



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΑΘΗΝΑΣ

ATHENS
UNIVERSITY
OF APPLIED
SCIENCES

ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

«Αγενής συμπεριφορά πελατών στην παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης»

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Αικατερίνη Νίκα, Α.Μ. 13014
Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Ευτυχία Βραϊμάκη

Αθήνα, Μάιος 2018



Σκοπός και στόχοι έρευνας

Σκοπός

- **Διερεύνηση της «Αγενοῦς συμπεριφοράς» που πιθανόν εκδηλώνουν οι χρήστες πληροφοριακών οργανισμών**

Στόχοι

- **Απόψεις εργαζομένων αναφορικά με:**
 - **Τύπους αγενοῦς συμπεριφοράς**
 - **Συχνότητας εκδήλωσής της**
 - **Αίτια εκδήλωσης**
 - **Επιπτώσεις στους εργαζομένους**
 - **Προτάσεις αντιμετώπισης**

Αγενής συμπεριφορά στο πλαίσιο ενός πληροφοριακού οργανισμού

Αγενής συμπεριφορά σε εργασιακό περιβάλλον

- Αποκλίνουσα συμπεριφορά ενός χρήστη σε έναν εργαζόμενο
- Ανάρμοστη παρενόχληση κατ' επανάληψη και σκόπιμα
- Υπονόμευση, συγκρούσεις, λεκτική και ψυχολογική βία (Harris & Ogbonna, 2011)

Γιατί συμβαίνει;

- Κοινωνικοί παράγοντες (τεχνολογία, οικονομική κρίση, γρήγοροι ρυθμοί)
- Ψυχοσυναισθηματικοί παράγοντες (στρες, έλλειψη υπομονής, δυσκολία συγκέντρωσης, χαμηλή αυτοεκτίμηση)

Πώς επιδρά στον εργαζόμενο;

- Παραγωγικότητα (βλαβερό εργασιακό περιβάλλον, ανταγωνισμός, έλλειψη εξυπηρετικότητας και συνεργασίας)
- Προσωπικότητα και υγεία (σοβαρά προβλήματα υγείας, αγχωτικά περιστατικά και συναισθηματική εξάντληση (Andersson & Pearson, 1999))

Μεθοδολογία έρευνας

- ❑ **Δομημένο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο**
- ❑ **Δείγμα: Εργαζόμενοι πληροφοριακών οργανισμών**
- ❑ **Τελικές απαντήσεις: 125**
- ❑ **Ερωτήσεις κλειστού και ανοικτού τύπου**
- ❑ **Διαμοιρασμός μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**
- ❑ **Ενεργή και άμεση συμμετοχή**

Πώς



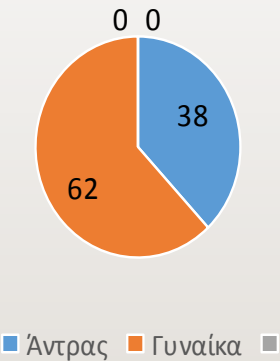
Πότε



- ❑ **Ο διαμοιρασμός των ερωτηματολογίων ξεκίνησε 19/3/2018 και ολοκληρώθηκε 18/4/2018**

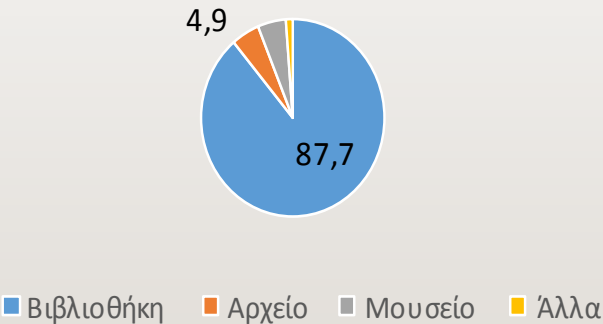
Δημογραφικά στοιχεία

62% γυναίκες – Μ.Ο.
Ηλικίας: 45 έτη
Φύλο ερωτηθέντων



109 απαντήσεις από Βιβλιοθήκες

Είδος πληροφοριακού
οργανισμού εργασίας
ερωτηθέντων



Οι εργαζόμενοι είναι
«Αρκετά» ικανοποιημένοι
από την επαφή με τους
χρήστες

	Επικοινωνία με χρήστες	Συνεργασία με χρήστες
Median	3 («Αρκετά»)	3 («Αρκετά»)
IQR	1	1

Ειδικά στοιχεία

Αναζήτηση αιτιών αγενούς συμπεριφοράς 1/3

Χρήστες:

- ☐ Θυμός

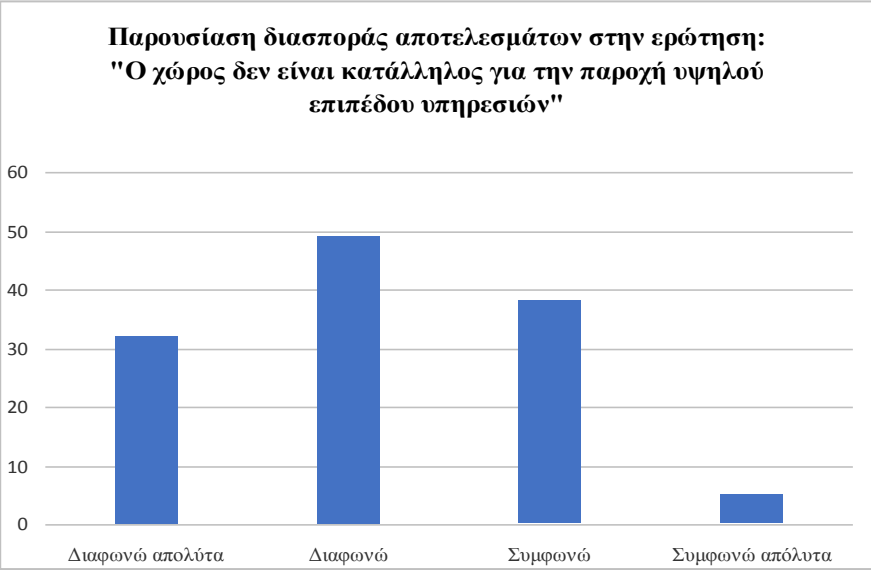
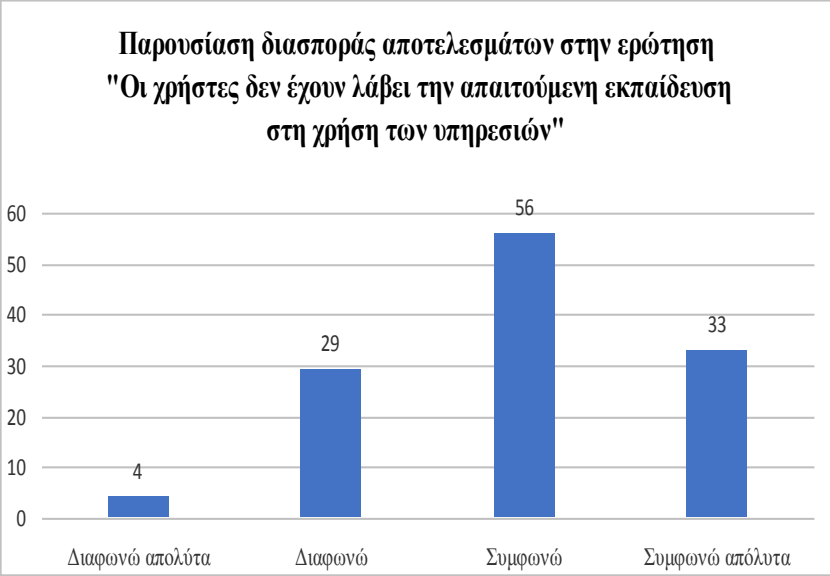
- ☐ Προσβλητικά σχόλια
 - ☐ Απαξιωτική και προσβλητική συμπεριφορά
 - ☐ Εκνευρισμός
 - ☐ Ανυπομονησία
- ☐ Υποτιμητικά σχόλια για την απόδοση και την κατάρτιση του προσωπικού
 - ☐ Λεκτική βία

Εργαζόμενοι:
Σπάνια συχνότητα εμφάνισης

Γιατί;

- ☐ Έχουν παράλογες απαιτήσεις
- ☐ Δεν γνωρίζουν τον κανονισμό
- ☐ Δεν γνωρίζουν το είδος και το εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών
- ☐ Δεν είναι υπομονετικοί
- ☐ Αδυνατούν να εκφράσουν σωστά την πληροφοριακή τους ανάγκη

Αναζήτηση αιτιών αγενούς συμπεριφοράς 2/3



IQR 2-3, ερωτήματα για περεταίρω διερεύνηση καθώς δεν υπάρχει ξεκάθαρη γνώμη και συμφωνία των αποτελεσμάτων

Ποια είναι η γνώμη του προσωπικού σχετικά με τα αίτια της αγενούς συμπεριφοράς; 3/3

Πώς επιδρά η στάση αυτή στον εργαζόμενο;

- Άγχος και πίεση χρόνου
- Μη τήρηση του κανονισμού του Οργανισμού ή ακόμα και παράκαμψη αυτού
- Υποστελεχωμένη υπηρεσία
- Προσωπικά ζητήματα
- Οι χρήστες δεν έχουν εκπαιδευθεί να ακούνε τις πληροφορίες που του παρέχονται
- Έλλειψη ευγένειας

Συναίσθημα/Αντίδραση εργαζομένου	Τιμή Διαμέσου απαντήσεων (QR 0.00-1.00)
Θυμός	3 («Συμφωνώ»)
Εκνευρισμός	3
Άγχος	3
Σύγχυση και απώλεια συγκέντρωσης	2 («Διαφωνώ»)
Μελαγχολία	2
Απογοήτευση	3
Δυσθυμία	2.5 (άποψη μεταξύ «Διαφωνώ» και «Συμφωνώ»)

