



**ΑΝΟΙΚΤΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΚΥΠΡΟΥ**

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»

## **ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ**

### **Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών Κυπριακής Βιβλιοθήκης**

ΟΝΟΜΑ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑΣ:

Κατερίνα Παπαμχαήλ

ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ:

ΜΑΡΙΟΣ ΘΕΟΔΟΣΙΟΥ

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΜΑΪΟΣ, 2016





**ΑΝΟΙΚΤΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»

## **ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ**

### **Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών Κυπριακής Βιβλιοθήκης**

ΟΝΟΜΑ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑΣ: ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΠΑΠΑΜΙΧΑΗΛ  
(Α.Δ.Τ. 787910)

ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ: ΜΑΡΙΟΣ ΘΕΟΔΟΣΙΟΥ

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΜΑΪΟΣ, 2016

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b> .....	1
<b>SUMMARY</b> .....	2
<b>ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ</b> .....	3
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	4
1.1 Εισαγωγή.....	4
1.2 Βιβλιοθήκες στην Κύπρο.....	5
1.3 Σκοπός Διατριβής.....	5
1.4 Περιγραφή της Μεθοδολογίας.....	6
1.5 Δομή Διατριβής.....	6
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ</b> .....	7
<b>2 Εισαγωγή</b> .....	7
2.1 Έννοιες και ορισμοί .....	7
2.1.1 Υπηρεσίες.....	7
2.1.2 Αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών.....	11
<b>2.2 Εργαλείο Μέτρησης Servqual</b> -.....	11
<b>2.3 Μοντέλο LibQual- Μέτρηση της ποιότητας στις Βιβλιοθήκες</b> .....	17
<b>2.4 Προγράμματα για την βελτίωση της Ποιότητας- Εισαγωγή</b> .....	18
2.4.1 Ποιότητα.....	18
2.4.2 Ποιότητα στις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης .....	19
<b>2.5 Τα επίπεδα εξέλιξης της διοίκησης ποιότητας</b> .....	21
2.5.1 Η επιθεώρηση.....	22
2.5.2 Ο Έλεγχος Ποιότητας.....	22
2.5.3. Τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας.....	23
2.5.4 Τα Συστήματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.....	24
<b>2.6 Αρχές Ολικής Ποιότητας- Εφαρμογή τους στη Βιβλιοθήκη</b> .....	25
2.6.1 Πλεονεκτήματα από την εφαρμογή συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες.....	27
2.6.2 Δυσκολίες στην εφαρμογή ενός συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες.....	29
<b>ΑΝΑΛΥΣΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</b> .....	31
3.1 Κυπριακή Βιβλιοθήκη.....	31

3.2 Πρότυπα και κανόνες στις Βιβλιοθήκες.....	32
3.3 Υπηρεσίες της Κυπριακής Βιβλιοθήκης.....	33
3.3.1 Ανάλυση SWOT.....	39
<b>4.1 Μεθοδολογία.....</b>	<b>42</b>
4.1 Εισαγωγή-Σκοπός Έρευνας .....	42
4.2 Ερευνητικά ερωτήματα.....	42
4.3 Περιγραφή της διαδικασίας συλλογής δεδομένων- Σχεδιασμός της μελέτης.....	43
4.3.1 Πεδίο διεξαγωγής της μελέτης.....	43
4.3.2 Πληθυσμός μελέτης.....	43
4.3.3 Ηθικές προεκτάσεις.....	43
4.3.4 Δειγματοληψία.....	44
4.4 Περιγραφή ερευνητικού εργαλείου .....	45
4.4.1 Πιλοτική μελέτη.....	46
4.4.2 Μέθοδος ανάλυσης αποτελεσμάτων.....	46
4.4.3 Έλεγχος αξιοπιστίας και εγκυρότητας του ερευνητικού εργαλείου.....	47
4.4.4 Περιορισμοί της έρευνας .....	48
4.5 Πίνακες Ανάλυσης SPSS- Ανάλυση Αποτελεσμάτων.....	49
<b>5.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ –ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ.....</b>	<b>56</b>
<b>ΕΠΙΛΟΓΟΣ .....</b>	<b>59</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>67</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....</b>	<b>60</b>
Παράρτημα Ι- Ερωτηματολόγιο Έρευνας .....	60
Παράρτημα ΙΙ – Συντομογραφίες .....	66

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι βιβλιοθήκες διαδραματίζουν θεμελιώδη ρόλο στην κοινωνία και μπορούμε να πούμε ότι είναι οι πύλες προς την γνώση και τον πολιτισμό. Με τις υπηρεσίες που προσφέρουν δημιουργούν ευκαιρίες για μάθηση, δίνουν την υποστήριξη στην εκπαίδευση, στην παιδεία, και στην έρευνα. Ακόμα μπορεί να βοηθήσουν στην διαμόρφωση των νέων ιδεών και προοπτικών. Χωρίς την ύπαρξη των βιβλιοθηκών, θα ήταν δύσκολη η προώθηση της έρευνας και της ανθρώπινης γνώσης, ώστε να διατηρηθεί για τις μελλοντικές γενιές η συσσώρευση της γνώσης και της πολιτιστικής κληρονομιάς του κόσμου. Πολύ απλά, οι βιβλιοθήκες είναι ένα μέσο το οποίο προφέρει πρόσβαση στη γνώση.

Στη σύγχρονη κοινωνία όπου η παραγωγή πληροφορίας είναι σε αυξημένους ρυθμούς τόσο σε έντυπη αλλά και σε ηλεκτρονική μορφή, η συγκέντρωση όλων αυτών των πληροφοριών την καθιστά την οργάνωση αλλά και την παροχή των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης στους χρήστες επιτακτική ανάγκη. Η Κυπριακή Βιβλιοθήκη έχει σαν στόχο τη δημιουργία και υποστήριξη ενός αξιόπιστου περιβάλλοντος όπου θα υπάρχει η πρόσβαση στην πληροφόρηση.

Στην παρούσα διατριβή αρχικά αναφέρονται οι έννοιες των υπηρεσιών και της ποιότητας γενικά στη συνέχεια θα αναπτύξουμε τα εργαλεία μέτρησης της ποιότητας μετά γίνεται αναφορά στο μοντέλο μέτρησης της ποιότητας όπου χρησιμοποιείται στις βιβλιοθήκες. Στην συνέχεια βλέπουμε κάποια προγράμματα βελτίωσης της ποιότητας και πως εφαρμόζονται στις Βιβλιοθήκες. Στην συνέχεια γίνεται η ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης στην Κυπριακή Βιβλιοθήκη με την ανάλυση SWOT. Ακολούθως, γίνεται παρουσίαση της έρευνας που έχει γίνει, και των αποτελεσμάτων της ως προς την ικανοποίηση των χρηστών από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης. Τέλος παρουσιάζονται τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα και υποβάλλονται κάποιες εισηγήσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών.

## **SUMMARY**

Libraries play a fundamental role in society and easily can be said that are the gateways to knowledge, culture and civilization. The services that a library offers create opportunities for learning, and absolutely support the education, literacy, and research. Furthermore, can help shape new ideas and perspectives. In a world without libraries would be difficult to promote research and human knowledge or keep accumulating knowledge and cultural heritage of the world for future generations. Quite simply, libraries offer a means by which we can gain access to knowledge.

In our modern society whereas production of information, for both paper and electronic form, is increasing rapidly, the concentration of the comprehensive information makes the organization and the provision of library services, imperative to users. The Cyprus Library aims to create and support a reliable environment where a user can have an easy and friendly access to information.

In this thesis we firstly describe the concepts of service and quality in general. Then we develop the quality measurement tools, and next observe how the quality measurement model is implemented in libraries. Following, we mention some quality improvement programs and how applicable are to libraries. Next is the analysis of the current situation in Cyprus Library with the SWOT analysis. In an additional step, we present the research and the results that we came out with, in terms of user satisfaction with the quality of the library services provided. Finally, we present the results and conclusions, followed by some suggestions made in order to improve the Library 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!

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω το υπεύθυνο καθηγητή μου κ. Μάριο Θεοδοσίου για την καθοδήγηση του!

Αφιερώνω αυτή τη διατριβή στα παιδιά μου!



# Κεφάλαιο 1

## Εισαγωγή

### 1.1 Εισαγωγή

Η κοινωνία τα τελευταία χρόνια έχει αλλάξει ριζικά. Την εξέλιξη αυτή λίγοι θεσμοί μπόρεσαν να την ακολουθήσουν. Οι βιβλιοθήκες είναι ζωντανοί οργανισμοί και γι' αυτό τον λόγο πρέπει να προσαρμόζονται στις ανάγκες αυτές. Οι Βιβλιοθήκες είναι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί είτε αυτοί είναι δημόσιες βιβλιοθήκες είτε είναι ακαδημαϊκές είτε ακόμα και ιδιωτικές βιβλιοθήκες. Αυτό φυσικά δεν τις εμποδίζει να έχουν μια επιχειρηματική – κερδοσκοπική διάσταση και να αξιοποιούν όσον το δυνατόν καλύτερα τους διαθέσιμους πόρους τους.

Ο ρόλος της βιβλιοθήκης στην εποχή μας είναι μεγάλος και αποφασιστικός ως προς την διάδοση των γνώσεων. Έτσι η λειτουργία και η ύπαρξη των βιβλιοθηκών συμβάλλει στην πνευματική άνοδο της κοινωνίας. Στο χώρο της βιβλιοθήκης είναι συγκεντρωμένα τα πνευματικά τεκμήρια της πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας αλλά και της πνευματικής κληρονομιάς όλου του κόσμου. Έτσι η βιβλιοθήκη δίνει την δυνατότητα σε όλους τους ανθρώπους ανεξαρτήτως φύλου, μορφωτικού επιπέδου, ηλικία, καταγωγής να έρθουν σε επαφή με την γνώση και να ενημερωθούν για τον πλούτο του πνεύματος (<http://www.eebep.gr>).

Οι σύγχρονες βιβλιοθήκες καλούνται να βρουν καινούργιους τρόπους προσέγγισης προς το κοινό, να συνδυάσουν παραδοσιακές πολιτικές με καινούργιες δυνατότητες και να λειτουργήσουν από την μια ως ένας χώρο ανοιχτός προς όλους και από την άλλη ως εργαλείο για τους πολίτες της τοπικής κοινωνίας. Ακόμα παράλληλα με την υιοθέτηση νέων μεθόδων καλούνται να αναλάβουν πρωτοβουλίες και δραστηριότητες για να συμβάλουν στην αντιμετώπιση των καταστάσεων του τόπου.

Έτσι η θέση των βιβλιοθηκών στον κοινωνικό τομέα και με τα μέσα τα οποία διαθέτουν επιτρέπουν στο πολίτη / χρήστη να έχει πρόσβαση στις διάφορες υπηρεσίες που προσφέρουν.

## **1.2 Βιβλιοθήκες στην Κύπρο**

Παραδοσιακά οι βιβλιοθήκες είναι μέρος με συλλογές βιβλίων τα οποία είναι διαθέσιμα στο ευρύ κοινό. Οι χρήστες της βιβλιοθήκης μπορούν να δανειστούν ένα συγκεκριμένο αριθμό βιβλίων και να τα επιστρέψουν μια συγκεκριμένη ημερομηνία.

Σήμερα με την ανάπτυξη της τεχνολογίας οι ηλεκτρονικές πηγές, το διαδίκτυο οι βιβλιοθήκες διαθέτουν βιβλία, περιοδικά, DVDs, ηλεκτρονικά βιβλία, ψηφιακούς δίσκους. Με την παροχή όλων των πιο πάνω και με το διαδίκτυο οι βιβλιοθήκες έχουν ηλεκτρονικούς υπολογιστές όπου ανοίγει στους χρήστες ένα άλλο κόσμος από online πηγές πληροφόρησης.

Στην Κύπρο υπάρχουν πολλές βιβλιοθήκες που ακολουθούν την εξέλιξη. Αρχικά να αναφέρουμε ότι υπάρχουν πολλά διαφορετικά είδη βιβλιοθηκών εκτός από την Εθνική Βιβλιοθήκη που είναι η Κυπριακή Βιβλιοθήκη υπάρχουν οι Ακαδημαϊκές όπου περιλαμβάνει τις βιβλιοθήκες πανεπιστημίων, κολεγίων και εξυπηρετούν τους φοιτητές αλλά και το ακαδημαϊκό προσωπικό, οι Σχολικές Βιβλιοθήκες οι οποίες απευθύνονται στους μαθητές, Δημοτικές-Κοινοτικές, Ειδικές Βιβλιοθήκες είναι οι βιβλιοθήκες που δημιουργούνται από κάποιες υπηρεσίες όπως Νοσοκομεία, Μουσεία, Δικηγορικά γραφεία και απευθύνονται σε εξειδικευμένο κοινό άρα και το υλικό που προμηθεύονται είναι ανάλογο προς το κοινό που απευθύνεται. Να αναφέρουμε ότι οι σχολικές αλλά και οι κοινοτικές έχουν ξεκινήσει να σχεδιάζουν και να οργανώνουν σωστά τις Βιβλιοθήκες τους αφού έχουν την καθοδήγηση από τους Βιβλιοθηκονόμους του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού. Με την σωστή οργάνωση μιας Βιβλιοθήκης το κοινό μπορεί να έχει μια πιο εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία άρα και στις υπηρεσίες που τους προσφέρονται. Να πούμε ότι η παροχή των υπηρεσιών εξαρτάται από το μέγεθος των οργανισμών αλλά και το κοινό που εξυπηρετούν. Για να προσφέρουν οι βιβλιοθήκες καλύτερες πρέπει να λάβουν υπόψη τους το ωράριο λειτουργίας τους, το σχεδιασμένο χώρο τους αλλά και την λειτουργικότητα του χώρου, τον εξοπλισμό, κ.α.

## **1.3 Σκοπός Διατριβής**

Ο σκοπός της εργασίας αυτής είναι να ερευνήσει τις απόψεις των χρηστών της Κυπριακής Βιβλιοθήκης σχετικά με τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που προκύπτουν είναι τα εξής:

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

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

**(γ)** Ποιες είναι οι απόψεις/αντιλήψεις των χρηστών της Κυπριακής βιβλιοθήκης για τις υπηρεσίες της;

#### **1.4 Περιγραφή της Μεθοδολογίας**

Η μελέτη αυτή είναι περιγραφικού, διερευνητικού χαρακτήρα με στόχο την καταγραφή των απόψεων των χρηστών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ΚΥ.ΒΙ, καθώς και ο βαθμός ικανοποίησής τους. Η συγκεκριμένη έρευνα καταπιάνεται με τους χρήστες που επισκέπτονται την Κυπριακή Βιβλιοθήκη.

#### **1.5 Δομή Διατριβής**

Στο Πρώτο Κεφάλαιο είναι η εισαγωγή της εργασίας όπου γίνεται μια γενική αναφορά για τις Βιβλιοθήκες όπου και αναφέρουμε κάποια γενικά στοιχεία για τις Βιβλιοθήκες αλλά και για το τι θα ακολουθήσει στην εργασία. Στο Δεύτερο Κεφάλαιο είναι η Βιβλιογραφική Ανασκόπηση όπου εκεί αρχικά θα διαχωρίσουμε τους όρους ποιότητες και υπηρεσίες και θα αναφερθούμε αναλυτικά στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών. Επίσης θα αναπτύξουμε τον όρο της ποιότητας τόσο από τη σκοπιά των δέκα διαστάσεων της π.χ. πιστότητα, ανταπόκριση, ευγένεια κλπ και από τη σκοπιά των συστημάτων διαχείρισης της, και τα στάδια της εξέλιξης της. Θα δούμε το εργαλείο μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών Servqual. Μετά θα αναλύσουμε τα προγράμματα για την βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών με την εφαρμογή της Ολικής Ποιότητας στο κλάδο των βιβλιοθηκών με τα μειονεκτήματα της και τα πλεονεκτήματα. Στο Τρίτο Κεφάλαιο γίνεται Ανάλυση της Υφιστάμενης Κατάστασης στην Κυπριακή Βιβλιοθήκη δηλ. ποιες οι λειτουργίες της Βιβλιοθήκης, τα διάφορα πρότυπα τα οποία χρησιμοποιούν γενικά οι βιβλιοθήκες και τέλος γίνεται μια ανάλυση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος της Κυπριακής Βιβλιοθήκης με την ανάλυση SWOT. Στο Τέταρτο Κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε. Τέλος στο Πέμπτο Κεφάλαιο γίνεται μια παρουσίαση των αποτελεσμάτων όπου επεξηγούνται και κάποιες εισηγήσεις.

# Κεφάλαιο 2

## Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

### 2.Εισαγωγή

Η ικανοποίηση των πελατών/ καταναλωτών συνδέεται άμεσα με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Η ποιότητα είναι μια έννοια αόριστη και αφηρημένη. Έτσι για αυτό το λόγο η εκτίμηση της ποιότητας των υπηρεσιών μπορεί να βασιστεί στις αντιλήψεις των πελατών/ καταναλωτών για την ποιότητα. Διάφορα μοντέλα μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών / καταναλωτών έχουν αναπτυχθεί, και έχουν στόχο την συνεχή βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών των εταιρειών. Ένα από αυτά τα μοντέλα είναι και το ServQual και LibQual. Το LibQual είναι ένα μοντέλο μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών / καταναλωτών το οποίο έχει αναπτυχθεί ειδικά για τις Βιβλιοθήκες,

### 2.1 Έννοιες και ορισμοί

Η βελτίωση της ποιότητας αρχικά αφορούσε αποκλειστικά τα προϊόντα και ήταν 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 δύο πιο σημαντικές έννοιες αυτής της εργασίας είναι η **ποιότητα** και οι **υπηρεσίες**. Τις έννοιες αυτές θα προσπαθήσουμε να τις παρουσιάσουμε πιο κάτω σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία.

#### 2.1.1Υπηρεσίες

Σύμφωνα με τους Kotler & Keller (2010, σελ.456) «η **Υπηρεσία** είναι η 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. Οι παραγωγοί, οι διανομείς, και οι λιανοπωλητές μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας ή απλώς εξαιρετική εξυπηρέτηση στους πελάτες με σκοπό να διαφοροποιηθούν» .

Συνήθως το γενικό χαρακτηριστικό των υπηρεσιών είναι ότι δεν είναι απτές, δηλαδή δεν είναι κάτι που μπορούμε να τις πιάσουμε (άυλες), αλλά πολλές φορές η υπηρεσία είναι κάτι απτό(χειροπιαστό) . Υπάρχουν υπηρεσίες οι οποίες είναι χειροπιαστές και ο πελάτης / καταναλωτής μπορεί να τις προσεγγίσει με την αφή.

Σύμφωνα με τον Kotler (2003) η προσφορά μιας εταιρείας/επιχείρησης στην αγορά συχνά περιλαμβάνει ορισμένες υπηρεσίες. Η συνιστώσα των υπηρεσιών της μπορεί να έχει ένα μικρό ή ένα μεγάλο μέρος στη συνολική προσφορά της. Μπορεί να διακρίνουμε τις πιο κάτω πέντε κατηγορίες υπηρεσιών :

1. **Καθαρά απτό προϊόν.** Εδώ προσφέρονται καθαρά απτά προϊόντα όπως π.χ σαπούνι, οδοντόκρεμα. Καμία άλλη υπηρεσία δεν συνοδεύει το προϊόν. Είναι απτά χειροπιαστά προϊόντα.
2. **Απτά προϊόντα συνοδευμένα από κάποιες υπηρεσίες.** Σε αυτή την κατηγορία προσφέρονται απτά προϊόντα που συνοδεύονται με μία ή περισσότερες υπηρεσίες. Σύμφωνα με τον Levitt (1972) όταν ένα προϊόν είναι πιο πολύ τεχνολογικά απαιτητικό (π.χ. υπολογιστές, αυτοκίνητο κ.α.) τότε οι πωλήσεις τους εξαρτώνται από την ποιότητα και την διαθεσιμότητα των υπηρεσιών (συντήρηση, επισκευές). Ένα παράδειγμα είναι και η General Motors, που είναι μια εταιρεία, η οποία καθοδηγείται περισσότερο από τις υπηρεσίες παρά από την γραμμή παραγωγής. Δίχως υπηρεσίες δεν μπορούν να βελτιωθούν οι πωλήσεις.
3. **Υβριδική.** Σε αυτή την κατηγορία η προσφορά αποτελείται από ίσα μέρη τόσο στο προϊόν όσο και στις υπηρεσίες. Π.χ. οι καταναλωτές επισκέπτονται ένα εστιατόριο τόσο για το φαγητό όσο και για την ποιότητα των υπηρεσιών του.
4. **Υπηρεσία συνοδευμένη από προϊόν ή κάποια άλλη υπηρεσία μικρότερης αξίας.** Σε αυτή την κατηγορία προσφέρεται υπηρεσία μεγάλης αξίας η οποία συνοδεύεται από κάποιο προϊόν ή κάποια υπηρεσία μικρότερης αξίας για το πελάτη. Π.χ. οι επιβάτες μιας αεροπορικής εταιρείας, αγοράζουν υπηρεσίες μεταφοράς. Το ταξίδι περιλαμβάνει κάποιες απτές υπηρεσίες όπως φαγητό, ποτά κ.α. Σε όλα αυτά υπάρχει και ένα προϊόν το αεροπλάνο που παίζει

μικρότερο ρόλο στην προσφορά αφού το σημαντικό ρόλο παίζει η υπηρεσία.

