

# «Αξιολόγηση Υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου»



**Ιφιγένεια Βαρδακώστα**

Βιβλιοθηκονόμος, Msc/Υπεύθυνη  
Βιβλιοθήκης & Κέντρου Πληροφόρησης  
Χαροκοπείου Πανεπιστημίου

**Αναστασία Τσουμπρακάκου**

Βιβλιοθηκονόμος, Msc

17<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών  
Ιωάννινα, 24-26 Σεπτ.2008

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- Αξιολόγηση Υπηρεσιών στις Βιβλιοθήκες
- Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης Χαροκοπείου Πανεπιστημίου κατά την περίοδο της έρευνας
- Στόχος & Μεθοδολογία Έρευνας
- Αποτελέσματα Έρευνας
- Συμπεράσματα
- Προτάσεις
- Εφαρμογή αποτελεσμάτων αξιολόγησης

# Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ (1/2)

- Συσχετίζεται με την ιδέα των μακροπρόθεσμων βελτιώσεων των βιβλιοθηκών μέσω της γνώσης του οργανισμού που επιτυγχάνεται μετά από την υιοθέτηση των αποτελεσμάτων της

(Fetterman, 1994)

# Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

## (2/2)

- πρέπει να καθιερωθεί ως μία σημαντική μέθοδος μέσω της οποίας ένας οργανισμός μεταμορφώνεται ανάλογα με τις αλλαγές του περιβάλλοντος

*αυτό συνεπάγεται*

- αλλαγές στους μηχανισμούς λειτουργίας και στις δομές του οι οποίες και επιτρέπουν στον οργανισμό να αναπτυχθεί τόσο ο ίδιος όσο και τα μέλη του.

(Jenlink and Torres, 1994)



# Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗ ΕΙΝΑΙ ΣΑΦΗΣ:

- να βοηθήσει τον οργανισμό να κατανοήσει τη δική του κουλτούρα,  
**και επίσης,**
- να βοηθήσει τον οργανισμό να αναπτύξει δομές βελτίωσης και μηχανισμούς όπου η γνώση και η πληροφορία θα μπορεί να διοχετευθεί παντού και με όλους τους τρόπους.

(Chen, 2006)

# Η ΒΚΠ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ(2006)

➤ Συλλογή : 15500 βιβλία, 350 περιοδικά

➤ Χρήστες:

- Α' εξ. ερ.:1254 ενεργοί χρήστες
- Β' εξ. ερ.: 1446 ενεργοί χρήστες

➤ Προσωπικό:

- Χωρίς πληροφορικό κατά το Α' εξ.
- 2 από 3 άτομα απουσίαζαν ταυτόχρονα για 8 μήνες
- 6 άτομα προσελήφθησαν και παραιτήθησαν

# ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

- η περίοδος διανομής του ερωτηματολογίου περιλάμβανε το χρονικό διάστημα στο οποίο η βιβλιοθήκη παρέμενε κλειστή λόγω των διακοπών των Χριστουγέννων.
- κατά το ίδιο χρονικό διάστημα, υπήρξε έντονη αναστάτωση στο χώρο της ανώτατης εκπαίδευσης, η οποία κάθε άλλο παρά ανεπηρέαστη άφησε και τον χώρο των βιβλιοθηκών των ιδρυμάτων.

# ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ (1/2)

## Να διαφανεί:

- το ποσοστό της ιδιότητας των χρηστών, το ποσοστό των χρηστών ανά τμήμα, ανά φύλο και τη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης, (Ερ. 1- 3)
- η μέτρηση της επισκεψιμότητας και η γνώση της ύπαρξης του κανονισμού της βιβλιοθήκης από τους χρήστες, (Ερ. 4-5)
- ο βαθμός στον οποίο γνωρίζουν και κάνουν χρήση της έντυπης συλλογής και των παραδοσιακών υπηρεσιών της, (Ερ. 6)
- ο βαθμός γνώσης και εξοικείωσής τους με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και οι λόγοι για τους οποίους οι χρήστες δεν τις χρησιμοποιούν, (Ερ. 7-8)

# ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ (2/2)

## Να διαφανεί:

- η άποψη τους για την ιστοσελίδα, (Ερ. 9)
- ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τις επιτόπιες υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη, (Ερ. 10)
- ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, (Ερ. 11-12)
- η άποψη των χρηστών για το προσωπικό, (Ερ. 13)
- η άποψη των χρηστών για το χώρο της Βιβλιοθήκης, (Ερ. 14)
- η γενική άποψη του χρήστη για τη βιβλιοθήκη, (Ερ. 15).



# ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

- Βιβλιογραφική έρευνα για να εντοπιστούν ανάλογες μελέτες & έρευνες
- Διαμόρφωση ερωτηματολογίου ώστε οι ερωτήσεις:
  - α) Να εξυπηρετούν τους ερευνητικούς σκοπούς & στόχους
  - β) Να έχουν χρησιμοποιηθεί ενδεχομένως σε αντίστοιχα ερωτηματολόγια και έρευνες



# ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ

- Στο προσωπικό της Βιβλιοθήκης (5 άτομα εκείνο το χρονικό διάστημα)
- 2 Λέκτορες του ιδρύματος



- Με βάση τις παρατηρήσεις τους προέκυψαν τα τελικά ερωτηματολόγια

# • Η ΕΡΕΥΝΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΣΕ 2 ΦΑΣΕΙΣ

## ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ

- στη διατύπωση των ερωτημάτων  
καθώς και
- στην προσθήκη πέντε νέων ερωτημάτων κατά τη δεύτερη φάση της αξιολόγησης εκ των οποίων :
  - ✓ δύο αφορούν το προσωπικό,
  - ✓ ένα την εκπαίδευση χρηστών και
  - ✓ δύο αφορούν την έντυπη συλλογή και συγκεκριμένα το πληροφοριακό υλικό και τις πτυχιακές εργασίες.

# ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

## ➤ Α' ΦΑΣΗ

- ΙΑΝ. - ΦΕΒΡ. '06
- **246** Συμπληρωμένα ερωτηματολόγια  
209 από γυναίκες (79%) και 55 από άνδρες (21%)

## ➤ Β' ΦΑΣΗ

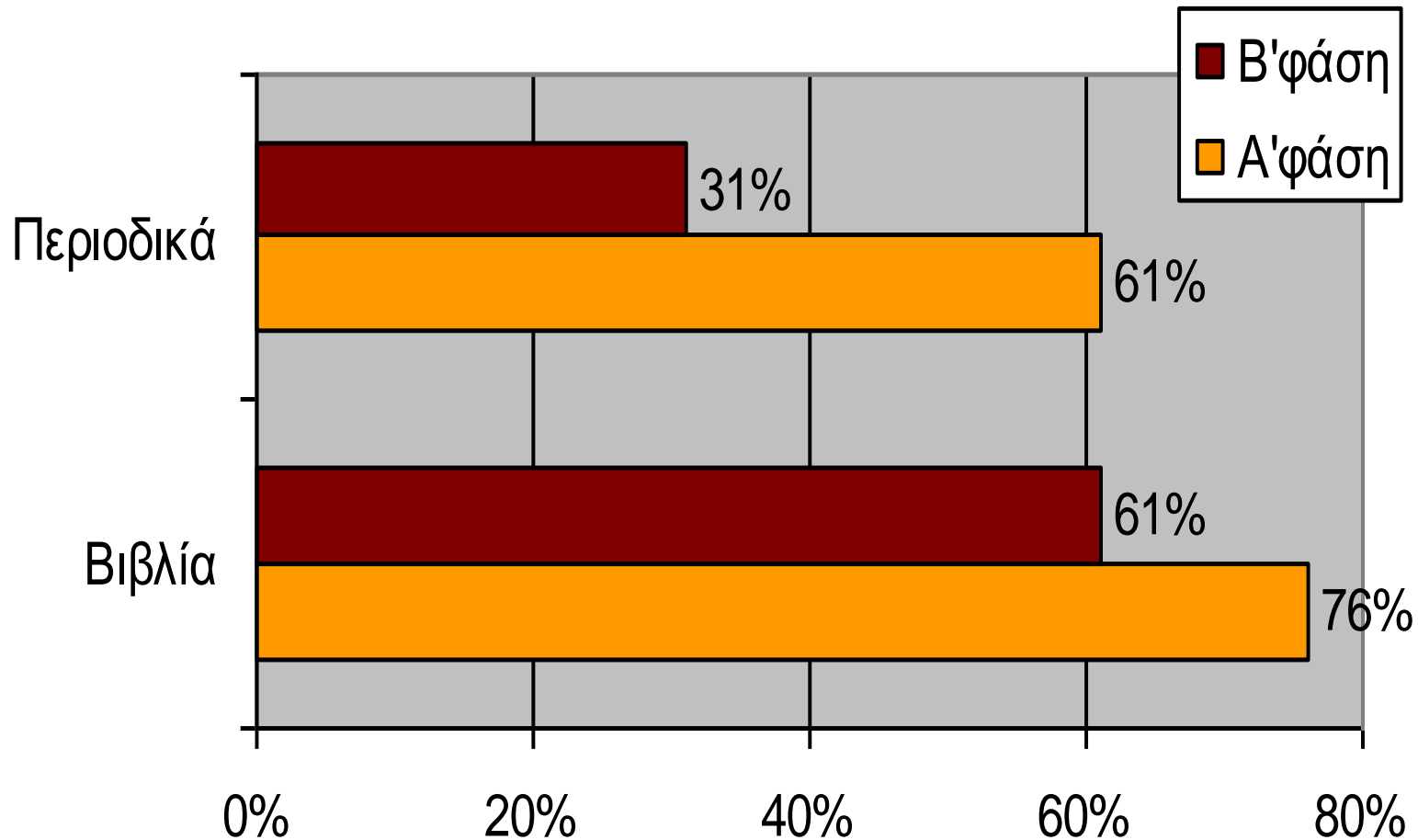
- ΔΕΚ. '06 - ΦΕΒΡ. '07
- **107** Συμπληρωμένα ερωτηματολόγια  
79 από γυναίκες (73%) και 28 άνδρες (27%)

# 1. ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ

- Γυναίκες (Α' φάση 79%, Β' φάση 73%)
- Τμήμα : Οικιακής Οικονομίας & Οικολογίας
- Προπτυχιακοί φοιτητές Α' φάση: 69%  
Μεταπτυχιακοί φοιτητές Β' φάση: 39%
- Επισκεψιμότητα: 39% και 36%