Επίδραση αγενούς συμπεριφοράς στον εργαζόμενο

Στάση απέναντι στο χρήστη	Αριθμός ατόμων που δήλωσαν «Ναι»	Αριθμός ατόμων που δήλωσαν «Όχι»
Περιγέλασμα	43	82
Ψυχρή αντιμετώπιση	106	19
Εξυπηρέτηση ακόμα και αν δεν ήταν αρμοδιότητα	90	35
Ήρθαν σε αντιπαράθεση	94	31
Καθυστερήση εξυπηρέτησης	22	103
Υβριστικά σχόλια	27	98
Αναφορά και παράπονα σε ανώτερο	69	56
Εξυπηρέτηση	98	27
Άρνηση εξυπηρέτησης	5	120

Προτεινόμενες βελτιωτικές προτάσεις προσωπικού πληροφοριακών οργανισμών

- ☐ **Σταθερά τυπική συμπεριφορά, μέσα στα πλαίσια του κανονισμού, χωρίς εκδικητική στάση**
 - ☐ **Εκπαίδευση/ επιμόρφωση προσωπικού στη διαχείριση συγκρούσεων**
- ☐ **Εκπαίδευση στη χρήση των υπηρεσιών πληροφόρησης και σαφής οριοθέτηση των υπηρεσιών υποστήριξης**
- ☐ **Απλό και εύχρηστο περιβάλλον έρευνας με παροχή χρηστικών εργαλείων αναζήτησης και ορθή ταξινόμηση των πληροφοριών**
- ☐ **Καλοπροαίρετη διάθεση, υπομονή και ευγένεια είναι τα αντίμετρα μιας αγενούς συμπεριφορά**
 - ☐ **Καλλιέργεια πληροφοριακής κουλτούρας**
- ☐ **Ηρεμία, διάθεση κατανόησης και επικοινωνίας, αποστασιοποίηση «it's not personal, it's business»**
 - ☐ **Αυτοσυγκράτηση, Χαμόγελο, Χιούμορ, Ηρεμία και ήπιους τόνους**
 - ☐ **Σεβασμός απέναντι στον εργαζόμενο**

Συμπεράσματα 1/2

Αγενής συμπεριφορά χρηστών σε πληροφοριακούς οργανισμούς

Τι είναι;



Πράξη ή κατάσταση ατόμου που δυσφημίζει αρχικά το ίδιο το άτομο και ύστερα το άτομο στο οποίο απευθύνεται, καθώς δεν είναι ευγενική, προσβάλλει λεκτικά ή ψυχολογικά και στην περίπτωση του εργαζόμενου ενός οργανισμού παρεμποδίζει το παραγωγικό του έργο

Γιατί;



- ☐ Προσωπικά ζητήματα
- ☐ Ψυχοσυναισθηματικοί λόγοι(άγχος, πίεση, όγκος ευθυνών κ.ό.κ.)
- ☐ Εργασιακό άγχος, πίεση, έλλειψη χρόνου και υπομονής, γρήγοροι ρυθμοί της καθημερινότητας, αδυναμία έκφρασης των πληροφοριακών αναγκών.

Συμπεράσματα 2/2

Αγενής συμπεριφορά χρηστών σε πληροφοριακούς οργανισμούς

**Πώς
επιδρά;**



- ❑ Αύξηση συναισθηματικής εξάντλησης των εργαζομένων
- ❑ Εκδήλωση συμπεριφορικής και συναισθηματικής αντίδρασης (αντιδρούν διαφορετικά σε σχέση με αυτά που πραγματικά νιώθουν)
- ❑ Προβλήματα υγείας (άγχος)

Περιορισμοί και Πρακτικές προεκτάσεις έρευνας

❑ Χρονική στενότητα (μελέτη περισσότερων εργαζομένων σε περισσότερους φορείς)

- ❑ Πληροφοριακή συνέντευξη**
- ❑ Βελτίωση του ομαδικού πνεύματος**
- ❑ Σωστή αντιμετώπιση του μεταβαλλόμενου περιβάλλοντος της πληροφορίας**
- ❑ Ενίσχυση του προσωπικού**
- ❑ Βελτίωση προσφερόμενων υπηρεσιών**
- ❑ Σωστή εκπαίδευση και επιμόρφωση του χρήστη**

Σε μελλοντικές έρευνες θα μπορούσε να διερευνηθεί :

- ☐ Το φαινόμενο της αγενούς συμπεριφοράς και σε άλλους φορείς (πχ. Άλλα είδη πληροφοριακών οργανισμών ή άλλα είδη βιβλιοθηκών)**
- ☐ Να επαναληφθεί η ίδια έρευνα εξετάζοντας και τους χρήστες των πληροφοριακών οργανισμών**

**Σας ευχαριστώ πολύ για την
προσοχή σας!**