



ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης

**ΜΕΛΕΤΗ ΚΑΙ ΔΙΕΡΕΥΝΙΣΗ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΙΣΙΑΚΟΥ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ
ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**

Επιβλέπων καθηγητής: Χρήστος Σκιαδάς

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΟΡΕΣΤΗΣ ΠΑΝΑΓΟΠΟΥΛΟΣ

ΧΑΝΙΑ, 2010



Περιεχόμενα

1. ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	4
2. ΠΕΡΙΛΗΨΗ	5
3. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	14
5. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	16
5.1. Βιβλιοθήκες γενικά:	16
5.2. Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες:	37
5.3. Ειδικές Βιβλιοθήκες:	56
5.4. Λαϊκές Βιβλιοθήκες:	76
5.5. Σχολικές Βιβλιοθήκες:	96
6. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	114
7. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	121
8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	122

1. ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Για την εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας αυτής οφείλω θερμές ευχαριστίες στον επιβλέποντα καθηγητή του Τμήματος Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης του Πολυτεχνείου της Κρήτης κ. Χρήστο Σκιαδά για την πολυεπίπεδη στήριξη που μου παρείχε και τις εποικοδομητικές παρατηρήσεις του. Οι καίριες υποδείξεις του και η κριτική του οδήγησαν στο βέλτιστο αποτέλεσμα.

Ευχαριστώ επίσης, τον υποψήφιο διδάκτορα Γιώργο Ματαλιωτάκη για τις παροτρύνσεις και συμβουλές του καθ' όλο το διάστημα της έρευνας. Η συμβολή του υπήρξε καθοριστική στην ολοκλήρωση της.

Τέλος, ευχαριστώ όλους όσους συνεργάστηκαν για τη συλλογή του υλικού. Χωρίς τη δική τους συμμετοχή η διπλωματική εργασία δεν θα μπορούσε να ολοκληρωθεί.

2. ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα διπλωματική εργασία παρουσιάζονται τα αποτελέσματα στατιστικής έρευνας συλλογής και επεξεργασίας πολύτιμων στοιχείων σχετικά με τη λειτουργία των βιβλιοθηκών της χώρας. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε το 2010 και αποσκοπούσε στην ανάδειξη του βαθμού ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών των βιβλιοθηκών κατά είδος βιβλιοθήκης έτσι ώστε οι διοικήσεις των βιβλιοθηκών μελετώντας τα αποτελέσματα να έχουν τη δυνατότητα να διακρίνουν αδυναμίες και πλεονεκτήματα του έργου τους και να βελτιώσουν τις πολύτιμες υπηρεσίες που προσφέρουν. Οι βιβλιοθήκες, σύμφωνα με τα πρότυπα του ISO 2789-1991, κατηγοριοποιούνται σε “ακαδημαϊκές”, “ειδικές”, “λαϊκές”, “σχολικές” και άλλες.

Τα στοιχεία της έρευνας συγκεντρώθηκαν μέσω της απάντησης σύνθετου ερωτηματολογίου το οποίο συμπληρώθηκε από τους υπεύθυνους βιβλιοθηκονόμους. Οι απαντήσεις που δόθηκαν παραστάθηκαν με διαγράμματα μορφής “pie-chart, πίτας” ανά κατηγορία. Στη συνέχεια, τα στοιχεία που συλλέχθηκαν ομαδοποιήθηκαν και συγκρίθηκαν μεταξύ τους. Τα αποτελέσματα της διαδικασίας αυτής παρατίθενται στην ενότητα “Συγκριτικά Αποτελέσματα”.

Λέξεις Κλειδιά: ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, λαϊκές βιβλιοθήκες σχολικές βιβλιοθήκες ειδικές βιβλιοθήκες, στατιστική έρευνα, ποιότητα, υπηρεσίες

3. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ως βιβλιοθήκη ορίζεται η συλλογή βιβλίων που διαθέτει ιδιώτης, ίδρυμα κ.ά., η σειρά βιβλίων που αναφέρονται σε ορισμένο κλάδο της επιστήμης ή της τέχνης, το κτίριο στο οποίο στεγάζονται και φυλάσσονται συλλογές βιβλίων, ακόμα και το ειδικά κατασκευασμένο έπιπλο για την τοποθέτηση και φύλαξη των βιβλίων (Μπαμπινιώτης, 1998).

Πρόκειται για έννοια ιστορικά διαμορφωμένη και σε παράλληλη πορεία και συνύπαρξή με τον πολιτισμό.

Η πρώτη βιβλιοθήκη του κόσμου, κοιλώματα¹ σε τοίχους αίθουσας ναού γεμάτα με πινακίδες της νεοασσυριακής και της μεταβαβυλωνιακής αυτοκρατορίας, εντοπίστηκε στην ιερή πόλη Sippar. Στη Νινευή ανακαλύφθηκαν χιλιάδες πήλινες πινακίδες² του αρχείου της βιβλιοθήκης του βασιλιά Ασουρμπανιπάλ, του τελευταίου αυτοκράτορα της Ασσυρίας (668-626 π.Χ) με κείμενα από τον 7ο π.Χ. αιώνα, γεγονότα της εποχής, ύμνους, ποιήματα επιστημονικά κείμενα, κυρίως γραμμένα σε Ακκαδική στη σφηνοειδή γραφή. Μεγάλος αριθμός των ευρημάτων εκτίθενται σήμερα στο Βρετανικό Μουσείο.

Βιβλιοθήκες με λατρευτικά και ιατρικά κείμενα, τις οποίες μάλιστα, επισκέφθηκαν αρχαίοι Έλληνες όπως ο Πυθαγόρας υπήρχαν σε ναούς στην Αρχαία Αίγυπτο.



1

<http://www.mesopotamia.co.uk/astronomer/index.html>



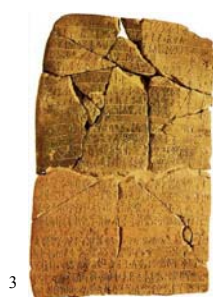
2

Πινακίδα η οποία περιέχει μέρος του Έπους του Γκιλγκαμές
http://en.wikipedia.org/wiki/Library_of_Ashurbanipal

Όσον αφορά στον ελλαδικό χώρο, πήλινες πινακίδες και λίθινες επιγραφές βρέθηκαν στις ανασκαφές της Κνωσού γραμμένες στη γραμμική Β γραφή³. Η αποκρυπτογράφησή της από τον Michael Ventris, το 1953, αποκάλυψε ότι επρόκειτο για κείμενα με θέματα οικονομικά και εμπορικά, κτήση γης, θρησκευτικές προσφορές, απογραφές.

Η πληροφόρηση για τις βιβλιοθήκες στην αρχαία Αθήνα βασίζεται στις πηγές της αρχαίας ελληνικής και λατινικής γραμματείας⁴. Ο Πεισίστρατος διατηρούσε την πρώτη ιδιωτική και μεγαλύτερη βιβλιοθήκη της εποχής του. Εκτός από τη βιβλιοθήκη του Πεισιστράτου, γνωστές είναι οι βιβλιοθήκες του Πολυκράτη του Σάμιου, του Ευκλείδη, του Νικοκράτου του Κυπρίου, των Βασιλιάδων της Περγάμου, του ποιητή Ευριπίδη, του φιλόσοφου Αριστοτέλη, του Νηλέα, του Πλάτωνα, του Ισοκράτη, του Δημοσθένη και του Ζήνωνα.

Σύμβολο του πολιτισμού και έμβλημα της παγκόσμιας γνώσης η Μεγάλη Βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας καταστράφηκε από πυρκαγιά κατά την άλωση της πόλης από τον Ιούλιο Καίσαρα το 47 π.χ. Συγκέντρωνε σε χιλιάδες πάπυρους με χειρόγραφα τα γράμματα τις τέχνες και την επιστήμες της αρχαιότητας. Η βιβλιοθήκη ξανακτίστηκε⁵ από την Αιγυπτιακή κυβέρνηση και το UNESCO.



3

<http://www.utexas.edu/courses/introtogreece/lect3/img22linB.html>

⁴ Ο Αθήναιος αναφέρει τον αρχαιότερο κατάλογο με ιδρυτές ιδιωτικών βιβλιοθηκών στον ελληνικό κόσμο.

http://www.ekdoseis-itanos.gr/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=48&Itemid=104&lang=el

⁵ Σήμερα η βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας περιλαμβάνει μια τεράστια συλλογή βιβλίων και συγγραμμάτων, καθώς και μουσείο στο ισόγειο της βιβλιοθήκης με εκθέματα από την Φαραωνική, Ελληνική, Ρωμαϊκή, Κοπτική και Ισλαμική Εποχή.

http://www.bibalex.org/Home/Default_EN.aspx

Φημισμένες βιβλιοθήκες ήταν επίσης, η βιβλιοθήκη των Σελευκιδών στην Αντιόχεια και των Αττάλων στην Πέργαμο.

Στην ύστερη αρχαιότητα⁶ και στη ρωμαϊκή εποχή⁷ υπήρχαν βιβλιοθήκες σε διάφορες πόλεις. Οι ρωμαϊκές βιβλιοθήκες αποτελούνταν από δύο τμήματα, της ελληνικής και της λατινικής γραμματείας.

Κατά τη μεσαιωνική περίοδο βιβλιοθήκες κατασκευάζονταν στους ναούς και τα μοναστήρια⁸. Μορφωμένοι μοναχοί είχαν την ευθύνη της οργάνωσης, της λειτουργίας και της συστηματικής αντιγραφής των χειρογράφων.

Μετά την Άλωση της Κωνσταντινούπολης το 1453, διατηρήθηκαν οι σπουδαίες βιβλιοθήκες της Θεολογικής Σχολής της Χάλκης, της Μεγάλης του Γένους Σχολής και του Παναγίου Τάφου στο Φανάρι. Ωστόσο, πολλά κείμενα αρχαίων Ελλήνων συγγραφέων, με αγορά, αντιγραφή, αρπαγή, ακόμα και κλοπή, μεταφέρθηκαν στη Δύση. Μεγάλες βιβλιοθήκες στο Παρίσι, το Βατικανό, την Οξφόρδη, τη Μαδρίτη, τη Βιέννη οι οποίες ιδρύθηκαν μετά τον 15ο αι. περιλαμβάνουν στη συλλογή τους πλήθος ελληνικών χειρογράφων (Σμερτζάκη, 2006).

Η λειτουργία των βιβλιοθηκών στην υπόδουλη Ελλάδα συνδέεται κυρίως με την ίδρυση Σχολών⁹. Από τις σπουδαιότερες σχολές με αξιόλογη βιβλιοθήκη ήταν η

⁶ Βιβλιοθήκες υπήρχαν στην Αθήνα, στο γυμνάσιο Πτολεμαίων, στη Ρόδο, στην Έφεσο, στην Κω, στην Πάτρα, στους Δελφούς, στην Επίδαυρο, η ιατρική βιβλιοθήκη το Ασκληπιείον.
http://www.ekdoseis-itanos.gr/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=48&Itemid=104&lang=el

⁷ Οι ρωμαϊκές βιβλιοθήκες, ήταν εγκατεστημένες σε συνεχόμενα παραρτήματα-βοηθητικά κτίσματα των ναών, κυρίως στο κέντρο των πόλεων. Ο Αδριανός, ο οποίος ήταν μεγάλος λάτρης του ελληνικού πολιτισμού, δημιούργησε σημαντική βιβλιοθήκη στην Αθήνα. Η βιβλιοθήκη βρίσκεται βόρεια της Ακρόπολης και της ρωμαϊκής αγοράς.
A Brief History of Roman Libraries
<http://www.roman-empire.net/articles/article-005.html>
Οι σημαντικότερες βιβλιοθήκες των Ρωμαϊκών χρόνων που έχουν βρεθεί στη Μικρά Ασία είναι η βιβλιοθήκη του Κέλσου στην Έφεσο, από τα καλύτερα διατηρημένα κτήρια βιβλιοθηκών, η βιβλιοθήκη της Σαγαλασσού και η βιβλιοθήκη της Νύσας.
<http://www.ehw.gr/asiaminor/forms/fLemmaBodyExtended.aspx?lemmaID=3928>

⁸ Σπουδαίες μοναστηριακές βιβλιοθήκες είναι η βιβλιοθήκη της Μονής της Αγ. Αικατερίνης Σινά χτισμένη τον 6^ο αι, από τον Ιουστινιανό και η βιβλιοθήκη της Πάτμου.
<http://www.slideshare.net/pupushi/ss-996358>

⁹ Σχολές ανώτερης εκπαίδευσης δημιουργήθηκαν στα Ιωάννινα (σχολή Γκιούνμα και Μαρούτση), Άρτα, Μέτσοβο, Καστοριά, Κοζάνη (το 1668 μαζί με την ίδρυση της σχολής ιδρύθηκε βιβλιοθήκη),

Σχολή στη Χίο (1792), στη Δημητσάνα (1764), στη Ζαγορά(1777), στη Χάλκη(1786), στην περιοχή της Μονής Βατοπεδίου (1748).

Το 1829, ιδρύθηκε από τον κυβερνήτη της Ελλάδος Ιωάννη Καποδίστρια στο Ορφανοτροφείο της Αίγινας η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος. Η Βιβλιοθήκη, μεταφέρθηκε στην Αθήνα, το 1834, επί Όθωνος¹⁰. Αργότερα, ιδρύθηκε η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου η οποία ενώθηκε με την Εθνική Βιβλιοθήκη¹¹. Το 1844 ιδρύθηκε η Βιβλιοθήκη της Βουλής των Ελλήνων¹². Η Ακαδημία Αθηνών ιδρύθηκε με τη Συντακτική Απόφαση της 18 Μαρτίου 1926 ως Ακαδημία των Επιστημών, των Γραμμάτων και των Καλών Τεχνών. Κύρια αποστολή της Βιβλιοθήκης της Ακαδημίας είναι η πρόσκτηση, φύλαξη, συντήρηση και διαχείριση των βιβλίων, περιοδικών εκδόσεων, δημοσιευμάτων εν γένει, χειρογράφων, χαρτών, σχεδίων, προσωπογραφιών και συλλογών που ανήκουν στην Ακαδημία Αθηνών.

Σήμερα σε όλη την επικράτεια διάφορες κατηγορίες βιβλιοθηκών¹³ όπως Λαϊκές Ακαδημαϊκές, Σχολικές, Ειδικές και άλλες βιβλιοθήκες παρέχουν τις υπηρεσίες τους

Μοσχόπολη, Σιάτιστα, Αθήνα, Αμπελάκια Θεσσαλίας, Πάτμος, Σμύρνη (Ευαγγελική σχολή), Κωνσταντινούπολη (Πατριαρχική σχολή), Βενετία (Φιλολογικόν Φροντιστήριον), Πήλιο (Μηλιές, Ζαγορά) (Σεμερτζάκη, 2006).

¹⁰ Στο τέλος του 1830 η Βιβλιοθήκη, αριθμούσε 1.018 τόμους εντύπων βιβλίων, που είχαν συγκεντρωθεί μετά από έκκληση των Αρχών προς όλους τους Έλληνες και φιλέλληνες, προς τους διοικητές και προς τις μονές της χώρας. Παράλληλα με την κρατική μέριμνα για τον εμπλουτισμό της με αγορές ιδιωτικών βιβλιοθηκών, όπως αυτή του Δημ. Ποστολάκα (1.995 τόμοι), η Βιβλιοθήκη δέχτηκε πολλές δωρεές βιβλίων, όπως αυτές των Χριστόφ. και Κωνστ. Σακελλαρίου (5.400 τόμοι), του Μάρκου Ρενιέρη (3.401 τόμοι) κ.ά. (Σεμερτζάκη, 2006)

Σήμερα στα αρχεία της Εθνικής Βιβλιοθήκης φυλάσσονται ποικίλες κατηγορίες ιστορικών εγγράφων, σπάνιων βιβλίων και μια από τις μεγαλύτερες συλλογές Ελληνικών Χειρογράφων Κωδίκων διεθνώς, όλα μοναδικά τεκμήρια του ελληνικού πολιτισμού.

http://www.e-yliko.gr/htmls/libraries/vivl_eth_vivl.aspx

¹¹ Το 1890 αποσχίστηκε από την Εθνική Βιβλιοθήκη η νομισματική συλλογή η οποία αποτέλεσε το Νομισματικό Μουσείο. (Σεμερτζάκη, 2006)

¹² Η Βιβλιοθήκη της Βουλής στεγάζεται σε τρία σημεία της Αθήνας: στο Μέγαρο της Βουλής όπου στεγάζεται η Κεντρική Βιβλιοθήκη, στην Μπενάκειο Βιβλιοθήκη και στο πρώην Καπνεργαστάσιο στο οποίο στεγάζονται το τμήμα Μικροφωτογράφισης και Ηλεκτρονικής Αποθήκευσης και το τμήμα συντήρησης Έργων Τέχνης και Εντύπων.

<http://voulibeu.parliament.gr/>

¹³ Σύμφωνα με το ISO 2789-1991 “International Library Statistics”, η τυπολογία των βιβλιοθηκών είναι η εξής: 1. Λαϊκές, στις οποίες εντάσσονται οι Δημοτικές/ Κοινοτικές, οι Δημόσιες, οι βιβλιοθήκες Συλλόγων, οι Ιδιωτικές, οι Παιδικές, οι Κινητές. 2. Ακαδημαϊκές, στις οποίες ανήκουν οι βιβλιοθήκες των ΑΕΙ/ ΤΕΙ, οι Κεντρικές, οι βιβλιοθήκες Τμημάτων, Σχολών, Σπουδαστηρίων, Εργαστηρίων, Μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. 3. Σχολικές, στις οποίες ανήκουν οι βιβλιοθήκες Α΄βάθμιας και Β΄βάθμιας εκπαίδευσης, οι Δημόσιες και οι Ιδιωτικές. 4. Ειδικές, στις οποίες εντάσσονται οι Βιβλιοθήκες Ερευνητικών Κέντρων, Νοσοκομείων, Επιχειρήσεων Δημόσιου και Ιδιωτικού τομέα,

σε διάφορες κατηγορίες πολιτών. Τα τελευταία χρόνια μάλιστα, πολλές από αυτές γνώρισαν ιδιαίτερη άνθιση με την οικονομική ενίσχυση που προήλθε από τα Κοινοτικά Πλαίσια Στήριξης. Αυξήθηκαν σε όγκο και ανέπτυξαν υπηρεσίες ψηφιοποίησης των συλλογών τους, συνεργασίες και συμμετοχή σε διεθνή προγράμματα¹⁴.

Οργανισμών του Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα, Τραπεζών, Πολιτιστικών Ιδρυμάτων, Φυλακών, Εκκλησιαστικές βιβλιοθήκες κλπ. 5. Βιβλιοθήκες, όπως η Εθνική, η της Βουλής και η της Ακαδημίας Αθηνών. Στην παρούσα μελέτη η 5η κατηγορία δηλώνεται στην επιλογή «άλλη». Στην περίπτωση των δημοτικών βιβλιοθηκών που ανήκουν στα πολιτιστικά τμήματα των Δήμων, η κατηγορία που ανήκουν είναι η πρώτη, λαϊκές βιβλιοθήκες.

¹⁴ Βιβλιοθήκες έχουν αναπτύξει, σε συνεργασία με το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης, μια ιδιαίτερα φιλική εφαρμογή σε περιβάλλον web ώστε ο χρήστης να μπορεί να περιηγηθεί σελίδα-σελίδα το τεκμήριο, ή να κατευθυνθεί αμέσως στην επιθυμητή σελίδα, χωρίς να απαιτούνται υψηλές ταχύτητες σύνδεσης. Σημαντικό στοιχείο θεωρείται η δυνατότητα zoom-in η οποία προσφέρεται ιδιαίτερα στο τεκμήριο φωτογραφιών, αρχιτεκτονικών σχεδίων, χαρτών, πινάκων, και χειρόγραφου υλικού ώστε ο χρήστης να έχει τη δυνατότητα λεπτομερειακής μελέτης του τεκμηρίου, χωρίς να αλλοιώνεται η πιστότητα του αντιγράφου. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα εκτύπωσης σε Α4 του ψηφιακού υποκατάστατου, ακόμη κι αν το πρωτότυπο είναι μεγαλύτερης διάστασης έγγραφο.

<http://www.e-telescope.gr/el/arts-and-culture/470-2010-05-10-10-45-18>

Η κεντρική ψηφιακή βιβλιοθήκη (<http://diglib.ypepth.gr/awweb/main.jsp>) των δημόσιων βιβλιοθηκών με 41.444 τίτλους βιβλίων, εφημερίδων, περιοδικών, χαρτών, εγγράφων, χειρογράφων αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα έργα ψηφιοποίησης στη χώρα.

<http://publiclibs.ypepth.gr/frontoffice/portal.asp?cpage=NODE&cnode=1>

Οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ ανέπτυξαν μια σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες με στόχο την ικανοποίηση των εκπαιδευτικών και ερευνητικών αναγκών της ακαδημαϊκής κοινότητας. Ενδεικτικά, μπορούν να αναφερθούν τα Ιδρυματικά Καταθετήρια, τα Ηλεκτρονικά Μαθησιακά Συστήματα, οι Ψηφιακές Βιβλιοθήκες.

<http://195.251.240.254:8080/handle/10184/789?show=full>

HEAL-Link είναι ο Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών που λειτουργεί υπό μορφή κοινοπραξίας και αποτελείται από 37 Ακαδημαϊκά Ιδρύματα, 14 Ερευνητικά Ιδρύματα την Ακαδημία Αθηνών, την Εθνική Βιβλιοθήκη Ελλάδος, τη Βιβλιοθήκη της Βουλής, το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, το Εθνικό Ίδρυμα Αγροτικής Έρευνας και το Πανεπιστήμιο Κύπρου.

Επίσης, δημιουργήθηκε το διαπανεπιστημιακό σύστημα ψηφιακής βιβλιοθήκης για την ηλεκτρονική τεκμηρίωση της σύγχρονης ελληνικής «γκρίζας» βιβλιογραφίας, ARTEMIS, με σκοπό τη συστηματική αρχειοθέτηση και διάδοση της πνευματικής παραγωγής των ΑΕΙ και ΤΕΙ της χώρας (διπλωματικές, μεταπτυχιακές και διδακτορικές εργασίες, σημειώσεις διδασκαλίας, κ.α.) με τη βοήθεια της τεχνολογίας των ψηφιακών βιβλιοθηκών.

<http://www.heal-link.gr/journals/>

Οι ψηφιακές συλλογές της Εθνικής Βιβλιοθήκης περιλαμβάνουν: Πανεπιστημιακές Επετηρίδες, Εφημερίδες και Χειρόγραφους Κώδικες και Ομοιώτυπα.

<http://www.nlg.gr/opac.htm#>

Στα πλαίσια του Υποέργου, «Ψηφιοποίηση, Ηλεκτρονική Αρχειοθέτηση και ευρεία Διάθεση της Συλλογής Χειρογράφων Κωδίκων και Ομοιότυπων της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδας», του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΕΠ ΚτΠ) «Τεκμηρίωση, Αξιοποίηση και Ανάδειξη του Ελληνικού Πολιτισμού», παρήχθησαν υπηρεσίες ψηφιοποίησης και τεκμηρίωσης για το σύνολο 658 Χειρογράφων Κωδίκων και 7 Ομοιότυπων.

<http://mss.nlg.gr/Default.aspx?alias=mss.nlg.gr/ebewebel>

Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος συμμετέχει στο Πρόγραμμα EDL (European Digital Library project), μια συνεργασία μεταξύ ευρωπαϊκών εθνικών βιβλιοθηκών που υποστηρίζεται από την

Η παροχή ποιοτικών¹⁵ υπηρεσιών αποτελεί πρόκληση για τις βιβλιοθήκες σήμερα. Συχνά η εφαρμογή κριτηρίων και προτύπων βελτίωσης και ανάπτυξης αποτελούν προϋπόθεση χρηματοδότησης τους¹⁶.

Σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, το οποίο χαρακτηρίζεται από την αυξανόμενη διάθεση πληροφοριών, της χρήση της τεχνολογίας επικοινωνιών και την ανάπτυξη του Διαδικτύου, οι βιβλιοθήκες είναι υποχρεωμένες να διατηρήσουν την ταυτότητά τους και να αποδείξουν την αξία τους (Lau, 2006, Schmidt, 2007). Πρακτικές που μέχρι πρόσφατα αφορούσαν μόνο κερδοσκοπικές επιχειρήσεις, οργανισμούς, στρατηγικές προώθησης (marketing) υιοθετούνται πλέον από τις βιβλιοθήκες (Hart, Keith 1999).

Ο βαθμό ποιότητας των υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης συνδέεται με την ενημέρωση και τη διευκόλυνση πρόσβασης των χρηστών της, υφιστάμενων και δυνητικών, στις πληροφορίες, όποτε το επιθυμούν κυρίως μέσω της χρήσης σύγχρονων τεχνολογιών. Ειδικότερα, μια λειτουργική βιβλιοθήκη σήμερα θα πρέπει να διαθέτει χώρο και καλές συνθήκες χρήσης, αξιόπιστα μηχανήματα, υπηρεσία υποστήριξης

Ευρωπαϊκή Ένωση και φιλοδοξεί να προσφέρει ενιαία πρόσβαση στους ηλεκτρονικούς πόρους των κυριότερων ευρωπαϊκών εθνικών βιβλιοθηκών.

<http://www.nlg.gr/>

Η Δημόσια βιβλιοθήκη Βέροιας συμμετέχει στο πρόγραμμα Europeana, ένα Θεματικό Δίκτυο που χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με σκοπό να γίνει η πολιτισμική κληρονομιά της Ευρώπης πλήρως λειτουργική και προσβάσιμη μέσω μιας πραγματικά πολυγλωσσικής υπηρεσίας.

<http://www.europeana.eu/portal/aboutus.html>

Στις ψηφιακές συλλογές της Ακαδημίας Αθηνών ανήκουν: η Ψηφιακή Βιβλιοθήκη "Ιωάννης Συκουτρής", τα Ψηφιακά Ιστορικά Αρχεία και Διαδραστικό Περιεχόμενο.

<http://www.academyofathens.gr/ecPortal.asp?id=1426&nt=19&lang=1>

¹⁵ Το BS 4778(1987) και το διεθνές ισοδύναμο του ISO 8402(1986) δίνουν το παρακάτω ορισμό της ποιότητας: "Η ολότητα των ιδιοτήτων και των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας που σχετίζονται με την ικανότητα του να ικανοποιήσει δηλωθείσες ή υποτιθέμενες ανάγκες".

http://www.gzachos.gr/index.php?option=com_content&task=view&id=52&Itemid=45

¹⁶ Διαπιστευμένοι φορείς πιστοποίησης ελέγχουν στην περίπτωση αυτή την εφαρμογή συστήματος διασφάλισης ποιότητας.

http://www.gzachos.gr/index.php?option=com_content&task=view&id=52&Itemid=45

Μια εισαγωγή στο θέμα της υιοθέτησης ενός συστήματος Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) στις Βιβλιοθήκες, στα οφέλη που μπορούν να αποκομίσουν οι βιβλιοθήκες από την υιοθέτηση αυτή, τους ανασταλτικούς παράγοντες εφαρμογής συστημάτων ΔΟΠ και μια προσέγγιση του κόστους της ποιότητας στις Βιβλιοθήκες μπορεί να διαβάσει κανείς στο κείμενο *ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ: ΤΑ ΕΜΠΟΔΙΑ, ΤΑ ΟΦΕΛΗ & ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ* των Δελιόγλου Παναγοπούλου και Πέτσα.

<http://17conf.lib.uoi.gr/files/c6.1.Deliogloy-Panagopoyloy-Petsas.pdf>

του χρήστη και ενημέρωσης της ευρύτερης κοινότητας, εκπαιδευμένο, ευγενικό και εξυπηρετικό προσωπικό, να εξασφαλίζει πρόσβαση σε άτομα με δυσκολίες, εξ αποστάσεως πρόσβαση, πρόσβαση σε πολύγλωσσες και πολύμορφες πηγές, σε πληροφοριακά δίκτυα, να απαντά σε ερωτήματα με ταχύτητα και αποτελεσματικά, να ελέγχει την εφαρμογή των αποφάσεων βελτίωσης και να επανασχεδιάζει συνεχώς, σύμφωνα με τις ανάγκες του χρήστη.

Η Αμερικανική Ένωση Βιβλιοθηκών (American Library Association - ALA) σε κείμενο της με τίτλο «@ your library™» προτείνει την εφαρμογή των καθιερωμένων σταδίων μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής προώθησης της βιβλιοθήκης: έρευνα αγοράς, πλάνο επικοινωνίας, στρατηγικό σχεδιασμό, παράδοση υπηρεσιών και αξιολόγηση της (American Library Association, 2003). Επιπλέον, στο παραπάνω κείμενο, τονίζεται η σημασία ανάπτυξης ενός πλάνου επικοινωνίας ως μέσο προώθησης της βιβλιοθήκης με τους γενικούς και τους ειδικούς στόχους, το κοινό στο οποίο απευθύνεται, τα μηνύματα που πρέπει να αποσταλούν στους χρήστες, την ιδανική εικόνα που πρέπει να σχηματίσει το κοινό της, τον τρόπο προώθησης των μηνυμάτων της, τη διαδικασία αξιολόγησης των αποτελεσμάτων της προσπάθειας αυτής.

Πλήθος ερευνών διεξάγονται διεθνώς προκειμένου τα αποτελέσματα αυτών να αποτελέσουν εργαλεία αποφάσεων και δράσεων ανάπτυξης και προώθησης της λειτουργίας των βιβλιοθηκών.

Σχετικές έρευνες υλοποιούνται τα τελευταία χρόνια και στη χώρα μας προκειμένου να αποτιμηθεί η ποιότητα των βιβλιοθηκών. Πολλές από αυτές αναπτύχθηκαν σε Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες και εστιάζουν στη μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη¹⁷.

¹⁷ Αλβανούδη, Ν., Ζωντανός, Κ., 2006, «Έρευνα ικανοποίησης χρηστών από την Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Πληροφόρησης της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας».
<http://conference.lis.upatras.gr/files/3.05.FullText.pdf>

Βιβλιοθήκη του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου, 2010, «Έρευνα»
<http://athena.cut.ac.cy/actadiurna/>

Ζάχος, Γ., 2006, «Έρευνα χρήσης των Βιβλιοθηκών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων».
http://www.gzachos.gr/document/epagelmatika/meletes/ereyna_xrasis.pdf

Τα αποτελέσματα μιας έρευνας χρηστών αντανακλούν τις σχέσεις αλληλεπίδρασης που αναπτύσσονται ανάμεσα στο χρήστη και τις πηγές της μονάδας πληροφόρησης. Οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να βρουν τον τρόπο να ανακαλύψουν και να κατανοήσουν τις πραγματικές εκπαιδευτικές ανάγκες των χρηστών τους. Αυτό μπορεί να γίνει μόνο μετά από αμφίδρομη επικοινωνία με αυτούς μέσω συγκεκριμένων μεθόδων έρευνας και αξιολόγησης όπως ερωτηματολόγια, συνεντεύξεις, παρατήρηση και εμπειρία (Shonrock, 1996).

Η ανάγκη για περαιτέρω έρευνα συνεχίζει στις μέρες μας να είναι επιτακτική (Hayden, 2005). Αν και ορισμένες βιβλιοθήκες σε μικρότερο ή σε μεγαλύτερο βαθμό έχουν αναπτύξει μια σειρά από αποτελεσματικές υπηρεσίες για τους χρήστες γρήγορης, άμεσης, έγκυρης και έγκαιρης πληροφόρησης πολλές από αυτές τις υπηρεσίες παραμένουν για άλλους άγνωστες ή/και απρόσιτες.

Κορφιάτη, Μ., Γεωργίου, Π., 1999. «Αξιολόγηση υπηρεσιών: έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης και Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών».
<http://eprints.rclis.org/archive/00010329/01/8psab033.pdf>

Μάλλιαρη, Α. Νίτσος, Η., Αρακά, Η., Τζιρίνη, Μ., 2008, «Σύγχρονες υπηρεσίες ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: έχουμε πετύχει τους στόχους μας;» ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης.
<http://195.251.240.254:8080/handle/10184/789?show=full>

Πρεντάκη, Ε., «Σύστημα διαχείρισης ποιότητας στη Βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου Κρήτης».
<http://www.scribd.com/doc/7672784/->

Σκρέτα, Χ., Γεωργακοπούλου, Ι., Καραγιάννη Αικ., 2007, «Αξιολόγηση Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Έρευνες Ικανοποίησης Χρηστών» (Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και συγκεκριμένα στα 15 σπουδαστήρια της Φιλοσοφικής Σχολής).
<http://17conf.lib.uoi.gr/files/b6.1.Skreta.pdf>

4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στην παρούσα εργασία παρουσιάζονται τα αποτελέσματα μιας στατιστικής έρευνας της λειτουργίας των βιβλιοθηκών της χώρας με σκοπό τα στοιχεία αυτά στη συνέχεια, να μπορούν να αναλυθούν και να αξιοποιηθούν από ειδικούς ώστε οι διοικήσεις των βιβλιοθηκών να εντοπίσουν τις πραγματικές ανάγκες των χρηστών τους, να εντοπίσουν τυχόν αδυναμίες και να βελτιώσουν τις υπηρεσίες που προσφέρουν.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε το 2009 κατά το διάστημα Μάρτιος-Απρίλιος, με τη συνδρομή συνεργατών σε 250 βιβλιοθήκες της χώρας.

Για την εφαρμογή της συντάχθηκε ειδικά δομημένο ερωτηματολόγιο *(Παράρτημα)*. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε στους αποδέκτες όλης της χώρας, μέσω e-mail και τηλεφωνικής επικοινωνίας. Την ευθύνη της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου είχε ο υπεύθυνος βιβλιοθηκονόμος της εκάστοτε βιβλιοθήκης.

Το ερωτηματολόγιο περιέχει 44 ερωτήσεις ανοιχτού και κλειστού τύπου. Οι ερωτήσεις αναφέρονται σε θέματα όπως:

- υπηρεσίες φυσικής αποθήκευσης υλικού
- ψηφιακές υπηρεσίες
- παραδοσιακές και σύγχρονες υπηρεσίες
- αποτελεσματικές υπηρεσίες και μη που παρέχει η βιβλιοθήκη
- εκπαίδευση του προσωπικού στις υπηρεσίες αυτές
- ο τρόπος που ακολουθείται για την ενημέρωση του ευρύτερου κοινού και η πολιτική προσέλκυσης νέων χρηστών
- ο τρόπος που προβάλλεται το έργο της βιβλιοθήκης
- η επίγνωση του προφίλ των χρηστών της και των αναγκών τους
- οι εκδηλώσεις που διοργανώνονται
- η συμμετοχή του κοινού σε αυτές καθώς και του προσωπικού της βιβλιοθήκης και η αξιοποίηση της συμμετοχής των παραπάνω στην αύξηση των χρηστών

- οι πιθανές διακυμάνσεις στον αριθμό των χρηστών και η εκτίμηση των αιτιών πιθανής αποχής ή αδυναμίας αύξησης των μελών της.

Αναζητήθηκαν πληροφορίες σχετικά με:

- τη στρατηγική ανάπτυξης υπηρεσιών της βιβλιοθήκης
- τη στόχευση σε επιμέρους ομάδες
- τη συνεργασία με φορείς
- την ανάπτυξη προγράμματος marketing της βιβλιοθήκης
- τη προώθηση και προβολή των υπηρεσιών
- τη συγκέντρωση και τον απολογισμό πληροφοριών για τους χρήστες και τους εν δυνάμει χρήστες
- την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών
- την αποστολή της βιβλιοθήκης
- τους στόχους που θέτει
- τη διοίκηση
- το προσωπικό και την εκπαίδευση του
- τα έσοδα και τις πηγές εσόδων της βιβλιοθήκης
- την επωνυμία
- τη νομική μορφή της
- τις ημέρες και ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης.

Οι απαντήσεις που συγκεντρώθηκαν ανά κατηγορία είδους βιβλιοθήκης, ακαδημαϊκής, ειδικής, λαϊκής και σχολικής, σύμφωνα με το ISO 2789-1991, ομαδοποιήθηκαν και συγκρίθηκαν μεταξύ τους για περαιτέρω διερεύνηση.

Τα αποτελέσματα της διαδικασίας παρατίθενται στο κεφάλαιο “Συγκριτικά Αποτελέσματα”.

5. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ

Στις επόμενες ενότητες 5.1 – 5.5 παρατίθενται όλες οι απεικονίσεις των απαντήσεων υπό μορφή “pie charts - πιτών”

5.1. Βιβλιοθήκες γενικά:

Στην ενότητα 5.1 καταγράφονται αρχικά κάποια συνολικά αποτελέσματα για όλες τις βιβλιοθήκες ανεξάρτητα από το είδος της κάθε μίας. Στη συνέχεια ακολουθούν οι απαντήσεις που δόθηκαν σε μορφή διαγραμμάτων.

Η δημοφιλέστερες υπηρεσίες που προσφέρονται από τις βιβλιοθήκες της χώρας είναι τα βιβλία και οι αναφορές καθώς και τα περιοδικά που είναι διαθέσιμα για δανεισμό. Ακολουθούν η φωτοτύπηση και η παράδοση τεκμηρίων. Όλες οι βιβλιοθήκες φαίνεται να έχουν ως προτεραιότητα πλέον την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πελατών τους καθώς και τον ηλεκτρονικό δανεισμό. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται περισσότερο είναι η έρευνα στο internet και η πληροφόρηση-διερεύνηση μέσα από τις πηγές της βιβλιοθήκης.

Οι περισσότερες βιβλιοθήκες δήλωσαν ότι αποτελεί κανόνα η εκπαίδευση όλων των εργαζομένων σε όλες τις υπηρεσίες και η εξάσκησή τους στην προβολή των υπηρεσιών και την προσέλκυση νέου κοινού.

Στην πλειοψηφία των βιβλιοθηκών υπάρχει διαδικασία που οι υπηρεσίες να γνωστοποιούνται στο κοινό και το εν δυνάμει κοινό της βιβλιοθήκης

Οι βιβλιοθήκες κοινοποιούν τις πρωτοβουλίες τους στην κοινότητα που απευθύνονται κυρίως μέσω των ιστοσελίδων τους και του πίνακα ανακοινώσεων. Επίσης συχνά χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και έντυπο ενημερωτικό δελτίο.

Όσον αφορά την προσπάθεια προσέλκυσης νέων χρηστών ο τρόπος που ακολουθείται είναι κυρίως μέσα από προσωπικές συζητήσεις και μέσα από ενημερωτικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού.

Οι πληθυσμιακές ομάδες που χρησιμοποιούν τις βιβλιοθήκες περισσότερο είναι οι μεταπτυχιακοί φοιτητές, οι προπτυχιακοί φοιτητές, οι καθηγητές β' βαθμιας εκπαίδευσης, οι υποψήφιοι διδάκτορες και οι καθηγητές γ' βαθμιας εκπαίδευσης.

Το 55% των βιβλιοθηκών που συμμετείχαν στην έρευνα διοργανώνουν εκδηλώσεις που απευθύνονται στους χρήστες τους, αλλά και στο ενδεχόμενο κοινό τους ενώ το ποσοστό των μελών που συμμετέχουν σε αυτές τις εκδηλώσεις ανέρχεται στο 89%.

Όσον αφορά τον αριθμό των χρηστών των βιβλιοθηκών σε κάποιες αυξάνεται ενώ σε κάποιες από αυτές μένη σταθερός ενώ παράλληλα διαφοροποιούνται τα πρόσωπα.

Η μεγαλύτερη αιτία αποχής από τις βιβλιοθήκες φαίνεται να είναι η άγνοια που έχει το κοινό για τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι βιβλιοθήκες και την χρησιμότητα τους. Σύμφωνα με την έρευνα το διαδίκτυο έχει συνδράμει στο να ελαττωθούν τα μέλη των βιβλιοθηκών αφού εξυπηρετούνται μέσω εκείνου.

Ο χώρος και η υποδομή γενικότερα των βιβλιοθηκών είναι οι κύριοι ανασταλτικοί παράγοντες στην προσπάθεια προσέγγισης νέων χρηστών. Το μικρό ωράριο δυσκολεύει περισσότερο την προσπάθεια αυτή.

Σχεδόν οι μισές από τις βιβλιοθήκες απάντησαν ότι υπάρχει ανεπίσημος στρατηγικός σχεδιασμός ανάπτυξης των υπηρεσιών τους.

Σχεδόν το 1/3 των βιβλιοθηκών δεν ταξινομούν την ελκυστικότητα των επιμέρους ομάδων-στόχων και όσο αφορά το marketing τους, δεν εξειδικεύουν το πρόγραμμα προσέγγισης των διαφορετικών ομάδων-στόχων.

Στο 37% των βιβλιοθηκών όλο το προσωπικό έχει εισαγωγική εκπαίδευση που αφορά τις υπηρεσίες και την κατανόηση των απαιτήσεων των ομάδων-στόχων.

Λίγο λιγότερες από τις μισές βιβλιοθήκες δηλώνουν ότι δεν υπάρχει καθορισμένη διαδικασία για εντοπισμό νέων ιδεών και ευκαιριών. Οι ιδέες προκύπτουν συνήθως τυχαία και υποβάλλονται χωρίς καθορισμένο τρόπο

Όσον αφορά σε συνεργασίες με πρόσωπα-κλειδιά και φορείς εκπροσώπησης των ιδιαίτερων ομάδων του πληθυσμού το 44% των ερωτηθέντων απάντησε ότι δεν παρεμβαίνουν τρίτοι στη διαδικασία ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων ενώ το 29% δήλωσε ότι υπάρχουν κατ' εξαίρεση περιπτώσεις ανάμειξης τρίτων.

Η περισσότερες βιβλιοθήκες παραδέχονται ότι δεν έχει γίνει καμία προσπάθεια καταγραφής της εικόνας που έχουν για τη βιβλιοθήκη οι χρήστες της και το ευρύτερο κοινό.

Πάνω από τις μισές βιβλιοθήκες έχουν αποτιμήσει ανεπίσημα την σχετική καταλληλότητα των ποικίλων εργαλείων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών, ανάλογα με την ομάδα- στόχο που απευθύνονται.

Οι πλειοψηφία των βιβλιοθηκών δεν διεξάγει έρευνες ικανοποίησης αναγνωστών.

Το 54% των ερωτηθέντων βιβλιοθηκονόμων απάντησε ότι η αποστολή της βιβλιοθήκης είναι ίδια με όλων των υπόλοιπων βιβλιοθηκών. Το 37% δήλωσε ότι είναι σαφώς διατυπωμένη, γνωστή στο προσωπικό και το κοινό, μεταβαλλόμενη κατά τις συνθήκες.

Από την έρευνα συμπεραίνεται ότι τα μέσα που απαιτούνται για να εκπληρωθούν οι στόχοι που ορίζονται από την αποστολή και τη στρατηγική της βιβλιοθήκης είτε έχουν καθοριστεί σε γενικές γραμμές είτε δεν έχουν καθοριστεί καθόλου.

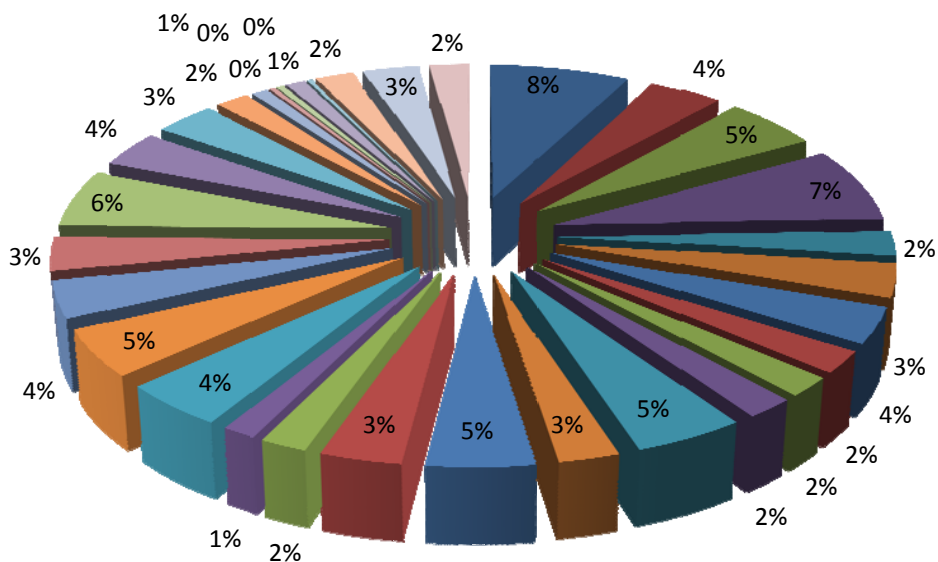
Οι περισσότερες βιβλιοθήκες δεν θέτουν οικονομικούς στόχους ή θέτουν περιστασιακά. Όσον αφορά του μη οικονομικούς στόχους σχεδόν οι μισές βιβλιοθήκες απάντησαν ότι θέτουν συχνά και εστιάζουν στις ανάγκες των χρηστών, των εργαζομένων και του κοινωνικού περιβάλλοντος.

