



«Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας»
«Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Πάτρας»

Διπλωματική Εργασία

«Ικανοποίηση των χρηστών από τις ψηφιακές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.

Μελέτη περίπτωσης: Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας»

Αναστασία Αταμέγκου

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ Δημήτρης Παπαδόπουλος, Διδάσκων ΠΜΣ, «Διοίκησης Εκπαίδευσης», ΤΕΙ Δ. ΕΛΛΑΔΑΣ	
Α' Συν-Επιβλέπουσα Καθηγήτρια Δρ Ήρα Αντωνοπούλου, Διδάσκουσα ΠΜΣ, «Διοίκησης Εκπαίδευσης», ΤΕΙ Δ. ΕΛΛΑΔΑΣ	Β' Συν-Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ Ιωάννης Μητρόπουλος, Διδάσκων ΠΜΣ, «Διοίκησης Εκπαίδευσης», ΤΕΙ Δ. ΕΛΛΑΔΑΣ

Πάτρα, Ιούλιος 2018

© Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Δυτικής Ελλάδας, 2018

Η παρούσα Εργασία καθώς και τα αποτελέσματα αυτής, αποτελούν συνιδιοκτησία του Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας και του φοιτητή, ο καθένας από τους οποίους έχει το δικαίωμα ανεξάρτητης χρήσης, αναπαραγωγής και αναδιανομής τους (στο σύνολο ή τμηματικά) για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, σε κάθε περίπτωση αναφέροντας τον τίτλο και το συγγραφέα της Εργασίας καθώς και το όνομα του Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας όπου εκπονήθηκε.

Ευχαριστίες

Η παρούσα εργασία είναι αποτέλεσμα αναζήτησης, έρευνας και βιβλιογραφικής ανασκόπησης και εκπονήθηκε στα πλαίσια της ολοκλήρωσης των μεταπτυχιακών σπουδών μου στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας. Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέπων καθηγητή - επόπτη μου κ. Παπαδόπουλο για την καθοδήγηση και ουσιαστική βοήθεια που μου παρείχε κατά τη διάρκεια της εκπόνησης της πτυχιακής εργασίας.

Αταμέγκου Αναστασία ,2018

Περίληψη

Εισαγωγή: Η αξιολόγηση υπηρεσιών μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης θεωρείται μια διαδικασία εξέχουσας σημασίας, ένα εργαλείο το οποίο είναι απαραίτητο προκειμένου να αναπτυχθεί και να σχεδιαστεί ορθά μια υπηρεσία πληροφόρησης, ως πρόκληση στην αναθεώρηση του παραδοσιακού της ρόλου.

Σκοπός: Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας ήταν να εξετάσει το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας αναφορικά με τις ψηφιακές της υπηρεσίες.

Υλικό και Μέθοδος: Η μέθοδος έρευνας η οποία επιλέχθηκε ήταν η περιγραφική έρευνα καθώς είναι η πλέον κατάλληλη για την αξιολόγηση των στάσεων ή των απόψεων που αφορούν προγράμματα, οργανώσεις και οργανισμούς. Ως εργαλείο συλλογής δεδομένων αποτέλεσε το εγκεκριμένο ερωτηματολόγιο της ΜΟ.ΔΙ.ΠΑ.Β, το οποίο προσαρμόστηκε κατάλληλα για τις ανάγκες της έρευνας. Το δείγμα της έρευνας αφορούσε αποκλειστικά χρήστες (φοιτητές, διοικητικό προσωπικό, εκπαιδευτικό προσωπικό κ.α.) της βιβλιοθήκης του Τ.Ε.Ι Δυτικής Ελλάδας. Συγκεκριμένα, μέσω της μεθόδου της προσωπικής συνέντευξης μοιράστηκαν 250 ερωτηματολόγια από τα οποία επεστράφησαν συμπληρωμένα 195 με ρυθμό απάντησης 78%.

Αποτελέσματα: Από την ανάλυση των δεδομένων προέκυψε πως οι χρήστες σε ένα γενικό βαθμό είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τις ψηφιακές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας. Ωστόσο, υπάρχουν και σημαντικές ελλείψεις οι οποίες θα πρέπει να αξιολογηθούν και ληφθούν σοβαρά υπόψη.

Λέξεις-Κλειδιά: Βιβλιοθήκη, Ψηφιακές Υπηρεσίες, Αξιολόγηση, Ικανοποίηση Χρηστών

Summary

Introduction: The evaluation of services of an Academic Library is considered to be a process of great importance, a tool that is necessary in order to properly develop and design an information service as a challenge in revising its traditional role.

Purpose: The purpose of this diploma thesis was to examine the satisfaction of users of the library of the TEI of Western Greece with regard to its digital services. The research method chosen was a descriptive research as it is best suited to assessing attitudes or views about programs, organizations and organizations.

Data and Methods: The data collection tool was the approved questionnaire of the MODIPAV, which was appropriately adapted to the needs of the research. The sample of the survey concerned only users (students, administrative staff, educational staff, etc.) of the library of TEI of Western Greece. In particular, 250 questionnaires were shared through the personal interview method, out of which 195 were filled in with a response rate of 78%.

Results: The analysis of the data revealed that the users in a general degree are quite satisfied with the digital services of the library of the TEI of Western Greece. However, there are significant shortcomings, which need to be evaluated and taken seriously.

Key-Words: Library, Digital Services, Evaluation, Satisfaction of Users

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	11
Κεφάλαιο 1 ^ο	13
Εννοιολογική Προσέγγιση	13
1.1 Βιβλιοθήκη.....	13
1.2 Ιστορική Αναδρομή.....	15
1.2.1 Βιβλιοθήκες.....	15
1.2.2 Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες	16
1.3 Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες στη Νέα Ψηφιακή Εποχή.....	18
Κεφάλαιο 2 ^ο	20
Ικανοποίηση Χρηστών από τις Ψηφιακές Υπηρεσίες.....	20
2.1 Ψηφιακές Υπηρεσίες μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης.....	20
2.2 Προωθώντας τις Ψηφιακές Υπηρεσίες μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης	22
2.3 Ο Ρόλος των Βιβλιοθηκονόμων στις Ψηφιακές Υπηρεσίες.....	24
2.4 Αξιολόγηση της Ποιότητας.....	25
2.5 Αξιολόγηση των Ψηφιακών Υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης.....	27
Κεφάλαιο 3 ^ο	30
Αποτελέσματα Σχετικών Ερευνών.....	30
3.1 Συστηματική Ανασκόπηση	30
Κεφάλαιο 4 ^ο	33
Μεθοδολογία Έρευνας	33
4.1 Σκοπός της Έρευνας.....	33
4.2 Επιμέρους Στόχοι	33
4.3 Ερευνητικά Ερωτήματα	33
4.4 Δείγμα της Έρευνας	34
4.5 Μέθοδος Συλλογής Δεδομένων	34
4.6 Ζητήματα Δεοντολογίας.....	35

4.7 Περιγραφή Ερευνητικού Εργαλείου	35
4.8 Στατιστική Επεξεργασία	37
Κεφάλαιο 5 ^ο	40
Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Έρευνας	40
5.1 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά	40
5.2 Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης.....	46
5.3 Βαθμός Ικανοποίησης των Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης.....	54
5.4 Βαθμός Ικανοποίησης των Χρηστών από τον Ηλεκτρονικό Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης.....	55
5.5 Συμβολή της Βιβλιοθήκης στη Μελέτη και Έρευνα των Χρηστών	56
5.6 Τομείς Βελτιώσεις Υπηρεσιών Βιβλιοθήκης.....	56
5.7 Εξάρτηση Συχνότητα Χρήσης, Βαθμού Ικανοποίησης από τις Ψηφιακές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού της Βιβλιοθήκης.....	58
Κεφάλαιο 6 ^ο	60
Συζήτηση.....	60
6.1 Συμπεράσματα σχετικά με το Βαθμό Χρήσης της Βιβλιοθήκης	60
6.2 Συμπεράσματα σχετικά με το Βαθμός Ικανοποίησης των Χρηστών από τις Ψηφιακές Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης	61
6.3 Προτάσεις.....	62
6.4 Περιορισμοί Έρευνας.....	63
Βιβλιογραφία.....	65
Παράρτημα.....	68

Κατάλογος Γραφημάτων

Γράφημα 1: Κατανομή Φύλου Συμμετεχόντων	41
Γράφημα 2: Κατανομή Ηλικίας Συμμετεχόντων	42
Γράφημα 3: Κατανομή Συμμετεχόντων ως προς τη Ιδιότητά τους	42
Γράφημα 4: Κατανομή Συμμετεχόντων ως προς τη Σχολή Φοίτησης.....	43
Γράφημα 5: Βαθμός ικανοποίησης από τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό.....	55

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Δημογραφικά Χαρακτηριστικά του δείγματος N=167	40
Πίνακας 2: Έλεγχος Εξάρτησης Φύλου και Ιδιότητας Χρήστη.....	43
Πίνακας 3: Έλεγχος εξάρτησης φύλου και ιδιότητας συμμετεχόντων	44
Πίνακας 4: Έλεγχος εξάρτησης μεταξύ φύλου και σχολής	44
Πίνακας 5: Πίνακας συνάφειας φύλου και σχολής συμμετεχόντων	45
Πίνακας 6: Έλεγχος εξάρτησης μεταξύ ηλικίας και σχολής.....	46
Πίνακας 7: Symmetric Measures	46
Πίνακας 8: Δείγμα συμμετεχόντων σύμφωνα με το βαθμό χρήσης της βιβλιοθήκης	47
Πίνακας 9: Έλεγχος εξάρτησης μεταξύ δημογραφικών χαρακτηριστικών και συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης	48
Πίνακας 10: Έλεγχος εξάρτησης μεταξύ δημογραφικών χαρακτηριστικών και συχνότητα χρήσης της υπηρεσίας δανεισμού	48
Πίνακας 11: Πίνακας συνάφειας μεταξύ ηλικίας και υπηρεσίας δανεισμού	49
Πίνακας 12: Πίνακας συνάφειας μεταξύ ιδιότητας χρήστη και συχνότητας χρήσης υπηρεσίας δανεισμού	50
Πίνακας 13: Έλεγχος εξάρτησης μεταξύ ιδιότητας χρήστη και συχνότητα χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου	51
Πίνακας 14: Πίνακας συνάφειας μεταξύ ιδιότητας χρήστη και συχνότητας χρήσης ηλεκτρονικού καταλόγου	52
Πίνακας 15: Έλεγχος εξάρτησης μεταξύ ιδιότητας χρήστη και συχνότητα χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου	53
Πίνακας 16: Πίνακας συνάφειας μεταξύ ιδιότητας χρήστη και συχνότητας χρήσης ηλεκτρονικού καταλόγου	53
Πίνακας 17: Δείγμα συμμετεχόντων σύμφωνα με το βαθμό ικανοποίηση από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.....	54
Πίνακας 18: Δείγμα συμμετεχόντων σύμφωνα με το βαθμό ικανοποίηση από τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό της βιβλιοθήκης.....	55
Πίνακας 19: Δείγμα συμμετεχόντων σύμφωνα με το βαθμό ικανοποίηση από τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό της βιβλιοθήκης.....	56
Πίνακας 20: Δείγμα συμμετεχόντων σύμφωνα με τους τομείς βελτίωσης.....	57

Πίνακας 21: Εξάρτηση συχνότητα χρήσης, βαθμού ικανοποίησης από τις υπηρεσίες και ηλεκτρονικού εξοπλισμού της βιβλιοθήκης.....	58
---	----

Εισαγωγή

Βασικός σκοπός ύπαρξης και αποστολής μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης είναι η ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών της Εκπαιδευτικής και Ερευνητικής κοινότητας που εξυπηρετεί. Ωστόσο, όντας αντιμέτωποι στην πρόκληση του παγκόσμιου ηλεκτρονικού περιβάλλοντος το οποίο ήρθε να ανατρέψει τους υφιστάμενους τρόπους σχηματισμού, οργάνωσης και αφομοίωσης της γνώσης, οι βιβλιοθήκες χωρίς να απαρνηθούν τους παραδοσιακούς τους ρόλους όπως η συλλογή και διατήρηση της παγκόσμιας γνώσης, οφείλουν εκτός των άλλων να παρέχουν και ένα ευρύ φάσμα σύγχρονων ψηφιακών υπηρεσιών προκειμένου να καταφέρουν και να επιβιώσουν. Ως εκ τούτου, η αποτίμηση του έργου μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης είναι μια διαδικασία μείζονος σημασίας, απαραίτητη για τη γνώση των δυνατοτήτων, της λειτουργικότητας και της μελλοντικής της εξέλιξης. Έχοντας κατά νου, τη τελευταία αυτή πρόταση, στόχος της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας είναι να παρουσιάσει τα αποτελέσματα της εμπειρικής μελέτης που θα διεξαχθεί με σκοπό να μετρήσει το βαθμό ικανοποίησης χρηστών για την ποιότητα των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας. Με δεδομένο πως μέχρι τώρα δεν έχει γίνει κάποια ανάλογη έρευνα αξιολόγησης για τη βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας, βασικός σκοπός της έρευνας είναι να απαντήσει στα κάτωθι ερευνητικά ερωτήματα:

- Ø Ποιος είναι ο βαθμός χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης;
- Ø Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τις ψηφιακές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης;
- Ø Ποια η συμβολή των ψηφιακών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης στη μελέτη και την έρευνα των χρηστών;
- Ø Ποιοι τομείς των ψηφιακών υπηρεσιών χρειάζονται βελτίωση;

Το προσδοκώμενο αποτέλεσμα της ερευνητικής αυτής μελέτης είναι ο εντοπισμός των παραγόντων που καθιστούν κάποιες διαδικασίες-υπηρεσίες λιγότερο αποδοτικές, καθώς και ο προσδιορισμός συγκεκριμένων προτάσεων/τεχνικών για την αποδοτικότερη λειτουργία των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας.

Η παρούσα εργασία δομείται σε πέντε κεφάλαια. Συγκεκριμένα, στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια σύντομη αναδρομή στην ιστορία των βιβλιοθηκών ενώ ακολουθεί και μια εισαγωγή στην έννοια της ικανοποίησης των χρηστών της βιβλιοθήκης. Στο δεύτερο κεφάλαιο, γίνεται λόγος

για τις ψηφιακές υπηρεσίες και πως εντάσσονται αυτές στα πλαίσια μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης. Τέλος, βλέπουμε και τη σημασία της ικανοποίησης χρηστών από τις ψηφιακές υπηρεσίες.

Ακολούθως, στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται αναλυτικά το αντικείμενο και η μεθοδολογία της έρευνας για την μελέτη περίπτωσης της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας. Πιο αναλυτικά παρουσιάζονται τα ερευνητικά ερωτήματα, γίνεται προσδιορισμός του δείγματος-στόχου καθώς επίσης αναφέρεται η κατάλληλη μέθοδος συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων μας.

Εν συνεχεία στο τέταρτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας μας ενώ στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα σχετικά συμπεράσματα.

Κεφάλαιο 1^ο

Εννοιολογική Προσέγγιση

1.1 Βιβλιοθήκη

Η σημασία ύπαρξης μιας βιβλιοθήκης είναι μείζονος σημασίας καθώς κατέχει εξέχοντα ρόλο στην καλλιέργεια της παιδείας και της κουλτούρας ενός λαού. Οι βιβλιοθήκες ήταν απόρροια της ανακάλυψης της γραφής, οι οποίες μέσω της λειτουργίας τους έδωσαν τη δυνατότητα στη γνώση αρχικά να αναπτυχθεί και εν συνεχεία να διατηρηθεί και να εξαπλωθεί. Μέσα στην πάροδο των χρόνων, ο τρόπος με τον οποίο λειτουργεί μια βιβλιοθήκη καθώς και ο επικείμενος ρόλος της αλλάζει συμβαδίζοντας με τις κοινωνικοπολιτικές αλλαγές που παρουσιάζονται κάθε φορά. Ωστόσο, βασικός στόχος μιας βιβλιοθήκης ήταν πάντα και παραμένει να είναι η προστασία, η στέγαση καθώς και η καλλιέργεια της γνώσης και της πληροφορίας. Η επιτακτική ανάγκη ύπαρξης ενός χώρου που να διαφυλάττει τη γνώση και την πληροφορία, παρουσιάστηκε από τη στιγμή που ήταν αδύνατη η διαφύλαξη του προφορικού λόγου ενώ ταυτόχρονα ο όγκος των πολυτίμων εμπειριών, γνώσεων και πληροφοριών που είχε κανείς στη διάθεσή του και έπρεπε να αποθηκευτεί, μεγάλωνε συνεχώς. Έτσι, φυσική εξέλιξη ήταν η διαφύλαξη αυτών των γνώσεων γραπτώς, μέσω της βιβλιοθήκης. (Βλάχοι-Χαλκιοπούλου, 1999).

Θέλοντας κανείς να δώσει μια εννοιολογική προσέγγιση της βιβλιοθήκης, μπορεί να οριστεί ως ένας οργανικός συνδυασμός ανθρώπων, συλλογών και κτιρίων με απώτερο σκοπό να αναπτυχθούν υπηρεσίες που θα βοηθήσουν τους χρήστες στην διαδικασία αναζήτησης, επιλογής και ανάκτησης της πληροφορίας αλλά και της διαδικασίας του μετασχηματισμού της σε γνώση (Κακάλη και συν., 2012). Σύμφωνα με το παραδοσιακό πρότυπο, ο χώρος της βιβλιοθήκης αποτελείται από αίθουσες οι οποίες είναι γεμάτες από βιβλία τα οποία κατανέμονται από ευθύγραμμες διαδρομές, ακολουθώντας την λογική της ταξινόμησης. Κυριαρχεί με λίγα λόγια μια ιεραρχία η οποία αποτυπώνεται κυρίως μέσω αριθμών και γραμμάτων της αλφαβήτου. Ωστόσο, αν και στις μέρες μας η εικόνα αυτή έχει διατηρηθεί σε ένα πολύ μεγάλο κομμάτι, πολλές από τις βιβλιοθήκες ανά τον κόσμο, αν όχι στο σύνολο τους, έχουν εκσυγχρονιστεί προκειμένου να ανταποκριθούν στις σύγχρονες τεχνολογικές απαιτήσεις. Έτσι, με τον όρο βιβλιοθήκη νοείται γενικότερα ένας χώρος παροχής γνώσεων και πληροφοριών, όχι μόνο μέσω έντυπων βιβλίων και περιοδικών, αλλά και μέσω νέων τεχνολογικών μέσων. Συνεπώς, μια βιβλιοθήκη παρέχει όχι μόνο τις παραδοσιακές - επιτόπιες, αλλά και ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθώς και σεμινάρια, διαλέξεις κλπ.

Ο πληθυσμός στον οποίο θα απευθυνθεί μια βιβλιοθήκη θα καθορίσει τόσο το είδος της βιβλιοθήκης όσο και τους στόχους τους οποίους θέτει. Ως εκ τούτου, μια εθνική βιβλιοθήκη που έχει ως σκοπό τη διαφύλαξη και τη συγκέντρωση της πνευματικής κληρονομιάς ενός λαού θα πρέπει να ενταχθεί στην πρωτεύουσα της χώρας στην οποία βρίσκεται και να συμπεριλαμβάνει μια συλλογή βιβλίων γενικού περιεχομένου. Αντίστοιχα, εάν επρόκειτο για μια παιδική βιβλιοθήκη που απευθύνεται σε άτομα μικρής ηλικίας και εφήβους, το περιεχόμενο των συλλογών της καθώς και των παρεχόμενων υπηρεσιών της θα πρέπει να είναι διαμορφωμένο κατάλληλα έτσι ώστε να προσελκύει το ενδιαφέρον των μικρών αναγνωστών.

Μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη αποτελεί τον πυρήνα της πνευματικής ζωής ενός πανεπιστημίου. Ιδιαίτερα, αποτελεί εκείνο το αποθετήριο της επιστημονικής γνώσης, όπου ικανοποιούνται οι ανάγκες για επιστημονική έρευνα και πνευματική τελειοποίηση. Συγκρίνοντας κανείς αυτό το είδος της βιβλιοθήκης σε σχέση με τα υπόλοιπα, μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη κατέχει θέση εξέχουσας σημασίας αφού μέσω αυτής εκφράζεται και εξωτερικεύεται το έργο των σύγχρονων επιστημόνων και όχι μόνο. Οι χρήστες μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης μπορεί να είναι προπτυχιακοί φοιτητές, μεταπτυχιακοί ή διδακτορικοί φοιτητές, ερευνητές, μέλη ΔΕΠ και γενικότερα μέλη της ανώτατης εκπαίδευσης.

Βασικοί στόχοι μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης είναι οι εξής (Singh, 2005):

1. να υποστηρίξει το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του ιδρύματος στο οποίο απευθύνεται
2. να παρέχει υλικό ανάγνωσης για ανεξάρτητη μελέτη και έρευνα ·
3. να ενθαρρύνει τη δια βίου μάθηση μεταξύ των σπουδαστών ώστε να γίνουν πιο διαφωτισμένοι
4. να υποστηρίξει τους στόχους, την αποστολή και το όραμα του εκάστοτε ανώτατου εκπαιδευτικού ιδρύματος.

Η Επιτροπή Παιδείας (Singh, 2005) έχει επίσης καθορίσει τους στόχους των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών ως ακολούθως:

- να παράσχει στον εκπαιδευτικό οργανισμό τα αναγκαία μέσα για την έρευνα στους τομείς των ειδικών ενδιαφερόντων ·
- να βοηθήσει τον καθηγητή να παρακολουθεί τις εξελίξεις στον τομέα του / της και

- να ανοίξει τις πόρτες σε αυτό τον «χαοτικό» και συνάμα γοητευτικό κόσμο των βιβλίων που ενθαρρύνουν την ανάγνωση όχι μόνο για την εύρεση πληροφοριών αλλά και για την ανακάλυψη, την ευχαρίστηση και την προσωπική ανάπτυξη.

1.2 Ιστορική Αναδρομή

1.2.1 Βιβλιοθήκες

Οι πρώτες βιβλιοθήκες, όπως αποδεικνύεται από αρχαιολογικές ανασκαφές, εμφανίστηκαν στην Μεσοποταμία ήδη από το 3000 π. Χ., όπου ήρθαν στο φως ευρήματα από χιλιάδες πήλινες πινακίδες με σφηνοειδή γραφή, μεθοδικά ταξινομημένες και καταγεγραμμένες υπό τη μορφή καταλόγου. Σημαντικός σταθμός στην πορεία των βιβλιοθηκών η οποία και αξίζει να αναφερθεί, ήταν η ίδρυση της βιβλιοθήκης της Αλεξάνδρειας από το βασιλιά της Αλεξάνδρειας Πτολεμαίο Φιλάδελο το 283 με 247 π. Χ. Στις συλλογές της βιβλιοθήκης συμπεριλαμβάνονται πάνω από 700.000 τόμους και καταλόγους βιβλίων όπου θεωρείται ότι αποτελεί ουσιαστικά και την πρώτη προσπάθεια για να δημιουργηθεί μια συστηματική βιβλιογραφία (Βιβλιοθήκες, 2000).

Αρκετές ιστορικές αναφορές έχουν υποδείξει την ύπαρξη βιβλιοθηκών και στην αρχαία Ρώμη. Συνήθως, βρίσκονταν στο κέντρο των πόλεων ενώ αποτελούνταν από δύο τμήματα, ελληνικής και λατινικής γραμματείας, ενώ αργότερα προστέθηκε και ένα τρίτο, αυτό του χριστιανικού τμήματος. Αντιστοίχως, κατά τον μεσαίωνα, βιβλιοθήκες ιδρύονταν μόνο εντός των ορίων των ναών και των μοναστηριών, ενώ η οργάνωση, η λειτουργία τους και η συστηματική αντιγραφή των χειρογράφων ήταν προνόμιο αποκλειστικά των μοναχών και των μορφωμένων καλλιτεχνών. Με την πάροδο του χρόνου, στην εποχή της Αναγέννησης, παρατηρήθηκε μια τάση ιδιωτικοποίησης των βιβλιοθηκών, ενώ στα μετέπειτα χρόνια ιδρύθηκαν μεγάλες δημόσιες βιβλιοθήκες ανά τον κόσμο όπου λειτουργούν μέχρι σήμερα (Βιβλιοθήκες, 2000).

Πραγματοποιώντας μια σύντομη ιστορική αναδρομή στον Ελλαδικό χώρο, η ιστορία έχει καταγράψει την ίδρυση κι εδώ αρκετών βιβλιοθηκών. Το γεγονός αυτό αποτελεί μια φυσική εξέλιξη καθώς η Ελλάδα αποτελούσε το κέντρο του πολιτισμού και της γνώσης για αρκετά έτη. Η πρώτη ελληνική βιβλιοθήκη εμφανίζεται τον 6ο π. Χ. αιώνα και η ίδρυση της οφείλεται στον Πεισίστρατο. Επρόκειτο για μια δημόσια και περιλάμβανε μεταξύ άλλων τα

περίφημα ομηρικά έπη (Ιλιάδα και Οδύσεια), των οποίων η καταγραφή είχε τελειώσει το 560 π. Χ.

Κατά το Στράβωνα, ο Αριστοτέλης είναι ήταν από τους πρωτεργάτες που συστηματικά συγκέντρωσε βιβλία με σκοπό την ίδρυση ιδιωτικής βιβλιοθήκης. Άλλη μεγάλη και φημισμένη ελληνική βιβλιοθήκη της αρχαιότητας ήταν εκείνη της πόλης της Περγάμου, η οποία ιδρύθηκε από τον Άτταλο Α' ή το γιο του Ευμένη Β' τον 2ο π. Χ. αιώνα. Σύμφωνα με τον Πλούταρχο, η βιβλιοθήκη είχε στη συλλογή βιβλίων της γύρω στους 200.000 τόμους όταν ο Αντώνιος τη μετέφερε στην Αλεξάνδρεια και την πρόσφερε ως δώρο στην Κλεοπάτρα. Η πρώτη βιβλιοθήκη του σύγχρονου ελληνικού κράτους ιδρύθηκε από τον κυβερνήτη Ιωάννη Καποδίστρια το 1828 στην Αίγινα όπου στεγάστηκε στο κτίριο του Ορφανοτροφείου του νησιού. Εν συνεχεία, έξι χρόνια μετά, το 1834, μεταφέρθηκε στην τότε καινούργια πρωτεύουσα του ελληνικού κράτους, την Αθήνα και λίγα χρόνια αργότερα ενσωματώθηκε στη βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Αθηνών με βασιλικό διάταγμα του 1867. Μετά τη συγχώνευση αυτή των βιβλιοθηκών σε μία, η ονομασία των βιβλιοθηκών άλλαξε και μετονομάστηκαν σε Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδας, η οποία το 1903 μεταφέρθηκε στο κτήριο που βρίσκεται μέχρι και σήμερα, στην οδό Πανεπιστημίου (Βιβλιοθήκες, 2000).

1.2.2 Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

Κατά τη διάρκεια του 19^{ου} αιώνα, στην Αμερική πραγματοποιείται μια μεγάλη αλλαγή στα ακαδημαϊκά ιδρύματα και στις βιβλιοθήκες τους καθώς το αυξημένο ενδιαφέρον για την εκπαίδευση αντανάκλουσε τις νέες ανάγκες της χώρας. Στην αρχή, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες κάλυπταν κατά κύριο λόγο κοινωνικές ανάγκες, ωστόσο εν συνέχεια αυτό άλλαξε αφού η επιθυμία για κάτι καινούργιο και σύγχρονο το οποίο θα ανταποκρίνεται στα νέα δεδομένα των χρηστών ήταν πλέον επιτακτική .

Στις απαρχές του 19^{ου} αιώνα μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη χαρακτηρίζονταν από (Βιβλιοθήκες, 2000):

- μικρές συλλογές
- περιορισμένη πρόσβαση στο υλικό
- χαμηλή οικονομική υποστήριξη
- περιορισμένο αριθμό προσωπικού και

- έλλειψη οργάνωσης ως απόρροια της έλλειψης προσωπικού

Παράλληλα, οι βιβλιοθήκες ήταν συχνά τοποθετημένες σε δωμάτια ή σε πτέρυγες από κτίρια ενώ σε πολλές περιπτώσεις λειτουργούσαν μαζί με άλλες υπηρεσίες. Φυσική εξέλιξη των γεγονότων αυτών ήταν η μη ικανοποίηση των φοιτητών με αποτέλεσμα να υπάρχουν πολλά παράπονα τα οποία σχετίζονταν για κακή συμπεριφορά του προσωπικού, ανεπαρκές ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης και αδυναμία πρόσβασης στο βιβλιακό υλικό. Έτσι περίπου στα τέλη του 19^{ου} αιώνα η επιβίωση των βιβλιοθηκών φαίνεται να βρίσκεται σε ένα κομβικό σημείο που τελικά ξεπερνιέται λίγα χρόνια αργότερα, στις αρχές του 20ου αιώνα όταν η ζήτηση για καλύτερες ακαδημαϊκές συλλογές αυξήθηκε καθώς οι Αμερικάνοι άρχισαν να αγοράζουν βιβλία. Ως εκ τούτου, όλες οι βιβλιοθήκες συμπεριλαμβανομένων και αυτών της Ευρώπης άρχισαν να αυξάνουν το μέγεθος των συλλογών τους.

Ωστόσο, παρά την αυξημένη ζήτηση μέχρι το 1910 μόνο εννέα πανεπιστήμια είχαν βιβλιοθήκες με περισσότερα από 200.000 τόμους βιβλίων στις συλλογές τους. Κατά τον 20^ο αιώνα αρκετές Αμερικανικές βιβλιοθήκες κατόρθωσαν να ανεβάσουν το κύρος τους και ως ερευνητικά κέντρα, χάρη στην βελτιωμένη ευρετηρίαση, στις βελτιωμένες μονάδες abstracting και στην ανάπτυξη του προσωπικού τους. Ειδικά για την περίπτωση της ευρετηρίασης και καταλογογράφησης σημαντική ήταν η συμβολή του έργου των Charles Ammi Cutter, Melvil Dewey and William F. Poole όπως και της American Library Association. Στην σημερινή εποχή, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες του λεγόμενου δυτικού κόσμου, συμπεριλαμβανομένης και της ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, παρουσιάζουν έναν καλά συντονισμένο οργανισμό που η λειτουργία τους συνάδει με την επιστημονική βάση των προτύπων βιβλιοθηκών ενώ απώτερος σκοπός τους είναι η ανάπτυξη και εξέλιξη της επιστήμης. Αναφορικά με την συμβολή της στην εκπαίδευση, μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη θα δώσει οντότητα στον καθηγητή, ενώ ταυτόχρονα θα παρέχει ανεξαρτητοποίηση στη μαθησιακή έφεση του φοιτητή, ώστε να μην υπάρχει εξάρτηση του τελευταίου από τον καθηγητή, αλλά μόνο από τη γνώση που θα του παρέχεται μέσω της βιβλιοθήκης. (Βλάχου-Χαλκιοπούλου, 1999: 191)

1.3 Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες στη Νέα Ψηφιακή Εποχή

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αποτελούν ένα θεσμό ο οποίος ταυτόχρονα θα πρέπει να ανταποκρίνεται σε πολλαπλούς ρόλους και να εξυπηρετεί ποικίλες λειτουργίες σε ένα πανεπιστημιακό ίδρυμα. Σε αυτό το πλαίσιο οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες καλούνται να αντιμετωπίσουν την πρόκληση και να ανταποκριθούν στις νέες αυξανόμενες ανάγκες αλλά ταυτόχρονα θα πρέπει να εκμεταλλευτούν τις νέες τεχνολογικές δυνατότητες που τους παρέχονται. Συνεπώς, την τελευταία εικοσαετία, οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες επεκτείνονται και λειτουργούν μέσα σε ένα κοινωνικό και τεχνολογικό περιβάλλον χαρακτηριζόμενο από συνεχείς αλλαγές. Μια αλλαγή που οφείλει την ύπαρξη της σε δύο φαινόμενα: α) την εμφάνιση του υλικού σε ψηφιακή μορφή και β) την εξέλιξη του διαδικτύου.

Το ψηφιακό υλικό παρουσιάζει χαρακτηριστικά το οποία είναι εκ διαμέτρου αντίθετο από το μέχρι τώρα παραδοσιακό έντυπο και οπτικοακουστικό υλικό. Το πληροφοριακό περιεχόμενο που διαμεσολαβείται από το μέσο αυτό δίνουν τη δυνατότητα στην πληροφορία να είναι πλήρως ανεξαρτητοποιημένη από τους υλικούς περιορισμούς που προκύπτουν εξαιτίας των εντύπων ή άλλων υλικών μέσων διακίνησής του. Το διαδίκτυο και ο παγκόσμιος ιστός από την άλλη, είναι το σημείο σταθμός και αποτελεί την ουσία της σύγχρονης ζωής. Ο λόγος είναι ότι μέσω της άμεσης εξάπλωσης της πληροφορίας σε όλο το φάσμα της ανθρώπινης δραστηριότητας, γίνεται το μέσο για τη μετάβαση σε μια νέα μορφής κοινωνία, τη λεγόμενη κοινωνία της πληροφορίας. Ως εκ τούτου, τόσο το προσωπικό όσο και οι χρήστες των βιβλιοθηκών δραστηριοποιούνται μέσα σε ένα περιβάλλον όπου το διαδίκτυο καθορίζει όλες τις εκφάνσεις.

Έτσι η σύγχρονη εποχή των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών καθορίζεται από στοιχεία που υποδεικνύουν τη μετάβαση από τη μέχρι τώρα παραδοσιακή βιβλιοθήκη σε μια νέα γενιάς βιβλιοθήκη, γνωστή και ως ψηφιακής βιβλιοθήκης. Μια ψηφιακή βιβλιοθήκη θα πρέπει να εμφανίζει τα εξής χαρακτηριστικά:

- Η συμβατική συλλογή υλικού σε έντυπη και οπτικοακουστική μορφή συμπληρώνεται ή υπάρχει αντικατάστασή του από ψηφιακές συλλογές, ενώ μέρος αυτής μπορεί να μην βρίσκεται εντός ορίων της βιβλιοθήκης ή να είναι εκτός δικαιοδοσίας και ιδιοκτησίας της.

- Στα πλαίσια αυτής της διαδικασίας ψηφιοποίησης, δημιουργούνται νέα μέσα για την περιγραφή, επεξεργασία, πρόσβαση και οργάνωση του νέου υλικού ή υπάρχει αναβάθμιση του παλαιού με σκοπό πάντα τη διάθεση στους χρήστες με τρόπο εύληπτο , γρήγορο και αποτελεσματικό. Συνεπώς, αναφερόμαστε, πλέον για σχηματισμό και διαχείριση μεταδεδομένων, δηλαδή για πληροφορία η οποία είναι δομημένη και σχετίζεται με πληροφοριακές πηγές/πόρους κάθε είδους και μορφής (Carlan, 2003).
- Η διαδικασία προμήθειας υλικού που απαρτίζει τη συλλογή μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης αλλάζει χαρακτήρα. Πλέον, η επιλογή τίτλων μονογραφιών υπόκειται σε περιορισμό ενώ γίνεται προσπάθεια απόκτησης συλλογών ηλεκτρονικών περιοδικών και βάσεων δεδομένων.
- Οι βιβλιοθήκες αναπτύσσουν δράσεις για το σχηματισμό αρχείου συλλογών σε ψηφιακή μορφή ή δημιουργούν ακαδημαϊκά αποθετήρια πνευματικής κληρονομιάς έτσι ώστε να διαφυλαχθεί και να αναδειχθεί το μοναδικό υλικό, που αφορά το πανεπιστήμιο ή την τοπική κοινότητα.
- Ταυτόχρονα με τα προαναφερθέντα, αναπτύσσονται εργαλεία και υπηρεσίες που στόχο έχουν να προσφέρουν βοήθεια και να εκπαιδεύσουν τους χρήστες προκειμένου να μπορούν να έχουν πρόσβαση στις ψηφιακές συλλογές. Οι υπηρεσίες πληροφόρησης που προσφέρουν οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αναφέρονται στην προσωπική βοήθεια και καθοδήγηση προς τους χρήστες οι οποίοι αναζητούν πληροφορίες (Chowdhury, 2002).

Κεφάλαιο 2^ο

Ικανοποίηση Χρηστών από τις Ψηφιακές Υπηρεσίες

2.1 Ψηφιακές Υπηρεσίες μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης

Η εξέλιξη της τεχνολογίας έχει φέρει σημαντικές αλλαγές σε κάθε πτυχή της προσωπικής, κοινωνικής και επαγγελματικής ζωής των ανθρώπων. Η επανάσταση αυτή της τεχνολογίας όπως ήταν αναπόφευκτο, δεν θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστο τον τομέα της εκπαίδευσης και ειδικά τον τρόπο λειτουργίας των βιβλιοθηκών και πόσο περισσότερο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Είναι γεγονός, ότι η επιβίωση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στον 21^ο αιώνα εξαρτάται αποκλειστικά στην τεχνολογία. Εάν μια βιβλιοθήκη δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις σύγχρονες αυτές απαιτήσεις των χρηστών της, τότε η διάρκεια ζωής της είναι περιορισμένη. Έτσι λοιπόν, μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη θα πρέπει να ανταποκρίνεται σε αυτή τη νέα εποχή αναπροσαρμόζοντας τους ρόλους λειτουργία της (Kumar,2009).

Ø Πύλη Πληροφοριών

Μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη πρέπει να λειτουργεί ως κέντρο πύλης για τους χρήστες της βιβλιοθήκης ώστε να έχουν πρόσβαση, να εντοπίζουν, να μετασχηματίζουν, και να χρησιμοποιούν τους πόρους πληροφοριών σε μια ποικιλία τυπωμένων και ηλεκτρονικών μορφών μέσω εφαρμογών, βάσεων δεδομένων, δικτύων, πλατφορμών και συστημάτων.

Ø Κέντρο Εκμάθησης

Μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη πρέπει να παρέχει στους χρήστες της βιβλιοθήκης δυναμικό εξοπλισμό, εγκαταστάσεις, πόρους και υπηρεσίες για να υποστηρίξουν τις μαθησιακές τους δραστηριότητες, οι οποίες καλύπτουν εκθέσεις, παρουσιάσεις, έργα, έρευνα, έγγραφα, κ.λπ.

Ø Κέντρο Εκπαίδευσης

Μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη θα πρέπει να παρέχει την καλύτερη υποστήριξη σε εκπαιδευτικές εγκαταστάσεις για καθηγητές και εκπαιδευτικούς με στόχο το σχεδιασμό, ανάπτυξη, ολοκλήρωση και εφαρμογή διαφόρων μαθημάτων διδασκαλίας, προγραμμάτων, εργαστηρίων συμπεριλαμβανομένης της υποστήριξης προγραμμάτων εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

Ø Κέντρο Δημοσίευσης

Μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη οφείλει να προσφέρει στους χρήστες της βιβλιοθήκης υλικό και λογισμικό ηλεκτρονικών υπολογιστών, εξοπλισμό ήχου-βίντεο και άλλες εγκαταστάσεις υποστήριξης και περιφερειακές συσκευές για τη δημιουργία, το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την ενσωμάτωση, τη δημοσίευση κλπ.

