

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
*Διοίκηση Επιχειρήσεων***

Μεταπτυχιακή Διατριβή



**Σύγκριση του Βαθμού Ικανοποίησης των Χρηστών στις
Βιβλιοθήκες Κρατικών και Ιδιωτικών Πανεπιστημίων
της Λευκωσίας**

Βασιλική Βασιλειάδου

**Επιβλέπων Καθηγητής
Ντάινα Νικολάου**

Δεκέμβριος 2016

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
*Διοίκηση Επιχειρήσεων***

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Σύγκριση του Βαθμού Ικανοποίησης των Χρηστών στις
Βιβλιοθήκες Κρατικών και Ιδιωτικών Πανεπιστημίων
της Λευκωσίας**

Βασιλική Βασιλειάδου

**Επιβλέπων Καθηγητής
Ντάινα Νικολάου**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών
Στην Διοίκηση Επιχειρήσεων
από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης
του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Νοέμβριος 2016

Περίληψη

Ο R. David Lankes είχε πει: “Bad libraries build collections, good libraries build services, great libraries build communities”, που μπορεί να μεταφραστεί ως «οι κακές βιβλιοθήκες χτίζουν συλλογές, οι καλές δημιουργούν υπηρεσίες, οι μεγάλες βιβλιοθήκες χτίζουν κοινωνίες».

Έχουν γραφτεί πάρα πολλά για τη σημασία που έχουν οι βιβλιοθήκες στην κοινωνία μας. Η σημασία μιας καλής βιβλιοθήκης είναι τεράστια ειδικά όταν πρόκειται για ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, οι χρήστες των οποίων είναι κυρίως νέοι άνθρωποι που είναι το μέλλον μιας κοινωνίας. Οι χρήστες αυτοί είναι σε ένα κομβικό σημείο της ζωής τους όπου εργάζονται για την προετοιμασία της επαγγελματικής τους καριέρας αλλά ταυτόχρονα είναι σε μια ηλικία που δημιουργούν την προσωπικότητά τους. Αυτοί που στα πανεπιστήμιά τους υπάρχει μια καλή βιβλιοθήκη έχουν σαφέστατο πλεονέκτημα αφού μέσω αυτής μπορούν να αντλήσουν πληροφορίες και γνώση για ότι τους απασχολεί. Τι σημαίνει όμως «μια καλή βιβλιοθήκη»;

Αν μιλήσουμε συγκεκριμένα για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, σίγουρα δεν αρκεί η προσφορά της βιβλιοθήκης σε υλικό. Η βιβλιοθήκη πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει στους φοιτητές σειρά υπηρεσιών που να τους διευκολύνουν στις αναζητήσεις τους. Επιπλέον η βιβλιοθήκη πρέπει να είναι εύχρηστη και φιλική και να κάνει τον χρήστη να εμπνέεται από τη χρήση της. Σε αυτή τη μελέτη διερευνούμε ακριβώς αυτό: πόσο πραγματικά ικανοποιημένοι νοιώθουν οι χρήστες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών της Λευκωσίας.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται μια ανασκόπηση της βιβλιογραφίας όσο αφορά το θέμα της μέτρησης ικανοποίησης γενικά και ειδικότερα της ικανοποίησης χρηστών βιβλιοθηκών. Επίσης γίνεται μια έρευνα στην θεωρία γύρω από το θέμα της μέτρησης ικανοποίησης. Εξετάζονται οι βασικοί ορισμοί, συστήματα και μοντέλα μέτρησης και διάφορες τεχνικές που χρησιμοποιούνται για το θέμα αυτό.

Η μεθοδολογία της έρευνας αυτής εξετάζεται στο τρίτο κεφάλαιο. Γίνεται μια παρουσίαση του όλου σχεδιασμού της έρευνας από το ερωτηματολόγιο, τον πληθυσμό της έρευνας καθώς και τη μέθοδο δειγματοληψίας που θα

εφαρμοστεί.

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων παρουσιάζεται στο κεφάλαιο 4. Σύμφωνα με τον σχεδιασμό της έρευνας αναλύονται ως προς την ιδιότητα των χρηστών, τα δημογραφικά τους στοιχεία, τον βαθμό χρήσης της βιβλιοθήκης τους και την μέτρηση της ικανοποίησής τους.

Τέλος, στο κεφάλαιο 5 παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της έρευνας και δίνονται συγκεκριμένες προτάσεις βελτίωσης γενικά και για την κάθε βιβλιοθήκη ξεχωριστά.

Abstract

R. David Lankes once said: “Bad libraries build collections, good libraries build services, great libraries build communities”.

A lot has been written about the importance of libraries in today’s society. The importance of a good library is even greater when we are dealing with an academic library whose users are mostly young people who are the future of the society. These users are at a critical point in their lives at which they are preparing for their professional career and at the same time building and developing their personalities. Those whose universities have good libraries process a clear advantage since from those libraries that can drain the information and knowledge for anything that concerns them. But is does really a “good library”?

If we focus on academic libraries, each library has to offer much more than simply reading material. The library should be in a position to provide the users with a collection of services to facilitate their inquiries. Furthermore it should be user friendly and inspire its use. In this study we investigate exactly that: how much the users are satisfied by the the academic libraries in Nicosia.

In Chapter 2 a review of the bibliography regarding customer satisfaction in general and specifically library user satisfaction is outlined

Chapter 3 deals with the underluyng theory regarding the measurement of satisfaction. We examine the basic terminology, systems and models of measurement and various techniques that are used for this purpose.

The methodology of this survey is examined in Chapter 4. In this chapter we outline the complete process from the design of the questionnaire, the survey population as well as the sampling method.

Data analysis is presented in Chapter 5. According to the design of the survey the data is analysed with regard to the user capacity, demographics, the amount of library usage and of course user satisfaction.

Finally, in Chapter 6, the conclusions of the survey are presented along with suggestions for improvement in general as well as suggestions for each of the libraries.

Ευχαριστίες

Με την κατάθεση της διατριβής μου εκπληρώθηκε ένας ακόμα μου στόχος και μου έδωσε ακόμα περισσότερη δύναμη να συνεχίσω. Μετά όμως από την εκπλήρωση ενός στόχου μας εκτός των δικών μας κόπων και θυσιών καλό είναι να θυμόμαστε και να ευχαριστούμε και αυτούς που στάθηκαν δίπλα μας, που μας υποστήριξαν όλες αυτές τις αμέτρητες ώρες προσπάθειας, άγχους και αγωνίας αλλά και για την πίστη που έδειξαν μέχρι το τέλος.

Ευχαριστώ θερμά την καθηγήτρια μου και επόπτρια μου κα. Ντάινα Νικολάου, η οποία με εμπιστεύτηκε και αποτέλεσε πολύτιμο σύμβουλο και σύμμαχο καθ' όλη την διάρκεια εκπόνησης αυτής της εργασίας.

Ιδιαίτερα θα ήθελα να ευχαριστήσω την συνάδελφο και φίλη μου Ευγενία για την πολύτιμη βοήθεια της.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω τον άντρα μου Γιάννο και τον γιο μου Κυριάκο για την κατανόηση, την συμπαράσταση και την αγάπη τους που αποτέλεσαν σημαντική κινητήρια δύναμη για να συνεχίσω και να ολοκληρώσω το δύσκολο αυτό πόνημα.

Περιεχόμενα

Περίληψη	3
Abstract	5
Ευχαριστίες	7
Περιεχόμενα.....	8
Κεφάλαιο 1 Εισαγωγή	10
Κεφάλαιο 2 Θεωρητικό Υπόβαθρο	12
2.1 Ορισμοί:	14
2.1.1 Ορισμός πελατών	14
2.1.2 Ικανοποίηση πελάτη (customer satisfaction)	14
2.1.3 Μη ικανοποίηση πελατών (Customer dissatisfaction)	16
2.1.4 Ανάπτυξη ικανοποίησης/δυσαρέσκειας	17
2.1.5 Πιθανές αντιδράσεις δυσαρέσκειας πελατών	18
2.2 Μέτρηση Ικανοποίησης	19
2.2.1 Πλεονεκτήματα μέτρησης ικανοποίησης πελατών.....	20
2.2.2 Συστήματα μέτρησης ικανοποίησης και πηγές πληροφόρησης.....	21
2.3 Συμπεριφορά και ψυχολογία καταναλωτή.....	21
2.3.1 Οικονομικοί παράγοντες.....	22
2.3.2 Ψυχολογικοί παράγοντες	23
2.3.3 Άλλοι παράγοντες που συμβάλουν στην συμπεριφορά του καταναλωτή...	23
2.3.4 Μοντέλο Oliver	23
2.3.5 Άλλα μοντέλα συμπεριφοράς καταναλωτή	24
2.4 Ποιοτική και ποσοτική έρευνα στην μελέτη της συμπεριφοράς του καταναλωτή	25
2.4.1 Μέθοδοι συλλογής στοιχείων	25
2.4.2 Ομάδες εστίασης (Focus Groups).....	26
2.4.3 Σε βάθος συνεντεύξεις (Depth Interviews).....	26
2.4.4 Προβολικές τεχνικές (Projective techniques)	26
2.4.5 Επισκοπήσεις (Surveys).....	26
2.4.6 Παρατήρηση (Observation)	27
2.4.7 Ημερολόγια καταναλωτών (Consumer Diaries)	27
2.4.8 Πειράματα (Experiments)	27
2.5 Ανάλυση μελετών που αφορούν μέτρηση ικανοποίησης χρηστών σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες	28

Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία	31
3.1 Σκοπός και στόχοι έρευνας.....	31
3.2 Πρωτογενής έρευνα	32
3.3 Σχεδιασμός Ερωτηματολόγιου	32
3.4 Μέθοδος δειγματοληψίας	33
3.5 Πληθυσμός της έρευνας.....	33
3.6 Κωδικοποίηση δεδομένων	33
Κεφάλαιο 4: Ανάλυση Δεδομένων	34
4.1 Δημογραφικά στοιχεία	34
4.2 Ιδιότητα των Χρηστών.....	38
4.3 Βαθμός χρήσης της βιβλιοθήκης	42
4.4 Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης	44
4.5 Ανάλυση δεδομένων μέσω του συστήματος SPSS.....	48
4.5.1 Descriptives.....	50
4.5.2 Test of Homogeneity of Variances	53
4.5.3 ANOVA	54
4.5.3 Multiple Comparisons.....	56
4.5.3 Συγκριτική ανάλυση αποτελεσμάτων	67
Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα και Προτάσεις Βελτίωσης	70
Παράρτημα Α Ερωτηματολόγιο Έρευνας	74
Παράρτημα Β Βιβλιοθήκες που Συμμετείχαν στην Έρευνα	79
Β.1 Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου	79
Β.2 Πανεπιστήμιο Κύπρου	79
Β.3 Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου	79
Β.4 Πανεπιστήμιο Λευκωσίας	80
Β.5 Πανεπιστήμιο Frederick.....	80
Βιβλιογραφία	82

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

Η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών/ χρηστών διαφόρων προϊόντων και υπηρεσιών έχει γίνει αντικείμενο επιστημονικής μελέτης εδώ και δεκαετίες. Επιστήμονες έχουν μελετήσει τόσο το γιατί είναι σημαντικό να γίνεται η μέτρηση αυτή όσο και πως μπορεί η μέτρηση να δώσει αποτελέσματα που να αντικατοπτρίζουν την πραγματικότητα αλλά και να είναι πρακτικά χρήσιμα προς τους αναλυτές. Υπάρχουν διάφορα γενικά μοντέλα μέτρησης που μπορούν να χρησιμοποιηθούν αναλόγως της κάθε περίπτωσης. Υπάρχουν επίσης εξειδικευμένες μέθοδοι μέτρησης ικανοποίησης που αφορούν αποκλειστικά σε συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία.

Μια τέτοια μέθοδος μέτρησης έχει χρησιμοποιηθεί και για τους σκοπούς της παρούσας μελέτης. Ο «Οδηγός για το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο ικανοποίησης χρηστών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών» ο οποίος εκδόθηκε το 2012 από τη Μονάδα Διασφάλισης Ποσότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β) κρίθηκε ως η πιο κατάλληλη μέθοδος μέτρησης της ικανοποίησης των χρηστών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών της Λευκωσίας. Το ερωτηματολόγιο αυτό εξετάζει πολύ συγκεκριμένες πτυχές των υπηρεσιών που προσφέρουν οι βιβλιοθήκες και έτσι μπορεί να δώσει πολύ συγκεκριμένα και χρήσιμα αποτελέσματα.

Η μελέτη αυτή έγινε με σκοπό να εξετάσει την ικανοποίηση των χρηστών στις βιβλιοθήκες του Πανεπιστημίου Κύπρου, Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου, Πανεπιστημίου Λευκωσίας, Ευρωπαϊκού Πανεπιστημίου και Πανεπιστημίου Frederick. Στόχος ήταν να ληφθούν τουλάχιστον πενήντα ερωτηματολόγια από κάθε Πανεπιστήμιο ούτως ώστε τα αποτελέσματα να είναι πιο αξιόπιστα.

Κάθε συλλογή στατιστικών θα ήταν εντελώς άχρηστη χωρίς την σωστή και επιστημονική μελέτη των αποτελεσμάτων και την παρουσίαση συγκριμένων βελτιωτικών προτάσεων. Έτσι και σε αυτή την περίπτωση παρουσιάζεται μια πλήρης ανάλυση των δεδομένων και εντοπίζονται τομείς των υπηρεσιών που

χρίζουν βελτίωσης σε κάθε Πανεπιστήμιο. Με βάση τις ανάγκες που εντοπίζονται από τους χρήστες δίνονται εισηγήσεις για πιθανές βελτιώσεις.

Κεφάλαιο 2

Θεωρητικό Υπόβαθρο

Το θέμα της παρούσας μελέτης είναι η σύγκριση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών στις βιβλιοθήκες κρατικών και ιδιωτικών πανεπιστημίων της Λευκωσίας: του Πανεπιστημίου Κύπρου, του Ανοικτού Πανεπιστημίου του Πανεπιστημίου Λευκωσίας, του Ευρωπαϊκού Πανεπιστημίου και του Πανεπιστημίου Frederick. Στο παρελθόν έχουν γίνει διάφορες έρευνες που αφορούν βιβλιοθήκες, τα επίπεδα ποιότητας που προσφέρουν και τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών τους. Μελετώντας μερικές από αυτές τις έρευνες θα βοηθήσει στη δημιουργία ενός πλαισίου της παρούσας μελέτης.

Στο άρθρο “A comparative study on user satisfaction with the management of library services in three academic libraries in Benue State-Nigeria” (Bua, Felix Terhile and Dr Yawe A. A.) οι συγγραφείς χρησιμοποίησαν ένα ερωτηματολόγιο 25 ερωτήσεων σε ένα δείγμα 500 χρηστών σε τρεις βιβλιοθήκες με σκοπό να διαπιστώσουν και να συγκρίνουν τα επίπεδα ποιότητας που προσφέρουν οι βιβλιοθήκες αυτές στους χρήστες τους.

Στη μελέτη “Business Domains for boosting customer satisfaction in Academic Libraries” (Chaminda Jayasundara) γίνεται μια έρευνα για εντοπισμό των τομέων στους οποίους μια βιβλιοθήκη πρέπει να επικεντρώνεται όσο αφορά την αύξηση της ικανοποίησης των χρηστών της. Σύμφωνα με την μελέτη αυτή οι τομείς αυτοί είναι: προσωπικό της βιβλιοθήκης, κτιριακό περιβάλλον (building environment), ευκολία πρόσβασης στο υλικό, εγκαταστάσεις, τεχνολογία και ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Στη μελέτη “Users Satisfaction with Library Services: a case study of Delta State University Library” (Violet E. Ikolo) έγινε μια έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου για την διαπίστωση της ικανοποίησης των χρηστών σε συγκεκριμένη βιβλιοθήκη. Ο στόχος ήταν η διαπίστωση της ικανοποίησης των χρηστών της βιβλιοθήκης όσο αφορά τις προσφερόμενες υπηρεσίες, εγκαταστάσεις, το περιβάλλον της βιβλιοθήκης, τις διάφορες μορφές υλικού και το προσωπικό της βιβλιοθήκης.

Στο άρθρο “Library services and user satisfaction in developing countries: a case study” (Muhammed Ijaz Mairaj and Mizra Muhammed Naseer) οι συγγραφείς εξέτασαν των βαθμό ικανοποίησης επαγγελματιών υγείας ως χρήστες της βιβλιοθήκης σε βιβλιοθήκη ιατρικής σχολής στο Πακιστάν. Σε αυτή την περίπτωση αντί ερωτηματολογίου η μεθοδολογία περιλάμβανε προσωπικές συνεντεύξεις. Ακολουθώντας, και μέσα από ποιοτική (παρά ποσοτική) ανάλυση, διαπιστώνονται προβλήματα και δίνονται εισηγήσεις για αύξηση της ποιότητας σε θέματα χωρητικότητας, ωρών εργασίας της βιβλιοθήκης, περιβάλλον και εγκαταστάσεις, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ποιότητα του υλικού.

Στο άρθρο “A study of the causes of user dissatisfaction in academic libraries: a case of university students in a developing country” (Muhammad Jaber Hossain) ο συγγραφέας εξετάζει τους λόγους για την μη ικανοποίηση των φοιτητών από τις υπηρεσίες που προσφέρονται σε δέκα δημόσιες και ιδιωτικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Χρησιμοποιείται ερωτηματολόγιο και τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι λόγοι της μη ικανοποίησης των φοιτητών είναι οι ψηλές προσδοκίες που έχουν, η έλλειψη καλών σχέσεων μεταξύ προσωπικού και χρηστών, η έλλειψη προσοχής στις ανάγκες των χρηστών, και η μη βελτίωση της παραγωγικότητας του προσωπικού.

Στη μελέτη «Ηλεκτρονική Έρευνα ικανοποίησης χρηστών βιβλιοθήκης και κέντρου πληροφόρησης πανεπιστημίου Ιωαννίνων» (Βασίλης Πολυχρονόπουλος) γίνεται μια έρευνα με ερωτηματολόγιο σε δείγμα χρηστών της βιβλιοθήκης και κέντρου πληροφόρησης πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Η έρευνα έγινε χρησιμοποιώντας τις μεθοδολογίες που έχουν αναπτυχθεί από την Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β)

Η Μονάδα Διασφάλισης Ποσότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β) έχει εκδώσει επίσης τον «Οδηγό για το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο ικανοποίησης χρηστών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών» (2012), στον οποίο επιχειρείται μια τυποποίηση των ερευνών ικανοποίησης χρηστών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών με την χρήση ερωτηματολογίων. Σύμφωνα με τη μονάδα «το ερωτηματολόγιο συμπληρώνεται κάθε χρόνο από Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες - μετά από αίτημα τους - στη Βάση Δεδομένων της υπηρεσίας. Στην παρούσα μελέτη περιγράφονται αναλυτικά οι ερωτήσεις και το περιεχόμενο

τους.» Ως εκ τούτου ο οδηγός αυτός είναι εξαιρετικά χρήσιμος για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας.

Όπως έχει σημειωθεί πιο πάνω, η παρούσα έρευνα θα χρησιμοποιήσει ως πρότυπο τον οδηγό που έχει εκδόσει η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Με βάση τον οδηγό αυτό θα εκδοθεί ένα ερωτηματολόγιο το οποίο θα δοθεί σε δείγμα χρηστών των βιβλιοθηκών και θα αναλυθούν τα αποτελέσματα προς εξαγωγή συμπερασμάτων και εισηγήσεις για τρόπους βελτίωσης της κάθε βιβλιοθήκης ξεχωριστά αλλά και τρόπους συνεργασίας για την βελτίωση της συνολικής εμπειρίας των φοιτητών στη Λευκωσία.

2.1 Ορισμοί:

2.1.1 Ορισμός πελατών

Σύμφωνα με τους ορισμούς οι πελάτες μιας επιχείρησης απαρτίζονται από τα άτομα τα οποία λαμβάνουν αποφάσεις που αφορά την αγορά των προϊόντων ή των υπηρεσιών όπου διαθέτει η υπηρεσία αυτή. (Engel et al, 1978)

Τα είδη των πελατών διακρίνονται στις κατηγορίες που αφορά:

Πελάτη – άτομο (self unit customers) όπου όλα τα άτομα θεωρούν τους εαυτούς τους ως πελάτες, δεδομένου ότι είναι αποδέκτες της εργασίας τους.

Εσωτερικοί πελάτες (internal customers), όπου το προσωπικό μιας εταιρείας αποτελεί σύνολο των εσωτερικών πελατών. Οι πελάτες είναι οι χρήστες των υπηρεσιών και των προϊόντων οι οποίες παράγονται από τις διαδικασίες της επιχείρησης που συμφωνούνται εσωτερικά

Εξωτερικοί πελάτες (external customers), αφορά κυρίως τους αγοραστές και τους χρήστες των τελικών προϊόντων και των υπηρεσιών μιας επιχείρησης.

Η σχέση που προκύπτει μεταξύ των εσωτερικών και των εξωτερικών πελατών είναι πολύ ισχυρή και σημαντική. (Γρηγοριάδης και Σίσκος, 2000)

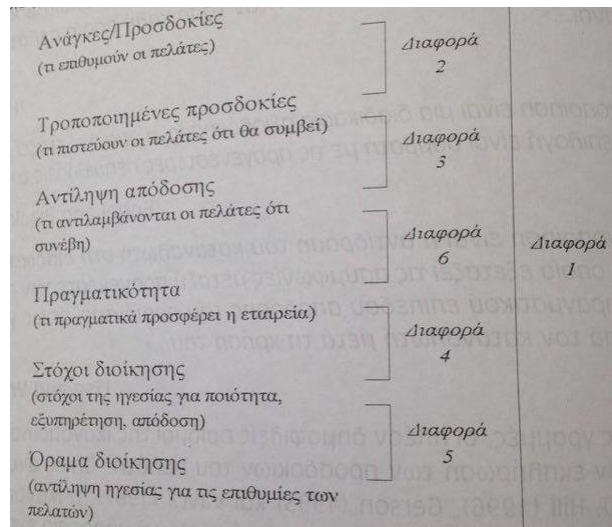
2.1.2 Ικανοποίηση πελάτη (customer satisfaction)

Η σημασία του καθορίζεται από δύο βασικές παραμέτρους το αποτέλεσμα (outcome) και την διαδικασία (process). Το αποτέλεσμα καθορίζεται από την

ικανοποίηση μιας τελικής κατάστασης ή ως ένα αποτέλεσμα κατανάλωσης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Η ικανοποίηση του κάθε πελάτη ορίζεται διαφορετικά κάθε φορά. Η ικανοποίηση αυτή μπορεί να προέρχεται από το αποτέλεσμα μιας αγοράς ή και χρήσης ενός προϊόντος ή ακόμα και μιας υπηρεσίας όπου ο πελάτης συγκρίνει την ικανοποίησή του μέσα από την ανταμοιβή και το κόστος. Επίσης ικανοποίηση είναι η θετική διαδικασία που εκφράζεται μέσα από τους ψυχολογικούς παράγοντες της αντίληψης και αξιολόγησης της υπηρεσίας. Επιπρόσθετα ο όρος ικανοποίηση προκύπτει από τις πεποιθήσεις του πελάτη. Θετική ικανοποίηση θα υπάρχει αν ο πελάτης είναι ευχαριστημένος με την υπηρεσία και αρνητική ικανοποίηση θα έχει αν η εν λόγω υπηρεσία τον έχει αφήσει δυσαρεστημένο.

