

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ Τ.Ε.Ι.Θ.



ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ Τ.Ε.Ι. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

Εξάμηνο: Ε'

Μάθημα: Τραπεζικό Μάρκετινγκ

Υπεύθυνος καθηγητής: κ. Κοκκίνης

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ
ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ Τ.Ε.Ι.Θ.**

Εργασία των:

*Δημακάκου Βασιλικής
Τριανταφυλλίδου Ευδοξίας
Τσιάρτα Ελευθερίας
Χασταζέρη Δήμητρας*

Θεσσαλονίκη 2001 -2002

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<u>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</u>	1
<u>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</u>	2
♦ Γενικός στοχος	2
♦ Ειδικόί στοχοι	2
♦ Μεθοδολογία	2
<u>ΑΝΑΛΥΣΗ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ</u>	4
<u>ΠΑΡΑΓΟΝΤΙΚΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ</u>	5
Παραγοντικό επίπεδο 1 επί 4	5
Παραγοντικό επίπεδο 2 επί 4	6
Σύνολο παραγοντικών επιπέδων	7
<u>ΠΙΝΑΚΕΣ</u>	8
<u>ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ</u>	9

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

◆ ΓΕΝΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ

Με έναυσμα την καθημερινή ανάγκη για χρήση της κεντρικής βιβλιοθήκης του Τ.Ε.Ι.Θ. και με αφορμή την ανάληψη εργασίας που αφορά στην αξιολόγηση υπηρεσιών, στα πλαίσια του μαθήματος Τραπεζικό Μάρκετινγκ, αποφασίσαμε να ασχοληθούμε *με την αξιολόγηση της ανταπόκρισης του προσωπικού* της εν λόγω βιβλιοθήκης.

◆ ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Για την διερεύνηση του παραπάνω θέματος, θεωρήσαμε απαραίτητο να εξετάσουμε τα εξής:

- ⇒ Για ποιες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης απευθύνθηκαν στο προσωπικό οι φοιτητές του τμήματος Εμπορίας και διαφήμισης.
- ⇒ Αν εξυπηρετήθηκαν οι ανάγκες τους.
- ⇒ Αν έμειναν ικανοποιημένοι από το βαθμό ανταπόκρισης του προσωπικού της βιβλιοθήκης.
- ⇒ Αν υπάρχουν και ποιοι είναι οι λόγοι που δυσχεραίνουν το βαθμό ανταπόκρισης του προσωπικού της βιβλιοθήκης.

Όλα τα παραπάνω τα εξετάσαμε κυρίως μέσω πρωτογενούς έρευνας, ενώ το τελευταίο και μέσω δευτερογενών στοιχείων.

◆ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Καθορισμός πληθυσμού

Ο πληθυσμός της έρευνας είναι *φοιτητές του τμήματος μάρκετινγκ* του Τ.Ε.Ι.Θ., όλων των εξαμήνων ανεξαιρέτως, οι οποίοι είναι χρήστες της βιβλιοθήκης.

Καθορισμός ερευνητικής μεθόδου

Από αυτούς επιλέξαμε το δείγμα μας με τη μέθοδο της *δειγματοληψίας κατά τάξεις σε δύο στάδια*. Στο πρώτο στάδιο χωρίσαμε τις αίθουσες στις οποίες γίνονται τα μαθήματα του τμήματος μάρκετινγκ, σύμφωνα με τα κτίρια και ορίσαμε ως κτίριο Α το κεντρικό κτίριο του Τ.Ε.Ι.Θ. και κτίριο Β το κτίριο του

μάρκετινγκ. Κατόπιν, διενεργήσαμε κλήρωση και επιλέχθηκε το κτίριο Β το οποίο έχει πέντε αίθουσες από τις οποίες κρίναμε ότι έπρεπε να συμπληρώσουμε δέκα ερωτηματολόγια καθ' έκαστη. Στο δεύτερο στάδιο, για τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, αφού μπαίναμε σε κάθε αίθουσα, ρωτούσαμε ποιοι ενδιαφέρονται να το συμπληρώσουν και όταν είχαμε περισσότερες από δέκα προσφορές, επιλέγαμε τους ερωτώμενους με βάση το ποιος προσφέρθηκε πρώτος.

