

**Αξιολόγηση υπηρεσιών:
Έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης και Υπηρεσίας Πληροφόρησης του
Πανεπιστημίου Πατρών**

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η Βιβλιοθήκη & Υπηρεσία Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών πραγματοποίησε έρευνα χρηστών, με τη μέθοδο του ερωτηματολογίου, για τη συλλογή δεδομένων που αφορούν στην αξιολόγηση των υπηρεσιών της. Για την έρευνα αυτή, η οποία διεξήχθη τον Απρίλιο και Μάιο του 1999, επιλέχθηκε τυχαίο δείγμα πληθυσμού, ανά ιδιότητα, του Πανεπιστημίου Πατρών. Η διεξαγωγή της έρευνας σε τυχαίο δείγμα πληθυσμού και όχι σε εθελοντές χρήστες αποσκοπεί στη στατιστική εγκυρότητα των αποτελεσμάτων και στη διάγνωση της τρέχουσας πραγματικότητας. Το δείγμα αυτό αντιπροσωπεύει το 10% των μελών του Διδακτικού και Ερευνητικού προσωπικού, των μεταπτυχιακών φοιτητών και των φοιτητών του Πανεπιστημίου Πατρών.

Βασικός σκοπός της έρευνας είναι:

- Να συλλεχθούν πληροφορίες σχετικά με τη γνώση των υπηρεσιών, επιτόπιων και ηλεκτρονικών, που παρέχει η ΒΥΠ,
- Να συλλεχθούν πληροφορίες σχετικά με τη χρήση αυτών των υπηρεσιών, και
- Να συλλεχθούν πληροφορίες σχετικά με την ποιότητά τους, έτσι όπως αυτή εκτιμάται από τους ίδιους τους χρήστες της ΒΥΠ.

Τα αποτελέσματα της έρευνας, όσον αφορά στη γνώση των επιτόπιων υπηρεσιών, έδειξαν ότι: Από τις 13 επιτόπιες υπηρεσίες, που αναφέρονται στο ερωτηματολόγιο, το 60-100% των ερωτηθέντων γνωρίζει την ύπαρξη των 8 υπηρεσιών, ενώ ποσοστό μικρότερο του 60% γνωρίζει τις άλλες 5. Η αιτία είναι ότι ορισμένες υπηρεσίες είναι σχετικά νεότερες ή περισσότερο εξειδικευμένες, οπότε από τη φύση τους απευθύνονται σε μικρότερη μερίδα χρηστών. Όσον αφορά στη χρήση, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι υπάρχει μία απόκλιση της τάξεως του ?, κατά μέσο ό-

ρο, σύμφωνα με την οποία, μικρότερος αριθμός ερωτηθέντων χρησιμοποιεί κάθε μία από αυτές τις υπηρεσίες, ενώ τις γνωρίζει. Σε ορισμένες από αυτές τις υπηρεσίες η παραπάνω απόκλιση οφείλεται στο γεγονός ότι αυτές μπορούν να χρησιμοποιηθούν ή ενδιαφέρουν μόνο μία μερίδα χρηστών. Όσον αφορά στην ποιότητά τους, τα αποτελέσματα έδειξαν, ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων αξιολόγησε το 80% των επιτόπιων υπηρεσιών με μία κλίμακα από αρκετά έως και πολύ ικανοποιητικές. Τα αποτελέσματα της έρευνας, όσον αφορά στην γνώση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, έδειξαν ότι: και τις 5 υπηρεσίες που αναφέρονται στο ερωτηματολόγιο τις γνωρίζει ποσοστό μικρότερο του 50% των ερωτηθέντων. Το σχετικά μικρό αυτό ποσοστό γνώσης οφείλεται στο γεγονός, ότι στο σύνολό τους αυτές οι υπηρεσίες είναι πολύ πρόσφατες ως προς τη διάθεσή τους από τη ΒΥΠ. Η δε χρήση αυτών των υπηρεσιών παρουσιάζει μια απόκλιση της τάξεως του?, κατά μέσο όρο, σύμφωνα με την οποία μικρότερος αριθμός ερωτηθέντων χρησιμοποιεί κάθε μία από αυτές τις υπηρεσίες, ενώ τις γνωρίζει. Η απόκλιση αυτή οφείλεται στο γεγονός, ότι η χρήση τέτοιων υπηρεσιών απαιτεί κατάλληλες προϋποθέσεις, όπως σύνδεση με το διαδίκτυο, γνώση χρήσης Η/Υ, κλπ. Όσον αφορά στην ποιότητά τους, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων αξιολόγησε το 100% των ηλεκτρονικών υπηρεσιών με μία κλίμακα από αρκετά έως και πολύ ικανοποιητικές.

Library Information Service of the University of Patras: Service Quality Survey 1999

ABSTRACT

The Library & Information Service (LIS) of the University of Patras conducted a user survey between April & May 1999, for services quality evaluation purposes. For this reason special questionnaire forms were sent out to a stratified random sample of academic and research staff, postgraduate and undergraduate students, with respect to their affiliation and department.

The sample represents 10% of the academic and research staff as well as the postgraduate students, and a percentage of less than 3% of the undergraduate students. Returns of each category were weighted according to its relative size within the total population. This method has been adopted, instead of an open and volunteer survey, in order to ensure a higher degree of accuracy in results.

The basic objectives of the survey were to collect data about :

- Users' awareness for LIS's in situ and electronic services,
- Use of these services. and
- Service quality.

Survey results, concerning the LIS in situ services, have shown that 60-100% of the respondents are aware of the 8 out of the total 13 LIS in situ services referred in the questionnaire, while the equivalent percentage for the rest of the services is less than 60%. The reason for this difference is that the spe-

cific services are either new or expert thus referring to a smaller target group of users. As far as the use of the services is concerned, results have shown a difference of 20% between awareness and use, meaning that 20% less respondents use these services although they are aware of them. As far as the service quality concerns the majority of the respondents rated the 80% of LIS in situ services between enough and very satisfactory.

Concerning the LIS electronic services, results have shown that less than 50% of respondents are aware of these services. This relative low rate is due to the fact that all of these services are recent and users didn't have enough time to get familiar with them. As far as the use of the services is concerned, results have shown a small difference of about 3% between awareness and use, meaning that about 3% less users use these services although they are aware of them. Although this difference is practically small, it is usually due to the lack of the appropriate equipment or facilities (PCs, network connection etc.). As far as the service quality is concerned, the majority of the respondents rated all LIS electronic services between enough and very satisfactory.

ΣΥΝΤΟΜΟ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΜΑΡΙΝΑ ΚΟΡΦΙΑΤΗ

ΣΠΟΥΔΕΣ: 1. Πτυχιούχος της Ανωτάτης Βιομηχανικής Σχολής Πειραιά, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, 2. Υποψήφια Διδάκτωρ του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Πατρών.

ΑΛΛΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: 1. Πολύ καλή γνώση της Αγγλικής και Ιταλικής γλώσσας, 2. Μέτρια γνώση της Γερμανικής γλώσσας, 3. Πολύ καλή γνώση χρήσης Η/Υ: Word, Excel, Access, Power Point.

ΕΡΓΑΣΙΑ: Υπάλληλος της Βιβλιοθήκης & Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών

ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ: 1. Μέλος της Ομάδας Εργασίας για τα Περιοδικά της Οριζόντιας Δράσης (ΕΠΕΑΕΚ), 2. Μέλος της Επιτροπής Υλοποίησης του πιλοτικού προγράμματος της Οριζόντιας Δράσης (ΕΠΕΑΕΚ), 3. Συμμετοχή σε ελληνικά και διεθνή συνέδρια, ημερίδες και workshops, 4. Δημοσίευση εργασιών στο 6ο και 7ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΥ

ΣΠΟΥΔΕΣ: 1. Διπλωματούχος Μηχανικός Μεταλλείων - Μεταλλουργός (Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο), 2. M.Sc. in Environmental Geotechnology (University of Newcastle upon Tyne).

ΕΡΓΑΣΙΑ: 1. Ερευνητής της Βιβλιοθήκης & Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών στα πλαίσια του προγράμματος ΠΟΛΥΜΝΙΑ/ΕΠΕΑΕΚ, 2. Εκπόνηση τεχνικών μελετών και σύμβουλος επιχειρήσεων σε θέματα περιβάλλοντος, ποιότητας, εκπαίδευσης και οργάνωσης.

ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ: 1. Συμμετοχή σε ελληνικά και διεθνή συνέδρια, ημερίδες και workshops, 2. Δημοσίευση εργασίας στο 7ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Λέξεις κλειδιά:

Έρευνα χρηστών, Αξιολόγηση επίδοσης, Ποιότητα υπηρεσιών

*"Δεν είσαι υποχρεωμένος να το κάνεις αυτό.
Η επιβίωση δεν είναι υποχρεωτική"*
W.E. Deming

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η αξιολόγηση υπηρεσιών θεωρείται μια διαδικασία ζωτικής σημασίας, ένα απαραίτητο εργαλείο για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη μιας υπηρεσίας πληροφόρησης, στην πρόκληση για την αναθεώρηση του παραδοσιακού της ρόλου και την ένταξή της στον 21ο αιώνα.

Οι ραγδαίοι ρυθμοί της τεχνολογικής ανάπτυξης, η πληθώρα νέων δυνατοτήτων απόκτησης της πληροφορίας, οι νέες μέθοδοι,

που άρχισαν πλέον συστηματικά να υιοθετούνται και από το χώρο των ελληνικών βιβλιοθηκών, αλλά και η ανάγκη μεταποίησης του τρόπου παροχής και αυτών των παραδοσιακών μεθόδων, αποτελούν το έναυσμα για τη μεθοδική αναζήτηση του τρόπου εφαρμογής τους και των τάσεων που δημιουργούνται από την απόλυτη ή μερική αποδοχή τους από τον τελικό χρήστη.

