

## ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Νούλα Αλβανούδη, Κώστας Ζωντανός

*Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας  
Εγνατίας 156, Τ.Θ. 1591, 540 06, Θεσσαλονίκη  
noula@uom.gr, zontanos@uom.gr*

**Περίληψη:** Η εργασία αφορά στην έρευνα ικανοποίησης χρηστών από την Υπηρεσία Υποβολής Ερωτήσεων “e-ρώτηση” μετά από 1 χρόνο παροχής της, η οποία δημιουργήθηκε μέσω της Virtual Reference Service (Εικονική Υπηρεσία Πληροφόρησης) QuestionPoint της OCLC και της Library of Congress (LC). Πιο συγκεκριμένα, ερευνάται η ικανοποίηση των χρηστών όσον αφορά στο χρόνο και στην ποιότητα απάντησης, στην ευκολία χρήσης της υπηρεσίας και εντοπισμού της στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης, καθώς και στη γνώση του Βιβλιοθηκονόμου. Επίσης, ερευνάται και η επιθυμία των χρηστών για συνέχιση παροχής της υπηρεσίας. Με βάση την έρευνα ικανοποίησης χρηστών και γενικότερα την αποτίμηση της υπηρεσίας εξάγονται συμπεράσματα για τη βελτίωση της καθώς και τη διεύρυνσή της υπηρεσίας μέσω συνεργασίας των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.

**Λέξεις κλειδιά:** Υπηρεσία ηλεκτρονικής πληροφόρησης, έρευνα ικανοποίησης χρηστών, συνεργατικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής πληροφόρησης

# PATRON SATISFACTION SURVEY OF THE ELECTRONIC REFERENCE SERVICE OF THE UNIVERSITY OF MACEDONIA LIBRARY

3.05

**Noula Alvanoudi, Kostas Zontanos**

*Library & Information Center, University of Macedonia  
Egnatias 156, P.O. 1591, 540 06, Thessaloniki, Greece  
noula@uom.gr, zontanos@uom.gr*

**Abstract:** The paper concerns patron satisfaction survey of the Electronic Reference Service “e-question” after 1 year of providing this service, which has been developed via the Virtual Reference Service QuestionPoint of OCLC and Library of Congress (LC). In particular, what is surveyed is patron satisfaction regarding time and quality of response, ease of use and ease of locating the service on the library web site and the knowledge of librarian. Additionally, the patrons’ will for the library to continue providing the service is surveyed. From the patron satisfaction survey and generally from the assessment of the service we draw conclusions for the development of the service and the expansion of the service via the Greek academic libraries.

**Keywords:** Electronic reference service, patron satisfaction survey, cooperative electronic reference services

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι ηλεκτρονικές ή ψηφιακές ή εικονικές υπηρεσίες πληροφόρησης (ΗΥΠ) (electronic or digital or virtual reference services) έχουν από τα τέλη της δεκαετίας του '90 ενσωματωθεί στο φάσμα των τυπικών υπηρεσιών πληροφόρησης που προσφέρουν οι περισσότερες Βιβλιοθήκες στις Η.Π.Α. αρχικά άλλα και σ' όλο τον κόσμο σταδιακά. Σύμφωνα με τον ορισμό του Bernie Sloan (2002) οι “ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης προσδιορίζονται ως η παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης κατά την οποία απαιτείται συνεργασία μεταξύ χρήστη της βιβλιοθήκης και βιβλιοθηκονόμου διαμέσου ηλεκτρονικών υπολογιστών. Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν να χρησιμοποιήσουν διάφορα μέσα όπως ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, φόρμες υποβολής ερωτήσεων στον παγκόσμιο ιστό, ηλεκτρονική συνομιλία (chat), υπηρεσίες άμεσης αποστολής μηνυμάτων, βίντεο, λογισμικό διαχείρισης τηλεφωνικού κέντρου μέσω διαδικτύου, τηλεφωνία μέσω πρωτοκόλλου διαδικτύου κλπ.”. Με βάση τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται οι ΗΥΠ διακρίνονται σε “ασύγχρονες” και “σύγχρονες”. Κατά τις “ασύγχρονες” ΗΥΠ η διεπίδραση μεταξύ του βιβλιοθηκονόμου και χρήστη της βιβλιοθήκης δεν λαμβάνει χώρα σε πραγματικό χρόνο. Ο χρήστης συνήθως υποβάλλει το πληροφοριακό ερώτημα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω φόρμας ερώτησης στον παγκόσμιο ιστό και λαμβάνει την απάντηση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε μεταγενέστερο χρόνο. Κατά τις “σύγχρονες” ΗΥΠ η επικοινωνία μεταξύ χρήστη και βιβλιοθηκονόμου γίνεται σε πραγματικό χρόνο. Οι σημαντικότερες λειτουργίες “σύγχρονων” ΗΥΠ είναι οι παρακάτω: ηλεκτρονική συνομιλία (chat), προώθηση ιστοσελίδων (page push), ταυτόχρονη φυλλομέτρηση (co-browse), παράλληλη χρήση εφαρμογών (application sharing), ηλεκτρονικός πίνακας (whiteboard), τηλεφωνία μέσω πρωτόκολλου διαδικτύου (voice over IP), βίντεο μέσω πρωτόκολλου διαδικτύου (video over IP).

### 1.1. Ιστορικό ΗΥΠ στη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας

Από τα μέσα της δεκαετίας του '90, η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας ξεκίνησε δειλά και χωρίς συστηματικό τρόπο την προσπάθεια να δώσει στους χρήστες της τη δυνατότητα να υποβάλλουν ερωτήσεις στο προσωπικό της βιβλιοθήκης ηλεκτρονικά. Για το σκοπό αυτό δημιούργησε ένα γενικό λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και αποπειράθηκε να σχεδιάσει φόρμες υποβολής ερωτήσεων στον παγκόσμιο ιστό μέσω του δικτυακού της τόπου. Το 2004 στα πλαίσια του έργου ΠΛΟΗΓΙΣ—Από την Πληροφορία (ΕΠΕ-ΑΕΚ II) στη γνώση αποφάσισε να οργανώσει συστηματικά ΗΥΠ εκπονώντας συγκεκριμένη πολιτική και όρους χρήσης της υπηρεσίας. Αποφασίστηκε η προμήθεια και η εγκατάσταση ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης ΗΥΠ. Επιλέχθηκε το σύστημα QuestionPoint της OCLC και της Library of Congress (LC), γιατί υποστηρίζει “σύγχρονες” και “ασύγχρονες” λειτουργίες ΗΥΠ και κυρίως γιατί ακολουθεί τα αναδυόμενα διεθνή πρότυπα και παρέχει τη δυνατότητα συνεργασιών σε τοπικό και διεθνές επίπεδο. Η έκδοση του QuestionPoint που επιλέχθηκε είναι “Full Subscriber with Standard Communications”, η οποία παρέχει τη δυνατότητα αποστολής ερωτήσεων μέσω φόρμας ερωτήσεων στον παγκόσμιο ιστό αλλά και τη δυνατότητα συνομιλίας σε πραγματικό χρόνο (chat). Το δεύτερο εξάμηνο του 2004 παραμετροποιήθηκε το σύστημα και προσαρμόστηκαν οι φόρμες

