



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (MBA)»

Μεταπτυχιακή Διατριβή



ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ

**Έρευνα Ικανοποίησης των Χρηστών για τις Παρεχόμενες
Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.**

**ΣΑΒΒΑ ΑΝΔΡΟΥΛΑ
ΑΡ.Φ.Τ: 11401284**

**Επιβλέπων Καθηγητής
ΔΡ. ΚΡΙΣΤΗΣ ΧΑΣΑΠΗΣ**

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΜΑΙΟΣ, 2018

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (MBA)»

Μεταπτυχιακή Διατριβή



**Έρευνα Ικανοποίησης των Χρηστών για τις Παρεχόμενες
Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.**

Σάββα Ανδρούλα
ΑΡ.Φ.Τ: 11401284

Επιβλέπων Καθηγητής
Δρ. Κρίστης Χασάπης

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών «Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA)» από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΜΑΙΟΣ, 2018

Περίληψη

Τα τελευταία χρόνια ολοένα και περισσότεροι επιστήμονες και ερευνητές ασχολούνται με το γνωστικό πεδίο ικανοποίησης τόσο για υπηρεσίες όσο και για οργανισμούς.

Στην παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή επιχειρείται η ανάδειξη της ικανοποίησης των χρηστών της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της. Επίκεντρο της έρευνας, αποτελεί η μελέτη των αντιλήψεων των χρηστών που επηρεάζουν την ικανοποίησή τους κυρίως από το προσωπικό της βιβλιοθήκης, την βιβλιοθήκη ως φυσικό και ηλεκτρονικό περιβάλλον και την βιβλιοθήκη ως πληροφορία/υπηρεσία που βοηθά στην ατομική έρευνα.

Μέσα από τις απόψεις των ίδιων των χρηστών της Βιβλιοθήκης θα εξετάσουμε την ικανοποίηση και την ποιότητα από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου έτσι ώστε να εντοπίσουμε τα δυνατά αλλά και τα αδύνατα σημεία.

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήσα για τη συλλογή δεδομένων εντάσσεται στην οικογένεια της ποσοτικής έρευνας. Η τεχνική συλλογής δεδομένων διενεργήθηκε με την μέθοδο ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου που στάλθηκε στους χρήστες της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Με την ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου σύμφωνα με τα ευρήματα, διαπιστώθηκε στατιστικά θετική συσχέτιση της συνολικής ικανοποίησης των χρηστών. Σε μια γενική ερώτηση του ερωτηματολογίου με άριστα το 10, οι χρήστες καλούνται να δηλώσουν τη συνολική ικανοποίησή τους για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου. Σύμφωνα με τα ευρήματα των απαντήσεων στην συγκεκριμένη ερώτηση ο μέσος όρος των απαντήσεων ξεπερνά το 7 από το 10, γεγονός που δείχνει στατιστικά τη θετική συσχέτιση της συνολικής ικανοποίησης των χρηστών.

Στο τέλος της μεταπτυχιακής αυτής διατριβής παρουσιάζονται αναλυτικά τα συμπεράσματα των ευρημάτων και προτάσεις για μελλοντική χρήση.

Summary

In recent, more and more scientists and researchers have been engaged in the cognitive field of satisfaction for both services and organizations.

This dissertation attempts to determine the degree of satisfaction of the users of the Open University Libraries of Cyprus for its services. The focus of the research is to study the perception of users that affect their satisfaction mainly by library staff, the library as a natural and electronic environment, and the library as an information/service that helps in individual research.

Through the views of library users themselves, we will assess the satisfaction from and the quality of the services of the library of the Open University of Cyprus in order to identify its strengths yet also its weaknesses.

The methodology which i used for the collection of data comes from the quantitative research field. The data collection technique was conducted by means of the electronic questionnaire method sent to the users of the Open University Library of Cyprus.

By analyzing the results of the questionnaire according to findings, a statistically positive overall satisfaction of the users was established. In a general question of the questionnaire with a rating from one to ten where ten was the maximum, users were asked to declare their total satisfaction for the services provided by the Open University of Cyprus library. According to the findings from the answers to this question, the average of the answers emanating exceeds 7 out of 10, which shows statistically the positive users, positive overall satisfaction.

At the end of this post graduate dissertation, both the conclusions arising from findings as well as proposals for future use are inferred in detail.

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τους γονείς μου Παναγιώτη και Μηλίτσα για τη στήριξη που μου πρόσφεραν. Ιδιαίτερα θα ήθελα να ευχαριστήσω τον σύζυγο μου Αντρέα Μιχαήλ για την υπομονή και την στήριξη που μου προσφέρει σε κάθε μου επιλογή.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω τον υπεύθυνο καθηγητή μου κ. Κρίστη Χασάπη για την καθοδήγηση του!

Αφιερώνω την παρούσα διατριβή στην κόρη μου που θα φέρω στη ζωή σύντομα.

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	4
Summary.....	5
Ευχαριστίες.....	6
Περιεχόμενα.....	7
Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή.....	11
Κεφάλαιο 2: Βιβλιογραφική Ανασκόπηση/ Εννοιολογικοί ορισμοί.....	12
2. Εισαγωγή.....	12
2.1 Υπηρεσία.....	12
2.2 Χαρακτηριστικά της Υπηρεσίας.....	13
2.3 Ικανοποίηση του πελάτη.....	14
2.4 Ορισμοί της ποιότητας από ειδικούς.....	15
2.5 Διαστάσεις και αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών.....	16
2.6 Εξέλιξη και προσεγγίσεις στη διοίκηση της ποιότητας.....	17
2.7 Επιθεώρηση της ποιότητας.....	18
2.8 Έλεγχος ποιότητας.....	18
2.9 Διασφάλιση ποιότητας.....	20
2.10 Διοίκηση Ολικής ποιότητας.....	20
2.11 Τα πλεονεκτήματα της ποιότητας.....	21
2.12 Η θεωρία του Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας.....	22
2.13 Βελτίωση της ποιότητας και αξιολόγηση των υπηρεσιών.....	24
2.14 Συστηματική μέτρηση της απόδοσης των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.....	25
2.15 Ποιότητα και πρότυπα.....	26
2.16 Διεθνή πρότυπα διασφάλισης ποιότητας ISO.....	27
2.17 Πρότυπο ISO 9000.....	28
2.18 Εργαλεία μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών.....	28
2.19 Εργαλείο μέτρησης Servqual.....	28

2.20 Εργαλείο μέτρησης SERVPERF.....	29
2.21 Μέτρηση της Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες.....	29
2.22 Η αποστολή της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.....	30
2.23 Το όραμα της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.....	30
2.24 Οι αξίες της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.....	30
2.25 Υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.....	31
Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία.....	34
3.1 Εισαγωγή.....	34
3.2 Παράθεση και ορισμός Προβλήματος.....	36
Κεφάλαιο 4: Αποτελέσματα- Ευρήματα.....	41
4.1 Περίληψη.....	41
4.2 Μέρος Δ' - Δημογραφικά Στοιχεία.....	42
4.3 Μέρος Α' - Αξιολογήστε το προσωπικό της βιβλιοθήκης.....	44
4.4 Μέρος Β' Αξιολογήστε τη βιβλιοθήκη ως φυσικό και ηλεκτρονικό περιβάλλον.....	56
4.5 Μέρος Γ', Αξιολογήστε την βιβλιοθήκη ως Πληροφορία- Υπηρεσία.....	65
4.6 Μέρος Γ' Ελεύθερα Σχόλια.....	69
5 Κεφάλαιο 5.....	70
5.1 Προτάσεις Βελτίωσης.....	70
Επίλογος.....	74
Παράρτημα Ι.....	75
Παράρτημα ΙΙ.....	76
Βιβλιογραφία.....	84

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά την ιδιότητα των χρηστών της βιβλιοθήκης.....	42
Πίνακας 2: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά την μόνιμη κατοικία του χρήστη.....	42
Πίνακας 3: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά τις ομάδες ηλικιών των χρηστών.....	43
Πίνακας 4: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το φύλο των χρηστών.....	43
Πίνακας 5: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα A1: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης έχει νοικοκυρεμένη εμφάνιση;.....	44
Πίνακας 6: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα A2: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι πάντα πρόθυμο να βοηθήσει τους χρήστες;.....	45
Πίνακας 7: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα A3: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δείχνει να έχει τις απαραίτητες γνώσεις έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις ερωτήσεις του χρήστη;.....	46
Πίνακας 8: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα A4: Οι απαντήσεις του προσωπικού στις ερωτήσεις του χρήστη είναι ακριβείς;.....	47
Πίνακας 9: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα A5: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται γρήγορα στο κάλεσμα του χρήστη παρόλο το φόρτο εργασίας που έχει;.....	48
Πίνακας 10: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα A6: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης εμπνέει εμπιστοσύνη και ασφάλεια στις σχέσεις του με τους χρήστες;.....	49
Πίνακας 11: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα A7: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δείχνει σεβασμό και φιλικότητα προς τους χρήστες;.....	50
Πίνακας 12: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα A8: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δείχνει να νοιάζεται πραγματικά για τους χρήστες;.....	51
Πίνακας 13: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα A9: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι άμεσο στην εξυπηρέτηση μέσω τηλεφώνου;.....	52
Πίνακας 14: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα A10: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται έγκαιρα στις διαδικτυακές υπηρεσίες (π.χ: e-mail).....	53
Πίνακας 15: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα A11: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι σε θέση να διαχειριστεί τα αιτήματα των χρηστών; (π.χ: εντοπισμό κάποιου βιβλίου).....	54
Πίνακας 16: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα A12: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δείχνει να αφουγκράζεται τις ανάγκες των χρηστών;.....	55
Πίνακας 17: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα B13: Οι ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης είναι βολικές;.....	56

Πίνακας 18: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα B14: Η τοποθεσία της κτιριακής εγκατάστασης της βιβλιοθήκης είναι βολική;.....	58
Πίνακας 19: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα B15: Στη βιβλιοθήκη επικρατεί ησυχία;.....	59
Πίνακας 20: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα B16: Ο χώρος της βιβλιοθήκης προσφέρεται για εξατομικευμένη χρήση/μελέτη;.....	60
Πίνακας 21: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα B17: Η βιβλιοθήκη διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό; (π.χ: υπολογιστές, φωτοτυπικές).....	61
Πίνακας 22: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα B18: Η φυσική εγκατάσταση της βιβλιοθήκης είναι άνετη/ ευχάριστη;.....	62
Πίνακας 23: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα B19: Στη βιβλιοθήκη υπάρχει μια τάξη στα ράφια για εύκολο εντοπισμό υλικού;.....	63
Πίνακας 24: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα B20: Οι εγκαταστάσεις της βιβλιοθήκης είναι καθαρές;.....	64
Πίνακας 25: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα Γ21: Η βιβλιοθήκη διαθέτει χρήσιμη και λειτουργική ιστοσελίδα που διευκολύνει την πρόσβαση σε οποιαδήποτε πληροφορία;.....	65
Πίνακας 26: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα Γ22: Η βιβλιοθήκη είναι εμπλουτισμένη από ηλεκτρονικό υλικό; (ηλεκτρονικές πηγές, βάσεις δεδομένων)....	66
Πίνακας 27: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα Γ23: Η βιβλιοθήκη κάνει ανανέωση βιβλίων και υλικών;.....	67
Πίνακας 28: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα Γ24: Με άριστα το 10 ποια είναι η συνολική σας ικανοποίηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου;.....	68
Πίνακας 29: Απαντήσεις δείγματος στο ερώτημα Γ25:Θα πρότεινα την βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου προς τα έξω; (π.χ: σε φίλους, συγγενείς...).....	69

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

Στην εποχή που ζούμε οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες σε παγκόσμια κλίμακα έχουν ανατραπεί σε σύνθετους οργανισμούς, που λειτουργούν σε ένα περιβάλλον που συνεχώς αλλάζει με μεγάλη ταχύτητα. Η εξέλιξη της τεχνολογίας της πληροφορικής, των δικτύων και των βάσεων δεδομένων αυξάνουν τις δυνατότητες για προσφορά νέων υπηρεσιών και την προσφορά των υφιστάμενων υπηρεσιών με μεγαλύτερη ταχύτητα, αποτελεσματικότητα και πληρότητα. Τα διαθέσιμα πληροφοριακά υλικά και η ποικιλία των μορφών πρόσβασής τους, αλλάζουν τις απαιτήσεις των χρηστών. (Καρυπίδου Ρ., Φραντζή Η. (1988).

Με την ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας οι βιβλιοθήκες βρίσκονται πλέον στο κέντρο αυτών των εξελίξεων, και εφόσον δέχονται τα πλεονεκτήματα, πρέπει να δεχθούν και τις υποχρεώσεις που αναδύονται από αυτή την έκρηξη της πληροφόρησης. Συνεπώς για να ισχυροποιήσουν την υφιστάμενη θέση τους, χρειάζεται να εξυπηρετούν τις ανάγκες των χρηστών τους με αποτελεσματικότητα. (Καρυπίδου Ρ., Φραντζή Η. (1988).

Η κάθε βιβλιοθήκη έχει τα δικά της χαρακτηριστικά. Μια πλούσια και σωστά οργανωμένη βιβλιοθήκη αποτελεί χώρο μάθησης και ψυχαγωγίας. Ο ρόλος της βιβλιοθήκης τόσο στην εκπαίδευση όσο και γενικότερα συναρτάται ευθέως, τόσο με την πληρότητα ή μη του εκπαιδευτικού εγχειριδίου, όσο και με την ανάγκη να υπάρχουν πρόσθετες ή παράλληλες οδοί γνώσης. Στην περίπτωση της δικής μας έρευνας, η βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου δεν υποστηρίζει μόνο την εκπαίδευση αλλά προσφέρει και υπηρεσίες τόσο στους φοιτητές και στους καθηγητές του ιδρύματος, αλλά και στο ευρύτερο κοινό. (Ζησιμοπούλου Α., (1999).

Κεφάλαιο 2

Βιβλιογραφική Επισκόπηση/ Εννοιολογικοί Ορισμοί

2. Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό θα πρέπει να γίνουμε σαφής σχετικά με το προς παρουσίαση θέμα και αυτό θα γίνει αφού αναφερθούμε στους ορισμούς. Στη συνέχεια γίνεται προσπάθεια να παρουσιάσουμε τη λειτουργικότητα των εννοιών που χρησιμοποιούνται στην έρευνά μας, να συγκεκριμενοποιήσουμε τις έννοιες αυτές έτσι ώστε να είναι απολύτως ξεκάθαρες εξαρχής. Οι έννοιες αυτές επιλέγηκαν μέσα από επιστημονικές αναφορές (άρθρα, βιβλία, δημοσιεύσεις από συνεδρίες, έρευνες, διαδίκτυο κλπ).

2.1 Υπηρεσία

Αρχικά θα αναφερθούμε στο γεγονός ότι οι υπηρεσίες παρέχονται από ανθρώπους, μέρη, δραστηριότητες, οργανισμούς και ιδέες.

Τα παραγωγικά συστήματα παραγωγής προϊόντων και παροχής υπηρεσιών έχουν ένα σύνολο από σημαντικές διαφορές μεταξύ τους ως προς το σχεδιασμό και τη λειτουργία τους.

Τα προϊόντα παράγονται στο χώρο του κατασκευαστή και στη συνέχεια καταναλώνονται σε χώρο και χρόνο που επιλέγει ο ίδιος ο πελάτης. Στην περίπτωση όμως των υπηρεσιών η παραγωγή και η κατανάλωση της υπηρεσίας γίνονται ταυτόχρονα στον ίδιο χρόνο και ίσως και στον ίδιο χώρο με εξαίρεση βέβαια τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που ο τόπος παραγωγής συνήθως είναι διαφορετικός από τον τόπο κατανάλωσης. Σημαντικό στοιχείο για την παραγωγή των υπηρεσιών

είναι η παρουσία και η συμμετοχή του πελάτη. Ο πελάτης είναι δηλαδή συστατικό μέρος της παραγωγής της υπηρεσίας καθώς συμβάλλει, επηρεάζει και αξιολογεί τόσο την μετασχηματιστική διαδικασία όσο και το χώρο στον οποίο διεξάγεται η παραγωγή της υπηρεσίας. Ένα άλλο στοιχείο που μπορεί να επηρεάσει εξίσου την παραγωγική διαδικασία είναι η παρουσία και άλλων πελατών στον ίδιο χρόνο και χώρο διεξαγωγής των μετασχηματιστικών διεργασιών. Η επιρροή που ασκούν οι πελάτες στο παραγωγικό σύστημα ίσως να είναι θετική καθώς μπορεί να αυτοεξυπηρετηθούν ή να βοηθήσουν κάποιο άλλο που βρίσκεται στον ίδιο χώρο, αλλά ίσως να έχουν και αρνητική για την αποτελεσματική παραγωγή των υπηρεσιών καθώς μπορεί μια αντικοινωνική συμπεριφορά να επηρεάσει αρνητικά. Συνεπώς, εφόσον οι πελάτες αποτελούν σημαντικούς συντελεστές των παραγωγικών συστημάτων υπηρεσιών, κάθε επιχείρηση θα πρέπει να τους διαχειρίζεται κατάλληλα, αν και δεν μπορεί να τους ελέγχει πλήρως, έτσι ώστε η συμπεριφορά τους να ασκεί θετική και αποτελεσματική επίδραση στη διεξαγωγή των μετασχηματιστικών διαδικασιών και στη διαμόρφωση των τελικών εκροών του παραγωγικού συστήματος.