Μέθοδος δειγματοληψίας

Όπως φαίνεται από τα παραπάνω η μέθοδος συγκέντρωσης των πρωτογενών στοιχείων ήταν η *προσωπική συνέντευξη*.

Επεξεργασία των στοιχείων

Η επεξεργασία των στοιχείων έγινε με την "*Παραγοντική Μέθοδο Ανάλυσης*" (A.F.C.), μέσω του προγράμματος M.A.D. (Methodes de l' Analyses des Donnees), του Δρ. Δημήτριου Καραπιστόλη.

ΑΝΑΛΥΣΗ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σύμφωνα με την ανάλυση των στοιχείων έχουν προκύψει τα εξής:

- ✓ Όσοι δεν έμειναν ικανοποιημένοι (26%, πίνακας 2^{ος}) από το βαθμό ανταπόκρισης του προσωπικού θεωρούν ότι αυτό οφείλεται στην απροθυμία του προσωπικού, την κακή οργάνωση και λειτουργία του συστήματος της βιβλιοθήκης αλλά και στην ελλιπή κατάρτιση του προσωπικού.
- ✓ Όσοι επισκέφθηκαν την βιβλιοθήκη για να ρωτήσουν για τις γενικές της υπηρεσίες δεν εξυπηρετήθηκαν και ούτε έμειναν ικανοποιημένοι και θεωρούν ότι αυτό δεν οφείλεται στο φόρτο εργασίας.
- ✓ Οι παραπάνω δεν απευθύνθηκαν στην βιβλιοθήκη για δανεισμό και φωτοτυπίες.
- ✓ Αντίθετα, αυτοί που ενδιαφέρθηκαν για βιβλιογραφία / αρθρογραφία αντιμετώπισαν την απροθυμία του προσωπικού και πιστεύουν ο βαθμός ανταπόκρισης του προσωπικού επηρεάζεται από το φόρτο εργασίας και την έλλειψη κατάρτισης.
- ✓ Το 86% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι εξυπηρετήθηκαν από το προσωπικό της βιβλιοθήκης και το 74% ότι έμειναν ικανοποιημένοι.
- ✓ Το 30% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η έλλειψη κατάρτισης του προσωπικού ευθύνεται για τη μη εξυπηρέτηση και ικανοποίηση του.