της υποβολής των ερωτήσεων στο δικτυακό τόπο της Βιβλιοθήκης. Ακολούθησε σεμινάριο εκπαίδευσης του προσωπικού στη χρήση του συστήματος, αλλά και στις ιδιαίτερες απαιτήσεις της απομακρυσμένης πληροφοριακής εργασίας σύμφωνα με τις οδηγίες της Reference and Users Services Association (2004). Έγινε προσπάθεια η υπηρεσία να ονομαστεί με όσο το δυνατό πιο γενικό, σαφή και κατανοητό τρόπο, αποφεύγοντας τη χρήση βιβλιοθηκονομικής ορολογίας και επιλέχθηκε η ονομασία “e-ρώτηση: Υπηρεσία Υποβολής Ερωτήσεων”. Η υπηρεσία αποφασίστηκε να είναι ανοιχτή σε όλους τους χρήστες και οι μόνοι περιορισμοί που τέθηκαν αφορούσαν: α) στο θεματικό πεδίο των ερωτήσεων, δηλ. οι ερωτήσεις να καλύπτονται από τις συλλογές και τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης, β) στην πολυπλοκότητα της ερώτησης, αποθαρρύνοντας την υποβολή σύνθετων πληροφοριακών ερωτήσεων που θα απαιτούσαν έρευνα σε βάθος. Δεν υπήρχε κανένας χρονικός περιορισμός για την υποβολή ερωτήσεων μέσω φόρμας στον παγκόσμιο ιστό, ενώ η υπηρεσία ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat) θα προσφερόταν στους χρήστες τις καθημερινές από 10:00–12:00. Η Βιβλιοθήκη θα δεσμευόταν να απαντάει εντός 2 εργάσιμων ημερών. Τον Ιανουάριο του 2005 η υπηρεσία e-ρώτηση (<http://www.lib.uom.gr/qp/indexgr.html>) τέθηκε σε πλήρη λειτουργία. Υπεύθυνο για τη απάντηση των ερωτημάτων ορίστηκε το προσωπικό του Τμήματος Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης (5 βιβλιοθηκονόμοι). Το σύστημα παρέχει τη δυνατότητα ανάθεσης των ερωτήσεων σε συγκεκριμένους βιβλιοθηκονόμους, καθώς και τη δυνατότητα συνεργασίας μεταξύ των βιβλιοθηκονόμων. Σε εβδομαδιαία βάση ένας βιβλιοθηκονόμος του Τμήματος αποδεσμεύεται από τα καθήκοντα επιτόπιας εξυπηρέτησης του κοινού και αναλαμβάνει την κύρια ευθύνη παροχής της υπηρεσίας.

### *1.2. Σκοπός της έρευνας*

Με τη συμπλήρωση ενός έτους λειτουργίας της υπηρεσίας e-ρώτηση θεωρήθηκε αναγκαία η διεξαγωγή της παρούσας έρευνας για την αποτίμησή της με βάση την ικανοποίηση των χρηστών. Σκοπός της έρευνας ήταν να εξακριβωθεί: α) ποιος χρησιμοποιεί την υπηρεσία και πως ενημερώθηκε για την ύπαρξή της, β) τι ερωτήσεις υποβάλλονται, γ) πώς νιώθουν οι χρήστες για την υπηρεσία γενικότερα και εάν είναι ευχαριστημένοι από αυτήν, δ) πόσο ευχαριστημένοι είναι οι χρήστες από τις απαντήσεις που παίρνουν, ε) εάν κρίνεται ότι η υπηρεσία πρέπει να συνεχίσει να παρέχεται, και εάν ναι, τι πιθανές αλλαγές πρέπει να γίνουν. Απώτερος στόχος της έρευνας ήταν η βελτίωση της υπηρεσίας και η καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών.

## **2. ΓΕΝΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ**

Πολλοί ερευνητές συγκρίνουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ΗΥΠ με αυτά των επιτόπιων, διαπροσωπικών υπηρεσιών πληροφόρησης και οι περισσότεροι τονίζουν την ιδιαίτερη δυναμική και αναγκαιότητα των ΗΥΠ, την γοητεία που ασκούν στους χρήστες και τα σημαντικά υψηλά ποσοστά ικανοποίησης από τις νέες ΗΥΠ (Nilsen 2005, Bushallow–Wilbur, De Vinney και Witchcomb 1996, Janes 2002). Σε μία μάλιστα έρευνα αποδείχθηκε ότι πολλοί χρήστες προτιμούσαν τις ΗΥΠ από την επιτόπια υπηρεσία πληρο-

φόρησης ακόμα και όταν βρίσκονταν στο χώρο της βιβλιοθήκης (Broughton 2003). Επιφυλακτική έως κριτική στάση τηρεί μόνο ο McKinzie (2002) τονίζοντας τα μειονεκτήματα των ΗΥΠ σε σχέση με τη επιτόπια, διαπροσωπική πληροφοριακή εργασία. Στη σύγχρονη βιβλιογραφία μεγάλη συζήτηση γίνεται για το εάν οι “σύγχρονες” ΗΥΠ θα υποκαταστήσουν στο άμεσο μέλλον τις “ασύγχρονες” ΗΥΠ (Lankes και Shostack 2002, Janes 2002). Όλοι όμως καταλήγουν στο ότι τουλάχιστον για το άμεσο μέλλον “σύγχρονες” και “ασύγχρονες” ΗΥΠ θα συνυπάρχουν γιατί καλύπτουν διαφορετικά είδη πληροφοριακών αναγκών, απευθύνονται σε διαφορετικές γενιές χρηστών και πιθανώς απαιτούν στελέχωση με βιβλιοθηκονόμους με διαφορετικές επαγγελματικές ικανότητες και συυλ.

Η διάδοση των ΗΥΠ στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες των Η.Π.Α που συμμετέχουν στην ARL σύμφωνα με μια έρευνα που δημοσιεύθηκε το 2003 καλύπτει το 96% (Stacy–Bates 2003). Ενώ σύμφωνα με μια άλλη έρευνα που δημοσιεύθηκε τον ίδιο χρόνο και καλύπτει δειγματοληπτικά όλο το φάσμα των ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων των ΗΠΑ, η διάδοση των ΗΥΠ αγγίζει συνολικά το 47%, ξεκινώντας από το 68.8% σε ιδρύματα που προσφέρουν προγράμματα που οδηγούν σε διδακτορικές διατριβές μέχρι το 27.3% σε ιδιωτικά χρηματοδοτούμενα προπτυχιακά κολέγια (Bao 2003). Για την Ελλάδα δεν υπάρχουν δημοσιευμένα στοιχεία. Στα πλαίσια αυτής της ανακοίνωσης διερευνήθηκαν οι δικτυακοί τόποι 40 Ελληνικών Βιβλιοθηκών ακαδημαϊκών ιδρυμάτων (AEI–TEI) εκ των οποίων οι δύο (2) δεν ήταν προσβάσιμοι. Μόνο έξι (ποσοστό περίπου 16%) Ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες παρείχαν κάποια μορφή ΗΥΠ και από αυτές μόνο οι τρεις (3) είχαν διατυπωμένη πολιτική χρήσης. Σε δύο βιβλιοθήκες εντοπίστηκαν υπό κατασκευή φόρμες υποβολής ερωτήσεων.

Ο όγκος της διεθνούς βιβλιογραφίας για τις ΗΥΠ αυξάνει ραγδαία. Ο ειδικός βιβλιογραφικός οδηγός του Bernie Sloan ενημερωμένος μέχρι το Σεπτέμβριο του 2004 περιλαμβάνει περισσότερες από 700 αναγραφές (Sloan 2004). Άλλες επισκοπήσεις της βιβλιογραφίας (Gross, McClure και Lankes 2001), καθώς και εξειδικευμένοι δικτυακοί τόποι όπως αυτός που επιμελείται η Joanna Wasik (2003) περιλαμβάνουν επίσης πλήθος βιβλιογραφικών αναφορών. Παρόλα τα παραπάνω δεδομένα μόνο το 9% των βιβλιοθηκών στις ΗΠΑ έχουν προχωρήσει σε αξιολόγηση των ΗΥΠ (Janes 2002). Η σημασία της αξιολόγησης των ΗΥΠ τονίζεται ιδιαίτερα από την Wasik (2003) και μια προσπάθεια τυποποίησης στατιστικών μετρήσεων δεικτών και ποιοτικών προτύπων για την αξιολόγηση των ΗΥΠ βρίσκεται σε φάση ολοκλήρωσης (McClure 2002). Δύο βασικές κατευθύνσεις έρευνας ακολουθούνται για την αξιολόγηση των ΗΥΠ. Το πρώτο είδος ερευνά το ποσοστό επιτυχίας των υπηρεσιών με βάση την ορθότητα των απαντήσεων, ενώ το δεύτερο ερευνά την ικανοποίηση των χρηστών. Πολλές έρευνες που έχουν γίνει στη δεκαετία του ‘80 έχουν καταλήξει στο συμπέρασμα ότι το ποσοστό σωστών απαντήσεων στις επιτόπιες ερωτήσεις των χρηστών κυμαίνεται γύρω στο 55% (Hernon και McClure 1986). Σε πρόσφατη έρευνα (Nielsen 2005) που έγινε με την αποστολή προκαθορισμένων ερωτήσεων σε βιβλιοθήκες που προσέφεραν ΗΥΠ και την αξιολόγηση τους από βιβλιοθηκονόμους ή φοιτητές βιβλιοθηκονομίας επιβεβαιώθηκε ο κανόνας του 55% ποσοστού ορθότητας των απαντήσεων. Σχεδόν όλες όμως οι έρευνες που εξετάζουν την ικανοποίηση πραγματικών χρηστών σε πραγματικές, αυθόρμητες ερωτήσεις που υπέβαλαν σε ΗΥΠ αναφέρουν ποσοστά γύρω στο 90%. Τα πιο

