

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

Αγγελική Γιαννοπούλου

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης, Πανεπιστήμιο Πατρών, agianop@upatras.gr

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 έχουν υλοποιηθεί πληθώρα ερευνών σχετικές 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.

Στην έρευνα συμμετέχουν 950 εγγεγραμμένοι χρήστες 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 ορίζεται από (α) την μέτρηση αξιολόγησης και σημαντικότητας των υπηρεσιών από τους χρήστες, (β) τον εντοπισμό προσδοκιών των χρηστών και της πραγματικής κατάστασης σχετικά με τη συλλογή, το προσωπικό και τις εγκαταστάσεις των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών της χώρας και (γ) τον καθορισμό παραγόντων αξιολόγησης των υπηρεσιών που προσφέρονται.

Τα ευρήματα που προκύπτουν δίνουν σημαντικά στοιχεία κατάλληλα για την διοίκηση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών ως προς τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και κατ' επέκταση παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών. Είναι σημαντικό να πραγματοποιούνται παρόμοιες έρευνες κατά τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να εντοπίζονται και να αντιμετωπίζονται έγκαιρα τυχών αδυναμίες και να ελέγχεται αν πράγματι έχουν βελτιωθεί οι προηγούμενες, κυρίως σε περίοδο κρίσης που η βιωσιμότητα των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών είναι σημαντική. Όλοι βλέπουμε τα προβλήματα που αντιμετωπίζει η εκπαίδευση τα τελευταία χρόνια λόγω της οικονομικής κρίσης της χώρας μας. Η μελέτη αυτή επιβεβαιώνει τις ποιοτικές υπηρεσίες που προσφέρουν οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα και το πόσο βοηθά σε αυτό το προσωπικό της.

Μεθοδολογία έρευνας

Στη διεξαγωγή της περιγραφικής έρευνας κρίθηκε θεμελιώδης η συλλογή πρωτογενών στοιχείων. Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα είναι αυτή του δομημένου ερωτηματολογίου. Η διαδικασία της έρευνας ξεκινά με τον ορισμό του πληθυσμού που στην παρούσα έρευνα είναι οι εγγεγραμμένοι χρήστες ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών όλων των ΑΕΙ της Ελλάδας. Η έκταση που πραγματοποιήθηκε η έρευνα είναι οι Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες των ΑΕΙ της Ελλάδας (Αθήνα, Πειραιάς, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Ιωάννινα, Χανιά, Ηράκλειο, Μυτιλήνη, Κέρκυρα, Κομοτηνή, Κοζάνη, Λειβαδιά). Ο χρόνος που διεξήχθη η έρευνα και είναι Απρίλιος έως Ιούλιος 2012. Η μέθοδος δειγματοληψίας είναι μη πιθανότητας και πιο συγκεκριμένα αυτή των ποσοστών. Οι πληροφορίες του πληθυσμού των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών των ΑΕΙ της χώρας πάρθηκαν από την ΜΟΠΑΒ (Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών της Ελλάδας). Αρχικός στόχος της έρευνας ήταν η συλλογή 1000 ερωτηματολογίων από 21 ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες των ΑΕΙ της Ελλάδος. Τελικά επιτεύχθηκε η συλλογή 950 ερωτηματολογίων λόγω της μη έγκαιρης ανταπόκρισης της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Συλλέχθηκαν μόνο 31* ερωτηματολόγια αντί για 81 που ήταν ο στόχος για την συγκεκριμένη ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη. Στον πίνακα δίνεται αναλυτικά η ποσοστιαία μέθοδος συλλογής δεδομένων και ο καθορισμός του αριθμού ερωτηματολογίων που θα συλλεχθούν τελικά από κάθε βιβλιοθήκη.

Πραγματοποιήθηκε πιλοτική έρευνα δύο ημερών στην Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών (Απρίλιος 2012), για έλεγχο αξιοπιστίας των μεταβλητών. Ο έλεγχος αξιοπιστίας ήταν καλός με Cronbach $\alpha > 0.7$ σε όλες τις μεταβλητές. Στη συνέχεια μοιράστηκε το ερωτηματολόγιο σε όλες τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες που συμμετείχαν στην ερευνητική διαδικασία, πάντα μετά από επικοινωνία με τα διευθυντικά στελέχη της εκάστοτε ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης για τη χορήγηση σχετικής άδειας. Παράλληλα έγινε συνεννόηση με βιβλιοθηκονόμους όλων των βιβλιοθηκών, οι οποίοι βοήθησαν σημαντικά στην υλοποίηση της έρευνας. Τέλος, αφού ελέγχθηκε η ποιότητα των απαντήσεων έγινε η κωδικοποίηση των στοιχείων και η εισαγωγή τους στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS 19.

