

Ερωτηματολόγιο

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιείται στο πλαίσιο διπλωματικής εργασίας που εκπονείται στο Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης, του ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης. Σκοπός είναι η καταγραφή των απόψεων καθώς και των αναγκών των χρηστών της βιβλιοθήκης του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Α.Π.Θ.

1. Φύλο: Άνδρας

Γυναίκα

2. Ηλικία

3. Τόπος κατοικίας γονιών: Δήμος _____ Νομός: _____

4. Ποια είναι η ιδιότητά σας;

Προπτυχιακός φοιτητής

Μεταπτυχιακός

Υποψήφιος διδάκτωρ

Διοικητικός Υπάλληλος ΑΠΘ

Άλλη (προσδιορίστε)

5. Στοιχεία σπουδών

Σχολή: _____

Τμήμα: _____

Τομέας: _____

Εξάμηνο Σπουδών: _____

6. Εάν είστε φοιτητής του Οικονομικού τμήματος του ΑΠΘ, η εισαγωγή σας ήταν 1^η επιλογή, 2^η επιλογή, άλλη;

1^η επιλογή

2^η επιλογή

Άλλη

7. Μετά την απόκτηση του πτυχίου σκοπεύετε να συνεχίσετε τις σπουδές σας: Ναι

Όχι

8. Επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη του τμήματος; Ναι

Όχι

9. Εάν όχι,
για ποιο λόγο;

Στο πλαίσιο των μαθημάτων δεν προέκυψε ανάγκη

Χρησιμοποιώ άλλη βιβλιοθήκη

Καλύπτομαι από το διαδίκτυο

Καλύπτομαι από διδακτικά βιβλία και σημειώσεις

Άλλο (προσδιορίστε) _____

10. Από ποια πηγή ενημερωθήκατε για τη λειτουργία της;

Ιστότοπο της σχολής

Γραμματεία

Μέλη ΔΕΠ

Συμφοιτητές

Ενημερωτική εκδήλωση

Άλλη (προσδιορίστε)

11. Έχετε κάρτα δανεισμού; Ναι

Όχι

12. Πόσο συχνά κάνετε χρήση των παρακάτω υπηρεσιών μέσω διαδικτύου;

Αναζήτηση στον κατάλογο OPAC
Ηλεκτρονική κράτηση βιβλίου
Ανανέωση δανεισμού
Αναζήτηση άρθρων σε ηλεκτρονικές πηγές

Ποτέ	Σπάνια	Συχνά	Πολύ συχνά	Πάντα

16. Πόσο συχνά βρίσκετε στη βιβλιοθήκη, το υλικό που σας προτείνεται στο πλαίσιο των μαθημάτων;

Ποτέ	Σπάνια	Συχνά	Πολύ συχνά	Πάντα

17. Κατά την επίσκεψη σας στη βιβλιοθήκη πόσο συχνά ζητάτε τη βοήθεια του προσωπικού;

Ποτέ	Σπάνια	Συχνά	Πολύ συχνά	Πάντα

18. Σε ποιες από τις παρακάτω περιπτώσεις ανατρέχετε για βοήθεια στο προσωπικό;

	Ποτέ	Σπάνια	Συχνά	Πολύ συχνά	Πάντα
Εντοπισμός βιβλίων στο βιβλιοστάσιο					
Βιβλιογραφική αναζήτηση					
Χρήση των ηλεκτρονικών πηγών					
Λειτουργία των ηλεκτρονικών υπολογιστών					
Λειτουργία φωτοαντιγραφικού μηχανήματος					
Ενημέρωση για τους κανόνες δανεισμού					
Χορήγηση σημειώσεων διδασκόντων					

Άλλο (προσδιορίστε) _____

19. Συμπληρώστε παρατηρήσεις – προτάσεις _____

Ευχαριστούμε για το χρόνο που διαθέσατε

Αρχοντία Τζέλλου, Νατάσα Ρούσου

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

**Έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης του τμήματος Οικονομικών
Επιστημών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης**

Αρχοντία Τζέλλου
Νατάσα Ρούσσου

Επόπτης καθηγητής: Αφροδίτη Μάλλιαρη

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
2008

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

**Έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης του τμήματος Οικονομικών
Επιστημών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης**

Αρχοντία Τζέλλου
Νατάσα Ρούσου

Επόπτης καθηγητής: Αφροδίτη Μάλλιαρη

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
2008

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία με θέμα «Έρευνα χρηστών της βιβλιοθήκης του τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης», πραγματοποιήθηκε, στο πλαίσιο της πτυχιακής εργασίας του τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης. Η έρευνα αποτίμησης του έργου της βιβλιοθήκης σκοπό έχει να αναδείξει το βαθμό ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών και το ποσοστό ικανοποίησης των αναγκών των χρηστών.

Η βιβλιοθήκη του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών λειτουργεί από το ακαδημαϊκό έτος 1998-1999. Στους κύριους σκοπούς της βιβλιοθήκης εντάσσονται η εξυπηρέτηση των εκπαιδευτικών και ερευνητικών αναγκών της πανεπιστημιακής κοινότητας στο πεδίο των Οικονομικών Επιστημών. Η έρευνα διεξήχθη κατά το ακαδημαϊκό έτος 2009 με τη μέθοδο ερωτηματολογίου. Η συγκεκριμένη ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη κατέχει 28317 τεκμήρια, τα οποία συνθέτουν την κύρια και κλειστή συλλογή, τα περιοδικά, την συλλογή σπάνιων βιβλίων και το πληροφοριακό υλικό. Παρέχεται στους χρήστες της μια πληθώρα υπηρεσιών όπως είναι ο χώρος του αναγνώστη, ο δανεισμός/ διαδανεισμός, η νησίδα Η/Υ, το ασύρματο δίκτυο, οι online υπηρεσίες, η δυνατότητα φωτοτυπικής- εκτύπωσης, οι σημειώσεις διδασκόντων και η ενημέρωση/εκπαίδευση χρηστών.

Παρόμοιες έρευνες μελετηθήκαν, με σκοπό τη σωστή προσέγγιση του θέματος, όπως το 17^ο πανελλήνιο συνέδριο ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών (Σκρέτα, Γεωργακοπούλου και Καραγιάννη, 2008), η μελέτη του Πανεπιστημίου Πατρών (Κορφιάτη και Γεωργίου, 1999), έρευνα στη Σχολή Φιλοσοφίας και Παιδαγωγικής, στο τμήμα Ψυχολογίας Α.Π.Θ., μελέτη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας (Μάλλιαρη, 2003), έρευνα στο Institute of Technology (Hayden, O' Brien και Ó Rathaille, 2005) και τέλος, στο Royal Melbourne Institute of Technology (RMIT) University της Αυστραλίας. Μέσω της αξιολόγησης των βιβλιοθηκών, όλες οι παραπάνω έρευνες συμφωνούν στην ανάδειξη της ικανοποίησης των χρηστών και της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται. Σκοπό αποτελεί η ανάπτυξη και ο σχεδιασμός νέων υπηρεσιών προς βελτίωση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και ως επέκταση της ανώτατης εκπαίδευσης.

Εργαλείο της παρούσας έρευνας αποτέλεσε το ερωτηματολόγιο. Για την δημιουργία του θεωρήθηκε απαραίτητη η παρατήρηση της συμπεριφοράς των χρηστών. Επίσης, επιλέχθηκαν ερωτήσεις οι οποίες εξυπηρετούν το σκοπό της

αξιολόγησης και καλύπτουν όλα όσα θέματα τέθηκαν προς διερεύνηση όπως οι υπηρεσίες, η οργάνωση, ο εξοπλισμός και το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Το δείγμα αποτέλεσαν τετρακόσιοι (400) χρήστες. Αφού ολοκληρώθηκε η διανομή και η συγκέντρωση των ερωτηματολογίων ακολούθησε η επεξεργασία των δεδομένων. Πραγματοποιήθηκε η κωδικοποίησή τους όπου κάθε μεταβλητή προσδιορίστηκε με έναν ακέραιο αριθμό. Για τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 17.0. Κατά την επεξεργασία των δεδομένων κατασκευάστηκαν πίνακες συχνοτήτων και τα αποτελέσματα παρουσιάζονται και με τη μορφή κυκλικών διαγραμμάτων.

Τα αποτελέσματα ανέδειξαν τα δυνατά και τα αδύναμα σημεία. Σημειώθηκαν οι πραγματικές ανάγκες των χρηστών και οι υπηρεσίες, οι οποίες δεν προτιμώνται για χρήση. Υπηρεσίες όπως ο κατάλογος OPAC, οι ηλεκτρονικές πηγές και ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν παρουσιάζουν συχνή χρήση. Ακόμη, οι φοιτητές δηλώνουν μειωμένο ενδιαφέρον για το νέο υλικό που προστίθεται στη συλλογή της βιβλιοθήκης. Αναγκαίες παρουσιάζονται οι προτάσεις όπως τα σεμινάρια σχετικά με την εκπαίδευση χρηστών στις ηλεκτρονικές πηγές και οι τεχνικές δημοσίων σχέσεων για την κοινοποίηση νέων υπηρεσιών και νέο υλικό, με απώτερο σκοπό τη διατήρηση και ταυτόχρονα τη βελτίωση ορισμένων υπηρεσιών, προς ικανοποίηση των υπάρχοντων χρηστών αλλά και την εμφάνιση νέων μελών, στη βιβλιοθήκη.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Αισθανόμαστε υποχρέωση να ευχαριστήσουμε την κα. Αφροδίτη Μάλλιαρη, επίκουρη καθηγήτρια του τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης Θεσσαλονίκης, για την υπόδειξη του θέματος, την καθοδήγηση της στον προγραμματισμό, τη διεξαγωγή και την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας όπως και το προσωπικό της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης των Οικονομικών Επιστημών του Α.Π.Θ. κα. Ειρήνη Αδαλή, κ. Ιωάννη Δεληγιωργάκο και κα. Ρίτα Ρήγα για τις χρήσιμες πληροφορίες και συμβουλές.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη	σελ.
Ευχαριστίες	σελ.
Κατάλογος εικόνων	σελ.
Κατάλογος κυκλικών διαγραμμάτων	σελ.
Κατάλογος ραβδογραμμάτων	σελ.
Συντομογραφίες.....	σελ.
1. Εισαγωγή	σελ.
2. Βιβλιοθήκη Οικονομικών Επιστημών.....	σελ.
2.1 Περιγραφή χώρου βιβλιοθήκης.....	σελ.
2.2 Οργάνωση, λειτουργία	σελ.
2.3 Περιγραφή συλλογής βιβλιοθήκης –Υλικό	σελ.
2.4 Υπηρεσίες βιβλιοθήκης –Κίνηση τεκμηρίων, δανεισμοί	σελ.
3. Βιβλιογραφική επισκόπηση.....	σελ.
4. Μεθοδολογία της έρευνας	σελ.
4.1 Πληθυσμός	σελ.
4.2 Δείγμα.....	σελ.
4.3 Συλλογή δεδομένων	σελ.
5. Αποτελέσματα της έρευνας.....	σελ.
5.1 Συσχέτιση μεταβλητών	σελ.
6. Συμπεράσματα	σελ.
7. Προτάσεις.....	σελ.
Βιβλιογραφία	σελ.
Παράρτημα	σελ.

Κατάλογος εικόνων

Εικόνα 1: Κάτοψη βιβλιοθήκης.....	σελ.
Εικόνα 2: Αίθουσα μεταπτυχιακών φοιτητών	σελ.
Εικόνα 3: Αναγνώστηριο	σελ.
Εικόνα 4: Θέσεις Η/Υ	σελ.
Εικόνα 5: Χώρος φωτοαντιγραφικού μηχανήματος, διδακτικών σημειώσεων και νεοεισερχόμενου υλικού	σελ.
Εικόνα 6: Χώρος υποδοχής.....	σελ.
Εικόνα 7: Χώρος υποδοχής.....	σελ.

Κατάλογος κυκλικών διαγραμμάτων

Κυκλικό διάγραμμα 1	
Φύλο	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 2	
Τόπος κατοικίας γονιών	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 3	
Ιδιότητα	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 4	
Σχολή	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 5	
Τμήμα	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 6	
Τομέας.....	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 7	
Εξάμηνο.....	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 8	
Επιλογής εισαγωγής.....	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 9	
Συνέχιση σπουδών	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 10	
Επίσκεψη στη βιβλιοθήκη	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 11	
Εάν όχι για ποιο λόγο.....	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 12	
Πηγή για τη λειτουργία της βιβλιοθήκης	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 13	
Κάρτα δανεισμού.....	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 14	
Συχνότητα μέσω διαδικτύου για αναζήτηση στον κατάλογο ΟΡΑC.....	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 15	
Συχνότητα μέσω διαδικτύου για ηλεκτρονική κράτηση βιβλίου.....	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 16	
Συχνότητα μέσω διαδικτύου για ανανέωση δανεισμού	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 17	
Συχνότητα μέσω διαδικτύου για αναζήτηση άρθρων σε ηλεκτρονικές πηγές.....	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 18	
Επίσκεψη στη βιβλιοθήκη για πρώτη φορά	σελ.

Κυκλικό διάγραμμα 19	
Πόσο συχνά κάνετε χρήση για αναζήτηση βιβλιογραφίας για την συγγραφή εργασίας	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 20	
Πόσο συχνά κάνετε χρήση πληροφοριακού υλικού (εγκυκλοπαίδειες και λεξικά) .σελ.	
Κυκλικό διάγραμμα 21	
Πόσο συχνά κάνετε χρήση για αναζήτηση βιβλιογραφίας στο πλαίσιο των μαθημάτων	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 22	
Πόσο συχνά κάνετε χρήση του προσωπικού του υλικού στο αναγνωστήριο	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 23	
Πόσο συχνά κάνετε χρήση για αναζήτηση σημειώσεων διδασκόντων	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 24	
Πόσο συχνά κάνετε χρήση για ανάγνωση διδακτικών βιβλίων	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 25	
Πόσο συχνά κάνετε χρήση για πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά και βάσεις δεδομένων	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 26	
Πόσο συχνά κάνετε χρήση για τον εντοπισμό βιβλίων από τον κατάλογο ΟΡΑC ...σελ.	
Κυκλικό διάγραμμα 27	
Πόσο συχνά ενημερώνεστε για τις νέες αποκτήσεις βιβλίων	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 28	
Πόσο συχνά κάνετε χρήση για ανάγνωση περιοδικών της συλλογής.....σελ.	
Κυκλικό διάγραμμα 29	
Πόσο συχνά κάνετε χρήση φωτοτυπικού μηχανήματος	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 30	
Πόσο συχνά κάνετε χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών για εκπόνηση εργασίας...σελ.	
Κυκλικό διάγραμμα 31	
Ικανοποίηση από την πληρότητα του υλικού σε σχέση με τις ανάγκες σας	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 32	
Ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 33	
Ικανοποίηση από σήμανση και τα επεξηγηματικά έντυπα	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 34	
Ικανοποίηση από το φωτισμό των χώρων	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 35	
Ικανοποίηση από θέρμανση και την ψύξη των χώρων.....σελ.	

Κυκλικό διάγραμμα 36	
Ικανοποίηση από το πλήθος των τραπεζιών και των καθισμάτων του αναγνωστηρίου	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 37	
Ικανοποίηση από την ποιότητα των τραπεζιών και καθισμάτων του αναγνωστηρίου	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 38	
Ικανοποίηση από αριθμό των διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπολογιστών.....	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 39	
Ικανοποίηση από την ποιότητα των διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπολογιστών	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 40	
Ικανοποίηση από τις δυνατότητες ηλεκτρονικής αναζήτησης.....	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 41	
Ικανοποίηση από τον αριθμό μηχανημάτων αναπαραγωγής	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 42	
Ικανοποίηση από την ποιότητα των μηχανημάτων αναπαραγωγής	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 43	
Ικανοποίηση από κόστος αναπαραγωγής.....	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 44	
Ικανοποίηση από την ησυχία στο χώρο του αναγνωστηρίου.....	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 45	
Ικανοποίηση από καθαριότητα του χώρου	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 46	
Ικανοποίηση από υφισταμένη διαδικασία δανεισμού	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 47	
Ικανοποίηση από τον αριθμό των επιτρεπόμενων για δανεισμό βιβλίων	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 48	
Ικανοποίηση από το χρόνο δανεισμού	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 49	
Ικανοποίηση από τη διαθεσιμότητα του προσωπικού.....	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 50	
Πόσο συχνά βρίσκετε το υλικό που προτείνεται στο πλαίσιο των μαθημάτων.....	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 51	
Πόσο συχνά ζητάτε τη βοήθεια του προσωπικού	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 52	
Ανατρέχετε για βοήθεια στο προσωπικό για εντοπισμό βιβλίων στο βιβλιοστάσιο..	σελ.
Κυκλικό διάγραμμα 53	
Ανατρέχετε για βοήθεια στο προσωπικό για βιβλιογραφική αναζήτηση	σελ.

Κυκλικό διάγραμμα 54

Ανατρέχετε για βοήθεια στο προσωπικό για χρήση των ηλεκτρονικών πηγώνσελ.

Κυκλικό διάγραμμα 55

Ανατρέχετε για βοήθεια στο προσωπικό για λειτουργία των ηλεκτρονικών

υπολογιστών.....σελ.

Κυκλικό διάγραμμα 56

Ανατρέχετε για βοήθεια στο προσωπικό για τη λειτουργία του φωτοαντιγραφικού
μηχανήματοςσελ.

Κυκλικό διάγραμμα 57

Ανατρέχετε για βοήθεια στο προσωπικό για ενημέρωση για τους κανόνες

δανεισμούσελ.

Κυκλικό διάγραμμα 58

Ανατρέχετε για βοήθεια στο προσωπικό για χορήγηση σημειώσεων διδασκόντων

.....σελ.

Κατάλογος ραβδογραμμάτων

Ραβδόγραμμα 1	σελ.
Ραβδόγραμμα 2	σελ.
Ραβδόγραμμα 3	σελ.

Συντομογραφίες

ADSLAsymmetric Digital Subscriber Line
LC Library of Congress
OPAC Online Public Access Catalogue
RMIT Royal Melbourne Institute of Technology
SPSSSelf-Propelled Semi-Submersible

Α.Π.....Ανάπτυξης και Προγραμματισμού
Α.Π.Θ Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης
Βλ.βλέπε
ΒΥΠ Βιβλιοθήκη και Υπηρεσία Πληροφόρησης
Γ.Ο.Θ.ΠΓενικής Οικονομικής Θεωρίας και Πολιτικής
ΔΕΠ..... Διδακτικό και Ερευνητικό Προσωπικό
Ε.Α.Π..... Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
Η.Π.ΑΗνωμένες Πολιτείες της Αμερικής
Η/ΥΗλεκτρονικοί Υπολογιστές
Μ.Ο Μέσος όρος
Ν.Ο.Π.Ε Νομικών, Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών
Ο.Τ.Ε..... Οικονομικής των Επιχειρήσεων
ΣΣΑΣ Στρατιωτική Σχολή Αξιωματικών Σωμάτων

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μια καλά οργανωμένη βιβλιοθήκη αποτελεί ή πρέπει να αποτελεί τον πυρήνα ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος, στον οποίο εντάσσεται. Αν δεχθούμε ότι το έργο των πανεπιστημίων είναι η διατήρηση και η μετάδοση της γνώσης από γενιά σε γενιά, η παραγωγή νέα γνώσης, η έρευνα και η διδασκαλία, τότε σκοπός της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης είναι να στηρίξει, να προάγει και να διευκολύνει όλες τις λειτουργίες, μέσω της συγκέντρωσης, της φύλαξης, της οργάνωσης και της προσφοράς της καταγραμμένης γνώσης, καθώς και της παροχής ποικίλων υπηρεσιών. Ιδιαίτερα σήμερα, που οι ανάγκες της επιστημονικής κοινότητας σε πληροφόρηση είναι μεγάλες και η έγκαιρη απόκτηση αξιόπιστων πληροφοριών συμβάλλει καταλυτικά στην επιστημονική, τεχνολογική και παραγωγική ανάπτυξη κάθε χώρας, ο ρόλος των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών αποκτά ιδιαίτερη σημασία.

Τις δύο τελευταίες δεκαετίες στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες του εξωτερικού, λόγω των έντονων ρυθμών εξέλιξης της κοινωνίας και κατά επέκταση της τεχνολογίας έχει δημιουργηθεί ένας υγιής ανταγωνισμός μεταξύ τους με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται. Η υψηλή ποιότητα σε προϊόντα και υπηρεσίες είναι ουσιαστικής σημασίας όχι μόνο για εμπορικές επιχειρήσεις, αλλά και για όλους τους μη εμπορικούς οργανισμούς (Poll, 2007).

Ποιότητα υπηρεσιών βιβλιοθήκης σημαίνει να ικανοποιείται το αίτημα του κάθε χρήστη με ακρίβεια, και εξαντλητικά ταχέως. Η ποιότητα υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης μπορεί να έχει πολλές πτυχές. Σύμφωνα με τον Poll (2007) υπάρχει μια σειρά με χαρακτηριστικά που αφορούν την ποιότητα υπηρεσιών όπως είναι οι επιδόσεις, τα χαρακτηριστικά, η αξιοπιστία, η συμμόρφωση, η ανθεκτικότητα, η ενημερότητα, η λειτουργικότητα, η χρηστικότητα/ προσβασιμότητα, η ικανότητα προσωπικού/ αξιοπιστία, η ευγένεια, η επικοινωνία, η ταχύτητα, η ποικιλία υπηρεσιών και τέλος η αντιληπτή ποιότητα.

Τα τελευταία χρόνια η εξέλιξη και ο ανταγωνισμός επηρεάζει άμεσα και τη χώρα μας. Για την καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών οι βιβλιοθήκες πραγματοποιούν μελέτες που σχετίζονται με την μέτρηση της απόδοσης των βιβλιοθηκών. Η ικανοποίηση των χρηστών της, ενδέχεται να εξασφαλίσει τη χρηματοδότηση των δραστηριοτήτων της βιβλιοθήκης που επαρκεί για την ύπαρξη και την ανάπτυξη του

οργανισμού. Ως εκ τούτου, υπάρχει ανάγκη να προσδιοριστεί η αξία και η μέτρηση της απόδοσης της βιβλιοθήκης για την ενίσχυση της κατανόησης της βιβλιοθήκης ως φορέα παροχής των αναγκαίων υπηρεσιών και να προσφέρει αποδείξεις στην αξία της ως μια επένδυση για την χρηματοδότηση οργανισμών (Einasto 2009).

Οι τεχνικές για τη μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη μπορούν να ομαδοποιηθούν σε παράπονα και προτάσεις βελτίωσης, ανταπόκριση με: help desks και με έρευνα χρηστών. (Σκρέτα 2008)

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της πτυχιακής εργασίας για το Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης με θέμα την έρευνα χρηστών της βιβλιοθήκης του οικονομικού τμήματος του Α.Π.Θ.

Ο σκοπός της έρευνας είναι:

- να διαπιστωθεί ο βαθμός διείσδυσης της Βιβλιοθήκης στον φοιτητικό πληθυσμό του Οικονομικού τμήματος αλλά και της σχολής Νομικών Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών
- να αναδείξει το βαθμό ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται και το ποσοστό ικανοποίησης των αναγκών των χρηστών
- να καταγράψει τα δυνατά και αδύνατα σημεία που παρατηρούνται και τέλος
- να υπογραμμίσει τα εμπόδια και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εκάστοτε χρήστες

Στόχοι της έρευνας είναι:

- να αξιολογηθούν οι υπηρεσίες από τους χρήστες
- να εντοπίσουμε πιθανά προβλήματα, και
- να παρουσιαστούν προτάσεις από τους χρήστες που ενδεχομένως θα υπάρξουν

Για την άρτια ολοκλήρωση της έρευνας μελετήθηκαν ελληνικές και ξένες έρευνες προκειμένου να διαπιστωθεί η κατάσταση στην οποία βρίσκεται η βιβλιοθήκη του τμήματος Οικονομικών Επιστημών σε σχέση με άλλες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες τόσο στον ελλαδικό όσο και στον παγκόσμιο χώρο. Κυριότερες έρευνες αποτελούν της Φιλοσοφικής σχολής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, του Πανεπιστημίου Πατρών, Φιλοσοφίας και Παιδαγωγικής, του τμήματος Ψυχολογίας, του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, του Waterford Institute of Technology

στην περιοχή της Ιρλανδίας και τέλος του Royal Melbourne Institute of Technology (RMIT) University της Αυστραλίας. Στις περισσότερες έρευνες διαπιστώθηκε πως η πλειοψηφία των χρηστών είναι αρκετά ικανοποιημένη από τις υπηρεσίες που παρέχονται. Επίσης, παρατηρήθηκε ότι χρήστες έμπειροι ή ενός ακαδημαϊκού επιπέδου χειρίζονται με ευκολία τον κατάλογο OPAC σε αντίθεση με άλλους χρήστες οι οποίοι έρχονται αντιμέτωποι με τη μη γνώση σε Η/Υ. Για την έκβαση της έρευνας επιλέχθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου το οποίο συντάχθηκε με τη κλίμακα αξιολόγησης Likert.

Η διεξαγωγή της έρευνας πραγματοποιήθηκε την χειμερινή περίοδο του 2009 στα αμφιθέατρα της σχολής. Μετά τη συγκέντρωση 400 ερωτηματολογίων, κωδικογραφήθηκαν οι απαντήσεις και στη συνέχεια μέσω του στατιστικού προγράμματος SPSS 17 πραγματοποιήθηκε η στατιστική επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων.

Έτσι λοιπόν διαπιστώθηκε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των φοιτητών επισκέπτεται τον χώρο της βιβλιοθήκης για τις ανάγκες των μαθημάτων τους, χωρίς όμως να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται. Επιπλέον παρόλο που έγιναν προσπάθειες της βιβλιοθήκης να κάνει εμφανή την παρουσία της στον ακαδημαϊκό πληθυσμό του τμήματος, μέσω της ενημερωτικής εκδήλωσης στην οποία προσκαλεί τους φοιτητές να παραβρεθούν στο χώρο για τις πληροφοριακές τους ανάγκες, δεν φαίνεται να αποδίδει καρπούς αφού το μεγαλύτερο ποσοστό ενημερώνεται από τους συμφοιτητές του.

Τέλος, οι χρήστες έδειξαν ικανοποιημένοι όσον αφορά την πληρότητα του υλικού σε σχέση με τις ανάγκες τους αλλά και σχετικά με τις υπηρεσίες του δανεισμού.

Η δομή της παρούσας εργασίας αποτελείται από πέντε (5) βασικά κεφάλαια, αυτό της περιγραφής του χώρου και των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης, της βιβλιογραφικής επισκόπησης, της μεθοδολογίας της έρευνας, της παρουσίασης των αποτελεσμάτων και το κεφάλαιο των συμπερασμάτων και των προτάσεων.

Πιο συγκεκριμένα, στο πρώτο κεφάλαιο περιγράφεται η βιβλιοθήκη του τμήματος Οικονομικών επιστημών ως προς τους χώρους αλλά και ως προς τις υπηρεσίες της.

Στο επόμενο κεφάλαιο παρουσιάζεται η βιβλιογραφική επισκόπηση που πραγματοποιήθηκε ύστερα από μελέτη πολλών παρόμοιων ερευνών αλλά και άλλων οι οποίες έχουν διεξαχθεί με διαφορετική επεξεργασία συλλογής των δεδομένων, με

σκοπό να διαπιστωθεί η κατάσταση που επικρατεί τόσο στον ελλαδικό όσο και στο παγκόσμιο χώρο ως προς την έρευνα χρηστών. Επιπλέον, μέσω της βιβλιογραφικής επισκόπησης θα επιτευχθεί η σύγκριση της βιβλιοθήκης με άλλες ακαδημαϊκές.

Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφεται η μεθοδολογία της έρευνας. Ο τρόπος δηλαδή που συντάχθηκε το ερωτηματολόγιο, η επεξεργασία των δεδομένων και ο τρόπος παραγωγής των αποτελεσμάτων.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα με τη μορφή κυκλικών διαγραμμάτων και στη συνέχεια ακολουθεί η περιγραφή τους. Ακόμη περιέχονται ορισμένοι πίνακες οι οποίοι παρουσιάζουν το μέσο όρο των ερωτήσεων στις οποίες υπάρχουν υποερωτήματα, π.χ. ερώτηση 12, ερώτηση 14, ερώτηση 15 και ερώτηση 18. Καθώς επίσης περιγράφονται οι ελάχιστες και οι μέγιστες τιμές των παραπάνω ερωτήσεων. Στο τέλος του κεφαλαίου παρατίθενται οι μεταβλητές όπου $p \leq 0,005$.

