

15ο Πανελλήνιο Συνέδριο
1-3 Νοεμβρίου 2006

Ακαδημαϊκές
Βιβλιοθήκες
και Κοινωνίες
των Πολιτών

Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Δημιουργώντας δεσμούς
γνώσης, δημοκρατίας &
πολιτισμού στο ψηφιακό
περιβάλλον



Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών από την Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Πληροφόρησης της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας



Νούλα Αλβανούδη

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης,
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

noula@uom.gr

Πάτρα

Πέμπτη 02 Νοεμβρίου 2006

Κώστας Ζωντανός

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης,
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

zontanos@uom.gr



Ιστορικό ΗΥΠ στο Παν. Μακεδονίας

- Μέσα δεκαετίας '90 πρώτη προσπάθεια παροχής ΗΥΠ
- 2004 προμήθεια, εγκατάσταση, παραμετροποίηση Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης ΗΥΠ Question Point της OCLC και της Library of Congress (LC)
- Σεμινάριο εκπαίδευσης του προσωπικού στη χρήση του συστήματος
 - Οδηγίες Reference User Services Association (RUSA)
- Δημιουργία "e-ρώτηση: Υπηρεσία Υποβολής Ερωτήσεων"



Πολιτική της Υπηρεσίας e-ρώτηση

- Υπηρεσία ανοικτή σε όλους
- Περιορισμοί όσον αφορά:
 - Θεματικό πεδίο ερωτήσεων
 - Πολυπλοκότητα ερωτήσεων
- Υποβολή ερωτήσεων
 - Μέσω φόρμας ερωτήσεων > 24/7
 - Μέσω φόρμας συνομιλίας (chat) > Δευτέρα-Παρασκευή 10:00-12:00
- Απάντηση εντός 2 εργάσιμων ημερών



Σκοπός της Έρευνας

- Να εξακριβωθεί:
 - Ποιος χρησιμοποιεί την Υπηρεσία
 - Πώς ενημερώθηκε για την ύπαρξή της
 - Τι ερωτήσεις υποβάλλονται
 - Πώς νοιώθουν οι χρήστες για την Υπηρεσία γενικότερα
 - Ο βαθμός ευχαρίστησης από την Υπηρεσία
 - Ο βαθμός ευχαρίστησης από τις ληφθείσες απαντήσεις
 - Η πρόθεση των χρηστών για επαναχρησιμοποίηση της Υπηρεσίας
- Απώτερος στόχος της έρευνας:
 - Βελτίωση της Υπηρεσίας
 - Καλύτερη Εξυπηρέτηση των Χρηστών

Μεθοδολογία Έρευνας

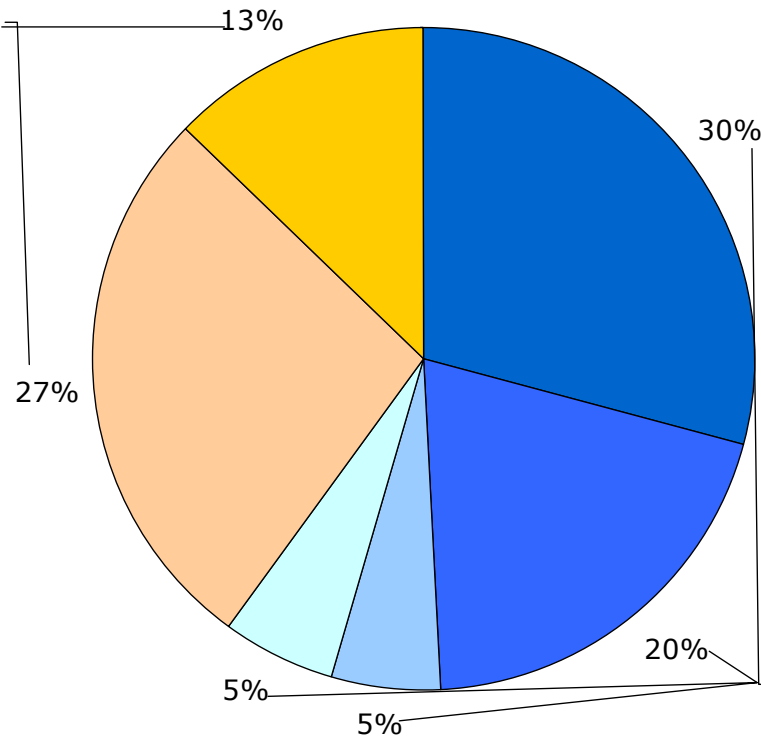
- Σύνταξη ειδικού ερωτηματολογίου και αποστολή του μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στους χρήστες που έκαναν χρήση της Υπηρεσίας από 18.01.2005 έως 15.06.2006
 - Συνολική αποστολή εκατό (100) ερωτηματολογίων
 - Σύντομο και δεν απαιτούσε πολύ χρόνο για τη συμπλήρωσή του
 - Εννέα (9) ερωτήσεις → οκτώ (8) κλειστού τύπου και μία (1) ανοιχτού
- Συλλογή και επεξεργασία αποτελεσμάτων
 - Λήψη πενήντα πέντε (55) συμπληρωμένων → Ποσοστό απάντησης (response rate) 55%

