

17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών Ιωάννινα, 24-26 Σεπτεμβρίου 2008

Σύγχρονες υπηρεσίες ακαδημαϊκών
βιβλιοθηκών: έχουμε πετύχει τους στόχους
μας;

Αφροδίτη Μάλλιαρη¹, Ηλίας Νίτσος²,
Ηλιάνα Αρακά², Ματίνα Τζιρίνη²

¹Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης
ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης

²Βιβλιοθήκη ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΕΑΕΚ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



Βιβλιοθήκη ΑΤΕΙΘ

Έως το 1996

♦ Επιστημονικό προσωπικό	2
♦ Δικτύωση	Όχι
♦ Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές	Όχι
♦ Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	Όχι
♦ Οργάνωση υλικού	Υποτυπώδης
♦ Κατάλογος	Δελτιοκατάλογος

1996 – 2006

♦ Επιστημονικό προσωπικό	20
♦ Δικτύωση	Ναι
♦ Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές	100
♦ Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	Ναι
♦ Οργάνωση υλικού	Πλήρης
♦ Κατάλογος	OPAC

Νέες υπηρεσίες Βιβλιοθήκης ΑΤΕΙΘ (2006-2008)

- Ιδρυματικό Καταθετήριο «Εύρηκα!»
- Ηλεκτρονικό Μαθησιακό Σύστημα «Blackboard»
- Πρόγραμμα πληροφοριακού γραμματισμού «ΩΡΙΩΝ»
- Πολλαπλή βιβλιογραφία
- Ευρετήριο άρθρων ελληνικών περιοδικών
- Δυναμική πύλη (portal)

Έρευνα χρηστών Βιβλιοθήκης ΑΤΕΙΘ

- Στόχοι έρευνας

- Εξέταση του βαθμού διείσδυσης των νέων υπηρεσιών
- Εντοπισμός των αναγκών και των επιθυμιών των χρηστών σε σχέση με τις νέες υπηρεσίες
- Στρατηγικές προώθησης των νέων υπηρεσιών

Χαρακτηριστικά της έρευνας

- Στατιστικός πληθυσμός: εγγεγραμμένοι φοιτητές 5ου, 6ου, 7ου εξ. του ΑΤΕΙΘ (5643)
- Συλλογή δεδομένων: μέθοδος ερωτηματολογίων
 - 17 ερωτήσεις (16 κλειστού & 1 ανοικτού τύπου)
 - Διανομή στις αίθουσες διδασκαλίας και στα εργαστήρια των διαφόρων τμημάτων
- Αρχείο δεδομένων: 1021 αντικείμενα ($\approx 20\%$ απόκρισης) X 66 μεταβλητές

Ερωτήσεις (ενδεικτικά)

- Τρόπος πρώτης ενημέρωσης και επίσκεψης στη Βιβλιοθήκη
- Πρόσβαση/μελέτη σε ηλεκτρονικά περιοδικά (Πλήρες κείμενο – Heal Link)
- Online Κατάλογος Βιβλιοθήκης
- Ευρετήριο άρθρων ελληνικών περιοδικών
- Πολλαπλή βιβλιογραφία
- Ιδρυματικό Καταθετήριο και online αρχείο «Εύρηκα!»
- Επικοινωνία με τους καθηγητές μέσω του «Blackboard»
- Βαθμός χρήσης του «Blackboard»
- Τρόποι ενημέρωσης και προώθησης των υπηρεσιών

Κυριότερα Αποτελέσματα (1)

- Πρώτη επίσκεψη χωρίς σχετική ενημέρωση από επίσημη πηγή (45,4%)
- Ενημέρωση από συμφοιτητή (31,9%)
- Χρήση OPAC (43,9%).
(16% δε γνωρίζει την υπηρεσία)
- Χρήση Heal Link (37,1%)
(15% δε γνωρίζει την υπηρεσία)
- Χρήση Ευρετηρίου Άρθρων Ελληνικών Περιοδικών (40,7%)
(11,4 % δε γνωρίζει την υπηρεσία)

Κυριότερα Αποτελέσματα (2)

- Χρήση Πολλαπλής Βιβλιογραφίας (29,2%)
- Χρήση Ιδρυματικού Καταθετηρίου «Εύρηκα!» (17,6 %)
(41,1 % δε γνωρίζει την υπηρεσία)
- Χρήση «Blackboard» (28 %)
(36,3 % δε γνωρίζει την υπηρεσία)
- Επιθυμία επικοινωνίας με τους καθηγητές μέσω του «Blackboard» (78,5%)

