

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Θέμα: Έρευνα χρηστών στην Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη
της Έδεσσας.



Επόπτρια Καθηγήτρια : Γεωργία Ζαφειρίου
Επιμέλεια Εργασίας : Ιωάννα Τάσιου

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2008

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Για την εκπόνηση της παρούσας εργασίας συνέβαλαν αρκετοί άνθρωποι και έμπρακτα αλλά και συναισθηματικά τους οποίους θα ήθελα να ευχαριστήσω, αφού η βοήθεια τους ήταν πολύτιμη και βοήθησε ώστε να ολοκληρωθεί η παρουσίαση της εργασίας.

Πρώτα απ' όλους οφείλω να ευχαριστήσω την υπεύθυνη καθηγήτρια κα. Γεωργία Ζαφειρίου της οποίας η συμβολή υπήρξε καθοριστική στην ολοκλήρωση της πτυχιακής μου εργασίας. Οι καίριες υποδείξεις της και η κριτική τόσο στο θεωρητικό όσο και στο ερευνητικό κομμάτι της εργασίας οδήγησαν στο καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

Επιπλέον θα ήθελα να ευχαριστήσω το προσωπικό της βιβλιοθήκης της Έδεσσας Παντελή Σταυρόπουλο και την Ελένη Σαλαμάνη για τη βοήθεια και τις πληροφορίες που μου προσέφεραν σχετικά με τη βιβλιοθήκη και τη δημιουργία της.

Επίσης, νιώθω μεγάλη ανάγκη να ευχαριστήσω την μητέρα μου Βερονίκη και την γιαγιά μου Βάσω των οποίων η στήριξη ήταν πολύτιμη για μένα και με βοηθούν σε οτιδήποτε και αν κάνω αλλά και τον αδερφό μου Άρη. Ιδιαίτερα θα ήθελα να ευχαριστήσω την φίλη μου Σάσα για την ηθική υποστήριξη αλλά και την βοήθεια στην έρευνα με την ανταλλαγή απόψεων, καθώς και τους φίλους μου Γιάννη, Μαρία, Ράνια, Κούλα και Ειρήνη για τη συμπαράσταση τους στη διάρκεια της συγγραφής αυτής της πτυχιακής.

Τέλος δε θα μπορούσα να μην αναφερθώ αλλά και να ευχαριστήσω τους 100 ερωτώμενους που πήραν μέρος στην έρευνα και φυσικά χωρίς τη δική τους συμβολή δεν θα μπορούσε να ολοκληρωθεί η παρούσα εργασία.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το τμήμα Μάρκετινγκ και Διοίκησης Λειτουργιών είναι το ένα από τα δύο νέα τμήματα του Πανεπιστημίου Μακεδονίας το οποίο λειτούργησε για πρώτη φορά το ακαδημαϊκό έτος 2004-2005. Το 2004 άρχισε να δημιουργείται και η βιβλιοθήκη του τμήματος. Σκοπός της Πανεπιστημιακής Βιβλιοθήκης της Έδεσσας είναι να υποστηρίξει με το υλικό τις απαιτήσεις του τμήματος αλλά και των εξωτερικών χρηστών της ευρύτερης περιοχής που την επισκέπτονται.

Η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της πτυχιακής εργασίας που απαιτείται από τον σπουδαστή.

Ο σημαντικότερος σκοπός της έρευνας ήταν να μελετήσει τις προτιμήσεις των χρηστών, το πώς αξιολογούν τις υπηρεσίες και το υλικό που τους προσφέρεται από τη βιβλιοθήκη, αν τους ικανοποιούν και καλύπτουν τις ανάγκες του τμήματος, τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν αλλά και προτάσεις για τη βελτίωση του χώρου.

Το μέσο για τη συγκέντρωση των δεδομένων που επιλέχθηκε είναι το ερωτηματολόγιο, το οποίο μετά τη τελική σύνταξη διανεμήθηκε σε δείγμα 100 χρηστών της βιβλιοθήκης. Η έρευνα διεξήχθη τον Απρίλιο και Μάιο του 2008 στα πλαίσια της πτυχιακής εργασίας που απαιτείται από τους σπουδαστές. Τα δεδομένα της έρευνας που συγκεντρώθηκαν, αναλύθηκαν με το στατιστικό πακέτο S.P.S.S. έκδοση 15 και παρουσιάζονται αναλυτικά, πριν όμως από την παρουσίαση προηγήθηκε η βιβλιογραφική επισκόπηση αλλά και η μεθοδολογία της έρευνας.

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν και να λειτουργήσουν βοηθητικά στα σημεία τα οποία χρειάζονται βελτίωση, όπως η δημιουργία ενός προγράμματος εκπαίδευσης χρηστών, την αλλαγή του ωραρίου της βιβλιοθήκης, την παροχή των υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα της έρευνας ήταν θετικά για την Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη της Έδεσσας καθώς οι υπηρεσίες φαίνεται να ικανοποιούν σε μεγάλο βαθμό τους χρήστες. Παρ' όλα αυτά παρατηρήθηκαν και ελλείψεις καθώς η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη δημιουργήθηκε πρόσφατα και οι χρήστες αυτής έχουν μεγάλες απαιτήσεις.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πίνακας Συντομογραφιών	7
Κατάλογος Πινάκων	9
Κατάλογος Γραφημάτων	10
Πρόλογος	11
Εισαγωγή	12
<u>Κεφάλαιο 1 : Βιβλιογραφική Επισκόπηση</u>	
1.1 Γενικά	15
1.2 Τι είναι ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη & ποια η ιστορία της..	16
1.3 Αποστολή της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης	19
1.4 Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα σήμερα	20
1.5 Οι ψηφιακές / υβριδικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες	21
1.6 Μονάδα ολικής ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών..	24
1.7 Εργαλεία μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών	27
1.8 Η ΜΟΠΑΒ στην Ελλάδα	28
1.9 Έρευνες ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών	29
<u>Κεφάλαιο 2 : Το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη της Έδεσσας</u>	
2.1 Η Έδεσσα	38
2.2 Το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας	41
2.3 Τμήμα Μάρκετινγκ και Διοίκησης Λειτουργιών Πανεπιστημίου Μακεδονίας	43
2.4 Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη Έδεσσας	44

Κεφάλαιο 3 : Μεθοδολογία

3.1 Εισαγωγή	48
3.2 Μέσα συλλογής υλικού	48
3.3 Ερωτηματολόγιο	50
3.3.1 Είδη ερωτήσεων	50
3.3.2 Η σειρά των ερωτήσεων	53
3.3.3 Η διατύπωση των ερωτήσεων	54
3.3.4 Η εμφάνιση του ερωτηματολογίου	54
3.3.5 Το μέγεθος του ερωτηματολογίου	55
3.4 Μέθοδος δειγματοληψίας	56
3.5 Το μέγεθος του δείγματος	57
3.6 Μέθοδοι συμπλήρωσης ερωτηματολογίου	59
3.7 Η δοκιμή του ερωτηματολογίου	60
3.8 Πιλοτικό ερωτηματολόγιο	61
3.9 Σύνταξη του οριστικού ερωτηματολογίου & παρουσίαση.	63
3.10 Η διεξαγωγή της έρευνας	65
3.11 Ανάλυση στοιχείων	66

Κεφάλαιο 4 : Αποτελέσματα έρευνας

4.1 Εισαγωγή.....	68
4.2 Στοιχεία χρηστών	68
4.3 Χρήση της βιβλιοθήκης	69
4.4 Χρήση παρεχόμενων υπηρεσιών	73
4.5 Χρήση συλλογής και Προτιμήσεις Χρηστών	76
4.6 Εκπαίδευση Χρηστών	89

4.7 Προσωπικό	94
4.8 Λειτουργικότητα χώρου	98
4.9 Προτάσεις-Βελτιώσεις	100

Κεφάλαιο 5 : Συμπεράσματα και προτάσεις

5.1 Συμπεράσματα.....	105
5.2 Προτάσεις.....	111
5.3 Περιορισμοί της παρούσας έρευνας.....	115
5.4 Αξιοπιστία και ηθική.....	116

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	117
-------------------	-----

<u>Ελληνική</u>	117
------------------------------	-----

<u>Ξενόγλωσση</u>	120
--------------------------------	-----

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι : ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	123
-----------------------------------	-----

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

Ελληνικές

Α.Ε.Ι.	: Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
Αι.	: Αιώνας
Βλ.	: Βλέπε
ΔΕΠ	:
Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ.	: Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης
Η/Υ	: Ηλεκτρονικός Υπολογιστής
Κ.ά.	: Και άλλα
Κλπ	: Και τα λοιπά
Κ.Π.Σ	: Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
Μ.μ.	: Μετά μεσημβρίας
Μ.Ο.Π.Α.Β.	: Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
Μ.Χ.	: Μετά Χριστό
ΠΑΜΑΚ.	: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
Π.μ.	: Προ μεσημβρίας
Π.χ.	: Παραδείγματος χάρη
Π.Χ.	: Προ Χριστού
Σ.	: Σελίδα
ΣΔΠ	: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
Τ.Ε.Ι.	: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
Φ.Ε.Κ.	: Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως

Ξενόγλωσσες

ARL	: Association of Research Libraries
CD	: Compact disk
CD-ROM	: Compact disk- read only memory
e-mail	: electronic mail
LibQUAL	: Library Quality
SERVQUAL	: Service Quality
OPAC	: Online Public Access Catalog
S.P.S.S.	: Statistical Package for Social Sciences

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 4.1	: Δείγμα.....	68
Πίνακας 4.2	: Ανάλυση δείγματος.....	69
Πίνακας 4.3	: Συχνότητα επίσκεψης.....	70
Πίνακας 4.4	: Λόγοι επίσκεψης.....	71
Πίνακας 4.5	: Γνώση Υπηρεσιών Βιβλιοθήκης.....	73
Πίνακας 4.6	: Χρήση Υπηρεσιών Βιβλιοθήκης.....	74
Πίνακας 4.7	: Αξιολόγηση Υπηρεσιών.....	75
Πίνακας 4.8	: Επαρκής Συλλογή.....	76
Πίνακας 4.9	: Έντυπη Συλλογή.....	77
Πίνακας 4.10	: Συχνότητα Χρήσης Υλικού	78
Πίνακας 4.11	: Οργανωμένη Συλλογή Εφημερίδων... ..	80
Πίνακας 4.12	: Χρήση Πληροφορικού Υλικού.....	82
Πίνακας 4.13	: Επαρκής Πληροφοριακό Υλικό	83
Πίνακας 4.14	: Συχνότητα Δανεισμού.....	84
Πίνακας 4.15	: Ιστοσελίδα ΠΑΜΑΚ.....	85
Πίνακας 4.16	: Χρήση Υπηρεσιών	86
Πίνακας 4.17	: Ποιότητα Ηλεκτρονικού Υλικού.....	88
Πίνακας 4.18	: Αναζήτηση ΟΡΑC.....	89
Πίνακας 4.19	: Αναζήτηση στα Ράφια.....	90
Πίνακας 4.20	: Ανάγκη Εκπαίδευσης Χρηστών.....	91
Πίνακας 4.21	: Συμμετοχή Εκπαίδευσης Χρηστών ...	92
Πίνακας 4.22	: Τρόπος Εκπαίδευσης.....	93
Πίνακας 4.23	: Βοήθεια Προσωπικού.....	94
Πίνακας 4.24	: Ευχαριστημένοι απ' το Προσωπικό... ..	94
Πίνακας 4.25.1-3	: Αξιολόγηση Προσωπικού.....	96
Πίνακας 4.26	: Λειτουργικότητα Χώρου.....	98
Πίνακας 4.27.1-5	: Βελτιώσεις Υπηρεσιών Βιβλιοθήκης.....	100

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 4.1 : Συχνότητα επίσκεψης	70
Γράφημα 4.2 : Λόγοι επίσκεψης	72
Γράφημα 4.3 : Αξιολόγηση υπηρεσιών.....	75
Γράφημα 4.4 : Ποιότητα έντυπης συλλογής.....	77
Γράφημα 4.5 : Συχνότητα χρήσης υλικού.....	79
Γράφημα 4.6 : Οργανωμένη συλλογή εφημερίδων	80
Γράφημα 4.7 : Χρήση πληροφοριακού υλικού	82
Γράφημα 4.8 : Συχνότητα δανεισμού.....	84
Γράφημα 4.9 : Ιστοσελίδα ΠΑΜΑΚ	85
Γράφημα 4.10 : Χρήση υπηρεσιών	87
Γράφημα 4.11 : Ποιότητα ηλεκτρονικού υλικού	88
Γράφημα 4.12 : Αναζήτηση ΟΡΑC	89
Γράφημα 4.13 : Αναζήτηση υλικού στα ράφια	90
Γράφημα 4.14 : Ανάγκη εκπαίδευσης χρηστών.....	91
Γράφημα 4.15 : Συμμετοχή εκπαίδευσης χρηστών	92
Γράφημα 4.16 : Τρόπος εκπαίδευσης	93
Γράφημα 4.17 : Ευχαριστημένοι απ' το προσωπικό	95
Γράφημα 4.18 : Αξιολόγηση προσωπικού	97
Γράφημα 4.19 : Λειτουργικότητα χώρου	99
Γράφημα 4.20 : Βελτιώσεις υπηρεσιών βιβλιοθήκης.....	102

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ο θεσμός της βιβλιοθήκης δημιουργήθηκε από τα αρχαία χρόνια και όλα τα στοιχεία μας οδηγούν στο συμπέρασμα πως οι Έλληνες ευθύνονται για την ετοιμολογία της λέξης για την αρχιτεκτονική σχεδίαση του κτίσματος της βιβλιοθήκης αλλά και του εξοπλισμού της. Αλλά σχετίζονται και με τη δημιουργία των δύο μεγαλύτερων βιβλιοθηκών της αρχαιότητας : τη βιβλιοθήκη της Περγάμου και τη βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας. Οι δύο αυτές βιβλιοθήκες αποτελούν τις σημαντικότερες βιβλιοθήκες της αρχαιότητας καθώς φιλοδοξούσαν να συγκεντρώσουν ολόκληρη την ελληνική γραμματεία αντιγράφοντας τα έργα των Ελλήνων.

Τα πρώτα υλικά γραφής αποτελούν η περγαμινή, ο πάπυρος και έπειτα το χαρτί, ενώ η πρώτη μορφή βιβλίου είναι ο κώδικας. Πολύ αργότερα , κατά τα μέσα του 15^{ου} αιώνα, στη Δύση γεννιέται η τυπογραφία. Η ανακάλυψη της τυπογραφίας επέφερε τρομερές αλλαγές, όργανο ασύγκριτο που συνέβαλε αποτελεσματικά στη διάδοση των ιδεών και της γνώσης, αφού πολλαπλά αντίτυπα μπορούσαν εύκολα να αναπαραχθούν και να κυκλοφορήσουν σε πλατύτερο κοινό. Τεράστιος όγκος βιβλίων άρχισε να κυκλοφορεί και την περίοδο της αναγέννησης δημιουργούνται πολλές βιβλιοθήκες και καινοτομίες στην αρχιτεκτονική του χώρου των βιβλιοθηκών.

Πολλές ιδιωτικές βιβλιοθήκες δημιουργούνται από Έλληνες φιλόσοφους με πρώτη και σημαντική κατά την αρχαιότητα αυτή του Αριστοτέλη με σκοπό να καλύψει τις ανάγκες της Ακαδημίας που είχε δημιουργήσει. Βλέπουμε από πολύ νωρίς την ανάγκη δημιουργίας πιο ειδικών βιβλιοθηκών λοιπόν, και έτσι έχουμε τη δημιουργία των Πανεπιστημιακών βιβλιοθηκών.

Σήμερα οι τεράστιες τεχνολογικές εξελίξεις δεν θα μπορούσαν να αφήσουν ανεπηρέαστες της βιβλιοθήκες. Το έντυπο υλικό έρχονται να συμπληρώσουν τα C.D., τα slides, οι μικροφόρμες και φυσικά ο τεράστιος όγκος πληροφοριών που παρέχεται σε ηλεκτρονική μορφή.

Όλα τα ιδρύματα σήμερα διαθέτουν μια κεντρική βιβλιοθήκη, αφού θεωρείται η καρδιά της Πανεπιστημιακής κοινότητας και σκοπός της είναι να στηρίζει την άρτια εκπαίδευση των τμημάτων της κάθε κοινότητας και όχι μόνο.

Η Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη της Έδεσσας λειτουργεί από το 2004 και σκοπός της είναι να καλύψει τις ανάγκες του τμήματος αλλά να εξυπηρετήσει και το ευρύτερο κοινό της περιοχής.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η συγκεκριμένη έρευνα γίνεται στα πλαίσια της πτυχιακής εργασίας του σπουδαστή για το τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Ανώτατου Τεχνολογικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης. Σκοπός της έρευνας είναι να παρουσιάσει μια γενική εικόνα των χρηστών της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης της Έδεσσας, καταγράφοντας τις απόψεις των χρηστών σχετικά με τις προτιμήσεις τους, τη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν αλλά και τις προτάσεις τους για τη μελλοντική βελτίωση της βιβλιοθήκης.

Μεθοδολογία εκπόνησης πτυχιακής εργασίας

Στην *πρωτογενή έρευνα* τα στοιχεία συγκεντρώνονται από τον ερευνητή με την κατάλληλη μεθοδολογία και στην συνέχεια έχουμε την διεξαγωγή της έρευνας με τη μέθοδο την οποία επιλέχθηκε. Στην συγκεκριμένη έρευνα, η οποία αφορά την Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη της Έδεσσας, επιλέχθηκε και εφαρμόστηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου το οποίο συντάχθηκε και διανεμήθηκε σε προκαθορισμένο αριθμό χρηστών, σύνολο 100 ατόμων. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων που προέκυψαν έγινε με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 15.

Στόχοι της έρευνας είναι:

- Να καταγραφούν οι προτιμήσεις των χρηστών.
- Να αξιολογηθούν η ποιότητα της συλλογής και των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Να αξιολογηθούν οι υπηρεσίες που προσφέρει το προσωπικό.
- Να εντοπιστούν προβλήματα τα οποία υπάρχουν.
- Να γίνουν προτάσεις για μελλοντική βελτίωση της βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών της.

Στη *δευτερογενή έρευνα* χρησιμοποιούνται στοιχεία τα οποία έχουν προκύψει από προηγούμενες έρευνες. Έτσι για να προχωρήσουμε στην έρευνα μας, στηριχθήκαμε σε όσα είναι γνωστά για το θέμα το οποίο μελετάμε και τη μεθοδολογία που επιλέξαμε. Έτσι αφού συγκεντρώσαμε και μελετήσαμε τη σχετική βιβλιογραφία, καταφέραμε να αποκτήσουμε το απαραίτητο υπόβαθρο για το σχεδιασμό και την ολοκλήρωση της έρευνας μας.

Στόχοι της δευτερογενούς έρευνας είναι:

- Να γίνει περιγραφή της σημερινής κατάστασης των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

- Να εντοπιστούν έρευνες για την εξέλιξη των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών και προβλήματα που υπάρχουν.
- Να καταγραφούν οι τρόποι βελτίωσης για την ανάπτυξη των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Για τη συγγραφή της εργασίας έπρεπε να ακολουθηθεί ένα **πρότυπο** το οποίο να έχει διεθνή εφαρμογή, ώστε να υπάρχει ομοιομορφία. Το πρότυπο που επιλέχθηκε στην παρούσα εργασία είναι αυτό του **Harvard** και ακολουθήθηκε για την σωστή σύνταξη της βιβλιογραφίας και των βιβλιογραφικών παραπομπών.

Η εργασία αποτελείται από πέντε κεφάλαια και είναι τα εξής:

Κεφάλαιο 1: Βιβλιογραφική Επισκόπηση

Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται μια αναφορά στην ιστορία των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες του σήμερα, καθώς και στη Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Κεφάλαιο 2: Το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Η Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη της Έδεσσας

Σε αυτό το κεφάλαιο γίνεται αναφορά στο μέρος που βρίσκεται η βιβλιοθήκη, Στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Στο Τμήμα Μάρκετινγκ και Διοίκησης Λειτουργιών καθώς και στην Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη του τμήματος.

Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία

Σε αυτό το κεφάλαιο περιγράφεται τρόπος και η διαδικασία που ακολουθήθηκε για την διεξαγωγή της έρευνας, δηλαδή η μέθοδος δειγματοληψίας, το μέγεθος του δείγματος, το μέσο συλλογής υλικού που επιλέχθηκε για την έρευνα μας, η εμφάνιση του ερωτηματολογίου, η μέθοδος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, το πιλοτικό ερωτηματολόγιο και η διεξαγωγή της έρευνας.

Κεφάλαιο 4: Αποτελέσματα της έρευνας

Παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας με τη βοήθεια πινάκων και γραφημάτων.

Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα και προτάσεις

Παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την έρευνα και οι προτάσεις των χρηστών με σκοπό τη μελλοντική βελτίωση της βιβλιοθήκης αλλά και των προβλημάτων που υπάρχουν.

(Στο τέλος της εργασίας παρουσιάζεται το **ερωτηματολόγιο** και η **βιβλιογραφία**).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

1.1 Γενικά

Από την Αρχαιότητα έως την Αναγέννηση δημιουργήθηκαν κυρίως Σημαντικές Ουμανιστικές και Μοναστηριακές Βιβλιοθήκες (3000 π.Χ. - 1600 μ.Χ.)», όπου παρουσιάζεται η πορεία που ακολούθησε ο θεσμός της βιβλιοθήκης διά μέσου των αιώνων και η επίδραση που δέχθηκε από τα διάφορα πνευματικά ρεύματα, τις διαδοχικές μεταλλαγές της μορφής και του υλικού του βιβλίου, και τις ιστορικές συγκυρίες γενικότερα, τα αίτια που επηρέασαν όχι μόνο τη διάδοση του θεσμού της βιβλιοθήκης, αλλά και την κτηριακή αρχιτεκτονική τυπολογία της, τόσο ως προς τον ρυθμό όσο και ως προς τον εξοπλισμό της (Στάικος, 1997).

Ο όρος **Βιβλιοθήκη** είναι ελληνικός, και, όπως μαρτυρεί ο Πομπήιος Φέστος, χρησιμοποιήθηκε από τους Έλληνες και τους Ρωμαίους για να δηλώσει είτε έναν μεγάλο αριθμό βιβλίων, είτε έναν χώρο μέσα στον οποίο ήταν τοποθετημένα βιβλία. Αλλά και ως «Οίκος των Πινακίδων» και «Οίκος των Βιβλίων», όπως ονομάστηκε από τους Σουμέριους και τους Αιγύπτιους, αντίστοιχα, υποδηλώνει τον χώρο συγκέντρωσης, ταξινόμησης, και διαφύλαξης τόσο των «συμφορών», που σύμφωνα με τον Όμηρο έκλωθαν οι θεοί, έτσι ώστε να μη λείψουν στις επερχόμενες γενιές θέματα για τραγούδια, όσο και της γνώσης από την παρατήρηση της φύσης αλλά και κάθε ανθρώπινης συμπεριφοράς και δημιουργίας.

Αυτή η συσσωρευμένη γνώση, χαραγμένη σε αναθηματικές στήλες ή σε ταφικά συγκροτήματα, ή καταγραμμένη σε παπύρινα βιβλία, σε περγαμηνούς και βαμβύκινους κώδικες ή, αργότερα, τυπωμένη σε χαρτί, εκφράζεται μέσα από χιλιάδες γλώσσες και διαλέκτους, και αποτελεί την κιβωτό της ανθρώπινης σκέψης. Είτε αποτυπώνεται σε ένα ευτελές σπάραγμα κάποιου «ανώνυμου βιβλίου» είτε σε πολυτελή περγαμινό κώδικα, αποτελεί αναντικατάστατο τμήμα ενός αιώνιου βιβλίου.

Αυτό το τεράστιο υλικό, μέσα στη διαχρονικότητά του, έγινε αντικείμενο συλλογής, συστηματικής αντιγραφής, αναπαραγωγής, και θησαυρίστηκε σε ιδιωτικές και δημόσιες βιβλιοθήκες κάθε πολιτισμού, συχνά με το όραμα της δημιουργίας μιας οικουμενικής βιβλιοθήκης που θα αποτελέσει την κιβωτό της ανθρώπινης γνώσης. Ανάλογα με το πολιτισμικό επίπεδο των λαών που αναπτύχθηκαν στη γεωγραφική αυτή έκταση έχουμε τις διάφορες μεταλλαγές της μορφής του βιβλίου (Στάικος, 1997).

1.2 Τι είναι ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη και ποια η ιστορία της

Θα μπορούσαμε να ορίσουμε την Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη σαν το πλέον ζωντανό κύτταρο στο σώμα του οργανισμού που καλείται Πανεπιστημιακός Χώρος. Αποτελεί τον πυρήνα της πνευματικής ζωής ενός Πανεπιστημίου ή στην καλύτερη περίπτωση ενός Ακαδημαϊκού Ιδρύματος. Πιο συγκεκριμένα είναι ένα πρακτορείο γνώσης, ένα πνευματικό θεματοφυλάκιο, όπου βρίσκουν ικανοποίηση οι ανάγκες για επιστημονική έρευνα και πνευματική τελειοποίηση. Αναφορικά προς τα άλλα είδη βιβλιοθηκών κρατεί την κορυφαία θέση στην πυραμίδα των βιβλιοθηκών. Με βάση ότι το Πανεπιστήμιο είναι μια κοινότητα με περισσότερες από τρεις κοινωνικές τάξεις ανθρώπων που άλλοι λίγο, άλλοι πολύ διάγουν μέρος της ζωής τους εκεί, προσπαθήσουμε να του δώσουμε παραστατικά το σχήμα του δένδρου. Σ' αυτό το σχήμα η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη (κεντρική και τμηματικές) έχει τη θέση της ρίζας του δένδρου με όλα τα παράρριζα της (Βλάχου – Χαλκιοπούλου, 1999: 189-193).

Η βιβλιοθήκη γεννήθηκε τότε, όταν η συσσώρευση πείρας είχε γίνει τόσο μεγάλη, άρχισε να υπερβαίνει τις ικανότητες της ανθρώπινης μνήμης και η διαφύλαξη αυτής της πείρας δεν μπορούσε πλέον να εξασφαλίζεται μέσω της προφορικής μετάδοσης.

Στα πρώτα Ελληνικά Πανεπιστήμια (12ος αιώνας) δεν υπήρχαν βιβλιοθήκες. Η εκπαίδευση ήταν προνόμιο της άρχουσας τάξης και των πλούσιων οικογενειών με αποτέλεσμα τη δημιουργία Ιδιωτικών Βιβλιοθηκών. Αυτή την εποχή ακμάζει το εμπόριο των βιβλίων. Η πρώτη μορφή Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης δικαιολογείται με τη συλλογή βιβλίων επιστημονικού ενδιαφέροντος και προϋποθέτει την ύπαρξη Επιστημονικών-Ιδρυμάτων Ανώτερης και Ανώτατης Εκπαίδευσης.

Στον Ελληνικό Χώρο προδρομικές μορφές των σημερινών Πανεπιστημίων μπορούν να θεωρηθούν τα Ανώτερα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα του Βυζαντίου. Εκτός από τις περίφημες σχολές της αρχαιότητας που επιβιώνουν στην Αθήνα, στην Αλεξάνδρεια και στην Αντιόχεια ως τον 6ο αι., στην Κωνσταντινούπολη ήδη από την εποχή του Μ. Κωνσταντίνου λειτουργούσε ανώτερη κρατική σχολή για την σπουδή της νομικής κυρίως και της φιλοσοφικής. Μετά την φραγκοκρατία ξέρουμε για την Φιλοσοφική Σχολή που ίδρυσε ο Μιχαήλ ο Παλαιολόγος. Στην τουρκοκρατία, αν και η στάθμη της παιδείας πέφτει, ωστόσο μπορούμε να αναφερθούμε σε σχολές που παρείχαν διδασκαλία πανεπιστημιακού επιπέδου π.χ. η Μεγάλη του Γένους Σχολή, οι σχολές των Ιωαννίνων, η Αθωνιάδα, το Φλαγγινιανό Γυμνάσιο της Βενετίας, η Ιόνιος Ακαδημία κ.α.

Το πρώτο με την σύγχρονη έννοια Πανεπιστήμιο ήταν το 1827 το Οθώνιο στην Αθήνα που αργότερα μετονομάστηκε κατ' αρχήν Εθνικό

και μετά Εθνικό Καποδιστριακό. Ακολουθεί το πανεπιστήμιο της Θεσσαλονίκης, το 1952, πολύ αργότερα το 1964 το Πανεπιστήμιο των Ιωαννίνων για να αριθμούν 9 τα Πανεπιστήμια στις μέρες μας συμπεριλαμβανομένων της Θράκης, της Κρήτης, της Πάτρας, του Ιονίου, του Πανεπιστημίου του Αιγαίου και της Θεσσαλίας.

Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες ήκμασαν από την Βυζαντινή εποχή με έντονο τον Ελληνικό χαρακτήρα. Η βιβλιοθήκη του αυτοκράτορα Κωνσταντίνου μέχρι το 1453 π.Χ. είναι ένα από τα πρώτα δείγματα βιβλιοθήκης με βιβλία επιστημονικού ενδιαφέροντος.

Προχωρημένου του Μεσαίωνα η πνευματική ζωή είχε επίκεντρο το Πανεπιστήμιο. Η βιβλιοθήκη του κολεγίου της Σορβόνης που κατ' αρχήν (από το 1250) περιλάμβανε τις ιδιωτικές συλλογές του Robert de Sorbon αναπτύχθηκε μέχρι το 1322 σε περισσότερα από 100.000 τόμους. Ο Robert de Sorbon με την προσωπική του συλλογή, αλλά και με χρηματικές δωρεές προς το πανεπιστήμιο δίκαια θεωρείται ο ιδρυτής της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου που φέρει το όνομα του. Το υλικό της βιβλιοθήκης συνέχιζε να αυξάνεται με άλλες δωρεές και στον 14ο αι. και τα υπόλοιπα Πανεπιστήμια ίδρυσαν δικές τους βιβλιοθήκες.

Τα Γερμανικά Πανεπιστήμια άρχισαν να ιδρύονται στα μέσα του 4ου αι. και απ' αρχής αντίθετα με άλλες Ευρωπαϊκές Χώρες, είχαν κεντρικές βιβλιοθήκες. Σύντομα και οι άλλες χώρες καθιέρωσαν τις κεντρικές βιβλιοθήκες χωρίς να πάνε να διατηρούν τις μεμονωμένες κολεγιακές βιβλιοθήκες. Για παράδειγμα, το Πανεπιστήμιο της Οξφόρδης, είχε τουλάχιστον μέχρι το 1280 μια κολεγιακή βιβλιοθήκη, ενώ αργότερα μέχρι το 1412 ίδρυσε την κεντρική βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Οξφόρδης (Βλάχου – Χαλκιοπούλου, 1999: 189-193).

Στην δύση το γεγονός της εφεύρεσης των τυπογραφικών στοιχείων από τον Johann Gutenberg στα μέσα του 15ου αι. έπαιξε σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη των βιβλιοθηκών. Στις αρχές της διαφώτισης το Πανεπιστήμιο δεν ήταν το κέντρο της νέας επιστημονικής κίνησης. Στην πορεία του 18ου αιώνα ωστόσο, οι επιστημονικές δραστηριότητες κινήθηκαν προς το Πανεπιστήμιο και δημιούργησαν την ανάγκη των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Το πανεπιστήμιο της Γοττίνγκης ιδρυμένο το 1737 έγινε ένα μοντέλο για Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες. Αυτή την εποχή κυριαρχούν συλλογές με εγκυκλοπαίδειες καθώς και η ανάπτυξη φιλοσοφικών σχημάτων για καταλογογράφηση των βιβλιοθηκών.

Σ' αυτά τα χρόνια ο βιβλιοθηκάριος Johann Matthias Gesner εισηγήθηκε την απόκτηση βιβλιακού υλικού κατ' εκλογή, καταλογογράφηση ποιότητας και πολιτικές και προγράμματα ανοικτής πρόσβασης στο βιβλιακό υλικό. Μέχρι το 1800 οι κρατήσεις της Ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης της Γοττίνγκης αριθμούσε 180.000 τόμους.

Στην Γαλλία και στην Αμερική οι πολιτικές επαναστάσεις είχαν περισσότερο άμεσες επιδράσεις στις βιβλιοθήκες. Στην Γαλλία

κολεγιακές και ειδικές βιβλιοθήκες ιδρύθηκαν πριν από την επανάσταση. Ομοια στην Αμερική εννιά κολέγια ιδρύθηκαν πριν από την επανάσταση (1876). Το κολέγιο του Harvard ήταν το πρώτο ιδρυθέν το 1638. Οι πρώιμες Ακαδημαϊκές συλλογές αποτελούνταν κυρίως από βιβλία δωρεές και η πρόσβαση των χρηστών ήταν πολύ χαμηλή, κυρίως απαγορευτική για τους σπουδαστές που ήταν υποχρεωμένοι να προσφεύγουν σε ό,τι αποκόμιζαν από τις διαλέξεις.

Στην διάρκεια του 19ου αι. στην Αμερική γίνεται μια μεγάλη αλλαγή στα Ακαδημαϊκά Ινστιτούτα και στις βιβλιοθήκες τους. Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες έτειναν να συναντούν τις κοινωνικές ανάγκες της εποχής. Στα πρώτα χρόνια του 19ου αι. οι συλλογές ήταν μικρές (του Harvard κατά το 1827 αριθμούσε 25.000 τόμους), η πρόσβαση στο υλικό περιορισμένη, η οικονομική υποστήριξη ανεπαρκής και ο αριθμός του προσωπικού περιορισμένος. Η οργάνωση των βιβλιοθηκών ήταν πτωχή εξαιτίας της έλλειψης εκπαιδευμένου προσωπικού. Οι βιβλιοθήκες ήταν συχνά τοποθετημένες σε δωμάτια ή σε πτέρυγες από κτίρια και λειτουργούσαν συγχρόνως με άλλες υπηρεσίες. Οι υπεύθυνοι των βιβλιοθηκών ήταν υποβαθμισμένοι και περιφρονημένοι. Οι φοιτητές εξέφραζαν τη δυσαρέσκεια τους για κακή συμπεριφορά του προσωπικού, για το ανεπαρκές ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης και για την αδυναμία πρόσβασης στο βιβλιακό υλικό. Δηλαδή, ώρα μηδέν για τις βιβλιοθήκες στο εξωτερικό στις αρχές του 19ου αιώνα, όμως μία ώρα που μόλις στα τέλη του 20ου αι. κατορθώσαμε και την ξεπεράσαμε στην Ελλάδα, αλλά έχουμε ακόμη πολύ "δρόμο" για να φτάσουμε τις εξελίξεις των άλλων αναπτυγμένων χωρών (Βλάχου - Χαλκιοπούλου, 1995:81-193).

Κατά τον 20ο αι. αρκετές Αμερικανικές Βιβλιοθήκες κατόρθωσαν να ανεβάσουν το κύρος τους και σαν ερευνητικά κέντρα, βοηθημένα από την βελτιωμένη ευρετηρίαση, βελτιωμένες μονάδες abstracting και ανάπτυξη του προσωπικού τους.

Σήμερα οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες των ανεπτυγμένων χωρών παρουσιάζουν έναν καλά συντονισμένο οργανισμό που λειτουργεί σε επιστημονική βάση των προτύπων βιβλιοθηκών και συμβάλλουν στην υπόθεση της ανάπτυξης της επιστήμης. Αναφορικά με την εκπαίδευση η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη θα δώσει οντότητα στον καθηγητή, ανεξαρτητοποίηση στη μαθησιακή έφεση του φοιτητή, ώστε ο τελευταίος να μην είναι αναγκαστικά εξαρτημένος από τον καθηγητή, αλλά μόνο από τη γνώση που θα του παρέχεται από την βιβλιοθήκη μέσω του βιβλιοθηκάρου.

1.3 Αποστολή της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης

Η αποστολή της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης είναι η έκφραση και εξωτερικήυση του γενικού έργου που πρόκειται να επιτελεστεί από την βιβλιοθήκη. Σε βιβλιοθήκες σωστά οργανωμένες, η αποστολή της βιβλιοθήκης είναι επίσημα ανακοινωμένη σε ετήσια reports ή ακόμη αναρτημένη σε κοινή θέα προς ενημέρωση της κοινότητας. Η ύπαρξη γραπτής αποστολής της βιβλιοθήκης είναι η θεωρητική απόδειξη της ύπαρξης του οργανισμού. Η αποστολή προϋποθέτει πομπό και δέκτη. Πομπός είναι η βιβλιοθήκη και δέκτης συνήθως η κοινότητα του Πανεπιστημίου. Με τον όρο κοινότητα εννοείται κυρίως το διδακτικό προσωπικό του Πανεπιστημίου, ο φοιτητόκοσμος αλλά και το υπαλληλικό προσωπικό κάθε βαθμίδας. Βέβαια στην δεδομένη στιγμή στην κοινότητα ανήκουν και όλοι οι ερευνητές που προσπαθούν να εξυπηρετήσουν τα επιστημονικά τους ενδιαφέροντα. Και ακριβώς αυτό το σημείο πρέπει να διευκρινίζεται από την γραπτή πρόταση της αποστολής της βιβλιοθήκης. Μια βιβλιοθήκη έχει την δυνατότητα να επιφέρει αλλαγές στην αποστολή της, τις οποίες υποχρεώνεται να τις ανακοινώνει στην πανεπιστημιακή κοινότητα π.χ. επέκταση της προσφοράς των υπηρεσιών της και σε άλλους χρήστες εκτός κοινότητας, όπως είναι μαθητές 2βάθμιας εκπαίδευσης που αναλαμβάνουν πληροφοριακές εργασίες.

Η σύνταξη της αποστολής της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης θέτει τις βάσεις για καθορισμό στόχων επιμέρους σκοπών και δραστηριοτήτων. Η ευρύτητα της και τα θέματα που θα καλύπτει εξαρτώνται από το μέγεθος της συλλογής της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης και τις υποδιαιρέσεις του Πανεπιστημίου σε τμήματα και τομείς.

