

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

StatsQUAL™



Θεσσαλονίκη 2009

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

Ακαδημαϊκές – Δημόσιες – Ψηφιακές
(Χρήση, δυνατότητες και συμπεράσματα)

Πτυχιακή εργασία των:
Ευγενία Κατρακάζου
Χαρίκλεια Φενέρη

Επόπτρια:
Κατερίνα Γιαννουκάκου

Θεσσαλονίκη 2009

Ευχαριστούμε θερμά

Την κυρία: Κατερίνα Γιαννουκάκου για την καθοδήγηση, βοήθεια και την άψογη συνεργασία που είχαμε όλο αυτό το διάστημα της συλλογής πληροφοριών καθώς και της συγγραφής. Ευχαριστούμε επίσης όλους τους βιβλιοθηκονόμους της Βιβλιοθήκης & Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου της Μακεδονίας. Τέλος θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε και τη οικογένεια μας και τους φίλους μας για την υπομονή τους!!

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σελ.
ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ	<i>iii</i>
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	v
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ	v
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	1
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	
1.1 Τι είναι αξιολόγηση.....	5
1.1.1 Δείκτες αποτίμησης κ ποιότητας.....	8
1.1.2 Συμβολή των δεικτών αποτίμησης στη λήψη αποφάσεων..	8
1.1.3 Σκοποί, στόχοι και δείκτες αποτίμησης.....	9
1.2 Τι αξιολογούμε.....	9
1.2.2 Γιατί χρειάζεται η αξιολόγηση.....	10
1.2.3 Συμβολή της αξιολόγησης.....	10
1.2.4 Τρόποι αξιολόγησης.....	11
1.2.5 Τύποι αξιολόγησης.....	11
1.2.6 Στοιχεία που εξετάζονται κατά την αξιολόγηση.....	11
1.2.7 Σημαντικά ζητήματα προς αξιολόγηση.....	12
1.2.8 Μεθοδολογία.....	12
1.2.9 Κριτήρια αξιολόγησης.....	13
1.2.10 Γιατί δεν είναι διαδεδομένη η αξιολόγηση.....	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
2.1 Ποσοτικές μέθοδοι.....	15
2.2 Ποιοτικές μέθοδοι.....	16
2.3 Ψηφιακές βιβλιοθήκες.....	18
2.3.1 Statsqual.....	19
2.3.2 LibQUAL.....	20
2.3.3 Η διαδικασία μετάφρασης του LibQUAL.....	22
2.3.2.2 Η λειτουργία του LibQUAL.....	23
2.3.2.3 Οι διεθνείς προοπτικές.....	26
2.3.3 DigiQUAL.....	27
2.3.4 Mines for libraries.....	28
2.4 Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.....	30
2.5 Δημόσιες βιβλιοθήκες.....	31
2.5.1 LISIM.....	32
2.5.2 Ανάλυση του LISIM με βάση την ελληνική εμπειρία.....	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	
3.1 Εισαγωγή.....	38
3.2 Μ.Ο.Π.Α.Β.....	39
3.2.1 Στόχοι της Μ.Ο.Π.Α.Β.....	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	
4.1 Αξιολόγηση-Έρευνες ικανοποίησης χρηστών.....	46
4.1.1 Εκπαίδευση χρηστών.....	47
4.1.2 Χρήστες-Βιβλιοθήκη.....	49
4.1.3 Έρευνες χρηστών.....	50
4.1.4 Χρήστες-Ικανοποίηση αναγκών.....	51

4.2	Η περίπτωση βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας....	53
4.2.1	Προτάσεις.....	56
4.2.2	Αξιοπιστία-Εγκυρότητα.....	62
4.2.3	Προτάσεις και περαιτέρω έρευνα.....	63
4.3	Συμπεράσματα των Συστημάτων Αξιολόγησης Βιβλιοθηκών	68
	ΕΠΙΛΟΓΟΣ	71
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	72

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

Ελληνόγλωσσες	
ΑΒ	Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη
ΕΛ.Ο.Τ.	Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης
Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης.
Ε.Σ.Υ.Ε.	Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδας
ΗΠΑ	Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής
Η/Υ	ηλεκτρονικός υπολογιστής
κ.ά.	και άλλα
Κλπ	και τα λοιπά
κ.ο.κ.	και ούτω καθεξής
Μ.Ο.Π.Α.Β.	Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
π.χ.	παραδείγματος χάριν
Σ.Α.	Συστήματα Αξιολόγησης
ΤΕΙ	Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
Ψ.Β.	Ψηφιακές Βιβλιοθήκες
Ξενόγλωσσες	
AACR	Anglo-American Cataloguing Rules
ARL	Association of Research Libraries

HCI	Human Computer Interaction
ISO	International Standards Organisation
LISIM	Library & Information Sector Improvement Model
MINES	Measuring the Impact of Network Electronic Services
OCUL	Ontario Council of University Libraries

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

	σελ.
Πίνακας 2.1: Γλώσσες που έχει μεταφραστεί και χώρες που εφαρμόζεται το LibQUAL.....	21
Πίνακας 2.2: Τα 22 βασικά στοιχεία για την αξιολόγηση βιβλιοθηκών διαφορετικών χωρών.....	24
Πίνακας 4.1: Ιδιότητα χρηστών που χρησιμοποιεί τον κατάλογο της βιβλιοθήκης.....	65
Πίνακας 4.2: Συχνότητα επισκέψεων των χρηστών στον κατάλογο της βιβλιοθήκης.....	65
Πίνακας 4.3 : Τρόποι αναζήτησης που χρησιμοποιούν οι χρήστες στην έρευνα τους.....	66
Πίνακας 4.4: Περιβάλλον αναζήτησης όσον αφορά τον αυτοματοποιημένο κατάλογο.....	66
Πίνακας 4.5: Αποτελεσματικότητα του καταλόγου προς τις απαιτήσεις των χρηστών.....	67

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

	σελ.
Σχήμα 4.1: Προτάσεις βελτίωσης από τους χρήστες.....	56
Σχήμα 4.2: Προτάσεις βελτίωσης από τους χρήστες για την οργάνωση της Βιβλιοθήκης.....	58
Σχήμα 4.3: Προτάσεις βελτίωσης από τους χρήστες για τον κατάλογο της Βιβλιοθήκης.....	60

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Σε μία εποχή που κατακλύζεται καθημερινά από πληθώρα πληροφοριών, ο ρόλος της βιβλιοθήκης και των ανθρώπων που εργάζονται σε αυτή είναι να αποτιμήσουν την αξία του έργου της βιβλιοθήκης. Η ευρεία χρήση του Διαδικτύου και των υπηρεσιών αποτέλεσαν τη βάση για τη δημιουργία συστημάτων αξιολόγησης εξαιτίας του ότι οι ηλεκτρονικές-ψηφιακές πλέον βιβλιοθήκες στην πλειονότητα τους λειτουργούν μέσω του Διαδικτύου.

Οι βιβλιοθήκες όλων των ειδών αποτελούν κέντρα πληροφόρησης και γνώσης. Αυτός ακριβώς είναι ο λόγος για τον οποίο διαδραματίζει βασικό ρόλο στην εξέλιξή τους η αξιολόγηση που πρέπει να δέχονται με σκοπό την αναβάθμισή τους. Εδώ θα πρέπει να αναφερθεί ότι υπάρχει σημαντική διάκριση ανάμεσα στη διαδικασία αποτίμησης και σε αυτή της αξιολόγησης των βιβλιοθηκών. Οι δείκτες αποτίμησης σχεδιάστηκαν για να βοηθήσουν τους διευθυντές των βιβλιοθηκών στην εκτίμηση του βαθμού υπηρεσίας των παρεχόμενων υπηρεσιών και έτσι δεν θα πρέπει να συγχέεται με την αξιολόγηση των βιβλιοθηκών που σχετίζεται με την εκτίμηση του συστήματος βάσει κάποιων προτύπων.

Αντικείμενο της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι η διεξαγωγή έρευνας για τα συστήματα αξιολόγησης των βιβλιοθηκών. Ο σκοπός της εργασίας είναι να αναφερθούν διεξοδικά οι όροι που σχετίζονται με την αξιολόγηση και τα συστήματα των βιβλιοθηκών. Προκειμένου λοιπόν να επιτευχθεί ο παραπάνω σκοπός, κρίθηκε απαραίτητη η ικανοποίηση επιμέρους στόχων. Συγκεκριμένα θεωρήθηκε αναγκαίο να διερευνηθούν τα παρακάτω θέματα.

- Εντοπισμός και ανάλυση των βασικών εννοιών που σχετίζονται με τον όρο αξιολόγηση
- Μελέτη ζητημάτων που προκύπτουν από τον όρο αυτό
- Διαχωρισμός στα είδη των βιβλιοθηκών και διαχωρισμός των συστημάτων τους
- Συγκριτική μελέτη των συστημάτων.

Όπως προαναφερθήκαμε τα ζητήματα που εξετάζονται είναι τα συστήματα αξιολόγησης. Βιβλιογραφία που βρέθηκε μπορεί να χαρακτηριστεί εκτενέστατη όπως για παράδειγμα εγχειρίδια, ακαδημαϊκά συνέδρια, βιβλία βιβλιοθηκονομικού περιεχομένου, πτυχιακές εργασίες. Ωστόσο μιλώντας και για ψηφιακές βιβλιοθήκες που εμφανίστηκαν αρκετά πρόσφατα, σχετικές βιβλιογραφικές πηγές αποτελούνται στην πλειονότητα τους από έγγραφα του Διαδικτύου όπως άρθρα, δημοσιεύματα καθώς και ηλεκτρονικά περιοδικά.

Συγκεντρώνοντας στοιχεία σχετικά με τα παραπάνω θέματα, επιδιώκεται η διεξαγωγή των συμπερασμάτων σε θεωρητική βάση για τα συστήματα που έχουν δημιουργηθεί και βρίσκονται σε λειτουργία. Επιπρόσθετα επιδιώκεται να γίνει μία προσπάθεια να προταθούν λύσεις σε προβλήματα που ενδεχομένως προκύπτουν από την έρευνα καθώς και προβληματισμοί.

Το θέμα αυτό θεωρήθηκε άξιο μελέτης λόγω της χρησιμότητας του στη σύγχρονη κοινωνία της βιβλιοθηκονομίας και της πληροφόρησης. Διανύουμε μία εποχή όπου η πληροφορία κατέχει εξέχουσα θέση σε πολλές καθημερινές δραστηριότητες της επιστήμης. Έτσι και οι βιβλιοθήκες που αποτελούν έναν από τους κυριότερους φορείς της πληροφόρησης και αναμετάδοσής της, οπότε με τα δεδομένα αυτά δεν θα μπορούσαν παρά να προσαρμοστούν στην νέα πραγματικότητα. Σ' αυτήν ακριβώς τη σχέση μεταξύ των βιβλιοθηκών και ανάγκης στην πληροφόρηση έγκειται η σπουδαιότητα της εργασίας.

Από τα συμπεράσματα που θα προκύψουν μπορεί να γίνει αποτίμηση του βαθμού στον οποίο οι βιβλιοθήκες έχουν ενσωματωθεί στην κοινωνική πραγματικότητα και κατά πόσο μπορούν να φανούν χρήσιμες στη διάδοση των πληροφοριών.

Η συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία ελπίζει στο να παράσχει στον αναγνώστη μια προσπάθεια ενημέρωσης για τα θέματα και τα προβλήματα που προκύπτουν κατά την αξιολόγηση των βιβλιοθηκών μέσω των συστημάτων που χρησιμοποιούν.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το πολύ ενδιαφέρον καθώς και εξειδικευμένο θέμα της εργασίας μας, το οποίο επιλέχθηκε από κοινού σε συνεργασία με την κυρία Κατερίνα Γιαννουκάκου, στάθηκε ως μία πολλή καλή πρόκληση στο να αναπτύξουμε και να διευρύνουμε τις γνώσεις μας πάνω στο θέμα της αξιολόγησης καθώς και να θέσουμε σε εφαρμογή αρκετά πράγματα που διδαχθήκαμε κατά την διάρκεια των σπουδών μας όπως π.χ Βάσεις Δεδομένων καθώς και αναζητήσεις μέσω Διαδικτύου.

Αρχικά αφού ψάξαμε πληροφορίες ώστε να κατανοήσουμε το θέμα μας, το οποίο μέχρι εκείνη τη στιγμή ήταν σχεδόν άγνωστο σε εμάς, αρχίσαμε να κάνουμε ένα πλάνο στο μυαλό μας ώστε να συνθέσουμε τον κορμό της εργασίας. Έτσι καθοριστική ήταν η συνάντησή μας με την επόπτρια καθηγήτριά μας, όπου μας έδωσε την καθοδήγησή της, τις συμβουλές της καθώς και την παρότρυσή της σε δικές μας ιδέες για την σύνθεσή της.

Τα στοιχεία που συλλέχθηκαν για την πραγματοποίηση της μελέτης προέρχονται από τα δεδομένα που παρέχονται από διαδικτυακές πηγές όπως Google, Alta Vista (πρόγραμμα μετάφρασης), Lycos, Yahoo και από τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές πηγές της HEAL-Link και από τη Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Για τη θεωρητική ανάλυση των εννοιών και στοιχείων χρησιμοποιήθηκαν άρθρα, επιστημονικές εργασίες διαφόρων φοιτητών και καθηγητών, εγχειρίδια, οδηγοί βιβλιοθηκονομικού περιεχομένου κι επίσης επισκέψεις στη Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, καθώς και τις Βιβλιοθήκες των Α.Τ.Ε.Ι Θεσσαλονίκης και Σερρών. Από όλα αυτά τα εκπαιδευτικά ιδρύματα και σύμφωνα με την καθοδήγηση και την βοήθεια του καταρτισμένου προσωπικού επιλέχθηκαν δεδομένα που θεωρήθηκαν περισσότερο κατάλληλα για την ικανοποίηση των στόχων. Επίσης σημαντική πηγή άντλησης πληροφοριών υπήρξαν διάφορα Συνέδρια Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών π.χ (Ιωάννινα, Πάτρα, Θεσσαλονίκη, Ρόδος κ.α).

Οι δυσκολίες που συναντήσαμε κατά τη διεξαγωγή της πτυχιακής εργασίας μας ήταν φυσιολογικές και αναπόφευκτες. Οι δυσκολίες σχετίζονταν με τον

εντοπισμό των πηγών όσον αφορά την επιλογή και αξιοπιστία τους. Τη μετάφραση από αγγλόφωνες πηγές καθώς και την ανάλυση και ερμηνεία εννοιών. Ανασταλτικός παράγοντας επίσης στάθηκε και η απόσταση που υπήρξε ανάμεσα σε εμάς και την καθηγήτρια καθώς και το βεβαρημένο πρόγραμμα όλων μας. Ωστόσο με καλή συνεννόηση, κατά βάση με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, καθώς και κάποιες πολύ σημαντικές συναντήσεις μας με την καθηγήτρια κατέστησαν την συνεργασία μας άψογη.

Η δομή της πτυχιακής μας εργασίας χωρίζεται σε 4 κεφάλαια στα οποία προσπαθούμε να αναλύσουμε όσο καλύτερα, κατανοητά και λεπτομερειακά μπορούμε το θέμα μας. Έτσι στο πρώτο κεφάλαιο αρχίζουμε με τον ορισμό και τα επιμέρους στοιχεία που αφορούν την αξιολόγηση των συστημάτων, στο δεύτερο επικεντρωνόμαστε διεξοδικά για τα συστήματα των βιβλιοθηκών, το τρίτο κεφάλαιο το αφιερώνουμε αποκλειστικά στον οργανισμό της Μ.Ο.Π.Α.Β και στο τέταρτο αναφέρουμε το κατά πόσο οι βιβλιοθήκες ανταποκρίνονται στην ικανοποίηση και τις ανάγκες των χρηστών δίνουμε κάποιες προτάσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης. Στο ίδιο κεφάλαιο ακολουθεί και μία έρευνα η οποία διεξήχθη στο χώρο της βιβλιοθήκης του πανεπιστημίου Μακεδονίας από την οποία προέκυψαν κάποια συμπεράσματα.

Στο τέλος της πτυχιακής εργασίας ακολουθούν οι βιβλιογραφικές αναφορές σύμφωνα με το σύστημα του Harvard καταμεμημένο σε ελληνόγλωσση, ξενόγλωσση και ηλεκτρονικών πηγών. Αξίζει να σημειωθεί ότι και οι παραπομπές συντάχθηκαν σύμφωνα με το πρότυπο του Harvard, οι ξένες συντομογραφίες σύμφωνα με τους AACR2 ενώ οι ελληνικές σύμφωνα με το ελληνικό πρότυπο του ΕΛ.Ο.Τ.

1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

1.1 Τι είναι αξιολόγηση;

Εδώ και μισό αιώνα άρχισαν οι προσπάθειες έρευνας πληροφοριακών συστημάτων με σκοπό να εξεταστούν κάποιοι παράγοντες όπως (Τοράκη 2007):

- Το 1957 έγινε έρευνα από το Cranfield Institute of Aeronautics, προκειμένου να συγκριθούν 4 ταξινομικά συστήματα (το ιεραρχικής δομής δεκαδικό σύστημα UDC, ένας αλφαβητικός θεματικός κατάλογος, ένα μη-ιεραρχικό ταξινομικό σύστημα με θεματικές κατηγορίες–φασέτες και το συνδυασμένο σύστημα ευρετηρίασης Uniterm). Αντίστοιχη έρευνα έγινε το 1963 για να διερευνηθούν τα χαρακτηριστικά των γλωσσών ευρετηρίασης και η επίδραση στην ανάκτηση πληροφοριών
- Το 1969 έγινε από το Medlars έρευνα αξιολόγησης συστημάτων αναζήτησης προκειμένου να εξεταστούν παράγοντες όπως κάλυψη, επικαιρότητα, εξαντλητικότητα, διεπαφή, εξειδίκευση γλώσσας ευρετηρίασης κλπ
- Το 1970 και το 1973 έγινε έρευνα αξιολόγησης 5 γλωσσών ευρετηρίασης για να βρεθεί η πιο κατάλληλη προκειμένου να χρησιμοποιηθεί στη βάση δεδομένων INSPEC
- Το 1972 και 1973 έγιναν έρευνες αξιολόγησης των υπηρεσιών που παρήγαγαν τις βάσεις δεδομένων Chemical Abstracts, Index Chemicus, Epilepsy Abstracts, προκειμένου να μελετηθεί η υπηρεσία επιλεκτικής διάχυσης πληροφοριών (SDI –Selective Dissemination of Information)
- Το 1981 έγινε από την INSPEC έρευνα προκειμένου να βρεθεί η κατάλληλη στρατηγική αναζήτησης για αυτοματοποιημένη υπηρεσία επιλεκτικής διάχυσης πληροφοριών SDI
- Έρευνες χρηστών είχαν ξεκινήσει από τη δεκαετία του 1960 ως κοινωνικές έρευνες μελέτης ομάδων χρηστών, χρησιμοποιώντας συνεντεύξεις και ερωτηματολόγια

- Από τη δεκαετία του 1980 γίνονταν πολλές έρευνες συγκριτικής αξιολόγησης των βάσεων δεδομένων
- Από τη δεκαετία του 1980 επίσης άρχισαν έρευνες αξιολόγησης της απόδοσης των υπηρεσιών πληροφόρησης, με οικονομικούς όρους.

Η έννοια της αξιολόγησης απαντάται σε πολλά επιστημονικά πεδία, με αποτέλεσμα να ορίζεται και διαφορετικά για καθένα από αυτά. Όπως είναι φυσικό, το γενικό περίγραμμα της έννοιας είναι παρόμοιο όχι όμως και πανομοιότυπο μεταξύ των διαφόρων επιστημών.

Ένας πρώτος πολύ απλοϊκός ορισμός είναι αυτός που προκύπτει από την ετυμολογία της λέξης (Τεγόπουλος-Φυτράκης 1997):

1. Ο καθορισμός της αξίας ενός πράγματος.
2. Ο προσδιορισμός της αξίας προσώπου, ενέργειας κ.τ.λ. με καθορισμένα κριτήρια.

Στην περίπτωση μας, αξιολόγηση είναι η εκτίμηση ενός συστήματος βάσει κάποιου προτύπου/στόχου ή μια σύγκριση μεταξύ των εναλλακτικών προσεγγίσεων (Kawasaki and Rodrick 2003)

Η φάση της αξιολόγησης είναι θεμελιώδης προκειμένου να μετρηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των απαιτήσεων των χρηστών. Μπορεί να πραγματοποιηθεί νωρίς στον κύκλο του σχεδιασμού, δηλαδή διαμορφωτική αξιολόγηση ή μπορεί να πραγματοποιηθεί στο τέλος του κύκλου, αθροιστική αξιολόγηση. Επί του παρόντος, υπάρχουν τρεις κύριες μέθοδοι αξιολόγησης που προτείνονται στον τομέα HCI (Human Computer Interaction -- Διαδραστικότητα Ανθρώπου- Υπολογιστή) (Kawasaki and Rodrick 2003):

- Το γνωστικό πέρασμα
- Δοκιμή της ευχρηστίας
- Επιστημονική δουλειά κατά την αναζήτηση

Η αξιολόγηση οδηγεί στην κατεστημένη άποψη ότι κάτι συμβαίνει, συνήθως, αλλά όχι πάντα οδηγώντας στην απόφαση της ενέργειας με έναν ορισμένο τρόπο (House 1980). Όμως, μπορεί να δοθεί και μια πιο γενική έννοια του ορισμού της αξιολόγησης εσωκλείοντας ζητήματα όπως απόψεις της απόδοσης των μετρήσεων και εκτιμήσεων των ανθρώπων που χρησιμοποιούν το σύστημα, τόσο του προσωπικού όσο και των χρηστών,

που μπορεί να συνιστάται με ποικίλες μορφές και περιεχόμενα όπως την επιστήμη των υπολογιστών, που η αξιολόγηση περιλαμβάνει την εκτίμηση της ποιότητας, της επαλήθευσης και της εγκυρότητας (Kawasaki and Rodrick 2003).

Κατά καιρούς, σύγχυση μπορεί να προκληθεί όσον αφορά το περιεχόμενο των όρων «αξιολόγηση» και «δείκτες αποτίμησης». Πρέπει να υπογραμμιστεί ότι οι δείκτες αποτίμησης συντελούν στην προώθηση της διαδικασίας αξιολόγησης και ότι ο όρος «αξιολόγηση» είναι πιο ευρύς. Μερικοί συγγραφείς προσεγγίζουν τη διαδικασία αξιολόγησης των υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης τους από την οπτική γωνία της διαδικασίας αποτίμησης και κάνουν χρήση της συστηματικής προσέγγισης της αξιολόγησης. Αλλά ο όρος «αξιολόγηση» είναι εντελώς υποκειμενικός και ιδιαίτερα ιδιόμορφος. Γενικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι η δημιουργία δεικτών αποτίμησης αποβλέπει στην αξιολόγηση μιας βιβλιοθήκης και ότι ο όρος «αξιολόγηση» από μόνος του δεν παρέχει σαφείς μεθόδους εφαρμογής της (Ζάχος 2005).

Μια σημαντική διάκριση ανάμεσα στη διαδικασία αποτίμησης και σε αυτή της αξιολόγησης είναι ότι η διαδικασία αποτίμησης πρέπει να επικεντρώνεται κατ'εξοχήν στις υπηρεσίες των βιβλιοθηκών και να μη χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση ενός μεμονωμένου (ή μεμονωμένων) από το προσωπικό της βιβλιοθήκης ατόμου (ή ατόμων). Πρόκειται για μια πολύ σημαντική παρατήρηση ακόμη και για τις περιπτώσεις εκείνες που ένα άτομο έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες σε μια συγκεκριμένη υπηρεσία της βιβλιοθήκης (Ζάχος 2005).

