

Τα αποτελέσματα του LibQUAL+ στη 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 έγινε από τον ίδιο το χρήστη, συγκεκριμένα από τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας. Η ΒΤΠ προχώρησε στην ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας προκειμένου να κατανοήσει την ποιότητα των υπηρεσιών έτσι όπως την αντιλαμβάνονται οι χρήστες της με στόχο να δοθούν οι κατευθυντήριες γραμμές για την επίλυση των προβλημάτων και κατ' επέκταση της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Συμμετοχή

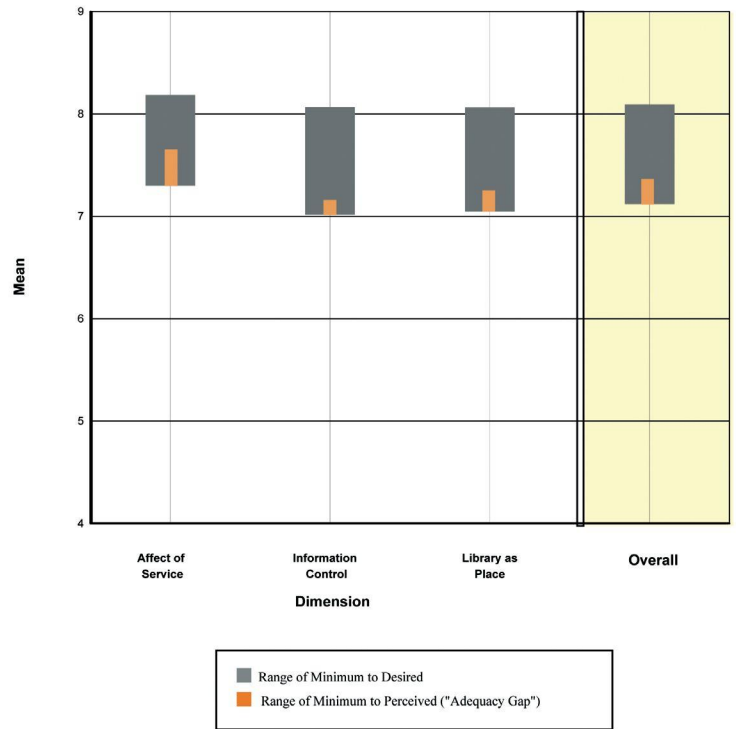
Το ποσοστό συμμετοχής στο ερωτηματολόγιο ανέρχεται στο 36,34% του συνόλου της πανεπιστημιακής κοινότητας. Συγκεκριμένα, ανά κατηγορία μελών του ΤΕΠΑΚ απάντησαν το ερωτηματολόγιο το 39,97% των προπτυχιακών φοιτητών, το 32,44% των ακαδημαϊκών και το 18,33% των διδακτορικών φοιτητών.

Συγκεντρωτικά αποτελέσματα

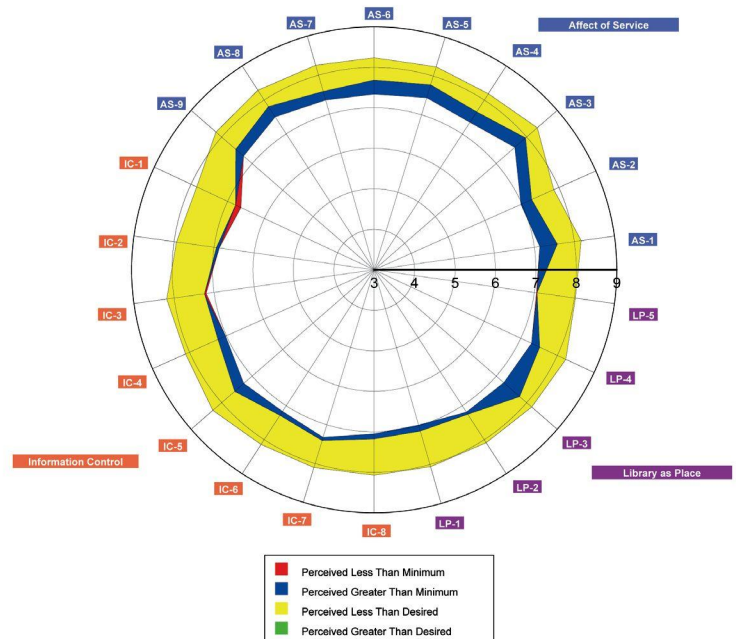
Η Βιβλιοθήκη παρά το σύντομο χρονικό διάστημα λειτουργίας της (από το Σεπτέμβριο του 2007), φαίνεται να έχει κερδίσει την εμπιστοσύνη του κοινού, αφού τα αποτελέσματα (Γράφημα 1) των τριών αξόνων (Affect of service, Library as a Place, Information Control) από τους οποίους αποτελείται η έρευνα, κρίνονται στο σύνολο τους θετικά. Το επιθυμητό για κάθε άξονα είναι η κορυφή της ζώνης. Ο στόχος είναι η «ζώνη ανεκτικότητας» (zone of tolerance) η οποία αντιστοιχεί στο διάστημα μεταξύ εκτιμώμενου και επιθυμητού, ενώ 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.

