

# Αποτίμηση υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης και Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Παντείου Πανεπιστημίου : έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης

Κωνσταντία Κακάλη<sup>1</sup>, Μυρτώ Κάκκου<sup>2</sup>, Ξένια Χρυσόχου<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Βιβλιοθήκη και Υπηρεσία Πληροφόρησης Παντείου Πανεπιστημίου

<sup>2</sup>Τμήμα Ψυχολογίας του Παντείου Πανεπιστημίου

*nkakal, xeniachr {@panteion.gr}, myrto\_kakkou@yahoo.gr*

## Περίληψη

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες εξυπηρετούν έναν πολύ μεγάλο αριθμό χρηστών ο οποίος υπερβαίνει τα όρια των ιδρυμάτων τους. Οι καινοτόμες υπηρεσίες που προσφέρουν και βασίζονται στις ραγδαία εξελισσόμενες νέες τεχνολογίες, έχουν σαν αποτέλεσμα τη διαφοροποίηση των αναγκών των χρηστών. Για αυτό το λόγο η έρευνα αποτίμησης του έργου της βιβλιοθήκης μπορεί να επαναπροσδιορίσει τα όρια και τις δυνατότητές της σε σχέση με την πληροφόρηση, την μάθηση και τη διδασκαλία.

Η εργασία αυτή παρουσιάζει τη μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την αξιολόγηση των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης του Παντείου Πανεπιστημίου και τα αποτελέσματα που προέκυψαν από αυτή. Απώτερος στόχος της έρευνας ήταν η βελτίωση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, η χάραξη κατευθύνσεων για την κατανομή των πόρων της και η διασφάλιση εποικοδομητικών αλλαγών για την αποδοτικότερη λειτουργία της και κατ' επέκταση την μεγιστοποίηση των οφελών των χρηστών της. Ο παραπάνω στόχος πραγματοποιήθηκε μέσω της διερεύνησης της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης και την καταγραφή, ανάλυση και εξέταση των αντιλήψεων, απόψεων, αναπαραστάσεων που έχουν οι χρήστες για αυτήν, αλλά και των περαιτέρω αναγκών, απαιτήσεων και προσδοκιών τους.

Οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν σε αυτήν την προσπάθεια ήταν οι ομάδες εστίασης (focus group) στις κατηγορίες χρηστών: προπτυχιακοί φοιτητές, μεταπτυχιακοί φοιτητές, προσωπικό βιβλιοθήκης, καθηγητές του Πανεπιστημίου. Επίσης χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου για τη συλλογή δεδομένων που αφορούν στη χρήση και ποιότητα των επιτόπιων και ηλεκτρονικών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, όπως αυτές εκτιμώνται από τους χρήστες. Συγκεκριμένα μοιράσθηκαν τρία ερωτηματολόγια. Το πρώτο, απαντήθηκε από 213 χρήστες, μοιράσθηκε στο χώρο της βιβλιοθήκης και αφορούσε στη γνώση της ύπαρξης των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, το βαθμό ικανοποίησης από αυτές, την ευκολία πρόσβασης στις πληροφορίες, την αξιολόγηση του προσωπικού, τη λειτουργικότητα του χώρου και των κανόνων της βιβλιοθήκης και τον δείκτη γενικής ικανοποίησης της χρήσης της βιβλιοθήκης. Το δεύτερο ερωτηματολόγιο ήταν ηλεκτρονικό και αναρτημένο στην ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης και απαντήθηκε από 153 χρήστες υ, κατά την διάρκεια πλοήγησης τους στις ηλεκτρονικές πηγές της βιβλιοθήκης. Αφορούσε στη γνώση της ύπαρξης των ηλεκτρονικών βάσεων που διαθέτει η βιβλιοθήκη,

τη συχνότητα και ευκολία χρήσης τους καθώς και την αποτελεσματικότητά τους στην εύρεση πληροφοριών. Ένα τρίτο ερωτηματολόγιο μοιράστηκε στους καθηγητές του Πανεπιστημίου με σκοπό να εκτιμήσει αλλά και να ενισχύσει την σύνδεση της βιβλιοθήκης με την εκπαιδευτική διαδικασία και την ακαδημαϊκή δραστηριότητα.

**Λέξεις Κλειδιά** ολική ποιότητα ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, ικανοποίηση χρηστών, δείκτες αποτίμησης, μέθοδοι αξιολόγησης υπηρεσιών, κοινότητες χρηστών, ομάδες εστίασης

## **Abstract**

The Academic libraries serve a multitude of users who are extravagated their institutions. The innovative services that offer and are based on the rapidly evolving of the new technologies, have as result the differentiation of needs of users. For this reason the research on assessing the work of the library can re-define the limits and its possibilities concerning information, learning and teaching.

This paper presents the methodology that was followed for the evaluation of services of Panteion Library University and its outcomes. Final aim of the research was the improvement of library's services, the mapping out of directions for the allocation of its sources and secure the constructive changes for more efficient action and moreover the maximisation of profits of its users. This aim was realised via the investigation of effectiveness of services of library and the recording, analysis and examination of perceptions, opinions, and representations of the users about the library, but also further needs, demands and their expectations.

The method that was used was *focus group method* across the categories of undergraduate students, graduate students, library staff and University professors. In addition, questionnaires were designed to collect data concerning the perceived quality and quantity of the library's local and electronic services (as they are estimated by the users). The first questionnaire, distributed in the area of library, was answered by 220 users and combined measures of awareness of the library services available, services satisfaction, ease of use of access systems, evaluation of library staff, satisfaction of library environment and rules and the general satisfaction survey. A second questionnaire was completed online by 180 users during their navigation to the available electronic resources of the library, referred to the awareness of the electronic resources, the frequency and ease of such an activity, as soon as the efficacy of obtaining information. A third questionnaire was focused on the University Professors in order to valuate the library's role in the educational process and academic activity.

**Keywords** academic library total quality, library assessment, performance indicators, user communities, services evaluation methods, focus group

## **1 Εισαγωγή**

Η έρευνα αποτίμησης του έργου μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης είναι μια αναγκαία διαδικασία καίριας σημασίας, απαραίτητη για την γνώση των δυνατοτήτων, της λειτουργικότητας και της μελλοντικής εξέλιξης των υπηρεσιών που παρέχει καθώς και των σημείων που χρειάζεται βελτίωση ή αλλαγή. Η βιβλιοθήκη είναι ένας οργανικός συνδυασμός ανθρώπων, συλλογών και κτιρίων με απώτερο σκοπό να αναπτύξουν υπηρεσίες που θα

