



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»**

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ:
ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΨΕΩΝ/ΑΝΤΙΛΗΨΕΩΝ
ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ
ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΥΠΡΟΥ**

**ΟΝΟΜΑ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑΣ:
ΜΑΡΙΑ ΤΣΑΓΓΑΡΗ**

**ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ:
ΜΙΧΑΛΗΣ ΣΩΚΡΑΤΟΥΣ**

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΜΑΪΟΣ, 2014



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»**

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ: ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΨΕΩΝ/ΑΝΤΙΛΗΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΥΠΡΟΥ

ΟΝΟΜΑ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑΣ: ΜΑΡΙΑ ΤΣΑΓΓΑΡΗ

ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ: ΜΙΧΑΛΗΣ ΣΩΚΡΑΤΟΥΣ

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΜΑΪΟΣ, 2014

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	6
SUMMARY	7
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	8
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	9
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ.....	12
1.1 ΈΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ.....	12
1.1.1 Υπηρεσίες.....	12
1.1.2 Ποιότητα.....	14
1.1.3 Διαστάσεις και αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών.....	15
1.2 ΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ:	16
1.2.1 Η επιθεώρηση.....	17
1.2.2 Ο Έλεγχος Ποιότητας.....	18
1.2.3 Τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας.....	18
1.2.4 Τα Συστήματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.....	20
1.3 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ.....	21
1.3.1 Εφαρμογή Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες.....	23
1.3.2 Πλεονεκτήματα από την εφαρμογή συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες..	24
1.3.3 Προβλήματα που μπορούν να προκύψουν από την εφαρμογή ενός συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες.....	26
1.4 ΠΡΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ.....	28
1.5 ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ	29
1. 6 ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΥΠΡΟΥ	31
1.6.1 Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.....	33

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	37
2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	37
2.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	38
2.3 ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	39
2.4 ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	40
2.5 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.	40
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	41
3.1.1 Προφίλ ατόμων.....	41
3.1.2 Χρήση Βιβλιοθήκης	43
3.1.3 Περιβάλλον και εξοπλισμός της βιβλιοθήκης	45
3.1.4 Προσωπικό βιβλιοθήκης.....	47
3.1.5 Υλικό και υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.....	49
3.1.6 Χρήση υλικού βιβλιοθήκης	56
ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	60
4.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	60
4.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΚΑΙ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ	62
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	66
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	67
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	71

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στις μέρες μας η παραγωγή πληροφορίας είναι αυξημένη τόσο σε έντυπη όσο και σε ηλεκτρονική μορφή. Η συγκέντρωση των πληροφοριών αυτών στις βιβλιοθήκες καθιστά επιτακτική την ανάγκη για την οργάνωση και την παροχή τους στους χρήστες μέσα από υπηρεσίες.

Ένας σύγχρονος τρόπος οργάνωσης και διοίκησης υπηρεσιών πληροφόρησης είναι η διοίκηση ποιότητας (Κωσταγιόλας, 2006). Παρέχοντας τις υπηρεσίες τους οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες έχουν καθοριστικό ρόλο τόσο στην εκπαίδευση όσο και στην έρευνα. Η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη πρέπει να είναι οργανωμένη και εξοπλισμένη έτσι ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί πλήρως στις αυξανόμενες ανάγκες και απαιτήσεις των χρηστών της. Η αξιολόγηση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης έχει ζωτική σημασία τόσο για τον επαναπροσδιορισμό των στόχων όσο και για τη διασφάλιση της ποιότητας.

Η Βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου στόχο έχει τη δημιουργία και υποστήριξη ενός αξιόπιστου περιβάλλοντος πληροφόρησης, μέσα από την 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.

Στην παρούσα διατριβή αρχικά αναφέρονται οι έννοιες των υπηρεσιών και της ποιότητας γενικά και στη συνέχεια γίνεται αναφορά στην ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης. Ακολούθως, γίνεται παρουσίαση της έρευνας και των αποτελεσμάτων της ως προς την ικανοποίηση των χρηστών από την ποιότητα των παρερχομένων υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης. Τέλος υποβάλλονται κάποιες προτάσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών.

SUMMARY

Nowadays the production of information in printed and electronic form has been increased. The concentration of all the information in libraries make urgent the need for the organization of the collection and the provision of the information through services.

A modern way of organizing and managing information services is the Quality Management.(Kostagiolas, 2006). The academic libraries by providing their services have a very decisive role to play in education and research as well. An academic library should be well organized and equipped in order to respond fully to the increasing needs and demands of its users. The evaluation of the library services is very significant as regards the retargeting, the redefinition of goals and the assurance of quality.

The Open University of Cyprus Library aims to create and support a reliable information environment, through the adoption of the distance learning strategic and function methods, which contribute to the spreading of the global scientific knowledge, learning and research produced by the Open University.

At the beginning of this dissertation we are referring to the concepts of services and quality, and then a reference to the quality of the services of the library is made. Then we present the research and its results regarding the satisfaction of its users concerning the quality of the services provided by the Library.

In the end some ideas and propositions are submitted for the improvement of the services.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω όλη την οικογένεια μου, και ιδιαίτερα τον σύζυγο μου, για την υπομονή που έδειξαν και την στήριξη που μου προσέφεραν!

Αφιερώνω αυτή τη διατριβή στην κόρη μου και ελπίζω να μην της στερήσα χρόνο για να την πραγματοποιήσω!

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στόχος κάθε επιχείρησης ή οργανισμού είναι να παρέχει ποιοτικά προϊόντα ή υπηρεσίες στους πελάτες τους. Οι διοικητικές πρακτικές για την ποιότητα διαμορφώθηκαν κατά την διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών (Κωσταγιόλας, 2006). Αρχικά η ποιότητα μελετήθηκε στους τομείς παραγωγής προϊόντων και στη συνέχεια στις υπηρεσίες. Στις μέρες μας η ποιότητα αποτελεί αντικείμενο έντονης επιστημονικής διερεύνησης στο χώρο των βιβλιοθηκών και των υπηρεσιών πληροφόρησης. Οι βιβλιοθήκες πάντα επιθυμούσαν να προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες στους χρήστες τους. Σήμερα, οι τεχνολογικές προκλήσεις με τις οποίες βρίσκονται αντιμέτωπες και οι αυξανόμενες απαιτήσεις των χρηστών, αποτελούν την κινητήρια δύναμη που τις ωθεί στη διοίκηση ποιότητας, ώστε να επιτευχθεί και να διασφαλιστεί η παροχή των βέλτιστων υπηρεσιών.

Μετά από μια μακρά περίοδο μελετών διαπιστώθηκε η ανάγκη για υιοθέτηση μιας στρατηγικής ποιότητας τόσο στους τομείς των προϊόντων όσο και στον υπηρεσιών. Από τη δεκαετία του '80 η υιοθέτηση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας εμφανίστηκε στο κλάδο των υπηρεσιών, ενώ παρόμοιες τάσεις στο κλάδο των βιβλιοθηκών έχουμε στις αρχές της δεκαετίας του '90 (Γεωργίου & Συνέλλη, 2006). Η διαχείριση της ποιότητας εξελίχθηκε με τα πιο κάτω επίπεδα:

- αρχικά η ευθύνη για την ποιότητα του προϊόντος ανήκει στους επιθεωρητές
- στη συνέχεια έχουμε τον έλεγχο της ποιότητας αφού παραχθεί το προϊόντων και η υπηρεσία
- το τρίτο στάδιο είναι τα συστήματα διασφάλισης της ποιότητας σύμφωνα με τα οποία ο έλεγχος της ποιότητας γίνεται από το στάδιο του σχεδιασμού ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας
- τέλος αναπτύσσονται τα συστήματα διοίκησης ολικής ποιότητας, τα οποία αποτελούν μια φιλοσοφία κατά την οποία οι ανάγκες των πελατών και οι στόχοι της επιχείρησης είναι έννοιες οι οποίες είναι άρρηκτες συνδεδεμένες. Στόχος των οργανισμών είναι η ικανοποίηση των πελατών τους με το μικρότερο δυνατό κόστος.

Κυρίαρχες προσεγγίσεις της ποιότητας είναι δύο: α) Το μοντέλο της Ολικής Ποιότητας και β) το μοντέλο διασφάλισης της ποιότητας της σειράς ISO 9000.

Η εφαρμογή κάποιου συστήματος διασφάλισης ποιότητας σε μια επιχείρηση ή ένα οργανισμό δεν πρέπει να εφουσηχάζει τη διεύθυνση. Πρέπει συνεχώς να διεξάγουν έρευνες έτσι ώστε να μετρούν την ποιότητα και τα επίπεδα ικανοποίησης των πελατών τους.

Στο χώρο των βιβλιοθηκών, θεωρείται αυτονόητο το ότι ένα σύστημα ποιότητας, δεν θα μπορούσε να παραβλέψει τον πρωταρχικό παράγοντα δημιουργίας του, δηλαδή το χρήστη. Συνεπώς, ένα μέρος του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της Βιβλιοθήκης αναφέρεται στην καταγραφή παραπόνων των χρηστών και στον προγραμματισμό ανά τακτά χρονικά διαστήματα της μέτρησης ικανοποίησής τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Για το σκοπό αυτό μπορεί να σχεδιαστεί ένα ερωτηματολόγιο μέτρησης ικανοποίησης των χρηστών, με το οποίο θα καταμετρηθούν οι απόψεις των χρηστών της βιβλιοθήκης σχετικά με τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών της.

Η εργασία αυτή έχει ως σκοπό να ερευνήσει τις απόψεις των χρηστών της Βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου σχετικά με τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που προκύπτουν είναι τα εξής:

- (α) Ποιες είναι οι απόψεις των χρηστών της βιβλιοθήκης για τις υπηρεσίες της;
- (β) Θεωρούν οι χρήστες της βιβλιοθήκης ποιοτικές τις παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης;

Η εργασία αυτή χωρίζεται σε τέσσερα κεφάλαια:

Στο Πρώτο Κεφάλαιο γίνεται μια Βιβλιογραφική Ανασκόπηση. Καταρχήν διαχωρίζουμε τους όρους ποιότητες και υπηρεσίες και αναφερόμαστε αναλυτικά στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών. Στην συνέχεια αναπτύσσουμε τον όρο της ποιότητας τόσο από τη σκοπιά των δέκα διαστάσεων της (π.χ. πιστότητα, ανταπόκριση, ευγένεια κλπ) τόσο και από τη σκοπιά των συστημάτων διαχείρισης της και τα στάδια της εξέλιξης της. Στη συνέχεια αναλύεται η εφαρμογή της Ολικής Ποιότητας στο κλάδο των βιβλιοθηκών με τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της. Τέλος γίνεται μια παρουσίαση της Βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου και των υπηρεσιών της.

Στο Δεύτερο κεφάλαιο, το οποίο είναι η Μεθοδολογία της Έρευνας, παρουσιάζεται η μέθοδος που επιλέγει για να διεξαχθεί η έρευνα, ο τρόπος σχεδιασμού του ερωτηματολογίου και η συλλογή των δεδομένων.

Στο Τρίτο Κεφάλαιο γίνεται η Παρουσίαση των Αποτελεσμάτων της έρευνας.

Στο Τέταρτο και τελευταίο κεφάλαιο γίνεται μια Ανάλυση και ένας σχολιασμός των αποτελεσμάτων αυτών και παρατίθενται κάποιες Προτάσεις οι οποίες θα μπορούσαν να βελτιώσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Ακόμα προτίνεται και ένα μοντέλο εφαρμογής ενός συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας στη Βιβλιοθήκη.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

1.1 Έννοιες και ορισμοί

Αρχικά η βελτίωση της ποιότητας αφορούσε αποκλειστικά τα προϊόντα και αποτελούσε απλά ένα στοιχείο της παραγωγικής διαδικασίας το οποίο ίσως για κάποιους πρόσθετε και πολυτέλεια (Macdonald, 1994.). Με το πέρασμα των χρόνων και μέσα από τις αλλαγές, τόσο στο κοινωνικό, οικονομικό και πολιτικό γίνεσθαι, η έννοια της ποιότητας εξελίσσεται σε μια νέα φιλοσοφία διοίκησης, η οποία πλέον αφορά και τις υπηρεσίες και έχει ως απώτερο στόχο την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.

Οι σημαντικότερες έννοιες αυτής της εργασίας είναι δύο: οι **υπηρεσίες** και η **ποιότητα** σε αυτές. Πιο κάτω θα προσπαθήσουμε να τις παρουσιάσουμε σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία.

1.1.1 Υπηρεσίες

Καταρχήν, θα πρέπει να εξηγήσουμε και να κατανοήσουμε την έννοια των υπηρεσιών.

Είναι πολύ δύσκολο να ξεχωρίσουμε την έννοια του προϊόντος από αυτή των υπηρεσιών αφού είναι έννοιες αλληλένδετες. Από την μια οι παραγωγοί των προϊόντων προσφέρουν στους καταναλωτές μαζί με τα αγαθά και υπηρεσίες και από την άλλη αυτοί που παρέχουν τις υπηρεσίες ίσως να τις συνδυάζουν και με κάποια αγαθά.

Έτσι φτάνουμε στο συμπέρασμα ότι προϊόν ή υπηρεσία, είναι το σύνολο των υλικών και άυλων χαρακτηριστικών, τα οποία έχουν σχεδιαστεί με στόχο να ικανοποιούν τις ανάγκες των καταναλωτών.

Φυσικά υπάρχουν και ιδιαιτερότητες οι οποίες μας βοηθούν να διαχωρίσουμε τις υπηρεσίες από τα προϊόντα. Πιο κάτω θα δούμε αυτά τα ιδιαίτερα στοιχεία-χαρακτηριστικά των υπηρεσιών:

- i. Η **αϋλότητα** ή **άυλη φύση** των υπηρεσιών τις διαφοροποιεί από τα προϊόντα. Τις υπηρεσίες δεν μπορεί κανείς να τις πιάσει, να τις δει αλλά ούτε και να τις εξετάσει. Επιπλέον δεν αποθηκεύονται, δεν προστατεύονται αλλά ούτε και εκτίθενται. Εξαιτίας αυτού του χαρακτηριστικού δημιουργούνται προβλήματα επικοινωνίας. Δηλαδή, οι πελάτες δεν είναι σε θέση να κατανοήσουν εύκολα τα οφέλη που μπορούν να έχουν από τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Η άυλη φύση συνδέεται και με την αδυναμία αποθήκευσης των υπηρεσιών (**φθαρτότητα**). Η επιχείρηση παροχής υπηρεσιών δεν μπορεί να «δημιουργήσει και να αποθηκεύσει» υπηρεσίες.
- ii. **Αδιαιρετότητας** ή το **αδιαχώριστο**. Το οποίο αναφέρεται :
 - στην παραγωγή μιας υπηρεσίας από τον τόπο κατανάλωσής της,
 - στην παραγωγή της υπηρεσίας από τη συμμετοχή του καταναλωτή στην παραγωγή και
 - των εμπειριών των υπόλοιπων καταναλωτών που παρευρίσκονται στη διαδικασία της παραγωγής από το τελικό αποτέλεσμα της παραγωγής (Γούναρης, 2012).

Το χαρακτηριστικό αυτό μας δείχνει ότι οι υπηρεσίες παράγονται και καταναλώνονται στον ίδιο χώρο και ταυτόχρονα. Άρα ο πελάτης βρίσκεται στο χώρο παραγωγής της υπηρεσίας. Ο εργαζόμενος «παράγει» την υπηρεσία στον ίδιο χώρο όπου ο πελάτης την «καταναλώνει». Έτσι υπάρχει μια αλληλεπίδραση μεταξύ εργαζόμενου και πελάτη η οποία καθορίζει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας και την ικανοποίηση του πελάτη.

Η παρουσία του πελάτη κάποιες φορές είναι αναγκαία στην παροχή των υπηρεσιών, άλλες φορές είναι απαραίτητη μόνο για την εκκίνηση.

Ένα πρόβλημα που έχουμε εξαιτίας της αδιαιρετότητας στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών είναι ότι το ποιοτικό αποτέλεσμα της προσφερόμενης υπηρεσίας είναι σχετικό με την επιχείρηση και τους εργαζομένους που την προσφέρουν, με τον πελάτη ο οποίος συναλλάσσεται με την επιχείρηση, αλλά και με τους υπόλοιπους πελάτες που βρίσκονται εκεί.

- iii. η **ετερογένεια**, σύμφωνα με την οποία η επιχείρηση αδυνατεί να συστηματοποιήσει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών, δηλαδή είναι δύσκολο να παράγεται κάθε φορά σταθερή και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες.

Κλείνοντας συμπερασματικά παραθέτουμε τον ορισμό της υπηρεσίας σύμφωνα με τους Kotler και Keller ο οποίος λέει «**υπηρεσία** είναι κάθε πράξη ή ενέργεια που μια πλευρά μπορεί να προσφέρει σε μια άλλη, είναι άυλη και δεν καταλήγει στην κατοχή οποιουδήποτε πράγματος. Η παραγωγή της μπορεί να έχει ή να μην έχει σχέση με κάποιο υλικό προϊόν» (Kotler & Keller, 2006)

1.1.2 Ποιότητα

Η επόμενη σημαντική έννοια αυτής της μελέτης είναι η ποιότητα. «**Ποιότητα**» είναι μια λέξη η οποία χρησιμοποιείται στην καθημερινή μας ομιλία η οποία όμως είναι δύσκολο να οριστεί.

Η ποιότητα μπορεί να είναι έννοια υποκειμενική και να οριστεί από τον καθένα διαφορετικά. Αποτελεί ένα στοιχείο, η έννοια του οποίου αλλάζει από επιχείρηση σε επιχείρηση αλλά και με το πέρασμα του χρόνου. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Προτυποποίησης (ISO) ως **ποιότητα** ορίζεται «το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας που σχετίζονται άμεσα με την ικανότητά της να ικανοποιεί εκφρασμένες ή δεδομένες ανάγκες» (ISO 8402, 1994). Σύμφωνα με τον Juran «ποιότητα είναι η καταλληλότητα προς χρήση» (Juran & Gryna , 1988), ενώ η άποψη του Crosby είναι ότι «η ποιότητα είναι η συμμόρφωση του προϊόντος στις απαιτήσεις» (Crosby ,1979). Η ποιότητα σύμφωνα με την Αμερικάνικη Ένωση για τον Έλεγχο της Ποιότητας ορίζεται σαν «το σύνολο των στοιχείων και των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που έχει δημιουργηθεί σύμφωνα με συγκεκριμένες προδιαγραφές οι οποίες θα ικανοποιούν τον πελάτη κατά την αγορά αλλά και σε όλη τη διάρκεια χρήσης του προϊόντος ή της υπηρεσίας». (Talha, 2004).

Επομένως ποιότητα, πιο απλά είναι η ικανοποίηση που προσφέρει μια υπηρεσία ή ένα προϊόν στον πελάτη, αφού τα χαρακτηριστικά τους είναι αυτά που ξεπερνούν τις προσδοκίες και τις προδιαγραφές που καθορίζουν οι ίδιοι.

1.1.3 Διαστάσεις και αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών

Όπως αναφέραμε η σημαντικότερη διαφορά μεταξύ των αγαθών και των υπηρεσιών είναι η απουσία της υλικής υπόστασης των υπηρεσιών. Για να μπορέσει κάποιος να περιγράψει την παραγωγή των υπηρεσιών αναφέρεται στις εμπειρίες που δημιουργεί η επιχείρηση στον πελάτη.