Τέλος η μεγαλύτερη πηγή εσόδων της πλειοψηφίας των βιβλιοθηκών φαίνεται να είναι το κράτος και ο προϋπολογισμός του ενίοτε οργανισμού που ανήκουν.

Ακολουθούν οι απαντήσεις σε μορφή διαγραμμάτων:

Φυσική αποθήκευση/ υπηρεσίες

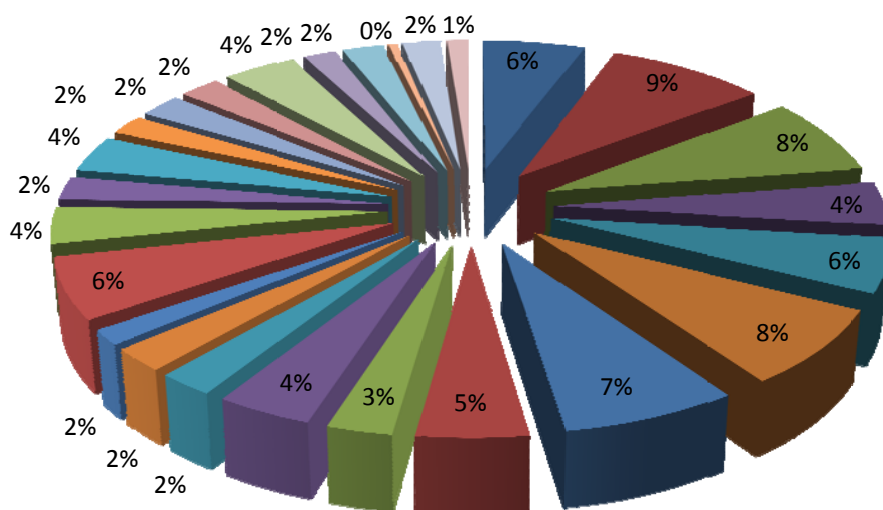
- Βιβλία, αναφορές κλπ. – πληροφοριακή συλλογή
- Βιβλία, αναφορές κλπ. – χειροκίνητο δανειστικό σύστημα
- Βιβλία, αναφορές κλπ. – ηλεκτρονικό δανειστικό σύστημα
- Περιοδικά διαθέσιμα στη βιβλιοθήκη
- Περιοδικά διαθέσιμα για δανεισμό
- Παλιά περιοδικά (παλιότερα των 50 ετών) διαθέσιμα στη βιβλιοθήκη
- Σπάνιο υλικό
- Συλλογή ετήσιων αναφορών
- Εφημερίδες- ημερήσιες
- Εφημερίδες – παρελθόντων ετών (πάνω από 2 μήνες)
- Μη έντυπο υλικό
- Φωτογραφικό υλικό
- Ξενόγλωσση επιστημονική συλλογή
- Ξενόγλωσση γενικού ενδιαφέροντος συλλογή
- Ειδικός εξοπλισμός για άτομα με κινητικά προβλήματα
- Ειδική συλλογή για τυφλά άτομα ή με περιορισμένη όραση
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- πληροφοριακή έρευνα
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- εξωτερικές/ τηλέφωνο, email
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- παραγγελίες βιβλίων
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- συνδρομές περιοδικών
- Διαδανεισμός/ φωτοτυπίες/ παράδοση τεκμηρίων
- Εκπαίδευση των χρηστών στις υπηρεσίες της Β
- Εκπαίδευση των χρηστών στις πηγές πληροφόρησης της Β. (Πληροφοριακή Παιδεία)
- Εκδοτική δραστηριότητα
- Διδακτική δραστηριότητα για νέες δεξιότητες / χόμπυ
- Διδακτική δραστηριότητα για εκμάθηση ξένων γλωσσών
- Διδακτική δραστηριότητα για εκμάθηση της ελληνικής
- Διδακτική δραστηριότητα για υποστήριξη των μαθητών στα μαθήματα του σχολείου
- Διδακτική δραστηριότητα για νέα επαγγέλματα
- Διάρκης ενημέρωση σε επαγγελματικά θέματα
- Διάρκης ενημέρωση σε επιστημονικά θέματα
- Ψυχαγωγία



Σχήμα 1

Ηλεκτρονικές / Ψηφιακές υπηρεσίες

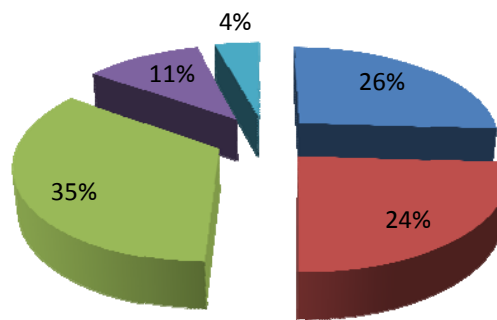
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- έρευνα στα cd-rom
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- έρευνα στο internet
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- πληροφόρηση από τις πηγές της βιβλιοθήκης
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- ηλεκτρονική παραλαβή και παράδοση υλικού
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β- CD-ROM
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- έρευνα στο internet
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- πληροφόρηση από τις πηγές της βιβλιοθήκης
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- ηλεκτρονική παραλαβή υλικού
- Πρόσβαση χρηστών από τον υπολογιστή τους- online- τροφοδοσία με νέα πληροφόρηση/ sdi, alert.
- Πρόσβαση χρηστών από τον υπολογιστή τους- συνεργατικό εσωτερικό δίκτυο
- Ειδικός εξοπλισμός και συλλογή για τυφλά άτομα ή με περιορισμένη όραση
- Εκπαίδευση των χρηστών στις υπηρεσίες της Β. από τον υπολογιστή τους
- Εκπαίδευση των χρηστών στις πηγές πληροφόρησης της Β. από τον υπολογιστή τους (Πληροφοριακή Παιδεία)
- Παραλαβή των αιτημάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Ψηφιακά τεκμήρια- περιοδικά
- Ψηφιακά τεκμήρια – γκρίζα βιβλιογραφία
- Ψηφιακά τεκμήρια - βιβλία
- Ψηφιοποιημένα τεκμήρια- περιοδικά
- Ψηφιοποιημένα τεκμήρια – γκρίζα βιβλιογραφία
- Ψηφιοποιημένα τεκμήρια - βιβλία



Σχήμα 2

Το Προσωπικό είναι εκπαιδευμένο στις υπηρεσίες;

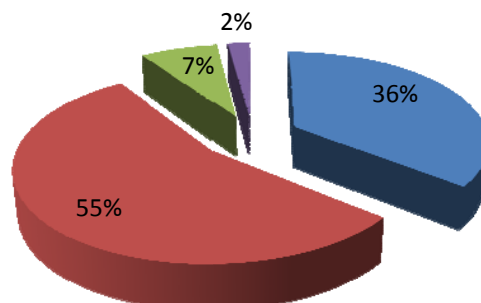
- Μόνο όσοι ασχολούνται με κάποια υπηρεσία
- Εκπαιδεύονται όσοι ασχολούνται και ενημερώνονται όσοι ενδιαφέρονται να μάθουν
- Είναι κανόνας της βιβλιοθήκης να εκπαιδεύονται όλοι οι εργαζόμενοι σε όλες τις υπηρεσίες
- Δεν προηγείται περίοδος εκπαίδευσης, μόνο ενημέρωση
- Δεν ξέρω



Σχήμα 3

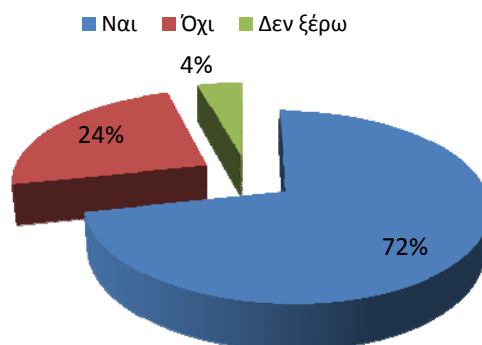
Το Προσωπικό διαθέτει τις απαιτούμενες δεξιότητες / γνώσεις για την προβολή των υπηρεσιών και την προσέλκυση νέου κοινού;

- Μόνο όσοι είναι υπεύθυνοι για την προβολή / προώθηση των υπηρεσιών
- Όλο το Προσωπικό της βιβλιοθήκης εξασκείται στην προβολή των υπηρεσιών και την προσέλκυση νέου κοινού
- Όχι
- Δεν ξέρω



Σχήμα 4

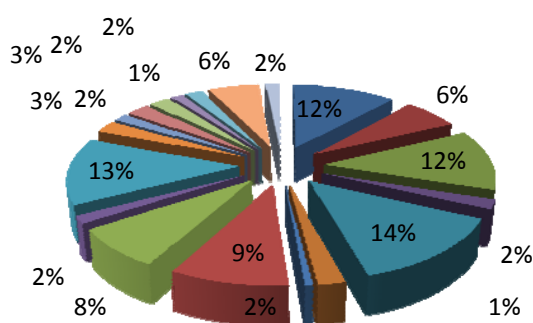
Υπάρχει διαδικασία που οι υπηρεσίες να γνωστοποιούνται στο κοινό και το εν δυνάμει κοινό της βιβλιοθήκης;



Σχήμα 5

Με ποιο τρόπο η βιβλιοθήκη κοινοποιεί τις πρωτοβουλίες της στην κοινότητα που απευθύνεται;

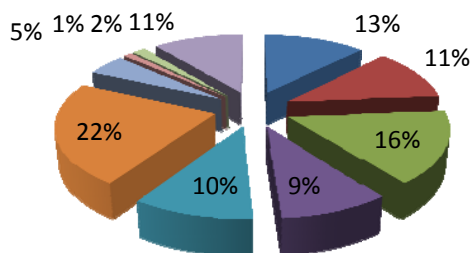
- Έντυπο ενημερωτικό δελτίο
- Ηλεκτρονικό ενημερωτικό δελτίο (newsletter)
- Με ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mails)
- Μέσα από το Blog της βιβλιοθήκης
- Μέσω της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης
- Μέσω ομάδων χρηστών και λιστών συζήτησης
- Με μηνύματα στα κινητά τηλέφωνα
- Φυλλάδια
- Αφίσες
- Αυτόματος τηλεφωνητής της βιβλιοθήκης
- Πίνακας ανακοινώσεων στη βιβλιοθήκη
- Πίνακας ανακοινώσεων στον οργανισμό
- Πίνακας ανακοινώσεων στην πόλη
- Ανακοινώσεις στην Τηλεόραση
- Ανακοινώσεις στο Ραδιόφωνο
- Συζητήσεις /συνεντεύξεις στην Τηλεόραση
- Συζητήσεις /συνεντεύξεις στο Ραδιόφωνο
- Ανακοινώσεις σε Εφημερίδες /περιοδικά



Σχήμα 6

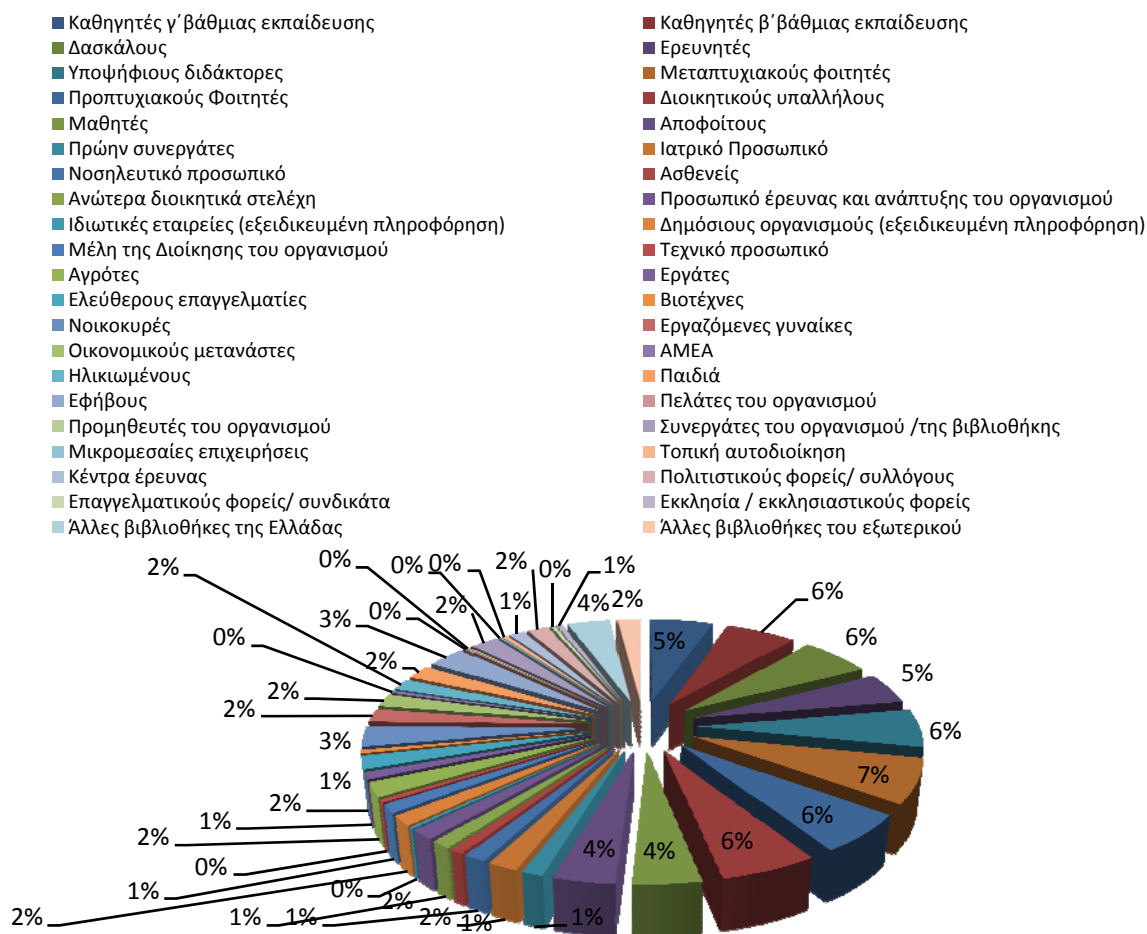
Η προσπάθεια προσέλκυσης νέων χρηστών / κοινωνικών ομάδων επιδιώκεται με:

- Ανάληψη κοινών προγραμμάτων με άλλους φορείς
- Συνεργασίες με σχετικούς φορείς (πχ πρόεδρος τμήματος, σύλλογος αλλοδαπών κλπ)
- Ενημερωτικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού (πχ μαθητές)
- Ψυχαγωγικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού (πχ έφηβοι, ασθενείς κλπ)
- Επιμορφωτικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού
- Προσωπικές συζητήσεις / ενημερώσεις για τις υπηρεσίες
- Εκδηλώσεις με επιφανή μέλη της κάθε ομάδας /στόχου
- Συνεντεύξεις από μέλη της κάθε ομάδας /στόχου, σχετικά με τις ανάγκες/ απαιτήσεις τους
- Διαφημιστικές καμπάνιες
- Φιλοξενία προγραμμάτων/ εκδηλώσεων που διοργανώνονται από φορείς



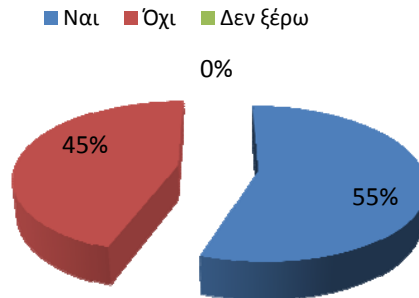
Σχήμα 7

Σύνθεση του πληθυσμού στον οποίο απευθύνεστε:



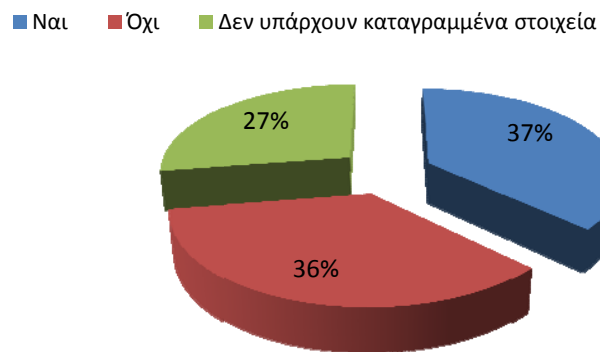
Σχήμα 8

Η Βιβλιοθήκη διοργανώνει εκδηλώσεις που απευθύνονται στους χρήστες της, αλλά και στο ενδεχόμενο κοινό της;



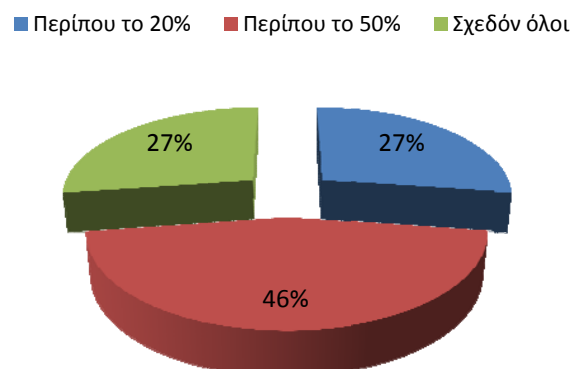
Σχήμα 9

Όσοι συμμετέχουν στις εκδηλώσεις της βιβλιοθήκης γίνονται μέλη της;



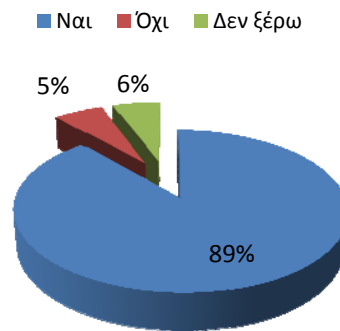
Σχήμα 10

Αν ναι, ποιο ποσοστό συνεχίζει να επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη;



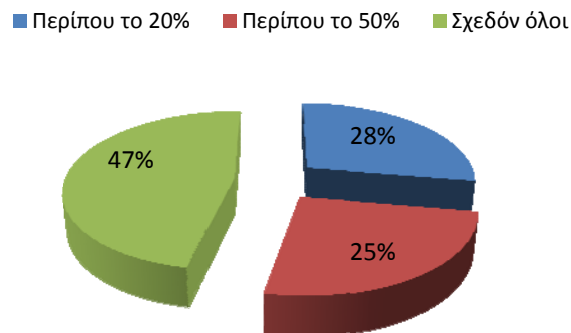
Σχήμα 11

Συμμετέχουν τα μέλη της βιβλιοθήκης στις εκδηλώσεις της;



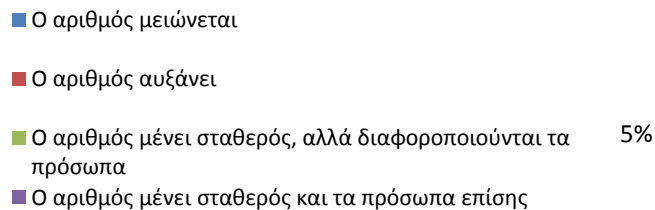
Σχήμα 12

Αν ναι, σε τι ποσοστό;



Σχήμα 13

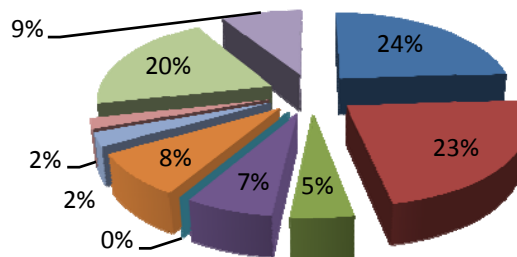
Υπάρχουν διακυμάνσεις στον αριθμό των χρηστών της βιβλιοθήκης κατ' έτος;



Σχήμα 14

Αν έχει αναζητηθεί η αιτία αποχής του κοινού από τη βιβλιοθήκη, αυτή οφείλεται:

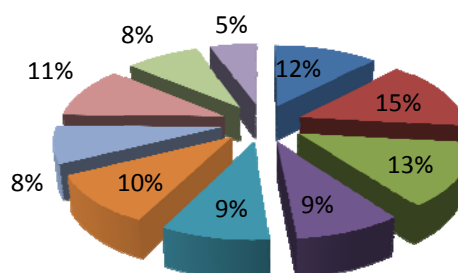
- Αγνοούν τις υπηρεσίες της
- Αγνοούν τη χρησιμότητά της
- Δεν έχουν δυνατότητα πρόσβασης (μακριά από στάση μέσων μαζικής μεταφοράς, αδυναμία στάθμευσης κλπ)
- Ακατάλληλο το ωράριο της βιβλιοθήκης
- Αδυνατούν να επικοινωνήσουν στην ελληνική
- Χρησιμοποιούν την προσωπική τους συλλογή
- Χρησιμοποιούν άλλη βιβλιοθήκη (αν γνωρίζετε, αναφέρατε)
- Απουσία εμπιστοσύνης στη βιβλιοθήκη
- Εξυπηρετούνται από το Διαδίκτυο
- Δεν έχει αναζητηθεί η αιτία αποχής



Σχήμα 15

Ποιοι κατά τη γνώμη σας παράγοντες επηρεάζουν την αδυναμία της βιβλιοθήκης να απευθύνεται σε νέα μέλη/ομάδες;

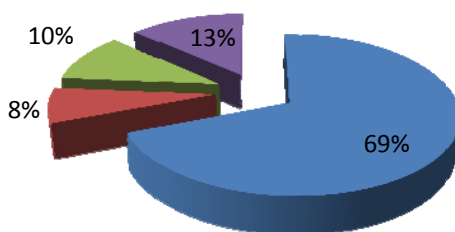
- Ωράριο της βιβλιοθήκης
- Χώρος
- Υποδομές
- Προϋπολογισμός
- Αριθμητική επάρκεια του προσωπικού
- Καταλληλότητα του προσωπικού, ως προς την κατάρτιση και τις δεξιότητές του
- Κουλτούρα του προσωπικού και της διοίκησης
- Προτεραιότητες της διοίκησης της βιβλιοθήκης
- Αποφάσεις της κεντρικής διοίκησης του οργανισμού
- Η στάση του προσωπικού και της διοίκησης στις τακτικές συνεργασίες και τις συμμαχίες



Σχήμα 16

Υπάρχει Στρατηγική ανάπτυξης υπηρεσιών της βιβλιοθήκης

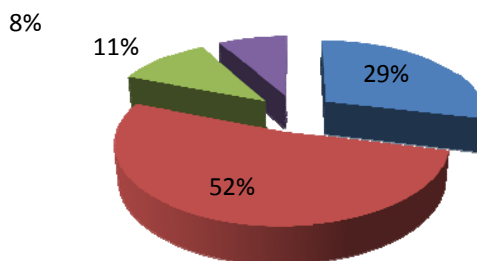
- Υπάρχει ανεπίσημος στρατηγικός σχεδιασμός
- Η διαδικασία στρατηγικού σχεδιασμού έχει προσδιοριστεί με σαφήνεια, αλλά δεν εφαρμόζεται συστηματικά
- Εγκατεστημένη διαδικασία με τη συνεργασία των ανώτερων στελεχών του οργανισμού
- Η διαδικασία στρατηγικού σχεδιασμού έχει προσδιοριστεί με σαφήνεια και εφαρμόζεται συστηματικά



Σχήμα 17

Στρατηγικές συμμαχίες για την προσέγγιση νέων ομάδων κοινού

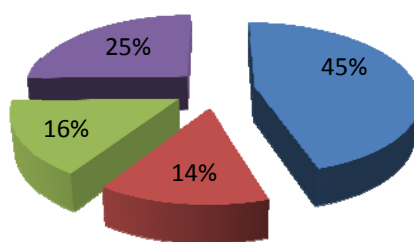
- Η βιβλιοθήκη δεν έχει χρησιμοποιήσει, ούτε σχεδιάζει να αποκτήσει στο μέλλον στρατηγικές συμμαχίες
- Η βιβλιοθήκη θα αξιολογούσε ενδεχόμενες συνεργασίες για την προσέγγιση νέων αναγνωστών και νέων ομάδων του πληθυσμού
- Η βιβλιοθήκη έχει συμμετάσχει σε κοινά έργα για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών
- Στρατηγικές συμμαχίες έχουν εφαρμοστεί, ούτως ώστε, συνδυάζοντας τις ικανότητες του κάθε συνεργαζόμενου οργανισμού, να διευρύνουν το κοινό της βιβλιοθήκης και να διαδώσουν τις υπηρεσίες της



Σχήμα 18

Στόχευση στις κατηγορίες του πληθυσμού

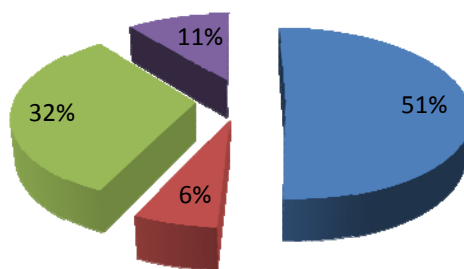
- Η βιβλιοθήκη δεν ταξινομεί την ελκυστικότητα των επιμέρους ομάδων-στόχων
- Υπάρχει τάση να στοχεύει η βιβλιοθήκη στην πολυπληθέστερη κατηγορία κοινού
- Η βιβλιοθήκη διαλέγει ομάδες-στόχους, συνεκτιμώντας το μέγεθος της ομάδας, τους πόρους της και τα οφέλη
- Υπάρχει ακριβής προσέγγιση των ομάδων-στόχων, εκπεφρασμένη σύμφωνα με τους στόχους και τις ικανότητες της βιβλιοθήκης



Σχήμα 19

Ανάπτυξη προγράμματος marketing της βιβλιοθήκης

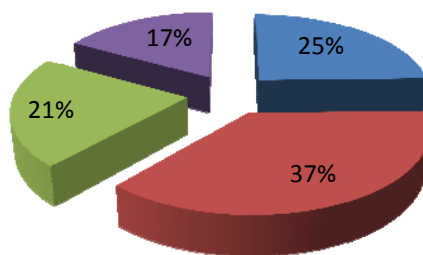
- Δεν εξειδικεύει το πρόγραμμα προσέγγισης των διαφορετικών ομάδων-στόχων
- Προσαρμόζει ένα-δύο στοιχεία του σχεδίου προσέλκυσης νέων αναγνωστών
- Σχεδιάζει την παρουσία της έτσι, ώστε οι υπηρεσίες της και η γενική της εικόνα να την κάνουν να ξεχωρίζει
- Η εξειδίκευση των υπηρεσιών της αποδεικνύει την ικανότητά της να αξιολογεί και επιλέγει την κατάλληλη στρατηγική για κάθε ομάδα -στόχο



Σχήμα 20

Εκπαίδευση σχετιζόμενη με την προώθηση και προβολή των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης

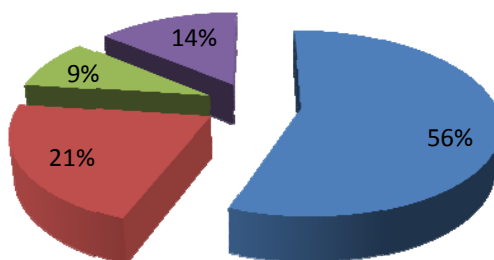
- Μέρος του προσωπικού έχει μια περιορισμένη εισαγωγική εκπαίδευση που αφορά τις υπηρεσίες
- Όλο το προσωπικό έχει εισαγωγική εκπαίδευση που αφορά τις υπηρεσίες και την κατανόηση των απαιτήσεων των ομάδων-στόχων
- Η εκπαίδευση είναι διαρκής και εξελισσόμενη, όσο διαφοροποιείται το κοινό στο οποίο (θα πρέπει να) απευθύνεται η βιβλιοθήκη
- Όπως το «Γ» και επιπρόσθετα γίνεται διαρκής ενημέρωση του προσωπικού σε αλλαγές των απαιτήσεων των χρηστών, σύμφωνα με τις γενικές συνθήκες που μεταβάλλονται



Σχήμα 21

Νέες ιδέες για υπηρεσίες

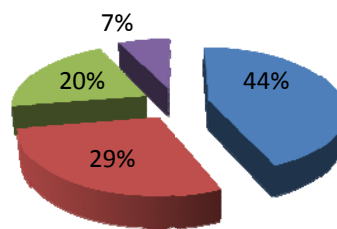
- Δεν υπάρχει καθορισμένη διαδικασία για εντοπισμό νέων ιδεών και ευκαιριών. Οι ιδέες προκύπτουν συνήθως τυχαία και υποβάλλονται χωρίς καθορισμένο τρόπο
- Αναγνωρίζεται η ανάγκη δημιουργίας ενός μηχανισμού γένεσης ιδεών, του οποίου οι διαδικαστικές κατευθυντήριες γραμμές έχουν προδιαγραφεί
- Έχει οριστεί συγκεκριμένη δομή και διαδικασία σύλληψης νέων ιδεών. Απαιτείται η συστηματική στήριξη των νέων ιδεών από τον οργανισμό
- Γίνεται συστηματική και πλατιά έρευνα για νέες ιδέες έργων. Οι πηγές πληροφόρησης περιλαμβάνουν τους αναγνώστες, τους ενδεχόμενους αναγνώστες και τους μαζικούς φορείς



Σχήμα 22

Συνεργασίες με πρόσωπα-κλειδιά και φορείς εκπροσώπησης των ιδιαίτερων ομάδων του πληθυσμού

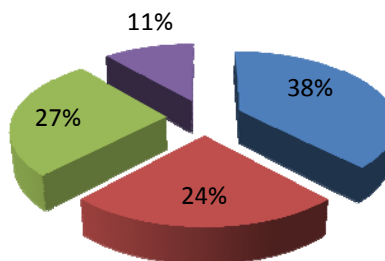
- Δεν παρεμβαίνουν τρίτοι στη διαδικασία ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων
- Υπάρχουν κατ' εξαίρεση περιπτώσεις ανάμειξης τρίτων
- Η βιβλιοθήκη έχει μία καθορισμένη πολιτική εμπλοκής εξωτερικών παραγόντων στην ανάπτυξη ιδεών για νέες υπηρεσίες και στόχους
- Υπάρχουν ομάδες ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων που περιλαμβάνουν και τρίτους



Σχήμα 23

Το brand name της βιβλιοθήκης ως πόλος έλξης κοινού και συνεργατών

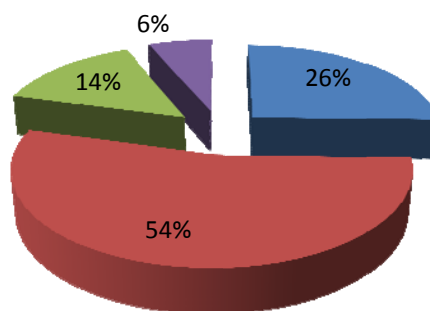
- Δεν έχει γίνει καμία προσπάθεια καταγραφής της εικόνας που έχουν για τη βιβλιοθήκη οι χρήστες της και το ευρύτερο κοινό
- Έχει προϋπάρξει κάποια προσπάθεια να εντοπιστεί πώς αντιλαμβάνεται το κοινό την εικόνα της βιβλιοθήκης
- Υπάρχει σαφής κατανόηση στα στελέχη της βιβλιοθήκης και του οργανισμού για την αξία του καλού ονόματος και του συμβολισμού του
- Η βιβλιοθήκη διεξάγει συχνά έρευνες σχετικά με την εικόνα του κοινού (χρηστών και μη) γι' αυτήν και αναλύει τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων συστηματικά



Σχήμα 24

Συνδυασμός μεθόδων προβολής και προώθησης υπηρεσιών

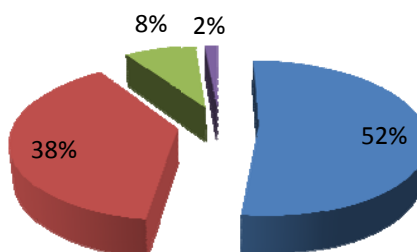
- Η ανεύρεση του καταλληλότερου συνδυασμού μεθόδων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών αφορά τα ανώτερα στελέχη
- Ανεπίσημα η βιβλιοθήκη έχει αποτιμήσει την σχετική καταλληλότητα των ποικίλων εργαλείων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών, ανάλογα με την ομάδα-στόχο που απευθύνεται
- Η βιβλιοθήκη έχει επίσημα καταλήξει στα κατάλληλα εργαλεία και στη διεργασία προώθησης και προβολής της για την κάθε ομάδα-στόχο
- Η βιβλιοθήκη εφαρμόζει μία ολοκληρωμένη στρατηγική επικοινωνιακού marketing που επιβλέπει, ενοποιεί και ελέγχει τον συνδυασμό εργαλείων προώθησης που χρησιμοποιείται σε κάθε περίπτωση



Σχήμα 25

Συγκέντρωση και απολογισμός πληροφοριών για τους χρήστες και τους ενδεχόμενους χρήστες

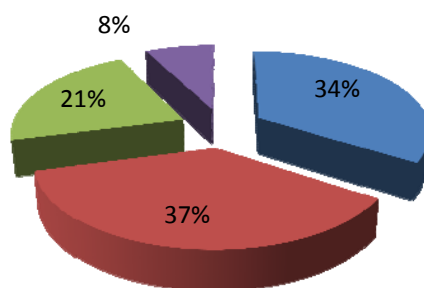
- Υπάρχει ασήμαντη ή ανύπαρκτη συλλογή πληροφοριών για το κοινό. Τα όποια ποσοτικά δεδομένα προέρχονται από τα στοιχεία του δανεισμού
- Η βιβλιοθήκη συγκεντρώνει αρχείο προτιμήσεων των αναγνωστών και των κοινωνικών ομάδων, καθώς και των ιδιαιτεροτήτων των ομάδων
- Υπάρχουν αναλυτικά στοιχεία για τις κύριες υπηρεσίες σε συνάρτηση με την κάθε ομάδα-στόχο, που λαμβάνονται υπόψη στην επικοινωνιακή πολιτική και στρατηγική της βιβλιοθήκης
- Όπως το "Γ" αλλά επιπρόσθετα υπάρχουν αναλυτικά στοιχεία συμπεριφοράς των χρηστών, που συνυπολογίζονται στο σύστημα marketing και στο στρατηγικό απολογισμό



Σχήμα 26

Ενημέρωση σχετιζόμενη με την κατάσταση των μελών και των ομάδων

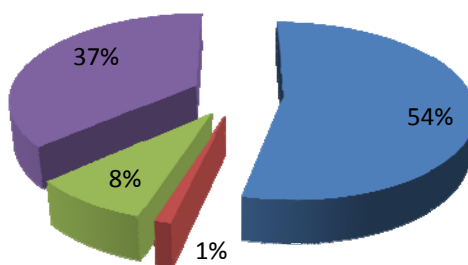
- Η βιβλιοθήκη δεν γνωρίζει την ιδιαίτερη κατάσταση των επιμέρους χρηστών της
- Η βιβλιοθήκη γνωρίζει ποιες ομάδες κοινού αποτελούν τους χρήστες της και διατηρεί λεπτομερές αρχείο με τον αριθμό τους και τις προτιμήσεις τους
- Η βιβλιοθήκη αναλύει συστηματικά τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των χρηστών της και των ομάδων από τις οποίες προέρχονται και έχει προσδιορίσει ποια ομάδα πληθυσμού χρησιμοποιεί περισσότερο τη βιβλιοθήκη
- Η βιβλιοθήκη εκτιμά μεθοδικά τη σημασία κάθε αναγνώστη και επικεντρώνεται στους τρόπους προσέλευσης των νέων ομάδων



Σχήμα 27

Αποστολή της Βιβλιοθήκης

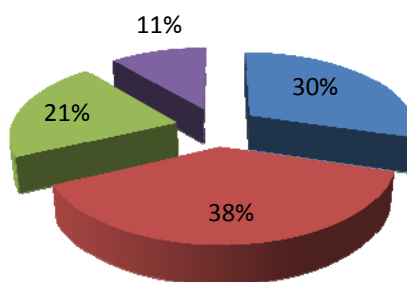
- Η ίδια με όλες τις βιβλιοθήκες
- Γνωστή στα ανώτερα στελέχη
- Γνωστή στο προσωπικό, αλλά όχι καταγεγραμμένη
- Σαφώς διατυπωμένη, γνωστή στο προσωπικό και το κοινό, μεταβαλλόμενη κατά τις συνθήκες.



Σχήμα 28

Τα μέσα που απαιτούνται για να εκπληρωθούν οι στόχοι που ορίζονται από την αποστολή και τη στρατηγική της βιβλιοθήκης:

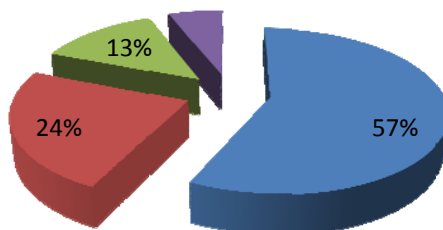
- Δεν έχουν καθοριστεί
- Έχουν καθοριστεί σε γενικές γραμμές
- Αναγνωρίζονται από εκείνους που πρέπει να εκπληρώσουν τους στόχους
- Όπως το «Γ», επιπλέον περιλαμβάνονται στο στρατηγικό σχέδιο της Βιβλιοθήκης



Σχήμα 29

Στόχοι με οικονομικό περιεχόμενο έχουν τεθεί:

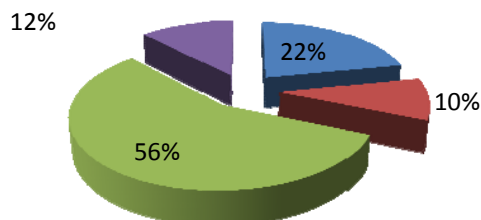
- Περιστασιακά ή ποτέ
- Συχνά αλλά δεν επιτυγχάνονται
- Συχνά και επιτυγχάνονται
- Έχουν επιτευχθεί για τουλάχιστον 2 έτη



Σχήμα 30

Στόχοι μη οικονομικού περιεχομένου έχουν τεθεί:

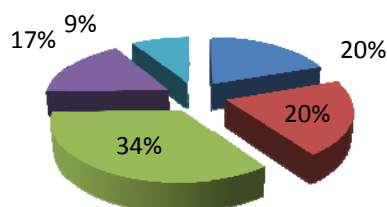
- Περιστασιακά ή ποτέ
- Συχνά αλλά δεν επιτυγχάνονται
- Συχνά και εστιάζουν στις ανάγκες των χρηστών, των εργαζομένων και του κοινωνικού περιβάλλοντος
- Τα τελευταία 2 χρόνια έχουν υπέρ-εκπληρωθεί οι στόχοι



Σχήμα 31

Η βιβλιοθήκη βρίσκεται σε κάποια από τις παρακάτω καταστάσεις;

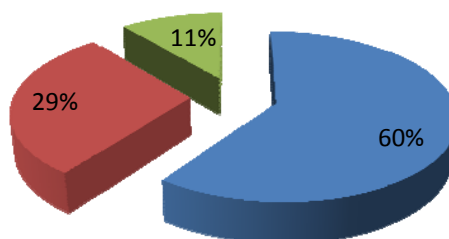
- 1. Εφαρμογή της καθορισμένης διεκπεραίωσης των διαδικασιών και υπηρεσιών
- 2. Βελτίωση των υπαρχουσών υπηρεσιών
- 3. Εφαρμογή της διαρκούς ανανέωσης των υπηρεσιών και της προσαρμογής τους στις εκάστοτε συνθήκες
- 4. Δημιουργία νέων υπηρεσιών
- 5. Περίοδος αναδιοργάνωσης των υπηρεσιών και των διαδικασιών



Σχήμα 32

Έχει έσοδα η βιβλιοθήκη;

- Ναι
- Όχι
- Εκτάκτως ναι



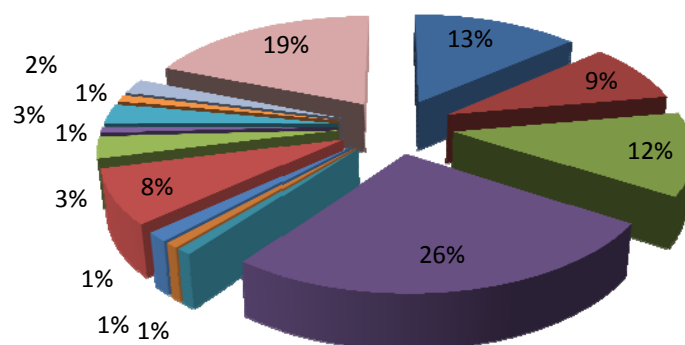
Σχήμα 33

Αν ναι, από ποιες πηγές;



Σχήμα 34

Το προσωπικό της βιβλιοθήκης

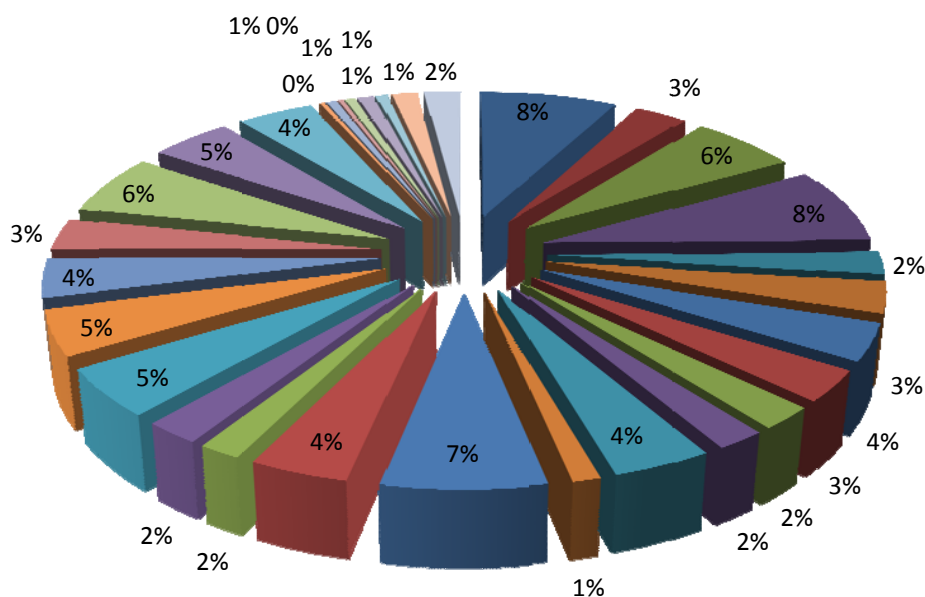


Σχήμα 35

5.2. Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες:

Φυσική αποθήκευση/υπηρεσίες

- Βιβλία, αναφορές κλπ. – πληροφοριακή συλλογή
- Βιβλία, αναφορές κλπ. – χειροκίνητο δανειστικό σύστημα
- Βιβλία, αναφορές κλπ. – ηλεκτρονικό δανειστικό σύστημα
- Περιοδικά διαθέσιμα στη βιβλιοθήκη
- Περιοδικά διαθέσιμα για δανεισμό
- Παλιά περιοδικά (παλιότερα των 50 ετών) διαθέσιμα στη βιβλιοθήκη
- Σπάνιο υλικό
- Συλλογή ετήσιων αναφορών
- Εφημερίδες- ημερήσιες
- Εφημερίδες – παρελθόντων ετών (πάνω από 2 μήνες)
- Μη έντυπο υλικό
- Φωτογραφικό υλικό
- Ξενόγλωσση επιστημονική συλλογή
- Ξενόγλωσση γενικού ενδιαφέροντος συλλογή
- Ειδικός εξοπλισμός για άτομα με κινητικά προβλήματα
- Ειδική συλλογή για τυφλά άτομα ή με περιορισμένη όραση
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- πληροφοριακή έρευνα
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- εξωτερικές/ τηλέφωνο, email
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- παραγγελίες βιβλίων
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- συνδρομές περιοδικών
- Διαδανεισμός/ φωτοτυπίες/ παράδοση τεκμηρίων
- Εκπαίδευση των χρηστών στις υπηρεσίες της Β
- Εκπαίδευση των χρηστών στις πηγές πληροφόρησης της Β. (Πληροφοριακή Παιδεία)
- Εκδοτική δραστηριότητα
- Διδακτική δραστηριότητα για νέες δεξιότητες / χόμπι
- Διδακτική δραστηριότητα για εκμάθηση ξένων γλωσσών
- Διδακτική δραστηριότητα για εκμάθηση της ελληνικής
- Διδακτική δραστηριότητα για υποστήριξη των μαθητών στα μαθήματα του σχολείου
- Διδακτική δραστηριότητα για νέα επαγγέλματα
- Διαρκής ενημέρωση σε επαγγελματικά θέματα
- Διαρκής ενημέρωση σε επιστημονικά θέματα

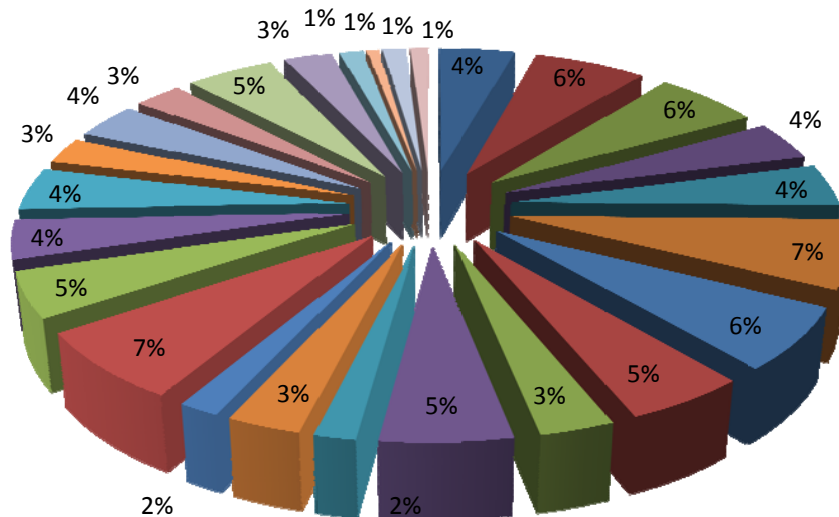


Σχήμα 1α

Όσον αφορά την φυσική αποθήκευση και τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες η πληροφοριακή συλλογή και το ηλεκτρονικό δανειστικό σύστημα φαίνεται να αποτελούν προτεραιότητά τους.