Οι δείκτες αποτίμησης σχεδιάστηκαν για να βοηθήσουν τους διευθυντές των βιβλιοθηκών στην εκτίμηση του βαθμού επιτυχίας των παρεχομένων από τη βιβλιοθήκη υπηρεσιών και δεν πρέπει να θεωρούνται ως μέσο αξιολόγησης του προσωπικού τους. Παράλληλα οι δείκτες αποτίμησης είναι δυνατό να εκτιμήσουν και την παραγωγικότητα της βιβλιοθήκης. Ωστόσο πρέπει να τονιστεί ότι υπάρχει σίγουρα μια σχέση ανάμεσα στη διαδικασία αξιολόγησης του προσωπικού και στη διαδικασία αποτίμησης της βιβλιοθήκης. Οποιοσδήποτε ολοκληρωμένος σχεδιασμός και οποιαδήποτε διαδικασία διαχείρισης πρέπει να εξασφαλίζει ότι οι ατομικές εργασιακές προτεραιότητες υπαγορεύονται από τις ίδιες τις υπηρεσιακές προτεραιότητες, οι οποίες

πρέπει να προωθούν την ανάπτυξη δεικτών αποτίμησης και την απόφαση ότι η αξιολόγηση του προσωπικού αποβλέπει στην παροχή βοήθειας για την υλοποίηση των αντικειμενικών στόχων της βιβλιοθήκης. Ωστόσο, όπως συμβαίνει και με τις διαδικασίες διαχείρισης, η διαδικασία αποτίμησης και η διαδικασία αξιολόγησης του προσωπικού είναι δύο εντελώς διαφορετικές και ξεχωριστές δραστηριότητες (Ζάχος 2005).

1.1.1 Δείκτες αποτίμησης και ποιότητα

Οι δείκτες αποτίμησης αποκτούν αποκτούν αξία μόνο μέσα στα πλαίσια διαχείρισης και διασφάλισης της ποιότητας. Οι μηχανισμοί διασφάλισης καθορίζουν τον τρόπο λειτουργίας μιας υπηρεσίας με σκοπό την εξασφάλιση της ποιότητας του παρεχόμενου έργου. Οι δείκτες αποτίμησης μετρούν το βαθμό επίτευξης της ποιότητας. Ούτε η διαδικασία διασφάλισης ποιότητας ούτε οι δείκτες αποτίμησης εγγυώνται την ποιότητα. Ωστόσο και τα δύο αυτά αποτελούν συμπληρωματικά εργαλεία διαχείρισης (Ζάχος 2005).

1.1.2 Συμβολή των δεικτών αποτίμησης στη λήψη αποφάσεων

Όπως ειπώθηκε πιο πάνω, οι δείκτες αποτίμησης είναι σημαντικοί για τους διευθυντές των βιβλιοθηκών, καθώς συντελούν καθοριστικά στη διαμόρφωση και λήψη ουσιαστικών αποφάσεων σχετικών με την ανακατανομή του προϋπολογισμού, τον καθορισμό προτεραιοτήτων και το σχεδιασμό μελλοντικών δραστηριοτήτων. Πιο συγκεκριμένα οι δείκτες αποτίμησης συμβάλλουν (Ζάχος 2005):

- Στην κατανόηση του τι ακριβώς επιτεύχθηκε από τη βιβλιοθήκη
- Στην παρακολούθηση της ετήσιας προόδου της βιβλιοθήκης συγκρίνοντας την με άλλες Βιβλιοθήκες
- Στην ακριβή μέτρηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των λειτουργιών και των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης
- Στη λήψη αποφάσεων που σχετίζονται με τη διαχείριση των μελλοντικών πόρων της βιβλιοθήκης με βάση παλαιότερες πληροφορίες
- Στον απολογισμό των συνεπειών από την αύξηση ή μείωση των πόρων για την αποτίμηση διαφορετικών υπηρεσιών

- Στον έλεγχο του κατά πόσο οι αντικειμενικοί στόχοι της βιβλιοθήκης ως συνόλου αντανakλούν με ακρίβεια την ύπαρξη ισορροπίας στις δραστηριότητες της βιβλιοθήκης.

1.1.3 Σκοποί, στόχοι και δείκτες αποτίμησης

Το αυξανόμενο ενδιαφέρον για τους μηχανισμούς διασφάλισης ποιότητας, έχει οδηγήσει σε ένα αναμενόμενο ενδιαφέρον για την αντίληψη των στόχων. Κι ενώ είναι σαφής η σχέση που υπάρχει μεταξύ των δεικτών αποτίμησης και των στόχων που μια βιβλιοθήκη θέτει, αυτή περιορίζεται μόνο σε επίπεδο ερμηνείας και όχι σε επίπεδο άσκησης. (Ζάχος 2005)

Πράγματι, η προσπάθεια ανάπτυξης δεικτών αποτίμησης θα αποδεικνύονταν παραπλανητική και αντιπαραγωγική. Ίσως θα προκαλούσε την απογοήτευση μεταξύ των ατόμων του προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Για παράδειγμα, ένας Διευθυντής Βιβλιοθήκης ο οποίος επιθυμεί να αναλύσει το χρόνο που χρειάζεται κάθε φορά για την ικανοποίηση αιτημάτων διαδανεισμού (και αφού έχει προηγουμένως προκαθορίσει ως μέγιστο χρόνο παραλαβής τις 10 μέρες), είναι πιθανό να αντιμετωπίσει τρεις καταστάσεις: από τη μια μεριά το αρμόδιο για το διαδανεισμό προσωπικό να μην αποδειχθεί συνεργάσιμο ή μπορεί να συνεργαστεί με κυνικό τρόπο, με αποτέλεσμα τα στοιχεία που θα συγκεντρωθούν να είναι διαστρεβλωμένα και τελικά ανούσια. Ή είναι πιθανό το προσωπικό να διοχετεύσει όλη του την ενέργεια στην υλοποίηση του αρχικού στόχου, σε βάρος όμως των υπηρεσιακών του καθηκόντων. Βέβαια, αν το αποτέλεσμα δεν είναι το επιθυμητό, τότε η συγκεκριμένη έρευνα αποτίμησης θα επιδείξει τη χαμηλή απόδοση του υπηρεσιακού δυναμικού της Βιβλιοθήκης (Ζάχος 2005).

1.2 Τι αξιολογούμε

Σύμφωνα με τους ορισμούς της αξιολόγησης προκύπτουν τα εξής στοιχεία που μας καθοδηγούν να τα αξιολογήσουμε (Tefko 2000):

- Τα συστατικά στοιχεία του συστήματος, (π.χ ανθρώπους, εξοπλισμό, πρόγραμμα)
- Τις πληροφοριακές διεργασίες (διατύπωση ερωτήματος, αποτελέσματα εκτύπωσης)

- Τους πληροφοριακούς πόρους (δηλαδή οι πόροι που παρέχονται μέσω διαδικτύου, αναζήτηση πληροφοριών)
- Προϊόντα και τις υπηρεσίες (π.χ αυτοματοποιημένα συστήματα όπως δανεισμός-διαδανεισμός, ηλεκτρονικά περιοδικά, βάσεις δεδομένων, εξυπηρέτηση χρηστών, ηλεκτρονικοί υπολογιστές κ.ά.)
- Ολόκληρο πληροφοριακό σύστημα (π.χ βιβλιοθήκη)
- Περιβάλλον του πληροφοριακού συστήματος (ο οργανισμός και ο πληθυσμός που εξυπηρετείται).

1.2.2 Γιατί χρειάζεται η αξιολόγηση

Η αξιολόγηση του πληροφοριακού συστήματος χρήζεται απαραίτητη για τους εξής λόγους (Τοράκη 2007):

- Για την παροχή καλύτερων προϊόντων και υπηρεσιών
- Για τη δικαιολόγηση της υπάρχουσας κατάστασης
- Για την κατανόηση λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος
- Για να πειστούν οι φορείς που εποπτεύουν αλλά και οι χρήστες της (αξιολογούμενης) υπηρεσίας ότι παρέχονται τα προσδοκώμενα οφέλη
- Για να βεβαιωθεί ότι οι πόροι χρησιμοποιούνται αποδοτικά και αποτελεσματικά

1.2.3 Συμβολή της αξιολόγησης

Παρακάτω αναφέρονται ορισμένοι σημαντικοί λόγοι που συμβάλλουν στην αξιολόγηση ενός πληροφοριακού συστήματος (Τοράκη 2007):

- Στη λήψη αποφάσεων
- Στην εκτίμηση της έκτασης που μπορούν να λυθούν τα προβλήματα (π.χ. λόγω περιορισμού πόρων, δυσκολιών από τρίτους κλπ)
- Στον προσδιορισμό των αναγκών διαφορετικών ομάδων χρηστών
- Στο σχεδιασμό δημόσιων σχέσεων και υπηρεσιών διάχυσης των πληροφοριών
- Στην αποτίμηση της χρήσης και των προμηθευτών
- Στη συμμετοχή των χρηστών στην οργάνωση του συστήματος.

1.2.4 Τρόποι αξιολόγησης

Για την αποτελεσματική αξιολόγηση υπάρχουν οι παρακάτω τρόποι έρευνας και αξιολόγησης (Tefko 2000):

- Ερωτηματολόγια προς τους χρήστες
- Συνεντεύξεις με χρήστες
- Έρευνες σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο
- Αναλύσεις και μετρήσεις
- Παρατηρήσεις και σχόλια χρηστών
- Εργαστηριακά πειράματα.

1.2.5 Τύποι αξιολόγησης

Υπάρχουν τέσσερις κύριοι τύποι αξιολόγησης, οι οποίοι εξετάζουν συγκεκριμένους στόχους και ζητήματα και αναφέρονται αναλυτικά παρακάτω (Tefko 2000):

- **Παραγωγική αξιολόγηση (formative evaluation):** ορίζει προτεραιότητες σε τρέχοντα ζητήματα, θέτει αρχικούς στόχους και ουσιαστικά προκαθορίζει τα επιθυμητά αποτελέσματα
- **Αθροιστική αξιολόγηση (summative evaluation):** εντοπίζει αν επιτεύχθηκαν ή όχι οι στόχοι στο τέλος της διαδικασίας
- **Επαναληπτική αξιολόγηση (iterative evaluation):** θέτει αρχικά μετρήσιμους στόχους, ενώ παράλληλα δίνει την δυνατότητα αναθεώρησης και επαναπροσδιορισμού τους μέσα από την αναπτυξιακή διαδικασία
- **Συγκριτική αξιολόγηση (comparative evaluation):** το αποτέλεσμα προκύπτει μέσα από συγκρίσεις συστημάτων, μετρήσεις και διασταυρώσεις των αποτελεσμάτων τους (γίνεται σύγκριση διαφορετικών λειτουργιών και αλγορίθμων).

1.2.6 Στοιχεία που εξετάζονται στην αξιολόγηση

Μερικά από τα στοιχεία που εξετάζονται στην αξιολόγηση σύμφωνα με τον (Tefko 2000) είναι τα εξής:

- **Απόδοση:** πως εκτελούνται οι λειτουργίες με τους λιγότερους πόρους
- **Αποτελεσματικότητα:** πόσο καλά εκτελούνται οι λειτουργίες σε σχέση με τους στόχους

- **Επιτυχία:** η απόδοση του οργανισμού σε σχέση με την μεγαλύτερη κάλυψη των αναγκών των χρηστών
- **Ικανοποίηση:** πόσο καλά ικανοποιούνται καθορισμένες και επιβαλλόμενες ανάγκες
- **Κόστος:** οι δαπάνες του οργανισμού που προσφέρονται για την κάλυψη του απαιτούμενου εξοπλισμού
- **Όφελος:** σε ποιο βαθμό εξυπηρετούνται οι ανάγκες και οι απαιτήσεις των χρηστών
- **Ποιότητα:** αποσκοπεί στη συνεχή βελτίωση και την καινοτομία
- **Συμπεριφορά:** του προσωπικού/οργανισμού απέναντι στους χρήστες
- **Χρηστικότητα:** πόσο χρήσιμες είναι οι λειτουργίες που προσφέρει ο οργανισμός σε σχέση με τους χρήστες.

1.2.7 Σημαντικά ζητήματα προς αξιολόγηση

Υπάρχουν κάποια σημαντικά ζητήματα προς αξιολόγηση, μερικά από τα οποία είναι τα εξής σύμφωνα με τον (Tefko 2000):

- **Δομή:**
Τι αξιολογήθηκε;
Ποια στοιχεία (συστατικά) συμπεριλήφθηκαν στην αξιολόγηση;
- **Πλαίσιο:**
Ποια ήταν η βασική προσέγγιση ή προοπτική;
Ποιο ήταν το επίπεδο αξιολόγησης;
- **Κριτήρια** που απεικονίζουν την απόδοση σε σχέση με τους επιλεγμένους στόχους: Ποιες παράμετροι της απόδοσης ερευνήθηκαν;

1.2.8 Μεθοδολογία

Για τα παραπάνω ζητήματα και τους τύπους της αξιολόγησης χρησιμοποιήθηκε μια συγκεκριμένη μεθοδολογία με τα εξής βήματα:

- Τι είδους μετρήσεις και όργανα μετρήσεων χρησιμοποιήθηκαν;
- Ποια δείγματα;
- Ποιες διαδικασίες χρησιμοποιήθηκαν για τη συλλογή και ανάλυση των δεδομένων; (Tefko 2000):

1.2.9 Κριτήρια αξιολόγησης

Για να προκύψει η αξιολόγηση υπάρχουν ορισμένα κριτήρια αξιολόγησης όπως είναι (Tefko 2000):

- Γενικές πληροφορίες συστήματος, δηλαδή τεχνολογία, δεδομένα/συλλογή, χρήστες και χρήση
- Πληροφορίες χρηστών και υποστήριξη, δηλαδή δυνατότητες που προσφέρει ένα σύστημα στον χρήστη όπως αναζήτηση, ανάκτηση πληροφοριών, πλοήγηση (διασυνδέσεις σε κείμενα/μεταδεδομένα)
- Λειτουργίες που παρέχει μια βιβλιοθήκη όπως υλικό, εγκαταστάσεις, εξοπλισμός
- Αναζήτηση στην βιβλιοθήκη, δηλαδή πως γίνεται η αναζήτηση και η ανάκτηση πληροφοριών (μηχανές αναζήτησης, πλοήγηση στον κατάλογο)
- Πρότυπα και πρωτόκολλα που χρησιμοποιεί το σύστημα, αρχιτεκτονική συστημάτων, πρωτόκολλα επικοινωνίας και διεπαφής με το χρήστη.

1.2.10 Γιατί δεν είναι διαδεδομένη η αξιολόγηση;

Υπάρχουν κάποιοι ανασταλτικοί παράγοντες που καθιστούν την αξιολόγηση ασταθή. Οι παράγοντες αυτοί προκύπτουν από τα εξής (Tefko 2000):

- Πολυπλοκότητα συμμετοχή πολλών παραγόντων όπως προσωπικό, χρήστες κλπ
- Πρόωρη αξιολόγηση, δηλαδή σε μη κατάλληλη στιγμή
- Έλλειψη ενδιαφέροντος, δηλαδή δεν υπάρχει δηλ ενδιαφέρον από τους κατάλληλους φορείς
- Χρηματοδότηση, δηλαδή δεν υπάρχουν τα απαραίτητα κονδύλια
- Μη καταρτισμένο προσωπικό, δηλαδή η επιλογή του προσωπικού δεν είναι πάντοτε σωστή για μία τέτοια εξειδικευμένη διεργασία.

Τα συμπεράσματα που προκύπτουν κατά την αξιολόγηση την καθιστούν ως μία διαδικασία ζωτικής σημασίας, ένα απαραίτητο εργαλείο για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη μίας υπηρεσίας πληροφόρησης. Μπορεί να βοηθήσει τη βιβλιοθήκη να εντοπίσει τις πραγματικές εκπαιδευτικές ανάγκες των χρηστών της, να εντοπίσει τυχόν αδυναμίες και να βελτιώσει τις υπηρεσίες της.

Είναι απαραίτητη στο συνεχώς μεταβαλλόμενο κόσμο των βιβλιοθηκών και της πληροφόρησης ωστόσο αποτελεί δύσκολη διαδικασία λόγω της πολυπλοκότητάς της.

2° ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Αφού αναφερθήκαμε στον ορισμό και σε κάποιες παραμέτρους του όρου «αξιολόγηση» θα προχωρήσουμε αναφέροντας τις βιβλιοθήκες, οι οποίες λειτουργούν με τα συστήματα αυτά με απώτερο σκοπό την ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών. Βιβλιοθήκες λοιπόν που λειτουργούν με αυτά τα συστήματα είναι οι ψηφιακές βιβλιοθήκες (digital libraries), ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες (academic libraries), δημόσιες βιβλιοθήκες (public libraries).

Αυτά είναι τα τρία είδη βιβλιοθηκών που κατά βάση χρησιμοποιούν τα συστήματα αξιολόγησης. Στη συνέχεια θα αναφερθούν χωριστά τα συστήματα αξιολόγησης που χρησιμοποιεί το κάθε είδος βιβλιοθήκης αρχίζοντας με τις ψηφιακές βιβλιοθήκες. Αξίζει να σημειωθεί ότι το σύστημα του LibQUAL συναντάτε και σε όλα τα είδη των βιβλιοθηκών. Πριν όμως από αυτό γίνεται και μία ανάλυση των ποσοτικών και ποιοτικών μεθόδων που μας εισάγει στα συστήματα.

2.1 Ποσοτικές μέθοδοι

Οι ποσοτικές μέθοδοι υποδηλώνουν τη συναρμολόγηση και την ανάλυση των στατιστικών δεδομένων. Στη βιβλιοθήκη και σε ένα περιβάλλον πληροφοριών αυτό συνήθως σημαίνει ένα ερωτηματολόγιο, ένα αυξητικά σταθερό όργανο για τη συλλογή γενικών δεδομένων ή ένα ερωτηματολόγιο σχεδιασμένο να εξάγει συγκεκριμένα θέματα, όπως οι ανάγκες των χρηστών. Υπάρχουν επίσης άλλες, λιγότερο γνωστές, μέθοδοι. Προφανώς, η κατασκευή ενός ερωτηματολογίου και η μέθοδος διαχείρισης του διαφέρει και εξαρτάται από την ομάδα χρηστών που μελετάται. Έτσι, η ποσοτική μέθοδος στηριζόμενη σε ερωτηματολόγια έχει και σημαντικά πλεονεκτήματα (Crawford 2006).

Το ερωτηματολόγιο μπορεί να καταγράψει τις απόψεις πολλών ανθρώπων και να δίνει ένα αριθμό δεδομένων που να μην είναι διαθέσιμα στις ποιοτικές μεθόδους. Το ερωτηματολόγιο υιοθετεί μία υψηλή προσέγγιση και επειδή χρησιμοποιεί στατιστικές μεθόδους και δίνει αριθμητικά δεδομένα, τα αποτελέσματά του θεωρούνται επιστημονικά και αντικειμενικά σωστά (Crawford 2006).

Αν ένα ερωτηματολόγιο είναι καλά σχεδιασμένο δίνει ξεκάθαρες απαντήσεις στις ζητούμενες ερωτήσεις και επειδή οι ερωτώμενοι το κάνουν χωρίς μεσολάβηση είναι ουδέτερο. Ερωτήσεις που βασίζονται σε αριθμούς ή ποσά είναι πιο εύκολο να τα συλλέξεις. Η φύση των αποτελεσμάτων και η αξία τους είναι λιγότερο εύκολο να ποσοτικοποιηθούν.

Το ερωτηματολόγιο ωστόσο έχει και τα αρνητικά του εξαιτίας της υψηλής κατασκευής του είναι άκαμπτο και καθόλου βολικό. Αν ανιχνευτεί ένα λάθος κατά τη διάρκειά της διαχείρισης, δεν μπορούν να γίνουν πολλά. Δεν μπορεί να εισχωρήσει στη διάθεση αυτών που απάντησαν. Αυτό μπορεί να γίνει μόνο με τις ποιοτικές μεθόδους. Το ερωτηματολόγιο επίσης απαντά μόνο στις ερωτήσεις που έχουν ζητηθεί. Αν σημαντικά θέματα δεν έχουν αναφερθεί τότε η αξία του μειώνεται. Ακόμα και το πιο ποσοτικό ερωτηματολόγιο, πρέπει να περιλαμβάνει ένα ελεύθερο πεδίο συμπλήρωσης σχολίων, το οποίο θα επιτρέπει στους ανταποκρινόμενους να γνωστοποιήσουν ένα θέμα σημαντικό γι' αυτούς. Το ερωτηματολόγιο πρέπει να είναι έτσι σχεδιασμένο ώστε να δίνει δραστικά αποτελέσματα (Crawford 2006).

2.2 Ποιοτικές μέθοδοι

Σύμφωνα με τον Gorman και Clayton (2005) η ποιοτική έρευνα είναι μία διαδικασία συστηματικής έρευνας που απεικονίζει δεδομένα, τα οποία προέρχονται από το περιβάλλον στο οποίο λαμβάνουν χώρα κάποια γεγονότα σε μία προσπάθεια να το περιγράψουν. Στην επιστήμη της βιβλιοθηκονομίας και της πληροφόρησης η ποιοτική έρευνα συχνά αναγνωρίζεται ως μία προσθήκη στις ποσοτικές μεθόδους ως ένα μέσο κατανόησης των διαθέσεων στην ενημέρωση των στατιστικών στοιχείων. Μία τέτοια μέθοδος που χρησιμοποιεί έναν αριθμό μεθόδων για να επαληθεύσει τα δεδομένα που έχουν συλλεχθεί είναι γνωστή ως τριγωνισμός και χρησιμοποιείται στην επιστημονική έρευνα.

Στην πράξη οι ποιοτικές μέθοδοι λειτουργούν με δύο τρόπους.

- Όταν το θέμα είναι γνωστό
- Οι ποσοτικές μέθοδοι είναι καλές στο να παρουσιάζουν ότι οι χρήστες είναι δυσαρεστημένοι σε μία υπηρεσία αλλά όχι στο να δώσουν την

αιτιολογία. Μέθοδοι που στηρίζουν την άμεση επαφή με τους χρήστες τείνουν να είναι πιο αποκαλυπτικές

- Όταν η κατάσταση δεν είναι εντελώς κατανοητή.

Οι ποιοτικές μέθοδοι μπορεί να χρησιμοποιηθούν για να βρεθούν τα πραγματικά προβλήματα και σύμφωνα με το κλειδί της έρευνας διαμορφώνονται οι ερωτήσεις. Αυτό μπορεί να αποτελεί ένδειξη για μία ποιοτική μέθοδο στη συλλογή στατιστικών στοιχείων (Gorman & Clayton 2005).

Η ποιοτική έρευνα, όπως και η ποσοτική έρευνα, αναφέρεται στο περιβάλλον αλλά η ποσοτική συχνά εστιάζει σε μερικούς παράγοντες οι οποίοι είναι σημαντικοί ή σχετικοί. Αυτοί οι δύο τύποι έρευνας προσπαθούν να περιγράψουν περιστατικά. Η ποσοτική έρευνα χρησιμοποιεί αριθμητικές αναπαραστάσεις και ποσοτικοποιεί γεγονότα, ενώ η ποιοτική χρησιμοποιεί λέξεις για να παρουσιάσει ανεκδοτικές περιγραφές. Ο ποσοτικός ερευνητής αναζητά δείγματα στα γεγονότα, έτσι οι αριθμητικές και στατιστικές μέθοδοι είναι οι πιο χρήσιμες. (Gorman & Clayton 2005).

Ένα μεμονωμένο γεγονός τείνει να είναι και αυτό που θα μετρηθεί και θα ποσοτικοποιηθεί. Αντιστρόφως, για τον ποιοτικό ερευνητή, ένα μόνο γεγονός πλούσιο σε δεδομένα αναλύεται καλύτερα από την περιγραφική χρήση της γλώσσας (Gorman & Clayton 2005).

Κατά τόπους οι ποιοτικοί ερευνητές συχνά χρησιμοποιούν την «bottom up» προσέγγιση –γνωστή ως επαγωγή— όταν αναλύουν δεδομένα, ενώ οι άλλοι συνάδελφοι της ποσοτικής έρευνας συνήθως αρκούνται στο συμπέρασμα με τη μέθοδο της αφαίρεσης –δηλαδή ξεκινούν με κάποιες υποθέσεις και έπειτα ψάχνουν για δεδομένα για να υποστηρίξουν ή να αντικρούσουν αυτές τις υποθέσεις. Ο ποιοτικός ερευνητής τείνει να είναι πιο σαφής, αρχίζοντας με κάποια στοιχεία και έπειτα προχωρά στην διαμόρφωση της θεωρίας.