Βέβαια, η αναγκαιότητα για αναζήτηση τέτοιων δεδομένων δεν είναι κάτι πρωτόγνωρο. «Τί πραγματικά θέλουν οι χρήστες και τί μια βιβλιοθήκη πρέπει να κάνει για αυτό;» ήταν και θα είναι το βασικό ερώτημα. Ωστόσο, ο τρόπος προσέγγισής του και η σωστή αξιοποίηση των δεδομένων, αποτελούν σήμερα, περισσότερο από κάθε άλλη φορά, έ-

να σοβαρό πρόβλημα. Οι ιδιομορφίες και η ποικιλομορφία, που παρατηρούνται στις μέρες μας, στο χώρο της πληροφόρησης και οι αυξημένες απαιτήσεις καθιστούν το έργο αυτό ακόμη πιο δύσκολο.

Στην παρούσα έρευνα επιλέχθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου, ως η καταλληλότερη, για τη διερεύνηση των επιθυμητών εμπειρικών δεδομένων. Κατά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου λήφθηκαν υπόψη οι βασικές αρχές σχεδιασμού αλλά και οι βασικές αρχές επικοινωνίας, έτσι ώστε να είναι όσο το δυνατό πιο σαφή τα ζητούμενα στοιχεία και πιο αξιόπιστα τα αποτελέσματα. Δεν μπορούμε να ισχυρισθούμε ότι κάτι τέτοιο επιτεύχθηκε απόλυτα, μιας και το ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε άτομα με διαφορετικά χαρακτηριστικά, γνώσεις, ψυχολογία, προσωπικότητα αλλά και διαφορετική αντίληψη. Στο ποίημα του John Godfrey Saxe "The blind men and the elephant", έξι τυφλοί άνθρωποι προσπάθησαν να περιγράψουν έναν ελέφαντα (παρόλο που δεν μπορούσαν να τον δουν) και κατέληξαν σε έξι διαφορετικές περιγραφές. Το ηθικό συμπέρασμα σύμφωνα με τον ποιητή ήταν ότι, αν και η κάθε μία ήταν εν μέρει σωστή, όλες ήταν λάθος. Για τους G. Mayers και M. Tolela Mayers (1992) στο βιβλίο τους «The dynamics of human communication: A Laboratory approach», υπάρχει όμως, ακόμη ένα συμπέρασμα: «Κανένα επιχείρημα δεν μπορεί να κάνει τον ελέφαντα κάτι που δεν είναι...».

Βασικός σκοπός της έρευνας ήταν να συλλεχθούν πληροφορίες σχετικά: 1. με το αν και σε τί ποσοστό ο εξεταζόμενος πληθυσμός γνωρίζει τις υπηρεσίες, επιτόπιες και ηλεκτρονικές, που παρέχει η ΒΥΠ, 2. με το ποιός είναι ο συνολικός αριθμός χρηστών της ΒΥΠ και σε τί ποσοστό αυτοί χρησιμοποιούν την κάθε υπηρεσία, και 3. με την ποιότητα παροχής τους, έτσι όπως αυτή εκτιμάται από τους ίδιους τους χρήστες της ΒΥΠ. Επίσης, συγκεντρώθηκαν χρήσιμα δεδομένα σχετικά με:

1. το ποιές υπηρεσίες θεωρούν οι χρήστες μέγιστης σημασίας, ώστε να καλύπτουν καλύτερα τις εκπαιδευτικές, ακαδημαϊκές και

ερευνητικές τους ανάγκες αλλά και 2. ποιές νέες ενέργειες - υπηρεσίες θεωρούνται περισσότερο σημαντικές, για μελλοντική εφαρμογή τους από τη ΒΥΠ.

Τα αποτελέσματα της εμπειρικής αυτής διερεύνησης καθώς και η περαιτέρω ερμηνεία και ανάλυσή τους, αποτελούν σημαντική πηγή άντλησης στοιχείων αποτίμησης αλλά και οδηγό αναδιοργάνωσης και βελτιστοποίησης των υπηρεσιών της ΒΥΠ. Σε ό,τι αφορά δε στις νεότερες υπηρεσίες, τα δεδομένα αυτά θα αποτελέσουν εργαλείο σύγκρισης στοιχείων προόδου και εξέλιξης για μελλοντικές σχετικές έρευνες της ΒΥΠ.

2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

2.1 Δείγμα

Η διαδικασία σχεδιασμού του δείγματος μιας έρευνας αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της. Το μέγεθος και οι ιδιότητες (θέση, ομαδοποιήσεις, συμπεριφορά και ανάγκες) του συνολικού πληθυσμού, η μέθοδος δειγματοληψίας καθώς και το βέλτιστο μέγεθος του δείγματος είναι οι κυριότερες παράμετροι της διαδικασίας. Στο χώρο των βιβλιοθηκών, με την εξαίρεση των περιπτώσεων, όπου η έρευνα ουσιαστικά αποτελεί ένα μεγάλο και επιστημονικό ερευνητικό πρόγραμμα εντός του χώρου της βιβλιοθήκης (έρευνες χρηστών των βιβλιοθηκών των Duke University και University of California San Diego), σε διεθνές επίπεδο η διεξαγωγή σχετικών ερευνών χαρακτηρίζεται από πρακτικές και διαδικασίες συνήθως "ερασιτεχνικές", υποκειμενικές και κυρίως χωρίς το αναγκαίο επιστημονικό υπόβαθρο. Τέτοιου είδους πρακτικές, με συνηθέστερη την χρήση ερωτηματολογίων σε συμπρωματικά - υποκειμενικά και μεροληπτικά - κυρίως δείγματα (χρήστες που επισκέπτονται τους χώρους της βιβλιοθήκης, επιλογή χρηστών από τα αρχεία χρηστών της βιβλιοθήκης, ελεύθερη on line συμπλήρωση ερωτηματολογίων μέσω Internet), αποκλείουν το τυχαίο

ο του δείγματος, καθώς και την αντιπροσωπευτικότητά του, με αποτέλεσμα τα δεδομένα που προκύπτουν να υπόκεινται σε "υποκειμενικούς" παράγοντες, αντανακλώντας τις εκάστοτε επιμέρους συνθήκες, κάτω από τις οποίες διεξήχθη η έρευνα, και να παρουσιάζεται μεγάλη απόκλιση από την πραγματική κατάσταση, οδηγώντας τον ερευνητή σε λάθος συμπεράσματα.

Στις περιπτώσεις που το ζητούμενο από μια έρευνα χρηστών είναι : η ακριβής αποτύπωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η ειλικρινής αντιμετώπιση των προβλημάτων και κυρίως η χρησιμοποίηση των αποτελεσμάτων ως μέσον χάραξης και σχεδιασμού της μελλοντικής στρατηγικής μιας βιβλιοθήκης, ο σχεδιασμός και η εκτέλεση της έρευνας απαιτούν σοβαρές προσπάθειες από τους ερευνητές, υιοθέτηση επιστημονικών τεχνικών, σωστό χρονικό προγραμματισμό και προετοιμασία, καθώς και σχολαστική παρακολούθηση και έλεγχο κατά τη διεξαγωγή της έρευνας.

Για την παρούσα έρευνα επιλέχθηκε ένα κανονικά κατανομημένο τυχαίο δείγμα από το σύνολο του εξεταζόμενου πληθυσμού, με τη μέθοδο της στρωματογραφικής τυχαίας δειγματοληψίας. Στρώματα του δείγματος αποτέλεσαν οι ιδιότητες των χρηστών εντός της Πανεπιστημιακής κοινότητας (Μέλη ΔΕΠ, Μεταπτυχιακοί φοιτητές και Προπτυχιακοί φοιτητές) και υποστρώματα τα τμήματα του Πανεπιστημίου Πατρών. Το μέγεθος του δείγματος, συνολικά και κατά στρώμα, επιλέχθηκε με βασικό κριτήριο την μεγαλύτερη αξιοπιστία και εγκυρότητα των αποτελεσμάτων, σε σχέση με τον απαιτούμενο χρόνο και τα πρακτικά προβλήματα συγκέντρωσης πληροφοριών για κατηγορίες πληθυσμού (π.χ. συγκέντρωση στοιχείων προπτυχιακών φοιτητών από τις γραμματείες των τμημάτων).

Με βάση τον συνολικό ακαδημαϊκό πληθυσμό του Πανεπιστημίου Πατρών επιλέχθηκε ένα τυχαίο δείγμα που αντιπροσώπευε το 10% των μελών του διδακτικού, επιστημονικού και ερευνητικού προσωπικού, το 10% των μεταπτυχιακών φοιτητών και περίπου

το 2.5% των «ενεργών» φοιτητών του Πανεπιστημίου. Η επιλογή μικρότερου ποσοστού για τους προπτυχιακούς φοιτητές έγινε, αφενός λόγω του μεγάλου πληθυσμού και αφετέρου λόγω έλλειψης έγκυρων ή επαρκών στοιχείων σχετικά με το πραγματικό καθεστώς φοίτησης μεγάλου αριθμού από αυτούς (φοιτητές επί πτυχίω για πολλά χρόνια). Για το λόγο αυτό επιλέχθηκαν μόνο οι ενεργοί φοιτητές και απορρίφθηκαν οι επί πτυχίω. Για την επιλογή του δείγματος χρησιμοποιήθηκαν αλφαβητικοί ονομαστικοί κατάλογοι, σύμφωνα με στοιχεία του Πανεπιστημίου, οι οποίοι αριθμήθηκαν και καταχωρήθηκαν σε randomizer πρόγραμμα (Research Randomizer v.1.5), ώστε να επιλεγεί το δείγμα σύμφωνα με τα παραπάνω ποσοστά κατά ιδιότητα και κατά τμήμα. Η κατανομή του δείγματος ανά ιδιότητα φαίνεται στον πίνακα 1.