Η παραγωγική διαδικασία υπηρεσιών πραγματοποιείται από δύο επιμέρους παραγωγικά συστήματα: το ορατό υποσύστημα (front office) που απαιτεί την παρουσία των πελατών και το μη ορατό υποσύστημα (back office), οι διαδικασίες του οποίου δεν απαιτούν τη συμβολή τους. Η διοίκηση λοιπόν αυτών των δύο υποσυστημάτων προϋποθέτει την υιοθέτηση διαφορετικών προσεγγίσεων και στρατηγικών.

2.2 Χαρακτηριστικά της Υπηρεσίας

Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών απαιτούν από τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών να υιοθετήσουν στρατηγικές και πρακτικές διαφορετικές από αυτές των επιχειρήσεων παραγωγής προϊόντων.

Επειδή ο χρονικός και ο χωρικός διαχωρισμός της παραγωγής από την κατανάλωση των υπηρεσιών είναι αδύνατος, οι υπηρεσίες χαρακτηρίζονται από αυλότητα, αδιαιρετότητα, φθαρτότητα και ετερογένεια.

Η **αυλότητα/Intangibility** είναι το πιο βασικό αλλά και το πιο συχνά αναφερόμενο χαρακτηριστικό των υπηρεσιών. Αφορά το άυλο μέρος, δηλαδή η υπηρεσία δεν γίνεται αντιληπτή με φυσικά χαρακτηριστικά όπως η αφή ή άλλες ανθρώπινες αισθήσεις όπως γίνεται με τα φυσικά αγαθά. Είναι ουσιαστικά το χαρακτηριστικό των υπηρεσιών.

Η **αδιαιρετότητα/Inseparability** είναι το σημείο όπου η υπηρεσία παράγεται και καταναλώνεται ταυτόχρονα. Δηλαδή ο καταναλωτής εμπλέκεται στη δημιουργία της υπηρεσίας, δεν γίνεται να διαχωριστεί η υπηρεσία από τον πελάτη.

Φθαρότητα/Perishability είναι οι υπηρεσίες που δεν μπορούν να αποθηκεύσουν και η δυναμικότητα που δεν αξιοποιείται, πρακτικά χάνεται για την επιχείρηση. Στην περίπτωση της έρευνας μας η υπηρεσία δεν μπορεί να αποθηκεύσει υπηρεσία.

Ετερογένεια/Variability είναι το πρόβλημα που προκύπτει από το γεγονός ότι την υπηρεσία την προσφέρει άνθρωπος. Συνεπώς η ποιότητα είναι διαφορετική ανάλογα με το άτομο που θα σε εξυπηρετήσει. Η ποιότητα των υπηρεσιών εξαρτάται από το ποιος, τι παρέχει, πότε και που γι αυτό και δεν παρέχεται σχεδόν ποτέ με τον ίδιο τρόπο είτε στο ίδιο είτε στον επόμενο πελάτη. (Σαλαβού Ε., Κυριακίδου Ο. (2010))

2.3 Ικανοποίηση του πελάτη

Το γεγονός αν ένα άτομο είναι ικανοποιημένο ή όχι μετά από την αγορά, εξαρτάται από την απόδοση του προϊόντος σε σχέση με τις προσδοκίες του ατόμου. Συνεπώς ικανοποίηση είναι τα συναισθήματα ευχαρίστησης ή δυσαρέσκειας ενός ατόμου που προκύπτουν από την υποκειμενική σύγκριση της απόδοσης ή του αποτελέσματος ενός προϊόντος με τις προσδοκίες του.

Όπως πολύ καλά φαίνεται μέσα από τον ορισμό, η ικανοποίηση είναι μια λειτουργία υποκειμενικής απόδοσης και προσδοκιών. Στην περίπτωση που η απόδοση είναι μικρότερη από τις προσδοκίες, τότε ο πελάτης είναι δυσαρεστημένος. Στην περίπτωση όπου η απόδοση συμπίπτει με τις προσδοκίες, τότε ο πελάτης είναι ικανοποιημένος. Και τέλος στην περίπτωση όπου η απόδοση υπερβαίνει τις προσδοκίες, τότε ο πελάτης είναι πολύ ικανοποιημένος ή είναι ενθουσιασμένος. (Kotler P. (2000)).

Σύμφωνα με τους Westbrook and Rilly, (1983), ικανοποίηση του πελάτη είναι μια συναισθηματική αντίδραση στις εμπειρίες του πελάτη, οι οποίες σχετίζονται είτε με συγκεκριμένα προϊόντα και υπηρεσίες, είτε με τις διαδικασίες αγοράς, είτε ακόμη με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του πελάτη αυτού. (Γρηγορούδης Β., Σίσκος Γ., (2000)

Είναι πολλές οι επιχειρήσεις αυτές που έχουν ως στόχο την υψηλή ικανοποίηση του πελάτη, αφού οι πελάτες που είναι απλώς ικανοποιημένοι, συνεχίζουν να θεωρούν εύκολο το να στραφούν προς μια καλύτερη επιλογή, όταν αυτή προκύψει. Στην περίπτωση όμως που τα άτομα είναι πάρα πολύ ικανοποιημένα, είναι πολύ λιγότερο προετοιμασμένοι να στραφούν προς άλλη κατεύθυνση. Η υψηλή ικανοποίηση ή ο ενθουσιασμός του ατόμου δημιουργεί ένα συναισθηματικό δέσιμο και όχι απλώς μια προτίμηση που στηρίζεται στη λογική. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την υψηλή αφοσίωση του ατόμου. (Kotler P. (2000).

2.4 Ορισμοί της Ποιότητας από ειδικούς

Η εξασφάλιση υψηλής ποιότητας αποτελεί έναν από τους κρισιμότερους παράγοντες που συμβάλλουν στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας στη σύγχρονη επιχείρηση. Μπορεί επίσης να επιφέρει σημαντικά οφέλη στην επιχείρηση/οργανισμό όπως είναι η βελτίωση της φήμης/ της εικόνας του οργανισμού και αύξηση της ικανοποίησης και την αφοσίωση των πελατών/χρηστών. Κατά καιρούς έχουν δοθεί αρκετοί ορισμοί αναφορικά με την έννοια της ποιότητας. Μερικοί από αυτούς παρουσιάζονται πιο κάτω.

Σύμφωνα με τον Deming, 1993 ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι ποιοτικό, εφόσον βοηθά τον παραγωγό/φορέα να έχει μια ικανοποιητική και σταθερή αγορά. Ο Juran, 1989 επισημαίνει ότι ποιότητα είναι η απόδοση του προϊόντος που έχει ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του καταναλωτή και την απουσία ελαττωμάτων αποφεύγοντας τη δυσαρέσκεια του το οποίο συνοψίζεται στο κατάλληλο για χρήση. Ο Oakland, 1995 αναφέρει ότι ποιότητα είναι η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών/χρηστών που μπορεί να ταυτιστεί με την ευχαρίστηση των πελατών/χρηστών. Το 1985 η Ishikawa δήλωσε ότι ποιότητα είναι το σύστημα μεθόδων για την παραγωγή προϊόντων ή παροχή υπηρεσιών που να συνδυάζουν την προσιτή τιμή με την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών. Επίσης ο

Crosby το 1979 δίνει τον ορισμό της ποιότητας ως την συμμόρφωση με τις απαιτήσεις και ταυτόχρονα την απουσία ελαττωμάτων. Σύμφωνα με τον Feigenbaum, 1991 ποιότητα είναι το σύνολο των προϊόντων και των υπηρεσιών της διαφήμισης, μηχανολογικών, κατασκευαστικών χαρακτηριστικών μέσω των οποίων το προϊόν και η υπηρεσία θα ικανοποιήσουν τις προσδοκίες του πελάτη. (Αρβανιτογιάννης Ι., Κούρτης Λ. (2002)).

Ο ορισμός της ποιότητας που έχει δώσει ο Αμερικάνικος Σύλλογος Ποιοτικών Ελέγχων, ο οποίος έχει υιοθετηθεί παγκοσμίως είναι πως η ποιότητα είναι η ολότητα των γνωρισμάτων και των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που έχουν να κάνουν με την ικανότητά του να ικανοποιεί δεδηλωμένες ή υπονοούμενες ανάγκες. (Kotler P. (2000)).

2.5 Διαστάσεις και αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών

Ειδικά στον τομέα των υπηρεσιών, η έννοια της ποιότητας δίνεται ως η αντίληψη που διαμορφώνει ο πελάτης μετά από τη χρήση κάποιας υπηρεσίας. Η αντίληψη αυτή που διαμορφώνει ο πελάτης, λόγω της ενεργούς συμμετοχής του στην παραγωγή και κατανάλωση των υπηρεσιών, επηρεάζεται όχι μόνο από τα υλικά-απτά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας αλλά και από τη διακρατική ποιότητα παροχής της υπηρεσίας, που αυτό έχει να κάνει με τον τρόπο συμπεριφοράς και αλληλεπίδρασης του προσωπικού της πρώτης γραμμής με τους πελάτες/χρήστες, και το χρόνο και το χώρο προσφοράς της υπηρεσίας (αμεσότητα εξυπηρέτησης και ποιότητα χώρου). Σχετικά με τη διαδραστική ποιότητα των υπηρεσιών ιδιαίτερα κρίσιμες για τους πελάτες/χρήστες θεωρούνται οι ακόλουθες διαστάσεις:

1. αξιοπιστία που είναι η ικανότητα της επιχείρησης να παράγει υπηρεσίες ανάλογα με τις προδιαγραφές που έχει θέσει ανεξάρτητα από το χρόνο και το άτομο που παρέχει την υπηρεσία.
2. ανταπόκριση που είναι η ειλικρινής προσπάθεια που καταβάλλει το προσωπικό για την εξυπηρέτηση των πελατών.
3. ικανότητα όπου αποτελείται από την κατοχή των απαραίτητων δεξιοτήτων και γνώσεων για την παροχή υπηρεσίας

4. ευγένεια που είναι ο σεβασμός και η φιλικότητα του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με τον πελάτη
5. εμπιστοσύνη που είναι η ειλικρίνεια του προσωπικού, αίσθηση ότι αποτελούν άτομα εμπιστοσύνης
6. ασφάλεια όπου είναι η μείωση του κινδύνου, του ρίσκου ή των αμφιβολιών για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών
7. ευκολία αλληλεπίδρασης με το προσωπικό
8. επικοινωνία όπου είναι η επαρκής πληροφόρηση των πελατών/χρηστών σε μια γλώσσα που καταλαβαίνουν, και
9. κατανόηση του πελάτη/χρήστη που είναι η προσπάθεια που καταβάλλει το προσωπικό να γνωρίσει τους πελάτες και η ικανότητά τους για ενσυναίσθηση.

Σύμφωνα με τις πιο πάνω διαστάσεις η συμπεριφορά και η στάση του προσωπικού αποτελεί πολύ σημαντική διάσταση της ποιότητας των υπηρεσιών και αυτό είναι ένας λόγος που οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στη συναισθηματική εργασία και τη συναισθηματική νοημοσύνη του προσωπικού τους. Με άλλα λόγια οι έννοιες αυτές παίζουν καθοριστικό ρόλο στην ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας. Η συναισθηματική εργασία αναφέρεται στην έκφραση των κατάλληλων συναισθημάτων όπως για παράδειγμα η εξυπηρέτηση με εκφράσεις του προσώπου π.χ: χαμόγελο, με οπτική επαφή με τον πελάτη με συγκεκριμένες χειρονομίες, χρησιμοποιώντας τη γλώσσα του σώματος ή στην εσωτερική καταστολή συγκεκριμένων συναισθημάτων των εργαζομένων στο χώρο εργασίας τους. Η συναισθηματική νοημοσύνη αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να διαχειρίζεται τα δικά του συναισθήματα αλλά και τα συναισθήματα των άλλων (αυθεντικά ή/και κατευθυνόμενα). (Σαλαβού Ε., Κυριακίδου Ο. (2010))

2.6 Εξέλιξη και προσεγγίσεις στη διοίκηση της ποιότητας.

Η διοίκηση της ποιότητας αρχικά ξεκίνησε από την απλή προσπάθεια ελέγχου των προϊόντων και των υπηρεσιών. Έπειτα εξελίχθηκε σε μια πολύ ευρύτερη έννοια η οποία περιλαμβάνει την εκτίμηση της ποιότητας του σχεδιασμού και των

διαδικασιών παραγωγής αλλά και τη συνολική αξιολόγηση των επιχειρήσεων. Αυτό που επικρατεί σήμερα είναι η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας όπου λειτουργεί ως μια σύγχρονη εκδοχή και φιλοσοφία της διοικητικής πρακτικής όπως επίσης και η επικράτεια της έννοιας της διοίκησης της ποιότητας, που αφορά στη συνεχή αναζήτηση και προσπάθεια για βελτίωση όλων των τμημάτων της παραγωγής μέχρι τη διανομή του προϊόντος και την παροχή της υπηρεσίας αλλά και των σταδίων που έπονται της κατανάλωσης του τελικού προϊόντος ή της υπηρεσίας. Τα τέσσερα επίπεδα εξέλιξης των συστημάτων διοίκησης της ποιότητας αναφέρεται στις ακόλουθες έννοιες:



2.7 Επιθεώρηση ποιότητας

Στην επιθεώρηση της ποιότητας εξετάζεται ο βαθμός συμμόρφωσης του προϊόντος με τις προδιαγραφές πριν την πώλησή τους στον πελάτη. Εφόσον πραγματοποιείται μετά την παραγωγή του προϊόντος, σε περιπτώσεις κακής ποιότητας, δεν είναι εύκολο να εντοπιστούν οι αιτίες του προβλήματος και δεν παρέχονται περιθώρια αντιμετώπισης τους. (Σαλαβού Ε., Κυριακίδου Ο. (2010))

2.8 Έλεγχος ποιότητας

Ο έλεγχος της ποιότητας ερευνά το κατά πόσο τα εισερχόμενα υλικά, τα εξαρτήματα και τα παραγόμενα προϊόντα ανταποκρίνεται στις προκαθορισθείσες απαιτήσεις και αν, είναι με βάση τον προσδιορισμό αυτό αποδεκτά ή απορριπτέα.

Σύμφωνα με την ορολογία της ποιότητας ο έλεγχος της ποιότητας είναι ένα διοικητικό εργαλείο με τέσσερα στάδια:

1. Οριοθέτηση ποιοτικών προδιαγραφών ή αντικειμενικών στόχων.
2. Αξιολόγηση επιδόσεων, ώστε να διαπιστωθεί αν οι στόχοι επιτυγχάνονται.
3. Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών, όταν οι στόχοι δεν επιτυγχάνονται.
4. Σχεδιασμός για βελτιώσεις στις υπάρχουσες προδιαγραφές.

Για να διασφαλιστεί ότι οι αντικειμενικοί στόχοι επιτυγχάνονται, απαραίτητο στοιχείο είναι η αξιολόγηση του όλου συστήματος σε σχέση με το κατά πόσο το προϊόν και στην περίπτωση μας η υπηρεσία ικανοποιεί τις ανάγκες των πελατών/χρηστών. Αφού συγκριθούν οι επιδόσεις με τους δεδηλωμένους στόχους, είναι δυνατόν να προσδιοριστεί η αποδοτικότητα του συστήματος.

Η παραγωγική διαδικασία αποσκοπεί στην ομοιομορφία, όμως όλα τα παραγωγικά συστήματα έχουν μεγαλύτερη ή μικρότερη διακύμανση. Αν η έκταση της διακύμανσης μπορεί να προβλεφθεί, είναι δυνατόν να προσδιοριστούν όρια, μέσα στα οποία να λειτουργήσει η παραγωγή. Τα όρια αυτά μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως εύρος ανοχής και προδιαγραφές, από τα οποία μπορούν να κατασκευαστούν προϊόντα, όπως επίσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν έτσι ώστε να προβλεφθούν οι πιθανότητες το προϊόν να μη συμμορφώνεται προς τις προδιαγραφές. Συνεπώς μέσω της συστηματικής παρακολούθησης και ελέγχου της απόδοσης και της λήψης μέτρων όπου χρειάζεται ενδείξεις ότι η διαδικασία παράγει προϊόντα εκτός προδιαγραφών, υπάρχουν πιθανότητες να ελεγχθούν οι διεργασίες με τρόπο ώστε η πιθανότητα παραγωγής ελαττωματικών προϊόντων να παραμένει σε αποδεκτά επίπεδα. Η ποιότητα του προϊόντος πρέπει να ελέγχεται με τρόπο , ώστε να μειώνει την πιθανότητα το προϊόν που θα φτάσει στον πελάτη να είναι ελαττωματικό.

Σύμφωνα με το πρότυπο ISO8402 ο έλεγχος ορίζεται ως: «οι λειτουργικές τεχνικές και δραστηριότητες που χρησιμοποιούνται για την εκπλήρωση των απαιτήσεων ποιότητας». (Σχολή Κοινωνικών Σπουδών (2003).

