

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Ικανοποίηση χρηστών για τις υπηρεσίες της Bissell Library

User satisfaction of library services of the
Bissell Library

Βασιλική Γεωργιάδου

Θεσσαλονίκη, 2017

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Ικανοποίηση χρηστών για τις υπηρεσίες της Bissell Library

User satisfaction of library services of the
Bissell Library

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Βασιλική Γεωργιάδου

Επόπτρια καθηγήτρια: Παναγιώτα Πολυδωράτου

Θεσσαλονίκη, 2017

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ολοκληρώνοντας την πτυχιακή μου εργασία, θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου, κυρία Παναγιώτα Πολυδωράτου, η οποία πέρα από τη βοήθεια και τις γνώσεις που μου προσέφερε για την ολοκλήρωση της εργασίας, μου έδωσε την ευκαιρία μέσω συνεδρίων και ταξιδιών να αγαπήσω τη Βιβλιοθηκονομία με τρόπο που δε περίμενα. Με βοήθησε να διευρύνω τους οριζόντες μου και να πιστέψω στους στόχους που έχω θέσει.

Στη συνέχεια θα ήθελα να ευχαριστήσω την καθηγήτριά μου, κυρία Ράνια Σιάτρη, η οποία με βοήθησε να συλλέξω, να ελέγξω και να διαμορφώσω πληροφορίες για την εργασία μου, όσον αφορά τη βιβλιοθήκη η οποία αποτελεί το κύριο θέμα της εργασίας. Κυρίως όμως θα ήθελα να την ευχαριστήσω, διότι στους έξι μήνες της πρακτικής μου άσκησης, βρισκόταν καθημερινά δίπλα μου, βοηθώντας με να ξεπεράσω οποιαδήποτε απορία ή δυσκολία συναντούσα.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους συμφοιτητές και καθηγητές μου, διότι χωρίς αυτούς, τα 4.5 χρόνια σπουδών μου δε θα είχαν τις ίδιες όμορφες αναμνήσεις. Χάρη σε αυτούς αγάπησα την σχολή και απέκτησα αξέχαστες εμπειρίες. Σας ευχαριστώ διότι με ό,τι μέσα σας δίνονται προσπαθείτε να μας διδάξετε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σε μία χώρα όπου τα τελευταία χρόνια η πρόοδος είναι δύσκολη, λόγω της οικονομικής κρίσης, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες πασχίζουν να αναπτυχθούν, να εμπλουτίσουν τη συλλογή τους και να παρέχουν όσο το δυνατόν καλύτερες υπηρεσίες στους χρήστες τους. Είναι γνωστή στους περισσότερους η κατάσταση που επικρατεί στις δημόσιες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Λόγω των περιορισμένων προϋπολογισμών, οι βιβλιοθήκες είναι δύσκολο να παρέχουν σύγχρονα τεκμήρια και αν το καταφέρουν είναι σε περιορισμένα αντίτυπα, ο αριθμός των υπολογιστών είναι μικρός και το προσωπικό πολλές φορές περιορισμένο σε σχέσεις με τις απαιτήσεις της βιβλιοθήκης.

Είναι ενδιαφέρον ωστόσο να μελετηθεί και ένα διαφορετικό είδος ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης, η οποία όχι μόνο είναι ιδιωτική, αλλά αποτελεί και τη μεγαλύτερη αγγλόφωνη βιβλιοθήκη των Βαλκανίων. Μέσα από την ανάλυση των συλλεγομένων δεδομένων ήταν δυνατή η επισκόπηση της παρούσας κατάστασης και παράλληλα ο εντοπισμός και η επισήμανση των βασικότερων υπηρεσιών της.

Λέξεις – κλειδιά:

βιβλιοθήκες, ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, ιδιωτικές βιβλιοθήκες, αγγλόφωνα, κολέγια, στατιστικά, δεδομένα, έρευνα, ερωτηματολόγιο, χρήστες, έρευνα χρηστών, αποτελέσματα, ανάλυση, βιβλιοθηκονόμος, βιβλιοθηκονόμοι, βιβλιοθηκονομία, Ελλάδα

ABSTRACT

In a country, where progress is difficult to be achieved in the last few years, due to the economic crisis, academic libraries continue their efforts to provide efficient and effective services, enrich their collection and provide the best possible service to their users. The situation that exists in the academic libraries is mostly known. Due to limited budgets, it is difficult for libraries to provide modern documents, and if they do, these documents are in limited copies. The number of computers is small and the library staff often confined to library requirements.

It is interesting, however, to study a different kind of academic library, which is not only private, but it's also the largest English-speaking library in the Balkans. Through the analysis of the collected data, it was possible to review the current situation and at the same time identify and highlight its main services.

Keywords:

library, academic, private, college, statistics, data, research, questionnaire, user, user satisfaction, result, analysis, librarian, librarianship, library science, Greece

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1 - Bissell Library front view [1]	11
Εικόνα 2 - Τρόπος χρήσης ηλεκτρονικών πηγών της βιβλιοθήκης από απομακρυσμένη σύνδεση	36
Εικόνα 3 - Ηλεκτρονικές πηγές	37
Εικόνα 4 - Βάσεις δεδομένων A-Z.....	37
Εικόνα 5 - Βάσεις δεδομένων ανά θέμα	38

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1 - Ημερήσια αποστολή ερωτηματολογίων ανά κατηγορία.....	26
--	----

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1 - Γένος ερωτώμενου	28
Γράφημα 2 - Ιδιότητα/Ρόλος ερωτώμενου	29
Γράφημα 3 - Συχνότητα επισκεψιμότητας	31
Γράφημα 4 - Λόγος επίσκεψης στη βιβλιοθήκη	32
Γράφημα 5 - Χρήση πηγών της βιβλιοθήκης	34
Γράφημα 6 - Χρήση υπηρεσιών της βιβλιοθήκης	40
Γράφημα 7 - Χρήση παροχών/εγκαταστάσεων της βιβλιοθήκης	43
Γράφημα 8 - Ποσοστό παρευρισκόμενων στα μαθήματα Πληροφοριακού Γραμματισμού	47
Γράφημα 9 - Χρησιμότητα των μαθημάτων Πληροφοριακού Γραμματισμού	48
Γράφημα 10 - Ποσοστό που οφελήθηκε από τα μαθήματα Πληροφοριακού Γραμματισμού όσον αφορά τη σύνταξη έρευνας	49
Γράφημα 11 - Αξιολόγηση του προσωπικού της βιβλιοθήκης Bissell	51
Γράφημα 12 - Αξιολόγηση χώρου βιβλιοθήκης	53

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	9
2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	11
2.1. Ιστορικό Αρχείο του Κολεγίου του Ανατόλια.....	12
2.2. Learning Hub.....	14
2.3. Μαθήματα Πληροφοριακού Γραμματισμού	15
3. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	17
4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	22
4.1. Πλεονεκτήματα	23
4.2. Δυσκολίες που αντιμετωπίστηκαν.....	24
4.3. Παρατηρήσεις	25
5. ΑΝΑΛΥΣΗ	27
5.1. Δημογραφικές Πληροφορίες (Demographics).....	28
5.2. Πηγές και Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης (Library Resources and Services).....	30
5.3. Μαθήματα Πληροφοριακού Γραμματισμού (Information Literacy Classes).....	47
5.4. Συνολικές Εντυπώσεις.....	50
5.5. Γενικά σχόλια χρηστών για την έρευνα και την βιβλιοθήκη	55
6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	56
7. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	58
8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	60
8.1. Ερωτηματολόγιο	61

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αποτελούν πυλώνα για την επιτυχή ολοκλήρωση των ακαδημαϊκών σπουδών ενός φοιτητή. Παρέχουν πρόσβαση στην έγκυρη γνώση, σε σύγχρονα αποτελέσματα και σε τεκμήρια επιλεγμένα ανάλογα με τα πεδία σπουδών του εκάστοτε πανεπιστημίου. Στο παρελθόν έχουν γίνει πολυάριθμες έρευνες για τις πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα, περιορισμένος είναι όμως ο αριθμός εκείνων που έχουν μελετήσει ξενόγλωσσες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

Η συγκεκριμένη έρευνα επικεντρώνεται στη μεγαλύτερη αγγλόφωνη ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη των Βαλκανίων, την Bissell Library, η οποία ανήκει στο Αμερικανικό Κολέγιο Θεσσαλονίκης τμήμα του Κολεγίου Ανατόλια. Το συγκεκριμένο θέμα επιλέχτηκε, καθώς θεωρήθηκε ενδιαφέρον να αναλυθεί η χρηστικότητα μιας τέτοιας βιβλιοθήκης και τι αποτελέσματα εξάγονται από την έρευνα αυτή.

Συνολικά δόθηκαν 133 ερωτηματολόγια, ενώ αποσπάστηκαν απαντήσεις από 82. Από τα 82 ερωτηματολόγια τα 16 είναι σε έντυπη μορφή, καθώς ορισμένοι φοιτητές δεν ήθελαν να αποσταλεί στην προσωπική τους ηλεκτρονική διεύθυνση ή το θεωρούσαν ευκολότερο να το συμπληρώσουν χειρόγραφα.

Ο κύριος σκοπός λοιπόν, είναι να αναλυθεί εις βάθος η λειτουργία της βιβλιοθήκης (όπως η συλλογή, ο χώρος, το προσωπικό της), η χρηστικότητά της και το αντίκτυπο που έχει στους χρήστες της.

Οι επιμέρους στόχοι είναι αρχικά η λεπτομερής παρουσίαση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης και η αξιολόγησή τους όπως αυτή καταγράφεται από τους χρήστες της βιβλιοθήκης. Επειδή η βιβλιοθήκη είναι ανοικτή στο κοινό, χρήστες δεν είναι μόνο οι φοιτητές του κολεγίου, αλλά και άλλοι, όπως φοιτητές από άλλα Πανεπιστήμια και Ιδρύματα της πόλης, μεταπτυχιακοί και διδακτορικοί φοιτητές και γενικότερα λάτρεις των βιβλίων. Η συλλογή των απόψεων των χρηστών της βιβλιοθήκης έγινε μέσα από ηλεκτρονικό και έντυπο ερωτηματολόγιο. Στόχος ήταν να καταγραφούν όχι μόνο τα ποσοτικά αποτελέσματα, αλλά να δοθεί η δυνατότητα να εκφραστούν και τοποθετήσεις μέσω ερωτημάτων ανοικτού τύπου. Στη συνέχεια, στόχος που τέθηκε είναι να αναλυθούν με εγκυρότητα και να παρουσιαστούν στην υπεύθυνη και το προσωπικό της

βιβλιοθήκης τα αποτελέσματα της έρευνας, με σκοπό την ενημέρωσή τους σχετικά με τις απόψεις των χρηστών της βιβλιοθήκης αλλά και να γίνουν κάποιες προτάσεις που αφορούν στη βελτίωση ορισμένων υπηρεσιών και θεμάτων που γνωστοποιήθηκαν μέσω της έρευνας και μέχρι τότε πιθανώς να ήταν αφανή.

Όσον αφορά τη δομή της εργασίας, αυτή έχει διαμορφωθεί ως εξής:

- Στο 1^ο Κεφάλαιο, δηλαδή στο παρόν κεφάλαιο, γίνεται μία εισαγωγή στο θέμα που πραγματεύεται η παρούσα εργασία, όπως επίσης και μία σύντομη παρουσίαση των υπόλοιπων κεφαλαίων.
- Στο 2^ο Κεφάλαιο ακολουθεί συνοπτική παρουσίαση της βιβλιοθήκης και του έργου της, αλλά και τρεις πρωτοπόρες για τα ελληνικά δεδομένα υπηρεσίες όπως το Ιστορικό Αρχείο που διαφυλάσσει η βιβλιοθήκη, τα μαθήματα πληροφοριακού γραμματισμού και το Learning Hub.
- Στο 3^ο Κεφάλαιο παρουσιάζεται βιβλιογραφική επισκόπηση με αντίστοιχες έρευνες χρηστών ή έρευνες που αφορούν την ικανοποίηση χρηστών.
- Στο 4^ο Κεφάλαιο αναλύεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την διεκπαιρέωση της εργασίας, τα πλεονεκτήματα, οι δυσκολίες που αντιμετωπίστηκαν και οι παρατηρήσεις που έγιναν από τον ερευνητή.
- Στο 5^ο Κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας και παρουσιάσής τους σε μορφή πινάκων και γραφημάτων.
- Στο 6^ο Κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα του ερευνητή, όσον αφορά τη βιβλιοθήκη, τα αποτελέσματα της έρευνας και ορισμένες προτάσεις για το μέλλον.
- Στο 7^ο Κεφάλαιο παρουσιάζεται αναλυτικά η βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε για την εκπόνηση της συγκεκριμένης έρευνας. Το πρότυπο που χρησιμοποιήθηκε για την συγγραφή της βιβλιογραφίας είναι το πρότυπο Harvard.

2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Εικόνα 1 - Bissell Library front view [1]

Η Βιβλιοθήκη αποτελεί τη μία από τις τρεις βιβλιοθήκες του Κολεγίου Ανατόλια. Οι άλλες δύο είναι η βιβλιοθήκη του Δημοτικού σχολείου¹ και η βιβλιοθήκη Ελευθεριάδης² που αντιστοιχεί στο γυμνάσιο – λύκειο. Η βιβλιοθήκη Bissell είναι ακαδημαϊκή και χτίστηκε με την ευγενική χορηγία του George S. Bissell [2] [3] και άνοιξε επίσημα το 2002.

Αποτελείται από δύο ορόφους. Στον πρώτο όροφο φιλοξενείται χώρος ανάγνωσης στο βάθος της βιβλιοθήκης, χώρος χαλάρωσης και συζήτησης (γνωστή ως social area) αριστερά της εισόδου της βιβλιοθήκης, όπου οι φοιτητές μπορούν να αναπαυτούν, υπολογιστές που δίνουν πρόσβαση στις βάσεις δεδομένων, στα ebooks και στα ηλεκτρονικά περιοδικά για την καλύτερη εκπόνηση εργασιών, αλλά και δωμάτια ομαδικής εργασίας (group study rooms) όπου ομάδες φοιτητών έχουν την δυνατότητα να δουλέψουν ομαδικά σε εργασίες και project χωρίς να αποσπούν την προσοχή από τους υπόλοιπους αναγνώστες. Φυσικά στο κέντρο του πρώτου ορόφου βρίσκεται το γραφείο υποδοχής (reference desk), όπου καθ'όλη τη διάρκεια της ημέρας βρίσκεται βιβλιοθηκονόμος που εξυπηρετεί τις ανάγκες του κοινού.

Στον δεύτερο όροφο είναι τοποθετημένα γραφεία, τα οποία χρησιμοποιούνται κυρίως από φοιτητές που θέλουν να εργαστούν με απόλυτη ησυχία, γι αυτό και συνεπώς ο δεύτερος όροφος ονομάζεται quiet area. Στο βάθος του δεύτερου ορόφου βρίσκεται χώρος διαθέσιμος για εκδηλώσεις και ομιλίες, οι οποίες λαμβάνουν συχνά χώρα στη βιβλιοθήκη.

¹ Elementary School Library: <http://www.act.beta.libguides.com/aesl>

² Eleftheriades Library: <http://www.anatolia.edu.gr/cms.jsp?CMCCode=0101021001&extLang=>

Στο υπόγειο της βιβλιοθήκης στεγάζεται το Stavros S. Niarchos Technology Center στο οποίο γίνονται αρκετά μαθήματα του προγράμματος σπουδών του ACT (American College of Thessaloniki), καθώς περιέχει αίθουσες με υπολογιστές, εργαστήριο πολυμέσων, το teleconference center αλλά και γραφεία προσωπικού και καθηγητών.

Όσον αφορά τη συλλογή της βιβλιοθήκης είναι ταξινομημένη με το σύστημα Dewey. Στον πρώτο όροφο βρίσκονται οι αριθμοί 000 μέχρι 599 και στον δεύτερο από 600 μέχρι 999. Ο αριθμός των έντυπων τεκμηρίων αγγίζει τις 26.000 και τα ηλεκτρονικά βιβλία και περιοδικά τις 130.000. Η συλλογή της βιβλιοθήκης επικεντρώνεται κυρίως στους τομείς των διεθνών σχέσεων, των επιχειρήσεων, της πολιτικής και Βαλκανικών Σπουδών.

Τέλος, σε όλους τους ορόφους της βιβλιοθήκης υπάρχουν εκτυπωτές στους οποίους το κοινό έχει τη δυνατότητα να εκτυπώσει έγγραφα ανά πάσα στιγμή.

Οι ώρες λειτουργίας της Βιβλιοθήκης είναι οι εξής: Δευτέρα - Παρασκευή 9.30 - 20.00 και Σάββατο 11.00 - 14.00³.

Στη βιβλιοθήκη πέρα από τους ειδικά διαμορφωμένους για τους φοιτητές χώρους, βρίσκονται γραφεία, τα οποία χρησιμοποιούνται από εργαζόμενους του κολεγίου και όχι της βιβλιοθήκης, που παρ' όλα αυτά η τοποθέτησή τους μέσα στο χώρο της βιβλιοθήκης είναι σημαντική διότι οι εργασίες τους αφορούν τους φοιτητές. Κύριο παράδειγμα είναι το γραφείο εγγραφών/εισαγωγών (admissions office) το οποίο βοηθάει τους φοιτητές κατά τη διάρκεια των εγγραφών, των υποτροφιών και όχι μόνο.

Η Βιβλιοθήκη πέρα από τους φοιτητές, τους απόφοιτους και το προσωπικό του Κολεγίου, είναι ανοιχτή και προς το κοινό με μερική χρέωση για τις υπηρεσίες της. Το κόστος εγγραφής είναι 10 ευρώ το εξάμηνο ή 20 ευρώ το χρόνο. Κατά την εγγραφή, δίνεται στον εγγραφόμενο ένας λογαριασμός με τον οποίο μπορεί να έχει πρόσβαση σε όλες τις βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά, e-books και φυσικά τη συλλογή της βιβλιοθήκης.