Αποτελέσματα Έρευνας

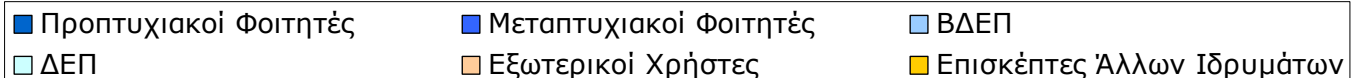
- Δείκτης επανόδου (return rate) στην Υπηρεσία
 - 24% στο σύνολο των εκατό (100) χρηστών που έγινε η αποστολή του ερωτηματολογίου
 - 28% στο σύνολο των πενήντα πέντε (55) χρηστών που απάντησαν σε αυτό
- Χρόνος αιχμής χρήσης της Υπηρεσίας (peak time)
 - Μεταξύ 12:00-16:00 > υποβλήθηκε το 44% των ερωτήσεων

Κατηγορίες Χρηστών

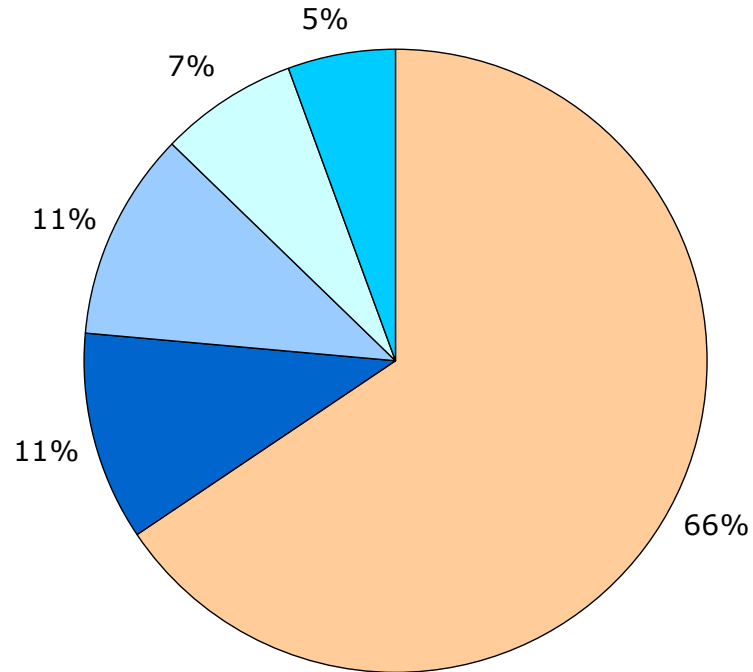
40% των χρηστών που απάντησαν **ΔΕΝ** είναι μέλη του Πανεπιστημίου