συνηθισμένα κριτήρια ικανοποίησης χρηστών είναι τα ακόλουθα: η ικανοποίηση των χρηστών με την ποιότητα της απάντησης, η ικανοποίηση από το χρόνο της απάντησης, η εκλαμβανόμενη από τους χρήστες γνώση του βιβλιοθηκονόμου, η πρόθεση επαναχρησιμοποίησης της υπηρεσίας ή σύστασης της σε άλλους (Kwon 2006, Nilsen 2005). Στην έρευνα των Stoffel και Tucker (2004) εκτός από τα παραπάνω χρησιμοποιούνται και τα ακόλουθα κριτήρια: η ικανοποίηση από την ευκολία χρήσης, η ικανοποίηση από την ευκολία εντοπισμού της υπηρεσίας στον δικτυακό τόπο της βιβλιοθήκης, η ικανοποίηση από τις online οδηγίες για τη χρήση της υπηρεσίας και η ικανοποίηση από την υπηρεσία συνολικά. Τα παραπάνω κριτήρια ικανοποίησης των χρηστών σε πολλές έρευνες συνδυάζονται με αντικειμενικούς δείκτες όπως ο πραγματικός μέσος χρόνος απόκρισης, το πραγματικό ποσοστό επαναχρησιμοποίησης της υπηρεσίας και η αντικειμενική αξιολόγηση της ορθότητας των απαντήσεων. Σημαντικές πληροφορίες που συλλέγονται από τις έρευνες αξιολόγησης ΗΥΠ αφορούν στα είδη των πληροφοριακών ερωτήσεων που υποβάλλονται, στις κατηγορίες των χρηστών, στους χρόνους αιχμής χρήσης των ΗΥΠ και τον τόπο σύνδεσης των χρηστών με την υπηρεσία. Οι De Groot κ.ά. (2005) κάνουν μια επισκόπηση των μέχρι το 2005 ερευνών σχετικά με τα είδη των ερωτήσεων που υποβάλλονται σε ΗΥΠ. Σύμφωνα με αυτή την επισκόπηση 7–33% των ερωτήσεων αφορούν σε αναζήτηση ή όρους χρήσης υλικού της βιβλιοθήκης, το 9–30% αφορά σε πολιτικές της βιβλιοθήκης, και το 19–66% σε αναζήτηση υλικού με γνωστή βιβλιογραφική περιγραφή και συνάγεται το συμπέρασμα ότι ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτήσεων δεν απαιτούν για την απάντησή τους θεματική εξειδίκευση του βιβλιοθηκονόμου. Τα παραπάνω επικυρώνει και άλλη έρευνα σύμφωνα με την οποία ένα μεγάλο ποσοστό των πληροφοριακών ερωτήσεων αφορούν πηγές πληροφόρησης, πολιτικές και υπηρεσίες της κάθε βιβλιοθήκης (Kibbee, Ward και Ma 2002). Ο μεγάλος αριθμός μη θεματικών ερωτήσεων μπορεί να οφείλεται και σε πιθανούς περιορισμούς στην υποβολή θεματικών ερωτήσεων που έχει θέσει η βιβλιοθήκη με την πολιτική της (Dee και Allen 2006, 16). Αλλά μπορεί να αποδοθεί επίσης και στην τοποθεσία των σχετικών με την υπηρεσία συνδέσμων. Για παράδειγμα η τοποθέτηση συνδέσμου προς την υπηρεσία στον online κατάλογο της βιβλιοθήκης έχει αποδειχθεί ότι αυξάνει σημαντικά τις ερωτήσεις που σχετίζονται με την διαθεσιμότητα του υλικού και τους όρους χρήσης του (Kibbee, Ward και Ma 2002). Από όλες τις έρευνες προκύπτει ότι η πλειοψηφία των χρηστών των ΗΥΠ των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών είναι φοιτητές (προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί), ενώ το διδακτικό προσωπικό περιορίζεται σε μια χρήση μικρότερη του 15%. Σύμφωνα με τους Bao (2003) και Stacy–Bates (2003) η πλειοψηφία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών δεν θέτει περιορισμό για τους χρήστες (ο πρώτος αναφέρει ποσοστό 62,7%, ενώ η δεύτερη ποσοστό 91%). Το υψηλότερο ποσοστό χρήσης από τους εξωτερικούς χρήστες που συναντήθηκε στις έρευνες φτάνει περίπου στο 35%. Παρ’ όλες τις αντίθετες προβλέψεις, όλες οι έρευνες (Bushallow–Wilbur, De Vinney και Witchcomb 1996, Kibbee, Ward και Ma 2002) συντείνουν στο ότι οι ώρες αιχμής χρήσης των ΗΥΠ συμπίπτουν με τις ώρες αιχμής των πληροφοριακών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης (μεσημεριανές ώρες). Σε άλλη έρευνα (Broughton 2002/2003) αναφέρεται ότι μόνο το 32% των χρηστών των ΗΥΠ συνδέονται από απομακρυσμένο Η/Υ (εκτός των εγκαταστάσεων του πανεπιστημίου). Οι Dee και Allen (2006) επισήμαναν τη χαμηλή χρήση σε σχέση με το υψηλό κόστος των

“σύγχρονων” ΗΥΠ και προσπάθησαν ανεπιτυχώς να το συνδέσουν με τη χρηστικότητα των ΗΥΠ. Ως στοιχεία χρηστικότητας αξιολόγησαν τη θέση, την ορατότητα συνδέσμου και την ονομασία της υπηρεσίας. Η Brenda-Hainer (2005) αναφέρει το χαμηλό ποσοστό χρήσης και το υψηλό κόστος ιδιαίτερα των “σύγχρονων” ΗΥΠ που πιθανόν τις καθιστά αναποτελεσματικές, όμως πιστεύει ότι οι βιβλιοθήκες πρέπει να επιμείνουν στην παροχή ΗΥΠ, γιατί έτσι προσεγγίζουν μη παραδοσιακούς χρήστες και γιατί έχει αποδειχθεί πως η συνεργατική παροχή ΗΥΠ μειώνει σημαντικά το κόστος και αυξάνει τη χρήση.

Τα τελευταία χρόνια πολλά είναι τα παραδείγματα επιτυχημένων συνεργατικών ΗΥΠ σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο καθώς και σε επίπεδο θεματικής εξειδίκευσης των βιβλιοθηκών. Σε τοπικό επίπεδο μια τέτοια επιτυχημένη συνεργασία με συνεχώς αυξανόμενη συμμετοχή βιβλιοθηκών και αυξανόμενη χρήση είναι το “Florida’s Ask a Librarian Service” (Mariner και Harrison 2003) που εγκαινιάστηκε τον Ιούλιο του 2003. Το Library LAWLINE είναι μια άλλη επιτυχημένη συνεργατική ΗΥΠ που προσφέρεται από 19 νομικές βιβλιοθήκες 7 πολιτειών στις ΗΠΑ (Matheson 2004). Σε εθνικό επίπεδο πρωτοποριακή και υποδειγματική είναι η συνεργατική ΗΥΠ που ανέπτυξαν οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της Κίνας (Jin κ.ά. 2005, 25) μέσω του Calis (China Academic Library and Information System). Παρέχει όλες τις λειτουργίες “σύγχρονων” και “ασύγχρονων” ΗΥΠ με διγλωσση υποστήριξη (κινέζικα και αγγλικά) και συνεργατική ανάπτυξη και συντήρηση γνωσιακής Βάσης δεδομένων μέσω του πρωτοκόλλου OAI-PMH (Open Archives Initiative’s Protocol for Metadata Harvesting). Σε διεθνές επίπεδο ολοκληρώθηκαν οδηγίες δημιουργίας διεθνούς συνεργατικής ΗΥΠ μεταξύ ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών Αυστραλίας, Νέας Ζηλανδίας και ΗΠΑ (Truelson 2004). Η προσπάθεια αυτή στηρίζεται στη συνεργατική χρήση του συστήματος διαχείρισης ΗΥΠ QuestionPoint. Εξαιτίας της ολοένα αυξανόμενης ανάγκης για δημιουργία συνεργατικών ΗΥΠ αναπτύσσονται και εξελίσσονται σχετικά επίσημα και ανεπίσημα πρότυπα και οδηγίες. Η IFLA στην προσπάθεια εκπόνησης διεθνών προτύπων για ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης έχει εκδώσει τις Digital Reference Guidelines (IFLA 2005). Η Reference and User Services Association της ALA έχει εκδώσει τις “Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services” (RUSA 2004), ενώ στο “Guidelines for Behavioral of Reference and Information Service Providers; Professional Competencies for Reference and User Services Librarians” (RUSA 2004) ενσωματώνει ειδικές οδηγίες για ΗΥΠ. Η NISO Standards Committee AZ-Networked Reference Services αναπτύσσει ένα Πρωτόκολλο Συναλλαγής Ερώτησης/Απάντησης (Question/Answer Transaction Protocol-QATP) το οποίο θα υποστηρίζει ανταλλαγές μεταξύ συστημάτων ΗΥΠ στα πλαίσια συνεργατικής επεξεργασίας πληροφοριακών ερωτήσεων (NISO 2004).

