

ΟΔΗΓΟΣ 2

οδηγός αποτίμησης ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών



ΟΔΗΓΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΟΔΗΓΟΣ 2

οδηγός αποτίμησης ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών



Μονάδα Ολικής Ποιότητας
Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Οδηγός Αποτίμησης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών /
Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών ;
Ιωάννινα : Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 1999.
49σ. ; 23εκ. (Οδηγοί Διαχείρισης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών ; 2/
Υπεύθυνος Σειράς ; Ζάχος, Γεώργιος).

ISBN: 960-86446-1-5

1. Βιβλιοθήκες -Έρευνα
 - I. Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
 - II. Τίτλος III. Σειρά

020.723

©HEALLINK – ΜΟΝΑΔΑ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ, 1999

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
Πανεπιστημιούπολη
Τ.Κ. 45 110, Ιωάννινα
E-mail: statlib@cc.uoi.gr
<http://www.mopab.gr>

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	5
ΜΕΡΟΣ 1^ο: ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ	
Α. Κριτήρια για μια σωστή συγκέντρωση στοιχείων	8
Β. Τρόπος επιλογής μέτρων αποτίμησης.....	9
Γ. Διαχείριση διαδικασίας αποτίμησης.....	9
Δ. Χρήση μέτρων αποτίμησης.....	10
ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΧΡΗΣΤΩΝ	
Ερωτηματολόγια:	
Α. Περιεχόμενο και μορφή.....	13
Β. Καθορισμός δειγματοληπτικής περιόδου.....	15
Γ. Ανάλυση και ταξινόμηση στοιχείων που συλλέχθηκαν	15
ΜΕΡΟΣ 2^ο: ΕΡΕΥΝΕΣ ΧΡΗΣΤΩΝ	
I. Έρευνα Γενικής Ικανοποίησης	19
II. Διαθεσιμότητα Βιβλιογραφικού Υλικού	23
1. Δανεισμός.....	23
2. Χρήση Βιβλιογραφικού Υλικού εντός Βιβλιοθήκης.....	24
3. Συγκεντρωτική Χρήση Βιβλιογραφικού Υλικού.....	25
4. Έρευνα Διαθεσιμότητας Βιβλιογραφικού Υλικού.....	26
5. Καθυστέρηση στην παραλαβή του ζητούμενου Βιβλιογραφικού Υλικού.....	27
III. Χρήση του εξοπλισμού και των χώρων της Βιβλιοθήκης	31
1. Έρευνα Παρουσίας.....	31
2. Απομακρυσμένες Χρήσεις.....	32
3. Συνολικές Χρήσεις.....	34
4. Καταγραφή Συχνότητας Χρήσης του εξοπλισμού της Βιβλιοθήκης	34
5. Υπολογισμός του ποσοστού χρήσης των σημείων παροχής Υπηρεσιών	36
6. Χρήση Κτιρίου Βιβλιοθήκης.....	37
IV. Υπηρεσίες Πληροφόρησης	39
1. Διαδικασία Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης.....	39
2. Έρευνα Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης	42
3. Έρευνα αποτίμησης μιας online αναζήτησης.....	49
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	53
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	61

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Είναι γενικά αποδεκτό ότι μια Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη έχει δυναμικό και όχι στατικό χαρακτήρα. Αυτό σημαίνει ότι ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της πρέπει να διαφοροποιείται προοδευτικά και να μεταβάλλεται, προκειμένου να συμβαδίζει με τους εκπαιδευτικούς και ερευνητικούς στόχους της Ακαδημαϊκής Κοινότητας, στην οποία ανήκει, και να διασφαλίζεται η ποιοτική παροχή υπηρεσιών.

Η διασφάλιση ποιότητας στις Υπηρεσίες που παρέχει μια Βιβλιοθήκη αποτελεί βασικό μέλημα των Υπευθύνων της. Πράγματι μια σημαντική πρόκληση που καλείται να αντιμετωπίσει κάθε Υπεύθυνος Βιβλιοθήκης σχετίζεται με τη διασφάλιση εποικοδομητικών αλλαγών και τη βελτίωση της επίδοσης των Βιβλιοθηκών. Η βελτίωση της επίδοσης προϋποθέτει την ύπαρξη στοιχείων για την τρέχουσα επίδοση και τα αποτελέσματα από τυχόν προσπάθειες βελτίωσης που έχουν κατά καιρούς αναληφθεί.

Τα μέτρα αποτίμησης παρέχουν αντικειμενικά στοιχεία για την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα των Υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης, καθώς μετρούν την επίδοσή της από άποψη επίτευξης στόχων και παρεχομένων Υπηρεσιών που προσφέρθηκαν. Τα στοιχεία που συλλέγονται δίνουν στο προσωπικό και στη Διοίκηση της Βιβλιοθήκης πληροφορίες σχετικά με τις απόψεις των χρηστών για τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης. Τα μέτρα αποτίμησης αποτιμούν τις Υπηρεσίες που παρέχει μια Βιβλιοθήκη, προβάλλουν την αξία της και δίνουν τις κατευθυντήριες γραμμές για την κατανομή των πόρων.

Οι λόγοι που επέβαλαν τη χρήση των μεθόδων αποτίμησης προέρχονται από την ίδια τη Βιβλιοθήκη αλλά και από παράγοντες εκτός αυτής.

Η αυξανόμενη χρήση της τεχνολογίας, το μεγάλο κόστος για την αγορά υλικού και το γεγονός ότι η Βιβλιοθήκη είναι χώρος εντάσεως εργασίας, συντελούν στην ανάγκη επιδίωξης του μεγίστου βαθμού αποτελεσματικότητας.

Την ίδια στιγμή η αύξηση του αριθμού των δημοσιευμένων πληροφοριών και η ανάγκη online προσβάσεων σε αυτές αυξάνουν τις απαιτήσεις για παροχή επιπλέον Υπηρεσιών. Καθώς οι Βιβλιοθήκες μεγαλώνουν και γίνονται πιο πολύπλοκες, η Διοίκησή τους χρειάζεται αντικειμενικά και τυποποιημένα στοιχεία για τη λήψη αποφάσεων σχετικών με την εσωτερική οργάνωσή της. Τα μέτρα αποτίμησης μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την περιγραφή της τρέχουσας κατάστασης μιας Βιβλιοθήκης και τον εντοπισμό περιοχών που απαιτούν βελτίωση. Επίσης συμβάλλουν στη βέλτιστη κατανομή των πόρων των Βιβλιοθηκών και στο σχεδιασμό νέων λειτουργιών και υπηρεσιών. Τέλος μπορούν να βοηθήσουν τις Βιβλιοθήκες στην εκτίμηση της επιτυχίας των καινοτομιών που εισάγονται.

Εκτός των Βιβλιοθηκών οι διοικήσεις των Ιδρυμάτων, στα οποία ανήκουν οι Βιβλιοθήκες, δείχνουν ιδιαίτερη ανησυχία για τις αυξανόμενες δαπάνες των Βιβλιοθηκών. Οι φορείς χρηματοδότησης των Βιβλιοθηκών απαιτούν στοιχεία που να τεκμηριώνουν την αξία της Βιβλιοθήκης και την ικανοποιητική διαχείριση των χρημάτων που διατέθηκαν. Τα μέτρα αποτίμησης παρέχουν αντικειμενικά στοιχεία για την επίδοση κάθε Βιβλιοθήκης. Η χρήση τους δηλώνει τη θέληση της Βιβλιοθήκης για τη διασφάλιση όσο το δυνατό μεγαλύτερου ποσοστού αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας.

Ο Οδηγός αυτός γράφτηκε για να βοηθήσει το προσωπικό των Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών Βιβλιοθηκών της Ελλάδος στην εφαρμογή μέτρων αποτίμησης των Βιβλιοθηκών.

Χωρίζεται σε δύο μέρη: στο πρώτο μέρος καταγράφονται γενικά στοιχεία σχετικά με το περιεχόμενο των μέτρων αποτίμησης και περιγράφονται οι βασικές αρχές και η μεθοδολογία της διαδικασίας αποτίμησης. Στο δεύτερο μέρος παρουσιάζονται με κάθε λεπτομέρεια ο σχεδιασμός τεσσάρων ερευνών χρήσης της Βιβλιοθήκης:

1. Γενικής Ικανοποίησης του χρήστη.
2. Διαθεσιμότητας Βιβλιογραφικού Υλικού.
3. Αποτίμησης του Εξοπλισμού που παρέχει μια Βιβλιοθήκη σε κάθε χρήστη
4. Εντοπισμού του τρόπου λειτουργίας, οργάνωσης και στελέχωσης των επιμέρους Υπηρεσιών Παροχής Πληροφοριών.

Ο Οδηγός προσδιορίζει αναλυτικά το περιεχόμενο κάθε έρευνας και προτείνει τρόπους συλλογής και ανάλυσης των στοιχείων που συλλέγονται.

Για τη σύνταξη του συγκεκριμένου Οδηγού συνέβαλαν οι εργαζόμενες στη Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Μ.Ο.Π.Α.Β) της Οριζόντιας Δράσης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, του έργου «Δικτύωση Βιβλιοθηκών Ιδρυμάτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης», που στεγάζεται στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων: Ελένη Ζωγάκη, Ελισάβετ Κοτσιώνη, Βάσω Νικολοπούλου, με υπεύθυνη σύνταξης την Ευαγγελία Χαλαύτρη.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες οφείλονται στον Επιστημονικό Υπεύθυνο της Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών Δρ. Γεώργιο Ζάχο, ο οποίος καθοδήγησε το έργο της σύνταξης του παρόντος Οδηγού.

ΜΕΡΟΣ 1^ο

ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ

Η συγκέντρωση στοιχείων, που αποτελεί βασική προϋπόθεση της διαδικασίας αποτίμησης, συνίσταται στη συλλογή και ανάλυση (ερμηνεία) αντικειμενικών στοιχείων για την εξαγωγή συμπερασμάτων αποτίμησης. Στη συγκέντρωση και ανάλυση των στοιχείων πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή, διότι από την καλύτερη και ουσιαστικότερη οργάνωση και διεκπεραίωσή τους εξαρτάται η εγκυρότητα και η αξιοπιστία της διαδικασίας αποτίμησης.

Μια διαδικασία αποτίμησης καταγράφει το ποσοστό αποτελεσματικότητας της Βιβλιοθήκης. Η καταγραφή αυτή, στην ουσία, γίνεται από τον ίδιο τον χρήστη, ο οποίος έχοντας κάποιες πληροφοριακές ανάγκες επιδιώκει την άμεση ή έμμεση ικανοποίησή τους από τη Βιβλιοθήκη. Ο χρήστης επιδιώκει είτε τη χρήση βιβλιογραφικών πηγών είτε τη χρήση πηγών πληροφόρησης που υπάρχουν εκτός Βιβλιοθήκης (Βάσεις Δεδομένων, online πληροφόρηση, κ.ά.) και εξέρχεται από το χώρο της Βιβλιοθήκης έχοντας ικανοποιήσει τις ανάγκες του ή όχι. Το αποτέλεσμα μιας επίσκεψης καθορίζει τις περισσότερες φορές τη γενικότερη εντύπωση του χρήστη για τη Βιβλιοθήκη, γεγονός που μπορεί να δράσει κατασταλακτικά σε μια μελλοντική προσπάθεια ικανοποίησης μιας πληροφοριακής ανάγκης του.

Η αποτίμηση μιας Βιβλιοθήκης είναι δυνατό να γίνει είτε σε επίπεδο αυτοεκτίμησης (θέτοντας κάποια πρότυπα ή στόχους και πραγματοποιώντας κατά καιρούς μετρήσεις για να καθοριστεί μέχρι ποιο βαθμό υλοποιήθηκαν οι αρχικοί αυτοί στόχοι), είτε μέσα από τη σύγκρισή της με άλλες Βιβλιοθήκες. Στο σημείο αυτό κρίνεται απαραίτητο να τονιστεί ότι, για να έχουν ισχύ οι συγκρίσεις αυτές, πρέπει οι συγκρινόμενες Βιβλιοθήκες να παρουσιάζουν ομοιότητες στους στόχους, στη διοικητική δομή και υποδομή τους και να χρησιμοποιούν τις ίδιες μεθόδους συλλογής και ανάλυσης στοιχείων.

Σκοπός του ερευνητή είναι η καταγραφή της συγκεκριμένης εντύπωσης που έχει σχηματίσει ο χρήστης για τη Βιβλιοθήκη. Για τη σκιαγράφηση της εικόνας αυτής απαιτείται συγκέντρωση στατιστικών στοιχείων και διεξοδική ανάλυσή τους.

