

# Έρευνα Χρήσης των Βιβλιοθηκών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων

ΓΕΩΡΓΙΟΣ Κ. ΖΑΧΟΣ

## Εισαγωγή

Κατά τις τελευταίες δεκαετίες υπάρχει έντονο ενδιαφέρον -σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο- για ζητήματα θεμάτων που σχετίζονται με την μέτρηση της απόδοσης των Βιβλιοθηκών. Το ενδιαφέρον αυτό προέρχεται από την πεποίθηση ότι η λεπτομερής γνώση του πώς οι Βιβλιοθήκες αποδίδουν μπορεί να βοηθά την λήψη διοικητικών αποφάσεων στηριγμένων σε πραγματικά δεδομένα και να δείξουν στους χρηματοδότες της Βιβλιοθήκης την ποιότητα των υπηρεσιών τις οποίες προσφέρει η Βιβλιοθήκη στους χρήστες της.

Στη Διαχείριση της Ποιότητας βασική επιδίωξη είναι το ταίριασμα των απαιτήσεων και των προσδοκιών των πελατών ή χρηστών για την επίτευξη του σκοπού για τον οποίο έγινε χρήση της υπηρεσίας ή των χαρακτηριστικών του προϊόντος.

Η σχέση ποιότητα-αποστολή -πελάτης είναι κεντρικής σημασίας στον ορισμό της ποιότητας.

Το BS 4778(1987) και το διεθνές ισοδύναμο του ISO 8402(1986) δίνουν το παρακάτω ορισμό της ποιότητας:

**“Η ολότητα των ιδιοτήτων και των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας που σχετίζονται με την ικανότητα του να ικανοποιήσει δηλωθείσες ή υποτιθέμενες ανάγκες”.**

Επομένως σε κάθε συζήτηση για ποιότητα πρέπει να έχουμε υπόψη μας ότι:

- Η ποιότητα επιτυγχάνεται όταν ικανοποιούνται οι ανάγκες των πελατών (χρηστών).
- Η ποιότητα είναι κεντρική σε όλους τους οργανισμούς και όχι κάτι το προαιρετικό ή επί πλέον.

Το ενδιαφέρον για Διαχείριση Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες πέρασε διάφορα στάδια. Αρχικά η αναγκαιότητα ύπαρξης και λειτουργίας της Βιβλιοθήκης

εθεωρείτο αυταπόδεικτη και επομένως δεν ετίθετο θέμα αποτίμησης της λειτουργίας της βασισμένη σε όρους και διαδικασίες που "αφορούσαν" κερδοσκοπικές επιχειρήσεις. Στην καλύτερη των περιπτώσεων η Βιβλιοθήκη μπορεί να υποβάλονταν σε μια απλή Επιθεώρηση (Inspection) της οικονομικής της διαχείρισης, ενώ ο ποιοτικός έλεγχος αφορούσε κυρίως τον εντοπισμό λαθών στις εσωτερικές διαδικασίες ( π.χ. καταγραφής βιβλίων, περιοδικών κ.λ.π.) και τον έλεγχο για τυχόν ασυμφωνία με καθιερωμένες διαδικασίες και πρότυπα. Σταδιακά υπήρξε μια μετάβαση στην αντίληψη ότι οι υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης πρέπει να σχεδιάζονται και να προσφέρονται, όχι μόνο από καθαρά "επαγγελματική βιβλιοθηκονομική" άποψη αλλά με αντικειμενικό σκοπό να ικανοποιήσουν τις τωρινές και τις μελλοντικές ανάγκες των χρηστών, οι οποίοι με τη σειρά τους επικεντρώνουν το ενδιαφέρον τους στην πρόσβαση της πληροφορίας και όχι στη χρήση αποθηκευμένων κειμένων μόνο.

Κάτω από αυτές τις εξελίξεις σε κάθε ενασχόληση με διαχείριση ποιότητας ο ρόλος του χρήστη ή αναγνώστη της Βιβλιοθήκης γίνεται ακόμη πιο ουσιαστικός. Ο χρήστης ή αναγνώστης κατέχει πρωταγωνιστικό ρόλο στην επιδίωξη ποιότητας στην προσφορά υπηρεσιών Βιβλιοθήκης. Η μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη πρέπει να είναι θεμελιώδους σημασίας σε κάθε προσπάθεια για την εισαγωγή και χρήση συστημάτων διασφάλισης ποιότητας στις Βιβλιοθήκες. Η μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη πρέπει να είναι ενεργητική και όχι παθητική καθώς τα ενδιαφέροντα και οι προσδοκίες των χρηστών είναι πιθανό να αλλάζουν.

Για να υπολογίσουμε την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης πρέπει να προσδιορίσουμε:

α) τις διαφορετικές κατηγορίες χρηστών σαν άτομα ή ομάδες

και

β) τις ανάγκες και προσδοκίες των ομάδων χρηστών καθώς κάθε ομάδα έχει τις δικές της ανάγκες και φέρει τις δικές της προκαταλήψεις για την χρήση και την σημασία της Βιβλιοθήκης.

Για παράδειγμα είναι εύκολο να υποθέσουμε ότι οι φοιτητές αποτελούν μια άμορφη ομάδα χωρίς να επικεντρώνουμε την προσοχή μας στις διαφορετικές ανάγκες που έχουν π.χ. οι προπτυχιακοί διαφορετικών εξαμήνων, διαφορετικών γνωστικών αντικειμένων, διαφορετικών ηλικιών κ.α. αλλά η εμπειρία έχει δείξει ότι οι απαιτήσεις τους από την Βιβλιοθήκη διαφέρουν. Είναι πολύ σημαντικό να εντοπίσουμε τις διαφορές αυτές και να προσπαθήσουμε να ανταποκριθούμε σε αυτές.

Για να είναι σε συμφωνία με την αποστολή της Βιβλιοθήκης η εκτίμηση της ποιότητάς της πρέπει να περιλαμβάνει:

- Γνώση των αναγκών των χρηστών ( Δηλωθείσες ή εκτιμώμενες).
- Σχεδιασμό των υπηρεσιών της με τρόπο που να ικανοποιεί τους χρήστες που επισκέπτονται την Βιβλιοθήκη ή χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της από απόσταση με την χρήση πληροφοριακών δικτύων.

Επίσης:

- Προσφορά υπηρεσιών χωρίς λάθη..
- Καλές συνθήκες χρήσης ( καθίσματα, φωτισμό, θερμοκρασία,

καθαριότητα κ.λ.π.).

- Αξιόπιστα μηχανήματα (φωτοτυπικά μηχανήματα, Computers, video κ.λ.π.).
- Αποτελεσματικές υπηρεσίες στους χρήστες.
- Απαντήσεις ερωτημάτων με αποτελεσματικότητα και ταχύτητα.
- Αποδοτική υπηρεσία υποστήριξης.
- Ευγενικό και εξυπηρετικό προσωπικό.
- Παρακολούθηση της λειτουργίας και αποτίμηση συμπεριλαμβανομένων των προσδοκιών των χρηστών, παράπονα, προτάσεις για βελτίωση.
- Ανάδραση στις προτάσεις βελτίωσης.

και

- Έλεγχος ότι οι βελτιώσεις γίνονται στην πράξη.

Το κάθε Τμήμα ή ακόμη και εργαζόμενος της Βιβλιοθήκης πρέπει να ερωτά:

- Ποιοι είναι οι πελάτες μου;
- Ποιές είναι οι ανάγκες τους;
- Πως ανακαλύπτω τις ανάγκες τους.
- Πως γνωρίζω αν οι απαιτήσεις τους άλλαξαν;
- Τι με εμποδίζει να ικανοποιήσω τις απαιτήσεις τους και τι μπορεί να κάνω για αυτό;

## Έρευνες Χρήστη

Για να εκτιμήσουμε, από τη σκοπιά της επιδίωξης της ποιότητας, τη δυνατότητα της Βιβλιοθήκης να επιτύχει τους συνολικούς στόχους της και την αποστολή της πρέπει να προηγηθεί ανάλυση των αναγκών και των προσδοκιών των ή των εν δυνάμει χρηστών της. Η αναγκαιότητα αυτή πηγάζει από τον κεντρικό ρόλο που έχουν οι χρήστες στην λειτουργία της Βιβλιοθήκης.

Έρευνες που στοχεύουν να μετρήσουν ποιοτικά την επίδοση μιας Βιβλιοθήκης σε σχέση με την επίτευξη των στόχων της ή την πληρότητα των υπηρεσιών που αυτή προσφέρει είναι σήμερα μια κοινή πρακτική στην διαχείριση των Βιβλιοθηκών. Η επιδίωξη είναι η επίτευξη υψηλού βαθμού ποιότητας στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης.

Το ενδιαφέρον για την μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη υπήρξε μεγάλο τα τελευταία τουλάχιστον 25 χρόνια.

Στη Μεγάλη Βρετανία το SCONUL (Standing Conference of National and University Librarians) πρότεινε μια πενταπλή προσέγγιση της ικανοποίησης του χρήστη βασισμένη στην εργασία που έγινε στο Liverpool John Moors University:

- 1) Γενική ικανοποίηση του χρήστη ( υλικό που χρησιμοποίησε, ευκολία χρήσης και γενική εντύπωση για μια αποτελεσματική ή όχι λειτουργία της Βιβλιοθήκης).

- 2) Υπολογισμός της ποιότητας των υπηρεσιών στην οποία μετρούνται οι απόψεις των χρηστών στο κατά πόσο οι υπηρεσίες ικανοποίησαν τις ανάγκες τους.
- 3) Τύπος χρήσης της Βιβλιοθήκης.
- 4) Διαθεσιμότητα του υλικού.
- 5) Απόψεις των χρηστών για τις πληροφοριακές υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης .

Οι τεχνικές για τη μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη μπορούν να ομαδοποιηθούν σε:

- παράπονα και προτάσεις βελτίωσης
- ανταπόκριση ( feedback) με : help desks κ.α.
- έρευνα χρηστών.

Οι έρευνες χρηστών επιδιώκουν να μετρήσουν τον βαθμό που η Βιβλιοθήκη επηρεάζεται από τις απαιτήσεις που οι χρήστες έχουν από την Βιβλιοθήκη και πως η Βιβλιοθήκη ικανοποιεί τις ανάγκες των χρηστών της. Συχνά αυτό σημαίνει ερωτήσεις για τις αντιλήψεις τους, τις προσδοκίες και τις εμπειρίες τους από τη χρήση της Βιβλιοθήκης.

Στην διεθνή Βιβλιογραφία έχουν καταγραφεί πολλές έρευνες που επιδιώκουν να μετρήσουν την ικανοποίηση από την χρήση της Βιβλιοθήκης ιδωμένες από την πλευρά των χρηστών. Ο Lancaster τονίζει ότι οι έρευνες Βιβλιοθηκών μετατοπίζουν το ενδιαφέρον τους στον χρήστη της Βιβλιοθήκης, στους τρόπους που αυτός χρησιμοποιεί την Βιβλιοθήκη και στον βαθμό που οι ανάγκες που αυτός έχει ικανοποιούνται από την Βιβλιοθήκη.

Οι εκπαιδευτικές πρακτικές, η ιστορία και το μοντέλο οργάνωσης του Πανεπιστημίου συγκροτούν θεμελιώδη μέρη του περιβάλλοντος της Βιβλιοθήκης και επηρεάζουν την ανάπτυξη της. Επίσης οι απόψεις των χρηστών για την χρησιμότητα και τις δυνατότητες της Βιβλιοθήκης επηρεάζουν σημαντικά την χρήση της.

## **Η παρούσα έρευνα**

Η παρούσα έρευνα αποσκοπούσε να υπολογίσει:

- 1) Τον βαθμό διείσδυσης της Βιβλιοθήκης στον φοιτητικό πληθυσμό του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων , δηλαδή το πόσο οικεία είναι η Βιβλιοθήκη στους Φοιτητές και σε ποιό Βαθμό η Βιβλιοθήκη αποτελεί τόπο επίσκεψης κατά την καθημερινή παραμονή τους στην Πανεπιστημιούπολη. (Market penetration study).
- 2) Το βαθμό χρήσης της Βιβλιοθήκης από τους φοιτητές και τις κυριότερες πληροφοριακές ή άλλες ανάγκες που επιδιώκουν να καλύψουν επισκεπτόμενοι την Βιβλιοθήκη.
- 3) Τις απόψεις των φοιτητών για τον ρόλο της Βιβλιοθήκης.

- 4) Τις προσδοκίες τους από τη Βιβλιοθήκη και το κατά πόσο αυτές οι προσδοκίες επηρεάζουν τη χρήση της.

Η έρευνα ακολούθησε σε γενικές γραμμές το μοντέλο που προτείνουν οι Lancaster & Warner και το οποίο αποτελεί την πλέον ολοκληρωμένη προσπάθεια για συστηματική παρουσίαση όλων των σύνθετων παραγόντων που υπεισέρχονται σε καταστάσεις γενικευμένης ανάγκης πληροφόρησης.

