

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας

Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

με θέμα:

Έρευνα χρηστών στη:

«Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Κιλκίς»



από τις φοιτήτριες:

**Σοφία Βαμβακίδου
Ασημίνα Ικονιάδου**

Θεσσαλονίκη, 2012

**ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας

Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

με θέμα:

Έρευνα χρηστών στη:

«Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Κιλκίς»



από τις φοιτήτριες:

**Σοφία Βαμβακίδου
Ασημίνα Ικονιάδου**

υπό την εποπτεία

της κ. Γεωργίας Ζαφειρίου

Θεσσαλονίκη, 2012

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η συγκεκριμένη έρευνα εκπονήθηκε στη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Κιλκίς στα πλαίσια πτυχιακής εργασίας του τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης. Το θέμα της αποτελεί κοινή επιλογή και των δυο σπουδαστριών που συνεργάστηκαν και επρόκειτο για διεξαγωγή “Έρευνας χρηστών της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης του Κιλκίς”. Ο λόγος που επιλέχθηκε η συγκεκριμένη Βιβλιοθήκη της συγκεκριμένης πόλης αποτελεί το γεγονός ότι η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη του Κιλκίς δεν είχε στο παρελθόν δεχθεί κάποιου είδους αξιολόγηση από το κοινό που εξυπηρετεί ούτε είχε διεξαχθεί κανενός είδους έρευνα χρηστών σε αυτή και δεύτερον είναι η μοναδική βιβλιοθήκη που υπάρχει στη συγκεκριμένη πόλη. Επομένως το κίνητρο της πρωτοτυπίας ήταν ιδιαίτερα ισχυρός παράγοντας.

Στόχος της έρευνας είναι να καταγραφεί η ικανοποίηση που έχουν οι χρήστες από τις υπηρεσίες, τη συλλογή, το προσωπικό, τη λειτουργία και τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Στοχεύει επομένως στη διεξαγωγή απόψεων όπως και προτιμήσεων των χρηστών, ώστε να στραφεί το προσωπικό στις πραγματικές ανάγκες τους με αποτέλεσμα τη βελτίωση των υπηρεσιών και πιθανόν την πραγματοποίηση των αιτημάτων τους.

Η εργασία βασίστηκε σε πρωτογενή έρευνα κατά την οποία έγινε η συλλογή του υλικού και η μέθοδος που επιλέχθηκε για τη διεξαγωγή της έρευνας ήταν η συμπλήρωση ερωτηματολογίων, τα οποία θεωρούνται ως η καταλληλότερη μέθοδος για τη διερεύνηση των επιθυμητών εμπειρικών δεδομένων . Στη συνέχεια, έγινε η συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων μέσω του στατιστικού προγράμματος ανάλυσης δεδομένων SPSS (Statistical Package for Social Sciences) έκδ. 17. Με βάση τα αποτελέσματα που διεξήχθησαν από την έρευνα καταγράφηκαν και οι συναφείς παρατηρήσεις και συμπεράσματα που προέκυψαν από αυτή.

Λέξεις- Κλειδιά

Έρευνα, χρήστες, δημόσιες βιβλιοθήκες, είδη βιβλιοθηκών, ικανοποίηση χρηστών, ποσοτικές μέθοδοι, ποιοτικοί μέθοδοι, public libraries, research, survey, studies, user categories, patrons, material, library use, services, user satisfaction, statistics, user education, life long learning staff.

Ευχαριστίες

Ολοκληρώνοντας την πτυχιακή μας εργασία θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε κάποια πρόσωπα που χωρίς τη δική τους βοήθεια και καθοδήγηση δεν θα ολοκληρωνόταν η πτυχιακή μας εργασία.

Αρχικά, το πρόσωπο που πρέπει πρώτα να ευχαριστήσουμε είναι η επόπτρια καθηγήτριά μας κα Γεωργία Ζαφειρίου για την αξιόλογη βοήθεια και καθοδήγηση που μας έδωσε όπως επίσης και για την υπομονή και κατανόηση που έδειξε για τη διεξαγωγή της έρευνας. Οι επισημάνσεις της ήταν πάντοτε εύστοχες και πάντα δεκτές. Στη συνέχεια το προσωπικό της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Κιλκίς με το οποίο είχαμε άριστη συνεργασία όσον αφορά τη διανομή των ερωτηματολογίων και την προϊσταμένη της Βιβλιοθήκης κα Βασιλική Μανιουρά η οποία μας έδωσε την άδεια για τη διεξαγωγή της έρευνας στη Βιβλιοθήκη. Πέρα από την άδεια που μας έδωσε, ωστόσο μας βοήθησε ιδιαίτερα στην ανάκτηση πληροφοριών για τη Βιβλιοθήκη οι οποίες πληροφορίες συμπεριλήφθηκαν στο κεφάλαιο Β' της εργασίας "Παρουσίαση της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Κιλκίς". Παράλληλα ιδιαίτερες ευχαριστίες προσδίδουμε και οι δυο στις οικογένειές μας και στα φιλικά πρόσωπα που σε όλο το διάστημα της εκπόνησης της πτυχιακής μας εργασίας μας συμπαράστηκαν και μας ενθάρρυναν να δείξουμε ψυχικό σθένος. Αδύνατον θα ήταν να ξεχάσουμε τους καθηγητές του τμήματός μας ανεξαιρέτως τους οποίους ευχαριστούμε θερμά για την ιδιαίτερα καλή δουλειά που έκαναν μεταδίδοντάς μας τη γνώση του αντικειμένου της σχολής μας και την πολύτιμη συμπαράσταση και μόρφωση όπως και βοήθεια μας προσέφεραν κατά τη διάρκεια όλης της φοιτητικής μας ζωής. Τέλος, δεν πρέπει να παραλείψουμε τους συνολικά 200 χρήστες που με την προθυμία τους συντέλεσαν στη διεξαγωγή της έρευνας εκφράζοντας τις πραγματικές τους ανάγκες και απόψεις για τη Βιβλιοθήκη.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

| | |
|---|-----------|
| Περίληψη | 3 |
| Ευχαριστίες | 4 |
| Πίνακας περιεχομένων | 5 |
| Πίνακας συντομογραφιών | 8 |
| Πίνακας εικόνων | 10 |
| Κατάλογος πινάκων | 11 |
| Πίνακας διαγραμμάτων | 13 |
| Εισαγωγή | 14 |
| Κεφάλαιο 1: Βιβλιογραφική επισκόπηση | 19 |
| 1. Βιβλιογραφική επισκόπηση | 20 |
| 1.1 Ιστορία των Βιβλιοθηκών | 20 |
| 1.1.1 Οι Βιβλιοθήκες στην αρχαιότητα | 20 |
| 1.1.2 Ρωμαϊκές Βιβλιοθήκες | 20 |
| 1.1.3 Βυζαντινές Βιβλιοθήκες | 21 |
| 1.1.4 Βιβλιοθήκες στην Νεότερη Ελλάδα | 21 |
| 1.2 Είδη Βιβλιοθηκών | 22 |
| 1.2.1 Είδη Βιβλιοθηκών | 22 |
| 1.3 Δημόσιες Βιβλιοθήκες | 23 |
| 1.3.1 Δημόσιες Βιβλιοθήκες Πρότυπα | 24 |
| 1.3.2 Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης | 26 |
| 1.3.3 Συλλογικός κατάλογος Δημόσιων Βιβλιοθηκών | 26 |
| 1.3.4 Διεθνή Πρότυπα & Κανόνες | 27 |
| 1.3.5 Σύστημα Αυτοματισμού Βιβλιοθηκών ΕΚΤ | 27 |
| 1.3.6 ΑΒΕΚΤ & Δημόσιες Βιβλιοθήκες | 28 |

| | |
|---|-----------|
| 1.3.7 Εργονομία Βιβλιοθηκών | 29 |
| 1.3.8 Το προφίλ του σύγχρονου βιβλιοθηκονόμου | 30 |
| 1.3.9 Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων & Επιστημόνων Πληροφόρησης | 31 |
| 1.4 Έρευνες σε Δημόσιες Βιβλιοθήκες | 31 |
| Κεφάλαιο 2: Παρουσίαση της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Κιλκίς | 45 |
| 2. Παρουσίαση της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Κιλκίς | 46 |
| 2.1 Ιστορία του Κιλκίς – Δήμος Κιλκίς | 46 |
| 2.2 Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Κιλκίς | 48 |
| 2.2.1 Η τοποθεσία της | 48 |
| 2.2.2 Εσωτερικός χώρος Βιβλιοθήκης | 49 |
| 2.2.3 Προσωπικό της Βιβλιοθήκης | 50 |
| 2.2.4 Κοινό της Βιβλιοθήκης | 50 |
| 2.2.5 Συλλογή Βιβλιοθήκης | 51 |
| 2.2.6 Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης | 51 |
| 2.2.7 Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης | 52 |
| 2.2.8 Εξοπλισμός και υπηρεσίες για ΑΜΕΑ | 55 |
| 2.2.9 Ωράριο λειτουργίας | 56 |
| 2.2.10 Εκδηλώσεις που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη | 56 |
| 2.2.11 Προβλήματα που παρουσιάζει η Βιβλιοθήκη | 58 |
| Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία | 60 |
| 3. Μεθοδολογία | 61 |
| 3.1 Εισαγωγή | 61 |
| 3.2 Βασικές αρχές | 61 |
| 3.3 Μέθοδοι συλλογής υλικού | 62 |
| 3.4 Ερωτηματολόγιο | 62 |
| 3.4.1 Κατάρτιση ερωτήσεων του ερωτηματολογίου | 63 |
| 3.4.2 Δημιουργία ερωτηματολογίου | 63 |

| | |
|---|------------|
| 3.4.3 Τύποι ερωτήσεων | 65 |
| 3.4.4 Διατύπωση των ερωτήσεων | 68 |
| 3.4.5 Υλική και τυπογραφική παρουσίαση | 68 |
| 3.4.6 Το μέγεθος του ερωτηματολογίου | 68 |
| 3.4.7 Δειγματοληψία | 69 |
| 3.4.8 Μέθοδοι δειγματοληψίας | 69 |
| 3.4.9 Μέθοδος συμπλήρωσης ερωτηματολογίου | 71 |
| 3.4.10 Παρουσίαση ερωτηματολογίου | 71 |
| 3.4.11 Πιλοτικό ερωτηματολόγιο | 72 |
| 3.4.12 Διεξαγωγή της έρευνας | 73 |
| 3.4.13 Ανάλυση στοιχείων | 74 |
| Κεφάλαιο 4: Αποτελέσματα έρευνας | 75 |
| 4. Αποτελέσματα έρευνας | 76 |
| Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα – Προτάσεις | 108 |
| 5. Συμπεράσματα – Προτάσεις | 109 |
| Βιβλιογραφία | 111 |
| Παράρτημα | 120 |

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

➤ Ελληνική:

| | |
|----------|--|
| ΑΒΕΚΤ : | Αυτοματισμός Βιβλιοθηκών ΕΚΤ |
| Α.Ε.Ι : | Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα |
| ΑμεΑ: | Άτομα με Αναπηρία |
| Α.Τ.Ε.Ι: | Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα |
| Βλ.: | Βλέπε |
| ΕΕΕΚ: | Εργαστήριο Ειδικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης |
| ΕΠΑΛ: | Επαγγελματικό Λύκειο |
| ΕΠΑΣ: | Επαγγελματική Σχολή |
| ΗΠΑ: | Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής |
| Η/Υ: | Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές |
| κ.ά: | και άλλα |
| κλπ.: | και λοιπά |
| κ.ο.κ: | και ούτω καθεξής |
| μ.: | μέτρα |
| ΝΠΔΔ: | Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου |
| Ο/Α: | οπτικοακουστικό υλικό |
| π.Χ: | προ Χριστού |
| π.χ: | παραδείγματος χάριν |
| ΣΕΚ: | Σχολικό Εργαστηριακό Κέντρο |

TEI: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα

➤ **Ξενόγλωσση:**

AACR: Anglo-American Cataloging Rules

ALA: American Library Association

CD-ROM: Compact Disc Read-Only Memory

DVD: Digital Versatile Disc

E-mail: Electronical Mail

IFLA: International Federation of Library Associations

MARC: Machine-Readable Cataloging

OPAC: Online Public Access Catalog

SPSS: Statistical Package for Social Science

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

| | |
|--|----|
| Εικόνα 1. Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου | 25 |
| Εικόνα 2. Η πόλη του Κιλκίς | 47 |
| Εικόνα 3. Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Κιλκίς | 49 |
| Εικόνα 4. Παιδικό τμήμα Βιβλιοθήκης | 50 |
| Εικόνα 5. Γενική άποψη του εσωτερικού της Βιβλιοθήκης | 50 |
| Εικόνα 6. Ηλεκτρονικός κατάλογος της Βιβλιοθήκης | 53 |
| Εικόνα 7. Όχημα της πρώην Κινητής Βιβλιοθήκης | 54 |
| Εικόνα 8. Σύστημα Braille | 55 |
| Εικόνα 9. Παιδική-ψυχαγωγική εκδήλωση | 56 |
| Εικόνα 10. Εξώφυλλο παιδικού βιβλίου | 57 |
| Εικόνα 11. Μέθοδοι δειγματοληψίας | 70 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

| | |
|--|----|
| Πίνακας 1. Ηλικία | 78 |
| Πίνακας 2. Επάγγελμα | 78 |
| Πίνακας 3. Μορφωτικό επίπεδο | 79 |
| Πίνακας 4. Συχνότητα επίσκεψης της Βιβλιοθήκης | 80 |
| Πίνακας 5. Λόγοι επίσκεψης της Βιβλιοθήκης | 80 |
| Πίνακας 6. Ελληνική λογοτεχνία | 82 |
| Πίνακας 7. Παγκόσμια λογοτεχνία | 83 |
| Πίνακας 8. Παιδική-Νεανική λογοτεχνία | 83 |
| Πίνακας 9. Επιστημονικά-Τεχνολογικά βιβλία | 83 |
| Πίνακας 10. Κοινωνικές επιστήμες-Εκπαίδευση | 84 |
| Πίνακας 11. Φιλοσοφία-Ψυχολογία | 84 |
| Πίνακας 12. Γεωγραφία-Ιστορία | 84 |
| Πίνακας 13. Θρησκεία | 85 |
| Πίνακας 14. Βιογραφίες | 86 |
| Πίνακας 15. Βιβλία Τέχνης | 86 |
| Πίνακας 16. Μαγειρική-Ομορφιά-Εγκυμοσύνη | 86 |
| Πίνακας 17. Ποίηση | 87 |
| Πίνακας 18. Ελληνική λογοτεχνία (εμπλουτισμός) | 87 |
| Πίνακας 19. Παγκόσμια λογοτεχνία (εμπλουτισμός) | 87 |
| Πίνακας 20. Παιδική-Νεανική λογοτεχνία (εμπλουτισμός) | 88 |
| Πίνακας 21. Επιστημονικά-Τεχνολογικά βιβλία (εμπλουτισμός) | 88 |
| Πίνακας 22. Κοινωνικές επιστήμες-Εκπαίδευση (εμπλουτισμός) | 88 |
| Πίνακας 23. Φιλοσοφία-Ψυχολογία (εμπλουτισμός) | 89 |
| Πίνακας 24. Γεωγραφία-Ιστορία (εμπλουτισμός) | 90 |
| Πίνακας 25. Θρησκεία (εμπλουτισμός) | 90 |
| Πίνακας 26. Βιογραφίες (εμπλουτισμός) | 90 |

| | |
|--|-----|
| Πίνακας 27. Βιβλία Τέχνης (εμπλουτισμός) | 91 |
| Πίνακας 28. Μαγειρική-Ομορφιά-Εγκυμοσύνη (εμπλουτισμός) | 91 |
| Πίνακας 29. Ποίηση (εμπλουτισμός) | 91 |
| Πίνακας 30. Υλικό εμπλουτισμού | 92 |
| Πίνακας 31. Ενημέρωση για τις υπηρεσίες | 95 |
| Πίνακας 32. Γνωρίζετε ότι | 99 |
| Πίνακας 33. Λόγοι μη επισκεψιμότητας στη Βιβλιοθήκη | 102 |
| Πίνακας 34. Ευχαρίστηση από τον κτιριακό εξοπλισμό | 102 |
| Πίνακας 35. Ηλικία * Επίσκεψη ηλεκτρονικού καταλόγου Συσχέτιση | 105 |
| Πίνακας 36. Επάγγελμα * Ελληνική λογοτεχνία Συσχέτιση | 105 |
| Πίνακας 37. Ηλικία * Χρήση Η/Υ και διαδικτύου Συσχέτιση | 106 |
| Πίνακας 38. Ηλικία * Συχνότητα επίσκεψης Κέντρου Πληροφόρησης Συσχέτιση | 107 |

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

| | |
|--|-----|
| Διάγραμμα 1. Φύλο | 77 |
| Διάγραμμα 2. Γνώση ύπαρξης Κέντρου Πληροφόρησης | 81 |
| Διάγραμμα 3. Συχνότητα επίσκεψης του Κέντρου Πληροφόρησης | 82 |
| Διάγραμμα 4. Γεωγραφία – Ιστορία | 85 |
| Διάγραμμα 5. Φιλοσοφία – Ψυχολογία | 89 |
| Διάγραμμα 6. Συχνότητα επίσκεψης της ιστοσελίδας | 93 |
| Διάγραμμα 7. Επίσκεψη ηλεκτρονικού καταλόγου | 94 |
| Διάγραμμα 8. Επάρκεια σήμανσης για αναζήτηση στο ράφι | 96 |
| Διάγραμμα 9. Επίσκεψη παιδικού τμήματος | 97 |
| Διάγραμμα 10. Επάρκεια συλλογής παιδικού τμήματος | 98 |
| Διάγραμμα 11. Ευχαρίστηση από το προσωπικό | 100 |
| Διάγραμμα 12. Ευχαρίστηση από το ωράριο λειτουργίας | 101 |
| Διάγραμμα 13. Ευχαρίστηση από τον κτιριακό εξοπλισμό | 103 |

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Κάθε κοινωνία είναι απαραίτητο να έχει κάποιο “κέντρο” στο οποίο να μπορεί να συγκεντρώνει την πνευματική της κληρονομιά. Θα πρέπει να είναι το μέρος όπου καθένας μπορεί να καταφύγει για να ενημερωθεί, να μορφωθεί, να αναζητήσει πληροφορίες για οτιδήποτε. Μέσα από αυτή τη διαδικασία, οι πολίτες θα αποκτήσουν πληροφοριακό γραμματισμό, ο οποίος είναι το σημαντικότερο εφόδιο έτσι ώστε να αντιμετωπίζουν οποιοσδήποτε προκλήσεις προκύψουν. Για αυτό λοιπόν το λόγο, είναι απαραίτητο κάθε πνευματικό κέντρο να διαθέτει τα σωστά μέσα έτσι ώστε ο πολίτης να έχει πρόσβαση σε αυτό. Σίγουρα το σχολείο και η βασική εκπαίδευση αποτελούν ένα βασικό παράγοντα. Ωστόσο, κανένας δεν πρέπει να αρκείται μόνο σε αυτό. Πρέπει να αντιληφθούμε ότι το μέσο που θα διευρύνει τους ορίζοντες της γνώσης μας είναι η *βιβλιοθήκη*. Η ύπαρξη μιας βιβλιοθήκης σε μια κοινωνία αποτελεί πηγή πολιτισμού.

Η βιβλιοθήκη αποτελεί καταφύγιο για όλους τους πολίτες ανεξαρτήτου ηλικίας, φύλου, κοινωνικής τάξης, οικονομικής κατάστασης και εθνικότητας. Παρόλαυτα, υπάρχουν κάποια είδη βιβλιοθηκών που απευθύνονται σε συγκεκριμένη κατηγορία χρηστών, χωρίς όμως να αποκλείουν την είσοδο και σε άλλους. Τέτοιου είδους βιβλιοθήκες είναι οι ακαδημαϊκές, οι σχολικές και οι ειδικές. Σε αυτές τις βιβλιοθήκες προσέρχονται κυρίως χρήστες που κατέχουν τη συναφή ιδιότητα. Σε μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη, για παράδειγμα, οι κύριοι χρήστες που θα συναντήσει κάποιος είναι οι φοιτητές, οι εκπαιδευτικοί και οι διοικητικοί. Το υλικό της, εκ των πραγμάτων, περιορίζεται σε ακαδημαϊκά πλαίσια για την κάλυψη των αναγκών των συγκεκριμένων χρηστών και αφορά υλικό σχετικό και συναφή με τις σχολές και τα τμήματα του πανεπιστημίου ή του τεχνολογικού εκπαιδευτικού ιδρύματος όπου στεγάζονται.

Η βιβλιοθήκες ωστόσο δεν περιορίζονται στις προαναφερόμενες. Υπάρχει μια ακόμη κατηγορία βιβλιοθηκών που είναι από τις σημαντικότερες και με μεγάλη επισκεψιμότητα. Η κατηγορία αυτή δεν μπορεί να είναι άλλη από αυτή των Δημόσιων Βιβλιοθηκών. Κάθε πόλη ή κάθε περιοχή διαθέτει τουλάχιστον μια Δημόσια Βιβλιοθήκη. Ανεξάρτητα με το που βρίσκεται μια τέτοια βιβλιοθήκη, ο ρόλος της και η δραστηριότητά της διαφέρει στο ελάχιστο. Κάθε Δημόσια Βιβλιοθήκη διέπεται από κανόνες, νόμους, ειδικές ρυθμίσεις, στρατηγικές σχεδίασης, βασικό εξοπλισμό. Αυτό που διαφέρει από πόλη σε πόλη είναι η τοποθεσία τους, ο χώρος όπου στεγάζονται, ο αριθμός των χρηστών τους, το μέγεθος του κτιρίου και το μέγεθος της συλλογής που διαθέτουν. Παράλληλα, όσον αφορά τη διοίκησή τους, το προσωπικό που διαθέτει κάθε βιβλιοθήκη σίγουρα διαφέρει από περιοχή σε περιοχή ανάλογα με το πόσο καταρτισμένο είναι, πόσο εξυπηρετικό, αλλά και κατά πόσο αυτό ανταποκρίνεται στο κοινό στο οποίο απευθύνεται.

Επομένως, για να αξιολογηθεί μια Δημόσια Βιβλιοθήκη πρέπει να ληφθούν υπόψη πολλοί και διαφορετικοί παράγοντες. Η αξιολόγησή της πραγματοποιείται με τη βοήθεια των χρηστών της, καθώς είναι αυτοί που δίνουν νόημα ύπαρξης σε μια βιβλιοθήκη ανεξαρτήτου είδους. Η Δημόσια Βιβλιοθήκη μπορεί να τηρεί τις απαραίτητες προδιαγραφές με βάση τη νομοθεσία που τη διέπει, χωρίς ωστόσο να ανταποκρίνεται στις πραγματικές ανάγκες των χρηστών της. Ο λόγος ύπαρξης και ο σκοπός της λειτουργίας της είναι η ικανοποίηση των χρηστών της. Σε περίπτωση που έχει καταφέρει να ικανοποιήσει τους χρήστες της, έχει σίγουρα διατελέσει έναν από τους βασικότερους

στόχους της. Για να συμβεί η παραπάνω υπόθεση, η εκάστοτε βιβλιοθήκη πρέπει να προχωρήσει σε έρευνα χρηστών.

Η έρευνα χρηστών **αποσκοπεί**:

- να μετρήσει το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών σε μια βιβλιοθήκη
- να καταγράψει απόψεις και προτιμήσεις των χρηστών της
- να εξετάσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών
- να επισημάνει τυχόν παράπονα, αλλά παράλληλα ακούγοντας γνώμες και προτάσεις, να βελτιώσει τυχόν αδυναμίες που εντοπίζονται

Η διαδικασία πραγματοποιείται συνήθως με απλή συμπλήρωση ερωτηματολογίων, με συνέντευξη ή με παρατήρηση. Ο πιο διαδεδομένος και εύχρηστος τρόπος είναι η συμπλήρωση ερωτηματολογίων, όπου συγκεντρώνει και τα περισσότερα πλεονεκτήματα σε σχέση με τα άλλα δύο.

Η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη του Κιλκίς

Αντικείμενο της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι η έρευνα χρηστών της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης της πόλης του Κιλκίς. Το Κιλκίς είναι πόλη της Κεντρικής Μακεδονίας, σχετικά μικρή σε έκταση και πληθυσμό και πρωτεύουσα του ομώνυμου νομού. Ο λόγος που επιλέχθηκε η Δημόσια Βιβλιοθήκη της συγκεκριμένης πόλης είναι: α) η συγκεκριμένη Βιβλιοθήκη είναι η μοναδική που υπάρχει στην πόλη, β) το τελευταίο έτος έχει προχωρήσει σε πολλές αλλαγές που σίγουρα κρίνονται άξιες αξιολόγησης και τέλος γ) δεν έχει διεξαχθεί στο παρελθόν καμία άλλη έρευνα χρηστών σε αυτή. Η πόλη του Κιλκίς επιλέχθηκε λόγω της καταγωγής της μιας φοιτήτριας εκ των δύο που ανέλαβαν την εκπόνηση της πτυχιακής εργασίας. Η επιλογή της Βιβλιοθήκης και της πόλης έγινε βέβαια κοινή συναινέσει .

Ο λόγος που γίνεται η έρευνα δε σχετίζεται με κάποιο μεμονωμένο ζήτημα που αφορά τη βιβλιοθήκη. Μέσω αυτής, θα διερευνηθούν ζητήματα που σχετίζονται με το πόσο είναι γνωστή η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη στους κατοίκους της πόλης, πόσο είναι ενημερωμένοι για τις υπηρεσίες που προσφέρει, τί τους ικανοποιεί και τί τους δυσαρεστεί.

Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας, θα διαπιστωθεί αν οι υπηρεσίες που προσφέρει η Βιβλιοθήκη βρίσκουν ενήμερους και ευχαριστημένους τους χρήστες της, ώστε να προχωρήσει σε διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων και βελτίωσης των υπηρεσιών αυτών. Παράλληλα, αποσκοπεί στο να δημιουργηθούν κίνητρα ώστε η Βιβλιοθήκη να αυξήσει την επισκεψιμότητα της και να κάνει πιο γνωστές τις υπηρεσίες που προσφέρει, καθώς η έλλειψη ενημέρωσης του κοινού αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα για την επισκεψιμότητα και τη χρήση της.

Η Βιβλιοθήκη του Κιλκίς, βέβαια, τα τελευταία κυρίως χρόνια κατάφερε να αλλάξει την αρνητική της εικόνα με πολλές δράσεις που ανέλαβε το προσωπικό της. Ωστόσο, πάντοτε υπάρχει ανενήμερωτο κοινό, το οποίο θα πρέπει να ενημερώνεται για όλες τις δραστηριότητες που λαμβάνουν τόπο σε αυτή.

Η διαδικασία της έρευνας διήρκησε συνολικά ένα μήνα. Η άδεια πραγματοποίησης της έρευνας δόθηκε από την προϊσταμένη της Βιβλιοθήκης με τη σύμφωνη γνώμη και των δυο άλλων βιβλιοθηκονόμων που αποτελούν το προσωπικό της. Η μεθοδολογία που επιλέχθηκε για την ανάκτηση των δεδομένων ήταν η συμπλήρωση ερωτηματολογίων. Ο συνολικός τους αριθμός ήταν διακόσια (200), ένα αξιόλογο δείγμα του συνολικού αριθμού εγγεγραμμένων χρηστών που φτάνουν τους 4.325. Προϋπόθεση για τη συμπλήρωσή τους, ήταν οι ερωτώμενοι να είναι χρήστες της Βιβλιοθήκης, να διαθέτουν δηλαδή κάρτα χρήστη βιβλιοθήκης. Η προθυμία για τη συμπλήρωσή τους ευνόησε τη διεξαγωγή της έρευνας, καθώς δεν προέκυψε κανένα απολύτως πρόβλημα. Οι απαντήσεις ήταν ιδιαίτερα ενδιαφέρουσες και οδήγησαν σε διάφορα συμπεράσματα που συζητήθηκαν και αξιολογήθηκαν.

Παρακάτω παρατίθενται τα κεφάλαια της εργασίας:

➤ **Κεφάλαιο Α.΄**

Βιβλιογραφική Επισκόπηση

Αναφέρεται η ιστορία των Βιβλιοθηκών από τη δημιουργία τους μέχρι και σήμερα. Γίνεται μια σύντομη αναφορά στα είδη βιβλιοθηκών που συναντάμε σήμερα. Στη συνέχεια, αναλύεται ο ρόλος, ο σκοπός, οι διατάξεις λειτουργίας μιας Δημόσιας Βιβλιοθήκης και η εργονομία των χώρων των βιβλιοθηκών. Παράλληλα, αναφέρονται κάποιες γνωστές Δημόσιες Βιβλιοθήκες που λειτουργούν ως πρότυπα για πολλές άλλες. Ακολουθεί μια αναφορά στο ρόλο, τα καθήκοντα και τις δεξιότητες που πρέπει να διαθέτει ο βιβλιοθηκονόμος για να ανταποκριθεί στις τεχνολογικές εξελίξεις που επηρεάζουν πάντα το συγκεκριμένο χώρο και τομέα. Τέλος, γίνεται μια βιβλιογραφική επισκόπηση, έτσι ώστε να αναφέρουμε τα αποτελέσματα αλλά και τα συμπεράσματα παρόμοιων ερευνών που έλαβαν τόπο και στο εξωτερικό και στην Ελλάδα.

➤ **Κεφάλαιο Β.΄**

Παρουσίαση της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Κιλκίς

Αρχικά δίνεται μία περιγραφή της πόλης του Κιλκίς ώστε να ενημερωθούν οι αναγνώστες για τις πιο βασικές πληροφορίες που αφορούν τη συγκεκριμένη πόλη. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη του Κιλκίς και πιο συγκεκριμένα η χρονολογία ίδρυσής, η τοποθεσία, οι υπηρεσίες που προσφέρονται, ο εξοπλισμός, το ωράριο λειτουργίας, το προσωπικό και η συλλογή της. Επιπροσθέτως, γίνεται αναφορά πέρα από τα πλεονεκτήματα που αυτή διαθέτει, και στα προβλήματα που αυτή αντιμετωπίζει. Μέσω της συγκεκριμένης παρουσίασης, εντοπίζουμε ξεκάθαρα τις δραστηριότητες που λαμβάνουν μέρος στη βιβλιοθήκη, τη λειτουργία και τη διοίκησή. Ακόμη, εντοπίσαμε τις ελλείψεις που παρουσιάζει, καθώς και σε τι υστερεί από άλλες προφανώς πιο αναπτυγμένες δημόσιες βιβλιοθήκες.

➤ **Κεφάλαιο Γ.΄**

Μεθοδολογία

Ένα από τα σημαντικότερα κεφάλαια της πτυχιακής εργασίας αποτελεί ομολογουμένως η μεθοδολογία. Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο παρουσιάζεται αναλυτικά η μέθοδος που ακολουθήθηκε για να διεξαχθεί η συγκεκριμένη έρευνα χρηστών. Στη μεθοδολογία αρχικά αναφέρονται οι τρεις τρόποι διεξαγωγής μιας έρευνας, οι οποίοι είναι οι εξής: α)το ερωτηματολόγιο, β)η παρατήρηση και γ)η συνέντευξη. Στη συνέχεια, αναφέρεται ο λόγος για τον οποίο επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο ως τρόπος συλλογής των αποτελεσμάτων εξ' αιτίας των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η χρήση του. Έπειτα, γίνεται αναφορά στο τι είναι δειγματοληψία, ποιος είναι ο αριθμός δείγματος της βιβλιοθήκης όπου η έρευνα διεξάγεται και ποιος ο παράλληλος αριθμός ερωτηματολογίων που χρησιμοποιήθηκαν για τη συλλογή των δεδομένων. Στην πορεία, γίνεται η παρουσίαση του ερωτηματολογίου, η μορφή του, ο τρόπος και το χρονικό διάστημα που διήρκεσε η συμπλήρωσή του. Γίνεται λόγος για τις ερωτήσεις που

αποτέλεσαν το ερωτηματολόγιο και το είδος τους, αν δηλαδή ήταν ανοικτού ή κλειστού τύπου και αν ήταν ποιοτικές ή ποσοτικές.

➤ **Κεφάλαιο Δ.΄**

Αποτελέσματα Έρευνας

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν έπειτα από την ολοκλήρωση της έρευνας. Παρουσιάζονται όλες οι ερωτήσεις που περιείχε το ερωτηματολόγιο καθώς και οι απαντήσεις οι οποίες αναπαρίστανται με πίνακες και γραφήματα με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS.

➤ **Κεφάλαιο Ε.΄**

Συμπεράσματα Έρευνας

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο, που είναι και το τελευταίο της πτυχιακής μας εργασίας, καταγράφονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από όλη αυτή την έρευνα. Αναλύονται στην ουσία τα αποτελέσματα του προηγούμενου κεφαλαίου με την προσθήκη σχολίων που αποσκοπούν στα τελικά πορίσματα που προκύπτουν από την έρευνα. Είναι επομένως, το πιο σημαντικό και ουσιαστικό κεφάλαιο όλης της εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α.΄

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

1. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

1.1 ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

Η Βιβλιοθήκη είναι η μνήμη της ανθρωπότητας που περιέχει αναντικατάστατες αποθηκεύσεις των εγγράφων της ανθρώπινης σκέψης και δράσης. Σύμφωνα με διακήρυξη της UNESCO η βιβλιοθήκη είναι η τοπική πύλη στη γνώση και παρέχει τις βασικές προϋποθέσεις για μια «Δια Βίου Μάθηση» ανεξάρτητα από φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, εθνικότητα και οικονομική κατάσταση (Εκπαιδευτική Πύλη Υπουργείου Παιδείας, 2012).

1.1.1 Οι βιβλιοθήκες στην αρχαιότητα

Η λέξη *βιβλιοθήκη* έχει διατυπωθεί από την Ελληνική διάλεκτο και χρησιμοποιούνταν από τα αρχαία χρόνια στην Ανατολή για να γνωστοποιήσει το μέρος όπου ήταν συγκεντρωμένα διάφορα έγγραφα.

Αρχικά, στη Βαβυλώνια είχε δημιουργηθεί από πλάκες αργιλίου. Ο Πεισίστρατος ήταν ο πρώτος που ίδρυσε δημόσια βιβλιοθήκη, η οποία λεηλατήθηκε από τον Ξέρξη το 480 π.Χ. Υπήρξαν φήμες ότι τα βιβλία μεταβιβάστηκαν σε κάποιο από τα παλάτια του.

Η πιο σπουδαία βιβλιοθήκη της εποχής εκείνης ήταν αυτή της Αλεξάνδρειας, η οποία δημιουργήθηκε από τον Πτολεμαίο Α'. Ήταν αρκετά οργανωμένη και σωστά ταξινομημένη με βάση τα έργα της. Βασικά υπήρχαν δύο βιβλιοθήκες, η πρώτη ονομαζόταν «εντός» ή «Βασιλική» ή «Μουσείο» ενώ η δεύτερη ονομαζόταν «εκτός» ή «Ρακώτις» ή «Σεραπείου». Η πρώτη βιβλιοθήκη ανερχόταν περίπου στα 490.000 βιβλία, όπου μπορούσαν να ικανοποιήσουν μόνο φιλόλογους, λόγιους και επιστήμονες. Παράλληλα, στη δεύτερη υπήρχαν 42.800 βιβλία, ένας εξωπραγματικός αριθμός για εκείνη την εποχή.

Μετά από τη βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας, πιο σημαντική ήταν αυτή της Περγάμου, η οποία δημιουργήθηκε τον 2^ο αιώνα π.χ από τον Ευμενή Β'. Η περγαμηνή αυτής της βιβλιοθήκης ήταν κάτι το ασυνήθιστο, διότι τα φύλλα της γράφονταν και από τις δυο πλευρές, οι αντοχές αυτής ήταν μεγαλύτερες και με μικρότερες δαπάνες. Την περίοδο του Πλούταρχου ήταν συγκεντρωμένα γύρω στα 200.000 βιβλία στην βιβλιοθήκη της Περγάμου, αλλά ο Αντώνιος θεώρησε σημαντικό να μεταφερθούν στην Αλεξάνδρεια όπου εκεί δωρίστηκαν στην Κλεοπάτρα (Σεμερτζάκη, 2006).

1.1.2 Ρωμαϊκές βιβλιοθήκες

Αρχικά, ο στρατηγός Αιμίλιος Παύλος όταν νίκησε τον Περσέα, τα μόνα πράγματα που κράτησε για να τα δώσει στους γιους του, ήταν η βιβλιοθήκη και ο κυνηγητικός εξοπλισμός του Μακεδόνα βασιλιά.

Η βιβλιοθήκη του Περσέα ήταν φτωχότερη από αυτή της Αλεξάνδρειας ή της Περγάμου, αλλά μέσα στη συλλογή της ήταν τα πιο παλιά και κλασσικά έργα. Επιπλέον, παρουσιαζόταν ως πρώτη σε σειρά με Ελληνικό περιεχόμενο.

Στη Ρώμη το ευνοϊκό κλίμα που υπήρχε ώθησε να δημιουργηθούν ιδιωτικές βιβλιοθήκες πριν ακόμα γίνουν εμφανείς οι δημόσιες. Οι πλουσιότερες ιδιωτικές βιβλιοθήκες σε συλλογές βιβλίων ήταν αυτές του Κικερώνα, του Τίτου Απτίου, του Λούκουλλου και του Σύλλα.

Παράλληλα, ο Γάιος Ιούλιος Καίσαρας είχε οραματιστεί το έργο των δημόσιων βιβλιοθηκών, αλλά δεν μπόρεσε να το πραγματοποιήσει διότι δολοφονήθηκε. Αργότερα, γύρω στο 39 π.Χ., ο Ασίνιος Πολλίων φίλος του Γάιου Ιούλιου Καίσαρα μπόρεσε να πραγματοποιήσει το όραμα εκείνο, δημιουργώντας μια δημόσια βιβλιοθήκη στο αίθριο του ναού της Ελευθερίας στον Αβεντίνο λόφο. Μπόρεσε να εγκαταστήσει δυο τμήματα, το ένα Ελληνικό και το άλλο Λατινικό. Μετά την ύπαρξη αυτής της βιβλιοθήκης, άρχισαν να εμφανίζονται διάφορες τέτοιες βιβλιοθήκες, ώστε στην εποχή του Μ. Κωνσταντίνου υπήρχαν 28 δημόσιες βιβλιοθήκες (Σεμερτζάκη, 2006).

1.1.3 Βυζαντινές βιβλιοθήκες

Το Βυζάντιο πήρε όλο τον πολιτισμό του από τη ρωσική αυτοκρατορία και κατά συνέπεια και το θεσμό των βιβλιοθηκών. Επιπλέον, στο Βυζάντιο υπήρχαν τριών ειδών βιβλιοθήκες:

- ❖ Αυτοκρατορικές
- ❖ Ιδιωτικές
- ❖ Μοναστηριακές

Αξιόλογες βιβλιοθήκες ήταν αυτή της μονής Ακοίμητων στην Βασιλεύουσα, της μονής Όρους Σινά, του Ιωάννου Θεολόγου στην Πάτμο και των μονών του Αγίου Όρων (Σεμερτζάκη, 2006).

1.1.4 Βιβλιοθήκες στην Νεότερη Ελλάδα

Η παρακμή του Βυζαντίου ορίζεται ως η χρυσή τομή στην ιστορία των Ελληνικών βιβλιοθηκών. Οι μόνες μοναστηριακές βιβλιοθήκες που διατήρησαν την ενεργητικότητα τους ήταν αυτές του Αγίου Όρους και του Αγίου Ιωάννη στην Πάτμο.

Στην περίοδο της Τουρκοκρατίας, από τις λεηλασίες έγιναν μεγάλες καταστροφές σε ένα μεγάλο μέρος βιβλίων και χειρόγραφων, παίρνοντας κυρίως από πάνω τις χρυσές και ασημένιες διακοσμήσεις. Παράλληλα, γίνονταν κλοπές από διάφορους Ευρωπαίους περιηγητές, εξαιτίας της έλλειψης παιδείας του ελληνικού λαού και της αντίληψης της σπουδαιότητας των συγγραμμάτων αυτών. Επιπροσθέτως, ποικίλα χειρόγραφα χάθηκαν από πυρκαγιές και την αδιαφορία των μοναχών.

Συνεπώς, εξαιρετική βιβλιοθήκη με μια αρκετά εντυπωσιακή συλλογή ήταν αυτή του Αντώνη Καλλέργη στο Χάνδακα της Κρήτης τον 16^ο αιώνα, περιείχε 800 έντυπα. Τον 17^ο αιώνα άρχισαν να δημιουργούνται σχολεία, τα οποία περιελάμβαναν και σχολικές βιβλιοθήκες. Οι πρώτες δημόσιες βιβλιοθήκες επί Τουρκοκρατίας ήταν:

- ❖ η βιβλιοθήκη της Ζαγόρας (1762)

- ❖ η βιβλιοθήκη της Δημητσάνας (1764)
- ❖ η βιβλιοθήκη της Χίου (1792)
- ❖ η Κοβεντάρειος Βιβλιοθήκη Κοζάνης (1813)
- ❖ η Βιβλιοθήκη Μηλεών Πηλίου (1815) (Σμερτζάκη, 2006)

1.2 ΕΙΔΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

1.2.1 Είδη Βιβλιοθηκών

Οι Βιβλιοθήκες χωρίζονται σε:

- Εθνικές, οι οποίες σύμφωνα με την UNESCO είναι υπεύθυνες για τη συγκέντρωση και διατήρηση της εθνικής παραγωγής προς όφελος των μελλοντικών γενεών.
- Λαϊκές, οι οποίες σύμφωνα με την UNESCO είναι τα τοπικά κέντρα πληροφοριών που διαθέτουν στους χρήστες γνώσεις και πληροφορίες κάθε είδους. Στην κατηγορία λαϊκές βιβλιοθήκες συγκαταλέγονται οι δημόσιες και οι δημοτικές βιβλιοθήκες.
- Σχολικές, οι οποίες είναι εργαστήρια για έρευνα και μελέτη όπου οι μαθητές μαθαίνουν να εργάζονται μόνοι τους ή με την καθοδήγηση βιβλιοθηκονόμων και δασκάλων. Η μορφή τους καθορίζεται από τον τύπο του σχολείου και από τις μεθόδους διδασκαλίας που ακολουθούνται.
- Ακαδημαϊκές, οι οποίες είναι βιβλιοθήκες εκπαιδευτικών ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.
- Ειδικές, οι οποίες παρέχουν ειδικούς τομείς στο περιορισμένο κοινό που εξυπηρετούν. Επίσης, μια ειδική Βιβλιοθήκη μπορεί να ορισθεί σαν αυτή που θεμελιώθηκε για να αποκτά και να αξιοποιεί τις πληροφορίες για ωφέλεια του οργανισμού που την χρηματοδοτεί (Μονιάρου – Παπακωνσταντίνου, 1998).
- Κινητές, οι οποίες, υποστηρίζουν την εκπαιδευτική διαδικασία σε σχολικές μονάδες που δεν διαθέτουν σχολικές βιβλιοθήκες. Πέρα από αυτό αναπτύσσουν σημαντικές δραστηριότητες προωθώντας τη γνώση. Δεν περιορίζονται μονάχα σε σχολεία αλλά επισκέπτονται και απόκρημνες περιοχές και οικισμούς που δεν έχουν εύκολη πρόσβαση στην πόλη και τη βιβλιοθήκη που διαθέτει.
- Ψηφιακές, οι οποίες παρέχουν όλο τους το υλικό σε ψηφιοποιημένη μορφή μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή. Πέρα από 'ψηφιακές' τις συναντάμε πολλές φορές με την ονομασία εικονικές βιβλιοθήκες ή βιβλιοθήκες χωρίς σύνορα καθώς μπορεί ο καθένας να εντοπίσει το υλικό τους από οπουδήποτε βρίσκεται. Η εισαγωγή του ηλεκτρονικού καταλόγου στις βιβλιοθήκες θεωρείται από τις πρώτες ενέργειες ψηφιοποίησης των βιβλιοθηκών (Μπώκος, 2001).
- Τέλος να αναφέρουμε τις υβριδικές βιβλιοθήκες οι οποίες σχετίζονται με το διαθέσιμο από τη βιβλιοθήκη ψηφιακό υλικό αλλά παράλληλα και με τα

δικαιώματα χρήσης από το διαδίκτυο. Συγχρόνως, αναπτύσσουν συλλογές παράλληλες με άλλες συμβατικές και εκτεταμένες συλλογές μιας βιβλιοθήκης (Διαδικτυακή Πύλη Υπουργείου Παιδείας, 2012).

1.3 ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες (καθώς και οι Δημοτικές και Κοινοτικές) είναι από τους αρχαιότερους θεσμούς στον τόπο μας και άρρηκτα συνδεδεμένες με την εξέλιξη του ελληνικού κράτους.

Στις αρχές 19ου αιώνα, όταν ο ελληνισμός βρίσκεται στο στάδιο της πνευματικής και οικονομικής ανάπτυξής του, δημιουργούνται οι πρώτες, ανοικτές στο κοινό, βιβλιοθήκες πολλές από τις οποίες έγιναν με την πρωτοβουλία και το μεράκι απλών ανθρώπων. Οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες είναι Ν.Π.Δ.Δ εποπτεύονται από το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και σήμερα ανέρχονται σε 46 σε όλη την επικράτεια. Από αυτές οι 29 διαθέτουν Κινητές Βιβλιοθήκες, γνωστές ως "βιβλιοαυτοκίνητα", οι οποίες έχουν ως σκοπό να καλύψουν τις ανάγκες εκείνων των σχολείων στα οποία δεν υπάρχουν Σχολικές Βιβλιοθήκες.

Οι 9 από τις 46 βιβλιοθήκες έχουν χαρακτηριστεί "ιστορικές", διότι ο χρόνος λειτουργίας τους υπερβαίνει τον αιώνα και διαθέτουν σημαντικές παλαιές συλλογές. Ακόμη, με βάση τα στοιχεία της Στατιστικής Υπηρεσίας του Υπουργείου Πολιτισμού, σήμερα υπολογίζεται ότι στη χώρα μας υπάρχουν 686 Δημόσιες, Δημοτικές και Κοινοτικές Βιβλιοθήκες.

Στόχος τους είναι να μεταδίδουν την πληροφορία που συνεχώς εξελίσσεται, να προσδίδουν πρόσβαση σε αυτή στο ευρύτερο κοινό που εξυπηρετούν αλλά παράλληλα να αναπτύσσονται δεξιότητες και να υποστηρίζονται διαδικασίες που αφορούν τη διαβίωση μάθηση και εκπαίδευση. Ανάλογα με τις ανάγκες του κοινού στο οποίο απευθύνονται, αναλαμβάνουν να οργανώσουν και να έχουν στη διάθεσή του την πληροφορία που αναζητούν και παράλληλα στοχεύουν να τους εξοικειώσουν με μεθόδους αναζήτησης και ανάκτησης της πληροφορίας ώστε να επιτευχθεί η αξιοποίηση της. Να κρατούν την τοπική κοινωνία κοντά στην επικαιρότητα, να συμβαδίζουν με τα συνεχώς νέα βήματα που κάνει η τεχνολογία, να δημιουργούν κίνητρα για την όλο και μεγαλύτερη προσέλευση του κοινού, να προωθούν τα ήθη και τα έθιμα του τόπου.

Επιπροσθέτως να διοργανώνουν εκδηλώσεις που να απευθύνονται σε όλες τις ηλικίες του κοινού και όχι μεμονωμένα, να αναπτύσσουν έτσι και τον ψυχαγωγικό τους ρόλο που διαθέτουν. Επίσης να διοργανώνουν λογοτεχνικές βραδιές, επισκέψεις συγγραφέων, να γίνονται βιβλιοκριτικές. Έπειτα ο ρόλος τους είναι να λειτουργούν ως μέρος ευπρόσδεκτο για όλο το κοινό δίχως να κάνει εξαιρέσεις. Αυτό σημαίνει ότι ενισχύουν την ενσωμάτωση μεταναστών στην τοπική κοινωνία διαθέτοντας οδηγούς και χάρτες με πληροφορίες για την περιοχή στην οποία αυτοί εγκαθίστανται, βιβλία γραμμένα στη μητρική τους γλώσσα. Όσον αφορά το προσωπικό τους, σε μια μεγάλη βιβλιοθήκη, δεν εργάζονται μόνο βιβλιοθηκονόμοι αλλά πολλές φορές εργάζονται επίσης βοηθοί βιβλιοθήκης, τεχνικοί και διοικητικό προσωπικό.

Συνοπτικά, εάν οι δημόσιες βιβλιοθήκες πραγματοποιούν όλους τους παραπάνω στόχους τους, τότε πραγματοποιούν τον πραγματικό σκοπό ύπαρξής τους, δηλαδή τον καθορισμό της ανάπτυξης και της προόδου της κοινωνίας στην οποία παρευρίσκοντο (Δικτυακή Εκπαιδευτική πύλη του Υπουργείου Παιδείας Δ.Β.Μ.Θ., 2010).

1.3.1 Δημόσιες Βιβλιοθήκες –“ πρότυπα”

Σίγουρα υπάρχουν χιλιάδες βιβλιοθήκες σε όλο τον κόσμο που τηρούν σχεδόν όλες τις προϋποθέσεις για την ορθή λειτουργία τους. Ωστόσο κάποιες είναι άξιες αναφοράς χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δε γίνονται παρόμοιες προσπάθειες, και δεν είναι άλλες από τη Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου των Ηνωμένων Πολιτειών και όσον αφορά τον Ελλαδικό χώρο-τη Δημόσια Βιβλιοθήκη της Βέροιας.

Η **Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου** στην Ουάσινγκτον θεωρείται η μεγαλύτερη αλλά και πλουσιότερη βιβλιοθήκη του κόσμου. Η λειτουργία της ξεκινά από το 1897. Κτιριακά χωρίζεται σε τρεις πτέρυγες (Εικόνα 1):

α) του Τόμας Τζέφερσον (Thomas Jefferson)

β) του Τζον Άνταμς (John Adams) και

γ) του Μνημείου του Τζέιμς Μάντισον (James Madison Memorial)

Διαθέτει ευρεία γκάμα υλικού που αποτελείται από πολυάριθμες συλλογές από χειρόγραφα, σπάνια βιβλία, κυβερνητικές εκδόσεις των ΗΠΑ, εικόνες, παρτιτούρες, χάρτες, μεγάλο φωτογραφικό υλικό, εφημερίδες από όλο τον κόσμο, δημοφιλή αντικείμενα σπάνιας αρχιτεκτονικής και όλα αυτά διατίθενται σε παραπάνω από 470 γλώσσες. Επίσης εξωπραγματικός είναι ο αριθμός καταλογογραφημένων τεκμηρίων που περιέχει, ο οποίος ανέρχεται στα 32 εκατομμύρια περίπου! (Κυριλλίδου, 2005).

Σχετικά με τις εκδηλώσεις που διεξάγει, περιλαμβάνει εκθέσεις, διαλέξεις και συναυλίες στους ειδικά διαμορφωμένους χώρους της όπως επίσης και εκδηλώσεις που αναδεικνύουν και απευθύνονται σε μειονότητες προωθώντας με αυτό τον τρόπο την εύκολη ενσωμάτωσή τους στην κοινωνία. Μεγάλο εξίσου ενδιαφέρον και δραστηριοποίηση δείχνει και για τα άτομα με ειδικές ανάγκες προσφέροντάς τους όλα τα απαραίτητα συστήματα και διευκολύνσεις.