Γενικά θα ορίζαμε σαν αποστολή μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης την υπέρτατη σκέψη για την επιλογή, απόκτηση και διατήρηση βιβλιακού υλικού και την διάδοση των αξιών που προκύπτουν από το υλικό στην πανεπιστημιακή κοινότητα προς ανάδειξη της επιστημονικής έρευνας.

Καταλήγοντας για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες οφείλουμε να ακολουθούμε τη φωνή της εποχής που δίνει μηνύματα: "Αυτοματοποιημένη ροή της πληροφορίας, γρήγορος έλεγχος, άμεσο αποτέλεσμα" τολμάμε να μιλήσουμε για μια 5η εξουσία, την πληροφόρηση μέσω υπολογιστών "που τρέχουν" με στόχο γρήγορο έλεγχο και άμεσο αποτέλεσμα. Δύο μηνύματα που η φωνή της εποχής "τα τρέχει" με κάθε μέσο μέχρι και με τερματικά χειρός. Όταν όμως αυτά τα μέσα δεν είναι προσιτά στις χείρες, εκεί που δεν "τρέχουν" οι υπολογιστές, "τρέχει" ο νους μας εντελώς πρακτικά, με τεχνική το "λάσο". Μια πρακτική τεχνική στατιστικής που με σύμβολα αριθμούς σε κύκλους αποδίδει τιμές για γρήγορο έλεγχο και άμεσο αποτέλεσμα...γιατί πάντα το αποτέλεσμα μετράει (Χαλκιοπούλου,1995 : σ. 111).

Οι Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες συνεπώς, εάν προσαρμόσουν την πολιτική τους στη φωνή της εποχής σαφώς θα άγουν τη γνώση και θα φέρουν φραγμό στην αγνωσία.

1.4 Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα σήμερα

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες συνιστούν καθιερωμένους θεσμούς της ανώτατης εκπαίδευσης αλλά και της κοινωνίας έχοντας ως στόχους την οργάνωση της γνώσης, την πρόσβαση σε αξιόπιστη και έγκυρη πληροφορία και την παροχή βοήθειας και εκπαίδευσης στην ανεύρεσή της.

Από τις αρχές της δεκαετίας του '90 οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες βιώνουν διαδικασίες αλλαγής και εκσυγχρονισμού που προκλήθηκαν σε μεγάλο βαθμό από την διαμόρφωση ενός διαδικτυακού περιβάλλοντος ζωής, εργασίας και εκπαίδευσης αλλά και από την διαμόρφωση της έννοιας της βιβλιοθήκης όχι μόνο ως ενός χώρου διαφύλαξης γνώσης αλλά ως ενός συνόλου υπηρεσιών και λειτουργιών που απευθύνονται σε ευρύ κοινό και ικανοποιούν πολλαπλές ανάγκες.

Η νέα εποχή για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες χαρακτηρίζεται ως μεταβατική και οι βιβλιοθήκες ως υβριδικές. Οι παραδοσιακές έντυπες συλλογές και υπηρεσίες προς το κοινό παραμένουν και εμπλουτίζονται ενώ νέα εργαλεία, τεχνολογικές καινοτομίες και εξελιγμένες υπηρεσίες που στηρίζονται στο ψηφιακό και ψηφιοποιημένο υλικό και στο Διαδίκτυο εισάγονται με γοργούς ρυθμούς.

Ειδικότερα, όσων αφορά στις πληροφοριακές υπηρεσίες που παρέχουν οι βιβλιοθήκες, αυτές προσδιορίζονται πια σε μέγιστο βαθμό από την διαδικτυακή και ψηφιακή τεχνολογία και τείνουν να ξεπεράσουν την παραδοσιακή επαφή πρόσωπο με πρόσωπο.

Η αυτοματοποίηση εργαλείων και διαδικασιών της υπηρεσίας πληροφόρησης είχε ήδη ξεκινήσει αρκετές δεκαετίες πριν αλλά την τελευταία 15ετία το φαινόμενο έχει επιταχυνθεί και μετεξελιχθεί γιατί άλλαξε η μορφή του περιεχομένου και η αλληλεπίδραση κοινού και διαθέσιμης πληροφορίας (Tenopir & Ennis, 2002). Παρακάτω θα αναφερθούμε λίγο στην γενικότερη επίδραση που έχει η ψηφιακή τεχνολογία στην εξέλιξη των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και τον επαναπροσδιορισμό του ρόλου τους.

1.5 Οι ψηφιακές / υβριδικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είναι θεσμοί και υπηρεσίες που επιτελούν πολλαπλούς ρόλους και εξυπηρετούν ποικίλες λειτουργίες σε ένα πανεπιστημιακό ίδρυμα. Αυτό γίνεται όλο και περισσότερο εμφανές τα τελευταία χρόνια που το δημόσιο πανεπιστήμιο θέτει σε νέες βάσεις τη σχέση του με την κοινωνία και την οικονομία μέσω της ανάπτυξης συνεργατικών, ερευνητικών και εκπαιδευτικών προγραμμάτων και χρηματοδότησης από υπερεθνικές και ιδιωτικές πηγές.

Σ' αυτό το πλαίσιο οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αντιμετωπίζουν την πρόκληση να ανταποκριθούν στις νέες ανάγκες αλλά και να εκμεταλλευτούν τις νέες τεχνολογικές δυνατότητες που τους προσφέρονται. Έτσι, την τελευταία 15ετία οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αναπτύσσονται μέσα σε ένα κοινωνικό και τεχνολογικό περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από συνεχή αλλαγή. Μια αλλαγή που σηματοδοτήθηκε από δύο φαινόμενα: α) την εμφάνιση του ψηφιακού υλικού και β) την ανάπτυξη του Διαδικτύου και του Παγκόσμιου Ιστού.

- Το ψηφιακό υλικό έχει χαρακτηριστικά που το καθιστούν ριζικά διαφορετικό από το συμβατικό έντυπο και οπτικοακουστικό υλικό (άυλο, πολύμορφο, άμεσα διαθέσιμο, μη γραμμικό, ασταθές και διαρκώς αναδημιουργούμενο). Το πληροφοριακό περιεχόμενο που διαμεσολαβείται από αυτό το μέσο καθιστά την πληροφορία αυτόνομη και ανεξάρτητη από τους υλικούς περιορισμούς που θέτουν τα έντυπα ή άλλα υλικά μέσα διακίνησής του.
- Το Διαδίκτυο έχει χαρακτηριστεί ως η ουσία της σύγχρονης ζωής αφού - μέσω της άμεσης διάχυσης της πληροφορίας σε όλο το φάσμα της ανθρώπινης δραστηριότητας - γίνεται το εργαλείο της μετάβασης σε μια νέα μορφή κοινωνίας, την διαδικτυακή κοινωνία ή κοινωνία της πληροφορίας (“network society”). Οι χρήστες και το προσωπικό των βιβλιοθηκών δρουν μέσα σε ένα πληροφοριακό περιβάλλον που καθορίζεται από τον Παγκόσμιο Ιστό σε όλες του τις εκφάνσεις (Castels, 2003).

Έτσι η νέα εποχή των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών όπου αυτές μπορούν να ονομαστούν υβριδικές, καθορίζεται από στοιχεία που δείχνουν τη διαδικασία μετάβασης από την εποχή της συμβατικής / παραδοσιακής βιβλιοθήκης ως ενός τόπου ορισμένου από κάθε άποψη σε μια εποχή ψηφιακής βιβλιοθήκης όπου αυτή ορίζεται ως ένα σύνολο λειτουργιών και υπηρεσιών (Bailin & Grafsein, 2005).

Ορισμένα στοιχεία που περιγράφουν την υβριδική εποχή των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών είναι:

- ❖ Η παραδοσιακή συλλογή του έντυπου και οπτικοαουστικού υλικού συμπληρώνεται ή αντικαθίσταται από ψηφιακές συλλογές, ενώ τμήμα της μπορεί να βρίσκεται εκτός των φυσικών ορίων της βιβλιοθήκης ή έξω από τη δικαιοδοσία της ή την ιδιοκτησία της. Όμως το συμβατικό – έντυπο – υλικό θα υπάρχει για πολύ καιρό ακόμα και αυτό φαίνεται από τις προβλέψεις κτιριακών επεκτάσεων και μεταστεγάσεων που έγιναν στις αρχές της δεκαετίας του '90.
- ❖ Αναπτύσσονται νέα εργαλεία περιγραφής, επεξεργασίας, πρόσβασης και οργάνωσης του νέου υλικού ή εξελίσσονται τα παλαιά με στόχο πάντα τη διάθεση στους χρήστες με τρόπο εύληπτο, με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα. Μιλάμε πλέον για δημιουργία και διαχείριση μεταδομένων, δηλαδή για δομημένη πληροφορία που αφορά πληροφοριακές πηγές / πόρους κάθε είδους και μορφής (Carlan, 2003).
- ❖ Η προμήθεια του υλικού που συγκροτεί μια συλλογή ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης αλλάζει χαρακτήρα και διαδικασίες. Η επιλογή τίτλων μονογραφιών περιορίζεται σε ποσοστό και οι βιβλιοθηκονόμοι μαθαίνουν να διαπραγματεύονται με ισχυρούς προμηθευτές και διαθέτες δικαιώματα χρήσης και συμβόλαια αγοράς συλλογών ηλεκτρονικών περιοδικών και βάσεων δεδομένων.
- ❖ Οι βιβλιοθήκες δραστηριοποιούνται προς την κατεύθυνση της δημιουργίας ψηφιακών αρχειακών συλλογών, ή αναπτύσσουν ακαδημαϊκά αποθετήρια πνευματικής κληρονομιάς προκειμένου να διαφυλάξουν και να αναδείξουν μοναδικό υλικό, που αφορά το πανεπιστήμιο ή την τοπική κοινότητα.
- ❖ Παράλληλα με τα παραπάνω, αναπτύσσονται υπηρεσίες πληροφόρησης που παρέχουν βοήθεια και εκπαίδευση για την πρόσβαση και χρήση των συλλογών και των εργαλείων, αλλά και άμεσες απαντήσεις και παραπομπές σε ερωτήματα των χρηστών. Οι υπηρεσίες πληροφόρησης που παρέχουν οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αναφέρονται στην προσωπική βοήθεια και καθοδήγηση προς τους χρήστες που αναζητούν πληροφορίες (Chowdhury, 2002). Η πρόσωπο με πρόσωπο όμως σχέση, αρχίζει να περιορίζεται καθώς το κοινό χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για να «επισκεφθεί» τη βιβλιοθήκη, με συνέπεια η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη να επανεξετάζει τη φύση αυτής της υπηρεσίας και να την αναδιαμορφώνει με τη βοήθεια της σύγχρονης τεχνολογίας.

Η ψηφιακή υπηρεσία πληροφόρησης παρέχει έναν πρωτοφανή τύπο υπηρεσίας.

Έχει πολλά πλεονεκτήματα αλλά κυρίως:

- Είναι αποτελεσματική για την προσέγγιση του απομακρυσμένου χρήστη και την παροχή βοήθειας.
- Προφυλάσσει την ιδιωτικότητα και επιτρέπει την ανωνυμία.
- Βελτιώνει την εικόνα της βιβλιοθήκης στην κοινότητα, προσφέροντας αμεσότητα και διαθεσιμότητα χωρίς περιορισμούς ωραρίου καθώς και διευκόλυνση ατόμων με ειδικές ικανότητες, κ.ά.

Όμως, με όλη αυτή την καινοτομία, δημιουργούνται και ερωτήσεις. Οι πιο σημαντικές σχετίζονται με το προσωπικό και την εκπαίδευση του, με τις πολιτικές εμπιστευτικότητας, τα νομικά ζητήματα αλλά και τη δρομολόγηση της αξιολόγησης της ψηφιακής πληροφοριακής υπηρεσίας.

Το πιο σημαντικό στοιχείο είναι ότι η ψηφιακή υπηρεσία πληροφόρησης αυξάνει τις προσδοκίες των χρηστών για τη διαθεσιμότητα και τον πλούτο των υπηρεσιών. Όταν όμως οι βιβλιοθήκες αποφασίσουν να προσφέρουν τέτοιου είδους υπηρεσία, πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψιν τους ότι για την παροχή της απαιτείται προσωπικό με την κατάλληλη εκπαίδευση και μια αξιολογη χρηματική επένδυση.

Η τάση που πιστεύουμε ότι θα κυριαρχήσει στο μέλλον είναι η συμμετοχή των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών σε κοινοπραξιακές υπηρεσίες πληροφόρησης εθνικής και υπερεθνικής κλίμακας όπου οι πληροφορίες μοιράζονται μεταξύ όσων συμμετέχουν (Malinconico, 1992 ; Landes & Kawositz, 2001).

Το γενικό συναίσθημα είναι ότι τόσο οι ψηφιακές, όσο και οι παραδοσιακές υπηρεσίες πληροφόρησης θα συνυπάρχουν όχι μόνο γιατί το υλικό μέσο παραμένει αλλά και γιατί διαφορετικές ερωτήσεις χρειάζονται διαφορετική αντιμετώπιση και μέσο εξυπηρέτησης (Straiton, 1999).

Είναι όμως σίγουρο ότι και ο μικρόκοσμος του βιβλιοθηκονόμου θα αλλάξει δραστικά. Θα είναι σε θέση ο βιβλιοθηκονόμος της μελλοντικής πληροφοριακής υπηρεσίας να μιλά και να βλέπει τους χρήστες, να δείχνει τις πληροφοριακές πηγές περπατώντας γύρω από τη βιβλιοθήκη, να σαρώνει και να στέλνει πληροφορίες από το έντυπο υλικό και τις online πηγές; Μόνο ο χρόνος το ξέρει. Η ψηφιακή πληροφοριακή υπηρεσία είναι στα σπάργανα και τίποτα δεν είναι αδύνατον.

1.6 Μονάδα ολικής ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Ποια είναι η σημασία της κοινωνικής προσφοράς των υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης; Πώς αξιολογούμε την ποιότητα του έργου που παράγουν οι βιβλιοθήκες; Πώς μπορούμε να βελτιώσουμε την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών; Πώς μπορούμε να καταγράψουμε με συστηματικό τρόπο τις γνώμες, τις προσδοκίες και την άποψη που έχουν οι χρήστες μιας βιβλιοθήκης για το έργο που αυτή η μονάδα παράγει; Μπορούμε να συγκρίνουμε το έργο που παράγεται ανάμεσα σε πολλές, διαφορετικές βιβλιοθήκες και εάν ναι, με ποιόν τρόπο μπορούμε να συγκρίνουμε αποτελεσματικά την αξία αυτού του έργου;

Σε όλη την διάρκεια του 20ου αιώνα, λίγοι σχετικά ερευνητές ασχολήθηκαν με αυτά τα ζητήματα και ακόμη λιγότεροι βιβλιοθηκονόμοι, διευθυντές και νομοθέτες έθεσαν τέτοιου είδους ερωτήματα. Η αξία της συλλογής μιας βιβλιοθήκης ήταν λίγο έως πολύ αυταπόδεικτη. Οι βιβλιοθήκες κατέγραφαν το μέγεθος της συλλογής τους, τα έξοδα της λειτουργίας τους και τον αριθμό του προσωπικού τους, μέσω μίας απλής περιγραφής, που σχεδόν καθιέρωνε την αναγκαιότητα της ύπαρξής τους. Με την διευρυμένη, ωστόσο, αποδοχή και χρήση της ηλεκτρονικής πληροφορίας τα πράγματα άλλαξαν (Kyrillidou, 1999a).

Ειδικότερα από την δεκαετία του 1990, με την δημιουργία του παγκόσμιου ιστού, την ψηφιοποίηση των βιβλίων και των περιοδικών και την αμεσότητα της πρόσβασης σε διάφορες πηγές πληροφόρησης, η απλή καταγραφή του μεγέθους μιας βιβλιοθήκης δεν αποτελεί πλέον αυταπόδεικτη παραδοχή της ύπαρξής της, πόσο μάλλον της ποιότητας παροχής των υπηρεσιών της (Kyrillidou & Blixrud, 1999).

Οι βιβλιοθήκες αρχίζουν να αναγνωρίζουν όλο και περισσότερο την ανάγκη της συστηματικής μελέτης και κατανόησης των αναγκών του χρήστη, καθώς ο ανταγωνισμός στον τομέα της παροχής υπηρεσιών πληροφόρησης αυξάνεται με την χρήση εργαλείων αναζήτησης, όπως του Google και του Yahoo, ή άλλων εργαλείων που διευκολύνουν την ανεξάρτητη έρευνα και πρόσβαση σε παντός τύπου πληροφορίες. Η συστηματικότερη μελέτη της ποιότητας των υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης γίνεται αναγκαιότητα.

Το 1999 η επονομαζόμενη «Ένωση των Ερευνητικών Βιβλιοθηκών» (Association of Research Libraries – ARL), ξεκίνησε μία σειρά εργασιών, οι οποίες καθιερώθηκαν και έγιναν γνωστές με τον όρο «Πρωτοβουλία Νέων Μεθόδων» (New Measures Initiatives). Οι εργασίες αυτές είχαν ως στόχο την δημιουργία καινούριων μεθόδων και εργαλείων για την περιγραφή του ρόλου και της αξίας των βιβλιοθηκών. Ένα από τα εργαλεία που ανέπτυξε η ARL μέσα στα πλαίσια του “New Measures

Initiatives” ήταν και η πειραματική ανάπτυξη ενός ερωτηματολογίου συλλογής στοιχείων από τους χρήστες (Kyrillidou, 2002).

Ο τότε διευθυντής της βιβλιοθήκης, Fred Heath και η υποδιευθύντρια, Colleen Cook, επισκέφτηκαν 12 βιβλιοθήκες– μέλη της ARL παίρνοντας εκτενείς συνεντεύξεις από διάφορους χρήστες. Μέσα από αυτές τις συνεντεύξεις δημιουργήθηκε μία σειρά ερωτήσεων, οι οποίες το 2000 αποτέλεσαν το πρώτο ερωτηματολόγιο που εφαρμόστηκε με ομοιόμορφο τρόπο σε 12 διαφορετικές βιβλιοθήκες – μέλη της ARL. Το 2001 η ερευνητική αυτή προσπάθεια επιχορηγήθηκε από το Υπουργείο Παιδείας των Ηνωμένων Πολιτειών (Fund for the Improvement of Post-Secondary Education, Department of Education) υπό την αιγίδα του διευθύνοντος της ARL, Duane Webster. Στην έρευνα αυτή συνέβαλαν διεθνούς φήμης ερευνητές, όπως ο Bruce Thompson και η Yvonna Lincoln (στον τομέα της ανάλυσης των στατιστικών και των ποιοτικών δεδομένων αντιστοίχως), προσδίδοντας στην όλη προσπάθεια την ποιότητα και την εγγύηση που ήταν απαραίτητη για την καθιέρωση ενός προγράμματος ευρείας απήχησης, όπως αυτό του LibQUAL+™.

Το LibQUAL+™ είναι ένα σύνολο υπηρεσιών που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι βιβλιοθήκες, προκειμένου να κατανοήσουν τις ανάγκες των χρηστών τους ως προς την ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών τους και να ενεργήσουν ανάλογα για την αναβάθμισή τους. Το κυρίως μέρος του προγράμματος, που είναι βασισμένο στο web, βοηθά τις βιβλιοθήκες να αξιολογήσουν και να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους, να αλλάξουν την επιχειρησιακή τους φιλοσοφία και να προωθήσουν καλύτερα τις υπηρεσίες τους προς τον χρήστη. Από το 2000 και εξής, έχουν συμμετάσχει στο LibQUAL+™ περισσότερα από 500 ιδρύματα, συμπεριλαμβανομένων τόσο ακαδημαϊκών, όσο και μη ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Ορισμένες από τις βιβλιοθήκες αυτές συμμετείχαν μέσω διάφορων κοινοπραξιών, ενώ άλλες ανεξάρτητα, ως μεμονωμένες συμμετοχές. Το LibQUAL+™ έχει αρχίσει να εφαρμόζεται διεθνώς σε διάφορες χώρες, όπως ο Καναδάς, η Μεγάλη Βρετανία, η Σουηδία, η Γαλλία, η Ολλανδία, η Αυστραλία, η Αίγυπτος, κ.α. Ο διεθνής χαρακτήρας των εφαρμογών του, ο συνεχώς αυξανόμενος αριθμός των συμμετεχόντων και το εκτενές σύνολο των υπηρεσιών που παρέχει αποτελούν μια πλούσια πηγή δεδομένων για την βελτίωση της παροχής των υπηρεσιών στα πλαίσια ακαδημαϊκών και μη ακαδημαϊκών ερευνητικών βιβλιοθηκών .

Η υλικοτεχνική υποδομή της ARL είναι σε θέση να υποστηρίξει την μετάφραση του ερωτηματολογίου σε πολλές γλώσσες και σε διαφορετικούς (ακαδημαϊκούς και μη) τύπους βιβλιοθηκών, προσφέροντας παράλληλα την δυνατότητα στα ενδιαφερόμενα μέλη να προσαρμόσουν διάφορες ερωτήσεις γενικότερης φύσεως στις τοπικές τους ιδιαιτερότητες. Υπάρχουν επίσης ειδικότερες ερωτήσεις πάνω σε

επιμέρους τομείς, που ενδεχομένως να ενδιαφέρουν εξειδικευμένες βιβλιοθήκες (όπως Νομική, Ιατρική, κοκ.). Εκμεταλλευόμενο αυτήν την ευελιξία, το Πανεπιστήμιο της Οτάβας εφάρμοσε δύο εκδόσεις της έρευνας, μία στην γαλλική και μία δεύτερη στην (αμερικανική) αγγλική, για τους γαλλόφωνους και τους αγγλόφωνους χρήστες του αντίστοιχα.

Οι στόχοι του LibQUAL+™ είναι οι εξής:

- να ενθαρρύνει την αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών στις βιβλιοθήκες
- να διευκολύνει τις βιβλιοθήκες να κατανοήσουν τις αντιλήψεις των χρηστών τους ως προς την ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών τους
- να παρέχει συγκριτικά στοιχεία στις βιβλιοθήκες
- να προσδιορίσει ποιες είναι οι πρακτικές εκείνες που καθιστούν αποτελεσματικότερη την παροχή των υπηρεσιών
- να ενισχύσει τις αναλυτικές δεξιότητες του προσωπικού των βιβλιοθηκών στον τομέα της επεξεργασίας και ερμηνείας της συλλογής δεδομένων

Τα στοιχεία που διεξάγονται από την έρευνα παρουσιάζουν τον βαθμό εξυπηρέτησης των χρηστών μιας βιβλιοθήκης και εν τέλει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητά της. Το LibQUAL+™ είναι μια προσπάθεια που ξεκίνησε με πρωτοβουλία της A.R.L. και η οποία βασίστηκε στο SERVQUAL, ένα γνωστό εργαλείο για την ποιότητα της παροχής υπηρεσιών στον ιδιωτικό τομέα (Parasuraman, 1985, 1988, ; Zeithaml, Parasuraman & Berry, 2000).

Το LibQUAL+™ αποτελεί μια διεθνή προσπάθεια για την αξιολόγηση της ποιότητας της παροχής των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών, προσφέροντας στις βιβλιοθήκες την δυνατότητα να ανταποκριθούν καλύτερα στις προσδοκίες των χρηστών τους και να εντοπίσουν τους τομείς εκείνους στους οποίους απαιτείται βελτίωση των υπηρεσιών τους.

Καθώς το LibQUAL+™ αρχίζει πλέον να εφαρμόζεται ολοένα και περισσότερο σε διάφορα μέρη του κόσμου, αυξάνεται ταυτόχρονα και η ανάγκη προσαρμογής του στις ιδιαιτερότητες κάθε τόπου. Το LibQUAL+™ δεν απαρτίζεται μόνο από τα 22 τυποποιημένα στοιχεία-ερωτήσεις, αλλά και από μία «ανοιχτή ερώτηση», κατά την οποία οι χρήστες καλούνται να σχολιάσουν την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης τους στην γλώσσα τους.

1.7 Εργαλεία μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών

SERVPERF

Παρόμοιο όργανο με το SERVQUAL είναι το SERVPERF. Το SERVPERF είναι λιγότερο περιεκτικό και λεπτομερές από το SERVQUAL, αφού μετράει μόνο την απόδοση υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό είναι ευκολότερο στην εφαρμογή του. Επίσης είναι περισσότερο αποτελεσματικό στην πρόβλεψη των γενικών αντιθέσεων με βαθμολογημένα αποτελέσματα (Νικητάκης & Σίτας, 1999).

EQLIPSE

(Evaluation and Quality in Library Performance: system for Europe)

Υπάρχουν όμως και ερευνητικά προγράμματα υποστήριξης της διαχείρισης της ποιότητας που αφορούν αποκλειστικά τις βιβλιοθήκες και είναι βασισμένα σε αυτοματοποιημένα συστήματα υπολογιστών. Τέτοιου είδους ερευνητικά προγράμματα χρηματοδοτούνται κυρίως από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ένα τέτοιο είναι το EQLIPSE.

EQUINOX, DECIDE, DECIMAL, MINSTREL, CAMILE

Με βάση την αποκτηθείσα εμπειρία, τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα που προέκυψαν από το EQLIPSE, η έρευνα συνεχίστηκε και με άλλα προγράμματα με παρεμφερείς στόχους. Έτσι ως συνέχεια ήρθε το σχέδιο EQUINOX, με στόχο να αναπτύξει το EQLIPSE και να αποτελέσει ένα πλήρες λειτουργικό αυτοματοποιημένο εργαλείο διαχείρισης ποιότητας, καθώς και να επεκτείνει τα υπάρχοντα πρότυπα μέτρησης της απόδοσης, ώστε να είναι εφαρμόσιμα όχι μόνο στο παραδοσιακό περιβάλλον της βιβλιοθήκης αλλά και στο νέο περιβάλλον της ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης. Άλλα προγράμματα που ανήκουν στην ίδια σειρά έρευνας και επίσης έχουν χρηματοδοτηθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή είναι τα εξής: το DECIDE, με στόχο την ανάπτυξη και την δοκιμή ενός νέου συστήματος υποστήριξης λήψης αποφάσεων για ακαδημαϊκές και λαϊκές βιβλιοθήκες που να είναι ανεξάρτητο από οποιοδήποτε αυτοματοποιημένο πρόγραμμα βιβλιοθήκης και να δέχεται πληροφορίες και από τα ίδια τα συστήματα αλλά και από εξωτερικές πηγές. Το DECIMAL με στόχο την παραγωγή ενός ολοκληρωμένου προγράμματος υποστήριξης λήψης αποφάσεων. Το MINSTREL με στόχο τη δημιουργία ενός ηλεκτρονικού προγράμματος που να υποστηρίζει τη λήψη αποφάσεων στις βιβλιοθήκες, με την ανάπτυξη μέσω αυτού, της αυτόματης παραγωγής δεικτών απόδοσης και στατιστικών των βιβλιοθηκών. Και τέλος το CAMILE, που σχεδιάστηκε με σκοπό να προωθήσει και να συνδυάσει τα κοινά αποτελέσματα από τα τέσσερα παραπάνω προγράμματα (Νικητάκης & Σίτας, 1999).

1.8 Η ΜΟΠΑΒ στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα από το 1999 λειτουργεί στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων η «Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών» (ΜΟΠΑΒ). «Βασικός στόχος της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι η ψηφιοποίηση της διαδικασίας συγκέντρωσης και επεξεργασίας των στατιστικών στοιχείων που αφορούν στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της Ελλάδος» (ΜΟΠΑΒ, morab.lib.uoi.gr), αλλά και η οργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων για την τυποποίηση της συγκέντρωσης και χρήσης των στατιστικών στοιχείων και δεικτών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟΠΑΒ, 2008).

Από τους κυριότερους στόχους της ΜΟΠΑΒ είναι:

1. Η συλλογή, επεξεργασία, ανάλυση και παρουσίαση στοιχείων σχετικών με τις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες
2. Η χρήση διαδικασιών αποτίμησης και εφαρμογής κανόνων διασφάλισης ποιότητας στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες
3. Η καθιέρωση Δεικτών Αποτίμησης και Αξιολόγησης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
4. Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας συγκέντρωσης και επεξεργασίας των στατιστικών στοιχείων
5. Η δημιουργία θεματικού Portal με ηλεκτρονική πρόσβαση σε πληροφορίες που αναφέρονται σε στατιστικά στοιχεία βιβλιοθηκών, μεθόδους ανάλυσης δεδομένων, Δεικτών Αποτίμησης κτλ.

Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων η Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών:

- Συνεργάζεται με όλες τις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες από τις οποίες συλλέγει στατιστικές πληροφορίες, τις οποίες στη συνέχεια επεξεργάζεται και αναλύει
- Συνεργάζεται με αντίστοιχες Μονάδες του εξωτερικού για την ανταλλαγή πληροφοριών που θα τη διευκολύνουν στην υλοποίηση των στόχων της (π.χ. LIBECON, LISU, κτλ.)
- Χρησιμοποιεί άλλες διαθέσιμες πηγές στατιστικής πληροφόρησης (π.χ. Εθνική Στατιστική Υπηρεσία, UNESCO, κ.ά)

Η ΜΟΠΑΒ χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και από την 20η Ιανουαρίου 1999 λειτουργεί στα πλαίσια του έργου "Ανάπτυξη της ψηφιακής συνεργασίας των Βιβλιοθηκών των Ιδρυμάτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης" που χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάστασης (ΕΠΕΑΕΚ).

Λειτουργεί στα Ιωάννινα και φορέας διαχείρισης είναι το Εθνικό Μετσόβειο Πολυτεχνείο με Επιτροπή Παρακολούθησης τους Δρ Βασίλειο Παπάζογλου και Δρ Γεώργιο Ζάχο (ΜΟΠΑΒ, 2008).

1.9 Έρευνες ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες σήμερα σε παγκόσμια κλίμακα έχουν αναδειχθεί σε σύνθετους οργανισμούς, που λειτουργούν σε ένα περιβάλλον που αλλάζει με μεγάλη ταχύτητα. Οι τεχνολογικές εξελίξεις της πληροφορικής, των δικτύων και των βάσεων δεδομένων αυξάνουν τις δυνατότητες για προσφορά νέων υπηρεσιών και την προσφορά των υφιστάμενων με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα, πληρότητα και ταχύτητα. Ο όγκος του διαθέσιμου πληροφοριακού υλικού και η ποικιλία των μορφών πρόσβασης του, μεταβάλλουν τις απαιτήσεις των χρηστών. Το σύγχρονο πανεπιστήμιο καλείται να ανταποκριθεί στα νέα δεδομένα και τις νέες προκλήσεις της εποχής. Καλείται να ανταποκριθεί στις εξελίξεις που καθορίζουν τις νέες συνθήκες που διαμορφώνονται στο άμεσο ευρωπαϊκό και διεθνές περιβάλλον

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της χώρας μας δεν μπορούσαν να μείνουν ανεπηρέαστες από τις εξελίξεις αυτές. Οι αλλαγές που συντελούνται είναι φανερές σε κάθε επίπεδο. Πρέπει να αντιμετωπίσει τον αυξανόμενο ανταγωνισμό, ο οποίος συνδέεται με τη βελτίωση και αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχει (Ζάχος & Παπαϊωάννου, 1991).

Όλες αυτές οι εξελίξεις απασχολούν ιδιαίτερα την βιβλιοθηκονομική κοινότητα, κυρίως σε διεθνές επίπεδο, αλλά και υπάρχουν σημαντικές προσπάθειες και στον Ελλαδικό χώρο. Τέτοιες έρευνες για τη βελτίωση των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών συναντούμε στα συνέδρια που γίνονται τα τελευταία 15 έτη. Το συνέδριο αυτό ξεκίνησε ως μια προσπάθεια των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών να συζητήσουν κοινά προβλήματα και ενδεχόμενες λύσεις, συνεργασίες, αλληλοστήριξη, συμπληρωματικότητα και κοινούς οραματισμούς.

Ένα από αυτά είναι : το **16ο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών με θέμα "Ο ανθρώπινος παράγοντας στη διαμόρφωση της σημερινής και της μελλοντικής βιβλιοθήκης"** πραγματοποιήθηκε στις 1-3 Οκτωβρίου 2007, στο Πανεπιστήμιο Πειραιά. Στόχος του Συνεδρίου ήταν η ανταλλαγή γνώσεων και εμπειριών για την αναβάθμιση των βιβλιοθηκών και την ανάδειξη της συμβολής τους στην ανάπτυξη της χώρας.

Στο Συνέδριο παρευρέθηκαν βιβλιοθηκονόμοι και επιστήμονες της πληροφόρησης που παρουσίασαν ερευνητικές εργασίες, μελέτες, βιβλιοθηκονομικά λογισμικά και εργαλεία, κ.ά. για την καλύτερη οργάνωση και διοίκηση των βιβλιοθηκών.

Στελέχη του Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ) που συμμετείχαν στο Συνέδριο παρουσίασαν την εμπειρία του ΕΚΤ στην ανάπτυξη συστημάτων βιβλιοθηκών και τις συνεργασίες με βιβλιοθήκες, καθώς και τις νέες υπηρεσίες επιστημονικής πληροφόρησης και τις Δράσεις ανάπτυξης και δυνατότητες συνεργασίας στο περιβάλλον ανοικτής πρόσβασης.

Ένα άλλο συνέδριο είναι το **7ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών με θέμα "Η επίδραση της τεχνολογίας της πληροφόρησης στις Ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και βιβλιοθηκονόμους"** που πραγματοποιήθηκε στο Βόλο. Σκοπός της έρευνας είναι να εξετάσει τον τρόπο με τον οποίο η τεχνολογία της πληροφόρησης έχει επηρεάσει τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και τους βιβλιοθηκονόμους και πως θα επηρεάσει την πορεία ανάπτυξης της μελλοντικής ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης. Η έρευνα είχε ως στόχο να εξετάσει τις διάφορες παραμέτρους που σχετίζονται με το επίπεδο αυτοματοποίησης των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και τα διαφορετικά επίπεδα πρόσβασης σε ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης που παρέχονται από τις βιβλιοθήκες. Από τα **αποτελέσματα** της έρευνας γίνεται φανερό ότι οι βιβλιοθήκες μας βρίσκονται σε ένα στάδιο συνεχούς ανανέωσης και ανάπτυξης. Παρότι αντιμετωπίζουν δυσκολίες, όπως έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, περιορισμένη παροχή ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης, έλλειψη εξοπλισμού κλπ., προσπαθούν μέσα από το ΕΠΕΑΕΚ να εκσυγχρονιστούν, να αυξήσουν τους ρυθμούς ανάπτυξης τους που πριν λίγα χρόνια σε πολλές από αυτές ήταν σχεδόν μηδενικοί.

Κατά τις τελευταίες δεκαετίες υπάρχει μια έντονη μελέτη σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο των θεμάτων που σχετίζονται με την μέτρηση της απόδοσης των Βιβλιοθηκών. Απασχολεί ιδιαίτερα τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες η **χρήση υπηρεσιών** και η **ποιότητα** τους. Γι' αυτό το λόγο συναντήσαμε αρκετές έρευνες πάνω σε αυτό το θέμα.

Οι έρευνες χρηστών επιδιώκουν να μετρήσουν το βαθμό που η Βιβλιοθήκη επηρεάζεται από τις απαιτήσεις που οι χρήστες έχουν από την Βιβλιοθήκη και πως ικανοποιεί τις ανάγκες των χρηστών της. Συχνά αυτό σημαίνει ερωτήσεις στους τωρινούς ή τους δυνητικούς χρήστες της

Βιβλιοθήκης για τις αντιλήψεις τους, τις προσδοκίες και τις εμπειρίες τους από τη χρήση της Βιβλιοθήκης.

Στην διεθνή Βιβλιογραφία έχουν καταγραφεί πολλές έρευνες που επιδιώκουν να μετρήσουν την ικανοποίηση των χρηστών από τη χρήση της Βιβλιοθήκης. Ο Lancaster τονίζει ότι οι έρευνες Βιβλιοθηκών μετατοπίζουν το ενδιαφέρον τους στον χρήστη της Βιβλιοθήκης, στους τρόπους που αυτός χρησιμοποιεί την Βιβλιοθήκη και στο βαθμό που οι ανάγκες που αυτός έχει ικανοποιούνται από την Βιβλιοθήκη. Οι εκπαιδευτικές πρακτικές, η ιστορία και το μοντέλο οργάνωσης του Πανεπιστημίου συγκροτούν θεμελιώδη μέρη του περιβάλλοντος της Βιβλιοθήκης και επηρεάζουν την ανάπτυξή της. Οι απόψεις των χρηστών για την χρησιμότητα και τις δυνατότητες της Βιβλιοθήκης επηρεάζουν σημαντικά την χρήση της (Ζάχος, 1997).

Η Βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου Κρήτης με την συμπλήρωση των 20 χρόνων λειτουργίας, προέβη σε μία καθολική αποτίμηση της **ποιότητας** τόσο των **υπηρεσιών** που προσφέρει στους χρήστες της όσο και των λειτουργιών /διαδικασιών που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες αυτές. **Βασικός στόχος** της προσπάθειας αυτής ήταν η αξιολόγηση των υπηρεσιών καθώς και η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών από αυτές, έτσι ώστε να προκύψουν διοικητικές αποφάσεις με στόχο τη βελτίωση. Μελλοντική επιδίωξη της βιβλιοθήκης είναι **η πιστοποίηση βάσει ISO** της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει, βασισμένο σ' ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις ποιότητας των προτύπων ISO 9000: 2000, ISO 9001: 2000 και ISO 9004: 2000.

