

17^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

**Αξιολόγηση Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
Έρευνες Ικανοποίησης Χρηστών**

**Σκρέτα Χριστίνα
Γεωργακοπούλου Ιφιγένεια
Καραγιάννη Αικατερίνη**

Ιωάννινα 2008

Αξιολόγηση Υπηρεσιών

- ✓ Θεωρείται μια διαδικασία ζωτικής σημασίας, ένα απαραίτητο εργαλείο για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη μιας υπηρεσίας πληροφόρησης
- ✓ Μπορεί να βοηθήσει τη βιβλιοθήκη να εντοπίσει τις πραγματικές εκπαιδευτικές ανάγκες των χρηστών της, να εντοπίσει τυχόν αδυναμίες και να βελτιώσει τις υπηρεσίες της
- ✓ Είναι απαραίτητη στο συνεχώς μεταβαλλόμενο κόσμο των βιβλιοθηκών και της πληροφόρησης

Ποιότητα Υπηρεσιών

- ✓ Ποιότητα είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών εκείνων μιας οντότητας, που συντείνουν στην δυνατότητά της να ικανοποιεί καθορισμένες και επιβαλλόμενες ανάγκες.
- ✓ Αποσκοπεί στη συνεχή βελτίωση και την καινοτομία
- ✓ Για να διασφαλίσουμε την ποιότητα χρειάζεται να:
 - Καταγράψουμε και να περιγράψουμε τη συνολική κατάσταση του οργανισμού
 - Εντοπίσουμε τα ακριβή δυνατά και αδύνατα σημεία των διαδικασιών εντός του οργανισμού
 - Καταγράψουμε και να επεξεργαστούμε τις ανάγκες και απαιτήσεις των «πελατών»
 - Προβλέψουμε τις αλλαγές και την επίδραση αυτών στο σύνολο των ατόμων, δραστηριοτήτων και πελατών του οργανισμού

Εκπαιδευτικές Μέθοδοι Χρηστών

- Έντυποι οδηγοί
- Προσωπική εκπαίδευση
- Διαλέξεις και σεμινάρια
- Online οδηγίες
- ✓ Για την αποτελεσματική αξιολόγηση των υπηρεσιών υπάρχουν οι παρακάτω μέθοδοι έρευνας και αξιολόγησης:
 - Ερωτηματολόγια προς τους χρήστες
 - Συνεντεύξεις με χρήστες
 - Παρατήρηση και εμπειρία
- ✓ Στόχος κάθε βιβλιοθήκης θα πρέπει να είναι η παροχή προς τους χρήστες της των καταλληλότερων υπηρεσιών πληροφόρησης κάθε φορά που τις χρειάζονται

Χρήστες – Βιβλιοθήκη

- ✓ Αυτό που πρέπει να προσδιορίσουμε είναι:
 - οι διαφορετικές κατηγορίες χρηστών σαν άτομα ή ομάδες και
 - οι ανάγκες και προσδοκίες των ομάδων χρηστών καθώς κάθε ομάδα έχει τις δικές της ανάγκες και φέρει τις δικές της προκαταλήψεις για την χρήση και τη σημασία της Βιβλιοθήκης

- ✓ Το κάθε τμήμα ή ακόμη και εργαζόμενος της Βιβλιοθήκης πρέπει να προβληματίζεται με τα εξής:
 - Ποιοι είναι οι πελάτες μου;
 - Ποιες είναι οι ανάγκες μου;
 - Πως ανακαλύπτω τις ανάγκες τους-πώς γνωρίζω αν οι απαιτήσεις τους άλλαξαν;
 - Τι με εμποδίζει να ικανοποιήσω τις απαιτήσεις τους και τι μπορώ να κάνω για αυτό;

Έρευνες Χρηστών

- ✓ Οι έρευνες χρηστών επιδιώκουν να μετρήσουν το βαθμό που η Βιβλιοθήκη επηρεάζεται από τις απαιτήσεις που οι χρήστες έχουν από την Βιβλιοθήκη και πως ικανοποιούνται οι ανάγκες αυτές
- ✓ Οι τεχνικές για τη μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη μπορούν να ομαδοποιηθούν σε:
 - παράπονα και προτάσεις βελτίωσης
 - ανταπόκριση με: help desks κ.α.
 - έρευνα χρηστών

