

# **Τομέας Υπηρεσιών προς τους Χρήστες**

**Καταγραφή παρεχόμενων Υπηρεσιών – Στοχοθεσία για το έτος 2012**

**Φεβρουάριος 2012**

Σκοπός της παρούσας αναφοράς είναι να αποτυπώσει την υπάρχουσα κατάσταση των παρεχόμενων υπηρεσιών στα τμήματα Δανεισμού - Διαδανεισμού και Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης που αφορούν στις Υπηρεσίες προς τους χρήστες και να παρουσιάσει τους στόχους προς υλοποίηση για το έτος 2012. Ο Στρατηγικός Σχεδιασμός του Τομέα Υπηρεσιών προς τους Χρήστες κρίθηκε απαραίτητος για την καταγραφή και αποτίμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, τη στοχοθεσία για το 2012, το απολογισμό του έτους 2012 καθώς και των προγραμματισμό των εργασιών για το 2013.

## Περιεχόμενα

Στρατηγικός Σχεδιασμός Τομέα Υπηρεσιών προς τους Χρήστες	5
Μέρος Πρώτο: Καταγραφή υπάρχουσας κατάστασης	
1. Τμήμα Δανεισμού - Διαδανεισμού	7
1.1 Τμήμα Δανεισμού	7
1.1.1 Γενική Περιγραφή Εργασιών	7
1.1.2 Στατιστικά Δανεισμού για 2009-2011	9
1.2 Τμήμα Διαδανεισμού	11
1.2.1 Γενική Περιγραφή	11
1.2.2 Στατιστικά Διαδανεισμού για 2011	12
1.3 Συλλογή Κρατημένου Υλικού	16
1.3.1 Γενική Περιγραφή	16
1.3.2 Στατιστικά Συλλογής Κρατημένου Υλικού για 2009-2011	18
2. Τμήμα Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης	20
2.1 Γενική Περιγραφή Τμήματος	20
2.1.1 Πληροφοριακή Εξυπηρέτηση Χρηστών	21
2.1.1.1 Γενική Περιγραφή	21
2.1.1.2 Στατιστικά κίνησης 2011	22
2.1.2 Υπηρεσία Υποβολής Ερωτήσεων e-ρώτηση	24
2.1.2.1 Γενική Περιγραφή	24
2.1.2.2 Αποτίμηση - Στατιστικά Υπηρεσίας	25
2.1.2.3 Νέα Υπηρεσία Υποβολής Ερωτήσεων e-ρώτηση	27
2.1.3 Πληροφοριακή Παιδεία – Υπηρεσία Εκπαίδευσης Χρηστών	27
2.1.3.1 Γενική Περιγραφή	27
2.1.3.2 Αποτίμηση – Αξιολόγηση Υπηρεσίας	29
2.1.4 Ξεναγήσεις στο χώρο της Βιβλιοθήκης	31
2.1.4.1 Γενική Περιγραφή	31
2.1.4.2 Στατιστικά Ξεναγήσεων για 2009-2011	31
2.1.5 Ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης	31
2.1.5.1 Γενική Περιγραφή	31
2.1.5.2 Στατιστικά Επισκεψιμότητας Ιστότοπου	33
2.1.6 Θεματική Πύλη Πληροφόρησης - Θύρα	33

2.1.6.1 Γενική Περιγραφή	33
2.1.6.2 Στατιστικά Θύρας για 2009 - 2011	35
Μέρος Δεύτερο: Στοχοθεσία για το 2012	
3. Τμήμα Δανεισμού /Διαδανεισμού - Στοχοθεσία	36
3.1 Τμήμα Δανεισμού - Στόχοι	36
3.2 Τμήμα Διαδανεισμού - Στόχοι	39
3.3 Συλλογή Κρατημένου Υλικού - Στόχοι	42
4. Τμήμα Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης - Στοχοθεσία	44
4.1 Υπηρεσία Υποβολής Ερωτήσεων e-ρώτηση - Στόχοι	44
4.2 Πληροφοριακή Παιδεία/ Υπηρεσία Εκπαίδευσης Χρηστών - Στόχοι	47
4.3 Ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης - Στόχοι	50
4.4 Θεματική Πύλη Πληροφόρησης - Θύρα	53

**ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΜΕΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ  
ΣΤΟΧΟΙ ΕΤΟΥΣ 2012**

**ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΣ ΣΚΟΠΟΣ:** Περιγραφή και αποτίμηση παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους χρήστες, στοχοθεσία και απολογισμός για το έτος 2012

Α/Α	ΣΤΟΧΟΣ ΚΑΤΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ
1	Καταγραφή και αποτίμηση υπάρχουσας κατάστασης	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Καταμερισμός εργασιών των δυο τμημάτων Δανεισμού /Διαδανεισμού και Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης που αφορούν στις Υπηρεσίες προς τους χρήστες</li> <li>- Συντονισμός εργασιών</li> <li>- Παροχή κατευθύνσεων και οδηγιών (δομή αναφοράς: Γενική Περιγραφή, Στατιστικά, Προβλήματα/ Ανάγκες)</li> <li>- Συλλογή, διορθώσεις και καταγραφή υπάρχουσας κατάστασης – σύνταξη Αναφοράς</li> </ul>	Ιανουάριος – Φεβρουάριος 2012
2	Στοχοθεσία για το έτος 2012 – Ανάθεση εργασιών	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ανάπτυξη Φόρμας στόχων για το έτος 2012</li> <li>- Ανάπτυξη Φόρμας στρατηγικών παραγόντων κλειδιά</li> <li>- Συντονισμός εργασιών</li> <li>- Παροχή κατευθύνσεων, οδηγιών και παραδειγμάτων</li> <li>- Συλλογή, διορθώσεις και καταγραφή στοχοθεσίας και ανάθεσης εργασιών για το 2012 – σύνταξη Αναφοράς</li> </ul>	Ιανουάριος – Φεβρουάριος 2012
3	Απολογιστική Έκθεση Α' Εξαμήνου	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ανάπτυξη Φόρμας Αξιολόγησης Έργου</li> <li>- Συντονισμός εργασιών</li> <li>- Σύνταξη και παροχή οδηγιών συμπλήρωσης φόρμας αξιολόγησης και συγγραφής απολογιστικής έκθεσης</li> <li>- Συλλογή, διορθώσεις και καταγραφή απολογισμών για το Α' εξάμηνο του 2012 – σύνταξη Απολογιστικής</li> </ul>	Σεπτέμβριος 2012

		Έκθεσης	
4	Προγραμματισμός εργασιών Τομέα Υπηρεσιών	- Συλλογή και καταγραφή προτάσεων - Συντονισμός εργασιών - Παροχή κατευθύνσεων, οδηγιών	Νοέμβριος – Δεκέμβριος 2012
5	Απολογιστική Έκθεση Έτους 2012	- Συντονισμός εργασιών - Συλλογή, διορθώσεις και καταγραφή απολογισμών για το έτος 2012 – σύνταξη Απολογιστικής Έκθεσης Έτους 2012	Ιανουάριος 2013

**ΣΧΟΛΙΑ/ ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:**

## **Μέρος Πρώτο: Καταγραφή υπάρχουσας κατάστασης**

Στο Πρώτο Μέρος γίνεται μια γενική περιγραφή των Υπηρεσιών προς τους Χρήστες, και μια αποτίμηση τους (στατιστικά) ενώ εντοπίζονται τα προβλήματα

### **1. Τμήμα Δανεισμού – Διαδανεισμού**

Μέσα στα πλαίσια των υπηρεσιών του Τμήματος, οι οποίες παρουσιάζονται αναλυτικά στη συνέχεια, εντάσσονται:

1. Δανεισμός
2. Διαδανεισμός
3. Συλλογή Κρατημένου Υλικού.

#### **1.1 Δανεισμός**

##### **1.1.1 Γενική περιγραφή**

Στο Τμήμα Δανεισμού απασχολούνται συνολικά τέσσερα (4) άτομα εκ των οποίων το ένα απασχολείται και για τη Συλλογή Κρατημένου Υλικού και το ένα απουσιάζει με άδεια ανατροφής παιδιού. Οι εργασίες που εκτελούνται από τα άτομα που απασχολούνται στο Τμήμα Δανεισμού αφορούν στα ακόλουθα:

- Δανεισμοί – Επιστροφές Βιβλίων, Ανανεώσεις δανεισμού (στο χώρο της βιβλιοθήκης και τηλεφωνικές)
- Εγγραφή χρηστών – Έκδοση καρτών δανεισμού
- Ενημέρωση χρηστών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους
- Παραλαβή βιβλίων από το κουτί επιστροφών (book return) και τήρηση στατιστικών σχετικά με τον αριθμό των βιβλίων που επιστρέφονται στο κουτί επιστροφών
- Είσπραξη προστίμων από καθυστέρηση βιβλίων
- Είσπραξη ετήσιας συνδρομής εξωτερικών χρηστών – Ανανεώσεις εγγραφών
- Παρακολούθηση των ταμείων που διαχειρίζεται το προσωπικό του Τμήματος Υπηρεσιών προς τους Χρήστες (εγγραφές και πρόστιμα δανεισμού)

- Παρακολούθηση του ταμείου του αυτόματο πωλητή καρτών φωτοτυπικού και μέριμνα για τη διαθεσιμότητα καρτών
- Διαγραφή χρηστών (που δεν φοιτούν πλέον στο ίδρυμα) και βεβαιώσεις ότι δεν έχουν καμία εκκρεμότητα στη βιβλιοθήκη - τήρηση στατιστικών με φοιτητές που διαγράφονται
- Κρατήσεις δανεισμένου υλικού και τηλεφωνική ενημέρωση χρηστών που έχουν κάνει την κράτηση.
- Καθημερινή τοποθέτηση στα ράφια του υλικού που χρησιμοποιήθηκε από το κοινό της Βιβλιοθήκης.
- Πληροφόρηση χρηστών σχετικά με τον τρόπο χρήσης της βιβλιοθήκης (χρήση online καταλόγου, εντοπισμός βιβλίων, περιοδικών και πληροφοριακών πηγών στους βιβλιοστάτες, τρόπος εύρεσης ηλεκτρονικών πηγών στη σελίδα της βιβλιοθήκης - ηλεκτρονικών περιοδικών και βάσεων δεδομένων, διπλωματικών και διδακτορικών εργασιών στην ψηφίδα κ.ά.)
- Τήρηση στατιστικών σχετικά με τον αριθμό των χρηστών που επισκέπτονται καθημερινά την βιβλιοθήκη
- Μεταφορά κιβωτίων χαρτιού A4 από την αποθήκη για χρήση τους στα φωτοτυπικά και εκτυπωτές της βιβλιοθήκης
- Μέριμνα για τη σωστή λειτουργία των φωτοτυπικών και βοήθεια χρηστών σχετικά με την χρήση τους
- Ανάρτηση ανακοινώσεων (έντυπων, στην ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης και στις ηλεκτρονικές πινακίδες της βιβλιοθήκης)
- Εκπαίδευση και επίβλεψη ατόμων που απασχολήθηκαν στο Τμήμα στα πλαίσια της πρακτικής τους άσκησης.
- Εξυπηρέτηση των χρηστών που χρησιμοποιούν την αίθουσα multimedia και τακτοποίηση της αίθουσας.

Στις εργασίες του Τμήματος συμμετέχει και το προσωπικό του Τμήματος Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης ενώ για τις απογευματινές βάρδιες και τις βάρδιες των Σαββάτων συμμετέχει το μεγαλύτερο τμήμα του προσωπικού της ΥΒΠΠ (συνολικά 18 άτομα).

## 1.1.2 Στατιστικά Δανεισμού για 2009-2011

### Γενική Εικόνα

#### Δανεισμός

Περιγραφή	2011	2010	2009
Δανεισμοί	29.079	30.323	30.095
Ανανεώσεις μέσω τηλεφώνου	14.049	12.705	13.869
Ανανεώσεις στο Γραφείο Δανεισμού	3.202	3.804	3.288
Ανανεώσεις μέσω Web	2.553	2.536	2.076

#### Επιστροφή

Περιγραφή	2011	2010	2009
Ομαλή	44.354	44.378	43.996
Με καθυστέρηση	4.744	5.146	5.570
<b>Σύνολο</b>	<b>49.098</b>	<b>49.524</b>	<b>49.566</b>

#### Αιτήσεις για τοποθέτηση υλικού σε κράτηση

Περιγραφή	2011	2010	2009
Κρατήσεις	3.065	3.338	3.147

#### Εγγραφές/Διαγραφές Χρηστών

Περιγραφή	2011	2010	2009
Εγγραφές	2.049	1.833	1.984
Διαγραφές	1.187	1.278	1.022

### Λεπτομέρειες

#### Σύνολο δανεισμών ανά τύπο τεκμηρίου

Περιγραφή	2011	2010	2009
Λογοτεχνία (FIC)	1.034	825	825

Δανειζόμενο υλικό (L)	44.621	45.464	45.721
Συνοδευτικό υλικό (SUPPL)	825	761	675

**Σύνολο δανεισμών ανά τα τύπο δανειζόμενου**

<b>Περιγραφή</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Βοηθητικό Διδακτικό Προσωπικό	503	705	856
Διδακτικό Προσωπικό	862	1.361	1.370
Διοικητικό Προσωπικό	315	384	368
Διοικητικές Υπηρεσίες	21	56	109
Επισκέπτες Άλλων Ιδρυμάτων	142	339	313
Ερευνητικό Προσωπικό	2	12	6
Επίτιμοι Χρήστες	0	0	0
Εργαστήρια-Τεχνική Υπηρεσία	10	39	48
Εξωτερικοί Χρήστες	10.791	10.867	11.687
Καθηγητές Άλλων Ιδρυμάτων	0	0	0
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	14.310	12.926	10.734
Προσωπικό Βιβλιοθήκης	584	621	890
Προγράμματα Επιμόρφωσης	73	142	190
Καθηγητές Πειραματικού Σχολείου	26	27	28
Μαθητές Πειραματικού Σχολείου	0	0	0
Προπτυχιακοί Φοιτητές	19.142	19.938	20.964
Συνεργαζόμενες Βιβλιοθήκες	181	203	154
Υποψήφιοι Διδάκτορες	2024	1.854	1.857
Επιστροφές book return	3.028	2.787	2729
Εγγεγραμμένοι χρήστες	10.717	11.465	11.527

## 1.2 Τμήμα Διαδανεισμού

### 1.2.1 Γενική Περιγραφή

Στο Τμήμα Διαδανεισμού απασχολείται ένα (1) άτομο το οποίο εκτελεί και καθήκοντα στο Τμήμα Προσκτήσεων. Συμπληρωματικά έχει οριστεί ως αντικαταστάτης ένα άτομο από το Τμήμα Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης. Οι εργασίες του Τμήματος αφορούν στα ακόλουθα:

- Έρευνα στις ηλεκτρονικές βάσεις / κατάλογο της Βιβλιοθήκης για τυχόν ανεύρεση του ζητούμενο υλικού σε αυτές, πριν την ολοκλήρωση της αποστολής της παραγγελίας άρθρου / βιβλίου στον εκάστοτε διαθέτη πραγματοποιείται
- Σκανάρισμα των άρθρων που αποστέλλουμε σε άλλες Βιβλιοθήκες όταν διατίθενται από τη Βιβλιοθήκη μας σε έντυπη μορφή (ειδικά αυτά που εμπεριέχονται στα ελληνικά περιοδικά)
- Ενημέρωση των αιτήσεων μέσω της εφαρμογής SmILLe
- Σύνταξη εγγράφων με τα οποία η Βιβλιοθήκη ζητάει από διάφορα ερευνητικά προγράμματα του Πανεπιστημίου να καλύψουν οικονομικές εκκρεμότητες που έχουν προς αυτή μετά από την παραγγελία άρθρων για την υποστήριξη των προγραμμάτων αυτών.
- Παρακολούθηση των τιμολογίων που αποστέλλονται από τους ξένους διαθέτες υπηρεσιών διαδανεισμού προς τη Βιβλιοθήκη για παραγγελίες που πραγματοποίησε η δεύτερη
- Έκδοση αποδείξεων για χρήματα που παρέλαβε ή επέστρεψε η Βιβλιοθήκη σε χρήστες που χρησιμοποίησαν τη συγκεκριμένη υπηρεσία και απόδοση των χρημάτων αυτών
- Ειδοποίηση των χρηστών για την παραλαβή της βιβλιογραφίας
- Παρακολούθηση των αλλαγών που συμβαίνουν όσων αφορά την συνεργασία μας με τους διαθέτες που συνεργαζόμαστε (αλλαγές τιμολόγησης, πολιτικής κ.α.)