Ηλεκτρονικές /Ψηφιακές υπηρεσίες

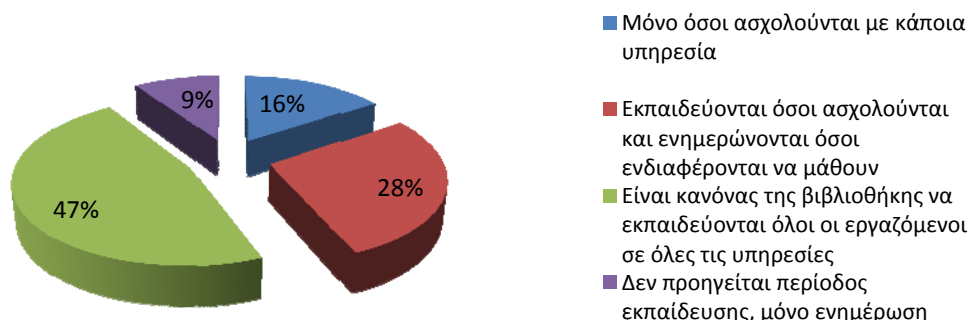
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- έρευνα στα cd-rom
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- έρευνα στο internet
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- πληροφόρηση από τις πηγές της βιβλιοθήκης
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- ηλεκτρονική παραλαβή και παράδοση υλικού
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β- CD-ROM
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- έρευνα στο internet
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- πληροφόρηση από τις πηγές της βιβλιοθήκης
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- ηλεκτρονική παραλαβή υλικού
- Πρόσβαση χρηστών από τον υπολογιστή τους- online- τροφοδοσία με νέα πληροφόρηση/ sdi, alert.
- Πρόσβαση χρηστών από τον υπολογιστή τους- συνεργατικό εσωτερικό δίκτυο
- Ειδικός εξοπλισμός και συλλογή για τυφλά άτομα ή με περιορισμένη όραση
- Εκπαίδευση των χρηστών στις υπηρεσίες της Β. από τον υπολογιστή τους
- Εκπαίδευση των χρηστών στις πηγές πληροφόρησης της Β. από τον υπολογιστή τους (Πληροφοριακή Παιδεία)
- Παραλαβή των αιτημάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Ψηφιακά τεκμήρια- περιοδικά
- Ψηφιακά τεκμήρια – γκρίζα βιβλιογραφία
- Ψηφιακά τεκμήρια - βιβλία
- Ψηφιοποιημένα τεκμήρια- περιοδικά
- Ψηφιοποιημένα τεκμήρια – γκρίζα βιβλιογραφία
- Ψηφιοποιημένα τεκμήρια - βιβλία
- Πύλες του internet στο εσωτερικό δίκτυο
- Ακαδημαϊκά αποθετήρια
- Λογισμικά που ενδιαφέρουν τους χρήστες
- Εκπαίδευση σε άλλα λογισμικά
- Εκδοτική δραστηριότητα
- Διδακτική δραστηριότητα σε νέες τεχνολογίες



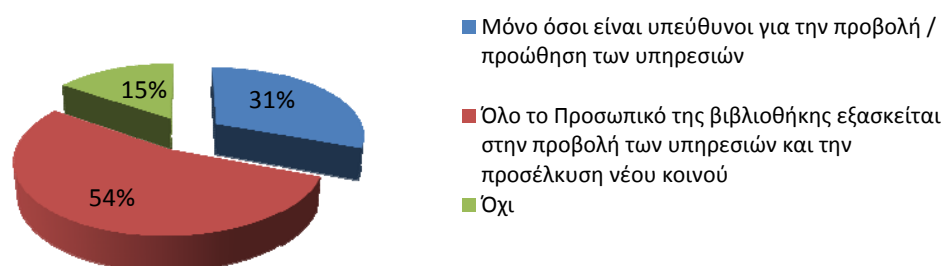
Σχήμα 2α

Ο τομέας του διαδικτύου και ειδικότερα τα θέματα πρόσβασης του χρήστη στο διαδίκτυο και η παραλαβή των αιτημάτων του μέσω αυτού αποτελούν προτεραιότητα για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

Το Προσωπικό είναι εκπαιδευμένο στις υπηρεσίες;

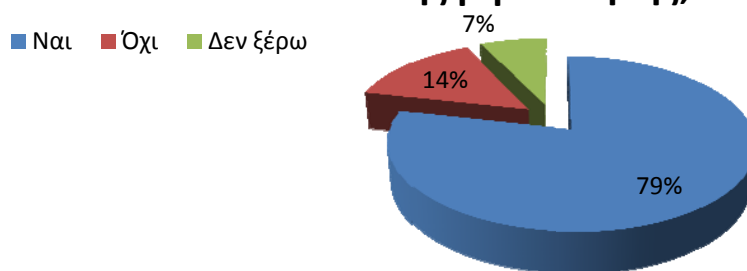


Το Προσωπικό διαθέτει τις απαιτούμενες δεξιότητες/γνώσεις για την προβολή των υπηρεσιών και την προσέλκυση νέου κοινού;



Σχήμα 4α

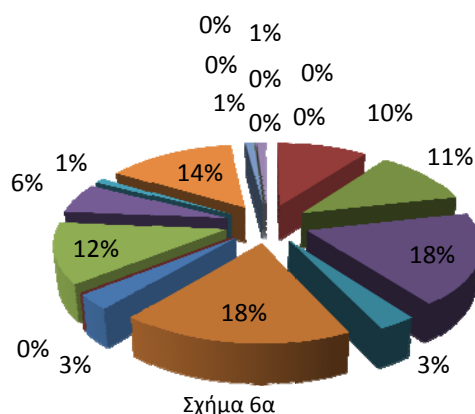
Υπάρχει διαδικασία που οι υπηρεσίες να γνωστοποιούνται στο κοινό και το εν δυνάμει κοινό της βιβλιοθήκης;



Σχήμα 5α

Με ποιο τρόπο η βιβλιοθήκη κοινοποιεί τις πρωτοβουλίες της στην κοινότητα που απευθύνεται;

- Έντυπο ενημερωτικό δελτίο
- Με ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mails)
- Μέσω της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης
- Με μηνύματα στα κινητά τηλέφωνα
- Αφίσες
- Πίνακας ανακοινώσεων στη βιβλιοθήκη
- Πίνακας ανακοινώσεων στην πόλη
- Ανακοινώσεις στο Ραδιόφωνο
- Συζητήσεις /συνεντεύξεις στο Ραδιόφωνο
- Συζητήσεις /συνεντεύξεις σε Εφημερίδες /περιοδικά
- Ηλεκτρονικό ενημερωτικό δελτίο (newsletter)
- Μέσα από το Blog της βιβλιοθήκης
- Μέσω ομάδων χρηστών και λιστών συζήτησης
- Φυλλάδια
- Αυτόματος τηλεφωνητής της βιβλιοθήκης
- Πίνακας ανακοινώσεων στον οργανισμό
- Ανακοινώσεις στην Τηλεόραση
- Συζητήσεις /συνεντεύξεις στην Τηλεόραση
- Ανακοινώσεις σε Εφημερίδες /περιοδικά

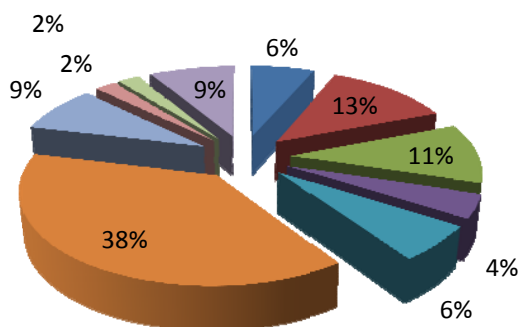


Σχήμα 6α

Οι πιο δημοφιλείς τρόποι κοινοποίησης των πρωτοβουλιών είναι μέσα από τα blog της βιβλιοθήκης και μέσω ομάδων χρηστών και λιστών συζήτησης.

Η προσπάθεια προσέλκυσης νέων χρηστών / κοινωνικών ομάδων επιδιώκεται με

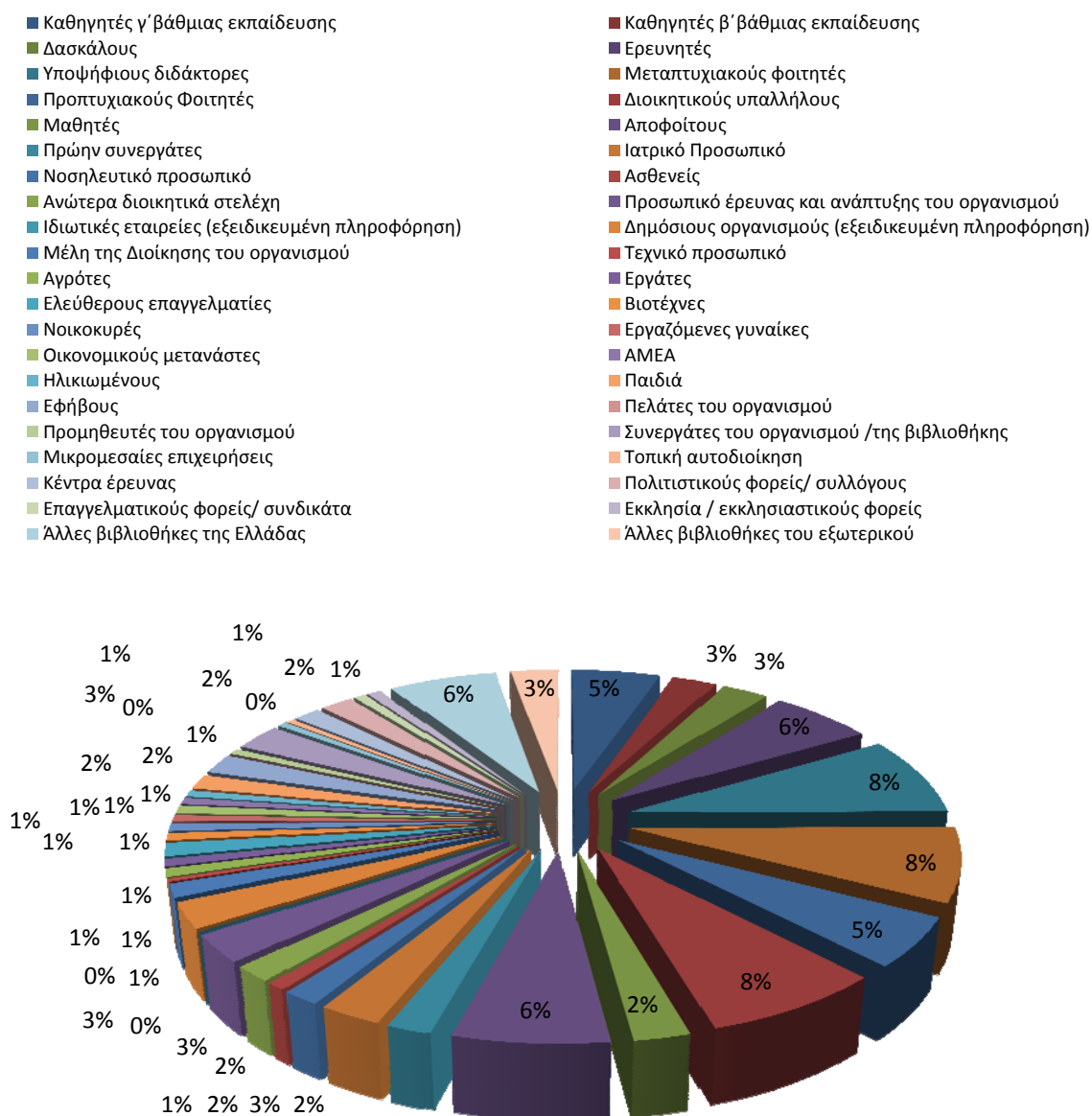
- Ανάληψη κοινών προγραμμάτων με άλλους φορείς
- Συνεργασίες με σχετικούς φορείς (πχ πρόεδρος τμήματος, σύλλογος αλλοδαπών κλπ)
- Ενημερωτικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού (πχ μαθητές)
- Ψυχαγωγικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού (πχ έφηβοι, ασθενείς κλπ)
- Επιμορφωτικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού
- Προσωπικές συζητήσεις / ενημερώσεις για τις υπηρεσίες
- Εκδηλώσεις με επιφανή μέλη της κάθε ομάδας /στόχου
- Συνεντεύξεις από μέλη της κάθε ομάδας /στόχου, σχετικά με τις ανάγκες/ απαιτήσεις τους
- Διαφημιστικές καμπάνιες
- Φιλοξενία προγραμμάτων/ εκδηλώσεων που διοργανώνονται από φορείς



Σχήμα 7α

Ο δημοφιλέστερος τρόπος προσέλκυσης νέων χρηστών / κοινωνικών ομάδων είναι οι προσωπικές συζητήσεις/ενημερώσεις για τις υπηρεσίες

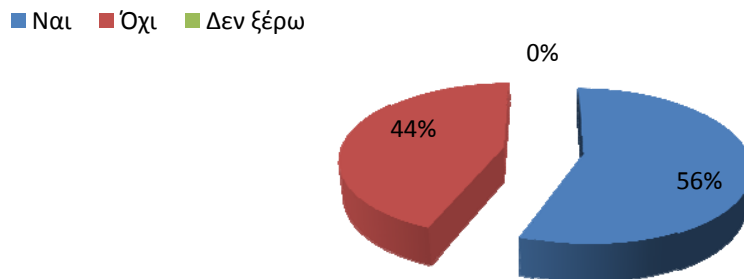
Σύνθεση του πληθυσμού στον οποίο απευθύνεστε:



Σχήμα 8α

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες απευθύνονται κυρίως: σε υποψήφιους διδάκτορες, μεταπτυχιακούς φοιτητές και διοικητικούς υπαλλήλους.

Η Βιβλιοθήκη διοργανώνει εκδηλώσεις που απευθύνονται στους χρήστες της, αλλά και στο ενδεχόμενο κοινό της;



Σχήμα 9α

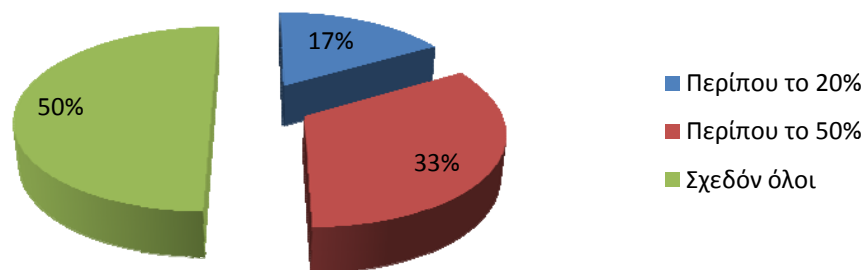
Όσοι συμμετέχουν στις εκδηλώσεις της βιβλιοθήκης γίνονται μέλη της;



Σχήμα 10α

Περισσότερες από τις μισές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες διοργανώνουν εκδηλώσεις που απευθύνονται στους χρήστες τους αλλά και το ενδεχόμενο κοινό τους. Από τα καταγεγραμμένα στοιχεία φαίνεται ότι περίπου το 1/3 των συμμετεχόντων γίνονται τελικά μέλη των βιβλιοθηκών.

Αν ναι, ποιο ποσοστό συνεχίζει να επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη;

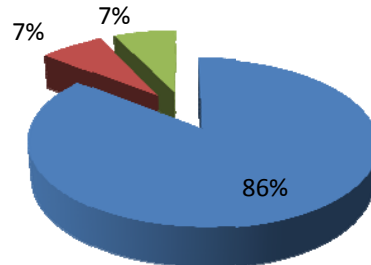


Σχήμα 11α

Ένα ικανοποιητικό ποσοστό νέο εγγραφέντων μελών συνεχίζει να επισκέπτεται την ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη.

Συμμετέχουν τα μέλη της βιβλιοθήκης στις εκδηλώσεις της;

■ Ναι ■ Όχι ■ Δεν ξέρω

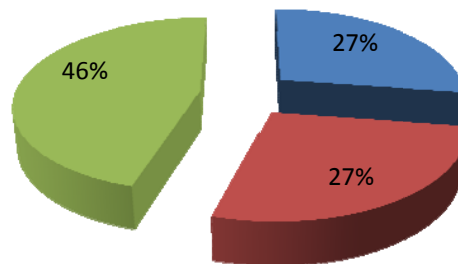


Σχήμα 12α

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε ότι τα μέλη των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών συμμετέχουν στις εκδηλώσεις τους.

Αν ναι, σε τι ποσοστό;

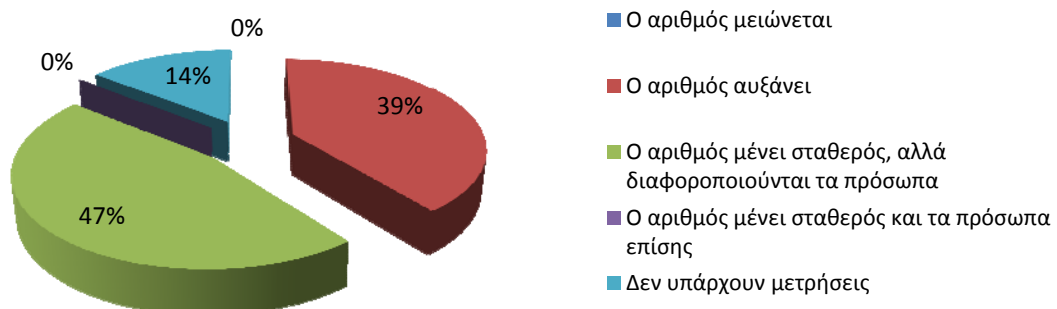
■ Περίπου το 20%
■ Περίπου το 50%
■ Σχεδόν όλοι



Σχήμα 13α

Η πλειοψηφία των μελών της βιβλιοθήκης συμμετέχει στις εκδηλώσεις της.

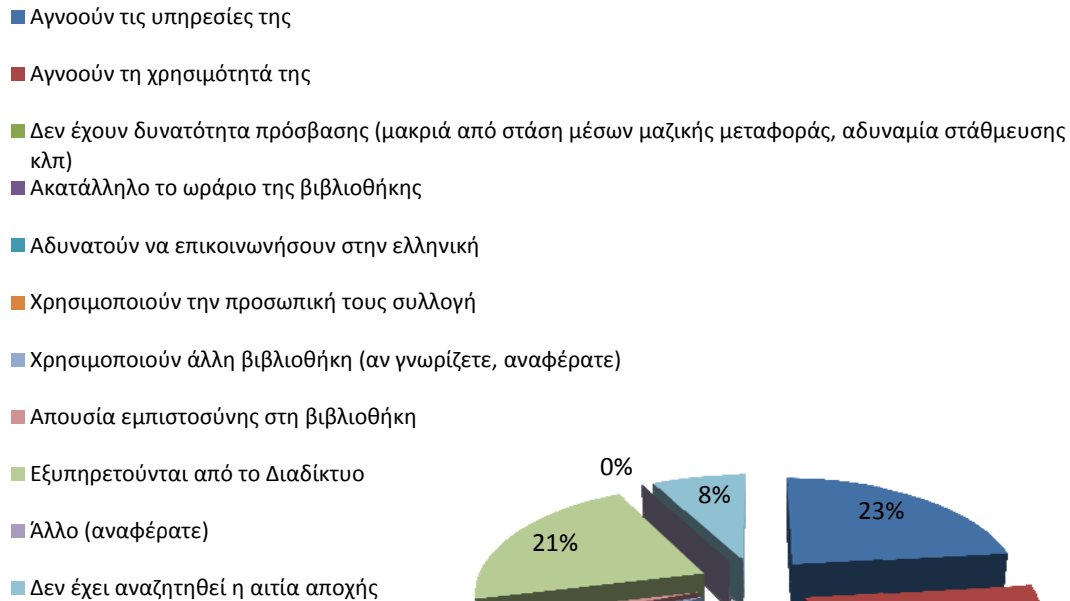
Υπάρχουν διακυμάνσεις στον αριθμό των χρηστών της βιβλιοθήκης κατ' έτος;



Σχήμα 14α

Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό είναι: Ο αριθμός μένει σταθερός, αλλά διαφοροποιούνται τα πρόσωπα.

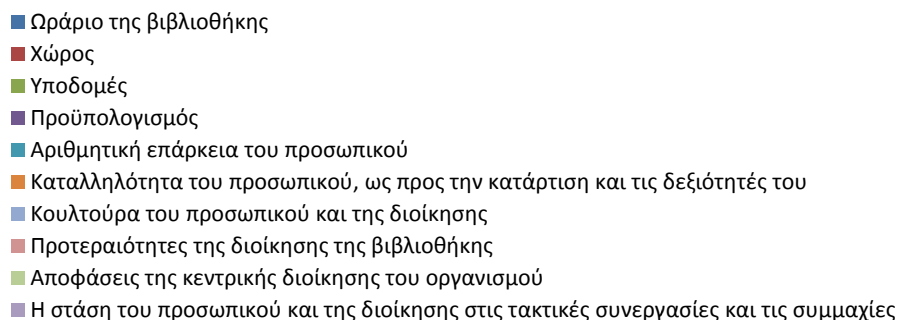
Αν έχει αναζητηθεί η αιτία αποχής του κοινού από τη βιβλιοθήκη, αυτή οφείλεται:



Σχήμα 15α

Η κυριότερη αιτία αποχής του κοινού από τη βιβλιοθήκη είναι η άγνοια των υπηρεσιών που αυτή παρέχει.

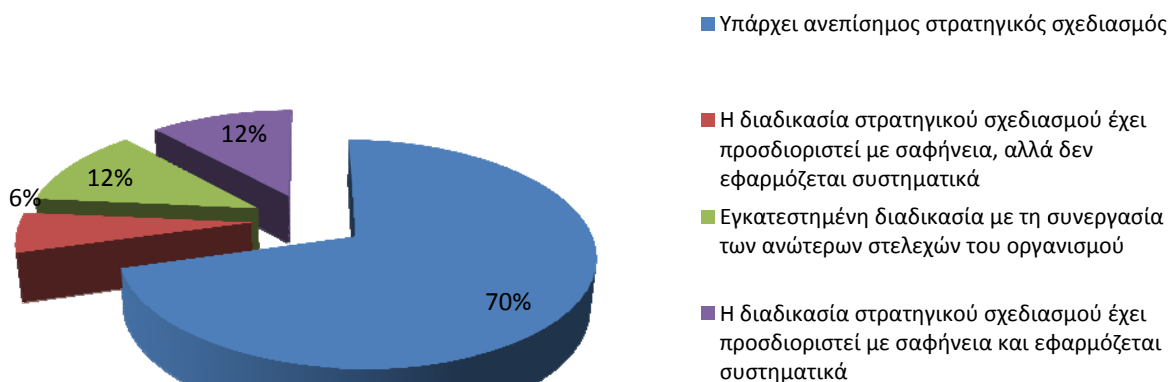
Ποιοι κατά τη γνώμη σας παράγοντες επηρεάζουν την αδυναμία της βιβλιοθήκης να απευθύνεται σε νέα μέλη/ομάδες;



Σχήμα 16^α

Η μεγαλύτερη αδυναμία της βιβλιοθήκης να απευθύνεται σε νέα μέλη/ομάδες φαίνεται να προέρχεται από το ωράριο λειτουργίας της.

Υπάρχει Στρατηγική ανάπτυξης υπηρεσιών της βιβλιοθήκης

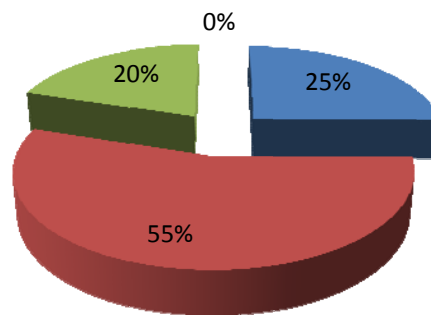


Σχήμα 17α

Όπως προκύπτει από το ερωτηματολόγιο υπάρχει κάποιου είδους ανεπίσημος στρατηγικός σχεδιασμός στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

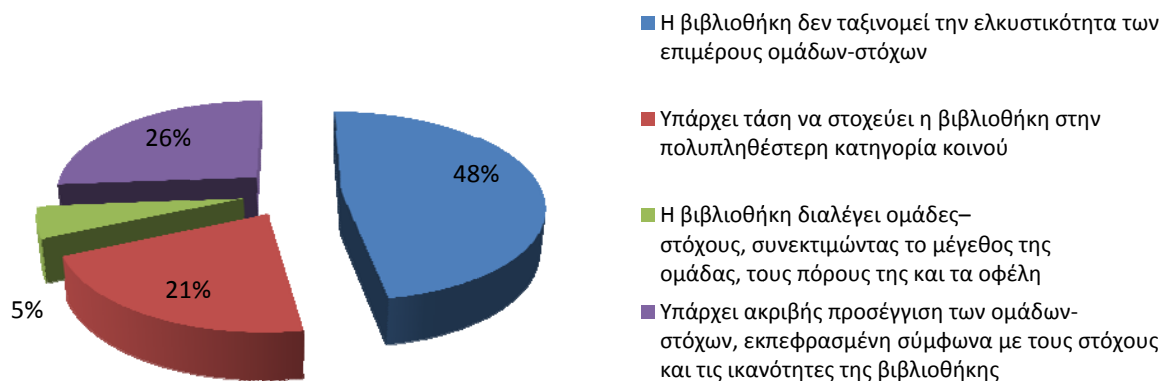
Στρατηγικές συμμαχίες για την προσέγγιση νέων ομάδων κοινού

- Η βιβλιοθήκη δεν έχει χρησιμοποιήσει, ούτε σχεδιάζει να αποκτήσει στο μέλλον στρατηγικές συμμαχίες
- Η βιβλιοθήκη θα αξιολογούσε ενδεχόμενες συνεργασίες για την προσέγγιση νέων αναγνωστών και νέων ομάδων του πληθυσμού
- Η βιβλιοθήκη έχει συμμετάσχει σε κοινά έργα για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών
- Στρατηγικές συμμαχίες έχουν εφαρμοστεί, ούτως ώστε, συνδυάζοντας τις ικανότητες του κάθε συνεργαζόμενου οργανισμού, να διευρύνουν το κοινό της βιβλιοθήκης και να διαδώσουν τις υπηρεσίες της



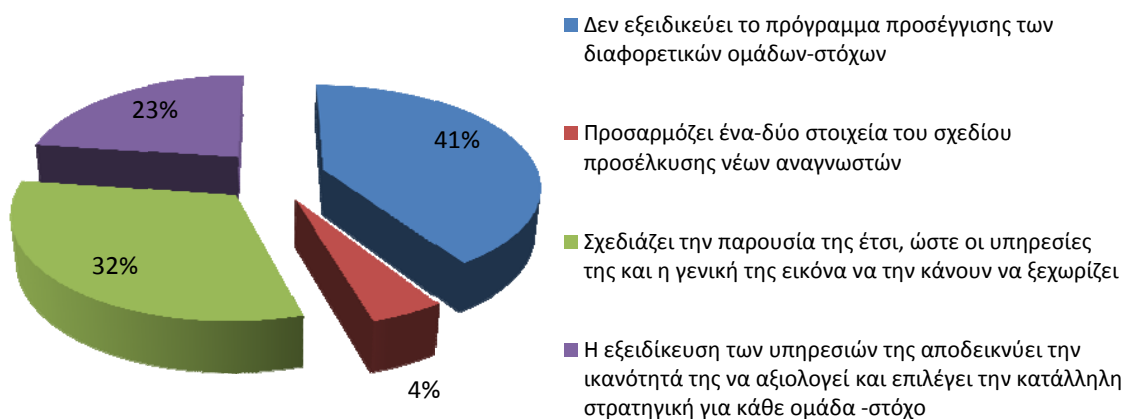
Σχήμα 18α

Στόχευση στις κατηγορίες του πληθυσμού



Σχήμα 19α

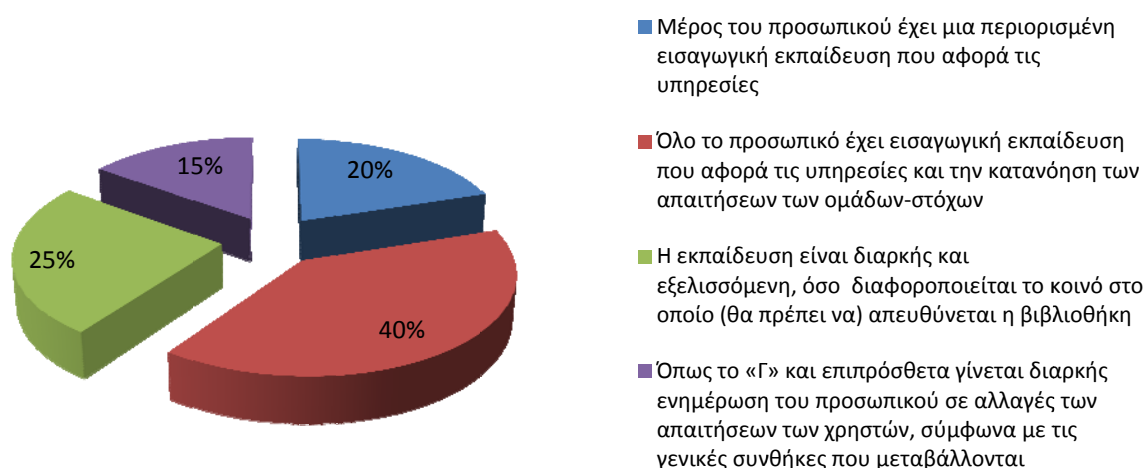
Ανάπτυξη προγράμματος marketing της βιβλιοθήκης



Σχήμα 20α

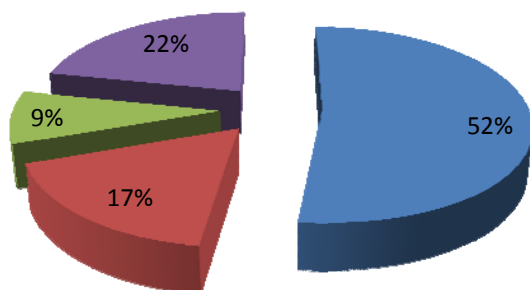
Το 32% απάντησε ότι η βιβλιοθήκη σχεδιάζει την παρουσία της έτσι, ώστε οι υπηρεσίες της και η γενική της εικόνα να την κάνουν να ξεχωρίζει.

Εκπαίδευση σχετιζόμενη με την προώθηση και προβολή των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης



Σχήμα 21α

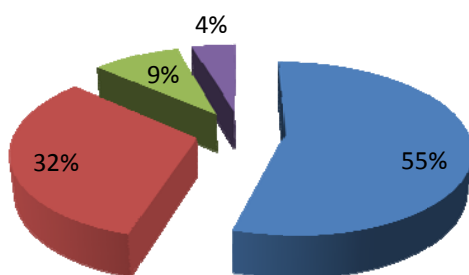
Νέες ιδέες για υπηρεσίες



- Δεν υπάρχει καθορισμένη διαδικασία για εντοπισμό νέων ιδεών και ευκαιριών. Οι ιδέες προκύπτουν συνήθως τυχαία και υποβάλλονται χωρίς καθορισμένο τρόπο
- Αναγνωρίζεται η ανάγκη δημιουργίας ενός μηχανισμού γένεσης ιδεών, του οποίου οι διαδικαστικές κατευθυντήριες γραμμές έχουν προδιαγραφεί
- Έχει οριστεί συγκεκριμένη δομή και διαδικασία σύλληψης νέων ιδεών. Απαιτείται η συστηματική στήριξη των νέων ιδεών από τον οργανισμό
- Γίνεται συστηματική και πλατιά έρευνα για νέες ιδέες έργων. Οι πηγές πληροφόρησης περιλαμβάνουν τους αναγνώστες, τους ενδεχόμενους αναγνώστες και τους μαζικούς φορείς

Πάνω από τις μισές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες δηλώνουν ότι δεν υπάρχει καθορισμένη διαδικασία για εντοπισμό νέων ιδεών και ευκαιριών. Οι ιδέες προκύπτουν συνήθως τυχαία και υποβάλλονται χωρίς καθορισμένο τρόπο.

Συνεργασίες με πρόσωπα-κλειδιά και φορείς εκπροσώπησης των ιδιαίτερων ομάδων του πληθυσμού

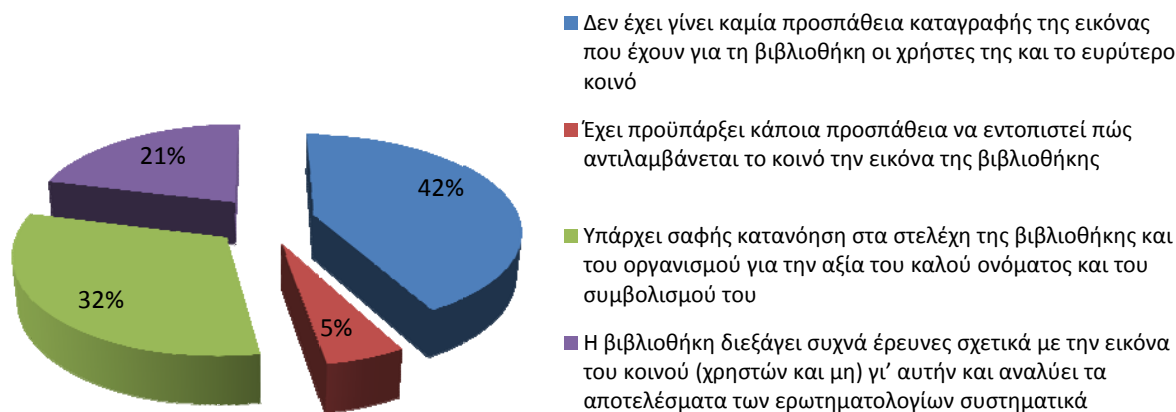


- Δεν παρεμβαίνουν τρίτοι στη διαδικασία ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων
- Υπάρχουν κατ' εξαίρεση περιπτώσεις ανάμειξης τρίτων
- Η βιβλιοθήκη έχει μία καθορισμένη πολιτική εμπλοκής εξωτερικών παραγόντων στην ανάπτυξη ιδεών για νέες υπηρεσίες και στόχους
- Υπάρχουν ομάδες ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων που περιλαμβάνουν και τρίτους

Σχήμα 23α

Το ποσοστό των βιβλιοθηκών που δεν επιτρέπουν σε τρίτους να επεμβαίνουν στη διαδικασία ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων ανέρχεται στο 55%.

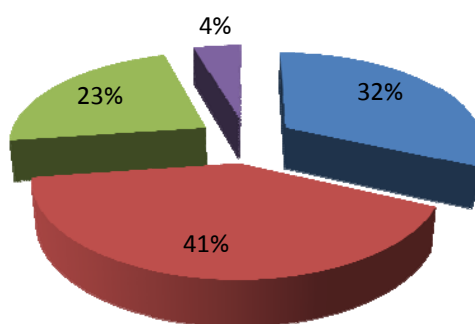
Το brand name της βιβλιοθήκης ως πόλος έλξης κοινού και συνεργατών



Σχήμα 24α

Συνδυασμός μεθόδων προβολής και προώθησης υπηρεσιών

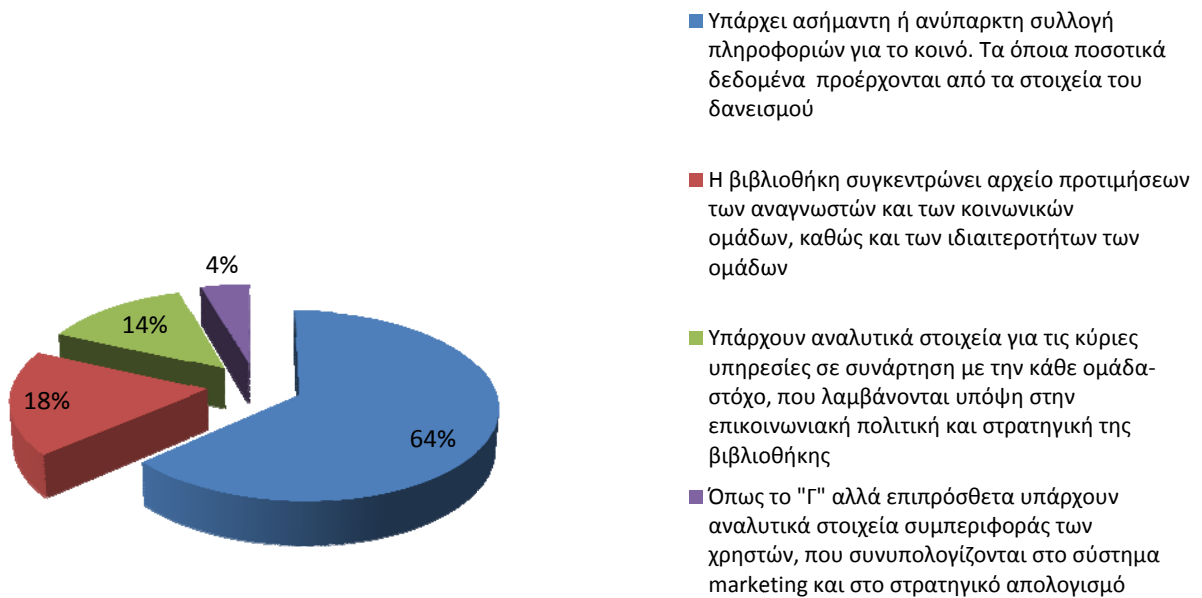
- Η ανεύρεση του καταλληλότερου συνδυασμού μεθόδων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών αφορά τα ανώτερα στελέχη
- Ανεπίσημα η βιβλιοθήκη έχει αποτιμήσει την σχετική καταλληλότητα των ποικίλων εργαλείων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών, ανάλογα με την ομάδα-στόχο που απευθύνεται
- Η βιβλιοθήκη έχει επίσημα καταλήξει στα κατάλληλα εργαλεία και στη διεργασία προώθησης και προβολής της για την κάθε ομάδα-στόχο
- Η βιβλιοθήκη εφαρμόζει μία ολοκληρωμένη στρατηγική επικοινωνιακού marketing που επιβλέπει, ενοποιεί και ελέγχει τον συνδυασμό εργαλείων προώθησης που χρησιμοποιείται σε κάθε περίπτωση



Σχήμα 25α

Η πλειοψηφία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών φαίνεται ανεπίσημα να έχει αποτιμήσει τη σχετική καταλληλότητα των ποικίλων εργαλείων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών, ανάλογα με την ομάδα-στόχο που απευθύνεται.