βοηθήσουν τους χρήστες τους στην διαδικασία αναζήτησης, επιλογής και ανάκτησης της πληροφορίας αλλά και της διαδικασίας του μετασχηματισμού της σε γνώση. Γι αυτό το λόγο η αξιολόγηση τους δεν είναι μια πανάκεια ή μια απλή διαδικασία αλλά μπορεί να προκύψει από την εμπειριστατωμένη και λεπτομερή διερεύνηση των αντιλήψεων, εκτιμήσεων, αναπαραστάσεων που έχουν οι χρήστες για την βιβλιοθήκη όπως αυτές δομούνται μέσα από την καθημερινή τους εμπειρία και όπως αυτές αντανακλούν τις περαιτέρω επιθυμίες και απαιτήσεις των χρηστών από αυτήν. Σύμφωνα με την Cullen R. (2001) οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αντιμετωπίζοντας την πρόκληση του παγκόσμιου ηλεκτρονικού περιβάλλοντος το οποίο ανέτρεψε τις παραδοσιακούς τρόπους δημιουργίας, οργάνωσης και αφομοίωσης της γνώσης οφείλουν να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών τους για να επιβιώσουν. Οι βιβλιοθήκες χωρίς να εγκαταλείψουν τους παραδοσιακούς τους ρόλους, να συλλέγουν και να διατηρούν την παγκόσμια γνώση, θα πρέπει να προσθέσουν στην αξιολόγηση τους τους νέους ρόλους με βάση τους οποίους πρέπει να αποτιμήσουν το έργο τους και ενώ, οι βιβλιοθήκες υπερέχουν στην αξιολόγηση της ανάπτυξης και της χρήσης των παραδοσιακών συλλογών και των υπηρεσιών τους, οι αξιολογήσεις των online συλλογών και των υπηρεσιών είναι πιο περίπλοκες και δυσκολότερα κατανοητές (Covey, 2002).

Η συγκεκριμένη έρευνα αποτελεί μια απόπειρα αποτίμησης του έργου της κεντρικής βιβλιοθήκης του Παντείου Πανεπιστημίου, η οποία εξυπηρετεί έναν πολύ μεγάλο εύρος χρηστών το οποίο υπερβαίνει τα όρια της ακαδημαϊκής κοινότητας. Για το έτος 2008 μόνο οι εγγεγραμμένοι χρήστες ανέρχονται στους 18880. Η ευρεία χρήση όμως της βιβλιοθήκης αυτής φαίνεται και από τον υψηλό αριθμό των κινήσεων στο τμήμα δανεισμού οι οποίες για το έτος 2007 έφτασε τους 188807 αλλά και το μεγάλο αριθμό των εξωτερικών χρηστών. Επιπλέον στόχος της έρευνας αυτής ήταν να αποτελέσει εργαλείο και μέτρο σύγκρισης για μελλοντικές έρευνες αποτίμησης των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης οι οποίες θα πραγματοποιούνται σε τακτή χρονική βάση.

## 2 Θεμελίωση της έρευνας

Κατά τη διάρκεια των ετών αρκετή συζήτηση και έρευνα έχει διεξαχθεί, σχετικά με το πώς η αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού μπορεί να μετρηθεί και ποικίλα πρότυπα έχουν προκύψει από την έρευνα αυτή. Αυτά συνοψίζονται (Rubin, R., 2001) στα: το μοντέλο στόχων -*goal model*, το μοντέλο απήγησης στη κοινότητα -*critical constituencies*, το μοντέλο των πόρων -*resource model* και των ανθρωπίνων πόρων -*human resource model*, του ανοικτού συστήματος *open systems*, διαδικασίας αποφάσεων -*decision-process* και τέλος το μοντέλο ικανοποίησης πελατών (*customer service*). Σύμφωνα με το Rubin (2001), οι βιβλιοθηκονόμοι που θέλουν να πετύχουν την αποτελεσματικότητα του οργανισμού του δεν έχουν ένα μονόδρομο για την μέτρηση της, αλλά μια συνεχή πολυδιάστατη διαδικασία. Στην Βιβλιοθηκονομία ήταν πάντα αρκετά ανεπτυγμένες οι ποσοτικοί μέθοδοι αξιολόγησης, η συλλογή και επεξεργασία των ποσοτικών δεδομένων. Τα τελευταία χρόνια το ενδιαφέρον των ερευνητών εστιάζει στην ανάπτυξη μοντέλων και μεθόδων ποιοτικής αξιολόγησης και ιδιαίτερα στις έρευνες χρηστών. Οι έρευνες αυτές αποτελούν εργαλείο αξιολόγησης της ποιότητας υπηρεσιών και διαπίστωσης της ικανοποίησης των χρηστών των βιβλιοθηκών. Ένας μεγάλος όγκος βιβλιογραφίας έχει αναπτυχθεί για έρευνες χρηστών και την ποιότητα υπηρεσιών, από εκπαιδευτικούς και επαγγελματίες βιβλιοθηκονόμους όπως ο Van House, Weil και McClure (1990), οι Herson και Altman (1998,& 2000), οι Nitecki και Franklin (1999), αλλά και Wallace D. και Van Fleet C. (2001). Οι έρευνες χρηστών μπορούν να σχεδιαστούν και να αντιμετωπιστούν με διάφορους τρόπους. Μπορούν να πραγματοποιηθούν από την ίδια την βιβλιοθήκη και να συμμετέχει ένας μεγάλος αριθμός χρηστών με ελάχιστο κόστος.

### 3 Μεθοδολογία αξιολόγησης

Η έρευνα αυτή συνδύασε υπάρχοντες δείκτες αποτίμησης των βιβλιοθηκών από την διεθνή βιβλιογραφία, με επιπλέον μέτρα που τέθηκαν ανάλογα με την ανάγκη διερεύνησης συγκεκριμένων περιοχών της βιβλιοθήκης, σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητές της και λαμβάνοντας υπόψη τις καινοτομίες που πραγματοποιήθηκαν σε αυτή το τελευταίο διάστημα, τον οποίων η αξιολόγηση κρίθηκε απαραίτητη. Σύμφωνα με ACRL - Standards for University Libraries: Evaluation and Performance (1989) κάθε ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη είναι μοναδική, οπότε θα πρέπει να θέτει τα δικά της κριτήρια για την μέτρηση της επίδοσής της και την αξιολόγησή της με βάση το πλαίσιο των στόχων και του έργου του πανεπιστημίου στο οποίο υπάγεται. Η όλη έρευνα οργανώθηκε από ομάδα ειδικών, που αποτελούνταν, εκτός από τους συγγραφείς, και δύο ακόμα καθηγητές με συμβουλευτικό ρόλο.

