



ΔΙΕΘΝΕΣ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

**Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας, Αρχειονομίας και  
Συστημάτων Πληροφόρησης**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

Η ικανοποίηση των χρηστών από την ποιότητα  
των παρεχόμενων υπηρεσιών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.  
Μελέτη περίπτωσης για τη βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης

The satisfaction of the users of academic libraries  
from the quality of the offered services.  
A case study of the library of A.T.E.I. of Thessaloniki.

**ΑΠΟ ΤΗΝ**

Παρασκευή Μουροπούλου (Α.Μ. 09714)

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ**

Ιωάννης Ιωαννίδης

**ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ**

Μάρτιος, 2020

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ .....	1
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ .....	3
ΠΕΡΙΛΗΨΗ .....	4
ABSTRACT .....	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	8
Α΄ ΜΕΡΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	11
1. Προσεγγίσεις για την ποιότητα.....	11
1.1 Ποιότητα υπηρεσιών.....	14
1.2 Προσεγγίσεις για την ποιότητα των υπηρεσιών.....	15
1.3 Ποιότητα υπηρεσιών βιβλιοθηκών.....	19
1. Ικανοποίηση καταναλωτών.....	25
2. Η σχέση ικανοποίησης και ποιότητας.....	28
3. Ποιότητα ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και ικανοποίηση χρηστών .....	31
4. Η βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης.....	36
Β΄ ΜΕΡΟΣ ΕΡΕΥΝΑ.....	39
6. Η παρούσα έρευνα.....	39
6.1 Σκοπός και στόχοι.....	39
6.2 Ερευνητικά ερωτήματα .....	39
6.3 Ερευνητική μεθοδολογία .....	40
6.4 Ερευνητικά εργαλεία.....	41
6.5 Ερευνητική διαδικασία .....	42
6.6 Περιορισμοί.....	43
6.7 Δείγμα.....	43
6.8 Δημογραφικά στοιχεία.....	44

7. Αποτελέσματα.....	48
7.1 Ανάλυση αξιοπιστίας και Παραγοντική ανάλυση.....	48
7.2 Σημαντικότητα στοιχείων βιβλιοθήκης για τους χρήστες της .....	53
7.3 Επίδοση βιβλιοθήκης .....	58
7.4 Ικανοποίηση χρηστών βιβλιοθήκης.....	61
7.5 Σχέση μεταξύ ποιότητας και ικανοποίησης χρηστών .....	63
8. Συμπεράσματα-Συζήτηση .....	68
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	76
Ξένη Βιβλιογραφία.....	76
Ελληνική Βιβλιογραφία.....	81
Λοιπές πηγές .....	81
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α .....	82
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ .....	82
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β .....	88
Ευρετήριο Πινάκων .....	88

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

*Η παρούσα πτυχιακή εργασία υλοποιήθηκε με την πολύτιμη αρωγή του επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Γιάνη Ιωαννίδη, ο οποίος αδιάκοπα και αγόγγυστα στήριξε τη διεκπεραίωσή της. Αισθάνομαι την ανάγκη να εκφράσω τη μεγάλη ευγνωμοσύνη και τη χαρά, που είχα την τύχη να γνωρίσω και να συνεργαστώ με τον «δάσκαλό μου», έναν επιστήμονα που εκτός των άλλων διαθέτει τα ιδιαίτερα χαρίσματα της προσήνειας και της υπομονής.*

*Θερμές ευχαριστίες στην Πρόεδρο, σε όλους τους διδάσκοντες καθηγητές και το προσωπικό του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας, Αρχειονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Διεθνούς Πανεπιστημίου Ελλάδος (πρώην Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης).*

*Ευχαριστώ τους φίλους μου που μοιράστηκα μαζί τους ανησυχίες και προβληματισμούς σχετικά με την εργασία μου, καθώς και τους συμφοιτητές μου και όλους του φοιτητές του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης που συμπλήρωσαν με προθυμία τα ερωτηματολόγια συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην εξαγωγή των συμπερασμάτων.*

*Τέλος, οφείλω ένα μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένεια μου για την ανεκτίμητη ηθική συμπαράσταση τους.*

*Παρασκευή Α. Μουροπούλου*

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, ως κόμβοι πρόσβασης στην επιστημονική γνώση, αποτελούν ιδιαίτερα σημαντικό τμήμα για τα Ιδρύματα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης καθώς και για την τοπική κοινωνία, αφού εξυπηρετούν τις ερευνητικές ανάγκες τόσο του προσωπικού και των φοιτητών των ιδρυμάτων αυτών όσο και του ευρύτερου κοινού. Λόγω του σημαντικού τους αυτού ρόλου αποτελεί παράγοντα ιδιαίτερου ερευνητικού ενδιαφέροντος η διερεύνηση των παραγόντων της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρουν και η σχέση της ποιότητας των υπηρεσιών με την ικανοποίηση των χρηστών τους. Στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας διενεργήθηκε έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου σε χρήστες της βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης εστιασμένη στην ποιότητα των υπηρεσιών και την ικανοποίησή τους από τη βιβλιοθήκη του Ιδρύματος. Βασικά ερωτήματα που επιχειρήθηκε να απαντηθούν είναι ο προσδιορισμός των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών και ο έλεγχος ενός μοντέλου συσχέτισης της ποιότητας των υπηρεσιών με την ικανοποίηση των χρηστών, η επίδοση της βιβλιοθήκης σε κάθε ένα από τα στοιχεία ποιότητας που αναγνωρίστηκαν στο πλαίσιο της έρευνας καθώς και η επίδοση της βιβλιοθήκης, σύμφωνα με τις απόψεις των χρηστών της στους παράγοντες ποιότητας αυτούς. Η έρευνα διενεργήθηκε με τη συμμετοχή 152 χρηστών της βιβλιοθήκης και από τα αποτελέσματά της διαπιστώθηκε ότι οι κυριότεροι παράγοντες ποιότητας που αναγνωρίζουν ως σημαντικούς οι χρήστες της βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι. οι χρήστες της είναι το προσωπικό της βιβλιοθήκης, οι χώροι της και οι υπηρεσίες που προσφέρει και σε μικρότερο βαθμό η συλλογή της και οι άλλες υποστηρικτικές και εκπαιδευτικές υπηρεσίες της. Παράλληλα διαπιστώθηκε ότι οι χρήστες της βιβλιοθήκης είναι ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από την επίδοση του προσωπικού της βιβλιοθήκης και τους χώρους της αλλά όχι και από τους υπόλοιπους παράγοντες που διερευνήθηκαν, ενώ ταυτόχρονα φαίνεται να μην

είναι ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από την επίδοση της βιβλιοθήκης του ιδρύματος σε σχέση με άλλες βιβλιοθήκες που χρησιμοποιούν. Επιπλέον διαπιστώθηκε ότι το προβλεπτικό μοντέλο που προκύπτει για την ικανοποίηση των χρηστών περιλαμβάνει τρεις στατιστικά σημαντικές μεταβλητές της ποιότητας των υπηρεσιών οι οποίες επιδρούν θετικά στην ικανοποίηση των χρηστών, το προσωπικό της βιβλιοθήκης, τους χώρους της βιβλιοθήκης και τη λειτουργικότητα των βασικών υπηρεσιών της οι οποίοι μπορούν να εξηγήσουν το 38,7% της συνολικής μεταβλητότητας της τιμής της ικανοποίησης των χρηστών. Από την έρευνα εξήχθησαν σημαντικά συμπεράσματα για τη σχέση της ποιότητας υπηρεσιών και την ικανοποίηση των χρηστών και ιδιαίτερα ότι η βιβλιοθήκη είναι σημαντικό να δώσει σημασία στον εμπλουτισμό της συλλογής της και στην ενημέρωση των χρηστών για τις υπηρεσίες που προσφέρονται ενώ παράλληλα θα πρέπει να μεριμνήσει για τη συνεχή εκπαίδευση και επαγγελματική ανάπτυξη του προσωπικού το οποίο αποτελεί και τον σημαντικότερο παράγοντα ποιότητας που αναγνωρίζουν οι χρήστες της.

**Λέξεις κλειδιά:** Ποιότητα υπηρεσιών βιβλιοθηκών, ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, ικανοποίηση χρηστών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, βιβλιοθήκη Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης

## ABSTRACT

Academic libraries, as hubs of access to the scientific knowledge constitute an important department for the institutions of tertiary education as well as for the local communities, as they serve the research needs both of the staff and students and of the public. As a result of this crucial role, there search on the factors of the quality of the services that they offer in relation to the satisfaction of their users holds particular research interest. In the context of the present thesis a research with the use of questionnaires was conducted on users of the library of A.T.E.I. of Thessaloniki focusing on the quality of services and the satisfaction of the users from the library services. The mainre search questions that the research tried to address were the identification of the factors of the quality of service as perceived by the users and the modelling of the relationship between quality of service and user satisfaction, the performance of the library in those quality factors as well as the performance of the library in general. The research was conducted in 152 users of the library and from the results it was found that the main quality factors that the users identify as important are the personnel of the library, the infrastructures of the library and the services offered and in lesser degree the collection of the library and the support and educational services offered to the users. At the same time it was found that the users are particularly satisfied by the performance of the personnel and of the infrastructure but not particularly satisfied by the rest of the indicators that were researched and also not very satisfied in relation to the services that other libraries they use offer. Moreover it was found that a predictive model for the satisfaction of the users through the perception of the quality of services can be developed comprising of 3 statistically significant factors that have a positive effect on the satisfaction of the users, which are the library's personnel, the library's infrastructure and the usability of the main services offered. The model can explain the 38,7% of

the total variability of the level of the satisfaction variable. From the research findings valuable results have emerged concerning the relationship between quality of service and satisfaction of the library's users and especially that the library needs to draw attention on enriching its collection and informing the users on the services that are provided while at the same time should cater for the continuous training and professional development of the library's personnel which has been identified as the most important quality factor from its users.

**Keywords:** Quality of service of libraries, academic libraries, satisfaction of users of libraries, library of A.T.E.I. of Thessaloniki



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι βιβλιοθήκες στα Ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης αποτελούν έναν ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα ο οποίος, σε μεγάλο βαθμό, μπορεί να προσδιορίσει τη συνολική ποιότητα των παρεχόμενων από τα ιδρύματα αυτά υπηρεσιών προς τους φοιτητές τους αλλά και να καθορίσει το εύρος και την ποιότητα της ερευνητικής προσπάθειας και των ερευνητικών αποτελεσμάτων που παράγονται από τα ιδρύματα αυτά, και τελικά και του ίδιου του έργου τους και της προσφοράς του στην κοινωνία στην οποία υπάρχει.

Παράλληλα οι υπηρεσίες που παρέχονται από τις βιβλιοθήκες προς τους φοιτητές αποτελούν ένα σημαντικό τμήμα της ακαδημαϊκής τους ζωής και έναν πρωταρχικό παράγοντα στην ανάπτυξη και εξέλιξη τους ως νέων επιστημόνων στον τομέα των σπουδών τους.

Ταυτόχρονα, καθώς υπηρεσίες παρέχουν προς το σύνολο του διδακτικού-ερευνητικού προσωπικού αλλά και προς το ευρύτερο κοινό, συμβάλλουν στην επιστημονική ανάπτυξη τόσο του προσωπικού αυτού όσο και του συνόλου της κοινωνίας, καθώς τόσο μέσω της πρόσβασης στην επιστημονική γνώση όσο και μέσω των άλλων κοινωνικών δραστηριοτήτων που αναλαμβάνουν έχουν τη δυνατότητα να συνεισφέρουν συνολικά στον κοινωνικό τους χώρο.

Ο πολύπλευρος και πολυσήμαντος αυτός ρόλος τους καθιστά ιδιαίτερα σημαντικό να μπορούν να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις ανάγκες και τις απαιτήσεις του κοινού το οποίο εξυπηρετούν, προσφέροντας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, εναρμονισμένες με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις αυτές και καθιστά ιδιαίτερα σημαντική την έρευνα πάνω στο αντικείμενο αυτό.

Ακριβώς αυτός ο ρόλος υπήρξε και η αφορμή για την ανάληψη και τη διεξαγωγή της παρούσας εργασίας για τη διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, εστιάζοντας στην περίπτωση της

βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης.

Στο πλαίσιο της ολοκλήρωσης της ερευνητικής εργασίας αυτής το υπό διερεύνηση αντικείμενο αναπτύχθηκε σε 8 κεφάλαια.

Στο 1<sup>ο</sup> κεφάλαιο της εργασίας προσεγγίζονται οι έννοιες της ποιότητας των υπηρεσιών και της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται από τις βιβλιοθήκες μέσω βιβλιογραφικής ανασκόπησης στην διεθνή βιβλιογραφία.

Στο 2<sup>ο</sup> κεφάλαιο αναλύεται η ικανοποίηση των καταναλωτών ή των χρηστών μιας βιβλιοθήκης, στην περίπτωση των καταναλωτών των υπηρεσιών που προσφέρονται από τις βιβλιοθήκες.

Το 3<sup>ο</sup> κεφάλαιο της εργασίας παρουσιάζει, μέσω ανασκόπησης στη διεθνή βιβλιογραφία τη σχέση που εμφανίζεται να υφίσταται μεταξύ της αντιλαμβανόμενης ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των καταναλωτών.

Στο 4<sup>ο</sup> κεφάλαιο η ανάλυση της σχέσης αυτής επεκτείνεται και εξειδικεύεται στην περίπτωση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών και της ικανοποίησης των χρηστών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών μέσω ανασκόπησης της σχετικής βιβλιογραφίας.

Στη συνέχεια στο 5<sup>ο</sup> κεφάλαιο της εργασίας παρουσιάζονται μερικά βασικά πληροφοριακά στοιχεία για τη βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης σχετικά με το σκοπό της έρευνας και τα ερευνητικά ερωτήματα που επιχειρήθηκε να απαντηθούν μέσω αυτής.

Στο 6<sup>ο</sup> κεφάλαιο παρουσιάζεται αναλυτικά η ερευνητική διαδικασία και μεθοδολογία που ακολούθησε καθώς και ο σκοπός και οι στόχοι της έρευνας, τα ερευνητικά εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν καθώς και τα στοιχεία για το δείγμα της έρευνας.

Ακολούθως, στο 7<sup>ο</sup> κεφάλαιο παρατίθενται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν ενώ στο 8<sup>ο</sup> και τελευταίο κεφάλαιο αναλύονται τα

συμπεράσματα που προέκυψαν από την έρευνα και η σημασία που μπορεί να έχουν είτε για την ίδια τη λειτουργία της βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι. είτε για τη μελλοντική επέκταση της ερευνητικής προσπάθειας σε περισσότερο εστιασμένες διαστάσεις κάποιων ζητημάτων που αποτέλεσαν αντικείμενο της διερεύνησης ή και προς άλλες κατευθύνσεις.

Για την παράθεση της βιβλιογραφίας στο πλαίσιο της εργασίας χρησιμοποιήθηκε το πρότυπο παράθεσης βιβλιογραφίας της Αμερικάνικης Ψυχολογικής Εταιρείας στην έβδομη έκδοσή του (APA, 7<sup>th</sup>ed).

## Α΄ ΜΕΡΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

### 1. Προσεγγίσεις για την ποιότητα

Αρχικά λοιπόν σημαντικό είναι να επιχειρηθεί να προσδιοριστούν οι έννοιες της ποιότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών.

Στο ζήτημα αυτό, όπως παρατηρούν οι Reeves & Bednar (1994), είναι δύσκολο να προσδιοριστεί η έννοια της ποιότητας καθώς δεν υφίσταται κάποιος γενικά αποδεκτός ορισμός της και στη διεθνή βιβλιογραφία εντοπίζονται διάφορες προσεγγίσεις της από διαφορετικούς ερευνητές.

Σύμφωνα με τους Hoyer και Hoyer (2001) δύο είναι οι κύριες διαστάσεις για την ποιότητα που εντοπίζονται στη σχετική βιβλιογραφία, από τη μία πλευρά η διάσταση της συμφωνίας ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας με κάποια προκαθορισμένα πρότυπα ή απαιτήσεις που έχουν τεθεί και από την άλλη πλευρά η διάσταση της ανάπτυξης προϊόντων ή υπηρεσιών που μπορούν να ικανοποιούν τις προσδοκίες και τις απαιτήσεις των καταναλωτών.

Ο Crosby (1979) προσεγγίζοντας την ποιότητα ισχυρίζεται ότι η ποιότητα μπορεί να οριστεί ως η ανταπόκριση ενός προϊόντος με τις απαιτήσεις που έχουν τεθεί για αυτό. Βασικά σημεία στην προσέγγισή του είναι ότι είναι απαραίτητο να προσδιορίζονται σαφώς οι απαιτήσεις αυτές, να είναι γνωστές εκ των προτέρων, να μπορούν να μεταφραστούν σε μετρήσιμα χαρακτηριστικά αλλά και να μετρώνται κατά την παραγωγή του ώστε να προσδιορίζεται το τελικό επίπεδο της ποιότητάς του.

Ακολουθώντας της προσεγγίσεις των Deming (1988) και Feigenbaum (1983) η ποιότητα ορίζεται ως μια πολυδιάστατη έννοια η οποία όμως καθορίζεται από τις ανάγκες των καταναλωτών τις οποίες το παραγόμενο προϊόν ή υπηρεσία θα πρέπει να ικανοποιεί. Σύμφωνα με τις προσεγγίσεις αυτές η ποιότητα δεν είναι δυνατόν να ορίζεται από ένα μόνο

χαρακτηριστικό του προϊόντος ή υπηρεσίας ενώ παράλληλα το γεγονός ότι καθορίζεται από τις ανάγκες και προτιμήσεις ή αλλιώς από τις προσδοκίες των καταναλωτών σημαίνει ότι μπορούν να υφίστανται διάφορα αντιληπτά επίπεδα ποιότητας για το ίδιο προϊόν ή υπηρεσία καθώς καταναλώνονται από διάφορα άτομα με διαφορετικές προσδοκίες, ανάγκες και προτιμήσεις με αποτέλεσμα η αντίληψη για την ποιότητα να μεταβάλλεται και να διαμορφώνεται συνεχώς ανάλογα με τις μεταβολές των ίδιων των καταναλωτών.

Ο Juran (1988) από την πλευρά του, λαμβάνοντας μια θέση συνδυαστική των προηγούμενων, ισχυρίζεται ότι η έννοια της ποιότητας έχει διττό χαρακτήρα και αναφέρεται από τη μία πλευρά στην παραγωγή προϊόντων ή στο σχεδιασμό υπηρεσιών οι οποίες δεν παρουσιάζουν βλάβες ή ελαττώματα ενώ παράλληλα διαθέτουν τις παραμέτρους ή τα χαρακτηριστικά τα οποία ικανοποιούν τις ανάγκες του κοινού για το οποίο προορίζονται.

Σύμφωνα με τον Dervitsiotis (2003) η έννοια της ποιότητας εδράζεται στην ανταπόκριση και ακόμη και την υπέρβαση των προσδοκιών κάθε εμπλεκόμενου σε μία οικονομική-επιχειρηματική δραστηριότητα δηλαδή της διοίκησης, των εργαζόμενων, των μετόχων, των προμηθευτών, των καταναλωτών αλλά και της ευρύτερης κοινωνίας, των οποίων τα συμφέροντα και τις προσδοκίες θα πρέπει το προϊόν ή η υπηρεσία να ικανοποιούν. Με δεδομένη, λοιπόν τη διαφορά που υφίσταται στους στόχους, τις επιδιώξεις, τις ανάγκες, τις προσδοκίες, τα κριτήρια όλων αυτών των ομάδων γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι η ποιότητα στην προσέγγιση αυτή αποτελεί πολυσύνθετη και πολύπλευρη έννοια και η επίτευξή της εγγείρημα ιδιαίτερης δυσκολίας.

Όπως παρατηρούν οι Evans & Dean (2003) οι προσεγγίσεις για την ποιότητα που έχουν δοθεί διαχρονικά θα μπορούσαν να κατηγοριοποιηθούν σε κάποιες βασικές κατηγορίες. Αρχικά υπάρχουν οι προσεγγίσεις της ποιότητας ως την τελειότητα από πλευράς χαρακτηριστικών

κάποιου προϊόντος ή υπηρεσίας, στη συνέχεια υπάρχουν οι προσεγγίσεις της ποιότητας από την πλευρά της αξίας που έχει ένα προϊόν ή υπηρεσία για τους χρήστες του, επιπλέον υπάρχουν οι προσεγγίσεις στις οποίες η ποιότητα καθορίζεται από την συμφωνία του προϊόντος/υπηρεσίας με κάποια καθορισμένα πρότυπα ενώ τέλος υπάρχουν οι προσεγγίσεις σύμφωνα με τις οποίες η ποιότητα καθορίζεται από την ανταπόκριση του προϊόντος/υπηρεσίας στις προσδοκίες των καταναλωτών ή την υπέρβαση των προσδοκιών αυτών.

Παρατηρείται, κατά συνέπεια ότι στη βιβλιογραφία η ποιότητα μπορεί να λάβει είτε «απόλυτη» διάσταση, με την έννοια ότι μπορεί να καθοριστεί πλήρως και να μετρηθεί επακριβώς μέσω τεχνικών εργαλείων είτε «σχετική» διάσταση, δηλαδή να καθορίζεται ακόμη και σε ατομικό επίπεδο ανάλογα με τον εκάστοτε χρήστη/καταναλωτή ενός προϊόντος/υπηρεσίας, οπότε σε αυτή την περίπτωση μπορούμε να αναφερόμαστε σε αντιλαμβανόμενη ποιότητα.

Έχοντας παρουσιάσει συνοπτικά τις βασικές προσεγγίσεις για την ποιότητα, στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας, θεωρείται ότι η ποιότητα δεν μπορεί να είναι αποκομμένη από τις ανάγκες, τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των καταναλωτών καθώς πρωταρχικό μέλημα κατά την ανάπτυξη του οποιουδήποτε προϊόντος ή υπηρεσίας θα πρέπει να είναι οι ανάγκες αυτές.

Κατά συνέπεια, υιοθετούνται οι προσεγγίσεις αυτές που ορίζουν την ποιότητα ως την ανταπόκριση ή την υπέρβαση των προσδοκιών των καταναλωτών/χρηστών των προϊόντων/υπηρεσιών, ιδιαίτερα δε στην περίπτωση των υπηρεσιών, όπως είναι και οι υπηρεσίες που παρέχονται από μία βιβλιοθήκη.

Η ιδιαίτερη δε φύση των υπηρεσιών ως «παραγόμενων» καθιστά απαραίτητη την περαιτέρω ανάλυση σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών εν γένει αλλά και την ποιότητα των παρεχόμενων από τις βιβλιοθήκες υπηρεσιών ειδικότερα.

