

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ  
ΛΟΙΠΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ:  
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΗΣ  
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ ΤΕΙ  
ΣΕΡΡΩΝ**

**ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΒΡΑΝΑ**

# Ποιότητα βιβλιοθήκης (1)

- Η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη διαδραματίζει πρωταγωνιστικό ρόλο στην εκπαιδευτική διαδικασία και στην έρευνα
- Η αυξανόμενη παραγωγή γνώσης αλλά και η συσσώρευση της στο χώρο της βιβλιοθήκης
- Ψηφιοποίηση ή η διάθεση ψηφιοποιημένου υλικού
- Ευρεία επιγραμμική (on-line) πρόσβαση σε πληροφορίες κάνει τους ερευνητές και τους σπουδαστές να απαιτούν υψηλότερο επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών από τις βιβλιοθήκες

## Ποιότητα βιβλιοθήκης (2)

- Το μέγεθος μιας βιβλιοθήκης δεν αποτελεί πλέον την ποιότητας παροχής των υπηρεσιών της
- 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.

# Στόχος της έρευνας

- Να κατασκευάσει ένα 'εργαλείο' αξιολόγησης της ποιότητας.
  - Να κατανοήσει τις ανάγκες των χρηστών ως προς την ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών
- και
- Να ενεργήσει ανάλογα για την αναβάθμισή τους

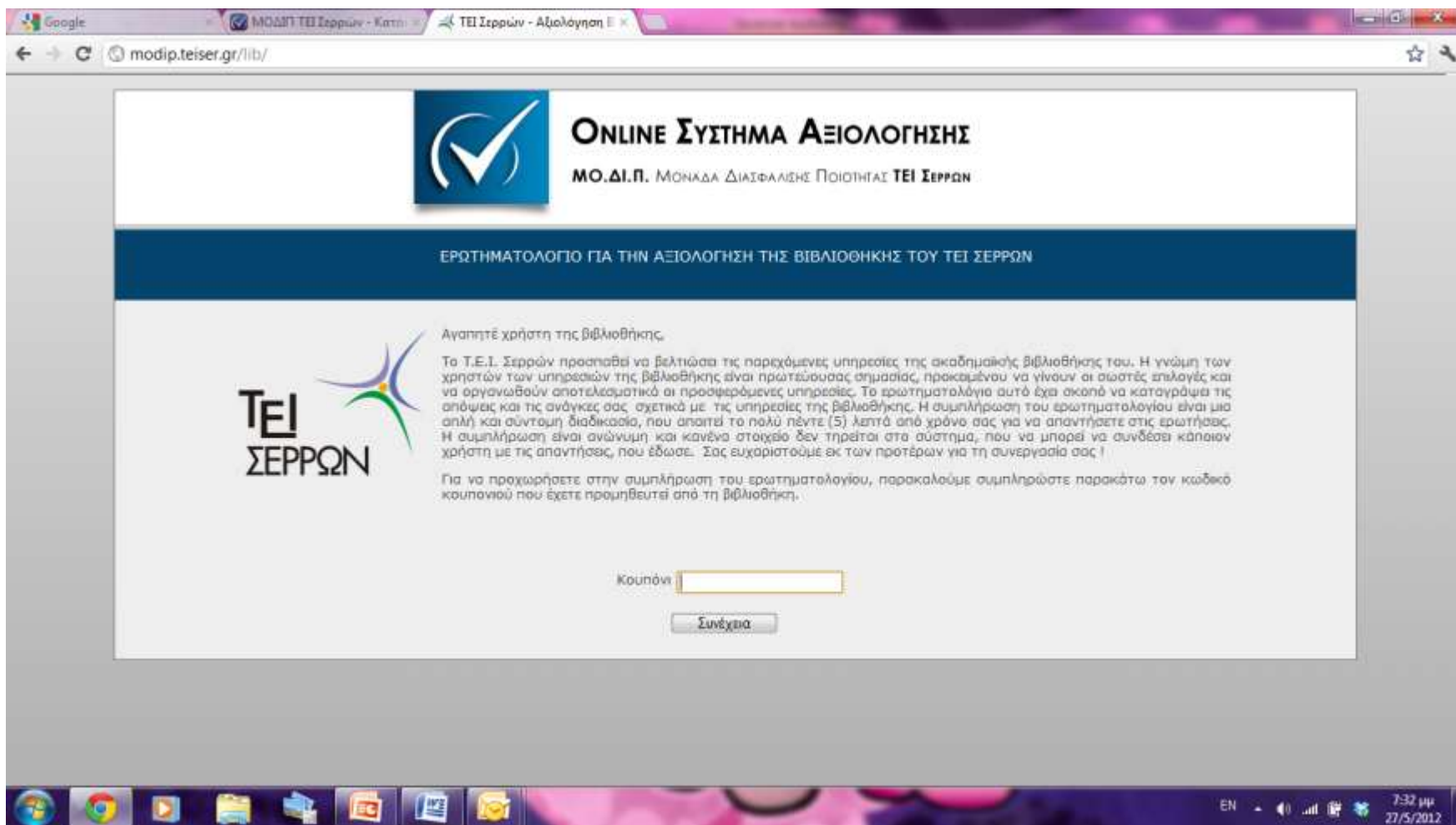
# Μεθοδολογία (1)

- Ερωτηματολόγιο από ομάδα ερευνητών λαμβάνοντας υπ' όψη προηγούμενες έρευνες
- Πιλοτικό ερωτηματολόγιο – 30 χρήστες
- Τελικό ερωτηματολόγιο
  - ▣ Δημογραφικά στοιχεία
  - ▣ Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών
  - ▣ Βαθμό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες
  - ▣ Ρόλος της βιβλιοθήκης στην ακαδημαϊκή ζωή του χρήστη
  - ▣ Τομείς που χρήζουν βελτίωσης

# Μεθοδολογία (2)


- Επιγραμμικό (online) ερωτηματολόγιο αναρτήθηκε στις 19/3/2012  
<http://modip.teiser.gr/lib>
- Για την συμπλήρωση απαιτείται η χρήση κουπονιού.
  - Διανομή από τη βιβλιοθήκη
  - Αποστολή e-mail μόνιμο και έκτακτο προσωπικό (2/4 υπενθυμίσεις: 30/4 κα 14/5).
- 25/5/2012 – 157 αξιοποιήσιμα ερωτηματολόγια

# Αρχική σελίδα ερωτηματολογίου




Google MODIP ΤΕΙ Σερρών - Καθη ΤΕΙ Σερρών - Αξιολόγηση

modip.teiser.gr/lib/

 **ONLINE ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**  
ΜΟ.ΔΙ.Π. ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΦΑΛΕΙΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΕΙ ΣΕΡΡΩΝ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ ΤΕΙ ΣΕΡΡΩΝ

 Αγαπητέ χρήστη της βιβλιοθήκης,

Το Τ.Ε.Ι. Σερρών προσπαθεί να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης του. Η γνώμη των χρηστών των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης είναι πρωτεύουσας σημασίας, προκειμένου να γίνουν οι σωστές επιλογές και να οργανωθούν αποτελεσματικά οι προσφερόμενες υπηρεσίες. Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει σκοπό να καταγράψει τις απόψεις και τις ανάγκες σας σχετικά με τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι μια απλή και σύντομη διαδικασία, που απαιτεί το πολύ πέντε (5) λεπτά από χρόνο σας για να απαντήσετε στις ερωτήσεις. Η συμπλήρωση είναι ανώνυμη και κανένα στοιχείο δεν τηρείται στο σύστημα, που να μπορεί να συνδέσει κάποιον χρήστη με τις απαντήσεις, που έδωσε. Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνεργασία σας!

Για να προχωρήσετε στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, παρακαλούμε συμπληρώστε παρακάτω τον κωδικό κουπονιού που έχετε προμηθευτεί από τη βιβλιοθήκη.

Κουπόνι

EN 7:32 μμ 27/5/2012

# Στοιχεία χρήστη

TEI Σερρών - Αξιολόγηση II

modip.teiser.gr/lib/

ΜΟ.ΔΙ.Π. ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΕΙ ΣΕΡΡΩΝ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ ΤΕΙ ΣΕΡΡΩΝ

0%  100%

## ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΤΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

**A1: \*Φύλο**

Γυναίκα  Άνδρας

**A2: \*Ηλικία**  
Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις

18-25  26-35  36-45  46-55  56-65  άνω των 65

**A3: \*Δηλώστε την ιδιότητά σας**  
Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις

Παρακαλώ επιλέξτε...

**A7: \*Έχετε πάρει μέρος σε σεμινάρια χρηστών των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης;**

Ναι  Όχι

? Σε περίπτωση που δεν γνωρίζετε κάποιον από τους παραπάνω όρους, πλήρως τον δείκτη του ποντικού στο αντίστοιχο οκονίδιο βοήθειας για να σας δοθούν περισσότερες εξηγήσεις.

Επόμενη >>

206 μμ  
29/5/2012



# Συχνότητα χρήσης

TEI Σερρών - Αξιολόγηση Β

modip.teiser.gr/lib/

ΜΟ.ΔΙ.Π. ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΕΙ ΣΕΡΡΩΝ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ ΤΕΙ ΣΕΡΡΩΝ

0% 100%

## ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ

**Β: Παρακάτω αναφέρεται η Συχνότητα Χρήσης. Παρακαλώ δηλώστε**

**Διαδανεισμός επιστημονικών περιοδικών.**  
Η δυνατότητα που παρέχει η Βιβλιοθήκη στους αναγνώστες - χρήστες της να παραγγέλλουν άρθρα από επιστημονικά περιοδικά που δε διαθέτει η ίδια, αλλά υπάρχουν σε άλλες Βιβλιοθήκες. Οι παραγγελίες άρθρων διεκπεραιώνονται μέσω του Συλλογικού Καταλόγου Περιοδικών του Εθνικού Δικτύου Επιστημονικών και Τεχνολογικών Βιβλιοθηκών. Η υπηρεσία παρέχεται έναντι ενός μικρού αντιτίμου βάσει του αριθμού των σελίδων του άρθρου.

**Διαδανεισμός βιβλίων**  
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.

|   | Μια φορά το μήνα      | Δυο - τρεις φορές το χρόνο | Ποτέ                  | Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ         |
|---|-----------------------|----------------------------|-----------------------|----------------------------------|
| Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες ως χ  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες <b>δια-δανεισμού</b> ? της βιβλιοθήκης;                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Πόσο συχνά αναζητάτε συγγράμματα κάνοντας χρήση του Κύριου Ηλεκτρονικού Καταλόγου <b>OPAC</b> ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών βιβλιογραφικών πηγών (π.χ. <b>HEAL Link</b> ?);        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

**?** Σε περίπτωση που δεν γνωρίζετε κάποιον από τους παραπάνω όρους, πλησιάστε τον δείκτη του ποντικιού στο αντίστοιχο εικονίδιο βοήθειας για να σας δοθούν περισσότερες εξηγήσεις.