Ο πελάτης απαιτεί κάποια χαρακτηριστικά από τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τα οποία θα ικανοποιούν τις ανάγκες του και έτσι θα μπορεί και ο ίδιος να τις αποκαλέσει ποιοτικές. Για την αξιολόγηση της ποιότητας από τους πελάτες, σύμφωνα με τους Zeithaml, Berry και Parasuraman υπάρχουν δέκα διαστάσεις οι οποίες είναι οι εξής (Berry et.al, 1990):

- i. Πιστότητα / αξιοπιστία / εγκυρότητα (reliability): δηλαδή η σταθερότητα της παρερχομένης υπηρεσίας. Π.χ. η βιβλιοθήκη λειτουργεί σύμφωνα με το ωρολόγιο πρόγραμμα της;
- ii. Ανταπόκριση / υπευθυνότητα (responsiveness): δηλαδή πόσο έτοιμοι και πρόθυμοι είναι οι υπάλληλοι στην παροχή των υπηρεσιών. Π.χ. οι υπάλληλοι της βιβλιοθήκης μπορούν εύκολα να δώσουν λύση στις ανάγκες των χρηστών;
- iii. Ικανότητα / επιδεξιότητα / ανταγωνιστικότητα (competence): δηλαδή οι υπάλληλοι κατέχουν τις απαραίτητες για τη θέση τους γνώσεις και δεξιότητες;
- iv. Προσβασιμότητα (access): δηλαδή πόσο εύκολο είναι ο πελάτης να προσεγγίσει την επιχείρηση. Π.χ. οι χρήστες μπορούν εύκολα να επικοινωνήσουν με κάποιο βιβλιοθηκονόμο είτε τηλεφωνικά είτε με email;
- v. Ευγένεια (courtesy): δηλαδή κατά πόσο οι υπάλληλοι συμπεριφέρονται με ευγένεια και σεβασμό προς τους πελάτες.
- vi. Επικοινωνία (communication): δηλαδή οι υπάλληλοι έχουν την ικανότητα να ακούν με προσοχή τον πελάτη και να επικοινωνούν αποτελεσματικά..
- vii. Αξιοπιστία (credibility): δηλαδή να υπάρχει εμπιστοσύνη και εντιμότητα..
- viii. Ασφάλεια (security): δηλαδή η υπηρεσία παρέχει ασφάλεια, ο πελάτης αισθάνεται ασφάλεια, όταν συναλλάσσεται μαζί της π.χ. είναι τα αρχεία ασφαλή;
- ix. Κατανόηση ή ψυχική συμμετοχή (empathy): δηλαδή οι υπάλληλοι μπορούν να κατανοήσουν τις ανάγκες του πελάτη. Π. χ. ενδιαφέρεται ο βιβλιοθηκονόμος για τις

ανάγκες των χρηστών ;

- κ. Φυσικές συνθήκες (tangible): δηλαδή σε ποια κατάσταση βρίσκεται το φυσικό περιβάλλον. Π.χ. είναι το περιβάλλον ευχάριστο, καθαρό και τα βιβλία τακτοποιημένα;

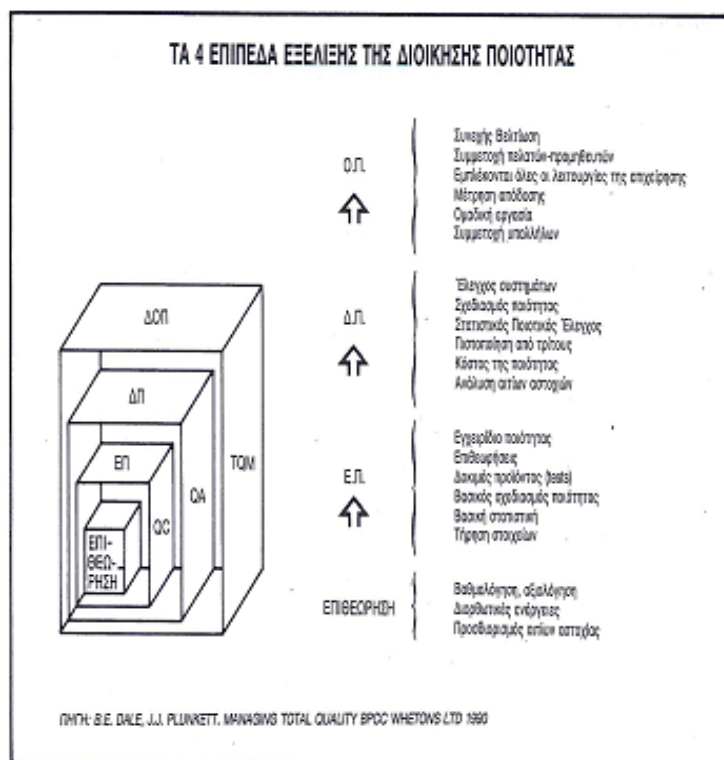
Τα τελευταία χρόνια οι ερευνητές βασιζόμενοι στους Zeithaml, Berry και Parasuraman και στις πιο πάνω διαστάσεις πρότειναν πιο απλοποιημένο το μοντέλο αξιολόγησης Servqual. Το όργανο αυτό κάνει σύγκριση μεταξύ των προσδοκιών και αντιλήψεων των καταναλωτών ανάμεσα σε διάφορες διαστάσεις της ποιότητας. Σκοπός του οργάνου αυτού είναι να μετρήσει την ποιότητα και χρησιμοποιεί πέντε από τις διαστάσεις αυτές οι οποίες είναι: η αξιοπιστία (reliability), διασφάλιση (assurance), υλικά περιουσιακά στοιχεία (tangibles), κατανόηση (empathy) και ανταπόκριση (responsiveness). Στο μοντέλο αυτό χρησιμοποιούνται 22 χαρακτηριστικά για να περιγράψουν τις πέντε διαστάσεις και οι συμμετέχοντες στην έρευνα καλούνται να δηλώσουν τι προσδοκούν από μια συγκεκριμένη υπηρεσία και πώς την αντιλαμβάνονται. Με βάση τις διαφορές ανάμεσα στην προσδοκία και την αντίληψη για τα 22 χαρακτηριστικά, μπορεί να υπολογιστεί ο συνολικός βαθμός της μέτρησης της ποιότητας μιας υπηρεσίας.

Δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ότι ο όρος «ποιότητα» είναι υποκειμενικός και σημαίνει διαφορετικά πράγματα για κάθε άνθρωπο. Αποτελείται από στοιχεία τα οποία αλλάζουν με το πέρασμα του χρόνου αλλά και από επιχείρηση σε επιχείρηση.

1.2 Τα επίπεδα εξέλιξης των συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας:

Τα επίπεδα εξέλιξης των συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας είναι τα εξής (όπως φαίνονται και στο Διάγραμμα 1):

- Η επιθεώρηση
- Ο Έλεγχος Ποιότητας
- Τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας και
- Τα Συστήματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας



Διάγραμμα 1: 4 Επίπεδα εξέλιξης της διοίκησης ποιότητας. (Σπανός, 1995)

1.2.1 Η επιθεώρηση

Τα πρώτα χρόνια της βιομηχανίας η ευθύνη για την ποιότητα του προϊόντος ανήκει αποκλειστικά στους τεχνίτες παραγωγής. Με την είσοδο του 20ου αιώνα, άρχισε να εμφανίζεται μια ομαδοποίηση των τεχνικών ή εργατών που είχαν παρόμοια καθήκοντα και η επίβλεψη των ομάδων ανατέθηκε σε εργοδηγούς οι οποίοι και ήταν υπεύθυνοι για την ποιότητα των προϊόντων. (Τσιότρας, 2002).

Με τη Βιομηχανική Επανάσταση και τη δημιουργία μεγάλων βιομηχανικών συγκροτημάτων με μεγάλη παραγωγή, για τον έλεγχο των προϊόντων ήταν υπεύθυνοι οι λεγόμενοι *επιθεωρητές παραγωγής* που είχαν υποχρέωση να αναφέρονται στους αντίστοιχους εργοδηγούς. Η συνεχής πρόοδος και ανάπτυξη τόσο των τεχνολογιών, των μεθόδων παραγωγής αλλά και τον υλικών δημιουργεί δυσκολίες στον έλεγχο από τους παραδοσιακούς εργοδηγούς και έτσι δημιουργήθηκε η ανάγκη σύστασης ενός νέου σώματος ελέγχου, οι πλήρως απασχολούμενοι *Εργοδηγοί Επιθεωρήσεως*. Έτσι γίνεται η αρχική προσπάθεια

ανεξαρτητοποιήσεως της Επιθεώρησης από την παραγωγή. Παρόλα αυτά δεν είναι ένα σύστημα ποιοτικού ελέγχου, αφού ο έλεγχος που γίνονταν βασίζονταν στην απλή επιθεώρηση και στο δόγμα «αποδοχή-απόρριψη». Η αρχική μορφή λοιπόν ελέγχου της ποιότητας ήταν η **Επιθεώρηση**, η οποία απλά σύγκρινε τα παραγόμενα προϊόντα ή υπηρεσίες με δεδομένες προδιαγραφές (Τσιότρας, 2002).

1.2.2 Ο Έλεγχος Ποιότητας

Το πρώτο οργανωμένο σύστημα ποιότητας μετά από έρευνες και μελέτες εμφανίζεται στη δεκαετία του 1950 με την πρώτη μορφή του **Ελέγχου της Ποιότητας**. Ο *Έλεγχος Ποιότητας* χρησιμοποιεί συστηματικές μεθόδους, διαδικασίες και εργαλεία μέτρησης και πρόληψης της παραγωγικής διαδικασίας (π.χ. διαγράμματα ελέγχου διεργασίας και τεχνικές δειγματοληψίας). Ο έλεγχος αυτός θεωρείται απαραίτητη αλλαγή φιλοσοφίας, έτσι ώστε η ποιότητα να μπορεί να εκτιμηθεί και να βελτιωθεί με επιστημονικό τρόπο. Είναι σίγουρο ότι η παραγωγή κάθε προϊόντος ή υπηρεσίας έχει προκαθορισμένες προδιαγραφές, έτσι ώστε να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών, όμως κατά τη διαδικασία της παραγωγής συμβαίνουν λάθη με αποτέλεσμα να φτάνουν στους καταναλωτές προϊόντα τα οποία δεν συμβαδίζουν με τις αρχικές προδιαγραφές. Η εφαρμογή του *Ελέγχου Ποιότητας* αφορά όλες τις δραστηριότητες που γίνονται για τη μέτρηση και τη ρύθμιση των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας σύμφωνα με προηγούμενα καθορισμένες προδιαγραφές. (Ψωμάς, 2008). Ίσως φυσικά ο έλεγχος αυτός να καθυστερεί να γίνει και ήδη να φτάνουν προβληματικά προϊόντα στους καταναλωτές, γι' αυτό το λόγο θα πρέπει να αναπτυχθούν προληπτικές και όχι κατασταλτικές τεχνικές ελέγχου. Μ' αυτό τον τρόπο οδηγούμαστε στην ανάπτυξη των *Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας*.

1.2.3 Τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας

Τα **Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας** αποτελεί το τρίτο στάδιο εξέλιξης των συστημάτων ποιότητας. Με το πέρασμα του χρόνου οι ειδικοί διαπίστωσαν, όπως ήδη αναφέραμε, ότι υπάρχει η ανάγκη για έλεγχο από το στάδιο του σχεδιασμού ενός προϊόντος μέχρι και την εξυπηρέτηση μετά την πώληση. Έτσι δίνεται μεγάλη προσοχή όχι μόνο στο πως θα σχεδιαστούν ποιοτικά προϊόντα αλλά και στην παρακολούθηση των διαδικασιών της παραγωγής και της διάθεσης των προϊόντων.

Το μοντέλο της Διασφάλισης Ποιότητας αναπτύχθηκε στη Μεγάλη Βρετανία τη δεκαετία του '70 με τη μορφή του προτύπου BS 5750 του British Standards Institution, το οποίο εξελίχθηκε, αναθεωρήθηκε και απέκτησε παγκόσμια ισχύ με πρότυπο το 1987 και με τη μορφή της σειράς προτύπων ISO 9000. Το πρότυπο αυτό υιοθετήθηκε από μεγάλο αριθμό χωρών σαν εθνικό πρότυπο αλλά και στην Ευρώπη θεωρείται αναγκαίο σύμφωνα με τις απαιτήσεις των αγοραστών.

Το πρότυπο είναι μια τεχνική ή διοικητική προδιαγραφή, η οποία καθορίζει ότι όταν εφαρμόζονται τα συγκεκριμένα κριτήρια επικυρώνουν ότι τα υλικά, τα προϊόντα και οι διαδικασίες είναι κατάλληλα για χρήση. (Ζαβλάνος, 2002) Ακόμα η Διασφάλιση της Ποιότητας ορίζει ότι, αντί τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες να ελέγχονται, είναι αρκετό να είναι γνωστό το ότι ο παραγωγός είναι «ενδεδειγμένα οργανωμένος». Τα πρότυπα ISO 9000 έχουν τέσσερις στόχους: α) η σταθερότητα στην ποιότητα ακολουθώντας τις προδιαγραφές, β) η ικανότητα της επιχείρησης να δημιουργεί ένα κλίμα εμπιστοσύνης στους πελάτες της για την ποιότητα των προϊόντων ή και των υπηρεσιών της, γ) η ικανότητα της επιχείρησης να εμπνέει εμπιστοσύνη στη διοίκηση της σχετικά με τη συνέπεια και τη σταθερότητα της ποιότητας των προϊόντων ή και των υπηρεσιών που είναι ικανοί να παράγουν δ) ο τελευταίος στόχος είναι η παροχή ενός διεθνούς τρόπου επικοινωνίας, ο οποίος θα είναι γνωστός και όλοι θα μιλούν με την ίδια γλώσσα για την ποιότητα (Tsiotras & Gotzamani, 1996)

Στη σειρά ISO 9000 διακρίνουμε τα πιο κάτω (Ζαβλάνος, 2002):

- i. ISO 9000 το οποίο δίνει κατευθυντήριες γραμμές για την καθοδήγηση και την επιλογή χρήσης του συστήματος.
- ii. ISO 9001 καλύπτει το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την παραγωγή, την εγκατάσταση και την εξυπηρέτηση
- iii. ISO 9002 καλύπτει την παραγωγή και την εγκατάσταση
- iv. ISO 9003 καλύπτει τον τελικό έλεγχο και τη δοκιμή
- v. ISO 9004 το οποίο είναι ο οδηγός της διοίκησης ποιότητας και των στοιχείων του συστήματος ποιότητας.

Δεν είναι δυνατόν όλες οι επιχειρήσεις να εφαρμόσουν με τον ίδιο τρόπο το ISO 9000. Κάθε επιχείρηση προσαρμόζει τα πρότυπα στις δικές τις ανάγκες και στις ιδιαίτερες συνθήκες που υπάρχουν σ' αυτές.

1.2.4 Τα Συστήματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

Το τέταρτο στάδιο εξέλιξης των συστημάτων ποιότητας είναι τα **Συστήματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας**.

Η Διαχείριση Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π) είναι μια φιλοσοφία διοίκησης η οποία αναγνωρίζει ότι οι ανάγκες των πελατών και οι στόχοι της επιχείρησης είναι έννοιες οι οποίες είναι άρρηκτα συνδεδεμένες. Το αρχικό μοντέλο της Δ.Ο.Π. έχει τις ρίζες του στις ιδέες και πρακτικές του Edward Deming, όπου γινόταν χρήση στατιστικών τεχνικών μαζί με παραδοσιακές μεθόδους διοίκησης για τον έλεγχο της βιομηχανικής παραγωγής. Το μοντέλο αυτό θεμελιώθηκε από τους Juran και Grosby και είναι μια φιλοσοφία αποτελούμενη από βασικές αρχές: δέσμευση, συμμετοχή, γνώση, συνεχής βελτίωση, εστίαση στον πελάτη κ.ά., και ένα μεγάλο αριθμό εργαλείων και τεχνικών: ομάδες βελτίωσης, αποτίμηση ποιότητας, ανάπτυξη πολιτικών ποιότητας κ.ά., με σκοπό τη δημιουργία ενός οργανισμού με κατάλληλες δραστηριότητες έννοιες της Δ.Ο.Π. σε πρακτικό επίπεδο. (Brown & Wiele, 1996)

Η Δ.Ο.Π. αποτελεί έναν τρόπο διοίκησης για τη βελτίωση της λειτουργίας και της απόδοσης μιας επιχείρησης και αναφέρεται σε μια μεγάλη ποικιλία θεμάτων, τόσο τεχνικά όσο και σχετικά με τη συμπεριφορά των ανθρώπων μιας επιχείρησης.

Περιλαμβάνει κάποιες βασικές αρχές τις οποίες θα πρέπει να υιοθετήσει μια επιχείρηση, εφόσον επιθυμεί να εφαρμόσει ένα σύστημα Δ.Ο.Π. (Hellsten and Klefsjo, 2000).

Η Διαχείριση Ολικής Ποιότητας αποτελεί το σύνολο όλων εκείνων των δραστηριοτήτων αλλά και των μεθόδων που εφαρμόζει ο οργανισμός και στόχο έχουν τη ικανοποίηση των πελατών, εσωτερικών και εξωτερικών, χρησιμοποιώντας όλο το δυναμικό του οργανισμού αλλά έχοντας πάντα όσο το δυνατό μικρότερο κόστος.

Η Δ.Ο.Π. διέπεται από τρεις βασικές αρχές:

- i. *Εστίαση στις ανάγκες του πελάτη:* η επιχείρηση είναι αναγκαίο να γνωρίζει ποιοι είναι οι πελάτες της, τι περιμένουν από αυτή και πόσο καλά εκπληρώνει τις προσδοκίες τους (Ζαβλάνος 2002). Η επιχείρηση είναι απαραίτητο να διεξάγει τακτικές έρευνες στην αγορά για να γνωρίσει τις ανάγκες των πελατών. Έτσι μ' αυτό τον τρόπο οι κάθε

επιχείρηση θα μπορεί να δημιουργεί προϊόντα και υπηρεσίες οι οποίες θα έχουν τα χαρακτηριστικά που θα ικανοποιούν τις απαιτήσεις και τις ανάγκες των πελατών της.

- ii. *Συνεχής βελτίωση διαδικασιών*: πάντα πρέπει να γίνεται προσπάθεια για βελτίωση. Ο ανταγωνισμός είναι μεγάλος και οι προσδοκίες και οι ανάγκες των πελατών συνεχώς μεταβάλλονται, επομένως η επιχείρηση θα πρέπει να έχει μέλημα της τη συνεχή βελτίωση. Σίγουρα η βελτίωση θα οδηγήσει και στην αύξηση του μεριδίου της επιχείρησης στην αγορά, τη μείωση του κόστους και του χρόνου παραγωγής αλλά και την αύξηση των κερδών.
- iii. *Πλήρης συμμετοχή*: η επιχείρηση για να έχει θετικά αποτελέσματα θα πρέπει να θέτει στόχους. Για την υλοποίηση των στόχων αυτών θα πρέπει να συμμετέχουν όλοι οι υπάλληλοι. Βασικό είναι να γνωρίζουν οι υπάλληλοι τις αξίες, την πολιτική και τους στόχους της επιχείρησης. Ακόμα θα πρέπει ο κάθε υπάλληλος να έχει τις απαραίτητες ικανότητες, γνώσεις και δεξιότητες για να φέρει εις πέρας την εργασία του. Τέλος είναι απαραίτητο να υπάρχει αμοιβαία εμπιστοσύνη μεταξύ των ατόμων της επιχείρησης.

1.3 Ποιότητα στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης

Όπως σε κάθε πανεπιστήμιο έτσι και στο Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου η βιβλιοθήκη παίζει πολύ σημαντικό ρόλο τόσο στην εκπαιδευτική διαδικασία όσο και στην έρευνα.

Η Βιβλιοθήκη είναι η καρδιά του Πανεπιστημίου. Κανένας άλλος μη-ανθρώπινος παράγοντας δεν έχει πιο στενή σχέση με την ποιότητα της πανεπιστημιακής εκπαίδευσης όσο η βιβλιοθήκη. Η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη έχει ως κέντρο τους φοιτητές και τους ερευνητές και στόχος της είναι η ικανοποίηση των αναγκών τους.

Στο χώρο των βιβλιοθηκών, οι ραγδαίες εξελίξεις στις τεχνολογίες πληροφορίας αλλά και ο ανταγωνισμός αποτελούν τους κυριότερους λόγους που ωθούν σε αλλαγές στο επιχειρησιακό τους περιβάλλον. Γίνεται προσπάθεια για αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών έτσι ώστε να εξυπηρετούνται οι ανάγκες των χρηστών. Οι σχέσεις βιβλιοθήκης και χρηστών παύουν να είναι οι μόνο κλασσικές. Νέες σχέσεις δημιουργούνται μεταξύ χρηστών και βιβλιοθηκών αφού οι τεχνολογίες της πληροφόρησης και το διαδίκτυο παίζουν πλέον καθοριστικό ρόλο και στις βιβλιοθήκες. Οδηγούμαστε μ' αυτό τον τρόπο στην αύξηση των

επενδύσεων από την πλευρά της διοίκησης των βιβλιοθηκών άρα και στον ανταγωνισμό. Ο ανταγωνισμός μεταξύ των παραγωγών υπηρεσιών πληροφόρησης δεν αφορά αποκλειστικά στον ιδιωτικό τομέα αλλά λαμβάνει σταδιακά ευρύτερη μορφή (Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2004).

Οι σύγχρονες βιβλιοθήκες στόχο έχουν να οργανώσουν μια στρατηγική η οποία θα είναι προσανατολισμένη στην ικανοποίηση του χρήστη. Δηλαδή, ένα σύστημα διοίκησης με βάση την ποιότητα αναφέρεται σε εκείνο τον σχεδιασμό των διαδικασιών και επιχειρησιακών λειτουργιών, που με την εφαρμογή τους θα οδηγούν στην παροχή υπηρεσιών σταθερής, γνωστής εκ των προτέρων, και συνεχώς βελτιούμενης ποιότητας, ικανοποιώντας τις ανάγκες του χρήστη των υπηρεσιών που παρέχονται από μια σύγχρονη βιβλιοθήκη. (Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2004)

Στις βιβλιοθήκες και τις υπηρεσίες πληροφόρησης η διοίκηση της ποιότητας αποτελεί ένα νέο συνεχώς αναπτυσσόμενο τρόπο οργάνωσης και διοίκησης. Στο σημερινό ραγδαία μεταβαλλόμενο περιβάλλον, η κοινωνία και η οικονομία εξαρτώνται συνεχώς και περισσότερο από την πληροφόρηση. (Μώκος, 2001). Σ' όλες τις σύγχρονες βιβλιοθήκες κυριότερος στόχος είναι η δημιουργία ενός κατάλληλου συστήματος διοίκησης το οποίο είναι προσανατολισμένο στην ικανοποίηση του χρήστη των υπηρεσιών. (Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2004). Το σύστημα αυτό θα πρέπει να εφαρμόζει διαδικασίες και λειτουργίες οι οποίες θα οδηγούν στην παραγωγή υπηρεσιών σταθερής και συνεχώς βελτιούμενης ποιότητας, ικανοποιώντας έτσι τις ανάγκες του χρήστη.

