

Παλιές συνέργειες με νέο περιεχόμενο: η συμβολή των φοιτητών Βιβλιοθηκονομίας στην έρευνα και την καθημερινή λειτουργία μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης μέσα από το παράδειγμα της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου

Συρταριώτη Φανή,¹ Ιφιγένεια Βαρδακώστα,² Εμμανουήλ Γαρουφάλλου¹

¹ Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης, fsyrtar@libd.teithe.gr, mgarou@libd.teithe.gr

² Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης Χαροκοπείου Πανεπιστημίου, ifigenia@hua.gr

Εισαγωγή

Με τη διάταξη του άρθρου 24 του Ν. 1404/83 για τη «Δομή και λειτουργία των ΤΕΙ» καθιερώνεται για πρώτη φορά η Πρακτική Άσκηση ως μέρος του διδακτικού έργου, αποτελώντας αναπόσπαστο τμήμα των σπουδών και αποβλέποντας στην ενίσχυση της μαθησιακής διαδικασίας μέσα από πραγματικές συνθήκες εργασίας.

Η Πρακτική Άσκηση φέρνει τους φοιτητές σε επαφή με την εργασιακή πραγματικότητα των κλάδων της Αρχαιονομίας και της Βιβλιοθηκονομίας βοηθώντας τους να αποκτήσουν επαγγελματική συνείδηση και συντελώντας στην εξοικείωσή τους με τις υποδομές, τις μεθόδους εργασίας και τα παντός είδους παραδοσιακά και σύγχρονα μέσα και εργαλεία που χρησιμοποιούνται στους φορείς πληροφόρησης. Τέλος, τους παρέχει την δυνατότητα αφενός να εφαρμόσουν στην πράξη όσα έχουν διδαχθεί και αφετέρου να προσλάβουν παραστάσεις χρήσιμες για την κατανόηση και αφομοίωση όσων έχουν διδαχθεί κατά την διάρκεια της φοίτησής τους.

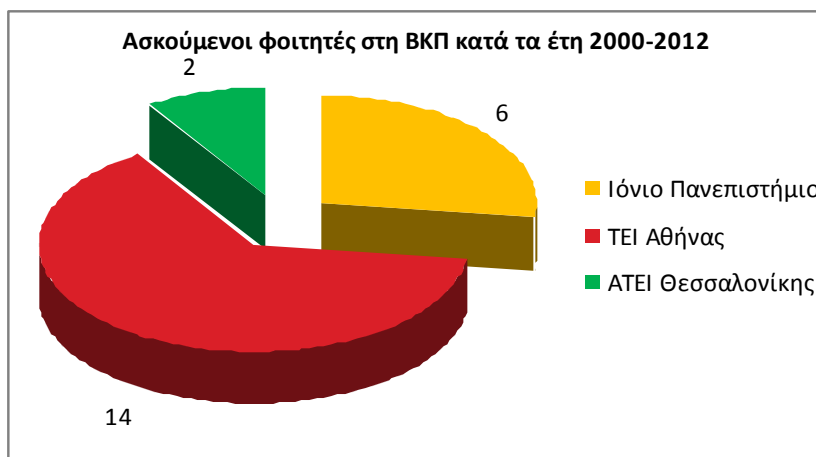
Τα τελευταία χρόνια οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, ως αναπόσπαστο μέλος των ιδρυμάτων που ανήκουν, βιώνουν τα αποτελέσματα της δραματικής μείωσης των προϋπολογισμών τους και ακόμα χειρότερα του προσωπικού τους. Σε αυτές τις κρίσιμες για όλη την κοινωνία στιγμές οι βιβλιοθήκες οφείλουν να συνεχίσουν να διαδραματίζουν το ρόλο για τον οποίο δημιουργήθηκαν και να προσφέρουν στο κοινό τους υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. Το ασταθές αυτό οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον ωθεί τους βιβλιοθηκονόμους στην εξεύρεση νέων μεθόδων λειτουργίας αξιοποιώντας ήδη υπάρχουσες, δοκιμασμένες δομές.

Την προσπάθεια αυτή της ΒΚΠ του ΧΠ θα καταγράψει η παρούσα εργασία. Αρχικά, θα περιγραφεί η διαδικασία εφαρμογής του θεσμού της πρακτικής άσκησης στον συγκεκριμένο οργανισμό και θα αναλυθούν οι λόγοι για τους οποίους ανατέθηκε στην ασκούμενη φοιτήτρια, ερευνητική δραστηριότητα, σχετική με τη λειτουργία της ΒΚΠ, προκειμένου αφενός να επεκταθεί το αντικείμενο της απασχόλησής της πέραν του τυπικού προγράμματος εξάσκησης και αφετέρου να δοθεί η δυνατότητα το προσωπικό να απασχοληθεί με την υλοποίηση νέων υπηρεσιών. Η συγκεκριμένη περίπτωση αποτελεί την πρώτη απόπειρα αξιοποίησης, από μέρους της ΒΚΠ, της δυναμικής των

ασκούμενων φοιτητών καθώς και απόπειρα επέκτασης της συνεργασίας της με τα Τμήματα Βιβλιοθηκονομίας της χώρας. Τα αποτελέσματα των ερευνητικών αυτών προσπαθειών συνέβαλαν στην βελτίωση δομών και λειτουργιών της βιβλιοθήκης (π.χ. αυτοματοποίηση υπηρεσιών, εξοπλισμός) που σύμφωνα με το κοινό έχριζαν βελτίωσης, αλλά και κατέγραψαν την χαμηλή εξοικείωση των προπτυχιακών κυρίως φοιτητών με την πληθώρα των πληροφοριακών πηγών που προέρχονται από τη Βιβλιοθήκη, δημιουργώντας την ανάγκη βελτιωτικών παρεμβάσεων στα σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών.

Η πρακτική άσκηση στη ΒΚΠ

Η ΒΚΠ ήδη από το 2000, ήταν δεκτική στο θέμα της πρακτικής άσκησης και επομένως, κατόπιν έγκρισης της διοίκησης, ακολουθήθηκαν όλες οι προβλεπόμενες διαδικασίες προκειμένου να ξεκινήσει η συνεργασία της με τις σχολές της Βιβλιοθηκονομίας του ΤΕΙ Αθήνας και του ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης, ενώ το ίδιο συνέβη και με το Ιόνιο Πανεπιστήμιο το 2002. Μέχρι σήμερα, έχουν ολοκληρώσει την πρακτική τους άσκηση 22 άτομα (6 από το Ιόνιο Πανεπιστήμιο, 14 από το ΤΕΙ Αθήνας και 2 από το ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης).