2.9 Διασφάλιση ποιότητας

Η διασφάλιση της ποιότητας είναι ένα σύνολο προγραμματισμένων, συστηματικών ή πρότυπων ενεργειών και διαδικασιών που κρίνονται απαραίτητες για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης των προϊόντων ή των υπηρεσιών με συγκεκριμένες προδιαγραφές. Θεμελιώνεται στην προσέγγιση του ελέγχου ποιότητας, αλλά επιπλέον εισάγει από την πρώτη στιγμή την ιδέα «να ενεργήσουμε με ορθό τρόπο από την πρώτη φορά, ευθύς εξαρχής» (Garvin, 1988). Στόχος της είναι και η οργάνωση των διαδικασιών στο εσωτερικό της επιχείρησης έτσι ώστε να συνάδουν και να είναι σε απόλυτη αρμονία με τις προδιαγραφές των προϊόντων αλλά και η διαρκής προσπάθεια για συνεχή βελτίωση. Πολύ σημαντικό στοιχείο για τη διασφάλιση της ποιότητας είναι ο λεπτομερής σχεδιασμός των επιχειρησιακών λειτουργιών, θέτοντας στο επίκεντρο του την έννοια της ποιότητας, ο προσανατολισμός της ποιότητας στις εκροές και όχι στις διαδικασίες ή τις εισροές του συστήματος (εφόσον το ενδιαφέρον εστιάζεται στον πελάτη/χρήστη), και η ένταξη των πελατών, των προμηθευτών αλλά και του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης ως αναπόσπαστα στοιχεία της αλυσίδας ποιότητα, με απώτερη επιδίωξη την καλύτερη δυνατή μεταξύ τους κατανόηση και συνεργασία.

2.10 Διοίκηση Ολικής ποιότητας

Μέχρι σήμερα πολλές είναι οι προσπάθειες που έγιναν έτσι ώστε να διατυπωθεί ο ορισμός που αφορά τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Η βρετανική Ένωση Ποιότητας (British Quality Association) δίνει τον ορισμό της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας ως εξής: «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι η επιχειρηματική φιλοσοφία διοίκησης, η οποία αναγνωρίζει ότι οι ανάγκες των πελατών και οι στόχοι της εταιρείας είναι έννοιες άρρηκτα συνδεδεμένες, και εφαρμόζεται τόσο στη βιομηχανία όσο και στο εμπόριο. Διασφαλίζει μέγιστη αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα στις δραστηριότητες της επιχείρησης και εγγυάται ηγετική θέση της εταιρείας στον κλάδο της, εφαρμόζοντας διαδικασίες και συστήματα τα οποία προάγουν την τελειότητα, προλαμβάνουν τα λάθη και εξασφαλίζουν ότι κάθε δραστηριότητα της επιχείρησης αποσκοπεί τόσο στην απόλυτη ικανοποίηση των αναγκών του Πελάτη όσο και στη συνεχή αναβάθμιση των στόχων της εταιρείας με το ελάχιστο κόστος

(δηλαδή χωρίς περιττές, άσκοπες ή αλληλεπικαλυπτόμενες ενέργειες, χωρίς διπλές προσπάθειες επίτευξης στόχων/ αποτελεσμάτων και τις ελάχιστες δυνατές απώλειες για την εταιρεία)».

Ένας άλλος ορισμός για τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας που έχει δοθεί στο πρότυπο BS 7850 (Part 1, 1992) είναι ο ακόλουθος : «Φιλοσοφία διοίκησης και επιχειρηματικές πρακτικές που σκοπεύουν στη διαχείριση των ανθρώπινων και υλικών πόρων με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο, ώστε να επιτυγχάνονται οι στόχοι του οργανισμού».

Παρόλο που έχουν δοθεί κατά καιρούς πολλοί ορισμοί για την Ολική Διαχείριση της Ποιότητας υπάρχει ένας επίσημος ορισμός όπου αναφέρεται στο πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 8402 ο οποίος λέει: « Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι ο τρόπος διοίκησης ενός οργανισμού εστιαζόμενος στην ποιότητα, ο οποίος βασίζεται στη συμμετοχή όλων των μελών του και στοχεύει στη μακροπρόθεσμη επιτυχία μέσω της ικανοποίησης του πελάτη και στην παροχή οφελών σε όλα τα μέλη του οργανισμού και στην κοινωνία. (Στεφανάτος Σ., 2000).

2.11 Τα πλεονεκτήματα της ποιότητας

Οι περισσότερες επιχειρήσεις στην εποχή μας αναγνωρίζουν ότι η επιτυχία στηρίζεται στην ικανοποίηση των πελατών για:

- Ποιοτικά και αξιόπιστα προϊόντα
- Ποιοτικές και αποτελεσματικές υπηρεσίες
- Επωφελή κατά την αντίληψη τους σχέση μεταξύ της αποτιμώμενης για αυτούς αξίας του συνόλου των προηγούμενων χρημάτων που δαπανούν για αυτά.

Στη βιομηχανία και το εμπόριο σε παγκόσμια κλίμακα, η ενσωμάτωση της ποιότητας στα συστήματα διοίκησης επιχειρήσεων αποτελεί πλέον προτεραιότητα αφού:

- Εξασφαλίζει την πελατοκεντρική στρατηγική και τη συστηματική προσέγγιση στη διοίκηση των επιχειρήσεων

- Στοχεύει στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας του προϊόντος ή της υπηρεσίας και ενισχύει την αποτελεσματικότητα της επιχείρησης
- Παρέχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, μειώνει το κόστος, ενισχύει το καλό όνομά της επιχείρησης και της παρέχει την ευκαιρία για εξασφάλιση μεγαλύτερου μεριδίου αγοράς
- Αποτελεί, μαζί με την καινοτομικότητα, την πλέον καθοριστική συνιστώσα για την διαρκή επίτευξη της, από τους πελάτες αποτιμώμενης ως επωφελούς, σχέση της αξίας των προϊόντων και των υπηρεσιών που αυτοί ζητούν με το κόστος που αυτοί δαπανούν για αυτά. (Σχολή Κοινωνικών Σπουδών (2003).

2.12 Η θεωρία του Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας

Σύμφωνα με τη θεωρία του Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας αυτός που κρίνει αν κάτι είναι ποιοτικό ή όχι, είναι αυτός που καταναλώνει το συγκεκριμένο προϊόν ή αυτός στον οποίο απευθύνεται η υπηρεσία. Στην δική μας περίπτωση το άτομο αυτό είναι ο χρήστης της βιβλιοθήκης. Πολλοί είναι οι συγγραφείς που προσφέρουν ενδιαφέρουσες ιδέες και τεχνικές για την βελτίωση του επιπέδου της ποιότητας των υπηρεσιών. Θα ήταν χρήσιμο όπως γίνεται σε όλες τις επιστήμες, έτσι και στο χώρο της βιβλιοθήκης, να αξιοποιήσουμε τις τεχνικές αυτές που έχουν αναπτυχθεί από άλλα επαγγέλματα, να τα επωφεληθούμε και εμείς εφαρμόζοντας τα και στο χώρο της βιβλιοθήκης. Σύμφωνα με τον Deming όπως αναφέρει, στην τεχνική του χρησιμοποιεί κυρίως τα διαγράμματα στατιστικού ελέγχου ποιότητας. Υιοθέτει τη συστηματική και επίμονη προσέγγιση στην ποιότητα που είναι γνωστή και ως «Κύκλο του Deming» (Σπανός, 1993, σ.49). Ο Deming προτείνει 14 σημεία για τη διαχείριση και υποστηρίζει ότι για να υπάρξει αποτέλεσμα στη βελτίωση οποιουδήποτε οργανισμού χρειάζεται:

- η διοίκηση να προσανατολιστεί με σταθερότητα και επιμονή σε στόχους διαρκούς βελτίωσης της ποιότητας
- να εισαχθεί η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού κατά τη διάρκεια της δουλειάς του
- να καταργηθούν οι διαχωριστικές γραμμές μεταξύ τμημάτων και ανθρώπων
- να εξαλειφθεί ο φόβος των υπαλλήλων για πιθανές κυρώσεις από τη διοίκηση

Ένας άλλος γνωστός συγγραφέας με ενδιαφέρουσες ιδέες για την ποιότητα υπηρεσιών είναι ο Juran ο οποίος προσδιορίζει την ποιότητα «ως καταλληλότητα για σκοπό και χρήση». Αναφέρει ότι η ποιότητα δεν είναι ποτέ τυχαία, αλλά αποτέλεσμα κατάλληλου σχεδιασμού. Όπως ο ίδιος γράφει πρωταρχική σημασία έχει ο προσδιορισμός του χρήστη και οι ανάγκες του και υποστηρίζει τον σχεδιασμό της ποιότητας ως μέρος της «Τριλογίας της ποιότητας» μέσα από τα εξής στάδια (Σπανός, 1993, σ.51):

- του σχεδιασμού ποιότητας, που εστιάζεται στον προσδιορισμό των πελατών ή χρηστών και των αναγκών τους
- του ελέγχου ποιότητας, που βοηθάει τους υπαλλήλους ανατροφοδοτώντας τους με στοιχεία απόδοσης, και
- της βελτίωσης της ποιότητας, που αναφέρεται στην πρόληψη των προβλημάτων ποιότητας (και όχι στη διόρθωση τους) και στη βελτίωση της ικανοποίησης των υπαλλήλων

Αξιόλογη αναφορά είναι και το όνομα του συγγραφέα Crosby που είναι και ο δημιουργός του μηνύματος «Κάνε το σωστό με την πρώτη φορά» και της αρχής των «Μηδέν λαθών» (Dagenais Brown, 1994). Ο Crosby όπως και ο Deming που είδαμε πιο πάνω ανάπτυξε και ο ίδιος μια «Διαδικασία Βελτίωσης της Ποιότητας» με 14 επίσης σημεία. Υποστηρίζει ότι οι βάσεις στις οποίες πρέπει να βαδίζει ένας οργανισμός πρέπει να είναι:

- η δέσμευση για τη βελτίωση της ποιότητας
- η εξασφάλιση για εκπαίδευση του προσωπικού πάνω σε θέματα ποιότητας, και
- η επιδίωξη των «μηδέν λαθών»

Οι τρεις πιο πάνω συγγραφείς συμφωνούν σε τρία πολύ βασικά σημεία (Dagenais Brown, 1994):

1. προσδιορισμός των χαρακτηριστικών των πελατών και των αναγκών τους
2. περιοδική αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και προσδιορισμός των εμποδίων που παρουσιάζονται

3. προώθηση της ομαδικής δουλειάς με τη συμμετοχή των υπαλλήλων στη διαδικασία βελτίωσης της ποιότητας

Το φαινόμενο αυτό της φιλοσοφίας και των μεθόδων της θεωρίας αυτής άρχισε να εμφανίζεται στο χώρο της βιβλιοθήκης από την στιγμή που άρχισαν οι περικοπές δαπανών στις βιβλιοθήκες και από την στιγμή που άρχισε να ζητείται δικαιολόγηση των ενεργειών της βιβλιοθήκης, όπως επίσης και από την στιγμή ύπαρξης της ίδιας της βιβλιοθήκης και της χρησιμότητας της. Όταν ακόμα άρχισαν να εμφανίζονται ιδιωτικές εταιρείες παροχής υπηρεσιών η βιβλιοθήκη ως οργανισμός αισθάνθηκε ότι τώρα πλέον έχει ανταγωνιστές. Στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες υπάρχει ανταγωνιστικότητα αφού τα πανεπιστήμια πλέον ανταγωνίζονται ποιο θα προσελκύσει τους περισσότερους φοιτητές (Nitecki, 1996, σελ. 181), εφόσον στα αμερικάνικα αλλά και σε κάποια ευρωπαϊκά πανεπιστήμια, όπως γίνεται και στην περίπτωση μας στο Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου, οι φοιτητές πληρώνουν δίδακτρα. Σήμερα στην Κύπρο υπάρχει ανταγωνισμός μεταξύ των ιδιωτικών κολεγίων και ο ανταγωνισμός αυτός αφορά την προσέλκυση σπουδαστών. (Νικητάκης Μ., Σίτας Α. (1999))

2.13 Βελτίωση της ποιότητας και αξιολόγηση των υπηρεσιών.

Για να μπορέσουμε να ασχοληθούμε με το θέμα της ποιότητας της βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών της, αλλά και με τη διαρκή βελτίωσή τους, το ζητούμενο πλέον δεν είναι μόνο η συλλογή των παραδοσιακών στατιστικών στοιχείων. Το ζητούμενο είναι η συλλογή πληροφοριών που η συγκέντρωσή τους είναι πιο απαιτητική. Απαραίτητα στοιχεία είναι στοιχεία που αναφέρονται στις απαιτήσεις και στις απόψεις των χρηστών για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ή ακόμη και στοιχεία που να αναφέρονται στους λόγους (αφανείς ή όχι) για τους οποίους κάποιοι χρήστες δεν χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Είναι λοιπόν απαραίτητα τέτοιου είδους στοιχεία που να μας περιγράφουν την υφιστάμενη κατάσταση και να μας δίνουν την δυνατότητα να εργαστούμε προς ένα νέο μοντέλο διοίκησης και οργάνωσης, που απώτερο στόχο θα έχει την αποτελεσματική βελτίωση της ποιότητας.

Για τους πιο πάνω λόγους στη Μεγάλη Βρετανία έχει σημειωθεί η ανάγκη για υιοθέτηση διάφορων μετρήσεων, που είναι ανάγκες για την επεξεργασία σχεδίων που στοχεύουν στην ποιότητα. Οι σχετικές μετρήσεις αναφέρονται σε στοιχεία που αφορούν:

1. τα κοινωνικο-οικονομικά χαρακτηριστικά
2. την ανάπτυξη της βιβλιοθήκης
3. την ικανότητα ανταπόκρισης της βιβλιοθήκης στις ζητήσεις των χρηστών
4. και τις πηγές που βρίσκονται στη διάθεση της βιβλιοθήκης (Νικτάκης Μ., Σίτας Α. (1999).

Η βελτίωση της ποιότητας επιτυγχάνεται μέσω της βελτίωσης των διαδικασιών. Κάθε δραστηριότητα ή μέρος εργασίας περιλαμβάνει μία ή περισσότερες διαδικασίες. Είναι μια συνεχής δραστηριότητα, η οποία αποσκοπεί ολοένα στην υψηλότερη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των διαδικασιών.

Οι προσπάθειες για τη βελτίωση της ποιότητας θα πρέπει να εστιάζουν στην κατεύθυνση της συνεχούς αναζήτησης ευκαιριών για βελτίωση παρά στην αναμονή για την ανάκυψη κάποιου προβλήματος.

Οι διορθωτικές ενέργειες στα αποτελέσματα μιας διαδικασίας ελαττώνουν ή εξαλείφουν προβλήματα που έχουν παρουσιαστεί. Οι προληπτικές διορθωτικές ενέργειες παίζουν κρίσιμο ρόλο στη βελτίωση της ποιότητας, αφού μειώνουν είτε εξαλείφουν τα αίτια ενός προβλήματος, προλαμβάνοντας τη μελλοντική επανεμφάνισή του, βελτιώνοντας έτσι τις διαδικασίες του οργανισμού. (Στεφανάτος Σ. (2000).

2.14 Συστηματική μέτρηση της απόδοσης των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών

Όλες οι μετρήσεις που προαναφέραμε πιο πάνω έχουν άμεση σχέση με την μέτρηση της απόδοσης. Η απόδοση δεδομένης της αυξανόμενης πίεσης που δέχονται οι βιβλιοθήκες παγκόσμια για την αιτιολόγηση των προϋπολογισμών τους, δημιουργεί ένα ακόμη σημαντικό παράγοντα συζήτησης. Για την αναγκαιότητα της μέτρησης της απόδοσης αναφέρονται οι παράγοντες που έχουν να κάνουν με θέματα

εσωτερικής διοίκησης, τακτικής και γενικότερα της πολιτικής της βιβλιοθήκης όπως επίσης και με την ανάγκη επεξήγησης στους διευθύνοντες και στους χρήστες των δραστηριοτήτων και των στόχων της βιβλιοθήκης. (Στεφανάτος Σ. (2000).

Η IFLA ανέλαβε την ανάπτυξη των δεικτών απόδοσης με βάση το ISO 9000 και σε συνεργασία με το ISO, στην προσπάθειά τους να δημιουργήσουν ένα σύνολο προτύπων δεικτών ειδικότερα για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, καθόρισαν αρχικά πέντε μέτρα απόδοσης (Brophy & Coulling, 1997, p.153):

1. Συνάφεια με την ανάπτυξη της συλλογής
2. Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών
3. Ωράριο λειτουργίας
4. Μέσος όρος μεταξύ του χρόνου παραγγελίας και του χρόνου διάθεσης στα ράφια
5. Το ποσοστό των αναζητήσεων των χρηστών που ικανοποιήθηκαν (Νικτάκης Μ., Σίτας Α. (1999).

2.15 Ποιότητα και πρότυπα

Η ποιότητα έχει άμεση σχέση με τα πρότυπα. Οι ραγδαίες αλλαγές στην ανάπτυξη και στην επιρροή της τεχνολογίας της πληροφορικής, η επέκταση των μέσων επικοινωνίας, όπως επίσης και των τρόπων διατήρησης και μεταφοράς των πληροφοριών, είχαν ως αποτέλεσμα και την τεχνολογική αλλαγή στα πεδία των επιστημών της πληροφόρησης, τόσο των βιβλιοθηκών όσο και των εκδόσεων.

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας αλλά και η ανάπτυξη των διεθνών σχέσεων συνεργασίας ή και εξάρτησης, έχουν δημιουργήσει νέες απαιτήσεις για την δυνατότητα χρήσης των προϊόντων και των πληροφοριών και εκτός των εθνικών συνόρων, όπως επίσης και για την υψηλή ποιότητα τους, η οποία καθορίζεται με βάση την εφαρμογή διεθνών προτύπων.