Το πρώτο μέρος αυτού του Οδηγού αφορά στο πώς ακριβώς πραγματοποιείται μια έρευνα αποτίμησης καλύπτοντας τέσσερις θεματικές περιοχές απαραίτητες για την καλύτερη κατανόηση, εφαρμογή και χρήση των αποτελεσμάτων της:

- A. Κριτήρια για μια σωστή συγκέντρωση στοιχείων
- B. Τρόπος επιλογής μέτρων αποτίμησης
- Γ. Διαχείριση διαδικασίας αποτίμησης
- Δ. Χρήση μέτρων αποτίμησης

A. Κριτήρια για μια σωστή συγκέντρωση στοιχείων.

Τα μέτρα αποτίμησης απαιτείται να είναι *έγκυρα, αξιόπιστα, πρακτικά* και *χρήσιμα* (αξιοποιήσιμα).

Τα *έγκυρα μέτρα αποτίμησης* αντανakλούν αυτό που μελετάται. Ο Δανεισμός, για παράδειγμα, είναι μια έγκυρη μέθοδος καταγραφής του αριθμού των μονογραφιών που βγαίνουν από τη Βιβλιοθήκη, αλλά δε θεωρείται μια έγκυρη μέθοδος καταγραφής του Συνολικού Υλικού που χρησιμοποιήθηκε, αφού δεν καταγράφεται και το Υλικό που χρησιμοποιήθηκε εντός της Βιβλιοθήκης. Λεπτομερής αναφορά για το περιεχόμενο των προαναφερθέντων μέτρων αποτίμησης γίνεται στο δεύτερο μέρος του παρόντος Οδηγού.

Μια διαδικασία αποτίμησης θεωρείται *αξιόπιστη*, όταν επαναλαμβάνεται με τον ίδιο κάθε φορά τρόπο. Σε περίπτωση που παρατηρηθεί ότι τα στοιχεία που συλλέχθηκαν είναι ασαφή, άρα και τα αποτελέσματα διαφορετικά, τότε αυτό οφείλεται είτε στο διαφορετικό αντικείμενο μελέτης είτε στον διαφορετικό τρόπο συγκέντρωσης των στοιχείων. Οι οδηγίες που παρέχονται σε αυτόν τον οδηγό αποβλέπουν στη διασφάλιση αυτής της αξιοπιστίας.

Για να αυξηθεί η αξιοπιστία των μέτρων αποτίμησης πρέπει:

- Πρέπει να καθοριστεί ένα μόνο άτομο υπεύθυνο για την τελική λήψη αποφάσεων σχετικών με την όλη διαδικασία εφαρμογής κάποιου μέτρου αποτίμησης.
- Όλες οι αποφάσεις που θα ληφθούν πρέπει τεκμηριώνονται κατάλληλα και να κοινοποιούνται στους εργαζόμενους και τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.

Οι διαφορετικές διαδικασίες συλλογής στοιχείων μπορούν να προκαλέσουν διαφοροποιήσεις στα μέτρα αποτίμησης. Για το λόγο αυτό είναι πολύ σημαντική η τήρηση σαφών κανόνων συλλογής στοιχείων. Μόνο τότε είναι αξιόπιστες τυχόν συγκρίσεις μεταξύ Βιβλιοθηκών ή παραρτημάτων της ίδιας Βιβλιοθήκης.

Τα μέτρα αποτίμησης θεωρούνται *πρακτικά*, όταν η διαδικασία συγκέντρωσης των στοιχείων τους μπορεί να διεξαχθεί χωρίς ιδιαίτερες δυσκολίες. Στον παρόντα Οδηγό προσπαθούμε να παρουσιάσουμε όσο το δυνατό πιο πρακτικές διαδικασίες συγκέντρωσης στοιχείων.

Τα μέτρα αποτίμησης μπορούν να χαρακτηριστούν *χρήσιμα*, όταν οι πληροφορίες που παρέχουν προωθούν τη λήψη αποφάσεων. Αν δεν ξέρουμε ποιο από τα μέτρα αποτίμησης να χρησιμοποιήσουμε, δεν έχουμε παρά να αναρωτηθούμε τί είδους πληροφορία περιμένουμε να πάρουμε από αυτό και σε τί ακριβώς θα μας χρησιμεύσει.

B. Τρόπος επιλογής μέτρων αποτίμησης.

Η επιλογή συγκεκριμένων μέτρων αποτίμησης εξαρτάται σημαντικά από το κόστος υλοποίησης, την προσπάθεια που θα χρειαστεί για τη συγκέντρωση των στοιχείων και τον τρόπο χρήσης των στοιχείων

Ένα άλλο σημείο στο οποίο πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή είναι και ο τρόπος με τον οποίο θα κερδηθεί η υποστήριξη και η βοήθεια του προσωπικού της Βιβλιοθήκης για τη διεξαγωγή της διαδικασίας αποτίμησης. Η άμεση ενημέρωση του προσωπικού πάνω στους ακριβείς σκοπούς και στόχους της συγκεκριμένης διαδικασίας και στους λόγους που επιβάλλουν την υλοποίησή της θα αποβεί καθοριστική για την καλύτερη και ευκολότερη υλοποίηση μιας έρευνας αποτίμησης.

Γ. Διαχείριση της διαδικασίας αποτίμησης.

Η διαδικασία της αποτίμησης δεν είναι μια ιδιαίτερα δύσκολη υπόθεση ούτε απαιτεί κάποια ειδική κατάρτιση. Επειδή όμως οι διαδικασίες της συλλογής και της ανάλυσης των δεδομένων θεωρούνται ιδιαίτερα χρονοβόρες, κρίνεται σκόπιμο να επιλεγεί ένα άτομο υπεύθυνο για την υλοποίησή της. Το άτομο αυτό πρέπει καταρχήν να είναι ολοκληρωτικά προσηλωμένο στην όλη διαδικασία της αποτίμησης. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να δείχνει ενδιαφέρον για τη διαδικασία αυτή και για τα αποτελέσματά της, να έχει άμεση αντίληψη των διαφορετικών υπηρεσιών που παρέχονται στη Βιβλιοθήκη, να γνωρίζει τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της, να προβλέπει πώς ακριβώς θα αξιοποιηθούν τα στοιχεία που θα συλλεχθούν, και να δίνει προσοχή στις λεπτομέρειες.

Δ. Χρήση μέτρων αποτίμησης

Μερικοί παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την εφαρμογή των ερευνών των χρηστών είναι οι εξής :

- Μια έρευνα χρηστών προβάλλει μία μόνο πλευρά της δραστηριότητας που πραγματοποιείται μέσα σε μια Βιβλιοθήκη. Πολλές έρευνες μαζί δίνουν μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα των υπηρεσιών που παρέχονται από αυτή.
- Οι έρευνες χρηστών αντανakλούν τις υπηρεσίες που προσφέρθηκαν – τις χρήσεις που πραγματοποιήθηκαν. Η αρχαιακή λειτουργία της συλλογής μιας Βιβλιοθήκης δεν αντανakλάται πλήρως στις έρευνες αυτές, γεγονός που για πολλές βιβλιοθήκες αποτελεί ένα μείζον πρόβλημα.
- Τα αποτελέσματα από την εφαρμογή των ερευνών των χρηστών επηρεάζονται από ποικίλους παράγοντες. Τα μέτρα αποτίμησης καλό είναι να χρησιμοποιούνται παράλληλα με άλλες πληροφορίες σχετικές με τη Βιβλιοθήκη.
- Δεν υπάρχει «σωστό» ή «λάθος» αποτέλεσμα σε μια έρευνα χρηστών. Τα αποτελέσματα πρέπει να ερμηνευθούν με βάση τους στόχους της Βιβλιοθήκης, τα αποτελέσματα άλλων ερευνών που πραγματοποιήθηκαν και ένα ευρύ φάσμα ποικίλων παραγόντων.
- Μια έρευνα χρηστών αυτή καθ' εαυτή δε μπορεί να προσδιορίσει τους λόγους που μια Βιβλιοθήκη μειονεκτεί στην οργάνωση και λειτουργία της. Μπορεί όμως να προσδιορίσει την έκταση και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται σε μια Βιβλιοθήκη χωρίς να γίνεται λεπτομερής αναφορά στους λόγους διαμόρφωσης των αποτελεσμάτων. Στο σημείο αυτό πρέπει να τονιστεί ότι πολύ λίγα είναι γνωστά σχετικά με τους παράγοντες που επηρεάζουν τα αποτελέσματα των ερευνών των χρηστών. Για το σκοπό αυτό απαιτείται η πραγματοποίηση επιπρόσθετων ερευνών.
- Στις περισσότερες Βιβλιοθήκες επικρατεί το καθεστώς της αυτοεξυπηρέτησης του χρήστη. Σε περίπτωση που ο χρήστης κρίνει απαραίτητο να ζητήσει τη βοήθεια κάποιου από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης δεν έχει παρά να εκθέσει το πρόβλημά του και ταυτόχρονα να εκτιμήσει το είδος της πληροφορίας που θα του δοθεί. Οι έρευνες χρηστών αντανakλούν το βαθμό επιτυχίας της επίσκεψης του χρήστη στη Βιβλιοθήκη.
- Τα αποτελέσματα μιας έρευνας χρηστών αντανakλούν τις σχέσεις αλληλεπίδρασης που αναπτύσσονται ανάμεσα στο χρήστη και τις πηγές της Βιβλιοθήκης. Η σημασία του αποτελέσματος μιας έρευνας εξαρτάται από ένα ευρύ φάσμα παραγόντων, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι στόχοι που κάθε Βιβλιοθήκη έθεσε, οι υπάρχουσες συνθήκες και το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης, οι χρήστες, ο τρόπος σύμφωνα με τον οποίο κάθε έρευνα πραγματοποιήθηκε και ο τρόπος που συλλέχθηκαν τα στοιχεία.

ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

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

Ερωτηματολόγια:

A. Περιεχόμενο και μορφή.

Σε γενικές γραμμές το ερωτηματολόγιο που θα χρησιμοποιηθεί ποικίλλει ανάλογα με το είδος των πληροφοριών που θέλουμε να συλλέξουμε κάθε φορά και από το είδος της έρευνας που θέλουμε να πραγματοποιήσουμε. Έτσι με βάση τα παραπάνω μπορούμε να διακρίνουμε τεσσάρων ειδών ερωτηματολόγια:

α) *Ερωτηματολόγιο Έρευνας Γενικής Ικανοποίησης*

β) *Ερωτηματολόγιο Έρευνας Διαθεσιμότητας Βιβλιογραφικού Υλικού*

γ) *Ερωτηματολόγιο Έρευνας Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης και*

δ) *Ερωτηματολόγιο Αποτίμησης μιας online αναζήτησης*

Τα ερωτηματολόγια των ερευνών αυτών πρέπει να είναι όσο το δυνατό πιο σαφή και ξεκάθαρα στη διατύπωση των ερωτήσεων τους, ώστε να μη δημιουργούν προβλήματα συμπλήρωσης. Ο σχεδιασμός ερωτηματολογίων με περιεκτικό και σαφή περιεχόμενο δεν είναι εύκολη υπόθεση. Τα ερωτηματολόγια που παραθέτονται στον Οδηγό αυτό έχουν εφαρμοστεί σε αρκετές Βιβλιοθήκες και έχουν αναθεωρηθεί πάρα πολλές φορές. Προτείνεται τα ερωτηματολόγια να χρησιμοποιηθούν αυτούσια, εκτός αν κριθεί σκόπιμο να υποβληθούν σε μικρής σημασίας αλλαγές, προκειμένου να συμβαδίζουν με τα δεδομένα κάθε Βιβλιοθήκης.

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

Η διανομή των ερωτηματολογίων πραγματοποιείται από ορισμένα άτομα του προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Διανέμεται συγκεκριμένος αριθμός ερωτηματολογίων, ο οποίος ποικίλλει από έρευνα σε έρευνα. Για παράδειγμα σε μια έρευνα Γενικής Ικανοποίησης προτείνεται η διανομή και επιστροφή τουλάχιστον 400 συμπληρωμένων ερωτηματολογίων, προκειμένου η εικόνα που θα διαμορφωθεί για τη Βιβλιοθήκη να είναι όσο το δυνατό πιο σαφής, αξιόπιστη και έγκυρη. Σε μια έρευνα Αποτίμησης μιας online αναζήτησης ο αριθμός των ερωτηματολογίων θα είναι σαφώς μικρότερος, αφού πρόκειται για μια υπηρεσία, η οποία αξιοποιείται από ένα μικρό αριθμό χρηστών. Επιδίωξη κάθε έρευνας πρέπει να είναι η ανταπόκριση τουλάχιστον του 50% των ερωτηθέντων, διαφορετικά ο αριθμός των ατόμων που ανταποκρίνεται κάθε φορά δε θα είναι αντιπροσωπευτικός μιας ομάδας χρηστών.

Ταυτόχρονα, πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή και σε ποιους από τους χρήστες θα διανεμηθούν ποια ερωτηματολόγια, γεγονός που εξαρτάται από το είδος της έρευνας που πραγματοποιείται κάθε φορά. Για παράδειγμα, σε μια έρευνα Γενικής Ικανοποίησης τα ερωτηματολόγια διανέμονται σε όλους τους χρήστες της Βιβλιοθήκης ανεξαιρέτως, ενώ σε μια έρευνα Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης τα ερωτηματολόγια θα διανεμηθούν μόνο στα άτομα εκείνα που έκαναν χρήση της συγκεκριμένης Υπηρεσίας.