Γενικότερα μέσα από την διεθνή βιβλιογραφία παρατηρείται ότι η ικανοποίηση βασίζεται καθαρά στην εκπλήρωση των προσδοκιών του πελάτη. Οι ερευνητές Hill (1996) και Parasuraman et al., (1985,1988), επισημαίνουν ότι η ικανοποίηση προέρχεται από την αντίληψη των πελατών όπου η πληροφορία δεν είναι άμεσα διαθέσιμη και θα πρέπει να καταβληθεί επιπρόσθετη προσπάθεια για να μετρηθεί, να αναλυθεί και να εξηγηθεί. Το γεγονός ότι υπάρχουν διαφορετικές αντιλήψεις ικανοποίησης ανάμεσα στις επιχειρήσεις και τον πελάτη, τονίζεται στα πλαίσια του μοντέλου Servqual όπου και δημιουργεί διάφορες παρερμηνείες.

Στο πιο κάτω σχήμα (Hill, 1996) φαίνεται διαγραμματικά οι διαφορετικές αντιλήψεις που αφορούν στην ικανοποίηση των πελατών.



Σχήμα 1 Διαφορές αντίληψης στην ικανοποίηση πελατών

Επιπρόσθετα διαφέρουν ανάλογα με το αντικείμενο εστίασης και το επίπεδο αποσαφήνισης όπου η ικανοποίηση διαφέρει σε κάθε περίπτωση. Μερικές από αυτές είναι οι εξής:

- Ικανοποίηση από ένα προϊόν ή υπηρεσία
- Ικανοποίηση από μια εμπειρία απόφασης αγοράς
- Ικανοποίηση από ένα χαρακτηριστικό απόδοσης
- Ικανοποίηση από μια εμπειρία κατανάλωσης-χρήσης
- Ικανοποίηση από ένα τμήμα ή κατάσταση της εταιρίας
- Ικανοποίηση από μια προ-αγοραστική εμπειρία

2.1.3 Μη ικανοποίηση πελατών (Customer dissatisfaction)

Στην ευρύτερη βιβλιογραφία παρατίθενται δύο παράμετροι που ορίζουν την μη ικανοποίηση των πελατών. Η πρώτη παράμετρος αφορά στο ακριβώς αντίθετο της ικανοποίησης και η δεύτερη παράμετρος είναι σαν να αφορά δύο διαφορετικές διαστάσεις. Το σημαντικότερο είναι η μη ικανοποίηση του πελάτη προκαλεί σημαντικά προβλήματα στην επιχείρηση. Το πρόβλημα είναι ότι οι περισσότεροι μη ικανοποιημένοι πελάτες δεν εκδηλώνουν την μη ικανοποίησή τους με σκοπό να αντιμετωπιστεί η μη ικανοποίηση δραστικά από μεριάς της επιχείρησης, με αποτέλεσμα να μην πραγματοποιούνται διορθωτικές ενέργειες.

Οι ενέργειες ενός μη ικανοποιημένου πελάτη λειτουργούν σαν καταπέλτης στην

επιχείρηση για τον απλούστερο λόγο ότι όταν υπάρχει η δυσαρέσκεια αυτοβούλως ο πελάτης δεν αγοράζει ξανά από την επιχείρηση το συγκεκριμένο προϊόν ή δεν αγοράζει κανένα από τα άλλα προσφερόμενα προϊόντα. Επιπλέον δυσφημεί την επιχείρηση και σε άλλους καθώς αισθάνεται προδομένος.

2.1.4 Ανάπτυξη ικανοποίησης/δυσαρέσκειας

Για να αξιολογηθεί ένα προϊόν από τον καταναλωτή επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες οι οποίοι είναι η αγορά, η τιμή η εξυπηρέτηση μέσα στο κατάστημα και άλλα. Η ικανοποίηση ή η δυσαρέσκεια του καταναλωτή απορρέει από την συνολική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των αποφάσεων που αυτός έλαβε σχετικά με την απόκτηση, χρήση ή απόρριψη του προϊόντος. Όμως πρέπει να σημειωθεί ότι δεν είναι απαραίτητο να μετέχουν όλοι οι παράγοντες στην διεξαγωγή αξιολόγησης. Η ικανοποίηση όπως αναφέρθηκε και πιο πάνω είναι το αίσθημα που προκύπτει όταν οι καταναλωτές αξιολογούν θετικά την απόφασή τους, η οποία έχει ικανοποιήσει τις ανάγκες τους και τους στόχους τους. Η ικανοποίηση συνδέεται άρρηκτα με το συναίσθημα της αποδοχής, της ευτυχίας, της ανακούφισης, της διέγερσης και της ευχαρίστησης.

Αντίθετα όμως η δυσαρέσκεια είναι το αίσθημα που προκύπτει όταν οι καταναλωτές αξιολογούν αρνητικά την απόφασή τους ή όταν δεν είναι ικανοποιημένοι από την επιλογή τους. Η δυσαρέσκεια συνδέεται κυρίως με το αίσθημα της ανοχής, της λύπης, της στεναχώριας, της μετάνοιας, της ταραχής και της προσβολής.

Η αξιολόγηση ενός προϊόντος κατά βάση αναφερόμαστε στην αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας τους. Αυτή συνήθως αποτελείται από δύο διαστάσεις, την λειτουργική ή χρηστική διάσταση και την συμβολική ή ηδονική διάσταση. Η παράμετρος της λειτουργικής ή χρηστικής διάστασης αναφέρεται στο πόσο καλά λειτουργεί ένα προϊόν, ενώ η συμβολική ή ηδονική διάσταση αναφέρει στο πως κάνει να αισθάνονται οι χρήστες του ή στο ποια είναι η αισθητική του αποτελεσματικότητα.

Οι περισσότερες έρευνες που έχουν αντικείμενο την ικανοποίηση/δυσαρέσκεια του πελάτη εστιάζονται σε προϊόντα για τα οποία ο καταναλωτής- πελάτης

είναι σε θέση να αξιολογήσει και τις δύο διαστάσεις.

Ακολουθούν οι θεωρητικές προσεγγίσεις του σχηματισμού ικανοποίησης/δυσαρέσκειας οι οποίες είναι το μοντέλο διάψευσης των προσδοκιών, η θεωρία της ισοτιμίας και η θεωρία της απόδοσης.

Μοντέλο διάψευσης των προσδοκιών (the expectancy disconfirmation model): είναι το επικρατέστερο και το πιο αποδεκτό, μιας και στηρίζεται στο ότι οι καταναλωτές έχουν διαμορφωμένες πεποιθήσεις σχετικά με το πώς θα λειτουργήσει ένα προϊόν. Μετά την κατανάλωση διευκρινίζονται οι προσδοκίες τους αν είναι θετική ή αρνητική ανάμεσα από τα επιθυμητά αποτελέσματα από τη χρήση του προϊόντος. Εάν η πραγματική αποτελεσματικότητα είναι καλύτερη από την αναμενόμενη, τότε προκύπτει θετική διάψευση και ικανοποίηση του πελάτη. Αν υπάρχει αρνητική διάψευση τότε ο πελάτης είναι δυσαρεστημένος.

Θεωρία της ισοτιμίας (Equity theory): η θεωρία αυτή αναπτύχθηκε από την ψυχολογία όπου συμβάλει στην κατανόηση από τον marketer της ικανοποίησης/δυσαρέσκειας του καταναλωτή, βασιζόμενη στο δίκιο κατά στη διάρκεια συναλλαγών ανάμεσα σε έναν αγοραστή και ένα πωλητή ή γενικά ένα οργανισμό. Η θεωρία της ισοτιμίας, υποστηρίζει ότι οι καταναλωτές σχηματίζουν αντιλήψεις μεταξύ των εισροών και εκροών σε κάποιες συναλλαγές.

Θεωρία της απόδοσης (attribution theory): η θεωρία αυτή υποστηρίζει την περίπτωση που ένα προϊόν αποτύχει, ο καταναλωτής προσπαθεί να προσδιορίσει την αιτία της αποτυχίας. Όταν αποδειχθεί ότι η αποτυχία οφείλεται στο προϊόν τότε ο καταναλωτής αισθάνεται δυσαρέσκεια. Στην περίπτωση όμως που αποδειχθεί ότι ο καταναλωτής είναι αυτός που οφείλεται για την αποτυχία του προϊόντος είτε αυτό γίνεται από κακή χρήση του προϊόντος ή οφείλεται σε κάποιο άλλο παράγοντα, τότε ο καταναλωτής είναι εξίσου δυσαρεστημένος. Είναι σαφέστατο, ότι οι αποδόσεις που πραγματοποιούν οι καταναλωτές σε μεγάλο βαθμό επηρεάζουν την ικανοποίησή τους μετά την αγορά του προϊόντος

2.1.5 Πιθανές αντιδράσεις δυσαρέσκειας πελατών

Υπάρχουν δύο εκδοχές αντίδρασης όπου ένας πελάτης ενεργεί. Αρχικά

αποφασίζει να μην προβεί σε καμία ενέργεια είτε αποφασίζει να αντιδράσει εκδηλώνοντας έντονα την δυσαρέσκειά του. Όμως σχετικά στις περισσότερες περιπτώσεις οι αντιδράσεις δυσαρέσκειας εκφράζονται με κάποιο τρόπο. Πιθανές αντιδράσεις είναι ο πελάτης να σταματήσει να χρησιμοποιεί την συγκεκριμένη υπηρεσία εξαιτίας του θυμού του ή της απογοήτευσης που του έχει προκληθεί. Επίσης υπάρχει η αντίδραση της διαμαρτυρίας, εκφράζοντας ελεύθερα το παράπονό του σε πιο υψηλής βαθμίδας άτομα. Επιπρόσθετα προειδοποιεί και άλλα άτομα για την δυσαρέσκειά του και έτσι οδηγεί το άλλο άτομο στην προκατάληψη με αποτέλεσμα να επηρεάσει το άλλο άτομο. Εξίσου αντίδραση είναι να προβεί σε επίσημη καταγγελία καθώς και να προβεί σε νομικές ενέργειες.

Εισέτι, μιας και η κοινωνία που ζούμε είναι τόσο αναπτυγμένη τεχνολογικά, ένας δυσαρεστημένος πελάτης μπορεί να διασύρει άμεσα και γρήγορα τον οποιοδήποτε οργανισμό δημόσια είτε μέσα από τα κοινωνικά δίκτυα ενημέρωσης όπως είναι το Facebook, Twitter και άλλα. Σπέρνοντας την δυσαρέσκειά του έτσι νιώθει ότι παίρνει εκδίκηση και ευελπιστεί ότι και κάποιος άλλος που επίσης είναι το ίδιο δυσαρεστημένος θα το αναφέρει και δημιουργείται ένα κλίμα αρνητικό προς τον οργανισμό όπου επηρεάζονται ουσιαστικά και άλλα άτομα.

2.2 Μέτρηση Ικανοποίησης

Αδιαμφισβήτητα το θέμα της ικανοποίησης των πελατών αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι για τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς. Η ικανότητα μέτρησης του βαθμού αποτελεί μια από τις πέντε βασικές λειτουργίες της διοικητικής επιστήμης δίνοντας την δυνατότητα να κατανοηθεί, να αναλυθεί και να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες. Η μέτρηση της ικανοποίησης δίνει την δυνατότητα στις επιχειρήσεις να ανταπεξέλθουν σε τυχόν ανταγωνιστικές επιχειρήσεις υπάρχουν. Πολλές είναι οι επιχειρήσεις που επιλέγουν ως βασικό δείκτη την απόδοση των πελατών τους, με στόχο τον βασικό προσανατολισμό του πελάτη σε καθημερινό επίπεδο. Η παράμετρος αυτή χρειάζεται εστίαση στο σύνολο των μετρήσιμων παραμέτρων οι οποίες κυρίως σχετίζονται με την εργασία του προσωπικού της επιχείρησης όπου

μπορούν να κατανοηθούν και να επηρεαστούν οι πελάτες.

Όπως έχει δηλώσει και ο Kotler (1994), η ικανοποίηση του πελάτη εστιάζεται στην αρχική ανάλυση της συμπεριφοράς του καταναλωτή (consumer behavior analysis) όπου το ενδιαφέρον εστιάζεται στην μετά-αγοραστική συμπεριφορά του πελάτη.

Οι συνηθέστεροι λόγοι όπου μετριέται η ικανοποίηση πελατών αφορά κυρίως στην αντικειμενική πληροφορία της αγοράς. Παρέχεται η δυνατότητα στην επιχείρηση να γίνουν αντιληπτά τα μελλοντικά προγράμματα. Επίσης μια μεγάλη μερίδα πελατών αποφεύγει να εκφράσει τυχόν παράπονα που ενδεχομένως προκύψουν ή να εκφράσουν την δυσαρέσκειά τους από την χρήση υπηρεσιών και προϊόντων ή από την κακή εξυπηρέτηση της εταιρείας/οργανισμού/επιχείρησης πιστεύοντας ότι η εν λόγω επιχείρηση δεν θα προβεί σε διορθωτικές ενέργειες. Επιπρόσθετα η μέτρηση ικανοποίησης δίνει την δυνατότητα στους πελάτες να προσδιορίσουν πιθανές «ευκαιρίες» σε συγκεκριμένη αγορά και τέλος να γίνεται συνεχώς βελτίωση που απαιτεί την ύπαρξη μιας συγκεκριμένης διαδικασίας μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών βασισμένα πάντα σε πρότυπα σύμφωνα με τις ανάγκες και τις επιθυμίες των χρηστών.

Η μέτρηση ικανοποίησης συμβάλει στην κατανόηση ευρύτερων αντιλήψεων των πελατών και πιο συγκεκριμένα στον προσδιορισμό, την ανάλυση των βασικών αναγκών, προσδοκιών και επιθυμιών τους.

Ο Edosomwan (1993) έδωσε ένα σαφή ορισμό για την ικανοποίηση των πελατών ο οποίος λέει, «μια προσανατολισμένη στον πελάτη εταιρεία είναι αυτή που είναι δεσμευμένη να παρέχει εξαιρετικής ποιότητας και ανταγωνιστικά προϊόντα και υπηρεσίες, με στόχο να ικανοποιήσει τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών, σε ένα σαφές καθορισμένο τμήμα της αγοράς.»

2.2.1 Πλεονεκτήματα μέτρησης ικανοποίησης πελατών

Πολλά είναι τα πλεονεκτήματα που παρέχονται μέσα από την ικανοποίηση των πελατών τα οποία αποτελούν συνεχείς και συστηματικές προσπάθειες από τις εταιρίες, βελτιώνοντας την επικοινωνία με το σύνολο των πελατών τους. Επίσης η εταιρία μπορεί να δει κατά πόσο οι υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις

προσδοκίες των πελατών τους. Δίνεται η δυνατότητα να μελετηθεί πόσες νέες ενέργειες, προσπάθειες και προγράμματα έχουν αντίκτυπο στους πελάτες μιας επιχείρησης. Επιπρόσθετα εντοπίζονται οι κρίσιμες διαστάσεις της ικανοποίησης που θα πρέπει να βελτιωθούν αλλά θα πρέπει να διευκρινιστούν σαφώς οι βελτιωτικές ενέργειες για να επιτευχθεί και η βελτίωση. Επιπρόσθετα προσδιορίζονται εκτενώς τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της επιχείρησης σε σχέση πάντα με τον ανταγωνισμό, όπως αυτά προκύπτουν από τις απόψεις και αντιλήψεις των πελατών τους. Εξίσου σημαντικό είναι ότι δίνεται στο προσωπικό το κίνητρο της εταιρείας να αυξηθεί η παραγωγικότητα.

2.2.2 Συστήματα μέτρησης ικανοποίησης και πηγές πληροφόρησης

Τα συστήματα μέτρησης ικανοποίησης χωρίζονται στις κατηγορίες που αφορούν τις πηγές πληροφόρησης. Χωρίζονται στα άμεσα συστήματα μέτρησης (direct measurement systems) και έμμεσα συστήματα μέτρησης (indirect measurement systems). Τα άμεσα συστήματα μέτρησης αφορούν τα δεδομένα που αποκτούνται από το σύνολο των πελατών ενώ τα έμμεσα συστήματα μέτρησης βασίζονται σε δεδομένα που αποτελούν το αποτέλεσμα της ικανοποίησης των πελατών. Για την μέτρηση ικανοποίησης των πελατών όσο αφορά τα άμεσα συστήματα υπάρχουν αρκετά είδη και το κάθε ένα από αυτά παρέχει ανάλυση του προβλήματος από διαφορετική οπτική γωνιά κάθε φορά, ενώ η μέτρηση ικανοποίησης τα έμμεσα συστήματα δεν είναι εύκολο να επιλύσουν ένα πρόβλημα αλλά βοηθούν σημαντικά στην επίλυση του προβλήματος. Τα άμεσα συστήματα προσφέρουν ένα προληπτικό χαρακτήρα όπου προτείνουν διορθωτικές ενέργειες σε σχέση με τα έμμεσα συστήματα τα οποία λειτουργούν ως θεραπευτές αφού προσπαθούν να διορθώσουν ανεπιθύμητες καταστάσεις.

2.3 Συμπεριφορά και ψυχολογία καταναλωτή

Η ικανοποίηση του πελάτη βασίζεται στις προσεγγίσεις τόσο της ψυχολογίας αλλά και της ανάλυσης της συμπεριφοράς του. Η ψυχολογία του καταναλωτή συμβάλει ως το μέσο όπου θα αξιολογηθεί η απόδοση του προϊόντος και η ικανοποίηση ή η δυσαρέσκεια του πελάτη. Οι τρεις προσεγγίσεις συμπεριφοράς αφορούν κυρίως στους οικονομικούς, ψυχολογικούς και

κοινωνιολογικούς παράγοντες.

Οι Woodruff et al (1983), Oliver and Swan (1989), Treece (1992), Bennett και Hymowitz (1989) έχουν καταδείξει μερικά πρότυπα σύγκρισης όπου χρησιμοποιούν οι πελάτες για να εκτιμήσουν την ικανοποίησή τους από ένα προϊόν ή μια υπηρεσία.

Τα πρότυπα αυτά διακρίνονται στα εξής:

Προσδοκίες: είναι η εκτίμηση των πελατών για το προϊόν

Ιδεώδης απόδοση: αφορά τις επιθυμίες του πελάτη για την απόδοση που πρέπει να έχει το προϊόν.

Ανταγωνισμός: οι πελάτες θα συγκρίνουν την απόδοση όμοιων προϊόντων μέσα από ανταγωνιστικά προϊόντα

Άλλες κατηγορίες προϊόντων: οι πελάτες επιλέγουν ως πρότυπο την σύγκριση της απόδοσης με προϊόντα που ανήκουν σε διαφορετική κατηγορία

Υποσχέσεις marketing: υποσχέσεις των πωλητών, μέσα από διαφημίσεις ή άλλη μορφή επικοινωνίας ανάμεσα στον πελάτη και την επιχείρηση

Νόρμες επιχειρήσεων: οι νόρμες που καθορίζονται από τις εταιρείες, είτε ισχύουν ως σύνολο της συγκεκριμένης κατηγορίας προϊόντων, όπου χρησιμοποιούνται ως πρότυπα σύγκρισης από τους πελάτες.

(Woodruff et al, 1983, Oliver & Swan 1989, Treece 1992, Bennett και Hymowitz, 1989)

2.3.1 Οικονομικοί παράγοντες

Σύμφωνα με έρευνες που έχουν γίνει όταν τα άτομα γνωρίζουν ξεκάθαρα ποιες είναι οι ανάγκες τους αλλά επίσης γνωρίζουν και εναλλακτικούς τρόπους ικανοποίησης, τότε τα άτομα αυτά συμπεριφέρονται ορθολογικά σε σχέση με το εισόδημά τους καθώς οι προτιμήσεις τους δεν επηρεάζονται από τις περιβαλλοντικές συνθήκες.

Από την άλλη πλευρά υπάρχουν και τα άτομα που εστιάζουν την συμπεριφορά τους στις επιδράσεις του εισοδήματός τους δίνοντας κυρίως έμφαση στην αποδοτικότητα και την σπανιότητα των αγαθών. Οι οικονομικοί παράγοντες

από μόνοι τους δεν μπορούν να αναλύσουν την συμπεριφορά του καταναλωτή.

2.3.2 Ψυχολογικοί παράγοντες

Οι ψυχολογικοί παράγοντες ποικίλουν και σε κάθε άνθρωπο επιδρούν διαφορετικά. Σύμφωνα με την θεωρία της μάθησης, υποστηρίζετε ότι τα άτομα μαθαίνουν μέσα από τις εμπειρίες τους είτε αυτές είναι θετικές είτε είναι αρνητικές. Σύμφωνα με την θεωρία της προσωπικής αντίληψης, υποστηρίζεται ότι ο κάθε άνθρωπος αντιλαμβάνεται και ερμηνεύει τις ανάγκες του ανάλογα με την προσωπικότητα και το πνευματικό του επίπεδο αλλά και από τις πληροφορίες που χρειάζεται ώστε να διαμορφώσει μια πλήρης εικόνα για αυτό που πραγματικά θέλει. Τέλος η θεωρία της ιεράρχησης αναγκών, υποδηλώνει ότι το υποσυνείδητο είναι αυτό που διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην συμπεριφορά του ατόμου.