2.1. Ιστορικό Αρχείο του Κολεγίου του Ανατόλια

Αξιοσημείωτο αποτελεί το γεγονός ότι στη βιβλιοθήκη της Bissell, φιλοξενείται μεγάλος αριθμός ιστορικών αρχείων από την ίδρυση του Κολλεγίου στη Μερζιφούντα της Τουρκίας, τη μεταφορά του στην περιοχή Χαριλάου και την τελική εγκατάστασή του στην Πυλαία Θεσσαλονίκης, όπου

³ Ώρες λειτουργίας: <http://librarybissell.act.edu/hours>

αποτελεί και τη σημερινή του τοποθεσία. Η συλλογή περιέχει τεκμήρια που δημοσιεύτηκαν κυρίως μεταξύ των δύο Παγκοσμίων Πολέμων, όπως επετηρίδες, καταλόγους, περιοδικά και εφημερίδες που συντάσσονταν και από το προσωπικό αλλά και από τους μαθητές. Η συλλογή περιέχει σπάνιες πληροφορίες όχι μόνο για το Κολέγιο αλλά και για τα ιστορικά γεγονότα εκείνης της περιόδου, καθώς στα άρθρα των περιοδικών μπορεί κανείς να εκμαιεύσει πληροφορίες για την κοινωνία αλλά και την πολιτική.

Στέγαση και διατήρηση: Τα αρχεία αυτά φυλάσσονται σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο μέσα στη βιβλιοθήκη, με κατάλληλα διαμορφωμένη θερμοκρασία, υγρασία και φωτισμό. Την επεξεργασία τους έχει αναλάβει αρχειονόμος με χρόνια εμπειρία με σκοπό την διαφύλαξη αλλά και ψηφιοποίησή τους. Η διαδικασία της ψηφιοποίησης βρίσκεται σε πρώιμα στάδια, αλλά μπορεί κανείς να πάρει μια ιδέα από την ιστοσελίδα που δημιουργήθηκε γι αυτόν τον σκοπό: **[4] Digital Archives & Special Collections**⁴.

Παρόλα αυτά τους τελευταίους μήνες έχει ξεκινήσει η διαδικασία ψηφιοποίησης καταλόγων και περιοδικών των πρώιμων χρόνων του κολλεγίου με τη χρήση ειδικού scanner και της διαδικασίας OCR (Οπτική Αναγνώριση Χαρακτήρων ή Optical character recognition), ώστε να γίνουν αναζητήσιμα όλα τα ονόματα περιοχών, προσωπικού, μαθητών και χρονολογιών στα αρχεία αυτά. Τα αρχεία αυτά δεν είναι ακόμα διαθέσιμα προς το κοινό, καθώς η βιβλιοθήκη αναμένει πρώτα να ολοκληρωθεί ένας αριθμός τεκμηρίων.

Όπως καταγράφεται στη Βικιπαίδεια **[5] Η Οπτική Αναγνώριση Χαρακτήρων** (Αγγλ. Optical Character Recognition) ή αλλιώς Αυτόματη Αναγνώριση Χαρακτήρων Κειμένου ονομάζεται η διαδικασία μετατροπής σαρωμένων εικόνων χειρογράφων ή έντυπων κειμένων σε κείμενο αναγνώσιμο από ηλεκτρονικό υπολογιστή. Η Οπτική Αναγνώριση Χαρακτήρων καθιστά εφικτή την εκ νέου επεξεργασία του κειμένου, αποφεύγοντας την δακτυλογράφηση του από την αρχή.

⁴ Digital Archives & Special Collections: <http://dspace.act.edu/jspui/>

2.2. Learning Hub

Πρωτοπόρα για τα ελληνικά δεδομένα είναι η πρόσφατη δημιουργία του Writing Center, ή αλλιώς Learning Hub⁵ το οποίο βρίσκεται στον δεύτερο όροφο της βιβλιοθήκης και έχει σχεδιαστεί με σκοπό να βοηθά τους φοιτητές να αναζητήσουν πληροφορίες, να λύσουν απορίες όσον αφορά την εκπόνηση των εργασιών του και γενικότερα να έχουν καθοδήγηση για τις βιβλιογραφίες και τις πληροφορίες που αναζητούν στο διαδίκτυο.

⁵ Learning Hub website: <http://act.beta.libguides.com/LH>

2.3. Μαθήματα Πληροφοριακού Γραμματισμού

Σύμφωνα με τον ορισμό που δίνεται στην ιστοσελίδα του Ωρίωνα [6] Πληροφοριακός Γραμματισμός (Information Literacy) είναι οι τεχνικές γνώσεις και μια σειρά από δεξιότητες που επιτρέπουν στο άτομο να προσδιορίζει, εντοπίζει, αξιολογεί και να χρησιμοποιεί την πληροφορία που χρειάζεται με αποτελεσματικό τρόπο. Ο πληροφοριακός γραμματισμός σχετίζεται με δεξιότητες έρευνας, library literacy, computer literacy και κριτική σκέψη.

Κάθε εξάμηνο, οργανώνονται στο χώρο της βιβλιοθήκης δίωρα μαθήματα πληροφοριακού γραμματισμού για κάθε εξάμηνο, καθώς διαφορετικές είναι οι απαιτήσεις στο πρώτο έτος σπουδών και διαφορετικές στο τελευταίο. Τα μαθήματα ξεκινάνε με εισαγωγή σε βασικές έννοιες, όπως τι είναι πληροφοριακός γραμματισμός, τι είναι βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικός κατάλογος και άλλα. Ακολουθεί περιήγηση στη ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης, τον ηλεκτρονικό κατάλογο, στις βάσεις δεδομένων, στα ηλεκτρονικά βιβλία και περιοδικά.

Σε επόμενο στάδιο, οι φοιτητές διδάσκονται τις διαφορές αξιολογημένων και μη αξιολογημένων πηγών και πώς μπορούν να καταλάβουν σε ποιές ιστοσελίδες μπορούν να βρουν αξιολογημένο περιεχόμενο (peer review)⁶ και σε ποιές όχι. Ένας σύντομος ορισμός για το αξιολογημένο περιεχόμενο (peer review) όπως δίνεται στην ιστοσελίδα του Elsevier [7] είναι «το peer review βοηθά να αξιολογηθεί μια έρευνα, να δημιουργηθεί μια μέθοδος, σύμφωνα με την οποία μπορεί να αξιολογηθεί, και να αυξήσει τις δυνατότητες δικτύωσης στο πλαίσιο των ερευνητικών κοινοτήτων. Παρά τις κριτικές, το peer review εξακολουθεί να είναι η μόνη ευρέως αποδεκτή μέθοδος για την αξιολόγηση ερευνών».

Έπειτα διδάσκονται να αναζητούν πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα σπουδών τους σε αντίστοιχες βάσεις δεδομένων και πώς μπορούν να ανακτούν πληροφορίες που η ποσότητα και η ποιότητά τους να είναι σε λογικά επίπεδα.

Είναι αξιοσημείωτο, διότι μαθήματα πληροφοριακού γραμματισμού δε δίνονται σε όλα τα πανεπιστήμια και σε όλους τους κλάδους, δημιουργώντας στους φοιτητές μια αίσθηση ανασφάλειας όταν διεκπαιρώνουν τις εργασίες τους. Τα μαθήματα αυτά δεν είναι μόνο χρήσιμα για το προπτυχιακό στάδιο,

⁶ Ορισμός που δίνεται στην ιστοσελίδα του Elsevier όπως και αναλυτικό σχεδιάγραμμα: <https://www.elsevier.com/reviewers/what-is-peer-review>

αλλά και για το μεταπτυχιακό, στο οποίο η ανάκτηση πληροφοριών από έγκειρες πηγές είναι αναγκαία.

3. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

Παρακάτω παρουσιάζονται ορισμένες έρευνες χρηστών σε συγκεκριμένα ινστιτούτα, πανεπιστήμια ή οργανισμούς, αλλά και έρευνες οι οποίες αναφέρουν και αναλύουν πληροφορίες σχετικά με την έννοια της έρευνας χρηστών για την καλύτερη κατανόηση του θέματος.

Μία έρευνα χρηστών που πραγματοποιήθηκε το 2011 στη βιβλιοθήκη του τμήματος Πολιτικών Επιστημών και Δημόσιας Διοίκησης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών [8] είχε στόχο να καταγράψει και να αξιολογήσει τις απόψεις των χρηστών που επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη, ώστε να διαπιστωθεί εάν και κατά πόσο εκπληρώνει την αποστολή της. Επιθυμητό ήταν ακόμα να εκτιμηθούν οι ανάγκες, οι ελλείψεις και τα προβλήματα που υπάρχουν και να δοθεί το έναυσμα μέσα από τη σωστή αξιοποίηση αυτών των στοιχείων, ώστε στο μέλλον να υπάρξει ανάπτυξη και ακόμη πιο σημαντική και ολοκληρωμένη συνεισφορά στους χρήστες μέσα από τις υπηρεσίες της.

Μέσο για την συλλογή αποτελεσμάτων υπήρξε το ερωτηματολόγιο. Συνολικά συλλέχτηκαν 213 ερωτηματολόγια, όπου αποτελούσαν πλειοψηφία οι Μεταπτυχιακοί φοιτητές του Τμήματος Πολιτικών Επιστημών και Δημόσιας Διοίκησης με ποσοστό 44.1%, λόγω του ότι η συλλογή και η πολιτική που ακολουθεί η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη, ευνοεί την έρευνα και την δραστηριοποίηση της συγκεκριμένης κατηγορίας φοιτητών.

Τα αποτελέσματα της έρευνας φαίνεται να κατακλίζονται από «παράπονα», καθώς οι χρήστες εκφράζουν τη δυσαρέσκειά τους για το γεγονός ότι η βιβλιοθήκη επιτρέπει τον δανεισμό τεκμηρίων μόνο στους Μεταπτυχιακούς φοιτητές, αλλά και η ίδια ομάδα φοιτητών εκφράζει παράπονα όσον αφορά την πολύ περιορισμένη χρονική διάρκεια δανεισμού. Στη συνέχεια σχολιάζεται ο μικρός αριθμός ηλεκτρονικών υπολογιστών, όπου κατά συνέπεια οι φοιτητές δυσκολεύονται να αναζητήσουν ηλεκτρονικά τεκμήρια, αλλά και οι περιορισμένες θέσεις στο σπουδαστήριο της βιβλιοθήκης για μελέτη.

Η έρευνα χρηστών που πραγματοποιήθηκε στην Κεντρική Βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι Λαμίας το 2011 [9] είχε στόχο να μελετήσει τους λόγους επίσκεψης στη Βιβλιοθήκη, τον βαθμό ικανοποίησης από τις υπάρχουσες συλλογές και τα αιτήματα για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Μελετήθηκε επίσης, η αξιολόγηση του εξοπλισμού, των υπηρεσιών και ο τρόπος ενημέρωσης των χρηστών για τις νέες υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης.

Συνολικά απεστάλησαν 250 ερωτηματολόγια, από τα οποία συγκεντρώθηκαν 229. Από τα αποτελέσματα της έρευνας, προέκυψε ότι χρήση της Βιβλιοθήκης γίνεται και απο εξωτερικούς χρήστες. Τον κυριότερο λόγο επίσκεψης στη Βιβλιοθήκη, αποτελεί ο «Δανεισμός» και οι πηγές με τη μεγαλύτερη χρήση είναι το "έντυπο υλικό». Οι χρήστες τονίζουν την έλλειψη

ηλεκτρονικών και οπτικοακουστικών μέσων, αλλά και έλλειψη ενημέρωσης για τις νέες υπηρεσίες, καθώς ο μοναδικός τρόπος για να ενημερωθούν είναι με την προσωπική τους παρουσία στη Βιβλιοθήκη. Παρόλο που η χρήση της Βιβλιοθήκης συστηματική, γίνεται αντιληπτή η αναγκαιότητα για εμπλουτισμό της συλλογής της και αναβάθμιση των υπηρεσιών της.

Σημαντικά στοιχεία προς μια άλλη κατεύθυνση συναντούμε σε μια έρευνα χρηστών [10] που διεξήχθη στο Πανεπιστήμιο του Κάλγκαρι στον Καναδά, στην ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη των επιστημών υγείας (UCalgary Health Sciences Library), η οποία αποτελεί το κέντρο πληροφόρησης στο αντίστοιχο νοσοκομείο. Η έρευνα αφορούσε τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών της όσον αφορά το καινούργιο μοντέλο εξυπηρέτησης χρηστών που δημιούργησε η βιβλιοθήκη. Το μοντέλο αυτό αποτελούνταν από τρεις προτάσεις:

- Οι χρήστες οφείλουν να λάβουν απάντηση εντός εικοσιτεσσάρων ωρών από τη στιγμή που θα στείλουν κάποιο αίτημα στη βιβλιοθήκη.
- Τα καινούργια βιβλία και υλικά οφείλουν να είναι έτοιμα για τους χρήστες της Βιβλιοθήκης των επιστημών υγείας, εντός 10 ημερών από την παραλαβή τους από το τμήμα τεχνικής υποστήριξης του πανεπιστημίου του Κάλγκαρι.
- Οι νέοι χρήστες οφείλουν να έχουν την ικανότητα απομακρυσμένης πρόσβασης στους ηλεκτρονικούς πόρους της βιβλιοθήκης, εντός εικοσιτεσσάρων ωρών από την εγγραφή τους στη βιβλιοθήκη.

Η έρευνα θα καθόριζε αν το προσωπικό, οι επαγγελματίες υγείας και οι φυσικοί του πανεπιστημίου θα έμεναν ικανοποιημένοι από το μοντέλο αυτό. Το ερωτηματολόγιο περιείχε 18 ερωτήσεις και στάλθηκε σε 694 χρήστες.

Το αποτέλεσμα της έρευνας δείχνει ότι οι χρήστες είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη και ότι το προσωπικό της βιβλιοθήκης θα προσπαθήσει ακόμα περισσότερο να προσεκλύει χρήστες και να αναπτύξει περισσότερους τρόπους ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

Η ακόλουθη έρευνα, διεξήχθη στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων το 2010 [11], με στόχο:

- Να αξιολογηθούν οι υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης από τους χρήστες.
- Να δηλώσουν οι χρήστες τον βαθμό ικανοποίησής τους από τις υπηρεσίες.
- Να παρουσιαστούν τυχόν προβλήματα που εντοπίστηκαν.
- Να δοθεί έμφαση στη βελτίωση των υπηρεσιών.

Καταγράφεται πως διανεμήθηκαν 300 ερωτηματολόγια, δεν αναφέρεται όμως ο ακριβής αριθμός απαντήσεων.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι περισσότεροι χρήστες της βιβλιοθήκης είναι προπτυχιακοί φοιτητές. Οι χρήστες δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι από την συλλογή υλικού, από τις υπηρεσίες που προσφέρει η

βιβλιοθήκη καθώς και τον τεχνολογικό εξοπλισμό της βιβλιοθήκης. Όσον αφορά το προσωπικό, την ικανοποίηση τους παρουσιάζει το μεγαλύτερο ποσοστό χρηστών. Εντύπωση προκαλεί πως ένα από τα προβλήματα που απασχολεί τους χρήστες είναι ότι δεν επικρατεί ησυχία εντός του κτηρίου.

Μια ακόμη έρευνα του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης [12], εξετάζει ιστορικά και με λεπτομέρεια την εξέλιξη της έρευνας χρηστών. Τονίζεται πως η χρήση της πληροφορίας ή η ανάγκη για πληροφόρηση και η αναζήτηση πληροφοριών υπάρχουν σε ένα σύστημα περίπλοκων και αλληλοεξαρτώμενων σχέσεων. Πέρα από την ιστορική αναδρομή στις έρευνες χρηστών οι οποίες χρονολογούνται στις περιόδους 1940-1970, 1960, 1970, 1980 και 1990, γίνεται σύγκριση μεταξύ των μοντέλων του Wilson T. D., του Belkin N. και της Pao M., που μελετούν και επεξηγούν με διαφορετική οπτική γωνία την έννοια της πληροφορίας.

Συμπερασματικά, αναφέρεται πως οι παραπάνω έρευνες έπαιξαν σημαντικό ρόλο στην διεύρυνση του συγκεκριμένου τομέα. Ακόμα τονίζεται πως σε μια περίοδο ταχύτατης τεχνολογικής ανάπτυξης και υπερφόρτωσης πληροφοριών, οι έρευνες χρηστών αποτελούν ζωτικό εργαλείο για τους επιστήμονες της πληροφόρησης ώστε να κατανοήσουν καλύτερα την έννοια της πληροφορίας και πως να τη μεταδώσουν.

Η ακόλουθη έρευνα [13] αφορά την έρευνα ικανοποίησης χρηστών η οποία διεξήχθη για τη βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Malaysia Pahang. Το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε ήταν το LibQUAL+, το οποίο μετράει την ποιότητα της υπηρεσίας που παρέχει η βιβλιοθήκη με τρεις παράγοντες:

- Την επίδραση/αποτέλεσμα της υπηρεσίας
- Τον έλεγχο πληροφοριών
- Της βιβλιοθήκης σαν χώρος/τόπος

Συνολικά συλλέχτηκαν 382 ερωτηματολόγια σε φοιτητές του πανεπιστημίου με συνολικό ποσοστό 95.5% καθώς είχαν αποσταλεί 400 ερωτηματολόγια.

Τα δεδομένα της έρευνας συλλέχτηκαν με ποσοτική μέθοδο και χωρίστηκε σε 2 κατηγορίες:

- 1^η Ενότητα: Δημογραφικές Πληροφορίες
- 2^η Ενότητα: Την αντίληψη των ερωτηθέντων σχετικά με την απόδοση της βιβλιοθήκης

Από τα αποτελέσματα της έρευνας έγινε αντιληπτό, ότι το δυνατό στοιχείο της βιβλιοθήκης είναι το προσωπικό της, το οποίο χαρακτηρίζεται από ευγένεια και αυτοπεποίθηση στην παροχή υπηρεσιών. Το ανησυχητικό κομμάτι όμως, αφορούσε την συλλογή, η οποία χρειάζεται περισσότερους ηλεκτρονικούς πόρους και περισσότερο φιλικό ηλεκτρονικό περιβάλλον προς το χρήστη. Συνοπτικά ο ερευνητής αναφέρει πως από την έρευνα η βιβλιοθήκη μπορεί να λάβει μια συνολική εικόνα και να βελτιώσει τις

υπηρεσίες, οι οποίες μειονεκτούν.