## 1.1 Ποιότητα υπηρεσιών

Οι Kotler και Armstrong (1991) ορίζουν τις υπηρεσίες ως τις δραστηριότητες και τα πλεονεκτήματα σε μια συναλλαγής τα οποία μπορεί να προσφέρει ο ένας συναλλασσόμενος στον άλλο τα οποία, όμως δεν καταλήγουν στην ιδιοκτησία κάποιου αγαθού με φυσική υπόσταση ενώ οι Fitzsimmons & Fitzsimmons (2000) ισχυρίζονται ότι μπορεί να γίνει διάκριση ανάμεσα σε υπηρεσίες οι οποίες σχετίζονται και με κάποιο προϊόν που έχει φυσική υπόσταση και σε υπηρεσίες οι οποίες έχουν ελάχιστη ή και καθόλου σχέση με κάποιο προϊόν με φυσική υπόσταση.

Σύμφωνα με τον Γούναρη (2012) η αξιολόγηση και ο προσδιορισμός της ποιότητας μιας υπηρεσίας διαφέρει σημαντικά σε σχέση με κάποιο φυσικό προϊόν λόγω της θεμελιώδους διαφοράς μεταξύ τους, η οποία είναι η υλική υπόσταση.

Η κατανάλωση μιας υπηρεσίας ουσιαστικά αναφέρεται σε μία εμπειρία την οποία βιώνει ο καταναλωτής κατά τη διάρκεια και μετά την κατανάλωσή της (Bamert & Wehrli, 2005, Γούναρης, 2012).

Άλλες καίριες διαφορές μεταξύ προϊόντων και υπηρεσιών οι οποίες αναγνωρίζονται στη σχετική βιβλιογραφία και επηρεάζουν τελικά και την αντίληψη για την ποιότητά τους είναι και οι παρακάτω (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2000; Γούναρης 2012, Bamert & Wehrli, 2005; Zeithaml κ.α.,1985).

- ✓ Στην περίπτωση των υπηρεσιών δεν υφίσταται διάκριση μεταξύ της παραγωγής και της κατανάλωσής τους καθώς οι υπηρεσίες παράγονται και καταναλώνονται την ίδια στιγμή με τη συμμετοχή του τελικού καταναλωτή/χρήστη τους.
- ✓ Οι υπηρεσίες δεν έχουν υλική υπόσταση με συνέπεια να χάνονται μετά την κατανάλωσή τους χωρίς να μπορούν με κάποιο τρόπο να «φυλαχθούν» για μελλοντική χρήση,

γεγονός που καθιστά ιδιαίτερα δύσκολο αλλά και απαιτητικό το συντονισμό ζήτησης και προσφοράς τους.

- ✓ Οι υπηρεσίες παρουσιάζουν μεγάλες διαφορές μεταξύ τους καθώς η τελική μορφή μιας υπηρεσίας μπορεί να επηρεάζεται σημαντικά από αυτόν που την προσφέρει, από αυτόν που την καταναλώνει αλλά και από την ίδια την περίσταση στην οποία ζητούνται. Αυτό καθιστά πιθανό η ίδια υπηρεσία ανάλογα με την περίσταση και τις συνθήκες να οδηγεί σε τελείως διαφορετική αγοραστική εμπειρία άρα και επίπεδο ικανοποίησης αλλά και αντιλαμβανόμενης ποιότητάς της.
- ✓ Η κοστολόγηση και άρα και η τιμολόγηση των υπηρεσιών είναι ιδιαίτερα δύσκολη καθώς σε κάθε προσφορά μιας υπηρεσίας συμμετέχει και ο ίδιος ο καταναλωτής της, με αποτέλεσμα ανάλογα και με τη δική του συμπεριφορά να υφίστανται σημαντικές διαφορές κόστους τόσο οικονομικού όσο και χρονικού.

Οι παραπάνω διαφοροποιήσεις των υπηρεσιών από τα προϊόντα καθιστούν ιδιαίτερα δύσκολη την αξιολόγηση της ποιότητάς τους και σε κάθε περίπτωση θέτουν διαφορετικά ερωτηματικά σε σχέση με την αξιολόγηση της ποιότητας των προϊόντων. Η διαφοροποίηση αυτή έχει οδηγήσει στην ανάπτυξη ξεχωριστών προσεγγίσεων για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών.

## **1.2 Προσεγγίσεις για την ποιότητα των υπηρεσιών**

Σύμφωνα με τον Santos (2003) έχουν γίνει σημαντικές προσπάθειες τις τελευταίες δεκαετίες για τον προσδιορισμό των διαστάσεων που μπορεί να λαμβάνει η ποιότητα των υπηρεσιών αλλά και τις μεθόδους αξιολόγησης και μέτρησής της και μπορούν να αναγνωριστούν δύο βασικές διαφορετικές προσεγγίσεις, από τη μία πλευρά προσεγγίσεις που στηρίζονται στη θεωρία της διάψευσης των προσδοκιών και από την άλλη προσεγγίσεις που



βασίζονται καθαρά στην απόδοση μιας υπηρεσίας.

Ο Haywood - Farmer (1988) από την πλευρά του ισχυρίστηκε ότι ένας οργανισμός που παρέχει υπηρεσίες μπορεί να θεωρηθεί ότι έχει υψηλή ποιότητα όταν κατορθώνει να ικανοποιεί τις προτιμήσεις και τις προσδοκίες των καταναλωτών του συνεχώς και με συνέπεια.

Ο Grönroos (1984) ισχυρίστηκε ότι η ποιότητα μιας υπηρεσίας αναφέρεται ουσιαστικά σε τρεις διαφορετικές διαστάσεις από τις οποίες και προσδιορίζεται, την τεχνική διάσταση (technical), τη λειτουργική διάσταση (functional) και τη θεσμική διάσταση ή διάσταση της εικόνας (institutional, image).

Σύμφωνα με την προσέγγισή του η πρώτη αναφέρεται στα τεχνικά της χαρακτηριστικά δηλαδή στο τι είναι αυτό που προσφέρεται στον καταναλωτή, δηλαδή ποιό είναι το αποτέλεσμα που λαμβάνει ο καταναλωτής από την συνδιαλλαγή του με έναν οργανισμό, η δεύτερη αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο λαμβάνει την υπηρεσία, δηλαδή στον τρόπο επικοινωνίας με τον οργανισμό που την προσφέρει, στον τρόπο επικοινωνίας με το προσωπικό του, την ικανότητα του προσωπικού αυτού να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις, το κλίμα που υπάρχει κατά την παροχή της κλπ ενώ τέλος η τρίτη διάσταση αναφέρεται στην εικόνα που έχει ο καταναλωτής για τον συγκεκριμένο οργανισμό η οποία έχει δημιουργηθεί είτε από κάποια προηγούμενη συνδιαλλαγή του με αυτόν είτε από την αντίληψη που έχει διαμορφώσει από μόνος του.

Οι Rust και Oliver (1994) κατέληξαν επίσης στο συμπέρασμα ότι η συνολική αντίληψη για την ποιότητα μιας υπηρεσίας προκύπτει από την αξιολόγηση από την πλευρά του πελάτη τριών κυρίως διαστάσεών της, της διάδρασης πελάτη και εργαζόμενου, το περιβάλλον της υπηρεσίας και το αποτέλεσμά της,

Από την άλλη πλευρά οι Cronin&Taylor (1992) ισχυρίστηκαν ότι δεν είναι σημαντικό,

κατά την αξιολόγηση της ποιότητας μιας υπηρεσίας να λαμβάνονται υπόψη οι προσδοκίες των καταναλωτών από αυτή, καθώς η προσδοκία από μία υπηρεσία και κατά συνέπεια και η δυνατότητα μέτρησής της είναι δυνατή μόνο εφόσον κάποιος καταναλωτής έχει ήδη χρησιμοποιήσει την υπηρεσία αυτή και όχι νωρίτερα.

Σύμφωνα με την προσέγγιση αυτή η ποιότητα των υπηρεσιών πρέπει να προσεγγίζεται ως μια στάση των καταναλωτών απέναντι σε κάποια υπηρεσία πριν από τη χρήση της η οποία διαμορφώνεται κατά τη διάρκεια της πρώτης χρήσης της, με την εμπειρία την οποία αποκομίζει από αυτή ο καταναλωτής, και στη συνέχεια μπορεί να διαμορφώνεται ως προσδοκία για την επόμενη χρήση της.

Οι Wilson, Hall και Fields (2011), επεκτείνοντας ουσιαστικά πάνω στην προσέγγιση των Cronin & Taylor (1992), ισχυρίζονται ότι οι πελάτες αντιλαμβάνονται και αξιολογούν την ποιότητα μιας υπηρεσίας βασιζόμενοι στην ικανοποίησή τους από τη συνολική εμπειρία που είχαν κατά τη χρήση της.

Τέλος, οι Berry, Zeithaml & Parasuraman (1990) ισχυρίζονται ότι η ποιότητα των υπηρεσιών διαμορφώνεται από τις προσδοκίες που είχε κάποιος χρήστης πριν από τη χρήση της και την αντίληψή του για την πραγματική της επίδοση μετά από τη χρήση της.

Στη θεωρία τους αυτή οι προσδοκίες των καταναλωτών πριν από τη χρήση συγκρίνονται με το αποτέλεσμα από τη χρήση της και η διαφορά που γίνεται αντιληπτή από τον καταναλωτή μεταξύ προσδοκώμενου και πραγματικής εμπειρίας καθορίζει την οπτική για την ποιότητά της από τον καταναλωτή. Εάν η εμπειρία κατά τη χρήση της υπερβαίνει τις προσδοκίες ενός καταναλωτή τότε η υπηρεσία θεωρείται υψηλής ποιότητας από αυτόν ενώ εάν δεν τις εκπληρώνει θεωρείται ότι είναι χαμηλής ποιότητας.

Σε περισσότερο πρακτικό επίπεδο στη διεθνή βιβλιογραφία εντοπίζονται δύο κύρια

μοντέλα για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών το SERVQUAL και το SERVPERF (Berry, Zeithaml & Parasuraman, 1990; Cronin&Taylor, 1992)

Σύμφωνα με το πρώτο μοντέλο οι κύριες διαστάσεις που συνθέτουν την ποιότητα μιας υπηρεσίας είναι:

- ✓ Τα φυσικά χαρακτηριστικά της (Tangibles) όπως για παράδειγμα οι υποδομές, ο εξοπλισμός, το προσωπικό κλπ
- ✓ Η αξιοπιστία (Reliability), δηλαδή η ικανότητα να παρασχεθεί η υποσχόμενη υπηρεσία με ακρίβεια και αξιοπιστία
- ✓ Η ανταπόκριση (Responsiveness), δηλαδή η προθυμία για βοήθεια προς τον χρήστη και για την εξυπηρέτηση των αναγκών του
- ✓ Η διασφάλιση (Assurance), δηλαδή οι γνώσεις, η διακριτικότητα των εργαζόμενων σε αυτή και η ικανότητά τους να αποπνέουν εμπιστοσύνη και σιγουριά στους χρήστες της σ
- ✓ Η εμπάθεια (Empathy), δηλαδή η παροχή εξατομικευμένης και σύμφωνης με τις ανάγκες του προσοχής στον πελάτη.

Στο μοντέλο αυτό τελικά η ποιότητα μιας υπηρεσίας προσδιορίζεται από τη σύγκριση των προσδοκιών των καταναλωτών σε σχέση με την πραγματική επίδοση της υπηρεσίας.

Σύμφωνα με το δεύτερο μοντέλο, αν και οι διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών δεν διαφέρουν σημαντικά ωστόσο για την αξιολόγησή της χρησιμοποιούνται μόνο στοιχεία της επίδοσής τους και όχι η διαφορά μεταξύ προσδοκιών και επίδοσης.

Ανεξάρτητα πάντως από το ποιο από τα δύο είναι καταλληλότερο για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών, το μοντέλο SERVQUAL έχει αξιοποιηθεί και αναφέρεται συχνότερα στην ερευνητική βιβλιογραφία. (Lee, Graefe, & Burns, 2004)

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί, όπως παρατηρούν οι Wang, Lo & Hui (2003) ότι καθώς η

τεχνική πλευρά των υπηρεσιών γίνεται όλο και περισσότερο τυποποιημένη, με τη χρήση υπολογιστών, τη διασύνδεση βάσεων δεδομένων, το διαδίκτυο κλπ τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που σχετίζονται με την ανθρώπινη διεπαφή και τη συνδιαλλαγή κατά την προσφορά και κατανάλωση της υπηρεσίας έχουν όλο και μεγαλύτερη σημασία για την ποιότητά της.

Οι προσεγγίσεις και τα μοντέλα που παρουσιάστηκαν παραπάνω αναφέρονται γενικά σε υπηρεσίες χωρίς να εξειδικεύουν στην περίπτωση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται από βιβλιοθήκες.

Το γεγονός αυτό καθιστά απαραίτητη την περαιτέρω διερεύνηση για την ποιότητα των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών.

### **1.3 Ποιότητα υπηρεσιών βιβλιοθηκών**

Εξειδικεύοντας στην ποιότητα των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών από τη διερεύνηση της σχετικής βιβλιογραφίας προκύπτει ότι έχουν γίνει πολυάριθμες ερευνητικές προσπάθειες εστιάζοντας τόσο στους παράγοντες που συνθέτουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών όσο και στην προσαρμογή των γενικών μοντέλων-προσεγγίσεων για την ποιότητα των υπηρεσιών στην περίπτωση των βιβλιοθηκών.

Οι Brophy και Coulling (1997) από τις έρευνες που διεξήγαν και την ανασκόπηση των προηγούμενων ερευνητικών προσπαθειών στο θέμα αυτό κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι σημαντικοί δείκτες για την απόδοση και την ποιότητα των υπηρεσιών από τις βιβλιοθήκες, εστιάζοντας μάλιστα στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, είναι τα ωράρια λειτουργίας της βιβλιοθήκης, το ποσοστό των αναζητήσεων των χρηστών της το οποίο ικανοποιήθηκε τελικά, ο χρόνος που μεσολαβεί ανάμεσα στην παραγγελία κάποιου τίτλου από τη βιβλιοθήκη και στη διαθεσιμότητά του στα ράφια της βιβλιοθήκης, ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών της από τη γενικότερη λειτουργία της καθώς και η συνάφεια της συλλογής της βιβλιοθήκης με τα

ενδιαφέροντα και τις ανάγκες των χρηστών της.

Ο Hernon κ.α. (1999) στις έρευνες τους, μελετώντας ένα πλήθος μεταβλητών για την ποιότητα των παρεχόμενων από τις βιβλιοθήκες υπηρεσιών, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η ποιότητα στην περίπτωση των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών λαμβάνει κυρίως 12 διαφορετικές διαστάσεις.

Οι διαστάσεις που αναγνώρισαν περιελάμβαναν την καθοδήγηση των χρηστών από το προσωπικό της βιβλιοθήκης, τους χρόνους αναμονής για την εξυπηρέτηση των αιτημάτων των χρηστών τους, την αποτελεσματικότητα και τον επαγγελματισμό του προσωπικού της βιβλιοθήκης, τη χρηστικότητα και την αποτελεσματικότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της, την καλή κατάσταση και τη λειτουργικότητα του εξοπλισμού της βιβλιοθήκης, την έγκαιρη και μέσα στο υποσχόμενο χρονικό διάστημα παράδοση στους χρήστες του υλικού που έχουν παραγγείλει, την καλή κατάσταση των κτιριακών υποδομών της βιβλιοθήκης, το περιβάλλον της βιβλιοθήκης ως χώρο, την επίπλωση της βιβλιοθήκης, τις ευκολίες που παρέχει στους χρήστες της για την εξυπηρέτηση των αναγκών τους για παράδειγμα την ύπαρξη αναγνωστηρίων, χώρων αναζήτησης, εγκαταστάσεων υγιεινής κλπ, και τη σχετικότητα της συλλογής του υλικού για τις ιδιαίτερες ερευνητικές ανάγκες των χρηστών.

Από τις παραπάνω έρευνες, σημαντικό στοιχείο που προκύπτει είναι ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει μια βιβλιοθήκη αναγνωρίζονται πλέον ως σημαντικό σημείο για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της, ενώ σε παλαιότερες έρευνες δεν λαμβανόταν σημαντικά υπόψη ως συνθετικός παράγοντας της ποιότητας.

Οι Cook και Thompson (2000) από τις δικές τους έρευνες κατέληξαν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών περιλαμβάνει έξι διαφορετικές διαστάσεις, την συλλογή της βιβλιοθήκης, την ευκολία πρόσβασης σε πηγές και χώρους, την αξιοπιστία των υπηρεσιών που

παρέχονται, τους φυσικούς χώρους της βιβλιοθήκης, τη δυνατότητα αυτοεξυπηρέτησης των χρηστών μέσω των παροχών προς αυτούς και την ψυχολογική διάσταση της χρήσης των υπηρεσιών της από τους χρήστες δηλαδή την συνολική αίσθηση που βιώνουν από την επαφή με τη βιβλιοθήκη η οποία επηρεάζεται από τη συμπεριφορά του προσωπικού, την ευγένεια, τον επαγγελματισμό, την αισθητική των χώρων κλπ.

Η προσέγγιση αυτή παρατηρείται ότι βασίζεται περισσότερο στην οπτική της θεωρίας των προσδοκιών και στην εφαρμογή της στην περίπτωση των βιβλιοθηκών χωρίς να εστιάζει τόσο πολύ σε συγκεκριμένες τεχνικές όψεις των υπηρεσιών αλλά περισσότερο στην εμπειρία της χρήσης της βιβλιοθήκης την οποία αποκομίζουν οι χρήστες της κατά την επαφή και τη συνδιαλλαγή με αυτή, βέβαια, πέρα από τη γενική προσέγγιση κάθε παράγοντας που αναγνωρίζεται συμπεριλαμβάνει περαιτέρω κριτήρια τα οποία τον συνθέτουν.

Ο Calvert (2001) συνοψίζοντας την μέχρι τότε έρευνα στο πεδίο καταλήγει μάλιστα στο συμπέρασμα ότι οι διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στις οποίες φαίνεται να συμφωνούν οι ερευνητικές προσπάθειες είναι η συμπεριφορά του προσωπικού προς τους χρήστες, το περιβάλλον της βιβλιοθήκης και η απόδοση των υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί και εφαρμόζονται προκειμένου να μπορούν οι χρήστες να εντοπίσουν και να χρησιμοποιήσουν αποτελεσματικά το υλικό των βιβλιοθηκών.

Οι ίδιες διαστάσεις για την ποιότητα προέκυψαν και στο πλαίσιο νεότερων ερευνών στις οποίες επιχειρήθηκε να προσδιοριστούν οι παράγοντες της ποιότητας από την πλευρά και την οπτική γωνία των χρηστών τους (Woo, 2005)

Από την έρευνα των Martensen και Gronholdt (2003) προκύπτει ότι οι βασικότεροι παράγοντες για την ποιότητα των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών είναι οι ηλεκτρονικές τους πηγές, η συλλογή τους σε έντυπο υλικό, οι βιβλιοθηκονομικές υπηρεσίες που παρέχουν, το

περιβάλλον της βιβλιοθήκης, οι διάφορες τεχνικές ευκολίες που παρέχουν στους χρήστες τους καθώς και ο ανθρώπινος παράγοντας.

Σε αντίστοιχα συμπεράσματα κατέληξαν και ο Satoh κ.α (2005) εστιάζοντας στην περίπτωση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, καθώς οι διαστάσεις ποιότητας που αναγνώρισαν ήταν η προσωπική οπτική του κάθε χρήστη για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, ο φυσικός χώρος της βιβλιοθήκης, η συλλογή της βιβλιοθήκης και η ευκολία πρόσβασης των χρηστών της στο υλικό της και η αποτελεσματικότητα κατά την εξυπηρέτηση των αναγκών των χρηστών.

Οι Brophy και Griffiths (Brophy, 2004), εστιάζοντας περισσότερο στις ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες από τις βιβλιοθήκες, κατέληξαν στην αναγνώριση δέκα στοιχείων τα οποία καθορίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων ψηφιακά υπηρεσιών.

Ισχυρίζονται ότι τα στοιχεία αυτά είναι:

- ✓ η απόδοση, δηλαδή κατά πόσο κατορθώνει η υπηρεσία της βιβλιοθήκης να επιτύχει τον βασικότερο σκοπό της που είναι η εξυπηρέτηση των αιτημάτων των χρηστών της
- ✓ τα χαρακτηριστικά της, δηλαδή οι διάφορες διευκολύνσεις που προσφέρονται και έχουν αντίκτυπο στους χρήστες της
- ✓ η αξιοπιστία κατά την παροχή των υπηρεσιών της, η οποία αναφέρεται κυρίως στη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών της
- ✓ η συμφωνία με πρότυπα και πρωτόκολλα όπως για παράδειγμα η χρήση xml, η συμφωνία του υλικού με το πρότυπο Dublin core και με άλλα πρότυπα και πρωτοκόλλα που εφαρμόζονται σε ψηφιακό υλικό και υπηρεσίες
- ✓ η διάρκεια των υπηρεσιών, δηλαδή η υιοθέτηση, ύπαρξη και εφαρμογή τους σε ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα
- ✓ η προσφορά σύγχρονων πληροφοριών μέσω των υπηρεσιών της, ικανών να

ανταποκριθούν στην τρέχουσα κατάσταση σε κάποιον γνωστικό τομέα

- ✓ το επίπεδο των βοηθητικών προς τους χρήστες τους υπηρεσιών
- ✓ η αισθητική εικόνα τόσο των φυσικών χώρων όσο και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- ✓ η ευχρηστία των υπηρεσιών αυτών και
- ✓ η αντιλαμβανόμενη ποιότητα από την πλευρά των χρηστών, δηλαδή ο τρόπος με τον οποίο οι ίδιοι οι χρήστες των βιβλιοθηκών αντιλαμβάνονται την ποιότητα των υπηρεσιών τις οποίες λαμβάνουν από τις βιβλιοθήκες αυτές.

Η Ένωση Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών Βιβλιοθηκών (ACRL, 2004) στο δικό της μοντέλο για την αξιολόγηση της απόδοσης μια βιβλιοθήκης κατατείνεται ότι για να μπορέσει να αξιολογηθεί αυτή αποτελεσματικά είναι απαραίτητο να λαμβάνονται στοιχεία, από όλα τα τμήματα/υπηρεσίες της βιβλιοθήκης που να αφορούν στις εισροές της βιβλιοθήκης (inputs) τις εκροές της (outputs) και τα αποτελέσματά της (outcomes) και τους συνδυασμούς τους.