#### 3.1 Ποιοτική μέθοδος με ομάδες εστίασης

Στην πρώτη φάση πραγματοποιήθηκαν έξι ομάδες εστίασης (focus group), συνεντεύξεις σε χρήστες χωρισμένους σε ομάδες με βάση την ιδιότητα τους (φοιτητές, μεταπτυχιακοί, μέλη ΔΕΠ κλπ), έτσι ώστε να αναδειχθούν οι απόψεις των χρηστών, ανάλογα με το ρόλο τους στη πανεπιστημιακή κοινότητα, και να εντοπιστούν οι συγκλίσεις και οι διαφορές που παρουσιάζουν μεταξύ τους. Η μέθοδος των ομάδων εστίασης (focus group) αποτελεί μια ποιοτική μέθοδο η οποία περιλαμβάνει μια ανοικτή συζήτηση κάποιων ατόμων για ένα ζήτημα για το οποίο τα άτομα αυτά έχουν ενδιαφέρον ή εμπειρία. Η μέθοδος focus group είναι πολύ σημαντική για την αποτίμηση του έργου των βιβλιοθηκών, γιατί μέσω της αλληλεπίδρασης των μετεχόντων, παρέχει μια άμεση, βαθύτερη και λεπτομερή πληροφόρηση για την γνώμη, τις εντυπώσεις, τις προτιμήσεις αλλά και τα συναισθήματα συγκεκριμένων κατηγοριών χρηστών για την βιβλιοθήκη, ενώ ταυτόχρονα αφήνει μεγάλο περιθώριο διατύπωσης προτάσεων για τα ενδεχόμενα προβλήματα που κάθε κατηγορία συναντά. Η μέθοδος αυτή χρησιμεύει για να χαραχθούν οι σημαντικές κατευθύνσεις οι οποίες πρόκειται να μελετηθούν μέσω ερωτηματολογίου στην επόμενη φάση. Επιπλέον, η μέθοδος αυτή μπορεί να δώσει κάποιες πιθανές αιτιολογήσεις στα δεδομένα της έρευνας των ερωτηματολογίων.

Πιο συγκεκριμένα σύμφωνα με Glitz (1997), οι ομάδες εστίασης είναι χρήσιμες γιατί μέσω αυτών οι βιβλιοθήκες μπορούν να διακρίνουν τις ανάγκες για εκπαίδευση και επιμόρφωση προσωπικού και χρηστών, να θέσουν τις οικονομικές του προτεραιότητες, να ξεκαθαρίσουν τους στόχους και της αξίες τους να εκτιμήσουν τις υπάρχουσες παροχές τους και να στοχεύσουν στον σχεδιασμό νέων υπηρεσιών. Γενικότερα η μέθοδος αυτή έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως στην αξιολόγηση βιβλιοθηκών και πέρα της δυνατότητας που δίνει για ένα μεγάλο εύρος ερωτήσεων που πιθανόν δεν είναι δυνατόν να συμπεριληφθούν σε ένα ερωτηματολόγιο συντελεί στην καλύτερη κατανόηση των αναγκών, των κινήτρων και των συμπεριφορών των χρηστών.

Οι κατηγορίες χρηστών οι οποίες έλαβαν μέρος στις ομάδες εστίασης ήταν: μία (1) ομάδα προπτυχιακοί φοιτητές, μία (1) ομάδα μεταπτυχιακοί φοιτητές, τρεις (3) ομάδες με το προσωπικό βιβλιοθήκης και μία (1) ομάδα καθηγητές του Πανεπιστημίου. Η κάθε ομάδα αποτελούνταν από 7 έως 9 άτομα και η διάρκεια της συζήτησης κρατούσε περίπου δύο ώρες. Ως διευθύνων των ομάδων εστίασης ορίστηκε ανεξάρτητος ερευνητής κι όχι κάποιο άτομο από το προσωπικό, ώστε να αποφευχθεί η κατεύθυνση της συζήτησης από τις προσωπικές γνώσεις, εμπειρίες και απόψεις ενός ατόμου που είναι τόσο άμεσα εμπλεκόμενο με την βιβλιοθήκη. Πρώτα πραγματοποιήθηκαν οι συνεντεύξεις με το προσωπικό και ύστερα με τις άλλες ομάδες, εφόσον το προσωπικό είναι η ομάδα που θα μπορούσε να δώσει τις

περισσότερες πληροφορίες για την λειτουργία της βιβλιοθήκης και να προσφέρει ιδέες για την συζήτηση που θα ακολουθήσει με τους χρήστες. Οι ερωτήσεις που τέθηκαν στους μετέχοντες των ομάδων εστίασης περιστρέφονται γύρω από τους παρακάτω άξονες: αξιολόγηση του υλικού της βιβλιοθήκης (πληρότητα - διαθεσιμότητα - επικαιρότητα), αξιολόγηση των ηλεκτρονικών πηγών της βιβλιοθήκης (γνώση - ευχρηστία - αποτελεσματικότητα αναζήτησης), αξιολόγηση του περιβάλλοντος της βιβλιοθήκης, (χώρος - τακτοποίηση ραφιών - τεχνολογική υποστήριξη), αξιολόγηση του προσωπικού της βιβλιοθήκης, αξιολόγηση των υπηρεσιών του δανεισμού - διαδανεισμού και παραγγελίας υλικού, συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης και συγκεκριμένων υπηρεσιών, αξιολόγηση του ωραρίου, αξιολόγηση εκπαίδευσης των χρηστών και γενικές ερωτήσεις ικανοποίησης, προσδοκιών, συναισθημάτων που απορρέουν από την χρήση της συγκεκριμένης βιβλιοθήκης. Στο προσωπικό έγιναν κάποιες επιπλέον ερωτήσεις αναφορικά με την ικανοποίηση από την βιβλιοθήκη ως χώρος εργασίας, τις παραγγελίες υλικού και την διατήρηση των συλλογών και αναφορικά με την εκτίμηση για τις ενδεχόμενες αλλαγές στις ανάγκες και τις απαιτήσεις των χρηστών. Στους καθηγητές ερωτήσεις που συμπεριλήφθηκαν αφορούσαν την εμπλοκή των καθηγητών στον εμπλουτισμό του υλικού της βιβλιοθήκης και την σύνδεση της βιβλιοθήκης με την εκπαιδευτική διαδικασία. Οι παραπάνω άξονες βασίστηκαν στους δείκτες αποτίμησης του ΜΟΠΑΒ 2 - *Οδηγός Αποτίμησης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών* και του ΜΟΠΑΒ 6 - *Εφαρμογή Πρακτικών Ολικής Ποιότητας στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες*.

### 3.2 Μέθοδος του ερωτηματολογίου

Στη συνέχεια, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου για τη συλλογή δεδομένων που αφορούν τη χρήση και ποιότητα των επιτόπιων και ηλεκτρονικών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, όπως αυτές εκτιμώνται από τους χρήστες. Συγκεκριμένα σχεδιάστηκαν τρία διαφορετικά ερωτηματολόγια. Τα ερωτηματολόγια δόθηκαν για συζήτηση στους βιβλιοθηκονόμους και σε έμπειρους ερευνητές (μέλη ΔΕΠ) και με βάση τις παρατηρήσεις τους έγιναν διορθώσεις και οριστικοποιήθηκαν. Το πρώτο γενικό ερωτηματολόγιο (κεντρικό) μοιράστηκε διαφορετικές μέρες στο χώρο της βιβλιοθήκης κατά την χρονική περίοδο 29/1/08-21/03/2008 και απαντήθηκε από 213 άτομα. Το δεύτερο ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε αποκλειστικά για την αξιολόγηση των ηλεκτρονικών πηγών της βιβλιοθήκης δεδομένου της ανάγκης για μια τέτοια ειδική αποτίμηση εξαιτίας του εμπλουτισμού της ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης του πανεπιστημίου και συμπληρώθηκε από 154 χρήστες, κατά την διάρκεια πλοήγησης τους στις ηλεκτρονικές πηγές την περίοδο 26/1/2008-1/03/2008. Ένα τρίτο ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε να απευθυνθεί αποκλειστικά στους καθηγητές του Πανεπιστημίου, με σκοπό να εκτιμήσει αλλά και να ενισχύσει την σύνδεση της βιβλιοθήκης με την εκπαιδευτική διαδικασία και την ακαδημαϊκή δραστηριότητα και απαντήθηκε από 43 καθηγητές.