Τέλος η είσοδος στη συγκεκριμένη βιβλιοθήκη δεν είναι εύκολη υπόθεση. Τηρείται αυστηρώς έλεγχος εξαιτίας τρομοκρατικών εισβολών που τυχόν προκύψουν (Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου- Βικιπαίδεια).



Εικόνα 1. Άποψη της μίας εκ των τριών πτερυγών της Βιβλιοθήκης του Κογκρέσου
(ΠΗΓΗ: <http://www.google.gr/congress>)

Επιστρέφοντας στη χώρα μας, η **Βιβλιοθήκη Βέροιας** είναι άξια αναφοράς καθώς η δράση της την ανέδειξε ως κορυφαία στην Ελλάδα που μέσω των πρωτότυπων και σύγχρονων υπηρεσιών και προγραμμάτων που πρόσφερε, συντέλεσε στο να βοηθήσει πολλές άλλες βιβλιοθήκες να την έχουν ως ίνδαμνα και να γνωρίσουν και αυτές την εξέλιξη και την επιτυχία.

Το μυστικό της επιτυχίας της ήταν το γεγονός ότι από νωρίς αντιλήφθηκε και αξιοποίησε τη δύναμη της τεχνολογίας. Το 1996 ήταν η πρώτη και μοναδική βιβλιοθήκη που παρείχε στο κοινό της δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο. Άλλος τομέας που πρωτοτύπησε ήταν η δημιουργία της δικής της ιστοσελίδας ένα χρόνο αργότερα, το 1997. Επιπλέον, αξίζει να αναφερθεί ότι ήδη από το 1992 ο κατάλογός της ήταν πλήρως αυτοματοποιημένος.

Ιδιαίτερα σημαντικές ήταν οι ενέργειες που έκανε για να αναπτύξει ένα δίκτυο υπηρεσιών και πληροφόρησης της βιβλιοθήκης. Συνεργάστηκε με άλλες βιβλιοθήκες και ιδρύματα της Ελλάδας, αλλά και σε όλον τον κόσμο. Μέσω αυτών των συνεργασιών όχι μόνο εμπλούτισε τις γνώσεις της και έκανε ανταλλαγή ιδεών και εμπειριών αλλά παράλληλα βοήθησε 60 ελληνικές δημόσιες βιβλιοθήκες να περιληφθούν στην *ηλεκτρονική πύλη δημοσίων βιβλιοθηκών* που η ίδια δημιούργησε όπως επίσης και την ανάπτυξη δικών τους δικτυακών τόπων (Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2004).

Όσον αφορά το κοινό της που είναι ιδιαίτερα μεγάλο το ικανοποιεί στο έπακρο. Πέρα από τις προηγμένες υπηρεσίες πληροφόρησης που προσφέρει έχει ως μέλημά της τη δημιουργικότητα και ιδίως τη μάθηση. Σε αυτούς που δίνει ιδιαίτερη έμφαση είναι το νεανικό της κοινό και οι μικροί φίλοι-τα παιδιά για τα οποία δημιούργησε ξεχωριστό αξιόλογο τμήμα εν ονόματι 'Τα Μαγικά Κουτιά' με χιλιάδες δραστηριότητες και ανέσεις για το "μικρό" της κοινό που θα τα ζήλευε κάθε παιδικό τμήμα ελληνικής δημόσιας βιβλιοθήκης. Σημαντική τέλος είναι η δραστηριοποίησή της σχετικά με την Κινητή Βιβλιοθήκη. Δεν ξεχνά ποτέ τους κατοίκους των απομακρυσμένων περιοχών αντίθετα τους ενθαρρύνει προσδίδοντάς του τη γνώση με την τελευταία λέξη της τεχνολογίας.

Το 2010 το ίδρυμα Bill & Melinda Gates της απένειμε το Βραβείο «Πρόσβαση στη Μάθηση» ύψους ενός εκατομμύριου δολαρίων χάρη στη δημιουργική χρήση των

υπηρεσιών πληροφόρησης που κάνει όπως και τεχνολογίας ώστε να ικανοποιήσει και να ενισχύσει τις οικονομικές, πολιτιστικές και εκπαιδευτικές ανάγκες των χρηστών της. Την επιβράβευση ενίσχυσε το γεγονός δημιουργίας του πρωτότυπου παιδικού τμήματος που προσέλκυσε τόσο κοινό και έκλεψε τις καλύτερες εντυπώσεις με τους ξεχωριστά ηλεκτρονικούς υπολογιστές που διαθέτει για τους μικρούς επισκέπτες, τη γκάμα παιχνιδιών όπως και τους δυο ειδικά διαμορφωμένους χώρους για παιχνίδι και τέλος τους σταθμούς μουσικής καλύπτοντας με αυτό τον τρόπο όλες τους τις ανάγκες. Αξίζει τέλος να σημειωθεί ότι μία καινοτομία της πλέον βραβευμένης βιβλιοθήκης ήταν ότι λειτούργησε ως «μήτρα» για τη δημιουργία νέων βιβλιοθηκών σε χωριά όπου ένα τέτοιο εγχείρημα στο παρελθόν φάνταζε αδύνατον. Όλοι μας λοιπόν πρέπει να γνωρίζουμε ότι χρωστάμε πολλά στη συγκεκριμένη βιβλιοθήκη που λειτούργησε ως πρόδρομος της ανάπτυξης και εκσυγχρονισμού που σήμερα γνωρίζουν πολλές ελληνικές δημόσιες βιβλιοθήκες (Ετήσια αναφορά 2010 της Βιβλιοθήκης Βέροιας).

1.3.2 Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης

Από τα τέλη της δεκαετίας του 1980 το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ) συνεργάζεται με τις δημόσιες βιβλιοθήκες στοχεύοντας στην ενίσχυση του Εθνικού Δικτύου Βιβλιοθηκών με την παράλληλη παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης. Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων του έχει προχωρήσει στην αξιοποίηση των δραστηριοτήτων αλλά και των υπηρεσιών που προσφέρονται σε μια Δημόσια Βιβλιοθήκη. Με αυτή του τη δράση γίνεται παράλληλα η ανταλλαγή απόψεων, προβληματισμών και γενικότερα λειτουργεί ως μέσο επικοινωνίας και σταυροδρόμι όλων των βιβλιοθηκών. Παράλληλα, μια άλλη δράση του είναι η υποστήριξη της εκπαιδευτικής πράξης μέσω των κινητών βιβλιοθηκών, οι οποίες αναφέρθηκαν και παραπάνω. Σύμφωνα με αυτή, θα επιτευχθεί ένας από τους βασικούς στόχους που έχουν οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες και αφορούν την παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης, την πνευματική ανάπτυξη της τοπικής κοινωνίας που θα απευθύνεται και γενικότερα το ευρύτερο κοινό να έχει στη διάθεσή του οργανωμένο υλικό, επαρκές και αξιόλογο (Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης).

1.3.3 Συλλογικός κατάλογος Δημόσιων Βιβλιοθηκών

Η δημιουργία και ύπαρξη συλλογικού καταλόγου στις Ελληνικές Δημόσιες Βιβλιοθήκες αποτέλεσε γεγονός θεαματικής τεχνολογικής και παράλληλα κοινωνικής αλλαγής στο συγκεκριμένο χώρο. Οι βιβλιοθήκες έπρεπε να ενσωματώσουν στη λειτουργία τους την ύπαρξη της τεχνολογίας γεγονός που επιβαλλόταν με τη συνεχή τεχνολογική εξέλιξη της εποχής. Με αυτόν τον τρόπο θα πραγματοποιούνταν η αυτοματοποίηση των συλλογών, καλύτερη ενημέρωση και δικτύωση, όπως επίσης και ευκολότερη συνεργασία μεταξύ των βιβλιοθηκών (Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης).

Οι πρώτες κινήσεις και δραστηριοποιήσεις έγιναν το 1996 με αρχικούς εμπνευστές και συντελεστές του έργου την κα Κατερίνα Χατζοπούλου, σύμβουλος Υφυπουργού Παιδείας, τον κ. Μιχάλη Σφακάκη, προϊστάμενος του Τμήματος ΑΒΕΚΤ του ΕΚΤ, και από εκπρόσωπους των Δημοσίων Βιβλιοθηκών Λιβαδειάς, Ιωαννίνων, Ναυπάκτου, Σπάρτης, Πύργου και Χίου.

Ωστόσο η υλοποίηση του έργου πραγματοποιήθηκε το 1999 με πρώτη βιβλιοθήκη τη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λιβαδειάς. Σύμφωνα με την Κατερίνα Κεράστα(2004):
«Η βάση δημιουργήθηκε με σκοπό να αποτελέσει πολύτιμη πηγή πληροφοριών για τους χρήστες-αναγνώστες των βιβλιοθηκών σε όλη την Ελλάδα, και βοήθημα για τους βιβλιοθηκονόμους, και απώτερους στόχους:

1) Τη συλλογή και επεξεργασία (μετατροπή των δεδομένων σε μορφή *Unimarc*, και σύμφωνα με τα πρότυπα που θα υιοθετηθούν) όλων των εγγραφών των Δημόσιων Βιβλιοθηκών, χωρίς Βέβαια αυτές να χάσουν την ταυτότητα τους και τον ιδιαίτερο χαρακτήρα τους.

2) Τη συνεργασία μεταξύ των βιβλιοθηκών, ώστε να μπορούν να αντιμετωπίζουν τις προκλήσεις των τεχνολογικών εξελίξεων και των νέων βιβλιοθηκονομικών προτύπων, με απώτερο στόχο πάντα την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών.

3) Την ανταλλαγή δεδομένων, αφού η χρήση κοινών προτύπων και κανόνων προωθεί την ανάπτυξη συνεργασίας μεταξύ των βιβλιοθηκών και, φυσικά, θα συμβάλλει στην υπέρβαση προβλημάτων που συνδέονται με χρονοβόρα και δαπανηρή διαδικασία επεξεργασίας του υλικού.

4) Την προώθηση του διαδανεισμού μεταξύ των Βιβλιοθηκών.

5) Τη δυνατότητα αναζήτησης-ανάκτησης υλικού από τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες σε όλη την Ελλάδα, καθώς επίσης και από τις ειδικές τοπικές συλλογές κάθε βιβλιοθήκης.

6) Την έκδοση εγχειριδίων προτύπων Αρχείων Καθιερωμένων Τύπων για τη διευκόλυνση των βιβλιοθηκονόμων · χρηστών».

1.3.4 Διεθνή Πρότυπα & Κανόνες

Πέρα από το συλλογικό κατάλογο με αφορμή την ύπαρξη συμβατότητας των συστημάτων και προφανώς κοινών σημείων αναφοράς στην επικοινωνία του ανθρώπινου δυναμικού που διαχειρίζεται τα δεδομένα, ήταν απαραίτητο να βρεθεί κάποιο κοινό πρότυπο στο οποίο να προσαρμόζονται τα παραπάνω. Το πρότυπο λοιπόν πάνω στο οποίο στηρίχθηκε και συνεχίζει και σήμερα η κάθε βιβλιοθήκη είναι οι Αγγλο-Αμερικάνικοι Κανόνες Καταλογογράφησης (AACR) και το UNIMARC Bibliographic, το οποίο υλοποιεί το ISBDs. Τα ISBDs είναι τα Διεθνή Πρότυπα Βιβλιογραφικής Περιγραφής και στην ουσία αποτελούν την φόρμα μέσα στην οποία θα συμπεριληφθούν τα στοιχεία με βάση κάποιους κανόνες όπως σειρά, στίξη κ.ά. Ωστόσο το κύριο που χρησιμοποιούν οι Έλληνες καταλογογράφοι για τη δημιουργία βιβλιογραφικών εγγραφών είναι οι AACR.

Άλλα πρότυπα που υπάρχουν αλλά δεν χρησιμοποιούνται τόσο συχνά είναι η *Guidelines for Authority Records and References (GARR)*, η EBE και η *UNIMARC Manual-Authorities Format* (Τρούτπτεγλη, 2004).

1.3.5 Σύστημα Αυτοματισμού Βιβλιοθηκών ΕΚΤ

Το σύστημα ABEKT έχει αναπτυχθεί πλήρως από το ΕΚΤ και αποτέλεσε την ολοκληρωμένη λύση για τη αυτοματοποίηση των υπηρεσιών και των λειτουργιών που παρέχουν οι βιβλιοθήκες. Η λειτουργία του ξεκίνησε το 1986 και αναπτύσσεται διαρκώς μέχρι σήμερα.

Για βιβλιοθήκες που υπάγονται σε ένα κοινό δίκτυο, με το σύστημα ABEKT 5.5 υποστηρίζεται:

- “αφενός η ομοιόμορφη διαχείριση των κατανεμημένων καταλόγων ανά βιβλιοθήκη με τη χρήση κοινών προτύπων και κανόνων και, κατά συνέπεια, η διατήρηση της ανεξαρτησίας κοιτών ιδιαιτεροτήτων κάθε βιβλιοθήκης, και
- αφετέρου η πρόσβαση στους κατανεμημένους καταλόγους από ένα κοινό interface και η ανάπτυξη υπηρεσιών σε έναν ιδεατό συλλογικό κατάλογο (ΕΠΕΑΕΚ, 2004).

Η πλήρης έκδοση του συστήματος ABEKT 5.5 αποτελείται από τα υποσυστήματα:

α) *ABEKT Z39.50 Server & Extended Service Item Order* : το Z39.50 είναι ένα πρωτόκολλο μέσω του οποίου δίνεται η δυνατότητα αναζήτησης, ανάκτησης, πρόσβαση σε πλήρη κείμενα τεκμηρίων καθώς επίσης και ανάπτυξη διαδικασιών διαδανεισμού μεταξύ βιβλιοθηκών.

β) *Κατάλογος*: Ανάπτυξη βιβλιογραφικής βάσης δεδομένων με καταχώρηση και ενημέρωση βιβλιογραφικών εγγραφών

γ) *Ανταλλαγή δεδομένων*

δ) *Αναζήτηση-ανάκτηση*: αναζητούνται βιβλιογραφικές εγγραφές από τον κατάλογο της Βιβλιοθήκης

ε) *Εκτύπωση*

στ) *Διαχείριση Κατάστασης Αντιτύπων* : Παρέχεται ποσοτική πληροφόρηση για την κατάσταση και τον αριθμό των αντιτύπων της βιβλιοθήκης, δίνοντας στοιχεία, σχετικά με τη διαθεσιμότητα των αντιτύπων και με την πράξη δανεισμού στην οποία υπόκεινται (ΕΠΕΑΕΚ, 2004).

1.3.6 ABEKT & Δημόσιες Βιβλιοθήκες

Τα βιβλιογραφικά δεδομένα που διαχειρίζεται το ABEKT δεν περιορίζεται μονάχα σε βιβλία αλλά παράλληλα διαχειρίζεται μια γκάμα πληροφοριακών πηγών όπως για παράδειγμα περιοδικά, εφημερίδες, εικόνες, μονογραφίες, διατριβές, μουσική, βίντεο κ.ά και στην ελληνική αλλά και στην αγγλική γλώσσα. Το περιβάλλον στο οποίο γίνεται η εγκατάστασή του είναι το λειτουργικό σύστημα Windows. Η εγκατάστασή του σε μια βιβλιοθήκη είναι μια απλή και εύκολη διαδικασία.

Ο αριθμός βιβλιοθηκών που σήμερα εξυπηρετεί ανέρχεται στις 2.200 δημόσιες αλλά και ιδιωτικές βιβλιοθήκες της χώρας μας αλλά και της Κύπρου και του εξωτερικού. Οι φορείς που το χρησιμοποιούν δεν περιορίζονται σε Δημόσιες, δημοτικές και ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αλλά και σε μουσεία, επιμελητήρια, επιμορφωτικά κέντρα, κέντρα υγείας και πολλούς άλλους φορείς.

Σήμερα όλες οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες έχουν στη διάθεση τους τη Βασική Έκδοση του ABEKT. Από αυτές οι 45 είναι Δημόσιες και πολλές το χρησιμοποιούν για την υποστήριξη των εκπαιδευτικών τους προγραμμάτων. Βέβαια για να πραγματοποιηθεί αυτό γίνανε κάποιες δράσεις. Κατά την περίοδο 1999-2007 πραγματοποιήθηκαν σεμινάρια για τη χρήση του ABEKT και εκπαιδεύτηκαν 248 άτομα. Πέρα όμως από αυτό, στο πλαίσιο *Εξ αποστάσεως εκπαίδευσης* που πραγματοποιήθηκε από το ΕΚΤ το 2008 συμμετείχαν άλλα 210 άτομα (Σύστημα Αυτοματισμού Βιβλιοθηκών ΕΚΤ).

Τέλος πρέπει να αναφερθεί ότι ο συλλογικός κατάλογος των δημόσιων βιβλιοθηκών καθώς και κατάλογοι 19 δημόσιων βιβλιοθηκών διατίθενται στο περιβάλλον «η Αργώ» (<http://argo.ekt.gr>) και η ένταξή τους στο συγκεκριμένο περιβάλλον γίνεται δωρεάν σε αυτές που διαθέτουν τον κατάλογο τους στο διαδίκτυο μέσω Z39.50 Server.

1.3.7 Εργονομία Βιβλιοθηκών

Σύμφωνα με μια εισήγηση που έγινε στο 9^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, θίχτηκε το θέμα της εργονομίας στο χώρο των βιβλιοθηκών.

Με τον όρο εργονομία εννοείται η επιστημονική μελέτη για την τήρηση κάποιων κανόνων και προδιαγραφών που αφορούν την ομαλή λειτουργία ενός χώρου, ενός υγιεινού περιβάλλοντος απέναντι στο κοινό που εξυπηρετεί. Στην προκειμένη περίπτωση αφορά το περιβάλλον μιας βιβλιοθήκης κατά πόσο ανταπεξέρχεται σε κάποιους κανόνες υγιεινής και κατασκευής του χώρου της βιβλιοθήκης.

Αρχικά, μια βιβλιοθήκη πρέπει να είναι ελκυστική ώστε το κοινό της να νιώθει ευχάριστα στο περιβάλλον της. Οι χρωματισμοί της πρέπει να κυμαίνονται σε παλ αποχρώσεις οι οποίες δημιουργούν μια ευχάριστη διάθεση και απορρέουν αισιοδοξία ώστε να εκτελούνται ευχάριστα τις υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη.

Ο κλιματισμός στο χώρο της βιβλιοθήκης πρέπει να είναι κατάλληλα ρυθμισμένος ώστε να δημιουργείται μια ευχάριστη διάθεση στον χρήστη. Η θέρμανση πρέπει εξίσου να ικανοποιεί τον πελάτη. Να υπάρχει μια μέτρια και ομοιόμορφη θερμοκρασία που να κυμαίνεται στους 20-23 βαθμούς Κελσίου. Είναι σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει την ψυχική διάθεση και του βιβλιοθηκονόμου αλλά και του χρήστη της βιβλιοθήκης.

Έπειτα ο αερισμός είναι ένα εξίσου σημαντικό κομμάτι, ιδιαίτερα σε μια βιβλιοθήκη που δέχεται ένα μεγάλο σε αριθμό κοινό σε καθημερινή βάση. Η ατμόσφαιρα δεν πρέπει να επιβαρύνεται λόγω του μεγάλου αριθμού των επισκεπτών της. Πρέπει επομένως να ελέγχεται ο αερισμός και να είναι σωστά μελετημένος για να υπάρχει ωραίο κλίμα μέσα στη βιβλιοθήκη.

Σχετικά με το ζήτημα του φωτισμού, αποτελεί επίσης ένα λεπτό θέμα στη βιβλιοθήκη. Πρέπει να υπάρχει ομοιόμορφος φωτισμός ώστε να μην κουράζεται το μάτι. Επίσης όσον αφορά τη συλλογή της βιβλιοθήκης θα πρέπει να αποφεύγεται η έκθεση του υλικού της στην ακτινοβολία και τον έντονο φωτισμό καθώς κρίνεται επικίνδυνο για την κατάσταση και συντήρησή του.

Ένα άλλο ζήτημα εξίσου σημαντικό είναι ο θόρυβος. Όλοι γνωρίζουμε ότι η βιβλιοθήκη αποτελεί χώρο ανάγνωσης και μελέτης. Για να επιτευχθεί αυτό λοιπόν η βιβλιοθήκη οφείλει να τηρήσει κάποια πρότυπα σχετικά με την κατάλληλη ηχομόνωση και να αποφύγει θορύβους που προέρχονται από τα φωτοτυπικά, κλιματιστικά κ.ά.

Τέλος, σίγουρα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη θέματα πυρασφάλειας, υγιεινής και ασφάλειας με συχνό αερισμό και συντήρηση των μηχανημάτων της, αλλά και θέματα

σωστής και κατάλληλης επίπλωσης όπως ξεκούραστα καθίσματα και καλά τοποθετημένα ράφια.

Με την τήρηση όλων των παραπάνω η βιβλιοθήκη θα έχει τις κατάλληλες προδιαγραφές για την μεγάλη προσέλευση κοινού καθώς ένα κατάλληλο και ευχάριστο περιβάλλον πάντα προδιαθέτει τον επισκέπτη του και για το περιεχόμενό του (Νικητάκης, 2000).

1.3.8 Το προφίλ του σύγχρονου βιβλιοθηκονόμου

Η ετοιμολογία της λέξης βιβλιοθηκονόμος αποτελείται από τις λέξεις βιβλιοθήκη + οικονόμος, αυτός δηλαδή που διαχειρίζεται τη βιβλιοθήκη. Πρόκειται για τον επιστήμονα που διαχειρίζεται τη γνώση και επιδιώκει την πληροφόρηση. Ωστόσο, για αυτό το λόγο σήμερα χρησιμοποιούνται κάποιοι σύγχρονοι όροι για να δηλώσουν το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου και είναι: επιστήμονας της πληροφόρησης, σύμβουλος, διαχειριστής γνώσης, σχεδιαστής ιστού (Σεμερτζάκη, 2008).

Το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου δεν είναι ένα κλασικό επάγγελμα που μένει στάσιμο και δε δέχεται αλλαγές. Είναι το επάγγελμα που οι απαιτήσεις του ολοένα και μεγαλώνουν καθώς ο τομέας της βιβλιοθηκονομίας είναι τομέας που συνεχώς εξελίσσεται και ταυτίζεται με την τεχνολογία, συμβαδίζει μαζί της όπως επίσης και με την ανάπτυξη και διάδοση της πληροφορίας.

Ρόλος επομένως του βιβλιοθηκονόμου είναι να έχει την ικανότητα να προσαρμόζεται, να δέχεται την αλλαγή και να είναι πάντα σε εγρήγορση και ετοιμότητα να δεχθεί οποιαδήποτε καινοτομία. Δεδομένου ότι θεωρούνται επιστήμονες της πληροφόρησης επιβάλλεται να ενημερώνονται συνεχώς και να επιδιώκουν μια συνεχή εκπαίδευση. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τη διαρκή συμμετοχή τους σε πολλά σεμινάρια και συνέδρια και στη χώρα μας και στο εξωτερικό ώστε να παρακολουθούν πρώτοι τη παραμικρή τεχνολογική εξέλιξη ή καινοτομία αφορά τον τομέα τους. Δεν πρέπει ωστόσο να ξεχνούν τα σημαντικά στοιχεία που τους προσδίδει το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου όπως εξυπηρέτηση, ενδιαφέρον για την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών τους, να παραμένουν ανοιχτοί σε νέες ιδέες και να αποσκοπούν ακόμα στην εκπαίδευση του κοινού τους, καθοδήγηση και χρήση βάσεων δεδομένων, εμπλουτισμός του υλικού και της συλλογής, επεξεργασία του νέου προσκτηθέντος υλικού, καταλογογράφηση και τέλος, οργάνωση και ανάκτηση πληροφοριών. Ωστόσο, το τελευταίο-η οργάνωση και ανάκτηση πληροφοριών- πλέον δεν περιορίζεται σε έντυπες συλλογές αλλά ιδιαίτερη απήχηση έχει στο διαδίκτυο, στις βάσεις δεδομένων, τις ψηφιακές βιβλιοθήκες, τα ιδρυματικά αποθετήρια και το οπτικοακουστικό υλικό.

Έπειτα, κύριο μέλημα ενός βιβλιοθηκονόμου είναι η πραγματική ικανοποίηση των χρηστών της βιβλιοθήκης στην οποία εργάζεται. Πέρα από τη ικανοποίηση ενδιαφέρεται και για τις ανάγκες που έχει ο κάθε χρήστης καθώς καθένας έχει τη δική του προσωπικότητα, ηλικία, ενδιαφέροντα, ανάγκες. Για να συμβεί αυτό μπορούν να προχωρήσουν σε έρευνα χρηστών η οποία σίγουρα θα τους κατευθύνει στην επίλυση τυχόν παραπόνων που αντιμετωπίζουν όπως και στην επικέντρωση των αναγκών που έχει το κοινό-χρήστες της βιβλιοθήκης.

Οι σημερινοί βιβλιοθηκονόμοι έχουν ήδη κάνει μεγάλο αγώνα για να συμβαδίζουν με την εξέλιξη και τις απαιτήσεις της εποχής. Συνοπτικά, από τον παραδοσιακό δελτικοκατάλογο μετέβηκαν στον σύγχρονο ηλεκτρονικό κατάλογο OPAC. Στη συνέχεια εκπαιδεύτηκαν πάνω σε λογισμικά και πρότυπα MARC ώστε να γίνεται ηλεκτρονικά πλέον η καταλογογράφηση. Ακολουθούν η ψηφιοποίηση υλικού που πλέον τη συναντούμε σχεδόν παντού, η περιήγηση σε βάσεις δεδομένων, εξοικείωση με το διαδίκτυο, και όλα αυτά παράλληλα επιδιώκουν να τα κάνουν γνωστά στους χρήστες τους- έργο όχι και τόσο εύκολο.