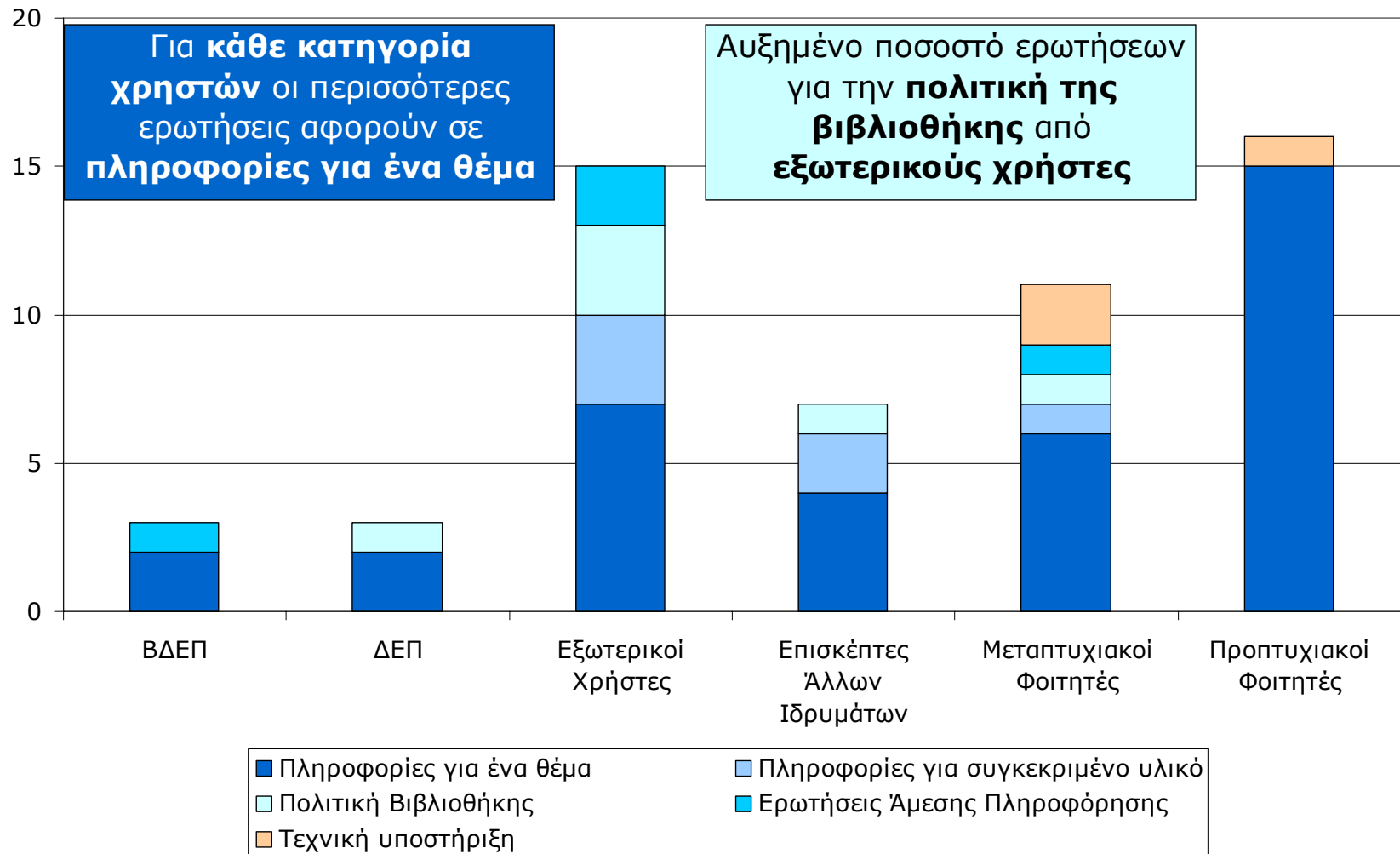
60% των χρηστών που απάντησαν είναι μέλη του Πανεπιστημίου