5. **Καθαρές υπηρεσίες.** Η προσφορά είναι κυρίως από υπηρεσίες. Π.χ η ψυχοθεραπεία, το μασάζ, το baby-sitting.

Ο Kotler (2003) υποστηρίζει ότι είναι δύσκολο να γενικεύσουμε για τις υπηρεσίες χωρίς περαιτέρω διακρίσεις. Ωστόσο, κάποια γενίκευση φαίνεται ασφαλής.

Πρώτον, υπάρχουν υπηρεσίες που διαφέρουν όσο αφορά το εάν είναι βασισμένες σε μηχανήματα (μηχανήματα που δίνουν αναψυκτικά ή εισιτήρια) ή πάνω στον ανθρώπινο παράγοντα (εκδοτήρια εισιτηρίων ή καντίνα). Υπηρεσίες που βασίζονται στον ανθρώπινο παράγοντα διαφέρουν στο εάν γίνονται από ανειδίκευτους, από εκπαιδευμένους ή από επαγγελματίες εργαζόμενους.

Δεύτερον, υπάρχουν υπηρεσίες που θέλουν την παρουσία του πελάτη και κάποιες όχι. Για παράδειγμα μια εγχείρηση εγκεφάλου χρειάζεται την παρουσία του πελάτη ενώ μια επισκευή αυτοκινήτου όχι. Αν η παρουσία του πελάτη είναι απαραίτητη τότε ο παροχέα της υπηρεσίας πρέπει να το λάβει υπόψη τις ανάγκες του.

Τρίτον, οι υπηρεσίες μπορεί να διαφέρουν όσον αφορά στο που ανταποκρίνονται, στις προσωπικές ανάγκες ή στις επαγγελματικές ανάγκες. Η υπηρεσία παρέχει συνήθως την ανάπτυξη διαφόρων προγραμμάτων μάρκετινγκ για το άτομο και για τις επαγγελματικές αγορές.

Και τέταρτον, οι υπηρεσίες που προσφέρονται μπορεί να διαφέρουν ως προς την φύση των σκοπών τους (κερδοσκοπικός, μη κερδοσκοπικός) και της ιδιοκτησίας (ιδιωτικό ή δημόσιο). Αυτά τα δυο χαρακτηριστικά, αν διασταυρωθούν μας δίνουν τέσσερις διαφορετικούς τύπους υπηρεσιών

Η έννοια του προϊόντος από αυτή των υπηρεσιών 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 καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι προϊόν ή υπηρεσία, είναι το σύνολο των υλικών και άυλων χαρακτηριστικών, τα οποία έχουν γίνει με στόχο να ικανοποιούν τις ανάγκες των καταναλωτών.

Φυσικά για να διαχωρίσουμε τις υπηρεσίες από τα προϊόντα υπάρχουν κάποιες ιδιαιτερότητες οι οποίες μας βοηθούν. Πιο κάτω θα δούμε τα ιδιαίτερα στοιχεία-

χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που είναι η αϋλότητα, αδιαιρετότητα, ετερογένεια :

- i. Η **αδιαιρετότητα** είναι η αδυναμία του διαχωρισμού της παραγωγής της Υπηρεσίας από τον τόπο της κατανάλωσης τους. Οι υπηρεσίες παράγονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα. Αυτός που παρέχει την υπηρεσία είναι ο παροχέας. Ο πελάτης είναι παρών κατά την παραγωγή της υπηρεσίας, η αλληλεπίδραση μεταξύ παροχέα και πελάτη είναι ένα ειδικό χαρακτηριστικό.

Άρα με αυτό το χαρακτηριστικό μας δείχνει ότι ο πελάτης βρίσκεται στο χώρο παραγωγής της υπηρεσίας. Η υπηρεσία παράγεται από τον εργαζόμενο στον ίδιο χώρο όπου ο πελάτης την «καταναλώνει». Και αναπόφευκτα υπάρχει μια αλληλεπίδραση μεταξύ εργαζόμενου και πελάτη η οποία καθορίζει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας και την ικανοποίηση του πελάτη. Κάποιες φορές η παρουσία του πελάτη είναι αναγκαία στην παροχή των υπηρεσιών, άλλες φορές είναι απαραίτητη μόνο για την εκκίνηση. Εξαιτίας της αδιαιρετότητας στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών ένα συχνό πρόβλημα 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.

- ii. Η **αϋλότητα** είναι η άυλη φύση των υπηρεσιών και είναι αυτή που τις διαφοροποιεί από τα προϊόντα. Οι υπηρεσίες είναι αυτές που δεν μπορεί κάποιος να τις δει ή να τις πιάσει για να τις επεξεργαστεί. Ακόμα δεν αποθηκεύονται, δεν προστατεύονται. Εξαιτίας αυτού του χαρακτηριστικού δημιουργούνται προβλήματα επικοινωνίας. Δηλαδή, ο πελάτης δεν είναι σε θέση να κατανοήσει εύκολα τα οφέλη που μπορούν να έχει από τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Λόγω αυτής της άυλης φύσης της συνδέεται και η αδυναμία αποθήκευσης των υπηρεσιών (φθαρτότητα). Η επιχείρηση παροχής υπηρεσιών δεν μπορεί να «δημιουργήσει και να αποθηκεύσει» υπηρεσίες.

- iii. Η **ετερογένεια**, είναι η αδυναμία της επιχείρησης να συστηματοποιήσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες, δηλαδή δεν παράγεται σταθερή και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες.

Συμπερασματικά η υπηρεσία σύμφωνα με τους Kotler & 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).

### **2.1.2 Αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών**

Η διαφορά μεταξύ των αγαθών και των υπηρεσιών είναι η απουσία της υλικής υπόστασης τους. Κάποιος για να περιγράψει την παραγωγή των υπηρεσιών πρέπει να αναφερθεί στις εμπειρίες που δημιουργεί η επιχείρηση στον πελάτη. Η ικανοποίηση των πελατών συνδέεται άμεσα με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Έχουν αναπτυχθεί διάφορα μοντέλα μέτρησης της ικανοποίησης των καταναλωτών με στόχο την συνεχή βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών των επιχειρήσεων.

## **2.2 Εργαλείο Μέτρησης Servqual**

Οι πρώτοι που ασχολήθηκαν με την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών ήταν οι Parasuraman, et. al (1985). Σύμφωνα με τον Parasuraman, et. al (1988) ορίζει την ποιότητα υπηρεσίας ως αντιλαμβανόμενη ποιότητα, την οποία σχετίζεται με την απόφαση του καταναλωτή ως προς το προϊόν.

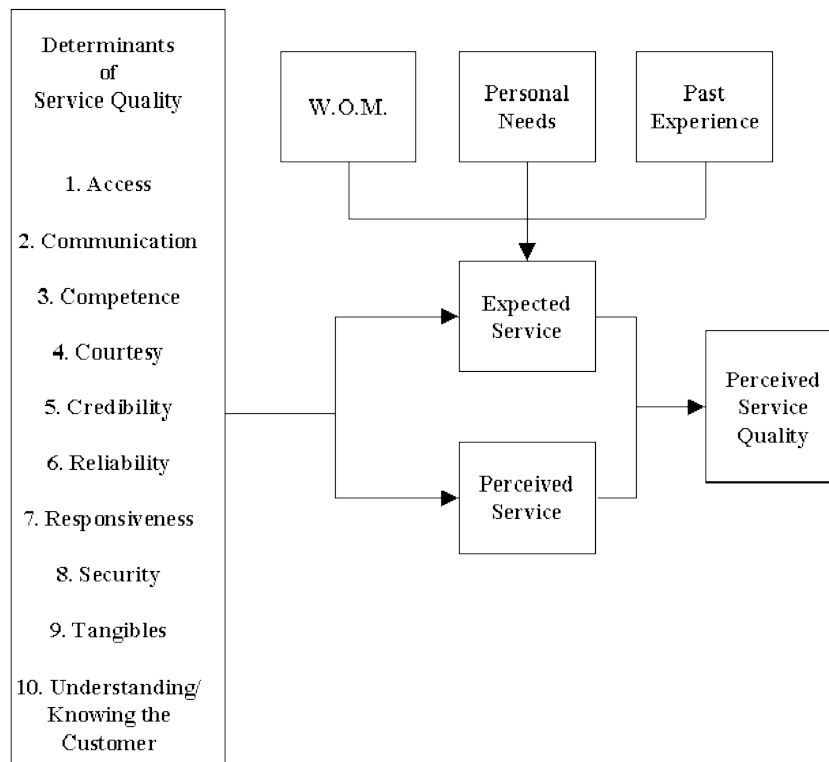
Έτσι ο πελάτης απαιτεί κάποια χαρακτηριστικά από τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τα οποία θα ικανοποιούν τις ανάγκες του και έτσι θα μπορεί και ο ίδιος να τις αποκαλέσει ποιοτικές. Για την αξιολόγηση της ποιότητας από τους πελάτες, σύμφωνα με τους Zeithaml, Berry και Parasuraman (1985) υπάρχουν δέκα διαστάσεις οι οποίες είναι οι εξής :

- i. Εγκυρότητα / αξιοπιστία / αξιοπιστία (reliability): δηλαδή η σταθερότητα στην παρεχόμενη υπηρεσία. Π.χ. η βιβλιοθήκη λειτουργεί σύμφωνα με το ωρολόγιο πρόγραμμα της;
- ii. Υπευθυνότητα/ Ανταπόκριση (responsiveness): δηλαδή πόσο έτοιμοι και πρόθυμοι είναι οι υπάλληλοι για άμεση παροχή των υπηρεσιών. Π.χ. οι υπάλληλοι της βιβλιοθήκης μπορούν εύκολα να δώσουν λύση στις ανάγκες των χρηστών;



- iii. Επιδεξιότητα/ ικανότητα / ανταγωνιστικότητα (competence): δηλαδή οι υπάλληλοι κατέχουν τις απαραίτητες για τη θέση τους γνώσεις και δεξιότητες / ικανότητες;
- 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. Ασφάλεια (security): δηλαδή η υπηρεσία παρέχει ασφάλεια, ο πελάτης αισθάνεται ασφάλεια, όταν συναλλάσσεται μαζί της.
- viii. Αξιοπιστία (credibility): δηλαδή να υπάρχει εμπιστοσύνη και εντιμότητα.
- ix. Ψυχική συμμετοχή ή κατανόηση (empathy): δηλαδή οι υπάλληλοι μπορούν να κατανοήσουν τις ανάγκες του πελάτη; Π.χ ο βιβλιοθηκονόμος ενδιαφέρεται για τις ανάγκες των χρηστών;
- x. Φυσικές συνθήκες (tangible): δηλαδή σε ποια κατάσταση βρίσκεται το φυσικό περιβάλλον. Π.χ. είναι το περιβάλλον ευχάριστο, καθαρό και τα βιβλία τακτοποιημένα;

Όπως φαίνεται και στο πιο κάτω σχήμα η αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών προκύπτει από τη σύγκριση της προσδοκώμενης υπηρεσίας με την αντιλαμβανόμενη. Ο καταναλωτής στηρίζεται στις προσωπικές ανάγκες και τις προσωπικές εμπειρίες του, και αυτό δημιουργεί συγκεκριμένες προσδοκίες.



Σχήμα 1. Μοντέλο αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών (Parasuraman et.al. 1985)

Σύμφωνα με τους Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ο καταναλωτής μετά την αγορά της υπηρεσίας από την συγκεκριμένη επιχείρηση συγκρίνει αυτά που προσδοκούσε με αυτά που του παρασχέθηκαν. Η ποιότητα καθορίζεται από την σύγκριση της προσδοκώμενης υπηρεσίας με την αντιλαμβανόμενη (Αντιλήψεις- Προσδοκίες= Ποιότητα). Αν το αποτέλεσμα της αντίληψης για την υπηρεσία που παρέχεται είναι μεγαλύτερο από αυτό που προσδοκεί τότε ο πελάτης είναι ικανοποιημένος και το αντίθετο.

Οι ερευνητές τα τελευταία χρόνια βασιζόμενοι στους Zeithaml, Berry και Parasuraman (1988) επεξεργάστηκαν εκ νέου το μοντέλο **Servqual** και τις πιο πάνω διαστάσεις και πρότειναν το πιο απλοποιημένο μοντέλο αξιολόγησης **Servqual**. Το εργαλείο 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:

- i. η διασφάλιση (assurance): Η ευγένεια και η ικανότητά του προσωπικού της εταιρείας παροχής υπηρεσιών εμπνέουν εμπιστοσύνη και αξιοπιστία με τις γνώσεις τους. Ακόμα περιλαμβάνει τα πιο κάτω χαρακτηριστικά: ικανότητα εκτέλεσης της υπηρεσίας, σεβασμός και ευγένεια προς τον πελάτη/ καταναλωτή, αποτελεσματική επικοινωνία με τον πελάτη/ καταναλωτή και τη γενική στάση ότι ο φορέας παροχής υπηρεσιών ενδιαφέρεται κατά βάθος μόνο για το καλό του πελάτη/καταναλωτή.
- ii. η αξιοπιστία (reliability): Η δυνατότητα να εκτελεσθεί με ακρίβεια η υποσχόμενη υπηρεσία. Η αξιοπιστία αναφέρεται στην ικανότητα της επιχείρησης να παρέχει την υπηρεσία με ακρίβεια, επίσης να κρατά τα αρχεία των πελατών με τον ίδιο πάντα τρόπο χωρίς λάθη κάθε φορά.
- iii. κατανόηση (empathy) : Η φροντίδα και η προσοχή που η επιχείρηση παρέχει στον πελάτη/ καταναλωτή. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την κατανόηση των αναγκών των πελατών/ καταναλωτών , προσωπική φροντίδα στον πελάτη/καταναλωτή, ώρες λειτουργίας της εταιρίας που να βολεύουν όλους τους πελάτες και, τέλος, τη στάση ότι η εταιρία ενδιαφέρεται κατά βάθος μόνο για το καλό του πελάτη.,
- iv. υλικά περιουσιακά στοιχεία/απτά (tangibles) : Ο εξοπλισμός, η εμφάνιση των φυσικών εγκαταστάσεων, το επικοινωνιακό υλικό, και το προσωπικό και
- v. ανταπόκριση (responsiveness): Αν υπάρξει μία αποτυχία στην παροχή υπηρεσιών , η δυνατότητα άμεσης ανταπόκρισης και διόρθωσης του ζητήματος μπορεί να δημιουργήσει πολλές θετικές αντιλήψεις όσον αφορά την ποιότητα της εταιρείας. Αντιθέτως η μη προθυμία να βοηθηθούν οι πελάτες και να παρασχεθούν γρήγορες υπηρεσίες μπορεί να οδηγήσει σε αρνητική αντίληψη για την ποιότητα.

Μέσα από αυτό το μοντέλο 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.

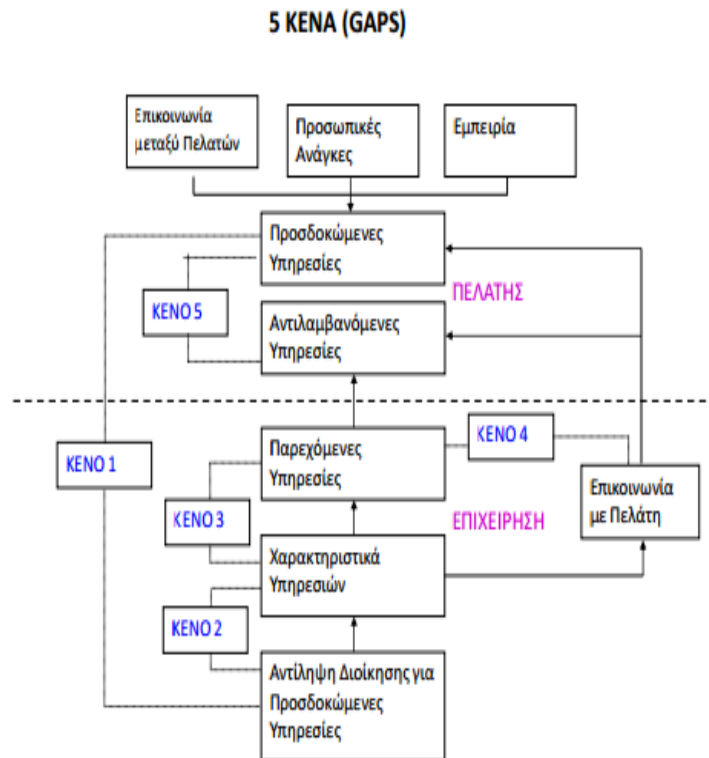
Στα μέσα της δεκαετίας του 1980 οι Zeithaml, Berry και Parasuraman, (1988) διαμόρφωσαν ένα μοντέλο ποιότητας υπηρεσιών και τονίζει τις βασικές προϋποθέσεις για την παροχή της προσδοκώμενης ποιότητας υπηρεσιών και στηρίζεται στην διάψευση των προσδοκιών.

Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο ο καταναλωτής πάντα με βάσει τις προσωπικές του ανάγκες, την προηγούμενη εμπειρία του από την συγκεκριμένη επιχείρηση παροχής υπηρεσιών ή ακόμα και από άλλες επιχειρήσεις του ιδίου κλάδου, δημιουργεί κάποιες προσδοκίες όσον αφορά το προϊόν ή την υπηρεσία που η συγκεκριμένη εταιρία προσφέρει.

Σε αυτό το μοντέλο εντοπίζει πέντε χάσματα/κενά που είναι οι αιτίες ανεπιτυχούς παροχής υπηρεσιών :

1. Το χάσμα ανάμεσα στις προσδοκίες των καταναλωτών και τις αντιλήψεις του μάνατζμεντ για αυτές. Το χάσμα αυτό δηλώνει την αντίθεση μεταξύ αυτού που περιμένει ο καταναλωτής και πώς η εταιρεία αντιλαμβάνεται τις προσδοκίες αυτές.
2. Χάσμα μεταξύ της αντίληψης του μάνατζμεντ και των προδιαγραφών ποιότητας των υπηρεσιών. Διάφοροι παράγοντες όπως η περιορισμένη εκπαίδευση του προσωπικού, οι συνθήκες της αγοράς εμποδίζουν μια επιχείρηση να κατανοήσει τις πραγματικές προσδοκίες των πελατών και να τις μεταφέρει σε συγκεκριμένες προδιαγραφές ποιότητας.
3. Χάσμα μεταξύ των προδιαγραφών ποιότητας και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αν και πολλές επιχειρήσεις έχουν υιοθετήσει διάφορα πρότυπα για τις υπηρεσίες που παρέχουν, δεν μπορούν να ανταποκριθούν στην τήρηση των προτύπων αυτών. Συνήθως η αιτία της αποτυχίας αυτής είναι η αδυναμία τεχνολογικής υποστήριξης, η απροθυμία του προσωπικού , αλλά ίσως το ότι κάποιες φορές αυτές προδιαγραφές είναι αρκετά αυστηρές.
4. Χάσμα μεταξύ στις παρεχόμενες υπηρεσίες και τις εξωτερικές επικοινωνίες. Συχνά λόγω της έλλειψης συντονισμού και συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων τμημάτων μιας επιχείρησης έχει ως συνέπεια μια επιχείρηση παροχής υπηρεσιών να μην μπορεί να προσφέρει αυτό που υπόσχεται.