Συνοψίζοντας, υποστηρίζουμε ότι ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου είναι πολυδιάστατος, υπεύθυνος και ιδιαίτερα απαιτητικός καθώς δεν περιορίζεται σε μια μονάχα λειτουργία αλλά απαιτεί συνεχή εκπαίδευση και ενημέρωση καθώς η βιβλιοθηκονομία ολοένα σχετίζεται με την εξέλιξη της τεχνολογίας και τις μεθόδους που προσδίδουν εισχώρηση στη γνώση και την πληροφόρηση.(Σεμερτζάκη, 2008).

1.3.9 Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων & Επιστημόνων Πληροφόρησης

Το 1968 ιδρύθηκε η Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων & Επιστημόνων Πληροφόρησης, η οποία αποτέλεσε το μοναδικό αναγνωρισμένο σωματείο Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων. Η δημιουργία της Ένωσης προώθησε τη συνεργασία με φορείς (όπως ΕΚΤ, Υπουργείο Παιδείας, Εθνικό Κέντρο Βιβλίου κ.ά.) που έχουν ως αντικείμενό τους την οργάνωση και διάδοση της πληροφορίας.

Σκοπός της ίδρυσής της ήταν η αναγνώριση του Βιβλιοθηκονόμου στην κοινωνία καθώς λίγοι το γνώριζαν το συγκεκριμένο επάγγελμα, η αναγνώριση και η προώθηση της δεοντολογίας της επιστήμης της Βιβλιοθηκονομίας, τον εκσυγχρονισμό των Βιβλιοθηκών και την αναβάθμισή τους, την ανάκτηση αξιοποίηση της πληθώρας πληροφοριών που διαχέονται στον τύπο και το διαδίκτυο και τέλος την προώθηση θεμάτων βιβλιοθηκονομικού περιεχομένου.

Μέχρι σήμερα έχει προχωρήσει στη διεξαγωγή πολλών σεμιναρίων, πανελλήνιων συνεδρίων όπως και ημερίδων για ειδικά θέματα. Έχει τέλος εκδώσει μια σειρά εγχειριδίων και περιοδικών συναφή με τη βιβλιοθηκονομία.

1.4 ΕΡΕΥΝΕΣ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Το ιστορικό ερευνών χρηστών σε Δημόσιες Βιβλιοθήκες

Η ιδέα της έρευνας χρηστών Δημόσιων Βιβλιοθηκών ξεκίνησε το 1985 στις ΗΠΑ μέσω της συνεργασίας του Εθνικού Κέντρου Στατιστικών της Εκπαίδευσης(NCES) και της Αμερικάνικης Ένωσης Βιβλιοθηκών-γνωστή και ως ALA- και είχε σκοπό τη συλλογή δεδομένων που αφορούν τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες. Η ιδέα ωστόσο καρποφόρησε το 1989 όπου διεξήχθη η πρώτη έρευνα χρηστών και περιλάμβανε 8.699 δημόσιες βιβλιοθήκες σε 50 πολιτείες των ΗΠΑ και σε περιοχές της Κολομβίας. Τα αποτελέσματα της ήταν κυρίως θετικά και αφορούσαν την αύξηση της επισκεψιμότητας των δημόσιων

βιβλιοθηκών που παρατηρήθηκε τα τελευταία εκείνα 10 χρόνια, τον εμπλουτισμό των συλλογών τους, επιπλέον πληροφοριακό υλικό, την αύξηση του αριθμού δημόσιων βιβλιοθηκών σε σχέση με παλιότερα, τον εκμοντερνισμό των βιβλιοθηκών αυτών με καινούργιο πλέον εξοπλισμό όπως παράλληλα και αύξηση του οπτικοακουστικού υλικού που πλέον διαθέτουν οι βιβλιοθήκες. Τέλος η παροχή ηλεκτρονικών υπολογιστών και διαδικτύου όλο και εξαπλώνεται καθώς το internet δε γινόταν να μην κάνει αισθητή την παρουσία του σε ένα τέτοιο χώρο.

Γενικότερα οι πρώτες έρευνες χρηστών ασχολούνταν με την μέτρηση και συλλογή δεδομένων που είχαν κυρίως ποσοτικό χαρακτήρα ενώ αργότερα οι επόμενες χρονολογικά συμπεριλάμβαναν και ερωτήσεις με ποιοτικό χαρακτήρα με την προσθήκη ακόμα και ανοικτών ερωτήσεων.

Οι έρευνες χρηστών επιδιώκουν να μετρήσουν το βαθμό κατά τον οποίο η Βιβλιοθήκη ικανοποιεί τις ανάγκες των χρηστών της αλλά και κατά πόσο επηρεάζεται από τις απαιτήσεις που έχουν οι χρήστες της. Αυτό σχετίζεται με τις απόψεις, τις προσδοκίες και την εμπειρία που διαθέτουν οι χρήστες από τη χρήση μιας Βιβλιοθήκης (Ζάχος, 2007). Στις έρευνες χρηστών οι συντελεστές επικεντρώνονται συνήθως στην ικανοποίηση των χρηστών από τη Βιβλιοθήκη που εξετάζεται στην παρούσα έρευνα. Επομένως η ικανοποίηση των χρηστών θεωρείται ίσως το πιο σημαντικό στοιχείο ανάλυσης μιας έρευνας χρηστών. Η μέτρηση της ικανοποίησης ενός χρήστη αποσκοπεί στο να αποκαλυφθούν απόψεις και αντιλήψεις που πολλοί δίσταζαν να τις εκφράσουν στο προσωπικό. Απόρροια αυτής της ενέργειας είναι η βελτίωση των υπηρεσιών αλλά και των προϊόντων που προσφέρει η βιβλιοθήκη. Επίσης βοηθάει στον προσδιορισμό των συνθηκών αγοράς καθώς και τις απαιτήσεις που αυτό έχει ώστε να ωφεληθεί στο μέλλον.

Η σημαντικότητα της ικανοποίησης των χρηστών είχε ως αποτέλεσμα τη δημιουργία μιας πολυκριτήριας μεθόδου μέτρησης ικανοποίησης που είναι γνωστή με τα αρχικά MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis). Η συγκεκριμένη μέθοδος αποτελεί εργαλείο μέτρησης αλλά και ανάλυσης της ικανοποίησης των χρηστών. Ο τρόπος με τον οποίο λειτουργεί είναι αρχικά η συλλογή δεδομένων ικανοποίησης χρηστών που έχουν συλλεχθεί από διάφορες έρευνες και στη συνέχεια η ανάλυσή τους που βασίζεται σε ένα συλλογικό μοντέλο ανάλυσης προτιμήσεων (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2000). Το πλεονέκτημα που προσφέρει η συγκεκριμένη μέθοδος είναι η διατήρηση του ποιοτικού χαρακτήρα των προτιμήσεων των χρηστών διότι δεν πραγματοποιείται ούτε απαιτείται κάποια αυθαίρετη κωδικοποίηση όσον αφορά την επεξεργασία αλλά και την ανάλυση των δεδομένων.

Στη βιβλιογραφική επισκόπηση περιλαμβάνονται στοιχεία που ανακτήθηκαν από την μελέτη άλλων ερευνών χρηστών που έχουν γίνει έως σήμερα. Γίνεται αναφορά σε σημαντικά στοιχεία και κυρίως πορίσματα και συμπεράσματα που διεξήχθησαν από τις συγκεκριμένες έρευνες χρηστών. Επίσης τονίζονται και κάποιες ιδιομορφίες που παρουσιάζουν κάποιες βιβλιοθήκες. Οι έρευνες χρηστών που μελετήθηκαν αφορούσαν έρευνες σε Δημόσιες Βιβλιοθήκες του εξωτερικού καθώς στην Ελλάδα. Καταγράφηκαν λοιπόν τα πιο σημαντικά συμπεράσματα που προέκυψαν από κάθε έρευνα ξεχωριστά και κατέληξαν σε κάποια πορίσματα. Η ενέργεια αυτή ήταν βοηθητική για την ενημέρωσή μας σε ότι αφορά άλλες έρευνες σχετικές με τη φύση του εξεταζόμενου θέματος. Η βιβλιογραφική επισκόπηση άλλωστε σύμφωνα με τον Hart (1998: 13) είναι: *“η συλλογή αρχείων σε ένα συγκεκριμένο θέμα, η οποία περιέχει πληροφοριακές ιδέες, δεδομένα και*

αποδείξεις γραμμένες με ένα συγκεκριμένο τρόπο ώστε να εξυπηρετήσουν συγκεκριμένους σκοπούς ή να εκφράσουν συγκεκριμένες απόψεις σε σχέση με τη φύση του θέματος που ερευνάται και η αποτελεσματική αξιολόγηση αυτών των αρχείων σε σχέση με την έρευνα που προτείνεται”.

Παρακάτω αναφέρονται τα αποτελέσματα κάποιων ερευνών που έγιναν σε διάφορες Βιβλιοθήκες της Ελλάδας αλλά και του εξωτερικού.

❖ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ:

Αμερική

1) Το 2007 πραγματοποιήθηκε έρευνα χρηστών στη **Δημόσια Βιβλιοθήκη του Wisconsin**-πόλης των ΗΠΑ η οποία περιλάμβανε ενδιαφέροντα αποτελέσματα. Η έρευνα αυτή διαχωρίζει τους χρήστες οι οποίοι χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη με αυτούς που δεν είναι χρήστες, ώστε να συγκρίνει τη στάση τους απέναντι στις υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη και την εξοικείωση τους με αυτές. Πιο συγκεκριμένα, αυτό που παρατηρείται είναι ότι οι χρήστες της βιβλιοθήκης είναι περισσότερο γυναίκες, χρησιμοποιούν το διαδίκτυο καθημερινά και όσοι είναι χρήστες είναι περισσότερο εξοικειωμένοι με τον υπολογιστή από τους μη χρήστες της βιβλιοθήκης. Οι περισσότεροι σημερινοί χρήστες της βιβλιοθήκης πιστεύουν ότι οι βιβλιοθήκες αξίζουν περισσότερη οικονομική στήριξη, και ελάχιστοι από τους μη χρήστες πιστεύουν ότι η τοπική δημόσια βιβλιοθήκη αξίζει λιγότερη χρηματοδότηση.

Ο λόγος που επισκέπτονται σε μεγαλύτερο ποσοστό οι χρήστες τη βιβλιοθήκη είναι ώστε να εντοπίσουν υλικό για προσωπική τους ευχαρίστηση ή να εντοπίσουν υλικό για το διάβασμα των παιδιών και για τη δουλειά τους ή την επιχείρησή. Σημαντικός παράγοντας που χρησιμοποιούν τη δημόσια βιβλιοθήκη και όχι κάποια άλλη είναι επειδή είναι κοντά στο σπίτι τους ή στη δουλειά τους και έχει ότι χρειάζονται. Σχετικά με τη χρήση της βιβλιοθήκης οι χρήστες συμφώνησαν ότι θα την χρησιμοποιούσαν πιο πολύ, αν ήταν περισσότερες ώρες ανοιχτή, αν είχε περισσότερα cd, dvd και βίντεο που θα ήθελαν και περισσότερο υλικό για online χρήση. Μια από τις προτάσεις είναι να γίνει μία έρευνα εξαπλώνοντας τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του Wisconsin με υπηρεσίες πιο αποτελεσματικές. Αλλά, ανεξάρτητα από την κατεύθυνση που θα παρθεί, καλό είναι να λαμβάνεται μεγαλύτερη έμφαση στους πελάτες, καθώς η εξυπηρέτησή τους είναι απαραίτητη προκειμένου να διατηρηθούν και να επεκταθούν οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης (Public Library of Wisconsin, 2007).

2) Μια άλλη έρευνα έγινε στη **Δημόσια Βιβλιοθήκη του La Grande** σημαντικής πόλης κοντά στην πολιτεία του Όρεγκον των ΗΠΑ. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι μισοί σχεδόν χρήστες χρησιμοποιούν την βιβλιοθήκη πάνω από δέκα χρόνια. Ο κύριος λόγος που χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη οι χρήστες είναι για ψυχαγωγία. Το πιο σημαντικό είναι ότι το προσωπικό βαθμολογήθηκε με 8,4 στα 10. Επίσης, οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης χρησιμοποιούνται πολύ. Οι περισσότεροι χρήστες προτιμούν να βρίσκουν πληροφορίες χωρίς τη βοήθεια του προσωπικού. Αρκετοί είναι αυτοί που υποστήριξαν ότι η βιβλιοθήκη είναι ίσης αξίας και την προτιμούν σε σύγκριση με άλλες βιβλιοθήκες. Επιπλέον, οι πιο πολλοί χρήστες δήλωσαν ότι το προσωπικό ήρθε σε

επαφή μαζί τους κατά την τελευταία επίσκεψή τους στη βιβλιοθήκη και ότι θα συνεχίσουν στο μέλλον να χρησιμοποιούν την βιβλιοθήκη το ίδιο με τώρα (Public Library of La Grande, 2010).

3) Η Δημόσια Βιβλιοθήκη του Τορόντο του Καναδά κατέχει μια σημαντική θέση όσον αφορά τις Βιβλιοθήκες του Καναδά και των περισσότερων πόλεων της Βόρειας Αμερικής που έχουν τις καλύτερες υπηρεσίες και εξυπηρέτηση. Η έρευνα έγινε με αφορμή μια ανασκόπηση που έκανε το διοικητικό συμβούλιο της πόλης για ζητήματα που την αφορούν και φυσικό επακόλουθο ήταν να συμπεριληφθεί το θέμα της Δημόσιας Βιβλιοθήκης καθώς η συγκεκριμένη δημόσια Βιβλιοθήκη θεωρείται σημαντικός παράγοντάς της όσον αφορά πολλούς τομείς. Το συμβούλιο αυτό έδινε βάση στις προτεραιότητες που πρέπει να δοθούν σε 35 υπηρεσίες της πόλης για την καλύτερη και αποδοτικότερη λειτουργία της. Η έρευνα έγινε και online. Οι ερωτήσεις ήταν σαφείς και αφορούσαν κυρίως την ικανοποίηση που έχουν οι χρήστες τις από τις διάφορες υπηρεσίες που αυτή προσφέρει.

Εκεί που εστίασαν και συμφώνησαν οι περισσότεροι ερωτηθέντες ήταν η συλλογή της Βιβλιοθήκης η οποία κατατάσσεται επτάσια ως μια από τις πολυτιμότερες κληρονομίες της πόλης. Διαθέτει συλλογές μεγάλης ιστορικής σημασίας σχετικά με την ιστορία του Τορόντο, του Οντάριο και γενικά του Καναδά. Το εύρος των συλλογών της, η ιστορία, ο ρόλος, η τοποθεσία της και το μέγεθος του κτιρίου της Βιβλιοθήκης την κάνουν σχεδόν ασύγκριτη σε σχέση με άλλες βιβλιοθήκες του Καναδά αλλά και πολλών άλλων ολόκληρης της Αμερικής. Επίσης πολλοί χρήστες τη θεωρούν ως καταφύγιο μόρφωσης, γνώσης ακόμα και διδασκαλίας της πόλης. Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι το 97,4% θεωρεί τη Βιβλιοθήκη ως ζωτικό παράγοντα και αναπόσπαστο κομμάτι της πόλης του Τορόντο. Η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη δίνει ιδιαίτερη σημασία στην ποιότητα των υπηρεσιών της αφιερώνοντας την οικονομική επιβάρυνση που θέτει αυτή η ενέργεια γεγονός με το οποίο συμφωνούν και οι χρήστες της-οι οποίοι με αυτή την ενέργεια δείχνουν πόσο απαραίτητες τις θεωρούν.

Οι χρήστες βρίσκουν μεγάλο ενδιαφέρον στο μεγάλο φάσμα υπηρεσιών που διαθέτει. Παρατηρείται επίσης ένα κύμα εθελοντισμού ατόμων που προσφέρονται να βοηθήσουν τους υπόλοιπους με την εκμάθηση κάποιων προγραμμάτων. Σε συγκρίσεις που έχουν γίνει με άλλες σημαντικές βιβλιοθήκες της Αμερικής, καταφέρνει πάντοτε να υπερέχει. Εν κατακλείδι, η ύπαρξή της αυτής αλλά και άλλων βιβλιοθηκών που συναντά κανείς στο Τορόντο, συμβάλουν ανατρεπτικά στη δύναμή που κατέχει η συγκεκριμένη πόλη. Η δύναμή της στηρίζεται κατά πολύ στη Βιβλιοθήκη, η οποία λειτουργεί στην ουσία σαν πνευματικό της κέντρο. (Palmer,2011).

4) Επόμενη έρευνα έγινε στη Δημόσια Βιβλιοθήκη του Waltham σημαντικής πόλης των ΗΠΑ. Και εδώ οι περισσότεροι χρήστες είναι γυναίκες και οι κυριότεροι λόγοι χρήσης της βιβλιοθήκης είναι είτε για δανεισμό υλικού, όπως βιβλία, ταινίες, μουσική, είτε για έρευνα ή πληροφόρηση. Οι χρήστες που χρησιμοποιούν σπάνια τη βιβλιοθήκη υποστηρίζουν ότι έχουν δικό τους υπολογιστή, χρησιμοποιούν και άλλη βιβλιοθήκη ή αγοράζουν δικά τους βιβλία και περιοδικά. Αρκετοί χρήστες γνωρίζουν την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης, αλλά δε χρησιμοποιούν τα online βοηθήματα που είναι διαθέσιμα εκεί. Επίσης, θεωρούν πολύ καλές τις συλλογές της βιβλιοθήκης, τα προγράμματα και τις υπηρεσίες, το κτίριο και τις εγκαταστάσεις, εκτός από το parking. Αυτό που συμβάλλει σημαντικά είναι η απόδοση

του προσωπικού, όσον αφορά τη στάση, τη γνώση των διαδικασιών και υπηρεσιών, την επικοινωνία και την αποδοτικότητα. Τέλος, οι περισσότεροι θεωρούν τη βιβλιοθήκη εξαιρετικά σημαντική γι' αυτούς και την κοινωνία (Public Library of Waltham, 2008).

5) Μια άλλη έρευνα που έγινε στη **Δημόσια Βιβλιοθήκη του Seattle** μεγάλη πόλη που βρίσκεται στην πολιτεία της Ουάσινγκτον, έδειξε ότι οι περισσότεροι χρήστες χρησιμοποιούν την βιβλιοθήκη μια φορά την εβδομάδα ή συχνότερα και σχεδόν όλοι οι χρήστες χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή στη βιβλιοθήκη για να έχουν πρόσβαση στις online πηγές και στον κατάλογο. Επίσης, σχεδόν όλοι έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές πηγές της βιβλιοθήκης εξ' αποστάσεως μέσω της ιστοσελίδας.

Η έρευνα εστιάζει περισσότερο στους σημαντικότερους λόγους χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών σε διάφορες κατηγορίες. Όσον αφορά τη συμμετοχή στα κοινά, οι λόγοι είναι για ενημέρωση – τρέχοντα γεγονότα και ενημέρωση σχετικά με την πολιτική δραστηριότητα. Στην κατηγορία *βασικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης*, οι χρήστες λαμβάνουν έντυπα διακυβέρνησης, μαθαίνουν για νόμους – κανονισμούς και αναζητούν βοήθεια από κυβερνητικές υπηρεσίες. Στην κατηγορία *υγεία*, οι χρήστες ενημερώνονται σχετικά με ασθένειες, νόσους, ιατρικές καταστάσεις, κάνουν εύρεση δίαιτας – διατροφής και ενημερώνονται σχετικά με ιατρικές αγωγές. Στην κατηγορία *απασχόληση*, οι χρήστες ψάχνουν για δουλειά, φτιάχνουν το βιογραφικό τους και βρίσκουν πληροφορίες που σχετίζονται με εργασία. Στην κατηγορία *ηλεκτρονικό εμπόριο*, οι χρήστες πραγματοποιούν ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές, κάνουν αγορές ηλεκτρονικά και διερευνούν προϊόντα και υπηρεσίες. Τέλος στην κατηγορία *κοινωνική ένταξη*, οι χρήστες ενδιαφέρονται για ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης και κρατούν επαφή με παλιούς φίλους. Πολύ βασική είναι η ικανοποίηση των χρηστών, αφού οι περισσότεροι δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι με την βιβλιοθήκη και με την πρόσβαση στις υπηρεσίες πληροφόρησης. Τέλος, οι προτάσεις που έκαναν οι χρήστες είναι η αγορά επιπλέον ηλεκτρονικών υπολογιστών, η βελτίωση του συστήματος κράτησης και η βελτίωση των υγειονομικών συνθηκών (Public Library of Seattle, 2010).

6) Η συγκεκριμένη έρευνα έγινε στη **Δημόσια Βιβλιοθήκη του Berkeley** και ουσιαστικά αποτελεί προέκταση μιας μεγαλύτερης έρευνας που είχε γίνει το 2009–της U.S. IMPACT Study της οποίας σκοπός ήταν να καταγραφεί το πώς οι χρήστες δημόσιων βιβλιοθηκών κάνουν χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή σε αυτές και γενικά τι αναζητούν, πως χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και πόσο αυτό τους επηρεάζει στη καθημερινότητά τους και παράλληλα τον αντίκτυπο που έχει στην κοινωνία.

Το Berkeley είναι μια πόλη των ΗΠΑ που βρίσκεται στην ανατολική ακτή του Σαν Φρανσίσκο, στη βόρεια Καλιφόρνια. Ο σκοπός της έρευνας που διεχίχθη στη συγκεκριμένη δημόσια βιβλιοθήκη είναι συναφής με αυτό που προαναφέρθηκε παραπάνω, της U.S. IMPACT Study. Εγγυάται μάλιστα πως τα αποτελέσματα της είναι τόσο ενδιαφέροντα που αν κάποια βιβλιοθήκη συμβουλευθεί τη συγκεκριμένη έρευνα θα καταφέρει να βελτιώσει αποτελεσματικά κάποιες από τις σχετιζόμενες υπηρεσίες της.

Όσον αφορά τον ηλεκτρονικό χώρο της βιβλιοθήκης όπως οι βάσεις δεδομένων που διαθέτει, τα e-books και ο online κατάλογος παρατηρείται ιδιαίτερα υψηλή επισκεψιμότητα καθώς το 91% δηλώνει πως τα χρησιμοποιεί σε μεγάλη συχνότητα.

Επίσης προσφέρεται η δυνατότητα χρήσης προσωπικού υπολογιστή των χρηστών, χρησιμοποιώντας το διαδίκτυο της Βιβλιοθήκης, γεγονός που το εκμεταλλεύονται αρκετοί χρήστες. Στην ουσία η *Βιβλιοθήκη του Berkeley* αποτελεί το μέρος όπου οποιοσδήποτε χρήστης ή μη θα επισκεφθεί για να πραγματοποιήσει οποιαδήποτε ενέργεια σχετίζεται με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και το διαδίκτυο. Πολύ σημαντική είναι η βοήθεια και ο χρόνος που αφιερώνει το προσωπικό στο να δείξει τους χρήστες οτιδήποτε τους δυσκολεύει σχετικά με την περιγραφή των βάσεων δεδομένων, την έρευνα στο διαδίκτυο, τη δημιουργία και την αποθήκευση δεδομένων και τη γενικότερη περιήγηση στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης .

Όσον αφορά τα διάφορα ποσοστά που προέκυψαν από τις ερωτήσεις, προκύπτουν τα εξής αποτελέσματα:

Το 30% των χρηστών, χρησιμοποιεί τους Η/Υ για εκπαιδευτικούς σκοπούς, το 31% για να βρει επάγγελμα καθώς η Βιβλιοθήκη παρέχει πηγές για επαγγελματικό προσανατολισμό και ευκαιρίες καριέρας, το 10% για να πάρει συμβουλές σχετικά με την έναρξη-στήσιμο και τη διοίκηση μιας επιχείρησης που πρόκειται να αναλάβουν ακόμα και την εύρεση ενδιαφερόμενων πελατών. Σχετικά με το θέμα της υγείας το 33% το χρησιμοποιεί για να πάρει χρήσιμες συμβουλές υγείας και ευεξίας ώστε να αλλάξουν τις λάθος διατροφικές τους συνήθειες και να βάλουν στην καθημερινότητά τους την άσκηση αλλάζοντας πολλές βλαβερές τους συνήθειες. Το κοινό που ενδιαφέρεται για την πολιτική ανέρχεται στο 29% και χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για να ενημερωθεί για διάφορα κυβερνητικά προγράμματα, θέματα πολιτικής ,νόμους και γενικότερα κοινωνικά θέματα και θέματα δικαιοσύνης . Το σημαντικό ποσοστό των 37% ενημερώνεται για θέματα που αφορούν την κοινωνία-την πόλη και γενικά ότι είναι καλό για αυτήν ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα της ζωής μέσα σε αυτή ενώ το 31% το χρησιμοποιεί για εμπορικούς λόγους όπως αναζήτηση προϊόντων, υπηρεσιών, αγοραπωλησίες, online αγορές κ.ά. Τέλος, το 34% το χρησιμοποιεί για κοινωνική δικτύωση για αναζήτηση μακρινών συγγενών, ανταλλαγή ιδεών και πληροφοριών, για οργάνωση μιας συνάντησης κ.ά.

Οι παραπάνω εφαρμογές που παρέχει το διαδίκτυο βρίσκει ιδιαίτερα ικανοποιημένους τους χρήστες της καθώς το 79% δηλώνει πολύ ικανοποιημένο από την πρωτοβουλία της Βιβλιοθήκης να παρέχει ηλεκτρονικές πληροφορίες σε τόσο πολλούς και διαφορετικούς τομείς ανάλογα με την ανάγκη του κάθε χρήστη. Ένα από τα αποτελέσματα της έρευνας αναφέρεται στην ιδιαίτερα υψηλή επισκεψιμότητα που έχει η βιβλιοθήκη, γεγονός που προσδίδει και τις δυνατότητες που αυτή έχει. Συγκεκριμένα το 50% απάντησε πως την επισκέπτεται τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα.