Εικόνα 1. Ποσοστό ασκούμενων φοιτητών στη ΒΚΠ από τα Τμήματα Βιβλιοθηκονομίας

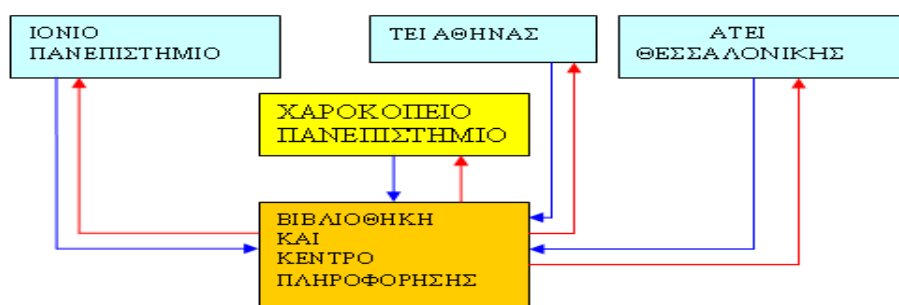
Από τα πρώτα χρόνια λειτουργίας της η ΒΚΠ, στο στρατηγικό σχεδιασμό που εφαρμόζει, ενσωματώνει τακτικές μετατροπής λειτουργικών μειονεκτημάτων της σε πλεονεκτήματα. Ο μικρός αριθμός προσωπικού με τον οποίο λειτουργούσε και λειτουργεί αποτέλεσε το σημείο κλειδί για την ώθηση εξεύρεσης τρόπων και μεθόδων επιπρόσθετης βοήθειας προς ένα αποτελεσματικότερο εργασιακό περιβάλλον.

Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης αποτελεί έναν καταξιωμένο πλέον τρόπο συμβολής στην επίτευξη αποτελεσμάτων στο φορέα, διότι:

- ο ασκούμενος κατά τη διάρκεια της θητείας του στο χώρο της ΒΚΠ προσφέρει ουσιαστική βοήθεια στην καθημερινή της λειτουργία,
- ο μικρός αριθμός προσωπικού είναι θετικός για το έλεγχο του ασκούμενου,
- το προσωπικό, μέσα από τη διαδικασία της πρακτικής άσκησης και τον έλεγχο που εφαρμόζει στα διάφορα στάδια των εργασιών, βρίσκει την ευκαιρία για βελτιώσεις και αναθεωρήσεις (π.χ. εγγραφών καταλόγου, τυποποιημένες διαδικασίες κλπ),
- το ομαδικό κλίμα που έχει αναπτυχθεί μεταξύ του προσωπικού της ΒΚΠ ενισχύει τον εκπαιδευτικό χαρακτήρα του θεσμού.

Τα στάδια ενσωμάτωσης του θεσμού της πρακτικής άσκησης στη ΒΚΠ περιλαμβάνουν τα εξής:

1. *Συμμετοχή του φορέα στο θεσμό της πρακτικής άσκησης* (Εικόνα 2). Η έγκριση της διοίκησης του ιδρύματος για συμμετοχή της ΒΚΠ ως φορέα εκπαίδευσης ασκουμένων είναι το πρώτο βήμα για να συμπεριληφθεί στους φορείς υποδοχής. Η έγκριση αυτή είναι απαραίτητη, πέρα από την διοικητική τυπική διαδικασία, διότι φέρει οικονομική επιβάρυνση στο φορέα (αν οι ασκούμενοι είναι από ΤΕΙ), κάτι για το οποίο ο τελευταίος θα πρέπει να έχει μεριμνήσει όσον αφορά τη δέσμευση των ανάλογων ποσών.
2. *Επιλογή του φορέα από τον φοιτητή, υποψήφιο ασκούμενο*. Μετά την έγκριση του πανεπιστημίου, και ενημέρωση των αρμόδιων γραφείων πρακτικής άσκησης των ιδρυμάτων των σχολών βιβλιοθηκονομίας, ο φοιτητής επιλέγει το φορέα στον οποίο επιθυμεί να μαθητεύσει και έρχεται σε επικοινωνία μαζί του.
3. *Έγκριση έναρξης συνεργασίας φοιτητή - ΒΚΠ* (Εικόνα 2). Προκειμένου να οριστικοποιηθεί η συνεργασία μεταξύ της ΒΚΠ και του φοιτητή, ο τελευταίος οφείλει να προσέλθει στην ΒΚΠ ώστε να γνωριστεί με το προσωπικό της, ενώ θα ακολουθήσει η γνωριμία του και με τον/την εκάστοτε Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Προσωπικού στη δικαιοδοσία του/της οποίας βρίσκεται η ΒΚΠ.



Εικόνα 2. Συμμετοχή του φορέα στο θεσμό της πρακτικής άσκησης

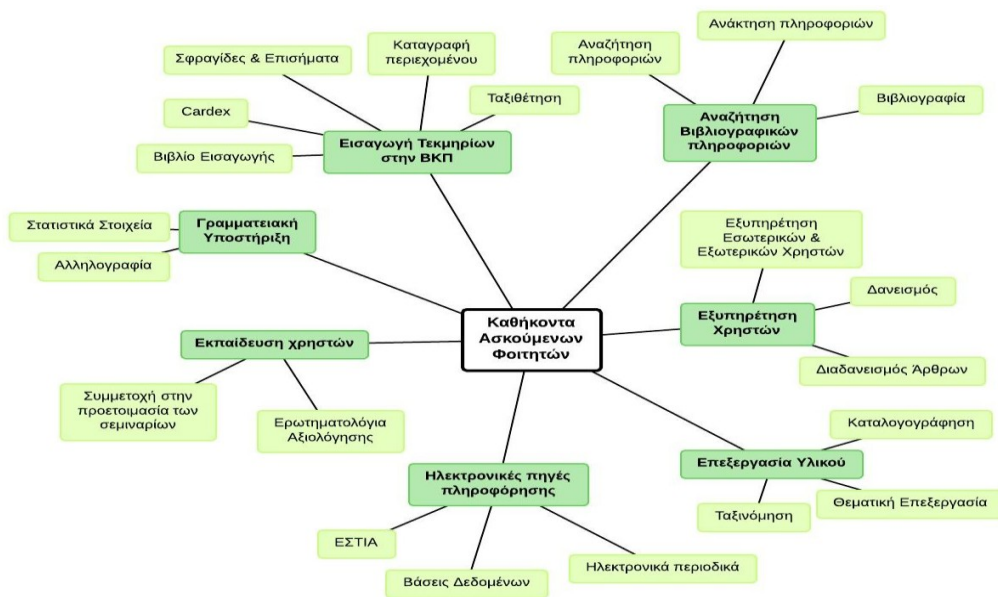
Δραστηριότητες του φοιτητή-ασκούμενου κατά τη διάρκεια της πρακτικής του άσκησης

Πολιτική της ΒΚΠ είναι η κλιμακωτή ενασχόληση του ασκούμενου με τα καθήκοντα που του ανατίθενται στο πλαίσιο της άσκησης του. Η διακριτή αυτή ανάθεση στοχεύει στο να αντιληφθεί στην πράξη ο φοιτητής τη σημασία, τη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα της κάθε εργασίας ως προς την τελικά προσφερόμενη υπηρεσία στο χρήστη.

