

Διασφάλιση της Ποιότητας στις Υπηρεσίες Πληροφόρησης

Τμήμα Αρχειονομίας – Βιβλιοθηκονομίας
Ιόνιο Πανεπιστήμιο

Πέτρος Κωσταγιόλας
λέκτορας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο
pkostagiolas@ionio.gr
(26610-87402 & 6944 456336)

Κέρκυρα
Ακαδημαϊκό Έτος 2012-2013

Χρηματοδότηση

Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.

Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.

Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Άδειες Χρήσης

Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται
σε άδειες χρήσης Creative Commons



Ικανοποίηση Χρηστών (satisfaction)

&

Ποιότητα Υπηρεσιών (servqual)

Βασικές Αρχές Εμπειρικής Έρευνας και
παραδείγματα

Παρουσίαση του ζητήματος ...

- z *Αναγκαιότητα Μέτρησης ικανοποίησης***
 - z Δείκτης απόδοσης της υπηρεσίας πληροφόρησης.
 - z Ευκαιρίες βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών πληροφόρησης
 - z Υποκίνηση προσωπικού υπηρεσίας πληροφόρησης
 - z Ποσοτικοποίηση της αντίληψης των χρηστών για την υπηρεσία πληροφόρησης

- z *Πλεονεκτήματα μέτρησης της ικανοποίησης:***
 - y Σαφής καθορισμός ενεργειών βελτίωσης
 - y Αμφίδρομη επικοινωνία με τον χρήστη
 - y Αύξηση της παραγωγικότητας

Διάκριση Ερευνών

z **Ποιοτικές Έρευνες**

- z Συνεντεύξεις σε βάθος (in depth interview)
- z Ομάδες Συζήτησης (focus group)
- z Παρατηρήσεις (observations)
- z Συμβουλευτικές Ομάδες (advisory groups)

z **Ποσοτικές Έρευνες**

- y Ταχυδρομικές Έρευνες
- y Τηλεφωνικές Έρευνες
- y Ηλεκτρονικές Έρευνες
- y Προσωπικές Έρευνες

Βασικές Αρχές

- **Βασική Διάκριση Μεθόδων**

Ερωτηματολόγια versus Δομημένες Συνεντεύξεις

- Η επιλογή των Ερωτηματολογίων αποτελεί πιθανή ερευνητική μέθοδο διότι:
 - Απαιτούνται περιορισμένες πηγές πληροφοριών και πόροι
 - Εξασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα αποτελεσμάτων
 - Παρέχεται η δυνατότητα επιβεβαίωσης των αποτελεσμάτων

Τύποι Ερευνητικών Ερωτήσεων

- **Ανοιχτές Ερωτήσεις:** *Τίθενται σε ρέοντα λόγο και παρέχεται επαρκής χώρος για την απάντηση:*
 - **Πλεονεκτήματα:** Ελευθερία έκφρασης, αποφυγή προκατάληψης, δυνατότητα αιτιολόγησης
 - **Μειονεκτήματα:** Χρονοβόρα διαδικασία αποκωδικοποίησης των απαντήσεων
- **Κλειστές Ερωτήσεις:** Οι απαντήσεις είναι μονολεκτικές ή ο ερωτώμενος επιλέγει από συγκεκριμένες επιλογές:
 - **Πλεονεκτήματα:** Χρόνος απαντήσεων & ευκολία αποκωδικοποίησης
 - **Μειονεκτήματα:** Προκατάληψη & Έλλειψη Αιτιολόγησης

Καλές Πρακτικές «Κατασκευής» Ερευνητικών Ερωτήσεων

1. Σαφής Διατύπωση & χρήση απόλυτων εννοιών
2. Σύντομες Μονοδιάστατες Διατυπώσεις
3. Οι προτεινόμενες απαντήσεις καλύπτουν όλες τις απαντήσεις
4. Αποφυγή ερωτήσεων σχετιζόμενων με προσωπικά θέματα & υποθετικών ερωτήσεων
5. Αποσύνδεση Ερωτήσεων με το επίπεδο κατάρτισης του ερωτώμενου

Διαμόρφωση & ομαδοποίηση Ερευνητικών Ερωτήσεων

1. Μελέτη της βιβλιογραφίας για το πεδίο έρευνας
2. Αρχική Συνέντευξη με ομάδα απολύτως σχετική με το θέμα της έρευνας
3. Ομαδοποίηση Ερωτήσεων σε κατηγορίες και ομαλή μετάβαση με σύνδεση μεταξύ των ερωτήσεων
4. Απλές ερωτήσεις στην αρχή και σύνθετες ή/και σημαντικές ερωτήσεις στο τέλος
5. Δημογραφικά στοιχεία στο τέλος του ερωτηματολογίου (σύγχρονη αντίληψη)
6. Εισαγωγή Ερωτήσεων Ελέγχου: Ερωτήσεις τίθενται με διαφορετική διατύπωση μέσα στο ερωτηματολόγιο

Τρόποι Διακίνησης Ερωτηματολογίων

- **Άμεση & Έμμεση Συμπλήρωση**
 - Απευθείας από τον ίδιο τον ερωτώμενο
 - Ο ερευνητής θέτει ερωτήσεις και συμπληρώνει τις απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο
- **Συμπλήρωση με συζήτηση**
 - **Κίνδυνος:** Η άρνηση συμμετοχής των επιλεγμένων ατόμων του δείγματος
- **Με Αλληλογραφία**
 - **Κίνδυνος:** Ο αυξημένος αριθμός αναπάντητων ερωτηματολογίων
- **Με τηλεφωνική συνέντευξη**
 - **Κίνδυνος:** Ο αριθμός των συνδρομητών δεν αντιπροσωπεύει τον πληθυσμό

Κλίμακες Μέτρησης & Πρακτικές Μορφοποίησης Ερωτηματολογίων

- **Λεκτική Κλίμακα:** 2 (ΝΑΙ ή ΟΧΙ) ή 5 κατηγορίες στις οποίες δίδεται και η μέση τιμή.
- **Αριθμητική Κλίμακα:** 5 ή 7 κατηγορίες στις οποίες κάθε τιμή αντιστοιχεί με έναν βαθμό συμφωνίας με την ερώτηση.
- **Εύρος Ερωτηματολογίου:** Το πολύ 4 σελίδες ή 100 ερωτήσεις θεωρείται καλό (δεν υπάρχει περιορισμός).
- **Περιεχόμενο Ερωτηματολογίου:** Οι ερωτήσεις θα πρέπει να προκαλούν το ενδιαφέρον του συμμετέχοντα.
- **Κλίμακες Μέτρησης:** Ενιαία κλίμακα ερωτηματολογίου
- **Μορφή Ερωτηματολογίου:** Μορφή φιλικού φυλλαδίου.
- **Αρίθμηση Ερωτήσεων:** Συνέχεια στην αρίθμηση των ερωτήσεων.
- **Διαστήματα μεταξύ των ερωτήσεων:** Ευανάγνωστες ερωτήσεις.
- **Επιστολή Ενημέρωσης:** Προηγείται του Ερωτηματολογίου
- **Συνοδευτική Επιστολή:** Εξηγείται τι ερευνάται, δίδονται οδηγίες συμπλήρωσης, στοιχεία έρευνας και ερευνητή

■ Ονομαστική κλίμακα (nominal scale)

Αγαμος

1

Νυμφευμένος

2

Διαζευγμένος

3

■ Βαθμωτή κλίμακα (ordinal scale)

A

Λίγο ικανοποιημένος

1

B

Ικανοποιημένος

2

C

Πολύ ικανοποιημένος

3

■ Κλίμακα διαστήματος (interval scale)

Δώστε σε μια κλίμακα 1-10 το βαθμό ικανοποίησής σας από το προϊόν ____:

■ Κλίμακα αναλογίας (ratio scale)

Δώστε σε μια κλίμακα 0-100% το βαθμό ικανοποίησής σας από το προϊόν ____:

Καθόλου ικανοποιημένος 0% ————— 100% Απόλυτα ικανοποιημένος

■ Απόδοση (performance)

Ανεπαρκής απόδοση

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Εξαιρετική απόδοση

■ Επιβεβαίωση (confirmation)

Πολύ χειρότερα απ' ότι φανταζόμουν

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Πολύ καλύτερα απ' ότι φανταζόμουν

■ Αίσθημα ικανοποίησης (satisfaction feeling)

<i>Απόλυτη απέλαση</i>	Πολύ δυσαρεστημένος	Κάπως δυσαρεστημένος	Ελάχιστα δυσαρεστημένος	Τίποτα από τα δύο	Ελάχιστα ικανοποιημένος	Κάπως ικανοποιημένος	Πολύ ικανοποιημένος
	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
<i>Συναισθηματική κατάσταση</i>	Νύχτα απείθεια	Δυστηχομένος	Δυσανεστημένος	Με ανήμεστα συναισθήματα	Ικανοποιημένος	Ευχαριστημένος	Ενθουσιασμένος
	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

■ Αποτέλεσμα ικανοποίησης (satisfaction outcome)

Πόσο πιθανό θεωρείτε να προτιμήσετε ξανά το προϊόν ___;

Σε καμία περίπτωση 1 2 3 4 5 6 7 Σίγουρα

■ Λεκτικές κλίμακες (verbal scales)

Απόλυτα ικανοποιημένος	Πολύ ικανοποιημένος	Ικανοποιημένος	Λίγο ικανοποιημένος	Καθόλου ικανοποιημένος
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■ Αριθμητικές κλίμακες (numeric scales)

Καθόλου ικανοποιημένος	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	Απόλυτα ικανοποιημένος
Καθόλου ικανοποιημένος	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	Απόλυτα ικανοποιημένος

■ Γραφικές κλίμακες (pictorial scales)

				
Απόλυτα ικανοποιημένος	Πολύ ικανοποιημένος	Ικανοποιημένος	Λιγότερο ικανοποιημένος	Δυσανεστημένος

Κλίμακα εννοιολογικών διαφορών (semantic differential response scale)

Πολύ προσιτός	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πολύ απρόσιτος
Πολύ γρήγορος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πολύ αργός
Πολύ ευχάριστος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πολύ δυσάρεστος

Κλίμακες Likert

Συμφωνώ απόλυτα	<input type="checkbox"/>	Συμφωνώ	<input type="checkbox"/>	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	<input type="checkbox"/>	Διαφωνώ	<input type="checkbox"/>	Διαφωνώ απόλυτα	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	---------	--------------------------	---------------------------	--------------------------	---------	--------------------------	-----------------	--------------------------