Εν κατακλείδι αυτό που πρέπει να επισημάνουμε και να παραδεχτούμε είναι πως η συγκεκριμένη Βιβλιοθήκη πρωτοτυπεί με το εύρος των θεμάτων που παρέχει μέσω του διαδικτύου ικανοποιώντας τις ανάγκες και διευρύνοντας τους ορίζοντες πολλών χρηστών της (Crandall, 2012).

7) Η επόμενη έρευνα αφορά την **Eugene Public Library**. Η Eugene είναι μια αρκετά μεγάλη πόλη που βρίσκεται στην πολιτεία του Ορεγκον. Διαθέτει δύο τμήματα : το Bethel Branch Library και το Sheldon Branch Library και διεξήγαγε έρευνα χρηστών με σκοπό να πάρει πληροφορίες για την ικανοποίηση των χρηστών της, τι γνωρίζουν για αυτή και τις προτιμήσεις που έχουν.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με την επιμέλεια του εργαστηρίου ερευνών του πανεπιστημίου της Όρεγκον [University of Oregon Survey Research Laboratory (OSRL)]. Η δειγματοληψία αφορά χρήστες Λατίνους και Ισπανούς καθώς η συγκεκριμένη πόλη κατοικείται από διάφορες εθνικότητες.

Ξεκινώντας με το ερώτημα που αφορούσε τα οικογενειακά χαρακτηριστικά και το μορφωτικό επίπεδο το 7% απάντησε πως υπήρχε πρόσωπο στο στενό οικογενειακό περιβάλλον που αντιμετώπιζε πρόβλημα-ανικανότητα ανάγνωσης και το 10% πως τουλάχιστον ένα μέλος της οικογένειας απεχθάνεται ή αποφεύγει το διάβασμα γιατί πιστεύει πως δεν τα καταφέρνει με αυτό. Εντύπωση κάνει επίσης το μορφωτικό επίπεδο των χρηστών από τους οποίους μόλις το 27% έχει τελειώσει κάποιο κολλέγιο και μόλις το 15% έχει τελειώσει το λύκειο ενώ μονάχα το 4% έχει κάνει διδακτορικό.

Όσον αφορά την προσέλευση των χρηστών στη Βιβλιοθήκη τα ποσοστά είναι σχεδόν απογοητευτικά. Αν το δούμε σφαιρικά κάποιος χρήστης την επισκέφθηκε 1-2 φορές το μήνα ή αλλιώς το υπόλοιπο ποσοστό 3-6 φορές το χρόνο. Για να προσδιορίσουν το λόγο που συμβαίνει αυτό προχώρησαν στο ερώτημα αν χρησιμοποιούν άλλες βιβλιοθήκες και ποιες. Οι απαντήσεις ήταν οι εξής: το 12% προτιμά να επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Όρεγκον, το 2% άλλη ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη, 1% τη βιβλιοθήκη που διαθέτει το σχολείο τους και τέλος το 3% χρησιμοποιεί κάποια άλλη βιβλιοθήκη είτε αυτή είναι ειδική, λαϊκή ή οτιδήποτε άλλο. Επομένως το 29% δε χρησιμοποιεί την Eugene Public Library καθόλου. Ο λόγος που συμβαίνει αυτό με βάση τις απαντήσεις τους είναι: α) είναι πολύ μακριά η τοποθεσία της-δεν βρίσκεται στην καρδιά της πόλης, β) δεν διαθέτει επαρκές υλικό, γ) προτιμούν συνήθως να αγοράζουν βιβλία που θέλουν, δ) επισκέπτονται βιβλιοθήκες που είναι πιο κοντινές και κεντρικά, ε) την θεωρούν ότι έχει περιορισμένο χώρο με αποτέλεσμα να υπάρχει συνωστισμένος κόσμος, κακή εξυπηρέτηση και σχετικά μια αναστάτωση και θόρυβος-καταστάσεις που δεν αρμόζουν σε μια βιβλιοθήκη, και τέλος στ) δε βρίσκουν επαρκές το ωράριο.

Σχετικά με τους λόγους που συνήθως την επισκέπτονται, το μεγαλύτερο ποσοστό 91% για να εντοπίσει βιβλία, άλλοι για να δανειστούν ή να επιστρέψουν βιβλία, το 32% απλά για να ρίξει μια ματιά στις εφημερίδες και το πληροφοριακό υλικό, ενώ μόλις το 9% για πρόσβαση στο διαδίκτυο και σε βάσεις δεδομένων.

Όσον αφορά το προσωπικό οι απόψεις των χρηστών ήταν αρκετά θετικές καθώς το 91% απάντησε πως το προσωπικό είναι πάντα πρόθυμο να βοηθήσει και να ικανοποιήσει τις ανάγκες των χρηστών. Επίσης θετικές ήταν οι απαντήσεις σχετικά με την εύρεση βασικών πόρων που μπορεί να περιλαμβάνονται σε μια βιβλιοθήκη. Συγκεκριμένα το 33% θεωρεί τη βιβλιοθήκη ευπροσάρμοστη στις νέες τεχνολογίες και με εύχρηστες και χρήσιμες βάσεις δεδομένων, το 28% δείχνει ιδιαίτερα ικανοποιημένο από τις συλλογές βιβλίων που διαθέτει αλλά και από το οπτικοακουστικό υλικό που το βρίσκουν ιδιαίτερα επαρκή. Πάντως γενικά οι περισσότεροι χρήστες και μη δείχνουν μια γενική αρέσκεια και ικανοποίηση σχετικά με το πόσο καλά εκτελεί το έργο της. Επίσης από τις απαντήσεις των χρηστών φάνηκε πως οι περισσότεροι είναι ενημερωμένοι για τη νέα βιβλιοθήκη που επρόκειτο να ανοίξει στο κέντρο της πόλης, γεγονός που φανερώνει πως όντως η τοποθεσία της βιβλιοθήκης λειτουργεί ως ανασταλτικός παράγοντας για τη μεγαλύτερη προσέλευση τους. (Gwartney & Rathakette, 2001).

8) Η επόμενη έρευνα έγινε το 2006 στη Δημόσια βιβλιοθήκη του Boulder- μια από τις 11 πιο πολυπληθέστερες πόλεις στην πολιτεία του Κολοράντο- η οποία περιλαμβάνει τρία παραρτήματα(το κεντρικό τμήμα, του Reynolds και του Meadows) . Ο σκοπός της έρευνας ήταν η συλλογή πληροφοριών μέσω των οποίων να εξεταστεί η ικανοποίηση των χρηστών από τις προσφορές της βιβλιοθήκης ανάλογα με τα χαρακτηριστικά και τις προτιμήσεις τους.

Παρατηρώντας τα αποτελέσματα, όσον αφορά το περιβάλλον της βιβλιοθήκης κρίθηκε ικανοποιητικό τόσο ως προς την διαρρύθμιση του χώρου, όσο και ως προς την οικειότητα και ασφάλεια που παρέχει στους χρήστες της. Επίσης, παρατηρείται η τάση περισσότερο τακτικής χρήσης βιβλίων από ενήλικες και λιγότερο η χρήση συλλογών παιδικού υλικού. Σημαντική είναι η δυνατότητα πρόσβασης στους υπολογιστές της βιβλιοθήκης αλλά και η πρόσβαση στο Διαδίκτυο ασύρματα από τον προσωπικό μας φορητό υπολογιστή. Επίσης σχετικά με τη βοήθεια του προσωπικού στο οποίο απευθύνονται, το έκριναν ιδιαίτερα πρόσχαρο και εξυπηρετικό. Θετικά ήταν τα σχόλια και για την τοποθεσία της Βιβλιοθήκης καθώς βρίσκεται σε κεντρικό σημείο της πόλης, αρκετά εύκολα προσβάσιμο.

Από την άλλη παρατηρείται μια αδυναμία στο υλικό που είναι διαθέσιμο στην ισπανική γλώσσα, αλλά και στις συλλογές που αφορούν εφήβους. Συνοπτικά, οι αδυναμίες είναι περισσότερο εμφανείς στο υλικό των συλλογών που πιθανόν να μην ανταποκρίνεται ολότελα στις ανάγκες των χρηστών, παρόλα αυτά οι χρήστες φαίνονται ικανοποιημένοι απ' τις υπόλοιπες υπηρεσίες και ανέσεις που τους προσφέρει η βιβλιοθήκη.

Σε γενικές γραμμές όσον αφορά τα ποσοστά ικανοποίησης των χρηστών σε καθένα από τα παραρτήματα της βιβλιοθήκης, δεν υπάρχει κάποια σημαντική διαφορά μεταξύ τους καθώς το καθένα προσφέρει κάτι ξεχωριστό και έτσι κανένας από τους ερωτηθέντες δεν διαχώρισε κάποιο από τα τμήματα είτε του Reynolds είτε του Meadows ως το καλύτερο και καταλληλότερο χρήσης και επίσκεψής του.

Δύο χρόνια μετά την πρώτη έρευνα ,το 2008, πραγματοποιήθηκε μια ακόμη έρευνα της Δημόσιας Βιβλιοθήκης του Boulder η οποία είναι πιο εκτενής από την προηγούμενη και έγινε προκειμένου να συγκριθούν τα αποτελέσματα της με την προηγούμενη.

Τα συγκεκριμένα αποτελέσματα επικεντρώνονται αυτή τη φορά στο τι ακριβώς προσφέρει ξεχωριστά η καθενιά Βιβλιοθήκη του Reynolds και του Meadows αντίστοιχα. Είναι σημαντικό να αναφέρουμε τον πρωταρχικό ρόλο που κατέχει το προσωπικό σε μια βιβλιοθήκη. Χαρακτηριστικά, η βιβλιοθήκη του Reynolds απαντά σε αυτή τη σημαντικότητα, καθώς σύμφωνα με έρευνες, η εξυπηρέτηση και η προθυμία του προσωπικού αποτελεί 2^ο (!) λόγο για την συχνή επισκεψιμότητα του. Συγκριτικά με τη βιβλιοθήκη του Meadows πρέπει να αναφερθεί ότι παρατηρήθηκε μικρότερο ενδιαφέρον από το προσωπικό και έτσι αποτέλεσε αίτιο μικρής επισκεψιμότητας στη συγκεκριμένη βιβλιοθήκη.

Όσον αφορά τώρα τη χρήση των Βιβλιοθηκών αυτών από άτομα που μένουν σε άλλες κοινότητες τα αποτελέσματα διαφοροποιούνται ανάλογα με το παράρτημα. Συνήθως οι χρήστες αυτοί είναι γυναίκες (ποσοστό 65.4%) με τις περισσότερες των οποίων να δείχνει μεγαλύτερη προτίμηση στη βιβλιοθήκη του Meadows και συχνότερη χρήση της κάρτας δανεισμού που συνεπάγεται μεγαλύτερο αριθμό δανεισμών. Στο κεντρικό

υποκατάστημα τώρα, οι περισσότεροι ερωτηθέντες την επισκέφθηκαν αρκετές φορές το μήνα ή και περισσότερο, ενώ μικρότερα είναι τα ποσοστά που επισκέφθηκαν με τον ίδιο ρυθμό τη βιβλιοθήκη του Reynolds και τη βιβλιοθήκη του Meadows.

Σχετικά με τη χρήση της ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης τα αποτελέσματα ήταν ιδιαίτερα θετικά καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε πως και τη γνώριζε και την επισκεπτόταν αρκετά συχνά (74.1%) . Αυτό φαίνεται και από τη σύγκριση που έγινε με την προηγούμενη έρευνα-του 2006 στην οποία τα ποσοστά επισκεψιμότητας της ιστοσελίδας ήταν αρκετά πιο χαμηλά (53.9%). Σε σχέση με το 2006 το ποσοστό επισκεψιμότητας έχει αυξηθεί κατά 20.2%. Το γεγονός αυτό δείχνει πως με το πέρασμα του χρόνου ο κόσμος εξοικειώνεται με την τεχνολογία με αποτέλεσμα να διευκολύνεται ευκολότερα η διάδοση της πληροφορίας-γεγονός που εξυπηρετεί και πολλές προσδοκίες των Βιβλιοθηκών.

Εκεί όπου δεν παρατηρείται ιδιαίτερη διαφορά όσον αφορά τις δυο έρευνες, είναι οι υπηρεσίες η οποίες σε γενικές γραμμές θεωρούνται καλές ή και μέτριες σύμφωνα πάντα με την άποψη των χρηστών. Ωστόσο οι περιοχές που πραγματικά χρειάζονται βελτίωση και περισσότερη προσοχή είναι οι υπηρεσίες που προσφέρονται στο διαδίκτυο και πιο συγκεκριμένα τα προγράμματα που απευθύνονται σε παιδιά. Συνοπτικά, εκεί που εντοπίζεται κάποια υστέρηση είναι το παιδικό τμήμα, η ελλιπής συλλογή από υλικό ισπανικής γλώσσας (καθώς πολλοί κάτοικοι τη μιλούν)και τέλος η έλλειψη οπτικοακουστικού υλικού.

Η τοποθεσία όμως, το ωράριο, το πάρκιγκ, η συλλογή βιβλίων, η εξυπηρέτηση του προσωπικού, οι αίθουσες συναντήσεων, ο κτιριακός εξοπλισμός, και η ασφάλεια που παρέχει η Βιβλιοθήκη είναι τα κύρια συστατικά που την κάνουν τόσο ξεχωριστή και αγαπητή στο κοινό. (Executive summary Boulder public Library 2008 services evaluation, 2009).

Αυστραλία

9) Μια άλλη έρευνα έγινε στη **Δημόσια Βιβλιοθήκη του Gannawarra** περιοχή τοπικής κυβέρνησης που βρίσκεται στην πολιτεία Βικτώρια της Αυστραλίας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι περισσότεροι χρήστες της βιβλιοθήκης είναι γυναίκες και χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη εβδομαδιαία ή συχνότερα.

Κύριος σκοπός της επίσκεψης των χρηστών είναι η ψυχαγωγία και ο δανεισμός βιβλίων ή άλλου έντυπου υλικού. Επίσης, οι χρήστες θεωρούν πάρα πολύ καλές τις εξής υπηρεσίες: τη συνολική εξυπηρέτηση, τους υπολογιστές, τις συνεδριακές αίθουσες, καθώς και τη βοήθεια του προσωπικού που είναι πολύ σημαντική. Διαπιστώθηκαν σημαντικές εισφορές που προσφέρει η βιβλιοθήκη, οι οποίες την κάνουν ασφαλές και ευχάριστο μέρος για επίσκεψη, διευκόλυνση της δια βίου μάθησης και εξασφάλιση πρόσβασης στο διαδίκτυο για όλους. Οι χρήστες πιστεύουν ότι αποτελεί το καλύτερο φάσμα αναγνωστικού κοινού και ότι το προσωπικό είναι πολύ ικανό. Επιπλέον, το προσωπικό προωθεί τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης η οποία παράλληλα έχει πολύ καλή οργάνωση. Οι παρατηρήσεις αυτές θα μπορούσαν να αποτελέσουν σημαντικά εφόδια για την μετέπειτα εξέλιξη του οργανισμού (Public Library of Gannawarra, 2010).

❖ ΕΛΛΑΔΑ:

Πέρα από τις έρευνες χρηστών που πραγματοποιήθηκαν στο εξωτερικό, υπάρχουν κάποιες ενδιαφέρουσες έρευνες που διεξήχθησαν στη χώρα μας. Οι έρευνες αυτές αναφέρονται σε Δημόσιες Ελληνικές Βιβλιοθήκες και έχουν γίνει κυρίως σε επίπεδο εκπόνησης πτυχιακής εργασίας του τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης.

1) Στα πλαίσια της εκπόνησης της πτυχιακής εργασίας φοιτήτριας του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης, το 2009 πραγματοποιήθηκε έρευνα χρηστών της **Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Σερρών**- μεγάλη πόλη της Κεντρικής Μακεδονίας.

Σκοπός της έρευνας ήταν η καταγραφή των προτιμήσεων των χρηστών, η αποτύπωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και η αντιμετώπιση των προβλημάτων που προφανώς εντοπίζονται. Το δείγμα αποτελείται από 150 ερωτηθέντες-χρήστες.

Λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της έρευνας, η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη φαίνεται να έχει μεγάλη επισκεψιμότητα, και ο κυρίαρχος λόγος είναι ο δανεισμός βιβλίων. Παρά το μεγάλο αριθμό επισκέψεων, πολλοί από τους χρήστες δήλωσαν πως δε γνωρίζουν όλες τις εγκαταστάσεις και υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης. Κάποιες αξιοσημείωτες υπηρεσίες και εγκαταστάσεις της Βιβλιοθήκης των Σερρών είναι οι σταθμοί εργασίας για άτομα με αναπηρίες, η κινητή βιβλιοθήκη, αλλά και τα διάφορα πολιτιστικά δρώμενα που διαδραματίζονται με τη βοήθεια της Βιβλιοθήκης, όπως σεμινάρια λογοτεχνίας, παρουσιάσεις βιβλίων, προβολές ταινιών. Τέλος, το ερωτηθέν κοινό δηλώνει ικανοποιημένο απ' την εξυπηρέτηση και από το υλικό της Βιβλιοθήκης, ενώ τα ποσοστά δείχνουν μικρότερη ικανοποίηση για το ωράριο λειτουργίας, την τοποθεσία, και το Κέντρο Πληροφόρησης. Όσον αφορά το υλικό, το κοινό έδειξε γενικά ευχαριστημένο, ενδεικτικά όμως ενέκρινε τον εμπλουτισμό της συλλογής με περισσότερα βιβλία και περιοδικά. Καταλήγοντας, η Βιβλιοθήκη σε γενικές γραμμές τηρεί όλες τις προδιαγραφές ώστε και είναι λειτουργική και αποτελεσματική και οι ελλείψεις και οι λόγοι στους οποίους υστερεί δεν είναι ιδιαίτερα ισχυροί επομένως μπορούν εύκολα να προσπεραστούν τυχόν προβλήματα παρουσιαστούν (Λιάμη, 2009).

2) Μια ακόμα έρευνα χρηστών έγινε στα πλαίσια πτυχιακής εργασίας και επρόκειτο για τη **Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λάρισας «Κωνσταντίνος Κούμας»**. Η έρευνα αυτή διεξήχθη το 2009 και η συμπλήρωση των 250 ερωτηματολογίων διήρκησε ένα μήνα. Στη Βιβλιοθήκη της Λάρισας η επισκεψιμότητα δεν είναι τόσο συχνή όσο στην Σερρών, καθώς βλέπουμε τα μεγαλύτερα ποσοστά να επισκέπτονται “μία έως δύο φορές το μήνα” ενώ οι καθημερινοί επισκέπτες αποτελούν ελάχιστο ποσοστό, με βασικότερο λόγο επίσκεψης το δανεισμό βιβλίων, και όχι τη χρήση άλλων υπηρεσιών όπως το αναγνωστήριο, χρήση Η/Υ κ. ά.. Το υλικό της Βιβλιοθήκης φαίνεται να καλύπτει την πλειοψηφία των χρηστών, καθώς πολύ μικρό ποσοστό δήλωσε ότι το βρίσκει ανεπαρκές. Ιδιαίτερη ζήτηση έχουν η ελληνική και ξένη λογοτεχνία, και έπειτα η παιδική. Οι περισσότεροι χρήστες πρότειναν τον εμπλουτισμό στη συλλογή της ελληνικής λογοτεχνίας, λόγω μεγάλης ζήτησης, και έπειτα της ψυχολογίας και φιλοσοφίας, πράγμα που αποδεικνύει ότι δεν προτιμάται εξαιτίας της ελλιπής συλλογής αυτού του τομέα.

Επιπλέον η Βιβλιοθήκη διαθέτει και παιδικό τμήμα στο οποίο δείχνει προτίμηση και το έχει επισκεφτεί τουλάχιστον μια φορά το μισό και παραπάνω ποσοστό του κοινού.

Πέρα από το παιδικό τμήμα η Βιβλιοθήκη διαθέτει Κέντρο Πληροφόρησης δηλαδή κάποια αίθουσα ηλεκτρονικών υπολογιστών, καθώς και ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης την οποία μπορούν να επισκέπτονται οι χρήστες για οτιδήποτε θέλουν να εντοπίσουν στο διαδίκτυο. Παρά όμως αυτή τη προσπάθεια το κοινό δεν ανταποκρίνεται καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό δεν το έχει επισκεφτεί καθόλου, ενώ σχεδόν 2% μόνο το επισκέπτεται σχεδόν καθημερινά (Γκόλαντα, 2009).

3) Επόμενη έρευνα έγινε στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Ελευθέριου – Κορδελιού (περιοχή της Δυτικής Θεσσαλονίκης). Σκοπός της έρευνας είναι να δείξει τη συμβολή της βιβλιοθήκης, τις ανάγκες της και τις προοπτικές εξέλιξής της.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι χρήστες επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη τουλάχιστον μία φορά κάθε 15 μέρες. Οι λόγοι επίσκεψης της βιβλιοθήκης είναι για δανεισμό υλικού και για εύρεση υλικού για εργασίες. Επίσης, οι θεματικές κατηγορίες βιβλίων που προτιμούν να διαβάζουν οι χρήστες είναι η λογοτεχνία και πιο συγκεκριμένα τα μυθιστορήματα.

Οι περισσότεροι χρήστες ενδιαφέρονται για το πληροφοριακό υλικό, γνωρίζουν για τη συλλογή περιοδικών, αλλά παρ' όλα αυτά δεν την χρησιμοποιούν.

Επιπλέον, η υπηρεσία που χρησιμοποιείται περισσότερο από τους χρήστες είναι ο δανεισμός υλικού. Πολλοί είναι οι χρήστες που δεν συμμετέχουν σε εκδηλώσεις στο χώρο της βιβλιοθήκης, γιατί δε γνωρίζουν για αυτές. Το κοινό έχει αντιληφθεί την ελλιπή χορήγηση κονδυλίων στη βιβλιοθήκη και ζητάει να γίνουν οι ανάλογες ενέργειες για αύξηση των εσόδων της (Μελετιδίου, 2007).

4) Μια άλλη έρευνα έγινε στη Δημόσια Βιβλιοθήκη Σιάτιστας. Οι περισσότεροι χρήστες επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη τουλάχιστον μία φορά το μήνα. Οι σημαντικότεροι λόγοι επίσκεψης είναι ο δανεισμός και η ενημέρωση.

Αρκετοί είναι οι χρήστες που ζητάνε τη βοήθεια του προσωπικού και είναι πολύ ευχαριστημένοι. Επίσης, οι χρήστες θεωρούν το δανεισμό υλικού πολύ καλή υπηρεσία, αλλά δεν έχουν χρησιμοποιήσει τις ακόλουθες υπηρεσίες: χρήση αναγνωστηρίου, φωτοαντίγραφα, χρήση περιοδικών και εφημερίδων, παραγγελία βιβλιογραφίας, χρήση οπτικοακουστικού υλικού, πρόσβαση στο internet, χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και μελέτη παλαιών εκδόσεων. Για αυτό το λόγο είναι αναγκαίο να προβάλει η βιβλιοθήκη τις υπηρεσίες της.

Επιπλέον, η θεματική κατηγορία βιβλίων που προτιμούν οι χρήστες είναι η λογοτεχνία και θεωρούν ελλιπής κατηγορία τις φυσικές επιστήμες. Οι πιο πολλοί χρήστες ενδιαφέρονται για το πληροφοριακό υλικό, γιατί θεωρούν ότι καλύπτει τις ανάγκες τους.

Τέλος, οι χρήστες πρότειναν να είναι ανοιχτή η βιβλιοθήκη περισσότερα απογεύματα και το Σάββατο, να γίνουν κάποιες αλλαγές στο χώρο για να είναι πιο άνετος και πρακτικός και μερικοί έκαναν παράπονα για την θέρμανση (Τσιούτσιου, 2005).

5) Επόμενη έρευνα έγινε στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Τρικάλων. Στόχος της έρευνας είναι να γίνει καταγραφή των προτιμήσεων των χρηστών όσον αφορά τη συλλογή και τις

υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Να αξιολογηθούν οι υπηρεσίες από τους χρήστες, ώστε να διαπιστωθεί η ικανοποίησή τους. Να εντοπιστούν πιθανά προβλήματα και τρόποι αντιμετώπισής τους.

Οι περισσότεροι χρήστες επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη μία φορά την εβδομάδα. Οι κυριότεροι λόγοι επίσκεψης είναι για δανεισμό βιβλίων, χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και εντοπισμό υλικού για την εκπόνηση εργασιών. Οι χρήστες είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με τις πληροφοριακές τους ανάγκες. Αρκετοί είναι αυτοί που ζητάνε βοήθεια από το προσωπικό και είναι ευχαριστημένοι.

Οι θεματικές κατηγορίες που χρησιμοποιούνται περισσότερο είναι η ελληνική και ξένη λογοτεχνία. Η αξιολόγηση των βιβλίων σε σχέση με την κάλυψη των αναγκών των χρηστών είναι αρκετά καλή.

Οι χρήστες πιστεύουν πως πρέπει να εμπλουτιστούν οι κατηγορίες φιλοσοφία, ψυχολογία και ξένη λογοτεχνία. Επίσης, θεωρούν ότι η συλλογή εφημερίδων και περιοδικών είναι επαρκής. Δεν είναι λίγοι αυτοί που χρησιμοποιούν το πληροφοριακό υλικό σπάνια. Αρκετοί επισκέπτονται το παιδικό τμήμα και θεωρούν επαρκή την συλλογή του.

Αρκετοί χρήστες επισκέπτονται την αίθουσα ηλεκτρονικών υπολογιστών καθημερινά και πιστεύουν ότι το ωράριο της βιβλιοθήκης είναι πολύ καλό. Επιπλέον είναι ικανοποιημένοι από τους χώρους της βιβλιοθήκης. Τέλος, οι χρήστες ζήτησαν να εμπλουτιστεί η βιβλιοθήκη με περισσότερα βιβλία και περιοδικά και να συντηρηθούν τα ήδη υπάρχοντα βιβλία (Βράντζα & Παπανδρέου, 2010).

