

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ (ΤΕΙ) ΑΘΗΝΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

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

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
Άρτεμις-Άννα Καρδάση

Επιβλέπων καθηγητής
Αλέξανδρος Κουλούρης

Αθήνα, Μάιος 2018

Ευχαριστίες

Αρχικά θα ήθελα να απευθύνω θερμές ευχαριστίες στον επιβλέποντα καθηγητή της παρούσας πτυχιακής εργασίας, κύριο Αλέξανδρο Κουλούρη επίκουρο καθηγητή του τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Τ.Ε.Ι. Αθήνας που με καθοδήγησε σε όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της πτυχιακής εργασίας με χρήσιμες συμβουλές καθώς και με τη βιβλιογραφία που έπρεπε να επικεντρώσω για τη συγγραφή της εργασίας.

Θα ήθελα επιπλέον να ευχαριστήσω την κυρία Ευτυχία Βραϊμάκη που ως επιστημονική συνεργάτιδα του τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης συνέβαλε καθοριστικά στην εκπόνηση της παρούσας πτυχιακής εργασίας.

Ιδιαίτερα επιπλέον θα ήθελα να ευχαριστήσω το προσωπικό της Βιβλιοθήκης για τη συμβολή και τη συνεργασία καθώς επίσης και όσους χρήστες συμμετείχαν και συνέβαλαν στην έρευνα.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους δικούς μου ανθρώπους για τη στήριξη και τη συμπαράσταση που μου παρείχαν όλα αυτά τα χρόνια.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	3
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	5
ABSTRACT	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7
ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ.....	8
Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	8
ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	9
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΜΕΤΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	9
ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΙΑ ΜΕΤΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ .	10
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΜΕΤΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ....	11
ΝΕΑ ΕΠΟΧΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ	13
ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ (SERVICE QUALITY)	16
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ.....	21
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	21
ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ SERVQUAL.....	22
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	23
ΔΟΜΗ.....	23
ΔΕΙΓΜΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	24
ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	24
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ.....	25
ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ – ΚΥΡΙΟ ΜΕΡΟΣ	34
ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	42
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	44
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	46
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	47

Περίληψη

Αντικείμενο μελέτης της παρούσας πτυχιακής εργασίας αποτελεί η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος. Πιο συγκεκριμένα επιδιώκεται να διερευνηθεί αν και κατά πόσο ανταποκρίνεται στις βασικές της επιδιώξεις. Δεδομένης της νέας κατάστασης που διαμορφώνεται για τη λειτουργία της, νέες οικονομικές συνθήκες καθώς επίσης και η μετεγκατάσταση της στο Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος το θέμα συμπυκνώνεται στο εξής: « Νέα εποχή για την Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος: προβλήματα και προοπτικές». Δίνεται έμφαση στους χρήστες και πιο συγκεκριμένα στις πληροφοριακές τους ανάγκες. Πραγματοποιήθηκε επιτόπια έρευνα χρηστών στον χώρο της Εθνικής Βιβλιοθήκης προς το κοινό. Η έρευνα επιτεύχθηκε με τη χρήση ερωτηματολογίου και βασίστηκε στο εργαλείο έρευνας Service Quality (ServQual). Βασική επιδίωξη ήταν να διερευνηθεί το πώς αξιολογούν οι χρήστες τις υπάρχουσες υπηρεσίες, τι προσδοκούν από τις υπηρεσίες στις οποίες είναι αποδέκτες, καθώς και τι θα ήθελαν να βελτιωθεί με βάση την κρίση τους. Το συμπέρασμα είναι ότι οι προσδοκίες των χρηστών είναι υψηλότερες σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και πρέπει να παρθούν όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να αναβαθμιστούν ειδικά στη νέα εποχή της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος με την μετεγκατάστασή της στο Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος.

Λέξεις Κλειδιά: Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος, βιβλιοθήκες, έρευνα χρηστών, αξιολόγηση υπηρεσιών, αξιολόγηση, υπηρεσίες, χρήστες, Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος

Abstract

The object of study of this thesis is the National Library of Greece. More specifically, it seeks to investigate whether and to what extent it meets its basic aims. In view of the new situation that has been created for its operation, new economic conditions as well as its relocation to the Stavros Niarchos Foundation Culture Center, the subject is now concentrated: "New era for the National Library of Greece: problems and perspectives". Emphasis is given to users and more specifically to their information needs. Research was carried out to the National Library users. The survey was carried out using a questionnaire that was based on the Service Quality Research Tool (ServQual). The main objective was to explore how users evaluate the existing services, what are their perspectives from the provided services they are use, and what they would like to be improved. The survey resulted that the users' perspectives are higher in relation to the provided services and have to be enhanced especial in this new era for the National Library of Greece and it's relocation in the Stavros Niarchos Foundation Cultural Center.

Key Words: National Library of Greece, libraries, users' survey, evaluation of services, evaluation, users, services, ServQual, Stavros Niarchos Foundation Cultural Center

Εισαγωγή

Η παρούσα πτυχιακή εργασία, η οποία υποβάλλεται στο Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Τ.Ε.Ι. Αθήνας, έχει ως αντικείμενο μελέτης την νέα εποχή που διαμορφώνεται για την Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος.

Αρχικά, χρειάζεται να αναφερθεί ότι το θέμα της παρούσας εργασίας ήταν: η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος, έρευνα προς τους χρήστες για την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και η περιγραφή της ιδανικής βιβλιοθήκης κατά τη γνώμη τους. Στη συνέχεια όμως και ενώ η έρευνα βρισκόταν σε εξέλιξη με βάση και τα πρώτα αποτελέσματα που συγκεντρώθηκαν θεωρήθηκε αναγκαίο το θέμα να τροποποιηθεί προκειμένου να συμπεριληφθούν και νέα στοιχεία που αφορούν στην μετεγκατάσταση της Εθνικής Βιβλιοθήκης. Επομένως και σε συνεννόηση με τον επιβλέποντα καθηγητή το τελικό θέμα που διαμορφώθηκε είναι: η Νέα Εποχή για την Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος

Βασικός στόχος της παρούσας εργασίας αποτελεί η μελέτη καθώς και η καταγραφή των νέων δεδομένων που διαμορφώνονται για την Εθνική Βιβλιοθήκη της χώρας μας σε όλο το φάσμα της λειτουργίας της. Μέσα από την οπτική γωνία των χρηστών, στους οποίους διεξάγεται και η έρευνα επιδιώκεται να διερευνηθεί το αν και κατά πόσο εξακολουθεί να ανταποκρίνεται στις βασικές της επιδιώξεις καλύπτοντας τις αυξημένες πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών. Πιο συγκεκριμένα, μέσα από τη διεξαγωγή έρευνας προς τους χρήστες η εργασία στοχεύει:

α) στην αποτύπωση των απόψεών τους για τις υπηρεσίες της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος καθώς και το πώς τις αξιολογούν: πώς κρίνουν για παράδειγμα την συλλογή της βιβλιοθήκης, τον ηλεκτρονικό κατάλογο κλπ.

β) στις προσδοκίες τους σχετικά με τις υπηρεσίες που πρέπει να παρέχει ιδανικά μια Εθνική Βιβλιοθήκη προκειμένου οι υπηρεσίες να βελτιώνονται και να αναβαθμίζονται συνεχώς.

Το συγκεκριμένο θέμα έχει ιδιαίτερη αξία να μελετηθεί γιατί αφορά την Εθνική Βιβλιοθήκη της χώρας μας η οποία διαφυλάσσει τον πολιτιστικό μας πλούτο προκειμένου να έχει πρόσβαση το κοινό μέσα από τις υπηρεσίες που του παρέχονται.

Είναι επομένως σημαντικό να διερευνηθεί το πώς κρίνουν οι χρήστες τις υπάρχουσες υπηρεσίες καθώς και το τι βελτιώσεις χρειάζεται να γίνουν προκειμένου το κοινό να μπορεί να έχει πρόσβαση μέσα από αναβαθμισμένες υπηρεσίες και να αξιοποιήσει με στόχο τη γνώση της πολιτιστικής αυτής δημιουργίας αιώνων.

Επιπλέον είναι βασικό να αναφερθεί και το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για τη διεξαγωγή έρευνας προς τους χρήστες, κάτι που αποτελεί πρωτοτυπία της παρούσας εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε βασίστηκε στο Service Quality και επιπλέον προσαρμόστηκε στα δεδομένα της Εθνικής Βιβλιοθήκης, που ουσιαστικά μέσα από τη διαφορά ανάμεσα στις παρεχόμενες υπηρεσίες και στις προσδοκίες των χρηστών φαίνεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η εργασία δομείται ως εξής: χωρίζεται σε δύο μέρη, στο θεωρητικό μέρος στο οποίο παρουσιάζονται σχετικές βιβλιογραφικές έρευνες, δηλαδή επισκόπηση βιβλιογραφία σε σχέση με το θέμα. Πιο συγκεκριμένα παρουσιάζεται ο ρόλος της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδας, η λειτουργία της πριν την μετεγκατάσταση κάτω από ποιες προϋποθέσεις έγινε η μετεγκατάσταση καθώς και ο νέος δρόμος που ανοίγεται για την λειτουργία της και ποιοι είναι οι νέοι κανονισμοί.

Στη συνέχεια, στο δεύτερο μέρος αναπτύσσονται οι ερευνητικές υποθέσεις του παρούσας πτυχιακής δηλαδή, γιατί διεξάγεται αυτή η έρευνα, με ποιους τρόπους και τι συμπεράσματα προκύπτουν καθώς και κάποιες προτάσεις οι οποίες θα μπορούσαν να ληφθούν με στόχο την βελτίωση και αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχονται στους χρήστες.

Θεωρητικό μέρος

Ο ρόλος της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος

Η Εθνική Βιβλιοθήκη ιδρύθηκε ουσιαστικά μετά από ένωση της Πανεπιστημιακής Βιβλιοθήκης και της Αποθήκης βιβλίων στην Αίγινα το 1842, ενώ από το 1903 στεγάστηκε στο ιστορικό κτήριο της οδού Πανεπιστημίου στο οποίο στεγαζόταν ως σήμερα μέχρι τη μετεγκατάσταση της Εθνικής Βιβλιοθήκης στο Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος. Πρώτα απ' όλα έχει ιδιαίτερη σημασία να αναφερθεί γενικά ο ρόλος της Εθνικής Βιβλιοθήκης.

Η βασική επιδίωξη της Εθνικής Βιβλιοθήκης είναι να εντοπίζει και να συγκεντρώνει οποιοδήποτε τεκμήριο παράγεται στην Ελλάδα ή σε οποιαδήποτε άλλη χώρα και αφορά την Ελλάδα που σχετίζεται με τις τέχνες, τον πολιτισμό καθώς και τις επιστήμες της χώρας μας. Επιπρόσθετα εκτός από την ευθύνη του εμπλουτισμού της συλλογής η Εθνική Βιβλιοθήκη χρειάζεται να μεριμνά ώστε τα τεκμήρια να διατηρούνται σε όσο καλύτερη κατάσταση γίνεται καθώς επίσης να συντηρούνται όταν υπάρχει κάποια φθορά.

Πιο συγκεκριμένα, η συλλογή της Εθνικής Βιβλιοθήκης αριθμεί περίπου τα 2.000.000 τεκμήρια. Στη συλλογή περιλαμβάνονται και σπάνια ιστορικά τεκμήρια όπως για παράδειγμα του 1821, επιπλέον περιλαμβάνονται και 5.400 χειρόγραφα από τον 9 μέχρι τον 19 αιώνα. Επομένως «Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος αποτελεί τον θεματοφύλακα της γραπτής πνευματικής παρακαταθήκης των Ελλήνων» Φαρμακόρη, Κ. (23 Απριλίου 2017), ‘Μέσα στην παλιά Εθνική Βιβλιοθήκη’, Προσβάσιμο: www.lifo.gr, (Ημερομηνία Επίσκεψης: 20 Φεβρουαρίου 2018) Στόχος της είναι να διαφυλάσσει και να οργανώνει αυτή την πολύτιμη συλλογή με τέτοιο τρόπο προκειμένου να έχουν πρόσβαση οι επόμενες γενιές. Αυτό περνάει και μέσα από την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το κοινό προκειμένου όχι μόνο να διατηρηθεί η πολιτιστική μας κληρονομιά αλλά να μετουσιωθεί σε γνώση για την πνευματική ανύψωση του κοινωνικού συνόλου.

Επισκόπηση βιβλιογραφίας

Λειτουργία της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος πριν την μετεγκατάσταση

Οι νέες οικονομικές συνθήκες που επικρατούν συνολικά στη χώρα δεν θα μπορούσαν όπως είναι φυσικό να αφήσουν ανεπηρέαστο και τον τομέα των Βιβλιοθηκών και ιδιαίτερα την Εθνική Βιβλιοθήκη. Ο μειωμένος προϋπολογισμός των τελευταίων χρόνων για την Εθνική Βιβλιοθήκη αντανακλά την νέα οικονομική κατάσταση που διαμορφώθηκε για τη χώρα τα τελευταία δέκα χρόνια περίπου. Αυτό αναπόφευκτα είχε σαν αποτέλεσμα να υπάρχουν μια σειρά επιπτώσεις που αφορούσαν την ίδια τη λειτουργία της Εθνικής Βιβλιοθήκης.

Πιο συγκεκριμένα, σχετικά με τη λειτουργία της Εθνικής Βιβλιοθήκης αξίζει για παράδειγμα να αναφερθεί ότι για κάποια χρόνια η συλλογή της δεν είχε εμπλουτιστεί με νέα ξενόγλωσσα βιβλία. Επιπλέον σε ότι αφορά το τμήμα

συντήρησης, ένα τμήμα που λειτουργούσε στην Αγία Παρασκευή για κάποια χρόνια υπολειπορούσε δεν γινόταν δηλαδή συντήρηση στον εξοπλισμό που ήδη υπήρχε ενώ δεν αγοράστηκε νέος καθώς και αναλώσιμα τα οποία ήταν απαραίτητα για την εύρυθμη λειτουργία του τμήματος. Επιπροσθέτως η Εθνική Βιβλιοθήκη αντιμετώπιζε ιδιαίτερα οξυμμένο κτιριακό πρόβλημα, με σοβαρούς κινδύνους για τους «θησαυρούς» των έργων που διαθέτει.

Στο σημείο αυτό χρειάζεται να τονιστεί η ξεχωριστή συμβολή που είχε το σύνολο του προσωπικού και της διοίκησης της Βιβλιοθήκης προκειμένου να εξασφαλιστεί η εύρυθμη λειτουργία της παρά τις υπαρκτές δυσκολίες και παρά το γεγονός ότι ήταν αναντίστοιχο αριθμητικά για να εκπληρώσει το έργο του. Όπως χαρακτηριστικά είχε αναφέρει ο γενικός διευθυντής της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδας Φίλιππος Τσιμπόγλου σε συνέντευξη του σχετικά με την καταλογογράφηση που πολλοί τίτλοι είναι εκτός καταλόγων της Εθνικής Βιβλιοθήκης δήλωσε συγκεκριμένα: «ότι κανονικά έπρεπε να δουλεύουν για την καταλογογράφηση 15-16 άτομα – δεν είναι τυχαίο νούμερο αυτό που λέω, το έχω ξανακάνει στην Κύπρο και γνωρίζω καλά τα δεδομένα ενώ στην ΕΒΕ δουλεύουν 5 με 6». Τσιμπόγλου Φ. (26 Οκτωβρίου 2015), 'Νέα εποχή για την Εθνική Βιβλιοθήκη'. Προσβάσιμο: http://www.athensvoice.gr/culture/111971_nea-epohi-gia-tin-ethniki-vivliothiki (Ημερομηνία επίσκεψης: 20 Φεβρουαρίου 2018) φανερώνοντας έτσι το γεγονός ότι λίγο αριθμητικά προσωπικό έχει ένα τεράστιο έργο και από την άλλη πλευρά την αυτοθυσία που δείχνει για την υλοποίηση αυτού του έργου.

Απόφαση για μετεγκατάσταση της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος

Στο πλαίσιο αυτό, διεξήχθησαν έρευνες για τον εντοπισμό κτιρίων κατάλληλων που θα μπορούσαν να στεγάσουν την Εθνική Βιβλιοθήκη όπως για παράδειγμα σε παλιά εργοστάσια, ολυμπιακά ακίνητα κλπ.

Τη λύση σε αυτή την διαδικασία έδωσε το Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος ανακοινώνοντας πως το κόστος μετεγκατάστασης της Εθνικής Βιβλιοθήκης καθώς και την ανέγερση του νέου κτιρίου στο Φαληρικό Δέλτα που θα στεγάζεται και η Εθνική Βιβλιοθήκη προτίθεται να αναλάβει εξολοκλήρου το Ίδρυμα, η πρόθεση αυτή γνωστοποιήθηκε στην ελληνική κυβέρνηση, η οποία με τη σειρά της συμφώνησε με

την πρόταση, ανοίγοντας έτσι μια νέα σελίδα στη λειτουργία της Εθνικής Βιβλιοθήκης της χώρας μας.

Το συνολικό κόστος για την ανέγερση του Κέντρου Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος ανέρχεται σε 566 εκ. ευρώ και περιλαμβάνει τις νέες εγκαταστάσεις της Εθνικής Βιβλιοθήκης, της Εθνικής Λυρικής Σκηνής, και πάρκο πρότυπο με παιδικές χαρές ποικιλία φυτών κλπ. Μετά την ολοκλήρωση του Κέντρου Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος παραδίδεται στο ελληνικό δημόσιο με στόχο να έχει πρόσβαση το σύνολο του πληθυσμού. Αυτός ήταν και ο αρχικός στόχος όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται και από τον πρόεδρο του Ιδρύματος «Σταύρος Νιάρχος» Ανδρέα Δρακόπουλο, «να δημιουργηθεί δηλαδή ένα εθνικό κέντρο πολιτισμού, ένα σημείο συνάντησης, ένα δημόσιο αγαθό, ένα πρότυπο πάρκο όπου θα μπορεί να έχει πρόσβαση ο κάθε πολίτης όποτε θέλει». (Δρακόπουλος, Α. 2011, 'Η δωρεά που αλλάζει την εικόνα της Αθήνας', g/k καθημερινή, Αύγουστος- Σεπτέμβριος τευχ. 45).