Στις εισροές μιας βιβλιοθήκης εντάσσονται στοιχεία όπως η συλλογή της, οι εξοπλισμοί της, το προσωπικό, οι χώροι, οι θέσεις, τα οικονομικά της στοιχεία κλπ, στις εκροές της στοιχεία όπως η κυκλοφορία των τίτλων και του υλικού, η συντήρησή τους, οι υπηρεσίες διαδανεισμού, η χρήση των υπηρεσιών και των χώρων της από τους χρήστες της, η χρήση άλλων υπηρεσιών που προσφέρει και οι αναζητήσεις των χρηστών σε αυτή και τέλος, σε ότι αφορά στα αποτελέσματα, στοιχεία για τον αντίκτυπο των υπηρεσιών που προσφέρει στους άμεσους χρήστες της, στον εκπαιδευτικό οργανισμό στον οποίο ανήκει αλλά και γενικότερα στην κοινωνία στην οποία υπάρχει και δρα.

Οι Kyriallidou & Persson (2006) και Kyriallidou (2006), στο πλαίσιο της εφαρμογής και της περαιτέρω ανάπτυξης του εργαλείου LibQual για την αξιολόγηση της ποιότητας των βιβλιοθηκών, ένα εργαλείο το οποίο έχει ασκήσει σημαντική επιρροή στο πεδίο της ποιότητας



των υπηρεσιών από τις βιβλιοθήκες, εντοπίζουν ότι οι σημαντικές διαστάσεις για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι η συναισθηματική διάσταση της υπηρεσίας (affect of service), που αναφέρεται στην ικανότητα και στη διάθεση του προσωπικού της να ανταποκριθεί στις ανάγκες των χρηστών, ο έλεγχος της πληροφορίας (information control), που αναφέρεται στη διαθεσιμότητα και την ικανότητα των παρεχόμενων πηγών πληροφοριών να ανταποκριθούν στις ανάγκες των χρηστών και τέλος ο χώρος της βιβλιοθήκης (library as space), που αναφέρεται στην καταλληλότητα των χώρων της βιβλιοθήκης να δημιουργούν ένα ευχάριστο και λειτουργικό περιβάλλον για τους χρήστες της.

Τέλος, σύμφωνα με τον Kumar (2012) η ποιότητα των υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης αναφέρεται τόσο στην ποιότητα της εξυπηρέτησης των χρηστών της από το προσωπικό της βιβλιοθήκης όσο και στην ποιότητα των συλλογών και των πηγών πληροφόρησης που διαθέτει, των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού της αλλά και στον τρόπο με τον οποίο όλα αυτά που προσφέρει διατίθενται στους χρήστες της ώστε να ικανοποιούν τις ανάγκες και τις απαιτήσεις τους.

Από όλα τα παραπάνω διαπιστώνεται ότι ανεξάρτητα από τις καθαρά τεχνικές διαστάσεις που μπορεί να λαμβάνει η λειτουργία μιας βιβλιοθήκης ανάλογα και με τις ιδιαίτερες συνθήκες που χαρακτηρίζουν το πλαίσιο λειτουργίας της, τη δομή της και τις παραμέτρους της λειτουργίας της, βασικό στοιχείο για την ποιότητά της σε κάθε περίπτωση αποτελεί η δυνατότητα της να ικανοποιεί τις ανάγκες αλλά και τις απαιτήσεις των χρηστών της.

Η ικανοποίηση λοιπόν των χρηστών μιας βιβλιοθήκης αποτελεί έννοια η οποία χρήζει περαιτέρω ανάλυσης και προσδιορισμού καθώς καθορίζει, τελικά και την αντίληψη για την ποιότητα συνολικά των παρεχόμενων από αυτή υπηρεσιών.

## 2. Ικανοποίηση καταναλωτών

Η ικανοποίηση των καταναλωτών είναι κεφαλαιώδους σημασίας για κάθε επιχείρηση και οργανισμό καθώς, όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν οι Kottler, Armstrong, Saunders και Wong (1999), οι καταναλωτές τείνουν να προτιμούν να συνεργάζονται με τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες των οποίων μένουν ευχαριστημένοι και τα οποία έχουν υψηλή αξία για αυτούς.

Επίσης ισχυρίζονται ότι όσο μεγαλύτερη είναι η ικανοποίηση του καταναλωτή από ένα προϊόν/υπηρεσία τόσο μεγαλύτερη είναι και η πιθανότητα να συνεχίσει να προτιμά και να συνεργάζεται με την συγκεκριμένη επιχείρηση/οργανισμό σε βάθος χρόνου αλλά και να διερευνεί το βαθμό συνεργασίας αυτόν.

Σύμφωνα με πλήθος ερευνητών η ικανοποίηση των καταναλωτών προκύπτει από τη σύγκριση της αντιλαμβανόμενης επίδοσης ενός προϊόντος/υπηρεσίας με τις προσδοκίες τους (Schiffman & Kanuk, 2004)

Όπως παρατηρούν οι Cronin & Taylor (1992) η ικανοποίηση είναι δυνατόν να σχετίζεται είτε με κάποιο συγκεκριμένο χαρακτηριστικό ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, όπως για παράδειγμα την διεκπεραίωση μιας συναλλαγής χωρίς σφάλματα, είτε με τη συνολική απόδοση του προϊόντος ή της υπηρεσίας αυτής, δηλαδή το σύνολο της εμπειρίας που αποκόμισε ένας καταναλωτής από το προϊόν/υπηρεσία που εξετάζεται σε όλο το φάσμα των διαστάσεών του.

Από τη διερεύνηση της σχετικής ερευνητικής και θεωρητικής βιβλιογραφίας μπορούν να εντοπιστούν δύο διαφορετικές προσεγγίσεις για την ικανοποίηση των καταναλωτών. Από τη μία πλευρά η ικανοποίηση μπορεί να αναφέρεται μόνο σε μια πολύ συγκεκριμένη αγοραστική περίσταση ενώ από την άλλη πλευρά η ικανοποίηση μπορεί να θεωρηθεί ότι λειτουργεί σφαιρικά (συνολική ικανοποίηση) και επηρεάζεται από το σύνολο των εμπειριών των

καταναλωτών (Oliver, 1997)

Σύμφωνα με τους Giese & Cote (2002) δεν υπάρχει κάποιος γενικά αποδεκτός ορισμός για την ικανοποίηση των καταναλωτών.

Οι Giese & Cote (οπ. παραπ.) θεωρούν ότι η ικανοποίηση του καταναλωτή καταδεικνύεται από την αντίδρασή του, γνωστική ή συναισθηματική, η οποία σχετίζεται με μία πολύ συγκεκριμένη περίπτωση, η οποία επέρχεται σε ένα πολύ συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, όπως, για παράδειγμα, μετά την αγορά, μετά την κατανάλωση, μετά την αξιολόγηση ενός προϊόντος/υπηρεσίας κλπ. Η θέση αυτή μπορεί να ειπωθεί ότι συνοψίζει την προσέγγιση ότι η ικανοποίηση αναφέρεται σε μεμονωμένες αγοραστικές περιστάσεις.

Η εννοιολογική σύλληψη της ικανοποίησης του καταναλωτή από κάθε μεμονωμένη εμπειρία σύμφωνα με τους Johnson, Anderson & Fornell (1995) παρουσιάζει πλεονεκτήματα σε σχέση με άλλες προσεγγίσεις καθώς αφενός κατορθώνει να συλλάβει τις αντιδράσεις των καταναλωτών σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο και αφετέρου επιτρέπει στις επιχειρήσεις/οργανισμούς να ιχνηλατήσουν τις διαφοροποιήσεις στην απόδοσή τους από μεμονωμένες αλλαγές στη διαδικασία προσφοράς των προϊόντων/υπηρεσιών τους, κάτι που δεν είναι εύκολο εγχείρημα στην περίπτωση όπου η ικανοποίηση του καταναλωτή εξετάζεται συνολικά.

Από την άλλη πλευρά η εννοιολογική σύλληψη της συνολικής ή σωρευτικής ικανοποίησης υποθέτει ότι οι καταναλωτές λαμβάνουν υπόψη τους το σύνολο των εμπειριών τους μέχρι στιγμής όταν αξιολογούν την ικανοποίησή τους από ένα προϊόν ή μια υπηρεσία, καθώς μεταφέρουν σε κάθε νέα περίπτωση και τη συσσωρευμένη εμπειρία τους από όλες τις προηγούμενες. Με αυτό τον τρόπο κάθε νέα επαφή με ένα προϊόν ή υπηρεσία περνάει μέσα από το «φίλτρο» των προηγούμενων αντίστοιχων εμπειριών των καταναλωτών και αξιολογείται

συγκριτικά με αυτή την προηγούμενη εμπειρία του καταναλωτή.(Fornell et al., 1996)

Η διερεύνηση της συνολικής ικανοποίησης όπως επισημαίνουν οι Mittal & Kamakura (2001) και Johnson (2001) έχει συγκεντρώσει ιδιαίτερο ερευνητικό ενδιαφέρον καθώς μπορεί να αξιοποιηθεί καλύτερα στην πρόβλεψη των προθέσεων και της συμπεριφοράς σε βάθος χρόνου, καθώς είναι από τη φύση της μια εννοιολογική κατασκευή η οποία προσαρμόζεται και προσομοιάζει περισσότερο στην πραγματικότητα της ανθρώπινης συμπεριφοράς.

Στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας θεωρείται ως ορθότερη η δεύτερη προσέγγιση, αυτή της συνολικής ικανοποίησης των καταναλωτών, ενώ στη συνέχεια παρουσιάζεται η σχέση μεταξύ της αντιλαμβανόμενης ποιότητας και της ικανοποίησης των καταναλωτών.

### 3. Η σχέση ικανοποίησης και ποιότητας

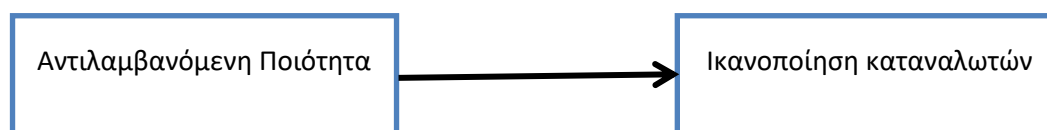
Από τη διερεύνηση της σχετικής βιβλιογραφίας προκύπτει ότι υφίσταται τόσο άμεση όσο και έμμεση σχέση της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των καταναλωτών.

Σύμφωνα με την πρώτη άποψη η ικανοποίηση ενός καταναλωτή προκύπτει άμεσα από την αντιλαμβανόμενη ποιότητα για κάποια υπηρεσία και εντοπίζεται μια θετική σχέση μεταξύ των δύο αυτών εννοιών.

Κατά συνέπεια, ένα υψηλό επίπεδο αντιλαμβανόμενης ποιότητας οδηγεί και σε ένα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης του καταναλωτή από τον οργανισμό που προσφέρει την υπηρεσία αυτή καθώς και σε μία ιδιαίτερα θετική στάση απέναντί του, η οποία μάλιστα αποτελεί και σημαντικό κίνητρο για τη συνέχιση της συνδιαλλαγής του με τον οργανισμό αυτό και την κατανάλωση της υπηρεσίας αυτής. (Bauer κ.α., 2006; Collier & Bienstock, 2006; Park & Kim, 2006)

Διαγραμματικά η πρώτη προσέγγιση αυτή παρουσιάζεται στο Σχεδιάγραμμα 1 που ακολουθεί

Σχεδιάγραμμα 1: Άμεση σχέση αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίησης καταναλωτών



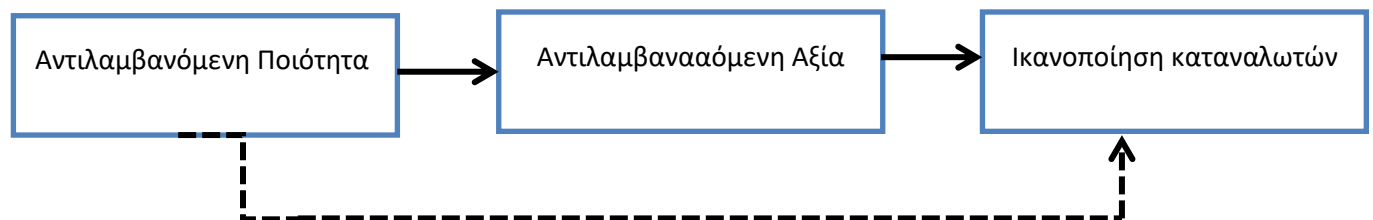
Σύμφωνα με άλλες προσεγγίσεις η αντιλαμβανόμενη ποιότητα μπορεί να έχει και έμμεση σχέση με την ικανοποίηση των καταναλωτών, εκτός από άμεση, δημιουργώντας στον καταναλωτή υψηλή αντιλαμβανόμενη αξία για μία υπηρεσία σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρονται από ανταγωνιστικές επιχειρήσεις και οργανισμούς (Anderson & Srinivasan,

2003;Yu κ.α, 2005).

Σε αυτή την προσέγγιση η υψηλή αντιλαμβανόμενη ποιότητα για την παρεχόμενη υπηρεσία, είτε αυτή προέρχεται από τις τεχνικές παραμέτρους της προσφοράς της, είτε από τη συνολική εμπειρία που δημιουργεί στον καταναλωτή, είτε από επιμέρους χαρακτηριστικά της τα οποία μπορεί να είναι σημαντικά για τον καταναλωτή, οδηγεί στο να θεωρεί ο καταναλωτής ότι η υπηρεσία αυτή έχει για αυτόν υψηλή αξία και για το λόγο αυτό να την προτιμά έναντι άλλων ανταγωνιστικών.

Διαγραμματικά η προσέγγιση αυτή παρουσιάζεται στο Σχεδιάγραμμα 2 που ακολουθεί.

Σχεδιάγραμμα 2: Έμμεση σχέση αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίησης καταναλωτών



Σε κάθε περίπτωση από τη διερεύνηση της βιβλιογραφίας προκύπτει ότι η αντιλαμβανόμενη από τους καταναλωτές ποιότητα μιας υπηρεσίας αποτελεί ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα της ικανοποίησής τους από αυτή.

Παράλληλα όμως από τη διερεύνηση της βιβλιογραφίας διαπιστώνεται ότι τελικά η αντιλαμβανόμενη ποιότητα για μια υπηρεσία και η σχετιζόμενη ικανοποίηση των καταναλωτών μπορεί να επηρεάζονται και από άλλους παράγοντες που σχετίζονται με το συγκεκριμένο πλαίσιο αναφοράς και τις ιδιαίτερες συνθήκες που χαρακτηρίζουν το πλαίσιο αυτό, όπως για παράδειγμα ο βαθμός προσανατολισμού του οργανισμού στην εξυπηρέτηση των πελατών, η ιδιότητα του μέλους, δημογραφικά χαρακτηριστικά των καταναλωτών, η αναγκαιότητα ή μη

χρήσης μιας υπηρεσίας κ.α. (Kim, 2011; Daughtrey κ.α., 2013; Collier & Bienstock, 2006).

Για το λόγο αυτό κρίνεται σημαντική η περαιτέρω διερεύνηση της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των χρηστών εστιασμένα στην περίπτωση των βιβλιοθηκών και ιδιαίτερα στην περίπτωση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.

#### 4. Ποιότητα ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και ικανοποίηση χρηστών

Εστιάζοντας λοιπόν στην περίπτωση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών διαπιστώνεται ότι το ζήτημα της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουν και της ικανοποίησης των χρηστών τους έχει συγκεντρώσει και συνεχίζει να συγκεντρώνει έντονα το ερευνητικό ενδιαφέρον τόσο σε διεθνές όσο και σε εθνικό επίπεδο, καθώς εντοπίζεται πλήθος σχετικών ερευνών.

Στις περισσότερες από τις έρευνες αυτές το μοντέλο διερεύνησης που ακολουθήθηκε βασιζόταν στο μοντέλο ServQual, που παρουσιάστηκε παραπάνω, προσαρμοσμένο στην περίπτωση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, παρέχοντας σημαντικά στοιχεία για την αντιλαμβανόμενη ποιότητα και την ικανοποίηση των χρηστών των βιβλιοθηκών αυτών.

Επιπλέον, σε μεγάλο πλήθος ερευνών αξιοποιήθηκε το εργαλείο LibQual και LibQual+, τα οποία έχουν επίσης βασιστεί στο μοντέλο ServQual.

Ο Calvert (2001), σε μια από τις πολύ συχνά αναφερόμενες έρευνες στο χώρο, συνέκρινε τις προσδοκίες των χρηστών από τις βιβλιοθήκες του Πανεπιστημίου του Πεκίνου και του Πανεπιστημίου Βικτόρια του Wellington στη Νέα Ζηλανδία.

Κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι χρήστες αυτών των δύο ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών είχαν παρόμοιες προσδοκίες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και ότι οι διαστάσεις της ποιότητας που μπορούν να αναγνωριστούν και στις δύο περιπτώσεις είναι η συμπεριφορά του προσωπικού, το περιβάλλον των βιβλιοθηκών και οι βοηθητικές υπηρεσίες προς τους χρήστες για τον αποτελεσματικό εντοπισμό και αξιοποίηση των πηγών των βιβλιοθηκών.

Οι Martensen και Gronholdt (2003) μέσω βιβλιογραφικής ανασκόπησης και focus groups, σε πέντε (5) βιβλιοθήκες από τις οποίες τέσσερεις (4) ήταν ακαδημαϊκές στη Δανία, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι βασικές προσδιοριστικοί παράμετροι της ποιότητας ήταν οι ηλεκτρονικές πηγές, οι έντυπες πηγές, οι τεχνολογικές υποδομές των βιβλιοθηκών, το περιβάλλον τους, οι



άλλες υποστηρικτικές υπηρεσίες που προσφέρονται και ο ανθρώπινος παράγοντας κατά την εξυπηρέτηση των χρηστών καθώς και ότι οι παράγοντες αυτοί επιδρούν στην ικανοποίηση των χρηστών.

Ο Sahu (2007) στην έρευνά του στην βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου NEXPOY εστίασε στις εγκαταστάσεις, την τεχνολογική υποδομή και τη συμπεριφορά και την απόδοση του προσωπικού της βιβλιοθήκης. Σημαντικά συμπεράσματα στα οποία κατέληξε είναι ότι η αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης υπήρξε διαφορετική για το προσωπικό του ιδρύματος και τους φοιτητές του ιδρύματος και ότι οι συμμετέχοντες, προσωπικό και φοιτητές δήλωναν ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που προσφέρονται εκτός από την ανταπόκριση του προσωπικού της βιβλιοθήκης και το επίπεδο της επικοινωνίας για τις υπηρεσίες που προσφέρονται προς τους φοιτητές.

Η Kassim (2009), από τη δική της έρευνα στο τεχνολογικό πανεπιστήμιο MARA στη Μαλαισία κατέληξε ότι τόσο οι υπηρεσίες που προσφέρονται από την ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη, όσο και οι κτιριακές υποδομές, η διαθεσιμότητα των συλλογών και οι πληροφοριακές πηγές αποτελούν πολύ σημαντικά στοιχεία για την ικανοποίηση των χρηστών της βιβλιοθήκης. Παράλληλα διαπιστώθηκε ότι το επίπεδο ικανοποίησης ήταν διαφορετικό ανάλογα με το πεδίο σπουδών των συμμετεχόντων στην έρευνα.

Ο Kiran (2010) στην έρευνά του, με ερωτηματολόγιο βασισμένο στο μοντέλο ServQual, εστίασε στην αντιλαμβανόμενη ποιότητα και την ικανοποίηση του εκπαιδευτικού προσωπικού του Πανεπιστημίου Malayathes Κουάλα Λουμπούρ και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι αν και το προσωπικό εξέφραζε σε γενικές γραμμές ικανοποίηση από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, η ικανοποίηση από την ποιότητα των τεχνολογικών υποδομών (διαθεσιμότητα ηλεκτρονικών υπολογιστών και υπηρεσίας φωτοαντιγράφων) δεν ήταν στο ίδιο επίπεδο με τους

άλλους τομείς που διερευνήθηκαν, παρατηρώντας ταυτόχρονα ότι για άλλες κατηγορίες χρηστών τα αποτελέσματα και οι προτεραιότητες μπορεί να ήταν διαφορετικές.

Σε παρόμοιο πλαίσιο η Adeniran (2011) στην έρευνα που διεξήγαγε για τη βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Redeemer στη Νιγηρία διαπίστωσε ότι όλοι οι παράγοντες που διερεύνησε, υποδομές, συλλογές και πηγές, προσωπικό, ανταπόκριση στις ανάγκες των χρηστών και υποστηρικτές υπηρεσίες σχετίζονται θετικά με την ικανοποίηση των χρηστών.

Από την πλευρά τους οι Sugarman και Jones (2011), στην έρευνα που διεξήγαγαν στη βιβλιοθήκη του Πολιτειακού Πανεπιστημίου της Georgia στις ΗΠΑ, διαπίστωσαν ότι σημαντικότεροι παράγοντες στην περίπτωση της βιβλιοθήκης αυτής οι οποίοι εξηγούν και την ικανοποίηση των χρηστών τους ήταν οι χώροι της βιβλιοθήκης και οι συμπεριφορές του προσωπικού της.

Σε πιο πρόσφατη έρευνα, που διενεργήθηκε σε φοιτητές και βιβλιοθηκάρους του Διεθνούς Αραβικού Πανεπιστημίου, οι Restoum και Wade (2013) βρέθηκε ότι ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας για την ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης ήταν η δυνατότητα από τους φοιτητές εξεύρεσης και χρήσης των πληροφοριών που αναζητούσαν για τις ανάγκες τους, ενώ διαπιστώθηκε ότι τα δημογραφικά στοιχεία και το αντικείμενο των σπουδών τους αποτελούσαν παράγοντες διαφοροποίησης και στην ικανοποίησή τους από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.

Στην ελληνική πραγματικότητα, από την έρευνα των Giannopoulou και Kalliampakou (2015) σε είκοσι μία (21) ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες μέσω ερωτηματολογίου βασισμένου στο μοντέλο ServQual, διαπιστώθηκε ότι οι χρήστες τους αξιοποιούν περισσότερο τις παραδοσιακές υπηρεσίες από ότι τις ηλεκτρονικές, ότι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από το προσωπικό των βιβλιοθηκών και λιγότερο από τους χώρους και τις συλλογές τους αλλά ταυτόχρονα ότι η

συνολική ικανοποίησή τους είναι άνω του μέσου όρου στο ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε.