### 3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το QuestionPoint δίνει τη δυνατότητα συμπλήρωσης online ερωτηματολογίου αποστέλλοντας αυτόματα σχετικό μήνυμα παράκλησης συμπλήρωσής του μαζί με κάθε απάντηση. Όμως σε όλη τη διάρκεια λειτουργίας της υπηρεσίας, μόνο ένας χρήστης ανταποκρίθηκε και συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο. Για το λόγο αυτό αποφασίστηκε η σύνταξη ειδικού ερωτηματολογίου και η αποστολή του μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στους χρήστες.

Η έρευνα ικανοποίησης χρηστών αφορά στην εμπειρία των χρηστών που έχουν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία e-ρώτηση για να υποβάλλουν την ερώτησή τους μέσω φόρμας στον παγκόσμιο ιστό και έχουν λάβει απάντηση μέσω αυτής. Η υπηρεσία ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat) είχε μηδενική χρήση και κατά συνέπεια δεν ερευνηθήκε η ικανοποίηση από τη χρήση της αλλά ερευνηθήκε η ενημέρωση των χρηστών για την ύπαρξή της. Η έρευνα κάλυψε ερωτήσεις που είχαν υποβληθεί από το διάστημα 18/1/2005 μέχρι 15/6/2006 και πραγματοποιήθηκε με την αποστολή του ερωτηματολογίου συνοδευόμενου από πρόσκληση για συμμετοχή στην έρευνα (Παράρτημα 1) μεμονωμένα στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) του κάθε χρήστη της Βιβλιοθήκης που έχει χρησιμοποιήσει την υπηρεσία. Αποστάλθηκαν 100 ερωτηματολόγια σε 100 χρήστες που είχαν υποβάλλει τουλάχιστον μια ερώτηση κατά το παραπάνω χρονικό διάστημα. Παραλήφθηκαν 55 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια διαμορφώνοντας έτσι ένα ποσοστό απάντησης στην έρευνα 55%.

Το ερωτηματολόγιο, δεν περιλάμβανε προσωπικά δεδομένα παρά μόνο τη κατηγορία χρήστη που ανήκουν, ήταν σύντομο (απαρτιζόταν από 9 ερωτήσεις) μειώνοντας έτσι το χρόνο που απαιτείται για τη συμπλήρωσή του και αυξάνοντας τις πιθανότητες να απαντηθεί. Πιο συγκεκριμένα, ερευνηθήκαν η ικανοποίηση των χρηστών όσον αφορά στο χρόνο και στην ποιότητα απάντησης, στην ευκολία χρήσης της υπηρεσίας και εντοπισμού της στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης, στις online οδηγίες, καθώς και στη γνώση του Βιβλιοθηκονόμου. Επίσης, ερευνηθήκε: α) εάν οι χρήστες μέσω της υπηρεσίας πήραν την απάντηση που επιθυμούσαν και εάν αντιμετώπισαν τεχνικά προβλήματα, β) η πρόθεση των χρηστών για συνέχιση χρήσης της υπηρεσίας και για σύσταση της υπηρεσίας σε κάποιον άλλο. Τέλος, περιλάμβανε και μια ανοικτή ερώτηση μέσω της οποίας ζητήθηκαν προτάσεις και σχόλια που θα βοηθήσουν στη βελτίωση της υπηρεσίας.

#### 4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

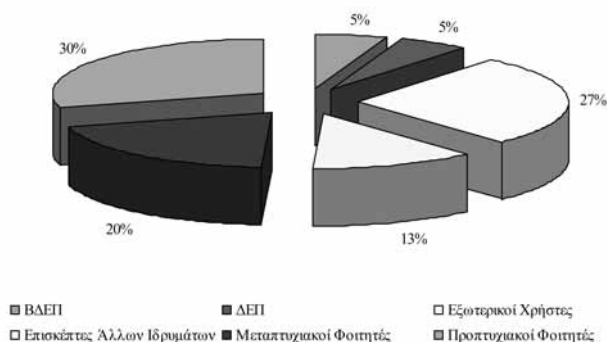
Κατά το χρονικό διάστημα που καλύπτει η έρευνα (Ιαν. 2005–Ιουν. 2006) υποβλήθηκαν 156 ερωτήματα από 130 διαφορετικούς χρήστες. Σε 30 από τους χρήστες δεν κατέστη δυνατή η αποστολή του ερωτηματολογίου λόγω τεχνικών προβλημάτων που σχετίζονταν με τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου των χρηστών. Ο δείκτης επανόδου στη υπηρεσία e-ρώτηση (return rate, δηλ. το ποσοστό χρηστών που χρησιμοποίησαν την υπηρεσία περισσότερες από μια φορές) είναι 24% στο σύνολο των 100 χρηστών στους οποίους αποστάλθηκαν ερωτηματολόγια και 28% στο σύνολο των 55 χρηστών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο. Ο χρόνος αιχμής χρήσης της υπηρεσίας (peak time) ήταν μεταξύ 12:00–16:00 χρονικό διάστημα το οποίο υποβλήθηκε το 44% των ερωτήσεων.

##### 4.1. Κατηγορίες χρηστών

Όπως φαίνεται και στο Γράφημα 1 οι μισοί (50%) από τους χρήστες που απάντησαν ήταν φοιτητές του Πανεπιστημίου. Από αυτούς το 30% ήταν προπτυχιακοί φοιτητές, ενώ το 20% μεταπτυχιακοί φοιτητές. Ιδιαίτερα ενδιαφέρον έχει το γεγονός ότι το 40% (27% από εξωτερικούς χρήστες και 13% από επισκέπτες άλλων ιδρυμάτων) των ερωτηματολογίων που απαντήθηκαν δεν ήταν από μέλη του Πανεπιστημίου. Θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι η



κατηγορία “επισκέπτες άλλων ιδρυμάτων” ενώ κατά το σχεδιασμό της έρευνας αφορούσε διδακτικό προσωπικό που επισκέπτεται το Πανεπιστήμιο για κάποιο χρονικό διάστημα, από τους περισσότερους χρήστες που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο εκλήφθηκε ως φοιτητές ή διδακτικό προσωπικό άλλων ιδρυμάτων που “επισκέπτονται” το δικτυακό τόπο και τις ιστοσελίδες της Βιβλιοθήκης. Η χρήση από το διδακτικό προσωπικό και το βοηθητικό διδακτικό προσωπικό ανήλθε στο 10%.