Μία ακόμη έρευνα διεξήχθη σε 32 ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες [14], διαμοιράζοντας 320 ερωτηματολόγια σε προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές, αλλά και στο διδακτικό προσωπικό που χρησιμοποιεί τις βιβλιοθήκες αυτές και 32 ερωτηματολόγια στους βιβλιοθηκονόμους των βιβλιοθηκών. Τα θέματα τα οποία πραγματεύεται η έρευνα είναι:

- Ο μέσος όρος των τίτλων κάθε πληροφοριακής συλλογής και το είδος του περιλαμβανόμενου πληροφοριακού υλικού.
- Η δυνατότητα δανεισμού υλικού της συλλογής από τους χρήστες ανάλογα με το είδος των τεκμηρίων.
- Η διάρθρωση του χώρου μελέτης του πληροφοριακού υλικού, των περιοδικών και του ημερήσιου τύπου.
- Ο αριθμός των συνδρομών περιοδικών εκδόσεων.
- Η πολιτική εμπλουτισμού των συλλογών.
- Ο αριθμός των ηλεκτρονικών υπολογιστών που βρίσκονται στην διάθεση των χρηστών για τον αυτοματοποιημένο κατάλογο και την αναζήτηση στο Διαδίκτυο.
- Τα ζητήματα οπτικοακουστικού υλικού και μηχανήματα υποστήριξής του.
- Τα ζητήματα δυνατότητας διαδανεισμού ανά κατηγορία χρήστη.
- Οι συμπεριφορές των βιβλιοθηκονόμων του πληροφοριακού τμήματος.
- Ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών, την ανάγκη παροχής νέων και καινοτόμων υπηρεσιών και στην εκπαίδευση των χρηστών.

Σαν συμπεράσματα στην έρευνα, οι χρήστες είναι ικανοποιημένοι από την βιβλιοθήκη και το προσωπικό, αυτό όμως που επιθυμούν είναι ο διαδανεισμός, η χρήση κάποιων περιοδικών και εφημερίδων, οι οποίες δε δανείζονται και η παροχή και η άδεια για χρήση ειδικού οπτικοακουστικού υλικού. Στη συνέχεια τόνισαν πως θα επιθυμούσαν να οργανώνονται εκπαιδευτικά και ενημερωτικά σεμινάρια σχετικά με τη χρήση της βιβλιοθήκης, τομέας που στις περισσότερες βιβλιοθήκες καταγράφηκε ως ανεπαρκής.

Οι βιβλιοθηκονόμοι είναι σε γενικά πλαίσια ικανοποιημένοι με το πληροφοριακό υλικό, αυτό όμως που πρότειναν είναι η εμπλοκή της συλλογής, η αύξηση των θέσεων ανάγνωσης και η αύξηση των ηλεκτρονικών υπολογιστών για αναζήτηση στον ηλεκτρονικό κατάλογο και στο διαδίκτυο.

Η τελευταία έρευνα χρηστών, διεξήχθη το 2009 από τις φοιτήτριες Αρχοντία Τζέλλου και Αναστασία Ρούσσου στη Βιβλιοθήκη του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης [15], με στόχο να αξιολογηθούν οι υπηρεσίες από τους χρήστες, να εντοπιστούν πιθανά προβλήματα και να παρουσιαστούν προτάσεις βελτιώσεων.

Συνολικά συλλέχτηκαν 400 ερωτηματολόγια. Ο λόγος για την περισσότερη επισκεψιμότητα στη βιβλιοθήκη αποτέλεσαν οι ανάγκες των φοιτητών για την ολοκλήρωση των μαθημάτων, χρησιμοποιώντας όμως κυρίως το έντυπο υλικό και όχι το ηλεκτρονικό.

Οι χρήστες έδειξαν ικανοποιημένοι όσον αφορά τη συλλογή σε σχέση με τις ανάγκες τους αλλά και σε σχέση με τις υπηρεσίες του δανεισμού. Η μεγαλύτερη μερίδα των χρηστών παρουσιάζεται σε αυτήν την θεματική ενότητα ακατατόπιστη και μη εξοικειωμένη με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πηγές.

Αριθμός φοιτητών δεν επισκέπτεται την βιβλιοθήκη γεγονός που οφείλεται στο ότι στο πλαίσιο των μαθημάτων δεν προέκυψε ανάγκη, καθώς και στην κάλυψη των αναγκών του μέσα από το Διαδίκτυο. Βάσει αυτού του συμπεράσματος γίνεται αντιληπτό πως μια μερίδα των φοιτητών δεν χρειάστηκε ποτέ έως σήμερα τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του τμήματός της.

4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Τα βήματα επιγραμματικά ήταν:

1. Προσδιορισμός θέματος έρευνας
2. Επιλογή μεθόδου συγκέντρωσης δεδομένων
3. Μελέτη προηγούμενων ερευνών και άλλου σχετικού υλικού
4. Σύνταξη ερωτηματολογίου
5. Πιλοτική δοκιμή ερωτηματολογίου
6. Διόρθωση και οριστικοποίηση ερωτηματολογίου
7. Καθορισμός χρονικού πλαισίου κατά το οποίο θα γίνει η λήψη απαντήσεων
8. Συλλογή ηλεκτρονικών διευθύνσεων των ερωτώμενων
9. Αποστολή των emails
10. Αποστολή υπενθυμίσεων (emails)
11. Ανάλυση και καταγραφή αποτελεσμάτων

Η μέθοδος συλλογής δεδομένων που επιλέχθηκε είναι το ερωτηματολόγιο για πιο γρήγορες και εμπειρισματομένες απαντήσεις.

Αρχικά, σημειώθηκαν πρόχειρα οι ερωτήσεις σε αρχείο word, χωρίς συγκεκριμένη αριθμητική ή θεματική σειρά. Σε περίπτωση μία μέρα μετατράπηκε σε google forms, καθώς είναι ένα μέσο που προτιμάται πλέον, γιατί όχι μόνο είναι γρήγορο κατά τη συμπλήρωση αλλά και κατά την εξόρυξη αποτελεσμάτων. Ένα ακόμα στοιχείο είναι ότι όλοι σχεδόν πλέον είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία και είναι προτιμότερο να απαντούν με ένα απλό κλικ, παρά να γράφουν.

Χρειάστηκαν περίπου 5 ημέρες για να χωριστεί θεματικά το ερωτηματολόγιο, να προστεθούν/αφαιρεθούν ερωτήσεις και να ολοκληρωθεί η δομή του.

Κατά την ολοκλήρωση του ερωτηματολογίου, θεωρήθηκε αρμόζον να εκφραστεί και η άποψη την υπεύθυνης της βιβλιοθήκης προτού ξεκινήσουν οι διαδικασίες συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, όπως επίσης και τις άποψεις του προσωπικού, καθώς ο καθένας από την πλευρά του μπορούσε ίσως να προτείνει κάποια επικοδομητική ερώτηση, όπως και στο τέλος έγινε.

Χρειάστηκε μία επίσκεψη στη βιβλιοθήκη για να ολοκληρωθεί η συνάντηση με την υπεύθυνη, η οποία πρότεινε διορθώσεις σε ορθογραφικά λάθη, καθώς το ερωτηματολόγιο γράφτηκε στην αγγλική γλώσσα, αλλά με παρότρυνε να συμβουλευτώ και την άποψη του προσωπικού όπως προαναφέρθηκε.

Οι αλλαγές που έγιναν στο ερωτηματολόγιο ήταν και οι τελικές. Χρειάστηκε ένα γεμάτο απόγευμα για να γίνουν οι αντίστοιχες αλλαγές στο google forms, να γραφτεί η τελική περιγραφή (description) στην αρχή του ερωτηματολογίου και να καθοριστούν τα χρώματα και ο τρόπος εξαγωγή δεδομένων. Ο πιο σύνηθης και πλέον αυτόματος τρόπος είναι ένα φύλλο excel όπου καταγράφονται τα αποτελέσματα. Δίνεται η επιλογή, η διεύθυνση e-mail του ερωτώμενου να είναι εμφανίσιμη ή όχι. Καθώς στην περιγραφή καταγράφεται πως κανένα προσωπικό δεδομένο δε θα είναι εμφανές, θεωρήθηκε απαραίτητο να μην εμφανίζεται κανένα απολύτως στοιχείο του ερωτώμενου. Ο δεύτερος τρόπος εξαγωγής δεδομένων στις νέες φόρμες google είναι τα στατιστικά διαγράμματα, τα οποία και θα χρησιμοποιηθούν και θα αναλυθούν παρακάτω στην ανάλυση του ερωτηματολογίου.

Για μιάμιση εβδομάδα, σχεδόν καθημερινά, παρευρισκόμενοι στον χώρο της βιβλιοθήκης και μου δόθηκε η άδεια από το προσωπικό να χρησιμοποιώ το χώρο του reference desk ώστε να υπάρχει καλύτερη επικοινωνία με τους φοιτητές. Οι περισσότεροι έλαβαν τα ερωτηματολόγια κατά την είσοδο ή κατά την έξοδό τους από την βιβλιοθήκη, καθώς αποφεύχθηκε η απόσπαση της προσοχής τους όσο μελετούσαν. Οι περισσότεροι ήταν δεκτικοί να το συμπληρώσουν ηλεκτρονικά και μου κατέγραφαν χειρόγραφα την ηλεκτρονική τους διεύθυνση ώστε να τους αποσταλεί το ερωτηματολόγιο.

Παράλληλα με την αποστολή των ερωτηματολογίων, δημιουργήθηκε ένα αρχείο excel, όπου καταγράφονταν πόσα περίπου ερωτηματολόγια στάλθηκαν ημερίσια και σε κάθε ομάδα ατόμων (για παράδειγμα προτυχιακοί φοιτητές, μεταπτυχιακοί κτλ.).

4.1. Πλεονεκτήματα

Η εξάμηνη πρακτική μου στη βιβλιοθήκη Bissell βοήθησε πολύ στο να δημιουργήσω φιλικές σχέσεις με αρκετούς φοιτητές, το προσωπικό όχι μόνο της βιβλιοθήκης αλλά και το κολεγίου, το οποίο αποτέλεσε σημαντικό παράγοντα να απαντηθούν άμεσα τα ερωτηματολόγια που τους αποστάλθηκαν και να ληφθούν επικοδομητικά σχόλια. Συγκεκριμένα 5 φοιτητές είναι εκείνοι οι παρείχαν την μεγαλύτερη βοήθεια να συλλεχτούν διευθύνσεις e-mail συμφοιτητών τους, καθώς παρατηρούσαν ότι είναι δύσκολο να υπάρχει επικοινωνία με τον κάθε φοιτητή μεμονωμένα.

Όσον αφορά την τελική διόρθωση του ερωτηματολογίου, η υπεύθυνη αλλά και το προσωπικό ήταν πρόθυμο να προσφέρει τη βοήθειά του και τις γνώσεις τους ώστε οι ερωτήσεις να προσαρμοστούν καλύτερα στο περιβάλλον της βιβλιοθήκης και τις ανάγκες της. Έπειτα από τις προτάσεις τους και τα τελικά σχόλια της επιβλέπουσας καθηγήτριας, το ερωτηματολόγιο πήρε την τελική μορφή του.

4.2. Δυσκολίες που αντιμετωπίστηκαν

Η πρώτη δυσκολία, ήταν ότι δεν επιτράπηκε η μαζική αποστολή σε όλους τους φοιτητές και το προσωπικό από το σύστημα του κολλεγίου, καθώς δεν ήταν επίσημη έρευνα του φορέα. Συνεπώς ήταν αρκετά χρονοβόρο το να συλλεχτεί ένας αξιόλογος αριθμός ερωτηματολογίων, μιας και υπήρχε τριβή και επικοινωνία μόνο με τους φοιτητές και το προσωπικό που τύχαινε να περάσει από την βιβλιοθήκη.

Η δεύτερη δυσκολία, ήταν ότι ήταν δύσκολο να αποσπαστεί η προσοχή κάποιου κατά την είσοδό ή την έξοδό του από την βιβλιοθήκη, καθώς οι περισσότεροι χρήστες ήταν απασχολημένοι ή ήθελαν να ξεκουραστούν. Συνεπώς χρειαζόταν υπομονή και σαφώς αναμονή μέχρι να πλησιάσει κάποιος στο reference desk για κάποια απορία/βοήθεια. Τότε ήταν η κατάλληλη στιγμή να ζητηθεί ευγενικά αν επιθυμούν να λάβουν μέρος στην έρευνα και αν μπορούν να καταγράψουν την ηλεκτρονική τους διεύθυνση.

Η τρίτη δυσκολία ήταν ότι κάποιοι φοιτητές, κυρίως του εξωτερικού (study abroad students) συγκεκριμένα Αμερικανοί, προτιμούσαν να συμπληρώσουν εντύπως το ερωτηματολόγιο, πιθανόν διότι δεν επιθυμούσαν να δώσουν την ηλ. διεύθυνσή τους. Εκτυπώθηκαν, λοιπόν, γύρω στα είκοσι ερωτηματολόγια και τους δόθηκαν σε έντυπη μορφή για να τα συμπληρώσουν.

Έπειτα το γεγονός ότι δε στάλθηκε μαζικά σε όλες τις ομάδες, έκανε δύσκολη τη διαδικασία να εντοπιστούν εκείνοι οι οποίοι δεν είχαν ήδη γράψει την ηλεκτρονική τους διεύθυνση. Κατά συνέπεια αρκετοί φοιτητές ρωτήθηκαν 2-3 φορές αν έχουν συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο, γεγονός που ίσως να τους προκαλούσε εκνευρισμό.

Τέλος, το σημαντικότερο ίσως θέμα ήταν, ότι κατά τη διάρκεια εξαγωγής της δικής μου έρευνας, “έτρεχαν” παράλληλα περίπου άλλες 4 έρευνες για τη

βιβλιοθήκη και το προσωπικό, το learning hub, τα information literacy classes κ.α.. Συνεπώς καθώς η δική μου, η οποία ήταν και η τελευταία, έλαβε κατά τη γνώμη μου λιγότερες απαντήσεις από ότι απαιτούνταν, καθώς ειδικά οι φοιτητές είχαν “κουραστεί” από τον τόσο μεγάλο και ταυτόχρονο αριθμό ερευνών. Αυτό έγινε αντιληπτό από μεγάλο αριθμό φοιτητών, κατά τη διάρκεια της ερώτησης αν επιτρέπεται να τους αποσταλεί και η δική μου έρευνα και η πιο σύνηθης απάντηση ήταν “Μα ήδη έχω συμπληρώσει ερωτηματολόγιο για την Bissell”.

4.3. Παρατηρήσεις

Ενώ το ερωτηματολόγιο δινόταν προσωπικά στον κάθε χρήστη με την καταγραφή της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης ώστε να αποσταλεί το ερωτηματολόγιο, στις δυο ομάδες «διοικητικό προσωπικό» (ACT administration staff) και στους «καθηγητές» (ACT faculty) στάλθηκε μαζικά από το γραφείο ανθρωπίνου δυναμικού. Δε θεωρείται ούτε πλεονέκτημα, ούτε μειονέκτημα. Ο σκοπός ήταν ώστε και αυτές οι ομάδες να έχουν πρόσβαση και να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο, καθώς δεν ήταν δυνατόν να εντοπιστούν από τον ερευνητή οι ηλεκτρονικές τους διευθύνσεις. Επιθυμητό όμως θα ήταν να έχει σταλεί μαζικά και στις υπόλοιπες ομάδες για να θεωρηθεί ισάξιος ο τρόπος συλλογής δεδομένων.

study abroad	other	visitor	act admin staff	act faculty	libstaff	Postgrad from another institution	Undergrad from another institution	ACT postgraduate	ACT undergraduate	Date
1					9		1			22/11/2016
19				2					39	23/11/2016
2							4	1	2	24/11/2016
3	2								7	28/11/2016
	1						1		2	30/11/2016
			περίπου 20	περίπου 12						01/12/2016
1		1						1	2	05/12/2016

Πίνακας 1 - Ημερήσια αποστολή ερωτηματολογίων ανά κατηγορία

5. ΑΝΑΛΥΣΗ

Σε αυτό το κεφάλαιο παρατίθενται συγκεντρωτικά τα αποτελέσματα της έρευνας. Συνολικά συλλέχθηκαν 82 ερωτηματολόγια.

Ο πληθυσμός που ενδιέφερε τη συγκεκριμένη ερευνητική εργασία είναι οι χρήστες της. Πιο συγκεκριμένα η εργασία εστίασε κυρίως στους φοιτητές (Undergraduate ACT student, Postgraduate ACT student, Study Abroad Student, αλλά και Undergraduate from another institution, postgraduate from another institution), διότι είναι το κέντρο της ανάπτυξης της συλλογής και των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.

Το προσωπικό της βιβλιοθήκης και του κολεγίου επίσης αποτελούν σημαντικό παράγοντα διότι χρησιμοποιούν την βιβλιοθήκη και οι ίδιοι σαν χρήστες είτε για να αναζητήσουν πληροφορίες, είτε ως αναγνώστες είτε ως επισκέπτες στις εκδηλώσεις της βιβλιοθήκης. Όντας μέλη του οργανισμού, κάποιοι θα υποστηρίξουν ότι η άποψή τους δεν είναι αντικειμενική, από την άλλη πλευρά όμως τα σχόλιά τους μπορεί να φανούν εποικοδομητικά καθώς είναι αυτοί που γνωρίζουν καλύτερα από όλους τα θετικά στοιχεία ή τις αδυναμίες της βιβλιοθήκης.⁷

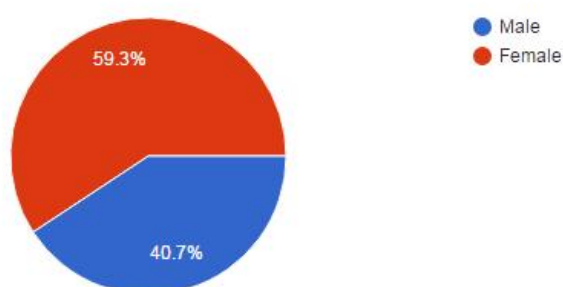
⁷ Οι φωτογραφίες που ακολουθούν στο κομμάτι της ανάλυσης έχουν ληφθεί από την προσωρινή ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης (σημερινή ημερομηνία 13.02.2016), η οποία όμως πρόκειται σύντομα να αλλάξει.