Για τη βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης, από την έρευνα χρηστών της Αγγελινού (2010) διαπιστώθηκε ότι οι χρήστες της αξιολόγησαν ως μη ικανοποιητικό το ωράριο λειτουργίας της, το αναγνωστήριο της βιβλιοθήκης, σε μεγάλο ποσοστό χαρακτήρισαν ως ανεπαρκή τον τεχνολογικό εξοπλισμό (ηλεκτρονικοί υπολογιστές, δυνατότητες φωτοτύπησης υλικού, σύνδεση στο διαδίκτυο), ενώ αντίθετα βρέθηκε ότι ήταν ιδιαίτερα μικρό το ποσοστό αυτών που δεν δήλωσαν ικανοποιημένοι από τις συμπεριφορές και τις γνώσεις του προσωπικού της βιβλιοθήκης.

Εξετάζοντας κριτικά τα συμπεράσματα από τη διερεύνηση της βιβλιογραφίας για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες προκύπτουν σημαντικά στοιχεία για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ικανοποίηση των χρηστών τους.

Αρχικά, συμπεραίνεται ότι η αντιλαμβανόμενη ποιότητα από τους χρήστες τους δεν είναι μονοδιάστατη έννοια και επεκτείνεται τόσο στις συλλογές και τις πηγές τους, έντυπες και ψηφιακές, όσο και στους χώρους και τις εγκαταστάσεις τους, το προσωπικό τους και τις συμπεριφορές του και τον επαγγελματισμό τους όσο και στις διάφορες άλλες υποστηρικτικές υπηρεσίες και διευκολύνσεις που παρέχουν, όπως ενημέρωση, εκπαίδευση, ευκολία χειρισμού, διαδανεισμός κ.α.

Κατόπιν, διαπιστώνεται ότι η αντιλαμβανόμενη από τους χρήστες ποιότητα και, κατά συνέπεια, και η ικανοποίησή τους μπορεί να επηρεάζεται από τα δημογραφικά τους χαρακτηριστικά, από τις συνήθειες και τους σκοπούς χρήσης τους ή ακόμη και από τη θέση τους στο εκπαιδευτικό ίδρυμα.

Παράλληλα, διαπιστώνεται ότι η αντίληψη για την ποιότητα και η ικανοποίηση των

χρηστών των βιβλιοθηκών αυτών επηρεάζεται σημαντικά τόσο από τις ιδιαίτερες συνθήκες λειτουργίας τους όσο και από τις ιδιαίτερες πληροφοριακές ανάγκες που επιθυμούν να καλύψουν μέσω της βιβλιοθήκης.

Όλες οι παραπάνω διαπιστώσεις καθιστούν στην πράξη τη διερεύνηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της ικανοποίησης των χρηστών για κάθε ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη μία μελέτη περίπτωσης, εστιασμένη στις συνθήκες του εκάστοτε εκπαιδευτικού ιδρύματος το οποίο προσδιορίζει και τη λειτουργία της βιβλιοθήκης ως μονάδα της οργάνωσής του.

Στο πλαίσιο αυτό, για την πληρέστερη ερμηνεία των αποτελεσμάτων μιας έρευνας για την βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης, παρουσιάζονται παρακάτω συνοπτικά κάποια στοιχεία για τη βιβλιοθήκη αυτή και τους χρήστες που εξυπηρετεί.

## 5. Η βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης

Το τμήμα Βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης εδρεύει στο κεντρικό κτίριο του ιδρύματος στη Σίνδο ενώ παράλληλα λειτουργούν και παραρτήματα στα σπουδαστήρια της Σ.Δ.Ο. και Σ.Ε.Υ.Π καθώς και στα παραρτήματα του ιδρύματος στην Κατερίνη, στο Κιλκίς και στα Μουδανιά.

Όπως δηλώνεται μέσα από την ιστοσελίδα του ιδρύματος, αποστολή της Βιβλιοθήκης μέσω της ανάπτυξης της συλλογής και των παρεχόμενων υπηρεσιών της, είναι η εξυπηρέτηση των αναγκών όλης της ακαδημαϊκής κοινότητας για πληροφόρηση, στο μέτρο που αυτές έχουν σχέση με το πρόγραμμα σπουδών του Ιδρύματος, τα ερευνητικά και ψυχαγωγικά ενδιαφέροντα των εκπαιδευτικών, φοιτητών και διοικητικών, καθώς και τα πολιτιστικά ενδιαφέροντα της ευρύτερης Κοινότητας.

Παράλληλα ως σκοποί της ορίζονται οι παρακάτω:

- δημιουργία και ανάπτυξη μιας ισορροπημένη συλλογής για όλους τους τομείς της γνώσης που καλύπτονται από τα τμήματα που λειτουργούν στο Ίδρυμα.
- άμεση πρόσβαση στο υλικό της συλλογής της και σε υλικό άλλων Βιβλιοθηκών, ώστε να καλυφθούν οι εκπαιδευτικές και ερευνητικές ανάγκες των χρηστών.
- προβολή της συλλογής και των υπηρεσιών της τόσο στους χρήστες όσο και στους εν δυνάμει χρήστες.
- συνεργασία με άλλα εκπαιδευτικά Ιδρύματα και φορείς για τη διάδοση της πληροφορίας.
- διοργάνωση και υποστήριξη εκδηλώσεων που πραγματοποιούνται στο Ίδρυμα.

Στα στοιχεία που παρουσιάζονται στην Έκθεση Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος (2014), από την Έκθεση Εσωτερικής Αξιολόγησης (2016) και την Έκθεση Εξωτερικής

Αξιολόγησης από την Α.ΔΙ.Π. (2016) για τη βιβλιοθήκη του Ιδρύματος οι κεντρικές εγκαταστάσεις της, για τις οποίες διενεργήθηκε και η παρούσα έρευνα, καλύπτουν έκταση περίπου 450 τετραγωνικών μέτρων και περιλαμβάνουν επιπλέον και δύο (2) μεγάλα αναγνωστήρια 160 και 135 τετραγωνικών μέτρων στη Σχολή Επιστημών Υγείας και στη Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας καθώς και πολύ μικρότερα αναγνωστήρια για τις υπόλοιπες σχολές.

Οι εγκαταστάσεις αυτές καλούνται να καλύψουν τις ανάγκες περισσότερων από 15000 ενεργών φοιτητών του ιδρύματος.

Εκτός από το δανεισμό και το διαδανεισμό βιβλίων, ένα εύρος άλλων υπηρεσιών παρέχονται από τη βιβλιοθήκη στους χρήστες της, όπως η υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων προς τα μέλη της κοινότητα του Α.Τ.Ε.Ι., η υποστήριξη και παροχή ηλεκτρονικών μαθημάτων μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας μάθησης Moodle, η παροχή υποδομών πληροφορικής προς τους χρήστες σε άμεση συνεργασία με το τμήμα πληροφορικής του ιδρύματος, πολυμεσικό πληροφοριακό υλικό, διασύνδεση με τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων για την πρόσβαση σε επιστημονικές εκδόσεις και περιοδικά μέσω του HEAL-Link, ενημέρωση της κοινότητας του ιδρύματος μέσω της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης κ.α.

Σύμφωνα με τα στοιχεία η συλλογή της βιβλιοθήκης διαθέτει πάνω από 55.000 τίτλους βιβλίων και περίπου 68.000 τόμους, διαθέτει περίπου 250 ελληνικά και ξένα περιοδικά ενώ μέσω του HEAL-Link παρέχεται πρόσβαση σε χιλιάδες άλλες ηλεκτρονικές πηγές όπως επιστημονικά περιοδικά, βάσεις δεδομένων πλήρους κειμένου, ηλεκτρονικά βιβλία, λεξικά κλπ.

Το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης είναι από Σεπτέμβριο έως και Ιούνιο, Δευτέρα έως και Παρασκευή 8.30 – 17.00 ενώ κατά τους μήνες Ιούλιο και Αύγουστο, Δευτέρα έως και Παρασκευή 8.30 – 14.00 με τη δυνατότητα πρόσβασης του κοινού σε αυτή έως και 15 λεπτά πριν από τη λήξη του ωραρίου λειτουργίας.

Διαθέτει περίπου σαράντα (40) τερματικούς σταθμούς ηλεκτρονικών υπολογιστών τους οποίους μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι χρήστες της καθώς και υπηρεσία όπου οι χρήστες μπορούν να φωτοτυπήσουν υλικό με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος μέσω προπληρωμένων καρτών.

Το προσωπικό της βιβλιοθήκης αποτελείται από οκτώ (8) μόνιμους υπαλλήλους σύμφωνα με την έκθεση του 2016, από τους οποίους δύο (2) έχουν λάβει εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες και για αυτό το λόγο προσφέρονται και υπηρεσίες βοήθειας για τη φωτοτύπηση υλικού αλλά και τηλεφωνικών αιτήσεων για τα άτομα με δυσκολίες πρόσβασης.

Επιπλέον από τη βιβλιοθήκη παρέχονται σε τακτά χρονικά διαστήματα εκπαιδευτικά προγράμματα για την αποτελεσματικότερη αξιοποίησή της από τους χρήστες της, έχει αναπτυχθεί Online Πρόγραμμα Πληροφοριακού Γραμματισμού «ΩΡΙΩΝ» για την εκπαίδευση των χρηστών στην αξιοποίηση της πληροφορίας και η πύλη «Καλλιστώ» μέσω της οποίας παρέχονται και οδηγοί χρήσης άλλων υπηρεσιών της βιβλιοθήκης όπως του OPAC και άλλες πληροφορίες.

Στο πλαίσιο αυτό λειτουργίας και διευθετήσεων της μονάδας της βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης διενεργήθηκε και η παρούσα έρευνας στους χρήστες της κεντρικής βιβλιοθήκης του Ιδρύματος.

## **Β' ΜΕΡΟΣ ΕΡΕΥΝΑ**

### **6. Η παρούσα έρευνα**

Στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας σχεδιάστηκε και διενεργήθηκε μια έρευνα για την αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών και την ικανοποίηση των χρηστών της κεντρικής βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης, με τη χρήση κατάλληλα διαμορφωμένων ερωτηματολογίων.

#### **6.1 Σκοπός και στόχοι**

Βασικός σκοπός της έρευνας που σχεδιάστηκε ήταν να αξιολογηθεί από τους χρήστες της βιβλιοθήκης η αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται από αυτή καθώς και η ικανοποίησή τους από την ποιότητα αυτή.

Παράλληλα, ως επιμέρους στόχος τέθηκε ο προσδιορισμός των στοιχείων των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης τα οποία οι ίδιοι οι χρήστες θεωρούν ως σημαντικότερα για αυτούς, στοχεύοντας σε μία οριοθέτηση της έννοιας της ποιότητας της υπηρεσίας της βιβλιοθήκης από την οπτική των χρηστών της.

Τέλος, ως στόχος τέθηκε και η σύγκριση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας της βιβλιοθήκης με άλλες βιβλιοθήκες που χρησιμοποιούν οι χρήστες της, έτσι ώστε να υπάρξει ένα σημείο αναφοράς για τις απαντήσεις τους στο ερωτηματολόγιο της έρευνας.

#### **6.2 Ερευνητικά ερωτήματα**

Περισσότερο συγκεκριμένα τα ερευνητικά ερωτήματα που επιχειρήθηκε να απαντηθούν μέσω της έρευνας ήταν:

1. Ποιά είναι η παραγοντική δομή του ερωτηματολογίου και εάν αυτή συμπίπτει με τον αρχικό σχεδιασμό του ερωτηματολογίου



2. Ποιά είναι τα στοιχεία που θεωρούν ως περισσότερο σημαντικά και λιγότερο σημαντικά οι χρήστες της βιβλιοθήκης
3. Ποιά είναι τα σημεία στα οποία οι χρήστες θεωρούν ότι η επίδοση της βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι. είναι υψηλότερη και ποιά εκείνα στα οποία θεωρούν ότι η επίδοση είναι χαμηλότερη
4. Ποιός είναι ο βαθμός της ικανοποίησής τους από τις υπηρεσίες που προσφέρει η βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι. και πως την αξιολογούν σε σχέση με άλλες βιβλιοθήκες που έχουν χρησιμοποιήσει πρόσφατα
5. Ποιά είναι η σχέση μεταξύ των παραμέτρων της ποιότητας των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης και της ικανοποίησης των χρηστών της

### **6.3 Ερευνητική μεθοδολογία**

Για την εκπλήρωση του σκοπού της έρευνας και τη διερεύνηση των ερευνητικών ερωτημάτων επιλέχθηκε να διενεργηθεί μια ποσοτική έρευνα με τη χορήγηση ανώνυμων ερωτηματολογίων με κλειστές και ανοιχτές ερωτήσεις.

Η επιλογή της χρήσης ερωτηματολογίων προτιμήθηκε έναντι άλλων ερευνητικών μεθόδων της ποιοτικής έρευνας, όπως οι συνεντεύξεις ή ημι-δομημένες συνεντεύξεις καθώς με αυτό τον τρόπο η συμμετοχή του ερευνητή είναι περιορισμένη και οι απαντήσεις των συμμετεχόντων, όπως παρατηρούν και οι Verman & Kanka (2004) μπορεί να είναι περισσότερο αντικειμενικές, εκφράζοντας τις πραγματικές τους στάσεις και αντιλήψεις χωρίς την επιρροή του ερευνητή. Επιπλέον μέσω της ποσοτικής έρευνας μπορούν να διερευνηθούν οι τάσεις και η δυναμική ενός φαινομένου, ζητούμενο της παρούσας έρευνας και όχι να αποκαλυφθούν οι βαθύτερες διαστάσεις και οπτικές του, το οποίο θα μπορούσε να επιτευχθεί στο πλαίσιο μιας ποιοτικής έρευνας.

Παράλληλα επιλέχθηκε να αξιοποιηθούν τόσο κλειστές όσο και ανοιχτές ερωτήσεις προκειμένου να καταστεί δυνατή η συλλογή ποσοτικών και ο εμπλουτισμός του με ποιοτικά στοιχεία, καθώς τα ποιοτικά στοιχεία μπορούν να δώσουν μια καλύτερη αποτύπωση των πτυχών ενός φαινομένου, ενώ τα ποσοτικά στοιχεία μπορούν να παρέχουν μια καλύτερη αποτύπωση της γενικής τάσης για ένα φαινόμενο από την εξέταση ενός δείγματος, υποπληθυσμού του συνολικού πληθυσμού στόχου (Cohen, Manion & Morrison, 2008).

#### **6.4 Ερευνητικά εργαλεία**

Για τη διενέργεια της έρευνας, αρχικά αναγνωρίστηκαν μέσω βιβλιογραφικής ανασκόπησης βασικά συνθετικά στοιχεία της ποιότητας των υπηρεσιών βιβλιοθηκών και από αυτά αναπτύχθηκαν οι ερωτήσεις που συνέθεσαν το ερωτηματολόγιο της έρευνας.

Ύστερα από την αρχική ανάπτυξη του ερωτηματολογίου αυτό διαμοιράστηκε σε 5 άτομα προς συμπλήρωση, από τα οποία ζητήθηκε να εξετάσουν προσεκτικά το ερωτηματολόγιο και να κάνουν τις οποιεσδήποτε παρατηρήσεις προς την ερευνήτρια σχετικά με αυτό.

Λαμβάνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις που αναφέρθηκαν έγιναν κάποιες τροποποιήσεις στο ερωτηματολόγιο και πιο συγκεκριμένα στην ερώτηση 3 προστέθηκε η ομάδα των εξωτερικών χρηστών της βιβλιοθήκης, στην ερώτηση 5 προστέθηκε ο ακριβής αριθμός επισκέψεων στις διαβαθμίσεις της συχνότητας επίσκεψης των χρηστών στη βιβλιοθήκη, στις ερωτήσεις 3, 6, 11, 23, 29 του δεύτερου τμήματος του ερωτηματολογίου προστέθηκαν διευκρινιστικά στοιχεία για την ερώτηση ενώ προστέθηκε στο τέλος του ερωτηματολογίου και ανοικτή ερώτηση σχετικά με τα σημεία που θεωρούν κυρίως ότι χρήζουν βελτίωσης οι χρήστες της.

Στην τελική του μορφή το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα αποτελείται από δύο τμήματα και 42 ερωτήσεις.

Το πρώτο τμήμα του ερωτηματολογίου αποτελείται από 6 ερωτήσεις από τις οποίες οι 4 αναφερόταν σε δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων και οι υπόλοιπες δύο σε στοιχεία σχετικά με το σκοπό και τη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης από αυτούς, σχηματίζοντας ένα προφίλ του χρήστη.

Το δεύτερο τμήμα του ερωτηματολογίου αποτελούνταν από 32 ερωτήσεις με τις οποίες οι συμμετέχοντες καλούνταν να αξιολογήσουν τη σημασία που αποδίδουν οι ίδιοι στα στοιχεία που αναφερόταν στο ερωτηματολόγιο καθώς και την αντίληψή τους για την επίδοση της βιβλιοθήκης στα στοιχεία αυτά, χρησιμοποιώντας πενταβάθμια κλίμακα τύπου Likert, 1 ερώτηση σχετική με τη συνολική ικανοποίησή τους από τη βιβλιοθήκη, αξιολογώντας την σε κλίμακα από 1 μέχρι 10, όπου μεγαλύτερος αριθμός δήλωνε και υψηλότερο βαθμό ικανοποίησης.

Το τμήμα αυτό του ερωτηματολογίου ολοκληρωνόταν με μία ερώτηση σχετικά με την αξιολόγηση της ποιότητας της βιβλιοθήκης σε σχέση με κάποια άλλη που θα χρησιμοποιούσαν ως αναφορά συνολικά σε κλίμακα 1 μέχρι 10, όπου το 10 αποτελούσε τη μέγιστη δυνατή αξιολόγηση της ποιότητας, μία ερώτηση σχετικά με τη βιβλιοθήκη αναφοράς τους καθώς και με μία ανοικτή ερώτηση σχετικά με τα σημεία που θεωρούσαν κυρίως ότι χρήζουν βελτίωσης στη βιβλιοθήκη του ιδρύματος.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας παρατίθεται στο παράρτημα της παρούσας εργασίας.

## **6.5 Ερευνητική Διαδικασία**

Στο πλαίσιο της ολοκλήρωσης της εργασίας ακολουθήθηκε η παρακάτω διαδικασία.

Μετά από την ολοκλήρωση της βιβλιογραφικής ανασκόπησης και την οριστικοποίηση του ερωτηματολογίου κατά το χρονικό διάστημα Μαΐου-Ιουνίου 2017 τα ερωτηματολόγια

διανεμήθηκαν σε έντυπη μορφή από την ερευνήτρια στο χώρο του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης και της βιβλιοθήκης του ιδρύματος και διεκόπη εξαιτίας της θερινής εξεταστικής περιόδου.

Η συμμετοχή στην έρευνα ήταν εθελοντική, τα ερωτηματολόγια ήταν ανώνυμα και οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για το πλαίσιο και το σκοπό της έρευνας καθώς και για τη διασφάλιση της ανωνυμίας τους.

Τα ερωτηματολόγια συλλέχθηκαν από την ερευνήτρια και εισήχθησαν, ύστερα από κατάλληλη κωδικοποίηση των απαντήσεων στο λογισμικό επεξεργασίας στατιστικών στοιχείων SPSSV.23

Ερωτηματολόγια διαμοιράστηκαν εκ νέου και κατά την περίοδο του Σεπτεμβρίου 2017 στους χώρους του Α.Τ.Ε.Ι. σε συμμετέχοντες που δεν είχαν προσεγγιστεί την προηγούμενη περίοδο.

Το σύνολο των δεδομένων εισήχθη στο SPSS με το οποίο έγινε και η επεξεργασία τους.

## **6.6 Περιορισμοί**

Η παρούσα έρευνα αποτελεί μια μελέτη περίπτωσης για την κεντρική βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης, κατά συνέπεια τα αποτελέσματά της δεν μπορούν σε καμία περίπτωση να γενικευτούν εκτός του συγκεκριμένου πλαισίου.

## **6.7 Δείγμα**

Για τη διενέργεια της έρευνας εκτυπώθηκαν και διαμοιράστηκαν, τελικά, 320 ερωτηματολόγια στους χώρους της βιβλιοθήκης και των αιθουσών του ιδρύματος.

Από τα ερωτηματολόγια αυτά επεστράφησαν στην ερευνήτρια συμπληρωμένα ή μερικώς συμπληρωμένα τα 225, δηλαδή ένα ποσοστό περίπου 71,35% των αρχικών ερωτηματολογίων.

Με το πέρας της συλλογής των ερωτηματολογίων και κατά τον έλεγχο κατά τη δημιουργία της βάσης δεδομένων της έρευνας διαπιστώθηκε ότι αρκετά ερωτηματολόγια ήταν

μερικώς συμπληρωμένα σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό και αποφασίστηκε αυτά τα ερωτηματολόγια να μην αξιοποιηθούν στην έρευνα, καταλήγοντας σε έναν αριθμό 170 συμπληρωμένων ερωτηματολογίων, δηλαδή στο 53,125% των αρχικά διαμοιρασθέντων.

Από τον έλεγχο αυτών των 170 ερωτηματολογίων διαπιστώθηκε ότι σε 18 περιπτώσεις οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι δεν έχουν χρησιμοποιήσει καθόλου τη βιβλιοθήκη, οπότε και αποφασίστηκε να εξαιρεθούν και αυτά τα ερωτηματολόγια από τις αναλύσεις που διεξήχθησαν για τις οποίες αξιοποιήθηκαν τελικά 152 ερωτηματολόγια.

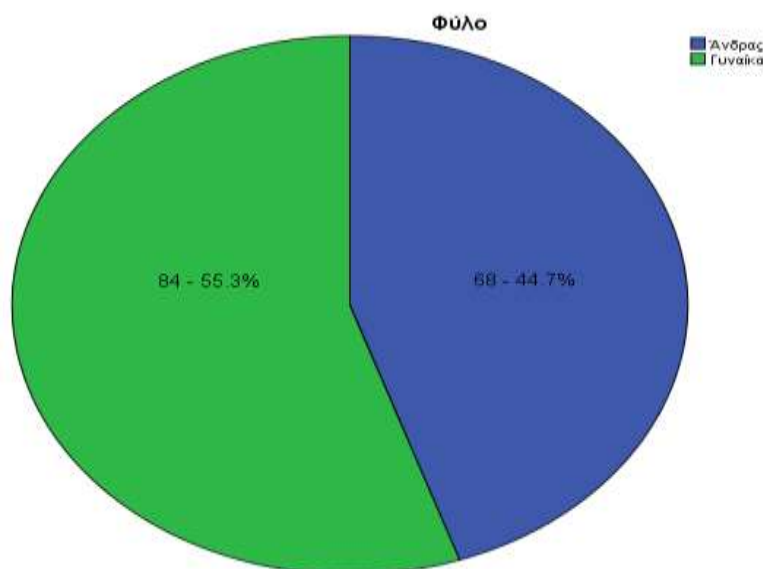
Οι 18 περιπτώσεις αυτές αξιοποιήθηκαν μόνο στην παρουσίαση των στοιχείων χρήσης της βιβλιοθήκης.