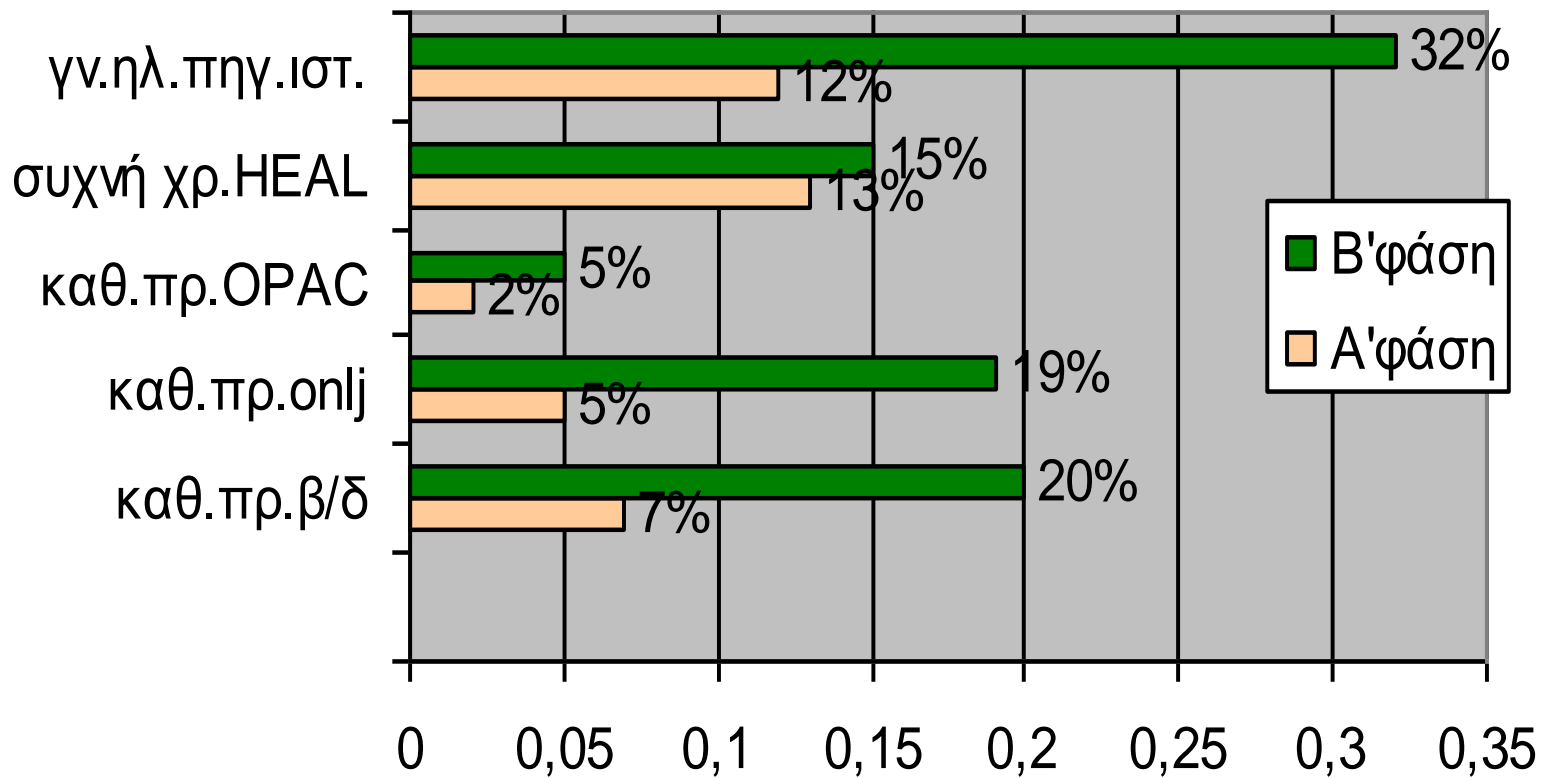
## 2. ΓΝΩΣΗ & ΧΡΗΣΗ ΕΝΤΥΠΗΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ

### Γνώση & χρήση έντυπης συλλογής



# 3. ΓΝΩΣΗ & ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

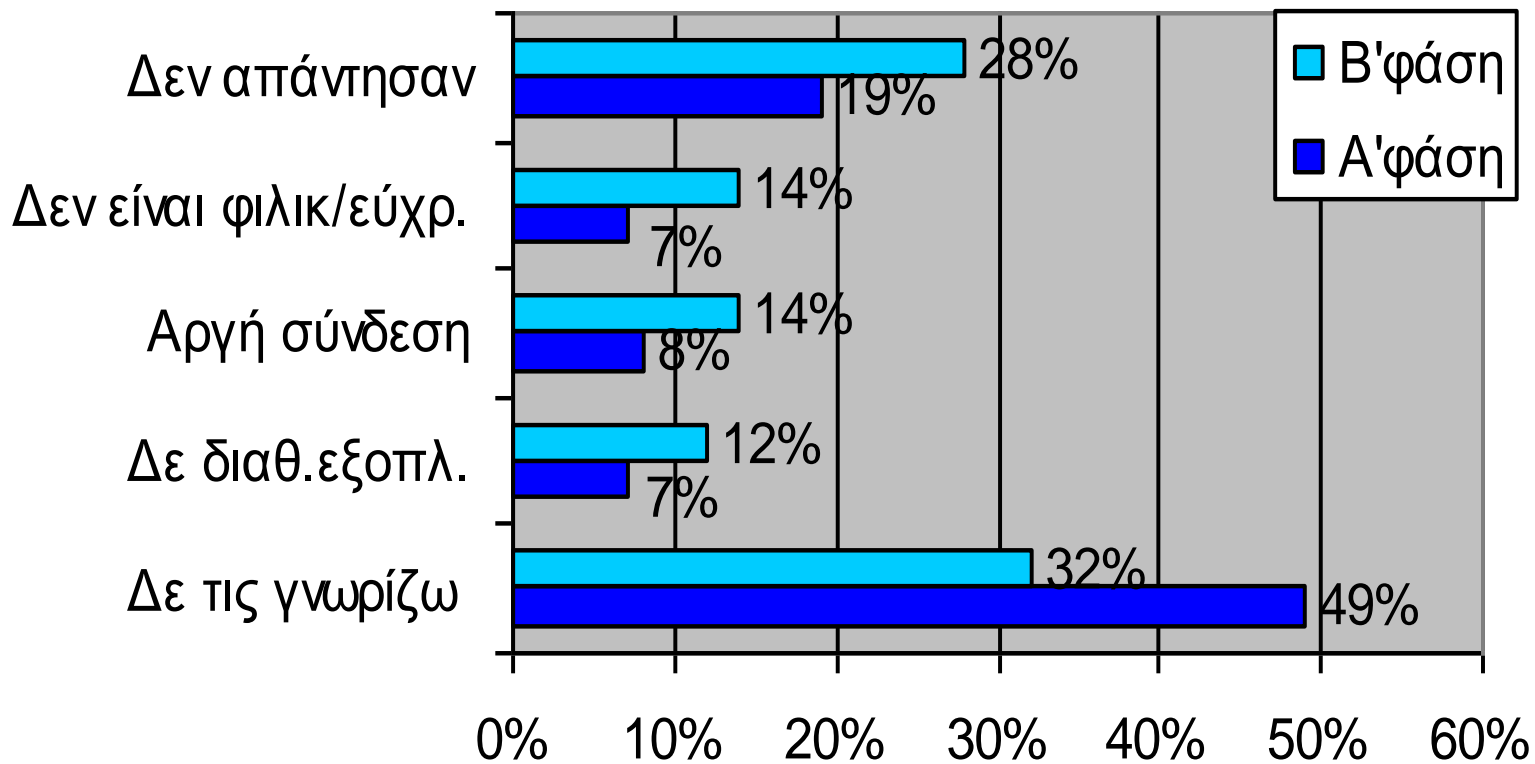
## Γνώση & χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών





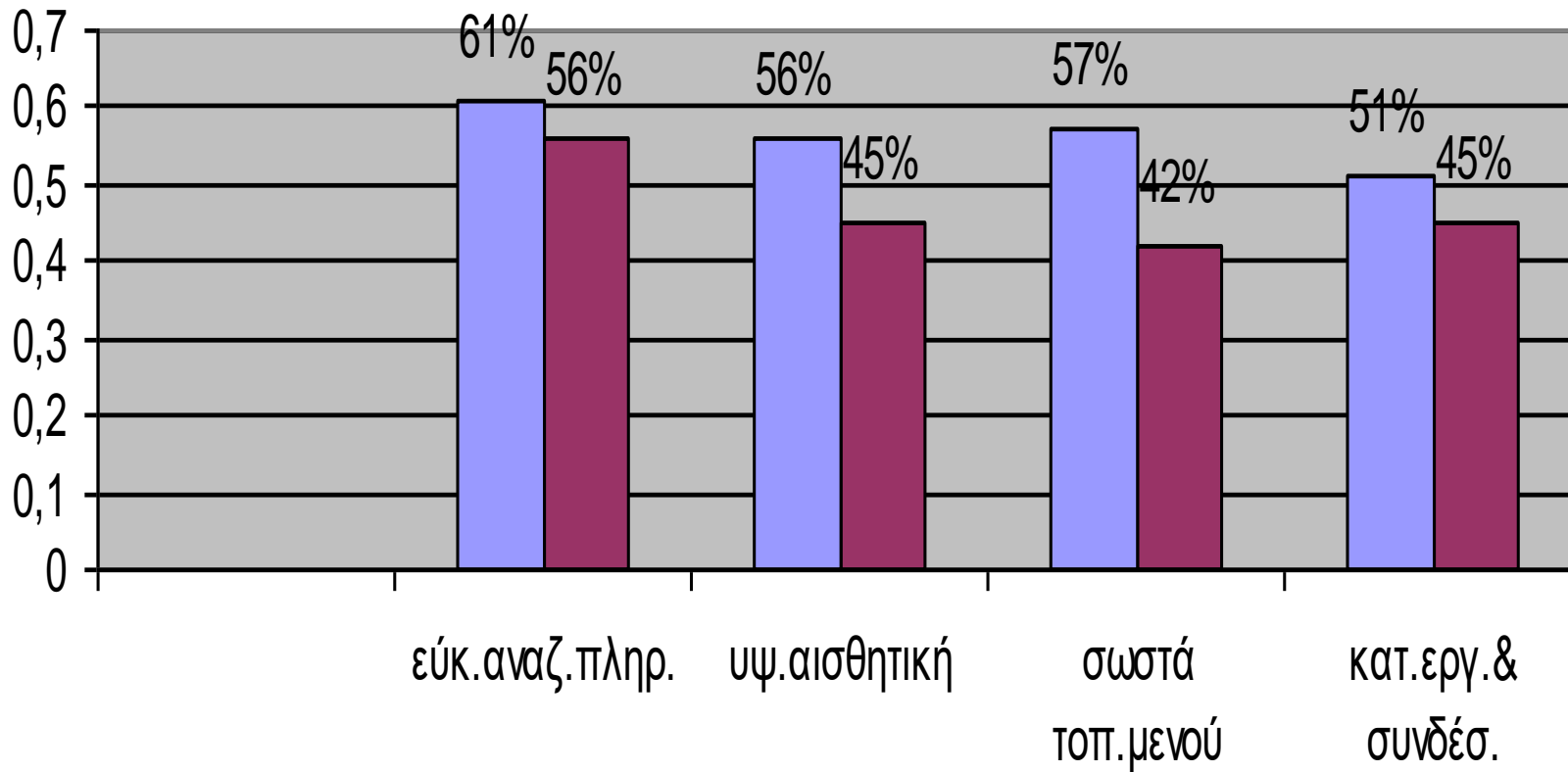
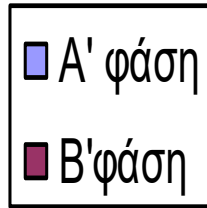
# ΛΟΓΟΙ ΜΗ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