Η περίπτωση των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών – Φιλοσοφική Σχολή

- ✓ Σκοπός της έρευνας είναι να:
 - αναδείξει το βαθμό ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει η βιβλιοθήκη στους χρήστες της και το ποσοστό ικανοποίησης των αναγκών τους
 - καταγράψει τα δυνατά και αδύνατα σημεία που παρατηρούνται στο χώρο των σπουδαστηρίων όσο αφορά την παροχή των υπηρεσιών και
 - υπογραμμίσει τα εμπόδια και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι σπουδαστές (χρήστες) στην προσπάθεια μελέτης και έρευνας τους

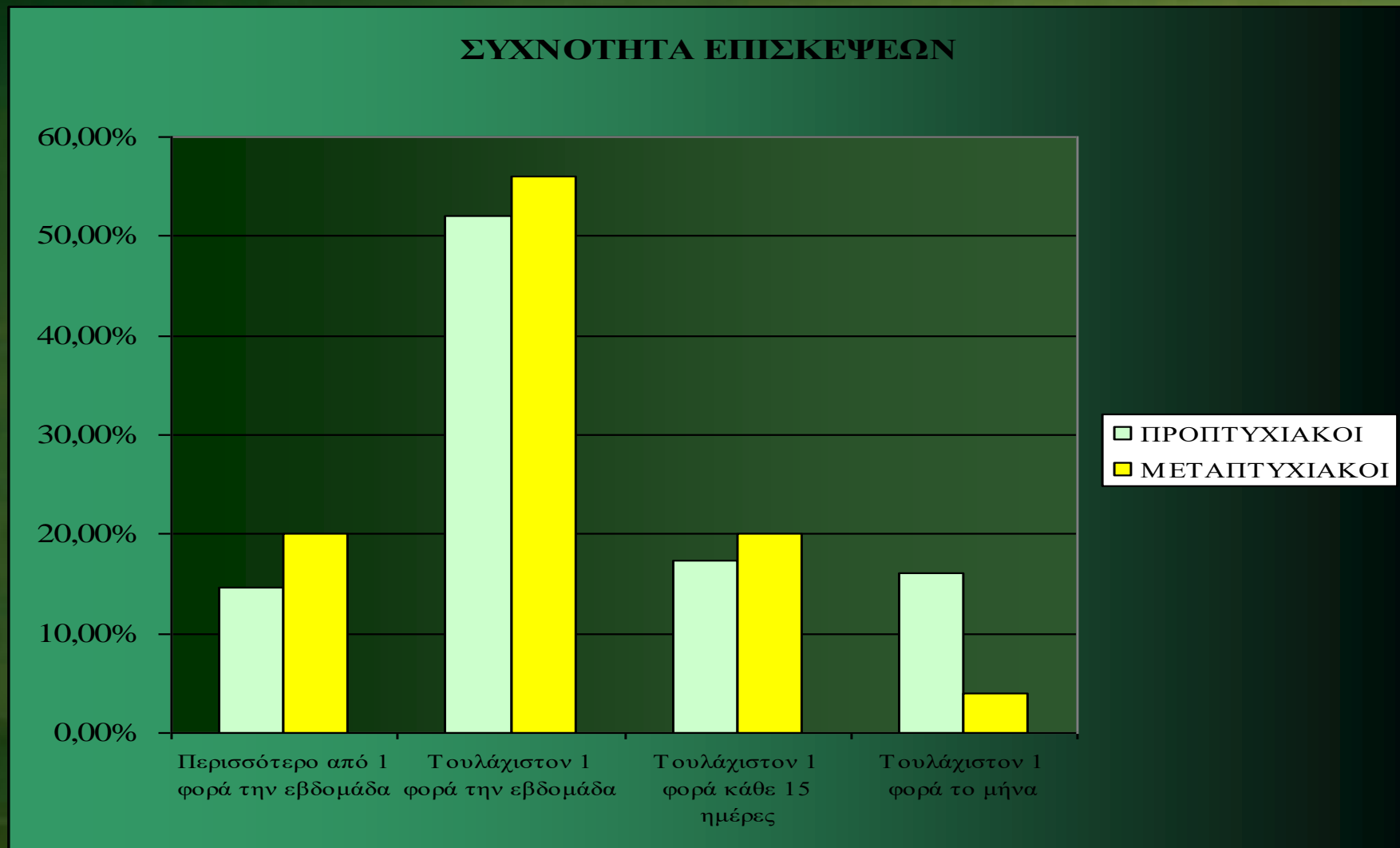
Δειγματοληψία

- Η έρευνα διενεργήθηκε κατά την περίοδο 20 Σεπτεμβρίου – 10 Οκτωβρίου του 2007 στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της Φιλοσοφικής Σχολής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών
- Το δείγμα αντιστοιχεί σε 75 άτομα – προπτυχιακούς φοιτητές (5 από κάθε σπουδαστήριο) και 25 μεταπτυχιακούς