Οι ποιοτικές έρευνες έχουν κάποια συγκεκριμένα πλεονεκτήματα, που αναπτύχθηκαν στην επιστήμη της βιβλιοθήκης και της πληροφορίας (Crawford 2006):

- Είναι σχεδιασμένες έτσι ώστε να αυξάνουν την πολυπλοκότητα σε ένα περιβάλλον πληροφοριών το οποίο αποκτά ευελιξία και ποικιλία

- Αναπαυκρίνεται στην ανάγκη των βιβλιοθηκών για ενίσχυση των υπηρεσιών
- Εναρμονίζονται με την κοινωνική φύση των βιβλιοθηκών.

2.3 Ψηφιακές βιβλιοθήκες

Οι ψηφιακές βιβλιοθήκες (digital libraries) είναι μία ταχύτατα αναπτυσσόμενη τεχνολογία. Από το όνομα τους και μόνο υπονοείται ένα είδος βιβλιοθήκης, αλλά ωστόσο ο όρος υποκρύπτει και μία μεταφορική έννοια. Κάποιοι υποστηρίζουν ότι δεν προκύπτει για μία βιβλιοθήκη αλλά για μέρος μίας εν δυνάμει υποδομής βιβλιοθήκης περιεχόμενο της οποίας δε συνιστά συλλογή οργανωμένη για ειδικό κοινό, στερείται υπηρεσιών και δίνει μικρή σημασία στην ενοποίηση του ψηφιακού και μη υλικού. Ωστόσο κρίνεται αρνητικά διότι στερεί την κοινωνικότητα και αμεσότητα που ο φυσικός χώρος της βιβλιοθήκης εξασφαλίζει στο κοινό της (Κατσιρίκου & Μελετίου 2005).

Η ψηφιακή βιβλιοθήκη δεν είναι χώρος συσσώρευσης, αλλά ακαριαία αλληλεπιδραστική πρόσβαση στην πληροφορία με την ικανότητα να ξεσκαρτάρει, να κατατάσσει, να επανατοποθετεί και να επανασχηματοποιεί την πληροφορία. Η διαδικασία αυτή του αυτοματισμού όχι μόνο των βιβλιοθηκών αλλά και της ίδιας της πληροφορίας μπορεί να οδηγήσει τις βιβλιοθήκες από ανεξάρτητα μέρη οργανισμών που είναι να γίνουν μέρος της τεχνικής υποδομής του οργανισμού που ανήκουν (Bazillion 1995).

Τον Οκτώβριο του 1995 η Association of Research Libraries (ARL -- Ένωση Ερευνητικών Βιβλιοθηκών) των Ηνωμένων Πολιτειών αποφάσισε τον ορισμό της ψηφιακής βιβλιοθήκης. Τα σημεία που τονίζει είναι τα εξής:

- Δεν αποτελεί ξεχωριστή οντότητα από μόνη της
- Απαιτεί τεχνολογία για να συνδέει ποικίλες πηγές
- Συνδέει μεταξύ άλλων ψηφιακών πηγών και πληροφοριακών υπηρεσιών και είναι διαφανείς στους χρήστες
- Στόχος της είναι η οικουμενική πρόσβαση
- Δεν περιορίζεται στα κείμενα. Εκτείνεται σε υλικά που δεν αποτυπώνονται σε έντυπες μορφές (Κατσιρίκου & Μελετίου 2005).

Οι ανάγκες των αναγνωστών θα εξακολουθήσουν να είναι αυτές που ήταν πάντα. Απαιτούν πληροφόρηση σίγουρα εντοπισμένη ώστε να πηγαίνουν σε

αυτή φυσικά ή ηλεκτρονικά να βρίσκουν ότι ψάχνουν. Οι χρήστες απαιτούν πληροφόρηση εύκολα προσβάσιμη. Τα συστήματα αξιολόγησης που χρησιμοποιούν οι ψηφιακές βιβλιοθήκες είναι τα StatsQUAL, DigiQUAL και MINES, τα οποία θα παρουσιαστούν διεξοδικά παρακάτω. Όσον αφορά για το LibQual, είναι ένα σύστημα το οποίο χρησιμοποιείται από όλα τα είδη των βιβλιοθηκών (Κατσιρίκου & Μελετίου 2005).

2.3.1 StatsQUAL

Το StatsQUAL αναπτύχθηκε υπό την ηγεσία της ARL στα πλαίσια του σταθερού της ρόλου στην ανάπτυξη, δοκιμή και εφαρμογή μετρήσεων απόδοσης, στατιστικών δεδομένων και εργαλείων διοίκησης. Η ARL εδώ και πολλά χρόνια, συλλέγει στοιχεία που αφορούν την περιγραφή του μεγέθους μίας βιβλιοθήκης. Αναλαμβάνει διάφορα προγράμματα που έχουν ευρεία συμμετοχή και βρίσκεται σε στενή σχέση και συνεργασία με διάφορους συναφείς οργανισμούς πληροφόρησης.(Kyrillidou 2001)

Σε πρακτικό επίπεδο η ανάπτυξη νέων εργαλείων βασίζεται σε μια δυνατή αρχιτεκτονική βάσεων δεδομένων που έχει διευρυνθεί για να περιλάβει όλα αυτά τα εργαλεία σε ένα ενιαίο γραφικό περιβάλλον (interface). Το StatsQUAL οδηγεί σε εργαλεία αποτίμησης των βιβλιοθηκών που περιγράφουν το ρόλο, το χαρακτήρα και την επίδραση που έχουν οι φυσικές και οι ψηφιακές βιβλιοθήκες. Μέσω του StatsQUAL, οι βιβλιοθήκες αποκτούν πρόσβαση σε έναν αριθμό πόρων που χρησιμοποιούνται για την αποτίμηση της αποτελεσματικότητας των βιβλιοθηκών και της συνεισφοράς τους στη διδασκαλία, τη μάθηση και την έρευνα (Kyrillidou 2001).

Το StatsQUAL παρουσιάζει αυτά τα εργαλεία σε ένα και μοναδικό ισχυρό και διαδραστικό περιβάλλον που ενσωματώνει και αυξάνει την εξόρυξη και παρουσίαση των δεδομένων και εντός του ίδιου αλλά και μεταξύ ιδρυμάτων. Περιλαμβάνει εργαλεία και δεδομένα όπως το LibQUAL, το DigiQUAL και το Mines for Libraries, καθώς και μια αυξανόμενη σειρά δεδομένων που έχουν προκύψει από τα αποτελέσματα ερευνών/δημοσκοπήσεων (Kyrillidou 2001).

2.3.2 LibQUAL

Το LibQUAL είναι μία αναδιοργανωμένη έκδοση του Servqual εργαλείου για το περιβάλλον της βιβλιοθήκης (Kyriillidou and Health 2001). Αναπτύχθηκε με υποστήριξη από το κονδύλιο του Υπουργείου Παιδείας των ΗΠΑ για την βελτίωση της μετά-λυκειακής εκπαίδευσης. Σήμερα η συνεχώς αυξανόμενη κοινότητα όσων συμμετέχουν στο LibQUAL και η εκτεταμένη βάση δεδομένων αποτελούν πλούσιους πόρους για τη βελτίωση των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών (Κωσταγιόλας 2004).

Το LibQUAL είναι ένα σύνολο υπηρεσιών που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι βιβλιοθήκες, προκειμένου να κατανοήσουν τις ανάγκες των χρηστών τους ως προς την ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών τους και να ενεργήσουν ανάλογα για την αναβάθμισή τους. Το κύριο μέρος του προγράμματος βοηθά τις βιβλιοθήκες να αξιολογήσουν και να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους, να αλλάξουν την επιχειρησιακή τους φιλοσοφία και να προωθήσουν καλύτερα τις υπηρεσίες τους προς τον χρήστη. Από το 2000 και εξής, έχουν συμμετάσχει στο LibQUAL περισσότερα από 500 ιδρύματα, συμπεριλαμβανομένων τόσο ακαδημαϊκών όσο και μη ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Ορισμένες από τις βιβλιοθήκες αυτές συμμετείχαν μέσω διαφόρων κοινοπραξιών, ενώ άλλες ανεξάρτητα ως μεμονωμένες συμμετοχές. Το LibQUAL έχει αρχίσει να εφαρμόζεται διεθνώς σε διάφορες χώρες όπως ο Καναδάς, η Μεγάλη Βρετανία, η Σουηδία, η Γαλλία, η Ολλανδία, η Αυστραλία, η Αίγυπτος, κ.ά. Ο διεθνής χαρακτήρας των εφαρμογών του, ο συνεχώς αυξανόμενος αριθμός των συμμετεχόντων και το εκτενές σύνολο των υπηρεσιών που παρέχει αποτελούν μια πλούσια πηγή δεδομένων για την βελτίωση της παροχής των υπηρεσιών στα πλαίσια ακαδημαϊκών και μη ακαδημαϊκών ερευνητικών βιβλιοθηκών. (Κωσταγιόλας 2004).

Πίνακας 2.1: Γλώσσες που έχει μεταφραστεί και χώρες που εφαρμόζεται το LibQUAL

LibQUAL+™ - Γλώσσες που έχει μεταφραστεί



Το LibQUAL έχει εξελιχθεί μέσα από μία εκτεταμένη σειρά υπηρεσιών που χρησιμεύουν ως στόχοι για:

- Την αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών στις βιβλιοθήκες
- Τη βοήθεια των βιβλιοθηκών να κατανοούν καλύτερα τις απόψεις των χρηστών
- Τη συστηματική συλλογή και την εξήγηση των feedback (έλεγχος θετικός η αρνητικός) από το χρήστη
- Την παροχή των βιβλιοθηκών με συγκριτικές πληροφορίες αποτίμησης
- Την αναγνώριση των καλύτερων μεθόδων στην υπηρεσία της βιβλιοθήκης

Την ενδυνάμωση του προσωπικού της βιβλιοθήκης και των ικανοτήτων τους στην ερμηνεία των δεδομένων. (Κωσταγιόλας 2004).

Τα στοιχεία που διεξάγονται από την έρευνα παρουσιάζουν τον βαθμό εξυπηρέτησης των χρηστών μιας βιβλιοθήκης και εν τέλει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα της. Το LibQUAL είναι μια προσπάθεια που βασίστηκε στο RERVQUAL, ένα γνωστό εργαλείο για την ποιότητα της

παροχής υπηρεσιών στον ιδιωτικό τομέα (Parasuraman 1985, 1988 and Zeithaml, Parasuraman & Berry 2000).

Το LibQUAL αποτελεί μια διεθνή προσπάθεια για την αξιολόγηση της ποιότητας της παροχής των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών, προσφέροντας στις βιβλιοθήκες τη δυνατότητα να ανταποκριθούν καλύτερα στις προσδοκίες των χρηστών τους και να εντοπίσουν τους τομείς εκείνους στους οποίους απαιτείται βελτίωση των υπηρεσιών τους.

Το LibQUAL επηρεασμένο από τις ισχυρές πιέσεις που δέχονται τα ακαδημαϊκά ιδρύματα για να δικαιολογήσουν την χρηστικότητα άλλων δραστηριοτήτων παρέχει ένα συνολικό πλαίσιο με στόχο τον εντοπισμό των τάσεων των αντιλήψεων και των προσδοκιών του χρήστη.

2.3.2.1 Η διαδικασία της μετάφρασης του LibQUAL+™

Ο τρόπος εκφοράς μίας και της αυτής ερώτησης σε πολλές διαφορετικές γλώσσες, χωρίς το ίδιο το περιεχόμενο της ερώτησης να χάνει την αρχική του σημασία, είναι ένα πρόβλημα που απασχολεί κάθε ερευνητή, όταν καλείται να χρησιμοποιήσει ένα αναλυτικό εργαλείο που έχει σχεδιαστεί σε μία άλλη γλώσσα. Η διαδικασία της μετάφρασης ενός ερωτηματολογίου θα πρέπει να είναι τέτοια, που να εγγυάται την σημασιολογική και εννοιολογική ισοδυναμία των ερωτήσεων. Στην μετάφραση του LibQUAL+™ συνεργάστηκε μια ομάδα πέντε δίγλωσσων εμπειρογνώμων από δύο γαλλόφωνα ιδρύματα στο Quebec, τα Πανεπιστήμια του Laval και του Montreal (Kyrellidou 2001).

Αρχικά οι εμπειρογνώμονες μετέφρασαν την αγγλική έκδοση του LibQUAL+™ στα γαλλικά συζητώντας διεξοδικά τους όρους, το ύφος, την σημασία και την απόδοση των εννοιών της μετάφρασης. Εν συνεχεία, το κείμενο που προέκυψε, μεταφράστηκε στα αγγλικά. Η αντιστροφή της μετάφρασης δεν θεωρήθηκε από μόνη της αρκετή για να κατοχυρώσει την καταλληλότητα της εφαρμογής του εργαλείου, εξου και κρίθηκε σκόπιμη η συμβολή ενός εξωτερικού εμπειρογνώμονα. Ο εμπειρογνώμονας αυτός διαπίστωσε ότι, παρόλο που η γαλλική μετάφραση θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί στο Κεμπέκ, ήταν απαραίτητες ορισμένες μικρές γλωσσικές παρεμβάσεις, προκειμένου το ίδιο εργαλείο να μπορέσει να χρησιμοποιηθεί κατάλληλα και σε άλλους γαλλόφωνους πληθυσμούς, όπως στην Γαλλία.

Αυτού του είδους οι παρατηρήσεις, όπως επίσης και οι μικρές διαφοροποιήσεις που υπάρχουν ανάμεσα στην αμερικανο-αγγλική και την βρετανο-αγγλική παραλλαγή του LibQUAL+™, δείχνουν ότι η εφαρμογή ενός εργαλείου από διαφορετικούς χρήστες, ακόμη κι όταν αυτοί μιλούν την ίδια γλώσσα, αποτελεί μία συνεχή προσπάθεια, που προϋποθέτει τον επαναπροσδιορισμό και την προσαρμογή των όρων του αναλυτικού εργαλείου στα εκάστοτε κοινωνικά συμφραζόμενα (Kyriallidou 2001).

Η εμφάνιση ενός εργαλείου όπως το LibQUAL για τη μελέτη ποιότητας της παροχής υπηρεσιών ανάμεσα σε βιβλιοθήκες διαφορετικών χωρών και πολιτισμών ήταν ζήτημα χρόνου αλλά ταυτόχρονα και ανάγκη ιστορικής αξίας της βιβλιοθήκης. Η αξιοπιστία, καθώς και η δυνατότητα ελέγχου αποτελούν βασικές διαχρονικές αξίες και συμβάλλουν στη βελτίωση των συνθηκών των βιβλιοθηκών.

2.3.2.2 Η λειτουργία του LibQUAL

Όπως αναφερθήκαμε και παραπάνω το LibQUAL είναι μία αναδιοργανωμένη έκδοση του πρωτότυπου 22-item SERVQUAL εργαλείου για το περιβάλλον βιβλιοθήκης (Kyriallidou and Health 2001). Το LibQUAL αποτελείται από 22 στοιχεία-ερωτήσεις. Τα 22 αυτά στοιχεία μετρούν αντιλήψεις που αναφέρονται στη ποιότητα του συνόλου των υπηρεσιών, αλλά και σε τρεις επιμέρους υποκατηγορίες που αναφέρονται στη ποιότητα των βιβλιοθηκών, όπως την αντιλαμβάνονται οι χρήστες:

Η Βιβλιοθήκη ως Συναισθηματική Σχέση

1. Υπάλληλοι που εμπνέουν εμπιστοσύνη στον χρήστη
2. Υπάλληλοι που είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις ερωτήσεις του χρήστη
3. Υπάλληλοι που είναι ικανοί να διαχειριστούν τα προβλήματα του χρήστη
4. Υπάλληλοι που είναι πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τον χρήστη
5. Υπάλληλοι που δίνουν στον χρήστη την προσοχή που του αρμόζει
6. Υπάλληλοι που κατέχουν το αντικείμενο
7. Υπάλληλοι που είναι πάντα ευγενικοί
8. Υπάλληλοι που νοιάζονται για το χρήστη
9. Υπάλληλοι που κατανοούν τις ανάγκες του χρήστη

Η Βιβλιοθήκη ως Φυσικός Χώρος

10. Ήσυχος χώρος για εξατομικευμένη χρήση
- 11 Άνετη και ελκυστική τοποθεσία
- 12 Χώρος που εμπνέει τη μελέτη και την εκμάθηση
13. Χώρος που ενθαρρύνει την ομαδική μελέτη και εκμάθηση
14. Καταφύγιο μελέτης, μάθησης και έρευνας

Η Βιβλιοθήκη ως Πληροφορία που βοηθάει την Αυτόνομη Έρευνα

15. Έντυπες ή και ηλεκτρονικές συλλογές περιοδικών
16. Έντυπα υλικά της βιβλιοθήκης που μου είναι απαραίτητα στην εργασία μου
17. Ηλεκτρονικές πηγές που έχω ανάγκη
18. Εύχρηστα εργαλεία πρόσβασης
19. Δικτυακός χώρος με δυνατότητες
20. Εκσυγχρονισμός των εργαλείων πρόσβασης
21. Πληροφορίες εύκολα προσβάσιμες για ανεξάρτητη χρήση
22. Ηλεκτρονικές πηγές προσβάσιμες από το σπίτι ή το γραφείο

“22 στοιχεία”

2000	2001	2002	2003
41- στοιχεία	56- στοιχεία	25- στοιχεία	22- στοιχεία
ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΕΠΙΔΡΑΣΗ	ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΕΠΙΔΡΑΣΗ
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΩΣ ΧΩΡΟΣ	ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΩΣ ΧΩΡΟΣ	ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΩΣ ΧΩΡΟΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΩΣ ΧΩΡΟΣ	ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ
ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΑΠΟ ΦΥΣΙΚΕΣ ΣΥΛΛΟΓΕΣ	ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΣΤΟΝ ΕΑΥΤΟ ΜΑΣ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ	
ΠΡΟΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	ΠΡΟΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ		

Πίνακας 2.2: Τα 22 βασικά στοιχεία για την αξιολόγηση βιβλιοθηκών διαφορετικών χωρών

Όπως συμβαίνει όμως σε κάθε έρευνα ορισμένοι χρήστες παρέχουν ελλιπή δεδομένα ή αντιφατικά δεδομένα ή και τα δυο. Κατά τη διαδικασία συγκέντρωσης των δεδομένων του LibQUAL και τη σύνταξη αναφορών,

χρησιμοποιούνται διάφορα κριτήρια για να ληφθούν αποφάσεις σχετικά με τα δεδομένα που πρέπει να αποκλειστούν από την ανάλυση, επειδή όσα προέρχονται από συγκεκριμένους χρήστες στερούνται σχετικής εγκυρότητας (Kyrillidou 2005)

Καθώς το LibQUAL αρχίζει πλέον να εφαρμόζεται ολοένα και περισσότερο σε διάφορα μέρη του κόσμου, αυξάνεται ταυτόχρονα και η ανάγκη προσαρμογής του στις ιδιαιτερότητες κάθε τόπου. Το LibQUAL δεν απαρτίζεται μόνο από τα 22 τυποποιημένα στοιχεία- ερωτήσεις, αλλά και από μια «ανοιχτή ερώτηση» κατά την οποία οι χρήστες καλούνται να σχολιάσουν την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης τους στη γλώσσα τους. Όταν αυτή η ερώτηση εμπλουτίζεται με τα σχόλια των χρηστών μας δίνει πρόσθετες πληροφορίες για τον τρόπο με τον οποίο οι χρήστες αντιλαμβάνονται την ποιότητα της παροχής υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο (Kyrillidou 2005).

Το LibQUAL δεν είναι μόνο μόνο 22 στοιχεία που κάθε ένα εκτιμάται σε ελάχιστα αποδεκτό επίπεδο υπηρεσιών. Αντίθετα το LibQUAL είναι «22 στοιχεία και ένα Κουτί!». Το Κουτί είναι το κουτί με τα ανοιχτά σχόλια που παρέχεται στους χρήστες ως μέρος της έρευνας. Κάθε χρόνο περίπου 40% των συμμετεχόντων από όλα τα ιδρύματα, παρέχουν σχόλια που δίνουν υπόσταση στις εκτιμήσεις τους.

Τα σχόλια αυτά είναι το ίδιο σημαντικά όσο και οι εκτιμήσεις. Οι χρήστες τείνουν να εξηγούν πού βασίζουν τις απόψεις τους, ειδικά όταν αυτές είναι ιδιαίτερα ισχυρές, είτε σε θετική κατεύθυνση, είτε σε αρνητική. Επιπλέον, όταν οι χρήστες δεν είναι ευχαριστημένοι, μπορεί να αισθάνονται την ανάγκη να ασκήσουν εποικοδομητική κριτική και μπορεί να εξηγούν ακριβώς ποιο πράγμα θα ήθελαν να βλέπουν να γίνεται διαφορετικά στη βιβλιοθήκη.

Τα σχόλια συγκεκριμένου χρήστη φέρουν ένα μοναδικό αριθμό ταυτοποίησης του συμμετέχοντα, που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη συσχέτιση των σχολίων με τα δεδομένα εκτίμησης από τα 22 στοιχεία, και με τις δημογραφικές πληροφορίες των χρηστών. Η δημιουργία αυτών των συνδέσμων συντελεί επίσης στη δημιουργία κρίσεων σχετικά με την εγκυρότητα των απαντήσεων ενός συγκεκριμένου χρήστη. Προφανώς, πρέπει

να υπάρχει σχετική συμφωνία μεταξύ σχολίων και εκτιμήσεων (Kyrillidou 2005).

2.3.2.3 Οι διεθνείς προοπτικές

Οι πρόσφατες εκκλήσεις για γαλλο-αμερικανική συνεργασία στον τομέα της συλλογής και της διάδοσης βιβλιοθηκονομικών στατιστικών δεδομένων έχουν δείξει ότι υπάρχει ήδη ικανοποιητικό ενδιαφέρον στην Γαλλία για την συμμετοχή των βιβλιοθηκών τους σε ένα διεθνές πρόγραμμα, όπως αυτό του LibQUAL+™ (Spohrer 2002) Θα πρέπει να δούμε εάν αυτού του είδους οι προσπάθειες θα μπορούσαν να συμπεριλάβουν το LibQUAL+™ ως μία διεθνή, διακρατική πλέον, έρευνα αγοράς σε ό,τι αφορά την καταγραφή των αντιλήψεων που φέρουν οι χρήστες και των προσδοκιών που έχουν απέναντι στις βιβλιοθήκες τους παγκοσμίως (Kyrillidou 2001).

Εκτός από τις βιβλιοθήκες της Γαλλίας που ήδη συμμετέχουν στο πρόγραμμα, υπάρχουν δυνατότητες για την συμμετοχή και άλλων βιβλιοθηκών, μέσα σ' ένα διεθνές περιβάλλον, όπου χρησιμοποιούνται και οι δύο παραλλαγές, η αγγλική και η γαλλική. Οι ερευνητικές βιβλιοθήκες της Ευρώπης, που αντιπροσωπεύονται από το LIBER, είναι μία άλλη ομάδα βιβλιοθηκών που θα μπορούσε να βρει χρήσιμες τις διεθνείς προοπτικές του LibQUAL+™. Ενδιαφέρον έχει εκφραστεί επίσης από την European Business School Librarians Group, μια ομάδα βιβλιοθηκονόμων που προέρχονται από διάφορες ευρωπαϊκές χώρες. Διάφορες βιβλιοθήκες της Αυστραλίας εξετάζουν την προοπτική συμμετοχής τους στο LibQUAL+™, σε συνάρτηση με μία έρευνα αγοράς που πραγματοποιήθηκε από την αυστραλιανή εταιρία Rodski. Δύο βιβλιοθήκες από την Σουηδία έχουν ξεκινήσει την εκπόνηση μίας μετάφρασης του προγράμματος στα σουηδικά. Άλλες χώρες, όπως η Τουρκία, το Μπαχρέιν, η Ταϊβάν και η Ιαπωνία, έχουν εκδηλώσει το ενδιαφέρον τους να συμμετάσχουν στο LibQUAL+™, ενώ το πρόγραμμα έχει ήδη αρχίσει να μεταφράζεται στα κινεζικά από τους τελειόφοιτους σπουδαστές του LIS Department του Fu-Jen University της Ταϊβάν. Ο συντονισμός όλων αυτών των προσπαθειών αποτελεί μία συναρπαστική πρόκληση (Kyrillidou 2001).