Σκοπός λοιπόν **της έρευνας** αυτής ήταν μέσω του ΣΔΠ η βιβλιοθήκη να συστηματοποιεί τις διαδικασίες που ακολουθούνται για την υποστήριξη των υπηρεσιών που αυτή προσφέρει με τρόπο τέτοιο, ώστε να υποδεικνύεται ποια διαδικασία εκτελείται ανά περίπτωση και πότε, ποιος είναι αρμόδιος για αυτή και τι εργαλεία/ εξοπλισμό χρησιμοποιεί προκειμένου να την εκτελέσει. Επίσης το ΣΔΠ καθιερώνει την τήρηση αρχείων για κάθε διαδικασία που ακολουθείται από τη βιβλιοθήκη, **έτσι ώστε να δημιουργείται ένα ιστορικό για την πορεία αυτής στο χρόνο και να είναι εφικτή η ανάλυση των εκάστοτε αδυναμιών** που η διαδικασία αυτή παρουσίασε. Επιπλέον, το ΣΔΠ προβλέπει ετήσιες αναθεωρήσεις από τη Διοίκηση της Βιβλιοθήκης ώστε να εντοπίζονται οι μη συμμορφούμενες με το ΣΔΠ υπηρεσίες, να αναλύονται τα προβλήματα και να αναλαμβάνεται δράση. Πέρα από τη περιγραφή των διαδικασιών, το ΣΔΠ προχωρεί στη μέτρηση παραμέτρων που σχετίζονται με τη παροχή υπηρεσιών. Από τη Διοίκηση

της Βιβλιοθήκης αποφασίστηκε να τεθούν ως παράμετροι ποιότητας οι υπάρχοντες δείκτες της ΜΟΠΑΒ, οι οποίοι επίσης ακολουθούν το ISO 11620: 1998. **Επιδιώκεται** έτσι, να **διατηρηθεί ομοιομορφία** ως προς τα στοιχεία που συγκεντρώνουν οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και να δοθεί δυνατότητα για συγκριτική ανάλυση επιδόσεων (benchmarking) στο μέλλον.

Τα **αποτελέσματα** της προσπάθειας αυτής απαιτούν ένα εύλογο χρονικό διάστημα μέχρι να συγκεντρωθούν στοιχεία, να αναλυθούν και να εξαχθούν συμπεράσματα. Ευχή όλων είναι να στεφθεί η προσπάθεια με επιτυχία και να προκύψουν συμπεράσματα ικανά να οδηγήσουν στις σωστές διοικητικές αποφάσεις (Πρεντάκη, 2004).

Όσο περνούν τα χρόνια παρατηρούμε ολοένα και περισσότερο την **ανάγκη των βιβλιοθηκών να αξιολογήσουν την ποιότητα των υπηρεσιών** που προσφέρουν στους χρήστες τους και γι' αυτό το λόγο συναντούμε πολλές σχετικές έρευνες.

Σ' έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο **Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων** με **θέμα : Η χρήση των Πανεπιστημιακών βιβλιοθηκών**, με σκοπό να συγκεντρωθούν, να αναλυθούν και να ερμηνευθούν οι απόψεις των χρηστών της βιβλιοθήκης Επιστημών αγωγής, Φιλοσοφίας και Ψυχολογίας ως προς τις ανάγκες και τις προσδοκίες που έχουν από τη λειτουργία της βιβλιοθήκης, τα **αποτελέσματα** έδειξαν πως γενικότερα είναι ικανοποιημένοι με τη λειτουργία της βιβλιοθήκης αλλά δεν είναι ιδιαίτερα ικανοποιημένοι με τις δεξιότητες που κατέχουν για τη πλήρωση των βιβλιογραφικών τους αναγκών (Μανώλη & Χατζηορφανός, 1999).

Παρόμοια έρευνα χρηστών για τη συλλογή δεδομένων που αφορούν την αξιολόγηση υπηρεσιών συναντάμε και στο **Πανεπιστήμιο Πατρών**. **Σκοπός** της έρευνας αυτής ήταν να συλλεχθούν πληροφορίες σχετικά με τη γνώση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, με τη χρήση τους αλλά και με τη ποιότητα τους. Τα **αποτελέσματα** της έρευνας αυτής έδειξαν πως μέσα από συνεχείς και εντατικές προσπάθειες έχει καταφέρει να προσφέρει υπηρεσίες στην πλειοψηφία της πανεπιστημιακής κοινότητας, και να καλύπτει σε πολύ ικανοποιητικό βαθμό τις ανάγκες των περισσότερο χρηστών (Κορφιάτη & Γεωργίου, 1999).

Είναι κοινώς αποδεκτό από την πανεπιστημιακή κοινότητα ότι η Θεσσαλονίκη, με τα πολλά πανεπιστημιακά και ανώτατα τεχνολογικά της τμήματα έχει ένα υψηλό επίπεδο. Υψηλό επίπεδο που υπάρχει όμως και στο δίκτυο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών-σπουδαστηρίων τα οποία πιστεύουν ότι προσφέρουν πολλά στην εκπαιδευτική διαδικασία αυτών των σχολών.

Μέσα από μια σχετική έρευνα που διεξήχθη τον Μάιο του 2003 με θέμα: <<Ανάγκες και βαθμός ικανοποίησης χρηστών: Έρευνα σε τριάντα δύο ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες >> σχηματίζεται μια πρώτη ενδεικτική εικόνα για τις πληροφοριακές συλλογές τριάντα δύο ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Στην συγκεκριμένη έρευνα μελετήθηκαν διάφορα θέματα, από τα πιο σημαντικά των οποίων ήταν ο **βαθμός ικανοποίησης των χρηστών, η ανάγκη παροχής νέων και καινοτόμων υπηρεσιών** αλλά και η **εκπαίδευση των χρηστών**.

Όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα της έρευνας, οι απαιτήσεις των χρηστών είναι πολλές και λογικές. Αν και σχετικά ικανοποιημένοι από την λειτουργία της βιβλιοθήκης, έχουν την **ανάγκη για ανάπτυξη μερικών υπηρεσιών** όπως ο **διαδανεισμός, η δυνατότητα έρευνας σε ευρετηριασμένα άρθρα περιοδικών και εφημερίδων, η παροχή του απαραίτητου εξοπλισμού**. Τέλος μέσα από τις απαντήσεις τους μας μεταφέρουν και την **ανάγκη** τους για **εκπαίδευση στην χρήση της βιβλιοθήκης**, μιας που αυτή είναι ανεπαρκής έως ανύπαρκτη (Παπατσικουράκης, 2003).

Μια σημαντική έρευνα συναντάμε παρακάτω η οποία αφορά την κοινότητα του ΤΕΙ Θεσσαλονίκης και στην οποία παρουσιάζονται σπουδαία αναπτυξιακά προγράμματα και υπηρεσίες.

Η Βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Θεσσαλονίκης έχει θέσει ως **άμεσο στόχο** την προσαρμογή της στο νέο ρόλο που καλείται το μητρικό της ίδρυμα να διαδραματίσει στο χώρο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, δηλαδή την **ανάπτυξη της έρευνας, την προσφορά μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών και την προσφορά εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε απομακρυσμένους χρήστες**. Η στήριξη των παραπάνω προϋποθέτει την ανάπτυξη ανάλογων μοντέλων υπηρεσιών από τη βιβλιοθήκη και τη στελέχωση της με προσωπικό ικανό να ανταποκριθεί και να ικανοποιήσει αυτές τις ανάγκες. Ειδικότερα στο πλαίσιο του προγράμματος εκσυγχρονισμού της, η βιβλιοθήκη έχει θέσει ως προτεραιότητα την ανταπόκριση της στις νέες ανάγκες των χρηστών της για πληροφόρηση. Σημαντικά προς την κατεύθυνση αυτή υπήρξαν και τα αποτελέσματα σχετικής έρευνας που έγινε το 1998, μεταξύ των χρηστών της. **Σκοπός** της βιβλιοθήκης είναι να αναπτυχθεί έτσι, ώστε **να γίνει βιώσιμος**

παροχέας υπηρεσιών πληροφόρησης, ανταγωνιζόμενη φορείς οι οποίοι πιθανόν θα προσπαθήσουν να την υποκαταστήσουν. Πρωταρχικός στόχος της πλέον είναι η ανταπόκριση της στις ανάγκες για **συνεχιζόμενη εκπαίδευση και εκπαίδευση εξ αποστάσεως**, η **παροχή πληροφοριών σε απομακρυσμένους χρήστες**, η **ενίσχυση του εκπαιδευτικού ρόλου της**, η **κατάρτιση αποφοίτων** που θα είναι **εκπαιδευμένοι καταναλωτές της πληροφόρησης** καθώς και η **καθιέρωση της ως εστιακού σημείου έρευνας** (Κορομπίλη & Κακούρη, 1999).

Οι ραγδαίες εξελίξεις στον τομέα της νέας τεχνολογίας επέβαλαν στις βιβλιοθήκες την προσαρμογή των λειτουργιών και των υπηρεσιών τους σ' αυτό το νέο περιβάλλον. Η νέα τάξη πραγμάτων στο χώρο της πληροφόρησης είχε ως αποτέλεσμα την **ανάγκη για μια άμεση αναθεώρηση του ρόλου των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και των βιβλιοθηκονόμων**.

Η προσπάθεια που γίνεται από τον ελληνικό χώρο για τη προσαρμογή των βιβλιοθηκών στα νέα δεδομένα συναντά αρκετές δυσκολίες όσο αναφορά τον τρόπο διαχείρισης αυτού του τεράστιου όγκου πληροφοριών αλλά και της μη επαρκούς εκπαίδευσης των βιβλιοθηκονόμων.

Από τις έρευνες που παρουσιάστηκαν σε αυτή την ενότητα λοιπόν προκύπτουν αξιόλογα συμπεράσματα σχετικά με την καταλληλότητα του προσωπικού αλλά και την διαρκή επιμόρφωση τους. Μερικά από αυτά είναι:

- Μόλις το **13%** διαθέτει **μεταπτυχιακή εκπαίδευση** πάνω στο τομέα της Επιστήμης της Πληροφόρησης, ενώ το **44%** είναι **απλώς απόφοιτοι των ΤΕΙ Βιβλιοθηκονομίας**.
- Θεωρούν στη συντριπτική πλειοψηφία πως υπάρχει **ανάγκη περεταίρω εκπαίδευσης** και σε τομείς που έχει γίνει κάποια σχετική εκπαίδευση όπως στον τομέα ανάπτυξης των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης και στον τομέα εκπαίδευσης χρηστών.
- Το **48%** του προσωπικού των Ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών **συναντά δυσκολίες** όσο αναφορά τον **όγκο και το εύρος των πληροφοριών**, όπου το 32% απαντά πως είναι λόγο έλλειψης σωστής βασικής εκπαίδευσης.

- Το 31% του προσωπικού δεν έχει λάβει κάποιο είδος συνεχιζόμενης εκπαίδευσης ούτε από προγράμματα τα οποία οργανώνουν κατά καιρούς τα πανεπιστήμια ή οι βιβλιοθήκες.

Μια σχετική έρευνα που αφορά την εκπαίδευση του προσωπικού και παρουσιάστηκε στο *14ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών* το οποίο πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα το 2005 είχε ως θέμα: **Αλλαγές στην κοινωνία της πληροφορίας αλλαγές στην εκπαίδευση των επαγγελματιών της πληροφόρησης**. Σκοπός της έρευνας ήταν να παρουσιάσει το συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον της πληροφόρησης στο πλαίσιο του οποίου ασκείται το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου. Να εξετάσει τις αλλαγές στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και τις τάσεις και πρακτικές στο περιεχόμενο σπουδών των επαγγελματιών πληροφόρησης αλλά και επιμέρους στόχους για τη διαμόρφωση ευέλικτων προγραμμάτων σπουδών, τα οποία θα υποστηρίζουν τις απαιτήσεις μιας πολυπολιτισμικής κοινωνίας και θα παρέχουν τις επαγγελματικές δεξιότητες που απαιτούνται στο περιβάλλον της κοινωνίας της πληροφορίας.

Για να επιτευχθούν όλα τα παραπάνω θα πρέπει η βιβλιοθηκονομική εκπαίδευση:

- να λάβει υπόψη της τις νέες γνωστικές, κοινωνικές και διαμορφωμένες διαδικασίες
- να υιοθετήσει μια νέα οπτική η οποία θα εντάσσει χρήστες, τεχνολογία και επαγγελματίες της πληροφόρησης στο πλαίσιο ενός κοινωνικά δομημένου, σύνθετου περιβάλλοντος
- να επιβάλλει τον επανακαθορισμό των δεξιοτήτων των βιβλιοθηκονόμων.

Όλα αυτά επιτυγχάνονται με την απόκτηση ειδικής εκπαίδευσης, την προσωπική προσπάθεια και τις ευκαιρίες στον εργασιακό χώρο, όπου θα δώσουν τη δυνατότητα στους επαγγελματίες να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του συνεχώς μεταβαλλόμενου περιβάλλοντος της πληροφόρησης (Μονιάρου, 2005).

Από τις έρευνες που παρουσιάστηκαν, συμπεραίνουμε πως υπάρχουν πολλά προβλήματα στο χώρο των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών αλλά και περιθώρια βελτίωσης.

Η περαιτέρω εξειδίκευση του προσωπικού των Ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών για τη σωστή διαχείριση του τεράστιου όγκου πληροφοριών αλλά και **ανάγκη εκπαίδευσης χρηστών** για τη σωστή διαχείριση των εργαλείων και τον εντοπισμό της σωστής πληροφορίας είναι από τα πιο σημαντικά προβλήματα που συναντά κανείς αλλά και τα σημεία τα οποία όλες οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να βελτιώσουν άμεσα. Επιπλέον στα εκάστοτε συνέδρια έγινε λόγος για την **ανάγκη παροχής νέων και καινοτόμων υπηρεσιών** από τις βιβλιοθήκες. Άλλη μια νέα σχετικά ανάγκη η οποία δημιουργήθηκε είναι η **προσφορά υπηρεσιών σε απομακρυσμένους χρήστες**. Η μεγαλύτερη όμως ανάγκη είναι οι εκάστοτε βιβλιοθήκες να μπορούν να **εντοπίσουν τις αδυναμίες** της η καθεμία ξεχωριστά.

Η δική μας έρευνα αφορά την Ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη του τμήματος Μάρκετινγκ και Διοίκησης Λειτουργιών. Στα πλαίσια αυτής της έρευνας και με όσα είδαμε και αναφέραμε παραπάνω θα προσπαθήσουμε να εξετάσουμε τα προβλήματα που αντιμετωπίζει μια μικρή βιβλιοθήκη, **τις παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, το υλικό που προσφέρεται** είτε σε συμβατική είτε σε ηλεκτρονική μορφή, **τις προτιμήσεις** αλλά και **τις ανάγκες των χρηστών, την προσφορά** αλλά και **την καταλληλότητα του προσωπικού**. Τέλος θα δούμε τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι χρήστες αλλά και τις προτάσεις τους για τη βελτίωση της κατάστασης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2
ΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
Η ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΤΗΣ ΕΔΕΣΣΑΣ

2.1 Η Έδεσσα

Στην καρδιά της Μακεδονίας βρίσκεται ο νομός Πέλλας, μία από τις ωραιότερες περιοχές της Ελλάδας. Ανάμεσα σε τέσσερα βουνά, το Βέρμιο, τον Βόρα, την Τζένα και το Πάικο είναι χτισμένη μία από τις πιο σημαντικές πόλεις της αρχαίας Μακεδονίας Πρωτεύουσα και κέντρο της Ορεινής Πέλλας είναι η Έδεσσα που η ιστορία της χάνεται στην αρχαιότητα. Η αρχαία Πέλλα, που βρίσκεται λίγο μετά την Έδεσσα, η πρωτεύουσα της Μακεδονίας του Φιλίππου και του Μεγάλου Αλεξάνδρου είναι ένας από τους σημαντικότερους αρχαιολογικούς χώρου της Μακεδονίας.

Το όνομα της πόλης έχει φρυγική καταβολή και σημαίνει πύργος μέσα στο νερό ή πόλη πάνω στο νερό. Το 814 π.χ ο Ηρακλείδης ΚΑΡΑΝΟΣ την κάνει πρωτεύουσα του πρώτου βασιλείου των Μακεδόνων και οι τύχες της πόλης ταυτίζονται με την ιστορία της Μακεδονίας. Αρχαία, βυζαντινά αλλά και βιομηχανικά ευρήματα μαρτυρούν την ιστορία της πόλης. Η σημερινή πόλη είναι κτισμένη στη θέση της ακρόπολης της αρχαίας πόλης. Οι περιορισμένες, προς το παρόν, ανασκαφικές έρευνες έχουν αποκαλύψει το αρχαίο τείχος και τμήμα της αγοράς.

Στα ρωμαϊκά χρόνια γνώρισε σχετική ακμή, καθώς βρισκόταν πάνω στην περίφημη Εγνατία Οδό. Από την εποχή του Αυγούστου μέχρι το 250 μ.Χ. διέθετε δικό της νομισματοκοπείο, ένα από τα 9 που είχαν επιτρέψει οι Ρωμαίοι στη Μακεδονία. Ελάχιστες πληροφορίες σώζονται για την πόλη κατά τη μεσαιωνική περίοδο. Στους αιώνες που ακολούθησαν την κάθοδο των Σλάβων στα Βαλκάνια χάνεται το όνομα "Έδεσσα" και καθιερώθηκε η ονομασία "Βοδενά".

Κατά τη διάρκεια των βυζαντινο-βουλγαρικών πολέμων, το 1002 μ.Χ., ο αυτοκράτορας Βασίλειος Β΄ πολιορκήσε και κατέλαβε τα Βοδενά. Γύρω στο 1390 η πόλη ακολούθησε την τύχη της υπόλοιπης Μακεδονίας και υποτάχθηκε στους Οθωμανούς. Σε ρωσικό χρονικό της εποχής μαρτυρείται ολοκληρωτική καταστροφή από μεγάλο σεισμό το 1395.

Το 1782 ιδρύθηκε το πρώτο γνωστό σχολείο της πόλης, το «Ελληνομουσείον». Στα αρχεία της Μητρόπολης Εδέσσης (τότε Βοδενών) σώζεται το ιδρυτικό σιγίλιο που υπογράφει ο Πατριάρχης Κωνσταντινουπόλεως (Edessacity, 2008).

Το 1892-94 ολοκληρώνεται η κατασκευή της σιδηροδρομικής γραμμής Θεσσαλονίκης- Μοναστηρίου και η Έδεσσα συνδέεται πλέον με τρένο με τη Θεσσαλονίκη, τη Βέροια, τη Φλώρινα και το Μοναστήρι.

Στα τέλη του 19ου αιώνα αρχίζει να χρησιμοποιείται για πρώτη φορά συστηματικά το μεγάλο συγκριτικό πλεονέκτημα της πόλης, οι άφθονες υδατοπτώσεις. Στο «φρύδι» του βράχου κτίζονται εργοστάσια τα οποία αξιοποιούν τη δωρεάν πηγή ενέργειας και φέρνουν οικονομική άνθηση. Πρώτο εργοστάσιο κλωστοϋφαντουργίας ήταν του Τσίτση (1895). Ακολούθησαν η Άνω και Κάτω Εστία, το Κανναβουργείο και το Σεφέκο. Ήδη από τη δεκαετία του 1910 η Έδεσσα είχε αποκληθεί «Μάντσεστερ των Βαλκανίων» και ήταν, μαζί με τη Νάουσα, η κινητήρια δύναμη της βιομηχανίας στη Μακεδονία.

Στην οικονομική ανάπτυξη του μεσοπολέμου προσέφεραν σημαντικά οι 2.500 περίπου πρόσφυγες που εγκαταστάθηκαν στην πόλη με την ανταλλαγή των πληθυσμών το 1923-24. Πολλοί από αυτούς είχαν αστική προέλευση και ίδρυσαν βιοτεχνίες. Τη δεκαετία του 1930, εποχή πλήρους ακμής, λειτουργούν θέατρα, κινηματογράφοι, φιλαρμονική και εκδίδονται 4-5 εφημερίδες. Στην έντονη πολιτιστική κίνηση πρωτοστατεί ο σύλλογος «Μέγας Αλέξανδρος» που ιδρύθηκε το 1922 και συνεχίζει μέχρι σήμερα (Edessacity, 2008).

Η ευημερία της πόλης δέχθηκε ανεπανόρθωτο πλήγμα κατά τη δεκαετία του 1940, με τη γερμανική κατοχή και τον εμφύλιο που ακολούθησε. Αν και η Έδεσσα δεν βομβαρδίστηκε στη διάρκεια του ελληνοϊταλικού πολέμου, υπέστη τεράστια καταστροφή ακριβώς λίγες ημέρες πριν από τη λήξη της κατοχής. Το Σεπτέμβριο του 1944, οι Γερμανοί, σε αντίποινα για το φόνο ενός στρατιώτη τους, πυρπόλησαν τη μισή πόλη αφήνοντας χιλιάδες άστεγους. Μεταξύ των κτιρίων που καταστράφηκαν περιλαμβανόταν το Αρρεναγωγείο (κτίσμα του 1860) και ο μητροπολιτικός ναός των Αγίων Αναργύρων.

Στα χρόνια που ακολούθησαν, η Έδεσσα βρέθηκε στη δίνη του εμφυλίου πολέμου και, κατά περιόδους, κατακλύστηκε από προσωρινούς πρόσφυγες των γύρω χωριών τα οποία εκκενώνονταν για στρατιωτικούς λόγους. Όταν έληξαν οι συγκρούσεις, το 1949, η πόλη προσπάθησε να επουλώσει τα τραύματα, αλλά οι οικονομικές συνθήκες είχαν αλλάξει. Η εμφάνιση των συνθετικών υφασμάτων (νάιλον) που ήρθαν από την Αμερική επέφερε σκληρό ανταγωνιστικό κτύπημα στις ελληνικές κλωστοϋφαντουργίες. Ο εξηλεκτρισμός της χώρας αφαίρεσε από τις βιομηχανίες της Έδεσσας το συγκριτικό πλεονέκτημα των υδατοπτώσεων. Επιπλέον, το τεράστιο ρεύμα αστυφιλίας της δεκαετίας του 1950 και του

1960 κατέστησε πολύ πιο επικερδή την εγκατάσταση των βιομηχανιών στα δυο μεγάλα αστικά κέντρα της χώρας (Αθήνα, Θεσσαλονίκη), όπου είχε συσσωρευθεί το 50% του πληθυσμού της χώρας. Τα εργοστάσια της Έδεσσας άρχισαν να παρακμάζουν και να κλείνουν τη δεκαετία του 1960. Το 1972 τα 4 μεγάλα είχαν κλείσει και απόμεινε να υπολειτουργεί μόνο το ΣΕΦΕΚΟ ως τη δεκαετία του 1990. Στις αρχές του 21ου αιώνα, τα παλιά εργοστάσια της Έδεσσας έχουν γκρεμιστεί (Τσίτση) ή έχουν μεταβληθεί σε χώρους εστίασης (Κανναβουργείο). Οι μικρές μονοκατοικίες με τους ανθισμένους κήπους δίπλα στα ποταμάκια έχουν δώσει τη θέση τους σε πενταόροφες πολυκατοικίες. Ωστόσο, η πόλη διατηρεί ακόμη γωνιές πρασίνου, με σημαντικά πάρκα μέσα στο κέντρο, και διασχίζεται πάντα από μικρά ποταμάκια που της προσδίδουν ένα ιδιαίτερο χρώμα. Η πόλη της Έδεσσας απέχει 88 χιλιόμετρα από τη Θεσσαλονίκη, και αριθμοί περίπου 20.000 κατοίκους

Η ανάπτυξη της πόλης βασίζεται πλέον στον τριτογενή τομέα (δημόσιες υπηρεσίες και τουρισμό). Από το 2004, λειτουργεί και πανεπιστημιακό τμήμα Μάρκετινγκ και Διοίκησης Λειτουργιών του πανεπιστημίου Μακεδονίας το οποίο αποτέλεσε μια πρόκληση. Η πρόκληση αφορά τόσο το καινοτόμο επιστημονικό αντικείμενο που θεραπεύει το Τμήμα, όσο και την επιτυχημένη λειτουργία του. Η βιβλιοθήκη του τμήματος η οποία λειτουργεί από τη δημιουργία του τμήματος έχει ως προτεραιότητα την στήριξη του προγράμματος σπουδών με τη προσφορά υπηρεσιών κατά πρώτο λόγο στους φοιτητές, το ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό του ίδιου του τμήματος. Παρόλα αυτά εξυπηρετεί και εξωτερικούς χρήστες, όλο δηλαδή το ευρύτερο κοινό της πόλης και της ευρύτερης περιοχής (Edessacity, 2008).

2.2 ΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών, είναι το δεύτερο και "νεότερο" Πανεπιστήμιο της πόλης της Θεσσαλονίκης, ειδικευμένο στις οικονομικές και κοινωνικές επιστήμες. Ιδρύθηκε από την Ελληνική Πολιτεία με το Προεδρικό Διάταγμα 147/10-4-1990 και είναι η μετεξέλιξη της γνωστής Ανωτάτης Βιομηχανικής Σχολής Θεσσαλονίκης, η οποία ιδρυμένη από το 1948, λειτούργησε για πρώτη φορά το ακαδημαϊκό έτος 1957-58. Έτσι το ακαδημαϊκό έτος 1997-1998 έκλεισε τα 40 χρόνια της λειτουργίας του ως ίδρυμα.

Το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας έχει προς το παρόν δέκα τμήματα:

1. Τμήμα Οικονομικών Επιστημών
2. Τμήμα Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων
3. Τμήμα Διεθνών & Ευρωπαϊκών Οικονομικών και Πολιτικών Σπουδών
4. Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
5. Τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής
6. Τμήμα Εκπαιδευτικής & Κοινωνικής Πολιτικής
7. Τμήμα Βαλκανικών, Σλαβικών και Ανατολικών Σπουδών
8. Τμήμα Μουσικής Επιστήμης και Τέχνης
9. Τμήμα Μάρκετινγκ και Διοίκησης Λειτουργιών (με έδρα την Έδεσσα)
10. Τμήμα Διοίκησης Τεχνολογίας (με έδρα τη Νάουσα)

Με βάση το όραμα και την αποστολή του, το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας στοχεύει:

1. Να εφοδιάζει τους φοιτητές με προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα που καταλήγουν σε πτυχία υψηλής ποιότητας που απαιτούνται για εθνική ή διεθνή επαγγελματική σταδιοδρομία στον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα. Να αναβαθμίζει τα προγράμματα σπουδών, να δημιουργεί νέα προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα σε τομείς αιχμής, που να καλύπτουν τις ανάγκες της οικονομίας και της κοινωνίας, και να ενισχύει τις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού του.

2. Να προωθεί την άριστη διδασκαλία παρέχοντας έναν ισορροπημένο συνδυασμό από θεωρητικές γνώσεις και πρακτικές εφαρμογές, μέσω της χρήσης πολυμέσων, μελέτης περιπτώσεων, ειδικευμένων πακέτων λογισμικού και άλλων σύγχρονων τεχνικών.
3. Έχοντας επίγνωση του γεγονότος ότι τα μέλη Διδακτικού και Ερευνητικού Προσωπικού αποτελούν βασικά συστατικά της επιτυχίας του, το Πανεπιστήμιο θα προσπαθήσει να ενισχύσει ακόμη περισσότερο τις επαγγελματικές τους δραστηριότητες στην εκτέλεση ερευνητικών προγραμμάτων, στη συμμετοχή τους σε διεθνή συνέδρια και στη δημοσίευση εργασιών σε υψηλού επιπέδου επιστημονικά περιοδικά.
4. Να αυξήσει την παρουσία και την προβολή του τόσο στην ακαδημαϊκή κοινότητα όσο και στον χώρο της Θεσσαλονίκης και της Μακεδονίας.
5. Να μεγιστοποιήσει το όφελος της γεωγραφικής του θέσης αξιοποιώντας τις ευκαιρίες που προσφέρονται μέσω των σχέσεων της χώρας μας με την Νοτιοανατολική Ευρώπη.
6. Να συνεργάζεται στενά με εκπαιδευτικούς και ερευνητικούς φορείς της χώρας, καθώς και με πανεπιστήμια του εξωτερικού.
7. Να προβλέπει τις αλλαγές της αγοράς και της κοινωνίας γενικότερα και να εργάζεται στενά με επιχειρηματικούς, επαγγελματικούς οργανισμούς και ερευνητικά κέντρα.
8. Να αναπτύσσει πρωτοβουλίες παροχής υπηρεσιών μέσω συμβουλών και μελετών, ιδιαίτερα στον χώρο της Θεσσαλονίκης, της Μακεδονίας και των Βαλκανίων.
9. Να προωθήσει τη δια βίου εκπαίδευση (Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, 17/10/2008).

2.3 ΤΜΗΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Ιστορία και Αποστολή του Τμήματος

Το Τμήμα Μάρκετινγκ και Διοίκησης Λειτουργιών είναι ένα από τα δύο νεότερα Τμήματα του Πανεπιστημίου Μακεδονίας. Ιδρύθηκε το καλοκαίρι του 2004 (ΦΕΚ 138/22.7.2004) με σκοπό:

- Να καλλιεργεί και να προάγει τη γνώση στους τομείς μάρκετινγκ, πωλήσεων, διοίκησης δικτύων διανομής, εξαγωγών, διαφήμισης, έρευνας αγοράς, διοίκησης παραγωγής, διοίκησης εφοδιαστικής αλυσίδας (logistics), σχεδιασμού και ανάλυσης διαδικασιών, διοίκησης της ποιότητας, προβλέψεων ζήτησης, προγραμματισμού παραγωγής, διαχείρισης αποθεμάτων.
- Να παρέχει στους φοιτητές τα απαραίτητα εφόδια που εξασφαλίζουν την άρτια κατάρτισή τους για επιστημονική και επαγγελματική σταδιοδρομία.
- Να διοργανώσει μεταπτυχιακές σπουδές, που οδηγούν στην κατάρτιση επιστημόνων με εξειδικευμένες γνώσεις σε επί μέρους γνωστικά αντικείμενα του Τμήματος.

Έχει έδρα την πόλη της Έδεσσας, όπου γίνονται όλα τα μαθήματα και λειτούργησε για πρώτη φορά το ακαδημαϊκό έτος 2004-2005.

Η λειτουργία του Τμήματος Μάρκετινγκ και Διοίκησης Λειτουργιών υποστηρίζεται από το Γ'ΚΠΣ μέσω της υλοποίησης του έργου ΕΠΕΑΕΚ II (Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης II) «Διεύρυνση της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (2004-2006) (Βιβλιοθήκη Παράρτημα Έδεσσας, 2008).

2.4 ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΕΛΕΣΣΑΣ

Η Βιβλιοθήκη του Τμήματος Μάρκετινγκ και Διοίκησης Λειτουργιών δημιουργήθηκε με την ίδρυση του τμήματος και τέθηκε σε λειτουργία το Σεπτέμβριο του 2004. Λειτουργεί ως αναγνωστήριο όπου παρέχει 20 θέσεις ανάγνωσης, 4 θέσεις Η/Υ για το κοινό και περίπου 5.097 τόμοι μονογραφιών ήδη τοποθετημένα στα ράφια. Επίσης, έχουν ήδη προωθηθεί από την Κεντρική Βιβλιοθήκη οι παραγγελίες 150 περίπου νέων βιβλίων. Προτάσεις εμπλουτισμού της συλλογής του Παραρτήματος γίνονται δεκτές συνεχώς και από τους φοιτητές και από τους διδάσκοντες και αποστέλλονται άμεσα στην Κεντρική Βιβλιοθήκη, η οποία και προωθεί την παραγγελία και τη βιβλιογραφική επεξεργασία του νέου υλικού.

Τα θέματα που καλύπτονται από το υλικό της Βιβλιοθήκης είναι:

- Μαθηματικά
- Στατιστική
- Management
- Marketing
- Πληροφορική
- Λογιστική
- Διοίκηση επιχειρήσεων
- Τεχνολογία
- Οικονομικά

Σκοπός του τμήματος είναι η υποστήριξη των μαθημάτων που πραγματώνονται στο τμήμα, καθώς και η ενημέρωση αλλά και επιμόρφωση των χρηστών αλλά και του ευρύτερου κοινού σε θέματα που αφορούν τις οικονομικές και κοινωνικές επιστήμες. Για την επίτευξη του περιγραφόμενου σκοπού η Βιβλιοθήκη παρέχει online πρόσβαση σε 20.000 περίπου τίτλους ηλεκτρονικών περιοδικών πλήρους κειμένου, καθώς και σε 315 βάσεις δεδομένων (στατιστικές, αναφοράς, βιβλιογραφικές και πλήρους κειμένου) διαφόρων γνωστικών αντικειμένων. Επίσης διαθέτει οπτικοακουστικό υλικό (DVD, CD-ROM), αλλά και πληροφοριακό υλικό (εγκυκλοπαίδειες, λεξικά). Επιπλέον η βιβλιοθήκη προσφέρει στο κοινό δωρεάν πρόσβαση στο internet, τη χρήση των προγραμμάτων του OFFICE, τη δυνατότητα εκτύπωσης σε εκτυπωτές laser διαθέτοντας ο καθένας το δικό του χαρτί, την χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), τη δυνατότητα λήψης φωτοτυπιών για το πληροφοριακό υλικό που δεν δανείζεται, καθώς και περιορισμένου αριθμού σελίδων βιβλίων της βιβλιοθήκης στο φωτοτυπικό μηχάνημα που διαθέτει η βιβλιοθήκη, αγοράζοντας μια

κάρτα που αντιστοιχεί σε συγκεκριμένο αριθμό φωτοτυπιών. Ακόμη διατηρεί μια μικρή συλλογή τοπικών εφημερίδων για τρέχουσα ενημέρωση των χρηστών ενώ το προσωπικό που απασχολεί αποτελείται από τον Π.Σταυρόπουλου, Βιβλιοθηκονόμος και υπεύθυνος της βιβλιοθήκης και την Ε. Σαλαμάνη, Βιβλιοθηκονόμος. Σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας της Κεντρικής Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας δικαίωμα δανεισμού έχουν όλοι οι φοιτητές του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί, με την εγγραφή τους σε κάποιο από τα Τμήματά του, καθώς και οι εξωτερικοί χρήστες, αρκεί να είναι κάτοχοι της ειδικής κάρτας δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Όλοι οι χρήστες της Βιβλιοθήκης του Παραρτήματος μπορούν να αναζητήσουν στον ηλεκτρονικό **κατάλογο της Βιβλιοθήκης** όλο το έντυπο και οπτικοακουστικό υλικό της Βιβλιοθήκης του Παραρτήματος και της Κεντρικής Βιβλιοθήκης, να κάνουν ηλεκτρονικές ανανεώσεις δανεισμού και κρατήσεις υλικού που είναι δανεισμένο, το οποίο μπορούν να παραλάβουν μέσα σε 2 μέρες από την ειδοποίησή τους από το Παράρτημα. Οι χρήστες της Βιβλιοθήκης του Παραρτήματος έχουν δικαίωμα να ζητήσουν μέσω διαδανεισμού και βιβλία της Κεντρικής Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου μέσα στα πλαίσια των ειδικών δικαιωμάτων τους ανάλογα με την κατηγορία χρήστη στην οποία ανήκουν. Αυτό σημαίνει πως έχουν πρόσβαση σε μια τεράστια συλλογή η οποία αποτελείται από χιλιάδες τίτλους βιβλίων.

Η Βιβλιοθήκη στην προσπάθειά της να στηρίξει και να ενισχύσει την έρευνα των χρηστών της, παρέχει ένα σύνολο νέων χρήσιμων εργαλείων:

➤ e-ρώτηση

Επικοινωνία με το προσωπικό της Βιβλιοθήκης 24 ώρες το 24ωρο για να υποβολή των ερωτημάτων online...

➤ Online Πληροφοριακά Έργα

Ένας χρήσιμος κατάλογος ελληνικών και ξένων ιστοτόπων, όπου μπορεί κανείς να έχει πρόσβαση σε λεξικά, εγκυκλοπαίδειες, οδηγούς, καταλόγους, εφημερίδες, κ.ά...

➤ Οδηγοί και tutorials

Χρήσιμοι και λεπτομερείς οδηγοί που περιγράφουν τη χρήση των on-line υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης. Οι οδηγοί είναι σε μορφή pdf, επομένως πρέπει να υπάρχει εγκατεστημένο το **Adobe Acrobat Reader**...

Στη βιβλιοθήκη του τμήματος υπάρχουν 228 εγγεγραμμένα μέλη από τα οποία μόνο τα 177 είναι ενεργοί χρήστες. Σ' αυτούς συμπεριλαμβάνονται χρήστες που διατηρούν Ακαδημαϊκή ιδιότητα, όπως Μέλη ΔΕΠ, Μεταπτυχιακοί και προπτυχιακή φοιτητές αλλά και εξωτερικοί χρήστες. Λειτουργεί όλες τις εργάσιμες μέρες από 9:00 π.μ. έως 7:00 μ.μ. και την Παρασκευή από 9:00 π.μ. έως 4 μ.μ. Η λειτουργία του Τμήματος Μάρκετινγκ και Διοίκησης Λειτουργιών υποστηρίζεται από το Γ'ΚΠΣ μέσω της υλοποίησης του έργου ΕΠΕΑΕΚ ΙΙ (Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης ΙΙ) «Διεύρυνση της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (2004-2006).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό, στη Μεθοδολογία, περιγράφονται αναλυτικά η δειγματοληψία, το μέσο συλλογής ερευνητικού υλικού που χρησιμοποιήθηκε, για ποιο λόγο επιλέχθηκε το συγκεκριμένο μέσο, η παρουσίαση του ερωτηματολογίου, η προκαταρκτική έρευνα και η διεξαγωγή της έρευνας. Όλη η διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων.