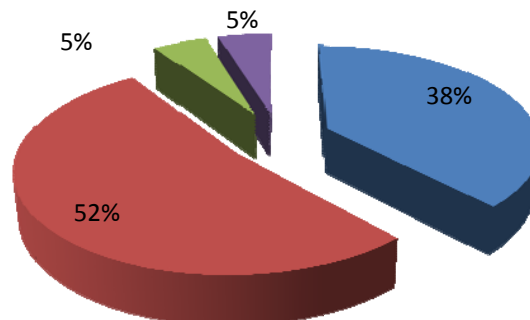
Συγκέντρωση και απολογισμός πληροφοριών για τους χρήστες και τους ενδεχόμενους χρήστες



Σχήμα 26^α

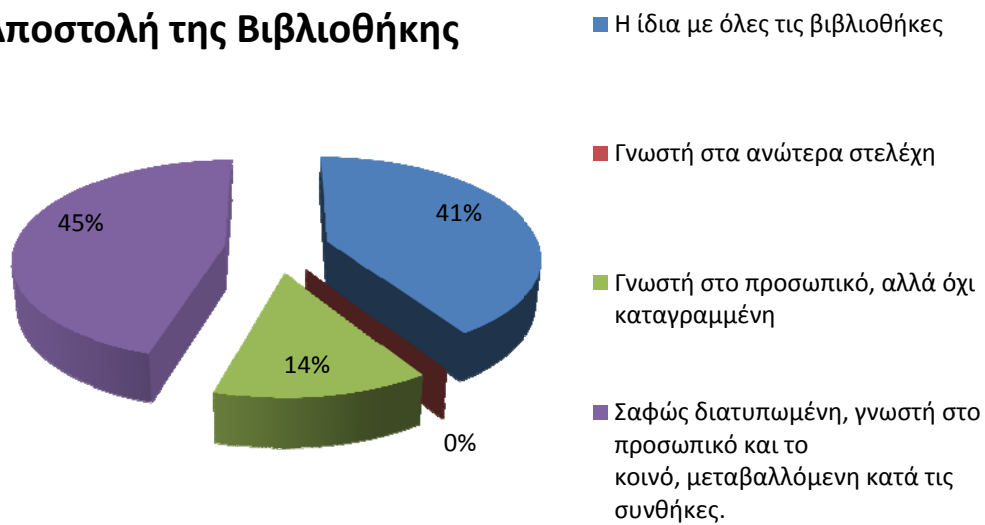
Ενημέρωση σχετιζόμενη με την κατάσταση των μελών και των ομάδων

- Η βιβλιοθήκη δεν γνωρίζει την ιδιαίτερη κατάσταση των επιμέρους χρηστών της
- Η βιβλιοθήκη γνωρίζει ποιες ομάδες κοινού αποτελούν τους χρήστες της και διατηρεί λεπτομερές αρχείο με τον αριθμό τους και τις προτιμήσεις τους
- Η βιβλιοθήκη αναλύει συστηματικά τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των χρηστών της και των ομάδων από τις οποίες προέρχονται και έχει προσδιορίσει ποια ομάδα πληθυσμού χρησιμοποιεί περισσότερο τη βιβλιοθήκη
- Η βιβλιοθήκη εκτιμά μεθοδικά τη σημασία κάθε αναγνώστη και επικεντρώνεται στους τρόπους προσέλκυσης των νέων ομάδων



Σχήμα 27α

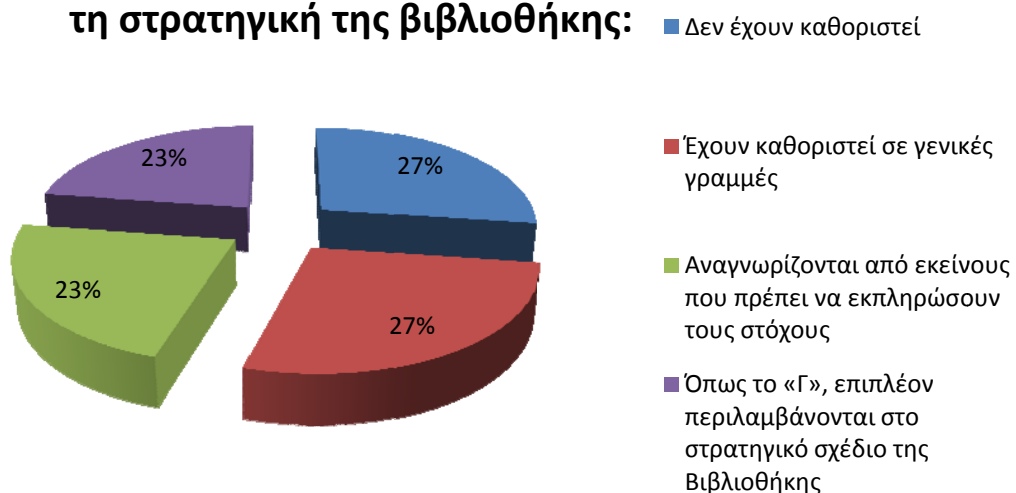
Αποστολή της Βιβλιοθήκης



Σχήμα 28α

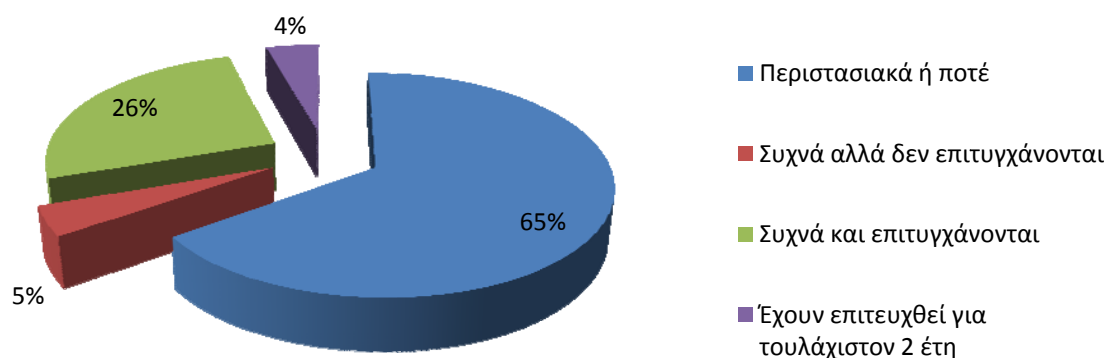
Η αποστολή της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης όπως αποτυπώνεται στο ερωτηματολόγιο έχει τη βάση της κοινή με όλες τις άλλες βιβλιοθήκες αλλά είναι σαφώς διατυπωμένη, γνωστή στο προσωπικό και το κοινό, μεταβαλλόμενη κατά τις συνθήκες.

Τα μέσα που απαιτούνται για να εκπληρωθούν οι στόχοι που ορίζονται από την αποστολή και τη στρατηγική της βιβλιοθήκης:



Σχήμα 29α

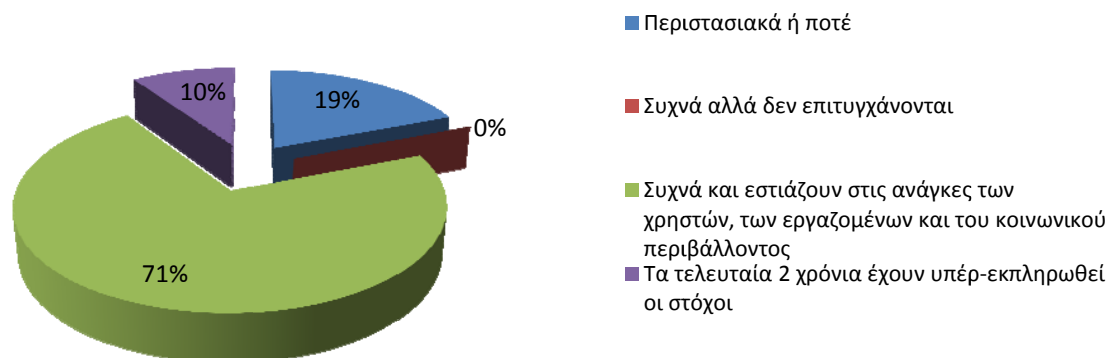
Στόχοι με οικονομικό περιεχόμενο έχουν τεθεί:



Σχήμα 30α

Παρατηρείται ότι η πλειοψηφία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών θέτει στόχους οικονομικού περιεχομένου περιστασιακά ή ποτέ.

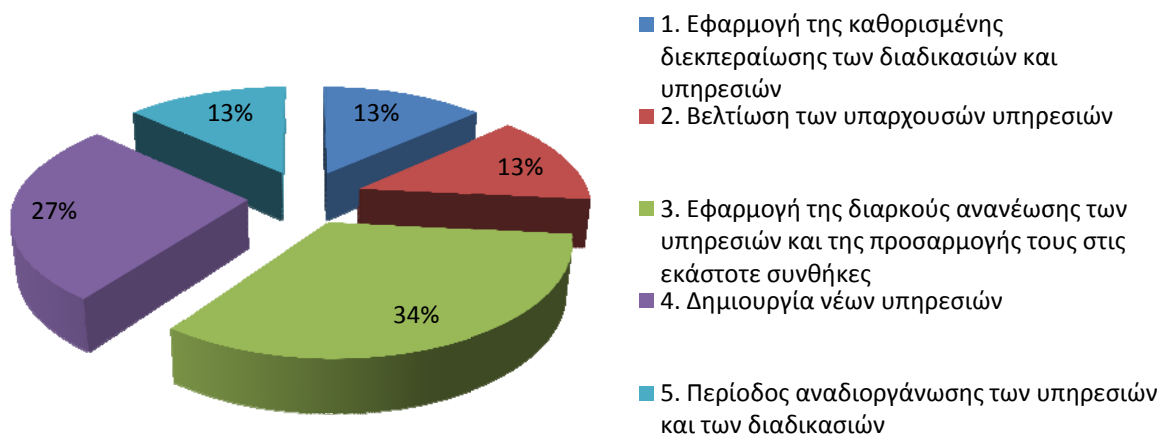
Στόχοι μη οικονομικού περιεχομένου έχουν τεθεί:



Σχήμα 31α

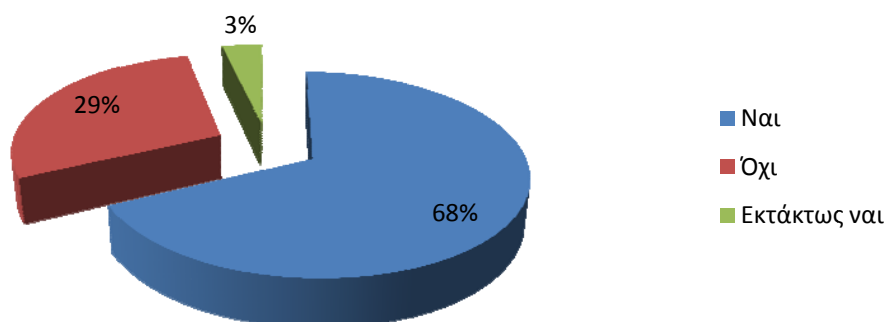
Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες συχνά θέτουν στόχους μη οικονομικού περιεχομένου και εστιάζουν στις ανάγκες των χρηστών, των εργαζομένων και του κοινωνικού περιβάλλοντος.

Η βιβλιοθήκη βρίσκεται σε κάποια από τις παρακάτω καταστάσεις;



Σχήμα 32α

Έχει έσοδα η βιβλιοθήκη;



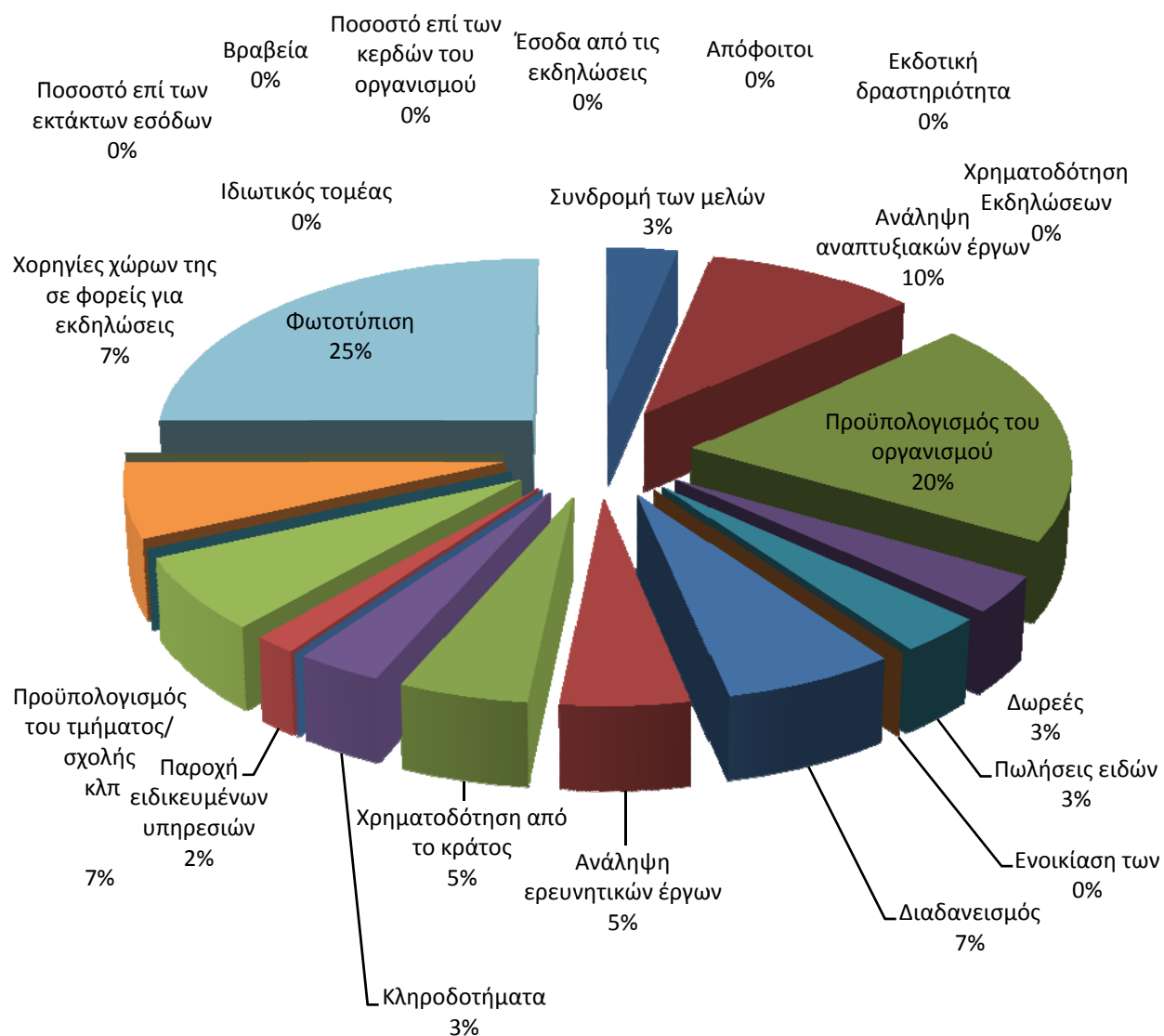
Σχήμα 33α

Το 68% των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών δηλώνουν ότι έχουν έσοδα.

Το 29% δηλώνουν ότι δεν έχουν καθόλου έσοδα.

Το 3% δηλώνουν ότι έχουν μόνο έκτακτα έσοδα.

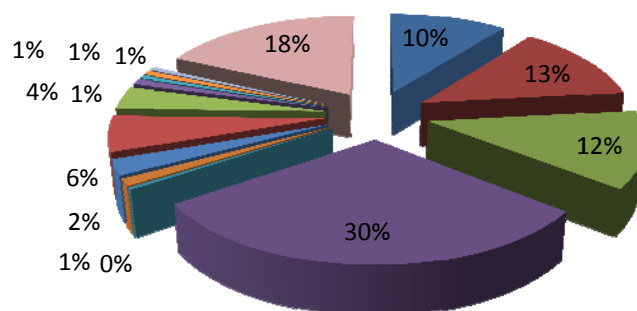
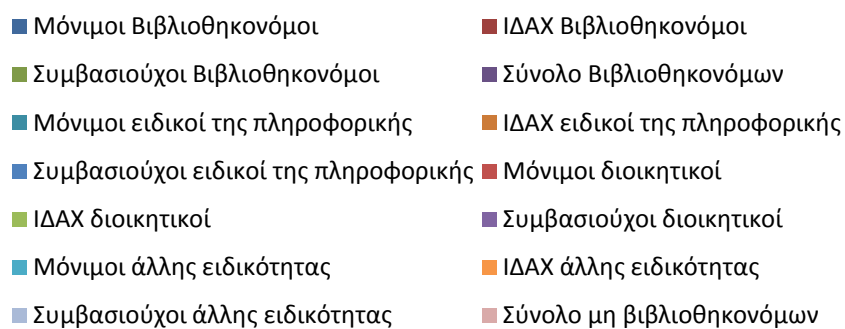
Αν ναι, από ποιες πηγές;



Σχήμα 34α

Η φωτοτύπηση και ο προϋπολογισμός του οργανισμού μοιράζονται τα μεγαλύτερα ποσοστά στην πίτα των εσόδων, με την φωτοτύπηση να προηγείται.

Το προσωπικό της βιβλιοθήκης



Σχήμα 35α

5.3. Ειδικές Βιβλιοθήκες:

Φυσική αποθήκευση/ υπηρεσίες

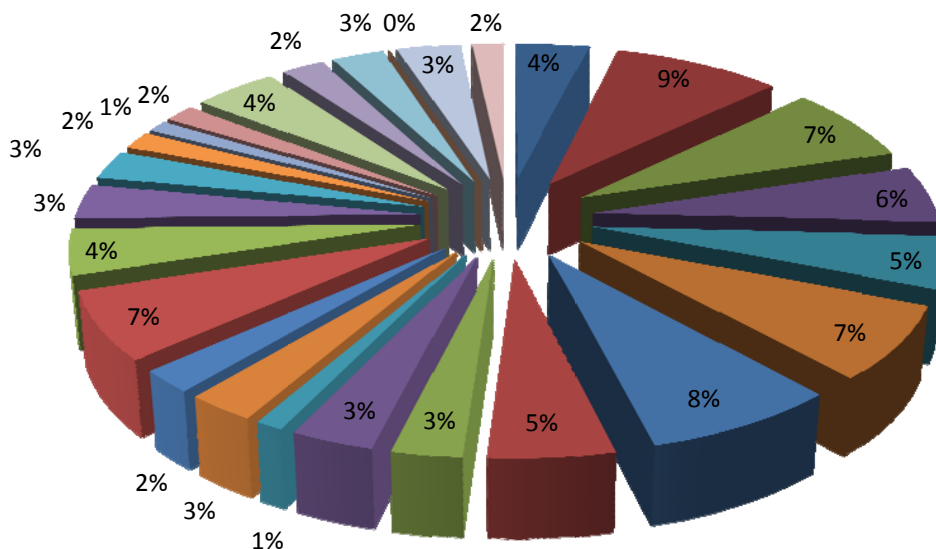


Σχήμα 1β

Όσον αφορά την φυσική αποθήκευση και τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τις ειδικές βιβλιοθήκες η πληροφοριακή συλλογή καθώς και τα περιοδικά που είναι διαθέσιμα αποτελούν προτεραιότητα.

Ηλεκτρονικές / Ψηφιακές υπηρεσίες

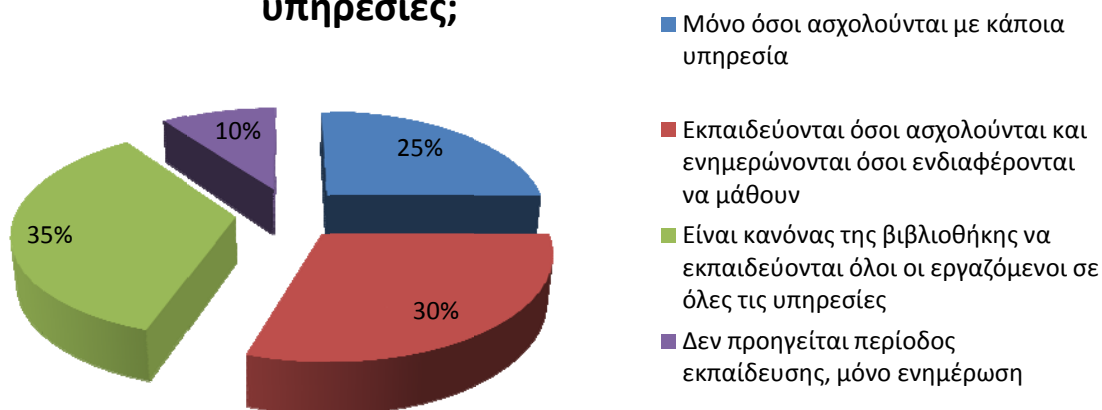
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- έρευνα στα cd-rom
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- έρευνα στο internet
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- πληροφόρηση από τις πηγές της βιβλιοθήκης
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- ηλεκτρονική παραλαβή και παράδοση υλικού
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β- CD-ROM
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- έρευνα στο internet
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- πληροφόρηση από τις πηγές της βιβλιοθήκης
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- ηλεκτρονική παραλαβή υλικού
- Πρόσβαση χρηστών από τον υπολογιστή τους- online- τροφοδοσία με νέα πληροφόρηση/ sdi, alert.
- Πρόσβαση χρηστών από τον υπολογιστή τους- συνεργατικό εσωτερικό δίκτυο
- Ειδικός εξοπλισμός και συλλογή για τυφλά άτομα ή με περιορισμένη όραση
- Εκπαίδευση των χρηστών στις υπηρεσίες της Β. από τον υπολογιστή τους
- Εκπαίδευση των χρηστών στις πηγές πληροφόρησης της Β. από τον υπολογιστή τους (Πληροφοριακή Παιδεία)
- Παραλαβή των αιτημάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Ψηφιακά τεκμήρια- περιοδικά
- Ψηφιακά τεκμήρια – γκρίζα βιβλιογραφία
- Ψηφιακά τεκμήρια - βιβλία
- Ψηφιοποιημένα τεκμήρια- περιοδικά
- Ψηφιοποιημένα τεκμήρια – γκρίζα βιβλιογραφία
- Ψηφιοποιημένα τεκμήρια - βιβλία
- Πύλες του internet στο εσωτερικό δίκτυο
- Ακαδημαϊκά αποθετήρια
- Λογισμικά που ενδιαφέρουν τους χρήστες
- Εκπαίδευση σε άλλα λογισμικά
- Εκδοτική δραστηριότητα
- Διδακτική δραστηριότητα σε νέες τεχνολογίες



Σχήμα 2β

Ιδιαίτερη έμφαση δίνουν οι ειδικές βιβλιοθήκες στις υπηρεσίες διαμεσολάβησης και στην έρευνα του internet για την ενότητα των ψηφιακών/ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρονται.

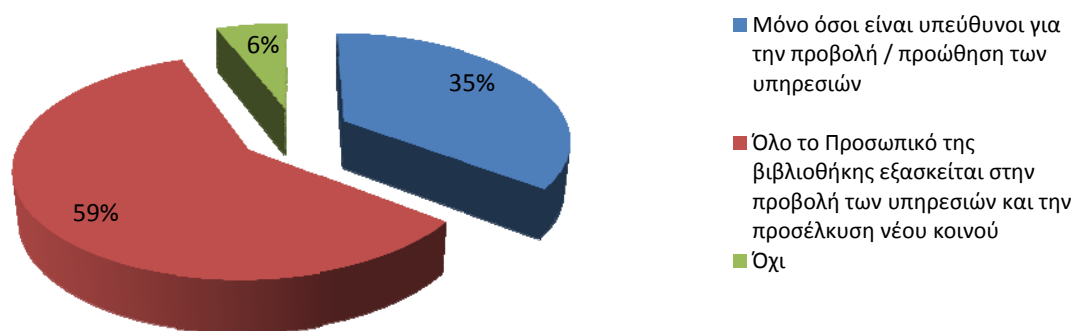
Το Προσωπικό είναι εκπαιδευμένο στις υπηρεσίες;



Σχήμα 3β

Δημοφιλέστερη απάντηση με ποσοστό 35% : Είναι κανόνας της βιβλιοθήκης να εκπαιδεύονται όλοι οι εργαζόμενοι σε όλες τις υπηρεσίες.

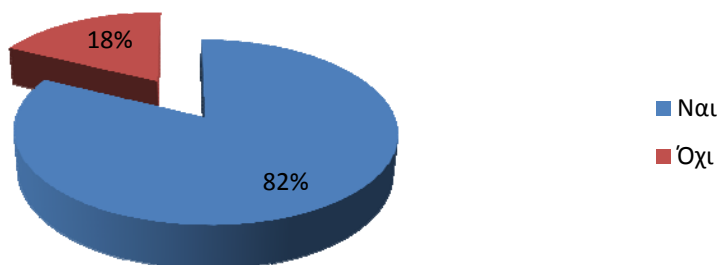
Το Προσωπικό διαθέτει τις απαιτούμενες δεξιότητες / γνώσεις για την προβολή των υπηρεσιών και την προσέλκυση νέου κοινού;



Σχήμα 4β

Από τη δημοσκόπηση προκύπτει ότι στην κατηγορία των ειδικών βιβλιοθηκών και με ποσοστό 59% όλο το προσωπικό της βιβλιοθήκης εξασκείται στην προβολή των υπηρεσιών και την προσέλκυση νέου κοινού.

Υπάρχει διαδικασία που οι υπηρεσίες να γνωστοποιούνται στο κοινό και το εν δυνάμει κοινό της βιβλιοθήκης;

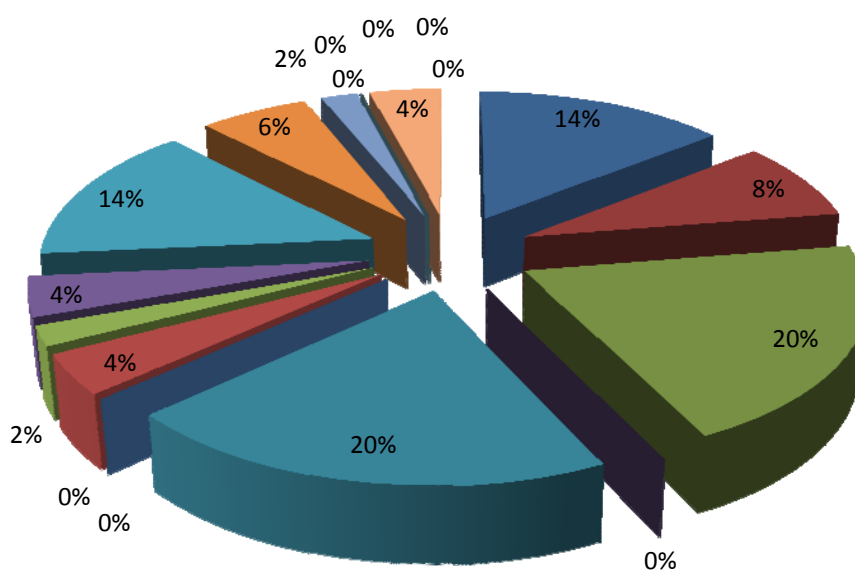


Σχήμα 5β

Οι περισσότερες ειδικές βιβλιοθήκες δηλώνουν ότι ακολουθούν κάποια διαδικασία που γνωστοποιεί τις υπηρεσίες τους στο κοινό και το εν δυνάμει κοινό τους.

Με ποιο τρόπο η βιβλιοθήκη κοινοποιεί τις πρωτοβουλίες της στην κοινότητα που απευθύνεται;

- | | |
|---|---|
| ■ Έντυπο ενημερωτικό δελτίο | ■ Ηλεκτρονικό ενημερωτικό δελτίο (newsletter) |
| ■ Με ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mails) | ■ Μέσα από το Blog της βιβλιοθήκης |
| ■ Μέσω της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης | ■ Μέσω ομάδων χρηστών και λιστών συζήτησης |
| ■ Με μηνύματα στα κινητά τηλέφωνα | ■ Φυλλάδια |
| ■ Αφίσες | ■ Αυτόματος τηλεφωνητής της βιβλιοθήκης |
| ■ Πίνακας ανακοινώσεων στη βιβλιοθήκη | ■ Πίνακας ανακοινώσεων στον οργανισμό |
| ■ Πίνακας ανακοινώσεων στην πόλη | ■ Ανακοινώσεις στην Τηλεόραση |
| ■ Ανακοινώσεις στο Ραδιόφωνο | ■ Συζητήσεις /συνεντεύξεις στην Τηλεόραση |
| ■ Συζητήσεις /συνεντεύξεις στο Ραδιόφωνο | ■ Ανακοινώσεις σε Εφημερίδες /περιοδικά |
| ■ Συζητήσεις /συνεντεύξεις σε Εφημερίδες /περιοδικά | |

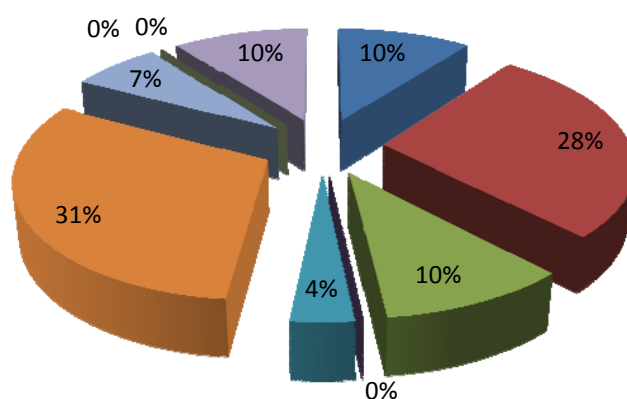


Σχήμα 6β

Οι ειδικές βιβλιοθήκες ικανοποιούν τις πρωτοβουλίες τους στην κοινότητα που απευθύνονται κυρίως μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mails) και μέσω της ιστοσελίδας τους.

Η προσπάθεια προσέλκυσης νέων χρηστών/κοινωνικών ομάδων επιδιώκεται με:

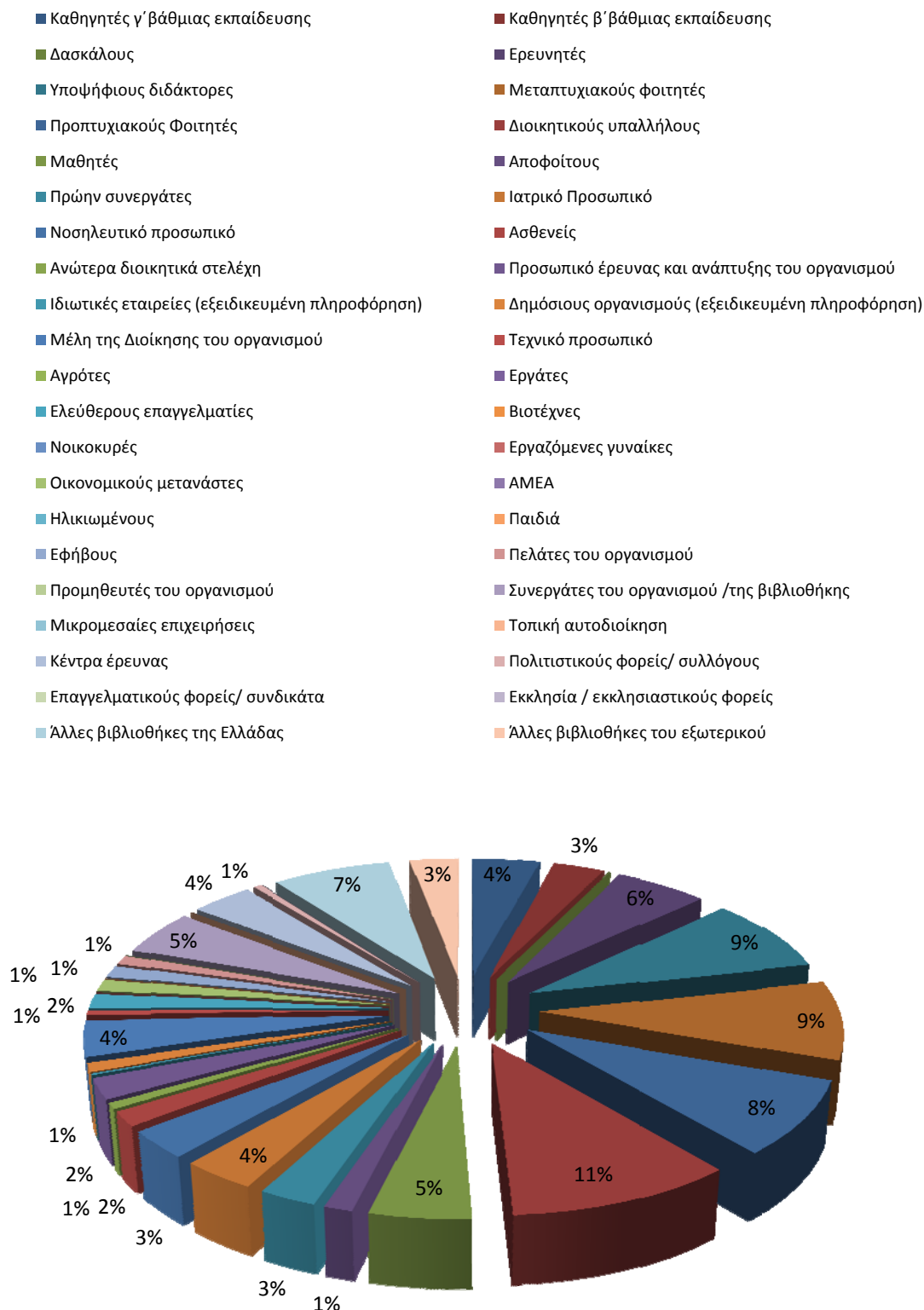
- Ανάληψη κοινών προγραμμάτων με άλλους φορείς
- Συνεργασίες με σχετικούς φορείς (πχ πρόεδρος τμήματος, σύλλογος αλλοδαπών κλπ)
- Ενημερωτικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού (πχ μαθητές)
- Ψυχαγωγικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού (πχ έφηβοι, ασθενείς κλπ)
- Επιμορφωτικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού
- Προσωπικές συζητήσεις / ενημερώσεις για τις υπηρεσίες
- Εκδηλώσεις με επιφανή μέλη της κάθε ομάδας /στόχου
- Συνεντεύξεις από μέλη της κάθε ομάδας /στόχου, σχετικά με τις ανάγκες/ απαιτήσεις τους
- Διαφημιστικές καμπάνιες
- Φιλοξενία προγραμμάτων/ εκδηλώσεων που διοργανώνονται από φορείς



Σχήμα 7β

Η προσπάθεια προσέλκυσης νέων χρηστών/κοινωνικών ομάδων επιδιώκεται κυρίως μέσω συνεργασιών με σχετικούς φορείς και μέσω προσωπικών συζητήσεων για τις υπηρεσίες που παρέχονται. Ένας άλλος δημοφιλής τρόπος είναι οι συνεντεύξεις από μέλη της κάθε ομάδας/στόχου, σχετικά με τις ανάγκες/απαιτήσεις τους. Ο λιγότερο χρησιμοποιούμενος τρόπος όπως φαίνεται από την έρευνα είναι οι ψυχαγωγικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού με μηδενικό ποσοστό.

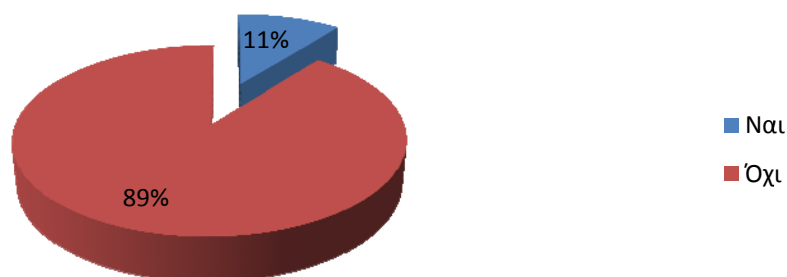
Σύνθεση πληθυσμού που απευθύνεστε:



Σχήμα 8β

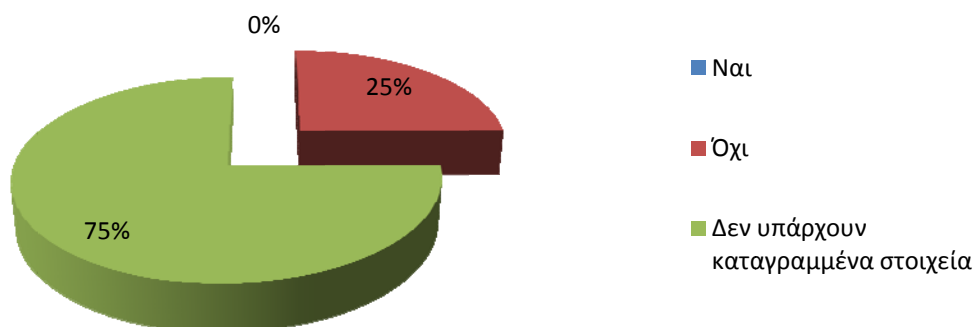
Η πληθυσμιακή ομάδα που χρησιμοποιεί τις ειδικές βιβλιοθήκες περισσότερο είναι αυτή των διοικητικών υπαλλήλων.

Η Βιβλιοθήκη διοργανώνει εκδηλώσεις που απευθύνονται στους χρήστες της, αλλά και στο ενδεχόμενο κοινό της;



Σχήμα 9β

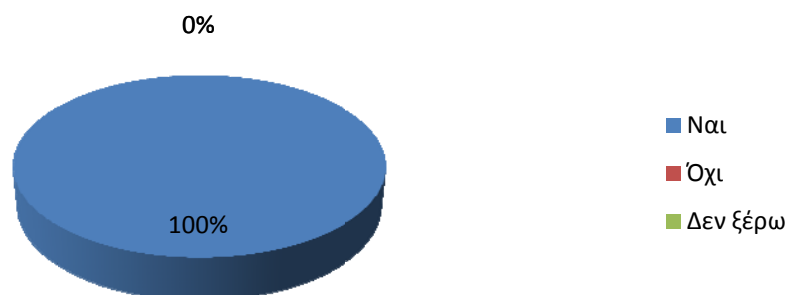
Όσοι συμμετέχουν στις εκδηλώσεις της βιβλιοθήκης γίνονται μέλη της;



Σχήμα 10β

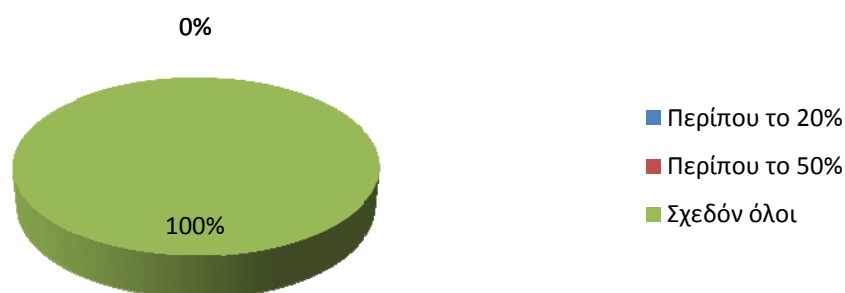
Η πλειοψηφία των ειδικών βιβλιοθηκών δεν διοργανώνει εκδηλώσεις που απευθύνονται στους χρήστες, αλλά και στο ενδεχόμενο κοινό τους.

Συμμετέχουν τα μέλη της βιβλιοθήκης στις εκδηλώσεις της;



Σχήμα 11β

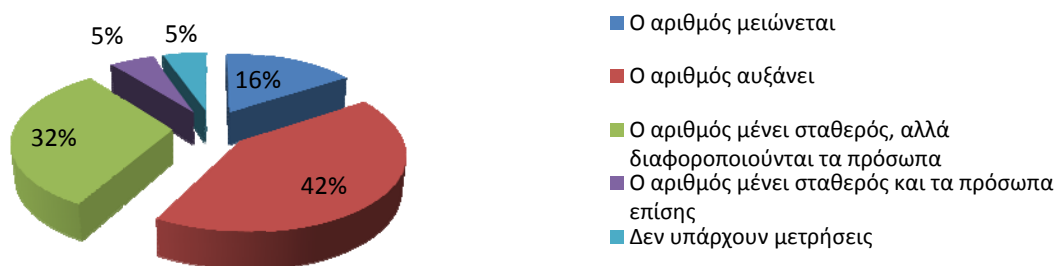
Αν ναι, σε τι ποσοστό;



Σχήμα 12β

Παρατηρούμε ότι σε όσες από τις ειδικές βιβλιοθήκες οργανώνονται εκδηλώσεις σχεδόν όλα τα μέλη τους συμμετέχουν σε αυτές.

Υπάρχουν διακυμάνσεις στον αριθμό των χρηστών της βιβλιοθήκης κατ' έτος;

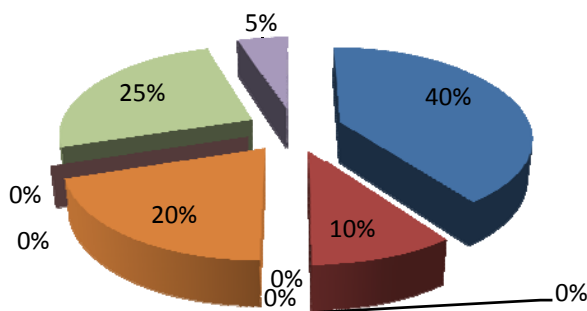


Σχήμα 13β

Το 42% των ερωτηθέντων απάντησε ότι ο αριθμός αυξάνει ενώ το 32% απάντησε ότι ο αριθμός των χρηστών της βιβλιοθήκης κατ' έτος μένει σταθερός αλλά διαφοροποιούνται τα πρόσωπα.

Αν έχει αναζητηθεί η αιτία αποχής του κοινού από τη βιβλιοθήκη, αυτή οφείλεται:

- Αγνοούν τις υπηρεσίες της
- Αγνοούν τη χρησιμότητά της
- Δεν έχουν δυνατότητα πρόσβασης (μακριά από στάση μέσων μαζικής μεταφοράς, αδυναμία στάθμευσης κλπ)
- Ακατάλληλο το ωράριο της βιβλιοθήκης
- Αδυνατούν να επικοινωνήσουν στην ελληνική
- Χρησιμοποιούν την προσωπική τους συλλογή
- Χρησιμοποιούν άλλη βιβλιοθήκη (αν γνωρίζετε, αναφέρατε)
- Απουσία εμπιστοσύνης στη βιβλιοθήκη
- Εξυπηρετούνται από το Διαδίκτυο
- Δεν έχει αναζητηθεί η αιτία αποχής

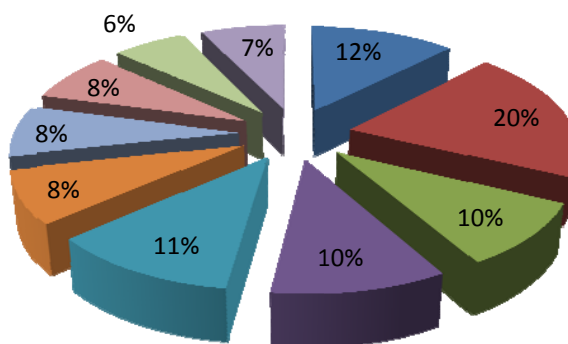


Σχήμα 14β

Η μεγαλύτερη αιτία αποχής του κοινού από μία ειδική βιβλιοθήκη φαίνεται να είναι η άγνοια που έχει το κοινό για τις υπηρεσίες της.

Ποιοι κατά τη γνώμη σας παράγοντες επηρεάζουν την αδυναμία της βιβλιοθήκης να απευθύνεται σε νέα μέλη/ομάδες;

- Ωράριο της βιβλιοθήκης
- Χώρος
- Υποδομές
- Προϋπολογισμός
- Αριθμητική επάρκεια του προσωπικού
- Καταλληλότητα του προσωπικού, ως προς την κατάρτιση και τις δεξιότητές του
- Κουλτούρα του προσωπικού και της διοίκησης
- Προτεραιότητες της διοίκησης της βιβλιοθήκης
- Αποφάσεις της κεντρικής διοίκησης του οργανισμού
- Η στάση του προσωπικού και της διοίκησης στις τακτικές συνεργασίες και τις συμμαχίες



Σχήμα 15β

Η χωρητικότητα φαίνεται να είναι ο μεγαλύτερος ανασταλτικός παράγοντας στην προσπάθεια των ειδικών βιβλιοθηκών να απευθυνθούν σε νέα μέλη/ομάδες. Ακολουθούν το ωράριο και η αριθμητική επάρκεια του προσωπικού.

Υπάρχει Στρατηγική ανάπτυξης υπηρεσιών της βιβλιοθήκης;

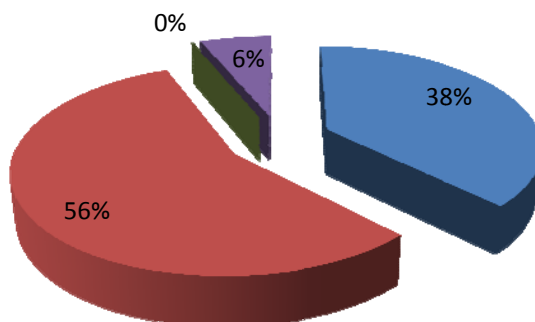


Σχήμα 16β

Οι περισσότερες ειδικές βιβλιοθήκες έχουν κάποιου είδους ανεπίσημο στρατηγικό σχεδιασμό.