Από αυτή τη σκοπιά, στην ίδια συνέντευξη γίνεται διαχωρισμός της φιλανθρωπίας από την ευεργεσία θέλοντας να τονιστεί ότι στην περίπτωση της φιλανθρωπίας δεν υπάρχει ιδιοτελής σκοπός, ενώ το μόνο που επιδιώκεται και μέσα από την ονομασία Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος είναι η σωστή αναγνώριση.

Η συμφωνία ανάμεσα στο Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος και το ελληνικό δημόσιο υπογράφηκε τον Μάρτη του 2009 ενώ λίγους μήνες αργότερα ψηφίστηκε με νόμο στη Βουλή. Τη σχεδίαση του υπερσύγχρονου Κέντρου Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος ανέλαβε ο Ιταλός αρχιτέκτονας Ρέντσο Πιάνο. Η επιλογή του σπουδαίου αυτού αρχιτέκτονα ήταν ομόφωνη μετά από τη διαδικασία πολλών συνεντεύξεων. Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί ότι το αποτέλεσμα δικαίωσε την επιλογή αυτή. Έτσι οδηγούμαστε στη μετάβαση σε μια νέα εποχή που διαμορφώνεται για την Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος.

Διαδικασία μετεγκατάστασης της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος

Η διαδικασία της μετεγκατάστασης αποτέλεσε ένα δύσκολο και απαιτητικό έργο για το σύνολο του προσωπικού της Εθνικής Βιβλιοθήκης. Πρώτα απ' όλα χρειάστηκε να εντοπιστούν σπάνια και παλαιά τεκμήρια που δεν είχαν συμπεριληφθεί στην συλλογή της Εθνικής Βιβλιοθήκης να συμπεριληφθούν. Στην διαδικασία αυτή

επικεφαλής τέθηκε ο Γιάννης Κόκκωνας καθηγητής Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Μουσειολογίας του Ιόνιου Πανεπιστημίου από κοινού με δύο υπαλλήλους της Εθνικής Βιβλιοθήκης την Τσαρουχά και την Τίγκα.

Στη συνέχεια ακολούθησε ο καθαρισμός της συλλογής και ο εντοπισμός όσων βιβλίων χρειάζονταν συντήρηση. Σχετικά με τον καθαρισμό αξίζει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με το προσωπικό αποτέλεσε μια ιδιαίτερα δύσκολη διαδικασία αρκεί να αναλογιστεί κανείς το μέγεθος της συλλογής όπως επίσης και το γεγονός ότι η Βιβλιοθήκη παρέμενε ανοιχτή για το κοινό. Το έργο γινόταν ακόμα πιο δύσκολο όταν σε αρκετές περιπτώσεις είχαν να αντιμετωπίσουν την ανάπτυξη μυκήτων λόγω των θερμοκρασιακών μεταβολών που επικρατούσαν ενώ εντοπίστηκαν σε ράφια ακόμα και φωλιές εντόμων. Σε αυτές τις συνθήκες έγινε ο καθαρισμός και ο τρόπος που ακολουθήθηκε ήταν ο εξής: χρησιμοποιήθηκε από το προσωπικό ειδική ηλεκτρική σκούπα που καθάριζαν προσεκτικά το εξώφυλλο το οπισθόφυλλο και ότι άλλο χρειαζόταν από τα βιβλία ενώ σε κάποιες περιπτώσεις γινόταν χρήση και ειδικού πανιού χωρίς χημικά. Ακόμα πιο απαιτητικός γινόταν ο καθαρισμός των χαρτών που απαιτούσε επιπλέον και τοποθέτηση αντιόξινου χαρτιού και στη συνέχεια ακολουθούσε η τοποθέτηση τους σε ειδικούς κυλίνδρους.

Το επόμενο στάδιο αφορούσε την τοποθέτηση ειδικής ετικέτας ραδιοσήμανσης ενώ με πιο εξειδικευμένο τρόπο τοποθετήθηκε η ετικέτα σε σπάνια ιστορικά βιβλία. Πραγματοποιήθηκε επίσης η ψηφιοποίηση. Τέλος αξίζει να αναφερθεί ότι συγκροτήθηκαν δύο ομάδες με στόχο η μία να ελέγχει αν τα βιβλία είναι περασμένα στο σύστημα ενώ η άλλη ελέγχει και διορθώνει τις υπάρχουσες εγγραφές.

Μετά την ολοκλήρωση των διαδικασιών αυτών έγινε ο εγκιβωτισμός των τεκμηρίων με στόχο την ασφαλή μεταφορά τους στο νέο κτίριο, η οποία ξεκίνησε στις 8 Ιανουαρίου του 2018. Η μεταφορά έγινε με τρόπο τέτοιο προκειμένου να εξασφαλιστούν οι κατάλληλες θερμοκρασιακές συνθήκες μέσα σε ειδικά φορητά καθώς επίσης και να αποφευχθούν οι κραδασμοί τοποθετώντας σε αρκετές περιπτώσεις ειδικές ράμπες.

Αξίζει τέλος να σημειωθεί ότι αυτή τη διαδικασία από το πρώτο στάδιο μέχρι το τελευταίο επεβλεπόταν από ειδική ομάδα με επικεφαλής από κάθε τμήμα της

βιβλιοθήκης και επιπλέον οι συντηρητές εφοδιάζαν καθ' όλη τη διάρκεια της μεταφοράς με χρήσιμες συμβουλές. Η διαδικασία αυτή της μετεγκατάστασης της Εθνικής Βιβλιοθήκης χρηματοδοτήθηκε από τη δωρεά του Ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος, ύψους 5.000.000 ευρώ καθώς και την έκτακτη επιχορήγηση του Ελληνικού Κράτους, ύψους 5.200.000 ευρώ.

Νέα εποχή για την Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος και λειτουργία της

Η μετεγκατάσταση της Εθνικής Βιβλιοθήκης σηματοδοτεί μια νέα εποχή για τη λειτουργία της. Διαμορφώνονται νέες προϋποθέσεις και κατάλληλες συνθήκες μέσα από τις σύγχρονες υποδομές της που σχετίζονται με τη συγκέντρωση, τη φύλαξη, τη συντήρηση, καθώς και την ψηφιοποίηση για την πολύτιμη συλλογή που διαθέτει. Η Εθνική Βιβλιοθήκη πλέον θα στεγάζεται σε μια έκταση που ανέρχεται σε 22.000 τ.μ. στο Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος ενώ αποτελείται από πέντε αναγνωστήρια με κατάλληλο φωτισμό. Στα πλαίσια του νέου κτηρίου που λειτουργούν τα αναγνωστήρια διακρίνονται σε: πολλαπλών χρήσεων, για ερευνητικούς σκοπούς, ελεύθερα αναγνωστήρια ενώ επίσης έχει συμπεριληφθεί και αναγνωστήριο της Εθνικής Λυρικής Σκηνής που περιλαμβάνει και το αρχείο της.

Αξίζει να αναφερθεί ότι οι νέες εγκαταστάσεις διαθέτουν και σύγχρονα συστήματα πυρασφάλειας. Υπάρχουν βιβλιοστάσια σύγχρονα με κατάλληλες συνθήκες, στα οποία θα φυλάσσεται αυτή η σπάνια και πολύτιμη συλλογή που φτάνει περίπου και που εκτείνονται σε μεγάλο ύψος καθώς επίσης περιλαμβάνονται και θησαυροφυλάκια. Ιδιαίτερη αναφορά χρειάζεται να γίνει σχετικά με τη συλλογή της Εθνικής Βιβλιοθήκης που αποτελείται από σπάνια και ιστορικά τεκμήρια τα οποία θα φυλάσσονται σε θησαυροφυλάκια, στα οποία θα επικρατούν συγκεκριμένες συνθήκες θερμοκρασίας, φωτισμού κλπ με στόχο να αποφευχθούν όσο γίνεται φθορές κάτι που συνιστά και την προληπτική συντήρηση.

Στο νέο κτήριο επίσης υπάρχει χώρος για δραστηριότητες σε παιδιά καθώς επίσης υπάρχει και στούντιο για ηχογράφηση μουσικής. Σημαντικό είναι επίσης το γεγονός ότι στα πλαίσια της μετεγκατάστασης έγινε βήμα και στην ανανέωση του εξοπλισμού της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδας για παράδειγμα προστέθηκαν δύο νέοι ψηφιακοί σαρωτές. Αναβαθμίζονται επίσης και μια σειρά λειτουργίες και υπηρεσίες όπως για παράδειγμα η μεταφορά της υπηρεσίας συντήρησης σε ειδικό

εργαστήριο με σύγχρονο εξοπλισμό. Επιπλέον μεγάλη αξία έχει να σημειωθεί ότι στο πλαίσιο της εγκατάστασης της Εθνικής Βιβλιοθήκης στο νέο κτήριο δημιουργείται μια νέα υπηρεσία δανεισμού το οποίο απευθύνεται σε όλες τις ηλικίες ανεξαιρέτως στοχεύοντας και στην ψυχαγωγία και στην γνώση.

Σημαντικό επιπλέον είναι να αναφερθεί ότι το ιστορικό και επιβλητικό Βαλλιάνειο κτήριο στη Πανεπιστημίου που στεγαζόταν η Εθνική Βιβλιοθήκη μέχρι την μετεγκατάσταση της στο Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος, δεν θα κλείσει θα διεξαχθούν όμως οι απαραίτητες εργασίες προκειμένου να λειτουργεί ως εκθεσιακός χώρος καθώς επίσης μπορεί να φυλάσσονται και ειδικές συλλογές που θα χρησιμοποιούνται για εκθεσιακούς σκοπούς, ή ακόμα και ως αναγνωστήριο.

Πριν αναφερθούν οι νέοι κανονισμοί λειτουργίας της Εθνικής Βιβλιοθήκης της χώρας μας είναι βασικό να διευκρινιστούν κάποιοι όροι που θα χρησιμοποιηθούν παρα κάτω, πιο συγκεκριμένα: Ίδρυμα είναι το Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος που χρηματοδότησε τη δημιουργία του Κέντρου Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος ή αλλιώς σε συντομογραφία ΚΠΙΣΝ. Οργανισμός διοικείται από το διοικητικό συμβούλιο του οποίου τα μέλη ορίζονται αποκλειστικά από το Ίδρυμα όταν υλοποιείται το ΚΠΙΣΝ και από το Ελληνικό Δημόσιο κατά την περίοδο διαχείρισης που συμμετέχουν εκπρόσωπος από την Εθνική Βιβλιοθήκη και την Εθνική Λυρική Σκηνή. Σκοπός του Οργανισμού είναι η γενική επίβλεψη και ο έλεγχος του ΚΠΙΣΝ ώστε να διατηρείται σε όσο καλύτερη κατάσταση γίνεται, ενώ βρίσκεται σε επαφή με το Ίδρυμα και την μια και με την Εθνική Βιβλιοθήκη και Εθνική Λυρική Σκηνή από την άλλη.

Σχετικά με τους νέους κανονισμούς λειτουργίας της Εθνικής Βιβλιοθήκης όπως προβλέπονται στην σύμβαση που υπογράφηκε και αποτυπώνονται στην εφημερίδα κυβερνήσεως που εκδόθηκε ορίζει ως υποχρεώσεις της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος: να μην χρησιμοποιούνται οι εγκαταστάσεις για άλλο σκοπό παρά μόνο για τη δραστηριότητα που πηγάζει από την ίδια της την αποστολή ή να μην παραχωρούνται σε άλλους αν δεν έχει υπάρξει προηγουμένως συμφωνία από τον Οργανισμό.

Η Εθνική Βιβλιοθήκη χρειάζεται να συμβάλει στο να διατηρείται ο εξοπλισμός και οι εγκαταστάσεις σε όσο καλύτερη κατάσταση γίνεται, ενώ από την

άλλη μεριά ο Οργανισμός έχει τη δυνατότητα να ανακαινίζει ανά διαστήματα τις εγκαταστάσεις και να διεξάγει ελέγχους ή να διεξάγει προληπτική συντήρηση όποτε κρίνεται σκόπιμο σε ώρες που να μην παρεμποδίζεται η λειτουργία της Εθνικής Βιβλιοθήκης σε ότι αφορά αναγνωστήρια και εργαστήρια και σε κεντρικά γραφεία μετά τη λήξη του ωραρίου ενώ όλο το 24ωρο μπορεί να διεξάγονται σε κέντρα πληροφορικής.

Αντίστοιχα όπως αποτυπώνεται στο ΦΕΚ για οποιεσδήποτε αισθητικές παρεμβάσεις χρειαστεί να γίνουν η Εθνική Βιβλιοθήκη χρειάζεται να πάρει την έγκριση από τον Οργανισμό, να αναλάβει εξολοκλήρου το κόστος, να τις ολοκληρώσει σε εύλογο χρονικό διάστημα προκειμένου να μην παρεμποδίζεται η λειτουργία της. Την αποκατάσταση φθορών ή βλαβών αναλαμβάνει ο Οργανισμός εφόσον η συντήρηση που έχει διεξαχθεί δεν είναι αυτή που έπρεπε είτε επειδή υπάρχει καθυστέρηση στο να ανταποκριθεί στο αίτημα της Εθνικής Βιβλιοθήκης.

Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος με βάση τη σύμβαση που υπογράφηκε υποχρεούται να τηρεί τους στόχους εξοικονόμησης ενέργειας όπως ορίζουν συμφωνίες που έχουν υπογραφεί από τις αντίστοιχες χώρες ενώ σε αντίθετη περίπτωση θα επιβάλλεται χρηματική ποινή από τον Οργανισμό.

Επιπλέον προβλέπεται ότι στο εξής οι εγκαταστάσεις θα φέρουν την επωνυμία Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος ΚΠΠΣΝ, καθώς επίσης αντίστοιχα προβλέπεται και για αίθουσα της Εθνικής Βιβλιοθήκης που θα φέρει την αντίστοιχη επωνυμία, ενώ αξίζει να αναφερθεί ότι το Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος θα έχει το δικαίωμα με δικά του έξοδα να τοποθετήσει προτομή του ιδρυτή του σε περίοπτη θέση. Επίσης δίνεται η δυνατότητα στο Ίδρυμα να οργανώνει εκδηλώσεις αξιοποιώντας τις εγκαταστάσεις φιλανθρωπικού χαρακτήρα.

Τέλος έχει ιδιαίτερη σημασία να αναφερθεί όπως αποτυπώνεται στο ΦΕΚ το γεγονός ότι το Ίδρυμα έχει τη δυνατότητα να καταγγείλει μονομερώς την παρούσα σύμβαση και το συμφωνητικό κάτι το οποίο δεν μπορεί να γίνει από την Εθνική Βιβλιοθήκη καθώς επίσης ότι σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης το Ελληνικό Δημόσιο υποχρεούται να επιστρέψει στο Ίδρυμα το ποσό που δαπανήθηκε για το Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος.

Εργαλείο έρευνας (Service Quality)

Το εργαλείο στο οποίο βασίστηκε το ερωτηματολόγιο της παρούσας εργασίας 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.

Το service quality που 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.

Αρχικά είναι βασικό να αναφερθεί στο σημείο αυτό ότι οι βιβλιοθήκες για την αξιολόγηση των υπηρεσιών τους καθώς και την λήψη αποφάσεων είχαν "εργαλεία" όπως για παράδειγμα το μέγεθος και η ποιότητα της συλλογής, το πώς ήταν οργανωμένη η βιβλιοθήκη, το τι δανεισμοί γίνονταν. Με βάση αυτά κρίνονταν το αν η εκάστοτε βιβλιοθήκη ανταποκρίνεται στους βασικούς στόχους της, ενώ οι απόψεις του ίδιου του κοινού, που ήταν και ο τελικός αποδέκτης, σχετικά με την ικανοποίηση του από τις παρεχόμενες υπηρεσίες δεν λαμβάνονταν ουσιαστικά υπόψη. Ως εκ τούτου δεν αναπτύχθηκαν εργαλεία που να βάζουν στο επίκεντρο την ικανοποίηση των χρηστών και την κάλυψη των πληροφοριακών τους αναγκών ως μέτρο για την λήψη αποφάσεων από την εκάστοτε βιβλιοθήκη.

Τα τελευταία χρόνια όμως αυτό άρχισε να αλλάζει. Αρκετοί ερευνητές για παράδειγμα επηρεασμένοι κυρίως από τον τομέα του marketing άρχισαν να στρέφουν την προσοχή τους στο ίδιο το κοινό, τι προσδοκίες είχε από μια βιβλιοθήκη για τις υπηρεσίες που θα έπρεπε να παρέχει με στόχο την ικανοποίηση του και πως αποδίδονται στην πραγματικότητα οι υπηρεσίες αυτές. Από αυτή την οπτική κρίνεται και η ποιότητα των υπηρεσιών, οπτική που ταυτίζεται και με το εμπόριο ότι «μόνο οι πελάτες κρίνουν την ποιότητα, όλες οι άλλες κριτικές είναι ουσιαστικά άσχετες» όπως αποτυπώνεται και στο άρθρο: *measuring service quality at Yale university's libraries* από τη Danuta A Nitecki and Peter Herson (Danuta A. Nitecki and Peter Herson, 2000).

Ένα τέτοιο εργαλείο που εστιάζει στην προσέγγιση αυτή για τη μέτρηση της ποιότητας της υπηρεσίας που παρέχεται από μια βιβλιοθήκη αν και κατά πόσο

ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του κοινού είναι το service quality ή αλλιώς servqual των: Parasuraman, Berry και Zeithaml. Το servqual δίνει έμφαση στην ικανοποίηση του κοινού θεωρώντας τη ως βασικό μέτρο για το αν ανταποκρίνεται ένας φορέας στις επιδιώξεις του και ως εκ τούτου αν θα είναι κερδοφόρος ή όχι ή αν θα ληφθούν μέτρα και θα γίνουν βελτιώσεις. Για τον λόγο αυτό αρχικά το service quality αφορούσε επιχειρήσεις και πιο συγκεκριμένα εισηχθη στον τομέα του marketing.