- Απαραίτητη προϋπόθεση για τη συμμετοχή στην έρευνα ήταν οι ερωτώμενοι να είναι σπουδαστές της Φιλοσοφικής Σχολής

Το ερωτηματολόγιο

- Επιλέχθηκε η μέθοδος της τυχαίας δειγματοληψίας
- Περιλαμβάνει 22 ερωτήσεις
- Οι 21 ερωτήσεις είναι “κλειστού τύπου” και μία είναι “ανοικτού τύπου”

Αποτελέσματα της έρευνας- Συχνότητα Επισκέψεων



Αξιολόγηση Υπηρεσιών

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΠΛΗΡΩΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ	ΜΕΡΙΚΩΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ	ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ
Χρήση Αναγνώστηριου	47%	53%	0%
Δανεισμός Βιβλίων	41%	42%	17%
Χρήση Περιοδικών	36%	50%	14%
Χρήση Βιβλιογραφικών Βάσεων Δεδομένων σε CD-ROMs	10%	39%	51%
Ηλεκτρονική Αναζήτηση	34%	44%	22%
Παραγγελία Βιβλιογραφίας	8%	44%	48%
Χρήση Οπτικοακουστικού Υλικού	3%	31%	66%
Σεμινάρια Εκπαίδευσης Χρηστών	9%	35%	56%
Ιστότοπος Βιβλιοθήκης	22%	64%	14%
Ηλεκτρονική Πρόσβαση στους Καταλόγους και στις Βάσεις Βιβλιογραφικών Δεδομένων	22%	62%	16%

