

Η διεθνοποίηση της αξιολόγησης των βιβλιοθηκών και η ανάπτυξη του LibQUAL+™

Μάρθα Κυριλλίδου
Association of Research Libraries
Director, ARL Statistics and Measurement Program
martha@arl.org

Απο τη βιβλιοθηκονομία στην επιστήμη της πληροφορικής: Μελέτες προς τιμή του Γ. Μ. Κακούρη, επιμέλεια Ανέστη Σίτα και Χρήστο Παπατσικουράκη (Θεσσαλονίκη, 2005)

Εισαγωγή¹

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

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

Με την διευρυμένη, ωστόσο, αποδοχή και χρήση της ηλεκτρονικής πληροφορίας τα πράγματα άλλαξαν (Kyriillidou, 1999a). Ειδικότερα από την δεκαετία του 1990, με την δημιουργία του παγκόσμιου ιστού, την ψηφιοποίηση των βιβλίων και των περιοδικών και την αμεσότητα της πρόσβασης σε διάφορες πηγές πληροφόρησης, η απλή καταγραφή του μεγέθους μιας βιβλιοθήκης δεν αποτελεί πλέον αυταπόδεικτη παραδοχή της ύπαρξής της, πόσο μάλλον της ποιότητας παροχής των υπηρεσιών της (Kyriillidou and Blixrud, 1999). Οι βιβλιοθήκες αρχίζουν να αναγνωρίζουν όλο και περισσότερο την ανάγκη της συστηματικής μελέτης και κατανόησης των αναγκών του χρήστη, καθώς ο ανταγωνισμός στον τομέα της παροχής υπηρεσιών πληροφόρησης αυξάνεται με την χρήση εργαλείων αναζήτησης, όπως του Google και του Yahoo, ή άλλων εργαλείων που διευκολύνουν την ανεξάρτητη έρευνα και πρόσβαση σε παντός τύπου πληροφορίες. Η συστηματικότερη μελέτη της ποιότητας των υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης γίνεται αναγκαιότητα.

Στην Ελλάδα από το 1999 λειτουργεί στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων η «Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών» (ΜΟΠΑΒ). «Βασικός στόχος της

¹ Θερμές ευχαριστίες στην Στέλλα Κυριλλίδου, τον Χρήστο Παπατσικουράκη και τον Ανέστη Σίτα για τη βοήθειά τους στη μετάφραση και την επιμέλεια αυτού του άρθρου.

συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι η ψηφιοποίηση της διαδικασίας συγκέντρωσης και επεξεργασίας των στατιστικών στοιχείων που αφορούν στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της Ελλάδος» (ΜΟΠΑΒ, morab.lib.uoi.gr), αλλά και η οργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων για την τυποποίηση της συγκέντρωσης και χρήσης των στατιστικών στοιχείων και δεικτών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Έχουν ήδη δημοσιευτεί τα στατιστικά των ετών 1998-2002, καθώς και πέντε οδηγοί μεταξύ των οποίων: *Οδηγός 2: Οδηγός Αποτίμησης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών* και *Οδηγός 5: Αποτίμηση Βιβλιοθηκών & Υπηρεσιών Πληροφόρησης*. Το πλήρες κείμενο και των στατιστικών και των οδηγών βρίσκεται διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο της ΜΟΠΑΒ. Επίσης, οι Α. Σίτας, Μ. Νικητάκης, Κ. Χλωμούδης και Π. Κωσταγιώλας έχουν ασχοληθεί με το θέμα αυτό, δηλ. με την ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών των ελληνικών βιβλιοθηκών (Σίτας και Νικητάκης, 2004, 2000, 1999, Χλωμούδης και Κωσταγιώλας, 2004).

Το 1999 η επονομαζόμενη «Ένωση των Ερευνητικών Βιβλιοθηκών» (Association of Research Libraries – ARL), ξεκίνησε μία σειρά εργασιών, οι οποίες καθιερώθηκαν και έγιναν γνωστές με τον όρο «Πρωτοβουλία Νέων Μεθόδων» (New Measures Initiatives). Οι εργασίες αυτές είχαν ως στόχο την δημιουργία καινούριων μεθόδων και εργαλείων για την περιγραφή του ρόλου και της αξίας των βιβλιοθηκών. Η ARL, εδώ και πολλά χρόνια, συλλέγει στοιχεία που αφορούν την περιγραφή του μεγέθους μιας βιβλιοθήκης. Η συλλογή των στοιχείων αυτών τοποθετείται ιστορικά στις αρχές του περασμένου αιώνα, όταν το 1908, με πρωτοβουλία του Gerould, άρχισαν να συλλέγονται για πρώτη φορά τέτοιου είδους δεδομένα (Molynoux, 1986). Το 1932, όταν δημιουργήθηκε η ARL, συνέχισε το έργο αυτό, αναλαμβάνοντας η ίδια την συστηματική συλλογή αυτών των στοιχείων (Stubbs, 1981, 1986, 1988 and Kyriallidou, 2000).