Για να είναι επιτυχής μια διαδικασία συλλογής στοιχείων θεωρείται απαραίτητο:

- i. Να προηγηθεί ένα στάδιο προετοιμασίας κάθε έρευνας αποτίμησης, κατά το οποίο θα ενημερώνεται άμεσα το προσωπικό της Βιβλιοθήκης για τους σκοπούς και τις διαδικασίες συλλογής στοιχείων. Το προσωπικό πρέπει να είναι τόσο καλά ενημερωμένο, ώστε να είναι σε θέση να απαντήσει σε οποιεσδήποτε πιθανές ερωτήσεις ή απορίες του χρήστη σχετικά με τις έρευνες. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί και στον τρόπο προσέγγισης του χρήστη από τον βιβλιοθηκονόμο. Ο τελευταίος πρέπει να είναι όσο το δυνατό πιο φιλικός, πειστικός και ευέλικτος. Οφείλει να ενημερώνει το χρήστη με σύντομο και περιεκτικό τρόπο για τους σκοπούς και στόχους της έρευνας και να τον πείσει για τη σημασία συμπλήρωσης του σχετικού ερωτηματολογίου.
- ii. Κρίνεται επίσης σκόπιμο να πραγματοποιηθεί ένα δοκιμαστικό τεστ (pretest) πριν από τη διεξαγωγή της κυρίως διαδικασίας συλλογής στοιχείων, που θα μπορούσε να συμβάλλει καθοριστικά στην τελική διαμόρφωση του ερωτηματολογίου και στον ακριβή προσδιορισμό του αριθμού των ερωτηματολογίων που θα χρειαστούν για κάθε μια από τις έρευνες, καθώς και του αριθμού των ερωτηματολογίων που θα ήταν δυνατό να διανεμηθούν ανά ώρα.

B. Καθορισμός δειγματοληπτικής περιόδου:

Η ακριβής περίοδος διανομής των ερωτηματολογίων παρουσιάζει μεγάλη ποικιλομορφία, γεγονός που εξαρτάται τόσο από το είδος της έρευνας και των στοιχείων που επιθυμούμε να συλλέξουμε κάθε φορά, όσο και από το είδος της Βιβλιοθήκης μέσα στην οποία πραγματοποιείται μια έρευνα αποτίμησης.

Επειδή οι έρευνες αποτίμησης που παρέχονται σε αυτόν τον Οδηγό αφορούν αποκλειστικά στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, πρέπει να τονιστεί ότι αυτού του είδους οι Βιβλιοθήκες παρουσιάζουν μεγάλες εποχιακές αποκλίσεις χρήσης. Αυτό σημαίνει ότι στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες υπάρχουν περίοδοι κατά τις οποίες παρουσιάζεται αύξηση του αριθμού των χρηστών της Βιβλιοθήκης, (όπως είναι οι περίοδοι των εξετάσεων), ή μείωση του αριθμού των χρηστών, (όπως σε περιόδους διακοπών, «νεκρών» περιόδων μεταξύ των εξαμήνων, κτλ.). Ανάλογα τώρα με το είδος των πληροφοριών που θέλουμε να συλλέξουμε κάθε φορά επιλέγουμε την αντίστοιχη δειγματοληπτική περίοδο.

Προτείνεται ωστόσο η επιλογή μιας «τυπικής» περιόδου για την πραγματοποίηση μιας έρευνας αποτίμησης, κατά την οποία παρατηρείται μια μέση κινητικότητα χρηστών.

Γ. Ανάλυση και ταξινόμηση των στοιχείων που συλλέχθηκαν.

Αφού συλλεχθούν τα στοιχεία της έρευνας, πρέπει στη συνέχεια να αναλυθούν και να ερμηνευθούν, ώστε τελικά να εξαχθούν τα συμπεράσματα που θα καθορίσουν και το ποσοστό αποδοτικότητας της Βιβλιοθήκης. Οι διαδικασίες ανάλυσης και ερμηνείας των στοιχείων προϋποθέτουν την ταξινόμησή τους σε πίνακες.

Για το σκοπό αυτό ο βιβλιοθηκονόμος οφείλει να μελετήσει τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια και να υπολογίσει πόσες φορές δίνεται η ίδια απάντηση σε κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου. Μέσα από τη μελέτη αυτή μπορεί να εντοπίσει και να προσδιορίσει οποιαδήποτε πιθανά λάθη στη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, τα οποία θα μπορούσαν να δημιουργήσουν προβλήματα κατά τη διαδικασία της ταξινόμησης. Αν για παράδειγμα σε ένα ερωτηματολόγιο δίνονται ασαφείς απαντήσεις, τότε αυτό θεωρείται αναξιόπιστο. Αν ο χρήστης δεν έδωσε απάντηση σε

κάποια ερώτηση, τότε το ερωτηματολόγιο αυτό θεωρείται ελλιπές. Ερωτηματολόγια στα οποία γίνεται σαφές ότι ο χρήστης δεν έκανε χρήση της Υπηρεσίας που η συγκεκριμένη έρευνα αποτιμά, δεν υπολογίζονται.

Υπάρχει το ενδεχόμενο κάποια από τα ερωτηματολόγια να ζητούν από το χρήστη να αιτιολογήσει την επιλογή μιας συγκεκριμένης απάντησης («Γιατί;»). Στην περίπτωση αυτή, για να γίνει η ταξινόμηση αυτού του είδους των απαντήσεων ο βιβλιοθηκονόμος δεν έχει παρά να καταγράψει πόσοι από τους χρήστες απάντησαν σε αυτήν την ερώτηση και πόσοι έδωσαν την ίδια απάντηση.

Πρέπει να σημειωθεί ότι η ταξινόμηση των στοιχείων μιας έρευνας αποτίμησης είναι δυνατό να γίνει είτε με τη χρήση ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή, οπότε και χρησιμοποιούνται τα αντίστοιχα στατιστικά πακέτα ή βάσεις δεδομένων, είτε με το χέρι. Και στις δύο περιπτώσεις ακολουθείται η ίδια διαδικασία με τη διαφορά ότι ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής μπορεί να πραγματοποιήσει μια ταξινόμηση ταχύτερα, με μεγαλύτερη ακρίβεια και να κάνει επιπρόσθετες μετρήσεις.

Πρέπει να σημειωθεί ότι ο τρόπος ανάλυσης και παρουσίασης των στοιχείων που συλλέγονται, ποικίλλει ανάλογα με τον τρόπο αξιοποίησής τους. Γι' αυτό θεωρείται σκόπιμο να ληφθούν υπόψη τα εξής:

- *Σε ποιόν θα παρουσιαστούν τα στοιχεία που συλλέχθηκαν.*
- *Πόσο λεπτομερή πρέπει να είναι τα στοιχεία αυτά, ώστε να γίνουν περισσότερο κατανοητά.*
- *Τι είδους χρήσιμες συγκρίσεις θα μπορούσαν να γίνουν.*
- *Τι είδους απορίες θα μπορούσαν να ερμηνεύσουν.*
- *Τι είδους πληροφορίες θα προσφέρουν.*

Προτείνεται, το άτομο που έχει καθοριστεί ως υπεύθυνος για την ανάλυση των στοιχείων, να συζητήσει ανεπίσημα με όλους όσους θα κάνουν χρήση των στοιχείων αυτών, προκειμένου να γνωρίζει από πριν το πού και πώς θα αξιοποιηθούν. Έτσι η ταξινόμηση των στοιχείων θα πραγματοποιηθεί με βάση τις ανάγκες των αποδεκτών των ερευνών.

Σε πολλές από τις μετρήσεις πολύ πιθανό να χρειαστεί να υπολογιστεί και ο μέσος όρος ή η διάμεσος. Σε αυτές τις περιπτώσεις πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή σε στοιχεία που δεν είναι δυνατό να βρεθεί ο μέσος όρος τους. Για παράδειγμα, στις έρευνες των χρηστών δεν υπάρχει νόημα να υπολογιστεί κανείς το μέσο όρο των απαντήσεων με τη μορφή αιτιολόγησης («Γιατί;»). Απλά ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να καταγράψει το ποσοστό των χρηστών που απάντησαν σε αυτή την ερώτηση και πόσες φορές έχει δοθεί η ίδια απάντηση σε όλα τα επιμέρους ερωτηματολόγια.

Επίσης, όταν κανείς επιθυμεί να υπολογίσει ποσοστά, είναι σημαντικό να αναφερθεί ο αριθμός πάνω στον οποίο βασίζεται το ποσοστό που θα εξαχθεί. Για παράδειγμα, υπάρχει διαφορά όταν κανείς αναφέρει ότι ανταποκρίθηκε από τους 10 χρήστες το 10% και από τους 100 χρήστες το 10%.

ΜΕΡΟΣ 2^ο

ΕΡΕΥΝΕΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

Σε αυτό το μέρος του Οδηγού παρουσιάζονται αναλυτικά οι τέσσερις Έρευνες Χρηστών με τον ακόλουθο τρόπο:

- Προσδιορίζεται το περιεχόμενο των ερευνών
- Δίνονται οδηγίες για τη συλλογή στοιχείων κάθε έρευνας
- Παρέχονται οδηγίες για την ταξινόμηση και ανάλυση των στοιχείων που συλλέχθηκαν
- Καταγράφονται συμπεράσματα και παρατηρήσεις, όπου αυτό θεωρείται αναγκαίο

I. Έρευνα Γενικής Ικανοποίησης (General Satisfaction Survey)

Η Έρευνα Γενικής Ικανοποίησης είναι μια προσπάθεια απόκτησης γενικών πληροφοριών σχετικών με τη φύση και το αποτέλεσμα της επίσκεψης του χρήστη στη Βιβλιοθήκη.

Τα συμπεράσματα της συγκεκριμένης έρευνας εξαρτώνται άμεσα από τις αναφορές των χρηστών, οι οποίες σχετίζονται με το ποσοστό επιτυχίας της επίσκεψής τους σε μια Βιβλιοθήκη, με το πόσο εύκολη ήταν η χρήση της Βιβλιοθήκης και γενικά με το βαθμό γενικής ικανοποίησης του χρήστη από το συγκεκριμένο Ίδρυμα (εντόπισε ή όχι ο χρήστης το υλικό που αναζητούσε, αν ναι πόσο εύκολος ήταν ο εντοπισμός του και πόσο ικανοποιητικό ήταν το υλικό που βρήκε, πόσο σημαντική υπήρξε η συμβολή του προσωπικού στον εντοπισμό του συγκεκριμένου υλικού; κ.ά.)

Αξίζει να σημειωθεί ότι η επιτυχία μιας επίσκεψης του χρήστη στη Βιβλιοθήκη καθορίζεται:

- * από το αποτέλεσμα της επίσκεψης,
- * από τις προσδοκίες που έχει ο χρήστης από τη Βιβλιοθήκη,
- * από το είδος των πηγών της Βιβλιοθήκης και τις δυνατότητες πρόσβασης σε αυτές,
- * από το πόσο ικανός είναι ο χρήστης στην αναζήτηση των πηγών,
- * από τη συμπεριφορά του προσωπικού,
- * από το είδος των υπηρεσιών και των διευκολύνσεων που παρέχονται μέσα σε μια Βιβλιοθήκη.

Συλλογή στοιχείων:

Αρχικά, απαιτείται η διανομή ερωτηματολογίων για τη σχετική έρευνα, κάτι που θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί κατά την έξοδο των χρηστών από τη Βιβλιοθήκη. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγεται η περίπτωση να χαθούν τα ερωτηματολόγια ή να ξεχάσει ο χρήστης να τα συμπληρώσει. Στις περισσότερες περιπτώσεις θα χρειαστούν τουλάχιστον 100 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια. Γύρω στα 400 είναι ο προτιμότερος αριθμός.

Ανάλυση στοιχείων:

Πρωταρχικής σημασίας θεωρείται η επανεξέταση των ερωτηματολογίων για τον εντοπισμό πιθανών προβλημάτων. Στο σημείο αυτό πρέπει να τονιστούν τα εξής:

α) Ερωτηματολόγια ασαφή δεν είναι δυνατό να ταξινομηθούν, επομένως θεωρούνται μη αξιοποιήσιμα,

β) Ερωτηματολόγια με ασαφείς ή με πολλές απαντήσεις δεν μπορούν να ταξινομηθούν και πρέπει να θεωρηθούν αναπάντητα,

γ) Αν ένα ερωτηματολόγιο αφήνει να εννοηθεί ότι το άτομο που το απάντησε δεν έκανε χρήση της Βιβλιοθήκης, τότε το ερωτηματολόγιο αυτό θεωρείται άχρηστο και δε μπορεί να συμβάλλει στην αποτίμησή της.

Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία ελέγχου των ερωτηματολογίων απαιτείται στη συνέχεια η συγκέντρωση όλων των απαντήσεων που δόθηκαν σε κάθε ερώτηση και κατόπιν η ταξινόμησή τους σε πίνακα. Η ταξινόμηση των στοιχείων που συλλέχθηκαν μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε με το χέρι είτε με τη βοήθεια του ηλεκτρονικού υπολογιστή. Και στους δύο τρόπους ταξινόμησης ακολουθούνται τα ίδια βήματα. Η διαφορά στις δύο μεθόδους έγκειται σε κάποιες επιπρόσθετες αναλύσεις που μπορεί να κάνει ο υπολογιστής ευκολότερα και ταχύτερα.

Στην περίπτωση που ο χρήστης κάνει χρήση ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή απαιτείται, για την ανάλυση των στοιχείων, η χρήση στατιστικών πακέτων ή βάσεων δεδομένων ή spreadsheets software.

ΜΟΝΑΔΑ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ ΓΕΝΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΣΑΣ ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΝΑ ΜΑΣ ΒΟΗΘΗΣΕΤΕ ΣΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΑΠΑΝΤΩΝΤΑΣ ΣΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Τι ακριβώς κάνατε στη Βιβλιοθήκη σήμερα; (Για κάθε περίπτωση σημειώστε τον αριθμό που αντιπροσωπεύει καλύτερα το βαθμό επιτυχίας σας.)

	Ποιος ο βαθμός επιτυχίας;					
	δεν έγινε σήμερα	καθόλου επιτυχής				απόλυτα επιτυχής
Αναζήτηση βιβλίων ή περιοδικών	0	1	2	3	4	5
Μελέτη υλικού	0	1	2	3	4	5
Παρακολούθηση βιβλιογραφίας	0	1	2	3	4	5
Επιστροφή βιβλίων	0	1	2	3	4	5
Αναζήτηση πληροφοριών (με οποιοδήποτε τρόπο)	0	1	2	3	4	5
Υποβολή ερώτησης	0	1	2	3	4	5
Ξεφύλλισμα	0	1	2	3	4	5
Άλλο.....	0	1	2	3	4	5

2. Πόσο εύκολο ήταν να χρησιμοποιήσετε τη Βιβλιοθήκη σήμερα (επιλέξτε μία μόνο περίπτωση);

καθόλου εύκολο
1 2 3 4 5
πολύ εύκολο

Γιατί; _____

3. Πόσο ικανοποιητική ήταν η σημερινή επίσκεψή σας στη Βιβλιοθήκη συνολικά;

καθόλου ικανοποιητική
1 2 3 4 5
αρκετά ικανοποιητική

Γιατί; _____

4. Ποιος ήταν ο πρωταρχικός σκοπός της επίσκεψής σας;

1. Εργασία μαθήματος

2. Διδασκαλία

3. Έρευνα

4. Ενημέρωση για την τρέχουσα βιβλιογραφία

5. Διάφοροι λόγοι

6. Άλλος.....

5. Ποια είναι η ιδιότητά σας;

1. Προπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια

2. Μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια

3. Μέλος Διδακτικού προσωπικού

4. Ερευνητικό προσωπικό

5. Άλλο.....

6. Σε ποιο τμήμα ανήκετε;

ΆΛΛΑ ΣΧΟΛΙΑ; (σημειώστε παρακάτω)

II. Διαθεσιμότητα Βιβλιογραφικού Υλικού (Materials Availability)

Μία από τις σημαντικότερες λειτουργίες κάθε Βιβλιοθήκης θεωρείται η Παροχή Βιβλιογραφικού Υλικού, η οποία σε αυτό το εγχειρίδιο, καταγράφεται με τους εξής τρόπους:

- **Χρήση Βιβλιογραφικού Υλικού**
 1. Δανεισμός (χρήση βιβλιογραφικού υλικού εκτός Βιβλιοθήκης)
 2. Χρήση Βιβλιογραφικού Υλικού εντός Βιβλιοθήκης
- **Διαθεσιμότητα Βιβλιογραφικού Υλικού:** ποιά η πιθανότητα άμεσου εντοπισμού του υλικού από τους χρήστες
- **Καυστέρηση στην παροχή του ζητούμενου Βιβλιογραφικού Υλικού:** καταγραφή του χρόνου που μεσολάβησε μέχρι την παραλαβή από το χρήστη του ζητούμενου υλικού.

Το ποσοστό ικανοποίησης των αναγκών του χρήστη σε βιβλιογραφικό υλικό εξαρτάται από το πόσο ικανοποιητική είναι η συλλογή της Βιβλιοθήκης, από τις προσπάθειες που καταβάλλει η Βιβλιοθήκη ώστε να κάνει τη συλλογή της προσιτή και τις προσπάθειες και ικανότητες του χρήστη στον εντοπισμό του ζητούμενου βιβλιογραφικού υλικού.

1. Δανεισμός (Circulation)

Με τον όρο αυτό εννοούμε τον ετήσιο συνολικό αριθμό του βιβλιογραφικού υλικού που κυκλοφορεί (κινείται) εντός και εκτός Βιβλιοθήκης. Εδώ μπορούν να περιληφθούν ο δανεισμός, η χρέωση του βιβλιογραφικού υλικού στους χρήστες, οι ανανεώσεις (παράταση δανεισμού) και οι «κρατήσεις» των βιβλίων. Πρόκειται για μια βασική μέθοδο καταγραφής του ποσοστού χρήσης των συλλογών των Βιβλιοθηκών.

Συλλογή στοιχείων:

Οι περισσότερες Βιβλιοθήκες καταγράφουν σε καθημερινή βάση τον αριθμό του βιβλιογραφικού υλικού που εισέρχεται και εξέρχεται από αυτές. Κατά τη συγκεκριμένη καταγραφή υπολογίζεται ο αριθμός των βιβλίων που δανείζονται, επιστρέφονται, χρεώνονται κτλ.

Ανάλυση στοιχείων:

Για την ανάλυση των στοιχείων της έρευνας αυτής απλά αθροίζουμε όλες τις καταγραφές που πραγματοποιήθηκαν σε καθημερινή βάση και για ένα χρόνο.

2. Χρήση βιβλιογραφικού υλικού εντός Βιβλιοθήκης (In-Library Materials Use)

Αφορά στη χρήση βιβλιογραφικού υλικού αποκλειστικά μέσα στο χώρο της Βιβλιοθήκης και όχι έξω από αυτόν.

Συλλογή στοιχείων:

Για να συγκεντρωθούν τα στοιχεία για την έρευνα αυτή πρέπει να προηγηθούν τα εξής:

- Να απαγορευθεί στους χρήστες να επανατοποθετούν στα ράφια τα βιβλία (τουλάχιστον κατά τη διάρκεια της δειγματοληπτικής περιόδου).
- Να παρατηρείται η συμπεριφορά των χρηστών και να καταγράφονται τα βιβλία που χρησιμοποιούνται από κάθε χρήστη.
- Να ζητείται από τους χρήστες να καθορίσουν τον ακριβή αριθμό του βιβλιογραφικού υλικού, αν αναζητήθηκε και αν εντοπίστηκε κατά την επίσκεψή τους.
- Να τοποθετούνται ερωτηματολόγια σε διάφορα σημεία της Βιβλιοθήκης, τα οποία θα συμπληρώνονται από τους χρήστες.

Καλό θα ήταν, για τη διευκόλυνση των χρηστών, να τοποθετηθούν πινακίδες που να ενημερώνουν τους χρήστες για τη διεξαγωγή της συγκεκριμένης έρευνας.

Για τη συλλογή των στοιχείων της έρευνας προτείνεται να επιλεγθούν μία ή δύο τυπικές δειγματοληπτικές εβδομάδες.

Ανάλυση στοιχείων:

Αν θέλουμε να υπολογίσουμε τη Συχνότητα Χρήσης του βιβλιογραφικού υλικού εντός Βιβλιοθήκης κάθε μέρα, δεν έχουμε παρά να αθροίσουμε τα στοιχεία που συλλέξαμε σε καθημερινή βάση.

Συμπεράσματα:

Πολλές φορές, μετά τη συλλογή στοιχείων για τη συγκεκριμένη έρευνα, και όταν παρατηρηθεί μεγάλη αύξηση στη χρήση του βιβλιογραφικού υλικού εντός Βιβλιοθήκης, γίνεται σαφής η ανάγκη εξασφάλισης περισσότερου χώρου (μελέτης, εργασίας), περισσότερων φωτοτυπικών μηχανημάτων και προσωπικού για την επανατοποθέτηση των βιβλίων στα ράφια.

3. Συγκεντρωτική Χρήση Βιβλιογραφικού Υλικού (Total Materials Use)

Στην έρευνα αυτή καταγράφεται ο συνολικός αριθμός χρήσεων (εντός και εκτός Βιβλιοθήκης) όλων των ειδών του βιβλιογραφικού υλικού που διαθέτει μια Βιβλιοθήκη.

Συλλογή στοιχείων:

Αρχικά για να συλλέξουμε τα στοιχεία της έρευνας αυτής απαιτείται ο υπολογισμός όλων των βιβλίων που χρησιμοποιήθηκαν εκτός και εντός Βιβλιοθήκης.

Ανάλυση στοιχείων:

Για την ανάλυση των στοιχείων που συλλέχθηκαν χρειάζεται να αθροιστούν οι μετρήσεις των ερευνών Δανεισμού και Χρήσης Βιβλιογραφικού Υλικού εντός Βιβλιοθήκης. Στο σημείο αυτό πρέπει να υπογραμμιστεί η σημασία επιλογής της ίδιας

δειγματοληπτικής περιόδου και για τις δύο έρευνες, προκειμένου τα αποτελέσματα της έρευνας Συγκεντρωτικής Χρήσης Βιβλιογραφικού Υλικού να είναι αξιόπιστα και έγκυρα.

4. Έρευνα Διαθεσιμότητας Βιβλιογραφικού Υλικού (Materials Availability Survey)

Στην έρευνα αυτή καταγράφεται το πόσο επιτυχής ήταν μια αναζήτηση συγκεκριμένου βιβλιογραφικού υλικού μέσα στο χώρο της Βιβλιοθήκης. Ένα υψηλό ποσοστό διαθεσιμότητας του υλικού αυτού υποδηλώνει ότι ο χρήστης εντόπισε αμέσως αυτό που ζητούσε, ενώ ένα χαμηλό ποσοστό διαθεσιμότητας υλικού υποδηλώνει είτε ότι η ζητούμενη βιβλιογραφία δεν υπάρχει μέσα στο χώρο της Βιβλιοθήκης, είτε ότι υπάρχει στη Βιβλιοθήκη αλλά ο χρήστης δεν μπόρεσε να την εντοπίσει.

Συλλογή στοιχείων:

Για την πραγματοποίηση της συγκεκριμένης έρευνας απαιτείται η διανομή ερωτηματολογίου που δίνεται στο τέλος αυτού του κεφαλαίου. Το ερωτηματολόγιο διανέμεται σε όσους χρήστες εισέρχονται στη Βιβλιοθήκη μόνο για αναζήτηση βιβλιογραφικού υλικού. Αν ένα μεγάλο ποσοστό χρηστών εισήλθαν στη Βιβλιοθήκη όχι μόνο με αυτό το σκοπό, αλλά π.χ. για να μελετήσουν, τότε δεν πρέπει να τους διανεμηθεί το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο. Οι υπεύθυνοι για τη διεξαγωγή της έρευνας βιβλιοθηκονόμοι οφείλουν να ρωτούν τους χρήστες για το σκοπό της επίσκεψής τους στη Βιβλιοθήκη και σύμφωνα με την απάντηση που θα πάρουν να δίνουν ή όχι το ερωτηματολόγιο για συμπλήρωση.

Πρέπει να σημειωθεί ότι τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής δεν είναι δυνατό να χρησιμοποιηθούν για να υπολογιστεί το ποσοστό των χρηστών που αναζήτησαν βιβλιογραφικό υλικό, εκτός κι να διανεμηθούν ερωτηματολόγια σε όλους τους χρήστες που εισήλθαν στη Βιβλιοθήκη ή καταγραφεί προσεκτικά ο αριθμός των ατόμων που δεν αναζήτησαν βιβλιογραφικό υλικό.

Ανάλυση στοιχείων:

Ακολουθείται η ίδια διαδικασία, η οποία αναφέρθηκε στις αναλύσεις στοιχείων προηγούμενων ερευνών.

5. Καθυστέρηση στην παραλαβή του ζητούμενου Βιβλιογραφικού Υλικού (Requested Materials Delay)

Η έρευνα αυτή αφορά στο χρόνο αναμονής μέχρι τη λήψη του ζητούμενου βιβλιογραφικού υλικού, που δεν υπάρχει στη Βιβλιοθήκη ή στο ράφι είτε γιατί αυτό έχει δανειστεί είτε γιατί δεν υπάρχει καθόλου στη συλλογή. Ο χρόνος αναμονής μπορεί να υπολογιστεί ως το ποσοστό του υλικού που ζητήθηκε και ήταν διαθέσιμο σε διάστημα Χ αριθμού ημερών ή ως το μέσο αριθμό ημερών που απαιτούνται για τη λήψη του ζητούμενου υλικού.