Κυριότερα Αποτελέσματα (3)

- Περισσότεροι από τους μισούς φοιτητές δεν έχουν συμμετάσχει ή δεν έχουν βοηθηθεί από:
 - Ξενάγηση στο χώρο της Βιβλιοθήκης
 - Παρουσίαση των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης στο χώρο (αμφιθέατρο) κάθε Σχολής
 - Παρουσίαση και εκπαίδευση στην τάξη κατά τη διάρκεια του μαθήματος
 - Online εκπαίδευση για τον κατάλογο της Βιβλιοθήκης
 - Online εκπαίδευση για το Ευρετήριο Άρθρων Ελληνικών Περιοδικών
 - Οδηγίες χρήσης στα τερματικά των υπολογιστών Βιβλιοθήκης & αναγνωστηρίων
 - Φυλλάδια παρουσίασης υπηρεσιών/Εντυπο Οδηγιών για τη χρήση online υπηρεσιών

Συμπεράσματα

- Μη ικανοποιητικά επίπεδα χρήσης
- Σημαντικό ποσοστό άγνοιας για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- Ευθύνη
 - Εκπαιδευτικό προσωπικό (π.χ. «Blackboard»)
 - Φοιτητές (έτοιμο υλικό από Διαδίκτυο)
 - Βιβλιοθήκη (ανάπτυξη συνολικού σχεδίου προώθησης)
- Μικρή χρονική περίοδος ανάπτυξης και εφαρμογής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (2ο εξάμηνο 2006)

Σύγκριση με διεθνή πραγματικότητα

- Hayden κ.ά, 2006
 - Έρευνα στο Waterford Institute of Technology Libraries
 - **Προτιμούν τις παραδοσιακές υπηρεσίες**, τάση την οποία η Βιβλιοθήκη επιθυμεί να μεταστρέψει
- Armstrong κ.ά., 2001
 - Έρευνα σε φοιτητές, καθηγητές και βιβλιοθηκονόμους σε 25 Πανεπιστήμια της Αγγλίας
 - **Δε χρησιμοποιούν συχνά** τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των βιβλιοθηκών
 - Τονίζεται η **ανάγκη προώθησης** όλων αυτών των υπηρεσιών

Στρατηγικός σχεδιασμός προώθησης

1. Ανάλυση εσωτερικού-εξωτερικού περιβάλλοντος
2. Κατάρτιση σχεδίου προώθησης
3. Εφαρμογή σχεδίου προώθησης
4. Αξιολόγηση

1. Ανάλυση εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος

- Κοινό
- Χρηματοδότηση
- Αποστολή
- Σκοποί-στόχοι
- Ανταγωνισμός

2. Κατάρτιση σχεδίου προώθησης

- Προσέγγιση νεοεισαχθέντων φοιτητών
- Προσέγγιση φοιτητών πέραν των πρωτοετών
- Διοργάνωση πολιτιστικών εκδηλώσεων
- Δημιουργία ενός εύστοχου συνθήματος (slogan) και ενός ελκυστικού λογοτύπου

3. Εφαρμογή σχεδίου προώθησης

- Επιλογή κατάλληλων προσώπων
- Δέσμευση όλου του προσωπικού για την επίτευξη του κοινού στόχου
- Ενημέρωση
- Δημιουργία ομάδων και ορισμός υπευθύνων

4. Αξιολόγηση

- Ποια η ανταπόκριση του κοινού;
- Πρέπει να αναθεωρηθεί η στρατηγική;
- Στατιστικά στοιχεία
- Μηνιαίες αναφορές
- Σύντομα ερωτηματολόγια
- Απόψεις – παρατηρήσεις φοιτητών

Συζήτηση – Προτάσεις

- Συγκριτική Προτυποποίηση (Benchmarking)
- Υπάρχουν αρνητικές συνέπειες από ένα επιτυχημένο σχέδιο προώθησης;
- Προσέλκυση χρηματοδοτών

Ευχαριστούμε!

- Αφροδίτη Μάλλιαρη, **malliari@libd.teithe.gr**
- Ηλίας Νίτσος, **nitsos@lib.teithe.gr**
- Ηλιάνα Αρακά, **hliarak@lib.teithe.gr**
- Ματίνα Τζιρίνη, **mtzir@lib.teithe.gr**