Οι διαμορφούμενες εργασιακές συνθήκες της περιόδου θα καθορίσουν σε μεγάλο βαθμό το χρόνο ενασχόλησης του φοιτητή με την κάθε εργασία. Ο μικρός αριθμός προσωπικού που διαθέτει η Βιβλιοθήκη σε συνδυασμό με τις ώρες λειτουργίας της αλλά και τις συνολικά προσφερόμενες υπηρεσίες δεν επιτρέπει την πολυτέλεια της δέσμευσης του ασκούμενου σε μια δραστηριότητα. Έτσι για παράδειγμα, η εισαγωγή μιας μεγάλης δωρεάς ή η υλοποίηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης χρηστών ενδεχομένως να παρατείνουν την ενασχόληση του ασκούμενου με τις εργασίες αυτές. Συνήθως, το πρόγραμμα που ακολουθείται για τους φοιτητές περιλαμβάνει την εξής σειρά:

1. Εισαγωγή Τεκμηρίων στην ΒΚΠ: Η δραστηριότητα αυτή περιλαμβάνει 4 υποκατηγορίες εργασιών όπως: i) το Βιβλίο Εισαγωγής ή το cardex για τα περιοδικά

- ii) Σφραγίδες και Επισήματα
- iii) Καταγραφή περιεχομένου (για τα βιβλία) και iv) ταξιθέτηση.
- 2. Αναζήτηση βιβλιογραφικών πληροφοριών: Αναζήτηση υλικού, Ανάκτηση υλικού, και σύνταξη Βιβλιογραφίας.
- 3. Εξυπηρέτηση χρηστών: Εξυπηρέτηση εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών, Δανεισμός, Διαδανεισμός άρθρων.
- 4. Επεξεργασία Υλικού: καταλογογράφηση, θεματική ευρετηρίαση και ταξινόμηση.
- 5. Ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης: Ηλεκτρονικά περιοδικά, Βάσεις δεδομένων, ΕΣΤΙΑ
- 6. Εκπαίδευση χρηστών: Συμμετοχή στην προετοιμασία των προγραμμάτων εκπαίδευσης χρηστών, Ερωτηματολόγια αξιολόγησης σεμιναρίων.
- 7. Γραμματειακή Υποστήριξη: Αλληλογραφία, Στατιστικά στοιχεία (Εικόνα 3)



Εικόνα 3. Καθήκοντα ασκούμενου φοιτητή

Ο ασκούμενος εφόσον ενημερωθεί αναλυτικά από το προσωπικό της βιβλιοθήκης για το αντικείμενο της εργασίας που θα αναλάβει, ενθαρρύνεται να το διεκπεραιώσει μόνος του, πλην όμως, τονίζεται η αξία της συνεργασίας με τον βιβλιοθηκονόμο και των κατευθυντήριων οδηγιών και ερωτήσεων σε ενδεχόμενες απορίες, προς αποφυγήν άσκοπων διορθώσεων ή λανθασμένων επιλογών. Το προσωπικό, διακριτικά παρακολουθεί την εκτέλεση της εργασίας, επεμβαίνει στην περίπτωση που ζητηθεί από τον ασκούμενο ή παρατηρηθεί λάθος εκτέλεση. Σε διαφορετική περίπτωση η εργασία ολοκληρώνεται από τον ασκούμενο και ελέγχεται τυπικά στην ολοκλήρωσή της.

Η προαναφερθείσα σειρά εκτέλεσης καθηκόντων έχει τύχει να αλλάξει, να εμπλουτιστεί (π.χ. εντοπισμός συγκεκριμένων θεματικών επικεφαλίδων στον κατάλογο της βιβλιοθήκης ή αναζήτηση πηγών πληροφόρησης για τον εμπλουτισμό της ιστοσελίδας σε ένα συγκεκριμένο θέμα ή ταξιθέτηση συλλογής περιοδικών) όχι μόνο εξαιτίας των αναγκών όπως αναφέρθηκε παραπάνω αλλά και λόγω των δεξιοτήτων και των προτιμήσεων των ίδιων των φοιτητών.

Η μοναδικότητα της ανθρώπινης προσωπικότητας αντανακλάται και στην καθημερινή εργασία. Δεν είναι λίγες οι φορές που ζητήθηκε από τους ίδιους τους ασκούμενους ν' ασχοληθούν περισσότερο χρόνο από τον προβλεπόμενο με συγκεκριμένες δραστηριότητες γιατί είτε είχαν εξοικειωθεί με την εργασία ώστε να

θέλουν να την διεκπεραιώσουν σωστά είτε γιατί το αντικείμενο εργασίας τους άρесе περισσότερο. Σημειώθηκαν βέβαια και αντίθετες περιπτώσεις δηλ. οι ασκούμενοι να ζητούν την ενασχόληση με συγκεκριμένες δραστηριότητες προκειμένου να πετύχουν την πιο ολοκληρωμένη γνωστική εξοικείωσή τους με αυτές (π.χ. καταλογογράφηση υλικού).

Υπαρκτές, αλλά ευτυχώς πολύ λίγες αριθμητικά σε σχέση με το σύνολο των φοιτητών που η βιβλιοθήκη έχει δεχθεί για πρακτική άσκηση, είναι οι περιπτώσεις των φοιτητών που επιδεικνύουν αδιαφορία. Εκτελούν στοιχειωδώς τις καθημερινές δραστηριότητες, συνήθως λανθασμένα, δημιουργώντας πολλές φορές προβληματικές καταστάσεις. Στην περίπτωση αυτή το όφελος για τον οργανισμό από την απασχόληση του ασκούμενου αυτού είναι μηδαμινό έως ανύπαρκτο αλλά γίνεται προσπάθεια από τη βιβλιοθήκη ο ασκούμενος να ολοκληρώσει την πρακτική του άσκηση έχοντας εργαστεί σε όλες τις θέσεις εργασίας και να του δοθούν ίσες ευκαιρίες μάθησης και ανάπτυξης, ώστε να εφοδιαστεί με τις μίνιμουμ δεξιότητες ως μελλοντικού βιβλιοθηκονόμου.

