

# Αποτίμηση υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης και Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Παντείου Πανεπιστημίου: έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης

**Κωνσταντία Κακάλη**

*Βιβλιοθήκη και Υπηρεσία Πληροφόρησης Παντείου Πανεπιστημίου*

**Μυρτώ Κάκκου,**

*Τμήμα Ψυχολογίας του Παντείου Πανεπιστημίου*

**Ξένια Χρυσοχόου**

*Τμήμα Ψυχολογίας του Παντείου Πανεπιστημίου*



# Διάγραμμα παρουσίασης

- **Εισαγωγή**
- **Θεμελίωση της έρευνας**
- **Μεθοδολογία αξιολόγησης**
  - Ποιοτική μέθοδος με ομάδες εστίασης
  - Μέθοδος τους ερωτηματολογίου
- **Αποτελέσματα - Συμπεράσματα**
  - Σε σχέση με τη χρήση και τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης
  - Σε σχέση με το υλικό και τον εξοπλισμό
  - Σε σχέση με τις ηλεκτρονικές πηγές
- **Επίλογος**





# Εισαγωγή

- Η έρευνα αποτίμησης αναγκαία διαδικασία, απαραίτητη για τη γνώση των δυνατοτήτων, της λειτουργικότητας, της εξέλιξης και της βελτίωσης ή και της αλλαγής των υπηρεσιών της.
- Η βιβλιοθήκη οργανικός συνδυασμός ανθρώπων, συλλογών και κτιρίων.
- Η αξιολόγησή τους είναι μια σύνθετη διαδικασία μπορεί να προκύψει μέσα από μια διερεύνηση των αντιλήψεων, εκτιμήσεων, αναπαραστάσεων των χρηστών για τη βιβλιοθήκη.

Η έρευνα μια απόπειρα αποτίμησης του έργου της βιβλιοθήκης του Παντείου Πανεπιστημίου αλλά και να αποτελέσει εργαλείο και μέτρο σύγκρισης για μελλοντικές έρευνες αποτίμησης των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης οι οποίες θα πραγματοποιούνται σε τακτή χρονική βάση.



# Θεμελίωση της έρευνας

- Η αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού μπορεί να μετρηθεί και ποικίλα πρότυπα
- Η μέτρηση της απόδοσης δεν είναι μονόδρομος αλλά μια πολυδιάστατη διαδικασία.
- Μετά την ανάπτυξη των ποσοτικών μεθόδων αξιολόγησης τα τελευταία χρόνια το ενδιαφέρον εστιάζεται στην ανάπτυξη μοντέλων ποιοτικής αξιολόγησης με τις έρευνες χρηστών.

**Πλούσια βιβλιογραφία: ο Van House, Weil και McClure (1990), οι Hernon και Altman (1998,& 2000), οι Nitecki και Franklin (1999), αλλά και Wallace D. και Van Fleet C. (2001).**

**Οι έρευνες χρηστών μπορούν να σχεδιαστούν και να πραγματοποιηθούν και από την ίδια τη βιβλιοθήκη και να συμμετέχει ένας μεγάλος αριθμός χρηστών με ελάχιστο κόστος**



# Μεθοδολογία αξιολόγησης

- Η έρευνα αυτή συνδύασε υπάρχοντες δείκτες αποτίμησης των βιβλιοθηκών από την διεθνή βιβλιογραφία, με επιπλέον μέτρα που τέθηκαν ανάλογα με την ανάγκη διερεύνησης συγκεκριμένων περιοχών της βιβλιοθήκης.
- Σύμφωνα με **ACRL - Standards for University Libraries: Evaluation and Performance** κάθε ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη είναι μοναδική, οπότε θα πρέπει να θέτει τα δικά της κριτήρια για την μέτρηση της επίδοσής της και την αξιολόγησή της με βάση το πλαίσιο των στόχων και του έργου του πανεπιστημίου στο οποίο υπάγεται.
- Η όλη έρευνα οργανώθηκε από ομάδα ειδικών, που αποτελούνται, εκτός από τους συγγραφείς, και δύο ακόμα καθηγητές με συμβουλευτικό ρόλο.



