

Ικανοποίηση των χρηστών της Βιβλιοθήκης του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου μέσα από την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών της- Χρήση LibQUAL+®

Μάριος Ζέρβας, Αθηνά Ευαγόρου, Χρυσάνθη Σταύρου, Ερασμία Κολά

Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου, Βιβλιοθήκη και Υπηρεσία Πληροφόρησης

marios.zervas@cut.ac.cy, athinoula.evagorou@cut.ac.cy, chrysanthi.stavrou@cut.ac.cy,
erasmia.kola@cut.ac.cy

Περίληψη

Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, η ικανοποίηση των χρηστών και η συμμετοχή της Βιβλιοθήκης στη δια βίου μάθηση και τον πληροφοριακό γραμματισμό αποτελούν στο σύνολο, τους σημαντικότερους στόχους που έχει θέσει η Βιβλιοθήκη του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου (ΒΤΠ). Τον Απρίλιο του 2010 μέσα από τη διεξαγωγή του ερωτηματολογίου της Association of Research Libraries (ARL) LIBQUAL+®, η ΒΤΠ προχώρησε στην αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών της. Στο LIBQUAL+® η αξιολόγηση γίνεται από τον ίδιο το χρήστη, στη συγκεκριμένη περίπτωση από τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας. Στην παρούσα εργασία αναλύονται αρχικά τα αποτελέσματα της έρευνας προκειμένου η Βιβλιοθήκη να κατανοήσει την ποιότητα των υπηρεσιών έτσι όπως την αντιλαμβάνονται οι χρήστες της. Ακολουθεί προσπάθεια ερμηνείας των σχολίων των χρηστών καθώς και σύγκριση των αποτελεσμάτων της ΒΤΠ με ομότιμες Βιβλιοθήκες των πανεπιστημίων μελών του SCONUL. Για την εξαγωγή ορθών συμπερασμάτων, η ΒΤΠ επικεντρώθηκε στην ανάλυση των αρνητικών σημείων που προκύπτουν μέσα από το LIBQUAL+®, με στόχο να δοθούν οι κατευθυντήριες γραμμές για την επίλυση των προβλημάτων και κατ' επέκταση της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Είναι σημαντικό ότι οι τελικές επισημάνσεις αφορούν δράσεις πέραν των αρμοδιοτήτων της ΒΤΠ, οι οποίες και παρουσιάστηκαν στη Διεύθυνση του οργανισμού.

Λέξεις κλειδιά: ικανοποίηση χρηστών, ποιότητα υπηρεσιών, LIBQUAL, αξιολόγηση, ερωτηματολόγια

Abstract

The quality of the provided services, the satisfaction of the users and the participation of the Library in the lifelong learning and the information literacy, constitute the most important objectives set by the Library and Information Services of the Cyprus University of Technology. In April 2010, the Library carried out the Association of Research Libraries (ARL) questionnaire, LIBQUAL+®, which was addressed to all the members of the academic community. In this proposal we present and analyze the results of this research which helps Library better understand user perceptions of its service quality. Then we interpret participants' comments and also compare CUT Library with peer SCONUL Libraries. In order to obtain some results from this research, the Library concentrated on the analysis of the negative points in order to get a governing line for the resolution of these problems. It is very important to point out that these results concern actions beyond the Library's competences, and therefore they were presented to the Management of the organization in order to take the essential corrective measures.

Keywords: user satisfaction, quality of services, LIBQUAL, evaluation, questionnaires

Εισαγωγή

Η Βιβλιοθήκη του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου (ΒΤΠ)¹ δέχτηκε τα πρώτα μέλη της τον Σεπτέμβριο του 2007 με την έναρξη λειτουργίας του πρώτου έτους σπουδών στο Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου (ΤΕΠΑΚ)². Στον αρχικό σχεδιασμό λειτουργίας της Βιβλιοθήκης υπήρχε πρόνοια για τη λειτουργία του Γραφείου Ολικής Ποιότητας, του Γραφείου Εκπαίδευσης Χρηστών, και του Γραφείου Θεματικής Βιβλιογραφικής Υποστήριξης. Στόχος αυτής της οργανωτικής δομής είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών, που αποτελεί και τον κεντρικό άξονα γύρω από τον οποίο περιστρέφεται ο στρατηγικός σχεδιασμός ανάπτυξης της Βιβλιοθήκης.

Ο στρατηγικός σχεδιασμός ανάπτυξης της ΒΤΠ χωρίζεται σε πέντε βασικούς άξονες:

1. την άρτια κατάρτιση του προσωπικού, το οποίο θα εργάζεται σε ιδανικό περιβάλλον, με όλες τις υλικοτεχνικές υποδομές, τη συνεχή εκπαίδευση, τη συμμετοχή σε διεθνή συνέδρια και ευρωπαϊκά ερευνητικά προγράμματα
2. τη συμμετοχή της ΒΤΠ στην εκπαιδευτική διαδικασία και τη δια βίου μάθηση μέσω μαθημάτων πληροφοριακού γραμματισμού με στόχο την εκπαίδευση των χρηστών στην ανάπτυξη δεξιοτήτων ανεύρεσης της πληροφορίας
3. την ανάπτυξη της συλλογής της ΒΤΠ σε θεματικό εύρος και σε βάθος χρόνου παρέχοντας πρόσβαση σε αξιόπιστες πηγές πληροφόρησης σε όλη την ερευνητική κοινότητα του Πανεπιστημίου μέσα από τη συμμετοχή της σε συνεργατικά

¹ <http://www.cut.ac.cy/library/> [Ημερομηνία πρόσβασης: 21 Ιουνίου 2010]

² <http://www.cut.ac.cy/> [Ημερομηνία πρόσβασης: 21 Ιουνίου 2010]

- σχήματα όπως είναι ο Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΣΕΑΒ)³ και ο Σύνδεσμος Κυπριακών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΣΚΑΒ)
4. τη διαφύλαξη της ερευνητικής δραστηριότητας του Πανεπιστημίου με τη δέσμευση της Διοίκησης για υποχρεωτική κατάθεση των δημοσιεύσεων των μελών ΔΕΠ και την υποχρεωτική κατάθεση των διατριβών των φοιτητών (πτυχιακών, μεταπτυχιακών, διδακτορικών) στο ιδρυματικό καταθετήριο
 5. την προσφορά στην τοπική κοινωνία μέσα από τη φύση της Βιβλιοθήκης ως κοινωνικός χώρος συνέντευξης και ως συχνός αποδέκτης δωρεών, με τη συντήρηση, ψηφιοποίηση και ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς.

Μέσα από τον ετήσιο στρατηγικό προγραμματισμό η ΒΤΠ προχώρησε σε Σχέδιο Δράσης που περιελάμβανε:

- την αποτίμηση της κατάστασης
- την ανάλυση των αποτελεσμάτων
- την καταγραφή των στόχων που προκύπτουν από τον στρατηγικό σχεδιασμό ανάπτυξης
- τις αναγκαίες δραστηριότητες για την επίτευξη των στόχων
- την καταγραφή των κατηγοριών κοινού και των διαφορετικών τρόπων προσέγγισης
- τις τεχνικές και μεθόδους επικοινωνίας με το κοινό
- τον προϋπολογισμό
- το χρονοδιάγραμμα
- την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.

Καταλήξαμε στο συμπέρασμα πως θα έπρεπε να προβάλουμε το έργο και τις υπηρεσίες μας προσεγγίζοντας τους χρηστές με διαφορετικούς τρόπους με τη σύνταξη επικοινωνιακού πλάνου, το οποίο στηρίχθηκε στις αρχές του Μάρκετινγκ και των Δημοσίων Σχέσεων. Το Βρετανικό Ινστιτούτο Μάρκετινγκ (CIM)⁴ ορίζει το Μάρκετινγκ ως «*η διαδικασία του μάνατζμεντ η οποία είναι υπεύθυνη να αναγνωρίζει, να προλαμβάνει τις επιθυμίες και να ικανοποιεί τις ανάγκες των πελατών με κάποιο κέρδος*»⁵.

Το Επικοινωνιακό Πλάνο περιελάμβανε τις ακόλουθες δράσεις:

- επένδυση στις τεχνολογίες Web2.0
 - δημιουργία λογαριασμού Facebook⁶ με στόχο την προσέγγιση των χρηστών στο χώρο «συνάντησης τους»
 - δημιουργία ιστολογίου Βιβλιοθήκης Acta Diurna⁷ για την ενημέρωση κυρίως των ακαδημαϊκών

³ <http://www.heal-link.gr/> [Ημερομηνία πρόσβασης: 21 Ιουνίου 2010]

⁴ <http://www.cim.co.uk/home.aspx> [Ημερομηνία πρόσβασης: 21 Ιουνίου 2010]

⁵ “*The management process responsible for identifying, anticipating and satisfying customer requirements profitably*”

⁶ <http://www.facebook.com/group.php?gid=61736042782&v=wall> [Ημερομηνία πρόσβασης: 21 Ιουνίου 2010]

⁷ <http://athena.cut.ac.cy/actadiurna/> [Ημερομηνία πρόσβασης: 21 Ιουνίου 2010]

- δημιουργία έντυπου ενημερωτικού δελτίου “Acta Diurna”.
- διεξαγωγή εκδηλώσεων στο χώρο της Βιβλιοθήκης ως τρόπος προσέγγισης της ακαδημαϊκής κοινότητας και των εξωτερικών χρηστών.
- επισκέψεις σε λύκεια της περιοχής για την ενημέρωση των μαθητών για τις δυνατότητες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.
- τακτικές συναντήσεις με τα ακαδημαϊκά τμήματα του πανεπιστήμιου
- τοποθέτηση θεματικού βιβλιοθηκονόμου (liaison librarian) σε όλες τις σχολές
- αποστολή προσωπικής επιστολής από τον θεματικό βιβλιοθηκονόμο προς όλα τα μέλη ΔΕΠ των Σχολών
- σύνταξη ηλεκτρονικού δελτίου ενημέρωσης με τις κυριότερες λειτουργίες της ΒΤΠ, μέσω του οποίου κάθε μέλος ΔΕΠ γνωρίζει πως μπορεί να εξυπηρετηθεί από τη βιβλιοθήκη.

