

Μια έρευνα σχετικά με την αποτελεσματικότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφορίας στην ελληνική τριτοβάθμια εκπαίδευση:
Μελέτη περίπτωσης

An investigation into the effectiveness of Electronic Information Services
in Greek Higher Education: A case study approach

Ιουλία Σιδερά-Σιδέρη, Alison Pickard, Linda Banwell
Division of ICS; School of Informatics; Northumbria University

Ioulia Sidera-Sideri, Alison Pickard, Linda Banwell
Division of ICS; School of Informatics; Northumbria University

Περίληψη

Αυτή η έρευνα μελετά την αποτελεσματικότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφορίας (EIS) στην τριτοβάθμια εκπαίδευση στην Ελλάδα. Η μεθοδολογική προσέγγιση είναι ποιοτική και η χρησιμοποιημένη μέθοδος είναι ολιστική μελέτη περίπτωσης. Το δείγμα περιλαμβάνει τους σπουδαστές, τους ακαδημαϊκούς και τους βιβλιοθηκάρους σε δύο βιβλιοθήκες του Αριστοτέλειου πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται είναι συνεντεύξεις, παρατήρηση χρηστών, διακριτική παρατήρηση του χώρου των βιβλιοθηκών, και ένα αρχείο ερωτήσεων για το EIS. Η τεχνική 'κρίσιμου γεγονότος' χρησιμοποιείται για να ανακτήσει τις πληροφορίες από τους ακαδημαϊκούς. Η έρευνα σχεδιάζεται σε πέντε στάδια βιβλιογραφική επισκόπηση και σχέδιο έρευνας, συλλογή δεδομένων, πρώτος κύκλος της ανάλυσης, δεύτερη φάση συλλογής δεδομένων, τελική ανάλυση και συγγραφή της μελέτης. Διασταύρωση των πηγών και των μεθόδων εξασφαλίζει την αξιοπιστία της έρευνας. Η μοναδικότητα της έρευνας βρίσκεται στη χρήση μιας κρίσιμης και αναλυτικής προσέγγισης, χρησιμοποιώντας ως μέθοδο έρευνας την ποιοτική ολιστική μελέτη περίπτωσης ενώ ταυτόχρονα επικεντρώνεται σ' ένα επίκαιρο θέμα, στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και στο χρήστη στην τριτοβάθμια εκπαίδευση της Ελλάδας, το οποίο δεν έχει ερευνηθεί κατ' αυτό τον τρόπο πριν.

Abstract

This research investigates the effectiveness of Electronic Information Services (EIS) in Greek Higher Education. The methodological approach is qualitative and the used method is holistic case study. The sample includes students, academics and librarians. Tools that are used are in-depth interviews, unobtrusive observation and field notes, and a file including any relevant questions about the EIS kept by librarians. Critical Incident technique is used to retrieve information from academics. The research is designed in five stages; literature review and design, data collection, first round of

analysis, second phase of data collection, final analysis and model creation. Triangulation of sources and methods ensures the trustworthiness of the research. The distinctiveness of this research lies in the use of a critical and analytical approach, using a qualitative holistic case study. It is concerned with a topical subject, following a user-centred approach, in Greece Higher Education, which has not been investigated in this way before.

Οι πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες παγκοσμίως αντιμετωπίζουν πολλές αλλαγές από την άποψη της λειτουργίας τους, τις υπηρεσίες ακόμη και τους χρήστες τους. Οι πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα αντιμετωπίζουν τις ίδιες προκλήσεις. Οι βιβλιοθήκες αναπτύσσουν νέες υπηρεσίες, δημιουργούν ιστοσελίδες και προσφέρουν πλήθος υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυξάνονται, ιδιαίτερα ηλεκτρονικά, αλλά καλύπτουν τις απαιτήσεις χρηστών; Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφοριών (EIS) προσφέρονται, αλλά, χρειάζονται στους χρήστες και πώς ο χρήστης τις χρησιμοποιούν; Αυτή η έρευνα έχει σχέση με ένα επίκαιρο θέμα, που υιοθετεί μια επικεντρωμένη στο χρήστη μέθοδο, στην τριτοβάθμια εκπαίδευση της Ελλάδας, η οποία δεν έχει ερευνηθεί κατ' αυτό τον τρόπο ποτέ πριν. Ο σκοπός αυτής της έρευνας είναι να ερευνηθεί η αποτελεσματική χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφορίας (EIS) στις ελληνικές βιβλιοθήκες τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Σε αυτήν την έρευνα η χρήση του όρου 'αποτελεσματικότητα': συνδέεται με την αξία που οι άνθρωποι θεωρούν ότι οι EIS έχουν για τους ίδιους και είναι ένας όρος που θα καθοριστεί από τους συμμετέχοντες. Ο σκοπός της έρευνας θα επιτευχθεί μέσω των εξής επιμέρους στόχων:

1. Τη βιβλιογραφική ανασκόπηση της χρήσης και διάθεσης των EIS στην ελληνική τριτοβάθμια εκπαίδευση. Ένα μέρος της έχει ήδη πραγματοποιηθεί, το οποίο θα συνεχιστεί και θα ολοκληρωθεί με το τέλος της έρευνας. Επιπλέον έχει ολοκληρωθεί ένα μέρος της συλλογής δεδομένων καθώς και τα εμπειρικά στοιχεία που υποστηρίζουν αυτό τον στόχο.

2. Να ελεγχθεί η αποτελεσματικότητα της παράδοσης και της χρήσης των EIS. Μια εκτενής βιβλιογραφική ανασκόπηση στην αρχή της έρευνας έχει καλύψει ικανοποιητικά αυτόν τον στόχο. Η σημασία του όρου 'αποτελεσματικότητα' έχει ερευνηθεί και έχει καθοριστεί σύμφωνα με τις βιβλιογραφικές πληροφορίες. Αυτός ο στόχος έχει υποστηριχθεί και από τις δύο φάσεις συλλογής δεδομένων και επιπλέον θα εμπλουτιστεί με τις πληροφορίες της τελικής φάσης συλλογής δεδομένων.

3. Να σχεδιαστεί περίγραμμα του πληθυσμού χρηστών σε σχέση με τη χρήση των EIS στις περιοχές μελέτης. Αυτός ο στόχος έχει υποστηριχθεί από τις φάσεις συλλογής δεδομένων. Θα ερευνηθεί και θα ολοκληρωθεί στην τελευταία φάση συλλογής δεδομένων. Ο στόχος αυτός επικεντρώνεται στο δείγμα.