5.1. Δημογραφικές Πληροφορίες (Demographics)

Η ενότητα αυτή αφορά τους ερωτώμενους και την ιδιότητά τους. Παρακάτω παρατίθενται αναλυτικά τα γραφήματα:

Γένος

Gender (81 responses)



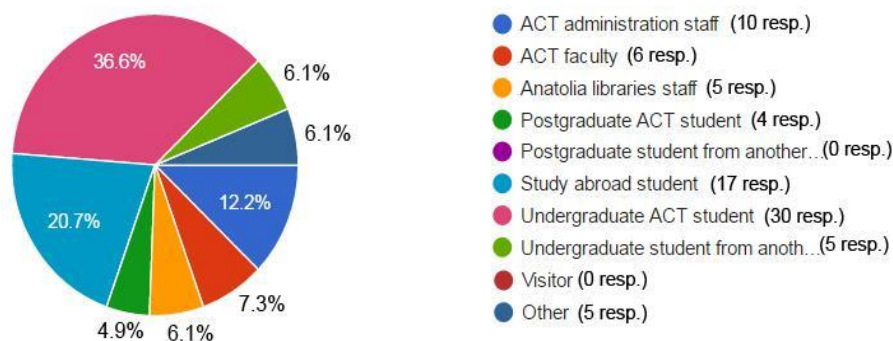
Γράφημα 1 - Γένος ερωτώμενου

Η πλειοψηφία των απαντήσεων που λήφθηκαν από χρήστες γένους θηλυκού. Η συγκεκριμένη ερώτηση δεν ήταν υποχρεωτική, γι' αυτό και παρατηρούνται 81 απαντήσεις αντί για 82 που ήταν ο συνολικός αριθμός των ερωτηματολογίων. Ο λόγος που τοποθετήθηκε η ερώτηση στο ερωτηματολόγιο ήταν καθαρά για λόγους ενδιαφέροντος.

Ιδιότητα/Ρόλος ερωτώμενου

Στο παρακάτω γράφημα αποτυπώνονται αναλυτικά όλοι οι ρόλοι, ο αριθμός των απαντήσεων που δόθηκαν και τα ποσοστά.

Please select your current role : (82 responses)



Γράφημα 2 - Ιδιότητα/Ρόλος ερωτώμενου

Οι περισσότερες απαντήσεις δόθηκαν από προπτυχιακούς φοιτητές του κολεγίου (Undergraduate ACT student) και από φοιτητές που έρχονται από το εξωτερικό για ένα εξάμηνο να φοιτήσουν στο κολέγιο (Study abroad student) με σύνολο 57.3% (36.6% η πρώτη ομάδα φοιτητών και 20.7% η δεύτερη). Το αποτέλεσμα ήταν και το επιθυμητό καθώς, οι δύο αυτές ομάδες φοιτητών είναι και αυτές που χρησιμοποιούν περισσότερο τη βιβλιοθήκη και βάσει στους οποίους είναι διαμορφωμένη η συλλογή. Ακολουθεί με 12.2% το διοικητικό προσωπικό και με 7.3% το διδακτικό προσωπικό (ACT faculty). Στις δύο αυτές ομάδες το ερωτηματολόγιο στάλθηκε μαζικά από το γραφείο ανθρώπινου δυναμικού⁸. Με μικρότερα ποσοστά ακολουθούν οι προπτυχιακοί φοιτητές από άλλο ινστιτούτο (Undergraduate students from another institution), το προσωπικό των βιβλιοθηκών (Anatolia libraries staff) και οι ερωτώμενοι με την ιδιότητα Other. Τη μικρότερη ομάδα αποτελούν οι μεταπτυχιακοί φοιτητές του κολεγίου (Postgraduate ACT student). Ο λόγος έγκειται στο ότι τις πρωινές ώρες που δινόταν το ερωτηματολόγιο ήταν δύσκολο να εντοπιστούν, καθώς επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη κυρίως τις απογευματινές/βραδινές ώρες που διεξάγονται και τα μεταπτυχιακά μαθήματα. Δύο κατηγορίες έτυχε να μην έχουν κάποιο αριθμό απαντήσεων και αυτές ήταν οι επισκέπτες (Visitor) και μεταπτυχιακός φοιτητής από άλλο

⁸ Ανάλυση της αιτίας καταγράφεται στο κομμάτι της Μεθοδολογίας.

ινσιτιούτο (Postgraduate student from another institution).

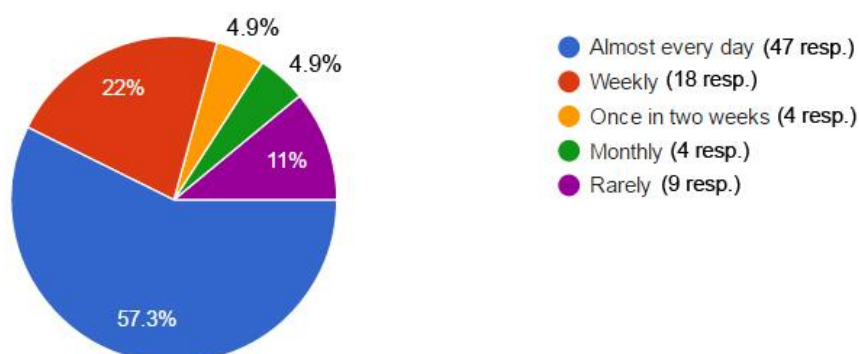
Παρατηρείται πως η ομάδα Άλλο (Other) περιλαμβάνει απαντήσεις από χρήστες που εντάσσονται σε κατηγορίες που ήδη συμπεριλαμβάνονταν στο ερωτηματολόγιο. Δύο κύρια παραδείγματα, ήταν ότι στη μία περίπτωση αντί ο ερωτώμενος να επιλέξει την ομάδα «Προπτυχιακός από άλλο ινσιτιούτο» (Undergraduate from another institution) επέλεξε «other» και έγραψε «Φοιτητής στο ΑΠΘ» (Student at AUTH) και στην άλλη αντί για «Μεταπτυχιακός φοιτητής στο ACT» (Postgraduate ACT student) επέλεξε το «other» και έγραψε "Post-BA, pre-MA".

5.2. Πηγές και Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης (Library Resources and Services)

Στο σημείο αυτό θέτονται ερωτήσεις για τη συχνότητα επισκεψιμότητας του χρήστη στη βιβλιοθήκη, για ποιο λόγο επισκέπτεται κυρίως τη βιβλιοθήκη και πόσο συχνά χρησιμοποιεί τις πηγές, τις υπηρεσίες και άλλες παροχές της βιβλιοθήκης. Ο σκοπός αυτής της ενότητας ήταν να ερευνηθούν και να συλλεχθούν πληροφορίες που αφορούν τον πυρήνα της βιβλιοθήκης, όπως οι έντυπες και ηλεκτρονικές πηγές της, της υπηρεσίες της και τις παροχές της. Δόθηκε ευκαιρία στους ερωτώμενους να γράψουν σχόλια κάτω από την κάθε ερώτηση για να γίνουν ευκολότερα αντιληπτές κάποιες πιθανές αδυναμίες, προτάσεις για αναβάθμιση, παράπονα ή και θετικά σχόλια. Υπήρχαν σχόλια τα οποία θα αναλυθούν εκτενέστερα παρακάτω.

Συχνότητα επισκεψιμότητας

How often do you visit the library? (82 responses)



Γράφημα 3 - Συχνότητα επισκεψιμότητας

Τα αποτελέσματα όπως παρατίθενται παραπάνω μόνο θετικά μπορούν να χαρακτηριστούν, καθώς περισσότεροι από τους μισούς ερωτώμενους (50%) απάντησε πως επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη σχεδόν καθημερινά και άλλοι ότι την επισκέπτονται εβδομαδιαία. Με ποσοστό άρα περίπου 80% η βιβλιοθήκη αποτελείται από ενεργούς χρήστες. Λιγότεροι χρήστες απάντησαν ότι επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη «Μία φορά στις 2 εβδομάδες» (Once in two weeks) και «Μηνιαία» (Monthly), αλλά και «Σπάνια» (Rarely). Οι περισσότερες από τις εννιά απαντήσεις που διάλεξαν την επιλογή «Σπάνια» προέρχονταν από το διοικητικό προσωπικό και τους καθηγητές, γεγονός αποδεκτό καθώς κατά τις ώρες που βρίσκονται στο κολέγιο εργάζονται και δεν έχουν την ευκαιρία να επισκεφτούν τη βιβλιοθήκη συχνά ή να την αξιοποιήσουν.

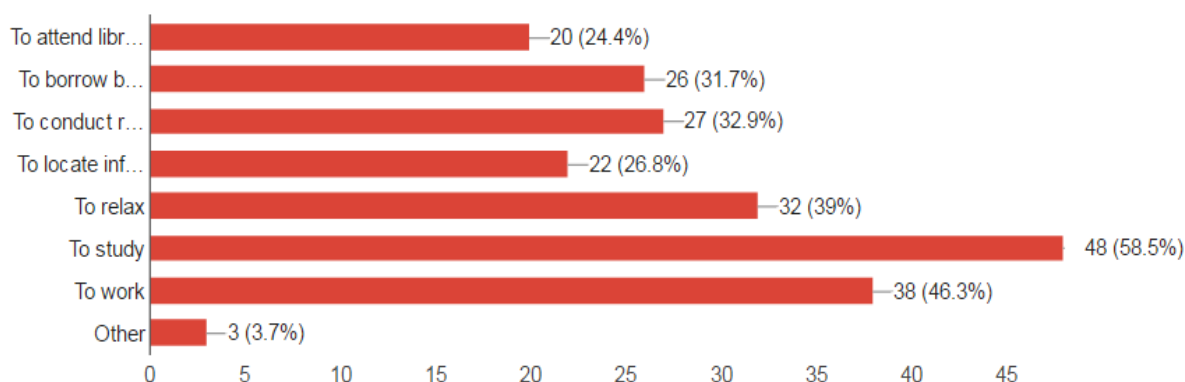
Το μεγαλύτερο ποσοστό που απάντησε «Σχεδόν καθημερινά» (Almost every day), αλλά και «Εβδομαδιαία» (Weekly), αποτελείται από προπτυχιακούς φοιτητές του κολεγίου και του εξωτερικού (ACT undergraduate student και Study abroad student). Μόνο ένας φοιτητής απάντησε "rarely - σπάνια", γεγονός που αποδεικνύει ότι οι φοιτητές χρησιμοποιούν πολύ συχνά τη βιβλιοθήκη και καλύπτονται οι ανάγκες τους.

Τα 5 ερωτηματολόγια που απαντήθηκαν από προπτυχιακούς φοιτητές άλλου ινστιτούτου περιείχαν όλες τις απαντήσεις, εκτός της επιλογής «Εβδομαδιαία» (Weekly), γεγονός που δείχνει ότι η βιβλιοθήκη έχει χρήση και από εξωτερικούς φοιτητές. Το ιδανικό βέβαια θα ήταν να έχουν δοθεί σε

περισσότερους φοιτητές άλλου ινστιτούτου, αλλά δυστυχώς ήταν δύσκολο να εντοπιστούν.

Λόγος επίσκεψης στη βιβλιοθήκη⁹

Why do you usually visit the library? Please select all that apply. (82 responses)



Γράφημα 4 - Λόγος επίσκεψης στη βιβλιοθήκη

Λόγω του ότι οι προτάσεις δεν φαίνονται ολοκληρωμένα στο παραπάνω διάγραμμα, αναφέρονται επιγραμματικά παρακάτω:

- *To attend library events*
- *To borrow books*
- *To conduct research*
- *To locate information*
- *To relax*
- *To study*
- *To work*
- *Other*

Οι επιλογές που έλαβαν τις περισσότερες απαντήσεις, είναι «Για μελέτη» (To study) (58.5%) και «Για να εργαστώ» (To work) (46.3%). Η επιλογή «Για μελέτη» (To study) ήταν και η λογικότερη καθώς όπως αποδείχτηκε παραπάνω, το μεγαλύτερο ποσοστό χρηστών είναι φοιτητές, η οποίοι κατά συνέπεια έχουν αρκετές εργασίες, projects και εξετάσεις. Πρέπει επίσης να τονιστεί ότι η επιλογή «Για να εργαστώ» (To work) επιλέχτηκε κυρίως από το διοικητικό προσωπικό, από το προσωπικό της βιβλιοθήκης και το προσωπικό

⁹ Στην συγκεκριμένη ερώτηση δόθηκε η ευκαιρία στους ερωτώμενους να επιλέξουν παραπάνω από μία απάντηση.

του NUin (φοιτητές από το εξωτερικό, οι οποίοι εργάζονται για ορισμένους μήνες στο κολέγιο με έδρα τη βιβλιοθήκη με σκοπό να βοηθήσουν τους φοιτητές του εξωτερικού (Study abroad students) να προσαρμοστούν). Επίσης, αρκετοί NUin απάντησαν σαν «Φοιτητές από το εξωτερικό» (Study abroad students) γιατί θεωρητικά η διαφορά είναι μικρή, μόνο που οι NUin δεν συμμετέχουν στο πρόγραμμα σπουδών. Επιθυμητό θα ήταν να είχαν επιλέξει “Other” και να γράψουν “NUin staff”. Όσον αφορά το διοικητικό προσωπικό και το προσωπικό της βιβλιοθήκης επέλεξαν «Να εργαστώ» (To work), διότι ορισμένα γραφεία στεγάζονται στο χώρο της βιβλιοθήκης, συνεπώς αναγκαστικά εισέρχονται στον χώρο για να δουλέψουν. Στο συνοδευτικό email που τους στάλθηκε τονιζόταν ότι οι απαντήσεις τους είναι επιθυμητό να δίνονται από την πλευρά του χρήστη. Παρόλα αυτά και σαν χρήστες χρειάζεται να δουλέψουν πάνω σε διάφορα project ή να χρησιμοποιήσουν τους χώρους και δωμάτια της βιβλιοθήκης για συνεντεύξεις, διαλέξεις κτλ.

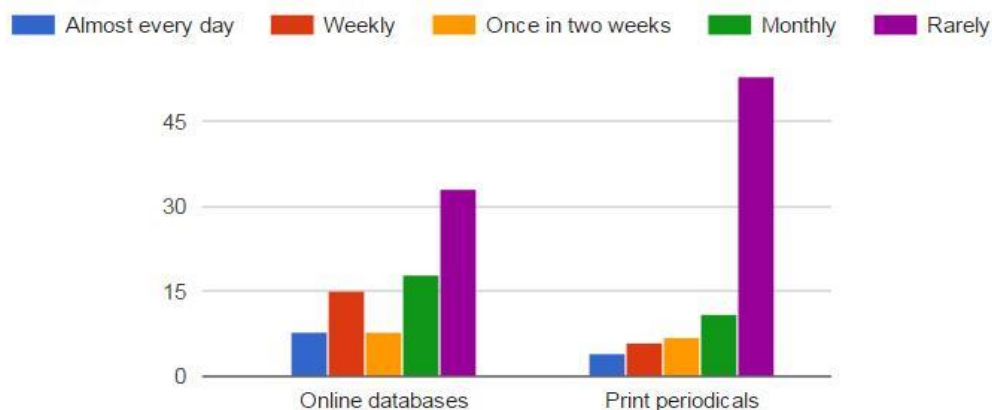
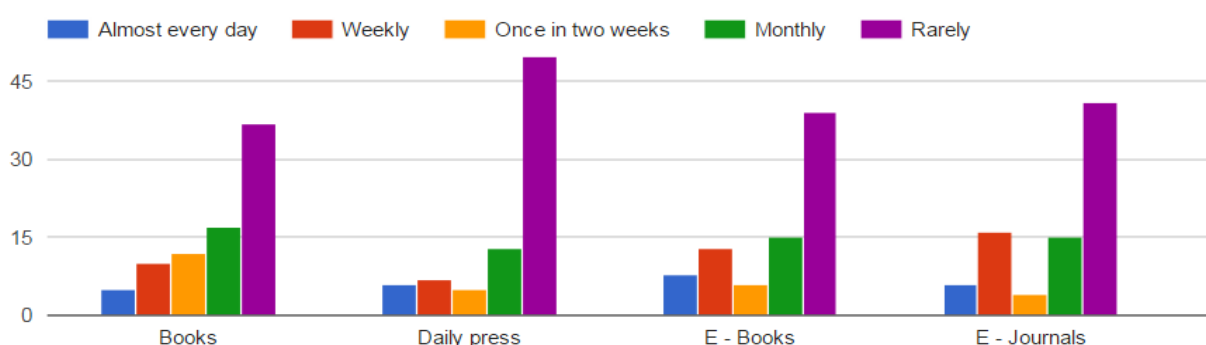
Οι επόμενοι 3 λόγοι επίσκεψης των χρηστών είναι «Για χαλάρωση» (To relax), «Για έρευνα» (To conduct research) και «Για δανεισμό βιβλίων» (To borrow books). Στη βιβλιοθήκη, όπως προαναφέρθηκε στην εισαγωγή, έχει διαμορφωθεί χώρος με αναπαυτικές πολυθρόνες, και μηχάνημα για καφέ ώστε να ξεκουράζονται οι φοιτητές κατά τα διαλείμματα μεταξύ των μαθημάτων. Οι επόμενες 2 επιλογές επιλέχτηκαν από όλες τις κατηγορίες και όχι από μία συγκεκριμένη ομάδα, διότι και οι φοιτητές (εσωτερικοί και εξωτερικοί) και προσωπικό χρειάζεται να δανείζονται βιβλία και να ψάχνουν πληροφορίες για project και εύρενες που έχουν αναλάβει.