1. Η πορεία προς το LibQUAL+®

Οι Βιβλιοθήκες του 21^{ου} αιώνα θέλοντας να συμβαδίσουν με τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις και το ρεύμα της εποχής, εκσυγχρονίζονται και αλλάζουν χαρακτήρα, ρόλο και φιλοσοφία. Πέρα από το παραδοσιακό έντυπο υλικό, παρέχουν στα μέλη τους πρόσβαση σε ένα τεράστιο όγκο επιστημονικών δημοσιεύσεων μέσα από ηλεκτρονικά βιβλία, περιοδικά και βάσεις δεδομένων. Για την εξασφάλιση ευκολότερης πρόσβασης στην πληροφορία, διαθέτουν σύγχρονα εργαλεία αναζήτησης και ανάκτησης επιστημονικής βιβλιογραφίας. Η προσθήκη αυτής της νέας διάστασης στις βιβλιοθήκες έχει αλλάξει συγχρόνως και το ρόλο του βιβλιοθηκονόμου, ο οποίος μέσα από την ιδιότητα του διαχειριστή και διαθέτη της πληροφορίας καλείται να καθοδηγήσει τους χρήστες προς τη γνώση. Αξιοποιώντας τις ικανότητες και δεξιότητες που διαθέτει, εκπαιδεύει τους χρήστες στην αναζήτηση, εντοπισμό, ανάκτηση, αξιολόγηση και ορθή χρήση της πληροφορίας.

Η ΒΤΠ κατανοώντας την αλλαγή ρόλων Βιβλιοθήκης και Βιβλιοθηκονόμου και στο πλαίσιο υλοποίησης των στόχων της, προχώρησε στον προγραμματισμό ενημερωτικών και εκπαιδευτικών σεμιναρίων προς τους χρήστες της. Καθ’ όλη τη διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους 2009-2010 διεξήγαγε περισσότερα από 100 εκπαιδευτικά σεμινάρια με σκοπό την εξοικείωση των φοιτητών με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης και την εκπαίδευση τους στην αναζήτηση πηγών και ανάκτηση υλικού μέσω των εργαλείων της. Συγκεκριμένα, πραγματοποιώντας σεμινάρια προς το ακαδημαϊκό προσωπικό, η ΒΤΠ κατάφερε να κερδίσει την εμπιστοσύνη αρκετών μελών ΔΕΠ με αποτέλεσμα τη συμμετοχή της σε εργαστηριακά μαθήματα Αγγλικών του Κέντρου Γλωσσών για την εκπαίδευση πρωτοετών φοιτητών α) σε θέματα αναζήτησης, εντοπισμού και ανάκτησης πηγών με τη χρήση των εργαλείων της Βιβλιοθήκης και β) στην εκμάθηση του Refworks για τη δημιουργία και οργάνωση βιβλιογραφίας. Επιπλέον, υποστηρίχθηκε η συμμετοχή της ΒΤΠ στο μάθημα «Δεξιότητες Συγγραφής Πτυχιακής Εργασίας» του πτυχίου εξομοίωσης της Νοσηλευτικής Σχολής, ενώ τέθηκαν οι βάσεις για τη συμμετοχή της σε μαθήματα του τρίτου και τέταρτου έτους σπουδών τα οποία σχετίζονται με τη μεθοδολογία της έρευνας ή/και τη συγγραφή της πτυχιακής εργασίας.

Αδιαμφισβήτητα, η συμβολή του χρήστη στην αξιολόγηση των βιβλιοθηκών για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους κρίνεται πολύ σημαντική και αναγκαία. Για την αξιολόγηση των σεμιναρίων και τη βελτίωση του προγράμματος, σαν πρώτο βήμα, διανεμήθηκαν ερωτηματολόγια σε ομάδες πρωτοετών φοιτητών του Τμήματος Νοσηλευτικής κατά τη διεξαγωγή των σεμιναρίων που έγιναν στα πλαίσια του μαθήματος Πληροφορικής. Τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων έτυχαν επεξεργασίας μέσω του προγράμματος SPSS. Επιπλέον, πέραν των ερωτηματολογίων, οι χρήστες είχαν τη δυνατότητα να υποβάλουν τα σχόλια και τις εισηγήσεις τους όσον αφορά τις υπηρεσίες της ΒΤΠ είτε ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης, είτε στο χώρο του κτηρίου της συμπληρώνοντας το έντυπο «*η γνώμη σας μετράει*».

Η αξιολόγηση, ωστόσο, δεν περιορίστηκε στα παραπάνω, αφού από τον πρώτο χρόνο λειτουργίας της, η ΒΤΠ έχοντας πάντοτε ως γνώμονα την ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών, προχωρά σε ετήσια βάση στην αποτίμηση του έργου της μέσω του απολογισμού. Επαναπροσδιορίζει τους στόχους και τις υπηρεσίες της, ακολουθώντας ταυτόχρονα το ρεύμα της εποχής.

Τέλος, η ΒΤΠ προχώρησε στη χρήση των στατιστικών στοιχείων και δεικτών της Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟΠΑΒ). Παρότι τα αποτελέσματα των δεικτών έδιναν τη δυνατότητα εξαγωγής συμπερασμάτων για την ποιότητα των υπηρεσιών της ΒΤΠ, η εφαρμογή τους δεν αποτελούσε μέθοδο αξιολόγησης και ανατροφοδότησης από τους χρήστες. Για το λόγο αυτό, η ΒΤΠ χρειαζόταν να υιοθετήσει μεθόδους και εργαλεία τα οποία να επιτρέπουν την αξιολόγηση της από τον ίδιο το χρήστη. Όπως αναφέρει και ο Danuta Nitecki (1996) «*η εκτίμηση της ποιότητας βασίζεται σε συλλογές οι οποίες δε χρησιμοποιούνται*»⁸ οι βιβλιοθήκες οδηγούνται στα λόγια του Γάλλου φιλοσόφου και ηθικολόγου Francois de la Rochefoucauld «*είναι πιο απαραίτητο να μελετά κανείς τους ανθρώπους παρά τα βιβλία*»⁹ (de La Rochefoucauld, F. (1613-1680)) και κατ' επέκταση στην αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών τους από τους χρήστες τους «*μόνο οι πελάτες κρίνουν την ποιότητα, όλες οι άλλες κρίσεις είναι ως επί το πλείστον άσχετες*»¹⁰ (Zeithaml, Parasuraman & Berry 1990).

2. Εφαρμογή LibQUAL στη ΒΤΠ

Λαμβάνοντας υπόψη τα πιο πάνω, καταλήξαμε να εφαρμόσουμε για πρώτη φορά το LibQUAL+®¹¹ της ARL (Association of Research Libraries)¹², ένα διαδικτυακό εργαλείο για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρουν οι βιβλιοθήκες στους χρήστες τους. Το LibQUAL+® βοηθά τις βιβλιοθήκες να εξετάσουν τις απόψεις των χρηστών, να ανιχνεύσουν και να αντιληφθούν πιθανά προβλήματα ώστε

⁸ “A measure of quality based on collections {counts} has become obsolete”

⁹ “Il est plus nécessaire d'étudier les homes que les livres”

¹⁰ “only costumers judge quality; all other judgments are essentially irrelevant”

¹¹ <http://www.libqual.org/home> [Ημερομηνία πρόσβασης: 21 Ιουνίου 2010]

¹² <http://www.arl.org/> [Ημερομηνία πρόσβασης: 21 Ιουνίου 2010]

να προχωρήσουν σε διορθωτικές κινήσεις οι οποίες θα αυξήσουν την ποιότητα των υπηρεσιών τους. Το LibQUAL+® βασίστηκε στη μακρόχρονη εμπειρία και έρευνα που εκπονήθηκε στο Texas A&M University¹³. Ξεκίνησε το 2000 από την ARL σε πιλοτικό επίπεδο σε 13 Βιβλιοθήκες. Σήμερα χρησιμοποιείται από 1000 βιβλιοθήκες σε παγκόσμιο επίπεδο και έχει μεταφραστεί σε 19 γλώσσες συμπεριλαμβανομένης και της ελληνικής¹⁴.