Αρκετές είναι οι βιβλιοθήκες στην χώρα μας που αγοράζουν πλέον τα ξενόγλωσσα βιβλία (που το ποσοστό τους αυξάνεται συνεχώς) κατευθείαν από εταιρείες που βρίσκονται εκτός της χώρας μας, χωρίς καμία μεσολάβηση εγχώριων προμηθευτών όπως γινόταν συνήθως. Για την ικανοποίηση των αναγκών και τις απαιτήσεις για εξασφάλιση της ποιότητας, η χρήση των προτύπων είναι αναγκαία.

Αυτός είναι και ο λόγος που έχουν αναπτυχθεί από διάφορους οργανισμούς τυποποίησης πρότυπα διασφάλισης της ποιότητας. Τέτοιοι οργανισμοί είναι ISO (International Organization for Standardization), CEN (European Committee for Standardization), BS (British Standards), ΕΛΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης). (Νικτάκης Μ., Σίτας Α. (1999).

2.16 Διεθνή πρότυπα διασφάλισης ποιότητας ISO 9000/BS5750/EN29000/ANSIQ90

Η αρχική στρατηγική για τα συστήματα ποιότητας άρχισε να διαμορφώνεται στη δεκαετία του '40. Τα περισσότερα πρότυπα προέρχονται από τη στρατιωτική βιομηχανία. Το 1959 διατυπώθηκαν τα στρατιωτικά αμερικάνικα πρό-τυπα της σειράς MIL-Q-9858A. Το 1968 τα συγκεκριμένα πρότυπα τροποποιήθηκαν και αποτέλεσαν τα πρότυπα AQAP-1, AQAP-4, AQAP-9 (Allied Quality Assurance Publications), στην Ελλάδα γνωστά ως ΕΕΕΠ-1-9. Το γεγονός ότι τα περισσότερα πρότυπα προέρχονται από τη στρατιωτική βιομηχανία, δεν είναι κάτι που πρέπει να μας προβληματίζει.

Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 αποτελούν μετεξέλιξη των AQAP. Το 1979 εκδόθηκε το βρετανικό πρότυπο BS5750, όπου το 1987 υιοθετήθηκε από τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO) ως σειρά προτύπων ISO 900 1-2-3 και 4. Την ίδια περίοδο τα πρότυπα αυτά έναν αποδεκτά από την ευρωπαϊκή επιτροπή τυποποίησης σαν σειρά προτύπων EN 29000 (European Norm 29000). Τα πρότυπα που έχουν αναφερθεί πιο πάνω είναι παρόμοια και αντίστοιχα της αμερικανικής σειράς προτύπων ANSI-Q90-1-2-3-4 (1989). Τα δύο πρότυπα της σειρά EN 29000 έχουν μεταγλωττισθεί στα ελληνικά από το ΕΛΟΤ και είναι τα ΕΛΟΤ 1042 (Ποιότητα – Βασική ορολογία) και ΕΛΟΤ EN 29000-1-2-3-4.

Αργότερα το 1992 εκδόθηκαν τα πρότυπα ISO 9004-2, «Μάνατζμεντ ποιότητας και στοιχεία του συστήματος ποιότητας – Μέρος 2: Κατευθυντήριες γραμμές για τις υπηρεσίες» και σε μορφή προσωρινής έκδοσης κυκλοφόρησε το ISO/DIS 9004-4, «Μάνατζμεντ ποιότητας και βασικά χαρακτηριστικά συστήματος ποιότητας – Μέρος 2: Κατευθυντήριες γραμμές για τη βελτίωση της ποιότητας».

2.17 Πρότυπο ISO 9000

Η σειρά ISO 9000 είναι ένα διεθνές πρότυπο και αποτελείται από πέντε διαφορετικά πρότυπα τα οποία είναι: ISO 9000, 9001, 9002, 9003 και 9004. Αυτή είναι η πιο δημοφιλής σειρά προτύπων που ορίζει τις ελάχιστες απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιούνται για την διασφάλιση της ποιότητας. Είναι κάτι που αλλάζει συνεχώς έτσι ώστε να μπορεί να είναι ευέλικτο και να εξελίσσεται αφού δεν είναι ένα σταθερό έγγραφο.

Στην περίπτωση μας το πρότυπο της σειράς αυτής που μας ενδιαφέρει περισσότερο είναι το ISO9004, το οποίο καλύπτει τις αρχές του εσωτερικού ελέγχου ποιότητας, συμπεριλαμβανομένων και θεμάτων τεχνικών, διοικητικών και προσωπικού. Σ' αυτό περιγράφονται τα κριτήρια για την εξασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών. Είναι σημαντικό να επισημάνουμε ότι η έρευνα για την δυνατότητα εφαρμογής των προτύπων αυτών είναι ακόμη σε αρχικό στάδιο. Για να μπορέσουν να εφαρμοστούν στις βιβλιοθήκες θα χρειαστούν λεπτομερείς πληροφορίες και έρευνες για τις ανάγκες των χρηστών της βιβλιοθήκης και για τη δυνατότητα της βιβλιοθήκης να μπορεί να ικανοποιεί τις ανάγκες αυτές.

2.18 Εργαλεία μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών

Η μελέτη τρόπων και ιδεών που εφαρμόζονται σε άλλους κλάδους, είναι αρκετά χρήσιμη όταν μπορεί να μας δώσει αξιόπιστα εργαλεία για την δουλειά μας. Αυτό μπορεί να γίνει και στα θέματα μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών, εφόσον άλλες επιστήμες όπως το μάρκετινγκ, έχουν ήδη ασχοληθεί εδώ και καιρό με το θέμα αυτό. Η έρευνα στο πεδίο αυτό βρίσκεται ακόμη στα αρχικά της στάδια. Γι' αυτό τον λόγο οι βιβλιοθήκες είναι αυτές που θα επιλέξουν τα εργαλεία μέτρησης της ποιότητας που ταιριάζουν στη φιλοσοφία τους και αυτά που θεωρούν περισσότερο κατάλληλα.

2.19 Εργαλείο μέτρησης Servqual

Ένα εργαλείο μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών που είναι και από τα πιο γνωστά εργαλεία μέτρησης είναι το SERVQUAL. Αναπτύχθηκε από τους Berry, Parasuraman και Zeithaml. Παρουσιάστηκε στην πρώτη του μορφή το 1988. Το

εργαλείο αυτό το έχουν χρησιμοποιήσει αρκετές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, κυρίως στη Αμερική, στην Αυστραλία και στη Νέα Ζηλανδία. Πρόκειται για μια έρευνα που γίνεται με ερωτηματολόγια και βασίζεται στη μέτρηση του κενού που υπάρχει μεταξύ των προσδοκιών των χρηστών και της αντίληψής τους για την ποιότητα των υπηρεσιών που τους παρέχονται. Βασίζεται σε μια ομάδα πέντε διαστάσεων της ποιότητας, βάσει των οποίων οι χρήστες κρίνουν την ποιότητα των υπηρεσιών. Αυτές λοιπόν οι διαστάσεις έχουν να κάνουν με ζητήματα όπως είναι:

- η συνέπεια της υπηρεσίας στην τήρηση των υποσχέσεών της,
- η συμπεριφορά των υπαλλήλων,
- η εμφάνιση των εγκαταστάσεων,
- η φροντίδα για την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών και
- η θέληση του προσωπικού για παροχή υπηρεσιών στους χρήστες.

Σκοπός είναι η μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, με βάση τα κατώτερα και τα επιθυμητά όρια της απόδοσης, όπως γίνονται αντιληπτά από τον χρήστη της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Σημαντικό είναι να αναφέρουμε το γεγονός ότι πρόκειται για μια μέθοδο που δημιουργεί ακόμη πολλές συζητήσεις και ενστάσεις.

2.20 Εργαλείο μέτρησης SERVPERF

Το SERVPERF είναι ένα παρόμοιο όργανο με το SERVQUAL. Είναι όμως λιγότερο περιεκτικό και λεπτομερές απ' ό,τι είναι το SERVQUAL, εφόσον μετράει μόνο την απόδοση των υπηρεσιών και γι' αυτόν ακριβώς το λόγο είναι πιο εύκολο στην εφαρμογή του. Είναι όμως περισσότερο αποτελεσματικό στην πρόβλεψη των γενικών αντιθέσεων με βαθμολογημένα αποτελέσματα (Quinn, 1997, p 360).

2.21 Μέτρηση της Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες

Το 1932 διευθυντές από διάφορες ακαδημαϊκές και ερευνητικές βιβλιοθήκες ίδρυσαν την ARL. Σκοπός αυτής της συνεργασίας ήταν η επίτευξη κοινών στόχων και αντιμετώπιση κοινών προβλημάτων με τη δημιουργία καινούριων μεθόδων και εργαλείων για την περιγραφή του ρόλου και της αξίας των βιβλιοθηκών. Δημιούργησαν λοιπόν ένα νέο μοντέλο το Lib Qual που είναι μια

αναδιοργανωμένη έκδοση από το εργαλείο μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών Servqual που προαναφέρθηκε πιο πάνω που βασίζεται στους χρήστες των υπηρεσιών.

Αυτό το project δημιουργήθηκε για να βοηθήσει στην κατανόηση του τρόπου σκέψης και αξιολόγηση των χρηστών της βιβλιοθήκης.

2.22 Η αποστολή της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου

Αποστολή της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου είναι η δημιουργία και υποστήριξη ενός αξιόπιστου περιβάλλοντος πληροφόρησης, μέσα από μια υιοθέτηση των στρατηγικών και μεθόδων λειτουργίας της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, που κυρίως συμβάλλει στη διάδοση της παγκόσμιας επιστημονικής γνώσης της μάθησης και έρευνας που παράγεται στο Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου.

2.23 Το όραμα της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου

Όραμα της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου είναι να καταστεί κέντρο παραγωγής και διάδοσης της γνώσης στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση και να διακριθεί στο χώρο της επιστημονικής πληροφόρησης, με έμφαση στην έρευνα, την μάθηση, τον πολιτισμό και την κοινωνική προσφορά.

2.24 Οι αξίες της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου

- Ανοικτή πρόσβαση (open access) στη γνώση: δίνουν τη δυνατότητα σε όλους τους χρήστες τους να έχουν πρόσβαση στις πλέον σύγχρονες πηγές γνώσης και πληροφόρησης, με την υιοθέτηση μεθόδων που ανταποκρίνονται στις αξίες και τις πρακτικές της ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.
- Ενθάρρυνση προκλήσεων, καινοτομιών και αλλαγών, ενισχύοντας ταυτόχρονα την κουλτούρα συνεργασίας και συνεχούς ανάπτυξης.

Ενθαρρύνουν και υποστηρίζουν κάθε μεθοδική προσπάθεια για συνεχή ανάπτυξη στο πλαίσιο της ομαδικής εργασίας και αμοιβαίας συνεργασίας.

2.25 Υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου

Δανεισμός: δικαίωμα δανεισμού υλικού έχουν όλοι οι χρήστες της βιβλιοθήκης σύμφωνα με τις πιο κάτω κατηγορίες:

- ΔΕΠ/ΣΕΠ,
- Υποψήφιοι διδάκτορες,
- Ειδικοί επιστημονικοί συνεργάτες / Προσκεκλημένοι ερευνητές,
- Προπτυχιακοί/μεταπτυχιακοί φοιτητές,
- Διοικητικό προσωπικό.

(<http://www.ouc.ac.cy/web/guest/library/services/lending>).

Διαδανεισμός: η βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου μέσω της υπηρεσίας διαδανεισμού, εντοπίζει και προμηθεύει στους χρήστες της υλικό που δεν περιλαμβάνεται στη συλλογή της αλλά εντοπίζεται σε συλλογές άλλων Βιβλιοθηκών της Κύπρου και του εξωτερικού.

Η Βιβλιοθήκη του ΑΠΚυ ανέπτυξε την υπηρεσία Διαδανεισμού με στόχο τη διάθεση μεγαλύτερου αριθμού πηγών πληροφόρησης προς τους χρήστες της για να καλύψει τις ανάγκες τους για πρόσβαση σε επιπλέον υλικό το οποίο κρίνεται απαραίτητο για την έρευνα ή τη διδασκαλία.

Μέσα από την υπηρεσία διαδανεισμού δε δανείζεται υλικό το οποίο ανήκει σε Συλλογή Περιορισμένου Δανεισμού, σε Κλειστές Συλλογές και γενικά πληροφοριακό υλικό.

Δικαίωμα χρήσης της υπηρεσίας διαδανεισμού έχουν όλα τα ενεργά μέλη της Βιβλιοθήκης. Οι χρήστες που επιθυμούν να δανειστούν υλικό (βιβλίο/ άρθρο) το οποίο δεν υπάρχει στην Βιβλιοθήκη του ΑΠΚΥ αλλά ίσως είναι διαθέσιμο σε άλλη

Βιβλιοθήκη, θα πρέπει να συμπληρώσουν την ηλεκτρονική αίτηση και να την υποβάλουν στη Βιβλιοθήκη.

(<http://www.ouc.ac.cy/web/guest/library/services/ill>).

Αναγνωστήριο: Η βιβλιοθήκη διαθέτει ένα μικρό αναγνωστήριο για τις ανάγκες του κοινού της όπου παραμένει ανοικτό κατά τις εργάσιμες ώρες της βιβλιοθήκης. Στο αναγνωστήριο διατίθενται υπολογιστές τους οποίους μπορεί ο χρήστης να χρησιμοποιήσει ελεύθερα, καθώς και αίθουσα τηλεδιάσκεψης. Η αίθουσα τηλεδιάσκεψης χρησιμοποιείται με σκοπό να καλύψει την εξ'αποστάσεως εκπαίδευση μόνο σε συνεννόηση με το προσωπικό της βιβλιοθήκης.

Στο αναγνωστήριο απαγορεύεται αυστηρά η χρήση κινητού τηλεφώνου και η κατανάλωση φαγητού και ποτού. Οι χρήστες καλούνται να συμμορφώνονται με τους κανόνες που διέπουν τη βιβλιοθήκη.

(<http://www.ouc.ac.cy/web/guest/library/services/readhall>).

Εκπαιδευτική Πύλη Βιβλιοθήκης

Στο πλαίσιο υιοθέτησης και ανάπτυξης των ηλεκτρονικών και εξ αποστάσεως εργαλείων του ΑΠΚυ, η Βιβλιοθήκη έχει αναπτύξει την Εκπαιδευτική Πύλη Βιβλιοθήκης (ΕΠΒ) αξιοποιώντας τη Πλατφόρμα Τηλεκπαίδευσης του Ιδρύματος.

Η Εκπαιδευτική Πύλη Βιβλιοθήκη έχει ως σκοπό:

- Την υποστήριξη και η βέλτιστη δυνατή εξυπηρέτηση των χρηστών δια μέσω της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών Βιβλιοθήκης μέσα από ένα ψηφιακό περιβάλλον, υλοποιώντας τη μεθοδολογία της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.
- Τη μέγιστη δυνατή ενημέρωση των χρηστών της σε θέματα αξιοποίησης των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης με παράλληλη εκπαίδευση και επιμόρφωση.
- Τέλος επιδιώκει να αποτελέσει μια εναλλακτική δυνατότητα επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ Βιβλιοθήκης και χρηστών, με πρωταρχικό στόχο την κάλυψη των εκπαιδευτικών, ερευνητικών αναγκών αλλά παράλληλα

επιδιώκοντας και εμπεδώνοντας ικανότητες πληροφοριακής παιδείας στους χρήστες της.