4. Να προσδιοριστούν οι ανάγκες του χρήστη σε σχέση με την ακαδημαϊκή τους μελέτη. Οι πληροφορίες προέρχονται από τέσσερις διαφορετικές πηγές τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, τους βιβλιοθηκονόμους, τους φοιτητές, και τους ακαδημαϊκούς. Τα προκαταρκτικά αποτελέσματα από τις φάσεις συλλογής δεδομένων επαναπροσδιορίζουν και τροποποιούν αυτόν τον στόχο ως εξής:

"Να προσδιοριστεί η εκπαιδευτική διαδικασία στα ελληνικά πανεπιστήμια και οι απαιτήσεις που έχει σε σχέση με τη χρήση των EIS." Αυτή η τροποποίηση είναι αποτέλεσμα των εμπειρικών στοιχείων και θα έχει ως συνέπεια μια πρόσθετη φάση

συλλογής δεδομένων: τηλεφωνικές συνεντεύξεις με τόσους ακαδημαϊκούς όσοι απαιτούνται ώστε να φωτιστεί η εκπαιδευτική διαδικασία.

5. Να αναπτυχθεί και να εφαρμοστεί ένα πρόγραμμα έρευνας ώστε να φωτιστεί η σχέση μεταξύ των βιβλιοθηκονόμων, των χρηστών και των EIS στις περιοχές μελέτης. Αυτός ο στόχος έχει υποστηριχθεί θεωρητικά με το σχεδιασμό της ερευνητικής διαδικασίας. Στην πράξη υποστηρίζεται από τη συλλογή των δεδομένων και την ανάλυση των στοιχείων.

6. Να παραχθεί ένα πλαίσιο για τη χρήση των EIS από τους φοιτητές και τους ακαδημαϊκούς στην ελληνική τριτοβάθμια εκπαίδευση. Ο στόχος αυτός θα ολοκληρωθεί μετά την συλλογή δεδομένων και τη λεπτομερή εμπειρική ανάλυση των στοιχείων.

Βιβλιογραφική ανασκόπηση

Οι πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες αντιμετωπίζουν πολλές αλλαγές από την άποψη της λειτουργίας τους, τις υπηρεσίες και τους χρήστες ενώ οι υπηρεσίες και οι πηγές τους γίνονται σύνθετες λόγω της τεχνολογικής επανάστασης. Σήμερα, περισσότεροι φοιτητές μελετούν στα πανεπιστήμια σε σχέση με μερικές δεκαετίες πριν και παρουσιάζουν σίγουρα μια μεγάλη ποικιλία από την άποψη των δεξιοτήτων τους, την ηλικία τους κλπ. Ο Biddiscombe, (2002, p230) γράφει: "Πολλά πανεπιστήμια έχουν αναδομήσει την οργάνωση των βιβλιοθηκών τους και προσπαθούν να ελέγξουν τις αλλαγές που πραγματοποιούνται." Οι βιβλιοθήκες πρέπει να αντιδράσουν όπως ο Lopez de Prado (2000, p202) λέει: "Η αλήθεια είναι ότι οι βιβλιοθηκονόμοι - εκτός από τις αναπόφευκτες εξαιρέσεις - με ενθουσιασμό έχουν χαιρετίσει τις πρόσφατες τεχνολογικές καινοτομίες."

Μέσα από τις τεχνολογικές εξελίξεις οι βιβλιοθήκες αναπτύσσουν και εμπλουτίζουν τις διάφορες υπηρεσίες τους (Tenopir, 2003) αλλά ταυτόχρονα αυτές οι υπηρεσίες γίνονται πιο σύνθετες. (Simmonds και Syed Saad, 2001) Ο ρόλος των βιβλιοθηκονόμων γίνεται πιο ουσιαστικός και έχει επιπτώσεις στο χρήστη. Ο Ashcroft (2000, p468) θεωρεί ότι οι βιβλιοθηκονόμοι πρέπει να εμπλακούν: "στη διαπραγμάτευση σύνθετων συμφωνιών χορήγησης αδειών, να αντιμετωπίσουν ζητήματα των πνευματικών δικαιωμάτων, οργάνωσης των μεθόδων πρόσβασης στις πληροφορίες μέσω των δικτυωμένων πόρων και επικοινωνίας με το ακαδημαϊκό προσωπικό για την αγορά του υλικού."

Η τεχνολογία βελτιώνει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από την άποψη της δυνατότητας πρόσβασης και της διαθεσιμότητάς τους αν και οι άνθρωποι δεν είναι πάντα πρόθυμοι να υιοθετήσουν τις τεχνολογικές αλλαγές. Η Banwell (2001, p94) καταλήγει στο συμπέρασμα ότι οι online πληροφορίες και η σύγχρονη τεχνολογία ασκούν επίδραση στην κοινότητα των χρηστών: "Σαφώς έχουν υπάρξει σημαντικές αλλαγές στη συμπεριφορά κατά την συλλογή των πληροφοριών ως αποτέλεσμα της εμφάνισης της ηλεκτρονικής εποχής..." Η συμπεριφορά των χρηστών κατά την αναζήτηση και απόκτηση πληροφοριών έχει αποτελέσει αντικείμενο έρευνας από πολλούς ερευνητές. (Kuhlthau, 1991 Ellis και Merete, 1997, και Wilson, 1994, 1999, 2000)

Οι EIS απαιτούν καταρτισμένους χρήστες προκειμένου να χρησιμοποιηθούν οι διαθέσιμες πληροφορίες. Υπάρχει έλλειψη των δεξιοτήτων τόσο στη χρήση της τεχνολογίας όσο και της ανάκτησης πληροφοριών ώστε οι χρήστες να αξιοποιήσουν πραγματικά τις EIS (Gannon-Leary και λοιποί, 2001 Pantouli και Nikserlidou, 2002). Οι βιβλιοθηκονόμοι παρέχουν οδηγίες και υποστηρίζουν τους χρήστες αλλά θα πρέπει επίσης να γίνεται αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας αυτής της υπηρεσίας, (Bracke και Dickstein, 2002) και μελέτες γύρω από τον τρόπο με τον οποίο μαθαίνουν οι χρήστες (Smith, 2002). Η ικανοποίηση των χρηστών θεωρείται ουσιαστική προκειμένου να επιτευχθούν μια καλή υπηρεσία καθώς και η αποτελεσματική της χρήση. (Cullen, 2001 και – ARL-LibQUAL+TM, 1999) Η έρευνα που έχει ως επίκεντρο το χρήστη και της ανάγκες του κρίνεται απαραίτητη. (Jackson, 2001, Poll, 2003 eVALUEd, 2003 και Hartland και Thebridge, 2003) Αυτήν την περίοδο οι στατιστικές των προμηθευτών για τη χρήση των EIS φαίνεται να είναι ανεπαρκείς. (Ashcroft, 2002 ροζηθ- Hristovski, et Al, 2002 Cheng, et Al, 2002 Liu και Cox, 2002, Fragkou -Mpatsiou κλ, 2001)