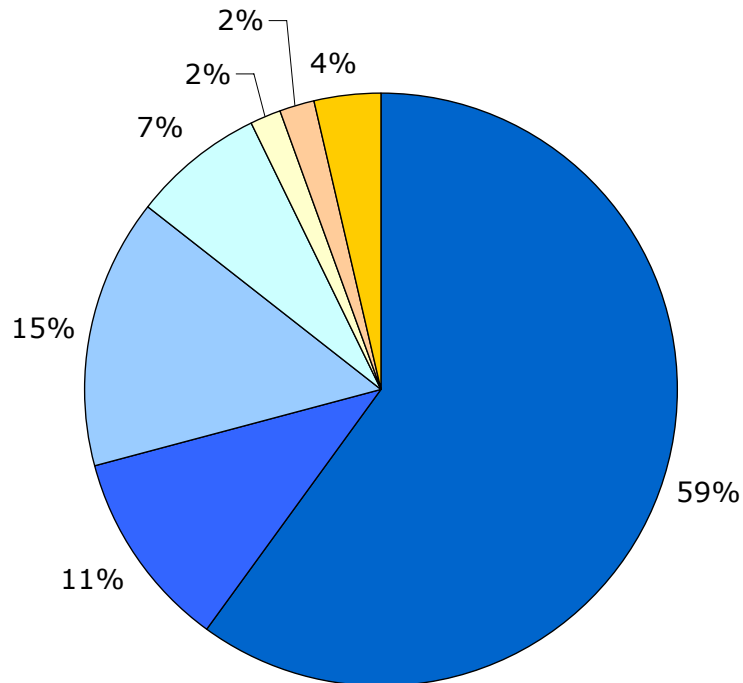
Είδος Ερώτησης



Είδη Ερωτήσεων ανά Κατηγορία Χρήστη

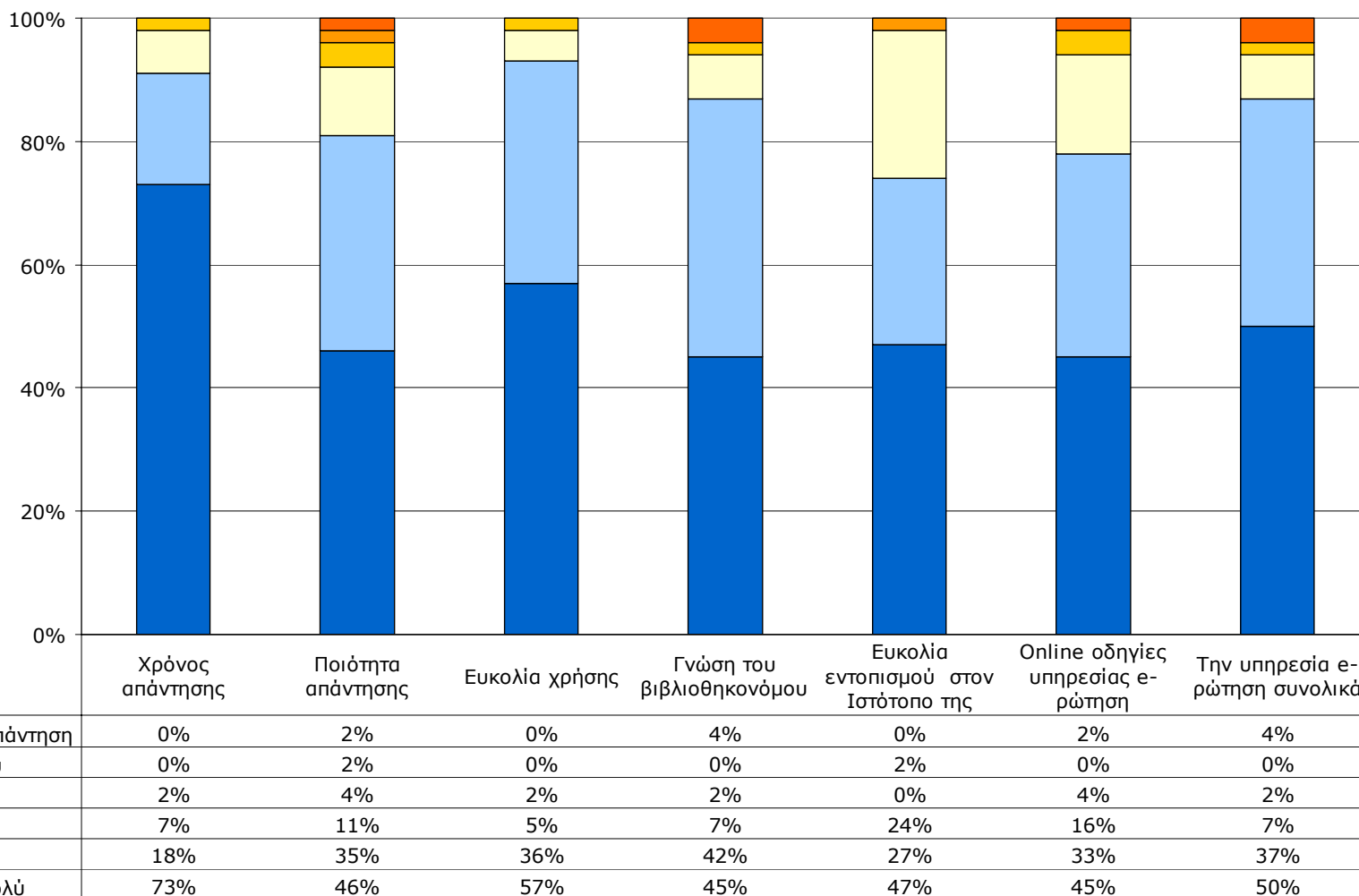


Γνώση Ύπαρξης της Υπηρεσίας

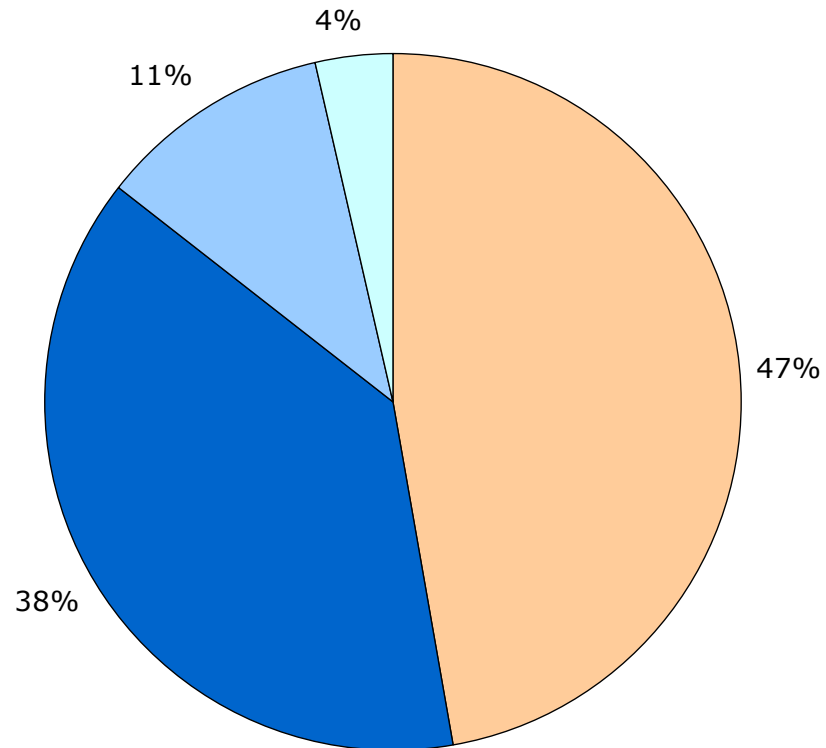


- | | |
|--------------------------------------|--|
| ■ Από την Ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης | ■ Από κάποιο συμφοιτητή |
| ■ Από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης | ■ Από τα μαθήματα Βιβλιογραφικής Εκπαίδευσης |
| ■ Από ενημερωτικό φυλλάδιο | ■ Από κάποιο καθηγητή |
| ■ Άλλο | |

