

ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Ιουλία Σιδερά–Σιδέρη

*School of CEIS, Nortumbria University,
Ηρώων 6, Δ.Δ. Παλαιοχωρίου, Δήμος Παγγαίου, 641 00, Καβάλα
ioulia.sidera–sideri@unn.ac.uk*

Alison Pickard

*School of CEIS Northumbria University
Pandon 244, Pandon Building, Newcastle upon Tyne, NE2 1XE, U.K.
alison.pickard@unn.ac.uk*

Περίληψη: Η αποτελεσματικότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφορίας (EIS) στις ελληνικές πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες αποτελεί το αντικείμενο της σε βάθος ποιοτικής έρευνας. Οι ακαδημαϊκές και πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες στον κόσμο αντιμετωπίζουν πολλές αλλαγές από την άποψη της λειτουργίας τους, τις υπηρεσίες και τους χρήστες. Οι ελληνικές πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες δεν είναι εξαίρεση στη διεθνή εικόνα ενώ το συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πρότυπο στην Ελλάδα διαδραματίζει ουσιαστικό ρόλο. Το δείγμα, προκειμένου να υποστηριχθεί η έρευνα, περιλαμβάνει: σπουδαστές, ακαδημαϊκούς και βιβλιοθηκονόμους. Η διαδικασία συλλογής δεδομένων έχει ολοκληρωθεί και η ανάλυση στοιχείων έχει ολοκληρωθεί. Η έρευνα σχεδιάστηκε σε επτά στάδια: βιβλιογραφική επισκόπηση και σχεδιασμός έρευνας, συλλογή δεδομένων, πρώτος κύκλος της ανάλυσης, δεύτερη φάση συλλογής δεδομένων, δεύτερος κύκλος της ανάλυσης, τρίτη φάση συλλογής δεδομένων και τελική ανάλυση. Ο τελικός στόχος αυτής της έρευνας είναι να παραγάγει ένα πλαίσιο–μοντέλο χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους σπουδαστές στην ελληνική τριτοβάθμια εκπαίδευση. Η έρευνα διαπιστώνει το σημαντικό ρόλο που διαδραματίζει η επικοινωνία μεταξύ των μερών του δείγματος και το εκπαιδευτικό σύστημα.

Λέξεις κλειδιά: Υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληροφοριών, Ελληνική τριτοβάθμια εκπαίδευση, ελληνικό σύστημα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, αξιολόγηση υπηρεσιών, ποιοτική έρευνα, μελέτη περίπτωσης

A QUALITATIVE INVESTIGATION INTO ELECTRONIC INFORMATION SERVICES IN GREEK HIGHER EDUCATION

3.06

Ioulia Sidera–Sideri

*School of CEIS, Northumbria University
Iroon 6, Palaiochori, Dimos Paggaiou, 641 00, Kavala, Greece
ioulia.sidera–sideri@unn.ac.uk*

Alison Pickard

*School of CEIS Northumbria University
Pandon 244, Pandon Building, Newcastle upon Tyne, NE2 1XE, U.K.
alison.pickard@unn.ac.uk*

Abstract: The effectiveness of Electronic Information Services (EIS) in Greek University Libraries is a subject of in depth qualitative investigation of this paper. Academic and university libraries in the world face many changes in terms of their operation, services and user profiles. Greek university libraries are not exception in the international picture while the specific educational model in Greece plays an essential role. The sample, in order to support the research, includes: students, academics and librarians. The data collection process has been completed and data analysis has been completed. The research is designed in seven stages; literature review and design, data collection, first round of analysis, second phase of data collection, second round of analysis, third data collection phase and final analysis and model creation. The final objective of this research is on going and intends to produce a framework for improving Electronic Information Services use by students in Greek Higher Education. The research reveals the important communication role between the parties of the sample and their relationship with the educational system and its demands.

Keywords: Electronic Information Services, Greek higher education demands, Greek higher education system, Greek academic libraries, evaluate services, qualitative research, case study

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι τεχνολογικές εξελίξεις και οι δυνατότητες που προσφέρουν, όπως είναι γνωστό, έχουν επιφέρει σημαντικές αλλαγές στην λειτουργία και την δράση των βιβλιοθηκών. Οι πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες που εξυπηρετούν και υποστηρίζουν την ερευνητική και πανεπιστημιακή κοινότητα έχουν επηρεαστεί ιδιαίτερα από αυτές. Ως αποτέλεσμα των διεθνών μα και τοπικών εξελίξεων οι βιβλιοθήκες στην Ελλάδα αναπτύσσουν νέες υπηρεσίες, δημιουργούν ιστοσελίδες και προσφέρουν πλήθος υπηρεσιών. Ο προβληματισμός της έρευνας αυτής ορίζεται στο κατά πόσο οι μέχρι τώρα προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιτελούν τον στόχο.

Ο στόχος λοιπόν της έρευνας είναι: “να προσδιοριστεί η εκπαιδευτική διαδικασία στα ελληνικά πανεπιστήμια και οι απαιτήσεις που αυτή έχει σε σχέση με τη χρήση των ΗΥΠ (ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφορίας)”. Με βάση τα αποτελέσματα της θα επιδιωχθεί να παραχθεί ένα πλαίσιο για τη χρήση των ΗΥΠ από τους φοιτητές και τους ακαδημαϊκούς στην ελληνική τριτοβάθμια εκπαίδευση. Ο στόχος αυτός θα αποτελέσει την τελική της φάση.

2. ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΔΕΙΓΜΑ

Η έρευνα είναι ποιοτική και η θεωρητική προσέγγιση ερμηνευτική. 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 το εξεταζόμενο αντικείμενο προκειμένου να επιτευχθεί σε βάθος η κατανόηση του. Ο ποιοτικός ερευνητής πρέπει να καταλάβει “τις σύνθετες αλληλεξαρτήσεις μεταξύ όλων όσων συμβαίνουν και να μπορεί να φωτίσει την έρευνα με τη χρησιμοποίηση της λεπτομερής περιγραφής”, “της εμπειρικής κατανόησης” και “των πολλαπλών πραγματικοτήτων”. Η επιστημολογία της ποιοτικής έρευνας είναι υπαρκτή και δομιστική και όπως ο Stake υποστηρίζει (1995, 43): *“τα φαινόμενα συσχετίζονται περίπλοκα μέσω πολλών ταυτόχρονων ενεργειών και το να τα καταλάβει κάποιος απαιτείται 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.

Η διαδικασία συλλογής δεδομένων και η ανάλυση στοιχείων έχει ολοκληρωθεί. Η έρευνα περιλαμβάνει επτά στάδια: βιβλιογραφική επισκόπηση και σχεδιασμός έρευνας, συλλογή δεδομένων, πρώτος κύκλος της ανάλυσης, δεύτερη φάση συλλογής δεδομένων, δεύτερος κύκλος της ανάλυσης, τρίτη φάση συλλογής δεδομένων και τελική ανάλυση. Τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν για την συλλογή των δεδομένων είναι τα ακόλουθα: σε βάθος συνεντεύξεις, σημειώσεις παρατήρησης κατά την χρήση ΗΥΠ, σημειώσεις παρατήρησης, ένα αρχείο ερωτήσεων και τηλεφωνικές συνεντεύξεις. Ως πεδίο έρευνας καθορίστηκαν οι βιβλιοθήκες: α) της Αρχιτεκτονικής και β) των Μεσαιωνικών και Νέων Ελληνικών Σπουδών της Φιλολογικής σχολής. Σκόπιμο δείγμα έχει επιλεγεί ώστε να παραχθεί η πολύτιμη ευρύτητα στην έρευνα. Το δείγμα των συμμετεχόντων περιλαμβάνει: φοιτητές, βιβλιοθηκονόμους και μόνιμους ακαδημαϊκούς.

3. ΟΙ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ ΣΤΟ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Η καθιέρωση του πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης νομοθετήθηκε βάσει του νόμου 3341/1925. Στις 11 Ιουλίου 1927 δημοσιεύθηκε το Προεδρικό Διάταγμα “Περί συστάσεως της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης”. Η βιβλιοθήκη άρχισε τη λειτουργία της στα τέλη το 1927, στο ισόγειο του παλαιού κτιρίου της Φιλοσοφικής σχολής. Ταυτόχρονα πολλές άλλες τμηματικές βιβλιοθήκες αναπτύσσουν δραστηριότητες στο Αριστοτέλειο πανεπιστήμιο. Σχεδόν κάθε τμήμα έχει τη βιβλιοθήκη του, ενώ μερικές φορές υπάρχουν περισσότερες της μια σε κάθε ένα από αυτά. Αυτές οι βιβλιοθήκες άρχισαν ως μικρά εργαστήρια με τα έγγραφα και συγγράμματα που θα μπορούσαν να υποστηρίξουν τα σεμινάρια. Σταδιακά οι απαιτήσεις των σχολών μεγάλωσαν και τα μετέτρεψαν σε βιβλιοθήκες. Όλες αυτές οι βιβλιοθήκες συνδέονται άμεσα με την κεντρική βιβλιοθήκη που πλέον στεγάζεται σε κτίριο στο κέντρο σχεδόν του πανεπιστημίου και λειτουργούν σχεδόν σύμφωνα με τους ίδιους κανόνες, έχουν την ίδια πολιτική. Συγκεκριμένα, σήμερα το Αριστοτέλειο πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης έχει 10 σχολές σε λειτουργία, οι οποίες περιλαμβάνουν 44 τμήματα. Οι ανάγκες του εξυπηρετούνται από μια κεντρική και 38 τμηματικές βιβλιοθήκες.

4. ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

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 (11) φοιτητές και δέκα (20) ακαδημαϊκούς. Στους φοιτητές το δείγμα επιλέχθηκε με βάση το έτος σπουδών και το φύλο ενώ στους ακαδημαϊκούς με βάση το θεματικό τομέα και το φύλο. Οι βιβλιοθηκονόμοι αποτελούν το σύνολο των εργαζομένων στην βιβλιοθήκη.

Η σχολή της Φιλοσοφικής περιλαμβάνει οκτώ (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 (12) ακαδημαϊκούς και δέκα (10) φοιτητές. Επιπλέον έναν (1) βιβλιοθηκονόμο από τις άλλες βιβλιοθήκες και δύο (2) βιβλιοθηκονόμους από την νέα “θεματική βιβλιοθήκη” που φιλοξενεί τα περιοδικά της φιλοσοφικής προκειμένου να ολοκληρωθεί η εικόνα των χρηστών επειδή υπήρχε η δυνατότητα να τις χρησιμοποιούν. Ο ερευνητής παρατήρησε το χώρο αυτό δύο ώρες για 3 ημέρες.

4.1. Πρώτη περίπτωση: Βιβλιοθήκη Αρχιτεκτονικής

Η βιβλιοθήκη παρέχει στους χρήστες επτά (7) ηλεκτρονικούς υπολογιστές (Η/Υ). Οι δύο (2) από αυτούς έχουν πρόσβαση στην ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης. Στους υπόλοιπους υπολο-

γιστές ο χρήστης βλέπει τον κατάλογο και υπάρχει περιορισμός για τις υπόλοιπες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Το τμήμα διαθέτει εργαστήριο με εικοσιτέσσερις (24) Η/Υ, αλλά δώδεκα (12) έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο ενώ το δωμάτιο δεσμεύεται για σεμινάρια πολλές ώρες καθημερινά. Αυτό το εργαστήριο παρατηρήθηκε μια (1) ώρα καθημερινά για μια εβδομάδα και κανένας δεν χρησιμοποίησε την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης. Η άτυπη συνομιλία με το υπεύθυνο προσωπικό σε αυτήν την περιοχή επιβεβαίωσε ότι οι χρήστες δεν χρησιμοποιούν αυτό το χώρο για να μπουν στην Βιβλιοθήκη.

