

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΛΟΙΠΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ:
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ ΤΕΙ
ΣΕΡΡΩΝ (ΦΑΣΗ Α')**

Βασιλική Βράνα

Επίκουρος Καθηγήτρια

Επιστημονικός Συνεργάτης ΜΟΔΙΠ



ΜΟ.ΔΙ.Π. ΤΕΙ ΣΕΡΡΩΝ
ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	2
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ	3
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ.....	5
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ	7
ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ	8
Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	10
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	12
Η ΕΡΕΥΝΑ	12
ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	13
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΤΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ.....	17
ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΧΡΗΣΤΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	22
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	23
ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑΣ ΧΡΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	28
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	30
ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	43
Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΑΚΑΔΗΜΑΙΚΗ ΖΩΗ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ	45
ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥ ΡΟΛΟΥ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΑΚΑΔΗΜΑΙΚΗ ΖΩΗ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ.....	47
ΤΟΜΕΙΣ ΠΟΥ Η ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΧΡΗΖΕΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	49
ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΤΩΝ ΤΟΜΕΩΝ ΠΟΥ Η ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΧΡΗΖΕΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	50
ΠΙΝΑΚΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ.....	51
ΠΙΝΑΚΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΙΔΙΟΤΗΤΑ.....	53
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	54
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	57
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	57
ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	57

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Φύλο Ερωτώμενων	17
Πίνακας 2: Ηλικία Ερωτώμενων	18
Πίνακας 3: Ιδιότητα Ερωτώμενων	19
Πίνακας 4: Τμήμα Μελών Ε.Π, Συνεργατών, Φοιτητών	20
Πίνακας 5: Παρακολούθηση Σεμιναρίων χρηστών των Υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης	21
Πίνακας 6: Συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης ως χώρος μελέτης	23
Πίνακας 7: Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών δανεισμού της βιβλιοθήκης	24
Πίνακας 8: Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών διαδανεισμού της βιβλιοθήκης.....	25
Πίνακας 9: Συχνότητα αναζήτησης συγγραμμάτων κάνοντας χρήση του Κύριου Ηλεκτρονικού Καταλόγου (OPAC);	26
Πίνακας 10: Συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών βιβλιογραφικών πηγών (π.χ. HEAL Link);	27
Πίνακας 11: Βαθμός ικανοποίησης από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα	30
Πίνακας 12: Βαθμός ικανοποίησης από τη συλλογή σε λογοτεχνικά βιβλία...	31
Πίνακας 13: Βαθμός ικανοποίησης από τη συλλογή των περιοδικών	32
Πίνακας 14: Βαθμός ικανοποίησης από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης.....	33
Πίνακας 15: Βαθμός ικανοποίησης από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια	34
Πίνακας 16: Βαθμός ικανοποίησης από την υπηρεσία δανεισμού	35
Πίνακας 17: Βαθμός ικανοποίησης από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης ως χώρου μελέτης	36
Πίνακας 18: Βαθμός ικανοποίησης από τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης	37

Πίνακας 19: Βαθμός ικανοποίησης από την υποδομή και τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης για την εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες	38
Πίνακας 20: Βαθμός ικανοποίησης από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης	39
Πίνακας 21: Βαθμός ικανοποίησης από τα σεμινάρια χρηστών της βιβλιοθήκης.....	40
Πίνακας 22: Βαθμός ικανοποίησης από την αποτελεσματικότητα του προσωπικού της βιβλιοθήκης	41
Πίνακας 23: Βαθμός ικανοποίησης από την ευγένεια του προσωπικού της βιβλιοθήκης.....	42
Πίνακας 24: Συμβολή της βιβλιοθήκης στη μελέτη του χρήστη	45
Πίνακας 25: Συμβολή της βιβλιοθήκης στην έρευνα του χρήστη.....	46
Πίνακας 26: Λόγοι για τους οποίους η βιβλιοθήκη δεν παίζει επαρκή ρόλο στην ανάπτυξη της ακαδημαϊκής ζωής του χρήστη.....	47
Πίνακας 27: Τομείς που η βιβλιοθήκη χρήζει βελτίωσης.....	49
Πίνακας 28:Συσχέτιση της ικανοποίησης από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα στο πεδίο των ενδιαφερόντων με την ηλικία.....	51
Πίνακας 29: Συσχέτιση της ικανοποίησης από τη συλλογή των περιοδικών της βιβλιοθήκης.....	52
Πίνακας 30:Συσχέτιση της ικανοποίησης από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα στο πεδίο των ενδιαφερόντων με την ικανοποίηση	53
Πίνακας 31:Συσχέτιση της ικανοποίησης από τη συλλογή των λογοτεχνικών βιβλίων.....	54

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Φύλο Ερωτώμενων	17
Γράφημα 2: Ηλικία Ερωτώμενων	18
Γράφημα 3: Ιδιότητα Ερωτώμενων	19
Γράφημα 4: Τμήμα Μελών Ε.Π, Συνεργατών, Φοιτητών.....	20
Γράφημα 5: Παρακολούθηση Σεμιναρίων χρηστών των Υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης	21
Γράφημα 6: Συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης ως χώρος μελέτης.....	23
Γράφημα 7: Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών δανεισμού της βιβλιοθήκης.....	24
Γράφημα 8: Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών διαδανεισμού της βιβλιοθήκης ...	25
Γράφημα 9: Συχνότητα αναζήτησης συγγραμμάτων κάνοντας χρήση του Κύριου Ηλεκτρονικού Καταλόγου (OPAC);	26
Γράφημα 10: Συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών βιβλιογραφικών πηγών (π.χ. HEAL Link);	27
Γράφημα 11: Βαθμός ικανοποίησης από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα	30
Γράφημα 12: Βαθμός ικανοποίησης από τη συλλογή σε λογοτεχνικά βιβλία .	31
Γράφημα 13: Βαθμός ικανοποίησης από τη συλλογή των περιοδικών	32
Γράφημα 14: Βαθμός ικανοποίησης από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης	33
Γράφημα 15: Βαθμός ικανοποίησης από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια	34
Γράφημα 16: Βαθμός ικανοποίησης από την υπηρεσία δανεισμού	35
Γράφημα 17: Βαθμός ικανοποίησης από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης ως χώρου μελέτης	36
Γράφημα 18: Βαθμός ικανοποίησης από τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης	37

Γράφημα 19: Βαθμός ικανοποίησης από την υποδομή και τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης για την εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες	38
Γράφημα 20: Βαθμός ικανοποίησης από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης	39
Γράφημα 21: Βαθμός ικανοποίησης από τα σεμινάρια χρηστών της βιβλιοθήκης.....	40
Γράφημα 22: Βαθμός ικανοποίησης από την αποτελεσματικότητα του προσωπικού της βιβλιοθήκης	41
Γράφημα 23: Βαθμός ικανοποίησης από την ευγένεια του προσωπικού της βιβλιοθήκης.....	42
Γράφημα 24: Συμβολή της βιβλιοθήκης στη μελέτη του χρήστη	45
Γράφημα 25: Συμβολή της βιβλιοθήκης στην έρευνα του χρήστη	46
Γράφημα 26: Λόγοι για τους οποίους η βιβλιοθήκη δεν παίζει επαρκή ρόλο στην ανάπτυξη της ακαδημαϊκής ζωής του χρήστη.....	47
Γράφημα 27: Τομείς που η βιβλιοθήκη χρήζει βελτίωσης	50

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1: Οθόνη υποδοχής	15
Σχήμα 2: Οθόνη Στοιχεία χρήστη της βιβλιοθήκης.....	16
Σχήμα 3: Οθόνη Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών	16

ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του Τ.Ε.Ι. Σερρών, έχει ως στόχο:

- τη διασφάλιση της ποιότητας και τη συνεχή βελτίωση της έρευνας, της διδασκαλίας, των προγραμμάτων σπουδών και των άλλων υπηρεσιών, που προσφέρονται από το Τ.Ε.Ι. Σερρών στο πλαίσιο της αποστολής του,
- την τεχνική υποστήριξη και την εγγύηση της διαφάνειας των διαδικασιών αξιολόγησης σε επίπεδο Τμημάτων και του Ιδρύματος συνολικά, και
- την προαγωγή της έρευνας σε συναφή ζητήματα και την ενημέρωση της ακαδημαϊκής κοινότητας για τις σύγχρονες εξελίξεις και τάσεις στον τομέα αυτόν.

Η έρευνα για την ποιότητα έχει γίνει μια σημαντική τάση για τους πελάτες (Parasuraman et al. 1985, 1988) και ένας ολόκληρος κλάδος έχει δημιουργηθεί για να μπορέσει να μετρήσει πως ο πελάτης αντιλαμβάνεται την ποιότητα καθώς και την ικανοποίηση του από αυτή (Berry et al., 1988). Η δεκαετία του 90 μπορεί να χαρακτηριστεί ως η 'δεκαετία με το μεγαλύτερο ενδιαφέρον στην ποιότητα' (Srikanthan 1999).

Ο όρος ποιότητα έχει οριστεί από διάφορες οπτικές γωνίες (Shaney et al., 2004). Φαίνεται όμως πως δεν υπάρχει ευρέως αποδεκτός ορισμός για όρο ποιότητα (Valkanos et al. 2009). Ο Vouzas (2007) επισημαίνει 'τόσο ο ορισμός, όσο και η υλοποίηση της ποιότητας αποτελούν πρόβλημα'. Η λέξη ποιότητα χρησιμοποιείται άλλοτε με την απόλυτη έννοιά της, που οριοθετείται από τη σπανιότητα και την ακρίβεια των παραγόμενων - εξαιτίας της - προϊόντων ή υπηρεσιών και άλλοτε με τη σχετική της έννοια, που άμεσα τη συνδέει είτε με την ικανοποίηση του πελάτη είτε με την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητά της (Καραβασίλης 2012). Σύμφωνα με τον Tapiero (1996) εξαρτάται από το πρόσωπο που δίνει τον ορισμό, τις απαιτούμενες μετρήσεις και το θεωρητικό πλαίσιο μέσα στο οποίο κινείται. 'Η ποιότητα είναι υπεροχή', 'Η ποιότητα είναι αξία', 'Η ποιότητα είναι προσαρμογή στις προδιαγραφές'

(Pariseau & McDaniel, 1997) 'Η ποιότητα είναι ικανότητα για χρήση' (Juran & Gryna, 1988), 'Η ποιότητα είναι προσαρμογή στις απαιτήσεις' (Crosby, 1979), "Αποφυγή της ατέλειας" (Crosby, 1984), και 'Ικανοποίηση ή και υπέρβαση των προσδοκιών του πελάτη' σύμφωνα με τους Parasuraman et al., (1985). Πολλοί από τους πιο γνωστούς ορισμούς της ποιότητας, δίνουν έμφαση στην σχέση ανάμεσα στην ποιότητα και στις ανάγκες και στην ικανοποίηση του πελάτη (Zafiroopoulos et al., 2005). Οι Petruzzellis et al. (2006, p. 351) γράφουν " Όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας τόσο πιο ικανοποιημένοι είναι οι πελάτες'. Με αυτό τον τρόπο, η ικανοποίηση βασίζεται στις προσδοκίες πελατών και την αντίληψη που έχουν για την ποιότητα των υπηρεσιών (Christou & Sigala, 2002; Ekinci, 2004; Sigala, 2004a, b).

Υπάρχει η αντίληψη ότι 'ένας οργανισμός/εταιρεία παροχής υπηρεσιών καθορίζεται πραγματικά από την ποιότητα υπηρεσιών της' (Berry et al, 1988) και σύμφωνα με τους Christou και Sigala (2002) η ποιότητα αρχικά αντιμετωπίστηκε σαν ένα πρόβλημα που θα πρέπει να λυθεί, αντιμετωπίστηκε σε επίπεδο τακτικής, αλλά κατά τη διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας, οι απόψεις για την ποιότητα των εταιρειών παροχής υπηρεσιών έχουν τροποποιηθεί αρκετά. Ο Reisinger (2001) υποστήριξε ότι η δυσκολία για να οριστεί ξεκάθαρα η ποιότητα των υπηρεσιών επηρεάζεται πολύ από την υποκειμενική της φύση. Εντούτοις, Lewis & Booms (1983, σελ. 100) καθόρισαν την ποιότητα υπηρεσιών σαν '...η μέτρηση του πόσο καλά το επίπεδο της παρεχόμενης ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του πελάτη' και σύμφωνα με το πλαίσιο του ISO 9000, ο ορισμός της ποιότητας αναφέρεται σε όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα ενός προϊόντος (ή υπηρεσίας) που ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη και συμμορφώνονται με οποιοσδήποτε κανονισμούς εφαρμόζονται στα συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες {International Organization for Standardization, ISO,http://www/iso/en/iso9000-4000_understand/basics/general/basica4.html.}

Για την μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών έχουν αναπτυχθεί διάφορα όργανα και έχει μετρηθεί η αξιοπιστία τους, παρά το γεγονός ότι η ποιότητα υπηρεσιών είναι πιο δύσκολο να μετρηθεί σε σχέση με ποιότητα προϊόντων (Parasuraman et al., 1985).

Σύμφωνα με τους Christou & Sigala (2002) υπάρχουν οι πολυάριθμες προσεγγίσεις για να εξηγήσουν τη φύση της ποιότητας υπηρεσιών και η πλειονότητα των εργασιών στον τομέα αυτό έχει προσδιορίσει δύο σημαντικές διαστάσεις στην ποιότητα: αυτή της παρεχόμενης υπηρεσίας, όπως αυτή εκλαμβάνεται από το φορέα που παρέχει την υπηρεσία, και αυτή της εκλαμβανόμενης υπηρεσίας, όπως γίνεται αντιληπτή από αυτόν που τη λαμβάνει (Nightingale, 1985; Jones, 1989). Με αυτό το πνεύμα οι Parasuraman et al. (1985), ανέπτυξαν το 'μοντέλο του χάσματος της ποιότητας των υπηρεσιών' και πρότειναν το μοντέλο SERVQUAL σαν ένα εργαλείο για την μέτρηση των υπηρεσιών ποιότητας.

Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η τριτοβάθμια εκπαίδευση είναι υπηρεσία δεδομένου ότι παρουσιάζει όλα τα κλασσικά χαρακτηριστικά γνωρίσματα των υπηρεσιών: είναι άυλη και ετερογενής, ικανοποιεί το κριτήριο του αναπόσπαστου με να παραχθεί και να καταναλωθεί ταυτόχρονα, ικανοποιεί το κριτήριο φθαρτού και υποθέτει τη συμμετοχή των σπουδαστών στη διαδικασία παράδοσης (Cuthbert, 1996). Η έννοια της ποιότητας των υπηρεσιών μπορεί να εφαρμοστεί επομένως άμεσα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Οι Athiyainan & O'Donnell (1994) τόνισαν ότι τα όργανα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης που επιδιώκουν να αξιολογήσουν την ποιότητα πρέπει πρώτα να προσδιορίσουν τα θεσμικά χαρακτηριστικά τα οποία έχουν μεγαλύτερη αξία για τους 'πελάτες' τους και μετρούν έπειτα τις αντιλήψεις των πελατών για την απόδοση των ιδρυμάτων για αυτά τα χαρακτηριστικά. Εδώ τίθεται το εξής θέμα: 'Ποιος είναι ο πελάτης την εκπαίδευση'. Σύμφωνα με τους Kara & DeShields (2004) τα εκπαιδευτικά ιδρύματα έχουν πολλούς πελάτες: σπουδαστές, προσωπικό, εκπαιδευτικό προσωπικό, αποφοίτους, χορηγούς και άλλους. Ο Hill (1995) προτείνει ότι οι βασικοί πελάτες στην τριτοβάθμια εκπαίδευση είναι οι σπουδαστές. Οι Madu & Kuei (1993) ισχυρίζονται ότι τριτοβάθμια ιδρύματα βλέπουν ως κύριους πελάτες τους σπουδαστές οι οποίοι λαμβάνουν τις εκπαιδευτικές υπηρεσίες, τους γονείς οι οποίοι πληρώνουν για την εκπαίδευση των παιδιών τους, τις

εταιρίες γιατί 'νοικιάζουν' τους σπουδαστές και το εκπαιδευτικό προσωπικό γιατί παρέχουν στους σπουδαστές την απαραίτητη γνώση για την εκτέλεση της εργασίας τους. Ο Rowley (1997), εκτιμάει ότι στη προσπάθεια να μετρηθεί η ποιότητα πρέπει γενικά να λαμβάνονται υπόψη οι απόψεις όλων των συμμετεχόντων, οι οποίες περιλαμβάνουν τους σπουδαστές, τους γονείς, το προσωπικό, τους εργοδότες, την επιχείρηση και τους νομοθέτες. Προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών προς τους πελάτες, πρέπει καταρχήν να καταλάβουμε τις ανάγκες τους και για να γίνουν κατανοητές οι ανάγκες τους, θα πρέπει να κατανοήσουμε τα χαρακτηριστικά της ποιότητας που αφορούν τους πελάτες, καθώς οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται την ποιότητα διαφορετικά (Chua, 2004).

Τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης δίνουν όλο και περισσότερο περισσότερη προσοχή στην ποιότητα της παροχής υπηρεσιών κυρίως εξαιτίας του γεγονότος ότι υπάρχει μια κοινωνική απαίτηση για την αξιολόγηση της ποιότητας στην εκπαίδευση. Σε πολλές χώρες αυτή η απαίτηση εκφράζεται άμεσα μέσω της καθιέρωσης των ανεξάρτητων οργανισμών διασφάλισης ποιότητας, οι οποίοι δίνουν έμφαση στις απόψεις των σπουδαστών ως ένα από τα κριτήρια αξιολόγησης. Σε άλλες χώρες η κοινωνική απαίτηση για τη βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης εκφράζεται συχνά έμμεσα.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Ιστορικά η ποιότητα της βιβλιοθήκης υπολογιζόταν με το μέγεθος της συλλογής της. Για δεκαετίες οι διευθυντές των βιβλιοθηκών ανταγωνίζονταν και ήθελαν να γίνουν γνωστοί για τον μεγάλο αριθμό των βιβλίων που προστέθηκαν στη βιβλιοθήκη κατά τη δική τους θητεία (Hernon & Alman, 2010). Η δημιουργία του παγκόσμιου ιστού, η ψηφιοποίηση βιβλίων και περιοδικών, και η αμεσότητα πρόσβασης σε διάφορες πηγές πληροφόρησης, έχουν ως αποτέλεσμα η απλή καταγραφή του μεγέθους μιας βιβλιοθήκης να μην αποτελεί πλέον αυταπόδεικτη παραδοχή της ύπαρξής, πολύ περισσότερο δε της ποιότητας παροχής των υπηρεσιών της (Kyrellidou & Blixrud, 1999).