Για τις ανάγκες της έρευνας θεωρήθηκε αρκετό να ελεγχθούν μερικές από τις παραμέτρους που επηρεάζουν τη ζήτηση και το βαθμό στον οποίο οι απαιτήσεις ικανοποιούνται από την Βιβλιοθήκη.

Μια έρευνα ικανοποίησης χρηστών – ιδιαίτερα αυτών που αναφέρονται στις πληροφοριακές υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης- μπορεί να επιδιώκει την διερεύνηση πολλών συσχετίσεων ανάμεσα στα χαρακτηριστικά των χρηστών ( ιδιότητα, εξάμηνο σπουδών, εμπειρία χρήσης Βιβλιοθήκης, κ.α.) και τον τρόπο αντιμετώπισης των πληροφοριακών αναγκών τους εντός της Βιβλιοθήκης (βοήθεια από το προσωπικό, άμεση ή έμμεση απάντηση στα ερωτήματα κ.α.). Η έρευνα διερεύνησε μέρος μόνο των συσχετίσεων της μορφής αυτής. Είναι προφανές ότι οι δυνατότητες έρευνας στο θέμα αυτό είναι πολύ μεγάλες.

Η παρούσα έρευνα προσπάθησε να εντοπίσει να εντοπίσει ανά κατηγορία φοιτητών: α) Προπτυχιακοί, β) Μεταπτυχιακοί, γ) Φύλο, δ) Εξάμηνο και ε) Τμήμα την εικόνα που έχουν για τις επιμέρους Βιβλιοθήκες του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων και ιδιαίτερα αυτές που γνωρίζουν καλύτερα (χρησιμοποιούν κατά κύριο λόγο).

Για τον λόγο αυτό ζητήθηκε από τους ερωτώμενους να απαντήσουν:

1. Ποιές Βιβλιοθήκες του Παν/μίου Ιωαννίνων χρησιμοποιούν κυρίως.
2. Για ποιές από τις Βιβλιοθήκες του Παν/μίου Ιωαννίνων γνωρίζουν τη θέση τους στην Πανεπιστημιούπολη.
3. Πόσες φορές τις επισκέφτηκαν τον τελευταίο μήνα.
4. Τους λόγους με σειρά προτεραιότητας που επισκέφτηκαν τη Βιβλιοθήκη/ κες.
5. Τον βαθμό ικανοποίησης των αναγκών τους από το υλικό που διαθέτει η Βιβλιοθήκη/κες που χρησιμοποιούν κυρίως.
6. Την γενική αντίληψη για τον ρόλο της Βιβλιοθήκης στο Πανεπιστήμιο. Για τον λόγο αυτό ζητήθηκε να απαντήσουν για το πόσο σημαντική είναι η Βιβλιοθήκη στην εκπαιδευτική και την ερευνητική διαδικασία του Πανεπιστημίου

και

κατά πόσο μια μεγαλύτερη χρήση των Βιβλιοθηκών από τους φοιτητές συμβάλλει στην απόκτηση καλύτερης εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Μέσω τις έρευνας επιδιώξαμε να ελέγξουμε την υπόθεση ότι οι εκπαιδευτικές πρακτικές που εφαρμόζονται, επηρεάζουν τη χρήση των Βιβλιοθηκών. Για τον λόγο αυτό ζητήθηκε η άποψη των φοιτητών για τον τρόπο που κατά την γνώμη

τους οι εφαρμοζόμενες εκπαιδευτικές πρακτικές επηρεάζουν θετικά ή αρνητικά την χρήση των Βιβλιοθηκών.

Η έρευνα επιδίωξε να ελέγξει την υπόθεση ότι οι προκαταλήψεις που υπάρχουν για τις δυνατότητες της συλλογής ή την γενική αντίληψη για το επίπεδο λειτουργίας επηρεάζουν αρνητικά ή θετικά την απόφαση των φοιτητών να επισκεφτούν και να αναζητήσουν υλικό σε κάποια Βιβλιοθήκη.

Είναι γνωστό ότι ένα από τα σπουδαιότερα ζητήματα που αντιμετωπίζουν σχεδόν όλα τα ΑΕΙ έχει να κάνει με την επιλογή του πλέον αποτελεσματικού - οικονομικά και λειτουργικά- μοντέλου οργάνωσης της Βιβλιοθήκης του. Το θέμα έχει να κάνει με τη μορφή φυσικής οργάνωσης της Βιβλιοθήκης του με την ύπαρξη μιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης όλου του ΑΕΙ ή την οργάνωση μικρών Βιβλιοθηκών σε επίπεδο Εκπαιδευτικών Μονάδων.

Από τους ερωτώμενους φοιτητές ζητήθηκε η άποψη τους επί του θέματος αυτού .

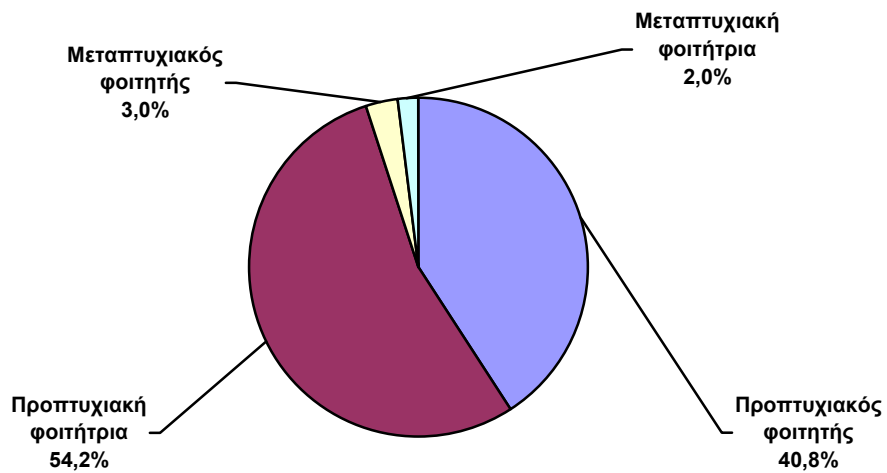
Με σκοπό να διερευνήσουμε τις γενικότερες εμπειρίες χρήσης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών που έχουν οι Φοιτητές του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων τους ζητήθηκε να αναφέρουν εάν έχουν τέτοιες εμπειρίες και εάν ναι τις υπηρεσίες ποιών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών πέραν αυτών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων έχουν κάνει χρήση.

### **Ταυτότητα της Έρευνας**

Δείγμα: 1.346 φοιτητές εκ των οποίων οι προπτυχιακών 94.6 % ( 547 / 727) και μεταπτυχιακών φοιτητών 5%, (40 / 27) ενώ 5 δήλωσαν άλλη ιδιότητα (φοιτητές ERASMUS, και Μεταδιδακτορικοί Ερευνητές).

#### **Γράφημα 1 : Ανάλυση του δείγματος.**

<b>Ιδιότητα</b>	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό (%)</b>
Προπτυχιακός φοιτητής	547	40,8
Προπτυχιακή φοιτήτρια	727	54,2
Μεταπτυχιακός φοιτητής	40	3,0
Μεταπτυχιακή φοιτήτρια	27	2,0
<b>Σύνολο</b>	<b>1341</b>	<b>100,0</b>



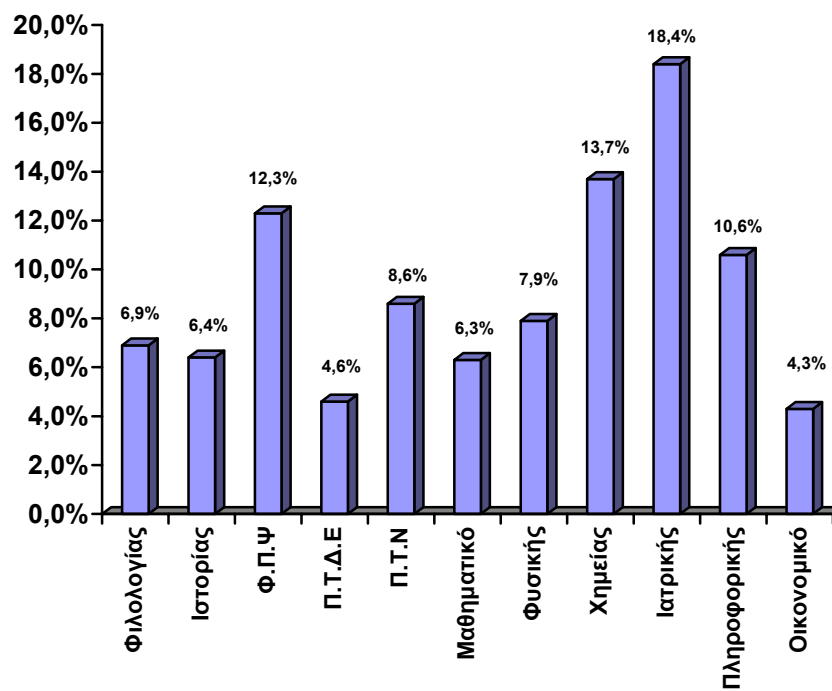
Χρονικό διάστημα συλλογής στοιχείων της Έρευνας: 25/5/99 – 5/6/99

Τρόπος: Δομημένο ερωτηματολόγιο με κλειστές ερωτήσεις

Επιλογή Δείγματος: Τυχαία

## Γράφημα 2 : Κατανομή δείγματος ανά Τμήμα

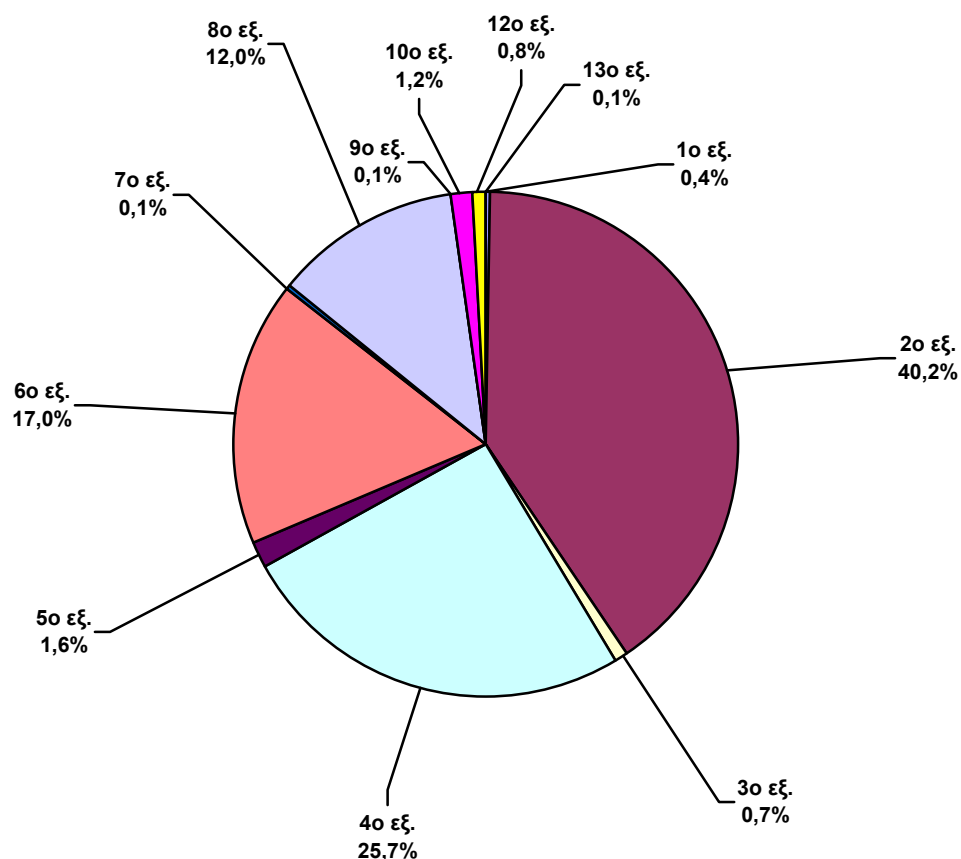
Τμήμα	Συχνότητα	Ποσοστό (%)
Φιλολογίας	93	6,9
Ιστορίας	86	6,4
Φ.Π.Ψ.	165	12,3
Π.Τ.Δ.Ε.	62	4,6
Π.Τ.Ν.	116	8,6
Μαθηματικό	85	6,3
Φυσικής	106	7,9
Χημείας	185	13,7
Ιατρικής	247	18,4
Πληροφορικής	143	10,6
Οικονομικό	58	4,3
Σύνολο	1346	100,0