<< Προηγούμενη    Επόμενη >>

EN 2:08 μμ 29/5/2012

# Προφίλ των ερωτώμενων

## □ Φύλο

- 65,6% Άντρες
- 34,4% Γυναίκες

## □ Ηλικία

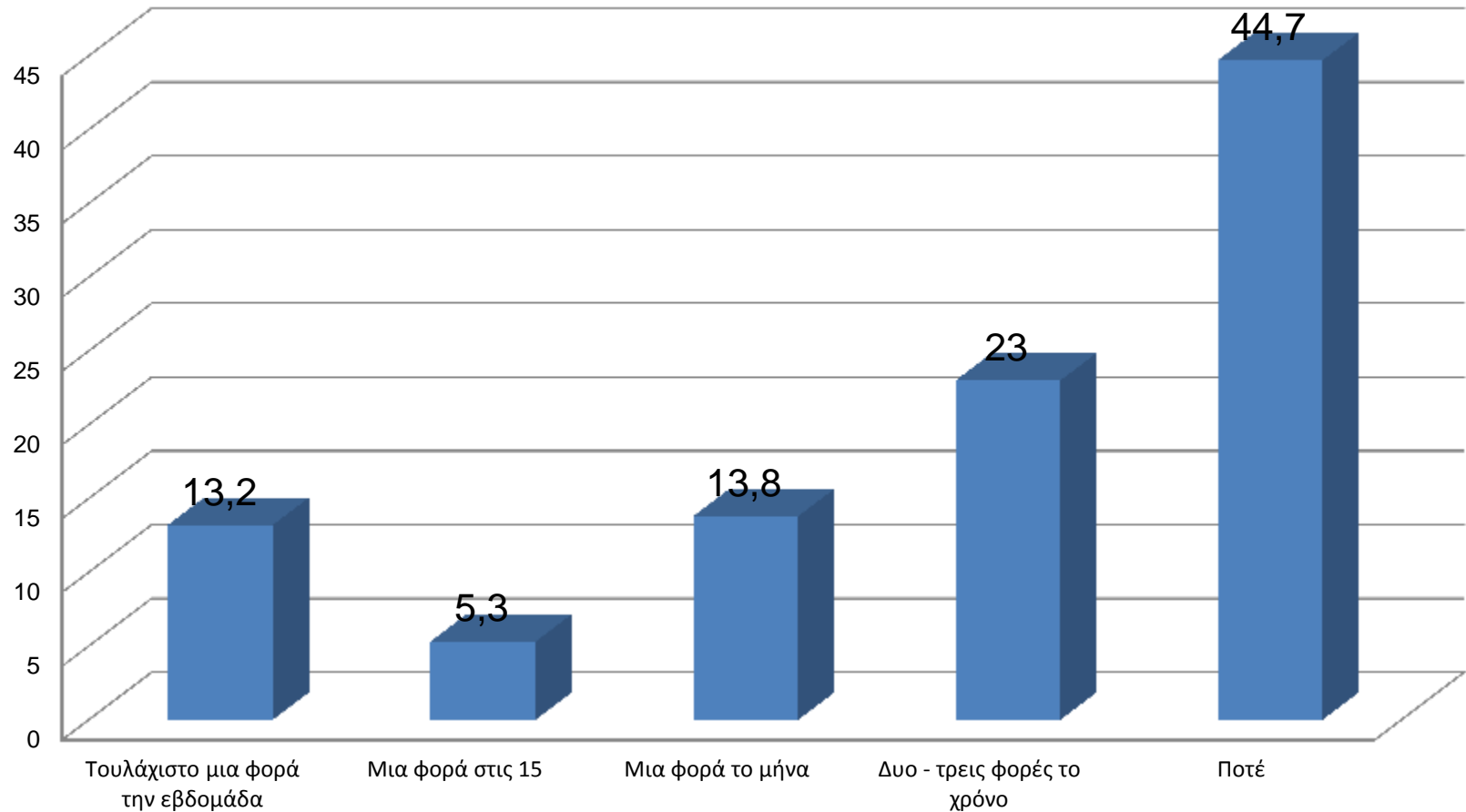
- 18-25 (15,9%)
- 26-35 (21%)
- 36-45 (32,5%)
- 46 -55 (23,6%)
- 56 – 65 (7%)

## □ Ιδιότητα

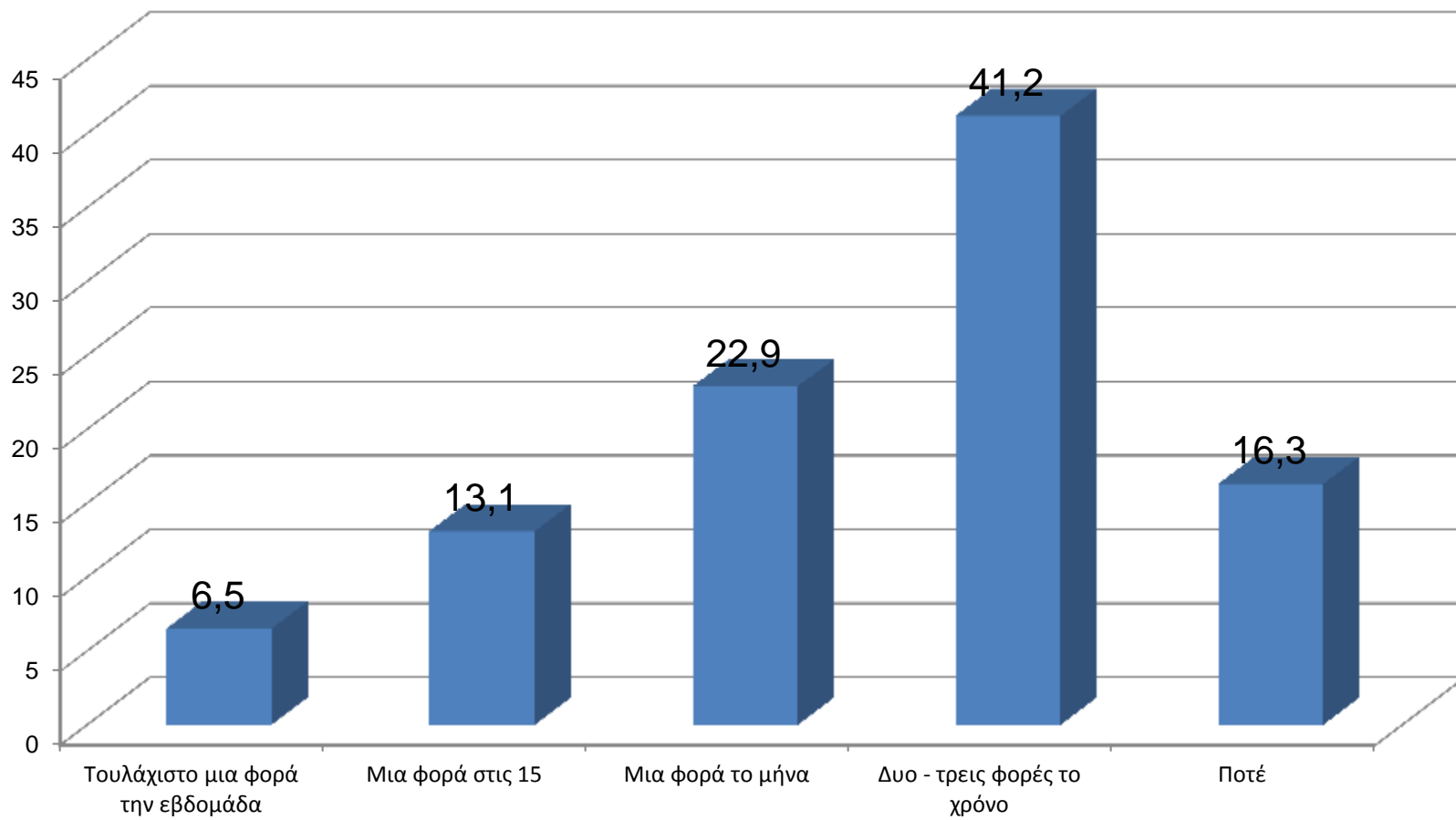
- Μέλος ΕΠ (23,6%)
- Επιστημονικός/εργαστηριακός συνεργάτης (37,6%)
- Διοικητικός υπάλληλος του ΤΕΙ Σερρών (16,6%)
- Μεταπτυχιακός φοιτητής του ΤΕΙ Σερρών (14%)
- Φοιτητής του ΤΕΙ Σερρών (3,8%)
- Εξωτερικός χρήστης της βιβλιοθήκης (4,5%)

- 13,4% έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια χρηστών

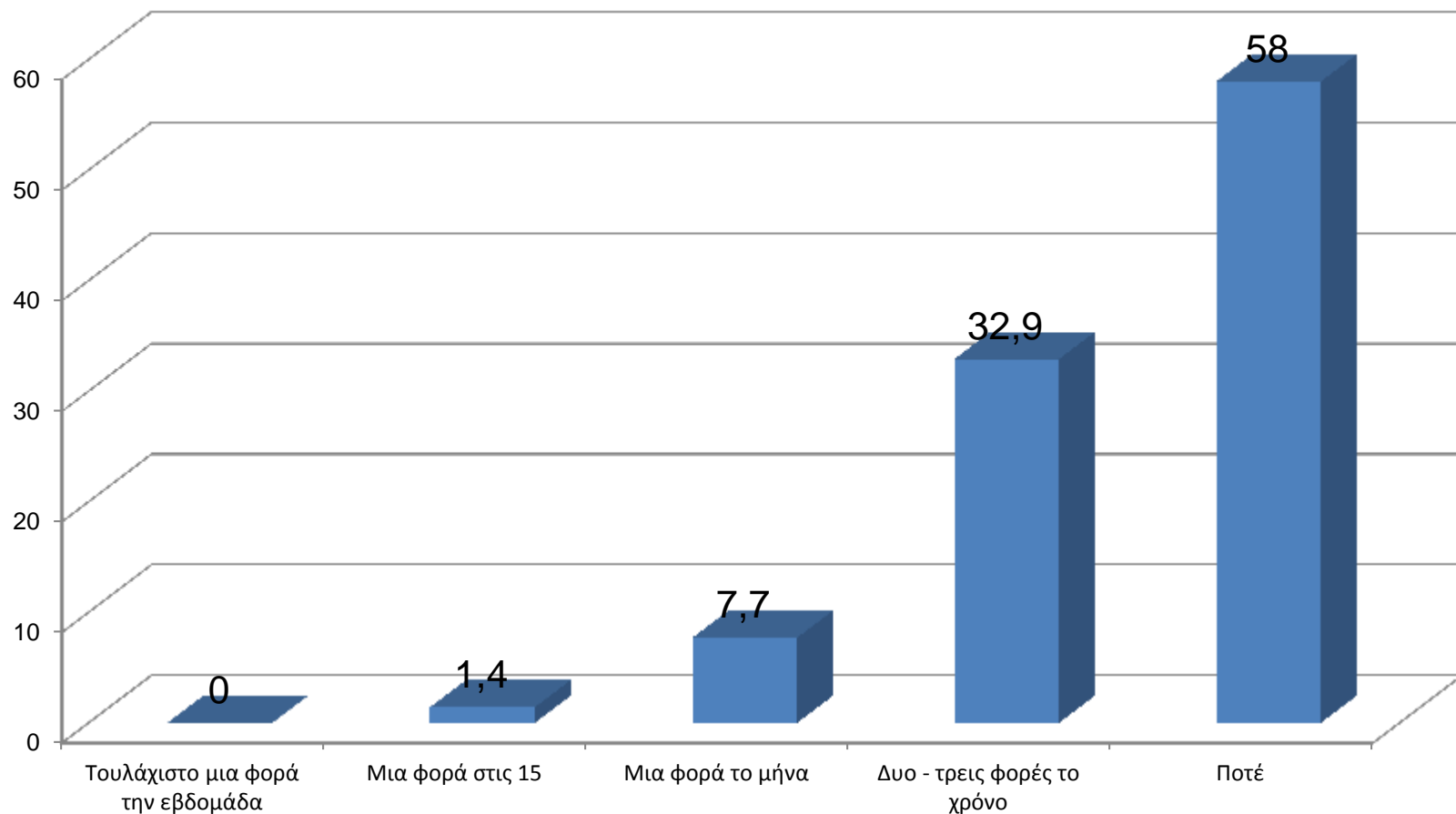
# Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη βιβλιοθήκη ως χώρο μελέτης