Οι τεχνολογικές εξελίξεις αλλάζουν τη λειτουργία και τις υπηρεσίες βιβλιοθηκών στον κόσμο. Η Ελλάδα δεν αποτελεί εξαίρεση. Φραγκου-Μπάτσιου κα. (2001) συζητούν την αύξηση των EIS στην ελληνική τριτοβάθμια εκπαίδευση. Σύμφωνα με τις επίσημες στατιστικές από "Μονάδα ολικής ποιότητας"(MOD, στατιστικές ως 2003) αυτή η αύξηση είναι εντυπωσιακή στην τελευταία δεκαετία. Σχεδόν όλες οι πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες έχουν ηλεκτρονικό κατάλογο (OPAC) και ιστοσελίδα στο Διαδίκτυο ώστε να παρέχουν την πρόσβαση στις διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πηγές όπως π.χ. οι συχνές ερωτήσεις (FAQ), οι οδηγοί χρηστών, οι βάσεις δεδομένων, τα ηλεκτρονικά περιοδικά, οι κανονισμοί βιβλιοθηκών και άλλες πληροφορίες για τη λειτουργία τους.(Χατζημάρη και Ζουπάνος, 2001) Οι Παπάζογλου και Σεμερτζάκη (2001, p160) υποστήριξαν: "Η ανάγκη για μια σύγχρονη, και καλά εξοπλισμένη πανεπιστημιακή βιβλιοθήκη που προσφέρει τις ποιοτικές υπηρεσίες, τις πλούσιες και ενημερωμένες συλλογές γίνεται απαραίτητη."

Το εκπαιδευτικό πρότυπο στην Ελλάδα είναι ακόμα παραδοσιακό και ο ρόλος των βιβλιοθηκών επίσης. Πράγματι, η εκμάθηση και η διαδικασία διδασκαλίας πραγματοποιούνται σε σεμινάρια και διαλέξεις και οι εξετάσεις είναι το βασικό εργαλείο αξιολόγησης. Οι Παπάζογλου και Σεμερτζάκη (2001, p160) περιγράφουν: "Το σύστημα (διαδικασία εκμάθησης και διδασκαλίας) δεν απαιτήσε οποιαδήποτε ανάγνωση έξω από το εγχειρίδιο και η διδασκαλία των δεξιοτήτων ανάκτησης πληροφοριών δεν ήταν μέρος του προγράμματος σπουδών ή της φιλοσοφίας διδασκαλίας." Αυτές οι συνθήκες αρχίζουν να αλλάζουν όπως υποστηρίζει η Δουθεξοπούλου (2001) με τη μετακίνηση από μια παθητική εκπαιδευτική διαδικασία σε μια ενεργητική με περισσότερες απαιτήσεις από τους φοιτητές στα ελληνικά πανεπιστήμια.

Οι υπηρεσίες υπάρχουν και η εκπαιδευτική διαδικασία κινείται προς μια πιο ενεργή μορφή, με τη βιβλιοθήκη να υποστηρίζει την εκμάθηση και διδασκαλία όμως τα ηλεκτρονικά συστήματα είναι σύνθετα και ο χρήστης πρέπει να γνωρίζει την πολυπλοκότητά τους και να έχει τη συγκεκριμένη ικανότητα για να ανακτήσει τις σωστές πληροφορίες. Οι Παντούλη και Νιζαρλίδου δείχνουν ότι: "οι φοιτητές στερούνται των δεξιοτήτων να χρησιμοποιήσουν τους υπολογιστές και αυτό έχει επιρροή στη συχνότητα που επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη." (2002). Μέχρι πρόσφατα οι βιβλιοθηκονόμοι στο ελληνικό πανεπιστήμιο αν και αναγνώριζαν την σημασία της

εκπαίδευσης χρηστών στην πράξη δεν την πρόσφεραν. (Ξενίδου, κλ. 2001) Οδηγοί χρηστών δημιουργήθηκαν για να υποστηρίξουν το χρήστη. Αυτό όμως δεν είναι αρκετό. Σήμερα η προσπάθεια των πανεπιστημιακών βιβλιοθηκών να καλυφθεί αυτή η περιοχή έχει ως αποτέλεσμα την οργάνωση σεμιναρίων εκπαίδευσης χρηστών σε συνεχή βάση [Σελίδα της βιβλιοθήκης Αριστοτελείου: <http://www.lib.auth.gr/> (4/5/2004)]

Όλα τα παραπάνω αποτελούν γεγονότα αλλά στην πραγματικότητα οι EIS χρησιμοποιούνται αποτελεσματικά και αυτή η χρήση ανταποκρίνεται στις ανάγκες των χρηστών; Οι χρήστες πρέπει να είναι το κέντρο της λειτουργίας βιβλιοθηκών. Η άποψη του χρήστη καθορίζει την ποιότητα των υπηρεσιών και τον πραγματικό αντίκτυπο στις γνώσεις τους. Στη βιβλιογραφική ανασκόπηση φαίνεται ότι δεν υπάρχει έρευνα σ' αυτόν τον τομέα και αυτή η παρούσα έρευνα προσπαθεί να καλύψει αυτό το κενό.

