

Έρευνα ικανοποίησης χρηστών και στρατηγικός σχεδιασμός: η περίπτωση της Δημοτικής Βιβλιοθήκης της Άρτας

User satisfaction survey for the Municipal Library of Arta

Χριστίνα Θεοδωρίκα/ Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων,
Βιβλιοθήκη Παραρτήματος Άρτας

Περίληψη

Οι δημόσιες και δημοτικές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα, μετά από μια παρατεταμένη οικονομική κρίση και την πανδημία του COVID-19, ξαναβρίσκουν τον βηματισμό τους και ενισχύουν τις υπηρεσίες τους προς το κοινό που τόσο έχει ανάγκη. Είναι γεγονός ότι οι βιβλιοθήκες αυτές έχουν διαφορετικό ρυθμό ανάπτυξης και ωρίμανσης των υπηρεσιών προς το κοινό. Η ανακίνηση αυτή θα παρουσιάσει έρευνα ικανοποίησης χρηστών που πραγματοποιήθηκε το 2020 στους χρήστες της Δημοτικής Βιβλιοθήκης της Άρτας, και μελετά κατά πόσο μια νεοσύστατη (2019) βιβλιοθήκη καλύπτει τις ανάγκες των χρηστών μιας κοινότητας 42.000 περίπου κατοίκων.

Η πλειοψηφία επιθυμεί εμπλουτισμό της υπάρχουσας συλλογής των 3.000 περίπου τεκμηρίων. Το 45,2% και το 32,9% του κοινού δηλώνει πολύ και πάρα πολύ αντίστοιχα ικανοποιημένο από τους συμβασιούχους βιβλιοθηκονόμους, και το 78% θεωρεί αναγκαία τη στελέχωση της βιβλιοθήκης με επαγγελματίες βιβλιοθηκονόμους. Το 82% και το 81,5% δηλώνει πως η απουσία δικτυακού τόπου και ηλεκτρονικού καταλόγου της βιβλιοθήκης επηρεάζει την εξυπηρέτηση των πληροφοριακών τους αναγκών από πολύ έως πάρα πολύ. Η πλειοψηφία δηλώνει την αναγκαιότητα οργάνωσης πολιτιστικών - εκπαιδευτικών και δια βίου μάθησης δράσεων. Η ποιοτική έρευνα που αφορούσε σε συνέντευξη με τη δημοτική αρχή κατέδειξε ζητήματα δυσκολίας σε ότι αφορά στον καθορισμό βασικών στρατηγικών στόχων, τη στελέχωση με εξειδικευμένο προσωπικό, στην επαρκή χρηματοδότηση ή στην αναζήτηση εναλλακτικών μορφών χρηματοδότησης.

Βάσει των παραπάνω αποτελεσμάτων και σχετικής ανάλυσης SWOT διαμορφώθηκε προτεινόμενο στρατηγικό σχέδιο οργάνωσης και ανάπτυξης της βιβλιοθήκης, το οποίο περιλαμβάνει οκτώ βασικούς στόχους που αφορούν σε: κτιριακές υποδομές, ανθρώπινο δυναμικό, ανάπτυξη συλλογής, υπηρεσιών και τεχνολογικών υποδομών, μορφές χρηματοδότησης.

Λέξεις Κλειδιά

Έρευνα ικανοποίησης χρηστών, Δημοτική Βιβλιοθήκη Άρτας, Στρατηγικός σχεδιασμός, Ποιοτική έρευνα, Ποσοτική έρευνα.