Όνομα Βιβλιοθήκης	Χρήστες βιβλιοθήκης	Χρήστες/Συνολικό πληθυσμό	Δείγμα από κάθε βιβλιοθήκη
Ανώτατη Σχολή Καλών Τεχνών	1.600	0,00631	6
Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης	41.930	0,16541	165
Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών	4.229	0,01668	17
Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης	12.390	0,04887	49
Διεθνές Ελληνικό Πανεπιστήμιο	470	0,00185	2
Εθνικό & Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών	11.169	0,04406	44
Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο	15.149	0,05976	60
Ιόνιο Πανεπιστήμιο	5.433	0,02143	21
Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών	12.903	0,0509	51
Πανεπιστήμιο Αιγαίου	9.943	0,03922	39
Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας	3.000	0,01183	12
Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας	20.677	0,08157	31*
Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων	12.699	0,05009	50
Πανεπιστήμιο Κρήτης	16.237	0,06405	65
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας	10.797	0,04259	42
Πανεπιστήμιο Πατρών	25.033	0,09875	99
Πανεπιστήμιο Πειραιά	22.808	0,08997	90
Πανεπιστήμιο Κεντρικής Ελλάδας	312	0,00123	2
Πάντειο Πανεπιστήμιο	18.014	0,07106	71
Πολυτεχνείο Κρήτης	6.958	0,02744	27
Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο	1.734	0,00684	7
ΣΥΝΟΛΟ	253.485		950

Πίνακας 1: Ποσοστιαία μέθοδος δειγματοληψίας ανά πληθυσμό

Παρουσίαση μοντέλου Servqual

Το μοντέλο σχεδιάστηκε από τους Zeithaml, Parasuraman και Berry στα μέσα της δεκαετίας του 80 και στηρίζεται στη θεωρία της διάψευσης των προσδοκιών (Parasuraman et al.1988). Σύμφωνα με το μοντέλο ο χρήστης δημιουργεί συγκεκριμένες προσδοκίες αναφορικά με τις υπηρεσίες που του προσφέρονται. Οι υπηρεσίες που του προσφέρονται όμως είναι ανάλογες των προσδοκιών του; Το Servqual λοιπόν μετρά τις προσδοκίες των χρηστών και αυτό που πραγματικά λαμβάνει ο χρήστης κατά την επίσκεψή του σε μια βιβλιοθήκη. Εάν αφαιρεθεί η προσδοκία από την πραγματική κατάσταση προκύπτει ένα κενό. Πρόκειται για το πέμπτο κενό του μοντέλου αυτού και αφορά στη μεριά του χρήστη όχι του φορέα όπως συμβαίνει με τα άλλα τέσσερα κενά. (Parasuraman et al. 1988). Το μοντέλο αυτό επιλέχθηκε επειδή παρέχει προσφέρει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις προοπτικές της παρεχόμενης υπηρεσίας στους

χρήστες, με τα επίπεδα απόδοσης της βιβλιοθήκης όπως τα αντιλαμβάνονται οι χρήστες και τις προσδοκίες που έχουν.

Αποτελέσματα

Δημογραφικά

Από το δείγμα των 950 εγγεγραμμένων χρηστών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών της χώρας το μεγαλύτερο ποσοστό της τάξεως του 69.5% είναι προπτυχιακοί φοιτητές όλων των ετών, το 22.9% είναι μεταπτυχιακοί φοιτητές, το 4.7% μέλη ΔΕΠ και μόλις το 2.8% είναι εξωτερικοί χρήστες. Ο μέσος όρος ετών σπουδών των φοιτητών του δείγματος είναι τα 2.66 έτη. Χαρακτηριστικό είναι ότι χρησιμοποιούν περισσότερο τη βιβλιοθήκη φοιτητές των μεγαλύτερων ετών. Η μέση ηλικία των χρηστών που ανταποκρίθηκαν στην έρευνα είναι 24 ετών. Παρατηρούμε ότι απάντησαν εξίσου και τα δύο φύλλα με τις γυναίκες λίγο πιο ψηλά στα ποσοστά. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες που συμμετείχαν στην έρευνα είναι 21. Πιο συγκεκριμένα αξίζει να αναφερθεί ότι έλαβαν μέρος στην έρευνα όλες η βιβλιοθήκες των Ανώτατων Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων της χώρας, εκτός από το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, γιατί δεν υπήρχαν επαρκή στατιστικά στοιχεία. Η μέση μηνιαία επισκεψιμότητα των χρηστών στο χώρο της βιβλιοθήκης είναι 8.45 φορές. Οι προπτυχιακοί φοιτητές επισκέπτονται συχνότερα τη βιβλιοθήκη συγκριτικά με τους μεταπτυχιακούς φοιτητές, τα μέλη ΔΕΠ και τους εξωτερικούς χρήστες. Η μέση μηνιαία συχνότητα χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι 6.83 φορές και παρατηρείται ότι τα μέλη ΔΕΠ χρησιμοποιούν συχνότερα τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης συγκριτικά με τους λοιπούς χρήστες. Οι λόγοι που επισκέπτονται μια βιβλιοθήκη οι χρήστες είναι αρκετοί κυρίως όμως για να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες της. Στην ερώτηση για πιο λόγο θα χρησιμοποιούσουν τις πληροφορίες που έλαβαν το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε για μελέτη και εργασία μαθήματος. Αρκετοί απάντησαν για ερευνητικούς λόγους και για σύνταξη της διπλωματικής ή της πτυχιακής εργασίας τους. Τέλος λιγότεροι απάντησαν για βιβλιογραφική ενημέρωση και για χρήση στη διδασκαλία.