3.2 Μέσα συλλογής υλικού

Στην ενότητα αυτή αναφέρονται τρεις από τις πιο συνήθεις μεθόδους συλλογής υλικού. Αναλύονται τα κύρια χαρακτηριστικά τους, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα τους. Με αυτό τον τρόπο γίνεται εμφανές το πώς επιλέχθηκε η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε και διευκόλυνε την διεξαγωγή της έρευνας. Οι τρεις μέθοδοι συλλογής υλικού είναι:

- i. Η παρατήρηση
- ii. Η συνέντευξη
- iii. Το ερωτηματολόγιο

i) Η παρατήρηση: Η παρατήρηση έχει σαφείς και προκαθορισμένους ερευνητικούς σκοπούς, ακολουθεί προγραμματισμένη και συστηματική διαδικασία υπό ελεγχόμενες συνθήκες, η παρατηρούμενη συμπεριφορά καταγράφεται με συστηματικό και οργανωμένο τρόπο, τ' αποτελέσματα της υπόκεινται στον έλεγχο της επαλήθευσης με κάθε μέσον όπως τα δεδομένα κάθε άλλης εμπειρικής ερευνητικής προσέγγισης και διενεργείται από επαρκώς εκπαιδευμένα άτομα.

Για να γίνει λοιπόν σωστά μία παρατήρηση χρειάζεται οι παρατηρητές να είναι καλά εκπαιδευμένοι και να έχουν εμπειρία από προηγούμενη έρευνα. Ο σημαντικότερος λόγος που δεν επιλέχθηκε η συγκεκριμένη μέθοδος είναι ότι ο ερευνητής δεν διαθέτει την εμπειρία αυτή. Επίσης ο χρόνος που απαιτεί η μέθοδος αυτή, καθώς είναι μια χρονοβόρα διαδικασία συλλογής υλικού, μας οδήγησαν στο συμπέρασμα ότι η παρατήρηση είναι ακατάλληλη μέθοδος για να χρησιμοποιηθεί για τη διεξαγωγή αυτής της έρευνας.

ii) Η συνέντευξη: Είναι μια από τις πιο γνωστές μεθόδους συλλογής υλικού, μοιάζει, και ως προς το σκοπό και ως προς το περιεχόμενο, υπερβολικά με το ερωτηματολόγιο. Πρόκειται για μια σειρά από ερωτήσεις, οι οποίες έχουν επιλεγεί με τέτοιο τρόπο, ώστε να καλύπτουν ένα ερευνητικό θέμα. Ο ερευνητής υποβάλλει στον εξεταζόμενο τις ερωτήσεις τη μία μετά την άλλη, σε ευθεία προσωπική ζωντανή συνομιλία, του εξηγεί πως θα δώσει τις ζητούμενες πληροφορίες-απαντήσεις. Ο εξεταζόμενος απαντά τις ερωτήσεις προφορικά και ο ερευνητής καταγράφει τις απαντήσεις όσο το δυνατόν πιστότερα ή και αυτολεξεί (Παρασκευόπουλου, 1993).

Με βάση τα παραπάνω μειονεκτήματα και συγκεκριμένα ότι η συνέντευξη είναι μια πολυδάπανη και χρονοβόρα διαδικασία και ο ερευνητής δεν διαθέτει την απαραίτητη πείρα ώστε να έχει επιτυχή αποτελέσματα για την διεξαγωγή της έρευνας αποφασίστηκε ότι η συνέντευξη δεν είναι η καταλληλότερη μέθοδος για την διεκπεραίωση αυτής της ερευνητικής μελέτης.

iii) Το ερωτηματολόγιο: Είναι ένα έντυπο με μια σειρά από ερωτήσεις, στις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει γραπτώς. Οι ερωτήσεις έχουν σχεδιαστεί και διατυπωθεί κατά τέτοιο τρόπο ώστε οι απαντήσεις να μας εξασφαλίσουν τις ζητούμενες πληροφορίες (Παρασκευόπουλου, 1993).

Τα κυριότερα **πλεονεκτήματα** των ερωτηματολογίων είναι:

- Στοιχίζουν πολύ φθηνότερα από τις συνεντεύξεις.
- Μπορούν να συγκεντρώσουν πολλά εμπειρικά δεδομένα σε διάφορα θέματα και από πολλές ευρύτερες ομάδες σε σύντομο χρονικό διάστημα.
- Οι ερωτώμενοι μπορούν να εκφραστούν ελεύθερα (έλλειψη άμεσης επικοινωνίας).
- Ο ερευνητής δε μπορεί να επηρεάσει τις απαντήσεις
- Είναι το πιο σύντομο μέσο συλλογής δεδομένων.

Τα κυριότερα **μειονεκτήματα** των ερωτηματολογίων είναι:

- Μπορούν να γίνουν σφάλματα λόγο απειρίας του ερευνητή.
- Ο ερευνητής δεν είναι σε θέση να αποσαφηνίσει τις ερωτήσεις (έλλειψη άμεσης επικοινωνίας).
- Ο ερωτώμενος πρέπει να επιλέξει να απαντήσει με περιορισμένο τρόπο (Παρασκευόπουλου, 1993).

Με βάση τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζονται παραπάνω, και λόγω του περιορισμένου χρόνου που απαιτεί η έρευνα, καθώς η διεξαγωγή του ερωτηματολογίου γίνεται στα πλαίσια της πτυχιακής εργασίας, αποφασίστηκε ότι το ερωτηματολόγιο είναι το καταλληλότερο μέσο για την έκβαση αυτής της ερευνητικής μελέτης.

Στην συνέχεια αυτού του κεφαλαίου περιγράφεται η διαδικασία που ακολουθήθηκε για τη δομή και τη σύνταξη του ερωτηματολογίου.

3.3 Ερωτηματολόγιο

Η έρευνα με ερωτηματολόγιο αποτελεί μια από τις συνηθισμένες τεχνικές. Παρότι εκ πρώτης όψεως φαίνεται εξαιρετικά απλή η διατύπωση μιας σειράς ερωτήσεων σε μερικές σελίδες, η εντύπωση αυτή είναι απατηλή. Για να είναι ένα ερωτηματολόγιο αποτελεσματικό αλλά και έγκυρο και αξιόπιστο μέσο θα πρέπει η σύνταξη του να βασιστεί πάνω σε κάποιες αρχές. Οι γενικές αυτές αρχές αφορούν το τύπο, τη διατύπωση και τη σειρά των ερωτήσεων, το λεξιλόγιο και τη συντακτική δομή τους καθώς και το μέγεθός του. Αυτές οι αρχές αναλύονται παρακάτω:

3.3.1 Είδη ερωτήσεων:

Στη ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα είδη ερωτήσεων που θα χρησιμοποιηθούν στο ερωτηματολόγιο. Ο ερευνητής έχει την δυνατότητα επιλογής μεταξύ διαφορετικών τύπων ερωτήσεων. Παρ' όλα αυτά η σειρά των ερωτήσεων με την οποία παρουσιάζονται στο ερωτηματολόγιο δεν είναι τυχαία αλλά τέτοια ώστε η συμπλήρωση του να προχωρεί από τη μια ερώτηση στην άλλη με λογικό και φυσικό τρόπο (Παρασκευόπουλου, 1993: σ. 114). Στη συγκεκριμένη έρευνα τα είδη των ερωτήσεων που επιλέχθηκαν και χρησιμοποιήθηκαν είναι οι εξής:

1. Κλειστές ερωτήσεις

Οι ερωτήσεις αυτές είναι πιο ξεκάθαρες, μπορούν να απαντηθούν γρηγορότερα και η επεξεργασία τους είναι πολύ πιο εύκολη. Προσφέρουν ένα συγκεκριμένο αριθμό επιλογών περιορίζοντας τις δυνατότητες απάντησης του ερωτώμενου, υποχρεώνοντας τον ως ένα σημείο να επιλέξει μεταξύ των διαθέσιμων επιλογών που θεωρεί περισσότερο συγγενές με τις δικές του απόψεις. Οι κλειστές ερωτήσεις απαιτούν προεργασία κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού της έρευνας καθώς πρέπει οι προσφερόμενες επιλογές να ανταποκρίνονται στις πιθανότερες απαντήσεις (Πιέρρος, 2000: σ. 44).

➤ **Διχοτομικές ερωτήσεις:**

Επιτρέπουν στον ερωτώμενο να επιλέξει ανάμεσα από δύο απαντήσεις που δίνονται.

Παράδειγμα:

Θεωρείτε ότι η συλλογή της βιβλιοθήκης είναι επαρκής για τις ανάγκες του τμήματος;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

➤ **Ερωτήσεις βαθμονόμησης:**

Επιτρέπουν στον ερωτώμενο να επιλέξει μία μόνο από τις υπάρχουσες απαντήσεις.

Παράδειγμα:

Πως κρίνετε την ποιότητα της έντυπης συλλογής της βιβλιοθήκης;

- Πολύ καλή
- Καλή
- Μέτρια
- Κακή
- Πολύ κακή

➤ **Ερωτήσεις κατάταξης:**

Ο ερωτώμενος καλείται να επιλέξει τις απαντήσεις του με σειρά προτεραιότητας ανάλογα με το τι θεωρεί πιο σημαντικό.

Παράδειγμα:

Ποιες υπηρεσίες χρησιμοποιείτε; Δώστε την απάντησή σας με σειρά προτεραιότητας. Σημειώστε με κλίμακα από 1 έως 4.

- Κατάλογος βιβλιοθήκης.
- Ηλεκτρονικά περιοδικά.
- Βάσεις δεδομένων.
- Ε-ρώτηση.

➤ **Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής:**

Ο ερωτώμενος μπορεί να επιλέξει μία ή και περισσότερες απαντήσεις.

Παράδειγμα:

Τι υλικό χρησιμοποιείτε συχνότερα;

- Βιβλία
- Περιοδικά
- Εφημερίδες
- Πληροφοριακό Υλικό
- Οπτικοαουστικό Υλικό
- Η/Υ

2. Ανοιχτές ερωτήσεις

Στις ανοιχτές ερωτήσεις ζητείται από τον ερωτώμενο να διατυπώσει την απάντηση με όποιον τρόπο θεωρεί καλύτερο. Απαιτείται περισσότερος χρόνος για την συμπλήρωσή τους αλλά η απάντηση δεν προβλέπεται ούτε προκαθορίζεται και ο ερωτώμενος είναι ελεύθερος να εκφραστεί όπως θέλει (Javeau, 1996: σ. 98). Οι ανοιχτές ερωτήσεις είναι καταλληλότερες για ερωτήσεις που αφορούν γνώμες, απόψεις και στάσεις όπου ο ερωτώμενος είναι σε θέση να αναπτύξει (Πιέρρος, 2000: σ. 45).

Παράδειγμα:

Αν όχι, για ποιο λόγο δε ζητάτε βοήθεια;

.....
.....
.....
.....

3. Ημι-ανοιχτές ή ημίκλειστες ερωτήσεις

Εδώ προβλέπονται οι κυριότερες πιθανές απαντήσεις όπως σε μια κλειστή ερώτηση, αλλά αφήνεται εξίσου το περιθώριο να προσθέσει ο ερωτώμενος από μόνος του και άλλες απαντήσεις έξω από τα καθοριζόμενα πλαίσια (Javeau, 1996 : σ. 100).

Παράδειγμα:

Προς ποια κατεύθυνση νομίζετε ότι πρέπει να δραστηριοποιηθεί στο μέλλον η βιβλιοθήκη, ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες, για να εξυπηρετούνται καλύτερα οι ανάγκες σας;

- Αυτοματοποίηση υπηρεσιών (αυτόματος δανεισμός, επιστροφή)
- Περισσότερες θέσεις αναγνώστηριου
- Περισσότερες Θέσεις Η/Υ
- Αύξηση ωρών λειτουργίας
- Εμπλουτισμός συλλογής βιβλιοθήκης
- Άλλο

3.3.2 Η σειρά των ερωτήσεων

Έχει αποδειχτεί ότι η σειρά των ερωτήσεων επηρεάζει τόσο την απάντηση του ερωτηματολογίου όσο και το είδος των απαντήσεων σε συγκεκριμένες απαντήσεις. Έτσι η σειρά που ακολουθήθηκε για τη διάταξη των ερωτήσεων μέσα στο ερωτηματολόγιο δεν είναι τυχαία και είναι η εξής :

Οι πρώτες ερωτήσεις είναι απλές, εύκολες στην απάντηση τους και ανώδυνες με σκοπό να κερδίσουν την εμπιστοσύνη του ερωτώμενου, να τον κάνουν να νιώσει άνετα και να τον παροτρύνουν να συνεργαστεί. Σαν εύκολες ερωτήσεις μπορούν να θεωρηθούν αυτές που αναφέρονται στα βασικά δημογραφικά στοιχεία (ηλικία, φύλλο, εκπαίδευση). Στο μεσαίο τμήμα του ερωτηματολογίου τοποθετούνται οι δύσκολες ή λεπτές ερωτήσεις , όπου μεταξύ τους παρεμβάλλονται εύκολες για να αμβλύνουν την τεταμένη ατμόσφαιρα, ενώ στο τελευταίο τοποθετούνται οι ερωτήσεις υψηλού ενδιαφέροντος , ώστε να παρωθηθεί ο ερωτώμενος να συμπληρώσει όλο το ερωτηματολόγιο και να το επιστρέψει. Τις ερωτήσεις που ζητούν έκφραση γνώμης όπως απόψεις, στάσεις και εκτιμήσεις, καλό είναι να κατανέμονται σε όλο το μήκος του ερωτηματολογίου, ανάμεσα στις ερωτήσεις που ζητούν συγκεκριμένες πληροφορίες. Και αυτό γιατί σπάνε τη μονοτονία , μειώνουν την ανία και δίνουν έναν αέρα «ελεύθερο» στο όλο ερωτηματολόγιο (Παρασκευόπουλου, 1993: σ. 114).

Σε γενικές γραμμές πρέπει να προηγούνται οι γενικές ερωτήσεις και να ακολουθούν οι ειδικές ερωτήσεις και οι ανοιχτές ερωτήσεις να προηγούνται των κλειστών ερωτήσεων (Πιέρρος, 2000: σ. 51).

3.3.3 Η διατύπωση των ερωτήσεων

Για το λεξιλόγιο των ερωτήσεων που αφορά το ερωτηματολόγιο αποφασίστηκε: οι ερωτήσεις να ακολουθούν τους κανόνες της γραμματικής και του συντακτικού. Είναι διατυπωμένες με σαφήνεια και με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι κατανοητές από το κοινό στο οποίο απευθύνονται, να μην περιέχουν τεχνικούς όρους , σπάνιες και δύσκολες λέξεις, ιδιωματισμούς. Από πλευράς περιεχομένου οι ερωτήσεις αποφασίστηκε να είναι απλές και όχι σύνθετες ενώ σε κάποια σημεία που υπήρξαν τεχνικοί όροι, που θεωρήθηκαν απαραίτητοι για τη χρήση τους ,προστέθηκαν κάποιες επεξηγήσεις μέσα σε παρένθεση ώστε οι έννοιες να είναι πλήρως κατανοητές απ' όλους.

3.3.4 Η εμφάνιση του ερωτηματολογίου

Η εμφάνιση του ερωτηματολογίου αποτελεί ένα εντελώς επιφανειακό στοιχείο, όπου κάτω από μια πρόχειρη εμφάνιση υπάρχει μια εξαιρετικά προσεκτική δουλειά, με την οποία εικόνα έρχονται σε επαφή οι αποδέκτες του ερωτηματολογίου. Γι' αυτό τον λόγο η εμφάνιση του

ερωτηματολογίου μεταβάλλεται σε απαραίτητο και ουσιαστικό χαρακτηριστικό.

Η καλή εμφάνιση έχει σκοπό να κερδίσει την πρώτη εντύπωση αλλά και να διευκολύνει την συμπλήρωση και την επεξεργασία του. Σύμφωνα με τα παραπάνω ένα ερωτηματολόγιο θα πρέπει να είναι:

- Εύκολο στη χρήση (όσο αναφορά το βάρος, το σχήμα, τον τρόπο διασύνδεσης των φύλλων κλπ.)
- Ευανάγνωστο, με καθαρά τυπογραφικά στοιχεία και άνεση χώρου ώστε να ξεχωρίζουν οι διαφορετικές ερωτήσεις .
- Εύκολο στη συμπλήρωσή του. Στις κλειστές ερωτήσεις να υπάρχει αρκετός χώρος ανάμεσα στα τετραγωνάκια (□) που χρησιμοποιήθηκαν ώστε να σημειώνονται χωρίς κίνδυνο σύγχυσης, και στις ανοιχτές ερωτήσεις να προσφέρεται επαρκής χώρος ανάλογος με την πιθανή απάντησή τους (.....).
- Καλαίσθητο. Η ποιότητα των φωτοτυπιών, το είδος και η ποιότητα του χαρτιού που χρησιμοποιείται, η σελιδοποίηση, η χρησιμοποίηση σχημάτων αποτελούν μέρος της καλής εμφάνισης του ερωτηματολογίου.

Όλα τα παραπάνω λήφθηκαν σοβαρά υπόψη για τη συγγραφή του ερωτηματολογίου στο οποίο βασίστηκε η έρευνα μας ώστε να καταφέρουμε να συγκεντρώσουμε εύκολα τα στοιχεία που θα προκύψουν από αυτή. Έτσι το ερωτηματολόγιο άρχισε να παίρνει την αρχική του μορφή ώστε να μπορέσει να παρουσιαστεί στους χρήστες.

3.3.5 Το μέγεθος του ερωτηματολογίου

Ένα μεγάλο ερωτηματολόγιο είναι εξ' αρχής αποθαρρυντικό, έτσι όσο πιο σύντομο είναι ένα ερωτηματολόγιο έχει μεγαλύτερες πιθανότητες να συμπληρωθεί και να επιστραφεί. Το μέγεθος του ερωτηματολογίου γίνεται εκ πρώτης όψεως αντιληπτό από τον όγκο των σελίδων του και από τον αριθμό των ερωτήσεων που το αποτελούν. Έτσι λοιπόν για να μειώσουμε το μέγεθος σε σελίδες επιλέξαμε τα κατάλληλα τυπογραφικά στοιχεία σε μέγεθος τέτοιο ώστε να, είναι ευανάγνωστοι οι χαρακτήρες χωρίς να καλύπτουν πολύ χώρο. Επιπλέον η εκτύπωση έγινε και από τις δύο πλευρές της σελίδας για να μειωθεί ο όγκος (Πιέρρος, 2000: σ. 55). Επίσης το ερωτηματολόγιο φαίνεται ακόμα μικρότερο αν οι ερωτήσεις του είναι ταξινομημένες σε ομάδες και οι ερωτήσεις κάθε ομάδας έχουν

ξεχωριστή αρίθμηση όπου αριθμός στο τέλος της σελίδας εμφανίζεται αριθμητικά μικρός (Παρασκευόπουλου, 1993: σ. 122).

Για το λόγο αυτό αποφασίστηκε το ερωτηματολόγιο να χωριστεί σε θεματικές ενότητες και για κάθε ενότητα χρησιμοποιήθηκε ξεχωριστή αρίθμηση.

Οι ανοιχτές ερωτήσεις επιλέχθηκαν μόνο για τα σημεία που ήταν απολύτως απαραίτητες μιας και οι ερωτήσεις αυτές θέλουν περισσότερο χρόνο για να απαντηθούν, γίνονται κουραστικές και αποθαρρύνουν.

Τα πολύ μεγάλα ερωτηματολόγια γίνονται βαρετά ακόμα και αν έχουν εύκολες ερωτήσεις. Αυτό το οποίο ζητάμε από τους αποδέκτες του ερωτηματολογίου είναι ο χρόνος και ο κόπος τα οποία δεν πρέπει να σπαταλήσουμε. Έτσι με τα τεχνάσματα που αναφέραμε παραπάνω προσπαθήσαμε να κερδίσουμε την πρώτη εντύπωση των ερωτώμενων, να γίνει όσο το δυνατόν λιγότερο κουραστικό και εύκολο στη συμπλήρωσή του χωρίς ουσιαστικά να μειωθεί το πραγματικά μέγεθος του ερωτηματολογίου και ο χρόνος που χρειάζεται να συμπληρωθεί.

3.4 Μέθοδος δειγματοληψίας

Στις κοινωνικές επιστήμες συνήθως είναι επιθυμητό να μελετηθεί η συμπεριφορά μιας συγκεκριμένης κατηγορίας ατόμων . Αυτή η κατηγορία ατόμων, που τα ενώνει κάποιο κοινό χαρακτηριστικό, ονομάζεται στη θεωρία της έρευνας πλήθος ή πληθυσμός.

Το πλήθος της έρευνας είναι κάτι που καθορίζεται από τον ερευνητή και οριοθετείται από το πρόβλημα που μελετάται. Αν το υπό έρευνα πλήθος είναι περιορισμένο σε αριθμό, τότε ο ερευνητής μπορεί ν' απευθυνθεί σε όλα τα μέλη και γίνεται λόγος για απογραφική έρευνα. Αν όμως είναι μεγάλο σε αριθμό, τότε είναι αδύνατο ν' απευθυνθεί σ' όλους. Είναι ανάγκη για τους σκοπούς της έρευνας, να επιλέξει ένα δείγμα απ' αυτό το πλήθος, ένα υποσύνολο δηλαδή του πλήθους, το οποίο όμως να αποτελεί μια μικρογραφία του, να εργαστεί μ' αυτό και στη συνέχεια να προσπαθήσει να καταλήξει σε συμπεράσματα σχετικά με τη συμπεριφορά του πλήθους. Στη περίπτωση αυτή γίνεται λόγος για δειγματοληπτική έρευνα.

Η διαδικασία με την οποία επιλέγεται ένα δείγμα λέγεται δειγματοληψία. Κατά τη δειγματοληψία επιλέγεται ένα δείγμα που να είναι ή τουλάχιστον να μπορεί να θεωρηθεί αντιπροσωπευτικό του πλήθους από το οποίο προέρχεται (Δημητρόπουλος, 1994: σ.47)

Είναι ευνόητο ότι εφόσον χρησιμοποιείται μόνο ένα κλασματικό μέρος του πληθυσμού, οι εκτιμήσεις που θα κάνουμε για ολόκληρο το πληθυσμό να γίνονται κατά προσέγγιση και η προσέγγιση αυτή θα πρέπει να είναι ικανοποιητική. Για να το εξασφαλίσουμε αυτό, αρκεί το δείγμα που θα εξετάσουμε να έχει ληφθεί με ορθό τρόπο και να έχει το κατάλληλο μέγεθος. Για να το πετύχουμε αυτό, να είναι δηλαδή το δείγμα όσο πιο αντιπροσωπευτικό γίνεται, θα πρέπει το δείγμα που θα χρησιμοποιήσουμε για την έρευνα μας να είναι τυχαίο. Το κύριο χαρακτηριστικό της διαδικασίας αυτής είναι ότι δίνεται σε κάθε μέλος του πληθυσμού η ίδια πιθανότητα να περιληφθεί στο δείγμα.

<i>Πληθυσμός (Σύνολο Χρηστών Βιβλιοθήκης)</i>	<i>Χρήστες (Δείγμα Πληθυσμού)</i>	<i>Χρόνος Διεξαγωγής Έρευνας</i>
230	100	Απρίλιος-Μάιος 2008

3.5 Το μέγεθος του δείγματος

Το καλύτερο μέγεθος του δείγματος είναι εκείνο που εξασφαλίζει ώστε να περιλαμβάνονται στο δείγμα όλα τα χαρακτηριστικά του πλήθους . Όσο μεγαλύτερο είναι το δείγμα, και όσο πιο σωστά έχει επιλεγεί , τόσο οι πιθανότητες σφαλμάτων στην αντιπροσώπευση μειώνονται. Φυσικά, ιδανικό δείγμα είναι το ίδιο το πλήθος (Δημητρόπουλος, 1994: σ.59).

Υπάρχουν δύο διαδικασίες υπολογισμού του δείγματος:

1. Επιλέγεται ένα ενιαίο δείγμα από ένα πλήθος.
2. Η δειγματοληψία κατά στρώμα.

Η μέθοδος που επιλέχθηκε για την συγκεκριμένη έρευνα είναι η **κατά στρώμα τυχαία δειγματοληψία**, στην οποία αρχικά κατηγοριοποιούμε τα μέλη του πληθυσμού με βάση ένα χαρακτηριστικό τους, και λαμβάνουμε από κάθε τέτοια ομάδα του πληθυσμού χωριστά τον ανάλογο αριθμό του δείγματος. Για να πάρουμε αυτό το δείγμα, ενεργούμε ως εξής:

- Ο πληθυσμός υποδιαιρείται σε επιμέρους ομάδες σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά τους.
- Από κάθε ομάδα του πληθυσμού επιλέγεται ένα τυχαίο δείγμα (Παρασκευόπουλου, 1993: σ.21).

Στη συγκεκριμένη έρευνα το δείγμα αποτελείται από χρήστες της πανεπιστημιακής βιβλιοθήκης της Έδεσσας και η στρωματοποίηση έγινε σύμφωνα με το φύλλο και την ιδιότητα. Το σύνολο του δείγματος φτάνει τους 100 χρήστες. Εδώ θα πρέπει να αναφέρουμε ότι ο αριθμός των ερωτώμενων αποφασίστηκε από την αρχή να ανέρχεται στους 100 χρήστες θεωρώντας ότι ο αριθμός αυτός θα μας δώσει σαφή αποτελέσματα για μια μικρή βιβλιοθήκη όπως αυτή της Πανεπιστημιακής Βιβλιοθήκης της Έδεσσας όπου ο αριθμός των χρηστών δεν είναι πολύ μεγάλος.

Σύμφωνα με το φύλλο των ερωτώμενων ο πληθυσμός της έρευνας μας έχει ως εξής:

Το **41%** αυτών που έλαβαν μέρος στην έρευνα είναι **άνδρες**, ενώ το **59%** αποτελείται από **γυναίκες** και καταλαμβάνει το μεγαλύτερο μέρος της έρευνας.

Σύμφωνα με την ιδιότητα των ερωτηθέντων ο πληθυσμός του δείγματος κατανέμεται ως εξής:

Το συντριπτικό ποσοστό το οποίο φτάνει το **94%** το καταλαμβάνουν **φοιτητές**, οι οποίοι φοιτούν σε διαφορετικό έτος σπουδών, ακολουθεί το **διοικητικό προσωπικό** με **4%** και το **διδασκτικό προσωπικό** με **2%**.

Ο πληθυσμός της έρευνας μας αποτελείται από διαφορετικά στρώματα και ορίζεται από τέσσερις παραμέτρους: το στοιχείο, την μονάδα δειγματοληψίας, την έκταση και τον χρόνο (Σταθακόπουλος, 1997).

Στοιχείο : Αποτελείται από χρήστες της Πανεπιστημιακής Βιβλιοθήκης της Έδεσσας.

Μονάδα δειγματοληψίας : Είναι η Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη της Έδεσσας η οποία περιέχει και όλο το δείγμα το που έλαβε μέρος στην έρευνα.

Έκταση : Το δείγμα αυτό αποτελείται από 100 χρήστες της βιβλιοθήκης.

Χρόνος : Η έρευνα πραγματοποιήθηκε τους μήνες Απρίλιο- Μάιο του 2008.

3.6 Μέθοδοι συμπλήρωσης ερωτηματολογίου

Υπάρχουν τρεις μέθοδοι συμπλήρωσης ερωτηματολογίου **1. προσωπική συνέντευξη, 2. τηλεφωνική συνέντευξη, 3. το ταχυδρομικό ερωτηματολόγιο.** Παρακάτω θα παρουσιαστούν αναλυτικά οι τρεις αυτοί μέθοδοι έτσι ώστε να αποφασιστεί ποια είναι η καταλληλότερη σύμφωνα με τους σκοπούς και τους στόχους για την διεξαγωγή της έρευνας.

1. Προσωπική συνέντευξη

Πλεονεκτήματα:

- Πετυχαίνετε υψηλός βαθμός συνεργασίας με τους ερωτώμενους.
- Ο συνεντευκτής είναι παρών και μπορεί να δώσει εξηγήσεις και διευκρινίσεις για σημεία τα οποία δεν είναι τυχόν κατανοητά.

Μειονεκτήματα:

- Απαιτείται ο ερευνητής να είναι καλά εκπαιδευμένος.

2. Τηλεφωνική συνέντευξη

Πλεονεκτήματα:

- Είναι απλή.
- Έχει μικρό κόστος.

Μειονεκτήματα:

- Είναι μια αποτελεσματική τεχνική συλλογής πληροφοριών αλλά μόνο σε περιοχές όπου είναι η τηλεφωνική επικοινωνία είναι διαδεδομένη και η τηλεφωνική συνέντευξη χρησιμοποιείται με συνεχώς αυξανόμενο ρυθμό, όπως π.χ. στην Σουηδία.
- Αν ο ερωτώμενος ενοχληθεί από μία ερώτηση μπορεί να διακόψει την συνέντευξη με μεγαλύτερη ευκολία απ' ότι σε μια προσωπική συνέντευξη.
- Το ερωτηματολόγιο το οποίο χρησιμοποιείται είναι πολύ μικρότερο, οι ερωτήσεις που χρησιμοποιούνται είναι υποχρεωτικά απλούστερες και με λιγότερες επιλογές.

3. Το ταχυδρομικό ερωτηματολόγιο

Πλεονεκτήματα:

- Χαμηλό κόστος

Μειονεκτήματα:

- Είναι αποτελεσματικό όταν απευθυνόμαστε σε πληθυσμό υψηλού μορφωτικού επιπέδου.
- Δεν μπορούν να δοθούν διευκρινίσεις και επεξηγήσεις.
- Σημαντικό ποσοστό δεν ανταποκρίνεται και δεν συμπληρώνει το ερωτηματολόγιο αλλοιώνοντας την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος (Λαμπίρη, 1995: 271-273).

Η μέθοδος συμπλήρωσης υλικού που επιλέχτηκε για την συγκεκριμένη έρευνα είναι η προσωπική συνέντευξη. Οι λόγοι για τους οποίους επιλέχτηκε η μέθοδος αυτή είναι: 1. Πετυχαίνετε υψηλός βαθμός συνεργασίας 2. Ο ερωτώμενος έχει τη δυνατότητα να ζητήσει διευκρινίσεις και να κατανοήσει καλύτερα τις ερωτήσεις με τη βοήθεια του ερευνητή 3.Υπάρχει η δυνατότητα παρατήρησης των αντιδράσεων του υποκειμένου 4.Εξασφαλίζεται η αναγκαστική συμμετοχή, άρα δεν υπάρχει θέμα απώλειας ποσοστού του δείγματος 5. Δεν ήταν εύκολο να βρεθούν όλα τα προσωπικά στοιχεία των ερωτώμενων (διευθύνσεις) 6. Είναι η λιγότερο χρονοβόρα μέθοδος και αυτό βοηθάει πολύ στην ολοκλήρωση της εργασίας αυτής, εφόσον ο χρόνος που έχουμε είναι πολύ περιορισμένος.

3.7 Η δοκιμή του ερωτηματολογίου

Αυτό, που ονομάζουμε δοκιμή του σχεδίου του ερωτηματολογίου, έχει σαν κύριο σκοπό τη διαπίστωση της αποτελεσματικότητας του <<εργαλείου>> που σχεδιάσαμε και τα πιθανά προβλήματα κατά την συμπλήρωση του. Στο δοκιμαστικό στάδιο πρόκειται να μετρηθεί ο βαθμός κατανόησης, αποδοχής και ερμηνείας του ερωτηματολογίου, αυτό δείχνει πόσο κατανοητό και αποδεκτό είναι το ερωτηματολόγιο.

Αυτό το στάδιο ,λοιπόν, είναι απολύτως απαραίτητο, και συναντάει κάποιες τεράστιες δυσκολίες αν δεν το λάβει σοβαρά υπόψη του (Javeau, 1996: σ. 148).

Ένα πολύ σημαντικό αλλά και απαραίτητο στάδιο που θα μας βοηθήσει να συνεχίσουμε με σιγουριά, το οποίο όμως παρουσιάζεται και αναλύεται εκτενέστερα παρακάτω (βλ. πιλοτικό ερωτηματολόγιο).

3.8 Πιλοτικό ερωτηματολόγιο

Πριν φτάσουμε στη τελική μορφή και σύνταξη του ερωτηματολογίου, έπρεπε να γίνει μια δοκιμαστική έρευνα όπου σκοπός της είναι να αναγνωρίσει και να διορθώσει πιθανά προβλήματα κατά τη συμπλήρωσή του όπως:

- ❖ Οι χρησιμοποιούμενοι όροι να γίνονται εύκολα αντιληπτοί
- ❖ Η σειρά των ερωτήσεων δεν προκαλεί τάσεις πιθανής διαστρέβλωσης
- ❖ Ο τρόπος της διατύπωσης των ερωτήσεων επιτρέπει τη συλλογή των επιθυμητών στοιχείων
- ❖ Το ερωτηματολόγιο δεν είναι ιδιαίτερα εκτενές προκαλώντας την αδιαφορία ή τον εκνευρισμό των ερωτώμενων ατόμων
- ❖ Τα εισαγωγικά ή συνδεδετικά κείμενα είναι επαρκή και αποτελεσματικά (Javeau, 1996: σ. 149)

Το ερωτηματολόγιο υποβάλλεται σ' έναν περιορισμένο αριθμό ατόμων, τα οποία παρουσιάζουν τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά των μελών του δείγματος. Ο αριθμός τους δεν πρέπει να ξεπερνάει τα 20 με 30 άτομα και το μικρό αυτό σύνολο να μην είναι ομοιογενές (Javeau, 1996: σ. 148).

Οι δοκιμές αυτές, ασφαλώς, θα αποκαλύψουν μερικές περιπτώσεις ανεπάρκειας ορισμένων ερωτήσεων, λαθεμένης διατύπωσης, μη κατανοητών φράσεων, υπερβολικής χρησιμοποίησης τεχνικής ορολογίας, καθώς επίσης και περιπτώσεις ερωτήσεων που δεν είναι διατεθειμένοι ή ικανοί οι ερωτώμενοι να απαντήσουν. Μη αναμενόμενα κενά, παραλήψεις ή διαφορούμενες διατυπώσεις μπορεί να εμφανιστούν. Με μια προσεκτική ανάλυση των αποτελεσμάτων αυτών των μικρών δοκιμών το ερωτηματολόγιο επανεξετάζεται και αναθεωρείται (Λαμπίρη, 1995 : σ. 315).

Στη συγκεκριμένη έρευνα η δοκιμή έγινε σε 20 άτομα και παρατηρήθηκαν τα εξής σημεία:

- Πόση ώρα χρειάστηκε για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου
- Αν υπήρξαν ασαφείς ερωτήσεις ή σημεία
- Αν ήταν κουραστική η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ή σημεία που τους δυσκόλεψαν
- Αν είχαν αντίρρηση να απαντήσουν σε κάποιες ερωτήσεις

Παρατηρήθηκε λοιπόν ότι ο απαιτούμενος χρόνος που χρειάζεται για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι 15 λεπτά. Οι απόψεις ήταν πολύ ενθαρρυντικές καθώς οι περισσότεροι πιστεύουν ότι το ερωτηματολόγιο όχι μόνο δεν είναι κουραστικό αλλά αντίθετα το βρήκαν πολύ ενδιαφέρον και το συμπλήρωσαν με μεγάλη προθυμία. Παρ' όλα αυτά σε κάποια σημεία ζητήθηκαν διευκρινήσεις και κρίθηκε απαραίτητη η αλλαγή για την καλύτερη κατανόηση των ερωτήσεων.

Έτσι λοιπόν, βελτιώνοντας τη μορφή του ερωτηματολογίου έγιναν οι εξής αλλαγές:

- Στην ερώτηση 2.2 για ποιο λόγο επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη δόθηκε μέσα σε παρένθεση η διευκρινιστική σημείωση: Παρακαλώ επιλέξτε 1 ή περισσότερες απαντήσεις, έτσι ώστε η ερώτηση να μην περιορίζει των ερωτώμενο και να είναι περισσότερο κατανοητή.
- Στην ερώτηση 4.5 αν χρησιμοποιείτε πληροφοριακό υλικό προσθέσαμε διευκρινιστική σημείωση πως κάνοντας λόγο για πληροφοριακό υλικό εννοούμε εγκυκλοπαίδειες,, λεξικά, εγχειρίδια κ.λ.π.
- Στις ερωτήσεις 4.3 και 4.8 αλλάξαμε τη διευκρινιστική σημείωση από Παρακαλώ επιλέξτε με σειρά προτεραιότητας ξεκινώντας από αυτό που χρησιμοποιείτε περισσότερο. Σημειώστε με κλίμακα από 1 έως 6 σε: Παρακαλώ επιλέξτε πάνω από μία απαντήσεις αν το κρίνετε απαραίτητο, και αυτό έγινε γιατί κάποιοι από τους ερωτώμενους δεν χρησιμοποιούσαν όλα τα αντικείμενα που είχαν επιλεγεί ως πιθανές απαντήσεις αλλά μερικά μόνο από αυτά..