## 6.8 Δημογραφικά στοιχεία

Τα δημογραφικά στοιχεία για τους συμμετέχοντες στην έρευνα παρουσιάζονται στη συνέχεια.

Στο διάγραμμα 1 παρουσιάζονται τα στοιχεία για το φύλο των συμμετεχόντων.

Διάγραμμα 1: Φύλο συμμετεχόντων



Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα 84 (55,3%) ήταν γυναίκες όμως με μικρή διαφορά από τους άντρες συμμετέχοντες

Σε ότι αφορά στις ηλικιακές τους ομάδες τα στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα 1 που ακολουθεί.

**Πίνακας 1 Ηλικιακή ομάδα**

Ηλικιακή Ομάδα	Συχνότητα	Ποσοστό
18-22 ετών	99	65.1
23-27 ετών	31	20.4
28-32 ετών	3	2.0
33-37 ετών	6	3.9
38 ετών και άνω	13	8.6
Σύνολο	152	100.0

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (65,1%) ήταν μεταξύ 18 και 22 ετών με την αμέσως μεγαλύτερη ομάδα (20,4%) να είναι άτομα μεταξύ 23 και 27 ετών. Το 1/8 των συμμετεχόντων (12,5%) ήταν ηλικίας άνω των 33 ετών.

Σε σχέση με την ιδιότητά τους με την οποία χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι. οι απαντήσεις τους δίνονται στον πίνακα 2 που ακολουθεί

**Πίνακας 2 Ιδιότητα συμμετεχόντων**

Ιδιότητα	Συχνότητα	Ποσοστό
Εξωτερικός Χρήστης	2	1.3
Προπτυχιακός φοιτητής	127	83.6
Μεταπτυχιακός φοιτητής	7	4.6
Μόνιμος Καθηγητής	7	4.6
Έκτακτος Καθηγητής	4	2.6
Διοικητικός υπάλληλος	5	3.3
Σύνολο	152	100.0

Όπως ήταν αναμενόμενο η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων (83,6%) είναι προπτυχιακοί φοιτητές του ιδρύματος καθώς και διοικητικό και διδακτικό προσωπικό (9,5%), ωστόσο στην έρευνα συμμετείχαν τελικά και ένας μικρός αριθμός μεταπτυχιακών φοιτητών (4,6%) καθώς και 2 εξωτερικοί χρήστες της βιβλιοθήκης.

Σε σχέση με τα τμήματα των συμμετεχόντων στην έρευνα τα στοιχεία παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 3)

**Πίνακας 3 Τμήματα συμμετεχόντων**

Τμήμα	Συχνότητα	Ποσοστό
Μάρκετινγκ	2	1.3
Τεχνολόγων Γεωπόνων	13	8.6
Διοίκησης Επιχειρήσεων	20	13.2
Πολιτικών Μηχανικών	7	4.6
Βιβλιοθηκονομίας	53	34.9
Λογιστικής	8	5.3
Ιατρικών εργαστηρίων	4	2.6
Οχημάτων	4	2.6
Αισθητικής	2	1.3
Διατροφής και διατροφολογίας	6	3.9
Νοσηλευτικής	6	3.9
Τεχνολογίας τροφίμων	5	3.3
Φυτικής παραγωγής	1	.7
Πληροφορικής	7	4.6
Ηλεκτρονικών μηχανικών	1	.7
Τουριστικών επιχειρήσεων	4	2.6
Εμπορίας και διαφήμισης	3	2.0
Φυσικοθεραπείας	2	1.3
Αυτοματισμού	1	.7

Προσχολικής αγωγής	1	.7
Χωρίς απάντηση	2	1.3
Σύνολο	152	100.0

---

Όπως παρατηρείται στην έρευνα τελικά συμμετείχαν άτομα από σχεδόν το σύνολο των τμημάτων του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης με λίγο περισσότερους από το 1/3 αυτών να προέρχονται από το Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας, το τμήμα της ερευνήτριας.

Αυτή η ανισοκατανομή στον πληθυσμό των φοιτητών που συμμετείχαν υπήρξε σε κάποιο βαθμό αναμενόμενη καθώς και κατά τη διάρκεια της χορήγησης των ερωτηματολογίων οι φοιτητές του τμήματος Βιβλιοθηκονομίας επέδειξαν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την έρευνα και το ερωτηματολόγιο πιθανώς λόγω της σχετικότητας του αντικειμένου της έρευνας και με το περιεχόμενο των σπουδών τους.

Στο παρακάτω τμήμα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα.



## 7. Αποτελέσματα

Τα αποτελέσματα των αναλύσεων που πραγματοποιήθηκαν παρουσιάζονται παρακάτω ξεχωριστά για κάθε διαφορετική ανάλυση που διενεργήθηκε.

### 7.1 Ανάλυση αξιοπιστίας και Παραγοντική ανάλυση

Αρχικά, καθώς οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου προέκυψαν από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση και από πλήθος άλλων ερευνών σχετικών με το αντικείμενο της εργασίας, χωρίς να αποτελούν κάποια συγκεκριμένη κλίμακα αξιολόγησης της ποιότητας των παρεχόμενων από τη βιβλιοθήκη υπηρεσιών, διενεργήθηκε μια σειρά αναλύσεων προκειμένου να διαπιστωθεί εάν το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε μπορεί τελικά να χρησιμοποιηθεί στην περίπτωση της αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών και στις διαστάσεις που προέκυψαν από τη διερεύνηση της βιβλιογραφίας.

Για το λόγο αυτό διενεργήθηκε αρχικά ανάλυση αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου με το κριτήριο του  $\alpha$  του Cronbach και στη συνέχεια παραγοντική ανάλυση χρησιμοποιώντας το τμήμα του ερωτηματολογίου στο οποίο οι συμμετέχοντες καλούνταν να απαντήσουν για τη σημαντικότητα της κάθε ερώτησης για αυτούς. (Field, 2005; Δαφέρμος, 2009)

Τα αποτελέσματα από την ανάλυση αξιοπιστίας για το σύνολο του ερωτηματολογίου έδειξαν ότι το ερωτηματολόγιο παρουσιάζει υψηλό δείκτη αξιοπιστίας  $\alpha$  ( $\alpha=0,956$ ) για το σύνολο των ερωτήσεων, ενώ επεκτείνοντας την ανάλυση ξεχωριστά για κάθε ερώτηση διαπιστώθηκε ότι με την αφαίρεση ερωτήσεων μία προς μία η συνολική αξιοπιστία κυμαινόταν μεταξύ 0,954-0,956.

Από τα αποτελέσματα αυτά διαπιστώνεται αρχικά ότι το σύνολο των ερωτήσεων φαίνεται να ανήκει στην ίδια υπερκείμενη έννοια δηλαδή της ποιότητας των παρεχόμενων από τη βιβλιοθήκη υπηρεσιών.

Η παραγοντική ανάλυση διενεργήθηκε με τη μέθοδο της ανάλυσης κύριων συνιστωσών (Principal Components) και τη μέθοδο ορθογωνίας περιστροφής μέγιστης διακύμανσης (Varimaxrotation) έτσι ώστε να μεγιστοποιείται η διασπορά ανάμεσα στις φορτώσεις των μεταβλητών στους παράγοντες και να προκύπτει μια όσο το δυνατόν ξεκάθαρη παραγοντική δομή. Επιπλέον επιλέχθηκε οι μικρές φορτώσεις κάτω του 0,4 να μην λαμβάνονται υπόψη (Field, 2005; Δαφέρμος, 2009, Yong&Pierce, 2013).

Από τα αποτελέσματα παρατηρείται αρχικά ότι ο δείκτης δειγματικής επάρκειας των Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) για το σύνολο των μεταβλητών της ανάλυσης είναι σε υψηλό επίπεδο (KMO = 0,915) ενώ και ο έλεγχος σφαιρικότητας με το κριτήριο του Bartlettκατέδειξε ότι οι συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών είναι στατιστικά σημαντικές ( $\chi^2 (496)= 3325,321, p<0,05$ ) καταδεικνύοντας ότι η παραγοντική ανάλυση είναι ενδεδειγμένη ανάλυση για τα δεδομένα της περίπτωσης.

Επίσης παρατηρείται ότι οι κοινές παραγοντικές διακυμάνσεις (communalities) για όλες τις μεταβλητές είναι αρκετά υψηλές από 0,419 έως και 0,835 κάτι που αποτελεί ένδειξη ότι όλες οι μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν στην ανάλυση έχουν σημαντική συνεισφορά στο παραγοντικό μοντέλο που σχηματίστηκε.

Από τον πίνακα της εξηγούμενης από το μοντέλο διασποράς (Πίνακας 4) παρατηρείται ότι από την ανάλυση αναγνωρίζονται 5 συνιστώσες με ιδιοτιμές αρκετά μεγαλύτερες του 1 οι οποίες στο σύνολό τους μπορούν να εξηγήσουν το 65,065% της συνολικής διασποράς, καταδεικνύοντας ένα παραγοντικό μοντέλο 5 παραγόντων για τα δεδομένα της έρευνας.

**Πίνακας 4 Παραγοντικό Μοντέλο**

Παράγοντας	Αρχικές Ιδιοτιμές			Αθροίσματαεξαγωγήςτετραγωνικών φορτίσεων			Αθροίσματα περιστροφής των τετραγωνικών φορτίσεων		
	Σύνολο	% Διακύμανσης	Αθροιστικό %	Σύνολο	%Διακύμανσης	Αθροιστικό %	Σύνολο	%Διακύμανσης	Αθροιστικό%

Raw	1	15.481	42.992	42.992	15.481	42.992	42.992	5.834	16.200	16.200
	2	2.634	7.314	50.306	2.634	7.314	50.306	4.499	12.495	28.695
	3	2.430	6.748	57.054	2.430	6.748	57.054	4.762	13.225	41.920
	4	1.499	4.162	61.216	1.499	4.162	61.216	4.429	12.300	54.221
	5	1.386	3.849	65.065	1.386	3.849	65.065	3.905	10.845	65.065
	6	1.048	2.911	67.976						
Rescaled	1	15.481	42.992	42.992	13.786	43.082	43.082	5.904	18.451	18.451
	2	2.634	7.314	50.306	2.172	6.787	49.869	3.847	12.023	30.475
	3	2.430	6.748	57.054	2.245	7.017	56.886	3.813	11.917	42.392
	4	1.499	4.162	61.216	1.308	4.087	60.973	3.779	11.810	54.201
	5	1.386	3.849	65.065	1.133	3.541	64.514	3.300	10.312	64.514
	6	1.048	2.911	67.976						

Μέθοδος εξαγωγής: Ανάλυση Κύριων Συνιστωσών.

a. When analyzing a covariance matrix, the initial eigenvalues are the same across the raw and rescaled solution.

Επίσης, στον πίνακα 5 που ακολουθεί παρατηρείται η διαμόρφωση του παραγοντικού μοντέλου με βάση τις φορτώσεις των μεταβλητών που προκύπτουν σε κάθε έναν από τους πέντε παράγοντες που αναγνωρίστηκαν, μετά την περιστροφή.

**Πίνακας 5 Φορτίσεις Παραγόντων μετά την Περιστροφή**

	Rescaled				
	Component				
	1	2	3	4	5
Η συλλογή της βιβλιοθήκης περιέχει υλικό σχετικό με το αντικείμενο μου				.542	
Η συλλογή της βιβλιοθήκης περιέχει σύγχρονο υλικό				.715	
Το έντυπο υλικό της βιβλιοθήκης (βιβλία, περιοδικά, γκρίζα βιβλιογραφία) είναι σε καλή κατάσταση (όχι κακομεταχειρισμένο)				.608	
Το έντυπο υλικό της βιβλιοθήκης είναι επαρκές σε ποσότητα				.621	
Το έντυπο υλικό της βιβλιοθήκης είναι επαρκές σε ποιότητα				.616	
Το ψηφιακό υλικό της βιβλιοθήκης (ηλεκτρονικά περιοδικά, CD, κτλ) είναι επαρκές				.687	
Ο χώρος της βιβλιοθήκης είναι ευχάριστος για τον επισκέπτη		.727			
Οι χώροι μελέτης είναι ευχάριστοι για τον αναγνώστη		.725			

Στους χώρους μελέτης υπάρχει η απαραίτητη ησυχία	.448			
Ο φωτισμός στους χώρους της βιβλιοθήκης είναι κατάλληλος για τις ανάγκες μου		.657		
Ο εξοπλισμός της βιβλιοθήκης είναι σύγχρονος (υπολογιστές, φωτοτυπικά μηχανήματα) και σε καλή κατάσταση		.459	.418	.569
Οι εγκαταστάσεις της βιβλιοθήκης είναι σε καλή αισθητική και λειτουργική κατάσταση		.746		
Οι χώροι της βιβλιοθήκης είναι τακτοποιημένοι καλά και καθαροί		.533		
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι φιλικό και συμπεριφέρεται με ευγένεια	.727			
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι πάντα πρόθυμο να βοηθήσει τους χρήστες	.766			
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται επιτυχώς στα καθήκοντά του	.813			
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης μπορεί να απαντήσει άμεσα και ικανοποιητικά στα ερωτήματα των χρηστών	.732			
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δίνει πάντα εξατομικευμένη προσοχή στα προβλήματα/απορίες των χρηστών	.775			
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι πάντα άμεσα διαθέσιμο στα ερωτήματα των χρηστών	.723			
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης κατανοεί τις ανάγκες των χρηστών	.707			
Μπορεί κάποιος χρήστης να βασιστεί στο προσωπικό της βιβλιοθήκης για την επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζει (σχετικών με τη βιβλιοθήκη και τη λειτουργία της)	.617			
Το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται στο πρόγραμμα και τις ανάγκες μου				.516
Ο εντοπισμός του υλικού που με ενδιαφέρει (βιβλία, CD, περιοδικά κτλ) είναι εύκολος				.532
Ο onlineκατάλογος (OPAC) της βιβλιοθήκης είναι εύκολος στο χειρισμό				.709
Ο onlineκατάλογος (OPAC) της βιβλιοθήκης παρέχει ακριβείς πληροφορίες				.747
Η λειτουργία της υπηρεσίας διαδανεισμού ανταποκρίνεται στις ανάγκες μου		.409		.519
Η πρόσβαση σε ψηφιακές πηγές (περιοδικά, βιβλιογραφία κ.α) ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις απαιτήσεις μου				.483
Η βιβλιοθήκη παρέχει υποστήριξη στους χρήστες για την πρόσβαση σε ψηφιακές πηγές			.518	
Το ενημερωτικό υλικό για τη βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες της (φυλλάδια, οδηγοί κτλ) είναι επαρκές			.721	
Η βιβλιοθήκη παρέχει εκπαιδευτικά προγράμματα στους χρήστες για την αποτελεσματικότερη αξιοποίησή της			.750	
Η βιβλιοθήκη διαθέτει καλά οργανωμένη ιστοσελίδα			.798	
Η ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης είναι ενημερωμένη και παρέχει σύγχρονες και ακριβείς πληροφορίες			.740	

Μέθοδος Εξαγωγής: Ανάλυση Κύριων Συνιστωσών.

Μέθοδος Περιστροφής: Varimax μηχανικοποίηση κατά Kaiser.

a. Η περιστροφή πραγματοποιήθηκε σε 7 επαναλήψεις

Το παραγοντικό μοντέλο παρουσιάζεται αρκετά ξεκάθαρο με τους παράγοντες που αναγνωρίζονται να ταυτίζονται σε μεγάλο βαθμό με την αρχική κατασκευή του ερωτηματολογίου βάσει της βιβλιογραφικής ανασκόπησης που διενεργήθηκε.

Στον πρώτο παράγοντα κατατάσσεται το σύνολο των ερωτήσεων που αφορούσαν στο προσωπικό ενώ παρατηρείται ότι σε αυτόν τον παράγοντα εισέρχεται, όχι όμως με υψηλή φόρτιση και μία ερώτηση που αφορούσε στους χώρους της βιβλιοθήκης και συγκεκριμένα στην ύπαρξη ησυχίας στους χώρους αυτούς.

Στο δεύτερο παράγοντα κατατάσσονται αντίστοιχα κυρίως οι ερωτήσεις που αφορούσαν στους χώρους και στις εγκαταστάσεις της βιβλιοθήκης με εξαίρεση την παραπάνω αναφερθείσα ερώτηση για την ησυχία σε αυτούς καθώς και στην ερώτηση για τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης (υπολογιστές, φωτοτυπικά μηχανήματα κλπ) η οποία αν και παρουσιάζει αρκετά υψηλή φόρτιση σε αυτόν τον παράγοντα (0,459) παρουσιάζεται να έχει υψηλότερη σε άλλον παράγοντα που σχετίζεται με τη συλλογή της βιβλιοθήκης (0,569).

Στον τρίτο παράγοντα που αναγνωρίζεται κατατάσσονται 5 από τις 11 ερωτήσεις του ερωτηματολογίου που σχετίζονται με τις ενημερωτικές και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που προσφέρονται από τη βιβλιοθήκη καθώς και με την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης.

Οι υπόλοιπες 6 ερωτήσεις που είχαν ομαδοποιηθεί στις άλλες υπηρεσίες κατά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου και σχετίζονται κυρίως με τη χρήση του OPAC, την πρόσβαση σε ψηφιακές πηγές και το ωράριο λειτουργίας αναγνωρίζεται από την ανάλυση ότι συνιστούν έναν νέο παράγοντα, τον πέμπτο στη σειρά στο παραγοντικό μοντέλο.

Τέλος, στον τέταρτο παράγοντα που αναγνωρίστηκε κατατάσσονται όλες οι ερωτήσεις που αφορούσαν στις έντυπες και ψηφιακές συλλογές της βιβλιοθήκης, καθώς και η μία ερώτηση που αφορούσε στους χώρους της βιβλιοθήκης με σχετικά χαμηλή όμως φόρτιση.

Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα της παραγοντικής ανάλυσης αναγνωρίζονται 5 διαφορετικοί παράγοντες από τους οποίους ο πρώτος περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 1 ως 6 του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε και αναφέρεται στις συλλογές της βιβλιοθήκης, ο δεύτερος περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 7 ως και 13 του ερωτηματολογίου και αναφέρεται στους χώρους και τις εγκαταστάσεις της βιβλιοθήκης, ο τρίτος τις ερωτήσεις 14-21 του ερωτηματολογίου και αναφέρεται στο προσωπικό της βιβλιοθήκης και τη συμπεριφορά του, ο τέταρτος τις ερωτήσεις 22 ως και 27 και αναφέρεται στη λειτουργικότητα των βασικών υπηρεσιών που προσφέρονται και στο επίπεδο ανταπόκρισης στις ανάγκες των χρηστών και ο πέμπτος τις ερωτήσεις 28 ως και 32 και αναφέρεται στις εκπαιδευτικές και ενημερωτικές υπηρεσίες που προσφέρονται.

Το μοντέλο αυτό των 5 παραγόντων που προέκυψε υιοθετήθηκε και αξιοποιήθηκε κατά τις περαιτέρω αναλύσεις που διεξήχθησαν.

## 7.2 Σημαντικότητα στοιχείων βιβλιοθήκης για τους χρήστες της

Ο προσδιορισμός σχετικά με το πόσο σημαντικούς θεωρούν οι συμμετέχοντες τους παράγοντες της βιβλιοθήκης που συμπεριλήφθηκαν στην έρευνα διενεργήθηκε με τον υπολογισμό των περιγραφικών στοιχείων των απαντήσεών τους.

Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον πίνακα 6 που ακολουθεί.

**Πίνακας 6 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις ερωτήσεων ερωτηματολογίου**

	N	Ελάχιστο	Μέγιστο	M.O.	Τυπ. Απόκλιση
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι φιλικό και συμπεριφέρεται με ευγένεια	152	1.00	5.00	4.2632	.92598
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι πάντα πρόθυμο να βοηθήσει τους χρήστες	152	1.00	5.00	4.2039	1.00554

Το προσωπικό της βιβλιοθήκης κατανοεί τις ανάγκες των χρηστών	152	1.00	5.00	4.1776	.94274
Οι χώροι της βιβλιοθήκης είναι τακτοποιημένοι καλά και καθαροί	152	2.00	5.00	4.1711	.91185
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης μπορεί να απαντήσει άμεσα και ικανοποιητικά στα ερωτήματα των χρηστών	152	1.00	5.00	4.1316	.95379
Στους χώρους μελέτης υπάρχει η απαραίτητη ησυχία	152	1.00	5.00	4.1316	.97440
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται επιτυχώς στα καθήκοντά του	152	1.00	5.00	4.0789	.96650
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι πάντα άμεσα διαθέσιμο στα ερωτήματα των χρηστών	152	1.00	5.00	4.0724	.94274
Μπορεί κάποιος χρήστης να βασιστεί στο προσωπικό της βιβλιοθήκης για την επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζει (σχετικών με τη βιβλιοθήκη και τη λειτουργία της)	152	1.00	5.00	4.0461	1.03795
Ο φωτισμός στους χώρους της βιβλιοθήκης είναι κατάλληλος για τις ανάγκες μου	152	1.00	5.00	4.0461	1.01863
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δίνει πάντα εξατομικευμένη προσοχή στα προβλήματα/απορίες των χρηστών	152	1.00	5.00	4.0263	.99633
Οι χώροι μελέτης είναι ευχάριστοι για τον αναγνώστη	152	1.00	5.00	3.9211	1.11300
Ο χώρος της βιβλιοθήκης είναι ευχάριστος για τον επισκέπτη	152	1.00	5.00	3.8947	1.14022
Η συλλογή της βιβλιοθήκης περιέχει υλικό σχετικό με το αντικείμενο μου	152	1.00	5.00	3.8487	1.02136
Η βιβλιοθήκη παρέχει υποστήριξη στους χρήστες για την πρόσβαση σε ψηφιακές πηγές	152	1.00	5.00	3.8421	1.01711
Η πρόσβαση σε ψηφιακές πηγές (περιοδικά, βιβλιογραφικά.α) ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις απαιτήσεις μου	152	1.00	5.00	3.8092	.98823
Η λειτουργία της υπηρεσίας διαδανεισμού ανταποκρίνεται στις ανάγκες μου	152	1.00	5.00	3.7632	1.06564

Το έντυπο υλικό της βιβλιοθήκης(βιβλία, περιοδικά, γκρίζα βιβλιογραφία) είναι σε καλή κατάσταση (όχι κακομεταχειρισμένο)	152	1.00	5.00	3.7632	.98825
Το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται στο πρόγραμμα και τις ανάγκες μου	152	1.00	5.00	3.6842	1.22025
Ο εντοπισμός του υλικού που με ενδιαφέρει (βιβλία, CD, περιοδικά κτλ) είναι εύκολος	152	1.00	5.00	3.6842	1.05743
Η ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης είναι ενημερωμένη και παρέχει σύγχρονες και ακριβείς πληροφορίες	152	1.00	5.00	3.6711	1.13217
Ο onlineκατάλογος (OPAC)της βιβλιοθήκης παρέχει ακριβείς πληροφορίες	152	1.00	5.00	3.6513	1.08121
Το ενημερωτικό υλικό για τη βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες της (φυλλάδια, οδηγοί κτλ) είναι επαρκές	152	1.00	5.00	3.6447	1.03199
Το έντυπο υλικό της βιβλιοθήκης είναι επαρκές σε ποιότητα	152	1.00	5.00	3.6447	1.01256
Η βιβλιοθήκη διαθέτει καλά οργανωμένη ιστοσελίδα	152	1.00	5.00	3.5592	1.16649
Οι εγκαταστάσεις της βιβλιοθήκης είναι σε καλή αισθητική και λειτουργική κατάσταση	152	1.00	5.00	3.5329	1.17883
Το έντυπο υλικό της βιβλιοθήκης είναι επαρκές σε ποσότητα	152	1.00	5.00	3.5329	1.06054
Η συλλογή της βιβλιοθήκης περιέχει σύγχρονο υλικό	152	1.00	5.00	3.5066	1.05477
Ο onlineκατάλογος (OPAC) της βιβλιοθήκης είναι εύκολος στο χειρισμό	152	1.00	5.00	3.5000	1.17366
Ο εξοπλισμός της βιβλιοθήκης είναι σύγχρονος (υπολογιστές, φωτοτυπικά μηχανήματα) και σε καλή κατάσταση	152	1.00	5.00	3.5000	1.21252
Η βιβλιοθήκη παρέχει εκπαιδευτικά προγράμματα στους χρήστες για την αποτελεσματικότερη αξιοποίησή της	152	1.00	5.00	3.4408	1.20007
Το ψηφιακό υλικό της βιβλιοθήκης (ηλεκτρονικά περιοδικά, CD, κτλ) είναι επαρκές	152	1.00	6.00	3.2039	1.22523
Σύνολο	152				

Από τα αποτελέσματα που προκύπτουν παρατηρείται αρχικά ότι όλοι οι παράγοντες που διερευνήθηκαν θεωρούνται σημαντικοί από τους συμμετέχοντες καθώς ο μέσος όρος σε όλες τις



περιπτώσεις είναι μεγαλύτερος από το 2,5 που αποτελεί το μέσο της πενταβάθμιας κλίμακας που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα.