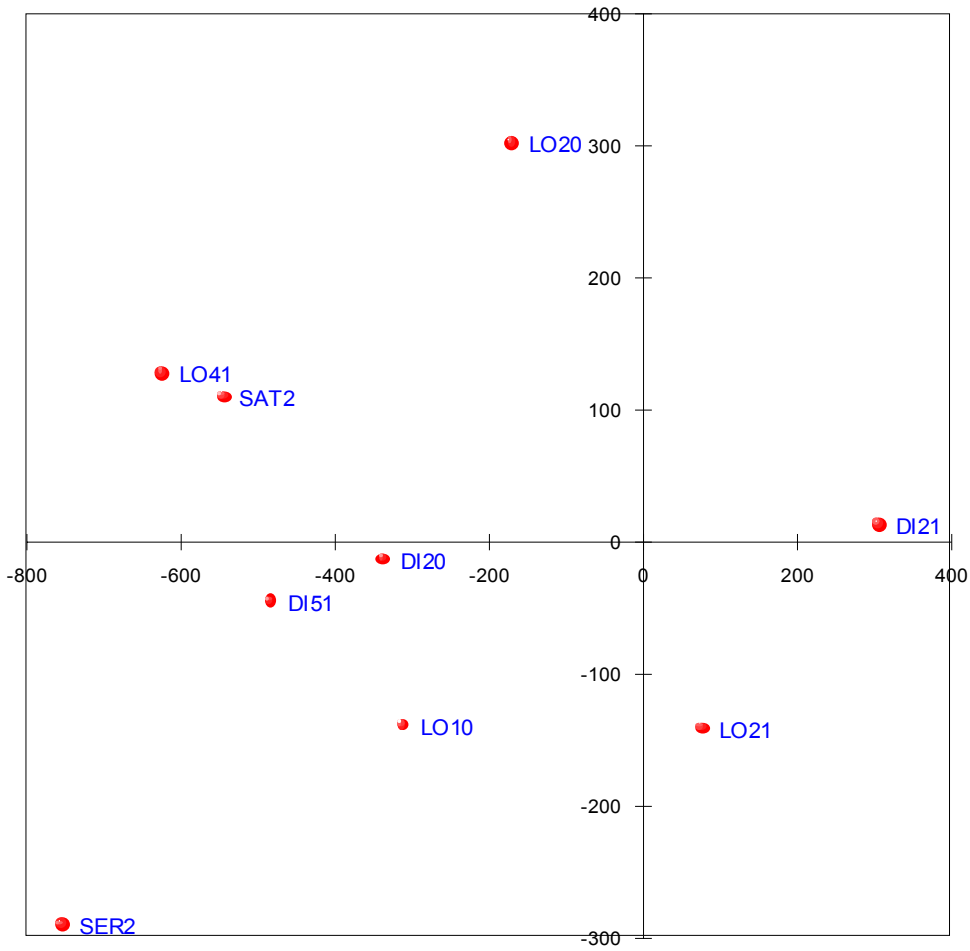
Τα παραπάνω στοιχεία που προκύπτουν από την έρευνά μας συμφωνούν και με τα στοιχεία που μας προσφέρει η Εθνική Στατιστική Υπηρεσία¹ (που ήταν και τα μόνα δευτερογενή στοιχεία σχετικά με την έρευνά μας) και αναφέρουν ότι υπάρχει απόλυτη έλλειψη προσωπικού και σωστής οργάνωσης, αλλά διαφωνούν ως προς την κατάρτιση του προσωπικού, η οποία σύμφωνα με την ΕΣΥΕ κρίνεται αρτιότατη.

Εν κατακλείδι όμως, σύμφωνα με την ΕΣΥΕ και το ποσοστό που δηλώνει εξυπηρέτηση και ικανοποίηση, το επίπεδο ανταπόκρισης του προσωπικού είναι ικανοποιητικό.