Σχέδιο έρευνας

Η βασική φιλοσοφική ερώτηση σε αυτήν την έρευνα είναι: "ποια είναι η σχέση μεταξύ των εκπαιδευτικών συστημάτων (ιδιαίτερα στο ελληνικό πλαίσιο) και των υπηρεσιών ηλεκτρονικών πληροφοριών (EIS);" Η θεωρητική προσέγγιση είναι ερμηνευτική και: "μια μελέτη ερμηνευτικής κατανόησης, με ιδιαίτερη προσοχή στο πλαίσιο και αρχικό σκοπός της έρευνας." (Patton, το 1990 p84) Η ερευνητική προσέγγιση είναι επίσης ποιοτική, δεδομένου ότι "... είναι μια διαδικασία που σύρει τα στοιχεία από το πλαίσιο στο οποίο τα γεγονότα εμφανίζονται, σε μία προσπάθεια να περιγραφούν αυτά τα περιστατικά και οι συνθήκες μέσα στις οποίες τα γεγονότα ενσωματώνονται και με τον τρόπο που οι συμμετέχοντες ζουν το γεγονός." (Gorman και Clayton, 1997 p23) Οι Glazier (1992) και Westbrook (1994) υποστηρίζουν τη χρήση των ποιοτικών μεθόδων στην έρευνα και στις επιστήμες της επικοινωνίας και της πληροφορίας. Η ποιοτική μεθοδολογία θεωρείται ο καλύτερος τρόπος να γίνει μια σε βάθος, επικεντρωμένη στο χρήστη έρευνα. Αποσκοπεί στο να προσδιορίσει τους κόσμους των ατόμων και να ερευνήσει σε βάθος το εξεταζόμενο πλαίσιο προκειμένου να επιτευχθεί σε βάθος η κατανόηση του. Ο ποιοτικός ερευνητής πρέπει να καταλάβει 'τις σύνθετες αλληλεξαρτήσεις μεταξύ όλων αυτών συμβαίνουν και να μπορεί να φωτίσει την έρευνα με τη χρησιμοποίηση της λεπτομερούς περιγραφής', 'της εμπειρικής κατανόησης', και 'των πολλαπλών πραγματικοτήτων'. Η επιστημολογία της ποιοτικής έρευνας είναι υπαρκτή και δομιστική και όπως ο Stake υποστηρίζει (p43): "τα φαινόμενα συσχετίζονται περίπλοκα μέσω πολλών ταυτόχρονων ενεργειών και το να τα καταλάβει κάποιος απαιτεί να εξεταστεί ένα ευρύ πλαίσιο: χρονικό και χωρικό, ιστορικό, πολιτικό, οικονομικό, πολιτιστικό, κοινωνικό και προσωπικό." Η ολιστική μέθοδος μελέτης περίπτωσης χρησιμοποιείται προκειμένου να υποστηριχθεί αυτή η έρευνα.

Δείγμα

Η ποιοτική έρευνα ερευνά την πραγματικότητα των ατόμων που συμμετέχουν και προσπαθεί να επιτύχει μια ποικιλία των συμμετεχόντων. Ως πεδίο έρευνας καθορίστηκαν οι βιβλιοθήκες: α) της Αρχιτεκτονικής και β) των Μεσαιωνικών και

Νέων Ελληνικών Σπουδών της Φιλολογικής σχολής. Στόχος αυτής της έρευνας είναι να ερευνηθεί η αποτελεσματικότητα των EIS και στις δύο περιοχές έρευνας σε βάθος. Μια προσεκτική επιλογή και ένα ταξινομημένο δείγμα απαιτούνται προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι όλες οι πιθανές απόψεις συμπεριλαμβάνονται. Οι Patton (1990) και Ruyter και Scholl (1998) και ο Perry (2001) υποστηρίζουν ότι η αντιπροσωπευτικότητα σε συμφωνία με το θέμα της έρευνας και όχι το μέγεθος του δείγματος είναι αυτό που έχει σημασία.

Σκόπιμο δείγμα έχει επιλεγεί επίσης ώστε να παραχθεί η πολύτιμη ευρύτητα. Οι βιβλιοθήκες και τα εργαστήρια αποτελούν τα σημεία έρευνας και ως χρόνος ορίστηκε το διάστημα μεταξύ Σεπτέμβρη μέχρι τις εξετάσεις του πρώτου εξαμήνου-τέλος Φεβρουαρίου. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου οι φοιτητές έχουν τις εργασίες τους και χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη. Το δείγμα των συμμετεχόντων περιλαμβάνει:

- φοιτητές, ένας άνδρας και μια γυναίκα από κάθε έτος
- ακαδημαϊκοί, ένας άνδρας και μια γυναίκα από την κάθε θεματική περιοχή έχουν χρησιμοποιηθεί από τον πληθυσμό που χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη και έχουν διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- και βιβλιοθηκονόμοι, όσο το δυνατόν περισσότερες συνεντεύξεις ώστε να επιτευχθεί ικανοποιητικός πλεονασμός πληροφοριών.

Τεχνικές συλλογής δεδομένων

Η συνέντευξη και η διακριτική παρατήρηση είναι οι τεχνικές συλλογής δεδομένων που χρησιμοποιήθηκαν προκειμένου να ερευνηθεί η σχέση μεταξύ των μερών του δείγματος και να παρέχουν τις περιγραφές των συμμετεχόντων. Η διαδικασία συλλογής περιλαμβάνει τρεις φάσεις με βάση τα μέχρι τώρα δεδομένα. Κατά συνέπεια, λεπτομερώς τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται είναι τα ακόλουθα:

- σε βάθος συνεντεύξεις με όλα τα μέρη του δείγματος όπου "... Μέσω μιας διαλογικής συνομιλίας το ερευνητικό ζήτημα ή η σειρά των ζητημάτων διερευνάται σε τέτοιο βάθος ανάλογα με τις ανάγκες..." (Gorman και Clayton, 1997, p23),
- σημειώσεις παρατήρησης κατά την χρήση, στη βιβλιοθήκη ή όπου οι χρήστες έχουν πρόσβαση στις EIS. Το κενό (μεταξύ "του δείγματος των σπουδαστών και του δείγματος ακαδημαϊκού) σε σχέση με τη διαδικασία της παρατήρησης θα καλυφθεί με τη χρήση της μεθόδου του κρίσιμου γεγονότος
- σημειώσεις παρατήρησης, του χώρου της βιβλιοθήκης ή όπου οι χρήστες έχουν πρόσβαση στις EIS.
- το αρχείο ερωτήσεων που περιλαμβάνει σχετικές ερωτήσεις για τις EIS που κρατείται από τους βιβλιοθηκονόμους και τον ερευνητή και αποτελεί ένα ακόμη έγγραφο της διαδικασίας συλλογής δεδομένων
- η τελική φάση συλλογής θα περιλαμβάνει τηλεφωνικές συνεντεύξεις με τους ακαδημαϊκούς.

