

Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Μακεδονίας: Ποιοτικές Προσεγγίσεις στη Λειτουργία μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης

Άννα Φράγκου

Ημερίδα

«Η Διάσταση της Ποιότητας στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες»

Κοζάνη, 28-11-2008

Σύστημα Ολικής Ποιότητας: Βασικά Γνωρίσματα

- Ικανοποίηση των αναγκών των πελατών.
- Αναζήτηση συνεχούς βελτίωσης σε όλες τις υπηρεσίες.
- Αναγνώριση «εσωτερικών» και «εξωτερικών» πελατών.
- Οργανισμός: Ένα ενιαίο εσωτερικό σύστημα με κοινούς σκοπούς και στόχους.
- Επικέντρωση στον τρόπο εκτέλεσης μιας εργασίας και όχι στο είδος της.
- Έμφαση στην ομαδική εργασία και τη συμμετοχή.

Κοζάνη, 28-11-2008

Σύστημα Ολικής Ποιότητας: Στοιχεία-Κλειδιά

- Ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης.
- Εκπαίδευση και επιμόρφωση.
- Ομάδες εργασίας – Ομαδικός τρόπος συμπεριφοράς.
- Επικοινωνία και ανταλλαγή απόψεων (προσωπικό και Διοίκηση).
- Καθορισμός ηγεσίας.
- Επιβράβευση προσωπικού.

Κοζάνη, 28-11-2008

Σύστημα Ολικής Ποιότητας: Αρχές

- Δέσμευση Διοίκησης και προσωπικού στις αρχές της Ολικής Ποιότητας.
- Προώθηση της ουσιαστικής συμμετοχής του προσωπικού στη λήψη αποφάσεων.
- Λήψη αποφάσεων βασιζόμενων σε απτά στοιχεία.
- Συνεχής βελτίωση της απόδοσης της Βιβλιοθήκης μέσω ερευνών μέτρησης της απόδοσης και καθορισμού προτύπων βελτίωσης.
- Επικέντρωση σε θέματα που αφορούν στο χρήστη – Προσδιορισμός αναγκών, βαθμού ικανοποίησης (έρευνες).

Κοζάνη, 28-11-2008

Β.Κ.Π. Πανεπιστημίου Μακεδονίας: Φιλοσοφία

- Πρότυπα / διαδικασίες.
- Ενημέρωση για τις εξελίξεις στο χώρο των υπηρεσιών πληροφόρησης.
- Ενδιαφέρον για την καινοτομία.
- Ενδιαφέρον για τις ανάγκες των χρηστών.
- Υποστήριξη σπουδών των φοιτητών με αναπηρίες.
- Ανάπτυξη πολιτικών / Εκπόνηση στρατηγικών σχεδίων.
- Συμμετοχή προσωπικού – Ομάδες εργασίας.
- Ενεργός συμμετοχή σε συνεργατικές προσπάθειες και ερευνητικά/αναπτυξιακά προγράμματα.
- Φροντίδα για επιμόρφωση του προσωπικού.

Κοζάνη, 28-11-2008

Β.Κ.Π. Πανεπιστημίου Μακεδονίας: Αποτίμηση

- Ετήσιες εκθέσεις της Διοίκησης της Βιβλιοθήκης (πρότυπο δημοσίου).
- Ετήσιες εκθέσεις του προσωπικού (πρότυπο δημοσίου).
- Ετήσιες εκθέσεις των Τμημάτων της Βιβλιοθήκης (εσωτερικός απολογισμός).
 - Στοιχεία που συγκεντρώνονται:
 - Προσκτήσεις, Τεχνική επεξεργασία υλικού, Δανεισμοί- Διαδανεισμοί, Χρήση ηλεκτρονικών πηγών/υπηρεσιών, Αξιολόγηση προγραμμάτων εκπαίδευσης.
- Απολογισμοί τριετίας/τετραετίας.
- Υποβολή στοιχείων στη ΜΟΠΑΒ.

Κοζάνη, 28-11-2008

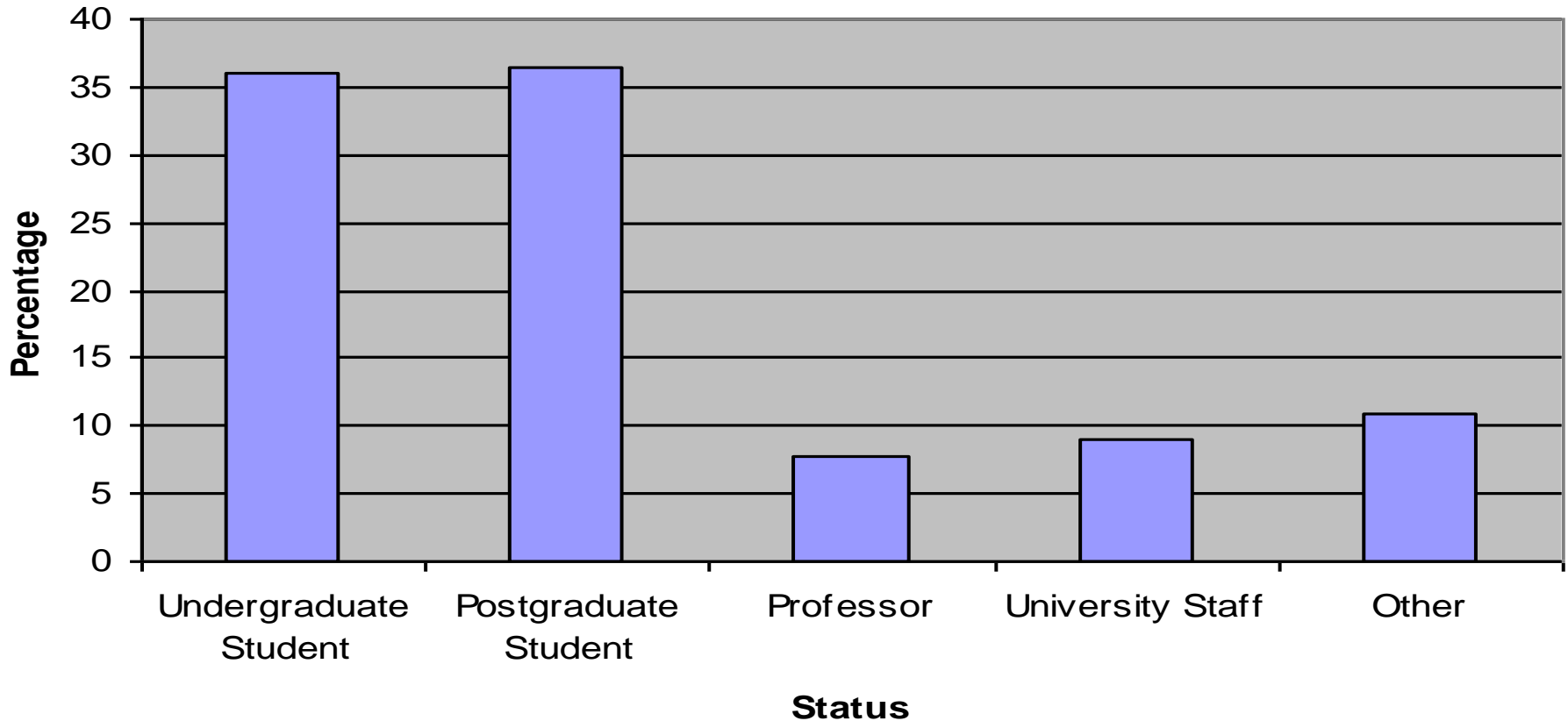
Β.Κ.Π. Πανεπιστημίου Μακεδονίας: Χρήστες

- Έρευνα αναγκών χρηστών (1997).
- Έρευνα χρήσης ηλεκτρονικών πηγών (2008) – ACRL MINES for Libraries.
- Έρευνα αναγκών χρηστών (2008) – ACRL LibQUAL.
- Έρευνα ικανοποίησης χρηστών (2008) – ACRL LibQUAL.
- Ανάπτυξη επικοινωνιακού σχεδίου δράσης (2008).