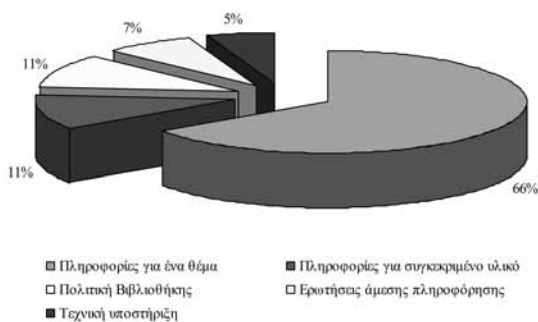


Γράφημα 1: Κατηγορίες χρηστών

#### 4.2. Είδος ερώτησης

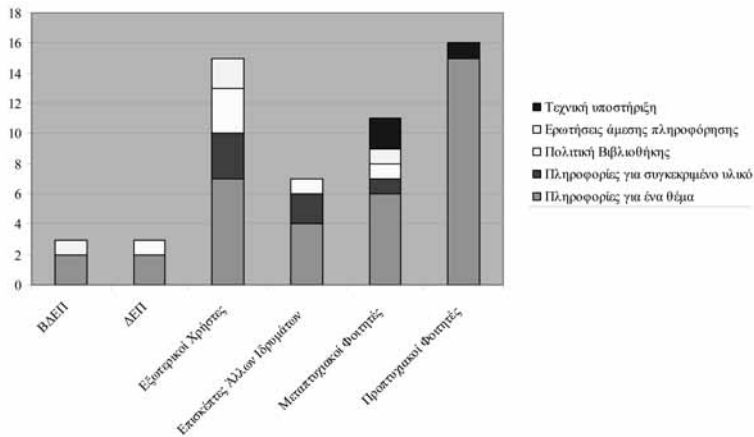
Όπως προκύπτει από την έρευνα (Γράφημα 2) το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών (66%) που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ζητούσαν πληροφορίες για ένα θέμα. Ερωτήσεις που σχετίζονται με πληροφορίες για συγκεκριμένο υλικό και την πολιτική της Βιβλιοθήκης κατέλαβαν από 11% η κάθε κατηγορία. Τέλος, το 7% των χρηστών που πήραν μέρος στην έρευνα χρησιμοποίησαν την υπηρεσία για ερωτήσεις άμεσης πληροφόρησης ενώ το 5% για τεχνική υποστήριξη.

Για το διαχωρισμό και την ερμηνεία των ειδών των ερωτήσεων δες το Παράρτημα 2.



Γράφημα 2: Είδη ερωτήσεων χρηστών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο

Παρακάτω (Γράφημα 3) γίνεται ένας συσχετισμός του είδους των ερωτήσεων που υποβλήθηκαν με τις κατηγορίες χρηστών. Όπως φαίνεται οι περισσότερες ερωτήσεις που κάνουν όλες οι κατηγορίες χρηστών αφορούν σε πληροφορίες για ένα θέμα. Το είδος αυτών των ερωτήσεων είναι ιδιαίτερα υψηλό στην κατηγορία των προπτυχιακών φοιτητών. Ιδιαίτερα αυξημένα εμφανίζονται τα ποσοστά ερωτήσεων άμεσης πληροφόρησης και ερωτήσεων που σχετίζονται με την πολιτική της Βιβλιοθήκης στους εξωτερικούς χρήστες. Τέλος, όπως ήταν αναμενόμενο ερωτήσεις που αφορούσαν στην τεχνική υποστήριξη υποβλήθηκαν μόνο από μέλη του Πανεπιστημίου και ειδικότερα από φοιτητές.



Γράφημα 3: Είδη ερωτήσεων ανά κατηγορία χρήστη

#### 4.3. Γνώση της Υπηρεσίας

Το 59% των χρηστών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο έμαθαν για τη ύπαρξη της υπηρεσίας από το δικτυακό τόπο της Βιβλιοθήκης. Στο ξεκίνημα της έρευνας το ποσοστό αυτό περιοριζόταν περίπου στο μισό γιατί σύνδεσμος για την υπηρεσία υπήρχε μόνο στην αρχική ιστοσελίδα. Κατά το χρονικό διάστημα που καλύπτει η έρευνα δημιουργήθηκε ο νέος δικτυακός τόπος της Βιβλιοθήκης στον οποίο προστέθηκαν σύνδεσμοι προς την υπηρεσία από πολλές επιπλέον ιστοσελίδες. Ένα σημαντικό ποσοστό (11%) ενημερώθηκε για την ύπαρξη της υπηρεσίας από κάποιο συμφοιτητή. Δηλαδή, κάποιοι φοιτητές που εξυπηρετήθηκαν μέσω της υπηρεσίας και πολύ πιθανώς έμειναν ευχαριστημένοι, πρότειναν τη χρήση της και σε άλλους. Από τους υπόλοιπους, το 15% ενημερώθηκε από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης, το 7% από τα μαθήματα βιβλιογραφικής εκπαίδευσης, το 4% από ενημερωτικό φυλλάδιο και κάποιο καθηγητή, ενώ το υπόλοιπο 4% με άλλο τρόπο.

#### 4.4. Ικανοποίηση Χρηστών

Η καρδιά της έρευνας βρίσκεται στις ερωτήσεις που αφορούν στην ικανοποίηση των χρηστών. Σ' όλες τις κατηγορίες η ικανοποίηση των χρηστών ξεπερνά το 70% (οι χρήστες είναι πάρα πολύ ή πολύ ευχαριστημένοι). Οι απαντήσεις "Πάρα πολύ" και "Πολύ" ευχαρι-

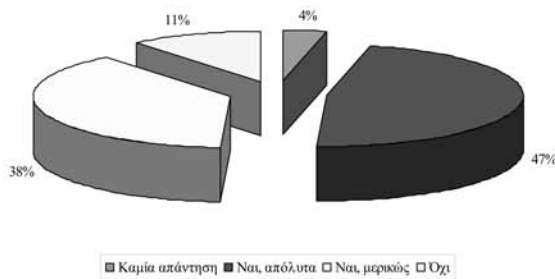
στημένοι συνοψίζονται στην κατηγορία “Ευχαριστημένοι”, ενώ οι “Λίγο” και “Καθόλου” ευχαριστημένοι στην κατηγορία “Δυσανεστημένοι”. Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο δήλωσαν ευχαριστημένοι με την ευκολία χρήσης της Υπηρεσίας (93%), ακολουθούμενο από το χρόνο απάντησης (91%), την γνώση του Βιβλιοθηκονόμου και την Υπηρεσία e-ρώτηση συνολικά (87%), την ποιότητα απάντησης (81%), τις online οδηγίες για τη χρήση της υπηρεσίας (78%) και την ευκολία εντοπισμού της υπηρεσίας στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης (74%). Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο πραγματικός μέσος χρόνος απάντησης ήταν 20 ώρες και 42 λεπτά, πολύ μικρότερος δηλαδή από τις δυο (2) εργάσιμες μέρες που ορίζονται στην πολιτική της Βιβλιοθήκης. Ο Πίνακας 1 παραθέτει τις απαντήσεις “Πάρα πολύ”, “Πολύ”, “Μέτρια”, “Λίγο”, “Καθόλου” ξεχωριστά. Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών απάντησαν “Πάρα πολύ” ευχαριστημένοι όσον αφορά στο χρόνο απάντησης (73%), ακολουθούμενο από το ποσοστό του 57% για την ευκολία χρήσης, του 50% για την υπηρεσία συνολικά, του 47% για την ευκολία εντοπισμού της υπηρεσίας στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης, του 46% για την ποιότητα της απάντησης και του 45% για τη γνώση του Βιβλιοθηκονόμου και τις online οδηγίες για τη χρήση της υπηρεσίας.

Τέσσερις ερωτήσεις προστέθηκαν στο ερωτηματολόγιο για να συνεισφέρουν στην εξέταση του επιπέδου ικανοποίησης των χρηστών.

<b>Πίνακας: 1 – Αναλυτική περιγραφή ικανοποίησης χρηστών</b>						
	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Χρόνος απάντησης	73%	18%	7%	2%	–	–
Ποιότητα απάντησης	46%	35%	11%	4%	2%	2%
Ευκολία χρήσης	57%	36%	5%	2%	–	–
Γνώση του Βιβλιοθηκονόμου	45%	42%	7%	2%	–	4%
Ευκολία εντοπισμού της υπηρεσίας στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης	47%	27%	24%		2%	–
Online οδηγίες για τη χρήση της υπηρεσίας e-ρώτηση	45%	33%	16%	4%	–	2%
Την υπηρεσία e-ρώτηση συνολικά	50%	37%	7%	2%	–	4%

#### 4.4.1. Αξιολόγηση απάντησης

Δεδομένου ότι ο απώτερος στόχος αυτής της έρευνας ήταν η καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών, η πιο σημαντική από τις 4 αυτές ερωτήσεις είναι εάν η απάντηση που πήραν οι χρήστες ήταν αυτή που χρειάζονταν. Όπως φαίνεται και στο Γράφημα 4 το 47% πήραν απόλυτα την απάντηση που χρειάζονταν, ενώ το 38% πήραν μερικώς την απάντηση που χρειάζονταν. Το 11% δεν πήραν την απάντηση που χρειάζονταν και το υπόλοιπο 4% δεν έδωσε καμία απάντηση. Σύμφωνα με μια απόπειρα αντικειμενικής αξιολόγησης της ποιότητας των απαντήσεων από το προσωπικό του Τμήματος της Βιβλιοθήκης με βάση τις μεταγραφές των Ερωτήσεων/Απαντήσεων προκύπτει σχεδόν πλήρης αντιστοίχιση της αξιολόγησης της ποιότητας της απάντησης με τα ποσοστά ικανοποίησης από την ποιότητα της απάντησης που δήλωσαν οι χρήστες.