## Λόγοι μη χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών



# 4. ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ

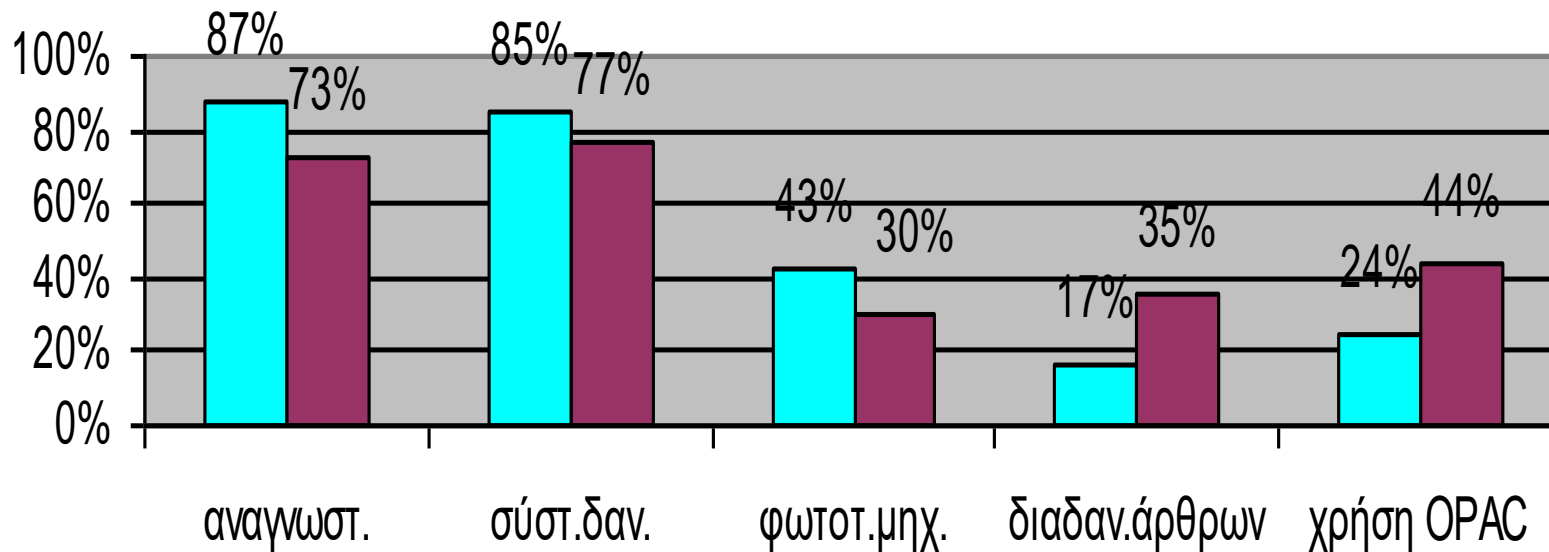
## Ιστοσελίδα



# 5. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΕΠΙΤΟΠΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