Έπειτα λιγότεροι επέλεξαν την «Αναζήτηση πληροφοριών» (To locate information) και την «Παρέυρεση σε εκδηλώσεις της βιβλιοθήκης» (To attend library events).

Χρήση των πηγών της βιβλιοθήκης

Στο σημείο αυτό γίνεται ανάλυση της συχνότητας χρήσης των πηγών της βιβλιοθήκης. Ακολουθούν δύο διαγράμματα με τα ποσοστά χρήσης των πηγών. Οι επιλογές που δόθηκαν ήταν «Σχεδόν καθημερινά» (Almost every day), «Εβδομαδιαία» (Weekly), «Μία φορά στις δύο εβδομάδες» (Once in two weeks), «Μηνιαία» (Monthly) και «Σπάνια» (Rarely).

How often do you use the following resources?



Γράφημα 5 - Χρήση πηγών της βιβλιοθήκης

Στο πρώτο διάγραμμα, όπως παρατηρείται, καταγράφονται τα αποτελέσματα για τα έντυπα βιβλία, τον ημερήσιο τύπο, παραδείγματος χάρη η εφημερίδα New York Times, τα ηλεκτρονικά βιβλία και τα ηλεκτρονικά περιοδικά. Δυστυχώς και στις τέσσερις κατηγορίες επικρατεί η επιλογή «Σπάνια» (Rarely), καθώς οι φοιτητές χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη

περισσότερο σαν χώρο να ολοκληρώσουν εργασίες, project ή και να διαβάσουν για τις εξετάσεις παρά να χρησιμοποιήσουν άμεσα το υλικό.

Βιβλία (Books): Η μεγαλύτερη χρήση των βιβλίων γίνεται εντός της βιβλιοθήκης, κατά τη διάρκεια μελέτης των χρηστών μιας και η μεγαλύτερη συλλογή των βιβλίων έχει διαμορφωθεί σύμφωνα με το πρόγραμμα σπουδών του κολεγίου Καθημερινά δεκάδες φοιτητές, δανείζονται εντός της βιβλιοθήκης τεκμήρια - κυρίως έντυπα - και τα επιστρέφουν εντός κάποιων ωρών.

Όσον αφορά τις υπόλοιπες επιλογές, παρατηρείται, ότι το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό είναι η επιλογή «Μηνιαία» μιας και δίνεται η επιλογή ανανέωσης του βιβλίου για άλλες 2 εβδομάδες, έπειτα από το πέρασμα του αρχικού χρονικού ορίου που είναι δύο εβδομάδες.

Ακολουθεί η επιλογή «Κάθε δυο εβδομάδες» που είναι το χρονικό όριο που δίνεται αυτόματα από το σύστημα κατά τον δανεισμό.

Έπειτα ακολουθεί η επιλογή “Εβδομαδιαία” για τους χρήστες που επιστρέφουν γρηγορότερα τα τεκμήρια και η επιλογή “Σχεδόν κάθε μέρα” που πιθανόν απάντησε μέρος των φοιτητών που εξέλαβε το πλήρες νόημα της ερώτησης και συμπεριέλαβε και τα βιβλία που δανείζεται εντός της βιβλιοθήκης.

Να σημειωθεί ότι χρήση των βιβλίων γίνεται και από το προσωπικό και τις λοιπές κατηγορίες αλλά συμπεριλαμβάνονται κυρίως στην επιλογή «Μηνιαία» (Monthly) και «Σπάνια» (Rarely).

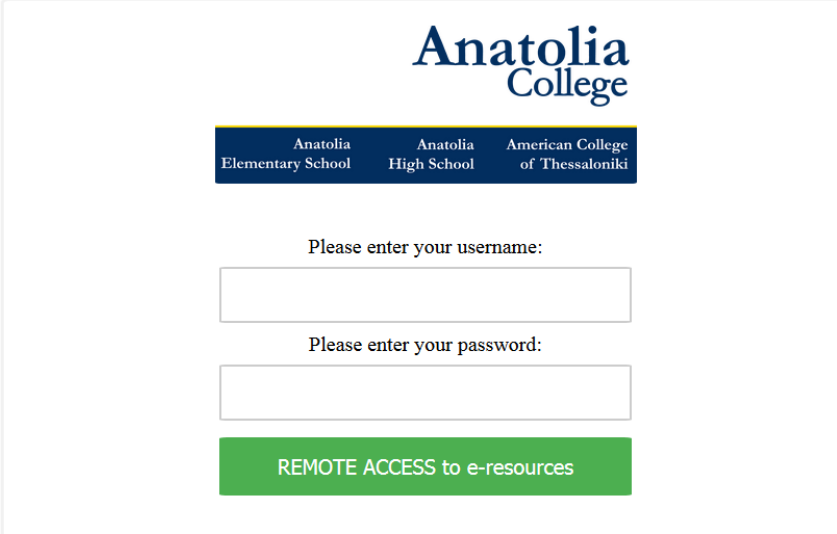
Ημερήσιος Τύπος (Daily Press): Μικρό ποσοστό φαίνεται να διαβάζει τον ημερήσιο τύπο. Η επιλογές “Καθημερινά”, “Εβδομαδιαία”, “Μια φορά στις δύο εβδομάδες” και “Μηνιαία” επιλέχθηκαν από διάφορες κατηγορίες χρηστών και όχι κυρίως από μία συγκεκριμένη.

E-books (Ηλεκτρονικά Βιβλία) & E - Journals (Ηλεκτρονικά Περιοδικά): Οι δύο αυτές κατηγορίες αναλύονται μαζί, καθώς τα ποσοστά είναι παρόμοια. Η μόνη διαφορά έγκειται στο ότι στα ηλεκτρονικά βιβλία (E-books) γίνεται μεγαλύτερη χρήση μηνιαία, ενώ στα ηλεκτρονικά περιοδικά εβδομαδιαία. Η βιβλιοθήκη έχει επενδύσει μεγάλα ποσά στα ηλεκτρονικά βιβλία και στα ηλεκτρονικά περιοδικά, των οποίων η χρήση είναι απαραίτητη για την ολοκλήρωση εργασιών, αλλά και των σπουδών γενικότερα. Ο πάροχος των ηλεκτρονικών βιβλίων είναι η EBSCOhost που δίνει πρόσβαση σε χιλιάδες ηλεκτρονικά περιοδικά.

Όσον αφορά τα ηλεκτρονικά περιοδικά, στην ιστοσελίδα δίνεται η επιλογή

«Περιοδικά A-Z» (Journals A-Z) όπου καταγράφεται αναλυτικά όλη η συλλογή E-Journals.

Στο χώρο της βιβλιοθήκης υπάρχει μεγάλος αριθμός υπολογιστών από τους οποίους οι φοιτητές και το προσωπικό έχουν την δυνατότητα πρόσβασης σε αυτές τις υπηρεσίες. Παλαιότερα η απομακρυσμένη πρόσβαση στις πηγές αυτές γινόταν με την χρήση VPN, το οποίο αν και χρήσιμο ήταν αρκετά περίπλοκο στην εγκατάστασή του, μιας και ο χρήστης έπρεπε να μελετήσει μόνος του το πολυσέλιδο pdf οδηγίων. Τώρα πλέον, ο κάθε χρήστης μπορεί απλά να επισκεφτεί την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης¹⁰, από τον προσωπικό του χώρο και απλά να χρησιμοποιήσει το όνομα χρήστη και τον κωδικό του.

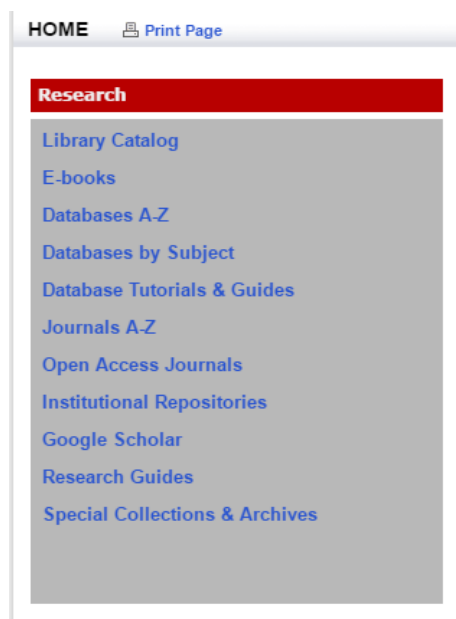


The image shows a login interface for Anatolia College. At the top, the college's name 'Anatolia College' is displayed in a blue serif font. Below it, a dark blue navigation bar contains three links: 'Anatolia Elementary School', 'Anatolia High School', and 'American College of Thessaloniki'. The main content area has a white background and contains the following elements: a prompt 'Please enter your username:' followed by a text input field, another prompt 'Please enter your password:' followed by a text input field, and a prominent green button labeled 'REMOTE ACCESS to e-resources'.

Εικόνα 2 - Τρόπος χρήσης ηλεκτρονικών πηγών της βιβλιοθήκης από απομακρυσμένη σύνδεση

Online Databases (Ηλεκτρονικές Βάσεις Δεδομένων): Οι ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, παρατηρείται να έχουν τη μεγαλύτερη “κίνηση” από τις υπόλοιπες πηγές, μιας και όπως προαναφέρθηκε στα ηλεκτρονικά βιβλία και περιοδικά, η βιβλιοθήκη παρέχει πολύ μεγάλα ποσά για να εξασφαλίσει στους χρήστες της πρόσβαση σε πολυάριθμες βάσεις δεδομένων. Όπως εικονίζεται στην παρακάτω εικόνα μπορεί ο χρήστης να επισκεφτεί την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκη και βρίσκει με πολύ εύκολο τρόπο στην αρχική σελίδα της επιλογές που του δίνονται για να αναζητήσει στις παραπάνω ηλεκτρονικές πηγές.

¹⁰ Bissell Library website: <http://www.act.edu/index.jsp?CMCCode=1006&extLang=LG>



Εικόνα 3 - Ηλεκτρονικές πηγές

Databases

[Admin Sign In](#)

Here you may find information on Bissell Library subscription databases

Last Updated: Jan 27, 2017 | URL: <http://librarybissell.act.edu/dba-z> | [Print Guide](#) | [RSS Updates](#) | [Email Alerts](#)

Databases A-Z | [Print Page](#)

Search: This Guide

A-Z



[Academic Search Premier](#) (EbscoHost)

A multi-disciplinary database that provides over 4,600 full text journals including nearly 3,900 peer-reviewed titles. Portable Document Format (PDF) backfiles to 1975 are available for over 100 journals and searchable cited references are provided for more than 1,000 titles.

[ACM Digital Library](#)

The ACM Digital Library is a research, discovery and network platform containing:

the full-text collection of all ACM publications, including journals, conference proceedings, technical magazines, newsletters and books. A collection of curated and hosted full-text publications from selected publishers. The ACM Computing Literature, a comprehensive bibliographic database focused exclusively on the field of computing.

[Business Source Complete](#) (EbscoHost)

With premium full-text content and peer-reviewed business journals, this database is the essential tool for business students. It covers all disciplines of business, including marketing, management, accounting, banking, finance, and more. Indexing and abstracts and full text are available back as far as 1886

Πιο αναλυτικά δίνεται η δυνατότητα στον χρήστη να αναζητήσει αλφαβητικά τις βάσεις δεδομένων “Databases A-Z”

Ακόμα υπάρχει θεματικός διαχωρισμός των βάσεων δεδομένων “Databases by subject”. Στην παρακάτω εικόνα έχει επιλογή για παράδειγμα το θέμα “Humanities & Social Sciences Databases”. Οι φοιτητές χρησιμοποιούν αυτήν την επιλογή, δηλαδή θεματικά τις βάσεις δεδομένων, ανάλογα με το πεδίο σπουδών τους.

Databases by Subject - Humanities & Social Sciences Admin Sign In

Last Updated: Dec 21, 2016 | URL: <http://librarybissell.act.edu/dbsh> | [Print Guide](#) | [RSS Updates](#) | [Email Alerts](#)

Select a Subject [Comments\(0\)](#) [Print Page](#) Search: This Guide ▾ Search

Database Categories	Humanities & Social Sciences Databases
Business	Articles (Electronic Journal Collections) (13)
Humanities & Social Sciences	E-Books (11)
Science & Technology	Newspapers (1)
	Biographies (1)
	Dictionaries (2)
	Thesaurus (1)
	Encyclopedias (1)
	Images (7)
	Videos (6)
	Maps/Country Information (2)
	Primary Sources (2)
	Working Papers (1)
	Case Studies (1)
	Policy Briefs (1)
	Bibliographic Collections (3)

Powered by Springshare; All rights reserved. Report a tech support issue.
View this page in a format suitable for printers and screen-readers or mobile devices.

Εικόνα 5 - Βάσεις δεδομένων ανά θέμα

Τέλος δίνεται η δυνατότητα να επισκεφτεί ο χρήστης τα Tutorials και τα guides (οδηγούς) των βάσεων δεδομένων, μέσω των οποίων μπορεί να μάθει να αναζητεί και μόνος τους στις ιστοσελίδες αυτές. Φυσικά όπως προαναφέρθηκε βιβλιοθηκονόμοι διδάσκουν σε όλα τα εξάμηνα πληροφοριακό γραμματισμό, αλλά η βιβλιοθήκη εκτός από φοιτητές έχει και εξωτερικούς χρήστες.

Print Periodicals (Έντυπα Περιοδικά):

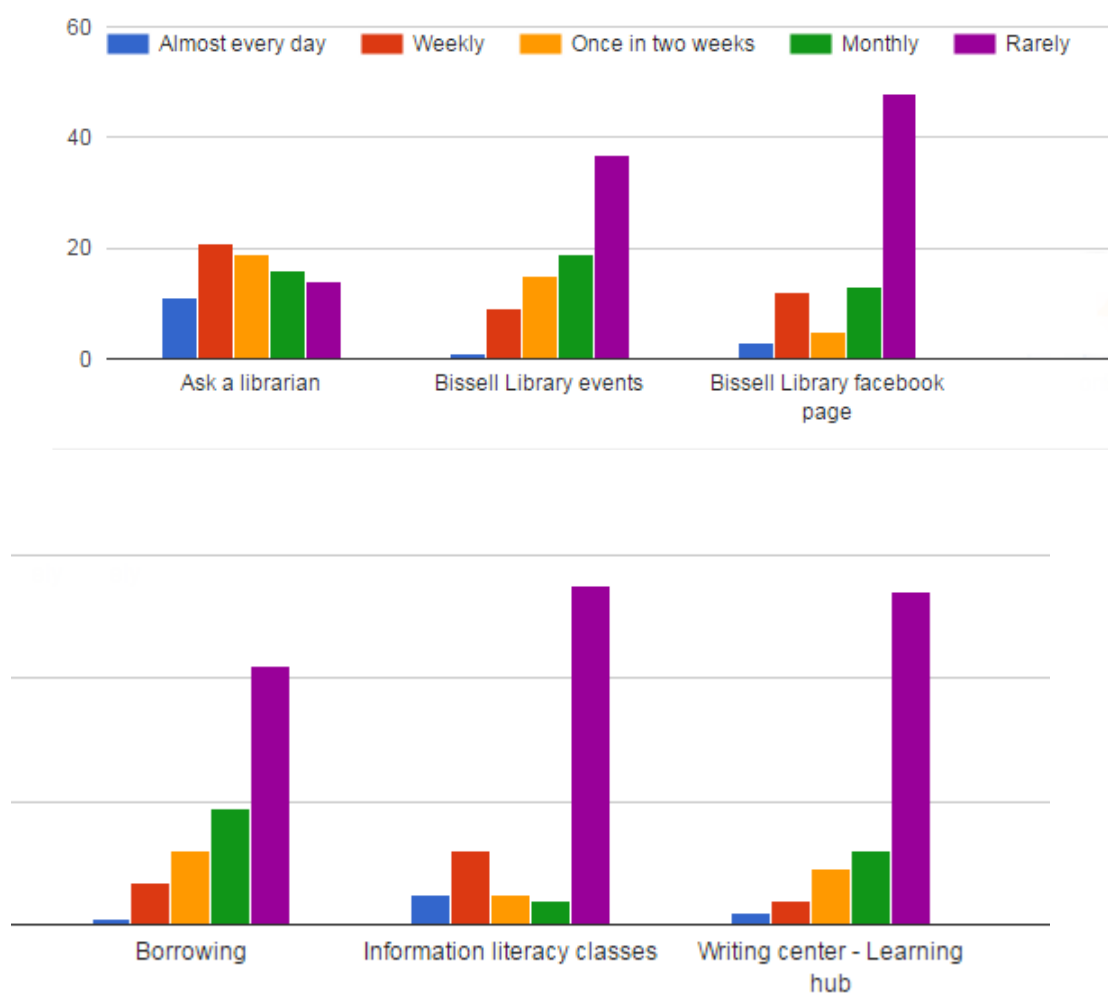
Η βιβλιοθήκη παρέχει μεγάλη συλλογή εντύπων περιοδικών και επιστημονικών και γενικού ενδιαφέροντος. Στεγάζονται σε έπιπλο στο «κοινωνική μεριά» (social area) της βιβλιοθήκης. Στην «κοινωνική μεριά» οι φοιτητές και γενικότερα οι χρήστες έχουν την ευκαιρία να ξεκουραστούν και να κοινωνικοποιηθούν, καθώς ο συγκεκριμένος χώρος είναι απομονωμένος σχετικά από την υπόλοιπη βιβλιοθήκη. Συνεπώς μπορούν ταυτόχρονα να δανειστούν ή απλά να ξεφυλλίσουν περιοδικά, να μιλήσουν μεταξύ τους χωρίς τον φόβο ότι ενοχλούν κάποιον, να πιουν κάποιο ρόφημα και να χαλαρώσουν.

Παρατηρείται, όπως και στο ποσοστό του ημερήσιου τύπου, ότι το ποσοστό δανεισμού είναι πολύ χαμηλό με την επιλογή «Σπάνια» (Rarely) να αγγίζει το 50%. Το περιεχόμενο των περιοδικών είναι ιδιαίτερα ενδιαφέρον και τα ποσά που παρέχει η βιβλιοθήκη είναι πολύ μεγάλα, αλλά δυστυχώς από ότι φαίνεται και στο διάγραμμα δεν γίνεται η ανάλογη χρήση.