Το LibQUAL, επηρεασμένο από τις ισχυρές πιέσεις που δέχονται τα ακαδημαϊκά ιδρύματα για να δικαιολογήσουν την χρηστικότητα όλων των δραστηριοτήτων τους, παρέχει ένα συνολικό πλαίσιο με στόχο τον εντοπισμό των τάσεων, των αντιλήψεων και των προσδοκιών του χρήστη. Η έρευνα γύρω από τον χρήστη είναι μία έρευνα καθολική, που εκτείνεται πέρα από τα φυσικά όρια του σύγχρονου άγγλο-αμερικάνικου κόσμου (Calvert 2001). Η έλλειψη τυποποιημένων ερευνών, αλλά και εν δυνάμει εφαρμογή τους, εκτός των φυσικών ορίων της Βόρειας Αμερικής είναι μία ανοικτή πρόκληση για την βελτίωση των βιβλιοθηκών (Kyrillidou 1993).

2.3.3 DigiQUAL

Το DigiQUAL είναι μία υπηρεσία που έχει αναπτυχθεί με χρηματοδότηση από το πρόγραμμα National Science Digital Library (NSDL PROGRAM – Εθνική Ψηφιακή Βιβλιοθήκη του Εθνικού Ιδρύματος Επιστημών) σε συνεργασία της ARL και του Πανεπιστημίου του Τέξας αναπτύσσοντας ψηφιακές βιβλιοθήκες και δίνοντας έμφαση σε θέματα που σχετίζονται με την αξιοπιστία της ιστοσελίδας. Είναι δηλαδή μία online δημοσκόπηση για τους χρήστες των ψηφιακών βιβλιοθηκών (Lincoln & Kyrillidou 2005).

Το DigiQUAL υιοθετεί το πρωτόκολλο LibQUAL για χρήση στο περιβάλλον των ψηφιακών βιβλιοθηκών. Απώτεροι σκοποί της προσπάθειας είναι (Kyrillidou & Giersch 2003):

- Να προσδιοριστούν οι διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών όσον αφορά στις ψηφιακές βιβλιοθήκες, από την πλευρά όμως των προσδοκιών και των αντιλήψεων των χρηστών
- Να αναπτυχθεί και να διαμορφωθεί ένα πιο συγκεκριμένο εργαλείο (π.χ. κάποιο ερωτηματολόγιο) για την μέτρηση των αντιλήψεων και των προσδοκιών των χρηστών όσον αφορά τις παρεχόμενες συλλογές και υπηρεσίες των ψηφιακών βιβλιοθηκών
- Να βελτιωθεί και ενισχυθεί η όλη μαθησιακή διαδικασία. Αυτό θα επιτευχθεί αν υπάρξει αποτελεσματική διαχείριση των αντιλήψεων και των προσδοκιών των σπουδαστών και εν γένει των μελετητών αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες των ψηφιακών βιβλιοθηκών

- Να καθιερωθεί μία συνεχής διαδικασία αξιολόγησης προϊόντων αλλά και διαδικασιών, ώστε να συγκεντρώνονται έγκυρα και επίκαιρα αποτελέσματα και ακολούθως να αξιοποιούνται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο προς όφελος των χρηστών.

Το DigiQUAL παρέχει πλούσιες πηγές για την κατανόηση των χρηστών των βιβλιοθηκών που δρουν σε ένα ψηφιακό περιβάλλον και κατά συνέπεια για την ποιότητα των υπηρεσιών (Kyrillidou & Giersch 2003).

Το συγκεκριμένο εργαλείο όπως δείχνει η μέχρι τώρα πορεία του αλλά και στο εργαλείο που είναι βασισμένο, το LibQUAL, θα μπορέσει να εξυπηρετήσει τη διεθνή κοινότητα και όσους ενδιαφέρονται για την επιβίωση των βιβλιοθηκών και στη νέα τους μορφή, για τη δημιουργία ψηφιακών βιβλιοθηκών που θα αποτελούν υγιείς οντότητες και θα εξυπηρετούν τις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και μαθησιακές ανάγκες όλων των χρηστών (Kyrillidou & Giersch 2003).

2.3.4 MINES for Libraries

Το MINES for Libraries υιοθετήθηκε ως μέρος του προγράμματος της ARL. Αρκετές βιβλιοθήκες έχουν εφαρμόσει το MINES for Libraries μέσω ενός συμβολαίου μεταξύ της ARL και Ontario Council of University Libraries (OCUL -Συμβουλίου Πανεπιστημιακών Βιβλιοθηκών του Οντάριο). Ωστόσο και άλλα ιδρύματα έχουν εμπλακεί σε πιο εκτεταμένη ανάλυση κόστους σε διάφορα πανεπιστήμια.

Το MINES (Measuring the Impact of Network Electronic Services) αποτελεί μια έρευνα που βασίζεται σε online συναλλαγές και συλλέγει δεδομένα για το σκοπό χρήσης των ηλεκτρονικών πηγών και τα δημογραφικά στοιχεία των χρηστών. Στην πραγματικότητα, παρόλο που συλλέγονται δημογραφικά στοιχεία, το Mines είναι μια έρευνα χρήσης παρά μια έρευνα χρηστών. Καθώς λοιπόν οι βιβλιοθήκες επιτυγχάνουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πηγές μέσω πυλών, συνεργασιών και κοινοπραξιακές συμφωνίες, το πρωτόκολλο MINES for Libraries προσφέρει έναν εύκολο τρόπο για τη συλλογή πληροφόρησης από τους χρήστες σε ένα περιβάλλον όπου δε χρειάζεται πλέον η φυσική τους παρουσία στη βιβλιοθήκη για να έχουν πρόσβαση στις πηγές (Kyrillidou 2008).

Το MINES for Libraries υιοθετεί μια εδώ και καιρό καθιερωμένη μεθοδολογία για να εξηγήσει τη χρήση των πηγών πληροφόρησης στο ψηφιακό περιβάλλον. Η δημοσκόπηση βασίζεται σε μεθόδους που αναπτύχθηκαν για να εντοπίσουν τα έμμεσα κόστη που υπήρχαν κατά τη διάρκεια ερευνητικών και αναπτυξιακών δραστηριοτήτων που χρηματοδοτούνται από δωρεές (Kyrillidou 2008).

Οι βασικές λειτουργίες που προσφέρει το σύστημα MINES for Libraries σε μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη είναι οι εξής (Kyrillidou 2008):

- Δραματική αλλαγή στις συλλογές ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών τα τελευταία χρόνια
- Πληθώρα διαθέσιμων ηλεκτρονικών πηγών
- Μεγάλο ποσοστό προϋπολογισμού σε ηλεκτρονικές πηγές
- Ηλεκτρονικά περιοδικά, βάσεις δεδομένων, βιβλία, κλπ.
- Πρόσβαση 24 ώρες/7 ημέρες την εβδομάδα.

Από όλες τις παραπάνω υπηρεσίες που αναφέρθηκαν, το αποτέλεσμα που προκύπτει είναι η σημαντική αλλαγή που σημειώνεται στις συνήθειες των χρηστών. Οι συλλογές των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών έχουν αλλάξει δραματικά τα τελευταία χρόνια. Η πληθώρα των ηλεκτρονικών πηγών που παρέχονται από τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες έχει αλλάξει σημαντικά τις συνήθειες των χρηστών. Βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά, ηλεκτρονικά βιβλία, κ.α. είναι στη διάθεση των χρηστών είτε στο χώρο της βιβλιοθήκης είτε απομακρυσμένης πρόσβασης 24 ώρες την ημέρα, 7 μέρες την εβδομάδα. Τη στιγμή που οι συνήθειες των χρηστών των βιβλιοθηκών αλλάζουν, οι βιβλιοθήκες ξοδεύουν ολοένα και μεγαλύτερο ποσοστό του προϋπολογισμού τους σε ηλεκτρονικές πηγές, γεγονός που προκάλεσε ένα έντονο ενδιαφέρον και δημιούργησε την ανάγκη να γίνει καταμέτρηση της χρήσης αυτών των πηγών από τους χρήστες των βιβλιοθηκών.

Τα στατιστικά χρήσης των πηγών που διατίθενται από τους εκδότες δίνουν μια εικόνα αναφορικά με την χρηστικότητα των ηλεκτρονικών πηγών. Δεδομένου όμως ότι δεν υπάρχει κάποια τυποποίηση στη μέθοδο συγκέντρωσης στοιχείων χρήσης από τους εκδότες –κάθε εκδότης χρησιμοποιεί διαφορετική μέθοδο συγκέντρωσης στοιχείων χρήσης

ηλεκτρονικών πηγών. Για παράδειγμα ο ένας συγκεντρώνει τον αριθμό αναζητήσεων που έγιναν, ο άλλος τον αριθμό των εγγραφών που ανακτήθηκαν, ένας τρίτος τον αριθμό των εισόδων (logins) που έγιναν στην πηγή κ.ο.κ.— ούτε είναι σαφείς οι πληροφορίες για το πώς συγκεντρώθηκαν αυτά τα στοιχεία ούτε μπορεί να προκύψει μια σαφή εικόνα. Δεν σημαίνει όμως ότι θα πρέπει οι βιβλιοθήκες να σταματήσουν τη συνεργασία τους με τους εκδότες, σίγουρα όμως οι τελευταίοι δεν μπορούν να απαντήσουν ερωτήματα όπως ποιος είναι ο λόγος χρήσης των πηγών ή πως αυτές αξιολογούνται από τους χρήστες (ανεξάρτητα με τη χρησιμότητά τους). Τα εργαλεία καταμέτρησης παρέχουν στις βιβλιοθήκες σημαντικές τεχνικές για να μετρήσουν, να περιγράψουν και παρέχουν αναφορές σχετικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών πηγών (Kyrellidou 2008).

Μέσω λοιπόν μιας έρευνας χρησιμότητας ηλεκτρονικών πηγών μπορούν να προκύψουν σημαντικά στοιχεία για το ποιες πηγές χρησιμοποιήθηκαν (ανά ιδιότητα χρήστη, ανά τμήμα, ανά λόγω χρήσης, πόσο συχνά χρησιμοποιήθηκαν, πώς αυτές αξιολογούνται, και ποιες είναι πιο δημοφιλείς στις προτιμήσεις των χρηστών) στοιχεία που μπορεί να συμβάλουν σημαντικά σε αποφάσεις που αφορούν στην ανάπτυξη συλλογής (Kyrellidou 2008).

2.4 Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες διαδραματίζουν πρωταγωνιστικό ρόλο τόσο στην εκπαιδευτική διαδικασία όσο και στην αυξανόμενη παραγωγή γνώσης και στο χώρο της βιβλιοθήκης καθιστά την ανάγκη για οργάνωση και συνεχή αξιολόγηση των υπηρεσιών της.

Ο ρόλος των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στην πανεπιστημιακή κοινότητα είναι αδιαμφισβήτητος κυρίως λόγω της αυξανόμενης δημιουργίας γνώσης αλλά και της συσσώρευσης αυτής στον χώρο της βιβλιοθήκης, όπου χωρίς την απαραίτητη και αποτελεσματική επεξεργασία και διάθεση καθίσταται αναξιοποίητη. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είναι απαραίτητο να είναι οργανωμένες και εξοπλισμένες έτσι ώστε να ανταποκρίνονται πλήρως στις αυξανόμενες απαιτήσεις του πανεπιστημιακού ιδρύματος που ανήκουν (Κοτσιώνη 1999).

Η αξιολόγηση και η αποτίμηση των έργων τους θα τις βοηθήσει να επαναπροσδιορίσουν τους στόχους τους έχοντας πάντα ως επίκεντρο την εξυπηρέτηση των αναγκών του χρήστη. Η διαδικασία αυτή θεωρείται ζωτικής σημασίας για την διασφάλιση της ποιότητας της καθώς η καθιέρωση ενός δυναμικού χαρακτήρα στην πρόκληση του 21^{ου} αιώνα κρίνεται επιτακτική ανάγκη. Αν οι βιβλιοθήκες επιθυμούν να επιβιώσουν σε αυτό το νέο περιβάλλον, επιβάλλεται να δημιουργήσουν μία ισχυρή κουλτούρα αποτίμησης.

Σε κάθε προσπάθεια αξιολόγησης πρωταρχικό ρόλο αποτελεί ο έλεγχος της καθιέρωσης ποιότητας, έτσι και η συγκεκριμένη έρευνα έχει ως σκοπό να ελέγξει όλες τις παραμέτρους. Η αξιολόγηση είναι άμεσα συνδεδεμένη με την έννοια της ποιότητας. Έτσι και σε μία ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη αρχή της ποιότητας είναι η ικανοποίηση των χρηστών.

Το μεγαλύτερο μειονέκτημα της αξιολόγησης βιβλιοθηκών (πηγών και υπηρεσιών) είναι ότι αυτή πραγματοποιείται αποκομμένη από την πανεπιστημιακή κοινότητα και την εκπαιδευτική διαδικασία. Τα στατιστικά στοιχεία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να συμπληρώσουν τα δεδομένα που παρέχονται ήδη από τους εκδότες και να συμβάλλουν από κοινού στις αποφάσεις ανάπτυξης συλλογής, να βοηθήσουν τη βιβλιοθήκη να πάρει αποφάσεις και να κάνει σχέδια για το μέλλον έτσι ώστε όχι μόνο να ανταποκριθεί στις προσδοκίες και ανάγκες των χρηστών αλλά και στους στόχους του Ιδρύματος.

Ο οργανισμός που κάνει την αξιολόγηση στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα είναι η Μ.Ο.Π.Α.Β (Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών).

2.5 Δημόσιες βιβλιοθήκες

Στην εποχή της πληροφόρησης οι δημόσιες βιβλιοθήκες στην Ελλάδα μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό, κοινωνικό, πολιτιστικό ρόλο. Οι δημόσιες βιβλιοθήκες οφείλουν να υποδεικνύουν ότι η οργάνωση, η συλλογή και οι υπηρεσίες τους ανταποκρίνονται πλήρως στις ανάγκες του κοινού που εξυπηρετούν. Οι προκλήσεις που παρουσιάζονται εξαιτίας των ραγδαίων εξελίξεων στις τεχνολογίες της πληροφόρησης και της οικονομίας καθιστούν

επιτακτική την ανάγκη οι δημόσιες βιβλιοθήκες να αναλάβουν ηγετικό ρόλο στην πολυσύνθετη και συνάμα συναρπαστική εποχή που διανύουμε. (Κωσταγιόλας & Κορκίδη 2007).

Η ποιότητα αποτελεί έννοια που ενώ όλοι καταλαβαίνουμε και εύκολα γίνεται αντιληπτή, δύσκολα μπορούμε να την ορίσουμε λόγω του υποκειμενικού και διαρκώς διαφοροποιούμενου περιεχομένου της (Kinell, Davies & Kirkpatrick 1995). Στις βιβλιοθήκες υφίσταται μία σημαντική για την ποιότητα συγκυρία. Θέτουν τον χρήστη στο επίκεντρο. Το ίδιο κάνουν και τα συστήματα ποιότητας, γεγονός που διευκολύνει την εφαρμογή τους. Σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία και βιβλιοθηκονομική πρακτική, το LISIM αποτελεί ειδικό μοντέλο αξιολόγησης της ποιότητας σε δημόσιες βιβλιοθήκες (Κωσταγιόλας & Κορκίδη 2007).

Η κοινωνία όπως σταδιακά διαμορφώνεται απαιτεί ολοένα και περισσότερους διαύλους κοινωνικής ενσωμάτωσης, πληροφόρησης, και γνώσης. Είναι μία νέα δυνατότητα που δίνεται στις δημόσιες βιβλιοθήκες. Η κουλτούρα της ποιότητας υποστηριζόμενη από το σύστημα LISIM σίγουρα μπορεί να υποστηρίξει την ανταγωνιστική θέση μίας δημόσιας βιβλιοθήκης και την πορεία της στο μέλλον. Η εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας δεν καθιστά τις υπηρεσίες μίας βιβλιοθήκης αλάνθαστες προσωπικό άψογο και τους χρήστες αιώνια ικανοποιημένους. Ίσως ο πιο σημαντικός στόχος της όλης διαδικασίας εφαρμογής της Ποιότητας είναι η εμπειρία που αποκομίζεται από τις διαδικασίες και τα στάδια εφαρμογής της, και η δυνατότητα που προσφέρεται στη Βιβλιοθήκη πρόληψης δυσμενών καταστάσεων (Κωσταγιόλας & Κορκίδη 2007).

2.5.1 LISIM

Το LISIM (Library & Information Sector Improvement Model) αποτελεί ένα μοντέλο ορθής διοικητικής πρακτικής μέσω εφαρμογής προγράμματος αυτοαξιολόγησης ειδικά διαμορφωμένο για τις δημόσιες βιβλιοθήκες. Αναπτύχθηκε από το British Library Research and Information Centre. Η διαδικασία ανάπτυξης του μοντέλου περιλαμβάνει τη διεξαγωγή έρευνας σε βιβλιοθήκες και υπηρεσίες πληροφόρησης προκειμένου να εντοπιστούν οι ιδιαίτερες ανάγκες και αποκτήσεις των οργανισμών αυτών (Κωσταγιόλας & Κορκίδη 2007).

Η δομή του μοντέλου LISIM εμπεριέχει ένα συναινετικό πλαίσιο διοικητικών πρακτικών για τις δημόσιες βιβλιοθήκες προκειμένου να επιτευχθεί η αριστεία. Η αριστεία αποτελεί την ευρωπαϊκή άποψη για την ποιότητα, όπως πρεσβεύεται από το ευρωπαϊκό βραβείο ποιότητας, του οποίου η δομή δεν απέχει πολύ από το LISIM. Επιπλέον το LISIM προσφέρει σαφείς συνδέσμους λαμβάνοντας υπόψη τη διαδικασία σχεδιασμού των υπηρεσιών, την εφαρμογή τους στην πράξη, της επιθεώρησης τους καθώς και την βελτίωση τους (Κωσταγιόλας & Κορκίδη 2007).

Το LISIM προβλέπει έξι στάδια εφαρμογής του προγράμματος αυτό-αξιολόγησης σε μία δημόσια βιβλιοθήκη:

1. **Αριστεία:** τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η βιβλιοθήκη είναι καλύτερη στον τομέα της
2. **Διασφάλιση συνοχής:** κάθε προσπάθεια που γίνεται εξασφαλίζει όλα τα σχέδια και οι στρατηγικές που υπάρχουν στη βιβλιοθήκη βρίσκονται σε πλήρη εναρμόνιση
3. **Εφαρμογή σχεδίου:** ενημέρωση σχεδίου με διαχειριστικά δεδομένα της βιβλιοθήκης και εφαρμογής στόχων βελτίωσης
4. **Δέσμευση:** η βιβλιοθήκη αναγνωρίζει την ανάγκη για αξιολόγηση και ξεκινά τη σχεδίαση του τρόπου προσέγγισης
5. **Συστηματική επιθεώρηση:** η επιθεώρηση της πορείας των στόχων που έχουν τεθεί και επιθεώρηση του σχεδίου
6. **Βασική προσέγγιση:** καμία προγραμματισμένη εργασία για τη βελτίωση των τρεχουσών επιχειρηματικών πρακτικών δε λαμβάνει χώρα.

Οι βιβλιοθήκες είναι ιδανικό μέρος για την εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας αφού αποτελούν υπηρεσίες πληροφόρησης κατεξοχήν αφιερωμένες στους πελάτες-χρήστες.

Οι δημόσιες βιβλιοθήκες του μέλλοντος θα γίνουν ένας τόπος συνεύρεσης και συλλειτουργίας ατόμων που τους ενδιαφέρει τη γνώση, επιζητούν την πληροφόρηση και χρειάζονται την ψυχαγωγία. Επίσης θα λειτουργούν ως χώροι που στεγάζεται η έκφραση της δημιουργίας φαντασίας και σκέψης του ανθρώπου, στην οποία ο καθένας θα έχει ελεύθερη πρόσβαση. Η κοινωνία όπως σταδιακά διαμορφώνεται απαιτεί όλο και περισσότερους δίαυλους

κοινωνικής ενσωμάτωσης πληροφόρησης και γνώσης και αυτή σήμερα είναι μια νέα δυνατότητα που δίνεται στις δημόσιες βιβλιοθήκες (D'Alos-Moner 2003).

2.5.2 Ανάλυση του LISIM με βάση την Ελληνική εμπειρία

Στην Ελλάδα φορέας για τις δημόσιες βιβλιοθήκες με αντίστοιχες λειτουργίες όπως της Μ.Ο.Π.Α.Β δυστυχώς δεν υπάρχει. Ωστόσο η εμπειρία και η γνώση της Μ.Ο.Π.Α.Β θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί στις δημόσιες βιβλιοθήκες καθώς και οι προϋποθέσεις υπάρχουν και καλή θέληση από τη μεριά των ανθρώπων των Δημόσιων Βιβλιοθηκών (Μαργιόλα 2008).

Η ανάγκη ύπαρξης-δημιουργίας ενός τέτοιου φορέα, ο οποίος, εκτός από τη συλλογή στατιστικών στοιχείων, θα προωθούσε και διάφορες τεχνικές και μεθοδολογίες αξιολόγησης δημόσιων βιβλιοθηκών όπως για παράδειγμα του LISIM είναι πιο επίκαιρη από ποτέ. Η ελληνική βιβλιοθηκονομική κοινότητα συζητάει σε βάθος τα θέματα εφαρμογής συστημάτων αξιολόγησης της ποιότητας στις ελληνικές βιβλιοθήκες. Εφόσον οι βιβλιοθήκες επιθυμούν να επιβιώσουν σε αυτό το νέο περιβάλλον που διαμορφώνεται, επιβάλλεται να δημιουργήσουν μία ισχυρότερη κουλτούρα για την ποιότητα.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται το μοντέλο του LISIM με τα κριτήριά του προσαρμοσμένο για τις Ελληνικές Δημόσιες Βιβλιοθήκες καθώς και η ενδεικτική τους ανάλυση (Κωσταγιόλας & Μαργιόλα 2008):

1. Ηγεσία

- Σχετίζεται με τις δράσεις της Διοίκησης της Δημόσιας Βιβλιοθήκης για την εισαγωγή της έννοιας, της Ποιότητας στον οργανισμό
- Περιλαμβάνει τους τρόπους με τους οποίους η Διοίκηση γνωστοποιεί τη διαδικασία εφαρμογής της Ποιότητας στο εξωτερικό περιβάλλον της Δημόσιας Βιβλιοθήκης.

2. Πολιτική και στρατηγική

- Αφορά στον στρατηγικό σχεδιασμό της Βιβλιοθήκης και το κατά πόσο αυτό συμβαδίζει με την π[πολιτική που ακολουθείται από το ίδρυμα

- Εμπεριέχει τους τρόπους με τους οποίους γνωστοποιούνται ο στρατηγικός σχεδιασμός και η πολιτική της Βιβλιοθήκης στους άμεσα ενδιαφερόμενους
- Περιλαμβάνει τη διαρκή ενημέρωση των διαδικασιών από έγκυρες πηγές και διαδικασίες.

3. Χρηστοκεντρική προσέγγιση

- Αναφέρεται στη διαδικασία σχεδιασμού των υπηρεσιών που προσφέρονται στους χρήστες
- Σχετίζεται με τον τρόπο διαχείρισης και υποστήριξης των προσφερόμενων υπηρεσιών
- Αφορά στους τρόπους με τους οποίους η Δημόσια Βιβλιοθήκη γνωστοποιεί της υπηρεσίες που διαθέτει στους χρήστες της.