Αξιολόγηση Υπηρεσιών

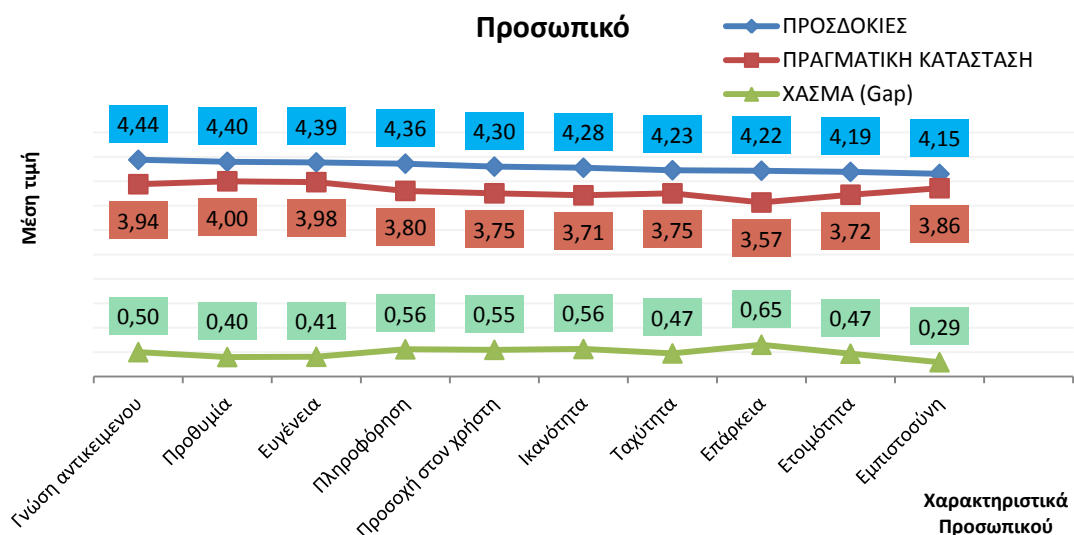
Η αξιολόγηση των υπηρεσιών είναι σημαντικό εργαλείο για τη διοίκηση της βιβλιοθήκης. Με αυτόν τον τρόπο διαφαίνονται τυχών προβλήματα και αδυναμίες, με σκοπό την βελτίωσή τους. Γνωρίζοντας ποιες υπηρεσίες θεωρούνται σημαντικότερες από τους χρήστες έχουμε καλύτερη εικόνα αξιολόγησής τους. Σημαντικότερη παραδοσιακή υπηρεσία θεωρείται ο δανεισμός (4.50). Ακολουθεί το αναγνωστήριο (4.30), η συλλογή βιβλίων (4.23), η πληροφόρηση χρηστών από το προσωπικό πολύ σημαντική επίσης (4.20), οι θέσεις στο εργαστήριο Η/Υ (4.10) η χρήση του τοπικού καταλόγου αναζήτησης OPAC (4.09) η συλλογή περιοδικών, ο διαδανεισμός, η χρήση φωτοτυπικών, η εκπαίδευση χρηστών. Λιγότερο σημαντικές θεωρούν τις αίθουσες για ομαδική μελέτη, το οπτικοακουστικό εργαστήριο ξένων γλωσσών και το ΚΕΤ. Σημαντικότερη ηλεκτρονική υπηρεσία θεωρούν την ιστοσελίδα της κάθε βιβλιοθήκης (4.30), τον ηλεκτρονικό κατάλογο αναζήτησης της βιβλιοθήκης (4.26) και τα ηλεκτρονικά περιοδικά (4.24).

Ακολουθεί ο τρόπος αξιολόγησης των υπηρεσιών που χρησιμοποιούνται από τους χρήστες. Πρέπει να αναφερθεί ότι οι χρήστες αξιολογούν μόνο τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν. Παρατηρείται, λοιπόν, ότι αξιολογούν υψηλά το αναγνωστήριο (3.97). Στη συνέχεια ικανοποιημένοι μένουν οι χρήστες από την υπηρεσία του δανεισμού (3.96) και ακολουθεί η πληροφόρηση των χρηστών (3.90). Ακόμα χαμηλότερα αξιολογούν τη συλλογή των βιβλίων (3.72) και την αναζήτηση στον τοπικό κατάλογο OPAC (3.68). Στη

σειρά ακολουθούν η συλλογή των περιοδικών, οι φωτοτυπίες, ο διαδανεισμός και οι θέσεις στο εργαστήριο Η/Υ. Χαμηλά αξιολογούν την εκπαίδευση χρηστών, το οπτικοακουστικό εργαστήριο ξένων γλωσσών και το ΚΕΤ. Οι χρήστες αξιολογούν επίσης τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που χρησιμοποιούν με την ιστοσελίδα και ηλεκτρονικό κατάλογο αναζήτησης OPAC στην υψηλότερη θέση με ίδια μέση τιμή 3.75. Πολύ κοντά είναι η πλατφόρμα ασύγχρονης εκπαίδευσης (3.74) και ακολουθούν οι βάσεις δεδομένων (3.65), τα ηλεκτρονικά περιοδικά (3.63) και τα ηλεκτρονικά βιβλία (3.41). Το ψηφιακό αποθετήριο αξιολογείται χαμηλότερα (3.39) και η παραγγελία άρθρων ηλεκτρονικά (3.18).