Βαθμός Εξυπηρέτησης

ΒΑΘΜΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

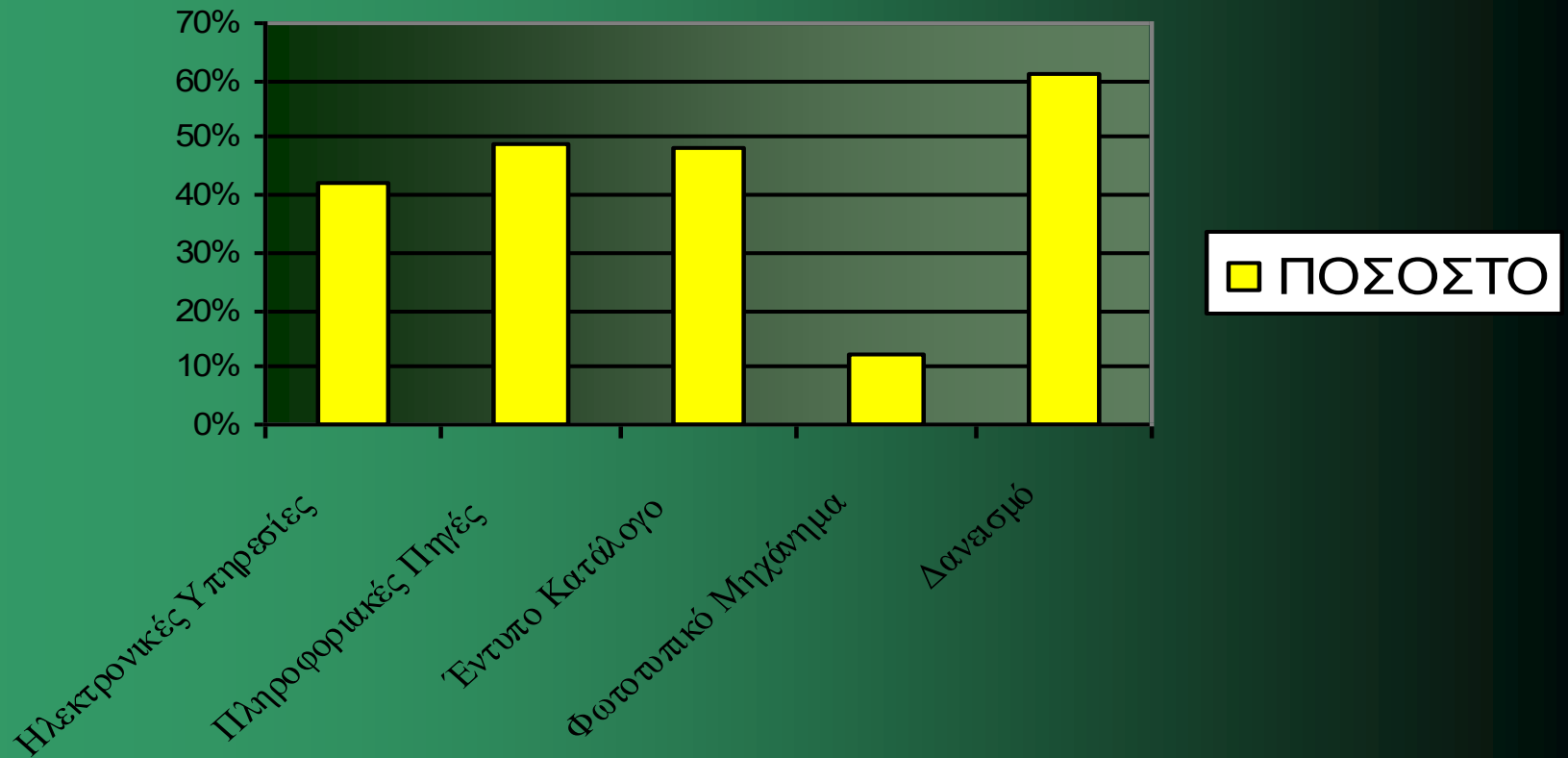


Χρόνος Αναμονής



Οδηγίες Βιβλιοθήκης

ΟΔΗΓΙΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Συμπεράσματα

- Μεγάλη η σημασία της επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο τόσο μεταξύ βιβλιοθηκονόμων και χρηστών όσο και μεταξύ όλων των υπαλλήλων στο χώρο της βιβλιοθήκης
- Απαραίτητη η χρήση της τεχνολογίας από τις βιβλιοθήκες για την παροχή ευκολότερης και καλύτερης, ποιοτικά και ποσοτικά, πρόσβασης
- Πλήρης ικανοποίηση του χρήστη από όλες τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης δε μπορεί πάντοτε να υπάρξει, αφού πολλά από τα αιτήματα είναι δυνατό να μην μπορούν να ικανοποιηθούν
- Με την παροχή νέων προσφερόμενων υπηρεσιών, δίνοντας βάρος στις νέες σύγχρονες υπηρεσίες πληροφόρησης με τη δημιουργία υποδομών σε ανθρώπινους πόρους και εξοπλισμό εδραιώνεται ο ρόλος των βιβλιοθηκών και προβάλλεται η εικόνα της βιβλιοθήκης προς τα έξω

Λύσεις - Προτάσεις

- ✓ Προτείνεται:
 - Εντατικά προγράμματα εκπαίδευσης και σεμινάρια των χρηστών για τις νέες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης
 - Προσέγγιση των χρηστών με ερωτηματολόγια και προσωπικές συνεντεύξεις
 - Προβολή του έργου της βιβλιοθήκης με ανάπτυξη δημοσίων σχέσεων μέσα και έξω από το Πανεπιστημιακό Ίδρυμα
 - Σχεδιασμός και ανάπτυξη νέων υπηρεσιών
 - Εξασφάλιση των συνθηκών για βελτίωση της ποιότητας παροχής των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης
 - Αύξηση των ωρών λειτουργίας
 - Ύπαρξη εξειδικευμένων ανά επιστήμη βιβλιοθηκονόμων
 - Αύξηση του προϋπολογισμού

**Σας ευχαριστούμε πολύ για
την προσοχή σας**