# Ποιοτική μέθοδος με ομάδες εστίασης (focus group)

**Έλαβαν μέρος στις ομάδες εστίασης: συνολικά 6 ομάδες από 7 έως 9 άτομα και η διάρκεια της συζήτησης κρατούσε περίπου δύο ώρες.**

**Ως διευθύνων των ομάδων εστίασης ορίστηκε ανεξάρτητος ερευνητής.**

**Οι ερωτήσεις που τέθηκαν στους μετέχοντες των ομάδων εστίασης περιστρέφονται γύρω από τους παρακάτω άξονες:**

- αξιολόγηση του υλικού της βιβλιοθήκης (πληρότητα - διαθεσιμότητα - επικαιρότητα)
- αξιολόγηση των ηλεκτρονικών πηγών της βιβλιοθήκης (γνώση - ευχρηστία - αποτελεσματικότητα αναζήτησης)
- αξιολόγηση του περιβάλλοντος της βιβλιοθήκης, (χώρος - τακτοποίηση ραφιών - τεχνολογική υποστήριξη)
- αξιολόγηση του προσωπικού της βιβλιοθήκης
- αξιολόγηση των υπηρεσιών



# Μέθοδος του ερωτηματολογίου

**Σχεδιάστηκαν τρία διαφορετικά ερωτηματολόγια**

- **Το πρώτο γενικό ερωτηματολόγιο (κεντρικό) μοιράστηκε στο χώρο της βιβλιοθήκης και απαντήθηκε από 220 άτομα.**

- **Το δεύτερο ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε αποκλειστικά για την αξιολόγηση των ηλεκτρονικών πηγών της βιβλιοθήκης από 154 χρήστες, κατά την διάρκεια πλοήγησης τους στις ηλεκτρονικές πηγές.**

**Αναρτήθηκε στην ιστοσελίδα το μήνα Φλεβάρη και η συμπλήρωση του δεν ήταν υποχρεωτική για την αναζήτηση.**

- **Ένα τρίτο ερωτηματολόγιο δόθηκε στους καθηγητές του Πανεπιστημίου και απαντήθηκε από 43 καθηγητές.**



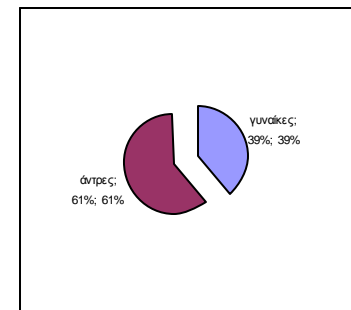
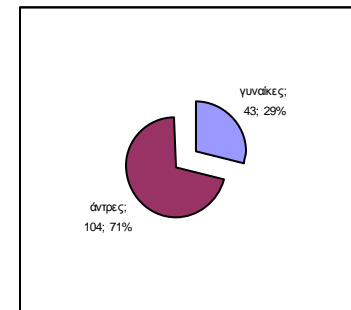
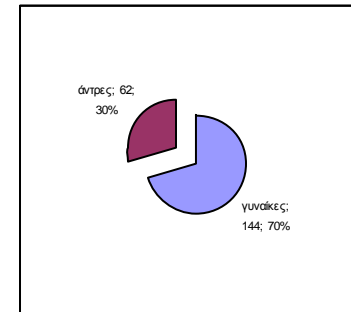
# Αποτελέσματα

## • Παρουσίαση του δείγματος

- Το Α ερωτηματολόγιο από 220
- Το Β ερωτηματολόγιο από 156
- Το Γ ερωτηματολόγιο από 43

	Π	Μ	Υ/Δ	ΔΕΠ	ΔΠ	ΕΠ	Ερ
<b>A</b>	166	28	5	1	1	3	4
<b>B</b>	61	39	19	4	2	18	2

Πρωτ.	Αναπτ.	Επικ.	Λεκτ.
10	11	15	7





# ■ ■ ■ Αποτελέσματα σε σχέση με τη χρήση και τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης (1)

## Συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης

	A	Γ
καθημερινά	14,90%	12,20%
2-3 φορές τη βδομάδα	47,60%	26,80%
2-3 φορές το μήνα	32,20%	53,70%

## Λόγοι χρήσης της βιβλιοθήκης

Διαφορετικές κατηγορίες χρηστών για διαφορετικούς λόγους αλλά ίσης σημασίας για όλους ο δανεισμός