Κοζάνη, 28-11-2008

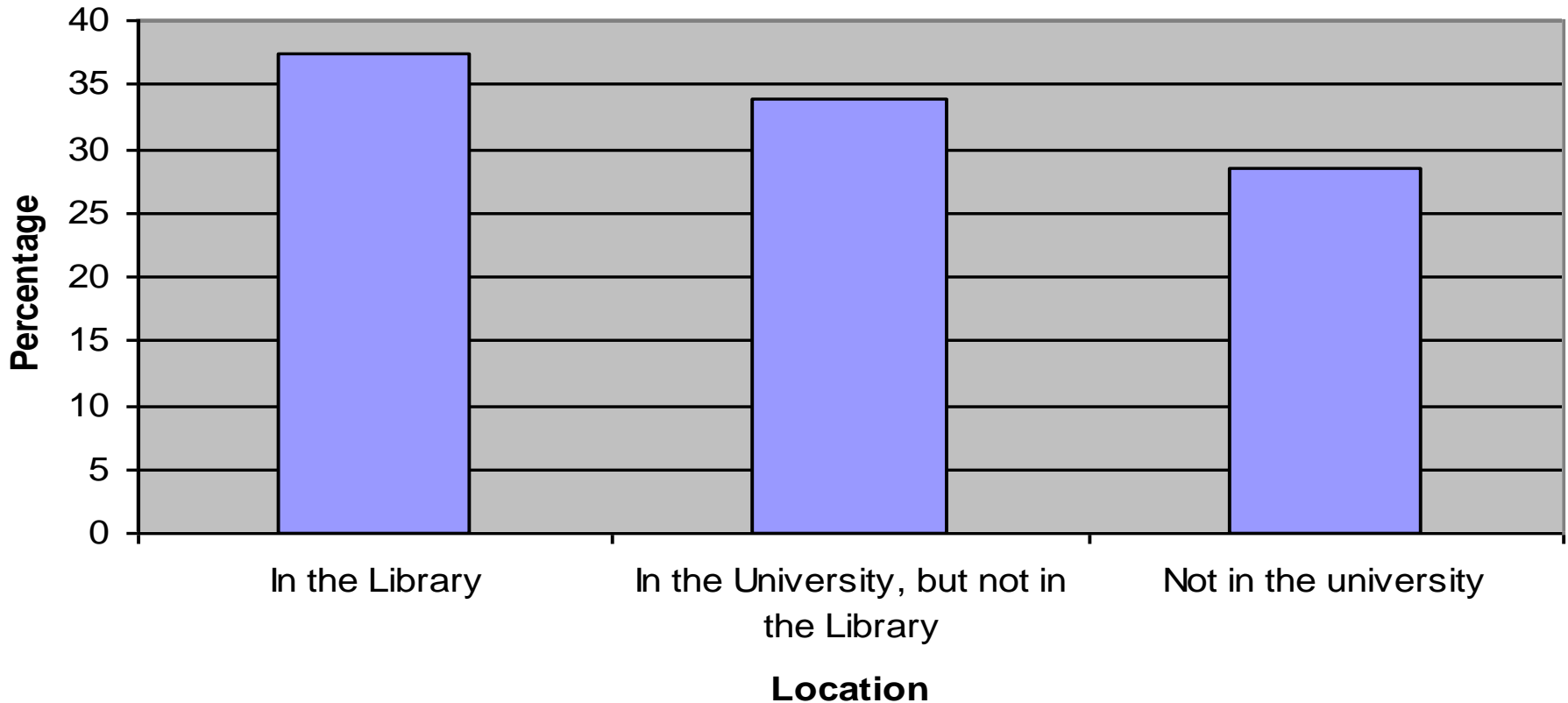
Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα ηλεκτρονικών πηγών

Ποιοι χρησιμοποιούν τις πηγές



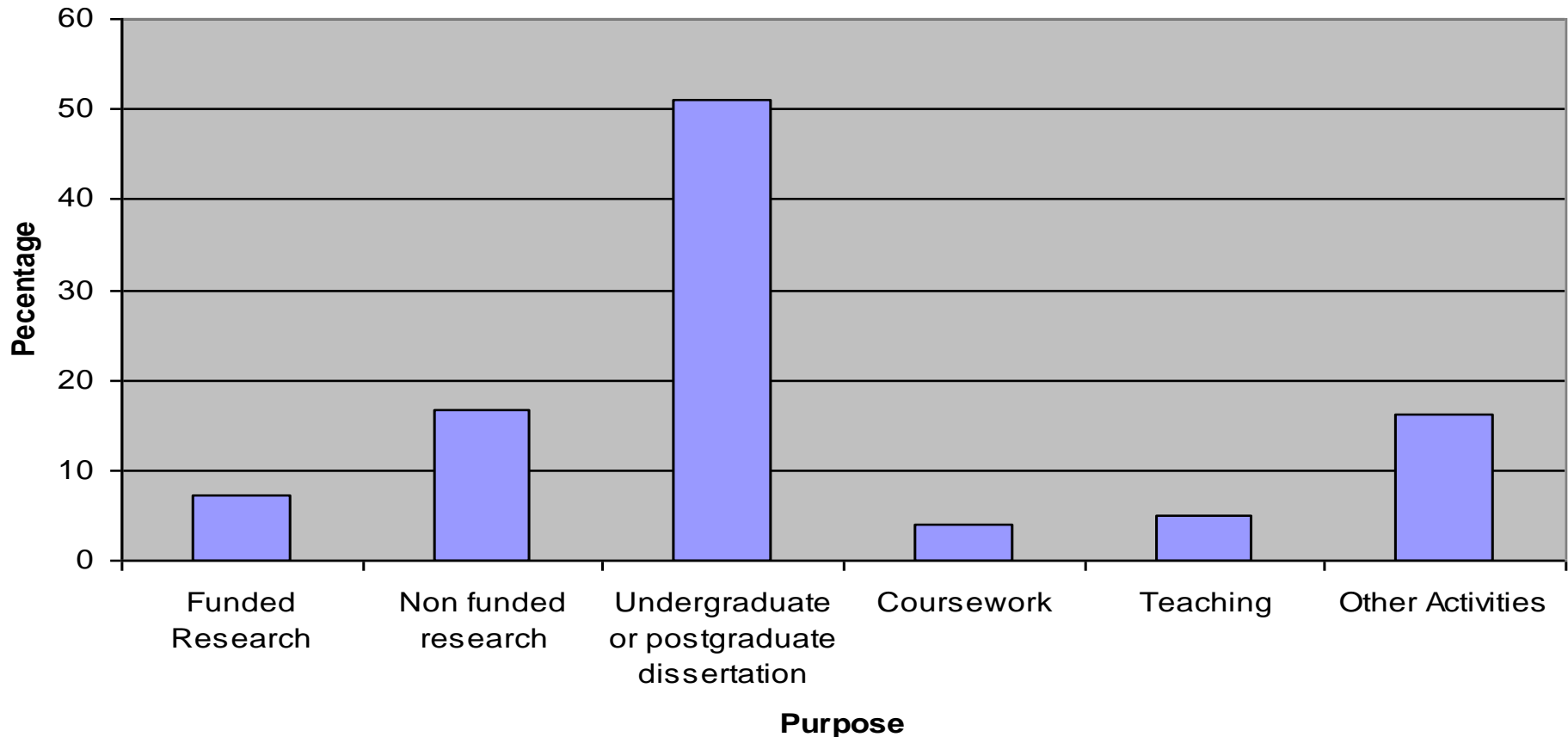
Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα ηλεκτρονικών πηγών ²