Το LibQUAL+® έχει σαν στόχο:

- να προωθήσει στις βιβλιοθήκες την κουλτούρα αριστείας στην παροχή υπηρεσιών προς το κοινό τους
- να βοηθήσει τις βιβλιοθήκες να κατανοήσουν την αντίληψη των χρηστών για την ποιότητα των υπηρεσιών τους
- να ερμηνεύσει τα σχόλια των χρηστών
- να δώσει τη δυνατότητα σύγκρισης με άλλες παρόμοιες βιβλιοθήκες
- να εντοπίσει τις καλές πρακτικές
- να αυξήσει τις δεξιότητες του προσωπικού των βιβλιοθηκών στη δυνατότητα ανάλυσης των δεδομένων.

3. Marketing plan για την προώθηση του LibQUAL+®

Για την προώθηση του LIBQUAL+® η ΒΤΠ ακολούθησε τις οδηγίες της ARL εφαρμόζοντας αρκετές από τις εισηγήσεις της, όπως:

- υιοθέτηση σλόγκαν της Βιβλιοθήκης «**Συνδέσου με τη γνώση**» για ελληνικά και «**Discover your library, inform yourself**» για αγγλικά
- υιοθέτηση σλόγκαν για την προώθηση του ερωτηματολογίου όπου το ένα «**What library users want**» χρησιμοποιήθηκε πριν την έναρξη του ερωτηματολογίου και το άλλο «**Αυτοί το συμπλήρωσαν, εσύ;**» κατά την διάρκεια του
- ενημέρωση ακαδημαϊκών, φοιτητών και διοικητικών πριν τη διεξαγωγή και κατά τη διάρκεια του ερωτηματολογίου μέσω επιστολών που στάλθηκαν από τον Διευθυντή Βιβλιοθήκης
- αποστολή μηνύματος του Διευθυντή Βιβλιοθήκης στις εφημερίδες των φοιτητικών παρατάξεων για ενημέρωση των φοιτητών.
- εκτύπωση αφισών με τα σλόγκαν που αποφασίστηκαν για την προώθηση του ερωτηματολογίου
- εμφάνιση της αφίσας σε όλες τις οθόνες προβολής του πανεπιστημίου

¹³ <http://www.tamu.edu/> [Ημερομηνία πρόσβασης: 21 Ιουνίου 2010]

¹⁴ Η μετάφραση του LibQual+® στην ελληνική γλώσσα έγινε το 2009 από τη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κύπρου <http://library.ucy.ac.cy/>

- εξόρμηση προσωπικού της Βιβλιοθήκης σε κοινόχρηστους χώρους με φορητούς υπολογιστές και σε εργαστηριακά μαθήματα φοιτητών για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου
- αξιοποίηση της καλής συνεργασίας της ΒΤΠ με το Κέντρο Γλωσσών και τους καθηγητές πληροφορικής ώστε να δοθεί χρόνος στους φοιτητές κατά την διάρκεια των μαθημάτων τους για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου
- δημοσίευση του δεύτερου τεύχους του ενημερωτικού δελτίου της ΒΤΠ “Acta Diurna” πριν την έναρξη του ερωτηματολογίου για ενημέρωση της ακαδημαϊκής κοινότητας
- ενημέρωση της ακαδημαϊκής κοινότητας για τη διεξαγωγή του ερωτηματολογίου μέσω ιστολογίου και Facebook
- προγραμματισμός συναντήσεων θεματικών βιβλιοθηκονόμων (liaison librarians) με τα ακαδημαϊκά τμήματα .

4. Ερωτήσεις LibQUAL+®

4.1. LibQUAL+® - Long views

Οι ερωτήσεις του LibQUAL+® χωρίζονται σε:

1. Core Question. Πρόκειται για τις 22 κύριες ερωτήσεις που καλύπτουν τους τρεις βασικούς άξονες του ερωτηματολογίου, οι οποίοι είναι α) Affect of Service (AS), η *Βιβλιοθήκη ως Συναισθηματική Σχέση*, β) Library as Place (LP), η *Βιβλιοθήκη ως Φυσικός Χώρος* και γ) Information Control (IC), η *Βιβλιοθήκη ως Πληροφορία που βοηθάει την Αυτόνομη Έρευνα* (Kyriellidou 2005).

Οι 22 ερωτήσεις βαθμολογούνται από το 1 μέχρι το 9 (9= μέγιστη τιμή) με βάση:

1. ελάχιστο αποδεκτό επίπεδο εξυπηρέτησης,
2. το επιθυμητό/προσδοκώμενο επίπεδο εξυπηρέτησης και
3. το εκτιμώμενο, δηλαδή το υφιστάμενο επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

2. Local Question. Επιπλέον των 22 ερωτήσεων, οι βιβλιοθήκες έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν 5 πρόσθετες ερωτήσεις μέσα από μια δεξαμενή 100+ ερωτήσεων, προκειμένου να εστιάσουν στις τοπικές ανάγκες και ενδιαφέροντα. Κι εδώ ισχύει ο ίδιος τρόπος βαθμολόγησης με το Core Question.

3. General Satisfaction Questions. Το κομμάτι αυτό περιλαμβάνει 3 ερωτήσεις στις οποίες οι συμμετέχοντες καλούνται να βαθμολογήσουν το γενικό επίπεδο ικανοποίησης τους σε κλίμακα από το 1 μέχρι το 9 (9= μέγιστη τιμή).

4. Information Literacy Outcomes Questions. Αποτελείται από 5 ερωτήσεις όπου οι συμμετέχοντες βαθμολογούν το γενικό επίπεδο ικανοποίησης τους σε κλίμακα από το 1

μέχρι το 9 με το 1 να αντιστοιχεί στο «Διαφωνώ Απόλυτα» και το 9 στο «Συμφωνώ Απόλυτα».

5. Library Use. Οι απαντήσεις των τριών ερωτήσεων σε αυτό το σημείο παρουσιάζονται σε γράφημα δηλώνοντας τη χρήση της Βιβλιοθήκης αλλά και τη χρήση πηγών πληροφόρησης πέραν της Βιβλιοθήκης όπως είναι η Yahoo και η Google. Η συχνότητα χρήσης σε κάθε περίπτωση δηλώνεται ως: Daily, Weekly, Monthly, Quarterly, ή Never.

4.2. LibQUAL+® - Lite views

Στο διεθνή χώρο, τα στατιστικά συμμετοχής στο LibQUAL+® έδειξαν (Thompson, Kyriallidou & Cook 2009) ότι πολλοί χρήστες εγκατέλειπαν το ερωτηματολόγιο πριν την ολοκλήρωση του, εξαιτίας του μεγάλου αριθμού των ερωτήσεων και απαντήσεων (38 συνολικά) που έπρεπε να δοθούν. Αυτό αποτέλεσε μια γενική παρατήρηση όσον αφορά το LibQUAL+®, γι' αυτό το λόγο το ARL/Texas A&M research and development έθεσε σε πιλοτική βάση το 2008 μια απλοποιημένη εκδοχή του, το "LibQUAL+® Lite. Στο LibQUAL+® Lite, οι συμμετέχοντες απαντούν συνολικά 16 ερωτήσεις. Συγκεκριμένα, όλοι οι χρήστες Lite απαντούν σε τρεις σταθερές ερωτήσεις μία από τον κάθε άξονα (Affect of Service, Library as Place, Information Control), ενώ οι υπόλοιπες 13 ερωτήσεις επιλέγονται τυχαία από το σύνολο των ερωτήσεων: (Thompson, Kyriallidou & Cook 2009)

- 2 ερωτήσεις από τον άξονα Affect of Service
- 2 ερωτήσεις από τον άξονα Information Control
- 1 ερώτηση από τον άξονα library as Place
- 1 ερώτηση από την ενότητα Local Question
- 4 ερωτήσεις από τις ενότητες General Satisfaction και Information Literacy Questions
- 3 ερωτήσεις από την ενότητα Library Use

Όπως φαίνεται και στο παράδειγμα της ΒΤΠ, Πίνακας 1, οι ερωτήσεις AS-6, IC-4 και LP-1 είναι οι τρεις σταθερές ερωτήσεις οι οποίες απαντήθηκαν από όλους σχεδόν τους συμμετέχοντες.

ID	Question Text	MM	DM	PM	AM	SM	n
Affect of Service							
AS-1	Library staff who instill confidence in users	7.13	8.17	7.58	0.44	-0.59	402
AS-6	Library staff who deal with users in a caring fashion	7.34	8.24	7.69	0.35	-0.55	629
AS-7	Library staff who understand the needs of their users	7.36	8.25	7.58	0.23	-0.67	381
Information Control							

IC-1	Making electronic resources accessible from my home or office	6.78	7.84	6.64	-0.15	-1.21	391
IC-4	The electronic information resources I need	7.02	8.11	7.23	0.21	-0.88	621
IC-5	Modern equipment that lets me easily access needed information	7.28	8.29	7.58	0.3	-0.71	380
Library as Place							
LP-1	Library space that inspires study and learning	6.99	8.06	7.14	0.16	-0.92	625

AS:	Affect of Service
IC:	Information Control
LP:	Library as Place
MM:	Minimum Mean
DM:	Desired Mean

PM:	Perceived Mean
AM:	Adequacy Mean
SM:	Superiority Mean
n:	Number of respondents

Πίνακας 1. Μέρος του συγκεντρωτικού πίνακα αποτελεσμάτων ΤΕΠΑΚ

4.3. Περίπτωση ΒΤΠ

Η ΒΤΠ αποφάσισε όπως το 50% των ερωτηματολογίων να είναι σε πλήρη μορφή LibQUAL+® (Long Views) και 50% σε μορφή LibQUAL+® Lite (Lite Views). Με βάση τα τελικά αποτελέσματα των ερωτηματολογίων που συμπληρώθηκαν, τα ποσοστά Long και Lite Views ήταν 52% και 48% αντίστοιχα, ενώ ο μέσος χρόνος συμπλήρωσης τους, ήταν για τα Long Views 16 λεπτά και για τα Lite Views 10 λεπτά.

