

Αξιολόγηση Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Έρευνες Ικανοποίησης Χρηστών

Σκρέτα Χριστίνα, Πολιτιστικός Οργανισμός – Δημοτική Βιβλιοθήκη Τρικάλων, MSc βιβλιοθηκονόμος, Ξάνθου 15, Τρίκαλα, Christina_skreta@yahoo.gr, 24310-30695, 6972274216

Γεωργακοπούλου Ιφιγένεια, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών – Φιλοσοφική Σχολή, τμήμα Τουρκικών και Σύγχρονων Ασιατικών Σπουδών, MSc βιβλιοθηκονόμος, Αίμου 53 – 55, Βοτανικός, ifigenia_georgakopoulou@yahoo.gr, 210-3421962, 6945606413

Καραγιάννη Αικατερίνη, Αρχαιονόμος – Βιβλιοθηκονόμος, Οδυσσέως 20, Νέα Σμύρνη, Λάρισα, gnkaterina@yahoo.gr, 2410-237249, 6974812600

Περίληψη

Η αξιολόγηση υπηρεσιών μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης θεωρείται μια διαδικασία ζωτικής σημασίας, ένα απαραίτητο εργαλείο για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη μιας υπηρεσίας πληροφόρησης, στην πρόκληση για την αναθεώρηση του παραδοσιακού της ρόλου. Η αξιολόγηση τόσο της χρήσης (ποιοτικής και ποσοτικής) των υπηρεσιών πληροφόρησης όσο και της εκπαίδευσης που παρέχεται για την ορθή χρήση των υπηρεσιών αυτών, είναι επίσης πολύ σημαντική. Μπορεί να βοηθήσει τη βιβλιοθήκη να εντοπίσει τις πραγματικές εκπαιδευτικές ανάγκες των χρηστών της, να εντοπίσει τυχόν αδυναμίες και να βελτιώσει τις υπηρεσίες της.

Μια βιβλιοθήκη θα πρέπει πρώτα απ' όλα, να έχει γνώση των αναγκών των χρηστών της και να σχεδιάζει αποτελεσματικές υπηρεσίες με τρόπο που να ικανοποιεί τους χρήστες. Οι τεχνικές για τη μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη αφορούν τη διαδικασία συλλογής στοιχείων η οποία προϋποθέτει τη σύνταξη και διανομή ερωτηματολογίων, συνεντεύξεις, παρατήρηση και εμπειρία συμβάλλοντας καθοριστικά στη διαμόρφωση και βελτίωση της εικόνας της βιβλιοθήκης.

Οι έρευνες χρηστών επιδιώκουν να μετρήσουν το βαθμό που η Βιβλιοθήκη επηρεάζεται από τις απαιτήσεις των χρηστών της και τη δυνατότητα ικανοποίησης των αναγκών τους. Επιπλέον, μπορεί να προσδιοριστεί η έκταση και η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται σε μια βιβλιοθήκη. Τέλος, τα αποτελέσματα μιας έρευνας χρηστών αντανακλούν τις σχέσεις αλληλεπίδρασης που αναπτύσσονται ανάμεσα στο χρήστη και τις πηγές της μονάδας πληροφόρησης.

Οι περισσότερες βιβλιοθήκες διοργανώνουν εκπαιδευτικά προγράμματα για τους χρήστες τους. Τα προγράμματα αυτά αρχίζουν συνήθως με γενικές ξεναγήσεις στο χώρο των βιβλιοθηκών όπου οι χρήστες μπορούν να πάρουν μια

ολοκληρωμένη ιδέα για την βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες που αυτή προσφέρει. Στις κυριότερες μεθόδους εκπαίδευσης συμπεριλαμβάνονται έντυποι και ηλεκτρονικοί οδηγοί, προσωπική εκπαίδευση, διαλέξεις και σεμινάρια.

Παρουσιάζονται τα αποτελέσματα εμπειρικής μελέτης που διενεργήθηκε με τη μέθοδο του ερωτηματολογίου στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών – Φιλοσοφική Σχολή. Κύριο μέλημα της έρευνας ήταν να αναδείξει το βαθμό ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει η βιβλιοθήκη στους χρήστες της, να καταγράψει τα δυνατά και αδύνατα σημεία που παρατηρούνται και τέλος, να υπογραμμίσει τα εμπόδια και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εκάστοτε χρήστες.

Abstract

The evaluation of the services of an Academic Library is considered a procedure of vital significance, an indispensable tool for the planning and the development of an information service to the challenge of the revision of its traditional role. The evaluation of its use as far as quality and quantity as well of the training that is offered for the right use of these services is also very important. It will help the library to locate the real needs of each user and to improve its services.

A library, first of all, should be aware of the needs of its users and able to plan effective services to satisfy its users. The techniques used to define the level of the user's satisfaction refer to the procedure of collecting elements which include drawing and distribution of questioners, interviews, observation and experience contributing decidedly for the information and improvement of the library.