Γράφημα 3 : Κατανομή του δείγματος ανά εξάμηνο

Εξάμηνο	Συχνότητα	Ποσοστό (%)
1 <sup>ο</sup>	4	0,4
2 <sup>ο</sup>	398	40,2
3 <sup>ο</sup>	7	0,7
4 <sup>ο</sup>	254	25,7
5 <sup>ο</sup>	16	1,6
6 <sup>ο</sup>	168	17,0
7 <sup>ο</sup>	1	0,1
8 <sup>ο</sup>	119	12,0
9 <sup>ο</sup>	1	0,1
10 <sup>ο</sup>	12	1,2
12 <sup>ο</sup>	8	0,8
13 <sup>ο</sup>	1	0,1
<b>Σύνολο</b>	<b>989</b>	<b>100,0</b>



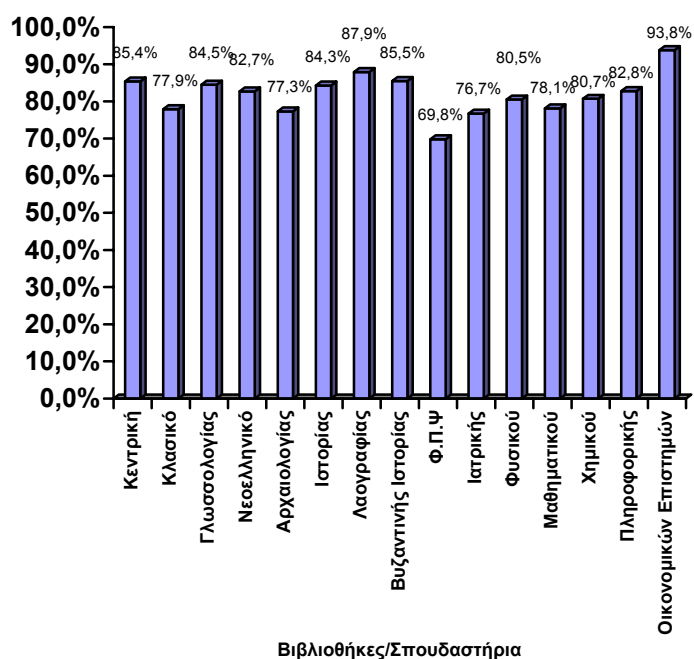


Στην συντριπτική τους πλειοψηφία οι φοιτητές δήλωσαν άγνοια για την θέση των Βιβλιοθηκών των διαφόρων Τμημάτων της Πανεπιστημιούπολης. Τα ποσοστά για τις διάφορες Βιβλιοθήκες ποικίλουν από 70% έως 94%.

**Γράφημα 3 : Γνώση Βιβλιοθηκών**

<b>Βιβλιοθήκη</b>	<b>Συχνότητα</b>
Κεντρική	1150
Κλασικό Σπουδαστήριο	1049
Σπουδαστήριο Γλωσσολογίας	1137
Νεοελληνικό Σπουδαστήριο	1113
Σπουδαστήριο Αρχαιολογίας	1041
Σπουδαστήριο Ιστορίας Νεότερων Χρόνων	1135
Σπουδαστήριο Λαογραφίας	1183
Σπουδαστήριο Βυζαντινής Ιστορίας	1151
Βιβλιοθήκη Ανθρωπιστικών Επιστημών και τμ. Φ.Π.Ψ	940
Βιβλιοθήκη Ιατρικής	1032
Βιβλιοθήκη Φυσικού	1083
Βιβλιοθήκη Μαθηματικού	1051
Βιβλιοθήκη Χημικού	1086
Βιβλιοθήκη Πληροφορικής	1115
Βιβλιοθήκη Οικονομικών Επιστημών	1262

## Άγνοια Βιβλιοθήκης

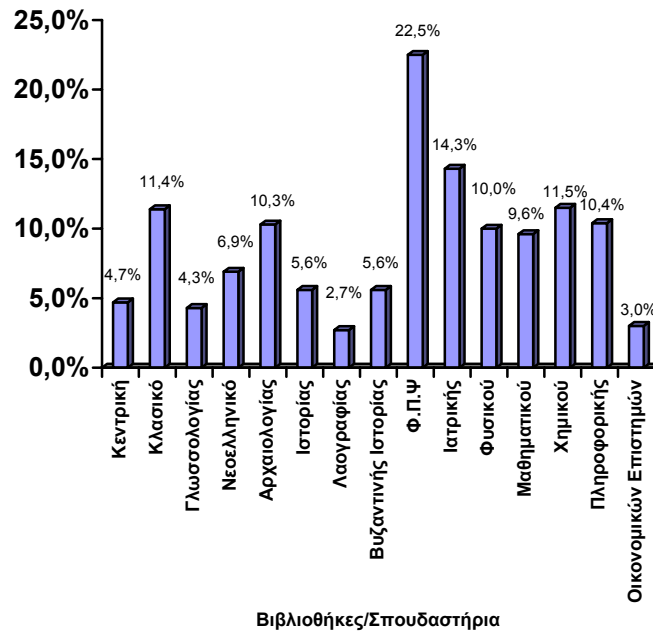


Το αποτέλεσμα μπορεί να θεωρηθεί λογικό αν λάβουμε υπόψη μας το μοντέλο οργάνωσης της Βιβλιοθήκης που εφαρμόζεται. Η ανάλυση ανά Τμήμα έδειξε ότι τα ποσοστά αυτά μειώνονται σημαντικά όταν φοιτητές ενός Τμήματος απαντούν για την Βιβλιοθήκη του Τμήματός τους. Και στην περίπτωση αυτή τα ποσοστά ξεπερνούν το 50% των ερωτηθέντων φοιτητών με εξαίρεση την Σχολή Επιστημών Αγωγής στην οποία το ποσοστό ανέρχεται σε 25% περίπου.

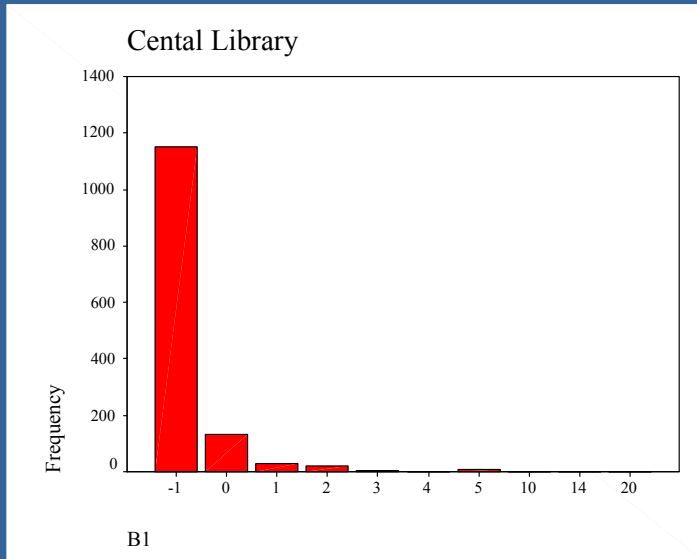
Σχετικά με τις Βιβλιοθήκες που επισκέφθηκαν στην διάρκεια ενός μηνός οι απαντήσεις έδειξαν ότι μια μειοψηφία των φοιτητών κάνει χρήση της Βιβλιοθήκης.

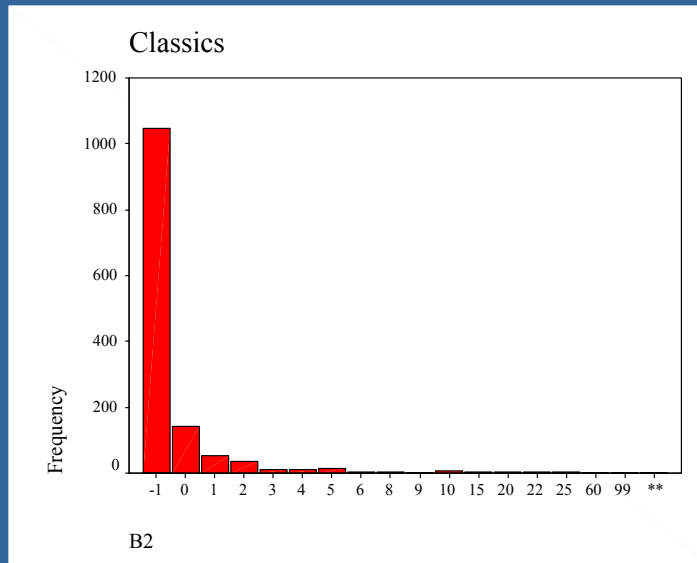
Βιβλιοθήκη	Συχνότητα
Κεντρική	63
Κλασικό Σπουδαστήριο	154
Σπουδαστήριο Γλωσσολογίας	58
Νεοελληνικό Σπουδαστήριο	93
Σπουδαστήριο Αρχαιολογίας	138
Σπουδαστήριο Ιστορίας Νεότερων Χρόνων	75
Σπουδαστήριο Λαογραφίας	36
Σπουδαστήριο Βυζαντινής Ιστορίας	75
Βιβλιοθήκη Ανθρωπιστικών Επιστημών και τμ. Φ.Π.Ψ	303
Βιβλιοθήκη Ιατρικής	192
Βιβλιοθήκη Φυσικού	134
Βιβλιοθήκη Μαθηματικού	129
Βιβλιοθήκη Χημικού	155
Βιβλιοθήκη Πληροφορικής	140
Βιβλιοθήκη Οικονομικών Επιστημών	41

# ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ

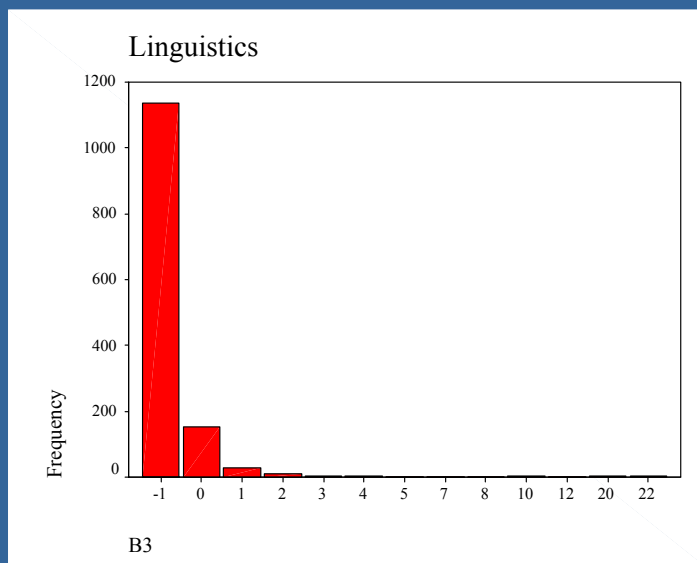


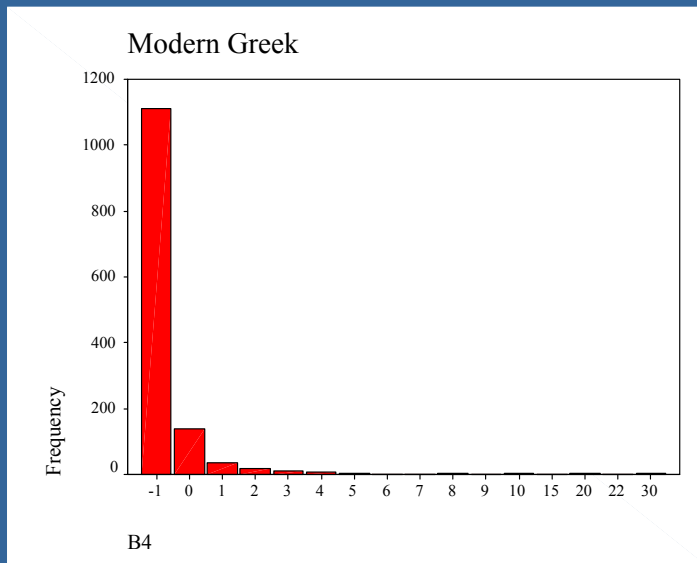
Τα αποτελέσματα της ερώτησης για την γνώση των επιμέρους Βιβλιοθηκών στην Πανεπιστημιούπολη και των αριθμό των επισκέψεων που έκαναν κατά την διάρκεια ενός μηνός παρουσιάζονται στα γραφήματα που ακολουθούν.