Η ποιότητα όπως έχουμε ήδη αναφέρει έχει στον πυρήνα της τον άνθρωπο και την ικανοποίηση των αναγκών του ως χρήστη των υπηρεσιών. Η ποιότητα στις βιβλιοθήκες και στις υπηρεσίες πληροφόρησης αφορά: α) τον προσδιορισμό της ποιότητας για τις υπηρεσίες βιβλιοθήκης, β) τα πρότυπα και τα συστήματα ποιότητας που αφορούν στον σχεδιασμό, στην παραγωγή, και στην παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης και γ) τις μετρήσεις κατά πόσο ικανοποιούνται οι ανάγκες και οι προσδοκίες των χρηστών. (Κωσταγιόλας, 2006)

Η υιοθέτηση ενός συστήματος διαχείρισης της ποιότητας αποτελεί μια στρατηγική απόφαση που προέρχεται από μια μακρά περίοδο δραστηριοποίησης και έρευνας σε θέματα αποτίμησης, διαχείρισης και διασφάλισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μιας

Βιβλιοθήκης. Στα πλαίσια αυτά πρέπει να τεθούν ερωτήματα σχετικά με τις διάφορες διεργασίες της καθημερινής λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, όπως το

- τι και πώς ακριβώς το κάνουμε,

- ποιος κάνει τι

- κάτω από ποιες συνθήκες,

- το κάνουμε το ίδιο καλά κάθε φορά

- τέλος θα μπορούμε να διασφαλίσουμε συγκεκριμένα επίπεδα ποιότητας και θα τα βελτιώσουμε όταν και εάν χρειαστεί; (Γεωργίου & Συνέλλη, 2006)

Οι απαντήσεις σ' αυτά τα ερωτήματα μας οδηγούν στην επιλογή του κατάλληλου συστήματος διαχείρισης της ποιότητας στη βιβλιοθήκη.

1.3.1 Εφαρμογή Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες

Όπως έχουμε ήδη αναφέρει, η ιδέα της Ολικής Ποιότητας (Ο.Π.) αναπτύχθηκε τη δεκαετία του '50 από τον Edward Deming με σκοπό να εφαρμοστεί στις βιομηχανικές κερδοσκοπικές επιχειρήσεις της Ιαπωνίας και στη συνέχεια τις Η.Π.Α. Με το πέρασμα του χρόνου η εφαρμογή της Ολικής Ποιότητας ξεφεύγει από τα όρια των βιομηχανιών και εφαρμόζεται σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, όπως είναι η βιβλιοθήκες.

Τα πρώτα βήματα για την εφαρμογή της Ο. Π. έγιναν στις αρχές του '90 από τις βιβλιοθήκες των πανεπιστημίων του Oregon, του Harvard και του Stanford των Ηνωμένων Πολιτειών. Το παράδειγμα των πανεπιστημίων αυτών ακολουθεί την ίδια χρονιά η Ειδική Βιβλιοθήκη της Τζόρτζια (Georgia Tech Library). Το 1991 ακολουθεί και η βιβλιοθήκη Western Reserve University Library του Cleveland. (ΜΟΠΑΒ, 2006)

Η Μεγάλη Βρετανία και οι Σκανδιναβικές χώρες, ήταν στην Ευρώπη, αυτές που εφάρμοσαν πρώτες την ιδέα της Ο. Π. στις βιβλιοθήκες. Η βιβλιοθήκη του Lancashire στις αρχές της δεκαετίας του '90 εφάρμοσε την Ο.Π και στην συνέχεια η εφαρμογή της γενικεύτηκε σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες.

Τα τελευταία χρόνια στον κυπριακό αλλά και κυρίως ελληνικό χώρο οι βιβλιοθήκες έχουν στόχο την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, αλλά η εφαρμογή της Ο. Π. βρίσκεται στα αρχικά της στάδια.

Αρχές Ολικής Ποιότητας – Εφαρμογή τους στη Βιβλιοθήκη

Οι βασικές αρχές της Ο. Π. οι οποίες εφαρμόζονται στις βιβλιοθήκες είναι οι εξής (ΜΟΠΑΒ, 2006):

1. Η δέσμευση της διοίκησης και του προσωπικού ότι θα εφαρμόζεται μακροχρόνια ένα σύστημα Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας
2. Η συμμετοχή όλου του προσωπικού της βιβλιοθήκης στη λήψη σημαντικών αποφάσεων στα θέματα που αφορούν τη βελτίωση της απόδοσης της Βιβλιοθήκης
3. Η λήψη ουσιαστικών αποφάσεων βασιζόμενων σε απτά στοιχεία χρησιμοποιώντας σημαντικά εργαλεία.
4. Η συνεχής βελτίωση της απόδοσης της βιβλιοθήκης, η οποία θα γίνεται δυνατή με συστηματικές έρευνες και μετρήσεις της απόδοσης.
5. Η επικέντρωση στον χρήστη. Η ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών είναι ο κυριότερος στόχος της βιβλιοθήκης. Γι' αυτό είναι απαραίτητο να είναι γνωστές οι τρέχουσες ανάγκες αλλά και να προβλεφθούν οι μελλοντικές. Ο τρόπος για να γίνουν γνωστές αυτές οι ανάγκες είναι η διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης χρηστών.

1.3.2 Πλεονεκτήματα από την εφαρμογή συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες

Παρόλο που τα συστήματα Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας έχουν επινοηθεί για να εφαρμοστούν σε επιχειρήσεις και σε βιομηχανίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν αποτελεσματικά και σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς όπως είναι και οι βιβλιοθήκες.

Η αποτελεσματική εφαρμογή της Δ.Ο.Π. στις βιβλιοθήκες επιφέρει θετικά αποτελέσματα και πλεονεκτήματα στις βιβλιοθήκες τα οποία μπορούν να συνοψιστούν στα πιο κάτω σημεία (ΜΟΠΑΒ, 2006):

- i. **Σε επίπεδο προσωπικού:** όπως σε κάθε οργανισμό έτσι και στη βιβλιοθήκη είναι απαραίτητο να διαχωριστούν το προσωπικό και οι λειτουργίες που εκτελούνται. Με την εφαρμογή ενός συστήματος Δ.Ο.Π. αυτός ο διαχωρισμός παύει να υπάρχει, αφού:
 - Παρέχεται σε κάθε υπάλληλο η δυνατότητα να αναπτυχθεί και να εξελιχθεί. Ένας βιβλιοθηκονόμος για να μπορεί να ανταπεξέλθει στο συνεχώς μεταβαλλόμενο τεχνολογικό περιβάλλον αλλά και στις εξελίξεις του κλάδου θα πρέπει συνεχώς να

εκπαιδεύεται. Η εκπαίδευση μπορεί να γίνεται μέσα από ομαδικά επιμορφωτικά σεμινάρια. Έτσι αυξάνεται η επάρκεια στις γνώσεις και στην αυτοπεποίθηση του υπαλλήλου. Ακόμα η συνεχής εκπαίδευση τους βοηθά να μπορούν να ανταπεξέλθουν αποτελεσματικά στις δύσκολες καταστάσεις και στις απαιτήσεις των χρηστών.

- Ενθαρρύνεται η συμμετοχή όλων των υπαλλήλων στη λήψη των ουσιαστικών αποφάσεων η οποίες αφορούν στον τρόπο λειτουργίας και οργάνωσης της βιβλιοθήκης. Όταν δίνεται η δυνατότητα στο προσωπικό να συμμετέχει στις αποφάσεις αυξάνεται η αυτοπεποίθηση και η διάθεση του υπαλλήλου. Όταν στη βιβλιοθήκη εφαρμόζονται οι βασικές αρχές της Δ.Ο.Π. τότε οι υπάλληλοι είναι ικανοποιημένοι, έτσι φέρνουν εις πέρας τα καθήκοντα τους, η εργασία τους αναγνωρίζεται και έχουν προσωπική υπευθυνότητα και ευκαιρίες για εξέλιξη. Έτσι οι υπάλληλοι έχοντας εσωτερική παρακίνηση μπορούν να βελτιώσουν το σύστημα που εργάζονται, το οποίο είναι και ο στόχος της Δ.Ο.Π.
 - Παρέχονται κίνητρα για την υποβολή νεωτεριστικών αλλαγών
 - Οι ικανότητες, οι γνώσεις αλλά και η συνεισφορά των υπαλλήλων στη σωστή λήψη αποφάσεων οι οποίες βοηθούν στη βελτίωση αναγνωρίζονται και επιβραβεύονται από τη διοίκηση.
 - Το προσωπικό, η διοίκηση και οι χρήστες της βιβλιοθήκης έχουν σχέσεις αμοιβαίου σεβασμού και εμπιστοσύνης.
 - Προωθείται ο ομαδικός τρόπος εργασίας. Φυσικά για να γίνει δυνατό αυτό θα πρέπει να αναπτυχθεί αμοιβαία εμπιστοσύνη, συνεργασία αλλά και διαπροσωπικές σχέσεις.
- ii. **Σε επίπεδο διοίκησης:** Η εφαρμογή ενός συστήματος Δ.Ο.Π. στη Διεύθυνση μιας βιβλιοθήκης μπορεί να έχει τα πιο κάτω πλεονεκτήματα:
- Αποτελεί ένα πολύ σημαντικό εργαλείο για την εξάλειψη των προβληματικών περιοχών.
 - Αποτελεί ένα τρόπο συλλογής στοιχείων για την ύπαρξη προβλημάτων που επηρεάζουν το περιβάλλον εργασίας των υπαλλήλων.
 - Το προσωπικό γίνεται πιο παραγωγικό και αποτελεσματικό.

- Η παροχή υπηρεσιών και η ολοκλήρωση συγκεκριμένων διαδικασιών γίνονται γρηγορότερα και σωστότερα.
 - Η επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων της βιβλιοθήκης γίνεται καλύτερη.
 - Τα επιμορφωτικά σεμινάρια βοηθούν στην ανάπτυξη των ικανοτήτων διαχείρισης.
 - Ενισχύεται το συνολικό αίσθημα ενότητας και σύμπνοιας,
- iii. **Στο επίπεδο του χρήστη:** Η Δ.Ο.Π. στόχο έχει την κατανόηση των επιθυμιών και αναγκών των χρηστών της βιβλιοθήκης. Δηλαδή ένας βιβλιοθηκονόμος θα πρέπει να γνωρίζει τι θέλει, πώς το θέλει και γιατί το θέλει ο χρήστης. Οι υπηρεσίες και τα προϊόντα πρέπει να είναι ποιοτικά έτσι ώστε να ικανοποιούν τις ανάγκες των χρηστών. Παρόλο που η βιβλιοθήκη είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, δεν θέλουμε να αφήσουμε περιθώρια στους χρήστες να στραφούν στους ανταγωνιστές μας, έτσι μια καλή διαφήμιση για τη βιβλιοθήκη είναι ένας ευχαριστημένος χρήστης.
- iv. **Στο επίπεδο του οργανισμού:** Είναι πλέον γνωστό ότι βασικός σκοπός της Δ.Ο.Π. είναι η συνεχής βελτίωση των συστημάτων, των διαδικασιών και των λειτουργιών της βιβλιοθήκης. Αυτό μπορεί να γίνει δυνατόν χρησιμοποιώντας συγκεκριμένες μεθόδους και εργαλεία μέτρησης της υπάρχουσας κατάστασης της βιβλιοθήκης. Ο προσανατολισμός στην ποιότητα απαιτεί συνεχή δέσμευση από όλους όσους εμπλέκονται σε αυτή και αποτελεί τη φιλοσοφία του οργανισμού. (Δεληόγλου κ.α, 2006). Έτσι οι στόχοι που θέτονται, πραγματοποιούνται και όλα τα προβλήματα λύνονται. Μ' αυτό τον τρόπο η βιβλιοθήκη βελτιώνει συνεχώς την εικόνα της μέσα στον οργανισμό και αποδεικνύει ότι είναι απαραίτητη και αναπόσπαστο κομμάτι σ' αυτόν.

1.3.3 Προβλήματα που μπορούν να προκύψουν από την εφαρμογή ενός συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες

Σίγουρα η εφαρμογή του συστήματος Δ.Ο.Π. στις βιβλιοθήκες επιφέρει πολλά θετικά για τον οργανισμό, όμως δεν παύουν να υπάρχουν και τα προβλήματα και οι δυσκολίες. Τα προβλήματα αυτά μπορεί να είναι τα πιο κάτω:

- i. Δυσκολίες με τη δέσμευση του προσωπικού και της Διοίκησης της βιβλιοθήκης και η διαδικασία συνεχούς βελτίωσης: Είναι βέβαιο ότι η διαδικασία συνεχούς βελτίωσης

απαιτεί από όλους κόπο αλλά και χρόνο για να γίνουν ορατά τα αποτελέσματα (3-4 χρόνια). Ένα σύστημα Δ.Ο.Π. απαιτεί μακροχρόνια δέσμευση για εφαρμογή του από όλο το προσωπικό, βιβλιοθηκονόμους και διεύθυνση. Η διοίκηση θα πρέπει όταν διοικεί να έχει πάντα υπόψη της την ποιότητα έστω και αν συναντήσει κάποιες δυσκολίες, για παράδειγμα οικονομικές, οι οποίες θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην απόφαση για διακοπή της εφαρμογής του συστήματος Δ.Ο.Π., αφού δεν βλέπουν άμεσα τα αποτελέσματα. Από την άλλη οι βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει να δεχθούν τους νέους τρόπους εργασίας σύμφωνα με το σύστημα Δ.Ο.Π.

- ii. Αντιδράσεις σχετικά με το χρονικό διάστημα εφαρμογής ενός συστήματος Δ.Ο.Π: όπως είναι γνωστό τα αποτελέσματα ενός συστήματος Δ.Ο.Π. φαίνονται μετά από αρκετό χρονικό διάστημα και είναι μακροχρόνια. Ο κάθε υπάλληλος θέλει να έχει άμεσα αποτελέσματα από την εργασία του κι όταν αυτά δεν είναι φανερά δημιουργούν προβλήματα. Αυτά τα προβλήματα πρέπει να λύνονται για να παραμένει δυνατή η Βιβλιοθήκη.
- iii. Προβλήματα λόγω του επιπρόσθετου κόστους της εφαρμογής της Δ.Ο.Π. Η Ολική Ποιότητα για να εφαρμοστεί σε μια βιβλιοθήκη προϋποθέτει αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας και οργάνωσης της. (Για παράδειγμα, συνεχής επιμόρφωση, αγορά απαραίτητου τεχνολογικού εξοπλισμού, εμπλουτισμός υλικού, κόστος αξιολόγησης, κ.α.) Αυτές οι αλλαγές επιβαρύνουν οικονομικά τη βιβλιοθήκη, άρα θα πρέπει να υπάρχει η δέσμευση ότι θα εξασφαλίζονται συνεχώς οι απαραίτητοι οικονομικοί πόροι για τη βελτίωση.
- iv. Προβλήματα που αφορούν τις διαφορετικές αντιλήψεις για την ποιότητα. Είναι γνωστό ότι η ποιότητα είναι μια υποκειμενική έννοια. Στη βιβλιοθήκη η διοίκηση θα πρέπει να φροντίσει ώστε όλοι οι υπάλληλοι να κατανοήσουν με τον ίδιο τρόπο την ποιότητα στις διαδικασίες που συμμετέχουν. Για παράδειγμα, ποιοτικές είναι οι υπηρεσίες αν είναι προσβάσιμες και φιλικές στους χρήστες. Οι βιβλιοθηκονόμοι παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες εφόσον είναι ευγενικοί, προσιτοί και προσφέρουν λύσεις στα προβλήματα των χρηστών
- v. Αντίσταση στην αλλαγή. Κάθε οργανισμός διαθέτει οργανωσιακή κουλτούρα η οποία είναι αποτέλεσμα παραμέτρων, όπως είναι η αποστολή του οργανισμού, το ηγετικό στυλ, κλπ. (Δελήογλου, κ.α). Κάποια από αυτά τα στοιχεία θα πρέπει να αλλάξουν

στην προσπάθεια εφαρμογής της Δ.Ο.Π. και της συνεχούς διαδικασίας βελτίωσης. Για να γίνει αυτό δυνατό, θα πρέπει η διοίκηση να ανακοινώσει τις προθέσεις της σ' όλους τους υπαλλήλους και να στηρίξει με κάθε μέσο όσα άτομα θα συμμετέχουν στη διαδικασία αυτή. Ίσως κάποια από τα άτομα αυτά να αντιδράσουν γιατί θεωρούν ότι χάνουν τον έλεγχο, γι' αυτό θα χρειαστεί υπομονή και συνεχή στήριξη μέχρι να διαπιστώσουν ότι η αλλαγή έχει θετικά αποτελέσματα και να δεσμευτούν ότι θα την υποστηρίξουν.

1.4 Πρότυπα και κανόνες στις Βιβλιοθήκες

Στις Βιβλιοθήκες χρησιμοποιούνται ανέκαθεν πρότυπα και κανόνες για να προσδιορίσουμε, ταυτοποιήσουμε και ταξινομήσουμε τη γνώση, έτσι ώστε το αποτέλεσμα της επεξεργασίας των δεδομένων να γίνεται αντιληπτό και εύκολα προσβάσιμο. (Τρουπέγλη, 2004)

Οι νέες τάσεις που δημιουργήθηκαν στο χώρο της πληροφορίας κυρίως λόγω του διαδικτύου (βάσεις δεδομένων, ψηφιοποίηση υλικού, διαδανεισμός κ.ά.) κάνουν επιτακτική την ανάγκη για χρήση προτύπων. Σημαντικότερος στόχος των προτύπων είναι η περιγραφή της πληροφορίας με τον ίδιο τρόπο από όλους έτσι ώστε να είναι συμβατά από όλους.

Στην Κύπρο χρησιμοποιούνται οι Αγγλο-Αμερικάνικοι Κανόνες Καταλογογράφησης και το Unimarc Bibliographic, το οποίο υλοποιεί τα ISBDs¹. Τα ISBDs είναι τα Διεθνή Πρότυπα Βιβλιογραφικής Περιγραφής, τα οποία αφορούν το περιγραφικό μέρος της καταλογογράφησης. Το AACR² είναι ένα εργαλείο το οποίο χρησιμοποιείται από τους βιβλιοθηκονόμους για να δημιουργήσουν εγγραφές. Οι AACR καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο θα περιγραφεί το τεκμήριο, καθώς επίσης και τον τρόπο με τον οποίο δημιουργούνται σημεία πρόσβασης, ώστε να μπορεί το τεκμήριο να εντοπιστεί. Το UNIMARC Bibliographic, αποτελεί υλοποίηση του διεθνούς προτύπου ISO2709 για την ανταλλαγή βιβλιογραφικών δεδομένων.

¹ International Standard Bibliographic Description

² Anglo-American Cataloguing Rules

Εξειδικευμένα πρότυπα για τις βιβλιοθήκες δημιουργήθηκαν από την IFLA³ και το ISO⁴ με σκοπό την ανάπτυξη διεθνώς μιας κοινής γλώσσας πάνω σε θέματα βιβλιοθηκών. Αυτά είναι τα ISO11620:2008 και ISO 2789:2003. Άλλα πρότυπα είναι ISO TR 20983 (2003), ISO/TR 28118:2009, ISO 9230:2007, ISO 28560:2011 και ISO 15511:2011⁵.

Σημαντικό είναι να αναφέρουμε ότι ISO 9001:2001 για τη διασφάλιση της ποιότητας εφαρμόζεται και στο χώρο των βιβλιοθηκών.

1.5 Μέτρηση της ποιότητας στις Βιβλιοθήκες

Όπως έχουμε αναφέρει πιο πάνω οι υπηρεσίες χρησιμοποιούν μια μονάδα μέτρησης της ποιότητας που βασίζεται στους χρήστες και ονομάζεται ServQual. Από το 1999 η ARL⁶ άρχισε εργασίες για να δημιουργήσουν καινούργιες μεθόδους και εργαλεία για την περιγραφή του ρόλου και της αξίας των βιβλιοθηκών. Έτσι ξεκίνησε η δημιουργία του μοντέλου LibQual. Το μοντέλο αυτό αφορά αποκλειστικά τις βιβλιοθήκες και στόχος του είναι η βελτίωση των υπηρεσιών τους και έχει τις βάσεις του στο ServQual.

Η ανάπτυξη του LibQual αρχικά επιχορηγήθηκε από το Υπουργείο Παιδείας της Αμερικής και σκοπό είχε τη βελτίωση της ανώτατης εκπαίδευσης. Η δημιουργία του εργαλείου αυτού βοήθησε ιδιαίτερα στη βελτίωση των βιβλιοθηκών (Κωσταγιόλας 2006).

Το 2000 άρχισε σαν πιλοτικό πρόγραμμα στην Αμερική στο οποίο συμμετείχαν 12 ιδρύματα, το 2001 έγιναν 41 τα ιδρύματα, και το 2002 ανήλθαν στα 162. Πλέον απέκτησε ένα διεθνή χαρακτήρα και εφαρμόζεται σε διάφορες χώρες όπως ο Καναδάς, η Μεγάλη Βρετανία, η Σουηδία, η Γαλλία κ.α.