The research of its users pursues to estimate the degree that the library is affected by the user's demands and the possibility of the user's satisfaction. In addition, it makes it possible to define the extension and the quality of the services which are rendered by the library.

Finally, the results of the user's research reflect the relation between the use and the informational unit of the library.

Most of the libraries organize training programs for their users. These programs usually begin with general visits to the library areas where the users can form a general idea of the services which the library offers. The main training methods include printed and electronic guides, personal training, lectures and seminars.

The results of a thorough study, carried out with the use of the questionnaire method in the libraries of the faculty of Philosophy, are then presented.

The main concern of the research is to emphasize the degree of the quality of the services that library offers to its users and to point out the strong and weak points which are noticed. In the end, to identify the obstacles and the problems which are faced by the users.

Εισαγωγή

Η αξιολόγηση υπηρεσιών θεωρείται μια διαδικασία ζωτικής σημασίας, ένα απαραίτητο εργαλείο για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη μιας υπηρεσίας πληροφόρησης, στην πρόκληση για την αναθεώρηση του παραδοσιακού της ρόλου.

«Τι πραγματικά θέλουν οι χρήστες και τι μια βιβλιοθήκη πρέπει να κάνει για αυτό;» ήταν και θα είναι το βασικό ερώτημα. Ωστόσο, ο τρόπος προσέγγισης του και η σωστή αξιοποίηση των δεδομένων, αποτελούν σήμερα, περισσότερο από κάθε άλλη φορά, ένα σοβαρό πρόβλημα. Οι ιδιομορφίες και η ποικιλομορφία, που παρατηρούνται στις μέρες μας, στο χώρο της πληροφόρησης και οι αυξημένες απαιτήσεις καθιστούν το έργο αυτό ακόμη πιο δύσκολο (Νικητάκης, Σίτας, 1999).

Οι υπηρεσίες δεν μπορούν να αξιοποιηθούν στο μέγιστο δυνατό βαθμό χωρίς την απαραίτητη εκπαίδευση και καθοδήγηση από τη βιβλιοθήκη ή τον οργανισμό που τις παρέχει.

Η αξιολόγηση τόσο της χρήσης (ποιοτικής και ποσοτικής) των υπηρεσιών πληροφόρησης όσο και της εκπαίδευσης που παρέχεται για την ορθή χρήση των υπηρεσιών αυτών, είναι επίσης πολύ σημαντική. Η αξιολόγηση μπορεί να βοηθήσει τη βιβλιοθήκη να εντοπίσει τις πραγματικές εκπαιδευτικές ανάγκες των χρηστών της, να εντοπίσει τυχόν αδυναμίες και να βελτιώσει τις υπηρεσίες της.

Εκπαίδευση Χρηστών

Κάθε βιβλιοθήκη πρέπει να είναι υπεύθυνη για την εκπαίδευση των χρηστών της (Ξενίδου, 2000) σχετικά με την ορθή χρήση των υπηρεσιών που παρέχει. Ανάμεσα στους βασικότερους στόχους εκπαίδευσης των χρηστών είναι:

- Η ενημέρωση των χρηστών της για τις υπηρεσίες που παρέχει. Το πρώτο βήμα κατά την εκπαίδευση, θα πρέπει να είναι η γνωστοποίηση προς τους χρήστες για το ποιες υπηρεσίες διαθέτει η βιβλιοθήκη.
- Η εκπαίδευση των χρηστών με τέτοιο τρόπο ώστε να έχουν την ικανότητα να γνωρίσουν τις υπηρεσίες και αυτό να τους βοηθήσει να αποδίδουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στο έργο τους, να κατανοήσουν και να αξιολογήσουν τις πληροφορίες που κατάφεραν να ανακτήσουν.

Οι περισσότερες βιβλιοθήκες διοργανώνουν εκπαιδευτικά προγράμματα για τους χρήστες τους. Τα προγράμματα αυτά αρχίζουν συνήθως με γενικές ξαναγήσεις στο χώρο των βιβλιοθηκών όπου οι χρήστες μπορούν να πάρουν μια ολοκληρωμένη ιδέα για την βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες που αυτή προσφέρει.

Πιο εξειδικευμένα μαθήματα γίνονται συνήθως για να δείξουν στους χρήστες την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.

Οι κυριότερες μέθοδοι εκπαίδευσης που ακολουθούν οι βιβλιοθήκες είναι οι παρακάτω:

- Έντυποι οδηγοί.

Οι έντυποι οδηγοί πληροφορούν μαζικά όλους τους χρήστες για τις υπηρεσίες που προσφέρει η βιβλιοθήκη και συμβάλουν επικουρικά στην εκμάθηση πληροφοριακών συστημάτων της, αφού παρέχουν τις βασικές οδηγίες χρήσης τους.

- Προσωπική εκπαίδευση (one-to-one instruction).