Η πλειοψηφία των ασκούμενων που επέλεξαν την ΒΚΠ για την πρακτική τους άσκηση θεωρούμε ότι ήταν πολλά υποσχόμενοι μελλοντικοί συνάδελφοι και για πολλούς από αυτούς ο χρόνος μας δικαίωσε. Άλλωστε, αρκετοί με το ενδιαφέρον και την προσήλωση που έδειξαν κατά την άσκησή τους αποτέλεσαν την αιτία υιοθέτησης «καλών πρακτικών» συμβάλλοντας καθοριστικά στην βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.

Οι καλές αυτές πρακτικές είχαν ως αποτέλεσμα:

1. την ενίσχυση της δυνατότητας ανάκτησης πληροφοριών από τον ηλεκτρονικό κατάλογο της ΒΚΠ (μέσω της καταχώρησης των περιεχομένων του κάθε βιβλίου),
2. τη βελτίωση της διαδικασίας αξιολόγησης των σεμιναρίων εκπαίδευσης χρηστών (εμπλουτισμός ερωτηματολογίου, ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο),
3. τη βελτίωση της χωροθέτησης της συλλογής (αναταξιθέτηση συλλογής περιοδικών).

Η περίπτωση που καταγράφεται στην παρούσα εργασία και αφορά τη διεξαγωγή έρευνας ικανοποίησης χρηστών της ΒΚΠ για το έτος 2011-2012, συγκαταλέγεται στις επιτυχημένες συνεργασίες προσωπικού της ΒΚΠ – ασκούμενων φοιτητών.

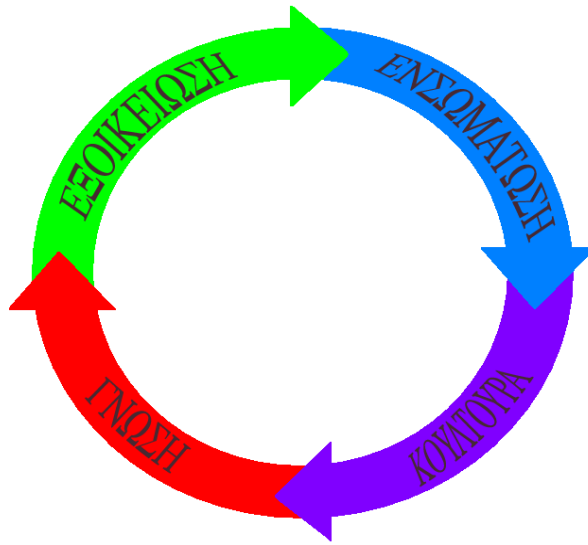
Η υπηρεσία μας θεωρεί τις έρευνες αξιολόγησης και ικανοποίησης χρηστών από τις πιο σημαντικές μεθόδους διαπίστωσης της αντίδρασης των χρηστών της βιβλιοθήκης στο έργο που επιτελεί.¹⁰² Θεωρούμε ακόμα ότι μέσω αυτών μπορούν να αναδειχθούν οι προσεχείς αλλαγές που οφείλει να πραγματοποιήσει αλλά και να αποτελέσει ένα μέσο πίεσης προς τη διοίκηση του ιδρύματός προς υιοθέτηση νέων δράσεων ή βελτίωση υπηρεσιών.

Αφετηρία της ανάθεσης εκπόνησης έρευνας σχετικής με την λειτουργία της Βιβλιοθήκης ήταν η διαπιστωμένη εξοικείωση της φοιτήτριας με το χώρο της (έμφυχο δυναμικό και εργασίες), με την κατοχή επαρκών γνώσεων σχετικών με τη δημιουργία ερωτηματολογίου και τη διεξαγωγή έρευνας καθώς και την παρακολούθηση και υποστήριξη στην έρευνα από μέλος ΕΠ του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας από το οποίο προέρχονταν. Επιπλέον, η ανάθεση της διεξαγωγής της έρευνας χρηστών στην ασκούμενη αποτέλεσε επιλογή στην οποία οδηγηθήκαμε λόγω της ανατροπής του εργασιακού προγράμματος του προσωπικού, από την υλοποίηση μέρους του έργου της Ψηφιακής Σύγκλισης.

¹⁰² Στην ακόλουθη διεύθυνση είναι προσβάσιμες όλες οι έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί από την ΒΚΠ: <http://www.library.hua.gr/index.php/2012-01-20-07-40-30/2012-01-20-09-23-40>

Η επιλογή αυτή βασίσθηκε στην εκτίμηση των κάτωθι παραγόντων:

- εξοικείωση της ασκούμενης με τις βασικές λειτουργίες και εργασίες της ΒΚΠ που της είχαν ανατεθεί,
- ενσωμάτωσή της στο ανθρώπινο δυναμικό της ΒΚΠ,
- προσαρμογή της στην κουλτούρα της ΒΚΠ όσον αφορά την επικοινωνιακή πολιτική που εφαρμόζεται,
- διαπιστωμένες γνώσεις σχετικές με τη διεξαγωγή ερευνών, χρήση ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων και ανάλυσή τους (που ανέπτυξε παράλληλα στην πτυχιακή της εργασία) (Εικόνα 4).



Εικόνα 4. Παράγοντες αιτιολόγησης της ανάθεσης έρευνας

Ανατιθέμενες Εργασίες στην Ασκούμενη

Στην ασκούμενη φοιτήτρια ανατέθηκαν, μετά τη διαπίστωση των παραπάνω και τη διαβούλευση μεταξύ του προσωπικού της ΒΚΠ, δυο ερευνητικές δραστηριότητες:

1. *Επεξεργασία των συγκεντρωμένων ερωτηματολογίων αξιολόγησης των πραγματοποιηθέντων σεμιναρίων εκπαίδευσης χρηστών των ετών 2008-2011.* Τα ερωτηματολόγια βρίσκονταν σε έντυπη μορφή και ο συνολικός αριθμός τους ανέρχονταν σε 679 και για τα 3 έτη. Σημειώνουμε ότι τα σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών έχουν ενσωματωθεί στις υπηρεσίες που παρέχονται από την ΒΚΠ, είναι υποχρεωτικά για τους πρωτοετείς φοιτητές (προπτυχιακού και μεταπτυχιακού επιπέδου) και η παρακολούθησή τους είναι προαπαιτούμενο για τη συμμετοχή του φοιτητή σε πρόγραμμα Erasmus.
2. *Έρευνα ικανοποίησης χρηστών.* Η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε το ακαδημαϊκό έτος 2011-2012 και ήταν μέρος της πτυχιακής της εργασίας στο Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης (ΤΒΣΠ).