Συλλογή στοιχείων:

Η καταγραφή του χρόνου καθυστέρησης μπορεί να υπολογιστεί με βάση τη φύση του υλικού (π.χ. βιβλία, Διδακτορικές Διατριβές, Τεχνικές Αναφορές), τις υπηρεσίες Διαδανεισμού ή τις υπενθυμίσεις στους χρήστες για επιστροφή υλικού που

ζητείται από άλλο χρήστη. Σε κάθε περίπτωση στην καταγραφή αυτή σημειώνεται το όνομα του χρήστη ή ο τίτλος του υλικού, η ημερομηνία που ζητήθηκε το υλικό, η ημερομηνία που παραλήφθηκε από τη Βιβλιοθήκη, η ημερομηνία που ειδοποιήθηκε ο χρήστης και ο χρόνος που μεσολάβησε μέχρι την παραλαβή του υλικού από τον ενδιαφερόμενο. Στην καταγραφή αυτή είναι δυνατό να συμπεριληφθεί ακόμη και ο ακριβής αριθμός των ωρών καθυστέρησης μέχρι την παραλαβή του υλικού.

Ανάλυση στοιχείων:

Είναι δυνατό να υπολογιστεί το ποσοστό των αιτημάτων που καταγράφηκαν σε διαφορετικές χρονικές στιγμές ή η διάμεσος του χρόνου καθυστέρησης ή και τα δύο μαζί.

ΜΟΝΑΔΑ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΣΑΣ ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΝΑ ΜΑΣ ΒΟΗΘΗΣΕΤΕ ΣΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΑΠΑΝΤΩΝΤΑΣ ΣΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Ποια είναι η ιδιότητά σας;

__1. Προπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια

__2. Μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια

__3. Μέλος Διδακτικού προσωπικού

__4. Ερευνητικό προσωπικό

__5. Άλλο.....

* Σε περίπτωση που εισήλθατε στη Βιβλιοθήκη για οποιοδήποτε άλλο σκοπό (εκτός αναζήτησης υλικού), παρακαλούμε σημειώστε εδώ__ και μην συνεχίζετε παρακάτω.

ΒΙΒΛΙΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ
Συγγραφέας/τίτλος/κλπ.
(χρησιμοποιήστε συντομογραφίες)

**βρήκατε το υλικό
που αναζητούσατε;
ΕΠΙΛΕΞΤΕ**

_____	Ναι	Όχι
_____	Ναι	Όχι
_____	Ναι	Όχι
_____	Ναι	Όχι
_____	Ναι	Όχι

2. Πόσο επιτυχής ήταν σήμερα η αναζήτησή σας συνολικά;

καθόλου
επιτυχής

1

2

3

4

αρκετά
επιτυχής

5

3. Για ποιο σκοπό θα χρησιμοποιηθεί το υλικό που αναζητήσατε;

__1. Εργασία μαθήματος

__2. Διδασκαλία

__3. Έρευνα

__4. Ενημέρωση για την τρέχουσα βιβλιογραφία

__5. Διάφοροι λόγοι

__6. Άλλος.....

ΆΛΛΑ ΣΧΟΛΙΑ: (σημειώστε παρακάτω)

III. Χρήση του εξοπλισμού και των χώρων της Βιβλιοθήκης (Facilities and Library Uses)

Για τη μέτρηση του εξοπλισμού και των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης υπολογίζουμε:

- α) τον αριθμό των ατόμων που εισέρχονται στη Βιβλιοθήκη
- β) τη διαθεσιμότητα του εξοπλισμού και
- γ) τη χρήση των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας επέτρεψε τη χρήση των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης χωρίς τη φυσική παρουσία στους χώρους της. Για το λόγο αυτό πρέπει να υπολογιστούν και οι χρήσεις των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης που γίνονται εκτός αυτής.

1. Έρευνα Παρουσίας (Attendance)

Σχετίζεται με τον υπολογισμό του αριθμού των επισκέψεων στη Βιβλιοθήκη, συμπεριλαμβανομένου και του αριθμού των ατόμων που εισήλθαν στο χώρο της Βιβλιοθήκης για να παραστούν σε διάφορες δραστηριότητες, συσκέψεις κ.ά.

Συλλογή στοιχείων:

Η συγκέντρωση των στοιχείων της έρευνας αυτής μπορεί να πραγματοποιηθεί με δύο μεθόδους:

1^η μέθοδος:

Με την εγκατάσταση ενός μετρητή στην είσοδο του κτιρίου της Βιβλιοθήκης. Το συγκεκριμένο μηχάνημα έχει τη δυνατότητα να καταγράφει όλα τα άτομα που εισέρχονται στο χώρο της Βιβλιοθήκης, ακόμη και το προσωπικό.

2^η μέθοδος:

Σε περίπτωση που μια Βιβλιοθήκη δε διαθέτει μετρητή, η καταμέτρηση των ατόμων που εισέρχονται στο κτίριο μπορεί να ανατεθεί σε κάποιο από τα μέλη του προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Αν είναι επιθυμητό δεν καταγράφεται το προσωπικό εκτός και αν κάποιος επιθυμεί να συγκρίνει τα στοιχεία που συλλέχθηκαν από το μετρητή με αυτά που συλλέχθηκαν από το αρμόδιο άτομο.

Όσον αφορά τον ακριβή χρόνο συγκέντρωσης των στοιχείων, προτείνεται η επιλογή μιας αντιπροσωπευτικής περιόδου για τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, κατά τη διάρκεια της οποίας δε θα πραγματοποιούνται εξετάσεις ή άλλες ασυνήθιστες δραστηριότητες. Η διαδικασία της συλλογής των στοιχείων πρέπει να διαρκέσει μία ή δύο εβδομάδες και να γίνεται σε καθημερινή βάση.

Ανάλυση στοιχείων:

Σε περίπτωση που μια Βιβλιοθήκη διαθέτει μετρητή, η διαδικασία ανάλυσης είναι εύκολη υπόθεση: απλά αθροίζουμε τον αριθμό των ατόμων που εισήλθαν στη Βιβλιοθήκη σε διάστημα ενός χρόνου.

Σε περίπτωση που η καταμέτρηση γίνει από κάποιο άτομο κατά τη διάρκεια μιας συγκεκριμένης δειγματοληπτικής περιόδου, τότε θεωρείται απαραίτητο να καταγραφούν τα εξής: «κατά τη διάρκεια των ___ εβδομάδων, εισήλθε στη Βιβλιοθήκη Χ αριθμός ατόμων».

2.Απομακρυσμένες Χρήσεις (Remote Uses.)

Αφορά στη δυνατότητα χρήσης της Βιβλιοθήκης χωρίς ο χρήστης να μεταβεί σε αυτήν. Οι Απομακρυσμένες Χρήσεις, που μπορούν να καταμετρηθούν, περιλαμβάνουν;

- Υπηρεσίες διάθεσης του υλικού
- Πρόσβαση στον κατάλογο της Βιβλιοθήκης ή ηλεκτρονικές εκδόσεις και Βάσεις Δεδομένων
- Ερωτήσεις μέσω τηλεφώνου ή Fax για βιβλιογραφικές αναφορές κ.α.

Συλλογή στοιχείων:

Αν κανείς επιθυμεί να υπολογίσει τον ακριβή αριθμό των Απομακρυσμένων Χρήσεων που πραγματοποιήθηκαν στη Βιβλιοθήκη, πρέπει καταρχήν να προσδιορίσει τα είδη των συγκεκριμένων χρήσεων που παρέχονται από αυτή, δεδομένου ότι οι χρήσεις αυτές ποικίλλουν από Βιβλιοθήκη σε Βιβλιοθήκη. Στη συνέχεια κρίνεται αναγκαίο να καθοριστεί η ακριβής δειγματοληπτική περίοδος συλλογής των στοιχείων σε καθημερινή βάση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η συγκέντρωση στοιχείων πρέπει να είναι όσο το δυνατό πιο συνεπής και να γίνεται παράλληλα με την καταμέτρηση των ατόμων που εισέρχονται στη Βιβλιοθήκη. Η καταγραφή κάθε Απομακρυσμένης Χρήσης πρέπει να υπολογίζεται ως μία χρήση. Για παράδειγμα σε περίπτωση που ο χρήστης ζητήσει 6 τίτλους βιβλίων ταυτοχρόνως, αυτή πρέπει να θεωρηθεί μια χρήση. Αν υποβάλλει 6 διαφορετικά αιτήματα σε 6 διαφορετικές χρονικές στιγμές, αυτές πρέπει να υπολογιστούν ως 6 διαφορετικές χρήσεις. Επίσης θεωρείται αναγκαία η καταγραφή κάθε πρόσβασης σε online καταλόγους (κάθε αναζήτηση σε κατάλογο υπολογίζεται ως μία).

Ανάλυση στοιχείων:

Οι Βιβλιοθήκες που προβαίνουν στην καταγραφή των Απομακρυσμένων Χρήσεων σε καθημερινή βάση, δεν έχουν παρά να αθροίσουν τα στοιχεία που συνέλεξαν. Όσες Βιβλιοθήκες κρατούν συνεχώς αρχεία παρουσίας έχουν τη δυνατότητα υπολογισμού του ποσοστού των ετήσιων Απομακρυσμένων Χρήσεων.

Συμπεράσματα:

Η χρήση της τεχνολογίας από τις Βιβλιοθήκες αποσκοπεί στην παροχή ευκολότερης και καλύτερης, ποιοτικά και ποσοτικά, πρόσβασης στις διάφορες Υπηρεσίες που παρέχονται. Με τον τρόπο αυτό δίνεται η δυνατότητα στο χρήστη να αναζητήσει βιβλιογραφικούς καταλόγους ή οποιοδήποτε βιβλιογραφικό υλικό, να υποβάλλει ερωτήσεις, να αναζητήσει βάσεις δεδομένων χωρίς να κρίνεται απαραίτητη η άμεση επαφή του με τη Βιβλιοθήκη για την ικανοποίηση των αναγκών του.

Πρέπει τέλος να σημειωθεί ότι η σύγκριση των Απομακρυσμένων Χρήσεων μεταξύ των Βιβλιοθηκών είναι δύσκολη, καθώς είναι πιθανό τα είδη των Χρήσεων και των μεθόδων καταγραφής να ποικίλλουν από Βιβλιοθήκη σε Βιβλιοθήκη.

3. Συνολικές Χρήσεις (Total Uses)

Αφορά στη μέτρηση του συνολικού αριθμού χρήσεων του βιβλιογραφικού υλικού είτε αυτό προϋποθέτει φυσική παρουσία στη Βιβλιοθήκη είτε έμμεση (μέσω δηλαδή των Απομακρυσμένων Χρήσεων).

Συλλογή στοιχείων:

Για την καταμέτρηση των Συνολικών Χρήσεων που πραγματοποιήθηκαν στη Βιβλιοθήκη απαιτείται η πραγματοποίηση ερευνών Παρουσίας και Απομακρυσμένων Χρήσεων.

Ανάλυση στοιχείων:

Προκειμένου να μελετηθούν και να επεξεργαστούν τα στοιχεία που συλλέχθηκαν, κρίνεται σκόπιμο να αθροιστεί το ποσοστό της έρευνας Παρουσίας με εκείνο της έρευνας των Απομακρυσμένων Χρήσεων. Η καταγραφή των Συνολικών Χρήσεων είναι δυνατό να αφορά είτε σε μια συγκεκριμένη περίοδο έρευνας είτε σε μια έρευνα που πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια ενός έτους. Αυτό εξαρτάται από τη δειγματοληπτική περίοδο που καθορίστηκε στις έρευνες Παρουσίας και Απομακρυσμένων Χρήσεων.

4. Καταγραφή της Συχνότητας Χρήσης του εξοπλισμού της Βιβλιοθήκης (Facilities Use Rate)

Η συγκεκριμένη καταγραφή σχετίζεται με τον υπολογισμό του βαθμού χρήσης του εξοπλισμού και των χώρων της Βιβλιοθήκης.

Συλλογή στοιχείων:

Αρχικά, κρίνεται απαραίτητο να γίνει μια καταγραφή του εξοπλισμού που παρέχεται στη Βιβλιοθήκη. Στο σημείο αυτό πρέπει να τονιστεί ότι μας ενδιαφέρουν μόνο ο εξοπλισμός στον οποίο έχει πρόσβαση ο χρήστης και όχι εκείνος που χρησιμοποιείται π.χ. από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης.