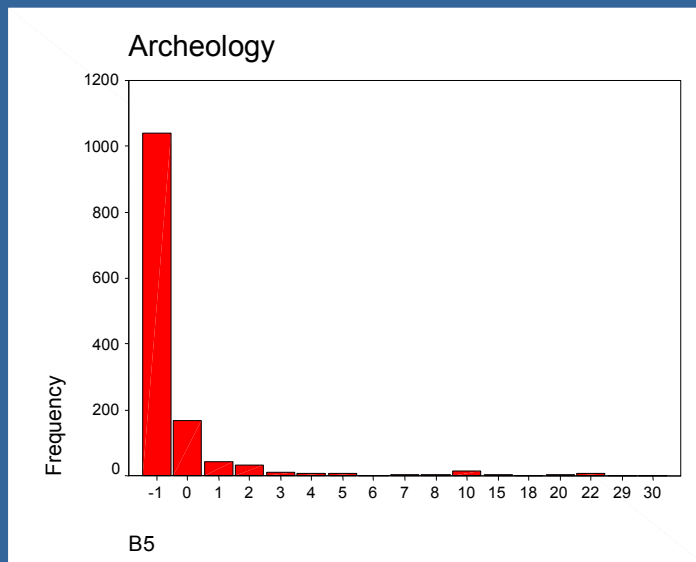


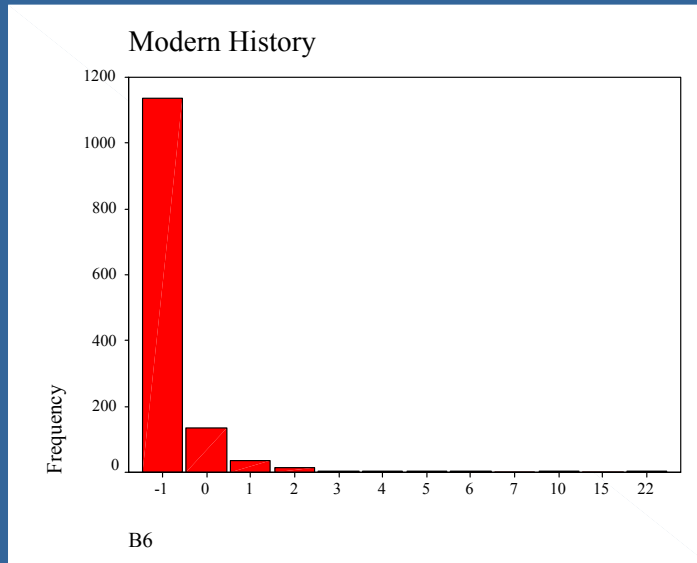
Όπου: -1= άγνοια Βιβλιοθήκης, 0=καμία επίσκεψη, \*\* =αριθμός επισκέψεων



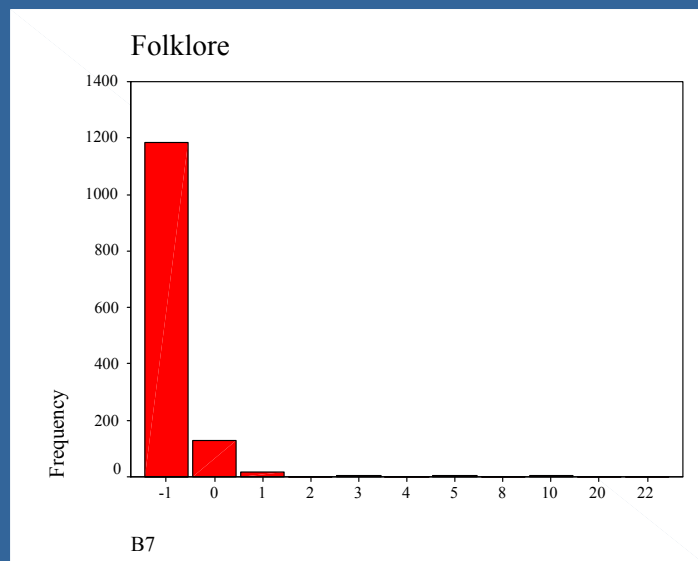


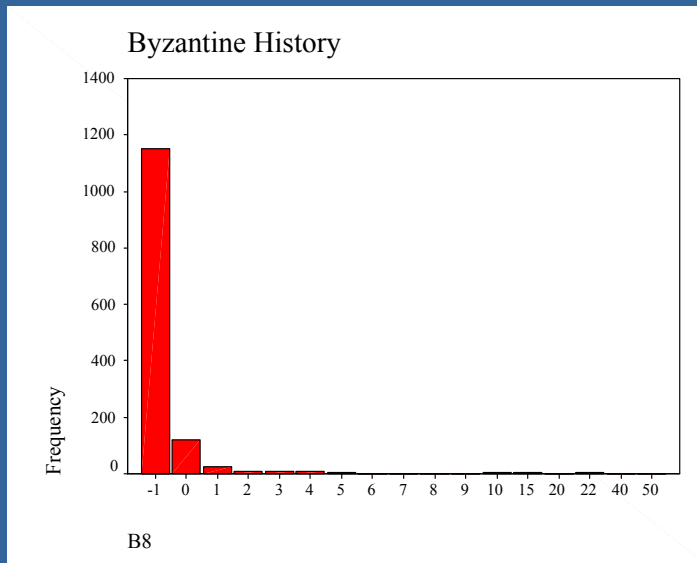
Όπου: -1= άγνοια Βιβλιοθήκης, 0=καμία επίσκεψη, \*\* =αριθμός επισκέψεων



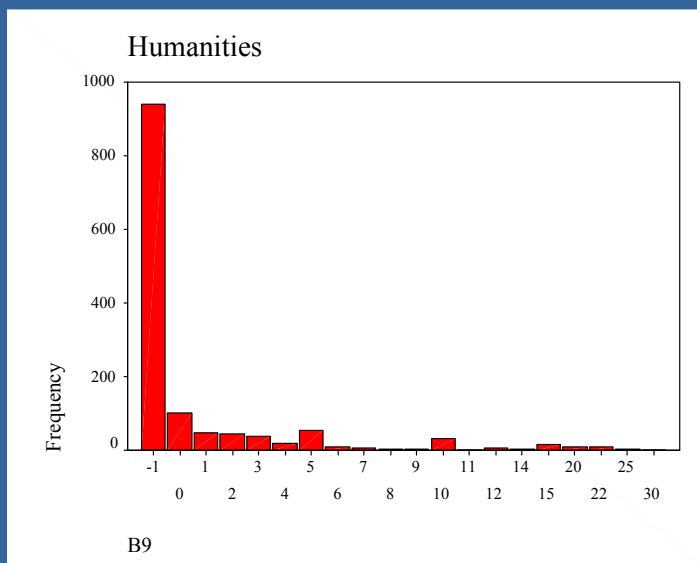


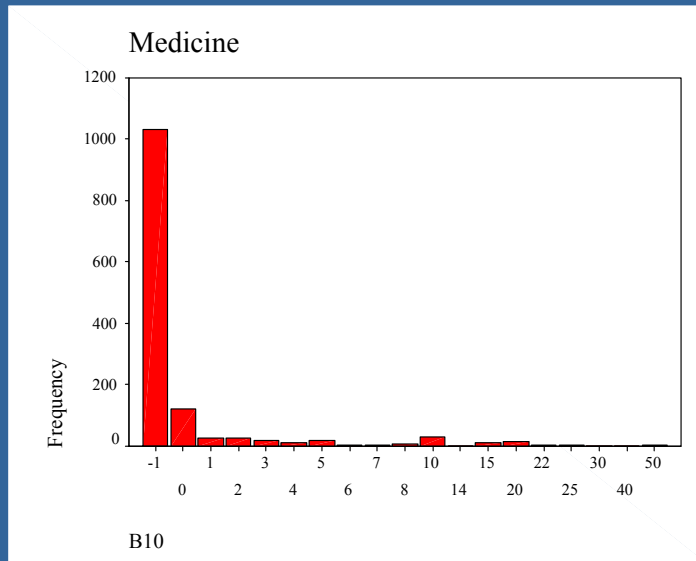
Όπου: -1= άγνοια Βιβλιοθήκης, 0=καμία επίσκεψη, \*\* =αριθμός επισκέψεων



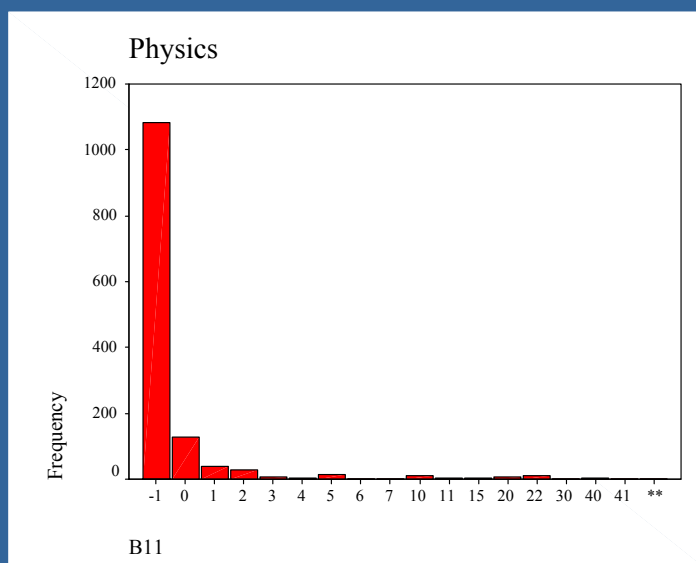


Όπου: -1= άγνοια Βιβλιοθήκης, 0=καμία επίσκεψη, \*\* =αριθμός επισκέψεων

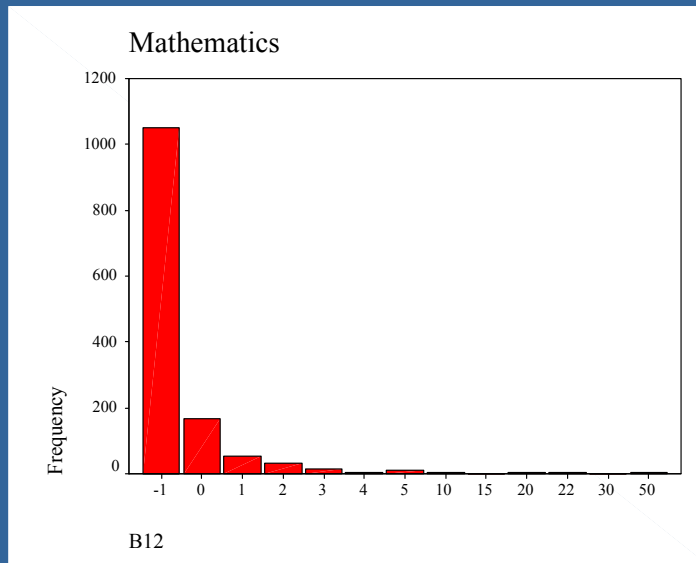




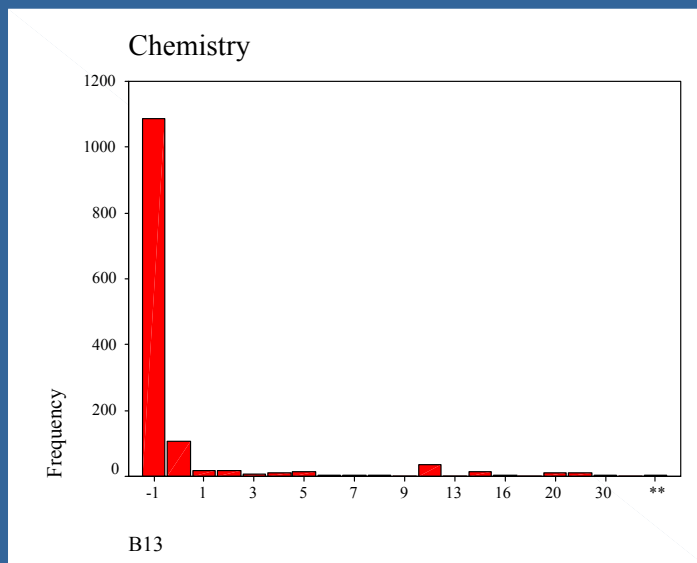
Όπου: -1= άγνοια Βιβλιοθήκης, 0=καμία επίσκεψη, \*\* =αριθμός επισκέψεων