Σήμερα, ο ρόλος της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης στην πανεπιστημιακή κοινότητα είναι αδιαμφισβήτητος κυρίως λόγω της αυξανόμενης δημιουργίας γνώσης και της συσσώρευσής της στο χώρο της βιβλιοθήκης (Βαρδακώστα & Τσουμπράκου, 2008). Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αντιμετωπίζουν δύο σημαντικές απειλές: το παγκόσμιο ψηφιακό περιβάλλον και τον αυξανόμενο ανταγωνισμό. Θα πρέπει λοιπόν να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών τους, προκειμένου να επιβιώσουν (Cullen, 2001). Στο πλαίσιο αυτό πρέπει να γίνει κατανοητή η άποψη των 'πελατών' της βιβλιοθήκης και οι ανάγκες τους (Nimsomboon & Nagata, 2003). Η ποιότητα μιας βιβλιοθήκης μπορεί να οριστεί ως το σύνολο των χαρακτηριστικών και τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που εκφράζουν την ικανότητα της βιβλιοθήκης για να ικανοποιήσει τις εκφρασθείσες ή μη ανάγκες των χρηστών της.

Η ΕΡΕΥΝΑ

Η έρευνα αυτή υλοποιήθηκε στα πλαίσια του έργου της ΜΟ.ΔΙ.Π, με τη συμμετοχή του κ. Καλόμοιρου Ιωάννη, επίκουρου καθηγητή του τμήματος Πληροφορικής και Επικοινωνιών, του ΤΕΙ Σερρών, Επιστημονικού Υπεύθυνου του Έργου "Ψηφιακές Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Σερρών". Το έργο εντάσσεται στις κάθετες Δράσεις Β2 του Ε.Π. Ψηφιακή Σύγκλιση για τις

Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες. Τον συντονισμό της έρευνας είχε ο κ. Σωτήριος Δημητριάδης, επιστημονικός υπεύθυνος του έργου της ΜΟΔΙΠ, αναπληρωτής καθηγητής του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Σερρών. Τεχνική υποστήριξη στην υλοποίηση της έρευνας, παρείχαν οι τρεις εξωτερικοί συνεργάτες της ΜΟΔΙΠ του ΤΕΙ Σερρών,

Δρ Δρογαλάς Γεώργιος, Οργανωτική και Διοικητική υποστήριξη

Δρ Δημητρίου Στυλιανός, Σχεδιασμός και Ανάπτυξη εφαρμογών

MSc Καλαϊτζής Βασίλειος, Σχεδιασμός και Ανάπτυξη εφαρμογών

Η έρευνα έχει ως σκοπό

- Να κατασκευάσει ένα 'εργαλείο' αξιολόγησης της ποιότητας.
- Να κατανοήσει τις ανάγκες των χρηστών ως προς την ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών και
- Να προτείνει δράσεις και ενέργειες για την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών

Στόχος είναι η συνεχής αξιολόγηση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης στο τέλος κάθε εξαμήνου και τελικά η δημιουργία ενός βαρόμετρου αξιολόγησης των υπηρεσιών.

Η αξιολόγηση περιλαμβάνει τις παρακάτω φάσεις εργασιών:

- Σχεδιασμό ερωτηματολογίων και συμπλήρωση τους, για την συλλογή των περιγραφικών στοιχείων
- Εισαγωγή και ανάλυση των συλλεγέντων ερωτηματολογίων και παραγωγή στατιστικών στοιχείων
- Επεξεργασία και διατύπωση συμπερασμάτων.

ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε από ομάδα την ερευνητών λαμβάνοντας υπ' όψη προηγούμενες έρευνες (ΜΟΠΑΒ, 1999; ΜΟΠΑΒ, 2006; ΜΟΠΑΒ, 2010)

καθώς και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Σερρών και των χρηστών της (Al-Zubi & Basha, 2010) καθώς και τα όρια της γλώσσας και του πολιτισμού (2005).

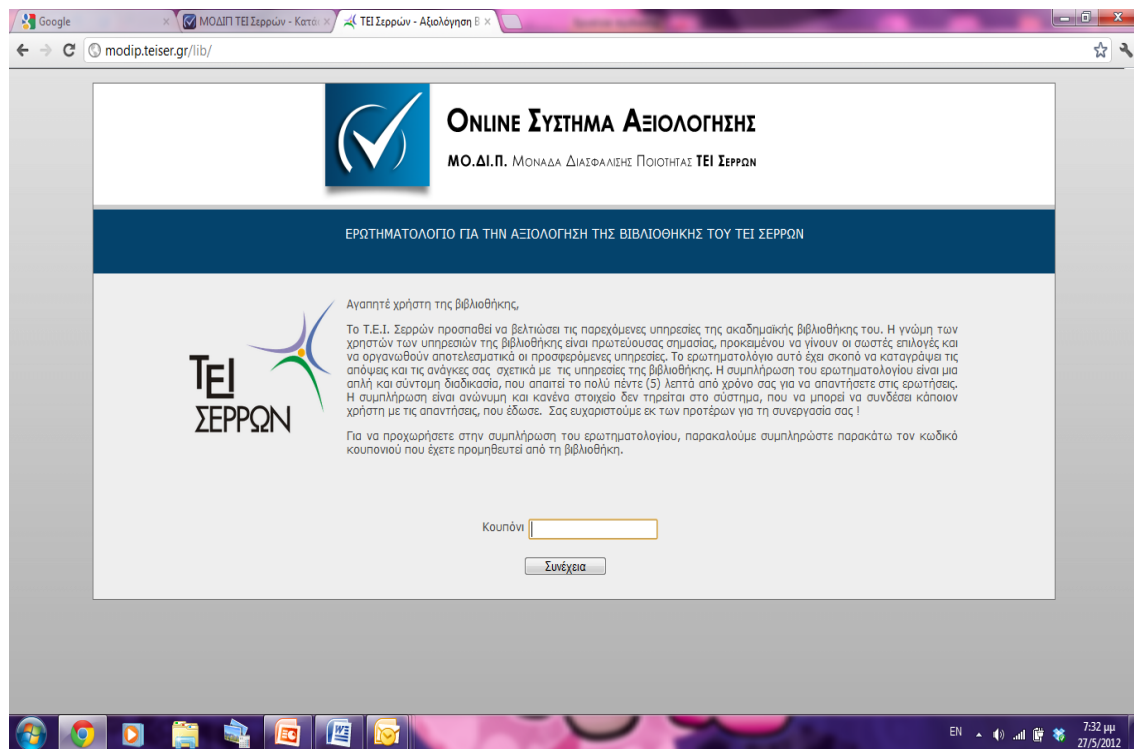
Το πιλοτικό ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε 30 χρήστες της βιβλιοθήκης για να εξακριβωθεί: εάν οι όροι που χρησιμοποιήθηκαν είναι κατανοητοί, να εντοπιστούν προβλήματα στην τρόπο διατύπωσης των ερωτήσεων, εάν η σειρά των ερωτήσεων δεν προκαλεί τάσης διαστρέβλωσης, και να εντοπιστεί ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, ώστε να μην είναι ιδιαίτερα εκτενές που να προκαλεί την αδιαφορία ή των εκνευρισμό των χρηστών.

Το βασικότερο πρόβλημα που εντοπίστηκε κατά τη 'δοκιμή' του πιλοτικού ερωτηματολογίου, ήταν πως οι χρήστες δεν γνώριζαν όλους τους όρους που χρησιμοποιήθηκαν. Έτσι στο τελικό ερωτηματολόγιο δόθηκαν εξηγήσεις των όρων.

Το τελικό ερωτηματολόγιο αποτελείται από πέντε ενότητες:

- Δημογραφικά στοιχεία
- Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών
- Βαθμό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες
- Ρόλος της βιβλιοθήκης στην ακαδημαϊκή ζωή του χρήστη
- Τομείς που χρήζουν βελτίωσης

Το τελικό επιγραμμικό (online) ερωτηματολόγιο αναρτήθηκε στις 19/3/2012 στη διεύθυνση: <http://modip.teiser.gr/lib>. Στο Σχήμα 1 παρουσιάζεται η αρχική οθόνη υποδοχής.



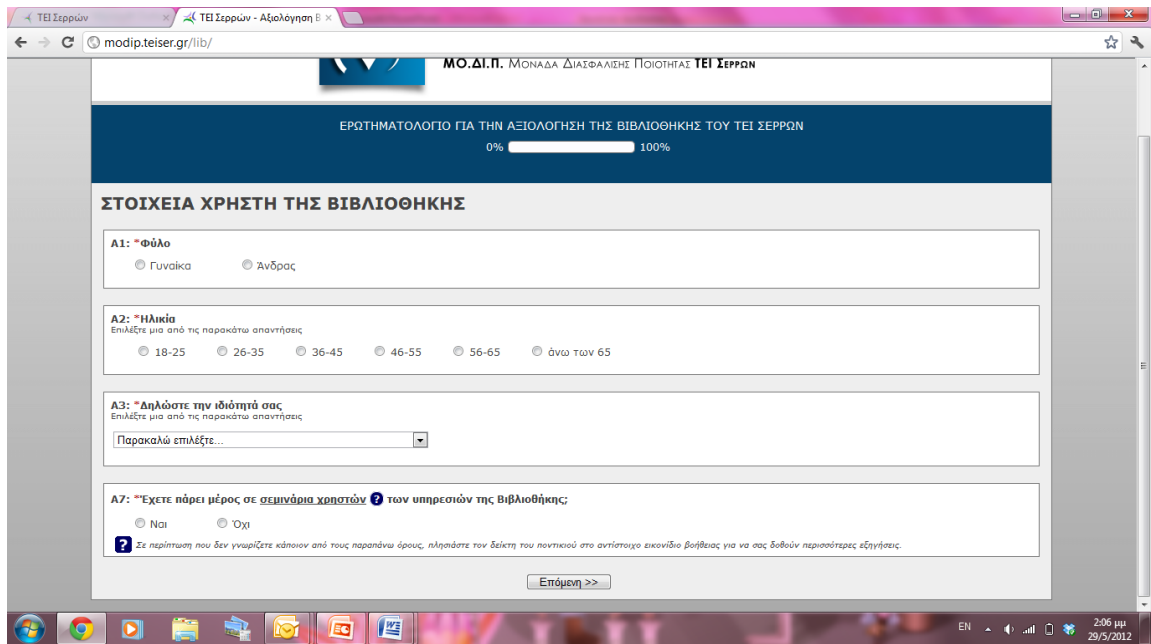
Σχήμα 1: Οθόνη υποδοχής

Για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου απαιτείται η χρήση κουπονιού, η οποία διασφαλίζει ότι το άτομο το οποίο συμπληρώνει το ερωτηματολόγιο είναι πραγματικά χρήστης της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Σερρών. Η διανομή των κουπονιών έγινε:

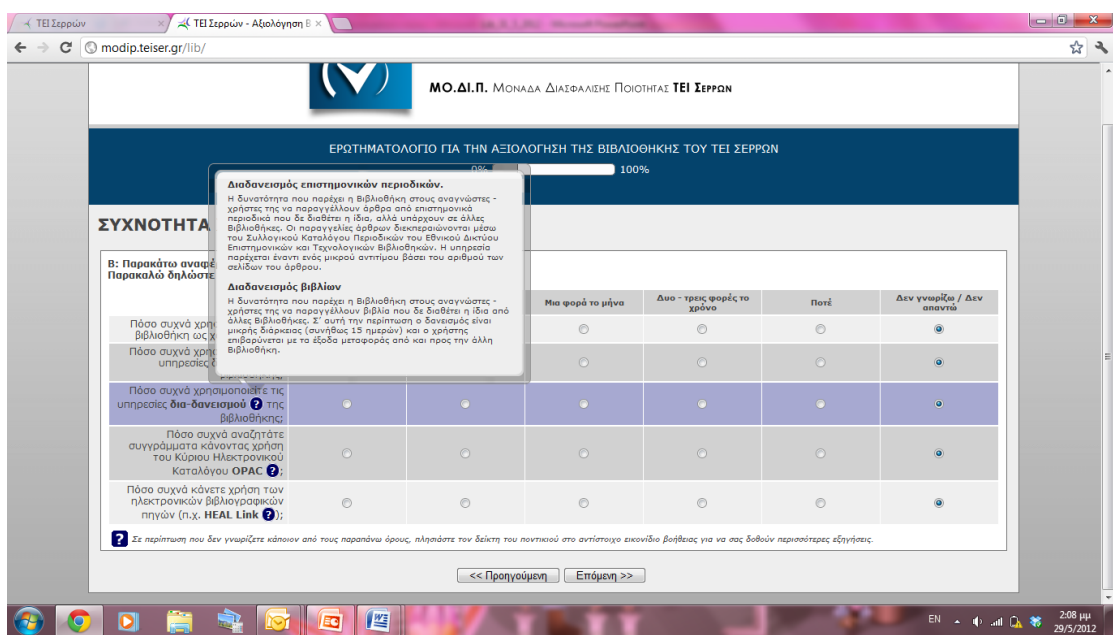
- από τη βιβλιοθήκη
- αποστολή e-mail σε μόνιμο και έκτακτο προσωπικό (στις 2/4 και στάλθηκαν υπενθυμίσεις στις 30/4 και 14/5).

Τελικά στις 25/5/2012 συλλέχθηκαν 157 αξιοποιήσιμα ερωτηματολόγια.

Στα σχήματα 2 και 3 που ακολουθούν παρουσιάζονται οι οθόνες Στοιχεία χρήστη της βιβλιοθήκης και Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών αντίστοιχα.



Σχήμα 2: Οθόνη Στοιχεία χρήστη της βιβλιοθήκης

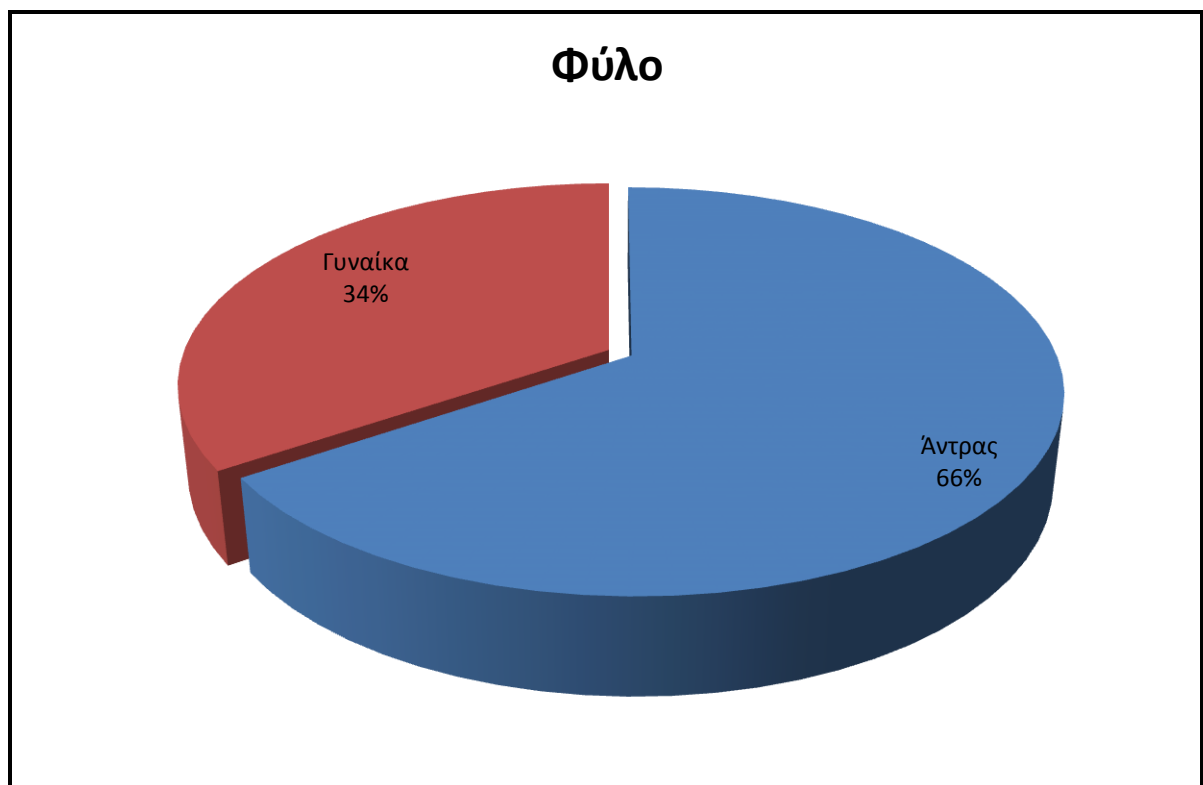


Σχήμα 3: Οθόνη Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών

ΕΥΡΗΜΑΤΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΤΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

ΦΥΛΟ	Συχνότητα	Ποσοστό
Άντρας	103	65,6
Γυναίκα	54	34,4
Σύνολο	157	100,0

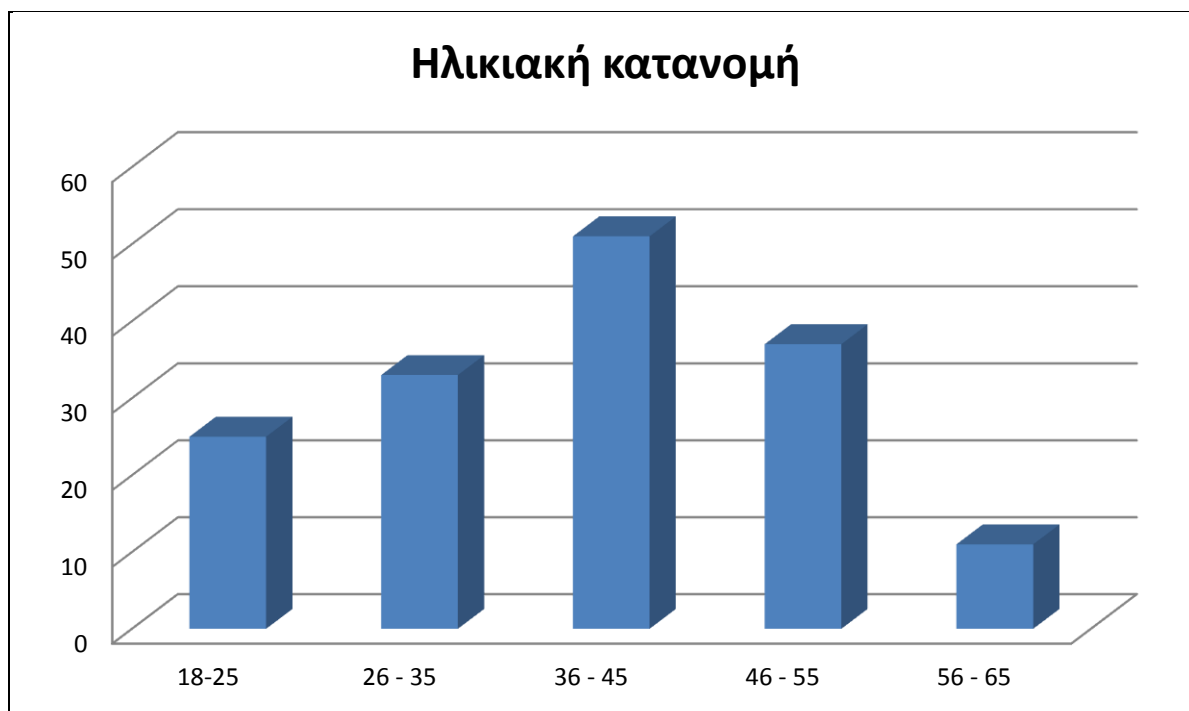
Πίνακας 1: Φύλο Ερωτώμενων



Γράφημα 1: Φύλο Ερωτώμενων

ΗΛΙΚΙΑ	Συχνότητα	Ποσοστό
18-25	25	15,9
26 - 35	33	21,0
36 - 45	51	32,5
46 - 55	37	23,6
56 - 65	11	7,0
ΣΥΝΟΛΟ	157	100,0