Η ARL είναι μια ένωση ερευνητικών βιβλιοθηκών που αποτελείται από τις μεγαλύτερες βιβλιοθήκες της Βόρειας Αμερικής, δηλ. των Ηνωμένων Πολιτειών και του Καναδά, αναλαμβάνει διάφορα προγράμματα που έχουν ευρεία συμμετοχή και βρίσκεται σε στενή σχέση και συνεργασία με διάφορους συναφείς οργανισμούς πληροφόρησης, όπως για παράδειγμα ο CNI (Coalition for Networked Information) και ο SPARC (Scholarly Publishing and Academic Resources Coalition). Το πρόγραμμα της συλλογής στοιχείων για την αξιολόγηση των βιβλιοθηκών (ARL Statistics and Measurement Program) πραγματοποιεί διάφορες μελέτες σε ετήσια βάση και ασχολείται με την δημιουργία καινούριων μεθόδων, που έχουν ως στόχο να βοηθήσουν τις βιβλιοθήκες να περιγράψουν και να αναδείξουν τους τρόπους εκείνους με τους οποίους συνεισφέρουν στην μάθηση, την έρευνα και την διδασκαλία (Kyriallidou, 2001).

Ένα από τα εργαλεία που ανέπτυξε η ARL μέσα στα πλαίσια του “New Measures Initiatives” (Kyriallidou, 2002) ήταν και η πειραματική ανάπτυξη ενός ερωτηματολογίου συλλογής στοιχείων από τους χρήστες (Kyriallidou and Heath, 2001). Η προσπάθεια αυτή βασίστηκε σε διάφορα ερωτηματολόγια που είχαν εφαρμοστεί στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες του Πανεπιστημίου του Τέξας A&M (Texas A&M University Libraries) κατά την δεκαετία του '90. Ο τότε διευθυντής της βιβλιοθήκης, Fred Heath και η υποδιευθύντρια, Colleen Cook, επισκέφτηκαν 12 βιβλιοθήκες-μέλη της ARL παίρνοντας εκτενείς συνεντεύξεις από διάφορους χρήστες. Ο Fred Heath και η Martha Kyriallidou πραγματοποίησαν μία αντίστοιχη έρευνα στο Πανεπιστήμιο του Galter Northwestern. Μέσα από αυτές τις συνεντεύξεις δημιουργήθηκε μία σειρά ερωτήσεων, οι οποίες το 2000 αποτέλεσαν το πρώτο ερωτηματολόγιο που εφαρμόστηκε με ομοιόμορφο τρόπο σε 12 διαφορετικές βιβλιοθήκες – μέλη της ARL. Το 2001 η ερευνητική αυτή προσπάθεια επιχορηγήθηκε από το Υπουργείο Παιδείας των Ηνωμένων Πολιτειών (Fund for the Improvement of Post-Secondary Education, Department of Education) υπό την αιγίδα του διευθύνοντος της ARL, Duane Webster. Στην έρευνα αυτή συνέβαλαν διεθνούς φήμης ερευνητές, όπως ο Bruce Thompson και η Yvonna Lincoln (στον τομέα της ανάλυσης των στατιστικών και των ποιοτικών δεδομένων αντιστοίχως), προσδίδοντας στην όλη

προσπάθεια την ποιότητα και την εγγύηση που ήταν απαραίτητη για την καθιέρωση ενός πρόγραμματος ευρείας απήχησης, όπως αυτό του LibQUAL+™.

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

Οι στόχοι του LibQUAL+™ είναι οι εξής:

- να ενθαρρύνει την αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών στις βιβλιοθήκες
- να διευκολύνει τις βιβλιοθήκες να κατανοήσουν τις αντιλήψεις των χρηστών τους ως προς την ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών τους
- να παρέχει συγκριτικά στοιχεία στις βιβλιοθήκες
- να προσδιορίσει ποιες είναι οι πρακτικές εκείνες που καθιστούν αποτελεσματικότερη την παροχή των υπηρεσιών
- να ενισχύσει τις αναλυτικές δεξιότητες του προσωπικού των βιβλιοθηκών στον τομέα της επεξεργασίας και ερμηνείας της συλλογής δεδομένων

Τα στοιχεία που διεξάγονται από την έρευνα παρουσιάζουν τον βαθμό εξυπηρέτησης των χρηστών μιας βιβλιοθήκης και εν τέλει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητά της. Το LibQUAL+™ είναι μια προσπάθεια που ξεκίνησε με πρωτοβουλία της A.R.L. και η οποία βασίστηκε στο SERVQUAL, ένα γνωστό εργαλείο για την ποιότητα της παροχής υπηρεσιών στον ιδιωτικό τομέα (Parasuraman, 1985, 1988, and Zeithaml, Parasuraman and Berry, 2000).

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

Το άρθρο αυτό ασχολείται με τα ζητήματα που προκύπτουν, όταν ένα αναλυτικό εργαλείο, όπως το LibQUAL+™, που έχει σχεδιαστεί σε ένα συγκεκριμένο γλωσσικό και πολιτισμικό περιβάλλον, μεταφέρεται σε ένα νέο κοινωνικό πλαίσιο, μέσω ενός γλωσσικού κώδικα, διαφορετικού από αυτόν στον οποίο αρχικά δημιουργήθηκε. Πιο συγκεκριμένα, γίνεται αναφορά στην γαλλική παραλλαγή του LibQUAL+™, όπως αυτή εφαρμόστηκε την άνοιξη του 2003 σε μία σειρά ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στον Καναδά .

Η γαλλική παραλλαγή του LibQUAL+™ αποτελεί την πρώτη προσπάθεια μετάφρασης του εργαλείου αυτού σε μία γλώσσα διάφορη της αγγλικής. Το 2003 υπήρχαν δύο παραλλαγές του LibQUAL+™, μια αμερικανο-αγγλική και μια βρετανο-αγγλική, καθώς επίσης και η γαλλική παραλλαγή, που ξεκίνησε από τα γαλλόφωνα πανεπιστήμια του Κεμπέκ. Η μελέτη αυτή αρχικά παρουσιάστηκε και δημοσιεύτηκε στα αγγλικά στα πλαίσια του 5^{ου} Διεθνούς

Συνεδρίου της Northumbria (5th Northumbria International Conference) (Kyriillidou, et al. 2003).