6) Μια άλλη έρευνα έγινε στη **Δημοτική Βιβλιοθήκη Αμφισσας**. Η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη φαίνεται να έχει πολύ μεγάλη επισκεψιμότητα, καθώς οι χρήστες την επισκέπτονται τουλάχιστον τρεις φορές την εβδομάδα. Οι κυριότεροι λόγοι επίσκεψης είναι ο δανεισμός υλικού και η έρευνα.

Η κατηγορία που προτιμούν περισσότερο οι χρήστες είναι η λογοτεχνία και θεωρούν ελλιπή την κατηγορία κοινωνικές επιστήμες. Αρκετοί χρήστες θέλουν να συμπεριλάβει η βιβλιοθήκη καινούρια βιβλία. Επίσης, δε γνωρίζουν τη χρήση οπτικοακουστικού υλικού και δεν θεωρούν επαρκές το διάστημα δανεισμού.

Οι περισσότεροι χρήστες ζητάνε πολύ βοήθεια από το προσωπικό και θεωρούν το προσωπικό πολύ εξειδικευμένο και είναι πολύ ικανοποιημένοι από τη βοήθειά του. Οι χρήστες πρότειναν να αυξηθούν οι ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης το απόγευμα και το Σάββατο και να αντικατασταθεί το υλικό. Τέλος, μερικοί έκαναν παράπονα, γιατί δεν εξασφαλίζεται ο αναγκαίος και επιθυμητός φωτισμός στο χώρο (Λαμπιτσίνη, 2010).

7) Επόμενη έρευνα έγινε στη **Δημοτική Βιβλιοθήκη Γιαννιτών**. Οι χρήστες επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη δύο με τρεις φορές τον μήνα και οι σημαντικότεροι λόγοι επίσκεψης είναι ψυχαγωγία, έρευνα, μελέτη και ενημέρωση.

Αυτό που δανείζονται περισσότερο οι χρήστες είναι βιβλία και η θεματική ενότητα που προτιμούν περισσότερο είναι η λογοτεχνία. Επίσης, είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τα

βιβλία και αρκετοί είναι αυτοί που είναι ικανοποιημένοι από τα περιοδικά, τις εφημερίδες, το πληροφοριακό και οπτικοακουστικό υλικό.

Οι χρήστες δήλωσαν ότι η βιβλιοθήκη ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις για πληροφόρηση και θεώρησαν την εξυπηρέτηση του προσωπικού καλή. Επίσης, αναγνωρίζουν ότι η ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης είναι πολύ καλή και η καθαριότητα του κτιρίου καλή (Ιακωβίδου, 2010).

Σύμφωνα με τις όλες παραπάνω έρευνες και του εξωτερικού και του Ελλαδικού χώρου καταλήγουμε στο εξής κοινό συμπέρασμα: στην ουσία οι δημόσιες βιβλιοθήκες και του εξωτερικού αλλά και της χώρας μας έχουν πολλά κοινά στοιχεία όσον αφορά την επισκεψιμότητα, τους χρήστες, τις προτιμήσεις τους, τις ανάγκες τους και τα παράπονά τους.

Πιο συγκεκριμένα σχετικά με το φύλο που συναντούμε σε μια βιβλιοθήκη είναι κυρίως γυναίκες. Το γεγονός αυτό παρατηρείται σε όλα, ανεξαιρέτως, τα αποτελέσματα των ερευνών που παρουσιάστηκαν παραπάνω.

Σχετικά με την επισκεψιμότητα που αυτές διαθέτουν, τα αποτελέσματα κατά μέσο όρο ήταν ιδιαίτερα ενθαρρυντικά καθώς προκύπτει ότι τις επισκέπτονται τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα (Βιβλιοθήκη του Berkeley, ποσοστό 50%) ή το δεκαπενθήμερο.

Ως κύριο λόγο της επίσκεψής τους στη Βιβλιοθήκη οι περισσότεροι χρήστες δήλωσαν το δανεισμό βιβλίων. Στη συνέχεια με αρκετά ικανοποιητικά ποσοστά ακολουθεί η έρευνα, στη συνέχεια η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών ειδικότερα σε κάποιες από τις προαναφερθείσες βιβλιοθήκες που προωθούν και ειδικεύονται σε ειδική θεματολογία ανάλογα με τις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα του κοινού της και τέλος, τρίτος σε σειρά ακολουθεί ο δανεισμός και η χρήση οπτικοακουστικού υλικού.

Όσον αφορά την ικανοποίηση που έχουν από τη βοήθεια και εξυπηρέτηση που προσφέρει το προσωπικό αυτών το βιβλιοθηκών η πλειοψηφία σε όλες τις έρευνες φανερώνει πως βρίσκει ιδιαίτερα ικανοποιητική τη βοήθεια και εξυπηρέτηση που αυτό προσφέρει-γεγονός πολύ ενθαρρυντικό για τους περισσότερους για τη συχνή τους επίσκεψη. Βέβαια πάντα υπάρχουν εξαιρέσεις όπως στην περίπτωση της βιβλιοθήκης του Meadows που προτιμά να επισκέπτεται το άλλο τμήμα εξυπηρέτησης εξαιτίας της μη καλής εξυπηρέτησης του προσωπικού. Σίγουρα ένα πρόθυμο, φιλικό, καλά καταρτισμένο και εξυπηρετικό προσωπικό κερδίζει πάντοτε το κοινό του και την προσέλευση και εγγραφή επιπλέον χρηστών.

Σχετικά με την τοποθεσία των βιβλιοθηκών που εξετάστηκαν οι απαντήσεις των χρηστών ήταν και πάλι θετικές καθώς η κύρια θέση όλων αυτών είναι σε κεντρικό σημείο της περιοχής που βρίσκονται, προσιτό σε όλους τους κατοίκους και με τα μέσα μεταφοράς να ενισχύουν ακόμα περισσότερο την προσέλευση του κοινού σε αυτές. Η μοναδική εξαίρεση ήταν η Βιβλιοθήκη της Eugene Public Library της οποίας η τοποθεσία δεν είναι σε κεντρικό σημείο της πόλης και το γεγονός αυτό λειτουργεί ως ανασταλτικός παράγοντας της συχνής επισκεψιμότητας καθώς το κοινό εξυπηρετείται και προτιμά βιβλιοθήκη της οποίας η τοποθεσία είναι σε κεντρικό σημείο της πόλης.

Τέλος, τα κύρια αιτήματα που έχουν οι περισσότεροι χρήστες είναι ο εμπλουτισμός της συλλογής που αυτές διαθέτουν. Ακολουθεί η αύξηση των ωρών λειτουργίας όπως για παράδειγμα περισσότερα απογεύματα αλλά και επιπλέον ημερών δηλαδή τουλάχιστον και Σαββάτο. Η λειτουργία και απογευμάτων είναι γεγονός που πρέπει να καθιερωθεί παίρνοντας σοβαρά υπόψη το γεγονός ότι πέρα από πολλούς εργαζόμενους χρήστες υπάρχουν και χρήστες μαθητές που αυτός και μόνο ο λόγος λειτουργεί ως ανασταλτικός παράγοντας της συχνής επίσκεψής τους σε αυτές. Έπειτα υπάρχουν αρκετοί που δεν αισθάνονται ικανοποιημένοι από τον αριθμό των τεκμηρίων που δικαιούνται κάθε φορά να δανειστούν και επιθυμούν να μπορούν να δανείζονται περισσότερα τεκμήρια τη φορά. Εν κατακλείδι, λιγότερο είναι το ποσοστό του κοινού που το απασχολεί η συχνότερη διοργάνωση εκδηλώσεων παντός περιεχομένου, ανάδειξη πολιτιστικών δρώμενων, επιπλέον βιβλιοπαρουσιάσεων ωστόσο δεν παύει να επηρεάζει τα μέτρα που πήραν κάποιες από τις βιβλιοθήκες μετά από αυτές τις έρευνες.

Το γεγονός ωστόσο το οποίο έχει να κάνει με το ότι τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τις παραπάνω έρευνες ήταν σχεδόν όλα ίδια, έγκειται στο λόγο που έχουν γίνει όλες αυτές οι παραπάνω έρευνες και στην πλειονότητα τους ήταν κοινός και αφορούσε κυρίως την ικανοποίηση και την αξιολόγηση των χρηστών από τις υπηρεσίες και από την ίδια τη Βιβλιοθήκη, τις ανάγκες που έχει το κοινό, τα προβλήματα που εντοπίζουν σε αυτή η και τα προτερήματα παράλληλα και τέλος τις προτάσεις για βελτίωση των υπηρεσιών με απώτερο σκοπό την “υγιή” λειτουργία της Βιβλιοθήκης.

Παρόλα αυτά διακρίνεται μια πολύ σημαντική διαφορά. Η διαφορά αυτή έχει να κάνει με το γεγονός ότι οι βιβλιοθήκες του εξωτερικού διαθέτουν υπηρεσίες που στις βιβλιοθήκες της Ελλάδας δύσκολα θα συναντήσει κάποιος επισκέπτης. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η βιβλιοθήκη του Berkeley στις ΗΠΑ όπου σημαντικό ποσοστό των χρηστών της εξυπηρετείται από υπηρεσίες που προσφέρει ο ηλεκτρονικός της χώρος και οι δυνατότητες που αυτός προσδίδει. Μια από αυτές είναι ακόμα και η έρευνα επαγγέλματος γεγονός το οποίο δε συμβαίνει στη χώρα μας. Έπειτα η βιβλιοθήκη του Gannawarra της Αυστραλίας η οποία αποτελεί χώρο δια βίου μάθησης που έχει και μεγάλη απήχηση στο κοινό της. Στη συνέχεια η βιβλιοθήκη του Seattle των ΗΠΑ, στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διαθέτει συγκαταλέγονται κατηγορίες όπως ηλεκτρονικό εμπόριο, κοινωνική ένταξη, υγεία και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Όλες οι προαναφερόμενες υπηρεσίες δυστυχώς δεν έχουν ακόμα ενσωματωθεί στην “ψυχοσύνθεση” μιας ελληνικής βιβλιοθήκης. Επιβάλεται αγώνας ώστε να επιτευχθούν όλα τα παραπάνω που για μια βιβλιοθήκη της Ελλάδας φαντάζουν πρωτοπορία. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι βιβλιοθήκες στο εξωτερικό αποτελούν εμφανώς αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας των ανθρώπων, κάτι που δεν υπάρχει στην Ελλάδα.

Τέλος, αξίζει να επισημανθεί ότι οι έρευνες χρηστών που έχουν πραγματοποιηθεί στην Ελλάδα είναι ελάχιστες σε σχέση με αυτές του εξωτερικού και οι περισσότερες έχουν γίνει σε ακαδημαϊκό επίπεδο. Για το λόγο αυτό καθίσταται αναγκαία η διενέργεια τέτοιων ερευνών οι οποίες συνήθως πραγματοποιούνται στο πλαίσιο εκπόνησης πτυχιικών εργασιών, όπως συμβαίνει και στη δική μας περίπτωση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β.΄

Παρουσίαση της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Κιλκίς

2. Παρουσίαση της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Κιλκίς

2.1 ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΟΥ ΚΙΛΚΙΣ - ΔΗΜΟΣ ΚΙΛΚΙΣ

Το Κιλκίς είναι πόλη της Κεντρικής Μακεδονίας και πρωτεύουσα του ομώνυμου Νομού. Η πόλη πήρε το όνομά της από τη Ρωμαϊκή αποικία, του 1ου αιώνα π.χ. Κάλλικουμ (Callicum). Callicum ή Καλλικώς ήταν το δερμάτινο κόσκινο με το οποίο συλλέγονταν ο χρυσός από τον ποταμό Εχέδωρο. Άλλωστε ο ποταμός πήρε την ονομασία "Γαλλικός" από τον οικισμό Καλλικό. Σήμερα ο οικισμός Κάλλικουμ έχει ταυτιστεί με την Κολχίδα Κιλκίς(ενός μικρού χωριού), όπου υπάρχουν ρωμαϊκά και παλαιοχριστιανικά ερείπια οικισμού. Έως το 1890, το Κιλκίς ήταν μία μικρή κωμόπολη με πληθυσμό που δεν ξεπερνούσε τους 2.500 κατοίκους και αποτελούνταν από Έλληνες, Τούρκους και Βούλγαρους. Στη διάρκεια του Μακεδονικού Αγώνα, η πόλη του Κιλκίς υπήρξε άντρο Βουλγάρων κομιτατζήδων και ο Ελληνισμός της πόλης βρέθηκε σε δεινή θέση. Κατελήφθη από τους Βούλγαρους κατά τον Α' Βαλκανικό Πόλεμο του 1912. Ωστόσο, στον Β' Βαλκανικό Πόλεμο του 1913, ο Ελληνικός στρατός απελευθέρωσε την πόλη, μετά από την τριήμερη Μάχη Κιλκίς-Λαχανά, μεταξύ της 19ης Ιουνίου και 21ης Ιουνίου. Από τότε κάθε χρόνο στις 21 Ιουνίου η πόλη γιορτάζει την απελευθέρωσή της με παρέλαση προς τιμήν των πεσόντων αγωνιστών. Οι πρόσφυγες που ήρθαν πρώτοι, μετά την απελευθέρωση του 1913, ήταν από την Π.Γ.Δ.Μ. (Περιοχές Στρώμνιτσας, Τίκφες και Γευγελής), ωστόσο την πλειοψηφία αποτελούν πρόσφυγες από τον Πόντο, την Ανατολική Θράκη, την Ανατολική Ρωμυλία τη Στρώμνιτσα και τη Μικρά Ασία (Συντομόρου, 2002).

Γεωγραφικά αποτελεί ένα από τα βορειότερα άκρα της Ελλάδος, ανήκει στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας και συνορεύει με τους Νομούς Θεσσαλονίκης, Πέλλας (Γιαννιτσά), Σερρών και με την Π.Γ.Δ.Μ στα βόρεια. Έχει αξιόλογους ορεινούς όγκους ιδανικούς για περίπατο, ορειβασία, περιήγηση όπως τα όρη Πάικο, Κρούσσια και Μπέλλες και έντονο το υδάτινο στοιχείο, έχοντας δυο λίμνες, τη Δοϊράνη, το φυσικό μας σύνορο με την Π.Γ.Δ.Μ και την Πικρολίμνη, γνωστή από τα χρόνια του Μ. Αλεξάνδρου για τις Ιαματικές της ιδιότητες καθώς και δυο ποτάμια, τον Αξιό που διασχίζει την περιοχή της Παιονίας και τον Γαλλικό ποταμό (τον αρχαίο Εχέδωρο, γνωστό στην αρχαιότητα για τα ψήγματα χρυσού). Ο νομός Κιλκίς αποτελείται από το Πολύκαστρο, Αξιούπολη, Μουριές, Γουμένισσα, Νέα Σάντα, Αργυρούπολη, Κεντρικό, Ποντοηράκλεια, Καμπάνη, Χέρσο, Σκρά, Πλαγιά, Εύζωνοι και κατοικείται από την προϊστορική εποχή, σύμφωνα με τα αρχαιολογικά ευρήματα σε διάφορες περιοχές του νομού και σύμφωνα με τις αναφορές συγγραφέων και ιστορικών της εποχής (Ομήρου, Ηροδότου, Θουκυδίδη, Στράβωνα). Πρόκειται για τις αρχαίες περιοχές της Μυγδονίας, Κρηστωνίας, Βοττιαίας και Παιονίας (Βαφειάδης, 2000).

Η πόλη του Κιλκίς είναι χτισμένη στους πρόποδες του λόφου του Αγίου Γεωργίου με υψόμετρο 275 μ. και αποτελεί διοικητικό (πρωτεύουσα του ομώνυμου Νομού), οικονομικό, εμπορικό και πολιτιστικό κέντρο της περιοχής (Εικόνα 2). Το Κιλκίς χαρακτηρίζεται από την παρουσία μνημείων που μαρτυρούν στοιχεία της ταυτότητας της αλλά και του ιστορικού της παρελθόντος. Στην είσοδο της πόλης ξεχωρίζει ο λόφος του Ηρώου, στην κορυφή του οποίου βρίσκονται το Μνημείο των Πεσόντων της απελευθερωτικής μάχης του 1913 και το Πολεμικό Μουσείο. Μέσα στην πόλη βρίσκεται

το Αρχαιολογικό Μουσείο, όπου εκτίθενται σπάνια ευρήματα από την προϊστορική, ελληνιστική, ρωμαϊκή και βυζαντινή περίοδο. Στο λόφο του Αγίου Γεωργίου υπάρχει αμφιθέατρο, δημοτικό αναψυκτήριο, χώροι άθλησης και περιπάτου και το περίφημο Σπήλαιο και ο Ναός του Αγίου Γεωργίου. Το Κιλκίς, είναι μία αναπτυσσόμενη επαρχιακή πόλη με αξιοσημείωτη βιομηχανική πρόοδο, μέσω των μονάδων που εδρεύουν στη Βι.Πε. Σταυροχωρίου. Το 2001 η πόλη είχε πληθυσμό 17.430 και ο Δήμος 24.812 κατοίκους. Σήμερα ο πληθυσμός της πόλης έχει διπλασιαστεί. Οι κάτοικοι του Κιλκίς ασχολούνται με τη γεωργία και την κτηνοτροφία, ενώ τις τελευταίες δεκαετίες η ίδρυση της Βι.Πε. Σταυροχωρίου προσήλκυσε αρκετούς νέους επιστήμονες και εργάτες στις βιομηχανικές της μονάδες.



Εικόνα 2. Η πόλη του Κιλκίς
(ΠΗΓΗ: <http://www.google.gr/kilkis>)

Στη πόλη του Κιλκίς υπάρχουν 13 Νηπιαγωγεία, 9 Δημοτικά σχολεία, 3 Ημερήσια Γυμνάσια και 1 Εσπερινό, 2 Ημερήσια Γενικά Λύκεια και 1 Εσπερινό, 2 ΕΠΑΛ, 1 Εκκλησιαστικό Λύκειο(που πρόσφατα διέκοψε τη λειτουργία του λόγω περιορισμένων κονδυλίων), 1 ΕΠΑΣ και 1 Σ.Ε.Κ. Επίσης υπάρχει 1 ΤΕΕ Νοσηλευτικής - Σχολή Νοσηλευτικής ΓΝΝΚ και Εργαστήρια ΕΕΕΚ αλλά και παράρτημα του ΤΕΙ Θεσσαλονίκης το οποίο έχει ένα τμήμα "Σχεδιασμού και Παραγωγής Ενδυμάτων". Υπάρχουν επίσης 6 σύλλογοι παραδοσιακών χωρών, Ωδείο, μια Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη, ένα Γενικό Νοσοκομείο, Πρωτοδικείο, 8 ενορίες, ένας ορειβατικός σύλλογος, ένας ποδηλατικός και ένας μοτοσικλετιστών (Κιλκίς-Βικιπαίδεια).

Οι επισκέπτες δεν πρέπει να παραλείψουν να επισκεφθούν το σπήλαιο που βρίσκεται στο λόφο του Αγίου Γεωργίου καθώς είναι από τα πιο αξιόλογα σπήλαια που υπάρχουν στην Ελλάδα. Πέρα από την ξεχωριστή ομορφιά που έχει χάρη στο σπανιότατο διάκοσμο από κοραλλιογενές υλικό και πλήθος σταλακτιτών, σταλαγμιτών και συνθέσεων, λειτουργεί παράλληλα σαν σπηλαιοθεραπευτικό κέντρο καθώς είναι κατάλληλο για τη θεραπεία αναπνευστικών παθήσεων όπως είναι το άσθμα αλλά και τη θεραπεία δερματικών ασθενειών. Έπειτα το Αρχαιολογικό Μουσείο του οποίου σημαντικότερο έκθεμα είναι ο μοναδικός στη Βόρεια Ελλάδα Κούρος της αρχαίας Ευρωπού του 6ου π.Χ. αιώνα. Ο βοτανικός κήπος, είναι επίσης άξιος επίσκεψης καθώς είναι ο μεγαλύτερος των Βαλκανίων. Στη συνέχεια η λίμνη Δοϊράνη η οποία βρίσκεται στα σύνορα της Ελλάδας με την Πρώην Γιουγκοσλαβική Δημοκρατία της Μακεδονίας και αποτελεί

σημαντικό υδροβιότοπο που έχει περιληφθεί στις Ζώνες Ειδικής Προστασίας καθώς αποτελεί προσωρινό καταφύγιο σε 36 σπάνια είδη πουλιών. Το κάστρο του Γυναικοκάστρου το οποίο στο παρελθόν λειτουργούσε αμυντικά και προστατευτικά από τις βαρβαρικές επιδρομές στους γύρω οικισμούς. Σε αυτό είχε καταφύγει το 1342 ο Κατακουζηνός με τους στρατιώτες του. Είναι επομένως μεγάλης ιστορικής σημασίας αξιοθέατο καθώς αποτέλεσε ισχυρότατο φρούριο αλλά και άξιο επίσκεψης λόγω της τοποθεσίας (υψόμετρο 200μ) και του μεγέθους του (Τσαμαντουρίδης, 2002). Επιπροσθέτως, το ιστορικό χωριό του Σκρα με την ιστορική μάχη και η λίμνη που διαθέτει είναι άξια πολύτιμης ιστορικής σημασίας αλλά και φυσικής ομορφιάς με όμορφους καταρράκτες να δίνουν την τελευταία πινελιά στο όμορφο αυτό τοπίο. Τέλος δεν πρέπει να παραλείψουμε την λίμνη Πικρολίμνη που αποτελεί λόγο επίσκεψης μεγάλου κοινού για λασποθεραπεία χάρη στις ευεργετικές ουσίες που διαθέτει (Κωστόπουλος, 1998).

Ο Δήμος Κιλκίς απέχει μόλις 48 χιλιόμετρα από την Θεσσαλονίκη, 66 χιλιόμετρα από το αεροδρόμιο "Μακεδονία" και μονάχα 25 χιλιόμετρα από την ελληνοσκοπιανή μεθόριο. Διαθέτει σιδηροδρομικό σταθμό και ένα ελικοδρόμιο για εκπαίδευση στρατιωτικών ελικοπτέρων (Βαφειάδης, 2000).

2.2 ΔΗΜΟΣΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΙΛΚΙΣ

Η «Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη του δήμου Κιλκίς» ιδρύθηκε σχετικά πρόσφατα και πιο συγκεκριμένα το 2000 με κοινή υπουργική απόφαση των υπουργών Εθνικής Παιδείας Θρησκευμάτων και υπουργείο Εσωτερικών. Το γεγονός αυτό δημοσιεύτηκε στο δεύτερο τεύχος της εφημερίδας της κυβερνήσεως. Ωστόσο η κανονική λειτουργία της ξεκίνησε το 2006. Βρίσκεται στο κέντρο της πόλης, στον δημοτικό κήπο της πόλης προσδίδοντας έτσι στους κατοίκους εύκολη πρόσβαση.

Υπάγεται στο Υπουργείο Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων και διοικείται από πενταμελές Εφορευτικό Συμβούλιο του οποίου η θητεία των μελών του διαρκεί 3 έτη.

Παρακάτω αναφέρονται επιγραμματικά και λεπτομερώς κάποια σημεία, σχετικά με τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, τα είδη παροχής εξοπλισμού της, τη συλλογή που διαθέτει, τη λειτουργία της κινητής μονάδας και τις ειδικές παροχές εξοπλισμού για άτομα με αναπηρία (ΑΜΕΑ) ή προβλήματα οράσεως. Έπειτα παρουσιάζεται η ηλεκτρονική σελίδα αναζήτησης και ανάκτησης των τεκμηρίων, οι εκδηλώσεις που διοργανώνει για να προσελκύσει το κοινό και ιδιαίτερα τα μικρά παιδιά, το παιδικό της τμήμα και τέλος τα προβλήματα που προφανώς αντιμετωπίζει όπως και κάθε άλλη βιβλιοθήκη (Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Κιλκίς).

2.2.1 Η τοποθεσία της

Η τοποθεσία της Βιβλιοθήκης είναι σε αρκετά κεντρικό μέρος της πόλης, στο δημοτικό της κήπο (Εικόνα 3). Επομένως ο κάθε επισκέπτης θα μπορέσει εύκολα να την

εντοπίσει. Ο χώρος όπου αυτή στεγάζεται είναι ένα ισόγειο, ευρύχωρο κτίριο μέσα στο οποίο στεγάζονται παράλληλα το παιδικό της τμήμα και το Κέντρο Πληροφόρησης. Η μεταφορά της στη συγκεκριμένη τοποθεσία έγινε σχετικά πρόσφατα. Η έναρξη λειτουργίας στον καινούργιο χώρο έγινε τον Ιούνιο του 2011. Η μέχρι τότε τοποθεσία της ήταν στο πάρκο που βρίσκεται ακριβώς απέναντι από το Δημαρχείο της πόλης. Η πρώην τοποθεσία της ήταν εξίσου κεντρική και προσιτή αλλά ο λόγος μετακόμισής της ήταν η έλλειψη χώρου καθώς στεγαζόταν στον δεύτερο όροφο ενός κτιρίου που άνηκε στο δήμο και ήταν ιδιαίτερα περιορισμένος.



Εικόνα 3. Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Κιλκίς
(ΠΗΓΗ: <http://www.facebook.com/LibraryKilkis>)

2.2.2 Εσωτερικός χώρος Βιβλιοθήκης

Ο εσωτερικός χώρος της βιβλιοθήκης αποτελείται από βιβλιοστάσια, την θέση πληροφοριών και εξυπηρέτησης-εκεί δηλαδή που κάθεται ο βιβλιοθηκονόμος, το Κέντρο Πληροφόρησης που στεγάζεται στον χώρο της, το γραφείο προϊσταμένης, ειδικά τραπέζια ανάγνωσης των χρηστών και τέλος έναν ειδικά διαμορφωμένο χώρο για τους μικρούς επισκέπτες της Βιβλιοθήκης, δηλαδή για παιδιά. Παρακάτω παρατίθενται δυο εικόνες όπου παρουσιάζεται το παιδικό τμήμα, η θέση υποδοχής του βιβλιοθηκονόμου και μερικά βιβλιοστάσια εντοπίζονται (Εικόνες 4 και 5).