Συμβαίνει όταν υπάρχει διαθέσιμος βιβλιοθηκονόμος έτοιμος να δώσει βοήθεια και καθοδήγηση σε όποιο χρήστη την ζητήσει. Έτσι, υπάρχει αμεσότητα και δίνονται εξειδικευμένες απαντήσεις την ώρα που οι χρήστες το έχουν ανάγκη. Όμως αυτή η μέθοδος απαιτεί πάρα πολύ χρόνο εκ μέρους του βιβλιοθηκονόμου – εκπαιδευτή και είναι αδύνατο αυτό να γίνει με όλους τους χρήστες. (Ανδρέου)

- Διαλέξεις και σεμινάρια.

Διοργανώνονται μαθήματα από ειδικούς βιβλιοθηκονόμους με εκπαιδευτικές και επικοινωνιακές ικανότητες με σκοπό τη μεταφορά γνώσης στους χρήστες (Roberts, Blandy, 1989). Το περιεχόμενο των διαλέξεων θα πρέπει να περιλαμβάνει: α) Χρήση πληροφοριακών εργαλείων ανάκτησης πληροφοριών β) Καθορισμός φύσης και έκτασης της πληροφορίας γ) Αποτίμηση - αξιολόγηση των πληροφοριών (Νικητάκης, 2006).

- Online οδηγίες.

Πολλές ηλεκτρονικές πηγές (π.χ. οι περισσότεροι ηλεκτρονικοί κατάλογοι και οι περισσότερες online βάσεις δεδομένων) παρέχουν στους χρήστες τους οδηγίες και βοήθεια. Επιπρόσθετα, κάποιες βιβλιοθήκες παρέχουν online οδηγίες και υποστήριξη των χρηστών μέσω ειδικών ιστοσελίδων στο διαδίκτυο απαντώντας άμεσα σε ερωτήσεις και απορίες.

Κάθε βιβλιοθήκη θα πρέπει να σχεδιάζει τα εκπαιδευτικά της προγράμματα ανάλογα με τις δυνατότητες και το μέγεθος της, αλλά και βάση των πραγματικών εκπαιδευτικών αναγκών των χρηστών. Οι ανάγκες των χρηστών σε θέματα εκπαίδευσης μπορούν να εξακριβωθούν μετά από αξιολόγηση τόσο της χρήσης των πηγών όσο και της παρεχόμενης εκπαίδευσης.

Οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να βρουν τον τρόπο να ανακαλύψουν και να κατανοήσουν τις πραγματικές εκπαιδευτικές ανάγκες των χρηστών τους. Αυτό μπορεί να γίνει μόνο μετά από αμφίδρομη επικοινωνία με αυτούς μέσω συγκεκριμένων μεθόδων έρευνας και αξιολόγησης όπως ερωτηματολόγια, συνεντεύξεις, παρατήρηση και εμπειρία (Shonrock, 1996).

- *Ερωτηματολόγια προς τους χρήστες:* ένας αριθμός ανώνυμων ερωτηματολογίων μπορεί να δοθεί τυχαία σε χρήστες της βιβλιοθήκης. Τα ανώνυμα ερωτηματολόγια δίνουν την ευχέρεια στον χρήστη να εκφραστεί πιο ελεύθερα δίνοντας πιο αντικειμενικές πληροφορίες. (Τοράκη, 2007).
- *Συνεντεύξεις με χρήστες:* πρόκειται για συναντήσεις που γίνονται με κάθε ερωτώμενο χωριστά, έχουν συνήθως δομημένη μορφή και παίζουν ιδιαίτερο ρόλο όταν πρέπει να εξαχθούν σοβαρές, ευαίσθητες ή εμπιστευτικές πληροφορίες. (Τοράκη, 2007). Οι συνεντεύξεις δίνουν στους βιβλιοθηκονόμους την ευκαιρία να επικοινωνήσουν άμεσα με τους χρήστες μέσω της συζήτησης και αυτό πιθανόν να τους βοηθήσει να κατανοήσουν καλύτερα τον τρόπο σκέψης και αντίδρασης των φοιτητών.
- *Παρατήρηση και εμπειρία:* θεωρείται πολύ σημαντική μέθοδος καθώς μέσω αυτής το προσωπικό της βιβλιοθήκης μπορεί να δώσει πληροφορίες για το πόσο συχνά οι χρήστες αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά τη διάρκεια της χρήσης διαφόρων πηγών, πόσο συχνά ζητούν τη βοήθεια βιβλιοθηκονόμου, τι είδους απορίες έχουν συνήθως, και πόσο συχνά χρησιμοποιούν τις πηγές χωρίς πρόβλημα βρίσκοντας αυτό που θέλουν. Οι πιο συχνές ερωτήσεις των χρηστών και τα πιο συχνά προβλήματα που αντιμετωπίζουν, μπορούν να οδηγήσουν σε πολύ χρήσιμα συμπεράσματα.