Η διαδικασία της μετάφρασης του LibQUAL+™

Ο τρόπος εκφοράς μίας και της αυτής ερώτησης σε πολλές διαφορετικές γλώσσες, χωρίς το ίδιο το περιεχόμενο της ερώτησης να χάνει την αρχική του σημασία, είναι ένα πρόβλημα που απασχολεί κάθε ερευνητή, όταν καλείται να χρησιμοποιήσει ένα αναλυτικό εργαλείο που έχει σχεδιαστεί σε μία άλλη γλώσσα. Η διαδικασία της μετάφρασης ενός ερωτηματολογίου θα πρέπει να είναι τέτοια, που να εγγυάται την σημασιολογική και εννοιολογική ισοδυναμία των ερωτήσεων (Behling and Law, 2000). Στην συγκεκριμένη μετάφραση του LibQUAL+™ συνεργάστηκε μια ομάδα πέντε δίγλωσσων εμπειρογνομόνων από δύο γαλλόφωνα ιδρύματα στο Quebec, τα Πανεπιστήμια του Laval και του Montreal.

Αρχικά οι εμπειρογνώμονες μετέφρασαν την αγγλική έκδοση του LibQUAL+™ στα γαλλικά, συζητώντας διεξοδικά τους όρους, το ύφος, την σημασία και την απόδοση των εννοιών της μετάφρασης. Εν συνεχεία, το κείμενο που προέκυψε, μεταφράστηκε στα αγγλικά. Η αντιστροφή της μετάφρασης δεν θεωρήθηκε από μόνη της αρκετή για να κατοχυρώσει την καταλληλότητα της εφαρμογής του εργαλείου, εξ ου και κρίθηκε σκόπιμη η συμβολή ενός εξωτερικού εμπειρογνώμονα. Ο εμπειρογνώμονας αυτός διαπίστωσε ότι, παρόλο που η γαλλική μετάφραση θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί στο Κεμπέκ, ήταν απαραίτητες ορισμένες μικρές γλωσσικές παρεμβάσεις, προκειμένου το ίδιο εργαλείο να μπορέσει να χρησιμοποιηθεί κατάλληλα και σε άλλους γαλλόφωνους πληθυσμούς, όπως στην Γαλλία. Αυτού του είδους οι παρατηρήσεις, όπως επίσης και οι μικρές διαφοροποιήσεις που υπάρχουν ανάμεσα στην αμερικανο-αγγλική και την βρετανο-αγγλική παραλλαγή του LibQUAL+™, δείχνουν ότι η εφαρμογή ενός εργαλείου από διαφορετικούς χρήστες, ακόμη κι όταν αυτοί μιλούν την ίδια γλώσσα, αποτελεί μία συνεχή προσπάθεια, που προϋποθέτει τον επαναπροσδιορισμό και την προσαρμογή των όρων του αναλυτικού εργαλείου στα εκάστοτε κοινωνικά συμφραζόμενα.

Ποιά είναι η ιδανική συγκριτική αποτίμηση μεταφρασμένων εργαλείων;

Τα διεθνή πρότυπα είναι δύσκολο να συγκλίνουν σε μια όσο το δυνατόν πληρέστερη διαδικασία από ερμηνευτική άποψη, με δεδομένο το πρόβλημα της μετάφρασης από την αρχική γλώσσα εφαρμογής ενός αναλυτικού εργαλείου σε μία άλλη. Η Ομοσπονδιακή Στατιστική Υπηρεσία του Καναδά, η οποία ασχολείται με την επεξεργασία δεδομένων που συλλέγονται σε δύο επίσημες γλώσσες, στα αγγλικά και στα γαλλικά, έχει υιοθετήσει την ακόλουθη διαδικασία.

Το ερωτηματολόγιο σχεδιάζεται αρχικά σε μία από τις δύο επίσημες γλώσσες, από την οποία μεταφράζεται εν συνεχεία στην άλλη. Από το σημείο αυτό και μετά, οι δύο διαφορετικές γλωσσικές εκδοχές του ίδιου ερωτηματολογίου ακολουθούν τα εξής πέντε στάδια επεξεργασίας: μετάφραση – σχολιασμός – αποτίμηση – ποιοτικός σχολιασμός – έρευνα πεδίου.

Στο καθ' εαυτό στάδιο της μετάφρασης συνεργάζονται τόσο ειδικοί από διάφορα γνωστικά αντικείμενα, όσο και μεταφραστές που έχουν εξειδικευτεί πάνω στα αντίστοιχα γνωστικά αντικείμενα. Τα δύο επόμενα στάδια, του σχολιασμού και της αποτίμησης ενός ερωτηματολογίου, αποτελούν μια μορφή εσωτερικού ποιοτικού ελέγχου. Στα στάδια αυτά χρησιμοποιείται συχνά η αντιστροφή μετάφραση, ενώ ελέγχονται παράμετροι, όπως η φιλικότητα του ερωτηματολογίου προς τον ερευνητή που θα κληθεί να το αναλύσει, αλλά και προς αυτόν που θα κληθεί να το συμπληρώσει, καθώς επίσης και η καταλληλότητα των όρων του ερωτηματολογίου και ο βαθμός κατανόησής τους.