³ International Federation of Library Associations and Institutions.

⁴ International Organization for Standardization

⁵ ISO 11620:1998 "Information and Documentation–Library Performance Indicators" ISO 2789:2003 "Information and Documentation–International Library Statistics", ISO/TR 20983:2003 Information and documentation -- Performance indicators for electronic library services ISO/TR 28118:2009 Information and documentation -- Performance indicators for national libraries, ISO 9230:2007 Information and documentation -- Determination of price indexes for print and electronic media purchased by libraries ISO 28560-2:2011 Information and documentation -- RFID in libraries -- Part 2: Encoding of RFID data elements based on rules from ISO/IEC 15962 ISO 15511:2011 Information and documentation -- International standard identifier for libraries and related organizations (ISIL) ISO 9001 Quality management

⁶ Association of Research Libraries

Το LibQual αποτελεί για τις βιβλιοθήκες ένα σύνολο υπηρεσιών που μπορούν να το χρησιμοποιήσουν έτσι ώστε να μπορέσουν να κατανοήσουν τις ανάγκες των χρηστών τους ως προς την ποιότητα της παροχής υπηρεσιών τους και να ενεργήσουν ανάλογα. (Γιαννοπούλου 2012). Στόχος του είναι να βοηθήσει τις βιβλιοθήκες να αξιολογήσουν και να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους, αλλά και να αλλάξουν την επιχειρησιακή τους φιλοσοφία και να προωθήσουν καλύτερα τις υπηρεσίες τους προς τους χρήστες τους.

Το μοντέλο αυτό αποτελείται από στοιχεία-ερωτήσεις (25) τα οποία θα βοηθήσουν τον ερευνητή να μετρήσει τις αντιλήψεις των χρηστών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης. Αυτές οι ερωτήσεις – μετρήσεις χωρίζονται σε 4 διαστάσεις: (Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2004)

1. Πρόσβαση στην υπηρεσία, η οποία μετράει την αντίληψη εάν η υπηρεσία της βιβλιοθήκης παρέχεται με τον τρόπο, το χώρο και το χρόνο επιλογής του χρήστη
2. Αποτελέσματα υπηρεσιών, οι «ανθρώπινες» διαστάσεις της ποιότητας (π.χ. ευγένεια, διάθεση για εξυπηρέτηση κ.ά)
3. Η βιβλιοθήκη ως χώρος, η αντίληψη που έχουν οι χρήστες για το χώρο της βιβλιοθήκης
4. Προσωπικές επιλογές, η αντίληψη για την επάρκεια του τρόπου αλληλεπίδρασής του με τη σύγχρονη βιβλιοθήκη

Πραγματοποιώντας έρευνα σε μια βιβλιοθήκη χρησιμοποιώντας το εργαλείο αυτό, δίνεται η δυνατότητα στη διοίκηση να κατανοήσει καλύτερα τις ανάγκες των χρηστών αλλά και τις απόψεις τους σχετικά με τη βιβλιοθήκη, το προσωπικό και τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Επίσης γίνεται δυνατή η συλλογή πληροφοριών αποτίμησης. Βασιζόμενη στα στοιχεία αυτά μπορούν να γίνουν ποιοτικές αναβαθμίσεις στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, επιλογή των καλύτερων μεθόδων στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης αλλά και η απαραίτητη ενδυνάμωση και εκπαίδευση του προσωπικού.

Τέτοιου είδους έρευνες πραγματοποίησαν στην Κύπρο η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κύπρου και η Βιβλιοθήκη του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου.

1. 6 Βιβλιοθήκη Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου

Η Βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου στελεχώθηκε και λειτούργησε το 2006, μετά από απόφαση της Προσωρινής Διοικούσας Επιτροπής του Πανεπιστημίου. Η Βιβλιοθήκη ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Ανοικτού Πανεπιστημίου και της «εξ' αποστάσεως» εκπαίδευσης. Αποτελεί μια ηλεκτρονική ως προς τη λειτουργία της αλλά και μια υβριδική ως προς το περιεχόμενο της βιβλιοθήκη. Με τον όρο υβριδική εννοούμε ότι το υλικό και οι πληροφορίες παράγονται, διακινούνται και χρησιμοποιούνται τόσο σε συμβατική, όσο και σε ψηφιακή μορφή (Μπώκος, 2002).

Όπως ήδη αναφέραμε, οι πηγές πληροφόρησης αφορούν τόσο στο ηλεκτρονικό όσο και το έντυπο υλικό. Η Βιβλιοθήκη διαθέτει περίπου 10,000 τίτλους βιβλίων που αντιστοιχούν σε 15,000 αντίτυπα. Ακόμα περιλαμβάνει αριθμό τίτλων έντυπων περιοδικών. Το εκπαιδευτικό και ερευνητικό υλικό το οποίο παράγεται στο πανεπιστήμιο (π.χ διατριβές, κλπ) περιλαμβάνεται στην «γκρίζα βιβλιογραφία». Το υλικό αυτό μπορεί να αναζητηθεί από τον χρήστη μέσω του Αυτοματοποιημένου Καταλόγου Δημόσιας Πρόσβασης (Web - Opac) και του Εργαλείου Αυτοματοποιημένης Αναζήτησης (Summon - Τεύκρος). Από τον OPAC μπορεί επίσης να αναζητηθεί και η μικρή συλλογή οπτικοακουστικού υλικού που υπάρχει, δηλαδή DVD, CD-ROM, Cassette κλπ.

Μεγαλύτερος και σημαντικότερος αριθμός πληροφοριών υπάρχει στις 190 βάσεις δεδομένων στις οποίες είναι συνδρομητής η Βιβλιοθήκη. Μέσω των βάσεων αυτών ευρετηριάζονται υπό συνδρομή περισσότερα των 30000 περιοδικών πλήρους κειμένου, 80350 ηλεκτρονικά βιβλία και 2.8 εκ. διατριβές από αμερικανικά και ευρωπαϊκά πανεπιστήμια.. Ακόμη διαθέτει πρόσβαση σε 100 νοερές συλλογές οι οποίες περιλαμβάνουν ηλεκτρονικά βιβλία ηλεκτρονικά περιοδικά και διδακτορικές διατριβές. Πρόσβαση στο υλικό αυτό έχουν οι χρήστες της βιβλιοθήκης οι οποίοι έχουν πάρει προσωπικό κωδικό πρόσβασης στον ενδιάμεσο παροχέα Athens ή χρησιμοποιούν ένα από τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές της Βιβλιοθήκης.

Λόγω του εξ' αποστάσεως χαρακτήρα του Πανεπιστημίου και η Βιβλιοθήκη ακολουθεί αυτή τη μεθοδολογία. Έτσι οι φοιτητές μπορούν να έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές πηγές της βιβλιοθήκης όλο το εικοσιτετράωρο.

Η Βιβλιοθήκη δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους φοιτητές της να παρακολουθούν διαλέξεις την ώρα που πραγματοποιούνται ή ακόμα και σε μαγνητοσκόπηση.

Η Βιβλιοθήκη συνεχώς εμπλουτίζεται όσο αφορά τις ηλεκτρονικές πηγές της και επιδιώκει την υιοθέτηση καινοτόμων εργαλείων όσο αφορά την επιμόρφωση και την παροχή υποστήριξης στους χρήστες της

Η αποστολή και το όραμα της Βιβλιοθήκης

(σύμφωνα με <http://www.ouc.ac.cy/web/guest/library/genika/mission>)

«Αποστολή της Βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου (ΑΠΚΥ) είναι η δημιουργία και υποστήριξη ενός αξιόπιστου περιβάλλοντος πληροφόρησης, μέσα από την 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.

Όραμα της Βιβλιοθήκης του ΑΠΚΥ 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, τη μάθηση, τον πολιτισμό και την κοινωνική προσφορά.»

Οι αξίες της Βιβλιοθήκης

(σύμφωνα με <http://www.ouc.ac.cy/web/guest/library/genika/mission>)

Ανοικτή Πρόσβαση (Open Access) στη γνώση: Δίνεται η δυνατότητα σε όλους τους χρήστες 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: Ενθαρρύνουμε και υποστηρίζουμε κάθε μεθοδική προσπάθεια για συνεχή ανάπτυξη στο πλαίσιο της ομαδικής εργασίας και αμοιβαίας συνεργασίας.

1.6.1 Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου

Οι βιβλιοθήκες ακολουθούν τη διαδικασία που ακολουθούν και οι επιχειρήσεις στην παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών. Η Βιβλιοθήκη του ΑΠΚΥ αποτελεί ένα σύγχρονο οργανισμό παροχής υπηρεσιών που στόχο έχει να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες ούτως ώστε να μπορεί να καλύπτει αποτελεσματικά τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών της. Οι υπηρεσίες που παρέχει η Βιβλιοθήκη του ΑΠΚΥ είναι παραδοσιακές, δηλαδή παρέχονται επιτόπου στο χώρο της βιβλιοθήκης αλλά και ηλεκτρονικές, δηλαδή παρέχονται μέσω χρήσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του διαδικτύου.

Η Βιβλιοθήκη παρέχει στους χρήστες της τις πιο κάτω υπηρεσίες:

Εξυπηρέτηση χρηστών

Ο κάθε χρήστης μπορεί να εξυπηρετηθεί από το προσωπικό της βιβλιοθήκης είτε στο χώρο της βιβλιοθήκης, είτε τηλεφωνικά ή με email. Για τη βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου είναι σημαντικό να είναι εύκολη η απομακρυσμένη επικοινωνία λόγω του ιδιαίτερου του χαρακτήρα.

Δανεισμός – Ανανέωση – Κράτηση

Η βιβλιοθήκη του ΑΠΚΥ παρέχει υπηρεσίες δανεισμού του υλικού στους χρήστες της αφού εγγραφούν σαν μέλη και αποκτήσουν κάρτα. Τα μέλη της βιβλιοθήκης έχουν δικαιώματα ανάλογα με την κατηγορία στην οποία ανήκουν. Τα μέλη χωρίζονται στις πιο κάτω κατηγορίες:

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

- Διοικητικό προσωπικό

Τα μέλη μπορούν να ανανεώσουν το δανεισμό τους εφόσον δεν έχει ζητηθεί το βιβλίο από κάποιο άλλο.

Η κράτηση γίνεται σε βιβλία τα οποία είναι ήδη χρεωμένα και με την επιστροφή τους στη βιβλιοθήκη ενημερώνεται ο χρήστης που το έχει ζητήσει, για να πάει να το δανειστεί.

Διαδανεισμός

Η βιβλιοθήκη του ΑΠΚΥ προσφέρει στους χρήστες της την υπηρεσία του διαδανεισμού. Μέσω της υπηρεσίας αυτής η βιβλιοθήκη εντοπίζει βιβλία τα οποία δεν έχει στη συλλογή της και αλλά τα έχουν άλλες βιβλιοθήκες της Κύπρου ή του εξωτερικού και τα προμηθεύει στους χρήστες της. Μ' αυτό τον τρόπο καλύπτονται περισσότερες ανάγκες των χρηστών, αφού υπάρχει μεγαλύτερος αριθμός πηγών πληροφόρησης.

Ερευνητική υποστήριξη

Η Βιβλιοθήκη του ΑΠΚΥ λόγω του ιδιόμορφου χαρακτήρα του πανεπιστημίου χρειάστηκε και αυτή να υιοθετήσει και αναπτύξει τα ηλεκτρονικά και εξ αποστάσεως εργαλεία του ΑΠΚΥ, έτσι έχει αναπτύξει την Εκπαιδευτική Πύλη Βιβλιοθήκης (ΕΠΒ) αξιοποιώντας τη Πλατφόρμας Τηλεκπαίδευσης του Ιδρύματος.

Η Εκπαιδευτική Πύλη Βιβλιοθήκη έχει ως σκοπό:

(από <http://www.ouc.ac.cy/web/guest/library/piges/eduportal>)

- Την υποστήριξη και τη 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.

Ψηφιακό Αποθετήριο "Κυψέλη"

Το Ψηφιακό Αποθετήριο Ανοικτής Πρόσβασης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου "Κυψέλη", αποτελεί ένα διαδικτυακό χώρο ο οποίος στόχο έχει να συγκεντρώνει, να διαχειρίζεται και να διαδίδει μέρος της πνευματικής και ερευνητικής παραγωγής τόσο του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου, αλλά και άλλων ψηφιακών συλλογών.

Προς το παρόν η "Κυψέλη" περιλαμβάνει τρεις (3) κατηγορίες/ενότητες: Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει το Ακαδημαϊκό Αποθετήριο Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου το οποίο αποτελείται από όλο το πρωτογενές ερευνητικό υλικό, δηλαδή όλες τις προπτυχιακές, μεταπτυχιακές και διδακτορικές εργασίες των φοιτητών του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Η δεύτερη ενότητα είναι οι Ηλεκτρονικές Δημοσιεύσεις και αποτελείται από τις Δημοσιεύσεις Ακαδημαϊκού Προσωπικού του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου, τις Δημοσιεύσεις Διοικητικού Προσωπικού του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου, αλλά και οποιοδήποτε άλλο ψηφιακό υλικό έχει σχέση με τις διάφορες δραστηριότητες του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Στην τελευταία ενότητα της "Κυψέλης" καταχωρούνται σε ξεχωριστά με την ονομασία Ψηφιακές Συλλογές, ειδικές ψηφιοποιημένες συλλογές που προέρχονται είτε από διάφορες συνεργασίες του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου με διάφορους οργανισμούς, ιδρύματα και υπηρεσίες, είτε από έρευνες μελέτες και έργα των μελών της Πανεπιστημιακής κοινότητας του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Θεματικές πύλες

Οι θεματικές πύλες (ΘΠ) είναι ο δικτυακός τόπος όπου θα βρεις συγκεντρωμένες διάφορες πηγές πληροφόρησης σχετικές με ένα ευρύ θεματικό πεδίο. Στη Βιβλιοθήκη αναπτύσσονται σταδιακά ΘΠ δια μέσου της [Πλατφόρμας Τηλεκπαίδευσης e-Class](#), με στόχο να διευκολύνουν τους χρήστες στην αναζήτηση υλικού και στην έρευνα. Οι ΘΠ χωρίζονται

ανάλογα με τα Προγράμματα Σπουδών του ΑΠΚΥ, όπου ανάλογα κατατάσσονται οι αντίστοιχες βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά, ηλεκτρονικά βιβλία και ιστοσελίδες.

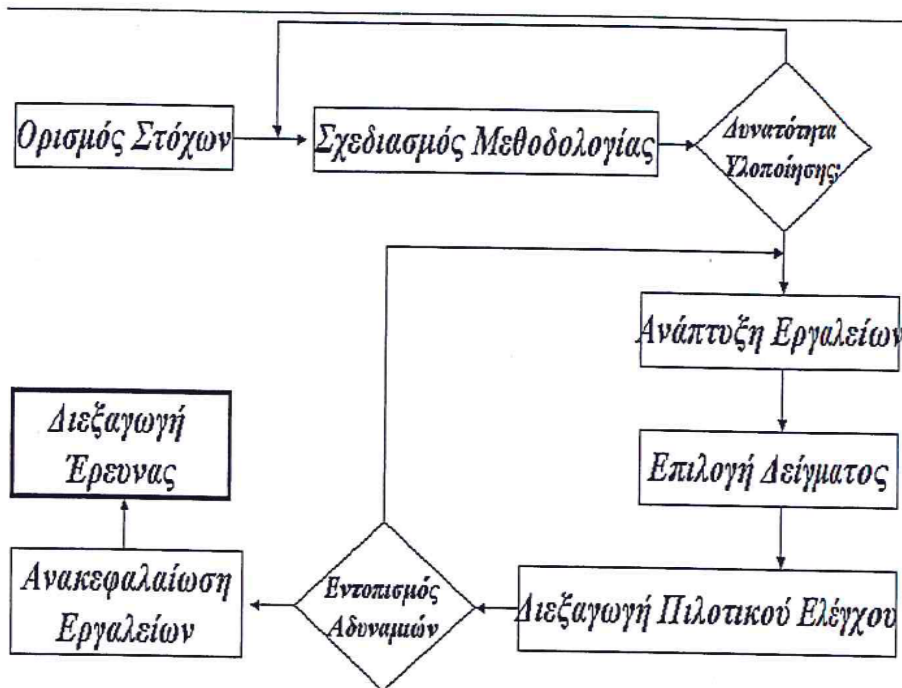
Οι χρήστες μπορούν να αρχίσουν την έρευνά τους χρησιμοποιώντας τις ΘΠ, ώστε να γνωρίσουν τις πηγές πληροφόρησης και να αξιοποιήσουν τις παρεχόμενες πηγές πληροφόρησης στα γνωστικά πεδία που τους ενδιαφέρουν.

Όλες οι υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης σχεδιάζονται και προσφέρονται με σκοπό να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των χρηστών. Οι ανάγκες, τα ενδιαφέροντα και οι προσδοκίες των χρηστών συνεχώς αλλάζουν. Γι' αυτό το λόγο καλό θα ήταν κάθε βιβλιοθήκη να προχωρήσει στη διεξαγωγή έρευνας για να μπορεί να μετρήσει την ικανοποίηση του χρήστη και να βελτιώσει ανάλογα τις υπηρεσίες της.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

2.1 Εισαγωγή

Στη μελέτη αυτή έχουμε θέσει στόχο τη διεξαγωγή πρωτογενούς, ποσοτικής έρευνας και τη συλλογή δεδομένων που αφορούν στη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης και την ικανοποίηση των χρηστών της ως μέρος της αξιολόγησης. Έτσι σχεδιάστηκε ένα ερωτηματολόγιο του οποίου οι ερωτήσεις σχετίζονται με τις υπηρεσίες, το υλικό, το προσωπικό αλλά και το περιβάλλον της βιβλιοθήκης και στάλθηκε ηλεκτρονικά στους χρήστες της βιβλιοθήκης για να πάρουμε τις πληροφορίες που χρειαζόμαστε. Μια περιληπτική απεικόνιση της διαδικασίας της έρευνας φαίνεται στο πιο κάτω διάγραμμα.



Διάγραμμα 2 : Σχεδιασμός έρευνας ικανοποίησης χρηστών με ερωτηματολόγιο (Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2006)

Σκοπός: Η έρευνα αυτή έχει ως σκοπό να μελετήσει τις απόψεις των χρηστών της Βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου σχετικά με τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που προκύπτουν είναι τα εξής:

(α) Ποιες είναι οι απόψεις των χρηστών της βιβλιοθήκης για τις υπηρεσίες της;

(β) Θεωρούν οι χρήστες της βιβλιοθήκης ποιοτικές τις παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης;

2.2 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε ηλεκτρονικά μέσα από την εφαρμογή της Google (Παράρτημα Ι) για τη δημιουργία και διανομή έρευνας και συλλογή, επεξεργασία δεδομένων.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 20 υποχρεωτικές ερωτήσεις, οι οποίες κατατάσσονταν στις πιο κάτω 6 κατηγορίες:

1. Χρήση της Βιβλιοθήκης
2. Περιβάλλον και εξοπλισμός της Βιβλιοθήκης
3. Το προσωπικό της Βιβλιοθήκης
4. Υλικό και υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης
5. Απόψεις και προτάσεις των χρηστών
6. Δημογραφικά στοιχεία.

Οι 19 από τις 20 ερωτήσεις ήταν κλειστού τύπου και οι ερωτώμενοι είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν μια απάντηση από τις πολλαπλές που δόθηκαν. Για τη διατύπωση των ερωτήσεων αυτών χρησιμοποιήθηκαν ονομαστικές κλίμακες (nominal), κλίμακες συμφωνίας (likert) και τακτικές κλίμακες (ordinal) (Π. Τομαράς 2009, Π. Κυριαζόπουλος & Ειρ. Σαμαντά 2009). Η τελευταία ερώτηση ήταν ανοικτού τύπου όπου ο κάθε ερωτώμενος μπορούσε να παραθέσει την άποψή του.

Για τη δημιουργία του ερωτηματολογίου λήφθηκαν υπόψη οι βασικές αρχές σχεδιασμού και επικοινωνίας, έτσι ώστε τα στοιχεία που ζητούνται να είναι όσο το δυνατό σαφή, για να έχουμε και πιο αξιόπιστα αποτελέσματα. Η δομή του ερωτηματολογίου βασίστηκε κατά ένα μέρος στις ερωτήσεις, οι οποίες θεωρούνται απαραίτητες για τη συλλογή

στατιστικών στοιχείων για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες από την Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟΠΑΚ, 2012).

Η αποστολή του ερωτηματολογίου στους χρήστες έγινε μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του πανεπιστημίου.

Η επιλογή αποστολής του ερωτηματολογίου με email έγινε:

1. Επειδή η συμπλήρωση και αποστολή μπορεί να γίνει εύκολα και γρήγορα (Κυριαζόπουλος & Σαμαντά, 2009)
2. Η επεξεργασία των δεδομένων μπορεί να γίνει ευκολότερα αλλά και
3. Μπορεί να διασφαλιστεί το αδιάβλητο της διαδικασίας, αφού η έρευνα γίνεται χωρίς την άμεση επαφή με τους χρήστες-ερωτώμενους.