Στρατηγικές συμμαχίες για την προσέγγιση νέων ομάδων κοινού

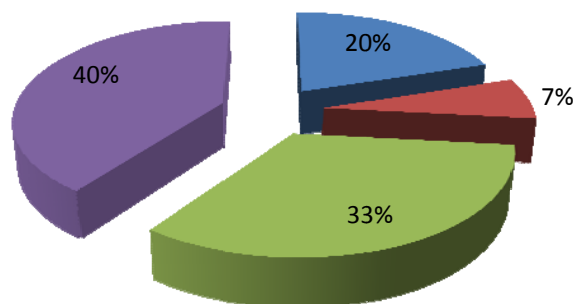
- Η βιβλιοθήκη δεν έχει χρησιμοποιήσει, ούτε σχεδιάζει να αποκτήσει στο μέλλον στρατηγικές συμμαχίες
- Η βιβλιοθήκη θα αξιολογούσε ενδεχόμενες συνεργασίες για την προσέγγιση νέων αναγνωστών και νέων ομάδων του πληθυσμού
- Η βιβλιοθήκη έχει συμμετάσχει σε κοινά έργα για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών
- Στρατηγικές συμμαχίες έχουν εφαρμοστεί, ούτως ώστε, συνδυάζοντας τις ικανότητες του κάθε συνεργαζόμενου οργανισμού, να διευρύνουν το κοινό της βιβλιοθήκης και να διαδώσουν τις υπηρεσίες της



Σχήμα 17β

Στόχευση στις κατηγορίες του πληθυσμού

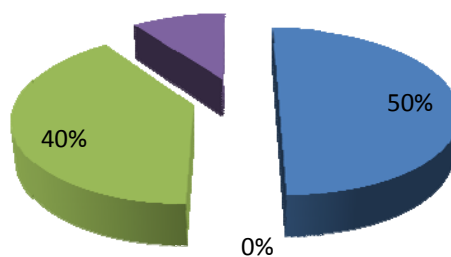
- Η βιβλιοθήκη δεν ταξινομεί την ελκυστικότητα των επιμέρους ομάδων-στόχων
- Υπάρχει τάση να στοχεύει η βιβλιοθήκη στην πολυπληθέστερη κατηγορία κοινού
- Η βιβλιοθήκη διαλέγει ομάδες-στόχους, συνεκτιμώντας το μέγεθος της ομάδας, τους πόρους της και τα οφέλη
- Υπάρχει ακριβής προσέγγιση των ομάδων-στόχων, εκπεφρασμένη σύμφωνα με τους στόχους και τις ικανότητες της βιβλιοθήκης



Σχήμα 18β

Ανάπτυξη προγράμματος marketing της βιβλιοθήκης

- Δεν εξειδικεύει το πρόγραμμα προσέγγισης των διαφορετικών ομάδων-στόχων
- Προσαρμόζει ένα-δύο στοιχεία του σχεδίου προσέλκυσης νέων αναγνωστών
- Σχεδιάζει την παρουσία της έτσι, ώστε οι υπηρεσίες της και η γενική της εικόνα να την κάνουν να ξεχωρίζει
- Η εξειδίκευση των υπηρεσιών της αποδεικνύει την ικανότητά της να αξιολογεί και επιλέγει την κατάλληλη στρατηγική για κάθε ομάδα -στόχο

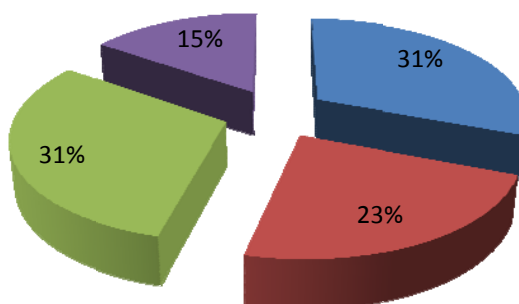


Σχήμα 19β

Όσον αφορά την ανάπτυξη του προγράμματος marketing της βιβλιοθήκης δημοφιλέστερη απάντηση είναι: Δεν εξειδικεύει το πρόγραμμα προσέγγισης των διαφορετικών ομάδων-στόχων με ποσοστό 50%.

Εκπαίδευση σχετιζόμενη με την προώθηση και προβολή των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης

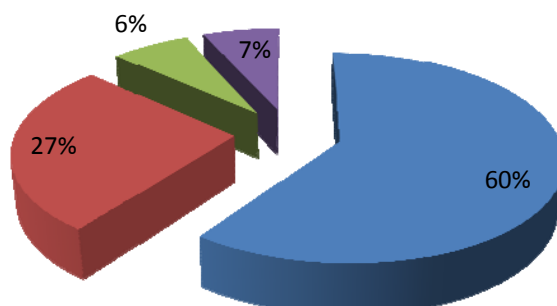
- Μέρος του προσωπικού έχει μια περιορισμένη εισαγωγική εκπαίδευση που αφορά τις υπηρεσίες
- Όλο το προσωπικό έχει εισαγωγική εκπαίδευση που αφορά τις υπηρεσίες και την κατανόηση των απαιτήσεων των ομάδων-στόχων
- Η εκπαίδευση είναι διαρκής και εξελισσόμενη, όσο διαφοροποιείται το κοινό στο οποίο (θα πρέπει να) απευθύνεται η βιβλιοθήκη
- Όπως το «Γ» και επιπρόσθετα γίνεται διαρκής ενημέρωση του προσωπικού σε αλλαγές των απαιτήσεων των χρηστών, σύμφωνα με τις γενικές συνθήκες που μεταβάλλονται



Σχήμα 20β

Νέες ιδέες για υπηρεσίες

- Δεν υπάρχει καθορισμένη διαδικασία για εντοπισμό νέων ιδεών και ευκαιριών. Οι ιδέες προκύπτουν συνήθως τυχαία και υποβάλλονται χωρίς καθορισμένο τρόπο
- Αναγνωρίζεται η ανάγκη δημιουργίας ενός μηχανισμού γένεσης ιδεών, του οποίου οι διαδικαστικές κατευθυντήριες γραμμές έχουν προδιαγραφεί
- Έχει οριστεί συγκεκριμένη δομή και διαδικασία σύλληψης νέων ιδεών. Απαιτείται η συστηματική στήριξη των νέων ιδεών από τον οργανισμό
- Γίνεται συστηματική και πλατιά έρευνα για νέες ιδέες έργων. Οι πηγές πληροφόρησης περιλαμβάνουν τους αναγνώστες, τους ενδεχόμενους αναγνώστες και τους μαζικούς φορείς

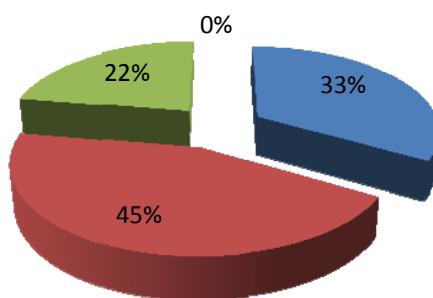


Σχήμα 21β

Το 60% των ειδικών βιβλιοθηκών δηλώνει ότι δεν υπάρχει καθορισμένη διαδικασία για εντοπισμό νέων ιδεών και ευκαιριών. Οι ιδέες προκύπτουν συνήθως τυχαία και υποβάλλονται χωρίς καθορισμένο τρόπο.

Συνεργασίες με πρόσωπα-κλειδιά και φορείς εκπροσώπησης των ιδιαίτερων ομάδων του πληθυσμού

- Δεν παρεμβαίνουν τρίτοι στη διαδικασία ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων
- Υπάρχουν κατ' εξαίρεση περιπτώσεις ανάμειξης τρίτων
- Η βιβλιοθήκη έχει μία καθορισμένη πολιτική εμπλοκής εξωτερικών παραγόντων στην ανάπτυξη ιδεών για νέες υπηρεσίες και στόχους
- Υπάρχουν ομάδες ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων που περιλαμβάνουν και τρίτους

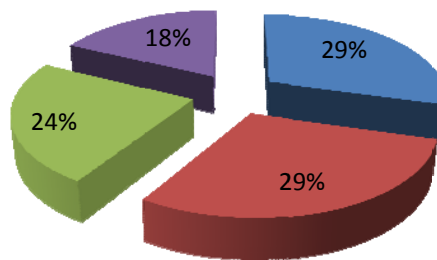


Σχήμα 22β

Το 45% των ειδικών βιβλιοθηκών που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν ότι υπάρχουν κατ' εξαίρεση περιπτώσεις ανάμειξης τρίτων όσον αφορά στις συνεργασίες με πρόσωπα-κλειδιά και φορείς εκπροσώπησης των ιδιαίτερων ομάδων του πληθυσμού. Η δεύτερη δημοφιλέστερη απάντηση που δόθηκε ήταν ότι δεν παρεμβαίνουν τρίτοι στη διαδικασία ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων.

Το brand name της βιβλιοθήκης ως πόλος έλξης κοινού και συνεργατών

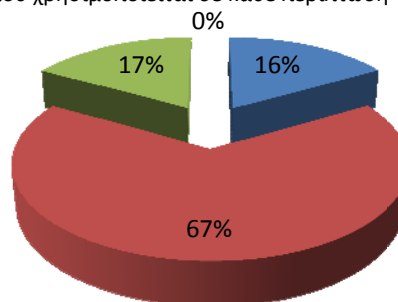
- Δεν έχει γίνει καμία προσπάθεια καταγραφής της εικόνας που έχουν για τη βιβλιοθήκη οι χρήστες της και το ευρύτερο κοινό
- Έχει προϋπάρξει κάποια προσπάθεια να εντοπιστεί πώς αντιλαμβάνεται το κοινό την εικόνα της βιβλιοθήκης
- Υπάρχει σαφής κατανόηση στα στελέχη της βιβλιοθήκης και του οργανισμού για την αξία του καλού ονόματος και του συμβολισμού του
- Η βιβλιοθήκη διεξάγει συχνά έρευνες σχετικά με την εικόνα του κοινού (χρηστών και μη) γι' αυτήν και αναλύει τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων συστηματικά



Σχήμα 23β

Συνδυασμός μεθόδων προβολής και προώθησης υπηρεσιών

- Η ανεύρεση του καταλληλότερου συνδυασμού μεθόδων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών αφορά τα ανώτερα στελέχη
- Ανεπίσημα η βιβλιοθήκη έχει αποτιμήσει την σχετική καταλληλότητα των ποικίλων εργαλείων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών, ανάλογα με την ομάδα-στόχο που απευθύνεται
- Η βιβλιοθήκη έχει επίσημα καταλήξει στα κατάλληλα εργαλεία και στη διεργασία προώθησης και προβολής της για την κάθε ομάδα-στόχο
- Η βιβλιοθήκη εφαρμόζει μία ολοκληρωμένη στρατηγική επικοινωνιακού marketing που επιβλέπει, ενοποιεί και ελέγχει τον συνδυασμό εργαλείων προώθησης που χρησιμοποιείται σε κάθε περίπτωση

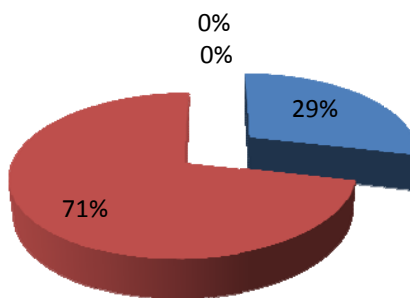


Σχήμα 24β

Το 67% των ερωτηθέντων ειδικών βιβλιοθηκών απάντησε ότι ανεπίσημα η βιβλιοθήκη έχει αποτιμήσει την σχετική καταλληλότητα των ποικίλων εργαλείων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών, ανάλογα με την ομάδα – στόχο που απευθύνεται.

Συγκέντρωση και απολογισμός πληροφοριών για τους χρήστες και τους ενδεχόμενους χρήστες

- Υπάρχει ασήμαντη ή ανύπαρκτη συλλογή πληροφοριών για το κοινό. Τα όποια ποσοτικά δεδομένα προέρχονται από τα στοιχεία του δανεισμού
- Η βιβλιοθήκη συγκεντρώνει αρχείο προτιμήσεων των αναγνωστών και των κοινωνικών ομάδων, καθώς και των ιδιαιτεροτήτων των ομάδων
- Υπάρχουν αναλυτικά στοιχεία για τις κύριες υπηρεσίες σε συνάρτηση με την κάθε ομάδα- στόχο, που λαμβάνονται υπόψη στην επικοινωνιακή πολιτική και στρατηγική της βιβλιοθήκης
- Όπως το "Γ" αλλά επιπρόσθετα υπάρχουν αναλυτικά στοιχεία συμπεριφοράς των χρηστών, που συνυπολογίζονται στο σύστημα marketing και στο στρατηγικό απολογισμό

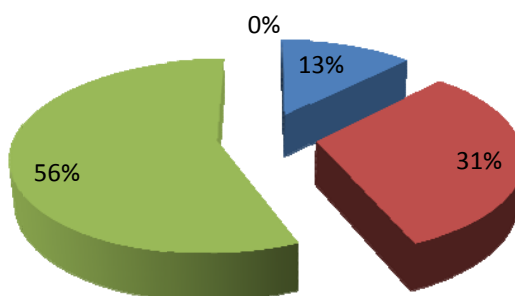


Σχήμα 25β

Η πλειοψηφία των ειδικών βιβλιοθηκών συγκεντρώνει αρχείο προτιμήσεων των αναγνωστών και των κοινωνικών ομάδων, καθώς και των ιδιαιτεροτήτων των ομάδων.

Ενημέρωση σχετιζόμενη με την κατάσταση των μελών και των ομάδων

- Η βιβλιοθήκη δεν γνωρίζει την ιδιαίτερη κατάσταση των επιμέρους χρηστών της
- Η βιβλιοθήκη γνωρίζει ποιες ομάδες κοινού αποτελούν τους χρήστες της και διατηρεί λεπτομερές αρχείο με τον αριθμό τους και τις προτιμήσεις τους
- Η βιβλιοθήκη αναλύει συστηματικά τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των χρηστών της και των ομάδων από τις οποίες προέρχονται και έχει προσδιορίσει ποια ομάδα πληθυσμού χρησιμοποιεί περισσότερο τη βιβλιοθήκη
- Η βιβλιοθήκη εκτιμά μεθοδικά τη σημασία κάθε αναγνώστη και επικεντρώνεται στους τρόπους προσέλκυσης των νέων ομάδων

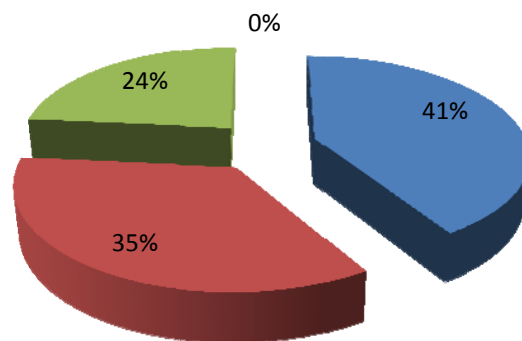


Σχήμα 26β

Το 56% απάντησε ότι η βιβλιοθήκη αναλύει συστηματικά τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των χρηστών της και των ομάδων από τις οποίες προέρχονται και έχει προσδιορίσει ποια ομάδα πληθυσμού χρησιμοποιεί περισσότερο τη βιβλιοθήκη.

Ικανοποίηση αναγνωστών

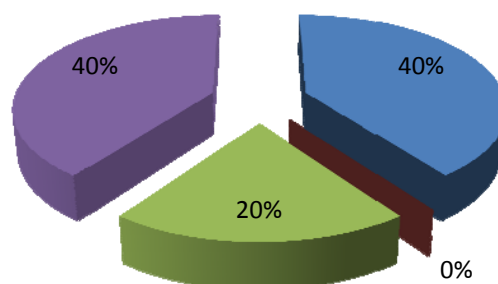
- Δεν υπάρχουν έρευνες χρηστών
- Η βιβλιοθήκη καταγράφει τα παράπονα των χρηστών. Τα δεδομένα είναι ποσοτικά και απορρέουν από τη δυναμική της χρήσης της βιβλιοθήκης
- Κατά διαστήματα διεξάγονται έρευνες ικανοποίησης χρηστών. Η βιβλιοθήκη εκτιμά τα παράπονα και τα λαμβάνει υπόψη στο στρατηγικό σχέδιο
- Διεξάγονται τακτικά μελέτες και έρευνες ικανοποίησης/ δυσανεξίας των χρηστών. Τα αποτελέσματα καταγράφονται λεπτομερώς και επηρεάζουν σημαντικά το στρατηγικό σχέδιο της βιβλιοθήκης



Σχήμα 27β

Αποστολή της Βιβλιοθήκης

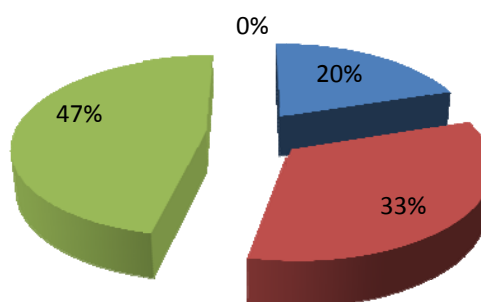
- Η ίδια με όλες τις βιβλιοθήκες
- Γνωστή στα ανώτερα στελέχη
- Γνωστή στο προσωπικό, αλλά όχι καταγραμμένη
- Σαφώς διατυπωμένη, γνωστή στο προσωπικό και το κοινό, μεταβαλλόμενη κατά τις συνθήκες.



Σχήμα 28β

Τα μέσα που απαιτούνται για να εκπληρωθούν οι στόχοι που ορίζονται από την αποστολή και τη στρατηγική της βιβλιοθήκης:

- Δεν έχουν καθοριστεί
- Έχουν καθοριστεί σε γενικές γραμμές
- Αναγνωρίζονται από εκείνους που πρέπει να εκπληρώσουν τους στόχους
- Όπως το «Γ», επιπλέον περιλαμβάνονται στο στρατηγικό σχέδιο της Βιβλιοθήκης

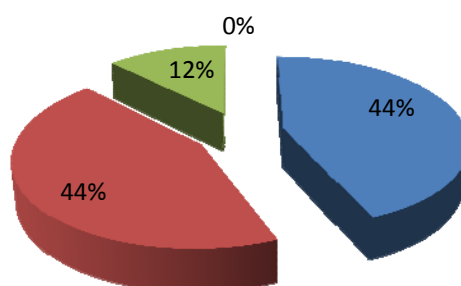


Σχήμα 29β

Το 47% των ερωτηθέντων απάντησε πως τα μέσα που απαιτούνται για να εκπληρωθούν οι στόχοι που ορίζονται από την αποστολή και τη στρατηγική της βιβλιοθήκης αναγνωρίζονται από εκείνους που πρέπει να εκπληρώσουν τους στόχους. Το 33% απάντησε πως έχουν καθοριστεί σε γενικές γραμμές.

Στόχοι με οικονομικό περιεχόμενο έχουν τεθεί:

- Περιστασιακά ή ποτέ
- Συχνά αλλά δεν επιτυγχάνονται
- Συχνά και επιτυγχάνονται
- Έχουν επιτευχθεί για τουλάχιστον 2 έτη

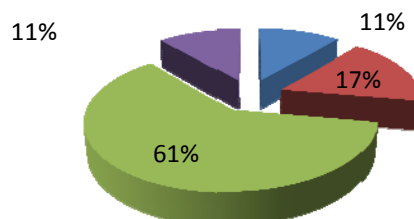


Σχήμα 30β

Από τη διαμόρφωση των απαντήσεων στην ερώτηση αν έχουν τεθεί οικονομικοί στόχοι γίνεται εμφανές πως εφόσον τεθούν οι στόχοι μόνο το 12% των βιβλιοθηκών καταφέρνει να τους επιτύχει.

Στόχοι μη οικονομικού περιεχομένου έχουν τεθεί:

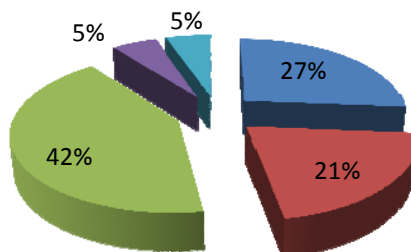
- Περιστασιακά ή ποτέ
- Συχνά αλλά δεν επιτυγχάνονται
- Συχνά και εστιάζουν στις ανάγκες των χρηστών, των εργαζομένων και του κοινωνικού περιβάλλοντος
- Τα τελευταία 2 χρόνια έχουν υπέρ-εκπληρωθεί οι στόχοι



Σχήμα 31β

Η βιβλιοθήκη βρίσκεται σε κάποια από τις παρακάτω καταστάσεις;

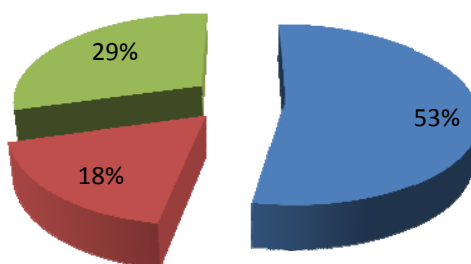
- 1. Εφαρμογή της καθορισμένης διεκπεραίωσης των διαδικασιών και υπηρεσιών
- 2. Βελτίωση των υπαρχουσών υπηρεσιών
- 3. Εφαρμογή της διαρκούς ανανέωσης των υπηρεσιών και της προσαρμογής τους στις εκάστοτε συνθήκες
- 4. Δημιουργία νέων υπηρεσιών
- 5. Περίοδος αναδιοργάνωσης των υπηρεσιών και των διαδικασιών



Σχήμα 32β

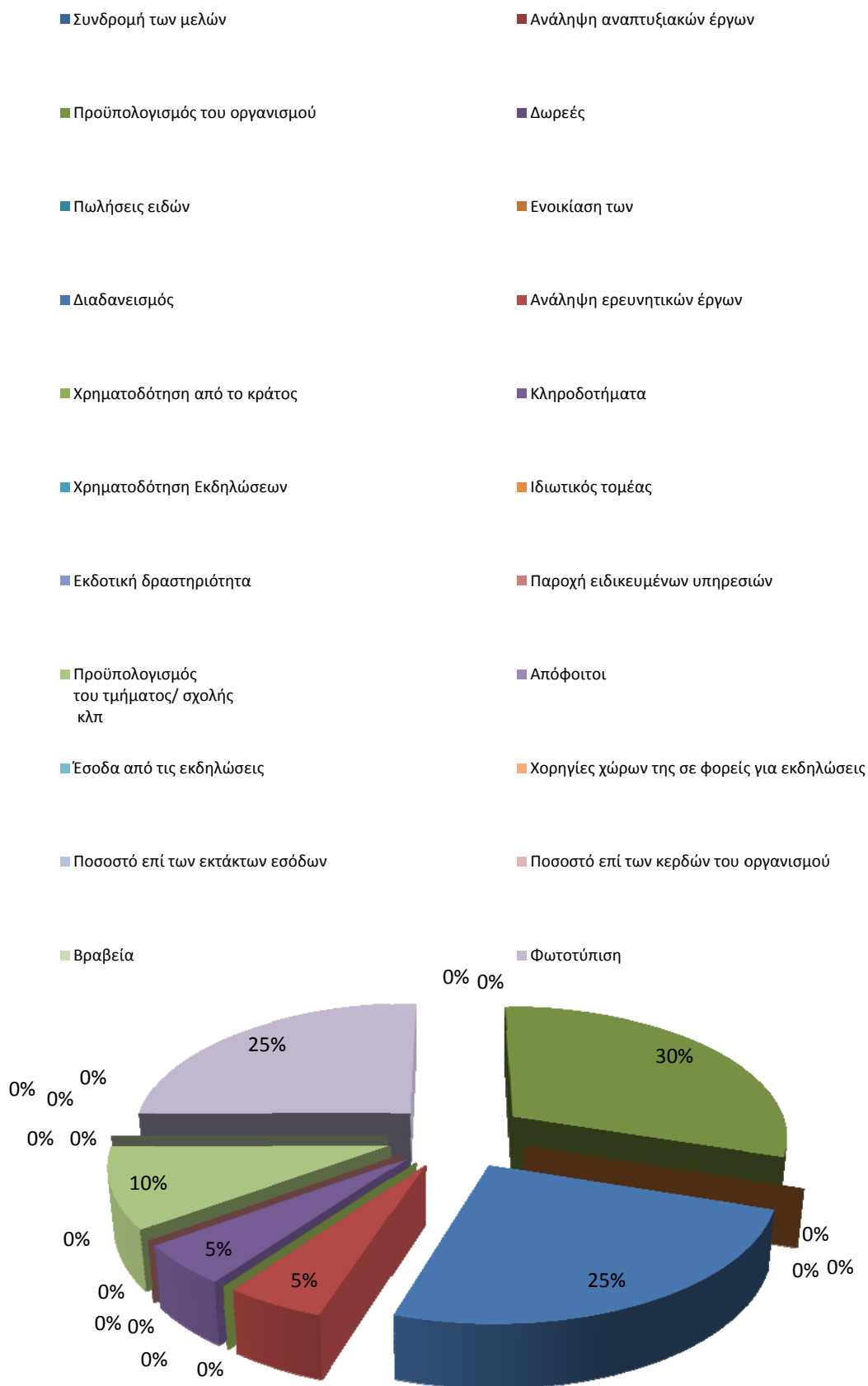
Έχει έσοδα η βιβλιοθήκη;

- Ναι
- Όχι
- Εκτάκτως ναι



Σχήμα 33β

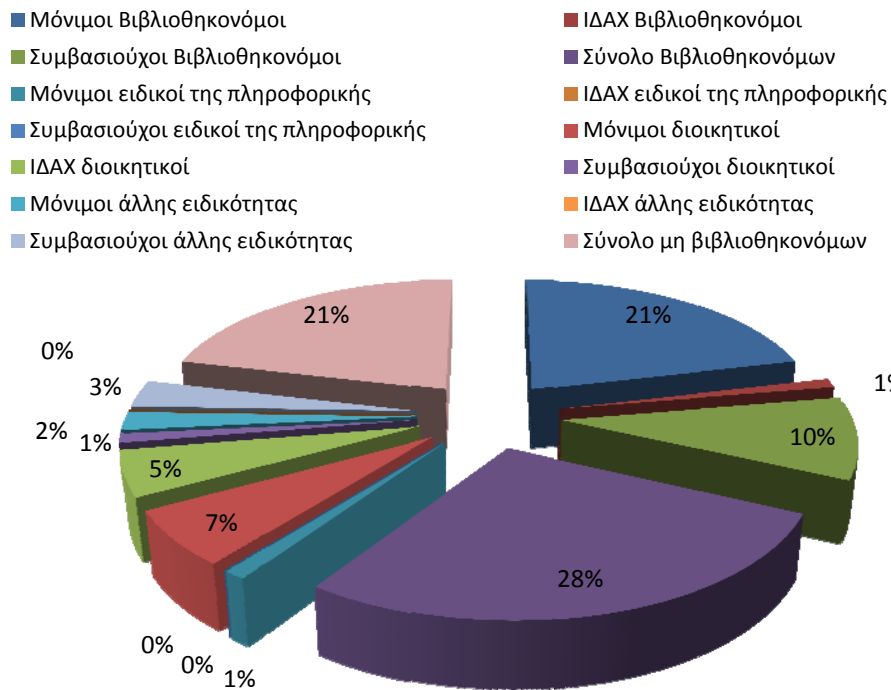
Αν ναι, από ποιες πηγές;



Σχήμα 34β

Οι κύριες πηγές εσόδων των ειδικών βιβλιοθηκών είναι: Ο προϋπολογισμός τους, οι δωρεές που δέχονται καθώς και οι εισπράξεις από τις φωτοτυπίες.

Το προσωπικό της βιβλιοθήκης

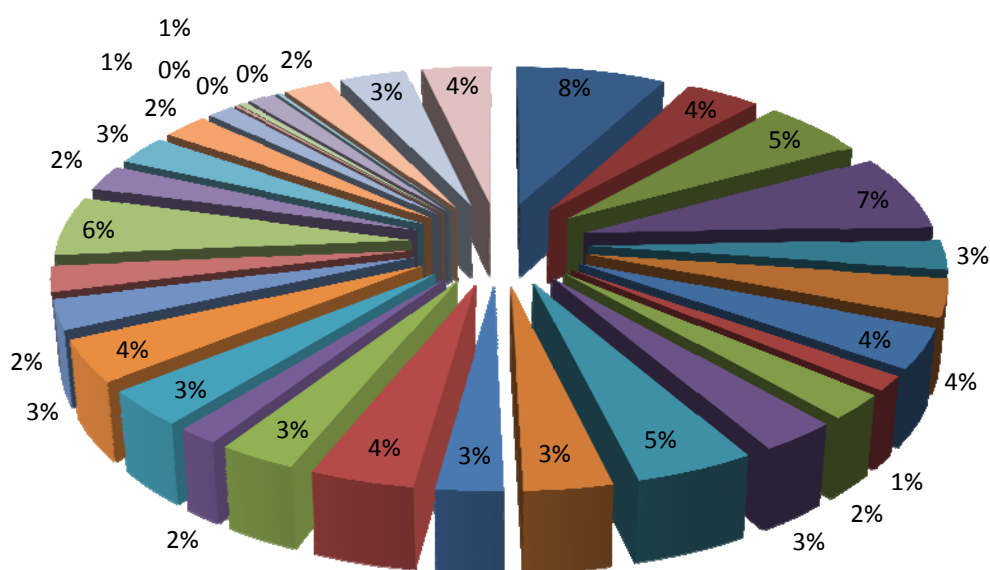


Σχήμα 35β

5.4. Λαϊκές Βιβλιοθήκες:

Φυσική αποθήκευση/υπηρεσίες

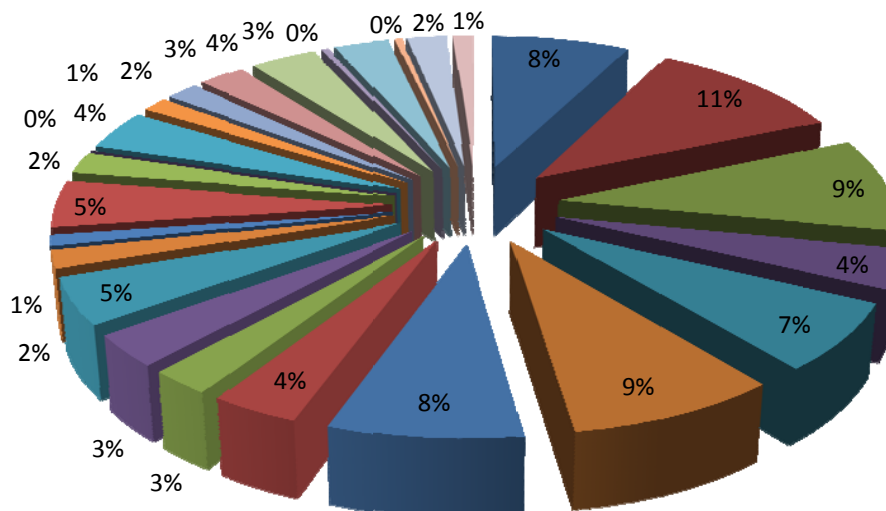
- Βιβλία, αναφορές κλπ. – πληροφοριακή συλλογή
- Βιβλία, αναφορές κλπ. – χειροκίνητο δανειστικό σύστημα
- Βιβλία, αναφορές κλπ. – ηλεκτρονικό δανειστικό σύστημα
- Περιοδικά διαθέσιμα στη βιβλιοθήκη
- Περιοδικά διαθέσιμα για δανεισμό
- Παλιά περιοδικά (παλιότερα των 50 ετών) διαθέσιμα στη βιβλιοθήκη
- Σπάνιο υλικό
- Συλλογή ετήσιων αναφορών
- Εφημερίδες- ημερήσιες
- Εφημερίδες – παρελθόντων ετών (πάνω από 2 μήνες)
- Μη έντυπο υλικό
- Φωτογραφικό υλικό
- Ξενογλώσση επιστημονική συλλογή
- Ξενογλώσση γενικού ενδιαφέροντος συλλογή
- Ειδικός εξοπλισμός για άτομα με κινητικά προβλήματα
- Ειδική συλλογή για τυφλά άτομα ή με περιορισμένη όραση
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- πληροφοριακή έρευνα
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- εξωτερικές/ τηλέφωνο, email
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- παραγγελίες βιβλίων
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- συνδρομές περιοδικών
- Διαδανεισμός/ φωτοτυπίες/ παράδοση τεκμηρίων
- Εκπαίδευση των χρηστών στις υπηρεσίες της Β
- Εκπαίδευση των χρηστών στις πηγές πληροφόρησης της Β. (Πληροφοριακή Παιδεία)
- Εκδοτική δραστηριότητα
- Διδακτική δραστηριότητα για νέες δεξιότητες / χόμπυ
- Διδακτική δραστηριότητα για εκμάθηση ξένων γλωσσών
- Διδακτική δραστηριότητα για εκμάθηση της ελληνικής
- Διδακτική δραστηριότητα για υποστήριξη των μαθητών στα μαθήματα του σχολείου
- Διδακτική δραστηριότητα για νέα επαγγέλματα
- Διαρκής ενημέρωση σε επαγγελματικά θέματα
- Διαρκής ενημέρωση σε επιστημονικά θέματα
- Ψυχαγωγία



Σχήμα 1γ

Ηλεκτρονικές/Ψηφιακές υπηρεσίες

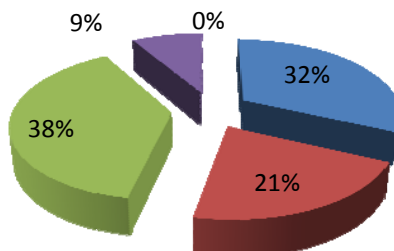
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- έρευνα στα cd-rom
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- έρευνα στο internet
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- πληροφόρηση από τις πηγές της βιβλιοθήκης
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- ηλεκτρονική παραλαβή και παράδοση υλικού
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β- CD-ROM
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- έρευνα στο internet
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- πληροφόρηση από τις πηγές της βιβλιοθήκης
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- ηλεκτρονική παραλαβή υλικού
- Πρόσβαση χρηστών από τον υπολογιστή τους- online- τροφοδοσία με νέα πληροφόρηση/ sdi, alert.
- Πρόσβαση χρηστών από τον υπολογιστή τους- συνεργατικό εσωτερικό δίκτυο
- Ειδικός εξοπλισμός και συλλογή για τυφλά άτομα ή με περιορισμένη όραση
- Εκπαίδευση των χρηστών στις υπηρεσίες της Β. από τον υπολογιστή τους
- Εκπαίδευση των χρηστών στις πηγές πληροφόρησης της Β. από τον υπολογιστή τους (Πληροφοριακή Παιδεία)
- Παραλαβή των αιτημάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Ψηφιακά τεκμήρια- περιοδικά
- Ψηφιακά τεκμήρια – γκρίζα βιβλιογραφία
- Ψηφιακά τεκμήρια - βιβλία
- Ψηφιοποιημένα τεκμήρια- περιοδικά
- Ψηφιοποιημένα τεκμήρια – γκρίζα βιβλιογραφία
- Ψηφιοποιημένα τεκμήρια - βιβλία
- Πύλες του internet στο εσωτερικό δίκτυο
- Ακαδημαϊκά αποθετήρια
- Λογισμικά που ενδιαφέρουν τους χρήστες
- Εκπαίδευση σε άλλα λογισμικά
- Εκδοτική δραστηριότητα
- Διδακτική δραστηριότητα σε νέες τεχνολογίες



Σχήμα 2γ

Το Προσωπικό είναι εκπαιδευμένο στις υπηρεσίες;

- Μόνο όσοι ασχολούνται με κάποια υπηρεσία
- Εκπαιδεύονται όσοι ασχολούνται και ενημερώνονται όσοι ενδιαφέρονται να μάθουν
- Είναι κανόνας της βιβλιοθήκης να εκπαιδεύονται όλοι οι εργαζόμενοι σε όλες τις υπηρεσίες
- Δεν προηγείται περίοδος εκπαίδευσης, μόνο ενημέρωση
- Δεν ξέρω

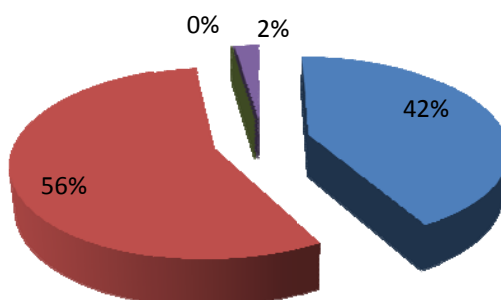


Σχήμα 3γ

Σύμφωνα με την δημοσκόπηση 38% των λαϊκών βιβλιοθηκών απάντησαν πως είναι κανόνας της βιβλιοθήκης να εκπαιδεύονται όλοι οι εργαζόμενοι σε όλες τις υπηρεσίες.

Το Προσωπικό διαθέτει τις απαιτούμενες δεξιότητες / γνώσεις για την προβολή των υπηρεσιών και την προσέλκυση νέου κοινού;

- Μόνο όσοι είναι υπεύθυνοι για την προβολή / προώθηση των υπηρεσιών
- Όλο το Προσωπικό της βιβλιοθήκης εξασκείται στην προβολή των υπηρεσιών και την προσέλκυση νέου κοινού
- Όχι
- Δεν ξέρω

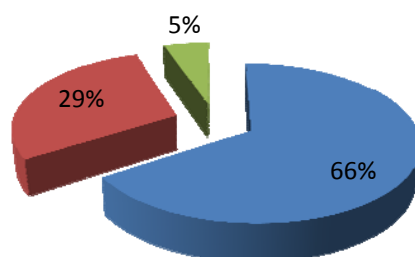


Σχήμα 4γ

Το 56% των λαϊκών βιβλιοθηκών δηλώνει πως όλο το προσωπικό της βιβλιοθήκης εξασκείται στην προβολή των υπηρεσιών ενώ το 42% δηλώνει ότι μόνο όσοι είναι υπεύθυνοι για την προβολή υπηρεσιών διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες/γνώσεις για την προβολή των υπηρεσιών και την προσέλκυση νέου κοινού.

Υπάρχει διαδικασία που οι υπηρεσίες να γνωστοποιούνται στο κοινό και το εν δυνάμει κοινό της βιβλιοθήκης;

■ Ναι ■ Όχι ■ Δεν ξέρω

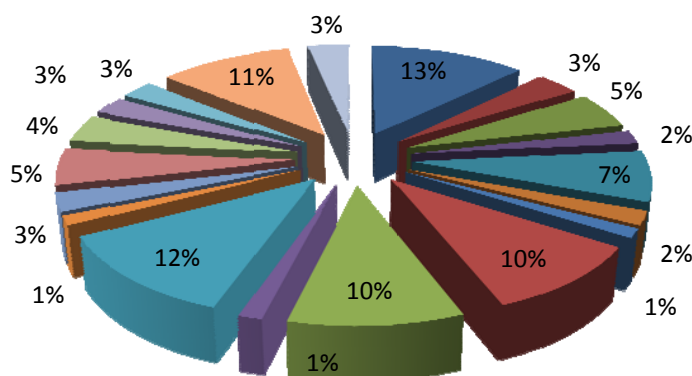


Σχήμα 5γ

Η πλειοψηφία των λαϊκών βιβλιοθηκών απάντησε πως υπάρχει κάποια διαδικασία που οι υπηρεσίες να γνωστοποιούνται στο κοινό και το εν δυνάμει κοινό της βιβλιοθήκης.

Με ποιο τρόπο η βιβλιοθήκη κοινοποιεί τις πρωτοβουλίες της στην κοινότητα που απευθύνεται;

- | | |
|---|---|
| ■ Έντυπο ενημερωτικό δελτίο | ■ Ηλεκτρονικό ενημερωτικό δελτίο (newsletter) |
| ■ Με ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mails) | ■ Μέσα από το Blog της βιβλιοθήκης |
| ■ Μέσω της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης | ■ Μέσω ομάδων χρηστών και λιστών συζήτησης |
| ■ Με μηνύματα στα κινητά τηλέφωνα | ■ Φυλλάδια |
| ■ Αφίσες | ■ Αυτόματος τηλεφωνητής της βιβλιοθήκης |
| ■ Πίνακας ανακοινώσεων στη βιβλιοθήκη | ■ Πίνακας ανακοινώσεων στον οργανισμό |
| ■ Πίνακας ανακοινώσεων στην πόλη | ■ Ανακοινώσεις στην Τηλεόραση |
| ■ Ανακοινώσεις στο Ραδιόφωνο | ■ Συζητήσεις /συνεντεύξεις στην Τηλεόραση |
| ■ Συζητήσεις /συνεντεύξεις στο Ραδιόφωνο | ■ Ανακοινώσεις σε Εφημερίδες /περιοδικά |
| ■ Συζητήσεις /συνεντεύξεις σε Εφημερίδες /περιοδικά | |

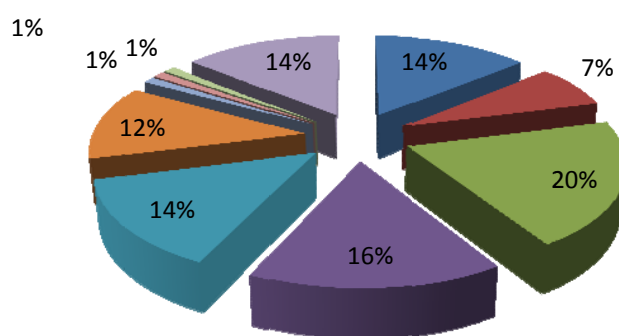


Σχήμα 6γ

Ο επικρατέστερος τρόπος που οι βιβλιοθήκες αυτού του είδους κοινοποιούν τις πρωτοβουλίες τους στην κοινότητα που απευθύνονται είναι μέσω έντυπου ενημερωτικού δελτίου.

Η προσπάθεια προσέλκυσης νέων χρηστών/κοινωνικών ομάδων επιδιώκεται με:

- Ανάληψη κοινών προγραμμάτων με άλλους φορείς
- Συνεργασίες με σχετικούς φορείς (πχ πρόεδρος τμήματος, σύλλογος αλλοδαπών κλπ)
- Ενημερωτικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού (πχ μαθητές)
- Ψυχαγωγικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού (πχ έφηβοι, ασθενείς κλπ)
- Επιμορφωτικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού
- Προσωπικές συζητήσεις / ενημερώσεις για τις υπηρεσίες
- Εκδηλώσεις με επιφανή μέλη της κάθε ομάδας /στόχου
- Συνεντεύξεις από μέλη της κάθε ομάδας /στόχου, σχετικά με τις ανάγκες/ απαιτήσεις τους
- Διαφημιστικές καμπάνιες
- Φιλοξενία προγραμμάτων/ εκδηλώσεων που διοργανώνονται από φορείς



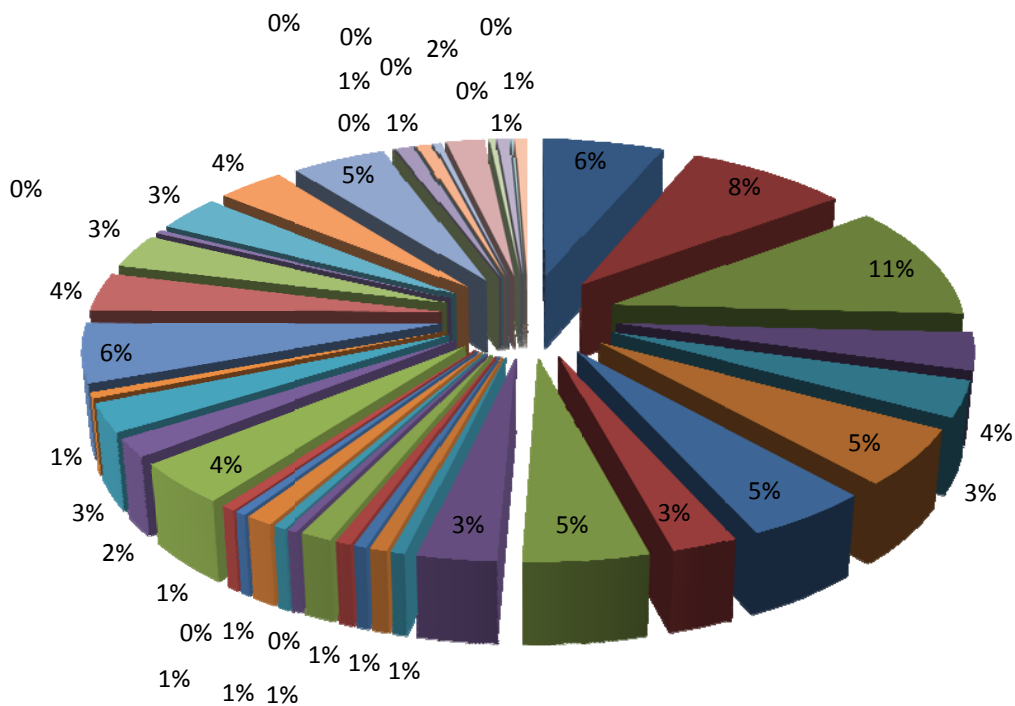
Σχήμα 7γ

Ο δημοφιλέστερος τρόπος μέσω του οποίου οι λαϊκές βιβλιοθήκες προσπαθούν να προσελκύσουν νέους χρήστες/κοινωνικές ομάδες είναι οι ενημερωτικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού.