Η ποιοτική αποτίμηση αφορά την δοκιμή του ερωτηματολογίου σε συμμετέχοντες. Ένα από τα βασικά ερευνητικά ζητήματα αυτού του σταδίου είναι η κατανόηση της ίδιας έννοιας σε διαφορετικές γλώσσες.

Τέλος, όταν υπάρχει ο απαραίτητος χρόνος και ο απαιτούμενος προϋπολογισμός, επιχειρείται μία προκαταρκτική δοκιμαστική έρευνα πεδίου. Στο τελευταίο αυτό στάδιο, η έρευνα τροφοδοτείται από τις παρατηρήσεις τόσο αυτών που θέτουν τις ερωτήσεις, όσο και αυτών που καλούνται να τις απαντήσουν. Υπάρχουν διάφορες μέθοδοι που χρησιμοποιούνται από την Στατιστική Υπηρεσία του Καναδά. Η παραπάνω, ωστόσο, μέθοδος των πέντε σταδίων αποτελεί την συνήθη πρακτική στις περιπτώσεις εκείνες όπου απαιτείται η δημιουργία δίγλωσσων ερωτηματολογίων.

Τα όρια της γλώσσας και του πολιτισμού

Το ζήτημα του εάν κινούμαστε σε διαφορετικούς πολιτισμούς, ή σε διαφορετικά γλωσσικά πλαίσια του ίδιου κυρίαρχου πολιτισμού, παρέμενε ανοικτό όταν ξεκίνησε η έρευνα. Στην πορεία διαπιστώσαμε ότι, παρά τις τοπικές διαφορές, υπάρχει μία κυρίαρχη Βορειο-αμερικανική πολιτισμική συμπεριφορά ανάμεσα στις βιβλιοθήκες τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και έρευνας των Ηνωμένων Πολιτειών και του Καναδά. Η βασική τους διαφορά έγκειται στην διαφορετικότητα της γλώσσας, όπως φάνηκε από τις συζητήσεις που είχαμε με τους γαλλόφωνους βιβλιοθηκονόμους του Καναδά.

Τα τελευταία 20 χρόνια η επίδραση που έχει δεχθεί ο αγγλόφωνος Καναδάς από τις Ηνωμένες Πολιτείες είναι πολύ μεγαλύτερη από την επιρροή που ασκεί στην χώρα αυτή η μακρινή Γαλλία. Το Πανεπιστήμιο της Οτάβας, ένα δίγλωσσο ίδρυμα με έδρα την καναδική πρωτεύουσα, εφάρμοσε τόσο την αγγλική, όσο και την γαλλική εκδοχή, ως δύο εξ ίσου αποδεκτές γλωσσικές παραλλαγές. Οι συνεντεύξεις που ακολούθησαν, έδειξαν για άλλη μία φορά πόσο σημαντική είναι η συνεχής προσπάθεια επαναπροσδιορισμού του περιεχομένου ενός ερωτηματολογίου ως προς τα εκάστοτε κοινωνικά συμφραζόμενα, ακόμη κι όταν κανείς καλείται να καταγράψει διεθνώς καθιερωμένες έννοιες.

Διεθνείς παράγοντες της ποιότητας παροχής των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών

Η συνεχής εξέλιξη του Παγκόσμιου Ιστού μας βοηθάει να απαντήσουμε σε ερωτήματα που δεν ήμασταν σε θέση να διερευνήσουμε παλαιότερα. Η D. Nitecki έχει εκφράσει την ανάγκη της «πρόσθετης έρευνας που απαιτείται σε πολλές βιβλιοθήκες, προκειμένου να γίνουν αντιληπτές οι απόψεις των χρηστών σχετικά με το τί θεωρούν σημαντικό στην ποιότητα παροχής των υπηρεσιών, αλλά και προκειμένου να καταλάβουμε εάν και κατά πόσο υπάρχουν κάποιοι σημαντικοί παράγοντες που να είναι κοινói σε όλα τα περιβάλλοντα των βιβλιοθηκών παγκοσμίως» (Nitecki, 1999). Οι μελέτες του P. Calvert στην Νέα Ζηλανδία, καθώς και στην Κίνα, προσπάθησαν να δουν εάν οι χρήστες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών έχουν πράγματι παρόμοιες προσδοκίες από τις υπηρεσίες των βιβλιοθηκών τους. Όπως αναφέρει, «οι διαστάσεις που έχουν αποκαλυφθεί μέχρι στιγμής και οι οποίες φαίνεται ότι είναι περισσότερο κοινές, είναι τρεις: η συμπεριφορά του προσωπικού, το περιβάλλον της βιβλιοθήκης και οι υπηρεσίες που βοηθούν τον χρήστη να εντοπίσει και να χρησιμοποιήσει αποτελεσματικά το υλικό της βιβλιοθήκης» (Calvert, 2001). Οι παρατηρήσεις αυτές, καθώς και οι τρεις διαστάσεις που προσδιορίζονται από τον Calvert, έχουν τα ίδια αποτελέσματα με αυτά της γαλλόφωνης καναδικής εφαρμογής του LibQUAL+™, η οποία περιγράφεται παρακάτω και η οποία πραγματοποιήθηκε το 2003 (Kyriallidou, et al, 2003).