5. Χάσμα ανάμεσα στις εκλαμβανόμενες και τις προσδοκώμενες υπηρεσίες. Αυτό οδηγεί σε δυσαρέσκεια των καταναλωτών, σε διατύπωση παραπόνων και τελικά απώλεια καταναλωτών.



Σχήμα 1: Διάγνωση Προσδοκιών (Parasuraman et al, 1988)

Το πιο πάνω μοντέλο, όπως περιγράφεται προσανατολίζεται ως προς τον πελάτη, και εφόσον η ποιότητα μετράται σύμφωνα με αυτό που κρίνουν οι πελάτες αφού έχουν εμπειρία από την υπηρεσία και αφορά τη διαφορά μεταξύ αναμενόμενης και αντιλαμβανόμενης ποιότητας. Ακόμα, το μοντέλο μπορεί να χαρακτηριστεί ως «προσανατολισμένο προς τη διαδικασία» επειδή προσδιορίζει τα χάσματα στα διάφορα στάδια της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας, τα οποία επηρεάζουν τη διαφορά μεταξύ αναμενόμενης και αντιλαμβανόμενης ποιότητας. 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.

### 2.3 Μοντέλο LibQual- Μέτρηση της ποιότητας στις Βιβλιοθήκες

Όπως αναφέραμε πιο πάνω για την μέτρηση της ποιότητας χρησιμοποιείται το μοντέλο ServQual. Για να περιγράψουν το ρόλο και την αξία των βιβλιοθηκών η ARL6 (Association of Research Libraries) ξεκίνησαν την δημιουργία του μοντέλου LibQual Πρόκειται για μία αναδιοργανωμένη έκδοση του ServQual που αφορά στο περιβάλλον των βιβλιοθηκών και ο στόχος του η βελτίωση των υπηρεσιών τους. Το Υπουργείο Παιδείας των ΗΠΑ ανέπτυξε το LibQual για την βελτίωση της ανώτατης εκπαίδευσης. Η δημιουργία του βοήθησε ιδιαίτερα στη βελτίωση των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών (Κωσταγιόλας,2006).

Το μοντέλο LibQual αποτελεί ένα σύνολο υπηρεσιών που μπορούν να το χρησιμοποιήσουν οι βιβλιοθήκες, για να μπορέσουν να κατανοήσουν τις ανάγκες των χρηστών τους ως προς την ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών τους και να ενεργήσουν ανάλογα ως προς την αναβάθμισή τους. Σκοπός του προγράμματος είναι να βοηθήσει τις βιβλιοθήκες να αξιολογήσουν και να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους, και να προωθήσουν καλύτερα τις υπηρεσίες τους προς τον χρήστη. Το 2000 όπου και ξεκίνησε πιλοτικά συμμετείχαν 12 ιδρύματα και πλέον συμμετέχουν στο LibQual περισσότερα από 500 ιδρύματα, συμπεριλαμβανομένων τόσο ακαδημαϊκών όσο και μη ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.

Το μοντέλο αυτό βοηθά στην αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών στις βιβλιοθήκες, στην παροχή συγκριτικών πληροφοριών αποτίμησης, στη συστηματική συλλογή και την εξήγηση των feedback από το χρήστη, στην καλύτερη κατανόηση των απόψεων των χρηστών επίσης στην αναγνώριση των καλύτερων μεθόδων στην υπηρεσία της βιβλιοθήκης και στην ενδυνάμωση του προσωπικού και των ικανοτήτων τους.

Το μοντέλο αυτό αποτελείται από 25 στοιχεία-ερωτήσεις τα οποία μετρούν αντιλήψεις που αναφέρονται στη ποιότητα του συνόλου των υπηρεσιών και αναφέρονται και στη ποιότητα των βιβλιοθηκών, όπως την αντιλαμβάνονται οι χρήστες. Αυτές οι ερωτήσεις – μετρήσεις χωρίζονται σε 4 διαστάσεις και είναι οι εξής: (Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2004)

1. Επίδραση της υπηρεσίας (Affect of service) – η πλευρά του ανθρώπου στον οργανισμό, που περιλαμβάνει χαρακτηριστικά εμπάθειας, ευγένειας και διάθεση για εξυπηρέτηση .
2. Ατομικός έλεγχος (Personal Control)- το βάθος μέχρι το οποίο, οι χρήστες μπορούν να πλοηγηθούν και να ελέγχουν όχι μόνο μια παγκόσμια πληροφορία, αλλά και την παγκόσμια γνώση.
3. Πρόσβαση στην πληροφορία (Access to information) – ένας προσδιορισμός της επάρκειας των ίδιων των συλλογών, και η ικανότητα πρόσβασης στην απαιτούμενη πληροφορία στον χώρο και το χρόνο της επιλογής του χρήστη
4. Βιβλιοθήκη ως χώρος (Library as place) – η αντίληψη του χρήστη, ως προς το χώρο για μελέτη και κατά πόσο αυτός είναι χρηστικός.

Με βάση τα 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.

## **2.4 Προγράμματα για την βελτίωση της ποιότητας**

### **Εισαγωγή**

Για να βελτιώσουμε το κομμάτι της ποιότητας της επιχείρησης απαιτείται η χρησιμοποίηση διαφόρων εργαλείων και τεχνικών/ προγραμμάτων που μπορούν να λύσουν τα διάφορα προβλήματα και να απλοποιήσουν τις διαδικασίες.

#### **2.4.1 Ποιότητα**

Μια σημαντική έννοια σε αυτή την μελέτη είναι η ποιότητα. Η ποιότητα είναι μια έννοια που αν και χρησιμοποιείται στην καθημερινή μας ομιλία είναι δύσκολο να ορισθεί και της έχουν δοθεί ποικίλοι ορισμοί. 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).Ακόμα την ορίζει ως την «καταλληλότητα προς χρήση». Επίσης ακόμα ένας άλλος ορισμός που θα μπορούσε να δοθεί για την ποιότητα είναι : το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας (ενός αγαθού, μιας υπηρεσίας, ενός οργανισμού) που

της αποδίδουν την ικανότητα να ικανοποιεί εκπεφρασμένες και συνεπαγόμενες ανάγκες ([www.iso.org](http://www.iso.org)).

Σύμφωνα με τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης, (International Organization for Standardizations- ISO), ποιότητα είναι «Ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών πληροί απαιτήσεις». Άρα η ποιότητα είναι μια έννοια υποκειμενική και εξαρτάται από τον καθένα το πώς θα την αντιληφθεί ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, τις προτιμήσεις του, το εισόδημά του τα βιώματά του, τις γνώσεις και την εμπειρία του. Η αντίληψη για την ποιότητα, δεν διαφέρει μόνο μεταξύ των ατόμων αλλά εξελίσσεται και διαφοροποιείται και κατά τη διάρκεια της ζωής του κάθε ατόμου ξεχωριστά και υπόκειται σε διακυμάνσεις ανάλογα με την ψυχοσύνθεση, το περιβάλλον και τις διαπροσωπικές σχέσεις.

Έτσι ανάλογα με το βαθμό ικανοποίησης, το προϊόν/ υπηρεσία είναι : χαμηλής, καλής ή άριστης ποιότητας. Έτσι οι απαιτήσεις αφορούν τέσσερις παραμέτρους:

- Την ασφάλεια και τη λειτουργικότητά του,
- Την ικανοποίηση των διατάξεων που διέπουν την κατασκευή ή τη διάθεσή του ,
- Την εξυπηρέτηση του σκοπού για τον οποίο δημιουργήθηκε και
- Την ικανοποίηση του κοινού στο οποίο απευθύνεται.

Άρα η ποιότητα 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.

#### **2.4.2 Ποιότητα στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης**

Οι Βιβλιοθήκες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην παροχή βασικών υπηρεσιών που περιλαμβάνουν την έρευνα, τη διδασκαλία και τη μάθηση. Στη συμβατική βιβλιοθήκη, οι χρήστες της βιβλιοθήκης πρέπει να είναι φυσικά παρόντες εάν πρέπει να κάνουν χρήση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, όπως οι υπηρεσίες αναφοράς, διαδανεισμού και βιβλιογραφικές υπηρεσίες αναζήτησης. Ωστόσο η πρόοδος στις τεχνολογίες της πληροφόρησης και επικοινωνίας, έχουν οδηγήσει σε αλλαγές στον τρόπο που βιβλιοθήκες παρέχουν και τη διαχειρίζονται (π.χ., συλλογή, οργάνωση, αποθήκευση, ανάκτηση και διάδοση) τις δραστηριότητες στην ψηφιακή μορφή. Επίσης, διάφορες



νέες υπηρεσίες, όπως η πρόσβαση σε ηλεκτρονικές ή ψηφιακές συλλογές (ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά, e-books και ψηφιοποιημένες συλλογές), ηλεκτρονικές εκδόσεις, διαδικτυακές πύλες. Ακόμα σε απευθείας σύνδεση με την βιβλιοθήκη γίνονται άμεσα οι παραδώσεις τεκμηρίων. Οι οδηγίες εξυπηρέτησης γίνονται με απευθείας σύνδεση στην βιβλιοθήκη. Έτσι οι σχέσεις βιβλιοθήκης και χρηστών παύουν να είναι αυτές που γίνονταν παραδοσιακά. Μέσα από τις τεχνολογίες της πληροφόρησης και το διαδίκτυο νέες σχέσεις δημιουργούνται μεταξύ χρηστών και βιβλίου. 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).

Η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών συνδέεται με την υψηλή ποιότητα των προϊόντων και των παρεχομένων υπηρεσιών και από τους δημόσιους οργανισμούς, συνδέονται μεταξύ τους. Έχει σημασία οι ανάγκες αυτές να προσδιοριστούν όπως τις αντιλαμβάνονται οι χρήστες και όχι όπως τις εκτιμά ή ίδια η υπηρεσία. Έτσι εισάγουν το μάνατζμεντ ποιότητας και τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας στην φιλοσοφία της διοίκησής τους. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να εφαρμόζει λειτουργίες και διαδικασίες οι οποίες θα οδηγούν στην παραγωγή υπηρεσιών σταθερής και συνεχώς βελτιούμενης ποιότητας, οι οποίες θα ικανοποιούν τις ανάγκες του χρήστη.

Η έννοια της ποιότητας της υπηρεσίας στο πλαίσιο μιας βιβλιοθήκης μπορεί να ορίζεται ως διαφορά μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεων των παρεχόμενων υπηρεσιών στους χρήστες από ότι η πραγματική υπηρεσία η οποία παρέχεται. Οι βιβλιοθήκες προσπαθούν να επεκτείνουν το πεδίο εφαρμογής τους και να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους έτσι εντοπισμός για νέους τρόπους για να συλλάβει την ποιότητα και την παρακολούθηση της. Η εκτίμηση του πόσο καλά καταφέρνει μια βιβλιοθήκη εξαρτάται από τον χρήστη ο οποίος είναι ο κριτής της ποιότητας . Ο πρωταρχικός στόχος της κάθε βιβλιοθήκη ως εκ τούτου θα πρέπει να είναι η μεγιστοποίηση ικανοποίησης των χρηστών και δυνητικά υπερβαίνουν τις προσδοκίες των χρηστών τους. Η ποιότητα στις βιβλιοθήκες και στις υπηρεσίες πληροφόρησης αφορά: α) τα πρότυπα και τα συστήματα ποιότητας που αφορούν στον σχεδιασμό, στην παραγωγή, και στην παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης, β) τον προσδιορισμό της ποιότητας για τις υπηρεσίες βιβλιοθήκης και γ) τις μετρήσεις κατά πόσο ικανοποιούνται οι ανάγκες και οι προσδοκίες των χρηστών. (Κωσταγιόλας, 2006)

Στα πλαίσια της σωστής διαχείρισης της ποιότητας θα πρέπει να τεθούν ερωτήματα σχετικά με τις διάφορες διεργασίες της καθημερινής λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, όπως το

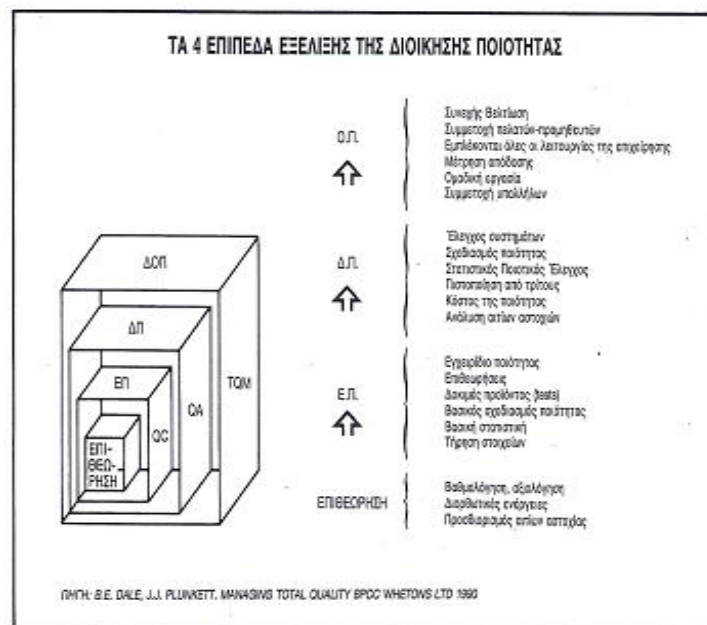
- ποιος κάνει τι
- τι και πώς ακριβώς το κάνουμε,
- το κάνουμε το ίδιο καλά κάθε φορά
- κάτω από ποιες συνθήκες,
- τέλος θα μπορούμε να διασφαλίσουμε συγκεκριμένα επίπεδα ποιότητας και θα τα βελτιώσουμε όταν και εάν χρειαστεί; (Γεωργίου & Συνέλλη, 2006)

Έτσι με τις απαντήσεις σ' αυτά τα ερωτήματα θα οδηγηθούν στην επιλογή του κατάλληλου συστήματος διαχείρισης της ποιότητας στη βιβλιοθήκη.

## 2.5 Τα επίπεδα εξέλιξης της διοίκησης ποιότητας:

Τα επίπεδα εξέλιξης των συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας είναι τα εξής:

- 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)

### 2.5.1 Η επιθεώρηση

Η ευθύνη για την ποιότητα του προϊόντος ανήκει αποκλειστικά στους τεχνίτες παραγωγής από τα πρώτα χρόνια της βιομηχανίας. Έτσι με την είσοδο του 20ου αιώνα, άρχισε να εμφανίζεται κάποια 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).

Μέσα από τη Βιομηχανική Επανάσταση όπου έγινε η μεγάλη παραγωγή μέσα από την δημιουργία των βιομηχανικών συγκροτημάτων, για τον έλεγχο των προϊόντων υπεύθυνοι ήταν οι λεγόμενοι *επιθεωρητές παραγωγής* που είχαν υποχρέωση να αναφέρονται στους αντίστοιχους εργοδηγούς. Η ανάπτυξη και η συνεχής πρόοδος τόσο των μεθόδων παραγωγής, των τεχνολογιών αλλά και των υλικών δημιουργεί δυσκολίες στον έλεγχο και έτσι δημιουργήθηκε η ανάγκη δημιουργίας ενός νέου σώματος ελέγχου, οι πλήρως απασχολούμενοι *Εργοδηγοί Επιθεωρήσεως*. Με αυτό τον τρόπο έγινε η πρώτη προσπάθεια ανεξαρτητοποίησης της Επιθεώρησης από την παραγωγή. Η αρχική μορφή λοιπόν ελέγχου της ποιότητας ήταν η **Επιθεώρηση**, η οποία απλά σύγκρινε τα παραγόμενα προϊόντα ή υπηρεσίες με δεδομένες προδιαγραφές (Τσιότρας, 2002).

### 2.5.2 Ο Έλεγχος Ποιότητας

Το 1950 εμφανίζεται το πρώτο οργανωμένο σύστημα ποιότητας μετά από έρευνες, με την πρώτη μορφή του **Ελέγχου της Ποιότητας**. Ο *Έλεγχος Ποιότητας* χρησιμοποιεί μεθόδους και διαδικασίες, εργαλεία μέτρησης και πρόληψης της παραγωγικής διαδικασίας (π.χ. διαγράμματα ελέγχου διεργασίας και τεχνικές δειγματοληψίας). Με τον έλεγχο αυτό θεωρείται απαραίτητη αλλαγή φιλοσοφίας, έτσι ώστε η ποιότητα να μπορεί να εκτιμηθεί και να βελτιωθεί με επιστημονικό τρόπο. Η παραγωγή μιας υπηρεσίας ή προϊόντος έχει προκαθορισμένες προδιαγραφές, για να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών, αλλά κάποιες φορές στην διαδικασία της παραγωγής μπορεί να συμβούν και λάθη με αποτέλεσμα να φτάνουν στους καταναλωτές προϊόντα τα οποία δεν συμβαδίζουν με τις αρχικές προδιαγραφές. Ο *Έλεγχος 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). Μπορεί φυσικά ο έλεγχος αυτός να καθυστερεί να γίνει και να φτάνουν ήδη προβληματικά προϊόντα στους καταναλωτές, γι' αυτό το λόγο θα πρέπει να αναπτυχθούν προληπτικές τεχνικές και όχι κατασταλτικές τεχνικές ελέγχου. Μ' αυτό τον τρόπο οδηγούμαστε στην ανάπτυξη των Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας.

### **2.5.3 Τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας**

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

Αρχικά τη δεκαετία του 1970 το μοντέλο της Διασφάλισης Ποιότητας αναπτύχθηκε στη Μεγάλη Βρετανία με τη μορφή του προτύπου BS 5750 του British Standards Institution, το οποίο εξελίχθηκε, αναθεωρήθηκε και απόκτησε παγκόσμια ισχύ με πρότυπο το 1987 και με τη μορφή της σειράς προτύπων ISO 9000. Το πρότυπο αυτό εφαρμόστηκε από μεγάλο αριθμό χωρών σαν εθνικό πρότυπο αλλά και στην Ευρώπη όπου θεωρείται αναγκαίο σύμφωνα με τις απαιτήσεις των αγοραστών. Ο ISO, είναι ο ειδικευμένος διεθνής οργανισμός για την τυποποίηση, μέσω της χρήσης προτύπων, ο οποίος περιλαμβάνει τους εθνικούς οργανισμούς 180 χωρών. Σκοπός του είναι η προώθηση της ανάπτυξης, της τυποποίησης και παρόμοιων δραστηριοτήτων ανά τον κόσμο, με στόχο την διευκόλυνση των διεθνών ανταλλαγών προϊόντων και υπηρεσιών και την ανάπτυξη της συνεργασίας σε επιστημονικές, πνευματικές, οικονομικές και τεχνολογικές δραστηριότητες.

Το πρότυπο είναι μια τεχνική ή διοικητική προδιαγραφή, η οποία καθορίζει ότι όταν εφαρμόζονται τα συγκεκριμένα κριτήρια επικυρώνουν ότι τα προϊόντα, τα υλικά και οι διαδικασίες είναι κατάλληλα για χρήση. (Ζαβλάνος, 2002) Με την Διασφάλιση της Ποιότητας ορίζεται 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 ικανότητα της επιχείρησης να δημιουργεί ένα κλίμα

εμπιστοσύνης στους πελάτες της για την ποιότητα των προϊόντων ή και των υπηρεσιών της, β) η σταθερότητα στην ποιότητα ακολουθώντας τις προδιαγραφές, 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) και 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)

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

#### **2.5.4 Τα Συστήματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας**

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

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.) είναι η φιλοσοφία διοίκησης και οι δραστηριότητες που αποσκοπούν στη συνεχή ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών, με ελαχιστοποίηση του κόστους και ενεργοποιώντας όλους τους εργαζομένους στον οργανισμό. Το μοντέλο αυτό έγινε 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 Ο.Π. σε πρακτικό επίπεδο. (Brown & Wiele, 1996)

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι το σύστημα διοίκησης με βάση το οποίο επιδιώκεται η βελτίωση της λειτουργίας και της απόδοσης του παρεχόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας. Είναι το σύνολο εκείνων των δραστηριοτήτων αλλά και των μεθόδων που εφαρμόζει ο οργανισμός και σκοπό έχει να ικανοποιήσει τους πελάτες, χρησιμοποιώντας όλο το δυναμικό του οργανισμού με το μικρότερο δυνατό κόστος.