Η αξιολόγηση της χρήσης των υπηρεσιών αλλά και της ικανοποίησης που έχουν οι χρήστες, μπορεί να βοηθήσει την βιβλιοθήκη να εντοπίσει πιθανές αδυναμίες και κενά και να τις βελτιώσει. Η ίδια έρευνα και αξιολόγηση πρέπει να επαναλαμβάνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα για να μπορεί να υπάρχει σύγκριση. Η όλη διαδικασία αξιολόγησης θα πρέπει επίσης να αξιολογείται για να βελτιώνεται και να γίνεται όσο πιο αντικειμενική γίνεται.

Στόχος κάθε βιβλιοθήκης θα πρέπει να είναι η παροχή προς τους χρήστες της των καταλληλότερων υπηρεσιών πληροφόρησης κάθε φορά που τις χρειάζονται. Χωρίς αμφιβολία, η παροχή τέτοιων υπηρεσιών από τις βιβλιοθήκες είναι μια πολύπλοκη μα αναγκαία διαδικασία η οποία μπορεί να επιτευχθεί μόνο αν συνοδεύεται από την ανάλογη εκπαίδευση. Η αξιολόγησή τους, λοιπόν, είναι απαραίτητη στο συνεχώς μεταβαλλόμενο κόσμο των βιβλιοθηκών και της πληροφόρησης.

Χρήστες – Βιβλιοθήκη

Οι υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης πρέπει να σχεδιάζονται και να προσφέρονται, όχι μόνο από καθαρή «επαγγελματική βιβλιοθηκονομική» άποψη αλλά με αντικειμενικό σκοπό να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των χρηστών. Η μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη πρέπει να είναι ενεργητική και όχι παθητική καθώς τα ενδιαφέροντα και οι προσδοκίες των χρηστών είναι πιθανό να αλλάζουν.

Αυτό που πρέπει να προσδιορίσουμε είναι:

α) οι διαφορετικές κατηγορίες χρηστών σαν άτομα ή ομάδες και

β) οι ανάγκες και προσδοκίες των ομάδων χρηστών καθώς κάθε ομάδα έχει τις δικές της ανάγκες και φέρει τις δικές της προκαταλήψεις για την χρήση και τη σημασία της Βιβλιοθήκης (Ζάχος, 1999).

Μια βιβλιοθήκη θα πρέπει πρώτα απ' όλα, να έχει γνώση των αναγκών των χρηστών της και να σχεδιάζει τις υπηρεσίες της με τρόπο που να ικανοποιεί τους χρήστες, εντός ή εκτός, των χώρων της Βιβλιοθήκης και στη συνέχεια να προσφέρει υπηρεσίες όπως:

- Καλή στέγαση (καθίσματα, φωτισμό, θερμοκρασία κ.λ.π.).
- Καλή καθαριότητα.
- Αξιόπιστα μηχανήματα (φωτοτυπικά μηχανήματα, Η/Υ, βίντεο κ.λ.π.).
- Αποτελεσματικές υπηρεσίες στους χρήστες (υποδοχή, απαντήσεις ερωτημάτων με αποτελεσματικότητα και ταχύτητα).
- Αποδοτική υπηρεσία υποστήριξης.
- Ευγενικό και εξυπηρετικό προσωπικό.
- Παρακολούθηση και αποτίμηση συμπεριλαμβανομένων των προσδοκιών των χρηστών, παράπονα και προτάσεις για βελτίωση
- Ανάδραση στις διαδικασίες βελτίωσης και έλεγχο ότι οι βελτιώσεις γίνονται στην πράξη.

Έρευνες Χρηστών

Οι βιβλιοθήκες αρχίζουν να αναγνωρίζουν όλο και περισσότερο την ανάγκη της συστηματικής μελέτης και κατανόησης των αναγκών του χρήστη. Η αναγκαιότητα αυτή πηγάζει από τον κεντρικό ρόλο που έχουν οι χρήστες στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης.

Οι τεχνικές για τη μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη μπορούν να ομαδοποιηθούν σε:

- παράπονα και προτάσεις βελτίωσης
- ανταπόκριση (feedback) με: help desks κ.α.
- έρευνα χρηστών

Οι έρευνες χρηστών επιδιώκουν να μετρήσουν το βαθμό που η Βιβλιοθήκη επηρεάζεται από τις απαιτήσεις που οι χρήστες έχουν από την Βιβλιοθήκη και πως ικανοποιούνται οι ανάγκες αυτές. Συχνά αυτό σημαίνει ερωτήσεις στους τωρινούς ή τους δυνητικούς χρήστες της Βιβλιοθήκης για τις αντιλήψεις τους, τις προσδοκίες και τις εμπειρίες τους από τη χρήση της Βιβλιοθήκης (Ζάχος, 1999).

Η διαδικασία συλλογής στοιχείων προϋποθέτει τη σύνταξη και διανομή ερωτηματολογίων στους χρήστες, οι οποίοι συμπληρώνοντας τα θα συμβάλλουν καθοριστικά στη διαμόρφωση και βελτίωση της εικόνας της βιβλιοθήκης.