Παράγοντες μεθοδολογίας

Η γαλλική μετάφραση αποτέλεσε μία πρότυπη προσπάθεια. Το σύστημα υπηρεσιών που παρέχεται από την ARL μέσω του LibQUAL+™ υποστηρίζει την εφαρμογή του

ερωτηματολογίου σε πολλές διαφορετικές γλώσσες. Αν και η εφαρμογή που έγινε το 2003 στις Ηνωμένες Πολιτείες περιελάμβανε και άλλους τύπους βιβλιοθηκών, εκτός των ακαδημαϊκών, οι εφαρμογές που πραγματοποιήθηκαν στο γαλλόφωνο και στο (βρετανικό) αγγλόφωνο περιβάλλον περιορίστηκαν σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

Η υλικοτεχνική υποδομή της ARL είναι σε θέση να υποστηρίξει την μετάφραση του ερωτηματολογίου σε πολλές γλώσσες και σε διαφορετικούς (ακαδημαϊκούς και μη) τύπους βιβλιοθηκών, προσφέροντας παράλληλα την δυνατότητα στα ενδιαφερόμενα μέλη να προσαρμόσουν διάφορες ερωτήσεις γενικότερης φύσεως στις τοπικές τους ιδιαιτερότητες. Υπάρχουν επίσης ειδικότερες ερωτήσεις πάνω σε επιμέρους τομείς, που ενδεχομένως να ενδιαφέρουν εξειδικευμένες βιβλιοθήκες (όπως Νομική, Ιατρική, κοκ.). Εκμεταλλευόμενο αυτήν την ευελιξία, το Πανεπιστήμιο της Οτάβας εφάρμοσε δύο εκδόσεις της έρευνας, μία στην γαλλική και μία δεύτερη στην (αμερικανική) αγγλική, για τους γαλλόφωνους και τους αγγλόφωνους χρήστες του αντίστοιχα.

Σε όλη την διάρκεια της εφαρμογής του LibQUAL+™, η επικοινωνία γινόταν σε δύο γλώσσες. Για παράδειγμα, το ηλεκτρονικό μήνυμα που είχε σταλεί από τον διευθυντή της βιβλιοθήκης και το οποίο αναφερόταν στην συμμετοχή της βιβλιοθήκης, έδινε την δυνατότητα στον χρήστη να συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο σε όποια από τις δύο γλώσσες επιθυμούσε. Ο πληθυσμός του Πανεπιστημίου της Οτάβας είναι περίπου κατά τα δύο τρίτα αγγλόφωνοι και κατά το ένα τρίτο γαλλόφωνοι. Η ανοιχτή ερώτηση στο τέλος του ερωτηματολογίου απέσπασε ίσο ποσοστό απαντήσεων και στις δύο γλώσσες, με τις γραπτές απαντήσεις να ξεπερνούν το 50% επί του συνόλου των ερωτηθέντων. Όπως αναφέραμε παραπάνω, το προσωπικό της Πανεπιστημιακής Βιβλιοθήκης της Οτάβας είχε προηγουμένως ελέγξει την καταλληλότητα του ερωτηματολογίου, εκφράζοντας την πλήρη εμπιστοσύνη του στην μετάφραση που είχε πραγματοποιηθεί.

Η ανάλυση των παραγόντων των γλωσσικών δεδομένων

Σύμφωνα με τους Behling και Law, μία έννοια είναι κοινή ανάμεσα σε δύο γλώσσες, όταν και η δομή της, όπως αυτή ορίζεται και αποκωδικοποιείται με βάση την στατιστική ανάλυση των απαντήσεων ενός ερωτηματολογίου, είναι επίσης ανάλογη. Η «ανάλυση των παραγόντων», μια σημαντική στατιστική μέθοδος, είναι ένα χρήσιμο εργαλείο στις έρευνες αυτού του τύπου (Thompson, 2004). Με βάση την ανάλυση αυτή, προκειμένου μία έννοια να είναι κοινή, θα πρέπει και η ανάλυση των παραγόντων των επιμέρους στοιχείων της έννοιας στα πλαίσια μιας επιστημονικής έρευνας που διεξάγεται σε δύο διαφορετικές γλώσσες να έχει τα ίδια αποτελέσματα, κάτω από ισότιμους όρους με ανάλογη σημασία. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν, «η διερευνητική και η επικυρωτική ανάλυση των παραγόντων είναι χρήσιμη, προκειμένου να μπορέσει κανείς να το διαπιστώσει αυτό στην πράξη» (Behling and Law, 2000). Όταν κάποιος έχει προσδιορίσει με ακρίβεια την δομή των παραγόντων ενός εργαλείου σε ένα συγκεκριμένο κοινωνικό περιβάλλον, τότε μπορεί να χρησιμοποιήσει μια επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων (confirmatory factor analysis), προκειμένου να διαπιστώσει εάν η ίδια δομή παραγόντων διέπει και την μεταφρασμένη εκδοχή του εργαλείου.

Μια τέτοια είδους ανάλυση έγινε και στα δεδομένα της γαλλο-καναδικής εφαρμογής (B. Thompson, C. Cook and R. L. Thompson, 2002). Τα πρόσθετα αποτελέσματα της ανάλυσης των παραγόντων που παρουσιάστηκαν από τον B. Thompson έδειξαν ότι μια δομή τριών παραγόντων (αποτελούμενη από 22 βασικά στοιχεία ή ερωτήσεις) παρέχει ένα πιο φειδωλό και γενικεύσιμο μοντέλο (Cook, Heath and B. Thompson, 2003). Παρακάτω παρουσιάζονται οι 22 αυτές ερωτήσεις, όπως ομαδοποιούνται με βάση τους τρεις παράγοντες (Kyrgillidou, et al, 2003):