Η Ολική Ποιότητα έχει τρεις βασικές αρχές :

1. Εστίαση στις ανάγκες του πελάτη: είναι αναγκαίο η επιχείρηση να γνωρίζει ποιοι είναι οι πελάτες της, δηλ. τι περιμένουν από αυτή και πόσο καλά εκπληρώνει τις προσδοκίες τους (Ζαβλάνος,2002). Έτσι η επιχείρηση είναι πρέπει να διεξάγει τακτικές έρευνες στην αγορά για να γνωρίσει τις ανάγκες των πελατών. Έτσι μ' αυτό τον τρόπο η επιχείρηση θα μπορεί να δημιουργεί προϊόντα και υπηρεσίες οι οποίες θα έχουν τα χαρακτηριστικά που θα ικανοποιούν τις απαιτήσεις, τις προτιμήσεις και τις ανάγκες των πελατών της
2. Συμμετοχή προσωπικού : η επιχείρηση για να έχει θετικά αποτελέσματα θα πρέπει να θέτει στόχους. Για την υλοποίηση των στόχων αυτών θα πρέπει να υπάρχει καθολική συμμετοχή των υπαλλήλων και η αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης. 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, γι' αυτό η διοίκηση, με συστηματική εκπαίδευση του προσωπικού και παρότρυνση των εργαζομένων να αναπτύξουν τη δημιουργικότητά τους και να αξιοποιήσουν την πείρα τους. Τέλος είναι απαραίτητο να υπάρχει αμοιβαία εμπιστοσύνη μεταξύ των ατόμων της επιχείρησης.
3. Συνεχής βελτίωση διαδικασιών : Επιπλέον στόχος της Δ.Ο.Π. είναι η προσπάθεια για βελτίωση με την βοήθεια της νέας τεχνολογίας. Εξαιτίας του μεγάλου ανταγωνισμού οι προσδοκίες και οι ανάγκες των πελατών αλλάζουν άρα η επιχείρηση θα πρέπει να έχει σαν πρώτο μέλημα της τη συνεχή βελτίωση. Η ορθολογική αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού σε συνδυασμό με την αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας, εξασφαλίζουν τη μείωση του χρόνου εκτέλεσης των παραγγελιών, με συνέπεια τη γρηγορότερη ικανοποίηση του πελάτη και κατ' επέκταση την αύξηση των κερδών.

## **2.6 Αρχές Ολικής Ποιότητας – Εφαρμογή τους στη Βιβλιοθήκη**

Η εφαρμογή της Ολικής Ποιότητας έχει ξεφεύγει από τα όρια των βιομηχανιών και εφαρμόζεται σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, όπως είναι η βιβλιοθήκες. Η ποιότητα μπορεί επίσης να θεωρηθεί ως σχετική με την καταλληλότητα της υπηρεσίας

ή του προϊόντος για τον επιδιωκόμενο σκοπό ή τη χρήση , σύμφωνα με τις προσδοκίες του πελάτη ή χρήστη. Η ποιότητα, πρέπει να είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις ή τις ανάγκες του πελάτη . Αυτό σημαίνει ότι η ποιότητα μιας υπηρεσίας μπορεί να είναι ένας ορισμός της αντίληψης του πελάτη του τι είναι καλό ή κακό, αποδεκτή ή μη αποδεκτή υπηρεσία . Ως εκ τούτου , η ποιότητα αποτελεί συνεχή διαδικασία όπου ο χρήστης αποτελεί καθοριστικό παράγοντα ( Tharisa & Gamini , 1999 ) . Σύμφωνα με τον Parasuraman et.al ( 1988 ) με βάση την προσέγγιση του πελάτη για να συλλάβουμε και μέτρο της ποιότητας και των υπηρεσιών προτείνουν μια ενδιαφέρουσα εναλλακτική λύση για την προβολή και τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης . Εντόπισαν πέντε βασικές αρχές με τις οποίες οι καταναλωτές κρίνουν τις υπηρεσίες

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 συνεχή βελτίωση της απόδοσης της βιβλιοθήκης, η οποία θα γίνεται δυνατή με συστηματικές έρευνες και μετρήσεις της απόδοσης.
3. Η συμμετοχή όλου του προσωπικού της βιβλιοθήκης στη λήψη σημαντικών αποφάσεων στα θέματα που αφορούν τη βελτίωση της απόδοσης της Βιβλιοθήκης
4. Η λήψη ουσιαστικών αποφάσεων βασιζόμενων σε απτά στοιχεία χρησιμοποιώντας σημαντικά εργαλεία.
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.

### 2.6.1 Πλεονεκτήματα από την εφαρμογή συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) βασίζεται στις ανθρώπινες δυνατότητες, στην ομαδική εργασία, στη συγκέντρωση δεδομένων και στη στατιστική ανάλυση, στο μακροπρόθεσμο προγραμματισμό και στη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών. Πιστεύει ότι το σπουδαιότερο ρόλο τον έχει ο άνθρωπος, απαιτεί την προσπάθεια και τη συμμετοχή όλων των ατόμων, την αποδοχή των σκοπών και τη χρησιμοποίηση ποιοτικών και ποσοτικών δεδομένων τα οποία προσδιορίζουν το πόσο καλά ένα σύστημα ικανοποιεί τις ανάγκες και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερόμενων μελών μέσα και έξω από έναν οργανισμό. Η εφαρμογή της Ο.Π σε μια βιβλιοθήκη καθιστά σαφές στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού ότι η ποιότητα είναι το αναπόσπαστο μέρος της «ζωής» της Βιβλιοθήκης και δεν περιορίζεται στις επιμέρους δραστηριότητες και τμήματα. Ακόμα, καθίσταται αντιληπτό πως η κάθε δαπάνη είναι σχετίζεται άμεσα με την ποιότητα των υπηρεσιών της και αποτυπώνει την επίδραση που έχει κάθε εργασία σε όλα τα τμήματα του οργανισμού και στις υπηρεσίες που παρέχονται στον τελικό χρήστη.

Έτσι με την σωστή εφαρμογή της Ο.Π. στις βιβλιοθήκες επιφέρει θετικά και πλεονεκτήματα στις βιβλιοθήκες τα οποία μπορούν να συνοψιστούν στα πιο κάτω σημεία:

- i. **Ενδυνάμωση προσωπικού** : Με την συνεχή εκπαίδευση των υπαλλήλων το προφίλ του νέου βιβλιοθηκονόμου αλλάζει με τα βασικά συστατικά επιτυχίας στην αναζήτηση της ποιότητας. Η εκπαίδευση του προσωπικού αφορά τόσο σε θέματα κατανόησης της έννοιας της ποιότητας και της εφαρμογής της, κατάρτιση σε θέματα νέων τεχνολογιών και εξελίξεων του κλάδου της βιβλιοθηκονομίας, όσο και θέματα συμπεριφοράς. Μέσα από την εκπαίδευση των υπαλλήλων πρέπει να ενθαρρύνεται η τάση τους να αναζητούν διευκρινήσεις, να κάνουν ερωτήσεις από την διοίκηση σχετικά με τις απαιτήσεις του ρόλου τους. Μέσα από την εκπαίδευση αυξάνεται η επάρκεια των ικανοτήτων τους αλλά η αυτοπεποίθησή τους, με αποτέλεσμα να είναι αποτελεσματικοί στην εργασία τους. Ακόμα μαθαίνουν πώς να χειρίζονται δύσκολες καταστάσεις, να είναι ευέλικτοι. Για να γίνει αυτό πρέπει να είναι μία συνεχής διαδικασία γιατί μόνο έτσι θα υπάρξει συνεχής βελτίωση, προσωπική ανάπτυξη και δυνατότητα πραγματοποίησης καινοτομικών αλλαγών.



- Ένα άτομο που αισθάνεται ικανοποίηση από την εργασία του, επιθυμεί να παραμείνει σε αυτή και επομένως προσπαθεί να βελτιώνεται και να αναπτύσσεται. Όταν δίνεται η δυνατότητα στο προσωπικό να συμμετέχει στις αποφάσεις αυξάνεται η αυτοπεποίθηση και η διάθεση του υπαλλήλου.
  - Όταν στο περιβάλλον εργασίας εφαρμόζονται οι βασικές αρχές της ΔΟΠ τότε τα άτομα λαμβάνουν μακροπρόθεσμα ικανοποίηση φέρνοντας σε πέρας καθήκοντα τα οποία έχουν νόημα για τα ίδια, αναγνωρίζεται η εργασία τους, έχουν προσωπική υπευθυνότητα και ευκαιρίες για εξέλιξη. Όταν εφαρμόζονται οι αρχές της Ο.Π. οι υπάλληλοι ενθαρρύνεται στην συμμετοχή στη λήψη των ουσιαστικών αποφάσεων η οποίες αφορούν τον τρόπο λειτουργίας και οργάνωσης της βιβλιοθήκης  
Μέσα από την υπευθυνότητα για την ανάληψη καθηκόντων ο υπάλληλος έχει την ευθύνη για τις πράξεις του. Με αυτό τον τρόπο καλλιεργείται αίσθημα ευθύνης στο κάθε μέλος του ανθρώπινου δυναμικού. Έτσι οι υπάλληλοι έχοντας εσωτερική παρακίνηση μπορούν να βελτιώσουν το σύστημα που εργάζονται, το οποίο είναι και ο στόχος της .Ο.Π.
  - Το προσωπικό, η διοίκηση και οι χρήστες της βιβλιοθήκης έχουν σχέσεις αμοιβαίου σεβασμού και εμπιστοσύνης.
  - Η καλή συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων, η ομαδική εργασία αλλά και η ανοικτή επικοινωνία μεταξύ τους. . Επειδή τα άτομα μέσα σε μία ομάδα αλληλοεξαρτώνται, οφείλουν να αναπτύξουν την αμοιβαία εμπιστοσύνη, την συνεργασία, τις διαπροσωπικές σχέσεις.
- ii. **Σε επίπεδο διοίκησης:** Η Διεύθυνση μιας βιβλιοθήκης μπορεί να έχει τα πιο κάτω πλεονεκτήματα με την εφαρμογή ενός συστήματος .Ο.Π. :
- Είναι ένα πολύ σημαντικό εργαλείο για την εξάλειψη των προβληματικών περιοχών στον οργανισμό.
  - Αποτελεί ένα εργαλείο για την συλλογή στοιχείων για την ύπαρξη προβλημάτων που μπορούν να επηρεάζουν το περιβάλλον εργασίας των υπαλλήλων.
  - Το προσωπικό γίνεται πιο αποτελεσματικό και παραγωγικό.
  - Γίνεται καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων της βιβλιοθήκης.
  - Τα επιμορφωτικά σεμινάρια βοηθούν στην ανάπτυξη των ικανοτήτων διαχείρισης.
  - Ενδυναμώνεται το συνολικό αίσθημα ενότητας και σύμπνοιας

- iii. **Στο επίπεδο του χρήστη:** Η .Ο.Π. έχει σαν στόχο 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. Για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των χρηστών οι υπηρεσίες και τα προϊόντα πρέπει να είναι ποιοτικά. Μπορεί η βιβλιοθήκη να είναι μη κερδοσκοπικός οργανισμός, αλλά 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 .Ο.Π. έχει σαν στόχο την συνεχή βελτίωση των λειτουργιών, των διαδικασιών και των συστημάτων της βιβλιοθήκης. Αυτό μπορεί να γίνει δυνατόν χρησιμοποιώντας συγκεκριμένες μεθόδους και εργαλεία μέτρησης της υπάρχουσας κατάστασης της βιβλιοθήκης. Με την συνεχή δέσμευση στην ποιότητα οι στόχοι που θέτονται γίνονται και τα διάφορα προβλήματα λύνονται. Έτσι η βιβλιοθήκη βελτιώνεται συνεχώς και γίνεται αναπόσπαστο κομμάτι του οργανισμού.

### **2.6.2 Δυσκολίες στην εφαρμογή ενός συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες**

Σίγουρα η εφαρμογή του συστήματος Δ.Ο.Π. στις βιβλιοθήκες δεν στέφεται πάντοτε με επιτυχία αλλά υπάρχουν και κάποια προβλήματα και οι δυσκολίες. Πιο κάτω θα αναφερθούμε σε συντομία στα προβλήματα αυτά και στις δυσκολίες :

- i. Αντιδράσεις σχετικά με το χρονικό διάστημα εφαρμογής ενός συστήματος .Ο.Π: Τα αποτελέσματα ενός συστήματος Ο.Π. είναι μακροχρόνια άρα τα αποτελέσματα δεν είναι άμεσα στον υπάλληλο . Άρα πρέπει να λύνονται άμεσα ούτως ώστε η Βιβλιοθήκη να παραμένει δυνατή η Βιβλιοθήκη.
- ii. Η διαδικασία συνεχούς βελτίωσης είναι μια χρονοβόρα διαδικασία που τα αποτελέσματα της γίνονται ορατά σε 3-5 χρόνια. Άρα για να γίνει αισθητή η προσπάθεια απαιτείται μακροχρόνια δέσμευση από όλο το προσωπικό, βιβλιοθηκονόμους και διεύθυνση , ακόμα υπομονή, επιμονή στην όλη διαδικασία. Έτσι η διοίκηση θα πρέπει όταν διοικεί να έχει πάντα υπόψη της την ποιότητα όταν

προκύψουν διάφορες δυσκολίες που θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην απόφαση για διακοπή της εφαρμογής του συστήματος .Ο.Π.. Από την άλλη το προσωπικό της βιβλιοθήκης θα πρέπει να δεχθεί τους νέους τρόπους εργασίας σύμφωνα με το σύστημα .Ο.Π.

iii. Αντίσταση στην αλλαγή. Στην προσπάθεια εφαρμογής της Ο.Π. ο κάθε οργανισμός θα πρέπει να αλλάξει κάποιες παραμέτρους π.χ. το ηγετικό στυλ, κλπ. (Δεληόγλου, κ.α). Άρα η διοίκηση θα πρέπει αρχικά να ανακοινώσει στους υπαλλήλους τις προθέσεις της και να στηρίξει τα άτομα που θα συμμετέχουν στην διαδικασία αυτή. Όπως είναι λογικό θα υπάρξουν κάποιες αντιδράσεις από τα άτομα που θα συμμετέχουν γιατί θεωρούν ότι χάνουν τον έλεγχο, έτσι ο οργανισμός πρέπει να οπλιστεί με υπομονή και να στηρίξει τις αποφάσεις της μέχρι οι υπάλληλοι να διαπιστώσουν ότι η αλλαγή έχει θετικά αποτελέσματα και να δεσμευτούν ότι θα την υποστηρίξουν.

iv. Ακόμα προκύπτουν προβλήματα που αφορούν τις διαφορετικές αντιλήψεις για την ποιότητα. Οι Η διοίκηση της βιβλιοθήκης πρέπει να φροντίσει ώστε οι υπάλληλοι να κατανοήσουν με τον ίδιο τρόπο την υποκειμενική έννοια της ποιότητας. Για να είναι ποιοτικές οι υπηρεσίες πρέπει να είναι προσβάσιμες και φιλικές στους χρήστες. Έτσι αν οι βιβλιοθηκονόμοι είναι ευγενικοί, προσιτοί και προσφέρουν λύσεις στα προβλήματα των χρηστών τότε παρέχουν και ποιοτικές υπηρεσίες.

v. Με την εφαρμογή της Ολικής Ποιότητας στην Βιβλιοθήκη θα προκύψουν προβλήματα λόγω του επιπρόσθετου κόστους της. Άρα για να εφαρμοστεί σε μια βιβλιοθήκη προϋποθέτει αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας και οργάνωσης της. (Για παράδειγμα, εμπλουτισμός υλικού, αγορά απαραίτητου τεχνολογικού εξοπλισμού, συνεχής επιμόρφωση, κόστος αξιολόγησης, κ.α.). Επίσης θα υπάρξει επιπλέον επιβάρυνση στην επιμόρφωση του προσωπικού. Με τις αλλαγές αυτές η βιβλιοθήκη θα επιβαρυνθεί οικονομικά, άρα θα πρέπει να εξασφαλίζονται συνεχώς οι απαραίτητοι οικονομικοί πόροι για τη βελτίωση.

# Κεφάλαιο 3

## Ανάλυση Υφιστάμενης Κατάστασης

### 3.1 Κυπριακή Βιβλιοθήκη ( [www.cypruslibrary.gov.cy](http://www.cypruslibrary.gov.cy))

Η δημιουργία της Κυπριακής Βιβλιοθήκης ξεκίνησε με την πρωτοβουλία της Βρετανικής Αποικιακής Κυβέρνησης το 1927 με την δημιουργία της Κυπριακής Δημόσιας Βιβλιοθήκης. Αρχικά λειτούργησε κάτω από τον έλεγχο του Δήμου Λευκωσίας μέχρι τα

μέσα της δεκαετίας του 1950. Το 1968 με τον περί Κυπριακής Δημόσιας Βιβλιοθήκης νόμο , η Βιβλιοθήκη περιήλθε στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού και μετά το 1974 επέστρεψε στις αρχικές της εγκαταστάσεις στον προμαχώνα Ντ' Αβίλα. Η Κυπριακή Βιβλιοθήκη ιδρύθηκε με τον περί Κυπριακής Βιβλιοθήκης Νόμο του 1987.

Η αποστολή της βιβλιοθήκης αρχικά είναι η απόκτηση, επεξεργασία, διαφύλαξη και προβολή της εκδοτικής παραγωγής της Κύπρου και υλικού που αφορά την Κύπρο, ακόμα είναι υπεύθυνη για την σύνταξη, έκδοση της κυπριακής βιβλιογραφίας και καταλόγου κυπριακών περιοδικών και εφημερίδων, επίσης προάγει και ενθαρρύνει τη χρήση του υλικού από το κοινό, επίσης γίνεται η καταλογογράφηση και ταξινόμηση του υλικού της Βιβλιοθήκης και των άλλων κρατικών βιβλιοθηκών και η σύνταξη θεματικών και άλλων βιβλιογραφιών. Ακόμα παρέχει καθοδήγηση και βοήθεια στο σχεδιασμό, οργάνωση και ανάπτυξη των άλλων κυπριακών βιβλιοθηκών, επίσης είναι υπεύθυνη για την λειτουργία κέντρου εγγραφής εντύπων και τέλος λειτουργεί το κέντρο διαδανεισμού και ανταλλαγής υλικού μεταξύ βιβλιοθηκών και η σύνδεση της Κύπρου με βιβλιοθήκες και κέντρα πληροφόρησης του εξωτερικού.

Η Κυπριακή Βιβλιοθήκη αποτελεί μian ανεξάρτητη υπηρεσία κάτω από την άμεση αρμοδιότητα του Υπουργού Παιδείας και Πολιτισμού. Είναι η Εθνική βιβλιοθήκη της Κύπρου.

### 3.2 Πρότυπα και κανόνες στις Βιβλιοθήκες

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

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

Σε πολλές χώρες του εξωτερικού, όπως οι ΗΠΑ και η Μ. Βρετανία, υπάρχουν κέντρα καταλογογράφησης που αναλαμβάνουν τη δημιουργία και διάθεση βιβλιογραφικών εγγραφών σε οργανισμούς πληροφόρησης και βιβλιοθήκες. Το όφελος από αυτήν την πρακτική δεν έχει να κάνει μόνο με την εξοικονόμηση χρόνου αλλά και με την ομοιομορφία των μεταδεδομένων και, άρα, τη ζητούμενη ποιότητα στην επικοινωνία ([www.ekt.gr](http://www.ekt.gr))

Στην Κύπρο, συνήθως, κάθε βιβλιοθήκη δημιουργεί τις δικές της εγγραφές και τις εντάσσει στον κατάλόγό της. Άρα είναι σημαντικό, να υπάρχει συνέπεια ως προς τη χρήση των προτύπων και κανόνων σε ότι αφορά την καταλογογράφηση, για να είμαστε συνεπείς ως προς την ίδια την εργασία της καταλογογράφησης και να δημιουργήσουμε τις προϋποθέσεις εκείνες που θα καταστήσουν την επικοινωνία και τη συνεργασία μεταξύ των διαφορετικών φορέων πληροφόρησης εφικτή και ολοκληρωμένη.