Ακολουθούν οι ψυχαγωγικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού (πχ έφηβοι ,ασθενείς κλπ)

Οι διαφημιστικές καμπάνιες, οι συνεντεύξεις από μέλη της κάθε ομάδας, σχετικά με τις ανάγκες τους, καθώς και η φιλοξενία προγραμμάτων/εκδηλώσεων που διοργανώνονται από φορείς δεν χρησιμοποιούνται σχεδόν καθόλου από τις λαϊκές βιβλιοθήκες.

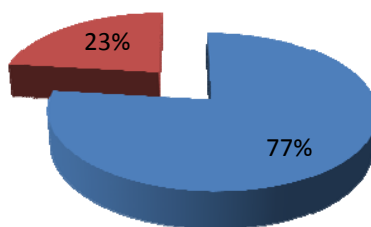
Σύνθεση πληθυσμού που απευθύνεστε:



Σχήμα 8γ

Η Βιβλιοθήκη διοργανώνει εκδηλώσεις που απευθύνονται στους χρήστες της, αλλά και στο ενδεχόμενο κοινό της;

■ Ναι ■ Όχι ■ Δεν ξέρω 0%

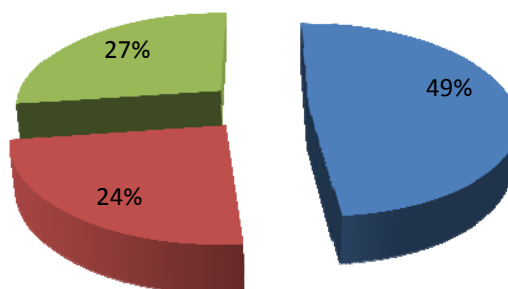


Σχήμα 9γ

Η πλειοψηφία των βιβλιοθηκών διοργανώνει εκδηλώσεις που απευθύνονται στους χρήστες τους αλλά και στο ενδεχόμενο κοινό τους.

Όσοι συμμετέχουν στις εκδηλώσεις της βιβλιοθήκης γίνονται μέλη της;

■ Ναι ■ Όχι ■ Δεν υπάρχουν καταγεγραμμένα στοιχεία

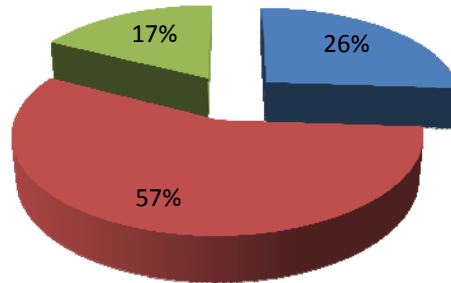


Σχήμα 10γ

Το 49% όσων συμμετέχουν στις εκδηλώσεις της βιβλιοθήκης γίνονται τελικά μέλη.

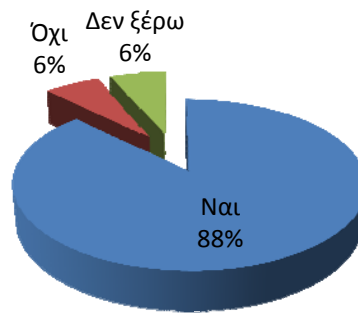
Αν ναι, ποιο ποσοστό συνεχίζει να επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη;

■ Περίπου το 20% ■ Περίπου το 50% ■ Σχεδόν όλοι



Σχήμα 11γ

Συμμετέχουν τα μέλη της βιβλιοθήκης στις εκδηλώσεις της;

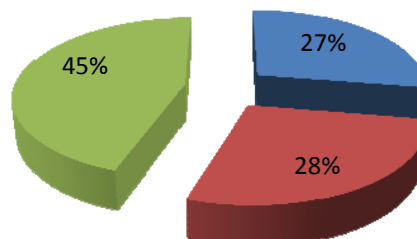


Σχήμα 12γ

Η συντριπτική πλειοψηφία των μελών των λαϊκών βιβλιοθηκών συμμετέχει στις εκδηλώσεις που οργανώνουν.

Αν ναι, σε τι ποσοστό;

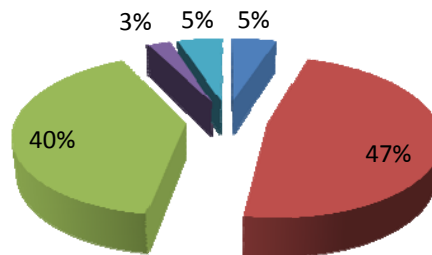
■ Περίπου το 20% ■ Περίπου το 50% ■ Σχεδόν όλοι



Σχήμα 13γ

Υπάρχουν διακυμάνσεις στον αριθμό των χρηστών της βιβλιοθήκης κατ' έτος;

- Ο αριθμός μειώνεται
- Ο αριθμός αυξάνει
- Ο αριθμός μένει σταθερός, αλλά διαφοροποιούνται τα πρόσωπα
- Ο αριθμός μένει σταθερός και τα πρόσωπα επίσης
- Δεν υπάρχουν μετρήσεις

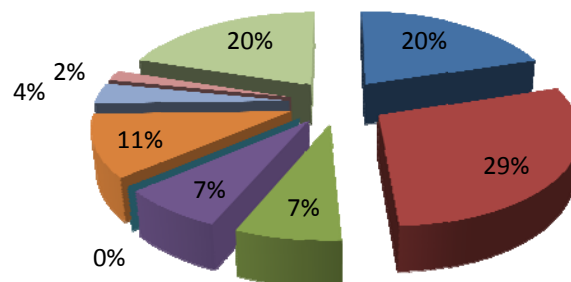


Σχήμα 14γ

Το 47% των βιβλιοθηκών παρατηρούν αύξηση στον αριθμό των χρηστών τους ενώ το 40% διαπιστώνει ότι ο αριθμός των χρηστών μένει σταθερός αλλά διαφοροποιούνται τα πρόσωπα.

Αν έχει αναζητηθεί η αιτία αποχής του κοινού από τη βιβλιοθήκη, αυτή οφείλεται:

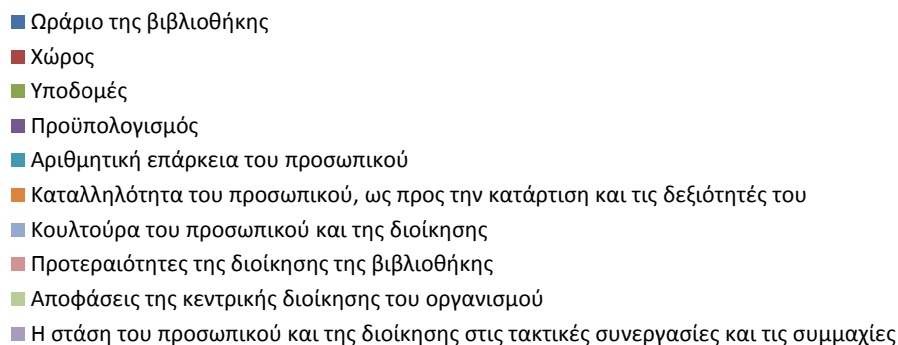
- Αγνοούν τις υπηρεσίες της
- Αγνοούν τη χρησιμότητά της
- Δεν έχουν δυνατότητα πρόσβασης (μακριά από στάση μέσω μαζικής μεταφοράς, αδυναμία στάθμευσης κλπ)
- Ακατάλληλο το ωράριο της βιβλιοθήκης
- Αδυνατούν να επικοινωνήσουν στην ελληνική
- Χρησιμοποιούν την προσωπική τους συλλογή
- Χρησιμοποιούν άλλη βιβλιοθήκη (αν γνωρίζετε, αναφέρατε)
- Απουσία εμπιστοσύνης στη βιβλιοθήκη
- Εξυπηρετούνται από το Διαδίκτυο



Σχήμα 15γ

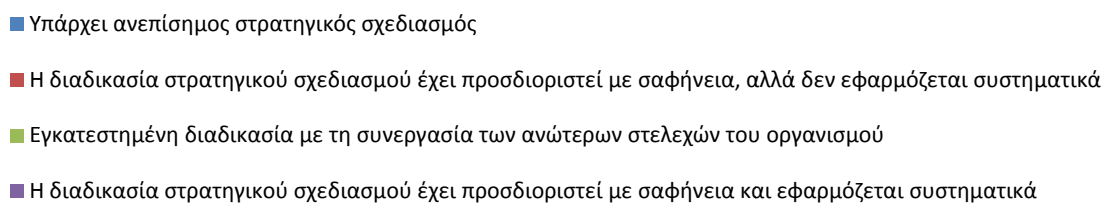
Η μεγαλύτερη αιτία αποχής του κοινού από μία λαϊκή βιβλιοθήκη φαίνεται να είναι η άγνοια που έχει το κοινό για τη χρησιμότητά της.

Ποιοι κατά τη γνώμη σας παράγοντες επηρεάζουν την αδυναμία της βιβλιοθήκης να απευθύνεται σε νέα μέλη / ομάδες;



Σχήμα 16γ

Υπάρχει Στρατηγική ανάπτυξης υπηρεσιών της βιβλιοθήκης

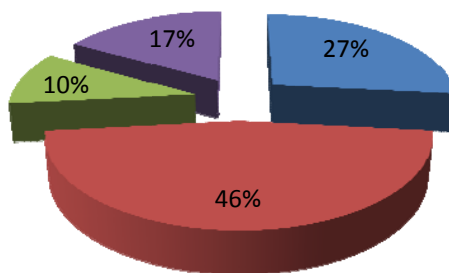


Σχήμα 17γ

Το 64% των λαϊκών βιβλιοθηκών απάντησε ότι ακολουθεί κάποιου είδους ανεπίσημο στρατηγικό σχεδιασμό.

Στρατηγικές συμμαχίες για την προσέγγιση νέων ομάδων κοινού

- Η βιβλιοθήκη δεν έχει χρησιμοποιήσει, ούτε σχεδιάζει να αποκτήσει στο μέλλον στρατηγικές συμμαχίες
- Η βιβλιοθήκη θα αξιολογούσε ενδεχόμενες συνεργασίες για την προσέγγιση νέων αναγνωστών και νέων ομάδων του πληθυσμού
- Η βιβλιοθήκη έχει συμμετάσχει σε κοινά έργα για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών
- Στρατηγικές συμμαχίες έχουν εφαρμοστεί, ούτως ώστε, συνδυάζοντας τις ικανότητες του κάθε συνεργαζόμενου οργανισμού, να διευρύνουν το κοινό της βιβλιοθήκης και να διαδώσουν τις υπηρεσίες της

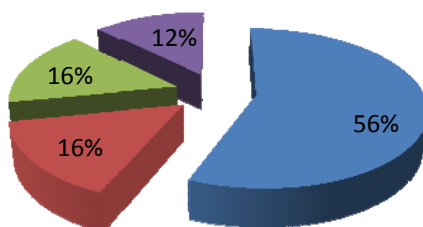


Σχήμα 18γ

Όσον αφορά τις στρατηγικές συμμαχίες για την προσέγγιση νέων ομάδων κοινού το 46% των ερωτηθέντων απάντησε πως η βιβλιοθήκη θα αξιολογούσε ενδεχόμενες συνεργασίες για την προσέγγιση νέων αναγνωστών και νέων ομάδων του πληθυσμού.

Στόχευση στις κατηγορίες του πληθυσμού

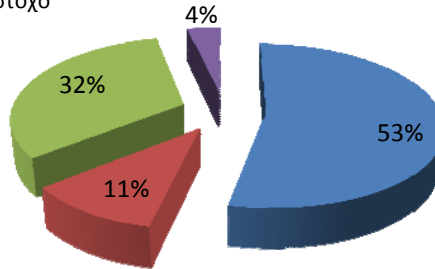
- Η βιβλιοθήκη δεν ταξινομεί την ελκυστικότητα των επιμέρους ομάδων-στόχων
- Υπάρχει τάση να στοχεύει η βιβλιοθήκη στην πολυπληθέστερη κατηγορία κοινού
- Η βιβλιοθήκη διαλέγει ομάδες-στόχους, συνεκτιμώντας το μέγεθος της ομάδας, τους πόρους της και τα οφέλη
- Υπάρχει ακριβής προσέγγιση των ομάδων-στόχων, εκτεφρασμένη σύμφωνα με τους στόχους και τις ικανότητες της βιβλιοθήκης



Σχήμα 19γ

Ανάπτυξη προγράμματος marketing της βιβλιοθήκης

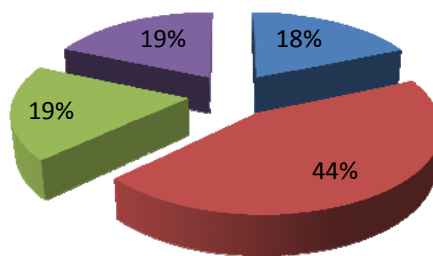
- Δεν εξειδικεύει το πρόγραμμα προσέγγισης των διαφορετικών ομάδων-στόχων
- Προσαρμόζει ένα-δύο στοιχεία του σχεδίου προσέλκυσης νέων αναγνωστών
- Σχεδιάζει την παρουσία της έτσι, ώστε οι υπηρεσίες της και η γενική της εικόνα να την κάνουν να ξεχωρίζει
- Η εξειδίκευση των υπηρεσιών της αποδεικνύει την ικανότητά της να αξιολογεί και επιλέγει την κατάλληλη στρατηγική για κάθε ομάδα -στόχο



Σχήμα 20γ

Εκπαίδευση σχετιζόμενη με την προώθηση και προβολή των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης

- Μέρος του προσωπικού έχει μια περιορισμένη εισαγωγική εκπαίδευση που αφορά τις υπηρεσίες
- Όλο το προσωπικό έχει εισαγωγική εκπαίδευση που αφορά τις υπηρεσίες και την κατανόηση των απαιτήσεων των ομάδων-στόχων
- Η εκπαίδευση είναι διαρκής και εξελισσόμενη, όσο διαφοροποιείται το κοινό στο οποίο (θα πρέπει να) απευθύνεται η βιβλιοθήκη
- Όπως το «Γ» και επιπρόσθετα γίνεται διαρκής ενημέρωση του προσωπικού σε αλλαγές των απαιτήσεων των χρηστών, σύμφωνα με τις γενικές συνθήκες που μεταβάλλονται

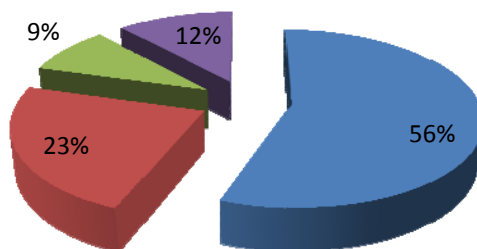


Σχήμα 21γ

Σύμφωνα με τη δημοσκόπηση το 44% των λαϊκών βιβλιοθηκών δηλώνει ότι όλο το προσωπικό έχει εισαγωγική εκπαίδευση που αφορά τις υπηρεσίες και την κατανόηση των απαιτήσεων των ομάδων-στόχων.

Νέες ιδέες για υπηρεσίες

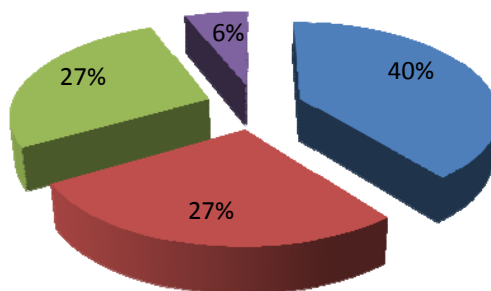
- Δεν υπάρχει καθορισμένη διαδικασία για εντοπισμό νέων ιδεών και ευκαιριών. Οι ιδέες προκύπτουν συνήθως τυχαία και υποβάλλονται χωρίς καθορισμένο τρόπο
- Αναγνωρίζεται η ανάγκη δημιουργίας ενός μηχανισμού γένεσης ιδεών, του οποίου οι διαδικαστικές κατευθυντήριες γραμμές έχουν προδιαγραφεί
- Έχει οριστεί συγκεκριμένη δομή και διαδικασία σύλληψης νέων ιδεών. Απαιτείται η συστηματική στήριξη των νέων ιδεών από τον οργανισμό
- Γίνεται συστηματική και πλατιά έρευνα για νέες ιδέες έργων. Οι πηγές πληροφόρησης περιλαμβάνουν τους αναγνώστες, τους ενδεχόμενους αναγνώστες και τους μαζικούς φορείς



Σχήμα 22γ

Συνεργασίες με πρόσωπα-κλειδιά και φορείς εκπροσώπησης των ιδιαίτερων ομάδων του πληθυσμού

- Δεν παρεμβαίνουν τρίτοι στη διαδικασία ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων
- Υπάρχουν κατ' εξαίρεση περιπτώσεις ανάμειξης τρίτων
- Η βιβλιοθήκη έχει μία καθορισμένη πολιτική εμπλοκής εξωτερικών παραγόντων στην ανάπτυξη ιδεών για νέες υπηρεσίες και στόχους
- Υπάρχουν ομάδες ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων που περιλαμβάνουν και τρίτους

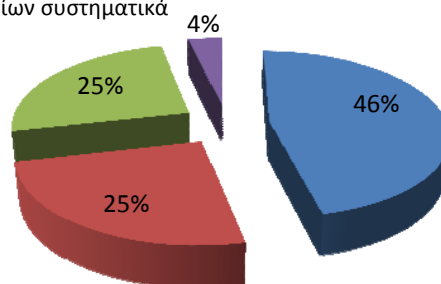


Σχήμα 23γ

Το 40% των λαϊκών βιβλιοθηκών απάντησε ότι δεν παρεμβαίνουν τρίτοι στη διαδικασία ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων.

Το brand name της βιβλιοθήκης ως πόλος έλξης κοινού και συνεργατών

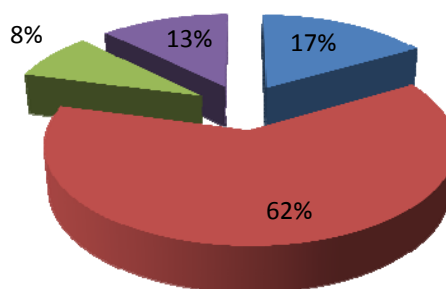
- Δεν έχει γίνει καμία προσπάθεια καταγραφής της εικόνας που έχουν για τη βιβλιοθήκη οι χρήστες της και το ευρύτερο κοινό
- Έχει προϋπάρξει κάποια προσπάθεια να εντοπιστεί πώς αντιλαμβάνεται το κοινό την εικόνα της βιβλιοθήκης
- Υπάρχει σαφής κατανόηση στα στελέχη της βιβλιοθήκης και του οργανισμού για την αξία του καλού ονόματος και του συμβολισμού του
- Η βιβλιοθήκη διεξάγει συχνά έρευνες σχετικά με την εικόνα του κοινού (χρηστών και μη) γι' αυτήν και αναλύει τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων συστηματικά



Σχήμα 24γ

Συνδυασμός μεθόδων προβολής και προώθησης υπηρεσιών

- Η ανεύρεση του καταλληλότερου συνδυασμού μεθόδων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών αφορά τα ανώτερα στελέχη
- Ανεπίσημα η βιβλιοθήκη έχει αποτιμήσει την σχετική καταλληλότητα των ποικίλων εργαλείων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών, ανάλογα με την ομάδα-στόχο που απευθύνεται
- Η βιβλιοθήκη έχει επίσημα καταλήξει στα κατάλληλα εργαλεία και στη διεργασία προώθησης και προβολής της για την κάθε ομάδα-στόχο
- Η βιβλιοθήκη εφαρμόζει μία ολοκληρωμένη στρατηγική επικοινωνιακού marketing που επιβλέπει, ενοποιεί και ελέγχει τον συνδυασμό εργαλείων προώθησης που χρησιμοποιείται σε κάθε περίπτωση

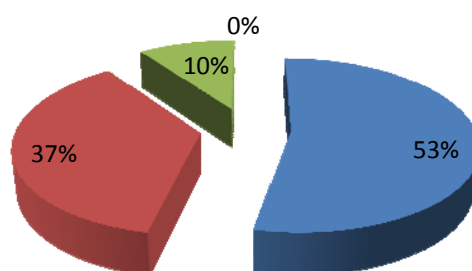


Σχήμα 25γ

Το 62% των λαϊκών βιβλιοθηκών δηλώνει ότι ανεπίσημα έχουν αποτιμήσει την σχετική καταλληλότητα των ποικίλων εργαλείων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών, ανάλογα με την ομάδα-στόχο που απευθύνονται.

Συγκέντρωση και απολογισμός πληροφοριών για τους χρήστες και τους ενδεχόμενους χρήστες

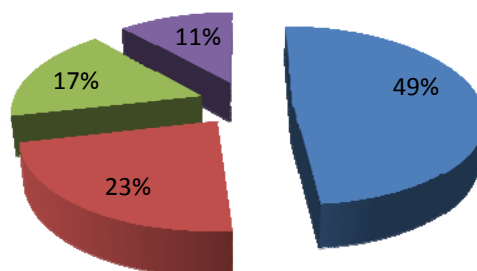
- Υπάρχει ασήμαντη ή ανύπαρκτη συλλογή πληροφοριών για το κοινό. Τα όποια ποσοτικά δεδομένα προέρχονται από τα στοιχεία του δανεισμού
- Η βιβλιοθήκη συγκεντρώνει αρχείο προτιμήσεων των αναγνωστών και των κοινωνικών ομάδων, καθώς και των ιδιαιτεροτήτων των ομάδων
- Υπάρχουν αναλυτικά στοιχεία για τις κύριες υπηρεσίες σε συνάρτηση με την κάθε ομάδα-στόχο, που λαμβάνονται υπόψη στην επικοινωνιακή πολιτική και στρατηγική της βιβλιοθήκης
- Όπως το "Γ" αλλά επιπρόσθετα υπάρχουν αναλυτικά στοιχεία συμπεριφοράς των χρηστών, που συνυπολογίζονται στο σύστημα marketing και στο στρατηγικό απολογισμό



Σχήμα 26γ

Ενημέρωση σχετιζόμενη με την κατάσταση των μελών και των ομάδων

- Η βιβλιοθήκη δεν γνωρίζει την ιδιαίτερη κατάσταση των επιμέρους χρηστών της
- Η βιβλιοθήκη γνωρίζει ποιες ομάδες κοινού αποτελούν τους χρήστες της και διατηρεί λεπτομερές αρχείο με τον αριθμό τους και τις προτιμήσεις τους
- Η βιβλιοθήκη αναλύει συστηματικά τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των χρηστών της και των ομάδων από τις οποίες προέρχονται και έχει προσδιορίσει ποια ομάδα πληθυσμού χρησιμοποιεί περισσότερο τη βιβλιοθήκη
- Η βιβλιοθήκη εκτιμά μεθοδικά τη σημασία κάθε αναγνώστη και επικεντρώνεται στους τρόπους προσέλκυσης των νέων ομάδων

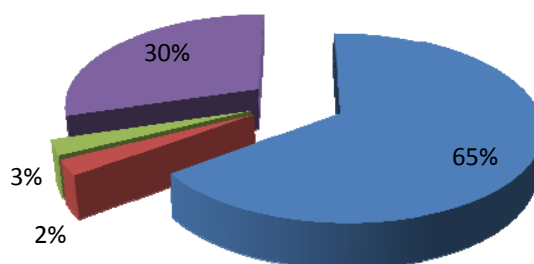


Σχήμα 27γ

Η πλειοψηφία των λαϊκών βιβλιοθηκών με ποσοστό 49% απάντησε πως δεν γνωρίζουν την ιδιαίτερη κατάσταση των επιμέρους χρηστών τους.

Αποστολή της Βιβλιοθήκης

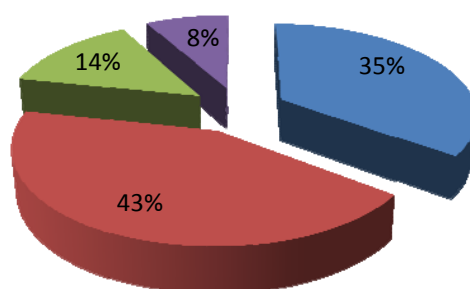
- Η ίδια με όλες τις βιβλιοθήκες
- Γνωστή στα ανώτερα στελέχη
- Γνωστή στο προσωπικό, αλλά όχι καταγεγραμμένη
- Σαφώς διατυπωμένη, γνωστή στο προσωπικό και το κοινό, μεταβαλλόμενη κατά τις συνθήκες.



Σχήμα 28γ

Τα μέσα που απαιτούνται για να εκπληρωθούν οι στόχοι που ορίζονται από την αποστολή και τη στρατηγική της βιβλιοθήκης:

- Δεν έχουν καθοριστεί
- Έχουν καθοριστεί σε γενικές γραμμές
- Αναγνωρίζονται από εκείνους που πρέπει να εκπληρώσουν τους στόχους
- Όπως το «Γ», επιπλέον περιλαμβάνονται στο στρατηγικό σχέδιο της Βιβλιοθήκης

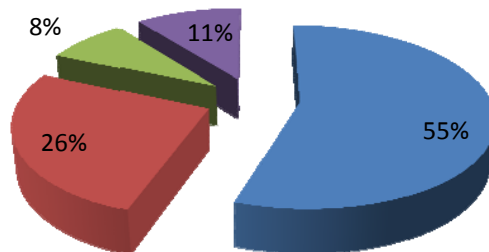


Σχήμα 29γ

Το 43% των λαϊκών βιβλιοθηκών δηλώνει ότι τα μέσα που απαιτούνται για να εκπληρωθούν οι στόχοι που ορίζονται από την αποστολή και τη στρατηγική της βιβλιοθήκης είναι καθορισμένα σε γενικές γραμμές. Το 35% όμως δηλώνει ότι δεν έχουν καθοριστεί καθόλου.

Στόχοι με οικονομικό περιεχόμενο έχουν τεθεί:

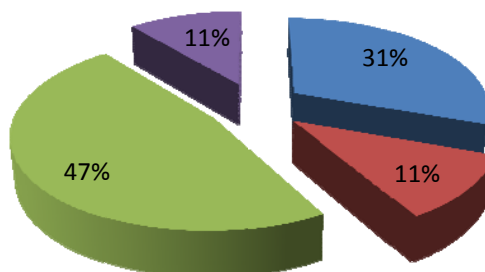
- Περιστασιακά ή ποτέ
- Συχνά αλλά δεν επιτυγχάνονται
- Συχνά και επιτυγχάνονται
- Έχουν επιτευχθεί για τουλάχιστον 2 έτη



Σχήμα 30γ

Στόχοι μη οικονομικού περιεχομένου έχουν τεθεί:

- Περιστασιακά ή ποτέ
- Συχνά αλλά δεν επιτυγχάνονται
- Συχνά και εστιάζουν στις ανάγκες των χρηστών, των εργαζομένων και του κοινωνικού περιβάλλοντος
- Τα τελευταία 2 χρόνια έχουν υπέρ-εκπληρωθεί οι στόχοι

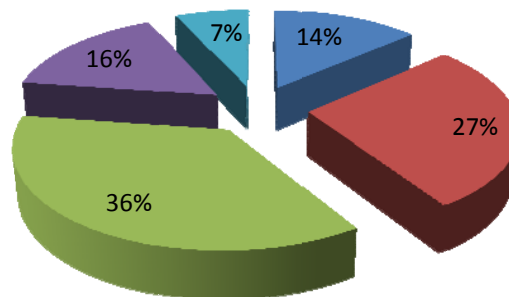


Σχήμα 31γ

Το 47% των λαϊκών βιβλιοθηκών απάντησε ότι στόχοι μη οικονομικού περιεχομένου τίθενται συχνά και εστιάζουν στις ανάγκες των χρηστών, των εργαζομένων και του κοινωνικού περιβάλλοντος.

Η βιβλιοθήκη βρίσκεται σε κάποια από τις παρακάτω καταστάσεις;

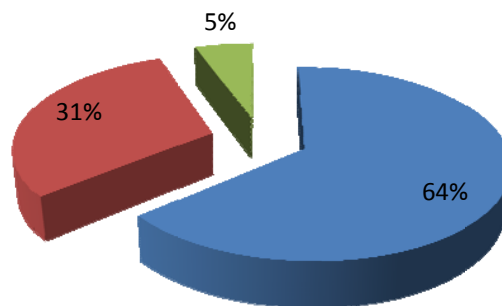
- 1. Εφαρμογή της καθορισμένης διεκπεραίωσης των διαδικασιών και υπηρεσιών
- 2. Βελτίωση των υπαρχουσών υπηρεσιών
- 3. Εφαρμογή της διαρκούς ανανέωσης των υπηρεσιών και της προσαρμογής τους στις εκάστοτε συνθήκες
- 4. Δημιουργία νέων υπηρεσιών
- 5. Περίοδος αναδιοργάνωσης των υπηρεσιών και των διαδικασιών



Σχήμα 32γ

Έχει έσοδα η βιβλιοθήκη;

- Ναι
- Όχι
- Εκτάκτως ναι

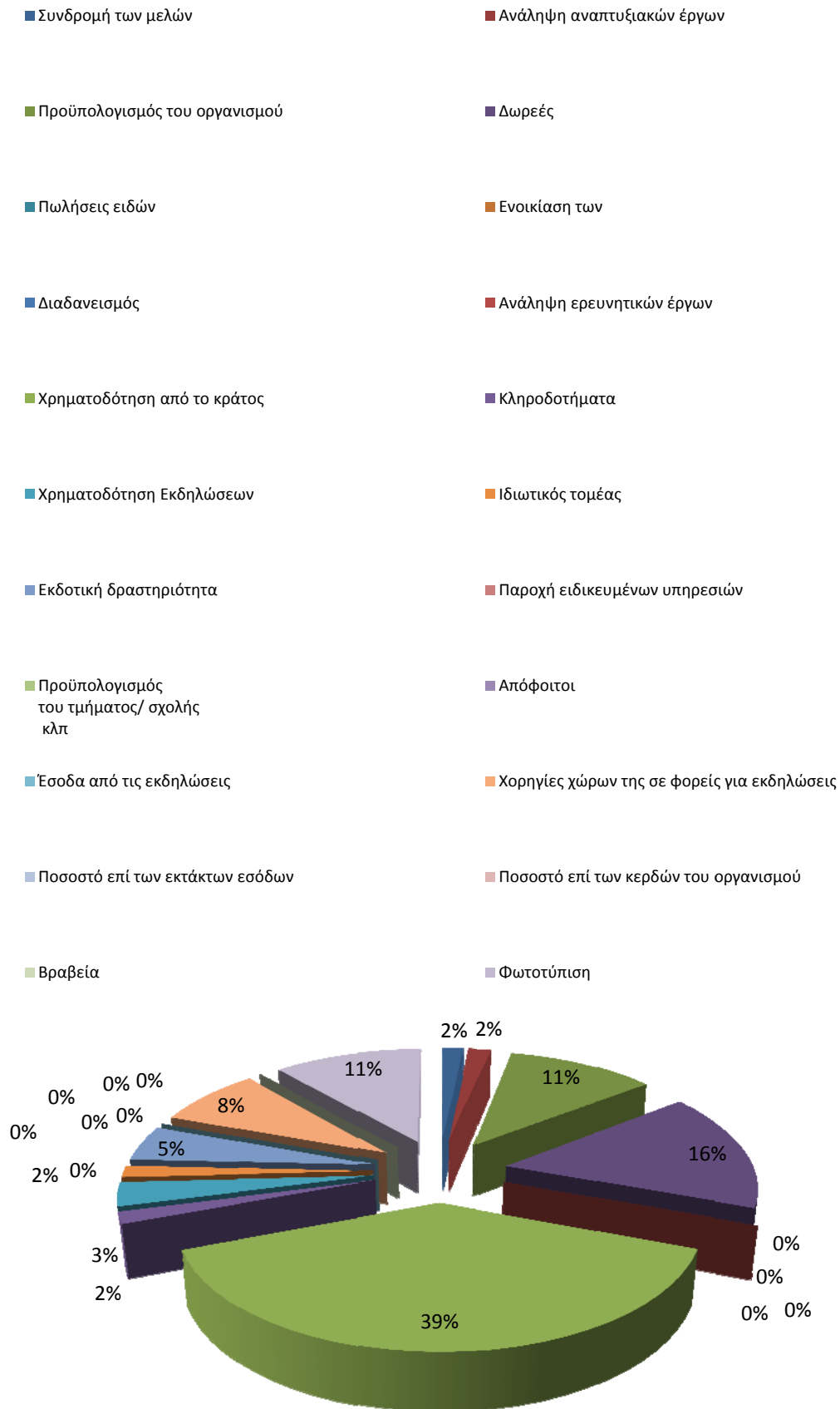


Σχήμα 33γ

Το 64% των λαϊκών βιβλιοθηκών έχουν έσοδα.

Το 31% δήλωσε ότι δεν έχει καθόλου έσοδα.

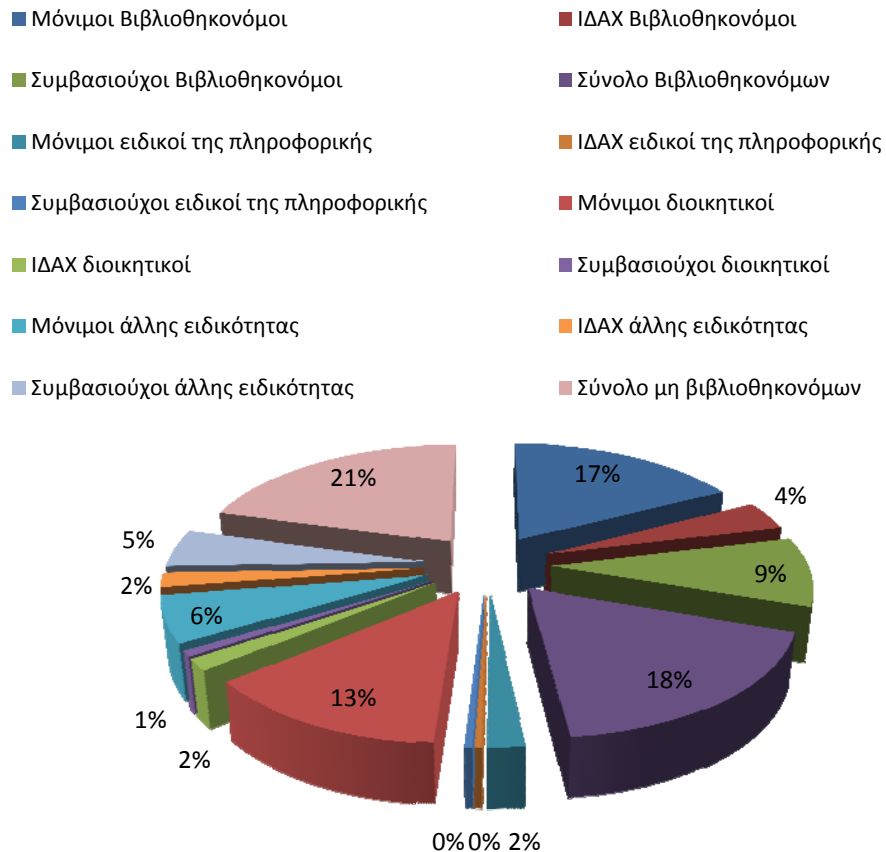
Αν ναι, από ποιες πηγές;



Σχήμα 34γ

Η κύρια πηγή εσόδων για τις λαϊκές βιβλιοθήκες όπως φαίνεται από το διάγραμμα είναι η χρηματοδότηση από το κράτος.

Το προσωπικό της βιβλιοθήκης

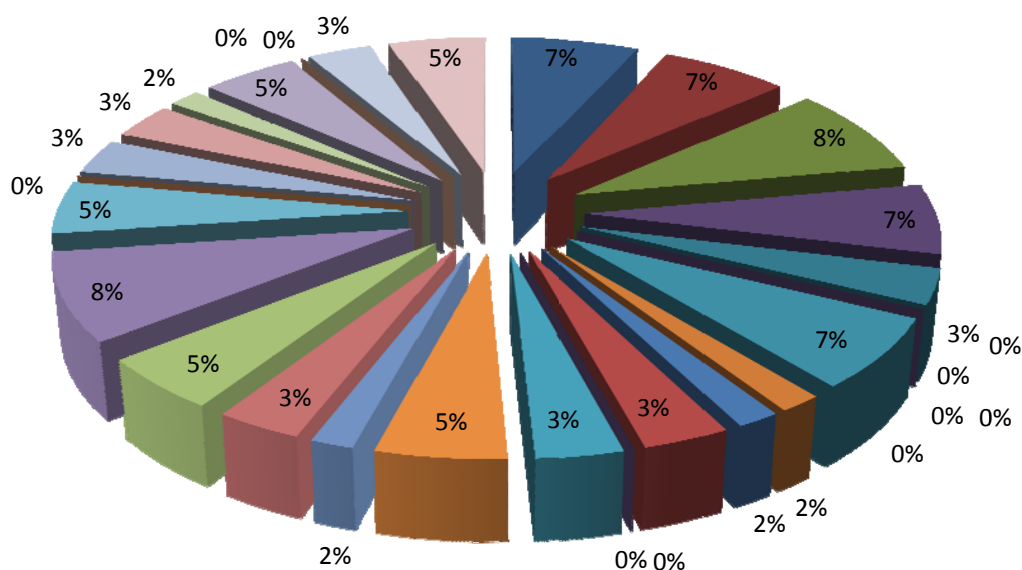


Σχήμα 35γ

5.5. Σχολικές Βιβλιοθήκες:

Φυσική αποθήκευση/ υπηρεσίες

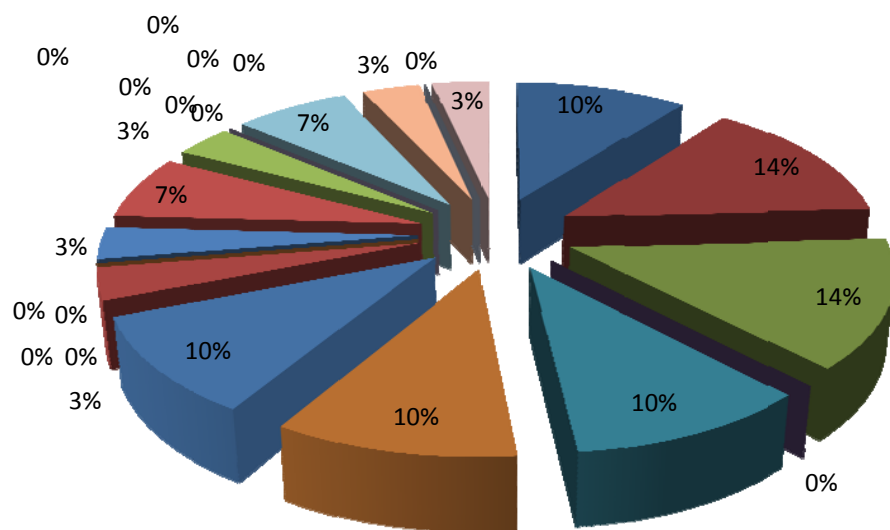
- Βιβλία, αναφορές κλπ. – πληροφοριακή συλλογή
- Βιβλία, αναφορές κλπ. – χειροκίνητο δανειστικό σύστημα
- Βιβλία, αναφορές κλπ. – ηλεκτρονικό δανειστικό σύστημα
- Περιοδικά διαθέσιμα στη βιβλιοθήκη
- Περιοδικά διαθέσιμα για δανεισμό
- Παλιά περιοδικά (παλιότερα των 50 ετών) διαθέσιμα στη βιβλιοθήκη
- Σπάνιο υλικό
- Συλλογή ετήσιων αναφορών
- Εφημερίδες- ημερήσιες
- Εφημερίδες – παρελθόντων ετών (πάνω από 2 μήνες)
- Μη έντυπο υλικό
- Φωτογραφικό υλικό
- Ξενόγλωσση επιστημονική συλλογή
- Ξενόγλωσση γενικού ενδιαφέροντος συλλογή
- Ειδικός εξοπλισμός για άτομα με κινητικά προβλήματα
- Ειδική συλλογή για τυφλά άτομα ή με περιορισμένη όραση
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- πληροφοριακή έρευνα
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- εξωτερικές/ τηλέφωνο, email
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- παραγγελίες βιβλίων
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- συνδρομές περιοδικών
- Διαδανεισμός/ φωτοτυπίες/ παράδοση τεκμηρίων
- Εκπαίδευση των χρηστών στις υπηρεσίες της Β
- Εκπαίδευση των χρηστών στις πηγές πληροφόρησης της Β. (Πληροφοριακή Παιδεία)
- Εκδοτική δραστηριότητα
- Διδακτική δραστηριότητα για νέες δεξιότητες / χόμπι
- Διδακτική δραστηριότητα για εκμάθηση ξένων γλωσσών
- Διδακτική δραστηριότητα για εκμάθηση της ελληνικής
- Διδακτική δραστηριότητα για υποστήριξη των μαθητών στα μαθήματα του σχολείου
- Διδακτική δραστηριότητα για νέα επαγγέλματα
- Διαρκής ενημέρωση σε επαγγελματικά θέματα
- Διαρκής ενημέρωση σε επιστημονικά θέματα
- Ψυχαγωγία



Σχήμα 16

Ηλεκτρονικές / Ψηφιακές υπηρεσίες

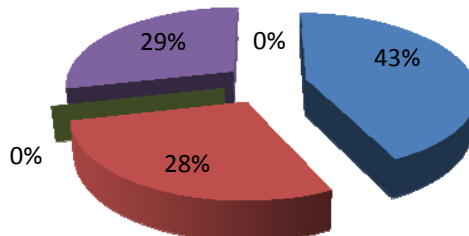
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- έρευνα στα cd-rom
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- έρευνα στο internet
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- πληροφόρηση από τις πηγές της βιβλιοθήκης
- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- ηλεκτρονική παραλαβή και παράδοση υλικού
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β- CD-ROM
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- έρευνα στο internet
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- πληροφόρηση από τις πηγές της βιβλιοθήκης
- Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- ηλεκτρονική παραλαβή υλικού
- Πρόσβαση χρηστών από τον υπολογιστή τους- online- τροφοδοσία με νέα πληροφόρηση/ sdi, alert.
- Πρόσβαση χρηστών από τον υπολογιστή τους- συνεργατικό εσωτερικό δίκτυο
- Ειδικός εξοπλισμός και συλλογή για τυφλά άτομα ή με περιορισμένη όραση
- Εκπαίδευση των χρηστών στις υπηρεσίες της Β. από τον υπολογιστή τους
- Εκπαίδευση των χρηστών στις πηγές πληροφόρησης της Β. από τον υπολογιστή τους (Πληροφοριακή Παιδεία)
- Παραλαβή των αιτημάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Ψηφιακά τεκμήρια- περιοδικά
- Ψηφιακά τεκμήρια – γκρίζα βιβλιογραφία
- Ψηφιακά τεκμήρια - βιβλία
- Ψηφιοποιημένα τεκμήρια- περιοδικά
- Ψηφιοποιημένα τεκμήρια – γκρίζα βιβλιογραφία
- Ψηφιοποιημένα τεκμήρια - βιβλία
- Πύλες του internet στο εσωτερικό δίκτυο
- Ακαδημαϊκά αποθετήρια
- Λογισμικά που ενδιαφέρουν τους χρήστες
- Εκπαίδευση σε άλλα λογισμικά
- Εκδοτική δραστηριότητα
- Διδακτική δραστηριότητα σε νέες τεχνολογίες



Σχήμα 2δ

Το Προσωπικό είναι εκπαιδευμένο στις υπηρεσίες;

- Μόνο όσοι ασχολούνται με κάποια υπηρεσία
- Εκπαιδεύονται όσοι ασχολούνται και ενημερώνονται όσοι ενδιαφέρονται να μάθουν
- Είναι κανόνας της βιβλιοθήκης να εκπαιδεύονται όλοι οι εργαζόμενοι σε όλες τις υπηρεσίες
- Δεν προηγείται περίοδος εκπαίδευσης, μόνο ενημέρωση
- Δεν ξέρω

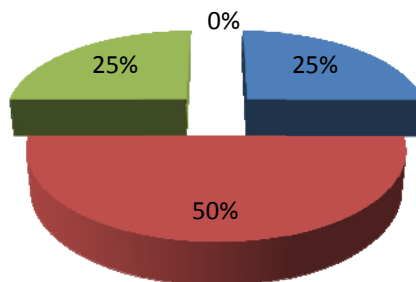


Σχήμα 3δ

Για το προσωπικό των σχολικών βιβλιοθηκών ισχύει το εξής: Εκπαιδεύονται όσοι ασχολούνται και ενημερώνονται όσοι ενδιαφέρονται να μάθουν.