4.2. Δεύτερη περίπτωση: Μεσαιωνικών και Νέων Ελληνικών Σπουδών της Φιλολογικής σχολής

Υπάρχουν δύο (2) διαθέσιμοι Η/Υ στη Βιβλιοθήκη που προσφέρουν πρόσβαση στον κατάλογο αλλά έχουν περιορισμό για τις υπόλοιπες υπηρεσίες. Δεν είναι εύκολοι σε χρήση επειδή είναι παλαιοί. Στον ίδιο χώρο βρίσκεται ένας κατάλογος καρτών (δελτιοκατάλογος) και οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες και μέσω αυτού. Το τμήμα έχει ένα εργαστήριο ειδικά για τους μεταπτυχιακούς φοιτητές όπου υπάρχουν οκτώ (8) διαθέσιμοι Η/Υ με πρόσβαση στο διαδίκτυο. Οι χρήστες μπορούν να τους χρησιμοποιήσουν αφού κλείσουν ραντεβού. Η αίθουσα είναι ελεύθερης πρόσβασης κανονικά αλλά επειδή αντιμετωπίζουν τεχνικά προβλήματα την περιορίζουν. Υπάρχει ένα άλλο εργαστήριο για τους προπτυχιακούς φοιτητές με είκοσι πέντε (25) Η/Υ, αλλά αυτή η αίθουσα χρησιμοποιείται για εκπαιδευτικούς λόγους.

Η κεντρική Βιβλιοθήκη αποφάσισε την ανάπτυξη μιας νέας υπηρεσίας Βιβλιοθηκών σε ένα χωριστό χώρο όπως ήδη αναφέρω με στόχο να φιλοξενηθούν τα περιοδικά όλων των τμημάτων της σχολής. Έχει δέκα (10) Η/Υ. Όλοι έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο. Αυτές οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες σε όλους τους σπουδαστές και τους ακαδημαϊκούς του τμήματος της φιλοσοφικής σχολής. Η Βιβλιοθήκη κάτω από τις Κλασσικές σπουδές έχει έξι (6) Η/Υ και έναν κατάλογο καρτών διαθέσιμο στον ίδιο χώρο ενώ στην τελευταία Βιβλιοθήκη κάτω από τις Γλωσσικές σπουδές υπάρχουν δύο (2) Η/Υ και ένας κατάλογος καρτών πάλι στον ίδιο χώρο. Ο ερευνητής αντιμετώπισε πραγματικά το πρόβλημα με τη χρήση ή τη μη χρήση των υπολογιστών σε όλες τις Βιβλιοθήκες της Φιλοσοφικής σχολής εκτός από τη νέα όπου οι σπουδαστές προέρχονται από διάφορα τμήματα της Φιλοσοφικής σχολής. Οι χρήστες σε αυτήν την περίπτωση μπορούν να χρησιμοποιήσουν οποιαδήποτε από τις τέσσερις Βιβλιοθήκες που είναι διαθέσιμες.

5. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η έρευνα αυτή παρουσιάζει τις δύο περιπτώσεις ξεχωριστά επειδή δεν υπάρχει καμία πρόθεση σύγκρισης. Επεξηγεί και ερμηνεύει τα στοιχεία που δοθήκαν από τα τρία μέρη του δείγματος. Αυτή η έρευνα είναι επικεντρωμένη στο χρήστη και η ανάλυση στοιχείων στρέφεται στο χρήστη και τις ανάγκες τους. Οι τρεις θεματικές ενότητες που έχουν προκύψει από τα δεδομένα είναι: το εκπαιδευτικό σύστημα, η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και οι δεξιότητες των χρηστών.

5.1. Αρχιτεκτονική

5.1.1. Εκπαιδευτικό σύστημα

Κατά μαρτυρία των συμμετεχόντων –καθηγητών και φοιτητών– οι φοιτητές στη σχολή της Αρχιτεκτονικής κατά τα πρώτα έτη φοίτησης τους δεν έχουν εργασίες. Η συμμετοχή στη διδασκαλία είναι μικρή. Στην ειδίκευση μετά το τρίτο έτος τα πράγματα διαφοροποιούνται, έχουν μεγαλύτερες απαιτήσεις από αυτούς και απαιτούν περισσότερη συμμετοχή. Υπάρχει διαφορά στις απαιτήσεις που έχουν από τους φοιτητές όσον αφορά τα θεωρητικά και τα πρακτικά μαθήματα όπου οι εργασίες έχουν πρακτικό χαρακτήρα δηλαδή είναι σχέδιο κτλ. Οι εργασίες σε θεωρητικά μαθήματα δεν είναι αρκετές για να κατοχυρώσουν το μάθημα. Θα πρέπει οι φοιτητές να δώσουν εξετάσεις στο τέλος του εξαμήνου. Σημαντικό ρόλο κατέχει στις σπουδές τους η διπλωματική εργασία που υποχρεώνονται να κάνουν στο τέλος των σπουδών τους.

Τα μαθήματα είναι θεωρητικά και εργαστηριακά. Υπάρχουν πολλά μαθήματα και οι φοιτητές δεν μπορούν να προχωρήσουν σε μεγάλο βάθος ειδικά στα θεωρητικά. Οι φοιτητές παρακολουθούν διαλέξεις, σεμινάρια και έχουν εργαστήρια. Δεν παρέχουν λίστες βιβλιογραφίας στους φοιτητές όταν τους ζητούν να κάνουν εργασίες. Οι φοιτητές υποχρεώνονται να ψάξουν από μόνοι τους όπου μπορούν να βρουν πληροφορίες. Ένας συμμετέχοντας μόνον είπε ότι έδωσε βιβλιογραφία στους φοιτητές για να ολοκληρώσουν ένα μάθημα.