Διαπιστώνεται επίσης ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα θεωρούν ως πρωταρχικούς παράγοντες για την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται από τη βιβλιοθήκη κυρίως τους παράγοντες που σχετίζονται με το προσωπικό της βιβλιοθήκης, τη συμπεριφορά και τον επαγγελματισμό του καθώς και τους παράγοντες που σχετίζονται με τους χώρους και το περιβάλλον της βιβλιοθήκης.

Οι πέντε πρώτοι παράγοντες που προσδιορίζουν ότι έχουν για αυτούς τη μεγαλύτερη σημασία είναι η φιλικότητα και η ευγενική συμπεριφορά του προσωπικού (Μ.Ο. = 4.2632, Τ.Α. = 0.92598), η προθυμία του προσωπικού να βοηθήσει τους χρήστες της βιβλιοθήκης (Μ.Ο. = 4.2039, Τ.Α. = 1.00554), η ικανότητα του προσωπικού της βιβλιοθήκης να κατανοεί τις ανάγκες των χρηστών της (Μ.Ο. = 4.1776, Τ.Α. = .94274), η καθαριότητα και η τάξη στους χώρους της βιβλιοθήκης (Μ.Ο. = 4.1711, Τ.Α. = .91185) και η ικανότητα του προσωπικού να μπορεί να απαντά άμεσα και ικανοποιητικά στα ερωτήματα των χρηστών της (Μ.Ο. = 4.1316, Τ.Α. = .95379).

Ο τελευταίος μάλιστα παράγοντας διαπιστώνεται ότι έχει παρουσιάζει τον ίδιο μέσο όρο με τον αμέσως επόμενο στη σειρά κατάταξης ο οποίος αναφέρεται στην ύπαρξη της κατάλληλης ησυχίας στους χώρους μελέτης που διαθέτει η βιβλιοθήκη (Μ.Ο. = 4.1316, Τ.Α. = .97440).

Από την αντίθετη πλευρά οι χρήστες της βιβλιοθήκης, όπως προέκυψε από την έρευνα, δεν φαίνεται να αποδίδουν την ίδια σημασία στο πόσο σύγχρονο είναι το έντυπο υλικό της συλλογής της βιβλιοθήκης (Μ.Ο. = 3.5066, Τ.Α. = 1.05477), στην ευκολία χειρισμού του onlineκαταλόγου της βιβλιοθήκης (Μ.Ο. = 3.5000, Τ.Α. = 1.17366), στο πόσο σύγχρονος και σε

καλή κατάσταση είναι ο λοιπός εξοπλισμός της βιβλιοθήκης, δηλαδή οι υπολογιστές, τα φωτοτυπικά μηχανήματα κ.α (Μ.Ο. = 3.5000, Τ.Α. = 1.21252), στον εάν υπάρχουν εκπαιδευτικά προγράμματα για την αποτελεσματικότερη αξιοποίηση της βιβλιοθήκης από τους χρήστες της (Μ.Ο. = 3.4408, Τ.Α. = 1.20007) όπως και στην επάρκεια του ψηφιακού υλικού της βιβλιοθήκης (Μ.Ο. = 3.2039, Τ.Α. = 1.22523).

Η εικόνα που φαίνεται να προκύπτει από τα αποτελέσματα αυτά προκαλεί προβληματισμό καθώς από τη μία πλευρά οι συμμετέχοντες φαίνεται να αποδίδουν μεγάλη σημασία στη συμπεριφορά του προσωπικού και στους χώρους της βιβλιοθήκης και όχι τόσο μεγάλη σημασία στο υλικό της βιβλιοθήκης, έντυπο και ψηφιακό, το οποίο ωστόσο αποτελεί ένα βασικό παράγοντα για την ικανοποίηση των ερευνητικών και επιστημονικών τους αναγκών.

Επεκτείνοντας λοιπόν, περαιτέρω την ανάλυση, στον πίνακα 7 παρουσιάζονται τα περιγραφικά στοιχεία για τις ομάδες των παραγόντων που διερευνήθηκαν στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας επίσης με σειρά κατάταξης σύμφωνα με τους μέσους όρους τους.

**Πίνακας 7 Περιγραφικά στοιχεία για τη σημασία των χαρακτηριστικών της βιβλιοθήκης ανά ομάδα ερωτήσεων**

	N	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μ.Ο.	Τυπ. Απόκλιση
Προσωπικό της βιβλιοθήκης	152	1.00	5.00	4.1250	.80123
Χώροι και εγκαταστάσεις της βιβλιοθήκης	152	1.29	5.00	3.8853	.81595
Λειτουργικότητα βασικών υπηρεσιών	152	1.00	5.00	3,6820	.84840
Εκπαιδευτικές και ενημερωτικές υπηρεσίες	152	1.00	5.00	3,6316	.92732
Συλλογή βιβλιοθήκης	152	1.00	5.00	3.5833	.78174
Σύνολο	152				

Από τα αποτελέσματα ανά ομάδα ερωτήσεων διαπιστώνεται ότι η ομάδα ερωτήσεων που σχετίζεται με το προσωπικό της βιβλιοθήκης παρουσιάζει τον υψηλότερο μέσο όρο (Μ.Ο. =

4.1250, T.A. = .80123), ακολουθούμενη από τους χώρους και τις εγκαταστάσεις της (M.O. = 3.8853, T.A. = .81595), τη λειτουργικότητα των βασικών υπηρεσιών (M.O. = 3.6820, T.A. = .84840), τις εκπαιδευτικές και ενημερωτικές υπηρεσίες που προσφέρονται (M.O. = 3.6316, T.A. = .92732) και τέλος τη συλλογή της (M.O. = 3.5833, T.A. = .78174)

### 7.3 Επίδοση βιβλιοθήκης

Αντίστοιχα για την επίδοση της βιβλιοθήκης όπως την αντιλαμβάνονται οι χρήστες τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον πίνακα 8 που ακολουθεί.

**Πίνακας 8 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις ερωτήσεων ερωτηματολογίου για επίδοση βιβλιοθήκης**

	N	Ελάχιστο	Μέγιστο	M.O.	Τυπ. Απόκλιση
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι φιλικό και συμπεριφέρεται με ευγένεια	152	1.00	5.00	4.0724	1.05543
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι πάντα πρόθυμο να βοηθήσει τους χρήστες	152	1.00	5.00	4.0395	1.05405
Οι χώροι της βιβλιοθήκης είναι τακτοποιημένοι καλά και καθαροί	152	1.00	5.00	3.9671	.93084
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται επιτυχώς στα καθήκοντά του	152	1.00	5.00	3.9605	.97574
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης κατανοεί τις ανάγκες των χρηστών	152	1.00	5.00	3.9145	.98964
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης μπορεί να απαντήσει άμεσα και ικανοποιητικά στα ερωτήματα των χρηστών	152	1.00	5.00	3.8750	.99876
Στους χώρους μελέτης υπάρχει η απαραίτητη ησυχία	152	1.00	5.00	3.8553	1.01908
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι πάντα άμεσα διαθέσιμο στα ερωτήματα των χρηστών	152	1.00	5.00	3.8224	.97724
Ο φωτισμός στους χώρους της βιβλιοθήκης είναι κατάλληλος για τις ανάγκες μου	152	1.00	5.00	3.8092	1.12016
Μπορεί κάποιος χρήστης να βασιστεί στο προσωπικό της βιβλιοθήκης για την επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζει (σχετικών με τη βιβλιοθήκη και τη λειτουργία της)	152	1.00	5.00	3.7500	1.06261
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δίνει πάντα εξατομικευμένη προσοχή στα προβλήματα/απορίες των χρηστών	152	1.00	5.00	3.6842	1.05743

Το έντυπο υλικό της βιβλιοθήκης(βιβλία, περιοδικά, γκριζα βιβλιογραφία) είναι σε καλή κατάσταση (όχι κακομεταχειρισμένο)	152	1.00	5.00	3.6118	.98364
Η λειτουργία της υπηρεσίας διαδανεισμού ανταποκρίνεται στις ανάγκες μου	152	1.00	5.00	3.6118	1.02324
Ο χώρος της βιβλιοθήκης είναι ευχάριστος για τον επισκέπτη	152	1.00	5.00	3.5987	1.11735
Η πρόσβαση σε ψηφιακές πηγές (περιοδικά, βιβλιογραφία κ.α) ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις απαιτήσεις μου	152	1.00	5.00	3.5658	.98781
Η συλλογή της βιβλιοθήκης περιέχει υλικό σχετικό με το αντικείμενο μου	152	1.00	5.00	3.5526	.92636
Η βιβλιοθήκη παρέχει υποστήριξη στους χρήστες για την πρόσβαση σε ψηφιακές πηγές	152	1.00	5.00	3.5461	.89026
Ο εντοπισμός του υλικού που με ενδιαφέρει (βιβλία, CD, περιοδικά κτλ) είναι εύκολος	152	1.00	5.00	3.5263	.98966
Οι χώροι μελέτης είναι ευχάριστοι για τον αναγνώστη	152	1.00	5.00	3.5197	1.12744
Ο onlineκατάλογος (OPAC)της βιβλιοθήκης παρέχει ακριβείς πληροφορίες	152	1.00	5.00	3.5197	1.00969
Το έντυπο υλικό της βιβλιοθήκης είναι επαρκές σε ποιότητα	152	1.00	5.00	3.4013	.90809
Το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται στο πρόγραμμα και τις ανάγκες μου	152	1.00	5.00	3.3882	1.16829
Το έντυπο υλικό της βιβλιοθήκης είναι επαρκές σε ποσότητα	152	1.00	5.00	3.3684	1.00122
Το ενημερωτικό υλικό για τη βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες της (φυλλάδια, οδηγοί κτλ) είναι επαρκές	152	1.00	5.00	3.3289	.96821
Ο onlineκατάλογος (OPAC) της βιβλιοθήκης είναι εύκολος στο χειρισμό	152	1.00	5.00	3.3289	1.06588
Η βιβλιοθήκη διαθέτει καλά οργανωμένη ιστοσελίδα	152	1.00	5.00	3.2105	1.08348
Η συλλογή της βιβλιοθήκης περιέχει σύγχρονο υλικό	152	1.00	5.00	3.1842	.95197
Η ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης είναι ενημερωμένη και παρέχει σύγχρονες και ακριβείς πληροφορίες	152	1.00	5.00	3.1776	1.11047
Οι εγκαταστάσεις της βιβλιοθήκης είναι σε καλή αισθητική και λειτουργική κατάσταση	152	1.00	5.00	3.1250	1.15840
Η βιβλιοθήκη παρέχει εκπαιδευτικά προγράμματα στους χρήστες για την αποτελεσματικότερη αξιοποίησή της	152	1.00	5.00	3.0132	1.02283
Ο εξοπλισμός της βιβλιοθήκης είναι σύγχρονος (υπολογιστές, φωτοτυπικά μηχανήματα) και σε καλή κατάσταση	152	1.00	5.00	2.9408	1.15221
Το ψηφιακό υλικό της βιβλιοθήκης (ηλεκτρονικά περιοδικά, CD, κτλ) είναι επαρκές	152	1.00	5.00	2.8882	1.06447
Σύνολο	152				

Από τα αποτελέσματα που προκύπτουν παρατηρείται αρχικά ότι σε όλους τους παράγοντες της έρευνας οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι η επίδοση της βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης είναι πάνω από το μέσο όρο της πενταβάθμιας κλίμακας που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα, ωστόσο δεν είναι ίδια η άποψή τους για την επίδοση στο σύνολο των παραγόντων αυτών.

Παρατηρείται ότι ανάμεσα στους πέντε πρώτους παράγοντες είναι ιδιαίτερα υψηλοί οι μέσοι όροι για το προσωπικό της βιβλιοθήκης και τη συμπεριφορά του.

Συγκεκριμένα οι πέντε παράγοντες με τον υψηλότερο μέσο όρο αναφέρονται στη φιλικότητα και την ευγένεια του προσωπικού (Μ.Ο. = 4,0724, Τ.Α. = 1,05543), στην προθυμία του προσωπικού να βοηθήσει τους χρήστες της (Μ.Ο. = 4,0395, Τ.Α. = 1,05405), στην καθαριότητα και την τάξη των χώρων της βιβλιοθήκης (Μ.Ο. = 3,9671, Τ.Α. = ,93084), στην ικανότητα του προσωπικού της βιβλιοθήκης να ανταποκρίνεται επιτυχώς στα καθήκοντά του (Μ.Ο. = 3,9605, Τ.Α. = ,97574) καθώς και στην ικανότητα του προσωπικού να κατανοεί τις ανάγκες των χρηστών της βιβλιοθήκης (Μ.Ο.= 3,9145, Τ.Α. = ,98964).

Αντίθετα σε ότι αφορά στους παράγοντες που εμφανίζουν τους χαμηλότερους μέσους όρους διαπιστώνεται ότι αυτοί είναι η ενημέρωση της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης, η ακρίβεια και η επικαιρότητα των πληροφοριών που παρέχονται από αυτή (Μ.Ο. = 3,1776, Τ.Α. = 1,11047), η αισθητική και η λειτουργική κατάσταση των εγκαταστάσεων της βιβλιοθήκης (Μ.Ο. = 3,1250, Τ.Α. = 1,15840), η παροχή εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την αποτελεσματικότερη αξιοποίηση της βιβλιοθήκης (Μ.Ο. = 3,0132, Τ.Α. = 1,02283), ο εξοπλισμός της βιβλιοθήκης και η κατάσταση στην οποία βρίσκεται (Μ.Ο. = 2,9408, Τ.Α. = 1,15221) και τέλος η επάρκεια της συλλογής της βιβλιοθήκης σε ψηφιακό υλικό (Μ.Ο. = 2,8882, Τ.Α. = 1,06447).

Από τα αποτελέσματα αυτά ενώ είναι εμφανές ότι οι συμμετέχοντες θεωρούν υψηλή την επίδοση της βιβλιοθήκης σε ότι αφορά στο προσωπικό της και τη συμπεριφορά του δεν είναι ιδιαίτερα εμφανές σε ποιά ομάδα παραγόντων αποδίδουν σχετικά κατώτερη επίδοση.

Για το λόγο αυτό, επεκτείνοντας την ανάλυση στις ομάδες των παραγόντων, στον πίνακα 9 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα για τις ομάδες αυτές.

**Πίνακας 9 Περιγραφικά στοιχεία επίδοσης βιβλιοθήκης ομάδας ερωτήσεων**

	N	Ελάχιστο	Μέγιστο	M.O.	Τυπ. Απόκλιση
Προσωπικό της βιβλιοθήκης	152	1.00	5.00	3.8898	.85083
Χώροι και εγκαταστάσεις της βιβλιοθήκης	152	1.00	5.00	3.5451	.77699
Λειτουργικότητα βασικών υπηρεσιών	152	1.00	4.83	3.4901	.76850
Συλλογή της βιβλιοθήκης	152	1.00	4.67	3.3344	.67938
Εκπαιδευτικές και ενημερωτικές υπηρεσίες	152	1.00	5.00	3.2553	.78198
Σύνολο	152				

Από τα περιγραφικά στοιχεία φαίνεται ότι για τους συμμετέχοντες στην έρευνα τον υψηλότερο μέσο όρο επίδοσης εμφανίζει το προσωπικό της βιβλιοθήκης (M.O. = 3,8898, T.A. = 0,85083) κατόπιν οι χώροι και οι εγκαταστάσεις της (M.O. = 3,5451, T.A. = ,7769), η λειτουργικότητα των βασικών υπηρεσιών που προσφέρει (M.O. = 3,4901, T.A. = ,76850), η συλλογή της βιβλιοθήκης (M.O. = 3,3344, T.A. = ,67938) και τέλος οι εκπαιδευτικές και ενημερωτικές υπηρεσίες που προσφέρει (M.O. = 3.2553, T.A. = .78198)

#### **7.4 Ικανοποίηση χρηστών βιβλιοθήκης**

Σε ότι αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών της βιβλιοθήκης από αυτή τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον πίνακα 10 που ακολουθεί.

**Πίνακας 10 Συνολική ικανοποίηση χρηστών απο ποιότητα υπηρεσιών βιβλιοθήκης**

	N	Ελάχιστο	Μέγιστο	M.O.	Τυπ. Απόκλιση
--	---	----------	---------	------	---------------

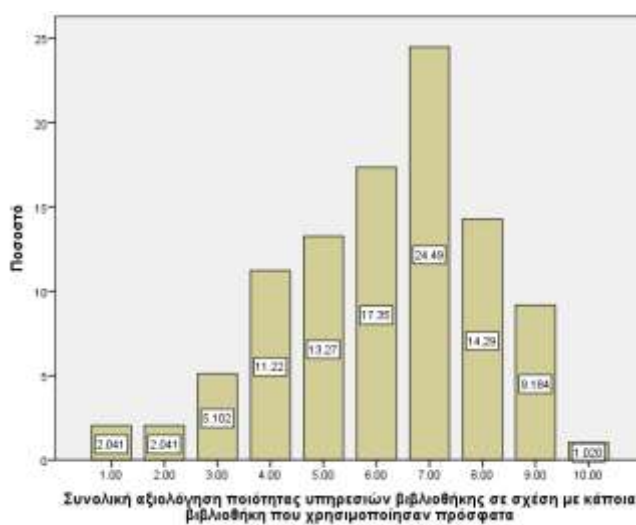
Ικανοποίηση από ποιότητα υπηρεσιών βιβλιοθήκης	152	1.00	10.00	6.2434	1.82694
Σύνολο	152				

Όπως διαπιστώνεται από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων θα μπορούσε να ειπωθεί ότι γενικά είναι ευχαριστημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τη βιβλιοθήκη του ιδρύματος καθώς ο μέσος όρος της ικανοποίησης είναι μεγαλύτερος από το 5, δηλαδή το μέσο της δεκαβάθμιας κλίμακας για την ικανοποίηση που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα.

Ωστόσο σημείο προβληματισμού αποτελεί το γεγονός ότι ο μέσος όρος δεν κυμάνθηκε σημαντικά πάνω από το μέσο της κλίμακας που χρησιμοποιήθηκε.

Επιπλέον προβληματισμό προκαλούν οι απαντήσεις σε ερώτηση που αφορούσε στη συνολική αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης σε σχέση με κάποια άλλη βιβλιοθήκη που χρησιμοποίησαν πρόσφατα οι συμμετέχοντες, οι συχνότητες των οποίων παρουσιάζονται στο διάγραμμα 2 που ακολουθεί.

Διάγραμμα 2: Συνολική αξιολόγηση ποιότητας υπηρεσιών βιβλιοθήκης σε σχέση με κάποια άλλη βιβλιοθήκη που χρησιμοποίησαν πρόσφατα.



Από αυτό διαπιστώνεται ότι μόλις το 10,20% από τους 98 συμμετέχοντες που απάντησαν στη συγκεκριμένη ερώτηση θεωρούν ότι είναι εξίσου ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τη βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης, αξιολογώντας τις με 9 και 10 στη δεκαβάθμια κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε στην ερώτηση.

Αντίθετα λίγο περισσότεροι από το 1/3 (33,674%) δίνουν απαντήσεις ίσες ή μικρότερες του 5 εντοπίζοντας ένα ουσιαστικό έλλειμμα στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών έναντι των βιβλιοθηκών που θεώρησαν ως σημείο αναφοράς.

### **7.5 Σχέση μεταξύ ποιότητας και ικανοποίησης χρηστών**

Τέλος, για τη διερεύνηση της σχέσης μεταξύ της ποιότητας των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης και της ικανοποίησης των χρηστών της διενεργήθηκε ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης με την ικανοποίηση των χρηστών ως εξαρτημένη μεταβλητή και τους παράγοντες για την επίδοση της βιβλιοθήκης, όπως την αξιολογούν οι χρήστες της, ως ανεξάρτητες.

Για την ανάλυση χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος Enterμε τη βηματική εισαγωγή στο μοντέλο και των 5 μεταβλητών που προέκυψαν από την παραγοντική ανάλυση.