2.2 Μέσα συλλογής υλικού

Ως βασικό εργαλείο της έρευνας χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο έξι (6) σελίδων με κυριότερα χαρακτηριστικά :

- Εισαγωγική ενότητα ανώνυμης αποτύπωσης των χαρακτηριστικών του χρήστη (ιδιότητα, τμήμα, χρόνια ακαδημαϊκής δραστηριότητας κλπ)
- Ως επί το πλείστον «κλειστές» ερωτήσεις συχνότητας χρήσης και αξιολόγησης των διαφόρων υπηρεσιών, αλλά και αποτύπωσης των διαφόρων προβλημάτων, χωρισμένες ουσιαστικά σε 5 ενότητες :
 - α) επιτόπιες υπηρεσίες,
 - β) ηλεκτρονικές υπηρεσίες,
 - γ) συλλογή περιοδικών,
 - δ) αξιολόγηση προσωπικού και
 - ε) μελλοντικές ενέργειες
- Πλήρη κωδικοποίηση για την σωστή και γρήγορη καταγραφή και ανάλυση των ευρημάτων
- Κατάλληλη δομή, ώστε να αποτελεί μέσο όχι μόνο συλλογής αλλά και διάχυ-

σης πληροφοριών σε όσους αγνοούσαν την ύπαρξη συγκεκριμένων υπηρεσιών της ΒΥΠ ή του χώρου της πληροφόρησης γενικότερα.

Τα βασικότερα προβλήματα της έρευνας αντιμετώπιστηκαν κατά την διάρκεια συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων από το επιλεγμένο δείγμα, όπως :

- Προβλήματα εντοπισμού του δείγματος, λόγω ελλিপών ή ανακριβών στοιχείων: (τηλέφωνα, διευθύνσεις κλπ), που είχε ως αποτέλεσμα τη χρονοβόρα και ανεπιτυχή προσπάθεια εντοπισμού τους και κατ' επέκταση την ανάγκη επανεξέτασης και μερικής αντικατάστασης του επιμέρους δείγματος.
- Προβλήματα συνεργασίας, καθώς ορισμένοι επιλεγθέντες, θέλουμε να πιστεύουμε κυρίως λόγω του φορτωμένου προγράμματος εργασίας τους, δεν συμπλήρωσαν τελικά το ερωτηματολόγιο ή καθυστέρησαν χαρακτηριστικά.

Με βάση τα παραπάνω και τις ιδιομορφίες της ακαδημαϊκής κοινότητας, για την αποστολή και συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, επιλέχθηκε η παρακάτω μεθοδολογία :

- **Ενημέρωση του δείγματος** τηλεφωνικά, όπου υπήρχαν διαθέσιμα στοιχεία (κυρίως μέλη ΔΕΠ και μεταπτυχιακοί φοιτητές), και αποστολή των σχετικών καταλόγων και ανακοινώσεων στις γραμματείες των τμημάτων, ώστε να ενημερωθούν οι φοιτητές.
- **Συμπλήρωση των ερωτηματολογίων :** Αποστολή των ερωτηματολογίων (ύστερα από την τηλεφωνική επικοινωνία)

ταχυδρομικώς, με e-mail, ή με φαξ, καθώς και συμπλήρωση και επιστροφή τους στη ΒΥΠ με ανάλογους τρόπους. Συμπλήρωση ερωτηματολογίων με προσωπική συνέντευξη, κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας, είτε στο χώρο των χρηστών (κυρίως για τα μέλη ΔΕΠ) είτε στο χώρο της βιβλιοθήκης (φοιτητές).

- **Υπενθύμηση του δείγματος** χρηστών για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου μετά από χρονικό διάστημα 2 εβδομάδων με τηλεφωνική επικοινωνία και με αποστολή σχετικών επιστολών.

Η έρευνα διενεργήθηκε τον Απρίλιο και Μάιο 1999.

2.3 Στατιστική ανάλυση

Παρ' όλα τα προαναφερθέντα προβλήματα, από τους 426 χρήστες του δείγματος ανταποκρίθηκαν και παρέδωσαν έγκυρα ερωτηματολόγια 302, με ένα συνολικό ποσοστό ανταπόκρισης περίπου 70%, που τείνει σε ένα διάστημα εμπιστοσύνης 95 % ± 4,07.

Λόγω της επιλογής διαφορετικών ποσοστών στο δείγμα από κάθε κατηγορία χρηστών, αλλά και λόγω της διαφορετικής ανταπόκρισης κάθε κατηγορίας, ήταν αναγκαία η στάθμιση του δείγματος με τους κατάλληλους συντελεστές στάθμισης, ώστε να εξασφαλιστεί η αναλογική και ομοιόμορφη εκπροσώπηση κάθε κατηγορίας χρηστών εντός του δείγματος. Τα στοιχεία ανταπόκρισης και στάθμισης, του δείγματος παρουσιάζονται στον πίνακα 1 που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1. Στοιχεία Πληθυσμού και Δείγματος

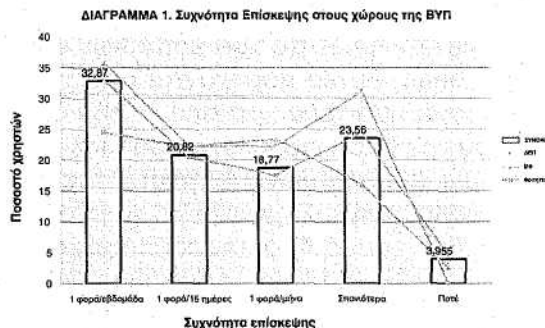
Ιδιότητα	Πληθυσμός	Ποσοστό επί του συνολικού πληθυσμού	Επιλεγμένο Δείγμα		Ανταπόκριση		Συντελεστές στάθμισης δείγματος
			N	% επί του πληθυσμού	N	% επί του δείγματος	
Μέλη ΔΕΠ	640	6	66	10	45	68	1
Μεταπτυχιακοί	1600	15	160	10	81	50	1,4
Προπτυχιακοί	8410	79	200	2,4	176	88	3,34
ΣΥΝΟΛΟ	10650	100	426		302	70,1	

3. ΕΥΡΗΜΑΤΑ

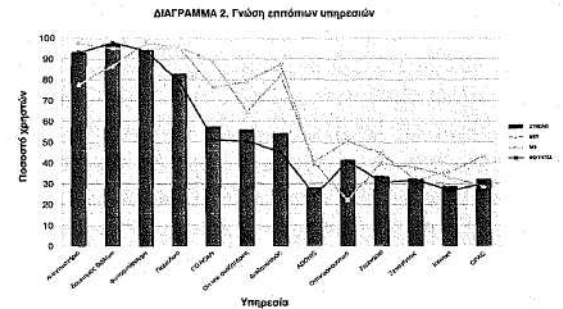
Στη συνέχεια παρουσιάζονται συνοπτικά με μορφή πινάκων και διαγραμμάτων και αναλύονται τα κυριότερα ευρήματα της έρευνας.

3.1 Συχνότητα επίσκεψης των χρηστών στους χώρους της ΒΥΠ

Η πλειοψηφία των χρηστών της ΒΥΠ, περίπου το 54%, εμφανίζονται ως τακτικοί χρήστες της, καθώς την επισκέπτονται τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα (33%) ή το δεκαπενθήμερο (21%), σε αντιδιαστολή με το μικρό ποσοστό 4% εκείνων που δεν την επισκέπτονται ποτέ (διάγραμμα 1). Εύκολα διαπιστώνεται επίσης στο διάγραμμα 1 ότι οι μεταπτυχιακοί φοιτητές είναι στην πλειοψηφία τους οι πιο τακτικοί χρήστες (τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα (36%) ή το δεκαπενθήμερο (22%), ενώ τα μέλη ΔΕΠ, λιγότερο τακτικοί (σπανιότερα από μία φορά το μήνα (31%). Από την περαιτέρω ανάλυση, σε συνδυασμό με το χρόνο δραστηριοποίησης των χρηστών στο Πανεπιστήμιο Πατρών (<1 χρόνο, 1-4 χρόνια, 5-10 χρόνια, >10 χρόνια), το μεγαλύτερο μέρος των «τακτικών» χρηστών έχει χρόνο δραστηριοποίησης 1-4 χρόνια, και είναι στην πλειοψηφία του φοιτητές, ενώ το μικρότερο ποσοστό είναι αυτό με χρόνο δραστηριοποίησης περισσότερα από 10 χρόνια, στην πλειοψηφία του μέλη ΔΕΠ.



3. 2 Γνώση επιτόπιων υπηρεσιών

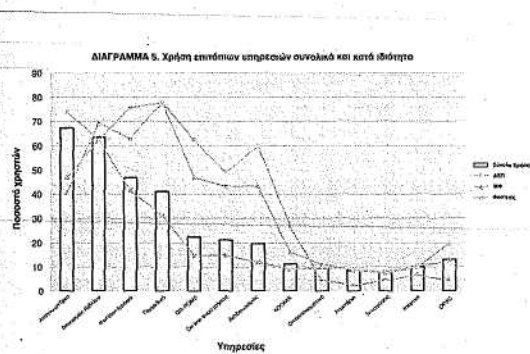


Όπως φαίνεται στο διάγραμμα 2 οι ερωτηθέντες γνωρίζουν σε μεγαλύτερα συνολικά ποσοστά (από 82% έως και 96%) τις «παραδοσιακές» υπηρεσίες (Χρήση αναγνωστηρίου - Δανεισμός βιβλίων - Φωτοαντίγραφα - Χρήση περιοδικών). Ακολουθούν με ποσοστά γνώσης από 54% - 57% οι υπηρεσίες αναζήτησης και απόκτησης βιβλιογραφικών δεδομένων (Βιβλιογραφικές βάσεις δεδομένων σε CD-ROMs, Online αναζητήσεις, Παραγγελία βιβλιογραφίας - Διαδανεισμός). Η συντριπτική πλειοψηφία των μελών ΔΕΠ και των μεταπτυχιακών φοιτητών παρουσιάζει τα υψηλότερα ποσοστά γνώσης στις περισσότερες υπηρεσίες και κυρίως στις «παραδοσιακές» και τις υπηρεσίες αναζήτησης και απόκτησης βιβλιογραφικών δεδομένων, ενώ αντίθετα η συντριπτική πλειοψηφία των φοιτητών, φαίνεται να γνωρίζει λιγότερες υπηρεσίες από ότι οι παραπάνω ομάδες, και κυρίως τις "παραδοσιακές" (Χρήση αναγνωστηρίου, Δανεισμός βιβλίων, Φωτοαντίγραφα). Οι σημαντικότερες διαφορές παρουσιάζονται στις υπηρεσίες αναζήτησης και απόκτησης βιβλιογραφικών δεδομένων, όπου τα ποσοστά γνώσης των μελών ΔΕΠ και των μεταπτυχιακών φοιτητών κυμαίνονται από 65%-89%, ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά των φοιτητών χαμηλότερα από 51%.