Στο πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο αναλύονται τα συμπεράσματα της έρευνας και διατυπώνονται προτάσεις που στοχεύουν στη βελτίωση της εικόνας της βιβλιοθήκης.

Στο τέλος της εργασίας έχει καταχωρηθεί σε παράρτημα το ερωτηματολόγιο. Κλείνοντας, η βιβλιογραφία καθώς και οι βιβλιογραφικές παραπομπές συντάχθηκαν σύμφωνα με το βιβλιογραφικό σύστημα του Harvard.

2. ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

Η βιβλιοθήκη του τμήματος των Οικονομικών Επιστημών στεγάζεται στον 1ο όροφο της Σχολής Νομικών, Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο της Θεσσαλονίκης και λειτουργεί από το ακαδημαϊκό έτος 1998-1999. Στους κύριους σκοπούς της, εντάσσονται η εξυπηρέτηση των εκπαιδευτικών και ερευνητικών αναγκών της πανεπιστημιακής κοινότητας στο πεδίο των Οικονομικών Επιστημών. Από τους 4527 φοιτητές, οι 793 είναι χρήστες της βιβλιοθήκης.

2.1 Περιγραφή χώρου βιβλιοθήκης

Τους χώρους της βιβλιοθήκης συνθέτουν τρεις αίθουσες (103, 104, 105) που αποτελούν το βιβλιοστάσιο, το οποίο παρακολουθείται από κάμερα ασφαλείας. Μια αίθουσα περιοδικών στην οποία φιλοξενείται το αναγνωστήριο μεταπτυχιακών φοιτητών με 16 θέσεις εργασίας και 5 θέσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών. Δυο χώροι που αποτελούν το αναγνωστήριο χωρητικότητας 72 θέσεων, μια νησίδα υπολογιστών με 8 θέσεις εργασίας, χώρος χρήσης φωτοαντιγραφικού μηχανήματος, χώρος υποδοχής εξυπηρέτησης και το γραφείο του προσωπικού. Ακολουθεί η κάτοψη της βιβλιοθήκης (Εικόνα 1).





Εικόνα 2: Αίθουσα μεταπτυχιακών φοιτητών



Εικόνα 3: Αναγνωστήριο



Εικόνα 4: Θέσεις Η/Υ



Εικόνα 5

Χώρος φωτοαντιγραφικού μηχανήματος, διδακτικών σημειώσεων και νεοεισερχόμενου υλικού



Εικόνα 6: Χώρος υποδοχής



Εικόνα 7: Χώρος υποδοχής

2.2 Οργάνωση, λειτουργία

Η βιβλιοθήκη λειτουργεί από τη Δευτέρα έως την Πέμπτη με ωράριο λειτουργίας 9.00π.μ. έως 19.00μ.μ. και την Παρασκευή 9.00 π.μ. έως 15.00μ.μ. ενώ κατά τη διάρκεια της εξεταστικής περιόδου το ωράριο μεταβάλλεται σε 9.00π.μ έως 20.00μ.μ. Καθ' όλη τη διάρκεια της λειτουργίας, η βιβλιοθήκη έχοντας στο δυναμικό της τρεις μόνιμους υπαλλήλους καθώς και φοιτητές του τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης για την πραγματοποίηση της εξαμηνιαίας πρακτικής άσκησης, βρίσκεται στη διάθεση του κοινού έχοντας ως κύριο μέλημά της την εξυπηρέτηση των χρηστών. Η είσοδος παραμένει ελεύθερη όλες τις ώρες της λειτουργίας της για όλους όσους ενδιαφέρονται, επιτρέποντας έτσι τη χρήση της βιβλιοθήκης και σε εκείνους οι οποίοι δεν ανήκουν στην Σχολή Νομικών Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών. Με σκοπό την πλήρη και σαφέστερη ενημέρωση του κοινού, στο χώρο της υποδοχής διατίθενται ενημερωτικά φυλλάδια για τους κανονισμούς της λειτουργίας της βιβλιοθήκης καθώς και για τις υπηρεσίες που προσφέρονται. Κάθε χρήστης που επιθυμεί να εισέλθει στο βιβλιοστάσιο οφείλει να ζητήσει από τον υπάλληλο της υποδοχής ένα κλειδί το οποίο θα αντιστοιχεί σε ένα ερμάριο με σκοπό να τοποθετήσει τα προσωπικά του αντικείμενα, για παράδειγμα τσάντα, φορητό υπολογιστή, για την ασφάλεια και την προστασία του χώρου.

Όλοι οι φοιτητές (προπτυχιακοί, μεταπτυχιακοί, φοιτητές Erasmus), τα μέλη ΔΕΠ καθώς και οι διοικητικοί υπάλληλοι έχουν το δικαίωμα να εκδώσουν κάρτα δανεισμού και δικαιούνται να δανείζονται βιβλία από τη βιβλιοθήκη του τμήματος καθώς και από τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες του Α.Π.Θ. Όλοι όσοι δεν ανήκουν στην πανεπιστημιακή κοινότητα και θέλουν να αποκτήσουν κάρτα δανεισμού έχουν το δικαίωμα να εκδώσουν, καταβάλλοντας αντίτιμο αξίας πενήντα ευρώ (50 €).

2.3 Περιγραφή συλλογής βιβλιοθήκης -Υλικό

Η βιβλιοθήκη μέχρι σήμερα μετρά στη συλλογή της 28.317 τεκμήρια και 19.996 τίτλους, τα οποία αποτελούν την κύρια συλλογή, κλειστή συλλογή, τα περιοδικά και μια πολύτιμη συλλογή σπάνιων βιβλίων. Η συλλογή συμπεριλαμβάνει και σύγχρονο πληροφοριακό υλικό. (εγκυκλοπαίδειες, λεξικά).

Αναλυτικότερα, τα 23.775 τεκμήρια και οι 17.975 τίτλοι αποτελούν την *κύρια συλλογή* η οποία καλύπτει ένα ευρύ φάσμα θεμάτων γύρω από την οικονομία. Μέρος της κύριας συλλογής αποτελούν τα συγγράμματα, δηλαδή τα διδακτικά βιβλία τα οποία βρίσκονται συγκεντρωμένα στο χώρο του αναγνωστηρίου, καθώς και η προτεινόμενη βιβλιογραφία που δίνεται μέσα από τον οδηγό σπουδών.

Η συλλογή της βιβλιοθήκης εμπλουτίζεται ανά έτος ανάλογα με τις παραγγελίες που καταβάλλονται. Ενδεικτικά, το 2007 στη συλλογή προστέθηκαν 776 νέοι τίτλοι, το έτος 2008 οι νέοι τίτλοι έφτασαν τους 573 και το 2009 μέχρι σήμερα οι νέες προσκτήσεις αριθμούν 372 τίτλους.

Η βιβλιοθήκη είναι πλήρως μηχανογραφημένη και η οργάνωση της γίνεται σύμφωνα με τα διεθνή βιβλιοθηκονομικά πρότυπα, ακολουθώντας το ταξινομικό σύστημα της βιβλιοθήκης του Κογκρέσο (*LC*) των Η.Π.Α. Οι υπηρεσίες του δανεισμού, της επιστροφής, των κρατήσεων, οι βιβλιογραφικές αναζητήσεις, η διαδικασία οργάνωσης των βιβλίων (καταλογογράφηση, ταξινόμηση), εγγραφή νέου χρήστη πραγματοποιούνται με το σύστημα Horizon.

Η βιβλιοθήκη με σκοπό την εξυπηρέτηση των φοιτητών του τμήματος αναλαμβάνει τη δημιουργία *κλειστής συλλογής*. Το υλικό που περιέχει μια τέτοια συλλογή είναι βιβλία, περιοδικά καθώς και άρθρα. Η κλειστή συλλογή καλείται να καλύψει την ανάγκη των χρηστών για ενημέρωση η οποία αφορά επίκαιρα θέματα όπως για παράδειγμα η οικονομική κρίση ή σε περίπτωση ανάθεσης εργασίας στους φοιτητές, με αυτόν τον τρόπο η βιβλιοθήκη διευκολύνει τους φοιτητές να ανατρέξουν σε πιθανόν κοινή προτεινόμενη βιβλιογραφία με περιορισμένο αριθμό αντιτύπων κατά την εκπόνηση των εργασιών τους. Το υλικό αυτής της συλλογής δεν επιτρέπεται να βγει εκτός του χώρου της βιβλιοθήκης.

Ακολουθεί, η συλλογή των περιοδικών, η οποία αριθμεί 158 τίτλους. Η συλλογή διαθέτει πλούσιο υλικό και ο αναγνώστης έχει την δυνατότητα να κάνει μια αναδρομή στην ιστορία της οικονομίας αφού αυτή η συλλογή περιλαμβάνει τίτλο περιοδικού από το έτος 1884. Στο αναγνωστήριο μεταπτυχιακών φοιτητών

φιλοξενούνται οι μη ενεργοί τίτλοι -63 στον αριθμό- εκ' των οποίων οι 41 τίτλοι είναι ελλιπείς ενώ οι 22 πλήρεις. Στο χώρο της νησίδας των υπολογιστών μπορεί ο χρήστης να βρει τους ενεργούς τίτλους -95 στον αριθμό- εκ' των οποίων οι 47 είναι ελλιπείς και οι 48 πλήρεις. Το υλικό της συλλογής των περιοδικών δεν επιτρέπεται να βγει εκτός του χώρου της βιβλιοθήκης παρά μόνο διατίθεται προς φωτοτύπηση.

Η συλλογή του *πληροφοριακού υλικού* και συγκεκριμένα οι εγκυκλοπαίδειες και τα λεξικά αγγλικής, γαλλικής και γερμανικής γλώσσας απαρτίζεται από 453 τεκμήρια με 190 τίτλους. Όσον αφορά τη σπάνια συλλογή, περιλαμβάνει βιβλία που χρονολογούνται μέχρι το 1935 και το περιεχόμενο τους αφορά την οικονομία.

Τέλος, το σύστημα ταξινόμησης που χρησιμοποιείται στις βιβλιοθήκες του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης είναι το ταξινομικό σύστημα της Βιβλιοθήκης του Κογκρέσου. Στην βιβλιοθήκη οικονομικών επιστημών υπάρχουν τίτλοι που κατατάσσονται σε όλες τις γενικές κατηγορίες αλλά το μεγαλύτερο μέρος της συλλογής ανήκει στην κατηγορία *H. Social sciences* και συγκεκριμένα στις υποκατηγορίες *HA. Statistics, HB. Economic theory, Demography, HC. Economic history and conditions, HD. Industries, Land use, Labor, HE. Transportation and communication, HF. Commerce, HG. Finance* και *HJ. Public Finance*.

2.4 Υπηρεσίες βιβλιοθήκης –Κίνηση τεκμηρίων, δανεισμοί

Η βιβλιοθήκη παρέχει τις παρακάτω υπηρεσίες:

- *Εκδήλωση ενημέρωσης*
- *Δανεισμός/ διαδανεισμός*
- *Αναγνωστήριο, Νησίδα Η/Υ*
- *Ασύρματο δίκτυο*
- *Φωτοτυπίες- Εκτυπώσεις*
- *Σημειώσεις διδασκόντων*
- *Ενημέρωση/Εκπαίδευση χρηστών*
- *Online υπηρεσίες*

Εκδήλωση ενημέρωσης

Στις αρχές κάθε νέας ακαδημαϊκής χρονιάς πραγματοποιείται εκδήλωση ενημέρωσης των νεοεισαχθέντων φοιτητών, για την λειτουργία της βιβλιοθήκης από τους υπευθύνους της.

Δανεισμός/ διαδανεισμός

Όλοι όσοι ανήκουν στην κοινότητα του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης έχουν το δικαίωμα να δανείζονται υλικό από τη συλλογή της βιβλιοθήκης για συγκεκριμένο χρόνο ο οποίος καθορίζεται από την ιδιότητα του καθενός. Ακόμη, η βιβλιοθήκη εξυπηρετεί τους χρήστες μέσω της υπηρεσίας του διαδανεισμού, αφού συνεργάζεται με άλλες βιβλιοθήκες παρέχοντας έτσι στους ενδιαφερόμενους υλικό το οποίο δεν ανήκει στους κόλπους της συλλογής της.

Αναγνωστήριο

Στο αναγνωστήριο διατίθενται εβδομήντα δύο (72) θέσεις εργασίας, παραμένει ανοικτό όλες τις ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης. Δικαίωμα εισόδου σε αυτό έχουν όλοι οι ενδιαφερόμενοι. Οι χρήστες του αναγνωστηρίου μπορούν να μελετούν προσωπικά τους βιβλία ή να δανείζονται και να χρησιμοποιούν βιβλία της κύριας και σπάνιας συλλογής, περιοδικά, καθώς και υλικό των κλειστών συλλογών. Στις εξεταστικές περιόδους προτεραιότητα δίνεται στους φοιτητές του τμήματος Οικονομικών Επιστημών και το αναγνωστήριο παρουσιάζει απόλυτη πληρότητα. Πληρότητα επίσης, παρουσιάζει όταν δημιουργούνται κλειστές συλλογές για την εξυπηρέτηση των φοιτητών. Στην υπόλοιπη διάρκεια τους έτους η πληρότητα δεν ξεπερνά το 20%.

Νησίδα Η/Υ

Οι 8 θέσεις της νησίδας παρουσιάζουν μέση πληρότητα της τάξης του 90% σε όλες τις ώρες της λειτουργίας της βιβλιοθήκης. Ειδικότερα στις ώρες αιχμής ο αριθμός ο αριθμός των υπολογιστών της νησίδας καλύπτει ποσοστό μικρότερο του 30% της

ζήτησης. Πρέπει να σημειωθεί ότι πολύ συχνά η χρήση τους δεν εξυπηρετεί βιβλιογραφική αναζήτηση ή συγγραφής εργασιών. Οι 5 θέσεις στην αίθουσα μεταπτυχιακών παρουσιάζουν μειωμένη πληρότητα διότι συνήθως επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη κατά ομάδες πριν ή μετά από κάποιο μάθημα, εργασία ή εξέταση.

Ασύρματο δίκτυο

Το ασύρματο δίκτυο παρουσιάζει μικρή σχετική ζήτηση αλλά ο τρόπος που είναι δομημένο εμφανίζει συχνά προβλήματα σύνδεσης.

Φωτοτυπίες- Εκτυπώσεις

Τα δύο φωτοαντιγραφικά μηχανήματα και ο δικτυακός εκτυπωτής εξυπηρετούν τις ανάγκες των φοιτητών. Η αναπαραγωγή και η εκτύπωση πραγματοποιείται από τους ίδιους τους χρήστες καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα.

Σημειώσεις διδασκόντων

Η διάθεση σημειώσεων στο πλαίσιο των μαθημάτων αποτελεί μια δραστηριότητα της βιβλιοθήκης που εξυπηρετεί τους φοιτητές του τμήματος και συμβάλλει στη διάδοση των δραστηριοτήτων της βιβλιοθήκης στην φοιτητική κοινότητα.

Ενημέρωση/Εκπαίδευση χρηστών

Οι φοιτητές ενημερώνονται και μπορούν ταυτόχρονα να καταβάλουν αίτηση για συμμετοχή στα εκπαιδευτικά σεμινάρια που διοργανώνει η κεντρική βιβλιοθήκη.

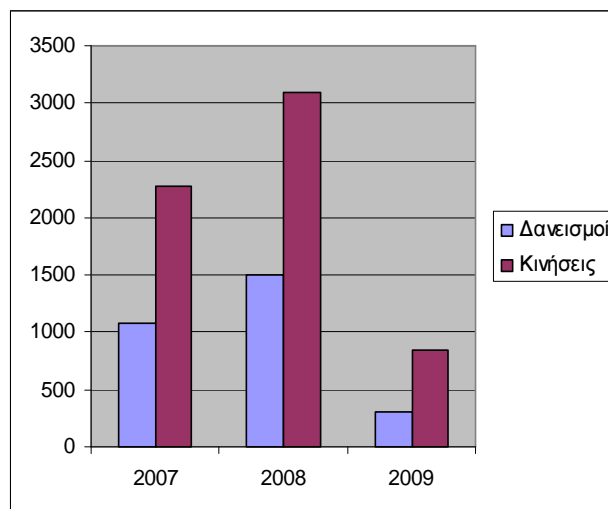
Online υπηρεσίες

Μέσω της κεντρικής βιβλιοθήκης ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αναζητήσει βιβλία σε μια ηλεκτρονική βάση όπως είναι ο κατάλογος OPAC (Open Public Access Catalogue) καθώς και άρθρα περιοδικών από έξι ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων (*SwetsWise, HEAL-Link, Proquest, Scopus, JSTOR, ProjectMuse*), με τις οποίες η κεντρική βιβλιοθήκη του Α.Π.Θ έχει συνδρομή.

Κίνηση τεκμηρίων, δανεισμοί

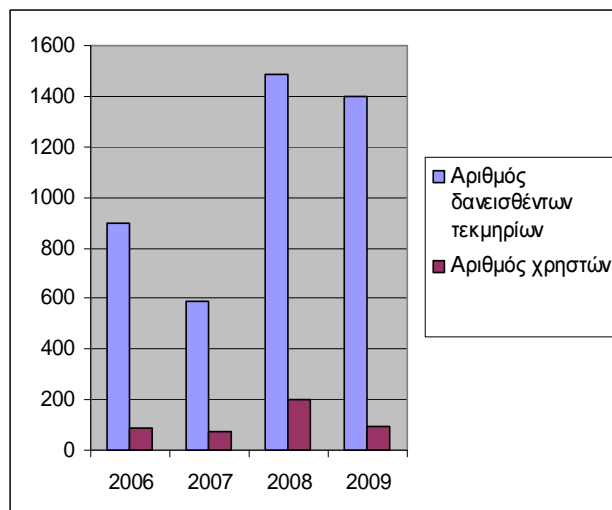
Το σύστημα Horizon που διαθέτει η βιβλιοθήκη έχει τη δυνατότητα να προβάλλει τη κίνηση των τεκμηρίων, τον αριθμό των μελών της που δανείζονται βιβλία καθώς και το μέσο όρο των δανεισθέντων βιβλίων.

Στο ραβδόγραμμα 1, εμφανίζονται οι δανεισμοί και οι κινήσεις που πραγματοποιήθηκαν τα έτη 2007, 2008 και 2009



Ραβδόγραμμα 1

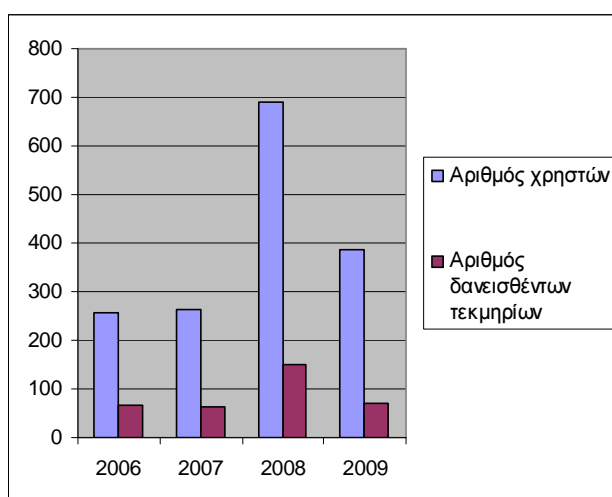
Στο ραβδόγραμμα 2, μπορούμε να δούμε τον αριθμό των χρηστών της βιβλιοθήκης που δανείζονται βιβλία και το μέσο όρο δανεισθέντων βιβλίων.



Ραβδόγραμμα 2

Σε ότι αφορά στην ανάλυση των κινήσεων, αύξηση δανεισμών της τάξης του 50%, παρατηρείται μεταξύ των ετών 2007 και 2008 για το έτος 2009, οι δανεισμοί φαίνεται να σταθεροποιούνται στα επίπεδα του 2008. Σημαντικά αυξημένος, αν και παραμένει μικρός, είναι και ο αριθμός των φοιτητών που δανείστηκαν βιβλία το 2008 σε σχέση με το 2007.

(Ραβδόγραμμα 3)



Ραβδόγραμμα 3

3. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

Λόγω της ιδιαίτερης σημασίας του ρόλου κάθε ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης καθώς και της αντιμετώπισης της πρόκλησης του παγκόσμιου ηλεκτρονικού περιβάλλοντος, το οποίο ανέτρεψε τους παραδοσιακούς τρόπους δημιουργίας, οργάνωσης και αφομοίωσης της γνώσης, οι βιβλιοθήκες οφείλουν να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών τους για να επιβιώσουν. Έτσι, πραγματοποιούνται πολύ συχνά έρευνες για την αξιολόγηση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης σε συνάρτηση με τις ανάγκες των χρηστών, με σκοπό να εντοπιστούν τα αδύνατα σημεία, εμπόδια και προβλήματα να βελτιωθούν οι υπηρεσίες που πιθανόν υστερούν ποιοτικά, να διακοπεί η λειτουργία υπηρεσιών με σπάνια χρήση και να μετρηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών σε σχέση με τις υπηρεσίες που παρέχονται.

Μία από τις έρευνες που πραγματοποιήθηκε και παρουσιάστηκε στο 17^ο πανελλήνιο συνέδριο ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών (Σκρέτα, Γεωργακοπούλου και Καραγιάννη, 2008) σκοπό είχε να αναδείξει το βαθμό ποιότητας που προσφέρει η βιβλιοθήκη της Φιλοσοφικής σχολής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών στους χρήστες και το ποσοστό ικανοποίησης των αναγκών τους. Η έρευνα έγινε με τη μέθοδο συλλογής ερωτηματολογίων για τυχαίο στρωματοποιημένο δείγμα. Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε είκοσι δύο (22) ερωτήσεις, από τις οποίες οι είκοσι μια (21) ήταν κλειστού και η μια (1) ανοιχτού τύπου.

Το επιθυμητό σύνολο του δείγματος ορίστηκε στα 100 ερωτηματολόγια. Δεν τέθηκε κανένας περιορισμός ως προς το φύλο και την ηλικία των φοιτητών, ωστόσο έγινε προσπάθεια να τηρηθεί ισομετρική ποσόστωση στην μεταβλητή του φύλου. Συγκεκριμένα, το δείγμα αντιστοιχεί σε εβδομήντα πέντε (75) προπτυχιακούς φοιτητές (5 από κάθε σπουδαστήριο) και 25 μεταπτυχιακούς.

Η έρευνα διήρκεσε δύο μήνες και ύστερα από την παραπάνω έρευνα κατέληξαν σε ορισμένα γενικά συμπεράσματα που αφορούν τις βιβλιοθήκες:

- Τη σημασία της επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο τόσο μεταξύ βιβλιοθηκονόμων και χρηστών όσο και μεταξύ όλων των υπαλλήλων στο χώρο της βιβλιοθήκης
- Την απαραίτητη χρήση της τεχνολογίας από τις βιβλιοθήκες για την παροχή ευκολότερης και καλύτερης πρόσβασης

- Η πλήρης ικανοποίηση του χρήστη από όλες τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης δεν μπορεί πάντοτε να υπάρξει, αφού πολλά από τα αιτήματα είναι δυνατό να μην μπορούν να ικανοποιηθούν.
- Με την παροχή νέων υπηρεσιών, δίνοντας βάρος στις νέες σύγχρονες υπηρεσίες πληροφόρησης με τη δημιουργία υποδομών σε ανθρώπινους πόρους και εξοπλισμό εδραιώνεται ο ρόλος των βιβλιοθηκών και προβάλλεται η εικόνα της βιβλιοθήκης προς τα έξω.

Μία ακόμη έρευνα που πραγματοποιήθηκε αφορά τη βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πατρών (Κορφιάτη και Γεωργίου, 1999). Σκοπό είχε να συγκεντρωθούν πληροφορίες σχετικά με την γνώση και το βαθμό χρήσης των υπηρεσιών, επιτόπιων και ηλεκτρονικών, που παρέχει η Βιβλιοθήκη και Υπηρεσία Πληροφόρησης (ΒΥΠ), και να συγκεντρωθούν πληροφορίες σχετικά με την ποιότητα τους, έτσι όπως αυτή εκτιμάται από τους ίδιους τους χρήστες της ΒΥΠ.

Για την παρούσα έρευνα επιλέχθηκε ένα κανονικά καταναμημένο τυχαίο δείγμα (10.650) από το σύνολο του εξεταζόμενου πληθυσμού, με τη μέθοδο της στρωματογραφικής τυχαίας δειγματοληψίας. Στρώματα του δείγματος αποτέλεσαν οι ιδιότητες των χρηστών εντός της πανεπιστημιακής κοινότητας, μέλη ΔΕΠ (640), μεταπτυχιακοί φοιτητές (1.600) και προπτυχιακοί φοιτητές (8.410). Το μέγεθος του δείγματος συνολικά και κατά στρώμα, επιλέχθηκε με βασικό κριτήριο τη μεγαλύτερη αξιοπιστία και εγκυρότητα των αποτελεσμάτων, σε σχέση με τον απαιτούμενο χρόνο και τα πρακτικά προβλήματα συγκέντρωσης πληροφοριών για κατηγορίες πληθυσμού.

Ως εργαλείο της έρευνας χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο έξι (6) σελίδων με εισαγωγική ενότητα που προσδιόριζε τα χαρακτηριστικά του χρήστη (ιδιότητα, τμήμα, εξάμηνο) και στη συνέχεια ερωτήσεις κλειστού τύπου ως επί το πλείστον. Παράλληλα δόθηκε προσωπική συνέντευξη είτε στο χώρο των χρηστών (κυρίως για τα μέλη ΔΕΠ) είτε στο χώρο της βιβλιοθήκης (φοιτητές).

Τα ερωτηματολόγια απεστάλησαν ταχυδρομικώς, με e-mail, ή με fax και τόσο η συμπλήρωση όσο και η επιστροφή τους στη ΒΥΠ πραγματοποιήθηκε με ανάλογους τρόπους.

Ύστερα από καταγραφή και ανάλυση των αποτελεσμάτων προκύπτει ότι η ΒΥΠ έχει καταφέρει να προσφέρει υπηρεσίες στην πλειοψηφία της πανεπιστημιακής κοινότητας, και να καλύπτει σε πολύ ικανοποιητικό βαθμό τις ανάγκες των

περισσότερων χρηστών της. Όμως λόγω των υψηλών στόχων της βιβλιοθήκης, η ΒΥΠ επιθυμεί να γίνουν μεγαλύτερες προσπάθειες όπως:

1. Αποτελεσματικότερη ενημέρωση της πανεπιστημιακής κοινότητας σχετικά με την παροχή υπηρεσιών.
2. Εντατικότερο πρόγραμμα εκπαίδευσης των χρηστών σε ότι αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
3. Βελτίωση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών της ΒΥΠ.

Μια ακόμη έρευνα που πραγματοποιήθηκε ήταν αυτή στη Σχολή Φιλοσοφίας και Παιδαγωγικής, στο τμήμα Ψυχολογίας. Ύστερα από την καταγραφή των δεδομένων αποφάσισαν για λόγους σύγκρισης να συμμετάσχουν και ορισμένοι φοιτητές από το τμήμα Μαθηματικών του Α.Π.Θ. Η παραπάνω έρευνα διεξαχθεί το Μάρτιο του 2002 και σκοπό είχε:

1. να διαπιστωθεί το επίπεδο γνώσεων στη χρήση του Η/Υ
2. να διαπιστωθεί η εξωσχολική τους ενασχόληση με τους Η/Υ
3. να εξεταστεί η σχέση τους με την ακαδημαϊκή τους βιβλιοθήκη, και
4. να καταγραφεί η άποψή τους για τη χρησιμότητα των εφαρμογών που προσφέρουν οι Η/Υ στις ακαδημαϊκές τους σπουδές.

Το δείγμα των φοιτητών δεν θεωρείται αντιπροσωπευτικό του φοιτητικού πληθυσμού καθώς ήταν μόλις 291 πρωτοετείς φοιτητές και φοιτήτριες και γι' αυτό τα συμπεράσματα της έρευνας δεν επιτρέπουν γενικεύσεις για το σύνολο των φοιτητών του Α.Π.Θ. Παρόλο όμως που η εμπειρική αυτή έρευνα διεξήχθη σε ένα μικρό υποσύνολο του συνολικού φοιτητικού πληθυσμού, κάποιες τάσεις και στάσεις των φοιτητών εμφανίζονται με μεγάλη συχνότητα.

