

## Εκτίμηση και βελτίωση των υπηρεσιών μιας Βιβλιοθήκης, σύμφωνα με το κόστος τους και τις απαιτήσεις των χρηστών

Αριστείδης Μελετίου<sup>1</sup> και Ανθή Κατσιρίκου<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Πολυτεχνείο Κρήτης, <sup>2</sup>Πανεπιστήμιο Πειραιώς Βιβλιοθήκη

[amlet@ict.tuc.gr](mailto:amlet@ict.tuc.gr), [anthi@unipi.gr](mailto:anthi@unipi.gr)

### Περίληψη

Είναι γεγονός ότι οι σύγχρονες Βιβλιοθήκες, συνεχώς εμπλουτίζουν τις υπηρεσίες τους χρησιμοποιώντας μοντέρνες και πολλές φορές καινοτόμες τεχνολογίες με στόχο να ικανοποιήσουν τις προσδοκίες των χρηστών τους. Παράλληλα, ενώ ως αποτέλεσμα των οικονομικών συγκυριών των τελευταίων χρόνων αποτελεί η δραματική μείωση του ετήσιου προϋπολογισμού όλων των Βιβλιοθηκών, δεν συμβαίνει το ίδιο με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, οι οποίες αυξάνονται και πρέπει να βελτιώνονται. Αυτό σημαίνει ότι οι υπεύθυνοι μιας Βιβλιοθήκης για να λύσουν το δύσκολο αυτό πρόβλημα θα πρέπει να πάρουν στρατηγικές αποφάσεις σχετικά με την αποτελεσματική κατανομή του ετήσιου προϋπολογισμού.

Η εργασία αυτή περιγράφει μια μεθοδολογία αξιολόγησης των προσφερόμενων υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη το κόστος τους, τη χρήση τους και τις προσδοκίες και απαιτήσεις των χρηστών. Χρησιμοποιεί τη ABC μέθοδο υπολογισμού του κόστους των υπηρεσιών, εκτιμά τις απαιτήσεις των χρηστών μέσω αντίστοιχων ερευνών ικανοποίησης και παρουσιάζει τρόπους μέτρησης της χρήσης τους. Τέλος, χρησιμοποιεί μια πολυκριτήρια μέθοδο για να αξιολογήσει μια υπηρεσία, χρησιμοποιώντας τις παραμέτρους που αναφέρθηκαν.

Η εφαρμογή της μεθοδολογίας είναι φιλική προς το χρήστη και εύκολο να χρησιμοποιηθεί από οποιοδήποτε Βιβλιοθηκονόμο, όπως αποδεικνύεται από τη μελέτη περίπτωσης που παρουσιάζεται. Ο στόχος της προτεινόμενης μεθοδολογίας είναι να βοηθήσει τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων μιας Βιβλιοθήκης, να αξιολογήσουν εμπεριστατωμένα τις προσφερόμενες υπηρεσίες με σκοπό τη λήψη αποφάσεων για τη βελτίωσή τους, ανάλογα με τις ανάγκες των χρηστών και τον διατιθέμενο προϋπολογισμό.

*Λέξεις κλειδιά: Υπηρεσίες βιβλιοθηκών, Αποτελεσματικότητα κόστους, Πολυκριτήρια Ανάλυση, Χρήστες βιβλιοθηκών, Λήψη αποφάσεων, Στατιστική ανάλυση*

## **A framework to evaluate and improve offered services in a Library according to Cost and Users' trends**

### **Abstract**

It is fact that modern Libraries enrich their Services with modern technologies and innovative approaches in order to satisfy users' expectations. However, as a result of present economic situation the annual budget of a Library is decreasing dramatically, while the offered services and functions are increasing disproportionally. So, Librarians in order to solve this difficult problem, have to think carefully about the efficient allocation of annual budget.

This work describes a methodology of evaluating offered services by considering related costs and users' trends and demands. It uses the well-known ABC method for estimating related costs for a service and estimates users' trends using the non-parametric statistical analysis method "Kolmogorov-Smirnov".

Furthermore, it uses a multicriteria method to evaluate a service by correlating the above mentioned factors and give the ability to Librarians to find useful information about it.

The whole methodology is user friendly and easy to be used, as it is evidenced by the case study that is presented, and concerns the evaluation of some services by using proposed methodology. The goal of proposed methodology is to help Library decision makers to examine offered services and improve them according to user needs and allocated budget.

*Keywords: Library services, Cost effectiveness, Multicriteria analysis, Users needs, Decision making, Statistical analysis*