Για να συνδεθούν με την Εκπαιδευτική Πύλη Βιβλιοθήκης χρησιμοποιείστε τους κωδικούς πρόσβασης που σας έχουν κοινοποιηθεί και αφορούν την Πλατφόρμα Τηλεκπαίδευσης-Eclass. (www.ouc.ac.cy/web/guest/library/piges/eduportal)

Κεφάλαιο 3:

Μεθοδολογία

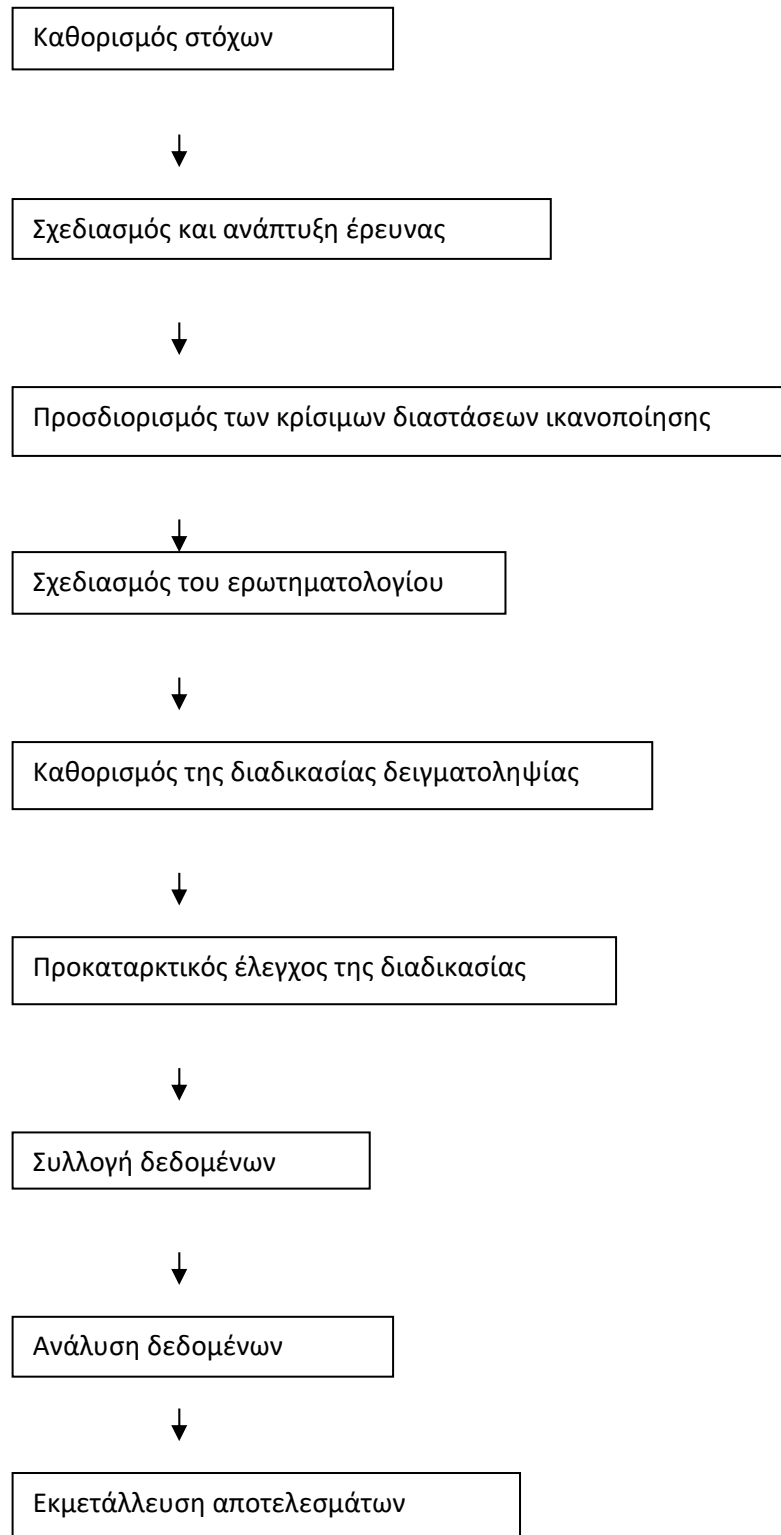
3.1 Εισαγωγή

Ο προσδιορισμός της αποστολής και του ρόλου της βιβλιοθήκης παίζει σημαντικό ρόλο. Η φιλοσοφία και οι μέθοδοι διαχείρισης της ποιότητας άρχισαν να εφαρμόζονται από τότε που ζητήθηκε να δικαιολογήσουν οι ίδιες οι βιβλιοθήκες τη χρησιμότητά τους.

Στην παρούσα διατριβή αυτό που μας ενδιαφέρει να ερευνήσουμε είναι οι απόψεις/αντιλήψεις των χρηστών της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου σχετικά με τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.

Μέσα από τις προσωπικές εμπειρίες που αποκόμισα από τις διάφορες βιβλιοθήκες της χώρας αυτής, είχα την ευκαιρία να επισκευτώ βιβλιοθήκες αρχικά ως μαθήτρια και στη συνέχεια ως φοιτήτρια. Στο ακαδημαϊκό περιβάλλον που η γνώση συνεχώς παράγεται και δημοσιεύεται είναι πολύ σημαντικό οι χρήστες της κάθε βιβλιοθήκης να είναι ολοένα και πιο ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες της.

Σε αυτή τη μελέτη γίνεται διεξαγωγή πρωτογενούς, ποσοτικής έρευνας. Η τεχνική συλλογής δεδομένων που χρησιμοποιήθηκε ήταν το ερωτηματολόγιο. Στο ερωτηματολόγιο συμπεριλήφθηκαν ερωτήσεις που σχετίζονται με το προσωπικό της βιβλιοθήκης, τη βιβλιοθήκη ως φυσικό και ηλεκτρονικό περιβάλλον και η βιβλιοθήκη ως πληροφορία- υπηρεσία που βοηθά στην ατομική έρευνα. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε ηλεκτρονικά στους χρήστες της βιβλιοθήκης για τη συλλογή των πληροφοριών. Η διαδικασία της έρευνας φαίνεται περιληπτικά στο ακόλουθο σχεδιάγραμμα:



Σχήμα 1.6: Σχεδιασμός προγράμματος μέτρησης ικανοποίησης (Naumann and Giel, 1995), (Γρηγορούδης Β., Σίσκος Γ. 2000)

3.2 Παράθεση και Ορισμός Προβλήματος

Σκοπός:

Ο κυριότερος σκοπός της μεταπτυχιακής αυτής διατριβής είναι να συγκεντρωθούν, να αναλυθούν και να ερμηνευθούν οι απόψεις των χρηστών της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου σχετικά με τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη λειτουργία της συγκεκριμένης βιβλιοθήκης.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που προκύπτουν είναι τα εξής:

1. Ποιες οι απόψεις/ αντιλήψεις των χρηστών της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου για την ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες της.
2. Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της.

Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Το μέσω συλλογής δεδομένων ήταν ένα ερωτηματολόγιο όπου σχεδιάστηκε ηλεκτρονικά μέσα από την εφαρμογή της Google. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε ηλεκτρονικά σε 114 συμφοιτητές μου ενώ στην πορεία για περισσότερη συμμετοχή έστειλα το ερωτηματολόγιο σε καθηγητές του Πανεπιστημίου τους οποίους παρακάλεσα να προωθήσουν το ερωτηματολόγιο σε φοιτητές τους.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείτο από 30 υποχρεωτικές ερωτήσεις και μια προαιρετική ερώτηση οι οποίες κατατάσσονται σε τέσσερις κατηγορίες:

- A. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης
- B. Η Βιβλιοθήκη ως Φυσικό και Ηλεκτρονικό Περιβάλλον
- Γ. Η Βιβλιοθήκη ως Πληροφορία-Υπηρεσία που βοηθά στην ατομική έρευνα
- Δ. Δημογραφικά στοιχεία

Οι φοιτητές κλήθηκαν να απαντήσουν κυρίως σε μια κλίμακα Linker 5 πόντων ενώ υπήρχε και μια ερώτηση σε κλίμακα Linker 10 πόντων. Υπήρχε επίσης μια ερώτηση επιλογής ΝΑΙ, ΟΧΙ και η προαιρετική ερώτηση η οποία είναι ανοικτού τύπου όπου οι

χρήστες καλούνται να γράψουν εάν επιθυμούν κάποιο σχόλιο. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν ατομική, ανώνυμη και διαρκούσε περίπου 4’.

Μαζί με τα ερωτηματολόγια στάλθηκε συνοδευτικό σημείωμα «Παράρτημα Ι» το οποίο εξηγεί στους υποψηφίους συμμετέχοντες της έρευνας το σκοπό της έρευνας, το χρόνο που απαιτείται για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, αλλά και το πόσο σημαντικό είναι η συμμετοχή του κάθε χρήστη ξεχωριστά. Επιβεβαιώνει επίσης ότι το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο.

Αναγκαιότητα της έρευνας

Η διαθεσιμότητα των νέων τεχνολογιών της πληροφορίας αλλά και οι τάσεις ανάπτυξης και της εξέλιξης που διαφαίνονται στο χώρο αυτών των τεχνολογιών υποδεικνύουν μια συνεχώς διευρυνόμενη δυναμική της βιβλιοθήκης για ανάπτυξη των δυνατοτήτων της και επίλυση πάγιων και σημαντικών προβλημάτων που υπάρχουν.

Παράλληλα όσον αφορά τους βιβλιοθηκονόμους αναπτύσσεται ένας νέος κόσμος της πληροφορικής, οι οποίοι φαίνεται να επιδιώκουν να αντιμετωπίσουν κλασσικά προβλήματα διαχείρισης του νέου υλικού, συνεπώς αφήνουν τους χρήστες της βιβλιοθήκης ικανοποιημένους;

Οι τρέχουσες στο περιβάλλον εξελίξεις και κυρίως, ο γρήγορος ρυθμός αυτών των εξελίξεων δεν επιτρέπουν τόσο στην κοινωνία, όσο και στο χώρο των βιβλιοθηκών να αντιληφθούν και να εκτιμήσουν σωστά τη μορφή, την έκταση και τις τάσεις των σχετικών αλλαγών.

Σημαντικότητα της έρευνας

Το θέμα με το οποίο επέλεξα να ασχοληθώ δεν ενδιαφέρει μόνο εμένα για τους σκοπούς της έρευνας μου. Τα αποτελέσματα από την έρευνα αυτή αφορούν και την ίδια την διοίκηση του Πανεπιστημίου. Οι απόψεις των χρηστών της βιβλιοθήκης αλλά και ο κάθε παράγοντας ξεχωριστά αφορά την διοίκηση του Πανεπιστημίου αφού θα ενημερωθούν για τις απόψεις των ίδιων των φοιτητών της. Παράλληλα θα προτείνουμε τρόπους για βελτίωση αλλά και διατήρηση των θετικών στοιχείων της βιβλιοθήκης.

Περιορισμοί της έρευνας

Για τη διεξαγωγή της έρευνας τα άτομα συμμετοχής που είχα την ευκαιρία να στείλω ηλεκτρονικά τα ερωτηματολόγια ήταν περιορισμένα. Τα ηλεκτρονικά ταχυδρομεία που είχα στην διάθεση μου ήταν από 114 άτομα τα οποία ήταν μεταπτυχιακοί συμφοιτητές μου και τα προσωπικά ηλεκτρονικά τους ταχυδρομεία ήταν διαθέσιμα στην πλατφόρμα, αφού το Πανεπιστήμιο δεν ήταν πρόθυμο να δώσει επιπλέον ηλεκτρονικά ταχυδρομεία λόγω του ότι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του καθενός είναι προσωπικό δεδομένο. Ταυτόχρονα αποφάσισα να στείλω το ερωτηματολόγιο μου σε καθηγητές του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου και τους παρακάλεσα να προωθήσουν το ερωτηματολόγιο σε φοιτητές τους έτσι ώστε να έχω ένα σεβαστό αριθμό ανταπόκρισης και συνεπώς να έχουμε πιο αντιπροσωπευτικά αποτελέσματα. Αυτό όμως που δεν γνωρίζουμε είναι ποιοι καθηγητές έχουν προωθήσει το ερωτηματολόγιο, μπορούμε όμως να πούμε ότι κάποιοι καθηγητές έχουν προωθήσει το ερωτηματολόγιο αφού τα προσωπικά ηλεκτρονικά ταχυδρομεία που είχα στη διάθεση μου ήταν από μεταπτυχιακούς συμφοιτητές μου ενώ στην έρευνα φαίνεται να έχουν απαντήσει ερωτηματολόγια προπτυχιακοί φοιτητές και καθόλου διδακτορικοί φοιτητές.

Πληθυσμός της έρευνας

Το ερωτηματολόγιο απευθυνόταν σε προπτυχιακούς, μεταπτυχιακούς και διδακτορικούς φοιτητές του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου. Λόγω της ιδιομορφίας του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου το ερωτηματολόγιο απευθυνόταν τόσο σε φοιτητές που είναι μόνιμοι κάτοικοι Κύπρου όσο και σε φοιτητές από Ελλάδα αλλά και από άλλες χώρες του εξωτερικού.

Μέθοδος Ανάλυσης Δεδομένων

Τα δεδομένα που έλαβα από τα ερωτηματολόγια αναλύθηκαν ποσοτικά με τη χρήση του λογισμικού excel. Όλες οι απαντήσεις και τα στοιχεία που πήρα από τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων κωδικοποιήθηκαν έτσι ώστε να έχω την δυνατότητα να τα αναλύσω στην excel.

Όπως προαναφέρθηκε το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε αποτελείτο από τρεις σελίδες που δομούνται σε τέσσερις ενότητες και τριάντα ερωτήσεις.

Στην ενότητα Α, οι ερωτήσεις όπου αφορούν το προσωπικό της βιβλιοθήκης αναμένεται να εκμαιεύσουμε από τους χρήστες της βιβλιοθήκης πόσο ικανοποιημένοι είναι από την εξυπηρέτηση του προσωπικού της βιβλιοθήκης. Η ενότητα αποτελείται από ερωτήσεις κλειστού τύπου πεντάβαθμης κλίμακας Linker: 0-καθόλου, 1-λίγο, 2-αρκετά, 3-πολύ, 4-παρα πολύ. Οι χρήστες καλούνται να δείξουν το βαθμό ικανοποίησης τους.

Στην ενότητα Β, οι χρήστες της βιβλιοθήκης καλούνται να σημειώσουν την ικανοποίηση τους στη Βιβλιοθήκη ως Φυσικό και Ηλεκτρονικό Περιβάλλον. Η ενότητα αποτελείται από ερωτήσεις κλειστού τύπου πεντάβαθμης κλίμακας Linker: 0-καθόλου, 1-λίγο, 2-αρκετά, 3-πολύ, 4-παρα πολύ. Οι χρήστες καλούνται να δείξουν το βαθμό ικανοποίησης τους τόσο για το φυσικό όσο και το ηλεκτρονικό περιβάλλον.

Στην ενότητα Γ, οι χρήστες καλούνται να δηλώσουν την ικανοποίηση τους από την Βιβλιοθήκη ως Πληροφορία-Υπηρεσία που βοηθά στην ατομική έρευνα.

Και τέλος στην ενότητα Δ, ζητείται από τους χρήστες τα Δημογραφικά στοιχεία που αφορούν το φύλο, την ηλικία, την ιδιότητα και την μόνιμη κατοικία για όσους θα συμμετέχουν στην έρευνα.

Πλεονεκτήματα ποσοτικής έρευνας

- Το κόστος είναι χαμηλό.
- Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να μελετήσει προσεκτικά το ερωτηματολόγιο.
- Η κάλυψη δείγματος χρηστών από διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές είναι σχετικά εύκολη.
- Δεν υπάρχει δυνατότητα επιρροής του χρήστη από τον ερωτώντα.
- Δε δίνεται σε καμία περίπτωση η αίσθηση της φορτικότητας.
- Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου επιλέγεται από τον χρήστη και η διαδικασία μπορεί να διακοπεί και να συνεχιστεί ανάλογα με τις επιθυμίες του.
- Δυνατότητα τήρησης της ανωνυμίας του χρήστη.

Μειονεκτήματα ποσοτικής έρευνας

- Το ποσοστό ανταπόκρισης των χρηστών είναι σχετικά χαμηλό.
- Ο χρόνος διεκπεραίωσης της έρευνας είναι αρκετά μεγάλος.
- Δεν δίνεται η δυνατότητα προσεκτικής ανάγνωσης και μελέτης του ερωτηματολογίου από τον χρήστη.
- Δεν υπάρχει η δυνατότητα συντονισμού παρακολούθησης και ελέγχου των απαντήσεων.
- Το ερωτηματολόγιο πρέπει να μην είναι πολύπλοκο.

(Γρηγορούδης Β., Σίσκος Γ. (2000).

Κεφάλαιο 4

Αποτελέσματα- Ευρήματα

4.1 Περίληψη

Αφού έγινε η αποστολή των ερωτηματολογίων δύο φορές και ολοκληρώθηκε η συμπλήρωση ικανοποιητικού αριθμού ερωτηματολογίων, προχώρησα στην καταγραφή και ανάλυση όλων των απαντήσεων που δόθηκαν για κάθε ερώτηση με τη βοήθεια του λογισμικού excel. Σε αυτή τη φάση, θα παρατεθούν τα αποτελέσματα που προέκυψαν μέσα από τα ερωτηματολόγια.

Ο συνολικός αριθμός εμπλεκομένων για το ερωτηματολόγιο ήταν 45. Όπως μπορούμε να δούμε και στον Πίνακα 1, μεγαλύτερο ποσοστό των απαντήσεων πήραμε από μεταπτυχιακούς φοιτητές με ποσοστό 70,5%. Το γεγονός αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι είχα την ευκαιρία να πάρω τα προσωπικά τους ηλεκτρονικά ταχυδρομεία από την πλατφόρμα του Πανεπιστημίου εφόσον είναι συμφοιτητές μου και είχα την εύκολη πρόσβαση. Και έπειτα ακολουθούν οι προπτυχιακοί φοιτητές με ποσοστό 29,5% τους οποίους προώθησαν το ερωτηματολόγιο οι καθηγητές τους μετά από δική μου παράκληση εφόσον το πανεπιστήμιου δεν μου παρείχε περισσότερα ηλεκτρονικά ταχυδρομεία για να έχω την δυνατότητα να προωθήσω η ίδια το ερωτηματολόγιο σε περισσότερους φοιτητές για περισσότερη ανταπόκριση. Και τέλος όπως μπορούμε να παρατηρήσουμε και στον πίνακα 1 κανένας διδακτορικός φοιτητής δεν ανταποκρίθηκε στο ερωτηματολόγιο. Πιο συγκεκριμένα τα άτομα που ανταποκρίθηκαν στο ερωτηματολόγιο ήταν:

4.2 Μέρος Δ' - Δημογραφικά Στοιχεία

Πίνακας 1: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά την ιδιότητα των χρηστών της βιβλιοθήκης.