Συμπερασματικά τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαίωσαν την αρχική υπόθεση των ερευνητών, ότι δηλαδή οι περισσότεροι φοιτητές του δείγματος κρίνουν το επίπεδο των γνώσεων τους στους Η/Υ «χαμηλό». Όπως επίσης αναμενόταν, οι φοιτητές του Μαθηματικού Τμήματος εμφανίζονται σε ποσοστό πάνω από τους μισούς να έχουν επίπεδο γνώσεων στους Η/Υ «τουλάχιστον αρκετά καλό». Επίσης, οι φοιτητές του Μαθηματικού τμήματος που κατάγονται από αστικές περιοχές είναι αυτοί που υπερτερούν έναντι όλων των άλλων υποκειμένων του δείγματος σε ό, τι αφορά τις γνώσεις και την εξωσχολική εξοικείωση με τους Η/Υ.

Όσον αφορά τη συχνότητα με την οποία επισκέπτονται την βιβλιοθήκη του τμήματος τους και την αποτελεσματικότητα στην αναζήτηση του υλικού τους μέσω Η/Υ, τα αποτελέσματα είναι απογοητευτικά, διότι μόνο ένα μικρό ποσοστό φοιτητών/τριών αξιοποιούν τις δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες σήμερα στο χώρο της ακαδημαϊκής γνώσης. Φαίνεται να υπάρχει μεγάλη εκτίμηση από την πλευρά των φοιτητών/τριών στις δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες σήμερα στο χώρο των επιστημών, όμως λόγω του ότι δεν απέκτησαν τις απαιτούμενες δεξιότητες, δεν είναι σε θέση να τις αξιοποιήσουν.

Ακόμη μια έρευνα που πραγματοποιήθηκε ήταν της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας (Μάλλιανη, 2003) και αντικείμενο μελέτης αποτέλεσαν οι χρήστες-μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας τόσο δηλαδή το προσωπικό, διδακτικό και μη, όσο και οι φοιτητές, προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί.

Σκοπός της έρευνας ήταν να καταγραφεί η σχέση των χρηστών με τον κατάλογο OPAC. Για την πραγμάτωση αυτής της έρευνας χρησιμοποιήθηκε μια καινούργια μέθοδος στατιστικής και ανάλυσης δεδομένων.

Στην ιστοσελίδα του καταλόγου της βιβλιοθήκης υπήρχε μία φόρμα (στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα) στην οποία οι χρήστες δήλωναν την ιδιότητα, το τμήμα, το έτος και όσοι ήταν μέλη ΔΕΠ συμπλήρωναν τη βαθμίδα. Σε αυτή τη φάση επιλέγει και το είδος της αναζήτησης που προτιμά, απλή ή σύνθετη. Σε κάθε ερώτηση ο χρήστης έχει το περιθώριο να μη δώσει τα στοιχεία του επιλέγοντας απλώς την τελευταία επιλογή, δηλαδή «άλλο». Αυτή η δυνατότητα δόθηκε για να καλυφθούν οι περιπτώσεις τόσο των χρηστών που δεν επιθυμούν να απαντήσουν όσο και των χρηστών που δεν ανήκουν σε καμία από τις παραπάνω κατηγορίες.

Τον πληθυσμό αποτελούν οι συνδέσεις με τον κεντρικό server της Βιβλιοθήκης που πραγματοποιήθηκαν κατά το διάστημα Νοεμβρίου 2001 – Ιουνίου 2002 και οι οποίες ανέρχονται στις 17.067. Το στατιστικό δείγμα που πραγματοποιείται η επεξεργασία και ανάλυση, είναι μεγέθους επτακοσίων πενήντα τεσσάρων (754) αναζητήσεων και αποτελείται από δεδομένα προερχόμενα από σύνολο οκτώ (8) εβδομάδων, μια από κάθε μήνα της παραπάνω περιόδου.

Για τη στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήθηκαν οι Μέθοδοι Ανάλυσης Δεδομένων, οι οποίες παρέχουν τη δυνατότητα της συνολικής και πλήρους περιγραφής του φαινομένου που μελετάται, καθώς γίνεται στατιστική επεξεργασία σε όλες τις

μεταβλητές ταυτοχρόνως, προσδιορίζοντας τις ποιοτικές σχέσεις που συνδέονται μεταξύ τους χωρίς τη χρήση συναρτησιακών εκφράσεων.

Παρατηρείται επομένως ότι η εμπειρία και το ακαδημαϊκό επίπεδο των χρηστών επηρεάζει την όλη λογική και διαδικασία της έρευνας στον αυτοματοποιημένο κατάλογο τόσο σε συσχέτισμό με την επιτυχή έκβαση αυτής, καθώς οι αναζητήσεις του διδακτικού προσωπικού δεν εμφανίζουν λάθη όσο και σε συσχέτισμό με την προτίμηση στις αναζητήσεις τις λεγόμενες «γνωστού-αντικειμένου» (known-item searches) αφού αξιοποιούν κυρίως το πεδίο του συγγραφέα. Σε αντίθεση με τους φοιτητές, προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς, οι οποίοι και λάθη κάνουν και αναζητούν με λέξεις στο πεδίο του θέματος ή του τίτλου.

Η μελέτη της συμπεριφοράς των χρηστών μιας βιβλιοθήκης σε σχέση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυτής, όπως καταγράφηκε μέσω των «αρχείων καταγραφής αναζητήσεων» (transaction logs' files) και κατ' επέκταση η μελέτη του συστήματος, έχει διάφορες εφαρμογές με απώτερο σκοπό πάντοτε τη βελτίωση των υπηρεσιών, της επικοινωνίας δηλαδή μεταξύ των βιβλιοθηκονόμων, των χρηστών και των καταλόγων.

Τόσο στην ελληνική όσο και στην διεθνή βιβλιογραφία έχουν καταγραφεί πολλές έρευνες που επιδιώκουν να μετρήσουν την ικανοποίηση από τη χρήση της βιβλιοθήκης ιδωμένες από την πλευρά των χρηστών. Από έρευνες στο εξωτερικό, το ενδιαφέρον για την μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη δείχνει να έχει αυξηθεί τα τελευταία 25 χρόνια. Στη συνέχεια θα παρουσιαστούν δύο πρόσφατες έρευνες από πόλεις του εξωτερικού.

Το 2003 η βιβλιοθήκη του Waterford Institute of Technology (Hayden, O' Brien και Ó Rathaille, 2005) στην περιοχή της Ιρλανδίας πραγματοποίησε έρευνα για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης. Σκοπός της έρευνας ήταν να αναπτύξει η βιβλιοθήκη μια στρατηγική που θα βοηθούσε στην προσέλκυση των χρηστών σε αυτήν. Για την αξιολόγηση των υπηρεσιών μοιράστηκαν ερωτηματολόγια σε 2 ομάδες χρηστών, στην ομάδα των προπτυχιακών φοιτητών και στην ομάδα του ακαδημαϊκού προσωπικού. Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων συμπέραναν ότι οι χρήστες είναι ευχαριστημένοι από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης χωρίς όμως να κάνουν χρήση όλων των υπηρεσιών της. Έτσι, οι υπάλληλοι της βιβλιοθήκης αποφάσισαν να κάνουν διάλογο με τους χρήστες, ώστε να είναι ενημερωμένοι για όλες τις υπηρεσίες που προσφέρει η

βιβλιοθήκη. Επίσης αύξησαν το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης αλλά και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Η βιβλιοθήκη του Royal Melbourne Institute of Technology (RMIT) University της Αυστραλίας(www.rmit.edu.au/browse;ID=3ijem2b6t0ccz;STATUS=AQRY=Library%20survey%20&STYPE=ENTIRE) το δεύτερο εξάμηνο του 2007 με τη μέθοδο LibQUAL+ πραγματοποίησε έρευνα με σκοπό να αξιολογήσει την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει. Το LibQUAL+ είναι ένα σύνολο υπηρεσιών με το οποίο οι βιβλιοθήκες έχουν τη δυνατότητα μέσω των χρηστών να αξιολογήσουν τη ποιότητα των υπηρεσιών τους.

Για την διεξαγωγή της έρευνας μοιράστηκαν ερωτηματολόγια με είκοσιεπτά 27 ερωτήσεις στο σύνολό τους, είκοσδύο (22) ειδικού περιεχομένου και πέντε (5) γενικού. Οι ερωτήσεις αφορούσαν την απόδοση του προσωπικού και την παροχή βοήθειας στους χρήστες της βιβλιοθήκης, το χώρο της βιβλιοθήκης, την πρόσβαση και τη διαθεσιμότητα των βιβλίων, των περιοδικών καθώς και τις ηλεκτρονικές πηγές. Οι ερωτηθέντες είχαν επίσης την δυνατότητα να υποβάλουν παρατηρήσεις σχετικά με οποιοδήποτε πρόβλημα ή ακόμα και να συγχαρούν τη βιβλιοθήκη για ορισμένες υπηρεσίες της. Οι παρατηρήσεις αυτές παρέχουν μια πλούσια πηγή πληροφοριών σχετικά με το τι είναι σημαντικό για τους χρήστες.

Ύστερα από την καταγραφή των αποτελεσμάτων η γενική εικόνα που προκύπτει είναι ότι οι χρήστες μένουν ικανοποιημένοι από την παροχή των υπηρεσιών που προσφέρονται. Υπάρχουν φυσικά και οι χρήστες, οι οποίοι επιθυμούν μεγαλύτερο αναγνωστήριο, περισσότερους υπολογιστές καθώς και πλουσιότερο βιβλιογραφικό υλικό.

Συνοψίζοντας, μέσω της αξιολόγησης βιβλιοθηκών, αναδεικνύεται η ικανοποίηση των χρηστών και η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται. Αυτή η καταγραφή σκοπό έχει να αναπτύξει και να σχεδιάσει νέες υπηρεσίες προς βελτίωση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, οι οποίες αποτελούν και σημαντικό εργαλείο στη διαδικασία της ανώτατης εκπαίδευσης.

4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Όπως έχει αναφερθεί και σε προηγούμενο κεφάλαιο, σκοπός της έρευνας είναι να διαπιστωθεί ο βαθμός διείσδυσης της Βιβλιοθήκης στον φοιτητικό πληθυσμό του Οικονομικού τμήματος αλλά και της Σχολής Νομικών Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών, δηλαδή πόσο οικεία είναι η Βιβλιοθήκη στους φοιτητές και σε ποιο βαθμό η Βιβλιοθήκη αποτελεί τόπο επίσκεψης κατά την παραμονή τους στην πανεπιστημιόπολη, να αναδείξει το βαθμό ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται και το ποσοστό ικανοποίησης των αναγκών των χρηστών, να καταγράψει τα δυνατά και αδύνατα σημεία που παρατηρούνται, και τέλος, να υπογραμμίσει τα εμπόδια και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εκάστοτε χρήστες.

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστεί η μεθοδολογία της έρευνας, ξεκινώντας με το πληθυσμό, το δείγμα και τη συλλογή των δεδομένων.

4.1 Πληθυσμός

Στη στατιστική ο όρος πληθυσμός εκφράζει το σύνολο των δυνατών απεριθμήσεων ή μετρήσεων που αφορούν τις επιμέρους μονάδες ενός καλά ορισμένου πλήθους διακεκριμένων όντων ή αντικειμένων, τα οποία έχουν ένα ή περισσότερα κοινά χαρακτηριστικά (Κίντης, 2002). Δηλαδή, ο πληθυσμός αναφέρεται στις μετρήσεις ή τις εν γένει παρατηρήσεις, σχετικές με κάποιο χαρακτηριστικό ή κάποια ιδιότητα των μονάδων του πλήθους.

Ο πληθυσμός στην παρούσα έρευνα είναι πεπερασμένος αφού αποτελείται από έναν συγκεκριμένο αριθμό στοιχείων/ ατόμων. Σύμφωνα με τη γραμματεία του τμήματος Οικονομικών Επιστημών ο πληθυσμός ανέρχεται στους 4.547 ενεργούς εγγεγραμμένους φοιτητές, προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς.

4.2 Δείγμα

Το δείγμα είναι ένα αντιπροσωπευτικό μέρος του πληθυσμού το οποίο επιλέγεται με τη μέθοδο της δειγματοληψίας. Η δειγματοληψία απαιτεί τον ακριβή ορισμό του πληθυσμού, ώστε να είναι δυνατή η επιλογή του δείγματος από τον πληθυσμό στον οποίο απευθύνεται η έρευνα (Καραγεώργος, 2001).

Στην παρούσα έρευνα το δείγμα αποτελέσαν 400 φοιτητές, εκατό (100) περίπου για κάθε έτος καθώς και ένα μικρό τυχαίο δείγμα επισκεπτών της βιβλιοθήκης. Σε αυτό το δείγμα συμμετείχαν μεταπτυχιακοί φοιτητές αλλά και φοιτητές οι οποίοι δεν ήταν μέλη του τμήματος Οικονομικού.

Η γενίκευση των πληροφοριών του δείγματος σε ολόκληρο τον πληθυσμό συνεπάγεται αβεβαιότητα η οποία μπορεί να μετρηθεί υπό την προϋπόθεση ότι το δείγμα δεν είναι τυχαίο. Το τυχαίο δείγμα δεν προκύπτει στη τύχη αλλά αντίθετα έχει επιλεγεί με καλά ορισμένες αρχές της θεωρίας των πιθανοτήτων. Κοινό χαρακτηριστικό αυτής της μεθόδου είναι ότι κάθε μέλος του πληθυσμού έχει την ίδια πιθανότητα να περιληφθεί στο δείγμα (Κουτροβέλη, 1999)Επομένως, η δειγματοληψία είναι τυχαία και στρωματοποιημένη ως προς τα έτη.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στα αμφιθέατρα της σχολής Οικονομικών Επιστημών κατά την χειμερινή εξεταστική περίοδο του 2009.

Στο επόμενο βήμα, προσδιορίστηκαν τα απαραίτητα στοιχεία τα οποία θα έπρεπε να συγκεντρωθούν και ο τρόπος με τον οποίο θα συγκεντρωθούν αυτά τα στοιχεία.

4.3 Συλλογή δεδομένων

Η μέθοδος που επιλέχθηκε για την συλλογή των δεδομένων είναι αυτή του ερωτηματολογίου, λόγω της αμεσότητας και της ευκολίας στη συμπλήρωσή του αλλά και της ακρίβειας των αποτελεσμάτων του. Για τη δημιουργία του ερωτηματολογίου θεωρήθηκε σκόπιμη η εύρεση, η μελέτη και η ανάλυση βιβλιογραφίας. Στα πλαίσια της βιβλιογραφικής επισκόπησης εξειδικεύτηκε το θέμα, ανακαλύφθηκαν συμπεράσματα και στοιχεία τα οποία λήφθηκαν υπόψη πριν ξεκινήσει η έρευνα, προτάθηκαν νέες προσεγγίσεις στο σχεδιασμό της αναζήτησης, ανακαλυφθήκαν επιτυχείς μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν από άλλους ερευνητές και επιτράπηκε η ανάπτυξη καλύτερης κατανόησης των θεωρητικών επιπτώσεων της προτεινόμενης έρευνας.

Μετά την επιλογή της τεχνικής του ερωτηματολογίου δόθηκε προτεραιότητα σε παράγοντες οι οποίοι θα συντελούσαν καθοριστικά στο αποτέλεσμα.

Επιλέχθηκαν ερωτήσεις οι οποίες εξυπηρετούν το σκοπό της έρευνας και καλύπτουν όλα τα θέματα που τέθηκαν προς διερεύνηση όπως οι υπηρεσίες, η οργάνωση, ο εξοπλισμός και το προσωπικό της βιβλιοθήκης.

Πραγματοποιήθηκε αναδιατύπωση σε ορισμένες ερωτήσεις ώστε να γίνουν πιο σαφείς, πιο κατανοητές και να αποφευχθεί η διφορούμενη σημασία με σκοπό να μπορούν να απαντηθούν με μεγαλύτερη ακρίβεια, ευκολία αλλά και ταχύτερα.

Καθορίστηκε η σειρά των ερωτήσεων με τέτοιο τρόπο ώστε να προηγούνται οι γενικές ερωτήσεις, οι οποίες είναι εύκολες στην απάντησή τους με σκοπό να κερδίσουν την εμπιστοσύνη του ερωτώμενου, και να ακολουθούν οι ειδικές ερωτήσεις οι οποίες είναι συνδεδεμένες με αλληλουχία.

Λήφθηκε υπόψη ότι επειδή ένα μεγάλο ερωτηματολόγιο είναι εξ' αρχής αποθαρρυντικό, το ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας διαμορφώθηκε, χρησιμοποιώντας το πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένου, ώστε να μειωθεί ο αριθμός των σελίδων και να μη γίνεται εκ' πρώτης όψεως αντιληπτό από τον όγκο του. Επιβεβαιώθηκε επίσης, ότι δε ζητούνται τα ίδια στοιχεία δεύτερη φορά.

Τέλος, παρατηρήθηκε ότι δευτερεύοντα μεν αλλά σημαντικό επικοινωνιακό ρόλο παίζει η εμφάνιση του ερωτηματολογίου, έτσι δημιουργήθηκε ένα ευανάγνωστο ερωτηματολόγιο με άνεση χώρου ώστε να ξεχωρίζουν οι διαφορετικές ερωτήσεις και να μη δημιουργείται σύγχυση στον ερωτώμενο.

Το ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε αποτελείται από δεκαεννέα (19) ερωτήσεις, οι οποίες στην πλειοψηφία τους είναι κλειστού ή ημι-κλειστού τύπου. Η επιλογή κλειστού τύπου ερωτήσεων έγινε γιατί μπορούν να απαντηθούν εύκολα και γρήγορα αλλά και επειδή είναι πολύ ευκολότερη η άντληση των στοιχείων που περιέχουν και η επεξεργασία τους. Ως καλύτερη μέθοδος σύνταξης του ερωτηματολογίου κρίθηκε αυτή του Likert. Στόχος της είναι η μέτρηση στάσεων ή απόψεων των υποκειμένων της οποίας καλούνται να επιλέξουν μια από τις δυνατές απαντήσεις σταθερής μορφής σε ένα σύνολο ερωτημάτων τα οποία αντιπροσωπεύουν το προς μελέτη πρόβλημα. Οι απαντήσεις αυτές εκφράζουν το μέγεθος συμφωνίας ή διαφωνίας σε μια ορισμένη δήλωση (www.rhodes.aegean.gr/.../erotimatologio.htm). Σε ότι αφορά τις πιθανές απαντήσεις αυτών των ερωτήσεων έγινε προσπάθεια να αναπτυχθούν εξαντλητικές και αμοιβαία αποκλειόμενες εναλλακτικές επιλογές απαντήσεων. Σε μερικές περιπτώσεις-ερωτήσεις (6 συνολικά) περιλήφθηκε στις διαθέσιμες επιλογές η

δυνατότητα Άλλο, με την επιλογή Άλλο ανοιχτή στις πέντε (5) από τις έξι (6) ερωτήσεις.

Παράδειγμα 1 (από ερωτηματολόγιο Ερώτηση 8):

Επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη του τμήματος; Ναι Όχι

Παράδειγμα 2 (από ερωτηματολόγιο Ερώτηση 10):

Από ποια πηγή ενημερωθήκατε για τη λειτουργία της;

Ιστότοπο της σχολής
Γραμματεία
Μέλη ΔΕΠ
Συμφοιτητές
Ενημερωτική εκδήλωση
Άλλη (προσδιορίστε) _____

Οι πρώτες επτά (7) ερωτήσεις είναι γενικές με τις πρώτες πέντε (5) από αυτές να αποτελούν τα βασικά δημογραφικά στοιχεία. Οι ερωτήσεις 8 έως 11 και 13 προσδιορίζουν τη σχέση του ερωτώμενου με τη βιβλιοθήκη του τμήματος, οι ερωτήσεις 12 και 14 έως 18 δηλώνουν τη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών της και το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών της ενώ η 19η ερώτηση ζητά παρατηρήσεις-προτάσεις και είναι ανοικτού τύπου.(Βλ. Παράρτημα 1)

Παράδειγμα 3 (από ερωτηματολόγιο Ερώτηση 1):

Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

Τέλος, το ερωτηματολόγιο συνοδεύεται από μία επιστολή η οποία γνωστοποιεί το σκοπό της έρευνας και τη σημασία της.

Μετά τη διανομή και τη συγκέντρωση των ερωτηματολογίων ακολούθησε η επεξεργασία των δεδομένων. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας καταχώρησης των δεδομένων, πραγματοποιήθηκε η κωδικοποίησή τους και οι 19 ερωτήσεις μετατράπηκαν σε -ογδόντα- 80 μεταβλητές, και στη συνέχεια η κάθε μεταβλητή προσδιορίστηκε με έναν ακέραιο αριθμό.

Στην κωδικοποίηση περιλαμβάνονται ποσοτικές ασυνεχείς/διακριτές μεταβλητές, οι οποίες παίρνουν μόνο μεμονωμένες τιμές, ποιοτικές μεταβλητές, οι οποίες δεν έχουν μεταξύ τους κοινά σημεία, δεν είναι κενά σύνολα και ορίζεται με σαφήνεια το περιεχόμενο κάθε μιας.

Για τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 17.0. Πιο συγκεκριμένα, κατά την επεξεργασία των δεδομένων κατασκευάστηκαν πίνακες συχνοτήτων τόσο με τις απόλυτες όσο και με τις σχετικές συχνότητες. Σε ορισμένες περιπτώσεις τα αποτελέσματα παρουσιάζονται και με τη μορφή κυκλικών διαγραμμάτων. Στη συνέχεια δημιουργήθηκαν τα κυκλικά διαγράμματα, τα οποία παρουσιάζονται παρακάτω.

Επιπλέον, στις ερωτήσεις δώδεκα (12), δεκατέσσερα(14), δεκαπέντε(15), και δεκαοχτώ (18) υπολογίστηκε ο μέσος όρος για κάθε μια μεταβλητή. Ο λόγος που επιλέχθηκαν οι συγκεκριμένες ερωτήσεις είναι ότι πραγματεύονται τη συχνότητα χρήσης διάφορων υπηρεσιών αλλά και το βαθμό ικανοποίησης τόσο των υπηρεσιών όσο και τη διαθεσιμότητα του προσωπικού. Επιπλέον, στις παραπάνω ερωτήσεις πλην της ερώτησης δώδεκα (12) αναλύονται οι μεγαλύτερες και οι μικρότερες τιμές.

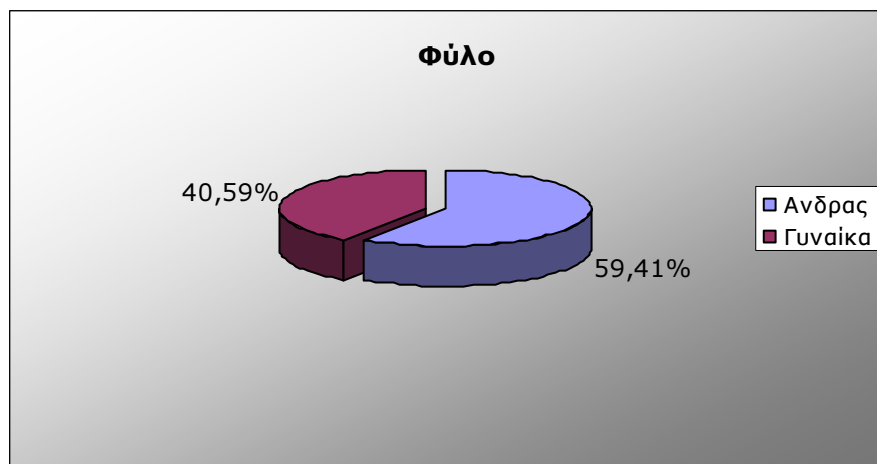
Τέλος, στην προσπάθεια να γίνει περιγραφή του υπό μελέτη πληθυσμού ως προς δυο χαρακτηριστικά, έγινε συσχέτιση διαφόρων μεταβλητών. Στη συνέχεια παρουσιάζονται εκείνοι οι συνδυασμοί που ήταν στατιστικά σημαντικοί ($p \leq 0,005$) και παράλληλα απέφεραν ενδιαφέροντα συμπεράσματα.

Τα αποτελέσματα της επεξεργασίας παρατίθενται και παρουσιάζονται αναλυτικά στο επόμενο κεφάλαιο.

5. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας με τη μορφή κυκλικών διαγραμμάτων και πινάκων. Τα αποτελέσματα παρατίθενται με την σειρά των ερωτήσεων, όπως ακριβώς δόθηκαν στους συμμετέχοντες της έρευνας.

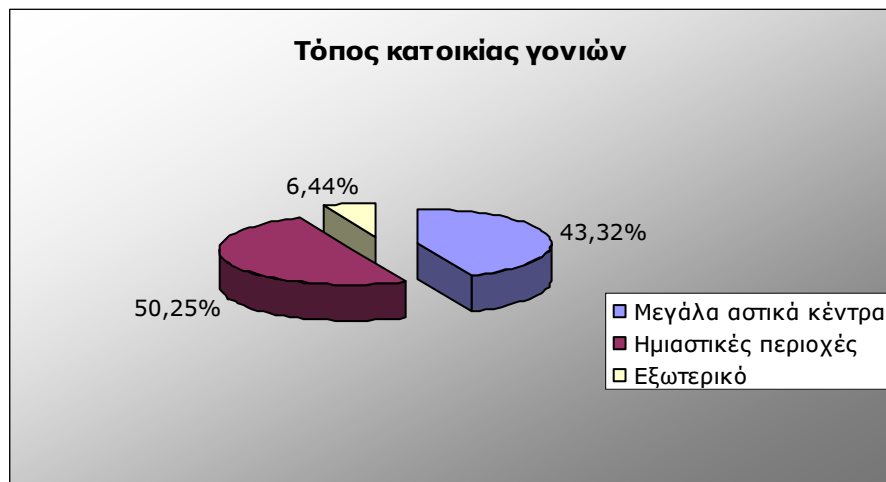
Στην πρώτη ερώτηση (1) που αφορά στο *φύλο* το 59,41% του πληθυσμού είναι γυναίκες και το 40,59% είναι άνδρες. Αυτή η μικρή διαφορά ως προς το φύλο των χρηστών, μας παρουσιάζει ένα ομοιογενές κοινό χωρίς μεγάλες αποκλίσεις και αντιθέσεις. (Κυκλικό διάγραμμα 1)



Κυκλικό διάγραμμα 1

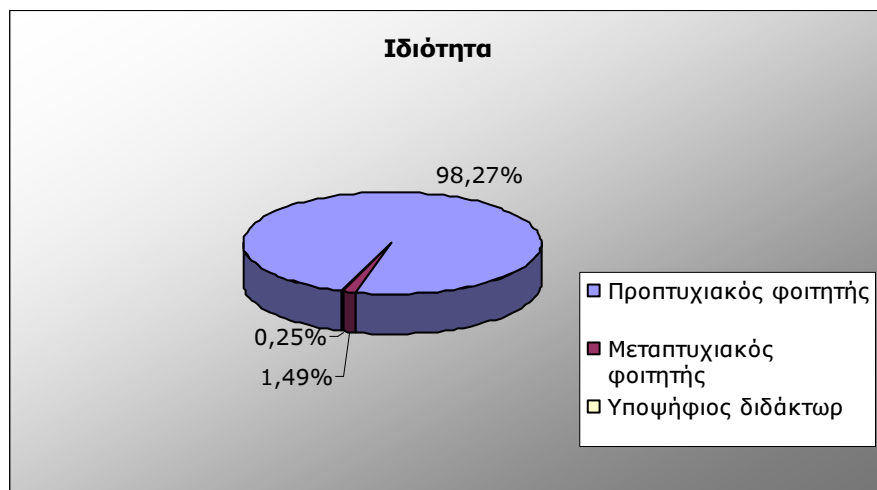
Στην δεύτερη (2) ερώτηση προσδιορίζεται η *ηλικία* των ερωτώμενων. Λόγω του εύρους των απαντήσεων θα δοθεί ο Μέσος Όρος (Μ.Ο) ο οποίος είναι το 20,56.