Πιο συγκεκριμένα κατά το έτος 2011 η Υπηρεσία Διαδανεισμού ασχολήθηκε με :

- Εντοπισμό προβλημάτων που εμφανίζει η εφαρμογή SmILLe και προσπάθεια επίλυσης αυτών με την καίρια συμβολή του πληροφορικού της βιβλιοθήκης μας.

- Για πρώτη φορά υπολογίστηκαν οι αποθεματικοί λογαριασμοί στον χρηματικό έλεγχο που κάνουμε ανά διαστήματα, ώστε να διαπιστωθεί ότι τα χρήματα που λαμβάνουμε από τους χρήστες υπάρχουν ισόποσα στο ταμείο μας.
- Ανασύνταξη σε διαδικασίες του διαδανεισμού και στον τρόπο οργάνωσης των αιτήσεων σε ειδικό ντοσιέ.
- Δημιουργία «Βεβαίωσης παραλαβής χρημάτων από κλείσιμο αποθεματικού λογαριασμού»

### 1.2.2 Στατιστικά Διαδανεισμού για 2011

#### ΓΕΝΙΚΗ ΕΙΚΟΝΑ ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΥ

\*Τα στοιχεία τα δίνει το σύστημα Διαδανεισμού Smille

#### SUMMARY OF ILL ARTICLE - GENERAL VIEW

A/A	Type of lent	Application 2011	Total of
1	Patrons	197	52.96%
2	Libraries	175	47.04%
3	Departments	0	0%
<b>Summary</b>		<b>372</b>	<b>100%</b>

#### SUMMARY OF ILL BOOK - GENERAL VIEW

A/A	Type of lent	Application 2011	Total of
1	Patrons	289	57.57%
2	Libraries	213	42.43%
3	Departments	0	0%
<b>Summary</b>		<b>502</b>	<b>100%</b>

Λεπτομερείς εικόνα Διαδανεισμού ανά τύπο Υλικού & Δανειζομένου

#### SUMMARY OF LENTED PER TYPE OF EVIDENCE

A/A	Type of evindence	Application Completed 2011	Total of	Application Canceled 2011	Total of
1	Articles	290	46.7%	48	27.59%
2	Books	331	53.3%	126	72.41%
<b>Summary</b>		<b>621</b>	<b>100%</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

**SUMMARY OF LENTED PER TYPE OF PATRONS**

<b>A/A</b>	<b>Category of lent</b>	<b>Application 2011</b>
1	Administration Personnel	28
2	Candidate PhDs	124
3	Faculty Staff	69
4	Non-Affiliated Members	96
5	Other academic community members	1
6	Postgraduate Students	115
7	Teaching Assistants	17
8	Undergraduate Students	36
<b>Summary</b>		<b>486</b>

**SUMMARY OF COST PER TYPE OF PATRONS – ARTICLES**

<b>A/A</b>	<b>Category of lent</b>	<b>Application 2011</b>	<b>Cost</b>	<b>Libraries</b>
1	Candidate PhDs	1	6	BLDSC
2	Faculty Staff	2	12	BLDSC
3	Non-Affiliated Members	4	52	BLDSC
4	Postgraduate Students	2	12	BLDSC
5	Administration Personnel	2	5	EKT
6	Candidate PhDs	13	26	EKT
7	Faculty Staff	6	14	EKT
8	Non-Affiliated Members	7	20	EKT
9	Postgraduate Students	6	13	EKT
10	Candidate PhDs	5	30	SUBITO
11	Faculty Staff	7	42	SUBITO
12	Non-Affiliated Members	3	27	SUBITO
13	Postgraduate Students	6	36	SUBITO
14	Teaching Assistants	1	6	SUBITO
15	Undergraduate Students	1	6	SUBITO
<b>Summary</b>		<b>66</b>	<b>307</b>	

**SUMMARY OF COST PER TYPE OF PATRONS - BOOKS**

<b>A/A</b>	<b>Category of lent</b>	<b>Application 2011</b>	<b>Cost</b>	<b>Supplier</b>
1	Candidate PhDs	10	60	BLDSC
2	Faculty Staff	9	54	BLDSC
3	Non-Affiliated Members	2	50	BLDSC

4	Postgraduate Students	2	12	BLDSC
5	Administration Personnel	1	6	SUBITO
6	Candidate PhDs	13	78	SUBITO
7	Faculty Staff	7	42	SUBITO
8	Non-Affiliated Members	5	70	SUBITO
9	Postgraduate Students	3	18	SUBITO
10	Teaching Assistants	1	6	SUBITO
<b>Summary</b>		<b>53</b>	<b>396</b>	

## I. ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΑΛΛΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

*British Library Document Supply Centre  
Subito Documents from Libraries  
Ελληνικές Βιβλιοθήκες μέσω ΕΚΤ  
Ελληνικές Βιβλιοθήκες εκτός δικτύου ΕΚΤ  
Άλλες περιπτώσεις*

### A1. ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΦΩΤΟΤΥΠΗΜΕΝΑ ΑΡΘΡΑ

A/a	B/θ Διαθέτης	Συνολικές Αιτήσεις 2011	Συνολικές Αιτήσεις 2010	Έγιναν Αποδεκτές 2011	Έγιναν Αποδεκτές 2010	Ποσοστό Επιτυχίας 2011	Ποσοστό Επιτυχίας 2010
1	BLDSC	20	53	11	45	55%	84.91%
2	SUBITO	29	88	25	58	86.21%	65.91%
3	ΕΚΤ	<b>151*</b>	157	53	87	35.1%	55.41%
4	Άλλες βιβλιοθήκες	42	93	40	88	95.24%	94.62%
5	Παν. Μακεδονίας (Ηλεκτρονικές πηγές)	62	43	53	42	85.48%	97.67%
6	Παν. Μακεδονίας (Έντυπες πηγές)	8	7	0	6	0%	85.71%
7	Παν. Μακεδονίας (Έντυπες πηγές) ΕΚΤ	<b>142*</b>	259	<b>108*</b>	181	76.06%	69.88
8	Εντοπισμός σε φορείς με τους οποίους δεν συνεργάζεται η Β/Θ	0	1	0	1	0	100%
<b>Σύνολο</b>		454	701	290	508	63.88%	72.47%

## Β. ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟ ΒΙΒΛΙΩΝ

A/a	B/θ Διαθέτης	Συνολικές Αιτήσεις 2011	Συνολικές Αιτήσεις 2010	Έγιναν Αποδεκτές 2011	Έγιναν Αποδεκτές 2010	Ποσοστό Επιτυχίας 2011	Ποσοστό Επιτυχίας 2010
1	BLDSC	33	58	23	39	69.7%	67.24%
2	SUBITO	41	109	30	85	73.17%	77.98%
3	ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ (VDX)	154	162	118	120	76.63%	74.07%
4	Πανεπιστήμιο Μακεδονίας	223*	263	160*	195	71.75%	74.14%
<b>Σύνολο</b>		451	592	331	439	73.40%	74.16%

\*Τα στοιχεία τα δίνει το σύστημα Διαδανεισμού Smille.

Αυτά που είναι σημειωμένα με αστερίσκο (\*) είναι προς διερεύνηση τι ακριβώς αφορούν.

## II. ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

### A1. ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΦΩΤΟΤΥΠΗΜΕΝΑ ΑΡΘΡΑ

A/a	Αιτούσα Βιβλιοθήκη	Συνολικές Αιτήσεις 2011	Συνολικές Αιτήσεις 2010	Έγιναν Αποδεκτές 2011	Έγιναν Αποδεκτές 2010	Ποσοστό Επιτυχίας 2011	Ποσοστό Επιτυχίας 2010
1	Ελληνικές Βιβλιοθήκες μέσω ΕΚΤ	128	228	111	173	86.72%	75.88%
2	Ελληνικές Βιβλιοθήκες εκτός δικτύου ΕΚΤ	43	50	41	42	95.35%	82%
<b>Σύνολο</b>		171	278	152	215	85.38%	77.34%

### A2. ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΦΩΤΟΤΥΠΗΜΕΝΑ ΑΡΘΡΑ

A/a	Αιτούσα Βιβλιοθήκη	Συνολικές Αιτήσεις 2011	Έγιναν Αποδεκτές 2011	Παραδόθηκαν ηλεκτρονικά	Ποσοστό ηλεκτρονικής παράδοσης	Στάλθηκαν με ταχυδρομείο	Στάλθηκαν με FAX	Στάλθηκαν με Courier
1	Ελληνικές Βιβλιοθήκες μέσω ΕΚΤ*	128	111	105	82.03%	5	0	1

2	Ελληνικές Βιβλιοθήκες εκτός δικτύου ΕΚΤ	43	41	41	95.35%	0	0	0
Σύνολο		171	152	146	85.38%	5	0	1

## B. ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟ ΒΙΒΛΙΩΝ

A/a	Αιτούσα Βιβλιοθήκη	Συνολικές Αιτήσεις 2011	Συνολικές Αιτήσεις 2010	Έγιναν Αποδεκτές 2011	Έγιναν Αποδεκτές 2010	Ποσοστό Επιτυχίας 2011	Ποσοστό Επιτυχίας 2010
1	Ελληνικές Βιβλιοθήκες (VDX)	212	251	154	185	72.64%	73.70%

### 1.3 Συλλογή Κρατημένου Υλικού

#### 1.3.1 Γενική Περιγραφή

Η Συλλογή Κρατημένου Υλικού διασφαλίζει την διαθεσιμότητα τεκμηρίων με υψηλή εποχική ζήτηση εξαιτίας της υποχρεωτικής ανάγνωσής τους από το σύνολο των φοιτητών που παρακολουθούν κάποιο μάθημα (υποχρεωτική ή συμπληρωματική βιβλιογραφία). Οι καθηγητές του Ιδρύματος έχουν την δυνατότητα να ζητήσουν την ένταξη συγγραμμάτων στην συλλογή κρατημένου υλικού πέρα από αυτά που διδάσκονται στα εξάμηνα και διανέμονται δωρεάν για όσο χρονικό διάστημα επιθυμούν.

Η Βιβλιοθήκη, ακολουθώντας τα προβλεπόμενα από την κείμενη νομοθεσία και τις εσωτερικές αποφάσεις του Ιδρύματος, προχώρησε το έτος 2009 σε εκ νέου σχεδιασμό και αναδιοργάνωση τόσο της διαχείρισης όσο και του φυσικού αντικειμένου της Συλλογής Κρατημένου Υλικού που διαθέτει. Σύμφωνα με τα παραπάνω σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε το Π.Ε. 2.3 «Αναβάθμιση της Συλλογής Κρατημένου Υλικού της Βιβλιοθήκης» το οποίο αφορούσε στην εκ νέου συνολική αναδιοργάνωση της Συλλογής Κρατημένου Υλικού, τόσο σε επίπεδο συστήματος όσο και σε επίπεδο

φυσικού αντικειμένου, ώστε να αντιστοιχεί στις παραπάνω αναφερόμενες μεταβολές.

Το πακέτο εργασίας υλοποιήθηκε σε 4 φάσεις:

- Φάση Α: *Μελέτη και σχεδιασμός των δράσεων*
- Φάση Β: *Καταγραφή του υπάρχοντος υλικού με τη μορφή επεξεργάσιμων δεδομένων (δημιουργία φύλλων excel)*
- Φάση Γ: *Μετρήσεις και του φυσικού χώρου που καταλάμβανε η υπάρχουσα συλλογή και αλλαγές που έπρεπε να πραγματοποιηθούν*
- Φάση Δ: *Πρόσκτηση, επεξεργασία και ένταξη στη συλλογή των νέων φυσικών αντικειμένων (συντονισμένη δράση σε συνεργασία με τα τμήματα Προσκτήσεων και Βιβλιογραφικού Ελέγχου)*

Από το 2011 με την αλλαγή του τρόπου δωρεάν διανομής των συγγραμμάτων (γίνεται πλέον με το πρόγραμμα Εύδοξος) και την κατάργηση της απόφασης 6/22-12-2008 της Συγκλήτου η οποία ορίζει την απόκτηση δέκα (10) αντιτύπων για κάθε προτεινόμενο σύγγραμμα υποχρεωτικού μαθήματος και πέντε (5) αντιτύπων για κάθε προτεινόμενο σύγγραμμα μαθήματος επιλογής, δεν είναι σαφής ο αριθμός των αντιτύπων που θα πρέπει να εντάσσονται για κάθε μάθημα υποχρεωτικό ή επιλογής. Παρόλα αυτά συνεχίζουν να εντάσσονται στη συλλογή κρατημένου υλικού τα αντίτυπα που επιστρέφουν οι φοιτητές στη βιβλιοθήκη όπως ορίζει το πρόγραμμα Εύδοξος. Επίσης, συνεχίζουν να εντάσσονται τα συγγράμματα που επιθυμεί ο κάθε καθηγητής πέρα αυτών που διανέμονται δωρεάν.

Οι εργασίες που απαιτούνται για την ένταξη των παραπάνω συγγραμμάτων στη Συλλογή κρατημένου υλικού είναι η αναζήτηση του διδασκόμενου μαθήματος στην ιστοσελίδα <http://eudoxus.gr/> και του διδάσκοντα καθηγητή στην ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και σύνδεσή τους με το σύγγραμμα στο σχετικό υποσύστημα του Horizon (Reserve Book Room), καθώς και τη τήρηση αρχείου excel με όλα τα παραπάνω στοιχεία, δηλαδή μάθημα, τμήμα, εξάμηνο, όνομα καθηγητή, τίτλο συγγράμματος, συγγραφέα, ταξιθετικό αριθμό, αριθμό αντιτύπων και ημερομηνία απόσυρσης από το reserve για τα συγγράμματα εντάσσονται ύστερα από αίτηση των καθηγητών. Επίσης, απαιτείται έλεγχος για τα ήδη υπάρχοντα συγγράμματα στη Συλλογή κρατημένου υλικού για το αν διδάσκονται στο τρέχων εξάμηνο και απόσυρσή τους από τη συλλογή εάν δεν διδάσκονται.