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 όπως αποτυπώνεται στο άρθρο: assessment of customer service in academic health care libraries acsahl an instrument of measuring customer service. Jon, E. et al (2001) Η μέτρηση της απόκλισης ανάμεσα στα δύο τμήματα, δηλαδή η διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες για την υπηρεσία και στις αντιλήψεις για την υπηρεσία που αποδόθηκε στην πραγματικότητα αποτελεί την εννοιολογική βάση του συγκεκριμένου εργαλείου όπως αποτυπώνεται και στο άρθρο: assessment of customer service in academic health care libraries acsahl an instrument of measuring customer service Jon, E. et al (2001) Για παράδειγμα αν οι προσδοκίες του κοινού είναι μεγαλύτερες σε σχέση με τις αντιλήψεις για την υπηρεσία την οποία δέχτηκε τότε η ποιότητα υπηρεσίας θεωρείται χαμηλή. Αν συμβαίνει το αντίθετο, δηλαδή οι αντιλήψεις για την παρεχόμενη υπηρεσία είναι πιο πάνω από τις προσδοκίες του κοινού τότε η ποιότητα υπηρεσίας είναι υψηλή. Αυτή η σχέση απεικονίζεται και στον τύπο: $Service\ Quality = Perceptions(αντιλήψεις) - Expectations(προσδοκίες)$

Για να γίνει κατανοητή και να μετρηθεί η ικανοποίηση του κοινού σε σχέση με τις προσδοκίες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες το servqual αποτελείται από 22 χαρακτηριστικά υπηρεσιών όμοια σε κάθε ενότητα, τα χαρακτηριστικά δηλαδή είναι όμοια και στην ενότητα των προσδοκιών και στην ενότητα των αντιλήψεων τα οποία βασίζονται σε πέντε διακριτές διαστάσεις, οι οποίες είναι οι εξής:

Αξιοπιστία η ικανότητα του οργανισμού και των εργαζομένων του να παρέχει τις προσδοκώμενες υπηρεσίες με ακρίβεια.

Ανταπόκριση η προθυμία των υπαλλήλων του οργανισμού να παρέχουν άμεση εξυπηρέτηση προς τους χρήστες με επικαιροποιημένες πληροφορίες.

Ασφάλεια η γνώση των εργαζομένων του εκάστοτε φορέα και η ικανότητά τους να εμπνέουν εμπιστοσύνη στο κοινό.

Συναισθηματική κατανόηση αφορά την συμπεριφορά των υπαλλήλων προς το κοινό αν δηλαδή είναι ευγενικοί προς τους χρήστες, εξυπηρετικοί καθώς επίσης και αν παρέχουν εξατομικευμένη φροντίδα προς τους χρήστες.

Υποδομές που περιλαμβάνει τις φυσικές εγκαταστάσεις, τον εξοπλισμό του οργανισμού κλπ.

Η αξιοπιστία έχει θεωρηθεί ότι έχει τη μεγαλύτερη συμβολή στην ποιότητα υπηρεσιών και επομένως τη μεγαλύτερη σημασία από τις παραπάνω διαστάσεις που αναλύθηκαν ενώ οι υποδομές τη μικρότερη.

Αυτή είναι η τελική μορφή του συγκεκριμένου εργαλείου δηλαδή οι 5 διαστάσεις και τα 22 χαρακτηριστικά. Η αρχική μορφή του servqual αποτελούταν από 10 διαστάσεις και 97 χαρακτηριστικά/ στοιχεία που αφορούσαν την κάθε διάσταση: απτά, αξιοπιστία, ανταποκρισιμότητα, επάρκεια, ευγένεια, αξιοπιστία, ασφάλεια, επικοινωνία, πρόσβαση, κατανόηση του πελάτη (Haruki Nagata, (2004), “The dimensions that construct the evaluation of service quality in academic libraries”, Performance Measurement and Metrics, Vol 5. στη συνέχεια και έπειτα από εφαρμογές θεωρήθηκε ότι κάποιες διαστάσεις αλληλεπικαλύπτονται επομένως συνοψίστηκαν σε 7 με 34 χαρακτηριστικά, έπειτα συνοψίστηκαν σε 5 διαστάσεις με 26 χαρακτηριστικά και τέλος πήρε την μορφή που αποτελείται από 5 διαστάσεις: αξιοπιστία, ανταπόκριση, ασφάλεια, συναισθηματική κατανόηση και υποδομές και 22 χαρακτηριστικά.

Το service quality αξίζει να αναφερθεί ότι από όταν πρωτοεμφανίστηκε έχει αξιοποιηθεί σε πολλούς τομείς ακριβώς επειδή συμβάλει στο να κατανοήσουν όσοι παρέχουν τις υπηρεσίες πιο καλά τις ανάγκες των χρηστών προκειμένου συνεχώς να λαμβάνονται μέτρα για την βελτίωση τους και κατ' επέκταση να επιτυγχάνεται η μέγιστη ικανοποίηση των χρηστών. Αποτελεί επομένως ένα ευρέως γνωστό και

χρήσιμο εργαλείο. Επιπλέον είναι βασικό να επισημανθεί ότι στο servqual έχουν βασιστεί και άλλα πιο εξειδικευμένα εργαλεία που μελετούν την ποιότητα υπηρεσίας του εκάστοτε τομέα τέτοια παραδείγματα αποτελούν τα εργαλεία ACSAHL, LIBQUAL και άλλα. Χρειάζεται παρ' όλα αυτά να αναφερθεί ότι το εργαλείο servqual δέχτηκε κριτικές σχετικά με τη χρηστικότητα του και με το αν μπορούσαν να συγκεντρωθούν ικανοποιητικά αποτελέσματα. Για παράδειγμα σε πιλοτική μελέτη σε ακαδημαϊκή ιατρική βιβλιοθήκη στο Τέξας υπήρχαν κάποιες ενστάσεις ως προς το μέγεθος, θεωρήθηκε δηλαδή μεγάλο που μπορεί να κουράζει τον ερωτώμενο, καθώς επίσης σχόλια έγιναν και για το λεξιλόγιο που περιλάμβανε το servqual ότι έτσι όπως ήταν αποτυπωμένο δημιουργούσε σύγχυση και μπέρδεμα στον ερωτώμενο. Αυτό επομένως είχε σαν αποτέλεσμα με βάση το servqual καθώς και τα σχόλια που έγιναν να υπάρξει ένα νέο εργαλείο το ACSAHL με πιο απλοποιημένο λεξιλόγιο, με λιγότερες ερωτήσεις και με βαθμολογική κλίμακα από τα 7 του servqual σε 5. Έτσι η μελέτη επαναλήφθηκε χρησιμοποιώντας σε ένα τυχαίο δείγμα το servqual και σε ένα άλλο τυχαίο δείγμα το ACSAHL ενώ το αποτέλεσμα που προέκυψε ήταν ότι υπήρχε μεγαλύτερη ανταπόκριση στο νέο αναθεωρημένο εργαλείο.

Ένα άλλο παράδειγμα αποτελεί το εργαλείο LIBQUAL το οποίο επίσης βασίστηκε στο servqual και είναι πιο εξειδικευμένο σχετικά με τις Βιβλιοθήκες. Πιο συγκεκριμένα το LIBQUAL ξεκίνησε με πρωτοβουλία της Ένωσης Ερευνητικών Βιβλιοθηκών ARL και περιλάμβανε πιο εξειδικευμένα στοιχεία που αφορούσαν τις υπηρεσίες των Βιβλιοθηκών και πως αυτές αποδίδονται προς τους χρήστες για να καλύπτονται οι πληροφοριακές τους ανάγκες. Ιδιαίτερα στοχεύει στο να κατανοηθούν από το προσωπικό και τη διοίκηση των Βιβλιοθηκών οι απόψεις των χρηστών σχετικά με τις υπηρεσίες που τους παρέχονται. Το συγκεκριμένο εργαλείο επιπλέον παρέχει τη δυνατότητα στις Βιβλιοθήκες να συγκρίνουν τις αντιλήψεις των χρηστών για τις υπηρεσίες προκειμένου να ληφθούν μέτρα ώστε να αναβαθμιστούν και να είναι αποτελεσματικότερες στους χρήστες που είναι και ο τελικός αποδέκτης.

Το LIBQUAL αποτελούταν αρχικά από 55 βασικά στοιχεία, σταδιακά όμως και για να είναι πιο εύχρηστο μειώθηκε στα 25 στοιχεία και τέλος στα 22 βασικά στοιχεία. Αξίζει επιπλέον να σημειωθεί ότι περιλαμβάνει εκτός από τα 22 βασικά στοιχεία και ερωτήσεις ανοιχτού τύπου στις οποίες ο ερωτώμενος μπορεί ελεύθερα να αναφέρει τη γνώμη του, να κάνει προτάσεις για να υπάρχουν βελτιώσεις και κατ'

επέκταση να υπάρχει αναβάθμιση των υπηρεσιών κάτι που είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για τις Βιβλιοθήκες.

Τα 22 στοιχεία κατατάσσονται σε 3 βασικές διαστάσεις: η μια είναι η Βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση η οποία περιλαμβάνει τα στοιχεία- ερωτήσεις που αφορούν το προσωπικό της Βιβλιοθήκης σε σχέση με τους χρήστες, αν δηλαδή εμπνέει εμπιστοσύνη ανταποκρίνεται στις ανάγκες του κοινού κλπ. Η άλλη διάσταση αφορά τη Βιβλιοθήκη ως φυσικό χώρο αν δηλαδή είναι ήσυχος χώρος που εμπνέει την μελέτη. Η άλλη διάσταση αφορά τη Βιβλιοθήκη ως πληροφορία που βοηθάει την αυτόνομη έρευνα, που σχετίζεται με το κατά πόσο οι χρήστες μπορούν να εντοπίζουν μέσα από εύχρηστα εργαλεία χρησιμοποιώντας τις συλλογές της Βιβλιοθήκης τις πληροφορίες που θέλουν. Το LIBQUAL χρησιμοποιήθηκε αρχικά στη Βόρεια Αμερική και στο Ηνωμένο Βασίλειο ενώ τώρα χρησιμοποιείται όλο και περισσότερο, γεγονός που φανερώνει ότι ήταν αναγκαίο να αναπτυχθεί ένα τέτοιο εργαλείο το οποίο να μελετάει και να συγκρίνει ανάμεσα στις Βιβλιοθήκες ακόμα και διαφορετικών χωρών τις υπηρεσίες που παρέχονται προς τους χρήστες. Οι διαστάσεις (φυσικός χώρος, η Βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση και η Βιβλιοθήκη ως πληροφορία που βοηθάει την αυτόνομη έρευνα)καθώς και τα στοιχεία – ερωτήσεις που περιλαμβάνει η κάθε διάσταση αποτελούν βασικές, διαχρονικές και παγκόσμιες αξίες που συμβάλουν στην βελτίωση των συνθηκών των Βιβλιοθηκών, στη ατομική και την κοινωνική πρόοδο όπως αποτυπώνεται και στο κείμενο: Η διεθνοποίηση της αξιολόγησης των Βιβλιοθηκών και η ανάπτυξη του LIBQUAL Κυριλλίδου Μ. (2005) Η διεθνοποίηση της αξιολόγησης των βιβλιοθηκών και η ανάπτυξη του LibQual.

Με βάση και τα παραπάνω γίνεται επομένως φανερό το πόσο σημαντικό και χρήσιμο εργαλείο είναι το Service Quality στο οποίο βασίστηκε και προσαρμοστικέ και το παρόν ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για το σκοπό της έρευνας προς τους χρήστες της Εθνικής Βιβλιοθήκης αλλά και πολλά άλλα εργαλεία που συμβάλλουν στην βελτίωση και εξέλιξη του εκάστοτε τομέα με επίκεντρο το κοινό και τις ανάγκες του.

Ερευνητικό μέρος

Μεθοδολογία

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται η μέθοδος που επιλέχθηκε ως η καταλληλότερη για τη διεξαγωγή έρευνας καθώς και προβλήματα που ενδεχομένως προέκυψαν κατά τη διάρκεια της έρευνας, επιπλέον παρουσιάζονται κάποια στατιστικά στοιχεία που αφορούν στο δείγμα που επιλέχθηκε για τη διεξαγωγή της έρευνας.

Αρχικά χρειάζεται να σημειωθεί ότι η έρευνα διήρκησε από τον Μάιο μέχρι τον Ιούλιο του 2016 και από τον Νοέμβριο μέχρι τέλος Δεκέμβριο του ίδιου χρόνου. Η έρευνα που διεξήχθη ήταν επιτόπια έρευνα δηλαδή έλαβε χώρα στον φυσικό χώρο της Βιβλιοθήκης προκειμένου να υπάρχει άμεση επαφή με τους χρήστες.

Η έρευνα διεξαγόταν πάντα σε συνεννόηση και συνεργασία με το προσωπικό, που έδινε άδεια σε αρκετές περιπτώσεις για την διανομή ερωτηματολογίων μέσα στο αναγνωστήριο, ενώ σε περιπτώσεις που οι χρήστες έπαιρναν μαζί τους τα ερωτηματολόγια και τα επέστρεφαν επόμενη μέρα το προσωπικό συνέβαλε στη συγκέντρωσή τους. Η έρευνα ήταν ποσοτική ενώ έγινε προσπάθεια τους μήνες που διήρκησε οι ώρες να είναι διαφορετικές στοχεύοντας έτσι το δείγμα των χρηστών να είναι πιο αξιόπιστο και να απαρτίζεται όσο ήταν δυνατό από όλες τις ηλικίες και από όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης.

Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε στη συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία για την συγκέντρωση του απαραίτητου υλικού και την υλοποίηση των στόχων της είναι η χρήση του ερωτηματολογίου για τη διεξαγωγή της έρευνας στους χρήστες της Εθνικής Βιβλιοθήκης. Η χρήση ερωτηματολογίου θεωρήθηκε ως η πιο κατάλληλη μέθοδος συγκριτικά με τη συνέντευξη και την παρατήρηση λόγω του ότι μπορεί να απαντήσει μεγαλύτερο ποσοστό χρηστών παράλληλα, σε σύντομο χρονικό διάστημα. Ο ερευνητής επιπλέον δεν μπορεί ουσιαστικά να κατευθύνει τη γνώμη του ερωτώμενου. Ενώ τελευταίο αλλά βασικό είναι το χαμηλό κόστος του ερωτηματολογίου. Στο σημείο αυτό χρειάζεται να αναφερθεί ότι στα ερωτηματολόγια ο τύπος των ερωτήσεων μπορεί να είναι ανοικτού ή κλειστού τύπου ή να περιλαμβάνονται και τα δύο. Στις ερωτήσεις ανοικτού τύπου από τη μια ο ερωτώμενος μπορεί να εκφραστεί ελεύθερα κάτι που δυσκολεύει την κωδικοποίηση

και ανάλυση των αποτελεσμάτων στη συνέχεια ενώ από την άλλη στις ερωτήσεις κλειστού τύπου περιορίζεται η ελεύθερη έκφραση του ερωτώμενου όμως διευκολύνεται η ανάλυση των αποτελεσμάτων. Σαφώς όμως συμπερασματικά τα πλεονεκτήματα στη χρήση ερωτηματολογίου με ερωτήσεις κλειστού τύπου είναι περισσότερα για αυτό το λόγο επιλέχθηκε και στη συγκεκριμένη εργασία.

Στη συνέχεια χρειάζεται να επισημανθεί ότι για την εξαγωγή όσο είναι δυνατόν πιο αξιόπιστων συμπερασμάτων οι ερωτήσεις που επιλέγονται χρειάζεται να είναι διατυπωμένες με σαφήνεια, κατανοητές, σύντομες και χωρίς ο ερευνητής να προσπαθήσει να κατευθύνει τη γνώμη του κοινού. Επιπλέον έχει ιδιαίτερη σημασία πριν από κάθε ερώτηση να υπάρχει σύντομη επεξήγηση προκειμένου ο ερωτώμενος να αντιληφθεί σε τι καλείται να απαντήσει για να αποφεύγονται τυχόν λάθη που μπορεί να επηρεάσουν τα αποτελέσματα της έρευνας. Τέλος και η δομή του πρέπει να είναι σε τέτοια μορφή που να μην κουράζει τον ερωτώμενο και να μπορεί να απαντήσει.

Έχοντας επομένως ως βασική επιδίωξη το πώς θα συγκεντρωθούν όσο το δυνατόν πιο αξιόπιστα αποτελέσματα προκειμένου να στηριχθεί σε αυτά και η εξαγωγή συμπερασμάτων, στην παρούσα πτυχιακή εργασία έγινε χρήση του ερωτηματολογίου με ερωτήσεις κλειστού τύπου. Το ερωτηματολόγιο της εργασίας στηρίχθηκε στο εργαλείο service quality.

Χρήση του Servqual

Το service quality που 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.

Ο ερωτώμενος, αξίζει να σημειωθεί, ότι καλείται να απαντήσει στα 22 χαρακτηριστικά υπηρεσιών της ενότητας των προσδοκιών βαθμολογώντας σε μια κλίμακα από το ένα έως το εφτά και αντίστοιχα να πράξει για την ενότητα αντιλήψεις – αξιολόγηση. Η διαφορά που προκύπτει από τη βαθμολογία του κάθε ζεύγους των δύο ενοτήτων αποτυπώνει και την ποιότητα της υπηρεσίας που παρέχεται, αν είναι υψηλή και ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του κοινού ή όχι.

Με βάση και τα παραπάνω σχετικά με τη χρησιμότητα του servqual θεωρήθηκε σκόπιμο να βασιστεί και το παρόν ερωτηματολόγιο στο συγκεκριμένο εργαλείο γιατί μπορούν να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα για το πώς αντιλαμβάνονται και αξιολογούν οι χρήστες της Εθνικής Βιβλιοθήκης τις υπηρεσίες της σε σχέση με τις προσδοκίες τους και αντίστοιχα να γίνουν βελτιώσεις προς αυτή την κατεύθυνση καθώς επίσης είναι μια έρευνα σχετικά νέα για τα μέχρι τώρα δεδομένα.