2.3.3 Άλλοι παράγοντες που συμβάλουν στην συμπεριφορά του καταναλωτή

Οι πολιτιστικοί παράγοντες επηρεάζουν στην συμπεριφορά του καταναλωτή μέσα από τις συνήθειες, τα ήθη και τα έθιμα αλλά ακόμα μέσα από τις θρησκευτικές πεποιθήσεις του ανθρώπου. Επίσης οι κοινωνικοί παράγοντες όπως είναι αυτή της κοινωνικής τάξης, το οικογενειακό και το επαγγελματικό περιβάλλον ανήκουν στις κατηγορίες όπου επηρεάζουν το άτομο στην καταναλωτική συμπεριφορά. Επιπρόσθετα είναι και οι προσωπικοί παράγοντες όπως είναι η ηλικία, το εισόδημα όπως εξηγήθηκε και στους οικονομικούς παράγοντες καθώς και η προσωπικότητά του ατόμου που επηρεάζουν σημαντικά.

2.3.4 Μοντέλο Oliver

Το μοντέλο του Oliver ορίζει την ικανοποίηση του πελάτη μετά την αγοραστική του εμπειρία από ένα προϊόν ή μια υπηρεσία, δεδομένου ότι το προϊόν ή η υπηρεσία έχει την αγοραστική προσδοκία του πελάτη. Το βασικό σε αυτό το μοντέλο είναι η σύγκριση του πελάτη με βάση τις προσδοκίες που έχει. Η προσέγγιση αυτή του Oliver ονομάζεται και ως μοντέλο διάψευσης προσδοκίας (expectancy disconfirmation model). Όταν ο πελάτης διαψεύσει ή επιβεβαιώσει τις αποδόσεις του προϊόντος τότε χρησιμοποιεί κάποιο πρότυπο

σύγκρισης. Αξίζει να επισημανθεί ότι η αντιλαμβανόμενη απόδοση μπορεί και να διαφέρει από την πραγματική απόδοση του προϊόντος. Επίσης αξιοσημείωτο είναι ότι η επιβεβαίωση ή ακόμα και η διάψευση δημιουργεί ένα θετικό ή αρνητικό αίσθημα ικανοποίησης, το οποίο είναι υπεύθυνο για το τελικό αποτέλεσμα της ικανοποίησης του πελάτη. (Oliver, 1977)

Παρόμοιας ιδεολογίας είναι και το μοντέλο Vanra, όπου προσδιορίζει τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση του πελάτη στο περιβάλλον της αγοράς. (Vanra, 1997)

2.3.5 Άλλα μοντέλα συμπεριφοράς καταναλωτή

Επιπρόσθετα σημαντικό είναι και το μοντέλο της κοινωνικής ψυχολογίας των θεωριών παρακίνησης (motivation theories). Αρχικά εστιάζεται ο καθορισμός και η ιεράρχηση των ανθρώπινων αναγκών. Σύμφωνα με τον Maslow, οι ανθρώπινες ανάγκες ταξινομούνται αρχικά σύμφωνα με τις φυσιολογικές και βιολογικές ανάγκες, οι ανάγκες για ασφάλεια, ανάγκες αγάπης ή κοινωνικές ανάγκες, ανάγκες εκτίμησης και οι ανάγκες για αυτοπραγμάτωση.

Οι θεωρίες υποκίνησης στην ικανοποίηση πελατών προσηλώνεται στην τμηματοποίηση του συνόλου των πελατών σε ομάδες αλλά και στον καθορισμό διαστάσεων ικανοποίησης. Οι κυριότερες εφαρμογές αφορούν στην ανάλυση της ικανοποίησης των εργαζομένων και όχι στους εξωτερικούς πελάτες των οργανισμών.

Επίσης είναι και η θεωρία της δικαιοσύνης (equity theory) όπου αποτελεί μια εναλλακτική προσέγγιση από την συμπεριφορά του καταναλωτή όπου αφορά στην ανταμοιβή και την επένδυση του ατόμου. Στο θέμα της ικανοποίησης η ανταμοιβή του πελάτη έχει σκοπό την μορφή της απόδοσης του προϊόντος ή των χαρακτηριστικών του ενώ η επένδυση αφορά κόπο, χρήμα ή την προσπάθεια που καταβάλλει ο πελάτης για την αγορά ή τη χρήση του προϊόντος.

Η θεωρία της δικαιοσύνης, προκύπτει από το αποτέλεσμα του πελάτη αν έχει ικανοποιηθεί από τις προσδοκίες του, από τις ανταμοιβές και τις επενδύσεις της εταιρείας και τις ανταμοιβές άλλων καταναλωτών.

Τέλος, η θεωρία της μετάνοιας (regret theory), είναι η κοινωνική προσέγγιση

όπου βασίζεται στην προϋπόθεση ότι ο καταναλωτής συγκρίνει γεγονότα και καταστάσεις στις οποίες δεν έχουν συμβεί αλλά δύναται να συμβούν. (Γρηγορούσης Β., Σίσκος Γ., 2000)

2.4 Ποιοτική και ποσοτική έρευνα στην μελέτη της συμπεριφοράς του καταναλωτή

Σύμφωνα με τους ερευνητές Gummesson, 2005, Schiffman et al. (2008), Ward and Reibstein (1979), υποστηρίζουν ότι υπάρχουν δύο μέθοδοι έρευνας για την μελέτη της συμπεριφοράς του καταναλωτή και αυτή είναι η ποιοτική και η ποσοτική έρευνα. Η ποιοτική έρευνα χρησιμοποιεί ομάδες οι οποίες εστιάζονται κυρίως στις συνεντεύξεις και άλλες μεθόδους προκειμένου να διεξαχθούν συμπεράσματα. Μέσα από αυτές τις έρευνες ο ερευνητής θα συμπεράνει για τη χρήση των προϊόντων από τους καταναλωτές, τα αισθήματα και την στάση τους για τα προϊόντα, για ποιους λόγους τα επιλέγουν, τα κριτήρια αγοράς και άλλα σημαντικά στοιχεία που θέλουν να συλλέξουν. Ποιοτικές έρευνες κυρίως χρησιμοποιούνται από τους ερευνητές στα αρχικά στάδια μιας έρευνας για εντοπισμό και τη διευκρίνηση προβλημάτων, καθώς και για τον σχεδιασμό των εργαλείων συλλογής στοιχείων κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της ποσοτικής έρευνας.

Η ποσοτική έρευνα από την άλλη πλευρά είναι κυρίως περιγραφική έρευνα και χρησιμοποιείται από τους ερευνητές για κατανόηση αποτελεσμάτων προωθητικών και άλλων ενεργειών μάρκετινγκ στην συμπεριφορά του καταναλωτή. Όσο καλή είναι η κατανόηση των αποτελεσμάτων παρέχει τη δυνατότητα προβλέψεων της συμπεριφοράς του καταναλωτή και επομένως και της επιρροής της. Κυρίως η συγκεκριμένη έρευνα στηρίζεται στην εκτεταμένη χρήση επισκοπήσεων, τεχνικών παρατήρησης και πειραμάτων. Τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την ποσοτική έρευνα είναι εμπειρικά και περιγραφικά, ενώ παράλληλα μπορούν να γενικευτούν σε μεγαλύτερους και ευρύτερους πληθυσμούς καταναλωτών ή αγορές, λόγω του μεγάλου αριθμού συμμετεχόντων. Τέλος, όταν συλλεχθούν τα στοιχεία δύναται να αναλυθούν με τις πλέον προχωρημένες στατιστικές μεθόδους ανάλυσης.

2.4.1 Μέθοδοι συλλογής στοιχείων

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι συλλογής στοιχείων όπως είναι οι ομάδες εστίασης, σε βάθος συνεντεύξεις, προβολικές τεχνικές, επισκοπήσεις, ημερολόγια καταναλωτών, παρατήρηση και πειράματα. Μερικές λεπτομέρειες για την κάθε μέθοδο θα παρουσιαστούν αναλυτικά πιο κάτω. (Hill, 1996)

2.4.2 Ομάδες εστίασης (Focus Groups)

Αποτελείται από μια μικρή ομάδα με οκτώ μέχρι δώδεκα άτομα όπου συζητούν ένα θέμα ενδιαφέροντος για τον χορηγό της ομάδας εστίασης. Πραγματοποιείται μια ανοιχτή συζήτηση, η οποία διευθύνεται από ένα συντονιστή. Ο κάθε συμμετέχων εκτίθεται στις ιδέες άλλων και καταθέτει με την σειρά του τις δικές του απόψεις. Οι ομάδες εστίασης χρησιμοποιούνται κυρίως για την γέννηση νέων ιδεών όταν πρόκειται για διαφήμιση νέων προϊόντων.

2.4.3 Σε βάθος συνεντεύξεις (Depth Interviews)

Ο απώτερος στόχος των συνεντεύξεων σε βάθος, είναι να ενθαρρύνουν το αποκρινόμενο να μιλήσει ελεύθερα και με λεπτομέρειες για ένα προϊόν ή για τα αισθήματά του σε σχέση με ορισμένα θέματα. Επειδή ο ανταποκρινόμενος έχει τον έλεγχο των απαντήσεων σε αυτές τις περιπτώσεις απαιτούνται ειδικευμένες ικανότητες για την διεξαγωγή συμπερασμάτων από τέτοιες συνεντεύξεις. Ατομικές συνεντεύξεις γίνονται σε προσωπικό επίπεδο όπου το θέμα είναι προσωπικό, ευαίσθητο, εμπιστευτικό ή ένα θέμα που να μπορεί να προκαλέσει ντροπή στην ανταποκρινόμενο.

2.4.4 Προβολικές τεχνικές (Projective techniques)

Οι προβολικές τεχνικές είναι αυτές που είναι σχεδιασμένες να εντοπίζουν κίνητρα των καταναλωτών για συγκεκριμένες συμπεριφορές τους, παρά τις υποσυνείδητες εξηγήσεις που δίνουν. Αποτελούνται από διάφορα συγκεκαλυμμένα και αόριστα ερεθίσματα, όπως ατελείς προτάσεις, φωτογραφίες χωρίς επεξηγηματική λεζάντα, αφήγηση ιστοριών και χαρακτηρισμούς. Μερικές φορές οι προβολικές τεχνικές διενεργούνται στα πλαίσια ομάδων εστίασης.

2.4.5 Επισκοπήσεις (Surveys)

Πολλές είναι οι φορές όπου ζητείται από μεγάλο αριθμό καταναλωτών σε μια

επισκόπηση να απαντήσουν σε ερωτήσεις γύρω από τις αγοραστικές τους προτιμήσεις. Οι επισκοπήσεις μπορούν να πραγματοποιηθούν προσωπικά, ταχυδρομικά, τηλεφωνικά ή και διαδικτυακά. Γενικά οι επισκοπήσεις, χρησιμοποιούν εργαλεία συλλογής στοιχείων σε γραπτή μορφή όπως είναι τα ερωτηματολόγια. Οι αποκρινόμενοι απαντούν σε ένα συγκεκριμένο αριθμό ερωτήσεων. Οι επισκοπήσεις δίνουν ένα τεράστιο όγκο πληροφοριών και επιδέχονται στατιστική ανάλυση.

2.4.6 Παρατήρηση (*Observation*)

Η μέθοδος της παρατήρησης για την συλλογή στοιχείων στηρίζεται στην παραδοχή ότι ο καλύτερος τρόπος απόκτησης μιας σε βάθος κατανόησης των σχέσεων παρατήρηση των καταναλωτών κατά τη διαδικασία αγοράς και χρήσης προϊόντων. Επίσης τα τελευταία χρόνια έχουν αναπτυχθεί ειδικά ερευνητικά εργαλεία για ηλεκτρονική παρατήρηση της συμπεριφοράς των καταναλωτών.

2.4.7 Ημερολόγια καταναλωτών (*Consumer Diaries*)

Κάποιες εξειδικευμένες έρευνες μάρκετινγκ ζητούν από τους καταναλωτές ενός δείγματος να κρατούν ημερολόγια από την καθημερινή τους ζωή ως αγοραστές και χρήστες προϊόντων. Τα ημερολόγια αυτά αποκαλύπτουν πολλές πτυχές της συμπεριφοράς των καταναλωτών.

2.4.8 Πειράματα (*Experiments*)

Η συγκεκριμένη μέθοδος συλλογής στοιχείων αποσκοπεί στο να προσδιορίσει σχέσεις αιτίες - αίτια του και συγκεκριμένα το βαθμό στον οποίο ορισμένες μεταβλητές ελέγχονται από το μάρκετινγκ και επηρεάζουν τη συμπεριφορά του καταναλωτή. Σε ένα ελεγχόμενο πείραμα μια μεταβλητή ελέγχεται κάθε φορά, ενώ τα υπόλοιπα στοιχεία παραμένουν σταθερά. Η οποιαδήποτε μεταβολή στο αποτέλεσμα, οφείλεται στην αλλαγή του επιπέδου της υπό μελέτης και σε κανένα άλλο εξωγενή παράγοντα. Επιπλέον πειράματα διεξάγονται για την μέτρηση της αποτελεσματικότητας της διαφήμισης ή για τον προσδιορισμό του τι είναι αυτό που προκαλεί την προσοχή του καταναλωτή ή τι επηρεάζει τις αγοραστικές του αποφάσεις.

2.5 Ανάλυση μελετών που αφορούν μέτρηση ικανοποίησης χρηστών σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

Στο κεφάλαιο 2 αναφερθήκαμε σε κάποιες μελέτες που έγιναν στο παρελθόν και έχουν παρόμοιο θέμα με την παρούσα μελέτη. Κρίνεται χρήσιμο να εξετάσουμε μερικές μελέτες πιο λεπτομερώς.

2.5.1 Users` Satisfaction with Library Information Resources and Services: A Case Study College of Health Sciences Library Niger Delta University, Amassoma, Nigeria (Pereware Aghwotu Tiemo, Benedict Alaowei Ateboh, Niger Delta University Library, Wilberforce Island, Bayelsa State, Nigeria)

Η μελέτη αυτή έγινε για τη βιβλιοθήκη του College of Health Sciences στο πανεπιστήμιο Niger Delta University στη Νιγηρία με σκοπό να διαπιστώσει το επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών της βιβλιοθήκης αυτής. Από πληθυσμό 687 εγγεγραμμένων χρηστών χρησιμοποιήθηκε ένα δείγμα 180 χρηστών. Η μελέτη είχε ως στόχο να μετρήσει την ικανοποίηση των χρηστών τόσο για το παρεχόμενο υλικό της βιβλιοθήκης όσο και για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Όσο αφορά το παρεχόμενο υλικό οι μελετητές ασχολήθηκαν συγκεκριμένα με τα εξής θέματα:

Library bulletin and newsletters

National and international journals

Books on the shelves.

Comprehensive online databases resources in my subject areas.

Comprehensive project and thesis collection

Comprehensive electronic resources such as CD ROMs

Reference materials in my subject areas

Newspapers in the serial section

Numbers of computers in the library for users to source information

Regular subscription of online databases.

Βλέπουμε ότι έγινε προσπάθεια να διαπιστωθεί η ικανοποίηση των χρηστών για όλες τις πηγές πληροφόρησης που προσφέρει η βιβλιοθήκη ούτως ώστε να διακριβωθεί ποιες πηγές υστερούν.

Στο θέμα της ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες οι μελετητές εξέτασαν τα εξής θέματα:

Opening hours of the library.

Operate an enquiry/reference service.

Photocopying services.

Inter-library loan service

Library orientation services.

Lending services of the library.

Downloading and printing of Online resources services.

Full access to subscribe database resources.

Projectors lending services.

Laptops lending services.

Notification of conferences, seminars and workshop services.

Notification of new arrival of library materials.

Renewal of library materials.

Bindery services.

Computer literacy skill services.

Current awareness services.

Document delivery services.

Weekend library services.

Longer hours of internet services in the library.

Library catalogue is user friendly.

Στην ανάλυση των αποτελεσμάτων οι μελετητές έκαναν συγκρίσεις με τα αποτελέσματα προηγούμενων μελετών για την ίδια βιβλιοθήκη και μπόρεσαν

έτσι να συμπεράνουν σε ποιους τομείς υπήρξε βελτίωση στις παρεχόμενες υπηρεσίες και σε ποιους όχι.

2.5.2 A Study of the Causes of User Dissatisfaction in Academic Libraries: A Case of University Students in a Developing Country (Muhammad Jaber Hossain, University of Dhaka, Dhaka, Bangladesh)

Ο στόχος της μελέτης αυτής ήταν να εντοπίσει τους λόγους μη ικανοποίησης των χρηστών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στην Bangladesh και να προτείνει συγκεκριμένα διορθωτικά μέτρα. Πιο συγκεκριμένα η μελέτη έπρεπε να απαντήσει στις ακόλουθες ερωτήσεις:

Ποιες υπηρεσίες των βιβλιοθηκών είναι κάτω από τις προσδοκίες των χρηστών;

Ποιες είναι οι αιτίες για τη μη ικανοποίηση των χρηστών;

Ποια είναι τα πιθανά μέτρα που θα συνέτειναν στην ικανοποίηση των χρηστών;

Σύμφωνα με την μεθοδολογία της μελέτης το δείγμα των συμμετεχόντων ήταν από δέκα πανεπιστήμια της Bangladesh. Το ερωτηματολόγιο καλούσε τους συμμετέχοντες να βαθμολογήσουν 26 στοιχεία των βιβλιοθηκών σε τρεις παραμέτρους: desired service expectations, minimum service expectations, και perceptions of service performance. Η βαθμολόγηση έγινε χρησιμοποιώντας μια κλίμακα Likert με 7 επιλογές. (1=χαμηλότερο, 7 υψηλότερο).

Τα αποτελέσματα της μελέτης έτυχαν επεξεργασίας μέσω του συστήματος SPSS και με βάση τα συμπεράσματα έγιναν συγκεκριμένες προτάσεις βελτίωσης.

Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία

3.1 Σκοπός και στόχοι έρευνας

Σκοπός της έρευνας είναι να ερευνηθεί κατά πόσο ικανοποιημένοι είναι οι χρήστες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες που προσφέρουν σε αυτούς οι βιβλιοθήκες Λευκωσίας είτε πρόκειται για ακαδημαϊκή είτε για ιδιωτική βιβλιοθήκη. Συγκεκριμένα θα εξεταστούν η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κύπρου, η βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου, η βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Λευκωσίας, βιβλιοθήκη Ευρωπαϊκού Πανεπιστημίου καθώς και η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Frederick.

Οι επιμέρους στόχοι της ερευνητικής αυτής προσπάθειας είναι οι εξής, αρχικά να διευκρινιστεί η ιδιότητα των χρηστών της βιβλιοθήκης, να γίνει αντιληπτό σε ποιο επιστημονικό κλάδο ανήκει ο κάθε χρήστης καθώς και ποια βιβλιοθήκη χρησιμοποιεί. Μπορεί ο χρήστης να χρησιμοποιεί περισσότερες από μια βιβλιοθήκες για να ικανοποιήσει την πληροφοριακή του ανάγκη. Επιπλέον θα εξεταστεί σε ποιο βαθμό χρησιμοποιείται η εκάστοτε βιβλιοθήκη, θα προσδιοριστεί ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες τις εκάστοτε βιβλιοθήκης καθώς θα προσδιοριστούν και οι πιθανοί τρόποι βελτίωσης της βιβλιοθήκης.

Η παρούσα μελέτη επιδιώκει να διαλευκάνει μέσα από τα δεδομένα που θα συλλέξει, τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών των πιο πάνω αναφερθέντων βιβλιοθηκών. Θα καταγραφούν λεπτομερώς οι απόψεις των χρηστών καθώς και οι τρόποι βελτίωσης τους με σκοπό να βοηθήσουν τις βιβλιοθήκες στην βελτίωση των υπηρεσιών τους για να μπορούν οι βιβλιοθήκες της Λευκωσίας να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών τους. Επιπλέον μέσα από την έρευνα θα εντοπιστούν πιθανά κενά απόδοσης καθώς θα δοθεί η ευκαιρία να αξιολογηθούν η ήδη υφιστάμενες υπηρεσίες και έτσι θα μας δοθεί η ευκαιρία να προταθούν προτάσεις βελτίωσης.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε χρονικό διάστημα ενός μηνός από αρχές

Μαρτίου μέχρι αρχές Απριλίου 2016.

3.2 Πρωτογενής έρευνα

Για την διεξαγωγή έρευνας της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών της ικανοποίησης των χρηστών στις βιβλιοθήκες τόσο των κρατικών αλλά και των ιδιωτικών πανεπιστημίων της Λευκωσίας, πραγματοποιείται πρωτογενής έρευνα, χρησιμοποιώντας ως ερευνητικό εργαλείο, ένα δομημένο ερωτηματολόγιο. Έχει επιλεχθεί η συγκεκριμένη μέθοδος έρευνας λόγω του ότι είναι λιγότερο χρονοβόρα καθώς πιστεύω ότι η συλλογή των δεδομένων θα γίνει πιο αξιόπιστα. Όλοι οι ερωτηθέντες παραμένουν ανώνυμοι έτσι τους δίνεται το θετικό πλεονέκτημα να εκφράσουν ελεύθερα την άποψή τους. Επίσης με την μέθοδο αυτή δίνεται η δυνατότητα τα αποτελέσματα να αναλυθούν ευκολότερα καθώς παρέχεται και η δυνατότητα να παρουσιαστούν περισσότερα συγκριτικά αποτελέσματα. Τα δεδομένα θα κωδικοποιηθούν και έτσι δεν θα υπάρξουν στατιστικά σφάλματα.

Το ερωτηματολόγιο διερευνά τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών στις βιβλιοθήκες κρατικών και ιδιωτικών πανεπιστημίων της Λευκωσίας, του Πανεπιστημίου Κύπρου, του Ανοικτού Πανεπιστημίου, του Πανεπιστημίου Λευκωσίας, του Ευρωπαϊκού Πανεπιστημίου και του Πανεπιστημίου Frederick. Το ερωτηματολόγιο έχει σχεδιαστεί μέσα από το εργαλείο της Google Forms για πιο εύκολη αποστολή και συλλογή απαντήσεων, ενώ παράλληλα έχει εκτυπωθεί μεγάλος αριθμός ερωτηματολογίου σε έντυπη μορφή και έχει διανεμηθεί στις εγκαταστάσεις των βιβλιοθηκών όπου οι χρήστες έχουν απαντήσει με φυσική παρουσία. Τα αποτελέσματα που έχουν συλλεχθεί δια χειρός, έχουν περαστεί μέσα στο εργαλείο της Google Drive όπως και στο εργαλείο SPSS για στατιστική ανάλυση δεδομένων.