### 1.3.2 Στατιστικά Συλλογής Κρατημένου Υλικού για 2009-2011

#### Στατιστικά Συλλογής Κρατημένου Υλικού της Βιβλιοθήκης 2009

<b>Στατιστικά Συλλογής Κρατημένου Υλικού 2009</b>		
Αριθμός items	Αριθμός Μαθημάτων	Αριθμός μελών ΔΕΠ που έκαναν χρήση της συλλογής
Βιβλία: <b>280</b>	<b>52</b>	<b>40</b>
CDs: <b>5</b>		

Στατιστικά για το υλικό που εντάχθηκε στη συλλογή με το ΠΕ 2.3

<b>Στατιστικά Συλλογής Κρατημένου Υλικού 2009</b>		
Αριθμός items	Αριθμός Μαθημάτων	Αριθμός μελών ΔΕΠ που έκαναν χρήση της συλλογής
Βιβλία: <b>1741</b>	<b>316</b>	<b>143</b>
CDs: <b>75</b>		

Συνολικοί δανεισμοί υλικού Συλλογής Κρατημένου Υλικού ανά τύπο υλικού:

<b>Τύπος υλικού</b>	<b>Αριθμός Δανεισμών</b>
Βιβλία:	255
CD's	1

Δανεισμοί υλικού Συλλογής Κρατημένου Υλικού ανά τύπο υλικού και μήνα:

<b>Μήνας</b>	<b>Δανεισμοί</b>
Αύγουστος 2009	Βιβλία: <b>5</b> CD's:
Σεπτέμβριος 2009	Βιβλία: <b>68</b> CD's:
Οκτώβριος 2009	Βιβλία: <b>42</b> CD's: <b>1</b>
Νοέμβριος 2009	Βιβλία: <b>87</b> CD's:
Δεκέμβριος 2009	Βιβλία: <b>53</b> CD's:

#### Στατιστικά Συλλογής Κρατημένου Υλικού της Βιβλιοθήκης 2010

<b>Στατιστικά Συλλογής Κρατημένου Υλικού 2010</b>		
Αριθμός items	Αριθμός Μαθημάτων	Αριθμός μελών ΔΕΠ που έκαναν χρήση της συλλογής
Βιβλία: <b>2160</b>	<b>393</b>	<b>190</b>
CDs: <b>78</b>		

**Συνολικοί δανεισμοί υλικού Συλλογής Κρατημένου Υλικού για το έτος 2010:**

<b>Τύπος υλικού</b>	<b>Αριθμός Δανεισμών</b>
Βιβλία:	<b>858</b>
CD's	<b>9</b>

**Δανεισμοί υλικού Συλλογής Κρατημένου Υλικού ανά τύπο υλικού και μήνα:**

<b>Μήνας</b>	<b>Δανεισμοί</b>
Ιανουάριος 2010	Βιβλία: <b>109</b> CD's:
Φεβρουάριος 2010	Βιβλία: <b>72</b> CD's:
Μάρτιος 2010	Βιβλία: <b>96</b> CD's: <b>2</b>
Απρίλιος 2010	Βιβλία: <b>43</b> CD's: <b>2</b>
Μάιος 2010	Βιβλία: <b>97</b> CD's: <b>1</b>
Ιούνιος 2010	Βιβλία: <b>162</b> CD's:
Ιούλιος 2010	Βιβλία: <b>7</b> CD's:
Αύγουστος 2010	Βιβλία: <b>36</b> CD's:
Σεπτέμβριος 2010	Βιβλία: <b>106</b> CD's:
Οκτώβριος 2010	Βιβλία: <b>53</b> CD's:
Νοέμβριος 2010	Βιβλία: <b>41</b> CD's: <b>3</b>
Δεκέμβριος 2010	Βιβλία: <b>36</b> CD's: <b>1</b>

**Στατιστικά Συλλογής Κρατημένου Υλικού της Βιβλιοθήκης 2011**

<b>Στατιστικά Συλλογής Κρατημένου Υλικού 2011</b>		
<b>Αριθμός items</b>	<b>Αριθμός Μαθημάτων</b>	<b>Αριθμός μελών ΔΕΠ που έκαναν χρήση της συλλογής</b>
Βιβλία: <b>1935</b>	<b>404</b>	<b>183</b>
CDs: <b>79</b>		

**Συνολικοί δανεισμοί υλικού Συλλογής Κρατημένου Υλικού για το έτος 2011:**

<b>Τύπος υλικού</b>	<b>Αριθμός Δανεισμών</b>
Βιβλία:	<b>778</b>
CD's	<b>3</b>

**Δανεισμοί υλικού Συλλογής Κρατημένου Υλικού ανά τύπο υλικού και μήνα:**

<b>Μήνας</b>	<b>Δανεισμοί</b>
Ιανουάριος 2011	Βιβλία: 110 CD's:
Φεβρουάριος 2011	Βιβλία: 80 CD's:2
Μάρτιος 2011	Βιβλία: 37 CD's:
Απρίλιος 2011	Βιβλία: 27 CD's:
Μάιος 2011	Βιβλία: 65 CD's:
Ιούνιος 2011	Βιβλία: 161 CD's:
Ιούλιος 2011	Βιβλία: 24 CD's:
Αύγουστος 2011	Βιβλία: 38 CD's: 1
Σεπτέμβριος 2011	Βιβλία: 46 CD's:
Οκτώβριος 2011	Βιβλία: 69 CD's:
Νοέμβριος 2011	Βιβλία: 63 CD's:
Δεκέμβριος 2011	Βιβλία: 58 CD's:

**2. Τμήμα Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης****2.1 Γενική περιγραφή του Τμήματος**

Το Τμήμα Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης είναι το ένα από τα δύο Τμήματα που απαρτίζουν τον Τομέα Υπηρεσιών προς τους Χρήστες της ΥΒΙΠ. Στο Τμήμα απασχολούνται τέσσερις (4) βιβλιοθηκονόμοι από το μόνιμο προσωπικό της ΥΒΙΠ. Οι εργασίες του Τμήματος αφορούν στα ακόλουθα:

1. Πληροφοριακή Εξυπηρέτηση Χρηστών
2. Υπηρεσία Υποβολής Ερωτήσεων e-ρώτηση
3. Πληροφοριακή Παιδεία-Εκπαίδευση Χρηστών
4. Ξεναγήσεις στο χώρο της Βιβλιοθήκης

5. Ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης
6. Θεματική Πύλη Πληροφόρησης - Θύρα

Το προσωπικό του Τμήματος συμμετέχει ενεργά στις εργασίες του Τμήματος Δανεισμού πραγματοποιώντας ολοκληρωμένες βάρδιες στην εξυπηρέτηση κοινού. Επίσης συμμετέχει στην επιλογή υλικού (έντυπου, ηλεκτρονικού) και παρέχει τη βοήθεια του στα άλλα Τμήματα της ΥΒΙΠ.

Λόγω της ιδιαιτερότητας των εργασιών που επιτελούνται από το Τμήμα, η τήρηση στατιστικών σε πολλές περιπτώσεις δεν είναι δυνατή, όπως π.χ. κατά την επιτόπια Πληροφοριακή Εξυπηρέτηση Χρηστών ή την Παροχή Βοήθειας στα άλλα Τμήματα της ΥΒΙΠ. Τα τελευταία χρόνια γίνεται μια προσπάθεια περιγραφικής παρουσίασης των πεπραγμένων του Τμήματος με βάση τα γενικά στατιστικά κίνησης της Βιβλιοθήκης, ενώ όπου είναι εφικτό παρουσιάζονται και αναλυτικά στατιστικά στοιχεία εργασιών του Τμήματος.

### **2.1.1 Πληροφοριακή Εξυπηρέτηση Χρηστών**

#### **2.1.1.1 Γενική Περιγραφή**

Η πληροφοριακή εξυπηρέτηση των χρηστών της ΥΒΙΠ έχει χαρακτηριστεί από το Τμήμα ως η εργασία με τη μεγαλύτερη βαρύτητα και καταλαμβάνει το μεγαλύτερο ποσοστό του χρόνου απασχόλησης του προσωπικού και είναι άμεσα εξαρτώμενη από μια σειρά παραγόντων, όπως: α) η συνολική κίνηση χρηστών που παρουσιάζει η ΥΒΙΠ, β) η χρονική περίοδος του έτους, γ) η χρονική περίοδος του Ακαδημαϊκού έτους, δ) η ίδια η φύση των πληροφοριακών ερωτημάτων (σύντομα ή εκτενή), σε σχέση με την απαίτηση των χρηστών για σύντομη πληροφόρηση (προφορικά ερωτήματα) ή εκτενέστερη πληροφόρηση (γραπτές πληροφοριακές έρευνες σε πλήθος πηγών). Κατά κύριο λόγο, η εξυπηρέτηση πραγματοποιείται με τη χρήση ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης (ηλεκτρονικά περιοδικά, βάσεις δεδομένων, κ.ά.).

Κατά το έτος 2011, κατηγοριοποιήθηκαν οι πληροφοριακές εργασίες ως προς το χρόνο ολοκλήρωσής τους σε: α) απλή επιτόπια βοήθεια στους χρήστες, β) σύνθετη

πληροφοριακή έρευνα σε διάφορες πηγές και γ) απλή πληροφοριακή έρευνα που η απάντησή της γίνεται σε προφορική βάση επί τόπου.

### 2.1.1.2 Στατιστικά κίνησης 2011

Στον τομέα που αφορά την πληροφοριακή εξυπηρέτηση των χρηστών, όπως επισημάνθηκε παραπάνω, καθοριστικός είναι ο παράγοντας της κίνησης στο χώρο της βιβλιοθήκης. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η κίνηση όλων των μηνών κατά το 2011.

Πίνακας 1  
Στατιστικά κίνησης 2011

<b>ΜΗΝΑΣ</b>	<b>ΣΥΝΟΛΟ ΑΤΟΜΩΝ</b>	<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ	65494	2.729
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ	49082	2.134
ΜΑΡΤΙΟΣ	45078	1.803
ΑΠΡΙΛΙΟΣ	24402	1.109
ΜΑΙΟΣ	44376	1.707
ΙΟΥΝΙΟΣ	59703	2.388
ΙΟΥΛΙΟΣ	5757	411
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	8809	1.101
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	10984	998
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	22229	966
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	25889	1.522
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	22373	932
ΣΥΝΟΛΟ 2011	<u>384176</u>	

Κατά το μήνα Ιανουάριο το Τμήμα πραγματοποιεί τον πρώτο από τους δύο ελέγχους που γίνονται μέσα στο έτος σε ότι αφορά τους πληροφοριακούς οδηγούς, την οργάνωση της πληροφοριακής εκπαίδευσης, την οργάνωση του Τμήματος, την τακτοποίηση τυχών διοικητικών εργασιών που πρέπει να πραγματοποιηθούν πριν από την έναρξη του Εαρινού εξαμήνου. Η κίνηση αυτού του μήνα είναι ιδιαίτερα μεγάλη σε πληροφοριακή εργασία. Παρόλο που βρισκόμαστε σε εξεταστική περίοδο γίνεται μεγάλη χρήση της Βιβλιοθήκης ως αναγνωστηρίου.

Οι μήνες Φεβρουάριος και Μάρτιος, παρουσιάζουν κοινά χαρακτηριστικά με τους μήνες Νοέμβριο και Δεκέμβριο διότι είναι οι αντίστοιχοι μήνες που οι σπουδαστές πραγματοποιούν τις εργασίες τους κατά το εαρινό και χειμερινό αντίστοιχα ακαδημαϊκό εξάμηνο. Αναλυτικότερα, παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη κίνηση σε σύνθετες πληροφοριακές έρευνες λόγω της έναρξης των εργασιών των σπουδαστών. Επίσης αυξημένη είναι η κίνηση και σε όλες τις άλλες κατηγορίες πληροφοριακής εξυπηρέτησης (επιτόπια βοήθεια και προφορικά πληροφοριακά ερωτήματα). Κατά την περίοδο των δύο αυτών μηνών πραγματοποιούνται και τα περισσότερα από τα μαθήματα του δεύτερου κύκλου της Πληροφοριακής εκπαίδευσης σε όλα τα Τμήματα του Πανεπιστημίου για το εαρινό εξάμηνο. Κατά τους μήνες Απρίλιο, Μάιο παρατηρείται κίνηση σε απλά πληροφοριακά ερωτήματα και επιτόπια βοήθεια.

Κατά τους θερινούς μήνες το Τμήμα πραγματοποιεί το δεύτερο από τους δύο ελέγχους που γίνονται μέσα στο έτος σε ότι αφορά τους πληροφοριακούς οδηγούς, την οργάνωση της βιβλιογραφικής εκπαίδευσης, την οργάνωση του Τμήματος, την τακτοποίηση τυχών διοικητικών εργασιών που πρέπει να πραγματοποιηθούν πριν από την έναρξη του χειμερινού εξαμήνου. Η κίνηση του μήνα Ιουνίου, όπως και του Ιανουαρίου, είναι ιδιαίτερα μεγάλη σε πληροφοριακή εργασία και παρόλο που βρισκόμαστε σε εξεταστική περίοδο γίνεται μεγάλη χρήση της Βιβλιοθήκης ως αναγνωστηρίου. Αντίθετα, η κίνηση κατά τους μήνες Ιούλιο - Αύγουστο είναι σαφώς μειωμένη λόγω καλοκαιριού.

Οι μήνες Σεπτέμβριος και Οκτώβριος, αποτελούν τους εναρκτήριους μήνες του ακαδημαϊκού έτους οι οποίοι συνοδεύονται και με εγγραφές νέων χρηστών- μελών στην Βιβλιοθήκη. Κατά τη διάρκειά τους, διενεργούνται οι εξετάσεις τις τρίτης εξεταστικής περιόδου και επίσης πραγματοποιούνται οι εγγραφές των σπουδαστών. Κατά συνέπεια παρουσιάστηκε χαμηλή κίνηση σε σύνθετες πληροφοριακές ερωτήσεις όσο σε επιτόπια βοήθεια των χρηστών. Το Νοέμβριο παρουσιάζεται μεγάλη κίνηση χρηστών, αλλά επίσης εμφανίζεται και η μεγαλύτερη κίνηση σε σύνθετες πληροφοριακές έρευνες λόγω της έναρξης των εργασιών των σπουδαστών. Επίσης, μεγάλη ήταν η κίνηση και σε όλες τις άλλες κατηγορίες πληροφοριακής εξυπηρέτησης (επιτόπια βοήθεια και προφορικά πληροφοριακά ερωτήματα).

Κατά την περίοδο των μηνών Νοεμβρίου - Δεκεμβρίου, πραγματοποιούνται τα περισσότερα από τα μαθήματα του πρώτου κύκλου της πληροφοριακής εκπαίδευσης σε όλα τα Τμήματα του Πανεπιστημίου.