Κεντρική θεώρηση για την τον σχεδιασμό αυτής της έρευνας αποτέλεσε η άποψη πως η αποτελεσματικότητα μιας βιβλιοθήκης μπορεί να προσδιοριστεί μέσω της ικανοποίησης των χρηστών ως γενική ικανοποίηση συνολικά αλλά και ως ικανοποίηση των επιμέρους παροχών της και προοπτικών της (Poll, R. & te Boekhoerst, 1996 και Herson & Altan 1998). Η έννοια της ικανοποίησης σχετίζεται με βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες αντιλήψεις και την προσωπική εμπλοκή με την υπηρεσία, οι οποίες προκύπτουν μετά από μια σειρά δραστηριοτήτων διαφοροποιημένων ποιοτήτων (Cullen, 2001). Γι' αυτό ακριβώς το λόγο θεωρήθηκε αναγκαία η ύπαρξη ερωτήσεων που να αφορούν σε μια συγκεκριμένη επίσκεψη των χρηστών στην βιβλιοθήκη, συμπληρωματικά με τις ερωτήσεις των οποίων οι απαντήσεις προκύπτουν από τις γενικές αντιλήψεις που έχουν δημιουργήσει από την συνολική τους εμπειρία στην βιβλιοθήκη. Βασισμένοι και σε υποδείγματα έρευνας (VanHouse, N., et al., 2001) χρησιμοποιήθηκαν μέτρα που αφορούσαν την συγκεκριμένη επίσκεψη των χρηστών

στην βιβλιοθήκη την ημέρα της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου και περιλάμβαναν τους λόγους επίσκεψης της βιβλιοθήκης, την επιτυχία ή αποτυχία από την κάθε δραστηριότητα που πραγματοποίησαν την συγκεκριμένη μέρα, την ενδεχόμενη βοήθεια από το προσωπικό - ικανοποίηση από την βοήθεια αυτή και τον πρωταρχικό σκοπό που τους έφερε στην βιβλιοθήκη. Οι ερωτήσεις που αφορούσαν στην συγκεκριμένη επίσκεψη στη βιβλιοθήκη ήταν κλειστές με αναγωγή των απαντήσεων στην επταβάθμια κλίμακα Likert. Υπήρχαν όμως και ερωτήσεις ανοικτού τύπου, στις οποίες οι χρήστες καλούνταν να εξηγήσουν τους λόγους αποτυχίας κάποιας δραστηριότητας τους στην βιβλιοθήκη.

Οι επόμενες θεματικές του ερωτηματολογίου αφορούσαν την συνολική χρήση της βιβλιοθήκης και περιελάμβαναν τη συχνότητα των διαφόρων δραστηριοτήτων των χρηστών, την γνώση ύπαρξης κάποιων υπηρεσιών, την ικανοποίηση από την προσλαμβανόμενη διαθεσιμότητα του υλικού της βιβλιοθήκης, την ικανοποίηση από την προσλαμβανόμενη πληρότητα του υλικού της βιβλιοθήκης, την ικανοποίηση από το περιβάλλον της βιβλιοθήκης την ικανοποίηση από το προσωπικό της βιβλιοθήκης, την ικανοποίηση από την λειτουργία του δανεισμού και του ωραρίου. Επιπλέον μεταβλητές ήταν η ικανοποίηση από τον κατάλογο OPAC, η εκτίμηση ευχρηστίας της ιστοσελίδας και τέλος ο δείκτης γενικής ικανοποίησης από την βιβλιοθήκη συνολικά. Δύο ερωτήσεις ανοικτού τύπου αφορούσαν τους λόγους δυσαρέσκειας από την βιβλιοθήκη και γενικές παρατηρήσεις. Οι μετέχοντες εκτός των δημογραφικών στοιχείων καλούνταν να δηλώσουν την ιδιότητα τους, το τμήμα τους καθώς και την συχνότητα επίσκεψης της βιβλιοθήκης.

Όπως προαναφέρθηκε λόγω του πρόσφατου εμπλουτισμού της βιβλιοθήκης με νέες ηλεκτρονικές πηγές καθώς και εξαιτίας της ανάγκης για μονιμότητα των πηγών αυτών, όπως ανιχνεύθηκε από τις ομάδες εστίασης, συντάχθηκε ένα ερωτηματολόγιο αποκλειστικά για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Διαστάσεις που θεωρήθηκε απαραίτητο να μελετηθούν εκτός από την γνώση ύπαρξης των διαθέσιμων ηλεκτρονικών πηγών ήταν η συχνότητα χρήσης αυτών, η πρόσληψη της ευχρηστίας των βάσεων αυτών, η ικανοποίηση από τις παρεχόμενες οδηγίες, η ικανοποίηση από την βοήθεια του προσωπικού για την αναζήτηση στις πηγές αυτές και η ικανοποίηση από τον διαθέσιμο εξοπλισμό του πανεπιστημίου. Επιπλέον ερωτήματα που προέκυψαν από τις ομάδες εστίασης για διερεύνηση ήταν η επιθυμία των χρηστών για εκπαιδευτικά σεμινάρια για την χρήση των βάσεων δεδομένων, καθώς και η επιθυμία για πλήρη πρόσβαση από το σπίτι. Το ερωτηματολόγιο αυτό σχεδιάστηκε επίσης με το σκεπτικό της αξιολόγησης μιας συγκεκριμένης αναζήτησης καθώς οι χρήστες καλούνταν να το απαντήσουν αφού πραγματοποίησαν μια αναζήτηση στις διαθέσιμες ηλεκτρονικές πηγές. Παράλληλα καλούνταν να αξιολογήσουν την επιτυχία της συγκεκριμένης αναζήτησης, τον βαθμό δυσκολίας που συνάντησαν, την καταλληλότητα της πηγής που επέλεξαν καθώς και τον πρωταρχικό σκοπό που τους οδήγησε να απευθυνθούν στην ηλεκτρονική βιβλιοθήκη. Τέλος, οι βάσεις δεδομένων αλλά και ξεχωριστοί ιστότοποι (συλλογικοί κατάλογοι), ή πύλες επιλέχθηκαν ως προς την προβολή στην κεντρική σελίδα του ιστότοπου της Βιβλιοθήκης και δεν αποτελούν το σύνολο της ηλεκτρονικής συλλογής της.