Συγκρίνοντας τα τελικά αποτελέσματα¹⁵, συμπεραίνουμε ότι οι βαθμολογίες που δόθηκαν στα ερωτηματολόγια Lite Views είναι χαμηλότερες σε σχέση με τα Long Views. Σε μελέτη τους οι Thompson, Kyriallidou και Cook, συγκρίνοντας τα αποτελέσματα από διαφορετικές βιβλιοθήκες οι οποίες χρησιμοποίησαν το LibQUAL+® και το LibQUAL+® Lite, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι το Long ερωτηματολόγιο έχει περισσότερες πιθανότητες να απαντηθεί από άτομα που έχουν πιο θετική προσέγγιση (Thompson, Kyriallidou & Cook 2009). Αυτό σημαίνει ότι το μεγάλο ερωτηματολόγιο οδηγεί σε πιο διογκωμένες εκτιμήσεις. Το συγκεκριμένο πόρισμα επιβεβαιώνεται και στην δική μας περίπτωση όπου στα συγκεντρωτικά αποτελέσματα το Average Perceived βρίσκεται στο 7.42 για το μεγάλο ερωτηματολόγιο (Long) και 7.32 για το μικρό (Lite)(Cook et al. 2010).

5. Συγκεντρωτικά αποτελέσματα

Τα αποτελέσματα (Πίνακας 2) κρίνονται στο σύνολο τους θετικά, αφού σε 20 ερωτήσεις από το σύνολο των 22 βασικών ερωτήσεων το εκτιμώμενο-Perceived Mean (PM) είναι

¹⁵ Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται με μεικτό τρόπο καθότι στην περίπτωση της ΒΤΠ δε διατίθεται ανάλυση των αποτελεσμάτων των δύο εκδόσεων (Long και Lite) ξεχωριστά.

μεγαλύτερο από το ελάχιστο αποδεκτό-Minimum Mean (MM), ενώ σε αρκετές περιπτώσεις το εκτιμώμενο PM πλησιάζει το επιθυμητό-Desired Mean (DM).

Οι ερωτήσεις παρουσιάζονται στον πίνακα με φθίνουσα σειρά με βάση τη βαθμολογία στο εκτιμώμενο επίπεδο (PM), ξεκινώντας δηλαδή από την ερώτηση με την υψηλότερη βαθμολογία. Μελετώντας τα αποτελέσματα παρατηρούμε ότι στις ερωτήσεις IC-3, LP-5 και IC-1 το εκτιμώμενο (PM) έχει βαθμολογία χαμηλότερη από το ελάχιστο αποδεκτό (MM). Στην ερώτηση IC-3 οι χρήστες δεν είναι ικανοποιημένοι από την ανάπτυξη της συλλογής σε έντυπο υλικό, στην ερώτηση LP-5 ζητούν να έχουν στη διάθεση τους χώρους για ομαδική εργασία, ενώ στην ερώτηση IC-1 επιθυμούν να έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης εκτός του πανεπιστημιακού δικτύου. Οι ερωτήσεις που αφορούν το επίπεδο εξυπηρέτησης που λαμβάνουν οι χρήστες από το προσωπικό της βιβλιοθήκης, παρατηρούμε ότι παίρνουν τις υψηλότερες βαθμολογίες. Είναι επίσης σημαντικό να αναφερθεί ότι η απόσταση μεταξύ εκτιμώμενου και επιθυμητού είναι απόκλιση από -0,38 μέχρι -1,21. Μάλιστα στις ερωτήσεις όπου το εκτιμώμενο παίρνει μεγάλη βαθμολογία, η απόσταση μεταξύ των δύο είναι πολύ μικρή, ενώ μεγαλύτερες αποκλίσεις παρατηρούνται στις βαθμολογίες που αφορούν στις ερωτήσεις με τα αρνητικά αποτελέσματα. Η κλίμακα των αποτελεσμάτων (Perceived SD) ξεκινά από το 1.47 και φθάνει το 2.11.

ID	Question Text	MM	PM	SM	P-SD
Affect of Service		CUT	CUT	CUT	CUT
AS-3	Library staff who are consistently courteous	7.61	7.96	-0.38	1.63
AS-8	Willingness to help users	7.50	7.8	-0.48	1.53
AS-5	Library staff who have the knowledge to answer user questions	7.44	7.78	-0.46	1.52
LP-3	A comfortable and inviting location	7.25	7.77	-0.39	1.47
AS-6	Library staff who deal with users in a caring fashion	7.34	7.69	-0.55	1.6
AS-4	Readiness to respond to users' enquiries	7.34	7.65	-0.53	1.58
AS-1	Library staff who instill confidence in users	7.13	7.58	-0.59	1.55
AS-7	Library staff who understand the needs of their users	7.36	7.58	-0.67	1.62
IC-5	Modern equipment that lets me easily access needed information	7.28	7.58	-0.71	1.57
AS-9	Dependability in handling users' service problems	7.28	7.54	-0.64	1.6
LP-4	A haven for study, learning, or research	7.3	7.52	-0.71	1.53
IC-7	Making information easily accessible for independent use	7.32	7.41	-0.7	1.55
IC-6	Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	7.17	7.29	-0.85	1.66
AS-2	Giving users individual attention	6.97	7.27	-0.6	1.65
LP-2	Quiet space for individual work	7.19	7.25	-0.84	1.96
IC-4	The electronic information resources I need	7.02	7.23	-0.88	1.63
IC-3	The printed library materials I need for my work	7.24	7.2	-0.99	1.6

IC-8	Print and/or electronic journal collections I require for my work	7.05	7.18	-0.89	1.65
LP-1	Library space that inspires study and learning	6.99	7.14	-0.92	1.8
LP-5	Space for group learning and group study	7.07	7.05	-0.97	1.94
IC-2	A library Web site enabling me to locate information on my own	6.87	6.95	-0.99	1.87
IC-1	Making electronic resources accessible from my home or office	6.78	6.64	-1.21	2.11

AS:	Affect of Service
IC:	Information Control
LP:	Library as Place
MM:	Minimum Mean

PM:	Perceived Mean
SM:	Superiority Mean
P-SD:	Perceived Standard Deviation

Πίνακας 2: Συγκεντρωτικός πίνακας αποτελεσμάτων ΤΕΠΑΚ

5.1. Συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών πηγών της Βιβλιοθήκης

Όπως εμφανίζεται στον Πίνακα 3, το 25,83% των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί καθημερινά πηγές μέσω της ΒΤΠ και αντίστοιχα στον Πινάκα 4 το 33.22% για το SCONUL(Society of College, National and University Libraries)¹⁶ (Cook et al. 2009). Το 11,57% χρησιμοποιεί τις πηγές της ΒΤΠ μέσω της ιστοσελίδας της ενώ για το SCONUL το 35.29%. Ένα πολύ μεγάλο ποσοστό το 73,53% για τη ΒΤΠ και το 72.10 για το SCONUL χρησιμοποιεί σε καθημερινή βάση για ενημέρωση τις πηγές του διαδικτύου, όπως το Google, Yahoo και άλλες μηχανές αναζήτησης. Αυτό επισημαίνεται και από τους Thompson, Kyrillidou και Cook οι οποίοι καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι χρήστες προτιμούν αυτές τις μηχανές αναζήτησης παρά τα εργαλεία της ΒΤΠ για να αντλήσουν πληροφορίες (2007).