Από την μεριά τους οι βιβλιοθηκονόμοι λένε πως από αυτά που τους ζητούν οι φοιτητές φαίνεται ότι να κάνουν κάποιες εργασίες όχι μεγάλης έκτασης. Οι φοιτητές έρχονται για έρευνα στις ΗΥΠ στα τελευταία χρόνια των σπουδών τους στα πλαίσια της διπλωματικής τους εργασίας.

5.1.2. Διαθεσιμότητα

Ακαδημαϊκοί

Χρησιμοποιούν ΗΥΠ στα γραφεία τους στο σπίτι ή και κάποιες φορές στην βιβλιοθήκη. Κυρίως κάνουν τις έρευνες τους στο γραφείο τους, ενώ κάποιους τις χρησιμοποιούν σε έκταση και στο σπίτι. Το πανεπιστήμιο παρέχει για όλους σύνδεση δωρεάν στο διαδίκτυο από το σπίτι αρκεί να έχει τον ανάλογο εξοπλισμό και μπορούν να έχει πρόσβαση με κωδικό του πανεπιστημίου. Η πρόσβαση από το σπίτι είναι σχετικά εύκολη. Υπάρχει μεγάλος αριθμός γραμμών που είναι διαθέσιμες αλλά οι χρήστες είναι πολλοί. Ανέφεραν ότι τώρα το πανεπιστήμιο θα δώσει περισσότερες γραμμές και τα πράγματα θα είναι καλύτερα. Κάποιοι συνέδεσαν την ευκολία πρόσβασης με την ποιότητα του εξοπλισμού ή της τηλεφωνικής γραμμής. Ο κατάλογος παρουσιάζει συχνά προβλήματα συστήματος. Έχουν παρατηρήσει και πρόβλημα στα αποτελέσματα των ερευνών τους. Τέλος το σύστημα είναι πεσμένο κάποιες φορές.

Φοιτητές

Οι φοιτητές χρησιμοποιούν ΗΥΠ στην βιβλιοθήκη και στο σπίτι, ενώ ένας ανέφερε ότι στις

χρησιμοποιεί και στο CAD. Ένας από τους συμμετέχοντες υποστηρίζει ότι τις χρησιμοποιεί στο γραφείο του, καθώς είναι φοιτητής σε διδακτορικό και εργάζεται στο πανεπιστήμιο. Επίσης συμμετέχοντας χωρίς υπολογιστή στο σπίτι αναφέρει ότι τις χρησιμοποιεί και από Internet café. Η σύνδεση στο σπίτι δεν είναι τόσο καλή και γρήγορη. Δεν έχουν άλλωστε όλοι υπολογιστή στο σπίτι και όταν έχουν δεν μπαίνουν με μεγάλη ευκολία σε ώρες αιχμής. Συμμετέχοντας υποστηρίζει ότι δεν είναι και τόσο κακή η σύνδεση και ότι εξαρτάται από την ποιότητα του εξοπλισμού.

Βιβλιοθηκονόμοι

Υποστηρίζουν ότι υπάρχει πρόσβαση για όλους μέσω πανεπιστημίου και από το σπίτι. Υπάρχουν υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες μόνον εντός πανεπιστημίου και οι οποίες πρόκειται να διατεθούν και εκτός. Οι φοιτητές ζητούν πληροφορίες για πράγματα που έχουν βρει στο χώρο τις βιβλιοθήκης ή και καμία φορά έρχονται με φωτοτυπίες από το σπίτι ή άλλες βιβλιοθήκες. Αυτοί που παρακολουθούν τα μαθήματα δεν έχουν χρόνο να ασχοληθούν από το σπίτι και κάνουν αναζήτηση μέσω βιβλιοθήκης.

Υπάρχει ένα σύστημα ελέγχου πρόσβασης όσον αφορά τις ΗΥΠ που προσεγγίζουν. Άμεσα μπορούν να χρησιμοποιήσουν μόνο τον κατάλογο. Για τις υπόλοιπες ΗΥΠ πρέπει να τους δοθεί ένας κωδικός. Αυτό έχει γίνει από τους βιβλιοθηκονόμους για να μην μπαίνουν ανεξέλεγκτα στο διαδίκτυο από τους υπολογιστές της βιβλιοθήκης. Υπάρχουν κάποια τεχνικά προβλήματα που εμποδίζουν την ομαλή λειτουργία των υπηρεσιών, όπως είναι προβλήματα του ίδιου του συστήματος ή προβλήματα που αφορούν και τα συμβόλαια που έχουν γίνει με τους προμηθευτές των ΗΥΠ. Επίσης αναφέρθηκε ότι υπάρχει πρόβλημα ηλεκτροδότησης του κτιρίου το οποίο επιδρά αρνητικά στην ομαλή λειτουργία των υπηρεσιών. Τέλος οι βιβλιοθηκονόμοι ανέφεραν προβλήματα που αφορούν την δομή του ίδιου του καταλόγου. Υπάρχει αδυναμία χειρισμού της ελληνικής γλώσσας όπως και της αγγλικής κάποιες φορές. Δεν κάνει έρευνα σε ελληνικά λήμματα, αλλά απλά τα έχει κάνει ευρετήρια γι' αυτό και δεν είναι πάντα λειτουργικός. Χρησιμοποιείται η εντολή Browse.