Παρακάτω, καταγράφεται αναλυτικά ο τρόπος που η ασκούμενη χειρίστηκε, σε συνεργασία πάντα με το προσωπικό της υπηρεσίας και το ΕΠ του ΤΒΣΠ, τις δυο αυτές ερευνητικές δραστηριότητες καθώς και τα αποτελέσματά τους:

Επεξεργασία ερωτηματολογίων αξιολόγησης σεμιναρίων εκπαίδευσης χρηστών των ετών 2008-2011

Σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών 2008 - 2011

Το σεμινάριο εκπαίδευσης χρηστών, όπως προαναφέρθηκε, πραγματοποιείται σε δύο ενότητες. Στην πρώτη ενότητα οι φοιτητές ξεναγούνται στο φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης, ενημερώνονται για τον κανονισμό λειτουργίας αλλά και τον τρόπο που αυτή είναι οργανωμένη, ενώ περιγράφονται λεπτομερώς οι σύνδεσμοι που περιλαμβάνονται στην ιστοσελίδα της ΒΚΠ. Η δεύτερη ενότητα διαφοροποιείται ανάλογα με το κοινό που παρακολουθεί το σεμινάριο. Για τους προπτυχιακούς φοιτητές η ενότητα αυτή, περιλαμβάνει τις υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη σε σχέση με τον ηλεκτρονικό της κατάλογο (αυτόματη ανανέωση, κράτηση αλλά και βιβλιογραφική έρευνα), την στρατηγική έρευνας που χρειάζεται για την αναζήτηση πληροφοριών μέσω του ηλεκτρονικού καταλόγου (Web-OPAC), ενώ δίνεται έμφαση στις ηλεκτρονικές πηγές στις οποίες διαθέτει πρόσβαση η ΒΚΠ.

Στην περίπτωση των μεταπτυχιακών φοιτητών γίνεται εκτενής αναφορά στις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης που μπορούν να χρησιμοποιούν μέσα από τον Σύνδεσμο Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Heal-link), αλλά και τις πύλες αναζήτησης όπως είναι ο Συλλογικός Κατάλογος Περιοδικών του ΕΚΤ, ο Ζέφυρος, η Αργώ κ.ά. Στους φοιτητές του τμήματος Επιστήμης Διαιτολογίας-Διατροφής γίνεται λεπτομερής αναφορά στη ΔΙΑΙΤΩ, την πρώτη θεματική πύλη για την επιστήμη της Διαιτολογίας-Διατροφής που αναπτύχθηκε στην Ελλάδα από τη βιβλιοθήκη μας. Επίσης, ενημερώνονται μεταξύ άλλων για το διαδανεισμό άρθρων αλλά και το ιδρυματικό αποθετήριο ΕΣΤΙΑ που περιλαμβάνει τις προπτυχιακές και μεταπτυχιακές εργασίες καθώς και τις διδακτορικές διατριβές που έχουν εκπονήσει φοιτητές του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου. Επιπρόσθετα, παρέχονται στους φοιτητές κατευθύνσεις για πρόσβαση σε υλικό (έντυπο και ηλεκτρονικό) που σχετίζεται με τη συγγραφή εργασιών. Στον παρακάτω πίνακα αναλυτικά αναφέρονται ανά έτος τα σεμινάρια που πραγματοποιήθηκαν καθώς και ο αριθμός των τελικών συμμετεχόντων (πιν.1).

Έτος	Αριθμός Σεμιναρίων	Προπτυχιακό Επίπεδο	Μεταπτυχιακό Επίπεδο	Καταγεγραμμένοι Φοιτητές	Παρακολούθησαν	ΣΥΝΟΛΟ
2008-09	17	8	9	314	213	67.8%
2009-10	22	11	11	373	258	69.2%
2010-11	21	10	9	429	301	70.2%
ΣΥΝΟΛΟ	60	29	29	1116	772	69.2%

Πινάκας 1. Αριθμός σεμιναρίων και συμμετεχόντων ανά έτος έρευνας

Σκοπός της αξιολόγησης

Σκοπός της αξιολόγησης των σεμιναρίων είναι να διαπιστωθεί αν το σεμινάριο εκπλήρωσε το σκοπό για τον οποίο πραγματοποιήθηκε μέσα από την καταγραφή των απόψεων των συμμετεχόντων τόσο για την οργάνωση όσο και για το περιεχόμενο και το προσωπικό. Στόχος είναι τα αποτελέσματα να αποτελέσουν ένα οδηγό βελτίωσης των προαναφερθέντων.

Μεθοδολογία

Ο αριθμός των συγκεντρωμένων έντυπων ερωτηματολογίων για τα έτη 2008-2009 ανέρχονταν σε 679 (Πίνακας 2). Τα ερωτηματολόγια βρίσκονταν σε έντυπη μορφή μιας και σύμφωνα με την τότε πολιτική της βιβλιοθήκης μοιράζονταν με το πέρας των σεμιναρίων στους συμμετέχοντες πριν εκείνοι αποχωρήσουν από το χώρο πραγματοποίησής τους.

Έτος	Συμμετέχοντες Φοιτητές	Ερωτηματολόγια	Ποσοστό
2008-2009	213	178	83.5%
2009-2010	258	203	78.7%
2010-2011	301	298	99%
ΣΥΝΟΛΟ	772	679	88%

Πίνακας 2. Ερωτηματολόγια ανά έτος έρευνας και συμμετέχοντες φοιτητές

Προκειμένου να υπάρχουν ηλεκτρονικά όλα τα αποτελέσματα, το ερωτηματολόγιο μετατράπηκε σε ηλεκτρονικό μέσω της εφαρμογής SurveyGizmo.¹⁰³ Για την δημιουργία των γραφημάτων και των πινάκων χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα excel.

Αποτελέσματα

Η επεξεργασία των ερωτηματολογίων έγινε για κάθε ακαδημαϊκό έτος ξεχωριστά. Ο περιορισμένος χώρος της παρούσας εργασίας δεν επιτρέπει την αναλυτική παράθεση των αποτελεσμάτων ανά έτος, για το λόγο αυτό θα παρουσιαστούν συνοπτικά:

Αρχικά, με βάση τα αριθμητικά δεδομένα της έρευνας (πίν.1 και πίν.2) παρατηρείται μια ετήσια αύξηση τόσο των συμμετεχόντων στα σεμινάρια καθώς και αυτών που συμμετείχαν στη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων. Αυτό, είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικό γενικότερα για το θεσμό των σεμιναρίων διότι παρόλο τον υποχρεωτικό χαρακτήρα τους δεν υπάρχει κάποιου είδους «δέσμευση» για τους φοιτητές να παραβρίσκονται στα σεμινάρια.

