

**Νέα εποχή για την
Εθνική Βιβλιοθήκη της
Ελλάδος: προβλήματα
και προοπτικές**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Άρτεμις Καρδάση

Επιβλέπων καθηγητής

Αλέξανδρος Κουλούρης

Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος σε όλο το φάσμα λειτουργίας της καθώς και οι υπηρεσίες που παρέχει από την οπτική γωνία των χρηστών με επίκεντρο τις πληροφοριακές τους ανάγκες.

Στόχοι:

- α) Η αποτύπωση των απόψεων των χρηστών για της υπηρεσίες της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος καθώς και το πως τις αξιολογούν
- β) Η έρευνα πάνω στις προσδοκίες τους σχετικά με τις υπηρεσίες που πρέπει να παρέχει ιδανικά μια Εθνική Βιβλιοθήκη προκειμένου οι υπηρεσίες να βελτιώνονται και να αναβαθμίζονται συνεχώς

Εργαλείο έρευνας (Service Quality)

- Πραγματοποιήθηκε έρευνα στο χώρο της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος προς τους χρήστες
- Η μέθοδος που επιλέχθηκε για την έρευνα ήταν η χρήση ερωτηματολογίων προς τους χρήστες
- Το εργαλείο στο οποίο βασίστηκε το ερωτηματολόγιο είναι το **Service Quality** προσαρμοσμένο στα δεδομένα των Βιβλιοθηκών και πιο συγκεκριμένα της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος που αποτελεί και το βασικό θέμα της παρούσας εργασίας.

Εργαλείο έρευνας (Service Quality)

Το service quality σημαίνει ποιότητα της υπηρεσίας.

Είναι ουσιαστικά ένα όργανο μέτρησης της διαφοράς μεταξύ της παρερχόμενης υπηρεσίας και της προσδοκίας του κοινού για τις υπηρεσίες που θα έπρεπε να παρέχονται από τον εκάστοτε φορέα.

Service Quality

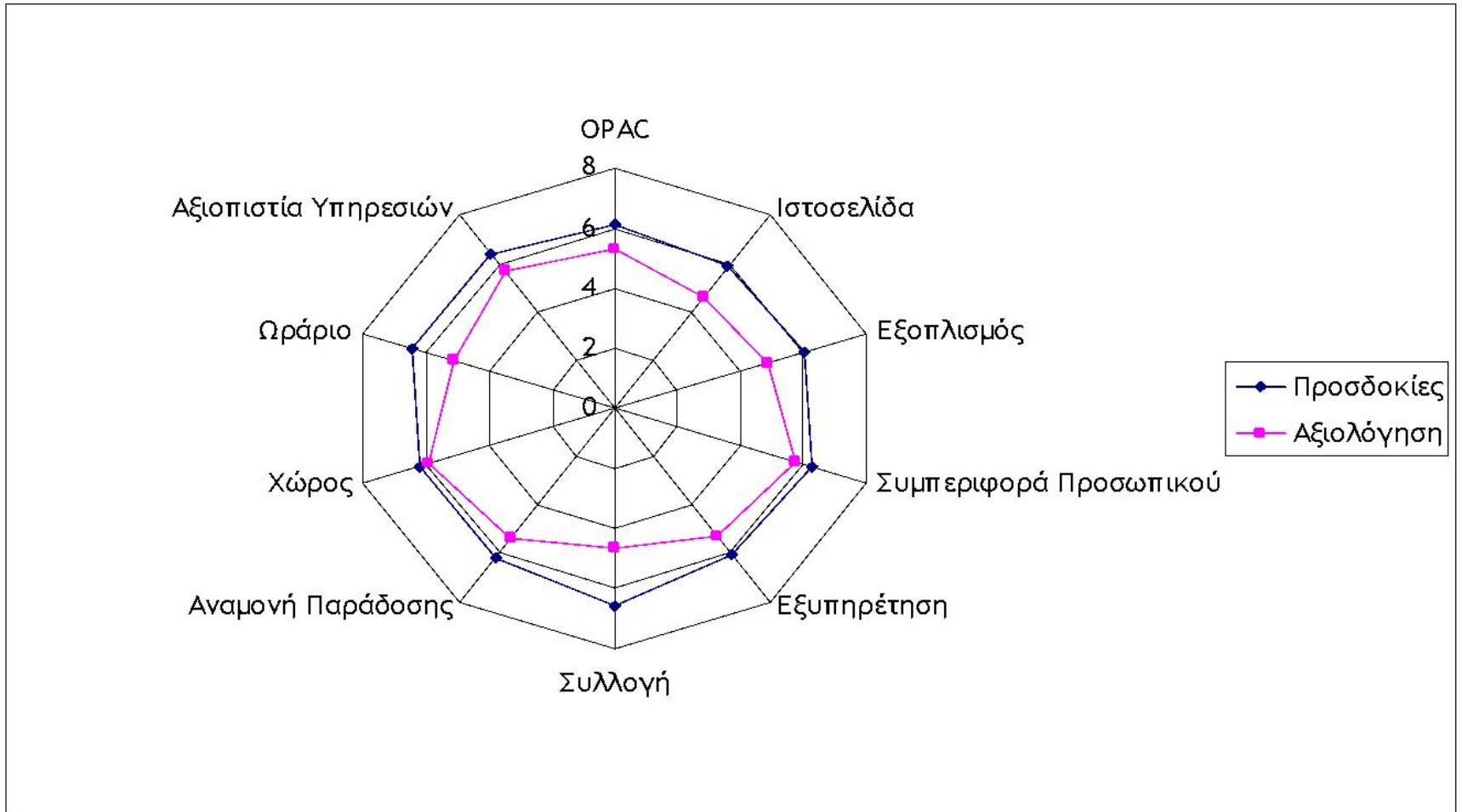
Perceptions(αντιλήψεις)-Expectations(προσδοκίες)