Γράφημα 4: Εάν μέσω της Υπηρεσίας οι χρήστες πήραν την απάντηση που χρειαζόντουσαν

#### 4.4.2. Πρόθεση επαναχρησιμοποίησης της υπηρεσίας

Οι χρήστες, επίσης, ρωτήθηκαν εάν θα χρησιμοποιούσαν την Υπηρεσία “e-ρώτηση” ξανά. Το 95% των χρηστών θα χρησιμοποιούσε την υπηρεσία ξανά, ενώ το 5% ίσως. Όπως προκύπτει κανένας χρήστης δεν απάντησε ότι δε θα χρησιμοποιούσε την υπηρεσία ξανά. Σημαντικό αποτελεί το γεγονός ότι το 20% από τους χρήστες που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο χρησιμοποίησαν τουλάχιστον 2 φορές την υπηρεσία για να υποβάλλουν μια ερώτηση, ενώ το 8% περίπου τουλάχιστον 3 φορές.

#### 4.4.3. Σύσταση της Υπηρεσίας σε κάποιον άλλο

Το 94% των χρηστών θα πρότεινε τη χρήση της υπηρεσίας σε κάποιον άλλο, το 4% ίσως και το 2% δεν έδωσε καμία απάντηση. Κανένας χρήστης δεν απάντησε ότι δεν θα συνιστούσε τη χρήση της υπηρεσίας σε κάποιον άλλο.

#### 4.4.4. Τεχνικά προβλήματα

Ένας ακόμη παράγοντας που συμβάλει στην ικανοποίηση των χρηστών έχει να κάνει με το εάν αντιμετώπισαν τεχνικά προβλήματα κατά τη διάρκεια χρήσης της Υπηρεσίας. Από τους 55 χρήστες που απάντησαν στην έρευνα οι 53 (96%) απάντησαν ότι δεν αντιμετώπισαν τεχνικά προβλήματα, ενώ οι 2 (4%) ισχυρίστηκαν ότι αντιμετώπισαν. Η φύση των

τεχνικών προβλημάτων που περιέγραψε ο ένας (εξωτερικός χρήστης) από τους 2 αφορούσε στην πραγματικότητα περιορισμούς δικαιωμάτων πρόσβασης σε πληροφοριακές πηγές της βιβλιοθήκης. Ο δεύτερος χρήστης δεν περιέγραψε τη φύση των τεχνικών προβλημάτων που αντιμετώπισε.

#### 4.4.5. Γνώση ύπαρξης υπηρεσίας ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat)

Το 91% των χρηστών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο δεν γνώριζε για την ύπαρξη υπηρεσίας ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat).

Στο τέλος του ερωτηματολογίου δόθηκε η δυνατότητα στους χρήστες να κάνουν κάποιες προτάσεις που θα συνέβαλαν στη βελτίωση της Υπηρεσίας “e-ρώτηση”. Το 65% δεν έδωσε καμία απάντηση στην ερώτηση, το 15% απάντησε ότι δεν έχει κάποιες προτάσεις να κάνει. Το 20% από τους χρήστες που πήραν μέρος στην έρευνα συμπλήρωσαν προτάσεις και σχόλια, που στην πλειοψηφία τους ήταν επαινετικά για την υπηρεσία. Οι προτάσεις που υποβλήθηκαν αφορούσαν την αποφυγή παραπομπών σε πηγή πληροφοριών και την προσφορά έτοιμης απάντησης, καθώς και τη μεγαλύτερη θεματική εξειδίκευση των βιβλιοθηκονόμων.

## 5. ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Παρόλο που η έρευνα αυτή είναι η πρώτη έρευνα ικανοποίησης χρηστών ΗΥΠ στην Ελλάδα, τα αποτελέσματα της είναι ανάλογα με τα αποτελέσματα των περισσότερων σχετικών ερευνών για τις ΗΥΠ ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στις ΗΠΑ. Μόνο δυο ουσιαστικά ευρήματα διαφοροποιούνται από τις αντίστοιχες έρευνες και αφορούν: α) στο υψηλότερο ποσοστό χρήσης από εξωτερικούς χρήστες και β) στη μηδενική χρήση της υπηρεσίας ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat). Το υψηλότερο ποσοστό χρήσης ΗΥΠ σε ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη από εξωτερικούς χρήστες που παρατηρήθηκε σε αντίστοιχη έρευνα ήταν 33% (De Groote κ.α. 2005). Το αντίστοιχο ποσοστό στην παρούσα έρευνα ήταν 27% όμως σε αυτό πρέπει να προστεθεί και το 13% “επισκεπτών άλλων ιδρυμάτων” ανεβάζοντας έτσι το ποσοστό των εξωτερικών χρηστών στο 40%. Το 13% των χρηστών αφορά μέλη άλλων ακαδημαϊκών ιδρυμάτων που πιθανώς χρησιμοποίησαν την υπηρεσία “e-ρώτηση” λόγω έλλειψης αντίστοιχης υπηρεσίας στα περισσότερα άλλα ακαδημαϊκά ιδρύματα. Οι ερωτήσεις που υποβάλλουν οι εξωτερικοί χρήστες αποδείχθηκε ότι δεν επιβαρύνουν σημαντικά την ομαλή λειτουργία της υπηρεσίας γιατί κυρίως αφορούν ερωτήσεις άμεσης πληροφόρησης, πληροφορίες για συγκεκριμένο υλικό και την πολιτική της βιβλιοθήκης. Πολλές έρευνες ΗΥΠ σε βιβλιοθήκες στις ΗΠΑ σημειώνουν τη χαμηλή χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat) (π.χ. Dee και Allen 2006), άλλες τονίζουν την επικράτηση “σύγχρονων” μορφών στις προτιμήσεις των χρηστών ΗΥΠ θεωρώντας τις “σύγχρονες” μορφές ΗΥΠ τεχνολογικά πρόωρες (Lankes και Shostack 2002), ενώ κάποιες άλλες αποδίδουν τη χαμηλή χρήση σε εγγενείς αδυναμίες της “σύγχρονης” επικοινωνίας μέσω Η/Υ (McKinzie 2002) και τονίζουν ότι δεν πρέπει να γίνεται βιαστική υιοθέτηση “σύγχρονων” ΗΥΠ (Kern 2003). Η μηδενική χρήση της υπηρεσίας ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat) στη βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας δεν μπορεί βέβαια να αποδοθεί αποκλειστικά στους παραπά-

νω λόγους. Οφείλεται αφενός μεν στον περιορισμένο χρόνο παροχής της υπηρεσίας (10:00–12:00), ο οποίος μάλιστα αποδείχθηκε ότι είναι εκτός του χρονικού διαστήματος αιχμής της υπηρεσίας e-ρώτηση (12:00–16:00) και στην κακή τοποθέτηση συνδέσμων προς την υπηρεσία (ο σύνδεσμος οδηγεί αρχικά στη φόρμα υποβολής ερωτήσεων) και αφετέρου στην ανεπαρκή προώθηση της υπηρεσίας αφού μόνο 9% των χρηστών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο γνώριζαν την ύπαρξή της.