Χρήση υπηρεσιών βιβλιοθήκης

Σε αυτήν την υποενότητα, αναλύονται οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και η χρήση που γίνεται από το κοινό. Συνοπτικά οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης είναι «Ρώτα τον βιβλιοθηκονόμο» (Ask a librarian), «Εκδηλώσεις της βιβλιοθήκης Bissell» (Bissell Library events), «Η σελίδα της βιβλιοθήκης Bissell στο facebook» (Bissell Library facebook page), «Δανεισμός» (Borrowing), «Μαθήματα Πληροφοριακού Γραμματισμού» (Information Literacy Classes), «Writing Center - Learning Hub».

How often do you use the following library services?



Γράφημα 6 - Χρήση υπηρεσιών της βιβλιοθήκης

Παρατηρείται ότι η υπηρεσία με τη μεγαλύτερη χρηστικότητα είναι το «**Πρώτα έναν βιβλιοθηκονόμο**» (**Ask a librarian**)¹¹. Κατά τη διάρκεια όλης της ημέρας βιβλιοθηκονόμος βρίσκεται στο γραφείο υποδοχής (reference desk) με σκοπό να βοηθήσει τους χρήστες με ό,τι χρειάζονται. Ορισμένα παραδείγματα είναι ο δανεισμός, ο εντοπισμός κάποιου βιβλίου, η λύση αποριών σε σχέση με τη βιβλιοθήκη, η εγγραφή νέων μελών, αλλά κυρίως η βοήθεια έρευνας και εντοπισμού των κατάλληλων πληροφοριών για τις εργασίες φοιτητών. Ο βιβλιοθηκονόμος πολλές φορές αφιερώνει προσωπικό χρόνο στον εκάστοτε φοιτητή για να του δείξει τρόπους αναζήτησης και εύρεσης πληροφοριών στις βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά και ηλεκτρονικά βιβλία, έτσι ώστε στο μέλλον να είναι σε θέση μόνος του να εντοπίσει ανάλογες πληροφορίες.

Ακολουθεί σε συχνότητα η επιλογή «**Εκδηλώσεις της βιβλιοθήκης Bissell**» (**Bissell Library events**). Η βιβλιοθήκη ανά τακτά χρονικά διαστήματα οργανώνει ενδιαφέρουσες εκδηλώσεις με μεγάλη ανταπόκριση από το κοινό και εντός και εκτός του κολλεγίου.

Ακολουθούν ο δανεισμός¹², η σελίδα της βιβλιοθήκης στο facebook¹³, τα μαθήματα Πληροφοριακού Γραμματισμού¹⁴ και το Writing Center - Learning Hub.

Το ποσοστό των μαθημάτων πληροφοριακού γραμματισμού εμφανίζονται χαμηλά στο σχεδιάγραμμα. Αυτό μπορεί να αιτιολογηθεί διότι το ερωτηματολόγιο δόθηκε σε μεγάλο αριθμό μαθητών από το εξωτερικό - study abroad students, όπου δεν ήταν υποχρεωτικό μάθημα στο πρόγραμμα σπουδών τους όπως στους φοιτητές του κολλεγίου.

Όσον αφορά το Writing Center ή όπως έχει καθιερωθεί από την βιβλιοθήκη **Learning Hub**, είναι όπως προαναφέρθηκε στην εισαγωγή, ένα ευρύχωρο δωμάτιο τοποθετημένο στον επάνω όροφο της βιβλιοθήκης για να παρέχει ησυχία και συγκέντρωση στους φοιτητές οι οποίοι θέλουν να δουλέψουν με κάποιον καθηγητή τις εργασίες τους. Κάθε εβδομάδα καθηγητές έρχονται συγκεκριμένες ώρες στη βιβλιοθήκη και οι ενδιαφερόμενοι φοιτητές μπορούν να τους συναντήσουν και να σχολιάσουν μαζί την πρόοδο μιας εργασίας ή πως μπορούν να λυθούν κάποιες δυσκολίες ή προβλήματα που έχουν. Ενδεικτικά οι φοιτητές βλέπουν το πρόγραμμα ηλεκτρονικά στην

¹¹ Ask a Librarian: <http://librarybissell.act.edu/ask>

¹² Δανεισμός και κανόνες: <http://librarybissell.act.edu/borrowing>

¹³ Bissell Library facebook page: <https://www.facebook.com/bisselllibrary/?fref=ts>

¹⁴ Μαθήματα πληροφοριακού γραμματισμού: <http://librarybissell.act.edu/libclas>

ιστοσελίδα του Learning Hub¹⁵, όπως και άλλες υπηρεσίες που παρέχει.

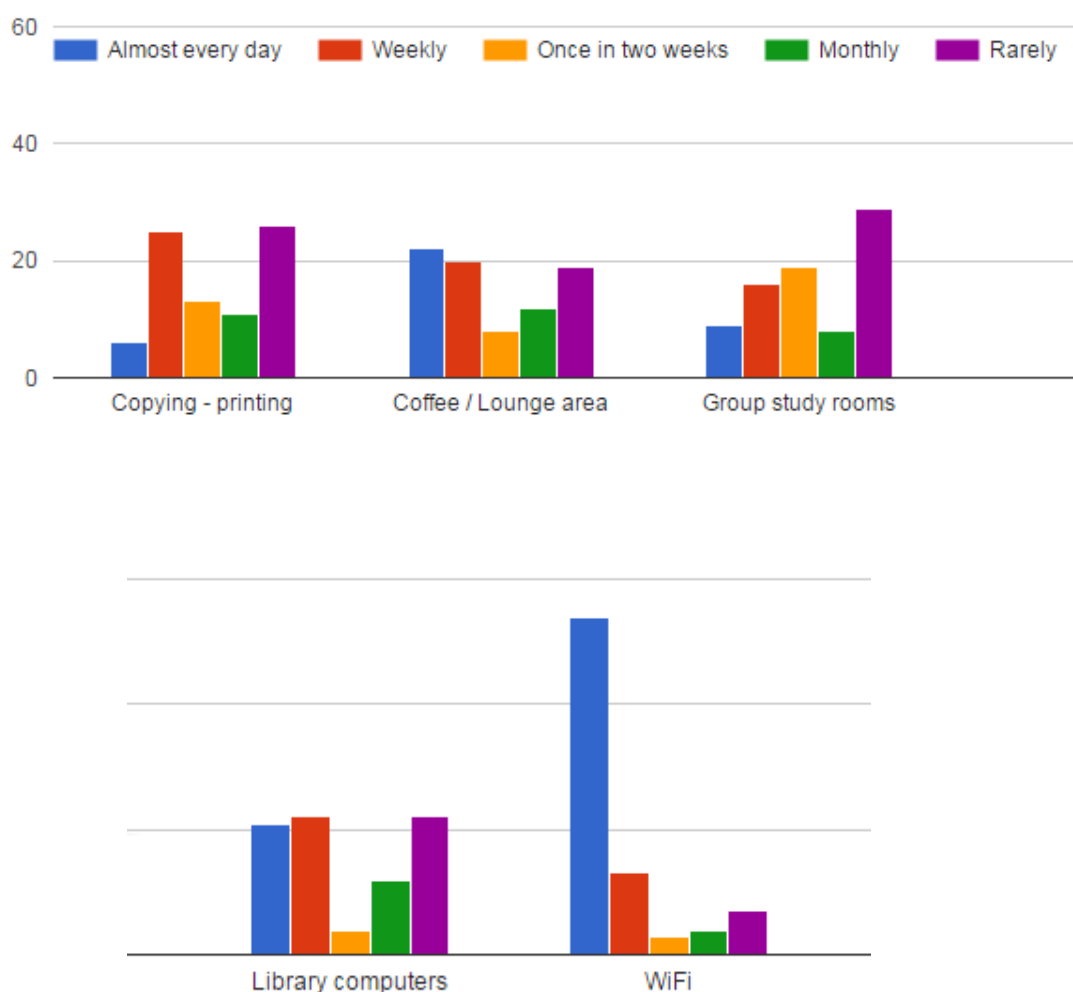
¹⁵ Learning Hub webpage:

<http://act.beta.libguides.com/c.php?g=574100&p=3958905&preview=574ff6e313be85406f84aa2ab36fd247>

Χρήση παροχών / εγκαταστάσεων της βιβλιοθήκης

Το παρακάτω γράφημα απεικονίζει αναλυτικά τη χρήση των παροχών της βιβλιοθήκης. Η βιβλιοθήκη Bissell είναι ένας χώρος που προσπαθεί να κάνει τον χρήστη να νιώσει όσο περισσότερο οικεία γίνεται, συνεπώς προσπαθεί να μεταμορφώσει τον χώρο της σε ένα περιβάλλον ζεστό και φιλόξενο. Οι παροχές της επιγραμματικά είναι: «Εκτυπώσεις» (Copying/Printing), «Καφές/Χώρος καθιστικού» (Coffee/Lounge Area), «Δωμάτια ομαδικής εργασίας» (Group study rooms) και τπ ασύρματο δίκτυο (Wifi)

How often do you use the library facilities?



Γράφημα 7 - Χρήση παροχών/εγκαταστάσεων της βιβλιοθήκης

Σύμφωνα με το παραπάνω γράφημα, γίνεται αμέσως αντιληπτό ότι τη μεγαλύτερη χρήση από όλες τις παροχές την έχει το **ασύρματο δίκτυο (Wi-Fi)** με ποσοστό πάνω από 50% στην επιλογή χρήσης «σχεδόν κάθε μέρα» (almost every day). Το Wi-Fi χρησιμοποιείται όχι μόνο από τους χρήστες της βιβλιοθήκης αλλά και από το προσωπικό που στεγάζει η βιβλιοθήκη, διοικητικό και μη.

Οι δυο επόμενες παροχές με τη μεγαλύτερη χρήση και παρόμοια ποσοστά είναι το **μηχάνημα του καφέ και ο χώρος του καθιστικού (Coffee/Lounge area)**, αλλά και **οι υπολογιστές της βιβλιοθήκης (Library computers)**. Μεγάλος αριθμός χρηστών προτιμάει τον χώρο του καθιστικού όπου μπορεί να κοινωνικοποιηθεί και να απολαύσει στιγμιαίο καφέ από το μηχάνημα που είναι εγκατεστημένο στον χώρο. Ο χώρος αυτός, όπως προαναφέρθηκε και σε προηγούμενη ενότητα ονομάζεται κοινωνική μεριά (social area). Όσον αφορά τους υπολογιστές, είναι πολύ συχνή η χρήση τους κυρίως από φοιτητές, οι οποίοι αναζητούν πληροφορίες για την ολοκλήρωση εργασιών που πιθανόν έχουν. Ο συνδιασμός της τοποθέτησης των υπολογιστών κοντά στο γραφείο υποδοχής δεν είναι τυχαία, καθώς αν οι φοιτητές συναντήσουν κάποιο πρόβλημα κατά την αναζήτησή τους, μπορούν άμεσα να επικοινωνήσουν με τον βιβλιοθηκονόμο που βρίσκεται σε διαθεσιμότητα.

Εκτυπώσεις (Copying/Printing). Στο χώρο της βιβλιοθήκης βρίσκεται εκτυπωτής τελευταίας τεχνολογίας που επιτρέπει την εκτύπωση ταυτόχρονα έγχρωμων και ασπρόμαυρων εκτυπώσεων και φωτοτυπιών σε διαστάσεις A4 και A3. Οι χρήστες έχουν την δυνατότητα να δημιουργήσουν προσωπικό λογαριασμό σε ηλεκτρονικό σύστημα, όπου προστίθεται χρηματικό ποσό, το οποίο μπορεί να αξιοποιηθεί για εκτυπώσεις.^{16 17}

Μεγάλη χρήση ακόμα παρατηρείται και στα **Δωμάτια ομαδικής εργασίας (Group study rooms)**. Τα δωμάτια αυτά είναι τοποθετημένα δεξιά και αριστερά στο χώρο του πρώτου ορόφου της βιβλιοθήκης (τρία δεξιά και τρία αριστερά), αλλά και στον δεύτερο όροφο (2 δεξιά και 1 αριστερά), συνολικά εννέα στον αριθμό, όπου ειδικά σε περιόδους εξετάσεων παρατηρείται πολύ μεγάλη χρήση από τους φοιτητές. Το κάθε δωμάτιο περιέχει ένα γραφείο με υπολογιστή, αλλά και μεγάλο τραπέζι με τουλάχιστον 5 καρέκλες στο κέντρο του δωματίου, ώστε οι ομάδες να εργάζονται με άνεση. Οι φοιτητές έχουν τη δυνατότητα να «κλείσουν» ένα από τα δωμάτια κάποιες μέρες πριν ή και αυθημερόν με την μοναδική προϋπόθεση ότι ένας από την ομάδα θα δώσει τα ακριβή στοιχεία της φοιτητικής τους ταυτότητας. Με αυτόν τον τρόπο ο βιβλιοθηκονόμος σε excel που καταγράφεται όλος ο αριθμός των δωματίων και όλες οι ημέρες και ώρες που είναι ανοιχτή η βιβλιοθήκη, καταγράφει τα στοιχεία του φοιτητή για τις αντίστοιχες ώρες και μέρα που χρειάζονται το δωμάτιο όπως και το σύνολο των φοιτητών που θα βρίσκονται μέσα εκείνη την ώρα.

¹⁶ Η χρέωση για ασπρόμαυρες εκτυπώσεις είναι 0.05 cents και για έγχρωμες 0.20 cents. Οι παραπάνω χρεώσεις ισχύουν μόνο μέσα στο χώρο της βιβλιοθήκης.

¹⁷ Copying/Printing FAQs <http://librarybissell.act.edu/copying>

Σχόλια χρηστών για προτάσεις βελτιώσεων, όσον αφορά τις πηγές, τις υπηρεσίες και τις εγκαταστάσεις της βιβλιοθήκης.

Καταγράφηκε μεγάλος αριθμός σχολίων, όπου άλλα είναι καινοτόμα, άλλα αναφέρουν κάποια προβλήματα που παρουσιάζονται στη βιβλιοθήκη και άλλα απλά επαναλαμβάνονται.

Κύριο παράδειγμα επανάληψης από διάφορους χρήστες είναι η «βελτίωση του wifi», και οι «δωρεάν εκτυπώσεις στο χώρο της βιβλιοθήκης». Το σχόλιο που αφορά την δωρεάν εκτύπωση είναι εν μέρη κατανοητό, αλλά ταυτόχρονα οι φοιτητές έχουν την δυνατότητα να εκτυπώνουν δωρεάν και απεριόριστα στον χώρο των εργαστηρίων που βρίσκεται στον κάτω όροφο της βιβλιοθήκης και στον χώρο του κολλεγίου όπου παρέχεται εκτυπωτής. Ο μόνο χώρος που οφείλουν να πληρώσουν το χρηματικό ποσό των 0.05 cent ανά σελίδα είναι ο χώρος της βιβλιοθήκης, προαιρετικά, καθώς όπως προαναφέρθηκε παρέχεται η δυνατότητα δωρεάν εκτύπωσης σε άλλους χώρους.

Ένα ενδιαφέρον σχόλιο είναι η πρόταση για συνδρομή στα έντυπα περιοδικά “The New Yorker”, “Harper’s”, “The New York Review of Books” και λοιπά, όπως και το «να γίνει προώθηση των συλλογών για το προσωπικό της βιβλιοθήκης (Library Staff Development Collection) και της συλλογής για τους καθηγητές/προσωπικό του κολλεγίου γενικότερα (Faculty Development Collection)», καθώς είναι δυο συλλογές που αφορούν την επιμόρφωση του προσωπικού με ενδιαφέρον και ευκατανόητο τρόπο.

Όσον αφορά το σχόλιο «Στην αρχή του εξαμήνου μήπως να διεξαχθεί σεμινάριο για τη χρήση των βάσεων δεδομένων» έγινε από φοιτητή του εξωτερικού (Study abroad student), καθώς πλέον εδώ και ένα χρόνο έχει συγκροτηθεί μάθημα σε κάθε εξάμηνο, Πληροφοριακού Γραμματισμού (Information Literacy), όπου έμπειρος βιβλιοθηκονόμος διδάσκει τους τρόπους αναζήτησης σε βάσεις δεδομένων, online κατάλογο, την διαφορά μεταξύ αξιολογημένων και μη αξιολογημένων πηγών και λοιπά. Στα μαθήματα αυτά έχουν πρόσβαση μόνο οι φοιτητές του κολλεγίου που λαμβάνουν πλήρη φοίτηση εκεί. Όσον αφορά τους φοιτητές του εξωτερικού, στην αρχή κάθε εξαμήνου αντί για πολύωρα μαθήματα πληροφοριακού γραμματισμού, λαμβάνουν ενημέρωση για τις πηγές και την χρήση των πηγών της βιβλιοθήκης μέσω ενός δίωρου σεμιναρίου.

Δύο χρήστες πρότειναν ακόμα γίνεται καλύτερη διαφήμιση των υπηρεσιών, γιατί ενώ είναι πολύ χρήσιμες και ενδιαφέρουσες, αρκετοί χρήστες δεν γνωρίζουν για αυτές.

Κάποια άλλα σχόλια αφορούσαν τα δωμάτια ομαδικής εργασίας (Group study rooms), τα οποία χαρακτηρίστηκαν ως πολύ χρήσιμα, τις πρίζες, οι οποίες θα ήταν προτιμώτερο να είναι περισσότερες στον επάνω όροφο και η πρόταση για ασύρματη εκτύπωση μέσω wifi.