Εξετάζοντας τα ποσοστά γνώσης σε σχέση με τον χρόνο δραστηριοποίησης των ερωτηθέντων παρατηρούμε ότι τα μεγαλύτερα

σεις Δεδομένων, Διαδανεισμός κλπ) αξιολογούνται θετικά σε μικρότερα ποσοστά (20%-30%), αλλά μαζί με τις υπόλοιπες υπηρεσίες η πλειοψηφία των χρηστών απέφυγε να τις αξιολογήσει, σε ποσοστά από 45% (Βάσεις δεδομένων σε CD-ROMs) έως και 82% (Οπτικοακουστικό).

3.5 Χρήση επιτόπιων υπηρεσιών



Όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 5, η πλειοψηφία των χρηστών χρησιμοποιεί κυρίως το Αναγνώστηριο (67%), και το Δανεισμό βιβλίων (63%), υπηρεσίες που αποτελούν, σύμφωνα με επιπλέον στοιχεία που καταγράφηκαν, και τις μεγαλύτερες προτεραιότητες της πλειοψηφίας αυτών. Ακολουθούν η υπηρεσία Φωτοαντιγράφων (47%) και τα Περιοδικά (41%), ενώ πολύ χαμηλότερα ποσοστά χρήσης αντιστοιχούν στις υπόλοιπες επιτόπιες υπηρεσίες (από 23% μέ-

χρι και 8%). Η πλειοψηφία των μελών ΔΕΠ χρησιμοποιεί κυρίως τον Δανεισμό βιβλίων, τα Φωτοαντίγραφα, τα Περιοδικά, τις Βιβλιογραφικές βάσεις δεδομένων σε CD-ROMs και την Υπηρεσία Διαδανεισμού σε ποσοστά από 50%-78%. Τις ίδιες υπηρεσίες χρησιμοποιούν και οι μεταπτυχιακοί φοιτητές σε ποσοστά από 42%-78%. Αντίθετα, οι φοιτητές χρησιμοποιούν περισσότερο και κατά κύριο λόγο, το Αναγνώστηριο (74%) και το Δανεισμό βιβλίων (62%) και δευτερευόντως τα Φωτοαντίγραφα και τα Περιοδικά (41% και 31% αντίστοιχα).

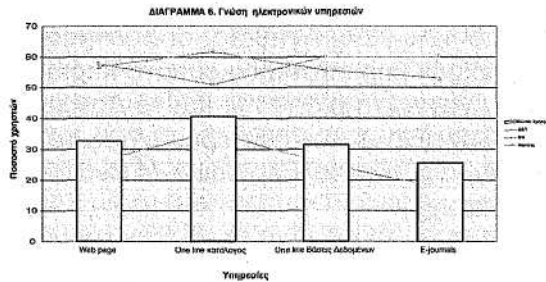
3.6 Προσφυγή των χρηστών στο Προσωπικό της ΒΥΠ για Βοήθεια και Βαθμός εξυπηρέτησης

Όπως φαίνεται και στον πίνακα 2, το 64% των χρηστών της ΒΥΠ ζητά βοήθεια από το αρμόδιο προσωπικό της ΒΥΠ, η πλειοψηφία των οποίων θεωρεί ότι εξυπηρετείται πλήρως. Αξιοσημείωτο είναι επίσης και το μηδενικό ποσοστό, που παρατηρείται στην επιλογή «καθόλου», αλλά και το 0,5% των χρηστών που δεν απάντησαν. Η συντριπτική πλειοψηφία των μελών ΔΕΠ (93%) εμφανίζεται να προσφεύγει στο προσωπικό της ΒΥΠ για βοήθεια, ενώ αντίθετα τα αντίστοιχα ποσοστά μειώνονται στους μεταπτυχιακούς φοιτητές (81%) και τους φοιτητές (58%).

ΠΙΝΑΚΑΣ 2. Προσφυγή των χρηστών στο Προσωπικό της ΒΥΠ για βοήθεια

Ποσοστό χρηστών που προσφεύγουν στο Προσωπικό της ΒΥΠ για βοήθεια				
	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δ/Α	
ΣΥΝΟΛΟ	63,66	33,46	2,68	
ΔΕΠ	93,33	6,67	0	
ΜΦ	81,48	17,28	0	
Φοιτητές	57,95	38,63	3,4	
Βαθμός Εξυπηρέτησης των χρηστών που προσφεύγουν στο Προσωπικό της ΒΥΠ για βοήθεια				
	Πλήρως	Μερικώς	Καθόλου	Δ/Α
ΣΥΝΟΛΟ	61,27	38,21	0	0,5

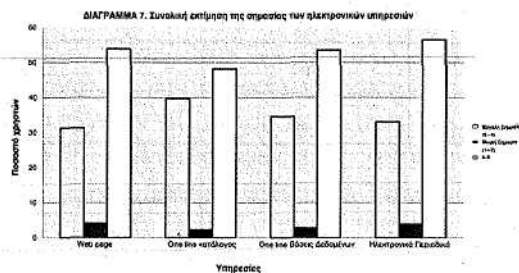
3.7 Γνώση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών



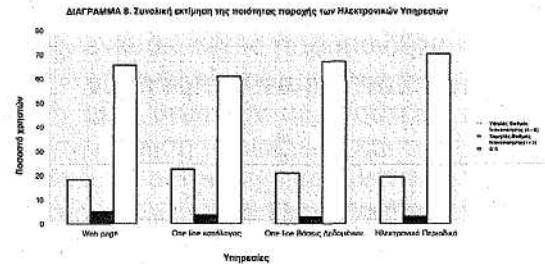
Σε σχέση με τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΒΥΠ (διάγραμμα 6) μεγαλύτερα ποσοστά γνώσης εμφανίζει η Online πρόσβαση στους καταλόγους της ΒΥΠ (41%), ενώ ακολουθούν κατά σειρά η Web σελίδα της ΒΥΠ (33%), οι Online βάσεις δεδομένων (32%) και η Χρήση των ηλεκτρονικών περιοδικών (26%).

3.8 Εκτίμηση της σημασίας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Εξετάζοντας τη σημασία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε σχέση με τις προσωπικές εκπαιδευτικές και ερευνητικές ανάγκες των ερωτηθέντων, με βάση μία κλίμακα βαθμολογίας από 5-1 (5:πολύ σημαντική - 1:καθόλου σημαντική), παρατηρούμε (διάγραμμα 7), ότι όλες σχεδόν οι υπηρεσίες χαρακτηρίστηκαν πολύ σημαντικές, σε ποσοστά από 31%-40%, αν και η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απέφυγε να τοποθετηθεί.

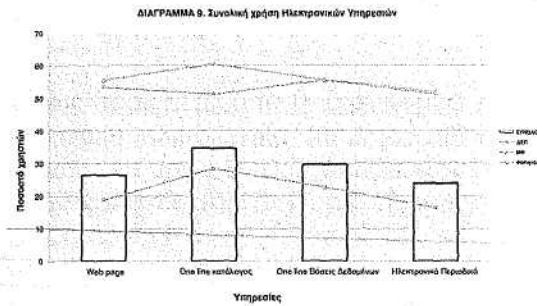


3.9 Αξιολόγηση της ποιότητας παροχής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών



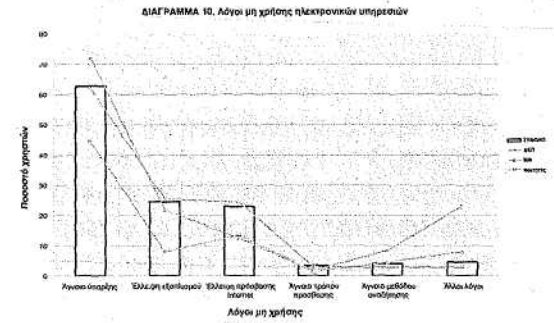
Στο διάγραμμα 8 παρουσιάζονται τα στοιχεία αξιολόγησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, έτσι όπως αυτές παρέχονται από τη ΒΥΠ, στην παρούσα φάση. Με βάση μία κλίμακα από 5-1 (5: πολύ ικανοποιητική - 1: καθόλου ικανοποιητική) όλες οι υπηρεσίες χαρακτηρίστηκαν πολύ ή αρκετά ικανοποιητικές από τους περισσότερους χρήστες που απάντησαν, αλλά το μεγαλύτερο ποσοστό (>60%) χρηστών απέφυγε να απαντήσει.

3.10 Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών



Σχετικά με τα στοιχεία χρήσης (διάγραμμα 9) παρατηρούμε ότι μεγαλύτερη χρήση έχει η υπηρεσία Online πρόσβασης στους καταλόγους της ΒΥΠ (35%), ενώ ακολουθούν με ελαφρώς χαμηλότερα ποσοστά οι υπόλοιπες υπηρεσίες. Τα μέλη ΔΕΠ και οι μεταπτυχιακοί φοιτητές χρησιμοποιούν στην πλειοψηφία τους (50%-60%) τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε αντίθεση με τους φοιτητές, όπου τα ποσοστά χρήσης είναι πολύ χαμηλότερα (16%-28%). Τέλος, η συχνότητα χρήσης αυτών των υπηρεσιών χαρακτηρίζεται περιστασιακή ή/και σε μηνιαία βάση (πίνακας 3).