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα ήταν γυναίκες, προπτυχιακού επιπέδου, ενώ το τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας είχε την μεγαλύτερη συμμετοχή στην έρευνα (σημειώνουμε ότι το τμήμα Πληροφορικής και Τηλεματικής δέχθηκε τους πρώτους φοιτητές το έτος 2009, ως εκ τούτου αντιπροσωπεύονται στα 2 από τα τρία έτη της έρευνας). Η πλειοψηφία των φοιτητών (~87%) δεν είχε παρακολουθήσει ανάλογα σεμινάρια στο παρελθόν, ενώ δηλώνει ότι έχει «πολύ» εμπειρία στην αναζήτηση πληροφοριών μέσω του Διαδικτύου, καθώς θεωρεί την χρήση του «πολύ εύκολη». Τα στοιχεία αυτά είναι αντικρουόμενα και εγείρουν περαιτέρω έρευνα. Παρόλα αυτά, ο δικτυακός τόπος της ΒΚΠ τους ήταν άγνωστος πριν από τη διεξαγωγή των σεμιναρίων. Τέλος, οι περισσότεροι συμμετέχοντες δηλώνουν «πολύ» ικανοποιημένοι από την οργάνωση του σεμιναρίου.

Από τις θεματικές κατηγορίες εκπαίδευσης που περιελάμβανε το σεμινάριο (ηλεκτρονικός κατάλογος, πηγές πληροφόρησης όπως Αργώ, Ζέφυρος κλπ), πρώτη στις προτιμήσεις για όλα τα έτη έρευνας ήταν ο ηλεκτρονικός κατάλογος της ΒΚΠ, ακολουθούμενη από τον Ζέφυρο. Οι φοιτητές θεωρούν ότι μέσω του σεμιναρίου οι απορίες τους σχετικά με τις ηλεκτρονικές πηγές που αναπτύχθηκαν κατά τη διάρκεια

¹⁰³ <http://www.surveygizmo.com/>

του ικανοποιήθηκαν σε σημαντικό βαθμό, επιθυμούν όμως να πραγματοποιούνται σεμινάρια όλο το ακαδημαϊκό έτος, σε επιμέρους θεματικές ενότητες τις οποίες θα μπορούν να επιλέξουν, ενώ θεωρούν απαραίτητη και τη διανομή συνοδευτικού υλικού. Γενικότερα, ανέφεραν ότι η θεματολογία του σεμιναρίου ήταν κατανοητή, ενώ πολλοί έκαναν ενδιαφέρουσες προτάσεις για βελτίωση των σεμιναρίων: 1) περισσότερη πρακτική εφαρμογή, 2) περισσότερα παραδείγματα στις θεματικές ενότητες, 3) διαχωρισμό θεματικών εννοιών, 4) αλλαγή χώρου διεξαγωγής των σεμιναρίων, 5) μικρότερο αριθμό συμμετεχόντων ανά τμήμα, 6) δυνατότητα χρήσης προσωπικού υπολογιστή.

Όσον αφορά την αξιοποίηση από την ΒΚΠ των παραπάνω πορισμάτων της συνολικής έρευνας και με γνώμονα τη βελτίωση των συνθηκών της διεξαγωγής των σεμιναρίων προκειμένου να αυξηθεί η αποτελεσματικότητά τους, τα τελευταία χρόνια αυτή προέβη στις κάτωθι ενέργειες:

- χρήση προσωπικών υπολογιστών κατά τη διάρκεια των σεμιναρίων: από το 2011 όπου το ίδρυμα εγκατέστησε τη δυνατότητα ασύρματου δικτύου στους χώρους του, οι φοιτητές ενημερώνονται ώστε να προσέρχονται (όσοι επιθυμούν) στα σεμινάρια με τον προσωπικό τους υπολογιστή.
- Ενημέρωση του συνδέσμου «Εκπαίδευση χρηστών» στον ιστότοπο της ΒΚΠ με οδηγίες, χρήσιμα αρχεία και ενημερωτικές σελίδες σχετικές με τη χρήση των πηγών.
- Διανομή φυλλαδίου της ΒΚΠ στο οποίο αναγράφονται όλες οι πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία της και τις παρεχόμενες υπηρεσίες της.

Έρευνα ικανοποίησης χρηστών

Σκοπός της έρευνας ικανοποίησης χρηστών

Η φιλοσοφία της ΒΚΠ περιλαμβάνει την πεποίθηση ότι οι προσφερόμενες υπηρεσίες που αναπτύσσονται και οι οποίες απαιτούν κόστος και εργασιακές ώρες, οφείλουν να καλύπτουν όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερα τις ανάγκες αυτών για τους οποίους δημιουργήθηκαν, δηλαδή τους τελικούς χρήστες.

Η έρευνα που πραγματοποίησε η ασκούμενη φοιτήτρια, με τη συμβολή του προσωπικού της ΒΚΠ και του επίσημου καθηγητή του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας, το ακαδημαϊκό έτος 2011-2012, κατέγραψε την άποψη του κοινού της. Τα θέματα που ερευνηθήκαν αφορούσαν τη χρήση της, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τον ηλεκτρονικό κατάλογο, τις επιτόπιες υπηρεσίες που προσφέρονται, τις συλλογές της, το φυσικό της περιβάλλον, το προσωπικό καθώς και την επικοινωνιακή πολιτική που ακολουθεί.

Μεθοδολογία

Το ερωτηματολόγιο αποτέλεσε το εργαλείο έρευνας που χρησιμοποιήθηκε και στην περίπτωση της έρευνας ικανοποίησης χρηστών ως μια άμεση και γρήγορη μέθοδος καταγραφής της άποψής τους. Για το λόγο αυτό, εφόσον μελετήθηκε η διεθνής και ελληνική βιβλιογραφία καθώς και παλαιότερες ερευνητικές μελέτες που αφορούσαν τη λειτουργία της ΒΚΠ, το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε έτσι ώστε να μην είναι μακροσκελές αλλά σύντομο και περιεκτικό προκειμένου να μην αποτραπεί η συμπλήρωσή του. Αποτελείτο από πέντε ενότητες (δημογραφικά στοιχεία, συλλογή, ηλεκτρονικές πηγές, παρεχόμενες υπηρεσίες και προτάσεις) 28 ερωτήσεων ανοικτού και κλειστού τύπου των οποίων η επεξεργασία έγινε στο πρόγραμμα SPSS 16. Η διανομή του διήρκεσε περίπου τρεις μήνες και συγκεντρώθηκαν 300 ερωτηματολόγια (ηλεκτρονικά και έντυπα), όσα ήταν και ο αρχικός στόχος της έρευνας.