5.1.3. Δεξιότητες χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών

Ακαδημαϊκοί

Οι χρήστες είναι επιφυλακτικοί στον προσδιορισμό των δεξιοτήτων τους. Οι ίδιοι παρατηρούν για τον εαυτό τους προβλήματα που οφείλονται στην ηλικία τους και δεν κατέχουν τις δεξιότητες που θα έπρεπε. Μιλώντας για ΗΥΠ ήταν αναπόφευκτο να αναφέρουν αισθήματα δυσφορίας ή και φόβου για τους υπολογιστές και να υποστηρίξουν ότι προτιμούν τις έντυπες πηγές πληροφορίας. Βέβαια υπάρχουν και κάποιοι που χρησιμοποιούν υπολογιστές ή και ΗΥΠ αλλά κάνοντας βασικές εργασίες. Από την άλλη υπάρχει και μια ομάδα ακαδημαϊκών που υποστηρίζουν ακόμη και ηλεκτρονικά μαθήματα (e-learning) και θεωρούν ότι δεν μπορούν να δουλέψουν χωρίς υπολογιστές και ΗΥΠ. Για τους φοιτητές πιστεύουν ότι είναι ευκολότερο να μάθουν να επικοινωνούν και να δουλεύουν με τον υπολογιστή. Πιστεύουν πως μπορούν και έχουν τις δεξιότητες χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών. Χαρακτηριστικά ένας αναφέρει ότι ο υπολογιστής είναι μέσα στην λογική τους.

Φοιτητές

Υποστηρίζουν πολλοί από αυτούς ότι γνωρίζουν πώς να χειριστούν έναν υπολογιστή. Κάποιοι βέβαια δεν νιώθουν αρκετά εξοικειωμένοι και μάλιστα μιλούν για συναισθήματα φόβου. Η στάση τους όμως δεν πλησιάζει την στάση των ακαδημαϊκών. Οι φοιτητές γνωρίζουν ότι πρέπει να έχουν δεξιότητες χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών για να πάρουν το πτυχίο τους. Αποκτούν δεξιότητες χρήσης Η/Υ μόνοι τους ή μέσα στο πανεπιστήμιο. Κάποιοι αναφέρουν ότι έμαθαν κάποιες στοιχειώδεις δεξιότητες στο σχολείο ή έχουν πάει φροντιστήριο.

Βιβλιοθηκονόμοι

Και αυτοί έκαναν μνεία τόσο για το θέμα της ηλικίας των ακαδημαϊκών όσο και για τους ίδιους όσον αφορά τις δεξιότητες. Για τους χρήστες είπαν ότι έχουν αρκετές δεξιότητες ώστε να χρησιμοποιήσουν το κατάλογο γιατί δεν μπορούν και να κάνουν αλλιώς αφού δεν μπορούν να εντοπίσουν το υλικό της βιβλιοθήκης παρά μόνο μέσω αυτού. Υποστηρίζουν ότι στην αρχή όταν έρχονται οι φοιτητές αντιμετωπίζουν κάποια προβλήματα γιατί δεν έχουν χρησιμοποιήσει πριν υπολογιστή αλλά με κάποια βοήθεια γρήγορα μαθαίνουν να τον χρησιμοποιούν. Η σχολή τους αναγκάζει να μάθουν γιατί χρησιμοποιούν προγράμματα σχεδιασμού στα εργαστήρια τους.

5.1.4. Ερμηνεία δεδομένων

Στοιχείο το οποίο εμφανίζεται στην έρευνα είναι ο παράγοντας της ηλικίας. Οι ακαδημαϊκοί που είναι μεγάλοι στην ηλικία έχουν δυσκολίες στην χρήση. Αν σκεφτεί κανείς όμως ότι πολλοί από τους μόνιμους ακαδημαϊκούς είναι μεγάλοι στην ηλικία το πρόβλημα είναι ιδιαίτερα έντονο. Το βάρος της προώθησης και χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει το πανεπιστήμιο πέφτει σε έκτακτους και ωρομίσθιους που δεν είναι και πάντα νέοι. Στο σημείο αυτό φαίνεται πως οι υπηρεσίες αυτές δεν είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν από το κύριο σώμα των ακαδημαϊκών τουλάχιστον στο σύνολο τους. Αυτό πιθανόν να δημιουργεί και ρεύμα αντίστασης στην απόκτηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών όταν οι ίδιοι που θεωρητικά τους είναι απαραίτητες δεν τις χρησιμοποιούν. Οι νεότεροι αυτών βέβαια λίγο ή πολύ τις χρησιμοποιούν όμως με επιφυλακτικότητα. Εξακολουθούν να νιώθουν πιο οικεία με την έντυπη πληροφορία.

Ο τρόπος χρήσης τους εξαρτάται από τις ανάγκες των χρηστών. Οι χρήστες στην βιβλιοθήκη της Αρχιτεκτονικής σχολής δεν έχουν ανάγκη να χρησιμοποιήσουν ΗΥΠ κατά τα πρώτα χρόνια των σπουδών τους όταν οι εργασίες τους είναι σε απλή μορφή. Οι υπηρεσίες αυτές καλούνται να καλύψουν πιο σύνθετες ανάγκες που αφορούν ερευνητικές εργασίες και προσέγγιση θεμάτων σε βάθος. Οι φοιτητές σταδιακά εξοικειώνονται με την χρήση υπολογιστών και όταν παραστεί ανάγκη τις προσεγγίζουν. Ο ρόλος της βιβλιοθήκης σε ενεργητικές μορφές μάθησης θα μπορούσε να είναι καθοριστικός και οι υπηρεσίες της να αποτελούν βασικό μέσο ολοκλήρωσης των σπουδών. Σημαντικό είναι και το γεγονός ότι οι μεταπτυχιακοί φοιτητές φαίνεται να χρειάζονται περισσότερο αυτές τις υπηρεσίες.

Τα σημεία πρόσβασης δεν μπορούν να θεωρηθούν επαρκή από την στιγμή που στη νησίδα τους γίνονται μαθήματα και στην βιβλιοθήκη η πρόσβαση είναι περιορισμένη εκτός του γεγονότος ότι είναι λίγοι οι Η/Υ για να καλύψουν τις ανάγκες τώσων φοιτητών.