Το τρίτο ερωτηματολόγιο εστάλη σε όλους τους καθηγητές του Πανεπιστημίου και αφορούσε στη χρήση της βιβλιοθήκης από αυτούς. Το ερωτηματολόγιο αυτό συνδύαζε γενικές ερωτήσεις ικανοποίησης από το πρώτο ερωτηματολόγιο, με ερωτήσεις για την χρήση των ηλεκτρονικών πηγών από το δεύτερο ερωτηματολόγιο. Πρόσθετες ερωτήσεις εκτιμούσαν την σχέση των καθηγητών με την παραγγελία του υλικού της βιβλιοθήκης, την παρότρυνση των φοιτητών για την χρήση των ηλεκτρονικών πηγών, την ικανοποίηση από την πληρότητα του υλικού ανάλογα με το αντικείμενο της ειδικότητας τους, καθώς και την επιθυμία συμμετοχής σε μια διαδικασία ποιοτικής αποτίμησης του υλικού της βιβλιοθήκης, διαδικασία για την οποία η συμβολή των καθηγητών κρίνεται πολύτιμη.

## 4 Αποτελέσματα

Τα αποτελέσματα αναλύονται με βάση τις κατηγορίες ερωτήσεων στα τρία ερωτηματολόγια και προβάλλονται μέσω πινάκων. Αρκετά κοντά στα ζητήματα που αναδείχθηκαν ως αδυναμίες της Βιβλιοθήκης είναι και οι αρχικές επισημάνσεις που έγιναν στις ομάδες εστίασης.

### 4.1 Παρουσίαση δείγματος

Από τα αποτελέσματα του κεντρικού ερωτηματολογίου έχουμε τις ακόλουθες πληροφορίες δείγματος: πλήθος συμμετεχόντων (N) = 213 (166 προπτυχιακοί, 28 μεταπτυχιακοί, 5 υποψήφιοι διδάκτορες, 4 ερευνητές, 1 μέλος ΔΕΠ, 1 διοικητικό προσωπικό, 3 εξωπανεπιστημιακοί επισκέπτες, 144 γυναίκες, 62 άντρες, ηλικίας από 18-50 ετών).

Από τα αποτελέσματα από το online ερωτηματολόγιο οι πληροφορίες για τα εκπαιδευτικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά των χρηστών N= 154 (60 προπτυχιακοί, 38 μεταπτυχιακοί, 2 ερευνητικό προσωπικό, 18 υποψήφιοι διδάκτορες, 4 μέλη ΔΕΠ, 18 εξωπανεπιστημιακοί, 2 διοικητικό προσωπικό, 7 άλλο, 43 γυναίκες, 104 άντρες, ηλικίας 18- 60 ετών

Από το τρίτο ερωτηματολόγιο έχουμε 43 μέλη ΔΕΠ, από όλα τα Τμήματα του Πανεπιστημίου, το 61% άντρες και 39% γυναίκες, από τους οποίους καθηγητές πρωτοβάθμιοι είναι 10, αναπληρωτές 11, επίκουροι 15, λέκτορες 6 και 1 με το ΠΔ 407.

### 4.2 Παρουσίαση αποτελεσμάτων<sup>1</sup>

#### 4.2.1 Αποτελέσματα σε σχέση με τη χρήση και τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης.

- Συχνότητα χρήσης της Βιβλιοθήκης.

Από το κεντρικό ερωτηματολόγιο είχαμε ένα μεγάλο ποσοστό (62,5) που επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη για 2-3 φορές τη βδομάδα τουλάχιστον. Συγκεκριμένα το 14,9% των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη καθημερινά, το 47,6% έρχεται 2-3 φορές την εβδομάδα και το 32,2% την επισκέπτονται για 2-3 φορές το μήνα.

Από τους καθηγητές είχαμε τα εξής αποτελέσματα συχνότητας: καθημερινά 12,2%, 2-3 φορές την εβδομάδα 26,8% και το 53,7% επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη 2-3 φορές το μήνα.

- Λόγοι χρήσης της Βιβλιοθήκης.

Απο το κεντρικό ερωτηματολόγιο φαίνεται ότι διαφορετικές κατηγορίες χρηστών όπως το εκπαιδευτικό προσωπικό επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη για διαφορετικούς λόγους, π.χ αναζήτηση έντυπων περιοδικών, ενώ ο δανεισμός είναι ίσης σημασίας για όλους.

Η λειτουργία του δανεισμού, η αναζήτηση βιβλιογραφίας και η μελέτη υλικού στο αναγνωστήριο είναι οι δραστηριότητες που εμφανίζουν και την υψηλότερη επιτυχία κατά μέσο όρο, ενώ η χρήση των φωτοτυπικών εμφανίζει το χαμηλότερο ποσοστό επιτυχίας. Επιπλέον, τις συγκεκριμένες ημερομηνίες οι περισσότεροι χρήστες ήρθαν στην βιβλιοθήκη με σκοπό τη μελέτη στο αναγνωστήριο, καθώς ήταν περίοδος εξετάσεων, αλλά και για αναζήτηση βιβλιογραφίας. Λιγότεροι χρήστες απευθύνθηκαν στην βιβλιοθήκη για αναζήτηση περιοδικών, ενώ είναι αξιοσημείωτος ο αριθμός των χρηστών που επισκέφτηκαν την βιβλιοθήκη για να χρησιμοποιήσουν τους υπολογιστές για πρόσβαση στον παγκόσμιο ιστό και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

<sup>1</sup> Από τους πίνακες που προβάλλονται δεν υπάρχουν οι ελλείπουσες τιμές (Missing Values)

**Πίνακας 1. Συχνότητας χρήσης της βιβλιοθήκης ανά δραστηριότητα.**

	<i>Κεντρικό ερωτηματολόγιο</i>			<i>Ερωτηματολόγιο καθηγητών</i>		
	N	MO	Τυπική απόκλιση	N	MO	Τυπική απόκλιση
<i>Αναζήτηση έντοπων περιοδικών</i>	191	2,7016	2,06728	42	4,8810	2,34991
<i>Αναζήτηση στις ηλεκτρονικές πηγές Internet και email</i>	196	3,3163	2,35599	43	3,0465	2,61819
<i>Αναγνωστήριο</i>	202	3,5792	2,37025	42	1,9286	2,06472
<i>Αναζήτηση βιβλιογραφίας</i>	203	4,4631	2,32344	43	2,0930	1,60080
<i>Δανεισμός</i>	203	4,7192	2,14683	43	4,4419	2,53830
<i>Φωτοτύπηση υλικού</i>	200	4,8350	2,30964	43	4,7442	2,34107
<i>Διασκέδαση ή άλλο</i>	196	1,8112	1,54922	43	1,6279	1,46423
	187	1,8610	1,65000	31	1,1290	,71842

- Ικανοποίηση χρηστών από την ιστοσελίδα, τον κατάλογο και δείκτης γενικής ικανοποίησης.