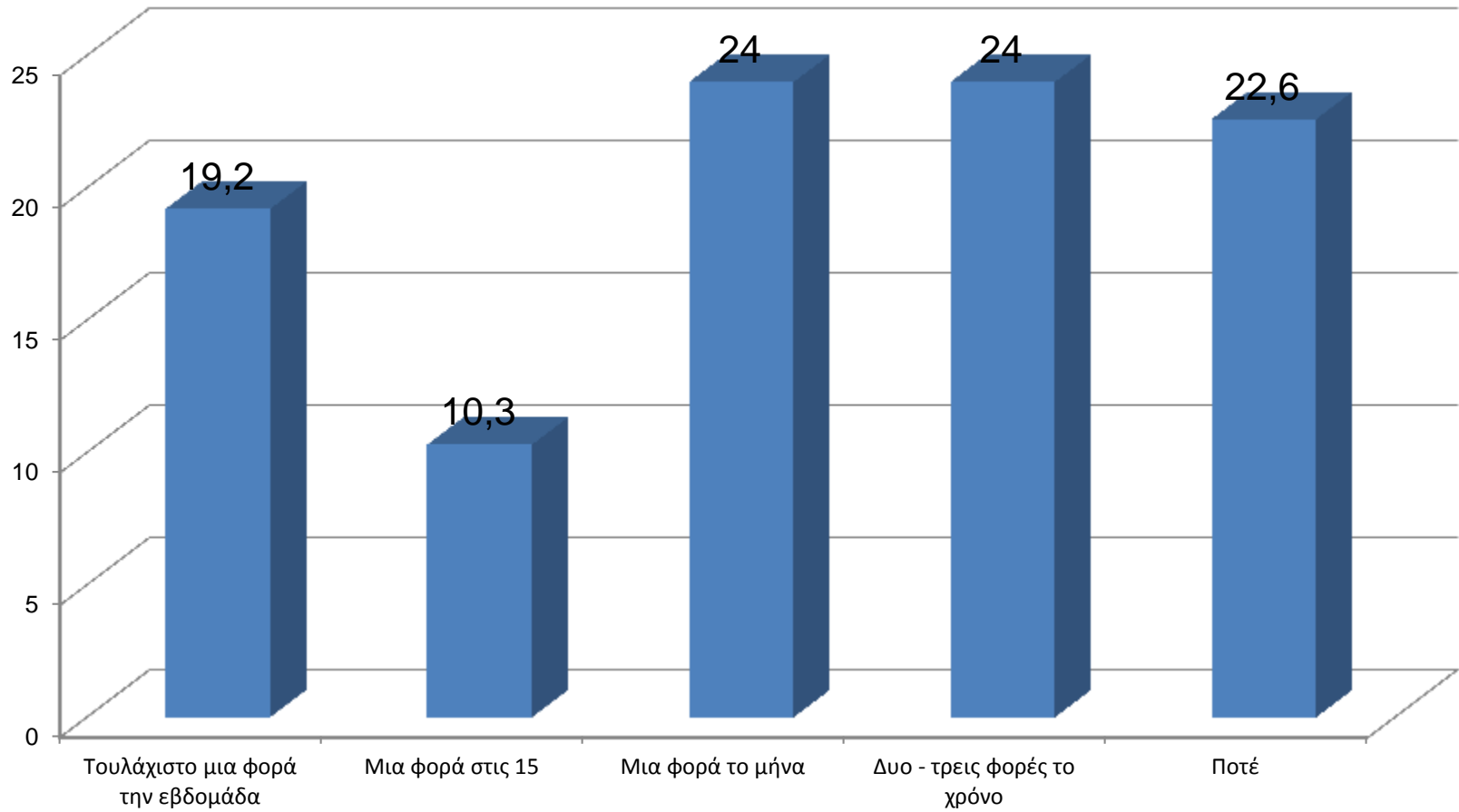
# Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες δανεισμού της βιβλιοθήκης;



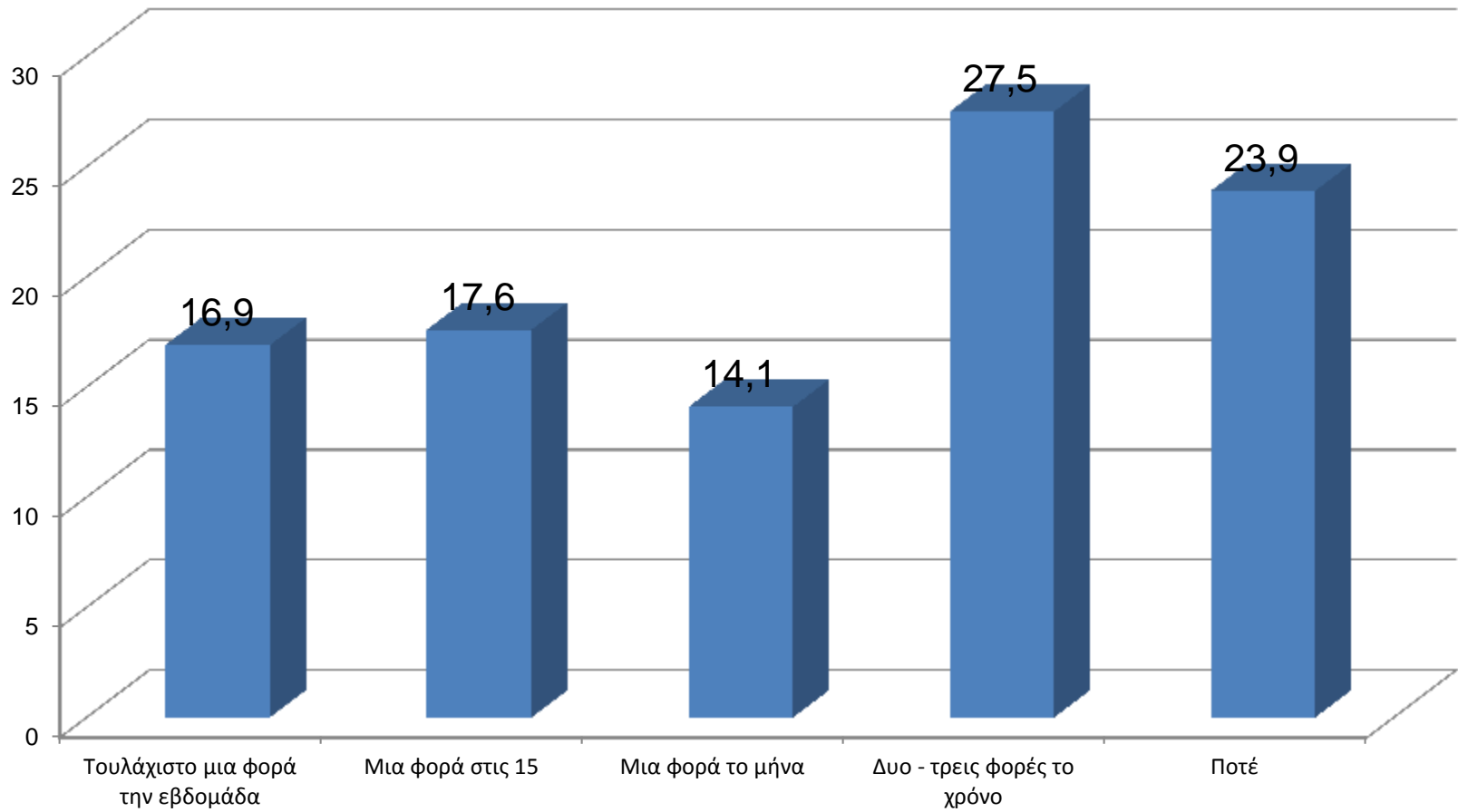
# Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες δια-δανεισμού της βιβλιοθήκης;