Από πού χρησιμοποιούν τις πηγές



Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα ηλεκτρονικών πηγών ³

Για ποιο λόγο χρησιμοποιούν τις πηγές



Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα ηλ. Πηγών - Ενέργειες

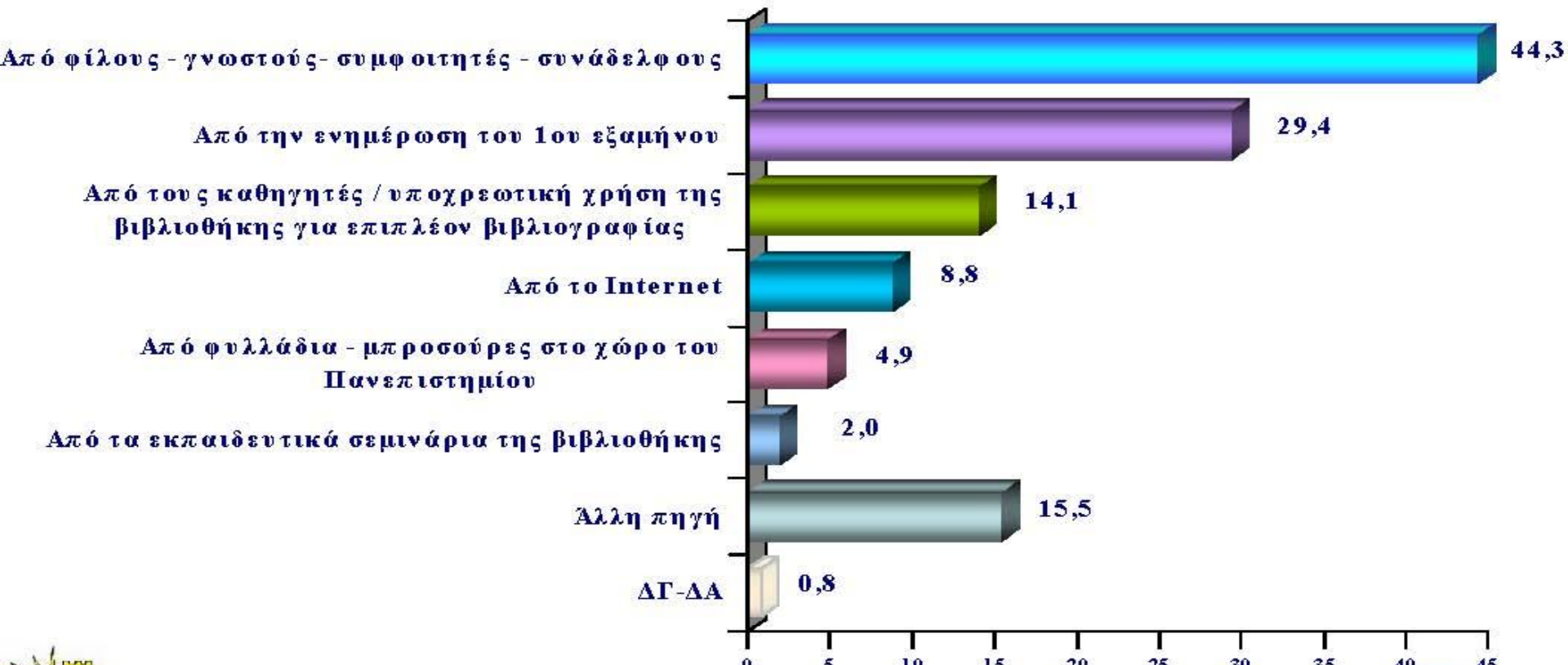
- Αποφάσεις σχετικά με τις προσκτήσεις των ηλεκτρονικών πηγών σε συνάρτηση με τα στοιχεία χρήσης των πηγών όπως προέκυψαν από την έρευνα.
- Ενέργειες προώθησης στις ομάδες που δεν κάνουν χρήση των πηγών.
- Ενέργειες ενημέρωσης σε θέματα πρόσβασης εκτός Βιβλιοθήκης.

Κοζάνη, 28-11-2008



Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα χρηστών

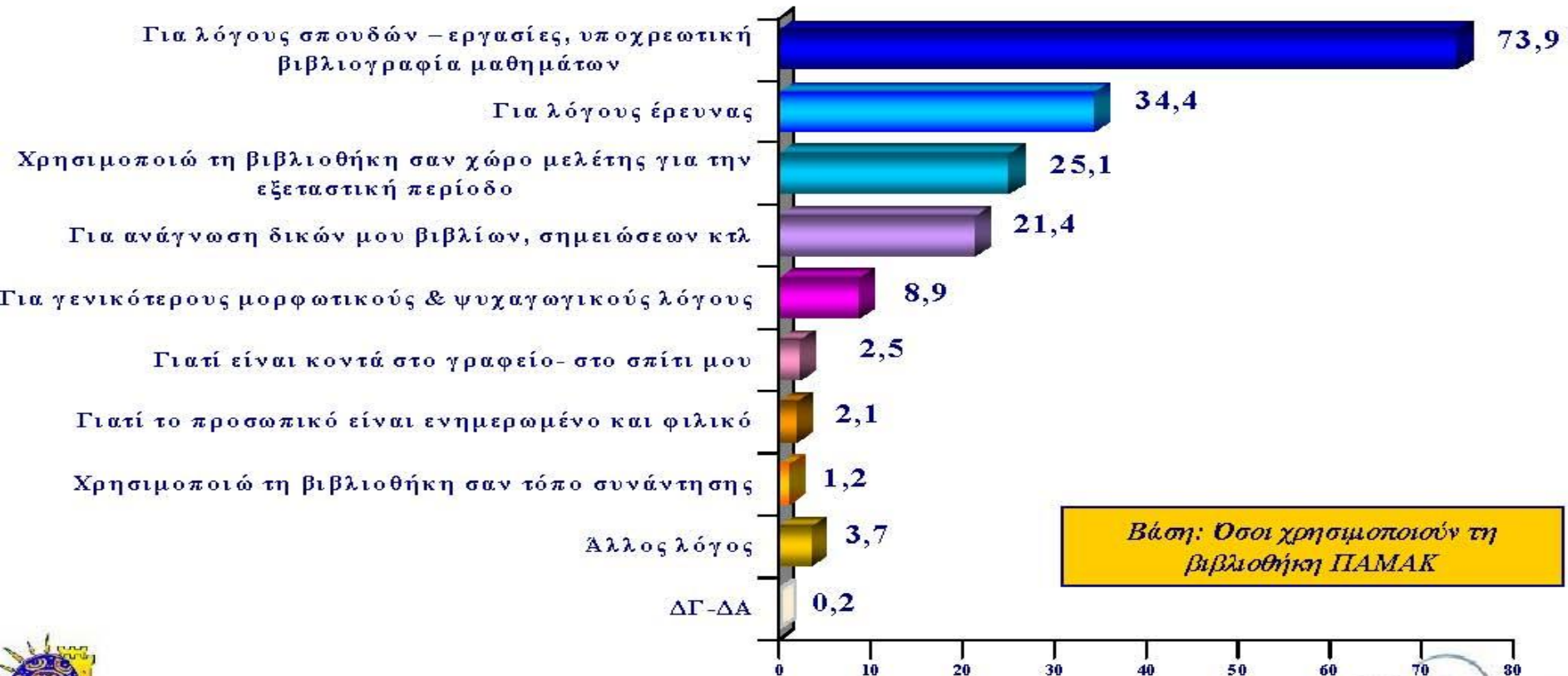
Από που ενημερωθήκατε κυρίως για την βιβλιοθήκη της ΠΑΜΑΚ;
(έως 2 επιλογές)





Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα χρηστών ²

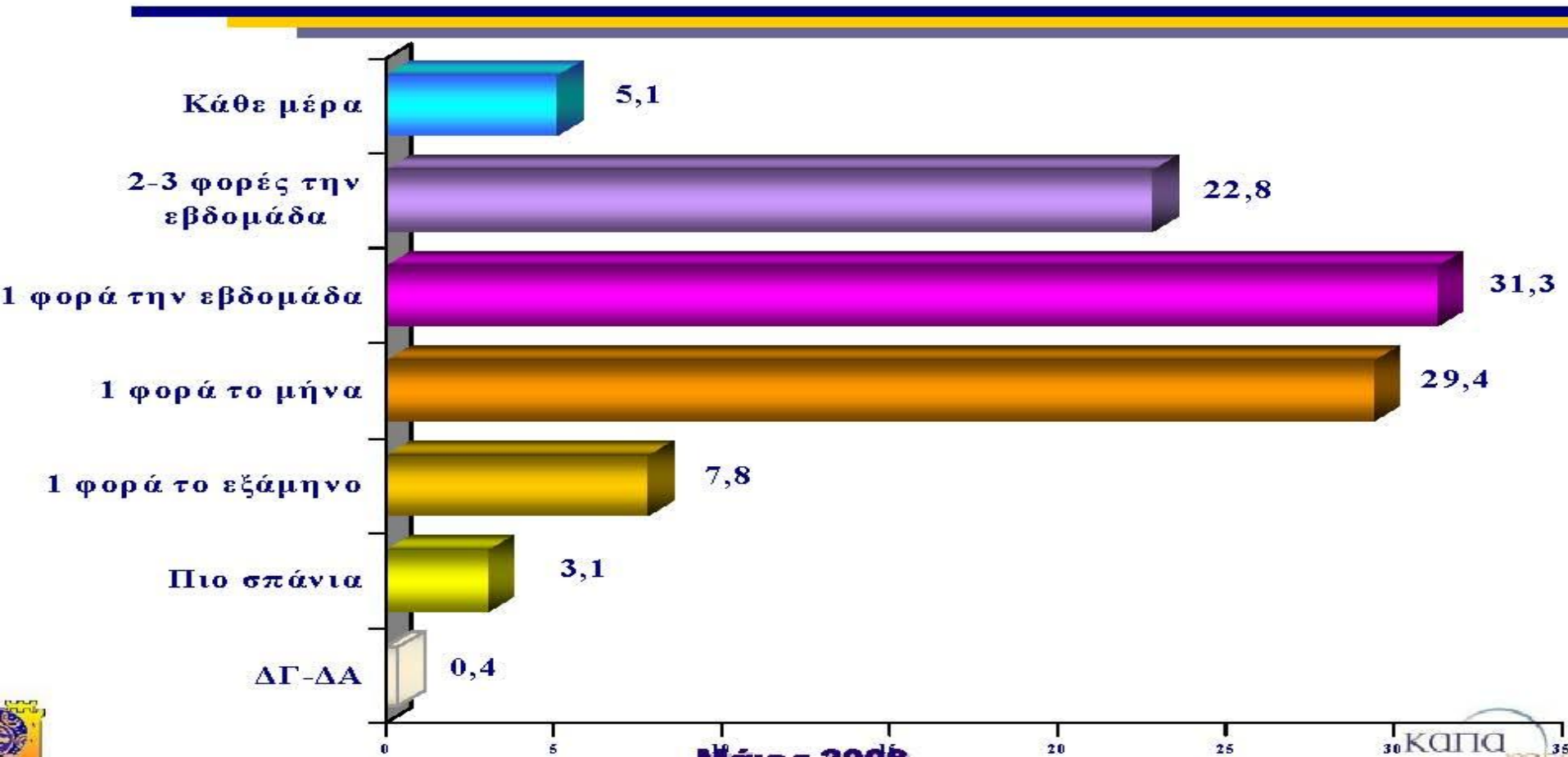
Για ποιους λόγους χρησιμοποιείτε την Βιβλιοθήκη της ΠΑΜΑΚ;
 (έως 3 επιλογές)





Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα χρηστών ³

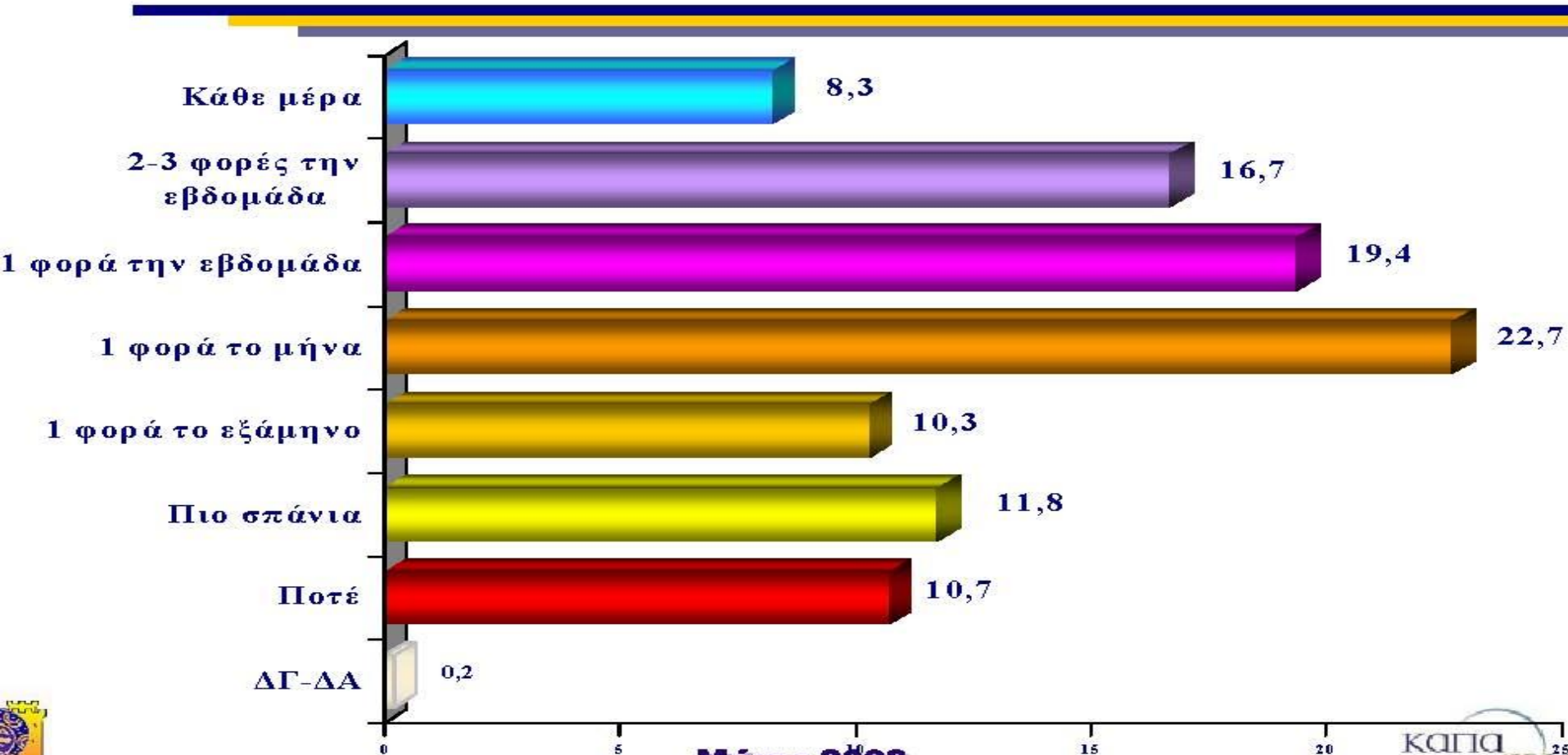
Πόσο συχνά επισκέπτεστε την Βιβλιοθήκη του ΠΑΜΑΚ ;





Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα χρηστών ⁴

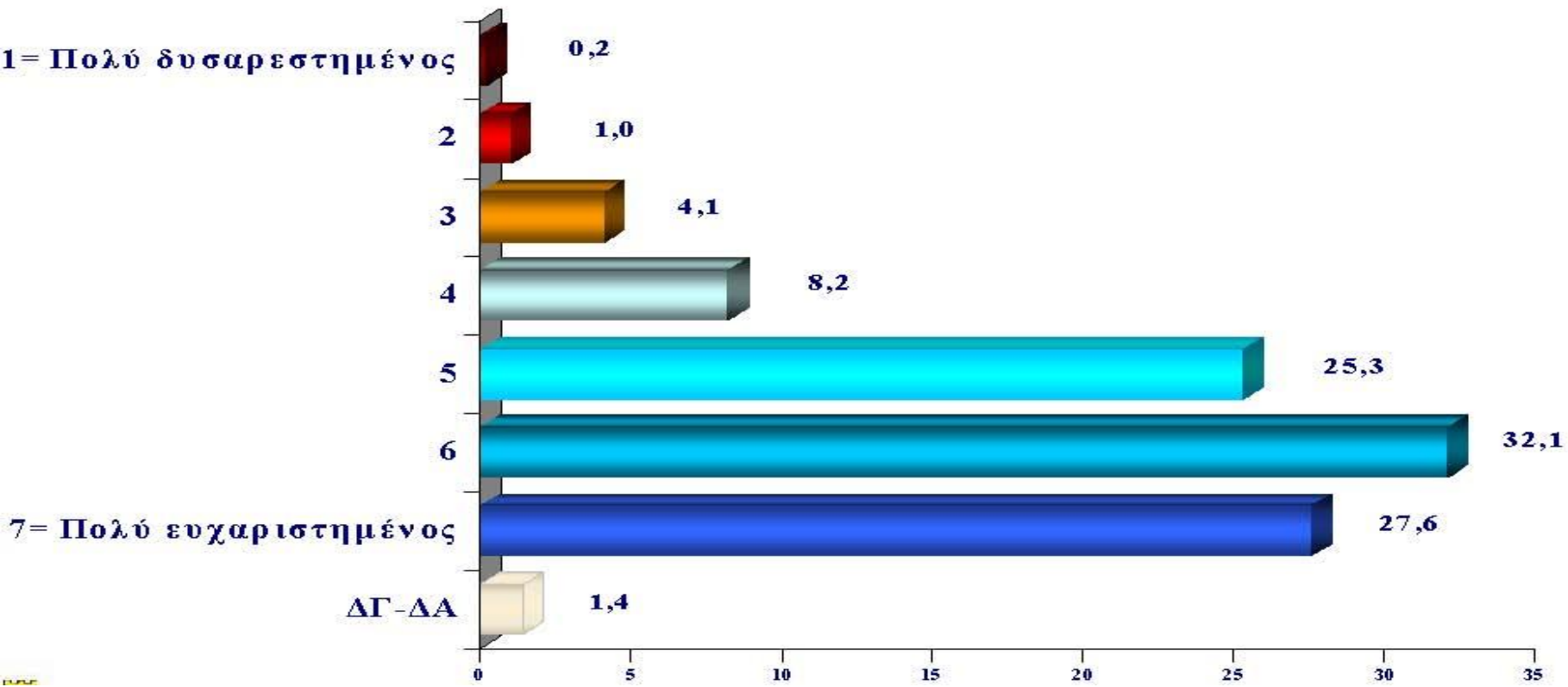
Και πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης ;





Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα χρηστών ⁵

Πόσο ικανοποιημένος είστε από τη συνολική εξυπηρέτηση που λαμβάνετε στη βιβλιοθήκη ΠΑΜΑΚ.
Παρακαλώ χρησιμοποιήστε μια κλίμακα από το 1 έως το 7 όπου 1 σημαίνει πολύ δυσαρεστημένος και 7 πολύ ευχαριστημένος από την συνολική εξυπηρέτηση.





Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα χρηστών ⁶

Αιτιολογήστε την απάντησή σας.

(έως 3 επιλογές)

