

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

Σύγχρονες υπηρεσίες ακαδημαϊκών  
βιβλιοθηκών: έχουμε πετύχει τους στόχους  
μας;

Αφροδίτη Μάλλιαρη<sup>1</sup>, Ηλίας Νίτσος<sup>2</sup>,  
Ηλιάνα Αρακά<sup>2</sup>, Ματίνα Τζιρίνη<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης  
ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης

<sup>2</sup>Βιβλιοθήκη 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](mailto:malliari@libd.teithe.gr)**
- Ηλίας Νίτσος, **[nitsos@lib.teithe.gr](mailto:nitsos@lib.teithe.gr)**
- Ηλιάνα Αρακά, **[hliarak@lib.teithe.gr](mailto:hliarak@lib.teithe.gr)**
- Ματίνα Τζιρίνη, **[mtzir@lib.teithe.gr](mailto:mtzir@lib.teithe.gr)**