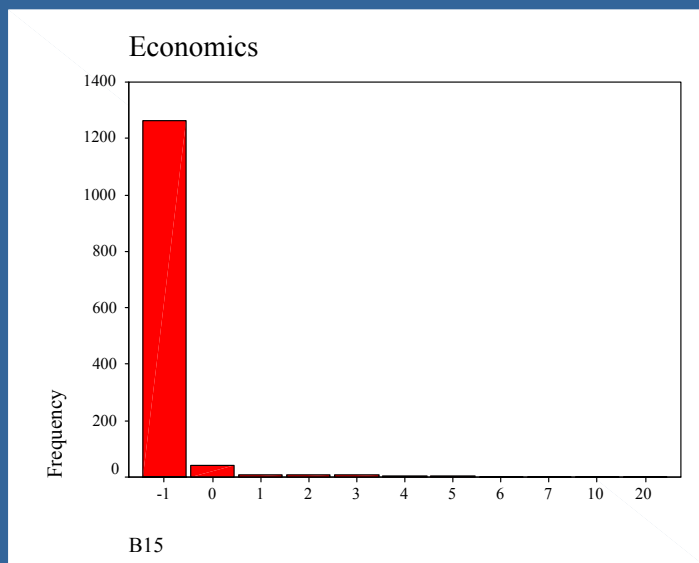






Όπου: -1= άγνοια Βιβλιοθήκης, 0=καμία επίσκεψη, \*\* =αριθμός επισκέψεων



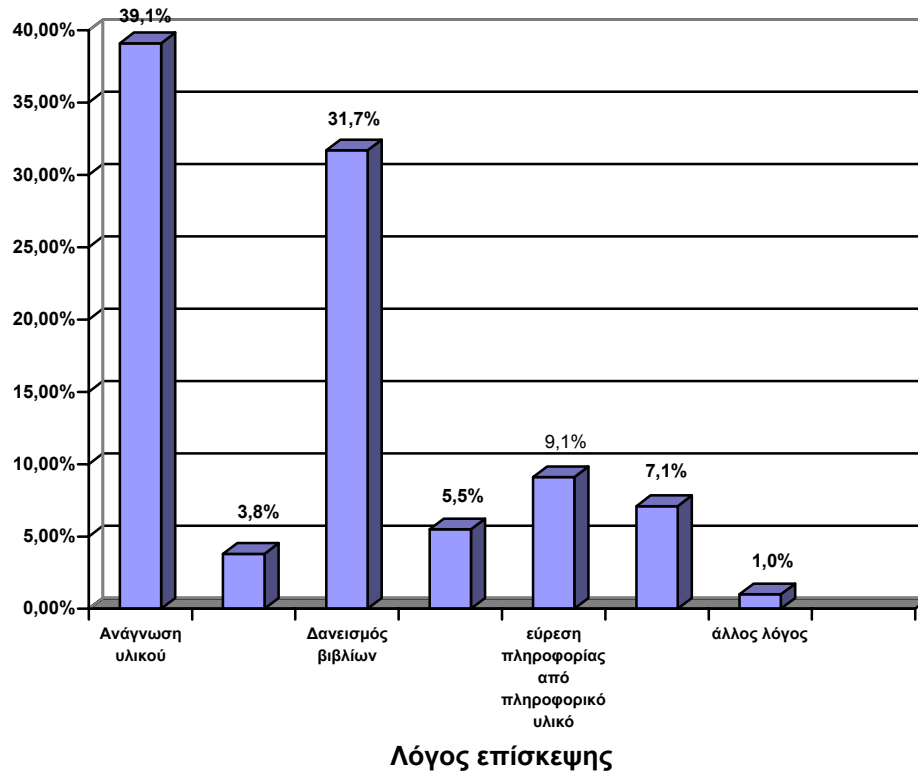


Όπου: -1= άγνοια Βιβλιοθήκης, 0=καμία επίσκεψη, \*\* =αριθμός επισκέψεων

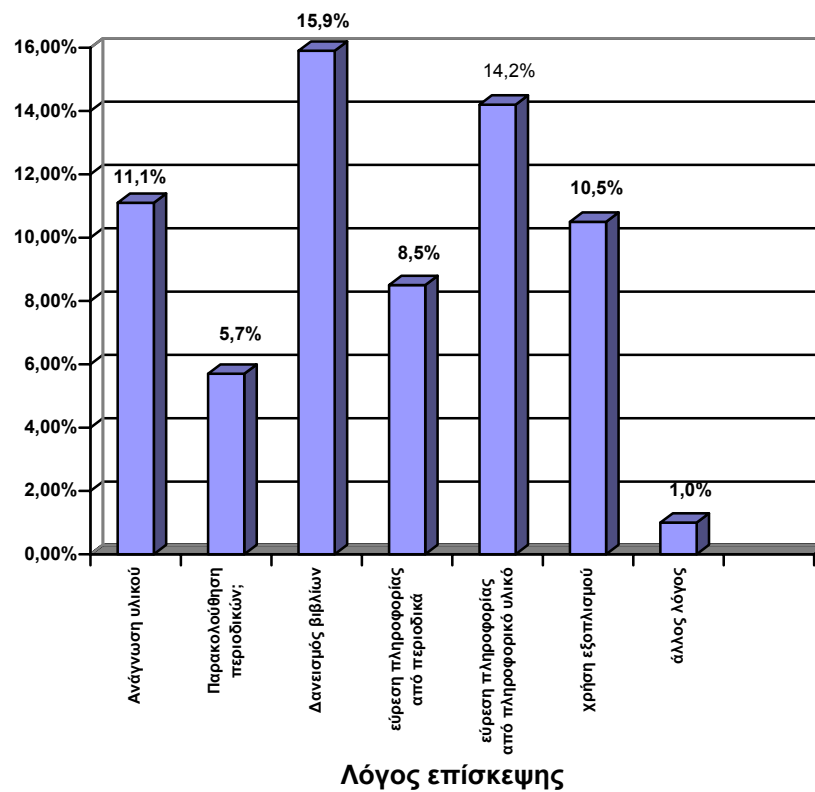
Οι λόγοι χρήσης της Βιβλιοθήκης κατά σειρά προτεραιότητας δίδονται στον παρακάτω πίνακα:

Λόγοι επίσκεψης	1 <sup>η</sup>	2 <sup>η</sup>	3 <sup>η</sup>	4 <sup>η</sup>	5 <sup>η</sup>	6 <sup>η</sup>	Καμία
Ανάγνωση υλικού εντός της Βιβλιοθήκης	526	150	72	37	23	12	498
Παρακολούθηση (ξεφύλλισμα) περιοδικών	51	77	49	43	57	39	1000
Δανεισμός βιβλίων	427	214	80	40	18	23	516
Εύρεση συγκεκριμένων πληροφοριών από την συλλογή των περιοδικών	74	114	111	68	48	9	895
Εύρεση συγκεκριμένων πληροφοριών από εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, ευρετήρια κλπ.	123	191	157	64	31	11	743
Χρήση εξοπλισμού Βιβλιοθήκης	96	141	126	86	40	65	763
Άλλος λόγος	14	14	10	7	4	3	1255