3.3 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου

Το πρωτότυπο ερωτηματολόγιο έχει σχεδιαστεί σύμφωνα με την μονάδα διασφάλισης ποιότητας των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών το 2012, όπου έχει εφαρμοστεί στις βιβλιοθήκες των Ιωαννίνων. Έχει προσαρμοστεί ανάλογα με τα δεδομένα των βιβλιοθηκών της Λευκωσίας.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 31 ερωτήσεις στο σύνολο, οι οποίες περιλαμβάνουν απλές και κατανοητικές ερωτήσεις για αποφυγή οποιασδήποτε σύγχυσης. Ο χρόνος που απαιτείται για να συμπληρώσει κάποιος το ερωτηματολόγιο είναι λιγότερο από 5 λεπτά. Το ερωτηματολόγιο είναι χωρισμένο σε 4 βασικά μέρη. Το πρώτο μέρος αποτελείται από 3 ερωτήσεις όπου σκοπό έχουν να διευκρινιστεί η ιδιότητα των χρηστών. Το δεύτερο μέρος ανταποκρίνεται στον βαθμό χρήσης της βιβλιοθήκης και αποτελείται από 4 ερωτήσεις. Το τρίτο μέρος αντικατοπτρίζει τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών σύμφωνα με τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και αποτελείται από 19 ερωτήσεις όπου ο χρήστης καλείται να απαντήσει τις 17 από τις 19 ερωτήσεις σύμφωνα με την διαβάθμιση κλίμακα (Καμία Απάντηση ως Καθόλου). Το τέταρτο και τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου αφορά δημογραφικά στοιχεία για πιο προσδιοριστική αποτύπωση.

3.4 Μέθοδος δειγματοληψίας

Η συλλογή δεδομένων έγινε με την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, ώστε να διερευνηθούν τα ερωτήματα που έχουν καθοριστεί. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου έγινε ηλεκτρονικά με τη χρήση της υπηρεσίας Google Forms. (Παράρτημα I: Ερωτηματολόγιο Σύγκριση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών στις βιβλιοθήκες κρατικών και ιδιωτικών πανεπιστημίων της Λευκωσίας: Πανεπιστήμιου Κύπρου, Ανοικτού Πανεπιστημίου, Πανεπιστημίου Λευκωσίας, Ευρωπαϊκού Πανεπιστημίου, και Πανεπιστημίου Frederick.)

3.5 Πληθυσμός της έρευνας

Πληθυσμός της έρευνας είναι οι 5 βιβλιοθήκες με περίπου 21000 εγγεγραμμένους χρήστες.

3.6 Κωδικοποίηση δεδομένων

Για την μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών έχει χρησιμοποιηθεί το στατιστικό εργαλείο SPSS για να είναι ακριβείς τα στατιστικά στοιχεία.

Κεφάλαιο 4:

Ανάλυση Δεδομένων

Αρχικά να επισημάνουμε ότι το ερωτηματολόγιο έχει αποσταλεί σε χρήστες των βιβλιοθηκών κρατικών και ιδιωτικών πανεπιστημίων της Λευκωσίας: του Πανεπιστημίου Κύπρου, του Ανοικτού Πανεπιστημίου του Πανεπιστημίου Λευκωσίας, του Ευρωπαϊκού Πανεπιστημίου και του Πανεπιστημίου Frederick. Το ερωτηματολόγιο αποστάληκε στις προσωπικές διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του κάθε μέλους χωριστά, καθώς επίσης έχει αναρτηθεί στην σελίδα κοινωνικής δικτύωσης (Facebook) όπως επιπλέον έχει κοινοποιηθεί στην σελίδα κοινωνικής δικτύωσης της Κυπριακής Ένωσης Βιβλιοθηκονόμων – Επιστημόνων Πληροφόρησης (ΚΕΒΕΠ). Το περιθώριο απάντησης αρχικά ήταν ένας μήνας αλλά είχε δοθεί παράταση ακόμα 15 ημέρες για να συμπληρωθεί ο αναμενόμενος αριθμός ερωτηματολογίων. Έχουν συλλεχθεί 258 ερωτηματολόγια ενώ χρειάστηκε να γίνουν δυο υπενθυμίσεις κατά την διεξαγωγή του ερωτηματολογίου. Ο στόχος να συλλεχθούν τουλάχιστον 50 ερωτηματολόγια από κάθε βιβλιοθήκη έχει επιτευχθεί.

4.1 Δημογραφικά στοιχεία

Η πλειοψηφία του πληθυσμού της εν λόγω έρευνας που έχουν συμμετάσχει είναι γυναίκες με ποσοστό 57.4% και το υπόλοιπο 42.6% αποτελείται από άντρες. Η πλειοψηφία της ηλικίας ποικίλει με το μεγαλύτερο ποσοστό 42% ανήκει στην κατηγορία των ηλικιών 20 με 29 ετών, ακολουθούν οι ηλικίες 30-39 με ποσοστό 30%. Παρατηρείται ότι το 14% των ερωτηθέντων δεν έχουν δώσει την ηλικία τους στην συγκεκριμένη ερώτηση, ακολουθούν οι ηλικίες μεταξύ 40-49 με ποσοστό 8%. Ακολουθούν οι ηλικίες κάτω των 19 ετών με ποσοστό 4%, οι ηλικίες 50-59 με ποσοστό 1% και τέλος ακολουθούν οι ηλικίες μεταξύ 60-69 επίσης με 1%.

Η ερώτηση που αφορά στην οικογενειακή κατάσταση η πλειοψηφία του πληθυσμού είναι άγαμοι με ποσοστό 60.9% και ακολουθούν οι έγγαμοι χρήστες με ποσοστό 32.2%. Επίσης το 7% των ερωτηθέντων είναι διαζευγμένοι.

Όσο αφορά την παράμετρο των επαγγελματιών τα ποσοστά στην συγκεκριμένη παράμετρο ποικίλουν. Τα μεγαλύτερα ποσοστά των χρηστών των βιβλιοθηκών είναι φοιτητές ή σπουδαστές με ποσοστό 35.7%. Ίσα ποσοστά περίπου 25% έχουν οι δημόσιοι και ιδιωτικοί υπάλληλοι αντίστοιχα. Το 10% των απαντήσεων είναι ελεύθεροι επαγγελματίες και το 4.7% επαγγελματικά ανήκουν κάπου αλλού.

Αξιοσημείωτα είναι τα ποσοστά όσο αφορά την επαρχία των χρηστών της βιβλιοθήκης. Τα 2/3 των ερωτηθέντων διαμένουν στην επαρχία Λευκωσίας, το 17% διαμένουν στην Λεμεσό, το 14% διαμένουν στην Λάρνακα ενώ τα υπόλοιπα ποσοστά του 7% αντίστοιχα τα μοιράζονται οι επαρχίες Πάφος και Αμμόχωστος.

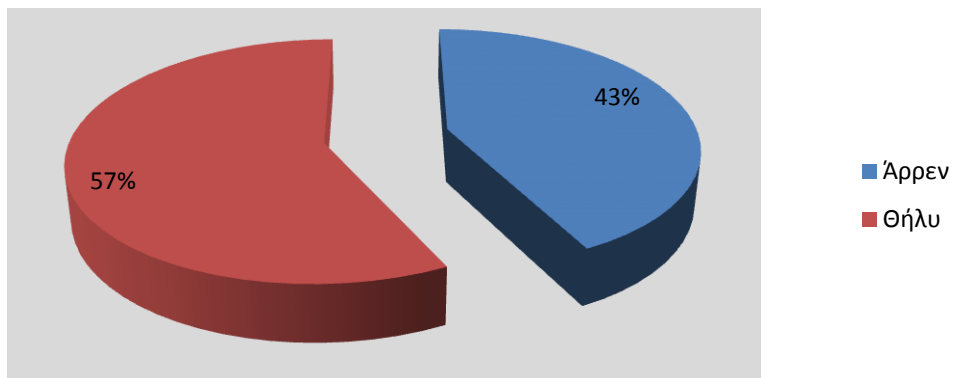
Ακολουθεί σχετικός πίνακας και τα σχετικά διαγράμματα που αφορούν τις απαντήσεις όπως αυτές έχουν συλλεχθεί.

Κατηγορία		%
Φύλο	Άρρεν	42,6
	Θήλυ	57,4
Ηλικία	Κάτω των 19	3,5
	20-29	42,2
	30-39	30,2
	40-49	8,1
	50-59	1,2
	60-69	0,8
	Καμία απάντηση	14,0
Οικογενειακή Κατάσταση	Έγγαμος/η	32,3
	Άγαμος/η	60,7
	Διαζευγμένος/η	7
	Χήρος/α	0
Επάγγελμα	Δημόσιος Υπάλληλος	24,4
	Ιδιωτικός Υπάλληλος	25,2
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	10,1
	Φοιτητής/ Σπουδαστής	35,6
	Άλλο	4,7

Επαρχία	Λευκωσία	54,9
	Λεμεσός	17,1
	Πάφος	5,4
	Λάρνακα	14
	Αμμόχωστος	8,6

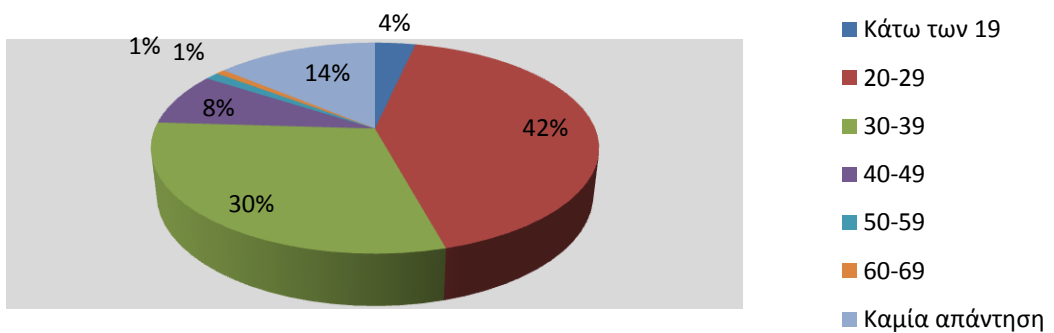
Πίνακας 1 Δημογραφικά Στοιχεία

Φύλο



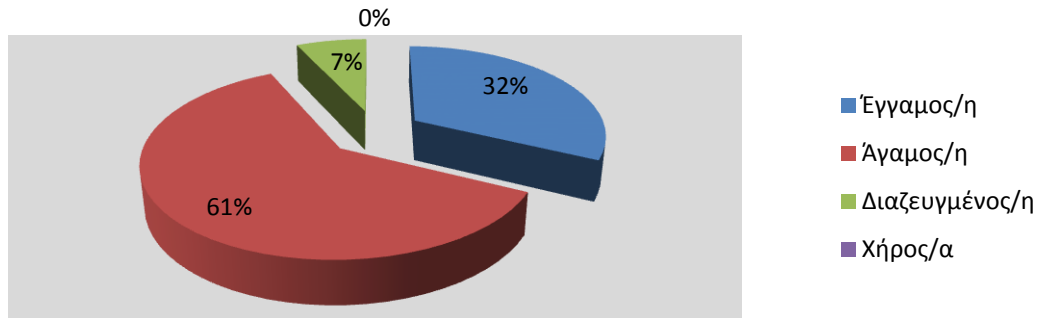
Διάγραμμα 1 Φύλο

Ηλικία



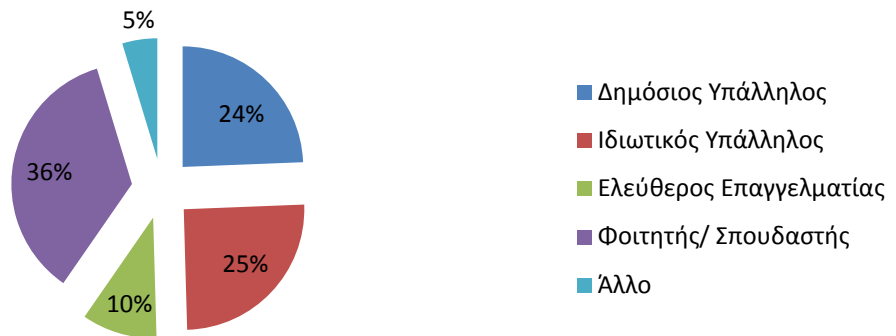
Διάγραμμα 2 Ηλικίες

Οικογενειακή Κατάσταση



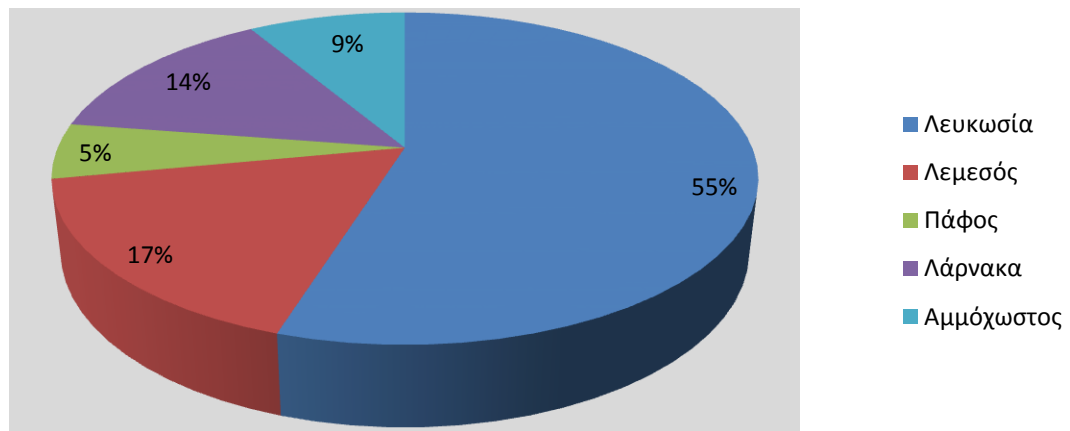
Διάγραμμα 3 Οικογενειακή Κατάσταση

Επάγγελμα



Διάγραμμα 4 Επάγγελμα

Επαρχία



Διάγραμμα 5 Τόπος διαμονής

4.2 Ιδιότητα των Χρηστών

Όλοι οι ερωτηθέντες έχουν προσδιορίσει την ιδιότητά τους ως προς τις βιβλιοθήκες των κρατικών και ιδιωτικών πανεπιστημίων της Λευκωσίας. Το 37.4% των χρηστών είναι προπτυχιακή φοιτητές και ακολουθεί με ελάχιστη διαφορά οι μεταπτυχιακοί φοιτητές με ποσοστό 31.9%. Το 14.8% των χρηστών είναι διοικητικό προσωπικό ενώ το 13.2% δήλωσε πως έχει άλλη ιδιότητα ως προς την χρήση της βιβλιοθήκης. Αυτές οι ιδιότητες μπορεί να είναι ερευνητές, απλοί χρήστες ή ακόμα και διδακτορικοί φοιτητές. Επίσης μόλις το 3% των χρηστών των βιβλιοθηκών είναι μέλη Διδακτικού Ερευνητικού Προσωπικού (Δ.Ε.Π.) όπου χρειάζεται την βιβλιοθήκη για σκοπούς διδασκαλίας έρευνας και άλλα.

Αναφορικά με την ερώτηση σε ποιο επιστημονικό κλάδο ανήκουν οι χρήστες της βιβλιοθήκης παρατηρείται από τα ποσοστά απαντήσεων ότι ποικίλουν. Πιο συγκεκριμένα 75 χρήστες της βιβλιοθήκης που αντιστοιχεί στο ποσοστό του 30.2% ασχολείται με τις ανθρωπιστικές επιστήμες. Τα 61 άτομα που αντιστοιχούν στο ποσοστό της τάξης του 25% ασχολούνται με τις θετικές και Εφαρμοσμένες επιστήμες. Οι 46 χρήστες που αντιστοιχεί στο ποσοστό του 18.5% ερευνά τις κοινωνικές επιστήμες ενώ το 26.65% που αντιστοιχεί σε 66 άτομα ερευνά θέματα που ασχολούνται με τις οικονομικές επιστήμες και την

διοίκηση.

Η ερώτηση που αφορά την προτίμηση της επισκεψιμότητας της βιβλιοθήκης εδώ όλα τα αποτελέσματα κυμαίνονται στα ίδια σχετικά αποτελέσματα. Πιο συγκεκριμένα 53 χρήστες επισκέπτονται την βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου με ποσοστό 20.9%. Με ποσοστό 19.7% επισκέπτονται την βιβλιοθήκη του Ευρωπαϊκού Πανεπιστημίου και του Πανεπιστημίου Κύπρου. Το 20.1% των χρηστών επισκέπτεται την βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Λευκωσίας ενώ το 19.7% επισκέπτεται την βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Frederick.

Οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν αν χρησιμοποιούν και κάποια άλλη βιβλιοθήκη εκτός από αυτή που ανήκουν έχουν δηλώσει ότι το 64.3% και συγκεκριμένα 164 χρήστες επισκέπτονται και άλλες βιβλιοθήκες πέραν της βιβλιοθήκης που ανήκουν ενώ το 35.7% που αντιστοιχεί σε 91 χρήστες δεν χρησιμοποιεί άλλη βιβλιοθήκη. Οι ερωτηθέντες που είχαν απαντήσει θετικά στην ερώτηση κλήθηκαν να διευκρινίσουν σε ποια άλλη βιβλιοθήκη έχουν αποταθεί για εύρεση υλικού. Τα δεδομένα έδειξαν ότι οι περισσότεροι από το 70% χρησιμοποιεί την βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κύπρου. Επίσης με ποσοστό 27.3% ακολουθεί η Βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου και με ελάχιστη διαφορά 25.5% ακολουθεί η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Λευκωσίας. Το 17% έχει χρησιμοποιήσει την βιβλιοθήκη του Ευρωπαϊκού Πανεπιστημίου και μόλις το 9.7% έχει χρησιμοποιήσει την βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Frederick.

Στο τέλος της ενότητας αυτής οι χρήστες κλήθηκαν να διευκρινίσουν σύμφωνα με την προσωπική του άποψη αν πιστεύουν ότι κάποια από τις βιβλιοθήκες είναι καλύτερη από αυτή που χρησιμοποιούν. Τα σχόλια των χρηστών ήταν πολύ διευκρινιστικά και πολύ βοηθητικά θα έλεγα μιας και έχει επισημανθεί ότι οι περισσότεροι χρήστες είναι ικανοποιημένοι από την βιβλιοθήκη που εξυπηρετούνται. Από τα γενικότερα σχόλια των χρηστών επισημάνεται ότι η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κύπρου είναι αυτοί που έχει το περισσότερο υλικό μιας και είναι και οι αρχαιότερη ως βιβλιοθήκη όπου το υλικό που έχει να προσφέρει υπερτερεί σε αριθμό όπου αυτό διευκολύνει τον χρήστη να μπορεί να δανειστεί το υλικό που τον ενδιαφέρει. Όσο αφορά τα σχόλια για την

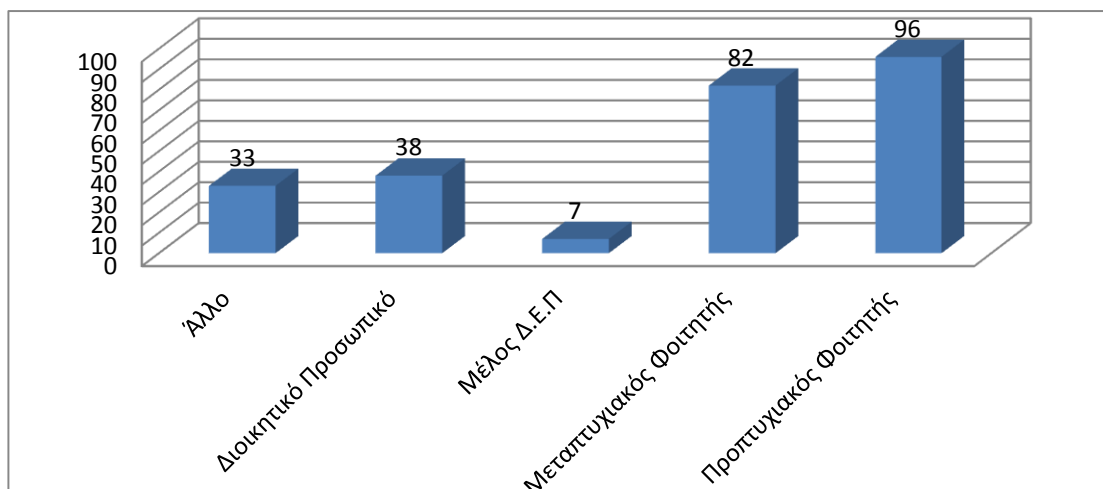
βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κύπρου οι χρήστες έχουν να δηλώσουν και αρνητικά σημεία για την εν λόγω βιβλιοθήκη. Θεωρούν ότι το κτίριο της βιβλιοθήκης είναι πολύ παλιό και αυτό μειονεκτεί σε σχέση με τις άλλες βιβλιοθήκες. Επίσης αρνητικά σημεία θεωρούν το χώρο και την οργάνωση των βιβλίων καθώς ο τρόπος που είναι ταξινομημένα είναι πολύπλοκος και δεν διευκολύνει την εξεύρεση του υλικού που τους ενδιαφέρει. Στα σχόλια που αφορούσαν την βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου δεν επισημάνθηκε κάποιο αρνητικό, αλλά επικροτήθηκε το θέμα ότι η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη διαθέτει εξειδικευμένο υλικό σε συγκεκριμένες θεματικές ενότητες προγραμμάτων. Επίσης αξιοσημείωτες ήταν οι αναφορές που αφορούν στο ηλεκτρονικό υλικό όπου αυτό διευκολύνει τους χρήστες να έχουν εύκολη και άμεση πρόσβαση προς τις πληροφορίες που χρειάζονται χωρίς να μεταβούν στο φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης. Επιπλέον έχει επισημανθεί ότι η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη αποτελείται από σύγχρονο έντυπο υλικό σε σχέση με άλλες.

Όσο αφορά την βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Λευκωσίας τα σχόλια είναι πολύ καλά μιας και η βιβλιοθήκη του θεωρείται μια από τις πιο άρτιες βιβλιοθήκες της Κύπρου. Διαθέτει πλήθος τίτλων βιβλίων και περιοδικών. Προθυμία στην εξυπηρέτηση και στην προθυμία του προσωπικού.

Η βιβλιοθήκη του Ευρωπαϊκού Πανεπιστημίου θεωρείται μια από τις καλύτερες ως προς το χώρο ανάγνωσης ενώ χρησιμοποιεί καινούργιες τεχνολογίες, κοινωνικά δίκτυα και όλες τις νέες εφαρμογές για την ικανοποίηση των χρηστών της. Ενώ αυτή που παρουσιάζει αρνητικά σχόλια είναι η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Frederick μιας και θεωρείται ότι χρήζει βελτίωση το έντυπο υλικό. Το εν λόγω πανεπιστήμιο είναι σχετικά μικρότερο με τα άλλα, αλλά αδιαμφισβήτητα διανύει βήματα εμπλουτισμού αλλά με πιο αργούς ρυθμούς.