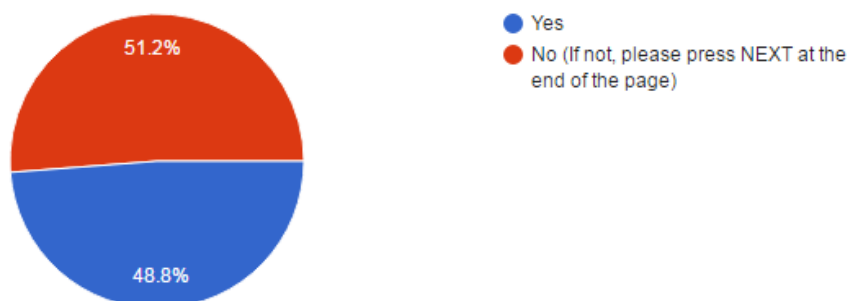
5.3. Μαθήματα Πληροφοριακού Γραμματισμού (Information Literacy Classes)

Στην παρακάτω ενότητα αναλύονται τα μαθήματα του πληροφοριακού γραμματισμού. Πιο αναλυτικά ποιοί και αν έχουν πάρει μέρος, αν τους φάνηκαν χρήσιμα τα μαθήματα αυτά και τι προτάσεις για βελτιώσεις έχουν να κάνουν. Τα μαθήματα πληροφοριακού γραμματισμού είναι σημαντικά όχι μόνο για τους φοιτητές, αλλά και για τους βιβλιοθηκονόμους, οι οποίοι μπορούν πιο στοχευμένα να βοηθήσουν τους φοιτητές να αναζητήσουν πληροφορίες, καθώς αν ο φοιτητής ήδη γνωρίζει τις βασικές αρχές αναζήτησης δε θα χρειάζεται ο βιβλιοθηκονόμος να ξοδέψει περισσότερο χρόνο εξηγώντας από την αρχή, αλλά και για τους καθηγητές οι οποίοι λαμβάνουν περισσότερο εμπειριστατωμένες και ολοκληρωμένες εργασίες.

Έχετε παρευρεθεί στα μαθήματα Πληροφοριακού Γραμματισμού στη βιβλιοθήκη Bissell;

Have you attended any information literacy sessions in the Bissell Library?

(82 responses)



Γράφημα 8 - Ποσοστό παρευρισκόμενων στα μαθήματα Πληροφοριακού Γραμματισμού

Στο παραπάνω γράφημα παρατηρείται ότι οι χρήστες που έχουν παρακολουθήσει μαθήματα Πληροφοριακού Γραμματισμού και αυτοί που δεν έχουν είναι περίπου στο 50% (η κάθε ομάδα).

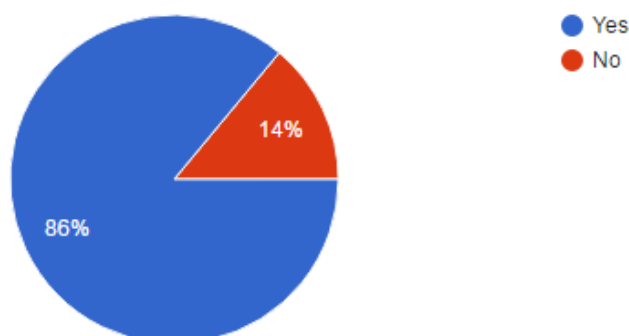
Αυτό συμβαίνει, διότι το ερωτηματολόγιο δόθηκε σε διάφορες ομάδες πέρα από φοιτητές, όπως εργαζομένους και φοιτητές άλλου ινστιτούτου. Παρ'όλα αυτά η μοναδική ομάδα που παρακολουθεί μαθήματα Πληροφοριακού

Γραμματισμού είναι οι προπτυχιακοί φοιτητές του κολεγίου (Undergraduate ACT students). Στους φοιτητές του εξωτερικού (Study abroad student) δίνεται η δυνατότητα να παρακολουθήσουν, όπως προαναφέρθηκε, ένα δίωρο σεμινάριο στο οποίο αναλύονται οι πηγές της βιβλιοθήκης, όπως ο ηλεκτρονικός κατάλογος, οι βάσεις δεδομένων, τα ηλεκτρονικά βιβλία και περιοδικά.

Στη συνέχεια του τμήματος του ερωτηματολογίου για τα μαθήματα του Πληροφοριακού Γραμματισμού απάντησαν μόνο όσοι στην πρώτη ερώτηση επέλεξαν ότι έχουν παρακολουθήσει μαθήματα Πληροφοριακού Γραμματισμού.

Σας φάνηκαν χρήσιμα τα μαθήματα του Πληροφοριακού Γραμματισμού;

Do you find the information literacy classes helpful? (43 responses)



Γράφημα 9 - Χρησιμότητα των μαθημάτων Πληροφοριακού Γραμματισμού

Το ικανοποιητικό στοιχείο στο παραπάνω γράφημα, είναι πως παρατηρείται μεγάλη διαφορά στους φοιτητές που απάντησαν ναι (86%) και στους φοιτητές που απάντησαν όχι (14%). Το αποτέλεσμα είναι άκρως αρεστό, καθώς αντικατοπτρίζεται όχι μόνο η σημασία των μαθημάτων αυτών, αλλά και ο τρόπος που ο αρμόδιος βιβλιοθηκονόμος τα διδάσκει.

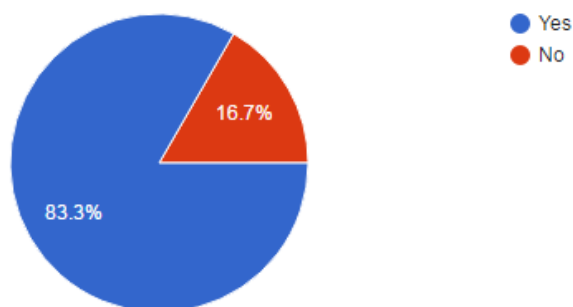
Από τους χρήστες, οι οποίοι απάντησαν ότι δε βρίσκουν χρήσιμα τα συγκεκριμένα μαθήματα, ζητήθηκε προαιρετικά να γράψουν σχόλια για τον λόγο που δε τους χρησίμευσαν.

Το μοναδικό σχόλιο που υπήρχε, συνοπτικά έγραφε πως η ύλη θα μπορούσε να καλυφθεί σε δύο – τρία μαθήματα και ότι απλά προσπάθησαν να καλύψουν κάποιο κενό στο πρόγραμμα σπουδών.

Θεωρητικά τόση ύλη δε μπορεί να καλυφθεί σε δυο – τρία μαθήματα, μιας και υπάρχει σταδιακή δυσκολία στις ασκήσεις και στη δομή του μαθήματος, η οποία προσαρμόζεται ανάλογα με το εξάμηνο.

Σας βοήθησαν αυτά τα μαθήματα να εξελίξετε τον τρόπο που συντάσσετε μία έρευνα;

Have these classes improved the way you conduct information searches?
(42 responses)



Γράφημα 10 - Ποσοστό που οφελήθηκε από τα μαθήματα Πληροφοριακού Γραμματισμού όσον αφορά τη σύνταξη έρευνας

Ο αριθμός των χρηστών που απάντησαν θετικά και αρνητικά, κειμένονται στα ακριβώς περίπου ίδια ποσοστά με το επάνω γράφημα. Όπως είναι φυσικό, όσοι απάντησαν αρνητικά στην ερώτηση αν τους φάνηκαν χρήσιμα τα μαθήματα πληροφοριακού γραμματισμού, έτσι και τώρα απάντησαν αρνητικά στο αν τα μαθήματα αυτά τους έχουν βοηθήσει στο να βελτιώσουν τον τρόπο έρευνάς τους.

Γενικά σχόλια που αφορούν τα μαθήματα Πληροφοριακού Γραμματισμού και τρόπους βελτίωσής τους.

Τέσσερις χρήστες παρείχαν σχόλια, δύο από τα οποία προτείνουν να χρησιμοποιούνται πιο πολλά και στοχευμένα παραδείγματα αναζήτησης, ώστε να γίνεται πιο εύκολη η εξόρυξη έγχειρων και χρήσιμων αποτελεσμάτων. Να ξεφύγει δηλαδή το μάθημα από τα πλαίσια της θεωρίας στην πράξη. Παρ'όλα αυτά η θεωρία είναι η βάση του Πληροφοριακού Γραμματισμού, διότι καθοδηγεί τον φοιτητή στην κατανόηση της έρευνας.

Υπήρξε ακόμα σχόλιο από πρωτοετή φοιτητή ο οποίος κατά τη γνώμη του θα έπρεπε να διδάσκονται πιο απλά παραδείγματα, καθώς ως πρωτοετής δεν έχει χρειαστεί να αναζητήσει μέχρι τώρα σε βάσεις δεδομένων και ηλεκτρονικά περιοδικά. Το σχόλιο δεν είναι άστοχο, καθώς στα δύο πρώτα εξάμηνα οι εργασίες δεν έχουν τόσο μεγάλη απαίτηση αναζήτησης σε έγχειρες πηγές, παρ'όλα αυτά όμως, η βάση του Πληροφοριακού Γραμματισμού οφείλει να ξεκινά σταδιακά και με γερά θεμέλια.

Τέλος, προτάθηκε μέσω σχολίου η βελτίωση του περιεχομένου του Πληροφοριακού Γραμματισμού στην ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης ώστε να μπορούν οι χρήστες να ανατρέξουν και να χρησιμοποιήσουν πληροφορίες. Αν υλοποιηθεί η συγκεκριμένη πρόταση θα φανεί αρκετά χρήσιμη, καθώς δεν είναι λίγοι οι φοιτητές που ενώ διδάσκονται τον πληροφοριακό γραμματισμό, ορισμένες φορές θέλουν να δουν ξανά παραδείγματα ή τρόπους αναζήτησης. Επίσης, με το να υπάρχει αυτό το υλικό ανεβασμένο στη σελίδα της βιβλιοθήκης θα μπορεί και κάποιος χρήστης εκτός των φοιτητών να ενημερωθεί πάνω σε τρόπους αναζήτησης και να βοηθηθεί.

5.4. Συνολικές Εντυπώσεις

Στο συγκεκριμένο τμήμα του ερωτηματολογίου ζητήθηκε από τους χρήστες να αξιολογήσουν τους βιβλιοθηκονόμους που εργάζονται στη συγκεκριμένη

βιβλιοθήκη, αλλά και την ίδια τη βιβλιοθήκη σα χώρο. Το σημαντικότερο στοιχείο της συγκεκριμένης ενότητας είναι τα σχόλια που παρείχαν οι χρήστες, διότι αφορούν την εξυπηρέτηση των υπάλλήλων της, αλλά και του ίδιου του χώρου της.

Αξιολόγηση του προσωπικού της βιβλιοθήκης

Στο παρακάτω γράφημα ζητήθηκε από τους χρήστες να αξιολογήσουν το προσωπικό της βιβλιοθήκης σε σχέση με την «απόδοσή» τους (Effectiveness), την «καλοσύνη» τους (Kindness), την «γνώση πάνω στο αντικείμενό τους» (Knowledge on their subject), την «ταχύτητα εξυπηρέτησης» (Speed of service) και την «επιθυμία τους να βοηθήσουν» (Willingness to help).

How would you rate the library staff as for their :



Γράφημα 11 - Αξιολόγηση του προσωπικού της βιβλιοθήκης Bissell

Γίνεται εύκολα αντιληπτό το ότι οι μόνες επιλογές που επικρατούν είναι το «Πολύ καλοί» και το «καλοί». Αποδεικνύεται πως οι φοιτητές και οι χρήστες γενικότερα είναι πολύ ευχαριστημένοι από το προσωπικό καθώς μόνο θετικά μπορούν να χαρακτηριστούν τα παραπάνω αποτελέσματα.

Σχόλια χρηστών όσον αφορά το προσωπικό της βιβλιοθήκης

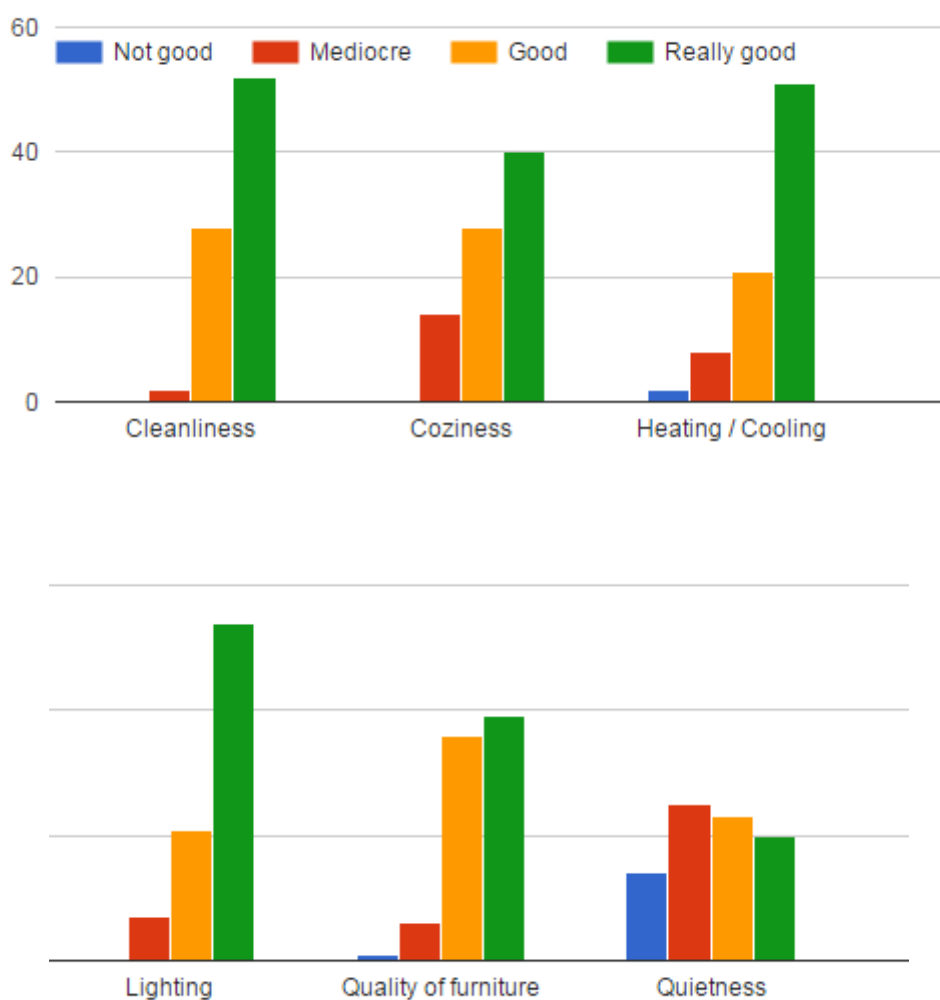
Τα σχόλια δεν ήταν αρκετά, παρ'όλα αυτά τα περισσότερα ανήκαν σε εκείνους στους λιγοστούς χρήστες που απάντησαν «μέτριοι» (mediocre) στο παραπάνω γράφημα. Τα σχόλια αυτά αφορούσαν κυρίως τον χαρακτήρα του προσωπικού ο οποίος χαρακτηρίστηκε ως «κρύος» κάποιες φορές, αλλά και «απόμακρος» λόγω του μεγάλου φόρτου εργασίας που έχουν.

Τα θετικά σχόλια παραταύτα κατέγραφαν το ακριβώς αντίθετο. Πιο αναλυτικά, αφορούσαν τον ζεστό και κοινωνικό χαρακτήρα του προσωπικού, το πόσο εξυπηρετικοί είναι και το δέσιμο που υπάρχει μεταξύ αυτού και των χρηστών. Αναφέρθηκε επίσης το ότι είναι υπομονετικοί και δείχνουν κατανόηση όταν κάποιες φορές οι φοιτητές ξεχνιούνται και κάνουν φασαρία. Παρ'όλα αυτά και στα θετικά σχόλια αναφέρθηκε το γεγονός ότι πρέπει να προσληφθεί και άλλο προσωπικό, διότι είναι ξεκάθαρο πόσο πιεσμένο είναι το υπάρχων προσωπικό με τις αρμοδιότητες που έχει.

Αξιολόγηση του χώρου της βιβλιοθήκης

Στο τελευταίο αυτό σημείο του ερωτηματολογίου, ζητήθηκε από τους χρήστες να αξιολογήσουν τη βιβλιοθήκη όσον αφορά το χώρο της. Αναλυτικότερα ζητήθηκε να αξιολογηθεί η «καθαριότητα» (Cleanliness), η άνεση του χώρου (Coziness), η «θερμοκρασία» (Heating / Cooling), ο «φωτισμός» (Lighting), «η ποιότητα των επίπλων» (Quality of furniture) και η «ησυχία» (Quietness).

How would you rate the library as for its...:



Γράφημα 12 - Αξιολόγηση χώρου βιβλιοθήκης

Παρατηρείται πως οι χρήστες φαίνονται πολύ ικανοποιημένοι με τον χώρο της βιβλιοθήκης, καθώς οι περισσότερες επιλογές έλαβαν απο 40% - 50% κριτική ως «πολύ καλά» (Very good) και από 20% - 30% «καλά» (Good). Η βιβλιοθήκη όποτε διαθέτει τα απαραίτητα χρηματικά ποσά, προσπαθεί να βελτιώνει το χώρο και τις παροχές της ώστε να κάνει τους χρήστες της να νιώσουν περισσότερο οικεία και άνετα κατά τη διάρκεια της διαμονής τους εκεί. Ανά τακτά χρονικά διαστήματα, προστίθενται φυτά, πίνακες, χρωματιστές αφίσες είτε στον κεντρικό χώρο της βιβλιοθήκης είτε στα δωμάτια ομαδικής εργασίας (Group study rooms) ώστε να υπάρχει θαλπωρή και «ζεστασιά». Μια βιβλιοθήκη οφείλει να προσκαλεί με τον χώρο της τους χρήστες, όχι να τους απωθεί.

Η μόνη επιλογή που έλαβε αμφιλεγόμενες κριτικές είναι η «ησυχία» (Quietness) όπου οι επιλογές «μέτρια», «καλά» και «πολύ καλά» έλαβαν παρόμοιο αριθμό απαντήσεων και με μικρότερο ποσοστό η επιλογή «καθόλου καλά». Η συγκεκριμένη επιλογή θα αναλυθεί αμέσως μετά στα σχόλια χρηστών που ακολουθεί.