Προβλήματα & Λάθη στην διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης

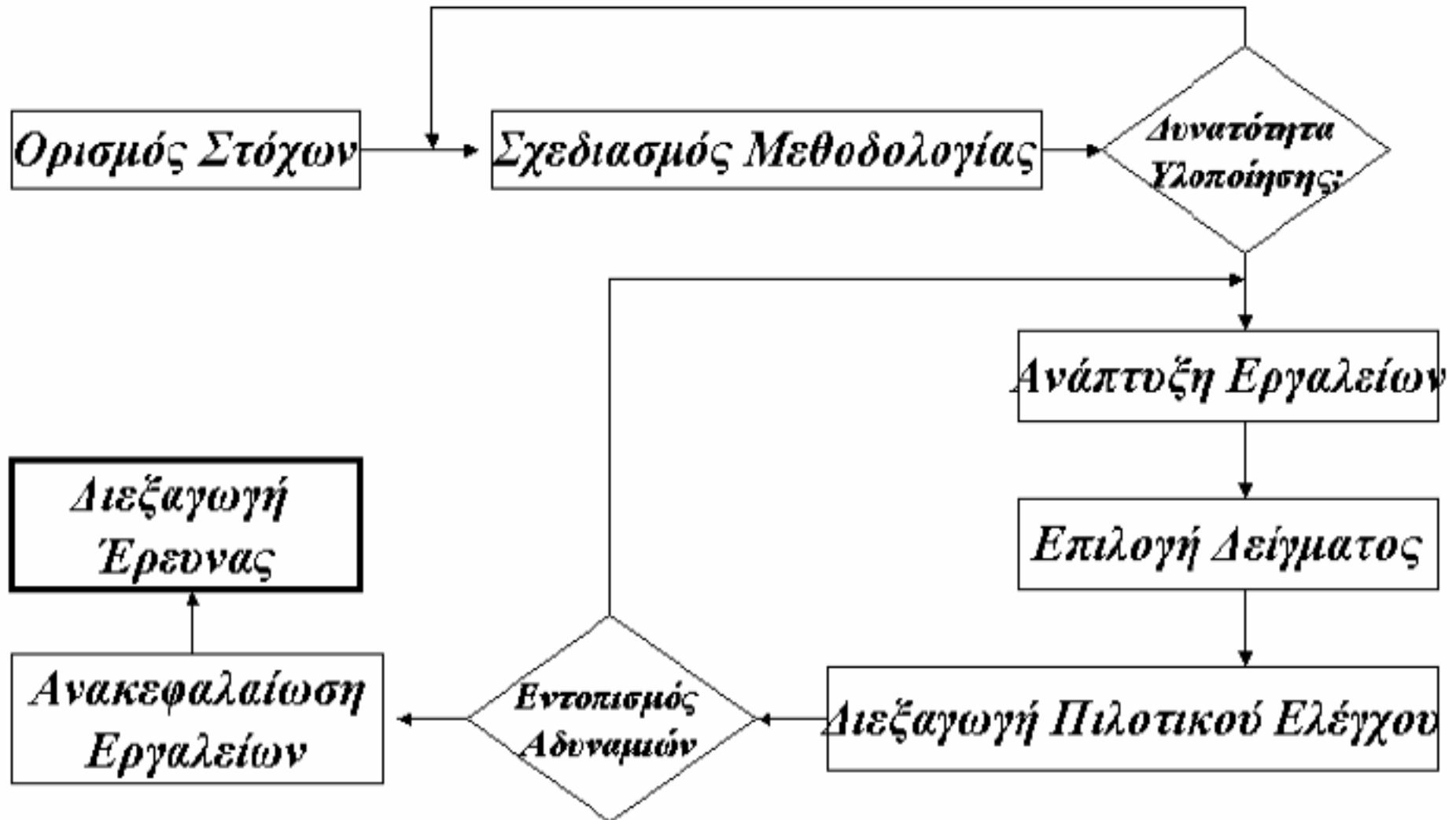
z *Συνηθέστερα λάθη*

- y Επιλογής δείγματος
- y Λάθη Ερωτώμενων
- y Λάθη Ερωτηματολογίου
- y Λάθη Διακίνησης & Ανάλυσης Ερωτηματολογίου

y *Προβλήματα Διεξαγωγής ερευνών*

- y Συμμετοχής χρηστών
- y Χρόνος διεξαγωγής έρευνας
- y Κόστος διεξαγωγής έρευνας

Διάγραμμα Έρευνας με Ερωτηματολόγιο



Παράδειγμα από τον Ελληνικό Χώρο

- Το Ερωτηματολόγιο...
- Ή έκθεση αποτελεσμάτων...

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ & ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΠΑΤΡΩΝ - 1999

Δομή Εμπειρικής Έρευνας και Ποσοτικών Εκτιμήσεων

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	10
2.	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	12
2.1	Ανάλυση Πληθυσμού Πανεπιστημίου Πατρών	12
2.2	Δειγματοληψία	15
2.3	Μέσο συλλογής υλικού	17
	Ερωτηματολόγιο	18
2.4	Διαδικασίες συλλογής υλικού	25
2.1	Στατιστική ανάλυση	26
3.	ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	27
3.1	Κατανομή του δείγματος κατά γνωστικό αντικείμενο	28
3.2	Συχνότητα Επίσκεψης στους χώρους της ΒΥΠ	32
3.3	Χρήση άλλων βιβλιοθηκών	38
	Χρήση Τμηματικών Βιβλιοθηκών	38
	Χρήση Εξωτερικών Βιβλιοθηκών	44

Εισαγωγή στην εμπειρική διερεύνηση και σκοπός ποσοτικής έρευνας

Η αξιολόγηση υπηρεσιών θεωρείται μια διαδικασία ζωτικής σημασίας, ένα απαραίτητο εργαλείο για το σχεδιασμό και ανάπτυξη μιας υπηρεσίας πληροφόρησης, στην πρόκληση για την αναθεώρηση του παραδοσιακού της ρόλου και την ένταξή της στον 21^ο αιώνα.

Στην παρούσα έρευνα επιλέχθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου, ως η καταλληλότερη, για τη διερεύνηση των επιθυμητών εμπειρικών δεδομένων. Κατά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου λήφθηκαν υπόψη οι βασικές αρχές σχεδιασμού αλλά και οι βασικές αρχές επικοινωνίας, έτσι ώστε να είναι όσο το δυνατό πιο σαφή τα ζητούμενα στοιχεία και πιο αξιόπιστα τα αποτελέσματα.

Βασικός σκοπός της έρευνας ήταν να συλλεχθούν πληροφορίες σχετικά: 1. με το αν και σε τι ποσοστό ο εξεταζόμενος πληθυσμός γνωρίζει τις υπηρεσίες, επιτόπιες και ηλεκτρονικές, που παρέχει η ΒΥΠ, 2. με το ποιος είναι ο συνολικός αριθμός χρηστών της ΒΥΠ και σε τι ποσοστό αυτοί χρησιμοποιούν την κάθε υπηρεσία, και 3. με την ποιότητα παροχής τους, έτσι όπως αυτή εκτιμάται από τους ίδιους τους χρήστες της ΒΥΠ. Επίσης, συγκεντρώθηκαν χρήσιμα δεδομένα σχετικά με: 1. το ποιες υπηρεσίες θεωρούν οι χρήστες μέγιστης σημασίας, ώστε να καλύπτουν καλύτερα τις εκπαιδευτικές, ακαδημαϊκές και ερευνητικές τους ανάγκες αλλά και 2. Ποιες νέες ενέργειες - υπηρεσίες θεωρούνται περισσότερο σημαντικές, για μελλοντική εφαρμογή τους από τη ΒΥΠ.

Μεθοδολογία

2.1 Ανάλυση Πληθυσμού Πανεπιστημίου Πατρών

Κατά την διάρκεια της έρευνας (Άνοιξη 1999) στο Πανεπιστήμιο Πατρών λειτουργούσαν 18 τμήματα με συνολικό "Ακαδημαϊκό" (Μέλη ΔΕΠ, προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί φοιτητές) πληθυσμό να ξεπερνά, σύμφωνα με τα αρχεία των γραμματειών και τα κατά καιρούς στοιχεία που δημοσιοποιούνται, τα 17.000 άτομα.

Για τις ανάγκες της έρευνας επιλέχθηκε η παρακάτω κατηγοριοποίηση του πληθυσμού :

α) σύμφωνα με την ακαδημαϊκή ιδιότητά του :

- Μέλη ΔΕΠ όλων των βαθμίδων (ΔΕΠ)
- Μεταπτυχιακοί φοιτητές (ΜΦ)
- Προπτυχιακοί φοιτητές (Φ)

β) σύμφωνα με το τμήμα στο οποίο ανήκουν :

- Πολιτικών Μηχανικών (Π-Μ)
- Χημικών Μηχανικών (Χ-Μ)
- Μηχανολόγων & Αεροναυπηγών Μηχανικών (Μ-Μ)
- Ηλεκτρολόγων Μηχανικών & Τεχνολογίας Υπολογιστών (Η-Μ)
- Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Η-Υ)
- Μαθηματικών (ΜΑ)
- Φυσικής (ΦΥ)
- Χημείας (ΧΗ)
- Γεωλογίας (ΓΕΩ)
- Βιολογίας (ΒΙ)
- Ιατρικής (ΙΑΤ)
- Φαρμακευτικής (ΦΑΡ)
- Παιδαγωγικής Δημοτικής Εκπαίδευσης (ΠΤΔΕ)
- Νηπιαγωγών (ΝΗΠ)
- Φιλολογίας (ΦΙΛ)
- Θεατρικών Σπουδών (ΘΕΑ)
- Γενικό Τμήμα (ΓΕΝ)

Αν εξαιρέσουμε τις κατηγορίες των μελών ΔΕΠ και των Μεταπτυχιακών Φοιτητών όπου τα διαθέσιμα στοιχεία ήταν σχετικά προσβάσιμα, αξιόπιστα και ταξινομήσιμα, η συγκέντρωση αντίστοιχων στοιχείων για τους Προπτυχιακούς φοιτητές ήταν εξαιρετικά επίπονη και αμφιβόλου αξιοπιστίας για διάφορους λόγους (μεγάλος και απροσδιόριστος αριθμός "ανενεργών" φοιτητών, ανεπαρκή μηχανογραφημένα στοιχεία κλπ). Για τον σχετικά ακριβή και έγκυρο προσδιορισμό του συνολικού πληθυσμού των προπτυχιακών φοιτητών που αποτελούν πιθανούς "χρήστες" της ΒΥΠ, προτιμήθηκε η επιλογή μόνο των "ενεργών" φοιτητών, δηλαδή των φοιτητών εκείνων που είναι εγγεγραμμένοι στα κανονικά έτη σπουδών κάθε τμήματος, αγνοώντας όλους τους φοιτητές επί πτυχίω.

ΠΙΝΑΚΑΣ Α.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ "ΕΝΕΡΓΟΥ" ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΠΑΤΡΩΝ

	ΤΜΗΜΑ	ΜΕΛΗ ΔΕΠ	ΜΦ	ΦΟΙΤΗΤΕΣ (Φ)						Σύνολο	ΣΥΝΟΛΟ
				1 ^ο έτος	2 ^ο έτος	3 ^ο έτος	4 ^ο έτος	5 ^ο έτος	Επί Πτυχίω		
1.	Π - Μ	30 + 7	60	169	141	138	119	125		692	789
2.	Χ - Μ	23 + 10	91	104	68	83	62	67		384	508
3.	Μ - Μ	42 + 7	142	183	134	137	128	112		694	885
4.	Η - Μ	45 + 11	219	186	157	160	148	131		782	1.057
5.	Η - Υ	19	152	156	120	119	128	116		639	810
6.	ΜΑ	48 + 1	72	283	173	187	182			825	946
7.	ΦΥ	51 + 1	65	-	-	-	-			641	758
8.	ΧΗ	40 + 1	184	121	95	76	77			369	594
9.	ΓΕΩ	21 + 1	106	101	41	40	30			212	340
10.	ΒΙ	47 + 1	88							369	505
11.	ΙΑΤ	116 + 7	85+220	158	127	114	124	114	111 (6 ^ο έτος)	747	1.175
12.	ΦΑΡ	16	38	78	24	44	26	26	21	217	271
13.	ΠΤΔΕ	25 + 3	31	-	-	-	-	-	-	452	511
14.	ΝΗΠ	19 + 2	33	171	82	71	68			393	447
15.	ΦΙΛ	7	-	150	120	-	-	-	-	270	277
16.	ΘΕΑ	5 + 3	-	68	46	28	29	-	27	198	206
17.	ΟΙΚ	14	14	228	100	116	84			528	556
18.	ΓΕΝ	15	-							-	15
ΣΥΝΟΛΟ		638	1.600							8.412	10.650

Δειγματοληψία: αντιπροσώπευση

Η διαδικασία σχεδιασμού του δείγματος μιας έρευνας αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της. Το μέγεθος και οι ιδιότητες (θέση, ομαδοποιήσεις, συμπεριφορά και ανάγκες) του συνολικού πληθυσμού, η μέθοδος δειγματοληψίας καθώς και το βέλτιστο μέγεθος του δείγματος είναι οι κυριότερες παράμετροι της διαδικασίας.