Εικόνα 4. Παιδικό τμήμα Βιβλιοθήκης
(ΠΗΓΗ: <http://www.facebook.com/LibraryKilkis>)



Εικόνα 5. Γενική άποψη του εσωτερικού της Βιβλιοθήκης
(ΠΗΓΗ: <http://www.facebook.com/LibraryKilkis>)

2.2.3 Προσωπικό της Βιβλιοθήκης

Το προσωπικό της βιβλιοθήκης απαρτίζεται από ένα μόνιμο υπάλληλο – βιβλιοθηκονόμο, κλάδου ΤΕ Βιβλιοθηκονόμων, δυο αποσπασμένες υπαλλήλους εκπαιδευτικού κλάδου ΠΕ και φυσικά την προϊστάμενη.

2.2.4 Κοινό της Βιβλιοθήκης

Το κοινό της Βιβλιοθήκης αποτελείται από ένα σχετικά ικανοποιητικό αριθμό εγγεγραμμένων χρηστών ο οποίος φτάνει τους 4.325 σε σύνολο. Με την έναρξη λειτουργίας της Βιβλιοθήκης στον καινούργιο χώρο σε διάστημα μόλις τριών μηνών, εγγράφηκαν 427 νέα μέλη. Οι ηλικίες των χρηστών ξεκινούν από ηλικίες 9ετών και φτάνουν μέχρι και 80! Η προσέλευσή τους είναι ιδιαίτερα ικανοποιητική. Επίσης οι περισσότεροι είναι ιδιαίτερα συνεργάσιμοι και τυπικοί με το δανεισμό και την επιστροφή βιβλίων δίχως να δημιουργούν ουσιαστικά προβλήματα. Το προσωπικό εκτιμά πως βρίσκει τους περισσότερους αρκετά ικανοποιημένους καθώς σπάνια δημιουργούνται εντάσεις και παράπονα.

2.2.5 Συλλογή Βιβλιοθήκης

Πυρήνας της συλλογής της Βιβλιοθήκης αποτελεί η συλλογή της παλιάς Δημοτικής Βιβλιοθήκης με αρκετές σπάνιες εκδόσεις. Η συλλογή σταδιακά εμπλουτίζεται με νέο υλικό, με στόχο να μπορεί να ανταποκρίνεται στις διαρκώς αυξανόμενες πληροφοριακές και ψυχαγωγικές ανάγκες του κοινού. Η συλλογή της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Κιλκίς, αποτελούμενη από έντυπο, οπτικοακουστικό υλικό και ηλεκτρονικά μέσα και περιοδικό τύπο δεν είναι πλήρως καταγεγραμμένη. Καταχωρημένοι, την τρέχουσα χρονική στιγμή, σε πλήρη αυτοματοποιημένη μορφή είναι περίπου 7.630 τόμοι. Η Βιβλιοθήκη είναι συνδρομητρια σε 9 ελληνικά περιοδικά και διατηρεί αρχείο όλων των τοπικών εφημερίδων από το 2004 και έπειτα.

Πιο συνοπτικά η συλλογή της Βιβλιοθήκης αποτελείται από:

- 16.630 περίπου αντίτυπα βιβλίων
- 320 CD-ROM
- Πλήρες αρχείο όλων των τοπικών εφημερίδων από το 2004
- 9 ενεργές συνδρομές σε περιοδικά
- Κατάλογο με 8.500 βιβλιογραφικές εγγραφές

2.2.6 Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

Η προμήθεια του εξοπλισμού της Βιβλιοθήκης πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος “Κοινωνία της Πληροφορίας” και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης.

Ο εξοπλισμός της υπάρχουσας βιβλιοθήκης που μπορεί να συναντήσει το κοινό που την επισκέπτεται είναι ο εξής:

- Δυνατότητα ασύρματης σύνδεσης
- 7 υπολογιστές για χρήστες στο Δημόσιο Κέντρο Πληροφόρησης, το οποίο στεγάζεται στον χώρο της Βιβλιοθήκης. Δημιουργήθηκε στα πλαίσια του έργου «Δημιουργία Δημοσίων Κέντρων Πληροφόρησης» του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της πληροφορίας».

Το Δημόσιο Κέντρο Πληροφόρησης αποτελείται από κάποια συγκεκριμένα στάδια εργασίας στα οποία επικεντρώνεται ούτως ώστε να ικανοποιήσει όσο το δυνατόν καλύτερα το υποψήφιο κοινό του. Τα στάδια αυτά είναι η εξασφάλιση πρόσβασης σε ηλεκτρονικό υλικό ενημέρωσης των χρηστών για τρέχων θέματα όπως η εκπαίδευση, η αναβάθμιση της γνώσης, ο πολιτισμός, η οικονομία και η ανάπτυξη με στόχο την εξοικείωση τους στην κοινωνία της πληροφορίας. Απώτερος στόχος του Δημοσίου Κέντρου Πληροφόρησης είναι η πλήρης εξοικείωση των χρηστών

της βιβλιοθήκης με αυτήν, αλλά και η προσφορά δυνατοτήτων πρόσβασης στη γνώση και τις υπηρεσίες πληροφόρησης, η εξοικείωση του κοινού με την τρέχουσα τεχνολογία, πρόσβαση στις απομακρυσμένες περιοχές των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης και τέλος αύξηση της χρήσης της βιβλιοθήκης λόγω του ικανοποιητικού εξοπλισμού και της καλής εξυπηρέτησης από τους βιβλιοθηκονόμους.

- Εκτυπωτές και σαρωτή

Η χρήση των παραπάνω υπάγεται στο πλαίσιο του κανονισμού που διέπει το Δημόσιο Κέντρο Πληροφόρησης της βιβλιοθήκης.

- Περιέχει επίσης 20 θέσεις στο αναγνωστήριο για τους χρήστες.
- Διατίθεται οπτικοακουστικό υλικό το οποίο εξυπηρετεί και διαθέτει κυρίως εφαρμογές για παιδιά όπως π.χ. λεξικά, βιντεοταινίες, CD ήχου, εικονογραφημένο υλικό κ.α.
- Επίσης έχει δημιουργηθεί ειδικά διαμορφωμένος - εξοπλισμένος χώρος για μικρά παιδιά, με ειδικές θέσεις, τραπεζάκια και ράφια αναλόγου ύψους και μεγέθους.
- Το σύστημα Bar-code με φωτοκύτταρο (απαραίτητο βοηθητικό υλικό σε μια βιβλιοθήκη), εξυπηρετεί στην ευκολότερη απογραφή και απολογισμό των τεκμηρίων αλλά και στην αποφυγή λαθών.

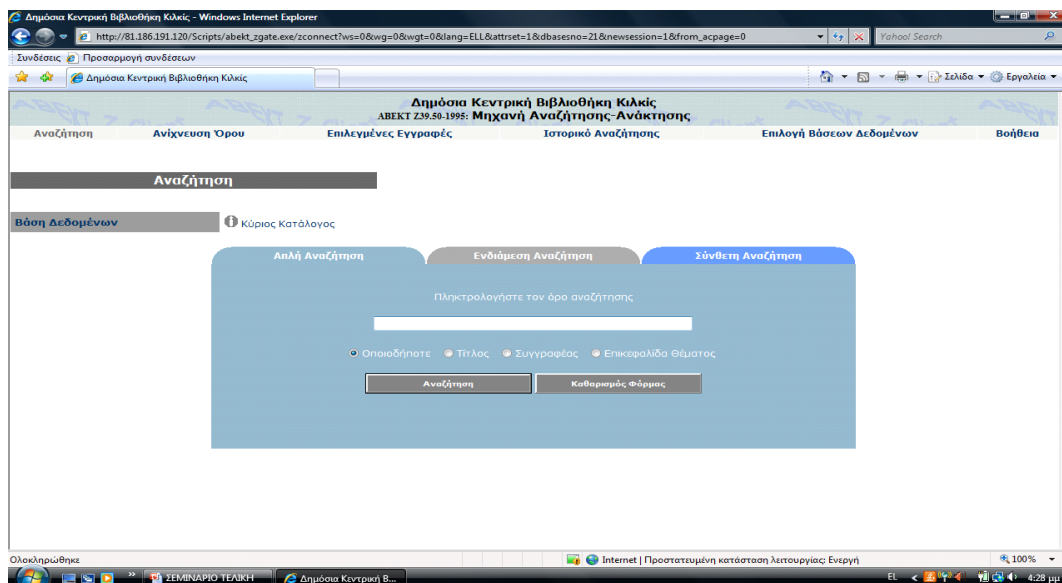
2.2.7 Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

Οι υπηρεσίες που παρέχει στο κοινό η «Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη του Κιλκίς» είναι πολύ βοηθητικές, αξιόλογες, εύκολες στην πρόσβαση και την ανάκτηση και υπερβαίνουν τα κατεστημένα αναμενόμενα προσόντα.

Η προσπάθεια της να αναπτυχθεί, να επεκταθεί και να συμβαδίσει με τους ρυθμούς και τις σημερινές απαιτήσεις είναι αξιόπαινη. Οι υπηρεσίες που προσφέρει στο κοινό σε σημαντικούς και κρίσιμους τομείς πληροφόρησης προάγει την ποιότητα της μέσω του ήδη παρεχόμενου εξοπλισμού της (Κατσιρίκου, 2001).

Ειδικότερα οι υπηρεσίες που προσφέρει η βιβλιοθήκη είναι οι εξής:

- *Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών.*
- *Πλοήγηση στο διαδίκτυο.*
- Μηχανή αναζήτησης- ανάκτησης τεκμηρίων για online αναζήτηση στον κατάλογο της Βιβλιοθήκης



Εικόνα 6. Ηλεκτρονικός κατάλογος της Βιβλιοθήκης
(ΠΗΓΗ: <http://www.libver.gr:4554/>)

Η αναζήτηση του περιεχομένου του καταλόγου της βιβλιοθήκης μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε μέσω της σελίδας της (<http://www.libver.gr:4554/>) (Εικόνα 6), είτε μέσω της ιστοσελίδας του Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης «Αργώ» το οποίο αποτελεί περιβάλλον πρόσβασης πηγών πληροφόρησης.

- **Δανεισμός τεκμηρίων-** Από την έναρξη λειτουργίας της στον καινούργιο χώρο η Βιβλιοθήκη σημείωσε θεαματική αύξηση των μελών της αλλά και του αριθμού δανεισμών της. Πιο συγκεκριμένα για το διάστημα 1/6/2011 έως 30/9/2011 οι δανεισμοί ανήλθαν στους 8.400 ενώ ένα χρόνο πριν, την ίδια χρονική περίοδο και διάστημα οι δανεισμοί δεν ξεπέρασαν τους 5.500.

Το υλικό της βιβλιοθήκης είναι διαθέσιμο για δανεισμό είτε για χρήση εντός του αναγνωστηρίου. Ο δανεισμός κάθε έντυπου τεκμηρίου γίνεται δωρεάν στον κάθε χρήστη έχοντας στην κατοχή του την αντίστοιχη ηλεκτρονική κάρτα μέλους δανεισμού. Χωρίς αυτήν ο δανεισμός είναι ανέφικτος. Η διάρκεια δανεισμού είναι 20 ημέρες ενώ δίνεται δυνατότητα επέκτασης δανεισμού επιπλέον άλλες 20 ημέρες είτε τηλεφωνικά είτε αυτοπροσώπως.

Παρόλο που τα μέλη έχουν πρόσβαση και δικαίωμα δανεισμού, ορισμένοι τύποι τεκμηρίων εξαιρούνται.

Τα εξαιρούμενα είδη είναι:

- Περιοδικά, εφημερίδες, CD-ROM και DVD-ROM.
- Πληροφοριακό υλικό όπως: εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, εφημερίδες, πολύτομα έργα, βοηθήματα, χάρτες και οδηγοί.
- Καθώς επίσης και κάποια σπάνια βιβλία και περιοδικές εκδόσεις.

Ωστόσο, το υλικό που δεν είναι διαθέσιμο για δανεισμό, βρίσκεται στη διάθεση των μελών της βιβλιοθήκης για χρήση στο χώρο του αναγνωστηρίου της βιβλιοθήκης. Επίσης δίνεται η δυνατότητα μερικής αναπαραγωγής και φωτοαντιγράφων των τεκμηρίων. (μέγιστος αριθμός φωτοτυπιών 5 σελίδες ανά ημέρα).

- *Κάλυψη εκπαιδευτικών αναγκών Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης των μαθητών της περιφέρειας.*
- *Δημόσιο Κέντρο Πληροφόρησης.*
- *Πρώην χρήση κινητής βιβλιοθήκης.* Αξίζει να αναφερθεί ότι η «Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη του δήμου Κιλκίς» δημιουργήθηκε από ένα πρόγραμμα στήριξης του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων στο πλαίσιο του έργου-προγράμματος «Υποστήριξης της εκπαιδευτικής πράξης από κινητές βιβλιοθήκες. Επίσης το πρόγραμμα αυτό χρηματοδοτήθηκε από το Γ' κοινοτικό πλαίσιο στήριξης. Έπειτα, η κινητή βιβλιοθήκη μέσω του έργου "Όλοκληρώσεως των Έργων των Κινητών Βιβλιοθηκών», εξακολούθησε να εξυπηρετεί τις σχολικές μονάδες του Νομού Κιλκίς, μέχρι και το Δεκέμβριο του 2008, όπου τότε έληξε και το πρόγραμμα χορήγησης-χρηματοδότησης. Σκοπό είχε την εξυπηρέτηση σχολικών μονάδων πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης του νομού. Μέσω αυτού του προγράμματος κατάφερε στα τέσσερα χρόνια λειτουργίας της να πραγματοποιήσει 14.330 δανεισμούς τεκμηρίων.

Η μέθοδος του προγράμματος αυτού, με την καθοδήγηση του εξειδικευμένου προσωπικού που την αποτελούσε, κατάφερε να εξοικειώσει τους μαθητές με την τεχνολογία και τις νέες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, αφού εντός του «βιβλιοαυτοκινήτου» λειτουργούσε και Δημόσιο Κέντρο Πληροφόρησης το οποίο παρείχε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή με ασύρματη σύνδεση στο διαδίκτυο. Αποτέλεσε πυρήνα γνώσης, πληροφόρησης και ψυχαγωγίας και συνέβαλε ουσιαστικά στην εξάλειψη των ανισοτήτων στο εκπαιδευτικό και πληροφοριακό σύστημα μεταξύ Κέντρου και Περιφέρειας και στην παροχή ίσων ευκαιριών στη μάθηση.

Ωστόσο, από το 2008 το όχημα της Κινητής Βιβλιοθήκης (Εικόνα 7) είναι ακινητοποιημένο εξαιτίας της παύσης της επιχορήγησης που γίνονταν μέσω ενός ευρωπαϊκού προγράμματος.



Εικόνα 7. Οχημα της πρώην Κινητής Βιβλιοθήκης

- *Παροχή λέσχης ανάγνωσης:* Μια αξιοζήλευτη ενέργειά της είναι η δημιουργία Λέσχης Ανάγνωσης που δημιουργήθηκε στα τέλη Νοέμβρη του 2010. Εκεί, τα μέλη της ομάδας, η οποία είναι ανοιχτή στο ευρύ κοινό, πραγματοποιεί συναντήσεις μία φορά το μήνα όπου γίνονται συζητήσεις για ένα συγκεκριμένο

βιβλίο, κατά κύριο λόγο ελληνικής και ξένης πεζογραφίας. Η επιλογή του βιβλίου γίνεται μέσα από συζήτηση της ομάδας.

Η «Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη του δήμου Κιλκίς» κάνει φιλότιμες προσπάθειες ούτως ώστε να επεκταθεί, να αναπτυχθεί και γενικά να διευρύνει τους ορίζοντες της στο βιβλιοθηκονομικό χώρο, αφού οι απαιτήσεις και οι ανάγκες που διανύουμε με τους σημερινούς ρυθμούς διαβίωσης, το επιβάλλουν. Στην προσπάθεια της λοιπόν, να συμβαδίσει με τις εξελισσόμενες ανάγκες της εποχής επεκτείνει τις Υπηρεσίες της στο κοινό σε καίριους τομείς πληροφόρησης και στοχεύει στην αναβάθμιση και την ποιότητα τους δια μέσω του παρεχόμενου εξοπλισμού.

Όλη η παραπάνω αξιολογη παροχή υπηρεσιών της βιβλιοθήκης του Κιλκίς έχει προμηθευτεί, με την πραγματοποίηση του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» του Γ' κοινοτικού πλαισίου στήριξης και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή ένωση και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης.

2.2.8 Εξοπλισμός και υπηρεσίες για ΑΜΕΑ

Ένα πολύ σημαντικό πλεονέκτημα που κατέχει η βιβλιοθήκη του Κιλκίς είναι ότι από το 2008 παρέχει εξοπλισμό και υπηρεσίες για ΑΜΕΑ (άτομα με αναπηρία) όπως:

- 2 Ηλεκτρονικούς υπολογιστές, έναν για άτομα με κινητικά προβλήματα και έναν για άτομα με προβλήματα ή απώλεια όρασης
- 1 Οθόνη Braille, έναν εκτυπωτή Braille και 1 συσκευή μεγέθυνσης κειμένου (Εικόνα 8)
- Για τα άτομα με ολική τύφλωση παρέχεται επίσης η δυνατότητα ψηφιοποίησης γραπτών κειμένων και εκτύπωσής τους σε μορφή Braille.

Για τη μετακίνησή τους παρέχεται ασανσέρ και ειδικά διαμορφωμένη μπάρα στην υποδοχή.

Ωστόσο, παρά τις παροχές αυτές που προσφέρει και την κινητοποίηση (με συχνές επισκέψεις στο κέντρο ΑΜΕΑ) που έχει κάνει το προσωπικό της Βιβλιοθήκης ώστε να δώσουν κίνητρα για να την επισκεφθούν, δε βρέθηκε η απαιτούμενη ανταπόκριση.



Εικόνα 8. Σύστημα Braille

2.2.9 Ωράριο λειτουργίας

Το καθημερινό ωράριο λειτουργίας και εξυπηρέτησης των χρηστών της βιβλιοθήκης είναι:

| Ωράριο Λειτουργίας | |
|---------------------------|----------------------|
| Δευτέρα | 08:30 – 15:15 |
| Τρίτη | 08:30 – 15:15 |
| Τετάρτη | 08:30 – 20:00 |
| Πέμπτη | 08:30 – 15:15 |
| Παρασκευή | 08:30 – 15:15 |

2.2.10 Εκδηλώσεις που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη

Κάθε χρόνο την *Ημέρα του παιδικού βιβλίου* καλείται κάποιος παιδικός συγγραφέας και τον επισκέπτονται τα μικρά παιδιά αλλά και γενικά γίνονται εκδηλώσεις για παιδιά με ψυχαγωγικό χαρακτήρα (Εικόνα 9).

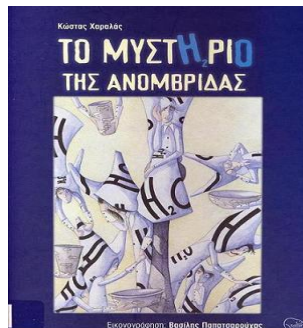


Εικόνα 9. Παιδική-ψυχαγωγική εκδήλωση
(ΠΗΓΗ: <http://www.facebook.com/LibraryKilkis>)

- Για την προώθηση ενός καινούργιου βιβλίου αναρτάται αντίστοιχο άρθρο στην τοπική εφημερίδα της πόλης.
- Γίνονται εκδηλώσεις με περιβαλλοντικό χαρακτήρα που ευαισθητοποιεί κυρίως τους μαθητές με οικολογικούς προβληματισμούς.

Τέλος γίνονται εκδηλώσεις για μετανάστες-αλλοδαπούς, έτσι ώστε να γνωρίσουν καλύτερα την πολιτιστική πλευρά της πόλης και να ενταχθούν ευκολότερα στο κοινωνικό σύνολο (Τοπική διαδικτυακή εφημερίδα Κιλκίς).

Παρακάτω στην Εικόνα 10 παρουσιάζεται ένα παράδειγμα πρόσκλησης, η οποία έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης:



Εικόνα 10. Εξώφυλλο παιδικού βιβλίου
(ΠΗΓΗ: <http://www.libver.gr:4554/>)

Η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Κιλκίς σε συνεργασία με το Κέντρο Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης Κιλκίς και το Λαογραφικό Μουσείο Κιλκίς διοργανώνουν εκπαιδευτική δράση με θέμα το νερό μέσα από την παιδική λογοτεχνία και την παράδοση.

Η 1η φάση της δράσης θα ξεκινήσει την 1η Νοεμβρίου 2010 και θα ολοκληρωθεί στις 13 Δεκεμβρίου 2010 στο χώρο της Βιβλιοθήκης. Τα τμήματα των σχολείων του Νομού, που έχουν ήδη δηλώσει συμμετοχή, θα επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη σε προκαθορισμένη ώρα και μέρα.

Η 2η φάση της δράσης θα πραγματοποιηθεί στο Λαογραφικό Μουσείο Κιλκίς σε ημερομηνίες που θα ανακοινωθούν αργότερα.

Οι συνεργαζόμενοι φορείς θα αξιοποιήσουν δημιουργικά το βιβλίο του Κώστα Χαράλα "Το μυστήριο της Ανομβρίδας" μέσα από παιδαγωγικές δραστηριότητες, συζήτηση και παιχνίδι με στόχο:

- Την ενίσχυση της φιλιαναγνωσίας και τη σταδιακή εξέλιξη των μαθητών σε ενεργά κριτικούς και επαρκείς αναγνώστες.
- Την ευαισθητοποίηση και ενεργοποίησή τους σε περιβαλλοντικά θέματα.
- Την γνωριμία τους με την ιστορία και τις παραδόσεις του τόπου.

2.2.11 Προβλήματα που παρουσιάζει η Βιβλιοθήκη

Η Βιβλιοθήκη παρά τα πλεονεκτήματά της αντιμετωπίζει κάποια προβλήματα που μπορεί να μην εντοπίζονται με την πρώτη ματιά- στην ουσία όμως αναστέλλουν το σκοπό και την εξέλιξή της.

Τα παρακάτω προβλήματα καταγράφηκαν ύστερα από εν ειδει συνέντευξης με το προσωπικό και την προϊσταμένη της Βιβλιοθήκης και στηρίζονται σε πραγματικά στοιχεία που όχι μόνο το προσωπικό γνωρίζει αλλά και κάποιος χρήστης με μια απλή του επίσκεψη σε αυτή θα εντοπίσει τουλάχιστον ένα από τα παρακάτω προβλήματα.

Συνοπτικά, τα κυριότερα προβλήματα που συναντά έχουν να κάνουν:

A) Προσωπικό

- Παρατηρείται κακή εξυπηρέτηση εξαιτίας της έλλειψης προσωπικού. Υπάρχει προσέλευση με μεγάλο αριθμό χρηστών με αποτέλεσμα να μην υπάρχει γρήγορη και άμεση εξυπηρέτηση.
- Λόγω της έλλειψής του δεν έχει επίσης ολοκληρωθεί η Καταλογογράφηση του υλικού της Βιβλιοθήκης και γίνεται μονάχα μέσω του ΑΒΕΚΤ.
- Επίσης οι υπάλληλοι δεν έχουν το χρόνο να κατασκευάσουν χάρτες και υλικό που να περιέχει τα πολιτιστικά δρώμενα, τα έθιμα και τις γιορτές της πόλης όπως επίσης και να ασχοληθούν με τον εμπλουτισμό της ιστοσελίδας.
- Τέλος δεν υπάρχει χρόνος για περαιτέρω ασχολία των υπαλλήλων με την διεξαγωγή ερευνών, έκθεση πεπραγμένων και διάφορα σεμινάρια.

B) Χαμηλές Επιχορηγήσεις

- Εξαιτίας του χαμηλού προϋπολογισμού το οπτικοακουστικό υλικό που διαθέτει δεν είναι πλήρες και υπάρχουν πολλές ελλείψεις.
- Τα τελευταία 4 χρόνια έχει σταματήσει η επιχορήγηση με αποτέλεσμα να πάψει ο εκσυγχρονισμός, η συντήρηση και αναβάθμιση του έντυπου υλικού της Βιβλιοθήκης για να είναι σύγχρονο, ευανάγνωστο και καλά βιβλιοδετημένο (Βαλάσης, 1999).
- Επίσης, επειδή δεν υπάρχει χρηματική δυνατότητα, δεν μπορεί να γίνει προμήθεια νέων ισχυρών προτύπων αυτοματοποιημένων βιβλιοθηκονομικών συστημάτων (Παλαμιώτη, 1998).
- Παράλληλα, αν και διαθέτει όχημα για την Κινητή Βιβλιοθήκη, από το 2008 είναι ακινητοποιημένο λόγω της παύσης της επιχορήγησης που γινόταν μέσω ενός ευρωπαϊκού προγράμματος με αποτέλεσμα παύσης της λειτουργίας της.
- Τέλος λόγω έλλειψης χρημάτων έχει διακοπεί η αναβάθμιση των Η/Υ, δημιουργώντας πολλά προβλήματα.