Στη συνέχεια, αφού γίνει η παραπάνω καταγραφή (για την οποία η διάρθρωση της φόρμας ποικίλλει ανάλογα με τις προτιμήσεις κάθε Βιβλιοθήκης), προχωρούμε στον υπολογισμό του συνολικού αριθμού των χρήσεων του εξοπλισμού ανά κατηγορία.

Κατά τη διάρκεια της δειγματοληπτικής περιόδου κρίνεται σκόπιμο κάποιο μέλος του προσωπικού της Βιβλιοθήκης να περιφέρεται μέσα στο χώρο, ώστε να καταγράφει γρήγορα το είδος των χρήσεων του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται. Σημειωτέον ότι ενδιαφέρει ο υπολογισμός των χρήσεων του εξοπλισμού και όχι ο αριθμός των χρηστών.

Για τον προσδιορισμό της Συχνότητας Χρήσης όλου του εξοπλισμού κάθε χρονικής περιόδου, απαιτείται να διαιρεθεί ο αριθμός του εξοπλισμού που χρησιμοποιήθηκε, με τον αριθμό του διατιθέμενου εξοπλισμού ανά κατηγορία

Όσον αφορά τον ακριβή χρόνο συλλογής των στοιχείων, αυτός καθορίζεται ή πρέπει να καθορίζεται από το είδος των πληροφοριών που επιθυμούμε να έχουμε. Για παράδειγμα, αν θέλουμε να καθορίσουμε τη Συχνότητα Χρήσης του εξοπλισμού σε μια τυπική περίοδο, δεν έχουμε παρά να επιλέξουμε μια περίοδο αρκετών εβδομάδων μέσα στα εξάμηνα και όχι μέσα σε μια «νεκρή» περίοδο ή στο τέλος των εξαμήνων. Αν τώρα θέλουμε να εντοπίσουμε τη Συχνότητα Χρήσης του εξοπλισμού σε μια «πολυάσχολη» περίοδο, δεν έχουμε παρά να εντοπίσουμε την περίοδο αυτή και να πραγματοποιήσουμε τότε την έρευνά μας.

Μπορεί κανείς να διεκπεραιώσει τη διαδικασία συλλογής των στοιχείων της συγκεκριμένης έρευνας κατά τη διάρκεια ποικίλων συντόμων δειγματοληπτικών περιόδων, των οποίων τα στοιχεία καλό θα ήταν να συγκρίνονται μεταξύ τους (π.χ. συλλογή στοιχείων μιας εβδομάδας στην αρχή ενός εξαμήνου, μιας εβδομάδας στα μέσα ενός εξαμήνου και μιας άλλης εβδομάδας στα τέλη ενός εξαμήνου).

Ανάλυση στοιχείων:

Τα στοιχεία πρέπει να αναλυθούν με τέτοιο τρόπο ώστε να καθορίζονται οι πιθανότητες που έχει ένας χρήστης να βρει κάποιον από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης απασχολημένο και να καθορίζεται ο βαθμός χρήσης του παρεχομένου εξοπλισμού. Σημειωτέον ότι μια έρευνα αποτίμησης της συχνότητας χρήσης του εξοπλισμού της Βιβλιοθήκης δεν αντανακλά τα συνολικά αιτήματα των χρηστών. Για παράδειγμα, αν ένα φωτοτυπικό μηχάνημα είναι απασχολημένο, τότε ο χρήστης μπορεί να κάνει κάτι άλλο μέχρι να ελευθερωθεί το μηχάνημα, ή μπορεί να αποχωρήσει απογοητευμένος.

Ένα υψηλό ποσοστό χρήσης του εξοπλισμού υποδηλώνει ότι ένα συγκεκριμένο είδος εξοπλισμού χρησιμοποιείται περισσότερο από κάποιο άλλο. Ένα χαμηλό ποσοστό Συχνότητας Χρήσης του εξοπλισμού υποδηλώνει ότι ο εξοπλισμός της Βιβλιοθήκης δε χρησιμοποιείται πολύ ή ότι απαιτεί βελτίωση.

5. Υπολογισμός του ποσοστού χρήσης των σημείων παροχής Υπηρεσιών (Service Point Use)

Η έρευνα αυτή αποσκοπεί στον υπολογισμό του ποσοστού χρήσης των σημείων εκείνων (ή των χώρων) στους οποίους ολοκληρώνεται μια διαδικασία ικανοποίησης αιτήματος πληροφόρησης.

Η συγκεκριμένη έρευνα σχετίζεται με τον υπολογισμό του μέσου όρου των χρηστών σε ένα σημείο ή χώρο όπου παρέχεται μια υπηρεσία (π.χ. σημείο όπου ολοκληρώνεται μια διαδικασία δανεισμού, σημείο όπου ολοκληρώνεται μια διαδικασία Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης).

Συλλογή στοιχείων:

Η μέθοδος που χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό της Συχνότητας Χρήσης των σημείων παροχής Υπηρεσιών είναι πανομοιότυπη με εκείνη που χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό της Συχνότητας Χρήσης του εξοπλισμού. Ειδικότερα, κατά τη διάρκεια επιλεγμένων περιόδων μέλη του προσωπικού της Βιβλιοθήκης περιφέρονται μέσα στο χώρο καταγράφοντας τον αριθμό των χρηστών σε κάθε χώρο παροχής υπηρεσιών.

Ανάλυση στοιχείων:

Ενδιαφέρει η καταγραφή του αριθμού των ατόμων σε κάθε σημείο παροχής υπηρεσιών ανά ώρα. Οι μετρήσεις αυτές είναι δυνατό να αποδοθούν με τη μορφή γραφήματος.

Είναι επίσης δυνατό να υπολογιστεί ο μέσος όρος του αριθμού των χρηστών σε κάθε σημείο παροχής υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένου και του αριθμού των ατόμων που εξυπηρετήθηκαν, καθώς και εκείνων που περιμένουν να εξυπηρετηθούν.

Σε αντίθεση με την έρευνα υπολογισμού της Συχνότητας Χρήσης του εξοπλισμού, εδώ δεν είναι δυνατό να υπολογιστεί ο αριθμός των ατόμων του

προσωπικού που είναι απασχολημένο, εξαιτίας της ρευστότητας των αρμοδιοτήτων τους και της πιθανότητας εξυπηρέτησης περισσότερων του ενός χρηστών σε κάθε χρονική στιγμή.

6. Χρήση Κτιρίου μιας Βιβλιοθήκης (Building Use)

Η έρευνα αυτή αφορά στον υπολογισμό του μέσου αριθμού των ατόμων που υπάρχουν μέσα στο χώρο της Βιβλιοθήκης κάποια χρονική στιγμή και είναι σχεδόν πανομοιότυπη με την έρευνα Παρουσίας.

Συλλογή στοιχείων:

Κρίνεται σκόπιμη η επιλογή ενός ατόμου, το οποίο θα περιφέρεται εντός του χώρου της Βιβλιοθήκης για την καταμέτρηση όλων των χρηστών. Η μέθοδος αυτή παρουσιάζει πολλές ομοιότητες με τις μεθόδους συλλογής στοιχείων της Συχνότητας Χρήσης του εξοπλισμού και της Συχνότητας Χρήσης των σημείων παροχής Υπηρεσιών. Η διαφορά μεταξύ των μεθόδων αυτών έγκειται στο γεγονός ότι για να υπολογισθεί η Συχνότητα Χρήσης μιας Βιβλιοθήκης απαιτείται η καταγραφή του αριθμού όλων των χρηστών.

Ιδιαίτερη προσοχή κατά την συλλογή στοιχείων πρέπει να δοθεί στην αποφυγή καταγραφής του προσωπικού της Βιβλιοθήκης, (αφού μας ενδιαφέρουν μόνο οι χρήστες) και στον υπολογισμό όλων των χρηστών, ακόμη και εκείνων που βρίσκονται σε μη περίοπτα μέρη μέσα στη Βιβλιοθήκη. Γι' αυτό καλό θα ήταν το άτομο που θα επιλεγεί για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας αυτής να γνωρίζει πολύ καλά ποιά άτομα εργάζονται στη Βιβλιοθήκη (προκειμένου να αποφευχθεί το ενδεχόμενο καταγραφής τους), καθώς και ποιά είναι η χωροταξία της.

Όσον αφορά την ακριβή χρονική στιγμή διεξαγωγής της διαδικασίας συγκέντρωσης στοιχείων, αυτή εξαρτάται από το είδος των πληροφοριών που επιθυμούμε να συλλέξουμε. Προτείνεται ωστόσο η επιλογή μιας τυπικής περιόδου για τη διεξαγωγή της συγκεκριμένης έρευνας.

Ανάλυση στοιχείων:

Αθροίζουμε τον αριθμό των ατόμων που εισήλθαν στη Βιβλιοθήκη είτε σε καθημερινή βάση είτε ανά ώρα. Σημειωτέον ότι η καταμέτρηση των ατόμων ανά ώρα είναι πιο κατατοπιστική, ενημερωτική και πλήρης. Στη συνέχεια μπορούμε να προσδιορίσουμε τον μέσο όρο των ατόμων που έκαναν χρήση της Βιβλιοθήκης. Όλες οι καταγραφές είναι δυνατό να αποδοθούν γραφικά.

IV. Υπηρεσίες Πληροφόρησης (Information Services)

Οι συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των χρηστών για την εξεύρεση ενός καλύτερου και ταχύτερου τρόπου πρόσβασης στις πηγές των Βιβλιοθηκών, προβάλλουν την ανάγκη στελέχωσής τους με ειδικευμένα άτομα για την ικανοποίηση πληροφοριακών αναγκών. Απώτερος στόχος αυτής της στελέχωσης είναι η παροχή βοήθειας στους χρήστες, με σκοπό την ανίχνευση πληροφοριών μέσα από επαρκείς και αποδοτικές μεθόδους αναζήτησης.

Ο υπολογισμός του ποσοστού επιτυχίας των Υπηρεσιών Πληροφόρησης δεν είναι εύκολος. Είναι δύσκολο να μετρηθεί μια προσπάθεια που χρειάστηκε για την ικανοποίηση μιας πληροφοριακής ανάγκης και η αποτελεσματικότητα των Υπηρεσιών Πληροφόρησης. Κατά καιρούς έχουν προταθεί διάφορες μέθοδοι αποτίμησης των Υπηρεσιών αυτών, οι οποίες απαιτούν:

- ◆ *Απαρίθμηση των ειδών των Υπηρεσιών Πληροφόρησης που κάθε Βιβλιοθήκη διαθέτει.*
- ◆ *Αντικειμενική εκτίμηση του ποσοστού ακριβείας των πληροφοριών που παρέχονται από τους αρμοδίους.*
- ◆ *Αποτίμηση από τους βιβλιοθηκονόμους του είδους της πληροφόρησης που έδωσαν.*
- ◆ *Υποκειμενική αποτίμηση από το χρήστη του αποτελέσματος της πληροφόρησης.*

1. Διαδικασία Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης (Reference Transactions)

Η συγκεκριμένη διαδικασία απαιτεί την άμεση ή έμμεση επικοινωνία του χρήστη με κάποιο μέλος του προσωπικού της Βιβλιοθήκης, κατά την οποία ο χρήστης υποβάλλει ένα ή περισσότερα αιτήματα πληροφόρησης και ζητά την άμεση ικανοποίησή τους. Πρόκειται για αιτήματα με γνωστικό ή ερμηνευτικό περιεχόμενο ή για αιτήματα που είναι δυνατό να αφορούν στον τρόπο χρήσης μιας ή περισσότερων πηγών πληροφόρησης. Στις πηγές πληροφόρησης περιλαμβάνονται από τη μια μεριά το έντυπο ή μη πληροφοριακό υλικό της Βιβλιοθήκης, οι βάσεις δεδομένων, η παρουσίαση των καταλογογραφημένων αναγραφών και από την άλλη οι πηγές πληροφόρησης που υπάρχουν σε άλλες Βιβλιοθήκες και Υπηρεσίες Πληροφόρησης. Αιτήματα με διαφορετικό περιεχόμενο (π.χ. ζήτηση και παροχή βοήθειας για τον τρόπο λειτουργίας ενός φωτοτυπικού μηχανήματος κτλ.) δεν πρέπει να θεωρηθούν και να καταγραφούν ως μια διαδικασία Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης.

Συλλογή στοιχείων:

Πολλές Βιβλιοθήκες έχουν υιοθετήσει ποικίλες μεθόδους συλλογής στατιστικών στοιχείων για τις Υπηρεσίες Πληροφόρησης, οι οποίες σε γενικές γραμμές σχετίζονται με την καταμέτρηση και ομαδοποίηση των υποβαλλόμενων αιτημάτων πληροφόρησης, που είναι δυνατό να απαντηθούν είτε με την άμεση επαφή του χρήστη με τη Βιβλιοθήκη είτε μέσω τηλεφώνου ή επιστολής.

Για τη συλλογή στοιχείων της έρευνας Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης απαιτείται η επιλογή αρμοδίων ατόμων και η χρήση είτε μιας τυποποιημένης φόρμας είτε μιας φόρμας προσαρμοσμένης στις ανάγκες και απαιτήσεις κάθε Βιβλιοθήκης.