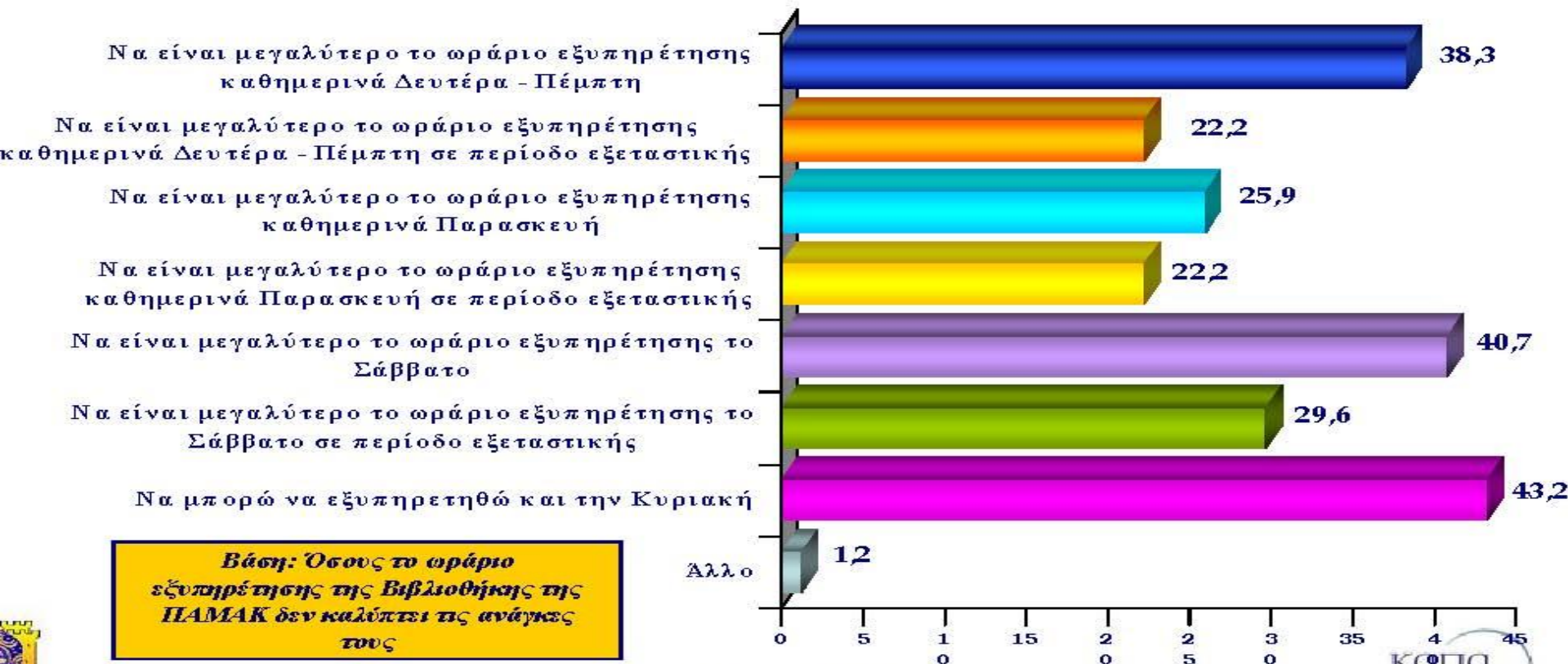


Βάση: Όσοι είναι πολύ ευχαριστημένοι



Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα χρηστών ⁷

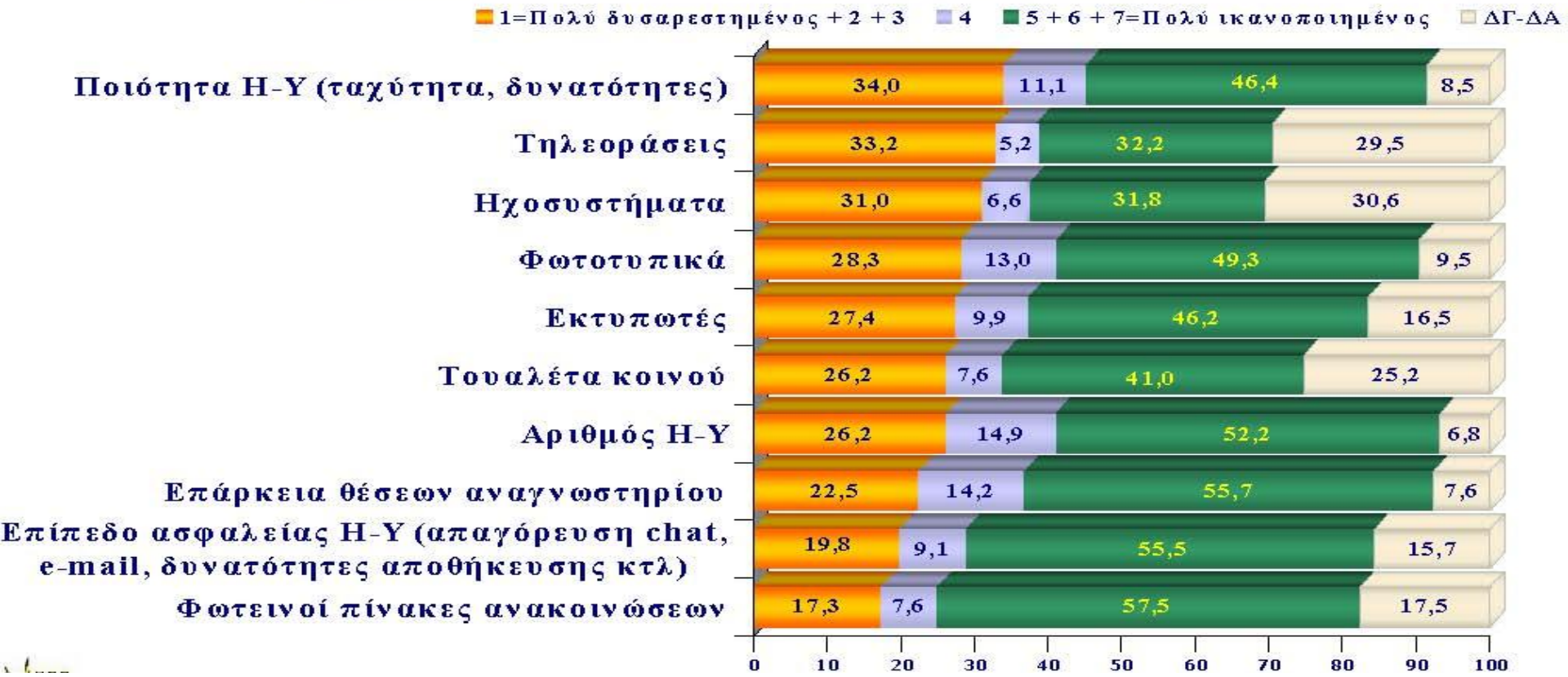
Τι θα θέλατε να αλλάξει στο ωράριο εξυπηρέτησης της Βιβλιοθήκης έτσι ώστε να καλυφθούν οι ανάγκες σας; (πολλαπλή)





Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα χρηστών ⁸

Περνώντας στον χώρο της βιβλιοθήκης, θα ήθελα να μου πείτε πόσο ικανοποιημένος είστε από τα παρακάτω Παρακαλώ χρησιμοποιήστε μια κλίμακα από το 1 έως το 7 όπου 1 σημαίνει πολύ δυσαρεστημένος και 7 πολύ ικανοποιημένος 8 = ΔΓ-ΔΑ :





Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα χρηστών ⁹

Χρησιμοποιώντας μια κλίμακα από το 1 έως το 7 όπου 1 σημαίνει πολύ δυσαρεστημένος και 7 πολύ ικανοποιημένος, παρακαλώ αξιολογήστε τις παρακάτω υπηρεσίες της βιβλιοθήκης:
 8 = ΔΓ-ΔΑ:

■ 1=Πολύ δυσαρεστημένος + 2 + 3 ■ 4 ■ 5 + 6 + 7=Πολύ ικανοποιημένος ■ 8=ΔΓ-ΔΑ

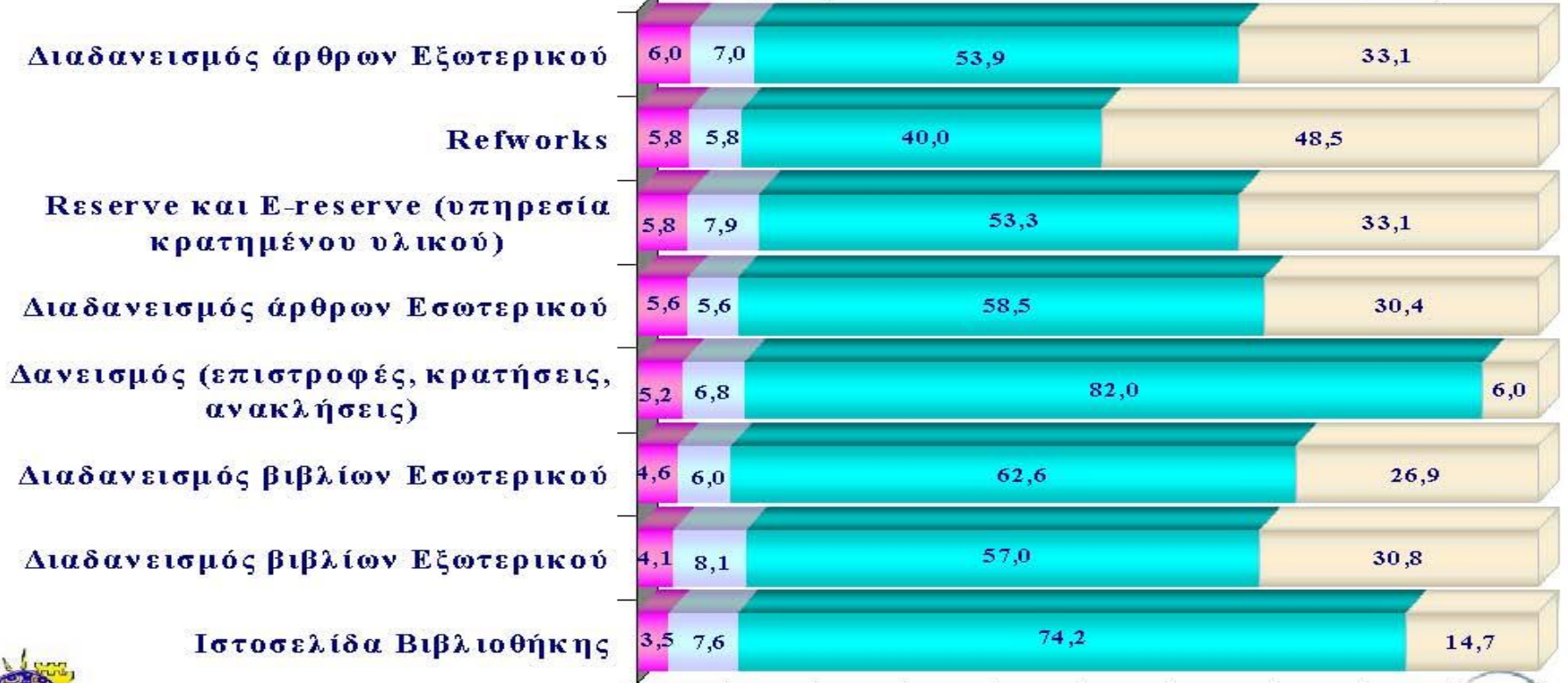




Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα χρηστών ¹⁰

Χρησιμοποιώντας μια κλίμακα από το 1 έως το 7 όπου 1 σημαίνει πολύ δυσαρεστημένος και 7 πολύ ικανοποιημένος, παρακαλώ αξιολογήστε τις παρακάτω υπηρεσίες της βιβλιοθήκης:
8 = ΔΓ-ΔΑ: ..συνέχεια

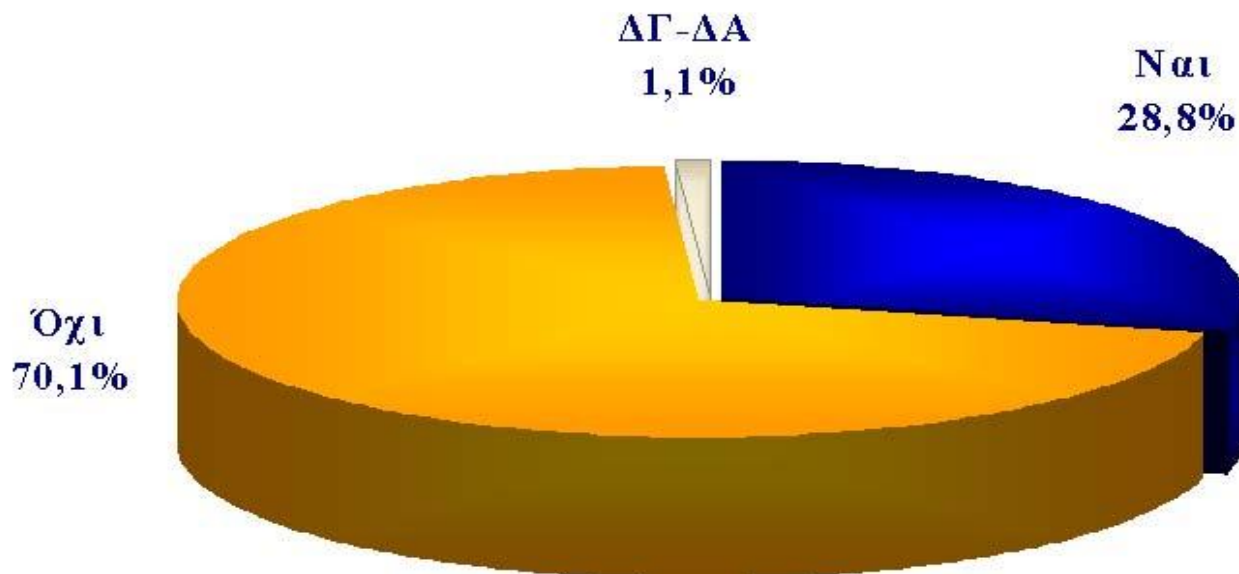
■ 1=Πολύ δυσαρεστημένος + 2 + 3 ■ 4 ■ 5 + 6 + 7=Πολύ ικανοποιημένος ■ 8=ΔΓ-ΔΑ





Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα χρηστών ¹¹

Έχετε παρακολουθήσει κάποιο μάθημα- σεμινάριο από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης για τη χρήση ή για τους τρόπους έρευνας του υλικού που διαθέτει;





Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα χρηστών ¹²

Ποιος ήταν ο λόγος που δεν παρακολούθησατε το συγκεκριμένο πρόγραμμα;

Δεν ήταν απαραίτητο- υποχρεωτικό για τις σπουδές - έρευνα μου

48,9

Δεν είχα ενημερωθεί έγκαιρα για την ώρα και τον τόπο διεξαγωγής του συγκεκριμένου προγράμματος

37,0

Κατόπιν σύστασης του καθηγητή, δεν ήταν απαραίτητο για την επιτυχή παρακολούθηση του μαθήματος του