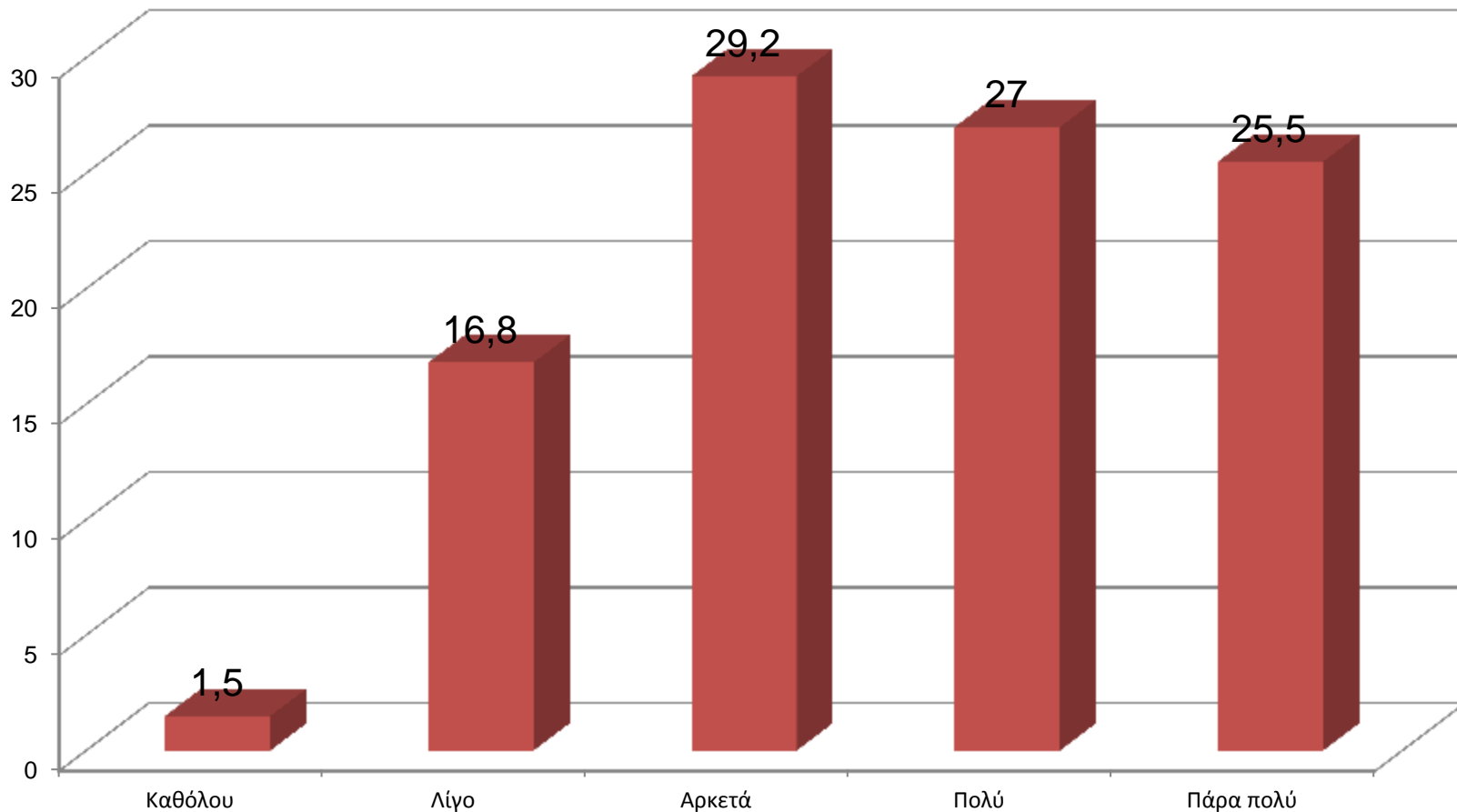
# Πόσο συχνά αναζητάτε συγγράμματα κάνοντας χρήση του Κύριου Ηλεκτρονικού Καταλόγου (ΟΡΑC);



# Πόσο συχνά κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών βιβλιογραφικών πηγών (π.χ. [HEAL Link](#));

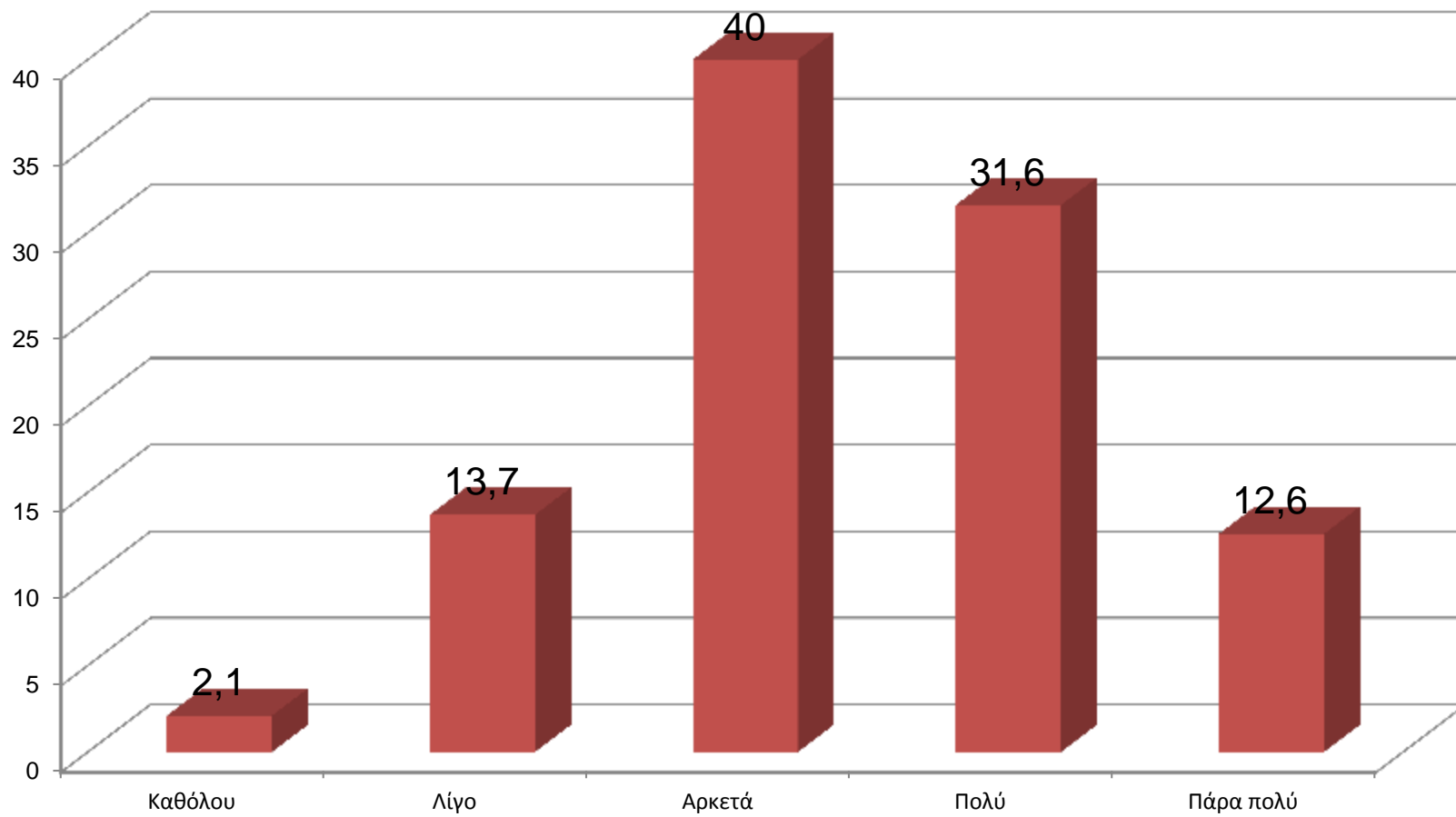


# Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα στο πεδίο των ενδιαφερόντων μου