Επειδή οι διαδικασίες Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης είναι δυνατό να διεξαχθούν σε διαφορετικά κάθε φορά σημεία μέσα στο χώρο της Βιβλιοθήκης, κρίνεται απαραίτητο να ληφθούν υπόψη το καθένα από αυτά ξεχωριστά κατά τη διαδικασία συγκέντρωσης των στοιχείων.

Εκτός από την καταγραφή των Υπηρεσιών Πληροφόρησης με υψηλό ποσοστό δραστηριοτήτων πληροφόρησης (π.χ. Γραφείο Πληροφόρησης, Γραφείο Δανεισμού, Κέντρο Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης κ.ά.), πρέπει να υπολογιστούν σε μια έρευνα καταγραφής Αιτημάτων Πληροφόρησης κι εκείνες οι Υπηρεσίες που έχουν περιορισμένες δραστηριότητες πληροφόρησης.

Πρέπει οπωσδήποτε να υπογραμμιστεί η ανάγκη άμεσης ενημέρωσης του προσωπικού της Βιβλιοθήκης για το περιεχόμενο μιας διαδικασίας υπολογισμού της Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης. Πρέπει να γίνει σαφές εκ των προτέρων τι ακριβώς εννοούμε με τον όρο “Διαδικασία Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης”, τι είδους αιτήματα ικανοποιούνται σε μια τέτοια διαδικασία κτλ. Η διανομή παραδειγμάτων Αιτημάτων Πληροφόρησης στο προσωπικό της Βιβλιοθήκης θεωρείται καθοριστική για την ουσιαστικότερη και βαθύτερη κατανόηση της συγκεκριμένης διαδικασίας.

Προτείνονται δύο τρόποι καταγραφής των υποβαλλόμενων Αιτημάτων Πληροφόρησης:

I. Ετήσιος υπολογισμός:

Για να υπολογιστεί με ακρίβεια ο αριθμός των υποβαλλομένων αιτημάτων κατά τη διάρκεια ενός έτους, θεωρείται αναγκαίο να καταγράφονται τα αιτήματα αυτά στο τέλος της βάρδιας, της ημέρας, της εβδομάδας ή του μήνα και να αποτιμούνται ποιοτικά και ποσοτικά από το αρμόδιο προσωπικό της Βιβλιοθήκης. Μεγαλύτερο ποσοστό ακριβείας στην αποτίμηση επιτυγχάνεται, όταν το προσωπικό εκτιμά τα υποβαλλόμενα αιτήματα κατά τη λήψη τους.

II. Καθορισμός δειγματοληπτικής περιόδου:

Σε περίπτωση που κάποια Βιβλιοθήκη δεν επιθυμεί την καταγραφή των υποβαλλομένων αιτημάτων σε καθημερινή βάση, τότε μπορεί να επιλέξει μια συγκεκριμένη δειγματοληπτική περίοδο για τη συγκέντρωση των στοιχείων, τα οποία είναι συνήθως πιο ακριβή από εκείνα της καταμέτρησης σε καθημερινή βάση.

Η χρήση της μεθόδου αυτής προϋποθέτει την επιλογή μιας συγκεκριμένης περιόδου κατά τη διάρκεια της οποίας θα καταγράφεται ο αριθμός των υποβαλλομένων αιτημάτων. Δείχνεται ιδιαίτερη προτίμηση σε πολυάσχολες περιόδους (Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών), όχι όμως μεταξύ εξαμήνων ή σε περιόδους εξετάσεων ή διακοπών. Προτείνεται η συγκέντρωση στοιχείων κατά τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας, για μία ή, το προτιμότερο, δύο εβδομάδες.

Ανάλυση στοιχείων:

Μια Βιβλιοθήκη που καταγράφει όλα τα Αιτήματα Πληροφόρησης των χρηστών στη διάρκεια ενός έτους, δεν έχει παρά να αθροίσει τις ετήσιες αυτές καταγραφές. Στην περίπτωση τώρα που μια Βιβλιοθήκη προτιμά να υπολογίσει τον αριθμό των αιτημάτων που υποβλήθηκαν κατά τη διάρκεια μιας συγκεκριμένης δειγματοληπτικής περιόδου, προτείνεται να καταγραφούν τα εξής: Κατά τη διάρκεια των ___ εβδομάδων, η βοήθεια του γραφείου Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης δόθηκε Χ φορές.

Συμπεράσματα:

Ο αριθμός των Αιτημάτων Πληροφόρησης που ικανοποιήθηκαν αποτελεί δείκτη του ποσοστού χρήσης μιας Βιβλιοθήκης. Για παράδειγμα, ένας υψηλός αριθμός Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης σε συνδυασμό με ένα υψηλό ποσοστό Γενικής Ικανοποίησης του χρήστη, συνιστούν μια αρκετά ικανοποιητική παροχή Υπηρεσιών Πληροφόρησης. Ένας τώρα υψηλός αριθμός Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης σε συνδυασμό με ένα χαμηλό ποσοστό Γενικής Ικανοποίησης του χρήστη, υποδηλώνει μεν υπεραπασχόληση της εν λόγω Υπηρεσίας αλλά και αδυναμία ικανοποίησης των αναγκών των χρηστών. Ταυτόχρονα ένα χαμηλό ποσοστό Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης σε συνδυασμό με ένα χαμηλό ποσοστό Γενικής Ικανοποίησης του χρήστη, εκφράζει έντονα την ανάγκη μιας πιο ενεργούς παρέμβασης για βελτίωση των Υπηρεσιών Πληροφόρησης. Το γεγονός αυτό επιβάλλει μεταφορά του συγκεκριμένου γραφείου σε ένα πιο περίοπτο σημείο της Βιβλιοθήκης, διαφήμιση του γραφείου, ενθάρρυνση του προσωπικού στο να παρέχει τη βοήθειά του στους χρήστες και αύξηση των παρεχομένων υπηρεσιών.

2). Έρευνα Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης (Reference Satisfaction Survey)

Σε μια τέτοιου είδους έρευνα ζητείται από το χρήστη να:

- α) καταγράψει το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης (δηλ. ζητείται από το χρήστη να αναφέρει πόσο καλά απαντήθηκε μια ερώτηση που έκανε, πόσο σχετική και πλήρης ήταν η απάντηση που πήρε),
- β) καθορίσει την ποιότητα και την ποσότητα των υπηρεσιών που δόθηκαν από το προσωπικό (π.χ. πρόσφερε το προσωπικό τη βοήθειά του και τι είδους βοήθεια ήταν αυτή;),
- γ) καταγράψει τη συνολική εικόνα που παρουσίασε η Υπηρεσία Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης (δηλ. πόσο ικανοποιήθηκε ο χρήστης από την υπηρεσία αυτή;).

Η συγκεκριμένη έρευνα παρέχει στη Διεύθυνση της βιβλιοθήκης στοιχεία σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών από τις τρέχουσες Υπηρεσίες Πληροφόρησης. Στις υποχρεώσεις της Διεύθυνσης της Βιβλιοθήκης περιλαμβάνονται η μελέτη των στοιχείων αυτών και η προώθηση αλλαγών για την καλύτερη λειτουργία και οργάνωση της σχετικής υπηρεσίας.

Η αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Πληροφόρησης επηρεάζεται από ορισμένους παράγοντες όπως:

- ◆ *Το μέγεθος και το είδος της συλλογής που διαθέτει η συγκεκριμένη Υπηρεσία.*
- ◆ *Τα προσόντα και τις αρμοδιότητες του προσωπικού.*
- ◆ *Την οργάνωση και την ακριβή θέση του βιβλιογραφικού υλικού.*
- ◆ *Το είδος της τεχνολογικής-ηλεκτρονικής υποστήριξης που διαθέτει η συγκεκριμένη Υπηρεσία (π.χ. μικροϋπολογιστές, online υπηρεσίες, κ.ά.).*
- ◆ *Τη γενικότερη πολιτική οργάνωσης και λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.*
- ◆ *Το είδος των υποβαλλόμενων Αιτημάτων Πληροφόρησης.*

- ♦ *Τον τρόπο οικονομικής υποστήριξης της Βιβλιοθήκης.*
- ♦ *Το πόσο προσιτή είναι η Υπηρεσία Πληροφόρησης στο χρήστη (π.χ. μπορεί ο χρήστης εύκολα να εντοπίσει το γραφείο αυτό, ικανοποιεί το χρήστη το ωράριο λειτουργίας του και ο αριθμός του διαθέσιμου προσωπικού του; κ.ά.).*

Συλλογή στοιχείων:

Η όλη διαδικασία Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης είναι δυνατό να πραγματοποιηθεί σε ποικίλα σημεία της Βιβλιοθήκης, γεγονός που εξαρτάται από το είδος και τον αριθμό αιτημάτων, που ικανοποιούνται κάθε φορά μέσα σε αυτή (π.χ. Ικανοποίηση Αιτημάτων Δανεισμού, Ικανοποίηση Αιτημάτων γενικότερου πληροφοριακού περιεχομένου, Κέντρο Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης κ.ά.). Τα στοιχεία που συλλέγονται συντελούν στην αξιολόγηση του προσωπικού της συγκεκριμένης Υπηρεσίας ως συνόλου.

Πριν ξεκινήσει η διαδικασία συγκέντρωσης των στοιχείων της έρευνας, κρίνεται σκόπιμο να κληθεί το προσωπικό της Υπηρεσίας Πληροφόρησης σε σύσκεψη, προκειμένου να ενημερωθεί για τη σημασία της έρευνας, για τις ανάγκες της Υπηρεσίας και για τη διαδικασία συλλογής των στοιχείων της έρευνας. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να κατανοήσει το προσωπικό ότι αποτιμάται η συγκεκριμένη Υπηρεσία ως σύνολο και όχι τα άτομα που τη στελεχώνουν, καθώς και ο λόγος για τον οποίο πραγματοποιείται η αποτίμησή της.

Σε γενικές γραμμές εκτιμάται ότι θα χρειαστεί η διανομή περίπου 400 ερωτηματολογίων σε εκείνα τα άτομα, που επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη για να κάνουν χρήση της συγκεκριμένης Υπηρεσίας. Η επιστροφή 400 συμπληρωμένων ερωτηματολογίων δεν είναι εύκολη υπόθεση, καθώς οι Υπηρεσίες Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης των Βιβλιοθηκών χρησιμοποιούνται από ένα μικρό αριθμό χρηστών. Γι' αυτό το λόγο προτείνεται η διανομή των ερωτηματολογίων να διαρκέσει περίπου τρεις εβδομάδες ή και περισσότερο, καθώς υπάρχει το ενδεχόμενο οι ίδιοι χρήστες να επισκεφτούν την Υπηρεσία αυτή υποβάλλοντας κάθε φορά διαφορετικά αιτήματα.

Κατά τη διάρκεια της δειγματοληπτικής περιόδου ζητείται από το χρήστη να συμβάλλει στη βελτίωση της λειτουργίας της Υπηρεσίας Ικανοποίησης Πληροφόρησης μετέχοντας στη συγκεκριμένη έρευνα. Είναι πολύ πιθανό σε μερικούς από τους χρήστες να ζητηθεί να συμπληρώσουν παραπάνω από δύο ερωτηματολόγια, καθώς υπάρχει το ενδεχόμενο η άποψή τους για την Υπηρεσία αυτή να ποικίλλει (αν δηλ. κατά την πρώτη χρήση της Υπηρεσίας δεν απαντήθηκε το αίτημα ενός χρήστη, η εικόνα που θα σχημάτισε γι' αυτή θα είναι αρνητική. Αν όμως κάποια άλλη χρονική στιγμή υποβάλλει κάποιο άλλο αίτημα και το οποίο ικανοποιηθεί, τότε η εικόνα που θα σχηματίσει θα είναι εντελώς διαφορετική από την πρώτη). Υπενθυμίζεται ότι τα στοιχεία της έρευνας που θα συγκεντρωθούν αφορούν στην αποτελεσματικότητα των διαδικασιών Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης και όχι στον αριθμό των χρηστών που έκαναν χρήση της συγκεκριμένης Υπηρεσίας.

Ανάλυση στοιχείων:

Αρχικά, απαιτείται να γίνει καταγραφή του αριθμού όλων των πιθανών απαντήσεων που δόθηκαν σε κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου. Στη συνέχεια θεωρείται σκόπιμο να επανεξεταστούν τα συγκεντρωμένα ερωτηματολόγια πριν ταξινομηθούν, προκειμένου να εντοπιστούν προβλήματα που πιθανό να προέκυψαν από τη συμπλήρωσή τους. Αν ένα ερωτηματολόγιο παρουσιάζει ασαφής μορφή, δε μπορεί να ταξινομηθεί και κατά συνέπεια δεν είναι δυνατό να αξιοποιηθεί. Αν η απάντηση δεν είναι σαφής ή ο χρήστης έχει δώσει περισσότερες από μία απαντήσεις, ο ερευνητής σε καμιά περίπτωση δεν πρέπει να παρέμβει. Αν μια

απάντηση δεν είναι δυνατό να ταξινομηθεί έτσι όπως την έχει δώσει ο χρήστης, πρέπει να θεωρηθεί ότι η ερώτηση δεν απαντήθηκε. Αν ένα ερωτηματολόγιο δίνει την εντύπωση ότι ο χρήστης που το συμπλήρωσε δεν έκανε χρήση της Υπηρεσίας Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης, τότε το ερωτηματολόγιο δεν λαμβάνεται υπόψη.