## 2.1.2 Υπηρεσία Υποβολής Ερωτήσεων e-ρώτηση

### 2.1.2.1 Γενική Περιγραφή

Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας ακολουθώντας τις εξελίξεις των νέων τεχνολογιών και στην προσπάθειά της να ανταποκριθεί στις διαρκώς αυξανόμενες πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών της, δημιούργησε την *Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Πληροφόρησης*, η οποία έχει σκοπό να βοηθήσει τον χρήστη στον εντοπισμό της πληροφορίας που τον ενδιαφέρει και ταυτόχρονα να διευκολύνει την απομακρυσμένη/ εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση του.

Από τον Ιανουάριο του 2005 έως το Δεκέμβριο του 2010 η παροχή της Υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Πληροφόρησης της Υ.ΒΙ.Π γινόταν μέσω του συστήματος QuestionPoint της OCLC και της Library of Congress (LC) στα πλαίσια του έργου ΠΛΟΗΓΙΣ - Από την Πληροφορία (ΕΠΕΑΕΚ II) με το «e-ρώτηση: Υπηρεσία Υποβολής Ερωτήσεων» να έχει οριστεί ως ονομασία για την ΗΥΠ. Μέσω του «e-ρώτηση: Υπηρεσία Υποβολής Ερωτήσεων» παρέχονταν η δυνατότητα αποστολής ερωτήσεων μέσω φόρμας ερωτήσεων στον παγκόσμιο ιστό καθώς και η δυνατότητα συνομιλίας σε πραγματικό χρόνο (chat).

Για την παροχή της υπηρεσίας αναπτύχθηκε πολιτική χρήσης της σχετικά με το ποιος μπορεί να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία, τι ερωτήσεις μπορεί να κάνει και πότε να περιμένει απάντηση. Η υπηρεσία αποφασίστηκε να είναι ανοιχτή σε όλους τους χρήστες (εγγεγραμμένους και μη) και οι μόνοι περιορισμοί που τέθηκαν αφορούσαν: α) στο θεματικό πεδίο των ερωτήσεων, δηλ. οι ερωτήσεις να καλύπτονται από τις συλλογές και τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης, β) στην πολυπλοκότητα της ερώτησης, αποθαρρύνοντας την υποβολή σύνθετων πληροφοριακών ερωτήσεων που θα απαιτούσαν έρευνα σε βάθος. Δεν υπήρχε κανένας χρονικός περιορισμός για την υποβολή ερωτήσεων μέσω φόρμας στον παγκόσμιο ιστό και η απάντηση των ερωτημάτων ορίστηκε να γίνεται εντός 2 εργάσιμων ημερών, ενώ η υπηρεσία ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat) θα προσφερόταν στους χρήστες τις καθημερινές από 10:00-12:00. Υπεύθυνο για τη απάντηση των ερωτημάτων ορίστηκε το προσωπικό του Τμήματος Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης. Βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας ικανοποίησης χρηστών από την ΗΥΠ που διεξήχθη το 2006 με στόχο τη βελτίωση της υπηρεσίας και την καλύτερη εξυπηρέτηση των

χρηστών, κρίθηκε απαραίτητη η αναθεώρηση της πολιτικής παροχής της Υπηρεσίας Υποβολής Ερωτήσεων e-ρώτηση μέσω chat, κυρίως όσον αφορά στο χρόνο παροχής της, η οποία και υλοποιήθηκε το 2007. Πιο συγκεκριμένα, έγινε αλλαγή του χρόνου παροχής της Υπηρεσίας chat σύμφωνα με το χρονικό διάστημα αιχμής χρήσης της υπηρεσίας e-ρώτηση (Δευτέρα –Πέμπτη 12:00-14:00, Παρασκευή 11:00-13:00).

Κατά τη διάρκεια του έτους 2009 αναπτύχθηκε η γνωσιακή βάση (Knowledge Base) πληροφοριακών συνδιαλλαγών για την ΗΥΠ. Συντάχθηκε συγκεκριμένη πολιτική η οποία αφορούσε στα κριτήρια επιλογής των ερωτήσεων, στον τρόπο απάντησης, στα προσωπικά δεδομένα που θα περιλαμβάνονται στην απάντηση, στις κατηγορίες ερωτήσεων προς επεξεργασία και καταχώριση, στην επιλογή των θεματικών επικεφαλίδων και στην επιλογή περιγραφικών στοιχείων της ερώτησης. Στην τοπική βάση δεδομένων (ερωτήσεων - απαντήσεων) καταχωρήθηκαν 300 από τις ερωτήσεις που έχουν απαντηθεί μέσω της υπηρεσίας. Η τοπική γνωσιακή βάση αποτελεί σημαντική πηγή πληροφόρησης και δυνατότητα αναζήτησης στην τοπική βάση δόθηκε τόσο στους βιβλιοθηκονόμους του Τμήματος Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης όσο και στους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Οι μεν Βιβλιοθηκονόμοι εξυπηρετούνται γιατί μπορούν να αναζητούν και να ανακτούν ανά πάσα στιγμή ερωτήσεις που έχουν απαντηθεί στο παρελθόν με τη χρήση της μηχανής αναζήτησης, ενώ οι χρήστες μπορούν να εντοπίσουν παρόμοιες ή και ίδιες με τις δικές τους ερωτήσεις πριν υποβάλλουν τη νέα δική τους ερώτηση, δεδομένου ότι η βάση δεδομένων λειτουργεί και ως αρχείου Συχνών Ερωτήσεων (FAQ).

#### **2.1.2.2 Αποτίμηση - Στατιστικά Υπηρεσίας**

Το χρονικό διάστημα 2005 – 2010 υποβλήθηκαν και απαντήθηκαν ηλεκτρονικά μέσω της φόρμας ερωτήσεων της υπηρεσίας e-ρώτηση 809 ερωτήματα ενώ η χρήση της ηλεκτρονικής συνομιλίας ήταν μηδενική. Δεν παρατηρήθηκε ιδιαίτερη διακύμανση στον αριθμό των ερωτημάτων που υποβλήθηκαν σε ετήσια βάση μέσω της υπηρεσίας, με 127/ έτος να εμφανίζεται ως ο πιο μικρός αριθμός ερωτημάτων τα έτη 2007 και 2010 και 147/ έτος να εμφανίζεται ο πιο μεγάλος αριθμός κατά το έτος 2008 (Πίνακας 2).

## Πίνακας 2

*Αριθμός ερωτημάτων που απαντήθηκαν μέσω της ΗΥΠ e-ρώτηση*

Έτος	Αριθμός ερωτημάτων
2005	135
2006	140
2007	127
2008	147
2009	133
2010	127

Κατά το διάστημα Ιανουάριος – Νοέμβριος 2011 η παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας είχε διακοπεί λόγω αδυναμίας ανανέωσης της συνδρομής στο σύστημα QuestionPoint. Η ηλεκτρονική διαχείριση των πληροφοριακών ερωτημάτων των χρηστών της Βιβλιοθήκης έγινε μέσα από τα προσωπικά email του προσωπικού του πληροφοριακού τμήματος. Ο αριθμός των ερωτημάτων που απαντήθηκαν ηλεκτρονικά το παραπάνω διάστημα είναι 20 ενώ η πλειονότητα των πληροφοριακών ερωτημάτων απαντήθηκαν μέσω της επιτόπιας βοήθειας.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης χρηστών από την Υπηρεσία - πρώτη έρευνα ικανοποίησης χρηστών από ΗΥΠ σε εθνικό επίπεδο - που διεξήχθη το 2006 με στόχο τη βελτίωση της υπηρεσίας και την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών παραπάνω έρευνα προέκυψε ότι τα ποσοστά ικανοποίησης των χρηστών εμφανίζονται ιδιαίτερα υψηλά γι'αυτούς που απάντησαν «πάρα πολύ» και «πολύ» ευχαριστημένοι από τον χρόνο απάντησης (91%), την ποιότητα απάντησης (81%), την ευκολία χρήσης (93%), τη γνώση του Βιβλιοθηκονόμου (87%), την ευκολία εντοπισμού της υπηρεσίας στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης (74%), τις online οδηγίες για τη χρήση της υπηρεσίας e-ρώτηση (78%) και την υπηρεσία e-ρώτηση συνολικά (87%). Επιπρόσθετα το 96% απάντησε ότι δεν αντιμετώπισε τεχνικά προβλήματα κατά τη χρήση της υπηρεσίας. Αναφορικά στην πρόθεση επαναχρησιμοποίησης της υπηρεσίας το 95% απάντησε θετικά. Επίσης το 94% θα πρότεινε τη χρήση της υπηρεσίας σε κάποιον άλλο.

### **2.1.2.3 Νέα Υπηρεσία Υποβολής Ερωτήσεων e- ρώτηση**

Από το Δεκέμβριο του 2011 η νέα ΗΥΠ e-ρώτηση παρέχεται μέσω λογισμικού ανοικτού κώδικα όπου η διαχείριση της βάσης δεδομένων (database management) γίνεται μέσω του MySQL, για το λειτουργικό κομμάτι χρησιμοποιείται η γλώσσα προγραμματισμού P.H.P, ενώ το APACHE 2.2 χρησιμοποιείται ως web server. Προς το παρόν παρέχεται η δυνατότητα υποβολής ερωτήσεων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η απάντηση των ερωτημάτων γίνεται από τους τέσσερις (4) βιβλιοθηκονόμους που αποτελούν το προσωπικό του Τμήματος Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης εκ των οποίων ο ένας έχει οριστεί ως διαχειριστής του συστήματος. Κατά το έτος 2011 απαντήθηκαν μέσω της νέας υπηρεσίας 9 ερωτήματα. Τα ερωτήματα προήλθαν από όλες τις κατηγορίες χρηστών της βιβλιοθήκης όπως προπτυχιακοί, μεταπτυχιακοί φοιτητές, διδακτικό προσωπικό, υποψήφιοι διδάκτορες, επισκέπτες άλλων ιδρυμάτων καθώς και εξωτερικούς χρήστες. Τα ερωτήματα των χρηστών περιλάμβαναν από απλές ερωτήσεις όπως εντοπισμός συγκεκριμένου βιβλίου μέχρι και πιο σύνθετα όπως ετεροαναφορές σε άρθρα και στατιστικά δεδομένα. Για την υπηρεσία e- ρώτηση έχουν τοποθετηθεί σύνδεσμοι από όλα τα σημεία του ιστότοπου της Βιβλιοθήκης όπου ο χρήστης μπορεί να χρειαστεί βοήθεια ([online κατάλογος](#), βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά, ψηφίδα, σύντομοι σύνδεσμοι, χρήσιμοι σύνδεσμοι, υποστήριξη στην έρευνα)

### **2.1.3 Πληροφοριακή Παιδεία - Υπηρεσία Εκπαίδευσης Χρηστών**

#### **2.1.3.1 Γενική Περιγραφή**

Το έργο της Πληροφοριακής Παιδείας, πρώην Βιβλιογραφικής Εκπαίδευσης, ξεκίνησε το 1999 στα πλαίσια του ΕΠΕΑΕΚ I και συνεχίστηκε στα πλαίσια του ΕΠΕΑΕΚ II με σκοπό να μεταβάλει τα υφιστάμενα προγράμματα βιβλιογραφικής εκπαίδευσης σε ένα συγκροτημένο πολύ-επίπεδο πρόγραμμα πληροφοριακής παιδείας (information literacy). Η Υπηρεσία Εκπαίδευσης Χρηστών απευθύνεται στο σύνολο των μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας και αποσκοπεί στο να εκπαιδεύσει τους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές στον εντοπισμό πληροφοριών με κατάλληλες στρατηγικές αναζήτησης. Να αποκτήσει ο χρήστης-φοιτητής την ικανότητα να εντοπίζει, να αξιολογεί και χρησιμοποιεί τις πληροφορίες

που χρειάζεται έτσι ώστε να καταστεί αυτόνομα και δια βίου εκπαιδευόμενος. Πιο συγκεκριμένα τα προγράμματα πληροφοριακής παιδείας:

- α) παρουσιάζουν τις υπηρεσίες που προσφέρει η Βιβλιοθήκη,
- β) εκπαιδεύουν στη χρήση των έντυπων και ηλεκτρονικών πηγών (ηλεκτρονικός κατάλογος, βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά),
- γ) εκπαιδεύουν στην αποτελεσματική δόμηση σχεδιασμού βιβλιογραφικών αναζητήσεων και ερευνών γενικότερα,
- δ) παρουσιάζουν τη σωστή μεθοδολογία αξιολόγησης των αποτελεσμάτων της εκάστοτε έρευνας και τέλος
- ε) καταδεικνύουν την ορθή χρήση των πηγών που χρησιμοποιούνται για την τεκμηρίωση θέσεων και απόψεων κατά τη συγγραφή ενός επιστημονικού κειμένου (θέματα πνευματικών δικαιωμάτων και λογοκλοπής).

Πέραν των παραδοσιακών δεξιοτήτων χρήσης της Βιβλιοθήκης και των βιβλιογραφικών πηγών που αυτή διαθέτει, στοχεύει στην ανάπτυξη και άλλων τεχνικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την αποτελεσματική χρήση της πληροφοριακής τεχνολογίας και των πληροφοριακών πηγών αλλά κυρίως, στην ανάπτυξη κριτικής σκέψης πάνω στην ίδια τη φύση της πληροφορίας καθώς και του τεχνολογικού, κοινωνικού και πολιτισμικού πλαισίου διακίνησής της. Αναλυτικότερα το πρόγραμμα πληροφοριακής παιδείας στοχεύει στην απόκτηση των παρακάτω επιμέρους δεξιοτήτων:

- «Εργαλειακές» δεξιότητες (tool literacy): ικανότητα αποτελεσματικής χρήσης έντυπων και ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης συμπεριλαμβανομένων και των λογισμικών πακέτων.
- Δεξιότητες διαχείρισης πηγών (resource literacy): ικανότητα κατανόησης της μορφής, του μορφότυπου, της τοποθεσίας και των μεθόδων πρόσβασης των πληροφοριακών πηγών.
- Κοινωνιο-δομικές δεξιότητες (social-structural literacy): γνώση του κοινωνικού πλαισίου παραγωγής και διακίνησης πληροφοριών. Περιλαμβάνουν την κατανόηση της διαδικασίας επιστημονικής δημοσίευσης.
- Ερευνητικές δεξιότητες (research literacy): ικανότητα κατανόησης και χρήσης της πληροφοριακής τεχνολογίας για την επιτέλεση ερευνητικού έργου. Περιλαμβάνουν την κατανόηση χρήσης εξειδικευμένων εφαρμογών λογισμικού που χρησιμοποιούνται για τη μελέτη μιας επιστήμης.

- Εκδοτικές δεξιότητες (publishing literacy): ικανότητα παραγωγής αναφορών των αποτελεσμάτων ερευνητικών εργασιών σε «κειμενική» ή πολυμεσική μορφή.

Τέλος προσπαθεί να αναπτύξει στους εκπαιδευόμενους δεξιότητες που θα τους καταστήσουν ικανούς να εντοπίζουν, διαχειρίζονται και διαμορφώνουν την πληροφορία με τρόπο χρήσιμο για ολόκληρη την υπόλοιπη (επαγγελματική, εκπαιδευτική, κοινωνική) ζωή τους.