Αποτελέσματα

Η πλειοψηφία του δείγματος προέρχονταν από το προπτυχιακό επίπεδο φοιτητών (63.7%) που είναι και η πλειοψηφία των φοιτητών του Ιδρύματος. Το δείγμα θεωρήθηκε επαρκές για να γίνουν γενικεύσεις στο σύνολο του πληθυσμού και τα αποτελέσματα να θεωρηθούν αξιόπιστα ούτως ώστε να χρησιμοποιηθούν από τη βιβλιοθήκη για τη βελτίωση των υπηρεσιών της.

Ο χώρος της βιβλιοθήκης συγκέντρωσε υψηλά ποσοστά ικανοποίησης των χρηστών. Επίσης, οι χρήστες δήλωσαν σε μεγάλο βαθμό την ικανοποίησή τους για το έργο του βιβλιοθηκονόμου (63.7%). Εν τούτοις, παρά τα σχετικά υψηλά ποσοστά γνώσης του κοινού για τις πηγές πληροφόρησης (π.χ. 76.3% για τον ΟΡΑC, 73.3% για ηλεκτρονικά βιβλία και περιοδικά) αυτά δεν ακολουθήθηκαν από αντίστοιχα υψηλά ποσοστά ικανοποίησής τους από αυτές τις υπηρεσίες, γεγονός που δημιούργησαν προβληματισμό στο προσωπικό και συνέβαλλαν στην εφαρμογή μιας σειράς βελτιωτικών παρεμβάσεων από την πλευρά του, έτσι ώστε για κάθε μια από τις υπηρεσίες να υπάρχει βελτίωση με βάση τα σχόλια των χρηστών.

Έτσι, όσον αφορά τις έντυπες συλλογές, η ΒΚΠ κατέβαλλε προσπάθειες για:

- πρόσκτηση νέου υλικού μέσω των προγραμμάτων μεταπτυχιακών σπουδών που διατηρεί το Ίδρυμα,
- αξιοποίηση των δωρεών βιβλίων από άλλες βιβλιοθήκες (π.χ. Πάντειο Πανεπιστήμιο), φορείς και οργανισμούς (π.χ. Τράπεζα της Ελλάδος, Συνήγορος του Πολίτη, Μουσείο Μπενάκη, κλπ.),
- ενίσχυση του αριθμού των βιβλιοστασιών με παράλληλη αλλαγή της σήμανσης σε όλους τους χώρους της.

Η ανάγκη αναμόρφωσης των υπηρεσιών της ΒΚΠ σε συνδυασμό με την υλοποίηση του έργου της Ψηφιακής Σύγκλισης οδήγησαν στην παροχή μιας σειράς νέων υπηρεσιών προς το κοινό, όπως αυτές του αυτόματου δανεισμού (self check) και αυτοαπόθεσης εργασιών στο ιδρυματικό αποθετήριο του Ιδρύματος ΕΣΤΙΑ.

Τελευταία δε, σχετικά με την κάρτα μέλους της βιβλιοθήκης, προκειμένου να υπάρξει απλούστευση των διαδικασιών και μείωση του κόστους τόσο για το φοιτητή (φωτογραφία) όσο και για την υπηρεσία (έντυπες κάρτες), υιοθετήθηκε η χρήση της ακαδημαϊκής ταυτότητας ή το πάσο ως κάρτα μέλους της βιβλιοθήκης.

Παράλληλα, γίνεται προσπάθεια να υπάρχει μια συνεχής ενημέρωση του κοινού για το κίνημα της ανοικτής πρόσβασης και για τις αξιολογημένες διαδικτυακές πηγές ανοικτού περιεχομένου με σκοπό να καλύπτουν οι χρήστες και με αυτούς τους τρόπους τις πληροφοριακές τους ανάγκες. Η γνωστοποίηση του συνόλου των υπηρεσιών, των πηγών πληροφόρησης και των συλλογών είναι μια συνεχής και αδιάλειπτη διαδικασία που πραγματοποιείται μέσω ποικίλων επικοινωνιακών διαύλων όπως της ιστοσελίδας, των κοινωνικών δικτύων που μετέχει η ΒΚΠ, των προσωπικών ηλεκτρονικών μηνυμάτων, κλπ. Πέραν δε των παραπάνω σχεδιάζεται η ανάπτυξη νέου μοντέλου επικοινωνιακής πολιτικής το οποίο θα προκύψει κατόπιν ερευνητικής μελέτης από την υπηρεσία της βιβλιοθήκης.

Συμπεράσματα

Η εμπειρία της ΒΚΠ στο θεσμό της πρακτικής άσκησης μόνο θετικά αποτελέσματα έχει να καταδείξει τόσο για την υπηρεσία όσο και για τους ασκούμενους. Θεωρούμε ότι στο χώρο της βιβλιοθήκης οι ασκούμενοι βρήκαν ένα εργασιακό περιβάλλον που σε συνδυασμό με μια ζεστή και φιλική ατμόσφαιρα, συντέλεσε στην απεικόνιση των

απαιτήσεων του εργασιακού περιβάλλοντος που επέλεξαν ν' ακολουθήσουν στη ζωή τους.

Σε αυτή τη μελέτη περίπτωσης που παρουσιάζουμε σε αυτή την ανακοίνωση, η ενασχόληση της ασκούμενης φοιτήτριας εκτός των άλλων με ερευνητικά καθήκοντα είχε ως τελικό αποτέλεσμα α) βασικές διαρθρωτικές αλλαγές στις υπηρεσίες μας, τα θετικά αποτελέσματα των οποίων απεικονίστηκαν στην έρευνα της ΜΟΔΙΠΑΒ στην οποία μετείχε η ΒΚΠ για το έτος 2012, και β) τις δυο μελέτες που παρουσιάστηκαν σύντομα, όπου διαπιστώθηκε η ανάγκη βελτιώσεων τόσο στα προγράμματα πληροφοριακού γραμματισμού τα οποία υλοποιεί η ΒΚΠ και συντελούν στην γνωστοποίηση και καθοδήγηση του χρήστη στις πηγές που τον ενδιαφέρουν, όσο και στην επικοινωνιακή πολιτική που ακολουθείται.

Κατά συνέπεια αναδεικνύεται από τα παραπάνω η ανάγκη στενότερης συνεργασίας και επικοινωνίας των δομών απασχόλησης ασκούμενων φοιτητών (βιβλιοθήκες, ερευνητικά κέντρα, ινστιτούτα, κλπ.) προκειμένου να υπάρξει άμεση αντανάκλαση των επιταγών της καθημερινότητας των βιβλιοθηκών στα προγράμματα σπουδών.