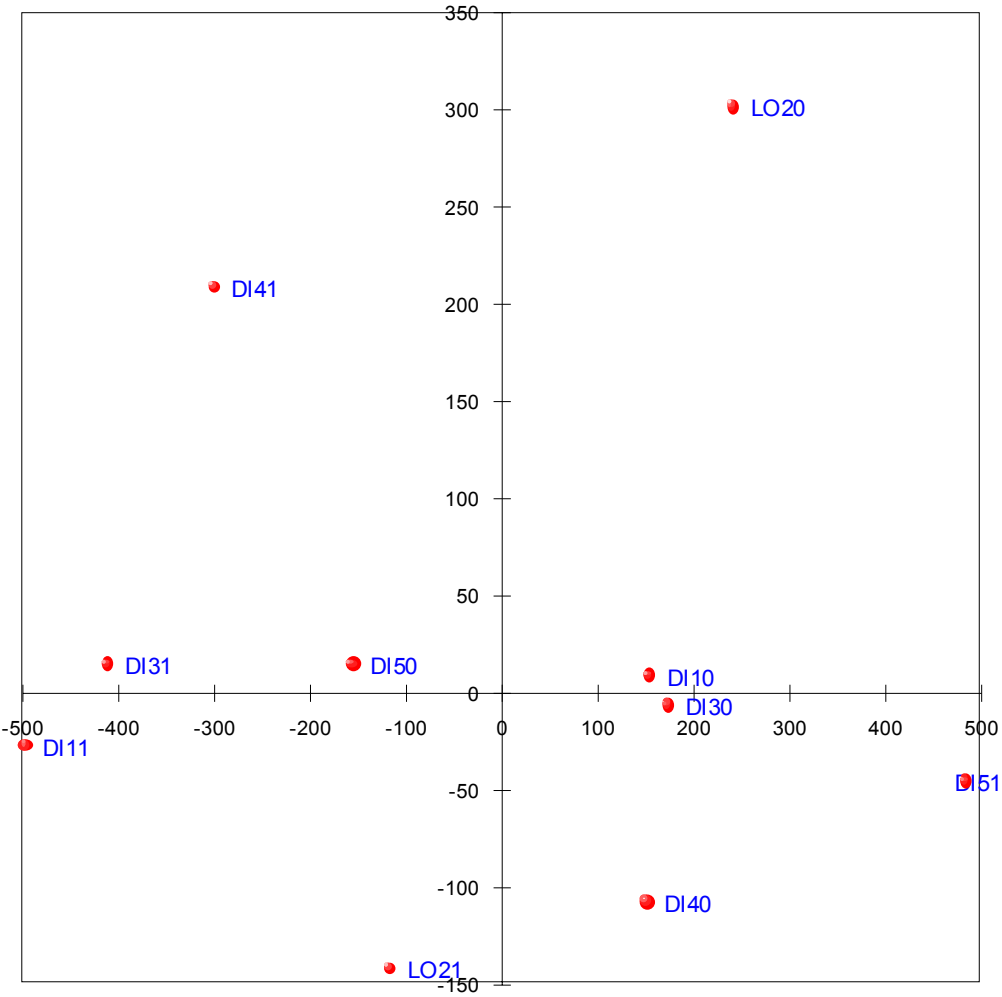
¹ ΕΣΥΕ, 1998-1999, σελ.42-43

ΠΑΡΑΓΟΝΤΙΚΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ

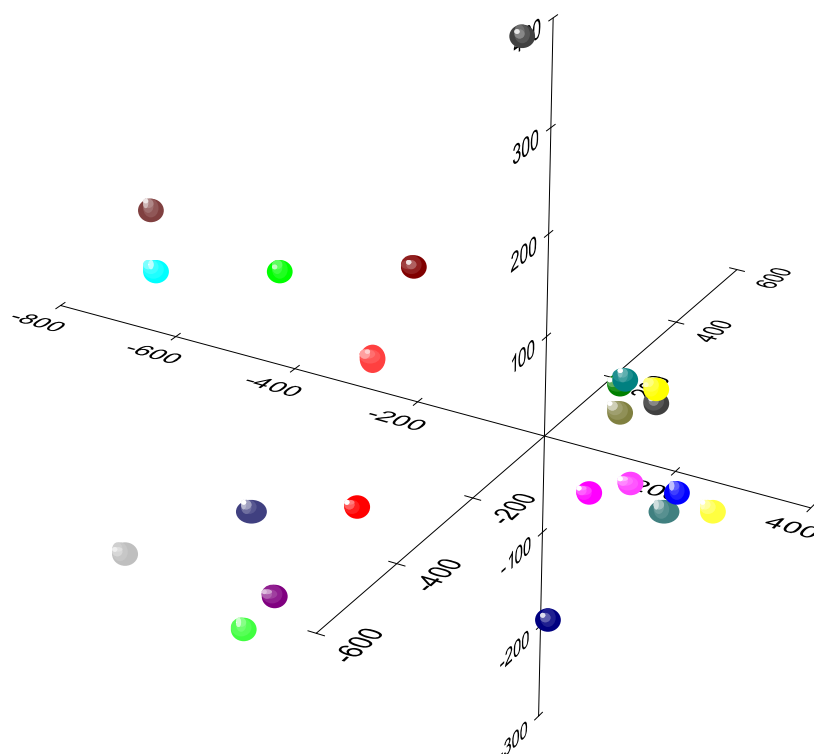
Παραγοντικό επίπεδο 1 επί 4



Παραγοντικό επίπεδο 2 επί 4



Σύνολο παραγοντικών επιπέδων



DI50	ναι δεν ξέρω/δεν απαντώ
DI51	όχι δεν ξέρω/δεν απαντώ
LO10	όχι πληροφορίες για δανειδισμό/φωτοτύπηση υλικού
LO11	ναι πληροφορίες για δανειδισμό/φωτοτύπηση υλικού
LO20	όχι πληροφορίες για βιβλιογραφία/αρθρογραφία
LO21	ναι πληροφορίες για βιβλιογραφία/αρθρογραφία
LO30	όχι πληροφορίες για internet/ψηφιακό υλικό
LO31	ναι πληροφορίες για internet/ψηφιακό υλικό
LO40	όχι πληροφορίες για υπηρεσίες της βιβλιοθήκης
LO41	ναι πληροφορίες για υπηρεσίες της βιβλιοθήκης
SER1	δεν εξυπηρετήθηκα
SER2	εξυπηρετήθηκα
SAT1	δεν ικανοποιήθηκα
SAT2	ικανοποιήθηκα
DI10	όχι απροθυμία/αδιαφορία προσωπικού
DI11	ναι απροθυμία/αδιαφορία προσωπικού
DI20	όχι φόρτο εργασίας/ έλλειψη προσωπικού
DI21	ναι εργασίας/ έλλειψη προσωπικού
DI30	όχι έλλειψη κατάρτισης προσωπικού
DI31	ναι έλλειψη κατάρτισης προσωπικού
DI40	ναι κακή οργάνωση/λειτουργία συστήματος
DI41	όχι κακή οργάνωση/λειτουργία συστήματος

ΠΙΝΑΚΕΣ

Πίνακας 1^{ος}

Ερώτηση 1 ^η Για ποιο λόγο χρειαστήκατε πληροφορίες;	n	f%
Δανεισμός/ φωτοτύπηση υλικού	32	64
Βιβλιογραφία/ αρθρογραφία	34	68
Internet/ ψηφιακό υλικό	11	22
Υπηρεσίες βιβλιοθήκης	9	18

Πίνακας 2^{ος}

Ερώτηση 2 ^η Εξυπηρετηθήκατε;	n	f%