Η διασταύρωση (triangulation) των μεθόδων συλλογής των δεδομένων έχει ως συνέπεια τον έλεγχο των συμπερασμάτων με τη χρησιμοποίηση των διαφορετικών μεθόδων συλλογής των στοιχείων. Η διασταύρωση (triangulation) των πηγών επαληθεύει την ίδια πληροφορία μέσω διαφορετικών ανθρώπων. (Yin, 2003 και Williamson, 2000) Αυτή η μέθοδος έχει χρησιμοποιηθεί για να υποστηρίξει την

συλλογή δεδομένων από ποικίλες πηγές και τη χρησιμοποίηση ποικίλων μεθόδων. Η διασταύρωση (triangulation) στην παρούσα έρευνα θα επιτευχθεί με την εφαρμογή διαφορετικών προσεγγίσεων για να εξεταστεί το πρόβλημα: σε βάθος συνεντεύξεις, διακριτική παρατήρηση και βιβλιογραφική ανασκόπηση ώστε οι ίδιες πληροφορίες να επιβεβαιωθούν από διαφορετικές πηγές.

Επιστημονική ποιότητα της έρευνας

Οποιαδήποτε έρευνα πρέπει να καθιερώνει την επιστημονική της ποιότητα. Οι Lincoln και Guba (1985) και ο Riege (2003) υποστηρίζουν ότι η ποιοτική έρευνα πρέπει να είναι αξιόπιστη, μεταβιβάσιμη, και να επιβεβαιώνεται. Σε αυτήν την έρευνα η αξιοπιστία επιτυγχάνεται με τη χρησιμοποίηση της διασταύρωσης (triangulation) των πηγών και μεθόδων, την επίμονη παρατήρηση (τέσσερις εβδομάδες σε κάθε περιοχή) στην κάθε βιβλιοθήκη μέχρι πλεονασμό πληροφοριών, ενημερώνοντας ομότιμους ερευνητές σε σταθερή βάση κατά τη διάρκεια του ερευνητικού σχεδιασμού και της πραγματοποίησης, και ελέγχοντας τα δεδομένα με τους συμμετέχοντες. (Lincoln και Guba, 1985) Οι παρουσιάσεις της ερευνητικής διαδικασίας, οι συμβουλές του επόπτη έρευνας και οι παρουσιάσεις σε επιστημονικά συνέδρια χρησιμοποιούνται για να ολοκληρώσουν το έλεγχο. Ο Riege συνδέει τη δυνατότητα μεταβίβασης της ερευνητικής μεθοδολογίας και των αποτελεσμάτων της έρευνας με την ανάπτυξη μιας βάσης δεδομένων κατά τη διάρκεια της φάσης συλλογής δεδομένων. Αυτή η βάση δεδομένων θα περιλάβει την λεπτομερή περιγραφή και θα χρησιμοποιήσει τις συγκεκριμένες διαδικασίες για την κωδικοποίηση και την ανάλυση όπως επίσης σύμβολα και σημάδια. Η σταθερή συγκριτική μέθοδος (Constant comparative method) είναι το εργαλείο για την ανάλυση των δεδομένων. Πρόκειται για μια συνεχόμενη διαδικασία που θα ολοκληρωθεί στο τελικό στάδιο της έρευνας. Η επιβεβαίωση συνδέεται με τον έλεγχο κατά τη διάρκεια της φάσης συλλογής δεδομένων και της ανάλυσης των στοιχείων. Οι συμμετέχοντες θα επιβεβαιώσουν το πλαίσιο συνεντεύξεων. Επιπλέον, ο Eisenhardt (1989) οι Ruyter και Scholl (1998) και ο Yin (2003) υποστηρίζουν τη σημασία της σταθερής οργάνωσης της διαδικασίας της έρευνας. Η έρευνα υιοθετεί μια σταθερή οργάνωση της ερευνητικής διαδικασίας και διατηρεί λεπτομερή αρχεία σε όλα τα στάδια της.

Μοναδικότητα

Οι EIS προσφέρονται αλλά οι χρήστες τις 'χρειάζονται' και που τους χρησιμεύουν; Λίγα έχουν γίνει μέσα στο πλαίσιο των ελληνικών βιβλιοθηκών σε αυτήν την ιδιαίτερη περιοχή. Η έρευνα αυτή διακρίνεται γιατί χρησιμοποιεί μια κριτική και αναλυτική προσέγγιση σε μια περιοχή που υπάρχουν πολύ λίγες έρευνες. Υιοθετεί μια ποιοτική μέθοδο που εφαρμόζει την ολιστική μέθοδο μελέτης περίπτωσης. Αυτή η μελέτη ερευνά τη χρήση των EIS στο ελληνικό πανεπιστημιακό πλαίσιο των βιβλιοθηκών. Πολλές έρευνες είναι διαθέσιμες στη βιβλιογραφία για τη χρήση των EIS, αλλά λίγα έχουν γίνει μέσα στο πλαίσιο των ελληνικών βιβλιοθηκών. Η συγκεκριμένη έρευνα θα συμβάλλει στην ανάπτυξη των EIS με έναν ουσιαστικό τρόπο μέσα στις πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες τόσο του Αριστοτελείου πανεπιστημίου όσο και στον ευρύτερο τομέα της ελληνικής τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Συνέπεια των αποτελεσμάτων θα είναι η καλύτερη κατανόηση των

αναγκών των χρηστών και η βελτίωση των υπηρεσιών. Τέλος, θα προωθήσει μια σε βάθος κατανόηση των ζητημάτων με τη διάδοση των συμπερασμάτων σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο μέσα και πέρα από στην επιστήμη της Επικοινωνίας και των Πληροφοριών (LIS).