Στο πρώτο βήμα εισήχθη στο μοντέλο η μεταβλητή της απόδοσης του προσωπικού, στο δεύτερο η απόδοση του προσωπικού και των χώρων της βιβλιοθήκης, στο τρίτο η δύο προηγούμενες και η μεταβλητή για τη λειτουργικότητα των βασικών υπηρεσιών που προσφέρονται από τη βιβλιοθήκη, στο επόμενο όλες οι προηγούμενες και η μεταβλητή για τις εκπαιδευτικές και ενημερωτικές υπηρεσίες που προσφέρονται και στο τελευταίο βήμα το σύνολο των μεταβλητών της παραγοντικής ανάλυσης.



Τα αποτελέσματα της ανάλυσης καθώς και το μοντέλο που προέκυψε παρουσιάζονται στη συνέχεια.

Σε σχέση με το προκύπτον μοντέλο για τη σχέση των μεταβλητών της ποιότητας και την ικανοποίηση τα αποτελέσματα δίνονται στον πίνακα 11.

**Πίνακας 11 Σύνοψη μοντέλου παλινδρόμησης**

Μοντέλο	R	R Τετράγωνο	Προσαρμοσμένο R Τετράγωνο	Τυπ. Σφάλμα εκτίμησης	Στατιστική Αλλαγών					Durbin-Watson
					R Τετράγωνο Μεταβολή	F Μεταβολή	df1	df2	Επίπεδο Σημαντικότητας F Μεταβολής	
1	.495 <sup>a</sup>	.245	.240	1.59317	.245	48.563	1	150	.000	
2	.563 <sup>b</sup>	.317	.308	1.52031	.072	15.723	1	149	.000	
3	.622 <sup>c</sup>	.387	.374	1.44499	.070	16.939	1	148	.000	
4	.630 <sup>d</sup>	.398	.381	1.43722	.011	2.603	1	147	.109	
5	.634 <sup>e</sup>	.402	.381	1.43736	.004	.971	1	146	.326	1.862

a. Προβλεπτικές μεταβλητές: (Σταθερά), Απόδοση προσωπικού

b. Προβλεπτικές μεταβλητές: (Σταθερά), Απόδοση προσωπικού, απόδοση χώρων

c. Προβλεπτικές μεταβλητές: (Σταθερά), Απόδοση προσωπικού, απόδοση χώρων, λειτουργικότητα βασικών υπηρεσιών

d. Προβλεπτικές μεταβλητές: (Σταθερά), Απόδοση προσωπικού, απόδοση χώρων, λειτουργικότητα βασικών υπηρεσιών, εκπαιδευτικές και ενημερωτικές υπηρεσίες,

e. Προβλεπτικές μεταβλητές: (Σταθερά), Απόδοση προσωπικού, απόδοση χώρων, λειτουργικότητα βασικών υπηρεσιών, εκπαιδευτικές και ενημερωτικές υπηρεσίες, συλλογή βιβλιοθήκης

f. Εξαρτημένη μεταβλητή: Ικανοποίηση χρηστών

Από τα αποτελέσματα παρατηρείται ότι το μοντέλο με τις πέντε μεταβλητές είναι ικανό να εξηγήσει το 40,2% της συνολικής μεταβλητότητας των τιμών της ικανοποίησης οπότε το υπόλοιπο 59,8% οφείλεται σε άλλους παράγοντες, οι οποίοι δεν έχουν συμπεριληφθεί στην έρευνα και θα μπορούσαν να αποτελέσουν αντικείμενο περαιτέρω διερεύνησης.

Επίσης παρατηρείται ότι οι μεταβλητές εκπαιδευτικές και ενημερωτικές υπηρεσίες και συλλογή της βιβλιοθήκης συνεισφέρουν ελάχιστα στο συνολικό μοντέλο και δεν αναγνωρίζονται ως στατιστικά σημαντικοί από την ανάλυση.

Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι στο πλαίσιο της πλήρους ανάπτυξης του μοντέλου της σχέσης μεταξύ αντιλαμβανόμενης ποιότητας και ικανοποίησης, όπως αυτό διαμορφώθηκε στην παρούσα ερευνητική εργασία, θα μπορούσαν και να παραληφθούν από το μοντέλο.

Συνολικά σε κάθε περίπτωση όπως προκύπτει από τον πίνακα της ανάλυσης διακύμανσης το μοντέλο έχει στατιστικά σημαντική προβλεπτική ισχύ καλύτερη από τη χρήση του μέσου όρου της μεταβλητής της ικανοποίησης για την πρόβλεψη, ακόμη και στην περίπτωση που σε αυτό περιλαμβάνονται και οι 5 μεταβλητές ( $F(5)=19,589$ ,  $p<0.05$ ).

Επίσης, στοιχεία για το είδος της σχέσης που έχουν μεταξύ τους οι μεταβλητές της ποιότητας με την ικανοποίηση προκύπτουν από τη διερεύνηση των συσχετίσεων μεταξύ τους, από τις οποίες παρατηρείται ότι τόσο η απόδοση του προσωπικού ( $r=0.495$ ,  $p<0,05$ ) όσο και οι χώροι της βιβλιοθήκης ( $r=0.503$ ,  $p<0,05$ ), η λειτουργικότητα των υπηρεσιών ( $r=0.567$ ,  $p<0,05$ ), η εκπαιδευτική και ενημερωτική λειτουργία ( $r=0.449$ ,  $p<0,05$ ) αλλά και η συλλογή της βιβλιοθήκης ( $r=0.409$ ,  $p<0,05$ ) σχετίζονται θετικά με την ικανοποίηση.

Το γεγονός αυτό καταδεικνύει ότι όσο μεγαλύτερη είναι η απόδοση της βιβλιοθήκης σε κάθε έναν από τους παράγοντες αυτούς, τόσο μεγαλύτερη αναμένεται να είναι και η ικανοποίηση που αισθάνονται οι χρήστες της από τις υπηρεσίες που προσφέρονται από αυτή.

Τέλος, σε ότι αφορά στα χαρακτηριστικά της συνάρτησης που διαμορφώνεται με βάση τα αποτελέσματα στην περίπτωση όπου στο μοντέλο περιλαμβάνονται όλοι οι παράγοντες που διερευνήθηκαν μέσω του ερωτηματολογίου, οι συντελεστές δίνονται στον πίνακα 12 που ακολουθεί.

**Πίνακας 12 Συντελεστές παλινδρόμησης για το σύνολο των μεταβλητών**

	B	Τυπ. Σφάλμα B	β
Σταθερά	-0,335	0,713	
Προσωπικό	0,266	0,190	0,124*
Χώροι	0,463	0,197	0,197*
Λειτουργικότητα βασικών υπηρεσιών	0,621	0,231	0,261*
Εκπαιδευτικές και ενημερωτικές υπηρεσίες	0,317	0,189	0,136
Συλλογή βιβλιοθήκης	0,210	0,213	0,078

$R^2=0.402$ , \*  $p<0,05$

Με βάση τα αποτελέσματα αυτά η συνάρτηση που συνδέει τις ομάδες των μεταβλητών με την ικανοποίηση των χρηστών που προκύπτει είναι:

Ικανοποίηση =  $-0,335 + 0,266(\text{Απόδοση προσωπικού}) + 0,463(\text{Απόδοση χώρων της βιβλιοθήκης}) + 0,621(\text{Λειτουργικότητα βασικών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης}) + 0,317(\text{Απόδοση εκπαιδευτικών και ενημερωτικών υπηρεσιών βιβλιοθήκης}) + 0,210(\text{Συλλογή της βιβλιοθήκης})$

Επιπλέον, διατηρώντας μόνο τους παράγοντες αυτούς που αναγνωρίζονται ως στατιστικά σημαντικοί οι παράμετροι του μοντέλου που διαμορφώνεται παρουσιάζονται στον πίνακα 13.

**Πίνακας 13 Συντελεστές παλινδρόμησης για τις στατιστικά σημαντικές μεταβλητές**

	B	Τυπ. Σφάλμα B	β
Σταθερά	0,193	0,644	
Προσωπικό	0,337	0,186	0,157*
Χώροι	0,516	0,195	0,219*
Λειτουργικότητα βασικών υπηρεσιών	0,834	0,203	0,351*

$R^2=0.387$ , \* $p<0,05$

Αντίστοιχα, λοιπόν, η συνάρτηση που διαμορφώνεται για τη σχέση της ικανοποίησης με τις παραμέτρους αυτές είναι:

Ικανοποίηση = 0,193 + 0,337(Απόδοση προσωπικού) + 0,516(Απόδοση χώρων της βιβλιοθήκης) + 0,834(Λειτουργικότητα βασικών υπηρεσιών βιβλιοθήκης)

## 8. Συμπεράσματα-Συζήτηση

Από την έρευνα που διενεργήθηκε προκύπτουν αρκετά συμπεράσματα για τη σχέση μεταξύ της αντιλαμβανόμενης ποιότητας των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι. και της ικανοποίησης των χρηστών σε πολλαπλά επίπεδα.

Αρχικά, από την παραγοντική ανάλυση, προκύπτει ότι είναι σημαντικό να υπάρχει διαφοροποίηση και να γίνεται διάκριση μεταξύ των εκπαιδευτικών και ενημερωτικών υπηρεσιών που προσφέρονται από τη βιβλιοθήκη και στη λειτουργικότητα και στο επίπεδο ανταπόκρισης των βασικών υπηρεσιών στις ανάγκες των χρηστών.

Αυτό σημαίνει ότι υφίσταται διαφοροποίηση στον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουν οι χρήστες τις υπηρεσίες, φυσικές και ψηφιακές οι οποίες επεκτείνουν τη λειτουργικότητα των βασικών υπηρεσιών όπως για παράδειγμα η ευχρηστία του ΟΡΑCη ακρίβεια των πληροφοριών που υπάρχουν στις ιστοσελίδες της βιβλιοθήκης και η ευκολία εντοπισμού των κατάλληλων πηγών από τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουν τις υπόλοιπες ενημερωτικές και εκπαιδευτικές πληροφορίες και πηγές που παρέχονται είτε φυσικά είτε ψηφιακά από τη βιβλιοθήκη.

Το εύρημα αυτό βρίσκεται σε συμφωνία και με προηγούμενες έρευνες στο χώρο (Kiran, 2010; Adeniran, 2011; Sugarman και Jones, 2011; Restoum και Wade, 2013) στις οποίες υπάρχει επίσης διάκριση μεταξύ της λειτουργικότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται από τις βιβλιοθήκες που διερευνήθηκαν και των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που προσφέρουν στους χρήστες τους.

Αυτό σημαίνει ότι οι βιβλιοθήκες, και ακόμη περισσότερο οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες θα πρέπει να μεριμνούν όχι μόνο για την ανάπτυξη κατάλληλων εκπαιδευτικών υπηρεσιών για τη χρήση των συστημάτων τους αλλά παράλληλα να καταβάλλουν προσπάθεια ώστε η

λειτουργικότητά τους να βελτιώνεται συνεχώς και να καθίσταται εύκολη και κατανοητή η λειτουργία των συστημάτων και των υπηρεσιών τους στους χρήστες τους.

Σημαντικό επίσης συμπέρασμα είναι ότι στην περίπτωση της βιβλιοθήκης του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν ως σημαντικότερους παράγοντες ποιότητας αυτούς που σχετίζονται με το προσωπικό και με τους χώρους και το περιβάλλον της βιβλιοθήκης ενώ δεν αποδίδουν την ίδια σημασία στη συλλογή φυσική και ψηφιακή και στον άλλο εξοπλισμό και την κατάστασή του.

Το εύρημα αυτό από τη μία πλευρά βρίσκεται σε συμφωνία με όλες τις προηγούμενες έρευνες στο χώρο και με το διεθνώς αναγνωρισμένο εργαλείο για την αξιολόγηση της ποιότητας των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών LibQual (Kyriillidou, 2006) όπου το προσωπικό και οι χώροι της βιβλιοθήκης αποτελούν βασικούς προσδιοριστικούς παράγοντες της αντιλαμβανόμενης από τους χρήστες της ποιότητας των υπηρεσιών της.

Από την άλλη πλευρά το γεγονός ότι η συλλογή της βιβλιοθήκης εμφανίζεται να είναι ο παράγοντας στον οποίο οι χρήστες της αποδίδουν τη μικρότερη σημασία αποτελεί ζήτημα το οποίο προκαλεί προβληματισμό, καθώς πρόκειται για μία ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη η οποία καλείται να εξυπηρετήσει συγκεκριμένες ανάγκες σε επιστημονικά αντικείμενα των τμημάτων του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης, οπότε ενδεχομένως θα έπρεπε η συλλογή της βιβλιοθήκης να είναι ένας παράγοντας τον οποίο οι χρήστες της θα έπρεπε να τοποθετούν υψηλότερα από πλευράς σημαντικότητας.

Σημαντικά επίσης συμπεράσματα προκύπτουν και από την αξιολόγηση της επίδοσης της βιβλιοθήκης από τους χρήστες της καθώς διαπιστώθηκε ότι υψηλότερα στην αξιολόγηση αυτή οι χρήστες τοποθετούν την επίδοση του προσωπικού από το οποίο φαίνεται να είναι αρκετά

ικανοποιημένοι, αν και, όπως διαπιστώνεται από την έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης το προσωπικό δεν είναι πολυάριθμο.

Το εύρημα αυτό δείχνει ότι, με δεδομένες τις καταστάσεις, καταβάλλεται ιδιαίτερη προσπάθεια από το προσωπικό να ανταποκριθεί στις ανάγκες, τις απαιτήσεις και το φόρτο εργασίας που συνεπάγεται η εξυπηρέτηση του μεγάλου όγκου των χρηστών και ότι η προσπάθεια αυτή διενεργείται επιτυχημένα.

Και στην περίπτωση της αξιολόγησης της επίδοσης της βιβλιοθήκης η συλλογή της βρίσκεται στις τελευταίες θέσεις στην αντίληψη των χρηστών της όπως και οι εκπαιδευτικές και ενημερωτικές υπηρεσίες που προσφέρει.

Σε ότι αφορά στην ενημέρωση των χρηστών και στην παροχή εκπαιδευτικών προγραμμάτων, όπως διαπιστώθηκε από τη διαδικασία συλλογής των δεδομένων της έρευνας, η χαμηλή αυτή αξιολόγηση είναι πιθανό να οφείλεται στο γεγονός ότι για πάρα πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα ο ιστότοπος της βιβλιοθήκης είναι εκτός λειτουργίας κάτι που στερεί τη δυνατότητα ενημέρωσης των χρηστών της διαδικτυακά και μόνο ορισμένοι από τους συνδέσμους στις υπηρεσίες της λειτουργούν.

Ωστόσο, θα ήταν σκόπιμο, στο πλαίσιο μιας περισσότερο εστιασμένης έρευνας στο κομμάτι αυτό να διαπιστωθεί ακριβώς ποιά στοιχεία επηρεάζουν την κατάσταση αυτή όπως και τι είδους ενημέρωση και σε ποιό βαθμό θα επιθυμούσαν οι χρήστες να λαμβάνουν μέσω της βιβλιοθήκης, ώστε να βελτιωθεί η επίδοσή της στον τομέα αυτό.

Παράλληλα, ιδιαίτερο προβληματισμό προκαλεί το γεγονός της σχετικά χαμηλής αξιολόγησης της επίδοσης της βιβλιοθήκης σε ότι αφορά στη συλλογή της καθώς φαίνεται ότι η συλλογή δεν μπορεί να ικανοποιήσει αποτελεσματικά τις ανάγκες των χρηστών της, κάτι που σημαίνει ότι δεν μπορεί να ανταποκριθεί αποτελεσματικά σε έναν από τους πρωταρχικούς της

ρόλους, την παροχή εξειδικευμένης, σύγχρονης και σχετικής με τα επιστημονικά αντικείμενα του ιδρύματος πληροφορίας.

Επίσης το εύρημα αυτό, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι η βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι. παρέχει πρόσβαση μέσω του HEAL-Link σε εκατοντάδες επιστημονικά ηλεκτρονικά περιοδικά και βάσεις δεδομένων ενώ παράλληλα λειτουργεί και υπηρεσία διαδανεισμού σε συνεργασία με τις βιβλιοθήκες όλων των άλλων τριτοβάθμιων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων δημιουργεί προβληματισμό και σχετικά με το κατά πόσο οι ίδιοι οι χρήστες της γνωρίζουν πως να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τις υπηρεσίες αυτές για τις αναζητήσεις τους και τις επιστημονικές εργασίες ή κατά πόσο έχουν ενημερωθεί και εκπαιδευτεί στη χρήση τους προκειμένου να μπορούν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους.

Είναι πιθανόν η σχετικά χαμηλή αξιολόγηση της επίδοσης της βιβλιοθήκης σε ότι αφορά στη συλλογή της να προκύπτει είτε εξαιτίας του γεγονότος ότι οι χρήστες της, και κυρίως οι προπτυχιακοί φοιτητές, δεν γνωρίζουν για την ύπαρξη των υπηρεσιών αυτών είτε εξαιτίας του γεγονότος ότι δεν έχουν λάβει κατάλληλη εκπαίδευση στη χρήση τους τόσο από την πλευρά της βιβλιοθήκης, ως μονάδας του ιδρύματος, όσο και από την πλευρά των σχολών και των τμημάτων στα οποία φοιτούν.

Στο πλαίσιο αυτό κρίνεται ότι είναι ιδιαίτερα σημαντική η διενέργεια περαιτέρω έρευνας στον πληθυσμό των φοιτητών σχετικά με τη χρήση και την αξιοποίηση των πηγών πληροφορίας αυτών καθώς και με την εκπαίδευση τους στη χρήση τους.

Παράλληλα σημαντικό θα ήταν από την πλευρά της βιβλιοθήκης να σχεδιαστούν, αναπτυχθούν και εφαρμοστούν περισσότερα εκπαιδευτικά προγράμματα για τη χρήση του OPAC, την πρόσβαση και την αξιοποίηση των βάσεων δεδομένων περιεχομένου και των



επιστημονικών περιοδικών αλλά και η προώθηση της υπηρεσίας διαδανεισμού στο φοιτητικό πληθυσμό.

Σε ότι αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών της βιβλιοθήκης του ιδρύματος βρέθηκε ότι ο μέσος όρος κυμάνθηκε λίγο υψηλότερα από το μέσο της δεκαβάθμιας κλίμακας για την ικανοποίηση που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα, καταδεικνύοντας ότι υπάρχουν αρκετά περιθώρια βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών ώστε να αυξηθεί και η ικανοποίηση των χρηστών της.

Με δεδομένο ωστόσο το γεγονός ότι περίπου το 1/3 των ερωτηματολογίων που συλλέχθηκαν προέρχονται από το φοιτητικό πληθυσμό του τμήματος βιβλιοθηκονομίας είναι πιθανό το αποτέλεσμα αυτό να αποκλίνει σε κάποιο βαθμό από την άποψη για τη βιβλιοθήκη στο σύνολο των χρηστών της.

Σε κάθε περίπτωση, σε συνδυασμό και με προηγούμενα ευρήματα από την έρευνα, αλλά και με τη γενικότερη κατάσταση στην τριτοβάθμια εκπαίδευση των τελευταίων ετών με τη μείωση των χρηματοδοτήσεων των ιδρυμάτων και τη μείωση του προσωπικού, φαίνεται ότι η βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι. είναι σε θέση να ικανοποιήσει τις βασικές ανάγκες των χρηστών της και ιδιαίτερα μέσω της προσπάθειας και της συμπεριφοράς του προσωπικού της.

Έτσι αν και σίγουρα προκαλεί προβληματισμό το συμπέρασμα ότι το επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών της βιβλιοθήκης δεν φαίνεται να είναι ιδιαίτερα υψηλό ωστόσο για την εξαγωγή ασφαλέστερων συμπερασμάτων θα ήταν σημαντικό να διεξαχθεί μια περισσότερο αντιπροσωπευτική του πληθυσμού των χρηστών έρευνα με μεγαλύτερο εστιασμό στην ικανοποίηση και στις παραμέτρους της έτσι ώστε και τα αποτελέσματα να είναι περισσότερο αντιπροσωπευτικά άλλα και η διερεύνηση να επεκταθεί σε εύρος και σε βάθος.

Αυτό που προκαλεί περισσότερο προβληματισμό είναι η συγκριτική αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται σε σχέση με κάποια άλλη βιβλιοθήκη που χρησιμοποίησαν τελευταία οι χρήστες καθώς είναι χαμηλό το ποσοστό των συμμετεχόντων που θεωρούν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών είναι σχεδόν στο ίδιο επίπεδο με το φορέα που χρησιμοποίησαν ως σύγκριση.

Βέβαια από το γεγονός και μόνο ότι για τη συγκεκριμένη ερώτηση συλλέχθηκαν πολύ λιγότερες απαντήσεις από ότι για τις άλλες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, μπορεί να αποτελεί ένδειξη ότι το περιεχόμενο της ερώτησης δεν έγινε αντιληπτό από τους συμμετέχοντες με τον τρόπο στον οποίο στόχευε η παρούσα έρευνα άρα και τα αποτελέσματα δεν μπορούν να θεωρηθούν ενδεικτικά.

Σε κάθε περίπτωση στο πλαίσιο περαιτέρω έρευνας με στόχο και τη διαπίστωση καλών πρακτικών για τη λειτουργία μίας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης θα ήταν σκόπιμο να διερευνηθεί περισσότερο εάν οι χρήστες θεωρούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ισάξια, χαμηλότερη ή υψηλότερη από αυτές που προσφέρονται από άλλες βιβλιοθήκες και να επιχειρηθεί να διευκρινιστούν τα σημεία στα οποία υφίσταται η διαφοροποίηση στο πλαίσιο ανοιχτών ερωτήσεων.

Μια τέτοια ερευνητική προσέγγιση, με κατά βάση ποιοτικά στοιχεία θα μπορούσε να αποδώσει περισσότερα και πιο εστιασμένα στοιχεία σχετικά με τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης στη λειτουργία της βιβλιοθήκης και παράλληλα να χαρτογραφήσει και την οπτική των χρηστών της βιβλιοθήκης για τη λειτουργία της και τις υπηρεσίες που προσφέρονται.

Τέλος ιδιαίτερα χρήσιμα συμπεράσματα για τη σχέση της ποιότητας των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης και της ικανοποίησης των χρηστών προκύπτουν και από την ανάλυση παλινδρόμησης που διενεργήθηκε και τα αποτελέσματα που εξήχθησαν.

Σε ότι αφορά στη συνολική προβλεπτική ισχύ του μοντέλου των παραγόντων που αναγνωρίστηκαν συμπεραίνεται ότι οι 5 παράγοντες που αναγνωρίστηκαν οδηγούν σε ένα στατιστικά σημαντικό μοντέλο πρόβλεψης της ικανοποίησης το οποίο όμως μπορεί να προβλέψει μόνο το 40,2% της συνολικής μεταβλητότητας των τιμών της ικανοποίησης των χρηστών μέσω των παραγόντων της ποιότητας που διερευνήθηκαν.