Ιδιότητα	Προπτυχιακοί Φοιτητές	Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	Διδακτορικοί Φοιτητές
Ποσοστό	29,5%	70,5%	0%
Αριθμός Ερωτηματολογίων	13	32	0

Σύμφωνα με τον Πίνακα 1 το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών που έχουν ανταποκριθεί στα ερωτηματολόγια είναι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Το ποσοστό ανταπόκρισης όσον αφορά την ιδιότητα των χρηστών ήταν αναμενόμενο αφού τα περισσότερα ηλεκτρονικά ταχυδρομεία που είχα στη διάθεση μου ήταν από μεταπτυχιακούς φοιτητές.

Πίνακας 2: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά την μόνιμη κατοικία του χρήστη.

Χώρα	Κύπρος	Ελλάδα	Άλλη Χώρα
Ποσοστό	75,6%	22,2%	2,2%
Αριθμός ερωτηματολογίων	34	10	1

Όπως φαίνεται και στον πίνακα 2 το μεγαλύτερο ποσοστό των απαντήσεων δόθηκαν από άτομα που έχουν ως μόνιμη κατοικία την Κύπρο με ποσοστό 75,6% και ο αριθμός των ατόμων ανέρχεται στους 34. Έπειτα ακολουθούν άτομα με μόνιμη κατοικία την Ελλάδα με ποσοστό 22,2% και συνολικό αριθμό ατόμων 10. Και τέλος από άλλες χώρες του εξωτερικού απάντησε στο ερωτηματολόγιο μόνο 1 άτομο με ποσοστό 2,2%.

Πίνακας 3: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά τις ομάδες ηλικιών των χρηστών.

Ομάδες Ηλικιών	>30	31-40	41-50	51 και άνω
Ποσοστό συμμετοχής	36,4%	40,9%	22,7%	0%

Όσον αφορά τις ηλικίες των χρηστών που έδωσαν απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο όπως φαίνονται και στον πίνακα 3 το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής 40,9% είχε η ομάδα των ηλικιών από 31 έως 40 ετών. Ακολουθεί το ποσοστό 36,4% που κατατάσσονται άτομα της ομάδας ηλικιών μικρότεροι από 30 ετών, ενώ τέλος η ομάδα ηλικιών από 51 ετών και άνω δεν απάντησε κανένας χρήστης το ερωτηματολόγιο.

Πίνακας 4: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το φύλο των χρηστών.

Φύλο	Άντρες	Γυναίκες
Ποσοστό	52,3%	47,7%
Αριθμός Ερωτηματολογίων	24	21

Όπως φαίνεται και στον πίνακα 4 το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής στην έρευνα έχουν οι άντρες με ποσοστό 52,3% ενώ οι γυναίκες ακολουθούν με ποσοστό 47,7%.

Πιο κάτω γίνεται αναλυτική παρουσίαση των απαντήσεων από το Α Μέρος του ερωτηματολογίου για το κάθε ερώτημα ξεχωριστά. Στο Α Μέρος οι χρήστες καλούνται να αξιολογήσουν το προσωπικό της βιβλιοθήκης με βάση την ακόλουθη κλίμακα: 1: Καθόλου, 2:Λίγο, 3:Ούτε λίγο, ούτε πολύ, 4:Πολύ, 5:Πάρα πολύ.

4.3 Μέρος Α', Αξιολογήστε το προσωπικό της βιβλιοθήκης.

Μέρος Α', Ερώτηση 1: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης έχει νοικοκυρεμένη εμφάνιση;

Πίνακας 5: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Α1.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	4,09	0,54	0,74	3	5
Άντρες	3,95	0,49	0,70	3	5
Γυναίκες	4,23	0,59	0,76	3	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	4,15	0,64	0,80	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	4,06	0,52	0,72	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	4,03	0,53	0,72	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	4,2	0,62	0,78	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	5				

Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δείχνει να αφήνει ικανοποιημένους τους χρήστες του όσον αφορά την εμφάνιση του. Το επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών για την εμφάνιση του προσωπικού κρίνεται πολύ ικανοποιητικό. Ο μέσος όρος σε όλες τις πιο πάνω ομάδες χρηστών κυμαίνεται λίγο πάνω και ελάχιστο πιο κάτω από το 4 (πολύ). Σύμφωνα με τον πιο πάνω πίνακα η ψηλότερη τιμή που έβαλαν οι χρήστες είναι το 5 (πάρα πολύ) και η χαμηλότερη είναι το 3 (ούτε λίγο, ούτε πολύ).

Μέρος Α. Ερώτηση 2: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι πάντα πρόθυμο να βοηθήσει τους χρήστες;

Πίνακας 6: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Α2.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	4,28	0,57	0,75	3	5
Άντρες	4,20	0,69	0,83	3	5
Γυναίκες	4,38	0,44	0,66	3	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	4,30	0,73	0,85	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	4,28	0,53	0,72	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	4,29	0,63	0,79	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	4,3	0,45	0,67	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	4				

Ακόμη ψηλότερα βρίσκονται τα ποσοστά στην ερώτηση αν το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι πάντα πρόθυμο να βοηθήσει τους χρήστες του. Όπως μπορούμε να παρατηρήσουμε στον πιο πάνω πίνακα ο Μέσος Όρος σε όλες τις πιο πάνω ομάδες χρηστών ξεπερνά το 4 (πολύ). Η μικρότερη τιμή που έχουν δώσει στις απαντήσεις τους οι χρήστες είναι 3 (ούτε λίγο, ούτε πολύ) ενώ η μεγαλύτερη τιμή είναι 5 (πάρα πολύ).

Μέρος Α. Ερώτηση 3: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δείχνει να έχει τις απαραίτητες γνώσεις ώστε να ανταποκρίνεται στις ερωτήσεις του χρήστη;

Πίνακας 7: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Α3.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	4,20	0,44	0,66	3	5
Άντρες	4,08	0,44	0,66	3	5
Γυναίκες	4,33	0,43	0,65	3	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	4,15	0,47	0,68	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	4,22	0,44	0,66	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	4,21	0,48	0,69	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	4,2	0,4	0,63	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	4				

Παρόμοια εικόνα με τα προηγούμενα αποτελέσματα παρουσιάζεται και η ερώτηση που αφορά αν το προσωπικό της βιβλιοθήκης έχει τις απαραίτητες γνώσεις ώστε να ανταποκρίνεται στις ερωτήσεις των χρηστών. Βλέπουμε δηλαδή ότι ο Μέσος όρος και πάλι βρίσκεται πολύ κοντά στο 4 (πολύ). Η μικρότερη τιμή που έχουν δώσει στις απαντήσεις τους οι χρήστες είναι 3 (ούτε λίγο, ούτε πολύ) ενώ η μεγαλύτερη τιμή είναι 5 (πάρα πολύ).

Μέρος Α. Ερώτηση 4: Οι απαντήσεις του προσωπικού στις ερωτήσεις του χρήστη είναι ακριβείς;

Πίνακας 8: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Α4.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	4,13	0,49	0,70	3	5
Άντρες	4,08	0,44	0,66	3	5
Γυναίκες	4,19	0,56	0,74	3	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	4,15	0,64	0,80	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	4,12	0,44	0,67	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	4,18	0,46	0,68	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	4	0,66	0,81	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	4				

Επίσης ψηλό Μέσο Όρο σε όλες τις ομάδες χρηστών βλέπουμε και στην ερώτηση αν οι απαντήσεις του προσωπικού της βιβλιοθήκης στις ερωτήσεις του χρήστη είναι ακριβείς. Ο Μέσος Όρος και σε αυτή την ερώτηση βλέπουμε να είναι επίσης λίγο πιο πάνω από το 4 (πολύ) γεγονός που δείχνει ότι αφήνει τους χρήστες πολύ ικανοποιημένους. Η μικρότερη τιμή που έχουν δώσει στις απαντήσεις τους οι χρήστες είναι 3 (ούτε λίγο, ούτε πολύ) ενώ η μεγαλύτερη τιμή είναι 5 (πάρα πολύ).

Μέρος Α, Ερώτηση 5: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται γρήγορα στο κάλεσμα του χρήστη παρόλο το φόρτο εργασίας που έχει;

Πίνακας 9: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Α5.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	3,90	0,50	0,70	3	5
Άντρες	3,78	0,45	0,67	3	5
Γυναίκες	4,04	0,54	0,74	3	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	4	0,66	0,81	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	3,87	0,44	0,67	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	3,93	0,49	0,70	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	3,8	0,62	0,78	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	4				

Σε λίγο χαμηλότερα επίπεδα βρίσκουμε τον Μέσο Όρο στην ερώτηση αν το προσωπικό της βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται γρήγορα στο κάλεσμα του χρήστη παρόλο το φόρτο εργασίας που έχει. Σχεδόν σε όλες τις πιο πάνω ομάδες χρηστών βλέπουμε ότι οι τιμές του Μέσου Όρου βρίσκονται λίγο πιο κάτω από το 4 (πολύ). Η μικρότερη τιμή που έχουν δώσει στις απαντήσεις τους οι χρήστες είναι 3 (ούτε λίγο, ούτε πολύ) ενώ η μεγαλύτερη τιμή είναι 5 (πάρα πολύ).

Μέρος Α. Ερώτηση 6: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης εμπνέει εμπιστοσύνη και ασφάλεια στις σχέσεις με τους χρήστες;

Πίνακας 10: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Α6.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	4,11	0,52	0,72	3	5
Άντρες	4	0,45	0,67	3	5
Γυναίκες	4,23	0,59	0,76	3	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	4,23	0,52	0,75	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	4,06	0,52	0,72	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	4,09	0,52	0,72	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	4,2	0,62	0,78	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	4				

Σύμφωνα με τον πιο πάνω πίνακα, το προσωπικό της βιβλιοθήκης δείχνει να έχει κερδίσει την εμπιστοσύνη των χρηστών του. Το επίπεδο εμπιστοσύνης που εμπνέει το προσωπικό της βιβλιοθήκης προς τους χρήστες κρίνεται πολύ ικανοποιητικό αφού ο Μέσος Όρος των χρηστών σε όλες τις πιο πάνω ομάδες είναι από το 4(πολύ) και λίγο πιο πάνω. Η μικρότερη τιμή που έχουν δώσει στις απαντήσεις τους οι χρήστες είναι 3 (ούτε λίγο, ούτε πολύ) ενώ η μεγαλύτερη τιμή είναι 5 (πάρα πολύ).

Μέρος Α. Ερώτηση 7: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δείχνει σεβασμό και φιλικότητα προς τους χρήστες;

Πίνακας 11: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Α7.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	4,35	0,46	0,67	3	5
Άντρες	4,20	0,51	0,72	3	5
Γυναίκες	4,52	0,36	0,60	3	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	4,30	0,56	0,75	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	4,37	0,43	0,65	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	4,35	0,47	0,69	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	4,4	0,48	0,69	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	4				

Στα ίδια ψηλά επίπεδα βρίσκεται και ο Μέσος όρος όλων των πιο πάνω ομάδων χρηστών για το αν το προσωπικό της βιβλιοθήκης δείχνει σεβασμό και φιλικότητα προς τους χρήστες. Βλέπουμε ότι ο Μέσος όρος σε όλες τις ομάδες χρηστών βρίσκεται αρκετά πάνω από το 4 (πολύ) ενώ στην ομάδα των γυναικών βλέπουμε τον ψηλότερο Μέσο Όρο που είναι το 4,52. Η μικρότερη τιμή που έχουν δώσει στις απαντήσεις τους οι χρήστες είναι 3 (ούτε λίγο, ούτε πολύ) ενώ η μεγαλύτερη τιμή είναι 5 (πάρα πολύ).

Μέρος Α, Ερώτηση 8: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δείχνει να νοιάζεται πραγματικά για τους χρήστες;

Πίνακας 12: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Α8.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	4,13	0,58	0,76	3	5
Άντρες	4,04	0,58	0,76	3	5
Γυναίκες	4,23	0,59	0,76	3	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	4,25	0,56	0,75	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	4,09	0,60	0,77	5	3
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	4,21	0,60	0,78	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	3,9	0,54	0,73	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	4				

Σε επίσης ψηλά επίπεδα παρουσιάζονται και τα αποτελέσματα που έχουν να κάνουν στο κατά πόσο το προσωπικό νοιάζεται πραγματικά για τον χρήστη. Στον πιο πάνω πίνακα βλέπουμε ότι ο Μέσος Όρος σε όλες τις ομάδες χρηστών ξεπερνά το 4 (πολύ) βρίσκοντας τους χρήστες με μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα να βρίσκονται λίγο πιο κάτω από το 4 (πολύ) αλλά πολύ κοντά στο 4 με ποσοστό 3,9. Η μικρότερη τιμή που έχουν δώσει στις απαντήσεις τους οι χρήστες είναι 3 (ούτε λίγο, ούτε πολύ) ενώ η μεγαλύτερη τιμή είναι 5 (πάρα πολύ).

Μέρος Α. Ερώτηση 9: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι άμεσο στην εξυπηρέτηση μέσω τηλεφώνου;

Πίνακας 13: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Α9.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	3,93	0,90	0,94	2	5
Άντρες	3,78	0,90	0,95	2	5
Γυναίκες	4,09	0,89	0,94	2	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	4,23	0,69	0,83	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	3,80	0,96	0,98	2	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	3,93	0,93	0,96	2	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	4	0,88	0,94	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	3				

Πολύ κοντά και λίγο πιο κάτω από το 4 (πολύ) είναι και τα ποσοστά στην ερώτηση κατά πόσο το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι άμεσο στην εξυπηρέτηση μέσω τηλεφώνου. Σε αυτή την ερώτηση βλέπουμε ότι η χαμηλότερη τιμή που έδωσαν οι περισσότερες ομάδες χρηστών είναι το 2 γεγονός που δείχνει ότι αφήνει τους χρήστες λίγο ικανοποιημένους και η μεγαλύτερη τιμή είναι το 5(πάρα πολύ).

Μέρος Α, Ερώτηση 10: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται έγκαιρα στις διαδικτυακές υπηρεσίες (π.χ: e-mail);

Πίνακας 14: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Α10.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	4	0,69	0,83	2	5
Άντρες	3,95	0,65	0,80	3	5
Γυναίκες	4,05	0,78	0,88	2	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	4,08	0,62	0,79	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	3,96	0,74	0,86	2	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	4,03	0,65	0,80	2	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	4	0,88	0,94	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	3				

Επίσης πολύ κοντά και λίγο πιο κάτω από το 4 (πολύ) είναι και τα ποσοστά στην ερώτηση κατά πόσο το προσωπικό της βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται έγκαιρα στις διαδικτυακές υπηρεσίες (π.χ: e-mail). Επίσης και σε αυτή την ερώτηση βλέπουμε ότι η χαμηλότερη τιμή που έδωσαν οι περισσότερες ομάδες χρηστών είναι το 2 γεγονός που δείχνει ότι αφήνει τους χρήστες λίγο ικανοποιημένους και η μεγαλύτερη τιμή είναι το 5(πάρα πολύ).

Μέρος Α, Ερώτηση 11: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι σε θέση να διαχειριστεί τα αιτήματα των χρηστών; (π.χ: εντοπισμό κάποιου βιβλίου)

Πίνακας 15: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Α11.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	4,22	0,59	0,77	3	5
Άντρες	4,21	0,63	0,79	3	5
Γυναίκες	4,23	0,59	0,76	3	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	4,07	0,74	0,86	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	4,29	0,54	0,73	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	4,18	0,59	0,76	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	4,5	0,5	0,70	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	3				

Στην ερώτηση αν το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι σε θέση να διαχειριστεί τα αιτήματα των χρηστών (π.χ: εντοπισμός κάποιου βιβλίου) το επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών κρίνεται πολύ ικανοποιητικό. Ο Μέσος Όρος σε όλες τις ομάδες χρηστών βρίσκεται πάνω από το 4 (πολύ). Η μικρότερη τιμή που έχουν δώσει στις απαντήσεις τους οι χρήστες είναι 3 (ούτε λίγο, ούτε πολύ) ενώ η μεγαλύτερη τιμή είναι 5 (πάρα πολύ).

Μέρος Α, Ερώτηση 12: Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δείχνει να αφουγκράζεται τις ανάγκες των χρηστών;

Πίνακας 16: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Α12.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	4,11	0,48	0,69	3	5
Άντρες	4,04	0,49	0,70	3	5
Γυναίκες	4,2	0,48	0,69	3	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	4,33	0,42	0,65	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	4,03	0,49	0,70	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	4,09	0,47	0,68	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	4,2	0,62	0,78	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	4				

Το ίδιο ακριβώς συμβαίνει και στην ερώτηση κατά πόσο το προσωπικό της βιβλιοθήκης δείχνει να κατανοεί και να αφουγκράζεται τις ανάγκες του χρήστη. Ο Μέσος Όρος σε όλες τις ομάδες χρηστών ξεπερνά το 4 (πολύ) γεγονός που αφήνει τους χρήστες πολύ ικανοποιημένους. Η μικρότερη τιμή που έχουν δώσει στις απαντήσεις τους οι χρήστες είναι 3 (ούτε λίγο, ούτε πολύ) ενώ η μεγαλύτερη τιμή είναι 5 (πάρα πολύ).

4.4 Μέρος Β' Αξιολογήστε τη βιβλιοθήκη ως φυσικό και ηλεκτρονικό περιβάλλον.

Στο Β' Μέρος οι χρήστες καλούνται να αξιολογήσουν την βιβλιοθήκη ως Φυσικό και Ηλεκτρονικό περιβάλλον με βάση την ακόλουθη κλίμακα: 1: Καθόλου, 2:Λίγο, 3:Ούτε λίγο, ούτε πολύ, 4:Πολύ, 5:Πάρα πολύ.