Εφαρμογή Servqual (Διάψευση προσδοκιών)

Αρκετοί χρήστες ζητούν τη βοήθεια του προσωπικού κατά την επίσκεψή τους στο χώρο της βιβλιοθήκης. Πιο συγκεκριμένα το 77.5% των χρηστών ζητά βοήθεια. Στο παρακάτω διάγραμμα δίνονται αναλυτικά οι προσδοκίες των χρηστών για το προσωπικό και η πραγματική κατάσταση του προσωπικού. Επίσης διαφαίνεται το χάσμα της απόστασης που προκαλείται από την διαφορά της προσδοκίας των χρηστών και της πραγματική κατάσταση. Η πραγματική κατάσταση πρέπει να είναι μεγαλύτερη από την προσδοκία για να υπάρχει ικανοποίηση και παροχή ποιοτικής υπηρεσίας, διαφορετικά δεν υπάρχει ικανοποίηση. Το χάσμα που προκύπτει δείχνει το πόσο δυσαρεστημένοι είναι οι χρήστες και τι χρειάζεται να βελτιωθεί για να ικανοποιηθούν τελικά η χρήστες.



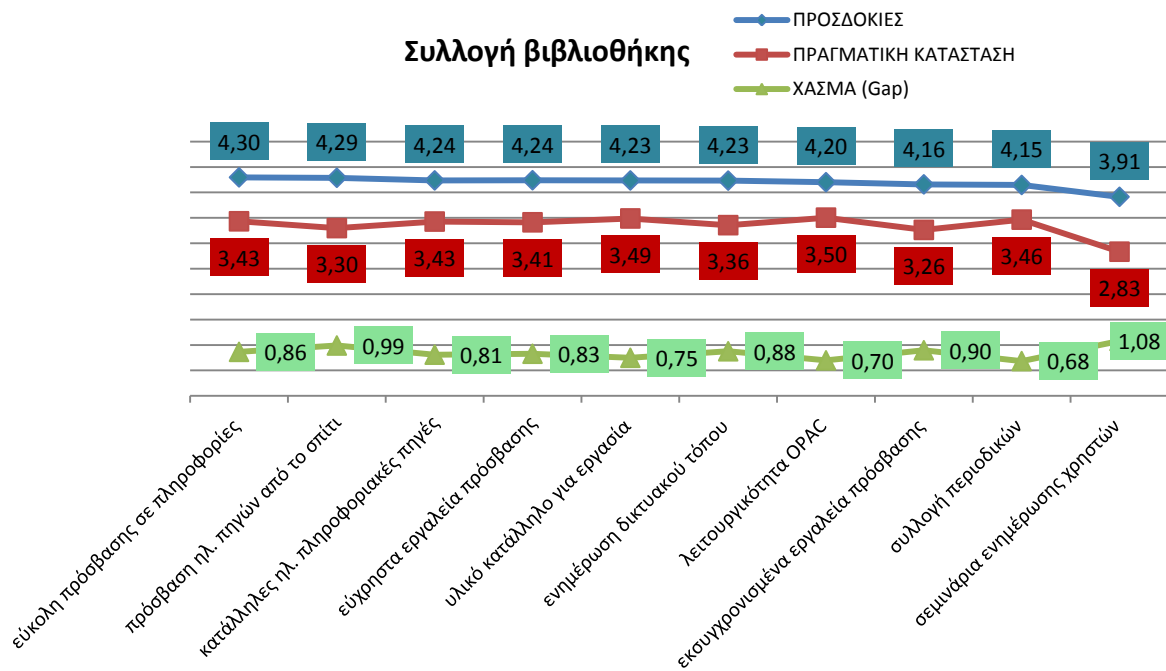
Διάγραμμα 1: Διάψευση προσδοκιών για προσωπικό

Η προσδοκία για τη γνώση του αντικειμένου από το προσωπικό είναι 4.44 και η πραγματική κατάσταση είναι 3.94. Το χάσμα διάψευσης προσδοκιών της γνώσης αντικειμένου είναι 0.50 Η προσδοκία προθυμίας του προσωπικού είναι 4.40 και ο πραγματικός βαθμός προθυμίας που λαμβάνουν τελικά οι χρήστες από το προσωπικό είναι 4.00 δηλαδή πολύ προθυμία. Το χάσμα της προθυμίας του προσωπικού είναι 0.40. Η προσδοκία για την ευγένεια του προσωπικού είναι 4.39 και η ευγένεια που λαμβάνουν τελικά οι χρήστες από το προσωπικό είναι 3.98 δηλαδή είναι πολύ ευγενικό. Το χάσμα της ευγένειας είναι 0.41. Η προσδοκία της πληροφόρησης του προσωπικού είναι 4.36 και η πραγματική πληροφόρηση του προσωπικού είναι 3.80 δηλαδή σχεδόν καλή πληροφόρηση. Το χάσμα μεταξύ προσδοκιών και πραγματικής κατάστασης της πληροφόρησης είναι 0.56. Η προσδοκία της προσοχής που δίνει το προσωπικό στο χρήστη είναι 4.30 και η προσοχή που δίνει τελικά το προσωπικό στο χρήστη είναι 3.75