Σε αυτό το νέο πλαίσιο ρόλων τους, οι βιβλιοθήκες είτε εισάγουν νέες υπηρεσίες είτε προάγουν τις ήδη υπάρχουσες παραδοσιακές υπηρεσίες τους. Το σύνολο των υπηρεσιών αυτών καλούνται *Ψηφιακές Υπηρεσίες*. Στην ευρύτερη βιβλιογραφία υπάρχουν αρκετές προσεγγίσεις που προσπαθούν να επεξηγήσουν τη σημασία ύπαρξης αλλά και το λόγο χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών .

Σομφών με τον Anes (2003a, σελ. 29□30), η χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και πόρων / πηγών πραγματοποιείται από άτομα για την παροχή άμεσης, επαγγελματικού επιπέδου βοήθειας για την αναζήτηση πληροφοριών σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Ιδιαίτερα, για την περίπτωση των βιβλιοθηκών, ο James θεωρεί ότι σημαντικό στοιχείο δεν είναι η τεχνολογία η οποία χρησιμοποιεί η βιβλιοθήκη, αλλά η διεύρυνση των χρονικών και τοπικών ορίων που παρέχεται η υπηρεσία έτσι ώστε να προσαρμόζεται στις συνθήκες που βιώνει ο χρήστης.

Έχοντας κατά νου αυτή την τελευταία πρόταση, σταδιακά, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες έχουν ολοκληρώσει πολλά κριτήρια για την ανάπτυξη καλύτερων προϊόντων και υπηρεσιών. Συγκεκριμένα τα κριτήρια αυτά στοχεύουν:

- στην *αποτελεσματικότητα*: πόσο καλά λειτουργεί το σύστημα ψηφιακών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης
- στην *αποδοτικότητα*: με ποιο κόστος λειτουργεί; (το κόστος μπορεί να είναι οικονομικό, χρονικό ή σχετίζεται με την προσπάθεια)
- στη *χρηστικότητα*: χρήση υπηρεσιών και προϊόντων
- στην *προσβασιμότητα*: χαρακτηριστικά του ψηφιακού συστήματος (απόδοση της τεχνολογίας, ταχύτητα, χρόνος, ποσοστό σφάλματος)
- στην *ποιότητα*: ποιοτικό υλικό

- στην *ικανοποίηση των χρηστών*: πώς αλληλεπιδρούν οι χρήστες με το ψηφιακό σύστημα βιβλιοθήκης

Κατά συνέπεια, λοιπόν, μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη εκτός των παραδοσιακών της υπηρεσιών οι οποίες είναι: το αναγνωστήριο, δανεισμός βιβλίων, φωτοαντίγραφα, εκτυπώσεις, πληροφόρηση - εξυπηρέτηση χρηστών, συλλογή έντυπων βιβλίων και περιοδικών, εκπαίδευση χρηστών μέσω σεμιναρίων, ξεναγήσεων, παρουσιάσεων, διαδανεισμός βιβλίων και παραγγελία άρθρων από άλλες βιβλιοθήκες τόσο της Ελλάδος, όσο και του εξωτερικού, Κέντρο Ευρωπαϊκής Τεκμηρίωσης κλπ. θα πρέπει να διαθέτει τις εξής ψηφιακές υπηρεσίες:

- Αναζήτηση του υλικού μέσω τοπικού καταλόγου OPAC, στο χώρο της βιβλιοθήκης
- Ιστοσελίδα εκάστοτε βιβλιοθήκης (web site)
- Αναζήτηση υλικού μέσω ηλεκτρονικού καταλόγου (web) OPAC, εκτός του χώρου της βιβλιοθήκης
- Βάσεις δεδομένων και ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης
- Ηλεκτρονικά περιοδικά και βιβλία
- Παραγγελία άρθρων ηλεκτρονικά (on line)
- Πλατφόρμα ασύγχρονης τηλεεκπαίδευσης (π.χ. e-class)
- Ψηφιακή συλλογή, ψηφιακό αποθετήριο διδακτορικών διατριβών και διπλωματικών ή πτυχιακών εργασιών

Είναι σημαντικό να αναφερθεί , ότι οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, όπως προαναφέρθηκε, πρέπει πάντα να σχεδιάζονται και να προσφέρονται με αντικειμενικό σκοπό να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των χρηστών. Αυτό που πρέπει να προσδιορίζεται κάθε φορά είναι αρχικά οι διαφορετικές κατηγορίες χρηστών σαν άτομα ή ομάδες και εν συνεχεία οι ανάγκες και προσδοκίες των ομάδων χρηστών καθώς κάθε ομάδα έχει τις δικές της ανάγκες και φέρει τις δικές της προκαταλήψεις για την χρήση και τη σημασία της βιβλιοθήκης.

2.2 Προωθώντας τις Ψηφιακές Υπηρεσίες μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης

Ο σωστός σχεδιασμός για την εισαγωγή και προώθηση των ψηφιακών υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο. Σύμφωνα με τον Madu (2004) ο σχεδιασμός είναι

ένα σύνολο αποφάσεων για μελλοντική δράση για την επίτευξη των καθορισμένων στόχων. Έτσι, σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, προκειμένου να υλοποιηθεί ένα αποτελεσματικό έργο προώθησης των ψηφιακών υπηρεσιών, υπάρχει ανάγκη να αναπτυχθεί ένα λεπτομερές σχέδιο που να περιλαμβάνει τα ακόλουθα βασικά βήματα:

1. Καθορισμός σαφών στόχων (τι, γιατί, πώς)

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό για μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη να καθορίσει σαφείς στόχους ανάλογα με τις ανάγκες και τους περιορισμούς της. Το πρώτο βήμα είναι να συνειδητοποιήσει ακριβώς την ανάγκη δημιουργίας ενός οργανωμένου συστήματος ψηφιακών υπηρεσιών, του επιδιωκόμενου στόχου, των σκοπών της και της στοχευόμενης ομάδας χρηστών.

2. Επιλογή κατάλληλου υλικού (ηλεκτρονικά βιβλία, ηλεκτρονικά περιοδικά, ηλεκτρονικός κατάλογος κλπ).

Το δεύτερο βήμα αφορά αρχικά το πηγαίο υλικό που θα περιλαμβάνεται στην ψηφιακή βιβλιοθήκη. Συγκεκριμένα αφορά το είδος των ηλεκτρονικών βιβλίων που θα παρέχονται σε ψηφιακή μορφή καθώς και το είδος των ηλεκτρονικών επιστημονικών περιοδικών στα οποία θα μπορούν να έχουν πρόσβαση οι χρήστες. Σε δεύτερη φάση, περιλαμβάνει την υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου ηλεκτρονικού καταλόγου στον οποίο θα συγκαταλέγονται όλα τα έντυπα βιβλία της βιβλιοθήκης και θα μπορεί ο χρήστης να αναζητεί ανά πάσα στιγμή ενώ παράλληλα αφορά και την υλοποίηση ενός ηλεκτρονικού αποθετηρίου.

3. Επιλογή κατάλληλης τεχνολογίας (υλικό & λογισμικό).

Αναπόσπαστο κομμάτι των ψηφιακών υπηρεσιών είναι και ο τεχνολογικός εξοπλισμός. Μια βιβλιοθήκη θα πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει όλο το είδος του εξοπλισμού που είναι απαραίτητο προκειμένου οι χρήστες να μπορούν να είναι σε θέση να επεξεργάζονται τις διαθέσιμες πληροφορίες. Ο τεχνολογικός αυτός εξοπλισμός περιλαμβάνει εκτυπωτές, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, μέσα αποθήκευσης, ασύρματο δίκτυο wi-fi κ.ο.κ Σαφώς εκτός από εξοπλισμό υλικού, πρέπει να υπάρχει ένα κατάλληλο πακέτο λογισμικού το οποίο θα υποστηρίζει άρτια την ιστοσελίδα του τμήματος ή τις υπηρεσίες διαδανεισμού.

2.3 Ο Ρόλος των Βιβλιοθηκονόμων στις Ψηφιακές Υπηρεσίες

Οι παραδοσιακοί βιβλιοθηκονόμοι διαφέρουν από τους ψηφιακούς βιβλιοθηκονόμους στον τρόπο με τον οποίο παρέχουν υπηρεσίες. Οι παραδοσιακοί βιβλιοθηκονόμοι παρέχουν υπηρεσίες που εστιάζονται σε τυπωμένους καταλόγους και βιβλία. Σήμερα, οι βιβλιοθηκονόμοι που έχουν «συμμορφωθεί» στην ψηφιακή εποχή υποτίθεται ότι μπορούν να χρησιμοποιήσουν τη νεώτερη τεχνολογία, να οργανώσουν και να διαδώσουν δεδομένα σε ψηφιακή μορφή, να διαχειριστούν ψηφιακό υλικό, να παρέχουν υπηρεσίες πληροφόρησης σε ψηφιακή μορφή, να παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες αναφοράς, πώς μπορεί να βελτιωθεί η τεχνολογία σχετικά με τη βιβλιοθήκη στο μέλλον και ούτω καθεξής. Οι ακαδημαϊκοί βιβλιοθηκονόμοι υποτίθεται ότι διαθέτουν διάφορες τεχνολογικές δεξιότητες για να παρέχουν υπηρεσίες στους σπουδαστές. Σε αυτό το σημείο θα παρουσιαστούν οι πιο σημαντικές δεξιότητες που πρέπει να έχουν οι βιβλιοθηκονόμοι προκειμένου να ανταποκριθούν στις σύγχρονες απαιτήσεις.

Σήμερα, οι βιβλιοθηκονόμοι παρέχουν αναλογικές και ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Έτσι, για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους χρήστες, έχουν αναπτύξει διάφορες ψηφιακές δεξιότητες. Πολλοί ακαδημαϊκοί βιβλιοθηκονόμοι έχουν τη γνώση και την εμπειρία στην "πρόσβαση, αναζήτηση, περιήγηση, πλοήγηση, ανάκτηση, ευρετηρίαση, αποθήκευση, οργάνωση και διάδοση ψηφιοποιημένων πληροφοριών" (Sreenivasulu, 2000, σελ.15). Επιπλέον, ο ρόλος των βιβλιοθηκονόμων δεν είναι μόνο να παρέχουν υπηρεσίες στους χρήστες, αλλά και να τους συμβουλεύει πώς να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά το αναλογικό και ψηφιακό υλικό. Έτσι, οι βιβλιοθηκονόμοι μπορούν να συμβουλεύονται τους χρήστες της βιβλιοθήκης σε ποια εργαλεία ψηφιακής βιβλιοθήκης (π.χ. κατάλογο OPAC, βάσεις δεδομένων) να χρησιμοποιούν για να έχουν πρόσβαση στις σωστές πληροφορίες. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες παρέχουν διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους χρήστες. Η πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν απαιτεί τη φυσική παρουσία στη βιβλιοθήκη.

Επιπλέον, θα μπορούσαμε να πούμε ότι οι βιβλιοθηκονόμοι έχουν το ρόλο του συντηρητή. Σήμερα, πολλές βιβλιοθήκες παρουσιάζουν υλικό σε ψηφιακή μορφή. Επιπλέον, πολλοί ακαδημαϊκοί βιβλιοθηκονόμοι έχουν τις γνώσεις για το πώς να διατηρήσουν το ψηφιακό υλικό για μελλοντική χρήση. Όταν μιλάμε για συντήρηση, εννοούμε να διατηρούμε την πρόσβαση στις πληροφορίες (η μορφή που περιέχει τα έγγραφα μπορεί να είναι ξεπερασμένη) και να διατηρούμε δεδομένα που τοποθετούνται σε τεχνολογικές συσκευές.

2.4 Αξιολόγηση της Ποιότητας

"Η αξιολόγηση είναι η δραστηριότητα εκείνη, η οποία αποτελεί μέρος της διαδικασίας σχεδιασμού και αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των τρεχουσών διαδικασιών παρέχοντας δεδομένα που μπορούν να βοηθήσουν στην καθοδήγηση των μελλοντικών δραστηριοτήτων." (Watson, 2001, σελ. 80).

Ο κύριος στόχος της διαδικασίας αξιολόγησης είναι η βελτίωση των υπηρεσιών. Οι μελέτες αξιολόγησης περιλαμβάνουν τη σύγκριση των αποτελεσμάτων με τους καθορισμένους στόχους, τα καθορισμένα κριτήρια ή και τα δύο. Σύμφωνα με τον Weingand (1997, σελ. 33) *"Καμία υπηρεσία δεν μπορεί να θεωρηθεί πραγματικά εξαιρετική εκτός εάν το προϊόν το οποίο προσφέρεται, ανταποκρίνεται στα πρότυπα υψηλής ποιότητας "*.

Η αξιολόγηση μιας υπηρεσίας ή προϊόντος μπορεί να πραγματοποιηθεί με υποκειμενικούς (ποιοτικούς) ή / και αντικειμενικούς σκοπούς - (ποσοτικές) μεθόδους. Οι ποιοτικές μέθοδοι είναι συνήθως έρευνες, παρατηρήσεις, συνεντεύξεις, ομάδες εστίασης και μελέτες περιπτώσεων που μας επιτρέπουν να συλλέγουμε πολύπλοκα δεδομένα για να αξιολογήσουμε τις ανησυχίες σχετικά με την ποιότητα. Στην αξιολόγηση με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών των χρηστών, η ποιοτική έρευνα έχει δυνατότητες και αυτές οι μέθοδοι θεωρούνται ιδανικές για την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (Gorman and Clayton, 1997, Whitlatch, 2001). Από την άλλη πλευρά, η ποσοτική έρευνα παρέχει στατιστικά στοιχεία ή έργα με γνωστές ποσότητες. Ρωτάει ερωτήσεις όπως: πόσο; από ποιον; πότε; και πού είναι η υπηρεσία που χρησιμοποιείται; (Novotny, 2001). Για να καταστεί η διαδικασία αξιολόγησης ποσοτική, μπορούμε να μετρήσουμε τον αριθμό των συνεδριών, τον αριθμό των χρηστών, την κατηγορία των χρηστών (καθηγητή ή φοιτητή), τη θεσμική ύπαρξη, τον τύπο της ερώτησης (έτοιμη αναφορά, αίτηση για πόρους, έρευνα) ή τους πόρους που χρησιμοποιήθηκαν. Ωστόσο, η μέτρηση αυτών των υπηρεσιών δεν αρκεί για αποτελεσματική αξιολόγηση.

Συνιστάται, λοιπόν, ένας συνδυασμός και ισορροπία ποιοτικών και ποσοτικών μεθόδων για την αποτελεσματικότερη αξιολόγηση (Whitlatch, 2000, Watson, 2001, Griffiths and King, 1991) με αυτόν τον τρόπο, οι χρησιμοποιούμενες μέθοδοι υποστηρίζουν τους περιορισμούς του άλλου και τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων θα είναι ισχυρότερα.

Κάνοντας μια σύντομη ιστορική αναδρομή στο χώρο του μάνατζμεντ, αρκετοί κλασσικοί ερευνητές του κλάδου, ασχολήθηκαν με τη δημιουργία μοντέλων, που στοχεύουν στην αξιολόγηση της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών (Σκρέτα & Γεωργακοπούλου 2008). Μερικοί εκ των οποίων συνοψίζονται ακολούθως:

Ø *William Edwards Deming*

Υπήρξε πρωτοπόρος στη ποιότητα υπηρεσιών. Η φιλοσοφία του μοντέλου ποιότητας που κατασκεύασε στηρίζεται σε 14 θεμελιώδεις αρχές βελτίωσης της ποιότητας που είναι γνωστό ως κύκλος του Deming (σχεδιασμός, εφαρμογή, έλεγχος, δράση).

Ø *Joseph Juran*

Έδωσε έμφαση σε τρία στάδια τα οποία είναι ο προσχεδιασμός, ο έλεγχος ποιότητας και η βελτίωση ποιότητας.

Ø *Armand Feigenbaum*

Θεμελίωσε τον ορισμό της Ολικής Ποιότητας και της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Total Management Quality). Ο Feigenbaum όρισε την ποιότητα ως αξία (value-based criteria). Η αξία αυτή είναι απόρροια της ποιότητας του παρεχόμενου προϊόντος ή της υπηρεσίας και της τιμής που προσφέρεται και αποτελούν τα κριτήρια αποδοχής ή απόρριψης για τον πελάτη.

Ø *Kaoru Ishikawa*

Χρησιμοποίησε συγκεκριμένα στατιστικά εργαλεία για τη μέτρηση της ποιότητας μεταξύ των οποίων το πιο σημαντικό εργαλείο είναι το διάγραμμα ελέγχου .

Ø *Taichi Ohno*

Ανέπτυξε το σύστημα Kanban. Χαρακτηριστικό του η διακοπή της παραγωγικής διαδικασίας, σε περίπτωση που εντοπιστεί ελαττωματική μονάδα προϊόντος.

Ø *Masaaki Imai*

Τόνισε ότι η ποιότητα χρήζει συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης και σε αυτό θα πρέπει να συμβάλλουν συστηματικά όλα τα μέρη της επιχείρησης μεταξύ των οποίων και οι εργαζόμενοι, οι οποίοι θα πρέπει να έχουν ιδιαίτερα ενεργό ρόλο.

Ø *Claus Moller*

Υποστηρίζει πως η σωστή εκπαίδευση των εργαζομένων είναι το κλειδί για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ø *Arthur Tenner – Irving DeToro*

Έδωσαν έμφαση στην κατανόηση των απαιτήσεων του πελάτη, στο τρόπο αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών/προϊόντων καθώς στη μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη.

2.5 Αξιολόγηση των Ψηφιακών Υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης

Για να χαρακτηριστεί μια βιβλιοθήκη επιτυχημένη, όπως προαναφέρθηκε, θα πρέπει να σχεδιάσει τις υπηρεσίες της με τέτοιο τρόπο ώστε να θέτει τις ανάγκες των χρηστών της σε πρώτη προτεραιότητα. Μόνο όταν κατανοήσει ποιοι πραγματικά είναι οι χρήστες της, τι επιθυμίες έχουν, ποιες είναι οι προσδοκίες τους και ποιες οι απαιτήσεις τους, θα είναι σε θέση να τους ικανοποιήσει. Κάθε ομάδα χρηστών υπόκειται σε ανάγκες και για τον εντοπισμό τους θα πρέπει να συλλεχθούν στοιχεία που προέρχονται από έρευνα.

Η ικανοποίηση των χρηστών μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης συνδέεται άμεσα με τις απαιτήσεις που έχουν οι τελευταίοι. Είναι πιθανόν να υπάρχουν χρήστες που δεν έχουν υψηλές προσδοκίες και απαιτήσεις, ωστόσο υπάρχει και πληθώρα χρηστών που δεν έχουν επείγουσες ανάγκες, ή ακόμα και χρήστες που δεν γνωρίζουν ότι η βιβλιοθήκη έχει κι άλλες υπηρεσίες ή υλικό που θα μπορούσε να τους προσφέρει. Σημαντικό σε αυτό το σημείο είναι να τονιστεί η αποφυγή δημιουργίας ψευδών λανθασμένων εντυπώσεων ή απαιτήσεων από μέρους των βιβλιοθηκών για αυτό και θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικές. Τις περισσότερες φορές, οι χρήστες μπορούν να οδηγηθούν στη βιβλιοθήκη προς αναζήτηση

πληροφοριών χωρίς ωστόσο προηγουμένως να έχουν ξεκαθαρίσει και αυτοί οι ίδιοι τι ακριβώς θέλουν. Έτσι, είναι πολύ πιθανόν να μην μπορούν να εξηγήσουν με σαφήνεια τα ανάγκες τους.