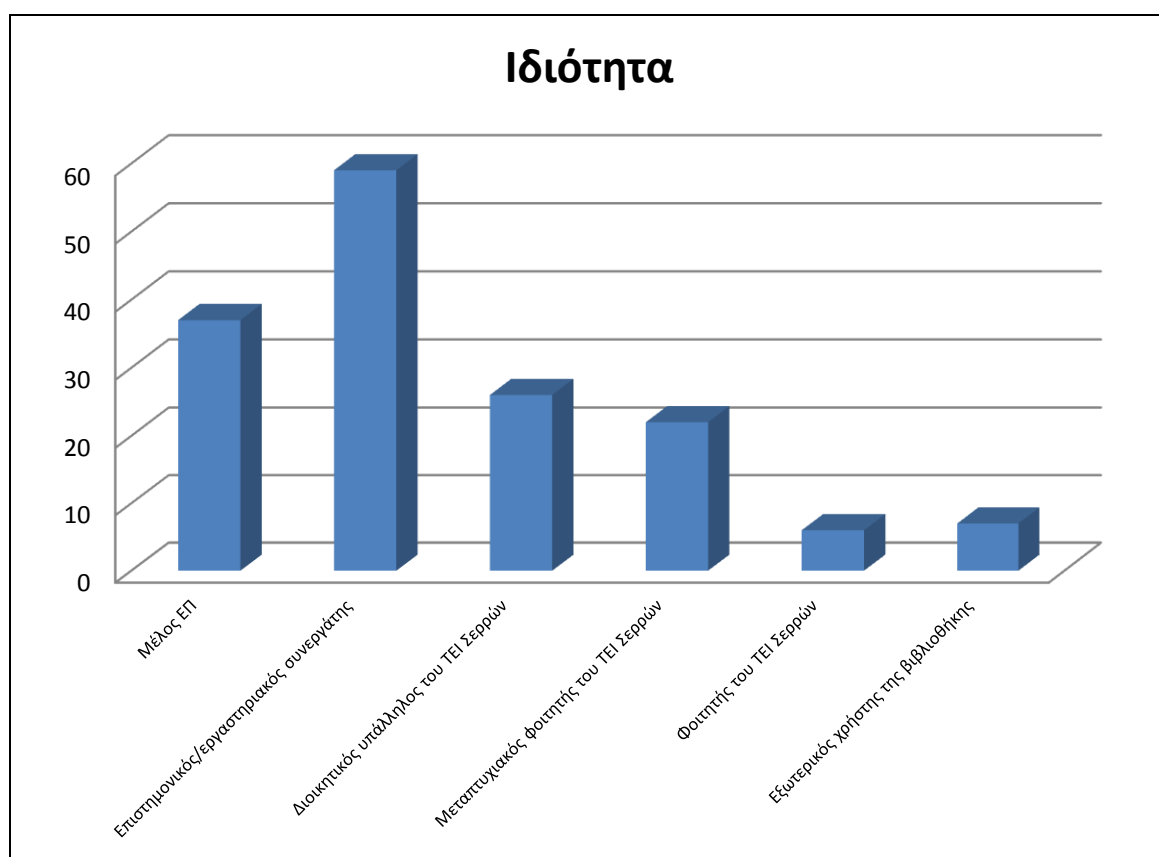
Πίνακας 2: Ηλικία Ερωτώμενων



Γράφημα 2: Ηλικία Ερωτώμενων

ΙΔΙΟΤΗΤΑ	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέλος ΕΠ	37	23,6
Επιστημονικός/εργαστηριακός συνεργάτης	59	37,6
Διοικητικός υπάλληλος του ΤΕΙ Σερρών	26	16,6
Μεταπτυχιακός φοιτητής του ΤΕΙ Σερρών	22	14,0
Φοιτητής του ΤΕΙ Σερρών	6	3,8
Εξωτερικός χρήστης της βιβλιοθήκης	7	4,5
ΣΥΝΟΛΟ	157	100,0

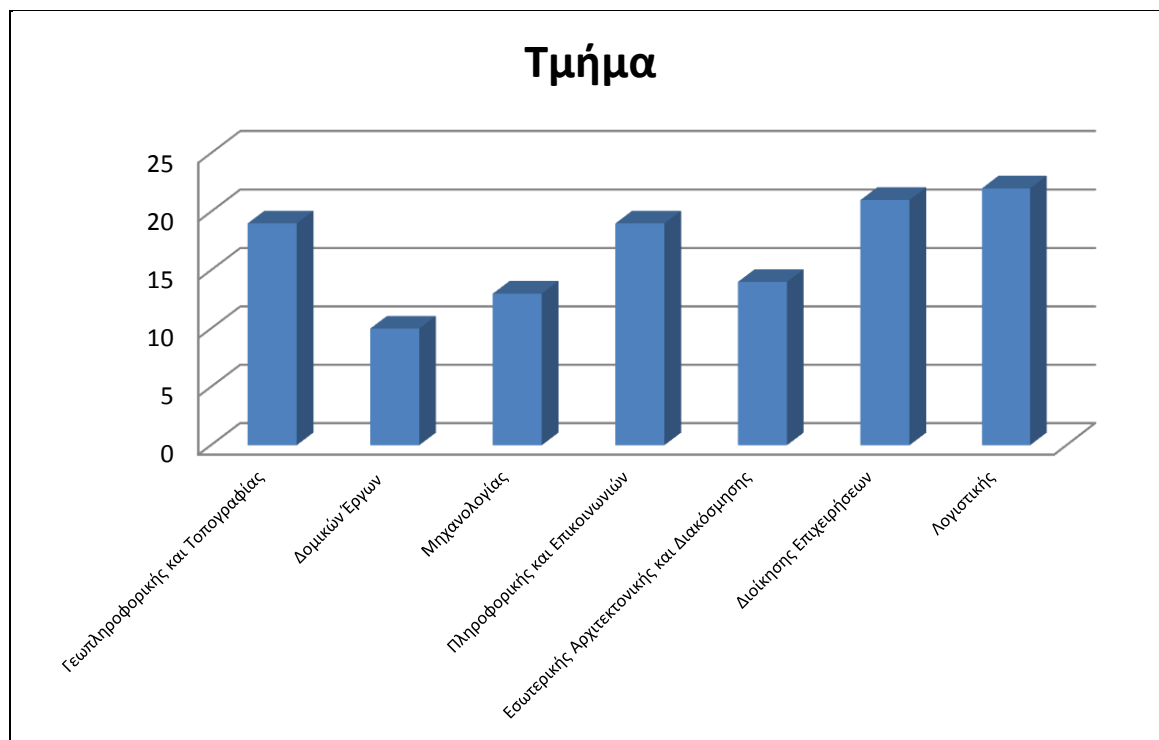
Πίνακας 3: Ιδιότητα Ερωτώμενων



Γράφημα 3: Ιδιότητα Ερωτώμενων

ΤΜΗΜΑ	Συχνότητα	Ποσοστό
Γεωπληροφορικής και Τοπογραφίας	19	16,1
Δομικών Έργων	10	8,5
Μηχανολογίας	13	11,0
Πληροφορικής και Επικοινωνιών	19	16,1
Εσωτερικής Αρχιτεκτονικής και Διακόσμησης	14	11,9
Διοίκησης Επιχειρήσεων	21	17,8
Λογιστικής	22	18,6
ΣΥΝΟΛΟ	118	100,0

Πίνακας 4: Τμήμα Μελών Ε.Π, Συνεργατών, Φοιτητών

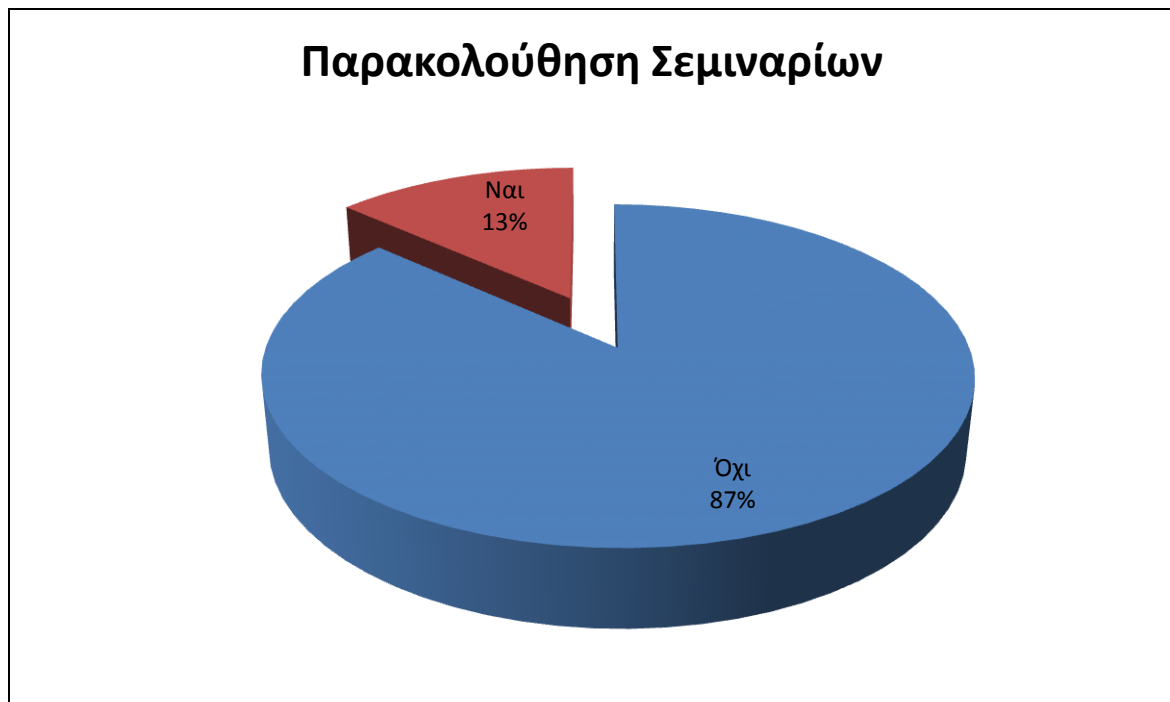


Γράφημα 4: Τμήμα Μελών Ε.Π, Συνεργατών, Φοιτητών

Σεμινάρια Χρηστών	Συχνότητα	

		Ποσοστό
Όχι	136	86,6
Ναι	21	13,4
Σύνολο	157	100,0

Πίνακας 5: Παρακολούθηση Σεμιναρίων χρηστών των Υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης



Γράφημα 5: Παρακολούθηση Σεμιναρίων χρηστών των Υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης

ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΧΡΗΣΤΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Στην πρώτη υλοποίηση της έρευνας για την αξιολόγηση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Σερρών απάντησαν στο επιγραμματικό ερωτηματολόγιο 157 χρήστες. Από αυτούς το 65,6% ήταν άντρες και οι υπόλοιπες γυναίκες. Όσον αφορά την ηλικία των ερωτώμενων, το 55% ήταν από 36 έως 55 ετών και ποσοστό 21% από 25 έως 35 ετών. Μικρά ποσοστά ανήκουν στις ηλικίες κάτω των 25 όπως και άνω των 55.

Μέλη ΕΠ και Επιστημονικοί/εργαστηριακοί συνεργάτες του ΤΕΙ Σερρών είναι το 23,6% και 37,6% των ερωτώμενων αντίστοιχα. Ποσοστό 14% είναι μεταπτυχιακοί φοιτητές του ΤΕΙ Σερρών, ενώ πολύ μικρό ποσοστό της τάξεως του 3,8% είναι φοιτητές του Ιδρύματος.

Για τα μέλη Ε.Π., Επιστημονικούς και Εργαστηριακούς Συνεργάτες καθώς και τους Φοιτητές του Τ.Ε.Ι. Σερρών έγινε καταγραφή του τμήματος στο οποίο ανήκουν. Σε μικρότερο ποσοστό της τάξεως του 8,5% απάντησαν καθηγητές και φοιτητές του τμήματος πολιτικών Δομικών Έργων, ενώ ποσοστό 18,6% από τα μέλη Ε.Π, Επιστημονικούς και Εργαστηριακούς Συνεργάτες και Φοιτητές ανήκουν στο τμήμα Λογιστικής.

Το προσωπικό της Βιβλιοθήκης μετά από συνεννόηση με το εκπαιδευτικό προσωπικό παραδίδει δώρα σεμινάρια προς τους χρήστες της.

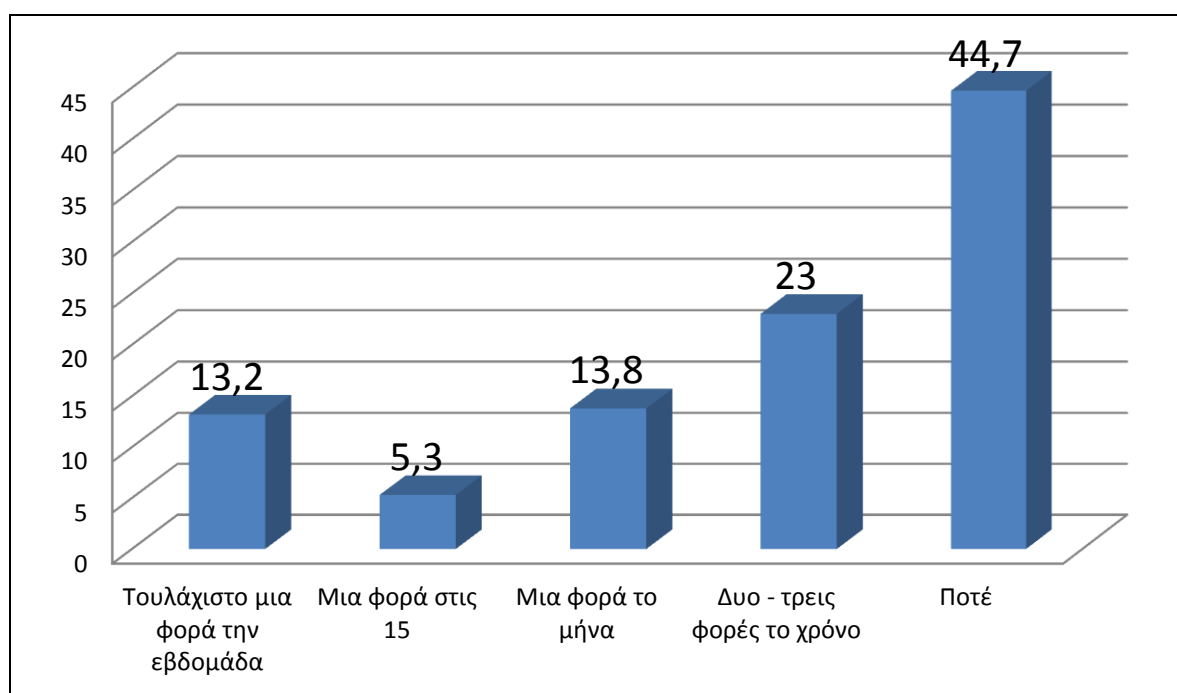
Το αντικείμενο των σεμιναρίων αφορά: Πλήρης ενημέρωση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης. Παρουσίαση της διαδικασίας και των κανόνων δανεισμού (διάρκεια, κρατήσεις υλικού, κ.λπ.). Ενημέρωση για το διαδανεισμό βιβλίων και άρθρων περιοδικών. Ενημέρωση για θέματα πνευματικής ιδιοκτησίας και 'δίκαιας χρήσης' των πληροφοριακών πηγών. Εκμάθηση των τεχνικών έρευνας και αναζήτησης στον Κατάλογο (OPAC), στις βάσεις δεδομένων του Heal-link, στο διαδίκτυο και στους θεματικούς καταλόγους

Όμως μόνο το 13,4% από τους χρήστες της βιβλιοθήκης που έλαβαν μέρος στην έρευνα έχουν παρακολουθήσει τα σεμινάρια για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη βιβλιοθήκη ως χώρο μελέτης	Συχνότητα	Ποσοστό
Τουλάχιστο μια φορά την εβδομάδα	20	13,2
Μια φορά στις 15	8	5,3
Μια φορά το μήνα	21	13,8
Δυο - τρεις φορές το χρόνο	35	23,0
Ποτέ	68	44,7
ΣΥΝΟΛΟ	152	100,0