Ερωτηματολόγιο έρευνας

Δομή

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελείται από τρεις σελίδες κατά το πρότυπο του εργαλείου service quality. Στη πρώτη σελίδα περιλαμβάνονται στοιχεία που αφορούν το φύλο, την ηλικία, την εκπαίδευση καθώς και την κατάσταση του ερωτώμενου, αν δηλαδή είναι άνεργος, εργαζόμενος και τι δουλειά κάνει κλπ. Επιπλέον στην πρώτη σελίδα περιλαμβάνονται και κάποιες γενικές ερωτήσεις όπως παράδειγμα πόσο συχνά επισκέπτεται την Εθνική Βιβλιοθήκη και για ποια υπηρεσία ή πώς αξιολογούν τις υπηρεσίες που παρέχονται σε γενικό επίπεδο. Η δεύτερη σελίδα αφορά στο πώς είναι η ιδανική Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος από την άποψη παροχής υπηρεσιών κατά τη γνώμη του χρήστη ενώ καλείται να απαντήσει σε 33 ερωτήσεις βασισμένες στις κύριες διαστάσεις του service quality. Πιο συγκεκριμένα οι 12 ερωτήσεις αφορούν: τη βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση που αφορά το προσωπικό της Εθνικής Βιβλιοθήκης το αν εμπνέει εμπιστοσύνη στους χρήστες, αν είναι ευγενικό και εξυπηρετικό, αν βοηθάει τον κάθε χρήστη ξεχωριστά, αν συμβάλει στο να εντοπίζουν οι χρήστες τις πληροφορίες που χρειάζονται και να τις αξιολογούν. Οι 2 ερωτήσεις αφορούν στη Βιβλιοθήκη ως φυσικό χώρο, αν δηλαδή είναι ελκυστικός και ενθαρρύνει την μελέτη. Οι 5 ερωτήσεις αφορούν στον εξοπλισμό της Εθνικής Βιβλιοθήκης να διαθέτει δηλαδή τα απαραίτητα μηχανήματα για να ικανοποιεί ερευνητικούς σκοπούς των χρηστών και να είναι σε καλή κατάσταση. Οι 11 ερωτήσεις αφορούν τον ηλεκτρονικό κατάλογο της Βιβλιοθήκης, την ιστοσελίδα της καθώς και την συλλογή της αν για παράδειγμα ο ηλεκτρονικός κατάλογος παρέχει πληροφορίες με κατανοητό τρόπο, αν η ιστοσελίδα είναι εύκολη στη πλοήγηση της και αν η συλλογή καλύπτει την ελληνική βιβλιογραφία, εμπλουτίζεται με νέες εκδόσεις κλπ. Τέλος οι 3 ερωτήσεις είναι πιο γενικές και αφορούν στο ωράριο της

Εθνικής Βιβλιοθήκης στο να διευκολύνει τους χρήστες, αν η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος παρέχει υπηρεσίες στο χρόνο που υπόσχεται και αν ο χρόνος αναμονής είναι όσο πιο λίγος γίνεται. Η βαθμολογική κλίμακα είναι από το ένα ως το επτά ανάλογα με το τι είναι πιο σημαντικό για τον καθένα. Ο ερωτώμενος καλείται να δώσει τον αριθμό ένα όταν η συγκεκριμένη υπηρεσία είτε είναι αδιάφορη είτε υπάρχει διαφωνία για το γεγονός ότι είναι σημαντική υπηρεσία για την ιδανική Εθνική Βιβλιοθήκη, επομένως δηλώνει το διαφωνώ απόλυτα ενώ για τις υπηρεσίες που έχουν εξαιρετική σημασία για τον χρήστη για να δηλώσει το συμφωνώ απόλυτα δίνει τον αριθμό επτά αν δεν θεωρείται ούτε εξαιρετικά σημαντική ούτε όμως τελείως ασήμαντη μπορεί να επιλέξει ο ερωτώμενος κάποιον ενδιάμεσο αριθμό. Αντίστοιχες είναι οι ερωτήσεις που περιλαμβάνει η τρίτη σελίδα που όμως αφορά στην αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών βαθμολογώντας πάλι από το ένα ως το επτά κατά τον ίδιο τρόπο. Από τη διαφορά που προκύπτει από τη σύγκριση των αποτελεσμάτων της ιδανικής βιβλιοθήκης με τα αποτελέσματα των παρεχόμενων υπηρεσιών προκύπτουν και τα βασικά συμπεράσματα για τις υπηρεσίες της Εθνικής Βιβλιοθήκης καθώς επίσης τι βελτιώσεις χρειάζεται να υπάρξουν με στόχο την καλύτερη ικανοποίηση των χρηστών.

Δείγμα έρευνας

Η διεξαγωγή της έρευνας έλαβε χώρα στην Εθνική Βιβλιοθήκη με το ερωτηματολόγιο να μοιράζεται απευθείας στους χρήστες προκειμένου βρεθεί το απαραίτητο δείγμα για την ανάλυση και την εξαγωγή συμπερασμάτων. Οι χρήστες που ανταποκρίθηκαν στην έρευνα ήταν 179 ενώ έγινε προσπάθεια οι χρήστες να είναι από διάφορες ηλικίες, από όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης, εργαζόμενοι σε οποιοδήποτε τομέα ή ακόμα και άνεργοι.

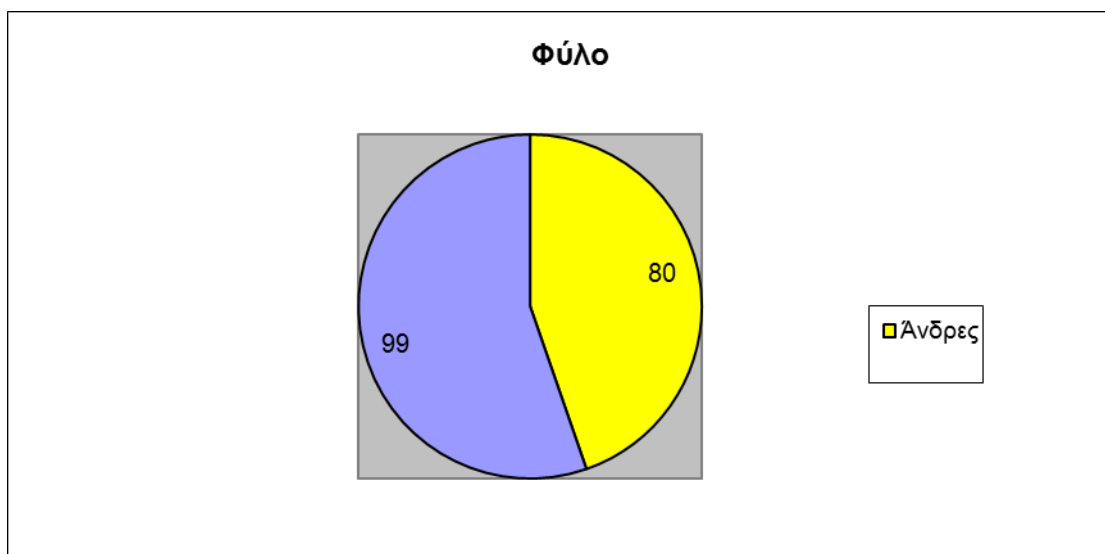
Ανάλυση αποτελεσμάτων

Μετά την συγκέντρωση των ερωτηματολογίων το επόμενο βήμα ήταν η επεξεργασία των στοιχείων. Πρώτα απ' όλα τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων συγκεντρώθηκαν σε ένα πίνακα excel όπου η οριζόντιες στήλες αντιστοιχούσαν σε ένα ερωτηματολόγιο και οι κάθετες στήλες αντιστοιχούσαν σε κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου. Η ανάλυση των δεδομένων στη συνέχεια βασίστηκε στο στατιστικό πρόγραμμα ανάλυσης δεδομένων SPSS (Statistical Package for Social Sciences) έκδ. 15, ένα από τα πιο δημοφιλή, ευέλικτα και εύχρηστα στατιστικά

πακέτα για την ανάλυση και πραγματοποίηση ποσοτικών ερευνών δηλαδή για ερωτήσεις κλειστού τύπου.

Παρουσίαση Δημογραφικών Στοιχείων

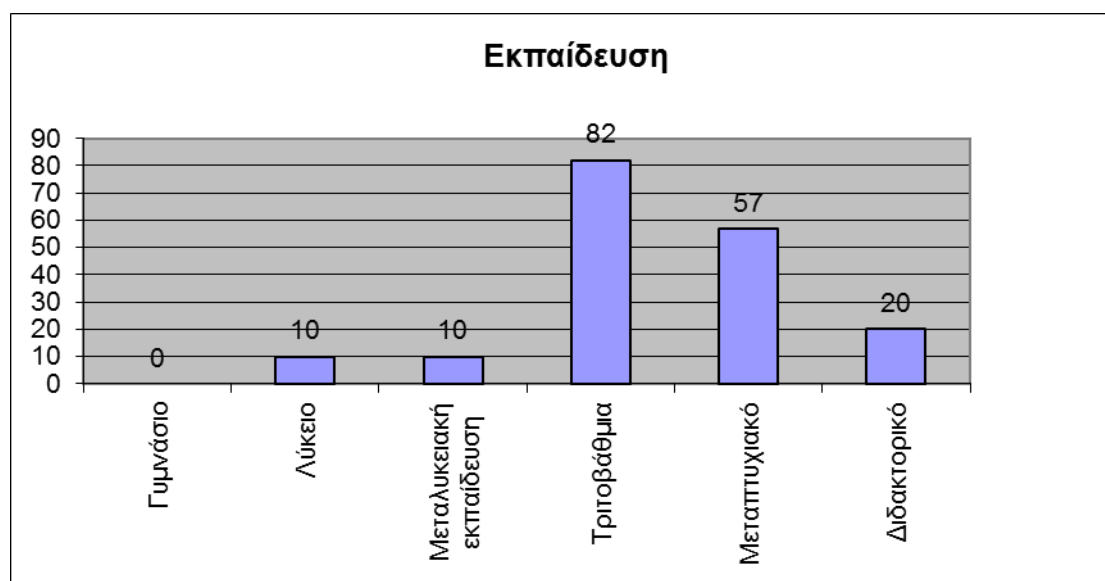
Από τους 179 χρήστες της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος που ανταποκρίθηκαν στην έρευνα 80 ήταν άνδρες με ποσοστό 44,7% και οι 99 γυναίκες με ποσοστό 55,3% όπως αποτυπώνεται και στο παρακάτω διάγραμμα.



Από τα ποσοστά συμμετοχής ανδρών και γυναικών στην έρευνα 44,7% και 55,3% αντίστοιχα γίνεται φανερό ότι τα τελευταία χρόνια έχει αυξηθεί το ποσοστό των γυναικών που βρίσκεται σε ανώτερες βαθμίδες εκπαίδευσης σε σχέση με το παρελθόν και ως εκ τούτου χρησιμοποιεί την Εθνική Βιβλιοθήκη για μορφωτικούς και ερευνητικούς σκοπούς αποβλέποντας στην ολοκλήρωση των σπουδών τους. Το γεγονός αυτό συνδέεται αναμφίβολα και με τις νέες οικονομικές συνθήκες που επικρατούν: για παράδειγμα είναι βασικό πλέον να συνεισφέρουν οικονομικά στην οικογένεια ενώ από την άλλη μεριά για να επιτευχθεί αυτό χρειάζεται να έχουν τα απαραίτητα εφόδια ξένες γλώσσες, μεταπτυχιακά, διδακτορικά προκειμένου να εξασφαλίσουν μια καλή θέση εργασίας.

Ο μέσος όρος ηλικίας των ερωτηθέντων όπως αποτυπώθηκε και στην ανάλυση των αποτελεσμάτων είναι τα 33 έτη με τον μικρότερο χρήστη να είναι 16 ετών και τον μεγαλύτερο να είναι 78. Γίνεται επομένως φανερό και από το μέσο όρο ηλικίας από τους συμμετέχοντες στην έρευνα ότι οι απαιτήσεις είναι πλέον αυξημένες

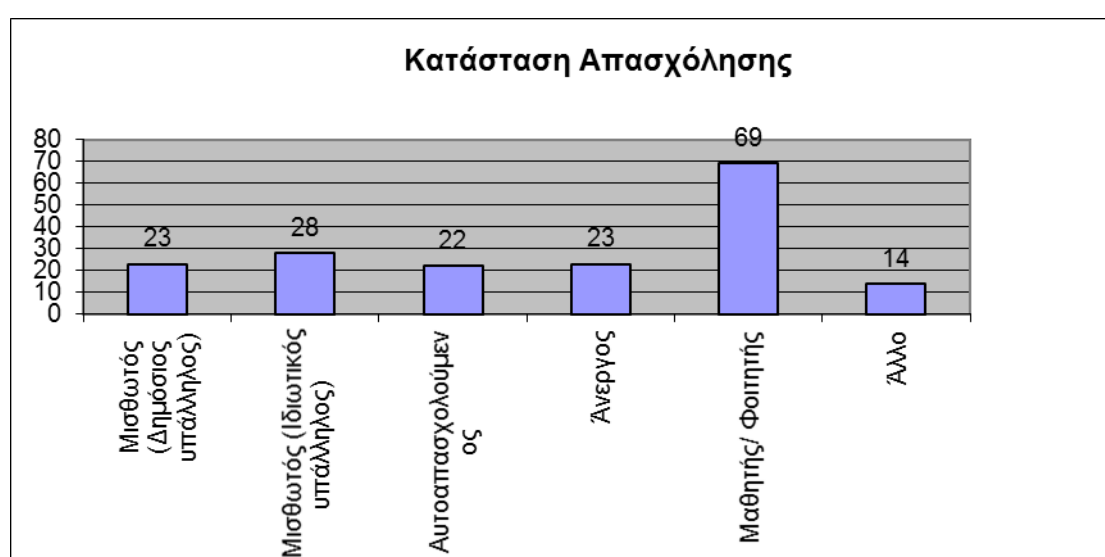
συγκριτικά με κάποια χρόνια πριν σε ότι αφορά το επίπεδο μόρφωσης. Για παράδειγμα λόγω της οικονομικής κατάστασης περισσότεροι σε σχέση με παλιότερα δεν αρκούνται στη μεταλυκειακή εκπαίδευση, αναζητούν περισσότερα εφόδια και πτυχία γεγονός που οδηγεί στη παράταση των σπουδών τους. Γνωρίζουν ότι για να εξασφαλίσουν μια καλή θέση εργασίας χρειάζονται πολλά προσόντα ενώ και ο ανταγωνισμός είναι μεγάλος λόγω και της ανεργίας.



Σχετικά με την εκπαίδευση των συμμετεχόντων αξίζει να αναφερθεί ότι στο δείγμα δεν υπάρχει χρήστης της ΕΒΕ που να πηγαίνει στο γυμνάσιο ενώ από την άλλη το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετεχόντων βρίσκεται στην τριτοβάθμια εκπαίδευση με το ποσοστό να φτάνει στο 45,8% και σε απόλυτο αριθμό να φτάνουν τα 82 άτομα. Επίσης ένα σημαντικό ποσοστό που φτάνει το 31,8% βρίσκεται στο μεταπτυχιακό 57 δηλαδή συμμετέχοντες. Χαμηλότερο είναι το ποσοστό που βρίσκεται στο διδακτορικό 11,2% 20 άτομα σε απόλυτο αριθμό ενώ 5,6% είναι στο λύκειο δηλαδή 10 συμμετέχοντες και αντίστοιχα 5,6% 10 στη μεταλυκειακή εκπαίδευση όπως παρουσιάζεται και στη γραφική παράσταση.

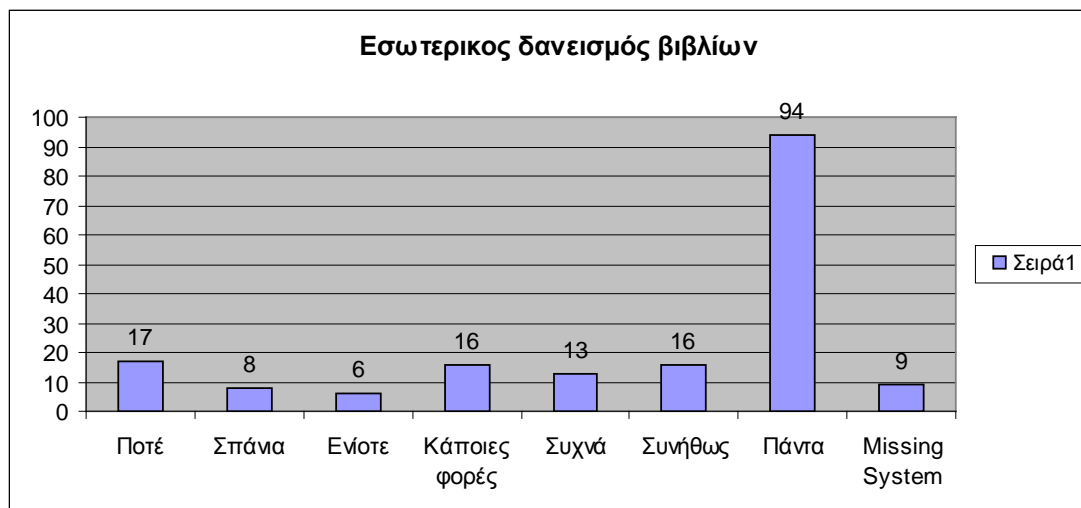
Από αυτά τα στοιχεία θα μπορούσε να εξαχθεί και ένα βασικό συμπέρασμα που αφορά στο κοινό το οποίο χρησιμοποιεί κατά κύριο λόγο τις υπηρεσίες της ΕΒΕ: φαίνεται δηλαδή ότι το συντριπτικό ποσοστό των συμμετεχόντων για την ακρίβεια το 88,8% βρίσκεται στις ανώτερες βαθμίδες της εκπαίδευσης ενώ από την άλλη σε αρκετά χαμηλά επίπεδα βρίσκεται το ποσοστό που αφορά το λύκειο καθώς επίσης και

τη μεταλυκειακή εκπαίδευση. Το χαμηλό ποσοστό που επισκέπτεται και χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες της Εθνικής Βιβλιοθήκης που βρίσκεται σε χαμηλότερες βαθμίδες εκπαίδευσης είναι ζήτημα που χρειάζεται περαιτέρω έρευνα και προβληματισμό για το πώς με τη συμβολή όλων των αρμόδιων φορέων και την αντίστοιχη μέριμνα μπορεί να αντιμετωπιστεί προκειμένου αυτό το κοινό να συμμετέχει και να ασχολείται πιο ενεργά με στόχο να εκπαιδευτεί στο να ψάχνει πληροφορίες που χρειάζεται, να τις επεξεργάζεται, να τις αξιολογεί. Τέτοια βήματα προσέγγισης αυτού του κοινού για παράδειγμα αξίζει να σημειωθεί ότι βρίσκονται σε εξέλιξη στα πλαίσια της μετεγκατάστασης της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος στο ΚΠΙΣΝ.