Σχόλια χρηστών όσον αφορά το χώρο της βιβλιοθήκης

Ένα κοινό σχόλιο μεταξύ των χρηστών είναι η έλλειψη ησυχίας, ή ότι η ησυχία εξαρτάται από την ώρα της ημέρας. Κάποιοι πρότειναν τη διαμόρφωση ειδικά απομονωμένου χώρου (Silence zone), όπου θα επικρατεί πλήρης ησυχία. Αυτό συμβαίνει ήδη στη βιβλιοθήκη, η οποία όπως προαναφέρθηκε στην εισαγωγή χωρίζεται σε ζώνες (κοινωνική, ομαδική, ήσυχη και άλλες) όπου συγκεκριμένα η «ήσυχη» ζώνη βρίσκεται στον επάνω όροφο, όπου οι χρήστες είναι πιο απομωνομένοι από θορύβους και μπορούν να μελετήσουν ήσυχα. Παρ'όλα αυτά, υπάρχει το πρόβλημα του ότι επειδή ο χώρος της βιβλιοθήκης είναι πολύ μεγάλος, ο βιβλιοθηκονόμος δεν μπορεί να επιβλέπει συνέχεια όλο το χώρο και πολλές φορές κάποιες ομάδες χρηστών επικοινωνούν δυνατά μεταξύ τους παρενοχλώντας τους άλλους χρήστες. Όταν γίνεται αντιληπτή τέτοια συμπεριφορά, ο βιβλιοθηκονόμος σπεύδει αμέσως να παρακινήσει ευγενικά τους χρήστες να κάνουν ησυχία. Αυτό που προκαλεί εντύπωση είναι ότι τουλάχιστον 3 σχόλια που αφορούν αυτό το θέμα επικέντρωσαν το σχόλιό τους στο ότι η φασαρία της περισσότερες φορές προέρχεται από Αμερικανούς φοιτητές. Συγκεκριμένα δύο από τα σχόλια καταγράφουν «Νομίζω πως το προσωπικό πρέπει να βρει ένα τρόπο να πειθαρχήσει τους Αμερικανούς, διότι αυτοί είναι συνήθως που υπερβαίνουν τους κανόνες» αλλά και το δεύτερο «Όλα είναι υπέροχα εκτός από τους Αμερικανούς. Κάνουν τόση φασαρία. Ακόμα και όταν το προσωπικό

τους λέει ευγενικά να κάνουν ησυχία, αυτοί συνεχίζουν να μιλάνε και να προκαλούν φασαρία». Από τα δύο παραπάνω σχόλια φαίνεται πως το προσωπικό κάνει συχνές προσπάθειες για επικράτηση ησυχίας, αλλά πολλές φορές κάποιες ομάδες φοιτητών τις παραβλέπουν. Ένας λόγος που μπορεί κάποιοι Αμερικανοί φοιτητές να προκαλούν περισσότερη φασαρία από κάποιους άλλους, είναι ίσως επειδή οι σπουδές τους στην Ελλάδα διαρκούν λιγότερο από πέντε μήνες, συνεπώς μπορεί το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα να βρίσκονται σε περίοδο περισσότερης χαλάρωσης από τους λοιπούς φοιτητές.

Σχόλια ακόμα αφορούσαν την καθαριότητα της βιβλιοθήκης, η οποία χαρακτηρίστηκε εξαιρετική και οι χρήστες φαίνονται ιδιαίτερα ικανοποιημένοι. Η μοναδική λεπτομέρεια που αναφέρθηκε είναι ότι θα ήταν προτιμώτερο να καθαρίζονται περισσότερο τακτικά τα πληκτρολόγια, διότι η χρήση τους είναι συχνή.

5.5. Γενικά σχόλια χρηστών για την έρευνα και την βιβλιοθήκη

Τα περισσότερα σχόλια αποτελούσαν ευγενικούς και χαρούμενους χαιρετισμούς προς τον ερευνητή, καθώς ορισμένοι χρήστες τον γνώριζαν μέσω της εξάμηνης πρακτικής άσκησης που διεκπαιρέωσε στη βιβλιοθήκη, αλλά και ευχαριστίες ως προς την ευκαιρία να «ακουστούν» οι απόψεις τους.

Τα υπόλοιπα σχόλια αφορούσαν την βιβλιοθήκη, η οποία χαρακτηρίστηκε ως υπέροχος χώρος για εργασία και μελέτη, αλλά και ξεκούρασης. Το σχόλιο που κερδίζει περισσότερο το ενδιαφέρον γράφει αυτολεξεί «Πιστεύω ότι η βιβλιοθήκη είναι άξια επίσκεψης, ειδικά γι' αυτούς που επρόκειτο να ξεκινήσουν τις σπουδές τους ή γι' αυτούς που ήδη σπουδάζουν και χρειάζονται περισσότερο υλικό ή βιβλιογραφία για να ολοκληρώσουν τις εργασίες τους για το πανεπιστήμιο. Οπωσδήποτε θα παρότρυνα τους φίλους μου που σπουδάζουν στη Θεσσαλονίκη να επισκεφτούν την βιβλιοθήκη με την πρώτη ευκαιρία που μπορούν. Συγχαρητήρια στον καθέναν από το προσωπικό για την συνεισφορά στην καλή ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται! Συνεχίστε την καλή δουλειά!»

Τέλος, ορισμένοι χρήστες κατέγραψαν στα σχόλια τους πόσο διασκεδαστικό ήταν που συμπλήρωσαν την παραπάνω έρευνα.

6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Με την ολοκλήρωση της έρευνας των χρηστών της Βιβλιοθήκης Bissell του Αμερικανικού Κολεγίου Θεσσαλονίκης, καταλήγουμε σε ορισμένα συμπεράσματα, τα οποία παρουσιάζουν την γενική εικόνα που έχουν οι χρήστες για την βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες της, απόψεις των ίδιων των χρηστών όπως τις κατέθεσαν κατά την διάρκεια της έρευνας και τέλος θα παρουσιαστούν κάποιες προτάσεις για την καλύτερη λειτουργία της βιβλιοθήκης.

Θα μπορούσε, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, να ειπωθεί πως η βιβλιοθήκη Bissell είναι μία βιβλιοθήκη που παρέχει υψηλή ποιότητα υπηρεσιών και χώρου στους χρήστες της, αφήνοντας μια αίσθηση οικειότητας και ικανοποίησης σε όποιον την επισκεψτεί. Η συλλογή της ανταποκρίνεται πλήρως στο πρόγραμμα σπουδών των φοιτητών και εμπλουτίζεται κάθε χρόνο με πολύ μεγάλο αριθμό τεκμηρίων, ώστε η πληροφόρηση που παρέχει να είναι έγκυρη και σύμφωνη με τα σύγχρονα δεδομένα.

Εν συντομία, οι χρήστες που επισκέπτονται περισσότερο τη βιβλιοθήκη είναι οι προπτυχιακοί φοιτητές του κολεγίου, αλλά και οι φοιτητές του εξωτερικού. Οι κυριότεροι λόγοι επίσκεψης είναι για να μελετήσουν, να ξεκουραστούν στον χώρο αναψυχής, αλλά και να δουλέψουν σε εργασίες.

Η συχνότητα που το κοινό επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη με ποσοστό άνω του 50% είναι σχεδόν κάθε μέρα, γεγονός που καθιστά τη βιβλιοθήκη ζωντανό και απαραίτητο όργανο του Κολεγίου και κατ'επέκταση του οργανισμού.

Σε υψηλό ποσοστό φαίνεται να χρησιμοποιούνται οι χώροι και οι εγκαταστάσεις της βιβλιοθήκης, σε χαμηλότερο ποσοστό όμως φαίνεται να βρίσκεται η χρήση των πηγών και των υπηρεσιών της. Αυτό πιθανόν να οφείλεται στο γεγονός ότι, όπως αναφέρθηκε σε ορισμένα σχόλια χρηστών, η βιβλιοθήκη οφείλει να διαφημίσει περισσότερο τις υπηρεσίες της, καθώς αρκετές από αυτές γνωστοποιήθηκαν στους χρήστες μέσω του ερωτηματολογίου.

Όσον αφορά τα μαθήματα πληροφοριακού γραμματισμού που διεξάγονται στο χώρο της βιβλιοθήκης το ποσοστό παρακολούθησης είναι πολύ ικανοποιητικό, αλλά αυτό που τα καθιστά απαραίτητα είναι ότι μέσω του ερωτηματολογίου το συντριπτικό ποσοστό του άνω 80% απάντησε πως τα μαθήματα πληροφοριακού γραμματισμού τους φαίνονται χρήσιμα και πως

έχει βελτιώσει τον τρόπο που συντάσσουν οι χρήστες μία έρευνα.

Το προσωπικό της χαρακτηρίζεται από υψηλές γνώσεις και θέληση να παρέχει την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών της. Οι εκδηλώσεις καλλιτεχνικού ή κοινωνικού περιεχομένου που διοργανώνει ή φιλοξενεί συχνά η βιβλιοθήκη, την γνωστοποιεί στο ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον, καθώς δεν είναι μεγάλος ο αριθμός των βιβλιοθηκών που συμμετέχει στα κοινωνικά δρώμενα.

Μέσω της έρευνας παρατηρήθηκαν κάποιες προτάσεις βελτιώσεων, είτε μέσω των σχολίων που παρέθεσαν οι χρήστες, είτε μέσω των ποσοτικών αποτελεσμάτων. Προτάθηκαν λοιπόν:

- Η συχνότερη και συστηματικότερη διαφήμιση των υπηρεσιών, καθώς πολλές φορές δεν είναι όλες γνωστές στους χρήστες.
- Υπήρξε από αρκετούς χρήστες η πρόταση να αυξηθεί ο αριθμός του προσωπικού, καθώς γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι ο φόρτος εργασίας είναι πολύ μεγάλος και ενώ πάντοτε έρχεται εις πέρας, το προσωπικό παρατηρείται να είναι κάποιες φορές εξαντλημένο.
- Όσον αφορά την επικράτηση ησυχίας στη βιβλιοθήκη, προτείνεται η δημιουργία χώρου που να απαγορεύεται ακράδαντα η φασαρία για εκείνους που θέλουν πλήρη συγκέντρωση.
- Ο συχνότερος καθαρισμός των πληκτρολογίων των ηλεκτρονικών υπολογιστών, καθώς η καθημερινή τους χρήση είναι μεγάλη.

Καταλήγοντας, η βιβλιοθήκη Bissell του Αμερικανικού Κολεγίου της Θεσσαλονίκης, αποτελεί βιβλιοθήκη υψηλών προδιαγραφών με καινοτομίες και πρωτοβουλίες που αποτελούν παράδειγμα προς μίμηση στον ελληνικό χώρο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Υπάρχουν φυσικά περιθώρια βελτιώσεων, αλλά εδώ και χρόνια συνεχίζει προοδευτικά το έργο της, εντάσσοντας νέες υπηρεσίες, μεθόδους εξυπηρέτησης των χρηστών και υψηλό επίπεδο παροχών. Είναι μια βιβλιοθήκη που κέντρο της είναι ο χρήστης, η κοινωνία και ο πολιτισμός.

7. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- [1] Bissell Library. (2014). [image] Available at:
<https://www.flickr.com/photos/90151850@N06/16852589961> [Accessed 2 Oct. 2016].
- [2] ACT. (n.d.). Bissell Library. [online] Available at:
<http://www.act.edu/index.jsp?CMCCode=1006&extLang=LG> [Accessed 8 Dec. 2016].
- [3] Anatolia College. (n.d.). Trustee Directory. [online] Available at:
<http://www.anatolia.edu.gr/intro.jsp?CMCCode=0102020205&extLang=> [Accessed 13 Feb. 2017].
- [4] Digital Archives and Special Collections. (n.d.). Home. [online] Available at:
<http://dspace.act.edu/jspui/> [Accessed 14 Mar. 2017].
- [5] Βικιπαίδεια. (2017). Οπτική Αναγνώριση Χαρακτήρων. [online] Available at:
https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9F%CF%80%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%91%CE%BD%CE%B1%CE%B3%CE%BD%CF%8E%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%B7_%CE%A7%CE%B1%CF%81%CE%B1%CE%BA%CF%84%CE%AE%CF%81%CF%89%CE%BD [Accessed 17 Jan. 2017].
- [6] Ωρίων. (n.d.). Πρόγραμμα πληροφοριακού γραμματισμού - Γλωσσάριο ορολογίας. [online] Available at:
<http://orion.lib.teithe.gr/index.php?mact=Glossary,cntnt01,show,0&cntnt01tid=13&cntnt01returnid=90> [Accessed 17 Jan. 2017].
- [7] Elsevier. (n.d.). What is peer review?. [online] Available at:
<https://www.elsevier.com/reviewers/what-is-peer-review> [Accessed 29 Nov. 2016].
- [8] Ζαχαροπούλου, Γεωργία. Έρευνα Χρηστών Της Βιβλιοθήκης Του Τμήματος Πολιτικών Επιστημών Και Δημόσιας Διοίκησης Του Εθνικού Και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. 1st ed. 2011. [online] Available at:
<http://eureka.lib.teithe.gr:8080/handle/10184/10927> [Accessed 10 May 2017].
- [9] Ζαχαροπούλου, Γ. (2011). Έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης του Τμήματος Πολιτικών Επιστημών και Δημόσιας Διοίκησης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. 1st ed. [online] Available at:
<http://eureka.lib.teithe.gr:8080/handle/10184/10927> [Accessed 10 May 2017].

- [10] Powelson, Susan E., and Renee D. Reaume. "Using The Results Of A Satisfaction Survey To Demonstrate The Impact Of A New Library Service Model". *Health Information & Libraries Journal* 29.3 (2012): 223-232. [online] Available at: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=b64e8718-76de-4dbc-b8ec-7a6ff32aab68%40sessionmgr4006&vid=3&hid=4002> [Accessed 24 Apr. 2017].
- [11] Νάκου, Χ. (2010). Έρευνα χρηστών στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. 1st ed. [online] Available at: <http://eureka.lib.teithe.gr:8080/handle/10184/3933> [Accessed 10 May 2017].
- [12] Siatry, Rania. "The Evolution Of User Studies". *Libri* 49 (1999): 132-141. [online] Available at: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.521.553&rep=rep1&type=pdf> [Accessed 24 Apr. 2017].
- [13] Suziyana, Mat Dahan, Yusof Taib Mohd, and Mohd Zainudin Nurhaizan. "Surveying Users' Perception Of Academic Library Services Quality: A Case Study In Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library". *The Journal of Academic Librarianship* 42.1 (2015): 38-43. [online] Available at: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133315002384> [Accessed 24 Apr. 2017].
- [14] Παπατσικουράκης, Χρήστος. Ανάγκες Και Βαθμός Ικανοποίησης Χρηστών: Έρευνα Σε Τριάντα Δύο Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες. 1st ed. [online] Available at: <http://conferences.ionio.gr/palc2004/pdfs/Papatsikourakis.pdf> [Accessed 24 Apr. 2017].
- [15] Τζέλλου, Α. and Ρούσσου, Α. (2008). Έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. 1st ed. [online] Available at: <http://eureka.lib.teithe.gr:8080/handle/10184/2828> [Accessed 10 May 2017].

8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

8.1. Ερωτηματολόγιο

13/3/2017

User Satisfaction Survey - Bissell Library

User Satisfaction Survey - Bissell Library

This questionnaire is a part of research carried out for the needs of the thesis entitled "User satisfaction of library services at the Bissell Library". The questionnaire is designed to gather results and opinions about the library services, collections, space and staff.

The aggregated results will be anonymously presented in this thesis, which will be published in "Eureka!", The Open Access Institutional Repository of ATEI.

It would be appreciated if you would submit your response until the 10th of December

Editor: Vasiliki Georgiadou
Student of Library Science and Information Systems department of ATEI Thessaloniki
email: georgiadis.vicky@gmail.com

Supervision: Dr. Panagiota Polydoratou
Assistant Professor at the Department of Library and Information Systems ATEI
email: polydoratou@libd.teithe.gr
web: polydor.libd.teithe.gr
tel.: +30 2310 013 (237), fax: +30 2310 791 (185)

For any questions please contact via the above email.

Duration 5' - 10'.

* Required

1. Gender

Mark only one oval.

- Male
 Female

2. Please select your current role : *

Mark only one oval.

- ACT administration staff
 ACT faculty
 Anatolia libraries staff
 Postgraduate ACT student
 Postgraduate student from another institution
 Study abroad student
 Undergraduate ACT student
 Undergraduate student from another institution
 Visitor
 Other: _____

Library resources and services

3. How often do you visit the library? *

Mark only one oval.

- Almost every day
- Weekly
- Once in two weeks
- Monthly
- Rarely

4. Why do you usually visit the library? Please select all that apply. *

Check all that apply.

- To attend library events
- To borrow books
- To conduct research
- To locate information
- To relax
- To study
- To work
- Other: _____

5. How often do you use the following resources? *

Mark only one oval per row.

	Almost every day	Weekly	Once in two weeks	Monthly	Rarely
Books	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Daily press	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E - Books	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E - Journals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online databases	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Print periodicals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Would you like to propose any improvements? Please feel free to provide further information below.

7. How often do you use the following library services? *

Mark only one oval per row.

	Almost every day	Weekly	Once in two weeks	Monthly	Rarely
Ask a librarian	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bissell Library events	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bissell Library facebook page	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Borrowing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Information literacy classes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Writing center - Learning hub	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Would you like to propose any improvements? Please feel free to provide further information below.

9. How often do you use the library facilities? *

Mark only one oval per row.

	Almost every day	Weekly	Once in two weeks	Monthly	Rarely
Copying - printing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coffee / Lounge area	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Group study rooms	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Library computers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WiFi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Would you like to propose any improvements? Please feel free to provide further information below.

Information literacy classes

11. Have you attended any information literacy sessions in the Bissell Library? *

Mark only one oval.

- Yes
- No (If not, please press NEXT at the end of the page)

12. Do you find the information literacy classes helpful?

Mark only one oval.

- Yes
- No

13. If not please explain why:

14. Have these classes improved the way you conduct information searches?

Mark only one oval.

- Yes
- No

15. Would you like to suggest anything related to the information literacy classes? (optional)

Overall impressions

16. How would you rate the library staff as for their : *

Mark only one oval per row.

	Not good	Mediocre	Good	Really Good
Effectiveness	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kindness	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Knowledge of their subject	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Speed of service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Willingness to help	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. If you have any comments, please feel free to write them below.