Σημαντικός δείκτης που θα πρέπει να αποτελέσει βάση σύγκρισης σε τις μελλοντικές έρευνες αποτίμησης της Βιβλιοθήκης. Τα αποτελέσματα είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικά, ενώ η ικανοποίηση από τις παρεχόμενες οδηγίες για την πλοήγηση στις βάσεις δεδομένων έχει μέση τιμή 4,8112 στην επταβάθμια κλίμακα Likert.

**Πίνακας 2. Ικανοποίηση χρηστών από ιστοσελίδα, κατάλογο και συνολικά**

	N	Minimum	Maximum	MO	Τοπική απόκλιση
<i>Ιστοσελίδα</i>	203	1,00	7,00	5,3448	1,41397
<i>Κατάλογος</i>	202	1,00	7,00	5,4010	1,56536
<b>ΓΕΝΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b>	210	1,00	7,00	5,3810	1,07054

- Ικανοποίηση χρηστών από την εξυπηρέτηση του προσωπικού, γνώση του προσωπικού να απαντήσει σε ερωτήματα, τους κανόνες δανεισμού, το ωράριο της βιβλιοθήκης.

Είναι πολύ σημαντική η αποδοχή και η υψηλή εκτίμηση που έχει για τους εργαζόμενους της βιβλιοθήκης το σύνολο της πανεπιστημιακής κοινότητας, η οποία εκφράστηκε και στα focus groups, αναγνωρίζοντας το ρόλο του βιβλιοθηκονόμου ως αναντικατάστατου και ιδιαίτερα σημαντικού σε πολλές πλευρές της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Στις ανοικτού τύπου ερωτήσεις στις προτάσεις που έκαναν αρκετοί καθηγητές ήταν η αύξηση του προσωπικού, η μονιμοποίηση των εκτάκτων. Στο online ερωτηματολόγιο το 52% απάντησε ότι έχει ζητήσει βοήθεια από το προσωπικό για να πλοηγηθεί στις βάσεις δεδομένων και είναι ικανοποιημένο κατά 5,35 με βάση την επταβάθμια κλίμακα. Ωστόσο υπήρξαν και παρατηρήσεις από προπτυχιακούς φοιτητές για την εξυπηρέτηση των χρηστών από περισσότερους βιβλιοθηκονόμους.

Σε σχέση με το ωράριο 12 περίπου άτομα έγραψαν στις προτάσεις τους για επέκταση του ωραρίου και το Σάββατο, θέμα που υποδείχτηκε και στις εστιασμένες συνεντεύξεις, στις ίδιες που ομάδες χρηστών όπως μεταπτυχιακοί ζήτησαν περισσότερα τεκμήρια να δανείζονται, μαζί με αύξηση των υπηρεσιών από το σπίτι (π.χ. κρατήσεις, απομακρυσμένη βοήθεια).



**Πίνακας 3. Ικανοποίηση χρηστών από το προσωπικό, κανόνες δανεισμού και ωράριο της βιβλιοθήκης**

	<b>Κεντρικό ερωτηματολόγιο</b>			<b>Ερωτηματολόγιο καθηγητών</b>		
	N	ΜΟ	Τυπική απόκλιση	N	ΜΟ	Τυπική απόκλιση
<i>Προθυμία εξυπηρέτησης</i>	210	5,1286	1,59174	42	6,5000	,99388
<i>Γνώση του προσωπικού να απαντήσει σε ερώτημα</i>	201	5,2786	1,47716	43	6,2326	1,32444
<i>Κανόνες δανεισμού</i>	203	5,4877	1,42939	42	6,0238	1,33413
<i>Ωράριο</i>	204	5,1667	1,78159	43	5,5116	1,70953

- Γνώση νέων υπηρεσιών της βιβλιοθήκης:

Μια σειρά από τις νέες υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης και κύρια αυτές που αναπτύχθηκαν στα πλαίσια του προγράμματος ΕΠΕΑΕΚ δεν είναι αρκετά γνωστές στο συνολικό κοινό της. Συγκεκριμένα την υπηρεσία διαδανεισμού (με άλλες βιβλιοθήκες στην Ελλάδα και το εξωτερικό) τη γνωρίζει το 55,9% από αυτούς που απάντησαν στο κεντρικό ερωτηματολόγιο, ενώ οι καθηγητές δείχνουν να τη γνωρίζουν κατά 92%, η μέση ικανοποίησή τους να έχει την τιμή 6,00 με βάση την επταβάθμια κλίμακα αλλά χρήση διαδανεισμού έχουν κάνει το 48% από αυτούς. Η ψηφιακή βιβλιοθήκη (ΠΑΝΔΗΜΟΣ) είναι γνωστή κατά 49,1%, πολύ πιο χαμηλά η δυνατότητα πρότασης αγοράς νέου υλικού, ή οι υπηρεσίες σε άτομα με ολική ή μερική τύφλωση, οι υπηρεσίες πληροφόρησης σε ασύρματες συσκευές κλπ.

Αξιοσημείωτο το ποσοστό γνώσης της παροχής σεμιναρίων χρήσης της βιβλιοθήκης: 48% των ερωτηθέντων, την ίδια στιγμή που στο online ερωτηματολόγιο ο μέσος όρος επιθυμίας να παρακολουθήσουν σεμινάρια χρήσης για τις ηλεκτρονικές πηγές ήταν 4,75 με τυπική απόκλιση 1,99 επιθυμία που κύρια χαρακτηρίζει τους προπτυχιακούς φοιτητές όχι όμως με στατιστικά σημαντική διαφορά από τους μεταπτυχιακούς (5,08 προπτυχ., 4,72 μεταπτ.). Παράλληλα αναδεικνύεται ως μείζον ζήτημα στις συζητήσεις των focus group.

#### 4.2.2 Αποτελέσματα σε σχέση με το υλικό και τον εξοπλισμό.

Από τις συνεντεύξεις με τους χρήστες επισημάνθηκαν οι αδυναμίες της βιβλιοθήκης ως προς τη πληρότητα του υλικού και τη διαθεσιμότητα του αλλά και πολύ σημαντικά προβλήματα ως προς τον εξοπλισμό και τη λειτουργικότητα του. Ήδη με εισηγήσεις προς τη διοίκηση του Πανεπιστημίου (που η έρευνα αυτή θα την ισχυροποιήσει) έχουν γίνει προτάσεις για αλλαγή και εμπλουτισμό του εξοπλισμού. Ακόμα ο τακτικός προϋπολογισμός για εμπλουτισμό της συλλογής έχει τα τελευταία χρόνια μια σταθερή άνοδο, που το προσωπικό της βιβλιοθήκης και η διοίκηση θα πρέπει να το αξιοποιήσει με τον καλύτερο τρόπο.