Για την παρούσα έρευνα επιλέχθηκε ένα κανονικά κατανομημένο τυχαίο δείγμα από το σύνολο του εξεταζόμενου πληθυσμού, με την μέθοδο της στρωματογραφικής τυχαίας δειγματοληψίας. Στρώματα του δείγματος αποτέλεσαν οι ιδιότητες των χρηστών εντός της Πανεπιστημιακής κοινότητας (Μέλη ΔΕΠ, Μεταπτυχιακοί φοιτητές και Προπτυχιακοί φοιτητές) και υποστρώματα τα τμήματα του Πανεπιστημίου Πατρών. Το μέγεθος του δείγματος συνολικά και κατά στρώμα επιλέχθηκε με βασικό κριτήριο την μεγαλύτερη αξιοπιστία και εγκυρότητα των αποτελεσμάτων σε σχέση με τον απαιτούμενο χρόνο και τα πρακτικά προβλήματα συγκέντρωσης πληροφοριών για κατηγορίες πληθυσμού (π.χ. συγκέντρωση στοιχείων προπτυχιακών φοιτητών από τις γραμματείες των τμημάτων).

Με βάση τον συνολικό "ενεργό" ακαδημαϊκό πληθυσμό του Πανεπιστημίου Πατρών όπως ορίστηκε στη προηγούμενη παράγραφο, επιλέχθηκε ένα τυχαίο δείγμα από όλα τα στρώματα και "υποστρώματα", που αντιπροσώπευε το 10% των μελών του διδακτικού, επιστημονικού και ερευνητικού προσωπικού (ΔΕΠ), το 10% των μεταπτυχιακών φοιτητών (ΜΦ) και περίπου το 2.5% των «ενεργών» φοιτητών (Φ) του Πανεπιστημίου. Η επιλογή μικρότερου ποσοστού για τους προπτυχιακούς φοιτητές έγινε, αφ' ενός λόγω του μεγάλου πληθυσμού και αφ' ετέρου λόγω έλλειψης έγκυρων ή επαρκών στοιχείων σχετικά με το πραγματικό καθεστώς φοίτησης μεγάλου αριθμού από αυτούς (φοιτητές επί πτυχίω για πολλά χρόνια). Για το λόγο αυτό επιλέχθηκαν μόνο οι "ενεργοί φοιτητές" και απορρίφθηκαν οι επί πτυχίω.

Δειγματοληψία: τυχαιότητα

Για την επιλογή του δείγματος χρησιμοποιήθηκαν αλφαβητικοί ονομαστικοί κατάλογοι για κάθε κατηγορία πληθυσμού (ΔΕΠ, ΜΦ, Φ), σύμφωνα με στοιχεία των υπηρεσιών και των γραμματειών των τμημάτων του Πανεπιστημίου, οι οποίοι ταξινομήθηκαν, αριθμήθηκαν και καταχωρήθηκαν σε ειδικό randomizer πρόγραμμα (Research Randomizer v.1.5, Social Psychology Network, USA, <http://www.randomizer.org>) ώστε να επιλεγεί το δείγμα σύμφωνα με τα παραπάνω ποσοστά κατά ιδιότητα και κατά τμήμα. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να σημειωθεί ότι στο στάδιο συλλογής στοιχείων από τις διάφορες υπηρεσίες και γραμματείες αντιμετωπίστηκαν σοβαρά προβλήματα διαχείρισης των στοιχείων, κυριότερα λόγω της ελλιπούς μηχανογράφησης των υπηρεσιών και της έγκαιρης και έγκυρης ενημέρωσης των σχετικών αρχείων, με αποτέλεσμα τα περισσότερα στοιχεία που στάλθηκαν στην ΒΥΠ να βρίσκονται σε έντυπη και ακανόνιστη μορφή και αρκετές φορές με ελλιπή ενημέρωση, συμπτώματα που δείχνουν την αναγκαιότητα πλήρους και τυποποιημένης μηχανογράφησης σε ότι αφορά τα στοιχεία των μελών της Ακαδημαϊκής κοινότητας.

ΠΙΝΑΚΑΣ Α.2 ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ "ΕΝΕΡΓΟΥ" ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ - ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ - ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΜΗΜΑ ΚΑΙ ΙΔΙΟΤΗΤΑ

1	ΤΜΗΜΑ	ΜΕΛΗ ΔΕΠ			ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ ΦΟΙΤΗΤΕΣ			ΦΟΙΤΗΤΕΣ		
		ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΔΕΙΓΜΑ	ΑΠΟΚΡΙΣΗ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΔΕΙΓΜΑ	ΑΠΟΚΡΙΣΗ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΔΕΙΓΜΑ	ΑΠΟΚΡΙΣΗ
2	Π - Μ	37	4	2	60	6	3	692	16	16
3	Χ - Μ	33	3	3	91	9	6	384	9	9
4	Μ - Μ	49	5	2	142	14	10	694	17	17
5	Η - Μ	56	6	4	219	22	14	782	19	19
6	Η - Υ	19	2	0	152	15	6	639	15	15
7	ΜΑ	49	5	4	72	7	5	825	20	20
8	ΦΥ	52	5	3	65	7	5	641	15	15
9	ΧΗ	41	4	4	184	18	7	369	9	9
10	ΓΕΩ	22	2	1	106	10	6	212	5	5
11	ΒΙ	48	5	4	88	9	6	369	9	9
12	ΙΑΤ	123	12	8	305	31	5	747	17	6
13	ΦΑΡ	16	2	2	38	4	2	217	5	5
14	ΠΤΔΕ	28	3	1	31	3	2	452	11	11
15	ΝΗΠ	21	2	2	33	3	2	393	9	4
16	ΦΙΑ	7	1	1	-	-	-	270	6	6
17	ΘΕΑ	8	1	1	-	-	-	198	5	2
18	ΟΙΚ	14	2	2	14	2	2	528	13	8
19	ΓΕΝ	15	2	1	-	-	-	-	-	-
	ΣΥΝΟΛΟ	638	66	45	1600	160	81	8412	200	176

Ερωτηματολόγιο

Ως βασικό εργαλείο της έρευνας χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο έξι (6) σελίδων με κυριότερα χαρακτηριστικά :

- Εισαγωγική ενότητα ανώνυμης αποτύπωσης των χαρακτηριστικών του χρήστη (ιδιότητα, τμήμα, χρόνια ακαδημαϊκής δραστηριότητας κλπ)
- Ως επί το πλείστον «κλειστές» ερωτήσεις συχνότητας χρήσης και αξιολόγησης των διαφόρων υπηρεσιών, αλλά και αποτύπωσης των διαφόρων προβλημάτων, χωρισμένες ουσιαστικά σε 5 ενότητες : α) επιτόπιες υπηρεσίες, β) ηλεκτρονικές υπηρεσίες, γ) συλλογή περιοδικών, δ) αξιολόγηση προσωπικού και ε) μελλοντικές ενέργειες
- Πλήρη κωδικοποίηση για την σωστή και γρήγορη καταγραφή και ανάλυση των ευρημάτων
- Κατάλληλη δομή, ώστε να αποτελεί μέσο όχι μόνο συλλογής αλλά και διάχυσης πληροφοριών σε όσους αγνοούσαν την ύπαρξη συγκεκριμένων υπηρεσιών της ΒΥΠ ή του χώρου της πληροφόρησης γενικότερα.



ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. **Ιδιότητα (001)**

Μέλος ΔΕΠ (ΔΕΠ)

(1)

Φοιτητής/τρια (Φ)

(3)

Μεταπτυχιακός φοιτητής (ΜΦ)

(2)

Ερευνητικό Προσωπικό (ΕΡ)

(4)

2. **Τμήμα (002)**

3. **Μπορείτε να μας δώσετε μερικές λέξεις "ΚΛΕΙΔΙΑ" που περιγράφουν το δυνατόν ακριβέστερα τα γνωστικά αντικείμενα που σας ενδιαφέρουν; (Μέχρι 3 λέξεις κλειδιά):**

1. (003)

2. (004)

3. (005)

4. **Πόσο καιρό σχετίζεστε (Εκπαίδευση, Σπουδές, Έρευνα) με το Πανεπιστήμιο Πατρών; (006)**

Λιγότερο από 1 χρόνο

(1)

5 - 10 χρόνια

(3)

1- 4 χρόνια

(2)

Περισσότερα από 10 χρόνια

(4)

5. **Την Βιβλιοθήκη επισκέπτεστε (007)**

Τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα

(1)

Τουλάχιστον 1 φορά κάθε δεκαπέντε ημέρες

(2)

Τουλάχιστον 1 φορά το μήνα

(3)

Σπανιότερα

(4)

Ποτέ

(5)

6. **Χρησιμοποιείτε την τμηματική βιβλιοθήκη του τμήματός σας ;**

Ναι (N)

Όχι (O)

(008)

Αν όχι γιατί ; (009)

7. **Χρησιμοποιείτε άλλη βιβλιοθήκη για την κάλυψη των αναγκών σας ;(π.χ. ΙΤΥ, ΕΙΧΗΜΥΘ, Δημοτική Βιβλιοθήκης Πατρών, άλλες Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες κλπ) (010)**

Ναι (N)

Όχι (O)

Αν ναι, ποια ή ποιες βιβλιοθήκες χρησιμοποιείτε; (011)

8. Γνωρίζετε όλες τις υπηρεσίες που προσφέρονται στους χώρους της ΒΥΠ; Ποια νομίζετε ότι είναι η σημασία κάθε υπηρεσίας για τις εκπαιδευτικές, διδακτικές και ερευνητικές δραστηριότητές σας; Πως αξιολογείτε την κάθε προσφερόμενη όπως αυτή παρέχεται στη παρούσα φάση από τη ΒΥΠ;

Α/Α	ΥΠΗΡΕΣΙΑ		Γνώση Υπηρεσίας		Βαθμολογήστε τη Σημασία των προσφερόμενων Υπηρεσιών στις δραστηριότητές σας με βάση τη κλίμακα 1 (Καθόλου σημαντική) έως 5 (Πολύ σημαντική)	Αξιολογήστε την παροχή κάθε υπηρεσίας από τη ΒΥΠ στη παρούσα φάση με βάση τη κλίμακα 1 (Καθόλου ικανοποιητική) έως 5 (Πολύ ικανοποιητική)
			ΝΑΙ (Ν)	ΟΧΙ (Ο)		
1	Χρήση αναγνώστηριού	(012)			(025)	(038)
2	Δανεισμός Βιβλίου/ων	(013)			(026)	(039)
3	Φωτοαντίγραφα	(014)			(027)	(039a)
4	Χρήση περιοδικών	(015)			(028)	(040)
5	Χρήση βιβλιογραφικών βάσεων δεδομένων σε CD-ROMs	(016)			(029)	(041)
6	Online αναζήτηση	(017)			(030)	(042)
7	Παραγγελία βιβλιογραφίας	(018)			(031)	(043)
8	Αναζήτηση & εκτύπωση άρθρων από την βάση δεδομένων ADONIS	(019)			(032)	(044)
9	Χρήση οπτικοακουστικού	(020)			(033)	(045)
10	Σεμινάρια Εκπαίδευσης Χρηστών	(021)			(034)	(046)
11	Ξενάγηση -Παρουσιάσεις ΒΥΠ	(022)			(035)	(047)
12	Θέσεις εργασίας για πρόσβαση στο Internet	(023)			(036)	(048)
13	Αναζήτηση Υλικού μέσω OPAC	(024)			(037)	(049)

9. Ποιες από τις υπηρεσίες χρησιμοποιείτε όταν επισκέπτεστε την ΒΥΠ; Σημειώστε τις υπηρεσίες κατά σειρά προτεραιότητας.