και το χάσμα είναι 0.55. Η προσδοκία της ικανότητας του προσωπικού είναι 4.28 και η πραγματική ικανότητα είναι 3.71. Το χάσμα που προκύπτει από αυτή την απόκλιση είναι 0.47. Η προσδοκία της ταχύτητας του προσωπικού είναι 4.23 και η ταχύτητα που πραγματικά παίρνουν οι χρήστες είναι 3.75. Το χάσμα της ταχύτητας του προσωπικού που προκύπτει είναι 0.47. Η προσδοκία της επάρκειας του προσωπικού είναι 4.22 και η επάρκεια στην πραγματικότητα είναι 3.57. Στην επάρκεια του προσωπικού παρατηρείται το μεγαλύτερο χάσμα που φτάνει το 0.65. Οι χρήστες έχουν σχετικά υψηλές προσδοκίες για την επάρκεια του προσωπικού, αλλά στην πραγματικότητα δεν λαμβάνουν υψηλά ποσοστά ικανοποίησης, άρα διαφαίνεται μεγαλύτερο πρόβλημα στην επάρκεια του προσωπικού συγκριτικά με τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά. Η προσδοκία για την ετοιμότητα του προσωπικού είναι 4.19 και η πραγματική ετοιμότητα του προσωπικού είναι 3.72. Το χάσμα είναι 0.47. Τέλος η προσδοκία της εμπιστοσύνης που περιμένουν οι χρήστες από το προσωπικό είναι 4.15 και η εμπιστοσύνη που τελικά εμπνέει το προσωπικό στους χρήστες είναι 3.86. Εδώ παρατηρείται το μικρότερο χάσμα, μόλις 0.29. Φαίνεται ότι τελικά το προσωπικό των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών εμπνέει εμπιστοσύνη στους χρήστες.

Η συλλογή μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης είναι εξίσου σημαντική. Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζονται αναλυτικά οι προσδοκίες των χρηστών από τη συλλογή της βιβλιοθήκης. Η προσδοκία των χρηστών για την εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες από την βιβλιοθήκη είναι υψηλή με μέση τιμή 4.30 δηλαδή καλή και η εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες που τελικά λαμβάνει ο χρήστης από τη βιβλιοθήκη είναι 3.43. Η προσδοκία είναι πολύ καλή γι' αυτήν την υπηρεσία και η πραγματικότητα είναι μέτρια ευκολία πρόσβασης σε πληροφορίες, άρα το χάσμα είναι μεγάλο 0.86. Οι χρήστες έχουν υψηλές προσδοκίες για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το σπίτι ή το γραφείο. Θα ήθελαν να έχουν πρόσβαση σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τη βιβλιοθήκη, στο δικό τους χώρο, σε επίπεδο αρκετά υψηλό με μέση τιμή της προσδοκίας αυτής 4.29. Αυτό είναι εφικτό στις περισσότερες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της Ελλάδας με τη χρήση κάποιου κωδικού (μέσω VPN), αλλά μόνο στα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας. Από τις απαντήσεις των χρηστών όμως, προκύπτει η δυσαρέσκειά τους αφού η πραγματική κατάσταση παροχής απομακρυσμένης πρόσβασης σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι μέτρια δηλαδή 3.30 και το χάσμα φτάνει σχεδόν τη μία μονάδα. Όσον αφορά στην προσδοκία ύπαρξης κατάλληλων ηλεκτρονικών πληροφοριακών πηγών στη βιβλιοθήκη, είναι πολύ υψηλή με μέση τιμή 4.24. Η ύπαρξη κατάλληλων ηλεκτρονικών πληροφοριακών πηγών στη βιβλιοθήκη είναι μέτρια τελικά, με μέση τιμή 3.43. Το χάσμα σε αυτήν την περίπτωση φτάνει το 0.81. Οι χρήστες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών θα ήθελαν αρκετά εύχρηστα εργαλεία πρόσβασης αλλά στην πραγματικότητα είναι μέτρια ικανοποιημένοι από την ύπαρξη εύχρηστων εργαλείων πρόσβασης σε επίπεδο 3.41. Υψηλές προσδοκίες στο επίπεδο 4.23 έχουν οι χρήστες, για την ύπαρξη υλικού κατάλληλου για εργασία. Στο κάτωθι διάγραμμα φαίνεται ξεκάθαρα ότι τελικά οι χρήστες είναι μέτρια ικανοποιημένοι από την ύπαρξη αυτού του υλικού στη συλλογή της βιβλιοθήκης, με μέση τιμή 3.49 και χάσμα να φτάνει στο 0.75. Σχετικά με την ενημέρωση του δικτυακού τόπου της βιβλιοθήκης οι χρήστες προσδοκούν 4.23 δηλαδή να υπάρχει πολύ καλή ενημέρωση και στην πραγματικότητα είναι μέτρια ικανοποιημένοι από την ενημέρωσή του, με μέση τιμή των απαντήσεών τους το 3.36. Το χάσμα και σε αυτήν την περίπτωση είναι μεγάλο και αγγίζει το 0.88. Επίσης θα ήθελαν να είναι αρκετά λειτουργικός ο κατάλογος αναζήτησης συλλογής OPAC είτε αυτός είναι τοπικός, είτε ηλεκτρονικός, με μέση τιμή των προσδοκιών τους αυτή του 4.20. Η ικανοποίηση των χρηστών από τη λειτουργία του καταλόγου OPAC είναι στην πραγματικότητα μέτρια με μέση τιμή των απαντήσεων το 3.50 και χάσμα μεταξύ προσδοκιών και πραγματική ικανοποίησης που λαμβάνουν οι χρήστες το 0.70. Κάτι άλλο που θα ήθελαν αρκετά οι χρήστες, είναι η ύπαρξη