Τα αποτελέσματα για τις ώρες αιχμής της ΗΥΠ οι οποίες συμπίπτουν με τις ώρες αιχμής της λειτουργίας της βιβλιοθήκης επιβεβαιώνουν πλήθος παρόμοιων ευρημάτων από άλλες έρευνες. Οι βιβλιοθήκες πρέπει να αντιμετωπίζουν τις ΗΥΠ ως εναλλακτικές υπηρεσίες πληροφόρησης που καλύπτουν διαφορετικές ανάγκες χρηστών και όχι ως συμπληρωματικές υπηρεσίες που λειτουργούν για να επεκτείνουν εικονικά το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης. Οι χρήστες σε ποσοστό 98% είναι ικανοποιημένοι από το χρόνο απάντησης (μέσος χρόνος απάντησης 20 ώρες και 42 λεπτά) γεγονός που καταδεικνύει ότι δίνουν μεγαλύτερη σημασία στην ποιότητα της απάντησης, στη δυνατότητα άμεσης υποβολής της και όχι στην άμεση παραλαβή της απάντησης (βλ. αντίστοιχες διαπιστώσεις στους Bushallow–Wilbur, DeVinney και Whitcomb 1996 και Janes 2002). Σε όλες τις έρευνες ικανοποίησης χρηστών (και η παρούσα δεν αποτελεί εξαίρεση) εμφανίζονται ποσοστά υψηλότερα του 90%. Κάποιοι προβληματίστηκαν με τα πολύ υψηλά αυτά ποσοστά ικανοποίησης και με την προτίμηση των ΗΥΠ σε σχέση με τις επιτόπιες υπηρεσίες πληροφόρησης από την πλειοψηφία των χρηστών (Broughton 2003). Πιστεύουμε ότι τα υψηλά ποσοστά ικανοποίησης οφείλονται στη μεγάλη σημασία που δίνουν οι χρήστες στο να χρησιμοποιούν μια υπηρεσία χωρίς χρονικούς και τοπικούς περιορισμούς καθώς και στο μεγάλο κύρος των νέων τεχνολογιών πληροφόρησης. Οι πολύ υψηλές προσδοκίες των χρηστών καταδεικνύονται και από δυο συγκεκριμένες ερωτήσεις που υποβλήθηκαν στη υπηρεσία “e-ρώτηση” οι οποίες δεν απαντήθηκαν για δεοντολογικούς λόγους γιατί αφορούσαν νομική συμβουλή και ιατρική συνταγογράφηση.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας οι περισσότεροι χρήστες έμαθαν για την ύπαρξη της υπηρεσίας από τον δικτυακό τόπο της βιβλιοθήκης. Για να γίνει πιο αποτελεσματική η υπηρεσία χρειάζεται να τοποθετηθούν συστηματικά σύνδεσμοι προς αυτήν από όλες τις ιστοσελίδες που πιθανολογείται η αναζήτηση βοήθειας από τους χρήστες καθώς και από τον online κατάλογο, τις βάσεις δεδομένων και όλες τις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης της βιβλιοθήκης. Παρόλα αυτά, η συνεχής προώθηση της υπηρεσίας μέσα από τα έντυπα, ενημερωτικά φυλλάδια και τα προγράμματα βιβλιογραφικής εκπαίδευσης της βιβλιοθήκης κρίνεται αναγκαία, γιατί η αυθόρμητη διάδοση της υπηρεσίας μεταξύ των χρηστών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο περιορίζεται στο 11%. Ο συνδυασμός του είδους ερωτήσεων με τις κατηγορίες χρηστών που τις υποβάλλουν μπορεί να δώσει πολύ χρήσιμα στοιχεία για τη στοχευμένη προώθηση της υπηρεσίας ανά κατηγορία χρηστών. Ο όγκος των ερωτήσεων σχετικά με την πολιτική της βιβλιοθήκης που υποβάλλονται από εξωτερικούς χρήστες μπορεί να μειωθεί με τη σαφή περιγραφή των δικαιωμάτων των εξωτερικών χρηστών στο δικτυακό τόπο της βιβλιοθήκης, καθώς επίσης και με τη δημιουργία αρχείου συνηθισμένων ερωτήσεων (FAQ) προσβάσιμου από την ιστοσελίδα

της υπηρεσίας. Συσχετίζοντας την ικανοποίηση των χρηστών από την ποιότητα της απάντησης με το αρχείο μεταγραφών Ερωτήσεων/Απαντήσεων του QuestionPoint μπορούν να εντοπιστούν οι ανάγκες περαιτέρω εκπαίδευσης του προσωπικού και να σχεδιαστεί το κατάλληλο σεμινάριο. Τα στοιχεία που συγκεντρώνονται από τις έρευνες αξιολόγησης των ΗΥΠ είναι πολύ σημαντικά για τη συνεχή βελτίωσή τους. Έρευνες αξιολόγησης της ικανοποίησης των χρηστών θα πρέπει να επαναλαμβάνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα και δείκτες αποτίμησης των ΗΥΠ θα πρέπει να υπολογίζονται σε μηνιαία βάση.

Η συνεργατική παροχή ΗΥΠ δίνει τη λύση σε μια σειρά προβλήματα που παρουσιάζονται στις ΗΥΠ μεμονωμένων Βιβλιοθηκών. Με την κοινή χρήση και αξιοποίηση συστημάτων διαχείρισης ΗΥΠ, ανθρώπινων πόρων και πηγών πληροφόρησης είναι δυνατόν να προκύψει επέκταση του ωραρίου λειτουργίας, ιδιαίτερα των σύγχρονων ΗΥΠ, μεγαλύτερη θεματική κάλυψη των πληροφοριακών ερωτήσεων από περισσότερο εξειδικευμένο προσωπικό και μείωση του κόστους παροχής ΗΥΠ. Η ολοένα αυξανόμενη διεθνής εμπειρία, η ανάπτυξη σχετικών προτύπων καθιστά την συνεργατική παροχή ΗΥΠ μεταξύ των ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών αναγκαία και εφικτή. Η χρήση κοινών ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης που είναι διαθέσιμες στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες μέσω του συνδέσμου HEAL—link διευκολύνει τη συνεργασία και την καθιστά επιτακτική.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Arnold, J. και N. Kaske 2005. Evaluating the quality of a chat service. *portal: Libraries and the Academy* 5, (2): 177–193.
- Bailey–Hainer, B. 2005. Virtual Reference: alive & well. *Library Journal*, <http://www.libraryjournal.com/article/CA491140.html> (πρόσβαση στις 5 Ιουνίου 2006)
- Bao, X–M. 2003. A study of web–based interactive reference services via academic library home pages. *Reference & Users Services Quarterly* 42, (3): 250–256.
- Beard, J., N. Bottomley, R. Geeson και S. Spencer 2003. ASK: a virtual enquiry desk–case study. *The Electronic Library* 21, (6): 601–608.
- Broughton, K.M. 2003. Usage and user analysis of a real–time digital reference service. *Reference Librarian* 38, (79–80): 183–200.
- Bushallow–Wilbur, L., G. DeVinney και F. Whitcomb 1996. Electronic mail reference service: a study. *RQ* 35, (3): 359–371.
- Dee, C. και M. Allen 2006. A survey of the usability of digital reference services on academic health science library web sites. *The Journal of Academic Librarianship* 32, (1): 69–78.
- De Groote, S.L., J.L. Dorsch, S. Collard και C. Scherrer 2005. Qualifying cooperation: collaborative digital reference service in the large academic library. *College & Research Libraries* 66, (5): 436–454.
- Diamond, W. και B. Pease 2001. Digital reference: a case study of question types in an academic library. *Reference Services Review* 29, (3): 210–218.
- Gross, M., C. McClure και R.D. Lankes 2001. Assessing quality in digital reference services: overview of key literature on digital reference. Information Use Management Institute, [http://dliis.dos.state.fl.us/bld/Research\\_Office/VRDphaseII.LitReview.doc](http://dliis.dos.state.fl.us/bld/Research_Office/VRDphaseII.LitReview.doc) (πρόσβαση στις 21 Φεβρουαρίου 2006).
- Hernon, P. και C.R. McClure 1986. Unobstructive reference testing: the 55% rule. *Library Journal* 111: 37–41.
- Hill, J.B., C. Madarash–Hill και N.P.T. Bich 2003. Digital reference evaluation: assessing the past to plan for the future. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship* 4, (2–3), [http://southernlibrarianship.icaap.org/content/vo4no3/Hill\\_joi.htm](http://southernlibrarianship.icaap.org/content/vo4no3/Hill_joi.htm) (πρόσβαση στις 2 Φεβρουαρίου 2006)
- Janes, J. 2002. Digital reference: reference librarians’ experiences and attitudes. *Journal of the American Society for Information and Technology* 53, (7): 549–566.
- Janes, J. 2002. Live reference: too much, too fast? *Library Journal*, <http://www.libraryjournal.com/article/CA251681.html> (πρόσβαση στις 20 Φεβρουαρίου 2006).
- Jin, Y., M. Huang, H. Lin, και J. Guo 2005. Towards collaboration: the development of collaborative virtual reference service in China. *The Journal of Academic Librarianship* 31, (3): 287–291.