Η έννοια της ικανοποίησης των χρηστών είναι συνώνυμη της εκπλήρωσης των προσδοκιών του χρήστη, στο βαθμό τον οποίο έχουν ικανοποιηθεί οι επιθυμίες του. Η μέτρηση της ικανοποίησης μιας βιβλιοθήκης, ανεξάρτητα της ομάδας χρηστών που αναφέρεται, είναι μείζονος σημασίας. Μέσω της αξιολόγησης της ικανοποίησης των χρηστών εντοπίζονται τυχόν αδυναμίες λειτουργίας της βιβλιοθήκης ενώ παράλληλα διαπιστώνονται ελλείψεις ή παράπονα σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της. Στόχος της αξιολόγησης είναι να προσφέρει μια ολοκληρωμένη εικόνα των πραγματικών αναγκών του χρήστη ενώ ταυτόχρονα θέτει τις σωστές βάσεις για βελτίωση εκεί που υπάρχουν αδυναμίες.

Αναφορικά με την αποτελεσματική αξιολόγηση των ψηφιακών υπηρεσιών, αυτή απαιτεί προσεκτικό σχεδιασμό κατά τη διαδικασία ανάπτυξης του σχεδίου αξιολόγησης. Η αξιολόγηση αυτή αποτελείται από δυο μέρη:

1. Το αντικείμενο που πρέπει να μετρηθεί και
2. Τα μέσα με τα οποία θα λαμβάνεται η μέτρηση .

Σύμφωνα με τον Whitlatch (2000, σελ. 1) υπάρχουν πολλοί τρόποι για να αξιολογήσει κανείς την ποιότητα των ψηφιακών υπηρεσιών αλλά κανένας τρόπος δεν μπορεί να θεωρηθεί απόλυτα «σωστός». Επιπλέον, είναι γεγονός ότι δεν υπάρχουν συμφωνημένα κριτήρια ποιότητας για την αξιολόγηση των υπηρεσιών αυτών, παρόλο που τα τελευταία χρόνια έχουν διεξαχθεί αρκετές μελέτες σε αυτό τον τομέα. Πολλοί θεωρούν, ότι τα κριτήρια αυτά ταυτίζονται με αυτά της γενικής ικανοποίησης των χρηστών από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης αφού αποσκοπούν στο ίδιο στόχο, ο οποίος είναι η ικανοποίηση. Ωστόσο, αυτή η τακτική δεν θεωρείται λύση (McGlamery and Corman, 2000; Lankes, 1998).

Ο Kasowitz et al. (2000) πρότειναν τα εξής κριτήρια ως μέτρηση της ποιότητας των ψηφιακών υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης:

- **Πρόσβαση:** Οι ψηφιακές υπηρεσίες πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμες και διαθέσιμες μέσω του Διαδικτύου, ειδικά για την περίπτωση των ηλεκτρονικών πηγών

κ.α., από οποιονδήποτε χρήστη ανεξάρτητα από την πολυπλοκότητα του εξοπλισμού, τη σωματική αναπηρία ή το γλωσσικό φράγμα.

- **Να παρέχει πρόσβαση σε σχετικές πληροφορίες:** Εκτός από την άμεση άντληση πόρων στις άμεσες ανάγκες πληροφόρησης των χρηστών, οι ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε άλλες πηγές πληροφοριών υποστήριξης και ανάγκες πληροφοριών χρηστών.
- **Την ποιότητα, την ποσότητα και το είδος του ηλεκτρονικού εξοπλισμού.**

Κεφάλαιο 3^ο

Αποτελέσματα Σχετικών Ερευνών

3.1 Συστηματική Ανασκόπηση

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα σχετικών ερευνών οι οποίες είχαν συναφές αντικείμενο με την παρούσα ερευνητική μελέτη. Συνολικά επιλέχθηκαν να παρουσιαστούν τα αποτελέσματα από τρεις μελέτες περίπτωσης, οι οποίες αποσκοπούν να διατυπώσουν το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών από ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Οι δύο εκ των μελετών πραγματοποιήθηκαν στην Ελλάδα, ενώ η μία αποτελεί αντικείμενο έρευνας ξένων επιστημόνων. Ο λόγος ο οποίος επιλέχθηκαν οι τρεις αυτές ερευνητικές εργασίες ήταν ότι οι ερευνητικοί τους στόχοι ταυτίζονταν σε μεγάλο βαθμό με τους στόχους της εργασίας αυτής. Το γεγονός αυτό αποτέλεσε από τη μια μεριά ένα κατευθυντήριο οδηγό και από την άλλη βοήθησε να υπάρξει μια συγκριτική ανάλυση κατά πόσο επαληθεύονται οι ίδιες ερευνητικές υποθέσεις. Τα αποτελέσματα της συγκριτικής ανάλυσης παρουσιάζονται σε επόμενο κεφάλαιο.

Η πρώτη έρευνα αποτελεί μελέτη περίπτωσης της βιβλιοθήκης του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β., 2018) Η έρευνα αυτή διεξήχθη τον Οκτώβριο 2017 και στόχος της ήταν να αξιολογήσει τη βιβλιοθήκη λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις των χρηστών. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ήταν τόσο φοιτητές όσο και μέλη Δ.Ε.Π., Διοικητικοί Υπάλληλοι αλλά και χρήστες που δεν ανήκουν σε καμιά από τις παραπάνω κατηγορίες. Οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να συμπληρώσουν ηλεκτρονικά το επίσημο ερωτηματολόγιο το οποίο παρέχεται από τη Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β.) για την αξιολόγηση των βιβλιοθηκών. Το ερωτηματολόγιο αυτό περιελάμβανε ερωτήσεις τόσο για το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών από το γενικό περιβάλλον της βιβλιοθήκης όπως βιβλία, χώροι, αναγνωστήρια, προσωπικό κλπ. όσο και για το βαθμό ικανοποίησης τους από τις ψηφιακές υπηρεσίες (ηλεκτρονικός κατάλογος OPAC, Wi-Fi κλπ.).

Τα ευρήματα της έρευνας υπέδειξαν ότι οι χρήστες είναι σε αρκετό βαθμό ικανοποιημένοι τόσο από τις γενικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης όσο και από τις ψηφιακές της υπηρεσίες. Ιδιαίτερα, αναφορικά με τις ψηφιακές υπηρεσίες, υπήρξε μια γενική ικανοποίηση σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου η οποία έφτανε στο 66,92% των χρηστών. Παράλληλα, το 53,39% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό

Κατάλογο της βιβλιοθήκης, ενώ το 40,61% χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Επιπλέον, σε ποσοστό 44,36% οι χρήστες δήλωσαν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι και από τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης. Ωστόσο, παρά τη γενική ικανοποίηση τα αποτελέσματα υπέδειξαν και σημαντικούς τομείς στο οποίους χρειάζονται βελτίωση οι ψηφιακές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ξεκινώντας ως βασικό την αναβάθμιση των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης. Κάποιοι χαρακτήρισαν δύσκολη την ηλεκτρονική αναζήτηση άρθρων και βιβλίων. Επίσης, επισημάνθηκε η ανάγκη για αύξηση και αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπολογιστών, οι οποίοι συχνά είναι εκτός λειτουργίας ή έχουν προβληματική λειτουργία, καθώς και του εξοπλισμού της βιβλιοθήκης και του wifi. Τέλος, ζητήθηκε να υπάρχει η χρήση scanner με δυνατότητα μεταφοράς αρχείων σε usb, ή αποστολής σε email.

Η δεύτερη έρευνα αναφέρεται στην αξιολόγηση της ποιότητας των λοιπών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Σερρών (Βρανά, 2012). Ο χρόνος διεξαγωγής της μελέτης ήταν ο Μάρτιος του 2012. Συνολικά στην έρευνα συμμετείχαν 157 άτομα στους οποίους ζητήθηκε να αξιολογήσουν τη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, το βαθμό ικανοποίησής τους από τις υπηρεσίες, το ρόλο της βιβλιοθήκης στην ακαδημαϊκή ζωή του χρήστη καθώς και τους τομείς που χρήζουν βελτίωσης. Τα αποτελέσματα της έρευνας υπέδειξαν ότι οι χρήστες είναι αρκετά εξοικειωμένοι και ικανοποιημένοι μόνο με κάποιες εκ των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης. Ο λόγος είναι ότι δεν υπάρχει πλήρης ενημέρωση των χρηστών σχετικά με το σύνολο των υπηρεσιών που μπορεί να προσφέρει η βιβλιοθήκη αφού διαπιστώθηκε ότι έξι στους δέκα χρήστες δεν έχουν χρησιμοποιήσει κάποιες από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες όπως είναι η υπηρεσία διαδανεισμού. Οι κυριότερες από τις ψηφιακές υπηρεσίες που συνήθως χρησιμοποιούν οι συμμετέχοντες είναι, οι ηλεκτρονικές βιβλιογραφικές πηγές και η αναζήτηση συγγραμμάτων μέσω του ηλεκτρονικού καταλόγου OPAC. Αναφορικά με τους τομείς των ψηφιακών υπηρεσιών που χρειάζονται βελτίωση, οι ερωτηθέντες ζήτησαν να αναβαθμιστούν ο δικτυακός τόπος της βιβλιοθήκης καθώς και το λογισμικό που υποστηρίζει τις αυτοματοποιημένες λειτουργίες της προκειμένου να επιτυγχάνεται ταχύτερη εξοικείωση των μελών και καλύτερη αξιοποίηση της βιβλιοθήκης.

Στην τελευταία μελέτη εξετάζεται ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών σχετικά με τις εγκαταστάσεις, τους πόρους και τις υπηρεσίες της ψηφιακής βιβλιοθήκης MTN στο Πανεπιστήμιο της Νιγηρίας, Nsukka (Ekere et al, 2016) . Ως δείγμα της έρευνας ήταν 196

εγγεγραμμένοι χρήστες της ψηφιακής βιβλιοθήκης MTN. Ως μέσο συλλογής των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ένα καλά δομημένο ερωτηματολόγιο το οποίο συμπεριλάμβανε έξι ενότητες και ήταν ειδικά σχεδιασμένο ώστε να μπορεί να αποσπά τις επιθυμητές πληροφορίες από τους χρήστες της βιβλιοθήκης. Παράλληλα, χρησιμοποιήθηκε και μια λίστα ελέγχου παρατήρησης, η οποία σχεδιάστηκε για να υποστηρίξει τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου. Το δείγμα της έρευνας αποτελούνταν από 213 εγγεγραμμένους χρήστες της βιβλιοθήκης. Από τα ευρήματα της μελέτης, εξήχθη το συμπέρασμα ότι ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών προς τις εγκαταστάσεις, τους πόρους και τις υπηρεσίες της ψηφιακής βιβλιοθήκης MTN, ήταν ιδιαίτερα υψηλός. Οι ερωτηθέντες ήταν πολύ ικανοποιημένοι από τη διαθεσιμότητα των πόρων όπως το World Wide Web, το Wi-Fi όσο και από τις μηχανές αναζήτησης της βιβλιοθήκης και την ύπαρξη ηλεκτρονικών υπολογιστών. Ωστόσο, καμία ικανοποίηση των μελών δεν υπήρξε σχετικά με άλλες παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης όπως οι ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, ο ηλεκτρονικός κατάλογος ή διαδικτυακή πλατφόρμα της βιβλιοθήκης. Η αιτία είναι αντίστοιχη με αυτή όπως και στη μελέτη περίπτωσης της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Σερρών και οφείλεται στην έλλειψη γνώσης σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Σχετικά με τους τομείς βελτίωσης οι συστάσεις περιελάμβαναν την απασχόληση αφοσιωμένου και πρόθυμου προσωπικού, χρήση ομάδων συζήτησης και ηλεκτρονικά φόρουμ για τη συζήτηση και διαβούλευση χρηστών, συνεχή αναθεώρηση του συστήματος ψηφιακής βιβλιοθήκης, την κατάρτιση και την υποστήριξη των προγραμματιστών λογισμικού και των τεχνικών για την ενίσχυση των υπηρεσιών ψηφιακών βιβλιοθηκών, όπου οι χρήστες μπορούν να υποβάλουν τις καταγγελίες τους σχετικά με την αναποτελεσματικότητα ή την αποτελεσματικότητα του συστήματος βιβλιοθηκών, την παροχή ενός μηχανισμού επικοινωνίας και ανάδρασης όπου θα πρέπει να υπάρχει μεταξύ της βιβλιοθήκης και του MTN για την αποτελεσματική συντήρηση και βιωσιμότητα του έργου ψηφιακής βιβλιοθήκης κ.λπ.

Κεφάλαιο 4^ο

Μεθοδολογία Έρευνας

4.1 Σκοπός της Έρευνας

Σκοπός της παρούσας ερευνητικής μελέτης είναι να αναδειχθεί ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών αναφορικά με τις ψηφιακές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του Τ.Ε.Ι Δυτικής Ελλάδας. Όπως αναφέρθηκε και στην εισαγωγή, δεδομένου ότι δεν έχει διεξαχθεί κατά το παρελθόν κάποια αντίστοιχη μελέτη σχετικά με τη βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι Δυτικής Ελλάδας, τα αποτελέσματα της παρούσας ερευνητικής εργασίας κρίνονται μείζονος σημασίας. Τα ευρήματα αυτά θα προβάλλουν όχι μόνο τα «δυνατά» σημεία ύπαρξης της βιβλιοθήκης αλλά και τυχόν αδυναμίες στον υφιστάμενο τρόπο λειτουργίας της, αδυναμίες που θα μπορούσαν να αποτελέσουν και τροχοπέδη στην περαιτέρω βιωσιμότητά της.

4.2 Επιμέρους Στόχοι

Οι επιμέρους στόχοι της παρούσας ερευνητικής μελέτης είναι:

- (α) Η διερεύνηση του βαθμού χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης
- (β) Η αξιολόγηση του επιπέδου ικανοποίησης των χρηστών από τις ψηφιακές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης
- (γ) Η διερεύνηση του βαθμού στον οποίο οι ψηφιακές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης συμβάλουν στη μελέτη και την έρευνα των χρηστών και τέλος
- (δ) Η διερεύνηση των τομέων των ψηφιακών υπηρεσιών που χρειάζονται βελτίωση-αναβάθμιση

4.3 Ερευνητικά Ερωτήματα

Τα ερωτήματα που ακολουθούν αντιπροσωπεύουν το βασικό και επιμέρους στόχο της έρευνας. Πιο συγκριμένα, μέσω της μελέτης αυτής γίνεται προσπάθεια να διευκρινιστεί:

- Ø Ο βαθμός συσχέτισης φύλου και ιδιότητας χρήστη
- Ø Ο βαθμός συσχέτισης φύλου και σχολής/τμήμα

- Ø Ο βαθμός στον οποίο το φύλο μπορεί να επηρεάσει το αριθμό των επισκέψεων στη βιβλιοθήκη
- Ø Η συσχέτιση φύλου και συχνότητα χρήση της υπηρεσία δανεισμού
- Ø Η συσχέτιση ηλικίας και ιδιότητας των χρηστών
- Ø Η συσχέτιση ηλικίας και σχολής
- Ø Πώς η ηλικία επηρεάζει τη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης
- Ø Πώς η ηλικία επηρεάζει τη συχνότητα χρήσης της υπηρεσίας δανεισμού
- Ø Η συσχέτιση ιδιότητας χρήστη και βαθμός χρήσης της βιβλιοθήκης

4.4 Δείγμα της Έρευνας

Το δείγμα της έρευνας μας αφορούσε αποκλειστικά χρήστες (φοιτητές, διοικητικό προσωπικό, εκπαιδευτικό προσωπικό κ.α.) της βιβλιοθήκης του Τ.Ε.Ι Δυτικής Ελλάδας. Συγκεκριμένα, μέσω της μεθόδου της προσωπικής συνέντευξης μοιράστηκαν 250 ερωτηματολόγια από τα οποία επεστράφησαν συμπληρωμένα 195 με ρυθμό απάντησης 78% ενώ 27 ερωτηματολόγια δεν ήταν ορθώς συμπληρωμένα και δεν χρησιμοποιήθηκαν για τη στατιστική ανάλυση. Ως εκ τούτου, το τελικό δείγμα αποτελούνταν από 167 άτομα. Η διανομή των ερωτηματολογίων ξεκίνησε στις 01/05/2018 και ολοκληρώθηκε στις 28/05/2018.

4.5 Μέθοδος Συλλογής Δεδομένων

Το εργαλείο έρευνας το οποίο επιλέχθηκε, στη δική μας περίπτωση, εφόσον πρόκειται για ποσοτική έρευνα ήταν το ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο είναι το πλέον ενδεδειγμένο εργαλείο μεθόδου συλλογής στοιχείων για το σκοπό αυτό και αποτελεί τον άμεσο ή έμμεσο τρόπο επικοινωνίας μεταξύ ερευνητή και ερωτώμενου.

Κατά τη διανομή του ερωτηματολογίου προηγήθηκε προφορική και γραπτή ενημέρωση στους χρήστες της βιβλιοθήκης, αναφορικά με τον στόχο της ερευνητικής μελέτης και το μεταπτυχιακό πρόγραμμα για το οποίο διεξάγεται η έρευνα. Έτσι, τους ζητήθηκε να συμπληρώσουν εθελοντικά το ερωτηματολόγιο και να το επιστρέψουν είτε άμεσα είτε σε διάστημα 2 ημερών. Η χρονική διάρκεια που απαιτείτο για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν τα 15 λεπτά. Αφού ολοκληρώθηκε η διαδικασία συλλογής των

δεδομένων, οι πληροφορίες που συλλέχθηκαν στη συνέχεια κωδικοποιήθηκαν μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή ενώ για τη στατιστική τους επεξεργασία χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα IBM SPSS Statistics 24. Για την παρουσίαση των δεδομένων τα αποτελέσματα είτε αυτά συνοψίστηκαν σε πίνακες είτε δημιουργήθηκε το αντίστοιχο γράφημα προκειμένου να γίνει πιο εύκολα αντιληπτό στον αναγνώστη η εξαγωγή των συμπερασμάτων μας.

4.6 Ζητήματα Δεοντολογίας

Κάθε ερωτηματολόγιο περιείχε ένα εισαγωγικό σημείωμα όπου έκανε σαφές στους συμμετέχοντες ότι θα τηρηθούν οι αρχές της εμπιστευτικότητας, της ανωνυμίας και του απόρρητου των προσωπικών τους δεδομένων σύμφωνα με τη δεοντολογία διεξαγωγής ερευνών και πως τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για ακαδημαϊκούς σκοπούς.

4.7 Περιγραφή Ερευνητικού Εργαλείου

Τα ερωτηματολόγια τα οποία χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα ερευνητική μελέτη διανεμήθηκαν απευθείας στους ερωτώμενους και ήταν αποκλειστικά σε έντυπη μορφή. Το ερωτηματολόγιο το οποίο χρησιμοποιήθηκε για τους σκοπούς αυτής της μελέτης βασίστηκε αρχικά στο σταθμισμένο ερωτηματολόγιο για την ικανοποίηση χρηστών της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, το οποίο εν συνεχεία επεκτάθηκε και προσαρμόστηκε για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας. Το ερωτηματολόγιο αυτό θεωρείται ιδιαίτερα έγκυρο και αξιόπιστο εργαλείο μέτρησης της ποιότητας της παροχής υπηρεσιών μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης. Η δομή του ερωτηματολογίου ήταν χωρισμένη σε επτά ενότητες.