Question Text	Daily	Weekly	Monthly	Quarterly	Never	n/%
How often do you use resources within the library?	163 25.83%	277 43.90%	125 19.81%	56 8.87%	10 1.58%	631 100%
How often do you access library resources through a library Web page?	73 11.57%	197 31.22%	180 28.53%	109 17.27%	72 11.41%	631 100%
How often do you use Yahoo(TM), Google(TM), or non-library gateways for information?	464 73.53%	115 18.23%	29 4.60%	15 2.38%	8 1.27%	631 100%

Πίνακας 3: Συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών πηγών της ΒΤΠ

¹⁶ <http://www.sconul.ac.uk/> [Ημερομηνία πρόσβασης: 21 Ιουνίου 2010]

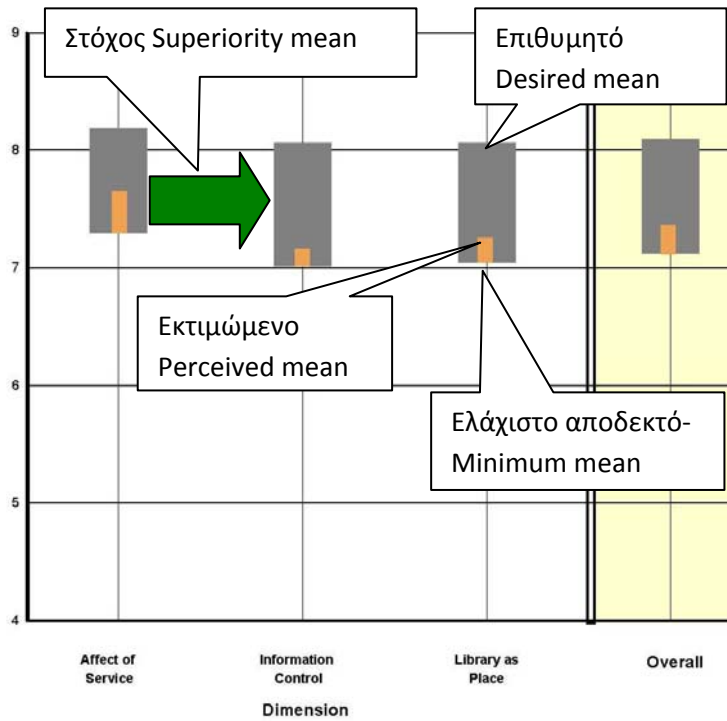
Question Text	Daily	Weekly	Monthly	Quarterly	Never	n/%
How often do you use resources within the library?	6,922 33.22%	9,826 47.16%	2,883 13.84%	1,044 5.01%	161 0.77%	20,86 100%
How often do you access library resources through a library Web page?	7,353 35.29%	9,213 44.22%	2,702 12.97%	873 4.19%	694 3.33%	20,85 100%
How often do you use Yahoo(TM), Google(TM), or non-library gateways for information?	15,022 72.10%	4,101 19.68%	899 4.32%	341 1.64%	471 2.26%	20,84 100%

Πίνακας 4: Συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών πηγών των βιβλιοθηκών του SCOUNL

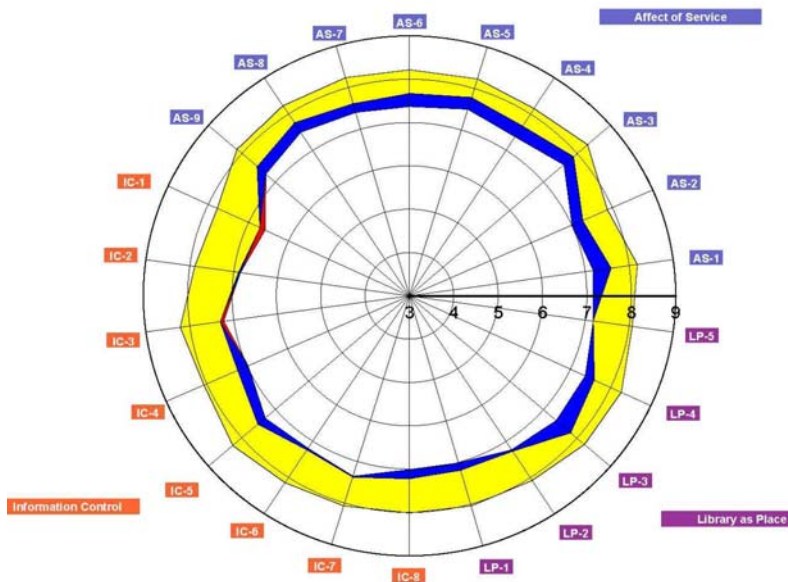
5.2. Συνοπτική εικόνα τριών αξόνων έρευνας

Τα αποτελέσματα των τριών αξόνων (Γράφημα 1) από τους οποίους αποτελείται η έρευνα, κρίνονται στο σύνολο τους θετικά. Το επιθυμητό για κάθε άξονα είναι η κορυφή της ζώνης. Ο στόχος θα πρέπει να είναι στη «ζώνη ανοχής» (zone of tolerance) η οποία αντιστοιχεί στο διάστημα μεταξύ εκτιμώμενου και επιθυμητού. Το ελάχιστο αποδεκτό είναι η βάση της ζώνης.

Τα ίδια αποτελέσματα παρουσιάζονται και στο Γράφημα 2 όπου οι ακτίνες του κύκλου αντιστοιχούν στις ερωτήσεις του LibQUAL+® όπως αυτές κατηγοριοποιούνται με βάση τους τρεις άξονες (Affect of service, Library as a Place, Information Control). Με κόκκινο χρώμα δηλώνονται οι ερωτήσεις στις οποίες το εκτιμώμενο (PM) είναι μικρότερο του ελάχιστου αποδεκτού (MM) και με μπλε οι ερωτήσεις στις οποίες το PM είναι μεγαλύτερο του MM. Επίσης, με κίτρινο χρώμα δηλώνονται οι ερωτήσεις στις οποίες το (PM) είναι μικρότερο του επιθυμητού (DM) και με πράσινο οι ερωτήσεις στις οποίες το PM είναι μεγαλύτερο του DM.



Γράφημα 1: αποτελέσματα ανά άξονα



Γράφημα 2: Radar Chart για τον συγκεντρωτικό πίνακα

5.3. Ανάλυση ανά κατηγορία χρηστών –ακαδημαϊκό προσωπικό

Όσον αφορά το ακαδημαϊκό προσωπικό (Πίνακας 5), η εξυπηρέτηση παίρνει τις μεγαλύτερες βαθμολογίες. Σχεδόν όλες οι ερωτήσεις AS1-9 που αφορούν τις υπηρεσίες

«Affect of Services», βρίσκονται στις πρώτες θέσεις του βαθμολογικού πίνακα. Στα πρώτα πέντε αποτελέσματα η απόκλιση από το επιθυμητό (DM) είναι ανάμεσα στο -0.26 με -0.69. Στις ερωτήσεις IC-4, IC-8, LP-1, IC-1, LP-5 το εκτιμώμενο (PM) είναι χαμηλότερο από το ελάχιστο αποδεκτό (MM). Οι ερωτήσεις αυτές αφορούν το έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό, την απομακρυσμένη πρόσβαση αλλά και τους υφιστάμενους χώρους της Βιβλιοθήκης, με τους ακαδημαϊκούς να ζητούν περισσότερους χώρους για ομαδική εργασία ενώ θεωρούν ότι ο χώρος δεν εμπνέει τους χρήστες. Η κλίμακα των αποτελεσμάτων είναι σε απόκλιση από 1.37 μέχρι 2.08.

ID	Question Text	MM	DM	PM	SD	Adeq	Sup	n
AS-3	Library staff who are consistently courteous	7.57	8.48	8.22	1.32	0.65	-0.26	46
AS-8	Willingness to help users	7.64	8.57	7.88	1.58	0.24	-0.69	42
AS-6	Library staff who deal with users in a caring fashion	7.26	8.35	7.79	1.65	0.53	-0.56	72
IC-5	Modern equipment that lets me easily access needed information	7.12	8.37	7.78	1.33	0.66	-0.59	41
AS-5	Library staff who have the knowledge to answer user questions	7.27	8.34	7.66	1.74	0.39	-0.68	44
LP-3	A comfortable and inviting location	6.83	8.05	7.56	1.79	0.73	-0.49	41
AS-4	Readiness to respond to users' enquiries	7.43	8.58	7.48	1.87	0.05	-1.1	40
AS-9	Dependability in handling users' service problems	7.44	8.53	7.47	1.75	0.03	-1.06	36
IC-7	Making information easily accessible for independent use	7.44	8.37	7.44	1.55	0	-0.93	41
IC-6	Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	7.1	8.12	7.44	1.43	0.34	-0.68	41
AS-7	Library staff who understand the needs of their users	7.23	8.33	7.37	1.88	0.14	-0.95	43
AS-1	Library staff who instill confidence in users	7.07	8.28	7.35	1.77	0.28	-0.93	46
AS-2	Giving users individual attention	7.19	8.13	7.3	1.92	0.11	-0.83	47
IC-2	A library Web site enabling me to locate information on my own	7.15	8.31	7.29	1.37	0.15	-1.02	48
LP-2	Quiet space for individual work	6.92	8.1	7.13	1.76	0.21	-0.97	39
LP-4	A haven for study, learning, or research	6.89	8	7.08	1.71	0.19	-0.92	37
IC-4	The electronic information resources I need	7.19	8.4	7.04	1.65	-0.2	-1.36	73
IC-3	The printed library materials I need for my work	6.98	8.11	7.02	1.66	0.04	-1.09	45
IC-8	Print and/or electronic journal collections I require for my work	7.39	8.43	6.88	1.76	-0.5	-1.55	49
LP-1	Library space that inspires study and learning	6.76	8.11	6.73	2.08	-0	-1.38	71
IC-1	Making electronic resources accessible from my home or office	7.11	8.2	6.62	2.01	-0.5	-1.58	45
LP-5	Space for group learning and group study	6.55	7.86	6.11	2.04	-0.4	-1.75	44
Overall		7.13	8.29	7.32	1.27	0.19	-0.97	73

AS:	Affect of Service
IC:	Information Control
LP:	Library as Place
MM:	Minimum Mean
DM:	Desired Mean

PM:	Perceived Mean
SD:	Standard Deviation
Adeq:	Adequacy
Sup:	Superiority
n:	Number of respondents

Πίνακας 5: Βασικές ερωτήσεις για ακαδημαϊκό προσωπικό

5.4. Ανάλυση ανά κατηγορία χρηστών –προπτυχιακοί φοιτητές

Για τους προπτυχιακούς φοιτητές (Πίνακας 6), η εξυπηρέτηση παίρνει τις μεγαλύτερες βαθμολογίες. Σχεδόν όλες οι ερωτήσεις AS1-9 που αφορούν τις υπηρεσίες «Affect of Services», βρίσκονται στις πρώτες θέσεις του βαθμολογικού πίνακα. Στα πρώτα πέντε αποτελέσματα η απόκλιση από το επιθυμητό (DM) είναι ανάμεσα στο -0.41 με -0.48. Στις ερωτήσεις IC-3, LP-5, IC-1 το εκτιμώμενο (PM) είναι χαμηλότερο από το ελάχιστο αποδεκτό (MM). Οι ερωτήσεις αυτές αφορούν το έντυπο υλικό, την απομακρυσμένη πρόσβαση αλλά και τους υφιστάμενους χώρους της Βιβλιοθήκης, με τους φοιτητές να ζητούν περισσότερους χώρους για ομαδική εργασία. Η κλίμακα των αποτελεσμάτων είναι σε απόκλιση από 1.41 μέχρι 2.18.