Ακολουθεί η τρίτη (3) ερώτηση που αφορά στην *μόνιμη κατοικία των γονιών*. Οι απαντήσεις των ερωτηθέντων συγκεντρώθηκαν και κατηγοριοποιήθηκαν σε ομάδες όπως τα *μεγάλα αστικά κέντρα*, *ημιαστικές περιοχές* και το *εξωτερικό*. Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι το 43,32% κατοικεί μόνιμα σε μεγάλα αστικά κέντρα, όπως είναι η Αθήνα, η Θεσσαλονίκη, η Λάρισα και η Κρήτη, από τις ημιαστικές περιοχές προέρχεται το 50,25% και τέλος από χώρες του εξωτερικού κατάγεται το 6,44%. (Κυκλικό διάγραμμα 2)



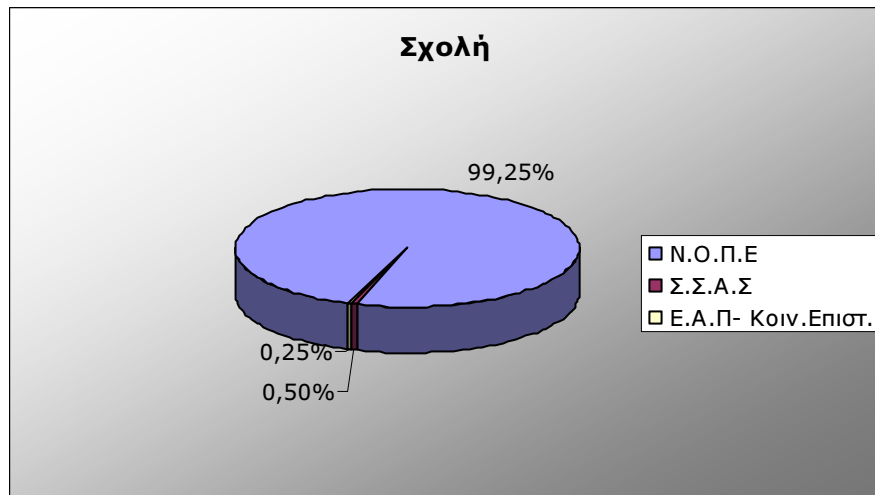
Κυκλικό διάγραμμα 2

Στην ερώτηση τέσσερα (4) που αναφέρεται στην *ιδιότητα* των τετρακοσίων τεσσάρων ερωτηθέντων, το υψηλότερο ποσοστό 98,27% καταλαμβάνουν οι προπτυχιακοί φοιτητές, ενώ το 1,49% αντιστοιχεί στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, τέλος μόνο ένας υποψήφιος διδάκτωρ συμμετείχε στην έρευνα (0,25%).(Κυκλικό διάγραμμα 3)



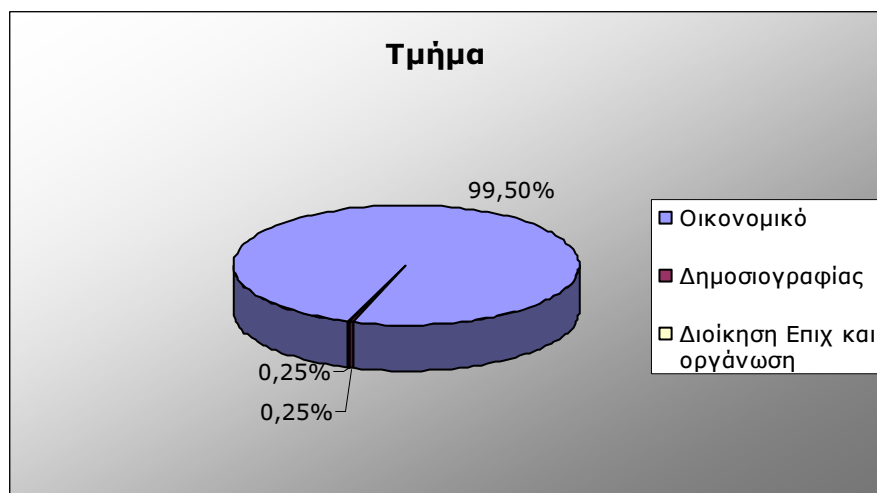
Κυκλικό διάγραμμα 3

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ερώτησης πέντε (5.1) κατά την οποία δηλώνεται η *σχολή* στην οποία ανήκει κάθε ερωτώμενος, παρατηρείται ότι το 99,26% ανήκει στη σχολή Νομικών, Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών (Ν.Ο.Π.Ε), το 0,5% στη Στρατιωτική Σχολή Αξιωματικών Σωμάτων (ΣΣΑΣ) και τέλος μόλις το 0,25% ανήκει στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (Ε.Α.Π.). (Κυκλικό διάγραμμα 4)



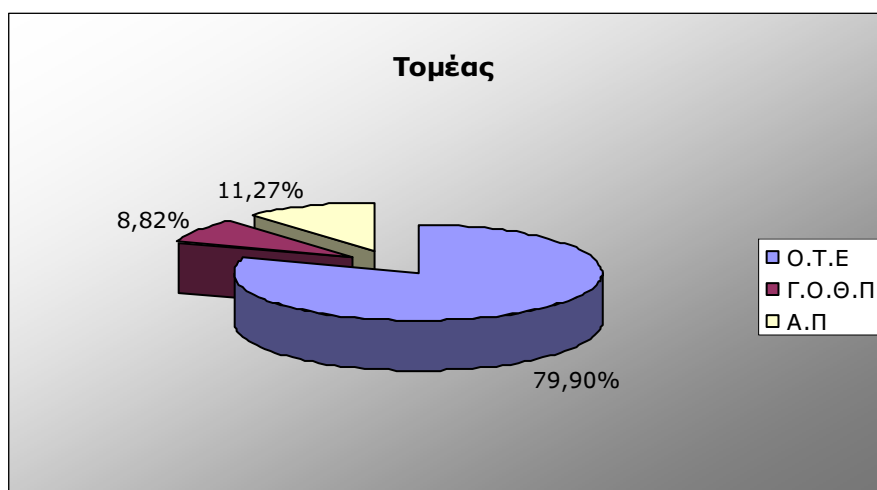
Κυκλικό διάγραμμα 4

Στην επόμενη ερώτηση (5.2) ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να αναφέρουν το *τμήμα* της σχολής στο οποίο ανήκουν. Βάσει των αποτελεσμάτων η πλειονότητα των ερωτηθέντων φοιτά στο τμήμα Οικονομικών Επιστημών αφού η ποσοστιαία μέτρηση αγγίζει το 99,26%, ενώ το 0,25% εκπροσωπεί το τμήμα Δημοσιογραφίας και το 0,25% το τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οργάνωσης του Ε.Α.Π. (Κυκλικό διάγραμμα 5)



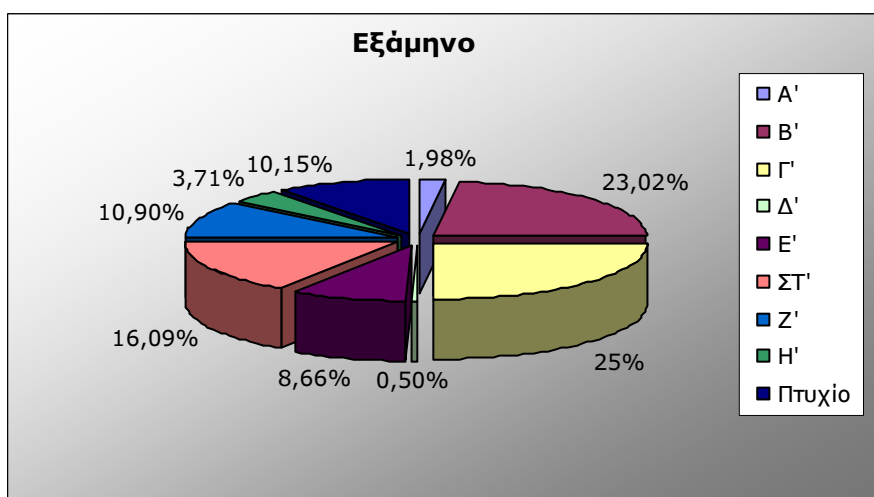
Κυκλικό διάγραμμα 5

Στην ερώτηση 5.3, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες της έρευνας να δηλώσουν τον *τομέα*, τον οποίο έχουν επιλέξει στο Ε' εξάμηνο και ακολουθούν μέχρι το τέλος των σπουδών τους. Έτσι, το 79,9% δηλώνει ότι ανήκει στον τομέα Οικονομικής των Επιχειρήσεων (Ο.Τ.Ε), το 8,82% στον τομέα Γενικής Οικονομικής Θεωρίας και Πολιτικής (Γ.Ο.Θ.Π) και το 11,27% στον τομέα Ανάπτυξης και Προγραμματισμού (Α.Π). (Κυκλικό διάγραμμα 6)



Κυκλικό διάγραμμα 6

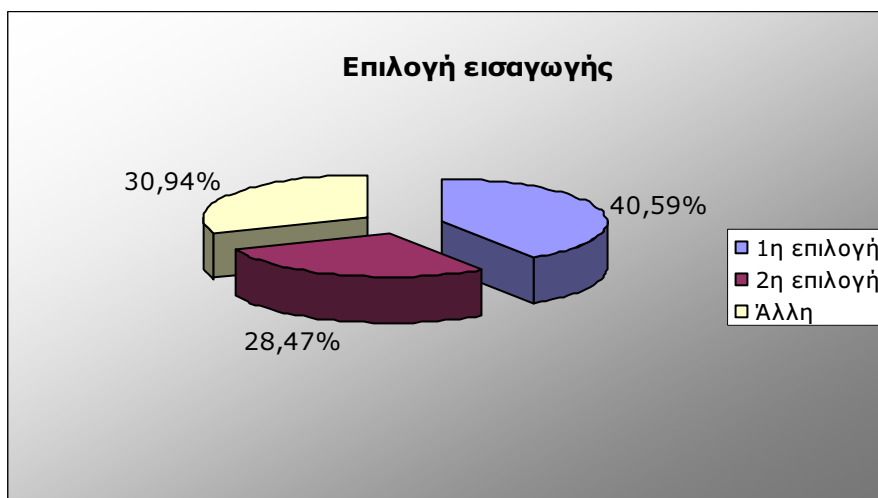
Στο τελευταίο υποερώτημα της ερώτησης 5 (5.4) οι ερωτώμενοι δήλωναν το *εξάμηνο* φοίτησης στο οποίο ανήκουν. Από τα αποτελέσματα διακρίνεται πως στο Α' εξάμηνο βρίσκεται το 1,98% του πληθυσμού, στο Β' εξάμηνο το 23,02%, στο Γ' εξάμηνο το 25%, στο Δ' εξάμηνο ανήκει το 0,50%. Στη συνέχεια, ακολουθούν το Ε' εξάμηνο με ποσοστό 8,66%, το ΣΤ' εξάμηνο με 16,09%, το Ζ' εξάμηνο αποτελείται από το 10,90%, το Η' εξάμηνο παρακολουθεί το 3,71% του πληθυσμού και τέλος στο πτυχίο βρίσκεται το 10,15%. (Κυκλικό διάγραμμα 7)



Κυκλικό διάγραμμα 7

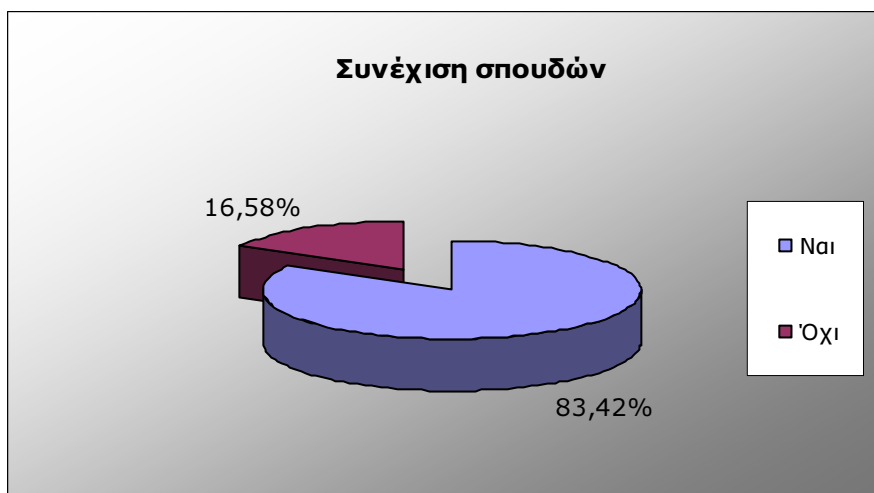
Στην ερώτηση έξι (6), καθορίζεται η προτίμηση *επιλογής της εισαγωγής* των ερωτηθέντων. Το 40,59% δήλωσε πως η πρώτη επιλογή ήταν το τμήμα των

Οικονομικών Επιστημών, το 28,47% σημείωσε δεύτερη και το 30,94% υποστήριξε πως δεν αποτελούσε πρώτη ή δεύτερη επιλογή. (Κυκλικό διάγραμμα 8)



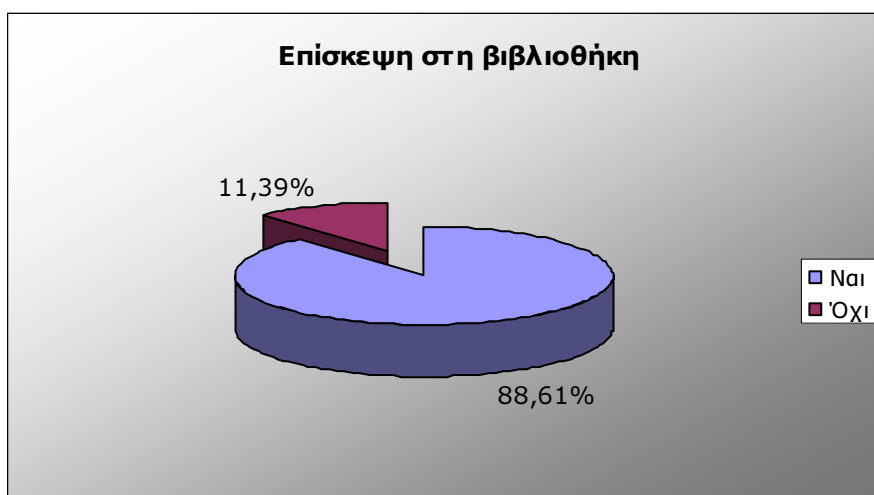
Κυκλικό διάγραμμα 8

Όσον αφορά στην *συνέχιση των σπουδών* τους, ερώτηση επτά (7), το 88,61% επιθυμεί να συνεχίσει τις σπουδές του ενώ μόνο το 11,39% δεν επιθυμεί και δεν σκέφτεται να συνεχίσει τις σπουδές κυρίως λόγω οικονομικών προβλημάτων. (Κυκλικό διάγραμμα 9)



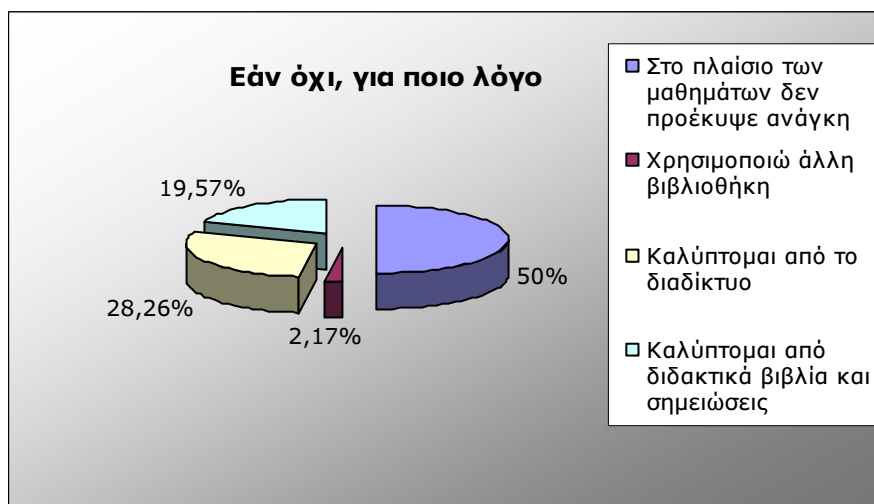
Κυκλικό διάγραμμα 9

Από την ερώτηση οκτώ (8) και έπειτα η έρευνα εισχωρεί στην αξιολόγηση της βιβλιοθήκης. Στη ερώτηση αν οι ερωτώμενοι *επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη* το 88,61% απάντησε θετικά και μόνο το 11,39% δεν κάνει χρήση αυτής. (Κυκλικό διάγραμμα 10)



Κυκλικό διάγραμμα 10

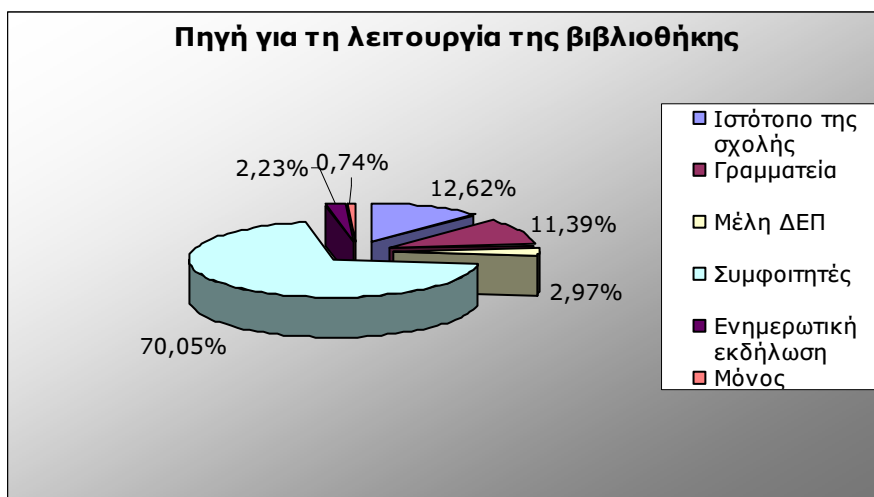
Στην ερώτηση εννέα (9), *εάν όχι για ποιο λόγο*, φαίνεται ο λόγος που δεν επισκέπτονται την βιβλιοθήκη του τμήματος Οικονομικών Επιστημών. Το 50% υποστήριξε πως στο πλαίσιο των μαθημάτων δεν προέκυψε ανάγκη, το 28,26% καλύπτεται από το διαδίκτυο, το 19,57% ικανοποιείται από τα διδακτικά βιβλία και τις σημειώσεις και το 2,17% χρησιμοποιεί άλλη βιβλιοθήκη. (Κυκλικό διάγραμμα 11)



Κυκλικό διάγραμμα 11

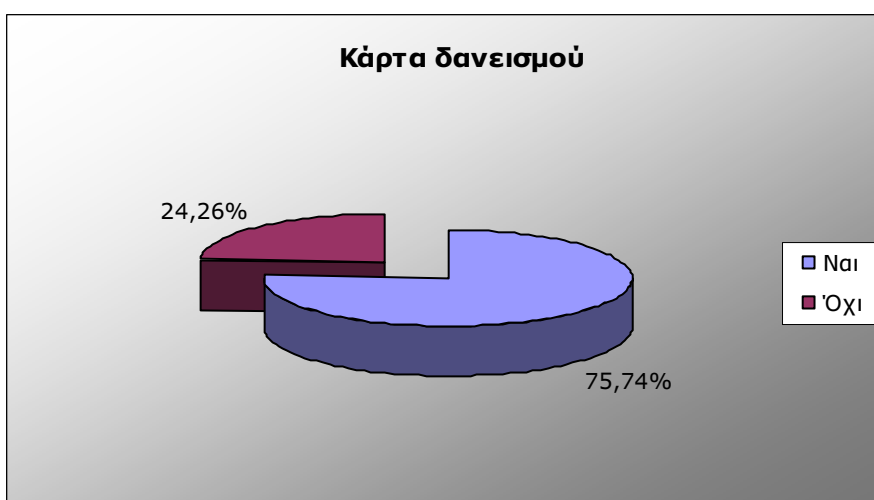
Ένα ακόμη ερώτημα που τέθηκε, ήταν από ποια πηγή ενημερώθηκαν οι συμμετέχοντες για την *λειτουργία της βιβλιοθήκης*. Τα αποτελέσματα απέδειξαν ότι από τον ιστότοπο της σχολής έχει ενημερωθεί το 12,62%, από τη Γραμματεία το 11,39%, από τα μέλη ΔΕΠ (Καθηγητές, Αναπληρωτές Καθηγητές, Επίκουρους Καθηγητές και Λέκτορες) μόνο το 2,97%, ενώ το 50,05% έχει πληροφορηθεί τη

λειτουργία της από τους υπόλοιπους συμφοιτητές. Μέσω της ενημερωτικής εκδήλωσης μόνο το 2,23% γνωρίζει τη λειτουργία βιβλιοθήκης ενώ, υπάρχει και ένα πολύ μικρό ποσοστό 0,74% το οποίο έχει ανακαλύψει μόνο του την ύπαρξη βιβλιοθήκης. (Κυκλικό διάγραμμα 12)



Κυκλικό διάγραμμα 12

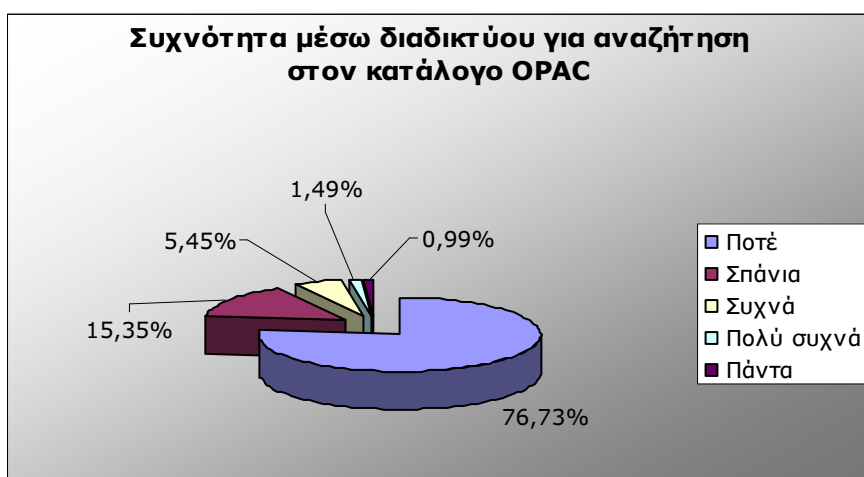
Στην ερώτηση έντεκα (11), δηλώνεται ο αριθμός των συμμετεχόντων, που κατέχουν *κάρτα δανεισμού*. Έτσι σύμφωνα με τα αποτελέσματα το 75,74% είναι κάτοχοι κάρτας δανεισμού, σε αντίθεση με το 24,26%, ποσοστό το οποίο δεν είναι κάτοχοι. (Κυκλικό διάγραμμα 13)



Κυκλικό διάγραμμα 13

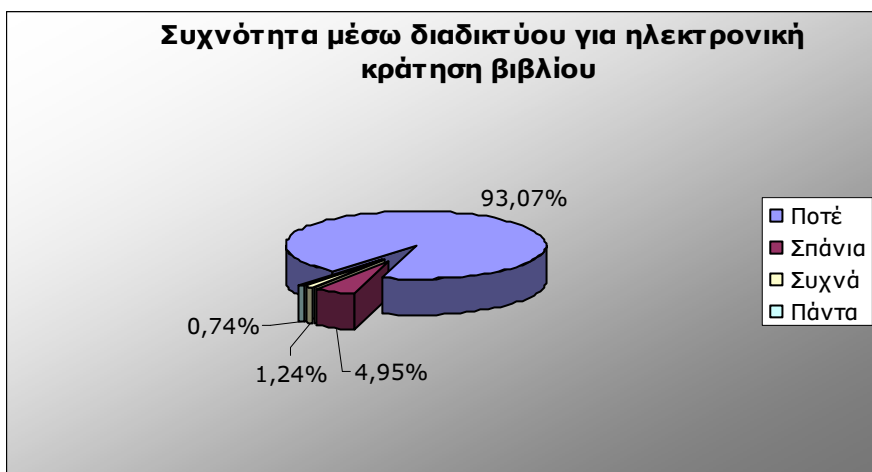
Η ερώτηση δώδεκα (12) αναφέρεται στη συχνότητα χρήσης ορισμένων υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, οι οποίες διατίθενται μέσω της κεντρικής βιβλιοθήκης του Α.Π.Θ.

Αρχικά, διακρίνεται η συχνότητα μέσω διαδικτύου για αναζήτηση στον κατάλογο OPAC (12.1). Το 76,73% δεν κάνει ποτέ χρήση αυτής της υπηρεσίας, το 15,35% κάνει σπάνια αναζήτηση στον κατάλογο OPAC, συχνή χρήση δείχνει να κάνει το 5,45%, πολύ συχνή χρήση πράττει μόνο το 1,49% ενώ μόλις 0,99% αναζητά πάντα μέσω διαδικτύου στον κατάλογο OPAC. (Κυκλικό διάγραμμα 14)



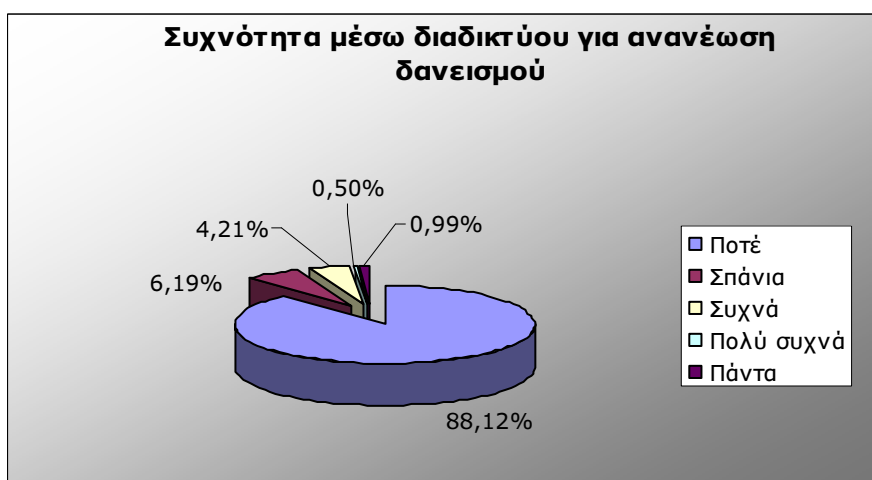
Κυκλικό διάγραμμα 14

Η υπηρεσία της ηλεκτρονικής κράτησης βιβλίου μέσω διαδικτύου (12.2), μπορεί να εξυπηρετήσει μόνο όσους είναι κάτοχοι κάρτας δανεισμού, αφού ζητείται ένας κωδικός, τον οποίο πληροφορούνται οι εγγεγραμμένοι χρήστες από τους υπαλλήλους της βιβλιοθήκης. Έτσι 93,07% δεν κάνει ποτέ ηλεκτρονική κράτηση βιβλίου. Το ποσοστό που σπάνια πραγματοποιεί την παραπάνω υπηρεσία είναι 4,95%, πολύ μικρότερο ποσοστό 1,24% χρησιμοποιεί συχνά την υπηρεσία της ηλεκτρονικής κράτησης βιβλίου και το 0,74% πάντα κάνει ηλεκτρονική κράτηση. (Κυκλικό διάγραμμα 15)



Κυκλικό διάγραμμα 15

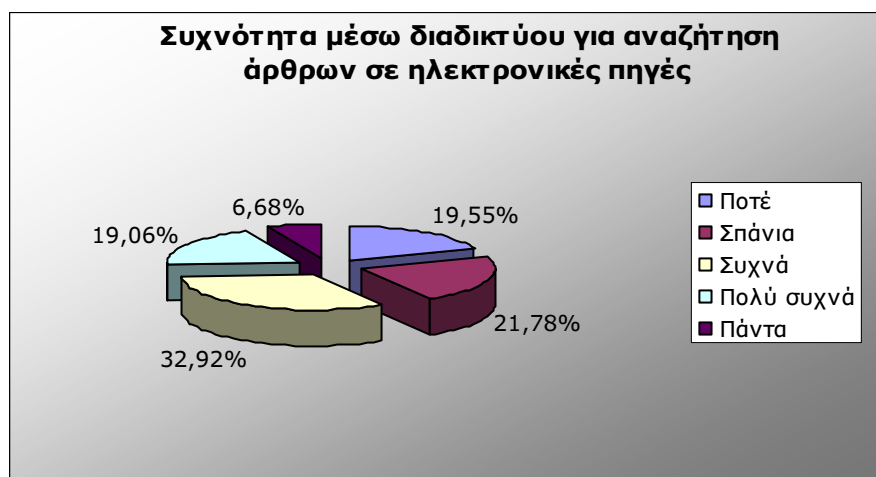
Όσον αφορά στη *συχνότητα ανανέωσης δανεισμού* (12.3) τα αποτελέσματα απέδειξαν πως το 88,12% δεν χρησιμοποιεί ποτέ αυτή τη μέθοδο για την ανανέωση δανεισμού. Το 6,19% σπάνια ανανεώνει το δανεισμό μέσω του διαδικτύου, 4,21% συχνά χρησιμοποιεί την υπηρεσία, το ποσοστό του 0,50% κάνει ανανέωση πολύ συχνά ενώ μόνο το 0,99% πάντα ανανεώνει τα δανειζόμενα βιβλία του μέσω του διαδικτύου. (Κυκλικό διάγραμμα 17)



Κυκλικό διάγραμμα 16

Η τελευταία υπηρεσία που παρέχεται είναι η αναζήτηση άρθρων ηλεκτρονικών πηγών. Η πρόσβαση εντός της Πανεπιστημιόπολης στις ηλεκτρονικές πηγές είναι ελεύθερη, χρησιμοποιώντας οποιονδήποτε υπολογιστή βρίσκεται στον χώρο των βιβλιοθηκών (αυτόματη αναγνώριση της IP διεύθυνσης του υπολογιστή). Η πρόσβαση εκτός πανεπιστημιόπολης γίνεται με σύνδεση μέσω τηλεφώνου (Dial up), ADSL-Virtual Private Network, ADSL-Terminal Servers και με σύνδεση μέσω «Δίοδος» (φοιτητικό internet).