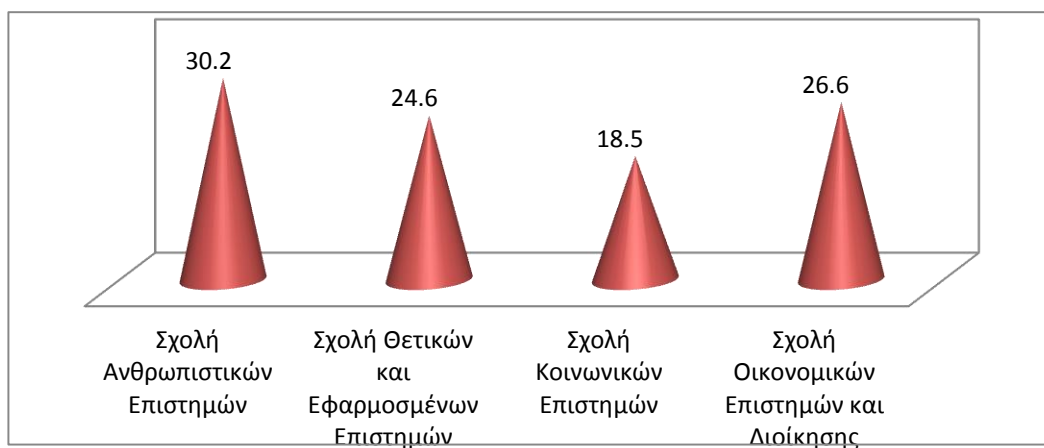
Πιο κάτω ακολουθούν διαγραμματικά οι πιο πάνω δηλώσεις.

Ιδιότητα Χρηστών



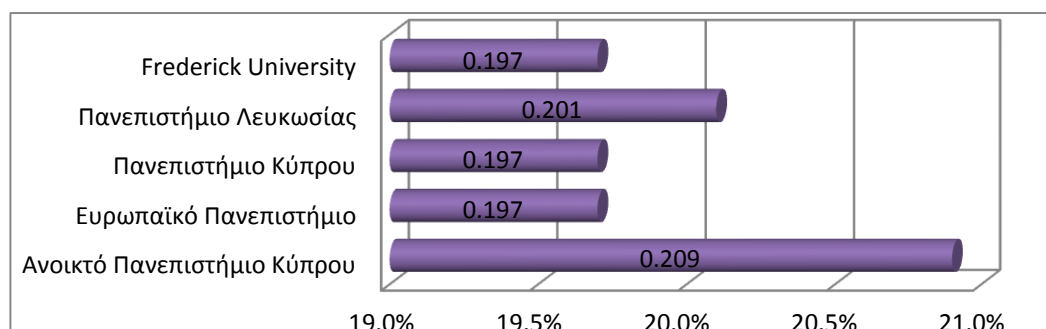
Διάγραμμα 6 Ιδιότητα Χρηστών

Επιστημονικός Κλάδος



Διάγραμμα 7 Επιστημονικός Κλάδος στον οποίο ανήκουν οι χρήστες

Επισκεψιμότητα Βιβλιοθήκης



Διάγραμμα 8 Βιβλιοθήκη την οποία οι χρήστες επισκέπτονται

4.3 Βαθμός χρήσης της βιβλιοθήκης

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείτο από 4 ερωτήσεις που αποσκοπούν στην εύρεση αποτελεσμάτων για τον βαθμό χρήσης της βιβλιοθήκης από τους χρήστες. Σύμφωνα με την ερώτηση πόσο συχνά χρησιμοποιούν οι χρήστες την βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης παρατηρείτε ότι οι πλειοψηφία του πληθυσμού, δηλαδή το 70% των χρηστών δεν χρησιμοποιεί τον φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης για ανάγνωση. Όμως η τάξη του 30% των χρηστών χρησιμοποιεί το φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης για ανάγνωση.

Στην ερώτηση που αφορά το πόσο συχνά δανείζονται βιβλία από την βιβλιοθήκη παρατηρείτε το αντίστροφο φαινόμενο. Πέρα του 60% των ερωτηθέντων επισκέπτονται το φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης με απώτερο σκοπό να δανειστούν βιβλία από την βιβλιοθήκη για να εκπονήσουν την έρευνά τους.

Περίπου στα ίδια ποσοστά κυμαίνονται και τα αποτελέσματα που αφορούν στην ερώτηση για το πόσο συχνά χρησιμοποιούν οι χρήστες τις ηλεκτρονικές πηγές της βιβλιοθήκης. Παρατηρείτε ότι πέραν του 65% οι χρήστες χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές πηγές είτε αυτές αφορούν συμβατικό ή ακόμα και ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης. Μόνο το 24% των χρηστών θεωρεί ότι δεν χρειάζεται να χρησιμοποιήσει την βιβλιοθήκη για την εύρεση τις πληροφοριακής παιδείας για να πραγματοποιήσει την έρευνα του και να φτάσει

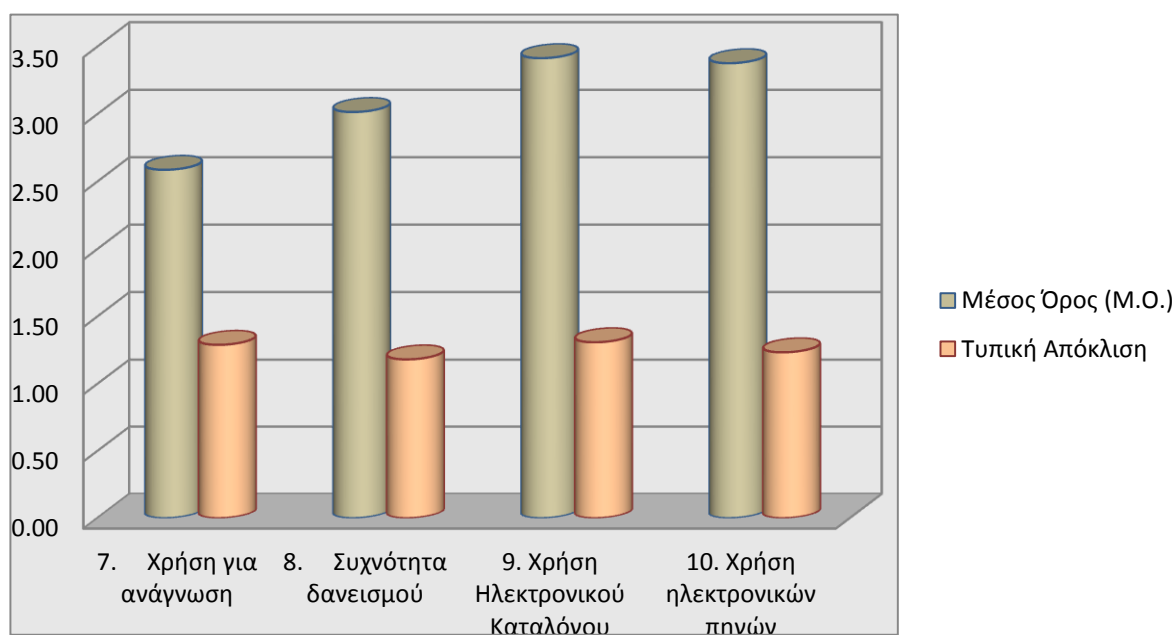
σε έγκυρες πηγές.

Πιο κάτω ακολουθεί σχετικός πίνακας με τον μέσο όρο και την τυπική απόκλιση για κάθε μια από τις πιο πάνω δηλώσεις όπως επίσης και το σύνολό τους. Επιπλέον παρουσιάζονται και διαγραμματικά οι πιο πάνω δηλώσεις όπως αυτές έχουν καθοριστεί από την σκοπιά των χρηστών. Ο υψηλότερος μέσος όρος αφορά στην παράμετρο όπου οι χρήστες χρησιμοποιούν συχνά τον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης με μέσο όρο 3.41 ενώ ο χαμηλότερος όρος αφορά την μεταβλητή όπου ο χώρος της βιβλιοθήκης δεν χρησιμοποιείται για ανάγνωση με 2.59.

	Μέσος Όρος (Μ.Ο.)	Τυπική Απόκλιση
Πόσο συχνά χρησιμοποιείται η βιβλιοθήκη για ανάγνωση	2,59	1,29
Πόσο συχνά οι χρήστες δανείζονται βιβλία	3,02	1,18
Πόσο συχνά χρησιμοποιούν τον ηλεκτρονικό κατάλογο για αναζήτηση υλικού	3,41	1,31
Πόσο συχνά χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές πηγές	3,38	1,23

Πίνακας 2 Χρήση της βιβλιοθήκης

Χρήση Βιβλιοθήκης



Διάγραμμα 9 Χρήση της βιβλιοθήκης

4.4 Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης

Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από τις ερωτήσεις 11 μέχρι 28 που αποσκοπούν στην διερεύνηση του πόσο ικανοποιημένοι είναι οι χρήστες από τις υπηρεσίες που έχει να προσθέσει η κάθε βιβλιοθήκη στην οποία χρησιμοποιεί. Η ερώτηση 11 αφορά την επάρκεια της βιβλιοθήκης σε εκπαιδευτικό υλικό και οι απαντήσεις έδειξαν ότι τα 2/3 των ερωτηθέντων είναι πολύ ικανοποιημένοι με το υλικό που παρέχεται. Επίσης στην ερώτηση που αφορά στην επάρκεια της βιβλιοθήκης σε περιοδικά οι χρήστες δείχνουν σχετική δυσαρέσκεια στην εν λόγω συλλογή όπου θα πρέπει η κάθε βιβλιοθήκη ξεχωριστά να εμπλουτίσει την συλλογή της με σκοπό να ανταποκρίνεται στις θεματικές κατηγορίες των χρηστών τους.

Μέσα από την ερώτηση που αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων από τα ράφια η έρευνα κατέδειξε ότι επίσης η πλειοψηφία του πληθυσμού είναι πλήρως ικανοποιημένοι με το ποσοστό πέραν του 50%. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι χρήστες εκπαιδεύονται από τους βιβλιοθηκονόμους ώστε να μπορούν από μόνοι τους να αναζητήσουν και να ανακτήσουν την πληροφοριακή παιδεία που τους ενδιαφέρει.

Αναφερόμενοι στην ερώτηση ικανοποίησης του ηλεκτρονικού υλικού που έχουν να προσφέρουν οι βιβλιοθήκες δείχνουν να είναι άκρως θετικά τα αποτελέσματα μιας και παρέχεται η δυνατότητα ο χρήστης χωρίς να επισκεφτεί τον φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης να έχει πρόσβαση σε ένα μεγάλο εύρος επιστημονικών πληροφοριών. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται σε εικοσιτετράωρη πρόσβαση (24/7) και ο χρήστης ανά πάσα στιγμή όπου και να βρίσκεται γεωγραφικά μπορεί να έχει πρόσβαση στην πληροφορία που αναζητεί.

Επίσης θετικά αποτελέσματα είχαμε και στην ερώτηση που αφορά στην ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου όπου ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει από το χώρο του αν υπάρχει το υλικό που επιθυμεί. Τα ποσοστά ικανοποίησης ξεπερνούν το 60%. Όσο αφορά την ερώτηση για το πόσο ικανοποιημένοι είναι από τους όρους δανεισμού, κάποιοι χρήστες είναι άκρως ευχαριστημένοι και

κάποιους άλλους τους αφήνει αδιάφορους οι όροι δανεισμού. Τα ποσοστά ικανοποίησης ανέρχονται στο 53.4% ενώ τα ποσοστά αδιαφορίας ισοδυναμούν με 33.9%. Το υπόλοιπο 12.8% δεν είναι ικανοποιημένοι από τους όρους δανεισμού.

Αναφορικά με την ερώτηση για την ικανοποίηση της αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας δανεισμού, εδώ παρατηρείτε ότι τους χρήστες τους αφήνει αδιάφορος η συγκεκριμένη υπηρεσία με ποσοστό 35.2%, ενώ περισσότερο από 57% είναι πολύ ικανοποιημένοι από την συγκεκριμένη υπηρεσία. Αξιοσημείωτα ήταν τα αποτελέσματα ικανοποίησης των χρηστών της βιβλιοθήκης όπου το 50,2% είναι πολύ ικανοποιημένοι από το φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης, το 29,2% αδιαφορεί για τον φυσικό χώρο ενώ μόλις το 17% δείχνει δυσαρέσκεια με το φυσικό περιβάλλον της βιβλιοθήκης.

Επιπλέον οι ερωτήσεις που αποσκοπούν στον εξοπλισμό και στο ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης τα αποτελέσματα είναι εξαιρετικά ενθαρρυντικά και φαίνεται ότι οι χρήστες είναι πολύ ικανοποιημένοι. Θα ήθελα να σταθούμε όμως στην ερώτηση που αφορά τα σεμινάρια που γίνονται στην βιβλιοθήκη προς εκπαίδευση των χρηστών όπου κατέδειξαν ότι είναι απογοητευμένοι από αυτή την υπηρεσία και καλό θα ήταν η κάθε βιβλιοθήκη να λάβει τα απαραίτητα μέτρα ώστε να είναι πιο καθοδηγητική στην εκπαίδευση και εξοικείωση των χρηστών ώστε να διευκολύνονται στην αναζήτηση των πληροφοριών τους. Πιο συγκεκριμένα να αναφέρουμε ότι τα ποσοστά δυσαρέσκειας αφορούν το ποσοστό 47,2%, ενώ το 25,2% είναι αδιάφορο για την υπηρεσία των σεμιναρίων ενώ μόλις το 27,6% είναι ικανοποιημένο. Επίσης δυσαρέσκεια έχουν δείξει και για το κυλικείο της βιβλιοθήκης αυτό παρατηρείται από το γεγονός ότι κάποιες από τις βιβλιοθήκες δεν έχουν στο υφιστάμενο κτίριο τους κυλικείο όπως είναι η βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Τα αποτελέσματα της έρευνας που αφορούν κατά πόσο ικανοποιημένοι είναι οι χρήστες από το προσωπικό της βιβλιοθήκης και τα θέματα που αφορούν στην ευγένεια κατέδειξαν ότι η μεγαλύτερη πλειοψηφία των χρηστών είναι πλήρως ικανοποιημένοι από την βοήθεια που παρέχει το προσωπικό προς τον χρήστη όπου τα ποσοστά ξεπερνούν το 50% και το 60% αντίστοιχα.

Οι χρήστες κλήθηκαν επίσης να δηλώσουν κατά πόσο ικανοποιημένοι είναι με

την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια μετά από την επιστροφή τους καθώς και κατά πόσο συμβάλλει η βιβλιοθήκη στην μελέτη της όπου έδειξαν άκρως ικανοποιημένοι και από τις δύο παραμέτρους όπου τα ποσοστά εκτοξεύτηκαν πέραν του 60%.

Επιπρόσθετα δόθηκε η δυνατότητα στους χρήστες να καθορίσουν σύμφωνα με τις δικές τους ανάγκες ποιες είναι οι υπηρεσίες που κρίνουν ότι χρειάζονται βελτίωση με σκοπό να ανταποκρίνονται πλήρως στις προσδοκίες των χρηστών και μέσα από τα αποτελέσματα κατέδειξαν ότι οι χρήστες χρειάζονται περισσότερα καθοδηγητικά σεμινάρια όπως έδειξε η έρευνα και στη ερώτηση 21. Ακολουθούν οι επιθυμίες για περισσότερο εμπλουτισμό των περιοδικών καθώς και εμπλουτισμό σε βιβλία. Επιθυμία επίσης είναι και να εμπλουτιστεί ο εξοπλισμός της κάθε βιβλιοθήκη. Ασφαλώς κάποιοι χρήστες με ποσοστό 29,7% εξέφρασε ότι επιθυμεί να δει καινούργιες υποδομές στις βιβλιοθήκες καθώς και να διευρυνθεί το ωράριο λειτουργίας με σκοπό να βολεύει όλο και περισσότερο τους χρήστες όταν χρειάζονται να αναζητήσουν ένα έντυπο τεκμήριο. Τέλος οι χρήστες εξέφρασαν επιθυμία οι βιβλιοθήκες να διευρυνθούν σε υπηρεσίες καθώς επίσης και να προσληφθεί περισσότερο προσωπικό με σκοπό πάντα την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών τους.

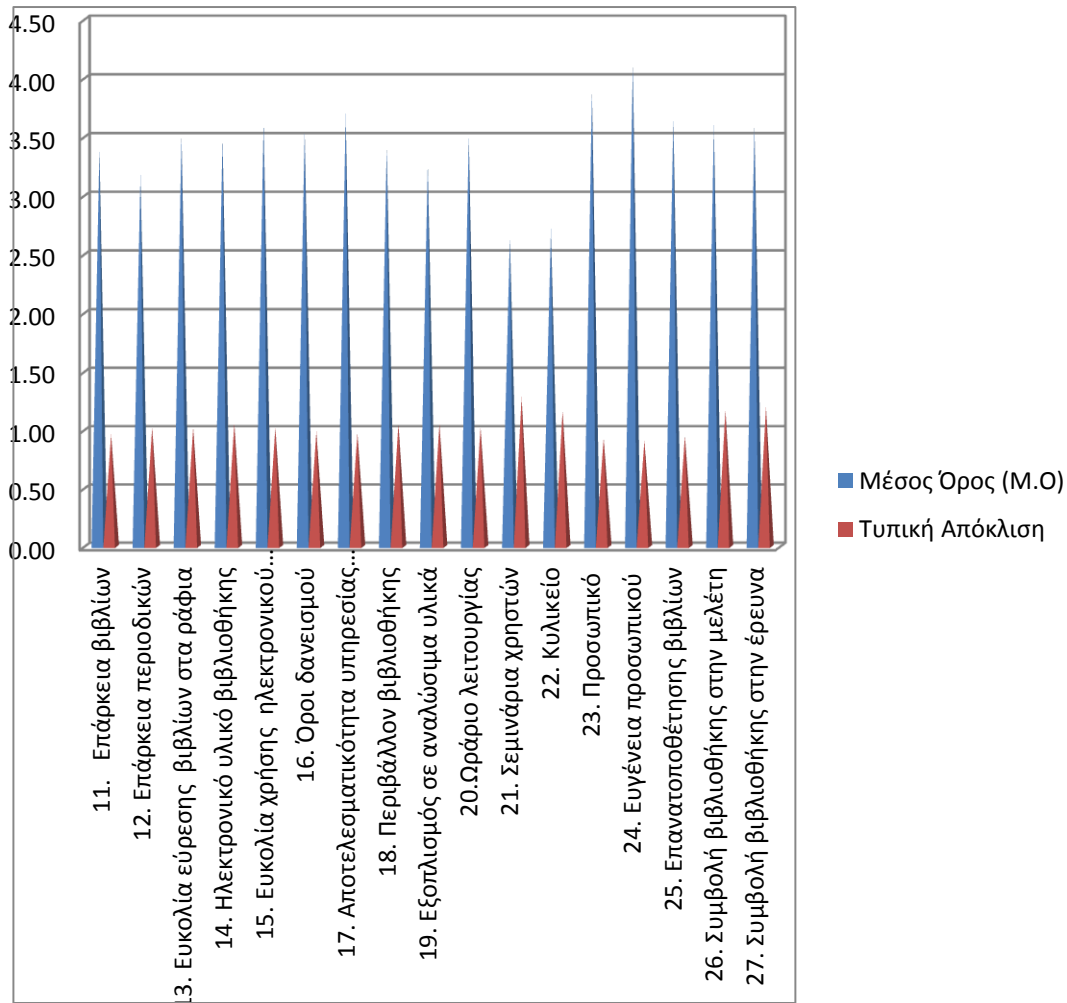
Πιο κάτω ακολουθεί σχετικός πίνακας όπου παρουσιάζει τον μέσο όρο και την τυπική απόκλιση για κάθε μια από τις παραμέτρους που αφορούν στις ερωτήσεις 11-27. Ο υψηλότερος μέσος όρος για όλες τις παραμέτρους είναι αυτός που αφορά στην ευγένεια του προσωπικού της κάθε βιβλιοθήκης με 4.13, ενώ ο χαμηλότερος μέσος όρος είναι αυτός που αφορά στην παράμετρο που αφορά στα σεμινάρια των χρηστών με 2.64. Ο συνολικός μέσος όρος για τις μεταβλητές που αφορούν στον γενικό βαθμό ικανοποίησης των χρηστών σύμφωνα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες τις κάθε βιβλιοθήκης είναι 3.47.

	Μέσος Όρος (Μ.Ο)	Τυπική Απόκλιση
Ικανοποίηση που αφορά την επάρκεια της βιβλιοθήκης σε βιβλία	3,40	0,96
Ικανοποίηση που αφορά στην επάρκεια της βιβλιοθήκης σε περιοδικά	3,18	1,02

Ικανοποίηση που αφορά την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια	3,51	1,02
Ικανοποίηση από το ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης	3,49	1,06
Ικανοποίηση από την ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου	3,63	1,02
Ικανοποίηση από τους όρους δανεισμού	3,56	0,99
Ικανοποίηση από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού	3,70	0,98
Ικανοποίηση από το περιβάλλον της βιβλιοθήκης	3,42	1,05
Ικανοποίηση από τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης σε αναλώσιμα υλικά	3,27	1,05
Ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης	3,51	1,02
Ικανοποίηση από τα σεμινάρια χρηστών της βιβλιοθήκης	2,64	1,28
Ικανοποίηση από το κυλικείο της βιβλιοθήκης	2,72	1,16
Ικανοποίηση από την ταχύτητα αποτελεσματικότητας του προσωπικού της βιβλιοθήκης	3,89	0,93
Ικανοποίηση από την ευγένεια του προσωπικού της βιβλιοθήκης	4,13	0,91
Ικανοποίηση από την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια	3,66	0,95
Βαθμός συμβολής της βιβλιοθήκης στην μελέτη	3,59	1,17
Βαθμός συμβολής της βιβλιοθήκης στην έρευνα	3,60	1,20
ΣΥΝΟΛΟ	3,47	1,11

Πίνακας 3 Παρεχόμενες υπηρεσίες βιβλιοθήκης

Παρεχόμενες υπηρεσίες βιβλιοθήκης



Διάγραμμα 10 Παρεχόμενες υπηρεσίες βιβλιοθήκης

4.5 Ανάλυση δεδομένων μέσω του συστήματος SPSS

Το σύστημα SPSS μας παρέχει τη δυνατότητα μιας πιο λεπτομερούς στατιστικής ανάλυσης των αποτελεσμάτων της έρευνας. Με βάση τις ερωτήσεις που υπάρχουν στο ερωτηματολόγιο η πιο χρήσιμη στατιστική ανάλυση που μπορεί να γίνει μέσω του συστήματος SPSS είναι η ανάλυση One Way ANOVA (Analysis of Variance). Η ανάλυση αυτή γίνεται με σκοπό να διαπιστωθεί εάν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις μέσες τιμές των απαντήσεων που αφορούν ικανοποίηση των χρηστών ανάμεσα στους πληθυσμούς των πέντε βιβλιοθηκών που συμμετείχαν στην έρευνα.