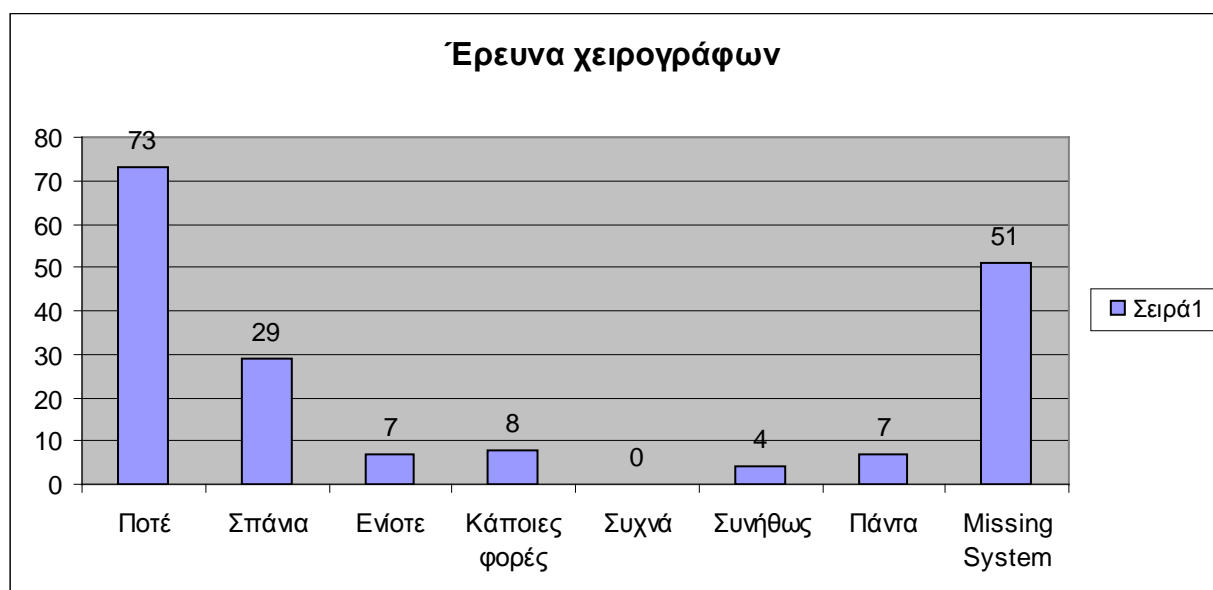


Όσον αφορά την κατάσταση απασχόλησης των ερωτηθέντων όπως φαίνεται και στον πίνακα παραπάνω το μεγαλύτερο ποσοστό το συγκεντρώνει η ιδιότητα μαθητής/ φοιτητής με 38,5% 69 σε απόλυτο αριθμό , με 15,6% 28 ερωτηθέντες ακολουθεί η ιδιότητα μισθωτού ιδιωτικού υπαλλήλου, το 12,8% δηλαδή 23 και 23 12,8% συγκεντρώνεται στους δημοσίους υπαλλήλους και άνεργους αντίστοιχα λίγο πιο χαμηλά στο 12,3% 22 συμμετέχοντες είναι οι αυτοαπασχολούμενοι και τέλος η κατηγορία άλλο(συνταξιούχοι κλπ) που συγκεντρώνει 7,8% δηλαδή οι 14. Από εδώ μπορεί να προκύψει ως συμπέρασμα ότι τις υπηρεσίες της Εθνικής Βιβλιοθήκης τις χρησιμοποιούν περισσότερο όσοι ασχολούνται με τις ανώτερες βαθμίδες εκπαίδευσης με την ιδιότητα του μαθητή/φοιτητή να αγγίζει το ποσοστό το 38,5% λόγω να αυξημένων πληροφοριακών και ερευνητικών αναγκών τους.

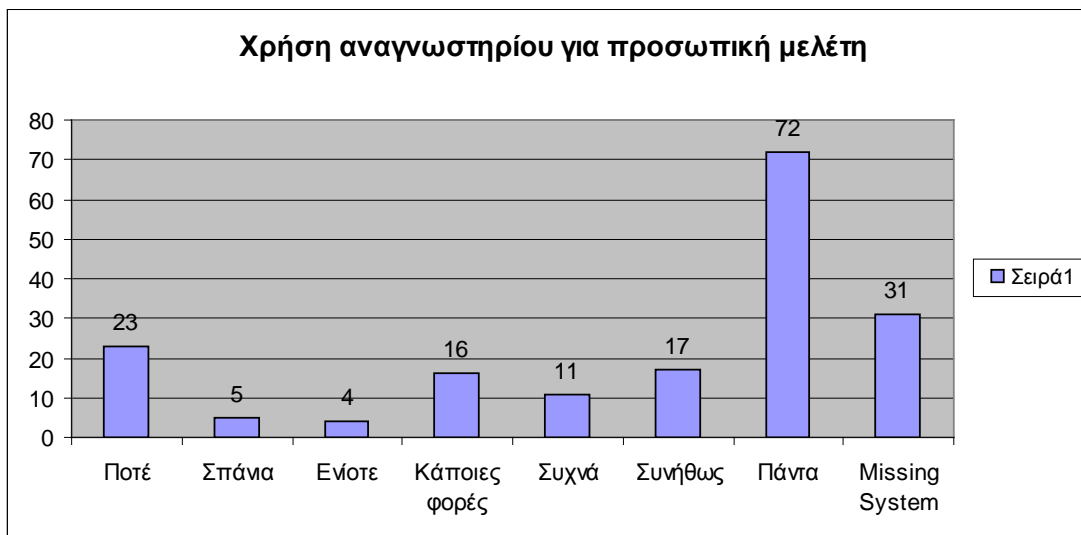
Στη συνέχεια και μέσα από την παρουσίαση κάποιων ενδεικτικών διαγραμμάτων θα αναλυθεί η συχνότητα που οι χρήστες χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος βαθμολογώντας σε μια κλίμακα από το ένα έως το επτά όπου το ένα είναι το ποτέ και το επτά είναι το πάντα.



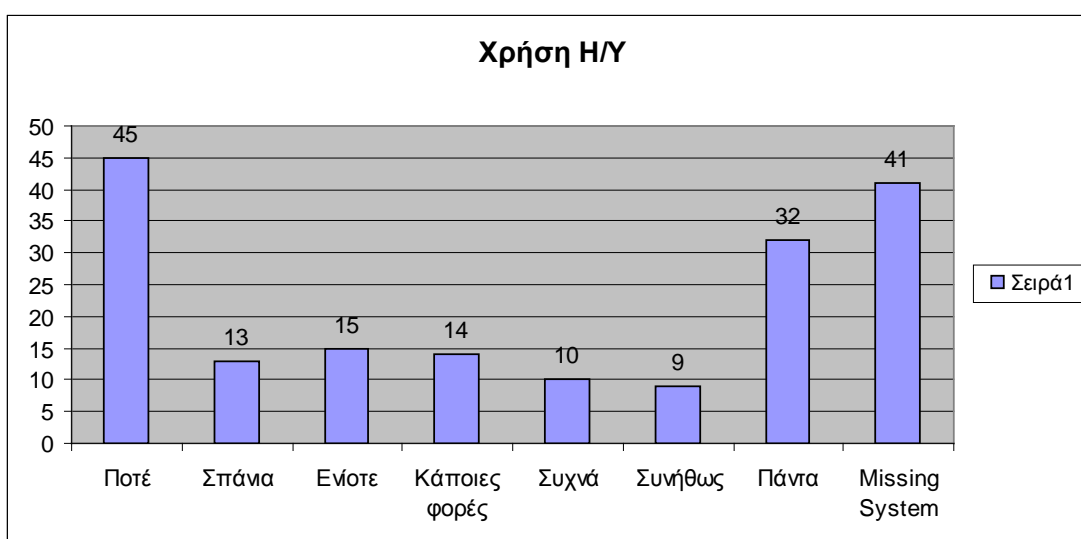
Η συντριπτική πλειοψηφία οι 94 δηλαδή από τους 179 που συμμετείχαν στην έρευνα απάντησαν ότι την υπηρεσία του εσωτερικού δανεισμού τη χρησιμοποιούν πάντα ενώ μόλις 6 χρήστες δήλωσαν ότι την συγκεκριμένη υπηρεσία τη χρησιμοποιούν σπάνια.



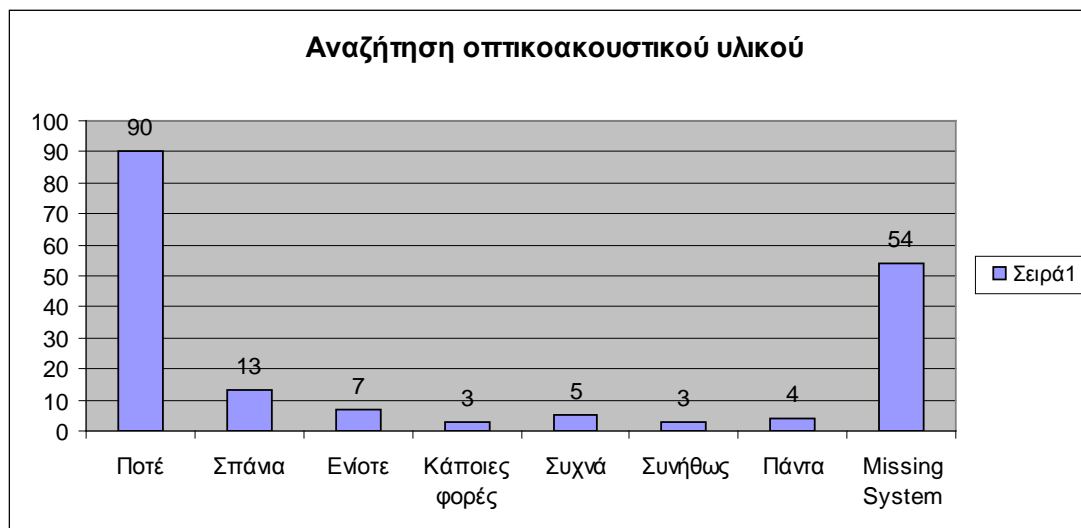
Στη συγκεκριμένη απάντηση φαίνεται με ξεκάθαρο τρόπο ότι την υπηρεσία αυτή τη χρησιμοποιούν μόλις εφτά πάντα και οχτώ κάποιες φορές ενώ ο μεγαλύτερος όγκος των ερωτηθέντων από ποτέ έως ενίοτε κάτι που φανερώνει ότι γίνεται χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας από εξειδικευμένο κοινό ενώ για την πλειοψηφία η υπηρεσία αυτή είναι άγνωστη.



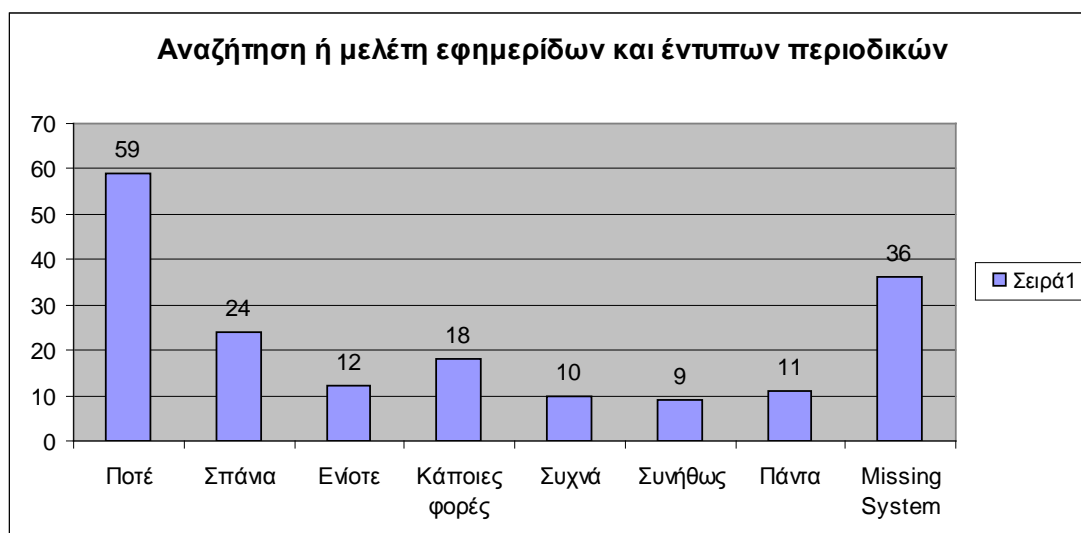
Αντίστοιχα οι 72 συμμετέχοντες στην έρευνα από τους 179 απάντησαν ότι πάντα χρησιμοποιούν το αναγνωστήριο της Εθνικής Βιβλιοθήκης για προσωπική μελέτη ενώ αρκετοί από τους συμμετέχοντες στην έρευνα οι 23 απάντησαν ότι δεν χρησιμοποιούν ποτέ το αναγνωστήριο για προσωπική μελέτη.



Φαίνεται ότι αν και οι περισσότεροι χρήστες 45 δεν χρησιμοποιούν ποτέ τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές ή κάποιοι τους χρησιμοποιούν σπάνια ωστόσο παραμένει και ένας σημαντικός αριθμός 32 που κάνουν χρήση πάντα ενώ σε 2 ερωτηματολόγια υπήρχε σαν σχόλιο ότι οι διαθέσιμοι υπολογιστές θα πρέπει να είναι περισσότεροι.



Σχετικά με τη συχνότητα που χρησιμοποιείται η υπηρεσία αναζήτησης οπτικοακουστικού υλικού μόλις οι 4 απάντησαν ότι τη χρησιμοποιούν πάντα, κάτι το οποίο φανερώνει ότι γίνεται χρήση για πιο εξειδικευμένους ερευνητικούς σκοπούς ενώ οι 90 ερωτηθέντες απάντησαν ότι δεν την χρησιμοποιούν ποτέ.



Στο παραπάνω διάγραμμα φαίνεται ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων δεν κάνει χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας της Εθνικής

Βιβλιοθήκης της Ελλάδος . Πιο συγκεκριμένα οι 59 δεν τη χρησιμοποιούν ποτέ ενώ οι 24 και οι 12 σπάνια και ενίοτε αντίστοιχα. Οι 11 αξίζει να σημειωθεί ότι τη χρησιμοποιούν πάντα, κάτι που σε συνδυασμό και με τα προηγούμενα μπορεί να οδηγήσει στο συμπέρασμα ότι χρήση της υπηρεσίας κάνει πιο σταθερά ένα πιο εξειδικευμένο κοινό για ερευνητικούς σκοπούς.

Στη συνέχεια έχει ιδιαίτερη αξία να παρουσιαστεί μέσα από διαγράμματα το πώς οι χρήστες που συμμετείχαν στην έρευνα αξιολογούν τις υπηρεσίες της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος.

Οι 59 χρήστες κρίνουν την υπηρεσία καλή καθώς επίσης και πολύ καλή βαθμολογώντας οι 32 από αυτούς με 5 και οι 27 από αυτούς με 6 ενώ οι 91 αξιολόγησαν την υπηρεσία ως εξαιρετική βαθμολογώντας με 7. Στο σημείο αυτό χρειάζεται να αναφερθεί ότι εκτός από το κεντρικό αναγνωστήριο που μπορεί κάποιος να χρησιμοποιήσει σύμφωνα και με τον κανονισμό της Εθνικής Βιβλιοθήκης, υπάρχει επίσης και λειτουργεί το αναγνωστήριο χειρογράφων, όπου εκεί διεξάγεται αποκλειστικά η μελέτη του υλικού που διαθέτει έπειτα από αίτηση του ενδιαφερόμενου.

Οι 116 από τους 179 αξιολογούν την υπηρεσία Ελληνική Βιβλιογραφία από καλή έως εξαιρετική βαθμολογώντας με 5, 6 και 7 αντίστοιχα όμως υπάρχουν και αρκετοί, 40 χρήστες οι οποίοι δεν γνωρίζουν την υπηρεσία. Αξίζει στο σημείο αυτό να επισημανθεί ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία αποτελεί βασική επιδίωξη της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος γιατί συγκεντρώνει την εκδοτική παραγωγή της χώρας μας.

Στο συγκεκριμένο διάγραμμα αποτυπώνεται ότι είναι λίγοι οι χρήστες που θεωρούν τη συγκεκριμένη υπηρεσία ως εξαιρετική ο κύριος όγκος των συμμετεχόντων στην έρευνα, οι 100, δεν γνωρίζει καν τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Αντίστοιχα όπως και παραπάνω οι 94 ερωτηθέντες δεν γνωρίζουν καθόλου την υπηρεσία ενώ οι 65 χαρακτηρίζουν την συγκεκριμένη υπηρεσία από καλή έως εξαιρετική βαθμολογώντας από 5 οι 18 έως 7 οι 25.