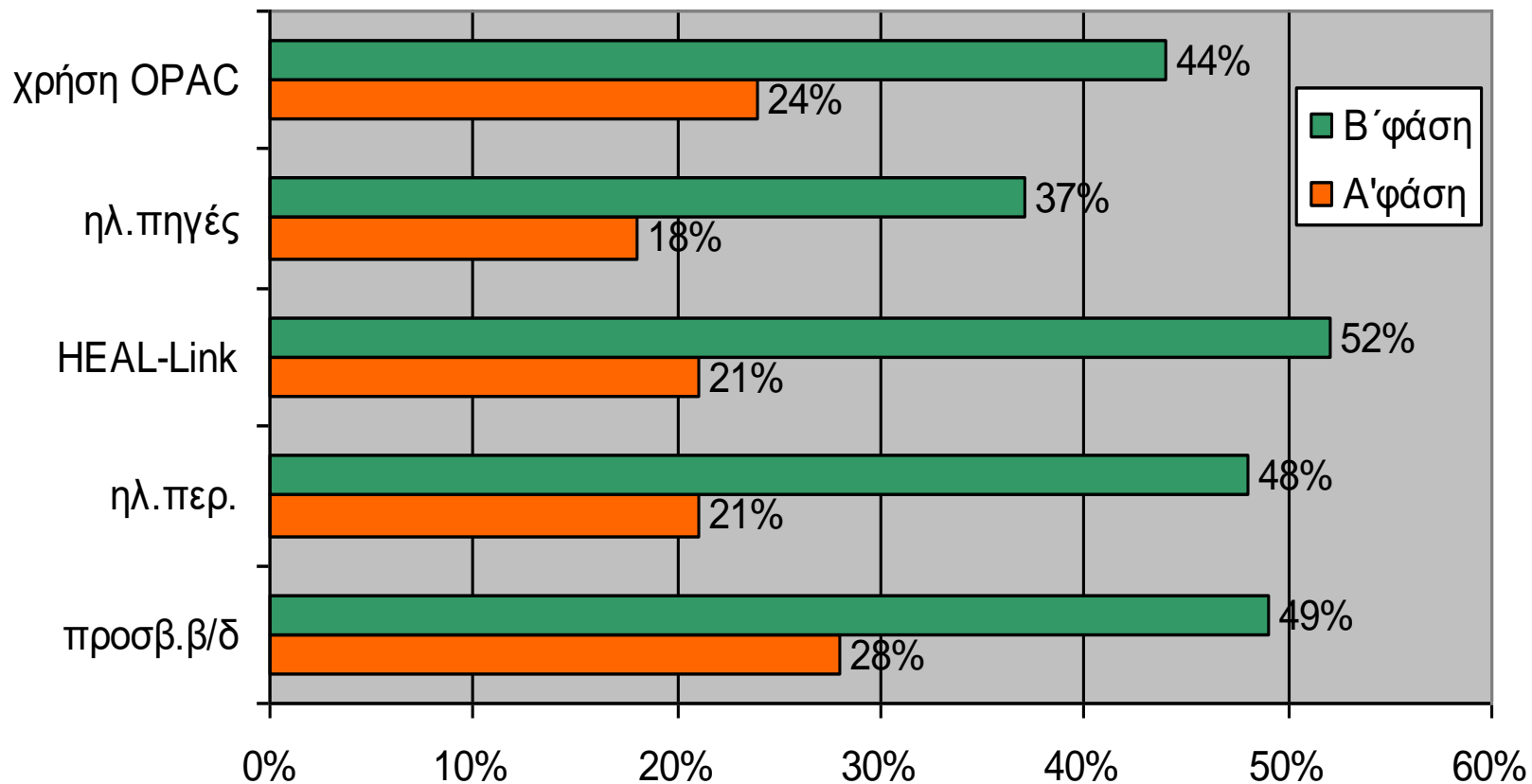
■ Α'φάση  
■ Β'φάση

Ικανοποίηση από επιτόπιες υπηρεσίες



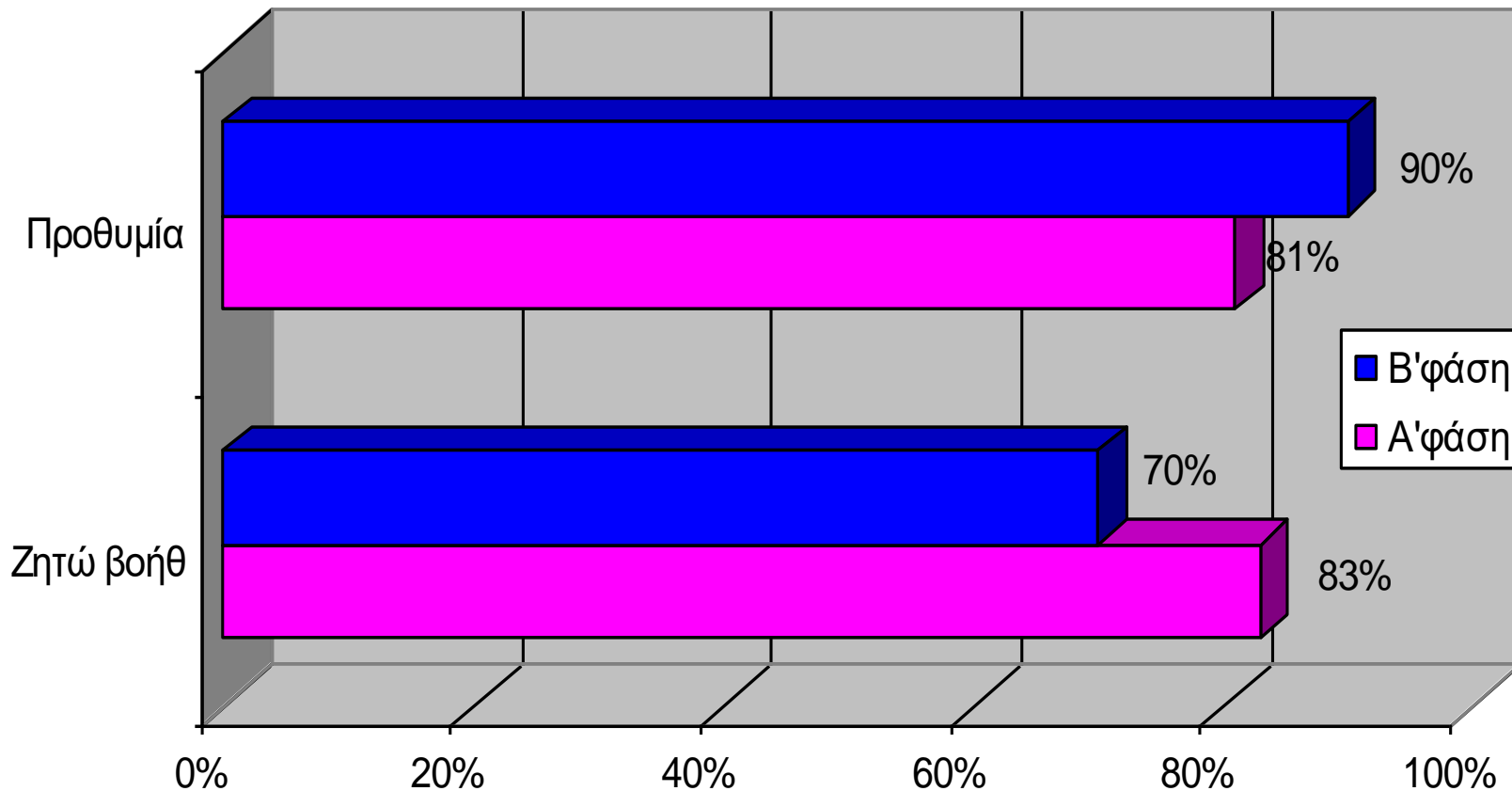
# 6. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Ικανοποίηση από ηλεκτρονικές υπηρεσίες