3.11 Λόγοι μη χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών



Στο διάγραμμα 10 παρουσιάζονται συνολικά στοιχεία σχετικά με τη βαθύτερη εξέταση των λόγων μη χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ο κυριότερος λόγος μη χρήσης είναι ότι δεν τις γνωρίζουν, ενώ ακολουθούν λόγοι τεχνικών κωλυμάτων (έλλειψη εξοπλισμού ή/και σύνδεσης στο Internet). Πέρα από αυτούς τους λόγους όμως, διαπιστώνουμε ότι βασικοί λόγοι μη χρήσης είναι και η άγνοια ή/και η δυσκολία πρόσβασης στις υπηρεσίες αυτές και κυρίως η δυσκολία χρήσης τους (μέθοδοι αναζήτησης κλπ).

ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Συχνότητα χρήσης Ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Υπηρεσία	Συνολική Χρήση	1*	2*	3*	4 *	5 *	Δ/Α
WEB σελίδα	26,42	0,37	6,49	4,99	14,57	64,61	8,95
On line κατάλογος	34,65	0,96	6,66	8,45	18,58	53,89	11,46
On line βάσεις Δεδομένων	29,7	0,96	6,18	8,26	14,3	56,3	14,00
Ηλεκτρονικά Περιοδικά	23,94	0,64	6,32	5,43	11,55	60,96	15,10

*1: Καθημερινά, 2: Εβδομαδιαίως, 3: Μηνιαίως, 4: Ενίοτε, Δ/Α: Δεν απάντησαν

3.12 Σενάρια Ανάπτυξης Συλλογών Περιοδικών

Στον πίνακα 4 παρουσιάζονται στοιχεία σχετικά με τις απόψεις των χρηστών, σε τρία υποθετικά σενάρια πολιτικής ανάπτυξης συλλογής των επιστημονικών περιοδικών της ΒΥΠ.

Με βάση μία κλίμακα αξιολόγησης από 4-1 (4: πολύ επιθυμητό - 1: απαράδεκτο) τα ποσοστά δεν παρουσιάζουν μεγάλες αποκλίσεις, ωστόσο περισσότερο επιθυμητό φαίνεται το σενάριο 3 (Διατήρηση των έντυπων συνδρομών και on line πρόσβαση σε όσα ηλεκτρονικά περιοδικά επιτρέπουν τα οικονομικά της ΒΥΠ ή μόνο σε δωρεάν ηλεκτρονικά περιοδικά).

Το σενάριο 1 (Συλλογή αποκλειστικά από ηλεκτρονικά περιοδικά) παρουσίασε το μεγαλύτερο συνολικό ποσοστό απόρριψης αλλά ταυτόχρονα και τα μεγαλύτερα ποσοστά αποδοχής μεταξύ των μελών ΔΕΠ και των μεταπτυχιακών φοιτητών.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4. Σενάρια πολιτικής ανάπτυξης συλλογών περιοδικών

Σενάριο 1 : Δημιουργία μιας συλλογής αποκλειστικά από ηλεκτρονικά Περιοδικά που καλύπτουν τις ανάγκες των χρηστών της ΒΥΠ και κατάργηση των αντίστοιχων συνδρομών των έντυπων εκδόσεων						
	1*	2*	3*	4*	Δ/Α*	
Σύνολο Χρηστών (%)	5,864	6,80	12,36	15,76	59,2	
Σύνολο ΔΕΠ-ΜΦ (%)	19,19	10,98	18,18	19,44	32,19	
Σενάριο 2 : Κατάργηση των συνδρομών των λιγότερο «χρησιμοποιούμενων» περιοδικών ώστε να εξοικονομηθούν πόροι για τη διατήρηση της έντυπης ΚΑΙ ηλεκτρονικής έκδοσης των «δημοφιλών» περιοδικών						
	1*	2*	3*	4*	Δ/Α*	
Σύνολο Χρηστών (%)	6,29	7,95	17,13	9,42	59,2	
Σύνολο ΔΕΠ-ΜΦ (%)	8,58	7,95	25,88	25,37	32,19	
Σενάριο 3 : Διατήρηση των συνδρομών των έντυπων εκδόσεων και παροχή on line πρόσβασης σε όσα ηλεκτρονικά περιοδικά επιτρέπουν τα οικονομικά της ΒΥΠ ή μόνο σε δωρεάν ηλεκτρονικά περιοδικά.						
	1*	2*	3*	4*	Δ/Α*	
Σύνολο Χρηστών (%)	8,86	11,06	15,82	3,51	60,76	
Σύνολο ΔΕΠ-ΜΦ (%)	10,1	14,14	26,01	10,22	39,52	
* 1:Πολύ επιθυμητό, 2 : Επιθυμητό, 3 : Αποδεκτό, 4 : Απαραδέκτο, Δ/Α : Δεν απάντησαν						

4. ΕΡΜΗΝΕΙΑ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

4.1 Συχνότητα επίσκεψης των χρηστών στους χώρους της ΒΥΠ

Όπως προκύπτει από το διάγραμμα 1, η συντριπτική πλειοψηφία (περίπου 96%), των μελών του υπό εξέταση πληθυσμού, αποτελούν χρήστες της ΒΥΠ, σε σύγκριση με το μικρό ποσοστό του 4% περίπου, των μελών που δεν την επισκέπτονται ποτέ. Λαμβάνοντας όμως υπόψη τη δυνατότητα απομακρυσμένης χρήσης υπηρεσιών της ΒΥΠ (Ηλεκτρονικά περιοδικά, Online κατάλογος, κλπ), ή επιτόπιας χρήσης δια αντιπροσώπου, το ποσοστό χρηστών δύναται να αυξηθεί.

Ακόμη, το γεγονός, ότι όσο μεγαλώνει ο χρόνος δραστηριοποίησης των χρηστών, τόσο μειώνεται ο αριθμός αυτών που επισκέπτονται τακτικά τη ΒΥΠ, οφείλεται στο ότι μία μεγάλη μερίδα του υπό εξέταση πληθυσμού, δηλαδή των φοιτητών (79%, πίνακας 1), αποχωρεί μετά το πέρας των 4 ετών. Επιπλέον, η αυξημένη τακτικότητα των επισκέψεων των μεταπτυχιακών φοιτητών σε σύγκριση με την αντίστοιχη μειωμένη των μελών ΔΕΠ, ερμηνεύεται από το ότι τα μέλη ΔΕΠ πολλές φορές κάνουν χρήση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης μέσω των μεταπτυχιακών τους φοιτητών.

4.2 Γνώση επιτόπιων υπηρεσιών

Όπως ήταν αναμενόμενο, οι βασικές παραδοσιακές επιτόπιες υπηρεσίες λαμβάνουν τα μεγαλύτερα ποσοστά γνώσης από τον εξεταζόμενο πληθυσμό. Τα χαμηλά σχετικά ποσοστά γνώσης, που έλαβαν οι υπόλοιπες επιτόπιες υπηρεσίες, οφείλονται στο ότι είναι σχετικά νεότερες υπηρεσίες (Θέσεις εργασίας για πρόσβαση στο Internet, Σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών και Ξεναγήσεις - Παρουσιάσεις της ΒΥΠ), περισσότερο εξειδικευμένες (υπηρεσία Adonis), ενδιαφέρουν μικρότερη μερίδα πληθυσμού (Χρήση οπτι-

κοακουστικού), ή δύναται να αντικατασταθούν μερικώς από άλλες υπηρεσίες.

Από την προσεκτική παρατήρηση των δεδομένων φαίνεται η άμεση σχέση μεταξύ γνώσης και αναγκών. Δηλαδή, περισσότερο γνωστές στα μέλη του εξεταζόμενου πληθυσμού φαίνονται να είναι οι υπηρεσίες τις οποίες περισσότερο χρειάζονται, έτσι ώστε να καλύψουν τις δικές τους εκπαιδευτικές, επιστημονικές ή ερευνητικές ανάγκες. Θα μπορούσαμε βέβαια να υποθέσουμε, επιφυλακτικά, και την ακούσια ταύτιση των όρων γνώσης και χρήσης από τους ερωτηθέντες. Σε αυτό το συμπέρασμα οδηγεί το ποσοστό του 22% των μελών ΔΕΠ, που φαίνεται να μην γνωρίζει την υπηρεσία "Χρήση αναγνωστηρίου", μια πλέον παραδοσιακή υπηρεσία, που η παροχή της συνδέεται με την ίδρυση του θεσμού της βιβλιοθήκης.

Το γεγονός ότι οι εξεταζόμενοι που σχετίζονται περισσότερο χρόνο με το πανεπιστήμιο γνωρίζουν και περισσότερο τις υπηρεσίες της ΒΥΠ κάνει σαφή την ανάγκη βελτίωσης του τρόπου και της συχνότητας ενημέρωσης της πανεπιστημιακής κοινότητας από τη ΒΥΠ, έτσι ώστε να προσεγγίζονται έγκαιρα και τα νεότερα μέλη της. Στο ίδιο συμπέρασμα όμως, οδηγούμαστε και από το ότι σε γενικές γραμμές οι καλύτεροι γνώστες των υπηρεσιών της ΒΥΠ (και των νεότερων ή εξειδικευμένων) είναι οι τακτικοί χρήστες της.