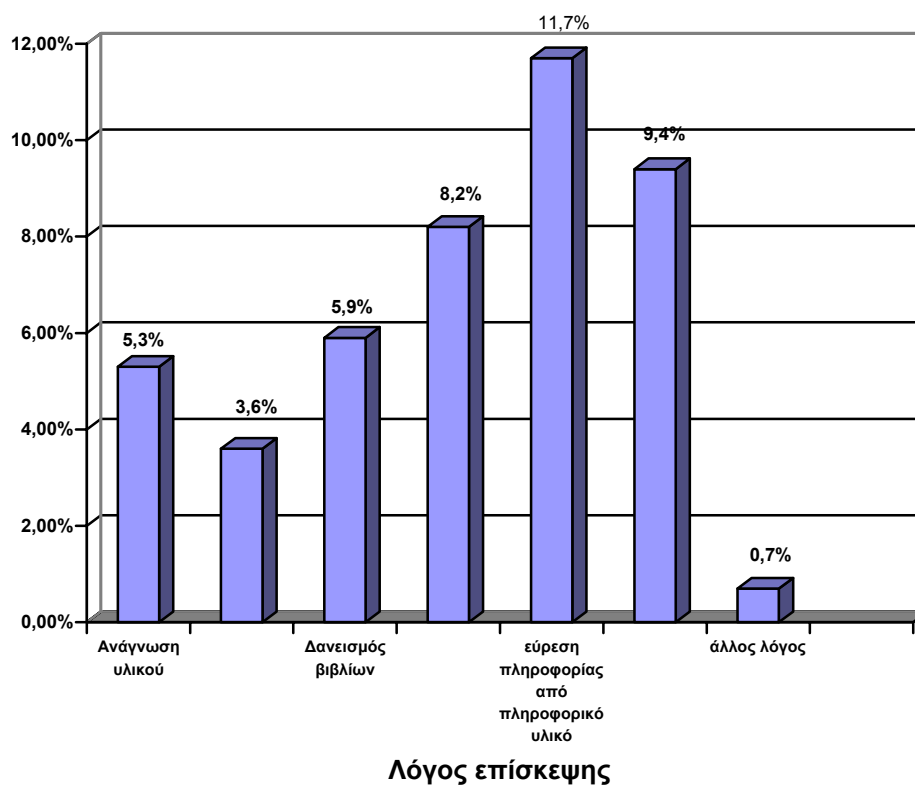
## 1η προτεραιότητα



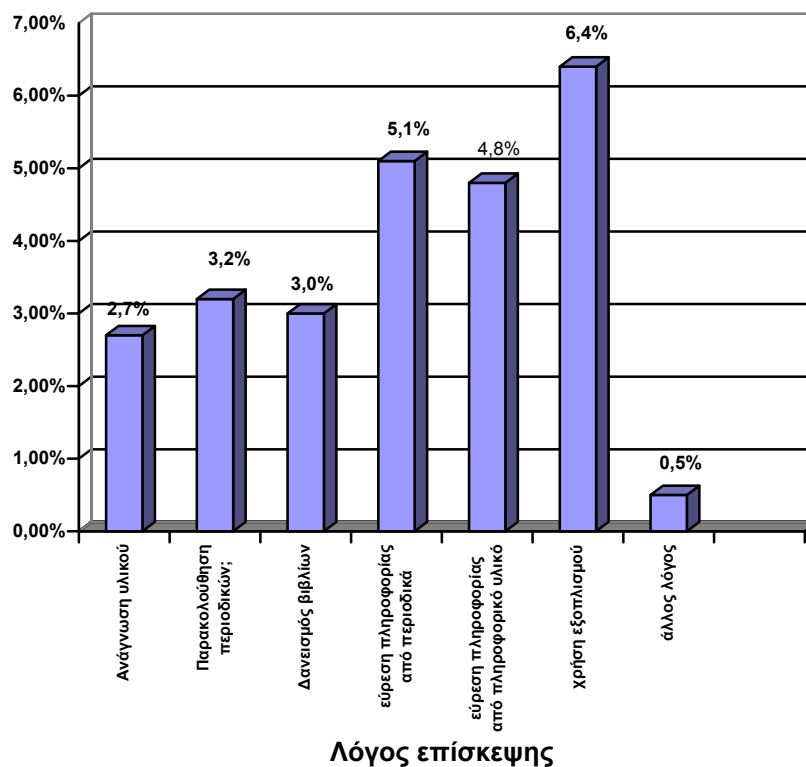
## 2η προτεραιότητα



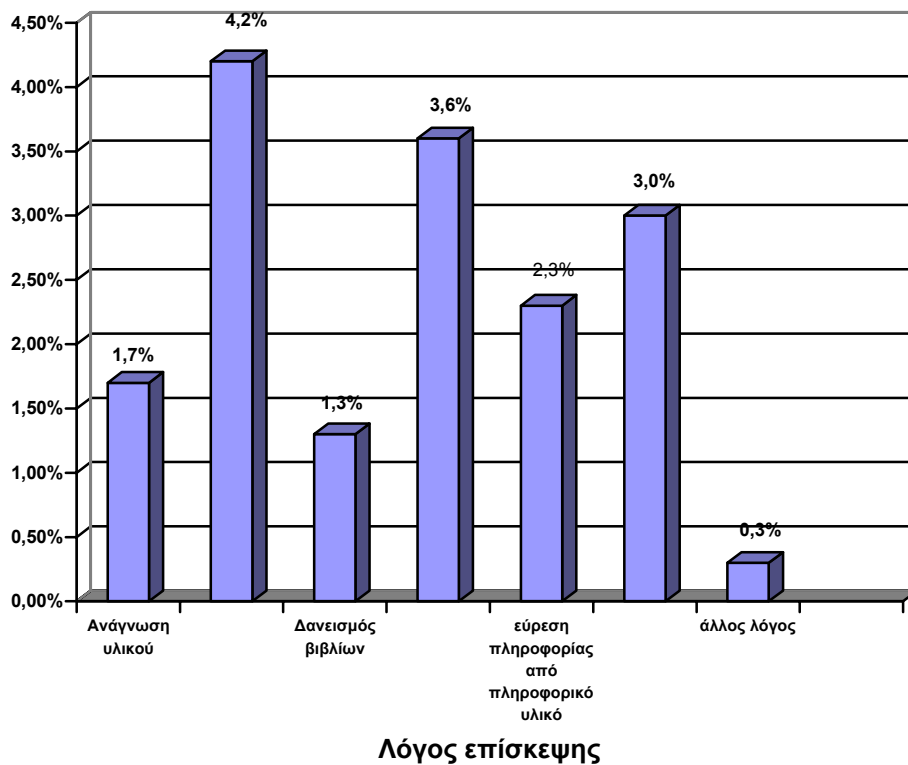
### 3η προτεραιότητα



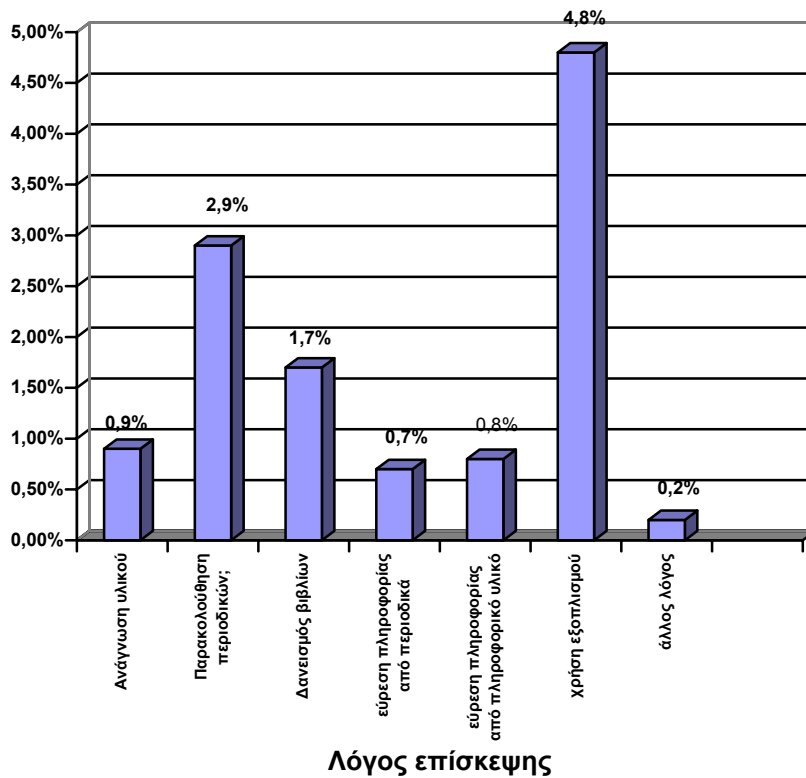
### 4η προτεραιότητα



### 5η προτεραιότητα

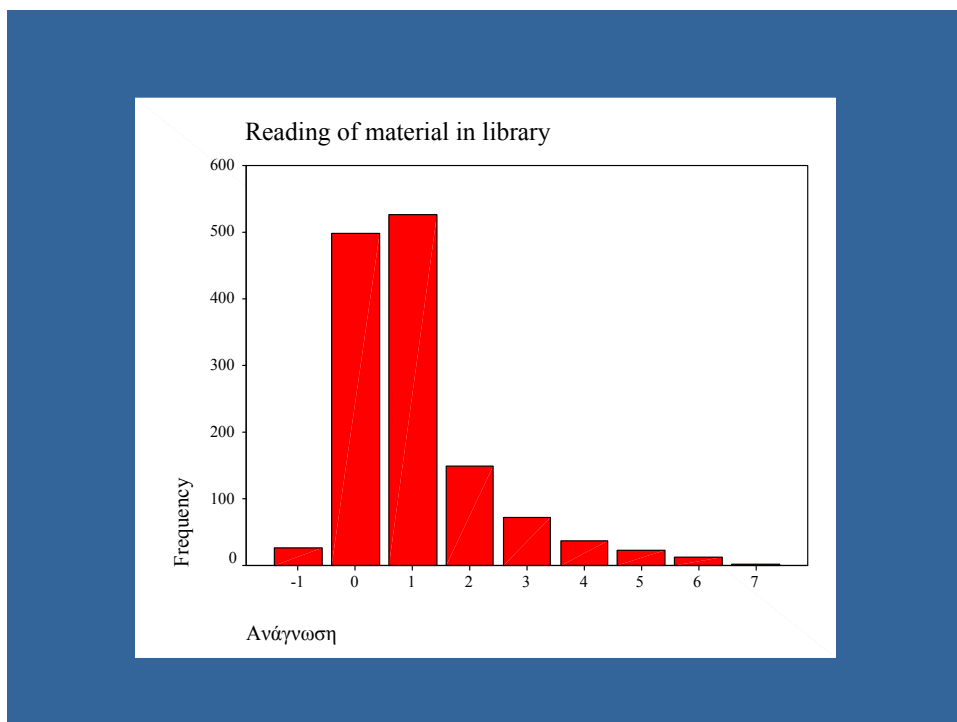


### 6η προτεραιότητα

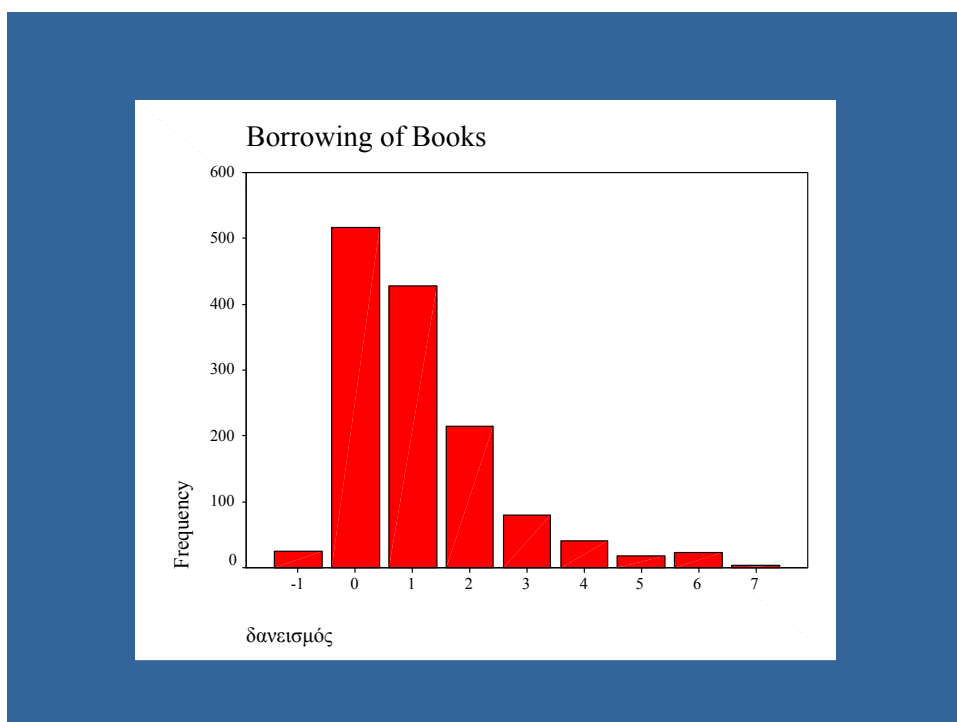


Αναλυτικά για κάθε ένα από τους λόγους επίσκεψης τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στα ακόλουθα γραφήματα:

α) η ανάγνωση υλικού εντός Βιβλιοθήκης (χρήση αναγνωστηρίου) 526 (39,1% )

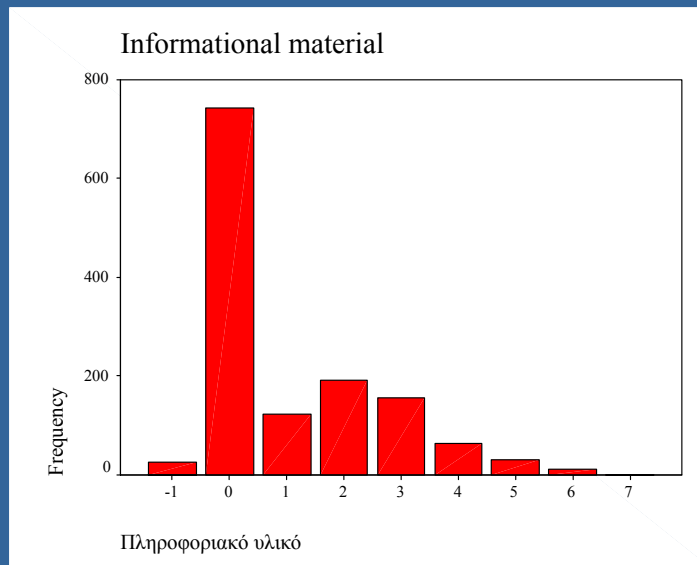


β) ο δανεισμός βιβλίων 427 (31,7% )

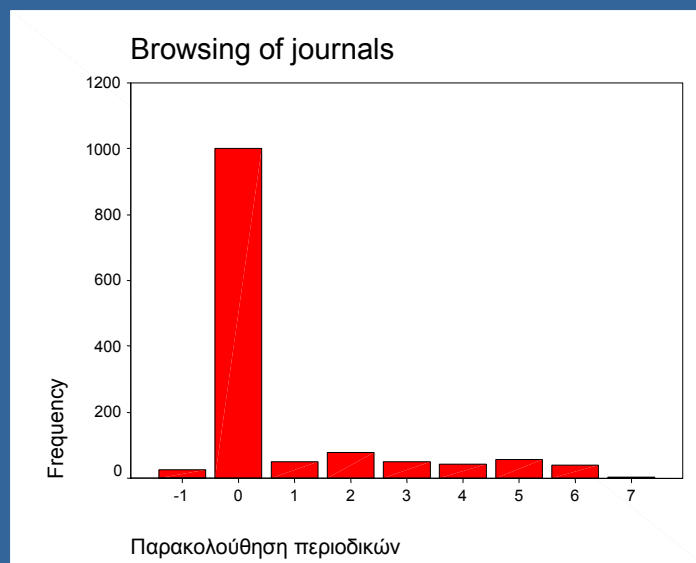


-1=δεν απαντώ, 0=καμία, 1=1<sup>η</sup> προτεραιότητα, ..., 7=7<sup>η</sup> προτεραιότητα

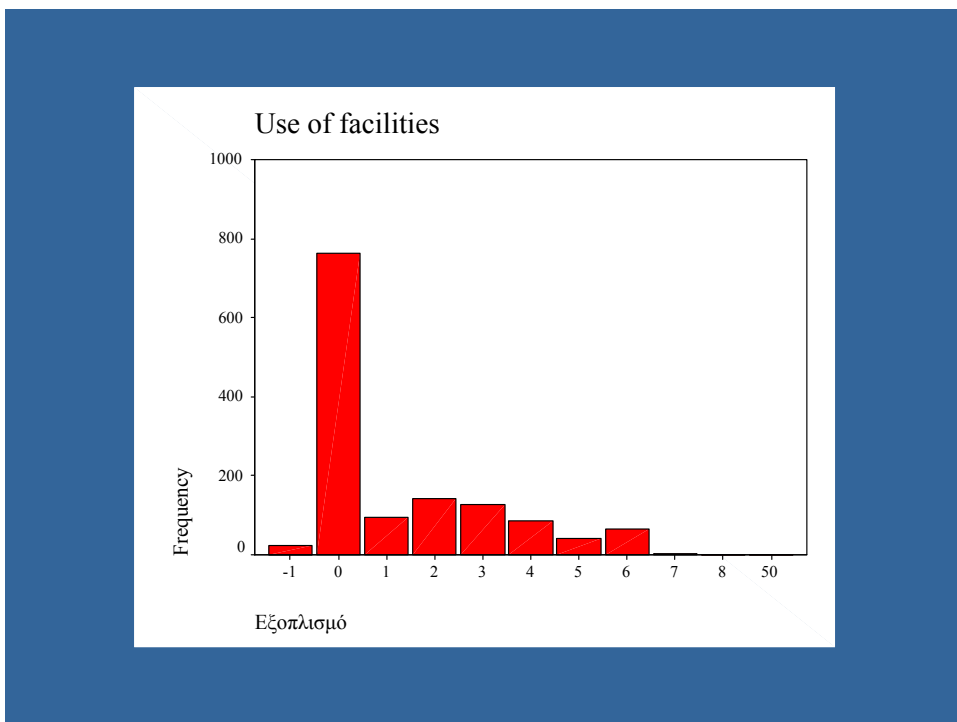
γ) η χρήση πληροφοριακού υλικού 123 (9,1%)



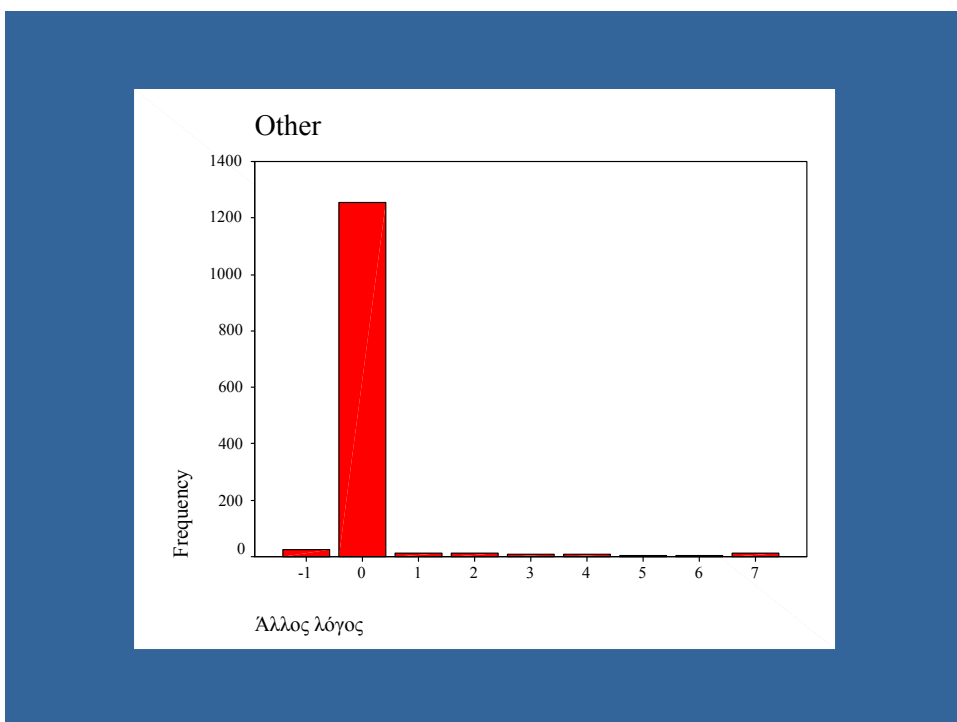
δ) το ξεφύλλισμα περιοδικών 51 (3,8%)