Η Εθνική Βιβλιοθήκη παρέχει τη δυνατότητα στους χρήστες φωτοτύπησης βιβλίων καθώς και εκτύπωσης μικροταινιών μέσω ειδικών μηχανημάτων, η οποία εκτύπωση γίνεται με πληρωμή. Ο κύριος όγκος των ερωτηθέντων, οι 101 δεν

γνωρίζουν την υπηρεσία ενώ μόλις οι 13 δήλωσαν ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία είναι εξαιρετική. Στο σημείο αυτό χρειάζεται να επισημανθεί ότι σε 2 ερωτηματολόγια υπήρχε σχόλιο από τους χρήστες ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία είναι ακριβή ενώ θα έπρεπε να είναι δωρεάν και να καλύπτει τις ανάγκες των χρηστών.

Τέλος, είναι βασικό να αναφερθεί ότι σε ερώτηση που ζητούσε στους χρήστες να κατατάξουν από το 1 έως το 5 το ποια υπηρεσία θεωρούν ως την πιο σημαντική και ποια λιγότερο σημαντική δίνοντας κάθε φορά έναν αριθμό, αν και διευκρινιζόταν στο ερωτηματολόγιο η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων δεν την απάντησε σωστά. Επομένως και με στόχο να εξαχθούν όσο γίνεται πιο αξιόπιστα αποτελέσματα, δεν συμπεριλήφθηκε στις αναλύσεις. Επίσης ένα άλλο πρόβλημα που προέκυψε ήταν ότι κάποιοι από τους συμμετέχοντες στην έρευνα λόγω της πίεσης του χρόνου δεν διάβαζαν ουσιαστικά τις οδηγίες και τις βασικές κατευθύνσεις που δίνονταν στο ερωτηματολόγιο. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα να ταυτίζουν την 2 με την 3 σελίδα γιατί αποτελούσαν από όμοιες ερωτήσεις όμως η μία περίπτωση αφορούσε το τι θεωρούν σημαντικό για την ιδανική Εθνική Βιβλιοθήκη και η δεύτερη το πως αξιολογούν τις υπηρεσίες που τους παρέχονται ώστε μέσα από τη διαφορά να φανεί η ποιότητα των υπηρεσιών. Αυτό το μπέρδεμα σε αρκετές περιπτώσεις αποφεύχθηκε με την απευθείας βοήθεια προς τους χρήστες.

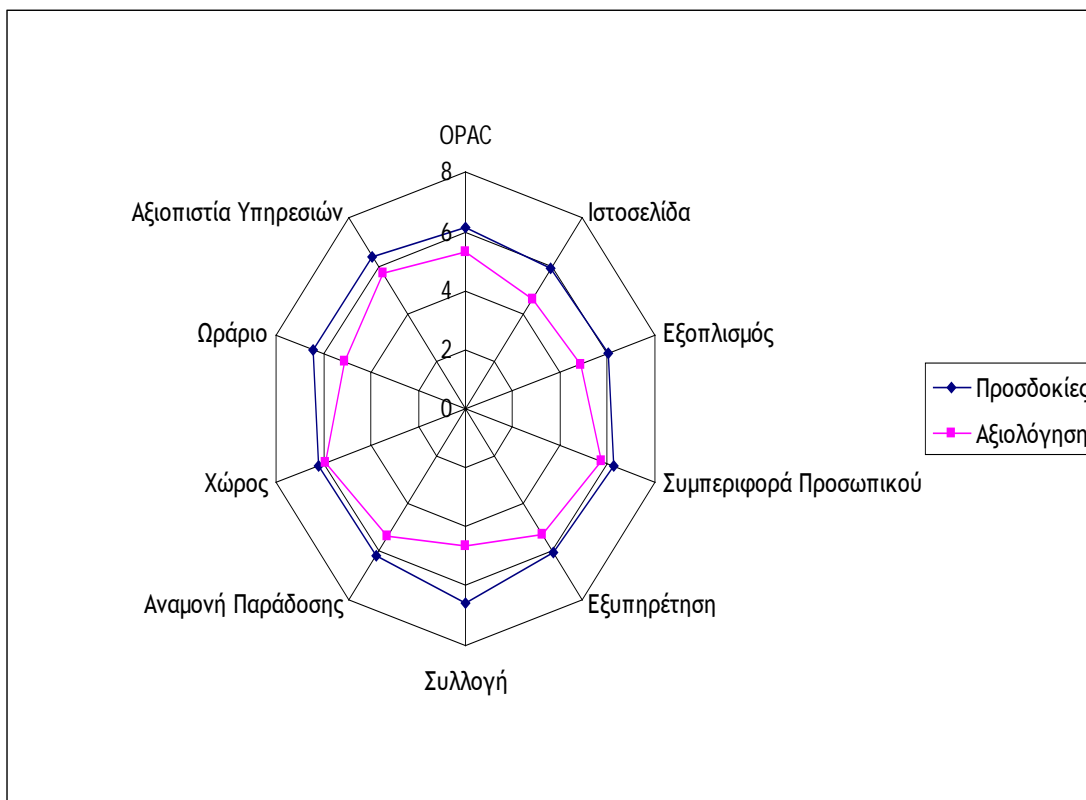
Ανάλυση Αποτελεσμάτων – Κύριο Μέρος

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την επεξεργασία των στοιχείων της έρευνας που διεξήχθη προς τους χρήστες σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος. Σε σχέση με τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζεται και η νέα κατάσταση που διαμορφώνεται για τη λειτουργία της Εθνικής Βιβλιοθήκης, αν για παράδειγμα μπορεί η μετεγκατάσταση της Εθνικής Βιβλιοθήκης να αποτελέσει θετική εξέλιξη για τις υπηρεσίες της από την άποψη των χρηστών, δηλαδή να αναβαθμιστούν και τέλος παρουσιάζονται κάποιες προτάσεις και μέτρα που μπορεί να συμβάλουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Μέσα από τη διαφορά που προκύπτει ανάμεσα στις προσδοκίες των χρηστών και τις υπηρεσίες που τους παρέχονται σύμφωνα και με το εργαλείο servqual φανερώνεται και αν οι υπηρεσίες είναι σε καλό επίπεδο ή αν χρειάζεται να ληφθούν

μέρα για τη βελτίωση τους. Αυτή η διαφορά αποτυπώνεται και στους πίνακες που ακολουθούν ενώ φαίνεται ότι όσο μεγαλύτερο είναι το ποσοστό των προσδοκιών σε σχέση με το ποσοστό της αξιολόγησης των υπηρεσιών η υπηρεσία δεν είναι σε ικανοποιητικό επίπεδο και χρειάζονται βελτιώσεις ενώ αν οι προσδοκίες ταυτίζονται ή είναι μικρότερο το ποσοστό τους σε σχέση με το ποσοστό της αξιολόγησης τότε οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι εξαιρετικές και καλύπτουν τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών.

	Προσδοκίες	Αξιολόγηση	Διαφορά Μέσων Όρων
ΟΡΑC	6,123	5,2706	-0,8524
Ιστοσελίδα	5,8701	4,5961	-1,274
Εξοπλισμός	6,0366	4,8646	-1,172
Συμπεριφορά Προσωπικού	6,3085	5,7528	-0,5557
Εξυπηρέτηση	6,0305	5,2654	-0,7651
Συλλογή	6,5698	4,6132	-1,9566
Αναμονή Παράδοσης	6,097	5,3753	-0,7217
Χώρος	6,1869	5,9224	-0,2645
Ωράριο	6,4703	5,1088	-1,3615
Αξιοπιστία Υπηρεσιών	6,3681	5,6243	-0,7438



Στον παραπάνω πίνακα καθώς επίσης και στο αραχνόγραμμα παρουσιάζονται ομαδοποιημένα οι απαντήσεις των ερωτηθέντων σχετικά με τις προσδοκίες για την ιδανική βιβλιοθήκη κατά τη γνώμη τους και των αντιλήψεων τους σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχονται στην πραγματικότητα. Η ομαδοποίηση και τα αποτελέσματα που εξάγονται σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος προς το κοινό, αφορά τα εξής: τον ηλεκτρονικό κατάλογο της Εθνικής Βιβλιοθήκης, την ιστοσελίδα της, την αξιοπιστία των υπηρεσιών που παρέχει, το ωράριο λειτουργίας της, τον εξοπλισμό που διαθέτει, το χώρο στον οποίο στεγάζεται, τη συμπεριφορά του προσωπικού, επίσης την εξυπηρέτηση που παρέχεται από το προσωπικό, τη συλλογή που διαθέτει και τέλος το χρόνο αναμονής για παράδοση υλικού.

Πρώτα από όλα αξίζει να επισημανθεί ότι η μεγαλύτερη διαφορά σχετικά με τις προσδοκίες των χρηστών και τις παρεχόμενες υπηρεσίες αφορά τη συλλογή της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος. Όπως αποτυπώνεται και στο παραπάνω διάγραμμα οι προσδοκίες των χρηστών για τη συλλογή της Εθνικής Βιβλιοθήκης είναι πολύ μεγαλύτερες σε σχέση με την υπάρχουσα συλλογή και την υπηρεσία που τους παρέχεται. Η διαφορά αυτή δηλαδή που προκύπτει σύμφωνα με το εργαλείο

servqual φανερώνει ότι η ποιότητα της υπηρεσίας είναι πιο χαμηλή. Είναι βασικό επομένως να διεξαχθεί περαιτέρω έρευνα προς τους χρήστες προκειμένου να αποτυπωθεί πιο συγκεκριμένα η γνώμη τους σχετικά με τη συλλογή της Εθνικής Βιβλιοθήκης προκειμένου να ληφθούν υπόψη από το προσωπικό και τη διοίκηση να παρθούν μέτρα με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Χρειάζεται ωστόσο να αναφερθεί ότι στα πλαίσια της μετεγκατάστασης της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος και της αξιοποίησης του καινούριου υπερσύγχρονου εξοπλισμού μπορεί να γίνουν και βήματα προς αυτή την κατεύθυνση.

Αρκετά κοντά με μια πολύ μικρή διαφορά όπως φαίνεται στο αραχνόγραμμα είναι οι προσδοκίες με τις αντιλήψεις των ερωτηθέντων σε ό,τι αφορά το χώρο της βιβλιοθήκης καθώς επίσης και στη συμπεριφορά του προσωπικού με μια μικρή διαφορά οι προσδοκίες να υπερβαίνουν τις αντιλήψεις. Γίνεται επομένως φανερό πρώτα απ'όλα σε ότι αφορά το χώρο ότι καλύπτει σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες του κοινού δηλαδή έναν χώρο επιβλητικό που διευκολύνει τη συγκέντρωση και τη μελέτη όπως αποτυπώθηκε και σε κάποια ερωτηματολόγια για το κτήριο της οδού Πανεπιστημίου, χωρίς αυτό βέβαια να μειώνει τις προσδοκίες και τις απαιτήσεις από το νέο κτήριο που στεγάζεται πλέον η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος. Επιπλέον σε ότι αφορά το προσωπικό επίσης φαίνεται ότι ανταποκρίνεται σε μεγάλο βαθμό στις προσδοκίες του κοινού και πιο συγκεκριμένα είναι ευγενικό απέναντι στο κοινό με προθυμία να βοηθήσει κάθε χρήστη ξεχωριστά σε ότι χρειάζεται κάτι που προσδοκεί το κοινό να διατηρηθεί και μετ' έπειτα.

Παρακάτω παρουσιάζεται ο πίνακας που αποτυπώνει ανά ερώτηση το μέσο όρο των προσδοκιών σε σύγκριση με το μέσο όρο της αξιολόγησης της συγκεκριμένης υπηρεσίας καθώς επίσης και τη διαφορά τους προκειμένου να φαίνεται αν οι παρεχόμενες υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις προσδοκίες και καλύπτουν τις ανάγκες του κοινού.

Προσδοκίες	M.O.	Αξιολόγηση	M.O.	Διαφορά
B1α	6,2349	Γ1α	5,2454	-0,9895
B1β	5,7346	Γ1β	5,0833	-0,6513
B1γ	6,2281	Γ1γ	4,964	-1,2641

B2α	5,0671	Γ2α	4,6849	-0,3822
B2β	6,3235	Γ2β	5,0701	-1,2534
B2γ	5,8667	Γ2γ	4,2813	-1,5854
B2δ	6,125	Γ2δ	4,7714	-1,3536
B2ε	6,1628	Γ2ε	4,3582	-1,8046
B2στ	5,5449	Γ2στ	3,9259	-1,619
B3α	6,3295	Γ3α	4,9216	-1,4079
B3β	5,7791	Γ3β	5,5497	-0,2294
B3γ	6,0765	Γ3γ	4,2537	-1,8228
B3δ	6,0405	Γ3δ	4,6014	-1,4391
B3ε	5,6905	Γ3ε	4,5814	-1,1091
B4α	6,3373	Γ4α	5,764	-0,5733
B4β	6,5	Γ4β	5,9006	-0,5994
B4γ	6,4971	Γ4γ	5,7485	-0,7486
B4δ	6,5647	Γ4δ	5,5833	-0,9814
B4ε	6,2857	Γ4ε	5,7925	-0,4932
B4στ	5,703	Γ4στ	5,4967	-0,2063
B4ζ	6,1024	Γ4ζ	5,5127	-0,5897
B4η	6,3626	Γ4η	5,3816	-0,981
B5α	6,2326	Γ5α	5,3677	-0,8649
B5β	6,3198	Γ5β	5,474	-0,8458
B5γ	5,485	Γ5γ	4,7465	-0,7385
B5δ	5,9464	Γ5δ	5,1748	-0,7716
B6α	6,5698	Γ6α	4,5035	-2,0663
B6β	6,4971	Γ6β	4,4966	-2,0005
B7	6,0296	Γ7	5,2867	-0,7429
B8α	5,6786	Γ8α	5,7346	0,056
B8β	6,6264	Γ8β	5,8827	-0,7437
B9	6,3988	Γ9	4,8902	-1,5086
B10	6,2632	Γ10	5,3267	-0,9365

Πιο συγκεκριμένα σχετικά με τον ηλεκτρονικό κατάλογο της Εθνικής Βιβλιοθήκης: για το κατά πόσο δηλαδή ο ηλεκτρονικός κατάλογος της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος 1 παρέχει υπηρεσίες με ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο, 2 δείχνει τον αριθμό των αντιτύπων που διαθέτει η βιβλιοθήκη και 3 αποτελεί αξιόπιστη πηγή πληροφόρησης για όλα τα είδη τεκμηρίων η βιβλιοθήκη ο μέσος όρος των προσδοκιών των χρηστών είναι 6,123 , δηλαδή σε σύγκριση με την αξιολόγηση που ο μέσος όρος είναι 5,2706 οι προσδοκίες είναι περισσότερες. Σημαντική είναι

επιπλέον η διαφορά με τις προσδοκίες των χρηστών να υπερβαίνουν τις αντιλήψεις τους για την υπηρεσία που τους παρέχεται στην ερώτηση Β/Γ 1γ δηλαδή ότι χρειάζεται να βελτιωθεί ο ηλεκτρονικός κατάλογος στο να αποτελεί αξιόπιστη πηγή πληροφόρησης για όλα τα είδη τεκμηρίων που διαθέτει η βιβλιοθήκη.

Αρκετά μεγάλη είναι η διαφορά επιπλέον ανάμεσα στις προσδοκίες του κοινού και στην αξιολόγηση της παρεχόμενης υπηρεσίας σε ό,τι αφορά την ιστοσελίδα της Εθνικής Βιβλιοθήκης όπου ο μέσος όρος με βάση τις απαντήσεις του κοινού είναι 5,8701 και 4,5961 αντίστοιχα: αν για παράδειγμα είναι 1 ελκυστική, 2 εύκολη στην πλοήγηση της, 3 περιλαμβάνει online φόρμες αίτησης υλικού, 4 παρέχει πληροφορίες για όλες τις δράσεις της βιβλιοθήκης, 5 διευκολύνει την πρόσβαση σε μια ποικιλία ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης, 6 διευκολύνει την επικοινωνία των χρηστών με τους βιβλιοθηκονόμους, η πιο σημαντική διαφορά με βάση τις απαντήσεις των χρηστών όπως αποτυπώνεται και στον πίνακα ανά ερώτησης είναι στο να διευκολύνει την πρόσβαση σε μια ποικιλία ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης με το μέσο όρο των προσδοκιών να φτάνει το 6,1628 και της αξιολόγησης να φτάνει το 4,3582.

Σχετικά με τον εξοπλισμό της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος: για το κατά πόσο δηλαδή ο εξοπλισμός είναι 1 σε καλή κατάσταση και διαθέσιμος όποτε τον χρειάζονται οι χρήστες, 2 Η/Υ που να χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για αναζήτηση στον κατάλογο, 3 Η/Υ για τη διεξαγωγή έρευνας, 4 εκτυπωτές και φωτοτυπικά μηχανήματα και 5 μηχανήματα ανάγνωσης και εκτύπωσης μικροταινιών οι προσδοκίες επίσης είναι μεγαλύτερες σε σχέση με τις υπάρχουσες υπηρεσίες 6,0366 και 4,8646 αντίστοιχα. Η μεγαλύτερη διαφορά που φαίνεται και στον πίνακα ανά ερώτηση αποτυπώνεται στην ερώτηση Β/ Γ 3γ στους διαθέσιμους ηλεκτρονικούς υπολογιστές για τη διεξαγωγή έρευνας (αναζήτηση στο διαδίκτυο, σε ψηφιακές συλλογές, βάσεις δεδομένων κλπ). Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί ότι σε δύο ερωτηματολόγια υπήρχε σημείωση από τους χρήστες ότι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές δεν είναι αρκετοί για να καλύψουν όλες τις ανάγκες των χρηστών για έρευνα. Ενώ σε άλλο ερωτηματολόγιο υπήρχε σημείωση σχετικά με τον εξοπλισμό και πιο συγκεκριμένα για το κόστος που έχει η χρήση των μηχανημάτων ανάγνωσης και εκτύπωσης μικροταινιών χαρακτηριστικά αναφέρθηκε ότι για ψηφιοποίηση χειρογράφων για δημοσίευση το κόστος μπορεί να φτάνει και 10 ευρώ τη σελίδα.