Πειραματική μελέτη

Πρώτα σχεδιάστηκε το πρωτόκολλο έρευνας. Σύμφωνα με τον Yin (2003) αυτό επιτρέπει στον ερευνητή να προσδιορίσει από πριν τις διαδικασίες και τις απαιτήσεις που ακολουθούνται στην περίοδο συλλογής των δεδομένων ενώ ταυτόχρονα ο ερευνητής παραμένει ανοικτός στις βελτιώσεις και τις τεχνικές που αναδύονται από δεδομένα και τις υπάρχοντες συνθήκες. Αυτό το πρωτόκολλο περιλαμβάνει τρία εργαλεία έρευνας με ερωτήσεις προς τους συμμετέχοντες και ένα εργαλείο έρευνας για την παρατήρηση που απεικονίζουν τον ερευνητικό σκοπό και τους επιμέρους στόχους της έρευνας. Έχει δημιουργηθεί μια φόρμα για να κρατήσει τις ερωτήσεις σχετικά με τις EIS κατά τη διάρκεια της περιόδου έρευνας. Ο ερευνητής εκμεταλλεύτηκε τις δυνατότητες που προσφέρει η επαγωγική προσέγγιση του προβλήματος σε συνδυασμό με την ταυτόχρονη εισαγωγή της προηγούμενης θεωρίας που προϋπήρχε καθώς και την εισαγωγή των δεδομένων. Αυτό επιτεύχθηκε με την βιβλιογραφική ανασκόπηση και την πειραματική μελέτη, με τις οποίες εξετάστηκαν οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων και της παρατήρησης. (Perry, 2001)

Όλη η ερευνητική διαδικασία ακολούθησε και ενημέρωσε το πρωτόκολλο ενώ ο ερευνητής παρέμενε δεκτικός, προσαρμοστικός και δημιουργικός σε ρυθμίσεις εκ νέου σε κάθε συνέντευξη. Η πειραματική μελέτη χρησιμοποιήθηκε για να επιβεβαιώσει την αποτελεσματικότητα του ερευνητικού σχεδίου και των εργαλείων. Ο Yin (2003) συστήνει τη χρήση της πειραματικής μελέτης και υποστηρίζει ότι εφοδιάζει τον ερευνητή με την ανατροφοδότηση στις ερωτήσεις και τις διαδικασίες. Η πειραματική μελέτη πραγματοποιήθηκε σε μια από τις βιβλιοθήκες της Φιλοσοφικής σχολής, το τμήμα Παιδαγωγικής. Περιέλαβε παρατήρηση του χώρου και τρεις συνεντεύξεις, μια με έναν σπουδαστή, μια με έναν βιβλιοθηκονόμο και έναν ακαδημαϊκό. Η βιβλιοθήκη έχει δύο προσωπικούς υπολογιστές (PC) με την πρόσβαση στον ηλεκτρονικό κατάλογο. Οι συνεντεύξεις απομαγνητοφωνήθηκαν και αναλύθηκαν. Οι ερωτήσεις αναθεωρήθηκαν και βελτιώθηκαν.

Πρώτη και δεύτερη φάση συλλογής δεδομένων

Η πολυτεχνική σχολή περιλαμβάνει πέντε σχολές και μια από αυτές είναι η Αρχιτεκτονική. Έχει πέντε (5) τομείς και μια (1) βιβλιοθήκη και εξυπηρετεί 1655 προπτυχιακούς φοιτητές, 112 μεταπτυχιακούς και 96 ακαδημαϊκούς. Η παρατήρηση έλαβε χώρα δύο (2) ώρες ανά ημέρα για τέσσερις (4) εβδομάδες. Ο ερευνητής πήρε συνέντευξη από πέντε (5) βιβλιοθηκονόμους, δώδεκα (12) φοιτητές και δέκα (10) ακαδημαϊκούς

Η σχολή της Φιλοσοφικής περιλαμβάνει οχτώ (8) τμήματα. Το τμήμα Φιλολογίας έχει 4 βιβλιοθήκες και καλύπτει τρεις (3) θεματικούς τομείς. Η Μεσαιωνική και Νέων

Ελληνικών σπουδών βιβλιοθήκη είναι μια από αυτές και εξυπηρετεί 1854 προπτυχιακούς φοιτητές, 35 (125) λαμβάνοντας μεταπτυχιακή εκπαίδευση και 28 (76) ακαδημαϊκούς. Οι χρήστες θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν οποιαδήποτε από τις βιβλιοθήκες. Η παρατήρηση περιέλαβε δύο (2) ώρες ανά ημέρα παρατήρηση για τέσσερις (4) εβδομάδες. Ο ερευνητής πήρε συνέντευξη από πέντε (5) βιβλιοθηκονόμους και έξι (6) ακαδημαϊκούς και δέκα (10) φοιτητές. Επιπλέον έναν (1) βιβλιοθηκονόμο από τις άλλες βιβλιοθήκες και δύο (2) βιβλιοθηκονόμους από την θεματική βιβλιοθήκη προκειμένου να ολοκληρωθεί η εικόνα των χρηστών επειδή υπήρχε η δυνατότητα να τις χρησιμοποιούν.

Οι τηλεφωνικές συνεντεύξεις πρόκειται να είναι το τελευταίο μέρος της συλλογής δεδομένων με τους ακαδημαϊκούς και από τις δύο σχολές. Αυτή η φάση συλλογής δεδομένων θα προσπαθήσει να φωτίσει την εκπαιδευτική διαδικασία στην Ελλάδα και τη διαδικασία της διδασκαλίας και της εκμάθησης.

Προκαταρκτικά αποτελέσματα

Μέχρι σήμερα έχουν πραγματοποιηθούν δύο φάσεις συλλογής δεδομένων. Η μεν πρώτη, το Φθινόπωρο του 2003, με πίεση χρόνου λόγω της απεργίας των ακαδημαϊκών για δύο μήνες. Η απεργία είχε επίδραση στο κανονικό ακαδημαϊκό έτος όπως επίσης σε φοιτητές και ακαδημαϊκούς. Άσκησε επίδραση στη λειτουργία των βιβλιοθηκών και τον τρόπο που υποστηρίχθηκαν οι χρήστες. Η δε δεύτερη φάση πραγματοποιήθηκε την Άνοιξη του 2004. Τα προκαταρκτικά αποτελέσματα μέχρι τώρα μπορούν να συνοψιστούν στα εξής:

- Οι EIS είναι διαθέσιμες στους φοιτητές της Αρχιτεκτονικής κυρίως στη βιβλιοθήκη και στα εργαστήρια αλλά τις χρησιμοποιούν σχεδόν αποκλειστικά στην βιβλιοθήκη. Μπορούν να τις χρησιμοποιήσουν επιπρόσθετα από το σπίτι τους αλλά δεν έχουν όλοι υπολογιστές ή τις γνώσεις να το κάνουν.
- Οι EIS της Φιλολογικής σχολής είναι διαθέσιμες στους φοιτητές κυρίως στη βιβλιοθήκη. Μπορούν να τις χρησιμοποιήσουν επιπρόσθετα από το σπίτι τους αλλά δεν έχουν όλοι υπολογιστές ή και τις γνώσεις να το κάνουν.
- Οι ακαδημαϊκοί έχουν πρόσβαση από τα γραφεία τους και το σπίτι τους. Οι μεν της Αρχιτεκτονικής έχουν όλοι ηλεκτρονικούς υπολογιστές ενώ στους καθηγητές της Φιλολογίας υπήρχαν κάποιοι που δεν διέθεταν στο γραφείο τους.
- Οι φοιτητές τις χρησιμοποιούν για εργασίες.
- Οι ακαδημαϊκοί χρησιμοποιούν τις EIS για να υποστηρίξουν ακαδημαϊκές εργασίες καθώς και τα μαθήματα τους.
- Οι φοιτητές δεν είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένοι με τις EIS με εξαίρεση τον κατάλογο στην Αρχιτεκτονική ενώ στη Φιλολογία προτιμούν να χρησιμοποιήσουν τον κατάλογο καρτών αντί του υπολογιστή.
- Και οι φοιτητές και οι ακαδημαϊκοί φαίνονται να στερούνται τις δεξιότητες χρήσης τεχνολογίας και τις δεξιότητες αναζήτησης πληροφοριών.
- Οι χρήστες φαίνονται να προτιμούν τη χρήση του Διαδικτύου αντί της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης για να βρουν τις πληροφορίες που χρειάζονται και να πετύχουν το στόχο τους.
- Οι χρήστες στη βιβλιοθήκη της Αρχιτεκτονικής χρησιμοποιούν τις EIS περισσότερο από τους χρήστες στην βιβλιοθήκη της Φιλολογίας.

Τι έπεται;

Τα επόμενα βήματα περιλαμβάνουν:

- Πραγματοποίηση τηλεφωνικών συνεντεύξεων
- Απομαγνητοφώνηση νέων συνεντεύξεων
- Ανάλυση νέων στοιχείων και ενσωμάτωση τους με τα ήδη υπάρχοντα δεδομένα
- Συνέχιση της βιβλιογραφικής ανασκόπησης όσο αφορά την θεματική περιοχή καθώς και τις σύγχρονες μεθόδους έρευνας
- Κατάρτιση μοντέλων συμπεριφοράς χρηστών κατά την ανάκτηση των πληροφοριών στις ελληνικές πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες.
- Δημιουργία ενός μοντέλου για τη χρήση των EIS από τους φοιτητές και τους ακαδημαϊκούς στην ελληνική τριτοβάθμια εκπαίδευση.
- Σύνταξη και παρουσίαση των συμπερασμάτων.

References

1. ARL-LibQUAL+TM (1999). Frequently Asked Questions About LibQUAL+TM. **2003**.
2. Akeroyd, J. (2001). "The future of academic libraries." Aslib Proceedings: new information perspectives **53**(3): 79-84.
3. Ashcroft, L. (2000). "Win-win-win: can the evaluation and promotion of electronic journals bring benefits to suppliers, information professionals and users?" Library Management **21**(9): 466-471.
4. Ashcroft, L. (2002). "Issues in developing, managing and marketing electronic journals collections." Collection Building **21**(4): 147-154.
5. Banwell, L., Gannon-Leary, Pat (2000). "JUBILEE: monitoring user information behaviour in the electronic age." OCLC System & Services **16**(4): 189-193.
6. Banwell, L (2001) "Information behaviour in electronic age" In International yearbook of library and information management 2001/2002: Information services in an electronic environment ed. Gorman, G. E. Library Association: London, 2001. p69-101.
7. Biddiscombe, R. (2002). "Learning support professionals: the role of subject specialists in UK academic libraries." Program: electronic library and Information systems **36**(4): 228-235.
8. Bracke, P., Dickstein, Ruth (2002). "Web tutorials and scalable instruction: testing the waters." Reference Services Review **30**(4): 330-337.
9. Cheng, R., Bischof, Steve and Nathanson, Alan J. (2002). "Data collection for user-oriented library services: Wesleyan University Library's experience." OCLC System & Services **18**(4): 195-204.
10. Cullen, R. (2001). "Perspectives on user satisfaction surveys." Library Trends **49**(4): 662-686.
11. Eisenhardt, K. M. (1989). "Building Theories from Case Study Research." Academy of Management Review **14**(4): p532, 19p, 3 charts.
12. eVALUED - an evaluation model for e-library developments. <http://www.ebase.uce.ac.uk/evalued> (4-5-2004)

13. Ellis, D., Haugan, Merete (1997). "Modelling the Information seeking patterns of engineers and research scientists in an industrial environment." Journal of Documentation **53**(4): 384-403.
14. Gannon-Leary, P., Banwell, Linda and Childs, Sue (2001). "Enhancing ICT skills: the how, who and when - illustrations from the JUBILEE project." VINE **31**(1): 5-9.
15. Glazier, J. D. (1965). Qualitative research in information management. J. D. a. P. Glazier, Ronald R. Engelwood, Libraries Unlimited: 201-213.
16. Glazier, J. D. (1992). Qualitative and nonqualitative research methodologies : thesis, antithesis, or synthesis? Qualitative research in information management. J. D. a. P. Glazier, Ronald R. Engelwood, Libraries Unlimited: 201-213.
17. Gorman, G. E., Clayton, Peter (1997). Qualitative research for the information professional: a practical handbook. London, Library Association.
18. Hartland, R., Thebridge, Stella (2003). "Evaluating Electronic Information Services: A Review of Activity and issues in the UK Academic Library Sector." Library Hi Tech News incorporating Online and CD Notes **20**(1).
19. Jackson, M. (2001). "A user-centred approach to the evaluation of a hybrid library project." Performance Measurement and Metrics **2**(2): 97-107.
20. Katsirikou, A. (2002). The librarian role during the changes period. 10th Panhellenic Academic Libraries' Conference University of Macedonia, Thessaloniki 15-17/10/2001 Management in Academic Libraries
21. Kebede, G. (2002). "The changing information needs of users in electronic information environments." The Electronic Library **20**(1): 14-21.
22. Kuhlthau, C. (1991). "Inside the search process: Information seeking from the users' perspective." Journal of American Society for Information Science **42**(5): 361-371.
23. Lincoln, Y. S., Guba, Egon G. (1985). Naturalistic inquiry. California-London, SAGE.
24. Lincoln, Y. S., Guba, Egon G. (2000). The only generalization is: there is no generalization. Case study method: key issues, key texts. R. Gomm, Hammersley, Martyn and Foster, Peter. London, Sage: 27-44.
25. Liu, W., Cox, Fannie M. (2002). "Tracking the use of e-journals: a technique collaboratively developed by the Cataloging Department and the Office of Libraries Technology at the University of Louisville." OCLC System & Services **18**(1): 32-39.
26. Lopez de Prado, R. (2000). "Do users dream of electronic libraries?" The Electronic Library **18**(3): 202-209.
27. "Monada Olikis Poyotitas Diaxeirisis Bibliothikon" (MOD, 2003) <http://mopab.lib.uoi.gr/> (4-5-2004)
28. Papazoglou, A., Semertzaki, Eva (2001). "Changes and development in Greek libraries." The Electronic Library **19**(3): 158-167.
29. Patton, M. Q. (1990). Qualitative Evaluation and Research Methods. Newbury Park, CA, Sage Publications,.
30. Perry, C. (1998). "Processes of a case study methodology for postgraduate research in marketing." European Journal in marketing **32**(9/10): 785-802.
31. Perry, C. (2001). "Case research in marketing." The Marketing Review **1**(3): 303-323.
32. Poll, R. (2003). "Measuring impact and outcome of libraries." Performance Measurement and Metrics **4**(1): 5-12.