Στην *πρώτη και δεύτερη* ενότητα συμπεριλαμβάνονταν ερωτήσεις σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία) και την ιδιότητα των χρηστών (είδος φοίτησης, σχολή φοίτησης).

Ενότητα 1^η	
Q1.	Ποιο είναι το φύλο σας;
Q2.	Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε;

Ενότητα 2^η	
Q3.	Ποιά είναι η ιδιότητα σας
Q4.	Σε ποια σχολή ανήκετε εφόσον είστε προπτυχιακός ή μεταπτυχιακός φοιτητής ή μέλος ΔΕΠ

Στην *τρίτη* ενότητα εντάσσονταν ερωτήσεις σχετικά με το βαθμό χρήσης της βιβλιοθήκης,

Ενότητα 3^η	
Q5.	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη βιβλιοθήκη
Q6.	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την υπηρεσία δανεισμού
Q7.	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον ηλεκτρονικό κατάλογο
Q8.	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές πηγές της βιβλιοθήκης

ενώ στις επόμενες *δύο* ενότητες εξετάζονταν ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τις ψηφιακές υπηρεσίες.

Ενότητα 4^η	
Q9.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια των ψηφιακών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης
Q10.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης
Q11.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου της βιβλιοθήκης και τις online οδηγίες για χρήση αυτού
Q12.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την online πρόσβαση σε βιβλιογραφικές πηγές
Q13.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την online πρόσβαση σε αρχεία ηλεκτρονικών περιοδικών
Q14.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της ψηφιακής συλλογής του αποθετηρίου (πτυχιακές, διπλωματικές εργασίες κλπ)
Q15.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ηλεκτρονική υπηρεσία διαδανεισμού της βιβλιοθήκης
Ενότητα 5^η	
Q16.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια του ηλεκτρονικού εξοπλισμού της βιβλιοθήκης (H/Y, Wi-Fi κλπ)
Q17.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ψηφιακή πλατφόρμα εκπαιδευτικού περιεχομένου (μαγνητοσκοπημένα σεμινάρια χρηστών κλπ)
Q19.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την διάθεση ηλεκτρονικών συσκευών (scanners, webcamera, projectors, fax κλπ)

Q20.	Πόσο ικανοποιημένοι από την ανταπόκριση του προσωπικού της βιβλιοθήκης στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της βιβλιοθήκης
------	---

Ακολούθως, στην *έκτη* ενότητα του ερωτηματολογίου περιέχονταν ερωτήσεις σχετικά με το βαθμό, που η βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη και έρευνα των χρηστών,

Ενότητα 6 ^η	
Q21.	Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η βιβλιοθήκη στην μελέτη σας
Q22.	Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η βιβλιοθήκη στην έρευνα σας

ενώ τέλος στην *έβδομη* ενότητα οι ερωτώμενοι έπρεπε να απαντήσουν σχετικά με το ποιόι τομείς των ψηφιακών υπηρεσιών και όχι μόνο θεωρούν, ότι χρειάζονται βελτίωση.

Ενότητα 7 ^η	
Q23.	Ποιόι τομείς θεωρείτε ότι χρειάζονται μεγαλύτερη βελτίωση
Q24.	Σημειώστε άλλες υπηρεσίες ή παρατηρήσεις που θεωρείτε ότι θα βελτιώσουν την εικόνα της βιβλιοθήκης

Όλες οι ερωτήσεις που συμπεριλήφθηκαν στο ερωτηματολόγιο, εκτός της τελευταίας ερώτησης την οποία συμπλήρωνε μόνος του ο συμμετέχοντας, ήταν ερωτήσεις κλειστού τύπου, όπου η ερώτηση επέτρεπε μόνο συγκεκριμένες απαντήσεις. Προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τις ψηφιακές υπηρεσίες, χρησιμοποιήθηκε η 5βάθμια κλίμακα Likert, η οποία θεωρείται η πλέον ενδεδειγμένη για τους σκοπούς αυτούς. Στην κλίμακα Likert το 1 συμβολίζει «Καθόλου» ικανοποίηση σχετικά με την παρεχόμενη υπηρεσία ενώ το 5 «Πάρα πολύ» ικανοποίηση.

4.8 Στατιστική Επεξεργασία

Αφού συλλέχθηκαν τα ερωτηματολόγια στη συνέχεια ελέγχθηκαν ως προς την πληρότητα τους και την ορθότητα των απαντήσεών τους. Το επόμενο βήμα ήταν η δημιουργία της βάσης δεδομένων στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS24 έτσι ώστε να γίνει η εισαγωγή των πληροφοριών των ερωτηματολογίων σε κωδικοποιημένη μορφή. Κάθε γραμμή της βάσης

δεδομένων αντιπροσωπεύει τις απαντήσεις ενός συμμετέχοντα, ενώ κάθε στήλη της αντιπροσωπεύει τις κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου. Κάθε μεταβλητή σε ένα ερωτηματολόγιο μπορεί να ανήκει σε μία από τις επόμενες τρεις κατηγορίες: κατηγορική, ιεραρχική και αριθμητική. Σε μια *κατηγορική* μεταβλητή γίνεται κατάταξη των ερωτώμενων σε σαφώς διακριτές κατηγορίες ως προς κάποιο χαρακτηριστικό (π.χ. φύλο, σχολή, ιδιότητα χρήστη κλπ.). Αντίστοιχα σε μια *ιεραρχική* μεταβλητή γίνεται κατάταξη των ερωτώμενων με βάση διατεταγμένες αριθμητικές τιμές (π.χ. βαθμός ικανοποίησης από τις ψηφιακές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης), ενώ τέλος μια αριθμητική μεταβλητή διαθέτει τιμές που αντικατοπτρίζουν μετρήσεις ποσοτικών μεθόδων (π.χ. ηλικία).

Στη δική μας περίπτωση οι μεταβλητές οι οποίες χρησιμοποιήθηκαν ήταν είτε κατηγορικές είτε ιεραρχικής κλίμακας. Ως εκ τούτου η στατιστική ανάλυση που χρησιμοποιήθηκε για καθεμία από αυτές ήταν:

Για τις *κατηγορικές* μεταβλητές:

1. Διαγράμματα: Ακοογράμματα, γραφήματα πίτας.
2. Περιγραφική στατιστική: Πίνακες συχνοτήτων – ποσοστών
3. Συσχέτιση: έλεγχος ανεξαρτησίας X^2 και πίνακες συνάφειας

Για τις *ιεραρχικές* μεταβλητές:

1. Περιγραφική στατιστική: Μέση τιμή, τυπική απόκλιση, μέγιστο, ελάχιστο
2. Εξάρτηση: Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση προκειμένου να διαπιστωθεί αν μια εξαρτημένη μεταβλητή εξαρτάται από ένα αριθμό ανεξάρτητων μεταβλητών (π.χ. αν η συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης επηρεάζεται από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και τον ηλεκτρονικό της εξοπλισμό).
3. Συσχέτιση: Πίνακες συνάφειας
4. Επαγωγική στατιστική: Για την σύγκριση των μέσων όρων διαφορετικών ομάδων του δείγματος χρησιμοποιήθηκαν το μη παραμετρικό τεστ Mann-Whitney (για σύγκριση 2 ομάδων) και το μη παραμετρικό τεστ Kruskal-Wallis (για σύγκριση 3 ή περισσότερων ομάδων).

Για την αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας των μετρήσεων του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης αξιοπιστίας α του Cronbach. Όταν ο δείκτης λαμβάνει τιμές μεγαλύτερες από 0,7 ή 0,8, τότε η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου θεωρείται ικανοποιητική. Στη δική μας περίπτωση, λοιπόν, υπολογίσαμε το δείκτη αξιοπιστία Cronbach για κάθε μία από τις θεματικές ενότητες του ερωτηματολογίου ξεχωριστά. Από τα αποτελέσματα, προέκυψε, ότι ο δείκτης Cronbach Alpha είναι μεγαλύτερος του 0,7 και αυτό μας δίνει τη δυνατότητα να θεωρήσουμε ότι όλες οι σύνθετες μεταβλητές της έρευνας είναι αξιόπιστες, εκτός της τελευταίας ερώτησης ο οποίος παρουσίασε τιμή 0,4 (τιμές μικρότερες του 0,6 θεωρούνται αναξιόπιστες). Ο λόγος ίσως που η συγκεκριμένη μεταβλητή παρουσίασε χαμηλό δείκτη αξιοπιστίας να οφείλεται στη σαφήνεια των προτάσεών της, καθώς η συγκεκριμένη ερώτηση ήταν πολλαπλής επιλογής.

Για όλους τους ελέγχους υποθέσεων χρησιμοποιήθηκε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,05$. Αυτό σημαίνει ότι στα στατιστικά τεστ X^2 , Mann-Whitney, Kruskal-Wallis, όταν το $p\text{-value}<0,05$ έχουμε στατιστικά σημαντική ανεξαρτησία των διαφόρων εξεταζόμενων ομάδων του δείγματος.

Κεφάλαιο 5^ο

Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Έρευνας

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν τα ευρήματα της ερευνητικής μας μελέτης σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών στις ψηφιακές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του Τ.Ε.Ι Δυτικής Ελλάδας. Ο τρόπος παρουσίασης των αποτελεσμάτων θα γίνει σύμφωνα με τη δομή που είχε ακολουθηθεί στο ερωτηματολόγιο, το οποίο συμπλήρωσαν οι ερωτώμενοι. Συγκεκριμένα, θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα σχετικά με το βαθμό χρήσης της βιβλιοθήκης, το βαθμό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, το βαθμό ικανοποίησης από τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό, τη συμβολή της βιβλιοθήκης στη μελέτη και έρευνα των χρηστών και τέλος τους τομείς που χρειάζονται βελτίωση.

5.1 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

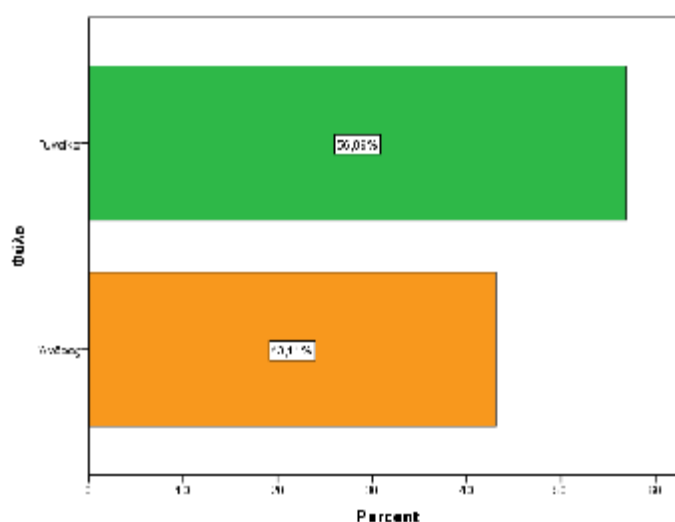
Σε αυτή την ενότητα θα πραγματοποιηθεί η περιγραφή του δείγματος της έρευνας σχετικά με το φύλο των ερωτώμενων, την ηλικία τους, την ιδιότητα του χρήστη και τη σχολή φοίτησης.

Πίνακας 1: Δημογραφικά Χαρακτηριστικά του δείγματος N=167

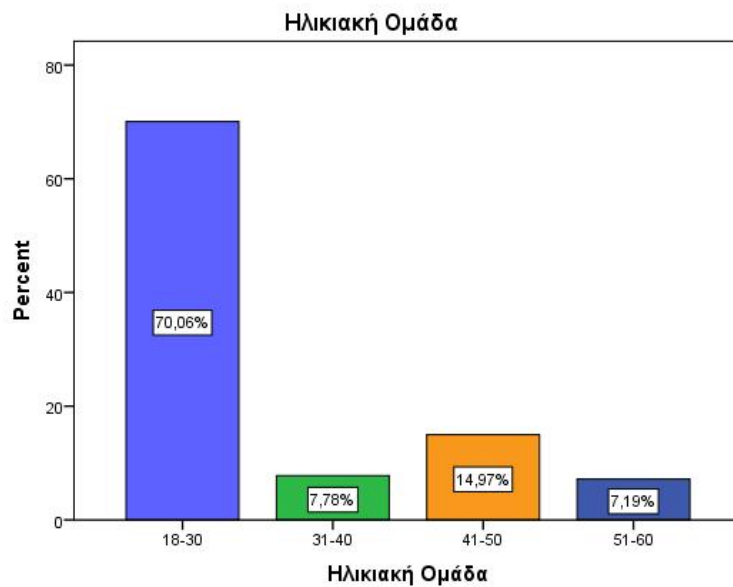
		Συχνότητα	Ποσοστό%
Φύλο	Άνδρας	72	43,1
	Γυναίκα	95	56,9
Ηλικία	18-30	118	70,7
	31-40	12	7,2
	41-50	25	15,0
	51-60	12	7,2
	60 και άνω	0	0%
Ιδιότητα Χρήστη	Προπτυχιακός Φοιτητής	123	73,7
	Μεταπτυχιακός Φοιτητής	5	3,0
	Εκπαιδευτικό Προσωπικό	16	9,6
	Διοικητικό Προσωπικό	22	13,2
	Άλλο	1	,6
Σχολή Φοίτησης	Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας	21	12,6

Σχολή Επαγγελματιών Υγείας & Πρόνοιας	58	34,7
Σχολή Τεχνολογίας Γεωπονίας & Τεχνολογίας Τροφίμων & Διατροφής	1	,6
Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών	68	40,7
Άλλο	7	4,2

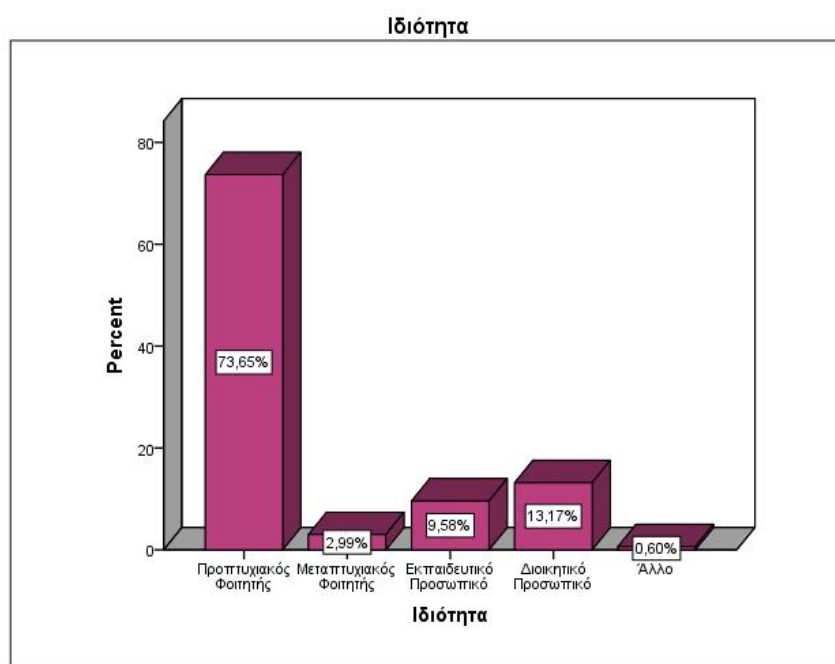
Το δείγμα των χρηστών μας αποτελούνταν από 167 άτομα εκ των οποίων το 43,1% ήταν άνδρες και το 56,9% ήταν γυναίκες. Παρατηρούμε δηλαδή ότι υπήρχε μια σχεδόν ίση κατανομή των φύλων στην ερευνητική διαδικασία. Από τα άτομα τα οποία συμπεριλήφθηκαν στην έρευνα, η πλειοψηφία (70,7%) ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 18-30. Ακολουθεί με ποσοστό 15% η ηλικιακή ομάδα 41-50 ενώ στις υπόλοιπες το ποσοστό συμμετοχής ήταν περίπου 7%. Αντίστοιχα, το 73,7% των συμμετεχόντων ήταν προπτυχιακοί φοιτητές, ακολουθεί το διοικητικό προσωπικό με 13,2% , 9,6% το εκπαιδευτικό προσωπικό και τέλος με ένα 3% οι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Ολοκληρώνοντας, μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (43,87%) ανήκει στη Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών. Ακολουθεί η Σχολή Επαγγελματιών Υγείας και Πρόνοιας με 37,42% και τέλος η Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας με 13,55%. Ωστόσο, υπήρξε και ένα ποσοστό της τάξης του 4,52% που δεν ανήκε σε καμία σχολή από αυτές οι οποίες συμπεριλαμβάνονταν στο ερωτηματολόγιο μας.



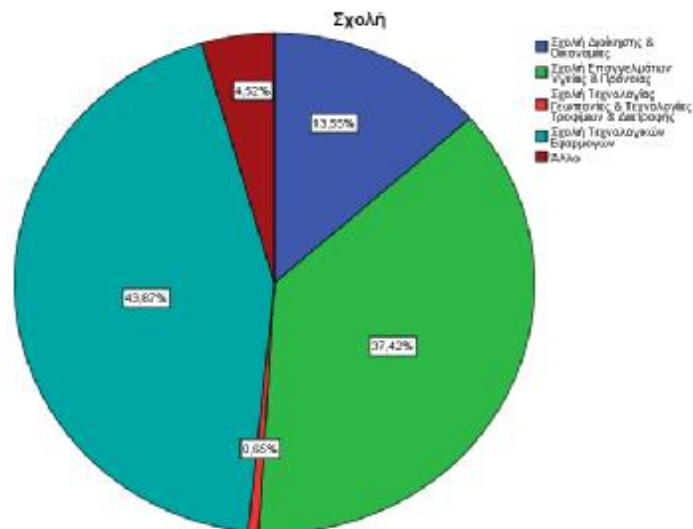
Γράφημα 1: Κατανομή Φύλου Συμμετεχόντων



Γράφημα 2: Κατανομή Ηλικίας Συμμετεχόντων



Γράφημα 3: Κατανομή Συμμετεχόντων ως προς τη Ιδιότητά τους



Γράφημα 4: Κατανομή Συμμετεχόντων ως προς τη Σχολή Φοίτησης

Ø Εξάρτηση Φύλου και Ιδιότητα Χρήστη

Στην ενότητα αυτή θα εξεταστεί ο βαθμός συσχέτισης μεταξύ του φύλου των συμμετεχόντων και της ιδιότητάς τους. Για το σκοπό αυτό, διεξήγαμε τον έλεγχο χ^2 , ο οποίος χρησιμοποιείται σε περιπτώσεις όπου έχουμε κατηγορικές μεταβλητές.

Πίνακας 2: Έλεγχος Εξάρτησης Φύλου και Ιδιότητας Χρήστη

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	7,746 ^a	4	,101	,078		
Likelihood Ratio	9,936	4	,042	,052		
Fisher's Exact Test	7,475			,033		
Linear-by-Linear Association	1,170 ^b	1	,279	,304	,156	,030
N of Valid Cases	167					

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,43.

b. The standardized statistic is -1,082.

Από τα αποτελέσματα του πίνακα 2, παρατηρούμε ότι παραβιάζεται η υπόθεση για την εφαρμογή του ελέγχου χ^2 , καθώς το 40% των κελιών έχουν θεωρητική συχνότητα μικρότερη του 5. Συνεπώς, σε αυτή την περίπτωση, για τον έλεγχο της συσχέτισης μεταξύ του φύλου και της ιδιότητας των χρηστών χρησιμοποιούμε τον έλεγχο Fisher. Συγκρίνοντας την p-τιμή του ελέγχου με το επίπεδο σημαντικότητας 5%, προκύπτει ότι απορρίπτουμε την υπόθεση περί

ανεξαρτησίας των δύο μεταβλητών (p -τιμή=0,033 < 5%). Ως εκ τούτου, υπάρχει ένα είδος συσχέτισης μεταξύ του φύλου των συμμετεχόντων και της ιδιότητας τους.