5.2. Φιλολογία

5.2.1. Εκπαιδευτικό σύστημα

Ακαδημαϊκοί

Δεν είναι οι φοιτητές υποχρεωμένοι να κάνουν εργασίες κατά την διάρκεια των σπουδών τους. Οι φοιτητές είναι πολλοί οπότε είναι δύσκολο να ελεγχθούν. Δεν απαιτείται να γράψουν δοκίμια. Διευκρινίζουν ότι το πανεπιστήμιο δεν απαιτεί εργασίες διότι υπάρχει τόσο μεγάλος φόρτος μαθημάτων που είναι δύσκολη η εμβάθυνση σε κάθε ένα από αυτά. Τα μαθήματα χωρίζονται σε θεωρητικά και σε πρακτικά μαθήματα και οι φοιτητές πρέπει να κάνουν πρακτικές ασκήσεις στη δεύτερη κατηγορία μαθημάτων. Στα θεωρητικά η διδακτική διαδικασία πραγματοποιείται μέσω διαλέξεων. Οι φοιτητές κρατούν σημειώσεις τις οποίες διαβάζουν με κάποια βιβλιογραφία ή το βιβλίο του καθηγητή και δίνουν εξετάσεις. Οι εξετάσεις λοιπόν αποτελούν το βασικό μέσο αξιολόγησης της απόδοσης των φοιτητών.

Η σχολή είναι θεωρητικής κατεύθυνσης. Η διδακτική διαδικασία χαρακτηρίζεται από τους ίδιους ως παραδοσιακή. Τα μαθήματα είναι πολλά και τα ακροατήρια μεγάλα στα πρώτα έτη με αποτέλεσμα να είναι πολύ δύσκολο να δοθεί ένας διαφορετικός χαρακτήρας στον τρόπο διδασκαλίας. Διαλέξεις και σεμινάρια είναι ο τρόπος διδασκαλίας. Κάποιες φορές η διαδικασία μάθησης είναι ενεργητική αλλά και κάποιες παθητική. Δίνουν την βιβλιογραφία έτοιμη στους φοιτητές και τους ζητούν να την διαβάσουν. Είναι έντυπη και με βάση αυτή γράφουν εξετάσεις. Κάποιοι τους ζητούν και εργασίες να κάνουν τις οποίες υποστηρίζουν προσωπικά. Οι φοιτητές δεν ψάχνουν για καινούργιο υλικό. Οι μεταπτυχιακοί έχουν διαφορετικές ανάγκες καθώς οι απαιτήσεις σε αυτό το επίπεδο είναι διαφορετικές.

Φοιτητές

Οι φοιτητές επιβεβαιώνουν την παραπάνω εικόνα και χαρακτηρίζουν παθητική τη διαδικασία μάθησης. Ο τρόπος διδασκαλίας είναι διαλέξεις ενώ σε λίγα μαθήματα κάνουν κάποιες εργασίες. Σε κάποια μαθήματα οι διαδικασίες είναι περισσότερο διαλεκτική και πρέπει να κάνουν κάποιες ασκήσεις. Ο τρόπος που διδάσκεται ένα μάθημα εξαρτάται από το είδος του μαθήματος. Οι ακαδημαϊκοί τους εφοδιάζουν με βιβλιογραφία. Προσπαθούν να τους εξοικειώσουν με τα βιβλία. Τη βιβλιογραφία χρησιμοποιούν για να καλύπτουν τις ανάγκες τους στην περίοδο των εξετάσεων. Μόνον έναν μάθημα αναφέρθηκε από συμμετέχοντα για το οποίο δεν δόθηκε βιβλιογραφία από τον καθηγητή, αλλά απαιτήθηκε να την βρουν μόνοι τους και μετά αποφασίστηκε στην εργασία που θα έκαναν ποια από αυτά που βρήκαν θα συμπεριλαμβανόταν. Οι μεταπτυχιακοί χρειάζονται περισσότερες πληροφορίες για να κάνουν εργασίες ενώ οι προπτυχιακοί όχι.

Βιβλιοθηκονόμοι

Οι βιβλιοθηκονόμοι υποστηρίζουν ότι δεν έχουν οι φοιτητές εργασίες και όταν έχουν είναι απλές και δεν έχουν ιδιαίτερες απαιτήσεις. Κάνουν κάποιες ομαδικές οι οποίες για την ολοκλήρωση τους δεν απαιτούν βιβλιογραφική έρευνα. Δεν φαίνεται να χρειάζονται ή να χρησιμοποιούν τις ΗΥΠ. Η αξιολόγηση τους βασίζεται σε εξετάσεις. Οι φοιτητές έρχονται με βιβλιογραφία και ψάχνουν με βάση αυτή. Διαφοροποίηση στις απαιτήσεις των χρηστών παρουσιάζεται από την πλευρά των μεταπτυχιακών που έχουν εργασίες και υποχρεώνονται να ψάξουν τα πάντα. Οι απαιτήσεις τους στην βιβλιοθήκη είναι διαφορετικές. Στους προπτυχιακούς δεν φαίνεται να υπάρχει ανάγκη να ψάξουν στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης σε βάθος σε αντίθεση με τους μεταπτυχιακούς. Οι μεταπτυχιακοί βρίσκονται σε δύσκολη θέση γιατί πολλές φορές οι εργασίες που κάνουν στο μεταπτυχιακό επίπεδο είναι και οι πρώτες εργασίες που κάνουν. Ψάχνουν τα πάντα και ρωτούν για τα πάντα.

5.2.2. Διαθεσιμότητα

Ακαδημαϊκοί

Χρησιμοποιούν ΗΥΠ στο γραφείο ή στο σπίτι. Στο γραφείο είναι το συνηθισμένο σημείο πρόσβασης όμως συμμετέχοντες βεβαίωσαν την χρήση για έρευνα ή και απλώς έλεγχο και επιβεβαίωση των πηγών από το σπίτι. Στην ερώτηση του ερευνητή για άλλα σημεία πρόσβασης ανέφεραν την βιβλιοθήκη την οποία δεν χρησιμοποιούν οι ίδιοι και την νησίδα των μεταπτυχιακών.