Βασικά στοιχεία και ερωτήσεις²

Η Βιβλιοθήκη ως Συναισθηματική Σχέση

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

Η Βιβλιοθήκη ως Φυσικός Χώρος

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

Η Βιβλιοθήκη ως Πληροφορία που βοηθάει την Αυτόνομη Έρευνα

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

Υπάρχουν ορισμένες ομοιότητες ανάμεσα στους τρεις παράγοντες που εμφανίστηκαν κατά την εφαρμογή του LibQUAL+™ το 2003 και σε αυτούς που προσδιορίστηκαν σε μία προγενέστερη έρευνα από τον Calvert. Η καθολικότητα της δομής των παραγόντων του LibQUAL+™ είναι εντυπωσιακή και οι επιπτώσεις της στην αξιολόγηση βιβλιοθηκών από διάφορα μέρη του κόσμου, όπως φαίνεται από την σύγκριση στοιχείων που προέρχονται από ομοειδείς βιβλιοθήκες (benchmarking), έχουν αξιοπρόσεχτα και μακροπρόθεσμα αποτελέσματα που ενισχύουν την προοπτική/δυναμική συνεργασιών ανάμεσα σε βιβλιοθήκες διαφορετικών χωρών (Kyriillidou, 1999).

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

² Η παράθεση των στοιχείων στα ελληνικά αποτελεί απλή μετάφραση και όχι σταθμισμένη και ελεγμένη απόδοσή τους.

χρήστες που συμπλήρωσαν το κωδικοποιημένο κομμάτι της έρευνας, έδωσαν και ελεύθερες απαντήσεις σχετικά με την παροχή των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης τους. Φαίνεται τελικά ότι οι διάφοροι περιορισμοί που υπάρχουν, ως προς την καταγραφή και την αξιολόγηση της παροχής των υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης σε διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια, είναι ένα πρόβλημα τόσο γλωσσικό (στο ίδιο το επίπεδο της γλώσσας), όσο και αναλυτικό (στο επίπεδο της ερμηνείας).

Οι διεθνείς προοπτικές

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

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

Συμπεράσματα

Το LibQUAL+™, επηρεασμένο από τις ισχυρές πιέσεις που δέχονται τα ακαδημαϊκά ιδρύματα για να δικαιολογήσουν την χρηστικότητα όλων των δραστηριοτήτων τους, παρέχει ένα συνολικό πλαίσιο με στόχο τον εντοπισμό των τάσεων, των αντιλήψεων και των προσδοκιών του χρήστη. Η έρευνα γύρω από τον χρήστη είναι μία έρευνα καθολική, που εκτείνεται πέρα από τα φυσικά όρια του σύγχρονου αγγλο-αμερικανικού κόσμου (Calvert, 2001). Η έλλειψη τυποποιημένων ερευνών, αλλά και η εν δυνάμει εφαρμογή τους, εκτός των φυσικών ορίων της Βόρειας Αμερικής είναι μια ανοικτή πρόκληση για την βελτίωση των βιβλιοθηκών (Kyriallidou, 1990, 1993).

Η εμφάνιση ενός εργαλείου, όπως το LibQUAL+™, για την μελέτη της ποιότητας της παροχής των υπηρεσιών ανάμεσα σε βιβλιοθήκες διαφορετικών χωρών και πολιτισμών ήταν ζήτημα χρόνου, αλλά ταυτόχρονα και ιστορική ανάγκη (Cook, Heath, Kyriallidou, Webster, 2002). Οι αξίες της βιβλιοθήκης, όπως αυτές απεικονίζονται στο φυσικό περιβάλλον της βιβλιοθήκης (η Βιβλιοθήκη ως Χώρος), η εγγύτητα, το συναίσθημα, η αξιοπιστία, το ασφαλές και φιλικό περιβάλλον που μπορεί να δημιουργήσει το προσωπικό μιας βιβλιοθήκης, καθώς και η δυνατότητα ελέγχου του κόσμου της πληροφορίας με αποδοτικό τρόπο (ο έλεγχος δηλ. των πληροφοριών), αποτελούν βασικές, διαχρονικές και παγκόσμιες αξίες, που συμβάλλουν στην βελτίωση των συνθηκών των βιβλιοθηκών, στην ατομική και την κοινωνική πρόοδο.