Αν ο ερευνητής επιθυμεί να ταξινομήσει τις ερωτήσεις εκείνες που απαιτούν μια απάντηση με το «Γιατί;», δεν έχει παρά μελετήσει και να καταγράψει πόσες φορές έχει δοθεί η ίδια απάντηση στην ερώτηση αυτή.

Η ταξινόμηση μπορεί να γίνει είτε με τη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή, οπότε χρησιμοποιούνται και τα σχετικά στατιστικά πακέτα, είτε με το χέρι.

Συμπεράσματα:

Οι διαδικασίες αποτίμησης των Υπηρεσιών Ικανοποίησης Αιτημάτων Πληροφόρησης εξαρτάται από το αποτέλεσμα των διαδικασιών αυτών, τις προσδοκίες του χρήστη από τις συγκεκριμένες Υπηρεσίες, τις πηγές κάθε Βιβλιοθήκης, τη συμπεριφορά του προσωπικού, τη διαθεσιμότητα και τη σημασία για το χρήστη της ζητούμενης πληροφορίας.

Είναι γεγονός ότι πλήρης ικανοποίηση του χρήστη από τη συγκεκριμένη Υπηρεσία δεν μπορεί πάντοτε να υπάρξει, αφού πολλά από τα αιτήματα είναι δυνατό να μην μπορούν να ικανοποιηθούν.

ΜΟΝΑΔΑ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΣΤΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΑΠΑΝΤΩΝΤΑΣ ΣΤΙΣ
ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

* Αν δεν σκοπεύετε να απευθυνθείτε στην Υπηρεσία Πληροφόρησης, παρακαλώ σημειώστε εδώ __ και μην συνεχίζετε παρακάτω.

1. Πόσο σχετική είναι η απάντηση που δόθηκε στην ερώτησή σας;

εντελώς άσχετη					πλήρως σχετική
1	2	3	4	5	

2. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την απάντηση που πήρατε;

καθόλου ικανοποιημένοι					πολύ ικανοποιημένοι
1	2	3	4	5	

3. Πόσο πλήρης ήταν η απάντηση που πήρατε;

λίγο					πολύ
1	2	3	4	5	

4. Ήταν ικανοποιητική η βοήθεια που πήρατε από το προσωπικό της Υπηρεσίας Πληροφόρησης;

καθόλου ικανοποιητική					πολύ ικανοποιητική
1	2	3	4	5	

5. Γενικότερα, πόσο ικανοποιημένοι είστε;

καθόλου ικανοποιημένοι					υπερβολικά ικανοποιημένοι
1	2	3	4	5	

Γιατί; _____

6. Ποια είναι η ιδιότητά σας;

- 1. Προπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια
- 2. Μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια

- 3. Μέλος Διδακτικού προσωπικού
- 4. Ερευνητικό προσωπικό
- 5. Άλλο.....

7. Για ποιο σκοπό θα χρησιμοποιήσετε την πληροφορία που πήρατε;

- 1. Εργασία μαθήματος
- 2. Διδασκαλία
- 3. Έρευνα

- 4. Ενημέρωση για την τρέχουσα βιβλιογραφία
- 5. Διάφοροι λόγοι
- 6. Άλλος.....

ΆΛΛΑ ΣΧΟΛΙΑ: (σημειώστε παρακάτω)

3. Έρευνα αποτίμησης μιας online αναζήτησης (Online Search Evaluation)

Αφορά:

α) στο βαθμό ικανοποίησης του χρήστη από τον τρόπο παρουσίασης της αναζήτησης (υπάρχει το ενδεχόμενο ένας χρήστης να ζητήσει τη βοήθεια ατόμων από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης για την πραγματοποίηση μιας αναζήτησης. Στην περίπτωση αυτή μας ενδιαφέρει ο τρόπος συνεργασίας των ατόμων αυτών για την επιτυχία της αναζήτησης),

β) στο πόσο ικανοποιητικό είναι το αποτέλεσμα της αναζήτησης και

γ) στο βαθμό της γενικότερης ικανοποίησης του χρήστη από την αναζήτηση αυτή.

Με βάση νεώτερες έρευνες έχουν καταγραφεί τέσσερις παράγοντες, οι οποίοι είναι δυνατό να επηρεάσουν το βαθμό ικανοποίησης του χρήστη από μια online αναζήτηση:

α) Το αποτέλεσμα,

β) Ο τρόπος οργάνωσης της συγκεκριμένης Υπηρεσίας,

γ) Η λειτουργία της Βιβλιοθήκης ως σύνολο και

δ) Ο τρόπος αλληλεπίδρασης των ατόμων που θα βοηθήσουν το χρήστη σε μια online αναζήτηση.

Συλλογή στοιχείων:

Για να συλλεχθούν τα στοιχεία που σχετίζονται με την αποτίμηση μιας online αναζήτησης, απαιτείται προηγουμένως η διανομή των σχετικών ερωτηματολογίων στους χρήστες, οι οποίοι πρέπει να πεισθούν να τα συμπληρώσουν.

Σε γενικές γραμμές θα χρειαστούν περίπου 100 ερωτηματολόγια συμπληρωμένα. Για αυτό το λόγο προτείνεται η έρευνα να έχει ανάλογη διάρκεια.

Ανάλυση στοιχείων:

Για την ανάλυση των στοιχείων (όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενες αναλύσεις ερευνών), προτείνεται αρχικά να καταγραφεί ο αριθμός κάθε πιθανής απάντησης σε κάθε ερώτηση. Επιβάλλεται επίσης και η επανεξέταση των ερωτηματολογίων, πριν την ταξινόμηση, για τον εντοπισμό πιθανών προβλημάτων. (βλ. αναλύσεις στοιχείων άλλων ερευνών).

Η διεκπεραίωση της διαδικασίας ταξινόμησης των στοιχείων που συλλέχθηκαν είναι δυνατό να επιτευχθεί είτε με τη χρήση ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή, είτε με το χέρι. Και στις δύο πάντως περιπτώσεις ακολουθείται η ίδια διαδικασία ανάλυσης. Η διαφορά έγκειται στο γεγονός ότι ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής επιτρέπει επιπρόσθετες αναλύσεις ευκολότερα και ταχύτερα.

ΜΟΝΑΔΑ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ ΜΙΑΣ ONLINE ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΚΑΤΑΓΡΑΨΤΕ ΤΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ Σας ΑΠΟ ΜΙΑ ONLINE ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ.

1. Κατά πόσο νομίζετε ότι κατανοήθηκε το είδος της αναζήτησής σας από το αρμόδιο προσωπικό;

καθόλου					πολύ
1	2	3	4	5	

2. Πόσο ικανοποιητική θεωρείτε ότι ήταν η μέθοδος επιλογής των κατάλληλων βάσεων δεδομένων και χρήσης των σχετικών όρων για την απόκτηση μιας πληροφορίας;

καθόλου ικανοποιητική				πολύ ικανοποιητική
1	2	3	4	5

3. Πόσο σχετική νομίζετε ότι ήταν η πληροφορία που σας δόθηκε;

καθόλου σχετική				πολύ σχετική
1	2	3	4	5

4. Καθορίστε το ποσοστό ικανοποίησής σας από την πληροφορία που σας δόθηκε.

καθόλου ικανοποιητικό				πολύ ικανοποιητικό
1	2	3	4	5

* Αν δεν ικανοποιηθήκατε από την πληροφορία που σας δόθηκε, παρακαλώ σημειώστε εδώ: __Πολύ λίγο__ Πάρα πολύ

5. Κατά πόσο ήταν επίκαιρη η πληροφορία που πήρατε;

καθόλου				πολύ
1	2	3	4	5

6. Πόσος χρόνος απαιτήθηκε για την παροχή της βιβλιογραφίας που ζητήσατε;

αρκετός
χρόνος

1

2

3

4

καθόλου
χρόνος

5

7. Γενικότερα πόσο ικανοποιημένοι είστε από την online αναζήτησή σας;

καθόλου
ικανοποιημένοι

1

2

3

4

πολύ
ικανοποιημένοι

5

Γιατί; _____

8. Ποια είναι η ιδιότητά σας;

__1. Προπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια

__2. Μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια

__3. Μέλος Διδακτικού προσωπικού

__4. Ερευνητικό προσωπικό

__5. Άλλο.....

7. Για ποιο ακριβώς σκοπό θα χρησιμοποιήσετε την πληροφορία που πήρατε;

__1. Εργασία μαθήματος

__2. Διδασκαλία

__3. Έρευνα

__4. Ενημέρωση για την τρέχουσα βιβλιογραφία

__5. Διάφοροι λόγοι

__6. Άλλος.....

ΆΛΛΑ ΣΧΟΛΙΑ: (σημειώστε παρακάτω)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Πινακοποίηση Στοιχείων Έρευνα Χρήσης Κτιρίου

Βιβλιοθήκη:

Ημερομηνία:

Χώρος Βιβλιοθήκης	Αριθμός Χρηστών											
	Ωρα:	Ωρα:	Ωρα:	Ωρα:	Ωρα:	Ωρα:	Ωρα:	Ωρα:	Ωρα:	Ωρα:	Ωρα:	Ωρα:
Σύνολο												

Μέσος Αριθμός Χρηστών: _____

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Nancy A. Van House, Beth T. Weil, Charles R. McClure. *Measuring Academic Library Performance*. Chicago and London: American Library Association, 1990.

Altman, Ellen, Ernest R. DeProspero, Philip M. Clark, and Ellen Connor Clark. *A Data Gathering and Instructional Manual for Performance Measures in Public Libraries*. Chicago: Celadon Press, 1976.

American Library Association. Association of College and Research Libraries. ULS University Library Standards Review Committee. "Standards for University Libraries: Evaluation of Performance." *College and Research Libraries News* 50, no. 8 (1989): 679-91.

Babbie, Earl R. *Survey Research Methods*. Belmont, Calif.: Wadsworth Publishing Corp., 1973.

Burns, Robert W., Jr. "Library Use as a Performance Measure: Its Background and Rationale." *Journal of Academic Librarianship* 4, no. 1 (1978): 4-11.

Center for Education Statistics. *Library Statistics of Colleges and Universities*, 1985. Chicago: Association of College and Research Libraries, American Library Association, 1987.

Christiansen, Dorothy E., C. Roger Davis, and Jutta Reed-SCOTT. "Guide to Collection Evaluation through Use and User Studies." *Library Resources and Technical Services* 27, no. 4 (1983): 432-40.

Du Mont, Rosemary Ruhig, and Paul F. Du Mont. "Measuring Library Effectiveness: A Review and an Assessment." In *Advances in Librarianship*, ed. Michael H. Harris, vol. 9, 103-41. New York: Academic Press, 1979.

Goodall, Deborah. "Performance Measurement: A Historical Perspective." *Journal of Librarianship* 20, no. 2 (1988): 128-44.

Katzer, Jeffrey. "The Evaluation of Libraries: Considerations from a Research Perspective." *Drexel Library Quarterly* 13, no. 3 (1977): 84-101.

Molyneux, Robert E. *ACRL University Library Statistics 1987-88*. Chicago: American Library Association, 1989.

Schrader, Alvin M. "Performance Standards for Accuracy in Reference and Information Services: The Impact of Unobtrusive Measurement Methodology." *Reference Librarian*, no. 11 (Fall/Winter 1984): 197-214.

Tagliacozzo, Renata. "Estimating the Satisfaction of Information Users." *Bulletin of the Medical Library Association* 65, no. 2 (1977): 243-48.

White, Howard. "Measurement at the Reference Desk." *Drexel Library Quarterly* 17, no. 1 (1981): 3-35.

Wilson, T. D. "A Case Study in Qualitative Research?" *Social Science Information Studies* 1, no. 4 (1981b): 241-46.

Zweizig, Douglas, and Eleanor Jo Rodger. *Output Measures for Public Libraries*. Chicago: American Library Association, 1982.

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ
ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
Β' ΚΟΙΝΟΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΤΗΡΙΞΗΣ



Συγχρηματοδότηση: Ευρωπαϊκή
Επιτροπή, Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, Δ/νση V
& Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής
Ανάπτυξης, Δ/νση XVI

HELLENIC ACADEMIC
HEAL LIBRARIES LINK
ΔΙΚΤΥΟ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ



ΜΟΝΑΔΑ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