1	Χρήση αναγνώστηριού	(050)	
2	Δανεισμός Βιβλίου/ων	(051)	
3	Φωτοαντίγραφα	(052)	
4	Χρήση περιοδικών	(053)	
5	Χρήση βιβλιογραφικών βάσεων δεδομένων σε CD-ROMs	(054)	
6	Online αναζήτηση	(055)	
7	Παραγγελία βιβλιογραφίας	(056)	
8	Αναζήτηση & εκτύπωση άρθρων από την βάση δεδομένων ADONIS	(057)	
9	Χρήση οπτικοακουστικού	(058)	
10	Σεμινάρια Εκπαίδευσης Χρηστών	(059)	
11	Ξενάγηση -Παρουσιάσεις ΒΥΠ	(060)	
12	Θέσεις εργασίας για πρόσβαση στο Internet	(061)	
13	Αναζήτηση Υλικού μέσω OPAC	(062)	

10. Κατά τις επισκέψεις στους χώρους της ζητάτε βοήθεια από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης; (063)

Ναι (Ν) Όχι (Ο)

11. Αν ναι, σε γενικές γραμμές πως κρίνετε τον βαθμό εξυπηρέτησής σας; (064)

12. Γνωρίζετε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται στους χρήστες της ΒΥΠ μέσω της WEB σελίδας της; Ποια νομίζετε ότι είναι η σημασία κάθε υπηρεσίας για τις εκπαιδευτικές, διδακτικές και ερευνητικές δραστηριότητές σας; Πως αξιολογείτε την κάθε προσφερόμενη υπηρεσία όπως αυτή παρέχεται στη παρούσα φάση από τη ΒΥΠ;

A/A	ΥΠΗΡΕΣΙΑ		Γνώση Υπηρεσίας		Βαθμολογήστε τη Σημασία των προσφερόμενων Υπηρεσιών στις δραστηριότητές σας με βάση τη κλίμακα 1 (Καθόλου σημαντική) έως 5 (Πολύ σημαντική)	Αξιολογήστε την παροχή κάθε υπηρεσίας από τη ΒΥΠ στη παρούσα φάση με βάση τη κλίμακα 1 (Καθόλου ικανοποιητική) έως 5 (Πολύ ικανοποιητική)
			ΝΑΙ (Ν)	ΌΧΙ (Ο)		
1	WEB σελίδα της ΒΥΠ	(065)			(070)	(075)
2	On line πρόσβαση στους καταλόγους του υλικού της ΒΥΠ	(066)			(071)	(076)
3	On line πρόσβαση σε βάσεις βιβλιογραφικών δεδομένων	(067)			(072)	(077)
4	On line πρόσβαση στα περιεχόμενα, τα abstracts, και τα full text αρχεία των ηλεκτρονικών περιοδικών στα οποία έχει πρόσβαση η ΒΥΠ.	(068)			(073)	(078)
5	Δυνατότητα δημιουργίας Αποθεματικού Λογαριασμού για On line προώθηση παραγγελιών βιβλιογραφίας (Αφορά μόνο μέλη ΔΕΠ)	(069)			(074)	(079)

13. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται στους χρήστες της ΒΥΠ μέσω της WEB σελίδας της;

	ΥΠΗΡΕΣΙΑ		Καθημερινά	Εβδομαδιαίως	Μηνιαίως	Ενίοτε	Ποτέ
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	WEB σελίδα της ΒΥΠ	(080)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	On line πρόσβαση στους καταλόγους του υλικού της ΒΥΠ	(081)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	On line πρόσβαση σε βάσεις βιβλιογραφικών δεδομένων	(082)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	On line πρόσβαση στα περιεχόμενα, τα abstracts, και τα full text αρχεία των ηλεκτρονικών περιοδικών στα οποία έχει πρόσβαση η ΒΥΠ.	(083)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	On line προώθηση παραγγελιών βιβλιογραφίας (Αφορά μόνο μέλη ΔΕΠ)	(084)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Εάν δεν χρησιμοποιείτε κάποια από ή τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται στους χρήστες της ΒΥΠ μέσω της WEB σελίδας της, γιατί;

1. WEB σελίδα της ΒΥΠ (085)

1. Δεν γνωρίζω την ύπαρξη της σελίδας		4. Αργή σύνδεση	
2. Δεν διαθέτω τον απαραίτητο εξοπλισμό (H/Y, λογισμικό)		5. Δεν θεωρώ φιλικό ή/και εύχρηστο το περιβάλλον εργασίας	
3. Δεν διαθέτω πρόσβαση στο Internet		6. Θεωρώ ότι δεν περιέχει χρήσιμες πληροφορίες	

2. On line πρόσβαση στους καταλόγους του υλικού της ΒΥΠ (086)

1. Δεν γνωρίζω ότι υπάρχει αυτή η δυνατότητα		4. Αργή σύνδεση	
2. Δεν διαθέτω τον απαραίτητο εξοπλισμό (H/Y, λογισμικό)		5. Αντιμετώπισα προβλήματα εγκατάστασης του απαιτούμενου λογισμικού (OPAC)	
3. Δεν διαθέτω πρόσβαση στο Internet		6. Αντιμετώπισα προβλήματα λειτουργίας του λογισμικού (OPAC)	

3. On line πρόσβαση σε βάσεις βιβλιογραφικών δεδομένων (087)

1. Δεν γνωρίζω ότι υπάρχει αυτή η δυνατότητα		6. Αντιμετώπισα προβλήματα πρόσβασης	
2. Δεν διαθέτω τον απαραίτητο εξοπλισμό (H/Y, λογισμικό)		7. Δεν προσφέρεται βάση δεδομένων που να καλύπτει τα επιστημονικά ενδιαφέροντά μου	
3. Δεν διαθέτω πρόσβαση στο Internet		8. Δεν θεωρώ φιλικό ή/και εύχρηστο το περιβάλλον εργασίας	
4. Αργή σύνδεση		9. Προτιμώ τις βάσεις δεδομένων σε CD-ROMs	
5. Δεν γνωρίζω πως θα αποκτήσω πρόσβαση στις διατιθέμενες βάσεις δεδομένων		10. Δεν γνωρίζω τον τρόπο χρήσης - μεθόδους αναζήτησης κλπ.	

4. On line πρόσβαση στα περιεχόμενα, τα abstracts, και τα full text αρχεία των ηλεκτρονικών περιοδικών στα οποία έχει πρόσβαση η ΒΥΠ. (088)

1. Δεν γνωρίζω ότι υπάρχει αυτή η δυνατότητα		5. Δεν γνωρίζω πως θα αποκτήσω πρόσβαση στα διατιθέμενα ηλεκτρονικά περιοδικά	
2. Δεν διαθέτω τον απαραίτητο εξοπλισμό (H/Y, λογισμικό)		6. Δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά περιοδικά που καλύπτουν τα επιστημονικά ενδιαφέροντά μου	
3. Δεν διαθέτω πρόσβαση στο Internet		7. Προτιμώ την έντυπη έκδοση των περιοδικών	
4. Αργή σύνδεση		8. Δεν γνωρίζω τον τρόπο χρήσης - μεθόδους αναζήτησης κλπ.	

5. Δυνατότητα δημιουργίας Αποθεματικού Λογαριασμού και On line προώθηση παραγγελιών βιβλιογραφίας (Αφορά μόνο μέλη ΔΕΠ) (089)

1. Δεν γνωρίζω ότι υπάρχει αυτή η δυνατότητα		5. Δεν διαθέτω τον απαραίτητο εξοπλισμό (H/Y, λογισμικό) για την On line προώθηση παραγγελιών βιβλιογραφίας	
2. Δεν παραγγέλνω συχνά άρθρα/βιβλία		6. Δεν διαθέτω πρόσβαση στο Internet	
3. Υπάρχει πρόβλημα χρηματοδότησης και συντήρησης του λογαριασμού		7. Αργή σύνδεση	
4. Θεωρώ υψηλό το ελάχιστο ποσόν των 30.000 για την δημιουργία αποθεματικού λογαριασμού		8. Προτιμώ να επισκέπτομαι τη ΒΥΠ για μεγαλύτερη ασφάλεια.	

5. Πολιτική ανάπτυξης συλλογής περιοδικών. (Αφορά ΜΟΝΟ τα μέλη ΔΕΠ)

Η ΒΥΠ στη προσπάθεια ανάπτυξης της συλλογής των περιοδικών κάθε χρόνο απευθύνεται στα μέλη ΔΕΠ του Πανεπιστημίου Πατρών για την συνεργασία τους:

Ναι (N)

Όχι (O)

Εσείς έχετε ανταποκριθεί στα καλέσματα αυτά;



(090)

Αν ναι, ικανοποιήθηκαν τα κατά καιρούς αιτήματά σας; **Ναι (Ν)** **Όχι (Ο)** **(091)**

Αν όχι, γιατί δεν έχετε ανταποκριθεί : **(092)**

1. Δεν ενημερώθηκα εγκαίρως		4. Διστάζω γιατί θεωρώ περίπλοκες τις διαδικασίες προώθησης των αιτημάτων μου (Γ.Σ. τμήματος, έγκριση προέδρου κλπ)	
2. Δεν θεωρώ σαφείς διαδικασίες		5. Άλλο (Προσδιορίστε ακριβώς)	
3. Μικρά χρονικά πλαίσια ανταπόκρισης			

16. Θεωρείτε ικανοποιητική τη συλλογή περιοδικών της ΒΥΠ όσον αφορά το γνωστικό αντικείμενό σας;

Ναί

Όχι

(093)

Αν όχι για ποιους λόγους : **(094)**

1. Ελλιπής χρηματοδότηση της ΒΥΠ		3. Θεωρώ προβληματικές τις διαδικασίες ανάπτυξης.	
2. Υψηλό κόστος των σχετικών συνδρομών		4. Άλλο (Προσδιορίστε ακριβώς)	

17. Διατηρείτε "προσωπικές" συνδρομές σε επιστημονικά περιοδικά του γνωστικού αντικείμενού σας;

Ναί

Όχι

(095)

Αν ναι, σε πόσες τέτοιες συνδρομές ; **(096)**

18. Αν λόγω προβλημάτων χρηματοδότησης, η ΒΥΠ αναγκαζόταν να επιλέξει μεταξύ της πλήρους πρόσβασης σε ηλεκτρονικά περιοδικά είτε on line μέσω του Internet είτε μέσω της βάσης ADONIS και της «παραδοσιακής» συνδρομής στις έντυπες εκδόσεις, ποια είναι η θέση σας στα παρακάτω υποθετικά και απλοποιημένα σενάρια :

ΣΕΝΑΡΙΟ

**Πολύ Επιθυμητό
(1)**

**Επιθυμητό
(2)**

**Αποδεκτό
(3)**

**Απαράδεκτο
(4)**

1. Δημιουργία μιας συλλογής αποκλειστικά από ηλεκτρονικά Περιοδικά που καλύπτουν τις ανάγκες των χρηστών της ΒΥΠ και κατάργηση των αντίστοιχων συνδρομών των έντυπων εκδόσεων (097)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Κατάργηση των συνδρομών των λιγότερο «χρησιμοποιούμενων» περιοδικών ώστε να εξοικονομηθούν πόροι για τη διατήρηση της έντυπης ΚΑΙ ηλεκτρονικής έκδοσης των «δημοφιλών» περιοδικών (098)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Διατήρηση των συνδρομών των έντυπων εκδόσεων και παροχή on line πρόσβαση σε όσα ηλεκτρονικά περιοδικά επιτρέπουν τα οικονομικά της ΒΥΠ ή μόνο σε δωρεάν ηλεκτρονικά περιοδικά. (099)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία Διαδανεισμού της ΒΥΠ για την παραγγελία βιβλιογραφίας;

Ναί

Όχι

(100)

Αν ναι, πόσο συχνά; (101)

- (1) Τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα
- (2) Τουλάχιστον 1 φορά κάθε δεκαπέντε ημέρες
- (3) Τουλάχιστον 1 φορά το μήνα
- (4) Σπανιότερα

Αν όχι, γιατί ; (Προσδιορίστε ακριβώς) (102)

20. Προς ποια κατεύθυνση νομίζετε ότι πρέπει να δραστηριοποιηθεί στο άμεσο μέλλον η ΒΥΠ αλλά και το Πανεπιστήμιο Πατρών και η Ακαδημαϊκή κοινότητα, ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες και να εξυπηρετούνται καλύτερα οι επιστημονικές ανάγκες σας;
 Παρακαλούμε βαθμολογήστε τη σημασία που νομίζετε ότι έχουν για τις ανάγκες σας τα παρακάτω, με βάση τη κλίμακα **1 (Καθόλου σημαντική) έως 5 (Πολύ σημαντική)**