ε) η χρήση εξοπλισμού (Φωτοτυπικά, Computers) 96 (7,1%)



στ) Άλλος λόγος



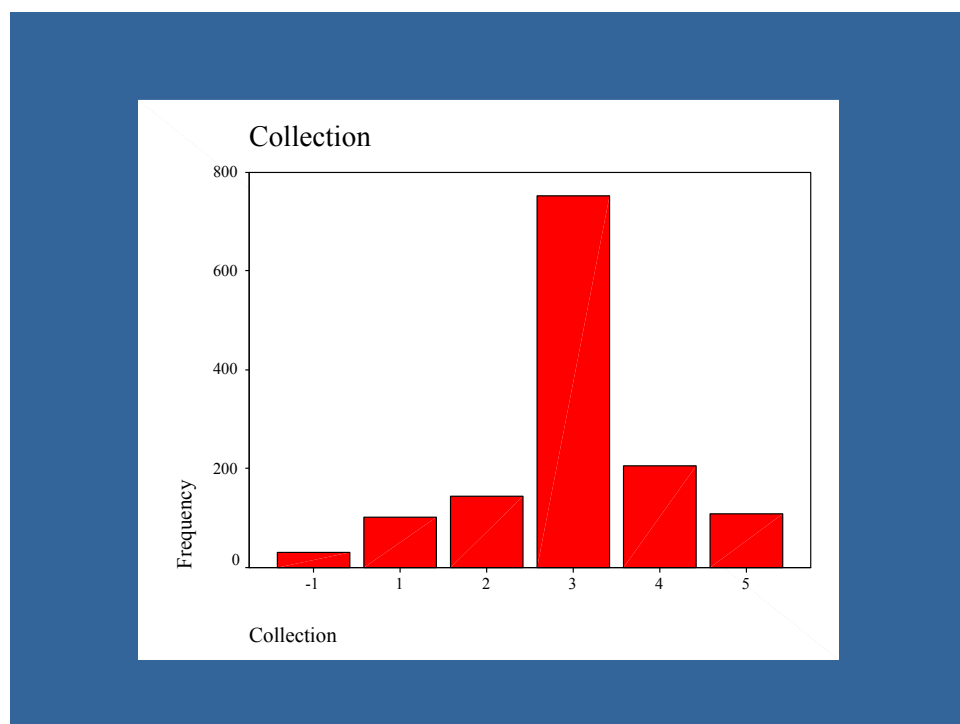
-1=δεν απαντώ, 0=καμία, 1=1<sup>η</sup> προτεραιότητα, ..., 7=7<sup>η</sup> προτεραιότητα



Η λεπτομερής ανάλυση των απαντήσεων απεικονίζει μια παραδοσιακή χρήση Βιβλιοθήκης στην οποία οι πληροφοριακές υπηρεσίες που προσφέρονται είναι πολύ περιορισμένες όπως και οι υπηρεσίες διαδανεισμού υλικού, χρήσης δικτύων πληροφοριών κ.α.

Μία σειρά ερευνών που έχουν γίνει διεθνώς, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι οι προσδοκίες των χρηστών καθορίζουν σε πολύ μεγάλο βαθμό την χρήση της Βιβλιοθήκης. Δηλαδή όσο μικρότερες προσδοκίες έχουν από την Βιβλιοθήκη οι χρήστες τόσο μικρότερες είναι οι πιθανότητες να την επισκεφθούν. Τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαιώνουν την εκτίμηση αυτή.

Από τους 1.346 ερωτηθέντες οι 1.069 (79,3%) δήλωσαν ότι οι προσδοκίες τους από το μέγεθος και την σύσταση της συλλογής υλικού της βιβλιοθήκης τους επηρεάζει αρκετά έως πολύ στην λήψη απόφασης για επίσκεψη και μόνο το 16,8% (227 απαντήσεις) ότι δε τους επηρεάζει.

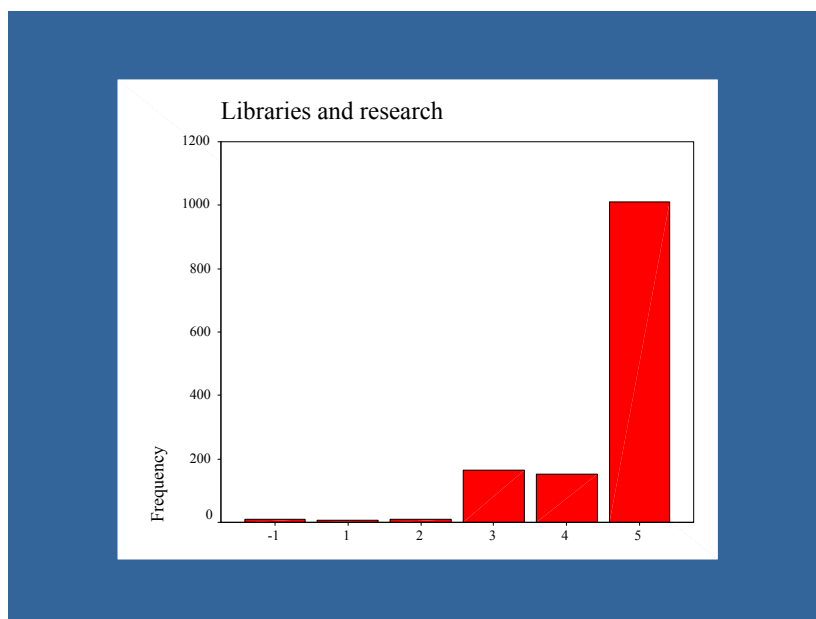


-1 = δεν απαντώ, 1 = λίγο, 2 = λίγο +, 3 = αρκετά, 4 = αρκετά +, 5 = πολύ

Οι απαντήσεις αυτές εάν συνδυαστούν με τα στοιχεία χρήσης των Βιβλιοθηκών δηλώνουν ότι οι προσδοκίες των φοιτητών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων από τις συλλογές και γενικότερα τις δυνατότητες των Βιβλιοθηκών είναι περιορισμένες αποτέλεσμα που συμφωνεί με τα ποσοστά χρήσης των Βιβλιοθηκών που καταγράφηκαν.

Στην ερώτηση για το πόσο απαραίτητες θεωρούν τις Βιβλιοθήκες στην εκπαιδευτική διαδικασία οι ( 980 ή ποσοστό 72,8% τις θεωρούν πολύ απαραίτητες, 156 11,6% αρκετά απαραίτητες και 176 13,3% απαραίτητες). Αρνητική άποψη είχε ένα 2%.

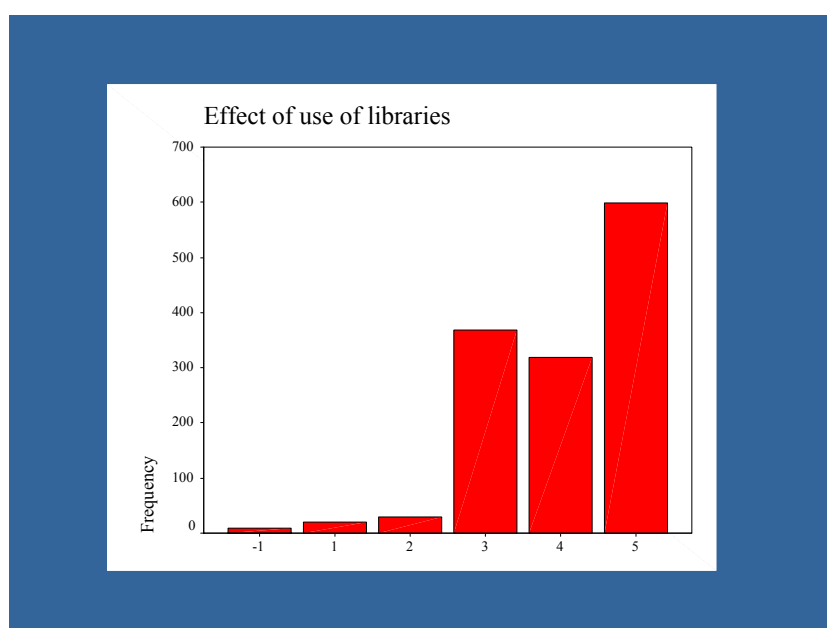
Στην συντριπτική τους πλειοψηφία ( 1.011 απαντήσεις, 75,1%) επίσης πιστεύουν ότι οι Βιβλιοθήκες είναι πολύ απαραίτητες στην έρευνα που συντελείται στο Πανεπιστήμιο, 151 ποσοστό 11,2 % πιστεύουν ότι είναι απαραίτητες , 163 12,1% αρκετά απαραίτητες ενώ αρνητικές απαντήσεις έδωσε ένα ποσοστό γύρω στο 1%.



-1 = δεν απαντώ, 1 = όχι, 2 = λίγο, 3 = αρκετά, 4 = αρκετά +, 5 = πολύ

Από την σύγκριση των αποτελεσμάτων σχετικά με τον ρόλο της Βιβλιοθήκης ως μέσου υποβοήθησης της έρευνας και της εκπαίδευσης φαίνεται ότι με μικρή διαφορά προηγείται ο ρόλος της Βιβλιοθήκης στην έρευνα σε σχέση με αυτόν της εκπαίδευσης.

Για τη συμβολή της Βιβλιοθήκης στην απόκτηση καλύτερης εκπαίδευσης και κατάρτισης οι φοιτητές πιστεύουν σε ποσοστό 44,6% (599 απαντήσεις) ότι οι Βιβλιοθήκες έχουν μια πολύ θετική συμβολή, το 23,6% (369 απαντήσεις) αρκετά θετική συμβολή ενώ ένα ποσοστό περίπου 4% έχει ουδέτερη ή αρνητική άποψη.



Μια πιο λεπτομερής ανάλυση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι παρά το γεγονός ότι η ερώτηση που τέθηκε είχε γενικό χαρακτήρα δηλαδή «αν πιστεύουν ότι οι Βιβλιοθήκες (γενικά) συμβάλουν στην απόκτηση καλύτερης εκπαίδευσης και κατάρτισης», γεγονός που ταυτίζεται με το θεωρητικό στερεότυπο για τον ρόλο της Βιβλιοθήκης στην εκπαίδευση οι πολύ θετικές απαντήσεις ήταν συγκερατημένες.

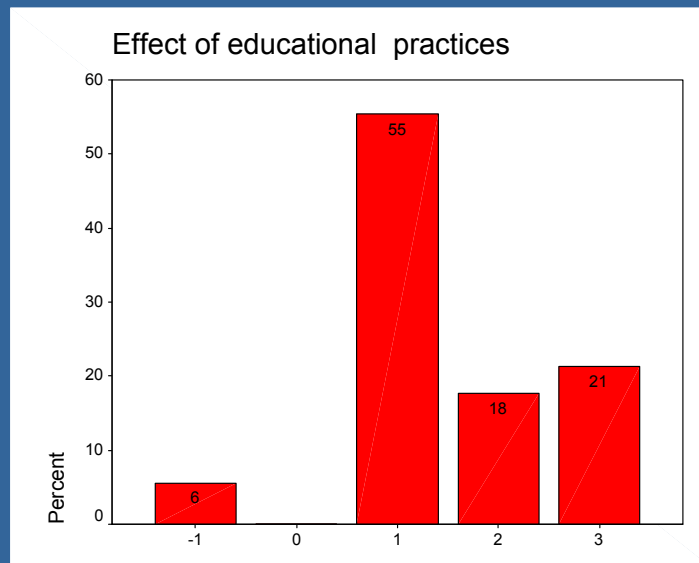
Μια πρώτη υπόθεση είναι ότι η εικόνα της Βιβλιοθήκης ως φορέα που συμβάλλει στην απόκτηση καλύτερης εκπαίδευσης και κατάρτισης δεν έχει εμπεδωθεί πλήρως από τους φοιτητές μας, γεγονός που μπορεί εύκολα ίσως να ερμηνευθεί από την απουσία εμπειρίας και χρήσης της Βιβλιοθήκης από το Σχολείο, τις Εκπαιδευτικές πρακτικές που δεν αναδεικνύουν την σημασία της Βιβλιοθήκης στην πράξη κ.α.