4. Διαχείριση προσωπικού

- Αναφέρεται στον τρόπο με οποίο η Δημόσια Βιβλιοθήκη προσδιορίζει τις απαιτήσεις της για τα προσόντα, τις ικανότητες και τις δυνατότητες που θέλει να διαθέτει το ανθρώπινο δυναμικό που θα την απαρτίζει
- Αφορά στην αποτελεσματική διαχείριση των ανθρώπινων πόρων της Δημόσιας Βιβλιοθήκης
- Οι τρόποι με τους οποίους συμμετέχει το προσωπικό στη Βιβλιοθήκη
- Διαδικασίες και δραστηριότητες που μπορούν να βελτιώσουν και να αναπτύξουν τις δυνατότητες του προσωπικού, π.χ εκπαιδευτικά σεμινάρια.

5. Διαχείριση πόρων

- Αναφέρεται στους τρόπους απόκτησης και διαχείρισης των οικονομικών πόρων
- Αφορά στη διαχείριση των υλικοτεχνικών υποδομών της Βιβλιοθήκης
- Περιλαμβάνει τους τρόπους διαχείρισης των πληροφοριακών πόρων που έχει στη διάθεση της η Βιβλιοθήκη
- Οι τρόποι διαχείρισης της τεχνολογίας που διαθέτει η Βιβλιοθήκη
- Αφορά στον τρόπο διαχείρισης των σχέσεων με τους εξωτερικούς συνεργάτες και προμηθευτές της βιβλιοθήκης.

6. Διαδικασίες

- Περιλαμβάνει τους μηχανισμούς σχεδιασμού, εφαρμογής και υποστήριξης, των διαφόρων διαδικασιών που λαμβάνουν χώρα στη Βιβλιοθήκη
- Οι τρόποι βελτίωσης των διαδικασιών προκειμένου να μεγιστοποιήσουν την αποδοτικά τους.

7. Ικανοποίηση χρηστών

- Αναφέρεται στους μεθόδους που χρησιμοποιούνται για την μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών, καθώς και το πώς αξιολογείται η αποδοτικότητα αυτών των μεθόδων
- Οι τρόποι με τους οποίους η Δημόσια Βιβλιοθήκη σχεδιάζει, αναπτύσσει και εφαρμόζει μεθόδους για την μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών της
- Περιλαμβάνει τις μεθόδους επεξεργασίας και εκτίμησης των ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων που προκύπτουν από την εφαρμογή των μεθόδων μέτρησης ικανοποίησης των χρηστών.

8. Ικανοποίηση εργαζομένων

- Αναφέρεται στις μεθόδους που χρησιμοποιούνται για την μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων, καθώς και το πώς αξιολογείται η αποδοτικότητα αυτών των μεθόδων
- Οι τρόποι με τους οποίους η Δημόσια Βιβλιοθήκη σχεδιάζει, αναπτύσσει και εφαρμόζει μεθόδους για την μέτρηση της ικανοποίησης του προσωπικού που διαθέτει
- Αφορά στην επεξεργασία και εκτίμηση των ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων που προκύπτουν από την εφαρμογή των μεθόδων μέτρησης ικανοποίησης των εργαζομένων.

9. Επίδραση στην κοινωνία

- Αναφέρεται στις μεθόδους που χρησιμοποιεί η Δημόσια Βιβλιοθήκη για να προσδιορίσει την επίδραση που έχει στην κοινωνία καθώς και στους τρόπους που χρησιμοποιεί προκειμένου να βεβαιώνεται για την αποτελεσματικότητα αυτών των μεθόδων

- Αφορά στους τρόπους με τους οποίους η Δημόσια Βιβλιοθήκη σχεδιάζει, αναπτύσσει, και εφαρμόζει τις μεθόδους μέτρησης της επίδρασής της στην κοινωνία, καθώς και τους τρόπους που αξιολογεί και κατανοεί τα αποτελέσματα των μετρήσεων
- Περιλαμβάνει την επεξεργασία και εκτίμηση των ποσοτικών ή/και των ποιοτικών αποτελεσμάτων της Βιβλιοθήκης που αποκομίζει «αποτυπώνοντας» την επίδραση που έχει στο κοινωνικό σύνολο μέσα στο οποίο λειτουργεί.

10.Γενική απόδοση

- Αναφέρεται στις μεθόδους που χρησιμοποιεί η Δημόσια Βιβλιοθήκη για να «αποτιμήσει» την συνολική απόδοση της, καθώς και στους τρόπους με τους οποίους εξασφαλίζει την εγκυρότητα και την αποτελεσματικότητα αυτών των μεθόδων
- Οι τρόποι και τα μέσα με τα οποία η Δημόσια Βιβλιοθήκη σχεδιάζει, αναπτύσσει και εφαρμόζει τις μετρήσεις της συνολικής απόδοσης του οργανισμού
- Αφορά στην επεξεργασία και εκτίμηση των ποσοτικών ή και των ποιοτικών αποτελεσμάτων που αποκομίζει η Δημόσια Βιβλιοθήκη από τη συνολική αποτίμηση της απόδοσής της.

Συνεχίζοντας το τρίτο κεφάλαιο αναλύεται διεξοδικά ο οργανισμός της Μ.Ο.Π.Α.Β και η εφαρμογή του σε ελληνικό επίπεδο. Πιο συγκεκριμένα περιγράφονται οι υπηρεσίες, οι οποίες θα παρέχονται από τη Μ.Ο.Π.Α.Β στις Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

3.1 Εισαγωγή

Η αξιολόγηση των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών αφορά μια πληθώρα ερωτημάτων, τα οποία προσπαθούν να καλύψουν τις πιο πιθανές κι «απίθανες» απαιτήσεις/ανάγκες των χρηστών. Ποια είναι η σημασία της κοινωνικής προσφοράς των υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης; Πώς αξιολογούμε την ποιότητα του έργου που παράγουν οι βιβλιοθήκες; Πώς μπορούμε να βελτιώσουμε την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών; Πώς μπορούμε να καταγράψουμε με συστηματικό τρόπο τις γνώμες, τις προσδοκίες και την άποψη που έχουν οι χρήστες μιας βιβλιοθήκης για το έργο που αυτή η μονάδα παράγει; Μπορούμε να συγκρίνουμε το έργο που παράγεται ανάμεσα σε πολλές, διαφορετικές βιβλιοθήκες και εάν ναι, με ποιόν τρόπο μπορούμε να συγκρίνουμε αποτελεσματικά την αξία αυτού του έργου; Πώς μπορούμε να μάθουμε τι είδους βελτιώσεις έχουν μεγαλύτερη σημασία; Πώς ερμηνεύουμε τα στοιχεία που συλλέγουμε από τους χρήστες για να βελτιώσουμε την παροχή των υπηρεσιών, τόσο σε τοπικό, όσο και σε διεθνές επίπεδο; Σε μια εποχή που κατακλύζεται καθημερινά από πληθώρα πληροφοριών, ποιος είναι ο ρόλος της βιβλιοθήκης και των ανθρώπων που εργάζονται σε αυτήν και πώς μπορούμε άραγε να αποτιμήσουμε την αξία του έργου τους;

Σε όλη την διάρκεια του 20^{ου} αιώνα, λίγοι σχετικά ερευνητές ασχολήθηκαν με αυτά τα ζητήματα και ακόμη λιγότεροι βιβλιοθηκονόμοι, διευθυντές και νομοθέτες έθεσαν τέτοιου είδους ερωτήματα. Η αξία της συλλογής μιας βιβλιοθήκης ήταν λίγο έως πολύ αυταπόδεικτη. Οι βιβλιοθήκες κατέγραφαν το μέγεθος της συλλογής τους, τα έξοδα της λειτουργίας τους και τον αριθμό του προσωπικού τους, μέσω μίας απλής περιγραφής, που σχεδόν καθιέρωνε την αναγκαιότητα της ύπαρξής τους. Ούτως ή άλλως, λίγες ήταν οι βιβλιοθήκες εκείνες που μπορούσαν να προσεγγίσουν το μέγεθος της Βιβλιοθήκης του Κογκρέσου, ή που θα μπορούσαν ενδεχομένως να συγκριθούν με την συλλογή του Πανεπιστημίου του Harvard.

Με την διευρυμένη, ωστόσο, αποδοχή και χρήση της ηλεκτρονικής πληροφορίας τα πράγματα άλλαξαν (Kyriillidou 1999a). Ειδικότερα από την δεκαετία του 1990, με την δημιουργία του Παγκόσμιου Ιστού, την

ψηφιοποίηση των βιβλίων και των περιοδικών και την αμεσότητα της πρόσβασης σε διάφορες πηγές πληροφόρησης, η απλή καταγραφή του μεγέθους μιας βιβλιοθήκης δεν αποτελεί πλέον αυταπόδεικτη παραδοχή της ύπαρξής της, πόσο μάλλον της ποιότητας παροχής των υπηρεσιών της (Kyrillidou & Blixrud 1999). Οι βιβλιοθήκες αρχίζουν να αναγνωρίζουν όλο και περισσότερο την ανάγκη της συστηματικής μελέτης και κατανόησης των αναγκών του χρήστη, καθώς ο ανταγωνισμός στον τομέα της παροχής υπηρεσιών πληροφόρησης αυξάνεται με την χρήση εργαλείων αναζήτησης, όπως του Google και του Yahoo, ή άλλων εργαλείων που διευκολύνουν την ανεξάρτητη έρευνα και πρόσβαση σε παντός τύπου πληροφορίες. Η συστηματικότερη μελέτη της ποιότητας των υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης γίνεται αναγκαιότητα.

3.2 Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Αρκετές υπηρεσίες και κυβερνητικοί οργανισμοί στη χώρα μας, όπως η Εθνική Στατιστική Υπηρεσία (Ε.Σ.Υ.Ε), η UNESCO, το πρόγραμμα LIBECON 2000, είναι φορείς συγκέντρωσης και επεξεργασίας στατιστικών στοιχείων για τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες. Ωστόσο τα στατιστικά αυτά στοιχεία των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών δεν έρχονται έγκαιρα στο φως της δημοσιότητας, διότι δεν υπάρχει συστηματική προσπάθεια συλλογής, επεξεργασίας και παρουσίασης τους, με αποτέλεσμα να μην είναι αξιόπιστα και έτσι να μην μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση των λειτουργιών των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών (Νικολοπούλου 1999).

Για την αντιμετώπιση αρχικά του παραπάνω προβλήματος και στη συνέχεια για την περαιτέρω αξιοποίηση των στατιστικών στοιχείων των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, η Διοικούσα Επιτροπή της Οριζόντιας Δράσης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών δημιούργησε την Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Νικολοπούλου 1999).

Η Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟΠΑΒ) χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και από την 20^η Ιανουαρίου 1999 λειτουργεί στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων. Φορέας διαχείρισης είναι το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο με επιτροπή παρακολούθησης που αποτελείται από τους διευθυντές των βιβλιοθηκών (Νικολοπούλου 1999).

Συγκεκριμένα η ΜΟΠΑΒ λειτουργεί στα πλαίσια του έργου “Ανάπτυξης της ψηφιακής συνεργασίας των Βιβλιοθηκών των Ιδρυμάτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης “ που χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάστασης (ΕΠΕΑΕΚ). Βασικός στόχος της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι η μεθοδική συγκέντρωση και αξιόπιστη ανάλυση των στοιχείων που αφορούν τις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες. Γενικότερα, η ΜΟΠΑΒ ασχολείται με τη συλλογή, επεξεργασία, ανάλυση και παρουσίαση στοιχείων που αφορούν τις συλλογές υλικού, προσωπικού, τις δαπάνες, τις υπηρεσίες καθώς και τα χαρακτηριστικά των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών της χώρας μας. Η ΜΟΠΑΒ αποβλέπει στην αξιολόγηση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και γενικότερα στην καταγραφή της συνεισφοράς των Βιβλιοθηκών στην έρευνα, διδασκαλία, μάθηση και γενικότερα στα επιστημονικά δρώμενα της χώρας μας (Νικολοπούλου 1999).

Κατά τον χρόνο λειτουργίας της, η ΜΟΠΑΒ, πραγματοποίησε μια έρευνα για την καταγραφή και αποτίμηση των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Έστειλε σε όλες τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες δύο ερωτηματολόγια για τη συλλογή στατιστικών στοιχείων. Τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν αφορούν τις συλλογές, το προσωπικό, την οργάνωση και τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης καθώς επίσης και τις δαπάνες της. Με βάση τα στοιχεία αυτά προκύπτει μια σειρά από δείκτες επίδοσης. Οι δείκτες αυτοί μπορούν να θεωρηθούν ως μέσα ή τρόποι καθορισμού του βαθμού υλοποίησης συγκεκριμένων στόχων της βιβλιοθήκης. Έτσι η συλλογή στοιχείων από τη μια μεριά και η δημιουργία δεικτών επίδοσης – η οποία φαίνεται να αποτελεί ένα παγκόσμιο φαινόμενο – από την άλλη, θα λέγαμε ότι υπηρετούν ένα διπλό και οριοθετημένο σκοπό: να δείξουν αν η τιμή του δείκτη είναι η αναμενόμενη και επιθυμητή για κάθε ίδρυμα και να συγκρίνουν ένα ίδρυμα με κάποια άλλα ομότιμά του (Χαλαούτρη & Παϊλας)

Επίσης, αξίζει να σημειωθεί ότι η Μονάδα Ολικής Ποιότητας είναι η μόνη υπηρεσία σε εθνικό επίπεδο η οποία εξειδικεύεται στη συλλογή, επεξεργασία και έγκαιρη παρουσίαση στατιστικών στοιχείων σχετικά με τις Ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες (Χαλαούτρη & Παϊλας).

3.2.1 Στόχοι της Μ.Ο.Π.Α.Β

Ανακεφαλαιώνοντας, μπορούμε να πούμε ότι οι **κυριότεροι στόχοι** της ΜΟΠΑΒ είναι (Χαλαύτρη & Παΐλας):

1. Η συλλογή, επεξεργασία, ανάλυση και παρουσίαση στοιχείων σχετικών με τις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες.
2. Η χρήση διαδικασιών αποτίμησης και εφαρμογής κανόνων διασφάλισης ποιότητας στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες.
3. Η καθιέρωση Δεικτών Αποτίμησης και Αξιολόγησης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
4. Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας συγκέντρωσης και επεξεργασίας των στατιστικών στοιχείων.
5. Η δημιουργία θεματικού Portal με ηλεκτρονική πρόσβαση σε πληροφορίες που αναφέρονται σε στατιστικά στοιχεία βιβλιοθηκών, μεθόδους ανάλυσης δεδομένων, δεικτών αποτίμησης κτλ.

Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων η Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Χαλαύτρη & Παΐλας):

- Συνεργάζεται με όλες τις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες από τις οποίες συλλέγει στατιστικές πληροφορίες, τις οποίες στη συνέχεια επεξεργάζεται και αναλύει
- Συνεργάζεται με αντίστοιχες Μονάδες του εξωτερικού για την ανταλλαγή πληροφοριών που θα την διευκολύνουν στην υλοποίηση των στόχων της (π.χ. LIBECON, LISU, κτλ.)
- Χρησιμοποιεί άλλες διαθέσιμες πηγές στατιστικής πληροφόρησης (π.χ. Εθνική Στατιστική Υπηρεσία, UNESCO, κ.α.).

Όσον αφορά τους **σκοπούς ίδρυσης** της Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών περιλαμβάνεται και η συγκέντρωση στατιστικών στοιχείων σχετικών με τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της Ελλάδος. Θα λέγαμε ότι υπάρχουν σημαντικοί λόγοι για την συλλογή τέτοιου είδους στοιχείων τόσο για τα Ακαδημαϊκά Ιδρύματα όσο και για τις Βιβλιοθήκες τους: 1) για να περιγράψουν το Ακαδημαϊκό Ίδρυμα και να διαπιστωθούν οι τυχόν ανάγκες τους, 2) να εκτιμηθεί αν το Ίδρυμα εκπληρώνει την αποστολή του, 3) να βοηθηθούν οι Διευθυντές των Βιβλιοθηκών ώστε να βελτιώσουν το επίπεδο

αποφάσεων διαχείρισης, και 4) να καλυφθούν ανάγκες πληροφόρησης για την αξιολόγηση των αιτημάτων, την εκτίμηση της αναγκαιότητάς τους και γενικά για την εκτίμηση των υπαρχόντων υπηρεσιών της βιβλιοθήκης (Νικολοπούλου 1999).

Επιπρόσθετα, τα στοιχεία αυτά είναι απαραίτητα για την παραγωγή δεικτών οι οποίοι μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών και την εκτίμηση της συνεισφοράς τους στην έρευνα και διδασκαλία (Νικολοπούλου 1999).

Επίσης, μπορούμε να αναφέρουμε και κάποιες επιπρόσθετες δραστηριότητες στις οποίες έχει προέβη η ΜΟΠΑΒ (Χαλαύτρη & Παϊλας):

- Σε επίπεδο στατιστικής μελέτης, η ΜΟΠΑΒ πραγματοποίησε επίσης και μία δειγματοληπτική έρευνα σχετική με το μέσο κόστος των Επιστημονικών Περιοδικών και Βιβλίων ανά γνωστικό αντικείμενο. Στόχος της συγκεκριμένης έρευνας ήταν η απόκτηση από μέρους των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών ενός εργαλείου ορθολογικής κατανομής του προϋπολογισμού τους στα διάφορα γνωστικά αντικείμενα
- Εκτός των άλλων, η ΜΟΠΑΒ προέβη στην έκδοση μιας Σειράς Οδηγών Διαχείρισης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, που είχαν ως κύριο στόχο να συμβάλλουν στη βελτίωση του επιπέδου Διοίκησης και Διαχείρισης των Βιβλιοθηκών. Πρόκειται για πέντε οδηγούς: τον οδηγό «Κατανομής προϋπολογισμού για προμήθεια υλικού» (οδηγός 1), τον οδηγό «Αποτίμησης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών» (οδηγός 2), τον οδηγό που σχετίζεται με τα «Πρότυπα για τις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες» (οδηγός 3), τον οδηγό που αφορά στους «Κανόνες Διαδανεισμού» (οδηγός 4) και τον οδηγό «Αποτίμησης Βιβλιοθηκών και Υπηρεσιών Πληροφόρησης» (οδηγός 5). Όλοι οι παραπάνω οδηγοί παρέχονται σε ηλεκτρονική μορφή από την ιστοσελίδα της ΜΟΠΑΒ <<http://www.mopab.gr>>.
- Στις επιπλέον δραστηριότητες της Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών συμπεριλαμβάνεται και η διοργάνωση μιας σειράς εκπαιδευτικών σεμιναρίων για την επιμόρφωση του προσωπικού των Βιβλιοθηκών σχετικά με τη συγκέντρωση και χρήση των στατιστικών στοιχείων, διημερίδων και συναντήσεων, ενώ

ταυτόχρονα έκδηλη ήταν η συμμετοχή του προσωπικού της σε Συνέδρια Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών και διημερίδες.

Όπως προαναφέρθηκε και παραπάνω, αρχικά η συλλογή των στατιστικών στοιχείων, σχετικά με τις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, γινόταν από την ΜΟΠΑΒ με την αποστολή δύο ερωτηματολογίων: του ερωτηματολογίου Συλλογής Στατιστικών Στοιχείων Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών και του ερωτηματολογίου Ηλεκτρονικών Πηγών και Χρήσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Πληροφόρησης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Κατανοώντας όμως την αναγκαιότητα καθορισμού μιας συγκεκριμένης διαδικασίας συλλογής στοιχείων που θα εξασφαλίζει τη μείωση του χρόνου αποστολής των ερωτηματολογίων αλλά και του χρόνου επεξεργασίας των στατιστικών δεδομένων που λαμβάνονται, κρίθηκε σκόπιμη η αυτοματοποίηση της παραπάνω διαδικασίας αξιοποιώντας τις δυνατότητες επικοινωνίας του Διαδικτύου. Ακολουθώντας το παράδειγμα αντίστοιχων ευρωπαϊκών στατιστικών προγραμμάτων, όπως είναι του LIBECON2000, η ΜΟΠΑΒ προέβη στη δημιουργία μιας παρόμοιας Βάσης Στατιστικών Δεδομένων για την καταχώρηση των στοιχείων που σχετίζονται με τις δραστηριότητες των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Η πρόσβαση κάθε ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης στη βάση δεδομένων γίνεται μέσω της ιστοσελίδας της ΜΟΠΑΒ.

Η καθιέρωση της συγκεκριμένης διαδικασίας μεταβάλλει τον τρόπο λειτουργίας της ΜΟΠΑΒ, εφόσον αλλάζει ριζικά τον τρόπο συλλογής και παρουσίασης των στατιστικών στοιχείων. Επιπλέον παρέχονται οι δυνατότητες για interactive υπηρεσίες και εποικοδομητικής επικοινωνίας των μελών της με τις επιμέρους ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

Συγκεκριμένα, το νέο σύστημα (Χαλαύτρη & Παΐλας):

1. Επιτυγχάνει μείωση του χρόνου συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων από τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και επεξεργασίας, ανάλυσης και παρουσίασης των στατιστικών στοιχείων από το προσωπικό της ΜΟΠΑΒ
2. Συντελεί στην έγκαιρη αντιμετώπιση των τυχών σφαλμάτων κατά τη συμπλήρωση αλλά και επεξεργασία των στατιστικών στοιχείων
3. Προσφέρει μεγάλη ευελιξία στη διαχείριση των δεδομένων, τόσο από το προσωπικό της ΜΟΠΑΒ και τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, όσο και

από κάθε άλλο ενδιαφερόμενο που επιθυμεί να διαμορφώσει μια συγκεκριμένη εικόνα για την κατάσταση των βιβλιοθηκών της χώρας μας

4. Διευκολύνει και προωθεί την εποικοδομητική επικοινωνία μεταξύ των μελών της ΜΟΠΑΒ και των επιμέρους ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και συμβάλλει στην ταχύτερη παρουσίαση της ετήσιας έκθεσης Στατιστικών Στοιχείων Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Είναι βέβαιο ότι η ΜΟΠΑΒ κατέβαλε κάθε προσπάθεια για συλλογή αξιόπιστων στοιχείων και με τη συνεργασία όλων των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών οι συλλογές στοιχείων για τα επόμενα έτη θα περιορίσουν λάθη και ελλείψεις που τυχόν υπάρχουν στην παρούσα πρώτη καταγραφή.

Η εμπειρία της πρώτης οργανωμένης καταγραφής των σχετικών με τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες στοιχείων, αποκάλυψε μια σειρά ζητημάτων που διευκολύνουν την προσπάθεια. Ως τέτοια μπορούν να αναφερθούν: η απουσία καθιερωμένων ορισμών για τις μονάδες που μετρούνται κάθε φορά, η ανάγκη ύπαρξης υπευθύνου συλλογής στοιχείων σε κάθε βιβλιοθήκη κ.α. (Νικολοπούλου 1999).

Ωστόσο μπορεί να επισημανθεί ότι η ΜΟΠΑΒ εργάστηκε πάνω στα ζητήματα αυτά και έλαβε υπόψη της το (Νικολοπούλου 1999):

- 1) ISO 2789 το οποίο σχετίζεται με την στατιστική των βιβλιοθηκών και το οποίο βρίσκεται σε διαδικασία αναθεώρησης, καθώς και το
- 2) ANSI/NISO Z39.7-1995.

Παρόλα αυτά, η ΜΟΠΑΒ προτείνει ένα νέο ερωτηματολόγιο συλλογής στατιστικών στοιχείων για τις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες λαμβάνοντας υπόψη τις διεθνείς δραστηριότητες στην σύνταξη των οδηγιών συμπλήρωσης αυτού και δεύτερον έχουν προστεθεί νέα στοιχεία συλλογής όπως ο δανεισμός, διαδανεισμός, βιβλιοθηκονομικά εκπαιδευτικά σεμινάρια κ.α. (Νικολοπούλου 1999).