A/A	Ενέργεια		Βαθμολογήστε τη σημασία που νομίζετε ότι έχουν για τις ανάγκες σας τα παρακάτω, με βάση τη κλίμακα 1 (Καθόλου σημαντική) έως 5 (Πολύ σημαντική)
1	Αύξηση Ωρών Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης (π.χ. Σάββατο πρωί, 24ώρη λειτουργία)	(103)	
2	Αυτοματοποίηση Υπηρεσιών (π.χ. αυτόματος δανεισμός και επιστροφή βιβλίων, αυτόματη έκδοση κάρτας χρήστη)	(104)	
3	Αύξηση των θέσεων των Αναγνωστηρίων	(105)	
4	Δημιουργία ειδικών - "κλειστών" χώρων ατομικής ή ομαδικής μελέτης	(106)	
5	Δημιουργία ειδικού χώρου ξεκούρασης, κυλικείου και καπνίσματος	(107)	
6	Αυξημένες ατομικές θέσεις εργασίας σε Η/Υ, για την κάλυψη προσωπικών επιστημονικών αναγκών (επεξεργασία κειμένων, εκτυπώσεις)	(108)	
7	Περισσότερες θέσεις εργασίας σε Η/Υ για ατομικές on line αναζητήσεις σε βάσεις δεδομένων και στο Internet	(109)	
8	Υπαρξη εξειδικευμένων ανά επιστήμη βιβλιοθηκονόμων (Reference Librarians)	(110)	
9	Προβολή και - Υποστήριξη της ΒΥΠ και του έργου της από τους χρήστες όσο και από το Πανεπιστήμιο Πατρών, σε τρίτους.	(111)	
10	Αύξηση του προϋπολογισμού της ΒΥΠ για την διατήρηση των συλλογών, βιβλίων & περιοδικών και την απρόσκοπτη λειτουργία των υπηρεσιών της (ηλεκτρονικά περιοδικά, βάσεις δεδομένων κλπ)	(112)	
11	Ενέργειες του Πανεπιστημίου αλλά και της Ακαδημαϊκής κοινότητας ώστε να συνεχιστεί το έργο αναβάθμισης των υπηρεσιών της ΒΥΠ και μετά τη λήξη του ΠΟΛΥΜΝΙΑ/ΕΠΕΑΕΚ	(113)	

21. Η επικοινωνία και ενημέρωση της πανεπιστημιακής κοινότητας, για τις διάφορες νέες υπηρεσίες και τις δραστηριότητες της ΒΥΠ, αυτή τη στιγμή διενεργείται κυρίως μέσω ανακοινώσεων στις WEB σελίδες της ΒΥΠ στο Internet και με e-mail στη λίστα ανακοινώσεων του Πανεπιστημίου Πατρών (announces).

Θεωρείτε ικανοποιητικό αυτόν τον τρόπο επικοινωνίας;

Ναί

Όχι

(114)

□ □ **Αν όχι, παρακαλούμε προσδιορίστε ποιον τρόπο ενημέρωσης θεωρείτε πιο έγκυρο και έγκαιρο:**

(115)

1. Με ταχυδρομείο		5. Με ανάρτηση σχετικής ανακοίνωσης εντός του χώρου της ΒΥΠ	
2. Τηλεφωνικώς		6. Με ανάρτηση σχετικής ανακοίνωσης στους πίνακες ανακοινώσεων κάθε Γραμματείας	
3. Με FAX		7. Με την περιοδική έκδοση ενημερωτικού φυλλαδίου για τις δραστηριότητες της ΒΥΠ	
4. Με προσωπικό e-mail		8. Με τη διοργάνωση ενημερωτικών ημερίδων	

22. Σχολιάστε οτιδήποτε νομίζετε ότι δεν αναφέρθηκε στο παρόν ερωτηματολόγιο και το θεωρείτε σημαντικό :

Τρόπος διακίνησης ερωτηματολογίου

2.4 Διαδικασίες συλλογής υλικού

Τα βασικότερα προβλήματα της έρευνας αντιμετωπίστηκαν κατά την διάρκεια συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων από το επιλεγμένο δείγμα, όπως :

- Προβλήματα εντοπισμού του δείγματος, λόγω ελλিপών ή ανακριβών στοιχείων: (τηλέφωνα, διευθύνσεις κλπ), που είχε ως αποτέλεσμα τη χρονοβόρα και ανεπιτυχή προσπάθεια εντοπισμού τους και κατ' επέκταση την ανάγκη επανεξέτασης και μερικής αντικατάστασης του επιμέρους δείγματος.
- Προβλήματα συνεργασίας, καθώς ορισμένοι επιλεχθέντες, θέλουμε να πιστεύουμε κυρίως λόγω του φορτωμένου προγράμματος εργασίας τους, δεν συμπλήρωσαν τελικά το ερωτηματολόγιο ή καθυστέρησαν χαρακτηριστικά.

Με βάση τα παραπάνω και τις ιδιομορφίες της ακαδημαϊκής κοινότητας, για την αποστολή και συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, επιλέχθηκε η παρακάτω μεθοδολογία :

- **Ενημέρωση του δείγματος** τηλεφωνικά, όπου υπήρχαν διαθέσιμα στοιχεία (κυρίως μέλη ΔΕΠ και μεταπτυχιακοί φοιτητές), και αποστολή των σχετικών καταλόγων και ανακοινώσεων στις γραμματείες των τμημάτων, ώστε να ενημερωθούν οι φοιτητές.
- **Συμπλήρωση των ερωτηματολογίων :**
- Αποστολή των ερωτηματολογίων (ύστερα από την τηλεφωνική επικοινωνία) ταχυδρομικώς, με e-mail, ή με φαξ, καθώς και συμπλήρωση και επιστροφή τους στη ΒΥΠ με ανάλογους τρόπους.
- Συμπλήρωση ερωτηματολογίων με προσωπική συνέντευξη, κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας, είτε στο χώρο των χρηστών (κυρίως για τα μέλη ΔΕΠ) είτε στο χώρο της βιβλιοθήκης (φοιτητές)
- **Υπενθύμιση του δείγματος χρηστών** για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου μετά από χρονικό διάστημα 2 εβδομάδων με τηλεφωνική επικοινωνία και με αποστολή σχετικών επιστολών.

Η έρευνα διενεργήθηκε τον Απρίλιο και Μάιο 1999.

Ενδεικτικά αποτελέσματα εμπειρικής έρευνας

ΠΙΝΑΚΑΣ 8-1. ΧΡΗΣΗ ΕΠΙΤΟΠΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ :		746,24										
Αναγνωστήριο			Σειρά Προτεραιότητας									
Ιδιότητα	Σύνολο Ερωτ/γίων	Δ/Α	Σύνολο Χρήσης	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ΔΕΠ	45	24	21	2	5	4	2	4	2	1	1	0
	%	53,33	46,67	9,52	23,81	19,05	9,52	19,05	9,52	4,76	4,76	0,00
ΜΦ	81	48	33	9	5	3	1	6	1	4	3	1
	%	59,26	40,74	27,27	15,15	9,09	3,03	18,18	3,03	12,12	9,09	3,03
Φ	176	46	130	68	37	20	5	0	0	0	0	0
	%	26,14	73,86	52,31	28,46	15,38	3,85	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΧΡΗΣΗ (%)			67,19	48,21	27,04	14,96	4,01	2,47	0,68	1,32	1,04	0,28

Δανεισμός Βιβλίων			Σειρά Προτεραιότητας								
Ιδιότητα	Σύνολο Ερωτ/γίων	Δ/Α	Σύνολο Χρήσης	1	2	3	4	5	6	13	
ΔΕΠ	45	17	28	1	5	11	4	4	3	0	
	%	37,78	62,22	3,57	17,86	39,29	14,29	14,29	10,71	0,00	
ΜΦ	81	25	56	24	12	10	4	3	3	0	
	%	30,86	69,14	42,86	21,43	17,86	7,14	5,36	5,36	0,00	
Φ	176	66	110	69	27	10	2	1	0	1	
	%	37,50	62,50	62,73	24,55	9,09	1,82	0,91	0,00	0,91	
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΧΡΗΣΗ (%)			63,49	55,94	23,63	12,33	3,44	2,44	1,52	0,70	

ΠΙΝΑΚΑΣ 8-3. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΓΝΩΣΗΣ-ΣΗΜΑΣΙΑΣ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΤΟΠΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Υπηρεσία	Γνώση υπηρεσιών	Σημασία Υπηρεσιών *								Αξιολόγηση Ποιότητας Παροχής Υπηρεσιών **								Συνολική χρήση
		Εκτίμηση Σημασίας						Εκτίμηση Σημασίας	Δ/Α	Εκτίμηση Ποιότητας					Εκτίμηση Ποιότητας	Δ/Α		
		Μεγάλη (5+4)	5	4	3	2	1	Μικρή (1+2)	Δ/Α	Υψηλή (5+4)	5	4	3	2	1	Χαμηλή (1+2)	Δ/Α	
Αναγνωστήριο	92,91	62,61	42,99	19,62	15,2	8,03	4,138	12,168	10,02	54,43	24,81	29,62	18,58	6,79	3,13	9,92	17,06	67,19
Δανεισμός Βιβλίων	96,66	80,7	63,58	17,12	8,77	3,67	1,53	5,2	5,32	62,14	31,64	30,5	17,22	3,38	4,21	7,59	13,05	63,49
Φωτοαντίγραφα	94,19	63,56	38,13	25,43	15,53	8,44	4,22	12,66	8,25	44,92	22,41	22,51	20,86	11,04	6,37	17,41	16,81	46,8
Περιοδικά	82,42	58,05	41,39	16,66	15,54	5,95	5,37	11,32	15,1	39,97	14,3	25,67	20,93	7,91	3,9	11,81	27,29	41,13
Βάσεις Δεδομένων σε CD-ROMs	57,27	47,47	30,21	17,26	15,68	3,74	7	10,74	26,1	29,1	9,79	19,31	16,1	6,9	3,06	9,96	44,85	22,52
On Line Αναζητήσεις	55,73	55,47	36,61	18,86	7,97	4,72	4,91	9,63	27,91	26,12	10,11	16,01	15,95	7,59	4,35	11,94	46	21,15
Παραγγελία Βιβλιογραφίας	54,08	48,06	35,65	12,41	12,27	4,27	5,11	9,38	30,28	24,55	7,56	16,99	12,24	7,31	4,35	11,66	51,55	19,58
Βάση Δεδομένων ADONIS	57,85	25,21	17,04	8,17	12,9	7,4	5,67	13,07	48,8	16,36	5,3	11,06	16,98	4,47	3,06	7,53	59,13	11,21
Οπτικοακουστικό	41,26	26,4	12,4	14	14,3	8,3	11,6	19,9	39,4	6,96	2,37	4,59	6,19	3,07	1,98	5,05	81,8	9,57
Σεμινάρια Εκπαίδευσης Χρηστών	33,34	28,53	16,12	12,41	13,59	4,2	11,83	16,03	41,85	11,02	4,42	6,6	10,93	4,97	3,58	8,55	69,5	8,61
Ξεναγήσεις - Παρουσιάσεις	32,22	22,7	12,66	10,04	13,77	6,82	12,03	18,85	44,68	10,83	3,85	6,98	12,44	4,97	3,45	8,42	68,32	7,66
Πρόσβαση στο Internet	28,49	35,05	22,73	12,32	8,23	4,73	7,63	12,36	44,36	10,22	2,23	7,99	11,83	4,21	6	10,21	67,75	9,96
Αναζήτηση Υλικού μέσω OPAC	32,03	32,41	21,63	10,78	13,78	3,4	7	10,4	43,4	20,4	8,09	12,31	10,61	2,62	3,77	6,39	62,61	13,12