Ικανοποίηση Χρηστών

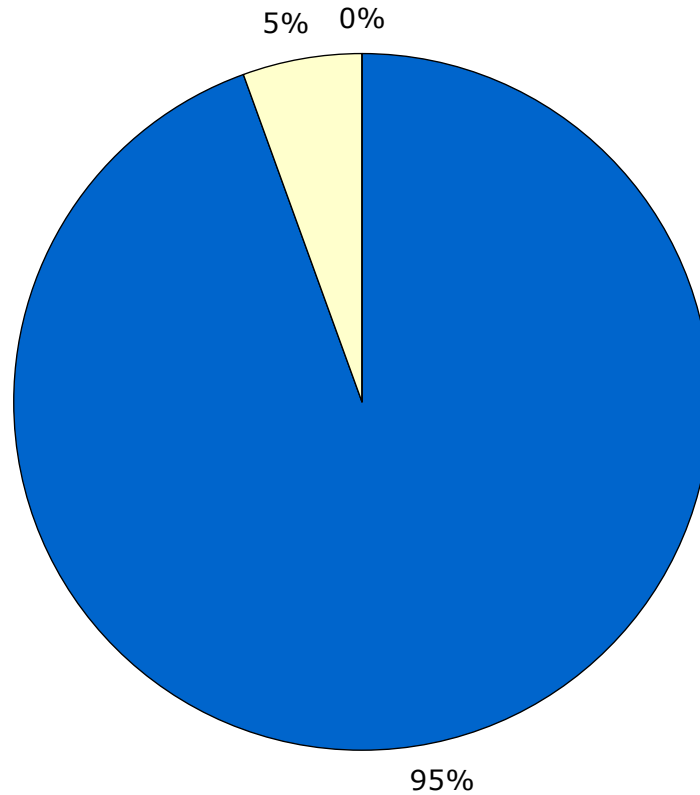


Λήψη Επιθυμητής Απάντησης



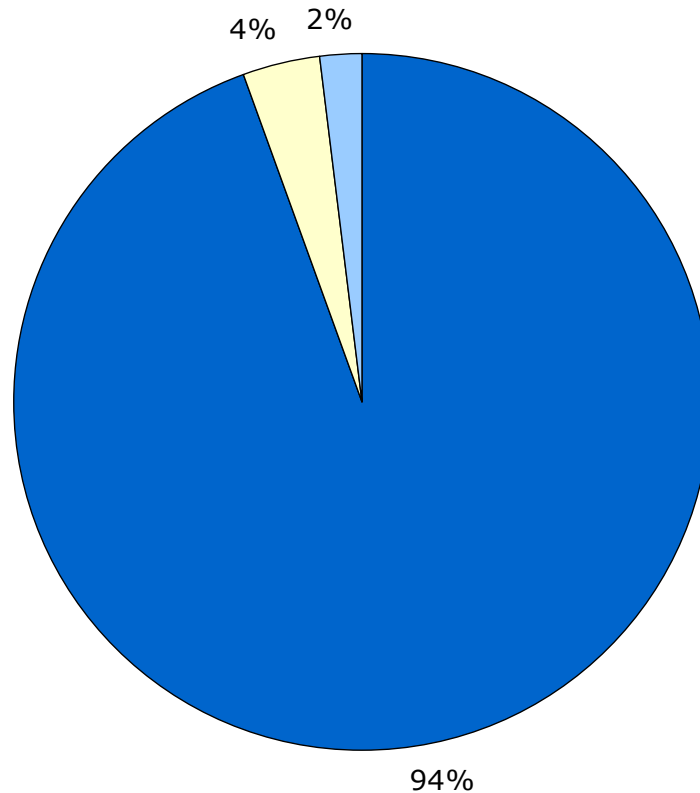
■ Ναι, απόλυτα ■ Ναι, μερικώς ■ Όχι ■ Καμία απάντηση