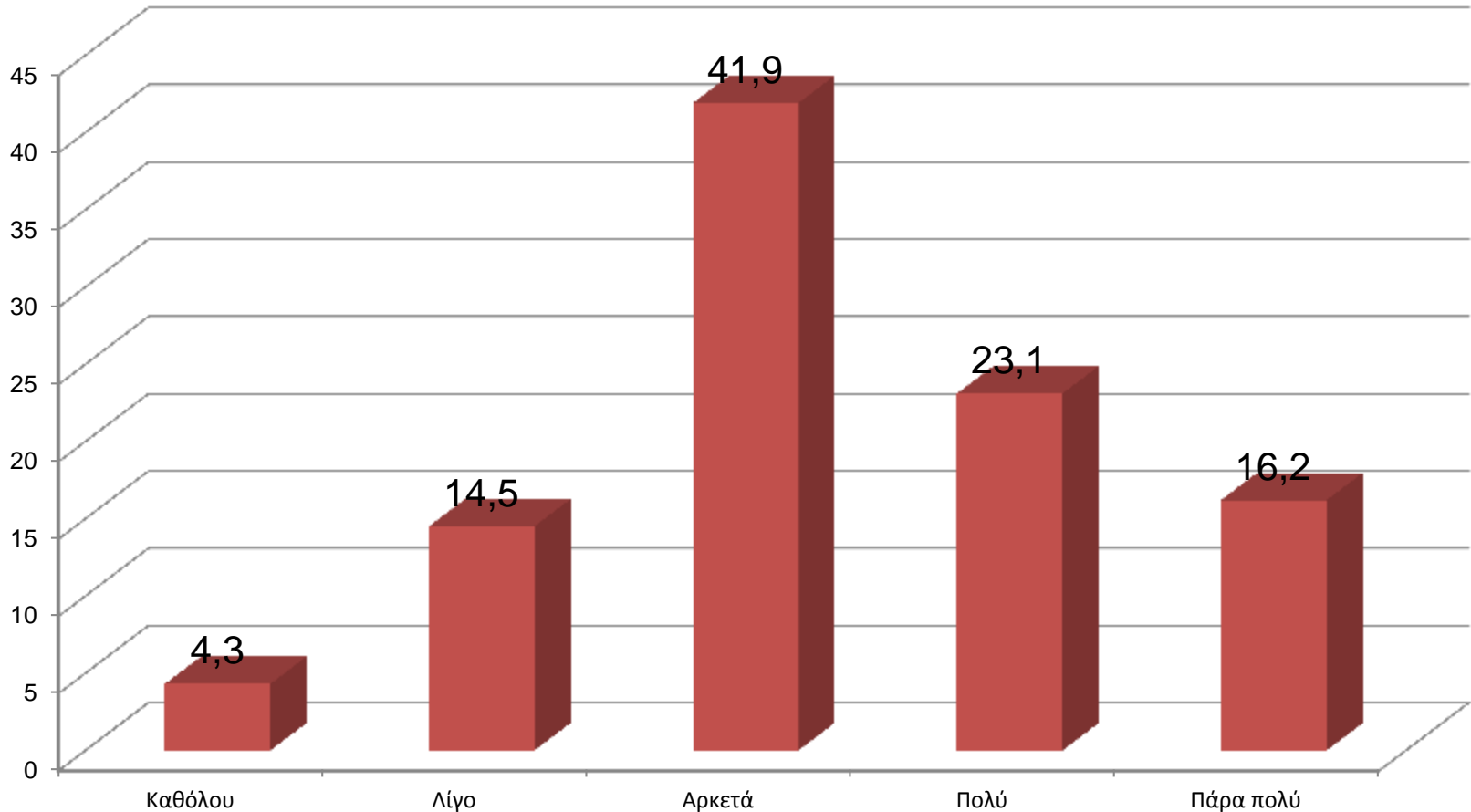




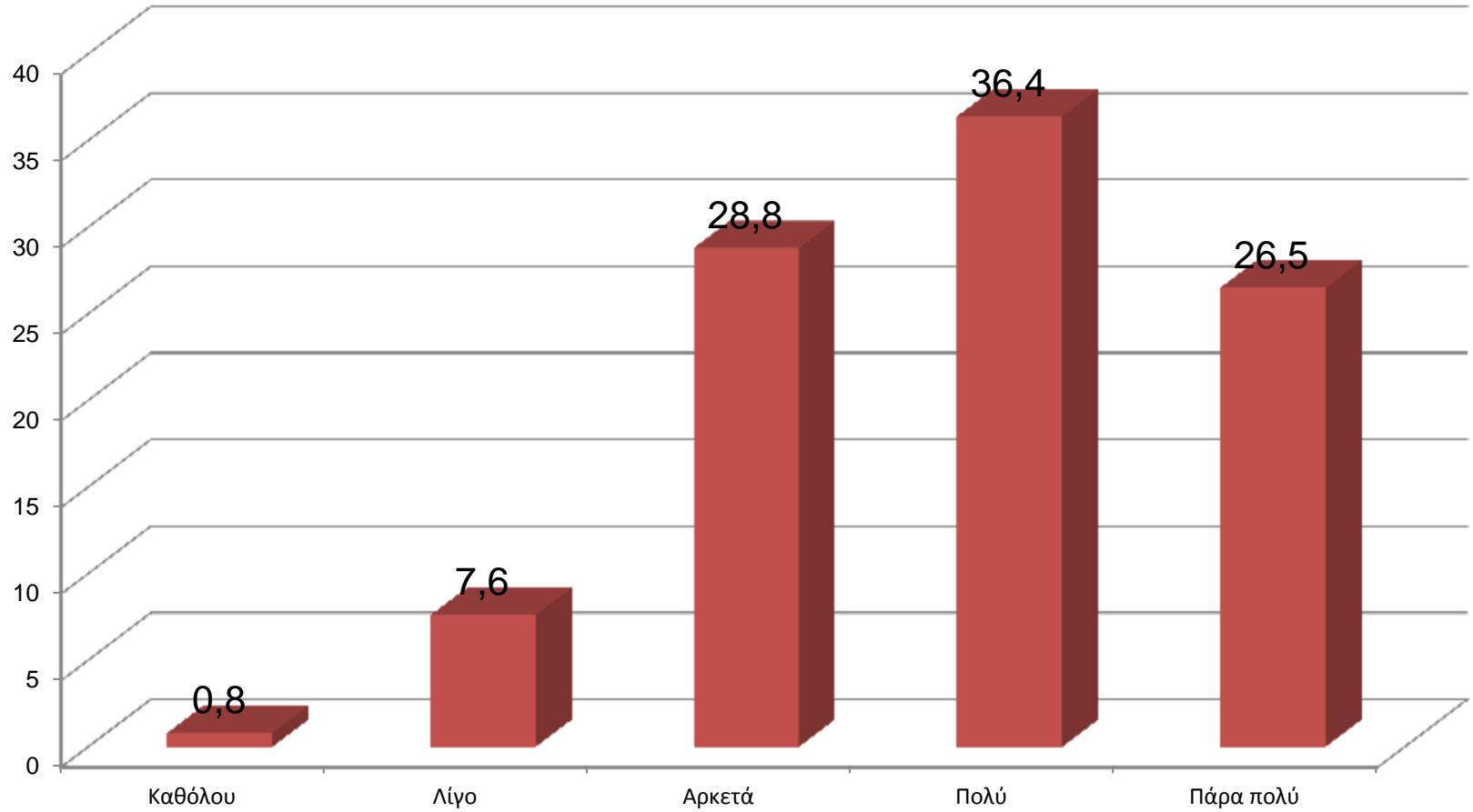
# Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συλλογή των λογοτεχνικών βιβλίων



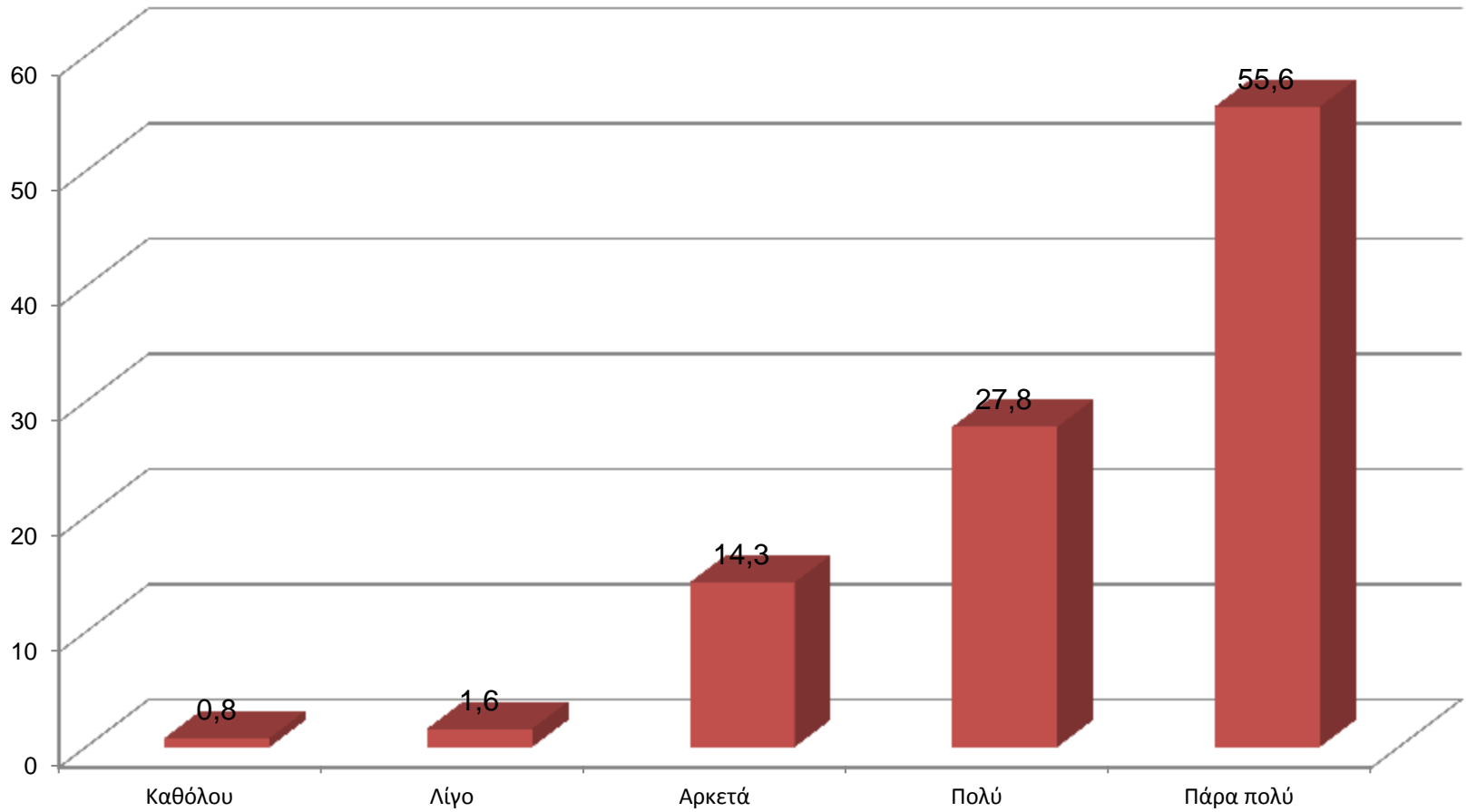
# Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συλλογή των περιοδικών που προμηθεύεται η βιβλιοθήκη.



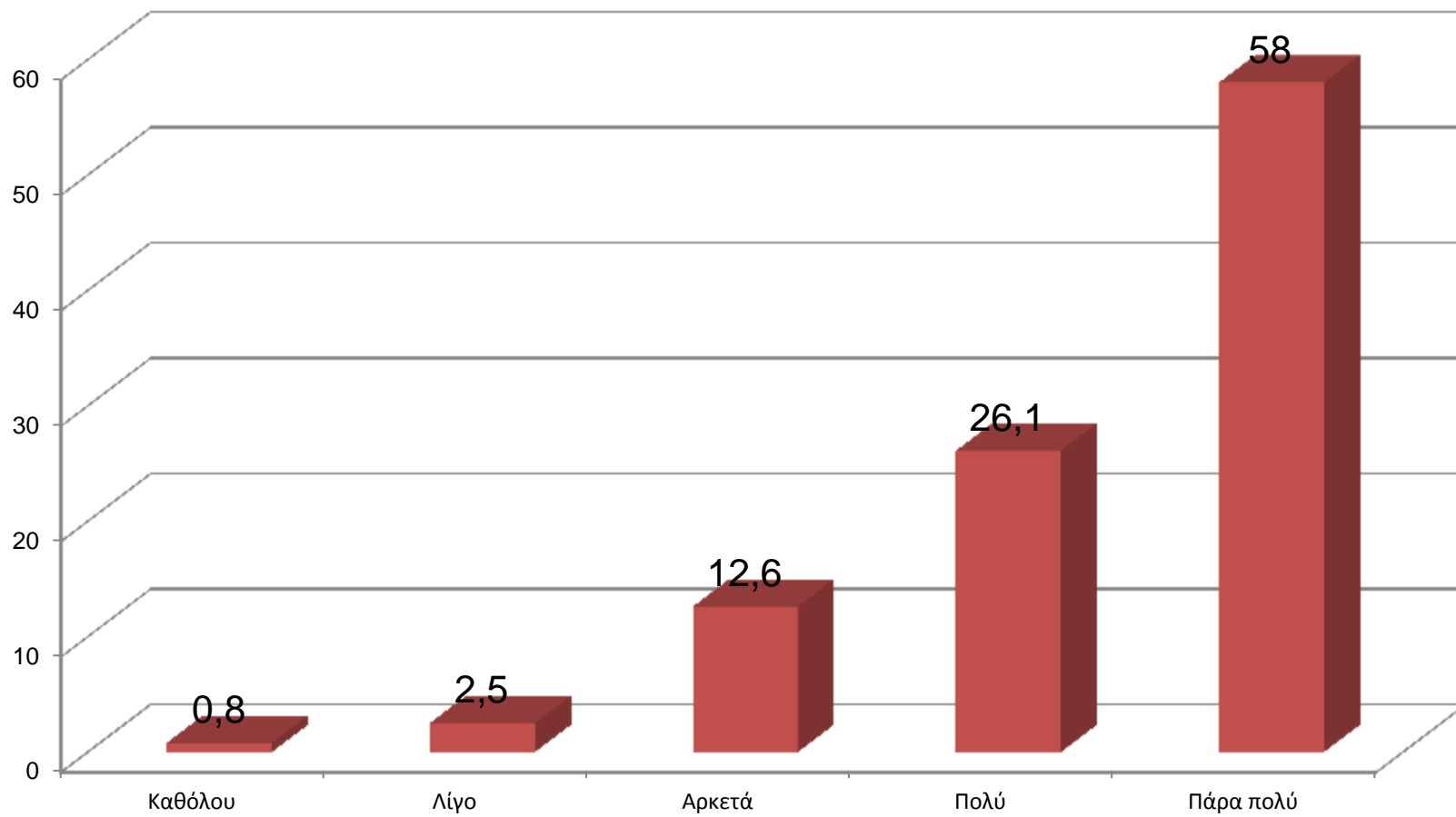
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης (lib.teiser.gr). .