- Kern, K. 2003. Communication, patron satisfaction, and the reference interview. *Reference & User Services Quarterly* 43, (1): 47–49.
- Kibbee, J., D. Ward και W. Ma 2002. Virtual service, real data: results of a pilot study. *Reference Services Review* 30, (1): 25–36.
- Kwon, N. 2006. Users satisfaction with referrals at a collaborative virtual reference service. *Information Research* 11, (2), <http://information.net/ir/11-2/paper246.html> (πρόσβαση στις 5 Ιουνίου 2006).
- Lankes, R.D. και P. Shostack 2002. The necessity of real-time. *Reference & Users Services Quarterly* 41, (4): 350–355.
- Mariner, V. και L. Harrison 2004. Florida’s “Ask a Librarian” service – a collaborative success. *Florida Libraries* 47, (1): 8–9.
- Martensen, A. και L. Gronholdt 2003. Improving library users’ perceived quality, satisfaction and loyalty: an integrated measurement and management system. *The Journal of Academic Librarianship* 29, (3): 140–147.
- Matheson, S. 2004. Library LAWLINE: collaborative virtual reference in a special library consortium. *The Reference Librarian* 41, (85): 101–114
- McClure, C., R.D. Lankes, M. Gross και B. Choltco–Devlin 2002. Statistics measures and quality standards for accessing digital reference library services: guidelines and procedures, <http://quartz.syr.edu/quality/Quality.pdf> (πρόσβαση στις 20 Ιουλίου 2006).
- McKinzie, S. 2002. Virtual reference: overrated, inflated, and not even real. *Reviews & Columns* 4, (2), <http://www.charlestonco.com/features.cfm?id=112&type=ed> (πρόσβαση στις 5 Ιουνίου 2006)
- Moyo, L.M. 2002. Reference anytime anywhere: towards virtual reference services at Penn State. *The Electronic Library* 20, (1): 22–28.
- National Information Standards Organization NISO Committee 2004. AZ. Question/Answer Transaction Protocol Draft for Trial Use, <http://www.loc.gov/standards/netref/qatp-trial.pdf> (πρόσβαση στις 20 Ιουλίου 2006).
- Nilsen, K. 2005. Virtual face-to-face reference: Comparing users’ perspectives on visits to physical and virtual reference desks in public and academic libraries. Εργασία στο Proceedings of the World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council, August 14–18, 2005, Oslo, <http://www.ifla.org.sg/IV/ifla71/papers/027e-Nilsen.pdf> (πρόσβαση στις 20 Ιουλίου 2006).
- Perkins, G.H. 2004. Will libraries’ web-based survey methods replace existing non-electronic survey methods? *Information Technology and Libraries* 23, (3): 123–126.
- Reference and User Services Association 2003. Guidelines for Behavioral of Reference and Information Service Providers; Professional Competencies for Reference and User Services Librarians, <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/professional.htm> (πρόσβαση στις 11 Ιουλίου 2006)

- Reference and User Services Association 2006. Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services, <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/virtrefguidelines.htm> (πρόσβαση στις 20 Ιουλίου 2006).
- Ruppel, M. και J.C. Fagan 2002. Instant messaging reference: users' evaluation of library chat. *Reference Services Review* 30, (3): 183–97.
- Shi, X., P.J. Holahan και M.P. Jurkat 2004. Satisfaction formation processes in library users: understanding multisource effects. *The Journal of Academic Librarianship* 30, (2): 122–31.
- Sloan, B. 2004. Digital reference services bibliography, <http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html> (πρόσβαση στις 24 Φεβρουαρίου 2006).
- Stacy–Bates, K. 2003. E–mail reference responses from academic ARL libraries: an unobtrusive Study. *Reference & Users Services Quarterly* 43, (1): 59–70.
- Stoffel, B. και T. Tucker 2004. E–mail and chat reference: assessing patron satisfaction. *Reference Services Review* 32, (2): 120–40.
- Truelson, J.A. 2004. Partnering on virtual reference using QuestionPoint: guidelines for collaboration between academic libraries in Australia/New Zealand and the USA. *AARL* 35, (4): 301–08.
- Wasik, J.M. 2003. Digital reference evaluation, [http://www.vrd.org/AskA/digref\\_assess.shtml](http://www.vrd.org/AskA/digref_assess.shtml) (πρόσβαση στις 20 Φεβρουαρίου 2006).

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Κατηγορία Χρήστη	Επιλέξτε Διδακτικό Προσωπικό Βοηθητικό Διδακτικό Προσωπικό Διοικητικό Προσωπικό Ερευνητικό Προσωπικό Μεταπτυχιακοί Φοιτητές Προπτυχιακοί Φοιτητές Άλλα Μέλη Πανεπιστημιακής Κοινότητας Επισκέπτες Άλλων Ιδρυμάτων Εξωτερικοί Χρήστες
2. Πώς μάθατε για την Υπηρεσία e-ρώτηση;	Επιλέξτε Από την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης Από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης Από ενημερωτικό φυλλάδιο Από τα μαθήματα Βιβλιογραφικής Εκπαίδευσης Από κάποιο καθηγητή Από κάποιο συμφοιτητή Άλλο
3. Πόσο ευχαριστημένοι είστε με την Υπηρεσία e-ρώτηση όσον αφορά στα ακόλουθα; Βαθμολογείστε με κλίμακα από 5 έως 1 5=Πάρα πολύ, 4=Πολύ, 3=Μέτρια, 2=Λίγο, 1=Καθόλου	
• Χρόνος απάντησης	
• Ποιότητα απάντησης	
• Ευκολία χρήσης	
• Γνώση του Βιβλιοθηκονόμου	
• Ευκολία εντοπισμού της υπηρεσίας στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης	
• Online οδηγίες για τη χρήση της Υπηρεσίας e-ρώτηση	
• Την Υπηρεσία e-ρώτηση συνολικά	
4. Μέσω της υπηρεσίας πήρατε την απάντηση που χρειαζόσασταν;	Επιλέξτε Ναι, απόλυτα Ναι, μερικώς Όχι
5. Κατά τη διάρκεια της χρήσης της υπηρεσίας αντιμετωπίσατε τεχνικά προβλήματα;	Επιλέξτε Ναι Όχι
Εάν Ναι, περιγράψτε τη φύση των προβλημάτων	
6. Θα χρησιμοποιούσατε την Υπηρεσία e-ρώτηση ξανά;	Επιλέξτε Ναι Όχι Ίσως

7. Θα προτείνετε τη χρήση της Υπηρεσίας e-ρώτηση σε κάποιον άλλο;	Επιλέξτε Ναι Όχι Ίσως
8. Γνωρίζετε ότι η Υπηρεσία e-ρώτηση δίνει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat);	Επιλέξτε Ναι Όχι
Εάν Ναι, αναφέρετε του λόγους που προτιμάστε την υποβολή ερώτησης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email);	
9. Έχετε κάποιες προτάσεις να κάνετε για τη βελτίωση της Υπηρεσίας e-ρώτηση;	

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2. ΕΙΔΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ-ΕΡΜΗΝΕΙΑ

<p><b>Ερωτήσεις άμεσης πληροφόρησης</b></p> <p>Απλές και σύντομες ερωτήσεις που συνήθως μπορούν να απαντηθούν άμεσα και γρήγορα. Ερωτήσεις όπως “Στοιχεία επικοινωνίας (τηλ, fax, email) κάποιου εκδοτικού οίκου”, ή “Τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) κάποιου καθηγητή”, κ.ά.</p>	<p><b>Πληροφορίες για συγκεκριμένο υλικό</b></p> <p>Ερωτήσεις για το εντοπισμό συγκεκριμένου υλικού, όπως βιβλίου, περιοδικού, άρθρου, μελέτης, κ.ά, στη συλλογή της Βιβλιοθήκης.</p> <p><b>Τεχνική υποστήριξη</b></p> <p>Ερωτήσεις για το πώς μπορούν να έχουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης καθώς και για τεχνικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν κατά την πρόσβαση σ’ αυτές.</p>
<p><b>Πληροφορίες για κάποιο θέμα</b></p> <p>Ερωτήσεις που πολύ συχνά ξεκινούν με το “Πώς μπορώ να βρω πληροφορίες για το θέμα...”. Οι ερωτήσεις αυτής της κατηγορίας συνήθως έχουν να κάνουν με αναζήτηση βιβλιογραφίας, αρθρογραφίας, μελετών, στατιστικών δεδομένων και γενικότερα με βοήθεια για το σχεδιασμό έρευνας.</p>	<p><b>Πολιτική Βιβλιοθήκης</b></p> <p>Ερωτήσεις για τις υπηρεσίες και τις πολιτικές της Βιβλιοθήκης. Πιο συγκεκριμένα, ερωτήσεις για δανεισμό, διαδανεισμό, ανανεώσεις, επιστροφές, ωράριο λειτουργίας, κ.ά.</p>