Τα ερωτηματολόγια των ερευνών πρέπει να είναι όσο το δυνατό πιο σαφή και ξεκάθαρα στη διατύπωση των ερωτήσεων τους, ώστε να μη δημιουργούν προβλήματα συμπλήρωσης.

Σχετικά με τη μορφή των ερωτηματολογίων ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί και στην έκταση τους, ερωτηματολόγια εκτενή με μεγάλο αριθμό ερωτήσεων, που απαιτούν πολύ χρόνο για τη συμπλήρωσή τους, δεν θεωρούνται εύχρηστα άλλα ούτε και αξιοποιήσιμα από το βιβλιοθηκονόμο, καθώς θα αντιμετωπίσει προβλήματα στην ταξινόμησή τους.

Σε ένα ερωτηματολόγιο υπάρχουν συνήθως τόσο ανοικτές όσο και κλειστές απαντήσεις. Οι κλειστές ερωτήσεις έχουν το πλεονέκτημα ότι συμπληρώνονται εύκολα, απαιτούν λίγο χρόνο για τη συμπλήρωσή τους και γι' αυτό τα ερωτηματολόγια με κλειστές απαντήσεις έχουν μεγάλη ανταπόκριση, περιορίζουν τον ερωτώμενο στο στόχο του ερωτηματολογίου, εξασφαλίζουν αντικειμενικές απαντήσεις, κωδικοποιούνται, αναλύονται και αξιολογούνται εύκολα. Οι ανοικτές ερωτήσεις έχουν το πλεονέκτημα ότι αφήνουν τον ερωτώμενο να εκφρασθεί ελεύθερα και να αναπτύξει την άποψή του. Απαιτούν όμως μεγαλύτερη προσπάθεια και περισσότερο χρόνο για τη συμπλήρωσή τους, πράγμα που επηρεάζει το ποσοστό ανταπόκρισης των ερωτώμενων. Λόγω της μεγάλης ποικιλίας των απαντήσεων που δίνονται στις ανοικτές απαντήσεις, γίνεται δύσκολη η κωδικοποίηση τους για περαιτέρω επεξεργασία και στατιστική ανάλυση, αυτό μπορεί να επηρεάσει την αξιοπιστία των δεδομένων (Ζάχος, 1999).

Αφού συλλεχθούν τα στοιχεία της έρευνας, πρέπει στη συνέχεια να αναλυθούν και να ερμηνευθούν και να εξαχθούν τα συμπεράσματα. Οι διαδικασίες ανάλυσης και ερμηνείας των στοιχείων προϋποθέτουν την ταξινόμησή τους σε πίνακες.

Χρήστες – Ικανοποίηση Αναγκών

Οι καλές δημόσιες σχέσεις που αναπτύσσουν οι βιβλιοθήκες μεταξύ των χρηστών – πελατών τους οδηγεί σε ποιοτικότερες υπηρεσίες και κατ' επέκταση σε μεγαλύτερη ικανοποίηση των αναγκών τους (Νικητάκης, Σίτας, 1999).

Ο σωστός σχεδιασμός μιας βιβλιοθήκης για να ικανοποιήσει τις ανάγκες των χρηστών της, δεν μπορεί παρά να ξεκινά από συστηματική μελέτη προσδιορισμού της ταυτότητάς τους και των αναγκών τους. Κάθε ομάδα χρηστών έχει διαφορετικές ανάγκες και για να εντοπιστούν αυτές οι ανάγκες πρέπει να συγκεντρώσουμε στοιχεία προερχόμενα από έρευνα. Η επιτυχία της ικανοποίησης των χρηστών προέρχεται από τον προσδιορισμό: της ταυτότητάς τους, των προσδοκιών τους, των αντιλήψεων τους, των απαιτήσεων τους και τέλος, των αναγκών τους.

Η ικανοποίηση είναι άμεσα συνδεδεμένη με τις απαιτήσεις. Υπάρχουν χρήστες που δεν έχουν υψηλές προσδοκίες και απαιτήσεις, υπάρχουν άλλοι που δεν έχουν επείγουσες ανάγκες, άλλοι που δεν γνωρίζουν ότι η βιβλιοθήκη έχει κι άλλο υλικό που θα μπορούσε να τους προσφέρει. Οι βιβλιοθήκες πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικές ώστε να μη δημιουργούν ψευδείς λανθασμένες εντυπώσεις ή απαιτήσεις.

Πολλές φορές, οι χρήστες καταφεύγουν στη βιβλιοθήκη για να αναζητήσουν πληροφορίες και υλικό, χωρίς να έχουν ξεκαθαρίσει και αυτοί οι ίδιοι τι ακριβώς θέλουν, έτσι δεν είναι σε θέση να εξηγήσουν με σαφήνεια τις ανάγκες τους. Άλλες φορές πάλι, δεν γνωρίζουν το υλικό που έχει η βιβλιοθήκη ή τι ακριβώς είναι σε θέση να τους

προσφέρει. Οι ανάγκες στις οποίες πρέπει να εστιάζεται περισσότερο το ενδιαφέρον των βιβλιοθηκονόμων είναι η δυνατότητα πρόσβασης στο χρήστη της πιο εξαντλητικής απάντησης και χωρίς θόρυβο (με τις λιγότερο λανθασμένες ανακλήσεις).

Κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι οι χρήστες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες θα φανεί όταν εξετάσουμε τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά τα στοιχεία μέτρησης αυτών των υπηρεσιών ώστε να αποκτήσουμε μια πιο ολοκληρωμένη και πραγματική εικόνα. Γι' αυτό θα πρέπει να συλλέξουμε αξιόπιστα στοιχεία μέσα από έρευνες χρηστών (Ζάχος, 1999).

Μια έρευνα χρηστών αυτή καθ' αυτή δε μπορεί να προσδιορίσει τους λόγους που μια βιβλιοθήκη μειονεκτεί στην οργάνωση και λειτουργία της. Μπορεί όμως να προσδιορίσει την έκταση και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται σε μια βιβλιοθήκη χωρίς να γίνεται λεπτομερής αναφορά στους λόγους διαμόρφωσης των αποτελεσμάτων.

Τα αποτελέσματα μιας έρευνας χρηστών αντανακλούν τις σχέσεις αλληλεπίδρασης που αναπτύσσονται ανάμεσα στο χρήστη και τις πηγές της βιβλιοθήκης. Η σημασία του αποτελέσματος μιας έρευνας εξαρτάται από ένα ευρύ φάσμα παραγόντων, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι στόχοι που κάθε βιβλιοθήκη έθεσε, οι υπάρχουσες συνθήκες και το περιβάλλον της βιβλιοθήκης, οι χρήστες, ο τρόπος σύμφωνα με τον οποίο κάθε έρευνα πραγματοποιήθηκε και ο τρόπος που συλλέχθηκαν τα στοιχεία.

Διεξαγωγή έρευνας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της Φιλοσοφικής Σχολής

Μεθοδολογία και ανάπτυξη ερωτηματολογίου

Η έρευνα διενεργήθηκε κατά την περίοδο 20 Σεπτεμβρίου – 10 Οκτωβρίου του 2007 στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και συγκεκριμένα στα 15 σπουδαστήρια της Φιλοσοφικής Σχολής.

Η δειγματοληπτική διαδικασία πραγματοποιήθηκε με πρωτογενή έρευνα με τη μέθοδο συλλογής ερωτηματολογίων για τυχαίο στρωματοποιημένο δείγμα. Με τη συγκεκριμένη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας, κάθε άτομο από το σύνολο του πληθυσμού έχει την πιθανότητα να συμπεριληφθεί στο τελικό δείγμα. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει είκοσι δύο (22) ερωτήσεις, από τις οποίες μόνο η μία είναι ανοιχτού τύπου.

Το επιθυμητό σύνολο του δείγματος ορίστηκε στα 100 ερωτηματολόγια. Δεν τέθηκε κανένας περιορισμός ως προς το φύλο και την ηλικία των φοιτητών, ωστόσο έγινε προσπάθεια να τηρηθεί ισομετρική ποσόστωση στη μεταβλητή του φύλου. Συγκεκριμένα, το δείγμα αντιστοιχεί σε 75 άτομα – προπτυχιακούς φοιτητές (5 από κάθε σπουδαστήριο) και 25 μεταπτυχιακούς.

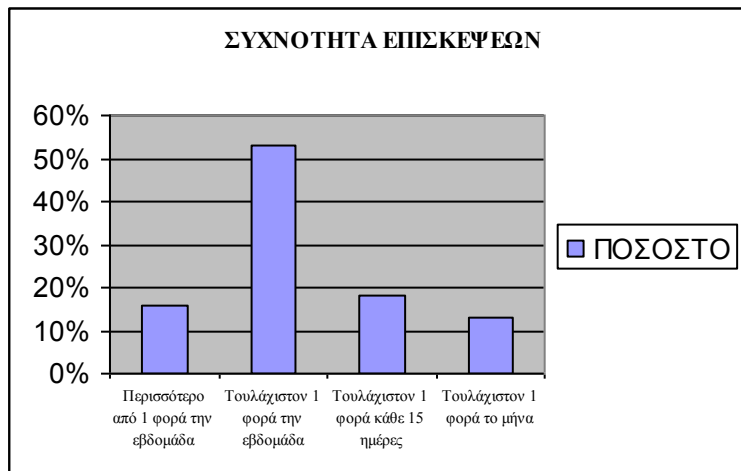
Σκοπός της έρευνας είναι να αναδείξει το βαθμό ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών και το ποσοστό ικανοποίησης των αναγκών των χρηστών, να καταγράψει τα

δυνατά και αδύνατα σημεία που παρατηρούνται, και τέλος, να υπογραμμίσει τα εμπόδια και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εκάστοτε χρήστες.