* 5: Πολύ Σημαντική - 1: Καθόλου Σημαντική, Δ/Α: Δεν Απάντησαν

** 5: Πολύ Ικανοποιητική - 1: Καθόλου Ικανοποιητική, Δ/Α: Δεν Απάντησαν

ΠΙΝΑΚΑΣ 14-10. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΓΝΩΣΗΣ-ΣΗΜΑΣΙΑΣ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Υπηρεσία	Γνώση υπηρεσιών	Σημασία Υπηρεσιών *								Αξιολόγηση Υπηρεσιών **								Συνολική χρήση
		Εκτίμηση Σημασίας						Εκτίμηση Σημασίας	Δ/Α	Εκτίμηση Ποιότητας					Εκτίμηση Ποιότητας	Δ/Α		
		Μεγάλη Σημασία (5+4)	5	4	3	2	1	Μικρή Σημασία (1+2)		Υψηλή (5+4)	5	4	3	2	1	Χαμηλή (1+2)		
WEB page	32,7	31,67	20,07	11,6	10,67	1,9	2,2	4,1	53,9	18,5	8,4	10,1	10,58	3,45	1,79	5,24	65,68	26,43
On line κατάλογος	40,66	39,79	24,12	15,67	9,65	0,6	1,8	2,4	48,19	22,82	10,46	12,36	12,19	2,9	0,89	3,79	61,17	34,65
On line βάσεις δεδομένων	31,75	34,64	22,42	12,22	9	1,5	1,3	2,8	53,54	20,9	7,7	13,2	9	1,9	0,9	2,8	67,2	29,7
Ηλεκτρονικά περιοδικά	25,56	33	22	11	6,5	1,9	1,9	3,8	56,53	19,5	7,7	11,8	6,97	1,79	1,34	3,13	70,39	23,94

* 5: Πολύ Σημαντική - 1: Καθόλου Σημαντική, Δ/Α: Δεν Απάντησαν

** 5: Πολύ Ικανοποιητική - 1: Καθόλου Ικανοποιητική, Δ/Α: Δεν Απάντησαν

Παράδειγμα: Σενάρια πολιτικής ανάπτυξης συλλογών

Σενάριο 1 : Δημιουργία μιας συλλογής αποκλειστικά από ηλεκτρονικά Περιοδικά που καλύπτουν τις ανάγκες των χρηστών της ΒΥΠ και κατάργηση των αντίστοιχων συνδρομών των έντυπων εκδόσεων

Σενάριο 2 : Κατάργηση των συνδρομών των λιγότερο «χρησιμοποιούμενων» περιοδικών, ώστε να εξοικονομηθούν πόροι για τη διατήρηση της έντυπης ΚΑΙ ηλεκτρονικής έκδοσης των «δημοφιλών» περιοδικών

Σενάριο 3 : Διατήρηση των συνδρομών των έντυπων εκδόσεων και παροχή on line πρόσβασης σε όσα ηλεκτρονικά περιοδικά επιτρέπουν τα οικονομικά της ΒΥΠ ή μόνο σε δωρεάν ηλεκτρονικά περιοδικά.

Σύμφωνα με τα στοιχεία που καταγράφηκαν κανένα σενάριο δεν χαρακτηρίστηκε σαν πλήρως επιθυμητό. Αν και τα ποσοστά συνολικά δεν παρουσιάζουν μεγάλες αποκλίσεις ώστε να βγάλουμε ασφαλή συμπεράσματα για κάθε σενάριο, εντούτοις από την λεπτομερή ανάλυση των στοιχείων εξάγονται ενδιαφέροντα συμπεράσματα, για την συμπεριφορά των χρηστών απέναντι σε κάθε ενδεχόμενο.

Παράδειγμα: Μελλοντικές Ενέργειες

- Αύξηση των ωρών λειτουργίας της ΒΥΠ (π.χ. Σάββατο πρωί, 24ώρη λειτουργία κλπ)
- Αυτοματοποίηση υπηρεσιών (π.χ. αυτόματος δανεισμός και επιστροφή βιβλίων, αυτόματη έκδοση κάρτας χρήστη)
- Αύξηση των θέσεων του Αναγνώστηριου
- Δημιουργία ειδικών - "κλειστών" χώρων ατομικής ή ομαδικής μελέτης
- Δημιουργία ειδικού χώρου ξεκούρασης, κυλικείου και καπνίσματος
- Αυξημένες ατομικές θέσεις εργασίας σε Η/Υ, για την κάλυψη προσωπικών αναγκών (π.χ. επεξεργασία κειμένων, εκτυπώσεις κλπ)
- Περισσότερες θέσεις εργασίας σε Η/Υ για ατομικές on line αναζητήσεις σε βάσεις δεδομένων κλπ στο Internet
- Ύπαρξη εξειδικευμένων ανά επιστήμη βιβλιοθηκονόμων (Reference librarians)
- Προβολή & Υποστήριξη της ΒΥΠ και του έργου της από τους χρήστες όσο και από το Πανεπιστήμιο Πατρών σε τρίτους
- Αύξηση του προϋπολογισμού της ΒΥΠ για την διατήρηση των συλλογών βιβλίων, και περιοδικών και την απρόσκοπτη λειτουργία των υπηρεσιών της (ηλεκτρονικά περιοδικά, βάσεις δεδομένων κλπ)
- Ενέργειες του Πανεπιστημίου Πατρών αλλά και της Ακαδημαϊκής κοινότητας ώστε να συνεχιστεί το έργο της αναβάθμισης των υπηρεσιών της ΒΥΠ και μετά την λήξη του ΠΟΛΥΜΝΙΑ/ΕΠΕΑΕΚ.

Βασικές Αρχές SERVQUAL και το πρόγραμμα LibQUAL+

The dimensions that construct the evaluation of service quality in academic libraries

*Haruki Nagata
Yoshinori Satoh
Sarah Gerrard and
Päivi Kytömäki*

Performance Measurement and Metrics

Volume 5 · Number 2 · 2004 · pp. 53-65

© Emerald Group Publishing Limited · ISSN 1467-8047

**SERVICE QUALITY IN THE
KNOWLEDGE AGE**

**HUGE OPPORTUNITIES FOR THE
TWENTY-FIRST CENTURY**

The new library user in Sweden

A LibQUAL+™ study at Lund University

Martha Kyrillidou

*ARL Statistics and Measurement Program, Association of Research Libraries,
Washington, DC, USA, and*

Ann-Christin Persson

Lund Institute of Technology, Lund, Sweden

Abstract

Purpose – To examine how the library user emerges in the context of the LibQUAL+™ application in Sweden in 2004.

Design/methodology/approach – The paper examines the following aspects: how the information control dimension is depicted in the results of the Swedish participants; how the information control dimension compares between the Swedish implementation and other libraries; the “new user” as he emerges from the comments that support the notion of the self-sufficient, independent, and autonomous information seeker at Lund University; and the new users as reflected in the linguistic translation issues of the LibQUAL+™ survey instrument in Swedish.

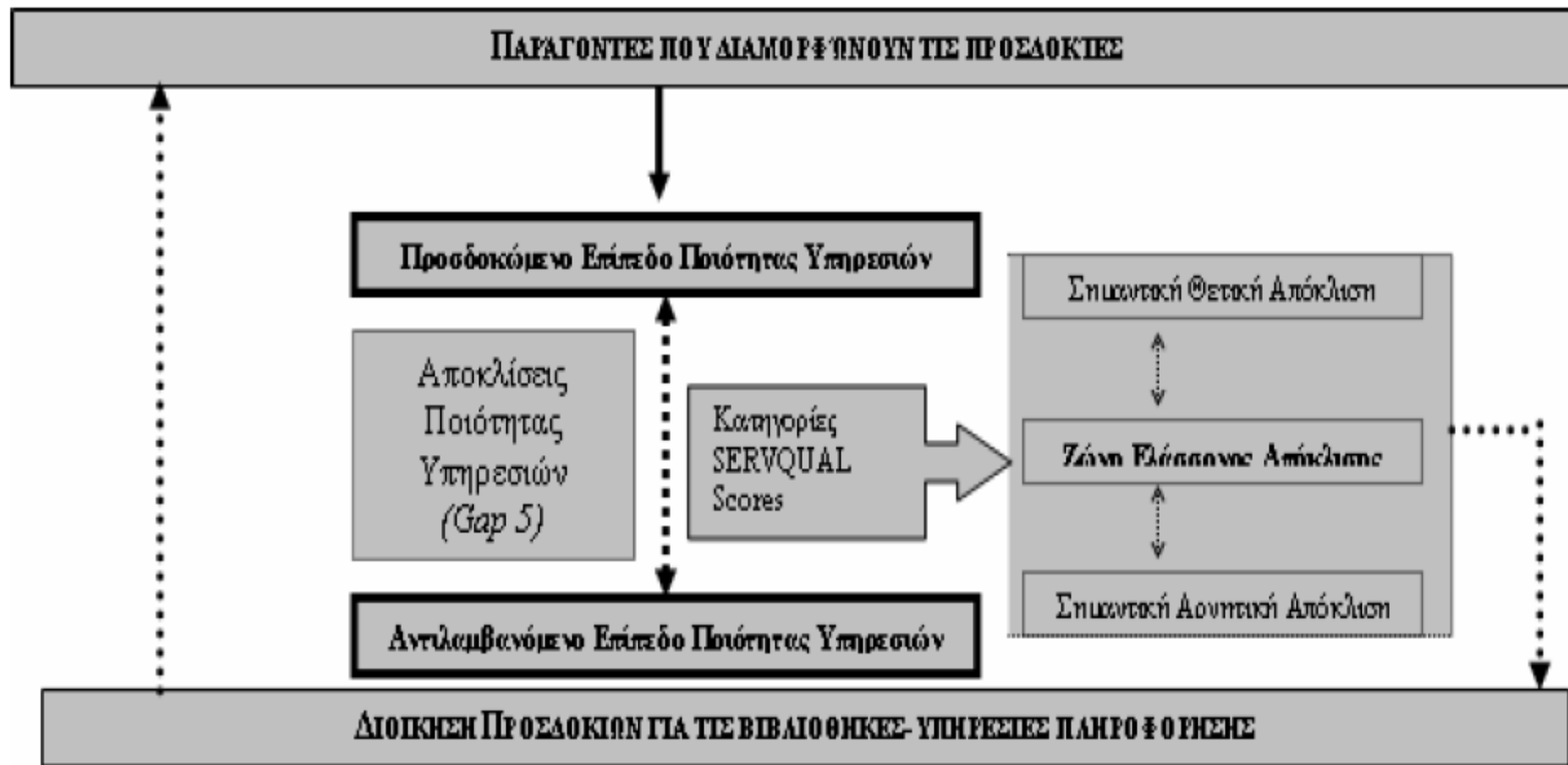
Findings – Library users in Sweden have indicated that the information control dimension is an important one to them and this is the one dimension where libraries are not faring well. This finding is replicated in other non-Swedish libraries. In terms of the comments provided, 372 LibQUAL+™ comments (most of them in Swedish) were analyzed and they all show the importance of self-sufficiency. Last, the LibQUAL+™ translation in Swedish revealed that the “new” library user wants a library survey that articulates library issues in a more modern language and not the traditional and more conservative Swedish diction – in other words, the expectation for modernization is also reflected in the actual phrases used in the survey instrument.

Originality/value – Contributes to the field of in-depth cultural studies and qualitative analysis in the different contexts where the “new library” users are encountered, to understand both the similarities of the “new” users across contexts and the unique aspects and circumstances they face in the context of their traditional encounters with the library.