3.9 Σύνταξη του οριστικού ερωτηματολογίου και παρουσίαση

Κατά την τελική σύνταξη του ερωτηματολογίου λάβαμε υπόψη μας τις πληροφορίες του δοκιμαστικού ερωτηματολογίου καθώς αυτή είναι η τελευταία σύνταξη ύστερα από μια σειρά διαδοχικών πειραμάτων. Έτσι λοιπόν δόθηκε:

- ❖ Η οριστική σύνταξη των ερωτήσεων, εισαγωγικών και συνδετικών κειμένων
- ❖ Ο καθορισμός της σωστότερης σειράς των ερωτήσεων
- ❖ Η τελική σελιδοποίηση, εκτύπωση, γραφική παρουσίαση, τύπος χαρτιού, σχήμα

Εφόσον έγιναν οι απαραίτητες αλλαγές στο ερωτηματολόγιο και λήφθηκαν υπόψη οι βασικές αρχές σχεδιασμού, ώστε να είναι όσο το δυνατό πιο σαφή τα ζητούμενα στοιχεία και πιο αξιόπιστα τα αποτελέσματα για την ολοκλήρωση μιας σωστής επιστημονικής έρευνας, πήρε τη τελική μορφή του.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις για τα αντικειμενικά δεδομένα αλλά και ερωτήσεις γνώμης ή στάσης και η μορφή των ερωτήσεων που χρησιμοποιήθηκαν είναι τρεις: 1) οι ανοιχτές ερωτήσεις 2) οι κλειστές ερωτήσεις και 3) οι ημι-ανοιχτές ερωτήσεις.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 27 ερωτήσεις οι οποίες έχουν χωριστεί και ομαδοποιηθεί σύμφωνα με το θέμα τους σε 8 θεματικές ενότητες που είναι οι ακόλουθες:

1. Στοιχεία ερωτώμενου
2. Χρήση της βιβλιοθήκης
3. Χρήση παρεχόμενων υπηρεσιών
4. Χρήση συλλογής και προτιμήσεις χρηστών
5. Εκπαίδευση χρηστών
6. Προσωπικό
7. Λειτουργικότητα χώρου
8. Προτάσεις βελτιώσεις

Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει δύο ερωτήσεις που αφορούν τα προσωπικά στοιχεία των ερωτώμενων (φύλλο, κατηγορία χρήστη). Στη δεύτερη ενότητα περιέχονται δύο ερωτήσεις που αφορούν τη χρήση της βιβλιοθήκης, δηλαδή τη συχνότητα και το λόγο που επισκέπτεται

κάποιος τη βιβλιοθήκη γίνεται. Στη τρίτη ενότητα γίνεται λόγος για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και πως τις αξιολογούν, με απώτερο σκοπό να καταλάβουμε την εξοικείωση που έχουν οι χρήστες με τις υπηρεσίες αυτές αλλά και αν τις γνωρίζουν όλες. Η τέταρτη ενότητα αφορά τη χρήση της συλλογής και τις προτιμήσεις των χρηστών. Η πέμπτη ενότητα αναφέρεται στην εκπαίδευση των χρηστών, αν δηλαδή θα επιθυμούσαν να δημιουργηθεί ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών και ποια μορφή θα έχει αυτό, για την καλύτερη γνώση των υπηρεσιών που προσφέρονται. Στην έκτη ενότητα γίνεται αναφορά για το προσωπικό της βιβλιοθήκης, πόσο ευχαριστημένοι είναι οι χρήστες από την εξυπηρέτηση που τους προσφέρουν αλλά και από τις κατευθύνσεις που τους δίνουν. Η έβδομη ενότητα περιέχει ερωτήσεις για τη λειτουργικότητα του χώρου. Και τέλος στην όγδοη ενότητα δίνεται η δυνατότητα για προτάσεις και βελτιώσεις που μπορεί να κάνει η βιβλιοθήκη στο μέλλον για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών, όπου μπορούν να αναπτύξουν ελεύθερα τις σκέψεις τους και να αναφερθούν σε οτιδήποτε θεωρούν σημαντικό και δεν περιλήφθηκε στο ερωτηματολόγιο (βλ. παράρτημα I τελικό ερωτηματολόγιο).

3.10 Η διεξαγωγή της έρευνας και προβλήματα που παρουσιάστηκαν.

Μετά το πιλοτικό ερωτηματολόγιο και αφού έγιναν οι απαραίτητες αλλαγές, ώστε να μην υπάρχουν απορίες, ολοκληρώθηκε η σύνταξη του οριστικού ερωτηματολογίου και άρχισε να διανέμεται στους χρήστες της βιβλιοθήκης. Το ερωτηματολόγιο εκτός από τις ερωτήσεις της περιλάμβανε και ένα σύντομο εισαγωγικό σημείωμα, το οποίο εξηγούσε τον σκοπό και τους στόχους της έρευνας.

Η διεξαγωγή της έρευνας έγινε κατά τους μήνες Απρίλιο και Μάιο του 2008 στη Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη της Έδεσσας. Η παράδοση των ερωτηματολογίων έγινε προσωπικά στους χρήστες τις ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης, δηλαδή από τις 9:00 το πρωί έως τις 16:00 το απόγευμα. Ο αριθμός του δείγματος που θα λάμβανε μέρος στην έρευνα είχε αποφασιστεί από πριν όχι όμως και το χρονικό διάστημα της έρευνας καθώς ήταν δύσκολο να εντοπιστεί ο επιθυμητός αριθμός χρηστών για την έρευνα. Συνολικά πήραν μέρος 100 άτομα στην έρευνα.

Υπήρξαν αρκετά προβλήματα και εμπόδια που παρεμπόδισαν την ομαλή λειτουργία της έρευνας. Η εύρεση του συγκεκριμένου αριθμού των χρηστών ήταν λίγο δύσκολη, καθώς το τμήμα του Πανεπιστημίου Μακεδονία της Έδεσσας είναι νέο με αποτέλεσμα να μην έχει μεγάλο αριθμό μελλών, αλλά ούτε και χρηστών της βιβλιοθήκης, έτσι η έρευνα καθυστέρησε αρκετά μέχρι να βρεθεί το ικανοποιητικό δείγμα. Επιπλέον μεσολάβησαν οι διακοπές του Πάσχα όπου οι περισσότεροι από αυτούς έλλειπαν αλλά και η άρνηση κάποιων ώστε να λάβουν μέρος στην έρευνα.

Παρ' όλα αυτά όμως μπορούμε να πούμε ότι επιτύχαμε το στόχο μας εφόσον καταφέραμε να συγκεντρώσουμε τον επιθυμητό αριθμό των ερωτηματολογίων.

3.11 Ανάλυση στοιχείων

Μέχρι τώρα έχουν αναλυθεί οι μέθοδοι συλλογής υλικού, και η επιλογή της μεθόδου που ακολουθήσαμε για την έρευνα μας ώστε να εξυπηρετεί τους σκοπούς και τους στόχους αυτής της ερευνητικής μελέτης (το οποίο είναι το ερωτηματολόγιο), η μέθοδος δειγματοληψίας που επιλέξαμε (η δειγματοληψία κατά στρώμα), οι βασικές αρχές που ακολουθήθηκαν για τη σύνταξη του ερωτηματολογίου, οι μέθοδοι συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου από τις οποίες καταλληλότερη κρίθηκε η προσωπική συνέντευξη με ερωτηματολόγιο καθώς και η πιλοτική έρευνα, η τελική σύνταξη και παρουσίαση του ερωτηματολογίου αλλά και η διεξαγωγή της έρευνας.

Μετά τη διεξαγωγή της έρευνας και τη συγκέντρωση των ερωτηματολογίων σειρά είχε η επεξεργασία των αποτελεσμάτων. Για την ανάλυση αυτή χρησιμοποιήσαμε το στατιστικό πρόγραμμα ανάλυσης δεδομένων SPSS (Statistical Package for Social Sciences) έκδοση 15, ένα από τα πιο δημοφιλή, ευέλικτα και εύχρηστα στατιστικά πακέτα για την ανάλυση ποσοτικών ερευνών.

Το στατιστικό αυτό πακέτο προσφέρει πολλές δυνατότητες στους ερευνητές για τις ποσοτικές έρευνες δηλαδή για ερωτήσεις κλειστού τύπου. Εμείς χρησιμοποιήσαμε μια απλή μορφή ανάλυσης του πακέτου για να βγάλουμε τα αποτελέσματα της έρευνας. Επιπλέον για τις ποιοτικές ερωτήσεις όπου το πρόγραμμα δεν προσφέρεται για την επεξεργασία τους ακολουθήσαμε την χειρόγραφη καταγραφή και παρουσίαση των δεδομένων.

Οι παράθεση των ερωτήσεων ακολουθεί τη σειρά του ερωτηματολογίου και παρουσιάζονται στην αμέσως επόμενη ενότητα (βλ. αποτελέσματα έρευνας).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Γενικά

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα **αποτελέσματα της έρευνας μας με τη βοήθεια πινάκων και γραφημάτων** για τη καλύτερη κατανόηση τους. Τα αποτελέσματα αυτά προέκυψαν από την επεξεργασία των 100 στο σύνολο απαντημένων ερωτηματολογίων.

Η σειρά με την οποία παρουσιάζονται οι ερωτήσεις είναι ίδια με αυτή του ερωτηματολογίου και είναι ομαδοποιημένες σε 8 γενικές κατηγορίες.

4.2 Στοιχεία χρηστών.

Στην **πρώτη ερώτηση** παρουσιάζεται το δείγμα που πήρε μέρος στην έρευνα μας.

Πίνακας 4.1: Φύλλο χρηστών

		Frequency	Percent
Valid	Άνδρας	41	41,0
	Γυναίκα	59	59,0
	Total	100	100,0

Το συνολικό εύρος του δείγματος καθορίστηκε από την αρχή της έρευνας και αποφασίστηκε να φτάνει τους εκατό χρήστες. Η επιλογή του δείγματος έγινε τυχαία και έτσι από το συνολικό δείγμα οι 59 είναι γυναίκες και οι 41 άνδρες.

Στην **ερώτηση 2** παρατηρούμε την ιδιότητα του δείγματος.

Πίνακας 4.2: Κατηγορία χρήστη

	Frequency	Percent
Valid		
Διδακτικό προσωπικό	2	2,0
Διοικητικό προσωπικό	4	4,0
Προπτυχιακοί φοιτητές 1ο έτος	22	22,0
Προπτυχιακοί 2ο έτος	17	17,0
Προπτυχιακοί 3ο έτος	27	27,0
Προπτυχιακοί 4ο έτος	28	28,0
Total	100	100,0

Από το σύνολο του δείγματος το μεγαλύτερο ποσοστό που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, όπως μπορούμε να δούμε και παραπάνω στο **πίνακα 4.2** είναι φοιτητές. Οι φοιτητές καταλαμβάνουν το **94%** του συνόλου που πήρε μέρος στην έρευνα, το διοικητικό προσωπικό το **4%** και από το διδακτικό προσωπικό μόλις το **2%**.

4.3 Χρήση της βιβλιοθήκης

Σ' αυτή την ενότητα παρουσιάζεται η χρήση της βιβλιοθήκης, η συχνότητα με την οποία επισκέπτονται το χώρο οι χρήστες και οι λόγοι επίσκεψής τους.

Ερώτηση 3:

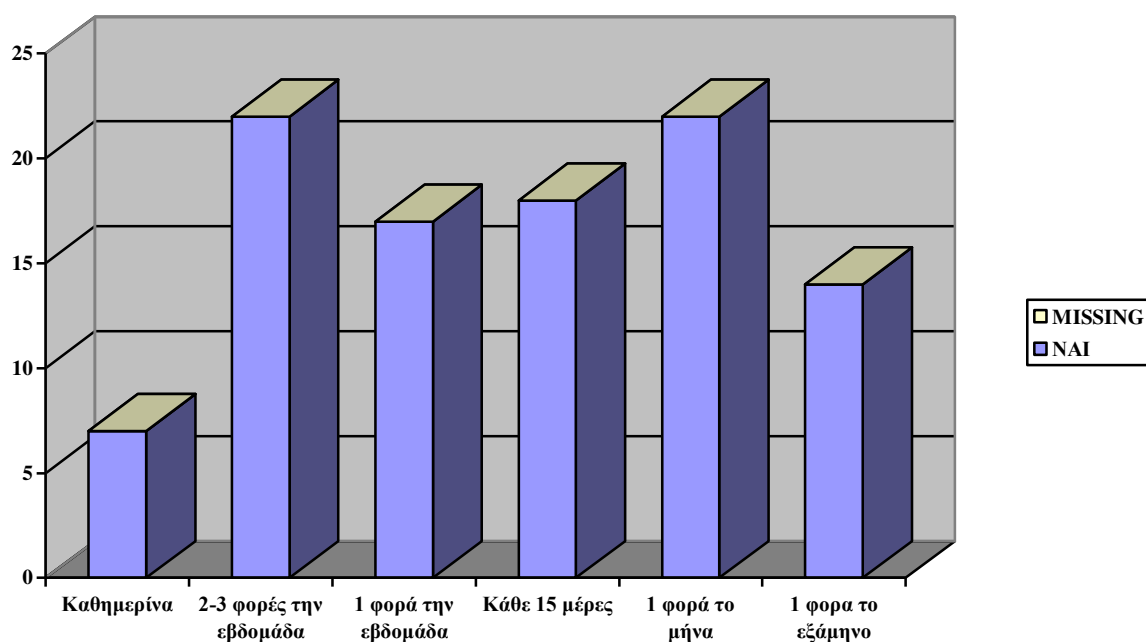
Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη;

Πίνακας 4.3: Συχνότητα επίσκεψης

	Frequency	Percent
Valid Καθημερινά	7	7,0
2-3 φορές την εβδομάδα	22	22,0
1 φορά την εβδομάδα	17	17,0
Κάθε 15 μέρες	18	18,0
1 φορά το μήνα	22	22,0
1 φορά το εξάμηνο	14	14,0
Total	100	100,0

Από τα αποτελέσματα που προέκυψαν βλέπουμε ότι πάνω από το **50%** των χρηστών επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα ενώ αρκετά μεγάλο είναι το ποσοστό το οποίο επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη τουλάχιστον μια φορά στις δεκαπέντε μέρες. Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών έρχεται τουλάχιστον μία φορά το μήνα στο χώρο της βιβλιοθήκης ενώ μόνο το **14%** αναφέρει ότι έρχεται στη βιβλιοθήκη περίπου μια φορά το εξάμηνο.

Γράφημα 4.1: Συχνότητα Επίσκεψης



Ερώτηση 4:

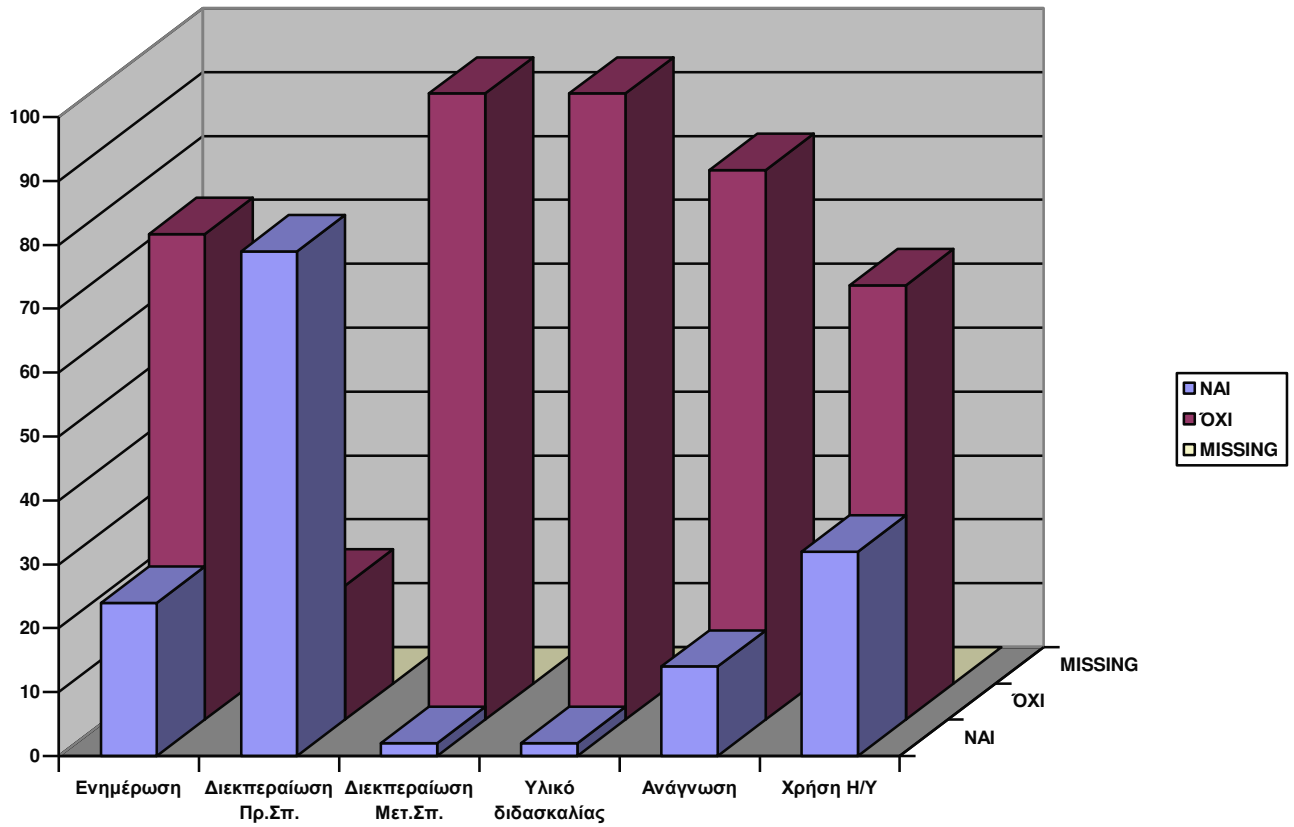
Για ποιο λόγο επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη;

Πίνακας 4.4: Λόγοι επίσκεψης

	Frequency	Percent
Valid Προσωπική Ενημέρωση	13	13,0
Εργασία Προπτυχιακών Σπουδών	52	52,0
Εργασία Μεταπτυχιακών Σπουδών	2	2,0
Υλικό Διδασκαλίας	2	2,0
Ανάγνωση	9	9,0
Internet	22	22,0
Total	100	100,0

Όπως βλέπουμε και στα αποτελέσματα του γραφήματος που απεικονίζεται παρακάτω το μεγαλύτερο μέρος των χρηστών της βιβλιοθήκης την επισκέπτεται για να καταφέρει να βρει υλικό για την διεκπεραίωση εργασιών στα πλαίσια των προπτυχιακών σπουδών τους, για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών αλλά και για προσωπική τους ενημέρωση. Πολύ μικρό είναι το ποσοστό των χρηστών που επιλέγει το χώρο της βιβλιοθήκης για ανάγνωση αλλά και για εύρεση υλικού προς διδασκαλία.

Γράφημα 4.2: Λόγοι Επίσκεψης



4.4 Χρήση παρεχόμενων υπηρεσιών

Στην ενότητα αυτή θα δούμε τι ποσοστό των χρηστών έχει γνώση για τις υπηρεσίες που του παρέχονται, τη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών αυτών αλλά και πως τις αξιολογούν.

Ερώτηση 5

Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες γνωρίζετε;

Πίνακας 4.5: Γνώση υπηρεσιών βιβλιοθήκης

	Frequency	Percent
Valid Δανεισμός Υλικού	100	100,0
Παραγγελία αρθογραφίας	81	81,0
Χρήση Η/Υ	95	95,0
Χρήση Internet	97	97,0
Φωτοαντίγραφα	93	93,0
Total		

Από τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα μας, βλέπουμε ότι όλες οι υπηρεσίες που προσφέρονται από την Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη της Έδεσσας είναι γνωστές σχεδόν σε όλους τους χρήστες. Ο δανεισμός υλικού είναι γνωστός σε όλο το πληθυσμό του δείγματος. Την παραγγελία αρθογραφίας τη γνωρίζει το **81%**. Τη χρήση Internet το **97%**, Τη δωρεάν χρήση Η/Υ το **95%** και τη χρήση του φωτοτυπικού το **93%**.

Ερώτηση 6

Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε περισσότερο;

Πίνακας 4.6: Χρήση υπηρεσιών βιβλιοθήκης

	Frequency	Percent
Valid Δανεισμός Υλικού	51	51,0
Παραγγελία αρθογραφίας	4	4,0
Χρήση Η/Υ	17	17,0
Χρήση Internet	21	21,0
Φωτοαντίγραφα	7	7,0
Total	100	100,0

Παρ' όλο που όλες οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης είναι γνωστές στο μεγαλύτερο εύρος του δείγματος, όπως παρατηρούμε και στο **πίνακα 4.6**, δεν χρησιμοποιούνται εξίσου απ' όλους τους χρήστες. Από τις παρεχόμενες υπηρεσίες βλέπουμε ότι δημοφιλέστερες είναι ο δανεισμός υλικού όπου γίνεται χρήση από το **51%**, η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών με ποσοστό **17%** αλλά και το internet με ποσοστό **21%**, ενώ η παραγγελία βιβλιογραφίας και τα φωτοαντίγραφα χρησιμοποιούνται σε μικρότερο βαθμό.

Ερώτηση 7

Παρακαλώ να αξιολογήσετε την παροχή υπηρεσιών από τη βιβλιοθήκη που χρησιμοποιείτε:

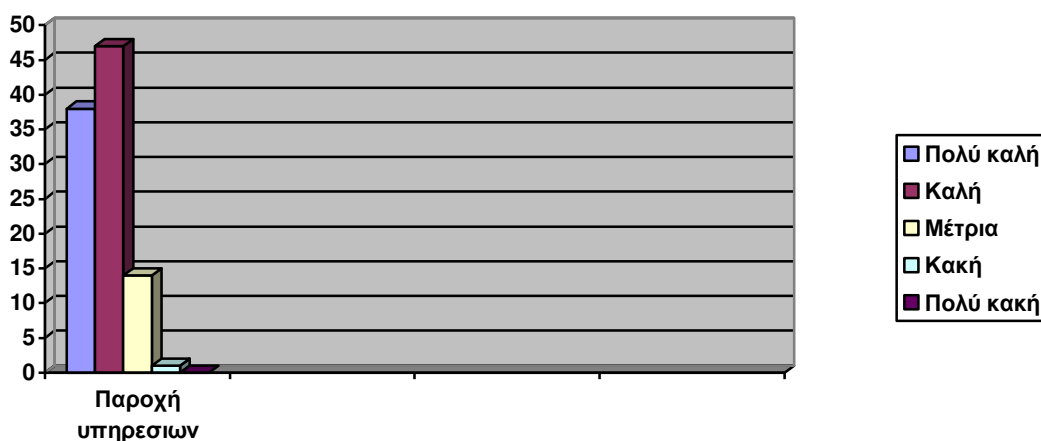
Πίνακας 4.7: Αξιολόγηση υπηρεσιών

;

		Frequency	Percent
Valid	Πολύ καλή	38	38,0
	Καλή	47	47,0
	Μέτρια	14	14,0
	Κακή	1	1,0
	Total		100

Το πολύ μεγάλο εύρος του δείγματος, το **38%** πιστεύει ότι η παροχή των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης είναι πολύ καλή, το **47%** πως είναι καλή ενώ μόνο ένα μικρό ποσοστό, το **14%**, θεωρεί ότι οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι μέτριες.

Γράφημα 4.3: Αξιολόγηση Υπηρεσιών



4.5 Χρήση συλλογής και Προτιμήσεις Χρηστών

Στην ενότητα αυτή θα αναλύσουμε την έντυπη συλλογή και τη ποιότητα της, τις προτιμήσεις των χρηστών στο υλικό που χρησιμοποιούν συχνότερα αλλά και τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν και τη ποιότητα τους.

Ερώτηση 8

Θεωρείτε ότι η συλλογή της βιβλιοθήκης είναι επαρκής για τις ανάγκες του τμήματος;

Πίνακας 4.8: Επαρκής συλλογή

		Frequency	Percent
Valid	ΝΑΙ	34	34,0
	ΟΧΙ	66	66,0
	Total	100	100,0

Ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό χρηστών της βιβλιοθήκης, το **66%**, πιστεύει ότι η έντυπη συλλογή της βιβλιοθήκης του τμήματος Μάρκετινγκ και Διοίκησης Λειτουργιών **δεν επαρκή** για τις ανάγκες του τμήματος και δεν καλύπτει το υλικό των μαθημάτων που πραγματοποιούνται εκεί. Σε αντίθεση με το **34%** των χρηστών που φαίνονται **ικανοποιημένοι** από την υπάρχουσα συλλογή.

Ερώτηση 9

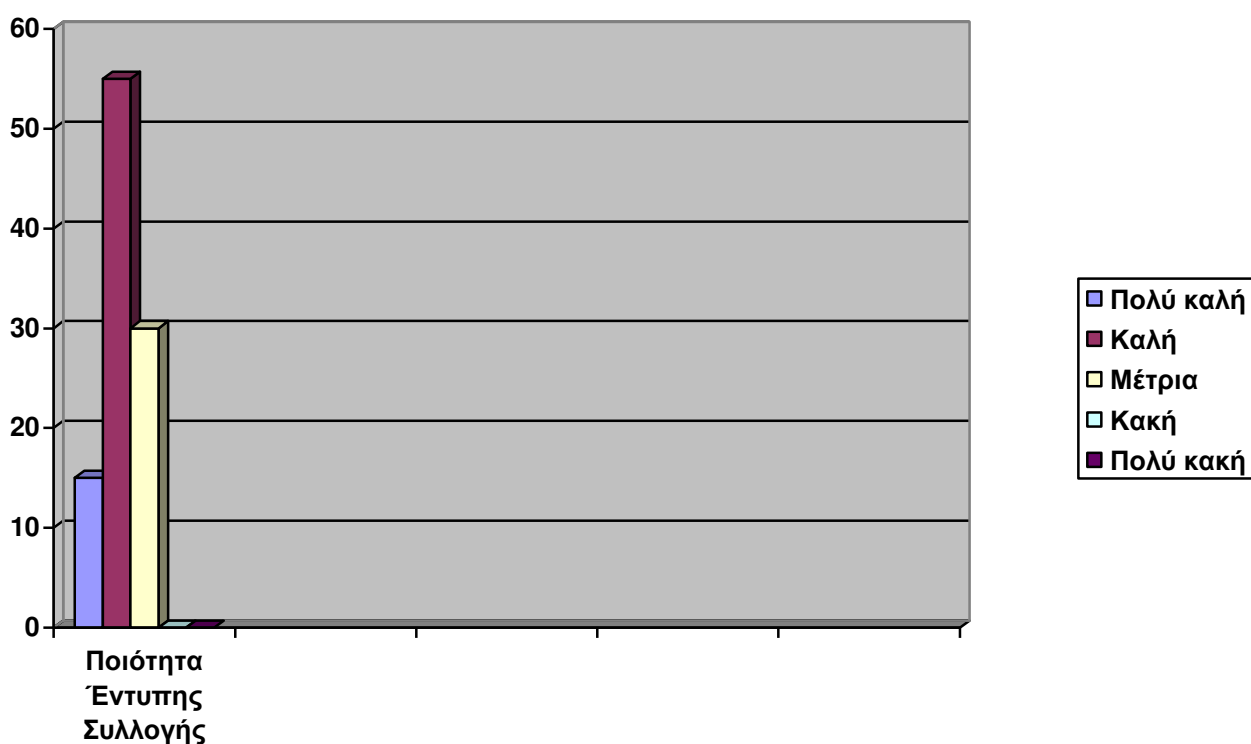
Πως κρίνετε την ποιότητα της έντυπης συλλογής της βιβλιοθήκης;

Πίνακας 4.9: Έντυπη συλλογή

		Frequency	Percent
Valid	Πολύ καλή	15	15,0
	Καλή	55	55,0
	Μέτρια	30	30,0
	Total	100	100,0

Παρ' όλο που το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών θεωρεί πως η έντυπη συλλογή δεν επαρκεί για τις ανάγκες του τμήματος, βρίσκει την ποιότητα της συλλογής αυτής αρκετά καλή όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε και από το **γράφημα 4.5**. Το **15%** πιστεύει ότι είναι **πολύ καλή**, το **55%** την βρίσκει **καλή** ενώ το **30%** **μέτρια**.

Γράφημα 4.4: Ποιότητα Έντυπης Συλλογής



Ερώτηση 10

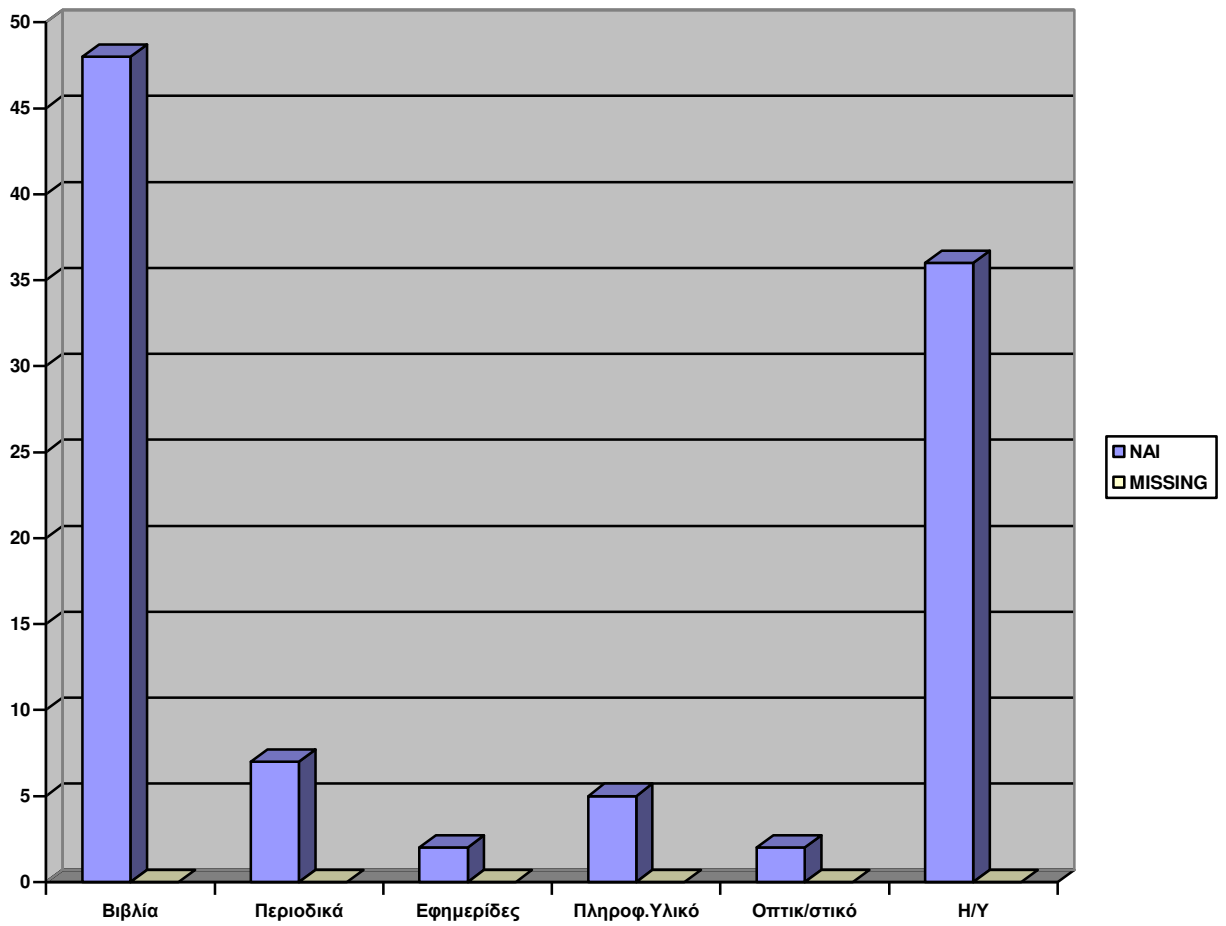
Τι υλικό χρησιμοποιείτε συχνότερα;

Πίνακας 4.10: Συχνότητα χρήσης υλικού

	Frequency	Percent
Valid Βιβλία	48	48,0
Περιοδικά	7	7,0
Εφημερίδες	2	2,0
Πληροφοριακό Υλικό	5	5,0
Οπτικοακουστικό Υλικό	2	2,0
Ηλεκτρονική μορφή	36	36,0
Total	100	100,0

Οι περισσότεροι χρήστες της βιβλιοθήκης βλέπουμε πως προτιμούν να χρησιμοποιούν συχνότερα υλικό όπως **βιβλία** σε έντυπη μορφή με ποσοστό **48%**, ενώ υλικό σε **ηλεκτρονική μορφή** επιλέγει το **36%**. Οι εφημερίδες, τα περιοδικά αλλά και το οπτικοακουστικό και πληροφοριακό υλικό χρησιμοποιούνται από ένα πολύ μικρό ποσοστό.

Γράφημα 4.5: Συχνότητα Χρήσης Υλικού



Ερώτηση 11α

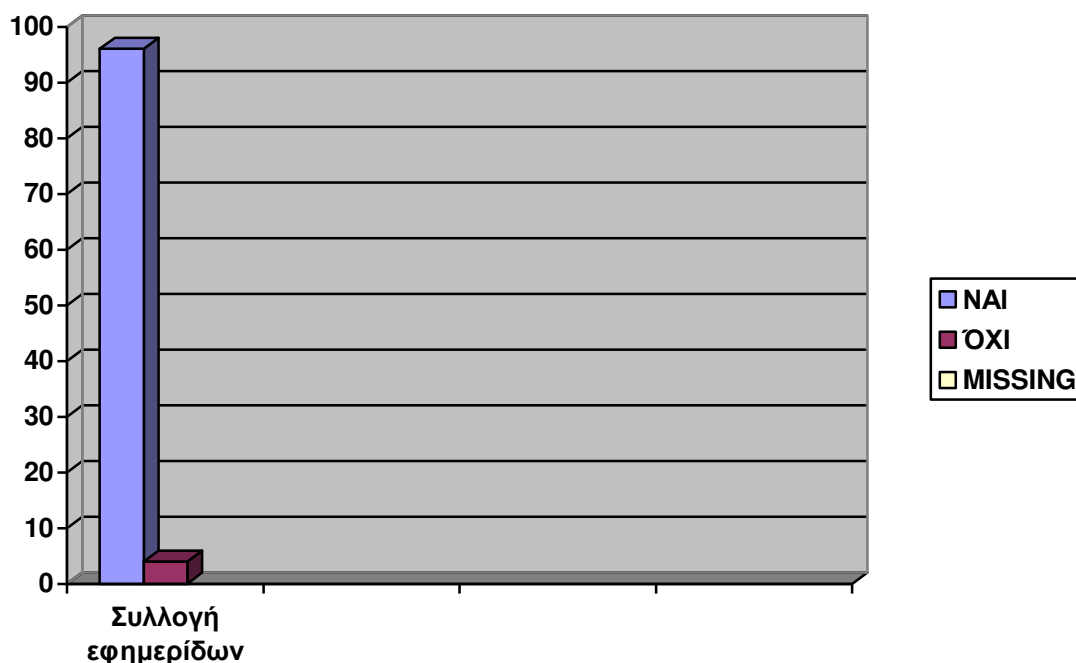
Θεωρείτε ότι η βιβλιοθήκη θα πρέπει να συμπεριλάβει στη συλλογή οργανωμένη συλλογή εφημερίδων και περιοδικών;

Πίνακας 4.11: Οργανωμένη συλλογή εφημερίδων

		Frequency	Percent
Valid	NAI	96	96,0
	OXI	4	4,0
	Total	100	100,0

Από τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την έρευνα μας βλέπουμε ότι σχεδόν όλοι οι χρήστες της βιβλιοθήκης επιθυμούν να συμπεριληφθεί στη συλλογή της βιβλιοθήκης οργανωμένη συλλογή περιοδικών και εφημερίδων. Ενώ μόνο το 4% μένει αδιάφορο προς αυτή την κατεύθυνση.

Γράφημα 4.6: Οργανωμένη συλλογή εφημερίδων



Ερώτηση 11β

**Θεωρείτε ότι η βιβλιοθήκη θα πρέπει να συμπεριλάβει στη συλλογή οργανωμένη συλλογή εφημερίδων και περιοδικών;
Παρακαλώ δικαιολογείστε την απάντησή σας.**

Ζητήθηκε από τους χρήστες της βιβλιοθήκης να αιτιολογήσουν την απάντησή τους στην ερώτηση αν επιθυμούν οργανωμένη συλλογή εφημερίδων και περιοδικών ώστε να καταλάβουμε τους λόγους για τους οποίους επιθυμούν αυτή τη συλλογή και αν τελικά είναι αναγκαία η δημιουργία της. Συμπερασματικά λοιπόν θεωρούν ότι καλό θα ήταν να συμπεριληφθεί στη συλλογή της βιβλιοθήκης μια οργανωμένη συλλογή εφημερίδων και περιοδικών διότι μ' αυτό τον τρόπο θα υπάρχει πιο άμεση και καλύτερη πληροφόρηση για τις πρόσφατες εξελίξεις στο τομέα του Μάρκετινγκ και του Management και θα βοηθηθούν στις εργασίες τις οποίες έχουν αναλάβει καθώς συχνά τους ζητείτε υλικό από άρθρα εφημερίδων. Θεωρούν πως με αυτή τη συλλογή θα έχουν πρόσβαση σε μεγαλύτερο εύρος πληροφοριών. Επίσης πολλοί είναι αυτοί που επιθυμούν τη δημιουργία της συλλογής πιστεύοντας πως έτσι θα εντοπίζουν ευκολότερα τις πληροφορίες που θέλουν, καθώς ένα αρκετά σημαντικό ποσοστό των χρηστών δε μπορεί να εντοπίσει το υλικό εκείνο που τον ενδιαφέρει σε ηλεκτρονική μορφή, γιατί δεν έχει μάθει να ψάχνει με το σωστό τρόπο. Πιστεύουν πως μόνο τα βιβλία δεν επαρκούν σε μία συλλογή και θα έχουν με αυτό τον τρόπο μια πιο ολοκληρωμένη άποψη πάνω στα θέματα που τους αφορούν. Επιθυμούν βέβαια η συλλογή αυτή να είναι επιστημονικού περιεχομένου και να αφορά το κλάδο των οικονομικών επιστημών.