Στην περίπτωση της παρούσας έρευνας οι πληθυσμοί των πέντε βιβλιοθηκών είναι η ανεξάρτητη μεταβλητή (independent variable) που θα χρησιμοποιήσουμε. Εδώ πρόκειται για την ερώτηση 3: **«Επιλέξτε βιβλιοθήκη την οποία χρησιμοποιείτε για την έρευνά σας».**

Η εξαρτημένη μεταβλητή μας (dependent variable) θα είναι οι απαντήσεις στα ερωτήματα που αφορούν κάποια μορφή ικανοποίησης χρηστών. Συγκεκριμένα πρόκειται για τις ερωτήσεις 11 μέχρι 27:

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε βιβλία;

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε περιοδικά;

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια;

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης;

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου;

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους δανεισμού;

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού;

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της βιβλιοθήκης (χώροι, αναγνωστήρια);

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης;

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα σεμινάρια χρηστών της βιβλιοθήκης;

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το κυλικείο της βιβλιοθήκης;

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του προσωπικού της βιβλιοθήκης;

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του προσωπικού της βιβλιοθήκης;

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια;

Σε ποιο βαθμό συμβάλει η βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;

Σε ποιο βαθμό συμβάλει η βιβλιοθήκη στην έρευνά σας;

Ακολουθεί το αποτέλεσμα της στατιστικής ανάλυσης One Way ANOVA όπως έχει παραχθεί από το σύστημα SPSS. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι σε όλους τους πίνακες που έχουν παραχθεί από το σύστημα SPSS οι αριθμοί 1 μέχρι 5 αντιστοιχούν στα πέντε πανεπιστήμια ως ακολούθως:

1. Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου
2. Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο
3. Πανεπιστήμιο Κύπρου
4. Πανεπιστήμιο Λευκωσίας
5. Frederick University

4.5.1 Descriptives

Στον πίνακα “Descriptives” μπορούμε για κάθε ερώτηση να δούμε το μέσο όρο και την τυπική απόκλιση της απάντησης όλων των συμμετεχόντων αλλά και κάθε πανεπιστημίου ξεχωριστά. Αυτές οι τιμές φαίνονται και στο Διάγραμμα 10 πιο πάνω.

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
11. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε βιβλία;	1	49	3,69	1,045	,149	3,39	3,99	1	5
	2	53	3,43	,866	,119	3,20	3,67	1	5
	3	49	3,55	,980	,140	3,27	3,83	1	5
	4	51	3,35	,796	,111	3,13	3,58	2	5
	5	52	3,00	1,029	,143	2,71	3,29	1	5
	Total	254	3,40	,968	,061	3,28	3,52	1	5
12. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε περιοδικά;	1	47	3,30	1,082	,158	2,98	3,62	1	5
	2	53	3,15	,988	,136	2,88	3,42	1	5
	3	49	3,39	1,017	,145	3,10	3,68	1	5
	4	51	3,29	,986	,138	3,02	3,57	1	5
	5	52	2,79	,977	,135	2,52	3,06	1	5
	Total	252	3,18	1,024	,064	3,05	3,31	1	5

13. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια;	1	48	3,92	,942	,136	3,64	4,19	2	5
	2	53	3,55	,932	,128	3,29	3,80	1	5
	3	50	3,48	1,111	,157	3,16	3,80	1	5
	4	51	3,61	,896	,125	3,36	3,86	2	5
	5	52	3,08	1,064	,147	2,78	3,37	1	5
	Total	254	3,52	1,020	,064	3,39	3,65	1	5
14. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης;	1	48	3,88	1,084	,156	3,56	4,19	1	5
	2	53	3,47	,992	,136	3,20	3,75	1	5
	3	49	3,49	1,082	,155	3,18	3,80	1	5
	4	50	3,60	1,010	,143	3,31	3,89	1	5
	5	52	3,10	1,015	,141	2,81	3,38	1	5
	Total	252	3,50	1,058	,067	3,37	3,63	1	5
15. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου;	1	48	3,83	1,038	,150	3,53	4,13	1	5
	2	52	3,65	,968	,134	3,38	3,92	1	5
	3	49	3,86	,890	,127	3,60	4,11	2	5
	4	50	3,62	1,008	,143	3,33	3,91	1	5
	5	52	3,27	1,105	,153	2,96	3,58	1	5
	Total	251	3,64	1,019	,064	3,51	3,77	1	5
16. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους δανεισμού;	1	46	3,96	,965	,142	3,67	4,24	2	5
	2	53	3,68	,872	,120	3,44	3,92	1	5
	3	50	3,34	1,118	,158	3,02	3,66	1	5
	4	50	3,54	,885	,125	3,29	3,79	1	5
	5	50	3,30	,995	,141	3,02	3,58	1	5
	Total	249	3,56	,991	,063	3,43	3,68	1	5
17. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού;	1	47	4,17	,816	,119	3,93	4,41	2	5
	2	52	3,69	,940	,130	3,43	3,95	1	5
	3	49	3,67	1,008	,144	3,38	3,96	1	5
	4	51	3,75	,891	,125	3,49	4,00	2	5
	5	52	3,27	1,031	,143	2,98	3,56	1	5
	Total	251	3,70	,977	,062	3,58	3,82	1	5
18. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της βιβλιοθήκης (χώροι, αναγνωστήρια);	1	47	3,64	1,150	,168	3,30	3,98	1	5
	2	53	3,57	,930	,128	3,31	3,82	1	5
	3	49	3,18	1,112	,159	2,86	3,50	1	5
	4	50	3,68	,868	,123	3,43	3,93	2	5
	5	52	3,02	1,075	,149	2,72	3,32	1	5
	Total	251	3,41	1,056	,067	3,28	3,55	1	5
19. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης σε	1	47	3,47	1,158	,169	3,13	3,81	1	5
	2	53	3,38	,860	,118	3,14	3,61	1	5
	3	49	3,10	1,123	,160	2,78	3,42	1	5
	4	50	3,36	,964	,136	3,09	3,63	1	5
	5	52	3,04	1,137	,158	2,72	3,35	1	5

τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;	Total	251	3,27	1,057	,067	3,14	3,40	1	5
20. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης;	1	47	3,79	1,215	,177	3,43	4,14	1	5
	2	52	3,52	,874	,121	3,28	3,76	1	5
	3	50	3,46	1,199	,170	3,12	3,80	1	5
	4	50	3,70	,886	,125	3,45	3,95	2	5
	5	52	3,15	,826	,115	2,92	3,38	2	5
	Total	251	3,52	1,025	,065	3,39	3,65	1	5
21. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα σεμινάρια χρηστών της βιβλιοθήκης;	1	46	3,00	1,229	,181	2,63	3,37	1	5
	2	53	2,75	1,385	,190	2,37	3,14	1	5
	3	46	2,54	1,206	,178	2,19	2,90	1	5
	4	51	2,82	1,260	,176	2,47	3,18	1	5
	5	52	2,13	1,189	,165	1,80	2,47	1	5
	Total	248	2,65	1,283	,081	2,48	2,81	1	5
22. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το κυλικείο της βιβλιοθήκης;	1	45	2,07	1,095	,163	1,74	2,40	1	5
	2	52	2,96	1,084	,150	2,66	3,26	1	5
	3	46	2,98	1,183	,174	2,63	3,33	1	5
	4	49	2,71	1,258	,180	2,35	3,08	1	5
	5	51	2,84	,987	,138	2,57	3,12	1	5
	Total	243	2,72	1,162	,075	2,58	2,87	1	5
23. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την παχύτητα και την αποτελεσματικότητα του προσωπικού της βιβλιοθήκης;	1	48	4,23	,951	,137	3,95	4,51	1	5
	2	51	3,88	,909	,127	3,63	4,14	2	5
	3	50	3,70	,974	,138	3,42	3,98	2	5
	4	51	4,02	,927	,130	3,76	4,28	2	5
	5	52	3,69	,805	,112	3,47	3,92	2	5
	Total	252	3,90	,929	,059	3,79	4,02	1	5
24. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του προσωπικού της βιβλιοθήκης;	1	45	4,49	,727	,108	4,27	4,71	2	5
	2	51	4,12	,840	,118	3,88	4,35	2	5
	3	50	3,90	1,035	,146	3,61	4,19	2	5
	4	50	4,24	,938	,133	3,97	4,51	1	5
	5	52	3,96	,885	,123	3,72	4,21	2	5
	Total	248	4,13	,910	,058	4,02	4,25	1	5
25. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την παχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια;	1	46	3,93	1,041	,154	3,63	4,24	1	5
	2	53	3,68	,850	,117	3,45	3,91	1	5
	3	48	3,56	1,009	,146	3,27	3,86	1	5
	4	51	3,80	,895	,125	3,55	4,06	2	5
	5	52	3,38	,911	,126	3,13	3,64	2	5
	Total	250	3,67	,952	,060	3,55	3,79	1	5

26. Σε ποιο βαθμό συμβάλει η βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;	1	48	4,21	,944	,136	3,93	4,48	1	5
	2	53	3,26	1,129	,155	2,95	3,58	1	5
	3	50	3,52	1,199	,170	3,18	3,86	1	5
	4	51	3,75	1,181	,165	3,41	4,08	1	5
	5	52	3,27	1,157	,160	2,95	3,59	1	5
	Total	254	3,59	1,172	,074	3,45	3,74	1	5
27. Σε ποιο βαθμό συμβάλει η βιβλιοθήκη στην έρευνά σας;	1	48	4,33	,907	,131	4,07	4,60	2	5
	2	53	3,42	1,184	,163	3,09	3,74	1	5
	3	49	3,53	1,209	,173	3,18	3,88	1	5
	4	50	3,58	1,197	,169	3,24	3,92	1	5
	5	50	3,16	1,167	,165	2,83	3,49	1	5
	Total	250	3,60	1,196	,076	3,45	3,74	1	5

Πίνακας 4 Descriptives

4.5.2 Test of Homogeneity of Variances

Στον πίνακα “Test of Homogeneity of Variances” γίνεται έλεγχος σε κάθε ερώτηση κατά πόσον η διακύμανση μεταξύ των πανεπιστημίων είναι ίδια. Στη στήλη Sig. (significance) εάν έχουμε $p < 0.05$ τότε οι διακυμάνσεις διαφέρουν στατιστικά. Βλέπουμε ότι οι μόνες ερωτήσεις στις οποίες οι διακυμάνσεις διαφέρουν στατιστικά είναι οι εξής:

20. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης; ($p=0.003$)

27. Σε ποιο βαθμό συμβάλει η βιβλιοθήκη στην έρευνά σας; ($p=0.034$)

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
11. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της βιβλιοθήκης σε βιβλία;	,697	4	249	,595
12. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της βιβλιοθήκης σε περιοδικά;	,354	4	247	,841
13. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια;	,976	4	249	,421
14. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης;	,475	4	247	,754

15. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου;	,993	4	246	,412
16. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους δανεισμού;	1,271	4	244	,282
17. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού;	1,042	4	246	,386
18. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της βιβλιοθήκης (χώροι, αναγνωστήρια);	1,188	4	246	,317
19. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;	1,472	4	246	,211
20. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης;	4,188	4	246	,003
21. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα σεμινάρια χρηστών της βιβλιοθήκης;	1,213	4	243	,306
22. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το κυλικείο της βιβλιοθήκης;	1,416	4	238	,229
23. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του προσωπικού της βιβλιοθήκης;	,507	4	247	,731
24. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του προσωπικού της βιβλιοθήκης;	1,621	4	243	,170
25. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια;	,453	4	245	,770
26. Σε ποιο βαθμό συμβάλει η βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;	2,002	4	249	,095
27. Σε ποιο βαθμό συμβάλει η βιβλιοθήκη στην έρευνά σας;	2,642	4	245	,034

Πίνακας 5 Test of Homogeneity of Variances

4.5.3 ANOVA

Στα αποτελέσματα της ανάλυσης ANOVA που ακολουθούν μπορούμε να δούμε, ανά ερώτηση, εάν οι μέσοι όροι στις απαντήσεις διαφέρουν στατιστικά σημαντικά ανάμεσα στα πέντε πανεπιστήμια. Αυτό συμβαίνει όταν στην στήλη Sig. (significance) έχουμε τιμές $p < 0.05$. Όπως βλέπουμε αυτό ισχύει στις περισσότερες περιπτώσεις. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους μέσους όρους των απαντήσεων μεταξύ πανεπιστημίων. Δεν μας λείπει όμως συγκεκριμένα μεταξύ ποιων πανεπιστημίων υπάρχει αυτή η διαφορά.

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
11. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε βιβλία;	Between Groups	13,843	4	3,461	3,861	,005
	Within Groups	223,197	249	,896		
	Total	237,039	253			
12. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε περιοδικά;	Between Groups	11,448	4	2,862	2,811	,026
	Within Groups	251,516	247	1,018		
	Total	262,964	251			
13. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια;	Between Groups	18,274	4	4,568	4,641	,001
	Within Groups	245,128	249	,984		
	Total	263,402	253			
14. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης;	Between Groups	15,778	4	3,945	3,674	,006
	Within Groups	265,222	247	1,074		
	Total	281,000	251			
15. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου;	Between Groups	11,282	4	2,821	2,793	,027
	Within Groups	248,447	246	1,010		
	Total	259,729	250			
16. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους δανεισμού;	Between Groups	13,805	4	3,451	3,668	,006
	Within Groups	229,600	244	,941		
	Total	243,406	248			
17. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού;	Between Groups	20,182	4	5,045	5,683	,000
	Within Groups	218,408	246	,888		
	Total	238,590	250			
18. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον	Between Groups	17,831	4	4,458	4,200	,003
	Within Groups	261,078	246	1,061		

της βιβλιοθήκης (χώροι, αναγνωστήρια);	Total	278,908	250			
19. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;	Between Groups	7,028	4	1,757	1,588	,178
	Within Groups	272,088	246	1,106		
	Total	279,116	250			
20. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης;	Between Groups	12,127	4	3,032	2,977	,020
	Within Groups	250,542	246	1,018		
	Total	262,669	250			
21. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα σεμινάρια χρηστών της βιβλιοθήκης;	Between Groups	22,080	4	5,520	3,487	,009
	Within Groups	384,694	243	1,583		
	Total	406,774	247			
22. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το κυλικείο της βιβλιοθήκης;	Between Groups	26,080	4	6,520	5,165	,001
	Within Groups	300,446	238	1,262		
	Total	326,527	242			
23. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του προσωπικού της βιβλιοθήκης;	Between Groups	10,189	4	2,547	3,049	,018
	Within Groups	206,331	247	,835		
	Total	216,520	251			
24. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του προσωπικού της βιβλιοθήκης;	Between Groups	10,527	4	2,632	3,295	,012
	Within Groups	194,082	243	,799		
	Total	204,609	247			
25. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια;	Between Groups	8,933	4	2,233	2,527	,041
	Within Groups	216,511	245	,884		
	Total	225,444	249			
26. Σε ποιο βαθμό συμβάλει η βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;	Between Groups	30,802	4	7,700	6,056	,000
	Within Groups	316,616	249	1,272		
	Total	347,417	253			
27. Σε ποιο βαθμό συμβάλει η βιβλιοθήκη στην έρευνά σας;	Between Groups	37,557	4	9,389	7,219	,000
	Within Groups	318,639	245	1,301		
	Total	356,196	249			

Πίνακας 6 ANOVA

4.5.3 Multiple Comparisons

Όπως είδαμε από την ανάλυση ANOVA γνωρίζουμε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα τους μέσους όρους των απαντήσεων μεταξύ των

πανεπιστημίων. Για να δούμε ακριβώς μεταξύ ποιων πανεπιστημίων υπάρχει αυτή η διαφορά πρέπει να συμβουλευτούμε τον πίνακα “Multiple Comparisons” πιο κάτω. Εδώ, για κάθε ερώτηση συγκρίνονται οι απαντήσεις του κάθε πανεπιστημίου με αυτές των άλλων τεσσάρων. Και πάλι όπου έχουμε $p < 0.05$ υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά. Ο πίνακας αυτός έχει παραχθεί μέσω της Post Hoc analysis με τη μέθοδο LSD (Least Significant Difference).

Multiple Comparisons							
LSD							
Dependent Variable	(I) 3. Επιλέξτε βιβλιοθήκη την οποία επισκέπτεστε	(J) 3. Επιλέξτε βιβλιοθήκη την οποία επισκέπτεστε	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
11. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε βιβλία;	1	2	,260	,188	,167	-,11	,63
		3	,143	,191	,456	-,23	,52
		4	,341	,189	,073	-,03	,71
		5	,694 ⁺	,188	,000	,32	1,07
	2	1	-,260	,188	,167	-,63	,11
		3	-,117	,188	,533	-,49	,25
		4	,081	,186	,663	-,28	,45
		5	,434 ⁺	,185	,020	,07	,80
	3	1	-,143	,191	,456	-,52	,23
		2	,117	,188	,533	-,25	,49
		4	,198	,189	,297	-,17	,57
		5	,551 ⁺	,188	,004	,18	,92
	4	1	-,341	,189	,073	-,71	,03
		2	-,081	,186	,663	-,45	,28
		3	-,198	,189	,297	-,57	,17
		5	,353	,187	,060	-,01	,72
	5	1	-,694 ⁺	,188	,000	-1,07	-,32
		2	-,434 ⁺	,185	,020	-,80	-,07
		3	-,551 ⁺	,188	,004	-,92	-,18
		4	-,353	,187	,060	-,72	,01
12. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε	1	2	,147	,202	,468	-,25	,55
		3	-,090	,206	,663	-,50	,32
		4	,004	,204	,985	-,40	,41
		5	,509 ⁺	,203	,013	,11	,91
	2	1	-,147	,202	,468	-,55	,25

περιοδικά;		3	-,237	,200	,237	-,63	,16
		4	-,143	,198	,470	-,53	,25
		5	,362	,197	,067	-,03	,75
	3	1	,090	,206	,663	-,32	,50
		2	,237	,200	,237	-,16	,63
		4	,094	,202	,643	-,30	,49
		5	,599 ⁺	,201	,003	,20	1,00
	4	1	-,004	,204	,985	-,41	,40
		2	,143	,198	,470	-,25	,53
		3	-,094	,202	,643	-,49	,30
		5	,506 ⁺	,199	,012	,11	,90
	5	1	-,509 ⁺	,203	,013	-,91	-,11
		2	-,362	,197	,067	-,75	,03
		3	-,599 ⁺	,201	,003	-1,00	-,20
		4	-,506 ⁺	,199	,012	-,90	-,11
	13. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια;	1	2	,369	,198	,063	-,02
3			,437 ⁺	,200	,030	,04	,83
4			,309	,200	,123	-,08	,70
5			,840 ⁺	,199	,000	,45	1,23
2		1	-,369	,198	,063	-,76	,02
		3	,067	,196	,732	-,32	,45
		4	-,061	,195	,755	-,44	,32
		5	,470 ⁺	,194	,016	,09	,85
3		1	-,437 ⁺	,200	,030	-,83	-,04
		2	-,067	,196	,732	-,45	,32
		4	-,128	,197	,518	-,52	,26
		5	,403 ⁺	,197	,041	,02	,79
4		1	-,309	,200	,123	-,70	,08
		2	,061	,195	,755	-,32	,44
		3	,128	,197	,518	-,26	,52
		5	,531 ⁺	,196	,007	,15	,92
5		1	-,840 ⁺	,199	,000	-1,23	-,45
		2	-,470 ⁺	,194	,016	-,85	-,09
		3	-,403 ⁺	,197	,041	-,79	-,02
		4	-,531 ⁺	,196	,007	-,92	-,15
14. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης;	1	2	,403	,206	,052	,00	,81
		3	,385	,210	,068	-,03	,80
		4	,275	,209	,190	-,14	,69
		5	,779 ⁺	,207	,000	,37	1,19
	2	1	-,403	,206	,052	-,81	,00
		3	-,018	,205	,930	-,42	,39

		4		-,128	,204	,531	-,53	,27	
		5		,376	,202	,065	-,02	,77	
	3		1		-,385	,210	,068	-,80	,03
			2		,018	,205	,930	-,39	,42
			4		-,110	,208	,597	-,52	,30
			5		,394	,206	,058	-,01	,80
			5		-,275	,209	,190	-,69	,14
	4		2		,128	,204	,531	-,27	,53
			3		,110	,208	,597	-,30	,52
			5		,504*	,205	,015	,10	,91
			5		-,779*	,207	,000	-1,19	-,37
	5		2		-,376	,202	,065	-,77	,02
			3		-,394	,206	,058	-,80	,01
			4		-,504*	,205	,015	-,91	-,10
			2		,179	,201	,373	-,22	,58
	15. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου;	1		3		-,024	,204	,907	-,43
4					,213	,203	,295	-,19	,61
5					,564*	,201	,005	,17	,96
5					-,179	,201	,373	-,58	,22
2			3		-,203	,200	,311	-,60	,19
			4		,034	,199	,865	-,36	,43
			5		,385	,197	,052	,00	,77
			1		,024	,204	,907	-,38	,43
3			2		,203	,200	,311	-,19	,60
			4		,237	,202	,242	-,16	,64
			5		,588*	,200	,004	,19	,98
			1		-,213	,203	,295	-,61	,19
4			2		-,034	,199	,865	-,43	,36
			3		-,237	,202	,242	-,64	,16
			5		,351	,199	,079	-,04	,74
			1		-,564*	,201	,005	-,96	-,17
5		2		-,385	,197	,052	-,77	,00	
		3		-,588*	,200	,004	-,98	-,19	
		4		-,351	,199	,079	-,74	,04	
		2		,277	,195	,157	-,11	,66	
16. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους δανεισμού;	1		3		,617*	,198	,002	,23	1,01
			4		,417*	,198	,037	,03	,81
			5		,657*	,198	,001	,27	1,05
			5		-,277	,195	,157	-,66	,11
	2		3		,339	,191	,077	-,04	,72
			4		,139	,191	,467	-,24	,52