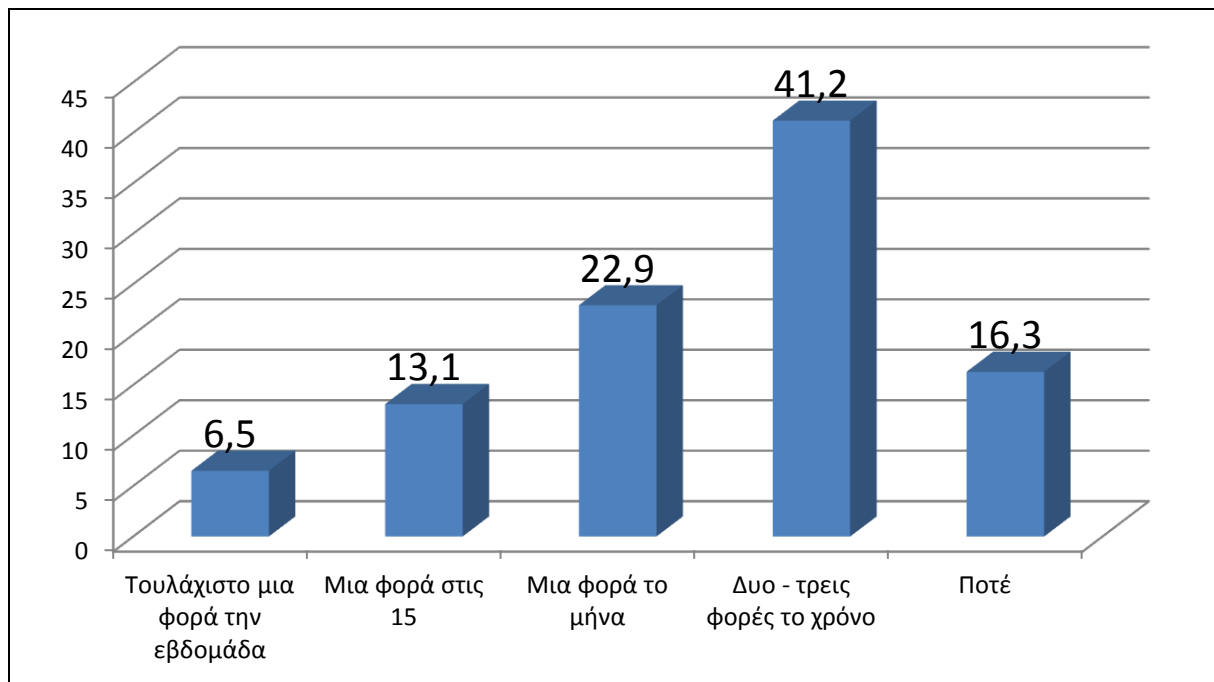
Πίνακας 6: Συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης ως χώρος μελέτης



Γράφημα 6: Συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης ως χώρος μελέτης

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες δανεισμού της βιβλιοθήκης;	Συχνότητα	Ποσοστό
Τουλάχιστο μια φορά την εβδομάδα	10	6,5
Μια φορά στις 15	20	13,1
Μια φορά το μήνα	35	22,9
Δυο - τρεις φορές το χρόνο	63	41,2
Ποτέ	25	16,3
ΣΥΝΟΛΟ	153	100,0

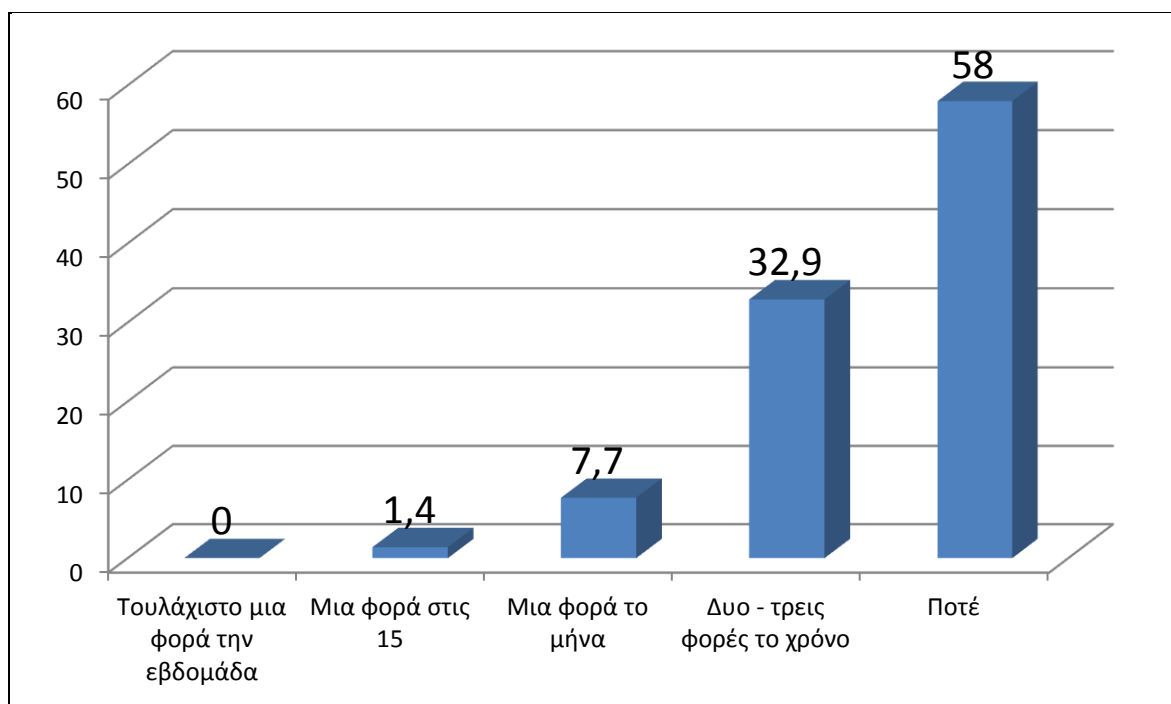
Πίνακας 7: Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών δανεισμού της βιβλιοθήκης



Γράφημα 7: Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών δανεισμού της βιβλιοθήκης

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες διαδανεισμού της βιβλιοθήκης;	Συχνότητα	Ποσοστό
Τουλάχιστο μια φορά την εβδομάδα	0	0
Μια φορά στις 15	2	1,4
Μια φορά το μήνα	11	7,7
Δυο - τρεις φορές το χρόνο	47	32,9
Ποτέ	83	58,0
ΣΥΝΟΛΟ	143	100,0

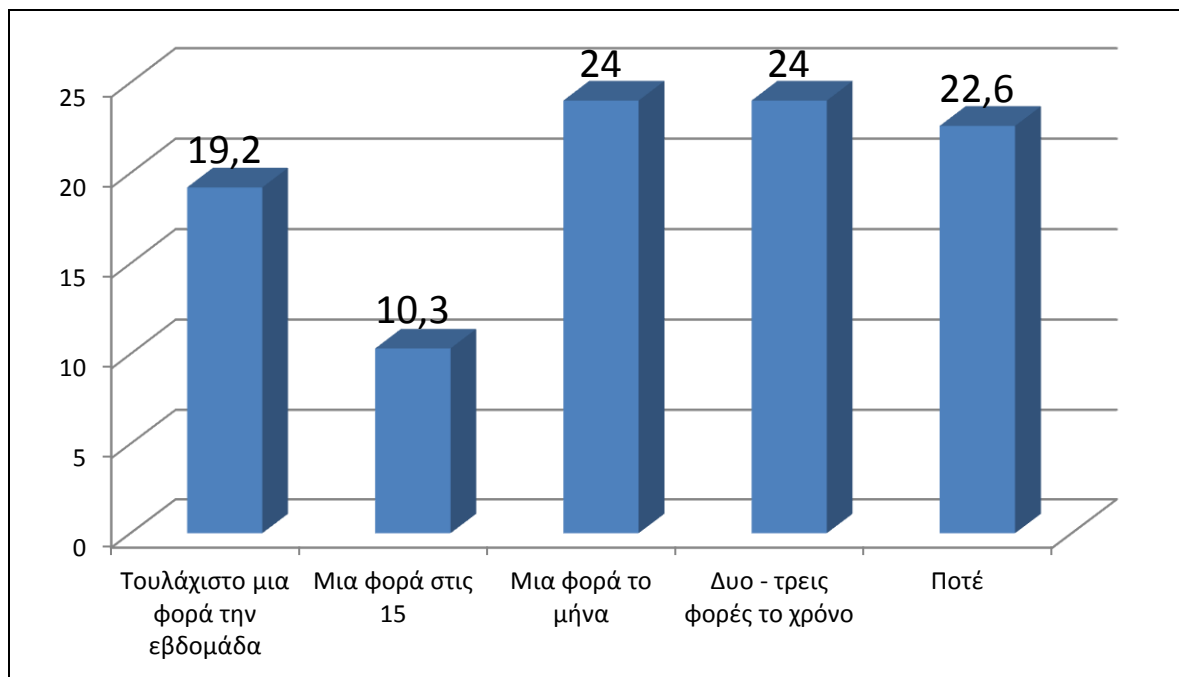
Πίνακας 8: Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών διαδανεισμού της βιβλιοθήκης



Γράφημα 8: Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών διαδανεισμού της βιβλιοθήκης

Πόσο συχνά αναζητάτε συγγράμματα κάνοντας χρήση του Κύριου Ηλεκτρονικού Καταλόγου (OPAC);	Συχνότητα	Ποσοστό
Τουλάχιστο μια φορά την εβδομάδα	28	19,2
Μια φορά στις 15	15	10,3
Μια φορά το μήνα	35	24,0
Δυο - τρεις φορές το χρόνο	35	24,0
Ποτέ	33	22,6
ΣΥΝΟΛΟ	146	100,0

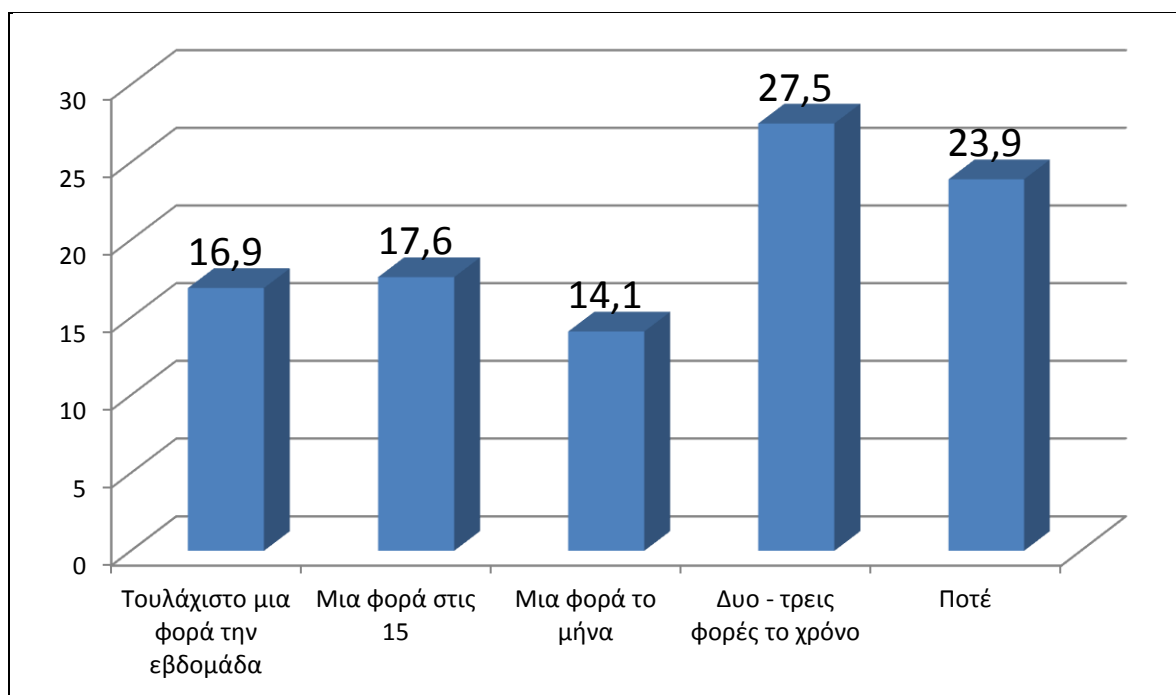
Πίνακας 9: Συχνότητα αναζήτησης συγγραμμάτων κάνοντας χρήση του Κύριου Ηλεκτρονικού Καταλόγου (OPAC);



Γράφημα 9: Συχνότητα αναζήτησης συγγραμμάτων κάνοντας χρήση του Κύριου Ηλεκτρονικού Καταλόγου (OPAC);

Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών βιβλιογραφικών πηγών (π.χ. HEAL Link);	Συχνότητα	Ποσοστό
Τουλάχιστο μια φορά την εβδομάδα	24	16,9
Μια φορά στις 15	25	17,6
Μια φορά το μήνα	20	14,1
Δυο - τρεις φορές το χρόνο	39	27,5
Ποτέ	34	23,9
ΣΥΝΟΛΟ	142	100,0

Πίνακας 10: Συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών βιβλιογραφικών πηγών (π.χ. HEAL Link);



Γράφημα 10: Συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών βιβλιογραφικών πηγών (π.χ. HEAL Link);

ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑΣ ΧΡΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου αποτελείται από πέντε ερωτήσεις και αφορά στη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης. Σημαντικό ποσοστό 44,7% δεν χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη ως χώρο μελέτης. Από αυτούς που τη χρησιμοποιούν το 23% απάντησε δύο-τρεις φορές, πιθανότερα κατά τις εξεταστικές περιόδους του ιδρύματος και μόνο ένα ποσοστό της τάξης του 13,2% μελετούν τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα στη βιβλιοθήκη.

Δύο έως τρεις φορές το χρόνο χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες δανεισμού τέσσερις στους δέκα χρήστες της βιβλιοθήκης. Το 22,9% και το 13,1% των ερωτώμενων τοποθετήθηκαν στις απαντήσεις Μια φορά το μήνα και μια φορά στις 15 μέρες αντίστοιχα.

Διαδανεισμός είναι η δυνατότητα που παρέχει η Βιβλιοθήκη στους αναγνώστες - χρήστες της να παραγγέλλουν βιβλία που δε διαθέτει η ίδια από άλλες Βιβλιοθήκες. Σ' αυτή την περίπτωση ο δανεισμός είναι μικρής διάρκειας (συνήθως 15 ημερών) και ο χρήστης επιβαρύνεται με τα έξοδα μεταφοράς από και προς την άλλη Βιβλιοθήκη. Έξι στους δέκα χρήστες της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Σερρών δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ την υπηρεσία διαδανεισμού, ενώ τρεις στους δέκα την χρησιμοποιούν δύο έως τρεις φορές το χρόνο.

Ο Ηλεκτρονικός κατάλογος του υλικού της βιβλιοθήκης (OPAC). Περιγράφει το υλικό και δίνει τις εξής πληροφορίες :

- Τι βιβλία υπάρχουν για ένα θέμα και αν είναι διαθέσιμα ή δανεισμένα..
- Που μπορούν να εντοπίσουν τα βιβλία μέσα στη Βιβλιοθήκη.
- Ποια βιβλία ενός συγγραφέα έχει η Βιβλιοθήκη και αν είναι διαθέσιμα.
- Τι πτυχιακές εργασίες υπάρχουν για ένα θέμα.

Στον κατάλογο (OPAC) μερικές φορές κατ' εξαίρεση, υπάρχει το πλήρες κείμενο πτυχιακών εργασιών φοιτητών του Τ.Ε.Ι. Σερρών

Η αναζήτηση συγγραμμάτων μέσω του καταλόγου OPAC είναι η πιο συχνά χρησιμοποιούμενη υπηρεσία. Το ένα τέταρτο των χρηστών τη χρησιμοποιούν

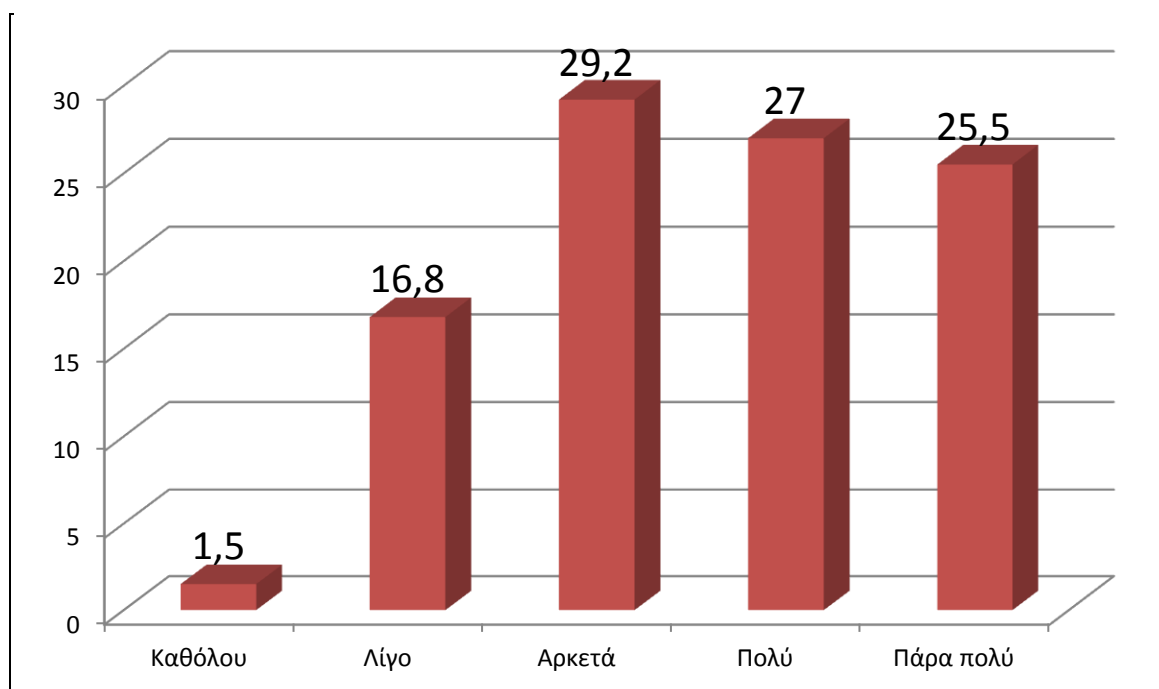
δύο έως τρεις φορές το χρόνο, ένα άλλο τέταρτο μια φορά το μήνα και 20% περίπου των χρηστών μία τουλάχιστον φορά την εβδομάδα.

Ο Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Heal-link) που παρέχει μεταξύ άλλων, πρόσβαση στο πλήρες κείμενο επιστημονικών περιοδικών και βιβλίων. 27,5% των χρηστών κάνουν χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών του Heal-link δυο-τρεις φορές το χρόνο, 17,6% και 16,9% χρησιμοποιούν την υπηρεσία αυτή μια φορά στις 15 μέρες και τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα αντίστοιχα.