Ερώτηση 12

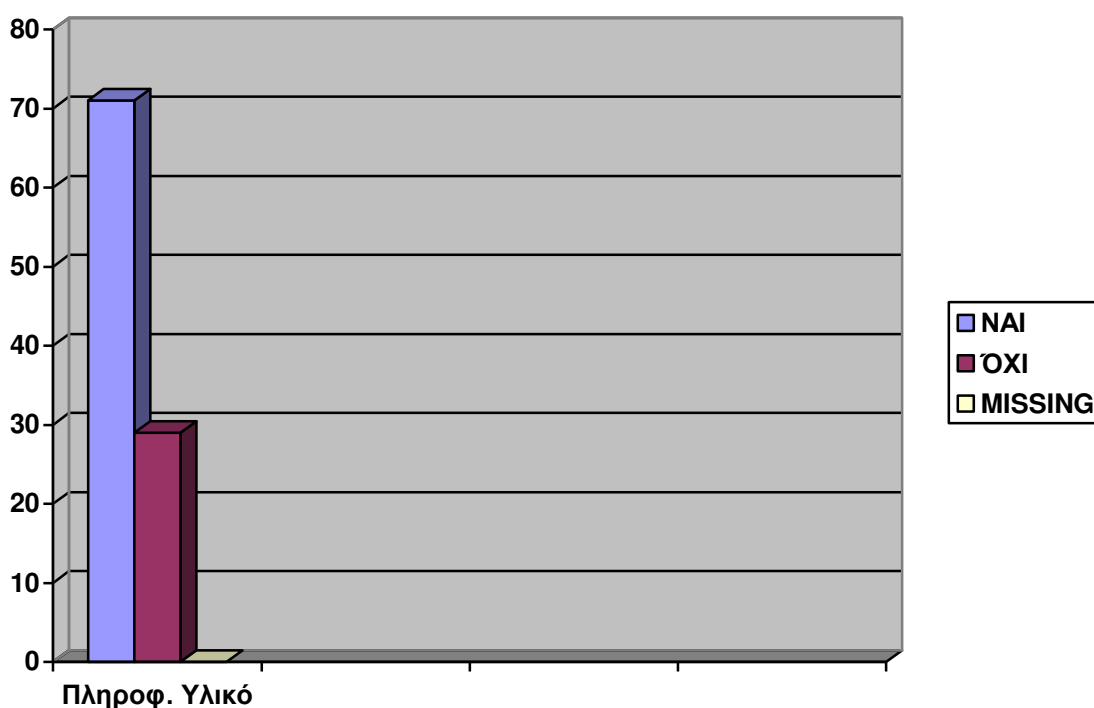
Χρησιμοποιείτε πληροφοριακό υλικό; (εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, εγχειρίδια)

Πίνακας 4.12: Χρήση πληροφοριακού υλικού

		Frequency	Percent
Valid	NAI	71	71,0
	OXI	29	29,0
	Total	100	100,0

Το **71%** του δείγματος που εξετάσαμε βλέπουμε πως χρησιμοποιεί το πληροφοριακό υλικό που διατίθεται από τη βιβλιοθήκη ενώ το **29%** δεν χρησιμοποιεί καθόλου εγκυκλοπαίδειες και λεξικά.

Γράφημα 4.7: Χρήση πληροφοριακού υλικού



Ερώτηση 12i

Αν χρησιμοποιείτε πληροφοριακό υλικό, καλύπτει τις ανάγκες σας;

Πίνακας 4.13: Επαρκές πληροφοριακό υλικό

		Frequency	Percent
Valid	ΝΑΙ	56	56,0
	ΟΧΙ	13	13,0
	missing	31	31,0
	Total	100	100,0

Από τους χρήστες που χρησιμοποιούν πληροφοριακό υλικό βλέπουμε πως το **56%** είναι **ευχαριστημένοι** και θεωρούν ότι η συλλογή επαρκεί για τις ανάγκες του τμήματος ενώ κάποιοι από αυτούς επιθυμούν μεγαλύτερο εύρος υλικού.

Ερώτηση 12ii

Αν δε χρησιμοποιείτε πληροφορικό υλικό δικαιολογείστε την απάντησή σας.

Το μεγαλύτερο ποσοστό που δεν χρησιμοποιεί πληροφοριακό υλικό είναι γιατί δεν του χρειάστηκε μέχρι τώρα. Κάποιοι από αυτούς βέβαια που δε χρησιμοποιούν πληροφοριακό υλικό είναι γιατί είναι γιατί δε το βρίσκουν σύγχρονο, με αρκετά εξειδικευμένα θέματα και θα επιθυμούσαν περισσότερο υλικό.

Ερώτηση 13

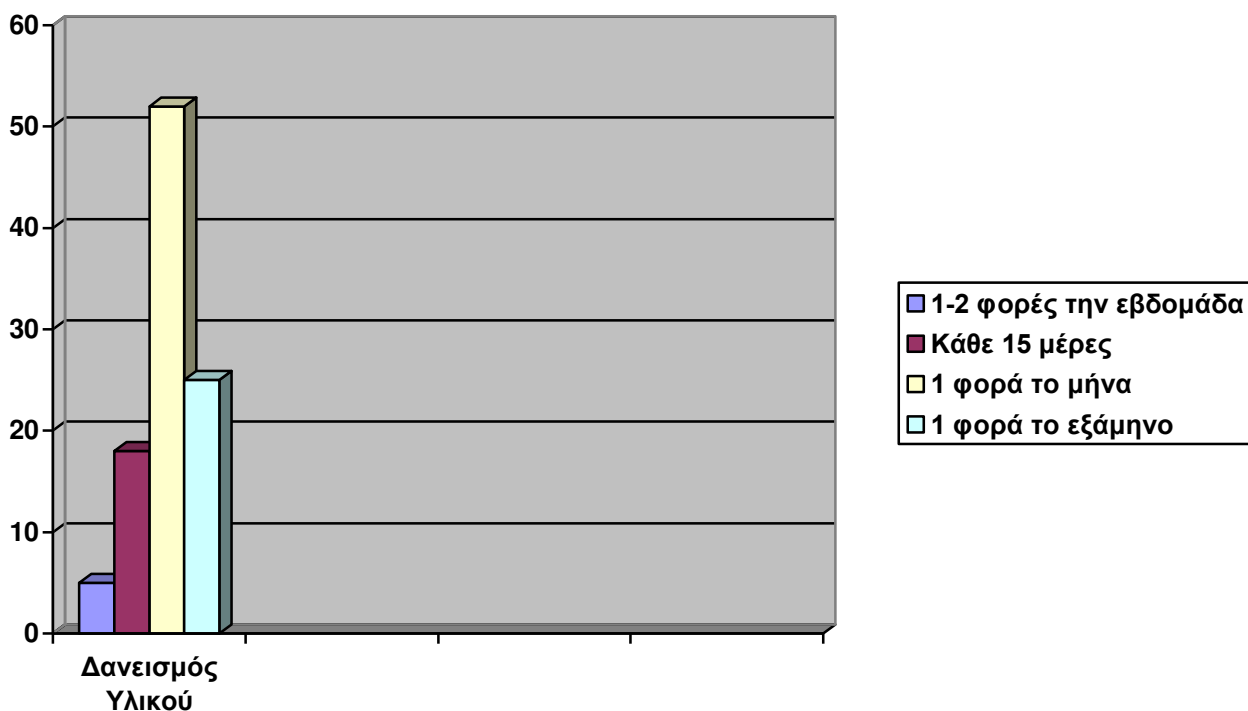
Πόσο συχνά δανείζεστε υλικό;

Πίνακας 4.14: Συχνότητα δανεισμού

		Frequency	Percent
Valid	1-2 φορές την εβδομάδα	5	5,0
	Κάθε 15 μέρες	18	18,0
	1 φορά το μήνα	52	52,0
	1 φορά το εξάμηνο	25	25,0
	Total	100	100,0

Από τα αποτελέσματα που προέκυψαν βλέπουμε πως το 23% των χρηστών δανείζονται μια φορά το δεκαπενθήμερο υλικό από τη βιβλιοθήκη ενώ το 75 % του συνολικού δείγματος δανείζεται υλικό τουλάχιστον μια φορά το μήνα. Μόλις το 25% του δείγματος που εξετάσαμε μας λέει πως δανείζεται περίπου μια φορά το εξάμηνο υλικό από τη βιβλιοθήκη.

Γράφημα 4.8: Συχνότητα δανεισμού



Ερώτηση 14

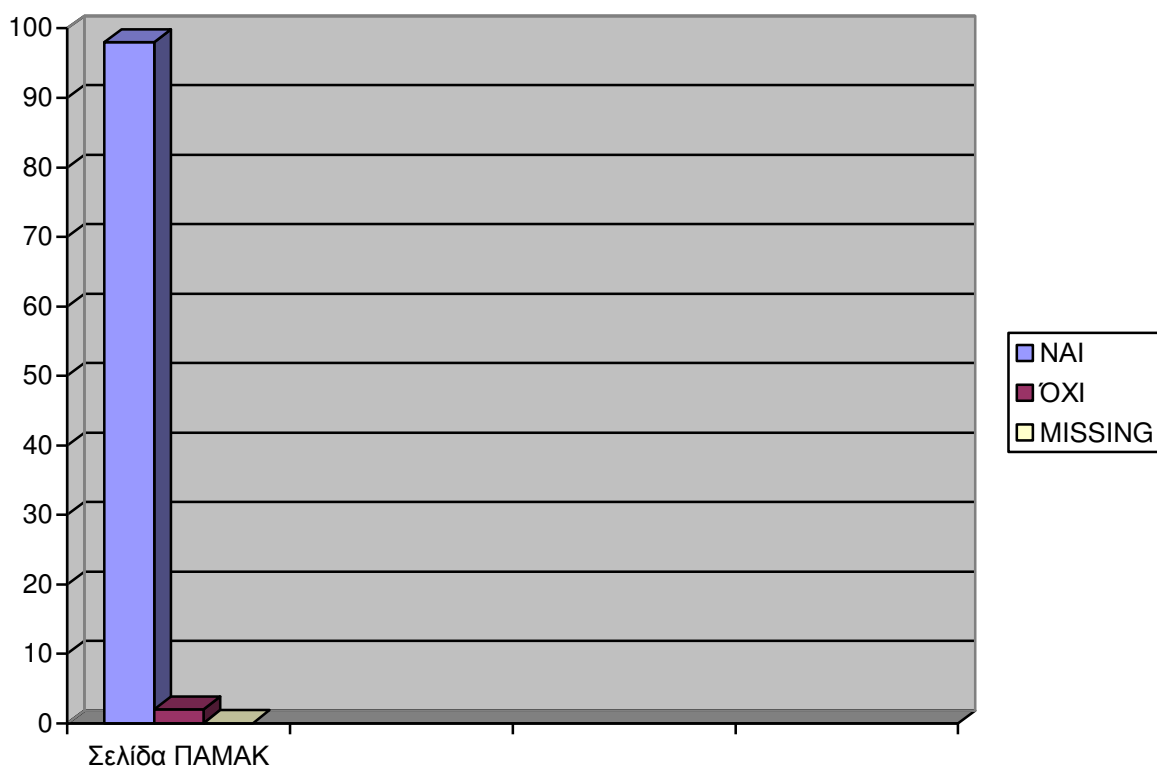
Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και τις υπηρεσίες που σας παρέχει;

Πίνακας 4.15: Ιστοσελίδα ΠΑΜΑΚ

		Frequency	Percent
Valid	ΝΑΙ	98	98,0
	ΟΧΙ	2	2,0
	Total	100	100,0

Το **98%** του δείγματος της έρευνας μας **έχει γνώση** για την κεντρική ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου Μακεδονίας. Ενώ μόλις το **2%** **αγνοεί** την ιστοσελίδα αυτή.

Γράφημα 4.9: Ιστοσελίδα ΠΑΜΑΚ



Ερώτηση 15

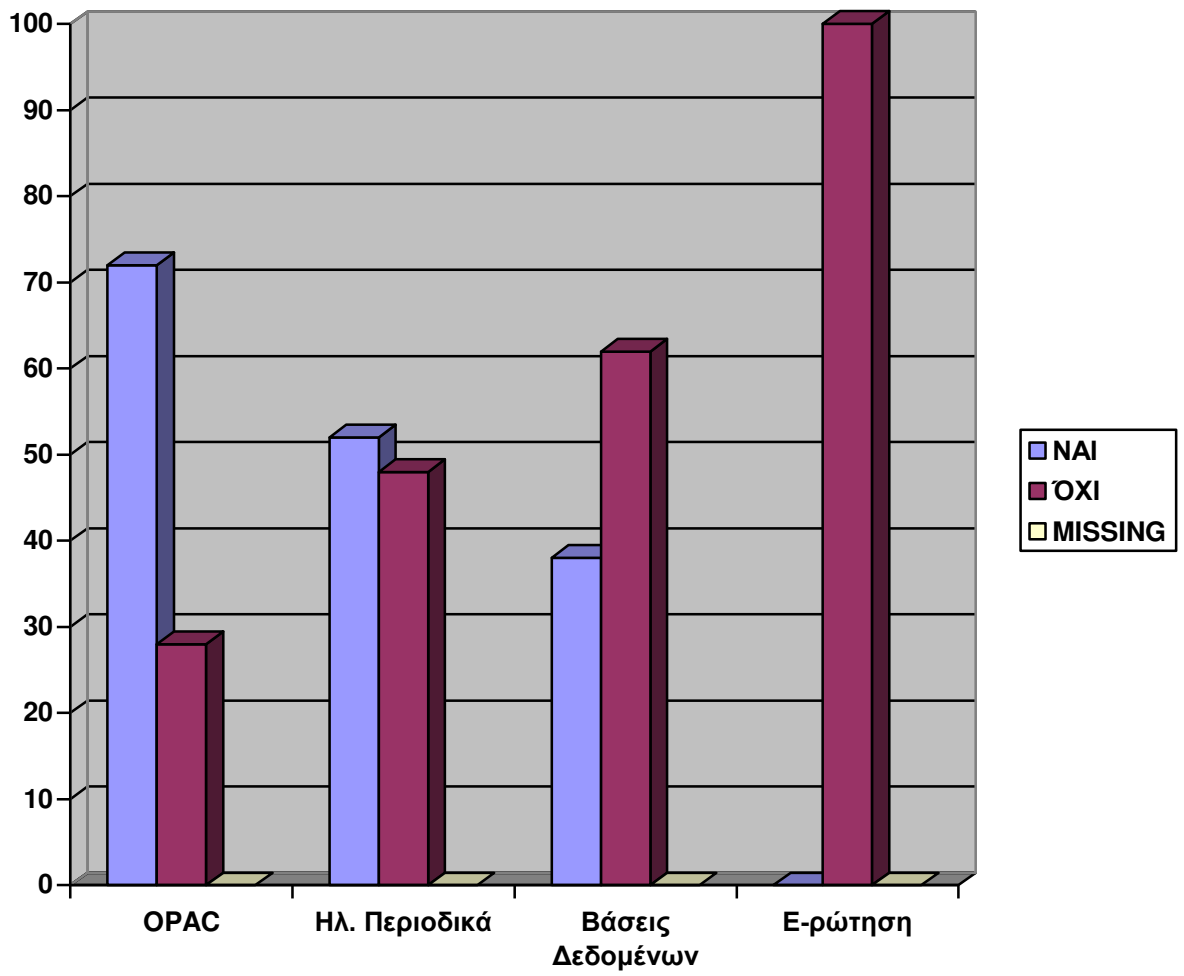
Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε;

Πίνακας 4.16: Χρήση υπηρεσιών

	Frequency	Percent
Valid OPAC	72	72,0
Ηλεκτρονικά Περιοδικά	52	52,0
Βάσεις Δεδομένων	38	38,0
E-ρώτηση	0	0,0
Total	100	100,0

Από την έρευνα μας παρατηρούμε πως ευρέως γνωστός είναι ο **κατάλογος της βιβλιοθήκης σε ηλεκτρονική μορφή** και χρησιμοποιείται αρκετά από τους χρήστες σε ποσοστό **72%**. Επίσης αρκετά φαίνεται να χρησιμοποιούνται τα **περιοδικά σε ηλεκτρονική μορφή** με ποσοστό **52%** ενώ μικρότερο είναι το ποσοστό των χρηστών που κάνουν χρήση των **βάσεων δεδομένων** με **38%**. Ενώ όπως βλέπουμε στο πίνακα 4.16 η υπηρεσία του E-ρώτηση δεν επιλέγεται από τους χρήστες.

Γράφημα 4.10: Χρήση Υπηρεσιών



Ερώτηση 16

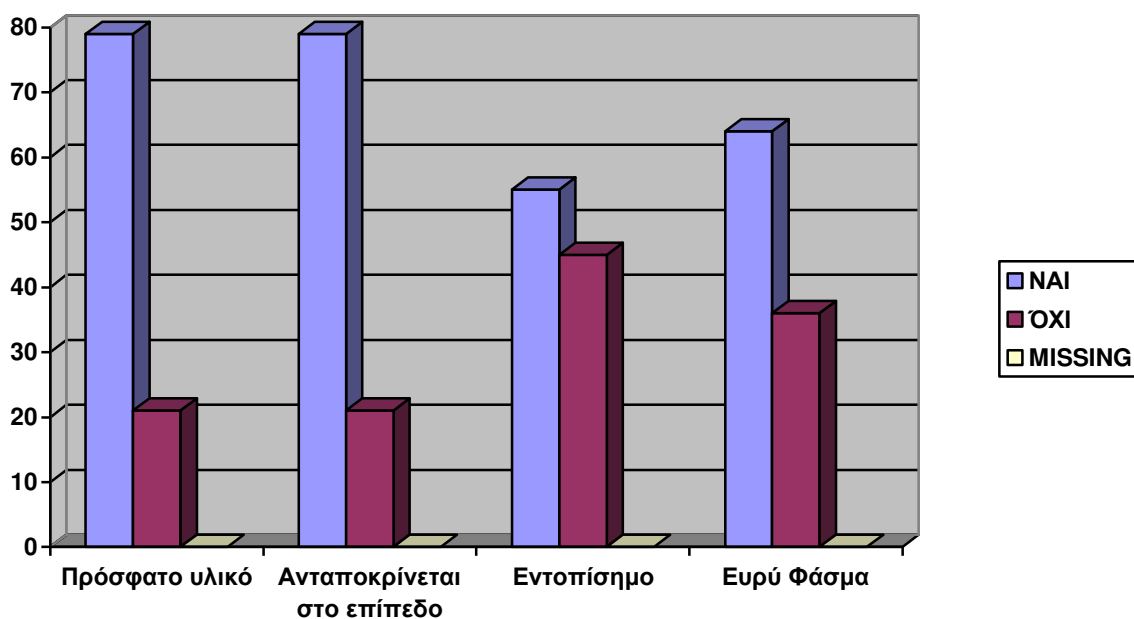
Πως κρίνετε την ποιότητα του ηλεκτρονικού υλικού;

Πίνακας 4.17: Ποιότητα ηλεκτρονικού υλικού

	Frequency	Percent
Valid Πρόσφατο υλικό	79	79,0
Ανάλογο Επιπέδου	79	79,0
Εντοπίσιμο	55	55,0
Ευρύ Φάσμα	64	64,0
Total	100	100,0

Αρκετά καλή κρίνεται η ποιότητα του ηλεκτρονικού υλικού που προσφέρεται από τη βιβλιοθήκη εφόσον το **79%** του δείγματος θεωρεί πως το υλικό είναι **πρόσφατο** και **ανταποκρίνεται στις εξελίξεις** του καιρού. Επιπλέον το 79% των χρηστών πιστεύει πως το διαθέσιμο υλικό ανταποκρίνεται και είναι ανάλογο του επιπέδου των χρηστών. Ακόμα θεωρούν ότι καλύπτει ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών και είναι σε ικανοποιητικό βαθμό εντοπίσιμο.

Γράφημα 4.11: Ποιότητα ηλεκτρονικού υλικού



4.6 Εκπαίδευση Χρηστών

Σ' αυτή την ενότητα θα δούμε αναλυτικά, αν οι χρήστες της βιβλιοθήκης έχουν γνώση για τη χρήση των εργαλείων της βιβλιοθήκης ή χρειάζονται εκπαίδευση.

Ερώτηση 17

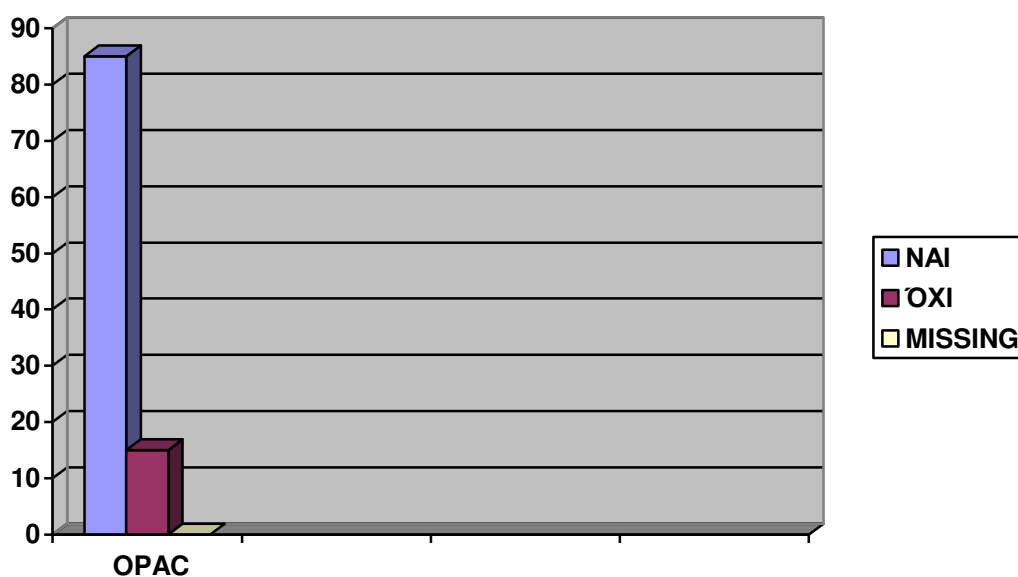
Γνωρίζετε τον τρόπο αναζήτησης βιβλίων στον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης;

Πίνακας 4.18: Αναζήτηση OPAC

		Frequency	Percent
Valid	NAI	85	85,0
	OXI	15	15,0
	Total	100	100,0

Το **85%** του δείγματος των χρηστών **γνωρίζει** τον τρόπο αναζήτησης στον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης, ενώ μόλις το 15% δεν ξέρει να χρησιμοποιεί την υπηρεσία αυτή.

Γράφημα 4.12: Αναζήτηση στον OPAC



Ερώτηση 18

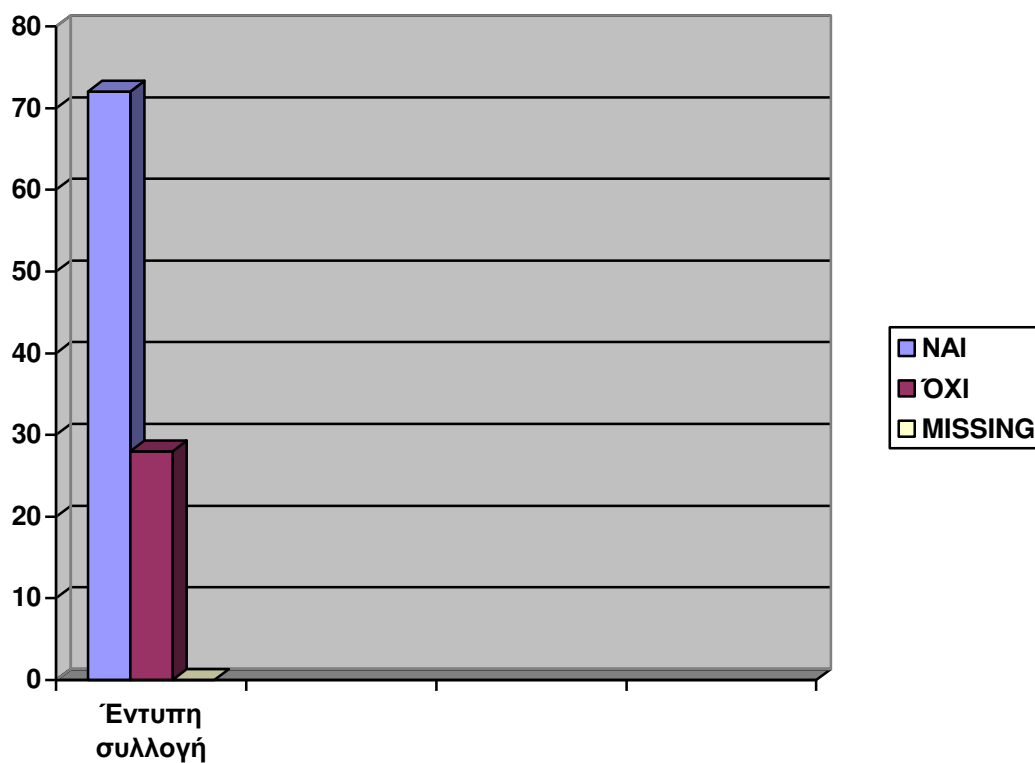
Γνωρίζετε τον τρόπο αναζήτησης βιβλίων στα ράφια;

Πίνακας 4.19: Αναζήτηση στα ράφια

		Frequency	Percent
Valid	NAI	72	72,0
	OXI	28	28,0
	Total	100	100,0

Επίσης αρκετά μεγάλο είναι και το ποσοστό που γνωρίζει πώς να εντοπίσει ένα βιβλίο στα ράφια της συλλογής της βιβλιοθήκης. Το 28% δηλώνει πως έχει άγνοια του τρόπου αναζήτησης βιβλίων στην έντυπη συλλογή.

Γράφημα 4.13: Αναζήτηση υλικού στα ράφια



Ερώτηση 19

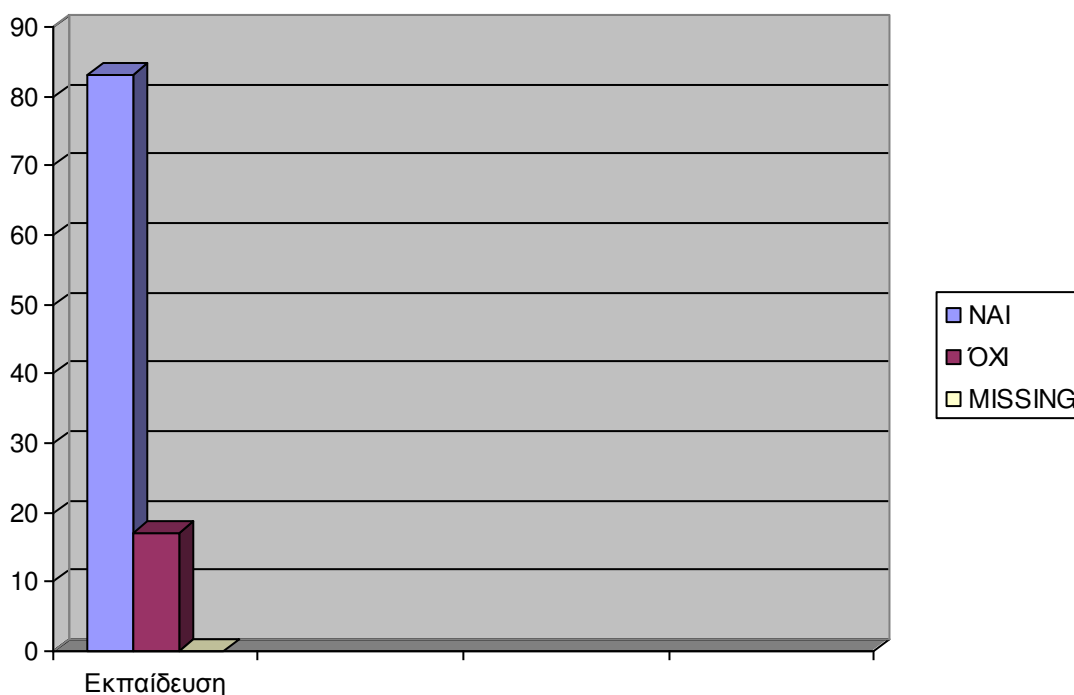
Θεωρείτε πως υπάρχει ανάγκη εκπαίδευσης των χρηστών από τους υπεύθυνους της βιβλιοθήκης;

Πίνακας 4.20: Ανάγκη εκπαίδευσης χρηστών

		Frequency	Percent
Valid	ΝΑΙ	83	83,0
	ΟΧΙ	17	17,0
	Total	100	100,0

Οι περισσότεροι από τους χρήστες δηλώνουν πως υπάρχει ανάγκη εκπαίδευσης των χρηστών από ειδικούς για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, αν και από τα αποτελέσματα που προέκυψαν και είδαμε παραπάνω παρατηρούμε πως οι περισσότεροι από αυτούς έχουν γνώση των υπηρεσιών αυτών.

Γράφημα 4.14: Ανάγκη εκπαίδευσης χρηστών



Ερώτηση 20

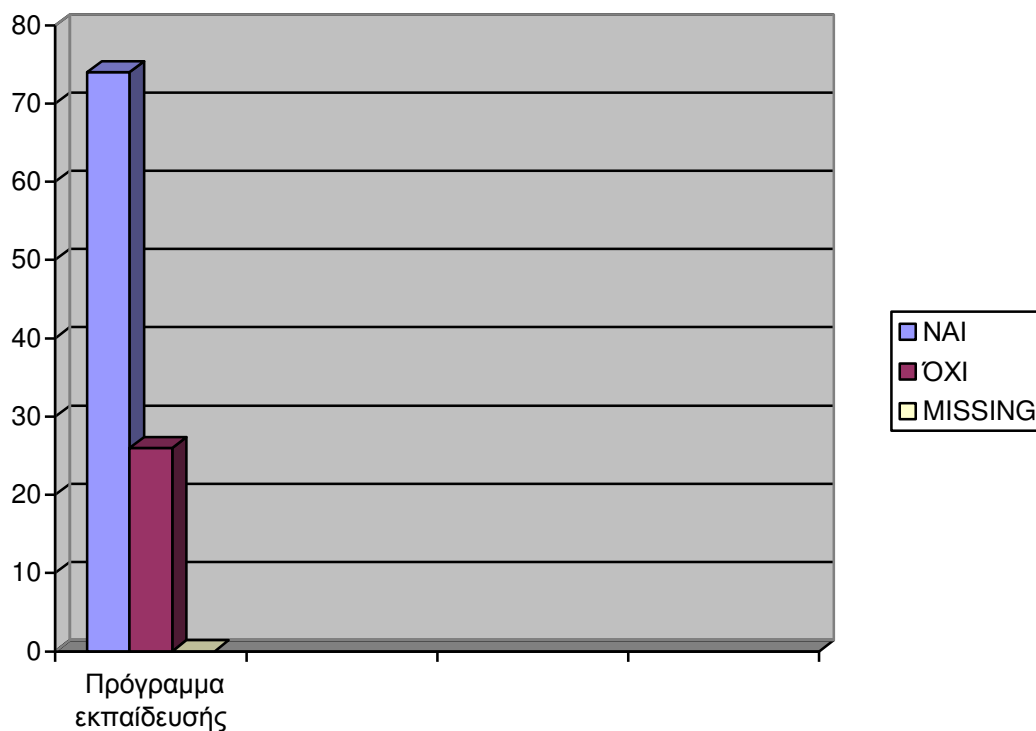
Αν γινόταν ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών θα το παρακολουθούσατε;

Πίνακας 4.21: Συμμετοχή εκπαίδευσης χρηστών

		Frequency	Percent
Valid	NAI	74	74,0
	OXI	26	26,0
	Total	100	100,0

Σχεδόν όλοι όσοι κρίνουν αναγκαία τη δημιουργία ενός προγράμματος εκπαίδευσης χρηστών, δηλώνουν πως θα παρακολουθούσαν ένα τέτοιο πρόγραμμα αν γινόταν κάποια στιγμή όπως προκύπτει και από τα αποτελέσματά.

Γράφημα 4.15: Συμμετοχή εκπαίδευσης χρηστών



Ερώτηση 21

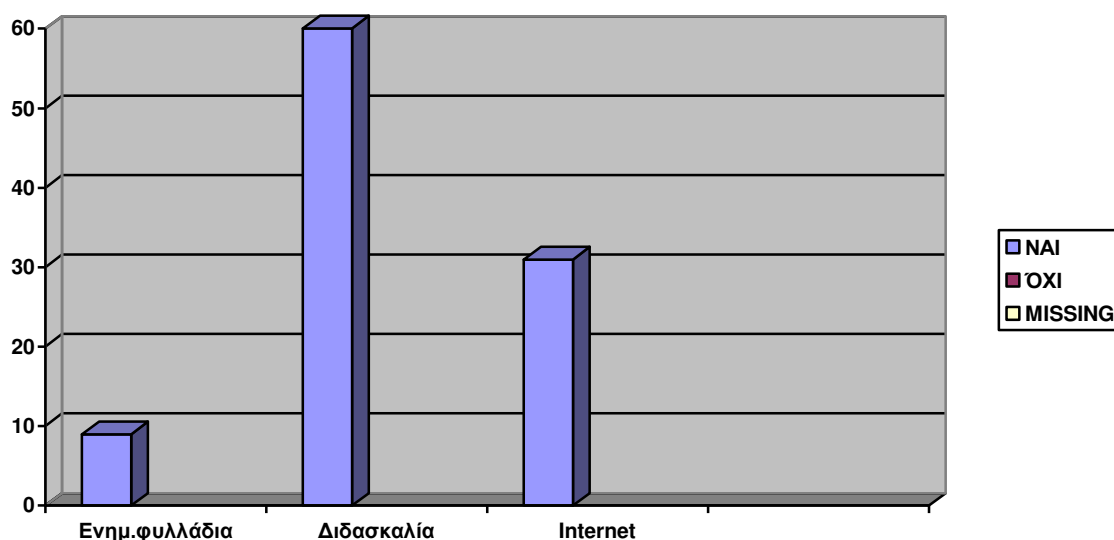
Τι τρόπο εκπαίδευσης θα προτιμούσατε;

Πίνακας 4.22: Τρόπος εκπαίδευσης

		Frequency	Percent
Valid	Ενημερωτικά φυλλάδια	9	9,0
	Διδασκαλία, παρουσίαση υπηρεσιών	60	60,0
	Internet	31	31,0
	Total	100	100,0

Οι περισσότεροι χρήστες επιθυμούν το πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών να γίνει μ' έναν ποιο άμεσο τρόπο, **τη διδασκαλία** σε ποσοστό **60%**, παρουσιάζοντας τις υπηρεσίες με Power Point για παράδειγμα ώστε να μπορούν να λύσουν και κάποιες απορίες που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια της παρουσίασης. Αρκετοί βέβαια θα επέλεγαν την ενημέρωση μέσω **Internet** σε ποσοστό **31%**, είτε γιατί πιθανόν να μη τους βολεύει η ώρα του μαθήματος, είτε λόγω απόστασης. Ενώ πολλοί λίγοι είναι αυτοί που προτιμούν κάποια ενημέρωση μέσω ενημερωτικών φυλλαδίων.

Γράφημα 4.16: Τρόπος Εκπαίδευσης



4.7 Προσωπικό.

Σ' αυτή την ενότητα θα παρουσιάσουμε το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών από το προσωπικό της βιβλιοθήκης.

Ερώτηση 22

Κατά τις επισκέψεις σας στη βιβλιοθήκη ζητάτε βοήθεια από το προσωπικό;

Πίνακας 4.23: Βοήθεια προσωπικού

	Frequency	Percent
Valid NAI	91	91,0
OXI	9	9,0
Total	100	100,0

Οι περισσότεροι χρήστες της βιβλιοθήκης όταν επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη, απευθύνονται στο προσωπικό της βιβλιοθήκης και ζητούν τη βοήθεια τους. Μόνο το 9% δηλώνει πως δεν ζητά βοήθεια.

Ερώτηση 22i

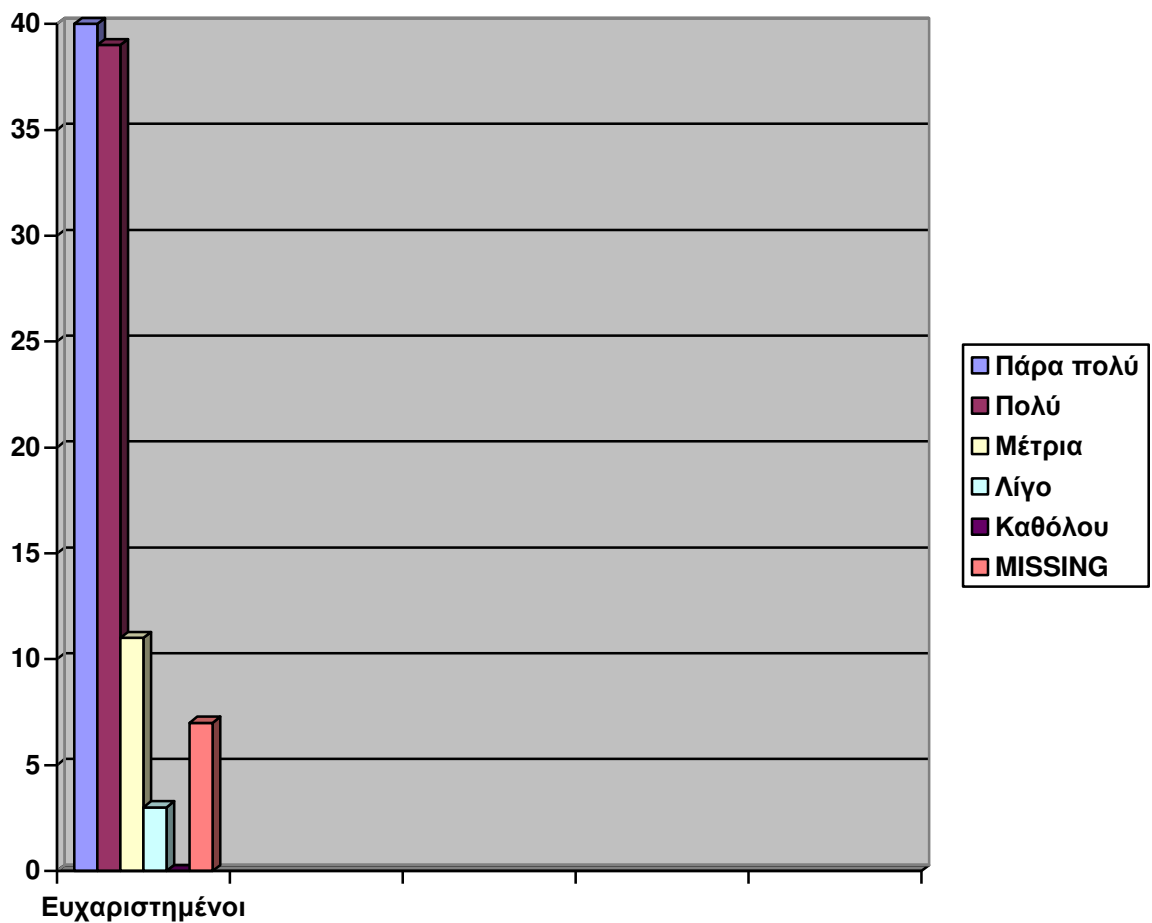
Αν ζητάτε βοήθεια, πόσο ευχαριστημένοι είστε;

Πίνακας 4.24: Ευχαριστημένοι απ' το προσωπικό

	Frequency	Percent
Valid Πάρα πολύ	40	40,0
Αρκετά	39	39,0
Μέτρια	11	11,0
Λίγο	3	3,0
missing	7	7,0
Total	100	100,0

Οι περισσότεροι από τους χρήστες σε ποσοστό **40%** είναι **πολύ ευχαριστημένοι** από το προσωπικό της βιβλιοθήκης, ενώ το **39%** δηλώνει **αρκετά ικανοποιημένο**. Ένα μικρό ποσοστό **11%** λέει πως είναι **μέτρια** η βοήθεια που τους προσφέρεται ενώ μόνο το **3%** φαίνεται να είναι **λιγότερο** ευχαριστημένο.