Με την εφαρμογή λοιπόν όλων των προτύπων θα μπορέσουν οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης να αξιολογηθούν, να διορθώσουν τυχόν προβλήματα (που προκαλούν τη λειτουργία της βιβλιοθήκης) που υπάρχουν και να προτείνουν ένα κοινό μοντέλο για την ομαλή λειτουργία των βιβλιοθηκών. Γι' αυτό και

είναι απαραίτητο να καθοριστούν πρότυπα από επαγγελματίες βιβλιοθηκονόμους με εθνική, εάν κάτι τέτοιο είναι εφικτό, ισχύ ή τουλάχιστον να γίνει μια πρόταση προτύπων μετά από μια έρευνα που θα διεξαχθεί πανελλαδικά. Το αποτέλεσμα της εφαρμογής των προτάσεων αυτών θα επιφέρει την πολυπόθητη ποιότητα. Κι αυτό μεταφράζεται αυτόματα σε σωστή διαχείριση και διοίκηση της βιβλιοθήκης σε μείωση των λαθών και παραπόνων, σε ικανοποιημένους χρήστες, και, τέλος, στο μεγαλύτερο ποσοστό αποδοτικότητας των υπηρεσιών μας (Νικολοπούλου 1999).

4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

4.1 Αξιολόγηση – Έρευνες ικανοποίησης χρηστών

Η αξιολόγηση υπηρεσιών θεωρείται μία διαδικασία ζωτικής σημασίας, ένα απαραίτητο εργαλείο για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη μίας υπηρεσίας πληροφόρησης στην πρόκληση για την αναθεώρηση του παραδοσιακού της ρόλου. 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. (Σκρέτα & Γεωργακοπούλου 2008)

Μία 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 την μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη αφορούν την 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 (Σκρέτα & Γεωργακοπούλου 2008).

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 μία βιβλιοθήκη. Τέλος, τα αποτελέσματα μίας έρευνας χρηστών αντανακλούν τις σχέσεις αλληλεπίδρασης που αναπτύσσονται ανάμεσα στον χρήστη και τις πηγές της μονάδας πληροφόρησης (Σκρέτα & Γεωργακοπούλου 2008).

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 μία 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 (Σκρέτα & Γεωργακοπούλου 2008).

Το βασικό ερώτημα ήταν και θα είναι «Τι πραγματικά θέλουν οι χρήστες και τι μία βιβλιοθήκη πρέπει να κάνει για αυτό;». Ωστόσο, ο τρόπος προσέγγισής 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 ακόμα πιο δύσκολο (Νικητάκης & Σήτας 1999).

4.1.1 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 (Σκρέτα & Γεωργακοπούλου 2008):

- Η ενημέρωση των χρηστών της για τις υπηρεσίες που παρέχει. Το πρώτο βήμα κατά τη εκπαίδευση θα πρέπει να είναι η γνωστοποίηση προς τους χρήστες των υπηρεσιών που 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 κυριότερες μέθοδοι εκπαίδευσης που ακολουθούν οι βιβλιοθήκες είναι οι παρακάτω (Σκρέτα & Γεωργακοπούλου 2008):

- **Έντυποι οδηγοί:** Οι έντυποι οδηγοί πληροφορούν μαζικά όλους τους χρήστες για τις υπηρεσίες που προσφέρει η βιβλιοθήκη και συμβάλλουν 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 τη 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 2006)

- **Διαλέξεις και σεμινάρια:** Διοργανώνονται μαθήματα από ειδικούς βιβλιοθηκονόμους με εκπαιδευτικές και επικοινωνιακές ικανότητες με σκοπό την μεταφορά γνώσης στους χρήστες (Roberts & Blandy 1989). Το περιεχόμενο των διαλέξεων θα πρέπει να περιλαμβάνει τη χρήση πληροφοριακών εργαλείων ανάκτησης πληροφοριών, τον καθορισμό της φύσης και της έκτασης της πληροφορίας που απαιτείται και, τέλος, την αποτίμηση-αξιολόγηση των πληροφοριών που ανακτήθηκαν (Νικητάκης 2006).
- **Online οδηγίες:** Πολλές ηλεκτρονικές πηγές (π.χ. οι περισσότεροι ηλεκτρονικοί κατάλογοι και οι περισσότερες βάσεις δεδομένων) παρέχουν στους χρήστες τους οδηγίες και βοήθεια. Επιπρόσθετα, κάποιες βιβλιοθήκες παρέχουν online οδηγίες και υποστήριξη των χρηστών μέσω υπηρεσιών στατικής ή αμφίδρομης επικοινωνίας μέσω του Διαδικτύου 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 βάσει 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 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 πιθανών 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 (Τοράκη 2007).

Η αξιολόγηση της χρήσης των υπηρεσιών, αλλά και της ικανοποίησης των χρηστών, μπορεί να βοηθήσει τη 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 υπάρξει σύγκριση. Η όλη διαδικασία αξιολόγησης θα πρέπει επίσης να αξιολογείται για να βελτιώνεται και να γίνεται όσο πιο αντικειμενική γίνεται (Σκρέτα & Γεωργακοπούλου 2008).

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 μία 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.

4.1.2 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 και τα ενδιαφέροντα και οι προσδοκίες των χρηστών είναι πιθανό να αλλάζουν (Σκρέτα & Γεωργακοπούλου 2008).

Αυτό που πρέπει να προσδιορίσουμε είναι (Ζάχος 1999):

- 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.

Μία βιβλιοθήκη θα πρέπει πρώτα από όλα να έχει γνώση των αναγκών των χρηστών της και να σχεδιάζει τις υπηρεσίες της με τρόπο που να ικανοποιεί τους χρήστες εντός και/ή εκτός των χώρων της βιβλιοθήκης και στη συνέχεια να προσφέρει υπηρεσίες όπως (Σκρέτα & Γεωργακοπούλου 2008):

- Καλή στέγαση (καθίσματα, κατάλληλος φωτισμός και θερμοκρασία)
- Καλή καθαριότητα
- Αξιόπιστα μηχανήματα (φωτοτυπικά μηχανήματα, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, συσκευές οπτικοακουστικής αναπαραγωγής)
- 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.

4.1.3 Έρευνες χρηστών

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

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

- Παράπονα και προτάσεις βελτίωσης
- Ανταπόκριση (feedback) με γραφεία βοήθειας (help desks) κ.ο.κ.

- Έρευνα χρηστών.

Η διαδικασία συλλογής στοιχείων προϋποθέτει τη σύνταξη και τη διανομή ερωτηματολογίων στους χρήστες οι οποίοι συμπληρώνοντας τι 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 ερωτηματολογίων ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί και στην έκταση τους, καθώς εκτενή ερωτηματολόγια με μεγάλο αριθμό ερωτήσεων, που απαιτούν πολύ χρόνο για τη συμπλήρωσή τους, δε θεωρούνται εύχρηστα αλλά ούτε και αξιοποιήσιμα από το βιβλιοθηκονόμο καθώς θα αντιμετωπίσει προβλήματα στην ταξινόμηση τους.

Σε ένα ερωτηματολόγιο υπάρχουν συνήθως τόσο ανοιχτές 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, καθώς περιορίζουν τον ερωτώμενο στο στόχο του ερωτηματολογίου εξασφαλίζουν αντικειμενικές απαντήσεις, κωδικοποιούνται, αναλύονται και αξιολογούνται εύκολα (Ζάχος 1999).

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

4.1.4 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 ταυτότητας τους, των προσδοκιών τους, των αντιλήψεων τους, των απαιτήσεων τους και τέλος, των αναγκών τους (Νικητάκης & Σίτας 1999).

Η ικανοποίηση είναι άμεσα συνδεδεμένη με τις απαιτήσεις. Υπάρχουν χρήστες που δεν έχουν υψηλές προσδοκίες και απαιτήσεις, ενώ υπάρχουν άλλοι που δεν έχουν επείγουσες ανάγκες και άλλοι που δεν γνωρίζουν ότι η βιβλιοθήκη έχει και άλλο υλικό που θα μπορούσε να τους προσφέρει. Οι βιβλιοθήκες πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεχτικές ώστε να μην δημιουργούν ψευδείς λανθασμένες εντυπώσεις ή απαιτήσεις (Ζάχος 1999).

Πολλές φορές, οι χρήστες καταφεύγουν στη βιβλιοθήκη για να αναζητήσουν πληροφορίες και υλικό χωρίς να έχουν ξεκαθαρίσει και αυτοί οι ίδιοι τι ακριβώς θέλουν, κι επομένως δεν είναι σε θέση να εξηγήσουν με σαφήνεια τις ανάγκες τους. Άλλες φορές πάλι, δε 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.

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

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

Τα αποτελέσματα μίας έρευνας χρηστών αντανακλούν τις σχέσεις αλληλεπίδρασης που αναπτύσσονται ανάμεσα στον χρήστη και τις πηγές 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 (Ζάχος 1999).

4.2 Η περίπτωση της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας

Παρακάτω επιλέξαμε να αναφέρουμε την έρευνα που διεξήγαμε στη βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας στα πλαίσια της πτυχιακής μας εργασίας σε συνεργασία με τους βιβλιοθηκονόμους της και τους φοιτητές του Πανεπιστημίου καθώς και φοιτητές άλλων Ιδρυμάτων, που χρησιμοποιούν την συγκεκριμένη βιβλιοθήκη. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά τα πλαίσια του ακαδημαϊκού έτους 2008-2009 και σε χρονικό διάστημα τυχαίας επιλογής, καθημερινά για ένα 2ωρο, για την συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου με ερωτήσεις που κρίναμε εμείς σωστές προκειμένου να συγκεντρώσουμε αληθείς και χρήσιμες πληροφορίες πάνω στο θέμα μας. Από την ανάλυση, λοιπόν, των δεδομένων αυτού του ερωτηματολογίου προκύπτουν κάποια στοιχεία, τα οποία δείχνουν κατά πόσο ο αυτοματοποιημένος κατάλογος της βιβλιοθήκης του πανεπιστημίου Μακεδονίας βοηθά στους χρήστες του αλλά και πόσο οι χρήστες γνωρίζουν τις δυνατότητές του, την ταχύτητά του και την αποτελεσματικότητά του. Επίσης, συγκεντρώνονται στοιχεία για την σύστασή του δείγματος, τις προτιμήσεις του, τις επιθυμίες του.

Βάση της έρευνας, λοιπόν, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω προκύπτει ότι οι περισσότεροι χρήστες του καταλόγου είναι οι προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί φοιτητές του πανεπιστημίου έπειτα ακολουθούν οι ερευνητές και το προσωπικό του Πανεπιστημίου και τέλος οι προπτυχιακοί φοιτητές άλλων ιδρυμάτων. Αυτά τα ποσοστά είναι αναμενόμενα καθώς οι φοιτητές και ερευνητές του πανεπιστημίου είναι απόλυτα φυσικό να επισκέπτονται την βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου τους και να αναζητούν υλικό που καλύπτει τις εκπαιδευτικές και προσωπικές τους ανάγκες. Καθώς η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη έχει μια μεγάλη συλλογή αποτελεί πηγή και για πολλούς εξωτερικούς φοιτητές.

Αρκετά σημαντικό φαίνεται το γεγονός ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων χρησιμοποιεί τον κατάλογο «μια φορά την εβδομάδα», «δύο ή περισσότερες φορές την εβδομάδα», «μια φορά στις 15 μέρες» και «μια φορά

τον μήνα». Υπάρχει, δηλαδή συχνή επαφή των χρηστών με τον κατάλογο και δεν είναι κάτι που το χρησιμοποιούν περιστασιακά.

Αυτό το γεγονός σε συνδυασμό με το ότι οι περισσότεροι είναι ευχαριστημένοι από την βοήθεια των βιβλιοθηκονόμων του πληροφοριακού τμήματος, ίσως να εξηγεί το ότι οι περισσότεροι χρήστες έμαθαν εύκολα να χρησιμοποιούν τον κατάλογο. Βέβαια, αυτό είναι ένα θέμα το οποίο επιδέχεται και περαιτέρω έρευνα.

Παρόλα αυτά η βοήθεια των βιβλιοθηκονόμων δεν είναι η πρώτη επιλογή των χρηστών στην ερώτηση: «Πώς μάθατε να χρησιμοποιείτε τον κατάλογο;». Αντίθετα, οι περισσότεροι χρήστες, στην παραπάνω ερώτηση, απαντούν ότι έμαθαν να χρησιμοποιούν τον κατάλογο μόνοι τους. Μάλιστα, η επιλογή «Από μαθήματα εκπαίδευσης χρηστών» έρχεται τελευταία, πράγμα που σίγουρα, αν αλλάξει, θα διευκολύνει τους βιβλιοθηκονόμους και θα βοηθήσει σημαντικά τους χρήστες στις έρευνές τους.

Στις αναζητήσεις τους, από τις δύο μορφές αναζήτησης, την απλή και την προηγμένη, οι χρήστες δείχνουν εμφανώς την προτίμησή τους για την απλή αναζήτηση, αν και αρκετοί είναι αυτοί που χρησιμοποιούν και τις δύο μορφές. Αυτή η αδυναμία της προηγμένης (ή σύνθετης) αναζήτησης εκδηλώνεται και από τους ίδιους τους χρήστες στο τέλος του ερωτηματολογίου. Εκεί, είναι αρκετοί αυτοί που επισημαίνουν την ανάγκη πιο απλουστευμένης σύνθετης αναζήτησης. Πράγματι, είναι αρνητικό το ότι οι χρήστες δεν γνωρίζουν να χρησιμοποιούν αυτή την έρευνα, η οποία μπορεί να τους διευκολύνει σημαντικά σε αρκετές περιπτώσεις.

Αν συγκρίνουμε τους τρόπους που επιλέγουν να κάνουν τις έρευνές τους οι χρήστες και στην απλή και στην προηγμένη αναζήτηση, θα παρατηρήσουμε ότι χρησιμοποιούν σχεδόν τις ίδιες επιλογές: το «Γενικό ευρετήριο», τον «Τίτλο (λέξεις-κλειδιά)», το «Θέμα (λέξεις-κλειδιά)». Ενώ οι επιλογές που τους δίνονται στην απλή αναζήτηση είναι 26 και στην σύνθετη 11, φαίνεται πως πιο κατανοητοί γίνονται αυτοί οι τρεις προηγούμενοι τρόποι έρευνας. Μάλιστα, διαφαίνεται η προτίμηση στις έρευνες με λέξεις-κλειδιά. Αξιοπερίεργο είναι ότι βρέθηκαν χρήστες, οι οποίοι απάντησαν ότι χρησιμοποιούν συνήθως και τις επιλογές «LCCN (αλφαβητικά)», «LCCN (ταύτιση)», «Ταξινόμηση φυλλαδίων

κατά Cutter», «CODEN (λέξεις-κλειδιά)», «Αριθμός εγγραφής (λέξεις-κλειδιά)». Σε μια πιο εξειδικευμένη μελέτη θα μπορούσε να ερευνηθεί αν όντως αυτές οι επιλογές χρησιμοποιούνται και πως χρησιμοποιούνται.

Επίσης, πιο διεξοδικά θα μπορούσε να μελετηθεί αν πράγματι το 48,8 % των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί τους τελεστές BOOLE και αν γνωρίζει και τη λειτουργία τους. Πάντως, το συγκεκριμένο ποσοστό είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικό σε αντίθεση με το ποσοστό όσων χρησιμοποιούν τους περιορισμούς, ένα ποσοστό που φτάνει μόλις στο 12,4 %. Από ότι φαίνεται οι χρήστες δεν γνωρίζουν αυτήν την δυνατότητα. Αυτές οι αδυναμίες ενδεχομένως να προκύπτουν από το ότι οι ερωτώμενοι έχουν μάθει να χρησιμοποιούν τον κατάλογο από μόνοι τους και κατά κάποιο τρόπο «επιπόλαια».

Στο ίδιο συμπέρασμα μας οδηγούν και τα ποσοστά των απαντήσεων που δείχνουν κατά πόσο οι χρήστες γνωρίζουν αν ο κατάλογος τους προσφέρει δυνατότητες, όπως να σώσουν τα αποτελέσματα, να ζητήσουν βοήθεια (ηλεκτρονικά). Προκύπτει, λοιπόν, ότι δεν έχουν ολοκληρωμένη άποψη για όλες τις δυνατότητες που τους προσφέρονται.

Για το περιβάλλον αναζήτησης, τώρα, οι ερωτώμενοι απαντούν ότι από την πρώτη τους επαφή σχηματίζουν μια θετική εντύπωση, η οποία διατηρείται και κατά την διάρκεια της έρευνας τους. Έτσι, λοιπόν, το 50 % χαρακτηρίζει το περιβάλλον αναζήτησης «εύχρηστο» και «πολύ εύχρηστο» και μόλις το 4,60 % «δύσχρηστο» και «πολύ δύσχρηστο». Επίσης, στο 45,40 % δημιουργείται μια μέτρια εικόνα. Αυτό το ποσοστό όμως δεν πρέπει να γίνει αποδεκτό με ανακούφιση αλλά να διερευνηθεί περαιτέρω, ίσως με μια νέα έρευνα. Πρέπει να ελεγχθεί, λοιπόν, αν οι χρήστες αυτού του καταλόγου έχουν εμπειρία από άλλους ή αν αυτός είναι ο μόνος αυτοματοποιημένος κατάλογος που έχουν χρησιμοποιήσει. Έτσι θα διαπιστωθεί η εγκυρότητα των αποτελεσμάτων.

Όσον αφορά στην αποτελεσματικότητά του, οι ερωτώμενοι δείχνουν αρκετά ικανοποιημένοι, αφού τον βαθμολογούν με 8 και δηλώνουν ότι έχουν βρει αποτελέσματα σχετικά με την αναζήτησή τους. Η τελική τους κρίση όμως, συμπεριλαμβανομένου και του χρόνου αναζήτησής, δεν είναι και τόσο ξεκάθαρη. Πιο συγκεκριμένα το 48,8 % δηλώνει «πολύ» και «πάρα πολύ»

ευχαριστημένο από την αποτελεσματικότητα του καταλόγου, το 12,6 % «λίγο» και «καθόλου» και «μέτρια» το 41,6 %. Παρατηρούμε, οπότε, ότι αρκετοί είναι και αυτοί που δεν είναι πλήρως ικανοποιημένοι.

Τελειώνοντας, λοιπόν, θα λέγαμε ότι ο αυτοματοποιημένος κατάλογος της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας για πολλούς χρήστες αποτελεί ένα πραγματικό εργαλείο που τους εξυπηρετεί στις αναζητήσεις τους. Όμως, δεν είναι και λίγα τα προβλήματα και οι ελλείψεις που παρουσιάζονται και γίνονται εμπόδιο στις έρευνες των χρηστών. Κάποια από αυτά τα προβλήματα τα εντοπίζουν και οι ίδιοι οι χρήστες, κάποια δεν μπορούν να τα αναγνωρίσουν, κυρίως λόγω της απειρίας τους στη χρήση και λειτουργία των αυτοματοποιημένων καταλόγων. Μια ενδεχόμενη σύγκριση μεταξύ δύο διαφορετικών καταλόγων ή μεταξύ αυτής και μιας ανανεωμένης έκδοσης του HORIZON να μας έδινε πιο γόνιμα αποτελέσματα.

4.2.1 Προτάσεις

Από την ανάλυση των δεδομένων που συγκεντρώθηκαν με ερωτηματολόγια, προκύπτει ότι ο αυτοματοποιημένος κατάλογος της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας βοηθά ως ένα σημείο τους χρήστες αλλά επιδέχεται βελτιώσεις, που θα τον καταστήσουν ακόμη πιο εύχρηστο και λειτουργικό. Αυτή η άποψη ενισχύεται από τις απαντήσεις των ίδιων των χρηστών, οι οποίοι ενώ θεωρούν τον κατάλογο εύχρηστο (τουλάχιστον οι περισσότεροι), στην ανοιχτή ερώτηση του ερωτηματολογίου που ζητά προτάσεις βελτίωσης, έχουν εντοπίσει προβλήματα και προτείνουν λύσεις. Βέβαια, είναι οι λιγότεροι αυτοί που καταθέτουν κάποιες προτάσεις βελτίωσης, όμως οι απόψεις τους είναι πολύ σημαντικές και ενδεικτικές της κατάστασης.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι προτάσεις των χρηστών, τις οποίες χωρίσαμε σε δυο κατηγορίες:

Σχήμα 4.1. : Προτάσεις βελτίωσης από τους χρήστες

Προτάσεις βελτίωσης

Οργάνωση βιβλιοθήκης

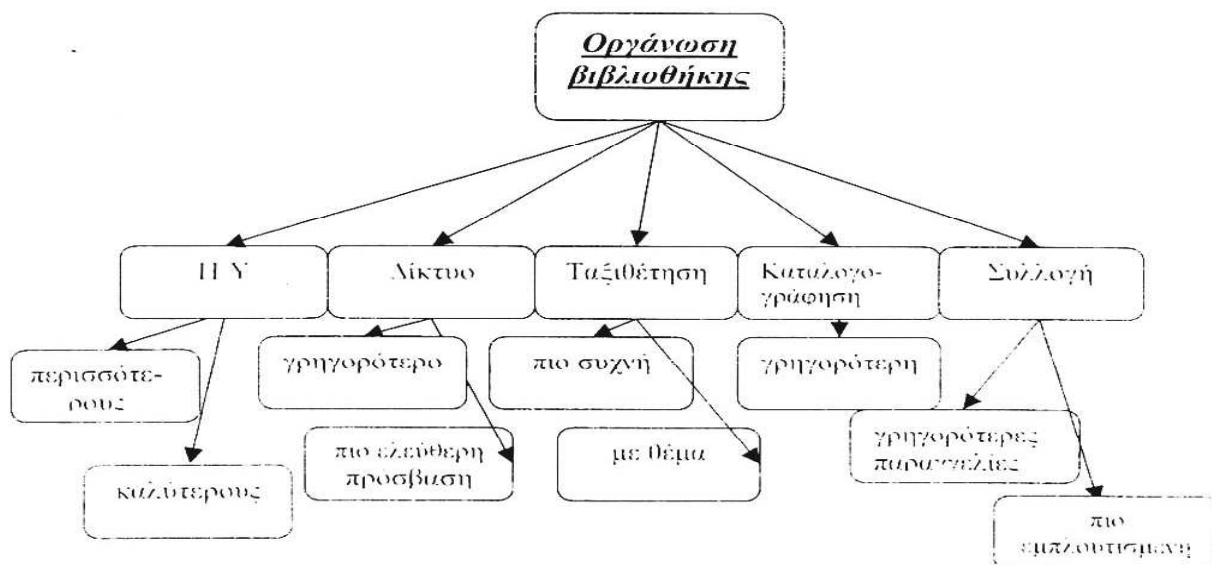
Κατάλογος βιβλιοθήκης

1. Οργάνωση βιβλιοθήκης

Εδώ παρουσιάζονται κάποιες προτάσεις, οι οποίες αφορούν λιγότερο στον κατάλογο και περισσότερο στην οργάνωση της βιβλιοθήκης. Η οργάνωση, ο τρόπος λειτουργίας και οι εσωτερικοί κανονισμοί της βιβλιοθήκης είναι θέματα που δεν αναφέρθηκαν και δεν σχολιάστηκαν στην συγκεκριμένη έρευνα γιατί θεωρήθηκε ότι, παρόλο που είναι σημαντικοί τομείς και αγγίζουν την αυτοματοποίηση, είναι εκτός του σκοπού και στόχου της έρευνας. Είναι αξιοσημείωτο το γεγονός, όμως, ότι πολλοί χρήστες άδραξαν την ευκαιρία για να κάνουν κάποιες προτάσεις για το συγκεκριμένο θέμα, οι οποίες αναφέρονται στην συνέχεια.