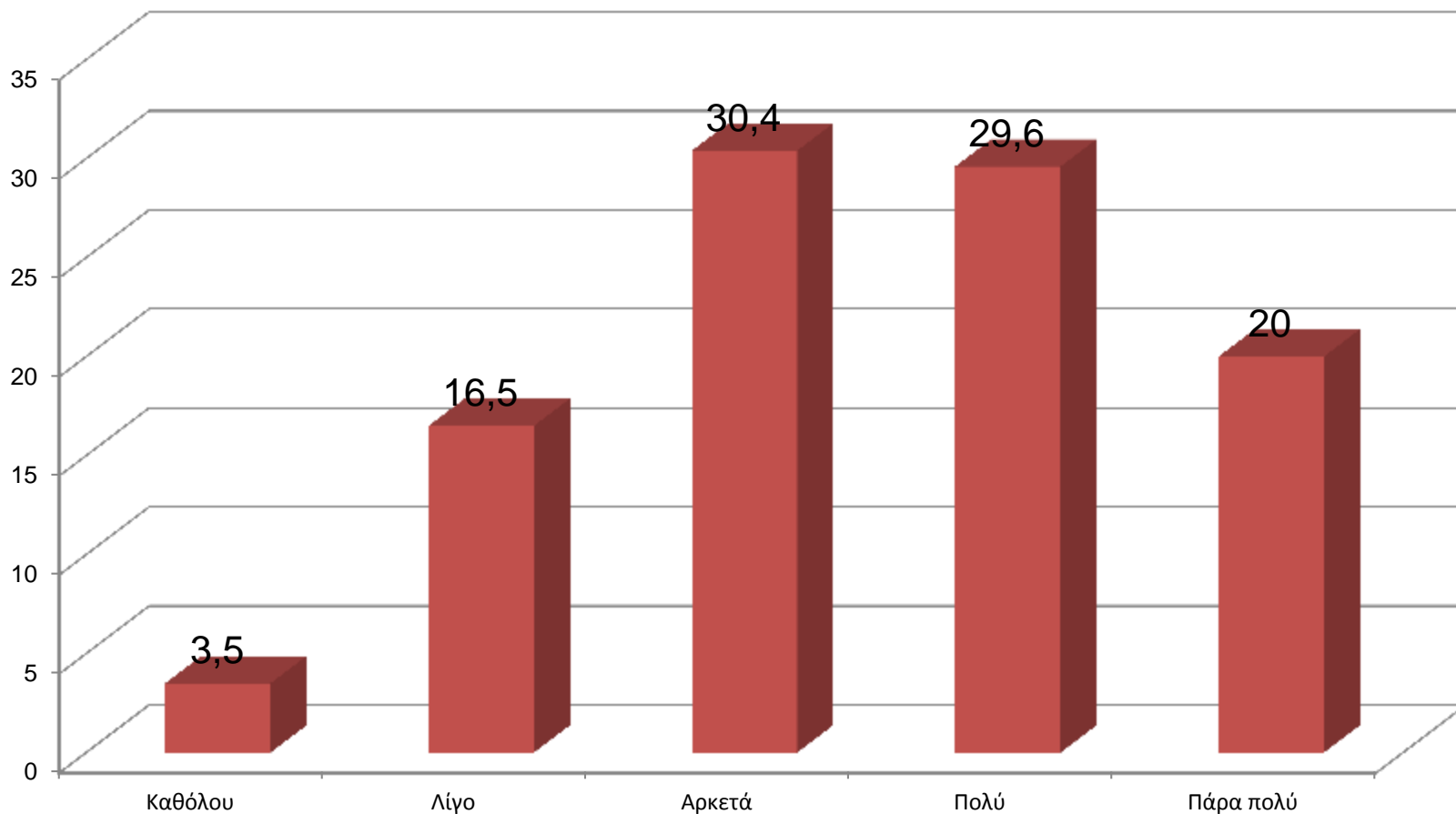
# Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την υπηρεσία δανεισμού;



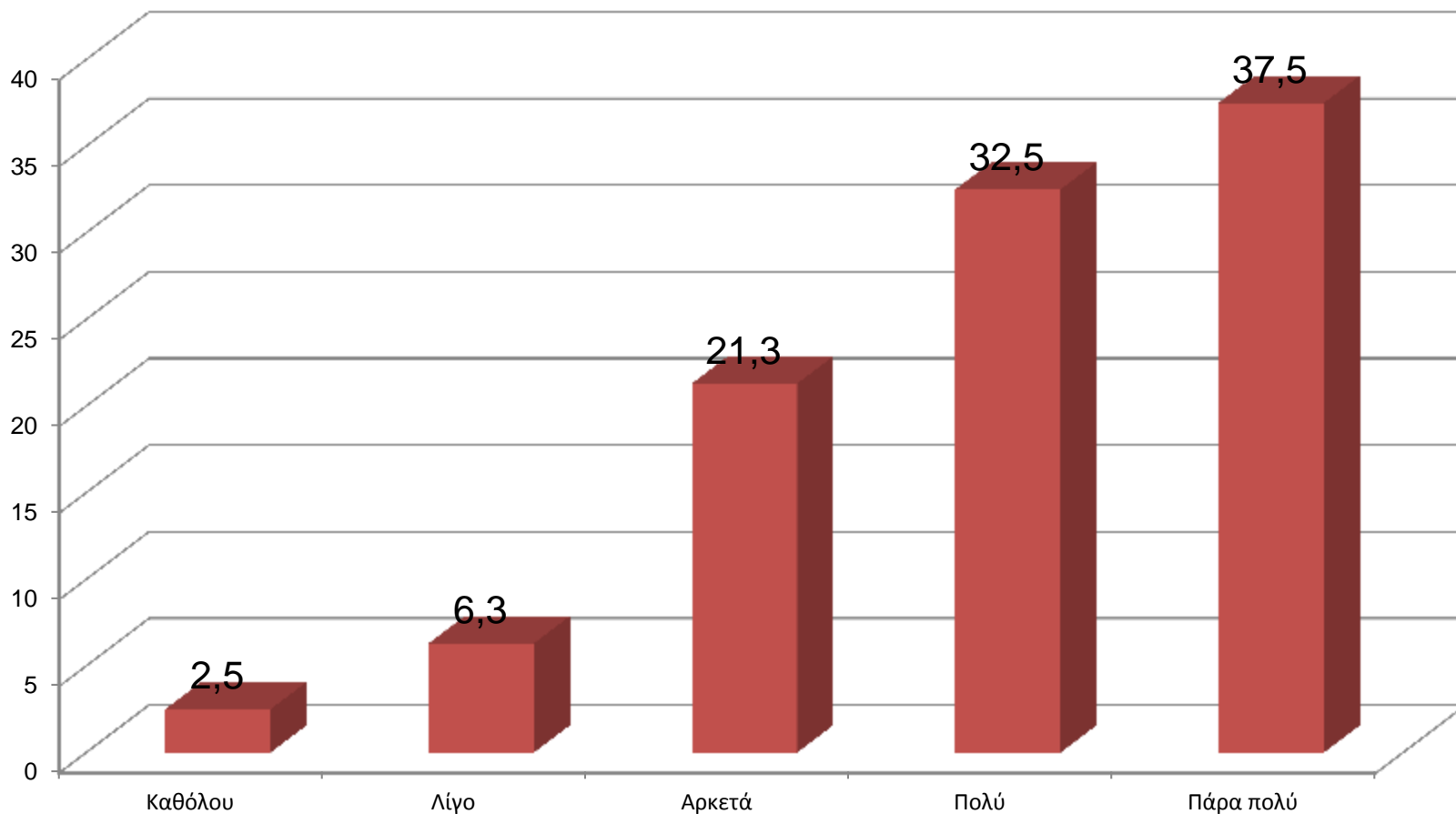
# Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης ως χώρου μελέτης



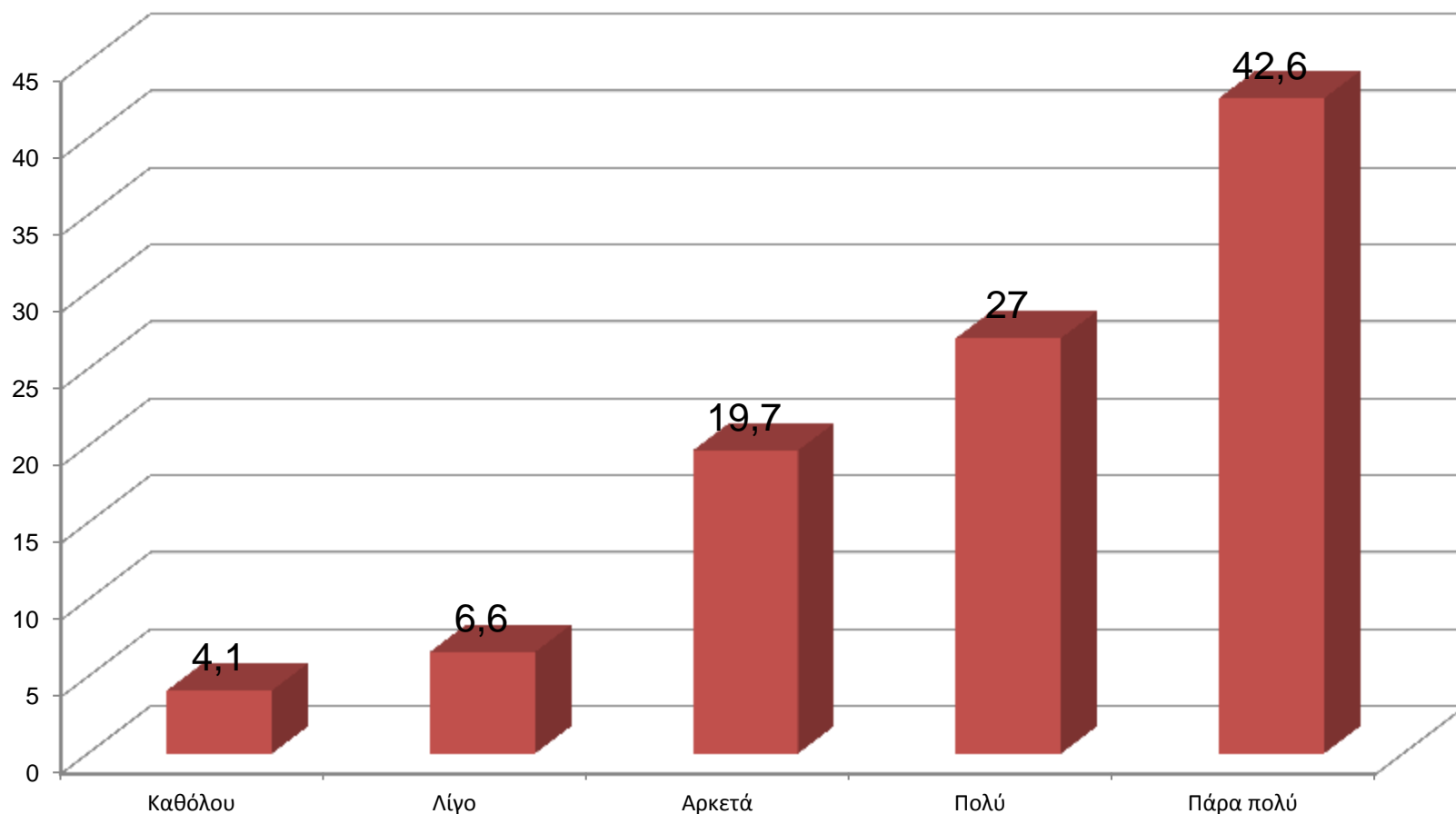
# Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης (υπολογιστές, φωτοτυπικά, εκτυπωτές)



Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την υποδομή και τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης για την εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες,

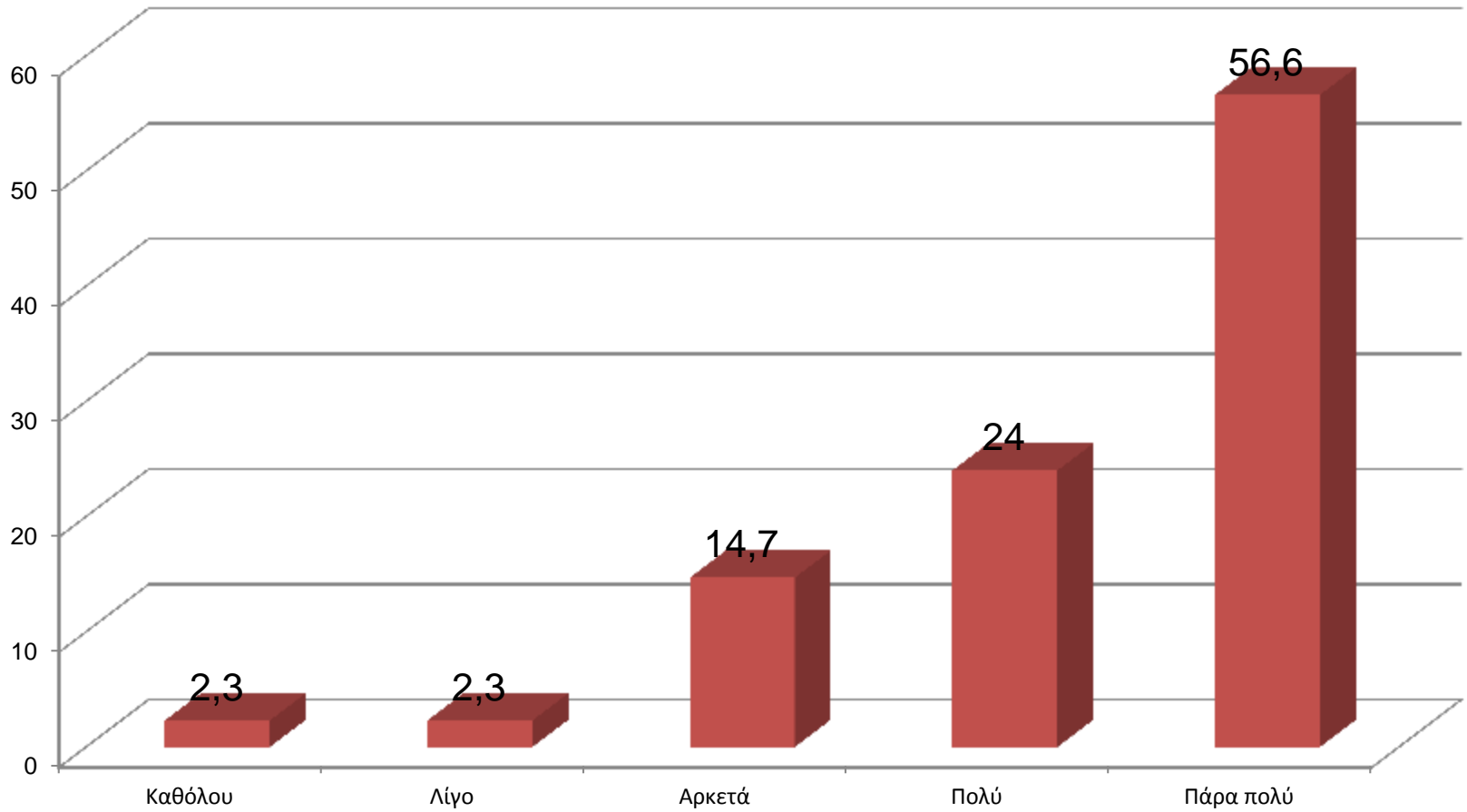


# Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης,

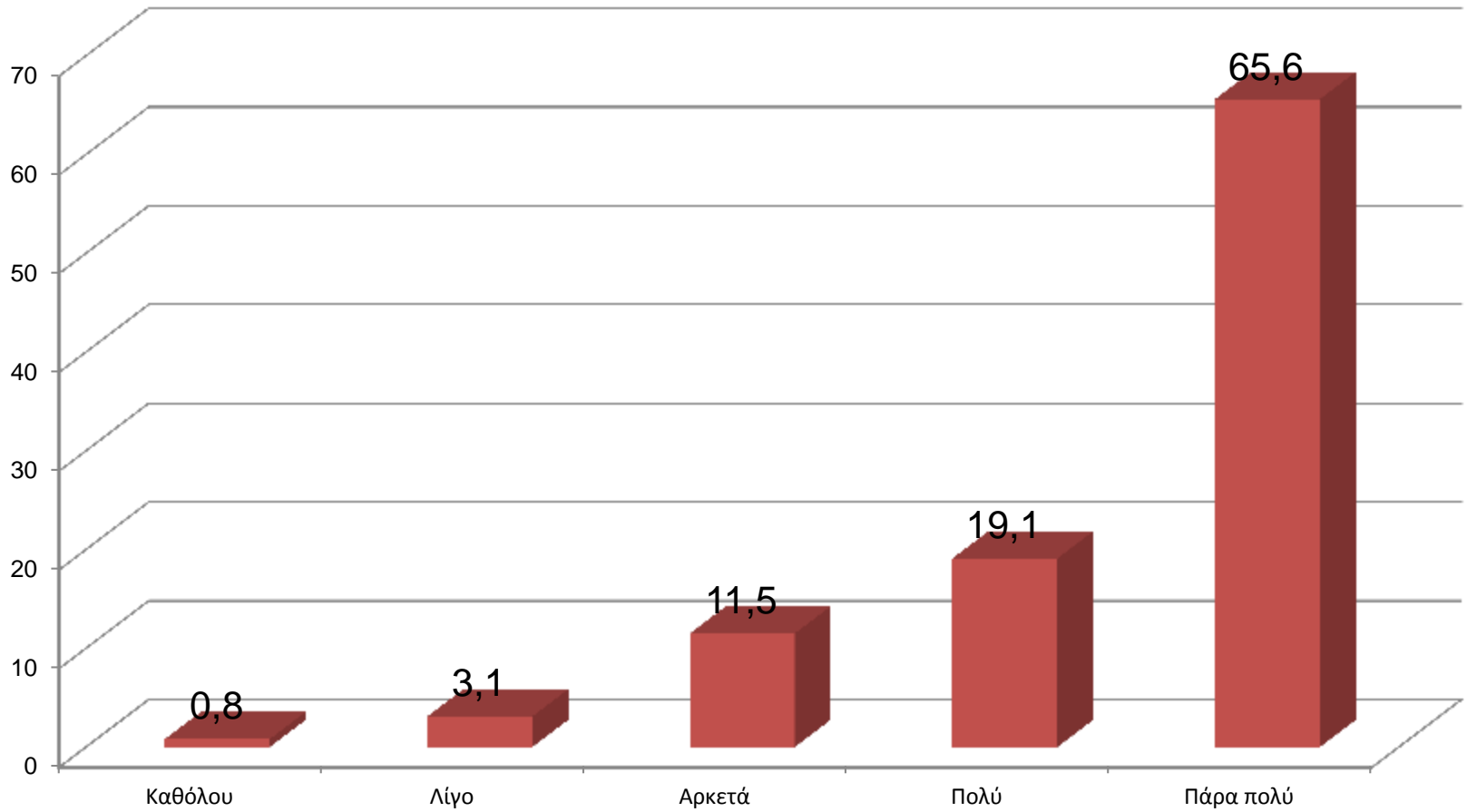




# Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αποτελεσματικότητα του προσωπικού της βιβλιοθήκης



# Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ευγένεια του προσωπικού της βιβλιοθήκης



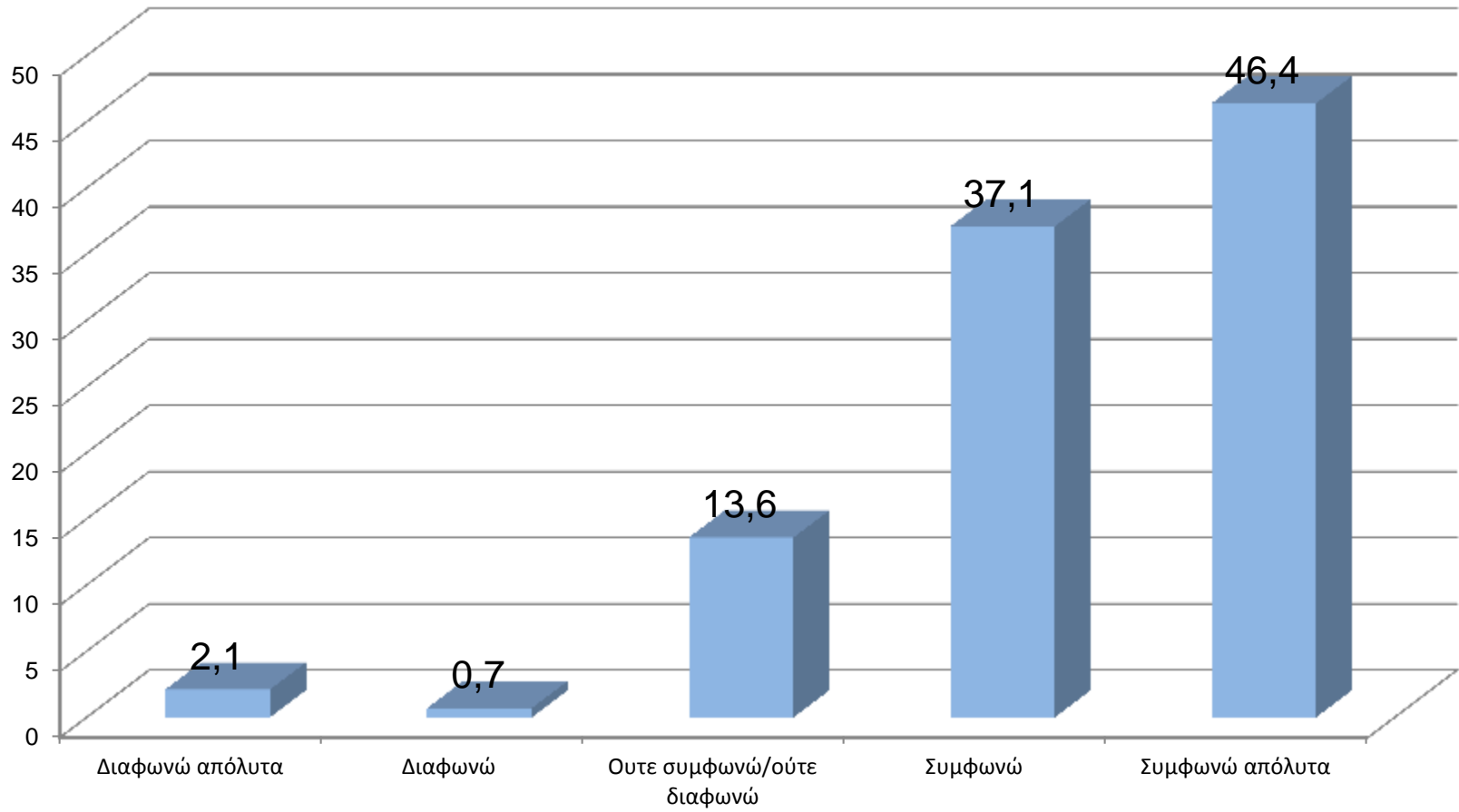
# Ικανοποίηση - Ηλικία

- Ικανοποίηση από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα στο πεδίο των ενδιαφερόντων (77,8% των 56-64 Πάρα πολύ – 24,4% των 36-45 και 0% των 26-35)
- Ικανοποίηση από τη συλλογή των περιοδικών που προμηθεύεται η βιβλιοθήκη (77,8% των 56-64 Πάρα πολύ -13,8% 46-54, (41,4% αρκετά) 0% των 26-35(47,1% αρκετά και 29% λίγο))