Γράφημα 4.17: Ευχαριστημένοι από το προσωπικό



Ερώτηση 22ii

Αν δε ζητάτε βοήθεια από το προσωπικό της βιβλιοθήκης ποιος είναι ο λόγος;

Θεωρούν πως δεν υπάρχει λόγος να ζητήσουν βοήθεια εφόσον υπάρχει εξοικείωση με τους τρόπους αναζήτησης και εντοπισμού του κατάλληλου υλικού και είναι πλήρως ενημερωμένοι για τις υπηρεσίες που τους προσφέρει η βιβλιοθήκη. Πολλοί επιθυμούν βέβαια να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μόνοι τους ώστε να εξασκούνται και να έχουν μεγαλύτερη οικειότητα με τις υπηρεσίες αυτές.

Ερώτηση 23

Πως αξιολογείτε το προσωπικό της βιβλιοθήκης σύμφωνα με:

- Την εξυπηρέτηση που σας παρέχουν.

Πίνακας 4.25.1: Αξιολόγηση προσωπικού

		Frequency	Percent
Valid	Πολύ καλή	43	43,0
	Καλή	46	46,0
	Μέτρια	11	11,0
	Total	100	100,0

- Τις κατευθύνσεις που σας δίνουν για την έρευνα σας.

Πίνακας 4.25.2: Αξιολόγηση προσωπικού

		Frequency	Percent
Valid	Πολύ καλή	20	20,0
	Καλή	50	50,0
	Μέτρια	27	27,0
	Κακή	3	3,0
	Total	100	100,0

- Την ανταπόκριση τους στις ερωτήσεις σας.

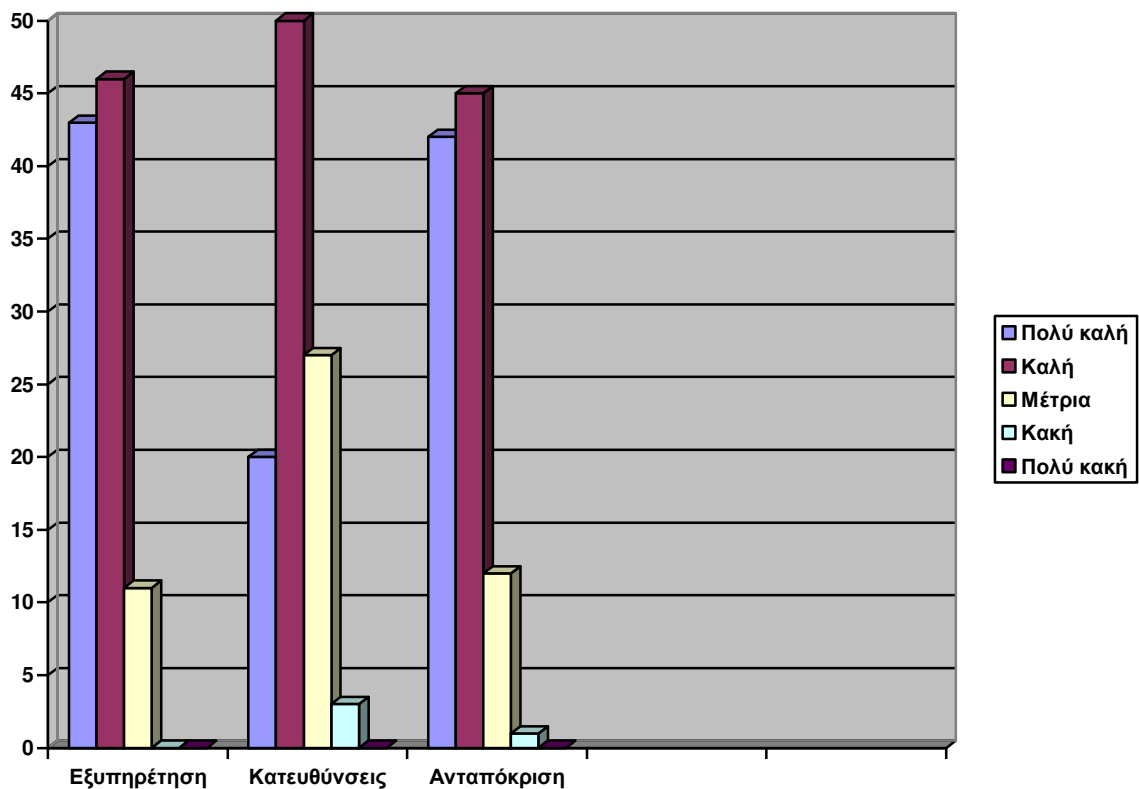
Πίνακας 4.25.3: Αξιολόγηση προσωπικού

		Frequency	Percent
Valid	Πολύ καλή	42	42,0
	Καλή	45	45,0
	Μέτρια	12	12,0
	Κακή	1	1,0
	Total	100	100,0

Αρκετά μεγάλο είναι το ποσοστό που θεωρεί πώς η **εξυπηρέτηση** του προσωπικού είναι **καλή ή και πολύ καλή** με το ποσοστό αυτό να φτάνει

το **89%** ενώ το 11% πιστεύει πως είναι μέτρια η εξυπηρέτηση που τους παρέχεται. Για τις **κατευθύνσεις** που τους δίνονται στην έρευνα τους οι περισσότεροι από χρήστες είναι από **πολύ έως πάρα πολύ** ευχαριστημένοι με το ποσοστό αυτό να φτάνει το **70%**, το 27% δηλώνει πως οι κατευθύνσεις που παίρνουν είναι μέτριες ενώ ένα μικρό ποσοστό 3% δηλώνει ότι οι κατευθύνσεις που λαμβάνουν είναι κακές. Ακόμα το **87%** των χρηστών θεωρεί πως η **ανταπόκριση** η οποία υπάρχει από το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι **πολύ καλή** μ' ένα μικρό ποσοστό 12% να διαφοροποιείται δηλώνοντας πως είναι μέτρια η ανταπόκριση που υπάρχει και μόλις το 1% πως είναι κακή.

Γράφημα 4.18: Αξιολόγηση προσωπικού



4.8 Λειτουργικότητα χώρου

Σ' αυτή την ενότητα θα παρουσιάσουμε την ικανοποίηση των χρηστών όσο αναφορά το χώρο της βιβλιοθήκης και τη λειτουργικότητά του.

Ερώτηση 24

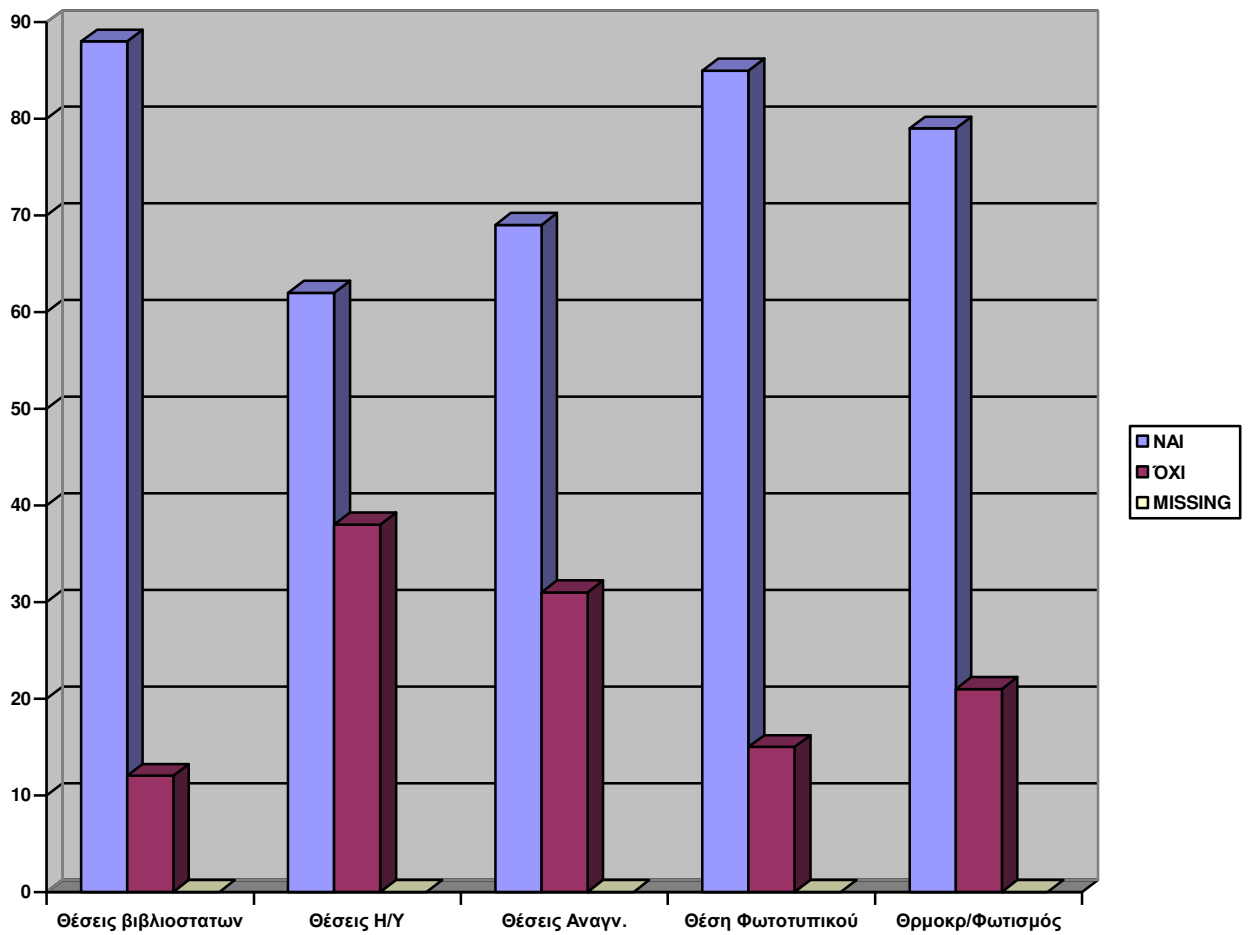
Είστε ικανοποιημένοι όσο αναφορά το χώρο και την λειτουργικότητα της βιβλιοθήκης;

Πίνακας 4.26: Λειτουργικότητα χώρου

	Frequency	Percent
Valid Θέσεις Βιβλιοστατών	88	88,0
Θέσεις Η/Υ	62	62,0
Θέσεις Αναγνωστηρίου	69	69,0
Θέσεις Φωτοτυπικού	85	85,0
Θερμοκρασία/ Φωτισμός	79	79,0
Total	100	100,0

Οι περισσότεροι από τους χρήστες φαίνεται να είναι αρκετά ικανοποιημένοι με τη λειτουργικότητα του χώρου. Το **38%** βέβαια θεωρεί πως δεν αρκούν οι θέσεις των ηλεκτρονικών υπολογιστών για τον αριθμό των χρηστών που εξυπηρετεί το τμήμα αλλά και του αναγνωστηρίου που λειτουργεί στο χώρο της βιβλιοθήκης σε ποσοστό **31%** και ζητούν μελλοντικά να αυξηθούν οι θέσεις αυτές. Επίσης κάποιοι πιστεύουν πως ούτε ο φωτισμός αλλά και η θερμοκρασία που υπάρχει στο χώρο της βιβλιοθήκης είναι ο ιδανικός σε ποσοστό **21%** και θα πρέπει να βελτιωθούν.

Γράφημα 4.19: Λειτουργικότητα χώρου



4.9 Προτάσεις-Βελτιώσεις

Στην ενότητα αυτή θα παρουσιάσουμε προτάσεις για τη βελτίωση της βιβλιοθήκης μελλοντικά αλλά και οτιδήποτε δεν ειπώθηκε στο παρόν ερωτηματολόγιο και κρίνεται σημαντικό από τους χρήστες να σχολιαστεί.

Ερώτηση 25

Προς ποια κατεύθυνση νομίζετε ότι πρέπει να δραστηριοποιηθεί στο μέλλον η βιβλιοθήκη, ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες, για να εξυπηρετούνται καλύτερα οι ανάγκες σας;

- **Βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με την αυτοματοποίηση των υπηρεσιών.**

Πίνακας 4.27.1: Βελτιώσεις υπηρεσιών βιβλιοθήκης

	Frequency	Percent
Valid Απαραίτητο	6	6,0
Σχεδόν απαραίτητο	8	8,0
Πολύ σημαντικό	13	13,0
Σημαντικό	27	27,0
Λιγότερο σημαντικό	46	46,0
Total	100	100,0

- **Περισσότερες θέσεις στο αναγνωστήριο.**

Πίνακας 4.27.2 Βελτιώσεις υπηρεσιών βιβλιοθήκης:

	Frequency	Percent
Valid Απαραίτητο	2	2,0
Σχεδόν απαραίτητο	6	6,0
Πολύ σημαντικό	18	18,0
Σημαντικό	45	45,0
Λιγότερο σημαντικό	29	29,0
Total	100	100,0

➤ **Περισσότερες θέσεις για τους Η/Υ.**

Πίνακας 4.27.3: Βελτιώσεις υπηρεσιών βιβλιοθήκης

		Frequency	Percent
Valid	Απαραίτητο	36	36,0
	Σχεδόν απαραίτητο	18	18,0
	Πολύ σημαντικό	28	28,0
	Σημαντικό	10	10,0
	Λιγότερο σημαντικό	8	8,0
	Total	100	100,0

➤ **Αύξηση ωρών λειτουργίας.**

Πίνακας 4.27.4: Βελτιώσεις υπηρεσιών βιβλιοθήκης

		Frequency	Percent
Valid	Απαραίτητο	21	21,0
	Σχεδόν απαραίτητο	41	41,0
	Πολύ σημαντικό	16	16,0
	Σημαντικό	10	10,0
	Λιγότερο σημαντικό	12	12,0
	Total	100	100,0

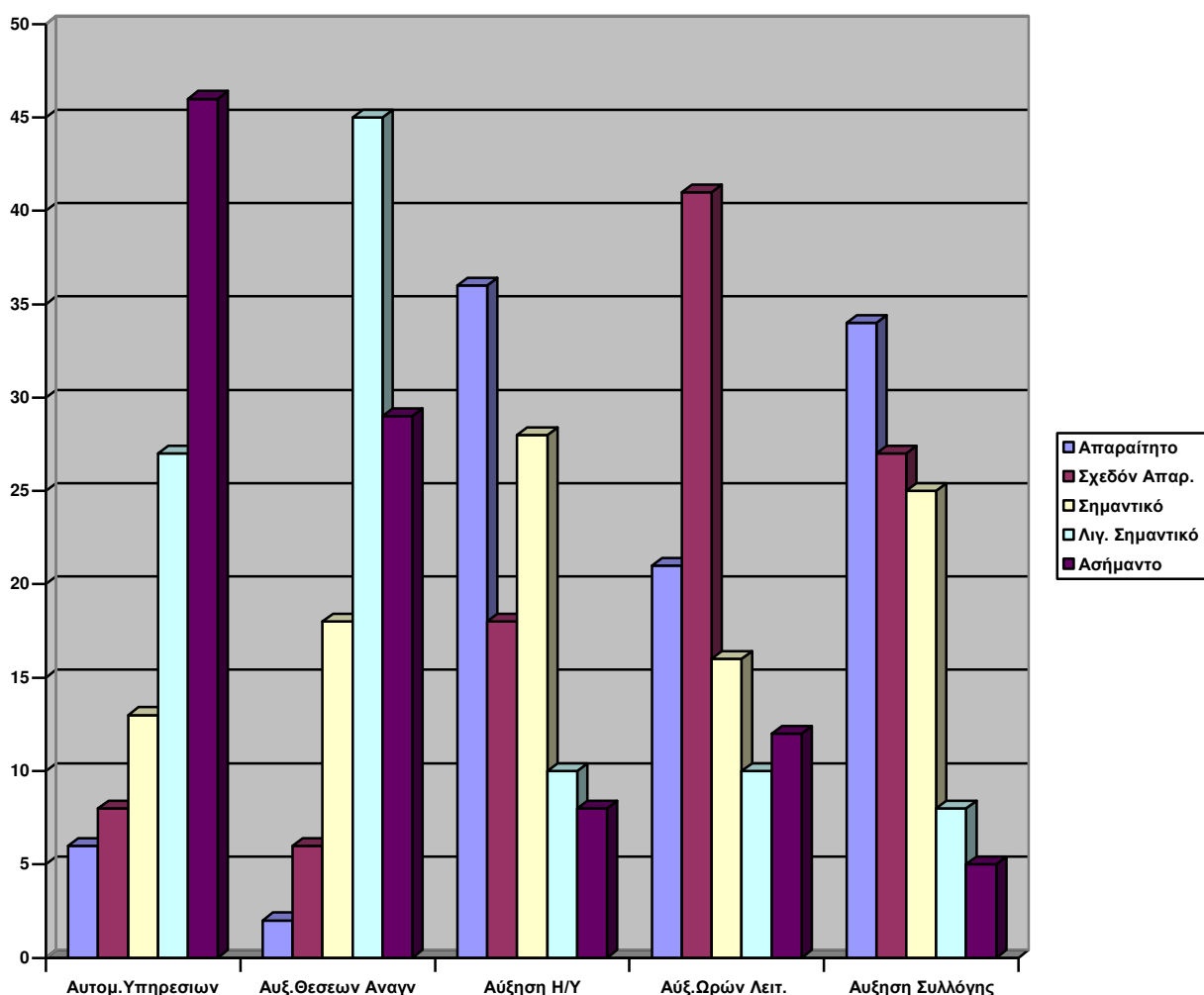
➤ **Εμπλουτισμό της έντυπης συλλογής της βιβλιοθήκης.**

Πίνακας 4.27.5 Βελτιώσεις υπηρεσιών βιβλιοθήκης:

		Frequency	Percent
Valid	Απαραίτητο	34	34,0
	Σχεδόν απαραίτητο	27	27,0
	Πολύ σημαντικό	25	25,0
	Σημαντικό	8	8,0
	Λιγότερο σημαντικό	5	5,0
	missing	1	1,0
	Total	100	100,0

Για να βελτιωθούν οι λειτουργίες της βιβλιοθήκης την οποία εξετάζουμε θα πρέπει στο μέλλον να δραστηριοποιηθεί προς κάποιες κατευθύνσεις. Οι περισσότεροι χρήστες την βιβλιοθήκης κρίνουν απαραίτητη την **αύξηση των θέσεων για τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές** σε ποσοστό **36%** ως την πλέον πρώτη προτεραιότητα, καθώς θεωρούν πως είναι πολύ λίγες οι θέσεις που υπάρχουν αλλά επίσης το **36%** κρίνει πολύ σημαντικό και τον **εμπλουτισμό της έντυπης συλλογής** της βιβλιοθήκης με την απόκτηση καινούργιων τίτλων βιβλίων. Ακόμη το **21%** των χρηστών θεωρεί αρκετά σημαντική την **αύξηση των ωρών λειτουργίας** της βιβλιοθήκης καθώς πιστεύουν ότι το υπάρχον ωράριο δεν αρκεί. Λιγότερο σημαντικά πιστεύουν πως είναι η αύξηση των θέσεων του αναγνωστηρίου αλλά και η αυτοματοποίηση των υπηρεσιών που προσφέρει η βιβλιοθήκη.

Γράφημα 4.20: Βελτιώσεις υπηρεσιών βιβλιοθήκης



Ερώτηση 26

Έχετε να προτείνετε υπηρεσίες που δεν αναφέρονται παραπάνω;

Αρκετοί από τους χρήστες όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα της έρευνας μας, θα επιθυμούσαν να υπάρχει μια σχετική **ενημέρωση με την απόκτηση νέων τίτλων** από τη βιβλιοθήκη, ώστε να έχουν γνώση και αυτοί για την ένταξη του νέου υλικού στη συλλογή της βιβλιοθήκης. Επιπλέον πολλοί είναι εκείνοι που κάνουν λόγο για **μεγαλύτερο χώρο αναγνωστηρίου**, ένας χρήστης αναφέρει χαρακτηριστικά << **Ο χώρος δεν ενδείκνυται για διάβασμα λόγω του θορύβου που υπάρχει στη βιβλιοθήκη από τους χρήστες**>> ενώ ένας άλλος λέει <<**Ο μεγαλύτερος χώρος σε συνδυασμό με την αύξηση ωρών θα προσελκύσουν περισσότερο τους φοιτητές να διαβάζουν στη βιβλιοθήκη**>> η **αύξηση λοιπόν του ωραρίου λειτουργίας της βιβλιοθήκης σε συνδυασμό με επιπλέον θέσεις προσωπικού, καλύτερη χωροταξία** αλλά και **βελτιωμένο φωτισμό και θερμοκρασία** είναι κάποια από τα θέματα που έθεσαν οι χρήστες και στα οποία πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη σημασία.

Ερώτηση 27

Παρακαλώ σχολιάστε οτιδήποτε θεωρείτε σημαντικό και δεν αναφέρθηκε στο παρόν ερωτηματολόγιο.

Ένας διδάσκων και χρήστης της βιβλιοθήκης αναφέρει χαρακτηριστικά << **τη βιβλιοθήκη την ανακαλύπτει ο φοιτητής όταν τον οδηγήσει ο διδάσκων σε αυτήν**>>. Αυτό θα λέγαμε πως δεν είναι και πολύ κολακευτικό εφόσον έτσι μας δείχνει πως ουσιαστικά δεν είναι και τόσο απαραίτητη στους χρήστες ώστε να την αναζητήσουν από μόνοι τους και να κάνουν χρήση του υλικού της. Αρκετοί είναι αυτοί που επιθυμούν την **αύξηση ωρών λειτουργίας της βιβλιοθήκης** και **επιπλέον προσωπικό** για τη καλύτερη λειτουργία της βιβλιοθήκης. Αναφορά όμως γίνεται και σε μια υπηρεσία που προσφέρεται στους φοιτητές από τη βιβλιοθήκη, αυτή της **παραγγελίας βιβλίων** από τη συλλογή του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, όπου αναφέρονται σε μια σχετική **καθυστέρηση από την ημερομηνία παραγγελίας έως την ημερομηνία παράδοσης** του υλικού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σ' αυτή την ενότητα θα παρουσιάσουμε τις απόψεις των χρηστών και τα συμπεράσματα τα οποία προκύπτουν μέσα από την έρευνα μας καθώς αυτό θα μας αναδείξει τα σημεία εκείνα στα οποία υστερεί η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Έδεσσας. Σκοπός της έρευνας μας είναι να αξιοποιηθούν τα στοιχεία τα οποία θα προκύψουν μέσα από αυτήν, για τη καλύτερη δυνατή βελτίωση της βιβλιοθήκης και των λειτουργιών της.

5.1.1 Στοιχεία χρηστών

Από την αρχή της έρευνας μας καθορίστηκε το εύρος του δείγματος το οποίο θα έπαιρνε μέρος στην έρευνα μας. Αποφασιστικέ λοιπόν το συνολικό δείγμα να φτάνει τους εκατό χρήστες της βιβλιοθήκης, για την οποία γίνεται η έρευνα. Η επιλογή των χρηστών έγινε τυχαία και έτσι το δείγμα δεν ήταν ομοιογενές. Από το σύνολο των χρηστών που πήραν μέρος οι 59 ήταν γυναίκες και οι 41 άντρες διαφορετικών βαθμίδων. Οι φοιτητές είναι εκείνοι που κατέλαβαν το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος, όμως υπήρξαν και μέλη του διδακτικού αλλά και διοικητικού προσωπικού που συνέβαλλαν για τη διεξαγωγή της έρευνας.

5.1.2 Χρήση της βιβλιοθήκης

Από τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα μπορούμε να δούμε ότι οι χρήστες επισκέπτονται την Ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη αρκετά συχνά. Το 46% του δείγματος που εξετάζουμε επισκέπτεται το χώρο της βιβλιοθήκης τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα ενώ το 64% των χρηστών πηγαίνει στη βιβλιοθήκη μια φορά το δεκαπενθήμερο. Πολύ μεγάλο είναι το ποσοστό του συνολικού δείγματος το οποίο επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη μια φορά το μήνα, αφού καταλαμβάνει το 86% και μόνο το 14% πηγαίνει στη βιβλιοθήκη 1 φορά το εξάμηνο. Οι λόγοι που πηγαίνουν οι χρήστες στο χώρο της βιβλιοθήκης είναι αρκετοί αλλά όπως διαπιστώνουμε από την έρευνα μας το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη προς εύρεση υλικού για την διεκπεραίωση εργασιών στα πλαίσια των προπτυχιακών σπουδών τους. Το ποσοστό αυτό ξεπερνά τα 2/3 του δείγματος ενώ αρκετοί είναι οι χρήστες που κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και του internet ή πηγαίνουν για προσωπική τους ενημέρωση. Παρ' όλα αυτά η βιβλιοθήκη θα μπορούσε να εν' τάξει στη συλλογή της υλικό, που να καλύπτει θέματα διαφορετικά από το αντικείμενο σπουδών του

τιμήματος, ώστε να προσελκύσει το κοινό που φαίνεται να δείχνει αδιάφορο.

5.1.3 Χρήση παρεχόμενων υπηρεσιών

Από τις υπηρεσίες που προσφέρει η βιβλιοθήκη στους χρήστες της, ελάχιστοι είναι αυτοί που δεν έχουν γνώση για κάποιες από αυτές. Η υπηρεσία που χρησιμοποιείται πιο πολύ όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε από τα αποτελέσματα είναι αυτή του δανεισμού υλικού αλλά και η χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και internet. Οι υπόλοιπες υπηρεσίες χρησιμοποιούνται αλλά με μικρότερη συχνότητα.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών έκριναν πως οι παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης είναι πολύ καλές ή καλές, ένα μικρό ποσοστό 14% πιστεύει ότι είναι μέτριες ενώ μόνο το 1% θεωρεί πως είναι κακή η ποιότητά τους. Συμπερασματικά μπορούμε να πούμε πως οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ικανοποιούν τους χρήστες της, αλλά παρ' όλα αυτά η βιβλιοθήκη θα πρέπει συνεχώς να βελτιώνει τις υπηρεσίες της στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό, ώστε να έλκει συνεχώς τους χρήστες.

5.1.4 Χρήση συλλογής και Προτιμήσεις Χρηστών

➤ Έντυπο υλικό

Σύμφωνα με την άποψη των περισσότερων χρηστών η συλλογή της βιβλιοθήκης δεν θεωρείται επαρκής για τις ανάγκες του τμήματος αλλά και των μαθημάτων των οποίων γίνονται εκεί. Παρ' όλο όμως που η συλλογή δεν είναι επαρκής, η ποιότητα της θεωρείται αρκετά καλή. Η μορφή του υλικού που χρησιμοποιούν με μεγαλύτερη συχνότητα είναι αυτή των έντυπων βιβλίων, αν και αρκετοί είναι οι χρήστες που χρησιμοποιούν υλικό σε ηλεκτρονική μορφή. Εδώ πρέπει να αναφέρουμε πως οι χρήστες της βιβλιοθήκης έχουν τη δυνατότητα να δανείζονται όλο το υλικό που είναι προς δανεισμό από τη κεντρική βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση σε διάστημα δύο ημερών. Αυτό σημαίνει πως έχουν πρόσβαση σε χιλιάδες τίτλους βιβλίων και απεριόριστο υλικό, κάτι που θα πρέπει να τους αφήνει ικανοποιημένους.

➤ ***Συλλογή εφημερίδων***

Σχεδόν όλοι οι χρήστες της βιβλιοθήκης θεωρούν σημαντική τη δημιουργία οργανωμένης συλλογής εφημερίδων και περιοδικών γιατί με αυτό το τρόπο θα έχουν καλύτερη και πιο άμεση ενημέρωση.

➤ ***Πληροφοριακό υλικό***

Ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό των χρηστών χρησιμοποιεί το υπάρχον πληροφορικό υλικό της βιβλιοθήκης και φαίνεται ότι οι περισσότεροι από αυτούς είναι ικανοποιημένοι από την ποιότητα του, καθώς καλύπτει τις ανάγκες τους.

➤ ***Χρήση υπηρεσιών***

Οι υπηρεσίες που χρησιμοποιούν οι χρήστες με μεγαλύτερη συχνότητα όπως βλέπουμε και από τα αποτελέσματα, είναι ο ηλεκτρονικός κατάλογος της βιβλιοθήκης της Έδεσσας αλλά και της κεντρικής βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, καθώς και τα ηλεκτρονικά περιοδικά με τα οποία έχει συνδρομή το πανεπιστήμιο. Τις βάσεις δεδομένων παρατηρούμε ότι τις προτιμούν λιγότερο ενώ η υπηρεσία e-ρώτηση δεν χρησιμοποιείται από κανένα χρήστη παρ' όλο που είναι μια νέα και ευέλικτη υπηρεσία. Ο λόγος που δεν γίνεται χρήση των υπολοίπων υπηρεσιών πιθανόν να οφείλεται στην αδιαφορία του κοινού καθώς ψάχνει εύκολες και γρήγορες λύσεις καθώς και στη λάθος ενημέρωση από τους αρμόδιους.

➤ ***Ποιότητα ηλεκτρονικού υλικού***

Το ηλεκτρονικό υλικό φαίνεται να είναι πρόσφατο και ικανό να ανταποκριθεί επαρκώς στις εξελίξεις του αντικειμένου του τμήματος. Ακόμα δείχνει ότι είναι αντίστοιχο του επιπέδου των χρηστών του τμήματος. Μερικές φορές ίσως δεν είναι και πολύ εύκολο να εντοπιστεί το κατάλληλο υλικό ή δεν γνωρίζουν το σωστό τρόπο για να βρουν τη πληροφορία που τους ενδιαφέρει, καλύπτει όμως ένα σημαντικό εύρος πληροφοριών για τις ανάγκες του τμήματος. Η πιο συστηματική χρήση των εργαλείων που χρησιμοποιεί το κοινό θα έχει και καλύτερα αποτελέσματα εφόσον θα υπάρχει μεγαλύτερη εξοικείωση με το περιβάλλον.

5.1.5 Εκπαίδευση Χρηστών

➤ *Τρόποι αναζήτησης υλικού*

Οι περισσότεροι από τους χρήστες της βιβλιοθήκης γνωρίζουν τον τρόπο αναζήτησης βιβλίων στον ηλεκτρονικό κατάλογο και ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό κοντά στα 3/4 του δείγματος μπορούν να βρουν τα βιβλία που χρειάζονται, εφόσον τα εντοπίσουν πρώτα στον ηλεκτρονικό κατάλογο, στα ράφια της βιβλιοθήκης. Παρ' όλο που η πλειοψηφία των χρηστών ξέρει τον τρόπο να βρει το υλικό που ψάχνει, θεωρούν αναγκαίο να γίνει ένα πρόγραμμα εκπαίδευσής χρηστών από τους υπεύθυνους της βιβλιοθήκης ώστε να γνωρίζουν κάθε λειτουργία των υπηρεσιών που τους προσφέρεται. Μάλιστα το 74% δηλώνει πως θα παρακολουθούσε ένα τέτοιο πρόγραμμα αν πραγματοποιούνταν.

➤ *Τρόπος εκπαίδευσης*

Όπως είδαμε και παραπάνω οι περισσότεροι χρήστες κρίνουν αναγκαίο να δημιουργηθεί ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών από τους υπεύθυνους ώστε να γνωρίσουν όλες τις υπηρεσίες που τους παρέχονται από το πανεπιστήμιο και τη βιβλιοθήκη.

Προτείναμε κάποιους τρόπους εκπαίδευσης και το 60% των χρηστών προτιμά το κλασικό τρόπο εκπαίδευσης, αυτόν της διδασκαλίας με κάποια παρουσίαση Power Point, ώστε να έχουν τη δυνατότητα να λύσουν απορίες που πιθανόν να προκύψουν κατά τη διάρκεια των μαθημάτων. Αρκετοί βέβαια προτίμησαν το internet ως μέσο διδασκαλίας επειδή πιθανόν τους διευκολύνει, αφού μπορούν να ανατρέξουν στη σελίδα αυτή οποιαδήποτε στιγμή και σε οποιοδήποτε σημείο και αν βρίσκονται, ενώ πολύ λίγοι ήταν αυτοί που τους αρκεί ένα ενημερωτικό φυλλάδιο που να εξηγεί απλά τα βήματα για τη λειτουργία των υπηρεσιών.

5.1.6 Προσωπικό

Το 91% των χρηστών προτιμούν να ζητήσουν βοήθεια κατά τις επισκέψεις τους στη βιβλιοθήκη και οι περισσότεροι από αυτούς δηλώνουν πολύ ευχαριστημένοι από το προσωπικό της βιβλιοθήκης με ένα μικρό ποσοστό να δηλώνει ότι είναι λίγο ή καθόλου ευχαριστημένοι. Πιο αναλυτικά για την εξυπηρέτηση που τους παρέχει το προσωπικό δηλώνουν πολύ ευχαριστημένοι σε ποσοστό 89%. Οι κατευθύνσεις που τους δίνουν για την έρευνα τους θεωρούν πως είναι αρκετά καλές με ένα 27% να δηλώνει πως είναι μέτριες. Ενώ για την ανταπόκριση του

προσωπικού στις ερωτήσεις των χρηστών το 87% πιστεύει πως είναι πολύ καλή. Παρατηρούμε λοιπόν από τα αποτελέσματα που προέκυψαν πως οι περισσότεροι χρήστες της βιβλιοθήκης είναι ευχαριστημένοι γενικότερα από το προσωπικό και για τις κατευθύνσεις που τους δίνουν αλλά και για την συμπεριφορά που έχουν. Φυσικά πάντα θα υπάρχει και ένα μικρό ποσοστό που θα διαφωνεί αλλά καταλαβαίνουμε πως γίνεται μια καλή προσπάθεια από το προσωπικό για να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του κοινού. Βέβαια δε θα πρέπει να επαναπαύονται και οι ίδιοι αλλά αντιθέτως να προσπαθούν συνεχώς να βελτιώνονται ώστε να καταφέρουν να πείσουν και να ικανοποιήσουν το ποσοστό εκείνο των χρηστών που τώρα δηλώνουν δυσαρεστημένοι.

5.1.7 Λειτουργικότητα χώρου

Παρατηρώντας τα αποτελέσματα της έρευνας μας καταλαβαίνουμε πως οι χρήστες της βιβλιοθήκης είναι αρκετά ικανοποιημένοι με τη λειτουργικότητα του χώρου. Αυτό που θα επιθυμούσαν όπως δήλωσαν και φαίνεται από τα αποτελέσματα είναι η αύξηση των θέσεων του αναγνωστηρίου αλλά κυρίως των θέσεων των ηλεκτρονικών υπολογιστών αφού δεν επαρκούν για να εξυπηρετήσουν το κοινό που ενδιαφέρεται. Βέβαια για να επιτευχθεί αυτό θα πρέπει να υπάρξουν και τα απαραίτητα οικονομικά κονδύλια τα οποία δεν διαθέτουν αυτή τη στιγμή οι βιβλιοθήκες. Δυστυχώς είναι ένα πρόβλημα που αντιμετωπίζουν πολύ συχνά όλες οι βιβλιοθήκες, αυτό των χρημάτων καθώς τα ποσά που δίνονται δεν επαρκούν για να καλύψουν τις ανάγκες των βιβλιοθηκών.

5.1.8 Προτάσεις-Βελτιώσεις

Για να καταφέρει να βελτιωθεί στο μέλλον η βιβλιοθήκη ώστε να καλύπτει με το καλύτερο δυνατό τρόπο τις ανάγκες των χρηστών κρίθηκε σκόπιμο να εξετάσει τις προτεραιότητες που θέτουν οι ίδιοι οι χρήστες, για τη βελτίωση των υπηρεσιών. Αυτό που θεωρούν απαραίτητο είναι η αύξηση των θέσεων των ηλεκτρονικών υπολογιστών αφού ο μεγαλύτερος όγκος πληροφοριών παρέχεται πλέον μέσω διαδικτύου, με συνδρομές ηλεκτρονικών περιοδικών αλλά και μέσα από βάσεις δεδομένων. Επίσης θεωρούν πολύ σημαντικό την αύξηση της έντυπης συλλογής. Παρ' όλο που η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Έδεσσας είναι μία νέα βιβλιοθήκη που λειτουργεί μόλις 4 έτη και έχει αποκτήσει ένα σημαντικό αριθμό βιβλίων με πολύ καλή ποιότητα που συνεχώς

εμπλουτίζεται, οι χρήστες δεν τη βρίσκουν ικανοποιητική για τις ανάγκες τους. Ένα άλλο θέμα που απασχολεί αρκετά τους χρήστες είναι οι ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης, αφού φαίνονται δυσαρεστημένοι με το υπάρχον ωράριο. Αρκετοί είναι αυτοί που επιθυμούν ένα μεγαλύτερο χώρο αναγνωστηρίου για να μπορούν να εργαστούν αφού σε ώρες αιχμής δεν αρκούν οι θέσεις που υπάρχουν. Τέλος η αυτοματοποίηση των υπηρεσιών μοιάζει να μην τους απασχολεί και πολύ προς το παρόν εφόσον έχουν θέσει άλλες προτεραιότητες μεγαλύτερης σημασίας. Όλα τα παραπάνω προϋποθέτουν τον ανάλογο προϋπολογισμό ο οποίος είναι ανεπαρκής. Μελλοντικά βέβαια και με αρκετή πίεση των υπευθύνων ίσως καταφέρουν να υλοποιηθούν κάποιες από αυτές τις ανάγκες της βιβλιοθήκης.