Σύμφωνα με την ερώτηση (12.4) καταγράφεται η συχνότητα αναζήτησης άρθρων σε ηλεκτρονικές πηγές μέσω του διαδικτύου. Έτσι, το 19,55% δεν αναζητά ποτέ άρθρα στις ηλεκτρονικές πηγές, το ποσοστό που σπάνια ενδιαφέρεται για τα ηλεκτρονικά άρθρα είναι 6,68%, ένα σχετικά μεγάλο ποσοστό 32,92% δείχνει να χρησιμοποιεί τη παραπάνω δυνατότητα, το 19,06% πολύ συχνά αξιοποιεί την υπηρεσία και τέλος το 6,68% του πληθυσμού κάνει πάντα χρήση αυτής της αναζήτησης. (Κυκλικό διάγραμμα 17)



Κυκλικό διάγραμμα 17

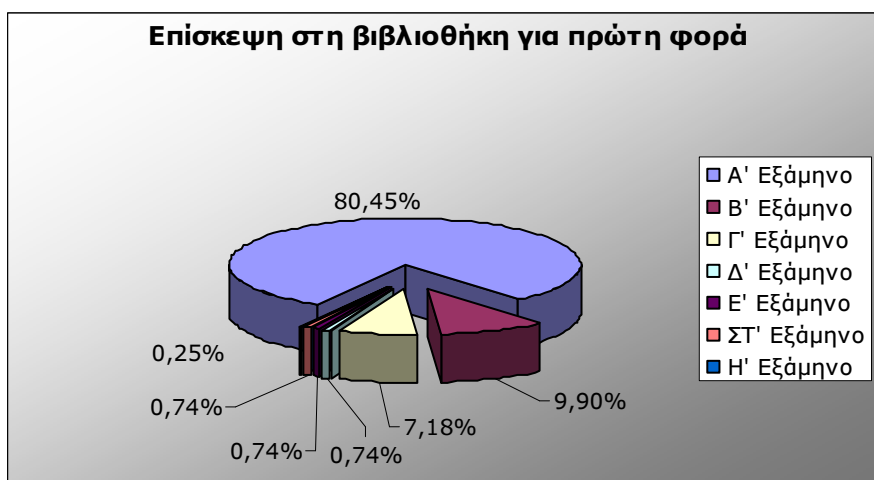
Αναλυτικότερα στη ερώτηση 12 διαπιστώνεται πως το συντριπτικό ποσοστό του πληθυσμού που αγγίζει το 69% «Ποτέ» δεν κάνει χρήση των υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου. Η επιλογή «Σπάνια» επιλέχθηκε από το 12,5%, η επιλογή «Συχνά» από το 10,6%, «Πολύ συχνά» το 5,5% και τέλος μόλις το 2,4% «Πάντα» κάνει χρήση των υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου. (Πίνακας 1)

Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Ποτέ	1073	69, 0%	271, 6%
Σπάνια	195	12, 5%	49, 4%
Συχνά	165	10, 6%	41, 8%
Πολύ συχνά	85	5, 5%	21, 5%
Πάντα	38	2, 4%	9, 6%
Total	1556	100, 0%	393, 9%

Πίνακας 1

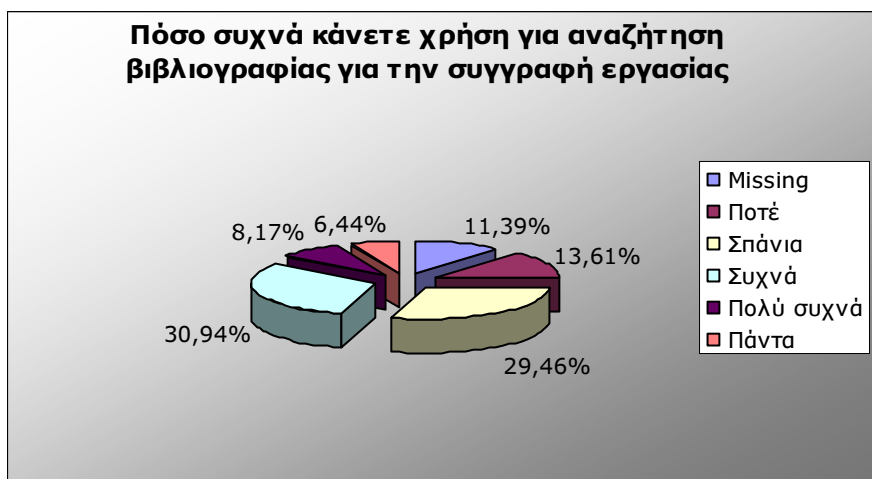
Στη ερώτηση δεκατρία (13) οι συμμετέχοντες δήλωσαν *το εξάμηνο κατά το οποίο επισκέφθηκαν για πρώτη φορά τη βιβλιοθήκη* του τμήματος οικονομικών επιστημών. Οι τριακόσιοι είκοσι πέντε (325) από τους τετρακόσιους τέσσερεις (404), δηλαδή το 80,45% του πληθυσμού επισκέφθηκε για πρώτη φορά τη βιβλιοθήκη στο Α' εξάμηνο των σπουδών του, το 9,90% ισχυρίστηκε πως την επισκέφθηκε κατά τη διάρκεια του β' εξαμήνου, το 7,18% στο γ' εξάμηνο, το 0,74% στο δ' εξάμηνο καθώς ακριβώς το ίδιο ποσοστό την επισκέφθηκε στο ε' και στο στ' εξάμηνο και τέλος το 0,25% στο τελευταίο (η') εξάμηνο. (Κυκλικό διάγραμμα 18)



Κυκλικό διάγραμμα 18

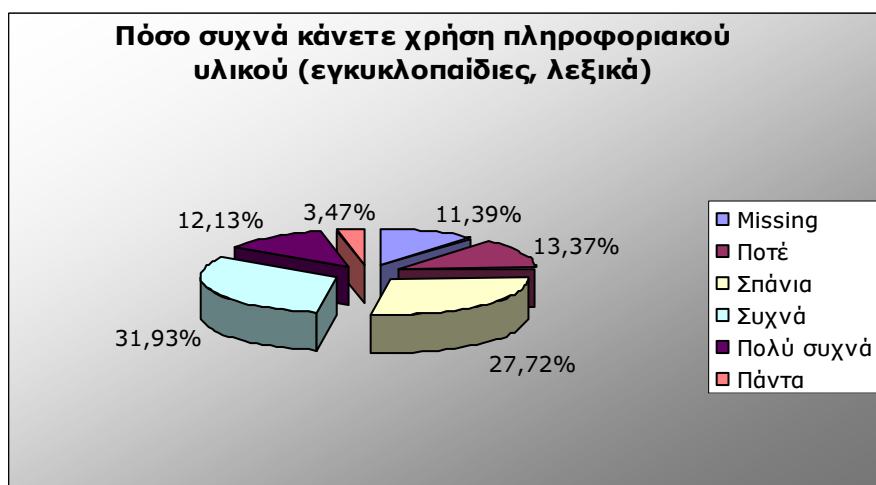
Στην επόμενη ερώτηση (14) αναφέρεται η *συχνότητα χρήσης* ορισμένων υπηρεσιών. Σκόπιμο θα ήταν να σημειωθεί πως στις επόμενες ερωτήσεις ένα ποσοστό του ύψους 11,39% δεν έχει συμπληρώσει απαντήσεις διότι δεν επισκέπτεται την βιβλιοθήκη.

Αρχικά, τέθηκε το ερώτημα της *συχνότητας αναζήτησης βιβλιογραφίας για την συγγραφή εργασίας*. Το 13,61% δεν κάνει ποτέ αναζήτηση βιβλιογραφίας, το 29,46% αναζητά σπάνια, το 30,94% αναζητά συχνά βιβλιογραφία κατά τη συγγραφή εργασίας, μόλις το 8,17% κάνει πολύ συχνή χρήση και τέλος το 6,44 % πάντα αξιοποιεί αυτή τη δυνατότητα. (Κυκλικό διάγραμμα 19)



Κυκλικό διάγραμμα 19

Όσον αφορά τη *συχνότητα χρήσης του πληροφοριακού υλικού* (εγκυκλοπαίδειες και λεξικά) το 13,37% απάντησε πως δεν κάνει ποτέ χρήση αυτού του υλικού, το 27,72% χειρίζεται σπάνια το πληροφοριακό υλικό, το 31,93% του πληθυσμού κάνει συχνή χρήση, το 12,13% κάνει πολύ συχνή χρήση και το 3,47 % αξιοποιεί πάντα τις εγκυκλοπαίδειες και τα λεξικά. (Κυκλικό διάγραμμα 20)



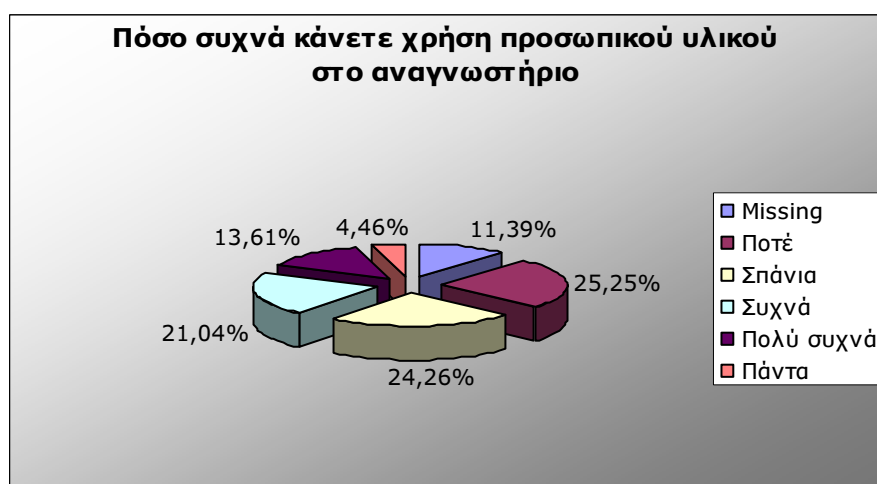
Κυκλικό διάγραμμα 20

Στο επόμενο υποερώτημα, καλούνται οι χρήστες και ευρύτερα οι φοιτητές του Οικονομικού τμήματος να δηλώσουν τη *συχνότητα χρήσης για αναζήτηση βιβλιογραφίας στο πλαίσιο των μαθημάτων*. Το 17,33% δεν αναζητά βιβλιογραφία, το 36,63% σπάνια αναζητεί βιβλιογραφία, το 24,50% συχνά ενδιαφέρεται να βρει βιβλιογραφία στο πλαίσιο του μαθήματος, το 7,18% κάνει πολύ συχνά χρήση και το 2,97% πάντα αναζητά βιβλιογραφία. (Κυκλικό διάγραμμα 21)



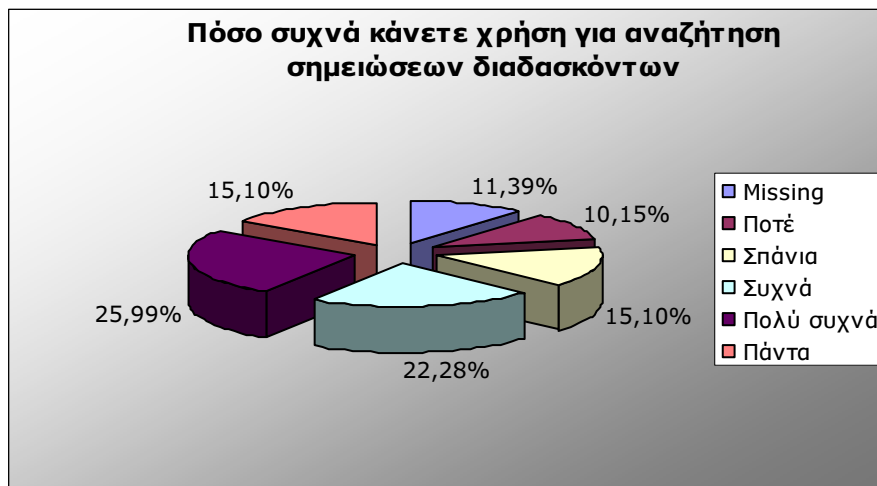
Κυκλικό διάγραμμα 21

Σχετικά με τη συχνότητα χρήσης προσωπικού υλικού στο αναγνωστήριο το 25,25% δεν κάνει ποτέ χρήση του προσωπικού του υλικού στο αναγνωστήριο της βιβλιοθήκης, το 24,26 % σπάνια μελετά το προσωπικό υλικό του, το 21,04 % συχνά, το 13,61 % πολύ συχνά και το 4,46 % πάντα. (Κυκλικό διάγραμμα 22)



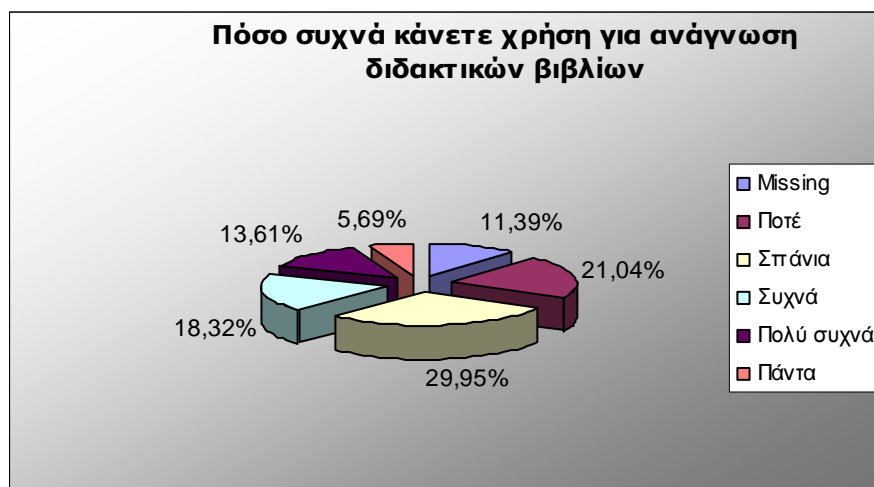
Κυκλικό διάγραμμα 22

Στο ερώτημα πόσο συχνά αναζητούν σημειώσεις διδασκόντων στη βιβλιοθήκη, να σημειωθεί πως η βιβλιοθήκη έπειτα από συνεννόηση με τους υπεύθυνους καθηγητές αποφάσισε να παρέχει παρουσιάσεις μαθημάτων καθώς και άρθρα, σπουδές περιπτώσεων για την διευκόλυνση και την άμεση εξυπηρέτηση των φοιτητών. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα φαίνεται ότι μόνο το 10,15 % δεν αναζητά τις σημειώσεις στη βιβλιοθήκη, το 15,10 % σπάνια, το 22,28 % συχνά λαμβάνει τις σημειώσεις των διδασκόντων, 25,99 % πολύ συχνά εισέρχεται στο χώρο της βιβλιοθήκης ώστε να προμηθευτεί τις σημειώσεις των καθηγητών και το 15,10 % πάντα τις αναζητά. (Κυκλικό διάγραμμα 23)



Κυκλικό διάγραμμα 23

Στην ερώτηση της *συχνότητας ανάγνωσης διδακτικών βιβλίων* διακρίνεται ότι το 21,04 % ποτέ δεν μελετά τα διδακτικά βιβλία στο χώρο του αναγνωστηρίου, το 29,25 % σπάνια, το 18,32 % συχνά, το 13,61 % πολύ συχνά και το 5,69 % πάντα. (Κυκλικό διάγραμμα 24)



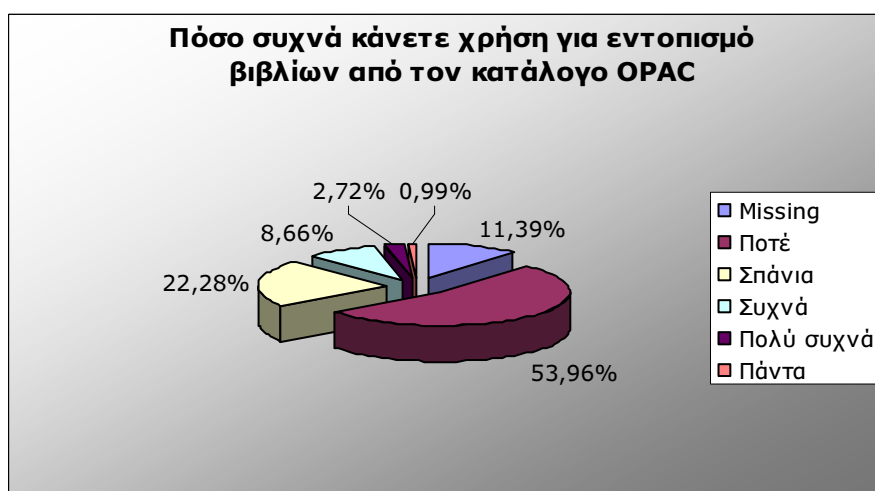
Κυκλικό διάγραμμα 24

Η έρευνα συνεχίζεται με τη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης για *πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά και βάσεις δεδομένων*. Δυστυχώς φαίνεται ότι 19,80 % ποτέ δεν έχει πρόσβαση στα ηλεκτρονικά περιοδικά, το 29,46 % σπάνια, το 23,02% συχνά τα χρησιμοποιεί, το 13,37 % πολύ συχνά και το 2,97 % πάντα έχει πρόσβαση σε αυτά. (Κυκλικό διάγραμμα 25)



Κυκλικό διάγραμμα 25

Στην ερώτηση πόσο συχνά κάνετε χρήση για τον εντοπισμό βιβλίων από τον κατάλογο OPAC οι μισοί ερωτώμενοι δηλαδή το 53,96% απάντησε πως δεν χρησιμοποιεί ποτέ τον κατάλογο OPAC. Το 22,28 % σπάνια, το 8,66 % συχνά, το 2,72 % πολύ συχνά και το 0,99% πάντα. (Κυκλικό διάγραμμα 26)



Κυκλικό διάγραμμα 26

Στην ερώτηση, πόσο συχνά ενημερώνονται για τις νέες αποκτήσεις βιβλίων, το 52,48% ποτέ δεν ενημερώνεται για το καινούργιο υλικό που εισέρχεται στο χώρο της βιβλιοθήκης. Το 26,24% σπάνια ενημερώνεται, το 6,93% συχνά, το 1,73% πολύ συχνά και πάντα ενημερώνεται το 1,24%. (Κυκλικό διάγραμμα 27)



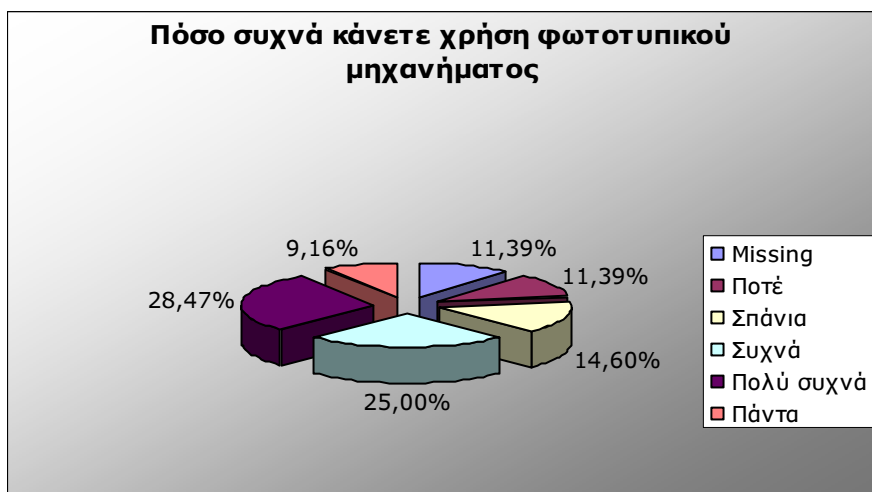
Κυκλικό διάγραμμα 27

Στην ερώτηση κατά την οποία καλούνται να δηλώσουν τη συχνότητα ανάγνωσης περιοδικών της συλλογής, το μεγαλύτερο ποσοστό 47,52% απάντησε ποτέ, το 26,24% σπάνια, το 10,40% συχνά, το 3,22% πολύ συχνά και το 1,24% δήλωσε πάντα. (Κυκλικό διάγραμμα 28)



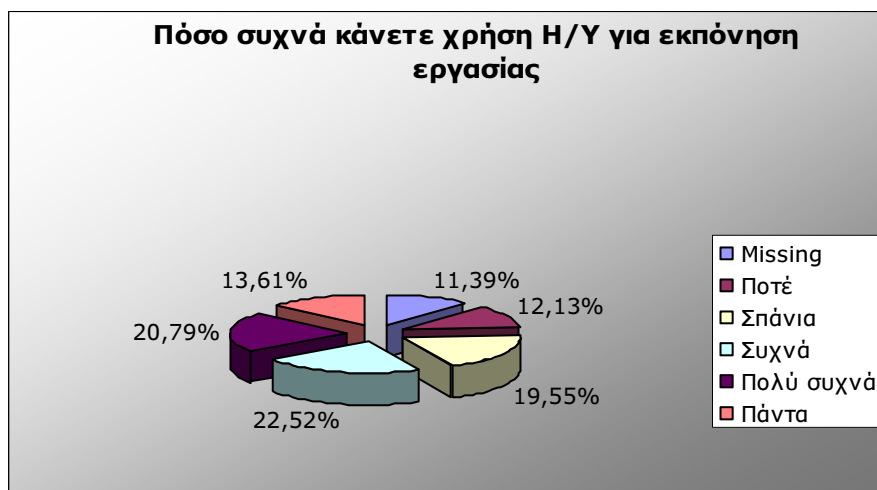
Κυκλικό διάγραμμα 28

Στο υποερώτημα της συχνότητας χρήσης του φωτοτυπικού μηχανήματος το 11,39% δήλωσε πως δεν χρησιμοποιεί ποτέ το μηχάνημα φωτοτυπικής, το 14,60% το χειρίζεται σπάνια, το 25% συχνά φωτοτυπεί υλικό, το 28,47% κάνει πολύ συχνή χρήση αυτού και το 9,16% το χρησιμοποιεί πάντα. (Κυκλικό διάγραμμα 29)



Κυκλικό διάγραμμα 29

Η τελευταία ερώτηση δηλώνει τη συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών για εκπόνηση εργασίας. Το 12,13% δήλωσε πως δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές για τις ανάγκες της εκπόνησης μιας εργασίας, το 19,55% σπάνια, το 22,52 συχνά, το 20,79 % πολύ συχνά και το 13,61 πάντα χειρίζεται τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές για εκπόνηση εργασίας. (Κυκλικό διάγραμμα 30)



Κυκλικό διάγραμμα 30

Στην 14^η ερώτηση κατά την οποία οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να δηλώσουν την συχνότητα χρήσης ορισμένων υπηρεσιών, διαπιστώθηκε πως προτιμήθηκαν οι επιλογές «Ποτέ» με 29,9%, «Σπάνια» με 27,6%, «Συχνά» με 22,5%, η επιλογή «Πολύ συχνά» με 13,7% και τέλος η επιλογή «Πάντα» συγκέντρωσε τα μικρότερα ποσοστά με μέσο όρο 6,3%. (Πίνακας 2)

Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών

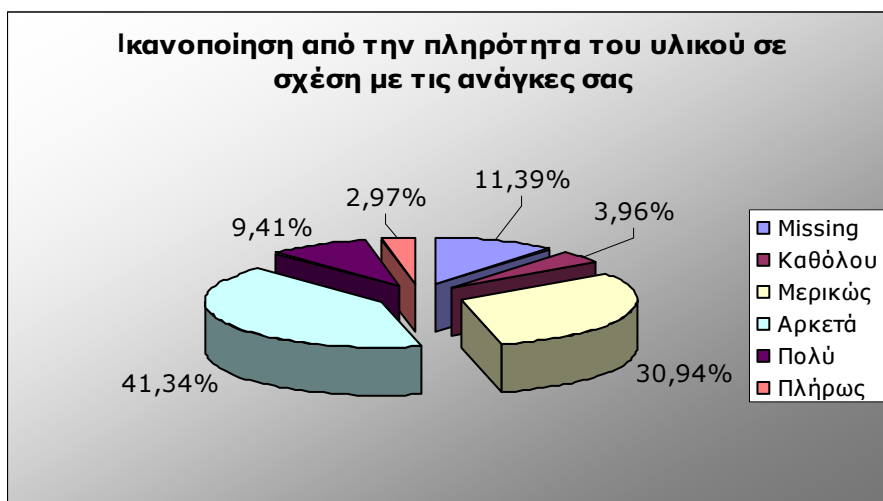
	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Ποτέ	1349	29, 9%	354, 1%
Σπάνια	1244	27, 6%	326, 5%
Συχνά	1016	22, 5%	266, 7%
Πολύ συχνά	620	13, 7%	162, 7%
Πάντα	282	6, 3%	74, 0%
Total	4511	100, 0%	1184, 0%

Πίνακας 2

Αναλυτικότερα, το μικρότερο ποσοστό της επιλογής «Ποτέ» (10,15%) παρατηρήθηκε στην συχνότητα χρήσης αναζήτηση σημειώσεων διδασκόντων. Στην περίπτωση της συχνότητας χρήσης φωτοτυπικού μηχανημάτων σημειώθηκε το μικρότερο ποσοστό του ύψους 14,60% της επιλογής «Σπάνια». Οι απαντήσεις της ερώτησης συχνότητας ενημέρωσης για τις νέες αποκτήσεις βιβλίων δημιούργησαν το μικρότερα ποσοστά για τις επιλογές «Συχνά» (6,93%) και «Πολύ συχνά» (1,73%). Το ελάχιστο ποσοστό (0,99%) της επιλογής «πάντα» σημειώθηκε στην συχνότητα εντοπισμού βιβλίων από τον κατάλογο OPAC.

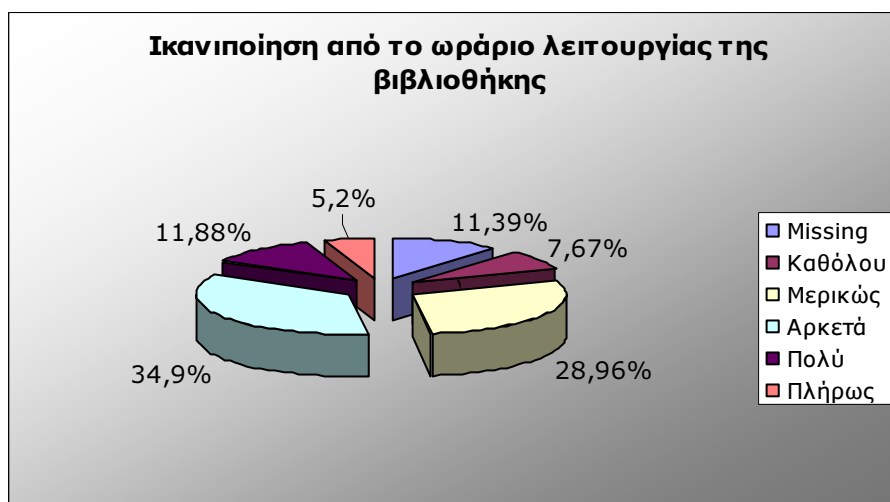
Αντίθετα, το μεγαλύτερο ποσοστό (53,96%) σημειώθηκε στην επιλογή «Ποτέ» στην ερώτηση της συχνότητας του εντοπισμού βιβλίων από τον κατάλογο OPAC. Για την επιλογή «Σπάνια» (36,63%) και «Συχνά» (25,50%) τα μεγαλύτερα ποσοστά παρατηρήθηκαν στην περίπτωση της συχνότητας αναζήτησης βιβλιογραφίας στο πλαίσιο των μαθημάτων. Η συχνότητα της χρήσης φωτοτυπικού μηχανήματος συγκέντρωσε το υψηλότερο ποσοστό (28,47%) στην επιλογή «Πολύ συχνά» ενώ η επιλογή «Πάντα» συγκέντρωσε το μεγαλύτερο ποσοστό του ύψους 15,1% κατά την συχνότητα αναζήτησης σημειώσεων διδασκόντων.