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα στο πεδίο των ενδιαφερόντων μου	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	1,5
Λίγο	23	16,8
Αρκετά	40	29,2
Πολύ	37	27,0
Πάρα πολύ	35	25,5
ΣΥΝΟΛΟ	137	100,0

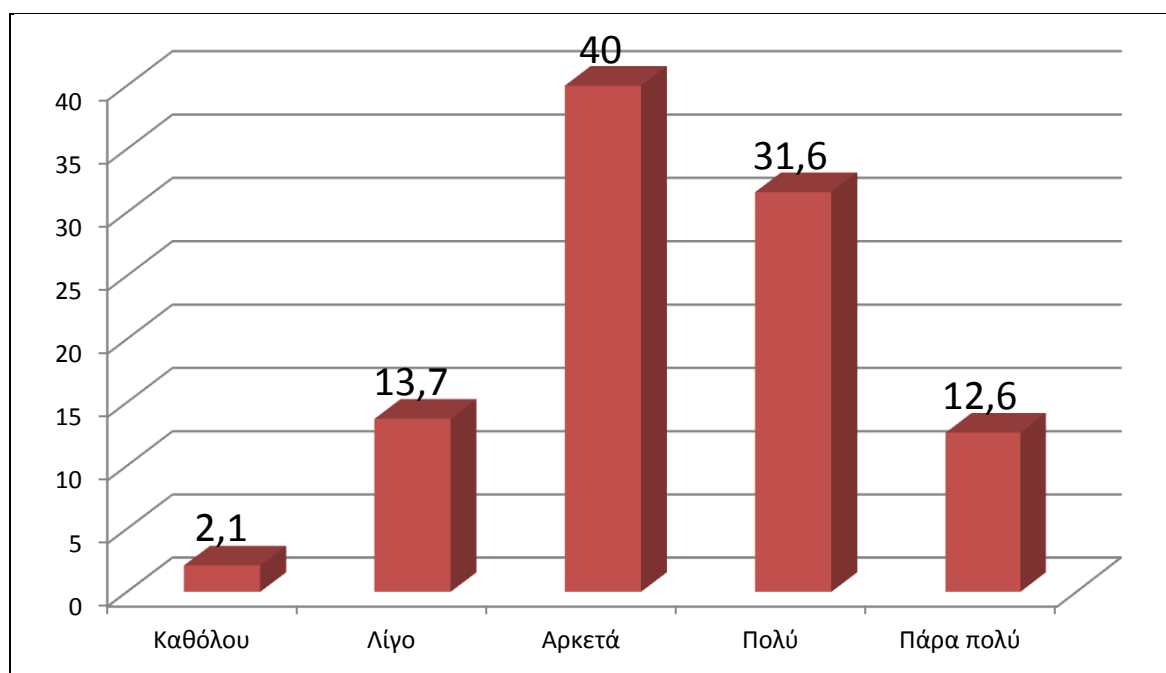
Πίνακας 11: Βαθμός ικανοποίησης από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα



Γράφημα 11: Βαθμός ικανοποίησης από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συλλογή των λογοτεχνικών βιβλίων	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	2,1
Λίγο	13	13,7
Αρκετά	38	40,0
Πολύ	30	31,6
Πάρα πολύ	12	12,6
ΣΥΝΟΛΟ	95	100,0

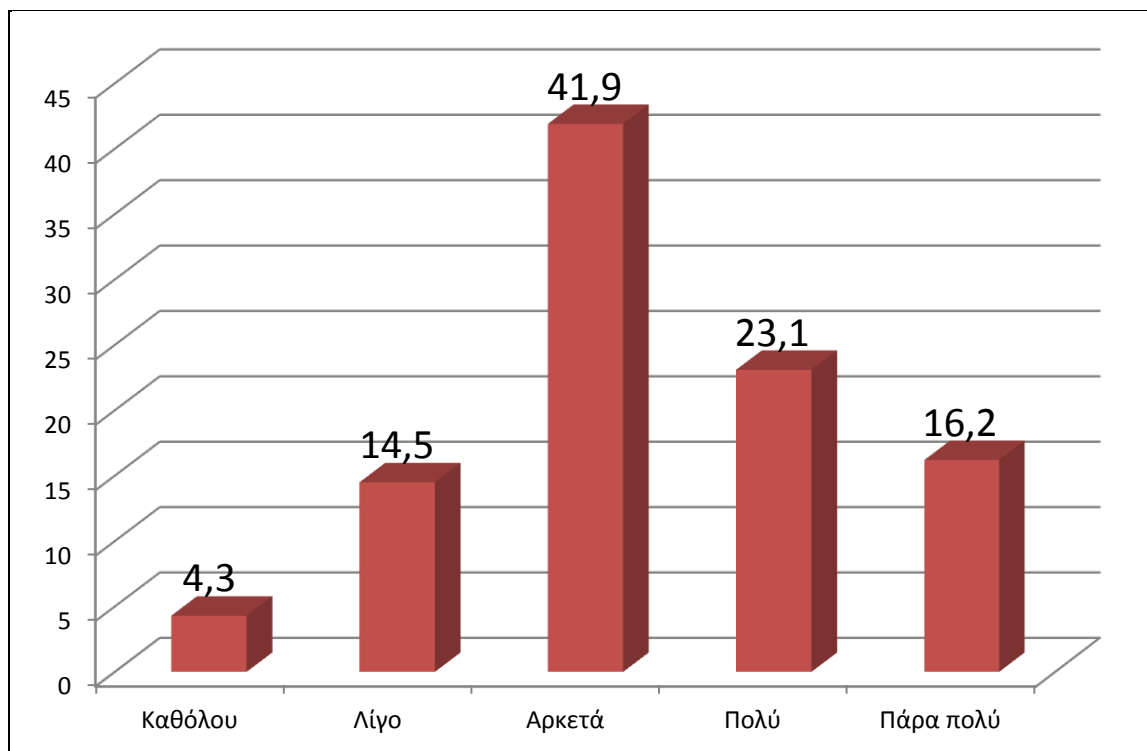
Πίνακας 12: Βαθμός ικανοποίησης από τη συλλογή σε λογοτεχνικά βιβλία



Γράφημα 12: Βαθμός ικανοποίησης από τη συλλογή σε λογοτεχνικά βιβλία

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συλλογή των περιοδικών που προμηθεύεται η βιβλιοθήκη	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	4,3
Λίγο	17	14,5
Αρκετά	49	41,9
Πολύ	27	23,1
Πάρα πολύ	19	16,2
ΣΥΝΟΛΟ	117	100,0

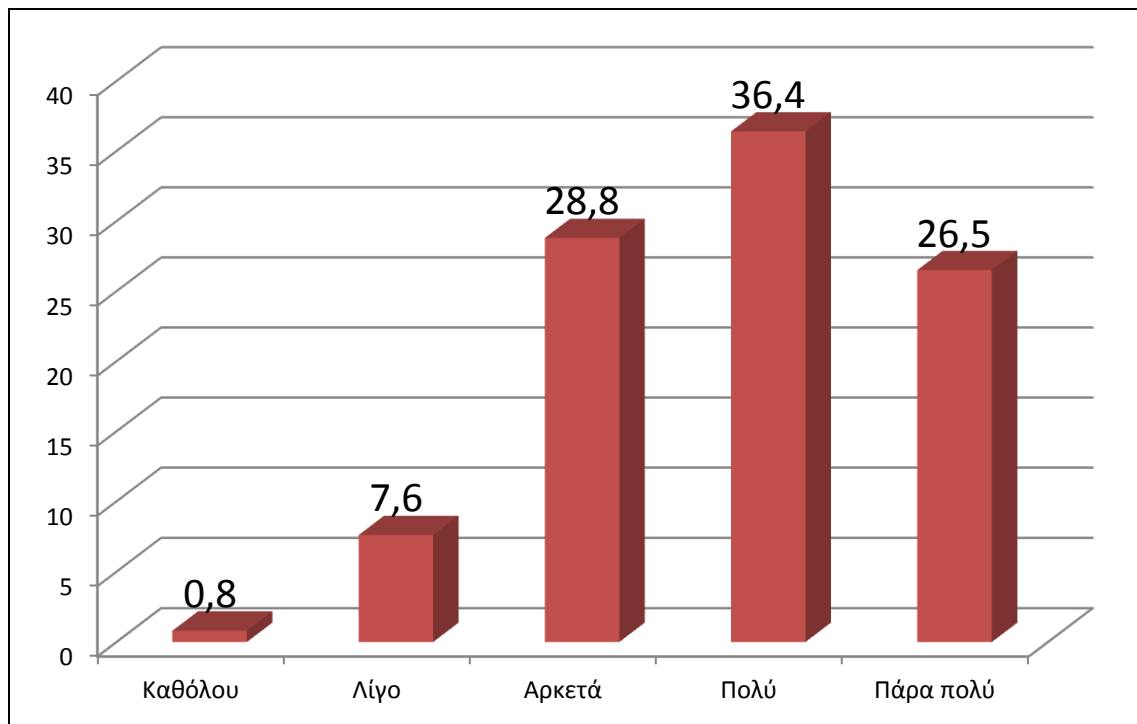
Πίνακας 13: Βαθμός ικανοποίησης από τη συλλογή των περιοδικών



Γράφημα 13: Βαθμός ικανοποίησης από τη συλλογή των περιοδικών

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης (lib.teiser.gr).	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	,8
Λίγο	10	7,6
Αρκετά	38	28,8
Πολύ	48	36,4
Πάρα πολύ	35	26,5
ΣΥΝΟΛΟ	132	100,0

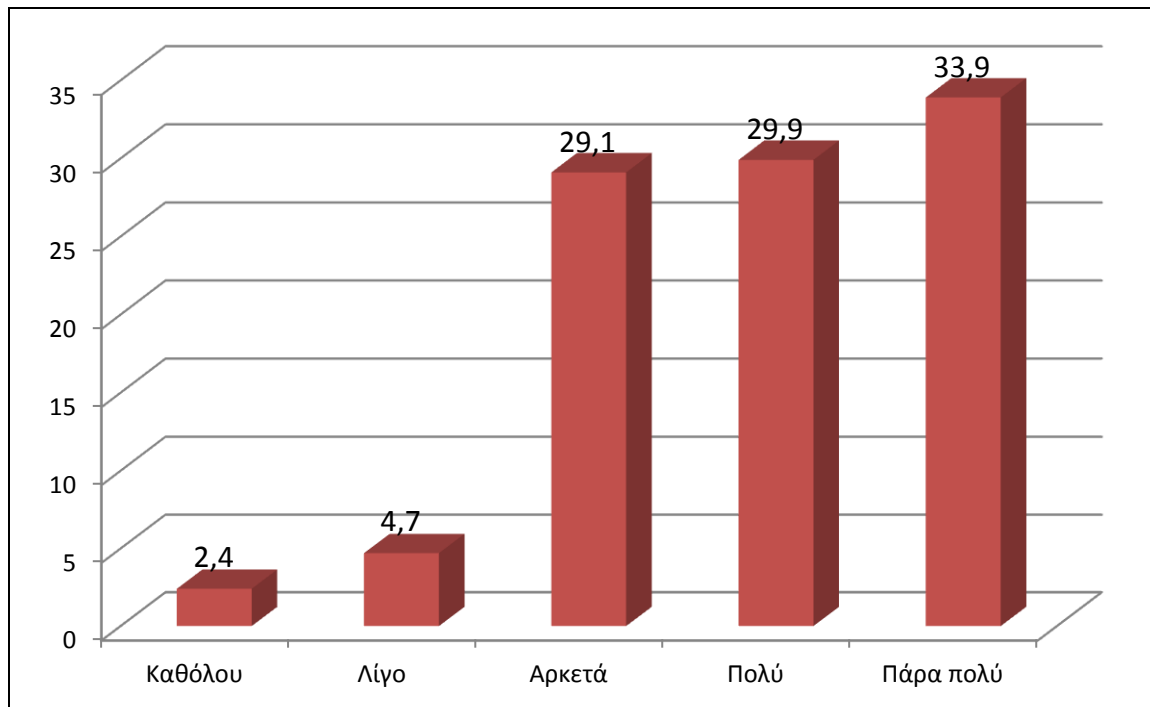
Πίνακας 14: Βαθμός ικανοποίησης από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης



Γράφημα 14: Βαθμός ικανοποίησης από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια.	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	2,4
Λίγο	6	4,7
Αρκετά	37	29,1
Πολύ	38	29,9
Πάρα πολύ	43	33,9
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

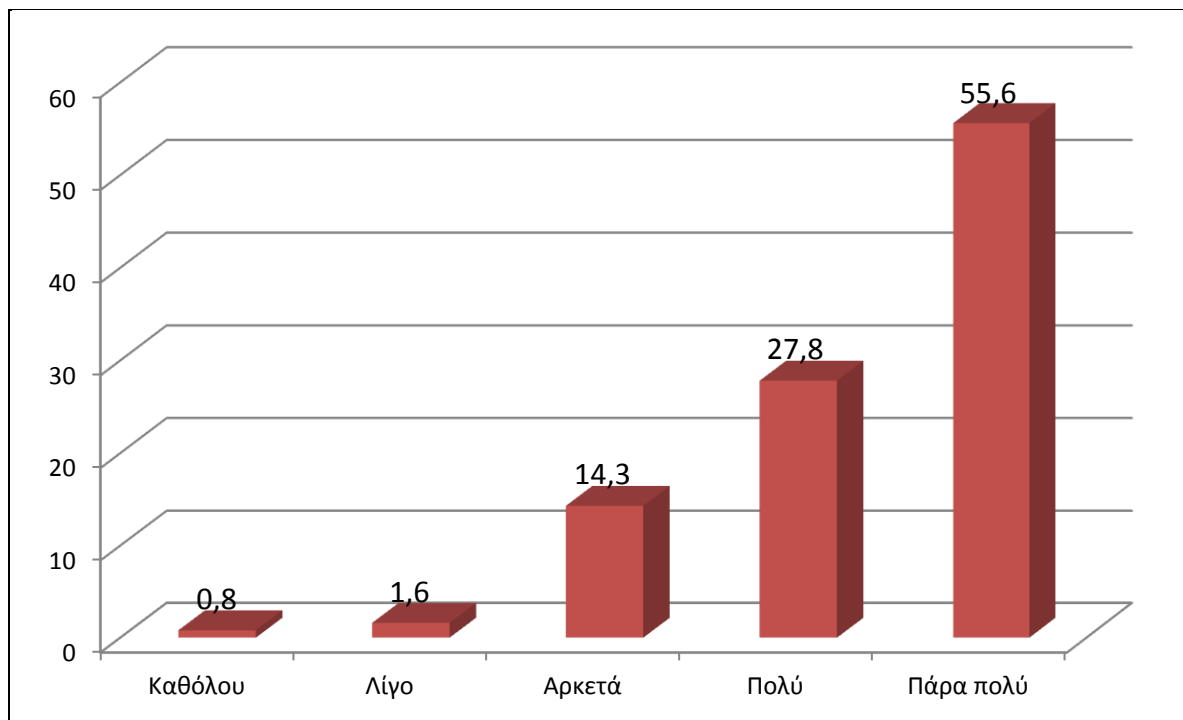
Πίνακας 15: Βαθμός ικανοποίησης από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια



Γράφημα 15: Βαθμός ικανοποίησης από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την υπηρεσία δανεισμού.	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	,8
Λίγο	2	1,6
Αρκετά	18	14,3
Πολύ	35	27,8
Πάρα πολύ	70	55,6
ΣΥΝΟΛΟ	126	100,0

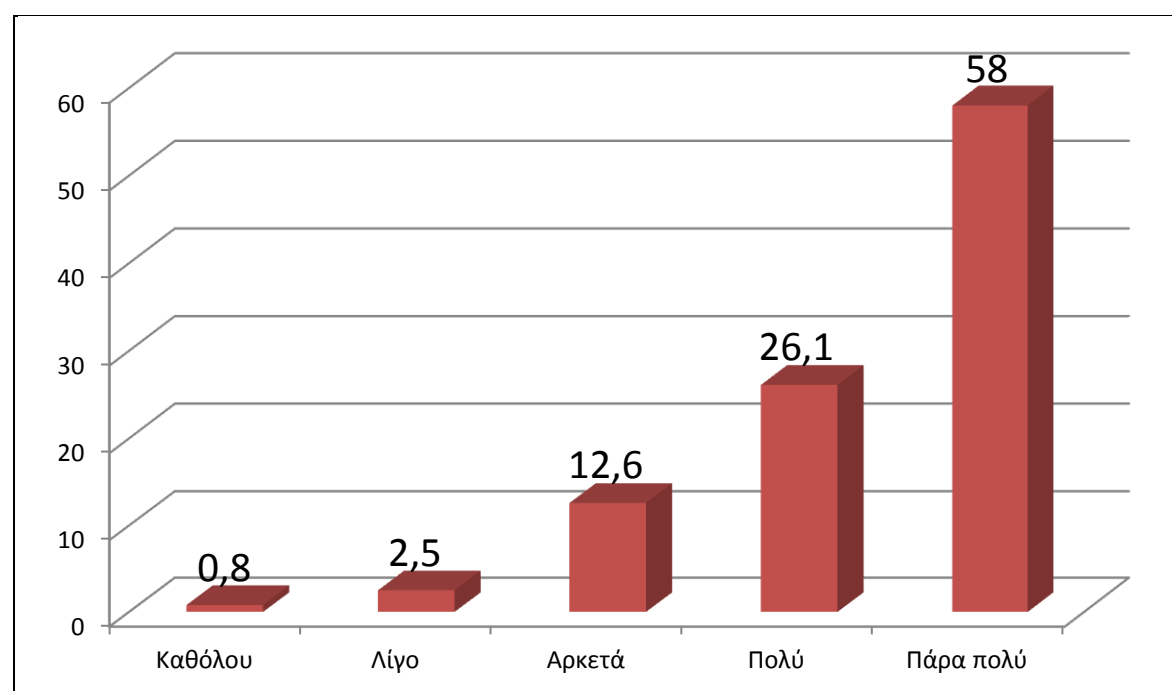
Πίνακας 16: Βαθμός ικανοποίησης από την υπηρεσία δανεισμού



Γράφημα 16: Βαθμός ικανοποίησης από την υπηρεσία δανεισμού

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης ως χώρου μελέτης	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	,8
Λίγο	3	2,5
Αρκετά	15	12,6
Πολύ	31	26,1
Πάρα πολύ	69	58,0
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Πίνακας 17: Βαθμός ικανοποίησης από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης ως χώρου μελέτης