Πίνακας 3: Έλεγχος εξάρτησης φύλου και ιδιότητας συμμετεχόντων

		Mean Rank	Test	p-value
Προπτυχιακός Φοιτητής	<i>Ανδρας</i>	81,65	Mann-Whitney	,473
	<i>Γυναίκα</i>	85,78		
Μεταπτυχιακός Φοιτητής	<i>Ανδρας</i>	81,50	Mann-Whitney	,049
	<i>Γυναίκα</i>	85,89		
Εκπαιδευτικό Προσωπικό	<i>Ανδρας</i>	87,60	Mann-Whitney	,101
	<i>Γυναίκα</i>	81,27		
Διοικητικό Προσωπικό	<i>Ανδρας</i>	84,60	Mann-Whitney	,812
	<i>Γυναίκα</i>	83,55		

Συγκεκριμένα πραγματοποιώντας το μη παραμετρικό έλεγχο του Mann-Whitney διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο φύλο και την ιδιότητα χρήστη μόνο στην περίπτωση που κάποιος είναι μεταπτυχιακός φοιτητής (p -τιμή=0,049). Αυτό σημαίνει ότι οι γυναίκες επιλέγουν πιο εύκολα να φοιτήσουν σε ένα μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης σε σχέση με τους άντρες.

Ø Εξάρτηση Φύλου και Σχολή

Πραγματοποιήσαμε και πάλι τον έλεγχο X^2 , ο οποίος χρησιμοποιείται σε περιπτώσεις όπου έχουμε ποιοτικές μεταβλητές. Από τα αποτελέσματα του ελέγχου Fisher, καθώς προέκυψε και πάλι παραβίαση του ελέγχου για τη θεωρητική κατανομή, σε επίπεδο σημαντικότητας 5% υπάρχει συσχέτιση μεταξύ του φύλου και της σχολής φοίτησης.

Πίνακας 4: Έλεγχος εξάρτησης μεταξύ φύλου και σχολής

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability

Pearson Chi-Square	38,148 ^a	5	,000	,000		
Likelihood Ratio	40,496	5	,000	,000		
Fisher's Exact Test	39,036			,000		
Linear-by-Linear Association	18,078 ^b	1	,000	,000	,000	,000
N of Valid Cases	167					

a. 4 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,43.

b. The standardized statistic is -4,252.

Έτσι, κατασκευάζοντας τον πίνακα συνάφειας, προέκυψε ότι από το σύνολο των ερωτώμενων ανδρών, το μεγαλύτερο ποσοστό (63,9%) ανήκουν στη Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών, ενώ αντίστοιχα για τις γυναίκες το μεγαλύτερο ποσοστό ανήκει στη Σχολή Επαγγελματιών Υγείας & Πρόνοιας (48,4%).

Πίνακας 5: Πίνακας συνάφειας φύλου και σχολής συμμετεχόντων

		Σχολή							Total
		0	Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας	Σχολή Επαγγελματιών Υγείας & Πρόνοιας	Σχολή Τεχνολογίας Γεωπονίας & Τεχνολογίας Τροφίμων & Διατροφής	Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών	Άλλο		
Φύλο	Άνδρας	Count	7	3	12	0	46	4	72
		% within Φύλο	9,7%	4,2%	16,7%	0,0%	63,9%	5,6%	100,0%
	Γυναίκα	Count	5	18	46	1	22	3	95
		% within Φύλο	5,3%	18,9%	48,4%	1,1%	23,2%	3,2%	100,0%
Total		Count	12	21	58	1	68	7	167
		% within Φύλο	7,2%	12,6%	34,7%	0,6%	40,7%	4,2%	100,0%

Ø Εξάρτηση Ηλικίας και Σχολής

Σε αυτή την ενότητα εξετάστηκε ο βαθμός συσχέτισης μεταξύ της ηλικιακής ομάδας και τη σχολής στην οποία ανήκουν οι συμμετέχοντες. Όπως βρέθηκε, φαίνεται ότι υπάρχει

εξάρτηση μεταξύ της ηλικίας και της σχολής στην οποία ανήκουν οι συμμετέχοντες (p-τιμή Likelihood Ratio=0< 5%).

Πίνακας 6: Έλεγχος εξάρτησης μεταξύ ηλικίας και σχολής

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	63,317 ^a	15	,000	. ^b		
Likelihood Ratio	53,113	15	,000	. ^b		
Fisher's Exact Test	. ^b			. ^b		
Linear-by-Linear Association	5,567 ^c	1	,018	,019	,010	,001
N of Valid Cases	167					

a. 18 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

b. Cannot be computed because there is insufficient memory.

c. The standardized statistic is -2,359.

Η σχέση μάλιστα που προκύπτει μεταξύ των δύο μεταβλητών είναι θετική κοιτώντας τη τιμή του στατιστικού Cramer's. Ωστόσο, η ένταση αυτής της σχέσης είναι μέτρια καθώς η τιμή πλησιάζει κοντά στο 0,5. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει κάποιους είδους σχέση αλλά δεν είναι τόσο ισχυρή. Αυτό σημαίνει ότι η ηλικία των συμμετεχόντων δεν επηρεάζει άμεσα τη σχολή στην οποία ανήκουν.

Πίνακας 7: Symmetric Measures

	Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal Phi	,616	,000
Cramer's V	,356	,000
N of Valid Cases	167	

5.2 Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με το βαθμό χρήσης της βιβλιοθήκης. Όσο μεγαλύτερη είναι η μέση τιμή του σκορ των συμμετεχόντων, τόσο μεγαλύτερος είναι και ο βαθμός χρήσης της βιβλιοθήκης.

Πίνακας 8: Δείγμα συμμετεχόντων σύμφωνα με το βαθμό χρήσης της βιβλιοθήκης

	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μ. Τ	Τ.Α
Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη βιβλιοθήκη	0	5	2,76	1,183
Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την υπηρεσία δανεισμού	0	5	2,25	1,196
Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον ηλεκτρονικό κατάλογο	0	5	2,37	1,319
Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές πηγές της βιβλιοθήκης	0	5	2,47	1,289
Συνολικό Σκορ	0	5	2,46	1,247
<i>Cronbach Alpha</i>	0,858			

Το μέσο συνολικό σκορ της υποκλίμακας είναι 2,46 ,γεγονός που υποδεικνύει ότι ο βαθμός χρήσης της βιβλιοθήκης είναι μέτριος. Το μικρότερο μεμονωμένο σκορ έχει ο δανεισμός, που σημαίνει ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία χρησιμοποιείται λιγότερο (2,25). Η αξιοπιστία ανήλθε σε ικανοποιητικά επίπεδα αφού Cronbach's Alpha = 0,858 > 0,7.

Ø Εξάρτηση Δημογραφικών Χαρακτηριστικών και Συχνότητα Χρήσης της Βιβλιοθήκης

Σε αυτή την ενότητα αρχικά διερευνάται ο βαθμός συσχέτισης μεταξύ του φύλου των χρηστών και τη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης. Δηλαδή, με άλλα λόγια εάν οι γυναίκες επισκέπτονται πιο συχνά τη βιβλιοθήκη σε σχέση με τους άντρες. Τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann-Whitney, υπέδειξαν σε επίπεδο σημαντικότητας 5% , ότι το φύλο είναι ανεξάρτητο της συχνότητας του αριθμού επισκέψεων στη βιβλιοθήκη καθώς η p-τιμή του ελέγχου (0,103) ήταν μεγαλύτερη του επιπέδου σημαντικότητας. Η ηλικία φαίνεται επίσης ότι δεν παίζει κανένα ρόλο στο πόσο συχνά επισκέπτεται κάποιος τη βιβλιοθήκη. Αυτό αποδεικνύεται από τη p-τιμή του ελέγχου Kruskal-Wallis, η οποία προέκυψε 0,091 και είναι μεγαλύτερη από το επίπεδο σημαντικότητας 5%. Συνεπώς, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι οι πιο νέοι άνθρωποι δεν επισκέπτονται πιο συχνά τη βιβλιοθήκη σε σχέση με εκείνους μεγαλύτερης ηλικίας. Αντίστοιχα από τον έλεγχο προέκυψε ότι δεν υπάρχει κάποιος είδος

σχέσης και μεταξύ της ιδιότητας χρήστη και τον αριθμό επισκέψεων στη βιβλιοθήκη. Η παρατηρούμενη τιμή (0,062) είναι μεγαλύτερη του επιπέδου σημαντικότητας 5%, συνεπώς δεν μπορούμε να απορρίψουμε τη μηδενική υπόθεση περί ανεξαρτησίας των μεταβλητών

Πίνακας 9: Έλεγχος εξάρτησης μεταξύ δημογραφικών χαρακτηριστικών και συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης

		Mean Rank	Test	p-value
Φύλο	<i>Ανδρας</i>	77,23	Mann-Whitney	,103
	<i>Γυναίκα</i>	89,13		
Ηλικία	<i>18-30</i>	79,88	Kruskal-Wallis	,091
	<i>31-40</i>	101,54		
	<i>41-50</i>	100,52		
	<i>51-60</i>	72,54		
	<i>60 και άνω</i>	0		
Ιδιότητα Χρήστη	<i>Προπτυχιακός Φοιτητής</i>	80,64	Kruskal-Wallis	,062
	<i>Μεταπτυχιακός Φοιτητής</i>	134,90		
	<i>Εκπαιδευτικό Προσωπικό</i>	103,25		
	<i>Διοικητικό Προσωπικό</i>	80,36		
	<i>Άλλο</i>	14,50		

Ø Συσχέτιση Δημογραφικών Χαρακτηριστικών και Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσίας Δανεισμού

Στην προηγούμενη ενότητα, προέκυψε ότι υπάρχει ανεξαρτησία μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών και τις φορές που επισκέπτεται κανείς τη βιβλιοθήκη. Έτσι, ήταν επιθυμητό να διαπιστωθεί αν το ίδιο προκύπτει και με τη χρήση της υπηρεσίας δανεισμού. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας 10: Έλεγχος εξάρτησης μεταξύ δημογραφικών χαρακτηριστικών και συχνότητα χρήσης της υπηρεσίας δανεισμού

		Mean Rank	Test	p-value
Φύλο	<i>Ανδρας</i>	79,81	Mann-Whitney	,311
	<i>Γυναίκα</i>	87,18		

Ηλικία	<i>18-30</i>	76,41	Kruskal-Wallis	,006
	<i>31-40</i>	105,46		
	<i>41-50</i>	108,18		
	<i>51-60</i>	86,79		
	<i>60 και άνω</i>	76,41		
Ιδιότητα Χρήστη	<i>Προπτυχιακός Φοιτητής</i>	77,22	Kruskal-Wallis	,005
	<i>Μεταπτυχιακός Φοιτητής</i>	119,70		
	<i>Εκπαιδευτικό Προσωπικό</i>	114,41		
	<i>Διοικητικό Προσωπικό</i>	94,14		
	<i>Άλλο</i>	30,50		

Χρησιμοποιώντας τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann-Whitney, προέκυψε ότι δεν υπάρχει σχέση του φύλου ούτε και στην περίπτωση της υπηρεσίας δανεισμού. Δηλαδή, οι γυναίκες δεν χρησιμοποιούν πιο συχνά την υπηρεσία δανεισμού σε σχέση με τους άντρες. Ωστόσο, συγκρίνοντας τις παρατηρούμενες τιμές των ελέγχων για την ηλικία και την ιδιότητα χρήστη με το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας (5%) προέκυψε ότι υπάρχει εξάρτηση στην υπηρεσία δανεισμού και στα συγκεκριμένα δημογραφικά χαρακτηριστικά. Συγκριμένα από τον πίνακα συνάφειας, προέκυψε ότι τα άτομα νεαρής ηλικίας σε ποσοστό 41,5% δε χρησιμοποιούν καθόλου την υπηρεσία δανεισμού, ενώ το 27,1% ελάχιστα. Αυτό είναι κάτι το οποίο θα πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη και αναλύεται σε επόμενο κεφάλαιο. Τα αποτελέσματα για τις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες είναι ελαφρώς καλύτερα, παρέμειναν ωστόσο χαμηλά, αφού τα άτομα δήλωσαν ότι σε μέτριο βαθμό χρησιμοποιούν την υπηρεσία δανεισμού.

Πίνακας 11: Πίνακας συνάφειας μεταξύ ηλικίας και υπηρεσίας δανεισμού

		Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την υπηρεσία δανεισμού						Total	
		Missing	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ		
Ηλικιακή Ομάδα	18-30	Count	0	49	32	21	13	3	118
		% within Ηλικιακή Ομάδα	0,0%	41,5%	27,1%	17,8%	11,0%	2,5%	100,0%
	31-40	Count	0	3	1	4	3	1	12
		% within Ηλικιακή Ομάδα	0,0%	25,0%	8,3%	33,3%	25,0%	8,3%	100,0%

	41-50	Count	1	3	4	10	4	3	25
		% within Ηλικιακή Ομάδα	4,0%	12,0%	16,0%	40,0%	16,0%	12,0%	100,0%
	51-60	Count	0	3	4	4	1	0	12
		% within Ηλικιακή Ομάδα	0,0%	25,0%	33,3%	33,3%	8,3%	0,0%	100,0%
Total		Count	1	58	41	39	21	7	167
		% within Ηλικιακή Ομάδα	0,6%	34,7%	24,6%	23,4%	12,6%	4,2%	100,0%

Αντίστοιχα, από τα αποτελέσματα του πίνακα συνάφειας, προέκυψε ότι από τους προπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό (41,5%) δεν δανείζετε βιβλία καθόλου από τη βιβλιοθήκη. Ωστόσο, με τους μεταπτυχιακούς φοιτητές δεν φαίνεται να συμβαίνει το ίδιο, οι απόνεις δίστανται. Το 40% των δείγματος των μεταπτυχιακών φοιτητών φαίνεται ότι χρησιμοποιούν την υπηρεσία δανεισμού πάρα πολύ, ωστόσο υπήρχε και ένα ίδιο ποσοστό της τάξης του 40% πάλι, που ισχυρίζεται ότι τη χρησιμοποιούν τη συγκεκριμένη υπηρεσία σε μέτριο βαθμό. Αναφορικά τώρα με το εκπαιδευτικό και διοικητικό προσωπικό και οι δύο κατηγορίες πραγματοποιούν μέτρια χρήση της υπηρεσίας δανεισμού.

Πίνακας 12: Πίνακας συνάφειας μεταξύ ιδιότητας χρήστη και συχνότητας χρήσης υπηρεσίας δανεισμού

			Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την υπηρεσία δανεισμού					Total		
			Missing	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ		Πάρα Πολύ	
Ιδιότητα	Προπτυχιακός Φοιτητής	Count	0	51	32	22	15	3	123	
		% within Ιδιότητα	0,0%	41,5%	26,0%	17,9%	12,2%	2,4%	100,0%	
	Μεταπτυχιακός Φοιτητής	Count	0	1	0	2	0	2	5	
		% within Ιδιότητα	0,0%	20,0%	0,0%	40,0%	0,0%	40,0%	100,0%	
	Εκπαιδευτικό Προσωπικό	Count	0	1	3	8	4	0	16	
		% within Ιδιότητα	0,0%	6,3%	18,8%	50,0%	25,0%	0,0%	100,0%	
	Διοικητικό Προσωπικό	Count	1	4	6	7	2	2	22	
		% within Ιδιότητα	4,5%	18,2%	27,3%	31,8%	9,1%	9,1%	100,0%	
	Άλλο	Count	0	1	0	0	0	0	1	
		% within Ιδιότητα	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
	Total		Count	1	58	41	39	21	7	167

	% within Ιδιότητα	0,6%	34,7%	24,6%	23,4%	12,6%	4,2%	100,0%
--	----------------------	------	-------	-------	-------	-------	------	--------

Ø Εξάρτηση Ιδιότητας Χρήστη και Συχνότητα Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Εξετάζοντας και πάλι την ιδιότητα χρήστη, αλλά αυτή τη φορά με τη συχνότητα χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου, το αποτέλεσμα προέκυψε και πάλι στατιστικά σημαντικό (p-τιμή = 0 < 5%). Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει εξάρτηση μεταξύ το εάν κάποιος είναι προπτυχιακός ή μεταπτυχιακός φοιτητής και εκπαιδευτικό ή διοικητικό προσωπικό με τη συχνότητα χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου.

Πίνακας 13: Έλεγχος εξάρτησης μεταξύ ιδιότητας χρήστη και συχνότητα χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου

		Mean Rank	Test	p-value
Ιδιότητα Χρήστη	<i>Προπτυχιακός Φοιτητής</i>	73,40	Kruskal-Wallis	,000
	<i>Μεταπτυχιακός Φοιτητής</i>	148,10		
	<i>Εκπαιδευτικό Προσωπικό</i>	131,56		
	<i>Διοικητικό Προσωπικό</i>	94,41		
	<i>Άλλο</i>	77,00		

Ακολούθως κατασκευάζοντας τον πίνακα συνάφειας βλέπουμε αναλυτικά ότι από το σύνολο των προπτυχιακών φοιτητών το 40,7% δεν χρησιμοποιεί και πάλι καθόλου τον ηλεκτρονικό κατάλογο. Εν αντιθέσει, από το σύνολο των μεταπτυχιακών φοιτητών το 60% χρησιμοποιεί τον ηλεκτρονικό κατάλογο, πράγμα που υποδεικνύει ότι είναι αρκετά εξοικειωμένοι με τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Αντίστοιχα, από το εκπαιδευτικό προσωπικό, το 37,5% τον χρησιμοποιεί σε μέτριο βαθμό ενώ αναφορικά με το διοικητικό προσωπικό οι απαντήσεις μοιράστηκαν ισόποσα για τη συχνότητα χρήσης μέτρια έως πολύ.

Πίνακας 14: Πίνακας συνάφειας μεταξύ ιδιότητας χρήστη και συχνότητας χρήσης ηλεκτρονικού καταλόγου

			Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον ηλεκτρονικό κατάλογο					Total		
			Missing	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ		Πάρα Πολύ	
Ιδιότητα	Προπτυχιακός Φοιτητής	Count	2	50	31	22	15	3	123	
		% within Ιδιότητα	1,6%	40,7%	25,2%	17,9%	12,2%	2,4%	100,0%	
	Μεταπτυχιακός Φοιτητής	Count	0	0	0	1	1	3	5	
		% within Ιδιότητα	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	100,0%	
	Εκπαιδευτικό Προσωπικό	Count	0	0	2	4	6	4	16	
		% within Ιδιότητα	0,0%	0,0%	12,5%	25,0%	37,5%	25,0%	100,0%	
	Διοικητικό Προσωπικό	Count	1	5	3	6	6	1	22	
		% within Ιδιότητα	4,5%	22,7%	13,6%	27,3%	27,3%	4,5%	100,0%	
	Άλλο	Count	0	0	1	0	0	0	1	
		% within Ιδιότητα	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
	Total		Count	3	55	37	33	28	11	167
			% within Ιδιότητα	1,8%	32,9%	22,2%	19,8%	16,8%	6,6%	100,0%

Ø Συσχέτιση Ιδιότητας Χρήστη και Συχνότητα Χρήσης Ηλεκτρονικών Πηγών

Από τον πίνακα 18 που ακολουθεί προέκυψε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική εξάρτηση μεταξύ της ιδιότητας χρήστη και της συχνότητας χρήσης των ηλεκτρονικών πηγών (p -τιμή = 0,000 < 5%). Αναλύοντας, λίγο περισσότερο τα αποτελέσματα, όπως αυτά διατυπώνονται στον πίνακα 19, αυτά είναι παρόμοια των αντίστοιχων αποτελεσμάτων της συχνότητας του ηλεκτρονικού καταλόγου. Οι προπτυχιακοί φοιτητές σε ποσοστό 40,7% δε χρησιμοποιούν καθόλου τις ηλεκτρονικές πηγές σε σχέση με τους μεταπτυχιακούς φοιτητές, που τις χρησιμοποιούν, σε ποσοστό 60%, πάρα πολύ. Ακολούθως τα αποτελέσματα για το εκπαιδευτικό και διοικητικό προσωπικό δείχνουν ότι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές σε μέτριο βαθμό.