ID	Question Text	MM	DM	PM	P-SD	Adeq	Sup	n
AS-3	Library staff who are consistently courteous	7.61	8.32	7.91	1.69	0.3	-0.41	331
LP-3	A comfortable and inviting location	7.39	8.23	7.82	1.41	0.4	-0.41	293
AS-5	Library staff who have the knowledge to answer user questions	7.5	8.24	7.79	1.54	0.3	-0.44	290
AS-8	Willingness to help users	7.51	8.23	7.77	1.53	0.3	-0.47	299
AS-4	Readiness to respond to users' enquiries	7.38	8.16	7.68	1.57	0.3	-0.48	304
AS-6	Library staff who deal with users in a caring fashion	7.37	8.22	7.67	1.61	0.3	-0.54	513
AS-7	Library staff who understand the needs of their users	7.4	8.24	7.62	1.6	0.2	-0.62	303
AS-1	Library staff who instill confidence in users	7.18	8.19	7.6	1.53	0.4	-0.59	321
LP-4	A haven for study, learning, or research	7.38	8.27	7.6	1.5	0.2	-0.67	303
AS-9	Dependability in handling users' service problems	7.29	8.16	7.55	1.63	0.3	-0.6	328
IC-5	Modern equipment that lets me easily access needed information	7.31	8.27	7.53	1.61	0.2	-0.75	307
IC-7	Making information easily accessible for independent use	7.36	8.07	7.38	1.6	0	-0.69	305
LP-2	Quiet space for individual work	7.24	8.08	7.28	1.99	0.1	-0.8	340
AS-2	Giving users individual attention	7.01	7.88	7.28	1.61	0.3	-0.6	323
IC-6	Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	7.2	8.15	7.25	1.7	0.1	-0.9	291
IC-4	The electronic information resources I need	6.98	8.07	7.24	1.65	0.3	-0.83	507
IC-3	The printed library materials I need for my work	7.31	8.22	7.23	1.62	-0.08	-0.99	334
IC-8	Print and/or electronic journal collections I require for my work	7.01	8.01	7.22	1.62	0.2	-0.79	355
LP-1	Library space that inspires study and learning	7.01	8.04	7.19	1.77	0.2	-0.85	512
LP-5	Space for group learning and group study	7.19	8.07	7.18	1.92	0.01	-0.89	316
IC-2	A library Web site enabling me to locate information on my own	6.85	7.89	6.9	1.95	0.1	-0.99	326
IC-1	Making electronic resources accessible from my home or office	6.72	7.78	6.59	2.18	-0.13	-1.19	315
overall		7.12	8.06	7.36	1.26	0.2	-0.7	514

AS:	Affect of Service
IC:	Information Control
LP:	Library as Place
MM:	Minimum Mean
DM:	Desired Mean
PM:	Perceived Mean

P-SD:	Perceived Standard Deviation
Adeq:	Adequacy
Sup:	Superiority
n:	Number of respondents

Πίνακας 6: Βασικές ερωτήσεις για προπτυχιακούς φοιτητές

5.5. Ανάλυση ανά κατηγορία χρηστών –μεταπτυχιακοί/διδασκτορικοί φοιτητές

Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7 οι μεταπτυχιακοί/διδασκτορικοί φοιτητές κρίνουν πολύ θετικά τη Βιβλιοθήκη κυρίως όσον αφορά το επίπεδο εξυπηρέτησης που δέχονται από το προσωπικό της ΒΤΠ. Όλες οι ερωτήσεις της κατηγορίας “Affect of services» βρίσκονται στην πρώτη πεντάδα. Αρκετές ερωτήσεις βρίσκονται πάνω από το επιθυμητό όπως οι ερωτήσεις AS-8, AS-5 και AS-1. Η απόκλιση από το επιθυμητό (DM) είναι ανάμεσα στο -0.1 με το -1.3. Η μεγαλύτερη απόκλιση αφορά την ερώτηση LP-2 “Quit space for individual work”. Η απόκλιση στα αποτελέσματα είναι από το 1.13 μέχρι το 2.43.

ID	Question Text	MM	DM	PM	P-SD	Adeq	Sup	n
AS-8	Willingness to help users	6.8	8.2	8.2	1.23	1.4	0	10
AS-3	Library staff who are consistently courteous	6.63	8	7.88	2.1	1.25	-0.1	8
AS-5	Library staff who have the knowledge to answer user questions	6.38	7.5	7.75	1.28	1.38	0.25	8
AS-6	Library staff who deal with users in a caring fashion	6.55	8.18	7.73	1.68	1.18	-0.5	11
AS-1	Library staff who instill confidence in users	5.89	7.56	7.67	1.41	1.78	0.11	9
AS-7	Library staff who understand the needs of their users	6.44	8.11	7.56	1.81	1.11	-0.6	9
AS-4	Readiness to respond to users' enquiries	5.89	7.56	7.56	1.59	1.67	0	9
LP-1	Library space that inspires study and learning	6.55	7.73	7.55	1.51	1	-0.2	11
IC-4	The electronic information resources I need	6.91	8	7.36	1.8	0.45	-0.6	11
IC-6	Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	6.1	7.7	7.3	1.49	1.2	-0.4	10
LP-4	A haven for study, learning, or research	6.22	7.89	7.22	2.05	1	-0.7	9
IC-7	Making information easily accessible for independent use	6.22	7.78	7.22	1.3	1	-0.6	9
LP-3	A comfortable and inviting location	5.38	7.25	7.13	1.89	1.75	-0.1	8
AS-9	Dependability in handling users' service problems	6	7.75	7.13	1.13	1.13	-0.6	8
LP-5	Space for group learning and group study	5.6	6.9	7	1.89	1.4	0.1	10
IC-5	Modern equipment that lets me easily access needed information	6	7.89	7	1.87	1	-0.9	9
IC-1	Making electronic resources accessible from my home or office	6.33	7.22	7	1.22	0.67	-0.2	9
IC-3	The printed library materials I need for my work	6.38	7.25	6.88	1.64	0.5	-0.4	8

IC-8	Print and/or electronic journal collections I require for my work	6.22	7.44	6.44	2.19	0.22	-1	9
AS-2	Giving users individual attention	4.75	6.13	6.38	1.92	1.63	0.25	8
LP-2	Quiet space for individual work	6	7.5	6.25	2.43	0.25	-1.3	8
IC-2	A library Web site enabling me to locate information on my own	5.29	6.43	6.14	1.46	0.86	-0.3	7
Overall		6.51	7.75	7.42	1.23	0.91	-0.3	11

AS:	Affect of Service
IC:	Information Control
LP:	Library as Place
MM:	Minimum Mean
DM:	Desired Mean
PM:	Perceived Mean

P-SD:	Perceived Standard Deviation
Adeq:	Adequacy
Sup:	Superiority
n:	Number of respondents