Το Προσωπικό διαθέτει τις απαιτούμενες δεξιότητες / γνώσεις για την προβολή των υπηρεσιών και την προσέλκυση νέου κοινού;

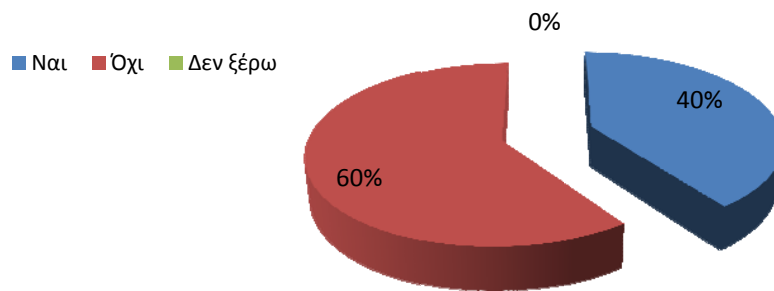
- Μόνο όσοι είναι υπεύθυνοι για την προβολή / προώθηση των υπηρεσιών
- Όλο το Προσωπικό της βιβλιοθήκης εξασκείται στην προβολή των υπηρεσιών και την προσέλκυση νέου κοινού
- Όχι
- Δεν ξέρω



Σχήμα 4δ

Όλο το προσωπικό των σχολικών βιβλιοθηκών εξασκείται στην προβολή των υπηρεσιών και την προσέλκυση νέου κοινού.

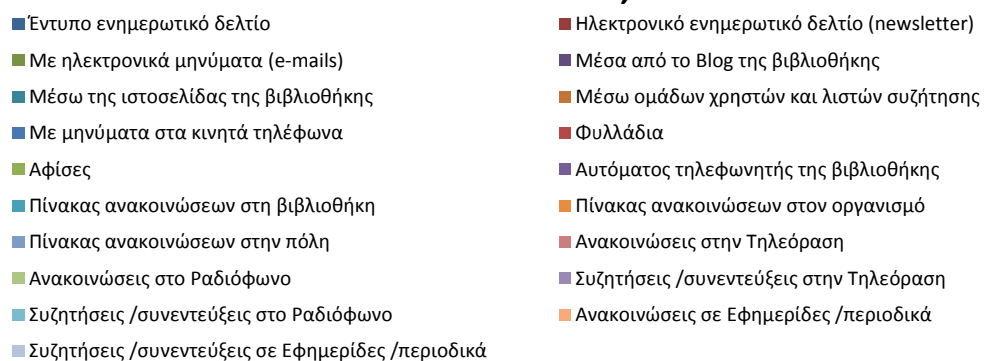
Υπάρχει διαδικασία που οι υπηρεσίες να γνωστοποιούνται στο κοινό και το εν δυνάμει κοινό της βιβλιοθήκης;



Σχήμα 5δ

Όλες οι σχολικές βιβλιοθήκες της δημοσκόπησης απάντησαν πως υπάρχει διαδικασία που οι υπηρεσίες τους να γνωστοποιούνται στο κοινό και το εν δυνάμει κοινό τους.

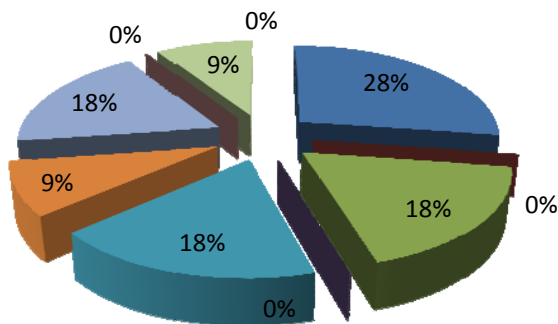
Με ποιο τρόπο η βιβλιοθήκη κοινοποιεί τις πρωτοβουλίες της στην κοινότητα που απευθύνεται;



Σχήμα 6δ

Η προσπάθεια προσέλκυσης νέων χρηστών/κοινωνικών ομάδων επιδιώκεται με:

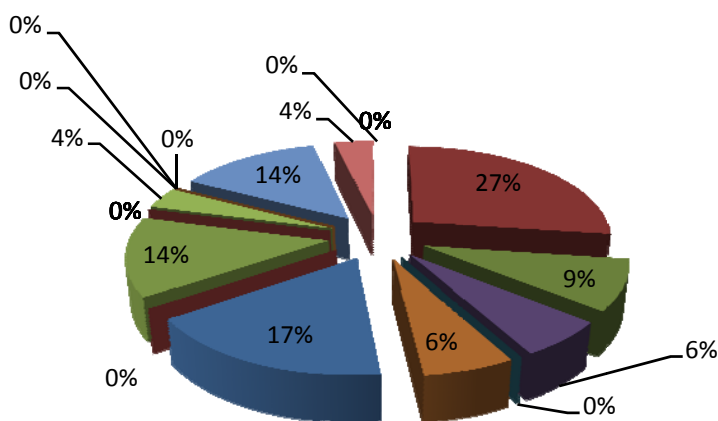
- Ανάληψη κοινών προγραμμάτων με άλλους φορείς
- Συνεργασίες με σχετικούς φορείς (πχ πρόεδρος τμήματος, σύλλογος αλλοδαπών κλπ)
- Ενημερωτικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού (πχ μαθητές)
- Ψυχαγωγικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού (πχ έφηβοι, ασθενείς κλπ)
- Επιμορφωτικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού
- Προσωπικές συζητήσεις / ενημερώσεις για τις υπηρεσίες
- Εκδηλώσεις με επιφανή μέλη της κάθε ομάδας /στόχου
- Συνεντεύξεις από μέλη της κάθε ομάδας /στόχου, σχετικά με τις ανάγκες/ απαιτήσεις τους
- Διαφημιστικές καμπάνιες
- Φιλοξενία προγραμμάτων/ εκδηλώσεων που διοργανώνονται από φορείς



Σχήμα 7δ

Σύνθεση πληθυσμού που απευθύνεστε:

- | | |
|---|---|
| ■ Καθηγητές γ' βάθμιας εκπαίδευσης | ■ Καθηγητές β' βάθμιας εκπαίδευσης |
| ■ Δασκάλους | ■ Ερευνητές |
| ■ Υποψήφιους διδάκτορες | ■ Μεταπτυχιακούς φοιτητές |
| ■ Προπτυχιακούς Φοιτητές | ■ Διοικητικούς υπαλλήλους |
| ■ Μαθητές | ■ Αποφοίτους |
| ■ Πρώην συνεργάτες | ■ Ιατρικό Προσωπικό |
| ■ Νοσηλευτικό προσωπικό | ■ Ασθενείς |
| ■ Ανώτερα διοικητικά στελέχη | ■ Προσωπικό έρευνας και ανάπτυξης του οργανισμού |
| ■ Ιδιωτικές εταιρείες (εξειδικευμένη πληροφόρηση) | ■ Δημόσιους οργανισμούς (εξειδικευμένη πληροφόρηση) |
| ■ Μέλη της Διοίκησης του οργανισμού | ■ Τεχνικό προσωπικό |
| ■ Αγρότες | ■ Εργάτες |
| ■ Ελεύθερους επαγγελματίες | ■ Βιοτέχνες |
| ■ Νοικοκυρές | ■ Εργαζόμενες γυναίκες |
| ■ Οικονομικούς μετανάστες | ■ ΑΜΕΑ |
| ■ Ηλικιωμένους | ■ Παιδιά |
| ■ Εφήβους | ■ Πελάτες του οργανισμού |
| ■ Προμηθευτές του οργανισμού | ■ Συνεργάτες του οργανισμού /της βιβλιοθήκης |
| ■ Μικρομεσαίες επιχειρήσεις | ■ Τοπική αυτοδιοίκηση |
| ■ Κέντρα έρευνας | ■ Πολιτιστικούς φορείς/ συλλόγους |
| ■ Επαγγελματικούς φορείς/ συνδικάτα | ■ Εκκλησία / εκκλησιαστικούς φορείς |
| ■ Άλλες βιβλιοθήκες της Ελλάδας | ■ Άλλες βιβλιοθήκες του εξωτερικού |



Σχήμα 8δ

Η δημοφιλέστερη πληθυσμιακή ομάδα που επισκέπτεται τις σχολικές βιβλιοθήκες είναι οι καθηγητές β' βάθμιας εκπαίδευσης.

Η Βιβλιοθήκη διοργανώνει εκδηλώσεις που απευθύνονται στους χρήστες της, αλλά και στο ενδεχόμενο κοινό της;



Σχήμα 9δ

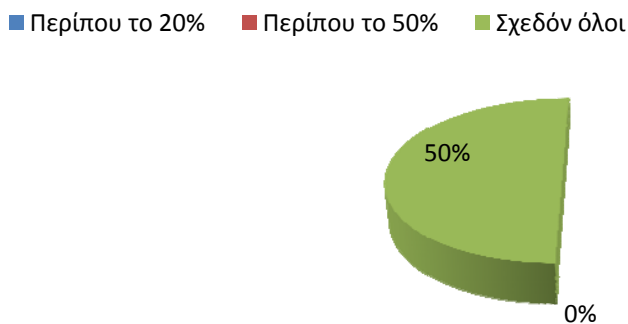
Οι σχολικές βιβλιοθήκες διοργανώνουν εκδηλώσεις που απευθύνονται στους χρήστες τους, αλλά και στο ενδεχόμενο κοινό τους, όπως φαίνεται από το διάγραμμα παραπάνω.

Όσοι συμμετέχουν στις εκδηλώσεις της βιβλιοθήκης γίνονται μέλη της;



Σχήμα 10δ

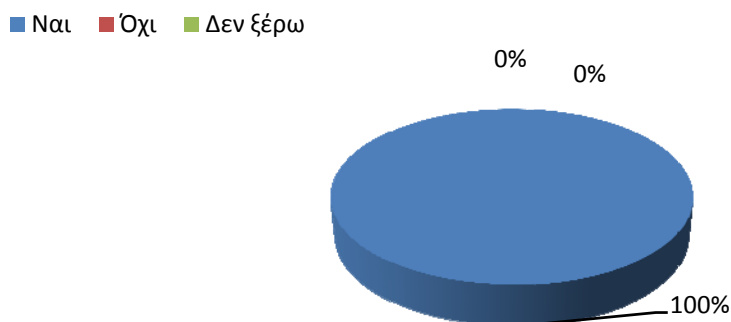
Αν ναι, ποιο ποσοστό συνεχίζει να επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη;



Σχήμα 11δ

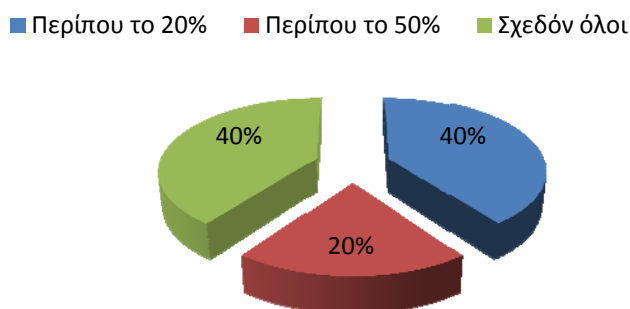
Από τη δημοσκόπηση φαίνεται ότι όλες οι σχολικές βιβλιοθήκες διοργανώνουν εκδηλώσεις που απευθύνονται στους χρήστες τους, το 60% αυτών που συμμετέχουν στις εκδηλώσεις αυτές γίνονται τελικά μέλη. Το 50% αυτών που γίνονται μέλη συνεχίζει να επισκέπτεται την βιβλιοθήκη.

Συμμετέχουν τα μέλη της βιβλιοθήκης στις εκδηλώσεις της;



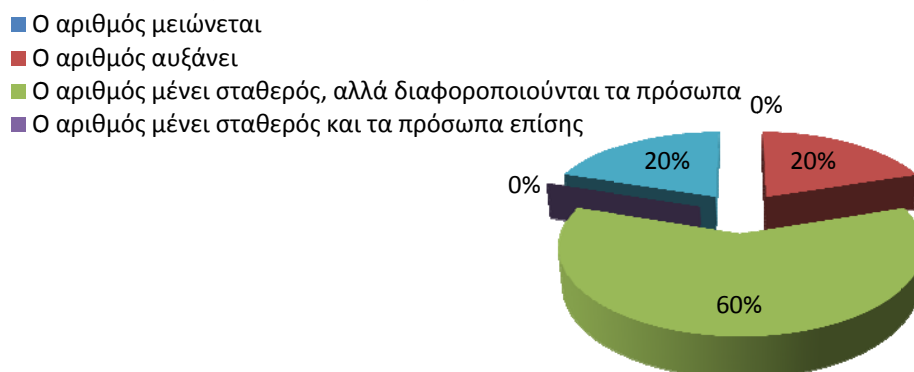
Σχήμα 12δ

Αν ναι, σε τι ποσοστό;



Σχήμα 13δ

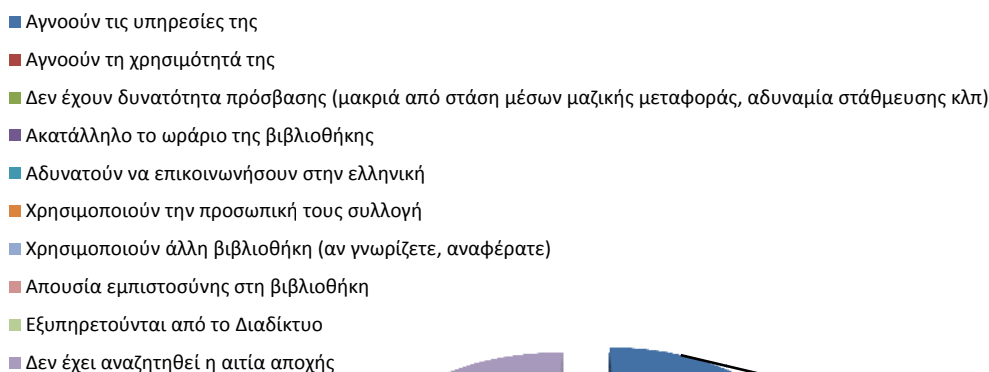
Υπάρχουν διακυμάνσεις στον αριθμό των χρηστών της βιβλιοθήκης κατ' έτος;



Σχήμα 14δ

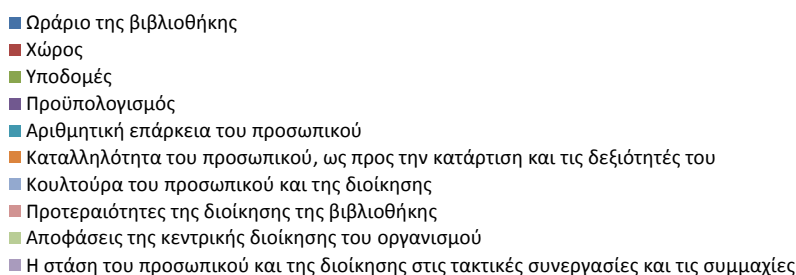
Το 60% των σχολικών βιβλιοθηκών παρατηρεί ότι ο αριθμός των χρηστών τους μένει σταθερός, αλλά διαφοροποιούνται τα πρόσωπα.

Αν έχει αναζητηθεί η αιτία αποχής του κοινού από τη βιβλιοθήκη, αυτή οφείλεται:



Σχήμα 15δ

Ποιοι κατά τη γνώμη σας παράγοντες επηρεάζουν την αδυναμία της βιβλιοθήκης να απευθύνεται σε νέα μέλη ομάδες;

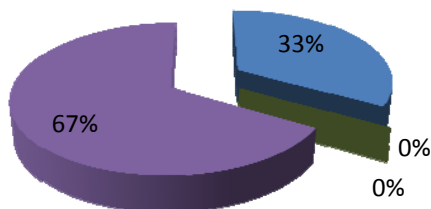


Σχήμα 16δ

Ο προϋπολογισμός των σχολικών βιβλιοθηκών φαίνεται να αποτελεί τον νούμερο ένα ανασταλτικό παράγοντα που επηρεάζει την αδυναμία τους να απευθύνονται σε νέα μέλη-ομάδες. Ακολουθούν οι υποδομές και το ωράριο των βιβλιοθηκών.

Υπάρχει Στρατηγική ανάπτυξης υπηρεσιών της βιβλιοθήκης

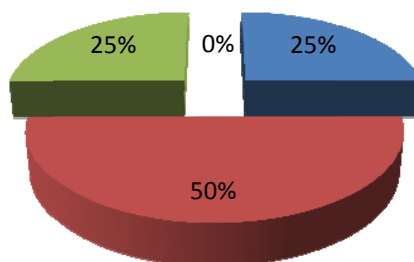
- Υπάρχει ανεπίσημος στρατηγικός σχεδιασμός
- Η διαδικασία στρατηγικού σχεδιασμού έχει προσδιοριστεί με σαφήνεια, αλλά δεν εφαρμόζεται συστηματικά
- Εγκατεστημένη διαδικασία με τη συνεργασία των ανώτερων στελεχών του οργανισμού
- Η διαδικασία στρατηγικού σχεδιασμού έχει προσδιοριστεί με σαφήνεια και εφαρμόζεται συστηματικά



Σχήμα 17δ

Στρατηγικές συμμαχίες για την προσέγγιση νέων ομάδων κοινού

- Η βιβλιοθήκη δεν έχει χρησιμοποιήσει, ούτε σχεδιάζει να αποκτήσει στο μέλλον στρατηγικές συμμαχίες
- Η βιβλιοθήκη θα αξιολογούσε ενδεχόμενες συνεργασίες για την προσέγγιση νέων αναγνωστών και νέων ομάδων του πληθυσμού
- Η βιβλιοθήκη έχει συμμετάσχει σε κοινά έργα για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών
- Στρατηγικές συμμαχίες έχουν εφαρμοστεί, ούτως ώστε, συνδυάζοντας τις ικανότητες του κάθε συνεργαζόμενου οργανισμού, να διευρύνουν το κοινό της βιβλιοθήκης και να διαδώσουν τις υπηρεσίες της

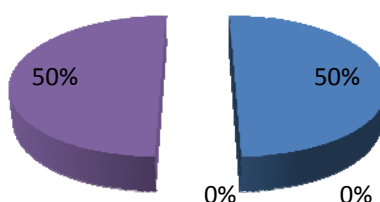


Σχήμα 18δ

Το 50% των σχολικών βιβλιοθηκών θα αξιολογούσε ενδεχόμενες συνεργασίες για την προσέγγιση νέων αναγνωστών και νέων ομάδων του πληθυσμού.

Στόχευση στις κατηγορίες του πληθυσμού

- Η βιβλιοθήκη δεν ταξινομεί την ελκυστικότητα των επιμέρους ομάδων-στόχων
- Υπάρχει τάση να στοχεύει η βιβλιοθήκη στην πολυπληθέστερη κατηγορία κοινού
- Η βιβλιοθήκη διαλέγει ομάδες-στόχους, συνεκτιμώντας το μέγεθος της ομάδας, τους πόρους της και τα οφέλη
- Υπάρχει ακριβής προσέγγιση των ομάδων-στόχων, εκπεφρασμένη σύμφωνα με τους στόχους και τις ικανότητες της βιβλιοθήκης

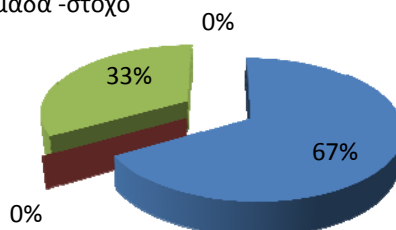


Σχήμα 19δ

Οι απαντήσεις όπως φαίνεται από το διάγραμμα είναι ισόποσα μοιρασμένες. Οι μισοί ερωτηθέντες απάντησαν πως η βιβλιοθήκη δεν ταξινομεί την ελκυστικότητα των επιμέρους ομάδων-στόχων. Οι άλλες μισές πως υπάρχει ακριβής προσέγγιση των ομάδων-στόχων, εκπεφρασμένη σύμφωνα με τους στόχους και τις ικανότητες της βιβλιοθήκης.

Ανάπτυξη προγράμματος marketing της βιβλιοθήκης

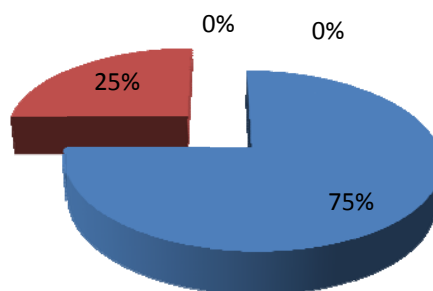
- Δεν εξειδικεύει το πρόγραμμα προσέγγισης των διαφορετικών ομάδων-στόχων
- Προσαρμόζει ένα-δύο στοιχεία του σχεδίου προσέλκυσης νέων αναγνωστών
- Σχεδιάζει την παρουσία της έτσι, ώστε οι υπηρεσίες της και η γενική της εικόνα να την κάνουν να ξεχωρίζει
- Η εξειδίκευση των υπηρεσιών της αποδεικνύει την ικανότητά της να αξιολογεί και επιλέγει την κατάλληλη στρατηγική για κάθε ομάδα -στόχο



Σχήμα 20δ

Εκπαίδευση σχετιζόμενη με την προώθηση και προβολή των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης

- Μέρος του προσωπικού έχει μια περιορισμένη εισαγωγική εκπαίδευση που αφορά τις υπηρεσίες
- Όλο το προσωπικό έχει εισαγωγική εκπαίδευση που αφορά τις υπηρεσίες και την κατανόηση των απαιτήσεων των ομάδων-στόχων
- Η εκπαίδευση είναι διαρκής και εξελισσόμενη, όσο διαφοροποιείται το κοινό στο οποίο (θα πρέπει να) απευθύνεται η βιβλιοθήκη
- Όπως το «Γ» και επιπρόσθετα γίνεται διαρκής ενημέρωση του προσωπικού σε αλλαγές των απαιτήσεων των χρηστών, σύμφωνα με τις γενικές συνθήκες που μεταβάλλονται



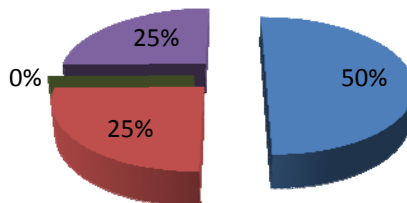
Σχήμα 21δ

Δημοφιλέστερη απάντηση με ποσοστό 75% είναι η εξής:

Ένα μέρος του προσωπικού έχει μια περιορισμένη εισαγωγική εκπαίδευση που αφορά τις υπηρεσίες της

Νέες ιδέες για υπηρεσίες

- Δεν υπάρχει καθορισμένη διαδικασία για εντοπισμό νέων ιδεών και ευκαιριών. Οι ιδέες προκύπτουν συνήθως τυχαία και υποβάλλονται χωρίς καθορισμένο τρόπο
- Αναγνωρίζεται η ανάγκη δημιουργίας ενός μηχανισμού γένεσης ιδεών, του οποίου οι διαδικαστικές κατευθυντήριες γραμμές έχουν προδιαγραφεί
- Έχει οριστεί συγκεκριμένη δομή και διαδικασία σύλληψης νέων ιδεών. Απαιτείται η συστηματική στήριξη των νέων ιδεών από τον οργανισμό
- Γίνεται συστηματική και πλατιά έρευνα για νέες ιδέες έργων. Οι πηγές πληροφόρησης περιλαμβάνουν τους αναγνώστες, τους ενδεχόμενους αναγνώστες και τους μαζικούς φορείς

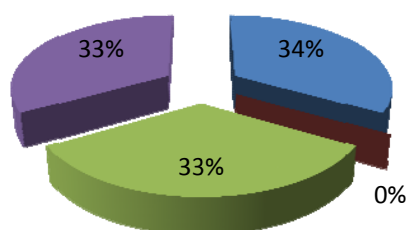


Σχήμα 22δ

Οι μισές σχολικές βιβλιοθήκες της έρευνας δήλωσαν πως δεν υπάρχει καθορισμένη διαδικασία για εντοπισμό νέων ιδεών και ευκαιριών. Οι ιδέες προκύπτουν συνήθως τυχαία και υποβάλλονται χωρίς καθορισμένο τρόπο.

Συνεργασίες με πρόσωπα-κλειδιά και φορείς εκπροσώπησης των ιδιαίτερων ομάδων του πληθυσμού

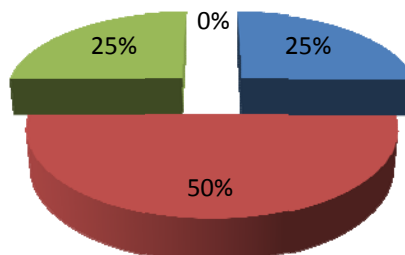
- Δεν παρεμβαίνουν τρίτοι στη διαδικασία ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων
- Υπάρχουν κατ' εξαίρεση περιπτώσεις ανάμειξης τρίτων
- Η βιβλιοθήκη έχει μία καθορισμένη πολιτική εμπλοκής εξωτερικών παραγόντων στην ανάπτυξη ιδεών για νέες υπηρεσίες και στόχους
- Υπάρχουν ομάδες ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων που περιλαμβάνουν και τρίτους



Σχήμα 23δ

Το brand name της βιβλιοθήκης ως πόλος έλξης κοινού και συνεργατών

- Δεν έχει γίνει καμία προσπάθεια καταγραφής της εικόνας που έχουν για τη βιβλιοθήκη οι χρήστες της και το ευρύτερο κοινό
- Έχει προϋπάρξει κάποια προσπάθεια να εντοπιστεί πώς αντιλαμβάνεται το κοινό την εικόνα της βιβλιοθήκης
- Υπάρχει σαφής κατανόηση στα στελέχη της βιβλιοθήκης και του οργανισμού για την αξία του καλού ονόματος και του συμβολισμού του
- Η βιβλιοθήκη διεξάγει συχνά έρευνες σχετικά με την εικόνα του κοινού (χρηστών και μη) γι' αυτήν και αναλύει τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων συστηματικά

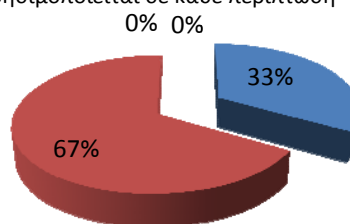


Σχήμα 24δ

Το 50% των σχολικών βιβλιοθηκών δηλώνει ότι έχει προϋπάρξει κάποια προσπάθεια να εντοπιστεί πώς αντιλαμβάνεται το κοινό την εικόνα της βιβλιοθήκης.

Συνδυασμός μεθόδων προβολής και προώθησης υπηρεσιών

- Η ανεύρεση του καταλληλότερου συνδυασμού μεθόδων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών αφορά τα ανώτερα στελέχη
- Ανεπίσημα η βιβλιοθήκη έχει αποτιμήσει την σχετική καταλληλότητα των ποικίλων εργαλείων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών, ανάλογα με την ομάδα-στόχο που απευθύνεται
- Η βιβλιοθήκη έχει επίσημα καταλήξει στα κατάλληλα εργαλεία και στη διεργασία προώθησης και προβολής της για την κάθε ομάδα-στόχο
- Η βιβλιοθήκη εφαρμόζει μία ολοκληρωμένη στρατηγική επικοινωνιακού marketing που επιβλέπει, ενοποιεί και ελέγχει τον συνδυασμό εργαλείων προώθησης που χρησιμοποιείται σε κάθε περίπτωση

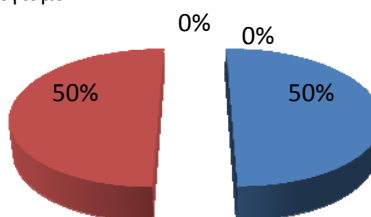


Σχήμα 25δ

Ανεπίσημα, το 67% των βιβλιοθηκών ,έχει αποτιμήσει την σχετική καταλληλότητα των ποικίλων εργαλείων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών, ανάλογα με την ομάδα –στόχο που απευθύνεται.

Συγκέντρωση και απολογισμός πληροφοριών για τους χρήστες και τους ενδεχόμενους χρήστες

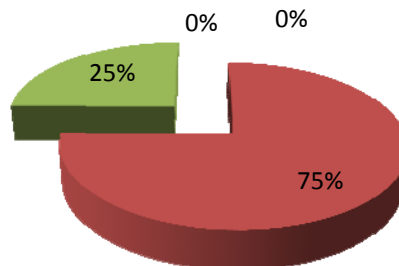
- Υπάρχει ασημάνητη ή ανύπαρκτη συλλογή πληροφοριών για το κοινό. Τα όποια ποσοτικά δεδομένα προέρχονται από τα στοιχεία του δανεισμού
- Η βιβλιοθήκη συγκεντρώνει αρχείο προτιμήσεων των αναγνωστών και των κοινωνικών ομάδων, καθώς και των ιδιαιτεροτήτων των ομάδων
- Υπάρχουν αναλυτικά στοιχεία για τις κύριες υπηρεσίες σε συνάρτηση με την κάθε ομάδα-στόχο, που λαμβάνονται υπόψη στην επικοινωνιακή πολιτική και στρατηγική της βιβλιοθήκης
- Όπως το "Γ" αλλά επιπρόσθετα υπάρχουν αναλυτικά στοιχεία συμπεριφοράς των χρηστών, που συνυπολογίζονται στο σύστημα marketing και στο στρατηγικό απολογισμό



Σχήμα 26δ

Ενημέρωση σχετιζόμενη με την κατάσταση των μελών και των ομάδων

- Η βιβλιοθήκη δεν γνωρίζει την ιδιαίτερη κατάσταση των επιμέρους χρηστών της
- Η βιβλιοθήκη γνωρίζει ποιες ομάδες κοινού αποτελούν τους χρήστες της και διατηρεί λεπτομερές αρχείο με τον αριθμό τους και τις προτιμήσεις τους
- Η βιβλιοθήκη αναλύει συστηματικά τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των χρηστών της και των ομάδων από τις οποίες προέρχονται και έχει προσδιορίσει ποια ομάδα πληθυσμού χρησιμοποιεί περισσότερο τη βιβλιοθήκη
- Η βιβλιοθήκη εκτιμά μεθοδικά τη σημασία κάθε αναγνώστη και επικεντρώνεται στους τρόπους προσέλκυσης των νέων ομάδων

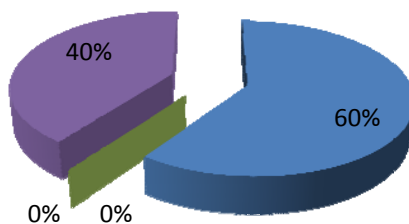


Σχήμα 27δ

Η πλειοψηφία των βιβλιοθηκών γνωρίζει ποιες ομάδες κοινού αποτελούν τους χρήστες τους και διατηρούν λεπτομερές αρχείο με τον αριθμό και τις προτιμήσεις τους.

Αποστολή της Βιβλιοθήκης

- Η ίδια με όλες τις βιβλιοθήκες
- Γνωστή στα ανώτερα στελέχη
- Γνωστή στο προσωπικό, αλλά όχι καταγεγραμμένη
- Σαφώς διατυπωμένη, γνωστή στο προσωπικό και το κοινό, μεταβαλλόμενη κατά τις συνθήκες.

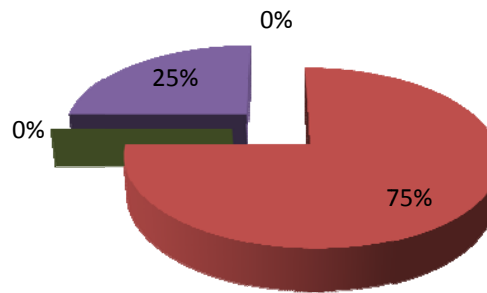


Σχήμα 28δ

Η αποστολή μιας σχολικής βιβλιοθήκης θεωρείται να είναι ίδια με όλες τις βιβλιοθήκες για το 60% των ερωτηθέντων που συμμετείχαν στη έρευνα.

Τα μέσα που απαιτούνται για να εκπληρωθούν οι στόχοι που ορίζονται από την αποστολή και τη στρατηγική της βιβλιοθήκης:

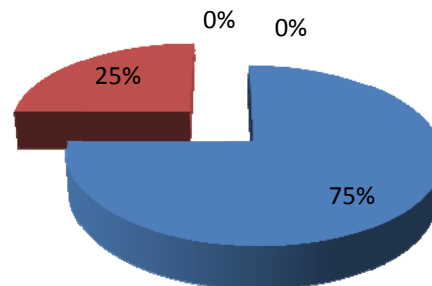
- Δεν έχουν καθοριστεί
- Έχουν καθοριστεί σε γενικές γραμμές
- Αναγνωρίζονται από εκείνους που πρέπει να εκπληρώσουν τους στόχους
- Όπως το «Γ», επιπλέον περιλαμβάνονται στο στρατηγικό σχέδιο της Βιβλιοθήκης



Σχήμα 29δ

Στόχοι με οικονομικό περιεχόμενο έχουν τεθεί:

- Περιστασιακά ή ποτέ
- Συχνά αλλά δεν επιτυγχάνονται
- Συχνά και επιτυγχάνονται
- Έχουν επιτευχθεί για τουλάχιστον 2 έτη

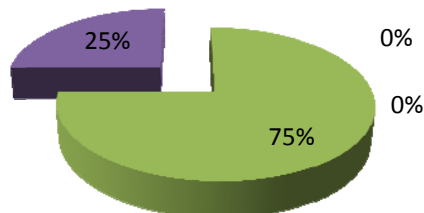


Σχήμα 30δ

Η πλειοψηφία των σχολικών βιβλιοθηκών δηλώνει ότι στόχοι με οικονομικό περιεχόμενο δεν τίθενται ή θέτονται μόνο περιστασιακά.

Στόχοι μη οικονομικού περιεχομένου έχουν τεθεί:

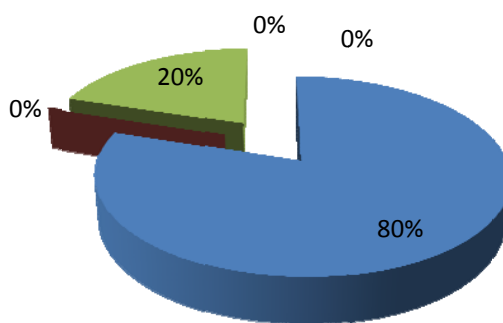
- Περιστασιακά ή ποτέ
- Συχνά αλλά δεν επιτυγχάνονται
- Συχνά και εστιάζουν στις ανάγκες των χρηστών, των εργαζομένων και του κοινωνικού περιβάλλοντος
- Τα τελευταία 2 χρόνια έχουν υπέρ-εκπληρωθεί οι στόχοι



Σχήμα 31δ

Η βιβλιοθήκη βρίσκεται σε κάποια από τις παρακάτω καταστάσεις;

- 1. Εφαρμογή της καθορισμένης διεκπεραίωσης των διαδικασιών και υπηρεσιών
- 2. Βελτίωση των υπαρχουσών υπηρεσιών
- 3. Εφαρμογή της διαρκούς ανανέωσης των υπηρεσιών και της προσαρμογής τους στις εκάστοτε συνθήκες
- 4. Δημιουργία νέων υπηρεσιών
- 5. Περίοδος αναδιοργάνωσης των υπηρεσιών και των διαδικασιών

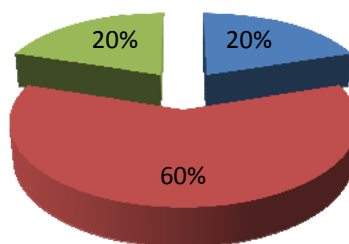


Σχήμα 32δ

Η μεγάλη πλειοψηφία των σχολικών βιβλιοθηκών βρίσκεται σε περίοδο αναδιοργάνωσης των υπηρεσιών και των διαδικασιών τους.

Έχει έσοδα η βιβλιοθήκη;

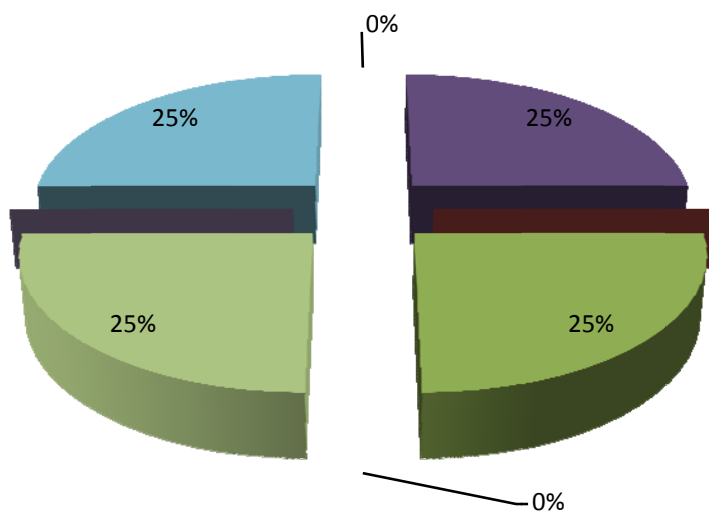
- Ναι
- Όχι
- Εκτάκτως ναι



Σχήμα 33δ

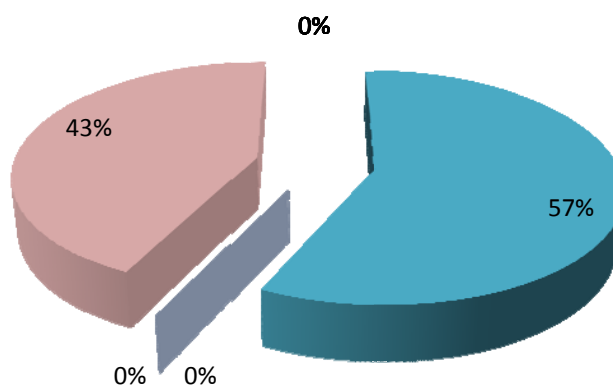
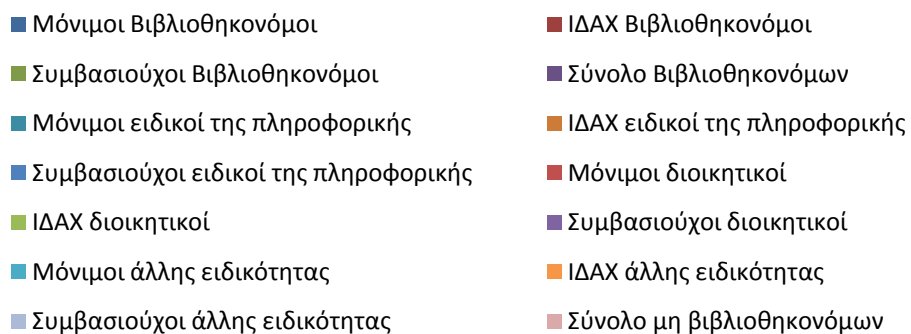
Αν ναι, από ποιες πηγές;

- Συνδρομή των μελών
- Ανάλυση αναπτυξιακών έργων
- Προϋπολογισμός του οργανισμού
- Δωρεές
- Πωλήσεις ειδών
- Ενοικίαση των
- Διαδανεισμός
- Ανάλυση ερευνητικών έργων
- Χρηματοδότηση από το κράτος
- Κληροδοτήματα
- Χρηματοδότηση Εκδηλώσεων
- Ιδιωτικός τομέας
- Εκδοτική δραστηριότητα
- Παροχή ειδικευμένων υπηρεσιών
- Προϋπολογισμός του τμήματος/ σχολής κλπ
- Απόφοιτοι
- Έσοδα από τις εκδηλώσεις
- Χορηγίες χώρων της σε φορείς για εκδηλώσεις
- Ποσοστό επί των εκτάκτων εσόδων
- Ποσοστό επί των κερδών του οργανισμού
- Βραβεία
- Φωτοτύπιση



Σχήμα 34δ

Το προσωπικό της βιβλιοθήκης



Σχήμα 35δ

6. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Τα συγκριτικά αποτελέσματα συνοψίζονται στα παρακάτω σημεία:

- Σε επίπεδο προσωπικού, οι ακαδημαϊκές και οι ειδικές βιβλιοθήκες θεωρούν πολύ σημαντική την εκπαίδευση και ακολουθούν το σκεπτικό ότι όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να εκπαιδεύονται σε όλες τις υπηρεσίες. Η πλειοψηφία των λαϊκών βιβλιοθηκών κινείται στην ίδια λογική με κάποιες από αυτές να δηλώνουν ότι εκπαιδεύονται μόνο όσοι ασχολούνται με κάποια υπηρεσία. Τέλος, οι περισσότερες σχολικές βιβλιοθήκες ακολουθούν διαφορετική λογική σύμφωνα με την οποία εκπαιδεύονται μόνο όσοι ασχολούνται με κάποια υπηρεσία και ενημερώνονται όσοι ενδιαφέρονται να μάθουν.
- Το προσωπικό των βιβλιοθηκών διαθέτει τις απαιτούμενες δεξιότητες/γνώσεις για την προβολή των υπηρεσιών και την προσέλκυση νέου κοινού, ανεξάρτητα από το είδος της βιβλιοθήκης. Όλο το προσωπικό εξασκείται στην προβολή των υπηρεσιών και την προσέλκυση νέου κοινού.
- Όλες οι βιβλιοθήκες ακολουθούν κάποια διαδικασία ώστε οι υπηρεσίες τους να γνωστοποιούνται στο κοινό και το εν δυνάμει κοινό τους.
- Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες κοινοποιούν τις πρωτοβουλίες τους στην κοινότητα που απευθύνονται, κυρίως μέσα από τα blog τους, μέσω ομάδων χρηστών και λιστών συζήτησης. Οι ειδικές βιβλιοθήκες, ως επί το πλείστο, τις κοινοποιούν με ηλεκτρονικά μηνύματα και μέσω των ιστοσελίδων τους. Οι λαϊκές τις κοινοποιούν κυρίως, μέσα από έντυπο ενημερωτικό δελτίο και του πίνακα ανακοινώσεων που διαθέτουν. Οι σχολικές κοινοποιούν τις πρωτοβουλίες τους ιδίως μέσω της αφισκοκόλλησης.

Ο λιγότερο εφαρμόσιμος τρόπος είναι μέσω ανακοινώσεων είτε από το ραδιόφωνο είτε από την τηλεόραση, καθώς καμία κατηγορία βιβλιοθηκών δεν κάνει χρήση των μέσων αυτών. Εξαίρεση αποτελούν οι λαϊκές βιβλιοθήκες οι οποίες χρησιμοποιούν τα μέσα αυτά σπάνια.

➤ Τόσο οι ακαδημαϊκές όσο και οι ειδικές βιβλιοθήκες επιδιώκουν να προσελκύουν νέους χρήστες μέσα από προσωπικές συζητήσεις και την ενημέρωση για τις υπηρεσίες που προσφέρουν. Οι λαϊκές βιβλιοθήκες καταφεύγουν σε ενημερωτικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού, ενώ οι σχολικές προσπαθούν να προσεγγίσουν νέους χρήστες μέσα από την ανάληψη κοινών προγραμμάτων με άλλους φορείς.

➤ Το κοινό των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών αποτελείται κυρίως από υποψήφιους διδάκτορες, προπτυχιακούς φοιτητές, μεταπτυχιακούς φοιτητές και από άλλες βιβλιοθήκες της Ελλάδας.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές και οι υποψήφιοι διδάκτορες φαίνεται να προτιμούν και τις ειδικές βιβλιοθήκες οι οποίες παρατηρούν και αρκετούς διοικητικούς υπαλλήλους να τις επισκέπτονται.

Οι λαϊκές βιβλιοθήκες έχουν διαφορετικό κοινό, το οποίο αποτελείται από δασκάλους και καθηγητές της β' βάθμιας και γ' βάθμιας εκπαίδευσης. Οι καθηγητές β' βάθμιας εκπαίδευσης χρησιμοποιούν και τις σχολικές βιβλιοθήκες οι οποίες απευθύνονται σε πολλούς προπτυχιακούς φοιτητές και μαθητές επίσης.