Η ποιότητα των υπηρεσιών συνδέονται άμεσα με τα πρότυπα και με το κατά πόσο αυτά ακολουθούνται για να επιτευχθεί αυτό πρέπει οι να χρησιμοποιούνται κάποια από αυτά τα πρότυπα είναι όπως οι Αγγλο-Αμερικάνικοι Κανόνες Καταλογογράφησης και το Unimarc Bibliographic, το οποίο υλοποιεί τα ISBDs (International Standard Bibliographic Description ).Τα ISBDs είναι τα Διεθνή Πρότυπα Βιβλιογραφικής Περιγραφής, τα οποία αφορούν το περιγραφικό μέρος της καταλογογράφησης. Το

AACR<sup>2</sup> (Aglo-American Cataloguing Rules ) είναι οι κανόνες με τους οποίους οι βιβλιοθηκονόμοι κάνουν την περιγραφή του τεκμηρίου, καθώς και την δημιουργία σημείων πρόσβασης, ώστε να μπορεί να εντοπιστεί το τεκμήριο. Το UNIMARC Bibliographic, αποτελεί υλοποίηση του διεθνούς προτύπου ISO2709 για την ανταλλαγή βιβλιογραφικών δεδομένων.

Η IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) και το ISO (International Organization for Standardization) δημιούργησαν ένα σύνολο από εξειδικευμένα πρότυπα για τις βιβλιοθήκες με σκοπό την ανάπτυξη διεθνώς μιας κοινής γλώσσας πάνω σε θέματα βιβλιοθηκών. Αρχικά καθόρισαν πέντε μέτρα απόδοσης (Brophy & Coulling, 1997):

1. ωράριο λειτουργίας
2. το ποσοστό των αναζητήσεων των χρηστών που ικανοποιήθηκαν
3. συνάφεια για την ανάπτυξη της συλλογής
4. μέσος όρος μεταξύ του χρόνου παραγγελίας και του χρόνου διάθεσης στα ράφια
5. βαθμός ικανοποίησης των χρηστών

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

Πρώτα απ' όλα μια Βιβλιοθήκη πρέπει να έχει γνώσει των αναγκών των χρηστών της για να σχεδιάσει αποτελεσματικές υπηρεσίες με τρόπο που να ικανοποιεί τους χρήστες της.

### **3.3 Υπηρεσίες της Κυπριακής Βιβλιοθήκης**

Όπως όλες οι επιχειρήσεις έτσι και οι Βιβλιοθήκες ακολουθούν τη διαδικασία παραγωγής προϊόντων και υπηρεσιών. Έτσι και η Κυπριακή Βιβλιοθήκη έχει σαν στόχο να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες για να καλύπτει τις ανάγκες των χρηστών της. Οι υπηρεσίες που παρέχει η Κυπριακή Βιβλιοθήκη είναι οι παραδοσιακές υπηρεσίες δηλαδή είναι οι αυτές οι υπηρεσίες που παρέχονται στον χώρο της βιβλιοθήκη αλλά και ψηφιακές δηλαδή παρέχονται μέσω χρήσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του διαδικτύου.

Η Βιβλιοθήκη χωρίζεται στα πιο κάτω τμήματα :

1. Πληροφοριακό Τμήμα
2. Τμήμα Επεξεργασίας Υλικού
3. Τμήμα Παραγγελιών και Προσκτήσεων Υλικού
4. Κέντρο ISSN-ISBN-ISMN
5. Κέντρο Συντήρησης Υλικού

### **Πληροφοριακό Τμήμα**

Οι βιβλιοθηκονόμοι που εργάζονται στο Πληροφοριακό Τμήμα είναι υπεύθυνοι για την παροχή έγκυρης και έγκαιρης πληροφόρησης στους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Όλο το υλικό του Πληροφοριακού Τμήματος στεγάζεται στην Βιβλιοθήκη της Εκκλησίας Φανερωμένης. Στο Πληροφοριακό Τμήμα περιλαμβάνονται βιβλία αναφοράς και κυπρολογικού περιεχομένου, τα οποία δεν δανείζονται στο κοινό. Ακόμα λειτουργεί ως αναγνωστήριο και παρέχεται η δυνατότητα φωτοτύπισης του έντυπου υλικού.

Επίσης το προσωπικό είναι διαθέσιμο να βοηθήσει τους χρήστες πώς να χρησιμοποιήσουν τις συλλογές της Βιβλιοθήκης, να διαμορφώσουν στρατηγικές έρευνας ανάλογα με τις ανάγκες τους για πληροφόρηση ακόμα πώς να εντοπίσουν υλικό που τους ενδιαφέρει από άλλες βιβλιοθήκες και υπηρεσίες σε παγκόσμιο επίπεδο

### **Τμήμα Επεξεργασίας Υλικού**

Το προσωπικό που εργάζεται είναι υπεύθυνο για την προετοιμασία του υλικού ώστε να είναι εύκολα προσβάσιμο στους χρήστες μέσω του OPAC (Online Public Access Catalogue) της Βιβλιοθήκης. Πιο συγκεκριμένα για να γίνει αυτό πρώτα πρέπει να κάνει την ταξινόμηση του υλικού σύμφωνα με το DDC (Dewey Decimal Classification), το επόμενο βήμα είναι η θεματική ευρετηρίαση του υλικού σύμφωνα με τις θεματικές επικεφαλίδες της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος και της βιβλιοθήκης του Κογκρέσου (Library of Congress Headings), η καταλογογράφηση του υλικού σύμφωνα με τους AACR2 (Anglo-American Cataloguing Rules, 2<sup>nd</sup> edition) και τέλος η εισαγωγή στο λογισμικό της Βιβλιοθήκης ABEKT 5.6

## **Τμήμα Παραγγελιών και Προσκτήσεων Υλικού**

Σκοπός του Τμήματος Παραγγελιών και Προσκτήσεων είναι να εμπλουτίσει τις συλλογές της Βιβλιοθήκης με υλικό που στηρίζει τις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και ψυχαγωγικές ανάγκες των χρηστών.

Στη συλλογή της βιβλιοθήκης υπάρχουν διάφορες μορφές υλικού όπως βιβλία, βιντεοκασέτες, ψηφιακούς δίσκους, χάρτες, εφημερίδες, περιοδικές εκδόσεις και άλλο έντυπο πληροφοριακό υλικό.

## **Κέντρο ISSN-ISBN-ISMN**

Το Τμήμα είναι υπεύθυνο για την παραχώρηση Διεθνών Πρότυπων Αριθμών (ISBN, ISSN, ISMN) οι οποίοι προσδιορίζουν μονογραφίες, περιοδικές και μουσικές εκδόσεις.

Το ISBN είναι ένας Διεθνής Πρότυπος Αριθμός Βιβλίων

Το ISSN είναι ο Διεθνής Αριθμός Περιοδικής Έκδοσης (International Standard Music Number). Είναι ένας 13ψήφιος Διεθνής Πρότυπος Αριθμός για τις μουσικές εκδόσεις (παρτιτούρες, ανθολογίες, κ.α) ο οποίος οργανώνει ορθολογικά την προώθηση και διαχείριση της τυπωμένης μουσικής από την παραγωγή έως την εμπορική της διακίνηση και αποτελεί χρήσιμο εργαλείο για τις μουσικές εκδόσεις και το μουσικό εμπόριο, τις βιβλιοθήκες και τα κέντρα τεκμηρίωσης.

## **Κέντρο Συντήρησης Υλικού**

Το Κέντρο αυτό είναι υπεύθυνο για τη συντήρηση και αποκατάσταση φθαρμένου ή κατεστραμμένου υλικού της Βιβλιοθήκης.

Η Βιβλιοθήκη παρέχει στους χρήστες της τις πιο κάτω υπηρεσίες:

### **Εξυπηρέτηση χρηστών- Δανεισμός -Ανανέωση – Κράτηση:**

Οι χρήστες μπορούν να εξυπηρετηθούν από το προσωπικό της βιβλιοθήκης το οποίο βρίσκεται στο κτίριο δίπλα από το ταχυδρομείο και αυτό μπορεί να γίνει, είτε στο χώρο της βιβλιοθήκης, είτε τηλεφωνικά ή ακόμα και με email.

Δικαίωμα Δανεισμού έχουν οι μόνιμοι κάτοικοι Κύπρου και Ευρωπαίοι πολίτες για όσο ισχύει η σύμβαση παραμονής του στην Κύπρο. Για να δανειστεί κάποιος από την Βιβλιοθήκη, πρέπει να διαθέτει κάρτα χρήστη. Κάποιος μπορεί να την προμηθευτεί



από τη Βιβλιοθήκη μετά από συμπλήρωση της σχετικής αίτησης (η αίτηση συμπληρώνεται στον πάγκο εξυπηρέτησης) και καταβολή του ποσού των 5 ευρώ. Η κάρτα χρήστη είναι προσωπική και δε μεταβιβάζεται σε άλλα άτομα. Για την έκδοση της κάρτας απαραίτητο συνοδευτικό έγγραφο είναι η πολιτική ταυτότητα.

Η ιδιότητα μέλους και το δελτίο μέλους ισχύει για περίοδο 5 χρόνων με δικαίωμα ανανέωσης για άλλα 5 χρόνια και με την καταβολή του ποσού των 5 ευρώ.

Ο χρόνος για και ο ανώτατος δανεισμός τεκμηρίων είναι 3 βιβλία για την περίοδο 21 ημερών. Οι χρήστες που δανείζονται είναι και υπεύθυνοι για τα βιβλία που έχουν δανειστεί ωστόσο τα επιστρέφουν στη Βιβλιοθήκη.

#### **Ανανέωση Δανεισμού:**

Ο χρήστης μπορεί να κάνει ανανέωση του δανεισμού του, εφόσον το βιβλίο δεν έχει ζητηθεί από άλλο χρήστη. Η ανανέωση γίνεται με την προσκόμιση του βιβλίου στο Δανειστικό Τμήμα. Η περίοδος ανανέωσης ισχύει όσο και για το δανεισμό.

#### **Κρατήσεις:**

Αν ο χρήστης χρειάζεται βιβλίο το οποίο είναι ήδη δανεισμένο, μπορεί να ζητήσει την κράτησή του από το Γραφείο Δανεισμού ώστε με την επιστροφή του να μπορέσει να το δανειστεί. Όταν επιστραφεί το βιβλίο το γραφείο ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο που έχει ζητήσει την κράτηση και ο δανεισμός γίνεται σύμφωνα με την καθιερωμένη διαδικασία. Το βιβλίο παραμένει στο Δανειστικό Τμήμα για το χρήστη που το έχει κρατήσει μέχρι μία (1) εβδομάδα. Όταν περάσει η εβδομάδα αυτή τότε το βιβλίο τοποθετείται και πάλι κανονικά στα ράφια.

#### **Ανάκληση Δανεισμένου Υλικού:**

Υπάρχουν κάποιες περιπτώσεις που η Βιβλιοθήκη έχει το δικαίωμα να ζητήσει την επιστροφή των βιβλίων που είναι δανεισμένα, εφόσον έχουν παρέλθει τουλάχιστον επτά (7) ημέρες από την ημερομηνία δανεισμού τους.

### **Υλικό που δε δανείζεται:**

Στην Βιβλιοθήκη υπάρχει υλικό που δεν δανείζεται και αυτό είναι το πληροφοριακό υλικό οποιασδήποτε μορφής είτε έντυπο ή ηλεκτρονικό π.χ. λεξικά, εγκυκλοπαίδειες, βιβλιογραφίες, οδηγοί, εγχειρίδια κ.α. Μπαίνουν στη συλλογή με τα χαρακτηριστικά γράμματα R (references) στην αρχή του ταξινομικού αριθμού. Επίσης τα περιοδικά και το οπτικοακουστικό υλικό δεν δανείζεται.

### **Διαδανεισμός :**

Ακόμα μια υπηρεσία την οποία παρέχει η Κυπριακή Βιβλιοθήκη στους χρήστες της είναι και ο διαδανεισμός δηλ. δίνει τη δυνατότητα αναζήτησης και προμήθειας υλικού (βιβλία, άρθρα, διατριβές κλπ.) από συλλογές άλλων βιβλιοθηκών της Κύπρου και του εξωτερικού. Ο Διευθυντής της Βιβλιοθήκης σε συνεννόηση με τη Συμβουλευτική Επιτροπή αποφασίζει τον αριθμό των βιβλίων που δικαιούται ο χρήστης. Όλοι οι χρήστες της Βιβλιοθήκης έχουν το δικαίωμα αίτησης. Αν σε κάποια περίπτωση η διεκπεραίωση κάποιας αίτησης δεν είναι εφικτή τότε η υπηρεσία καθοδηγεί τον χρήστη πώς να αποκτήσει το υλικό με τον πλέον συμφέροντα τρόπο.

Το κόστος της αποστολής το επιβαρύνεται ο χρήστης και ο ενημερώνεται εκ των προτέρων και η παραγγελία γίνεται μόνο μετά την συγκατάθεση του. Αφού βεβαιωθεί ο χρήστης ότι η Βιβλιοθήκη δε διαθέτει το υλικό που σας ενδιαφέρει, στείλτε τις αιτήσεις μέσα από την ειδική διαμορφωμένη φόρμα στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης και ο υπεύθυνος λειτουργός θα επικοινωνήσει μαζί με τον χρήστη για να ικανοποιήσει την επιθυμία του χρήστη για κάποιο βιβλίο.

### **Παραγγελίες Υλικού :**

Αποστολή του Τμήματος Παραγγελιών και Προσκτήσεων είναι να εμπλουτίσει την συλλογή της Βιβλιοθήκης με το κατάλληλο υλικό που στηρίζει τις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και ψυχαγωγικές ανάγκες των χρηστών. Στην συλλογή της Βιβλιοθήκης υπάρχουν διάφορες μορφές υλικού όπως βιβλία, βιντεοκασέτες, χάρτες, ψηφιακούς δίσκους, εφημερίδες, περιοδικά.

Για την προμήθεια του υλικού γίνονται προτάσεις από τους βιβλιοθηκονόμους αλλά και από τους ίδιους τους χρήστες. Την τελική ευθύνη για την παραγγελία ενός τεκμηρίου( βιβλίου, χάρτη, cd), έχουν οι βιβλιοθηκονόμοι του Γραφείου, οι οποίοι αφού ελέγξουν πρώτα ότι δεν υπάρχει ήδη το τεκμήριο στη συλλογή της Βιβλιοθήκης και ότι αυτό ανταποκρίνεται στις κατευθυντήριες γραμμές που καθορίζονται από την Πολιτική Επιλογής Υλικού.

### **Ψηφιακή Πλατφόρμα Κυπριακής Βιβλιοθήκης**

Επίσης μία ακόμα υπηρεσία της Κυπριακής Βιβλιοθήκης είναι και η Ψηφιακή Πλατφόρμα. Στην πλατφόρμα αυτή ο χρήστης μπορεί να βρει ψηφιοποιημένα διάφορα βιβλία και με την χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή να μπει και να δει τις διάφορες συλλογές που υπάρχουν μέσα στην πλατφόρμα. Υπάρχουν διάφορες συλλογές που αφορούν τον χρήστη της βιβλιοθήκης

Μια συλλογή που υπάρχει είναι αυτή με το “Κυπρολογικό υλικό” που περιλαμβάνει τη συλλογή σπανίων βιβλίων ιστορικής σημασίας με σημείο αναφοράς την Κύπρο. Η συλλογή αφορά τους τομείς της εκπαίδευσης, φιλολογίας, ιστορίας-γεωγραφίας, μουσικής, θρησκείας κ.α., με μια ευρεία χρονολογική κάλυψη.

Μια άλλη συλλογή είναι και αυτή της “Επίσημης εφημερίδας της Κυπριακής Δημοκρατίας” που περιλαμβάνει το κύριο μέρος της επίσημης εφημερίδας της Κύπρου από το 1878 όπου εκδιδόταν στην Αγγλική γλώσσα μέχρι το 1961 από το Αποικιακό γραφείο της Μεγάλης Βρετανίας κατά τη διάρκεια της Βρετανικής κυριαρχίας στην Κύπρο. Από το 1961 εκδίδονται από το τυπογραφείο της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Επίσης συλλογή αυτή περιλαμβάνει τους τόμους της κυανής βίβλου (Cyprus Blue Books) οι οποίοι είναι ένα χρήσιμο εργαλείο έρευνας όσον αφορά δημοσιονομικές και άλλες πτυχές που σχετίζονται με δραστηριότητες και δαπάνες όλων των τμημάτων του κράτους κατά τη χρονική περίοδο 1886-1946.

Επίσης υπάρχει και η συλλογή του Θεοδόσης Νικολάου του οποίου το ποιητικό του έργο τον κατατάσσει ανάμεσα στους σημαντικότερους νεότερους κύπριους ποιητές και στους καλύτερους νεοέλληνες ποιητές της γενιάς του.

Ακόμα η ψηφιακή πλατφόρμα της Κυπριακής Βιβλιοθήκης συνδέεται και με την Ευρωπαϊκή Ψηφιακή Βιβλιοθήκη Europeana .

Όλες οι πιο πάνω υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης σχεδιάστηκαν και προσφέρονται με τον μοναδικό σκοπό να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των χρηστών. Οι ανάγκες, οι προσδοκίες και τα ενδιαφέροντα των χρηστών συνεχώς αλλάζουν. Γι' αυτό το λόγο κάθε βιβλιοθήκη πρέπει να προχωρεί στη διεξαγωγή έρευνας για να μπορεί να μετρήσει την ικανοποίηση των χρηστών της και να βελτιώσει ανάλογα τις υπηρεσίες της.

### **3.3.1 Ανάλυση SWOT**

Η ανάλυση SWOT είναι ένα εργαλείο που βοηθά στον σχεδιασμό στρατηγικών αποφάσεων μιας εταιρείας. Το SWOT κυρίως χρησιμοποιείται για την ανάλυση του εσωτερικού όσο και του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης, όταν η επιχείρηση πρέπει να λάβει μία απόφαση για τους στόχους της και την υλοποίησή τους. Τα αρχικά SWOT προκύπτουν από τις αγγλικές λέξεις: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats. Κατά την ανάλυση SWOT εξετάζονται τα δυνατά (Strengths) και αδύνατα (Weaknesses) σημεία μίας επιχείρησης, όπως επίσης και οι ευκαιρίες (Opportunities) και οι απειλές (Threats) που υπάρχουν. Τα δυνατά και αδύνατα σημεία έχουν να κάνουν το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης και προκύπτουν από τους εσωτερικούς παράγοντες της (όπως οι ικανότητες του προσωπικού, τα χαρακτηριστικά της εταιρείας, κλπ.). Από την άλλη οι ευκαιρίες και οι απειλές είναι παράγοντες του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης όπου η ίδια η επιχείρηση θα πρέπει να αναγνωρίσει, να προσαρμοστεί αλλά και να τις προσαρμόσει σε σημεία όπου εφαρμόζονται.

Κάθε επιχείρηση πρέπει να καθορίσει τη δική της συγκεκριμένη αποστολή μέσα στο ευρύτερο πλαίσιο της εταιρείας. Πρέπει να δημιουργήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να επιλέξει την ομάδα πελατών της πρέπει να εστιάσει στους πελάτες της. Για να διαμορφώσουμε μια στρατηγική πρέπει να αναλύσουμε το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της Κυπριακής Βιβλιοθήκης χρησιμοποιώντας την ανάλυση SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) .

**Η Ανάλυση SWOT χωρίζεται σε δύο μέρη.** Στην ανάλυση του εσωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης που είναι τα Δυνατά (Strengths) και Αδύναμα

(Weaknesses) σημεία, και στην ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης που είναι οι Ευκαιρίες (Opportunities) και οι Απειλές (Threats)

Στο πιο κάτω πίνακα έχουμε την ανάλυση SWOT.

SWOT			
Δυνατά (Strengths)	Αδύναμα (Weaknesses)	Ευκαιρίες (Opportunities)	Απειλές (Threats)
1. Η ΚΥ.ΒΙ είναι η Εθνική Βιβλιοθήκη	1. Η Εθνική Βιβλιοθήκη δεν στεγάζεται κάτω από ένα κτήριο	1. Συμμετοχή σε Διεθνή Συνέδρια	1. Ανάπτυξη Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
2. Μεγάλη Κυπρολογική Συλλογή	2. Έλλειψη σύγχρονων ηλεκτρονικών υπολογιστών	2. Να διαδραματίσει κεντρικό ρόλο στο χώρο των κυπριακών βιβλιοθηκών	2. Περιορισμένες δυνατότητες δικτύωσης όπως στην συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη
3. Ικανό, εξειδικευμένο και ευχάριστο προσωπικό	3. Δεν υπάρχουν ηλεκτρονικές συνδρομές σε βάσεις δεδομένων, εφημερίδων, και περιοδικών	3. Η ιστοσελίδα θα πρέπει να παρέχει καινοτόμους τρόπους παροχής υπηρεσιών.	
4. Επαγγελματική δέσμευση	4. Η υλοποίηση των στόχων της βιβλιοθήκης εξαρτάται από τρίτους (Υπουργείο Παιδείας, Κυπριακή Κυβέρνηση)		
5. Υπαρξη παιδικής βιβλιοθήκης	5. Οικονομικός περιορισμός λόγω έλλειψης κεφαλαίων.		

Μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τον πιο πάνω πίνακα για να δημιουργήσουμε μια στρατηγική για την Βιβλιοθήκη.

**Δυνατά (Strengths)** : Η Κυπριακή Βιβλιοθήκη είναι η Εθνική Βιβλιοθήκη και αυτό της παρέχει κύρος. Με το ρόλο αυτό και σύμφωνα με τη νομοθεσία με την οποία δημιουργήθηκε συλλέγει κάθε κυπριακό έντυπο το οποίο εκδίδεται στην Κύπρο και του δίνεται από την ΚΥ.ΒΙ ο διεθνής πρότυπος αριθμός του ISBN. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να δημιουργείται μεγάλη συλλογή από Κυπρολογικό Υλικό και είναι σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό από ότι σε άλλες βιβλιοθήκες της χώρας όπως Ακαδημαϊκές, Δημοτικές, Ιδιωτικές. Επίσης το προσωπικό της Βιβλιοθήκης λόγω του ότι η ΚΥ.ΒΙ είναι η Εθνική Βιβλιοθήκη και οι προσλήψεις γίνονται από την Δημ. Υπηρεσία το προσωπικό πρέπει να έχει τα απαραίτητα προσόντα (π.χ. πτυχίο Βιβλιοθηκονομίας) έτσι όλοι οι εργαζόμενοι Βιβλιοθηκονόμοι είναι εξειδικευμένοι και ικανοί για το επάγγελμα.

**Αδύναμα (Weaknesses) :** Λόγω του ότι η Βιβλιοθήκη δεν στεγάζεται σ' ένα ενιαίο κτίριο ο χρήστης πολλές φορές για να εξυπηρετηθεί πρέπει να επισκεφτεί δύο ή και τρία κτίρια. Αυτό δυσκολεύει τον χρήστη στην άμεση εξυπηρέτηση του. Η ΚΥ.ΒΙ υστερεί στον τομέα της τεχνολογίας π.χ. Η/Υ, WI/FI και δεν υπάρχουν ηλεκτρονικές συνδρομές σε βάσεις δεδομένων και περιοδικών. Στην Εθνική Βιβλιοθήκη υπάρχει οικονομικός περιορισμός λόγω έλλειψης κεφαλαίων έτσι αφού το κεφάλαιο εξαρτάται από τρίτους όπως Υπουργείο Παιδείας και Κυβέρνηση, αυτό δυσκολεύει στην υλοποίηση των στόχων και εκσυγχρονισμό της Βιβλιοθήκης.

**Ευκαιρίες ( Opportunities) :** Η ΚΥ.ΒΙ σαν εθνική βιβλιοθήκη μπορεί να συμμετέχει σε Διεθνή Συνέδρια και να ενημερώνεται για τις καινούργιες εξελίξεις στον τομέα της Βιβλιοθηκονομίας και στον χώρο των Βιβλιοθηκών ευρύτερα. Επίσης μπορεί να διαδραματίσει κεντρικό ρόλο στο χώρο των Κυπριακών Βιβλιοθηκών όπως σχολικές, δημοτικές, κοινοτικές βιβλιοθήκες.

**Απειλές (Threats) :** Η ραγδαία ανάπτυξη των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών είναι απειλή για την Κυπριακή Βιβλιοθήκη γιατί η ανάπτυξη των συλλογών τους και ο εκσυγχρονισμός τους παραγκωνίζει την σημαντική προσφορά της ΚΥ.ΒΙ. Επίσης λόγω του περιορισμένου κεφαλαίου η Κυπριακή Βιβλιοθήκη απειλείται έντονα στον τομέα της τεχνολογίας.

Η Κυπριακή Βιβλιοθήκη πρέπει να κοιτάξει ποιές είναι οι ανάγκες τις ώστε να μειώσει τις απειλές της. Στην παρούσα φάση η μεγαλύτερη ανάγκη είναι η ανάπτυξη της τεχνολογίας. Έτσι η ΚΥ.ΒΙ πρέπει να επικεντρωθεί σε αυτό τον τομέα για να περιορίσει τις απειλές που δέχεται από τις ιδιωτικές και Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες.

# Κεφάλαιο 4

## Μεθοδολογία

### 4.1 Εισαγωγή - Σκοπός Έρευνας

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της Κυπριακής Βιβλιοθήκης καθώς και η μελέτη του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών της Κυπριακής Βιβλιοθήκης.

Στην παρούσα έρευνα θα συμμετέχουν οι χρήστες της Κυπριακής Βιβλιοθήκης και εξειδικευμένα θα αποτυπωθεί:

- Ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών της Κυπριακής Βιβλιοθήκης
- Θα καταγραφούν και αξιολογηθούν οι απόψεις τους σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες
- Θα εξεταστεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Θα εντοπιστούν πιθανές αδυναμίες που μπορεί να προκύπτουν από την λειτουργία της Κυπριακής Βιβλιοθήκης

### 4.2 Ερευνητικά Ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα που προκύπτουν είναι τα ακόλουθα:

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

(β) Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών της Κυπριακής Βιβλιοθήκης;

(γ) Ποια η άποψη των χρηστών της Κυπριακής Βιβλιοθήκης σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

## **4.3 Περιγραφή της διαδικασίας συλλογής δεδομένων**

### **Σχεδιασμός της μελέτης**

Η μελέτη αυτή είναι περιγραφικού, διερευνητικού χαρακτήρα με στόχο την καταγραφή των απόψεων των χρηστών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Κυπριακής Βιβλιοθήκης, την παρεχόμενη ποιότητα καθώς και τον βαθμό ικανοποίησης τους. Η συγκεκριμένη έρευνα καταπιάνεται με τους χρήστες που επισκέπτονται την Κυπριακή Βιβλιοθήκη.

#### **4.3.1 Πεδίο διεξαγωγής της μελέτης**

Η μελέτη αυτή αφορά τους χρήστες της Κυπριακής Βιβλιοθήκης.

Η Κυπριακή Βιβλιοθήκη λειτούργησε με το περί Κυπριακής Βιβλιοθήκης Νόμο του 1987: με σκοπό α) την απόκτηση, επεξεργασία, διαφύλαξη και προβολή της εκδοτικής παραγωγής της Κύπρου και υλικού που αφορά την Κύπρο, β) την σύνταξη της κυπριακής βιβλιογραφίας καθώς και την έκδοση της όπως και δημιουργία καταλόγου κυπριακών περιοδικών και εφημερίδων, γ) την προαγωγή και ενθάρρυνση της χρήσης του υλικού από το κοινό, δ) την καταλογογράφηση και ταξινόμηση του υλικού της Βιβλιοθήκης και των άλλων κρατικών βιβλιοθηκών, ε) την παροχή καθοδήγησης και βοήθειας στο σχεδιασμό, οργάνωση και ανάπτυξη των άλλων κυπριακών βιβλιοθηκών, στ) την λειτουργία κέντρου εγγραφής εντύπων (ISBN-ISSN-ISMN) και ζ) την λειτουργία κέντρου διαδανεισμού και ανταλλαγής υλικού μεταξύ βιβλιοθηκών και η σύνδεση της Κύπρου με βιβλιοθήκες και κέντρα πληροφόρησης του εξωτερικού.

#### **4.3.2 Πληθυσμός μελέτης**

Τον πληθυσμό της μελέτης αποτελέσαν χρήστες της Κυπριακής Βιβλιοθήκης για την περίοδο 11 Μαΐου 2016 μέχρι 20 Μαΐου 2016 όπου και τους δοθήκαν και τα ερωτηματολόγια. Μοιράστηκαν 150 ερωτηματολόγια και επιστράφηκαν 128 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια τα οποία και αποτέλεσαν το τελικό δείγμα αυτής της έρευνας.

#### **4.3.3 Ηθικές προεκτάσεις**

Για τη διεξαγωγή της έρευνας ζητήθηκε μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας έγκριση από τον Αναπληρωτή Διευθυντή της Κυπριακής Βιβλιοθήκης.



#### **4.3.4 Δειγματοληψία**

Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν από τον συντονιστή της έρευνας στους χρήστες της Κυπριακής Βιβλιοθήκης μέσα σε φάκελο για την διασφάλιση της ανωνυμίας των συμμετεχόντων. Το υλικό φυλαγμένο σε φάκελο ασφαλείας τοποθετήθηκε σε χώρο που ήταν ελεγχόμενο από το προσωπικό (γραφείο προσωπικού) ώστε να μπορεί να διασφαλιστεί η ακεραιότητά του δείγματος. Τα ερωτηματολόγια κατά την επιστροφή τους παραλαμβάνονταν κλειστά στο φάκελο.

Οι ερωτηθέντες ενημερώθηκαν σχετικά με την διατήρηση της ανωνυμίας τους, την εμπιστευτικότητα των απαντήσεων και τη χρήση τους μόνο για στατιστικούς σκοπούς καθώς και την προαιρετική συμμετοχή τους. Η έρευνα διεξήχθη από τις 11/05/2016 έως 20/05/2016. Δόθηκαν συνολικά 150 ερωτηματολόγια. Κατά την παραλαβή τους ήταν κλειστά σε φακέλους και συλλεχτήκαν με τον ίδιο τρόπο 128 ερωτηματολόγια τα οποία και αποτέλεσαν το δείγμα της έρευνας αυτής. Το ποσοστό ανταπόκρισης ήταν 85,3%.

#### **4.4 Περιγραφή ερευνητικού εργαλείου**

Επιλέχτηκε ο τύπος της ποσοτικής έρευνας που βασίζεται στη συλλογή ποσοτικών στοιχείων και τα αποτελέσματά είναι αριθμοί, δείκτες και ποσοστά τα οποία μπορούν να μετρηθούν με ακρίβεια καθώς και να συγκριθούν μεταξύ τους. Θεωρείται πιο αντικειμενική έρευνα γιατί τα στοιχεία αναλύονται στατιστικά. Η καταγραφή των στοιχείων γίνεται μέσω δομημένου ερωτηματολογίου, κλειστού τύπου. Αυτόν το τύπο έρευνας χρησιμοποιούν μεγάλες εταιρίες και οργανισμοί.

Με βάση τη διαμόρφωση του, το ερωτηματολόγιο (Παράρτημα Α) της δικής μας έρευνας περιελάμβανε 40 κλειστού τύπου ερωτήσεις με ακόμη τρεις ερωτήσεις που αφορούν στα δημογραφικά και περιλαμβάνουν το φύλο, ηλικία και ιδιότητα του δείγματος. Το ερωτηματολόγιο χωριζόταν σε 7 μέρη τα οποία κάλυπταν δηλώσεις για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Κυπριακής Βιβλιοθήκης, καθώς και την ικανοποίηση των χρηστών από αυτές και επιπλέον 3 ερωτήσεις που αφορούσαν στα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος. Οι χρήστες που συμμετείχαν ενημερώνονταν πρώτα σχετικά με τον σκοπό της έρευνας, την διατήρηση της ανωνυμίας τους, την εμπιστευτικότητα των απαντήσεων και τη χρήση τους μόνο για στατιστικούς σκοπούς καθώς για την προαιρετική συμμετοχή τους. Ο χρόνος συμπλήρωσης του

ερωτηματολογίου δεν υπερέβαινε τα 10 λεπτά της ώρας.

Οι λοιπές επιμέρους ενέργειες που έγιναν σε σχέση με αυτή την εκπόνηση αυτής της έρευνας αφορούν συλλογή πληροφοριών και στοιχείων από δευτερογενής πηγές όπως:

- Εξειδικευμένα επιστημονικά περιοδικά και άρθρα
- Ξενόγλωσσα και ελληνικά βιβλία
- Άλλες μελέτες και case studies

Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου κατατάσσονταν στις πιο κάτω 6 κατηγορίες:

- Περιβάλλον και εξοπλισμός της Βιβλιοθήκης
- Χρήση της Βιβλιοθήκης
- Το προσωπικό της Βιβλιοθήκης
- Υλικό και υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης
- Γενική Ικανοποίηση των χρηστών
- Δημογραφικά στοιχεία.

Η δομή του ερευνητικού εργαλείου χωρίστηκε σε 6 ενότητες με βαθμίδα κλίμακα likert όπου 1 σημαίνει Διαφωνώ πλήρως και το 5 σημαίνει Συμφωνώ πλήρως απαρτίζονταν από 41 δηλώσεις για την ικανοποίηση χρηστών της Κυπριακής Βιβλιοθήκης καθώς και ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά.

- Υλικά Περουσιακά στοιχεία / απτά
- Διασφάλιση
- Ανταπόκριση
- Αξιοπιστία
- Κατανόηση
- Ποιότητα Υπηρεσιών και Ικανοποίηση Χρηστών

Η τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του υπό έρευνα πληθυσμού. Συγκεκριμένα, ζητήθηκαν από τους ερωτηθέντες πληροφορίες για το φύλο, ηλικία και ιδιότητα.

Μαζί με το ερωτηματολόγιο στάλθηκε και μια επιστολή (Παράρτημα Α), 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 με τη βοήθεια συναδέλφων. 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.

#### **4.4.1 Πιλοτική μελέτη**

Όπως προαναφέρθηκε διεξήχθη πιλοτική μελέτη με στόχο να ερευνηθεί η αποτελεσματικότητα του ερωτηματολογίου και να γίνουν διορθώσεις σε περίπτωση μη κατανόησης των ερωτήσεων. Η πιλοτική αυτή μελέτη στην Κυπριακή Βιβλιοθήκη Κύπρου διήρκεσε μία εβδομάδα στις αρχές Μαΐου και αναλυτικά εξετάστηκε εάν:

- α) η ενημέρωση για τον σκοπό της μελέτης ήταν διατυπωμένη με σαφήνεια
- β) οι οδηγίες ήταν κατανοητές από όλους τους ερωτηθέντες και είχαν μονοσήμαντη έννοια
- γ) στις δημογραφικές ερωτήσεις υπήρχε η κατάλληλη διαθέσιμη απάντηση για κάθε ερωτώμενο (π.χ. επάγγελμα)
- δ) στις κλειστές ερωτήσεις συλλογής δημογραφικών στοιχείων, περιλαμβάνονταν οι απαιτούμενες επιλογές.

#### **4.4.2 Μέθοδος ανάλυσης αποτελεσμάτων**

Για την στατιστική ανάλυση και επεξεργασία των αποτελεσμάτων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS έκδοση 20.0 αφού έγινε κωδικοποίηση των δεδομένων της έρευνας ηλεκτρονικά. Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων της έρευνας σε περιγραφικό επίπεδο περιλαμβάνει τους πίνακες κατανομής συχνοτήτων των δημογραφικών. Η συχνότητα κατανομής αναφέρεται σε ποσοστό επί τις εκατό και σε αριθμό συμμετεχόντων.

Τα ερευνητικά ερωτήματα απαντήθηκαν με την χρήση περιγραφικής στατιστικής: μέσους και τυπική απόκλιση. Επίσης μετρήθηκε η συσχέτιση των μεταβλητών με τον συντελεστή συσχέτισης Pearson.

#### **4.4.3 Έλεγχος αξιοπιστίας και εγκυρότητας του ερευνητικού εργαλείου**

Σημαντικός παράγοντας για κάθε ερευνητικό εργαλείο και την εξασφάλιση έγκυρων αποτελεσμάτων είναι το ερωτηματολόγιο αυτό να μπορεί να αποδεικνύει τη στατιστική του αξιοπιστία και εγκυρότητα. Άρα ο έλεγχος της αξιοπιστίας των παραγόντων είναι απαραίτητος προκειμένου να εξεταστεί η ικανότητα του ερωτηματολογίου να παρέχει ακριβείς μετρήσεις που δεν επηρεάζονται από τυχαία σφάλματα μέτρησης. Δηλαδή το εργαλείο μέτρησης των διαφόρων στοιχείων πρέπει να αποδίδει τα ίδια αποτελέσματα, αν η έρευνα επαναληφθεί στον ίδιο πληθυσμό με τις ίδιες τεχνικές και στις ίδιες συνθήκες.

Η αξιοπιστία αναφέρεται στη συνέπεια μέσω της επαναληπτικότητας (συνήθως εντός λίγων εβδομάδων) και της αναπαραγωγισιμότητας μιας σειράς μετρήσεων που οδηγούν στο ίδιο αποτέλεσμα, στη συνοχή και στην ομοιομορφία ενός εργαλείου μέτρησης, καθώς και στο βαθμό που είναι απαλλαγμένο από το τυχαίο λάθος (Polit & Beck, 2008). Σύμφωνα με τους (Polit & Beck, 2008) ένα εργαλείο μέτρησης δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε ερευνητική μελέτη, εάν δεν έχει παρουσιάσει ένα ικανό επίπεδο αξιοπιστίας (reliability) και εγκυρότητας (validity).

Στην παρούσα έρευνα με τον συντελεστή αξιοπιστίας Cronbach's alpha υπολογίστηκε η συνέπεια των δεδομένων για τις μεταβλητές απτά στοιχεία, διασφάλιση, ανταπόκριση, αξιοπιστία, κατανόηση και ποιότητα υπηρεσιών για τους χρήστες της Κυπριακής Βιβλιοθήκης.

Πίνακας1: **Cronbach's alpha για τις μεταβλητές**

Μεταβλητή	Cronbach's alpha
Απτά Στοιχεία	0,763
Διασφάλιση	0,903
Ανταπόκριση	0,861
Αξιοπιστία	0,672
Κατανόηση	0,881
Ποιότητα Υπηρεσιών	0,762

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία (Nunnally, 1978 Gronlund & Linn, 1990), ο χαρακτηρισμός μιας κλίμακας ως αξιόπιστης γίνεται με τον συντελεστή Cronbach's alpha και η τιμή να είναι  $> 0,70$ . Στον Πίνακα πιο πάνω, σημειώνονται οι συντελεστές αξιοπιστίας Cronbach's alpha για τις μεταβλητές απτά στοιχεία, διασφάλιση, ανταπόκριση, αξιοπιστία, κατανόηση και ποιότητα υπηρεσιών για τους χρήστες της Κυπριακής Βιβλιοθήκης.

Για το σύνολο των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα (N 128), ο δείκτης Cronbach's alpha για την μεταβλητή απτά στοιχεία είναι 0,763. Για τα ερωτήματα που αφορούν στην μεταβλητή διασφάλιση ο δείκτης Cronbach's είναι 0,903. Η μεταβλητή ανταπόκριση έχει δείκτη Cronbach's alpha 0,861 ενώ οι ερωτήσεις που αφορούν στην παράμετρο αξιοπιστία έχουν δείκτη 0,672. Για τα ερωτήματα που αναφέρονται στην κατανόηση ο δείκτης Cronbach's alpha είναι 0,881. Ο παράγοντας ποιότητα υπηρεσιών έχει δείκτη Cronbach's alpha 0,762.

#### **4.4.4 Περιορισμοί της έρευνας**

Για την εκπόνηση της παρούσας μελέτης χρησιμοποιήθηκε ερευνητικό εργαλείο μεταφρασμένο από τον Parasuraman et. all στα ελληνικά, για το οποίο έχει πραγματοποιηθεί πολιτισμική προσαρμογή στην κυπριακή πραγματικότητα. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα μελέτη, έχει ελεγχθεί για την αξιοπιστία και την εγκυρότητα του.

Σε μερικές ανεξάρτητες μεταβλητές το δείγμα δεν ήταν ικανοποιητικό για τη εξαγωγή ασφαλέστερων συμπερασμάτων. Η μικρή προσέλευση των χρηστών της Κυπριακής Βιβλιοθήκης καθώς και το μικρό χρονικό διάστημα διεξαγωγής της έρευνας δεν αποτέλεσε εξαίρεση και σε αυτή την έρευνα. Γενικότερα η άρνηση συνεργασίας ορισμένων εργαζομένων ίσως να οφείλεται κυρίως στην δυσπιστία των ερωτηθέντων προς την έρευνα όντας επιφυλακτικοί και ίσως απρόθυμοι να ασκήσουν κριτική. Παρόλη τη διαβεβαίωση ότι το ερωτηματολόγιο παραμένει ανώνυμο και οι οποιεσδήποτε πληροφορίες θα είναι πλήρως εμπιστευτικές, δεν θέλησαν να εκφραστούν.