Σχετικά με το προσωπικό πως θα έπρεπε να είναι σε μια ιδανική βιβλιοθήκη ανάλογα με τις προσδοκίες των χρηστών και το πώς είναι στην πραγματικότητα το προσωπικό στην Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος όπως αναφέρθηκε παραπάνω και αποτυπώνεται και στους πίνακες ενώ καλύτερα φαίνεται και στο αραχνόγραμμα οι προσδοκίες του κοινού σε σχέση με την αξιολόγηση και τις αντιλήψεις του για το προσωπικό της Εθνικής Βιβλιοθήκης είναι αρκετά κοντά με μια μικρή απόκλιση με το μέσο όρο των προσδοκιών να φτάνει 6,3085 και της αξιολόγησης 5,7528. Πιο αναλυτικά για το κατά πόσο το προσωπικό 1 είναι φιλόξενο, 2 διαθέσιμο όποτε το χρειάζονται οι χρήστες, 3 ευγενικό και εξυπηρετικό, 4 ειδικό στον εντοπισμό πληροφοριών που χρειάζονται οι χρήστες, 5 προσιτό και φιλικό, 6 δίνει προσοχή σε κάθε χρήστη ξεχωριστά, 7 δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον στην επίλυση των προβλημάτων των χρηστών, 8 διαθέτει τις γνώσεις ώστε να απαντά στα ερωτήματα των χρηστών, η μεγαλύτερη απόκλιση ανάμεσα στις προσδοκίες και στην αξιολόγηση αφορά στο κατά πόσο το προσωπικό είναι ειδικό στον εντοπισμό των πληροφοριών που χρειάζονται οι χρήστες με το μέσο όρο των προσδοκιών να είναι 6,5647 και της αξιολόγησης να είναι 5,5833 όπως αποτυπώνεται και στον πίνακα ανά ερώτηση.

Από τα παραπάνω γίνεται φανερό ότι σε γενικές γραμμές με κάποιες μικρές αποκλίσεις η συμπεριφορά του προσωπικού ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του κοινού στο ότι είναι δηλαδή εξυπηρετικό, ευγενικό, διαθέσιμο όποτε το χρειάζονται οι χρήστες στο να απαντά και να λύνει προβλήματα σε κάθε χρήστη που απευθύνεται στο προσωπικό.

Πιο συγκεκριμένα όμως για την εξυπηρέτηση και τη βοήθεια ως προς τους χρήστες, δηλαδή για το κατά πόσο το προσωπικό της Εθνικής Βιβλιοθήκης βοηθά τους χρήστες 1 να εντοπίζουν το υλικό που χρειάζονται, 2 να αποκτούν πρόσβαση στο υλικό που χρειάζονται, 3 να αξιολογούν τις πληροφορίες που εντοπίζουν, 4 να μάθουν πώς να βρίσκουν πληροφορίες γίνεται φανερό ότι η απόκλιση λίγο μεγαλώνει ενώ από τον πίνακα ανά ερώτηση φαίνεται ότι η μεγαλύτερη απόκλιση αφορά στο κατά πόσο το προσωπικό της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος βοηθάει τους χρήστες να εντοπίζουν το υλικό που χρειάζονται με τις προσδοκίες να είναι κατά μέσο όρο 6,2326 και την αξιολόγηση 5,3677. Στο σημείο αυτό είναι βασικό να αναφερθεί ένα σχόλιο σε ένα ερωτηματολόγιο σχετικά με το προσωπικό της Εθνικής Βιβλιοθήκης ότι χρειάζεται να παρεμβαίνει πιο άμεσα όταν στο αναγνωστήριο

εμποδίζεται η συγκέντρωση για μελέτη κάποιων χρηστών από άλλους χρήστες που δεν τηρούν κάποιους κανόνες. Με βάση και τα παραπάνω επομένως αξίζει να αναφερθεί ότι το προσωπικό ανταποκρίνεται γενικά στις προσδοκίες του κοινού όμως αναμφισβήτητα υπάρχουν περιθώρια που μπορεί το προσωπικό να βελτιώσει περισσότερο τις υπηρεσίες που παρέχει όπως για παράδειγμα να βοηθά πιο πολύ τους χρήστες να εντοπίζουν και να αξιολογούν τις πληροφορίες που χρειάζονται. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί και μέσα από επιμορφωτικά σεμινάρια όπου το προσωπικό της Εθνικής Βιβλιοθήκης θα είναι ακόμα πιο ικανό να παρέχει τέτοιες υπηρεσίες και βοήθεια σε αρκετούς χρήστες παράλληλα. Η μετεγκατάσταση της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος μπορεί να συμβάλει θετικά προς αυτή την κατεύθυνση να αξιοποιηθούν δηλαδή ο σύγχρονος εξοπλισμός καθώς επίσης να κατανεμηθούν και οικονομικοί πόροι για σεμινάρια.

Σε ό,τι αφορά τη συλλογή που όπως αναφέρθηκε και πιο πάνω υπάρχει και η μεγαλύτερη απόκλιση ανάμεσα στις προσδοκίες των χρηστών σχετικά με τις υπηρεσίες που τους παρέχονται. Πιο συγκεκριμένα για το αν η συλλογή 1 καλύπτει πλήρως την ελληνική βιβλιογραφία (εθνική εκδοτική παραγωγή) και 2 αν εμπλουτίζεται με όλες τις νέες εκδόσεις και να διατίθενται άμεσα για χρήση στο κοινό ο μέσος όρος των προσδοκιών είναι 6,5698 και ο μέσος όρος αξιολόγησης είναι 4,6132, γεγονός που φανερώνει ότι χρειάζεται να γίνουν ουσιαστικές βελτιώσεις για την καλύτερη ικανοποίηση του κοινού. Χρειάζεται για παράδειγμα να διεξαχθεί έρευνα προς τους χρήστες για τη γνώμη τους καθώς επίσης και προτάσεις που να αφορά και να επικεντρώνει στη συλλογή της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος.

Σε σχέση με τον χρόνο αναμονής ανάμεσα στην κατάθεση αιτήματος και την παράδοση των τεκμηρίων για το γεγονός ότι απαιτείται να είναι ελάχιστος η απόκλιση είναι σχετικά μικρή δηλαδή οι προσδοκίες είναι 6,0296 και η αξιολόγηση της υπηρεσίας είναι 5,2867 κάτι που φανερώνει ότι σε γενικές γραμμές καλύπτει τις ανάγκες του κοινού.

Σε ό,τι αφορά το χώρο της βιβλιοθήκης 1 να είναι ελκυστικός και 2 να διευκολύνει τη συγκέντρωση και τη μελέτη όπως αποτυπώνεται και στους πίνακες καθώς επίσης και στο παραπάνω διάγραμμα οι προσδοκίες των χρηστών με βάση το πώς αξιολογούν το χώρο σχεδόν ταυτίζονται με μια πολύ μικρή απόκλιση που ο μέσος όρος των προσδοκιών είναι 6,1869 και ο μέσος όρος της αξιολόγησης είναι

5,9224. Στο σημείο αυτό χρειάζεται να αναφερθεί ότι υπήρχαν θετικά σχόλια του κοινού σχετικά με τις νέες εγκαταστάσεις της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος γεγονός που αποτυπώθηκε και στην ανταπόκριση του κοινού από τις πρώτες μέρες της μετεγκατάστασης, παράλληλα όμως είναι βασικό να αναφερθεί ότι υπήρχαν και θετικά σχόλια για το ιστορικό και εμβληματικό κτήριο της οδού Πανεπιστημίου χαρακτηριστική είναι η παράκληση ενός χρήστη που σημείωσε στο ερωτηματολόγιο που του δόθηκε προκειμένου να μην κλείσει το προηγούμενο κτήριο ως αναγνωστήριο. Πιο συγκεκριμένα αναφέρει ότι: "το επιβλητικό αυτό οικοδόμημα αποτελεί πηγή έμπνευσης και συγκέντρωσης για τους ερευνητικούς σκοπούς, κάτι που δεν το προσεγγίζουν οι μοντέρνοι χώροι στέγασης της Βιβλιοθήκης."

Σε σχέση με το ωράριο της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος για το κατά πόσο το ωράριο δηλαδή βολεύει τους χρήστες υπάρχει αρκετά μεγάλη απόκλιση ανάμεσα στις προσδοκίες 6,3988 καθώς επίσης και στο πως αξιολογούν το ωράριο που ήδη υπάρχει σύμφωνα με τις ανάγκες τους που ο μέσος όρος είναι 5,1088. Στη βάση αυτή χρειάζεται να αναφερθεί ότι σε τέσσερα ερωτηματολόγια υπήρχαν σημειώσεις και σχόλια σχετικά με το ωράριο. Τα σχόλια και οι σημειώσεις ήταν στη λογική ότι η Εθνική Βιβλιοθήκη πρέπει να παραμένει περισσότερο ανοιχτή, σε ένα από αυτά μάλιστα αποτυπώθηκε ότι η Εθνική Βιβλιοθήκη θα έπρεπε να λειτουργεί από τις 8 το πρωί μέχρι τις 00:00 365 μέρες το χρόνο ενώ σε ένα άλλο χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι θα έπρεπε να κλείνει μετά τις 19:00 καθώς επίσης και ότι είναι απαράδεκτο να παραμένει κλειστή όλο τον Αύγουστο.

Τέλος, σχετικά με το αν η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος παρέχει τις υπηρεσίες στο χρόνο που υπόσχεται η απόκλιση είναι σχετικά μικρή με το μέσο όρο των προσδοκιών να φτάνει 6,3681 και την αξιολόγηση 5,6243 φαίνεται επομένως ότι σε γενικές γραμμές οι ανάγκες των χρηστών ικανοποιούνται.

Βασικά Συμπεράσματα Και Προτάσεις

Μέσα από την παρουσίαση των αποτελεσμάτων γίνεται φανερό ότι η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος δεν ξεπέρασε τις προσδοκίες των χρηστών. Ωστόσο όμως αξίζει να αναφερθεί ότι σχετικά με το χώρο καθώς και με τη συμπεριφορά προσωπικού οι προσδοκίες έφτασαν αρκετά κοντά με τις αντιλήψεις του κοινού για τις υπηρεσίες που παρέχονται, αναγνωρίζεται για παράδειγμα η ευγένεια και η

εξυπηρετικότερα του προσωπικού καθώς και η προσπάθεια να δείχνει ενδιαφέρον σε κάθε χρήστη ξεχωριστά για την επίλυση των προβλημάτων του σχετικά με τις πληροφορίες που χρειάζεται.

Παράλληλα φαίνεται ότι ανταποκρίνεται σε γενικές γραμμές ο χώρος της Εθνικής Βιβλιοθήκης στις προσδοκίες του κοινού ότι δηλαδή είναι ελκυστικός και επιβλητικός, ενώ ταυτόχρονα διευκολύνει και τη συγκέντρωση για μελέτη και έρευνα, κάτι που αποτυπώθηκε και σε σχόλιο σε ένα ερωτηματολόγιο. Αξίζει όμως στο σημείο αυτό να σημειωθεί ότι οι απαιτήσεις του κοινού αυξάνονται και σε ότι αφορά τις νέες εγκαταστάσεις της Εθνικής Βιβλιοθήκης για παράδειγμα ο νέος χώρος να μην είναι μόνο ελκυστικός και μοντέρνος αλλά να συμβάλει στη συγκέντρωση και στη μελέτη και επιπλέον να ικανοποιεί και να καλύπτει τις ερευνητικές ανάγκες περισσότερων χρηστών με τα αναγνωστήρια και τον εξοπλισμό που διαθέτει κάτι που στο προηγούμενο κτήριο ήταν πιο δύσκολο να επιτευχθεί όπως αποτυπώθηκε και σε 2 ερωτηματολόγια ότι για παράδειγμα οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές δεν επαρκούσαν για να καλύψουν τις ανάγκες των χρηστών.

Σε ό,τι αφορά τις υπόλοιπες υπηρεσίες η απόκλιση που υπάρχει ανάμεσα στο τι θα ήθελαν και τι θα περίμεναν για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους οι χρήστες από τις υπηρεσίες της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος με το τι τους παρέχεται στην πραγματικότητα, είναι μεγαλύτερη με ανομοιομορφίες φυσικά. Υπάρχει για παράδειγμα μια απόκλιση με τις προσδοκίες να ξεπερνούν τις αντιλήψεις για την παρερχόμενη υπηρεσία σχετικά με την εξυπηρέτηση του προσωπικού ή σχετικά με το αν η Εθνική Βιβλιοθήκη παρέχει τις υπηρεσίες στο χρόνο που υπόσχεται που όμως δεν είναι τόσο μεγάλη όσο η απόκλιση που αφορά την ιστοσελίδα της.

Αξιοσημείωτη ωστόσο είναι η διαφορά που αποτυπώνεται σε ό,τι αφορά τη συλλογή της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος γεγονός που χρειάζεται περαιτέρω έρευνα προκειμένου να υπάρξουν και οι ανάλογες βελτιώσεις που να ικανοποιούν τις ανάγκες των χρηστών.

Από τα παραπάνω αποτελέσματα προκύπτει το γεγονός ότι οι προσδοκίες των χρηστών ξεπερνούν τις αντιλήψεις σχετικά με τις υπηρεσίες που τους αποδίδονται στην πραγματικότητα, επομένως γίνεται φανερό ότι χρειάζεται να ληφθούν μέτρα και γίνουν βελτιώσεις στις υπάρχουσες υπηρεσίες αλλού περισσότερο όπως για

παράδειγμα σε ότι αφορά τη συλλογή της Εθνικής Βιβλιοθήκης και αλλού λιγότερο με στόχο την αναβάθμιση των υπηρεσιών. Επιπλέον έχοντας αυτό ως δεδομένο και σε συνδυασμό με τη μετεγκατάσταση της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος φαίνεται ότι η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών που συμμετείχαν στην έρευνα έχει πολλές απαιτήσεις από την εξέλιξη αυτή θεωρώντας ότι μπορούν να γίνουν ουσιαστικά βήματα στην αναβάθμιση των υπηρεσιών. Έχει απαιτήσεις για παράδειγμα από τις νέες υπερσύγχρονες εγκαταστάσεις, τον νέο εξοπλισμό καθώς επίσης και από τον εμπλουτισμό της συλλογής. Χρειάζεται ωστόσο να αναφερθεί ότι σε 2 ερωτηματολόγια αποτυπώθηκε ο προβληματισμός αν με αυτή την εξέλιξη μπορεί να διασφαλιστεί ο δημόσιος χαρακτήρας της Εθνικής Βιβλιοθήκης κάτι που απαντάται μέσα από το ΦΕΚ σε σχέση με τους νέους κανονισμούς λειτουργίας της.

Προτάσεις

Με βάση τα παραπάνω, είναι βασικό η παρούσα εργασία που αφορά την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος από τη σκοπιά των χρηστών να αποτελέσει την αφορμή για περαιτέρω έρευνα. Χρειάζεται να διερευνηθεί καλύτερα και σε βάθος το τι επηρεάζει τους χρήστες και με βάση ποιες εμπειρίες αξιολογούν τις υπηρεσίες, τι θα περίμεναν από τη Βιβλιοθήκη και πώς να είναι οι υπηρεσίες που τους παρέχονται, αν υπάρχουν κοινές αντιλήψεις με βάση αντίστοιχες εμπειρίες ανάλογα σε ποια ομάδα χρηστών ανήκουν, για παράδειγμα αν είναι φοιτητές, αν είναι ερευνητές αν με βάση αυτό χρειάζεται να βελτιωθεί περισσότερο κάποια υπηρεσία που έχουν ιδιαίτερη ανάγκη όπως για παράδειγμα η υπηρεσία φωτοτύπησης και εκτύπωσης μικροταινιών για τους ερευνητές.

Έτσι κατανοώντας σε βάθος τις αντιλήψεις και τις προσδοκίες των χρηστών, αντιμετωπίζοντας όχι απλώς σαν αποδέκτες των υπηρεσιών αλλά πολύ περισσότερο σαν βασικούς συνομιλητές μπορούν να γίνουν ουσιαστικά βήματα στην κατανομή των πόρων για την πραγματική βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ενδεικτικά κάποιοι τρόποι που θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν προς αυτή την κατεύθυνση είναι: προσωπική επαφή του προσωπικού με τους χρήστες λαμβάνοντας υπόψη τη γνώμη τους, ομαδικές συζητήσεις- συνεντεύξεις για ουσιαστικά ζητήματα που αφορούν τις υπηρεσίες, ερωτηματολόγια ανά τακτά χρονικά διαστήματα είτε να διατίθενται στη Βιβλιοθήκη είτε να υπάρχουν στην ιστοσελίδα της Εθνικής Βιβλιοθήκης και να μπορεί να διατυπωθεί οποιαδήποτε γνώμη σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Επιπλέον

χρειάζεται να υπάρχει ειδική ομάδα η οποία θα διαχειρίζεται και θα μελετάει τις γνώμες αυτές ώστε να εξοικονομούνται και οι αντίστοιχοι πόροι και να λαμβάνονται τα αντίστοιχα μέτρα προκειμένου οι υπηρεσίες να βελτιώνονται συνεχώς. Ταυτόχρονα είναι σημαντική η επικοινωνία μεταξύ των Βιβλιοθηκών και στην χώρα μας καθώς επίσης και σε άλλες χώρες με στόχο την ανταλλαγή απόψεων σχετικά με τις ανάγκες των χρηστών ανάλογα με τις εμπειρίες τους, την οργάνωση ημερίδων αποβλέποντας στην βελτίωση και αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και κατ' επέκταση στην ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών. Στη βάση αυτή μπορούν να γίνουν ουσιαστικές αλλαγές και βήματα με τη μετεγκατάσταση της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος στο Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος ξεκινώντας έτσι η νέα εποχή για την Εθνική Βιβλιοθήκη και τους χρήστες της.