4.3 Εκτίμηση της σημασίας των επιτόπιων υπηρεσιών από τον εξεταζόμενο πληθυσμό

Περισσότερο σημαντικές για τις δραστηριότητές τους, όλες οι ομάδες εξεταζομένων, θεωρούν τις βασικές παραδοσιακές υπηρεσίες, σε αντίθεση με τις νεότερες υπηρεσίες, οι οποίες θα μπορούσαν να θεωρηθούν επικουρικού χαρακτήρα ή περισσότερο εξειδικευμένες (όπως π.χ Αναζήτηση και εκτύπωση άρθρων από υπηρεσία Adonis). Εξετάζοντας τις υπηρεσίες (Ξεναγήσεις - Πα-

ρουσιάσεις της ΒΥΠ, Σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών και Χρήση οπτικοακουστικού), που έχουν υψηλό ποσοστό στη βαθμολογία 1 (καθόλου σημαντική), επισημαίνουμε ότι η παροχή αυτών των υπηρεσιών μπορεί να διατεθεί εναλλακτικά και σε άλλους χώρους, όπως για παράδειγμα η Χρήση οπτικοακουστικού (για την εκμάθηση ξένων γλωσσών) ή και με άλλους τρόπους, όπως για παράδειγμα η Αναζήτηση υλικού μέσω OPAC. Ομοίως ερμηνεύεται και το μεγάλο ποσοστό της κατηγορίας που δεν απάντησε (Δ/Α), το οποίο αυξάνεται σημαντικά υπερκαλύπτοντας τα αντίστοιχα ποσοστά των άλλων βαθμολογιών όσο προχωράμε σε δευτερεύουσες υπηρεσίες. Συνεπώς, η πλειοψηφία των χρηστών καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες της μέσα από τις παραδοσιακές υπηρεσίες, σε αντίθεση με τις νέες ή περισσότερο εξειδικευμένες υπηρεσίες. Λαμβάνουμε όμως υπόψη και ένα ποσοστό υπερβάλλουσας σημασίας που προσδίδεται στις κλασικές υπηρεσίες σε σχέση με τις νεότερες, με σκοπό τη διασφάλιση της προτεραιότητάς τους από τη ΒΥΠ.

Περισσότερο σημαντικές επίσης φαίνονται να είναι για την κάθε κατηγορία (ΔΕΠ, μεταπτυχιακούς φοιτητές, φοιτητές), οι υπηρεσίες εκείνες που ικανοποιούν σε μεγαλύτερο βαθμό τις δικές τους εκπαιδευτικές, ακαδημαϊκές και ερευνητικές ανάγκες, χωρίς όμως οι διαφορές στα ποσοστά βαθμολογίας ανά ιδιότητα για την κάθε υπηρεσία να είναι αξιοσημείωτες.

4.4 Αξιολόγηση της ποιότητας παροχής των επιτόπιων υπηρεσιών

Οι παραδοσιακές υπηρεσίες φαίνεται να αξιολογούνται από την πλειοψηφία των χρηστών ως πολύ ικανοποιητικές σε σχέση με την ποιότητα παροχής τους, ενώ ως λιγότερο ικανοποιητικές αξιολογούνται οι νεότερες και περισσότερο εξειδικευμένες ή δευτερεύουσες υπηρεσίες. Το γεγονός όμως, ότι για καμία υπηρεσία δεν παρουσιάζεται α-

ξιοσημείωτη πλειοψηφία των χρηστών, ως προς την απόλυτη ικανοποίησή τους, καταδεικνύει την ανάγκη για συνεχείς και έντονες προσπάθειες της ΒΥΠ για τη βελτίωση των υπηρεσιών της. Παρόλα αυτά, δεδομένων των πολλαπλών γνωστικών αντικειμένων που καλείται να καλύψει η ΒΥΠ και της καθοριστικής επέμβασης εξωτερικών παραγόντων (κυρίως οικονομικών), θεωρούμε τα αποτελέσματα αυτά αναμενόμενα. Επισημαίνουμε δε, ότι η διερεύνηση των εναλλασσόμενων τάσεων και ο εμπλουτισμός των υπηρεσιών, και δη των νεότερων, έτσι ώστε αυτές να φτάσουν να καλύψουν τις ανάγκες της πλειοψηφίας των χρηστών, απαιτούν χρόνο (κάτι που υφίσταται ήδη για τις παλαιότερες παραδοσιακές υπηρεσίες που έλαβαν και την υψηλότερη βαθμολογία). Η πρόωρη όμως προσπάθεια αξιολόγησής τους, που επιχειρείται στην παρούσα έρευνα, οφείλεται στην ανάγκη επίσπευσης των διαδικασιών με βάση τις προτεραιότητες που θα προκύψουν.

Τα σημαντικά ποσοστά αποχής (Δ/Α) από την αξιολόγηση των υπηρεσιών και κυρίως των νεότερων οφείλονται στα χαμηλά ποσοστά χρήσης τους, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 5.

4.5 Χρήση επιτόπιων υπηρεσιών

Μεγαλύτερη χρήση παρουσιάζουν οι παραδοσιακές υπηρεσίες έναντι των νεότερων ή εξειδικευμένων υπηρεσιών. Μεγαλύτερη επίσης, προτεραιότητα χρήσης, δίνεται στις βασικές παραδοσιακές υπηρεσίες και μικρότερη όσο προχωράμε σε δευτερεύουσες υπηρεσίες. Από τα δεδομένα αυτά μπορούμε να ισχυρισθούμε ότι, οι παραδοσιακές υπηρεσίες εξακολουθούν να αποτελούν και σήμερα πόλο έλξης των χρηστών, και προωθούν, ενδεχομένως, τη χρήση και των άλλων επιτόπιων υπηρεσιών. Τα παραπάνω επιβεβαιώνονται και από την εξέταση των στοιχείων χρήσης και ιδιότητας, όπου γενικά δεν παρουσιάζονται σημαντικές αποκλίσεις σε ποσοστά και θέσεις προτεραιότητας μεταξύ των ομάδων πληθυσμού, σε ό,τι

αφορά στις παραδοσιακές υπηρεσίες. Ωστόσο, τα αξιοσημείωτα χαμηλά ποσοστά χρήσης που παρατηρήθηκαν, όπως στα Σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών (9%) ή στις Ξεναγήσεις

Παρουσιάσεις της ΒΥΠ (8%), ερμηνεύονται από το ότι η χρήση αυτών των υπηρεσιών τις περισσότερες φορές είναι ευκαιριακή και όχι συστηματική, όπως των άλλων υπηρεσιών.

Σύμφωνα με στοιχεία χρήσης αναλόγως του χρόνου δραστηριοποίησης των χρηστών, προκύπτει ότι οι κλασικές παραδοσιακές υπηρεσίες χρησιμοποιούνται εξίσου συχνά, τόσο από τους νέους, όσο και από τους παλαιότερους χρήστες, ενώ οι νεότερες γενικά περισσότερο από τους νεότερους χρήστες.

4.6 Προσφυγή των χρηστών στο Προσωπικό της ΒΥΠ για βοήθεια και Βαθμός εξυπηρέτησης

Φαίνεται πως η πλειοψηφία των χρηστών προσφεύγει στο εκάστοτε αρμόδιο προσωπικό της ΒΥΠ για βοήθεια, και από αυτούς οι περισσότεροι εξυπηρετούνται πλήρως. Αν και τα ποσοστά αυτά είναι πολύ ικανοποιητικά, και σε συνδυασμό με το ότι δεν υπήρξαν χρήστες που να εκφραστούν αρνητικά σε ό,τι αφορά στο βαθμό εξυπηρέτησής τους, θεωρούμε ότι το 38% των μερικώς ικανοποιημένων αποτελεί μία πρόκληση για τη ΒΥΠ και το ανθρώπινο δυναμικό της, το οποίο ουσιαστικά κρίνεται σε κάθε σημείο της έρευνας αυτής.

Σε ό,τι αφορά στο μικρό συγκριτικά (με τις άλλες ομάδες) ποσοστό της ομάδας των φοιτητών που προσφεύγουν στο προσωπικό της ΒΥΠ, ανατρέχουμε σε προηγούμενη παράγραφο, όπου αναλύεται η χρήση των υπηρεσιών, επισημαίνοντας ότι η ομάδα αυτή στην πλειοψηφία της χρησιμοποιεί κυρίως υπηρεσίες (π.χ. Χρήση αναγνωστηρίου), στις οποίες είναι σε μεγάλο βαθμό δυνατή η αυτοεξυπηρέτηση. Το αντίστροφο ισχύει

για τα μέλη ΔΕΠ, όπου οι υπηρεσίες τις οποίες κυρίως χρησιμοποιούν (π.χ. Χρήση περιοδικών), επιβάλλουν συχνά τη βοήθεια από το αρμόδιο προσωπικό (αναζήτηση συνδρομών, χώροι φύλαξης τευχών, συχνότητα έκδοσης κλπ).

Από τη συγκριτική εκτίμηση γνώσης, σημασίας, αξιολόγησης και χρήσης των επιτόπιων υπηρεσιών φαίνεται ότι οι παραδοσιακές υπηρεσίες είναι περισσότερο γνωστές, θεωρούνται περισσότερο σημαντικές, χρησιμοποιούνται περισσότερο και αξιολογούνται θετικότερα από τους χρήστες, σε σχέση με τις νεότερες ή εξειδικευμένες υπηρεσίες.

Αν και σε πολλές περιπτώσεις νεότερων ή εξειδικευμένων υπηρεσιών παρατηρούνται ποσοστά γνώσης κατά πολύ υψηλότερα της χρήσης τους, ωστόσο το γεγονός ότι αυτά είναι πολύ μικρότερα του 50%, επιβάλλει την εντατικοποίηση της πληροφόρησης και ενημέρωσης των χρηστών από τη ΒΥΠ. Εξάλλου, θεωρούμε ότι η επίτευξη μεγαλύτερων ποσοστών γνώσης συνεπάγεται και μεγαλύτερα ποσοστά χρήσης, μιας και δεν γνωρίζουμε πόσοι από τους χρήστες που δεν τις γνωρίζουν ενδεχομένως να τις χρησιμοποιούσαν. Όσο δε αφορά στη γενική αδυναμία που παρατηρείται στην ποιότητα παροχής των νεότερων ή εξειδικευμένων υπηρεσιών και σε σύγκριση με την αρκετά υψηλή αξιολόγηση της σημασίας που τους προσδίδεται, προκύπτει σαφώς η ανάγκη βελτίωσής της, και σε περιπτώσεις, ακόμη και παραδοσιακών υπηρεσιών (Χρήση αναγνωστηρίου, Χρήση περιοδικών), όπου η ποιότητα εξαρτάται από την ποσότητα.