Πίνακας 15: Έλεγχος εξάρτησης μεταξύ ιδιότητας χρήστη και συχνότητα χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου

		Mean Rank	Test	p-value
Ιδιότητα Χρήστη	<i>Προπτυχιακός Φοιτητής</i>	76,52	Kruskal-Wallis	,000
	<i>Μεταπτυχιακός Φοιτητής</i>	139,90		
	<i>Εκπαιδευτικό Προσωπικό</i>	125,63		
	<i>Διοικητικό Προσωπικό</i>	85,43		
	<i>Άλλο</i>	27,50		

Πίνακας 16: Πίνακας συνάφειας μεταξύ ιδιότητας χρήστη και συχνότητας χρήσης ηλεκτρονικού καταλόγου

			Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές πηγές της βιβλιοθήκης					Total		
			0	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ		Πάρα Πολύ	
Ιδιότητα	Προπτυχιακός Φοιτητής	Count	2	40	31	27	20	3	123	
		% within Ιδιότητα	1,6%	32,5%	25,2%	22,0%	16,3%	2,4%	100,0%	
	Μεταπτυχιακός Φοιτητής	Count	0	0	0	2	0	3	5	
		% within Ιδιότητα	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	60,0%	100,0%	
	Εκπαιδευτικό Προσωπικό	Count	0	0	1	7	5	3	16	
		% within Ιδιότητα	0,0%	0,0%	6,3%	43,8%	31,3%	18,8%	100,0%	
	Διοικητικό Προσωπικό	Count	1	7	1	7	5	1	22	
		% within Ιδιότητα	4,5%	31,8%	4,5%	31,8%	22,7%	4,5%	100,0%	
	Άλλο	Count	0	1	0	0	0	0	1	
		% within Ιδιότητα	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
	Total		Count	3	48	33	43	30	10	167
			% within Ιδιότητα	1,8%	28,7%	19,8%	25,7%	18,0%	6,0%	100,0%

5.3 Βαθμός Ικανοποίησης των Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

Αναλύοντας τα αποτελέσματα από το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, όσο μεγαλύτερη είναι η συνολική βαθμολογία τόσο μεγαλύτερος και ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών.

Πίνακας 17: Δείγμα συμμετεχόντων σύμφωνα με το βαθμό ικανοποίηση από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης

	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μ. Γ	Τ.Α
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια των ψηφιακών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης	0	5	3,13	1,360
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης	0	5	3,11	1,402
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου της βιβλιοθήκης και τις online οδηγίες για χρήση αυτού	0	5	3,04	1,409
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την online πρόσβαση σε βιβλιογραφικές πηγές	0	5	3,07	1,446
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την online πρόσβασης σε αρχεία ηλεκτρονικών περιοδικών	0	5	2,95	1,494
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της ψηφιακής συλλογής του αποθετηρίου (πτυχιακές, διπλωματικές εργασίες κλπ)	0	5	3,13	1,479
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ηλεκτρονική υπηρεσία διαδανεισμού της βιβλιοθήκης	0	5	2,95	1,592
Συνολικό Σκορ	0	5	3,05	1,455
<i>Cronbach Alpha</i>	<i>0,946</i>			

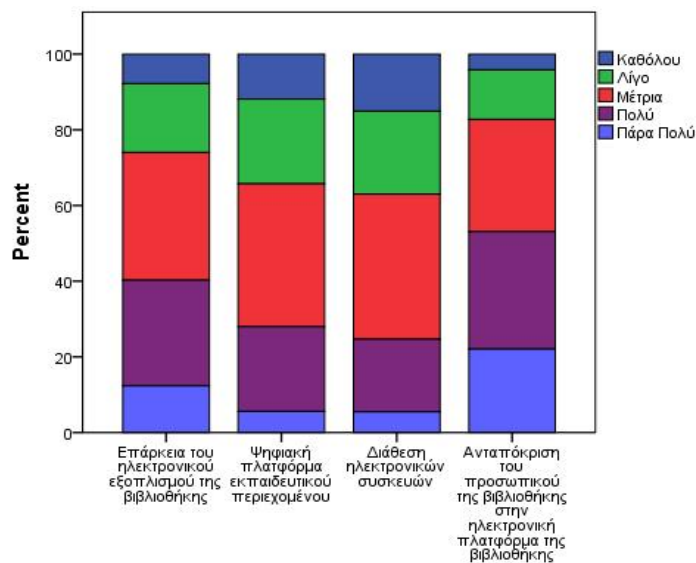
Όπως προέκυψε, υπάρχει ένα μέτριος βαθμός ικανοποίησης από τις συνολικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Οι χρήστες φαίνεται να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την επάρκεια των ψηφιακών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης καθώς και από την επάρκεια της ψηφιακής συλλογής του αποθετηρίου καθώς συγκέντρωσαν τη μεγαλύτερη μέση βαθμολογία (3,13). Ωστόσο, λιγότερο ικανοποιημένοι φαίνεται να είναι από την online πρόσβασης σε αρχεία ηλεκτρονικών περιοδικών και από την ηλεκτρονική υπηρεσία διαδανεισμού της βιβλιοθήκης.

5.4 Βαθμός Ικανοποίησης των Χρηστών από τον Ηλεκτρονικό Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ικανοποίηση των χρηστών με τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό προέκυψε και εδώ μια μέτρια προς χαμηλή ικανοποίηση. Η συνολική μέση ικανοποίηση ήταν 2,73 γεγονός που υπέδειξε ότι υπάρχει ανάγκη για αναβάθμιση του ηλεκτρονικού εξοπλισμού γεγονός που αποδεικνύεται και σε επόμενες ενότητες.

Πίνακας 18: Δείγμα συμμετεχόντων σύμφωνα με το βαθμό ικανοποίηση από τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό της βιβλιοθήκης

	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μ. Τ	Τ.Α
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια του ηλεκτρονικού εξοπλισμού της βιβλιοθήκης (Η/Y, Wi-Fi κλπ)	0	5	2,94	1,370
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ψηφιακή πλατφόρμα εκπαιδευτικού περιεχομένου (μαγνητοσκοπημένα σεμινάρια χρηστών κλπ)	0	5	2,46	1,413
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την διάθεση ηλεκτρονικών συσκευών (scanners, webcamera, projectors, fax κλπ)	0	5	2,43	1,377
Πόσο ικανοποιημένοι από την ανταπόκριση του προσωπικού της βιβλιοθήκης στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της βιβλιοθήκης	0	5	3,07	1,578
Συνολικό Σκορ	0	5	2,73	1,4345
<i>Cronbach Alpha</i>	<i>0,846</i>			



Γράφημα 5: Βαθμός ικανοποίησης από τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό

5.5 Συμβολή της Βιβλιοθήκης στη Μελέτη και Έρευνα των Χρηστών

Αναφορικά με το εάν συμβάλλει ή όχι η βιβλιοθήκη στη μελέτη και την έρευνα των χρηστών, προέκυψε επίσης ένας μέτριος βαθμός (3,17). Οι χρήστες παραδέχτηκαν ωστόσο, ότι η βιβλιοθήκη συμβάλλει πολύ περισσότερο στη μελέτη παρά στην έρευνά τους.

Πίνακας 19: Δείγμα συμμετεχόντων σύμφωνα με το βαθμό ικανοποίηση από τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό της βιβλιοθήκης

	Ελάχιστο	Μέγιστο	M. T	T.A
Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η βιβλιοθήκη στην μελέτη σας	0	5	3,23	1,375
Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η βιβλιοθήκη στην έρευνα σας	0	5	3,10	1,570
Συνολικό Σκορ	0	5	3,17	1,4725
<i>Cronbach Alpha</i>	<i>0,878</i>			

5.6 Τομείς Βελτιώσεις Υπηρεσιών Βιβλιοθήκης

Σε αυτή την τελευταία ενότητα, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν σχετικά με το ποιοι τομείς των ψηφιακών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης θεωρούν ότι χρειάζονται βελτίωση. Από τα αποτελέσματα των θετικών απαντήσεων προέκυψε ότι, ο πρώτος τομέας που χρειάζεται βελτίωση είναι ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός της βιβλιοθήκης. Οι χρήστες απαιτούν όχι μόνο μεγάλη επάρκεια σε ηλεκτρονικό εξοπλισμό αλλά ταυτόχρονα να είναι και όσο πιο σύγχρονος γίνεται προκειμένου να μπορούν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους. Ακολούθως, στη δεύτερη θέση, ο τομέας που απαιτεί βελτίωση είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τα άτομα με ειδικές ανάγκες, καθώς όπως παρατηρήθηκε οι σχετιζόμενες υπηρεσίες δεν είναι καθόλου εκσυγχρονισμένες και σε κάποιες εκ των περιπτώσεων είναι παντελώς ελλειπείς. Εν συνεχεία, ακολουθούν η ψηφιακή πλατφόρμα εκπαίδευσης, οι ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων και η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση, οι οποίες υπηρεσίες έλαβαν σχεδόν τα ίδια ποσοστά (περίπου 12%). Τέλος, σε ποσοστό 20,3%, οι χρήστες απάντησαν ότι και ο κατάλογος της βιβλιοθήκης καθώς και οι ηλεκτρονικές πηγές χρειάζονται ανανέωση.

Πίνακας 20: Δείγμα συμμετεχόντων σύμφωνα με τους τομείς βελτίωσης

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό Περιπτώσεων %
Κατάλογος Βιβλιοθήκης (OPAC)	35	9,7%	24,1%
Ηλεκτρονικές Βιβλιογραφικές Πηγές (HEALINK)	38	10,6%	26,2%
Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης	91	25,3%	62,8%
Ηλεκτρονική Εξυπηρέτηση	42	11,7%	29,0%
Ηλεκτρονικές Βάσεις Δεδομένων	45	12,5%	31,0%
Ψηφιακή Πλατφόρμα Εκπαίδευσης	46	12,8%	31,7%
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για ΑΜΕΑ	52	14,4%	35,9%
Άλλο	11	3,1%	7,6%
Σύνολο	360	100,0%	248,3%
Cronbach Alpha	0,402		

Στην ενότητα αυτή περιεχόταν και μια ανοιχτή ερώτηση, η οποία αναφερόταν σε άλλες υπηρεσίες ή παρατηρήσεις που θεωρούν οι χρήστες ότι θα βελτιώσουν την εικόνα της βιβλιοθήκης εκτός των μεταβλητών της προηγούμενης ερώτησης. Από το σύνολο του δείγματος, μόνο έντεκα συμμετέχοντες απάντησαν στη συγκεκριμένη ερώτηση. Αυτά τα οποία υπέδειξαν αφορούσαν πρωτίστως την ύπαρξη ενός μεγαλύτερου χώρου για τη βιβλιοθήκη, πιο εργονομικό, σύγχρονο, με περισσότερη άνεση και χώρους για μελέτη και ανάγνωση. Επίσης, κάποιοι από τους συμμετέχοντες πρότειναν και την ύπαρξη μιας χαλαρωτικής μουσικής, η οποία θα παίζει στο χώρο της βιβλιοθήκης, έτσι ώστε να βοηθά τους χρήστες να αποφορτίζονται από εξωτερικούς παράγοντες και να τους ωθεί στη συγκέντρωση και μελέτη. Παράλληλα, τονίστηκε η ανάγκη αναβάθμισης του υλικού που αφορά τις ιατρικές σχολές καθώς δεν θεωρείται επαρκές από τους χρήστες. Τέλος, κάποιοι εκ των ερωτώμενων, δήλωσαν ότι το προσωπικό θα πρέπει να είναι πιο ευγενικό και φιλικό απέναντι στους επισκέπτες, πράγμα το οποίο θα πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη από τους ιθύνοντες.

5.7 Εξάρτηση Συχνότητα Χρήσης, Βαθμού Ικανοποίησης από τις Ψηφιακές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού της Βιβλιοθήκης

Σε αυτή την τελευταία ενότητα εξετάζεται ο βαθμός με τον οποίο η συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης συσχετίζεται με την ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης καθώς και τον ηλεκτρονικό της εξοπλισμό. Προκειμένου να ελεγχθεί ο βαθμός εξάρτησης χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης του Pearson. Τα αποτελέσματα του ελέγχου φαίνονται στον πίνακα που ακολουθούν.

Πίνακας 21: Εξάρτηση συχνότητα χρήσης, βαθμού ικανοποίησης από τις υπηρεσίες και ηλεκτρονικού εξοπλισμού της βιβλιοθήκης

		1	2	3
1. Βαθμός χρήσης της βιβλιοθήκης	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N			
2. Ψηφιακές υπηρεσίες	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,687** ,000 167		
3. Ηλεκτρονικός εξοπλισμός	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,503** ,000 167	,768** ,000 167	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Όπως προέκυψε υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ της συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης και της ικανοποίησης από τις ψηφιακές υπηρεσίες καθώς η τιμή του p-value είναι μικρότερη από 5%. Αυτό σημαίνει ότι το πόσο συχνά επισκέπτεται κανείς τη βιβλιοθήκη έχει άμεση σχέση με την ποιότητα υπηρεσιών που αυτή προσφέρει. Συγκεκριμένα, η σχέση αυτή είναι θετική, γεγονός που αποδεικνύεται από τη θετική τιμή του συντελεστή της αντίστοιχης μεταβλητής (0,687). Συνεπώς, όσο καλύτερη είναι η ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης τόσο πιο συχνός είναι και ο αριθμός επισκέψεων σε αυτήν. Το ίδιο συνέβη και με τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό. Υπάρχει μέτρια αλλά στατιστικά σημαντική σχέση με τη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης. Συνεπώς, η ποιότητα και επάρκεια του ηλεκτρονικού εξοπλισμού είναι ένας ακόμη λόγος που επισκέπτεται κανείς τη βιβλιοθήκη. Ολοκληρώνοντας, προέκυψε στατιστική σημαντική σχέση μεταξύ ηλεκτρονικού εξοπλισμού και ψηφιακών υπηρεσιών. Μάλιστα η σχέση αυτή είναι ισχυρή καθώς η τιμή του Pearson ήταν πάνω από 0,7, γεγονός που επαληθεύει την υπάρχουσα βιβλιογραφία ότι η

ικανοποίηση των χρηστών από τις ψηφιακές υπηρεσίες έχει άμεση σχέση και με τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό της βιβλιοθήκης.

Κεφάλαιο 6^ο

Συζήτηση

6.1 Συμπεράσματα σχετικά με το Βαθμό Χρήσης της Βιβλιοθήκης

Ξεκινώντας με το βαθμό χρήσης της βιβλιοθήκης τα αποτελέσματα υπέδειξαν ότι οι χρήστες επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη σε μέτριο βαθμό έως και καθόλου. Ο λόγος μη επίσκεψής τους, όπως προέκυψε από τη μελέτη συσχετίσεων, δεν οφείλεται σε παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία των συμμετεχόντων ή η ιδιότητά τους. Το γεγονός αυτό ίσως οφείλεται σε άλλους παράγοντες που θα πρέπει να εξεταστούν μελλοντικά, όπως είναι το γενικότερο περιβάλλον της βιβλιοθήκης, το κτίριο, η επάρκεια βιβλίων, ή το προσωπικό κ.λπ.

Κατ' επέκταση της συχνότητας χρήσης της βιβλιοθήκης, οι χρήστες φαίνεται να χρησιμοποιούν ελάχιστα την υπηρεσία δανεισμού, καθώς τα ποσοστά χρήσης της υπηρεσίας ήταν πολύ χαμηλά. Η υπόθεση αυτή επαληθεύτηκε και από την έρευνα της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β (2018) στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών όπου η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «καθόλου» με 36,88%, ενώ το «λίγο» επέλεξε το 29,07% και το 19,77% «αρκετά». Συνήθως, αυτοί που χρησιμοποιούν την υπηρεσία δανεισμού περισσότερο είναι οι μεταπτυχιακοί φοιτητές και όχι οι προπτυχιακοί οι οποίοι διαπιστώθηκε ότι δεν τη χρησιμοποιούν καθόλου. Αντίστοιχα, το εκπαιδευτικό και διοικητικό προσωπικό πραγματοποιεί χρήση της υπηρεσίας σε μέτριο βαθμό. Η μη χρήση της υπηρεσίας δανεισμού προκύπτει από τη μία ως αποτέλεσμα της έλλειψης υλικού πάνω σε αυτό το οποίο αναζητά ο χρήστης, άρα σημαίνει ότι απαιτείται αναβάθμιση του υπάρχοντος υλικού της βιβλιοθήκης και αυτό επιβεβαιώθηκε και από τους χρήστες και ειδικά στην περίπτωση των Ιατρικών Σχολών περί έλλειψης βιβλίων στον τομέα τους. Από την άλλη όπως περιγράφεται στην μελέτη των Ekere et al. (2016) προκύπτει ως απόρροια ότι οι χρήστες είναι πιο εξοικειωμένοι πλέον να αναζητούν πληροφορίες μέσω του διαδικτύου και των μηχανών αναζήτησης, παρά μέσω της παραδοσιακής μεθόδου των βιβλίων.

Χαμηλά επίσης ήταν τα ποσοστά και ως προς τη χρήση των υπηρεσιών του ηλεκτρονικού καταλόγου και των ηλεκτρονικών πηγών. Οι χρήστες στην πλειοψηφία τους δε χρησιμοποιούν καθόλου τον ηλεκτρονικό κατάλογο και τις ηλεκτρονικές πηγές. Το γεγονός αυτό δεν επιβεβαιώθηκε μέσα από τη μελέτη της Βράνας (2012) και της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β. (2018), όπου οι χρήστες χρησιμοποιούν κατά κύριο λόγο σε υψηλό ποσοστό τον ηλεκτρονικό κατάλογο και τις πηγές της βιβλιοθήκης του Τ.Ε.Ι Σερρών και του Οικονομικού

Πανεπιστημίου Αθηνών αντίστοιχα. Ιδιαίτερα, στην έρευνα της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β. (2018) το 53,39% χρησιμοποιεί τον ηλεκτρονικό κατάλογο και το 40,61% χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Ανάλογα, ήταν και τα ποσοστά και από τη μελέτη της Βράνας (2012) όπου εκεί διαπιστώθηκε ότι η συχνότητα χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου ήταν 44,7% ενώ για τις ηλεκτρονικές πηγές 48,2%. Ωστόσο, ο χαμηλός βαθμός συχνότητας του ηλεκτρονικού καταλόγου και των ηλεκτρονικών πηγών επαληθεύτηκε μέσα από την έρευνα των Ekere et al. (2016) όπου η κυμάνθηκαν από καθόλου έως λίγο. Από αυτούς που χρησιμοποιούν τον ηλεκτρονικό κατάλογο και τις ηλεκτρονικές πηγές, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές διαπιστώθηκε ότι πραγματοποιούν χρήση των υπηρεσιών αυτών πολύ περισσότερο σε σχέση με τις υπόλοιπες ομάδες χρηστών. Τα αποτελέσματα αυτά έρχονται σε αντίθεση με την έρευνα της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β (2018), όπου το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών, που χρησιμοποιούν τον ηλεκτρονικό κατάλογο και τις ηλεκτρονικές πηγές είναι το εκπαιδευτικό προσωπικό (42,86%) και δευτερευόντως οι μεταπτυχιακοί φοιτητές (32,15%). Ειδικά για την περίπτωση των προπτυχιακών φοιτητών και τα χαμηλά ποσοστά χρήσης των υπηρεσιών αυτών, καθώς και άλλων ψηφιακών υπηρεσιών, οφείλεται πολλές φορές στην άγνοια των χρηστών σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Ekere et al. (2016) στην έρευνα του, η ικανοποίηση των χρηστών προέρχεται από το γεγονός ότι οι χρήστες χρησιμοποιούν τις συγκεκριμένες υπηρεσίες ενώ η μη ικανοποίηση τους οφείλεται στη μη χρήση τους ή στη μη ύπαρξη τους.

