

LibQual+®: Αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών στις βιβλιοθήκες

Ερωτήματα όπως η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν οι βιβλιοθήκες, η άποψη των χρηστών για το έργο που εκτελείται από αυτές, τι είδους βελτιώσεις μπορούν να γίνουν για την ικανοποίηση των χρηστών καθώς και πως μπορεί να συγκριθεί το έργο μιας βιβλιοθήκης με αυτό αντίστοιχων βιβλιοθηκών, χρήζουν απαντήσεων ώστε να βελτιώσουν την εικόνα τους, να κατανοήσουν τις ανάγκες των χρηστών τους και να αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες τους. Με την αυξανόμενη χρήση της ηλεκτρονικής πληροφορίας η ανάγκη για αξιολόγηση και καταγραφή του έργου των ερευνητικών ιδρυμάτων διευρύνεται.

Για το λόγο αυτό έχει δημιουργηθεί από την ARL (Association of Research Libraries – Ένωση Ερευνητικών Βιβλιοθηκών) το εργαλείο LibQual+® το οποίο είναι ερωτηματολόγιο συλλογής στοιχείων από τους χρήστες όπου μέσα από αυτό αξιολογείται η βιβλιοθήκη. Έχει αναγνωριστεί διεθνώς αφού έχει μεταφραστεί σε 14 γλώσσες και το χρησιμοποιούν πάνω από 1000 βιβλιοθήκες στον κόσμο. Είναι διαδικτυακό και καλύπτει τρία επίπεδα: τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τις κτηριακές εγκαταστάσεις και τη συμπεριφορά του προσωπικού.

Στόχοι του LibQual+® είναι:

- να ενθαρρύνει την αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών στις βιβλιοθήκες
- να διευκολύνει τις βιβλιοθήκες να κατανοήσουν τις αντιλήψεις των χρηστών τους ως προς την ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών τους
- να παρέχει συγκριτικά στοιχεία
- να προσδιορίσει ποιες είναι οι πρακτικές εκείνες που καθιστούν αποτελεσματικότερη την παροχή των υπηρεσιών
- να ενισχύσει τις αναλυτικές δεξιότητες του προσωπικού των βιβλιοθηκών στον τομέα της επεξεργασίας και ερμηνείας της συλλογής δεδομένων

Από τον Ιανουάριο του 2010 η LibQual+® προχώρησε σε αναβαθμίσεις όπως το LibQual+® Lite, μια συντομευμένη μορφή του εργαλείου LibQual+® το οποίο χρησιμοποιεί δειγματοληπτικές μεθόδους για να συλλέξει δεδομένα από τις 22 κύριες ερωτήσεις του LibQual+®, ενώ παράλληλα κάθε συμμετέχουσα βιβλιοθήκη έχει τη δυνατότητα να ανταποκρίνεται σ' ένα μέρος των ερωτήσεων. Αυτό συνεπάγεται μείωση του χρόνου εξαγωγής των αποτελεσμάτων στο μισό ενώ την ίδια στιγμή, η Βιβλιοθήκη συνεχίζει να συλλέγει δεδομένα για κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου.

Ταυτόχρονα με το LibQual+® Lite, μέσα στο 2010 η ARL ετοιμάζεται να κυκλοφορήσει νέα πλατφόρμα LibQual+® η οποία θα έχει επιπρόσθετες καινοτομίες όπως: απεριόριστος αριθμός επαφών ερωτηματολογίου, πολυγλωσσικότητα, απλοποιημένη ηλεκτρονική διαδικασία διαχείρισης ερωτηματολογίου, χώρος για σχόλια χρηστών συμπεριλαμβανομένου σχόλια από ημιτελή ερωτηματολόγια κ.α.

Πηγές:

LibQUAL: Charting Library Service Quality 2010, *About*.

Available from: < <http://www.libqual.org/home>>. [12 February 2010].