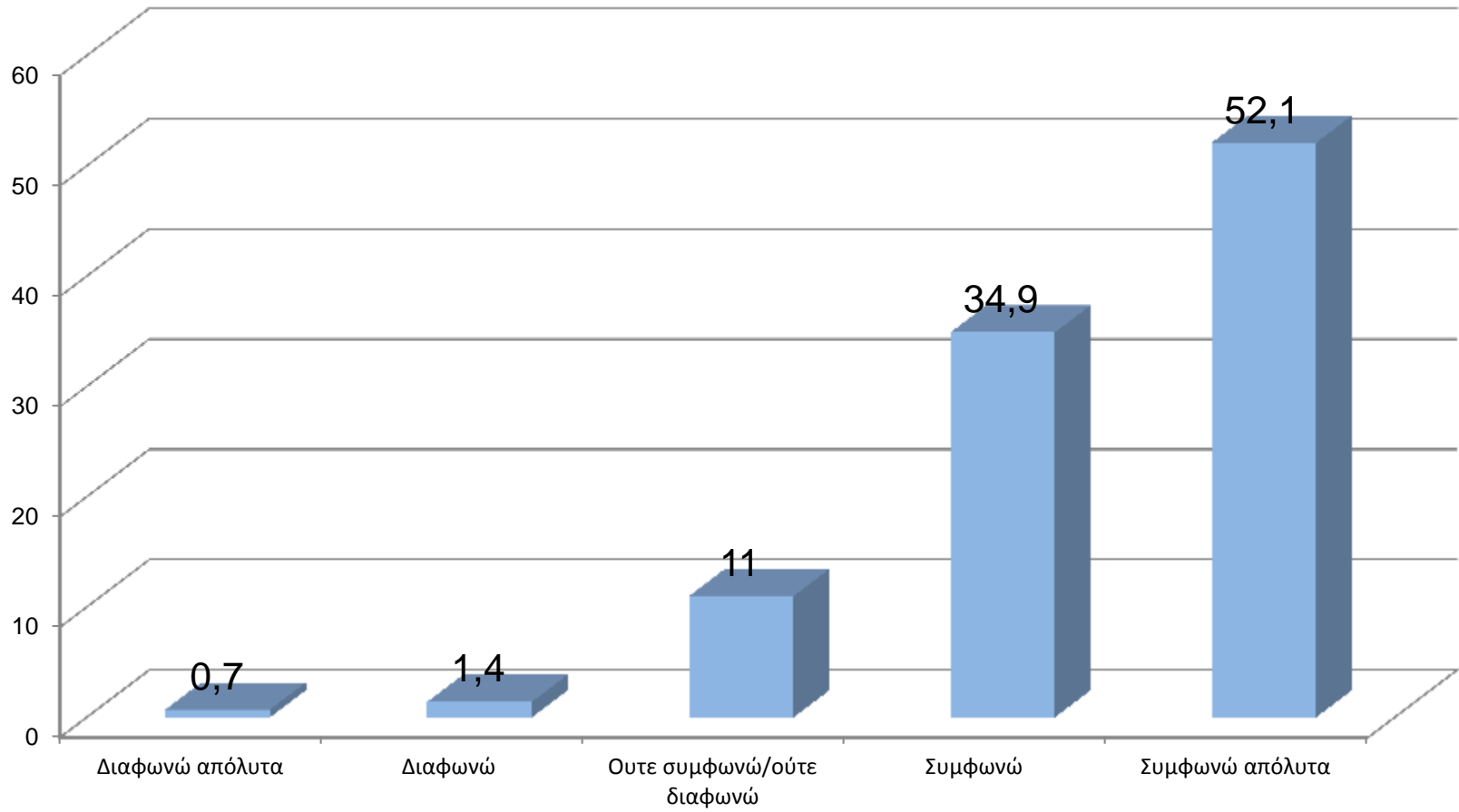
# Ικανοποίηση - Ιδιότητα

- Ικανοποίηση από τη συλλογή σε επιστημονικά συγγράμματα στο πεδίο των ενδιαφερόντων (πολύ και πάρα πολύ 44% μελών ΕΠ, 35% επιστημονικών και εργαστηριακών συνεργατών 80% εξωτερικών χρηστών) Διχάζονται οι γνώμες φοιτητών (λίγο-πολύ)
- Ικανοποίηση από τη συλλογή των λογοτεχνικών βιβλίων (αρκετά 45% μελών ΕΠ, επιστημονικών και εργαστηριακών συνεργατών και διοικητικού προσωπικού – λίγο 60% φοιτητών)
- Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης (42% επιστημονικών και εργαστηριακών συνεργατών και 66% φοιτητών καθόλου – λίγο . Ενώ 75% μελών ΕΠ πολύ – πάρα πολύ).

# Η βιβλιοθήκη συμβάλει στη μελέτη μου



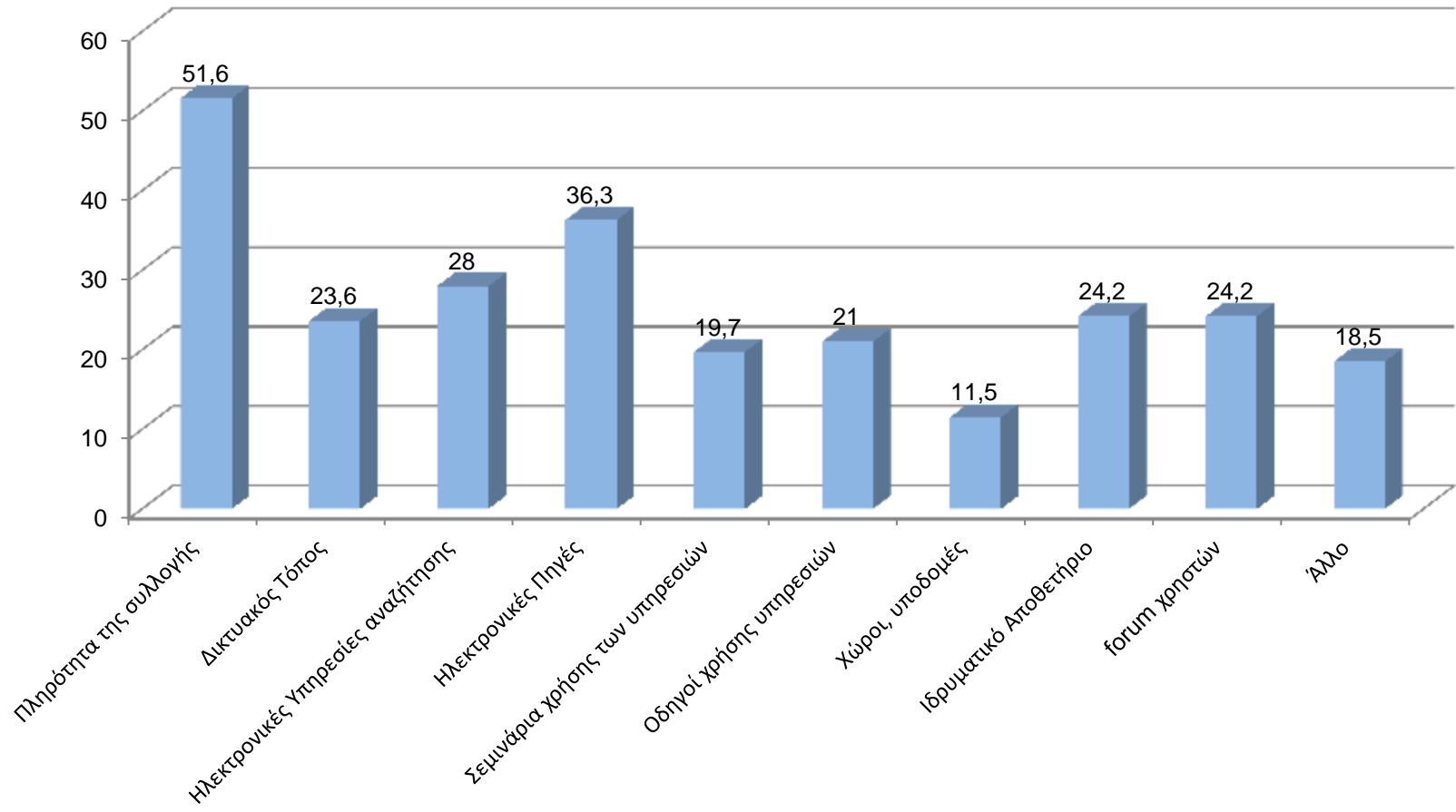
# Η βιβλιοθήκη συμβάλει στην έρευνά μου



# Συμβολή - Ιδιότητα

- Η βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη μου (παρά πολύ 26% επιστημονικών και εργαστηριακών συνεργατών – 50% φοιτητών – 100% εξωτερικών χρηστών).
- Η βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά μου (παρά πολύ 35% επιστημονικών και εργαστηριακών συνεργατών – 76% μεταπτυχιακών φοιτητών – 100% εξωτερικών χρηστών).

# Τομείς που η βιβλιοθήκη χρήζει βελτίωσης





# Συμπεράσματα (1)

- 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, ενώ 6 στους 10 δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ την υπηρεσία δια-δανεισμού.
- Σε σημαντικά ποσοστά οι χρήστες είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη και στην πλειοψηφία τους από την αποτελεσματικότητα και ευγένεια του προσωπικού

# Συμπεράσματα (2)

- 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.
- Συνεχής αξιολόγηση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης στο τέλος κάθε εξαμήνου.
- Δημιουργία ενός βαρόμετρου αξιολόγησης των υπηρεσιών.



Ευχαριστώ

[vrana@teiser.gr](mailto:vrana@teiser.gr)