Οι ιδιωτικές εταιρίες δείχνουν να χρησιμοποιούν ελάχιστα τις βιβλιοθήκες γενικότερα.

➤ Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου δείχνουν πως τα μέλη των βιβλιοθηκών συμμετέχουν στις εκδηλώσεις που αυτές διοργανώνουν.

➤ Ο αριθμός των χρηστών στις περισσότερες βιβλιοθήκες μένει σταθερός, αλλά διαφοροποιούνται τα πρόσωπα. Εξαίρεση αποτελεί η πλειοψηφία των λαϊκών βιβλιοθηκών που παρατηρούν τον αριθμό των χρηστών τους να αυξάνει.

- Κύρια αιτία αποχής του κοινού από τις ακαδημαϊκές και τις ειδικές βιβλιοθήκες είναι η άγνοια που έχει αυτό για τις υπηρεσίες που προσφέρουν.

Για τις λαϊκές και τις σχολικές βιβλιοθήκες ο κύριος λόγος αποχής είναι ότι το κοινό αγνοεί στην ουσία την χρησιμότητά τους.

- Οι κύριοι παράγοντες που επηρεάζουν την αδυναμία της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης να απευθύνεται σε νέα μέλη/ομάδες, είναι το ωράριο λειτουργίας καθώς και η κουλτούρα του προσωπικού και της διοίκησης.

Τόσο για τις ειδικές, όσο για τις λαϊκές βιβλιοθήκες, ο μικρός χώρος που καταλαμβάνουν αποτελεί κύριο ανασταλτικό παράγοντα.

Τέλος, οι σχολικές βιβλιοθήκες θεωρούν τον χαμηλό προϋπολογισμό τους ως τον πρωταρχικό παράγοντα που τις επηρεάζει στο να απευθυνθούν σε νέα μέλη/ομάδες.

- Οι περισσότερες ακαδημαϊκές, ειδικές και λαϊκές βιβλιοθήκες δηλώνουν ότι υπάρχει κάποιου είδους ανεπίσημος στρατηγικός σχεδιασμός για την ανάπτυξη των υπηρεσιών που παρέχουν. Η πλειοψηφία των σχολικών βιβλιοθηκών αναφέρει ότι η διαδικασία στρατηγικού σχεδιασμού έχει προσδιοριστεί με σαφήνεια και εφαρμόζεται συστηματικά.
- Η πλειοψηφία των βιβλιοθηκών απάντησε ότι θα αξιολογούσε ενδεχόμενες συνεργασίες για την προσέγγιση νέων αναγνωστών και νέων ομάδων του πληθυσμού.
- Τόσο οι ακαδημαϊκές όσο οι λαϊκές βιβλιοθήκες δείχνουν να μην ταξινομούν την ελκυστικότητα των επιμέρους ομάδων στόχων. Την ίδια λογική ακολουθούν και οι σχολικές βιβλιοθήκες με κάποιες από αυτές να δηλώνουν ότι υπάρχει ακριβής προσέγγιση των ομάδων-στόχων, εκπεφρασμένη σύμφωνα με τους στόχους και τις ικανότητες της βιβλιοθήκης. Τέλος, οι

ειδικές βιβλιοθήκες απάντησαν στην πλειοψηφία τους ότι υπάρχει ακριβής προσέγγιση των ομάδων-στόχων, εκπεφρασμένη σύμφωνα με τους στόχους και τις ικανότητες της κάθε βιβλιοθήκης.

- Όσον αφορά την ανάπτυξη προγράμματος marketing των βιβλιοθηκών καμία τους δεν εξειδικεύει το πρόγραμμα προσέγγισης των διαφορετικών ομάδων-στόχων. Κάποιες ειδικές βιβλιοθήκες δήλωσαν ότι σχεδιάζουν την παρουσία τους έτσι ώστε οι υπηρεσίες τους και η γενική τους εικόνα να τις κάνουν να ξεχωρίζουν.
- Στις ακαδημαϊκές και τις λαϊκές βιβλιοθήκες όλο το προσωπικό έχει εισαγωγική εκπαίδευση που αφορά τις υπηρεσίες και την κατανόηση των απαιτήσεων των ομάδων-στόχων. Ένα μόνο μέρος του προσωπικού έχει μια περιορισμένη εισαγωγική εκπαίδευση που αφορά τις υπηρεσίες των σχολικών βιβλιοθηκών. Οι ειδικές βιβλιοθήκες λειτουργούν διαφορετικά. Μέρος του προσωπικού έχει μια περιορισμένη εισαγωγική εκπαίδευση που αφορά τις υπηρεσίες ενώ η εκπαίδευση είναι διαρκής και εξελισσόμενη, όσο διαφοροποιείται το κοινό στο οποίο (θα πρέπει να) απευθύνεται η βιβλιοθήκη.
- Οι βιβλιοθήκες στην πλειοψηφία τους δεν ακολουθούν κάποια καθορισμένη διαδικασία για εντοπισμό νέων ιδεών και ευκαιριών. Οι ιδέες προκύπτουν συνήθως τυχαία και υποβάλλονται χωρίς καθορισμένο τρόπο.
- Όσον αφορά τις συνεργασίες με πρόσωπα-κλειδιά και φορείς εκπροσώπησης των ιδιαίτερων ομάδων του πληθυσμού οι περισσότερες ακαδημαϊκές και λαϊκές βιβλιοθήκες απάντησαν πως δεν παρεμβαίνουν τρίτοι στη διαδικασία ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων. Για τις ειδικές βιβλιοθήκες υπάρχουν κατ' εξαίρεση περιπτώσεις ανάμειξης τρίτων. Οι σχολικές βιβλιοθήκες δεν ακολουθούν κάποια κοινή πολιτική σε αυτόν τον τομέα.

- Το μεγαλύτερο ποσοστό βιβλιοθηκών ανεξαρτήτου είδους έχει ανεπίσημα αποτιμήσει την σχετική καταλληλότητα των ποικίλων εργαλείων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών, ανάλογα με την ομάδα-στόχο που απευθύνεται.
- Ως επί το πλείστο των βιβλιοθηκών υπάρχει ασήμαντη ή ανύπαρκτη συλλογή πληροφοριών για το κοινό τους. Τα όποια ποσοτικά δεδομένα προέρχονται από τα στοιχεία του δανεισμού. Κάποιες μονάχα ειδικές και σχολικές βιβλιοθήκες συγκεντρώνουν αρχείο προτιμήσεων των αναγνωστών και των κοινωνικών ομάδων, καθώς και των ιδιαιτεροτήτων τους.
- Η πλειοψηφία των ακαδημαϊκών και σχολικών βιβλιοθηκών γνωρίζουν ποιες ομάδες του κοινού αποτελούν τους χρήστες τους και διατηρούν λεπτομερές αρχείο με τον αριθμό τους και τις προτιμήσεις τους. Οι περισσότερες ειδικές βιβλιοθήκες αναλύουν συστηματικά τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των χρηστών τους και των ομάδων από τις οποίες προέρχονται και έχουν προσδιορίσει ποια ομάδα πληθυσμού χρησιμοποιεί περισσότερο τη βιβλιοθήκη τους. Σε αντίθεση, το μεγαλύτερο ποσοστό των λαϊκών βιβλιοθηκών δε γνωρίζει την ιδιαίτερη κατάσταση των επιμέρους χρηστών τους.
- Οι περισσότερες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες θεωρούν πως η αποστολή τους είναι σαφώς διατυπωμένη, γνωστή στο προσωπικό και το κοινό, μεταβαλλόμενη κατά τις συνθήκες. Κάποιες ειδικές συμμερίζονται την άποψη αυτή, αν και οι περισσότερες θεωρούν ότι η αποστολή τους είναι η ίδια με όλες τις βιβλιοθήκες. Λαϊκές και σχολικές βιβλιοθήκες δεν θεωρούν ότι ο στόχος τους διαφέρει με αυτόν των άλλων βιβλιοθηκών.
- Όλα τα είδη βιβλιοθηκών σε πολύ μεγάλο ποσοστό δεν θέτουν οικονομικούς στόχους η' θέτουν περιστασιακά κάποιους. Εξαίρεση αποτελούν κάποιες

ειδικές βιβλιοθήκες που θέτουν οικονομικούς στόχους συχνά αλλά δεν τους επιτυγχάνουν.

- Οι περισσότερες βιβλιοθήκες θέτουν στόχους μη οικονομικού περιεχομένου συχνά, οι οποίοι εστιάζουν στις ανάγκες των χρηστών, των εργαζομένων και του κοινωνικού περιβάλλοντος.
- Ακαδημαϊκές, ειδικές και λαϊκές βιβλιοθήκες σε πολύ μεγάλο ποσοστό βρίσκονται υπό την εφαρμογή της διαρκούς ανανέωσης των υπηρεσιών και της προσαρμογής τους στις εκάστοτε συνθήκες. Οι σχολικές βιβλιοθήκες ως επί το πλείστο βρίσκονται υπό την εφαρμογή της καθορισμένης διεκπεραίωσης των διαδικασιών και υπηρεσιών.
- Όσον αφορά τα έσοδα των βιβλιοθηκών οι ακαδημαϊκές φαίνεται να συγκεντρώνουν το μεγαλύτερο κεφάλαιο τους από τον προϋπολογισμό τους. Ακολουθούν σε ποσοστό, τα χρήματα που εισπράττουν από την φωτοτύπηση.

Οι ειδικές βιβλιοθήκες συγκεντρώνουν και αυτές κεφάλαιο από τον προϋπολογισμό του οργανισμού που υπάγονται, καθώς και από την φωτοτύπηση. Ένα αρκετά μεγάλο μέρος των εσόδων τους προέρχεται από το διαδανεισμό επίσης.

Οι λαϊκές βιβλιοθήκες χρηματοδοτούνται κυρίως από το κράτος. Το ίδιο και οι σχολικές οι οποίες λαμβάνουν μεγάλη οικονομική βοήθεια από τις δωρεές που γίνονται σε αυτές. Τα χρήματα από τις διάφορες εκδηλώσεις που διοργανώνουν έρχονται να προστεθούν στα έσοδά τους. Τέλος, ένα μεγάλο κομμάτι του κεφαλαίου τους αποτελεί ο προϋπολογισμός που γίνεται από τη σχολή/τμήμα που ανήκουν.

- Ο αριθμός των βιβλιοθηκονόμων υπερτερεί από εκείνο των μη βιβλιοθηκονόμων όσο αφορά το προσωπικό ακαδημαϊκών και ειδικών βιβλιοθηκών.

Το αντίθετο συμβαίνει στις λαϊκές και σχολικές βιβλιοθήκες όπου οι μη βιβλιοθηκονόμοι υπερτερούν.

- Εξετάζοντας πλειοψηφικά το είδος του προσωπικού στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες το μεγαλύτερο μέρος που εργάζεται είναι συμβασιούχοι βιβλιοθηκονόμοι. Στις ειδικές και τις λαϊκές είναι μόνιμοι βιβλιοθηκονόμοι. Τέλος στις σχολικές το περισσότερο προσωπικό ανήκει στην κατηγορία “μόνιμοι άλλης ειδικότητας”.

7. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

American Library Association, & Association of College and Research Libraries, 2007, «*Your library TM toolkit for Academic and Research Libraries: messages, ideas, and strategies for promoting the value of our libraries and librarians in the 21st century*».

<http://www.ala.org/ala/issuesadvocacy/advocacy/publicawareness/campaign@yourlibrary/academicresearch/academicresearch.cfm>

Hart, Keith, 1999, *Putting Marketing Ideas into Action*. London: Library Association Publishing.

Hayden, H., 2005, «User survey at Waterford Institute of Technology Libraries: How a traditional approach to surveys can inform library service delivery», *New Library World* 106 (1/2) pp. 43-57.

Lau, J., 2006, «Guidelines on Information Literacy for Lifelong Learning»
<http://www.ifla.org/VII/s42/pub/IL-Guidelines2006.pdf>

Μπαμπινιώτης, Γ., *Λεξικό της Νέας Ελληνικής*, Αθήνα: Κέντρο Λεξικολογίας ΕΠΕ

Schmidt, J., 2007, «Promoting library services in a Google world». *Library Management* 28 (6/7): 337-346.

Σεμερτζάκη, Ε., 2006 «Οι Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα σύντομη ιστορική αναδρομή».

<http://openarchives.gr/search/Αρχαιότητα/page:9>

Shonrock, D.D., 1996, *Evaluating Library Instruction: Sample Questions, Forms and Strategies for Practical Use*. Chicago: American Library Association.

8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

(ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ)

1. Ποιές από τις παρακάτω υπηρεσίες παρέχονται στους χρήστες από την Βιβλιοθήκη σας; (Πολλαπλή επιλογή)

1.α Φυσική αποθήκευση/ υπηρεσίες

Βιβλία, αναφορές κλπ. – πληροφοριακή συλλογή

Βιβλία, αναφορές κλπ. – χειροκίνητο δανειστικό σύστημα

Βιβλία, αναφορές κλπ. – ηλεκτρονικό δανειστικό σύστημα

Περιοδικά διαθέσιμα στη βιβλιοθήκη

Περιοδικά διαθέσιμα για δανεισμό

Παλιά περιοδικά (παλιότερα των 50 ετών) διαθέσιμα στη βιβλιοθήκη

Σπάνιο υλικό

Συλλογή ετήσιων αναφορών

Εφημερίδες- ημερήσιες

Εφημερίδες – παρελθόντων ετών (πάνω από 2 μήνες)

Μη έντυπο υλικό

Φωτογραφικό υλικό

Ξενόγλωσση επιστημονική συλλογή

Ξενόγλωσση γενικού ενδιαφέροντος συλλογή

Ειδικός εξοπλισμός για άτομα με κινητικά προβλήματα

Ειδική συλλογή για τυφλά άτομα ή με περιορισμένη όραση

Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- πληροφοριακή έρευνα

Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- εξωτερικές/ τηλέφωνο, email

Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- παραγγελίες βιβλίων

Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- συνδρομές περιοδικών

Διαδανεισμός/ φωτοτυπίες/ παράδοση τεκμηρίων

Εκπαίδευση των χρηστών στις υπηρεσίες της Β.

Εκπαίδευση των χρηστών στις πηγές πληροφόρησης της Β. (Πληροφοριακή Παιδεία)

Εκδοτική δραστηριότητα

Διδακτική δραστηριότητα για νέες δεξιότητες / χόμπι

Διδακτική δραστηριότητα για εκμάθηση ξένων γλωσσών

Διδακτική δραστηριότητα για εκμάθηση της ελληνικής

Διδακτική δραστηριότητα για υποστήριξη των μαθητών στα μαθήματα του σχολείου

Διδακτική δραστηριότητα για νέα επαγγέλματα

Διαρκής ενημέρωση σε επαγγελματικά θέματα

Διαρκής ενημέρωση σε επιστημονικά θέματα

Ψυχαγωγία

Άλλο (διευκρινίστε)

1.β. Ηλεκτρονικές / Ψηφιακές υπηρεσίες

Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- έρευνα στα cd-rom

Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- έρευνα στο internet

Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- πληροφόρηση από τις πηγές της βιβλιοθήκης

Υπηρεσίες διαμεσολάβησης- ηλεκτρονική παραλαβή και παράδοση υλικού

Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β- CD-ROM

Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- έρευνα στο internet

Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- πληροφόρηση από τις πηγές της βιβλιοθήκης

Πρόσβαση τελικού χρήστη στη Β.- ηλεκτρονική παραλαβή υλικού

Πρόσβαση χρηστών από τον υπολογιστή τους- online- τροφοδοσία με νέα πληροφόρηση/ sdi, alert.

Πρόσβαση χρηστών από τον υπολογιστή τους- συνεργατικό εσωτερικό δίκτυο

Ειδικός εξοπλισμός και συλλογή για τυφλά άτομα ή με περιορισμένη όραση

Εκπαίδευση των χρηστών στις υπηρεσίες της Β. από τον υπολογιστή τους

Εκπαίδευση των χρηστών στις πηγές πληροφόρησης της Β. από τον υπολογιστή τους (Πληροφοριακή Παιδεία)

Παραλαβή των αιτημάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Ψηφιακά τεκμήρια - περιοδικά

Ψηφιακά τεκμήρια – γκρίζα βιβλιογραφία

Ψηφιακά τεκμήρια - βιβλία

Ψηφιοποιημένα τεκμήρια - περιοδικά

Ψηφιοποιημένα τεκμήρια – γκρίζα βιβλιογραφία

Ψηφιοποιημένα τεκμήρια - βιβλία

Πύλες του internet στο εσωτερικό δίκτυο

Ακαδημαϊκά αποθετήρια

Λογισμικά που ενδιαφέρουν τους χρήστες

Εκπαίδευση σε άλλα λογισμικά

Εκδοτική δραστηριότητα

Διδακτική δραστηριότητα σε νέες τεχνολογίες

Άλλο (διευκρινίστε)

2. Ποιες από τις παραπάνω υπηρεσίες σας είναι οι πιο σύγχρονες;

3. Ποιες από τις παραπάνω υπηρεσίες σας είναι οι πιο παλιές;

4. Ποιες από τις παραπάνω υπηρεσίες σας βρίσκονται σε εξέλιξη;

5. Ποιες από τις παραπάνω υπηρεσίες σας φθίνουν και θα πρέπει να καταργηθούν;

6. Το Προσωπικό είναι εκπαιδευμένο στις υπηρεσίες;

Μόνο όσοι ασχολούνται με κάποια υπηρεσία .

Εκπαιδεύονται όσοι ασχολούνται και ενημερώνονται όσοι ενδιαφέρονται να μάθουν.

Είναι κανόνας της βιβλιοθήκης να εκπαιδεύονται όλοι οι εργαζόμενοι σε όλες τις υπηρεσίες.

Δεν προηγείται περίοδος εκπαίδευσης, μόνο ενημέρωση.

Δεν ξέρω.

7. Το Προσωπικό διαθέτει τις απαιτούμενες δεξιότητες / γνώσεις για την προβολή των υπηρεσιών και την προσέλκυση νέου κοινού;

Μόνο όσοι είναι υπεύθυνοι για την προβολή / προώθηση των υπηρεσιών

Όλο το Προσωπικό της βιβλιοθήκης εξασκείται στην προβολή των υπηρεσιών και την προσέλκυση νέου κοινού.

Όχι

Δεν ξέρω

8. Υπάρχει διαδικασία που οι υπηρεσίες να γνωστοποιούνται στο κοινό και το εν δυνάμει κοινό της βιβλιοθήκης;

Ναι

Όχι

Δεν ξέρω

9. Με ποιο τρόπο η βιβλιοθήκη κοινοποιεί τις πρωτοβουλίες της στην κοινότητα που απευθύνεται; (σημειώστε μέχρι τρεις επιλογές)

Έντυπο ενημερωτικό δελτίο

Ηλεκτρονικό ενημερωτικό δελτίο (newsletter)

Με ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mails)

Μέσα από το Blog της βιβλιοθήκης

Μέσω της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης

Μέσω ομάδων χρηστών και λιστών συζήτησης

Με μηνύματα στα κινητά τηλέφωνα

Φυλλάδια

Αφίσες

Αυτόματος τηλεφωνητής της βιβλιοθήκης

Πίνακας ανακοινώσεων στη βιβλιοθήκη

Πίνακας ανακοινώσεων στον οργανισμό

Πίνακας ανακοινώσεων στην πόλη

Ανακοινώσεις στην Τηλεόραση

Ανακοινώσεις στο Ραδιόφωνο

Συζητήσεις /συνεντεύξεις στην Τηλεόραση

Συζητήσεις /συνεντεύξεις στο Ραδιόφωνο

Ανακοινώσεις σε Εφημερίδες /περιοδικά

Συζητήσεις /συνεντεύξεις σε Εφημερίδες /περιοδικά

Άλλο (διευκρινίστε)

10. Η προσπάθεια προσέλκυσης νέων χρηστών / κοινωνικών ομάδων επιδιώκεται με (σημειώστε μέχρι τρεις επιλογές):

Ανάληψη κοινών προγραμμάτων με άλλους φορείς

Συνεργασίες με σχετικούς φορείς (πχ πρόεδρος τμήματος, σύλλογος αλλοδαπών κλπ)

Ενημερωτικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού (πχ μαθητές).

Ψυχαγωγικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού (πχ έφηβοι, ασθενείς κλπ).

Επιμορφωτικές εκδηλώσεις που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού

Προσωπικές συζητήσεις / ενημερώσεις για τις υπηρεσίες

Εκδηλώσεις με επιφανή μέλη της κάθε ομάδας /στόχου

Συνεντεύξεις από μέλη της κάθε ομάδας /στόχου, σχετικά με τις ανάγκες/ απαιτήσεις τους

Διαφημιστικές καμπάνιες

Φιλοξενία προγραμμάτων/ εκδηλώσεων που διοργανώνονται από φορείς

Άλλο (περιγράψτε)

11. Γνωρίζετε τη σύνθεση του πληθυσμού στον οποίο απευθύνεστε (είτε είναι χρήστες της βιβλιοθήκης ή όχι);

Ναι

Όχι

Δεν ξέρω

12. Αν ναι, αυτή απαρτίζεται από (δώστε βαθμό 1 στην πολυπληθέστερη, για τη βιβλιοθήκη, κατηγορία και 10 στην μικρότερη. Μέχρι 10 επιλογές):

Καθηγητές γ'βάθμιας εκπαίδευσης

Καθηγητές β'βάθμιας εκπαίδευσης

Δασκάλους

Ερευνητές

Υποψήφιους διδάκτορες

Μεταπτυχιακούς φοιτητές

Προπτυχιακούς Φοιτητές

Διοικητικούς υπαλλήλους

Μαθητές

Αποφοίτους

Πρώην συνεργάτες

Ιατρικό Προσωπικό

Νοσηλευτικό προσωπικό

Ασθενείς

Ανώτερα διοικητικά στελέχη

Προσωπικό έρευνας και ανάπτυξης του οργανισμού

Ιδιωτικές εταιρείες (εξειδικευμένη πληροφόρηση)

Δημόσιους οργανισμούς (εξειδικευμένη πληροφόρηση)

Μέλη της Διοίκησης του οργανισμού

Τεχνικό προσωπικό

Αγρότες

Εργάτες

Ελεύθερους επαγγελματίες

Βιοτέχνες

Νοικοκυρές

Εργαζόμενες γυναίκες

Οικονομικούς μετανάστες

ΑΜΕΑ

Ηλικιωμένους

Παιδιά

Εφήβους

Πελάτες του οργανισμού

Προμηθευτές του οργανισμού

Συνεργάτες του οργανισμού /της βιβλιοθήκης

Μικρομεσαίες επιχειρήσεις

Τοπική αυτοδιοίκηση

Κέντρα έρευνας

Πολιτιστικούς φορείς/ συλλόγους

Επαγγελματικούς φορείς/ συνδικάτα

Εκκλησία / εκκλησιαστικούς φορείς

Άλλες βιβλιοθήκες της Ελλάδας

Άλλες βιβλιοθήκες του εξωτερικού

Άλλο (διευκρινίστε)

13. Η Βιβλιοθήκη διοργανώνει εκδηλώσεις που απευθύνονται στους χρήστες της, αλλά και στο ενδεχόμενο κοινό της;

Ναι

Όχι

Δεν ξέρω

14. Όσοι συμμετέχουν στις εκδηλώσεις της βιβλιοθήκης γίνονται μέλη της;

Ναι

Όχι

Δεν υπάρχουν καταγεγραμμένα στοιχεία

15. Αν ναι, ποιο ποσοστό συνεχίζει να επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη;

Περίπου το 20%

Περίπου το 50%

Σχεδόν όλοι

16. Συμμετέχουν τα μέλη της βιβλιοθήκης στις εκδηλώσεις της;

Ναι

Όχι

Δεν ξέρω

17. Αν ναι, σε τι ποσοστό;

Περίπου το 20%

Περίπου το 50%

Σχεδόν όλοι

18. Υπάρχουν διακυμάνσεις στον αριθμό των χρηστών της βιβλιοθήκης κατ' έτος;

Ο αριθμός μειώνεται

Ο αριθμός αυξάνει

Ο αριθμός μένει σταθερός, αλλά διαφοροποιούνται τα πρόσωπα

Ο αριθμός μένει σταθερός και τα πρόσωπα επίσης

Δεν υπάρχουν μετρήσεις

19. Αν έχει αναζητηθεί η αιτία αποχής του κοινού από τη βιβλιοθήκη, αυτή οφείλεται:

Αγνοούν τις υπηρεσίες της

Αγνοούν τη χρησιμότητά της

Δεν έχουν δυνατότητα πρόσβασης (μακριά από στάση μέσων μαζικής μεταφοράς, αδυναμία στάθμευσης κλπ)

Ακατάλληλο το ωράριο της βιβλιοθήκης

Αδυνατούν να επικοινωνήσουν στην ελληνική

Χρησιμοποιούν την προσωπική τους συλλογή

Χρησιμοποιούν άλλη βιβλιοθήκη (αν γνωρίζετε, αναφέρατε)

Απουσία εμπιστοσύνης στη βιβλιοθήκη

Εξυπηρετούνται από το Διαδίκτυο

Άλλο (αναφέρατε)

Δεν έχει αναζητηθεί η αιτία αποχής

20. Ποιοι κατά τη γνώμη σας παράγοντες επηρεάζουν την αδυναμία της βιβλιοθήκης να απευθύνεται σε νέα μέλη / ομάδες; (ιεραρχείστε με κλίμακα 1 τον σημαντικότερο και 8 τον λιγότερο σημαντικό)

Ωράριο της βιβλιοθήκης

Χώρος

Υποδομές

Προϋπολογισμός

Αριθμητική επάρκεια του προσωπικού

Καταλληλότητα του προσωπικού, ως προς την κατάρτιση και τις δεξιότητές του

Κουλτούρα του προσωπικού και της διοίκησης

Προτεραιότητες της διοίκησης της βιβλιοθήκης

Αποφάσεις της κεντρικής διοίκησης του οργανισμού

Η στάση του προσωπικού και της διοίκησης στις τακτικές συνεργασίες και τις συμμαχίες

Άλλη, παρακαλώ αναφέρατε

21. Αν έχετε πολιτικές και πρακτικές προσέλκυσης αναγνωστικού κοινού, παρακαλώ αναφερθείτε εδώ. Περιγράψτε κατά το δυνατόν εκτενέστερα.

Β. Διαλέξτε μία από τις τέσσερις επιλογές σε κάθε πρόταση, όποια θεωρείτε ότι ταιριάζει στην περίπτωσή σας (αν δεν ισχύει καμία στην περίπτωση σας, παρακαλώ πηγαίνετε στην επόμενη).

1. Υπάρχει Στρατηγική ανάπτυξης υπηρεσιών της βιβλιοθήκης

Υπάρχει ανεπίσημος στρατηγικός σχεδιασμός

Η διαδικασία στρατηγικού σχεδιασμού έχει προσδιοριστεί με σαφήνεια, αλλά δεν εφαρμόζεται συστηματικά.

Εγκατεστημένη διαδικασία με τη συνεργασία των ανώτερων στελεχών του οργανισμού

Η διαδικασία στρατηγικού σχεδιασμού έχει προσδιοριστεί με σαφήνεια και εφαρμόζεται συστηματικά.

2. Στρατηγικές συμμαχίες για την προσέγγιση νέων ομάδων κοινού

Η βιβλιοθήκη δεν έχει χρησιμοποιήσει, ούτε σχεδιάζει να αποκτήσει στο μέλλον στρατηγικές συμμαχίες.

Η βιβλιοθήκη θα αξιολογούσε ενδεχόμενες συνεργασίες για την προσέγγιση νέων αναγνωστών και νέων ομάδων του πληθυσμού.

Η βιβλιοθήκη έχει συμμετάσχει σε κοινά έργα για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών

Στρατηγικές συμμαχίες έχουν εφαρμοστεί, ούτως ώστε, συνδυάζοντας τις ικανότητες του κάθε συνεργαζόμενου οργανισμού, να διευρύνουν το κοινό της βιβλιοθήκης και να διαδώσουν τις υπηρεσίες της.

3. Στόχευση στις κατηγορίες του πληθυσμού

Η βιβλιοθήκη δεν ταξινομεί την ελκυστικότητα των επιμέρους ομάδων-στόχων

Υπάρχει τάση να στοχεύει η βιβλιοθήκη στην πολυπληθέστερη κατηγορία κοινού

Η βιβλιοθήκη διαλέγει ομάδες- στόχους, συνεκτιμώντας το μέγεθος της ομάδας, τους πόρους της και τα οφέλη.

Υπάρχει ακριβής προσέγγιση των ομάδων-στόχων, εκπεφρασμένη σύμφωνα με τους στόχους και τις ικανότητες της βιβλιοθήκης.

4. Ανάπτυξη προγράμματος marketing της βιβλιοθήκης

Δεν εξειδικεύει το πρόγραμμα προσέγγισης των διαφορετικών ομάδων-στόχων

Προσαρμόζει ένα-δύο στοιχεία του σχεδίου προσέλκυσης νέων αναγνωστών

Σχεδιάζει την παρουσία της έτσι, ώστε οι υπηρεσίες της και η γενική της εικόνα να την κάνουν να ξεχωρίζει.

Η εξειδίκευση των υπηρεσιών της αποδεικνύει την ικανότητά της να αξιολογεί και επιλέγει την κατάλληλη στρατηγική για κάθε ομάδα –στόχο.

5. Εκπαίδευση σχετιζόμενη με την προώθηση και προβολή των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης

Μέρος του προσωπικού έχει μια περιορισμένη εισαγωγική εκπαίδευση που αφορά τις υπηρεσίες.

Όλο το προσωπικό έχει εισαγωγική εκπαίδευση που αφορά τις υπηρεσίες και την κατανόηση των απαιτήσεων των ομάδων-στόχων.

Η εκπαίδευση είναι διαρκής και εξελισσόμενη, όσο διαφοροποιείται το κοινό στο οποίο (θα πρέπει να) απευθύνεται η βιβλιοθήκη.

Όπως το «Γ» και επιπρόσθετα γίνεται διαρκής ενημέρωση του προσωπικού σε αλλαγές των απαιτήσεων των χρηστών, σύμφωνα με τις γενικές συνθήκες που μεταβάλλονται .

6. Νέες ιδέες για υπηρεσίες

Δεν υπάρχει καθορισμένη διαδικασία για εντοπισμό νέων ιδεών και ευκαιριών. Οι ιδέες προκύπτουν συνήθως τυχαία και υποβάλλονται χωρίς καθορισμένο τρόπο.

Αναγνωρίζεται η ανάγκη δημιουργίας ενός μηχανισμού γένεσης ιδεών, του οποίου οι διαδικαστικές κατευθυντήριες γραμμές έχουν προδιαγραφεί.

Έχει οριστεί συγκεκριμένη δομή και διαδικασία σύλληψης νέων ιδεών. Απαιτείται η συστηματική στήριξη των νέων ιδεών από τον οργανισμό.

Γίνεται συστηματική και πλατιά έρευνα για νέες ιδέες έργων. Οι πηγές πληροφόρησης περιλαμβάνουν τους αναγνώστες, τους ενδεχόμενους αναγνώστες και τους μαζικούς φορείς.

7. Συνεργασίες με πρόσωπα-κλειδιά και φορείς εκπροσώπησης των ιδιαίτερων ομάδων του πληθυσμού

Δεν παρεμβαίνουν τρίτοι στη διαδικασία ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων

Υπάρχουν κατ' εξαίρεση περιπτώσεις ανάμειξης τρίτων

Η βιβλιοθήκη έχει μία καθορισμένη πολιτική εμπλοκής εξωτερικών παραγόντων στην ανάπτυξη ιδεών για νέες υπηρεσίες και στόχους.

Υπάρχουν ομάδες ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και στόχων που περιλαμβάνουν και τρίτους .

8. Το brand name της βιβλιοθήκης ως πόλος έλξης κοινού και συνεργατών

Δεν έχει γίνει καμία προσπάθεια καταγραφής της εικόνας που έχουν για τη βιβλιοθήκη οι χρήστες της και το ευρύτερο κοινό.

Έχει προϋπάρξει κάποια προσπάθεια να εντοπιστεί πώς αντιλαμβάνεται το κοινό την εικόνα της βιβλιοθήκης.

Υπάρχει σαφής κατανόηση στα στελέχη της βιβλιοθήκης και του οργανισμού για την αξία του καλού ονόματος και του συμβολισμού του.

Η βιβλιοθήκη διεξάγει συχνά έρευνες σχετικά με την εικόνα του κοινού (χρηστών και μη) γι' αυτήν και αναλύει τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων συστηματικά.

9. Συνδυασμός μεθόδων προβολής και προώθησης υπηρεσιών

Η ανεύρεση του καταλληλότερου συνδυασμού μεθόδων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών αφορά τα ανώτερα στελέχη.

Ανεπίσημα η βιβλιοθήκη έχει αποτιμήσει την σχετική καταλληλότητα των ποικίλων εργαλείων προβολής και προώθησης των υπηρεσιών, ανάλογα με την ομάδα-στόχο που απευθύνεται.

Η βιβλιοθήκη έχει επίσημα καταλήξει στα κατάλληλα εργαλεία και στη διεργασία προώθησης και προβολής της για την κάθε ομάδα-στόχο.

Η βιβλιοθήκη εφαρμόζει μία ολοκληρωμένη στρατηγική επικοινωνιακού marketing που επιβλέπει, ενοποιεί και ελέγχει τον συνδυασμό εργαλείων προώθησης που χρησιμοποιείται σε κάθε περίπτωση.

10. Συγκέντρωση και απολογισμός πληροφοριών για τους χρήστες και τους ενδεχόμενους χρήστες

Υπάρχει ασήμαντη ή ανύπαρκτη συλλογή πληροφοριών για το κοινό. Τα όποια ποσοτικά δεδομένα προέρχονται από τα στοιχεία του δανεισμού.

Η βιβλιοθήκη συγκεντρώνει αρχείο προτιμήσεων των αναγνωστών και των κοινωνικών ομάδων, καθώς και των ιδιαιτεροτήτων των ομάδων .

Υπάρχουν αναλυτικά στοιχεία για τις κύριες υπηρεσίες σε συνάρτηση με την κάθε ομάδα- στόχο, που λαμβάνονται υπόψη στην επικοινωνιακή πολιτική και στρατηγική της βιβλιοθήκης .

Όπως το "Γ" αλλά επιπρόσθετα υπάρχουν αναλυτικά στοιχεία συμπεριφοράς των χρηστών, που συνυπολογίζονται στο σύστημα marketing και στο στρατηγικό απολογισμό.

11. Ενημέρωση σχετιζόμενη με την κατάσταση των μελών και των ομάδων

Η βιβλιοθήκη δεν γνωρίζει την ιδιαίτερη κατάσταση των επιμέρους χρηστών της.

Η βιβλιοθήκη γνωρίζει ποιες ομάδες κοινού αποτελούν τους χρήστες της και διατηρεί λεπτομερές αρχείο με τον αριθμό τους και τις προτιμήσεις τους.

Η βιβλιοθήκη αναλύει συστηματικά τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των χρηστών της και των ομάδων από τις οποίες προέρχονται και έχει προσδιορίσει ποια ομάδα πληθυσμού χρησιμοποιεί περισσότερο τη βιβλιοθήκη.

Η βιβλιοθήκη εκτιμά μεθοδικά τη σημασία κάθε αναγνώστη και επικεντρώνεται στους τρόπους προσέλκυσης των νέων ομάδων.

12. Ικανοποίηση αναγνωστών

Δεν υπάρχουν έρευνες χρηστών

Η βιβλιοθήκη καταγράφει τα παράπονα των χρηστών. Τα δεδομένα είναι ποσοτικά και απορρέουν από τη δυναμική της χρήσης της βιβλιοθήκης.

Κατά διαστήματα διεξάγονται έρευνες ικανοποίησης χρηστών. Η βιβλιοθήκη εκτιμά τα παράπονα και τα λαμβάνει υπόψη στο στρατηγικό σχέδιο.

Διεξάγονται τακτικά μελέτες και έρευνες ικανοποίησης/ δυσαρέσκειας των χρηστών. Τα αποτελέσματα καταγράφονται λεπτομερώς και επηρεάζουν σημαντικά το στρατηγικό σχέδιο της βιβλιοθήκης.

13. Αποστολή της Βιβλιοθήκης

Η ίδια με όλες τις βιβλιοθήκες

Γνωστή στα ανώτερα στελέχη

Γνωστή στο προσωπικό, αλλά όχι καταγραμμένη

Σαφώς διατυπωμένη, γνωστή στο προσωπικό και το κοινό, μεταβαλλόμενη κατά τις συνθήκες.

14. Τα μέσα που απαιτούνται για να εκπληρωθούν οι στόχοι που ορίζονται από την αποστολή και τη στρατηγική της βιβλιοθήκης:

Δεν έχουν καθοριστεί

Έχουν καθοριστεί σε γενικές γραμμές

Αναγνωρίζονται από εκείνους που πρέπει να εκπληρώσουν τους στόχους

Όπως το «Γ», επιπλέον περιλαμβάνονται στο στρατηγικό σχέδιο της Βιβλιοθήκης

15. Στόχοι με οικονομικό περιεχόμενο έχουν τεθεί:

Περιστασιακά ή ποτέ

Συχνά αλλά δεν επιτυγχάνονται

Συχνά και επιτυγχάνονται

Έχουν επιτευχθεί για τουλάχιστον 2 έτη

16. Στόχοι μη οικονομικού περιεχομένου έχουν τεθεί:

Περιστασιακά ή ποτέ

Συχνά αλλά δεν επιτυγχάνονται

Συχνά και εστιάζουν στις ανάγκες των χρηστών, των εργαζομένων και του κοινωνικού περιβάλλοντος .

Τα τελευταία 2 χρόνια έχουν υπέρ-εκπληρωθεί οι στόχοι

Η βιβλιοθήκη βρίσκεται σε κάποια από τις παρακάτω καταστάσεις;

(Επιλέξτε μία απάντηση)

1. Εφαρμογή της καθορισμένης διεκπεραίωσης των διαδικασιών και υπηρεσιών

2. Βελτίωση των υπαρχουσών υπηρεσιών

3. Εφαρμογή της διαρκούς ανανέωσης των υπηρεσιών και της προσαρμογής τους στις εκάστοτε συνθήκες

4. Δημιουργία νέων υπηρεσιών

5. Περίοδος αναδιοργάνωσης των υπηρεσιών και των διαδικασιών

Διοίκηση (ποιος αποφασίζει)

1. Διευθυντής / προϊστάμενος της βιβλιοθήκης

2. Οι τμηματάρχες της βιβλιοθήκης

3. Επιτροπή βιβλιοθήκης

4. Γενική συνέλευση του προσωπικού της βιβλιοθήκης

5. Οι εξειδικευμένοι σε κάθε αντικείμενο εργαζόμενοι στη βιβλιοθήκη

6. Ο ανώτατος διοικητής (Δήμαρχος, Πρύτανης, Λυκειάρχης κλπ). Αναφέρατε ποιός

7. Η διοικούσα αρχή (Σύγκλητος, Δημοτικό Συμβούλιο κλπ). Αναφέρατε ποια

8. Το κοινό, οι αναγνώστες (οι γιατροί στις νοσοκομειακές ή οι εκπαιδευτικοί στα σχολεία κλπ). Αναφέρατε ποιοι.

9. Συνδυασμός των ανωτέρω (αναφέρατε τους αριθμούς)

Αναφέρατε και τη διαδικασία

Ο διευθυντής της βιβλιοθήκης είναι απόφοιτος γ' βάθμιας εκπαίδευσης και ποιας ειδικότητας;

Έχει έσοδα η βιβλιοθήκη;

Ναι

Όχι

Εκτάκτως ναι

Αν ναι, από ποιες πηγές; (ερώτηση πολλαπλής επιλογής)

Συνδρομή των μελών

Διαδανεισμός

Εκδοτική δραστηριότητα

Συνδρομή των μελών

Ανάληψη ερευνητικών έργων

Παροχή ειδικευμένων υπηρεσιών

Προϋπολογισμός του οργανισμού

Χρηματοδότηση από το κράτος

Προϋπολογισμός του τμήματος / σχολής, κλπ

Δωρεές

Κληροδοτήματα

Απόφοιτοι

Πωλήσεις ειδών

Χρηματοδότηση Εκδηλώσεων

Έσοδα από τις εκδηλώσεις

Ενοικίαση των χώρων της σε φορείς για εκδηλώσεις

Ιδιωτικός τομέας

Χορηγίες

Ποσοστό επί των εκτάκτων εσόδων

Ποσοστό επί των κερδών του οργανισμού

Βραβεία

Άλλο (ορίστε)

Φωτοτύπιση

Επωνυμία (πλήρης ονομασία)

Νομική Μορφή (ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ κλπ)

Έτος Ίδρυσης με την παρούσα νομική μορφή

Προηγούμενη νομική μορφή και έτος ίδρυσης (αν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία)

Διεύθυνση και στοιχεία επικοινωνίας

Οδός και αριθμός

Τ. Κ. , πόλη

Τηλέφωνο

Fax

E-mail

URL

Ημέρες και ώρες λειτουργίας για το κοινό

Ημερήσιες ώρες εργασίας του Προσωπικού

Έκταση σε τμ. της βιβλιοθήκης

Το είδος της βιβλιοθήκης

Ακαδημαϊκή

Ειδική

Λαϊκή

Σχολική

Άλλη (προσδιορίστε)

Το προσωπικό της βιβλιοθήκης

Μόνιμοι Βιβλιοθηκονόμοι

ΙΔΑΧ Βιβλιοθηκονόμοι

Συμβασιούχοι Βιβλιοθηκονόμοι

Σύνολο Βιβλιοθηκονόμων

Μόνιμοι ειδικοί της πληροφορικής

ΙΔΑΧ ειδικοί της πληροφορικής

Συμβασιούχοι ειδικοί της πληροφορικής

Μόνιμοι διοικητικοί

ΙΔΑΧ διοικητικοί

Συμβασιούχοι διοικητικοί

Μόνιμοι άλλης ειδικότητας

ΙΔΑΧ άλλης ειδικότητας

Συμβασιούχοι άλλης ειδικότητας

Σύνολο μη βιβλιοθηκονόμων

Σύνολο του προσωπικού

Παράδειγμα επεξεργασίας φύλου excel:

11. Ενημέρωση σχετιζόμενη με την κατάσταση των μελών και των ομάδων

Η βιβλιοθήκη δεν γνωρίζει την ιδιαίτερη κατάσταση των επιμέρους χρηστών της	Η βιβλιοθήκη γνωρίζει ποιες ομάδες κοινού αποτελούν τους χρήστες της και διατηρεί λεπτομερές αρχείο με τον αριθμό τους και τις προτιμήσεις τους	Η βιβλιοθήκη αναλύει συστηματικά τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των χρηστών της και των ομάδων από τις οποίες προέρχονται και έχει προσδιορίσει ποια ομάδα πληθυσμού χρησιμοποιεί περισσότερο τη βιβλιοθήκη	Η βιβλιοθήκη εκτιμά μεθοδικά τη σημασία κάθε αναγνώστη και επικεντρώνεται στους τρόπους προσέλκυσης των νέων ομάδων
0	1	0	0
0	0	1	0
0	0	1	0
0	0	1	0
0	0	0	1
0	1	0	0
0	0	1	0
0	0	1	0
0	1	0	0
0	0	1	0
0	3	6	1

Η διαδικασία που ακολουθήθηκε είναι η εξής:

- ✓ Τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια συγκεντρώθηκαν στο Excel.
- ✓ Στα κελιά που αντιστοιχούν σε απαντήσεις των ερωτηθέντων τοποθετήθηκε ο αριθμός 1. Σε όλα τα υπόλοιπα κελιά ο αριθμός 0.
- ✓ Τοποθετήθηκαν φίλτρα για το διαχωρισμό των βιβλιοθηκών σε κατηγορίες κατά τα πρότυπα του iso 2789-1991.
- ✓ Αθροίστηκαν όλες οι απαντήσεις κάθετα με την βοήθεια της συνάρτησης SUM του excel.
- ✓ Αφού ολοκληρώθηκαν επιτυχώς τα παραπάνω βήματα εξήχθησαν τα διαγράμματα μορφής πίτας που αντιπροσωπεύουν την κάθε ερώτηση.