Πίνακας 7: Βασικές ερωτήσεις για μεταπτυχιακούς φοιτητές

6. Ανάλυση σχολίων στο LibQUAL+®

Πέρα από τις τυποποιημένες ερωτήσεις, το LibQUAL+® περιλαμβάνει μια «ανοικτή ερώτηση» κατά την οποία οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να παραθέσουν τα σχόλια και τις απόψεις του για την ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης τους (Cook et al. 2010). Συνολικά στην περίπτωση της ΒΤΠ, συγκεντρώθηκαν 174 σχόλια από τα 656 έγκυρα ερωτηματολόγια που αντιστοιχεί στο 26.5 % του συνόλου. Για την ερμηνεία τους, τα σχόλια χωρίστηκαν σε τρεις κατηγορίες ακολουθώντας τους άξονες του LibQUAL (Affect of service, Library as a Place, Information Control) και προστέθηκε μια επιπλέον κατηγορία E (extra) για τα σχόλια που δεν εμπίπτουν σε καμία από τις παραπάνω. Μελετώντας τα σχόλια των συμμετεχόντων καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι είναι πολύ σημαντικό για μια βιβλιοθήκη η οποία διαθέτει παραρτήματα, τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου να αναλύονται ξεχωριστά για το κάθε παράρτημα. Επίσης, μέσα από την «ανοικτή ερώτηση» επιβεβαιώνονται αρκετά από τα αποτελέσματα που απορρέουν μέσα από τις βαθμολογίες των τυποποιημένων ερωτήσεων. Στην περίπτωση της ΒΤΠ παρότι τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου δεν είναι ξεχωριστά ανά παράρτημα, τα σχόλια μπορούν να ξεχωρίσουν με βάση τα δημογραφικά στοιχεία όπου οι χρήστες δηλώνουν από ποιο παράρτημα εξυπηρετούνται. Ωστόσο, εντοπίζονται αρκετές διαφορές ανάμεσα στα δυο παραρτήματα, γεγονός που βοηθά τη Βιβλιοθήκη να απομονώσει πιθανά προβλήματα που αφορούν συγκεκριμένο παράρτημα και όχι το σύνολο της. Συγκεκριμένα (Πίνακας 8) για τη Βιβλιοθήκη «Βασίλης Μιχαηλίδης» 23 χρήστες ζητούν αύξηση του υλικού ενώ στη Βιβλιοθήκη της Σχολής Επιστημών Υγείας (ΣΕΥ) μόνο δύο χρήστες. Στη Βιβλιοθήκη του ΣΕΥ 16 χρήστες ζητούν επέκταση του ωραρίου ενώ στη Βιβλιοθήκη «Βασίλης Μιχαηλίδης» μόνο 9. Στη Βιβλιοθήκη Βασίλης Μιχαηλίδης 12 χρήστες ζητούν περισσότερους χώρους ενώ στη ΣΕΥ κανένα.

ΣΧΟΛΙΟ	ID	«Βασίλης Μιχαηλίδης»	ΣΕΥ
Αύξηση έντυπου υλικού. Ιδιαίτερα στις σχολές του ΤΕΠΑΚ	IC-2	23	2
Ικανό, βοηθητικό και ευχάριστο προσωπικό. Επαγγελματική Εξυπηρέτηση	AS-1	17	12
Επέκταση ωραρίου	E-7	9	16
Κανένα σχόλιο	E-10	5	13
Αναδιοργάνωση χώρου. Περισσότεροι χώροι για ατομική μελέτη	LP-2	12	
Δημιουργία αναγνωστηρίου.			
Γενικά ικανοποιημένος/η με την βιβλιοθήκη	E-11	12	9
Περισσότεροι Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές στο χώρο της Βιβλιοθήκης	IC-6	8	3
Χρειάζεται περισσότερη ησυχία. Πιο αυστηρό το προσωπικό με προβληματικούς χρήστες	LP-5	7	6
Αύξηση ηλεκτρονικού υλικού. Νέες συνδρομές σε Ηλεκτρονικά Περιοδικά.	IC-3	7	
Καλύτερη πρόσβαση HealLink			
Έλλειψη χώρου στάθμευσης	E-1	7	
Αύξηση έντυπου υλικού γενικού ενδιαφέροντος πχ. Λογοτεχνία, ψυχαγωγία, τέχνες	IC-5	6	
Περισσότερα ελληνικά βιβλία	IC-10	5	
Περισσότερα αντίτυπα βιβλίων	IC-19	5	
Αναδιοργάνωση χώρου. Περισσότεροι χώροι για ομαδική μελέτη	LP-1	5	
Αναδιοργάνωση χώρου. Περισσότερα δωμάτια ησυχίας (silent rooms)	LP-3	5	
Ερωτηματολόγιο LibQUAL: κουραστικό, πολύπλοκο, μη κατατοπιστικό και κατανοητό, μεγάλο	E-4	5	

AS:	Affect of Service
IC:	Information Control
LP:	Library as Place

E:	Extra Κατηγορία
ΣΕΥ:	Βιβλιοθήκη Σχολής Επιστημών Υγείας

Πίνακας 8: Πίνακας σχολίων

7. Σύγκριση αποτελεσμάτων ΤΕΠΑΚ με SCONUL

Συγκρίνοντας τη συμμετοχή των μελών του ΤΕΠΑΚ στο ερωτηματολόγιο με τη συμμετοχή των Πανεπιστημίων SCONUL είναι εμφανές ότι το ποσοστό συμμετοχής στην περίπτωση της ΒΤΠ είναι πολύ μεγαλύτερο. Στην περίπτωση των Βιβλιοθηκών του SCONUL (Cook et al. 2009) το ποσοστό συμμετοχής κυμαίνεται στο 5,5% του συνόλου, ενώ στην περίπτωση του ΤΕΠΑΚ το ποσοστό συμμετοχής ανέρχεται στο 36,34% του συνόλου. Συγκεκριμένα, ανά κατηγορία χρηστών του ΤΕΠΑΚ απάντησαν το ερωτηματολόγιο το 39,97% των προπτυχιακών φοιτητών, το 32,44% των ακαδημαϊκών και το 18,33% των διδακτορικών φοιτητών. Επιπλέον, εξετάζοντας τα αποτελέσματα της ΒΤΠ με τα αντίστοιχα των Βιβλιοθηκών SCONUL (Πίνακας 9), παρατηρούμε αρκετές ομοιότητες. Η γενική εικόνα των αποτελεσμάτων υποδεικνύει ότι το PM είναι μεγαλύτερο από το MM και σε αρκετές περιπτώσεις πλησιάζει στο DM. Οι χρήστες των Βιβλιοθηκών SCONUL (Cook et al. 2009) και της Βιβλιοθήκης του ΤΕΠΑΚ βαθμολογούν θετικά τις βιβλιοθήκες τους όσον αφορά το επίπεδο εξυπηρέτησης “Affect of Services” με τις ερωτήσεις να εμφανίζονται στο Γράφημα 2 με μπλε χρώμα. Στην κατηγορία “Information Control” και στις δύο περιπτώσεις βλέπουμε ότι οι χρήστες σε μερικά σημεία είναι πιο απαιτητικοί, επιθυμώντας περισσότερο περιεχόμενο ή/και πρόσβαση σε αυτό εκτός πανεπιστημιακού δικτύου. Όσον αφορά στους χώρους “Library as Place” στην περίπτωση των Βιβλιοθηκών SCONUL οι χρήστες απαιτούν πιο

ευχάριστους χώρους με περισσότερη ησυχία και στην περίπτωση του ΤΕΠΑΚ ζητούν περισσότερους χώρους για ομαδική μάθηση και ομαδική μελέτη. Η απόκλιση στα αποτελέσματα για το ΤΕΠΑΚ είναι από το 1.47 μέχρι το 2.11 ενώ για το SCONUL(Cook et al. 2009) είναι από το 1.21 μέχρι το 1.97.

ID	MM	PM	SM	Perceived SD	ID	MM	PM	SM	P-SD
	ΤΕΠΑΚ					SCONUL			
AS-3	7.61	7.96	-0.38	1.63	AS-3	6.62	7.22	-0.68	1.37
AS-8	7.50	7.8	-0.48	1.53	AS-4	6.64	7.19	-0.7	1.29
AS-5	7.44	7.78	-0.46	1.52	AS-5	6.64	7.16	-0.72	1.33
LP-3	7.25	7.77	-0.39	1.47	AS-8	6.54	7.13	-0.72	1.33
AS-6	7.34	7.69	-0.55	1.6	IC-5	6.75	7.06	-1	1.23
AS-4	7.34	7.65	-0.53	1.58	IC-7	6.74	7.03	-1.01	1.21
AS-1	7.13	7.58	-0.59	1.55	IC-6	6.7	7	-1.03	1.22
AS-7	7.36	7.58	-0.67	1.62	AS-6	6.25	6.97	-0.65	1.47
IC-5	7.28	7.58	-0.71	1.57	AS-7	6.51	6.97	-0.81	1.36
AS-9	7.28	7.54	-0.64	1.6	AS-9	6.56	6.97	-0.85	1.35
LP-4	7.3	7.52	-0.71	1.53	IC-2	6.68	6.94	-1.11	1.27
IC-7	7.32	7.41	-0.7	1.55	IC-4	6.7	6.84	-1.26	1.24
IC-6	7.17	7.29	-0.85	1.66	IC-1	6.68	6.81	-1.45	1.22
AS-2	6.97	7.27	-0.6	1.65	IC-8	6.87	6.76	-1.4	1.26
LP-2	7.19	7.25	-0.84	1.96	LP-3	6.31	6.76	-1.05	1.42
IC-4	7.02	7.23	-0.88	1.63	IC-3	6.6	6.56	-1.33	1.42
IC-3	7.24	7.2	-0.99	1.6	AS-1	5.7	6.55	-0.98	1.48
IC-8	7.05	7.18	-0.89	1.65	LP-2	6.71	6.52	-1.48	1.47
LP-1	6.99	7.14	-0.92	1.8	LP-4	6.5	6.51	-1.49	1.39
LP-5	7.07	7.05	-0.97	1.94	LP-5	5.8	6.31	-0.91	1.97
IC-2	6.87	6.95	-0.99	1.87	LP-1	6.31	6.25	-1.66	1.47
IC-1	6.78	6.64	-1.21	2.11	AS-2	5.46	6.17	-0.76	1.77

AS:	Affect of Service
IC:	Information Control
LP:	Library as Place
MM:	Minimum Mean

PM:	Perceived Mean
SM:	Superiority Mean
P-SD:	Perceived Standard Deviation

Πίνακας9: Σύγκριση αποτελεσμάτων ΤΕΠΑΚ- SCONUL

8. Συμπεράσματα και μελλοντικές ενέργειες

8.1. Ανάπτυξη συλλογής

Αναλύοντας τα αποτελέσματα του LibQUAL+® οδηγούμαστε, όπως είδαμε πιο πάνω, στην ανάγκη για περαιτέρω ανάπτυξης της συλλογής της ΒΤΠ σε υλικό κυρίως έντυπης αλλά και ηλεκτρονικής μορφής. Ένα εξίσου σημαντικό ζήτημα για τη Βιβλιοθήκη είναι να εξασφαλίσει για όλα τα μέλη της, απομακρυσμένη πρόσβαση στο υλικό, δηλαδή πρόσβαση και έκτος του πανεπιστημιακού δικτύου.