### **2.1.3.2 Αποτίμηση – Αξιολόγηση Υπηρεσίας**

Κατά την αξιολόγηση του προγράμματος για τα έτη 2000-2008 διαπιστώθηκε πως οι χρήστες δεν εκμεταλλεύονται σε ικανοποιητικό βαθμό και με αποτελεσματικό τρόπο τις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης που η Βιβλιοθήκη και άλλοι ακαδημαϊκοί και ερευνητικοί φορείς προσφέρουν μέσω του διαδικτύου. Οι ίδιοι επίσης οι χρήστες κατά την αξιολόγηση των προγραμμάτων βιβλιογραφικής εκπαίδευσης ζητούν μεγαλύτερη διάρκεια σεμιναρίων και κυρίως πρακτική άσκηση σε Η/Υ.

Τα τρία τελευταία ακαδημαϊκά έτη *2008-2009, 2009-2010, 2010-2011* το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε συνολικά από 1924 φοιτητές εκ των οποίων οι 1580 ήταν προπτυχιακοί και οι 343 μεταπτυχιακοί.

Κατά την αποτίμηση – αξιολόγηση του προγράμματος για τα τρία τελευταία ακαδημαϊκά έτη και σε σύγκριση με συμπεράσματα προηγούμενων ακαδημαϊκών ετών (2000-2008) προκύπτουν κάποια συμπεράσματα. Σαν γενικό συμπέρασμα, μπορούμε να πούμε ότι η ιδέα της βιβλιογραφικής εκπαίδευσης έγινε αποδεκτή σε ποσοστό περίπου 95% από τους φοιτητές και η ικανοποίησή τους από την παρεχόμενη εκπαίδευση (όσον αφορά στο υλικό, στη μεθοδολογία παρουσίασης, στη μεταδοτικότητα των εκπαιδευτών και στο υλικό υποστήριξης) κυμάνθηκε σε υψηλά επίπεδα. Εκείνο που αμφισβητήθηκε περισσότερο ήταν η χρονική διάρκεια των παρουσιάσεων, ο χώρος που έλαβαν χώρα και ο τρόπος εκπαίδευσης που δεν έδινε την δυνατότητα πρακτικής εξάσκησης. Ενώ τις περισσότερες φορές ο χώρος εκπαίδευσης ήταν κάποιο εργαστήριο παρόλα αυτά δεν υπήρχε ο χρόνος για πρακτική άσκηση των φοιτητών. Η χρονική διάρκεια των παρουσιάσεων εξακολουθεί να αποτελεί πρόβλημα διότι οι καθηγητές πολλές φορές δεν μας διαθέτουν το

ακαδημαϊκό δίκτυο. Αυτό συμβαίνει κυρίως σε προπτυχιακά τμήματα 2ου έτους αλλά και σε μεταπτυχιακά τμήματα. Δεδομένης της χρονικής αυτής πίεσης χρόνου οι εκπαιδευτές δεν προλαβαίνουν να εκπαιδεύσουν κατάλληλα τους φοιτητές με αποτέλεσμα να γίνεται στους φοιτητές μια απλή ενημέρωση για την βιβλιοθήκη, τις υπηρεσίες που προσφέρει καθώς και τις έντυπες και ηλεκτρονικές πηγές της. Έτσι ακόμα και αν εξασφαλιστεί η υλοποίηση σε εργαστήριο του εκάστοτε τμήματος δεν υπάρχει ο απαιτούμενος χρόνος για πρακτική άσκηση από τους φοιτητές ώστε να κατανοήσουν και να εμπεδώσουν καλύτερα τα όσα διδάχτηκαν. Ένα άλλο συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι οι μεταπτυχιακοί φοιτητές αλλά και οι υποψήφιοι διδάκτορες έχουν μεγαλύτερη ανάγκη για το πρόγραμμα πληροφοριακής παιδείας. Αυτό αποδεικνύεται ακόμη από το γεγονός ότι το τελευταίο ακαδημαϊκό έτος 2010-2011 οι γραμματείες μεταπτυχιακών τμημάτων όπως π.χ. ΔΕΣ και ΒΣΑΣ επικοινωνούν με το Πληροφοριακό τμήμα και ζητούν να πραγματοποιηθεί εκπαίδευση σε μεταπτυχιακούς φοιτητές των αντίστοιχων τμημάτων. Γενικά δεν υπήρξαν σημαντικές αποκλίσεις στα συμπεράσματά των ετών 2008-2010 σε σύγκριση με τα συμπεράσματα των ετών 2000-2008 δεδομένου ότι δεν έγινε κάποια σημαντική αλλαγή στη δομή του προγράμματος εκπαίδευσης. Αξίζει όμως να σημειωθεί ότι υπήρξε αύξηση του αριθμού των φοιτητών (1924) που συμμετείχαν στο πρόγραμμα πληροφοριακής παιδείας τα 3 τελευταία ακαδημαϊκά έτη σε σχέση με τον αριθμό (4150) των φοιτητών που συμμετείχαν στο πρόγραμμα εκπαίδευσης κατά τα ακαδημαϊκά έτη 2000-2008(8). Αυτό μας δείχνει ότι έγινε κατανοητή η ανάγκη και η σημαντικότητα του προγράμματος πληροφοριακής παιδείας. Επίσης σύμφωνα με τα αποτελέσματα έρευνας ικανοποίησης χρηστών η οποία διενεργήθηκε κατά την περίοδο Μαρτίου-Μαΐου 2008 προέκυψε ότι το 67,4 % των εκπαιδευόμενων που παρακολούθησαν τα συγκεκριμένα προγράμματα εκπαίδευσης ήταν ικανοποιημένοι από το περιεχόμενό τους, ποσοστό το οποίο θεωρείται ιδιαίτερα υψηλό και αποδεικνύει την ποιότητα του περιεχομένου τους. Άλλο σημαντικό εύρημα της μελέτης αυτής ήταν η απαίτηση από το 71,7% των σπουδαστών του ιδρύματος να ενσωματωθούν τα προγράμματα πληροφοριακής παιδείας στο επίσημο πρόγραμμα σπουδών.

## **2.1.4 Ξεναγήσεις στο χώρο της Βιβλιοθήκης**

### **2.1.4.1 Γενική Περιγραφή**

Στα πλαίσια του έργου του τμήματος Δημοσίων Σχέσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, οργανώνονται ξεναγήσεις στους χώρους του Πανεπιστημίου και αφορούν μαθητές γυμνασίου και λυκείου από σχολεία όλης της Ελλάδος, καθώς και επισκέπτες προγραμμάτων άλλων χωρών του εξωτερικού. Στις ξεναγήσεις συμμετέχει και η Βιβλιοθήκη, όπου παρουσιάζεται η ιστορία της, ο χώρος της, η οργάνωση του υλικού της, καθώς και οι υπηρεσίες που παρέχει. Στο τέλος κάθε ξενάγησης μοιράζεται στους επισκέπτες ενημερωτικό υλικό της Βιβλιοθήκης και αφιερώνεται λίγος χρόνος σε συζήτηση και απαντήσεις σε απορίες που τυχόν υπάρχουν. Οι ξεναγήσεις πραγματοποιούνται κατά κύριο λόγο από τις υπαλλήλους του Πληροφοριακού Τμήματος.

### **2.1.4.2 Στατιστικά Ξεναγήσεων για 2009-2011**

Τα τελευταία χρόνια έχει σημειωθεί αύξηση των ξεναγήσεων που έχουν γίνει, όχι τόσο σε επίπεδο αριθμού σχολείων, όσο σε αριθμό επισκεπτών. Δηλ. το 2010 επισκέφτηκαν τη Βιβλιοθήκη 17 σχολεία, ενώ το 2011 τα σχολεία αυξήθηκαν σε 18. Ο αριθμός των επισκεπτών όμως, από 577 το 2010, αυξήθηκε σε 795 το 2011, μια αύξηση της τάξεως του 38%.

## **2.1.5 Ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης**

### **2.1.5.1 Γενική Περιγραφή**

Η ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης θεωρείται το κυριότερο και πρωταρχικό μέσο ενημέρωσης του χρήστη/ερευνητή για την ίδια τη Βιβλιοθήκη, τις συλλογές της, τις υπηρεσίες της, και το προσωπικό της. Πρωταρχικός σκοπός της ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης είναι η ουσιαστική κι εμπειριστατωμένη παροχή πληροφορίας και ενημέρωσης μέσα από ένα ελκυστικό περιβάλλον που θα προτρέπει την περιήγηση του χρήστη/ερευνητή σε αυτήν.

Στα πλαίσια του έργου Πλοηγός του Γ' ΚΠΣ, το 2005 ανατέθηκε σε ένα πληροφορικό καθώς και σε δύο βιβλιοθηκονόμους του Τμήματος Επιστημονικής Πληροφόρησης

και Τεκμηρίωσης να δημιουργήσουν την ανανεωμένη ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης. Πιο συγκεκριμένα, οι στόχοι της νέας ιστοσελίδας ήταν:

#### Για τους χρήστες

- η εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία (μέσω κατανοητών συνδέσμων, π.χ. Βάσεις Δεδομένων)
- η γρήγορη πρόσβαση στην πληροφορία (π.χ. σύντομοι σύνδεσμοι, χρήσιμοι σύνδεσμοι, FAQ)
- η απομακρυσμένη κάλυψη όλων των ερωτημάτων και των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών/ερευνητών (application downloads, ηλεκτρονικές αιτήσεις- φόρμες, κ.ά.)
- να αποτελεί το σημείο εκκίνησης της έρευνας των χρηστών/ερευνητών
- η παροχή έγκαιρης και έγκυρης ενημέρωσης για την Βιβλιοθήκη (νέα, ανακοινώσεις, προκηρύξεις, εκδηλώσεις, κλπ.)

#### Για το προσωπικό της Βιβλιοθήκης

- η διευκόλυνση της καθοδήγησης και πληροφοριακής εξυπηρέτησης των χρηστών για την έρευνά τους μέσα από την οργάνωση των πηγών, των υπηρεσιών και των πληροφοριών της Υ.ΒΙ.Π
- η διευκόλυνση του έργου του προσωπικού της Υ.ΒΙ.Π μέσω της απομακρυσμένης εξυπηρέτησης των χρηστών/ ερευνητών (π.χ. ηλεκτρονικές αιτήσεις διαδανεισμού, επίσπευσης υλικού, κρατημένου υλικού, παραγγελίας υλικού, υποβολής πληροφοριακών ερωτημάτων, κ.ά.)
- να αποτελέσει το σημείο εκκίνησης της εκπαίδευσης των χρηστών της για τα μαθήματα Πληροφοριακής Παιδείας

Για την ανάπτυξη του ιστότοπου της Βιβλιοθήκης χρησιμοποιήθηκε το δημοφιλές λογισμικό ανοικτού κώδικα Joomla που επιτρέπει την εύκολη και αποδοτική δημιουργία και διαχείριση δυναμικών ιστοσελίδων. Το περιβάλλον διαχείρισης αποδείχθηκε φιλικό και εύκολο στη διαχείριση του για το προσωπικό που συμμετείχε στην καταχώρηση, στην ενημέρωση και στον εμπλουτισμό του περιεχομένου της ιστοσελίδας με νέα δεδομένα καθώς και στη διαχείριση της. Η νέα ιστοσελίδα αναρτήθηκε στο διαδίκτυο το Νοέμβριο του 2006.

### 2.1.5.2 Στατιστικά Επισκεψιμότητας Ιστότοπου

Στον Πίνακα 3 που ακολουθεί παρουσιάζονται τα στατιστικά επισκεψιμότητας του ιστότοπου της Βιβλιοθήκης για τα τελευταία τρία χρόνια, 2009- 2011

Πίνακας 3

*Στατιστικά επισκεψιμότητας ιστότοπου*

<b>ΕΤΟΣ</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ</b>
2009	87.558
2010	131.844
2011	125.312

Ενώ υπήρχε μια σταδιακή αύξηση των επισκέψεων αρχικά, το περασμένο έτος άρχισαν να μειώνονται οι επισκέψεις στην ιστοσελίδα μας, γεγονός που πιθανόν να σημαίνει πως επιβάλλεται μια αλλαγή είτε στο περιεχόμενό της, είτε στο περιβάλλον της, είτε και στην οργάνωση των πληροφοριών της.

### 2.1.6 Θεματική Πύλη Πληροφόρησης – Θύρα

#### 2.1.6.1 Γενική Περιγραφή

Η Βιβλιοθήκη στα πλαίσια του Π.Ε. 5.2 ανέπτυξε τον Ιανουάριο του 2004 Θεματικές Πύλες Πληροφόρησης. Το Μάρτιο του 2004, μετά από αξιολόγηση της παρούσας πρότασης για τη δομή και ανάπτυξη του παραπάνω θεματικού θησαυρού, πραγματοποιήθηκε αναθεώρησή του και υποβλήθηκε νέα πρόταση για τη δομή και τη διάρθρωσή του. Τον Ιούνιο του ίδιου έτους δημοσιεύθηκε στο Διαδίκτυο ο θεματικός θησαυρός οργανώνοντας τις 355 βάσεις δεδομένων που διαθέτει η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας. Εκτός της θεματικής κατάταξης των πηγών αυτών, έγινε κατηγοριοποίησή τους βάσει της μορφής των δεδομένων (πλήρους κειμένου, βιβλιογραφικές, αναφοράς, στατιστικών δεδομένων καθώς επίσης και σε δύο αλφαβητικά ευρετήρια (ελληνικό και αγγλικό). Αυτή η δομή παρουσίασης των πηγών επανεξετάστηκε τον Ιανουάριο του 2006 και αποφασίστηκε η δημιουργία και παροχή μιας πιο εξελιγμένης μηχανής αναζήτησης και ανάκτησης ψηφιακών πηγών τις οποίες συγκεντρώνει η Βιβλιοθήκη. Το όλο έργο οργανώθηκε σε επτά φάσεις:

1. Βιβλιογραφική επισκόπηση και ανασκόπηση άλλων έργων για την ανεύρεση λογισμικού το οποίο θα υποστήριζε το έργο
2. Πιλοτική εγκατάσταση, δοκιμή και αξιολόγηση των λογισμικών τα οποία θα ανέκυπταν από την 1<sup>η</sup> φάση από τεχνική και βιβλιοθηκονομική άποψη και τελική επιλογή και εγκατάσταση του λογισμικού
3. Προσαρμογές τεχνικές και βιβλιοθηκονομικές στο λογισμικό
4. Εισαγωγή των πηγών στο λογισμικό και τελικός έλεγχος των λειτουργιών του
5. Δημιουργία των εγχειριδίων χρήσης για τους χρήστες της Βιβλιοθήκης
6. Δημοσίευση του προϊόντος στο Διαδίκτυο
7. Ενέργειες δημοσιοποίησης και προώθησης του έργου.

Το λογισμικό το οποίο επιλέχθηκε ήταν το *Scout Portal Toolkit*, λογισμικό ανοικτού κώδικα και προϊόν το οποίο αναπτύχθηκε και εμποτεύεται από το University of Wisconsin (ΗΠΑ) με την υποστήριξη των: The National Science Foundation , The Andrew W. Mellon Foundation, The Claire Giannini Hoffman Fund, Microsoft Corporation, University of Wisconsin-Madison's College of Letters and Sciences, University of Wisconsin-Madison's Computer Sciences Department.