		5	,379 ⁺	,191	,048	,00	,76
	3	1	-,617 ⁺	,198	,002	-1,01	-,23
		2	-,339	,191	,077	-,72	,04
		4	-,200	,194	,304	-,58	,18
		5	,040	,194	,837	-,34	,42
	4	1	-,417 ⁺	,198	,037	-,81	-,03
		2	-,139	,191	,467	-,52	,24
		3	,200	,194	,304	-,18	,58
		5	,240	,194	,217	-,14	,62
	5	1	-,657 ⁺	,198	,001	-1,05	-,27
		2	-,379 ⁺	,191	,048	-,76	,00
		3	-,040	,194	,837	-,42	,34
		4	-,240	,194	,217	-,62	,14
17. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού;	1	2	,478 ⁺	,190	,012	,10	,85
		3	,497 ⁺	,192	,010	,12	,88
		4	,425 ⁺	,191	,027	,05	,80
		5	,901 ⁺	,190	,000	,53	1,27
	2	1	-,478 ⁺	,190	,012	-,85	-,10
		3	,019	,188	,920	-,35	,39
		4	-,053	,186	,776	-,42	,31
		5	,423 ⁺	,185	,023	,06	,79
	3	1	-,497 ⁺	,192	,010	-,88	-,12
		2	-,019	,188	,920	-,39	,35
		4	-,072	,188	,704	-,44	,30
		5	,404 ⁺	,188	,032	,03	,77
	4	1	-,425 ⁺	,191	,027	-,80	-,05
		2	,053	,186	,776	-,31	,42
		3	,072	,188	,704	-,30	,44
		5	,476 ⁺	,186	,011	,11	,84
	5	1	-,901 ⁺	,190	,000	-1,27	-,53
		2	-,423 ⁺	,185	,023	-,79	-,06
		3	-,404 ⁺	,188	,032	-,77	-,03
		4	-,476 ⁺	,186	,011	-,84	-,11
18. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της βιβλιοθήκης (χώροι, αναγνωστήρια);	1	2	,072	,206	,727	-,33	,48
		3	,455 ⁺	,210	,032	,04	,87
		4	-,042	,209	,842	-,45	,37
		5	,619 ⁺	,207	,003	,21	1,03
	2	1	-,072	,206	,727	-,48	,33
		3	,382	,204	,062	-,02	,78
		4	-,114	,203	,575	-,51	,29
		5	,547 ⁺	,201	,007	,15	,94

	3	1	-,455 ⁺	,210	,032	-,87	-,04	
		2	-,382	,204	,062	-,78	,02	
		4	-,496 ⁺	,207	,017	-,90	-,09	
		5	,164	,205	,423	-,24	,57	
	4	1	,042	,209	,842	-,37	,45	
		2	,114	,203	,575	-,29	,51	
		3	,496 ⁺	,207	,017	,09	,90	
		5	,661 ⁺	,204	,001	,26	1,06	
	5	1	-,619 ⁺	,207	,003	-1,03	-,21	
		2	-,547 ⁺	,201	,007	-,94	-,15	
		3	-,164	,205	,423	-,57	,24	
		4	-,661 ⁺	,204	,001	-1,06	-,26	
	19. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;	1	2	,091	,211	,667	-,32	,51
			3	,366	,215	,090	-,06	,79
			4	,108	,214	,613	-,31	,53
			5	,430 ⁺	,212	,043	,01	,85
2		1	-,091	,211	,667	-,51	,32	
		3	,275	,208	,188	-,14	,69	
		4	,017	,207	,933	-,39	,43	
		5	,339	,205	,100	-,07	,74	
3		1	-,366	,215	,090	-,79	,06	
		2	-,275	,208	,188	-,69	,14	
		4	-,258	,211	,224	-,67	,16	
		5	,064	,209	,762	-,35	,48	
4		1	-,108	,214	,613	-,53	,31	
		2	-,017	,207	,933	-,43	,39	
		3	,258	,211	,224	-,16	,67	
		5	,322	,208	,124	-,09	,73	
5		1	-,430 ⁺	,212	,043	-,85	-,01	
		2	-,339	,205	,100	-,74	,07	
		3	-,064	,209	,762	-,48	,35	
		4	-,322	,208	,124	-,73	,09	
20. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης;	1	2	,268	,203	,188	-,13	,67	
		3	,327	,205	,112	-,08	,73	
		4	,087	,205	,671	-,32	,49	
		5	,633 ⁺	,203	,002	,23	1,03	
	2	1	-,268	,203	,188	-,67	,13	
		3	,059	,200	,767	-,33	,45	
		4	-,181	,200	,367	-,57	,21	
		5	,365	,198	,066	-,02	,76	
	3	1	-,327	,205	,112	-,73	,08	

		2	-,059	,200	,767	-,45	,33		
		4	-,240	,202	,236	-,64	,16		
		5	,306	,200	,127	-,09	,70		
	4		1	-,087	,205	,671	-,49	,32	
			2	,181	,200	,367	-,21	,57	
			3	,240	,202	,236	-,16	,64	
			5	,546 ⁺	,200	,007	,15	,94	
	5		1	-,633 ⁺	,203	,002	-1,03	-,23	
			2	-,365	,198	,066	-,76	,02	
			3	-,306	,200	,127	-,70	,09	
			4	-,546 ⁺	,200	,007	-,94	-,15	
	21. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα σεμινάρια χρηστών της βιβλιοθήκης;	1		2	,245	,254	,334	-,25	,74
				3	,457	,262	,083	-,06	,97
4				,176	,256	,491	-,33	,68	
5				,865 ⁺	,255	,001	,36	1,37	
2			1	-,245	,254	,334	-,74	,25	
			3	,211	,254	,406	-,29	,71	
			4	-,069	,247	,781	-,55	,42	
			5	,620 ⁺	,246	,012	,14	1,10	
3			1	-,457	,262	,083	-,97	,06	
			2	-,211	,254	,406	-,71	,29	
			4	-,280	,256	,275	-,78	,22	
			5	,409	,255	,110	-,09	,91	
4			1	-,176	,256	,491	-,68	,33	
			2	,069	,247	,781	-,42	,55	
			3	,280	,256	,275	-,22	,78	
			5	,689 ⁺	,248	,006	,20	1,18	
5			1	-,865 ⁺	,255	,001	-1,37	-,36	
			2	-,620 ⁺	,246	,012	-1,10	-,14	
			3	-,409	,255	,110	-,91	,09	
			4	-,689 ⁺	,248	,006	-1,18	-,20	
22. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το κυλικείο της βιβλιοθήκης;	1		2	-,895 ⁺	,229	,000	-1,35	-,44	
			3	-,912 ⁺	,236	,000	-1,38	-,45	
			4	-,648 ⁺	,232	,006	-1,10	-,19	
			5	-,776 ⁺	,230	,001	-1,23	-,32	
	2		1	,895 ⁺	,229	,000	,44	1,35	
			3	-,017	,227	,941	-,46	,43	
			4	,247	,224	,270	-,19	,69	
			5	,118	,221	,593	-,32	,55	
	3		1	,912 ⁺	,236	,000	,45	1,38	
			2	,017	,227	,941	-,43	,46	

		4	,264	,231	,254	-,19	,72	
		5	,135	,228	,555	-,31	,59	
	4	1	,648 ⁺	,232	,006	,19	1,10	
		2	-,247	,224	,270	-,69	,19	
		3	-,264	,231	,254	-,72	,19	
		5	-,129	,225	,567	-,57	,31	
		5	1	,776 ⁺	,230	,001	,32	1,23
	5	2	-,118	,221	,593	-,55	,32	
		3	-,135	,228	,555	-,59	,31	
		4	,129	,225	,567	-,31	,57	
	23. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του προσωπικού της βιβλιοθήκης;	1	2	,347	,184	,060	-,02	,71
			3	,529 ⁺	,185	,005	,17	,89
			4	,210	,184	,255	-,15	,57
5			,537 ⁺	,183	,004	,18	,90	
2			1	-,347	,184	,060	-,71	,02
2		3	,182	,182	,317	-,18	,54	
		4	-,137	,181	,449	-,49	,22	
		5	,190	,180	,292	-,16	,54	
		3	1	-,529 ⁺	,185	,005	-,89	-,17
3		2	-,182	,182	,317	-,54	,18	
		4	-,320	,182	,080	-,68	,04	
		5	,008	,181	,966	-,35	,36	
		4	1	-,210	,184	,255	-,57	,15
4		2	,137	,181	,449	-,22	,49	
		3	,320	,182	,080	-,04	,68	
		5	,327	,180	,070	-,03	,68	
		5	1	-,537 ⁺	,183	,004	-,90	-,18
5		2	-,190	,180	,292	-,54	,16	
		3	-,008	,181	,966	-,36	,35	
		4	-,327	,180	,070	-,68	,03	
	24. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του προσωπικού της βιβλιοθήκης;	1	2	,371 ⁺	,183	,043	,01	,73
3			,589 ⁺	,184	,002	,23	,95	
4			,249	,184	,177	-,11	,61	
5			,527 ⁺	,182	,004	,17	,89	
2			1	-,371 ⁺	,183	,043	-,73	-,01
2		3	,218	,178	,222	-,13	,57	
		4	-,122	,178	,492	-,47	,23	
		5	,156	,176	,376	-,19	,50	
		3	1	-,589 ⁺	,184	,002	-,95	-,23
3		2	-,218	,178	,222	-,57	,13	
		4	-,340	,179	,058	-,69	,01	

		5	-,062	,177	,728	-,41	,29
	4	1	-,249	,184	,177	-,61	,11
		2	,122	,178	,492	-,23	,47
		3	,340	,179	,058	-,01	,69
		5	,278	,177	,117	-,07	,63
	5	1	-,527 ⁺	,182	,004	-,89	-,17
		2	-,156	,176	,376	-,50	,19
		3	,062	,177	,728	-,29	,41
		4	-,278	,177	,117	-,63	,07
25. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια;	1	2	,256	,189	,179	-,12	,63
		3	,372	,194	,056	-,01	,75
		4	,131	,191	,494	-,25	,51
		5	,550 ⁺	,190	,004	,18	,92
	2	1	-,256	,189	,179	-,63	,12
		3	,117	,187	,534	-,25	,49
		4	-,125	,184	,500	-,49	,24
		5	,295	,183	,110	-,07	,66
	3	1	-,372	,194	,056	-,75	,01
		2	-,117	,187	,534	-,49	,25
		4	-,241	,189	,203	-,61	,13
		5	,178	,188	,345	-,19	,55
	4	1	-,131	,191	,494	-,51	,25
		2	,125	,184	,500	-,24	,49
		3	,241	,189	,203	-,13	,61
		5	,419 ⁺	,185	,024	,05	,78
	5	1	-,550 ⁺	,190	,004	-,92	-,18
		2	-,295	,183	,110	-,66	,07
		3	-,178	,188	,345	-,55	,19
		4	-,419 ⁺	,185	,024	-,78	-,05
26. Σε ποιο βαθμό συμβάλει η βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;	1	2	,944 ⁺	,225	,000	,50	1,39
		3	,688 ⁺	,228	,003	,24	1,14
		4	,463 ⁺	,227	,042	,02	,91
		5	,939 ⁺	,226	,000	,49	1,38
	2	1	-,944 ⁺	,225	,000	-1,39	-,50
		3	-,256	,222	,251	-,69	,18
		4	-,481 ⁺	,221	,031	-,92	-,05
		5	-,005	,220	,982	-,44	,43
	3	1	-,688 ⁺	,228	,003	-1,14	-,24
		2	,256	,222	,251	-,18	,69
		4	-,225	,224	,317	-,67	,22
		5	,251	,223	,263	-,19	,69

	4	1	-,463 [*]	,227	,042	-,91	-,02
		2	,481 [*]	,221	,031	,05	,92
		3	,225	,224	,317	-,22	,67
		5	,476 [*]	,222	,033	,04	,91
	5	1	-,939 [*]	,226	,000	-1,38	-,49
		2	,005	,220	,982	-,43	,44
		3	-,251	,223	,263	-,69	,19
		4	-,476 [*]	,222	,033	-,91	-,04
27. Σε ποιο βαθμό συμβάλει η βιβλιοθήκη στην έρευνά σας;	1	2	,918 [*]	,227	,000	,47	1,37
		3	,803 [*]	,232	,001	,35	1,26
		4	,753 [*]	,230	,001	,30	1,21
		5	1,173 [*]	,230	,000	,72	1,63
	2	1	-,918 [*]	,227	,000	-1,37	-,47
		3	-,116	,226	,610	-,56	,33
		4	-,165	,225	,464	-,61	,28
		5	,255	,225	,258	-,19	,70
	3	1	-,803 [*]	,232	,001	-1,26	-,35
		2	,116	,226	,610	-,33	,56
		4	-,049	,229	,830	-,50	,40
		5	,371	,229	,107	-,08	,82
	4	1	-,753 [*]	,230	,001	-1,21	-,30
		2	,165	,225	,464	-,28	,61
		3	,049	,229	,830	-,40	,50
		5	,420	,228	,067	-,03	,87
	5	1	-1,173 [*]	,230	,000	-1,63	-,72
		2	-,255	,225	,258	-,70	,19
		3	-,371	,229	,107	-,82	,08
		4	-,420	,228	,067	-,87	,03
*. The mean difference is significant at the 0.05 level.							

Πίνακας 7 Multiple Comparisons

Για να έχουμε πιο κατανοητά αποτελέσματα μπορούμε να συνοψίσουμε τις πληροφορίες από το Multiple Comparisons στον πιο κάτω πίνακα. Εδώ φαίνονται όλα τα πιθανά ζεύγη πανεπιστημίων και δίπλα σημειώνονται οι ερωτήσεις στις οποίες υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο κάθε ζεύγος.

Ζεύγος	Αριθμός Ερώτησης																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		
1-2								17														22			24			26	27
1-3			13				16	17	18													22	23	24				26	27
1-4							16	17														22						26	27
1-5	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24													26	27	
2-3																													
2-4																												26	
2-5	11		13				16	17	18												21						25		
3-4									18																				
3-5	11	12	13		15		17																						
4-5		12	13	14				17	18												20	21						25	26

Πίνακας 8 Συνοπτικός Πίνακας Multiple Comparisons

Υπενθυμίζουμε ότι οι αριθμοί 1 μέχρι 5 αντιστοιχούν στα πέντε πανεπιστήμια ως εξής:

1. Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου
2. Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο
3. Πανεπιστήμιο Κύπρου
4. Πανεπιστήμιο Λευκωσίας
5. Frederick University

Βλέπουμε για παράδειγμα πως όταν συγκρίνουμε τις απαντήσεις από το Ανοικτό Πανεπιστήμιο και το Frederick University υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά σε όλες σχεδόν τις ερωτήσεις (γραμμή 1-5 στον πιο πάνω πίνακα). Βλέπουμε επίσης ότι το Frederick University όταν συγκριθεί και με τα άλλα πανεπιστήμια υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά σε αρκετές ερωτήσεις.

Εάν επίσης συγκρίνουμε το Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο με το Πανεπιστήμιο Κύπρου και το Πανεπιστήμιο Λευκωσίας βλέπουμε ότι δεν υπάρχει σχεδόν πουθενά στατιστικά σημαντική διαφορά (γραμμές 2-3 και 2-4). Το ίδιο ισχύει και όταν συγκρίνουμε το Πανεπιστήμιο Κύπρου με το Πανεπιστήμιο Λευκωσίας (γραμμή 3-4).

Μπορούμε επίσης να δούμε ότι οι συγκρίσεις μεταξύ του Ανοικτού Πανεπιστημίου με τα υπόλοιπα πανεπιστήμια (γραμμές 1-2, 1-3, 1-4 και 1-5)

δείχνουν να υπάρχει μια γενική στατιστικά σημαντική διαφορά σε αρκετές ερωτήσεις.

4.5.3 Συγκριτική ανάλυση αποτελεσμάτων

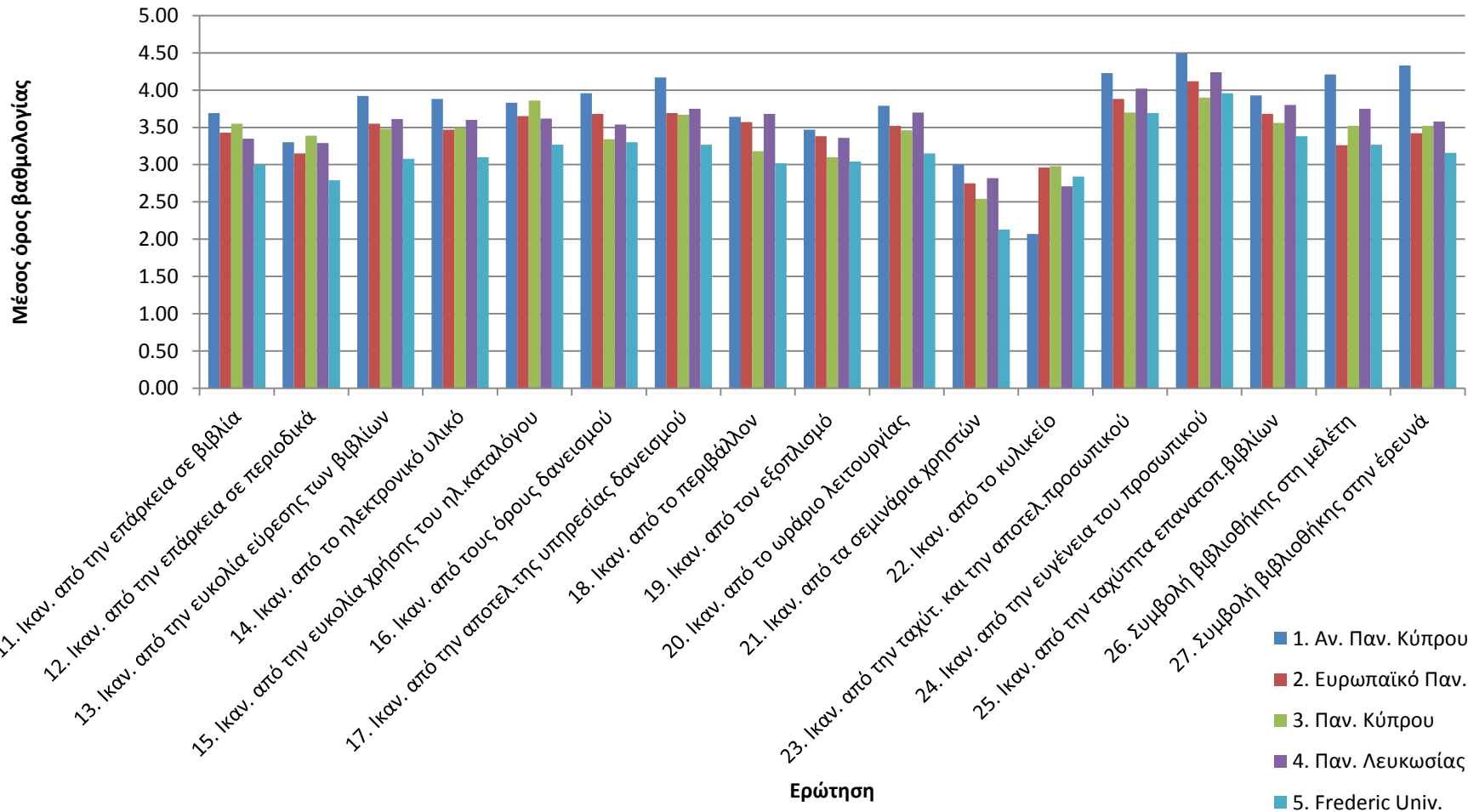
Οι πιο πάνω πληροφορίες είναι μεν χρήσιμες αλλά χρειάζεται επίσης μια συνολική σύγκριση των μέσων όρων για όλες τις ερωτήσεις στις οποίες έγινε ανάλυση. Με βάση τις πληροφορίες από τα Descriptives (πίνακας 4) μπορούμε να κάνουμε μια τέτοια σύγκριση όπως παρουσιάζεται στον πιο κάτω πίνακα:

	1. Av. Παν. Κύπρου	2. Ευρωπαϊκό Παν.	3. Παν. Κύπρου	4. Παν. Λευκωσίας	5. Frederick Univ.
11. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε βιβλία;	3,69	3,43	3,55	3,35	3,00
12. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε περιοδικά;	3,30	3,15	3,39	3,29	2,79
13. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια;	3,92	3,55	3,48	3,61	3,08
14. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης;	3,88	3,47	3,49	3,60	3,10
15. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου;	3,83	3,65	3,86	3,62	3,27
16. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους δανεισμού;	3,96	3,68	3,34	3,54	3,30
17. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού;	4,17	3,69	3,67	3,75	3,27
18. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της βιβλιοθήκης (χώροι, αναγνωστήρια);	3,64	3,57	3,18	3,68	3,02
19. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;	3,47	3,38	3,10	3,36	3,04
20. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης;	3,79	3,52	3,46	3,70	3,15
21. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα σεμινάρια χρηστών της βιβλιοθήκης;	3,00	2,75	2,54	2,82	2,13
22. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το κυλικείο της βιβλιοθήκης;	2,07	2,96	2,98	2,71	2,84
23. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του προσωπικού της βιβλιοθήκης;	4,23	3,88	3,70	4,02	3,69
24. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του προσωπικού της βιβλιοθήκης;	4,49	4,12	3,90	4,24	3,96
25. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια;	3,93	3,68	3,56	3,80	3,38
26. Σε ποιο βαθμό συμβάλει η βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;	4,21	3,26	3,52	3,75	3,27
27. Σε ποιο βαθμό συμβάλει η βιβλιοθήκη στην έρευνά σας;	4,33	3,42	3,52	3,58	3,16

Πίνακας 9 Σύγκριση μέσων όρων για τις ερωτήσεις 11 μέχρι 27

Διαγραμματικά, οι πιο πάνω πληροφορίες εμφανίζονται ως εξής:

Σύγκριση μέσων όρων για τις ερωτήσεις 11 μέχρι 27



Διάγραμμα 11 Σύγκριση μέσων όρων για τις ερωτήσεις 11 μέχρι 27

Κεφάλαιο 5:

Συμπεράσματα και Προτάσεις Βελτίωσης

Εκ πρώτης ματιάς μέσα από τα αποτελέσματα της εν λόγω έρευνας παρατηρείται ότι γενικότερα οι χρήστες των βιβλιοθηκών είναι αρκετά ικανοποιημένοι σύμφωνα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες που έχει να προσφέρει η κάθε βιβλιοθήκη ξεχωριστά. Αξίζει να σημειωθεί ότι όλες οι βιβλιοθήκες της εν λόγω εργασίας συνεργάζονται μεταξύ τους με κοινό σκοπό την άμεση εξυπηρέτηση των χρηστών τους δίνοντας τους την ευκαιρία να αναζητήσουν και να ανακτήσουν όσο το δυνατό περισσότερες πληροφορίες και τεκμήρια χρειάζονται για να εκπονήσουν την έρευνά τους.