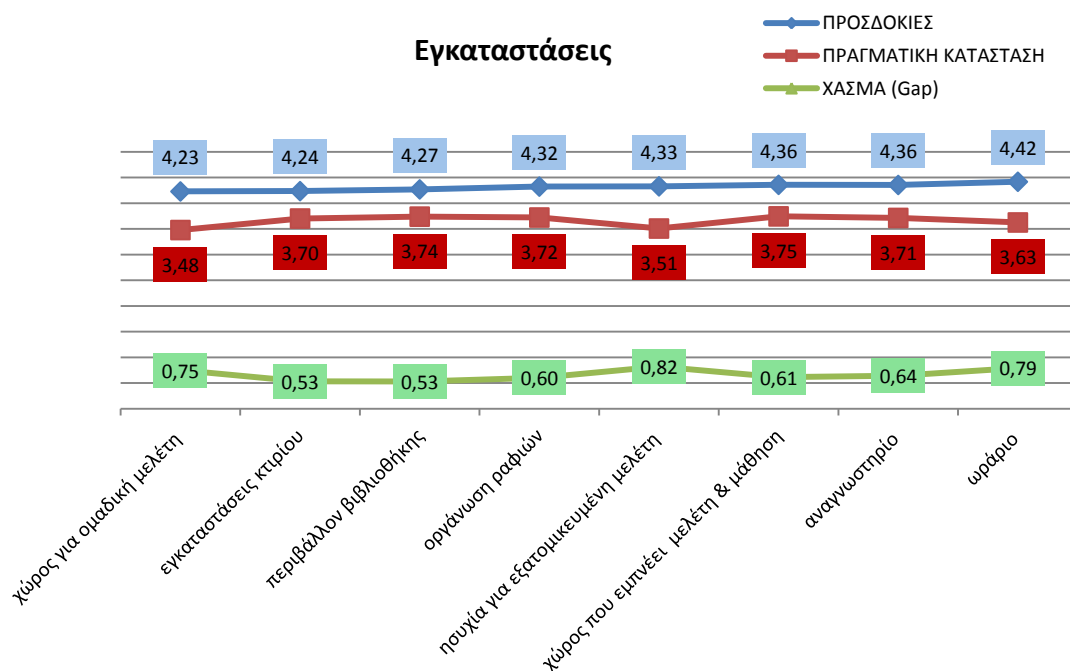
εκσυγχρονισμένων εργαλείων πρόσβασης με προσδοκία πολύ υψηλή που ισούται με 4.16. λαμβάνοντας τελικά μέτρια ικανοποίηση που ισούται με 3.26. Όπως παρατηρείται, η απόκλιση είναι υψηλή, δηλαδή 0.90. Η προσδοκία για τη συλλογή υλικού της βιβλιοθήκης είναι 4.15, πολύ υψηλή. Η ύπαρξη συλλογής υλικού στην πραγματικότητα είναι μέτρια με μέση τιμή 3.46. Το μεγαλύτερο χάσμα μεταξύ προσδοκίας χρηστών και πραγματικής κατάστασης παρουσιάζεται στα σεμινάρια ενημέρωσης χρηστών, φτάνοντας στο 1.08. Η προσδοκία των χρηστών είναι 3.91 και η πραγματική κατάσταση 2.83.