Η Βιβλιοθήκη του ΤΕΠΑΚ βρίσκεται στην διαδικασία ολοκλήρωσης της πολιτικής ανάπτυξης της συλλογής για όλα τα Ακαδημαϊκά Τμήματα του Πανεπιστημίου. Με την ολοκλήρωση της, οι θεματικοί βιβλιοθηκονόμοι θα έχουν τη δυνατότητα να συμβάλουν ενεργά στην ανάπτυξη της συλλογής της Βιβλιοθήκης σε έντυπο υλικό, εξασφαλίζοντας παράλληλα ότι οι συλλογές αναπτύσσονται σύμφωνα με τους ακαδημαϊκούς και

ερευνητικούς στόχους του Πανεπιστημίου και καλύπτουν τις ερευνητικές και διδακτικές ανάγκες της κοινότητας.

Επιπλέον, με την ολοκλήρωση των συμφωνιών και την ένταξη της, μετά από τρία χρόνια ταλαιπωρίας, στο Σύνδεσμο Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών(ΣΕΑΒ), η ΒΤΠ αναμένεται να επιλύσει σε μεγάλο βαθμό το πρόβλημα κάλυψης περιεχομένου σε ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης, παρέχοντας πρόσβαση σε όλες τις συνδρομές του ΣΕΑΒ.

8.2. Πιθανά εμπόδια

Ο προϋπολογισμός της ΒΤΠ για το 2010 έχει μειωθεί στο 50% λόγω της οικονομικής κρίσης και εάν το Πανεπιστήμιο δε βρει λύση για την κάλυψη των αναγκών της, τότε πολύ πιθανόν να επηρεαστεί αρνητικά η ανάπτυξη της συλλογής της ΒΤΠ, όχι μόνο σε έντυπο αλλά και ηλεκτρονικό υλικό.

8.3. Χώροι Βιβλιοθήκης

Οι χώροι της ΒΤΠ θεωρούνται ευχάριστοι από τους χρήστες της, μιας και η Βιβλιοθήκη έχει στεγαστεί στο νέο της κτήριο μόλις τον Μάιο του 2009, αξιοποιώντας και υιοθετώντας μάλιστα τις νέες τεχνολογίες, χρησιμοποιώντας στο χώρο της αυτοματοποιημένα συστήματα εξυπηρέτησης χρηστών. Παρόλα αυτά, εξακολουθεί να υπάρχει ανάγκη για περισσότερους χώρους ομαδικής μελέτης και εργασίας, αφού οι υφιστάμενοι χώροι κρίνονται ανεπαρκείς για να καλύψουν το συνεχώς αυξανόμενο αριθμό των χρηστών/μελών και τις ανάγκες τους. Οι ομαδικοί χώροι εργασίας πρέπει να βρίσκονται εντός των χώρων της Βιβλιοθήκης για να υπάρχει η δυνατότητα υποστήριξης των χρηστών από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης.

8.4. Άλλες ενέργειες

Ενημέρωση της διεύθυνσης για τις απαιτήσεις των χρηστών για ομαδικούς χώρους εργασίας και άμεση λήψη αποφάσεων για την εξεύρεση άμεσης λύσης. Επιβάλλεται η ολοκλήρωση του σχεδιασμού για επίλυση του προβλήματος σε μακροπρόθεσμη βάση.

9. Επίλογος

Η Βιβλιοθήκη παρά το σύντομο χρονικό διάστημα λειτουργίας της (από το Σεπτέμβριο του 2007), φαίνεται να έχει κερδίσει την εμπιστοσύνη του κοινού. Σε όλες τις ερωτήσεις που αφορούν την υπηρεσία εξυπηρέτησης “Affect of Service” οι απαντήσεις είναι θετικές από όλες τις κατηγορίες των ερωτηθέντων. Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγουμε, αναλύοντας και τα σχόλια των χρηστών που στο σύνολο τους κρίνονται, επίσης, θετικά.

Ωστόσο, η Βιβλιοθήκη θα πρέπει να έχει τους απαραίτητους πόρους σε οικονομικό επίπεδο, σε χώρους και σε ανθρώπινο δυναμικό για να μπορέσει να προχωρήσει με προσηκτικές κινήσεις, χωρίς εμπόδια και με κάθε δυνατό τρόπο στην περαιτέρω

ανάπτυξη της συλλογής της με έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό σε θεματικό εύρος και βάθος χρόνου. Επιπλέον, είναι πολύ σημαντικό η ΒΤΠ σε συνεργασία με την Υπηρεσία Πληροφορικών Συστημάτων του Πανεπιστημίου, να εξασφαλίσει την απομακρυσμένη πρόσβαση σε αυτό το υλικό και εκτός πανεπιστημιακού δικτύου, προκειμένου να ικανοποιήσει τις ερευνητικές ανάγκες όλων των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας. Σε αυτό το σημείο είναι απαραίτητο να εμπεδωθεί η ανάγκη για εξασφάλιση απομακρυσμένης πρόσβασης στις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης και για τους προπτυχιακούς φοιτητές.

Όσον αφορά την προτίμηση των χρηστών να χρησιμοποιούν τις διάφορες μηχανές αναζήτησης του διαδικτύου αντί της ιστοσελίδας και των ηλεκτρονικών πηγών της Βιβλιοθήκης για έρευνα, η ΒΤΠ θα πρέπει να βρει τρόπους αύξησης του ποσοστού χρήσης της ιστοσελίδας και των πηγών της. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω των προγραμμάτων εκπαίδευσης που παρέχει στους φοιτητές και με τη συμμετοχή στην πληροφοριακή παιδεία και στη δια βίου μάθηση με απώτερο σκοπό τη δημιουργία αυτόνομων διαχειριστών της πληροφορίας (Κωστάκη 2001).

Τελευταίο, αλλά εξίσου σημαντικό, είναι η δημιουργία περισσότερων κοινόχρηστων χώρων για προσωπική μελέτη και ομαδική εργασία. Με δεδομένη την ετήσια αύξηση του αριθμού των νέων φοιτητών, την ίδρυση νέων Ακαδημαϊκών Τμημάτων και Σχολών και επομένως την αναγκαία στελέχωση του Πανεπιστημίου με μεγαλύτερο αριθμό ακαδημαϊκών, η ΒΤΠ προβλέπεται να αντιμετωπίσει πρόβλημα επάρκειας χώρου, ικανού να καλύψει τις ανάγκες της κοινότητας.

Βιβλιογραφία

- Cook, C., Heath, F., Thompson, B., Davis, M., Kyriallidou, M. & Roebuck, G. 2009, *LIBQUAL 2009 Survey SCONUL*, Association of Research Libraries/Texas A&M University.
- Cook, C., Thompson, B., Heath, F., Roebuck, G., Kyriallidou, M. & Green, D. 2010, *LibQUAL 2010 Survey Cyprus University of Technology*, Association of Research Libraries/Texas A&M University.
- de La Rochefoucauld, F. (1613-1680) *Reflexions ou sentence et Maximes Morales*.
- Κυριλλίδου, Μ. 2005, Η διεθνοποίηση της αξιολόγησης των βιβλιοθηκών και η ανάπτυξη του LIBQUAL+ στο: *Από τη Βιβλιοθηκονομία στην Επιστήμη της Πληροφόρησης: μελέτες προς τιμήν του Γ. Μ. Κακούρη*, επιμ. Χ. Παπατσικουράκης & Α. Σίτας, Τυπωθήτω-Γιώργος Δαρδανός, Αθήνα, σσ. 205-222.
- Nitecki, D.A. 1996, "Changing the concept and measure of service quality in academic libraries", *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 22, no. 3, pp. 181-190.
- Thompson, B., Kyriallidou, M. & Cook, C. 2009, "Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: The "LibQUAL+® Lite" example", *Performance Measurement and Metrics*, vol. 10, no. 1, pp. 6-16.
- Thompson, B., Kyriallidou, M. & Cook, C. 2007, "On-Premises Library versus Google-like Information Gateway Usage Patterns: A LibQUAL ® Study", *portal: Libraries and the Academy*, vol. 7, no. 4, pp. 463-480.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. 1990, *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*, The Free Press, New York.
- Κωστάκη, Α. 2002, Πληροφορητικός γραμματισμός: δημιουργώντας αυτόνομους και κριτικούς διαχειριστές της πληροφόρησης για τον 21ο αιώνα. Στο: Πρακτικά 10ου Πανελληνίου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, 15-17 Οκτωβρίου 2001, σσ. 186-197.