Μέρος Β. Ερώτηση 13: Οι ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης είναι βολικές;

Πίνακας 17: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Β13.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	3,59	0,94	0,97	1	5
Άντρες	3,66	0,66	0,81	2	5
Γυναίκες	3,5	1,31	1,14	1	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	3,75	0,75	0,86	2	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	3,53	1,03	1,01	1	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	3,60	1,12	1,05	1	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	3,5	0,5	0,70	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	4				

Όσον αφορά την ερώτηση κατά πόσο οι ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης είναι βολικές, φαίνεται σύμφωνα με τον μέσο όρο όλων των πιο πάνω ομάδων να βρίσκεται κοντά στο 3,5 και ελάχιστο πιο πάνω. Γεγονός που δείχνει ότι σε

σύγκριση με τα αποτελέσματα προηγούμενων απαντήσεων οι ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης αφήνουν λίγο πιο δυσαρεστημένους τους χρήστες αφού όπως μπορούμε να διακρίνουμε και από τον πιο πάνω πίνακα υπάρχουν χρήστες που έδωσαν μικρότερη τιμή 1(καθόλου).

Μέρος Β. Ερώτηση 14: Η τοποθεσία της κτιριακής εγκατάστασης της βιβλιοθήκης είναι βολική;

Πίνακας 18: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Β14.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	3,43	1,18	1,08	1	5
Άντρες	3,04	0,99	0,99	1	4
Γυναίκες	3,9	1,04	1,02	1	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	3,58	0,44	0,66	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	3,37	1,46	1,21	1	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	3,47	1,28	1,13	1	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	3,33	1	1	1	4
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	3				

Στα ίδια επίπεδα παρουσιάζονται και τα αποτελέσματα που έχουν να κάνουν στο κατά πόσο η τοποθεσία της κτιριακής εγκατάστασης της βιβλιοθήκης αφήνει ικανοποιημένους τους χρήστες. Στην ερώτηση αυτή ο Μέσος Όρος πλησιάζει περισσότερο το 3 (ούτε λίγο, ούτε πολύ) ενώ και σε αυτή την ερώτηση η μικρότερη τιμή που έχουν βάλει οι χρήστες είναι 1 (καθόλου).

Μέρος Β, Ερώτηση 15: Στη βιβλιοθήκη επικρατεί ησυχία;

Πίνακας 19: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Β15.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	4,02	0,45	0,67	2	5
Άντρες	3,95	0,40	0,63	3	5
Γυναίκες	4,1	0,51	0,71	2	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	3,91	0,62	0,79	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	4,06	0,39	0,62	2	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	4	0,5	0,70	2	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	4,11	0,36	0,60	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	4				

Πιο ψηλό Μέσο όρο πέραν του 4 (πολύ) παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ερώτησης κατά πόσο στη βιβλιοθήκη επικρατεί ησυχία. Μικρότερη τιμή είναι το 2 (λίγο) και μεγαλύτερη τιμή είναι το 5 (πάρα πολύ).

Μέρος Β. Ερώτηση 16: Ο χώρος της βιβλιοθήκης προσφέρεται για εξατομικευμένη χρήση/ μελέτη;

Πίνακας 20: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Β16.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	3,79	0,81	0,90	1	5
Άντρες	3,95	0,77	0,87	2	5
Γυναίκες	3,61	0,84	0,92	1	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	3,92	0,91	0,95	2	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	3,74	0,79	0,89	1	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	3,75	0,93	0,96	1	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	3,9	0,54	0,73	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	4				

Επίσης πολύ ικανοποιημένους φαίνεται να αφήνει τους χρήστες της βιβλιοθήκης η ερώτηση κατά πόσο ο χώρος της βιβλιοθήκης προσφέρεται για εξατομικευμένη χρήση/ μελέτη αφού ο Μέσος Όρος από όλες τις ομάδες πλησιάζει το 4 (πολύ). Παρόλο που η μικρότερη τιμή που έχουν βάλει χρήστες της βιβλιοθήκης είναι 1 (καθόλου).

Μέρος Β. Ερώτηση 17: Η βιβλιοθήκη διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό; (π.χ: υπολογιστές, φωτοτυπικές)

Πίνακας 21: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Β17.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	3,79	0,55	0,74	2	5
Άντρες	3,56	0,52	0,72	2	5
Γυναίκες	4,05	0,47	0,68	3	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	3,58	0,81	0,90	2	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	3,87	0,44	0,67	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	3,75	0,62	0,79	2	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	3,88	0,36	0,60	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	4				

Στο ερώτημα κατά πόσο η Βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό φαίνεται να αφήνει τους χρήστες πολύ ικανοποιημένους αφού ο Μέσος όρος από όλες τις πιο πάνω ομάδες είναι κοντά στο 4 (πολύ). Παρατηρούμε ότι η μικρότερη τιμή που έδωσαν οι χρήστες είναι το 3(ούτε λίγο, ούτε πολύ) ενώ η μεγαλύτερη τιμή που έδωσαν είναι το 5 (πάρα πολύ).

Μέρος Β. Ερώτηση 18: Η φυσική εγκατάσταση της βιβλιοθήκης είναι άνετη/ ευχάριστη;

Πίνακας 22: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Β18.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	3,88	0,64	0,80	2	5
Άντρες	3,77	0,75	0,86	2	5
Γυναίκες	4	0,52	0,72	3	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	3,81	0,76	0,87	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	3,90	0,62	0,78	2	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	3,78	0,62	0,79	2	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	4,33	0,5	0,70	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	3				

Πολύ ικανοποιημένους φαίνεται να αφήνει τους χρήστες και η ερώτηση κατά πόσο η φυσική εγκατάσταση της βιβλιοθήκης είναι άνετη/ ευχάριστη αφού ο Μέσος Όρος σε όλες τις πιο πάνω ομάδες χρηστών πλησιάζει και ξεπερνά το 4 (πολύ). Η μικρότερη τιμή που έδωσαν οι χρήστες και σε αυτή την ερώτηση είναι το 2(λίγο) ενώ η μεγαλύτερη τιμή είναι το 5(πάρα πολύ).

Μέρος Β. Ερώτηση 19: Στη βιβλιοθήκη υπάρχει μια τάξη στα ράφια για εύκολο εντοπισμό υλικού;

Πίνακας 23: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Β19.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	4,11	0,44	0,66	3	5
Άντρες	4,09	0,46	0,68	3	5
Γυναίκες	4,15	0,45	0,67	3	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	4,09	0,49	0,70	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	4,12	0,44	0,67	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	4,09	0,46	0,67	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	4,22	0,44	0,66	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	Δεν δόθηκε καμία απάντηση.				

Περίπου στα ίδια ψηλά επίπεδα φαίνονται να είναι και οι απαντήσεις στο ερώτημα κατά πόσο υπάρχει μια τάξης τα ράφια για εύκολο εντοπισμό υλικού. Σύμφωνα με τον πιο πάνω πίνακα ο μέσος όρος από όλες τις ομάδες χρηστών βρίσκεται πάνω από το 4(πολύ) γεγονός που δείχνει ότι αφήνει τους χρήστες πολύ ικανοποιημένους. Η μικρότερη τιμή που δόθηκε στις απαντήσεις από τους χρήστες είναι από όλες τις ομάδες το 3 (ούτε λίγο, ούτε πολύ) και η μεγαλύτερη τιμή που δόθηκε είναι το 5(πάρα πολύ).

Μέρος Β. Ερώτηση 20: Οι εγκαταστάσεις της βιβλιοθήκης είναι καθαρές;

Πίνακας 24: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Β20.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	4,20	0,53	0,73	3	5
Άντρες	4,08	0,62	0,79	3	5
Γυναίκες	4,33	0,43	0,65	3	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	4,30	0,56	0,75	3	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	4,16	0,53	0,73	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	4,21	0,54	0,73	3	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	4,2	0,62	0,78	3	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	4				

Επίσης πολύ ικανοποιημένους τους χρήστες φαίνεται να αφήνει το ερώτημα κατά πόσο οι εγκαταστάσεις της βιβλιοθήκης είναι καθαρές. Ο Μέσος όρος από όλες τις ομάδες χρηστών που παρουσιάζονται στον πιο πάνω πίνακα βρίσκετε λίγο πιο πάνω από το 4(πολύ). Η μικρότερη τιμή που δόθηκε από τους χρήστες είναι το 3(ούτε λίγο, ούτε πολύ) ενώ η μεγαλύτερη τιμή είναι το 5(πάρα πολύ).

4.5 Μέρος Γ', Αξιολογήστε την βιβλιοθήκη ως Πληροφορία- Υπηρεσία

Στο Γ' Μέρος οι χρήστες καλούνται να αξιολογήσουν την βιβλιοθήκη ως Πληροφορία- Υπηρεσία που βοηθά στην ατομική έρευνα με βάση την ακόλουθη κλίμακα: 1: Καθόλου, 2:Λίγο, 3:Ούτε λίγο, ούτε πολύ, 4:Πολύ, 5:Πάρα πολύ.

Μέρος Γ. Ερώτηση 21: Η βιβλιοθήκη διαθέτει χρήσιμη και λειτουργική ιστοσελίδα που διευκολύνει την πρόσβαση σε οποιαδήποτε πληροφορία;

Πίνακας 25: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Γ21.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	3,82	1,01	1,00	1	5
Άντρες	3,75	1,32	1,15	1	5
Γυναίκες	3,90	0,69	0,83	2	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	3,38	1,58	1,26	1	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	4	0,70	0,84	2	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	3,88	0,95	0,97	1	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	3,7	1,34	1,15	1	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	3				

Στο ερώτημα κατά πόσο η βιβλιοθήκη διαθέτει χρήσιμη και λειτουργική ιστοσελίδα που διευκολύνει την πρόσβαση σε οποιαδήποτε πληροφορία ο Μέσος Όρος από όλες τις ομάδες χρηστών βρίσκεται λίγο πιο κάτω από το 4 (πολύ). Εξαιτίας της φύσης του Πανεπιστημίου η οποία είναι η εξ αποστάσεως φοίτηση η ερώτηση αυτή χρειάζεται να αφήνει τους χρήστες πάρα πολύ ικανοποιημένους. Η μοναδική απάντηση που πήραμε από φοιτητή που έχει ως μόνιμη κατοικία άλλη χώρα εκτός Κύπρου και Ελλάδας φαίνεται έχει δώσει απάντηση 3(ούτε λίγο, ούτε πολύ), γεγονός που δείχνει ότι δεν τον αφήνει ικανοποιημένο. Επίσης μπορούμε να δούμε ότι στο σύνολο οι χρήστες έχουν δώσει ως μικρότερη τιμή το 1 (καθόλου). Όπως βλέπουμε 1 (καθόλου) έδωσαν και σαν μικρότερη τιμή και η ομάδα Άντρες

φοιτητές, προπτυχιακοί φοιτητές, φοιτητές με μόνιμη κατοικία στην Κύπρο και φοιτητές με μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα. Οι ομάδες γυναίκες φοιτήτριες και Μεταπτυχιακοί φοιτητές έδωσαν ως μικρότερη τιμή το 2(λίγο) γεγονός που δείχνει ότι το ερώτημα αυτό δεν αφήνει όλους τους φοιτητές ικανοποιημένους.

Μέρος Β. Ερώτηση 22: Η βιβλιοθήκη είναι εμπλουτισμένη από ηλεκτρονικό υλικό; (ηλεκτρονικές πηγές, βάσεις δεδομένων)

Πίνακας 26: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Γ22.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	3,73	0,92	0,96	1	5
Άντρες	3,62	1,11	1,05	1	5
Γυναίκες	3,85	0,72	0,85	2	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	3,53	1,43	1,19	1	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	3,81	0,73	0,85	2	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	3,73	0,92	0,96	1	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	3,8	1,06	1,03	2	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	3				

Στα ίδια περίπου επίπεδα βλέπουμε και τα ποσοστά από τον Μέσο Όρο των πιο πάνω ομάδων χρηστών αφού όλα τα ποσοστά πλησιάζουν το 4 (πολύ). Είναι ένα πολύ σημαντικό κομμάτι της βιβλιοθήκης κατά πόσο αφήνει ικανοποιημένους τους χρήστες το ηλεκτρονικό υλικό της (ηλεκτρονικές πηγές και βάσεις δεδομένων). Επίσης όπως και στην προηγούμενη ερώτηση έτσι και σε αυτή βλέπουμε σύμφωνα με τον πιο πάνω πίνακα ότι οι ομάδες χρηστών έδωσαν ως μικρότερες τιμές το 1(καθόλου) και το 2(λίγο) ενώ ως μεγαλύτερη τιμή έδωσαν όλες οι ομάδες χρηστών το 5 (πάρα πολύ).

Μέρος Γ. Ερώτηση 23: Η βιβλιοθήκη κάνει ανανέωση βιβλίων και υλικών;

Πίνακας 27: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Γ23.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	3,60	0,92	0,96	2	5
Άντρες	3,54	1,04	1,02	2	5
Γυναίκες	3,66	0,83	0,91	2	5
Προπτυχιακοί Φοιτητές	3,38	1,08	1,04	2	5
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	3,68	0,86	0,93	2	5
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	3,61	0,84	0,92	2	5
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	3,7	1,12	1,05	2	5
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	2				

Στην ερώτηση κατά πόσο η βιβλιοθήκη κάνει ανανέωση βιβλίων και υλικών βλέπουμε ότι τα ποσοστά του Μέσου Όρου βρίσκονται κοντά στο 4(πολύ) γεγονός που δείχνει ότι αφήνει τους χρήστες πολύ ικανοποιημένους. Ως μικρότερη τιμή βλέπουμε να έχουν δώσει όλες οι ομάδες το 2 (λίγο) ενώ ως μεγαλύτερη τιμή φαίνεται να έχουν δώσει το 5 (πάρα πολύ).

Μέρος Γ. Ερώτηση 24: Με άριστα το 10 ποια είναι η συνολική σας ικανοποίηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου;

Πίνακας 28: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Γ24.

	Μέσος όρος	Διακύμανση	Τυπική απόκλιση	Μικρή τιμή	Μεγάλη τιμή
Σύνολο χρηστών	7,66	1,86	1,36	4	10
Άντρες	7,66	1,88	1,37	4	10
Γυναίκες	7,66	1,93	1,39	5	10
Προπτυχιακοί Φοιτητές	7,23	2,35	1,53	4	10
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	7,84	1,61	1,27	5	10
Μόνιμη κατοικία στην Κύπρο	7,73	1,65	1,28	5	10
Μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα	7,5	2,94	1,71	4	10
Μόνιμη κατοικία σε άλλη χώρα (μοναδική απάντηση)	7				

Σε αυτό το μέρος τους ερωτηματολογίου βρίσκεται και το πιο σημαντικό εύρημα προς μελέτη. Είναι το βασικότερο ερώτημα και το πιο κατατοπιστικό αφού ο ερωτώμενος καλείται να επιλέξει ένα βαθμό σε κλίμακα 1 μέχρι το 10 με άριστα το 10 την συνολική ικανοποίησή του. Όπως μπορούμε να διακρίνουμε και από τον πιο πάνω πίνακα σε όλες τις ομάδες χρηστών ο Μέσος όρος του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών βρίσκεται πιο πάνω από το 7. Γεγονός που δείχνει ότι η ικανοποίησή τους στο σύνολο ξεπερνά το μέσο βαθμό δηλαδή το 5. Μπορούμε επίσης να διακρίνουμε ότι η μικρότερη τιμή που δόθηκε στις απαντήσεις των χρηστών είναι το 4 ενώ η μεγαλύτερη τιμή που δόθηκε είναι το 10(άριστα).

Μέρος Γ, Ερώτηση 25: Θα πρότεινα την βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου προς τα έξω; (π.χ: φίλους, συγγενείς, συναδέλφους, γνωστούς)

Πίνακας 29: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά το ερώτημα Γ25.

	Ναι	Όχι
Αριθμός ερωτηματολογίων	40	5

Στο ερώτημα αν οι χρήστες της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου θα πρότειναν προς τα έξω την βιβλιοθήκη, αν θα την πρότειναν σε φίλους, συγγενείς, συναδέλφους και γνωστούς σύμφωνα με τα αποτελέσματα 40 άτομα δήλωσαν ότι ναι θα την πρότειναν ενώ 5 χρήστες δήλωσαν όχι δεν θα πρότειναν την βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου προς τα έξω.

4.6 Μέρος Γ' Ελεύθερα Σχόλια

Μέρος Γ, Ερώτηση 26: Εάν επιθυμείτε να προσθέσετε κάποιο άλλο σχόλιο σχετικά με την έρευνα, παρακαλώ γράψτε το σχόλιο σας εδώ:

Στο σημείο αυτό δόθηκε η δυνατότητα στους συμμετέχοντες ν γράψουν οποιοδήποτε σχόλιο σε ελεύθερο κείμενο, οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν οι ακόλουθες:

- Συγχώνευση με τη βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κύπρου, θα δώσει πολλά οφέλη σε όλους.
- Στον τομέα θεατρικών σπουδών, η βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου δεν διαθέτει πλούσιο υλικό.
- Μεγαλύτερη δυνατότητα στο να υπάρχει μέσω διαδικτύου ψηφιακή ανάγνωση στο διαδίκτυο σε όλους τους τίτλους που βρίσκουμε στην αναζήτησή μας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1 Προτάσεις βελτίωσης

Οι βιβλιοθήκες, όπως και οι διάφορες άλλες δημόσιες υπηρεσίες, αποτελούν υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών. Έχοντας υπόψη τις οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες που επικρατούν στην εποχή μας, δημιουργήθηκε η άποψη ότι οτιδήποτε κοστίζει, πολύ δε περισσότερο όταν ανήκει στο δημόσιο τομέα, αφού χρηματοδοτείται από τα χρήματα των φορολογουμένων, πρέπει συνεχώς να είναι σε θέση να αποδεικνύει τη χρησιμότητά του.