Επιλέχθηκε το πρότυπο *Australian Standard Classification of Education (ASCED)* 2001 ως το πιο εμπειριστατωμένο και συνοπτικό για την κάλυψη των θεματικών κατηγοριών στις οποίες θα οργανωνόταν οι πηγές. Για τη θεματική περιγραφή των πηγών χρησιμοποιήθηκε ο *Θησαυρός Ελληνικών Όρων του Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ)*. Στη χρήση του λογισμικού πιστοποιήθηκαν και απασχολήθηκαν 7 βιβλιοθηκονόμοι από το Τμήμα Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης, 2 πληροφορικοί καθώς και ένας διαχειριστής. Στο σύνολο δημιουργήθηκαν 10 λογαριασμοί 3 εκ των οποίων με πλήρη δικαιώματα διαχείρισης του συστήματος, 1 με αυξημένα δικαιώματα σε χρήστες και χειριστές του συστήματος και 6 απλοί λογαριασμοί με δικαιώματα εισαγωγής μεταδεδομένων στο σύστημα. Η δικτυακή πύλη που δημιουργήθηκε και ονομάστηκε *Θύρα* αποτελούνταν από 311 βάσεις δεδομένων τις οποίες η βιβλιοθήκη ήδη κατείχε οργανωμένες κάτω από το παλαιό της θεματικό δέντρο. Η τελική δημοσίευση του προϊόντος έγινε το Δεκέμβριο του 2006 στην ιστοσελίδα <http://www.lib.uom.gr/dbases> τόσο στην ελληνική όσο και στην αγγλική γλώσσα. Τον Ιανουάριο του 2007 ακολούθησαν οι ενέργειες για τη δημοσιοποίηση του στο κοινό μέσω της πληροφοριακής παιδείας και μέσω της

ανακοίνωσης των αποτελεσμάτων του έργου στο 16ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Εντάχθηκαν νέες πηγές στην Πύλη (σύνολο πηγών στις 31/12/2007 452 μοναδικές εγγραφές). Τα έτη 2009 -2011 συνεχίστηκε η ενημέρωση και ο εμπλουτισμός της Πύλης θεματικής αναζήτησης Θύρα.

#### 2.1.6.2 Στατιστικά Θύρας για 2009 - 2011

<b>Δείκτης</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Συνολικές επισκέψεις</b>	15,843	20,460	19,683
<b>Νέοι επισκέπτες</b>	8,640	5,816	8,580
<b>Επισκέπτες που επιστρέφουν</b>	7,203	14,644	11,103
<b>Μοναδικά IPs</b>	9,013	6,059	8,947
<b>Γεωγραφική διασπορά επισκεπτών (οι 3 πρώτες χώρες εισόδου)</b>	Ελλάδα (97,89%) Κύπρος (0,82%) Ην. Βασίλειο (0,33%)	Ελλάδα (89,91%) Κύπρος (0,44%) Ην. Βασίλειο (0,21%)	Ελλάδα (99,04%) Κύπρος (0,23%) Ην. Βασίλειο (0,13%)

\* Τα στοιχεία τα δίνει το Google Analytics

## Μέρος Δεύτερο: Στοχοθεσία για το 2012

Παρακάτω παρουσιάζονται οι στόχοι (κατά προτεραιότητα) για το έτος 2012 και για τα δυο τμήματα του τομέα των Υπηρεσιών προς τους Χρήστες, η στρατηγική επίτευξής τους καθώς και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης τους. Για τη διαδικασία της στοχοθεσίας προηγήθηκε ανάλυση στρατηγικών παραγόντων κλειδιά (εντοπισμός στρατηγικών παραγόντων κλειδιά). Για την προτεραιότητα των στόχων λήφθηκε υπόψη η υλοποίηση προαπαιτούμενων στόχων ενώ για τα χρονοδιαγράμματα λήφθηκε υπόψη η εμπλοκή άλλων ατόμων – τμημάτων (π.χ. Τμήμα Αυτοματισμού) στην υλοποίησή τους.

### 3. Τμήμα Δανεισμού /Διαδανεισμού - Στοχοθεσία

#### 3.1 Τμήμα Δανεισμού – Στόχοι

Ανάλυση Στρατηγικών Παραγόντων για Δανεισμό					
A/A	*Στρατηγικοί Παράγοντες Κλειδιά	Βαθμός Σημαντικότητας	Βαθμός Απόδοσης	Σταθμισμένη Βαθμολογία	Σχόλια
<b>Δυνατά Σημεία</b>					
Δ.1	Έμπειρο προσωπικό	0.2	4	0,8	
Δ.2	Τρόπος Εξυπηρέτησης	0.1	4	0,4	
Δ.3	Καλή συνεργασία δανειστικού τμήματος με τα υπόλοιπα τμήματα της Βιβλιοθήκης	0.1	4	0,4	
Δ.4	Τεχνικός εξοπλισμός	0.1	4	0,4	
<b>Αδύνατα Σημεία</b>					
A.1	Ενημερωτικό Υλικό	0.2	2	0,4	
A.2	Ενιαία εφαρμογή κανονισμού βιβλιοθήκης	0.1	2	0,2	
A.3	Κανονισμός βιβλιοθήκης (αλλαγές)	0.2	3	0,6	
	Σύνολο	1,0		<u>3,2</u>	

\*Επιλέξτε τα πιο σημαντικά δυνατά και αδύνατα σημεία

### Σημειώσεις

*Βαθμός σημαντικότητας:* Βαθμολογήστε κάθε παράγοντα από το 1.0 (Πολύ σημαντικό) ως το 0.0 (καθόλου σημαντικό) βασιζόμενοι στην επιρροή που έχει αυτός που παράγοντας στην επιτυχή παροχή της υπηρεσίας. Το σύνολο των βαθμολογιών θα πρέπει να είναι το 1.00

*Βαθμός απόδοσης:* Βαθμολογήστε κάθε παράγοντα από το 5 (εξαιρετική) έως το 1 (ανεπαρκής) σύμφωνα με την απόδοση σε σχέση με τον συγκεκριμένο παράγοντα

*Σταθμισμένη βαθμολογία:* Πολλαπλασιάστε το βαθμό σημαντικότητας και με το βαθμό απόδοσης

## ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ ΣΤΟΧΟΙ ΕΤΟΥΣ 2012

**ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΣ ΣΚΟΠΟΣ:** Ουσιαστικότερη Εξυπηρέτηση των χρηστών και καλύτερη λειτουργία της βιβλιοθήκης γενικότερα

Α/Α	ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΤΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ
1	Διαγραφή ανενεργών χρηστών από το σύστημα	Εντοπισμός εξωτερικών χρηστών, χρηστών προγραμμάτων εξειδίκευσης, ανενεργών μελών ΒΔΕΠ, και διαγραφή τους από το σύστημα. Επικοινωνία με γραμματείες σχετικά με τη χορήγηση βεβαίωσης στους φοιτητές Erasmus, στους συμμετέχοντες σε προγράμματα Εξειδίκευσης, ανενεργών μελών ΒΔΕΠ ότι δεν χρωστούν βιβλία ή έχουν οικονομικές εκκρεμότητες απέναντι στη βιβλιοθήκη.	Φεβρουάριος-Ιούνιος 2012
2	Διαγραφή χρηστών της βιβλιοθήκης όπως μέλη ΔΕΠ και Διοικητικού Προσωπικού που συνταξιοδοτείται.	Έλεγχος μέσα από το βιβλιοθηκονομικό λογισμικό Horizon 7.3 των εκκρεμοτήτων του προσωπικού του Πανεπιστημίου προς συνταξιοδότηση. Επιστροφή των βιβλίων στη βιβλιοθήκη.	Φεβρουάριος-Δεκέμβριος 2012.
3	Αλλαγές στον κανονισμό δανεισμού της Βιβλιοθήκης και στην εφαρμογή του και ενέργειες έγκρισής τους.	Προτάσεις για αλλαγές στον κανονισμό δανεισμού και προώθηση ενεργειών για την έγκρισή τους. Ενημέρωση του κανονισμού (update). Τροποποιήσεις στο Horizon	Φεβρουάριος-Δεκέμβριος 2012

### ΣΧΟΛΙΑ/ ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Για την υλοποίηση των στόχων απαιτείται συνεργασία με το Τμήμα Αυτοματισμού

### 3.2 Τμήμα Διαδανεισμού – Στόχοι

Ανάλυση Στρατηγικών Παραγόντων για Διαδανεισμό					
A/A	*Στρατηγικοί Παράγοντες Κλειδιά	Βαθμός Σημαντικότητας	Βαθμός Απόδοσης	Σταθμισμένη Βαθμολογία	Σχόλια
<b>Δυνατά Σημεία</b>					
Δ.1	Εμπειρία προσωπικού	0.25	4	1.0	
Δ.2	Τεχνική υποστήριξη	0.2	4	0.8	
Δ.3	Τεχνικός-Τεχνολογικός εξοπλισμός	0.05	3	0.15	
<b>Αδύνατα Σημεία</b>					
A.1	Λειτουργικά προβλήματα smILLe	0.25	3	0.75	
A.2	Κόστος υπηρεσίας διαδανεισμού	0.1	3	0.3	
A.3	Επικοινωνία με συναδέλφους	0.05	3	0.15	
A.4	Ιστοσελίδα διαδανεισμού	0.05	3	0.15	
A.5	Πολιτική διαδανεισμού	0.05	4	0.2	
	Σύνολο	1.0	27	3.50	

\*Επιλέξτε τα πιο σημαντικά δυνατά και αδύνατα σημεία

#### Σημειώσεις

*Βαθμός σημαντικότητας:* Βαθμολογήστε κάθε παράγοντα από το 1.0 (Πολύ σημαντικό) ως το 0.0 (καθόλου σημαντικό) βασιζόμενοι στην επιρροή που έχει αυτός που παράγοντας στην επιτυχή παροχή της υπηρεσίας. Το σύνολο των βαθμολογιών θα πρέπει να είναι το 1.00

*Βαθμός απόδοσης:* Βαθμολογήστε κάθε παράγοντα από το 5 (εξαιρετική) έως το 1 (ανεπαρκής) σύμφωνα με την απόδοση σε σχέση με τον συγκεκριμένο παράγοντα

*Σταθμισμένη βαθμολογία:* Πολλαπλασιάστε το βαθμό σημαντικότητας και με το βαθμό απόδοσης

**ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΣ  
ΣΤΟΧΟΙ ΕΤΟΥΣ 2012**

**ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΣ ΣΚΟΠΟΣ:** Βελτίωση της λειτουργίας της εφαρμογής διαδανεισμού **smILLe**, και γενικά των διαδικασιών διαδανεισμού

Α/Α	ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΤΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ
1	Διόρθωση λειτουργικών προβλημάτων στο smILLe, καθώς και βελτιστοποίηση των λειτουργιών της εφαρμογής	Σχεδιασμός διαδικασίας σε συνεργασία με το τμήμα αυτοματισμού	Φεβρουάριος-Δεκέμβριος 2012
2	Αλλαγές στον τρόπο παραγγελίας μέσω British Library μετά την δημιουργία της νέας υπηρεσίας INCD.	Καθιέρωση πλέον 2 accounts (ενός για τους πανεπιστημιακούς και ενός για τους εξωτερικούς χρήστες), με διαφορετικές τιμές για την κάθε κατηγορία. Επίσης και διαδικαστικές αλλαγές (υπογραφή δήλωσης για την κάθε παραγγελία και μία ετήσια για κάθε χρήστη)	Φεβρουάριος-Ιούλιος 2012
3	Αναζήτηση νέων συνεργασιών με βιβλιοθήκες στην Ευρώπη	Μετά την αύξηση των τιμών της BL, επιτάσσεται η ανάγκη ανεύρεσης νέων συνεργασιών . Έλεγχος για την European University Institute (EUI) και London School of Economics Library	Φεβρουάριος-Δεκέμβριος 2012
4	Δημιουργία Wikies για το διαδανεισμό	Ανάπτυξη Wikies σε συνεργασία με το τμήμα αυτοματισμού	Φεβρουάριος-Δεκέμβριος 2012
5	Αλλαγές στη διαδικασία που πληρωνόμαστε με την παραλαβή της ταμειακής μηχανής και σχετική ενημέρωση των συναδέλφων .	Αποφάσεις θα ληφθούν, αφού μας γνωστοποιηθούν οι δυνατότητες της ταμειακής μηχανής καθώς και ο τρόπος διαχείρισης της.	Φεβρουάριος-Ιούλιος 2012

6	Αλλαγή του αρχικού περιβάλλοντος της ηλεκτρονικής αίτησης διαδανεισμού	Ανάγκη ύπαρξης ενός πιο ξεκάθολου περιβάλλοντος που δεν θα δημιουργεί σύγχυση στον χρήστη.	Φεβρουάριος-Ιούνιος 2012
7	Αλλαγή στην εισαγωγή στοιχείων για την δημιουργία του αιτήματος διαδανεισμού	Εισαγωγή μεγάλου όγκου ατομικών πληροφοριών που κάνουν χρονοβόρα την υποβολή της αίτησης. Εάν είναι δυνατό, μετά την πρώτη φορά που χρησιμοποιείται η υπηρεσία, να συμπληρώνονται τα πεδία αυτόματα πχ με την εισαγωγή της αστυνομικής ταυτότητας. Εάν χρειάζεται να κάνουν διορθώσεις.	Φεβρουάριος-Δεκέμβριος 2012
8	Επικαιροποίηση κανονισμού διαδανεισμού	Υπάρχουν αλλαγές που πρέπει να ενσωματωθούν στον υπάρχοντα κανονισμό και να προστεθούν κάποιες λεπτομέρειες (πχ. πόσα βιβλία μπορεί να πάρει φοιτητής του ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ με τη διαδικασία του διαδανεισμού, ή πόσα βιβλία μπορεί να ζητήσει φοιτητής μας για διαδανεισμό από το ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ)	Φεβρουάριος-Δεκέμβριος 2012
9	Αποστολές άρθρων στη βιβλιοθήκη της Βέροιας	Εξυπηρέτηση της βιβλιοθήκης της Βέροιας με την αποστολή άρθρων δίχως χρέωση. Διερεύνηση τρόπων πληρωμής.	Φεβρουάριος-Δεκέμβριος 2012

#### **ΣΧΟΛΙΑ/ ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Για την υλοποίηση των στόχων απαιτείται συνεργασία με το Τμήμα Αυτοματισμού

### 3.3 Συλλογή Κρατημένου Υλικού – Στόχοι

Ανάλυση Στρατηγικών Παραγόντων για Reserve					
A/A	*Στρατηγικοί Παράγοντες Κλειδιά	Βαθμός Σημαντικότητας	Βαθμός Απόδοσης	Σταθμισμένη Βαθμολογία	Σχόλια
<b>Δυνατά Σημεία</b>					
Δ.1	Έμπειρο προσωπικό	0,2	4	0,8	
Δ.2	Καλή συνεργασία με τα υπόλοιπα τμήματα της Βιβλιοθήκης	0,1	4	0,4	
Δ.3	Τεχνικός εξοπλισμός	0,2	3	0,6	
<b>Αδύνατα Σημεία</b>					
A.1	Κανονισμός πολιτικής reserve	0,3	1	0,3	Χρειάζονται αλλαγές (δεν είναι επικαιροποιημένος) και έγκριση
A.2	Υποσύστημα δανεισμού reserve (HORIZON)	0,2	2	0,4	Δημιουργούνται προβλήματα στις κρατήσεις των χρηστών
	Σύνολο	1,0		<u>2,5</u>	