- το **service quality** ή **servqual** αλλιώς αφορούσε επιχειρήσεις και πιο συγκεκριμένα εισήχθη στον τομέα του marketing από τους **Parasuraman, Berry και Zeithaml**.
- Το **servqual** διαιρείται ουσιαστικά σε δύο τμήματα: το ένα τμήμα είναι «**οι προσδοκίες**» που αφορά το επίπεδο εξυπηρέτησης του κοινού από τον εκάστοτε φορέα και το δεύτερο είναι «**οι αντιλήψεις**» που υπολογίζει τον τρόπο με τον οποίο το κοινό αντιλαμβάνεται την υπάρχουσα υπηρεσία

Παρουσίαση βασικών δημογραφικών στοιχείων:

- Στην έρευνα συμμετείχαν 179 χρήστες
- Οι 99 ήταν γυναίκες και οι 80 άνδρες
- Το συντριπτικό ποσοστό των συμμετεχόντων κατατάσσεται στις ανώτερες βαθμίδες εκπαίδευσης 88,8%
- Η υπηρεσία που χρησιμοποιείται από τους περισσότερους χρήστες (99) είναι ο εσωτερικός δανεισμός
- Άγνωστη για τη συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών είναι η υπηρεσία φωτοτύπησης και εκτύπωσης μικροταινιών

Παρουσίαση Αποτελεσμάτων



Αποτελέσματα (1):

Από την έρευνα προκύπτει ότι:

- Η μεγαλύτερη διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες του κοινού σε σχέση με τις αντιλήψεις για τις παρεχόμενες υπηρεσίες αφορούν στη **συλλογή**
- Ενώ η μικρότερη διαφορά αφορά στη **συμπεριφορά του προσωπικού**

Αποτελέσματα (2):

- Οι προσδοκίες των χρηστών είναι πολύ μεγαλύτερες σε σχέση με τις αντιλήψεις για τις υπηρεσίες που τους παρέχονται από την Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος σε ότι αφορά:
 - Την υπάρχουσα συλλογή
 - Την ιστοσελίδα της Εθνικής Βιβλιοθήκης
 - Τον εξοπλισμό
 - Τον ηλεκτρονικό κατάλογο της Εθνικής Βιβλιοθήκης
 - Το ωράριο λειτουργίας και εξυπηρέτησης του κοινού

Αποτελέσματα (3):

Οι προσδοκίες του κοινού είναι αρκετά κοντά με τις αντιλήψεις του για τις παρεχόμενες υπηρεσίες ή σχεδόν ταυτίζονται σε ότι αφορά:

- Το χώρο
- Την αξιοπιστία των υπηρεσιών
- Την αναμονή παράδοσης υλικού
- Το προσωπικό

Συμπεράσματα- προτάσεις:

Από την έρευνα προκύπτει οτι:

- οι αντιλήψεις του κοινού για το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχονται με εξαίρεση το προσωπικό και το χώρο είναι χαμηλότερες σε σχέση με τις προσδοκίες τους για την ιδανική Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος
- Χρειάζεται να γίνει αναβάθμιση των υπηρεσιών

Συμπεράσματα -προτάσεις:

- Για την αναβάθμιση των υπηρεσιών με επίκεντρο την κάλυψη των αναγκών του κοινού απαιτείται η κατανόηση των αναγκών του για τις υπηρεσίες της ιδανικής Εθνικής Βιβλιοθήκης
- Αυτό απαιτεί συνέχιση της έρευνας προς το κοινό με
 1. Χρήση ερωτηματολογίου
 2. Ομαδικές συζητήσεις- συνεντεύξεις

Συμπεράσματα – προτάσεις:

Η μετεγκατάσταση της Εθνικής Βιβλιοθήκης με τον σύγχρονο εξοπλισμό μπορεί να αποτελέσει την αρχή για ουσιαστική αναβάθμιση ξεκινώντας έτσι «η Νέα εποχή για την Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος και τους χρήστες της»