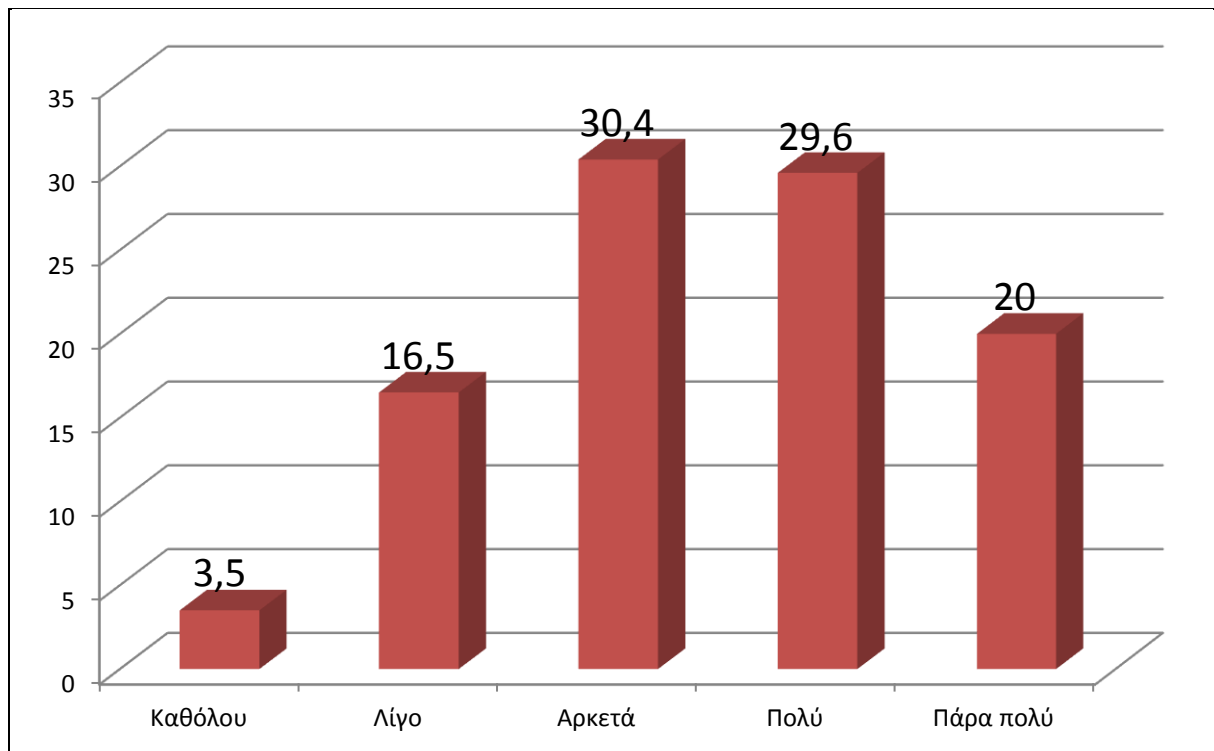


Γράφημα 17: Βαθμός ικανοποίησης από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης ως χώρου μελέτης

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης (υπολογιστές, φωτοτυπικά, εκτυπωτές)	Συχνότητα	Ποσοστό
--	-----------	---------

Καθόλου	4	3,5
Λίγο	19	16,5
Αρκετά	35	30,4
Πολύ	34	29,6
Πάρα πολύ	23	20,0
ΣΥΝΟΛΟ	115	100,0

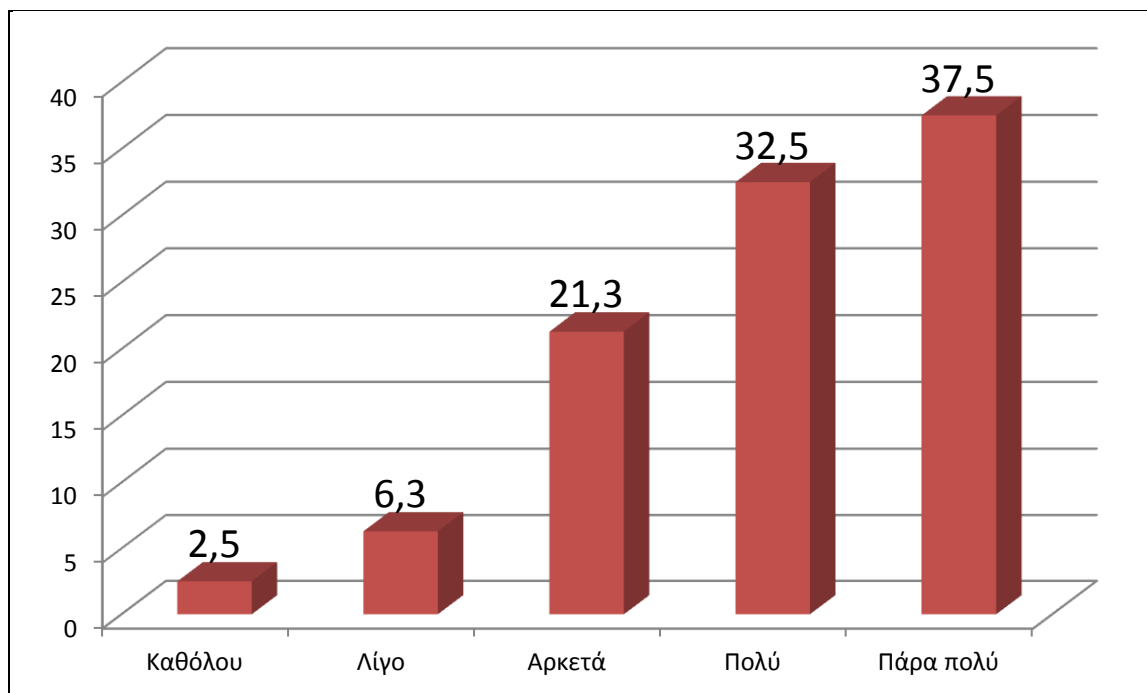
Πίνακας 18: Βαθμός ικανοποίησης από τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης



Γράφημα 18: Βαθμός ικανοποίησης από τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την υποδομή και τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης για την εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες,	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	2,5
Λίγο	5	6,3
Αρκετά	17	21,3
Πολύ	26	32,5
Πάρα πολύ	30	37,5
ΣΥΝΟΛΟ	80	100,0

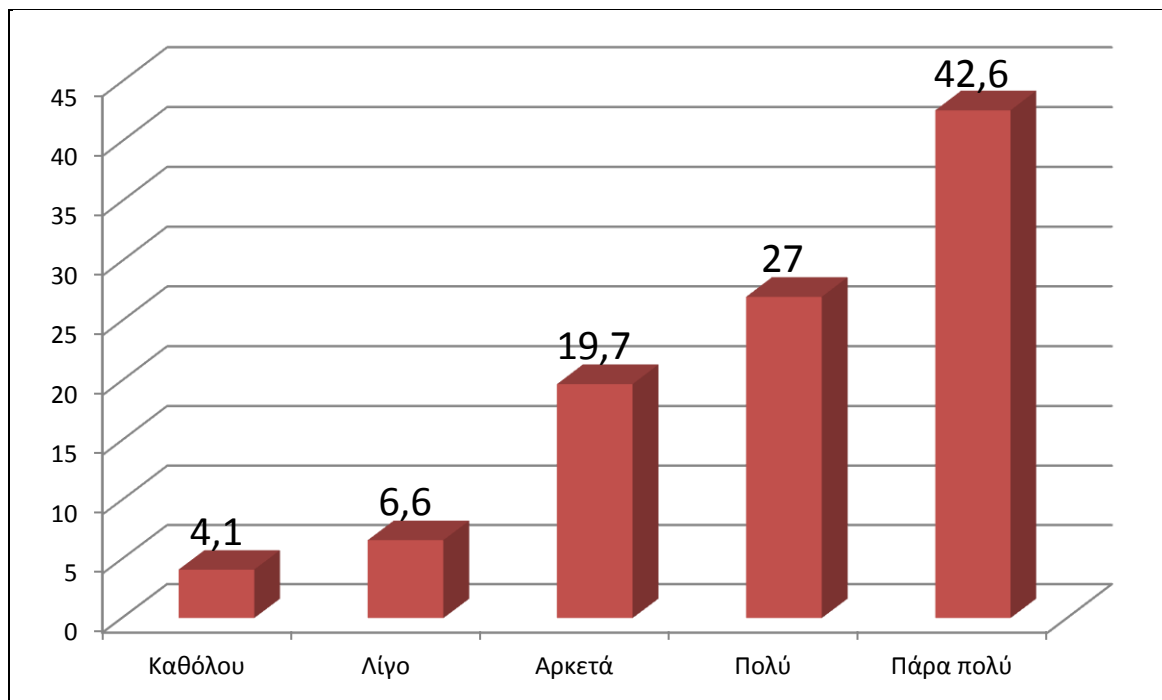
Πίνακας 19: Βαθμός ικανοποίησης από την υποδομή και τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης για την εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες



Γράφημα 19: Βαθμός ικανοποίησης από την υποδομή και τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης για την εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	4,1
Λίγο	8	6,6
Αρκετά	24	19,7
Πολύ	33	27,0
Πάρα πολύ	52	42,6
ΣΥΝΟΛΟ	122	100,0

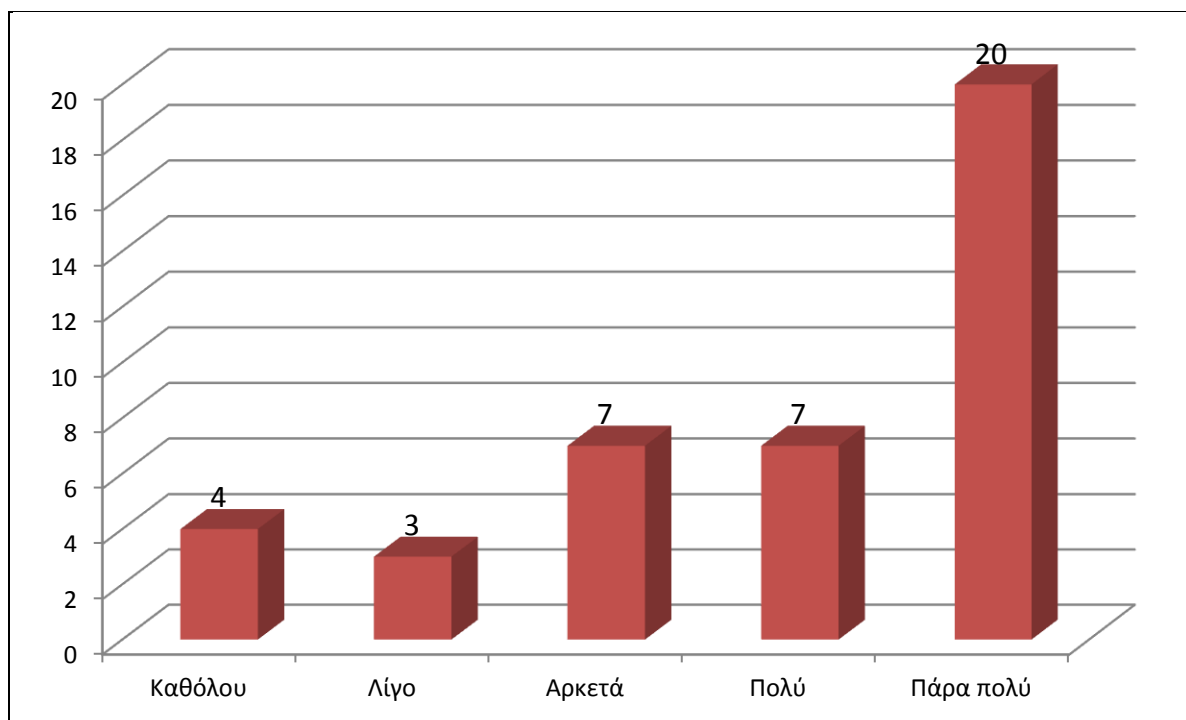
Πίνακας 20: Βαθμός ικανοποίησης από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης



Γράφημα 20: Βαθμός ικανοποίησης από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τα σεμινάρια χρηστών της βιβλιοθήκης	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	9,8
Λίγο	3	7,3
Αρκετά	7	17,1
Πολύ	7	17,1
Πάρα πολύ	20	48,8
ΣΥΝΟΛΟ	41	100,0

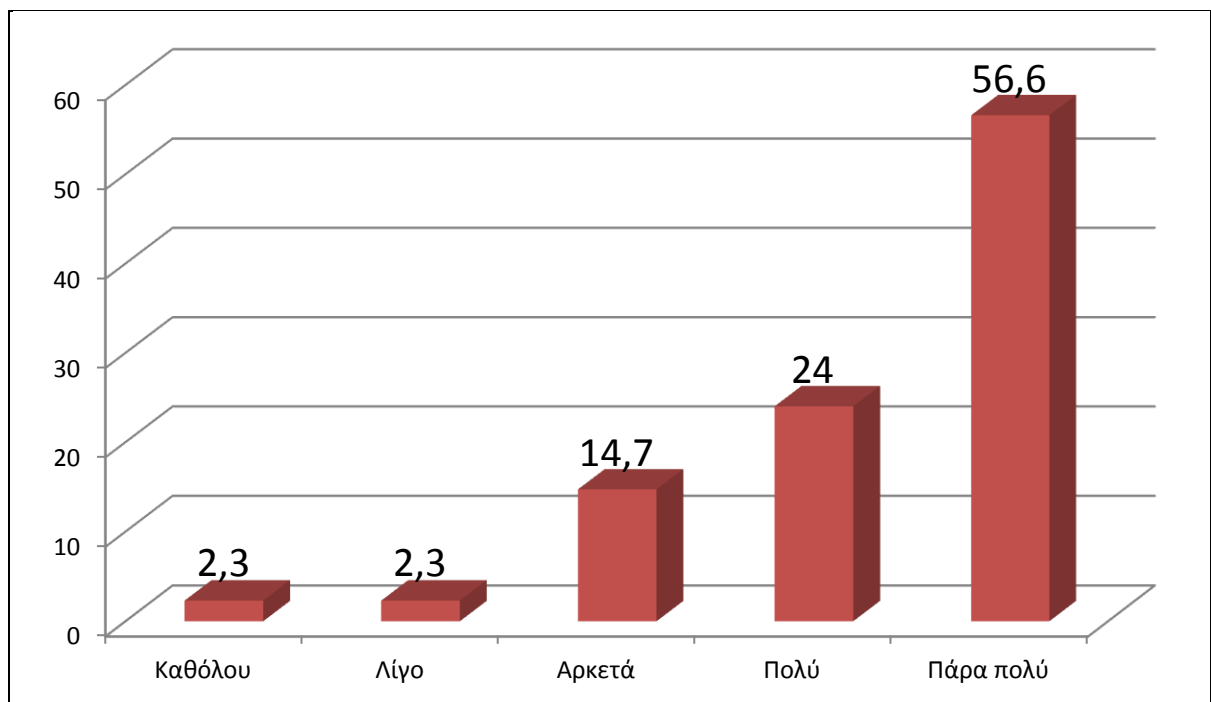
Πίνακας 21: Βαθμός ικανοποίησης από τα σεμινάρια χρηστών της βιβλιοθήκης



Γράφημα 21: Βαθμός ικανοποίησης από τα σεμινάρια χρηστών της βιβλιοθήκης

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αποτελεσματικότητα του προσωπικού της βιβλιοθήκης	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	2,3
Λίγο	3	2,3
Αρκετά	19	14,7
Πολύ	31	24,0
Πάρα πολύ	73	56,6
ΣΥΝΟΛΟ	129	100,0

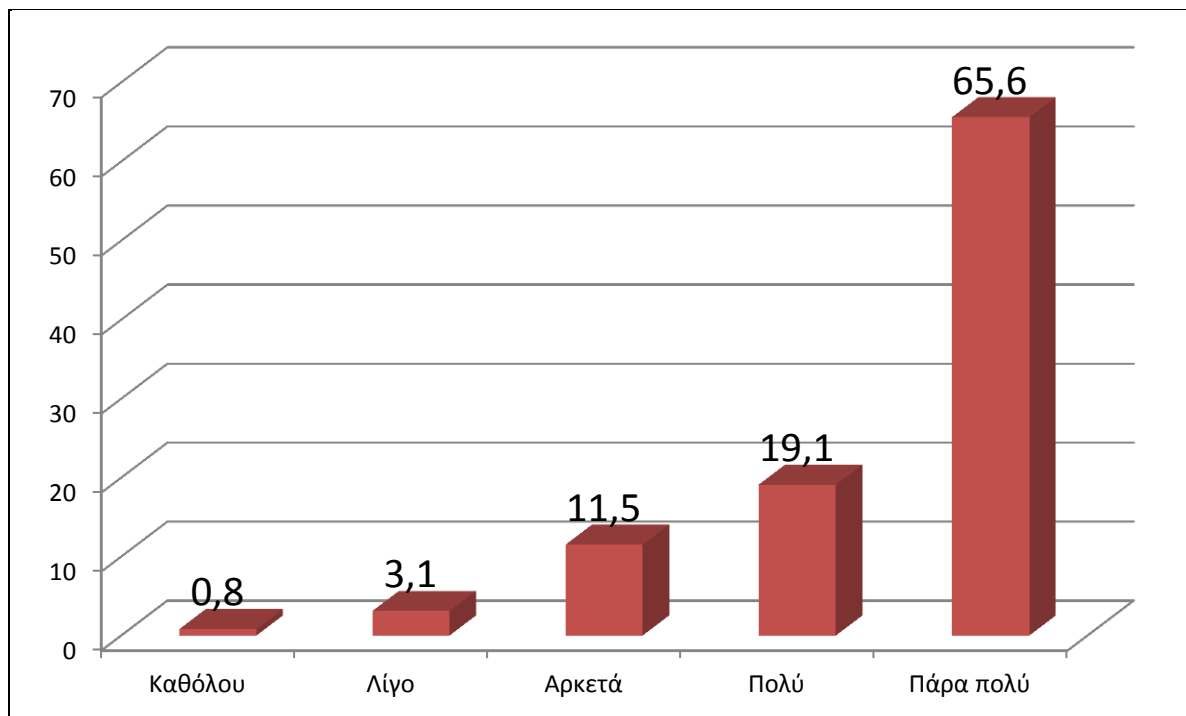
Πίνακας 22: Βαθμός ικανοποίησης από την αποτελεσματικότητα του προσωπικού της βιβλιοθήκης



Γράφημα 22: Βαθμός ικανοποίησης από την αποτελεσματικότητα του προσωπικού της βιβλιοθήκης

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ευγένεια του προσωπικού της βιβλιοθήκης	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	,8
Λίγο	4	3,1
Αρκετά	15	11,5
Πολύ	25	19,1
Πάρα πολύ	86	65,6
ΣΥΝΟΛΟ	131	100,0

Πίνακας 23: Βαθμός ικανοποίησης από την ευγένεια του προσωπικού της βιβλιοθήκης



Γράφημα 23: Βαθμός ικανοποίησης από την ευγένεια του προσωπικού της βιβλιοθήκης

ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Η τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου αποτελείται από δεκατρείς ερωτήσεις για την ικανοποίηση των χρηστών από την ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Για τη μέτρηση της ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκαν πενταβάθμιες κλίμακες Likert από Καθόλου έως Πάρα Πολύ.

Οι χρήστες της βιβλιοθήκης είναι από αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα στο πεδίο των ενδιαφερόντων τους, καθώς ποσοστά 29,2%, 27%, και 25,5% των χρηστών τοποθετήθηκαν στις κλίμακες αρκετά, πολύ και πάρα πολύ αντίστοιχα.