Στη δική μας περίπτωση προκειμένου να κάνουμε τα πρώτα βήματα προς αυτήν την κατεύθυνση, της επέκτασης δηλαδή των καθηκόντων των ασκούμενων φοιτητών σε συνεργασία με το ανάλογο Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας, σκοπεύουμε να υλοποιήσουμε μεσοπρόθεσμα τα κάτωθι:

1. Χρήση της ιστοσελίδας της ΒΚΠ ως μέσου επικοινωνίας με τους ενδιαφερόμενους φοιτητές και τμήματα, αλλά και ενημέρωσης για τα καθήκοντά τους.
2. Καταχώρηση των μελετών-ερευνών που έχουν πραγματοποιηθεί από ασκούμενους στην ψηφιακή συλλογή της ΒΚΠ που θα αναπτυχθεί στο ιδρυματικό αποθετήριο ΕΣΤΙΑ.¹⁰⁴
3. Ολοκλήρωση της ανάπτυξης έντυπου υλικού, (φυλλαδίων, οδηγιών) για κάθε δραστηριότητα της ΒΚΠ από την πλευρά των φοιτητών (έχουν καταγραφεί για κάποιο αριθμό δραστηριοτήτων).

Αντιλαμβανόμενοι τις δυσκολίες της εποχής μας αναγνωρίζουμε ότι η πρακτική άσκηση αποτελεί έναν θεσμό που μπορούμε να αξιοποιήσουμε στο έπακρο προκειμένου να επιτύχουμε εκτός της εκπαίδευσης των φοιτητών, την ανάπτυξη της δυναμικής τους μέσω της πρόκλησης που δημιουργεί μια πιθανή εμπλοκή τους με δραστηριότητες και αναθέσεις, πέραν των τυπικών εκπαιδευτικών καθηκόντων που θα πραγματοποιηθούν. Για να είναι εφαρμόσιμη μια τέτοια πρόταση δυο προϋποθέσεις πρέπει να πληρούνται:

- η πρώτη επικεντρώνεται στις γνώσεις του φοιτητή και τη θέληση του να προσφέρει στον οργανισμό,
- η δεύτερη εστιάζει στην ύπαρξη εξειδικευμένου επιστημονικού προσωπικού στις Βιβλιοθήκες και τα Κέντρα Πληροφόρησης για να μπορέσουν να κατευθύνουν και να εκπαιδεύσουν με επιτυχία τους μελλοντικούς βιβλιοθηκονόμους/επιστήμονες της πληροφόρησης.

Η έλλειψη προσωπικού στον οργανισμό δεν ευνοεί την άσκηση φοιτητών με συνέπεια σημαντικά προβλήματα διαχείρισης τόσο για τις σχολές όσο και για τους φοιτητές. Σε κάθε περίπτωση, ύπαρξη πρακτικής άσκησης νοείται μόνο με την ύπαρξη εξειδικευμένου προσωπικού στους οργανισμούς και υπηρεσίες πραγματοποίησής της, και αυτό δεν είναι μόνο επιταγή του νόμου για την πρακτική άσκηση αλλά και

¹⁰⁴ Η μελέτη που εκπονήθηκε από την ασκούμενη φοιτήτρια είναι πτυχιακή εργασία που εκπόνησε για την ολοκλήρωση των σπουδών της και θα αναρτηθεί επίσης, στο ιδρυματικό αποθετήριο «Εύρηκα» του ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης.

θεμελιώδη δεοντολογική θέση των Τμημάτων Βιβλιοθηκονομίας, των Βιβλιοθηκονόμων και των Βιβλιοθηκών. Το γεγονός αυτό, δηλαδή η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού δημιουργεί μια αλυσιδωτή προβληματική κατάσταση που θα επηρεάσει σε βάθος χρόνου αρνητικά την ποιότητα των προσφερόμενων σπουδών από τις σχολές βιβλιοθηκονομίας της χώρας αλλά και τις ίδιες τις βιβλιοθήκες.

Η σημερινά διαμορφούμενη κατάσταση στην καθημερινότητα των ελληνικών ακαδημαϊκών ιδρυμάτων μόνο αισιοδοξία δεν μπορεί να αποπνέει για τη βιωσιμότητα των βιβλιοθηκών τους. Ακόμα πιο σημαντική από την μείωση του προϋπολογισμού που επιφέρει η πολιτική που ασκείται είναι η μείωση του προσωπικού, απειλή που για κάποιους τείνει να γίνει πραγματικότητα.

Οφείλουμε, όμως, στο κοινό των βιβλιοθηκών να δημιουργούμε εκείνες τις προϋποθέσεις που θα του εξασφαλίσουν αποτελεσματική χρήση ενός δημόσιου αγαθού για πρόσβαση στην πληροφορία και τη γνώση. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, έχουν «μάθει» κατά τη διάρκεια της ανάπτυξής τους όλα αυτά τα χρόνια να αντιμετωπίζουν τέτοιου είδους προκλήσεις και να βγαίνουν κερδισμένες. Το ίδιο πιστεύουμε ότι θα συμβεί και σήμερα. Πρέπει, λοιπόν, να συνειδητοποιήσουμε ότι σε αυτούς τους δύσκολους καιρούς κανείς δεν περισσεύει. Οι ασκούμενοι φοιτητές των Τμημάτων Βιβλιοθηκονομίας μπορούν να αποτελέσουν για τις βιβλιοθήκες μας πηγή ιδεών και ενθουσιασμού, εφελτήριο νέων προσπαθειών και μπορούν να αξιοποιηθούν στο έπακρο από τις βιβλιοθήκες προς όφελος των ίδιων αλλά και των χρηστών.

Βιβλιογραφία

- Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης. Αξιολόγηση Υπηρεσιών. Διαθέσιμο στο: <http://www.library.hua.gr/index.php/2012-01-20-07-40-30/2012-01-20-09-23-40>, τελευταία πρόσβαση 10/10/2013.
- N.1404/83 άρθρο 24. Δομή και λειτουργία των Τ.Ε.Ι. Διαθέσιμο στο: <http://etep.duth.gr/nomo-thesmika/N1404-1983.pdf>, τελευταία πρόσβαση 10/10/2013.
- Προεδρικό Διάταγμα 174/85 (Φ.Ε.Κ. 59/τ.Α' /29-3-85) Άσκηση στο επάγγελμα των φοιτητών των Τ.Ε.Ι.
- N.1566/85 άρθρο 71 (ΦΕΚ 167/τ. Α'/30-9-85). Τρόπος αποζημίωσης των ασκουμένων φοιτητών. Διαθέσιμο στο: http://www.mech.ntua.gr/gr/selections/law/files_law/N_1566_1985.pdf, τελευταία πρόσβαση 10/10/2013.
- Πολυχρονόπουλος, Β. (επιμ.). 2012. Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών Βιβλιοθήκης Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου. Ιωάννινα: ΜΟΔΙΠΑΒ. Διαθέσιμο στο: http://www.morab.gr/evaluation/satisfaction_hua_2012.pdf, τελευταία πρόσβαση 10/10/2013.