Αυτό σημαίνει ότι το υπόλοιπο 59,8% της μεταβλητότητας των τιμών της ικανοποίησης οφείλεται σε άλλους παράγοντες οι οποίοι δεν περιελήφθηκαν στην παρούσα έρευνα. Το γεγονός αυτό από μόνο του καταδεικνύει την αναγκαιότητα διενέργειας περισσότερης έρευνας με περισσότερες μεταβλητές για την επίτευξη μεγαλύτερης σύνδεσης μεταξύ της ποιότητας και της ικανοποίησης στο πλαίσιο κάποιας μελλοντικής έρευνας.

Ιδιαίτερα σημαντικό επίσης είναι το συμπέρασμα ότι όλοι οι παράγοντες εμφανίζουν θετική συσχέτιση με την ικανοποίηση καταδεικνύονται ότι η ικανοποίηση των χρηστών σχετίζεται θετικά με την αντίληψή τους για την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν από τη βιβλιοθήκη του ιδρύματος, καθώς βρίσκεται σε συμφωνία σχεδόν και με το σύνολο των προηγούμενων ερευνών που διενεργήθηκαν σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες του εξωτερικού αλλά και στην Ελλάδα.

Το εύρημα αυτό με τη σειρά του δείχνει ότι είναι απαραίτητο να καταβάλλεται προσπάθεια τόσο από το ίδιο το ίδρυμα, ως φορέα συντονισμού, οργάνωσης και λειτουργίας της βιβλιοθήκης, όσο και από το προσωπικό και τη διοίκηση της βιβλιοθήκης ως μονάδας του ιδρύματος για τη βελτίωση του επιπέδου των υπηρεσιών που προσφέρει σε κάθε επίπεδο και οπωσδήποτε στο επίπεδο των παραγόντων που διερευνήθηκαν στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας, καθώς με τον τρόπο αυτό θα καταστεί δυνατή και η μεγαλύτερη ικανοποίηση των χρηστών της.

Ιδιαίτερα δε, τουλάχιστον όπως προκύπτει συνολικά από την παρούσα έρευνα, είναι σημαντική η βελτίωση της λειτουργίας και των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης σε ότι αφορά στον εμπλουτισμό της συλλογής της, στην αναβάθμιση των υποδομών που διαθέτει σε επίπεδο υλικού, στη λειτουργία της ιστοσελίδας της και στην αναβάθμιση του ενημερωτικού της χαρακτήρα και στο σχεδιασμό, ανάπτυξη και προσφορά περισσότερων εκπαιδευτικών υπηρεσιών προς τους χρήστες της για την αποτελεσματική χρήση των εργαλείων και των υπηρεσιών που προσφέρει.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ξένη Βιβλιογραφία

- Adeniran, P. (2011). User satisfaction with academic libraries services: Academic staff and students perspectives. *International Journal of Library and Information Science* , 209.
- Anderson, R.E. & Srinivasan, S.S. (2003). E-satisfaction and E-loyalty: A Contingency Framework. *Psychology & Marketing*, 20(2), 123–138.
- Bamert, T., & Wehrli, H. P. (2005). Service quality as an important dimension of brand equity in Swiss services industries. *Managing Service Quality*, 15(2), 132-141
- Bauer, H.H., Falk, T. & Hammerschmidt, M. (2006). eTransQual: a transaction process-based approach for capturing service quality in online shopping. *Journal of Business Research*, 59(7), 866-875.
- Berry, L.L., Zeithaml, V.A., & Parasuraman, A. (1990). Five imperatives for improving service quality. *Sloan Management Review*, 31(4), 29-38
- Brophy, P. & Coulling, K. (1997). *Quality management for information and library managers*. Hampshire, England: Aslib, Gower
- Brophy, P. (2004). The Quality of libraries. In Hilgermann, K. & Borkhorst, P. (Eds.), *Die effective Bibliothek* (pp.30-46). K. G. Saur.
- Calvert, P. J. (2001). International variations in measuring customer expectations. *Library Trends*, 49 (4), 718-731
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K., (2008). *Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας*. Μεταίχμιο.
- Collier, J. E., & Bienstock, C. C. (2006). Measuring service quality in e-retailing. *Journal of Service Research*, 8(3), 260–275.
- Cook, C., Thompson, B. (2000). Reliability and validity of Servqual scores used to evaluate perceptions of library service quality. *The Journal of Academic Librarianship*. 26 (4), 248–258.

- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 6, 55-68.
- Crosby, P.B. (1979). *Quality is free*. McGraw-Hill.
- Daughtrey, C.L., Vowles, N.S.& Black, G.S. (2013). The Effects of Membership and Demographics on Consumer Satisfaction and Loyalty in Service Organizations. *Services Marketing Quarterly*, 34(4), 292-308
- Deming, W.E. (1988). *Out of the crisis*. Massachusetts Institute of Technology.
- Dervitsiotis, K.N. (2003). Beyond stakeholder satisfaction: aiming for a new frontier of sustainable stakeholder trust. *Total Quality Management & Business Excellence*, 14(3), 511-524.
- Evans, J.R. & Dean, J.W. (2003). *Total Quality Management, organisation and strategy*. Thomson Learning
- Feigenbaum, A.V. (1983). *Total quality control*. (3rd Ed.). McGraw-Hill Book Co.
- Field, A. (2005). *Discovering Statistics using SPSS*. (2nd Ed). Sage
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2000). *New service development: creating memorable experiences*. Sage.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E.W., Cha, J.,& Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: Nature, purpose and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18.
- Giannopoulou, A., & Kalliampakou, V. (2015). A Study on Library Users' Satisfaction Evaluation in Hellenic Academic Libraries: Quantitative approach. *7th Qualitative and Quantitative Methods in Libraries International Conference*, 26-29 May 2015, Paris France
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2002). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science*, 2000(1), 1-24.

- Grönroos, C. (1984). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Chartwell-Bratt
- Haywood-Farmer, J. (1988). A conceptual model of service quality. *International Journal of Operations & Production Management*, 8(6), 19-29.
- Hermon, P., Danuta, N. & Altman, E. (1999). Service quality and customer satisfaction: an assessment and future directions. *Journal of Academic Librarianship*, 25(1), 9-17.
- Hoyer, R.W. & Hoyer, B.B.Y. (2001). What is quality? Learn how each of eight well known gurus answers this question. *Quality Progress*, 34(7)
- Johnson, M.D., Anderson, E. W. & Fornell C. (1995). Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework. *Journal of Consumer Research*, 21, 128-40.
- Johnson, M.D. (2001). Customer Satisfaction. in Neil J. Smelser, J.N. & Paul B. Baltes, B.P.(Eds.), *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. (pp.3198-3202). Elsevier
- Juran, J.M. (1988). *Juran's quality control handbook*. (4th Ed.). McGraw- Hill Book Co
- Kassim, N. A. (2009). Evaluating users' satisfaction on academic library performance. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 14(2), 101-115
- Kim, H.J. (2011). Service Orientation, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty: Testing a Structural Model. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 20(6), 619-637
- Kiran, K. (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries : Perspectives from a Malaysian university. *Library Review*, 59(4), 261 – 273
- Kotler, P. & Armstrong, G. (1991). *Strategic marketing*. Prentice – Hall
- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J. & Wong, V. (1999). *Principles of Marketing*. (2nd European Ed.). Prentice Hall Europe

- Kumar, S. (2012). User Satisfaction and Service Quality of the University Libraries in Kerala. *International Journal of Information Dissemination and Technology*, 2(1).
- Kyrillidou, M. (2006). Measuring Library Service Quality: A Perceived Outcome for Libraries. In Hernon, P., Dugan, E.R. & Schwartz, C. (Eds). *Revisiting Outcomes Assessment in Higher Education*. Library Unlimited
- Kyrillidou, M. & Persson, A. C. (2006). The new library user in Sweden: A LibQUAL study at Lund University. *Performance Measurement and Metrics*, 7(1), 45-53.
- Lee, J. H., Graefe, A. R., & Burns, R. C. (2004). Service quality, satisfaction, and behavioral intention among forest visitors. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 17(1), 73–82.
- Martensen, A. & Gronholdt, L. (2003). Improving library user's perceived quality, satisfaction and loyalty: an integrated and management system. *Journal of Academic Librarianship*, 29 (3), 140-147.
- Mittal, V. & Kamakura A. W. (2001). Satisfaction, Repurchase Intent, and Repurchase Behavior: Investigating the Moderating Effect of Customer Characteristics. *Journal of Marketing Research*, 38 , 131-42.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.
- Park, C. H., & Kim, Y. G. (2006). The effect of information satisfaction and relational benefit of consumers' online shopping site commitments. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 4(1), 70–90.
- Reeves, C.A. & Bednar, D.A. (1994). Defining quality: alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 19(3), 419-445.
- Restoum, M. & Wade, S. (2013) The impact of library performance on students' satisfaction. In: *5th International Conference on Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*. QQ ML 2013, 4th-7th June 2013, Rome, Italy.



- Rust, R. T. & Oliver, R. L. (1994). Service Quality: Insight and Managerial Implication. in Rust, R. T. & Oliver, R. L. (Eds.). *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Sage
- Sahu, A. K. (2007) Measuring service quality in an academic library: An Indian case study. *Library Review*, 56 (3), 234-243.
- Santos, J. (2003). E-service quality a model of virtual service dimensions. *Managing Service Quality*, 13(3), 233-247.
- Satoh, Y., Nagata, H., Kytomaki, P. & Gerrard, S. (2005). Evaluation of the university library service quality: analysis through focus group interviews. *Performance Measurement and Metrics*, 6(3), 183–193.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. (2004). *Consumer Behaviour*. (8th Ed.). Pearson Education Inc.
- Verman, G.K., & KankaM., (2004). *Εκπαιδευτική έρευνα: Θεωρητικές Προσεγγίσεις και Τεχνικές*. Τυπωθήτω
- Wang, Y., Lo, H.-P & Hui, V. Y. (2003). The antecedents of service quality and product quality and their influences on bank reputation: evidence from banking industry in China. *Managing Service Quality*, 13(1), 72-83.
- Wilson, N., Hall, T. & Fields, D. (2011). Measuring retail service quality in farm supply cooperatives. *International Food and Agribusiness Management Review*, 14(1), 1-22.
- Woo H, (2005). The 2004 survey at the University of Hong Kong libraries. *College and Research Libraries*, 66(2), 115-135.
- Yu, C.-M. J., Wu, L.-Y., Chiao, Y.-C., & Tai, H.-S. (2005). Perceived quality, customer satisfaction, and customer loyalty: The case of Lexus in Taiwan. *Total Quality Management*, 16(6), 707–719.
- Yong, G. & Pierce, S. (2013). A Beginner's Guide to Factor Analysis: Focusing on Exploratory Factor Analysis. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 9(2), 79-94.

## Ελληνική Βιβλιογραφία

Αγγελινού, Τ.Θ. (2010). *Έρευνα χρηστών στην Κεντρική βιβλιοθήκη του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος*. Πτυχιακή εργασία, Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης, Α.Τ.Ε.Ι. Θεσ/νίκης

Γούναρης, Σ. (2012). *Μάρκετινγκ Υπηρεσιών*. (2<sup>η</sup> Εκδ). Rosili

Δαφέρμος, Β. (2009). *Παραγοντική ανάλυση: Διερευνητική με το SPSS και επιβεβαιωτική με το Lisrel*. Γκιούρδας Εκδοτική

## Λοιπές πηγές

ACRL Board of Directors (2004). *ACRL Standards for Libraries in Higher Education*. Διαθέσιμο από <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.htm>

Sugarman, T.S. & Jones, J.L. (2011). *A Declaration of Survey Interdependence*. Ανακτήθηκε Ιούλιος 2017 από [www.libqual.org/documents/LibQual/.../declaration\\_survey.pdf](http://www.libqual.org/documents/LibQual/.../declaration_survey.pdf)

Μονάδα Διαχείρισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης (2014). *Εκθεση Ποιότητας 2012-2013 του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης*. ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Αρχή Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (Α.ΔΙ.Π.) Ελληνικής Δημοκρατίας (2016). *EXTERNAL EVALUATION REPORT ALEXANDERTEI of THESSALONIKI*. Final Draft Report February 2016. ΑΔΙΠ

Μονάδα Διαχείρισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης (2016). *ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ ΕΚΘΕΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ*. ΜΟΔΙΠ Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας

*Το παρόν ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε στο πλαίσιο διενέργειας της πτυχιακής μου εργασίας στο τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης με θέμα «Η ικανοποίηση των χρηστών από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Μελέτη περίπτωσης για τη βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης»*

*Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να διαπιστώσει το επίπεδο της ικανοποίησης των χρηστών της βιβλιοθήκης του ιδρύματος από τις υπηρεσίες που απολαμβάνουν μέσω ποσοτικής έρευνας με τη χρήση κατάλληλα σχεδιασμένου ερωτηματολογίου.*

*Οι απαντήσεις είναι ανώνυμες και τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν στο πλαίσιο ολοκλήρωσης της εργασίας. Παρακαλώ να απαντήσετε στις ερωτήσεις με ειλικρίνεια εκφράζοντας τις προσωπικές σας απόψεις.*

**Σας ευχαριστώ για τη συμμετοχή σας.**

*Παρασκευή (Βούλα) Μουροπούλου*

#### ΤΜΗΜΑ Α: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΤΗ

1.	Φύλο	<input type="checkbox"/> Άνδρας <input type="checkbox"/> Γυναίκα
2.	Ηλικία	<input type="checkbox"/> 18-22 <input type="checkbox"/> 23-27 <input type="checkbox"/> 28-32 <input type="checkbox"/> 33-37 <input type="checkbox"/> 38 και πάνω
3.	Ιδιότητα	<input type="checkbox"/> Εξωτερικός χρήστης <input type="checkbox"/> Προπτυχιακός φοιτητής <input type="checkbox"/> Μεταπτυχιακός φοιτητής <input type="checkbox"/> Διδακτορικός φοιτητής

		<input type="checkbox"/> Μόνιμος Καθηγητής <input type="checkbox"/> Έκτακτος Καθηγητής <input type="checkbox"/> Διοικητικός υπάλληλος
4.	Τμήμα	.....
5.	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη βιβλιοθήκη του ιδρύματος	<input type="checkbox"/> Καθημερινά <input type="checkbox"/> Συχνά (2-3 φορές την εβδομάδα) <input type="checkbox"/> Αρκετά συχνά (4-5 φορές το μήνα) <input type="checkbox"/> Σπάνια (1-2 φορές το μήνα) <input type="checkbox"/> Σχεδόν καθόλου (1-2 φορές κάθε εξάμηνο) <input type="checkbox"/> Καθόλου
6.	Για ποιούς λόγους κυρίως επισκέπτεστε τη Βιβλιοθήκη του ιδρύματος (παρακαλώ αριθμείστε κατά σειρά προτεραιότητας με το 1 το πιο σημαντικό, 2 για το αμέσως ακόλουθο κ.ο.κ.)	<input type="checkbox"/> Δανεισμό/διαδανεισμό βιβλίων <input type="checkbox"/> Έρευνα στους τίτλους της βιβλιοθήκης <input type="checkbox"/> Πρόσβαση στα ψηφιακά περιοδικά <input type="checkbox"/> Χρήση υπολογιστή <input type="checkbox"/> Μελέτη <input type="checkbox"/> Ενημέρωση/πληροφόρηση <input type="checkbox"/> Άλλο (προσδιορίστε) ..... .....

**ΤΜΗΜΑ Β: ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ**

Στις ερωτήσεις που ακολουθούν απαντήστε στο πρώτο μέρος πόσο σημαντικό είναι το κάθε στοιχείο για εσάς και στο δεύτερο μέρος πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επίδοση της βιβλιοθήκης για κάθε στοιχείο όπου:

1 καθόλου σημαντικό/καθόλου ικανοποιημένος/η και 5 ιδιαίτερα σημαντικό/απόλυτα ικανοποιημένος)

	Τμήμα 1	Τμήμα 2
	Πόσο σημαντικό είναι το στοιχείο αυτό για εμένα	Ικανοποίηση από την επίδοση της βιβλιοθήκης

			Καθόλου.....Ιδιαίτερα	Καθόλου .....Απόλυτα
Συλλογή της Βιβλιοθήκης	1.	Η συλλογή της βιβλιοθήκης περιέχει υλικό σχετικό με το αντικείμενο μου	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	2.	Η συλλογή της βιβλιοθήκης περιέχει σύγχρονο υλικό	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	3.	Το έντυπο υλικό της βιβλιοθήκης(βιβλία, περιοδικά, γκρίζα βιβλιογραφία) είναι σε καλή κατάσταση (όχι κακομεταχειρισμένο)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	4.	Το έντυπο υλικό της βιβλιοθήκης είναι επαρκές σε ποσότητα	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	5.	Το έντυπο υλικό της βιβλιοθήκης είναι επαρκές σε ποιότητα	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	6.	Το ψηφιακό υλικό της βιβλιοθήκης (ηλεκτρονικά περιοδικά, CD, κτλ) είναι επαρκές	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Χώροι και εγκαταστάσεις βιβλιοθήκης	7	Ο χώρος της βιβλιοθήκης είναι ευχάριστος για τον επισκέπτη	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	8	Οι χώροι μελέτης είναι ευχάριστοι για τον αναγνώστη	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	9	Στους χώρους μελέτης υπάρχει η απαραίτητη ησυχία	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	10	Ο φωτισμός στους χώρους της βιβλιοθήκης είναι κατάλληλος για τις ανάγκες μου	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	11	Ο εξοπλισμός της βιβλιοθήκης είναι σύγχρονος (υπολογιστές, φωτοτυπικά μηχανήματα) και σε καλή κατάσταση	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	12	Οι εγκαταστάσεις της βιβλιοθήκης	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

		είναι σε καλή αισθητική και λειτουργική κατάσταση		
	13	Οι χώροι της βιβλιοθήκης είναι τακτοποιημένοι καλά και καθαροί	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Προσωπικό της βιβλιοθήκης	14	Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι φιλικό και συμπεριφέρεται με ευγένεια	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	15	Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι πάντα πρόθυμο να βοηθήσει τους χρήστες	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	16	Το προσωπικό της βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται επιτυχώς στα καθήκοντά του	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	17	Το προσωπικό της βιβλιοθήκης μπορεί να απαντήσει άμεσα και ικανοποιητικά στα ερωτήματα των χρηστών	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	18	Το προσωπικό της βιβλιοθήκης δίνει πάντα εξατομικευμένη προσοχή στα προβλήματα/απορίες των χρηστών	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	19	Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι πάντα άμεσα διαθέσιμο στα ερωτήματα των χρηστών	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	20	Το προσωπικό της βιβλιοθήκης κατανοεί τις ανάγκες των χρηστών	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	21	Μπορεί κάποιος χρήστης να βασιστεί στο προσωπικό της βιβλιοθήκης για την επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζει (σχετικών με τη βιβλιοθήκη και τη λειτουργία της)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Άλλες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης	22	Το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται στο πρόγραμμα και τις ανάγκες μου	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	23	Ο εντοπισμός του υλικού που με ενδιαφέρει (βιβλία, CD, περιοδικά κτλ) είναι εύκολος	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	24	Ο onlineκατάλογος (OPAC) της βιβλιοθήκης είναι εύκολος στο χειρισμό	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	25	Ο onlineκατάλογος (OPAC)της βιβλιοθήκης παρέχει ακριβείς πληροφορίες	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	26	Η λειτουργία της υπηρεσίας διαδανεισμού ανταποκρίνεται στις ανάγκες μου	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	27	Η πρόσβαση σε ψηφιακές πηγές (περιοδικά, βιβλιογραφία.α) ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις απαιτήσεις μου	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	28	Η βιβλιοθήκη παρέχει υποστήριξη στους χρήστες για την πρόσβαση σε ψηφιακές πηγές	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	29	Το ενημερωτικό υλικό για τη βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες της (φυλλάδια, οδηγοί κτλ) είναι επαρκές	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	30	Η βιβλιοθήκη παρέχει εκπαιδευτικά προγράμματα στους χρήστες για την αποτελεσματικότερη αξιοποίησή της	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	31	Η βιβλιοθήκη διαθέτει καλά οργανωμένη ιστοσελίδα	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32	Η ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης είναι											

		ενημερωμένη και παρέχει σύγχρονες και ακριβείς πληροφορίες	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	33	Συνολικά πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη βιβλιοθήκη του ιδρύματος (απαντήστε επιλέγοντας από το 1- καθόλου ικανοποιημένος έως το 10 πλήρως ικανοποιημένος)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	34	Συνολικά πως θα αξιολογούσατε την ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης σε σχέση με κάποια άλλη βιβλιοθήκη που χρησιμοποιήσατε πρόσφατα	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	35	Ποιά είναι η άλλη βιβλιοθήκη αναφοράς σας στην παραπάνω ερώτηση	.....	.....
	36	Ποια σημεία θεωρείτε κυρίως ότι χρήζουν βελτίωσης σε σχέση με τη βιβλιοθήκη	.....	.....
			.....	.....
			.....	.....
			.....	.....



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

### Ευρετήριο Πινάκων

<b>Πίνακας 1</b> Ηλιακή ομάδα-----	45
<b>Πίνακας 2</b> Ιδιότητα συμμετεχόντων -----	45
<b>Πίνακας 3</b> Τμήματα συμμετεχόντων-----	46
<b>Πίνακας 4</b> Παραγοντικό Μοντέλο -----	49
<b>Πίνακας 5</b> Φορτίσεις Παραγόντων μετά την Περιστροφή-----	50
<b>Πίνακας 6</b> Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις ερωτήσεων ερωτηματολογίου -----	53
<b>Πίνακας 7</b> Περιγραφικά στοιχεία για τη σημασία των χαρακτηριστικών της βιβλιοθήκης ανά ομάδα ερωτήσεων-----	57
<b>Πίνακας 8</b> Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις ερωτήσεων ερωτηματολογίου για επίδοση βιβλιοθήκης-----	58
<b>Πίνακας 9</b> Περιγραφικά στοιχεία επίδοσης βιβλιοθήκης ομάδας ερωτήσεων-----	61
<b>Πίνακας 10</b> Συνολική ικανοποίηση χρηστών απο ποιότητα υπηρεσιών βιβλιοθήκης -----	61
<b>Πίνακας 11</b> Σύνοψη μοντέλου παλινδρόμησης-----	64
<b>Πίνακας 12</b> Συντελεστές παλινδρόμησης για το σύνολο των μεταβλητών-----	66
<b>Πίνακας 13</b> Συντελεστές παλινδρόμησης για τις στατιστικά σημαντικές μεταβλητές -----	66