Τέσσερις στους δέκα χρήστες που έλαβαν μέρος στην έρευνα είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τη συλλογή σε λογοτεχνικά βιβλία που διαθέτει η βιβλιοθήκη, ενώ τρεις στους δέκα είναι πολύ ικανοποιημένοι.

Λιγότερο ικανοποιημένοι φαίνονται οι χρήστες από τα συλλογή των περιοδικών που προμηθεύεται η βιβλιοθήκη. 41,9% δήλωσαν ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι, 23,1% πολύ και 16,2% πάρα πολύ. Ποσό της τάξεως του 14,5% τοποθετήθηκαν στην απάντηση λίγο.

Πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένοι είναι οι χρήστες της βιβλιοθήκης από τον δικτυακό της τόπο (lib.teiser.gr) σε ποσοστά 36,4% και 26,5% αντίστοιχα.

Δεν δυσκολεύονται να βρουν οι χρήστες της βιβλιοθήκης τα βιβλία στα ράφια καθώς περισσότεροι από έξι στους δέκα από τους ερωτώμενους είναι πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια.

Περισσότεροι από τους μισούς που έλαβαν μέρος στην έρευνα είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες δανεισμού που διαθέτει η βιβλιοθήκη.

Από τα άτομα που χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη για χώρο μελέτης το 58% είναι πάρα πολύ και το 26,1% πολύ ικανοποιημένοι.

Έξι στους δέκα χρήστες της βιβλιοθήκης είναι αρκετά και πολύ ικανοποιημένοι από τον εξοπλισμό που διαθέτει (υπολογιστές, φωτοτυπικά, εκτυπωτές κτλ).

Όσον αφορά την ικανοποίηση των χρηστών της βιβλιοθήκης από την υποδομή και τον εξοπλισμό της για την εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες, όσοι από τους ερωτώμενους απάντησαν στην ερώτηση δήλωσαν σε ποσοστά 32,5% και 37,5% πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένοι αντίστοιχα.

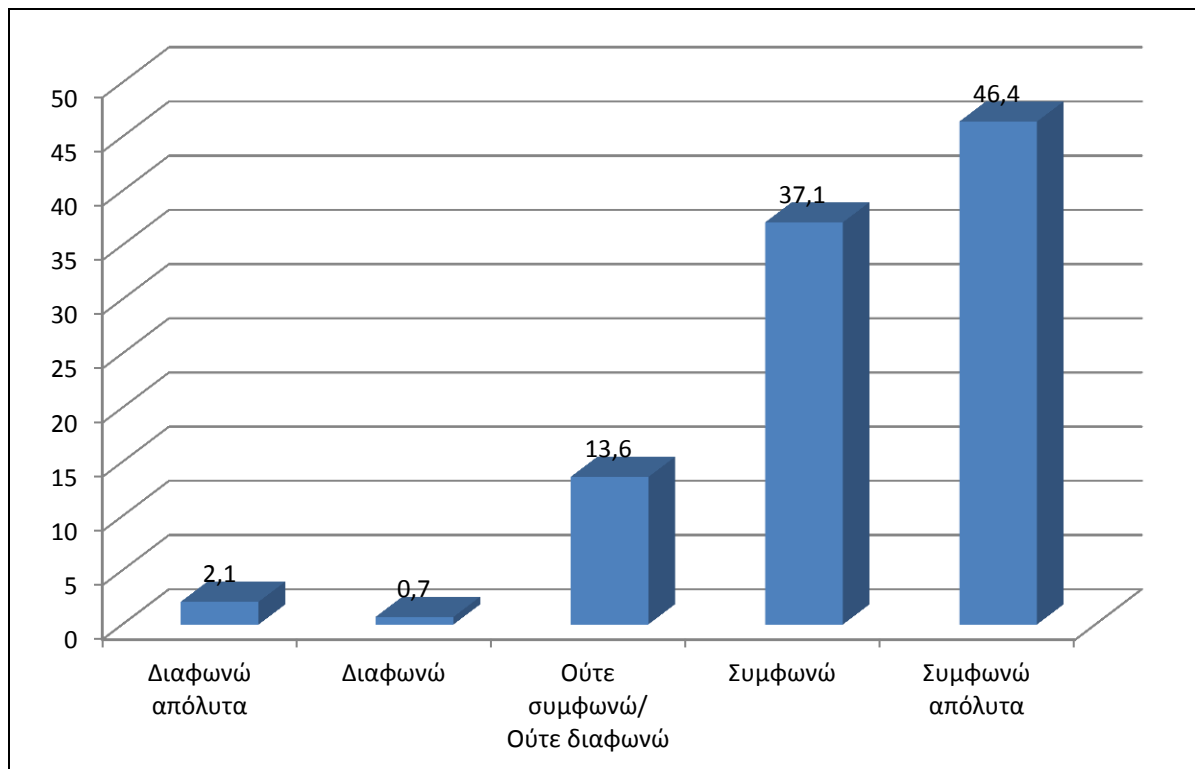
Ικανοποιημένοι δηλώνουν και οι χρήστες και από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης καθώς επτά στους δέκα χρήστες τοποθετήθηκαν στις απαντήσεις πολύ και πάρα πολύ.

Οι μισοί από τους χρήστες που παρακολούθησαν τα σεμινάρια των χρηστών της βιβλιοθήκης δήλωσαν ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι και το ένα τέταρτο αυτών πολύ ικανοποιημένοι. Τέλος το 65,6% των χρηστών είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την ευγένεια του προσωπικού της βιβλιοθήκης.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗ ΖΩΗ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ

Η βιβλιοθήκη συμβάλει στη μελέτη μου	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	3	2,1
Διαφωνώ	1	,7
Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ	19	13,6
Συμφωνώ	52	37,1
Συμφωνώ απόλυτα	65	46,4
ΣΥΝΟΛΟ	140	100

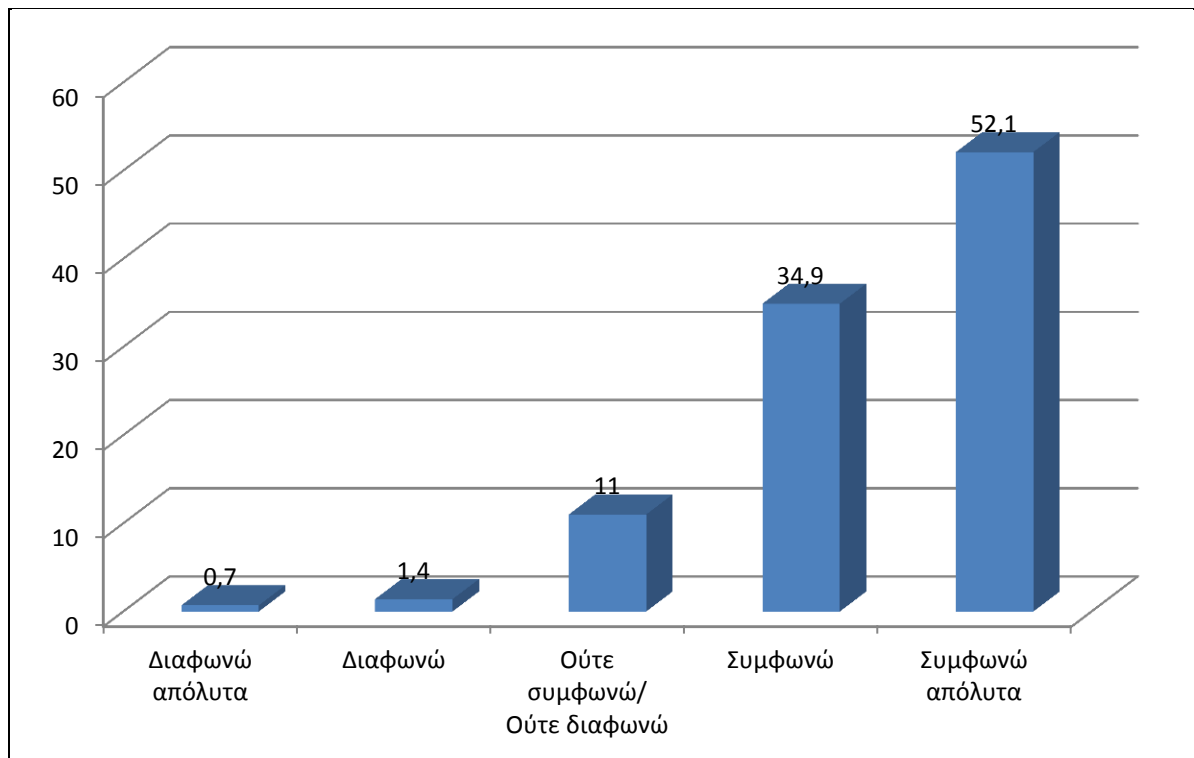
Πίνακας 24: Συμβολή της βιβλιοθήκης στη μελέτη του χρήστη



Γράφημα 24: Συμβολή της βιβλιοθήκης στη μελέτη του χρήστη

Η βιβλιοθήκη συμβάλει στην έρευνά μου	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	1	,7
Διαφωνώ	2	1,4
Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ	16	11,0
Συμφωνώ	51	34,9
Συμφωνώ απόλυτα	76	52,1
ΣΥΝΟΛΟ	146	100,0

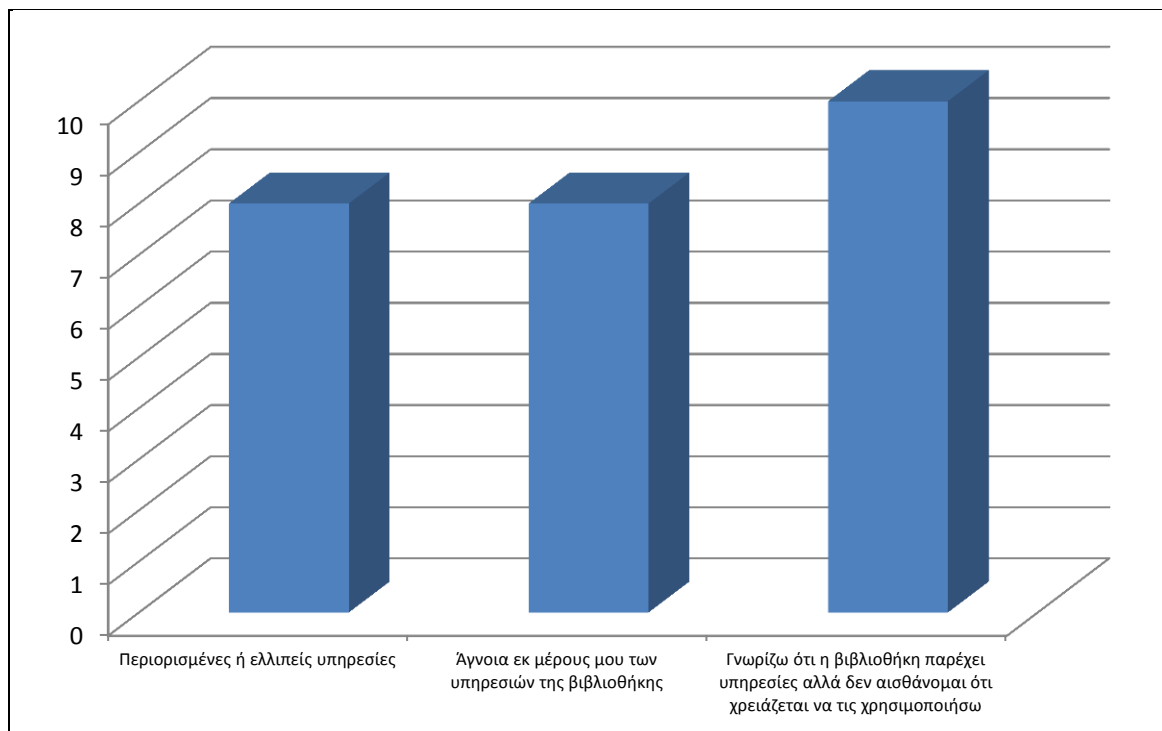
Πίνακας 25: Συμβολή της βιβλιοθήκης στην έρευνα του χρήστη



Γράφημα 25: Συμβολή της βιβλιοθήκης στην έρευνα του χρήστη

Αν πιστεύετε ότι η βιβλιοθήκη δεν παίζει επαρκή ρόλο στην ανάπτυξη της ακαδημαϊκής σας ζωής, επιλέξτε τον βασικότερο λόγο	Συχνότητα	Ποσοστό
Περιορισμένες ή ελλιπείς υπηρεσίες	8	30,8
Άγνοια εκ μέρους μου των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης	8	30,8
Γνωρίζω ότι η βιβλιοθήκη παρέχει υπηρεσίες αλλά δεν αισθάνομαι ότι χρειάζεται να τις χρησιμοποιήσω	10	38,5
ΣΥΝΟΛΟ	26	100,0

Πίνακας 26: Λόγοι για τους οποίους η βιβλιοθήκη δεν παίζει επαρκή ρόλο στην ανάπτυξη της ακαδημαϊκής ζωής του χρήστη



Γράφημα 26: Λόγοι για τους οποίους η βιβλιοθήκη δεν παίζει επαρκή ρόλο στην ανάπτυξη της ακαδημαϊκής ζωής του χρήστη

ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥ ΡΟΛΟΥ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗ ΖΩΗ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ

Η τέταρτη ενότητα του ερωτηματολογίου αποτελείται από τρεις ερωτήσεις που αφορούν το ρόλο της βιβλιοθήκης στην ακαδημαϊκή ζωή του χρήστη.

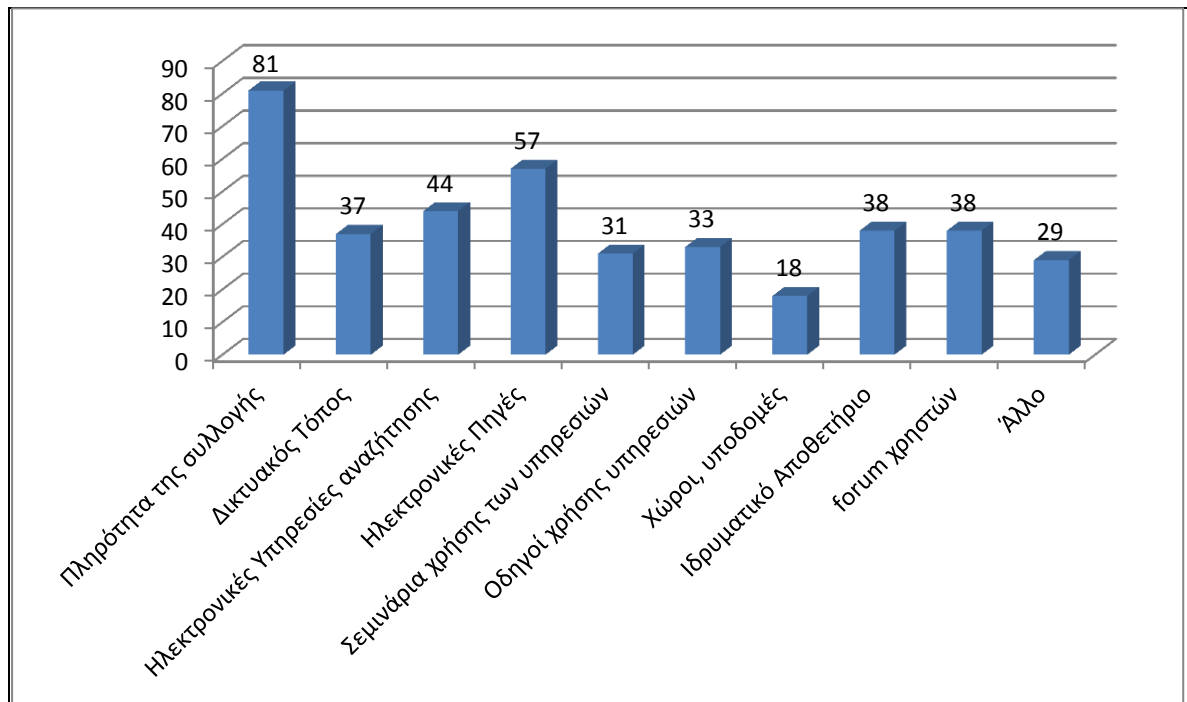
Οι χρήστες σε ποσοστό 87% τοποθετήθηκαν στις απαντήσεις συμφωνώ και συμφωνώ απόλυτα στην πρόταση 'Η βιβλιοθήκη συμβάλει στην έρευνά μου'. Η τάση καταγράφεται και στην ερώτηση η βιβλιοθήκη συμβάλει στην μελέτη μου καθώς ποσοστά 37,1% και 46,4% τοποθετήθηκαν στις απαντήσεις συμφωνώ και συμφωνώ απόλυτα αντίστοιχα.

Εικοσιέξι από τους χρήστες που πήραν μέρος στην έρευνα πιστεύουν ότι η βιβλιοθήκη δεν παίζει επαρκή ρόλο στην ανάπτυξη της ακαδημαϊκής τους ζωής. Οι δέκα από αυτούς δήλωσαν ότι γνωρίζουν ότι η βιβλιοθήκη παρέχει υπηρεσίες αλλά δεν αισθάνονται ότι χρειάζονται να τις χρησιμοποιήσουν, οι οκτώ δήλωσαν άγνοια εκ μέρους τους των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, και οκτώ πιστεύουν ότι η βιβλιοθήκη παρέχει περιορισμένες ή ελλιπείς υπηρεσίες.

ΤΟΜΕΙΣ ΠΟΥ Η ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΧΡΗΣΕΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Σε ποιούς από τους παρακάτω τομείς πιστεύετε ότι πρέπει να βελτιωθούν οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης; Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μια απαντήσεις	Συχνότητα	Ποσοστό
Πληρότητα της συλλογής	81	51,6
Δικτυακός Τόπος	37	23,6
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες αναζήτησης	44	28
Ηλεκτρονικές Πηγές	57	36,3
Σεμινάρια χρήσης των υπηρεσιών	31	19,7
Οδηγοί χρήσης υπηρεσιών	33	21
Χώροι, υποδομές	18	11,5
Ιδρυματικό Αποθετήριο	38	24,2
forum χρηστών	38	24,2
Άλλο	29	18,5

Πίνακας 27: Τομείς που η βιβλιοθήκη χρήζει βελτίωσης



Γράφημα 27: Τομείς που η βιβλιοθήκη χρήζει βελτίωσης

ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΤΩΝ ΤΟΜΕΩΝ ΠΟΥ Η ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΧΡΗΣΕΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Στην πέμπτη ενότητα του ερωτηματολογίου γίνεται διερεύνηση των τομέων στους οποίους η βιβλιοθήκη χρήζει βελτίωσης.