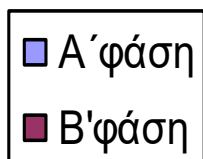


# 7. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

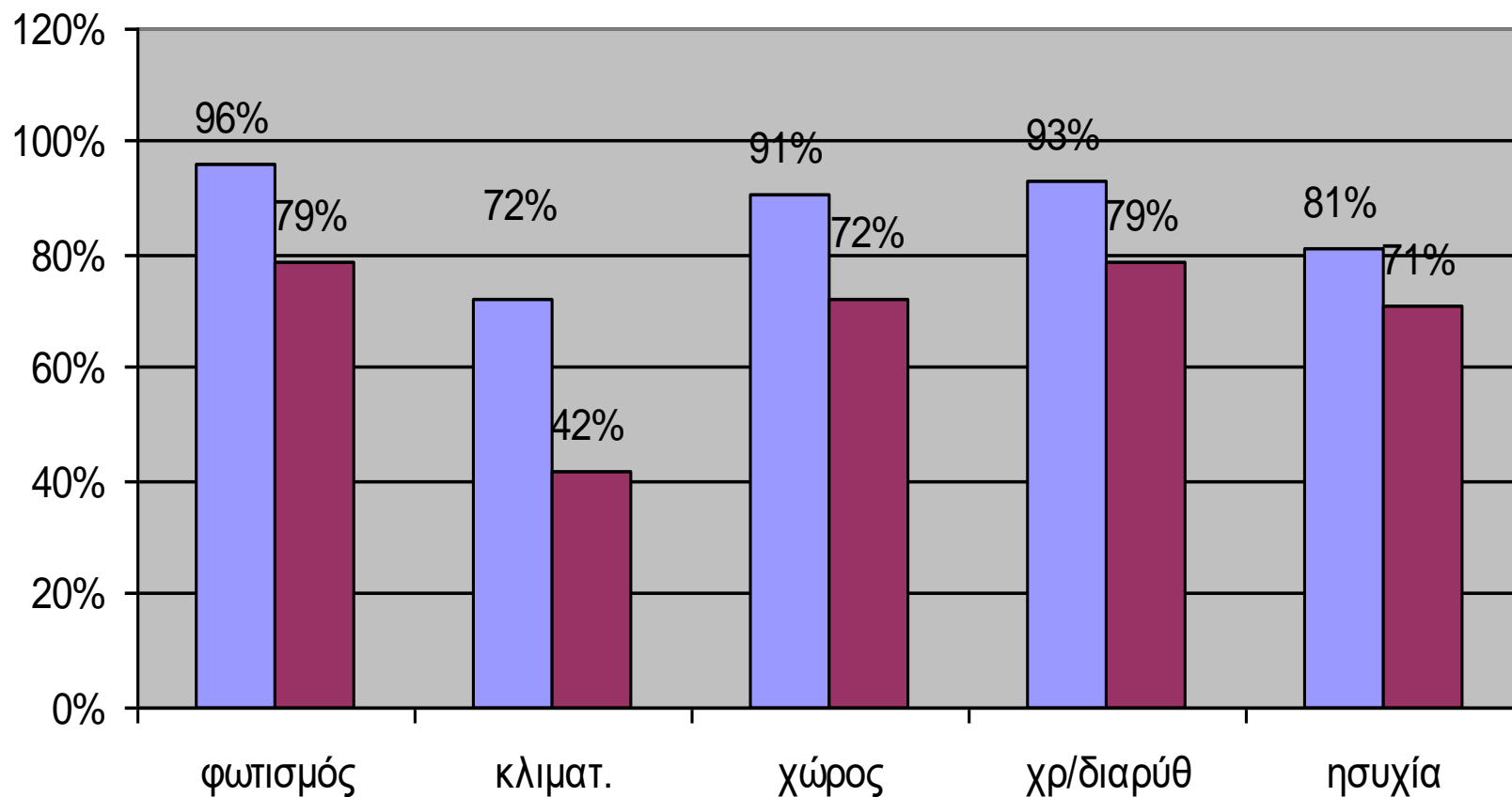
Ικανοποίηση από το προσωπικό



# 8. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



## Περιβάλλον Βιβλιοθήκης





# ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ (1/3)

- ▶ Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας φάνηκε ότι ο βαθμός διείσδυσης της ΒΚΠ στην ακαδημαϊκή κοινότητα ήταν περιορισμένη αν λάβει κανείς υπόψη του τα χαμηλά ποσοστά συμμετοχής σε αυτήν. Οι φοιτητές (παρότι υπάρχουν διακυμάνσεις στα επιμέρους τμήματα) γενικά χρησιμοποιούν σε μικρό βαθμό τη Βιβλιοθήκη.
- ▶ Η συλλογή των βιβλίων είναι αυτή που χρησιμοποιείται σε μεγαλύτερο ποσοστό σε αντίθεση με τα έντυπα περιοδικά που η χρήση τους δείχνει να μειώνεται.
- ▶ Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες εδραιώνονται στην καθημερινότητα των χρηστών της Βιβλιοθήκης για αναζήτηση πληροφοριών, ενώ η χαμηλή χρήση του OPAC υποδηλώνει την ανάγκη εκπαίδευσης των χρηστών στο πληροφοριακό σύστημα της Βιβλιοθήκης.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ (2/3)

- ▶ Η ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης, πρέπει να διέπεται από σταθερότητα και αύξηση των συνδέσμων και των προσβάσεων που περιλαμβάνει.
- ▶ Η ικανοποίηση από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι έκδηλη όπως φαίνεται από τα υψηλά ποσοστά που δήλωσαν οι χρήστες και σαφώς αυτό υποδηλώνει το ενδιαφέρον και την επιθυμία τους για προμήθεια περισσότερων ψηφιακών υπηρεσιών.
- ▶ Από τις επιτόπιες υπηρεσίες που προσφέρονται, αυτή που δεν ικανοποιεί τους χρήστες είναι η παροχή δυνατότητας φωτοτυπιών καθώς υπάρχουν περιορισμοί ως προς τη χρήση των φωτοτυπικών μηχανημάτων.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ (3/3)

- ▶ Ο κλιματισμός είναι το σημείο το οποίο πρέπει να βελτιωθεί από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης.
- ▶ Η μεγαλύτερη ικανοποίηση για όλη την ομάδα των Βιβλιοθηκονόμων προήλθε από τις κρίσεις των χρηστών για το προσωπικό της Βιβλιοθήκης. Αυτή η «ψήφος εμπιστοσύνης» επέδρασε θετικά στη ψυχολογία της ομάδας, ενδυνάμωσε τη μεταξύ τους καλή συνεργασία και ωθεί σε αυξανόμενη παραγωγικότητα, με αποτέλεσμα βελτιωμένη ποιότητα εργασίας.

# ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ (1/2)

- Σχεδιασμός και ανάπτυξη νέων υπηρεσιών που θα καλύψουν ακόμα και τις πιο εξειδικευμένες πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών και επίσης θα προωθήσουν και θα στηρίξουν το πολύπλευρο έργο της ΒΚΠ στην υπηρεσία της επιστημονικής έρευνας.
- Εφαρμογή πολιτικής ανάπτυξης της συλλογής που θα λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες των φοιτητών.
- Ανάπτυξη υλικοτεχνικής υποδομής αλλά και βελτίωση της ήδη υπάρχουσας με σκοπό την υποστήριξη των δυναμικά εξελισσόμενων υπηρεσιών.



## ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ (2/2)

- Δημιουργία νέων μεθόδων ενημέρωσης και εκπαίδευσης των χρηστών.
- Συστηματική αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχει η βιβλιοθήκη και καταγραφή των αναγκών των χρηστών της ακαδημαϊκής κοινότητας προκειμένου να προλαμβάνονται οι απαιτήσεις τους.
- Προσπάθεια διατήρησης του ήδη εκπαιδευμένου προσωπικού της βιβλιοθήκης αλλά και ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού με προσωπικό το οποίο θα διέπεται με σταθερές σχέσεις εργασίας προκειμένου να αναπτυχθούν υπηρεσίες που τώρα λόγω ποσοτικής ανεπάρκειας δεν υπάρχει δυνατότητα να υλοποιηθούν.

# ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (1/2)

- Αναθεώρηση και εφαρμογή νέας πρακτικής στα σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών καθώς και προμήθεια νέας υλικοτεχνικής υποδομής για την υλοποίησή τους.
- Ανάπτυξη ιδρυματικού αποθετηρίου στο οποίο καταχωρούνται ηλεκτρονικά όλες οι πτυχιακές, μεταπτυχιακές και διδακτορικές διατριβές που εκπονούνται στο ίδρυμα.
- Προμήθεια βιβλιογραφικών βάσεων δεδομένων καθώς και πλήρους κειμένου, όπως επίσης και ηλεκτρονικών περιοδικών, εκτός Heal-Link.



# ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (2/2)

- Απόκτηση μεγάλου αριθμού βιβλίων σε διάφορες θεματικές ενότητες.
- Ανάπτυξη ιστοσελίδας και προσθήκη νέων συνδέσμων καθώς και δημιουργία θεματικών πυλών.
- Δημιουργία υπηρεσίας help desk μέσω του οποίου υπάρχει η δυνατότητα να θέτουν οι χρήστες ερωτήματα που σχετίζονται με τη χρήση της Βιβλιοθήκης ή μπορούν να καλύψουν άλλες πληροφοριακές τους ανάγκες, και αυτά να απαντώνται εντός 24ώρου.

# Σας Ευχαριστούμε!

Ιφιγένεια Βαρδακώστα  
[ifigenia@hua.gr](mailto:ifigenia@hua.gr)

Αναστασία Τσουμπρακάκου  
[ntsoubtrakakou@yahoo.gr](mailto:ntsoubtrakakou@yahoo.gr)