Σε σχέση με τη πληθυσμιακή έκταση της Κύπρου το δείγμα ήταν σχετικά μικρό.

#### 4.5 Πίνακες Ανάλυσης SPSS - Ανάλυση Αποτελεσμάτων

##### Πίνακας 4.5.1

	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
<b>Υλικά περιουσιακά στοιχεία/απτά (α=,763)</b>	3.5	0.6
Η πρόσβαση στην Κυπριακή Βιβλιοθήκη είναι εύκολη	3.9	0.8
Νιώθω ικανοποιημένος/η από τους χώρους πρόσβασης της Κυπριακής Βιβλιοθήκης	3.4	0.9
Νιώθω ικανοποιημένος/η από τις υφιστάμενες πρόνοιες στο χώρο της Κυπριακής Βιβλιοθήκης για άτομα με κινητικά προβλήματα;	3.5	0.8
Είμαι ικανοποιημένος/η από την επάρκεια σε βιβλία/περιοδικά;	3.6	0.9
Είμαι ικανοποιημένος/η από την ησυχία που επικρατεί;	3.7	1.0
Είμαι ικανοποιημένος/η από την άνεση του χώρου για μελέτη	3.5	1.0
Είμαι ικανοποιημένος/η από την επάρκεια σε Η/Υ	2.9	1.2

Παρατηρώντας τον πάνω πίνακα 4.5.1 μπορούμε να δούμε στα αποτελέσματα της διάστασης «Υλικά περιουσιακά στοιχεία/απτά» ότι οι χρήστες που μας απάντησαν τείνουν να συμφωνούν αφού ο μέσος όρος είναι 3,5. Βλέποντας πιο αναλυτικά τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης διάστασης οι πλείστες τιμές είναι ίσες με τον μέσο

όρο της διάστασης και λίγο πιο πάνω. Από όλες τις ερωτήσεις μπορούμε να διακρίνουμε την ερώτηση «Είμαι ικανοποιημένος από την επάρκεια σε Η/Υ» η οποία η τυπική της απόκλιση απέχει 1,2 από τον μέσο όρο της διάστασης. Ο μέσος όρος της ερώτησης αυτής είναι 2,9 όπου συμπεραίνουμε ότι οι χρήστες «Ούτε Συμφωνούν ούτε Διαφωνούν» από την επάρκεια Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.

#### Πίνακας 4.5.2

	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
<b>Διασφάλιση ( <math>\alpha=,903</math>)</b>	4	0.6
Είμαι ικανοποιημένος από τις απαραίτητες γνώσεις και εκπαίδευση του προσωπικού της Βιβλιοθήκης	4	0.7
Οι εργαζόμενοι στην ΚΥ.ΒΙ είναι άρτια καταρτισμένοι	4.1	0.6
Οι εργαζόμενοι της ΚΥ. ΒΙ είναι ικανοί και καλύπτουν τις ανάγκες μου	4.1	0.6
Οι εργαζόμενοι γνωρίζουν καλά το αντικείμενο τους	4.1	0.6
Είμαι ικανοποιημένος από την ευγένεια του προσωπικού της Κυπριακής Βιβλιοθήκης	4.2	0.8
Είμαι ικανοποιημένος/η από την εξυπηρέτηση στον πάγκο εξυπηρέτησης	4.1	0.8
Είμαι ικανοποιημένος/η από την εξυπηρέτηση/ευγένεια του προσωπικού της ΚΥ.ΒΙ μέσω τηλεφώνου	3.9	0.9
Η εξυπηρέτηση όσο αφορά στις διαδικτυακές υπηρεσίες της ΚΥ. ΒΙ είναι άμεση και ικανοποιητική	3.6	0.9
Οι υπάλληλοι της ΚΥ.ΒΙ με εξυπηρετούν πάντα με χαμόγελο	4	0.8
Οι υπάλληλοι της ΚΥ.ΒΙ μου εμπνέουν εμπιστοσύνη	4	0.8

Στον πίνακα 4.5.2 βλέποντας τα αποτελέσματα μπορούμε να συμπεραίνουμε ότι οι χρήστες είναι σαφώς ικανοποιημένοι από την διάσταση της Διασφάλισης αφού ο μέσος όρος της είναι 4,0. Από τις ερωτήσεις που αφορούν τους εργαζόμενους μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι οι μέσοι όροι των ερωτήσεων κυμαίνονται κοντά στο 4,0 με εξαίρεση τις διαδικτυακές υπηρεσίες της ΚΥ.ΒΙ όπου ο μέσος όρος είναι 3,6.

**Πίνακας 4.5.3**

	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
<b>Ανταπόκριση (α=,861)</b>	3.8	0.8
Είμαι ικανοποιημένος από την άμεση επικοινωνία που παρέχεται από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης π.χ. τηλέφωνο	4.0	0.9
Είμαι ικανοποιημένος/η από την διαθεσιμότητα του προσωπικού της Κυπριακής Βιβλιοθήκης	4.2	0.8
Είμαι ικανοποιημένος/η από την αμεσότητα και προθυμία του προσωπικού της Κυπριακής Βιβλιοθήκης	4.1	0.8
Το προσωπικό της Κυπριακής Βιβλιοθήκης με κατευθύνει σωστά σε αυτό που ζητώ	3.5	1.3
Είμαι ικανοποιημένος/η από την εξυπηρέτηση δια μέσου του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου / email	3.3	1.1
Το προσωπικό ανταποκρίνεται σε κάθε ανάγκη	3.6	1.2

Στον πίνακα 4.5.3 μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι οι χρήστες τείνουν να συμφωνούν στην διάσταση της Ανταπόκρισης αφού ο μέσος όρος της βρίσκεται κοντά στο «Συμφωνώ» με 3,8. Από τον πίνακα είναι φανερό ότι οι χρήστες δεν είναι ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση δια μέσου ηλεκτρονικού ταχυδρομείου e-mail αφού ο μέσος όρος βρίσκεται στο 3,3.



**Πίνακας 4.5.4 α**

	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
<b>Αξιοπιστία (<math>\alpha=,543</math>)</b>	3.6	0.7
Το προσωπικό της Κυπριακής Βιβλιοθήκης είναι άμεσα διαθέσιμο	3.6	1.3
Είμαι ικανοποιημένος/η από την κράτηση βιβλίων	3.8	0.8
Είμαι ικανοποιημένος/η από τη σύνδεση με το ιντερνέτ	3.2	1.0
Οι υπάλληλοι της ΚΥ.ΒΙ δείχνουν ενδιαφέρον στην επίλυση των προβλημάτων μου κατά την διάρκεια επίσκεψης μου στην ΚΥ.ΒΙ	3.9	0.9

**Πίνακας 4.5.4 β**

	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
<b>Αξιοπιστία (<math>\alpha=,672</math>)</b>	3.9	0.8
Είμαι ικανοποιημένος/η από την κράτηση βιβλίων	3.8	0.8
Οι υπάλληλοι της ΚΥ.ΒΙ δείχνουν ενδιαφέρον στην επίλυση των προβλημάτων μου κατά την διάρκεια επίσκεψης μου στην ΚΥ.ΒΙ	3.9	0.9

Στον πίνακα 4.5.4 όπου είναι η διάσταση της Αξιοπιστίας το αποτέλεσμα του συντελεστή Cronbach's alpha είναι χαμηλό και βρίσκεται στο 0,5 όπου μας υποδεικνύει ότι δεν υπάρχει ομοιογένεια στην κλίμακα. Αυτό παρατηρείται στον πίνακα 4.5.4 α. Για να θεωρείται αποδεκτή η τιμή του Cronbach's alpha η οποία θα πρέπει να είναι  $>0,7$ . Επιλέξαμε δύο ερωτήσεις από την διάσταση και τα αποτελέσματα βρίσκονται στον πίνακα 4.5.4 β. Παρατηρώντας τα αποτελέσματα μπορούμε να πούμε ότι η τιμή του Cronbach's alpha είναι αποδεκτή αφού βρίσκεται στο 0,7. Επίσης στον πίνακα 4.5.4 β παρατηρούμε ότι οι χρήστες είναι σαφώς ικανοποιημένοι αφού ο μέσος όρος της ομάδας βρίσκεται κοντά στο 3,9 το οποίο είναι πολύ κοντά στο αποτέλεσμα «Συμφωνώ».

### Πίνακας 4.5.5

	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
<b>Κατανόηση (<math>\alpha=,881</math>)</b>	3.8	0.8
Είμαι ικανοποιημένος από την σαφήνεια στις απαντήσεις και την προσπάθεια του προσωπικού της ΚΥ.ΒΙ να κατανοήσει τις ανάγκες μου.	4.0	0.9
Είμαι ικανοποιημένος από την σαφήνεια στις απαντήσεις που μου δίνει το προσωπικό της Κυπριακής Βιβλιοθήκης	4.0	0.9
Οι υπάλληλοι της ΚΥ.ΒΙ αντιμετωπίζουν τις ανάγκες μου σε προσωπικό επίπεδο	3.9	0.9
Το προσωπικό της ΚΥ.ΒΙ ενδιαφέρεται γνήσια για να εξυπηρετήσει τις ανάγκες μου	4.1	0.9
Το προσωπικό της ΚΥ.ΒΙ μπορούν αντιληφθούν τις ξεχωριστές μου ανάγκες και να τις επιλύσουν	3.8	1.3
Οι υπάλληλοι της ΚΥ.ΒΙ νιώθουν την ανάγκη να επιλύσουν τα δύσκολα μου προβλήματα μου και να κατανοήσουν τις ανάγκες μου.	3.5	1.1
Είμαι ικανοποιημένος/η από την υπηρεσία δανεισμού	3.5	1.2

Στον πίνακα 4.5.5 μπορούμε να δούμε ότι οι χρήστες σαφώς συμφωνούν με την διάσταση της Κατανόησης αφού ο μέσος όρος βρίσκεται στο 3,8. Σε αυτό τον πίνακα αξίζει να αναφερθεί ότι οι χρήστες δεν είναι απόλυτα σύμφωνοι με την υπηρεσία δανεισμού και την επίλυση των προβλημάτων και την κατανόηση των αναγκών τους από τους υπάλληλους της ΚΥ.ΒΙ αφού αυτές οι δύο ερωτήσεις έχουν μέσο όρο 3,5.

**Πίνακας 4.5.6**

	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
<b>Ποιότητα Υπηρεσιών και Ικανοποίηση Χρηστών (α=,762)</b>	3.3	0.7
Είμαι ικανοποιημένος/η από την ανανέωση βιβλίων	3.2	1.4
Είμαι ικανοποιημένος/η από την Ψηφιακή Βιβλιοθήκη	3	1.1
Είμαι ικανοποιημένος/η από τους κανόνες δανεισμού της Βιβλιοθήκης	3.7	0.9
Είμαι ικανοποιημένος/η από την ευκολία στην χρήση του ηλεκτρονικού καταλόγου (OPAC)	3.3	1
Είμαι ικανοποιημένος/η από την επάρκεια σε ηλεκτρονικό υλικό (ηλεκτρονικές πηγές, βάσεις δεδομένων)	2.9	1.2
Γενικότερα νιώθω ικανοποιημένος/η από την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών της Κυπριακής Βιβλιοθήκης;	3.7	1

Πιο πάνω βρίσκεται ο πίνακας 4.5.6 ο οποίος έχει να κάνει με την «Ποιότητα Υπηρεσιών και Ικανοποίηση χρηστών». Ο πίνακας αυτός παρουσιάζει τα χαμηλότερα αποτελέσματα. Ο μέσος όρος της διάστασης αυτής είναι στο 3,3 όπου μας δείχνει ότι οι χρήστες «Ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν» με την Ποιότητα Υπηρεσιών και Ικανοποίηση Χρηστών. Αξίζει να σημειωθεί ότι όλοι μέσοι όροι βρίσκονται κοντά στο 3,0 και με τυπική απόκλιση λίγη μεγαλύτερη από το 1. Από τα αποτελέσματα του πίνακα αυτού μπορούμε να συμπεραίνουμε ότι υπάρχει ανεπάρκεια ψηφιακού υλικού.

**Πίνακας 4.5.7 Descriptive Statistics and Correlation Mix**

	1	2	3	4	5	6
1. Υλικά περιουσιακά στοιχεία/ απτά	---					
2. Διασφάλιση	.553	---				
3. Ανταπόκριση	.381	.717	---			
4. Αξιοπιστία (β)	.385	.742	.689	---		
5. Κατανόηση	.402	.728	.894	.655	---	
6. Ποιότητα Υπηρεσιών και Ικανοποίηση Χρηστών	.600	.669	.631	.632	.652	---
Μέσος όρος	3.5	4.0	3.8	3.9	3.8	3.3
Τυπική απόκλιση	0.6	0.6	0.8	0.8	0.8	0.7

Στον πίνακα 4.5.7 τα δεδομένα μας δεν ακολουθούσαν κανονική κατανομή και έτσι χρησιμοποιήσαμε τον συντελεστή συσχέτισης Pearson. Όταν έχουμε θετική συσχέτιση αυξάνεται και η σχέση μεταξύ τους. Στον πιο πάνω πίνακα παρατηρείται ότι όλες οι τιμές συσχέτισης είναι θετικές. Οι τιμές είναι όλες μεγαλύτερες του 0,3. Για τις τιμές που είναι μεγαλύτερες από το 0,3 και μικρότερες από το 0,5 μπορούμε να πούμε ότι υπάρχει μια αδύνατη θετική συσχέτιση. Για τιμές μεταξύ του 0,5 και 0,7 υπάρχει μια μέτρια θετική συσχέτιση, και τέλος για τις τιμές που είναι μεγαλύτερες του 0,7 μπορούμε να πούμε ότι η συσχέτιση είναι δυνατή. Η μεγαλύτερη συσχέτιση βρίσκεται μεταξύ της Κατανόησης και Ανταπόκρισης.

# Κεφάλαιο 5

## Συμπεράσματα- Εισηγήσεις

### 5.1 Συμπεράσματα - Εισηγήσεις

Με την διεξαγωγή αυτής της έρευνας και με βάση των αποτελεσμάτων οδηγούμαστε σε συμπεράσματα τα οποία είτε διαψεύδουν είτε επιβεβαιώνουν τα ερευνητικά ερωτήματα που έχουμε θέσει στο Κεφάλαιο 4, « Μεθοδολογία». Με την έρευνα αυτή έχουμε τα στοιχεία αυτά που μας υποδεικνύουν τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών τόσο από το προσωπικό της Κυπριακής Βιβλιοθήκης όσο και από το υλικό και τις υπηρεσίες της.

Όπως αναφέραμε στο προηγούμενο κεφάλαιο τα ερωτηματολόγια τα οποία απαντήθηκαν ήταν 128. Εδώ πρέπει να σημειώσουμε ότι το 53% των απαντήσεων που δόθηκε ήταν από γυναίκες και το υπόλοιπο από άντρες. Το μεγαλύτερο ποσοστό απαντήσεων το είχαμε από Ιδιωτικούς Υπαλλήλους όπου το ποσοστό έφτασε το 40%. Τέλος, το μεγαλύτερο ποσοστό απαντήσεων σε σχέση με τις ηλικίες του δείγματος δόθηκε από το διάστημα 25-40 ετών και ήταν 37%.

Αναφορικά με τα Υλικά Περιουσιακά Στοιχεία οι χρήστες φαίνεται να μην είναι τόσο ικανοποιημένοι. Σε γενικές γραμμές τα πλείστα αποτελέσματα τείνουν προς την ικανοποίηση με την μεγάλη εξαίρεση των χρηστών για την ανεπάρκεια ηλεκτρονικών υπολογιστών. Άρα η Διοίκηση της Βιβλιοθήκης πρέπει να αντιληφθεί την μεγάλη ανάγκη των χρηστών για περισσότερους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και να εμπλουτίσει την βιβλιοθήκη.

Σχετικά με την Διασφάλιση οι χρήστες φαίνεται να είναι ικανοποιημένοι αφού τα αποτελέσματα είναι θετικά και σε πολύ καλά επίπεδα. Βάσει των απαντήσεων των χρηστών μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η βιβλιοθήκη υστερεί στις Διαδικτυακές Υπηρεσίες. Έτσι πάλι η Διοίκηση πρέπει να δώσει την πρέπουσα σημασία και να επενδύσει ώστε να βελτιωθεί και σε αυτό τον τομέα.

Πολύ καλά αποτελέσματα έχουμε επίσης στην διάσταση της Ανταπόκρισης. Από τα αποτελέσματα μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι χρήστες είναι ικανοποιημένοι από την ανταπόκριση του προσωπικού τόσο από την άμεση επικοινωνία, διαθεσιμότητα και αμεσότητα του. Ένα μειονέκτημα που βλέπουμε από τα αποτελέσματα είναι η εξυπηρέτηση δια μέσου του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου / e-mail. Σε αυτό τον τομέα παρατηρούμε ότι η Κυπριακή Βιβλιοθήκη μειονεκτεί σε θέματα ηλεκτρονικών υπολογιστών. Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως είναι άμεση ανάγκη η επένδυση σε αυτό τον τομέα.

Ένα επιπρόσθετο συμπέρασμα της έρευνας σχετικά με την Αξιοπιστία είναι ότι οι χρήστες είναι σαφώς ικανοποιημένοι με την αξιοπιστία με εξαίρεση την άμεση διαθεσιμότητα του προσωπικού και την παροχή ηλεκτρονικού διαδικτύου. Για την βελτίωση της άμεσης ανταπόκρισης θα πρέπει η Διοίκηση να το αντιληφθεί, να εξερευνήσει την βάση του προβλήματος και μέσω διαφόρων εργαλείων να δώσει κίνητρα στους υπαλλήλους. Επιπρόσθετα, η ικανοποίηση των χρηστών με την σύνδεση με το διαδίκτυο, είναι μια επανάληψη των πιο πάνω συμπερασμάτων και εισηγήσεων.

Παρατηρούνται επίσης πολύ καλά αποτελέσματα στη Διάσταση Κατανόησης όπου οι χρήστες είναι σαφώς ικανοποιημένοι. Όμως αξίζει να αναφερθεί ότι οι χρήστες δεν είναι απόλυτα σύμφωνοι με την υπηρεσία δανεισμού και την επίλυση των προβλημάτων και την κατανόηση των αναγκών τους από τους υπάλληλους της ΚΥ.ΒΙ. Η μεγαλύτερη δυσαρέσκεια στην υπηρεσία δανεισμού είναι ο μικρός χρόνος δανεισμού ενός βιβλίου και ο μειωμένος αριθμός των αντιτύπων που μπορεί να δανειστεί ο χρήστης. Αυτό είναι ένα σημείο που μπορεί εύκολα να βελτιωθεί και να προσαρμοστεί σύμφωνα με τις ανάγκες των χρηστών. Η Διοίκηση πρέπει να το κοιτάξει άμεσα. Στην συνέχεια η επίλυση των προβλημάτων και η κατανόηση των αναγκών των χρηστών από τους υπαλλήλους της ΚΥ. ΒΙ έχει να κάνει με την απόδοση των ιδίων των υπαλλήλων. Εδώ η Διοίκηση πρέπει να αναγνωρίσει πάλι την πηγή του προβλήματος και να βρει τους τρόπους για να βελτιώσει την απόδοση των υπαλλήλων.

Στον τομέα της Ποιότητας Υπηρεσιών και Ικανοποίησης χρηστών παρατηρούνται τα χαμηλότερα αποτελέσματα. Οι χρήστες δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την λειτουργικότητα της Ψηφιακής Βιβλιοθήκης και από την μικρή συλλογή ψηφιακού υλικού. Επίσης δεν είναι ικανοποιημένοι από το γεγονός ότι υπάρχει ανεπάρκεια σε

ηλεκτρονικό υλικό (ηλεκτρονικές πηγές, βάσεις δεδομένων). Αυτό είναι ένα σημαντικό μειονέκτημα στην λειτουργία της Βιβλιοθήκης και πρέπει η Διοίκηση να πάρει μέτρα ώστε να μπορέσει να βελτιώσει και αυτό τον τεχνικό τομέα.