Πιο συγκεκριμένα, λοιπόν, έγινε λόγος:

- Για τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές που βρίσκονται στο χώρο της βιβλιοθήκης. Ζητήθηκαν περισσότεροι υπολογιστές και πιο σύγχρονοι.
 - Για το δίκτυο, για το οποίο υπάρχει ανάγκη αναβάθμισης. Επίσης, επισημάνθηκε η ανάγκη να προσφέρεται πιο ελεύθερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο, καθώς επιτρέπεται η χρήση του μόνο για βιβλιογραφική έρευνα
 - Για την ταξινόμηση των βιβλίων. Πολλοί χρήστες ανέφεραν ότι δυσκολεύονται να βρουν τα βιβλία στα ράφια και για αυτό χρειάζεται πιο συχνή επανατοποθέτηση των βιβλίων. Επίσης, ζητήθηκε ταξινόμηση της συλλογής όχι βάση ταξιθετικού αριθμού αλλά βάση θέματος
 - Για την συλλογή ζητήθηκε εμπλουτισμός της και γρηγορότερες διαδικασίες παραγγελιών
 - Τέλος, έγινε λόγος για την καταλογογράφηση και επισημάνθηκε η ανάγκη για γρηγορότερη διαδικασία αυτής της υπηρεσίας, ώστε να βγαίνουν πιο σύντομα τα βιβλία από τα ράφια
- Οι προτάσεις βελτίωσης, όσον αφορά στην οργάνωση της βιβλιοθήκης, συνοψίζονται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 4.2: Προτάσεις βελτίωσης από τους χρήστες για την οργάνωση της Βιβλιοθήκης

2. Κατάλογος βιβλιοθήκης

Εδώ παρουσιάζονται οι προτάσεις των χρηστών που αφορούν αποκλειστικά στον κατάλογο της βιβλιοθήκης, στην έρευνα και τις δυνατότητες του. Επισημαίνουμε και πάλι, ότι ένας περιορισμένος αριθμός χρηστών έχει απαντήσει στην συγκεκριμένη ερώτηση.

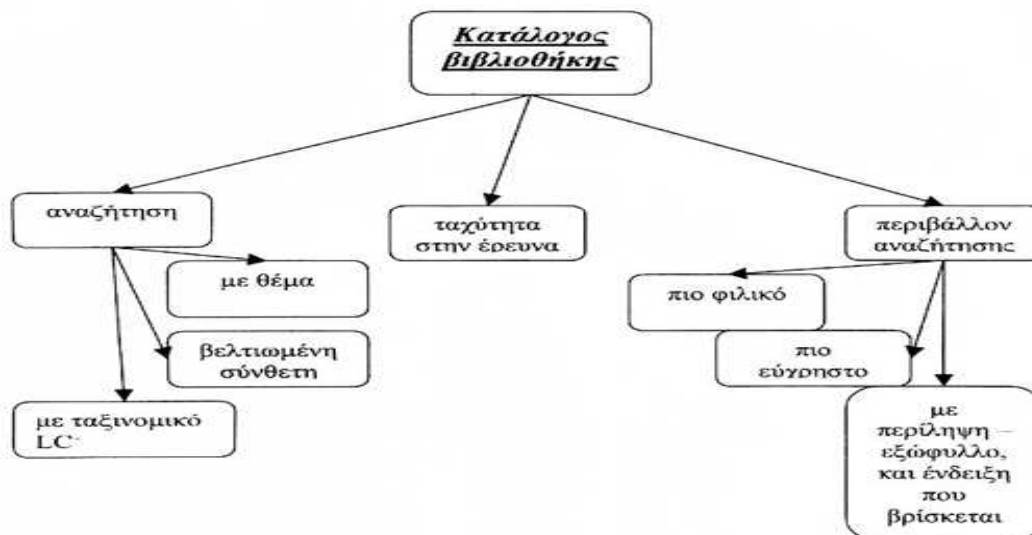
Οι χρήστες, λοιπόν, ζητούν:

- *Διευκόλυνση της σύνθετης αναζήτησης.* Όπως διαπιστώνεται και από την έρευνα, οι χρήστες δεν χρησιμοποιούν την σύνθετη αναζήτηση τόσο συχνά όσο την απλή. Αξίζει να σημειωθεί ότι στον κατάλογο που διατίθεται μέσω Διαδικτύου, η σύνθετη αναζήτηση δεν λειτουργεί καθόλου. Πρόκειται όμως για μια δυνατότητα πολύ σημαντική που μπορεί να διευκολύνει τους χρήστες
- *Ταχύτητα στην έρευνα.* Ο χρόνος που ξοδεύεται σε μια έρευνα εξαρτάται από την ταχύτητα του συστήματος. Αν το σύστημα είναι αργό τότε είναι αναμενόμενο ότι για κάθε έρευνα θα πρέπει να διατεθεί πολύς χρόνος. Το σύστημα όμως δεν είναι η μόνη αιτία καθυστέρησης. Υπεύθυνος μπορεί να είναι και ο χρήστης, ο οποίος δεν διεξάγει την

έρευνα του με τον σωστό τρόπο και δεν γνωρίζει τις δυνατότητες που του δίνονται

- *Αναλυτικότερη θεματική ευρετηρίαση* (περισσότερες λέξεις-κλειδιά, δυνατότητα έρευνας με θέμα). Πολλοί είναι αυτοί που επισκέπτονται την βιβλιοθήκη με σκοπό να βρουν υλικό για κάποιο θέμα, χωρίς να γνωρίζουν κάτι πιο συγκεκριμένο. Η επιλογή «Θέμα (λέξεις-κλειδιά)» όμως, πριν καιρό δεν λειτουργούσε στον αυτοματοποιημένο κατάλογο της βιβλιοθήκης. Είναι αναμενόμενο, λοιπόν, ότι κάποιοι χρήστες θα εντόπιζαν αυτή την έλλειψη
- *Πιο εύχρηστο περιβάλλον αναζήτησης*. Παρόλο που το περιβάλλον αναζήτησης θεωρείται από τους περισσότερους ερωτώμενους ως «εύχρηστο», υπάρχουν κάποιοι χρήστες, οι οποίοι επιθυμούν ένα πιο φιλικό περιβάλλον αναζήτησης. Χαρακτηριστικά, αναφέρει κάποιος χρήστης: «Ίσως θα πρέπει να αναδιαμορφωθεί το περιβάλλον αναζήτησης ώστε να γίνει πιο ευχάριστο και πιο εύχρηστο»
- *Δυνατότητα αναζήτησης με ταξινομικό αριθμό LC*. Είναι μια δυνατότητα που παρέχεται μεν στους χρήστες εδώ και πολύ καιρό αλλά δεν γίνεται αρκετά αντιληπτή απ'αυτούς με αποτέλεσμα να ζητούν την συνεχή βοήθεια από τους βιβλιοθηκονόμους. Κάποιος από τους ερωτώμενους επισημαίνει: «Να μπορούν οι χρήστες του καταλόγου να κάνουν αναζήτηση και με τον ταξινομικό αριθμό»
- *Περίληψη-εξώφυλλο βιβλίων*. Απεικόνιση σε κάτοψη που βρίσκεται κάθε τεκμήριο. Στα πλαίσια αναβάθμισης του περιβάλλοντος αναζήτησης υπάρχουν χρήστες που επιθυμούν να δίνεται μέσω καταλόγου οι περιλήψεις των βιβλίων, το εξώφυλλό τους και η θέση τους
- *Καλύτερη ενημέρωση* 1) από το προσωπικό και 2) από γραπτές οδηγίες. Για τις οδηγίες χρήσης προτάθηκε, συγκεκριμένα, ο εμπλουτισμός τους και οι τοποθέτησή τους δίπλα στους υπολογιστές.

Οι προτάσεις που αφορούν στην βελτίωση του καταλόγου της βιβλιοθήκης παρουσιάζονται συνοπτικά στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 4.3: Προτάσεις βελτίωσης από τους χρήστες για τον κατάλογο της βιβλιοθήκης

Οι χρήστες είναι οι άμεσοι αποδέκτες και οι κύριοι χειριστές του καταλόγου. Οπότε η άποψη και η κρίση τους πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη και οι προτάσεις να μην αντιμετωπιστούν επιπόλαια.

Όσον αφορά στην οργάνωση της βιβλιοθήκης ζητούν πιο σύγχρονο υλικοτεχνικό εξοπλισμό, κάτι, δηλαδή, το οποίο είναι απόλυτα φυσικό καθώς η τεχνολογία συνεχώς προχωρά. Επίσης, ζητούν εμπλουτισμό της συλλογής, αν και ήδη η βιβλιοθήκη διαθέτει μια μεγάλη συλλογή. Σε ένα πανεπιστήμιο όμως με τόσους φοιτητές και διαφορετικές σχολές οι απαιτήσεις ποτέ δεν τελειώνουν. Άλλη πρότασή τους είναι η πιο συχνή ταξιθέτηση γιατί αδυνατούν πολλές φορές να εντοπίσουν το βιβλίο που χρειάζονται. Σε αυτό, όμως, μπορεί να φταίνε και οι ίδιοι, γιατί δεν συμμορφώνονται με τις οδηγίες των βιβλιοθηκονόμων και είτε επανατοποθετούν τα βιβλία μόνοι τους σε λάθος ράφι είτε ψάχνουν σε λάθος σημείο. Την συγκεκριμένη κατάσταση ίσως να διευκόλυνε η μεγαλύτερη προσοχή από το δικό τους μέρος. Τέλος, ζητούν να γίνεται πιο γρήγορη επεξεργασία των προσκλήσεων και να τοποθετούνται τα βιβλία πιο γρήγορα στα ράφια, πράγμα το οποίο για αυτούς φαίνεται λογικό, για τους βιβλιοθηκονόμους όμως δεν είναι κάτι απλό.

Όσον αφορά στον κατάλογο της Βιβλιοθήκης οι χρήστες επισημαίνουν σοβαρά προβλήματα και μειονεκτήματά του. Ένα από αυτά είναι η σύνθετη αναζήτηση, η οποία υστερεί και λίγοι την χρησιμοποιούν. Δική μας πρόταση είναι να δίνεται περισσότερη έμφαση σε αυτήν από το προσωπικό της βιβλιοθήκης και όσο το δυνατόν να απλουστευθεί. Επίσης, γίνεται λόγος για

την ταχύτητα της αναζήτησης και τον χρόνο που απαιτείται, κάτι το οποίο μπορεί να διορθωθεί με μια αναβάθμιση του συστήματος και την επιλογή του σωστού τρόπου έρευνας.

Πολλοί είναι οι χρήστες που αναφέρουν την αναζήτηση με θέμα. Όπως επισημάνθηκε και παραπάνω, η επιλογή «Θέμα (λέξεις-κλειδιά)» πριν καιρό δεν λειτουργούσε. Αν κάποιος ήθελε να κάνει μια αναζήτηση με θέμα έπρεπε να επιλέξει τον τρόπο «Θέμα (αλφαβητικά)». Βέβαια εδώ και πολύ καιρό είναι σε λειτουργία και οι δύο επιλογές.

Το περιβάλλον αναζήτησης είναι κάτι το οποίο επιδέχεται βελτιώσεις παρόλο που οι χρήστες το θεωρούν εύχρηστο. Άλλωστε και οι ίδιοι καταλαβαίνουν ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης και για αυτό και δίνουν και τις δικές τους προτάσεις. Ενδεχομένως, ο εμπλουτισμός του με περισσότερα χρώματα και ένας πιο παραθυρικός τρόπος πλοήγησης να το έκανε πιο φιλικό και πιο εύχρηστο. Επίσης, από τους χρήστες προτείνεται η παρουσίαση μιας περίληψης και του εξωφύλλου, όπως επίσης και η απεικόνιση του, που βρίσκεται μέσα στη συλλογή. Από την Βιβλιοθήκη ήδη γίνεται προσπάθεια απεικόνισης των νεοαποκτηθέντων βιβλίων. Όσο για την θέση του τεκμηρίου, είναι κάτι το οποίο φαίνεται από τον ταξινομικό αριθμό.

Τέλος, οι χρήστες θα επιθυμούσαν αναλυτικότερες οδηγίες χρήσης του καταλόγου και μεγαλύτερη βοήθεια από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης, αν και από τις απαντήσεις τους δείχνουν οι περισσότεροι αρκετά ικανοποιημένοι σε αυτό τον τομέα. Ίσως εδώ θα πρέπει ο καθένας να αναλογιστεί και τις δικές του ευθύνες και την προσπάθεια που καταβάλλει.

Υιοθετώντας τις περισσότερες από τις παραπάνω προτάσεις, οι δικές μας επισημάνσεις για τον αυτοματοποιημένο κατάλογο της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας αγγίζουν δύο τομείς: 1) την συνεχή εκπαίδευση των χρηστών και 2) την αναβάθμιση του HORIZON.

Όπως προκύπτει και από την ανάλυση των ερωτηματολογίων οι χρήστες δεν είναι ιδιαίτερα εκπαιδευμένοι πάνω στην χρήση και λειτουργία του καταλόγου. Αυτό φαίνεται και από το ότι οι περισσότεροι ως επί το πλείστον έμαθαν να χρησιμοποιούν κατάλογο από μόνοι τους και σε λιγότερο βαθμό από μαθήματα εκπαίδευσης χρηστών. Προτείνουμε, λοιπόν την συνεχή και τακτική

εκπαίδευσή τους, έτσι ώστε να είναι έτοιμοι και ενημερωμένοι για όλες τις λειτουργίες, όχι μόνο του καταλόγου αλλά και ολόκληρης της βιβλιοθήκης.

Όσον αφορά στην αναβάθμιση του HORIZON, συνυπολογίζοντας κυρίως τις προτάσεις των χρηστών, προτείνουμε τα εξής:

- Απλούστευση των περιορισμών και περαιτέρω ενημέρωση για την χρήση τους.
- Βελτίωση της προηγμένης ή σύνθετης αναζήτησης. Ενημέρωση για τη χρήση και λειτουργία της σε συνδυασμό με ενημέρωση και για την χρήση των τελεστών BOOLE.
- Πιο παραθυρικό περιβάλλον αναζήτησης, με links τα οποία δείχνουν στον χρήστη αρκετές από τις δυνατότητες του καταλόγου και κάνουν την πλοήγησή του πιο εύκολη και ευχάριστη.

4.2.2 Αξιοπιστία-Εγκυρότητα

Κάθε ερευνητής επιθυμεί πάντα να διασφαλίζει την αξιοπιστία και την εγκυρότητα της έρευνάς του. Τα δύο αυτά στοιχεία διασφαλίζονται στην προκειμένη έρευνα από τους εξής παράγοντες:

- *Μελέτη σχετικής βιβλιογραφίας.* Πριν ξεκινήσει η συγκέντρωση στοιχείων και η συγγραφή της έρευνας, επιλέχθηκε και μελετήθηκε το κατάλληλο υλικό, το οποίο εφοδίασε τους ερευνητές με τις απαραίτητες γνώσεις για την διεκπεραίωση και πάνω εκεί στηρίχθηκαν σε όλη την διάρκεια της έρευνας.
- *Δειγματοληψία.* Καθώς δεν μπορούσε να γίνει ολική απογράφη του πληθυσμού λόγω περιορισμένου χρόνου και πόρων και γιατί πρόκειται για μια πτυχιακή εργασία, έγινε προσπάθεια επιλογής ενός δείγματος από ένα μικρό υποσύνολο του πληθυσμού. Αυτό το δείγμα κρίθηκε αντιπροσωπευτικό και κατάλληλο για να δώσει τα επιθυμητά αποτελέσματα.
- *Πιλοτική έρευνα και συμπλήρωση ερωτηματολογίου.* Ως μέσο συλλογής των δεδομένων επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο. Πριν την οριστική σύνταξή του, πραγματοποιήθηκε μια πιλοτική έρευνα, η οποία σαν σκοπό είχε να καταγράψει τον βαθμό κατανόησης του ερωτηματολογίου από τους ερωτώμενους και να εντοπίσει παραλείψεις ώστε να γίνουν οι κατάλληλες διορθώσεις.

- Χρήση εξειδικευμένων μεθόδων ανάλυσης. Μετά την συλλογή των δεδομένων ακολούθησε η επεξεργασία τους, η οποία δεν έγινε με χειρόγραφο τρόπο αλλά χρησιμοποιήθηκε ένα εξειδικευμένο στατιστικό πακέτο, το S.P.S.S. Πρόκειται για ένα λογισμικό ανάλυσης δεδομένων που προσφέρει πολλές δυνατότητες στους ερευνητές.

4.2.3 Προτάσεις και περαιτέρω έρευνα

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η συγκεκριμένη έρευνα έγινε στα πλαίσια μιας πτυχιακής εργασίας. Αυτό σημαίνει ότι ο χρόνος διεξαγωγής της ήταν περιορισμένος όπως επίσης και οι διαθέσιμοι πόροι. Έτσι, λοιπόν, προέκυψαν κάποια θέματα, τα οποία χρίζουν περαιτέρω έρευνας καθώς δεν μπόρεσαν να καλυφθούν από την συγκεκριμένη μελέτη. Παρακάτω παρουσιάζονται τα θέματα αυτά:

- Ποια μορφή αναζήτησης προτιμούν οι χρήστες, με ποιόν τρόπο διεξάγουν συνήθως τις έρευνες τους και γιατί;
- Χρησιμοποιούν οι χρήστες τους τελεστές BOOLE; Γνωρίζουν πώς χρησιμοποιούνται και σε τι εξυπηρετούν; Από πού προέρχονται οι όποιες γνώσεις τους;
- Οι «περιορισμοί» χρησιμοποιούνται από τους χρήστες; Ποιοι περιορισμοί επιλέγονται συνήθως και για ποιο λόγο;
- Πώς κρίνουν οι χρήστες το περιβάλλον αναζήτησης; Τι είναι αυτό που τους δυσκολεύει ή τους διευκολύνει στην πλοήγηση τους;

Τα παραπάνω θέματα, βέβαια, έχουν απασχολήσει και την συγκεκριμένη μελέτη αλλά δεν έχει γίνει εξαντλητική έρευνα γιατί είναι εκτός των σκοπών και των στόχων της. Θα μπορούσαν όμως, να απασχολήσουν άλλες μελλοντικές έρευνες πιο αναλυτικά και πιο εξειδικευμένα.

- Τι είναι η «εκπαίδευση των χρηστών»; Κάθε πότε πρέπει να γίνεται, από ποιον και ποιο πρέπει να είναι το περιεχόμενο της;
- Σύγκριση μεταξύ των αυτοματοποιημένων καταλόγων δύο διαφορετικών συστημάτων ή δύο διαφορετικών εκδόσεων του ίδιου συστήματος.
- Διεξαγωγή της ίδιας έρευνας από την οπτική γωνία των βιβλιοθηκονόμων.

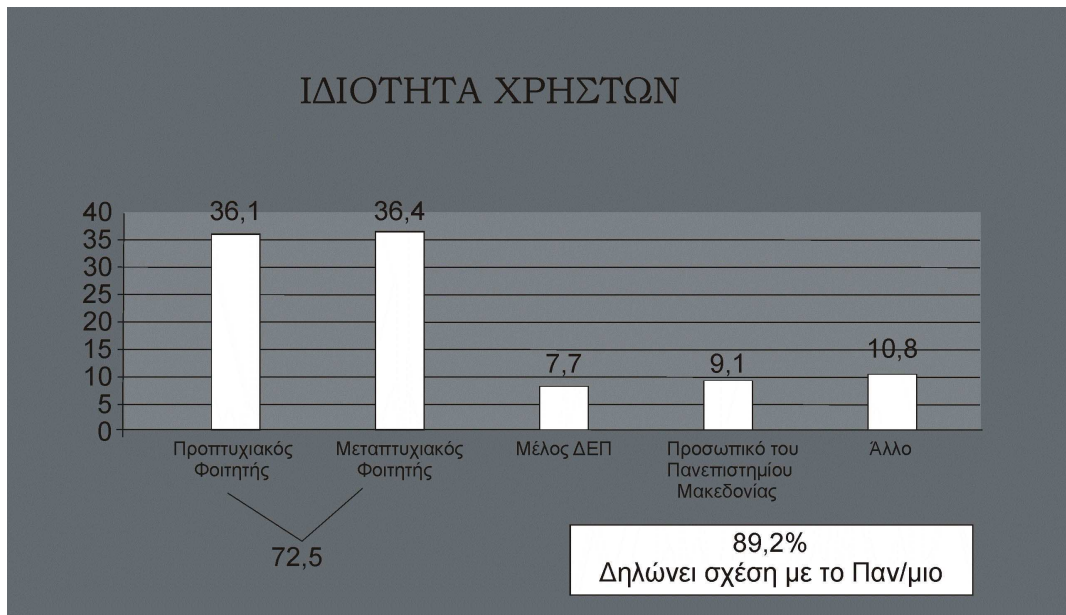
- Διεξαγωγή της ίδιας έρευνας με μεγαλύτερο δείγμα. Ενδεχομένως το δείγμα αυτό να χωριστεί σε ομάδες (στρώματα) και μεταξύ των ομάδων αυτών να γίνουν συγκρίσεις. Π.χ. «Ποια μορφή αναζήτησης προτιμούν όσοι φοιτούν στο τμήμα της Εφαρμοσμένης Πληροφορικής σε σύγκριση με όσους φοιτούν στο Μουσικής Επιστήμης και Τέχνης;»

Η πορεία υλοποίησης του συγκεκριμένου έργου αξιολόγησης αποδείχτηκε μία όχι και τόσο εύκολη διαδικασία καθώς έπρεπε να πραγματοποιηθεί σε δύο φάσεις κατά τη διάρκεια του ίδιου έτους έχοντας να αντιμετωπίσει τους αστάθμητους παράγοντες που προέκυπταν και δυσκόλευαν τη έρευνα.

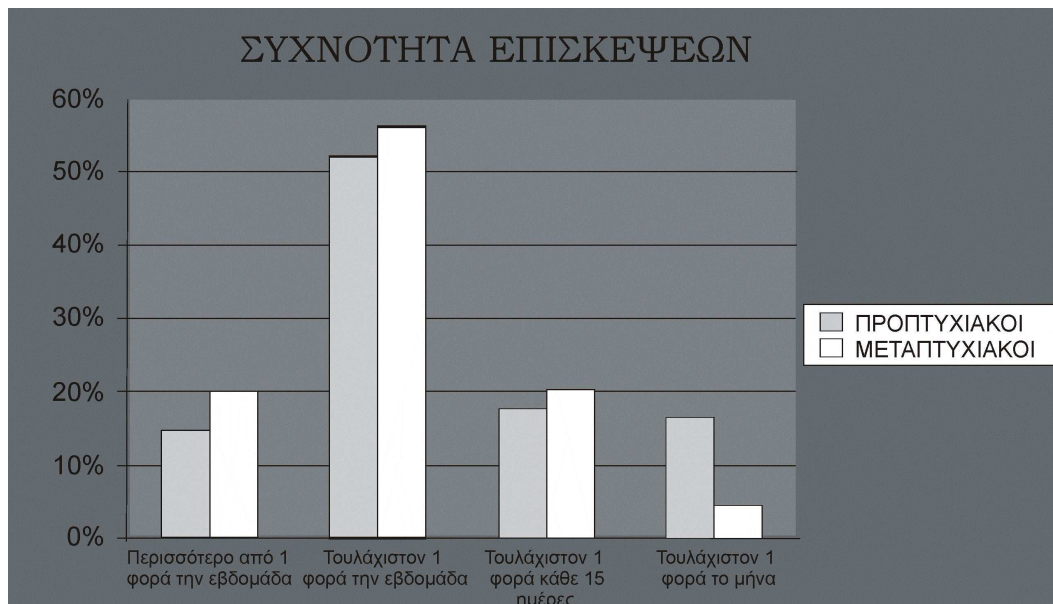
Από την άλλη πλευρά όμως, έγινε απολύτως αντιληπτή η ανάγκη ανταπόκρισης της βιβλιοθήκης στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος της, με κινήσεις που θα οδηγήσουν στο να γίνει ένας οργανισμός συνεχούς μάθησης. Είναι άρρηκτη, κατά τη γνώμη μας η σύνδεση μεταξύ της αξιολόγησης και της δημιουργίας στρατηγικού σχεδιασμού που θα οδηγήσει στην αλλαγή που μπορεί να επέλθει στον οργανισμό καθώς πρόκειται για μία διαδικασία τόσο δυναμική όσο και η ίδια η φύση της βιβλιοθήκης. (Σκρέτα, Γεωργακοπούλου & Καραγιάννη 2008).