Διαστάσεις της Ποιότητας κατά SERVQUAL

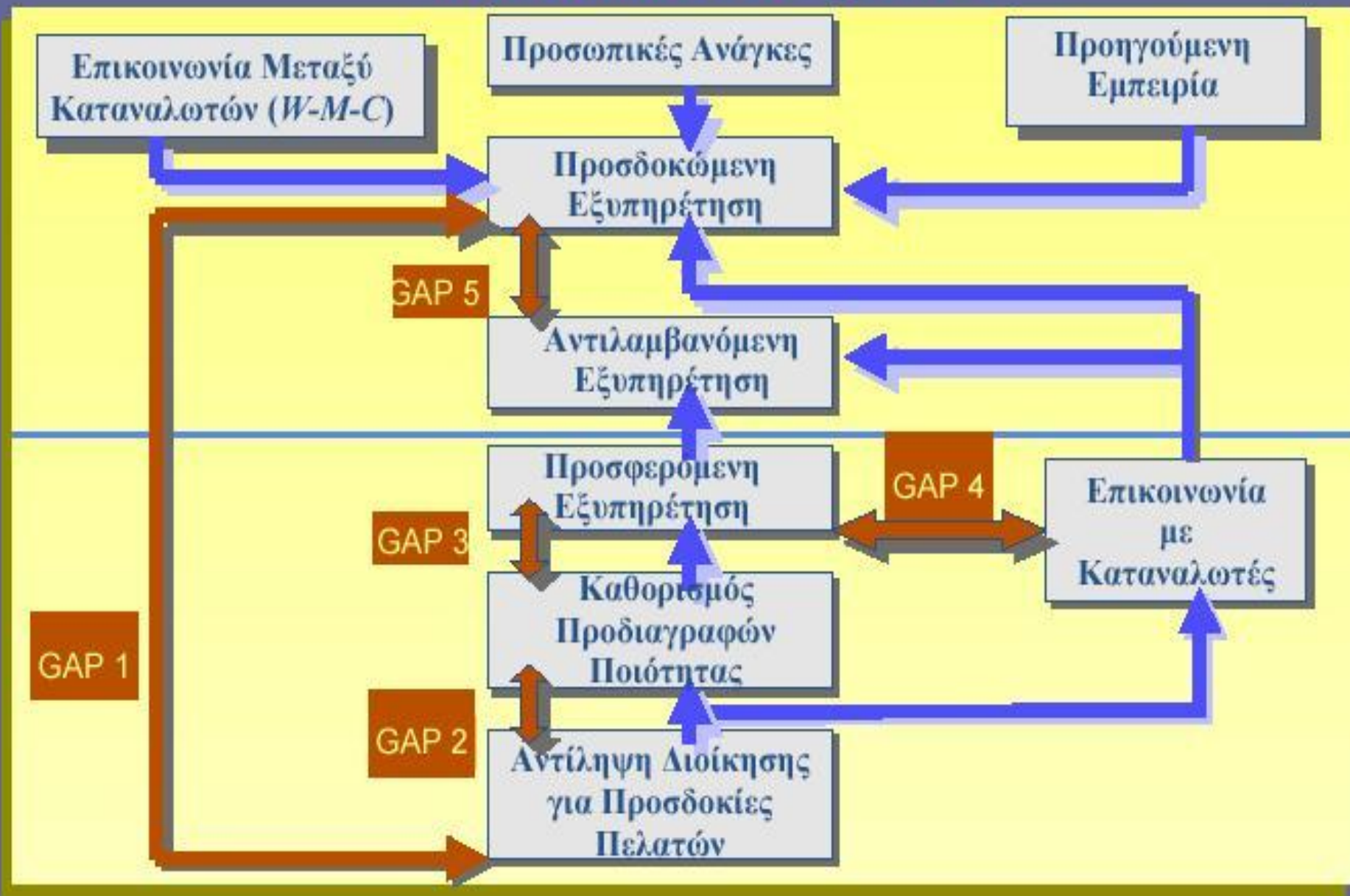
- Tangibility: Physical facilities, equipment. and appearance of personnel.
- Reliability: Ability to perform the promised service dependability and accurately.
- Responsiveness: Willingness to help customers and provide prompt service.
- Assurance: Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.
- Empathy: Caring, individualized attention that the firm provides its customers.

Αποκλίσεις Ποιότητας στις υπηρεσίες: Το GAP 5 του SERVQUAL



Σχήμα 7-3. Αποτύπωση αποκλίσεων ποιότητας (GAP 5) στην κλασική μορφή του SERVQUAL και συνέπειες θετικών & αρνητικών αποκλίσεων (μετατροπή από τους Parasuraman et. al.1991).

Μοντέλο SERVQUAL



Κύριες Κατευθύνσεις Ανάπτυξης Παραλλαγών του Μοντέλου SERVQUAL

- ✓ Αριθμός διαστάσεων και εξεταζόμενα χαρακτηριστικά της ποιότητας
- ✓ Χρήση ή όχι βαρύτητας-σημαντικότητας στις μετρήσεις ποιότητας των υπηρεσιών.
- ✓ Κλίμακα μετρήσεων και ενιαία κλίμακα μετρήσεων μεταξύ των ενοτήτων αντιλαμβανόμενης ποιότητας και προσδοκιών.

Το Πρόγραμμα Libqual+

Μια ακόμα σημαντική τροποποίηση αφορά στο πρωτόκολλο μετρήσεων LibQUAL+™, το οποίο προέρχεται από τροποποίηση του εκτεταμένου SERVQUAL με πρωτοβουλία του A.R.L. (*Association of Research Libraries*). Το LibQUAL+™ αποτελείται από τέσσερις (4) διαστάσεις της ποιότητας και 25 ερευνητικές ερωτήσεις (*χαρακτηριστικά της υπηρεσίας πληροφόρησης*) και διατίθεται και σε ηλεκτρονική μορφή¹ (*Thompson, 2000; Wall, 2000; Cook et al, 2003*). Το LibQual μετρά τις αντιλήψεις και τις προσδοκίες των χρηστών αναφορικά με τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και χρησιμοποιείται στον Καναδά, στην Αυστραλία, στις Η.Π.Α, σε πολλές Ευρωπαϊκές χώρες κ.ά. Μέχρι την άνοιξη του 2005 η μεθοδολογία αυτή είχε εφαρμοσθεί σε περισσότερες από 600 βιβλιοθήκες παγκοσμίως (Κυριλλίδου, 2005). Τα αποτελέσματα όλων αυτών των ερευνών χρησιμοποιούνται, ώστε να κατανοούνται κάθε φορά με τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι αντιλήψεις των χρηστών για την Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών των βιβλιοθηκών, να μπορεί να υφίσταται μια συνεχής ανατροφοδότηση των υπηρεσιών πληροφόρησης μέσα από τις εκπεφρασμένες αντιλήψεις των χρηστών και εν κατακλείδι να εντοπίζονται οι καλύτεροι δυνατοί τρόποι συνεργασίας και λειτουργίας μεταξύ των βιβλιοθηκών.



LibQUAL+(TM) Home > About the Survey > Sample Screens from the Survey

Sample Screens from the LibQUAL+(TM) Survey

The LibQUAL+(TM) survey is a two-page, web-based instrument. Sample screen from the 2004 survey are pictured below, along with information about the material found on each page. For more information about the survey instrument, please see our [Survey FAQ](#).

Page 1 - Body of Survey:



ARL Sample 4-Year Institution Welcome!

We are committed to improving your library services. Better understanding your expectations will help us tailor those services to your needs.
We are conducting this survey to measure library service quality and identify best practices through the Association of Research Libraries' LibQUAL+(TM) program.
Please answer all items. The survey will take about **10 minutes** to complete. Thank you for your participation!

Please rate the following statements (1 is lowest, 9 is highest) by indicating:

- Minimum -- the number that represents the minimum level of service that you would find acceptable
- Desired -- the number that represents the level of service that you personally want
- Perceived -- the number that represents the level of service that you believe our library currently provides

For each item, you must EITHER rate the item in all three columns OR identify the item as "NA" (not applicable). Selecting "NA" will override all other answers for that item.

When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is	
	Low	High	Low	High	Low	High
1) Employees who instill confidence in users	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○
2) Making electronic resources accessible from my home or office	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○
3) Library space that inspires study and learning	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○
4) Giving users individual attention	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○
5) A library Web site enabling me to locate information on my own	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○

Page 1 is the main page of the survey. It contains the survey instrument and demographic questions, and is customized with the institution or library's logo (provided by you).

Some of the items found on this page include:

Core Questions: The 22-items that form the core of the LibQUAL+(TM) instrument are listed first. If a participant chooses to add local questions to the survey, those local questions will be interspersed with the core items for a total of 27 items in this first section.

Sign In:

username

password

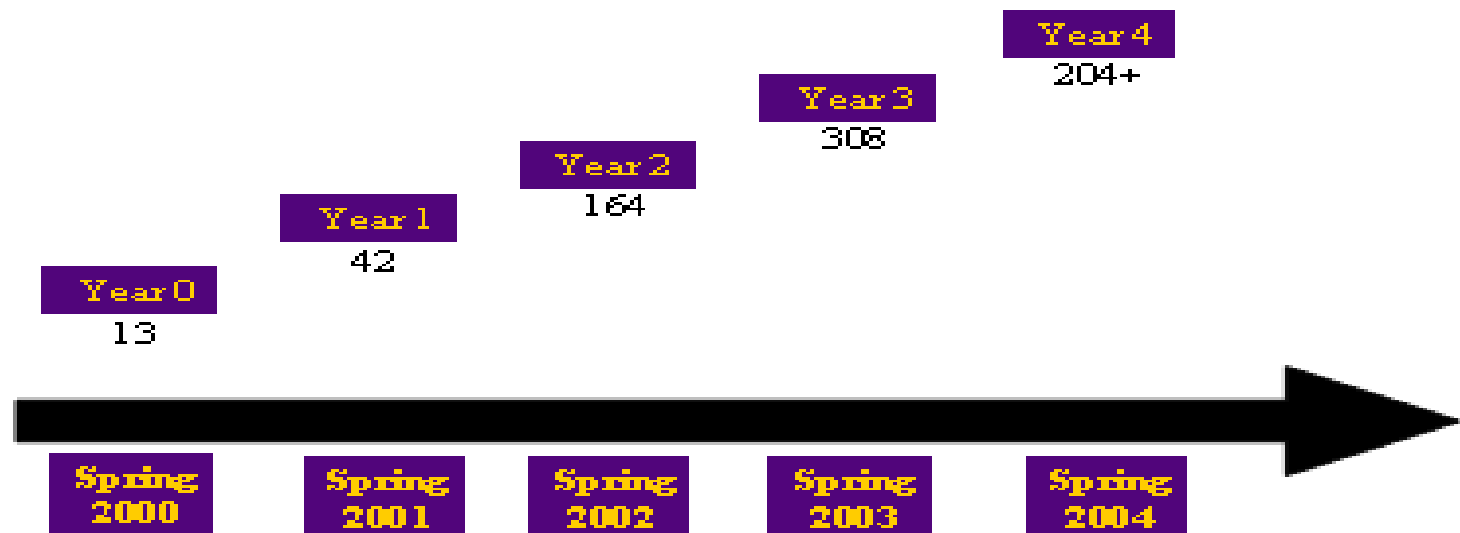
remember me:

- News
- About LibQUAL+
- About the Survey
 - Survey FAQs
 - Participant Lists
 - Procedures Manual
 - Procedural Timeline
 - Participants' Related Sites
 - Consortia Participation Information
 - Sample Screens from the Survey
 - Steering Committee
- Publications
- Events / Training
- Register
- Management Center
- LibQUAL+

Heath, F., Kyrillidou, M., Webster, D., Choudhury, S., Hobbs, B., Lorie, M. and Flores, N. (n.d.),
“Emerging tools for evaluating digital library services: conceptual adaptations of
LibQUAL+ and CAPM”, *Journal of Digital Information*, Vol. 4 No. 2, available at: www.libqual.org/publications