Μαζί με το ερωτηματολόγιο στάλθηκε και μια επιστολή (Παράρτημα Ι), η οποία εξηγεί στους υποψήφιους συμμετέχοντες της έρευνας το σκοπό της έρευνας, το χρόνο που απαιτείται για τη συμπλήρωση του, αλλά και το πόσο σημαντικό είναι να συμμετάσχει ο κάθε χρήστης στην έρευνα αυτή. Επίσης ενημερωνόταν ο χρήστης ότι το ερωτηματολόγιο αυτό είναι ανώνυμο.

Πριν από την τελική μορφή του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε ένας πιλοτικός έλεγχος (pilot testing) των ερωτήσεων (Π. Τομαράς 2009) με τη βοήθεια 4 μεταπτυχιακών φοιτητών του Ανοικτού Πανεπιστημίου. Ο έλεγχος αυτός κρίθηκε απαραίτητος για να φανεί κατά πόσο το ερωτηματολόγιο είναι κατανοητό και ευχάριστο έτσι ώστε να έχουμε περισσότερες πιθανότητες να πάρουμε απαντήσεις. Αφού έγιναν οι απαραίτητες διορθώσεις το ερωτηματολόγιο στάλθηκε.

2.3 Πληθυσμός έρευνας

Η έρευνα είχε σαν ομάδες εστίασης (focus group) τους φοιτητές του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου, προπτυχιακούς, μεταπτυχιακούς, διδακτορικούς φοιτητές, αλλά και το ακαδημαϊκό του προσωπικό οι οποίοι είναι και οι χρήστες της βιβλιοθήκης. Λόγω της ιδιομορφίας του Ανοικτού Πανεπιστημίου έγινε επιλογή των φοιτητών που διαμένουν στην Κύπρο έτσι ώστε να έχουν και μια εικόνα του χώρου της βιβλιοθήκης. Η διανομή του ερωτηματολογίου έγινε στο σύνολο των χρηστών αυτών και στόχος μας ήταν η όσο το δυνατό μεγαλύτερη συμμετοχή των ατόμων έτσι ώστε να έχουμε πιο αντιπροσωπευτικά αποτελέσματα.

2.4 Ανάλυση δεδομένων

Αφού συγκεντρώθηκαν τα δεδομένα μας μέσα από την εφαρμογή της Google έγινε εξαγωγή και επεξεργασία τους τόσο στο στατιστικό πακέτο SPSS όσο και στην EXCEL, για να μπορεί να γίνει μια αξιόπιστη και έγκυρη ανάλυση.

Σχεδιασμός έρευνας ικανοποίησης χρηστών με ερωτηματολόγια (Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2006)

2.5 Προβλήματα στην διεξαγωγή της έρευνας.

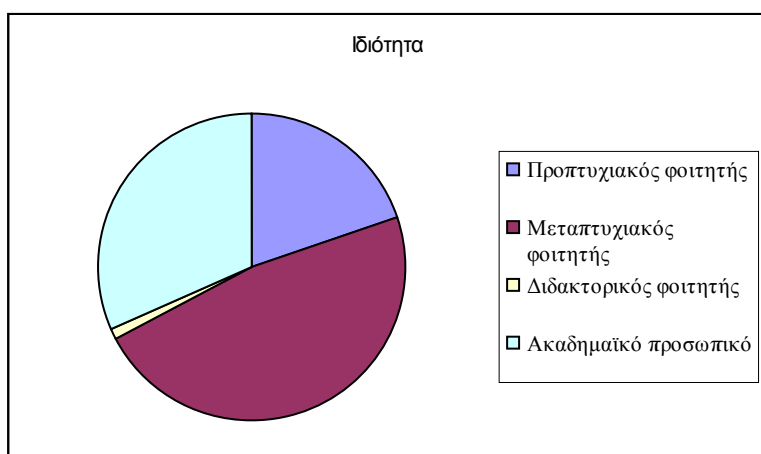
Η βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου απευθύνεται και σε φοιτητές οι οποίοι δεν έχουν μόνιμη κατοικία στην Κύπρο, επίσης αρκετό από το ακαδημαϊκό προσωπικό δεν κατοικεί στην Κύπρο. Η έρευνα είχε σκοπό τη μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών τόσο από τις συμβατικές όσο και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης αλλά και από το προσωπικό. Έτσι για πιο αξιόπιστα αποτελέσματα επιλέγηκαν να συμμετάσχουν μόνο τα άτομα που διαμένουν στην Κύπρο έτσι ώστε να έχουν άποψη για το σύνολο των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.

Η ανταπόκριση στην έρευνα δεν ήταν η αναμενόμενη. Η αποστολή των ερωτηματολογίων έγινε μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το οποίο καθένας χρησιμοποιεί καθημερινά, και όμως οι χρήστες δεν απάντησαν το ερωτηματολόγιο παρόλο που στάλθηκε και δεύτερη φορά. Ίσως η έρευνα να είχε μεγαλύτερη ανταπόκριση εάν το ερωτηματολόγιο είχε αποσταλεί από τη βιβλιοθήκη ή από το πανεπιστήμιο.

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

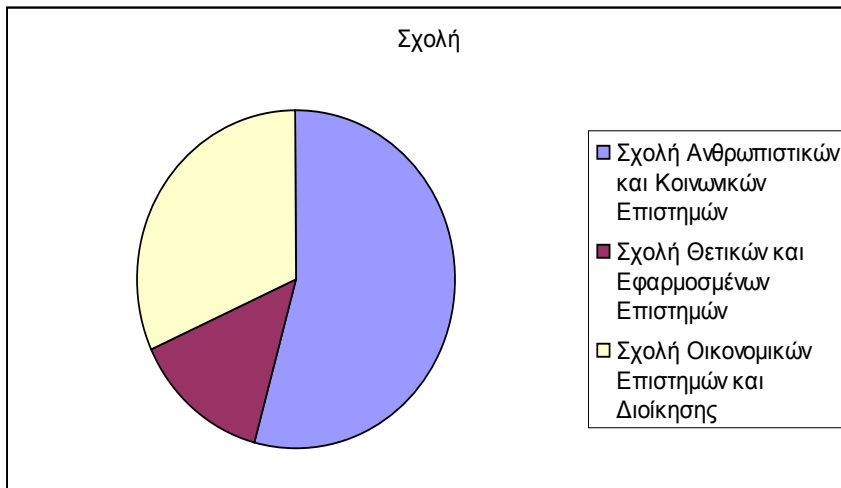
3.1.1 Προφίλ ατόμων

Ο συνολικός πληθυσμός των ατόμων που πήραν το ερωτηματολόγιο ήταν 400 άτομα. Απάντησαν τα 96 άτομα δηλαδή ποσοστό 24% εκ των οποίων το 47% ήταν άντρες και το 53 % γυναίκες. Μεγαλύτερο ποσοστό απαντήσεων είχαμε από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές με 48 %, στη συνέχεια έχουμε το ακαδημαϊκό προσωπικό με 32 %, τους προπτυχιακούς φοιτητές με 20 % και τέλος μόνο μια απάντηση από διδακτορικό φοιτητή και ποσοστό 1 %.(Διάγραμμα 3)



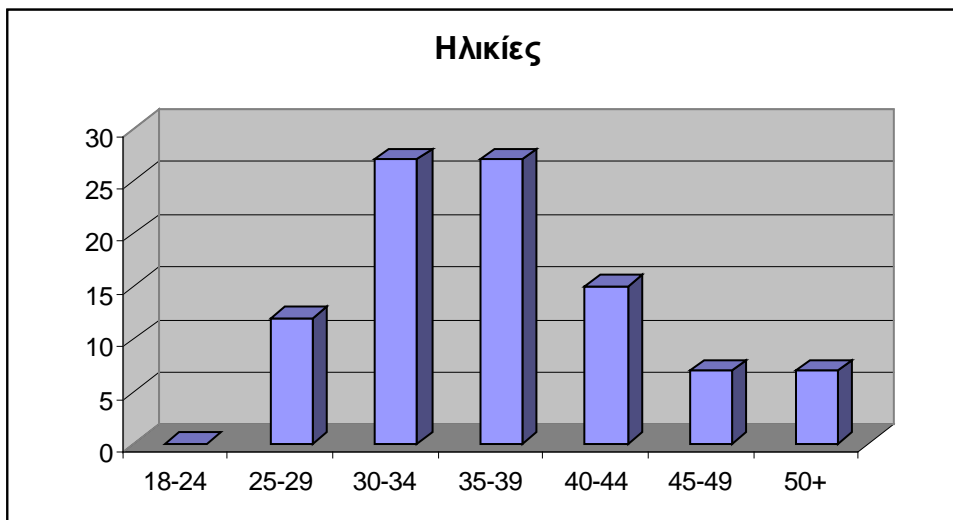
Διάγραμμα 3: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά την ιδιότητα των ερωτωμένων.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των απαντήσεων ήταν από άτομα της Σχολής Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών με 54 %, δεύτερη η Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης με 32 % και τέλος με 14 % η Σχολή Θετικών και Εφαρμοσμένων Επιστημών. (Διάγραμμα 4).



Διάγραμμα 4: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά τη σχολή των ερωτωμένων.

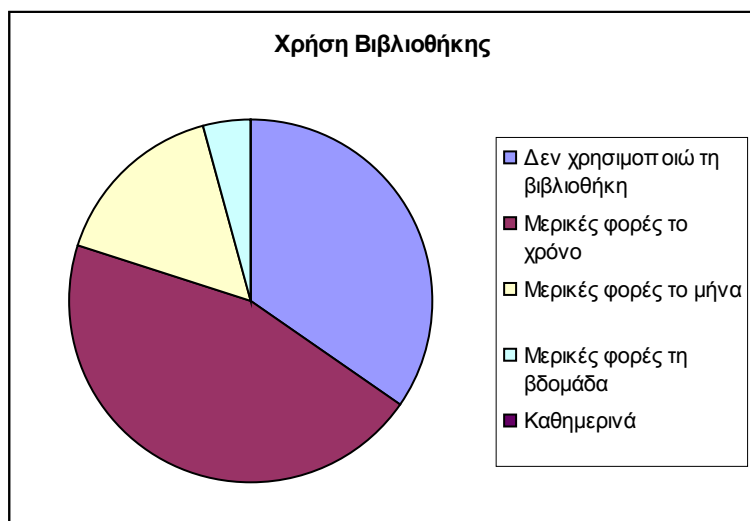
Οι ηλικίες των ερωτωμένων κυμαίνονται από 25-50+. Περισσότερες απαντήσεις πήραμε από άτομα μεταξύ 30 και 39 χρόνων με το 56%. Τα ποσοστά φαίνονται αναλυτικά στο Διάγραμμα 5.



Διάγραμμα 5: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά την ηλικία .

3.1.2 Χρήση Βιβλιοθήκης

Σύμφωνα με την έρευνα έχει παρατηρηθεί ότι ένα μεγάλο ποσοστό των χρηστών, το 35 %, δεν επισκέπτονται το χώρο της βιβλιοθήκης, ενώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα εργαλεία δεν τα χρησιμοποιούν μόνο το 8%. Το μεγαλύτερο ποσοστό επισκέπτεται την βιβλιοθήκη μερικές φορές το χρόνο (45 %) ή μερικές φορές το μήνα (16 %). Από την άλλη η ηλεκτρονική βιβλιοθήκη χρησιμοποιείται από περισσότερους χρήστες αφού είχαμε μεγάλο ποσοστό στις απαντήσεις μερικές φορές το χρόνο με 38%, μερικές φορές το μήνα με 35 %, μερικές φορές τη βδομάδα με 11 %, αλλά και ένα σημαντικό 5 % με καθημερινή χρήση. Στα Διαγράμματα 6 και 7 φαίνονται αναλυτικά όλες οι απαντήσεις που αφορούν την επισκεψιμότητα της βιβλιοθήκης.



Διάγραμμα 6: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για το πόσο συχνά επισκέπτονται την βιβλιοθήκη.



Διάγραμμα 7: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για το πόσο συχνά χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες και τα εργαλεία της βιβλιοθήκης.

Οι άντρες και οι γυναίκες απάντησαν το ίδιο στην ερώτηση πόσο συχνά επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη, δηλαδή *μερικές φορές το χρόνο*. Αυτό φάνηκε από τη στατιστική ανάλυση των σημαντικών διαφορών μεταξύ των δημογραφικών στοιχείων, όπως φαίνεται και στον πιο κάτω πίνακα.

t-test for Equality of Means							
Variables *	Mean 1 Ανδρών	Mean 2 Γυναϊκώ n	t	df	Sig. (2- tailed) or p-values	Mean Difference	Std. Error Difference
Var0000 1	1.73	2.12	- 2.2 39	90.921	.028	-.38205	.17066

Πίνακας 1: Στατιστικές διαφορές μεταξύ ανδρών και γυναικών σχετικά με τη συχνότητα επίσκεψης στη βιβλιοθήκη.

Οι Προπτυχιακοί Φοιτητές είναι αυτοί που επισκέπτονται πιο συχνά τον χώρο της βιβλιοθήκης με το 27% που απάντησε ότι επισκέπτεται το χώρο της *βιβλιοθήκης μερικές*

φορές την εβδομάδα ενώ την αντίστοιχη απάντηση έδωσε το 4% του Ακαδημαϊκού Προσωπικού. Οι περισσότερες απαντήσεις στο *δεν χρησιμοποιώ* τη βιβλιοθήκη συγκεντρώνονται από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Η συχνότερη χρήση από όλες της κατηγορίες είναι οι *μερικές φορές τον χρόνο*. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα εργαλεία της βιβλιοθήκης χρησιμοποιούνται περισσότερο. Οι προπτυχιακοί φοιτητές επισκέπτονται οι περισσότεροι (39%) μερικές φορές τον χρόνο, το ίδιο και το ακαδημαϊκό προσωπικό (41%). Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές χρησιμοποιούν μερικές φορές το χρόνο και μερικές φορές το μήνα. (Πίνακας 2).

Χρήση της Βιβλιοθήκης				Χρήση Υπηρεσιών και Εργαλείων Βιβλιοθήκης			
	Προπτυχιακοί Φοιτητές	Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	Ακαδημαϊκό Προσωπικό		Προπτυχιακοί Φοιτητές	Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	Ακαδημαϊκό Προσωπικό
Δεν χρησιμοποιώ τη βιβλιοθήκη	17%	45%	32%		11%	11%	3%
Μερικές φορές το χρόνο	55%	41%	50%		39%	38%	41%
Μερικές φορές το μήνα	0%	9%	14%		33%	38%	28%
Μερικές φορές τη βδομάδα	27%	5%	4%		17%	9%	21%
Καθημερινά	0%	0%	0%		0%	4%	7%

Πίνακας 2: Χρήση της βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών της.

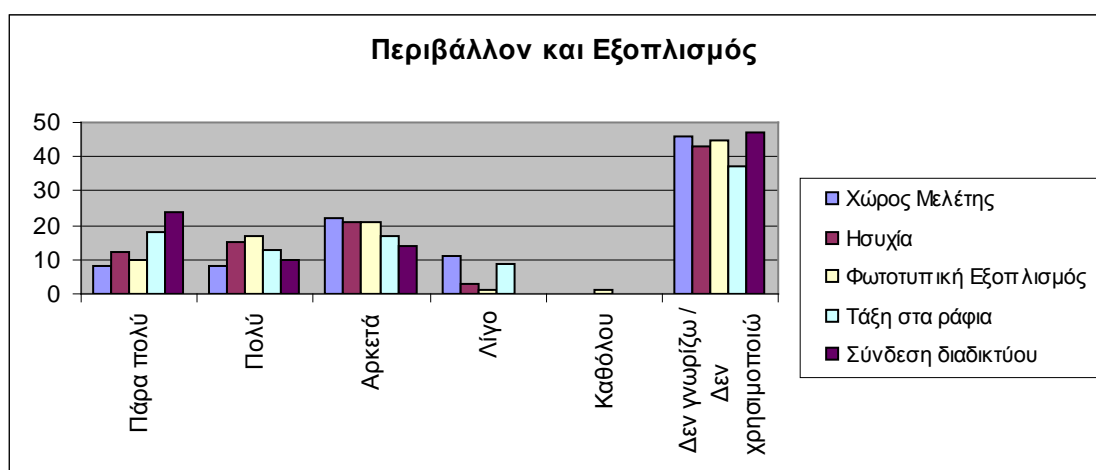
3.1.3 Περιβάλλον και εξοπλισμός της βιβλιοθήκης

Όπως ήδη έχουμε αναφέρει ένα μεγάλο ποσοστό των χρηστών (περισσότερο από το 35 %) χρησιμοποιούν μόνο τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, άρα δεν έχει άποψη για τον χώρο και τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης. Από τα άτομα που επισκέπτονται την βιβλιοθήκη το μεγαλύτερο ποσοστό είναι *αρκετά ευχαριστημένο* από το περιβάλλον και τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης. Πιο αναλυτικά 22 % είναι *αρκετά ικανοποιημένοι* από τον χώρο για μελέτη,

το 21 % είναι *αρκετά ικανοποιημένο* με την ησυχία που επικρατεί, 21 % είναι *αρκετά ικανοποιημένο* με την φωτοτυπική και τον εξοπλισμό, για την τάξη που επικρατεί στα ράφια είναι *αρκετά ικανοποιημένο* το 17% και τέλος για την σύνδεση στο διαδίκτυο είναι *αρκετά ικανοποιημένο* το 14%. Στο Πίνακα 3 και στο Διάγραμμα 8 παρουσιάζονται αναλυτικά οι απαντήσεις που αφορούν το περιβάλλον και τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης.

	Χώρος Μελέτης	Ησυχία	Φωτοτυπική Εξοπλισμός	Τάξη στα ράφια	Σύνδεση διαδικτύου
Πάρα πολύ	8	12	10	18	24
Πολύ	8	15	17	13	10
Αρκετά	22	21	21	17	14
Λίγο	11	3	1	9	0
Καθόλου	0	0	1	0	0
Δεν γνωρίζω / Δεν χρησιμοποιώ	46	43	45	37	47

Πίνακας 3: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για το πόσο ευχαριστημένοι είναι από το περιβάλλον και τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης.



Διάγραμμα 8: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για την ικανοποίηση από το περιβάλλον και τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης

3.1.4 Προσωπικό βιβλιοθήκης

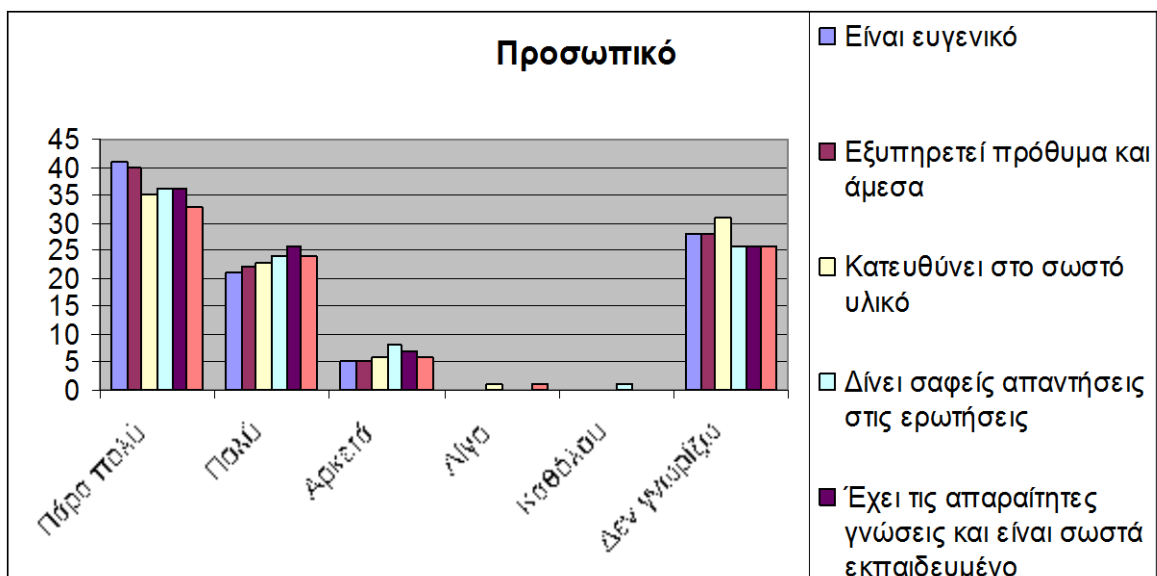
Οι χρήστες της βιβλιοθήκης είναι *πάρα πολύ ευχαριστημένοι* από το προσωπικό της βιβλιοθήκης με 43% τόσο σε θέματα ευγένειας, προθυμίας, διαθεσιμότητας εξυπηρέτησης, αλλά και γνώσεων του προσωπικού.

Και στις 6 ερωτήσεις που αφορούν το προσωπικό τα μεγαλύτερα ποσοστά των απαντήσεων παρουσιάζονται στο *πάρα πολύ*. Στον Πίνακα 4 αλλά και στο Διάγραμμα 9 παρουσιάζονται αναλυτικά οι ερωτήσεις που αφορούν το προσωπικό και τα ποσοστά των απαντήσεων. Επίσης το Διάγραμμα 10 παρουσιάζεται η γενική εντύπωση που έχουν οι χρήστες για το προσωπικό.