Ανάλυση των δεδομένων

Συχνότητα επίσκεψης των χρηστών στους χώρους της Βιβλιοθήκης

Το 69% είναι τακτικοί χρήστες των σπουδαστηρίων, δηλαδή τα επισκέπτονται περισσότερο από 1 φορά την εβδομάδα (16%) ή τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα (53%). Το ποσοστό εκείνων δε, που επισκέπτονται τα σπουδαστήρια 1 φορά στο δεκαπενθήμερο φτάνει στο 18% και 1 φορά το μήνα στο 13%.



Πρόσβαση – Περιβάλλον – Θόρυβος

Όσον αφορά την πρόσβαση στο χώρο της βιβλιοθήκης ένα αρκετά ικανοποιητικό ποσοστό (65%) τη θεωρεί εύκολη. Μόλις το 32% τη θεωρεί μέτρια, ενώ ελάχιστοι είναι εκείνοι που τη θεωρούν δύσκολη (3%). Ως προς το περιβάλλον της βιβλιοθήκης το 44% των ερωτηθέντων το χαρακτηρίζει άνετο, το 39% φιλικό, το 9% απρόσωπο και 8% ψυχρό. Όσον αφορά το επίπεδο θορύβου της βιβλιοθήκης το 47% το θεωρεί μέτριο, το 39% χαμηλό και το 14% υψηλό.

Αξιολόγηση των Υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται στοιχεία σχετικά με την αξιολόγηση των υπηρεσιών έτσι όπως αυτές παρέχονται από τα σπουδαστήρια.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΠΛΗΡΩΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ	ΜΕΡΙΚΩΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ	ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ
Χρήση Αναγνώστηριου	47%	53%	0%
Δανεισμός Βιβλίων	41%	42%	17%
Χρήση Περιοδικών	36%	50%	14%
Χρήση Βιβλιογραφικών Βάσεων Δεδομένων σε CD-ROMs	10%	39%	51%
Ηλεκτρονική Αναζήτηση	34%	44%	22%
Παραγγελία Βιβλιογραφίας	8%	44%	48%
Αναζήτηση & Εκτύπωση Άρθρων από τις Βάσεις Δεδομένων	9%	40%	51%
Χρήση Οπτικοακουστικού Υλικού	3%	31%	66%
Σεμινάρια Εκπαίδευσης Χρηστών	9%	35%	56%
Σταθμοί Εργασίας για Πρόσβαση στο Ίντερνετ	17%	48%	35%
Φωτοαντίγραφα	6%	39%	55%
Ιστότοπος Βιβλιοθήκης	22%	64%	14%
Ηλεκτρονική Πρόσβαση στους Καταλόγους και στις Βάσεις Βιβλιογραφικών Δεδομένων	22%	62%	16%
Ηλεκτρονική Πρόσβαση στα Περιεχόμενα, τις Περιλήψεις και τα Πλήρη Κείμενα των Αρχείων των Ηλεκτρονικών Περιοδικών στα οποία έχει Πρόσβαση η Βιβλιοθήκη	11%	54%	35%

Σύμφωνα με τα στοιχεία αυτά τα μεγαλύτερα ποσοστά πλήρως ικανοποιητικής βαθμολογίας, αξιολογείται, από τους ερωτώμενους, η υπηρεσία χρήση αναγνώστηριου (47%) και δανεισμός βιβλίων (41%). Με μεγαλύτερα ποσοστά μερικώς ικανοποιητικής βαθμολογίας οι υπηρεσίες ιστότοπος βιβλιοθήκης (64%), ηλεκτρονική πρόσβαση στους καταλόγους και στις βάσεις βιβλιογραφικών δεδομένων (62%), ηλεκτρονική πρόσβαση

στα περιεχόμενα, τις περιλήψεις και τα πλήρη κείμενα των αρχείων των ηλεκτρονικών περιοδικών στα οποία έχει πρόσβαση η βιβλιοθήκη (54%) και χρήση περιοδικών (50%). Τέλος, τα υψηλότερα ποσοστά καθόλου ικανοποιητικής βαθμολογίας παρατηρούνται στην χρήση οπτικοακουστικού υλικού (66%) και στα σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών (56%).

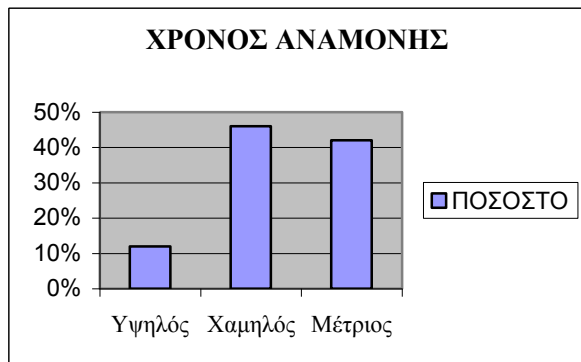
Προσφυγή των χρηστών στο Προσωπικό της Βιβλιοθήκης για Βοήθεια

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η συντριπτική πλειοψηφία (88%) ζητάει βοήθεια από το προσωπικό της βιβλιοθήκης έναντι του 12% των χρηστών που αυτοεξυπηρετούνται.