Βιβλιογραφία

Roswitha Poll, (2008) "The cat's pyjamas? Performance indicators for national libraries", *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 9 Issue: 2, pp.110-117, <https://doi.org/10.1108/14678040810906817>

Μάρθα Κυριλλίδου (2004) Η διεθνοποίηση της αξιολόγησης των βιβλιοθηκών και η ανάπτυξη του LibQUAL+

Peter Hernon, Danuta A (2000) *Measuring Service Quality at Yale University's Libraries*

Jon E. Crossno, Brenda Berkins, Nancy Gotcher, Judith L. Hill, Michelle McConoughey, Mitchel Walters (2001) *Assessment of Customer Service in Academic Health Care Libraries (ACSAHL): an instrument for measuring customer service*

Haruki Nagata, Yoshinori Satoh, Sarah Gerrard, Päivi Kytömäki, (2004) "The dimensions that construct the evaluation of service quality in academic libraries", *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 5 Issue: 2, pp.53-65, <https://doi.org/10.1108/14678040410546073>

Ανάκτηση από http://www.athensvoice.gr/culture/111971_nea-epohi-gia-tin-ethniki-vivliothiki

Ανάκτηση από <http://www.kathimerini.gr/913534/gallery/periodiko-k/reportaz/e8nikh-vivlio8hkh-ths-ellados-h-megalh-metakomish>

Ανάκτηση από <https://transition.nlg.gr/prosvasi-stis-vasis-oxford-ke-jstor/>

Ανάκτηση από <http://www.nlg.gr>

Ανάκτηση από http://www.lifo.gr/articles/book_articles/141952

Παράρτημα



ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί αποτελεί μέρος της πτυχιακής εργασίας της Άρτεμις Καρδάση, με θέμα «Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος και το μέλλον της: έρευνα στους χρήστες της». Η εργασία εκπονείται στο Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης, της Σχολής Διοίκησης & Οικονομίας του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ίδρυματος (ΤΕΙ) Αθήνας, με επιβλέπων τον κ. Αλέξανδρο Κουλούρη, επίκουρο καθηγητή.

Σκοπός του ερωτηματολογίου είναι η άντληση πληροφοριών, η εξαγωγή συμπερασμάτων και η ευρύτερη κατανόηση των απόψεων των χρηστών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από την Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος (ΕΒΕ).

Σας διαβεβαιώνουμε ότι τα δεδομένα του ερωτηματολογίου θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για στατιστική ανάλυση και τα προσωπικά στοιχεία σας θα παραμείνουν απολύτως εμπιστευτικά.

Παρακαλούμε απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις που ακολουθούν, συμπληρώνοντας την απάντησή σας στον διαθέσιμο χώρο. Δεν υπάρχει σωστή ή λανθασμένη απάντηση καθώς το ερωτηματολόγιο έχει υποκειμενικό χαρακτήρα!

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συμμετοχή σας και τον χρόνο που μας αφιερώσατε.

Είμαστε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε πληροφορία.

Η φοιτήτρια:

Άρτεμις Καρδάση

kardasiartemis@gmail.com

Οι επιβλέποντες:

Αλέξανδρος Κουλούρης
Επίκουρος Καθηγητής

akoul@teiath.gr

Ευτυχία Βραϊμάκη
Επιστημονική Συνεργάτις

evraim@teiath.gr

A. Γενικές Ερωτήσεις

A1. Φύλο:	<input type="checkbox"/> Άνδρας	<input type="checkbox"/> Γυναίκα						
A2. Ηλικία:	()							
A3. Εκπαίδευση:	<input type="checkbox"/> Γυμνάσιο	<input type="checkbox"/> Λύκειο	<input type="checkbox"/> Μεταλυκειακή εκπαίδευση (IEK)					
	<input type="checkbox"/> Τριτοβάθμια εκπαίδευση	<input type="checkbox"/> Μεταπτυχιακό δίπλωμα	<input type="checkbox"/> Διδακτορικό δίπλωμα					
A4. Κατάσταση απασχόλησης:	<input type="checkbox"/> Μισθωτός (Δημόσιος υπάλληλος)	<input type="checkbox"/> Μισθωτός (Ιδιωτικός υπάλληλος)	<input type="checkbox"/> Αυτοαπασχολούμενος					
	<input type="checkbox"/> Άνεργος	<input type="checkbox"/> Μαθητής/ Φοιτητής	<input type="checkbox"/> Άλλο (π.χ. συνταξιούχος, σε υποχρεωτική στράτευση κτλ.)					
A5. Πόσο συχνά επισκέπτεστε την Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος (ΕΒΕ);								
<input type="checkbox"/> Περισσότερες από μία φορές την εβδομάδα <input type="checkbox"/> Μια φορά κάθε 2-3 εβδομάδες <input type="checkbox"/> Μία φορά το μήνα <input type="checkbox"/> Μια φορά κάθε 2-3 μήνες <input type="checkbox"/> Μία φορά το εξάμηνο ή λιγότερο συχνά								
A6. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε καθεμία από τις παρακάτω υπηρεσίες, κατά την επίσκεψή σας στην ΕΒΕ;								
		Ποτέ → Πάντα						
		1	2	3	4	5	6	7
α	Εσωτερικός δανεισμός βιβλίων (κεντρικό αναγνωστήριο)							
β	Έρευνα χειρογράφων (αναγνωστήριο χειρογράφων)							
γ	Χρήση αναγνωστήριου για προσωπική μελέτη (π.χ. εργασίες)							
δ	Χρήση Η/Υ							
ε	Αναζήτηση οπτικοακουστικού υλικού							
στ	Αναζήτηση ή μελέτη εφημερίδων και έντυπων περιοδικών							
A7. Με βάση την προσωπική σας εμπειρία, αξιολογήστε καθεμία από τις παρακάτω υπηρεσίες της ΕΒΕ								
		Πολύ κακή → Εξαιρετική					ΔΓ	
		1	2	3	4	5	6	7
α	Αναγνωστήρια							
β	Ελληνική Βιβλιογραφία							
γ	Εθνικό κέντρο ISBN/ISSN/ISMN							
δ	Καταθέσεις εντύπων							
ε	Εκδόσεις							
στ	Φωτοτύπηση και εκτυπώσεις μικροταινιών (microform/microfiche)							
A8. Παρακάτω παρατίθενται πέντε χαρακτηριστικά που σχετίζονται με τις βιβλιοθήκες και τις υπηρεσίες που προσφέρουν. Θα θέλαμε να μας πείτε πόσο σημαντικό είναι καθένα από αυτά για εσάς, ως προς την αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχει μία βιβλιοθήκη.								
Παρακαλούμε, κατατάξτε τα παρακάτω χαρακτηριστικά ανάλογα με τη σπουδαιότητα που έχει για εσάς, βαθμολογώντας τα με 1, 2, 3, 4 ή 5, δίνοντας 5 βαθμούς στο σημαντικότερο χαρακτηριστικό και 1 βαθμό στο λιγότερο σημαντικό χαρακτηριστικό. Παρακαλούμε, δώστε κάθε αριθμό από το 1 έως το 5 να μόνο μία φορά.								
α	Εμφάνιση των εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού και του ενημερωτικού υλικού της βιβλιοθήκης							
β	Ικανότητα της βιβλιοθήκης να προσφέρει υπηρεσίες με ακρίβεια και αξιοπιστία							
γ	Προθυμία της βιβλιοθήκης να βοηθά τους χρήστες και να παρέχει υπηρεσίες γρήγορα							
δ	Γνώση και ευγένεια του προσωπικού και ικανότητα του να εμπνέει εμπιστοσύνη στους χρήστες							
ε	Παροχή φροντίδας και εξατομικευμένης προσοχής στους χρήστες							

B. Η Ιδανική Βιβλιοθήκη

Με βάση την εμπειρία σας ως χρήστης βιβλιοθηκών, παρακαλούμε σκεφτείτε την **ιδανική** για εσάς **Εθνική Βιβλιοθήκη**, από άποψη παροχής υψηλής ποιότητας υπηρεσιών.

Παρακαλούμε, δείξτε κατά πόσο θεωρείτε ότι η **ΕΒΕ** στην **ιδανική** της μορφή θα πρέπει να διαθέτει καθένα από τα χαρακτηριστικά που περιγράφονται στις προτάσεις που ακολουθούν.

Εάν πιστεύετε ότι το χαρακτηριστικό είναι «**άνευ σημασίας**» για να θεωρηθεί η Εθνική Βιβλιοθήκη ιδανική, τότε επιλέξτε τον αριθμό 1, που υποδηλώνει το «**διαφωνώ απόλυτα**». Αν πάλι θεωρείτε ότι το χαρακτηριστικό που περιγράφεται είναι «**εξαιρετικής σημασίας**», επιλέξτε τον αριθμό 7, που υποδηλώνει το «**συμφωνώ απόλυτα**». Αν η άποψή σας είναι λιγότερο ακραία, επιλέξτε κάποιον από τους υπόλοιπους αριθμούς. Εάν δεν έχετε άποψη για κάποιο από τα χαρακτηριστικά, τότε μην απαντήσετε τη συγκεκριμένη ερώτηση.

Δεν υπάρχει σωστή και λανθασμένη απάντηση. Μας ενδιαφέρει η ειλικρινής άποψή σας για τι σημαίνει παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στις βιβλιοθήκες	Διαφωνώ απόλυτα	→					Συμφωνώ απόλυτα
	1	2	3	4	5	6	7

B1. Ο ηλεκτρονικός κατάλογος (OPAC) της ΕΒΕ θα πρέπει να...

α	...παρέχει πληροφορίες με ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο								
β	...δείχνει τον αριθμό των αντιτύπων που διαθέτει η βιβλιοθήκη								
γ	...αποτελεί αξιόπιστη πηγή πληροφόρησης για όλα τα είδη τεκμηρίων που διαθέτει η βιβλιοθήκη								

B2. Η ιστοσελίδα της ΕΒΕ θα πρέπει να...

α	...είναι ελκυστική								
β	...εύκολη στην πλοήγησή της								
γ	...περιλαμβάνει online φόρμες αίτησης υλικού								
δ	...παρέχει πληροφορίες για όλες τις υπηρεσίες και τις δράσεις της βιβλιοθήκης								
ε	...διευκολύνει την πρόσβαση σε μια ποικιλία ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης								
στ	...διευκολύνει την επικοινωνία των χρηστών με τους βιβλιοθηκονόμους								

B3. Η ΕΒΕ θα πρέπει να διαθέτει...

α	...εξοπλισμό σε καλή κατάσταση και διαθέσιμο όποτε τον χρειάζονται οι χρήστες								
β	...Η/Υ που να χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για αναζήτηση στον κατάλογο								
γ	...Η/Υ για τη διεξαγωγή έρευνας (αναζήτηση στο διαδίκτυο, σε ψηφιακές συλλογές, βάσεις δεδομένων κτλ.)								
δ	...εκτυπωτές και φωτοτυπικά μηχανήματα								
ε	...μηχάνημα ανάγνωσης και εκτύπωσης μικροταινιών (microform/microfiche)								

B4. Το προσωπικό της ΕΒΕ θα πρέπει να (είναι)...

α	...φιλόξενο								
β	...διαθέσιμο όποτε το χρειάζονται οι χρήστες								
γ	...ευγενικό και εξυπηρετικό								
δ	...ειδικό στον εντοπισμό των πληροφοριών που χρειάζονται οι χρήστες								
ε	...προσιτό και φιλικό								
στ	...να δίνει προσοχή σε κάθε χρήστη ξεχωριστά								
ζ	...δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον στην επίλυση των προβλημάτων των χρηστών								
η	...διαθέτει τις γνώσεις ώστε να απαντά στα ερωτήματα των χρηστών								

B5. Το προσωπικό της ΕΒΕ θα πρέπει να βοηθά τους χρήστες να...

α	...εντοπίζουν το υλικό που χρειάζονται								
β	...αποκτούν πρόσβαση στο υλικό που χρειάζονται								
γ	...αξιολογούν τις πληροφορίες που εντοπίζουν								
δ	...μάθουν πως να βρίσκουν πληροφορίες								

B6. Η συλλογή της ΕΒΕ θα πρέπει να...

α	...καλύπτει πλήρως την ελληνική βιβλιογραφία (εθνική εκδοτική παραγωγή)								
β	...εμπλουτίζεται με όλες τις νέες εκδόσεις και να διατίθενται άμεσα για χρήση στο κοινό								

B7. Ο χρόνος αναμονής ανάμεσα στην κατάθεση αιτήματος και την παράδοση των τεκμηρίων θα πρέπει να είναι ελάχιστος

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

B8. Ο χώρος της βιβλιοθήκης θα πρέπει να...

α	...είναι ελκυστικός								
β	...διευκολύνει τη συγκέντρωση και τη μελέτη								

B9. Η ΕΒΕ θα πρέπει να έχει ωράριο που βολεύει τους χρήστες

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

B10. Η ΕΒΕ θα πρέπει να παρέχει τις υπηρεσίες στο χρόνο που υπόσχεται

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Γ. Αξιολόγηση των Υπηρεσιών της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος

Με βάση την εμπειρία σας ως χρήστης της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος (ΕΒΕ), παρακαλούμε δείξτε κατά πόσο πιστεύετε ότι η ΕΒΕ διαθέτει καθένα από τα παρακάτω χαρακτηριστικά, όπως περιγράφονται στις προτάσεις που ακολουθούν.

Εάν πιστεύετε ότι το χαρακτηριστικό που περιγράφεται «απουσιάζει πλήρως» από την Εθνική Βιβλιοθήκη, τότε επιλέξτε τον αριθμό 1, που υποδηλώνει το «διαφωνώ απόλυτα». Αν πάλι θεωρείτε ότι η πρόταση «χαρακτηρίζει πλήρως» την ΕΒΕ, επιλέξτε τον αριθμό 7, που υποδηλώνει το «συμφωνώ απόλυτα». Αν η άποψή σας είναι λιγότερο ακραία, επιλέξτε κάποιον από τους υπόλοιπους αριθμούς. Εάν δεν έχετε άποψη για κάποιο από τα χαρακτηριστικά, τότε μην απαντήσετε τη συγκεκριμένη ερώτηση.

Δεν υπάρχει σωστή και λανθασμένη απάντηση. Μας ενδιαφέρει η ειλικρινής σας αξιολόγηση για υπηρεσίες που παρέχει η ΕΒΕ	Διαφωνώ απόλυτα	→						Συμφωνώ απόλυτα
		1	2	3	4	5	6	

Γ1. Ο ηλεκτρονικός κατάλογος (OPAC) της ΕΒΕ...

α	...παρέχει πληροφορίες με ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο								
β	...δείχνει τον αριθμό των αντιτύπων που διαθέτει η βιβλιοθήκη								
γ	...αποτελεί αξιόπιστη πηγή πληροφόρησης για όλα τα είδη τεκμηρίων που διαθέτει η βιβλιοθήκη								

Γ2. Η ιστοσελίδα της ΕΒΕ...

α	...είναι ελκυστική								
β	...εύκολη στην πλοήγησή της								
γ	...περιλαμβάνει online φόρμες αίτησης υλικού								
δ	...παρέχει αξιόπιστες πληροφορίες για όλες τις υπηρεσίες και τις δράσεις της βιβλιοθήκης								
στ	...διευκολύνει την πρόσβαση σε μια ποικιλία ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης								
ζ	...διευκολύνει την επικοινωνία των χρηστών με τους βιβλιοθηκονόμους								

Γ3. Η ΕΒΕ διαθέτει...

α	...εξοπλισμό σε καλή κατάσταση και διαθέσιμο όποτε τον χρειάζονται οι χρήστες								
β	...Η/Υ που να χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για αναζήτηση στον κατάλογο								
γ	...Η/Υ για τη διεξαγωγή έρευνας (αναζήτηση στο διαδίκτυο, σε ψηφιακές συλλογές, βάσεις δεδομένων κτλ.)								
δ	...εκτυπωτές και φωτοτυπικά μηχανήματα								
ε	...μηχάνημα ανάγνωσης και εκτύπωσης μικροταινιών (microform/microfiche)								

Γ4. Το προσωπικό της ΕΒΕ...

α	...είναι ανοικτό και φιλόξενο								
β	...είναι διαθέσιμο όποτε το χρειάζονται οι χρήστες								
γ	...είναι ευγενικό και εξυπηρετικό								
δ	...είναι ειδικό στον εντοπισμό των πληροφοριών που χρειάζονται οι χρήστες								
ε	...είναι προσιτό και φιλικό								
στ	...δίνει προσοχή σε κάθε χρήστη ξεχωριστά								
ζ	...δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον στην επίλυση των προβλημάτων των χρηστών								
η	...διαθέτει τις γνώσεις ώστε να απαντά στα ερωτήματα των χρηστών								

Γ5. Το προσωπικό της ΕΒΕ βοηθά τους χρήστες να...

α	...εντοπίζουν το υλικό που χρειάζονται								
β	...αποκοτούν πρόσβαση στο υλικό που χρειάζονται								
γ	...αξιολογούν τις πληροφορίες που εντοπίζουν								
δ	...μάθουν πως να βρίσκουν πληροφορίες								

Γ6. Η συλλογή της ΕΒΕ...

α	...καλύπτει πλήρως την ελληνική βιβλιογραφία (τρέχουσα & εθνική εκδοτική παραγωγή)								
β	...εμπλουτίζεται με τις νέες εκδόσεις, οι οποίες διατίθενται άμεσα για χρήση στο κοινό								

Β7. Ο χρόνος αναμονής ανάμεσα στην κατάθεση αιτήματος και την παράδοση των τεκμηρίων είναι ελάχιστος

Γ8. Ο χώρος της βιβλιοθήκης...

α	...είναι ελκυστικός								
β	...διευκολύνει τη συγκέντρωση και τη μελέτη								

Γ9. Η ΕΒΕ έχει ωράριο που βολεύει τους χρήστες

Γ10. Η ΕΒΕ παρέχει τις υπηρεσίες στο χρόνο που υπόσχεται

Ευχαριστούμε πολύ για τη συμμετοχή σας στην έρευνά μας!