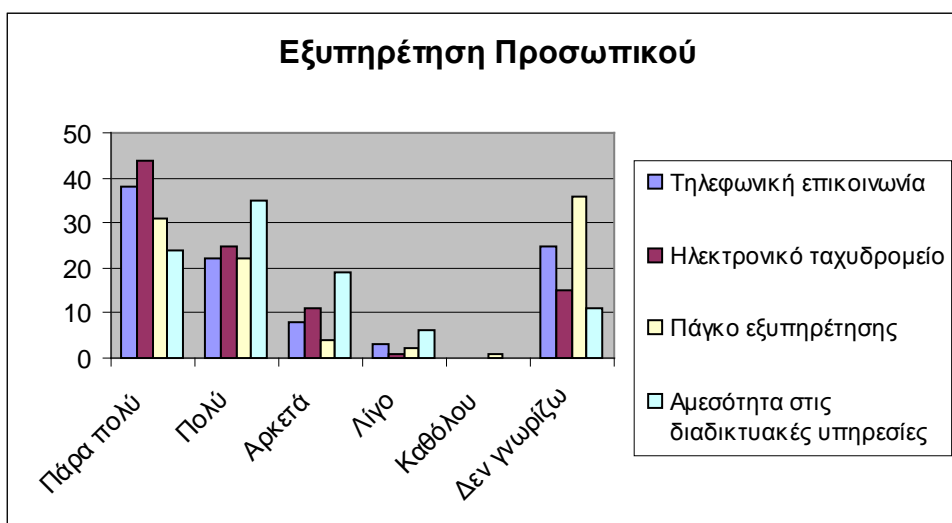
Ακόμα είναι *πάρα πολύ ευχαριστημένοι* από την επικοινωνία τόσο στο τηλέφωνο όσο και με emails, αλλά και στον πάγκο εξυπηρέτησης. Αναλυτικά οι απαντήσεις παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 10.

	Είναι ευγενικό	Εξυπηρετεί πρόθυμα και άμεσα	Κατευθύνει στο σωστό υλικό	Δίνει σαφείς απαντήσεις στις ερωτήσεις	Έχει τις απαραίτητες γνώσεις και είναι σωστά εκπαιδευμένο	Είναι άμεσα διαθέσιμο
Πάρα πολύ	41	40	35	36	36	33
Πολύ	21	22	23	24	26	24
Αρκετά	5	5	6	8	7	6
Λίγο	0	0	1	0	0	1
Καθόλου	0	0	0	1	0	0
Δεν γνωρίζω	28	28	31	26	26	26

Πίνακας 4: Απαντήσεις δείγματος στις ερωτήσεις για το πόσο ευχαριστημένοι είναι από το προσωπικό.



Διάγραμμα 9: Απαντήσεις δείγματος στις ερωτήσεις για το πόσο ευχαριστημένοι είναι από το προσωπικό.



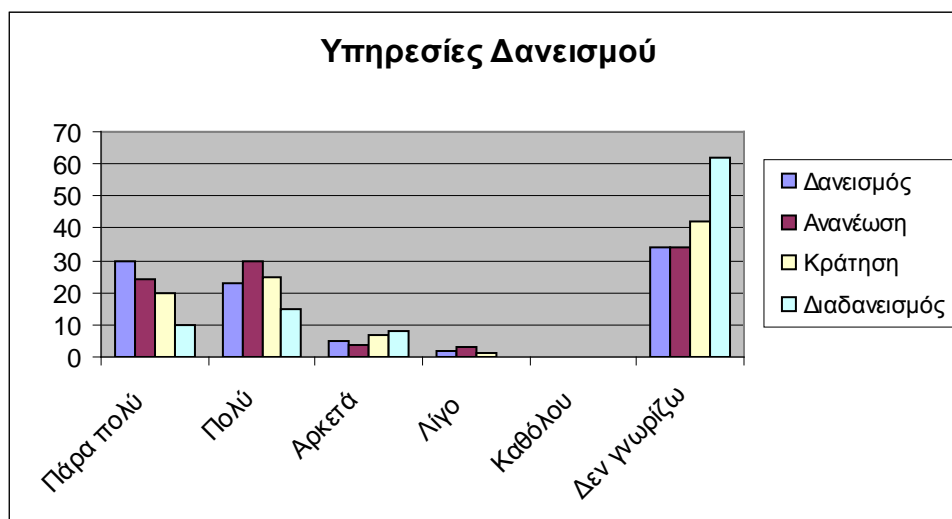
Διάγραμμα 10: Απαντήσεις δείγματος στη ερώτηση για την ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση του προσωπικού.



Διάγραμμα 11: Απαντήσεις δείγματος στη ερώτηση για τη γενική ικανοποίηση από το προσωπικό.

3.1.5 Υλικό και υπηρεσίες της βιβλιοθήκης

Ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτώμενων χρησιμοποιεί μόνο την ηλεκτρονική βιβλιοθήκη και τις αντίστοιχες υπηρεσίες της, με αποτέλεσμα να μην γνωρίζει τις υπηρεσίες δανεισμού που είναι ο δανεισμός, η ανανέωση, η κράτηση και ο διαδανεισμός. Περίπου το 35 % απάντησε ότι δεν γνωρίζει / δεν χρησιμοποιεί τις πιο πάνω υπηρεσίες. Από αυτούς που τις χρησιμοποιούν το μεγαλύτερο ποσοστό (50%) απάντησε ότι είναι *πάρα πολύ* ή *πολύ* ευχαριστημένο από αυτές. Το χαμηλότερο ποσοστό το έχει ο διαδανεισμός, η οποία είναι μια υπηρεσία που *δεν γνωρίζει ή δεν χρησιμοποιεί* το 65% των χρηστών. Στο Διάγραμμα 12 παρουσιάζονται αναλυτικά οι απαντήσεις για κάθε υπηρεσία.



Διάγραμμα 12: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για την ικανοποίηση σε ότι αφορά στις υπηρεσίες δανεισμού.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης είναι οι My Athens, Τεύκρος, A to Z και το Google Scholar. Τις υπηρεσίες αυτές δεν χρησιμοποιούν το My Athens 17 %, το Τεύκρος 31%, και τις άλλες δυο 47% και 34% αντίστοιχα. Από αυτούς που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες αυτές οι περισσότεροι είναι *πάρα πολύ ή πολύ* ευχαριστημένοι. Αναλυτικά παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 13. Είναι πολύ σημαντικό να αναφέρουμε ότι η υπηρεσία «Ρωτήστε μας», στην οποία οι χρήστες μπορούν να επικοινωνούν με τους βιβλιοθηκονόμους δεν είναι καθόλου διαδεδομένη. Αυτό φαίνεται από το 86% που δεν γνωρίζει αυτή την υπηρεσία (Διάγραμμα 14).

Το ψηφιακό αποθετήριο Κυψέλη χρησιμοποιείται από το 51% και οι γνώμες δίστανται, αφού έχουμε απαντήσεις από το *πάρα πολύ* μέχρι και το *αρκετά* (Διάγραμμα 15).

Ο Πίνακας 5 παρουσιάζει μια στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ της σχολής Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών και της Σχολής Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης ($p < 0.05$). Συγκεκριμένα τα άτομα της Σχολής Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών είναι *πάρα πολύ* ικανοποιημένοι από το ψηφιακό αποθετήριο Κυψέλη σε σύγκριση με τα άτομα της Σχολής Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης που είναι *αρκετά* ικανοποιημένοι.

t-test for Equality of Means							
Variabl es*	Mean 1	Mean 3	t	df	Sig. (2- tailed) or p-values	Mean Difference	Std. Error Difference
Var0002 7	4.55	3.19	3.119	66.707	.003	1.36152	.43653

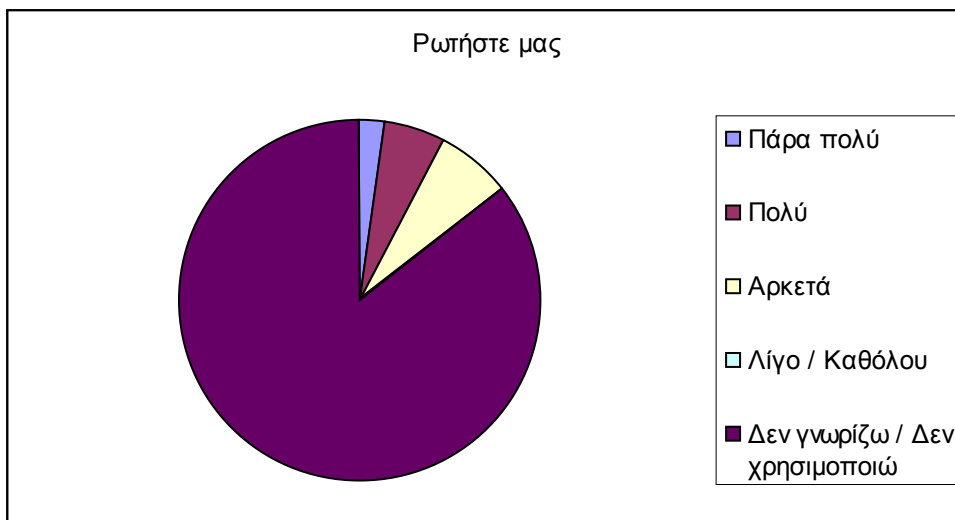
Πίνακας 5: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ Σχολής Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών και Σχολής Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης.

* Σημειώσεις:

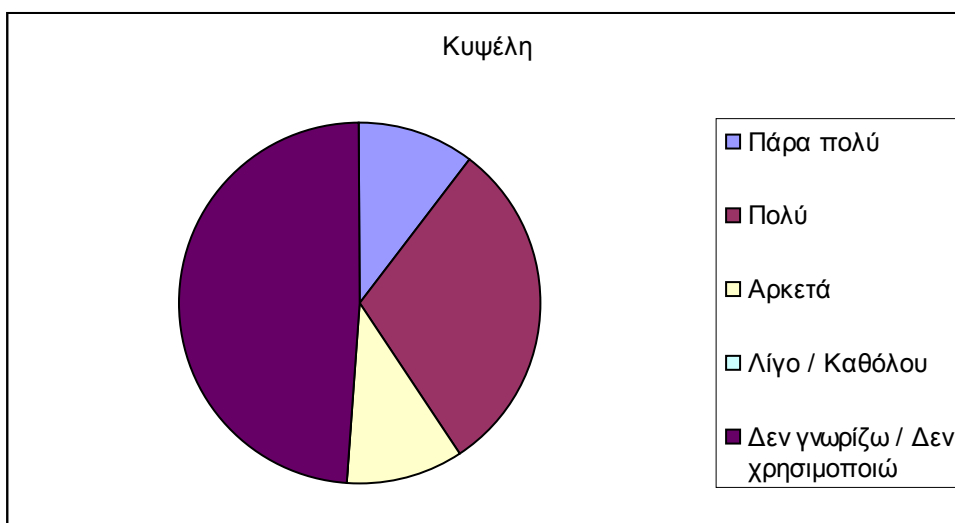
Var00027: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ψηφιακό αποθετήριο Κυψέλη (Να επισημαίνεται μόνο μια έλλειψη)



Διάγραμμα 13: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για την ικανοποίηση σε ότι αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

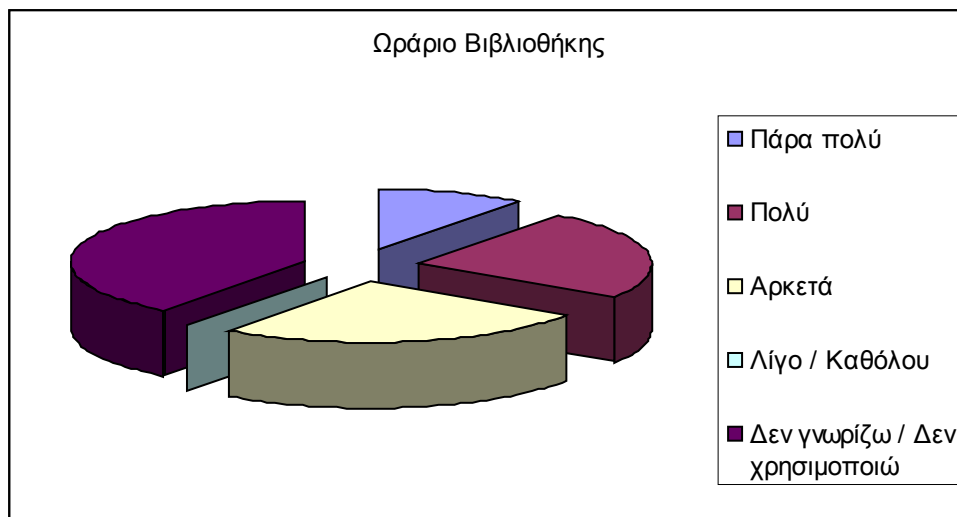


Διάγραμμα 14: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για την ικανοποίηση σε ότι αφορά στην υπηρεσία Ρωτήστε μας



Διάγραμμα 15: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για την ικανοποίηση σε ότι αφορά στο ηλεκτρονικό αποθετήριο Κυψέλη.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών είναι ευχαριστημένο από το ωράριο και τις ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης. Συγκεκριμένα το 26 % είναι αρκετά και το 24 % πολύ ικανοποιημένο (διάγραμμα 16).

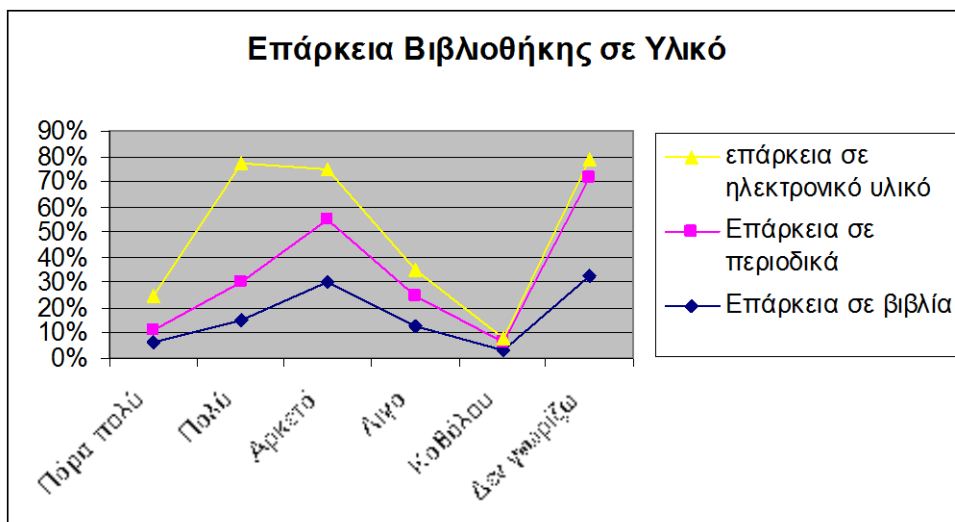


Διάγραμμα 16: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για την ικανοποίηση σε ότι αφορά το ωράριο της βιβλιοθήκης.

Σχετικά με την επάρκεια του υλικού της βιβλιοθήκης οι ερωτηθέντες έχουν απαντήσει στην πλειοψηφία ότι είναι *αρκετά* ικανοποιημένοι στην επάρκεια των έντυπων βιβλίων και περιοδικών με 30% και 25% αντίστοιχα. Όπως φαίνεται από τις ηλεκτρονικές πηγές και τις βάσεις δεδομένων είναι πιο ικανοποιημένοι αφού το 47% απάντησε ότι είναι *πολύ* ικανοποιημένοι. Στον Πίνακα 6 και στο Διάγραμμα 17 παρουσιάζονται αναλυτικά όλες οι απαντήσεις.

	Επάρκεια σε βιβλία	Επάρκεια σε περιοδικά	Επάρκεια σε ηλεκτρονικό υλικό
Πάρα πολύ	6%	5%	14%
Πολύ	15%	15%	47%
Αρκετά	30%	25%	20%
Λίγο	13%	12%	10%
Καθόλου	3%	3%	2%
Δεν γνωρίζω	33%	39%	7%

Πίνακας 6: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για την ικανοποίηση σε ότι αφορά στην επάρκεια του υλικού της βιβλιοθήκης.



Διάγραμμα 17: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για την ικανοποίηση σε ότι αφορά στην επάρκεια του υλικού της βιβλιοθήκης.

Όταν οι χρήστες ρωτήθηκαν για το πόσο συμφωνούν ή διαφωνούν στο ότι το υλικό της βιβλιοθήκης είναι ενημερωμένο από μια κλίμακα από το 7 για το πάρα πολύ μέχρι και το 1 για το καθόλου το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το 33% το οποίο το συναντάμε στο 5 ($M=4,8$). Στην αντίστοιχη ερώτηση για το αν υπάρχουν οι τελευταίες εκδόσεις των βιβλίων οι περισσότερες απαντήσεις συγκεντρώνονται στο 5 και στο 4 της κλίμακας, με 31% και 24% ($M=4,4$). Στην σχετική ερώτηση για την ενημέρωση των τευχών των περιοδικών το 33% απαντά στο 5 της κλίμακας ($M=4,53$). Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι οι χρήστες είναι πιο ικανοποιημένοι με το ηλεκτρονικό υλικό αφού το 41% το συναντάμε στο 6 της κλίμακας ($M=5,31$). Ενώ οι γνώμες δίστανται στην ερώτηση που αφορά το οπτικοακουστικό υλικό, αφού έχουμε ποσοστά σε όλες της βαθμίδες της κλίμακας με σημαντικότερα το 25% στο 6 αλλά και το 11% στο 1 της κλίμακας ($M=4,06$). Ακόμα και στην ερώτηση που αφορά τις διατριβές, οι χρήστες απάντησαν ότι υπάρχουν οι διατριβές που ψάχνουν με 32% στο 6 και 27% στο 5 ($M=4,85$). Τέλος το 49% συμφωνεί ότι ο ηλεκτρονικός κατάλογος (OPAC) είναι ενημερωμένος στο 6 της βαθμίδας ($M=5,36$). Αναλυτικά όλα τα ποσοστά για την κάθε ερώτηση παρουσιάζονται στον πίνακα 7 καθώς επίσης και η μέση τιμή και η τυπική απόκλιση στον πίνακα 8.

	Το υλικό είναι ενημερωμένο	Υπάρχουν όλες οι τελευταίες εκδόσεις των βιβλίων	Υπάρχουν όλα τα τελευταία τεύχη	Το ηλεκτρονικό υλικό με ικανοποιεί	Υπάρχουν όλες οι διατριβές που ψάχνω	Ο ηλεκτρονικός κατάλογος είναι ενημερωμένος
7	7%	6%	9%	17%	9%	15%
6	29%	17%	17%	41%	32%	49%
5	33%	31%	33%	22%	27%	18%
4	17%	24%	17%	7%	15%	8%
3	2%	8%	11%	9%	5%	6%
2	9%	9%	8%	1%	5%	2%
1	3%	6%	5%	3%	5%	2%

Πίνακας 7: Απαντήσεις δείγματος στις ερωτήσεις για το πόσο συμφωνούν ή διαφωνούν σε διάφορα θέματα της βιβλιοθήκης.

	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση
Το υλικό είναι ενημερωμένο	4,8	1,5
Υπάρχουν όλες οι τελευταίες εκδόσεις των βιβλίων	4,4	1,518
Υπάρχουν όλα τα τελευταία τεύχη	4,53	1,529
Το ηλεκτρονικό υλικό με ικανοποιεί	5,31	1,422
Υπάρχει μια σημαντική και ενημερωμένη συλλογή οπτικοακουστικού υλικού	4,06	1,781
Υπάρχουν όλες οι διατριβές που ψάχνω	4,85	1,522
Ο ηλεκτρονικός κατάλογος είναι ενημερωμένος	5,36	1,38

Πίνακας 8: Μέση Τιμή και Τυπική Απόκλιση στις ερωτήσεις για το πόσο συμφωνούν ή διαφωνούν σε διάφορα θέματα της βιβλιοθήκης

3.1.6 Χρήση υλικού βιβλιοθήκης

Μέσα από την έρευνα διαπιστώνουμε ότι οι χρήστες χρησιμοποιούν περισσότερο την ηλεκτρονική βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες της παρά τη συμβατική. (Πίνακας 9)

	Βιβλία	Περιοδικά	Ηλεκτρονικά Βιβλία	Ηλεκτρονικά Περιοδικά	Βάσεις δεδομένων	CD	DVD
7	31%	17%	35%	55%	58%	3%	3%
6	18%	14%	27%	20%	18%	0%	0%
5	8%	13%	16%	11%	12%	3%	3%
4	4%	9%	5%	4%	2%	2%	1%
3	6%	7%	3%	1%	0%	3%	3%
2	9%	15%	3%	2%	1%	25%	26%
1	24%	25%	10%	7%	9%	63%	63%

Πίνακας 9: Απαντήσεις δείγματος στις ερωτήσεις για το βαθμό που χρησιμοποιούν το υλικό της βιβλιοθήκης.