Στο παρακάτω σχεδιάγραμμα παρουσιάζεται ο βαθμός εξυπηρέτησης του κοινού, χρησιμοποιώντας τους χαρακτηρισμούς πλήρως - μερικώς - καθόλου. Από το 88% που ζητάει βοήθεια από το αρμόδιο προσωπικό, η πλειοψηφία θεωρεί ότι εξυπηρετείται πλήρως ικανοποιητικά (50%), το 45,4% δε μερικώς και το 4,6% καθόλου ικανοποιητικά.



Η έρευνα κατέδειξε επίσης ότι σε ένα μεγάλο ποσοστό (84%) το προσωπικό αντιλαμβάνεται επακριβώς τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών. Ακόμη, το 64% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι το προσωπικό των σπουδαστηρίων είναι επαρκές για την εξυπηρέτησή τους και ότι ο χρόνος αναμονής τους χαρακτηρίζεται από την πλειοψηφία χαμηλός (46%), μέτριος (42%) και τέλος, σε ποσοστό μόλις (12%) υψηλός.



Αναφορικά με τα παράπονα των χρηστών, το προσωπικό είναι διαθέσιμο κατά 51% να τα δέχεται και να τα κατανοεί. Τέλος, χαρακτηριστική είναι η ένδειξη ότι η συντριπτική πλειοψηφία των σπουδαστών (92%) δηλώνει την απουσία των κουτιών παραπόνων από το χώρο των βιβλιοθηκών.

Εκπαίδευση Χρηστών

Όσον αφορά την ενημέρωση των χρηστών ως προς τα σεμινάρια που η βιβλιοθήκη παρέχει για την εκπαίδευση τους παρουσιάζεται υψηλό ποσοστό άγνοιας της υπηρεσίας αυτής. Συγκεκριμένα το 74% δε γνωρίζει την ύπαρξη της. Κατά κάποιον τρόπο, αυτό επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό τα χαμηλά ποσοστά χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς μόνο το 18% τις χρησιμοποιεί. Οι βασικότεροι λόγοι για τους οποίους οι ερωτηθέντες δε χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι η άγνοια του τρόπου χρήσης – μεθόδου αναζήτησης σε ποσοστό 68,3% και επειδή δε θεωρούν φιλικό και εύχρηστο το περιβάλλον εργασίας σε ποσοστό 31,7%.

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι ένα υψηλό ποσοστό (84%) δε χρησιμοποιεί την υπηρεσία διαδανεισμού για την παραγγελία βιβλιογραφίας. Οι λόγοι για τους οποίους δεν τη χρησιμοποιούν είναι είτε επειδή δε γνωρίζουν την παροχή αυτής της υπηρεσίας είτε επειδή δεν την έχουν χρειαστεί ακόμη.

Στο παρακάτω σχήμα αποτυπώνονται τα ποσοστά ύπαρξης οδηγιών της βιβλιοθήκης για τις ακόλουθες υπηρεσίες.



Βιβλιογραφία

Γεωργίου, Π., 1999. *Συνεχής Παρακολούθηση και Αξιολόγηση της Ποιότητας Παροχής Υπηρεσιών: Αναγκαιότητα, Παράμετροι, Μέθοδοι – Αξιοποίηση στοιχείων στα πλαίσια της Στρατηγικής Ανάπτυξης και της Καθημερινής Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης*, Πάτρα.

Ζάχος, Γ.Κ., 1999. *Έρευνα χρήσης των Βιβλιοθηκών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων*

Ανδρέου, Κ. Α. *Ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης και βιβλιοθήκες: εκπαίδευση και αξιολόγηση*, Κύπρος.

Νικητάκης, Μ., Βραχλιώτη, Μ., 2006. *Πληροφοριακή Παιδεία: Μέθοδοι και η ελληνική πραγματικότητα στο χώρο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών*, Καλαμάτα

Νικητάκης, Μ., Σίτας, Α., 1999. *Η ποιότητα ως Αναγκαιότητα στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες*, 8^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Οκτώβριος, Ρόδος.

Τοράκη, Α., 2005. *Ποιοτικές και Ποσοτικές Μέθοδοι Αξιολόγησης*, Σημειώσεις στο μάθημα Αξιολόγηση Πληροφοριακών Συστημάτων και Υπηρεσιών Πληροφόρησης, Ιόνιο Πανεπιστήμιο.

Οδηγός αποτίμησης ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: Οδηγός 2. Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών – Ιωάννινα, 1999.

Bryson, J.M., 1999. *Effective Library and Information Centre Management*, 2nd ed.

IFLA, 1998. *Public Relations Programmes for Library Associations*, 64th IFLA General Conference, August.

Shonrock, D.D., 1996. *Evaluating Library Instruction: Sample Questions, Forms and Strategies for Practical Use*. Chicago: American Library Association.