- Σε σχέση με την πληρότητα του υλικού

Υπάρχουν σημαντικές παρατηρήσεις για την έλλειψη ακόμα και κλασικών βιβλίων, ή βιβλίων λογοτεχνίας που ζήτησε ένα ποσοστό από τους χρήστες. Στις εστιασμένες ομάδες και ιδιαίτερα των καθηγητών σοβαρό ζήτημα αναδείχτηκε η δυνατότητα άμεσης και χωρίς καθυστερήσεις παραγγελία νέου υλικού, ιδιαίτερη εντύπωση για το βιβλίο που στις κοινωνικές επιστήμες είναι και παραμένει σημαντικό μέσο. Από το μέσο όρο που έδωσαν οι χρήστες φαίνεται και ιδιαίτερα για τα μέλη ΔΕΠ ότι υπάρχει σημαντική ανάγκη συνεργασίας για την περαιτέρω ανάπτυξη της συλλογής. 37 καθηγητές απάντησαν με μέσο όρο 5,7297 και τυπική απόκλιση 1,66080 ότι ενδιαφέρονται να συμμετέχουν στο έργο αξιολόγησης της συλλογής της βιβλιοθήκης, ενώ κατά 4,8140 (τυπ. αποκλ. 2,06162) κάνουν παραγγελίες για τις ανάγκες του τμήματος τους.

**Πίνακας 4. Ικανοποίηση χρηστών σε σχέση με τη πληρότητα υλικού**

	<i>Κεντρικό ερωτηματολόγιο</i>			<i>Ερωτηματολόγιο καθηγητών</i>		
	<i>N</i>	<i>Μέσος όρος</i>	<i>Τυπική απόκλιση</i>	<i>N</i>	<i>Μέσος όρος</i>	<i>Τυπική απόκλιση</i>
<i>Πληρότητα βιβλίων</i>	208	4,8558	1,39992	42	3,6905	1,60012
<i>Πληρότητα έντυπων περιοδικών</i>	190	4,2263	1,48229	42	3,4524	1,58040
<i>Πληρότητα ηλεκτρονικών πηγών (βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά)</i>	189	4,5026	1,70925	39	5,0000	1,55597

Ακόμα από το online ερωτηματολόγιο υπήρξε θετική απάντηση ως προς την επιλογή των ηλεκτρονικών πηγών της βιβλιοθήκης, με μέσο όρο 5,3221 και τυπική απόκλιση 1,58655.

- Ικανοποίηση χρηστών από το χώρο της βιβλιοθήκης.

Σε σχέση με το χώρο, οι διάφορες ομάδες χρηστών δεν είχαν σημαντική διαφοροποίηση, εκτός από τις ομάδες εστίασης του προσωπικού που έντονα προβλήθηκαν τόσο τα προβλήματα χώρου εργασίας, του φωτισμού αλλά και της πιο συχνής καθαριότητας του χώρου.

**Πίνακας 5. Ικανοποίηση χρηστών από το χώρο της βιβλιοθήκης.**

	<i>Κεντρικό ερωτηματολόγιο</i>			<i>Ερωτηματολόγιο καθηγητών</i>		
	<i>N</i>	<i>Μέσος όρος</i>	<i>Τυπική απόκλιση</i>	<i>N</i>	<i>Μέσος όρος</i>	<i>Τυπική απόκλιση</i>
<i>Τεχνολογική υποστήριξη</i>	206	4,0146	1,54123	42	4,4762	1,91576
<i>Σήμανση</i>	198	4,9141	1,56020	39	5,3590	1,58093
<i>Έπιπλα</i>	207	5,0386	1,49382	41	5,5366	1,34346
<i>Φωτισμός</i>	208	5,0721	1,58483	41	5,0488	1,68747
<i>Τακτοποίηση ραφιών</i>	207	5,2947	1,41939	41	5,3902	1,61056
<i>Καθαριότητα</i>	209	5,8230	1,29059	41	5,7561	1,62451

- Ικανοποίηση από τη διαθεσιμότητα του υλικού και του εξοπλισμού.

Κατά τις περισσότερες μέρες συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων η βιβλιοθήκη είχε ένα φωτοτυπικό μόνο σε λειτουργία, ακόμα από τα 26 Η/Υ για τους χρήστες είναι κατάλληλοι για χρήση μόνο 19 και αρκετοί από αυτούς δεν είναι συνδεδεμένοι με εκτυπωτή. Πολύ συχνά, ιδιαίτερα σε περιόδους εξετάσεων υπάρχει έλλειψη διαθέσιμων αντιτύπων.

**Πίνακας 6. Ικανοποίηση χρηστών σε σχέση με τη διαθεσιμότητα υλικού και εξοπλισμού**

	<i>N</i>	<i>Μέσος όρος</i>	<i>Τυπική απόκλιση</i>
<i>Διαθεσιμότητα βιβλίων</i>	208	4,9183	1,37192
<i>Διαθεσιμότητα περιοδικών</i>	182	4,3187	1,52242
<i>Διαθεσιμότητα ηλεκτρονικών πηγών</i>	184	4,5109	1,66936
<i>Διαθεσιμότητα υπολογιστών</i>	195	3,2974	1,60339
<i>Διαθεσιμότητα εκτυπωτών</i>	187	2,6684	1,65172
<i>Διαθεσιμότητα φωτοτυπικών</i>	187	2,8289	1,64697

- Ικανοποίηση από τις ηλεκτρονικές πηγές

Για τις ηλεκτρονικές πηγές έγιναν ίδιες ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο των καθηγητών, για να δούμε την χρηστικότητά τους αλλά και την ευχρηστία τους και στο online ερωτηματολόγιο. Η παρουσίαση και ανάλυση των αποτελεσμάτων του online ερωτηματολογίου δεν μπορεί να εξαντληθεί στα πλαίσια αυτής της εισήγησης.

Οι αναζητήσεις που έκαναν οι χρήστες του δείγματος τις συγκεκριμένες ημερομηνίες που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, φαίνεται να ήταν αποτελεσματικές εφόσον η μέση ικανοποίηση από αυτές είναι πάνω του 3,5 που είναι η μέση στην κλίμακα του Likert. Συνολικά απάντησαν 153 άτομα ότι ήταν γενικά ικανοποιημένοι με μέσο όρο 5,3072 και με

τυπική απόκλιση 1,73312, ενώ ειδικά για την ευκολία αναζήτησης απάντησαν 149 με μέσο όρο ικανοποίησης 5,5101 και τυπική απόκλιση 1,65062.