Συγκεκριμένα το μεγαλύτερο ποσοστό στη ψηλότερη βαθμίδα της κλίμακας των απαντήσεων έχουμε στο 7 των Βάσεων Δεδομένων, όπου συγκεντρώνει το 58% (M=5,86) και ακολουθούν τα Ηλεκτρονικά Περιοδικά με 55% (M=5,87). Στη συνέχεια μεγαλύτερη χρήση έχουν τα Ηλεκτρονικά Βιβλία με 35%, τα Βιβλία με 31% (M=4,47) και τα Περιοδικά με 17% (M=3,83). Λιγότερη χρήση έχουν τα Dvds και τα Cds με συγκέντρωση των απαντήσεων στο 1 της κλίμακας με 63% (M=1,8). (Πίνακας 9)

	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση
Βιβλία	4,47	2,415
Περιοδικά	3,83	2,246
Ηλεκτρονικά Βιβλία	5,35	1,862
Ηλεκτρονικά Περιοδικά	5,87	1,706
Βάσεις Δεδομένων	5,86	1,813
CD	1,8	1,453
DVD	1,74	1,343

Πίνακας 10: Μέση Τιμή και Τυπική Απόκλιση στις ερωτήσεις για το βαθμό που χρησιμοποιούν το υλικό της βιβλιοθήκης

Ο Πίνακας 11 δείχνει δυο μεταβλητές να έχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των ηλικιών 30-34 και 40-44 ($p < 0.05$). Με βάση τους μέσους όρους του Πίνακα 3, τα άτομα με ηλικία 30-34 χρησιμοποιούν περισσότερο τα βιβλία από ότι τα άτομα με ηλικία 40-44.

t-test for Equality of Means							
Variab les*	Mean 30-34	Mean 40-44	t	df	Sig. (2- tailed) or p-values	Mean Difference	Std. Error Difference
Var0004 1	4.63	3.00	2.146	29.591	.040	1.63333	.76121

Πίνακας 11: Στατιστικές σημαντικές διαφορές μεταξύ ηλικιών 30-44 και 40-44 σε σχέση με τη χρήση υλικού.

Στην ερώτηση κατά πόσο η βιβλιοθήκη βοηθά στην έρευνα και τη συγγραφή των εργασιών, το 36% απάντησε πολύ και το 29% πάρα πολύ υπάρχει όμως και ένα 12% με απάντηση λίγο και ακόμα 3% καθόλου (Διάγραμμα. 18).



Διάγραμμα 18: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για το κατά πόσο η βιβλιοθήκη βοηθά στην έρευνα και τη συγγραφή των εργασιών.

Γενικά οι χρήστες είναι ευχαριστημένοι τόσο από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης όσο και από το προσωπικό. Το συμπέρασμα αυτό μπορεί να βγει βλέποντας τις απαντήσεις στις γενικές ερωτήσεις τόσο για τις υπηρεσίες όσο και για το προσωπικό. Στην ερώτηση αν είστε ευχαριστημένοι από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης το 23% απάντησε *πάρα πολύ*, το 40% *πολύ*, το 29% *αρκετά* ενώ μόνο το 1% *καθόλου*. Στην αντίστοιχη ερώτηση για το προσωπικό το 42% απάντησε *πάρα πολύ*, το 38% *πολύ*, το 15% *αρκετά* ενώ 0% *καθόλου*.

Στη τελευταία ερώτηση της έρευνας η οποία ήταν ανοικτού τύπου και οι χρήστες μπορούσαν να παραθέσουν τις απόψεις, τις προτάσεις ή τα σχόλια τους δεν έδωσαν την απαραίτητη σημασία και είχαμε πολύ λίγες απαντήσεις. Οι απαντήσεις που έχουμε είναι οι πιο κάτω: *Το ωράριο εργασίας της βιβλιοθήκης ενός Ανοικτού Πανεπιστημίου θα έπρεπε να είναι τουλάχιστον μέχρι τα μεσάνυκτα και όχι μέχρι το απόγευμα. Υπάρχουν τόσο φοιτητές όσο και καθηγητές ΣΕΠ που εργάζονται κατά τη διάρκεια της μέρας και η πρόσβαση στην βιβλιοθήκη στις ώρες εργασίας είναι αδύνατη. Θα μπορούσαν να εργοδοτηθούν συμβασιούχοι άνεργοι, που να εξυπηρετούν το κοινό του πανεπιστημίου μέχρι κάποιας λογικής, για ανοικτού τύπου πανεπιστήμιο, ώρας. Επέκταση των ηλεκτρονικών πηγών: 1. Συνδρομή στο muse 2. Συνδρομή στα CambridgeBooksOnline Πρόθυμο και ευγενικό το προσωπικό, αλλά η βιβλιοθήκη είναι τραγικά ελλιπής τόσο σε συμβατικό όσο και σε ηλεκτρονικό υλικό. Δεν είναι θέμα "εικόνας"*

αλλά θέμα υπηρεσιών. Παρατηρήσεις: - Η βιβλιοθήκη πρέπει να είναι κοντά στο πανεπιστήμιο, η απόσταση Λατσιά - Αδαμάντιο μειώνει σοβαρά τη χρησιμότητά της - Η βιβλιοθήκη γενικά είναι άδεια από αναγνώστες.

Τα σχόλια των χρηστών κάνουν αναφορά στην επέκταση του ωραρίου εξυπηρέτησης των χρηστών, στον εμπλουτισμό τόσο του συμβατικού και ηλεκτρονικού υλικού αλλά και στη θέση της βιβλιοθήκης.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

4.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Η διεξαγωγή της έρευνας και η σύνοψη των αποτελεσμάτων μας οδηγούν σε συμπεράσματα τα οποία είτε επιβεβαιώνουν είτε διαψεύδουν τα αρχικά ερευνητικά ερωτήματα που έχουν τεθεί. Η έρευνα αυτή μας δίνει αποδεικτικά στοιχεία για το ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών τόσο από το προσωπικό της βιβλιοθήκης όσο και από το υλικό και τις υπηρεσίες της.

Καταρχήν πρέπει να αναφέρουμε ότι είχαμε απαντήσεις από το 24% των ατόμων που έλαβαν το ερωτηματολόγιο, τα άτομα αυτά ήταν στο 47% άντρες και 53% γυναίκες. Το μεγαλύτερο ποσοστό απαντήσεων είχαμε από μεταπτυχιακούς φοιτητές και συγκεκριμένα της Σχολής Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών. Οι ηλικίες του δείγματος ήταν μεταξύ 18-50 χρόνων και με το μεγαλύτερο μέρος των απαντήσεων άρθηκαν από άτομα 30-39 χρόνων.

Ένα πολύ σημαντικό συμπέρασμα της έρευνας αυτής είναι ότι πολλοί χρήστες δεν επισκέπτονται τον χώρο της βιβλιοθήκης, αλλά χρησιμοποιούν μόνο τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και γι' αυτό δεν έχουν άποψη για το θέμα του χώρου αλλά και του συμβατικού υλικού. Από τα άτομα που επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη έχουμε θετικά σχόλια αφού η πλειοψηφία απάντησε ότι είναι αρκετά ευχαριστημένοι με τον χώρο και τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης. Παρόλο που η πλειοψηφία των χρηστών είναι ευχαριστημένη με τη βιβλιοθήκη ως χώρο ωστόσο έχουμε και κάποια σχόλια αρνητικά για τη θέση της βιβλιοθήκης, ότι δηλαδή βρίσκεται μακριά από τους χώρους του πανεπιστημίου. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να αναφέρουμε ότι η Διοίκηση της βιβλιοθήκης τους τελευταίους μήνες στη προσπάθεια της να δημιουργήσει ένα χώρο εύκολα προσβάσιμο, λειτουργικό και εύχρηστο μετακομίζει σε νέο χώρο, ο οποίος βρίσκεται πλησίον του κτηρίου της Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου.

Άριστα σχόλια είχαμε για το προσωπικό, αφού οι χρήστες είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από το προσωπικό τόσο για την ευγένεια, την προθυμία και τις γνώσεις του. Θετικά σχόλια έχουμε και για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Οι χρήστες είναι πάρα πολύ και πολύ ικανοποιημένοι από το δανεισμό, την ανανέωση αλλά και την κράτηση του υλικού.

πρέπει να μας προβληματίσει είναι ότι ένα μεγάλο ποσοστό δεν γνωρίζει ή δεν χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που είναι το My Athens, ο Τεύκρος, το A to Z και το Google Scholar. Η βιβλιοθήκη θα πρέπει να προωθήσει καλύτερα τις υπηρεσίες αυτές, θα πρέπει να βρει κάποιο τρόπο να τις γνωστοποιήσει στους χρήστες και να παρουσιάσει τα θετικά των υπηρεσιών αυτών. Θα μπορούσε να στείλει ενημερωτικά email όπου θα τις παρουσιάζει.

Αναφορικά με το υλικό της βιβλιοθήκης οι χρήστες είναι αρκετά ικανοποιημένοι από το συμβατικό και πολύ από το ηλεκτρονικό. Σύμφωνα με τα σχόλια των χρηστών καλό θα ήταν οι Διοίκηση να εμπλουτίσει το υλικό τόσο με την αγορά πρόσφατου-ενημερωμένου έντυπου υλικού αλλά και με εξασφάλιση νέων συνδρομών σε βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικών περιοδικών και βιβλίων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας το μεγαλύτερο ποσοστό χρησιμοποιεί τις βάσεις δεδομένων και στη συνέχεια τα ηλεκτρονικά περιοδικά και το συμβατικό υλικό. Βάση των αποτελεσμάτων αυτών και των αναγκών των χρηστών οι Διοίκηση θα πρέπει να αξιοποιήσει τους πόρους της ανάλογα.

Σχετικά με το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης, οι χρήστες είναι πολύ ευχαριστημένοι. Όμως έχουμε και σχόλια σύμφωνα με τα οποία οι ώρες λειτουργίας χρειάζονται τροποποίηση αφού αρκετοί από τους φοιτητές και το ακαδημαϊκό προσωπικό εργάζονται τις ώρες αυτές και έτσι δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν. Ίσως θα μπορούσε να γίνει αυτό όχι όμως σε καθημερινή βάση αλλά με την επέκταση της ώρας λειτουργίας τουλάχιστο για μια μέρα της εβδομάδας.

Γενικό συμπέρασμα της έρευνας αυτής είναι ότι οι χρήστες είναι ικανοποιημένοι από την βιβλιοθήκη. Μεγαλύτερη ικανοποίηση έχουμε από το προσωπικό και στη συνέχεια από τις υπηρεσίες και τον χώρο της βιβλιοθήκης. Σχετικά με το περιβάλλον της βιβλιοθήκης θα έχουμε άμεση βελτίωση με την μετακόμιση στο νέο χώρο, όσο αφορά στο υλικό, καλό θα ήταν να υπάρχει ένας συνεχής εμπλουτισμός της συλλογής.

Η Διοίκηση δεν θα πρέπει να εφησυχάζει με τα θετικά αποτελέσματα της έρευνας, θα πρέπει συνεχώς να βελτιώνεται και να δεσμευτεί για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους χρήστες της βιβλιοθήκης μέσα από την εφαρμογή ενός συστήματος ολικής ποιότητας. Καλό θα ήταν μετά από 1-2 χρόνια να πραγματοποιηθεί παρόμοια έρευνα η οποία θα καταγράψει τις απόψεις των χρηστών τόσο στο θέμα του χώρου ο οποίος έχει αλλάξει, όσο και στα

θέματα του προσωπικού αλλά και του υλικού. Τα αποτελέσματα της νέας έρευνας θα μπορούν να συγκριθούν με αυτά της παρούσας έρευνας έτσι ώστε να έχουμε τα συμπεράσματα για το εάν η χρήστες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι ή όχι.

4.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΚΑΙ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Όπως έχουμε ήδη αναφέρει στόχος της βιβλιοθήκης είναι να εντοπίσει τις ανάγκες των χρηστών και να τις ικανοποιήσει όσο το δυνατό καλύτερα προσφέροντας ποιοτικές υπηρεσίες. Για να παραμένει μια βιβλιοθήκη ποιοτική θα πρέπει συνεχώς να ενημερώνεται, να βελτιώνεται και να εξελίσσεται. Μερικοί τρόποι για συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών βιβλιοθήκης είναι οι πιο κάτω:

Για τους χρήστες: Καταρχήν, η βιβλιοθήκη θα πρέπει να προσεγγίζει τους νεοεισερχόμενους φοιτητές αλλά και το νέο ακαδημαϊκό προσωπικό και να τους ενημερώνει για τις υπηρεσίες και το υλικό που παρέχει. Λόγω της ιδιαιτερότητας του πανεπιστημίου, η βιβλιοθήκη θα μπορούσε να διεξάγει on-line σεμινάρια στα οποία θα παρουσιάζει τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και τον τρόπο με τον οποίο θα έχουν πρόσβαση σε αυτές. Ακόμα μπορεί συνεχίσει να κρατά ενημέρους τους χρήστες για κάθε νέο της βιβλιοθήκης αποστέλλοντας email. Πολύ σημαντικό είναι να διεξάγονται έρευνες στις οποίες θα καταγράφονται οι απόψεις και τα παράπονα των χρηστών έτσι ώστε να γίνονται γνωστά και να μπορούν να βελτιώνονται.

Για το προσωπικό: Η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού είναι απαραίτητη τόσο σε θέματα βιβλιοθηκονομίας, όσο σε θέματα διοίκησης αλλά και εξυπηρέτησης. Ο κλάδος της βιβλιοθηκονομίας είναι ένας κλάδος ο οποίος συνεχώς εξελίσσεται γι' αυτό είναι απαραίτητο το προσωπικό να παρακολουθεί εκπαιδευτικά σεμινάρια στα οποία να ενημερώνεται και να εκπαιδεύεται. Οι σύγχρονες βιβλιοθήκες δεσμεύονται για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, γι' αυτό θα πρέπει συνεχώς να εκπαιδεύονται στον τρόπο εφαρμογής των εργαλείων Ολικής Ποιότητας (π.χ. χρήση διαγραμμάτων, συλλογή επεξεργασία και ανάλυση στατιστικών δεδομένων). Ακόμα καλό θα είναι να γίνονται και κάποια σεμινάρια τα οποία θα παρουσιάζουν τους σωστούς τρόπους συμπεριφοράς και την ευγένεια.

Το υλικό και τις υπηρεσίες: Η βιβλιοθήκη θα πρέπει συνεχώς να εμπλουτίζει τη συλλογή της τόσο σε έντυπο υλικό (βιβλία, περιοδικά, διατριβές) για τους παραδοσιακούς χρήστες της βιβλιοθήκης όσο και σε ηλεκτρονικό (βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά, ηλεκτρονικά βιβλία, on-line συνδρομές). Ακόμα θα πρέπει να χρησιμοποιεί και κάθε τεχνολογική εξέλιξη η οποία θα τη βοηθά στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Εξοπλισμός και κτήριο: Ο χώρος της βιβλιοθήκης και ο εξοπλισμός της βιβλιοθήκης παίζει σημαντικό ρόλο τόσο για τους χρήστες όσο και για το προσωπικό το οποίο εργάζεται σ' αυτή. Όπως είναι γνωστό η βιβλιοθήκη τους τελευταίους μήνες μετακομίζει σε νέο πιο ευρύχωρο και εύχρηστο χώρο στον οποίο θα μπορούν οι χρήστες να χρησιμοποιούν καλύτερα τις υπηρεσίες της αλλά και το προσωπικό να τις προσφέρει καλύτερα. Το νέο κτήριο θα εξοπλιστεί και με νέο σύγχρονο εξοπλισμό.

Η εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας στη Βιβλιοθήκη θα βοηθήσει στη δέσμευση για συνεχής βελτίωση και καινοτομία των διαδικασιών, υπηρεσιών και γενικά της βιβλιοθήκη.

Πιο κάτω παραθέτουμε περιληπτικά το προτεινόμενο μοντέλο εφαρμογής ενός συστήματος διαχείρισης ολικής ποιότητας στη βιβλιοθήκη σύμφωνα με τον Οδηγό Εφαρμογής Πρακτικών Ολικής Ποιότητας στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες (2006):

1^ο Στάδιο: Διερεύνηση:

Βήμα 1^ο : Διοργάνωση σεμιναρίων: Πραγματοποίηση επιμορφωτικών σεμιναρίων για το προσωπικό της Βιβλιοθήκης, τα οποία θα αφορούν γενικά τη διαχείριση της ποιότητας.

Βήμα 2^ο : Η εξασφάλιση της μακροχρόνιας δέσμευσης όλου του προσωπικού για την εφαρμογή ενός συστήματος Ολικής Ποιότητας.

2^ο Στάδιο: Προετοιμασία και οργάνωση:

Βήμα 3^ο : Σχεδιασμός ηγεσίας: Στο στάδιο αυτό η βιβλιοθήκη θα προετοιμαστεί και θα οργανωθεί για την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης της Ολικής Ποιότητας. Πρώτα απ' όλα θα πρέπει να επιλεγεί η ομάδα των ατόμων που θα μπορεί να αναλάβει. Αυτή η οργανωτική επιτροπή θα απαρτίζεται από άτομα όλων των βαθμίδων της βιβλιοθήκης. Η

επιτροπή αυτή θα διεξάγει έρευνες και μελέτες για την εφαρμογή των αρχών ολικής ποιότητας, θα συγκρίνει τις προσπάθειες των άλλων οργανισμών και θα παίρνει αποφάσεις. Στο στάδιο αυτό θα πρέπει να καταγραφούν και οι ανάγκες των χρηστών. Έτσι θα προσδιοριστεί η μελλοντική εικόνα της Βιβλιοθήκης από τη διοίκηση και το προσωπικό και θα εκπονηθεί το στρατηγικό σχέδιο εφαρμογής της Ολικής Ποιότητας.

3^ο Στάδιο: Έναρξη εφαρμογής: Καταγραφή της τρέχουσας κατάστασης της Βιβλιοθήκης: Στο στάδιο αυτό γίνεται ουσιαστικά η αρχή του συστήματος Διαχείρισης της Ολικής Ποιότητας στη βιβλιοθήκη. Το προσωπικό θα πρέπει να αξιολογήσει τον τρόπο λειτουργίας των παρεχόμενων υπηρεσιών και να προσδιορίσει τη σχέση των υπηρεσιών αυτών με τις ανάγκες και τις προσδοκίες των χρηστών.

Βήμα 4^ο: Καταγραφή: Έτσι θα χρειαστεί η καταγραφή της τρέχουσας κατάστασης της βιβλιοθήκης, όπου θα ταξινομηθούν οι τρέχουσες ανάγκες της βιβλιοθήκης αλλά και οι μελλοντικές. Ακόμα θα φανεί κατά πόσο οι υπάλληλοι εργάζονταν με ποιοτικό τρόπο μέχρι σήμερα.

Βήμα 5^ο: Ανάγκες: Στη συνέχεια θα γίνει εκτίμηση των αναγκών και των προσδοκιών των χρηστών

Βήμα 6^ο: Εντοπισμός και αξιολόγηση βασικών διαδικασιών της βιβλιοθήκης: Οι διαδικασίες αυτές είναι οι απαραίτητες για την υλοποίηση της αποστολής της βιβλιοθήκης (δηλαδή ο δανεισμός, διαδανεισμός, προσκτήσεις κλπ) και θα πρέπει να προσδιοριστούν και να αξιολογηθούν με στόχο την συνεχή βελτίωσή τους.

Βήμα 7^ο: Δημιουργία πιλοτικών ομάδων εργασίας: Οι ομάδες αυτές θα αποτελούνται από άτομα του προσωπικού όλων των βαθμίδων και στόχος της κάθε ομάδας θα είναι να καταγράψει τις πιθανές δυσκολίες οργάνωσης, λειτουργίας και επιμόρφωσης των ομάδων εργασίας κατά την εφαρμογή ενός συστήματος Ολικής Ποιότητας.

Βήμα 8^ο: Ανάπτυξη δεξιοτήτων των μελών κάθε πιλοτικής ομάδας εργασίας: Αφού οργανωθούν οι ομάδες θα πρέπει να πραγματοποιηθούν επιμορφωτικές συναντήσεις οι οποίες θα βοηθήσουν το προσωπικό να ενημερωθεί για τις εργασίες και το ρόλο του καθενός. Η επιμόρφωση θα επικεντρωθεί στον εντοπισμό των προβλημάτων, την ανάλυση του προβλήματος, την αναζήτηση πιθανών λύσεων, την εκπόνηση και εφαρμογή της λύσης αλλά και την αξιολόγηση της λύσης που επιλέχθηκε.

4^ο Στάδιο: Ενσωμάτωση της Ολικής Ποιότητας στη Βιβλιοθήκη

Βήμα 9^ο: Δημιουργία ενός στρατηγικού σχεδίου εφαρμογής της Ολικής Ποιότητας στη βιβλιοθήκη: Το σχέδιο αυτό (με πενταετή διάρκεια) θα επικεντρώνεται στους λειτουργικούς και οργανωτικούς στόχους βελτίωσης.

Βήμα 10^ο: Διαχωριστικός τμηματικός σχεδιασμός: Το στρατηγικό σχέδιο θα δίνει οδηγίες για τη βελτίωση κάθε τμήματος ξεχωριστά.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η Βιβλιοθήκη, τόσο η συμβατική όσο και η ψηφιακή έχουν καθοριστικό ρόλο στη δια βίου μάθηση και ιδιαίτερα σ' ένα Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Ο συνεχής αυξανόμενος όγκος της πληροφορίας οδηγεί τις Βιβλιοθήκες στους νέους τρόπους διοίκησης. Στόχος κάθε βιβλιοθήκης είναι να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες έτσι ώστε να μπορεί να ικανοποιεί τις ερευνητικές ανάγκες των χρηστών.

