

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 SCOUNL. 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