4.7 Γνώση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Είναι φανερό ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν είναι επαρκώς γνωστές στον εξεταζόμενο πληθυσμό, αφού δεν φαίνεται να υπάρχει υπηρεσία που να την γνωρίζει ποσοστό περισσότερο του 50% των ερωτηθέντων.

Συγκρίνοντας τα ποσοστά αυτά με την ιδιότητα των αποκρινόμενων προκύπτει ότι, σε

όλες αυτές τις υπηρεσίες τα μικρότερα ποσοστά γνώσης αντιστοιχούν στην ομάδα των φοιτητών και με δεδομένη την αριθμητική υπεροχή της ομάδας αυτής στο συνολικό εξεταζόμενο πληθυσμό, κατανοούμε και τα συνολικά μικρά ποσοστά γνώσης που έλαβαν οι υπηρεσίες αυτές. Με τον ίδιο τρόπο ερμηνεύεται και το γεγονός ότι το ποσοστό γνώσης των υπηρεσιών αυξάνεται σημαντικά, όσο αυξάνεται ο χρόνος δραστηριοποίησης των εξεταζομένων. Επομένως, είναι σαφές και σε αυτή την περίπτωση, η ανάγκη ανεύρεσης μηχανισμών αποτελεσματικότερης πληροφόρησης του εξεταζόμενου πληθυσμού και κυρίως των νεότερων μελών.

4.8 Εκτίμηση της σημασίας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Είναι φανερό ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες γενικά κρίνονται απαραίτητες για τις ανάγκες των χρηστών της ΒΥΠ. Ωστόσο αξιωματικώς είναι η υψηλή αποχή (Δ/Α) που παρατηρήθηκε, η οποία οφείλεται στο ότι οι υπηρεσίες αυτές δεν είναι νέες μόνο στο χώρο της ΒΥΠ, αλλά γενικότερα στον ελληνικό χώρο. Ως εκ τούτου είναι λογικό, η δυνατότητα αξιολόγησης της σημασίας τους να περιορίζεται μόνο σε όσους πιθανά έχουν χρησιμοποιήσει ή χρησιμοποιούν τέτοιες υπηρεσίες. Ομοίως ερμηνεύεται και η μικρότερη σημασία που δίνει στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες η ομάδα των φοιτητών σε σχέση με τις άλλες ομάδες.

4.9 Αξιολόγηση της ποιότητας παροχής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Αν και σε γενικές γραμμές η ποιότητα παροχής των υπηρεσιών αξιολογήθηκε θετικά, είναι εμφανής η ανάγκη βελτίωσής της. Ωστόσο, αντιλαμβανόμαστε ότι η ποιότητα παροχής τέτοιων υπηρεσιών επηρεάζεται και από άλλους μη ελεγχόμενους άμεσα παράγοντες, όπως Δίκτυο του Πανεπιστημίου, έλλειψη σύγχρονου εξοπλισμού, ανεπαρ-

κείς γνώσεις κλπ., οι οποίοι ενδεχομένως να επηρέασαν αρνητικά και τη ζητούμενη αξιολόγηση. Τα μεγάλα ποσοστά αποχής των εξεταζομένων που παρατηρούνται οφείλονται στη χαμηλή χρήση, σύμφωνα με το διάγραμμα 9.

Περισσότερο θετικοί στη ζητούμενη αξιολόγηση φαίνονται να είναι τα μέλη ΔΕΠ και οι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Επισημαίνεται δε ότι καμία υπηρεσία δεν χαρακτηρίστηκε από αυτές τις ομάδες ως καθόλου ικανοποιητική, γεγονός που αποδεικνύει την αναγνώριση των προσπαθειών της ΒΥΠ στον τομέα αυτό.

4.10 Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Τα χαμηλά, γενικά, ποσοστά χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών δείχνουν την ανάγκη εντατικότερης ενημέρωσης της πανεπιστημιακής κοινότητας για τις εν λόγω υπηρεσίες, εμπλουτισμού των υπηρεσιών αυτών, ώστε να καλύπτουν σε ευρύτερη κλίμακα ανάγκες των χρηστών, αλλά και την καλύτερη παροχή εκπαίδευσης σε σχέση με τη χρήση τους.

Τα μέλη ΔΕΠ και οι μεταπτυχιακοί φοιτητές στην πλειοψηφία τους φαίνονται να είναι χρήστες αυτών των υπηρεσιών, ενώ σε πολύ χαμηλότερα ποσοστά οι φοιτητές. Όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενη παράγραφο, ο μεγαλύτερος συγκριτικά αριθμός φοιτητών στο σύνολο του εξεταζόμενου πληθυσμού, επιφέρει τα χαμηλά ποσοστά που παρατηρούνται στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αν και εμμένουμε στα αρχικά μας συμπεράσματα για βελτίωση, εμπλουτισμό και καλύτερη ενημέρωση, πιστεύουμε ότι η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών δεν μπορεί ποτέ να συναγωνιστεί (τουλάχιστον στο άμεσο μέλλον) τα αντίστοιχα υψηλά ποσοστά των επιτόπιων υπηρεσιών. Και αυτό γιατί, ο πληθυσμός των φοιτητών θα υπερικονομεί πάντα σε σχέση με τις άλλες ομάδες, που έχουν αντικειμενικά τις μεγαλύτερες δυνατότητες χρήσης και πρόσβασης σε τέτοιες υπηρεσίες.

Ακόμη, η μικρή συχνότητα χρήσης που παρατηρείται σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, και σε σύγκριση με τη μεγάλη σημασία που τους προσδίδεται από τους χρήστες (πίνακας 3), μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι οι χρήστες γνωρίζουν να χρησιμοποιούν σε περιορισμένο βαθμό αυτές τις υπηρεσίες και τις δυνατότητες που τους παρέχουν. Για παράδειγμα, θα θεωρούσαμε εύλογη την μεγάλη συχνότητα χρήσης της Online πρόσβασης στους καταλόγους του υλικού της ΒΥΠ, όπου παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τις συλλογές των βιβλίων και των περιοδικών, οι οποίες ως επιτόπιες υπηρεσίες έλαβαν υψηλότερα ποσοστά χρήσης και προτεραιότητας. Επομένως, είναι αναγκαία η συχνότερη και καλύτερη παροχή πληροφοριών χρήσης και σε αυτούς που ήδη χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες, έτσι ώστε να τις χρησιμοποιούν ολοκληρωμένα.

4.11 Λόγοι μη χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Εκτός από τα προβλήματα που ήδη έχουν εντοπισθεί και αναφερθεί παραπάνω, δηλαδή της αποτελεσματικότερης και συχνότερης ενημέρωσης, προκύπτει άλλος ένας εξαιρετικά σημαντικός και ουσιαστικός παράγοντας, που επηρεάζει τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Δηλαδή, η έλλειψη εξοικείωσης των χρηστών με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τη χρήση του διαδικτύου γενικότερα. Γι' αυτό το λόγο θεωρούμε ότι απαιτούνται μεγαλύτερες και εντατικότερες προσπάθειες από τη ΒΥΠ, ώστε να αντιμετωπισθούν αυτές οι αδυναμίες που εμποδίζουν ή καθυστερούν την αποδοχή και υιοθέτηση της νέας τεχνολογίας, η οποία αναμφισβήτητα έχει να προσφέρει πολλά περισσότερα στη μάθηση, τη διδασκαλία και την έρευνα.

Η συγκριτική συνολική εκτίμηση των παραπάνω στοιχείων (γνώσης, σημασίας, αξιολόγησης και χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών) έδειξε ότι η γνώση και χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχουν αντίστοιχα τα ίδια περίπου ποσοστά. Από αυτό προκύπτει

σε γενικές γραμμές το συμπέρασμα ότι εκείνοι που γνωρίζουν τις υπηρεσίες αυτές είναι και οι χρήστες τους. Άρα είναι εμφανής η ανάγκη καλύτερης ενημέρωσης του εξεταζόμενου πληθυσμού για τις εν λόγω υπηρεσίες, θεωρώντας ότι αυτή θα επιφέρει και μεγαλύτερα ποσοστά χρήσης. Σε ίδια περίπου ποσοστά κυμαίνονται και εκείνοι που χαρακτηρίζουν τις υπηρεσίες αυτές ως πολύ ή αρκετά σημαντικές, ενώ σε πολύ χαμηλότερα εκείνοι που αξιολογούν την ποιότητα παροχής τους σαν πολύ ή αρκετά ικανοποιητική. Επομένως, είναι εμφανής και η ανάγκη για βελτίωση της ποιότητας παροχής αυτών των υπηρεσιών, η οποία συνδέεται άμεσα με τον εμπλουτισμό τους σε υλικό, με την αύξηση των παροχών σε εξοπλισμό για χρήση από το κοινό, με τον προγραμματισμό συστηματικότερης εκπαίδευσης στη χρήση τους και επιπλέον, με την άμεση διάχυση πληροφοριών προς τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας σχετικά με αυτές τις υπηρεσίες.

