

Μοντέλα μέτρησης ποιότητας βιβλιοθηκών: μια εφαρμογή του μοντέλου SERVQUAL σε εθνική κλίμακα

Αγγελική Γιαννοπούλου

Περίληψη

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και η μελέτη του βαθμού ικανοποίησης των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών όλων των ελληνικών ΑΕΙ. Η αλήθεια είναι ότι έχει υλοποιηθεί πληθώρα ερευνών σχετικών με την αξιολόγηση των υπηρεσιών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα. Οι μελέτες που έχουν γίνει όμως, αφορούν σε κάθε βιβλιοθήκη ξεχωριστά. Δεν έχει γίνει κάποια συνολική προσπάθεια μέτρησης αξιολόγησης υπηρεσιών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και ικανοποίησης των χρηστών τους. Στην έρευνα συμμετέχουν εγγεγραμμένοι χρήστες (950) των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών όλων των ΑΕΙ της χώρας και γίνεται προσπάθεια να αποτυπωθούν αξιόπιστα οι αντιλήψεις, οι προσδοκίες και η πραγματική κατάσταση διάφορων θεμάτων των βιβλιοθηκών αυτών.

Ο καθορισμός του ερευνητικού προβλήματος της συγκεκριμένης εργασίας ορίζεται από:

α) γνώση και χρήση παραδοσιακών και ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, καθώς και μέτρηση αξιολόγησης και σημαντικότητας των υπηρεσιών αυτών από την μεριά των χρηστών.

β) εντοπισμός προσδοκιών των χρηστών και πραγματικής κατάστασης σχετικά με τη συλλογή, το προσωπικό και τις εγκαταστάσεις των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών της χώρας. Βασίζεται στις διαστάσεις του εργαλείου μέτρησης ποιότητας SERVQUAL, σχετικά με την ποιότητα στις βιβλιοθήκες.

γ) καθορισμός παραγόντων ικανοποίησης χρηστών, καθώς και επιβεβαίωση του μοντέλου που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα εργασία.

Από τα ευρήματα προκύπτουν σημαντικά στοιχεία κατάλληλα για την διοίκηση της κάθε ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης, προς βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και κατ' επέκταση παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών και τελικά ικανοποίηση των χρηστών τους. Είναι σημαντικό να πραγματοποιούνται παρόμοιες έρευνες κατά τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να εντοπίζονται και να αντιμετωπίζονται έγκαιρα τυχόν αδυναμίες και προβλήματα, κυρίως σε περίοδο κρίσης που η βιωσιμότητα των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών είναι σημαντική.