Αποτελέσματα της έρευνας

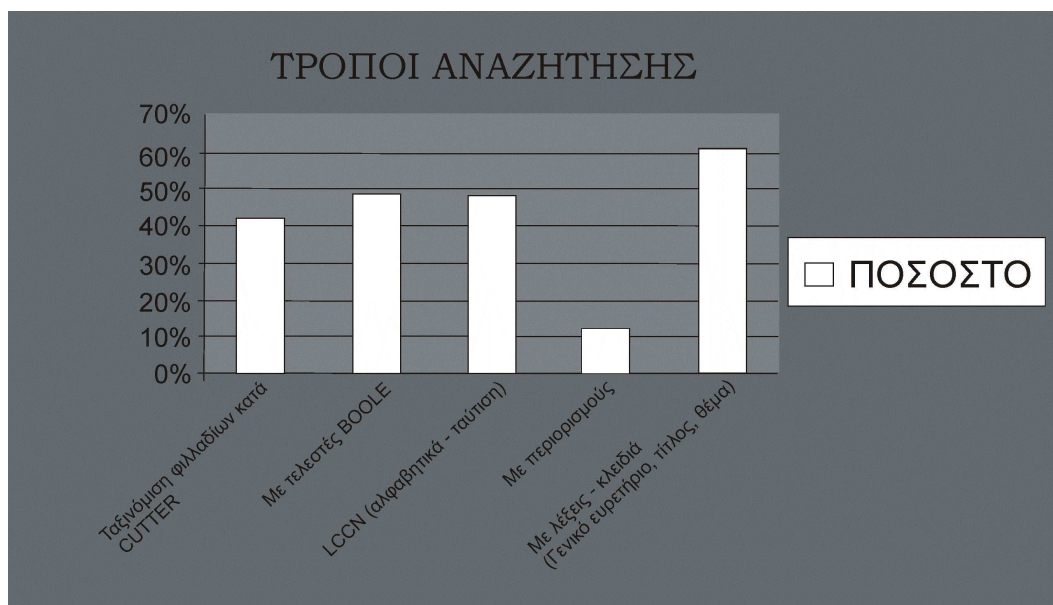
Πίνακας 4.1: Ιδιότητα χρηστών που χρησιμοποιεί τον κατάλογο της βιβλιοθήκης



Πίνακας 4.2:: Συχνότητα επισκέψεων των χρηστών στον κατάλογο της βιβλιοθήκης



Πίνακας 4.3: Τρόποι αναζήτησης που χρησιμοποιούν οι χρήστες στην έρευνά τους



Πίνακας 4.4: Περιβάλλον αναζήτησης όσον αφορά τον αυτοματοποιημένο κατάλογο



Πίνακας 4.5: Αποτελεσματικότητα του καταλόγου προς τις απαιτήσεις των χρηστών



4.3 Συμπεράσματα των συστημάτων αξιολόγησης των βιβλιοθηκών

Ελπίζουμε ότι το LibQUAL αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο εφαρμογής των Νέων Μέτρων που μπορεί να χρησιμοποιήσουν οι βιβλιοθηκονόμοι για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών τους. Βασικότερα, όμως, η πρωτοβουλία που ξεκίνησε με το LibQUAL αποτελεί κάτι περισσότερο από ένα μοναδικό εργαλείο. Το LibQUAL συνιστά μία προσπάθεια για τη δημιουργία μίας κουλτούρας αποτίμησης και βελτίωσης των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών που βασίζεται σε δεδομένα (Kyrillidou 2001).

Το Mines for Libraries χρησιμοποιείται ήδη από αμερικανικές βιβλιοθήκες με στόχο τον καθορισμό της έκτασης στην οποία οι ηλεκτρονικές πηγές υποστηρίζουν την χρηματοδοτούμενη έρευνα, την διδασκαλία και άλλες σημαντικές ακαδημαϊκές προσπάθειες. Έχει επίσης εφαρμοστεί από μία καναδική κοινοπραξία βιβλιοθηκών με στόχο την αποτίμηση της αξίας που έχουν, γενικά για τους συμμετέχοντες, ηλεκτρονικά προϊόντα στα οποία η κοινοπραξία έχει εξασφαλίσει, με ειδικές συμφωνίες, πρόσβαση. Το Mines for Libraries επιτρέπει επίσης σε μία βιβλιοθήκη να αναλύσει, πηγή προς πηγή, τη χρησιμότητα που έχουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τα διάφορα μέλη και κατά πόσο εξυπηρετούν τις διαφορετικές αποστολές των ιδρυμάτων (Kyrillidou 2001).

Όσον αφορά τη μεθοδολογία DigiQUAL , που ήδη χρησιμοποιείται πιλοτικά από ψηφιακές βιβλιοθήκες παρέχει πλούσιες πηγές για την κατανόηση χρηστών των βιβλιοθηκών που δρουν σε ένα ψηφιακό περιβάλλον και κατά συνέπεια για την ποιότητα των υπηρεσιών τους. Στόχος του είναι η ανάπτυξη ενός εργαλείου με βάση του οποίου θα γίνεται η αποτίμηση των διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών στο ψηφιακό περιβάλλον (Kyrillidou 2001).

Τέλος, το StatsQUAL χρησιμοποιώντας παραδοσιακά μέτρα σύγκρισης, αλλά και νέα μοντέλα μέτρησης και αξιολόγησης στοχεύει να καλύψει τις επείγουσες απαιτήσεις που αντιμετωπίζουν οι βιβλιοθήκες να επιδείξουν αποτελέσματα και συνεισφορά (Kyrillidou 2001).

Όλα αυτά τα εργαλεία παρέχουν πλούσιες πηγές για την κατανόηση των χρηστών των βιβλιοθηκών που δρουν σε ένα υβριδικό, αλλά και σε ένα

ψηφιακό περιβάλλον. Τα εργαλεία αυτά μπορούν να εξυπηρετήσουν τη διεθνή κοινότητα και όσους ενδιαφέρονται για την επιβίωση των βιβλιοθηκών, για τη δημιουργία βιβλιοθηκών που θα αποτελούν υγιείς οντότητες και θα εξυπηρετούν τις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και μαθησιακές ανάγκες όλων των χρηστών (Kyriallidou, 2005).

Όσον αφορά την εφαρμογή συστημάτων σε ελληνικό επίπεδο θα μπορέσουν οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης να αξιολογηθούν, να διορθώσουν τυχόν προβλήματα που υπάρχουν και να προτείνουν ένα κοινό μοντέλο για την ομαλή λειτουργία των βιβλιοθηκών. Γι' αυτό είναι απαραίτητο να καθοριστούν πρότυπα από επαγγελματίες βιβλιοθηκονόμους με εθνική ισχύ, εφόσον κάτι τέτοιο είναι εφικτό. Το λιγότερο που πρέπει να γίνει μία πρόταση προτύπων μετά από μία έρευνα που θα διεξαχθεί πανελλαδικά. Το αποτέλεσμα της εφαρμογής των προτάσεων αυτών θα επιφέρει την πολυπόθητη ποιότητα. Αυτό μεταφράζεται αυτόματα σε σωστή διαχείριση και διοίκηση των βιβλιοθηκών, σε μείωση των λαθών και παραπόνων, σε ικανοποιημένους χρήστες, και, τέλος, στο μεγαλύτερο ποσοστό αποδοτικότητας των υπηρεσιών μας (Kyriallidou, 2005).

Ορισμένες γενικές παρατηρήσεις επισημαίνουν τα εξής:

- Ο βαθμός διείσδυσης στην ακαδημαϊκή κοινότητα είναι περιορισμένος αν λάβει κανείς υπόψη του τα χαμηλά ποσοστά συμμετοχής σε αυτήν. Οι φοιτητές, παρότι υπάρχουν διακυμάνσεις στα επιμέρους τμήματα, γενικά χρησιμοποιούν σε μικρό βαθμό τη βιβλιοθήκη.
- Η συλλογή των βιβλίων είναι αυτή που χρησιμοποιείται σε μεγαλύτερο ποσοστό σε αντίθεση με τα έντυπα περιοδικά που η χρήση τους δείχνει να μειώνεται
- Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες εδραιώνονται στην καθημερινότητα των χρηστών της βιβλιοθήκης για αναζήτηση πληροφοριών, ενώ η χαμηλή χρήση του OPAC υποδηλώνει την ανάγκη εκπαίδευσης των χρηστών στο πληροφοριακό σύστημα της βιβλιοθήκης
- Οι ιστοσελίδες των βιβλιοθηκών, πρέπει να διέπονται από σταθερότητα και αύξηση των συνδέσμων και των προσβάσεων που περιλαμβάνει

- Η ικανοποίηση από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι έκδηλη και αυτό υποδηλώνει το ενδιαφέρον και την επιθυμία των χρηστών για προμήθεια περισσότερων ψηφιακών υπηρεσιών
- Η κοινωνία όπως σταδιακά απαιτεί όλο και περισσότερους διαύλους κοινωνικής ενσωμάτωσης, πληροφόρησης και γνώσης και αυτή σήμερα είναι μία νέα δυνατότητα που δίνεται στις βιβλιοθήκες.

Η αξιολόγηση των βιβλιοθηκών είναι μια διαρκής διαδικασία μέσα από την οποία μπορούν να προκύψουν ιδιαιτέρως χρήσιμα συμπεράσματα για τις υπηρεσίες, τη λειτουργία και τη συνολική παρουσία των βιβλιοθηκών τόσο μεμονωμένα όσο και σε πανελλαδική κλίμακα. Τα περισσότερα ζητήματα που προκύπτουν από την αξιολόγηση αφορούν (Κωσταγιόλας & Μαργιόλα 2008).

- Σχεδιασμός και ανάπτυξη νέων υπηρεσιών που θα καλύψουν ακόμα και τις πιο εξειδικευμένες πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών
- Εφαρμογή πολιτικής ανάπτυξης της συλλογής που θα λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες των φοιτητών
- Ανάπτυξη υλικοτεχνικής υποδομής αλλά και βελτίωση της ήδη υπάρχουσας με σκοπό την υποστήριξη των δυναμικά εξελισσόμενων υπηρεσιών
- Δημιουργία νέων μεθόδων ενημέρωσης και εκπαίδευσης των χρηστών
- Συστηματική αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχει η βιβλιοθήκη και καταγραφή των αναγκών των χρηστών της ακαδημαϊκής κοινότητας προκειμένου να προλαμβάνονται οι απαιτήσεις τους
- Προσπάθεια διατήρησης του ήδη εκπαιδευμένου προσωπικού της βιβλιοθήκης αλλά και ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού με προσωπικό, το οποίο θα διέπεται με σταθερές σχέσεις εργασίας προκειμένου να αναπτυχθούν υπηρεσίες που τώρα λόγω ποσοτικής ανεπάρκειας δεν υπάρχει δυνατότητα να υλοποιηθούν
- Ανάγκη ύπαρξης φορέα για τις δημόσιες βιβλιοθήκες με αντίστοιχες λειτουργίες όπως της ΜΟΠΑΒ
- Είναι καιρός η ελληνική βιβλιοθηκονομική κοινότητα να συζητήσει σε βάθος τα θέματα εφαρμογής συστημάτων αξιολόγησης της ποιότητας στις ελληνικές βιβλιοθήκες.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία θα θέλαμε να εκφράσουμε την αισιοδοξία μας για το μέλλον των βιβλιοθηκών. Οι βιβλιοθήκες να είναι ένα ιδανικό μέρος για την εφαρμογή συστημάτων ποιότητας αφού αποτελούν υπηρεσίες πληροφόρησης κατεξοχήν αφιερωμένες στους πελάτες-χρήστες. Επίσης να καθιερωθεί μία συνεχής διαδικασία αξιολόγησης προϊόντων αλλά και διαδικασιών, ώστε να συγκεντρώνονται έγκυρα και έγκαιρα αποτελέσματα και ακολούθως να αξιοποιούνται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο προς όφελος των χρηστών. Οι βιβλιοθήκες στο μέλλον να γίνουν ένας τόπος ανεύρεσης και συλλειτουργίας ατόμων που τους ενδιαφέρει η γνώση, επιζητούν την πληροφόρηση και χρειάζονται την ψυχαγωγία. Επίσης να λειτουργούν ως χώροι που στεγάζεται η έκφραση της δημιουργικής φαντασίας και σκέψης του ανθρώπου, στην οποία ο καθένας θα έχει ελεύθερη πρόσβαση.

Η κοινωνία όπως σταδιακά διαμορφώνεται απαιτεί όλο και περισσότερους διαύλους κοινωνικής ενσωμάτωσης, πληροφόρησης και γνώσης και αυτή σήμερα είναι μία νέα δυνατότητα που δίνεται στις βιβλιοθήκες. Έτσι με την παροχή νέων προσφερόμενων υπηρεσιών, δίνοντας βάρος στις νέες σύγχρονες υπηρεσίες πληροφόρησης με τη δημιουργία υποδομών σε ανθρώπινους πόρους και εξοπλισμό εδραιώνεται ο ρόλος των βιβλιοθηκών και προβάλλεται η εικόνα της βιβλιοθήκης προς τα έξω.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Αλβανούδη, Ν Κολοβός, Φ και Κυριλλίδου, Μ (2008) <<*Mines for Libraries: Μετρώντας τον αντίκτυπο των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης*>>, 17^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών 26-29 Σεπτεμβρίου, Ιωάννινα.

Ανδρέου, ΚΑ 1999, *Ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης και βιβλιοθήκες: εκπαίδευση και αξιολόγηση*, Κύπρος.

Γεωργίου, Δ 1999, 'Τ.Ο.Μ.: φιλοσοφία, αντίληψη και καλλιέργεια της ολικής ποιότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες', στο *Δημερίδα με θέμα Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Ιωάννινα, 19-20 Νοεμβρίου, 1999, σ. 1-7.

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', στο *Δημερίδα με θέμα Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Ιωάννινα, 19-20 Νοεμβρίου, 1999, σ. 1-39.

Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (χ.χ.), *Ελληνικό πρότυπο: τεκμηρίωση, βιβλιογραφική περιγραφή και παραπομπές, συντομογραφία τυπικών ελληνικών λέξεων*, ΕΛ.Ο.Τ., Αθήνα.

Ζάχος, Γ 1999, 'Έρευνες χρήσης βιβλιοθηκών: μια εφαρμογή στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, στο *Δημερίδα με θέμα Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Ιωάννινα, 19-20 Νοεμβρίου, 1999, σ. 17-46.

Κορκίδη, Μ 2003, 'Ο ρόλος των δημοτικών βιβλιοθηκών και η προσφορά τους στη τοπική κοινωνία', στο *Διεθνής Διάσκεψη με θέμα τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα*, Αθήνα, 2003.

Κοτσιώνη, Ε 1999, 'Εφαρμογή προτύπων στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες', στο *Διημερίδα με θέμα Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Ιωάννινα, 19-20 Νοεμβρίου, 1999, σ.17-46.

Κωσταγιόλας, Π & Κιτσίου, ΜΒ 2007, 'Επιπτώσεις εφαρμογής ISO 9001:2000 στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες', στο *16^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Πειραιάς, 1-3 Οκτωβρίου, 2007, σ. 1-13.

Κωσταγιόλας, Π & Κορκίδη, Μ 2007, 'Επιχειρησιακός σχεδιασμός για τις δημοτικές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα' στο *Μιχάλης Τζεκάκης: ο οραματιστής*, Αθήνα.

Μαργιόλα, Α 2008, 'Ζητήματα ποιότητας για τις δημόσιες βιβλιοθήκες στην Ελλάδα', Διπλωματική εργασία, Τμήμα Αρχειονομίας & Βιβλιοθηκονομίας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο.

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών 1999, *Στατιστικά στοιχεία ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: 1998-99*, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, Ιωάννινα.

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών 2000, *Στατιστικά στοιχεία ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: 2000*, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, Ιωάννινα.

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών 2001, *Στατιστικά στοιχεία ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: 2001*, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, Ιωάννινα.

Μπέλλας, Θ 1998, *Δομή και γραφή της επιστημονικής εργασίας*, Αθήνα.

Νικητάκης, Μ και Σίτας, Α 1999, 'Η ποιότητα ως «αναγκαιότητα» στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες', στο *Πρακτικά 8^{ου} πανελληνίου συνεδρίου ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών*, Ρόδος, 20-22 Οκτωβρίου, 1999.

Νικολοπούλου, Β 1999, 'Συλλογή στατιστικών στοιχείων ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών 1998-1999', στο *Διημερίδα με θέμα Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Ιωάννινα 19-20 Νοεμβρίου, 1999, σ.17-46.

Σκρέτα, Χ και Γεωργακοπούλου, Ι 2008, 'Αξιολόγηση ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: έρευνες ικανοποίησης χρηστών', στο 17^ο πανελλήνιο συνέδριο ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, Ιωάννινα, 24-26 Σεπτεμβρίου, 2008, σ. 1-8.

Τοράκη, Α 2005, 'Ποιοτικές και ποσοτικές μέθοδοι αξιολόγησης', σημειώσεις στο μάθημα Αξιολόγηση Πληροφοριακών Συστημάτων και Υπηρεσιών Πληροφόρησης, Τμήμα Αρχειονομίας & Βιβλιοθηκονομίας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο.

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

ΞΕΝΕΣ ΠΗΓΕΣ

Association of Research Libraries, 'Developing indicators for academic library performance: ratios' *ARL Statistics*, Washington, DC: Association of Research Libraries, Annual.

Brophy, P 2002, 'The evaluation of public library online services: measuring impact' *The People's Network* no. 1. pp. 112-117.

Calvert, P J 2001, 'International variations in measuring customer expectations', *Library Trends*, vol. 49, pp. 718-731.

Clair, G 1996, *Total quality management in information services*, Bowker-Saur, West Sussex.

Cook, C, Health F & Thomson, B 2004, 'LibQUAL +TM from the UK perspective' in *5th North Umbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*. Parker, S. (ed.) *Library Measures to Fill the Void: Assessing the Outcomes*. Bradford: Emerald, pp. 156-9.

Cook, C, Health, F & Kyrillidou, M et al. 2003, *Developing a national science digital library LibQUAL+TM protocol: an e-service for assessing the library of the 21st Century*, Association of Research Libraries, Washington, DC.

Crawford, J 2000, *Evaluation of library and information services*, 2nd ed, Aslib, London.

D' Alos-Moner, A 2003, 'Νέες πραγματικότητες, νέες ανάγκες: οι νέοι ρόλοι των δημόσιων βιβλιοθηκών στην κοινωνία της πληροφορίας, υπηρεσίες βιβλιοθηκών για την κοινότητα' στο *Διεθνής Διάσκεψη με θέμα τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα*, Αθήνα

Farbey, B, Land, F & Targett, D 1998, 'Special issue on Information Systems Evaluation', *European Journal of Information Systems*, vol. 7, no. 3, pp.109-122.

Hoadley, IB & Clark, AS 1972, *Quantitative methods in librarianship: standards, research, management*, Greenwood Press, Westport, Con.

Kyrillidou, M, Olshen, T, Franklin, B & Plum T 2006, 'Mines for Libraries™: measuring the impact of networked electronic services and the Ontario Council of University Libraries', in *Scholar Portal, Final Report*, Association of Research Libraries, Washington, DC, January 26, 2002, pp.889-909.

Kyrillidou, M 2005, 'Library assessment: why today and not tomorrow?' in *Library Assessment Conference*, Thessaloniki, Greece. 13-15 June, 2005, pp. 9-28.

Kyrillidou, M & Giersch, S 2004, 'Qualitative analysis of Association of Research Libraries e-metrics participant feedback about the evolution of measures for networked electronic resources', *Library Quarterly*, vol. 74, no. 4, pp. 423-441.

Kyrillidou, M & Fred, H 2001, 'Measuring Library Service Quality'. *Library Trends*. vol.24, no.3, pp. 303-305.

Kyrillidou, M & Crowe, W 1998, 'In search of new measures', *ARL: a bimonthly report*, no. 197, pp. 8-10.

Kyrillidou, M & Health, F 2001, 'The new culture of assessment in academic libraries: measuring library service quality', *Library Trends*, vol. 49, no. 4, pp.888-909.

Kyrillidou, M & Health, F 2004, 'The starving library user: relationships between library institutional characteristics and spring 2002 LibQUAL +™ scores', *Journal of Library Administration*, vol. 40, pp. 1-11.

McGregor, F 1997, 'Quality assessment: combating complacency', *Australian Library Journal*, vol. 46, no. 1, pp. 82-92.

Nitecki, D & Franklin, B 1999, 'New measures for research libraries', *Journal of Academic Librarianship*, vol. 25, no. 6, pp. 484-487.

Orr, RH 1993, 'Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures', *Journal of Documentation*, vol. 29, pp. 315-332.

Plum, T 2005, 'Evaluating the usage of library networked electronic resources. in *Library Assessment Conference*, Thessaloniki, Greece. 13-15 June, 2005, pp.1-13.

Robinson, L & Bawden, P 2001, 'Libraries and open society', *Proceedings*, vol. 53, issue 5, pp. 167-178.

Spohrer, J 2002, 'Dossier: Regards entrangers sur les bibliotheques francaises: les bibliotheques universitaires francaises et nord-americaines', *Bulletin des bibliotheques de France*, vol. 47, no. 5, pp. 32-35.

Tefko, S 2000, 'Digital library evaluation: toward an evolution of concepts', *Library Trends*, vol. 49, no. 2, pp. 350-369.

Walace, D & Van Fleet, C 2001, *Library evaluation: a casebook and can-do guide*, Libraries Unlimited, Englewood, Col.

Wang-Mei, Y 2000, 'The strategic role of digital libraries', *Library Review*, vol. 52, no. 3, pp.111-116.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Kyrillidou, M & Blixrud, J 1999, 'Measuring the changing Library Environment in developing indicators 1996-97 and 1997-98', στο *Association of Research Libraries: ARL Statistics*, πρόσβαση 25 Ιανουαρίου 2009, από <<http://www.arl.org/stats/arlstat/context98.html>>.

Kyrillidou, M, Olshen, T, Heath, F, Bonnelly, C & Cote, JP 2003. 'Cross-cultural implementation of LibQUAL+™: the french language experience', στο *LibQUAL+™*, πρόσβαση 25 Ιανουαρίου 2009, από <<http://www.libqual.org/documents/admin/Northumbriafinal6.pdf>>.

Association of Research Libraries 2004, 'LIBQUAL+™ Spring' στο *LibQUAL+™*, πρόσβαση 2 Φεβρουαρίου 2009, από <http://www.libqual.org/documents/admin/ARL_Notebook2004.pdf>.

Association of Research Libraries 2005, 'Measuring the impact of networked electronic services, or Mines for Libraries™', στο *Association of Research Libraries: MINES for Libraries*, πρόσβαση 10 Φεβρουαρίου 2009 <<http://www.arl.org/stats/initiatives/mines/index.shtml>>.

Poll, R 2006, 'Quality measures on a national scale-comparison of projects', στο *IFLANET*, πρόσβαση 22 Δεκεμβρίου 2008, από <<http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/105-Poll-en.pdf>>.

Tefko, S 2000, 'Digital library evaluation: toward an evolution of concepts', *Library Trends*, vol. 49, no. 2, pp. 350-369, πρόσβαση 28 Νοεμβρίου 2008, από <<http://scils.rutgers.edu/~tefko/LibraryTrends2000.pdf>>.

Siraj Nissa Begum, S 2003, 'Total quality management in the academic library', *Library Philosophy and Practice*, vol. 5, no. 2, πρόσβαση 25 Νοεμβρίου 2008, από <<http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/begum-tqm.pdf>>.

Κυριλλίδου, Μ, Αλβανούδη, Ν & Κολοβός, Φ 2008, 'Mines for Libraries™: μετρώντας τον αντίκτυπο των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης', στο *LibQUAL+™*, πρόσβαση 30 Οκτωβρίου 2008, από <http://www.libqual.org/documents/admin/MINES_Macedonia_2008_Final.pdf>.

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών 1999, πρόσβαση 16 Οκτωβρίου 2008, από <<http://www.morab.gr>>.

Wilson, T, Ellis, D, Ford, N & Foster, A 1999, 'Uncertainty in Information Seeking', στο *InformationR.net: Professor T.D. Wilson Home Page*, πρόσβαση 28 Μαΐου 2009, από <<http://informationr.net/tdw/publ/unis/>>.