4.12 Σενάρια πολιτικής ανάπτυξης συλλογών περιοδικών της ΒΥΠ

Η διασπορά των απόψεων στα τρία αναφερόμενα σενάρια δείχνουν την επιφυλακτικότητα και συγχρόνως την αμφιταλάντευση του εν λόγω πληθυσμού σχετικά με το ποιός είναι ο καλύτερος τρόπος απόκτησης της πληροφορίας. Ναι μεν φαίνεται η αποδοχή της ηλεκτρονικής πληροφόρησης (κυρίως από τις ομάδες των μελών ΔΕΠ και των μεταπτυχιακών φοιτητών), αλλά η πατροπαράδοτη εξοικείωση με το έντυπο, και η ασφάλεια που προσφέρει στο χρήστη της πληροφορίας, είναι ακόμη εντονότερη. Εξάλλου, ας μην ξεχνάμε ότι ελάχιστοι είναι εκείνοι που γνωρίζουν τις επιμέρους συνθήκες που επικρατούν στο χώρο της ηλεκτρονικής πληροφόρησης (πώς μπορεί κανείς να την αποκτήσει ή πώς να τη διατηρήσει στο μέλλον και με ποιό κόστος), εμπειρία που υπάρχει ήδη σε ό,τι αφορά στην έντυπη. Όπως όμως και αν αναλυθούν αυτές οι απόψεις, το συμπέρασμα παραμένει το ίδιο, δηλαδή ο

εν λόγω πληθυσμός δεν είναι έτοιμος να δεχτεί άμεσα ριζικές αλλαγές σε ό,τι αφορά στον τρόπο πρόσβασης στην απαραίτητη, για τις επιστημονικές, διδακτικές και ερευνητικές του ανάγκες, πληροφορία.

4.13 Μελλοντικές ενέργειες - υπηρεσίες της ΒΥΠ

Όλες οι ενέργειες - υπηρεσίες που αναφέρθηκαν στο ερωτηματολόγιο, χαρακτηρίζονται ως πολύ ή αρκετά σημαντικές από την πλειοψηφία των αποκρινόμενων. Εξαιρετικά ποσοστά όμως φαίνεται να λαμβάνουν ενέργειες όπως, η συνέχιση του έργου της ΒΥΠ και μετά το πέρας του ΕΠΕΑΕΚ, η αύξηση του προϋπολογισμού της, οι θέσεις εργασίας Η/Υ για προσωπική χρήση, οι θέσεις εργασίας για πρόσβαση στο Internet, οι εξειδικευμένοι βιβλιοθηκονόμοι (Reference Librarians), η αύξηση των ωρών λειτουργίας, η αύξηση θέσεων στο αναγνωστήριο, και η αυτοματοποίηση των υπηρεσιών. Παρόλο που στις αναφερόμενες ενέργειες - υπηρεσίες συμπεριλαμβάνονταν και κάποιες που αφορούσαν στην κατάσταση άνεσης και αναψυχής των χρηστών (όπως «κλειστοί» χώροι ατομικής ή ομαδικής μελέτης, ειδικοί χώροι ξεκούρασης - Κυλικείο), παρατηρείται ότι χαρακτηρίστηκαν ως μικρότερης σημασίας σε σχέση με τις υπόλοιπες. Διαπιστώνουμε δηλαδή ότι, το ενδιαφέρον και η αγωνία των χρηστών στην παρούσα φάση, εστιάζεται περισσότερο στο πώς θα συνεχιστεί το έργο της ΒΥΠ και στο πώς θα εξασφαλιστεί ένας ικανός προϋπολογισμός για τη στήριξη και επέκτασή του και μετά το ΕΠΕΑΕΚ. Αυτό το συμπέρασμα θεωρούμε σαν το σημαντικότερο της παρούσας έρευνας, αφού φαίνεται ότι το έργο της ΒΥΠ εκτιμάται τόσο θετικά από τους χρήστες της, ώστε κοινή επιθυμία είναι η συνέχισή του με τους ίδιους γρήγορους ανοδικούς ρυθμούς.

4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Από τα στοιχεία που καταγράφηκαν και α-

ναλύθηκαν, προκύπτει ότι η ΒΥΠ, μέσα από τις συνεχείς και εντατικές προσπάθειές της, έχει καταφέρει να προσφέρει υπηρεσίες στην πλειοψηφία της πανεπιστημιακής κοινότητας, και να καλύπτει σε πολύ ικανοποιητικό βαθμό τις ανάγκες των περισσότερων χρηστών της. Οι ιδιομορφίες όμως του χώρου αλλά και οι υψηλοί στόχοι της ΒΥΠ, απαιτούν ακόμη μεγαλύτερες προσπάθειες, οι οποίες εντοπίζονται στα εξής:

- Ανεύρεση νέων μηχανισμών αποτελεσματικότερης ενημέρωσης της πανεπιστημιακής κοινότητας σχετικά με την παροχή υπηρεσιών από τη ΒΥΠ. Ιδιαίτερη βαρύτητα πρέπει να δοθεί στους τρόπους άμεσης προσέγγισης των νεότερων μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας και κυρίως των φοιτητών, ώστε να επιτυγχάνεται ταχύτερα η εξοικείωσή τους με τους χώρους της ΒΥΠ και τις υπηρεσίες της.
- Εντατικότερο πρόγραμμα εκπαίδευσης των χρηστών σε ό,τι αφορά στις νεότερες ή ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αλλά και σε παλαιότερες ή αναβαθμισμένες. Επίσης, σημαντική είναι η εφαρμογή συστηματικού προγράμματος εξυπηρέτησης - υποστήριξης απομακρυσμένων χρηστών της ΒΥΠ σε ό,τι αφορά στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή του διαδικτύου γενικότερα.
- Εξασφάλιση των συνθηκών για βελτίωση της ποιότητας παροχής των υπηρεσιών της ΒΥΠ, όπως η συνεχής καταγραφή και ανάλυση των εκάστοτε εκπαιδευτικών, επιστημονικών και ερευνητικών αναγκών της πανεπιστημιακής κοινότητας, η δημιουργία περισσότερο ευέλικτων μηχανισμών άμεσης προσαρμογής των υπηρεσιών της ΒΥΠ σε αυτές, η εξασφάλιση προϋποθέσεων συνεργασίας της ΒΥΠ με άλλους φορείς του Πανεπιστημίου. Σημαντική όμως θεωρούμε, για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται, τη συμβολή του ανθρώπινου δυναμικού της ΒΥΠ, η οποία μπορεί να ενταθεί με τη συνεχή εκπαίδευσή του και την παροχή κατάλληλων κινήτρων ενεργού συμμετοχής του στο σχε-

διασμό και στην υλοποίηση των στόχων της ΒΥΠ.

Τα αποτελέσματα και οι μετρήσεις της παρούσας έρευνας αποτελούν εργαλείο σχεδιασμού της μελλοντικής στρατηγικής της ΒΥΠ, αλλά και μοχλό πίεσης για την ουσιαστική στήριξη των στόχων της από τις αρμόδιες αρχές του Ιδρύματος.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Λογοθέτης, Ν., Μάνατζμεντ *Ολικής Ποιότητας : Από τον Deming στον Taguchi και το SPC*, TQM Hellas - Interbooks, Αθήνα 1993.
2. Ναζλή, Γ.Δ., *Βασικές αρχές οργανώσεως και διοικήσεως επιχειρήσεων*, Β' Έκδοση, Αθήνα 1977.
3. Παρασκευόπουλου, Ι. Ν.: *Μεθοδολογία επιστημονικής έρευνας*, Αθήνα 1983
4. Berger, K.W. & Hines, R.W., "What does the User really want? The Library User Survey Project at Duke University", *The Journal of Academic Librarianship*, 306-309 (November 1994).
5. *Cardiff University Libraries Service Quality Survey 1996: Final Report*, April 1997, <http://www.cf.ac.uk/uwcc/liby/survey>
6. Cochran, W.G., *Sampling Techniques, 3rd Edition*, Wiley Series in Probability and mathematical Statistics- Applied, 1977.
7. Deming, E.W., *Sample Design in Business Research*, Wiley Classics Library Editions 1990.
8. Howard, K. & Sharp, J., *Η επιστημονική μελέτη, (The management of a student research project)*, Gutenberg, Αθήνα 1994.
9. Lancaster, F.W., *If you want to evaluate your library...*, 2nd edition, University of Illinois, 1993.
10. Losee, J., *Φιλοσοφία της επιστήμης: Φιλοσοφία και επιστήμες 1*, (A historical introduction to the Philosophy of science), Εκδόσεις Βάνιας, Θεσσαλονίκη 1991.
11. Myers, G. & Tolela Mayers, M., *The dynamics of human communication: A laboratory approach, 6th ed.*, McGraw-Hill, New York, 1992
12. Neisser, U., *Memory observed. Remembering in natural contexts*, 1982.
13. Olson, D., *The world on paper. The conceptual and cognitive implications of writing and reading*, Cambridge University Press, 1994.
14. Orna, E. & Stevens, G., *Οργάνωση των Πληροφοριών στην Έρευνα*, Ελληνικά Γράμματα : Μέθοδοι Έρευνας και Πειραματικός Σχεδιασμός, 1998.
15. Research Randomizer v. 1.5, Social Psychology Network, USA, <http://www.randomizer.org>
16. *Results from the Stanford Science and Engineering Libraries Survey for Faculty, Students, and Researchers 1998*, <http://elib.stanford.edu/htdocs/survey/scilib.html>
17. Richmond, E. & McKnelly, M., "Alternative user survey and group process methods -Nominal group technique applied to U.S. depository libraries", *Journal of Government Information*, 1996, 23, 2,137-149.
18. Som, R.K., *Practical Sampling Techniques, 2nd edition*, Marcel Dekker Inc., 1996.
19. Stephen, P. & Hornby, S., *Simple statistics for library and information professionals*, 2nd edition, Library Association Publishing, 1997.
20. Thompson, M.E., *Theory of Sample Surveys*, Chapman & Hall : Monographs on Statistics and Applied Probability 74, 1997.
21. *University of California San Diego User Survey 1998*, <http://orpheus.ucsd.edu/survey/index.html>