Σε γενικές γραμμές οι χρήστες της Βιβλιοθήκης είναι αρκετά ικανοποιημένοι με ελάχιστες εξαιρέσεις ανταπόκρισης του προσωπικού και με αρκετές εξαιρέσεις στον τομέα των ηλεκτρονικών υπολογιστών, του διαδικτύου και στον τομέα της τεχνολογίας γενικότερα. Η Διοίκηση πρέπει άμεσα να κερδίσει στον τομέα της τεχνολογίας για την καλύτερη ικανοποίηση των χρηστών της.

## ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η Βιβλιοθήκη είναι κέντρο διαχείρισης της γνώσης, παρέχει πρόσβαση σε συλλογές και περιοδικά και συλλέγει, διαδίδει και διαχειρίζεται την πληροφορία και τη γνώση. Η τεχνολογική πρόοδος επιβάλλει στις Βιβλιοθήκες να μην περιοριστούν στον παραδοσιακό ρόλο αλλά να αξιοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες. Χάρη στην ανάπτυξη αυτή της τεχνολογίας, οι υπηρεσίες εξελίσσονται και μέρος του υλικού μπορεί να εντοπιστεί σε ηλεκτρονική μορφή. Στόχος κάθε Βιβλιοθήκης είναι να ικανοποιεί τις ερευνητικές ανάγκες των χρηστών με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.

Με την εφαρμογή ενός συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας στη Κυπριακή Βιβλιοθήκη, δεσμεύεται μακροχρόνια η Διοίκηση και το προσωπικό για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, όπου θα ικανοποιούν τις ανάγκες των χρηστών.

Πρέπει η Διοίκηση της Βιβλιοθήκης να γνωρίζει τι ακριβώς θέλουν οι χρήστες και να το ικανοποιούν. Επίσης οι αρμόδιοι δεν πρέπει να εφησυχάζουν με τα θετικά αποτελέσματα της έρευνας, αλλά αυτά τα αποτελέσματα να τους καθοδηγούν και να βρίσκουν συνεχώς τρόπους να εξελίσσουν και να βελτιώνουν την Βιβλιοθήκη. Αυτό θα γίνει μέσα από την αναπροσαρμογή ή ακόμα και δημιουργία νέων υπηρεσιών, τον εμπλουτισμό του υλικού και την εισαγωγή υπηρεσιών. Για να βρίσκονται λύσει σε κάθε αρνητική άποψη ή κάθε παράπονο η Διοίκηση πρέπει συχνά να κάνει καταγραφή και μελέτη των απόψεων των χρηστών.



# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

## Παράρτημα Ι

### Ερωτηματολόγιο Έρευνας

#### **Έρευνα ικανοποίησης χρηστών Κυπριακής Βιβλιοθήκης.**

Η Κυπριακή Βιβλιοθήκη έχει σαν σκοπό να παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα αναζήτησης και την προμήθεια υλικού (βιβλία, άρθρα,) για την έρευνα για την οποία θέλουν να κάνουν και να τους ικανοποιήσουν όσο το δυνατό καλύτερα.

Η παρούσα έρευνα απευθύνεται στους χρήστες της Βιβλιοθήκης και έχει σαν στόχο να εξετάσει το βαθμό της ικανοποίησης τους από τις υπηρεσίες και το προσωπικό της Βιβλιοθήκης.

Για την σωστή αποπεράτωση της έρευνας είναι σημαντικό να γίνει η συλλογή των στοιχείων από τους χρήστες που χρησιμοποιούν την Βιβλιοθήκη .Παρακαλώ όπως απαντήσετε όλες τις ερωτήσεις.

Δεν υπάρχουν σωστές και λάθος απαντήσεις. Οι απαντήσεις σας να είναι αυτές που αντανακλούν καλύτερα τις απόψεις σας. Ο χρόνος που θα χρειαστείτε για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου θα είναι 10 λεπτά.

Τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν μόνο για ερευνητικούς σκοπούς. Τα ερωτηματολόγια θα είναι ανώνυμα.

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

Ευχαριστώ εκ των προτέρων για την συμμετοχή σας αλλά και για τον χρόνο που αφιερώσετε στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου!

Κατερίνα Παπαμιχαήλ

## Έρευνα ικανοποίησης χρηστών Κυπριακής Βιβλιοθήκης.

Με κλίμακα Linkert από 1 μέχρι το 5 όπου 1 σημαίνει Διαφωνώ πλήρως και το 5 σημαίνει Συμφωνώ πλήρως. Βάλτε σε κύκλο τον αριθμό που σας εκφράζει περισσότερος σύμφωνα με τις πιο κάτω δηλώσεις/ ερωτήσεις.

		1 Διαφωνώ πλήρως	2 Διαφωνώ	3 Ούτε Διαφωνώ ούτε Συμφωνώ	4 Συμφωνώ	5 Συμφωνώ πλήρως
<b>Υλικά περιουσιακά στοιχεία/απτά</b>						
1.	Η πρόσβαση στην Κυπριακή Βιβλιοθήκη είναι εύκολη	1	2	3	4	5
2.	Νιώθω ικανοποιημένος/η από τους χώρους πρόσβασης της Κυπριακής Βιβλιοθήκης	1	2	3	4	5
3.	Νιώθω ικανοποιημένος/η από τις υφιστάμενες πρόνοιες στο χώρο της Κυπριακής Βιβλιοθήκης για άτομα με κινητικά προβλήματα;	1	2	3	4	5
4.	Είμαι ικανοποιημένος/η από την επάρκεια σε βιβλία/περιοδικά;	1	2	3	4	5
5.	Είμαι ικανοποιημένος/η από την ησυχία που επικρατεί;	1	2	3	4	5
6.	Είμαι ικανοποιημένος/η από την άνεση του χώρου για μελέτη	1	2	3	4	5
7.	Είμαι ικανοποιημένος/η από την επάρκεια σε Η/Υ	1	2	3	4	5

		1 Διαφωνώ πλήρως	2 Διαφωνώ	3 Ούτε Διαφωνώ ούτε Συμφωνώ	4 Συμφωνώ	5 Συμφωνώ πλήρως
<b>Διασφάλιση</b>						
8.	Είμαι ικανοποιημένος από τις απαραίτητες γνώσεις και εκπαίδευση του προσωπικού της Βιβλιοθήκης	1	2	3	4	5
9.	Οι εργαζόμενοι στην ΚΥ.ΒΙ είναι άρτια καταρτισμένοι	1	2	3	4	5
10.	Οι εργαζόμενοι της ΚΥ. ΒΙ είναι ικανοί και καλύπτουν τις ανάγκες μου	1	2	3	4	5
11.	Οι εργαζόμενοι γνωρίζουν καλά το αντικείμενο τους	1	2	3	4	5
12.	Είμαι ικανοποιημένος από την ευγένεια του προσωπικού της Κυπριακής Βιβλιοθήκης	1	2	3	4	5
13.	Είμαι ικανοποιημένος/η από την εξυπηρέτηση στον πάγκο εξυπηρέτησης	1	2	3	4	5
14.	Είμαι ικανοποιημένος/η από την εξυπηρέτηση/ευγένεια του προσωπικού της ΚΥ.ΒΙ μέσω τηλεφώνου	1	2	3	4	5
15.	Η εξυπηρέτηση όσο αφορά στις διαδικτυακές υπηρεσίες της ΚΥ. ΒΙ είναι άμεση και ικανοποιητική	1	2	3	4	5
16.	Οι υπάλληλοι της ΚΥ.ΒΙ με εξυπηρετούν πάντα με χαμόγελο	1	2	3	4	5
17.	Οι υπάλληλοι της ΚΥ.ΒΙ μου εμπνέουν εμπιστοσύνη	1	2	3	4	5

		1 Διαφωνώ πλήρως	2 Διαφωνώ	3 Ούτε Διαφωνώ ούτε Συμφωνώ	4 Συμφωνώ	5 Συμφωνώ πλήρως
<b>Ανταπόκριση</b>						
18.	Είμαι ικανοποιημένος από την άμεση επικοινωνία που παρέχεται από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης π.χ. τηλέφωνο	1	2	3	4	5
19.	Είμαι ικανοποιημένος/η από την διαθεσιμότητα του προσωπικού της Κυπριακής Βιβλιοθήκης	1	2	3	4	5
20.	Είμαι ικανοποιημένος/η από την αμεσότητα και προθυμία του προσωπικού της Κυπριακής Βιβλιοθήκης	1	2	3	4	5
21.	Το προσωπικό της Κυπριακής Βιβλιοθήκης με κατευθύνει σωστά σε αυτό που ζητώ	1	2	3	4	5
22.	Είμαι ικανοποιημένος/η από την εξυπηρέτηση δια μέσου του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου / email	1	2	3	4	5
23.	Το προσωπικό ανταποκρίνεται σε κάθε ανάγκη	1	2	3	4	5
		1 Διαφωνώ πλήρως	2 Διαφωνώ	3 Ούτε Διαφωνώ ούτε Συμφωνώ	4 Συμφωνώ	5 Συμφωνώ πλήρως
<b>Αξιοπιστία</b>						
24.	Το προσωπικό της Κυπριακής Βιβλιοθήκης είναι άμεσα διαθέσιμο	1	2	3	4	5
25.	Είμαι ικανοποιημένος/η από την κράτηση βιβλίων	1	2	3	4	5
26.	Είμαι ικανοποιημένος/η από τη σύνδεση με το ιντερνέτ	1	2	3	4	5
27.	Οι υπάλληλοι της ΚΥ.ΒΙ δείχνουν ενδιαφέρον στην επίλυση των προβλημάτων μου κατά την διάρκεια επίσκεψης μου στην ΚΥ.ΒΙ	1	2	3	4	5

		1 Διαφωνώ πλήρως	2 Διαφωνώ	3 Ούτε Διαφωνώ ούτε Συμφωνώ	4 Συμφωνώ	5 Συμφωνώ πλήρως
<b>Κατανόηση</b>						
28.	Είμαι ικανοποιημένος από την σαφήνεια στις απαντήσεις και την προσπάθεια του προσωπικού της ΚΥ.ΒΙ να κατανοήσει τις ανάγκες μου.	1	2	3	4	5
29.	Είμαι ικανοποιημένος από την σαφήνεια στις απαντήσεις που μου δίνει το προσωπικό της Κυπριακής Βιβλιοθήκης	1	2	3	4	5
30.	Οι υπάλληλοι της ΚΥ.ΒΙ αντιμετωπίζουν τις ανάγκες μου σε προσωπικό επίπεδο	1	2	3	4	5
31.	Το προσωπικό της ΚΥ.ΒΙ ενδιαφέρεται γνήσια για να εξυπηρετήσει τις ανάγκες μου	1	2	3	4	5
32.	Το προσωπικό της ΚΥ.ΒΙ μπορούν αντιληφθούν τις ξεχωριστές μου ανάγκες και να τις επιλύσουν	1	2	3	4	5
33.	Οι υπάλληλοι της ΚΥ.ΒΙ νιώθουν την ανάγκη να επιλύσουν τα δύσκολα μου προβλήματα μου και να κατανοήσουν τις ανάγκες μου.	1	2	3	4	5
34.	Είμαι ικανοποιημένος/η από την υπηρεσία δανεισμού	1	2	3	4	5

		1 Διαφωνώ πλήρως	2 Διαφωνώ	3 Ούτε Διαφωνώ ούτε Συμφωνώ	4 Συμφωνώ	5 Συμφωνώ πλήρως
<b>Ποιότητα Υπηρεσιών και Ικανοποίηση Χρηστών</b>						
35.	Είμαι ικανοποιημένος/η από την ανανέωση βιβλίων	1	2	3	4	5
36.	Είμαι ικανοποιημένος/η από την Ψηφιακή Βιβλιοθήκη	1	2	3	4	5
37.	Είμαι ικανοποιημένος/η από τους κανόνες δανεισμού της Βιβλιοθήκης	1	2	3	4	5
38.	Είμαι ικανοποιημένος/η από την ευκολία στην χρήση του ηλεκτρονικού καταλόγου (OPAC)	1	2	3	4	5
39.	Είμαι ικανοποιημένος/η από την επάρκεια σε ηλεκτρονικό υλικό (ηλεκτρονικές πηγές, βάσεις δεδομένων)	1	2	3	4	5
40.	Γενικότερα νιώθω ικανοποιημένος/η από την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών της Κυπριακής Βιβλιοθήκης;	1	2	3	4	5

#### **ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

41. Φύλο

<input type="checkbox"/>	Γυναίκα
<input type="checkbox"/>	Άνδρας

42. Ηλικία

<input type="checkbox"/>	18-24
<input type="checkbox"/>	25-40
<input type="checkbox"/>	41-50
<input type="checkbox"/>	51-65
<input type="checkbox"/>	65+

43. Ιδιότητα

<input type="checkbox"/>	Φοιτητής
<input type="checkbox"/>	Ερευνητής
<input type="checkbox"/>	Ιδ. Υπάλληλος
<input type="checkbox"/>	Δημ. Υπάλληλος
<input type="checkbox"/>	Συνταξιούχος
<input type="checkbox"/>	Άλλη

**Σας ευχαριστώ για την συμμετοχή σας!!**

## **Παράρτημα II**

### **Συντομογραφίες**

KY.BI : Κυπριακή Βιβλιοθήκη

ISO : International Organization of Standardization

ISBD's : International Standard Bibliographic Description

ISSN: International Standard Serial Number

ISBN: International Standard Book Number

ISMN: International Standard Music Number

OPAC: Online Public Access Catalogue

AACR: Anglo-American Cataloguing Rules

DDC: Dewey Decimal Classification

SPSS: Statistical Package for Social Science

Δ.Ο.Π: Διαχείριση Ολικής Ποιότητας

Ο.Π : Ολική Ποιότητα

## ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Γούναρης Σ. (2012). Σημειώσεις στο Μάρκετινγκ. Αθήνα: Rosili.
2. Δελήογλου Χ., Παναγοπούλου Θ. και Πέτσας. (2008), Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες: Τα Εμπόδια, τα Οφέλη & το Κόστος της Ποιότητας. 17<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ιωάννινα. [Διαδύκτιο]. Διαθέσιμο: <<http://17conf.lib.uoi.gr/files/c6.1.Deliogloy-Panagopoyloy-Petsas.pdf>> [Πρόσβαση 20 Απριλίου 2016].
3. Ζάλβανος, Μ.Μ. (2002). Μάνατζμεντ. Αθήνα: Αθ. Σταμούλης.
4. Κωσταγιόλας Π.Α. (2006). Διοίκηση Ποιότητας στις Σύγχρονες Βιβλιοθήκες-Υπηρεσίες Πληροφόρησης: Ο Ρόλος των Προσδοκιών των Χρηστών. Τεκμήριον, vol. 6, pp. 143-164. [Διαδύκτιο]. Διαθέσιμο: <[http://eprints.rclis.org/12271/1/5.KOSTAYIOLAS\\_143-164.pdf](http://eprints.rclis.org/12271/1/5.KOSTAYIOLAS_143-164.pdf)> [Πρόσβαση 20 Απριλίου 2016].
5. Σπανός Α. (1995). Ολική Ποιότητα. Αθήνα: Γαλαίος, 2<sup>η</sup> έκδ..
6. Σπανός Α. (1997). Πώς Παράγονται και Παρέχονται Αποτελεσματικά Υπηρεσίες Ποιότητας. Αθήνα: Γαλαίος.
7. Συνέλλη Κ. και Γεωργίου Π. (2006). Σχεδιάζοντας ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001:2000 σε μια Ελληνική Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη. 15<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Πάτρα.
8. Τσιότρας Γ. (2002). Βελτίωση Ποιότητας. Αθήνα: Μπένου, 2<sup>η</sup> έκδ..
9. Τρουτπέγλη Ν. (2004). Πρότυπα και Κανόνες στις Ελληνικές Δημόσιες Βιβλιοθήκες. [Διαδύκτιο]. Διαθέσιμο: <[http://www.ekt.gr/products/publib\\_newsletter/teuxos\\_01/art4.html](http://www.ekt.gr/products/publib_newsletter/teuxos_01/art4.html)> [Πρόσβαση 23 Απριλίου 2016].
10. Χλωμούδης, Κ. και Κωσταγιόλας, Π. (2004). Σύγχρονες Βιβλιοθήκες – Τράπεζες Πληροφοριών: Οργάνωση και Νέες Τάσεις. Αθήνα: J&J Hellas Publishing.
11. Ψωμάς Ε. (2008). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Επιχειρηματική Αριστεία. [Διαδύκτιο]. Διαθέσιμο: <<https://eclass.upatras.gr/courses/DEAPT114/>> [Πρόσβαση 22 Απριλίου 2016].



## **ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

1. Adeyoyin. S. (2005) Strategic Planning for Marketing Library Services. Library Management Vol. 26 (8/9), [internet] pp. 494-507. Available at <<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/01435120510631783>> [Accessed on 7 May 2016].
2. Ahmad M. and Abawayj J. (2013). Digital Library Service Quality Assessment Model Procedia. [Internet] pp. 579-580. Available at <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814028973>> [Accessed on 5 May 2016].
3. Brown A. and Wiel T. (1996). A typology of Approaches to ISO Certification and TQM. Australian Journal of Management 21, [internet] pp. 57-72. Available at <<http://aum.sagepub.com/content/21/1/57.full.pdf+html>> [Accessed on 7 May 2016].
4. Carr, S.J. (2007). Strategic Planning in Libraries. Library Management Vol. 13(5), [internet] pp. 4-17. Available at <<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/01435129210020343>> [Accessed on 25 Apr 2016].
5. Crosby P. B. (1979). Quality is Free. New York: McGraw-Hill.
6. Gronlund, N. E. and Linn, R. L. (1990). Measurement and Evaluation in Teaching. New York: MacMillan, 6<sup>th</sup> ed..
7. Juran J.M. and Gryna F.M. (1988). Quality Planning and Analysis. New Delhi: McGraw-Hill.
8. Levitt T. (1972). Production Line Approach to Service. Harvard Business Review, September – October 1972
9. Macdonald, J. (1994). Η Επιτυχημένη Διαχείριση Ολικής Ποιότητας σε μια Βδομάδα. Αθήνα: Anubis.
10. Mapulanga, P. (2013). SWOT Analysis in the Planning of Information Services and Systems in University Libraries. The Bottom Line Vol. 76(2), [internet] pp. 70-84. Available at <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/BL-12-2012-0034>>
11. Nunnally, J. C. (1978). Psychometric Theory. New York: McGraw-Hill, 2<sup>nd</sup> ed..
12. Parasuraman A., Zeithaml V. and Berry L. (1985). A conceptual Model of Service

- Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing Vol. 49, [internet] pp. 41-50. Available at <[https://www.researchgate.net/publication/225083670 A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research SERVQUAL](https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL)> [Accessed on 26 Apr 2016].
13. Parasuraman A., Zeithaml V. and Berry L. (1988) SERVQUAL: A multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, Spring Vol.64 (1), [internet] pp. 18-40.. Available at <<http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf>> [Accessed on 26 Apr 2016].
14. Parasuraman A., Zeithaml V. and Berry L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. Journal of marketing, Spring Vol. 49, [internet] pp. 33-46. Available at <<http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/Problems%20and%20Strategies%20in%20Services%20Marketing.pdf>> [Accessed on 26 Apr 2016].
15. Philip K. and Kevin L. K. (2006). Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ. Αθήνα: Κλειδάριθμος
16. Polit D.F. and Beck C.T. (2008). Nursing Research: Principles and Methods. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins, 8<sup>th</sup> ed..
17. Sahu A. K. (2007). Measuring Service Quality in an Academic Library: an Indian Case Study. Library Review Vol.56 (3), [internet] pp. 234-243. Available at <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/00242530710736019>> [Accessed on 12 Apr 2016].
18. Tsiotras G and Gotzamani K. (1996). ISO 9000 as an entry key to TQM: the case study of Greek industry (1996), International Journal of Quality and Reliability Management. Vol. 13,( 4), pp. 64-76 [internet] Available at < <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/02656719610114407> > [Accessed on 6 May 2016].

## **ΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ**

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

[www.iso.org](http://www.iso.org)

[www.cypruslibrary.com.cy](http://www.cypruslibrary.com.cy)

<https://mopab.seab.gr/>

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

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

<http://www.eebep.gr/wp-content/uploads/Protasi.pdf>