- Δανεισμός
- Αναζήτηση βιβλιογραφίας
  - Αναζήτηση σε έντυπες
  - Αναζήτηση σε ηλεκτρονικές
- Μελέτη στο αναγνωστήριο
- Internet και email
- Φωτοτύπηση υλικού
- Άλλο

# Αποτελέσματα σε σχέση με τη χρήση και τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

## Ικανοποίηση από κατάλογο, ιστοσελίδα, γενική ικανοποίηση

	<i>N</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>MO</i>	<i>Τυπική απόκλιση</i>
<i>Ιστοσελίδα</i>	203	1,00	7,00	5,3448	1,41397
<i>Κατάλογος</i>	202	1,00	7,00	5,4010	1,56536
<b>ΓΕΝΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b>	210	1,00	7,00	5,3810	1,07054

## Ικανοποίηση χρηστών από την εξυπηρέτηση του προσωπικού, γνώση του προσωπικού, τους κανόνες δανεισμού, το ωράριο της βιβλιοθήκης.

	<i>Κεντρικό ερωτηματολόγιο</i>			<i>Ερωτηματολόγιο καθηγητών</i>		
	<i>N</i>	<i>MO</i>	<i>Τυπική απόκλιση</i>	<i>N</i>	<i>MO</i>	<i>Τυπική απόκλιση</i>
<i>Προθυμία εξυπηρέτησης</i>	210	5,1286	1,59174	42	6,5000	,99388
<i>Γνώση του προσωπικού να απαντήσει σε ερώτημα</i>	201	5,2786	1,47716	43	6,2326	1,32444
<i>Κανόνες δανεισμού</i>	203	5,4877	1,42939	42	6,0238	1,33413
<i>Ωράριο</i>	204	5,1667	1,78159	43	5,5116	1,70953



# Αποτελέσματα σε σχέση με τη χρήση και τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης (4)

**Νέες υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης δεν είναι αρκετά γνωστές:**

**Διαδανεισμός:** το 55,9% στο ερωτηματολόγιο των φοιτητών, ενώ οι καθηγητές δείχνουν να τη γνωρίζουν κατά 92%, ικανοποιημένοι, αλλά χρήση διαδανεισμού έχουν κάνει το 48% από αυτούς.

**Η ψηφιακή βιβλιοθήκη (ΠΑΝΔΗΜΟΣ) κατά 49,1%, πολύ πιο χαμηλά η δυνατότητα πρότασης αγοράς νέου υλικού, οι υπηρεσίες σε άτομα με ολική ή μερική τύφλωση, οι υπηρεσίες πληροφόρησης σε ασύρματες συσκευές κλπ.**

**Σεμινάρια χρήσης της βιβλιοθήκης: 48% των ερωτηθέντων. (στο online ερωτηματολόγιο ο μέσος όρος επιθυμίας να παρακολουθήσουν σεμινάρια χρήσης για τις ηλεκτρονικές πηγές ήταν 4,75)**



# Αποτελέσματα σε σχέση με το υλικό και τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης

## Σε σχέση με τη πληρότητα υλικού

	Κεντρικό ερωτηματολόγιο			Ερωτηματολόγιο καθηγητών		
	N	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση	N	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
Πληρότητα βιβλίων	208	4,8558	1,39992	42	3,6905	1,60012
Πληρότητα έντυπων περιοδικών	190	4,2263	1,48229	42	3,4524	1,58040
Πληρότητα ηλεκτρονικών πηγών (βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά)	189	4,5026	1,70925	39	5,0000	1,55597

- Από τις εστιασμένες συνεντεύξεις ακόμα φάνηκαν οι αδυναμίες ως προς τη πληρότητα και τη διαθεσιμότητα του: έλλειψη ακόμα και κλασικών βιβλίων.
- Σοβαρό ζήτημα άμεσης και χωρίς καθυστερήσεις παραγγελίας κύρια έντυπου υλικού.
- 37 καθηγητές απάντησαν ότι θα ήθελαν να συμμετέχουν σε ένα πρόγραμμα αξιολόγησης της συλλογής της Βιβλιοθήκης και το 70% δήλωσαν ότι κάνουν προτάσεις για παραγγελίες για τις ανάγκες του τμήματος τους.