Η ερώτηση 15.1 αναφέρεται στην ικανοποίηση των ερωτηθέντων όσον αφορά την *πληρότητα του υλικού σε σχέση με τις ανάγκες τους*. Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι το 41,34% είναι αρκετά ικανοποιημένο, το 30,94% μερικώς ικανοποιημένο, το 9,41% πολύ ικανοποιημένο, το 3,96% καθόλου ικανοποιημένο και τέλος το 2,97% δηλώνει πλήρως ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 31)



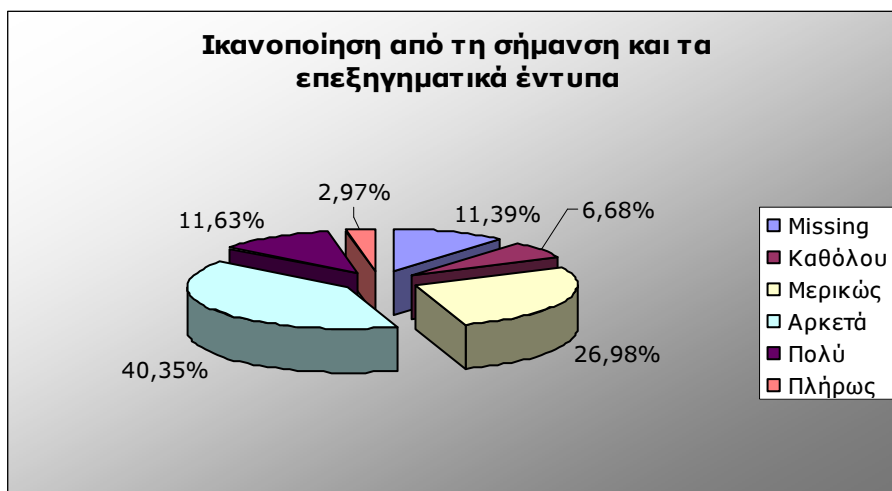
Κυκλικό διάγραμμα 31

Από τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 15.2 η οποία αναφέρεται στην ικανοποίηση των ερωτηθέντων από το *ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης*, προκύπτει ότι το 34,9% των ερωτηθέντων είναι αρκετά ικανοποιημένο, το 28,96% μερικώς ικανοποιημένο, το 11,88% πολύ ικανοποιημένο, το 7,67% καθόλου ικανοποιημένο ενώ το 5,2% δηλώνει πλήρως ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 32)



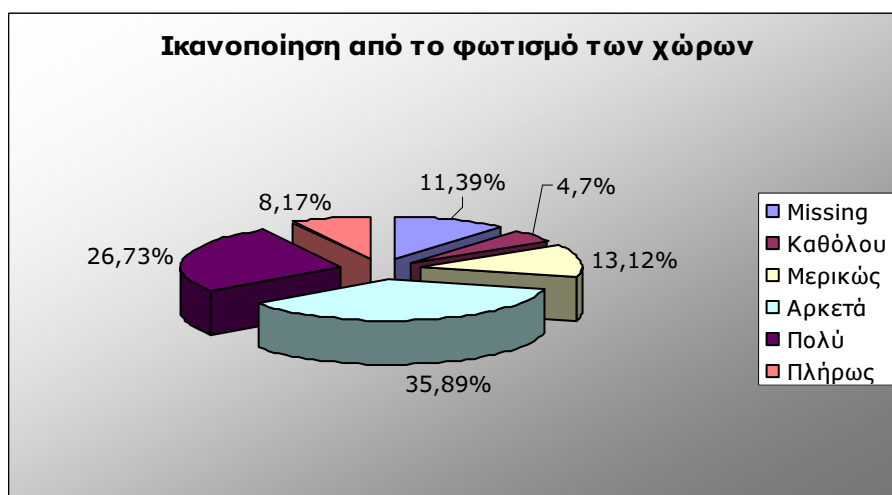
Κυκλικό διάγραμμα 32

Η ερώτηση 15.3 αναφέρεται στην ικανοποίηση των ερωτηθέντων όσον αφορά στη *σήμανση και τα επεξηγηματικά έντυπα της βιβλιοθήκης* και από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι το 40,35% των ερωτηθέντων είναι αρκετά ικανοποιημένο, το 26,98% μερικώς ικανοποιημένο, το 11,63% πολύ ικανοποιημένο, το 6,68% καθόλου ικανοποιημένο και το 2,97% δηλώνει πλήρως ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 33)



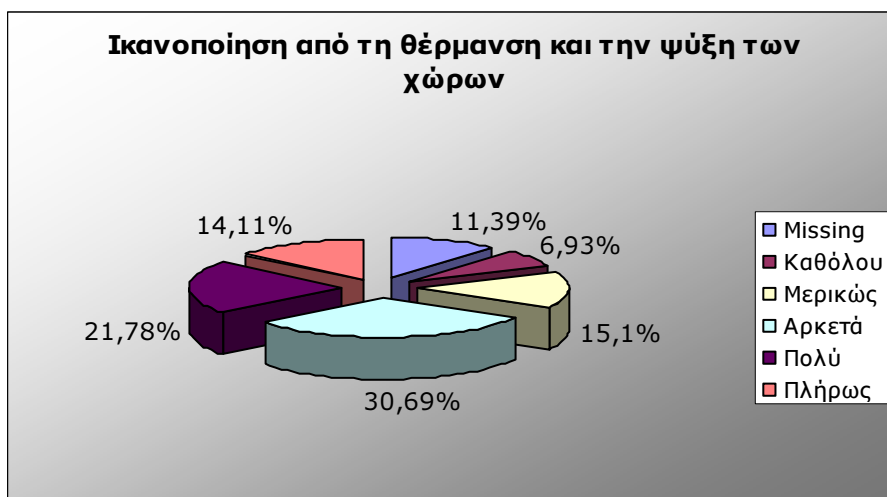
Κυκλικό διάγραμμα 33

Από τα αποτελέσματα που αφορούν στην ικανοποίηση των συμμετεχόντων της έρευνας από το *φωτισμό των χώρων της βιβλιοθήκης* (ερώτηση 15.4) προκύπτει ότι το 35,89% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο, τα 26,73% πολύ ικανοποιημένο, το 13,12% μερικώς ικανοποιημένο, το 8,17% πλήρως ικανοποιημένο και τέλος το 4,7% δηλώνει καθόλου ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 34)



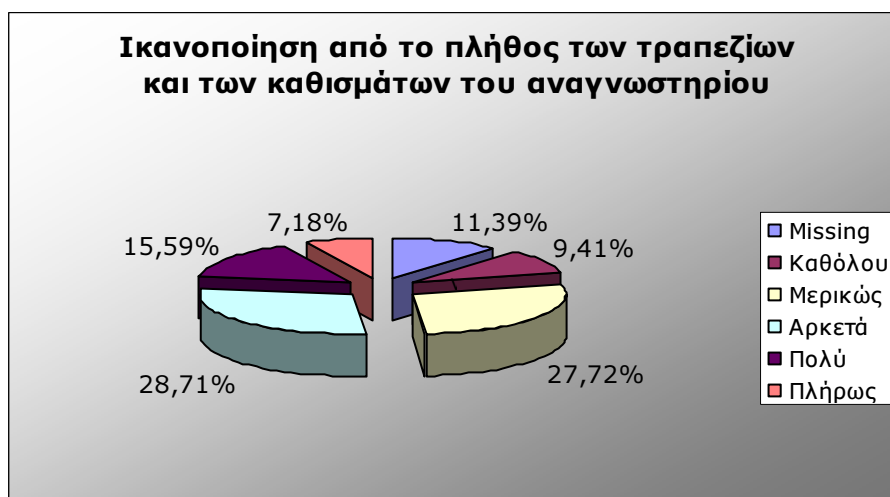
Κυκλικό διάγραμμα 34

Η ερώτηση 15.5 αναφέρεται στην ικανοποίηση των ερωτηθέντων όσον αφορά την ικανοποίησή τους από τη *θέρμανση και την ψύξη των χώρων*. Από τις απαντήσεις που δόθηκαν προκύπτει ότι το 30,69% είναι αρκετά ικανοποιημένο, το 21,78% πολύ ικανοποιημένο, το 15,1% μερικώς ικανοποιημένο, το 14,11% πλήρως ικανοποιημένο και το 6,93% δηλώνει καθόλου ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 35)



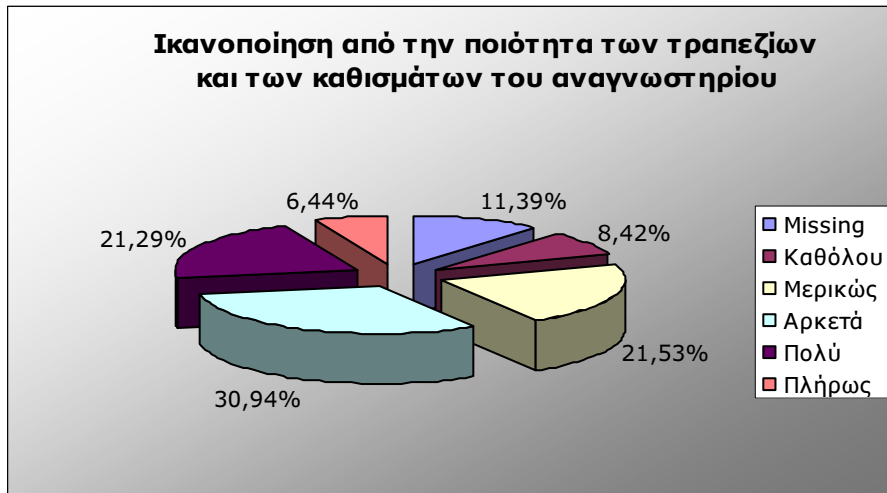
Κυκλικό διάγραμμα 35

Βάσει των αποτελεσμάτων της ερώτησης 15.6 κατά την οποία κλήθηκαν οι ερωτώμενοι να δηλώσουν το βαθμό ικανοποίησης τους από το *πλήθος των τραπεζιών και των καθισμάτων του αναγνώστηριου* προέκυψε ότι το 28,71% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο, το 27,72% μερικώς ικανοποιημένο, το 15,59% πολύ ικανοποιημένο, το 9,41% πολύ ικανοποιημένο και το 7,18% πλήρως ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 36)



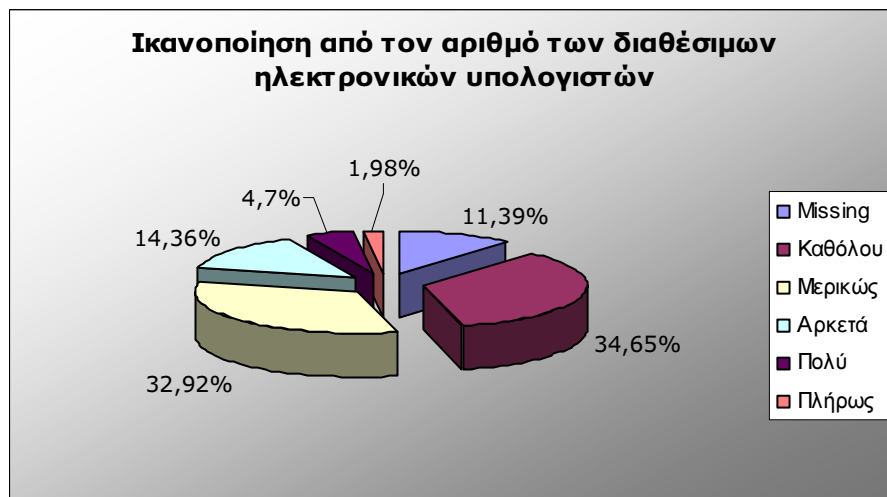
Κυκλικό διάγραμμα 36

Τα αποτελέσματα της ερώτησης 15.7 προβάλλουν το βαθμό ικανοποίησης από την *ποιότητα των τραπεζιών και καθισμάτων του αναγνώστηριου*. Έτσι, σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων φανερώνεται πως 30,94% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο, το 21,53% μερικώς ικανοποιημένο, το 21,29% πολύ ικανοποιημένο, το 8,42% καθόλου ικανοποιημένο και το ποσοστό του ύψους 6,44% πλήρως ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 37)



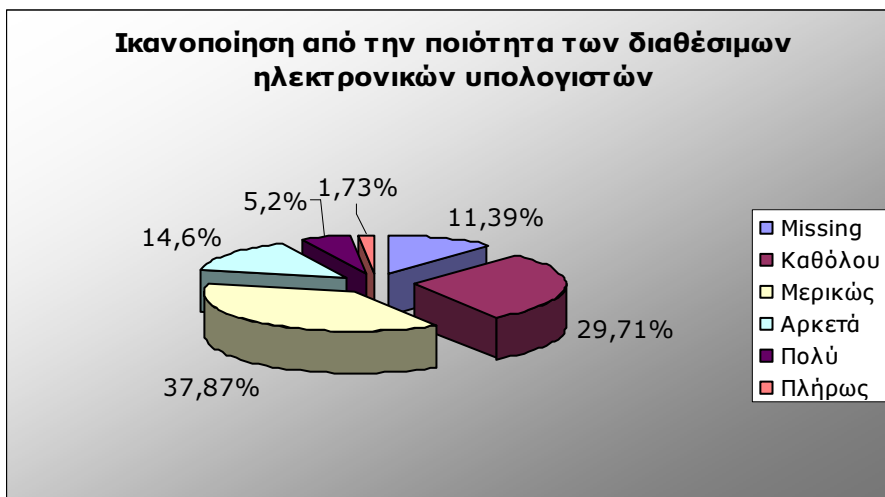
Κυκλικό διάγραμμα 37

Από τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 15.8 η οποία αναφέρεται στην ικανοποίηση των ερωτηθέντων από τον αριθμό των διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπολογιστών προκύπτει ότι το 34,65% δηλώνει καθόλου ικανοποιημένο, το 32,92% μερικώς ικανοποιημένο, το 14,36% αρκετά ικανοποιημένο, το 4,7% πολύ ικανοποιημένο και το 1,98% δηλώνει πλήρως ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 38)



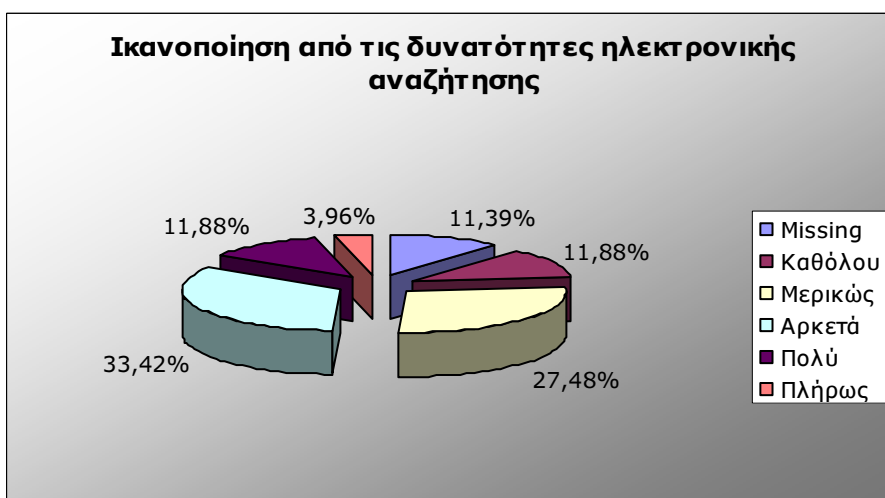
Κυκλικό διάγραμμα 38

Η ερώτηση 15.9 αναφέρεται στην ικανοποίηση των ερωτηθέντων όσον αφορά στην ποιότητα των διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Από τις απαντήσεις προκύπτει ότι το 37,87% δηλώνει μερικώς ικανοποιημένο, το 29,21% καθόλου ικανοποιημένο, το 14,6% αρκετά ικανοποιημένο, το 5,2% πολύ ικανοποιημένο και τέλος το 1,73% δηλώνει πλήρως ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 39)



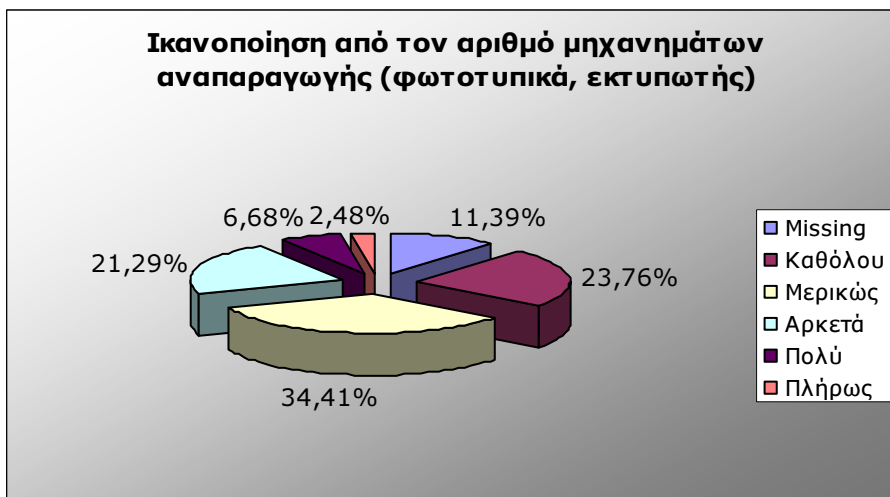
Κυκλικό διάγραμμα 39

Από τα αποτελέσματα που αφορούν στην ικανοποίηση των συμμετεχόντων της έρευνας όσον αφορά τις *δυνατότητες ηλεκτρονικής αναζήτησης* (ερώτηση 15.10) προκύπτει ότι το 33,42% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο, το 27,48% μερικώς ικανοποιημένο, το 11,88% πολύ ικανοποιημένο, το 11,88% επίσης, καθόλου ικανοποιημένο και τέλος το 3,96% δηλώνει πλήρως ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 40)



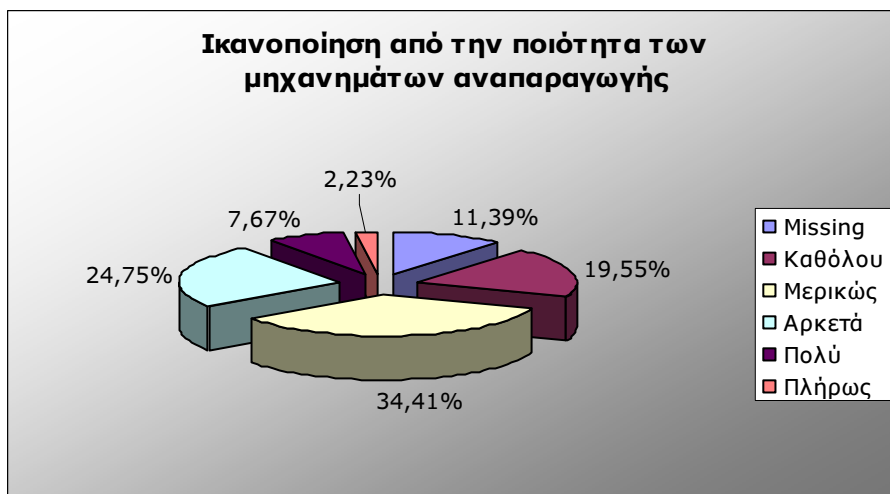
Κυκλικό διάγραμμα 40

Βάσει των αποτελεσμάτων της ερώτησης 15.11 κατά την οποία οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να δηλώσουν το βαθμό ικανοποίησης από τον αριθμό μηχανημάτων αναπαραγωγής προέκυψε πως το 34,41% είναι μερικώς ικανοποιημένο, το 23,76% καθόλου ικανοποιημένο, το 21,29% αρκετά ικανοποιημένο, το 6,68% πολύ ικανοποιημένο και το 2,48% πλήρως ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 41)



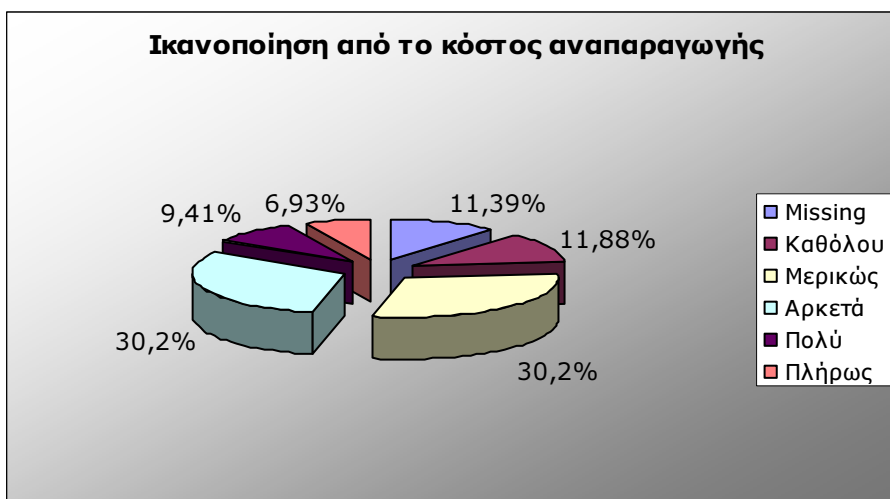
Κυκλικό διάγραμμα 41

Από τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 15.12 η οποία αναφέρεται στην ικανοποίηση των ερωτηθέντων από την *ποιότητα των μηχανημάτων αναπαραγωγής* προκύπτει ότι το 34,41% των ερωτηθέντων δηλώνει μερικώς ικανοποιημένο, το 24,75% αρκετά ικανοποιημένο, το 19,55% καθόλου ικανοποιημένο, το 7,67% πολύ ικανοποιημένο και τέλος το 2,23% δηλώνει πλήρως ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 42).



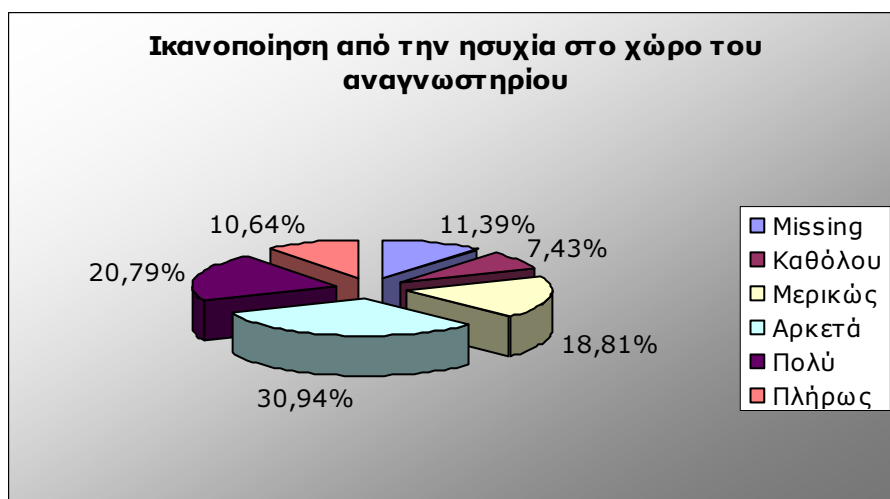
Κυκλικό διάγραμμα 42

Η ερώτηση 15.13 αναφέρεται στην ικανοποίηση των ερωτηθέντων όσον αφορά στο *κόστος παραγωγής* και από τις απαντήσεις προκύπτει ότι το 30,2% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο, ίδιο ακριβώς ποσοστό 30,2% δηλώνει μερικώς ικανοποιημένο, το 11,88% καθόλου ικανοποιημένο, το 9,41% πολύ ικανοποιημένο και τέλος το 6,93% δηλώνει πλήρως ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 43)



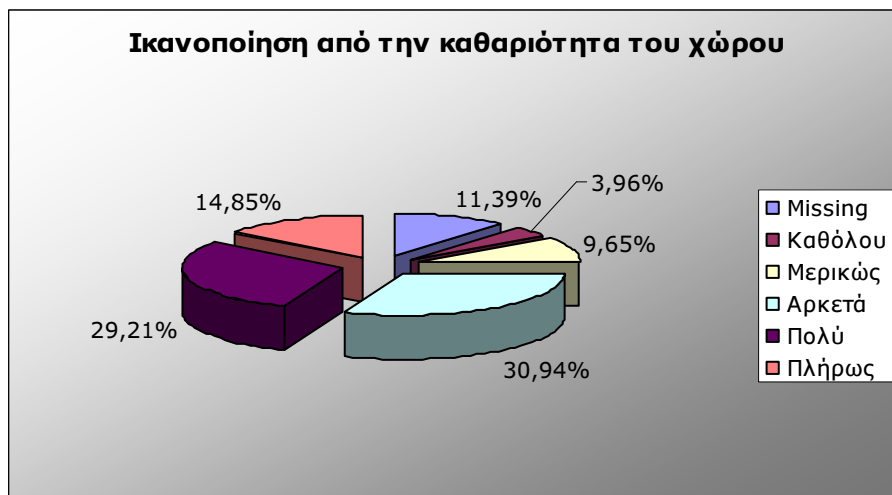
Κυκλικό διάγραμμα 43

Από τα αποτελέσματα που αφορούν στην ικανοποίηση των συμμετεχόντων της έρευνας, από την ησυχία στο χώρο του αναγνωστηρίου της βιβλιοθήκης (ερώτηση 15.14) προκύπτει ότι το 30,94% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο, το 20,79% πολύ ικανοποιημένο, το 18,81% μερικώς ικανοποιημένο, το 10,64% πλήρως ικανοποιημένο και το 7,43% δηλώνει καθόλου ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 44)



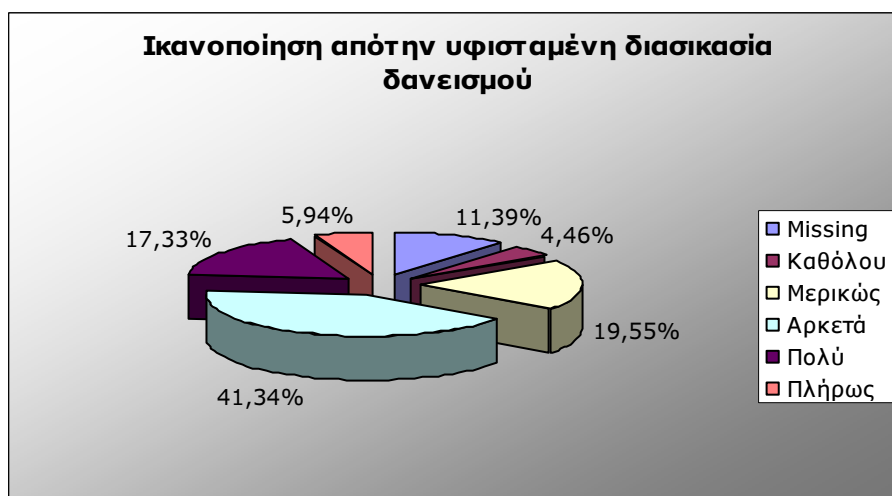
Κυκλικό διάγραμμα 44

Η ερώτηση 15.15 αναφέρεται στην ικανοποίηση των ερωτηθέντων όσον αφορά στην καθαριότητα του χώρου και από τις απαντήσεις προκύπτει ότι το 30,94% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο, το 29,21% πολύ ικανοποιημένο, το 14,85% πλήρως ικανοποιημένο, το 9,65% μερικώς ικανοποιημένο και το 3,96% δηλώνει καθόλου ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 45)