Ναι	43	86
Όχι	7	14
Σύνολο	50	100

Πίνακας 3^{ος}

Ερώτηση 3 ^η Ικανοποιηθήκατε;	n	f%
Ναι	37	74
Όχι	13	26
Σύνολο	50	100

Πίνακας 4^{ος}

Ερώτηση 4 ^η Τι δυσχεραίνει το βαθμό ανταπόκρισης του προσωπικού;	n	f%
Απροθυμία	12	24
Φόρτο εργασίας/ έλλειψη προσωπικού	26	52
Έλλειψη κατάρτισης προσωπικού	15	30
Κακή οργάνωση/ λειτουργία συστήματος	17	34
Δεν ξέρω/ δεν απαντώ	12	24

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Όνοματεπώνυμο Ερευνητή: _____ A/A _____

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ Τ.Ε.Ι.Θ.**

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Όνοματεπώνυμο Ερωτώμενου: _____

Τηλέφωνο Ερωτώμενου: _____

Ερώτηση 1:

Για ποιό από τα παρακάτω έχετε χρειαστεί τη βοήθεια του προσωπικού της Κεντρικής Βιβλιοθήκης;

- Πληροφορίες για δανεισμό / φωτοτύπηση υλικού
- Πληροφορίες για βιβλιογραφία / αρθρογραφία
- Πληροφορίες για internet / ψηφιακό υλικό
- Πληροφορίες για υπηρεσίες της βιβλιοθήκης

Ερώτηση 2:

Εξυπηρετηθήκατε από το προσωπικό της βιβλιοθήκης;

- Ναι
- Όχι

Ερώτηση 3:

Σε γενικές γραμμές είστε ικανοποιημένος από το βαθμό ανταπόκρισης του προσωπικού;

- Ναι
- Όχι

Ερώτηση 4:

Τι από τα παρακάτω πιστεύετε ότι μπορεί να δυσχεραίνει το βαθμό ανταπόκρισης του προσωπικού;

- Απροθυμία / Αδιαφορία
- Φόρτο εργασίας / Έλλειψη προσωπικού
- Έλλειψη κατάρτισης του προσωπικού της βιβλιοθήκης
- Κακή οργάνωση / λειτουργία του συστήματος της βιβλιοθήκης
- Δεν ξέρω / Δεν απαντώ