Βιβλιογραφία

1. Behling, Orlando and Kenneth S. Law (2000) *Translating questionnaires and other research instruments: problems and solutions*. Series: Quantitative Applications in the Social Sciences, no.07-133. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications
2. Calvert Philip J. (Spring 2001) "International variations in measuring customer expectations", *Library Trends*, 49 (4), pp. 718-731
3. Cook, Colleen, Fred Heath and Bruce Thompson (2003) *Improving service quality in libraries: LibQUAL+™*. Washington, DC: Association of Research Libraries
4. Cook, Colleen, Fred Heath, Bruce Thompson, Consuella Askew, Amy Hoseth, Martha Kyriallidou, Jonathan Sousa and Duane Webster (2000) *French Canadian libraries survey results*. Washington, DC: Association of Research Libraries
5. Cook, Colleen, Fred Heath, Martha Kyriallidou and Duane Webster (2002) "The forging of consensus: a methodological approach to service quality assessment", In *Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*. Washington, DC: Association of Research Libraries
6. Kyriallidou, Martha (1993) "A user survey of the English Department Library at Aristotle University, Thessaloniki, Greece", In Dean H. Keller (Ed.) *Academic Libraries in Greece: the present situation and future prospects*. New York: The Haworth Press, pp. 151-183
7. Kyriallidou, Martha (1997) "The use of statistics by Librarians in North America" In *Proceedings. 6th Hellenic Conference of Academic Libraries, Academic libraries and the challenge of reconstruction, Athens, 5-7 November 1997*, pp. 41-55. Published in English but Presented in Greek: Kyriallidou, Martha (1997) "The use of statistics by librarians in North America" Στο Πρακτικά. 6^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και η πρόκληση του εκσυγχρονισμού, Αθήνα, 5-7 Νοεμβρίου 1997, σ. 41-55
8. Kyriallidou, Martha (1999a) "Licencing principles for electronic resources" In *Proceedings of the 7th Greek Conference of Academic Libraries, Organisation & collaboration of academic libraries in the digital age, Volos 4-6 November 1998*, pp. 133-150. Published in English but Presented in Greek: Kyriallidou, Martha (1999) «Αρχές σύναψης συμβολαίων για χρήση ηλεκτρονικών προϊόντων», Στο Πρακτικά του 7ου Πανελληνίου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Οργάνωση και συνεργασία βιβλιοθηκών στην ψηφιακή εποχή, Βόλος 4-6 Νοεμβρίου 1998, σσ. 133-150
9. Kyriallidou, Martha (1999b) "New collections: new marketplace relationships" *resource sharing and information networks* 14 (1), Preprint accessed at <http://www.arl.org/stats/ifla83.html> as of August 1, 2003
10. Kyriallidou, Martha (December 1990) *A user survey of the Library of the English Department, Aristotle University, Thessaloniki, Greece*. Master's Thesis, Kent State University
11. Kyriallidou, Martha and Fred Heath (eds) "Measuring Library Service Quality" *Library Trends* (Spring 2001).
12. Kyriallidou, Martha and Julia Blixrud. "Measuring the Changing Library Environment" in *Developing Indicators 1996-97 and 1997-98* (Washington DC: Association of Research Libraries, 1999). [Διαθέσιμο στο <http://www.arl.org/stats/arlstat/context98.html> (Ημερομηνία πρόσβασης: 26-11-2004)]
13. Kyriallidou, Martha, Toni Olshen, Fred Heath, Claude Bonnelly and Jean-Pierre Cote (2003) "Cross-cultural implementation of LibQUAL+™: the French language experience" In *5th Northumbria International Conference, Durham, UK, July 29*, [Διαθέσιμο στο <http://www.libqual.org/documents/admin/Northumbria%20final6.pdf> (Ημερομηνία [πρόσβασης: 26-11-2004))]

14. Kyrillidou, Martha. "From Input and Output Measures to Quality and Outcome Measures, or, from the User in the Life of the Library to the Library in the Life of the User" *Journal of Academic Librarianship* 28 (1) (2002): 42-46 [Διαθέσιμο στο <http://www.arl.org/stats/arlstat/jal01.html> (Ημερομηνία πρόσβασης: 26-11-2004)]
15. Kyrillidou, Martha. "Research Library Trends: ARL Statistics" *Journal of Academic Librarianship* (November 2000): 427-436. <http://www.arl.org/stats/arlstat/jal99.html>
16. Kyrillidou, Martha. "To Describe and Measure the Performance of North American Research Libraries" *IFLA Journal* (2001): 257-263 [Διαθέσιμο στο <http://www.arl.org/stats/arlstat/ifla01.html> (Ημερομηνία πρόσβασης: 26-11-2004)]
17. Molyneux, Robert E. *The Gerould Statistics 1907/08 – 1961/62*. (Washington, DC: ARL, 1986), [Διαθέσιμο στο <http://fisher.lib.virginia.edu/gerould/> (Ημερομηνία πρόσβασης: 26-11-2004)]
18. Nitecki, Danuta (1999) «Service Quality in Academic Libraries», In *The Encyclopedia of Library and Information Science*, vol. 65, edited by Allen Kent. New York: Marcel Dekker, Inc., pp. 216-232
19. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985). «A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research», *Journal of Marketing*, pp. 41-50.
20. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Spring 1988, pp. 12-40.
21. Small, Rhonda, Jane Yelland, Judith Lumley, France Liamputtong Rice, et al. (August 1999) "Cross-cultural research: trying to do it better: enhancing data quality", *Australian and New Zealand Journal of Public Health*, 23 (4), pp. 390-395
22. Spohrer, James H. (2002) "Dossier: regards etrangers sur les bibliotheques francaises: les bibliotheques universitaires francaises et nord-americaines" *Bulletin des Bibliotheques de France*, BF 2002 - Paris, t. 47, n° 5, p. 32-35 (Avril 2002), [Διαθέσιμο στο http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2002_47_5/2002-5-p32-spohrer.xml.asp (Ημερομηνία πρόσβασης: [πρόσβαση 26-11-2004])
23. Statistics Canada: Approved December 11, 1986, 5.3 Official Languages Policy, Government Policy Approved September 9, 1998, 1.1 Policy on Informing Survey Respondents Revised September 25, 2002, 2.8 Policy on the Review and Testing of Questionnaires
24. Stubbs, Kendon "Lies, Damned Lies, ... and ARL Statistics?" Research Libraries: Measurement, Management, Marketing. Minutes of the 108th Meeting, May 1-2, 1986, Minneapolis, Minnesota. Washington, DC: ARL, 1986: 79-85 [Διαθέσιμο στο <http://www.arl.org/stats/arlstat/lies.html> (Ημερομηνία πρόσβασης: 26-11-2004)]
25. Stubbs, Kendon. "Apples and Oranges and ARL Statistics", *Journal of Academic Librarianship*, 14 (September 1988): 231-35
26. Thompson, Bruce (2004) *Exploratory and Confirmatory Factor Analysis*. Washington, DC: American Psychological Association
27. Thompson, Bruce, Colleen Cook and Russel L. Thompson (2002) "Reliability and structure of LibQUAL+™ scores: measuring perceived library service quality", *Portal: Libraries and the Academy*, 2 (1), pp. 3-12
28. Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) *Delivering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press
29. Γεωργίου, Δημήτριος (1999) Τ.Ο.Μ.: φιλοσοφία, αντίληψη και καλλιέργεια της Ολικής Ποιότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, Στο *Διημερίδα με θέμα «Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών»*, 19-20 Νοεμβρίου, [Διαθέσιμο στο http://mopab.lib.uoi.gr/activities/activities_gre_01.php#2 (Ημερομηνία πρόσβασης: 16/12/2004)
30. Γεωργίου, Παναγιώτης (1999) Συνεχής παρακολούθηση και αξιολόγηση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών: αναγκαιότητα, παράμετροι, μέθοδοι-αξιοποίηση