LibQUAL+™ Participants

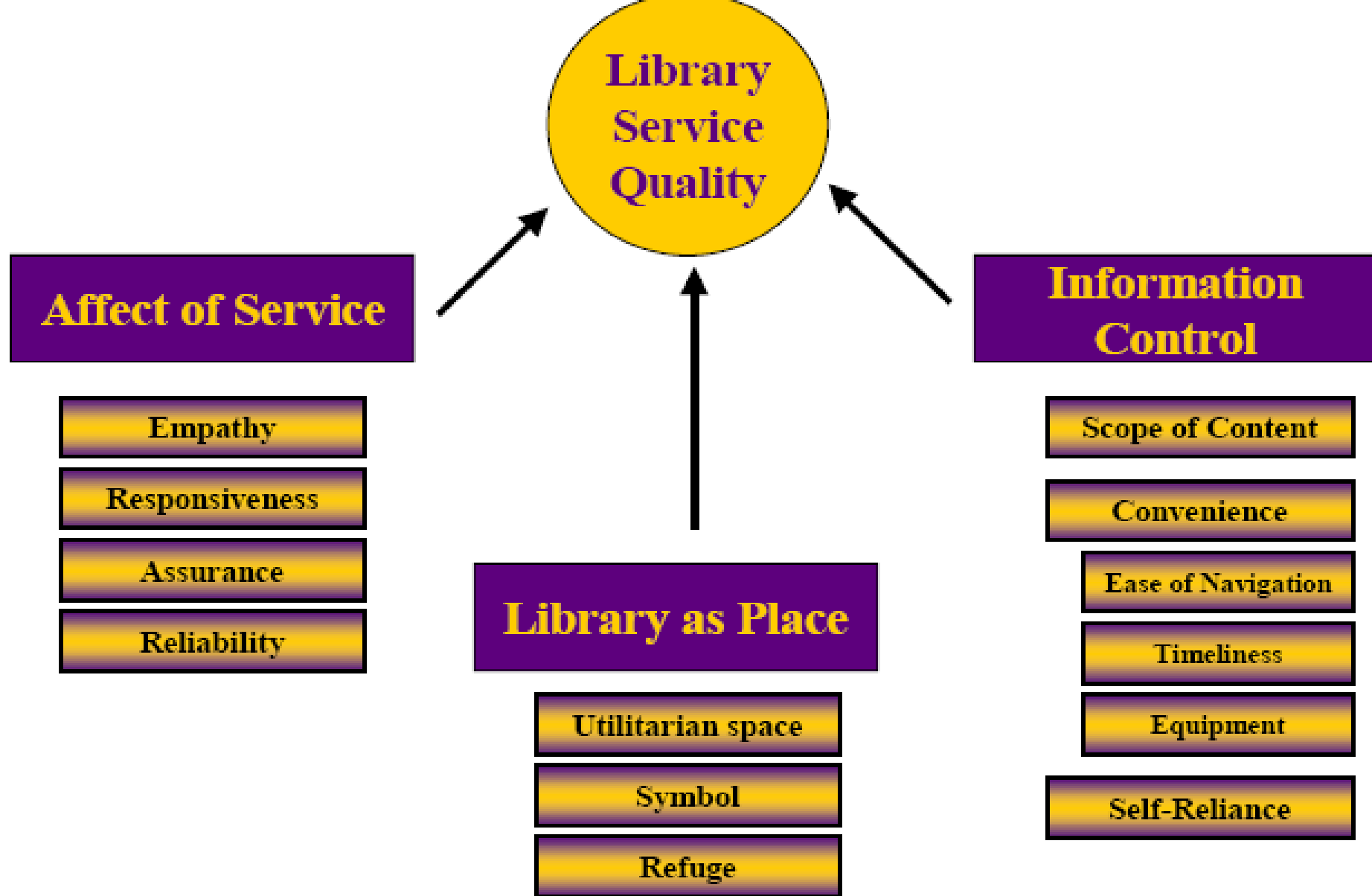


For More Information about Participants:
Visit www.libqual.org

Μέτρηση Εμπειριών Χρηστών στις Βιβλιοθήκες κατά LibQUAL

Η ποιότητα και τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας αφορά και διευκολύνει την συνεχή εξέλιξη των βιβλιοθηκών σε οργανισμούς που μπορούν να «απαντάνε» στις απαιτήσεις των χρηστών.

- z **Πρόσβαση στην Υπηρεσία (Access to Information)**
- z **Επίδραση Υπηρεσιών (Affect of Service)**
- z **Η βιβλιοθήκη ως χώρος (Library as Place)**
- z **Προσωπικές Επιλογές (Personal Control)**



Model 3

οι τρεις διαστάσεις του LibQual (<http://www.libqual.org>)

Library Service Quality Survey

Important instructions:

Please rate the following statements (1 is lowest, 9 is highest) by indicating:

- *Minimum* -- the number that represents the *minimum* level of service that you would find acceptable.
- *Desired* -- the number that represents the level of service that *you personally want*.
- *Perceived* -- the number that represents the level of service that *you believe* our library currently provides.

You must EITHER rate all three columns OR Identify the item as N/A.

When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	N/A
1) Willingness to help users	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
2) Space that facilitates quiet study	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
3) Complete runs of journal titles	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
4) Employees who are consistently courteous	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
5) Making electronic resources accessible from my home or office	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A

When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	N/A
6) Modern equipment that lets me easily access the information I need	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
7) A library website enabling me to locate information on my own	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
8) Timely document delivery/interlibrary loan	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
9) Interdisciplinary library needs being addressed	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
10) A haven for quiet and solitude	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A

When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	N/A
11) Dependability in handling users' service problems	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
12) Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
13) A place for reflection and creativity	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
14) Giving users individual attention	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
15) Employees who deal with users in a caring fashion	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A

When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	N/A
16) Making information easily accessible for independent use	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
17) Employees who have the knowledge to answer user questions	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
18) Readiness to respond to users' questions	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
19) Convenient business hours	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
20) Employees who instill confidence in users	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A

When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	N/A
21) A comfortable and inviting location	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
22) Comprehensive print collections	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
23) A contemplative environment	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
24) Employees who understand the needs of their users	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A
25) Convenient access to library collections	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/> N/A

Please indicate the degree to which you agree with the following statements:

- 1) In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the libraries.
- 2) In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs.
- 3) How would you rate the overall quality of the service provided by the library?

Please indicate your library usage patterns:

- 1) How often do you use resources on library premises?
- 2) How often do you use electronic library services remotely?

Please enter any comments about library services in the box below:

Complete Survey

ARL Sample 4 Year Institution Survey - Page 5 of 5

Thank you for completing the survey!

ACCESS TO INFORMATION

<i>Question Text</i>	<i>ID</i>	<i>Minimum</i>	<i>Perceived</i>	<i>Desired</i>	<i>"GAP"</i>
Complete runs of journal titles	McGill	6.64	5.71	8.21	-0.93
	ARL	6.50	6.39	8.01	-0.11
Timely document delivery/interlibrary loan	McGill	6.65	6.77	8.10	0.12
	ARL	6.51	6.90	7.93	0.39
Interdisciplinary library needs being addressed	McGill	6.32	6.28	7.60	-0.04
	ARL	6.20	6.54	7.49	0.34
Convenient opening hours	McGill	6.87	6.77	8.19	-0.10
	ARL	6.94	7.20	8.24	0.26
Comprehensive print collections	McGill	6.52	6.04	7.98	-0.48
	ARL	6.47	6.67	7.90	0.20

AFFECT OF SERVICE

<i>Question Text</i>	<i>ID</i>	<i>Minimum</i>	<i>Perceived</i>	<i>Desired</i>	<i>"GAP"</i>
Willingness to help users	McGill	6.17	6.72	8.01	0.55
	ARL	6.07	6.86	7.90	0.79
Employees who are consistently courteous	McGill	6.77	7.01	8.19	0.24
	ARL	6.66	7.27	8.07	0.61
Dependability in handling users' service problems	McGill	6.73	6.74	8.13	0.01
	ARL	6.56	6.90	7.97	0.34
Giving users individual attention	McGill	6.01	6.41	7.46	0.40
	ARL	5.94	6.66	7.39	0.72
Employees who deal with users in a caring fashion	McGill	6.52	6.73	7.86	0.21
	ARL	6.38	6.99	7.78	0.61
Employees who can answer users' questions	McGill	7.03	7.05	8.33	0.02
	ARL	6.86	7.13	8.23	0.27
Readiness to respond to users' questions	McGill	6.95	7.07	8.27	0.12
	ARL	6.79	7.24	8.13	0.45
Employees who instill confidence in users	McGill	6.25	6.69	7.63	0.44
	ARL	6.06	6.73	7.42	0.67
Employees who understand user's needs	McGill	6.73	6.83	8.12	0.10
	ARL	6.53	6.97	7.94	0.44

LIBRARY AS PLACE

<i>Question Text</i>	<i>ID</i>	<i>Minimum</i>	<i>Perceived</i>	<i>Desired</i>	<i>"GAP"</i>
Space that facilitates quiet study	McGill	6.03	6.10	7.45	0.07
	ARL	6.03	6.49	7.52	0.46
A haven for quiet and solitude	McGill	5.83	6.00	7.15	0.17
	ARL	5.98	6.50	7.35	0.52
A place for reflection and creativity	McGill	5.38	5.55	6.80	0.17
	ARL	5.33	5.95	6.79	0.62
A comfortable and inviting location	McGill	5.98	5.79	7.65	-0.19
	ARL	6.08	6.57	7.72	0.49
A contemplative environment	McGill	5.62	5.83	7.07	0.21
	ARL	5.71	6.31	7.19	0.60

PERSONAL CONTROL

<i>Question Text</i>	<i>ID</i>	<i>Minimum</i>	<i>Perceived</i>	<i>Desired</i>	<i>"GAP"</i>
Making electronic resources accessible from my home or office	McGill	6.89	6.82	8.39	-0.07
	ARL	6.73	6.85	8.30	0.12
Modern equipment that lets me easily access the information I need	McGill	6.67	6.61	8.16	-0.06
	ARL	6.60	6.97	8.13	0.37
A library website enabling me to locate information on my own	McGill	6.97	6.98	8.28	0.01
	ARL	6.89	7.19	8.30	0.30
Easy-to-use tools that allow me to find things on my own	McGill	6.85	6.82	8.31	-0.03
	ARL	6.72	6.95	8.18	0.23
Making information easily accessible for independent use	McGill	6.88	6.90	8.26	0.02
	ARL	6.68	7.02	8.16	0.34
Convenient access to library collections	McGill	6.92	6.70	8.28	-0.22
	ARL	6.78	6.94	8.18	0.16

DigiQUAL™ Survey

We are committed to improving this Website to better meet your needs. Understanding how well you think this site performs will help us reach this goal.

Because this is an anonymous survey, your responses will be confidential. Survey data will be used to identify and improve upon areas where we are not meeting user expectations.

This survey should take about two minutes to complete. Thank you for your time.

Instructions

The statements listed below cover a variety of topics relating to this site's design, content, and services. For each item, please rate its **importance** to you, and then rate how well this site **performs** as it is currently implemented.

When it comes to...		Answer This Column First How important is this factor to you?							Then Answer This Column How well is this site performing?								
		Importance							Performance								
		Lowest						Highest	Lowest						Highest		
1	Feedback mechanisms made available throughout the site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	N/A	
2	The ease with which I can contribute content to the site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	N/A	
3	Providing reliable access to content when and where I need it	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	N/A	
4	Staff who ask for feedback in putting the site together	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	N/A	
5	Links that are accurate	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	N/A	
6	Being able to trust information because it is from this site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	N/A	

The statements listed below cover a variety of topics relating to this site's design, content, and services. For each item, please rate its **importance** to you, and then rate how well this site **performs** as it is currently implemented.

When it comes to...	Answer This Column First							Then Answer This Column							
	How important is this factor to you?							How well is this site performing?							
	Importance				Performance			Importance				Performance			
	Lowest					Highest	Lowest					Highest			
1 The site allowing my comments	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	N/A
2 The site accepting content submitted by individuals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	N/A
3 Using the site for teaching	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	N/A
4 The site helping me distinguish between trustworthy and untrustworthy information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	N/A
5 Enabling me to find information on my own, 24 hours a day	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	N/A
6 Being able to trust information because it is from this site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	N/A

7	Please give your personal assessment of the overall quality of this site:	<input type="radio"/> Poor <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> Excellent
8	How often do you visit this site:	<input type="text"/>
9	Age:	<input type="text"/>
10	Sex:	<input type="text"/>
11	Comments:	<input type="text"/>