Βέβαια πάντα υπάρχουν και πιθανοί τρόποι βελτίωσης των υπηρεσιών τους με σκοπό να γίνονται ακόμα καλύτερες και πιο οργανωμένες οι βιβλιοθήκες. Μέσα από την έρευνα έχει δοθεί η ευκαιρία στους χρήστες να απαντήσουν με ειλικρίνεια και ανώνυμα το τι προσδοκούν από τις βιβλιοθήκες των Πανεπιστημίων της Λευκωσίας. Ο χρήστης πρέπει να νιώσει ασφάλεια στο χώρο της βιβλιοθήκης για να μπορέσει αν αναζητήσει τις πληροφορίες που χρειάζεται. Από την έρευνα έδειξε ότι η πλειοψηφία των χρηστών δανείζεται βιβλία τόσο από την βιβλιοθήκη στην οποία ανήκει αλλά και από τις άλλες βιβλιοθήκες στις οποίες απευθύνεται. Επίσης φαίνεται ότι οι χρήστες χρησιμοποιούν την αναζήτηση από το χώρο που βρίσκονται και μετά μεταβαίνουν στο φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης για να δανειστούν το τεκμήριο που τους ενδιαφέρει. Αν πρόκειται όμως για ηλεκτρονικές πηγές μέσα από τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων σε αυτή την περίπτωση δεν χρειάζεται η φυσική παρουσία αλλά πραγματοποιεί αναζήτηση όταν και όποτε το χρειάζεται.

Επιπρόσθετα οι χρήστες επισήμαναν ότι θα ήθελαν από τις βιβλιοθήκες να γίνουν καλύτερες σε θέματα κτιριακών υποδομών με πιο ορθές δομημένες και λειτουργικές εγκαταστάσεις και θα ήθελαν να δουν ακόμα περισσότερες υπηρεσίες όπως για παράδειγμα την διεξαγωγή διαφόρων εκδηλώσεων ή

σεμινάρια σχετικά με τον τομέα εξειδίκευσης των χρηστών. Όσο αφορά τα σεμινάρια χρηστών ήταν και το μόνο αρνητικό σημείο που κατέδειξαν οι χρήστες μέσα από την έρευνα και σε αυτό το σημείο θα πρέπει να ληφθούν τα απαραίτητα μέτρα βελτίωσης. Προτείνεται από τις βιβλιοθήκες να συνεργάζονται μεταξύ τους και από κοινού να πραγματοποιούν εκδηλώσεις με την θεματολογία των χρηστών τους.

Επίσης εμπλουτισμός καλείται να γίνει και στο έντυπο υλικό των βιβλιοθηκών για να μπορούν οι χρήστες να καλύπτουν τις ανάγκες τους. Για παράδειγμα ένα βιβλίο που βρίσκεται στην υποχρεωτική βιβλιογραφία των μαθημάτων σε κάθε βιβλιοθήκη να υπάρχει επαρκής αριθμός αντιτύπων για να μπορέσει να εξυπηρετήσει καλύτερα τις ανάγκες των χρηστών τους παρά να μπαίνουν οι χρήστες σε αναμονή εξυπηρέτησης. Αυτό θα βοηθήσει κατά πολύ και τους χρήστες οι οποίοι δεν διαμένουν στην επαρχία Λευκωσίας αλλά και σε αυτούς που διαμένουν σε άλλες πόλεις. Το 1/3 των ερωτηθέντων διαμένει σε επαρχίες εκτός Λευκωσίας.

Εξίσου σημαντική πρόταση προς τις βιβλιοθήκες είναι ο εμπλουτισμός της συλλογής τους με ελληνικά βιβλία. Τα περισσότερα πανεπιστήμια διδάσκουν τα μαθήματά τους στην ελληνική γλώσσα και έχει παρατηρηθεί ότι μεγάλος όγκος του υλικού είναι στην αγγλική γλώσσα και αυτό προκαλεί δυσαρέσκεια στους χρήστες.

Επισημάνθηκε και η διεύρυνση του ωραρίου λειτουργίας των βιβλιοθηκών σε περισσότερες απογευματινές ώρες λειτουργίας καθώς και λειτουργία του Σαββατοκύριακου ώστε οι χρήστες των απομακρυσμένων επαρχιών να εξυπηρετούνται, ας μην ξεχνάμε ότι οι πλειοψηφία των χρηστών είναι εργαζόμενοι.

Επιπρόσθετα θα πρέπει να ληφθούν και οι απαραίτητοι χώροι διαβάσματος. Να παρέχονται χώροι όπου οι ομαδικές μελέτες να διεξάγονται χωρίς να επηρεάζουν τους άλλους υπόλοιπους χρήστες όπου θέλουν ησυχία. Σε τέτοιες περιπτώσεις θα ήταν καλό να διαμορφώνονται οι χώροι όπου να επιτρέπεται μελέτη στις ομάδες εργασίας που σαφώς θα μιλούν μεγαλόφωνα αλλά να παρέχεται και μεμονωμένο αναγνωστήριο για αυτούς που επιθυμούν ησυχία για να συγκεντρωθούν.

Η συγκριτική ανάλυση που έγινε για τις ερωτήσεις 11 μέχρι 27 που αφορούν θέματα ικανοποίησης κατέδειξε μερικές διαφορές ανάμεσα στις πέντε βιβλιοθήκες. Συγκεκριμένα, στις περισσότερες ερωτήσεις η βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου είχε την ψηλότερη βαθμολογία ενώ αυτή του Frederick University είχε την χαμηλότερη. Οι υπόλοιπες τρεις βιβλιοθήκες είχαν πολύ παρόμοιες βαθμολογίες. Αυτό φαίνεται και στον πίνακα 8 όπου βλέπουμε ότι σε σύγκριση μεταξύ των βιβλιοθηκών του Πανεπιστημίου Λευκωσίας, Πανεπιστημίου Κύπρου και Ευρωπαϊκού Πανεπιστημίου (γραμμές 2-3, 2-4 και 3-4) ελάχιστες ήταν οι ερωτήσεις στις οποίες καταγράφηκε στατιστικά σημαντική διαφορά.

Όσο αφορά το Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου, λόγω του ότι τα μαθήματα γίνονται εξ αποστάσεως, οι φοιτητές στηρίζονται περισσότερο στην βιβλιοθήκη σε σχέση με τα υπόλοιπα πανεπιστήμια. Αυτό έχει συμβάλει στον σχεδιασμό της βιβλιοθήκης ώστε να ανταποκρίνεται στο γεγονός αυτό. Φαίνεται εξ άλλου και στις απαντήσεις σε θέματα όπως επάρκεια βιβλίων και ευκολία εύρεσης τους, επάρκεια ηλεκτρονικού υλικού, περιβάλλον, εξοπλισμό, ωράριο, ικανότητες προσωπικού, όπου η βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου είχε τις ψηλότερες βαθμολογίες. Ακόμα πιο σημαντικό είναι το γεγονός ότι στις ερωτήσεις που αφορούσαν την συμβολή της βιβλιοθήκης στην μελέτη και έρευνα, η βαθμολογία της βιβλιοθήκης αυτής ήταν κατά πολύ ψηλότερη από τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες.

Αντιθέτως, όσο αφορά την βιβλιοθήκη του Frederick University, οι χαμηλές βαθμολογίες ερμηνεύονται και από το γεγονός ότι η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου αυτού έχει τη μικρότερη ηλικία ύπαρξης, μια από τις μικρότερες συλλογές σε υλικό, και από τους μικρότερους αριθμούς χρηστών. Η βελτίωση που σίγουρα χρειάζεται η βιβλιοθήκη είναι ένα σοβαρό θέμα που πρέπει να εξεταστεί. Θεωρούμε ότι ο έντονος ανταγωνισμός που υπάρχει ειδικά ανάμεσα στα ιδιωτικά πανεπιστήμια θα είναι η κινητήριος δύναμη που θα προκαλέσει τις απαιτούμενες αλλαγές και βελτιώσεις.

Τέλος να αναφέρουμε ότι η δουλειά και οι προεργασίες που πραγματοποιούνται από όλες τις βιβλιοθήκες ανεξαρτήτως είναι πολλές για να μπορούν ανά πάσα στιγμή να ανταποκριθούν στις ανάγκες όλων των χρηστών. Άλλωστε αυτός

είναι ο σκοπός και ο στόχος μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης να καλύψει τις ανάγκες του χρήστη της.

Παράρτημα Α

Ερωτηματολόγιο Έρευνας

Σύγκριση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών στις βιβλιοθήκες κρατικών και ιδιωτικών πανεπιστημίων της Λευκωσίας.

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών

Αγαπητοί κύριοι/ες,

Η πιο πάνω μελέτη διεξάγεται στο πλαίσιο του μεταπτυχιακού προγράμματος του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου «Διοίκηση Επιχειρήσεων». Η μελέτη περιλαμβάνει τη συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου το οποίο αφορά την αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης σας στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.

Παρακαλώ απαντήσετε με τη μεγαλύτερη δυνατή ειλικρίνεια τοποθετώντας ένα Χ στην απάντηση που σας εκφράζει. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις. Μην σκέφτεστε πολύ για κάθε πρόταση. Απαντήστε αυθόρμητα. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και οι απαντήσεις σας θα είναι απόλυτα εμπιστευτικές. Είναι εξαιρετικά σημαντικό να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων,

Βασιλική Βασιλειάδου

Ερωτηματολόγιο

Ιδιότητα των Χρηστών

1. Επιλέξτε την ιδιότητα σας από τα πιο κάτω:
Προπτυχιακός φοιτητής
Μεταπτυχιακός φοιτητής,
Μέλος Δ.Ε.Π.
Διοικητικό Προσωπικό
Άλλο
2. Επιλέξτε τον Επιστημονικό Κλάδο στον οποίο ανήκετε
Σχολή Ανθρωπιστικών Επιστημών
Σχολή Θετικών και Εφαρμοσμένων Επιστημών
Σχολή Κοινωνικών Επιστημών
Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης
3. Επιλέξτε βιβλιοθήκη την οποία χρησιμοποιείτε για την έρευνά σας
Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου
Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο
Πανεπιστήμιο Κύπρου
Πανεπιστήμιο Λευκωσίας
Frederick University
4. Έχετε επισκεφτεί και κάποια άλλη βιβλιοθήκη?
ΝΑΙ/ ΟΧΙ
5. Αν η απάντησή σας είναι ΝΑΙ παρακαλώ διευκρινίστε ποια άλλη βιβλιοθήκη της Λευκωσίας έχετε επισκεφτεί. (Έχετε την δυνατότητα να επιλέξετε περισσότερες από μια απαντήσεις).

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου
Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο
Πανεπιστήμιο Κύπρου
Πανεπιστήμιο Λευκωσίας
Frederick University
6. Υπάρχει κάποια βιβλιοθήκη που πιστεύεται ότι είναι καλύτερη ή χειρότερη από κάποια άλλη? Παρακαλώ αιτιολογήστε την απάντησή σας.

Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης

7. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης;
8. Πόσο συχνά δανείτε βιβλία από τη βιβλιοθήκη
9. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον ηλεκτρονικό κατάλογο για αναζήτηση υλικού από τη βιβλιοθήκη;
10. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές πηγές της βιβλιοθήκης;

Βαθμός Ικανοποίησης των Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

11. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε βιβλία;
12. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε περιοδικά;
13. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια;
14. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης;
15. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου;
16. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους δανεισμού;
17. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού;
18. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της βιβλιοθήκης (χώροι, αναγνωστήρια);
19. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;
20. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης;
21. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα σεμινάρια χρηστών της βιβλιοθήκης;
22. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το κυλικείο της βιβλιοθήκης;
23. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του προσωπικού της βιβλιοθήκης;
24. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του προσωπικού της βιβλιοθήκης;
25. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια;
26. Σε ποιο βαθμό συμβάλει η βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;
27. Σε ποιο βαθμό συμβάλει η βιβλιοθήκη στην έρευνά σας;

Για τις απαντήσεις στις πιο πάνω ερωτήσεις θα χρησιμοποιηθεί μια εξαβάθμια κλίμακα με τις εξής επιλογές:

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Καμία Απάντηση

28. Σημειώστε τους τομείς στους οποίους πιστεύετε ότι πρέπει να υπάρξει βελτίωση:
Βιβλία
Περιοδικά

Υπηρεσίες
Εξοπλισμός
Προσωπικό
Κτίριο
ώρες λειτουργίας
σεμινάρια

29. Σχολιάστε οτιδήποτε άλλο αφορά στη βιβλιοθήκη και τις λειτουργίες της

30. Ελεύθερα σχόλια. (Μπορείτε να προσθέσετε οποιαδήποτε επιθυμείται).

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Παρακαλούμε να συμπληρώσετε τα ακόλουθα στοιχεία βάζοντας X στην απάντηση που σας αντιπροσωπεύει.

1. Άνδρας Γυναίκα

2. Ηλικία

3. Οικογενειακή κατάσταση

Έγγαμος /η

Άγαμος/ η

Διαζευγμένος/ η

Χήρος/ α

4. Επάγγελμα

Δημόσιος Υπάλληλος (Δημόσιος ή Ημικρατικός τομέας)

Ιδιωτικός Υπάλληλος

Ελεύθερος Επαγγελματίας

Φοιτητής / Σπουδαστής

Άλλο

5. Επαρχία:

Λευκωσία

Λεμεσός

Πάφος

Λάρνακα

Αμμόχωστος

Παράρτημα Β

Βιβλιοθήκες που Συμμετείχαν στην Έρευνα

B.1 Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Η Βιβλιοθήκη του Ευρωπαϊκού Πανεπιστημίου Κύπρου λειτουργεί εδώ και 25 χρόνια. Διαθέτει συλλογή από Βιβλία και Περιοδικά και εξυπηρετεί περίπου 1500 χρήστες. Είναι πλήρως μηχανογραφημένη και οι χρήστες μπορούν να χρησιμοποιούν τους διαθέσιμους υπολογιστές για πρόσβαση στη βάση δεδομένων της βιβλιοθήκης. Η συλλογή είναι ταξινομημένη με βάση το διεθνές σύστημα ταξινόμησης της Βιβλιοθήκης του Κογκρέσου. Επιπλέον η βιβλιοθήκη παρέχει ηλεκτρονική πρόσβαση σε διάφορες βάσεις δεδομένων.

B.2 Πανεπιστήμιο Κύπρου

Η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κύπρου ιδρύθηκε το 1992. Η συλλογή της απαρτίζεται από 286.000 τίτλους βιβλίων και έντυπων περιοδικών και είναι πλήρως μηχανογραφημένη. Μέσω του Εργαλείου Ενοποιημένης Αναζήτησης "Ebsco Discovery Service" (EDS) οι χρήστες έχουν πρόσβασης σε όλο το έντυπο, ηλεκτρονικό και οπτικοακουστικό υλικό. Παρέχει στους χρήστες πρόσβαση σε διάφορες βάσεις δεδομένων. Εξυπηρετεί γύρω στους 12000 χρήστες.

B.3 Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Η βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου είναι σχεδιασμένη ως μία «εξ αποστάσεως» βιβλιοθήκη αφού αυτό απαιτεί η φύση λειτουργίας του Πανεπιστημίου. Ως εκ τούτου η έντυπη συλλογή της είναι σχετικά μικρή (περίπου 8000 τίτλοι) αλλά παρέχει στους χρήστες της πολύ πλούσιο ψηφιακό υλικό. Είναι συνδεδεμένη με 190 βάσεις δεδομένων μέσω των οποίων παρέχεται πρόσβαση σε 80.000 βιβλία, 30000 περιοδικά αλλά και 2.8 εκ. διατριβές από αμερικάνικα και ευρωπαϊκά πανεπιστήμια. Εξυπηρετεί γύρω στους 1500 χρήστες.

B.4 Πανεπιστήμιο Λευκωσίας

Η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Λευκωσίας είναι μια πλήρως μηχανογραφημένη βιβλιοθήκη που παρέχει πρόσβαση τόσο στα 95.000 βιβλία της συλλογής της όσο και σε πλούσιο ψηφιακό υλικό μέσω σύνδεσης με βάσεις δεδομένων. Εξυπηρετεί περίπου 5000 χρήστες.

B.5 Πανεπιστήμιο Frederick

Το Πανεπιστήμιο διαθέτει δύο βιβλιοθήκες, μία σε κάθε ακαδημαϊκό χώρο (Λευκωσία και Λεμεσό). Εξυπηρετεί περίπου 1000 χρήστες. Εκτός από το έντυπο υλικό διαθέτουν επιστημονικά περιοδικά και εφημερίδες και ψηφιακό υλικό.

Υπάρχει τα τελευταία χρόνια μια αύξηση του ψηφιακού υλικού της βιβλιοθήκης. Οι χρήστες έχουν την δυνατότητα πρόσβασης σε ηλεκτρονικά βιβλία. Έχουν επίσης πρόσβαση σε διεθνείς τράπεζες ηλεκτρονικού υλικού όπου παρέχουν άρθρα από επιστημονικά περιοδικά και ερευνητικές εργασίες. Η βιβλιοθήκη προσφέρει υλικό από τις πιο κάτω βάσεις δεδομένων:

- Cambridge University Press
- Oxford University Art Online
- Springer Publishing
- Wiley online Library
- ProQuest Central Database

Βιβλιοθήκες	Έτος Ίδρυσης Βιβλιοθήκης	Χρήστες (ενεργοί)	Συλλογή Έντυπων Βιβλίων	Πρόσβαση σε Ηλεκτρονικό Υλικό
Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου	1991	1500	65.000	ΝΑΙ
Πανεπιστήμιο Κύπρου	1992	12000	286.000	ΝΑΙ
Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου	2006	1500	8.000	ΝΑΙ
Πανεπιστήμιο Λευκωσίας		5000	95.000	ΝΑΙ
Πανεπιστήμιο Frederick	2007	1000	13.500	ΝΑΙ

Πίνακας 10 Συγκριτικός Πίνακας Βιβλιοθηκών ως προς τους χρήστες και την έντυπη συλλογή υλικού

Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία

Γρηγορούδης Β. και Σίσκος Γ. (2000), Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα

Μονάδα Διασφάλισης Ποσότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (2012), Οδηγός για το Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ιωάννινα

Πολυχρονόπουλος Β. (2013), Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (Κ.Π.Α.): Εφαρμογή στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες. Ιωάννινα: Μονάδα διασφάλισης ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Αγγλική Βιβλιογραφία

Bennett A. and Hymowitz C. (1989) For Customers, More than lip service? Wall Street Journal, October 6, B1

Bua Felix Terhile, Dr Yawe A. A. (2014), "A Comparative Study on User Satisfaction with the Management of Library Services in Three Academic Libraries in Benue State-Nigeria", Journal of Studies in Social Sciences. Vol. 6 Issue 1, p23-30.

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?sid=b162fb3c-e0f5-43cf-8619-8ba3444eb187%40sessionmgr4005&vid=0&hid=4210&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edsarl.P20151209003.201402.201512110011.201512110011.23.30&db=edsarl> [Πρόσβαση: 6/3/2016]

Dutka A. (1993), AMA Handbook for Customer Satisfaction: a complete guide to research, planning and implementation, NTC Business Books, Chicago

Edosomwan J.A., (1993), Customer and Market-Driven Quality Management, ASQC Quality Press, Milwaukee

Engel et al. (1978), Consumer behaviour, Dryden Press, Illinois

Gummesson E. (2005), Qualitative Research in Marketing: Road-map for a Wilderness of Complexity and Unpredictability, European Journal of Marketing, Vol. 39, No 3/4, pp. 309-327

Hill N. (1996), Handbook of customer satisfaction measurement, Gower Publishing Hampshire Maslow A. H. (1970), Motivation and personality, Harper and Row, New York

Ikolo, Violet E. (2015), "Users satisfaction with library services: a case study of Delta State University Library", International Journal of Information and Communication Technology Education. Vol. 11 Issue 2, p80.

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?sid=39c36257-6326-40be-9622-39aced49e183%40sessionmgr110&vid=0&hid=127&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edsgcl.409423256&db=edsgao> [Πρόσβαση: 6/3/2016]

Naumann E. and Kathleen G. (1995), Customer satisfaction measurement and management, ASQC Quality Press, Milwaukee

Nawarathne, I.M., Singh, Ajay Pratap (2013), "Users' Satisfaction of the Academic Library Services in Sri Lanka", A Journal of Library and Information Science 7(2):103-112.

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?sid=996c7337-f517-40d3-8cb4-4c8dcbfe0867%40sessionmgr4005&vid=0&hid=4110&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=diva.pjolis.7.2.007&db=edsijc> [Πρόσβαση: 5/3/2016]

Oliver R. L. & Swan J. E. (1989), Equity and disconfirmation perceptions as influences on merchant and product satisfaction, Journal of Consumer Research, 16, (372-383) (10/06/2016)

Parasuramant et al. (1985), A conceptual model of service quality and its implications of future research, Journal of Marketing, 49, 41-50, (21/05/2016)

Parasuramant et al. (1988), SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing, 64 (1), 14-40 <http://areas.kenan-df> (30/05/2016)

Schiffman L.G. et al. (2008), Consumer behavior – a European Outlook. Englewood Cliffs, NJ: Pearson Education – Financial Times, Chapter 9

Treese J. (1992), Does Chrysler finally have the jeep that its needs? Business week, January 20, 83- 85

Vavra T. G. (1997), Improving your measurement of customer satisfaction: a Guide to creating, conducting, analyzing, and reporting customer satisfaction

measurement programs, ASQC Quality Press, Milwaukee

Ward S. and Reibstein D. (1979), Note on Market and Consumer Research, Harvard Business School

Woodruff et al. (1983), Modelling consumer satisfaction processes using experience-based norms, Journal of Marketing Research, 20, 296-304, (10/06/2016)