Σε 20 ερωτήσεις από το σύνολο των 22 βασικών ερωτήσεων το εκτιμώμενο-Perceived Mean (PM) είναι μεγαλύτερο από το ελάχιστο αποδεκτό-Minimum Mean (MM), ενώ σε αρκετές περιπτώσεις το εκτιμώμενο PM πλησιάζει το επιθυμητό-Desired Mean (DM).



Γράφημα 1: αποτελέσματα ανά άξονα



Γράφημα 2: Radar Chart για τον συγκεντρωτικό πίνακα

Μελετώντας τα αποτελέσματα (Γράφημα 2), 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.

Συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών πηγών της Βιβλιοθήκης

Το 25,83% των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί καθημερινά πηγές μέσω της Βιβλιοθήκης, ενώ μόλις το 11,57% χρησιμοποιεί τις πηγές της μέσω της ιστοσελίδας της ΒΤΠ. Αντίθετα, ένα πολύ μεγάλο ποσοστό που φτάνει το 73,53%, χρησιμοποιεί σε καθημερινή βάση για ενημέρωση τις πηγές του διαδικτύου, όπως το Google, Yahoo και άλλες μηχανές αναζήτησης. Καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι οι χρήστες προτιμούν αυτές τις μηχανές αναζήτησης παρά τα εργαλεία που διαθέτουν οι βιβλιοθήκες τους για να αντλήσουν πληροφορίες, γεγονός που επισημαίνεται και από τη διεθνή βιβλιογραφία (Thompson, Kyriallidou & Cook 2007).

Ανάλυση σχολίων στο LibQUAL+®

Πέρα από τις τυποποιημένες ερωτήσεις, το LibQUAL+® περιελάμβανε μια «ανοικτή ερώτηση» (Colleen Cook et al. 2010) κατά την οποία οι χρήστες είχαν τη δυνατότητα να παραθέσουν τα σχόλια και τις απόψεις του για την ποιότητα των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 174 σχόλια από τα 656 έγκυρα ερωτηματολόγια που αντιστοιχεί στο ποσοστό 26.5 % του συνόλου. Αναλύοντας τα σχόλια τους, οδηγούμαστε στο συμπέρασμα ότι οι χρήστες της ΒΤΠ, ενώ είναι σε γενικές γραμμές ευχαριστημένοι όσον αφορά το επίπεδο εξυπηρέτησης, είναι όμως πιο απαιτητικοί σε θέματα περιεχομένου και πρόσβασης σε αυτό εκτός πανεπιστημιακού δικτύου. Επιπλέον, όσον αφορά τις κτηριακές εγκαταστάσεις, απαιτούν περισσότερους χώρους για ομαδική μάθηση και ομαδική μελέτη και περισσότερη ησυχία.

Μελλοντικές ενέργειες

Αναλύοντας τα αποτελέσματα του LibQUAL+® οδηγούμαστε στην ανάγκη για εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων σε οικονομικό επίπεδο, σε χώρους και σε ανθρώπινο δυναμικό για να μπορέσει η Βιβλιοθήκη να προχωρήσει με προσεκτικές 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. Ένα εξίσου σημαντικό ζήτημα για τη Βιβλιοθήκη είναι, 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, συμπεριλαμβανομένων και των προπτυχιακών φοιτητών.

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 για να καλύψει τις ανάγκες της κοινότητας.