33. Radford, M. L. (1996). "Communication theory applied to reference encounter: an analysis of critical incidents." Library Quarterly **66**(2): 123-151.
34. Radford, M. L. (1998). "Approach or avoidance? The role of nonverbal communication in the academic library user's decision to initiate a reference encounter." Library Trends **46**(4): 699-718.
35. Riege, A. M. (2003). "Validity and reliability tests in case study research: a literature review with 'hands-on' applications for each research phase." Qualitative Market Research: an international journal **6**(2): 75-86.
36. Rozic-Hristovski, A., Hristovski, Dimitar and Todorovski, Ljupco. (2002). "Users' information-seeking behavior on a medical library website." Journal of Medical Library Association **90**(2): 210-217.
37. Ruyter, K. D., Scholl, Norbert (1998). "Positioning qualitative market research: reflections from theory and practice." Qualitative Market Research: An International Journal **1**(1): 7 -- p14.
38. Simmonds, P. L., Andaleeb, Syed Saad (2001). "Usage of Academic Libraries: the role of services quality, resources and user characteristics." Library Trends **49**(4): 626-634.
39. Smith, J. (2002). "Learning Styles: Fashion Fad or Lever for Change? The Application of Learning Style Theory to Inclusive Curriculum Delivery." Innovations in Education & Teaching International **39**(1): 63-70.
40. Stake, R. E. (1995). The art of case of study research. California-London, SAGE.
41. Stake, R. E. (2000). Case Studies. Handbook of qualitative research. N. K. Denzin, and Lincoln, Yvonna S. California-London, SAGE: 435-454.
42. Tenopir, C. (2003). "Information metrics and user studies." Aslib Proceedings: new information perspectives **55**(1/2): 13-17.
43. Tenopir, C. (2003). "Online databases." Library Journal **128**(2).
44. Westbrook, L. (1994). "Qualitative research methods: A review of major stages, data analysis techniques, and quality controls." Library & Information Science Research **16**(3): 241-254.
45. Williamson, K. (2000). Research methods for students and professionals : information management and system. Waga-Waga.
46. Wilson, T. D. (1999). "Models in Information behaviour research." Journal of Documentation **55**(3): 249-270.
47. Wilson, T. D. (2000). "Human Information Behavior." Informing Science **3**(2).
48. Yin, R. K. (1994). Case study research: design and methods. London, SAGE.
49. Yin, R. K. (2003). Case study research: design and methods. London, SAGE.
50. Doufeksoroulou, M = Δουφεξοπούλου, Μ.(2001) "Εκπαίδευση και ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στον 21^ο αιώνα : η τάση ομογενοποίησης" Σύγχρονη Βιβλιοθήκη και Υπηρεσίες Πληροφόρησης. **9**: 14-24.
51. Xenidou-Derbou, K. = Ξενίδου-Δέρβου, Κ., Τόγια, Α., Παπαδάκη, Δ. και Μπούμα, Μ.(2001) "Εκπαιδύοντες προσωπικό και χρήστες στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες." Σύγχρονη Βιβλιοθήκη και Υπηρεσίες Πληροφόρησης. **6**: 25-31.
52. Pantouli, O and Nikserlidou, E =Παντούλη, Ο και Νιξερλίδου, Ε .(2002) "Οι φοιτητές και η εξοικείωση τους με τις νέες τεχνολογίες στην υπηρεσία των βιβλιοθηκών:μελέτη περίπτωσης σε δύο βιβλιοθήκες του Α.Π.Θ." Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Μη τυπωμένο. (2003)
53. Sitas, a and Nikitakis, M=Σίτας, Α. και Νικητάκης, Μ (2000) "Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στις βιβλιοθήκες και οι απόψεις των χρηστών" Σύγχρονη Βιβλιοθήκη και Υπηρεσίες Πληροφόρησης. **3**: 36-44.

54. Tsimproglou, F and Papatheodorou, X=Τσίμπουγλου, Φ και Παπαθεοδώρου, Χ.(2001) “Η ενσωμάτωση των υπηρεσιών βιβλιοθήκης στην εκπαιδευτική διαδικασία:αντικειμενικοί παράγοντες, υποκειμενικές προϋποθέσεις και πεδία εφαρμογής.” Σύγχρονη Βιβλιοθήκη και Υπηρεσίες Πληροφόρησης. **7**: 30-41.
55. Fragkou-Mratsiou, A et al=Φράγκου-Μπάτσιου, Α, Ξενίδου-Δέρβου, Κ., Κορφιάτη, Μ και Τζεδάκη, Σ.(2001) “Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πηγές μέσω του δικτύου ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών:στοιχεία χρήσης.” Σύγχρονη Βιβλιοθήκη και Υπηρεσίες Πληροφόρησης. **10**: 18-29.
56. Xatzimari, S and Zouranos, S= Χατζημάρη, Σ και Ζουπάνος, Σ (2001) “Οι υπηρεσίες των ελληνικών επιστημονικών βιβλιοθηκών σε απομακρυσμένους χρήστες μέσω του παγκόσμιου ιστού: μια πρώτη καταγραφή.” 10 ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών Πανεπιστήμιο Μακεδονίας 15-17 Οκτωβρίου 2001

Ευχαριστώ το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών για την οικονομική υποστήριξη της έρευνας μου.