Η εφαρμογή ενός συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας στη Βιβλιοθήκη του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου θα δεσμεύει μακροχρόνια τη Διοίκηση και το προσωπικό για παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, οι οποίες θα ικανοποιούν τις ανάγκες των χρηστών.

Η Διοίκηση της Βιβλιοθήκης θα πρέπει να γνωρίζει συνεχώς τι είναι αυτό που θέλουν οι χρήστες και να το ικανοποιούν. Δεν πρέπει τα θετικά αποτελέσματα της έρευνας να εφησυχάσουν τους αρμόδιους, αλλά να τους καθοδηγήσουν στο να βρίσκουν συνεχώς τρόπους να βελτιώνουν και να εξελίσσουν την Βιβλιοθήκη μέσα από τη δημιουργία ή αναπροσαρμογή υπηρεσιών, την εισαγωγή νέων τεχνολογιών και τον εμπλουτισμό του υλικού. Η καταγραφή και η μελέτη των απόψεων των χρηστών θα πρέπει να γίνεται τακτικά έτσι ώστε να βρίσκονται λύσεις σε κάθε παράπονο ή αρνητική άποψη.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου, (2012) Έκθεση Πεπραγμένων 2011, Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου, Λευκωσία

Γούναρης Σ., (2003), Μάρκετινγκ Υπηρεσιών, Rosili, Αθήνα.

Δελιόγλου Χ., Παναγοπούλου Θ. και Πέτσας Δ., (2008), Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες: Τα Εμπόδια, τα Οφέλη & το Κόστος της Ποιότητας, 17^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ιωάννινα

<http://17conf.lib.uoi.gr/files/c6.1.Deliogloy-Panagoroyloy-Petsas.pdf>

Δερβιτσιώτης, Κ. Δ., (2005), Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Οικονομική Βιβλιοθήκη, 2^η έκδ. Αθήνα

Ζαβλάνος Μ. Μ., (2002), Μάνατζμεντ, Αθ. Σταμούλης, Αθήνα.

Καζάξης Ν., (2006), Αποτελεσματικό Μάρκετινγκ για Κερδοφόρες Πωλήσεις, Σταμούλης, 2^η έκδ, Αθήνα.

Κεφής Β. Ν., (2005), Διοίκηση Ολικής Ποιότητας: Θεωρία και Πρότυπα, Κριτική, Αθήνα.

Κυριαζόπουλος Π. και Σαμάντά Ειρ., (2009), Εισαγωγή στην Έρευνα Αγοράς, Σύγχρονη Εκδοτική, Αθήνα.

Κυριλλίδου Μ., (2005), Η Διεθνοποίηση της Αξιολόγησης των Βιβλιοθηκών και η Ανάπτυξη του LIBQUAL+ στο: Από τη Βιβλιοθηκονομία στην Επιστήμη της Πληροφόρησης, Αθήνα

http://www.libqual.org/documents/admin/libqual_greek2004.pdf

Κωσταγιόλας Π.Α., (2006) "Διοίκηση Ποιότητας στις Σύγχρονες Βιβλιοθήκες-Υπηρεσίες Πληροφόρησης : Ο Ρόλος των Προσδοκιών των Χρηστών ", Τεκμήριον, vol. 6, pp. 143-164.

http://eprints.rclis.org/12271/1/5._KOSTAYIOLAS_143-164_.pdf

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (1999), Πρότυπα για τις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες: Οδηγός 3, Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ιωάννινα http://www.morab.gr/publications/morab_guide3.pdf

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (2010), Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης Πανεπιστημίου, Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ιωάννινα

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (2011), Στατιστικά στοιχεία ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: 2011, Ιωάννινα: Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (2012), Οδηγός για το Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ιωάννινα

http://www.mopab.gr/publications/mopab_guide_satisfaction.pdf

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, (1999). Οδηγός Αποτίμησης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Οδηγός 2, Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ιωάννινα

http://www.mopab.gr/publications/mopab_guide2.pdf

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, (2001). Αποτίμηση Βιβλιοθηκών και Υπηρεσιών Βιβλιοθήκης Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Οδηγός : 5, Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ιωάννινα

http://www.mopab.gr/publications/mopab_guide5.pdf

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, (2006). Εφαρμογή πρακτικών Ολικής Ποιότητας στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες: Οδηγός 6, Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ιωάννινα,

http://www.mopab.gr/publications/mopab_guide6.pdf

Μπώκος Γ.Δ., (2002), Τεχνολογία και Πληροφόρηση, Παπασωτηρίου, Αθήνα.

Νικητάκης Μ. & Σίτας Αν., (1999), Η Ποιότητα ως Αναγκαιότητα στις Βιβλιοθήκες, 8^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ρόδος, (σ.129-140)

<http://eprints.rclis.org/archive/00005494/01/Nikitakis-Sitas-TQM.pdf>

Πετράκης Μ., (2011), Έρευνα Marketing : Η Ερευνητική Μεθοδολογία, 3^η έκδ., Σταμούλης, Αθήνα

Σίτας Αν., (2004), «Η διοίκηση Ολικής Ποιότητας (TQM) στις Βιβλιοθήκες: Ποιότητα στην Καταλογογράφηση», Βιβλιοθήκες και Πληροφόρηση, 17: 22-32.

<http://eprints.rclis.org/7787/1/Cataloging-TQM.pdf>

Σπανός Α., (1995) Ολική Ποιότητα, Γαλαίος, 2^η έκδ., Αθήνα.

Σπανός Α., (1997) Πώς Παράγονται και Παρέχονται Αποτελεσματικά Υπηρεσίες Ποιότητας, Γαλαίος Αθήνα.

Συνέλλη Κ. & Γεωργίου Π., (2006), Σχεδιάζοντας ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001:2000 σε μια Ελληνική Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη. 15ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Πάτρα

<http://lekythos.library.ucy.ac.cy/bitstream/handle/10797/11262/15psab052a.pdf?sequence=1>

Τομαράς Π., (2009), Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ και την Έρευνα Αγοράς, Π. Τομαράς, 4^η έκδ., Αθήνα.

Τρουμπέγλη Ν., (2004), "Πρότυπα και Κανόνες στις Ελληνικές Δημόσιες Βιβλιοθήκες", Τεκμήριον, (1), σ.7-9 http://www.ekt.gr/products/publib_newsletter/teuxos_01/art4.htm

Τσαλκιτζή Θ., (2002), Μέτρηση της Ποιότητας Υπηρεσιών στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, 11^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (σ. 433-442). Λάρισα

Τσιότρας Γ.Δ., (2002), Βελτίωση Ποιότητας, Μπένου, 2^η έκδ., Αθήνα

Χλωμούδη Κ. & Κωσταγιόλας Π., (2004), Σύγχρονες Βιβλιοθήκες-Τράπεζες Βιβλιοθηκών Πληροφοριών, Τζέι & Τζέι, Αθήνα.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Brown, A. and T. Van der Wiele, (1996), "A typology of Approaches to ISO Certification and TQM", Australian Journal of Management 21, pp. 57-72.

<http://aum.sagepub.com/content/21/1/57.full.pdf+html>

Cianrani C. A., Tsiakals J.J and West J.E., (2004), Κατανοώντας το ISO 9001: 2000, Δίαυλος, Αθήνα.

Crosby P. B., (1979), Quality is Free, McGraw-Hill, New York.

Deming W. E., (1986), Out of the crisis, Institute of Technology. Center of Advanced Engineering Study, Cambridge, MA.

Gotzamani, K. D. & Tsiotras G. D., (2002), "The True Motives Behind ISO 9000 Certification", International Journal of Quality & Reliability Management, 19 (2): pp. 151–169.

<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=840544>

Gotzamani, K. D. and Tsiotras G. D. (2001), "An Empirical Study of the ISO 9000 Standards. Contribution Towards Total Quality Management", International Journal of Operations & Production Management, 21 (10), pp.1326 – 1342

- ISO 8402**, (1986), Quality Vocabulary, International Standard Organization, Geneva.
- Juran J. M. and Gryna F. M.**, (1988), Quality Planning and Analysis, McGraw – Hill, New Delhi.
- Kotler Ph. & Keller, K.L.**, (2006), Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ, Κλειδάριθμος, Αθήνα.
- Kotler Ph. [et.al]**, (2008), Αρχές του Μάρκετινγκ, Κλειδάριθμος, Αθήνα.
- Macdonald, J.** (1994), Η Επιτυχημένη Διαχείριση Ολικής Ποιότητας σε μια Εβδομάδα!, Anubis, Αθήνα.
- Parasuraman A., Zeithaml V. A. and Berry L. L.**, (1985), A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol. 49, pp. 41 – 50.
- <http://sistemas-humano-computacionais.wdfiles.com/local-files/capitulo%3Asistemas-de-servico/ServQual.PDFv>
- Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L.L** (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing, Spring, pp. 12-40.
- <http://aio4me.com/2010/karina54tl/1024parasuraman,%20Berry%20and%20Zeithaml%201988.pdf>
- Tsiotras G & Gotzamani K.**, (1996), ISO 9000 As Entry Key to TQM: The Case of the Greek Industry, International Journal of Quality and Reliability Management, Vol. 13, No 14, pp. 64-67
- Zeithaml A., Parasuraman V. & Berry L.L** (1990) Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Press, New York

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ

<http://www.ifla.org/>

<http://www.iso.org/iso/home.html>

<http://www.mopab.gr/>

<http://www.ouc.ac.cy/>

<http://www.ouc.ac.cy/web/guest/libraryapky>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Παράρτημα Ι

Ερωτηματολόγιο Έρευνας

ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΥΠΡΟΥ

Αποστολή της Βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστήμιου Κύπρου είναι η δημιουργία και υποστήριξη ενός αξιόπιστου περιβάλλοντος πληροφόρησης, μέσα από την 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.

Η παρούσα έρευνα απευθύνεται σε φοιτητές και ακαδημαϊκό προσωπικό του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου και στόχο έχει να εξετάσει το βαθμό ικανοποίησης τους από τις υπηρεσίες και το προσωπικό της Βιβλιοθήκης.

Για την επιτυχή αποπεράτωση της έρευνας είναι σημαντικό να συλλεχθούν στοιχεία από κάθε άτομο που χρησιμοποιεί τη βιβλιοθήκη. Παρακαλώ όπως απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις. Οι απαντήσεις σας να είναι αυτές που αντανακλούν καλύτερα τις απόψεις σας. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις.

Για την ολοκλήρωση αυτού του ερωτηματολογίου θα χρειαστείτε περίπου 10 λεπτά.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν μόνο για ερευνητικούς σκοπούς.

Η έρευνα διεξάγεται στο πλαίσιο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Ευχαριστώ πολύ για τη συμμετοχή σας και για τον χρόνο που αφιερώσατε!

Μαρία Τσαγγάρη

Έρευνα για την ποιότητα των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου

Έρευνα για την ποιότητα των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου

1. ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

1. 1.1 Πόσο συχνά επισκέπτεστε το χώρο της βιβλιοθήκης;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Δεν χρησιμοποιώ τη βιβλιοθήκη
 Μερικές φορές το χρόνο
 Μερικές φορές το μήνα
 Μερικές φορές τη βδομάδα
 Καθημερινά

2. 1.2 Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες και τα εργαλεία της βιβλιοθήκης;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Δεν χρησιμοποιώ τη βιβλιοθήκη
 Μερικές φορές το χρόνο
 Μερικές φορές το μήνα
 Μερικές φορές τη βδομάδα
 Καθημερινά

2. ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

3. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα εξής

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Πάρα πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Δεν γνωρίζω / Δεν χρησιμοποιώ
Την άνεση του χώρου για μελέτη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Την ησυχία που επικρατεί	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Την φωτιστική και τον εξοπλισμό	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Την τάξη που υπάρχει στα ράφια	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τη σύνδεση στο διαδίκτυο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

4. 3.1 Το προσωπικό

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

Πάρα πολύ Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου Δεν γνωρίζω

file:///E:/Diatribi/υλικο/Έρευνα για την ποιότητα των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.htm[6/5/2014 5:16:15 μμ]

Είναι ευγενικό	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρετεί πρόθυμα και άμεσα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Με κατευθύνει σωστά στο υλικό που αναζητώ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μου δίνει σαφείς απαντήσεις στις ερωτήσεις μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Έχει τις απαραίτητες γνώσεις και είναι σωστά εκπαιδευμένο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Είναι άμεσα διαθέσιμο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. 3.2 Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εξυπηρέτηση:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Πάρα πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Δεν γνωρίζω
Με τηλεφωνική επικοινωνία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Με μηνύματα στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Στο πάγκο εξυπηρέτησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. 3.3 Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εξυπηρέτηση και την αμεσότητα σε ότι αφορά τις διαδικτυακές υπηρεσίες:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Πάρα πολύ
 Πολύ
 Αρκετά
 Λίγο
 Καθόλου
 Δεν γνωρίζω

7. 3.4 Είστε γενικά ικανοποιημένος με την εξυπηρέτηση του προσωπικού της βιβλιοθήκης:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Πάρα πολύ
 Πολύ
 Αρκετά
 Λίγο
 Καθόλου

4. ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

8. 4.1 Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις πιο κάτω υπηρεσίες δανεισμού της βιβλιοθήκης:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Πάρα πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Δεν γνωρίζω
Δανεισμός υλικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ανανέωση υλικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κράτηση υλικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Διαδανεισμός (δανεισμός από άλλες βιβλιοθήκες)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. 4.2 Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις πιο κάτω υπηρεσίες της βιβλιοθήκης:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Πάρα πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Δεν γνωρίζω
My Athens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τεύκος (EBSCO DISCOVERY SERVICE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A to Z	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Scholar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. 4.3 Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ψηφιακό αποθετήριο Κυψέλη;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Αρκετά
- Λίγο / Καθόλου
- Δεν γνωρίζω / Δεν χρησιμοποιώ

11. 4.4 Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την υπηρεσία "Ρωτήστε μας";

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Αρκετά
- Λίγο / Καθόλου
- Δεν γνωρίζω / Δεν χρησιμοποιώ

12. 4.5 Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Αρκετά
- Λίγο / Καθόλου
- Δεν γνωρίζω / Δεν χρησιμοποιώ

13. 4.6 Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα πιο κάτω:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Πάρα πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Δεν γνωρίζω
Την επάρκεια της βιβλιοθήκης σε βιβλία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Την επάρκεια της βιβλιοθήκης σε περιοδικά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Την επάρκεια σε ηλεκτρονικό υλικό (βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικές πηγές)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ευκολία στην χρήση του Ηλεκτρονικού Κατάλογου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. 4.7 Σε ποίο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τα πιο κάτω:

(7=Συμφωνώ απόλυτα, 1= Διαφωνώ απόλυτα)

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	7	6	5	4	3	2	1
Το υλικό της βιβλιοθήκης είναι ενημερωμένο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υπάρχουν όλες οι τελευταίες εκδόσεις των βιβλίων που ψάχνω	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υπάρχουν όλα τα τελευταία τεύχη των περιοδικών που ψάχνω	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Το ηλεκτρονικό υλικό (e-books, e-journals, βάσεις δεδομένων) της βιβλιοθήκης με ικανοποιεί	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υπάρχει μια σημαντική και ενημερωμένη συλλογή οπτικοακουστικού υλικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υπάρχουν όλες οι διατριβές των φοιτητών που ψάχνω	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ο ηλεκτρονικός κατάλογος (OPAC) είναι ενημερωμένος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. 4.8 Σε ποίο βαθμό χρησιμοποιείται τα πιο κάτω:

(7=Χρησιμοποιώ περισσότερο, 1= Δεν χρησιμοποιώ καθόλου)

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	7	6	5	4	3	2	1
Βιβλία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Περιοδικά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ηλεκτρονικά βιβλία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ηλεκτρονικά περιοδικά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Σημειώστε άλλες υπηρεσίες ή παρατηρήσεις που θεωρείτε ότι θα βελτιώσουν την εικόνα της βιβλιοθήκης το Πανεπιστημίου

.....

.....

.....

.....

.....

6. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

21. 6.1 Φύλο

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Άνδρας
- Γυναίκα

22. 6.2 Ηλικία

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- 18-24
- 25-29
- 30-34
- 35-39
- 40-44
- 45-49
- 50+

23. 6.3 Ιδιότητα

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Προπτυχιακός φοιτητής
- Μεταπτυχιακός φοιτητής
- Διδακτορικός φοιτητής
- Ακαδημαϊκό προσωπικό

24. 6.4 Σχολή

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Σχολή Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών
- Σχολή Θετικών και Εφαρμοσμένων Επιστημών
- Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Παράρτημα Β

Συντομογραφίες

AACR: Anglo-American Cataloguing Rules IFLA: International Federation of Library Associations and Institutions.

ARL: Association of Research Libraries

ISBD: International Standard Bibliographic Description

ISO :International Organization for Standardization

OPAC: Online Public Access Catalogue

SPSS: Statistical Package for Social Science

ΑΠΚΥ: Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Δ.Ο.Π : Διαχείριση Ολικής Ποιότητας

Δ.Ο.Π : Διαχείριση Ολικής Ποιότητας

ΜΟΠΑΒ: Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Ο.Π.:Ολική Ποιότητα

Παράρτημα III

Κατάλογος Διαγραμμάτων και Πινάκων

Διάγραμμα 1: 4 Επίπεδα εξέλιξης της διοίκησης ποιότητας.....	17
Διάγραμμα 2 : Σχεδιασμός έρευνας ικανοποίησης χρηστών με ερωτηματολόγια	37
Διάγραμμα 3: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά την ιδιότητα των ερωτωμένων.....	41
Διάγραμμα 4: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά τη σχολή των ερωτωμένων.....	42
Διάγραμμα 5: Απαντήσεις δείγματος όσον αφορά την ηλικία	42
Διάγραμμα 6: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για το πόσο συχνά επισκέπτονται την βιβλιοθήκη.....	43
Διάγραμμα 7: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για το πόσο συχνά χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες και τα εργαλεία της βιβλιοθήκης.....	44
Διάγραμμα 8: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για την ικανοποίηση από το περιβάλλον και τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης	46
Διάγραμμα 9: Απαντήσεις δείγματος στις ερωτήσεις για το πόσο ευχαριστημένοι είναι από το προσωπικό.....	48
Διάγραμμα 10: Απαντήσεις δείγματος στη ερώτηση για την ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση του προσωπικού.....	48
Διάγραμμα 11: Απαντήσεις δείγματος στη ερώτηση για τη γενική ικανοποίηση από το προσωπικό.....	49
Διάγραμμα 12: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για την ικανοποίηση σε ότι αφορά στις υπηρεσίες δανεισμού.....	50
Διάγραμμα 13: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για την ικανοποίηση σε ότι αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.....	51
Διάγραμμα 14: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για την ικανοποίηση σε ότι αφορά στην υπηρεσία Ρωτήστε μας.....	52
Διάγραμμα 15: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για την ικανοποίηση σε ότι αφορά στο ηλεκτρονικό αποθετήριο Κυψέλη.....	52
Διάγραμμα 16: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για την ικανοποίηση σε ότι αφορά το ωράριο της βιβλιοθήκης.....	53
Διάγραμμα 17: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για την ικανοποίηση σε ότι αφορά στην επάρκεια του υλικού της βιβλιοθήκης.....	54

Διάγραμμα 18: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για το κατά πόσο η βιβλιοθήκη βοηθά στην έρευνα και τη συγγραφή των εργασιών..... 58

Πίνακας 1: Στατιστικές διαφορές μεταξύ ανδρών και γυναικών σχετικά με τη συχνότητα επίσκεψης στη βιβλιοθήκη.....	44
Πίνακας 2: Χρήση της βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών της.....	45
Πίνακας 3: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για το πόσο ευχαριστημένοι είναι από το περιβάλλον και τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης.....	46
Πίνακας 4: Απαντήσεις δείγματος στις ερωτήσεις για το πόσο ευχαριστημένοι είναι από το προσωπικό.....	47
Πίνακας 5: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ Σχολής Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών και Σχολής Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης.....	51
Πίνακας 6: Απαντήσεις δείγματος στην ερώτηση για την ικανοποίηση σε ότι αφορά στην επάρκεια του υλικού της βιβλιοθήκης.....	53
Πίνακας 7: Απαντήσεις δείγματος στις ερωτήσεις για το πόσο συμφωνούν ή διαφωνούν σε διάφορα θέματα της βιβλιοθήκης.....	55
Πίνακας 8: Μέση Τιμή και Τυπική Απόκλιση στις ερωτήσεις για το πόσο συμφωνούν ή διαφωνούν σε διάφορα θέματα της βιβλιοθήκης.....	56
Πίνακας 9: Απαντήσεις δείγματος στις ερωτήσεις για το βαθμό που χρησιμοποιούν το υλικό της βιβλιοθήκης.....	56
Πίνακας 10: Μέση Τιμή και Τυπική Απόκλιση στις ερωτήσεις για το βαθμό που χρησιμοποιούν το υλικό της βιβλιοθήκης.....	57
Πίνακας 11: Στατιστικές σημαντικές διαφορές μεταξύ ηλικιών 30-44 και 40-44 σε σχέση με τη χρήση υλικού.....	57