Τα προηγούμενα αποτελέσματα είναι σε συμφωνία με αυτά της ερώτησης για τον τρόπο που οι εφαρμοζόμενες εκπαιδευτικές πρακτικές επηρεάζουν την χρήση των Βιβλιοθηκών.

746 (55,4%) θεωρούν ότι την επηρεάζουν θετικά, 237 (17,6%) ότι την επηρεάζουν αρνητικά και 287 (21,3%) ότι δεν την επηρεάζουν καθόλου.

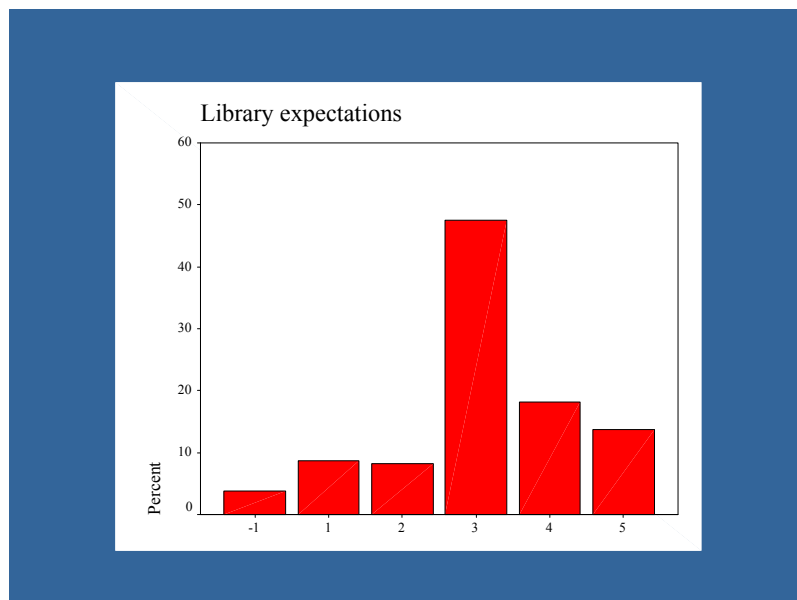
Τα στοιχεία αυτά σε επίπεδο τουλάχιστον θεωρητικής τοποθέτησης είναι ενθαρρυντικά καθώς δείχνουν ότι οι εφαρμοζόμενες εκπαιδευτικές πρακτικές σταδιακά αναδεικνύουν την σπουδαιότητα της Βιβλιοθήκης.

Η λεπτομερής ανάλυση των αποτελεσμάτων σε επίπεδο γνωστικού αντικειμένου (Τμήματος) έδειξε ότι οι θετικές απαντήσεις προέρχονται κυρίως από τα Τμήματα των Σπουδών Αγωγής (Τμήματα Δημοτικής Εκπαίδευσης και Νηπιαγωγών) και εν συνεχεία από φοιτητές των άλλων θεωρητικών Τμημάτων (Ιστορίας-Αρχαιολογίας, Φιλολογίας και Φ.Π.Ψ.) γεγονός που δηλώνει έμμεσα ότι στα Τμήματα αυτά οι διδάσκοντες δίνουν αφορμές στους φοιτητές τους για χρήση της Βιβλιοθήκης (άλλοι λόγοι επίσης: καλή εξυπηρέτηση κ.α. ).



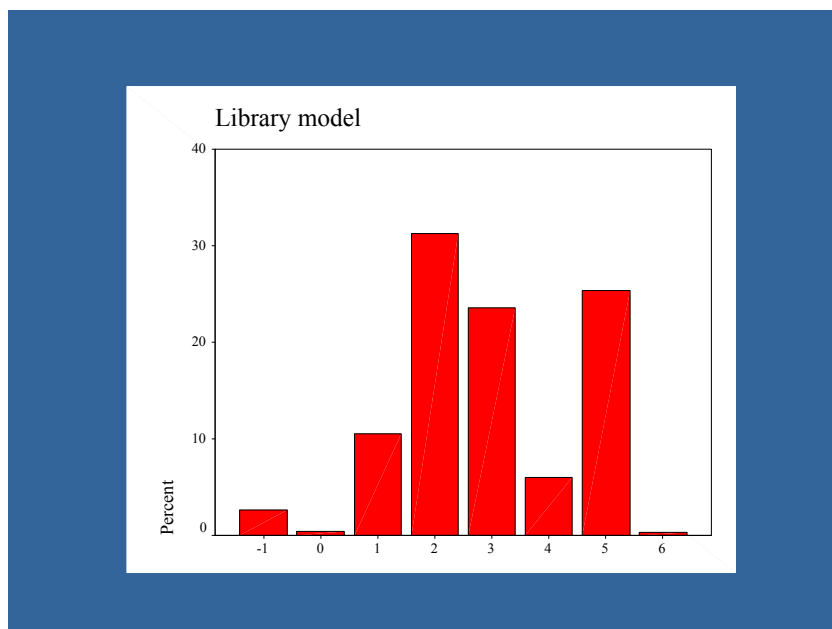
-1 = δεν απαντώ, 1 = όχι, 2 = λίγο, 3 = αρκετά, 4 = αρκετά +, 5 = πολύ

Ένα παραδοσιακό μέτρο αξιολόγησης μιας Βιβλιοθήκης είναι η εκτίμηση της επάρκειας της συλλογής να ικανοποιήσει τις ανάγκες των χρηστών της. Στην σχετική ερώτηση περισσότεροι από τους μισούς φοιτητές 55,9% δηλώνουν ότι οι συλλογές ικανοποιούν "αρκετά" τις ανάγκες τους, το 15,4% ότι τις ικανοποιούν σε μεγάλο βαθμό, το 8,2% ότι τις ικανοποιούν πολύ ενώ ένα ποσοστό 18,4% ότι τους ικανοποιεί λίγο.



-1 = δεν απαντώ, 1 = όχι, 2 = λίγο, 3 = αρκετά, 4 = αρκετά +, 5 = πολύ

Σχετικά με τα μοντέλα φυσικής οργάνωσης της Πανεπιστημιακής Βιβλιοθήκης ένα ποσοστό 10,5% θεωρεί ότι το αποτελεσματικότερο - οικονομικά και λειτουργικά - μοντέλο είναι αυτό με μικρές Βιβλιοθήκες ανά Τομέα, το 31,35 % οι Βιβλιοθήκες Τμημάτων, το 6% οι Βιβλιοθήκες Σχολών. Η οργάνωση μιας μοναδικής Βιβλιοθήκης σε μια Κεντρική Βιβλιοθήκη στην Πανεπιστημιούπολη συγκέντρωσε το 23,6% των απαντήσεων ενώ ο συνδυασμός της Κεντρικής Βιβλιοθήκης με παράλληλη λειτουργία Βιβλιοθηκών Τμημάτων το 25,3%.

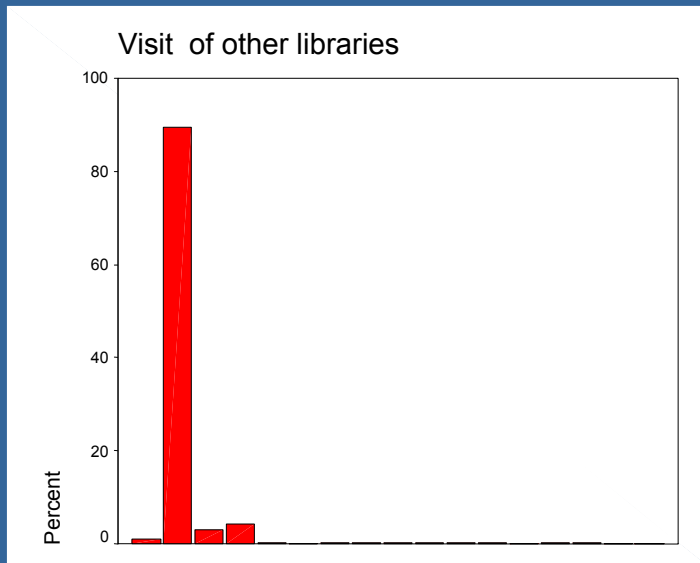


Όπου: -1=δεν απαντώ, 0=κανένα, 1=μικρές Βιβλιοθήκες ανά τομέα ή πρώην έδρα, 2=Βιβλιοθήκες Τμημάτων, 3=Βιβλιοθήκες Σχολών, 4=Μία μοναδική Βιβλιοθήκη σε κάθε Πανεπιστημιούπολη, 5= Μία μοναδική Βιβλιοθήκη σε κάθε Πανεπιστημιούπολη και παράλληλη λειτουργία Βιβλιοθηκών Τμημάτων, 6=Άλλο μοντέλο.

Μια πιο λεπτομερής ανάλυση των απαντήσεων ανά Τμήμα έδειξε ότι το μοντέλο που εφαρμόζεται ήδη σε κάθε Τμήμα αναπαράγεται στις απαντήσεις των φοιτητών του Τμήματος αυτού. Έτσι οι φοιτητές των Τμημάτων που εφαρμόζουν το σύστημα των Σπουδαστηρίων θεωρούν αυτό ως το καλύτερο μοντέλο ενώ αυτών που κάνουν χρήση της Ενιαίας Βιβλιοθήκης της Σχολής Επιστημών Αγωγής και του Τμήματος Φ.Π.Ψ. προτιμούν την οργάνωση σε Βιβλιοθήκες Σχολών.

Η απάντηση στο προηγούμενο ερώτημα σχετίζεται με τη ύπαρξη εμπειρίας χρήσης άλλων Βιβλιοθηκών.

Στην σχετική απάντηση μόνο ένα ποσοστό 3% (απάντησαν 41 από 1.344) έκαναν χρήση άλλης Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης εκτός αυτών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων γεγονός που ερμηνεύει σε κάποιο βαθμό και τις απαντήσεις στην προηγούμενη ερώτηση.



## Συμπεράσματα

Τα αποτελέσματα της έρευνας καταδεικνύουν ότι :

- Ο βαθμός διείσδυσης της Βιβλιοθήκης στον φοιτητικό πληθυσμό του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων είναι περιορισμένος.
- Οι φοιτητές χρησιμοποιούν σε μικρό βαθμό τις Βιβλιοθήκες. Τα ποσοστά χρήσης διαφέρουν από Τμήμα σε Τμήμα αλλά γενικά είναι σε χαμηλό επίπεδο.
- Η χρήση της Βιβλιοθήκης που κάνουν είναι σε παραδοσιακές υπηρεσίες.
- Η εικόνα που έχουν για τις δυνατότητες των συλλογών και των Βιβλιοθηκών γενικότερα να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους είναι αρκετά αρνητική.

## Προτάσεις

Η αλλαγή της παρούσας κατάστασης συνδέεται με παράγοντες που έχουν να κάνουν με :

- α) τις εφαρμοζόμενες εκπαιδευτικές πρακτικές από τους διδάσκοντες,
  - β) την εμπειρία Βιβλιοθήκης που έχουν οι Φοιτητές μας ,
  - γ) την πληρότητα και φύση των συλλογών,
  - δ) την προσφορά υπηρεσιών Βιβλιοθήκης
- και άλλους παράγοντες όπως :

ωράριο λειτουργίας, εκπαιδευμένοι υπάλληλοι, κατάσταση των χώρων της Βιβλιοθήκης και της συλλογής, ύπαρξη εξοπλισμού κ.α.

Τα ανωτέρω οδηγούν στο συμπέρασμα ότι η αλλαγή της κατάστασης σχετίζεται με αποφάσεις που έχουν να κάνουν με :

- Εφαρμογή πολιτικής ανάπτυξης της συλλογής υλικού που θα λαμβάνει σοβαρά υπόψη τις ανάγκες των φοιτητών.
- Ενσωμάτωση της Βιβλιοθήκης στην εκπαιδευτική διαδικασία.
- Εφαρμογή πολιτικής ενημέρωσης των φοιτητών για τις δυνατότητες των Βιβλιοθηκών.
- Αύξηση του ωραρίου λειτουργίας των Βιβλιοθηκών.
- Εγκατάσταση και λειτουργία εξοπλισμού που θα διατίθεται για χρήση των φοιτητών όπως Η/Υ συνδεδεμένοι με το Internet, Φωτοτυπικά μηχανήματα κ.α.
- Συμμετοχή των φοιτητών σε επιτροπές που λαμβάνουν αποφάσεις για τις Βιβλιοθήκες.
- Πρόσληψη εκπαιδευμένου προσωπικού στις Βιβλιοθήκες.

- Βελτίωση του φυσικού περιβάλλοντος των Βιβλιοθηκών με την προσφορά καλύτερων χώρων, αναγνωστήριων κ.α.
- Ενοποιήσεις Βιβλιοθηκών σε μεγαλύτερες που θα μπορούν να προσφέρουν ολοκληρωμένες υπηρεσίες Βιβλιοθήκης.
- Μεγαλύτερη χρήση πληροφοριακής τεχνολογίας.