Μετά από αναλύσεις παλινδρόμησης για κάθε μια βάση ξεχωριστά φάνηκε πως ο βαθμός ευκολίας χρήσης κάθε μιας από τις παρακάτω βάσεις μπορεί να προβλέψει την συχνότητα χρήσης της βάσης αυτής. Σημειωτέον ότι οι βάσεις που μικρό ποσοστό των χρηστών γνώριζε είναι και οι βάσεις που χρησιμοποιούνται λιγότερο και θεωρούνται και πιο δύσκολες στην αναζήτηση. Ακόμα μια σειρά άλλων υποθέσεων μπορούμε να δούμε ότι κάποιες βάσεις εξυπηρετούν μια μικρότερη ομάδα χρηστών, όντας πιο στενές θεματικά, κάποιες από αυτές είναι νέες προσκτήσεις και παράλληλα δεν έχει γίνει από την μεριά της βιβλιοθήκης η κατάλληλη παρουσίαση και εκπαίδευση. Χαρακτηριστικό παράδειγμα το Refworks: πολύ χαμηλό εμφανίζεται το ποσοστό των χρηστών που το γνωρίζουν (11,7% ) και ακόμη χαμηλότερο αυτοί που το έχουν χρησιμοποιήσει (3,9%).

**Πίνακας 7. Χρησιμότητα και ευχρηστία των ηλεκτρονικών πηγών**

Ηλεκτρονικές πηγές		Ερωτηματολόγιο καθηγητών			Ερωτηματολόγιο φοιτητών		
		N	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση	N	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
<i>Heal-link</i>	Χρηστ/τητα	42	4,9286	2,47320	114	4,1667	2,37955
	Ευχρηστία				89	5,1461	1,90425
<i>Κατ/γος περι/κών</i>	Χρηστ/τητα	43	4,5349	2,40385	136	4,7794	2,22732
	Ευχρηστία				104	5,6538	1,45328
<i>Jstor</i>	Χρηστ/τητα	42	4,4048	2,61384	95	3,2737	2,58655
	Ευχρηστία				56	4,5000	2,41209
<i>Συλ/κος κατ/γος</i>	Χρηστ/τητα	42	4,1667	2,62183	119	4,4454	2,22732
	Ευχρηστία				98	5,6429	1,53462
<i>Zephyros</i>	Χρηστ/τητα	41	3,0976	2,45769	96	3,4375	2,14629
	Ευχρηστία				68	4,9265	2,15321
<i>ISI web of science</i>	Χρηστ/τητα	42	2,1429	2,13646	82	1,8415	1,47798
	Ευχρηστία				34	3,0000	2,14617
<i>Scopus</i>	Χρηστ/τητα	42	1,9762	1,98148	89	2,7079	2,19090
	Ευχρηστία				46	3,7826	2,08607
<i>Westlaw</i>	Χρηστ/τητα	42	1,8333	2,25147	76	1,6579	1,29154
	Ευχρηστία				34	2,4412	1,81227
<i>Econlit</i>	Χρηστ/τητα	42	1,7143	1,51876	79	1,7722	1,47587
	Ευχρηστία				36	3,0556	2,19017
<i>PsycInfo</i>	Χρηστ/τητα	42	1,6190	1,73841	88	2,9545	2,35333
	Ευχρηστία				48	4,1448	1,94597
<i>Ipsa</i>	Χρηστ/τητα	42	1,2143	0,87054	74	1,4189	1,08548
	Ευχρηστία				30	2,2667	1,74066

## 5 Συμπεράσματα

Το έργο της αποτίμησης της βιβλιοθήκης σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος του ΕΠΕΑΕΚ της. Η αξιολόγηση ενός οργανισμού δεν μπορεί να είναι ένα μεμονωμένο στιγμιότυπο αλλά μια συνεχής διαδικασία. Η σπουδαιότητα της αποτίμησης της

βιβλιοθήκης είναι συνδυασμένη με τη σωστή και ολοκληρωμένη ερμηνεία των αποτελεσμάτων της, αλλά και την παρουσίασή της στο σύνολο της κοινότητας που εξυπηρετεί. Η παρούσα εργασία αποτελεί μια συνοπτική μορφή της αναφοράς που άμεσα θα δημοσιευτεί. Σε ένα περιβάλλον διεθνώς ανταγωνιστικό, με πολλούς παρόχους και διαχειριστές της πληροφορίας, με προοπτικές αμφίβολες για το δημόσιο χαρακτήρα της ανώτατης εκπαίδευσης – άρα και των βιβλιοθηκών – οι βιβλιοθήκες αναδεικνύουν την αξία τους όσο πιο έντονα «αφουγκράζονται» και ικανοποιούν τις ανάγκες των χρηστών τους.

### **Βιβλιογραφία**

- ZAXΟΣ, Γ., 1999. *Οδηγός Αποτίμησης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών / Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*,(2), Ιωάννινα: Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
- ZAXΟΣ, Γ., 2001. *Αποτίμηση Βιβλιοθηκών και Υπηρεσιών Βιβλιοθήκης Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*,(5),Ιωάννινα, Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
- ZAXΟΣ, Γ., 2006. *Εφαρμογή πρακτικών Ολικής Ποιότητας στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες / Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (6)*, Ιωάννινα, Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
- ACRL, 2007. *Standards for University Libraries: Evaluation of Performance* [Online]
- GLITZ, B., 1997. The focus group technique in library research: an introduction, *Bulletin of the Medical Library Association*, 85 (4), 385-90.
- COVEY, D. (2002). *Usage and usability assessment: library practices and concerns*. Washington, Digital Library Federation, Council on Library and Information Resources.
- CULLEN, R., 2001. Perspectives on User Satisfaction Surveys, *Library Trends*, **49** (4),1-21.
- HERNON, P., & ALTMAN, E., 1998. *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers*. Chicago: American Library Association.
- HIGA-MOORE, M. & MAYO, H., 2002. Use of focus groups in a library's strategic planning process, *Medical Library Association*, **90** (1),86–92.
- LEE -THOMAS G. & ROBSON J., 2004. The questions of academic library assessment, *Indiana Libraries*, **23** (1),6-10.
- NITECKI, D., & Franklin, B. (1999). New measures for research libraries. *Journal of Academic Librarianship*, **25** (6), 484-487.
- PARASURAMAN, A., et al., 2001. Perceived Service Quality as a Customer-based Performance Measure: an empirical examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model. *Human Resource Management* **30** (Fall) pp 335-64.
- POLL, R. and te BOEKHORST, P., 1996. *Measuring quality: International guidelines for performance measurement in academic libraries*. Munich: K. G. Saur.
- RUBIN, R., 2001. Measuring Organizational Effectiveness. In: WALLACE, D. & VAN FLEET C. (ed), *Library evaluation: a casebook and can-do guide*. Englewood, Libraries Unlimited. pp. 11-22.
- TENOPIR, C., 2003. *Use and users of electronic library resources: an overview and analysis of recent research studies*. Washington: Council on Library and Information Resources.
- VAN HOUSE N., WEIL B., McCLURE C., 1990. *Measuring Academic Library Approach: A Practical Approach*. Chicago and London, American Library Association.
- WALLACE, D. & VAN FLEET C. (ed), 2001. *Library evaluation: a casebook and can-do guide*. Englewood: Libraries Unlimited.