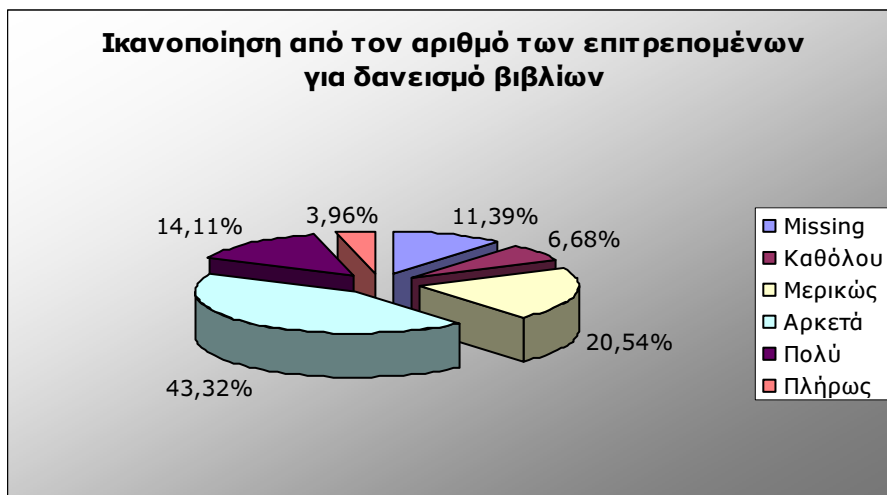
Κυκλικό διάγραμμα 45

Η ερώτηση 15.16 αναφέρεται στην ικανοποίηση των ερωτηθέντων όσον αφορά στην υφισταμένη **διαδικασία δανεισμού** και από τις απαντήσεις προκύπτει ότι το 41, 34% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο, το 19, 55% μερικώς ικανοποιημένο, το 17, 33% πολύ ικανοποιημένο, το 5, 94% πλήρως ικανοποιημένο και το 4, 46% δηλώνει καθόλου ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 46)



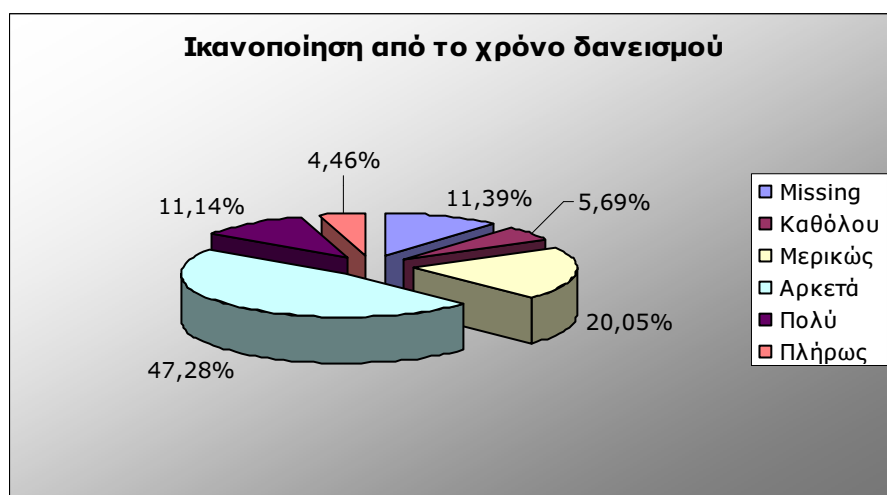
Κυκλικό διάγραμμα 46

Από τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 15.17 η οποία αναφέρεται στην ικανοποίηση των ερωτηθέντων από τον *αριθμό των επιτρεπόμενων για δανεισμό βιβλίων*, προκύπτει ότι το 43,32% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο, το 20,54% μερικώς ικανοποιημένο, το 14,11% πολύ ικανοποιημένο, το 6,68% καθόλου ικανοποιημένο και τέλος το 3,96% δηλώνει πλήρως ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 47)



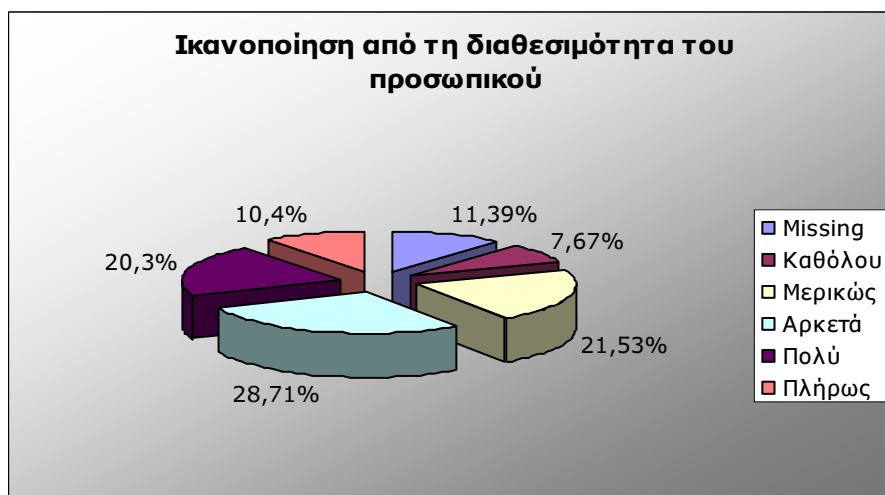
Κυκλικό διάγραμμα 47

Η ερώτηση 15.18 αναφέρεται στην ικανοποίηση των ερωτηθέντων όσον αφορά στο **χρόνο δανεισμού** και από τις απαντήσεις προκύπτει ότι το 47, 28% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο, το 20, 05% μερικώς ικανοποιημένο, το 11, 14% πολύ ικανοποιημένο, το 5, 69% καθόλου ικανοποιημένο και το 4, 46% δηλώνει πλήρως ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 48)



Κυκλικό διάγραμμα 48

Από τα αποτελέσματα που αφορούν στην ικανοποίηση των συμμετεχόντων της έρευνας, από τη **διαθεσιμότητα του προσωπικού** της βιβλιοθήκης (ερώτηση 15.19) προκύπτει ότι το 28, 71% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο, το 21, 53% μερικώς ικανοποιημένο, το 20, 3% πολύ ικανοποιημένο, το 10, 4% πλήρως ικανοποιημένο και το 7, 67% δηλώνει καθόλου ικανοποιημένο. (Κυκλικό διάγραμμα 49)



Κυκλικό διάγραμμα 49

Μετά την ανάλυση των αποτελεσμάτων όλων των υποερωτημάτων της ερώτησης 15 που αναφέρεται στην ικανοποίηση του πληθυσμού από τον εξοπλισμό και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, προκύπτει ότι την επιλογή «Αρκετά» δήλωσε το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων με 34,6%, το αμέσως μεγαλύτερο ποσοστό του ύψους 28,7% δήλωσε «Μερικώς» ικανοποιημένο και το 16,4% ανήκει στην επιλογή «Πολύ» ικανοποιημένο. Τα δύο μικρότερα ποσοστά ανήκουν στις δύο ακραίες επιλογές δηλαδή στις επιλογές «Καθόλου» και «Πλήρως» οι οποίες καταλαμβάνουν τα ποσοστά 13,4% και 6,9% κατά μέσο όρο αντίστοιχα. (Πίνακας 3)

Συνολική ικανοποίηση από παρεχόμενες υπηρεσίες

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Καθόλου	923	13,4%	246,8%
Μερικώς	1979	28,7%	529,1%
Αρκετά	2386	34,6%	638,0%
Πολύ	1134	16,4%	303,2%
Πλήρως	474	6,9%	126,7%
Total	6896	100,0%	1843,9%

Πίνακας 3

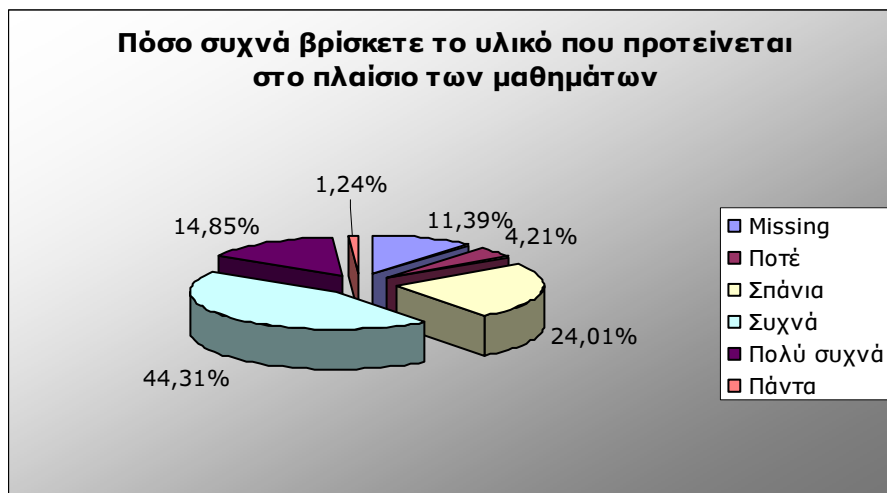
Αναλυτικότερα, το μικρότερο ποσοστό (3,96%) της επιλογής «Καθόλου» ανήκει στα ερωτήματα που αφορούν στην ικανοποίηση από την καθαριότητα του χώρου και την πληρότητα του υλικού σε σχέση με τις ανάγκες του πληθυσμού. Το

μικρότερο ποσοστό της επιλογής «Μερικώς» (9,65%), ανήκει στο ερώτημα ικανοποίηση από την καθαριότητα του χώρου. Τα μικρότερα ποσοστά των επιλογών «Αρκετά», «Πολύ» και «Πλήρως» που ελήφθησαν αφορούν στον αριθμό και την ποιότητα των ηλεκτρονικών υπολογιστών της βιβλιοθήκης. Πιο συγκεκριμένα, το 14,36% δήλωσε αρκετά ικανοποιημένο από τον αριθμό των διαθέσιμων Η/Υ, ενώ το δεύτερο μικρότερο ποσοστό (14,6%) δήλωσε αρκετά ικανοποιημένο από την ποιότητα των διαθέσιμων Η/Υ, ποσοστά που απέχουν αρκετά από τον μέσο όρο της επιλογής αυτής ο οποίος είναι 32,69% όπως προαναφέρθηκε. Μόνο το 4,7% του πληθυσμού δήλωσε πολύ ικανοποιημένο από τον αριθμό των διαθέσιμων Η/Υ ενώ και σε αυτή την περίπτωση το 5,2% που είναι το αμέσως μικρότερο ποσοστό αντιπροσωπεύει τους ερωτώμενους που είναι πολύ ικανοποιημένοι από την ποιότητα των διαθέσιμων Η/Υ. Τέλος, τα δύο μικρότερα ποσοστά που ελήφθησαν στην ερώτηση 15 ανήκουν στην επιλογή «Πλήρως» και αντιπροσωπεύουν την ικανοποίηση του πληθυσμού από την ποιότητα και τον αριθμό των διαθέσιμων Η/Υ και πάλι. Τα ποσοστά αυτά είναι 1,73 και 1,98% αντιστοίχως.

Από την άλλη πλευρά, το μεγαλύτερο ποσοστό της επιλογής «Μερικώς» (37,87%) αφορά στην ικανοποίηση των ερωτηθέντων από την ποιότητα των διαθέσιμων Η/Υ. Το μεγαλύτερο ποσοστό (47,28%) της ερώτησης 15, ανήκει στην επιλογή «Αρκετά» και αντιπροσωπεύει την ικανοποίηση του πληθυσμού από το χρόνο δανεισμού. Οι ερωτηθέντες δήλωσαν ικανοποιημένοι από την καθαριότητα του χώρου της βιβλιοθήκης δίνοντας τα μεγαλύτερα ποσοστά στις επιλογές «Πολύ» και «Πλήρως» τα οποία είναι 29,21% και 14,85% αντίστοιχα. Τέλος, το μεγαλύτερο ποσοστό (34,65%) της επιλογής «Καθόλου» εκφράζει την ικανοποίηση των συμμετεχόντων της έρευνας από τον αριθμό των διαθέσιμων Η/Υ και συμφωνεί με το γεγονός ότι μόνο το 1,98% δηλώνει πλήρως ικανοποιημένο από τον αριθμό των διαθέσιμων Η/Υ.

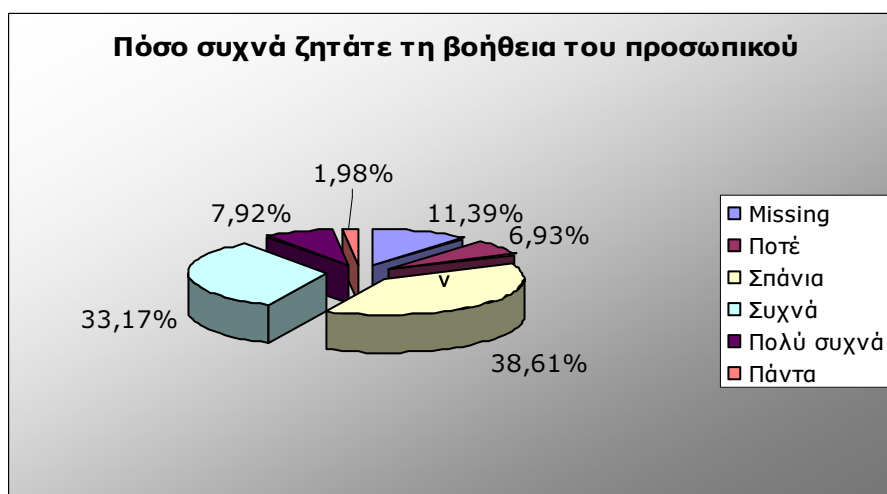
Αξίζει να αναφερθεί ότι το 34,65% πέρα από το ότι είναι το μεγαλύτερο ποσοστό της επιλογής «Καθόλου», απέχει σημαντικά από το μέσο όρο της συγκεκριμένης επιλογής ο οποίος είναι 10,84% αλλά και προσδίδει το μεγαλύτερο εύρος (30,69%) στην επιλογή «Καθόλου» της 15^{ης} ερώτησης σε σύγκριση με τις υπόλοιπες επιλογές. Αντίθετα, το μικρότερο εύρος (13,12%) παρουσιάζει η επιλογή «Πλήρως».

Στην ερώτηση 16 για το *πόσο συχνά*, οι συμμετέχοντες της έρευνας, *βρίσκουν στη βιβλιοθήκη το υλικό* που τους προτείνεται στο πλαίσιο των μαθημάτων δόθηκαν οι εξής απαντήσεις: το 44,31% δηλώνει συχνά, το 24,01% σπάνια, το 14,85% πολύ συχνά, το 4,21% ποτέ και το 1,24% δηλώνει πάντα. (Κυκλικό διάγραμμα 50)



Κυκλικό διάγραμμα 50

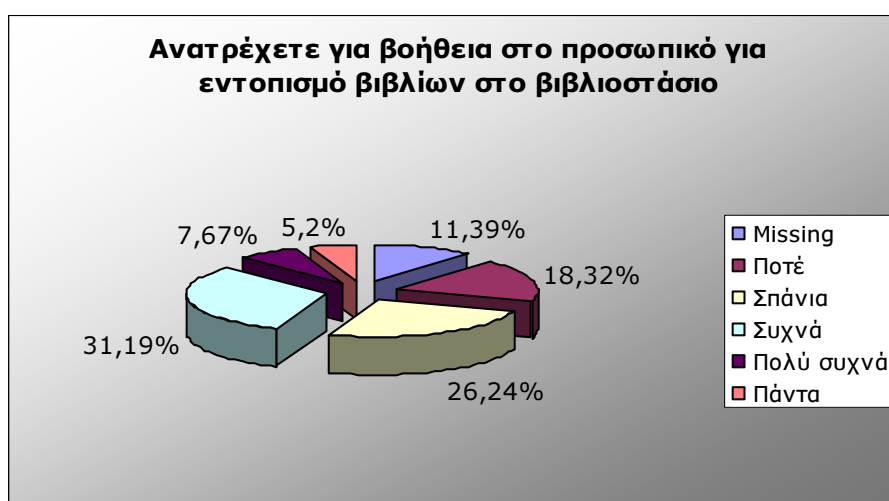
Στην επόμενη ερώτηση (17) ζητήθηκε συμμετέχοντες της έρευνας, το κατά *πόσο συχνά ζητούν τη βοήθεια του προσωπικού* κατά την επίσκεψή τους στη βιβλιοθήκη. Το 38,61% απάντησε σπάνια, το 33,17% συχνά, το 7,92% πολύ συχνά, το 6,93% ποτέ και τέλος το 1,98% απάντησε πάντα. (Κυκλικό διάγραμμα 51)



Κυκλικό διάγραμμα 51

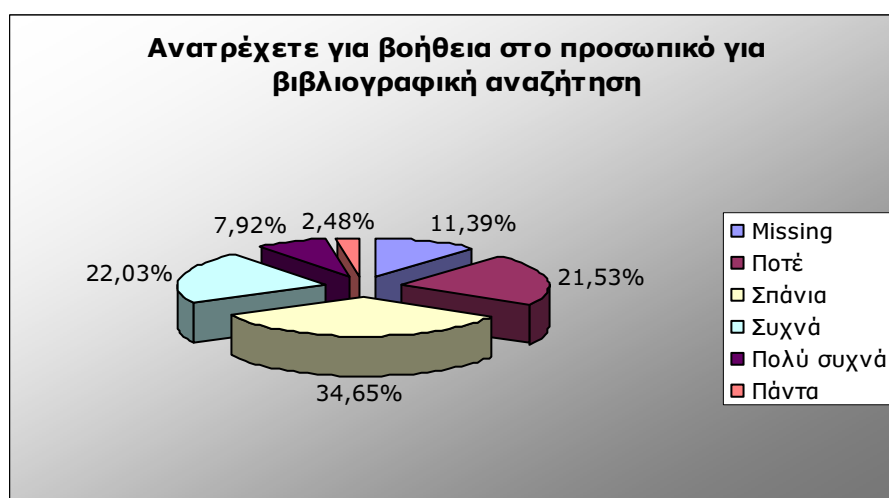
Η ερώτηση 18 αναφέρεται στο εάν και πόσο συχνά οι συμμετέχοντες της έρευνας ανατρέχουν για βοήθεια στο προσωπικό της βιβλιοθήκης στις παρακάτω περιπτώσεις:

Στην περίπτωση του *εντοπισμού βιβλίων στο βιβλιοστάσιο* (18.1), το 31,19% δηλώνει συχνά, το 26,24% σπάνια, το 18,32% ποτέ, το 7,67% πολύ συχνά και το 5,2% δηλώνει ότι πάντα ζητάει βοήθεια από το προσωπικό για τον εντοπισμό βιβλίων στο βιβλιοστάσιο. (Κυκλικό διάγραμμα 52)



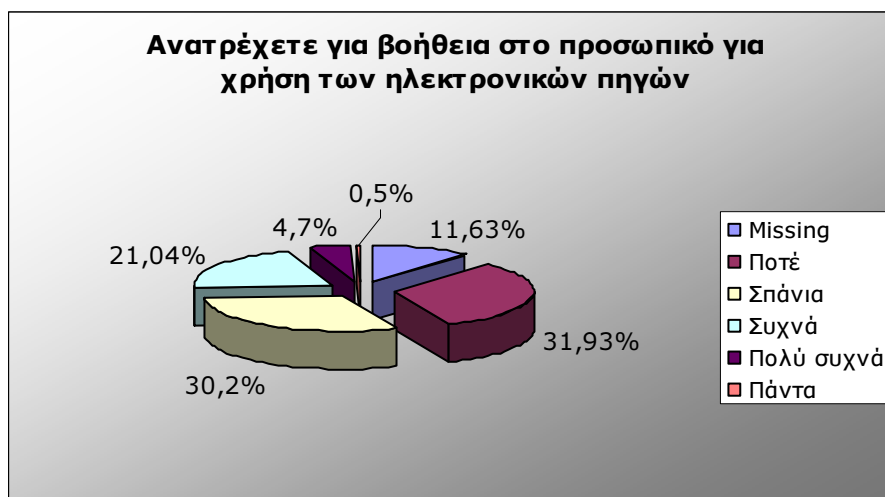
Κυκλικό διάγραμμα 52

Στη περίπτωση της *βιβλιογραφικής αναζήτησης* (18.2) δόθηκαν οι εξής απαντήσεις: το 34,65% δηλώνει σπάνια, το 22,03% συχνά, το 21,53% ποτέ, το 7,92% πολύ συχνά και το 2,48% δηλώνει ότι πάντα ανατρέχει για βοήθεια στο προσωπικό σε αυτή την περίπτωση. (Κυκλικό διάγραμμα 53)



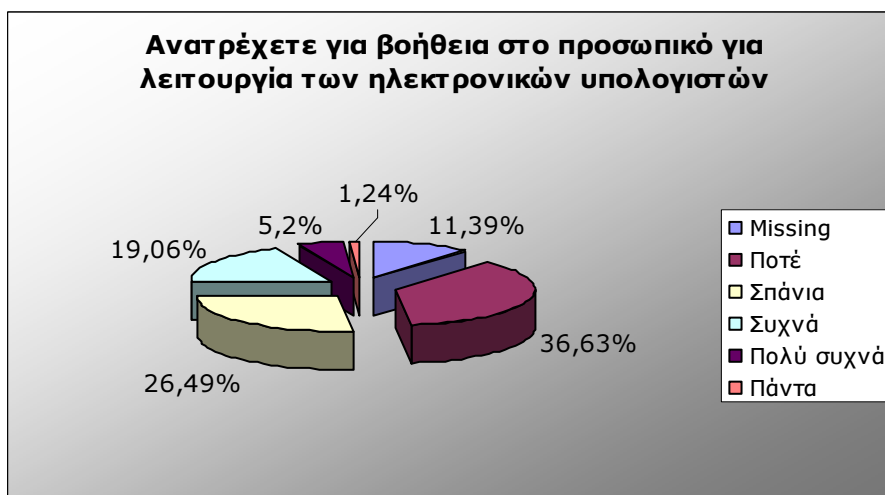
Κυκλικό διάγραμμα 53

Στην περίπτωση της χρήσης των *ηλεκτρονικών πηγών* (18.3), το 31,93% δηλώνει ποτέ, το 30,2% σπάνια, το 21,04% συχνά, το 4,7% πολύ συχνά και το 0,5% δηλώνει ότι πάντα ανατρέχει για βοήθεια στο προσωπικό. (Κυκλικό διάγραμμα 54)



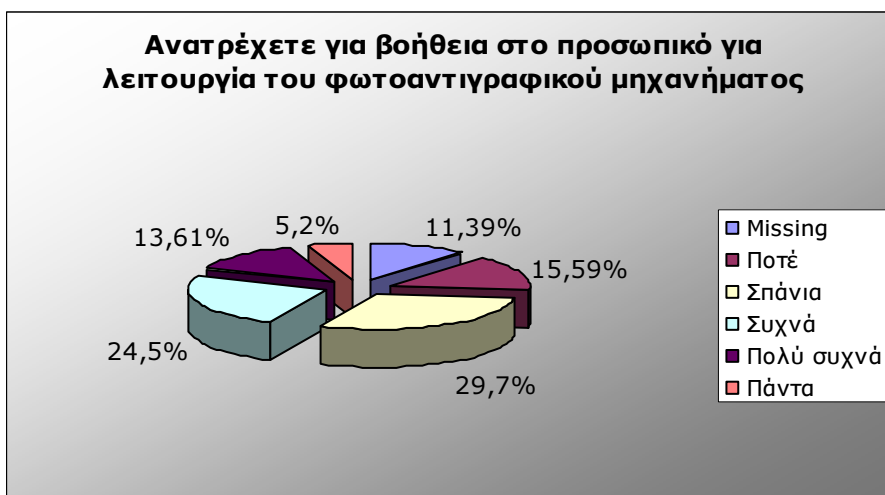
Κυκλικό διάγραμμα 54

Στην περίπτωση της λειτουργίας των *ηλεκτρονικών υπολογιστών* (18.4), το 36,63% δηλώνει ποτέ, το 26,49% σπάνια, το 19,06% συχνά, το 5,2% πολύ συχνά και τέλος το 1,24% δηλώνει πάντα. (Κυκλικό διάγραμμα 55)



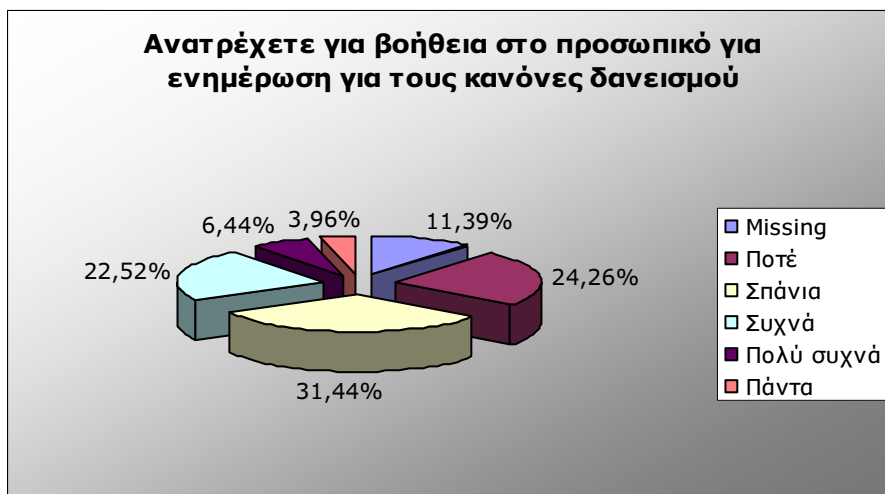
Κυκλικό διάγραμμα 55

Στην περίπτωση της λειτουργίας του *φωτοαντιγραφικού μηχανήματος* (18.5), το 29,7% δηλώνει σπάνια, το 24,5% συχνά, το 15,59% ποτέ, το 13,61% πολύ συχνά και το 5,2% δηλώνει πάντα. (Κυκλικό διάγραμμα 56)



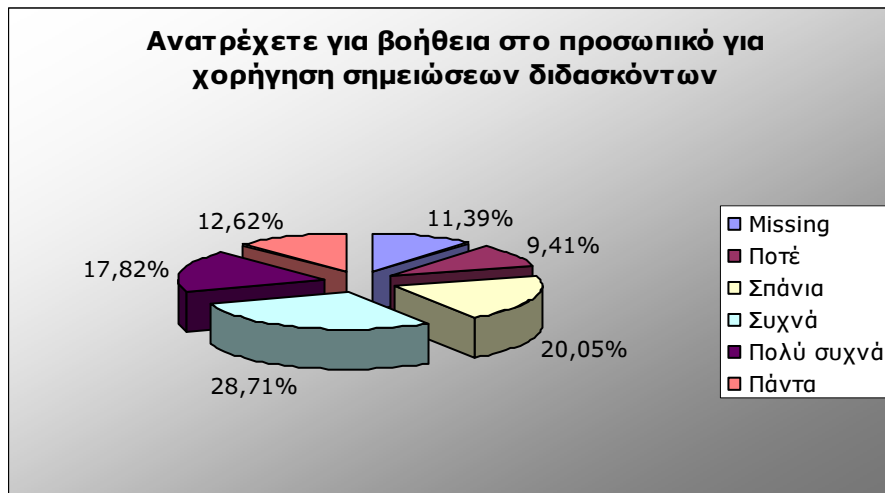
Κυκλικό διάγραμμα 56

Στην περίπτωση ενημέρωσης για τους κανόνες δανεισμού (18.6), το 31,44% δηλώνει ότι σπάνια ζητάει βοήθεια από το προσωπικό σε αυτή την περίπτωση, το 24,26% δηλώνει ποτέ, το 22,52% συχνά, το 6,44% πολύ συχνά και τέλος το 3,96% δηλώνει πάντα. (Κυκλικό διάγραμμα 57)



Κυκλικό διάγραμμα 57

Στην τελευταία περίπτωση, δηλαδή αυτής της χορήγησης σημειώσεων διδασκόντων (18.7), το 28,71% δηλώνει συχνά, το 20,05% σπάνια, το 17,82% πολύ συχνά, το 12,62% πάντα και τέλος το 9,41% δηλώνει ότι ποτέ δεν ανατρέχει για βοήθεια στο προσωπικό της βιβλιοθήκης για χορήγηση σημειώσεων διδασκόντων. (Κυκλικό διάγραμμα 58)



Κυκλικό διάγραμμα 58

Στην ερώτηση δεκαοκτώ (18) του ερωτηματολογίου, που αναφέρεται στις περιπτώσεις στις οποίες οι συμμετέχοντες της έρευνας ζητούν βοήθεια από το προσωπικό της βιβλιοθήκης, προκύπτει ότι την επιλογή «Σπάνια» προτίμησε το 31,3% το οποίο είναι και το μεγαλύτερο ποσοστό. Το μικρότερο ποσοστό που αγγίζει το 5,3% ανήκει στην επιλογή «Πάντα». Τα ποσοστά των επιλογών «Ποτέ», «Συχνά» και «Πολύ συχνά» είναι 9,41%, 26,8% και 26,3% αντιστοίχως. (Πίνακας 4)

Συχνότητα αναζήτησης βοήθειας από το προσωπικό

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Ποτέ	670	26, 3%	181, 1%
Σπάνια	798	31, 3%	215, 7%
Συχνά	684	26, 8%	184, 9%
Πολύ συχνά	262	10, 3%	70, 8%
Πάντα	134	5, 3%	36, 2%
Total	2548	100, 0%	688, 6%

Πίνακας 4

Πιο αναλυτικά τα μικρότερα ποσοστά των επιλογών «Ποτέ» και «Σπάνια» τα οποία είναι 9,41% και 20,05% αντίστοιχα, αφορούν στην περίπτωση στην οποία οι ερωτώμενοι ζητούν βοήθεια από το προσωπικό για χορήγηση σημειώσεων διδασκόντων. Το μικρότερο ποσοστό της επιλογής «Συχνά» (19,06%) λήφθηκε για την περίπτωση στην οποία οι ερωτηθέντες ανατρέχουν για βοήθεια στο προσωπικό

για ότι σχετίζεται με τη λειτουργία των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Οι επιλογές «Πολύ συχνά» και «Πάντα» εμφάνισαν τα μικρότερα ποσοστά (4,7% και 0,5% αντίστοιχα) για την περίπτωση στην οποία οι ερωτηθέντες ζητούν βοήθεια από το προσωπικό της βιβλιοθήκης για χρήση ηλεκτρονικών πηγών.