0,2

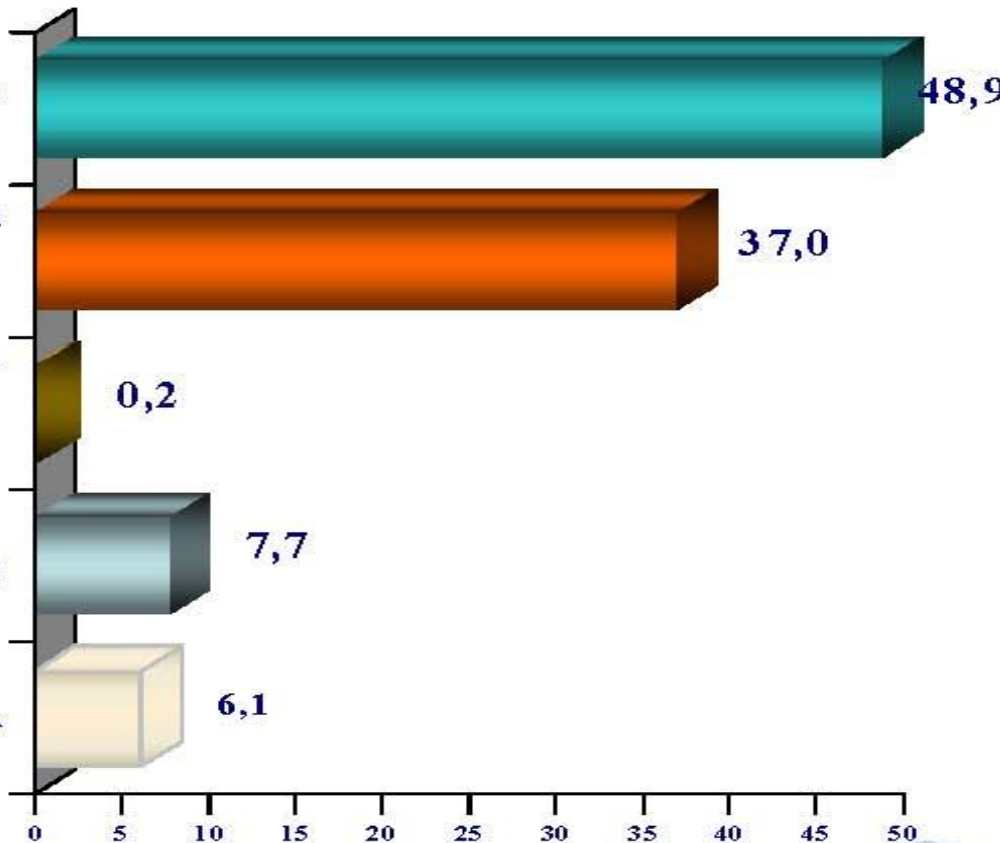
Άλλος λόγος

7,7

ΔΓ-ΔΑ

6,1

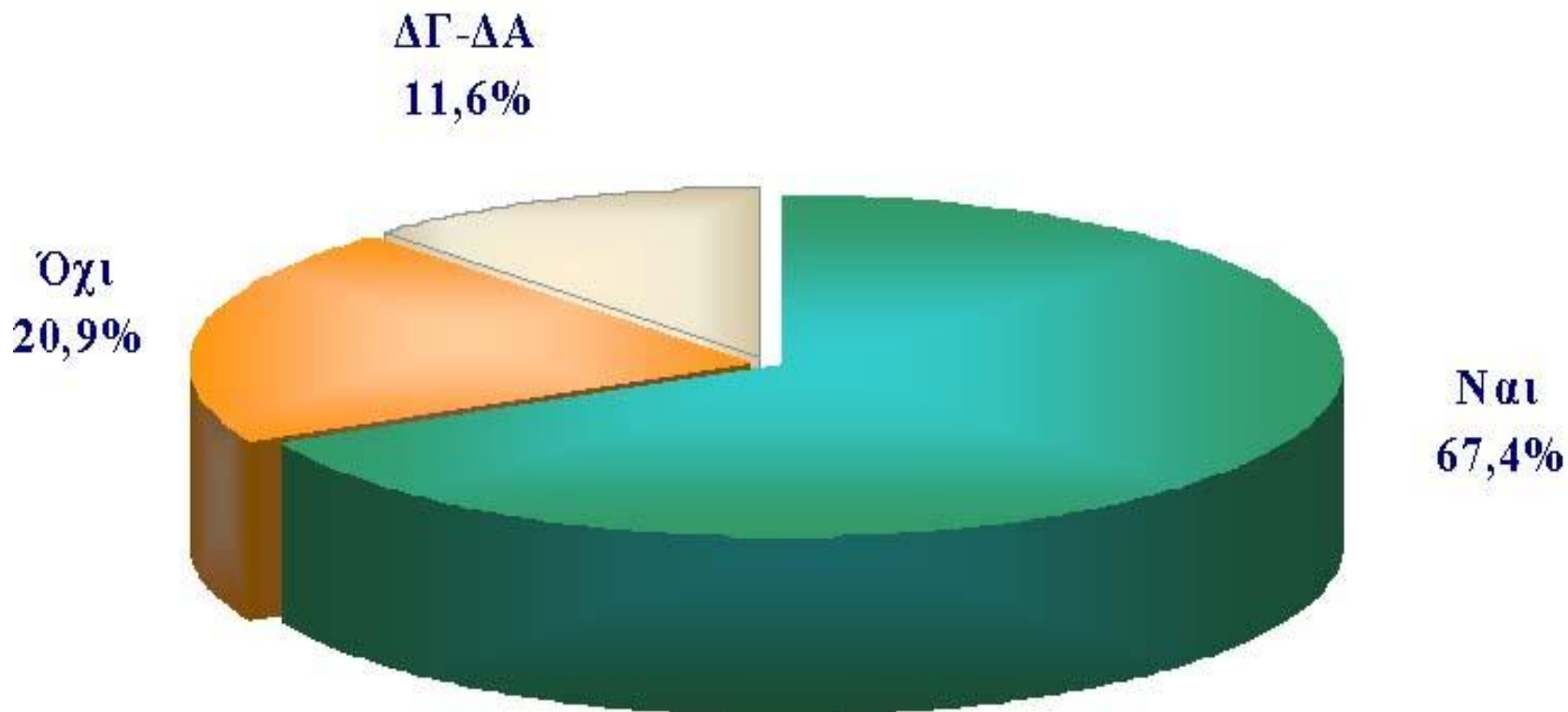
Βάση: Όσοι δεν παρακολούθησαν το συγκεκριμένο πρόγραμμα





Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα χρηστών ¹³

Το πρόγραμμα κάλυψε τις ανάγκες σας;



Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα χρηστών - Ενέργειες

Βασικό συμπέρασμα:

- ικανοποίηση από τις προσφερόμενες υπηρεσίες
αλλά,
- υψηλά ποσοστά έλλειψης ενημέρωσης.

Κοζάνη, 28-11-2008

Β.Κ.Π. ΠΑΜΑΚ: Έρευνα χρηστών - Ενέργειες

- Προώθηση της Βιβλιοθήκης ως διοικητικής και λειτουργικής μονάδας του ιδρύματος τόσο στο εσωτερικό περιβάλλον του πανεπιστημίου όσο και στο ευρύτερο περιβάλλον σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.
- Προώθηση των υπηρεσιών που δεν ήταν γνωστές στο ευρύτερο κοινό όσο και ενδυνάμωση των επικοινωνιακών σχέσεων της Βιβλιοθήκης με ομάδες κοινού οι οποίες διαπιστώθηκε ότι έχουν μερική ή λανθασμένη εντύπωση για τη Βιβλιοθήκη και το ρόλο της στο ευρύτερο εκπαιδευτικό σύστημα του ιδρύματος.
- Βελτιώσεις στις διαδικασίες, εξοπλισμό, ενημέρωση του προσωπικού.

Κοζάνη, 28-11-2008