Ο κατάλογος είναι εύχρηστος στην μορφή Horizon ενώ οι Η/Υ δουλεύουν με λειτουργικό σύστημα Macintosh. Ως τεχνολογία είναι πολύ φιλική στο χρήστη και εξυπηρετεί ελληνικές γραμματοσειρές και πολυτονικό έτσι πολλοί έχουν τέτοιου είδους υπολογιστές. Πολλές από τις ΗΥΠ δεν είναι εύκολο να χρησιμοποιηθούν σε τέτοιο περιβάλλον και δημιουργούνται προβλήματα. Υπάρχει δε ένας τεχνικός σε ολόκληρο το κτίριο που θα πρέπει να υποστηρίξει όλες τις ανάγκες που γεννιούνται από την χρήση των υπολογιστών. Η δυνατότητα των μηχανημάτων στην βιβλιοθήκη είναι πολύ χαμηλή με αποτέλεσμα να υπάρχουν συνέχεια προβλήματα.

Φοιτητές

Πρόσβαση έχουν στο σπίτι ή στη βιβλιοθήκη. Δεν υπάρχουν εργαστήρια ελεύθερα για να έχουν πρόσβαση από εκεί. Μόνο οι μεταπτυχιακοί έχουν χωριστά χώρο που να μπορούν να χρησιμοποιήσουν ΗΥΠ ή γενικά υπολογιστές. Χρήστες ανέφεραν την χρήση και από internet café αλλά μίλησαν και για τον οικονομικό παράγοντα που επηρεάζει. Επίσης αναφέρθηκε ο οικονομικός παράγοντας για την απόκτηση υπολογιστή στο σπίτι. Οι πτυχιακοί και προπτυχιακοί δεν έχουν στην ουσία πουθενά αλλού πρόσβαση παρά στην βιβλιοθήκη ενώ οι μεταπτυχιακοί έχουν νησίδα χωριστά. Το σύστημα είναι πολλές φορές κολλημένο και δεν μπορεί κανείς να δει ΗΥΠ ενώ οι υπολογιστές είναι αργοί. Στην ουσία δεν χρησιμοποιούν τον κατάλογο ηλεκτρονικά γιατί υπάρχει και δελτιοκατάλογος.

Βιβλιοθηκονόμοι

Όλοι οι χρήστες έχουν πρόσβαση από το σπίτι— φοιτητές και ακαδημαϊκοί. Υπάρχουν πολλά προβλήματα στο εξοπλισμό που υπάρχει στο χώρο της βιβλιοθήκης για την χρήση των ΗΥΠ. Οι ακαδημαϊκοί μπορούν να τις χρησιμοποιήσουν από τα γραφεία ή τα σπίτια τους ενώ για τους φοιτητές δεν ξέρουν ακριβώς από πού μπορούν να τους χρησιμοποιήσουν στο χώρο του πανεπιστημίου. Οι ακαδημαϊκοί αντιμετωπίζουν προβλήματα πρόσβασης γιατί έχουν υπολογιστές με Macintosh. Ξεκίνησαν με αυτούς και ο εξοπλισμός τους ήταν ανάλογος πράγμα που σημαίνει ότι είναι πολύ πιο ακριβοί από τα PC και λιγότερο εύχρηστοι. Οι συμμετέχοντες υποστηρίζουν ότι οι καθηγητές έχουν όλοι υπολογιστές ή θα έχουν μέσα στον επόμενο χρόνο στα γραφεία τους. Οι μεταπτυχιακοί έχουν χωριστή νησίδα και εκεί μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Στο χώρο αυτό λόγω προβλημάτων που δημιουργήθηκαν μπορούν να μπουν μόνο με κλειδιά.

Τεχνικά υποστηρίζονται για κάποια προγράμματα από την κεντρική βιβλιοθήκη η οποία έρχεται και τα εγκαθιστά ή υποστηρίζει κάποια καινούργια υπηρεσία. Στην καθημερινή πράξη όμως δεν υπάρχει τεχνική υποστήριξη. Ένας τεχνικός καλύπτει όλο το κτίριο που είναι υπεύθυνος ταυτοχρόνως και για την ιστοσελίδα. Ο εξοπλισμός στην νέα βιβλιοθήκη είναι σε καλύτερη κατάσταση αλλά και πάλι είναι παλιοί υπολογιστές. Στις άλλες δύο βιβλιοθήκες οι υπολογιστές στην μεν μια είναι εκτός λειτουργίας ενώ στην άλλη είναι παλιοί αλλά διατηρούνται σε καλή κατάσταση με προσωπική δουλειά των βιβλιοθηκονόμων.

5.2.3. Δεξιότητες χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών

Ακαδημαϊκοί

Η αντίληψη και η νοοτροπία ότι οι νεότεροι χρησιμοποιούν και μαθαίνουν ευκολότερα ηλεκτρονικούς υπολογιστές είναι φανερή και σε αυτή την ομάδα του δείγματος. Υπηρεσίες που απαιτούν πολύπλοκες διαδικασίες στην εγκατάσταση ή την χρήση τους δεν μπορούν να υιοθετηθούν από τους ανθρώπους που έχουν περιορισμένες δεξιότητες γιατί κουράζονται και τις εγκαταλείπουν. Κάποιοι έχουν την δυνατότητα να χρησιμοποιούν υπολογιστές. Παρουσιάζονται και εδώ επιφυλακτικοί όσον αφορά τις δεξιότητες που κατέχουν αλλά και τα συναισθήματα τους απέναντι στους υπολογιστές. Παρουσιάστηκαν και εδώ συμμετέχοντες που υποστήριξαν ότι δεν μπορούν να δουλέψουν χωρίς υπολογιστή.