\*Επιλέξτε τα πιο σημαντικά δυνατά και αδύνατα σημεία

#### Σημειώσεις

*Βαθμός σημαντικότητας:* Βαθμολογήστε κάθε παράγοντα από το 1.0 (Πολύ σημαντικό) ως το 0.0 (καθόλου σημαντικό) βασιζόμενοι στην επιρροή που έχει αυτός που παράγοντας στην επιτυχή παροχή της υπηρεσίας. Το σύνολο των βαθμολογιών θα πρέπει να είναι το 1.00

*Βαθμός απόδοσης:* Βαθμολογήστε κάθε παράγοντα από το 5 (εξαιρετική) έως το 1 (ανεπαρκής) σύμφωνα με την απόδοση σε σχέση με τον συγκεκριμένο παράγοντα

*Σταθμισμένη βαθμολογία:* Πολλαπλασιάστε το βαθμό σημαντικότητας και με το βαθμό απόδοσης

**ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΡΑΤΗΜΕΝΟΥ ΥΛΙΚΟΥ - RESERVE  
ΣΤΟΧΟΙ ΕΤΟΥΣ 2012**

*ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΣ ΣΚΟΠΟΣ:* Καλύτερη Εξυπηρέτηση των χρηστών

Α/Α	ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΤΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ
1	Απόσυρση συγγραμμάτων από συλλογή reserve.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Αναζήτηση των τίτλων των συγγραμμάτων της συλλογής reserve στην ηλεκτρονική σελίδα <a href="http://eudoxus.gr/">http://eudoxus.gr/</a> και απόσυρση από τη συλλογή αυτών που δεν διδάσκονται πλέον.</li> <li>Απόσυρση συγγραμμάτων που είχαν ενταχθεί ύστερα από αίτηση καθηγητών και έχει παρέλθει η ημερομηνία παραμονής τους στη συλλογή reserve.</li> <li>Τήρηση αρχείου με συγγράμματα που αποσύρονται.</li> </ol>	Ιανουάριος – Δεκέμβριος 2012
2	Εισαγωγή νέων συγγραμμάτων	<ol style="list-style-type: none"> <li>Αναζήτηση στην ηλεκτρονική σελίδα <a href="http://eudoxus.gr/">http://eudoxus.gr/</a> των μαθημάτων στα οποία διδάσκονται τα συγγράμματα .</li> <li>Αναζήτηση στην ηλεκτρονική σελίδα του πανεπιστήμιου (στα προγράμματα σπουδών των τμημάτων) των καθηγητών οι οποίοι διδάσκουν τα μαθήματα.</li> <li>Δημιουργία εγγραφών (στο υποσύστημα reserve) για νέα μαθήματα ή καθηγητές.</li> <li>Εισαγωγή νέων συγγραμμάτων στη συλλογή reserve και σύνδεσή τους με μαθήματα και ονόματα καθηγητών.</li> <li>Τήρηση αρχείου με συγγράμματα που εντάσσονται.</li> </ol>	Ιανουάριος – Δεκέμβριος 2012
3	Αλλαγές στον κανονισμό πολιτικής της Συλλογής Κρατημένου Υλικού	<p>Προτάσεις για αλλαγές στον κανονισμό πολιτικής της Συλλογής Κρατημένου Υλικού και προώθηση ενεργειών για έγκρισή τους. (Π.χ. διατύπωση προτάσεων για τη συχνότητα δανεισμού του ίδιου βιβλίου στο χρήστη, η δυνατότητα κράτησης της συλλογής με τον ίδιο κανονισμό που διέπει τις κρατήσεις του υπόλοιπου) υλικού της βιβλιοθήκης.</p>	Φεβρουάριος-Ιούνιος 2012

**ΣΧΟΛΙΑ/ ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

#### 4. Τμήμα Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης - Στοχοθεσία

##### 4.1 Υπηρεσία Υποβολής Ερωτήσεων e-ρώτηση - Στόχοι

Ανάλυση Στρατηγικών Παραγόντων για e-ρώτηση					
A/A	*Στρατηγικοί Παράγοντες Κλειδιά	Βαθμός Σημαντικότητας	Βαθμός Απόδοσης	Σταθμισμένη Βαθμολογία	Σχόλια
<b>Δυνατά Σημεία</b>					
Δ.1	Εμπειρία προσωπικού	0.125	4	0.5	
Δ.2	Πολιτική Υπηρεσίας	0.125	4	0.5	
Δ.3	24/7	0.125	5	0.625	
Δ.4	Περιβάλλον Διαχείρισης	0.125	4	0.5	
<b>Αδύνατα Σημεία</b>					
A.1	Προώθηση/ διαφήμιση	0.1	1	0.1	
A.2	Γνωσιακή Βάση - Αναζήτηση	0.1	1	0.1	
A.3	Εισαγωγή νέας ερώτησης (manual)	0.05	1	0.05	
A.4	Φόρμα έρευνας χρηστών	0.075	1	0.075	
A.5	Chat	0.05	1	0.05	
A.6	Προφίλ χρηστών	0.025	1	0.025	
A.7	Μενού Στατιστικά	0.075	1	0.075	
A.8	Μενού Βοήθεια	0.025	1	0.025	
	Σύνολο	1.0		<u>2.625</u>	

\*Επιλέξτε τα πιο σημαντικά δυνατά και αδύνατα σημεία

##### Σημειώσεις

*Βαθμός σημαντικότητας:* Βαθμολογήστε κάθε παράγοντα από το 1.0 (Πολύ σημαντικό) ως το 0.0 (καθόλου σημαντικό) βασιζόμενοι στην επιρροή που έχει αυτός που παράγοντας στην επιτυχή παροχή της υπηρεσίας. Το σύνολο των βαθμολογιών θα πρέπει να είναι το 1.00

*Βαθμός απόδοσης:* Βαθμολογήστε κάθε παράγοντα από το 5 (εξαιρετική) έως το 1 (ανεπαρκής) σύμφωνα με την απόδοση σε σχέση με τον συγκεκριμένο παράγοντα

*Σταθμισμένη βαθμολογία:* Πολλαπλασιάστε το βαθμό σημαντικότητας και με το βαθμό απόδοσης

**Ε- ΡΩΤΗΣΗ  
ΣΤΟΧΟΙ ΕΤΟΥΣ 2012**

**ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΣ ΣΚΟΠΟΣ:** Ανάπτυξη και προώθηση της «ε-ρώτηση: Υπηρεσία Υποβολής Ερωτήσεων»

Α/Α	ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΤΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ
1	Δυνατότητα αναζήτησης σε ερωτήσεις (βιβλιοθηκονόμοι) - Γνωσιακή Βάση	Ανάπτυξη μηχανής αναζήτησης με: λέξεις κλειδιά, id ερώτησης, email ή όνομα χρήστη/ βιβλιοθηκονόμου, ημερομηνία/ χρονικό διάστημα υποβολής ερώτησης [μενού ερωτήσεις> αναζήτηση]	Φεβρουάριος – Ιούνιος 2012
2	Ανάπτυξη έτοιμων/ προκαθορισμένων απαντήσεων για το προσωπικό	Έτοιμες απαντήσεις (script answers) και Urls (π.χ. Ορας, ΒΔ, Ηλ. Περιοδικά...) σε προσωπικό επίπεδο (βιβλιοθηκονόμοι) και σε επίπεδο υπηρεσίας (διαχειριστής) [μενού λογαριασμός> έτοιμες απαντήσεις]	Φεβρουάριος – Ιούνιος 2012
3	Δυνατότητα εισαγωγής και απάντησης νέας ερώτησης	Ανάπτυξη φόρμας εισαγωγής ερώτησης σύμφωνα με τα πεδία της φόρμας ερωτήσεων και τις αντίστοιχες δυνατότητες (λέξεις κλειδιά, έτοιμες απαντήσεις, κ.ά.) Απάντηση ερώτησης μέσω της υπηρεσίας [μενού ερωτήσεις> προσθήκη ερώτησης]	Φεβρουάριος – Ιούνιος 2012
4a	Δυνατότητα αναζήτησης σε ερωτήσεις (χρήστες) που έχουν απαντηθεί μέσω της υπηρεσίας - Γνωσιακή Βάση	- Ανάπτυξη πολιτικής επιλογής ερωτήσεων για καταχώρηση στη γνωσιακή βάση με δυνατότητα αναζήτησης για τους χρήστες -- Πολιτική επιλογής ερωτήσεων/ καθήκοντα editor: κριτήρια επιλογής/ κατηγορίες ερωτήσεων προς επεξεργασία και καταχώριση, έλεγχος ερωτήσεων (έγκυρες & έγκαιρες), προσωπικά δεδομένα που θα περιλαμβάνονται στην απάντηση, - Δημιουργία για τους χρήστες συνδέσμου για αναζήτηση σε ερωτήματα που έχουν ήδη τεθεί – χρήση	Φεβρουάριος – Ιούνιος 2012

		αυτού ως αρχείου συχνών ερωτήσεων (FAQ) προσβάσιμου από την ιστοσελίδα της υπηρεσίας	
4b	Δυνατότητα αναζήτησης σε ερωτήσεις (χρήστες) που έχουν απαντηθεί μέσω της υπηρεσίας - Γνωσιακή Βάση	- Έλεγχος και προσθήκη στη βάση των 300 ερωτήσεων της γνωσιακής βάσης που δημιουργήθηκε κατά το 2009	Σεπτέμβριος – Δεκέμβριος 2012
5	Προώθηση και διαφήμιση	Αποστολή ενημερωτικών email στη λίστα του πανεπιστημίου (Staff), δημιουργία εντύπων - ενημερωτικών φυλλαδίων, προγράμματα βιβλιογραφικής εκπαίδευσης, δημιουργία σχετικής αφίσας και slogan	Φεβρουάριος – Ιούνιος 2012
6	Ανάπτυξη φόρμας έρευνας χρηστών	- Δημιουργία ηλεκτρονικής φόρμας έρευνας στο περιβάλλον της διαχείρισης για τη συγκέντρωση πληροφοριών σχετικά με την εμπειρία των χρηστών από τη χρήση της υπηρεσίας - Αποστολή με κάθε απάντηση σχετικού μηνύματος παράκλησης συμπλήρωσής της φόρμας έρευνας	Φεβρουάριος – Ιούνιος 2012
7	Ανάπτυξη του μενού <i>Στατιστικά</i>	Προβολή στοιχείων, δημιουργία αναφοράς	Σεπτέμβριος – Δεκέμβριος 2012
8	Ανάπτυξη του μενού <i>Βοήθεια</i>	- Ανάπτυξη μενού - Εμπλουτισμός περιεχομένου	Σεπτέμβριος – Δεκέμβριος 2012
9	Ανάπτυξη της συνομιλίας σε πραγματικό χρόνο (chat) – ηλεκτρονική συνομιλία	- Δημιουργία ηλεκτρονικής φόρμας υποβολής ερωτήσεων μέσω Chat - Ανάπτυξη πολιτικής	Σεπτέμβριος – Δεκέμβριος 2012
10	Δημιουργία προσωποποιημένου προφίλ για τους χρήστες	- Δημιουργία προφίλ/ περιβάλλοντος διαχείρισης ερωτήσεων για τους χρήστες - Δημιουργία λογαριασμού χρήστη (User id & psw)	Σεπτέμβριος – Δεκέμβριος 2012

**ΣΧΟΛΙΑ/ ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:** Για την υλοποίηση των στόχων απαιτείται συνεργασία του Τμήματος Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης και του Τμήματος Αυτοματισμού. Η υλοποίηση των στόχων 7 και 9 ενδέχεται να ολοκληρωθεί στις αρχές του 2013

## 4.2 Πληροφοριακή Παιδεία – Υπηρεσία Εκπαίδευσης Χρηστών - Στόχοι

Ανάλυση Στρατηγικών Παραγόντων Πληροφοριακή Παιδεία					
A/A	*Στρατηγικοί Παράγοντες Κλειδιά	Βαθμός Σημαντικότητας	Βαθμός Απόδοσης	Σταθμισμένη Βαθμολογία	Σχόλια
<b>Δυνατά Σημεία</b>					
Δ.1	Έμπειρο Προσωπικό	0.2	4	0.8	
Δ.2	Ηλεκτρονικές Πηγές Πληροφόρησης	0.2	4	0.8	
Δ.3	Τεχνικός-Τεχνολογικός εξοπλισμός-	0.05	3	0.15	
Δ.4	Υποδομή	0.05	2	0.1	
<b>Αδύνατα Σημεία</b>					
A.1	Πολιτική ΠΠ	0.15	1	0.15	
A.2	Εκπαιδευτικό Υλικό	0.1	2	0.2	
A.3	Ένταξη στο πρόγραμμα σπουδών	0.1	1	0.1	
A.4	Ιστοσελίδα ΠΠ	0.1	1	0.1	
A.5	Ένταξη στο Compus – ηλεκτρονικό μάθημα	0.05	1	0.05	
	Σύνολο	1.0		<u>2.45</u>	

\*Επιλέξτε τα πιο σημαντικά δυνατά και αδύνατα σημεία

### Σημειώσεις

*Βαθμός σημαντικότητας:* Βαθμολογήστε κάθε παράγοντα από το 1.0 (Πολύ σημαντικό) ως το 0.0 (καθόλου σημαντικό) βασιζόμενοι στην επιρροή που έχει αυτός που παράγοντας στην επιτυχή παροχή της υπηρεσίας. Το σύνολο των βαθμολογιών θα πρέπει να είναι το 1.00

*Βαθμός απόδοσης:* Βαθμολογήστε κάθε παράγοντα από το 5 (εξαιρετική) έως το 1 (ανεπαρκής) σύμφωνα με την απόδοση σε σχέση με τον συγκεκριμένο παράγοντα

*Σταθμισμένη βαθμολογία:* Πολλαπλασιάστε το βαθμό σημαντικότητας και με το βαθμό απόδοσης

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗ ΠΑΙΔΕΙΑ  
ΣΤΟΧΟΙ ΕΤΟΥΣ 2012**

**ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΣ ΣΚΟΠΟΣ:** Ανάπτυξη και προώθηση του Προγράμματος Εκπαίδευσης Χρηστών  
«Πρόγραμμα Πληροφοριακής Παιδείας»