Διάγραμμα 2: Διάψευση προσδοκιών για τη συλλογή της βιβλιοθήκης

Στο παρακάτω διάγραμμα δίνονται οι προσδοκίες, η πραγματική κατάσταση και το χάσμα που προκύπτει στη βιβλιοθήκη ως φυσικό χώρο. Η ανάλυση αυτής της διάστασης ξεκινάει με την προσδοκία των χρηστών για το ωράριο της βιβλιοθήκης. Η προσδοκία τους για το ωράριο είναι υψηλή 4.42 και θέλουν να λειτουργεί η βιβλιοθήκη πολλές ώρες. Η ικανοποίηση των χρηστών για το ωράριο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών είναι μέτρια 3.63. Το χάσμα που δημιουργήθηκε είναι 0.79. Η προσδοκία των χρηστών για το χώρο του αναγνωστήριου είναι πολύ καλή 4.36 και η ικανοποίηση που παίρνουν από το αναγνωστήριο είναι 3.71 μέτρια δηλαδή. Το χάσμα είναι 0.64. Η βιβλιοθήκη πρέπει να είναι ένας χώρος που εμπνέει την μάθηση και την μελέτη στους χρήστες της. Η προσδοκία για τη δημιουργία αυτής της κατάστασης από τη βιβλιοθήκη είναι υψηλή με τιμή 4.36 και η πραγματικότητα είναι μέτρια με τιμή 3.71. Αρκετοί χρήστες θέλουν να τους παρέχει η βιβλιοθήκη ησυχία για εξατομικευμένη μελέτη και η προσδοκία τους αυτή έχει τιμή 4.33. Αυτό μπορεί να γίνει εφικτό μέσω του εσωτερικού κανονισμού της κάθε βιβλιοθήκης για υποχρεωτική ησυχία από όλους και μέσω της ύπαρξης ατομικών δωματίων για εξατομικευμένη μελέτη. Η ικανοποίηση των χρηστών σχετικά με την ύπαρξη ησυχίας στη βιβλιοθήκη είναι μέτρια με τιμή 3.51. Η δυσαρέσκεια των χρηστών σχετικά με την ύπαρξη ησυχίας στο χώρο της βιβλιοθήκη είναι αρκετή με το χάσμα να είναι 0.82. το μεγαλύτερο που δημιουργείται σε αυτή τη διάσταση. Αξίζει να σημειωθεί ότι χρειάζεται προσοχή στον τομέα της ησυχίας και πρέπει να τηρούνται πιο αυστηρά οι κανονισμοί από το προσωπικό. Η ύπαρξη ησυχίας

στη βιβλιοθήκη είναι πολύ σημαντική. Εξίσου σημαντική είναι και η οργάνωση των ραφιών. με τέτοιο τρόπο ώστε οι χρήστες να μπορούν εύκολα να εντοπίζουν το υλικό που αναζητούν. Πρέπει τα ράφια να είναι άριστα οργανωμένα. με σωστό τρόπο που να συμβαδίζει με τον κατάλογο της βιβλιοθήκης. Επίσης τα τεκμήρια πρέπει να επανατοποθετούνται συχνά στη θέση τους στα ράφια για να βρίσκονται εύκολα. Η προσδοκία των χρηστών για την οργάνωση των ραφιών είναι 4.32 και η οργάνωση που επικρατεί τελικά στις βιβλιοθήκες που μελετώνται. είναι μέτρια με τιμή 3.72. Το χάσμα είναι 0.60. Το περιβάλλον της βιβλιοθήκης αφορά στην ατμόσφαιρα και γενικότερα στη διακόσμηση του χώρου. Πολλές βιβλιοθήκες έχουν αφίσες στους τοίχους ή κάποια διακοσμητικά φυτά. Τα ράφια μπορεί να είναι ξύλινα ή μεταλλικά. με βαριά έπιπλα ή πιο μοντέρνα. Τα χρώματα στους τοίχους μπορεί να είναι ζεστά ή ψυχρά. Όλα αυτά αποτελούν το περιβάλλον του χώρου της βιβλιοθήκης. όπου οι χρήστες προσδοκούν μια καλή ικανοποίηση από αυτό με τιμή 4.27. Το χάσμα που προκύπτει από την πραγματική ικανοποίηση που λαμβάνουν οι χρήστες σχετικά με το περιβάλλον είναι το μικρότερο αυτής της διάστασης 0.50. Αυτό που προσδοκούν οι χρήστες από τις εγκαταστάσεις του κτιρίου της βιβλιοθήκης είναι η ύπαρξη πολύ καλών εγκαταστάσεων. Η ικανοποίηση που λαμβάνουν από τις εγκαταστάσεις είναι μέτρια με τιμή 3.72 και το χάσμα που προκύπτει σε αυτή την περίπτωση είναι πάλι μικρό με τιμή 0.53. Τέλος θα αναλυθεί η προσδοκία των χρηστών για την ύπαρξη δυνατότητας ομαδική μελέτη στο χώρο της βιβλιοθήκης. Η προσδοκία τους είναι υψηλή 4.23 και η πραγματική κατάσταση είναι ότι λαμβάνουν.



Διάγραμμα 3: Διάψευση προσδοκιών για τη βιβλιοθήκη ως φυσικός χώρος

Η συνολική ικανοποίηση που εκλαμβάνουν οι χρήστες από την παροχή όλων των υπηρεσιών στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είναι 3.64 ανάμεσα στη τιμή της μέτρια και της καλής ικανοποίησης.

Συμπεράσματα

Οι περισσότεροι χρήστες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών που συμμετείχαν στην έρευνα είναι προπτυχιακοί φοιτητές και των δύο φύλων με μέση ηλικία 24 ετών και βρίσκονται

ανάμεσα στο 2ο - 3ο έτος σπουδών τους. Είναι λογικό να είναι περισσότεροι οι προπτυχιακοί φοιτητές αφού αποτελούν το μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού της ακαδημαϊκής κοινότητας και στη συγκεκριμένη περίπτωση των εγγεγραμμένων χρηστών των πανεπιστημιακών βιβλιοθηκών.