Φοιτητές

Κάποιοι είπαν πως μπορούν να χρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικούς υπολογιστές ενώ κάποιοι άλλοι όχι. Ακόμη και αν δεν είναι τέλειοι χρήστες λένε ότι μπορούν να χρησιμοποιήσουν κάποια προγράμματα ή ΗΥΠ ενώ κάποιοι έχουν υπολογιστές στο σπίτι. Παρόλο που διδάχθηκαν υπολογιστές στο σχολείο κάποιοι που είναι σε μικρότερα έτη κυρίως δεν έχουν εμπιστοσύνη στις δεξιότητες τους αλλά πιστεύουν στην σημασία της χρήση καθημερινά. Μαθαίνουν μόνοι τους.

Βιβλιοθηκονόμοι

Οι φοιτητές δεν έχουν δεξιότητες αν και κάποιοι τα καταφέρνουν όταν χρειαστεί. Δεν χρησιμοποιούν τον κατάλογο μα όταν το κάνουν σίγουρα ξέρουν να χρησιμοποιούν υπολογιστές. Ακόμη και αν δεν μπορούν όταν τους δείξεις τα καταφέρνουν. Στα σχολεία στην δευτεροβάθμια κάνουν χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών αλλά δεν είναι αρκετή για να τους δώσει τις γνώσεις που χρειάζονται ώστε να μπορέσουν να χρησιμοποιήσουν κάποιες ΗΥΠ.

5.2.4. Ερμηνεία

Και σε αυτή την περίπτωση είναι φανερή μια προκατάληψη και μια στάση εκ των προτέρων επιφυλακτική με κύρια ιδέα: “αυτά δεν είναι για μας, αλλά για τους νεότερους”. Η ηλικία των ακαδημαϊκών επηρεάζει την στάση τους απέναντι στις ΗΥΠ. Οι νεότεροι αυτών βέβαια λίγο ή πολύ τις χρησιμοποιούν όμως με επιφυλακτικότητα ή και δυσκολία. Τα προβλήματα που γεννιούνται από το λειτουργικό σύστημα θα μπορούσαν να αποφευχθούν και αντιμετωπιστούν.

Ο βαθμός χρήσης των υπηρεσιών εξαρτάται από τον ρόλο των εργασιών ο οποίος στη συγκεκριμένη σχολή είναι πολύ μικρός. Οι φοιτητές δεν είναι εξοικειωμένοι με την χρήση υπολογιστών όμως όταν παραστεί ανάγκη μαθαίνουν και μπορούν να προσεγγίσουν και τις ΗΥΠ. Η μέθοδος διδασκαλίας είναι παραδοσιακή και όπως έχει ήδη ειπωθεί παραπάνω για να χρησιμοποιηθούν αυτές οι υπηρεσίες θα πρέπει να είναι περισσότερο ενεργητική. Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές φαίνεται να χρειάζονται περισσότερο αυτές τις υπηρεσίες και να τις χρησιμοποιούν όπως μπορούν και όπου μπορούν. Τα σημεία πρόσβασης δεν μπορούν να θεωρηθούν επαρκή από την στιγμή που στη νησίδα τους γίνονται μαθήματα σχεδόν αποκλειστικά. Στην βιβλιοθήκη η πρόσβαση είναι περιορισμένη εκτός του γεγονότος ότι είναι λίγοι οι υπολογιστές για να καλύψουν τις ανάγκες τόσο των φοιτητών είναι και παλαιότερης τεχνολογίας πράγμα που στην ουσία τα καθιστά δυσλειτουργικά.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (2006). Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, <http://mopab.lib.uoi.gr> (πρόσβαση στις 21 Αυγούστου 2005).
- Eurydice 2006. Eurydice – Information network on education in Europe, <http://www.eurydice.org/Eurybase/Application/frameset.asp?country=GR> (πρόσβαση στις 15 Μαΐου 2006).
- Glazier, J.D. και R. Powell (1965). *Qualitative research in information management*. Engelwood, Libraries Unlimited.
- Glazier, J.D. (1992). Qualitative and nonqualitative research methodologies: thesis, antithesis, or synthesis? Στο *Qualitative research in information management*, επ. J.D. Glazier και R.R. Powell. 201–213. Engelwood, Libraries Unlimited.
- Gorman, G. E. και P. Clayton (1997). *Qualitative research for the information professional: a practical handbook*. London: Library Association Publishing.
- Lincoln, Y.S. και E.G. Guba (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, Calif.: Sage Publications.
- Lincoln, Y.S. και E.G. Guba (2000). The only generalization is: there is no generalization. Στο *Case study method: key issues, key texts*, επ. R. Gomm, M. Hammersley και P. Foster, 27–44. London: Sage Publication.
- Papazoglou, A. και E. Semertzaki (2001). Changes and development in Greek libraries. *The Electronic Library* 19, (3): 158–167.
- Patton, M.Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Perry, C. (1998). Processes of a case study methodology for postgraduate research in marketing. *European Journal in Marketing* 32, (9/10): 785–802.
- Stake, R.E. (1995). *The art of case of study research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Stake, R.E. (2000). Case studies. Στο *Handbook of qualitative research*, επ. N.K. Denzin και Y. S. Lincoln, 435–454. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Westbrook, L. (1994). Qualitative research methods: s review of major stages, data analysis techniques, and quality controls. *Library & Information Science Research* 16, (3): 241–254.
- Williamson, K. (2000). Research methods for students and professionals: information management and system. Wagga Wagga, NSW: Centre for Information Studies.
- Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο 2006. Ιστορία – Ιστορία Βιβλιοθηκών, <http://www.auth.gr/academics/fac+dep.en.php3> (πρόσβαση στις 20 Μαΐου 2006).