6.2 Συμπεράσματα σχετικά με το Βαθμός Ικανοποίησης των Χρηστών από τις Ψηφιακές Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ικανοποίηση των χρηστών στις ψηφιακές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας, τα αποτελέσματα της ερευνητικής μελέτης υπέδειξαν ένα γενικό βαθμό ικανοποίηση των χρηστών. Ειδικότερα, σε σημαντικά ποσοστά οι χρήστες είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη, τόσο από την επάρκεια των ψηφιακών υπηρεσιών της όσο και από την online πρόσβαση στον ηλεκτρονικό κατάλογο και τις ηλεκτρονικές πηγές. Ωστόσο, μέτριος ήταν ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών σχετικά με την ποιότητα και επάρκεια του ηλεκτρονικού εξοπλισμού της βιβλιοθήκης. Όπως φάνηκε και από τις επόμενες ερωτήσεις, ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός ήταν από τους πρώτους στη σειρά τομείς, ο οποίος χρειάζεται ανανέωση και αναβάθμιση καθώς στις περισσότερες φορές ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός βρίσκεται εκτός λειτουργίας ή έχει προβληματική λειτουργία. Αντίστοιχο μάλιστα αποτέλεσμα είχε προκύψει και στη μελέτη των Ekere et al. (2016) και

ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β (2018) περί αναβάθμισης ψηφιακών υπηρεσιών. Εκτός όμως του ηλεκτρονικού εξοπλισμού, οι χρήστες θεωρούν πως και οι λοιπές ψηφιακές υπηρεσίες χρήζουν αναβάθμισης, με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τα άτομα με ειδικές ανάγκες να είναι στις πρώτες θέσεις, ενώ στους λιγότερο σημαντικούς τομείς να ανήκει ο κατάλογος της βιβλιοθήκης OPAC.

Πέραν του τομέα των ψηφιακών υπηρεσιών όμως, οι χρήστες έκριναν πως η βιβλιοθήκη χρειάζεται βελτίωση στο ωράριο της, το χώρο της και ως προς την ευγένεια του προσωπικού. Η ευγένεια του προσωπικού είναι κάτι που τονίστηκε και στην έρευνας της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β (2018) και θα πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη από τους ιθύνοντες. Τα ποσοστά ικανοποίησης ήταν μόλις στο 20,93%. Οι εργαζόμενοι σε έναν οργανισμό είτε πρόκειται για μια επιχείρηση είτε για μια βιβλιοθήκη είναι αυτοί που τον πρεσβεύουν. Εάν ο τρόπος που τον αντιπροσωπεύουν δεν είναι ο ενδεδειγμένος, τότε δεν προωθείται το όραμα και η αποστολή του οργανισμού. Επιπρόσθετα, ο τρόπος με τον οποίο θα χειριστεί το προσωπικό τους πελάτες, στη συγκεκριμένη περίπτωση τους χρήστες της βιβλιοθήκης, είναι μείζονος σημασίας καθώς ένας δυσαρεστημένος πελάτης δεν θα επιστρέψει ποτέ «πίσω». Είναι κατανοητό, λοιπόν, ολοκληρώνοντας, ότι το προσωπικό μιας βιβλιοθήκης έχει και αυτό καθοριστικό ρόλο στη λειτουργία μιας βιβλιοθήκης, εκτός των δεξιοτήτων που θα πρέπει να έχει, οφείλει να είναι ευγενικό και φιλικό απέναντι στους χρήστες καθώς και αυτό αποτελεί κομμάτι της ποιότητας υπηρεσιών που επιλέγει αυτή να προσφέρει.

6.3 Προτάσεις

Το περιβάλλον της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης αλλάζει. Ως εκ τούτου, οι βιβλιοθηκονόμοι των Πανεπιστημίων και των Τεχνολογικών Ιδρυμάτων συνίστατο να συμβαδίζουν με αυτές τις αλλαγές διαφορετικά τίθεται θέμα επιβίωσης της βιβλιοθήκης. Η παροχή απεριόριστης πρόσβασης σε ηλεκτρονικές πηγές πληροφοριών και γενικότερα πρόσβασης σε ψηφιακές υπηρεσίες καθώς και η παρακολούθηση αυτών είναι ένας τρόπος, για να συμβαδίσει κανείς με αυτές τις αλλαγές. Όσο περισσότερο το προσωπικό κατανοεί τις προτιμήσεις των χρηστών, τόσο περισσότερο μπορεί να επιτευχθεί μια εκλεπτυσμένη κατάτμηση. Συνεπώς, η βιβλιοθήκη θα πρέπει να προσπαθήσει να προσφέρει στους χρήστες διαφορετικούς μηχανισμούς πρόσβασης και παράδοσης πληροφοριών, όπως CD-ROM, τηλεδιάσκεψη, λήψη μέσω διαδικτύου, επιπρόσθετη πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πηγές κλπ., προκειμένου να

διευρυνθεί το περιορισμένο πεδίο των πόρων και των υπηρεσιών που χρησιμοποιούνται σήμερα και εξυπηρετούν τους χρήστες.

Επιπρόσθετα, οι φοιτητές θα ήταν καλό να έχουν στη διάθεσή τους μέσα ή φόρουμ όπου θα μπορούν να υποβάλλουν καταγγελίες σχετικά με την αναποτελεσματικότητα ή την αποτελεσματικότητα των εγκαταστάσεων, των πόρων και των υπηρεσιών που παρέχονται στη βιβλιοθήκη. Σε αντάλλαγμα, οι βιβλιοθηκονόμοι και το προσωπικό πρέπει να είναι αφιερωμένοι και πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους χρήστες, καθώς και να είναι δεκτικοί στις ανατροφοδοτήσεις και τις προτάσεις των χρηστών. Μπορεί επίσης να υιοθετηθεί η χρήση ομάδων συζήτησης και ηλεκτρονικών φόρουμ για τη συζήτηση και τη διαβούλευση με τους χρήστες. Επιπλέον, θα ήταν καλό να υπήρχε και ένα είδος μηχανισμού επικοινωνίας και ανάδρασης μεταξύ της βιβλιοθήκης και του ιδρύματος για την αποτελεσματική συντήρηση και βιωσιμότητα του σχεδίου της ψηφιακής βιβλιοθήκης.

Οι βιβλιοθηκονόμοι από την άλλη, θα πρέπει παράλληλα να επανεξετάζουν και να βελτιώνουν συνεχώς το σύστημα ψηφιακής βιβλιοθήκης καθώς μια συνεχής αξιολόγηση της βιβλιοθήκης θα αποκαλύψει τελικά την ακριβή κατάσταση της βιβλιοθήκης σε οποιοδήποτε δεδομένο χρονικό σημείο. Οι βιβλιοθηκονόμοι πρέπει να λάβουν υπόψη ότι οι τεχνολογίες της ψηφιακής βιβλιοθήκης προορίζονται να τις βοηθήσουν και όχι να τις αντικαταστήσουν ή να τις καταστήσουν άχρηστες. Με άλλα λόγια, το κέντρο της προσοχής πρέπει να παραμείνει το ίδιο, ο πελάτης και όχι η τεχνολογία. Τέλος, είναι σημαντικό να υπάρχει συνεχής παρακολούθηση και τεχνική υποστήριξη του τεχνολογικού εξοπλισμού με τη βοήθεια ειδικών τεχνικών και προγραμματιστών, έτσι ώστε να προωθείται η ορθότητα λειτουργίας τους. Αυτό θα συμβάλει τόσο στην ενίσχυση των ψηφιακών υπηρεσιών των βιβλιοθηκών, όσο και στην προώθηση της αποτελεσματικότητας και της επάρκειας των γενικότερων υπηρεσιών των βιβλιοθηκών και της ακαδημαϊκής επίδοσης των σπουδαστών.

6.4 Περιορισμοί Έρευνας

Όπως σε κάθε ερευνητική διαδικασία, έτσι και στη δική μας περίπτωση, υπάρχει ένα ποσοστό συμμετεχόντων, το οποίο έχει κάποια επιφύλαξη στη συμπλήρωση ολόκληρου του ερωτηματολογίου ή κάποιων εκ των ερωτήσεων. Η δυσκολία αυτή μπορεί προκύπτει εξαιτίας της έλλειψης χρόνου από την πλευρά του ερωτώμενου, ή μπορεί να σχετίζεται με το περιεχόμενο ολόκληρου του ερωτηματολογίου, ή των επιμέρους ερωτήσεων. Στην περίπτωση που, ωστόσο, ο συμμετέχων δυσκολεύεται να πραγματοποιήσει τη συμπλήρωση του

ερωτηματολογίου λόγω έλλειψης χρόνου, τίθενται θέματα αξιοπιστίας, σχετικά με τα ευρήματα της έρευνας και ως εκ τούτου κάποιες ερωτήσεις δύναται να συμπληρωθούν με εμπειρική προσέγγιση από τον ερευνητή. Όμως, εάν η δυσκολία είναι απόρροια του χαρακτήρα των ερωτημάτων, τότε ίσως τα αποτελέσματα κριθούν αναξιόπιστα λόγω της ποιότητας των δεδομένων που θα συγκεντρωθούν. Για το λόγο αυτό ακριβώς, η συγκεκριμένη μελέτη είναι σχεδιασμένη με τέτοιον τρόπο, ώστε να προβλέπει τη δυνατότητα ουδέτερων απαντήσεων, λαμβάνοντας υπόψη της, ότι ένα ποσοστό των ερωτώμενων μπορεί να μην συμπληρώσει καθόλου κάποιες ερωτήσεις ή να δίνει αντικειμενικές απαντήσεις.

6.5 Μελλοντικές Προτάσεις

Στα πλαίσια της εμπειρικής αυτής μελέτης εξετάστηκε ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τις ψηφιακές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του Τ.Ε.Ι Δυτικής Ελλάδας. Μια μελλοντική πρόταση για επέκταση της παρούσας μελέτης, θα ήταν η διεξαγωγή της σε ένα μεγαλύτερο δείγμα συμμετεχόντων, προκειμένου να διαπιστωθεί η επαλήθευση των ερευνητικών υποθέσεων. Ολοκληρώνοντας, μια επιπλέον πρόταση θα ήταν, η διεξαγωγή της ίδιας έρευνας προκειμένου να εξεταστεί ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τη βιβλιοθήκη και όχι εστιάζοντας μόνο, σε ένα τομέα της.

Βιβλιογραφία

Ελληνική

Βιβλιοθήκες (2000), Ιστορία των Ιδιωτικών, Ηγεμονικών Αυτοκρατορικών και δημόσιων βιβλιοθηκών, Αθήνα

Βλάχου-Χαλκιοπούλου Μ. (1999), Κοινωνική υπόσταση και ιστορική αναδρομή της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης, Σίνδος: ΤΕΙΘ

Βρανά Β. (2012), Αξιολόγηση Ποιότητας Λοιπών Υπηρεσιών: Μελέτη Περίπτωσης του ΤΕΙ ΣΕΡΡΩΝ (ΦΑΣΗ Α'), Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Σερρών, Σέρρες

Κακάλη Κ. και συν , Αποτίμηση υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης και Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Παντείου Πανεπιστημίου : έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης, Βιβλιοθήκη και Υπηρεσία Πληροφόρησης Παντείου Πανεπιστημίου

ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β. (2018), Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών Βιβλιοθήκης του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, Ιωάννινα 2018

Παρασκευόπουλος Ι. Ν. (1993α), Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας, Πανεπιστημιακές Σημειώσεις. Πανεπιστήμιο Αθηνών

Σιώμκος Γ. (2003) , Έρευνα Αγοράς , Εκδόσεις Σταμούλη , 2008, Αθήνα

Σκρέτα Χ., Γεωργακοπούλου Ι. και Καραγιάννη Α. (2008), «Αξιολόγηση Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Έρευνες Ικανοποίησης Χρηστών», *17ο Πανελλήνιο Συνέδριο*, Ιωάννινα 24- 26 Σεπτεμβρίου

Σταθακόπουλος Β. (2008) , Μέθοδοι έρευνας αγοράς , Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα

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

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

Ekere et al. (2016), *Users' Perception of their facilities, resources and services of the MNT digital library at the University of Nigeria, Nsukka*, *Library and Information Science Commons*

Griffiths, J. and King, D. W. (1991), *A Manual on the Evaluation of Information Centers and Services*, AGARD, Neuilly sur Seine, France.

Gorman, G. E. and Clayton, P. (1997), *Qualitative research for the information professional: a practical handbook*, Library Association Publishing, London.

Janes, Joseph (2003a), *Introduction to reference work in the digital age*, New York: Neal-Schuman.

Kumar (2009), *Academic Libraries in Electronic Environment: Paradigm Shift, Vision and roles of the future academic*

Lankes, R. D., Gross, M., and McClure, C. R. (2003), *Cost, statistics, measures, and standards for digital reference services: A preliminary view*, *Library Trends*, 51:401.

Madu C. (2004), *Achieving competitive advantage through quality and environmental management*, Wiley Online Library

McGlamery, S. and Cooman, S. (2000), *Moving reference to the web*. *Reference & User Services Quarterly*, 39:380-386.

Novotny, E. (2001), *Evaluating electronic reference services: Issues, approaches and criteria*, *The Reference Librarian*, 74:103.

Sreenivasulu V. (2000), *The role of a digital librarian in the management of digital information systems (DIS)*, MCB UP Ltd

Singh S. (2005), Academic Library System, Guru Nanak Dev University, AMRITSAR

Watson, K. D. (2001), Evaluating reference and information services. In Wallace, D. P. and Fleet, C. V., editors, *Library Evaluation: A Casebook and Can-Do Guide*, pages 79{104, Englewood, Colorado, Libraries Unlimited.

Weingand, D. E. (1997), *Customer Service Excellence: A Concise Guide for Librarians*. American Library Association, Chicago.

Whitlatch, J. B. (2001), Evaluating reference services in the electronic age, *Library Trends*, 50:207.

Παράρτημα



Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεως Πάτρας Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών-Διοίκηση Εκπαίδευσης

Ερευνητική Μελέτη με θέμα:

«Ικανοποίηση Χρηστών από τις Ψηφιακές Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης.

Μελέτη Περίπτωσης: Τ.Ε.Ι Δυτικής Ελλάδος»

Το ερωτηματολόγιο αυτό δημιουργήθηκε στα πλαίσια εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας από το μεταπτυχιακό προγράμματα του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων και θα μας ήταν ιδιαίτερα χρήσιμο αν αφιερώνατε λίγα λεπτά για να το συμπληρώσετε.

Για να είναι αξιόπιστα τα αποτελέσματα της έρευνας, είναι σημαντικό να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις. Οι απαντήσεις σας είναι απολύτως εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν μόνο για ακαδημαϊκούς σκοπούς.

Σημείωση: Στην περίπτωση που δεν γνωρίζετε/ χρησιμοποιείτε κάποια ψηφιακή υπηρεσία της βιβλιοθήκης αφήστε κενό το αντίστοιχο ερώτημα.

Ερωτηματολόγιο

Παρακαλούμε σημειώσατε με ένα **β**, το βαθμό που συμφωνείτε με τους παρακάτω ισχυρισμούς

A Δημογραφικά Στοιχεία

1 Φύλο

α Άνδρας

α Γυναίκα

2 Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε

α 18-30

α 31-40

α 41-50

α 51-60

α 60 και άνω

B Ιδιότητα Χρηστών

3 Ποιά είναι η ιδιότητα σας

α Προπτυχιακός Φοιτητής

α Μεταπτυχιακός Φοιτητής

α Εκπαιδευτικό Προσωπικό

α Διοικητικό Προσωπικό

α Άλλο

4 Σε ποια σχολή ανήκετε εφόσον είστε προπτυχιακός ή μεταπτυχιακός φοιτητής ή μέλος ΔΕΠ

α Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας

α Σχολή Επαγγελματιών Υγείας και Πρόνοιας

α Σχολή Τεχνολογίας Γεωπονίας και Τεχνολογίας Τροφίμων και Διατροφής

α Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών

α Άλλο

Γ	Βαθμός χρήσης της βιβλιοθήκης	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
5	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη βιβλιοθήκη	n	m	l	k	j
6	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την υπηρεσία δανεισμού	n	m	l	k	j
7	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον ηλεκτρονικό κατάλογο	n	m	l	k	j
8	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές πηγές της βιβλιοθήκης	n	m	l	k	j

Δ	Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
9	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια των ψηφιακών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης	n	m	l	k	j
10	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης	n	m	l	k	j
11	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου της βιβλιοθήκης και τις onlineοδηγίες για χρήση αυτού	n	m	l	k	j
12	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την onlineπρόσβαση σε βιβλιογραφικές πηγές	n	m	l	k	j
13	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την onlineπρόσβαση σε αρχεία ηλεκτρονικών περιοδικών	n	m	l	k	j

14	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της ψηφιακής συλλογής του αποθετηρίου (πτυχιακές, διπλωματικές εργασίες κλπ)	n	m	l	k	j
15	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ηλεκτρονική υπηρεσία διαδανεισμού της βιβλιοθήκης	n	m	l	k	j

E	Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό της βιβλιοθήκης	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
16	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια του ηλεκτρονικού εξοπλισμού της βιβλιοθήκης (H/Y, Wi-Fi κλπ)	n	m	l	k	j
17	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ψηφιακή πλατφόρμα εκπαιδευτικού περιεχομένου (μαγνητοσκοπημένα σεμινάρια χρηστών κλπ)	n	m	l	k	j
18	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την διάθεση ηλεκτρονικών συσκευών (scanners, webcamera, projectors, fax κλπ)	n	m	l	k	j
19	Πόσο ικανοποιημένοι από την ανταπόκριση του προσωπικού της βιβλιοθήκης στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της βιβλιοθήκης	n	m	l	k	j

ΣΤ	Συμβολή της βιβλιοθήκης στη μελέτη και την έρευνα των χρηστών	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
20	Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η βιβλιοθήκη στην μελέτη σας	n	m	l	k	j
21	Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η βιβλιοθήκη στην έρευνα σας	n	m	l	k	j

Z Τομείς Βελτίωσης και σχόλια

- 22 Ποιοί τομείς θεωρείτε ότι χρειάζονται μεγαλύτερη βελτίωση
- Κατάλογος Βιβλιοθήκης (OPAC)
 - Ηλεκτρονικές Βιβλιογραφικές Πηγές (HEALINK)
 - Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης
 - Ηλεκτρονική Εξυπηρέτηση
 - Ηλεκτρονικές Βάσεις Δεδομένων
 - Ψηφιακή Πλατφόρμα Εκπαίδευσης
 - Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για ΑΜΕΑ
 - Άλλο
- 23 Σημειώστε άλλες υπηρεσίες ή παρατηρήσεις που θεωρείτε ότι θα βελτιώσουν την εικόνα της βιβλιοθήκης

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

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