Περισσότεροι από τους μισούς χρήστες πιστεύουν ότι χρειάζεται εμπλουτισμό η πληρότητα της συλλογής της βιβλιοθήκης, ένας στους τρεις χρήστες οι Ηλεκτρονικές Πηγές και ακολουθούν οι Ηλεκτρονικές πηγές αναζήτησης.

Στους τομείς αυτούς θα πρέπει να δοθεί προτεραιότητα από την πλευρά της διοίκησης του ιδρύματος για τη βελτίωση των υπηρεσιών προς τους χρήστες της.

ΠΙΝΑΚΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ

Οι πίνακες που ακολουθούν περιγράφουν τη συσχέτιση των ερωτήσεων με την ηλικία των ερωτώμενων.

Στον πίνακα 28 που ακολουθεί καταγράφεται η συσχέτιση που έχει η ηλικία με την ικανοποίηση από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα στο πεδίο των ενδιαφερόντων του χρήστη. Τα άτομα που είναι μεγαλύτερης ηλικίας (56-65 ετών) φαίνεται να είναι περισσότερο ικανοποιημένα από τα επιστημονικά συγγράμματα σε σχέση με τους νεότερους, καθώς στην απάντηση Πάρα Πολύ τοποθετήθηκαν το 77,8% των χρηστών ηλικίας 56-65 ετών ενώ μόνο το 24,4% και 0% των χρηστών ηλικίας 36-45 και 26-35 ετών, αντίστοιχα.

		Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα στο πεδίο των ενδιαφερόντων					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	
Ηλικία	18-25	,0%	4,2%	25,0%	37,5%	33,3%	100,0%
	26-35	,0%	36,0%	40,0%	24,0%	,0%	100,0%
	36-45	4,4%	17,8%	31,1%	22,2%	24,4%	100,0%
	46-55	,0%	14,7%	23,5%	35,3%	26,5%	100,0%
	56-65	,0%	,0%	22,2%	,0%	77,8%	100,0%

Πίνακας 28: Συσχέτιση της ικανοποίησης από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα στο πεδίο των ενδιαφερόντων με την ηλικία

		Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συλλογή των περιοδικών που προμηθεύεται η βιβλιοθήκη.					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	
Ηλικία	18-25	,0%	,0%	47,8%	30,4%	21,7%	100,0%
	26-35	5,9%	29,4%	47,1%	17,6%	,0%	100,0%
	36-45	7,7%	15,4%	35,9%	25,6%	15,4%	100,0%
	46-55	3,4%	20,7%	41,4%	20,7%	13,8%	100,0%
	56-65	,0%	,0%	44,4%	11,1%	44,4%	100,0%

Πίνακας 29: Συσχέτιση της ικανοποίησης από τη συλλογή των περιοδικών της βιβλιοθήκης

Η ίδια τάση καταγράφεται και στην συσχέτιση της ικανοποίησης των χρηστών από τη συλλογή των περιοδικών που προμηθεύεται η βιβλιοθήκη με την ηλικία τους. Οι χρήστες ηλικίας 56-65 ετών τοποθετήθηκαν στις απαντήσεις Πολύ και Πάρα πολύ 55,5% ενώ στις ίδιες απαντήσεις τοποθετήθηκε ποσοστό 17,6% των χρηστών ηλικίας 26 έως 35 ετών. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι χρήστες της ηλικιακής αυτής ομάδας τοποθετήθηκαν στην απάντηση Πάρα Πόλυ σε ποσοστό 0%.

ΠΙΝΑΚΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΙΔΙΟΤΗΤΑ

Οι πίνακες που ακολουθούν περιγράφουν τη συσχέτιση των ερωτήσεων με την ιδιότητα των ερωτώμενων.

Ιδιότητα	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα στο πεδίο των ενδιαφερόντων						Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	
Μέλος ΕΠ		2,9%	11,4%	31,4%	22,9%	31,4%	100,0%
Επιστημονικός/εργαστηριακός συνεργάτης		2,1%	31,3%	31,3%	20,8%	14,6%	100,0%
Διοικητικός υπάλληλος του ΤΕΙ Σερρών		,0%	4,8%	33,3%	28,6%	33,3%	100,0%
Μεταπτυχιακός φοιτητής του ΤΕΙ Σερρών		,0%	,0%	28,6%	38,1%	33,3%	100,0%
Φοιτητής του ΤΕΙ Σερρών		,0%	50,0%	,0%	50,0%	,0%	100,0%
Εξωτερικός χρήστης της βιβλιοθήκης		,0%	,0%	16,7%	33,3%	50,0%	100,0%

Πίνακας 30: Συσχέτιση της ικανοποίησης από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα στο πεδίο των ενδιαφερόντων με την ικανοποίηση

Στον πίνακα 30 καταγράφεται η συσχέτιση που έχει η ιδιότητα του χρήστη με την ικανοποίηση από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα στο πεδίο των ενδιαφερόντων του. Οι εξωτερικοί χρήστες της βιβλιοθήκης σε ποσοστό 83,3% τοποθετήθηκαν στις απαντήσεις Πολύ και Πάρα Πολύ, ποσοστό το οποίο μειώνεται στο 54,3% των μελών ΕΠ και στο 35,4% των επιστημονικών και εργαστηριακών συνεργατών. Οι γνώμες των φοιτητών μοιράζονται σε ποσοστά 50% στις απαντήσεις λίγο και πολύ.

		Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συλλογή των λογοτεχνικών βιβλίων					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	
Ιδιότητα	Μέλος ΕΠ	5,3%	21,1%	47,4%	21,1%	5,3%	100,0%
	Επιστημονικός/εργαστηριακός συνεργάτης	4,2%	12,5%	45,8%	37,5%	,0%	100,0%
	Διοικητικός υπάλληλος του ΤΕΙ Σερρών	,0%	9,1%	45,5%	22,7%	22,7%	100,0%
	Μεταπτυχιακός φοιτητής του ΤΕΙ Σερρών	,0%	5,3%	26,3%	47,4%	21,1%	100,0%
	Φοιτητής του ΤΕΙ Σερρών	,0%	60,0%	20,0%	20,0%	,0%	100,0%
	Εξωτερικός χρήστης της βιβλιοθήκης	,0%	,0%	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%

Πίνακας 31:Συσχέτιση της ικανοποίησης από τη συλλογή των λογοτεχνικών βιβλίων

Στον πίνακα 31 καταγράφεται η συσχέτιση που έχει η ιδιότητα του χρήστη με την ικανοποίηση από τη συλλογή των λογοτεχνικών βιβλίων. Αρκετά δήλωσαν το 45% περίπου των μελών ΕΠ, των επιστημονικών και εργαστηριακών συνεργατών και διοικητικού προσωπικού ενώ το 60% των φοιτητών τοποθετήθηκαν στην απάντηση Λίγο.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στόχος της έρευνας είναι να κατασκευάσει ένα ‘εργαλείο’ αξιολόγησης ποιότητας της βιβλιοθήκης, το οποίο να χρησιμοποιείται για τη συνεχή αξιολόγηση των υπηρεσιών της, μέσα από τον εντοπισμό των τάσεων,

αντιλήψεων, αναγκών και προσδοκιών του χρήστη και να προτείνει δράσεις και ενέργειες για την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρρηκτη, είναι η σύνδεση μεταξύ της αξιολόγησης και της δημιουργίας στρατηγικού σχεδιασμού που θα οδηγήσει στην αλλαγή που μπορεί να επέλθει στον οργανισμό καθώς πρόκειται για μια διαδικασία τόσο δυναμική όσο και η ίδια η φύση της Βιβλιοθήκης (Βαρδακώστα & Τσουμπράκου, 2008).

Στην έρευνα καταγράφηκαν χαμηλά ποσοστά συμμετοχής των φοιτητών του ιδρύματος στην έρευνα, γεγονός τι οποίο μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι κατά το χρονικό διάστημα διεξαγωγής της έρευνας οι φοιτητές γενικά χρησιμοποιούν σε μικρό βαθμό τη Βιβλιοθήκη ή υπήρξε ελλιπής ενημέρωσή τους για την υλοποίηση της έρευνας.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες εδραιώνονται στην καθημερινότητα των χρηστών της βιβλιοθήκης καθώς η χρήση των ηλεκτρονικών βιβλιογραφικών πηγών και η αναζήτηση συγγραμμάτων κάνοντας χρήση του Κύριου Ηλεκτρονικού Καταλόγου (OPAC) είναι οι υπηρεσίες που χρησιμοποιούν συχνότερα οι χρήστες της βιβλιοθήκης. Οι χρήστες πιθανόν να μην γνωρίζουν όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Έξι στους δέκα χρήστες δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ την υπηρεσία δια-δανεισμού και σε πολύ μικρό ποσοστό έχουν λάβει μέρος στα σεμινάρια χρηστών τα οποία διοργανώνει η βιβλιοθήκη.

Στο πλαίσιο αυτό η βιβλιοθήκη θα πρέπει να χρησιμοποιήσει νέες μεθόδους ενημέρωσης και εκπαίδευσης των χρηστών αλλά και ενίσχυση των υπαρχόντων τόσος για τις υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη όσο και για το δικτυακό τόπο και το λογισμικό που υποστηρίζει τις αυτοματοποιημένες λειτουργίες της προκειμένου να επιτυγχάνεται ταχύτερη εξοικείωση των μελών και καλύτερη αξιοποίηση της βιβλιοθήκης.

Σε σημαντικά ποσοστά οι χρήστες είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη και η γενική εικόνα που έχουν διαμορφώσει οι συμμετέχοντες στην έρευνα χρήστες σχετικά με το προσωπικό της Βιβλιοθήκης όσον αφορά η ευγένεια και η προθυμία του να εξυπηρετήσει το κοινό είναι θετική και υψηλή είναι η αποτελεσματικότητά του.

Η πληρότητα της συλλογής είναι ένας τομέας που οι περισσότεροι από τους μισούς χρήστες πιστεύουν ότι χρειάζεται βελτίωση και ακολουθούν οι ηλεκτρονικές πηγές και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες αναζήτησης.

Στην παρούσα φάση, το ΤΕΙ Σερρών με στόχο διασφάλιση υψηλών ποσοστών ποιότητας των υπηρεσιών θα πρέπει να εφαρμόσει μια πολιτική ανάπτυξης της συλλογής που θα λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες των χρηστών, τόσο για την απόκτηση βιβλίων και τον εμπλουτισμό της συλλογής του όσο για την προμήθεια βιβλίων λογοτεχνικού περιεχομένου.

Τέλος, θα πρέπει να γίνεται συστηματική αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχει η βιβλιοθήκη και καταγραφή των αναγκών των χρηστών της ακαδημαϊκής κοινότητας προκειμένου να λαμβάνονται υπ' όψη οι απαιτήσεις τους για το στρατηγικό σχεδιασμό των δράσεων της Βιβλιοθήκης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Βαρδακώστα, Ι. & Τσουμπράκου, Α. (2008). 'Αξιολόγηση Υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Χαροκοπείου' Πανεπιστημίου, *17ο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Η αξιολόγηση των Βιβλιοθηκών ως στοιχείο ποιότητας των Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων*, Ιωάννινα, 24-26 Σεπτ. 2008.
- Καραβασίλης, Ι. (2012). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Διοίκηση και Οργάνωση Δημοσίων Οργανισμών. Η περίπτωση της Ελλάδας στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Διδακτορική Διατριβή, Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
- Κυριλλίδου, Μ. (2005). ' Η διεθνοποίηση της αξιολόγησης των βιβλιοθηκών και η ανάπτυξη του LibQUAL+™', *Από τη βιβλιοθηκονομία στην επιστήμη της πληροφόρησης: Μελέτες προς τιμή του Γ. Μ. Κακούρη*, επιμέλεια Ανέστη Σίτα και Χρήστο Παπατσικουράκη, Θεσσαλονίκη.
- ΜΟΠΑΒ (1999). Οδηγός αποτίμησης ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ιωάννινα.
- ΜΟΠΑΒ (2006). Τυποποίηση ερωτήσεων ερωτηματολογίου Συλλογής Στατιστικών Στοιχείων Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ιωάννινα.
- ΜΟΠΑΒ (2010). Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, Πολυχρονόπουλος, Β. (επιμ.). Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ιωάννινα.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Al-Zubi, A.A. & Basha, I. (2010), ' Six Sigma in Libraries. A management perspective', *Canadian Journal on Computing in Mathematics, Natural Sciences, Engineering & Medicine* Vol. 1, No. 3, pp. 86-93.
- Athiyainan A. & O'Donnell B. (1994), "Exploring Graduates' Perceptions of the Quality of Higher Education", *Journal of Institutional Research in Australasia*, Vol. 3, No. 1, pp. 1-7.
- Berry, L. L., Parasuraman, A. & Zeithaml, V. A. (1988), "The Service-Quality Puzzle", *Business Horizons*, September/October.
- Chua, C. (2004), "Perception of Quality in Higher Education. Proceedings of the Australian Universities Quality Forum", AUQA Occasional Publication (Available: <http://www.auqa.edu.au/auqf/2004/program/papers/Chua.pdf>).
- Christou, E. (1999), "Hospitality management education in Greece: overview & qualitative assessment", *Tourism Management*, Vol. 20 No. 6, pp. 683-91.
- Christou, E. (2001), "Supervised work experience for hospitality management students: the meat in the sandwich". 56th International CHRIE Convention & Exhibition 25-28 July 2001: New Orleans, U.S.A.
- Christou, E. & Sigala, M. (2002), "Conceptualising the measurement of service quality and TQM performance for hotels: the HOSTQUAL model", *Acta Touristica*, Vol. 14 No. 2, pp. 140-69.
- Cullen, R (2001). 'Perspectives on User Satisfaction Surveys'. *Library Trends*. Vol.49,no.4, (Spring 2001) : p. 662-686.
- Crosby, P.B. (1979), *Quality is Free*, McGraw Hill, New York, NY.
- Crosby, P.B. (1984), *Quality without Tears*, McGraw Hill, New York, NY.
- Cuthbert, P.(1996), "Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer?, part 1", *Managing Service Quality*, Vol. 6 No. 2, pp. 211-216.
- Ekinci, Y. (2004), "An investigation of the determinants of customer satisfaction", *Tourism Analysis*, Vol. 8, pp. 197-203.
- Hernon, P & Altman, E (2010). *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*, American Library Association,

USA.

Hill, F. M. (1995), "Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer", *Quality Assurance in Education*, Vol. 3 No. 3, pp. 10-21.

Jones, P. (1989), *Management in Service Industries*, London, Pitman.

Juran, J.M. & Gryna, F.M. (1988), *Juran's Quality Control Handbook*, Jr (Eds.) McGraw-Hill, New York, NY.

Kara, A. & DeShields, O. (2004), "Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation", *MEQ* 3, Fall. (Available: http://www.elmar-list.org/MEQ_Vol_3/student_satisfaction.pdf)

Kyrillidou, M. & Blixrud, J (1999). 'Measuring the Changing Library Environment', in *Developing Indicators 1996-97 and 1997-98* (Washington DC: Association of Research Libraries, 1999). (Available: <http://www.arl.org/stats/arlstat/context98.html>)

Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983), "The marketing aspects of service quality", in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (Eds), *Emerging Perspectives on Services Marketing*, American Marketing, Chicago, IL, pp. 99-107.

Madu, C. N. & Kuei, C-H. (1993), "Dimensions of quality teaching in higher institutions", *Total Quality Management*, Vol. 4 No. 3, pp. 325–338.

Nightingale, M. (1985), "The hospitality industry: defining quality for a quality assurance programme – a study of perceptions", *Service Industries Journal*, Vol. 5 No. 1, pp. 9-24.

Nimsomboon, N & Nagata, H. (2003), *Assessment of Library Service Quality at Thammasat University Library System*, Research Center for Knowledge Communities University of Library and Information Science, Japan.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, Vol. 49 No. 4, pp. 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988), "Communication and control processes in the delivery of service quality", *Journal of Marketing*, Vol. 52 No. 2, pp. 35-48.
- Pariseau, S. & McDaniel, J.R. (1997), "Assessing service quality in schools of business", *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 14 No. 3, pp. 204-218.
- Petruzzellis, L., D'Uggento M.A., & Romanazzi, S. (2006), "Student satisfaction and quality of service in Italian universities", *Managing Service Quality* Vol. 16 No. 4, pp. 349-364.
- Reisinger, Y. (2001), "Unique characteristics of tourism, hospitality and Leisure services", In Kandampully, J., Mok, C. & Sparks, B. (Eds.) *Service Quality Management in the Hospitality, Tourism and Leisure*, Binghampton, NY: Haworth Hospitality Press.
- Rowley, J. (1997), "Beyond service quality dimensions in higher education and towards a service contract", *Quality Assurance in Education*, Vol. 5 No. 1, pp. 7-14.
- Sahney, S., Banwet, D.K. & Karunes, S. (2004), "A SERVQUAL and QFD approach to total quality education A student perspective", *International Journal of Productivity and Performance Management* Vol. 53 No. 2, pp. 143-166.
- Sigala, M. (2004a), "Investigating the factors determining e-learning effectiveness in tourism and hospitality education", *Journal of Hospitality and Tourism Education*, Vol. 16 No. 2, pp. 11-21.
- Sigala, M. (2004b), "The ASP-Qual model: Measuring ASP service quality in Greece", *Managing Service Quality*, Vol. 14 No. 1, pp. 103-114.
- Srikanthan, G. (1999), "Universities and Quality: A world view", 11th International Conference on Assessing Quality in HE, Manchester, UK.
- Tapiero, C.S. (1996), *The Management of Quality and its Control*, Chapman and Hall, London.
- Valkanos E., Anastasiou, A Androutsou, A & Giavrimis, P (2009) 'The Necessity for Improvement of the Adult Educators' Teaching Efficiency

and Readiness Level as an Important Factor for the 'Quality' Provision Concerning the Field of Vocational Education and Training in Greece: The case of the State Institute of Vocational Training (I.E.K.) of Epanomi in Thessaloniki', in A. Papastamatis E. Valkanos G. K. Zarifis E. Panitsidou (eds) *Educating the Adult Educator: Quality Provision and Assessment in Europe*, pp. 297-312.

Vouzas, F (2007). 'Investigating the human resources context and content on TQM, business excellence and ISO 9001:2000', *Measuring Business Excellence*, vol. 11, iss: 3, pp. 21 – 29.

Zafiroopoulos, C., Frigidis, G., Kehris, E., Dimitriadis, S. & Paschaloudis, D. (2005), "Service Quality Assessment in higher education: the case of Technological Educational Institute (T.E.I.) of Serres, Greece", 9th International Conference on Marketing and Development: Marketing Contributions to Prosperity and Peace, Thessaloniki, June 8-11.