<b>A/A</b>	<b>ΣΤΟΧΟΣ ΚΑΤΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ</b>	<b>ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>
1	Δημιουργίας - Ανάπτυξη Σχεδιασμός Πολιτικής Πληροφοριακής Παιδείας	Έρευνα για αντίστοιχες ιστοσελίδες ΠΠ ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών του εσωτερικού και εξωτερικού.	Φεβρουάριος 2012
2	Δημιουργία - Ανάπτυξη Εμπλουτισμός Εκπαιδευτικού Υλικού – Οδηγοί	Power Points, οδηγοί σπουδών, οδηγοί σχετικά με μεθοδολογία συγγραφής εργασιών, λογοκλοπή, αξιολόγηση, οδηγοί σχετικά με χρήση λογισμικών διαχείρισης βιβλιογραφικών αναφορών ((EndNote Web), ερωτηματολόγιο αξιολόγησης προγράμματος, quiz κατανόησης, tutorial παραδείγματα, ασκήσεις, απορίες, σημαντικές ιστοσελίδες σχετικές με ΠΠ), ανάπτυξη βάσης ερευνών ανά θεματικό επίπεδο	Φεβρουάριος – Δεκέμβριος 2012
3	«Εργαλειακές» δεξιότητες (tool literacy)	Μέσω οδηγών και με το κατάλληλο εκπαιδευτικό υλικό και μέσω πρακτικής άσκησης ώστε να αποκτήσουν την Ικανότητα αποτελεσματικής χρήσης έντυπων και ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης συμπεριλαμβανομένων και των λογισμικών πακέτων.	Φεβρουάριος – Δεκέμβριος 2012
4	Δεξιότητες διαχείρισης πηγών (resource literacy)	Μέσω οδηγών με το κατάλληλο εκπαιδευτικό υλικό και μέσω πρακτικής άσκησης ώστε να αποκτήσουν την Ικανότητα κατανόησης της μορφής, του μορφότυπου, της τοποθεσίας και των μεθόδων πρόσβασης των πληροφοριακών πηγών.	Φεβρουάριος – Δεκέμβριος 2012
5	Κοινωνιο-δομικές δεξιότητες (social-structural literacy)	Μέσω οδηγών με το κατάλληλο εκπαιδευτικό υλικό και μέσω πρακτικής άσκησης ώστε να αποκτήσουν τη γνώση του κοινωνικού πλαισίου παραγωγής και διακίνησης πληροφοριών. Περιλαμβάνουν την κατανόηση της διαδικασίας επιστημονικής δημοσίευσης	Φεβρουάριος – Δεκέμβριος 2012

6	Ερευνητικές δεξιότητες (research literacy)	Μέσω οδηγιών με το κατάλληλο εκπαιδευτικό υλικό και μέσω πρακτικής άσκησης ώστε να αποκτήσουν την ικανότητα κατανόησης και χρήσης της πληροφοριακής τεχνολογίας για την επιτέλεση ερευνητικού έργου. Περιλαμβάνουν την κατανόηση χρήσης εξειδικευμένων εφαρμογών λογισμικού που χρησιμοποιούνται για τη μελέτη μιας επιστήμης. (EndNote Web).	Φεβρουάριος – Δεκέμβριος 2012
7	Ανάπτυξη νέου Προγράμματος Πληροφοριακής Παιδείας - Σύνδεση με Πρόγραμμα Σπουδών	- Ένταξη του προγράμματος πληροφοριακής παιδείας σε σταθερή βάση, στα πλαίσια του προγράμματος σπουδών – σε συγκεκριμένο μάθημα - σε κάθε τμήμα προπτυχιακού – μεταπτυχιακού επιπέδου και για κάθε ακαδημαϊκό έτος. - Επαφή - Συνεργασία με συγκεκριμένους καθηγητές οι οποίοι δίνουν εργασίες κάθε ακαδημαϊκό έτος. - Εφαρμογή Πιλοτικής δράσης.	Σεπτέμβριος – Δεκέμβριος 2012
8	Ανάπτυξη Ιστοσελίδας Υπηρεσίας ΠΠ σχεδιασμός και περιεχόμενο	- Έρευνα για αντίστοιχες ιστοσελίδες ΠΠ ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών του εσωτερικού και εξωτερικού – tutorial <a href="http://www.library.unisa.edu.au/learn/infolit/Infolit-2nd-edition.pdf">http://www.library.unisa.edu.au/learn/infolit/Infolit-2nd-edition.pdf</a> - Εμπλουτισμός περιεχομένου (tutorial, quiz κατανόησης, ασκήσεις κ.α.)	Φεβρουάριος – Δεκέμβριος 2012
9	Προώθηση-Διαφήμιση του προγράμματος ΠΠ στο Compus – Blog - Κοινωνική δικτύωση	Power Points, οδηγοί, quiz, tutorial παραδείγματα, ασκήσεις, απορίες, σημαντικές ιστοσελίδες σχετικές με ΠΠ)	Φεβρουάριος – Δεκέμβριος 2012
10	Ανάπτυξη Writing Lab	Έρευνα για αντίστοιχα ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών του εξωτερικού. Π.χ Purdue online writing Lab <a href="http://owl.english.purdue.edu/">http://owl.english.purdue.edu/</a>	2013

**ΣΧΟΛΙΑ/ ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:** Για την υλοποίηση των στόχων απαιτείται συνεργασία του Τμήματος Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης και του Τμήματος Αυτοματισμού.

### 4.3 Ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης - Στόχοι

Ανάλυση Στρατηγικών Παραγόντων για Ιστοσελίδα					
A/A	*Στρατηγικοί Παράγοντες Κλειδιά	Βαθμός Σημαντικότητας	Βαθμός Απόδοσης	Σταθμισμένη Βαθμολογία	Σχόλια
<b>Δυνατά Σημεία</b>					
Δ.1	Εμπειρία προσωπικού	0.15	5	0.75	
Δ.2	Ευχέρεια διαχείρισης του λογισμικού	0.15	4	0.6	
Δ.3	Φιλικό προς τους διαχειριστές/βιβλιοθηκονόμους	0.15	4	0.6	
<b>Αδύνατα Σημεία</b>					
A.1	Καθυστερήσεις λόγω συνεργασίας με τμήμα Αυτοματισμού (για τις διορθώσεις)	0.1	4	0.4	
A.2	Πιο ανάλαφρο/φιλικό περιβάλλον πλοήγησης	0.15	2	0.3	
A.3	Συσσώρευση πληροφοριών στο περιεχόμενο για τους χρήστες	0.1	3	0.3	
A.4	Καθυστερήσεις λόγω συνεργασίας με τμήμα Αυτοματισμού (για το νέο site)	0.2	3	0.6	
	Σύνολο	1.0		<u>3.35</u>	

\*Επιλέξτε τα πιο σημαντικά δυνατά και αδύνατα σημεία

#### Σημειώσεις

*Βαθμός σημαντικότητας:* Βαθμολογήστε κάθε παράγοντα από το 1.0 (Πολύ σημαντικό) ως το 0.0 (καθόλου σημαντικό) βασιζόμενοι στην επιρροή που έχει αυτός που παράγοντας στην επιτυχή παροχή της υπηρεσίας. Το σύνολο των βαθμολογιών θα πρέπει να είναι το 1.00

*Βαθμός απόδοσης:* Βαθμολογήστε κάθε παράγοντα από το 5 (εξαιρετική) έως το 1 (ανεπαρκής) σύμφωνα με την απόδοση σε σχέση με τον συγκεκριμένο παράγοντα

*Σταθμισμένη βαθμολογία:* Πολλαπλασιάστε το βαθμό σημαντικότητας και με το βαθμό απόδοσης

**ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ  
ΣΤΟΧΟΙ ΕΤΟΥΣ 2012**

*ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΣ ΣΚΟΠΟΣ:* Έλεγχος και επικαιροποίηση του περιεχομένου της ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης

Α/Α	ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΤΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ
1	Έλεγχος και επικαιροποίηση περιεχομένου ελληνικής ιστοσελίδας	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Λεπτομερής έλεγχος των ενεργών συνδέσμων και διαγραφή των ανενεργών</li> <li>• Διόρθωση στο περιεχόμενο της ιστοσελίδας (π.χ. Τηλεφωνικός κατάλογος, νεότερο πρότυπο του Harvard citation style 2011, κ.λπ.)</li> <li>• Ενσωμάτωση του ψηφιοποιημένου περιεχομένου του παλαιού Ηλεκτρονικού Εκθετηρίου στο καινούριο περιβάλλον «enrichment» (δημιουργία username/password και δικαιωμάτων διαχείρισης απ' το Τμήμα Αυτοματισμού)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16-20/1/2012</li> <li>• 16-20/1/2012</li> <li>• 23-27/1/2012</li> </ul>
2	Έλεγχος και επικαιροποίηση περιεχομένου αγγλικής ιστοσελίδας	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Λεπτομερής έλεγχος των ενεργών συνδέσμων και διαγραφή των ανενεργών</li> <li>• Διόρθωση στο περιεχόμενο της ιστοσελίδας (π.χ. Τηλεφωνικός κατάλογος, τεχνική υποστήριξη, κ.λπ.)</li> <li>• Μετάφραση περιεχομένου ΨΗΦΙΔΑΣ (διόρθωση όρων από Ανθή)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30/1-3/2/2012</li> <li>• 30/1-3/2/2012</li> <li>• 30/1-3/2/2012</li> </ul>
3	Ανάπτυξη υπηρεσιών υποστήριξης δημοσιεύσεων Μελών ΔΕΠ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έρευνα σε αντίστοιχες ιστοσελίδες του εξωτερικού</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μάρτιος – Δεκέμβριος 2012</li> </ul>
4	Δημιουργία νέου περιβάλλοντος της ιστοσελίδας (ελληνικού και αγγλικού)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργία νέου περιβάλλοντος χρησιμοποιώντας τη νεότερη έκδοση του Joomla (Τμήμα Αυτοματισμού)</li> <li>• Έλεγχος του ήδη υπάρχοντος περιεχομένου για την εισαγωγή του στο νέο περιβάλλον (τι κρατάμε και τι όχι, π.χ. μεταφορά των συνδέσμων των online πληροφοριακών έργων στη</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έγινε ήδη απ' τον Μάρτιο το 2010</li> <li>• Β' εξάμηνο 2012</li> </ul>

		ΘΥΡΑ) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εισαγωγή νέου υλικού (π.χ. οδηγοί, πολιτικές υπηρεσιών, faq-απαντήσεις με mini tutorials, κ.λπ.)</li> <li>• Ανάρτηση νέας ιστοσελίδας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Β' εξάμηνο 2012</li> <li>• Β' εξάμηνο 2012</li> </ul>
5	Προώθηση/Διαφήμιση νέας ιστοσελίδας	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μέσω Πληροφοριακής Παιδείας</li> <li>• Μέσω κοινωνικών μέσων δικτύωσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Α' εξάμηνο 2013</li> <li>• Α' εξάμηνο 2013</li> </ul>

**ΣΧΟΛΙΑ/ ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Για την υλοποίηση των στόχων απαιτείται συνεργασία του Τμήματος Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης και του Τμήματος Αυτοματισμού

#### 4.4 Θεματική Πύλη Πληροφόρησης / Θύρα - Στόχοι

Ανάλυση Στρατηγικών Παραγόντων για Θύρα					
A/A	*Στρατηγικοί Παράγοντες Κλειδιά	Βαθμός Σημαντικότητας	Βαθμός Απόδοσης	Σταθμισμένη Βαθμολογία	Σχόλια
<b>Δυνατά Σημεία</b>					
Δ.1	Εμπειρία προσωπικού	0.125	4	0.5	
Δ.2	Πολιτική Υπηρεσίας	0.125	4	0.5	
Δ.3	24/7	0.125	5	0.625	
Δ.4	Περιβάλλον Διαχείρισης	0.125	4	0.5	
<b>Αδύνατα Σημεία</b>					
A.1	Mediator free	0.1	1	0.1	
A.2	Mediator UOM	0.1	3	0.3	
A.3	Mediator Heal-link	0.1	3	0.3	
A.4	Σύνολο πηγών	0.1	1	0.1	
A.5	Φόρμα έρευνας χρηστών	0.1	3	0.3	
	Σύνολο	1.0		<u>3.225</u>	

\*Επιλέξτε τα πιο σημαντικά δυνατά και αδύνατα σημεία

##### Σημειώσεις

*Βαθμός σημαντικότητας:* Βαθμολογήστε κάθε παράγοντα από το 1.0 (Πολύ σημαντικό) ως το 0.0 (καθόλου σημαντικό) βασιζόμενοι στην επιρροή που έχει αυτός που παράγοντας στην επιτυχή παροχή της υπηρεσίας. Το σύνολο των βαθμολογιών θα πρέπει να είναι το 1.00

*Βαθμός απόδοσης:* Βαθμολογήστε κάθε παράγοντα από το 5 (εξαιρετική) έως το 1 (ανεπαρκής) σύμφωνα με την απόδοση σε σχέση με τον συγκεκριμένο παράγοντα

*Σταθμισμένη βαθμολογία:* Πολλαπλασιάστε το βαθμό σημαντικότητας και με το βαθμό απόδοσης

**ΘΥΡΑ**  
**ΣΤΟΧΟΙ ΕΤΟΥΣ 2012**

*ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΣ ΣΚΟΠΟΣ:* Ανάλυση, αξιολόγηση και εμπλουτισμός του ηλεκτρονικά διαθέσιμου υλικού μέσω της θεματικής πύλης Θύρα και του λογισμικού διαχείρισής της

A/A	ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΤΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ
1	Καταγραφή του περιεχομένου της θεματικής πύλης	Εξαγωγή από το σύστημα του συνόλου των υπαρχόντων records ανά mediator (σε συνεργασία με το τμήμα Αυτοματισμού)	1-3 Φεβρουαρίου 2012
2	Έλεγχος πηγών που περιλαμβάνει το σύστημα ανά mediator	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Έλεγχος πηγών με mediator free (θα ολοκληρωθεί στο χρονοδιάγραμμα)</li> <li>2. Έλεγχος πηγών με mediator University of Macedonia (δε θα ολοκληρωθεί στο χρονοδιάγραμμα λόγω καθυστερήσεων στην προκήρυξη του διαγωνισμού)</li> <li>3. Έλεγχος πηγών με mediator Healink (δε θα ολοκληρωθεί στο χρονοδιάγραμμα λόγω της ανοικτής διαδικασίας σύναψης συμβάσεων εκ μέρους της Healink)</li> </ol>	4 Φεβρουαρίου -9 Μαρτίου 2012
3	Προσθήκη νέου υλικού	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Προσθήκη 300 περίπου νέων πηγών, δωρεάν διαθέσιμων στις θεματικές κατηγορίες των επιστημών που διδάσκονται στο Πανεπιστήμιο. Η αναζήτηση των πηγών θα πραγματοποιηθεί στο www και οι πηγές θα αξιολογηθούν σύμφωνα με τα κριτήρια που είχαν τεθεί στην πολιτική επιλογής υλικού.</li> <li>2. Μεταφορά των online πληροφοριακών πηγών από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης. Δημιουργία records για 101 πηγές.</li> </ol>	12 Μαρτίου-30 Αυγούστου 2012
4	Επανασχεδιασμός περιβάλλοντος χρηστών	Διορθώσεις στο σχεδιασμό του περιβάλλοντος των χρηστών, πιθανή προσθήκη νέων ευρετηρίων και πεδίων αναζήτησης	1 Σεπτεμβρίου -31 Δεκεμβρίου 2012

**ΣΧΟΛΙΑ/ ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ** Για την υλοποίηση του στόχου 4 απαιτείται συνεργασία του Τμήματος Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης και του Τμήματος Αυτοματισμού, ενδέχεται να ολοκληρωθεί στις αρχές του 2013. Για την υλοποίηση των στόχων 2.2 και 3.3 απαιτείται να ολοκληρωθούν οι διαδικασίες προκήρυξης των σχετικών διαγωνισμών και δεν είναι δυνατόν να υπολογιστεί ο χρόνος ολοκλήρωσής τους