Τα ζητήματα αυτά έμμεσα ή άμεσα σχετίζονται με τη θεωρία του Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας. Σε αυτή την θεωρία υποστηρίζεται και στην ύπαρξη της βιβλιοθήκης πως τους χρήστες πρέπει να τους βλέπουμε σαν πελάτες (Quinn, 1997, p. 359).

Οι βιβλιοθήκες και οι χρήστες της βιβλιοθήκης δίνουν όλο και μεγαλύτερη έμφαση στην ποιότητα.

Πιο κάτω προτείνονται επιλεκτικά κάποια μέτρα, που θα ήταν δυνατό να βελτιώσουν την υπάρχουσα κατάσταση προς όφελος της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Βιβλιοθήκη ως υπηρεσία

Η ανάπτυξη και παροχή, σύγχρονων υπηρεσιών προς την ακαδημαϊκή κοινότητα, ειδικότερα στον τομέα της πληροφόρησης. Μια σύγχρονη υπηρεσία θα κάνουν σαφές το γεγονός ότι η βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου μπορεί να δώσει υπηρεσίες στον τομέα της εκπαίδευσης και της έρευνας, που δεν είναι δυνατό να αντληθούν από οπουδήποτε αλλού. Η βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου χρειάζεται να είναι βιώσιμος παροχέας υπηρεσιών πληροφόρησης, έτσι ώστε ανταγωνιζόμενοι φορείς οι οποίοι πιθανόν θα προσπαθήσουν να την ανταγωνιστούν, να αποτυγχάνουν. Πρωταρχικός στόχος της βιβλιοθήκης είναι πλέον η ανταπόκριση της στις ανάγκες για συνεχιζόμενη εκπαίδευση εξ αποστάσεως, η παροχή

πληροφοριών σε απομακρυσμένους χρήστες, η ενίσχυση του εκπαιδευτικού ρόλου της, η κατάρτιση αποφοίτων που θα είναι εκπαιδευμένοι καταναλωτές της πληροφόρησης καθώς και η καθιέρωση της ως εστιακού σημείου έρευνας.

Ικανό προσωπικό

Οι απαιτήσεις για το επίπεδο των υπηρεσιών στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είναι ιδιαίτερα αυξημένες σε σχέση με άλλες βιβλιοθήκες, χρειάζεται ικανός αριθμός εξειδικευμένου προσωπικού. Επίσης σημαντικό ρόλο σε αυτό τον τομέα παίζει εφόσον επιλεγμένα μέλη του υπάρχοντος προσωπικού έχουν μεταπτυχιακές σπουδές στους τομείς της πληροφόρησης και της διοίκησης. Τα στελέχη που προορίζονται για τη διοικητική ομάδα της βιβλιοθήκης προτείνεται να σταλούν για μεταπτυχιακές σπουδές συνδυασμού Μάστερ Βιβλιοθηκονομίας και Διοίκησης (Garrou, 1996).

Η ανάπτυξη δημοσίων σχέσεων από τις βιβλιοθήκες, τόσο μέσα στο ίδρυμα που λειτουργούν (εσωτερικές) όσο και έξω από αυτό (εξωτερικές), με σκοπό την επαγγελματική προβολή της εικόνας τους.

Βιβλιοθηκονόμος

Ο βιβλιοθηκονόμος εργάζεται σε ένα περιβάλλον που αλλάζει καθημερινά. Έτσι χρειάζεται να δραστηριοποιήσει όλες τις ικανότητες του, ώστε να κρατήσει μια κεντρική θέση ανάμεσα στις διαδικασίες της διδασκαλίας, της μελέτης και της έρευνας. Αν ο βιβλιοθηκονόμος αποτύχει να δημιουργήσει καλές δημόσιες σχέσεις και επικοινωνία με όλες τις ενδεχόμενες ομάδες χρηστών, θα οδηγήσει τους χρήστες σε άγνοια των υπηρεσιών που προσφέρονται και είναι πιθανόν να επηρεαστεί αρνητικά ο χρήστης. Ότι καινούριο φτιάχνεται στη βιβλιοθήκη, δημιουργείται με τελικό αποδέκτη τον χρήστη, συνεπώς ο βιβλιοθηκονόμος θα πρέπει να κατανοήσει ότι δεν μπορεί να παράγει νέες υπηρεσίες χωρίς να γίνεται κατάλληλη προώθηση και διαφήμιση. Αν η σχέση που αναπτύσσει ο βιβλιοθηκονόμος με το κοινό είναι θετική τότε λειτουργεί ως ασφαλιστική δικλίδα για την συνεχόμενη ηθική υποστήριξη της βιβλιοθήκης και έτσι θα αναπτύσσεται συνεχώς. Οι δημόσιες σχέσεις στο χώρο της βιβλιοθήκης είναι πολύ βασικό στοιχείο.

Ένας βιβλιοθηκονόμος χρειάζεται να μετατραπεί από παραδοσιακός βιβλιοθηκονόμος σε βιβλιοθηκονόμο της γνώσης, δηλαδή σε ένα επιτυχημένο επαγγελματία, που θα

είναι ικανός να προσαρμόζεται και να ανταποκρίνεται στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις του λειτουργικού περιβάλλοντός τους. Με άλλα λόγια, ο σύγχρονος βιβλιοθηκονόμος πρέπει μέσα από μια συνεχή διαδικασία αυτοανάπτυξης τους να αποτελεί τον πομπό αλλά και το δέκτη εκπαίδευσης. Οι ικανότητες αυτές ταξινομούνται σε τέσσερις ομάδες ως εξής:

- Τεχνικές/ επαγγελματικές
- Μεθοδολογικές
- Συμπεριφορικές
- Κοινωνικές

Η απόκτηση τους συμβάλλει:

- Στη δυνατότητα λειτουργίας σε κάθε μεταβαλλόμενο περιβάλλον
- Στην ικανότητα διεκπεραίωσης κάθε μορφής εργασίας
- Στην ικανότητα ανάληψης υπευθυνότητας και λήψης σωστών αποφάσεων
- Στη δυνατότητα ομαδικής εργασίας και συνεργασίας. (Καρυπίδου Ρ., Φραντζή Η. (1988).

Η εκπαίδευση του προσωπικού επιτυγχάνεται μέσα από συνεχή παρακολούθηση σεμιναρίων, ημερίδων, συνέδρια ή συνεδρίες σε στρογγυλές τράπεζες.

Τεχνολογία και Πληροφόρηση

Η εξέλιξη της τεχνολογίας πρόσθεσε ένα ακόμη σημείο πίεσης για την βιβλιοθήκη. Η τεχνολογία της πληροφόρησης έχει αυξήσει τις δυνατότητες της βιβλιοθήκης. Έχουμε πρόσβαση σε πολλές βιβλιογραφικές βάσεις και αμέτρητες πηγές πληροφόρησης. Ταυτόχρονα όμως η τεχνολογία δημιουργεί προβλήματα αφού ο τεχνολογικός εξοπλισμός ξεπερνιέται γρήγορα. Η υιοθέτηση της νέας τεχνολογίας απαιτεί την εκπαίδευση και των υπαλλήλων αλλά και των χρηστών για τη χρήση των διαφόρων υπηρεσιών. Η βιβλιοθήκη χρειάζεται να εξοπλίζεται συνεχώς με νέο και σύγχρονο εξοπλισμό το χώρο της βιβλιοθήκης.

Υλικό και υπηρεσία

Με δεδομένη την ανάγκη και την αποτελεσματικότητα της διακίνησης υλικού σε ψηφιακή μορφή μέσω δικτύου, απαραίτητο στοιχείο είναι η βιβλιοθήκη να αναπτύσσει και να διατηρεί μηχανισμούς εύκολης, ταχείας και οικονομικά προσιτής ψηφιοποίησης υλικού, σύμφωνα με τη ζήτησή του. Για να μπορεί ο χρήστη να έχει άμεση πρόσβαση στην πληροφορία του ενιαίου πληροφοριακού χώρου, σημαντικό στοιχείο είναι οι υπηρεσίες αναζήτησης, εντοπισμού και ελέγχου του θεματικού περιεχομένου να εξελίσσονται και να είναι εύκολα προσβάσιμες και διαθέσιμες στο χώρο αυτό. Πρωταρχικός στόχος των υπηρεσιών αυτών πρέπει να είναι η συνεχής διαμόρφωση εργαλείων που θα επιτρέπουν στο χρήστη να προσεγγίζει ταχύτερα και ακριβέστερα τις πληροφορίες που τον ενδιαφέρουν, σύμφωνα με την έρευνα και τα ενδιαφέροντα του κάθε χρήστη.

Επίλογος

Έχοντας υπόψη ότι το Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου είναι το μοναδικό Πανεπιστήμιο στην Κύπρο που παρέχει στους φοιτητές την εξ αποστάσεως φοίτηση, θα μπορούσε κανείς να διαπιστώσει ότι μέσα από την συγκεκριμένη διατριβή το σύνολο των χρηστών της βιβλιοθήκης φαίνεται να μένουν αρκετά ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.

Με την ολοκλήρωση της διατριβής έχουν διαπιστωθεί τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία της ποιότητας των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης τους Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου. Συνεπώς τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τη διοίκηση του Πανεπιστημίου έτσι ώστε οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου να αφήνουν ολοένα και περισσότερο ικανοποίηση στους χρήστες της.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Αγαπητοί συμφοιτητές,

Ονομάζομαι Σάββα Άντρη και είμαι μεταπτυχιακή φοιτήτρια του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου. Στο πλαίσιο της μεταπτυχιακής μου διατριβής στο ΑΠΚΥ έχω ετοιμάσει ερωτηματολόγιο, το οποίο έχει σκοπό να μελετήσει τον Βαθμό ικανοποίησης των χρηστών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου. Θα εκτιμούσα ιδιαίτερα τη συμβολή σας στην έρευνα αυτή, μέσω της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν για σκοπούς έρευνας και βελτίωσης των υπηρεσιών. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου απαιτεί περίπου 4 λεπτά.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΟΝ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΣΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΥΠΡΟΥ.

Η παρούσα έρευνα απευθύνεται σε χρήστες της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου. Η έρευνα επιδιώκει να μετρήσει την ποιότητα και το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν για σκοπούς έρευνας και βελτίωσης των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Ο χρόνος που θα χρειαστείτε για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι περίπου 4 λεπτά.

Σας ευχαριστώ πολύ για τη συμμετοχή σας.

Ανδρούλα Σαββα

Μεταπτυχιακή φοιτήτρια MBA (Διοίκηση Επιχειρήσεων)

Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Α. Παρακαλώ αξιολογήστε το προσωπικό της βιβλιοθήκης με βάση την ακόλουθη κλίμακα: 1. ΚΑΘΟΛΟΥ, 2. ΛΙΓΟ, 3. ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ, ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ, 4. ΠΟΛΥ, 5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Περιγραφή (προαιρετικό)

1. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης έχει νοικοκυρεμένη εμφάνιση;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι πάντα πρόθυμο να βοηθήσει τους χρήστες;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δείχνει να έχει τις απαραίτητες γνώσεις έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις ερωτήσεις του χρήστη;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Οι απαντήσεις του προσωπικού στις ερωτήσεις του χρήστη είναι ακριβείς;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται γρήγορα στο κάλεσμα του χρήστη παρόλο το φόρτο εργασίας που έχει;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης εμπνέει εμπιστοσύνη και ασφάλεια στις σχέσεις του με τους χρήστες;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δείχνει σεβασμό και φιλικότητα προς τους χρήστες;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

⋮

8. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δείχνει να νοιάζεται πραγματικά για τους χρήστες;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι άμεσο στην εξυπηρέτηση μέσω τηλεφώνου;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται έγκαιρα στις διαδικτυακές υπηρεσίες (π.χ: e-mail)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι σε θέση να διαχειριστεί τα αιτήματα των χρηστών; (π.χ: εντοπισμό κάποιου βιβλίου)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δείχνει να αφουγκράζεται τις ανάγκες των χρηστών;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Β. Παρακαλώ αξιολογήστε τη βιβλιοθήκη ως Φυσικό και Ηλεκτρονικό περιβάλλον με βάση την ακόλουθη κλίμακα: 1. ΚΑΘΟΛΟΥ, 2. ΛΙΓΟ, 3. ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ, ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ, 4. ΠΟΛΥ, 5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Περιγραφή (προαιρετικό)

13. Οι ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης είναι βολικές;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Η τοποθεσία της κτιριακής εγκατάστασης της βιβλιοθήκης είναι βολική;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Στη βιβλιοθήκη επικρατεί ησυχία;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Ο χώρος της βιβλιοθήκης προσφέρεται για εξατομικευμένη χρήση/μελέτη;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Η βιβλιοθήκη διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό; (π.χ: υπολογιστές, φωτοτυπικές)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Η φυσική εγκατάσταση της βιβλιοθήκης είναι άνετη/ ευχάριστη;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Στη βιβλιοθήκη υπάρχει μια τάξη στα ράφια για εύκολο εντοπισμό υλικού;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Οι εγκαταστάσεις της βιβλιοθήκης είναι καθαρές;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Γ. Παρακαλώ αξιολογήστε την βιβλιοθήκη ως Πληροφορία- Υπηρεσία που βοηθά στην ατομική έρευνα με βάση την ακόλουθη κλίμακα: 1. ΚΑΘΟΛΟΥ, 2. ΛΙΓΟ, 3. ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ, ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ, 4. ΠΟΛΥ, 5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Περιγραφή (προαιρετικό)

21. Η βιβλιοθήκη διαθέτει χρήσιμη και λειτουργική ιστοσελίδα που διευκολύνει την πρόσβαση σε οποιαδήποτε πληροφορία;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Η βιβλιοθήκη είναι εμπλουτισμένη από ηλεκτρονικό υλικό; (ηλεκτρονικές πηγές, βάσεις δεδομένων)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Η βιβλιοθήκη κάνει ανανέωση βιβλίων και υλικού;

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Με άριστα το 10 ποια είναι η συνολική σας ικανοποίηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου;

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Θα πρότεινα την βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου προς τα έξω (π.χ σε φίλους, συγγενείς, συνάδελφους, γνωστούς)

- Ναι
- Όχι

26. Εάν επιθυμείτε να προσθέσετε κάποιο άλλο σχόλιο σχετικά με την έρευνα, παρακαλώ γράψτε το σχόλιο σας εδώ:

Κείμενο σύντομης απάντησης

Δ. Δημογραφικά Στοιχεία

Περιγραφή (προαιρετικό)

27. Φύλο

- Άντρας
- Γυναίκα

28. Ηλικία

- <30
- 31-40
- 41-50
- 51 και άνω

29. Ιδιότητα

- Προπτυχιακός φοιτητής
- Μεταπτυχιακός φοιτητής
- Διδακτορικός φοιτητής

30. Μόνιμη κατοικία

- Κύπρο
- Ελλάδα
- Άλλη χώρα

Βιβλιογραφία

1. Καρυπίδου Ρ., Φραντζή Η. (1988). Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και η πρόσκληση του εκσυγχρονισμού. Αθήνα: ΕΚΠΑ.
2. Ζησιμοπούλου Α. , Νικητάκης Μ., Σίτας Α. (1999). Η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη ως εκπαιδευτική και ερευνητική μονάδα στη 3^η χιλιετία. Πρακτικά 8^{ου} Πανελληνίου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Ρόδος: Πανεπιστημίου Αιγαίου. (21-25) και 131-
3. Αρβανιτογιάννης Ι., Κούρτης Α. (2002). Παρουσίαση του νέου πρότυπου σύγκριση με το ISO 9000:1994. Εφαρμογές του ISO 9000 σε παραγωγή προσόντων και παροχή υπηρεσιών διαχείριση ολικής ποιότητας, έρευνα αγοράς, ικανοποίηση καταναλωτή. Αθήνα: Σταμούλη Α.Ε.
4. Στεφανάτος Σ. (2000). Προγραμματισμός για την Ποιότητα. Ολική Ποιότητα. Τόμος Β'. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
5. Σχολή Κοινωνικών Σπουδών (2003). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Διαχείριση Περιβάλλοντος. Τόμος Α. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
6. Σαλαβού Ε., Κυριακίδου Ο. (2010). Μάνατζμεντ εταιρικές λειτουργίες. Αθήνα: Rosili.
7. Kotler P. (2000). Μαρκετινγκ Μάνατζμεντ. Αθήνα: Interbooks.
8. Γρηγορούδης Β., Σίσκος Γ. (2000). Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του πελάτη. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.
9. <http://www.ouc.ac.cy/web/guest/library/services>
10. https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%88%CE%BD%CF%89%CF%83%CE%B7%CE%95%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B7%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8E%CE%BD%CE%92%CE%B9%CE%B2%CE%BB%CE%B9%CE%BF%CE%B8%CE%B7%CE%BA%CF%8E%CE%BD#cite_note-4