Επαναχρησιμοποίηση της Υπηρεσίας



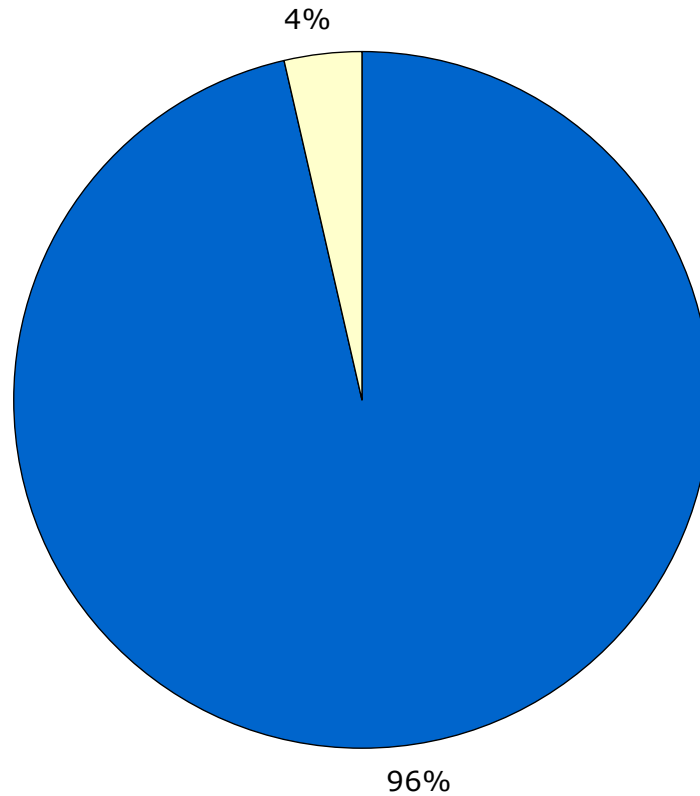
■ Ναι ■ Ίσως ■ Όχι

Σύσταση της Υπηρεσίας σε Κάποιον Άλλο



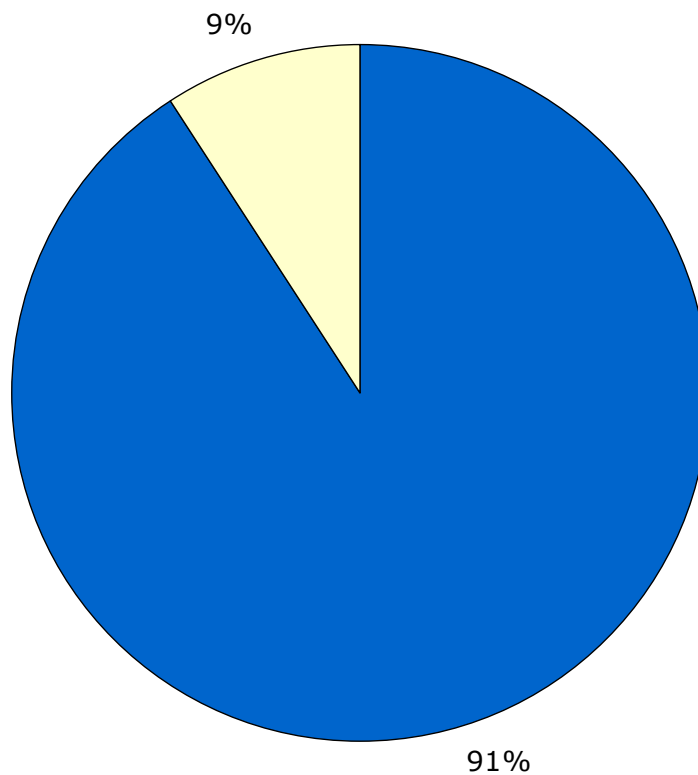
■ Ναι ■ Ίσως ■ Καμία απάντηση

Τεχνικά Προβλήματα



■ Όχι □ Ναι

Γνώση Ύπαρξης Chat



■ Όχι □ Ναι



Σχόλια – Προτάσεις

- Επαινετικά στην πλειοψηφία σχόλια για την Υπηρεσία
- Οι προτάσεις αφορούσαν:
 - Στην αποφυγή παραπομπών στην πηγή πληροφοριών → Προσφορά έτοιμης απάντησης
 - Στη μεγαλύτερη θεματική εξειδίκευση των βιβλιοθηκονόμων

Αποτελέσματα & Συμπεράσματα

- Πρώτη έρευνα ικανοποίησης χρηστών ΗΥΠ στην Ελλάδα
- Αποτελέσματα ανάλογα με τα αποτελέσματα σχετικών ερευνών για τις ΗΥΠ ακαδημαϊκών Β/Θ στις ΗΠΑ
- Δύο (2) ουσιαστικές διαφορές
 - Υψηλότερο ποσοστό χρήσης από Εξωτερικούς Χρήστες (>40%)
 - Μηδενική χρήση της υπηρεσίας ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat)
 - «Σύγχρονες» μορφές ΗΥΠ → τεχνολογικά πρόωρες
 - Προτίμηση «Ασύγχρονων» μορφών ΗΥΠ
 - Περιορισμένος χρόνος παροχής της Υπηρεσίας (10:00-12:00) & εκτός των ωρών αιχμής της Υπηρεσίας (12:00-16:00)
 - Κακή τοποθέτηση συνδέσμων προς την Υπηρεσία
 - Ανεπαρκής προώθησή της

Αποτελέσματα & Συμπεράσματα

- Οι ώρες αιχμής της ΗΥΠ και Βιβλιοθήκης συμπίπτουν
 - Πλήθος παρόμοιων ευρημάτων από άλλες έρευνες το επιβεβαιώνει
 - Αντιμετώπιση των ΗΥΠ ως εναλλακτικών υπηρεσιών πληροφόρησης και όχι ως συμπληρωματικών
- Ποσοστό 98% ικανοποίησης των χρηστών από το χρόνο απάντησης (μέσος χρόνος απάντησης 20 ώρες και 42 λεπτά)
 - Δίνουν μεγαλύτερη σημασία:
 - Στην ποιότητα απάντησης
 - Στη δυνατότητα άμεσης υποβολής της ερώτησης και όχι στην άμεση παραλαβή της απάντησης