- στοιχείων στα πλαίσια της στρατηγικής ανάπτυξης και της καθημερινής λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, Στο *Διημερίδα με θέμα «Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών»*, 19-20 Νοεμβρίου, [Διαθέσιμο στο http://mopab.lib.uoi.gr/activities/activities_gre_01.php#2 (Ημερομηνία πρόσβασης: 16/12/2004)]
31. Ζάχος, Γεώργιος (1999) Έρευνες Χρήσης Βιβλιοθηκών: Μια εφαρμογή στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, Στο *Διημερίδα με θέμα «Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών»*, 19-20 Νοεμβρίου, [Διαθέσιμο στο http://mopab.lib.uoi.gr/activities/activities_gre_01.php#2 (Ημερομηνία πρόσβασης: 16/12/2004)]
 32. Κοτσιώνη, Ελισάβετ (1999) Εφαρμογή προτύπων στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, Στο *Διημερίδα με θέμα «Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών»*, 19-20 Νοεμβρίου, [Διαθέσιμο στο http://mopab.lib.uoi.gr/activities/activities_gre_01.php#2 (Ημερομηνία πρόσβασης: 16/12/2004)]
 33. Λεκίδου, Μαρία (1999) Διαχείριση στατιστικών στοιχείων Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Στο *Διημερίδα με θέμα «Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών»*, 19-20 Νοεμβρίου, [Διαθέσιμο στο http://mopab.lib.uoi.gr/activities/activities_gre_01.php#2 (Ημερομηνία πρόσβασης: 16/12/2004)]
 34. Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟΠΑΒ), [Διαθέσιμο στο <http://mopab.lib.uoi.gr/> (Ημερομηνία πρόσβασης: 16/12/2004)]
 35. Μπάκος, Γεώργιος (1999) Στατιστική διεύρυνση των Ελληνικών Βιβλιοθηκών: Η αναγκαιότητα και οι δυσχέρειες: Απολογισμός μιας εμπειρίας, Στο *Διημερίδα με θέμα «Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών»*, 19-20 Νοεμβρίου, [Διαθέσιμο στο http://mopab.lib.uoi.gr/activities/activities_gre_01.php#2 (Ημερομηνία πρόσβασης: 16/12/2004)]
 36. Νικητάκης, Μιχάλης και Ανέστης Σίτας (1999) Η ποιότητα ως «αναγκαιότητα» στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, Στο *Πρακτικά 8^{ου} Πανελλήνιου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*. Ρόδος: Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Αιγαίου, σσ. 129-140
 37. Νικολοπούλου, Βάσω (1999) Συλλογής στατιστικών στοιχείων Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών 1998-1999, Στο *Διημερίδα με θέμα «Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών»*, 19-20 Νοεμβρίου, [Διαθέσιμο στο http://mopab.lib.uoi.gr/activities/activities_gre_01.php#2 (Ημερομηνία πρόσβασης: 16/12/2004)]
 38. Σίτας, Ανέστης (2004) «Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (TQM) στις βιβλιοθήκες: η ποιότητα στην καταλογογράφηση», *Βιβλιοθήκες & Υπηρεσίες Πληροφόρησης*, 17, σσ. 22-32
 39. Σίτας, Ανέστης και Μιχάλης Νικητάκης (Ιουλ. 2000) «Η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών στις βιβλιοθήκες και οι απόψεις των χρηστών», *Σύγχρονη Βιβλιοθήκη & Υπηρεσίες Πληροφόρησης*, 3, σσ. 36-44
 40. Σταύρου Φωτεινή (1999) Εκπαίδευση του προσωπικού Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών για τη βελτίωση των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης, Στο *Διημερίδα με θέμα «Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών»*, 19-20 Νοεμβρίου, [Διαθέσιμο στο http://mopab.lib.uoi.gr/activities/activities_gre_01.php#2 (Ημερομηνία πρόσβασης: 16/12/2004)]
 41. Τσιμπόγλου, Φίλιππος (1999) Δίκτυο διαδανεισμού ελληνικών βιβλιοθηκών: στατιστικά χρήσης ετών 1994-1999, (1999) Στο *Διημερίδα με θέμα «Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών»*, 19-20 Νοεμβρίου, [Διαθέσιμο στο http://mopab.lib.uoi.gr/activities/activities_gre_01.php#2 (Ημερομηνία πρόσβασης: 16/12/2004)]

42. Χλωμούδης, Κωνσταντίνος και Πέτρος Κωσταγιώλας (2004) *Σύγχρονες βιβλιοθήκες - Τράπεζες πληροφοριών*. Πειραιάς: Τζέι & Τζέι Ελλάς