5.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Ολοκληρώνοντας την έρευνα των χρηστών της Πανεπιστημιακής βιβλιοθήκης της Έδεσσας και τη καταγραφή των συμπερασμάτων θα παραθέσουμε μια σειρά προτάσεων μέγιστης σημασίας για την μελλοντική ανάπτυξη και βελτίωση της Βιβλιοθήκης.

Αν και νέα η Βιβλιοθήκη του τμήματος Μάρκετινγκ και Διοίκησης Λειτουργιών, έχει αναπτυχθεί πολύ γρήγορα. Παρ' όλα αυτά υπάρχει ανάγκη ανάπτυξης και βελτιώσεις σε πολλούς τομείς της βιβλιοθήκης, ώστε να καταφέρει να γίνει πιο λειτουργική και χρήσιμη στο κοινό που εξυπηρετεί.

❖ Χρήση της βιβλιοθήκης

Όπως μπορούμε να δούμε και στο πίνακα 4.3 από τα αποτελέσματα φαίνεται ότι ένα μεγάλο ποσοστό των χρηστών επισκέπτεται συχνά τη βιβλιοθήκη, υπάρχουν όμως και κάποιοι που μπορεί να περάσουν μόνο μία φορά το εξάμηνο από το χώρο αυτό. Και οι λόγοι για τους οποίους επισκέπτονται συνήθως τη βιβλιοθήκη είναι για να μπορέσουν να βρουν το κατάλληλο υλικό για τη διεκπεραίωση των εργασιών τους, ψάχνοντας υλικό στο internet ή και στην έντυπη συλλογή. Απ' ότι καταλαβαίνουμε ο χώρος της βιβλιοθήκης θα πρέπει να γίνει **πιο ελκυστικός** για τους χρήστες ώστε **να προσεγγίσει** το ενδιαφέρον τους και να βρίσκουν περισσότερους λόγους για να επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη. Κατ' αρχήν θα μπορούσε να διαμορφώσει το χώρο έτσι, ώστε να είναι αισθητικά πιο ευχάριστος, να δημιουργήσει εκδηλώσεις μορφωτικού και πολιτιστικού χαρακτήρα, που να εξάπτουν το ενδιαφέρον των χρηστών. Για παράδειγμα θα μπορούσε να διοργανώσει ένα συνέδριο που να αφορά το αντικείμενο σπουδών του τμήματος ή παρουσιάσεις βιβλίων σημαντικών συγγραφέων όπου θα είχαν τη δυνατότητα συζήτησης μαζί του αλλά και ανάπτυξης των ιδεών τους. Επιπλέον θα μπορούσε να σχεδιάσει προβολές κινηματογραφικών ταινιών όπως έχουν προτείνει αρκετοί φοιτητές, εκθέσεις βιβλίων ή και ζωγραφικής. Ακόμα μια καλή σκέψη θα ήταν η οργάνωση εορταστικών εκδηλώσεων όπως για παράδειγμα η κοπή της βασιλόπιτας μετά την αλλαγή του χρόνου. Όλα αυτά βέβαια προϋποθέτουν την έγκριση των αρμόδιων αλλά και τα απαραίτητα οικονομικά κονδύλια τα οποία δεν διατίθενται παρά ελάχιστες φορές.

❖ Χρήση παρεχόμενων υπηρεσιών

Σύμφωνα πάντα με τα αποτελέσματα που έχουμε, μπορούμε να διαπιστώσουμε ότι υπάρχει μια καλή ενημέρωση απέναντι στους χρήστες για τις υπηρεσίες που διαθέτει η βιβλιοθήκη και φαίνονται αρκετά ικανοποιημένοι από την παροχή των υπηρεσιών. Αυτό που μπορεί να κάνει η βιβλιοθήκη είναι να προσπαθεί **να βελτιώνει συνεχώς** τις υπηρεσίες ώστε να είναι πιο ευέλικτες και ενημερωμένες για να μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του κοινού.

❖ Εμπλουτισμός έντυπου υλικού

Παρ' όλο που η βιβλιοθήκη έχει καταφέρει να αποκτήσει ένα σημαντικό αριθμό βιβλίων στα τέσσερα χρόνια λειτουργίας της και η ποιότητα του υλικού αυτού κρίνεται πολύ καλή από τη πλειοψηφία των χρηστών, η έκταση της δεν θεωρείται επαρκής. Έχουν γίνει βέβαια αρκετές προσπάθειες απόκτησης υλικού, όπως η συμμετοχή σε διαγωνισμούς του ΕΠΕΑΕΚ όπου από εκεί έχει αποκτηθεί το σημαντικότερο κομμάτι της έντυπης συλλογής της βιβλιοθήκης μας. Γι' αυτό οι προσπάθειες αυτές πρέπει να συνεχιστούν ώστε να εμπλουτιστεί η έντυπη συλλογή της βιβλιοθήκης.

Επίσης σημαντική θα ήταν η απόκτηση μιας οργανωμένης έντυπης συλλογής εφημερίδων και περιοδικών που αφορούν τις οικονομικές σπουδές που είναι και το αντικείμενο του τμήματος. Μέχρι να υλοποιηθεί βέβαια αυτή η πρόταση θα μπορούσε το προσωπικό της βιβλιοθήκης να καθοδηγήσει τους χρήστες να ψάχνουν σωστά και να εντοπίζουν τα άρθρα που τους ενδιαφέρουν στην ηλεκτρονική τους μορφή πιο εύκολα. Αν μάθουν το κατάλληλο τρόπο να εντοπίζουν τη σωστή πληροφορία μέσω των ηλεκτρονικών περιοδικών τότε δε θα θεωρούν αναγκαία την ύπαρξη έντυπης συλλογής περιοδικών.

❖ Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Όλοι γνωρίζουν τη κεντρική σελίδα του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και τις υπηρεσίες που προσφέρει στο κοινό, το πρόβλημα όμως βρίσκεται στη χρήση των υπηρεσιών αυτών. Οι περισσότεροι από τους χρήστες δεν είναι καλά ενημερωμένοι για τις λειτουργίες των υπηρεσιών. Η βιβλιοθήκη λοιπόν θα πρέπει να βρει ένα πιο αποδοτικό τρόπο ενημέρωσης των χρηστών, ενός συστηματικού και αποδοτικού προγράμματος ενημέρωσης. Την κύρια ευθύνη όμως την έχουν οι ίδιοι οι χρήστες που πολλές φορές δεν προσπαθούν να μάθουν τους σωστούς

τρόπους αναζήτησης υλικού, είτε γιατί επαναπαύονται στη καλή θέληση του προσωπικού, είτε γιατί τη στιγμή που γίνεται η ενημέρωση πιστεύουν ότι δε τους αφορά. Και ως αποτέλεσμα έχει να μη μπορούν να εντοπίσουν το κατάλληλο υλικό και να θεωρούν τις υπηρεσίες ανενημέρωτες. Άρα λοιπόν μια μεγαλύτερη προσπάθεια από τους ίδιους τους χρήστες θα βοηθούσε πολύ την κατάσταση αλλά και τη δουλειά των υπεύθυνων της βιβλιοθήκης.

❖ Εκπαίδευση Χρηστών

Οι περισσότεροι χρήστες δηλώνουν ότι γνωρίζουν το σωστό τρόπο αναζήτησης βιβλίων στον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης και αρκετοί από αυτούς λένε πως καταφέρνουν να βρουν το υλικό που τους χρειάζεται στα ράφια της βιβλιοθήκης. Παράλληλα όμως επιθυμούν να γίνει ένα **πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών** Από τους υπεύθυνους της βιβλιοθήκης, το οποίο θα προτιμούσαν να γίνει με διδασκαλία και παρουσίαση των υπηρεσιών και κρίνεται αναγκαίο. Στη κεντρική βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας λειτουργεί ένα τέτοιο πρόγραμμα που μαθαίνει κυρίως στους πρωτοετείς φοιτητές πώς να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, παρουσιάζονται τα προγράμματα και μετά γίνεται συζήτηση και λύνονται απορίες που έχουν δημιουργηθεί. Στο παράρτημα της Έδεσσας έχει γίνει πρόταση για να ισχύσει ένα τέτοιο πρόγραμμα αλλά ακόμα δεν έχει εγκριθεί. Θα πρέπει οι υπεύθυνοι να πιέσουν ώστε να δοθεί η έγκριση από τους αρμόδιους, να εκπαιδευτεί το προσωπικό της βιβλιοθήκης ώστε να ξέρει τον τρόπο που θα μεταδώσει τις πληροφορίες και φυσικά να υπάρχει το ανάλογο ενδιαφέρον και η συμμετοχή από τους χρήστες.

❖ Προσωπικό

Από τα αποτελέσματα που έχουμε μπορούμε να διαπιστώσουμε πως οι χρήστες τις βιβλιοθήκης **είναι αρκετά ικανοποιημένοι** από το προσωπικό της βιβλιοθήκης και ως προς τις κατευθύνσεις που τους δίνουν αλλά και ως προς την ανταπόκριση και την εξυπηρέτηση που τους παρέχουν. Αυτός βέβαια δεν είναι λόγος για να επαναπαυτεί το προσωπικό αλλά ένα μεγάλο κίνητρο για να βελτιώνεται συνεχώς και να αφήσει ικανοποιημένους ακόμα και το μικρό αυτό ποσοστό που τώρα δεν δηλώνει απόλυτα ευχαριστημένο.

❖ **Επέκταση χώρου βιβλιοθήκης**

Μπορούμε να πούμε ότι η βιβλιοθήκη της Έδεσσας είναι μια μικρή και νέα βιβλιοθήκη αλλά αρκετά καλά οργανωμένη. Ο χώρος που στεγάζεται τώρα αν και λίγο μικρός αρκεί προς το παρόν. Παρ' όλα αυτά σύντομα θα πρέπει να δραστηριοποιηθούν οι αρμόδιοι και να κάνουν κάτι ώστε **να επεκταθεί ο χώρος** καθώς η συλλογή της βιβλιοθήκης μεγαλώνει συνεχώς και μελλοντικά θα δημιουργηθεί πρόβλημα χώρου. Επιπλέον έχει γίνει αίτημα για τη δημιουργία μεγαλύτερου χώρου αναγνωστηρίου που θα επιτρέπει στους χρήστες καλύτερες συνθήκες μελέτης, λιγότερο θόρυβο, περισσότερες θέσεις για το αναγνωστικό κοινό κ.α.

❖ **Εγκατάσταση επιπλέον Ηλεκτρονικών Υπολογιστών**

Στο χώρο της βιβλιοθήκης υπάρχουν εγκατεστημένοι μόνο τέσσερις υπολογιστές στους οποίους μπορούν οι χρήστες να κάνουν τις αναζητήσεις τους. Πολλοί είναι εκείνοι που έρχονται για να εργαστούν στη βιβλιοθήκη και φεύγουν γιατί δεν υπάρχει διαθέσιμος χώρος. Αυτή η κατάσταση δημιουργεί ένα δυσάρεστο κλίμα καθώς το κοινό μένει δυσαρεστημένο. Λογικό είναι λοιπόν να επιθυμούν περισσότερους υπολογιστές, ώστε να μπορεί να εργάζεται μεγαλύτερος αριθμός χρηστών ταυτόχρονα. Με την υλοποίηση αυτής της πρότασης οι χρήστες θα έχουν τη δυνατότητα να εξοικειωθούν περισσότερο με το περιβάλλον των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που τους προσφέρονται, καθώς μεγαλύτερο μέρος χρηστών θα μπορεί να κάνει χρήση των υπηρεσιών αυτών άρα θα υπάρχει μεγαλύτερη οικειότητα.

❖ **Αύξηση ωραρίου λειτουργίας**

Οι ώρες που λειτουργεί η βιβλιοθήκη του τμήματος Μάρκετινγκ και Διοίκησης Λειτουργιών είναι από της 9 το πρωί έως και της 7 το απόγευμα. Το ωράριο αν και καλύπτει αρκετές ώρες φαίνεται να μην ικανοποιεί τους χρήστες. Θα πρέπει με κάποιο τρόπο να αυξηθεί το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης αφού αυτό φαίνεται να μην επαρκεί για το κοινό που εξυπηρετεί. Αυτό προϋποθέτει την πρόσληψη και νέου προσωπικού γιατί με το υπάρχον προσωπικό αυτό είναι αδύνατον να πραγματοποιηθεί.

❖ Αύξηση προϋπολογισμού

Για να καταφέρουν να υλοποιηθούν όλες οι παραπάνω προτάσεις θα πρέπει να αυξηθεί σημαντικά ο προϋπολογισμός. Αυτό είναι ένα γεγονός για το οποίο δεν ευθύνεται η ίδια η βιβλιοθήκη. Ανάλογα με τα κονδύλια που αντιστοιχούν σε κάθε βιβλιοθήκη γίνονται και οι αντίστοιχες ενέργειες για τη βελτίωση της. Οι υπεύθυνοι της βιβλιοθήκης θα πρέπει να ασκήσουν μεγαλύτερες πιέσεις για να μπορέσουν να εξασφαλίσουν ένα μεγαλύτερο χρηματικό ποσό. Αυτό έχει να κάνει βέβαια με κρατικούς φορείς, με τη διοίκηση του τμήματος αλλά και με τα διάφορα προγράμματα που βγαίνουν κατά καιρούς για τις βιβλιοθήκες. Το πρόγραμμα του ΕΠΕΑΕΚ βοήθησε αρκετά στο να αναπτυχθούν αρκετές βιβλιοθήκες της χώρας μας. Χάρη σε αυτό το πρόγραμμα έχει αποκτηθεί το σημαντικότερο κομμάτι της έντυπης συλλογής της βιβλιοθήκης μας. Πρέπει λοιπόν να εξασφαλιστεί το απαραίτητο χρηματικό ποσό ώστε να υπάρχει βελτίωση και ανάπτυξη όλων των λειτουργιών της βιβλιοθήκης.

Κλείνοντας, από τα αποτελέσματα τις έρευνας μπορούμε να καταλάβουμε πως οι χρήστες έχουν πολλές απαιτήσεις από τη βιβλιοθήκη την οποία επισκέπτονται. Ο όγκος των πληροφοριών είναι τεράστιος και όλες οι υπηρεσίες που ασχολούνται με τη πληροφόρηση θα πρέπει να τρέχουν διαρκώς και να μην επαναπαύονται. Η βιβλιοθήκη της Έδεσσας προσπαθεί συνέχεια να αναπτύσσεται και να βελτιώνεται ακούγοντας τις επιθυμίες και τα προβλήματα των χρηστών της.

5.3 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Εδώ θα πρέπει να αναφέρουμε κάποιους μεθοδολογικούς περιορισμούς της έρευνας μας. Η παρούσα έρευνα διεξαχθεί με τη μέθοδο των ερωτηματολογίων. Για να καταγράψουμε μια εικόνα της βιβλιοθήκης επιλέξαμε από το σύνολο των χρηστών ένα δείγμα. Το δείγμα αυτό είναι μια μικρογραφία του κοινού και γι' αυτό το λόγο δεν μπορούμε να κάνουμε γενικεύσεις.

Επιπλέον η έρευνα αυτή αφορά μόνο τη παρούσα βιβλιοθήκη οπότε τα συμπεράσματα στα οποία καταλήξαμε δεν γίνεται να γενικευτούν και να χαρακτηρίσουν και άλλες βιβλιοθήκες.

Καλό θα ήταν στο μέλλον να γίνουν και άλλες έρευνες που να αφορούν τη βιβλιοθήκη στην οποία εργαστήκαμε καθώς είναι η πρώτη έρευνα που γίνεται και την αφορά για να διαπιστώσουμε αν τα αποτελέσματα στα οποία καταλήξαμε επιβεβαιώνονται αλλά και αν υπάρχει εξέλιξη και βελτίωση των υπηρεσιών.

5.4 ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΚΑΙ ΗΘΙΚΗ

Κλείνοντας την παρουσίαση της έρευνας θα πρέπει να ανφέρουμε ότι όλα τα στοιχεία που προκύπτουν από την έρευνα θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τη διεκπεραίωση της συγκεκριμένης εργασίας. Η έρευνα έχει διεξαχθεί στα πλαίσια της προπτυχιακής εργασίας των φοιτητών που απαιτείται από τη σχολή διοίκησης και οικονομίας, του τμήματος βιβλιοθηκονομίας, έγινε ανώνυμα και δεν υπάρχει περίπτωση προσβολής των δικαιωμάτων των χρηστών που έλαβαν μέρος σε αυτήν. Θα υπάρξει απόλυτη εχεμύθεια καθώς δεν υπάρχει σκοπιμότητα στο να θίξει ή να προσβάλλει απόψεις από τα στοιχεία τα οποία προκύπτουν και έχουν συγκεντρωθεί, καθώς όπως είπαμε και νωρίτερα όλα τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν μόνο για την έρευνα μας.

Θεωρήθηκε όμως καλό τα αποτελέσματα της έρευνας που προέκυψαν να σταλούν στους υπεύθυνους της διοίκησης της βιβλιοθήκης . Ο λόγος για τον οποίο θα κοινοποιηθούν τα αποτελέσματα είναι για να προβληματίσουν και να προτρέψουν τους υπεύθυνους να ενεργήσουν άμεσα ώστε να λυθούν προβλήματα τα οποία προκύπτουν για τη βελτίωση και την αποτελεσματικότητα της βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών της.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική :

Βλάχου-Χαλκιοπούλου, Μ. (1996) <<Κοινωνική υπόσταση και ιστορική αναδρομή της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης>>. *Πρακτικά, 5^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Θεσσαλονίκη, σ.189-196.

Γαρουφάλλου, Ε. και Σιάτρη, Ρ. (1998) <<Η επίδραση της τεχνολογίας της πληροφόρησης στις Ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και βιβλιοθηκονόμους>>. *Πρακτικά, 7ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, σ. 49-67, Βόλος .

Γεωργίου, Π. και Συνέλλη, Κ. (2006) <<Σχεδιάζοντας ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας EN ISO 9001:2000 σε μία ελληνική ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη>>. *Πρακτικά, 15^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, σ. 420-435, Πάτρα.

Δαμιανού, Χ. Κ. (1992) *Μεθοδολογία δειγματοληψίας*. Αθήνα : Αίθρα.

Δημητρόπουλος, Ε. Γ. (1994) *Εισαγωγή στην μεθοδολογία της επιστημονικής έρευνας*. Αθήνα: Ελλην.

Ζάχος, Γ. (1997) <<Διοικητικές και οικονομικές προκλήσεις στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες. Ιδέες και προτάσεις αντίδρασης>>. *Πρακτικά 6ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, σ. 17-26, Αθήνα (GR).

Ζάχος, Γ. και Παπαϊωάννου, Τ. (1991) *Ελληνικές Πανεπιστημιακές Βιβλιοθήκες: Σύνθεση, Οργάνωση, Λειτουργία, Προοπτικές*. Ιωάννινα : Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων.

Κακάλη, Κ. και Τσώλη, Θ. [χ.χ.] *Ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης στην υβριδική εποχή των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών* [online]. Διαθέσιμο στο: http://clients.cancom.gr/eugen-events/praktika_Kakali%20-%20Tsoli.doc [Πρόσβαση: 4/2/2008].

Κορομπίλη-Ξαντίδου, Σ. και Μορελέλλη-Κακούρη, Μ. (1999) <<Στρατηγική για την ανάπτυξη της Βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Θεσσαλονίκης>>. *Πρακτικά 8^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, σ. 155-168, Ρόδος.

Κορφιάτη, Μ. και Γεωργίου, Π. (1999) <<Αξιολόγηση υπηρεσιών: Έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης και Υπηρεσίες Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών>>. Πρακτικά, 8^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, σ. 315-334, Ρόδος.

Κυριλλίδου, Μ. (2005) <<Η διεθνοποίηση της αξιολόγησης των βιβλιοθηκών και η ανάπτυξη του LibQual>>, επιμ. Ανέστη Σίτα και Χρήστου Παπατσικουράκη στο *Από τη βιβλιοθηκονομία στην επιστήμη της πληροφόρησης: Μελέτες προς τιμή του Γ. Μ. Κακούρη*, [online]. Διαθέσιμο στο: http://www.libqual.org/documents/admin/libqual_greek2004.pdf [Πρόσβαση: 22/3/2008].

Λαμπίρη-Δημάκη, Ι. και Παπαχρήστου, Θ. (1995) *Κοινωνικές έρευνες με στατιστικές μεθόδους*. Αθήνα: Σάκκουλα.

Μανώλη, Θ. και Χατζηορφανός, Ν. (1999) <<Η χρήση των Πανεπιστημιακών Βιβλιοθηκών>>. Πρακτικά, 8^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, σ. 357-374, Ρόδος.

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟΠΑΒ) (2007) *Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*[online]. Ιωάννινα. Διαθέσιμο στο: <http://mopab.lib.uoi.gr/> [Πρόσβαση: 12/6/2008].

Μονιάρου, Β. , Χατζημάρη, Σ. και Τσάφου, Σ. (2005) <<Αλλαγές στην κοινωνία της πληροφόρησης, αλλαγές στην εκπαίδευση των επαγγελματιών της πληροφόρησης>>. Πρακτικά, 14^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, σ.193-200, Αθήνα.

Μπένος, Β. Κ. (1991) *Μέθοδοι και τεχνικές δειγματοληψίας*. Πειραιάς: Σταμούλης.

Νικητάκης, Μ. και Σίτας, Α. (1999) <<Η ποιότητα ως «αναγκαιότητα» στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες>>. Πρακτικά 8^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, σ. 129-140, Ρόδος.

Πανεπιστήμιο Μακεδονίας: οικονομικών και κοινωνικών σπουδών (2002) *Το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας σήμερα*[online]. Θεσσαλονίκη. Διαθέσιμο στο: <http://www.uom.gr/> [Πρόσβαση: 18/2/2008].

Πανεπιστήμιο Μακεδονίας: οικονομικών και κοινωνικών σπουδών
(2007) *Βιβλιοθήκη Παράρτημα Έδεσσας* [online]. Θεσσαλονίκη.

Διαθέσιμο στο:

<http://www.lib.uom.gr/content/category/10/131/173/lang.iso8859-7/>

[Πρόσβαση: 18/2/2008].

Παπατσικουράκης, Χ. (2004) <<Ανάγκες και βαθμός ικανοποίησης χρηστών: Έρευνα σε τριάντα δύο ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες>>. *13^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, σ.1-13, Κέρκυρα.

Διαθέσιμο στο: <http://www.ionio.gr/libconf/pdfs/Papatsikourakis.pdf>

[Πρόσβαση: 6/2/2008].

Παρασκευόπουλος, Ι. Ν. (1993) *Μεθοδολογία επιστημονικής έρευνας*. Αθήνα: [χ.ό.].

Πιέρρος, Σ. (2000) *Μέθοδοι έρευνας στην βιβλιοθηκονομία*. Σίνδος: Τ.Ε.Ι.Θ.

Πρεντάκη, Έ. (2004) <<Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας στη Βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου Κρήτης>>. Πρακτικά *13^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, σ. 97-109, Κέρκυρα .

Ρήγος, Α. (2000) *Πανεπιστήμιο ιδεολογικός ρόλος και λόγος: από το Μεσαίωνα στη Νεωτερικότητα*. Αθήνα: Παπαζήση.

Σταθακόπουλος, Β. (1997) *Μέθοδοι έρευνας αγοράς*. Αθήνα : Σταμούλης.

Στάικος, Κ. Σ. (1997) *Βιβλιοθήκες*, Αθήνα, Κότινος.

Τόγια, Α. Ι. (1997) *Εισαγωγή στη βιβλιοθηκονομία: είδη βιβλιοθηκών*. Σίνδος: Τ.Ε.Ι.Θ.

Τσαλκιτζη, Θ. (2002) << Μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες>>. Πρακτικά *11^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, σ. 433-442, Λάρισα .

Ξένη:

Bailin, A. and Grafsein, A. (2005) <<The evolution of academic libraries: the networked environment>>. *The Journal of Academic Librarianship*, 31(4): 317-323.

Caplan, P. (2003) *Metadata fundamental for all librarians*. Chicago: American Library Association.

Castells, M. (2003) *The Internet galaxy: reflections on the Internet, business and society*. Oxford: Oxford University Press.

Chowdhury, Gobinda G. (2002) <<Digital libraries and reference services: present and future>>. *Journal of Documentation*, 58(3):258-283

Edessacity (1997) *Έδεσσα η πόλη των νερών* [online]. Έδεσσα. Διαθέσιμο στο: <http://www.edessacity.gr/tourism/index.htm> [Προσβαση : 15/2/2008].

Howard, K and Sharp, J. A. (1994) *Η επιστημονική μελέτη: οδηγός σχεδιασμού και διαχείρισης πανεπιστημιακών ερευνητικών εργασιών*. Αθήνα: Gutenberg.

Javeau, C. (1996) *Η έρευνα με ερωτηματολόγιο: το εγχειρίδιο του καλού ερευνητή*. Αθήνα: Τυπωθήτω.

Kyrillidou, M. (1999a) <<Licencing principles for electronic resourses>> *InProceedings of the 7th Greek Conference of Academic Libraries, Organisation &collaboration of academic libraries in the digital age*, Volos 4-6 November 1998, pp.133-150. Published in English but Presented in Greek: Kyrillidou, M. (1999) «Αρχές σύναψης συμβολαίων για χρήση ηλεκτρονικών προϊόντων», Πρακτικά του 7ου Πανελληνίου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Οργάνωση και συνεργασία βιβλιοθηκών στην ψηφιακή εποχή, Βόλος 4-6 Νοεμβρίου 1998, σσ. 133-150

Kyrillidou, M. and Blixrud, J. (1999) <<Measuring the Changing Library Environment>> *in Developing Indicators 1996-97 and 1997-98* (Washington DC: Association of Research Libraries) [online]. Διαθέσιμο στο: <http://www.arl.org/stats/arlstat/context98.html> [Πρόσβαση: 26-1-2008].

Kyriillidou, M. (2002) <<From Input and Output Measures to Quality and Outcome Measures, or, from the User in the Life of the Library to the Library in the Life of the User>> *Journal of Academic Librarianship* : 42-46 Διαθέσιμο στο: <http://www.arl.org/stats/arlstat/jal01.html> [Πρόσβαση: 26-1-2008].

Malinconico, M. (1992) Information brave new world. *Library Journal*, 36-40. In: Zanin-Yost, A. (2004). Digital reference: what the past has taught us and what the future will hold. *Library Philosophy and Practice* 7, No. 1.

Διαθέσιμο στο: <http://libr.unl.edu:2000/LPP/lpp.htm> [Πρόσβαση: 25/2/2005].

Orna, E. and Graham, S. (1998) *Οργάνωση των πληροφοριών στην έρευνα*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1985). <<A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research>>, *Journal of Marketing*, pp. 41-50.

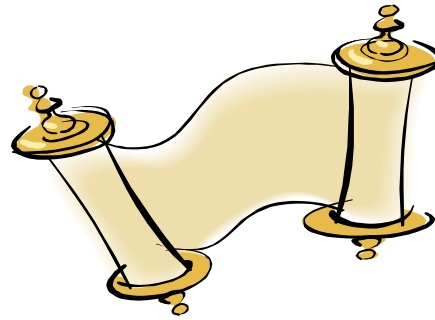
Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1988). <<SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality>>, *Journal of Retailing*, Spring 1988, pp. 12-40.

Straiton, H. T. Jr. (1999) Information services in the year 2000 and beyond. *The Reference Librarian*, 65, 3-12. In: Zanin-Yost, A. (2004). Digital reference: what the past has taught us and what the future will hold. *Library Philosophy and Practice* 7, No. 1. [Διαθέσιμο στο: <http://libr.unl.edu:2000/LPP/lpp.htm> (Πρόσβαση: 25/2/2005)].

Tenopir, C. and Ennis, L. (2002) A decade of digital reference: 1991-2001. *Reference & User Services Quarterly*, 41(3):264-273

Zeithaml, V., Parasuraman, A. and Berry, L. (1990) *Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press

ΠΑΡΑΤΗΜΑ Ι
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ



Έρευνα ικανοποίησης χρηστών – Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη Έδεσσας.

Το παρόν ερωτηματολόγιο γίνεται στα πλαίσια έρευνας για την ικανοποίηση των χρηστών από την Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη της Έδεσσας και πιο συγκεκριμένα ερευνά, τις προτιμήσεις των χρηστών της βιβλιοθήκης, τη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν και την μελλοντική ανάπτυξη και βελτίωση της. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν μόνο στα πλαίσια αυτής της εργασίας σε συγκεντρωτικούς πίνακες. **(Σας ευχαριστούμε πολύ εκ των προτέρων για τη συνεργασία σας στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου).**

1. Στοιχεία ερωτώμενου.

1.1 Φύλλο: Άνδρας , Γυναίκα

1.2 Κατηγορία χρήστη:

- | | |
|--|--|
| Διδακτικό Προσωπικό | <input type="checkbox"/> |
| Διοικητικό Προσωπικό | <input type="checkbox"/> |
| Μεταπτυχιακοί Φοιτητές | <input type="checkbox"/> |
| Προπτυχιακοί Φοιτητές | <input type="checkbox"/> |
| 1 ^ο έτος <input type="checkbox"/> | 2 ^ο έτος <input type="checkbox"/> |
| 3 ^ο έτος <input type="checkbox"/> | 4 ^ο έτος <input type="checkbox"/> |
| Εξωτερικοί Χρήστες | <input type="checkbox"/> |

2. Χρήση της βιβλιοθήκης

2.1 Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη;

- Καθημερινά
- 2-3 φορές την εβδομάδα
- 1 φορά την εβδομάδα
- Κάθε 15 μέρες
- 1 φορά το μήνα
- 1 φορά το εξάμηνο

2.2 Για ποιο λόγο επισκέπτεστε την βιβλιοθήκη; (Παρακαλώ επιλέξτε 1 ή περισσότερες απαντήσεις.)

- Για προσωπική μου ενημέρωση.
- Για διεκπεραίωση εργασίας στα πλαίσια προπτυχιακών σπουδών.
- Για διεκπεραίωση εργασίας στα πλαίσια μεταπτυχιακών σπουδών.
- Για εύρεση υλικού προς διδασκαλία.
- Για ανάγνωση στον ειδικό χώρο.
- Για χρήση Η/Υ / Internet
- Άλλο

3. Χρήση παρεχόμενων υπηρεσιών

3.1 Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες γνωρίζετε;

	NAI	OXI
• Δανεισμός υλικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Παραγγελία βιβλιογραφίας -αρθογραφίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Δωρεάν χρήση Η/Υ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Δωρεάν πρόσβαση στο Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Φωτοαντίγραφα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.2 Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε περισσότερο; (Παρακαλώ επιλέξτε πάνω από μία απαντήσεις αν το κρίνετε απαραίτητο)

- Δανεισμός υλικού
- Παραγγελία βιβλιογραφίας
- Δωρεάν χρήση Η/Υ
- Δωρεάν πρόσβαση στο Internet
- Φωτοαντίγραφα

3.3 Παρακαλώ να αξιολογήσετε την παροχή υπηρεσιών από τη βιβλιοθήκη που χρησιμοποιείτε:

- Πολύ καλή
- Καλή
- Μέτρια
- Κακή
- Πολύ κακή

4. Χρήση συλλογής και Προτιμήσεις Χρηστών

4.1 Θεωρείτε ότι η συλλογή της βιβλιοθήκης είναι επαρκής για τις ανάγκες του τμήματος;

- NAI
- OXI

4.2 Πως κρίνετε την ποιότητα της έντυπης συλλογής της βιβλιοθήκης;

- Πολύ καλή
- Καλή
- Μέτρια
- Κακή
- Πολύ κακή

4.3 Τι υλικό χρησιμοποιείτε συχνότερα; (Παρακαλώ επιλέξτε πάνω από μία απαντήσεις αν το κρίνετε απαραίτητο)

- Βιβλία
- Περιοδικά
- Εφημερίδες
- Πληροφοριακό Υλικό
- Οπτικοαουστικό Υλικό
- Η/Υ

4.4 Θεωρείτε ότι η βιβλιοθήκη θα πρέπει να συμπεριλάβει στη συλλογή οργανωμένη συλλογή εφημερίδων και περιοδικών;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
-

Παρακαλώ δικαιολογήστε την απάντησή σας.

.....
.....
.....

4.5 Χρησιμοποιείτε πληροφοριακό υλικό; (εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, εγχειρίδια)

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

i) Αν ναι, καλύπτει τις ανάγκες σας;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

ii) Αν όχι, παρακαλώ δικαιολογήστε την απάντησή σας;

.....
.....
.....

4.6 Πόσο συχνά δανείζεστε υλικό;

- 1-2 φορές την εβδομάδα.
- Κάθε 15 μέρες.
- 1 φορά το μήνα.
- 1 φορά το εξάμηνο

4.7 Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και τις υπηρεσίες που σας παρέχει;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

4.8 Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε; (Παρακαλώ επιλέξτε πάνω από μία απαντήσεις αν το κρίνετε απαραίτητο)

- | | ΝΑΙ | ΟΧΙ |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| • Κατάλογος βιβλιοθήκης. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Ηλεκτρονικά περιοδικά. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Βάσεις δεδομένων. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Ε-ρώτηση. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4.9 Πως κρίνετε την ποιότητα του ηλεκτρονικού υλικού;

- | | ΝΑΙ | ΟΧΙ |
|---|--------------------------|--------------------------|
| • Είναι το υλικό πρόσφατο- ανταποκρίνεται στις εξελίξεις; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Ανταποκρίνεται στο επίπεδο των χρηστών; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Είναι εύκολο να εντοπιστεί; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Καλύπτει μεγάλο φάσμα πληροφοριών για τις ανάγκες του τμήματος; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. Εκπαίδευση Χρηστών

5.1 Γνωρίζετε τον τρόπο αναζήτησης βιβλίων στον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

5.2 Γνωρίζετε τον τρόπο αναζήτησης βιβλίων στα ράφια;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

5.3 Θεωρείτε πως υπάρχει ανάγκη εκπαίδευσης των χρηστών από τους υπεύθυνους της βιβλιοθήκης;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

5.4 Αν γινόταν ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών θα το παρακολουθούσατε ;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

5.5 Τι τρόπο εκπαίδευσης θα προτιμούσατε;

- Με ενημερωτικά φυλλάδια
- Με διδασκαλία/ παρουσίαση υπηρεσιών
- Μέσω internet

6. Προσωπικό.

6.1 Κατά τις επισκέψεις σας στη βιβλιοθήκη ζητάτε βοήθεια από το προσωπικό;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

i) Αν ναι, πόσο ευχαριστημένοι είστε;

- Πάρα πολύ
- Αρκετά
- Μέτρια
- Λίγο
- Καθόλου

ii) Αν όχι, παρακαλώ δικαιολογείστε την απάντησή σας.

.....
.....
.....

6.2 Πως αξιολογείτε το προσωπικό της βιβλιοθήκης σύμφωνα με:

	Πολύ καλό	Καλό	Μέτριο	Κακό	Πολύ κακό
Την εξυπηρέτηση που σας παρέχουν;					
Τις κατευθύνσεις που σας δίνουν για την έρευνά σας;					
Την ανταπόκριση τους στις ερωτήσεις σας					

7. Λειτουργικότητα χώρου

7.1 Είστε ικανοποιημένοι όσο αναφορά το χώρο και την λειτουργικότητα της βιβλιοθήκης;

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
• Θέσεις βιβλιοστατών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Θέσεις Η/Υ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Θέσεις αναγνωστηρίου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Θέση φωτοτυπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Φωτισμός/ θερμοκρασία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Προτάσεις-Βελτιώσεις

8.1 Προς ποια κατεύθυνση νομίζετε ότι πρέπει να δραστηριοποιηθεί στο μέλλον η βιβλιοθήκη, ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες, για να εξυπηρετούνται καλύτερα οι ανάγκες σας; (Παρακαλώ απαντήστε με σειρά προτεραιότητας από το 1 έως το 6 επιλέγοντας ως πρώτο αυτό που θεωρείται πιο σημαντικό).

- Αυτοματοποίηση υπηρεσιών (αυτόματος δανεισμός, επιστροφή)
- Περισσότερες θέσεις αναγνωστηρίου
- Περισσότερες Θέσεις Η/Υ
- Αύξηση ωρών λειτουργίας
- Εμπλουτισμός συλλογής βιβλιοθήκης
- Άλλο

8.2 Έχετε να προτείνετε υπηρεσίες που δεν αναφέρονται παραπάνω;

.....
.....
.....

8.3 Παρακαλώ σχολιάστε οτιδήποτε θεωρείτε σημαντικό και δεν αναφέρθηκε στο παρόν ερωτηματολόγιο (όπως προβλήματα λειτουργίας της βιβλιοθήκης, προσθήκη νέων υπηρεσιών κ.α.).

.....
.....
.....

Σας ευχαριστούμε πολύ για την πολύτιμη βοήθεια σας.