Αξιολογούν υψηλότερα το αναγνωστήριο της βιβλιοθήκης ως πολύ καλό και χαμηλότερα το ΚΕΤ. Όλες οι παραδοσιακές υπηρεσίες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών είναι σημαντικές. Οι χρήστες θεωρούν πολύ σημαντική την υπηρεσία του δανεισμού και το αναγνωστήριο τα οποία και αξιολογούν υψηλότερα.

Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών παρουσιάζουν άνοδο συγκριτικά με παλαιότερες έρευνες. Οι χρήστες που συμμετείχαν στην έρευνα θεωρούν πολύ σημαντικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες την ιστοσελίδα και τον ηλεκτρονικό κατάλογο αναζήτησης υλικού ΟΡΑΚ. οι οποίες αξιολογούνται και υψηλότερα από τις λοιπές ως πολύ καλές.

Φαίνεται ότι τελικά το προσωπικό των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών εμπνέει εμπιστοσύνη στους χρήστες. Η διάσταση αυτή έχει το μικρότερο χάσμα συνολικά. που σημαίνει ότι οι χρήστες είναι αρκετά ικανοποιημένοι από το προσωπικό. Αναφορικά με την δεύτερη διάσταση του μοντέλου που χρησιμοποιήθηκε, δηλαδή της βιβλιοθήκης ως φυσικός χώρος προκύπτει ότι μεγάλο πρόβλημα αντιμετωπίζεται στην ύπαρξη ησυχίας στους χώρους της βιβλιοθήκης με το χάσμα να φτάνει στο 0.82. Οι εγκαταστάσεις και το περιβάλλον της βιβλιοθήκης δεν έχουν τόσο μεγάλο πρόβλημα. Γενικότερα οι χρήστες είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τη βιβλιοθήκη ως φυσικό χώρο αφού το χάσμα των μεταβλητών αυτής της διάστασης δεν είναι πολύ μεγάλο. Αυτή η διάσταση είναι ποιοτική και χρειάζεται λίγη μόνο βελτίωση. Τέλος σχετικά με την τρίτη διάσταση του μοντέλου, δηλαδή της βιβλιοθήκης ως πληροφορίας που βοηθά την αυτόνομη έρευνα, προκύπτει μεγαλύτερο πρόβλημα συγκριτικά με τις προηγούμενες διαστάσεις.

Ακολουθεί η παραγοντική ανάλυση των μεταβλητών αξιολόγησης. Η βιβλιοθήκη αντιλαμβάνεται από τους χρήστες που πήραν μέρος στην έρευνα, ως χώρος μελέτης και όχι ως κέντρο πληροφόρησης. Από την ανάλυση προκύπτει ότι οι ερωτώμενοι δίνουν μεγαλύτερη βαρύτητα στην ατμόσφαιρα και το χώρο της βιβλιοθήκης, παρά στην συλλογή τεκμηρίων που περιλαμβάνει. Είναι σαφές ότι θεωρούν ποιοτικότερη μια βιβλιοθήκη που έχει ωραίο περιβάλλον, διακόσμηση, είναι καθαρή συγκριτικά με μια βιβλιοθήκη που έχει πλούσια συλλογή. Ένα άλλο συμπέρασμα που προκύπτει από την συγκεκριμένη ανάλυση παραγόντων είναι ότι οι χρήστες όλων των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών θεωρούν πολύ σημαντική την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την προτιμούν από τις παραδοσιακές. λογικό μιας και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχουν πιο ενημερωμένες πληροφορίες. Πολύ χαμηλά στην επίδραση της αξιολόγησής τους είναι όπως προαναφέρθηκε η έντυπη συλλογή της βιβλιοθήκης.

Βιβλιογραφικές αναφορές

- Hernon P., Nitecki D. A. and Altman E. (1999). "Service Quality and Customer Satisfaction: An Assessment and Future Directions". *The Journal of Academic Librarianship*. Vol. 25. No 1. pp. 9-17
- Kyrillidou M. and Heath F. (eds) (2001). "Measuring Library Service Quality" *Library Trends*.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press
- Ζάχος, Γ. (1999). «Έρευνα χρήσης των Βιβλιοθηκών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων». *πρακτικά: 17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*. Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων 19-20 Νοεμβρίου. σ. 17-46
- Κατσιλλής Ι. (2006). *Επαγωγική Στατιστική*. Αθήνα: Gutenberg

- Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (2011). *Στατιστικά στοιχεία ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: 2011*. Ιωάννινα: Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων
- Σιώμκος Γ. και Βασιλικοπούλου Αικ. (2005). *Εφαρμογή μεθόδων ανάλυσης στη έρευνα αγοράς*. Αθήνα: Σταμούλης
- Σκρέτα Χ., Γεωργακοπούλου Ι. και Καραγιάννη Α. (2008). «Αξιολόγηση Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Έρευνες Ικανοποίησης Χρηστών». *17ο Πανελλήνιο Συνέδριο*. Ιωάννινα 24- 26 Σεπτεμβρίου