Αποτελέσματα & Συμπεράσματα

- Τα υψηλά ποσοστά ικανοποίησης των χρηστών οφείλονται:
 - Στη χρήση της Υπηρεσίας χωρίς χρονικούς και τοπικούς περιορισμούς
 - Στο κύρος των νέων τεχνολογιών πληροφόρησης
- Οι περισσότεροι χρήστες έμαθαν για την υπηρεσία από το δικτυακό τόπο της Βιβλιοθήκης
 - Τοποθέτηση συνδέσμων προς την Υπηρεσία από όλες τις ιστοσελίδες όπου ο χρήστης μπορεί να χρειαστεί βοήθεια (Online κατάλογος, βάσεις δεδομένων, κ.ά.)
- Η αυθόρμητη διάδοση της Υπηρεσίας μεταξύ των χρηστών περιορίζεται στο 11%
 - Συνεχής προώθηση της υπηρεσίας
 - Έντυπα, ενημερωτικά φυλλάδια, προγράμματα βιβλιογραφικής εκπαίδευσης

Αποτελέσματα & Συμπεράσματα

- Ο συνδυασμός του είδος των ερωτήσεων με τις κατηγορίες χρηστών
 - Δίνει χρήσιμα στοιχεία για τη στοχευμένη προώθηση της υπηρεσίας ανά κατηγορία χρήστη
- Μείωση του όγκου των ερωτήσεων που υποβάλλονται από εξωτερικούς χρήστες σχετικά με την πολιτική της Βιβλιοθήκης
 - Σαφή περιγραφή των δικαιωμάτων τους στο δικτυακό τόπο
 - Δημιουργία αρχείου συνηθισμένων ερωτήσεων (FAQ) προσβάσιμο από την ιστοσελίδα της υπηρεσίας
- Ο συσχετισμός της ικανοποίησης των χρηστών από την ποιότητα απάντησης με το αρχείο μεταγραφών Ερωτήσεων/Απαντήσεων
 - Εντοπισμός αναγκών περαιτέρω εκπαίδευσης του προσωπικού



Αποτελέσματα & Συμπεράσματα

- Από τις έρευνες αξιολόγησης των ΗΥΠ προκύπτουν πολύ σημαντικά στοιχεία για τη βελτίωσή τους
- Διεξαγωγή ερευνών αξιολόγησης της ικανοποίησης των χρηστών σε τακτά χρονικά διαστήματα
- Υπολογισμός των δεικτών αποτίμησης των ΗΥΠ σε μηνιαία βάση

Αποτελέσματα & Συμπεράσματα

- Η Συνεργατική παροχή ΗΥΠ δίνει τη λύση σε προβλήματα που παρουσιάζονται στις ΗΥΠ μεμονωμένων Βιβλιοθηκών
- Κοινή χρήση και αξιοποίηση συστημάτων διαχείρισης ΗΥΠ, ανθρώπινων πόρων και πηγών πληροφόρησης
 - Επέκταση του ωραρίου λειτουργίας, ιδιαίτερα των «σύγχρονων» ΗΥΠ
 - Μεγαλύτερη θεματική κάλυψη των ερωτήσεων από περισσότερο εξειδικευμένο προσωπικό
 - Μείωση του κόστους παροχής ΗΥΠ

15ο Πανελλήνιο Συνέδριο
1-3 Νοεμβρίου 2006

Ακαδημαϊκές
Βιβλιοθήκες
και Κοινωνίες
των Πολιτών

Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Δημιουργώντας δεσμούς
γνώσης, δημοκρατίας &
πολιτισμού στο ψηφιακό
περιβάλλον



Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών από την Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Πληροφόρησης της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας



Νούλα Αλβανούδη

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης,
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

noula@uom.gr

Πάτρα

Πέμπτη 02 Νοεμβρίου 2006

Κώστας Ζωντανός

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης,
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

zontanos@uom.gr