# Αποτελέσματα σε σχέση με το υλικό και τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης (2)

## Ικανοποίηση των χρηστών από το χώρο της βιβλιοθήκης

	Κεντρικό ερωτηματολόγιο			Ερωτηματολόγιο καθηγητών		
	N	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση	N	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
<i>Τεχνολογική υποστήριξη</i>	206	4,0146	1,54123	42	4,4762	1,91576
<i>Σήμανση</i>	198	4,9141	1,56020	39	5,3590	1,58093
<i>Έπιπλα</i>	207	5,0386	1,49382	41	5,5366	1,34346
<i>Φωτισμός</i>	208	5,0721	1,58483	41	5,0488	1,68747
<i>Τακτοποίηση ραφιών</i>	207	5,2947	1,41939	41	5,3902	1,61056
<i>Καθαριότητα</i>	209	5,8230	1,29059	41	5,7561	1,62451

## Ικανοποίηση χρηστών από τη διαθεσιμότητα υλικού και εξοπλισμού.

	N	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
<i>Διαθεσιμότητα βιβλίων</i>	208	4,9183	1,37192
<i>Διαθεσιμότητα περιοδικών</i>	182	4,3187	1,52242
<i>Διαθεσιμότητα ηλεκτρονικών πηγών</i>	184	4,5109	1,66936
<i>Διαθεσιμότητα υπολογιστών</i>	195	3,2974	1,60339
<i>Διαθεσιμότητα εκτυπωτών</i>	187	2,6684	1,65172
<i>Διαθεσιμότητα φωτοτυπικών</i>	187	2,8289	1,64697



# Αποτελέσματα σε σχέση με τις ηλεκτρονικές πηγές

**Για τις ηλεκτρονικές πηγές ίδιες ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο των καθηγητών και στο online που απάντησαν κύρια μεταπτυχιακοί και προπτυχιακοί φοιτητές.**

**Οι αναζητήσεις που έκαναν οι χρήστες του δείγματος τις συγκεκριμένες ημερομηνίες που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, φαίνεται να ήταν αποτελεσματικές εφόσον η μέση ικανοποίηση από αυτές είναι πάνω του 3,5 που είναι η μέση στην κλίμακα του Likert.**

**Συνολικά απάντησαν 154 από τους οποίους που ήταν γενικά ικανοποιημένοι με μέσο όρο 5,3072 ενώ ειδικά για την ευκολία αναζήτησης απάντησαν 149 με μέσο όρο ικανοποίησης 5,5101.**

**Βαθμός ευκολίας χρήσης κάθε μια από τις βάσεις μπορεί να προβλέψει και τη συχνότητα χρήσης της.**



# Αποτελέσματα σε σχέση με τις ηλεκτρονικές πηγές

Περιοδικά της Heal-link  
Κατάλογος των περιοδικών της Βιβλιοθήκης  
JSTOR  
Συλλογικός κατάλογος  
Zephyros  
ISI web of Science

**Ακόμα μια σειρά άλλων υποθέσεων μπορούμε να δούμε ότι κάποιες βάσεις εξυπηρετούν μια μικρότερη ομάδα χρηστών, πιο ειδικές.**

**κάποιες από αυτές είναι νέες προσκτήσεις και παράλληλα δεν έχει γίνει από την μεριά της βιβλιοθήκης η κατάλληλη παρουσίαση και εκπαίδευση.**

**Χαρακτηριστικό παράδειγμα το Refworks: πολύ χαμηλό εμφανίζεται το ποσοστό των χρηστών που το γνωρίζουν (11,7% ) και ακόμη χαμηλότερο αυτοί που το έχουν χρησιμοποιήσει (3,9%).**



# Επίλογος

**Το έργο της αποτίμησης της βιβλιοθήκης σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος του ΕΠΕΑΕΚ της.**

**Η αξιολόγηση ενός οργανισμού μια συνεχής διαδικασία.**

**Η σπουδαιότητα της αποτίμησης της να είναι συνδυασμένη με τη σωστή και ολοκληρωμένη ερμηνεία των αποτελεσμάτων της, αλλά και την παρουσίασή στην κοινότητα.**

**Οι βιβλιοθήκες αναδεικνύουν την αξία τους όσο πιο έντονα «αφουγκράζονται» και ικανοποιούν τις ανάγκες των χρηστών τους.**



**Ευχαριστούμε για τη προσοχή σας !!**