Από την άλλη πλευρά, το μεγαλύτερο ποσοστό της επιλογής «Ποτέ» (36,63%) λήφθηκε για την περίπτωση στην οποία οι συμμετέχοντες της έρευνας ζητούν τη βοήθεια του προσωπικού για τη λειτουργία των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Το μεγαλύτερο ποσοστό της επιλογής «Σπάνια» (34,65%) λήφθηκε για περίπτωση της βιβλιογραφικής αναζήτησης, ενώ της επιλογής «Συχνά» (31,19%) για τη περίπτωση του εντοπισμού βιβλίων στο βιβλιοστάσιο. Τέλος, τα μεγαλύτερα ποσοστά των επιλογών «Πολύ συχνά» και «Πάντα» τα οποία είναι 17,82% και 12,62% αντίστοιχως, λήφθηκαν για την περίπτωση που οι συμμετέχοντες της έρευνας ανατρέχουν στο προσωπικό για βοήθεια σχετικά με τη χορήγηση σημειώσεων διδασκόντων.

Τέλος, στην 19^η ερώτηση ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να συμπληρώσουν τυχόν παρατηρήσεις και προτάσεις προς βελτίωση της κατάστασης. Από τους τετρακόσιους τέσσερις (404) συμμετέχοντες μόνο οι πενήντα ένας (51) συμπλήρωσαν την συγκεκριμένη απάντηση εκ των οποίων οι είκοσι εννέα (29) αναφέρθηκαν στον μικρό αριθμό υπολογιστών, οι πέντε (5) πρότειναν την βελτίωση της ποιότητας των υπολογιστών. Η αγορά μηχανημάτων αναπαραγωγής (φωτοτυπικό, εκτυπωτής) προτάθηκε από έξι (6) συμμετέχοντες αφού υποστήριξαν πως δεν είναι αρκετά.

Στην καλύτερη οργάνωση, την χορήγηση σημειώσεων και στον εμπλουτισμό του βιβλιοστασίου αναφέρθηκαν τρεις (3) συμμετέχοντες αντίστοιχα. Τέλος, πιο σύγχρονη βιβλιογραφία και ελληνικούς τίτλους προτάθηκε από τέσσερις (4) συμμετέχοντες.

5.1 Συσχέτιση μεταβλητών

Στο παρακάτω υποκεφάλαιο περιγράφονται τα πιο σημαντικά ποσοστά που προέκυψαν μέσω των συνδυαστικών ερωτήσεων. Οι συνδυαστικές ερωτήσεις που παρουσίασαν στατιστικό ενδιαφέρον ($p \leq, 005$) είναι στον αριθμό έξι (6).

Οι μεταβλητές αποτελούνται από το συνδυασμό της μεταβλητής *φύλο* με τις μεταβλητές *συχνότητα χρήσης των περιοδικών της συλλογής για ανάγνωση, συχνότητα μέσω διαδικτύου για αναζήτηση στον κατάλογο OPAC, συχνότητα μέσω διαδικτύου για αναζήτηση άρθρων σε ηλεκτρονικές πηγές και τον τομέα*. Η τελευταία συσχέτιση έγινε μεταξύ των μεταβλητών *εξάμηνο και επίσκεψη στη βιβλιοθήκη*.

Ο πρώτος συνδυασμός αποτελείται από την ερώτηση που αφορά το *φύλο* (ερώτηση 1) και από την ερώτηση *συχνότητας χρήσης των περιοδικών της συλλογής για ανάγνωση* (ερώτηση 14.10). Προκύπτει λοιπόν ότι από τους χρήστες της βιβλιοθήκης που κάνουν «πολύ συχνή» χρήση της παραπάνω υπηρεσίας ότι το 69,2% είναι «άνδρες» ενώ στις «γυναίκες» το ποσοστό είναι μόλις 30,8%.

Ο επόμενος συνδυασμός σχετίζεται με το *φύλο* (ερώτηση 1) με τη *συχνότητα μέσω διαδικτύου για αναζήτηση στον κατάλογο OPAC* (ερώτηση 14.8). Από τους χρήστες της Βιβλιοθήκης που κάνουν «πάντα» χρήση της παραπάνω υπηρεσίας παρατηρείται ότι το 75% είναι «άνδρες» ενώ στις «γυναίκες» το ποσοστό είναι μόλις 25%.

Στην συνδυαστική ερώτηση του *φύλου* (ερώτηση 1) με τη *συχνότητα μέσω διαδικτύου για αναζήτηση άρθρων σε ηλεκτρονικές πηγές* (ερώτηση 12.4) παρατηρήθηκε ότι από τους χρήστες της Βιβλιοθήκης που κάνουν «συχνή» και «πολύ συχνή» χρήση της παραπάνω υπηρεσίας το υψηλότερο ποσοστό (67,7% και 68,8% αντίστοιχα) εμφανίζεται ότι έχει σημειωθεί από «γυναίκες», ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά των «ανδρών» είναι 37,5% και 31,2% αντίστοιχα.

Επίσης, όσον αφορά το *φύλο* (ερώτηση 1) και το *τομέα* (ερώτηση 5.3) διαπιστώνεται πως τον *τομέα Ανάπτυξης και Προγραμματισμού* τον έχουν επιλέξει «άνδρες» αγγίζοντας το «78,3%» και οι γυναίκες με ποσοστό 64,4% έχουν επιλέξει τον *τομέα Οργάνωσης των Επιχειρήσεων*.

Τέλος, συνδυάζοντας το *εξάμηνο* (ερώτηση 5.4) με την *επίσκεψη στη βιβλιοθήκη* (ερώτηση 8) παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό το οποίο *επισκέπτεται* τη βιβλιοθήκη ανήκει στο *Γ' εξάμηνο* αλλά και το μεγαλύτερο ποσοστό το οποίο *δεν επισκέπτεται* τη βιβλιοθήκη ανήκει και αυτό στο *Γ' εξάμηνο* με ποσοστά 24% και 32, 6% αντίστοιχα.

6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι φοιτητές εμφανίζονται να ενημερώνονται για τη λειτουργία της βιβλιοθήκης από τους συμφοιτητές τους, γεγονός που οφείλεται κατά ένα μεγάλο ποσοστό στην έλλειψη γνώσης για τη λειτουργία αυτής. Αυτό ίσως συμβαίνει λόγω της απουσίας των βιβλιοθηκών από τη δημόσια πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Για τους παραπάνω λόγους η βιβλιοθήκη στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους διοργανώνει μία εκδήλωση κατά την οποία παρουσιάζονται οι υπηρεσίες της. Ωστόσο, η συγκεκριμένη εκδήλωση δεν παρουσιάζεται και τόσο δημοφιλής. Παρόλα αυτά με την πάροδο του χρόνου, οι φοιτητές εξοικειώνονται με το χώρο και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.

Τον χώρο αυτής, επισκέπτεται σημαντικός αριθμός φοιτητών. Σκοπός της επίσκεψής τους είναι η κάλυψη των αναγκών των σπουδών τους, όπως η απόκτηση των συγγραμμάτων του εκάστοτε μαθήματος, η βιβλιογραφική αναζήτηση σχετική με εργασίες που τους έχουν ανατεθεί, η πλοήγηση στο Διαδίκτυο για εκπαιδευτικούς, ενημερωτικούς και ψυχαγωγικούς σκοπούς καθώς και η απλή εκτύπωση και αναπαραγωγή εγγράφων. Τα αποτελέσματα σε ότι αφορά στον αριθμό των ηλεκτρονικών υπολογιστών φανερώνουν τη μη ικανοποίηση των χρηστών. Αξίζει να σημειωθεί, πως στο διάστημα της έρευνας (Δεκέμβριος, 2008), η εκδήλωση των επεισοδίων δημιούργησε προβλήματα και φθορές στο χώρο της βιβλιοθήκης. Πιο συγκεκριμένα, καταστράφηκαν οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές που ήταν διαθέσιμοι στους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές αλλά και υπολογιστές του προσωπικού της βιβλιοθήκης. Αν και η βιβλιοθήκη προσπάθησε να αντιμετωπίσει το πρόβλημα όσο το δυνατό ταχύτερα, η αντικατάσταση αυτών αποτέλεσε χρονοβόρα διαδικασία. Επίσης, δεν κατορθώθηκε αρχικά να γίνει αντικατάσταση όλων των ηλεκτρονικών υπολογιστών, μειώνοντας τον αριθμό τους από δέκα-τρεις σε έξι. Τα γεγονότα αυτά δυσαρέστησαν τους φοιτητές.

Ωστόσο, η πληθώρα αυτών των υπηρεσιών που παρέχει η βιβλιοθήκη δεν είναι ανάλογη με τον αριθμό των φοιτητών που την επισκέπτονται κατά τη διάρκεια του

ακαδημαϊκού έτους. Παρατηρείται ότι ο αριθμός των επισκέψεων αυξάνει λίγο πριν την έναρξη της εξεταστικής περιόδου και κορυφώνεται κατά τη διάρκεια αυτής. Αυτό πιθανόν οφείλεται στο μειωμένο ενδιαφέρον των φοιτητών αλλά και στην τακτική των περισσοτέρων από αυτούς να προετοιμάζονται λίγο πριν την εξέταση των μαθημάτων.

Παρόλο που ένας σημαντικός αριθμός φοιτητών, όπως προαναφέρθηκε, επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη, δεν παρουσιάζεται ενημερωμένος για το νεοεισερχόμενο υλικό της. Αυτό ίσως οφείλεται στην έλλειψη ενδιαφέροντος των φοιτητών για το αντικείμενο των σπουδών τους, στη μη ανανέωση των συγγραμμάτων που διδάσκονται, με αποτέλεσμα να μην συμπεριλαμβάνονται σε αυτά όλες οι νέες ενημερώσεις που έχει αποκτήσει η βιβλιοθήκη αλλά και στη μη ενημέρωση των ενδιαφερομένων από την ίδια τη βιβλιοθήκη.

Επιπρόσθετα, οι φοιτητές παρουσιάζονται αρκετά ικανοποιημένοι από την πληρότητα σε ότι αφορά στο υλικό. Από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων προκύπτει ότι πρόκειται για προπτυχιακούς φοιτητές. Αυτό συνεπάγεται ότι το εύρος και η εξειδίκευση της βιβλιογραφίας, συμπληρωματικής των μαθημάτων που εξετάζονται και απαραίτητης για τη συγγραφή εργασιών που τους ανατίθενται, δεν είναι τόσο καθοριστικής σημασίας όσο για έναν μεταπτυχιακό φοιτητή ή υποψήφιο διδάκτορα.

Εντούτοις, το λειτουργικό μοντέλο της βιβλιοθήκης είναι έτσι δομημένο ώστε να καλύπτει κάθε είδους βιβλιογραφικής αναζήτησης, η οποία μπορεί να αφορά είτε την οικονομική είτε οποιαδήποτε άλλη επιστήμη κάνοντας χρήση του Συστήματος Βιβλιοθηκών του Α.Π.Θ. (www.lib.auth.gr). Αυτό όμως δε σημαίνει ότι οι φοιτητές είναι καταρχήν εξοικειωμένοι και εν συνεχεία καταρτισμένοι με τη χρήση του Συστήματος, το οποίο έχει ως αποτέλεσμα την μη χρήση της υπηρεσίας του καταλόγου OPAC και της ηλεκτρονικής κράτησης βιβλίου. Η μεγαλύτερη μερίδα των χρηστών παρουσιάζεται σε αυτήν την θεματική ενότητα ακατατόπιστη και μη εξοικειωμένη με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πηγές. Η διαχείριση ηλεκτρονικών πηγών και η έρευνα μέσα σε ηλεκτρονικές πηγές δεν αποτελεί γνώριμη διαδικασία για πολλούς φοιτητές λόγω του εκπαιδευτικού προγράμματος που έχει προηγηθεί από το σχολείο το οποίο παρουσιάζεται να έχει ελλιπή γνώση τόσο το ίδιο όσο και ως απόρροια οι μαθητές σε ότι αφορά την πληροφορική και την πληροφορία μέσα από το Διαδίκτυο.

Στον αντίποδα, ένας 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.

7. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες συμμετέχουν σε στρατηγικές διδασκαλίας και επηρεάζουν την πρόοδο των φοιτητών και τα επιτεύγματα τους. Κάθε ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη οφείλει να εξασφαλίσει την θέση και να συνδέσει άμεσα το ρόλο της με το έργο της σχολής, των καθηγητών και των φοιτητών. Οι δημόσιες σχέσεις στοχεύουν στην πληροφόρηση και την ενημέρωση προς όλους τους πιθανούς χρήστες σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχονται από τη βιβλιοθήκη. Η πληροφόρηση θα πρέπει να περιλαμβάνει όλο το φάσμα των υπηρεσιών που μπορεί η βιβλιοθήκη να του παρέχει με τεχνικές όπως είναι τα σεμινάρια, αφίσες, φυλλάδια, on-line οδηγίες. Για τη σωστή ενημέρωση σχετικά με τη βιβλιοθήκη προς του φοιτητές είναι σημαντικό να αναλυθεί και να ερμηνευτεί η παρούσα κατάσταση των δημοσίων σχέσεων της βιβλιοθήκης. Να τεθούν στόχοι για τον σχεδιασμό της εικόνας της βιβλιοθήκης καθώς και να δοθεί σημασία στην εκπαίδευση και στην ανάπτυξη των ικανοτήτων του προσωπικού για την προώθηση της βιβλιοθήκης.

Οι τεχνικές των δημοσίων σχέσεων αποτελούν τις ακόλουθες δραστηριότητες (Kies, 1987):

1. Έντυπη επικοινωνία που απευθύνεται σε μεγάλο κοινό
Περιλαμβάνει newsletters, ετήσιες αναφορές, αφίσες, μπροσούρες, και αποτελούν φθηνές και αποτελεσματικές μέθοδοι.
2. Προφορική και οπτική απαγγελία προς μεγάλες ομάδες
Είναι η μέθοδος την οποία χρησιμοποιεί η βιβλιοθήκη που εξετάζεται. Απευθύνεται σε μαζικό κοινό και περιλαμβάνει ομιλίες και παρουσιάσεις.
3. Γραπτή και προφορική επικοινωνία στη βάση του ένας προς ένα ή προς μια μικρή ομάδα
Γίνεται από όλη την ομάδα του προσωπικού της βιβλιοθήκης και έχει άμεση ανάδραση (feedback).

Παράλληλα, χρησιμοποιώντας μέσα όπως είναι τα φυλλάδια ή η εφημερίδα της σχολής, η βιβλιοθήκη έρχεται σε άμεση επαφή με το κοινό της κοινοποιώντας νεοεισερχόμενα βιβλία και περιοδικά, νέες υπηρεσίες, προσεχή σεμινάρια. Επίσης,

οι βιβλιοθηκονόμοι αλλά και οι καθηγητές παρουσιάζοντας το νέο υλικό της βιβλιοθήκης (έντυπο, ψηφιακό) θα έδιναν εγκυρότητα αλλά και κίνητρο στους φοιτητές να αποκτήσουν τη συνήθεια και μετέπειτα να κατανοήσουν πως πρόκειται περί ανάγκης η αφιέρωση χρόνου για μελέτη νέου υλικού του οποίου η πρόσβαση γίνεται δυνατή μέσα από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.

Κεφαλαιώδης είναι ακόμη η σημασία της περιορισμένης χρήσης ηλεκτρονικών πηγών καθώς και ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται. Λύση σε αυτό το πρόβλημα θα μπορούσε να δώσει με τη σειρά της η ομάδα των καθηγητών της σχολής σε συνεργασία με την ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη. Η ένταξη μαθημάτων στο πρόγραμμα σπουδών καθώς και υποχρεωτικά/ προαιρετικά επιλογής σεμινάρια με θέμα την αναζήτηση σε ηλεκτρονικές πηγές και την έρευνα βεβαιώνει τη γνωριμία των φοιτητών με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και τη χρήση τους και πιθανολογεί την μετέπειτα ερευνητική διαδικασία που θα ακολουθήσουν οι φοιτητές μέσω αυτής της οδού.

Επιπρόσθετα, ιδιαίτερη σημασία πρέπει να δοθεί στη συνεργασία των καθηγητών με την βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες της. Η χρήση των υπηρεσιών και των παροχών της βιβλιοθήκης από τους καθηγητές και η ανάθεση εργασιών καθώς και ερευνών με πληροφορίες οι οποίες διατίθενται μέσω της βιβλιοθήκης είναι ικανά να προγυμνάσουν τους φοιτητές στη διαδικασία της αναζήτησης και της αξιολόγησης των πηγών και των πληροφοριών. Εν κατακλείδι, μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη μπορεί να εδραιώσει τη θέση μέσα από τις δυνατότητες και τις βέλτιστες υπηρεσίες που παρέχει στο κοινό της, υπηρετώντας έγκυρα και έγκαιρα το αντικείμενο το οποίο εκπροσωπεί. Η κοινοποίηση του ρόλου της με τη μέθοδο των δημοσίων τεχνικών καθώς και μέσω των καθηγητών οδηγεί τους φοιτητές στη πόρτα της βιβλιοθήκης και τους καθιστά πλέον έτοιμους να περιηγηθούν στους δρόμους της αναζήτησης και της αξιολόγησης.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βαρδακώστα, Ι. και Κωσταγιόλας, Π. (2006). *Διοίκηση βάσει ομάδων στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες*. Πρακτικά συνεδρίου από 15ο Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες και Κοινωνίες των Πολιτών: Δημιουργώντας δεσμούς γνώσης, δημοκρατίας και πολιτισμού στο ψηφιακό περιβάλλον που διεξήχθη σε Πάτρα. Φορέας διεξαγωγής Βιβλιοθήκη & υπηρεσία Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών. Πάτρα: Τυρογαμα.

Βαρδακώστα Ι. και Τσουμπρακάκου, Α. (2008). *Αξιολόγηση Υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου*. Πρακτικά συνεδρίου από 17ο Η αξιολόγηση των Βιβλιοθηκών ως στοιχείο ποιότητας των Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων που διεξήχθη σε Ιωάννινα. Φορέας διεξαγωγής Βιβλιοθήκη & κέντρο πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Ιωάννινα: 2008.

Βιβλιοθήκη ΤΕΙ Θεσσαλονίκης, 2006. *Library assessment: αποτίμηση του έργου και των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών*. Θεσσαλονίκη, 13 - 15 Ιουνίου 2005, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης: Θεσσαλονίκη

Ζάχος, Γ. ([χ.χ.]). *Έρευνα χρήσης των βιβλιοθηκών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων*. Διαθέσιμο σε: http://www.mopab.gr/activities/dihmerides/19-20_Noembriou_1999/omilia_zachou.pdf (Ανακτήθηκε 10 Δεκεμβρίου, 2008).

Καραγεώργος, Δ. (2001). *Στατιστική Περιγραφική & επαγωγική: μια διδακτική προσέγγιση*. Αθήνα: Σαββάλας.

Κίντης, Α. (2001). *Σύγχρονη στατιστική ανάλυση: συμβολή στην επιστημονική έρευνα και στη λήψη των αποφάσεων*. Αθήνα: Gutenberg.

Κόμης, Β. ([χ.χ.]). *New page 5*. Διαθέσιμο σε: www.rhodes.aegean.gr/.../erotimatologio.htm (Ανακτήθηκε 9 Μαρτίου, 2010).

Κορφιάτη, Μ. Και Γεωργίου, Π. (1999). *Αξιολόγηση υπηρεσιών: έρευνα χρηστών της βιβλιοθήκης & υπηρεσίας πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών*. Πρακτικά συνεδρίου από 8ο Η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη ως εκπαιδευτική και ερευνητική μονάδα στην 3η Χιλιετία που διεξήχθη σε Ρόδος. Φορέας διεξαγωγής Πανεπιστήμιο Αιγαίου. Ρόδος: Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

Κουτρουβέλη, Ι. (1999). *Στατιστικές μέθοδοι*. Πάτρα: Εκδόσεις συμμετρία.

Μάλλιαρη, Α. (2003). *Η εικόνα των χρηστών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών όπως προκύπτει από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους*. Πρακτικά συνεδρίου από 12ο Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες: επεκτείνοντας τα όρια που διεξήχθη σε Σέρρες. Φορέας διεξαγωγής Τ.Ε.Ι. Σερρών. Σέρρες: Βιβλιοθήκη Τ.Ε.Ι. Σερρών.

Μελετίου, Α. και Κατσιρικού, Α. (2006). *Ποιοτικοί δείκτες υπηρεσιών βιβλιοθηκών και διαχείριση πόρων: μεθοδολογίες ανάλυσης και στρατηγικός σχεδιασμός*. Πρακτικά συνεδρίου από 15ο Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες και Κοινωνίες των Πολιτών: Δημιουργώντας δεσμούς γνώσης, δημοκρατίας και πολιτισμού στο ψηφιακό περιβάλλον που διεξήχθη σε Πάτρα. Φορέας διεξαγωγής Βιβλιοθήκη & υπηρεσία Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών. Πάτρα: Τυρογαμα.

Νικολοπούλου, Β. (1999). *Στατιστικά στοιχεία και αξιολόγηση ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: Ελληνική πραγματικότητα και μοντέλο συλλογής και εφαρμογής τους*. Πρακτικά συνεδρίου από 8ο Η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη ως εκπαιδευτική και ερευνητική μονάδα στην 3η Χιλιετία που διεξήχθη σε Ρόδος. Φορέας διεξαγωγής Πανεπιστήμιο Αιγαίου. Ρόδος: Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

Παντούλη, Ό. και Νιξαρλίδου, Ε. ([χ.χ.]). *Οι φοιτητές και η εξοικείωση τους με τις νέες τεχνολογίες στην υπηρεσία*. Πρακτικά συνεδρίου από 11ο Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες Ανοικτής και Συνεχούς Πρόσβασης που διεξήχθη σε Λάρισα. Φορέας διεξαγωγής Τ.Ε.Ι. Λάρισας. [χ.τ.]: [χ.ε.].

Παπασικουράκης, Χ. (2004). *Ανάγκες και βαθμός ικανοποίησης χρηστών: Έρευνα σε τριάντα δύο ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες*. Πρακτικά συνεδρίου από 13ο Μετα-Βιβλιοθήκες. Οι Βιβλιοθήκες μετά το Διαδίκτυο και τον Παγκόσμιο Ιστό: που διεξήχθη σε Κέρκυρα. Φορέας διεξαγωγής Ιόνιο πανεπιστήμιο. Κέρκυρα: [χ.ε.].

Σκρέτα Χ., Γεωργακοπούλου Ι. και Καραγιάννη, Α. (2008). *Αξιολόγηση ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: έρευνες ικανοποίησης χρηστών*. Πρακτικά συνεδρίου από 17ο Η αξιολόγηση των Βιβλιοθηκών ως στοιχείο ποιότητας των Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων που διεξήχθη σε Ιωάννινα. Φορέας διεξαγωγής Βιβλιοθήκη & κέντρο πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Ιωάννινα: [χ.ε.].

Φίλιας, Β. (Επιμελητής) (1996). *Εισαγωγή στη μεθοδολογία και τις τεχνικές των κοινωνικών ερευνών*. Αθήνα: Gutenberg

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Alemna, A. (7 Ιουλίου 1999). Library evaluation: some options academic libraries. *Aslib Proceedings* 51, (7). Διαθέσιμο σε: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/EUM0000000006983> (Ανακτήθηκε 5 Νοεμβρίου 2008).

Bopp, R. & Smith, L. (2001). *Reference and information services*. Englewood, Colorado: Libraries unlimited

Crawford, J. (2000). *Evaluation of library and information services*. London: Aslib

Einasto, O. (22 Νοεμβρίου 2008). Using service quality monitoring to support library management decisions: a case study from Estonia. *The international information & library review* 41, (1). Διαθέσιμο σε: http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi (Ανακτήθηκε 2 Δεκεμβρίου 2009).

Hayden, H., O'Brien, T. and Rathaille, M. (2005). User survey at Waterford Institute of Technology Libraries: How a traditional approach to surveys can inform library service delivery. *New Library World* 106, (1/2). Διαθέσιμο σε: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/03074800510575348> (Ανακτήθηκε 18 Νοεμβρίου 2009).

Hernon P. and Calvert, P. J. (7 Μαΐου 2002). Methods for Measuring Service Quality in New Zealand. *The Journal of Academic Librarianship* 22, (5). Διαθέσιμο σε: http://www.sciencedirect.com/science?_ob=MImg&_imagekey=B6W50-45S90TW-D-1&_cdi=6556&_user=10&_pii=S0099133396900920&_orig=search&_coverDate=09%2F30%2F1996&_sk=999779994&_view=c&_wchp=dGLbVlz-zSkWA&_md5=163b17886e6b3ed82790f3f856bc5d54&_ie=/sdarticle.pdf (Ανακτήθηκε 11 Νοεμβρίου 2008).

Hiller, S. (2001). Assessing User Needs, Satisfaction, and Library Performance at the University of Washington Libraries. *LIBRARY TRENDS* 49, (4). Διαθέσιμο σε: www.ideals.illinois.edu/bitstream/.../librarytrendsv49i4e_opt.pdf (Ανακτήθηκε 6 Νοεμβρίου 2008).

Ho, J. and Crowley, G.H. (27 Μαρτίου 2003). User perceptions of the "reliability" of library services at Texas A&M University: A focus group study. *The Journal of Academic Librarianship* 29, (2). Διαθέσιμο σε: http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi (Ανακτήθηκε 27 Νοεμβρίου 2008).

Kies, C.N. (1987). *Marketing and public relations for libraries*. Metuchen, N.J: Scarecrow Press.

Nejati, M. and Nejati M. (14 Απριλίου 2008). Service quality at University of Tehran Central Library. *Library management* 29, (6/7). Διαθέσιμο σε: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/01435120810894563> (Ανακτήθηκε 3 Δεκεμβρίου 2009).

Nitecki, D.A and Hennon, P. (3 Αυγούστου 2000). Measuring service quality at yale university's libraries. *The Journal of Academic Librarianship* 26, (4). Διαθέσιμο σε: [http://www.sciencedirect.com/science?_ob10.1016/S0099-1333\(00\)00117-8](http://www.sciencedirect.com/science?_ob10.1016/S0099-1333(00)00117-8) (Ανακτήθηκε 12 Νοεμβρίου 2009).

Poll, R. & Boekhorst, P. (2007). *Measuring quality*. Munchen: IFLA Publications.

RMIT Staff survey. Διαθέσιμο σε: <http://www.rmit.edu.au/browse;ID=2mhmbcpyw8w31;STATUS=A;SECTION=4;PAGE> (Ανακτήθηκε 8 Δεκεμβρίου, 2008).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