Γ) Κτίριο- Εξοπλισμός

- Παρά τη μεταφορά σε νέο κτίριο με προοπτική την άνεση χώρου, παρατηρείται και πάλι έλλειψη χώρου για περισσότερα βιβλιοστάσια.
- Επίσης οι θέσεις στο αναγνωστήριο είναι σχετικά λίγες και δεν προσελκύει με αυτόν τον τρόπο πολλούς αναγνώστες.
- Παράλληλα η τοποθεσία του αναγνωστηρίου θα έπρεπε να ήταν πιο απομακρυσμένη και απομονωμένη από τον υπόλοιπο χώρο της Βιβλιοθήκης ώστε να κυριαρχεί απόλυτη ησυχία δίχως να ενοχλούνται οι χρήστες από τις ομιλίες όσων εισέρχονται στο χώρο της Βιβλιοθήκης.
- Επίσης λόγω έλλειψης χώρου δεν μπορεί να τοποθετηθεί κάποιος προβολέας για προβολή κάποιας ταινίας πχ για τα παιδιά.
- Ο χώρος όπου βρίσκεται το Κέντρο Πληροφόρησης είναι σχετικά περιορισμένος και ο αριθμός ηλεκτρονικών υπολογιστών είναι εξίσου ελλιπής σε σχέση με τον αριθμό των χρηστών της βιβλιοθήκης που το επισκέπτονται.

Νέες ενέργειες της Βιβλιοθήκης

Αξίζει να αναφερθούν δυο πρόσφατες σημαντικές δράσεις που έχει αναλάβει η Δημόσια Βιβλιοθήκη του Κιλκίς. Για το ερχόμενο καλοκαίρι έχει αναλάβει τη διοργάνωση καλοκαιρινής καμπάνια ανάγνωσης, δημιουργικότητας και καινοτομίας με τίτλο 'Διαδρομές με πυξίδα τη Βιβλιοθήκη'. Η δεύτερη και πολύ σημαντική της ενέργεια που πρόκειται να πραγματοποιήσει είναι η ριζική ανακαίνιση του παιδικού τμήματός της. Την ανακαίνιση έχει επιμεληθεί το πρόγραμμα Future Library με την υποστήριξη του Ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος και θα πραγματοποιηθεί και αυτή κατά τους θερινούς μήνες.

Κεφάλαιο Γ.΄
Μεθοδολογία

3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο της Μεθοδολογίας παρουσιάζεται η διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων. Πιο αναλυτικά, περιγράφεται η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή των δεδομένων, η δειγματοληψία, η παρουσίαση του ερωτηματολογίου, και η διεξαγωγή της έρευνας.

3.2 Βασικές αρχές

Η μεθοδολογία μιας έρευνας στηρίζεται σε ορισμένες βασικές αρχές, οι οποίες καθορίζουν την πορεία της έρευνας και αποτελούν τα βήματα της συλλογής υλικού. Αυτές είναι:

1) Η ανάλυση των δεδομένων προκαθορίζεται από τον προβληματισμό της έρευνας, την οποία θα πρέπει να προσαρμοστεί η μεθοδολογία της έρευνας, που θα ακολουθηθεί σε αυτό που αναζητείται και όχι το αντίθετο. Οι ερωτήσεις που θέτονται είναι :

- ποιο είναι το κύριο ερώτημα της έρευνας;
- ποιες είναι οι πληροφορίες που θα πρέπει να συλλέξει συλλεχθούν στο τέλος της έρευνας; (Τζάνη, 2005).

2) Πολύ συχνά ο προβληματισμός και η ανάλυση των δεδομένων αλλάζουν κατά τη διάρκεια της έρευνας. Ωστόσο, είναι αναγκαίο να εκφραστούν από την αρχή.

3) Επίσης, είναι αναγκαίο να αποσαφηνιστούν αναλυτικά οι ερευνητικές υποθέσεις, γιατί είναι αυτές που προσδιορίζουν τα ερευνητικά εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν και θα αναλυθούν.

4) Επιπλέον, όλα τα ερευνητικά εργαλεία έχουν πλεονεκτήματα αλλά και μειονεκτήματα. Η χρήση ενός ερευνητικού εργαλείου δεν εμποδίζει τη χρήση ενός δεύτερου ή και ενός τρίτου. Αυτό δηλώνει ότι ο ερευνητής μπορεί να διασταυρώσει τα ερευνητικά εργαλεία, εάν αυτό είναι αναγκαίο για τις ανάγκες της εργασίας του.

5) Η μεθοδολογία της συλλογής δεδομένων συνδέεται με:

- το θεωρητικό πλαίσιο της έρευνας
- τον προβληματισμό, και
- τις ερευνητικές υποθέσεις

6) Υπάρχουν 3 ειδών πηγές πληροφοριών για τη διεξαγωγή έρευνας:

- Ο λόγος (συνέντευξη, ερωτηματολόγιο)
- Τα γεγονότα (παρατήρηση)
- Τα «ίχνη» (γραπτά, στατιστικές) (Ανδρουλάκης, Κακάρη και Μουσούρη, 1998).

3.3 Μέθοδοι συλλογής υλικού

Σε αυτήν την ενότητα παραθέτονται και διερευνούνται συνοπτικά τρεις από τις πιο γνωστές μεθόδους συλλογής υλικού. Αναφέρονται τα κύρια χαρακτηριστικά τους, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα. Έτσι, γίνεται εμφανές ο τρόπος που επιλέχτηκε η μέθοδος που διευκολύνει περισσότερο την επεξεργασία δεδομένων και επομένως την πραγματοποίηση της έρευνας. Αυτοί οι τρεις μέθοδοι συλλογής υλικού είναι:

- ❖ Η παρατήρηση
- ❖ Η συνέντευξη
- ❖ Το ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο : Είναι ένα έντυπο που περιέχει μια σειρά δομημένων ερωτήσεων οι οποίες παρουσιάζονται σε μια συγκεκριμένη σειρά και στις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει γραπτά (Ζαφειρίου, 2003).

Τα κυριότερα **πλεονεκτήματα** των ερωτηματολογίων είναι:

- ❖ Κοστίζουν πολύ φθηνότερα από τις συνεντεύξεις.
- ❖ Μπορούν να σταλούν σε μεγάλο αριθμό ανθρώπων.
- ❖ Είναι εύκολη η κατασκευή και η χρήση του.
- ❖ Οι ερωτώμενοι μπορούν να εκφραστούν ελεύθερα (δεν υπάρχει άμεση επικοινωνία).
- ❖ Οι τρόποι ανάλυσης του υλικού είναι τυποποιημένοι.
- ❖ Ο ερευνητής δεν μπορεί να επηρεάσει τις απαντήσεις.
- ❖ Είναι η λιγότερο χρονοβόρα μέθοδος.

Τα κυριότερα **μειονεκτήματα** των ερωτηματολογίων είναι:

- ❖ Ο ερευνητής δεν είναι σε θέση να διευκρινίσει τις ανοιχτές ερωτήσεις.
- ❖ Υποχρεώνει τον ερωτηθέντα να απαντήσει με ένα συγκεκριμένο τρόπο.

Με βάση τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζονται πιο πάνω, και λόγω της μη εμπειρίας μας, αλλά και του περιορισμένου χρόνου της διεξαγωγής της έρευνας, μιας και πρόκειται για πτυχιακή εργασία, κρίθηκε ότι το ερωτηματολόγιο είναι το καταλληλότερο μέσο για την πραγματοποίηση αυτής της ερευνητικής μελέτης.

Στη συνέχεια του κεφαλαίου αυτού περιγράφεται η διαδικασία που ακολουθήθηκε για την κατάρτιση του ερωτηματολογίου.

3.4 Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο είναι το μέσον επικοινωνίας (interface) μεταξύ του ερευνητή και των ερωτώμενων και γίνεται με άμεσο ή έμμεσο τρόπο, ανάλογα με τη μέθοδο συλλογής των δεδομένων. Η κατάρτιση του ερωτηματολογίου, λόγω των χαρακτηριστικών του, αποτελεί μια σοβαρή και λεπτή εργασία, που είναι προσδιοριστικής σημασίας για την επιτυχία μιας έρευνας.

Πιο συγκεκριμένα *“καμία στατιστική έρευνα δεν μπορεί να είναι καλύτερη από το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε σ’ αυτή”* (Παρασκευόπουλος, 1993). Έτσι δίνεται έμφαση στο γεγονός ότι σε μια έρευνα ακόμη και αν εφαρμοστεί οργανωμένο σχέδιο δειγματοληψίας ή η πλέον ενδεδειγμένη ανάλυση των στοιχείων δεν είναι δυνατόν να προκύψουν σωστά συμπεράσματα, αν ληφθούν μη ανάλογες απαντήσεις από ένα ακατάλληλο ερωτηματολόγιο με περίπλοκες ερωτήσεις.

3.4.1 Κατάρτιση ερωτήσεων του ερωτηματολογίου

Για την κατάρτιση του κατάλληλου ερωτηματολογίου θα πρέπει να έχουν προηγηθεί οι ακόλουθες ενέργειες :

- ❖ Προσδιορισμός και εξειδίκευση του στόχου της έρευνας.
- ❖ Επιλογή της μεθόδου συλλογής των δεδομένων.
- ❖ Κατανόηση των χαρακτηριστικών των ερωτώμενων.

Όπως περιγράφηκε και παραπάνω, ο προσδιορισμός και η εξειδίκευση του στόχου της έρευνας είναι οι έννοιες που πρέπει να καθοριστούν πρώτες, καθώς πάνω σε αυτές θα στηριχθεί η διαμόρφωση των ερωτήσεων (Ρόντος & Παπάνης, 2007).

Η επιλογή της μεθόδου συλλογής έχει προσδιοριστική σημασία για το σχεδιασμό του κατάλληλου ερωτηματολογίου. Για παράδειγμα, αν το ερωτηματολόγιο πρόκειται να συμπληρωθεί από τον ίδιο τον ερωτώμενο, χωρίς να επέμβει ο ερευνητής, τότε θα πρέπει να δοθεί βαρύτητα στα τεχνικά χαρακτηριστικά του ερωτηματολογίου και στην επεξήγηση, μέσω εγγράφων διευκρινίσεων στο ερωτηματολόγιο, στα σημεία που μπορεί να παρανοηθούν. Αν όμως το ερωτηματολόγιο συμπληρωθεί από τον ερευνητή, κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης, τότε το ερωτηματολόγιο θα είναι απολύτως κατανοητό και προσβάσιμο, αφού θα μπορεί να ερμηνευτεί, από τον ίδιο τον ερευνητή αν υπάρξουν απορίες.

Τέλος, τα χαρακτηριστικά του ερωτώμενου πληθυσμού πρέπει να ληφθούν υπόψη στην προετοιμασία των ερωτηματολογίων, στη διατύπωση των ερωτήσεων και στη χρήση των κατάλληλων λέξεων.

3.4.2 Δημιουργία ερωτηματολογίου

Για τη δημιουργία ενός ερωτηματολογίου πρέπει να ληφθούν υπόψη ορισμένα χαρακτηριστικά ώστε να αποτελεί μια επιτυχημένη και ορθή έρευνα (Javeau, 2000). Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι:

- ◆ Πληρότητα
- ◆ Σαφήνεια
- ◆ Συνοχή
- ◆ Κατάλληλη δομή.

- ◆ Να περιλαμβάνει ερωτήματα ελέγχου.
- ◆ Να είναι κατά το δυνατόν σύντομο.
- ◆ Να έχει τελειότητα παρουσίασης από τεχνικής πλευράς.
- ◆ Να περιλαμβάνει βασικές οδηγίες συμπλήρωσης και εννοιολογικές επεξηγήσεις.
- ◆ Να επιδέχεται κωδικογραφική και μηχανογραφική επεξεργασία.

Η πληρότητα αναφέρεται ακριβώς στην ανάγκη κάλυψης όλων των πτυχών του χαρακτηριστικού που ερευνούμε.

Η σαφήνεια αναφέρεται στο περιεχόμενο των πληροφοριών και στο άτομο το οποίο πρέπει να δώσει τις απαντήσεις.

Η συνοχή αναφέρεται στην ανάγκη σύνδεσης των επιμέρους ερωτημάτων μεταξύ τους. Τα συγγενή ερωτήματα πρέπει να παρουσιάζονται στο ερωτηματολόγιο ομαδοποιημένα και να ερωτώνται μαζί, προκειμένου η σκέψη και η μνήμη του ερωτώμενου να κατευθύνεται ευκολότερα στις σωστές απαντήσεις.

Η κατάλληλη δομή του ερωτηματολογίου, δηλαδή η σειρά με την οποία θα τοποθετηθούν οι ομάδες ερωτήσεων, έχει μεγάλη σημασία για την αύξηση του βαθμού που θα ανταποκριθεί το κοινό. Είναι πολύ σημαντικό ότι προσωπικές ή γενικότερα ερωτήσεις που δεν απαντά εύκολα το κοινό (εισόδημα, ύπαρξη διαζυγίου, κλπ.) δεν μπαίνουν στην αρχή ενός ερωτηματολογίου.

Ένα αποτελεσματικό ερωτηματολόγιο πρέπει επίσης να είναι *σύντομο*. Τα ερωτηματολόγια, τα οποία έχουν έναν μεγάλο αριθμό ερωτημάτων κουράζουν τον ερωτώμενο ή του δημιουργούν την αίσθηση ότι θα χάσει πολύ χρόνο και μπορεί να μην απαντηθούν. Αυτό ισχύει περισσότερο όταν το ερωτηματολόγιο πρόκειται να συμπληρωθεί από το ίδιο το κοινό (Ρόντος & Παπάνης, 2007).

Η αρτιότητα εμφάνισης του ερωτηματολογίου από τεχνική άποψης επηρεάζει σημαντικά το βαθμό που θα ανταποκριθεί το κοινό για δύο κυρίως λόγους. Πρώτα από όλα, η ποιότητα του χαρτιού και της εκτύπωσης δημιουργεί ευμενής προδιάθεση για τη σπουδαιότητα της έρευνας, με αποτέλεσμα να εκδηλώνουν περισσότερο ενδιαφέρον και να καταβάλλουν μεγαλύτερη προσπάθεια για ολοκληρωμένες και σωστές απαντήσεις. Έπειτα απαιτείται να υπάρχει το κατάλληλο μεσοδιάστημα μεταξύ των ερωτήσεων έτσι ώστε να ξεκουράζεται το μάτι του ερωτώμενου χρήστη και να μην αγχώνεται για τη συμπλήρωσή του. Επίσης, ο διαχωρισμός σε θεματικές ενότητες πχ προσωπικό συμβάλλει το ίδιο θετικά όπως και με το μεσοδιάστημα. Τέλος, ένας ακόμη εξίσου σημαντικός παράγοντας όπως αναφέρθηκε και παραπάνω είναι το μέγεθος του. Για αυτό ακριβώς το λόγο ο ερευνητής πρέπει να επιδιώκει να το κάνει όσο πιο σύντομο και μη εκτενές γίνεται. Ο τρόπος που αντιλαμβάνεται ένας χρήστης το μέγεθος του ερωτηματολογίου και προφανώς τον αποτρέπει να το συμπληρώσει είναι ο αριθμός των σελίδων όπως επίσης και ο αριθμός των ερωτήσεων. Για αυτό το λόγο καλό είναι σε κάθε θεματική ενότητα ξεχωριστά να ξεκινά διαφορετική-από την αρχή αρίθμηση των ερωτήσεων και γενικότερα οι ερωτήσεις να είναι σύντομες και περιεκτικές (Πιέρρος, 2000).

Επίσης, συνηθίζεται στο ερωτηματολόγιο να περιλαμβάνονται βασικές σύντομες οδηγίες για τον τρόπο συμπλήρωσης των ερωτημάτων, για να κατευθυνθούν σωστά οι ερωτώμενοι, να υπάρξει μεγαλύτερη ανταπόκριση και να ληφθούν πιο ορθές απαντήσεις.

3.4.3 Τύποι ερωτήσεων

Ο ερευνητής έχει τη δυνατότητα να επιλέξει μεταξύ διαφορετικών τύπων ερωτήσεων. Όμως η επιλογή δεν είναι τυχαία. Κάθε τύπος ανταποκρίνεται σε ειδικές ανάγκες της έρευνας (Javeau, 2000: 95). Υπάρχουν δύο τύποι ερωτήσεων οι ανοιχτές ερωτήσεις και οι κλειστές ερωτήσεις (με περαιτέρω υποκατηγορίες). Στην συγκεκριμένη έρευνα οι τύποι των ερωτήσεων που επιλέχτηκαν είναι οι εξής :

1. Ανοιχτές Ερωτήσεις :

Στις ερωτήσεις αυτές ο ερωτώμενος μπορεί να εκφράσει την γνώμη του ελεύθερα και χωρίς περιορισμούς. «Χρήσιμο για τις περιπτώσεις που ο ερευνητής δεν είναι σίγουρος για το είδος των απαντήσεων» (Ζαφειρίου, 2003 : 32).

Παράδειγμα (από την έρευνά μας):

- **Παρακαλώ, κάνετε κάποιο σχόλιο, παρατήρηση ακόμα και μια πρόταση για τη Βιβλιοθήκη γενικά.**

.....
.....
.....

2. Κλειστές Ερωτήσεις που συμπεριλαμβάνουν :

➤ Διχοτομικές ερωτήσεις :

Οι ερωτήσεις αυτές επιτρέπουν στον ερωτώμενο να επιλέξει μόνο μία από τις δύο απαντήσεις που δίνονται. Είναι πολύ ξεκάθαρες και γι' αυτό ακριβώς η επεξεργασία είναι πολύ πιο εύκολη.

Παράδειγμα (από την έρευνά μας):

- **Γνωρίζετε ότι υπάρχει Κέντρο Πληροφόρησης (ή αλλιώς χώρος ηλεκτρονικών υπολογιστών) στη Βιβλιοθήκη για χρήση Η/Υ και internet:**

Ναι
Όχι

➤ Ερωτήσεις Βαθμονόμησης :

Στις ερωτήσεις αυτές ο ερωτώμενος μπορεί να απαντήσει σε μόνο μία από τις υπάρχουσες κατηγορίες.

Παράδειγμα (από την έρευνά μας):

- **Πόσο συχνά επισκέπτεστε την Δημόσια Βιβλιοθήκη:**

- Καθημερινά
- 1-2 φορές την εβδομάδα
- 1-2 φορές το μήνα
- 1-2 φορές στους τρεις μήνες
- 1 φορά στους έξι μήνες
- Πιο σπάνια

➤ **Ερωτήσεις Κατάταξης:**

Ο ερωτώμενος καλείται να επιλέξει τις απαντήσεις με σειρά προτεραιότητας ανάλογα με το ποια απάντηση θεωρεί πιο σημαντική.

Παράδειγμα (από την έρευνά μας):

- **Πώς ενημερώνεστε συνήθως για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και για οποιοδήποτε γεγονός λαμβάνει χώρα στη Βιβλιοθήκη πχ εκδηλώσεις, βιβλιοπαρουσιάσεις; (παρακαλώ βάλετε σε σειρά προτεραιότητας από 1-5 βάζοντας 1 σε αυτό που κατατρέχετε πρώτα και 5 σε αυτό που προτιμάτε λιγότερο)**

- Με σχετικά ενημερωτικά φυλλάδια που διατίθενται στη Βιβλιοθήκη
- Τοπικές ή και ηλεκτρονικές εφημερίδες
- Ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης
- Τοπικό ραδιοφωνικό και τηλεοπτικό σταθμό
- Από γνωστούς και φίλους

➤ **Ερωτήσεις Διαβαθμισμένης Κλίμακας:**

Ο ερωτώμενος ζητείται να βαθμολογήσει με μια συγκεκριμένη κλίμακα μια κατηγορία ερωτήσεων.

Παράδειγμα (από την έρευνά μας):

- **Κατά πόσο χρησιμοποιείτε τις παρακάτω θεματικές κατηγορίες;**

| | | | | | |
|--|----------------|-----------------|---------------|-------------|------------------|
| | Καθόλου | Ελάχιστα | Αρκετά | Πολύ | Πάρα πολύ |
|--|----------------|-----------------|---------------|-------------|------------------|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| Ελληνική λογοτεχνία | | | | | |
| Παγκόσμια λογοτεχνία | | | | | |
| Παιδική-Νεανική λογοτεχνία | | | | | |
| Επιστημονικά- Τεχνολογικά βιβλία | | | | | |
| Κοινωνικές επιστήμες- Εκπαίδευση | | | | | |
| Φιλοσοφία- Ψυχολογία | | | | | |
| Γεωγραφία- Ιστορία | | | | | |
| Θρησκεία | | | | | |
| Βιογραφίες | | | | | |
| Βιβλία τέχνης | | | | | |
| Μαγειρική- ομορφιά- εγκυμοσύνη | | | | | |
| Ποίηση | | | | | |

➤ **Ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής :**

Στις ερωτήσεις αυτές ο ερωτώμενος μπορεί να επιλέξει περισσότερες από μία απαντήσεις.

Παράδειγμα (από την έρευνά μας):

- Παρακαλώ σημειώστε το είδος του υλικού με το οποίο κρίνετε ότι πρέπει να εμπλουτισθεί η συλλογή της Βιβλιοθήκης: *(Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα είδη).*

Βιβλία(παρακαλώ προσδιορίστε).....

Περιοδικά

Εφημερίδες

Πληροφοριακό υλικό (εγκυκλοπαίδειες, λεξικά)

Οπτικοακουστικό υλικό (dvd, cd-rom, κτλ.)

3.4.4 Διατύπωση των ερωτήσεων

Σχετικά με την διατύπωση των ερωτήσεων που αφορούν το λεξιλόγιο και την φρασεολογία του ερωτηματολογίου, αποφασίστηκε (Javeau, 2000 : 138):

- Οι ερωτήσεις προφανώς να ακολουθούν τους κανόνες της γραμματικής και του συντακτικού.
- Να είναι διατυπωμένες με σαφήνεια και με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι κατανοητές από όλους τους χρήστες.
- Να μην περιέχουν τεχνικούς όρους, ιδιωτισμούς, λέξεις σπάνιες και δύσκολες. Υπήρξαν όμως και κάποιοι τεχνικοί όροι οι οποίοι ήταν απαραίτητο να χρησιμοποιηθούν για την διατύπωση της ερώτησης. Έτσι, προστέθηκε κάποια επεξήγηση μέσα σε παρένθεση προκειμένου να κατανοήσουν πλήρως όλοι οι χρήστες τις έννοιες αυτές.
- Τέλος από πλευράς περιεχομένου αποφασίστηκε οι ερωτήσεις να είναι απλές και περιεκτικές.

3.4.5 Υλική και τυπογραφική παρουσίαση

Για τη διάταξη και εμφάνιση του ερωτηματολογίου λήφθηκαν υπόψη μερικές από τις βασικές αρχές του Javeau (Javeau, 2000:145). Σύμφωνα με αυτές το ερωτηματολόγιο έχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά :

1. Να είναι εύκολο στην χρήση (δηλ. όσον αφορά το σχήμα, το βάρος, τον τρόπο διασύνδεσης των φύλλων κλπ.)
2. Να είναι εύκολο στην ανάγνωση. Ευανάγνωστοι τυπογραφικοί χαρακτήρες, αραιά γραμμένο ερωτηματολόγιο, οι ερωτήσεις να διαχωρίζονται καλά μεταξύ τους και να αριθμούνται με απλό τρόπο.
3. Να είναι εύκολο στην συμπλήρωση. Για τις κλειστές ερωτήσεις χρησιμοποιήθηκαν τα κουτάκια () μέσα στα οποία οι ερωτώμενοι σημειώνουν τις επιλογές τους, και για τις ανοιχτές ερωτήσεις έχει προβλεφθεί πλαίσιο ικανοποιητικών διαστάσεων, ανάλογο με την υπολογιζόμενη έκταση των πιθανών απαντήσεων (.....).
4. Να είναι αισθητικά όμορφο. Να ελκύει και να προκαλεί το ενδιαφέρον του ερωτώμενου με την χρήση εικόνων και σχημάτων τα οποία τραβούν την προσοχή του και συγχρόνως προσθέτουν μια ευχάριστη νότα στο ερωτηματολόγιο.
5. Χρειάστηκε ένας μικρός πρόλογος για να ολοκληρωθεί η αρτιότητα της εμφάνισης του ερωτηματολογίου.

3.4.6 Το μέγεθος του ερωτηματολογίου

Σύμφωνα με τον Πιέρρο (2000: 55), ένα μεγάλο ερωτηματολόγιο είναι εξαρχής αποθαρρυντικό. Το μέγεθος του ερωτηματολογίου γίνεται εκ πρώτης όψεως αντιληπτό από τις σελίδες του και από τον αριθμό των ερωτήσεων. Έτσι για να μειωθεί το μέγεθος σε σελίδες χρησιμοποιήθηκε η κατάλληλη γραμματοσειρά, η οποία είχε ένα αρκετά

ικανοποιητικό μέγεθος ώστε και να μην καλύπτει πολύ χώρο αλλά και οι χαρακτήρες να είναι ευανάγνωστοι.

Ακόμη, αποφασίστηκε οι ερωτήσεις να είναι συνοπτικές και περιεκτικές ώστε να συμπληρώνονται εύκολα. Έγινε προσπάθεια να αποφευχθούν άσκοπες και χωρίς νόημα ερωτήσεις, ώστε το ικανοποιητικό σύνολο των 21 ερωτήσεων να επαρκεί για χρήσιμα συμπεράσματα.

Τέλος, έγινε προσπάθεια όχι μόνο να κερδηθεί η πρώτη εντύπωση των ερωτώμενων, αλλά και το ερωτηματολόγιο να γίνει όσο το δυνατόν λιγότερο ενοχλητικό και χρονοβόρο.

3.4.7 Δειγματοληψία

Η συγκέντρωση στατιστικών δεδομένων είναι μια από τις πιο σημαντικές ενέργειες που οφείλει να διερευνήσει ο ερευνητής όταν επιθυμεί να μελετήσει στατιστικά ένα φαινόμενο. Πριν ξεκινήσει η στατιστική έρευνα ο ερευνητής οφείλει να ορίσει με σαφήνεια το σύνολο που θα μελετήσει, δηλαδή, τον στατιστικό πληθυσμό, καθώς και τις στατιστικές μονάδες που θα απαρτίζουν τον πληθυσμό. Στατιστική μονάδα είναι δυνατόν να θεωρηθεί ένα αντικείμενο, ένα άτομο, ένα νοικοκυριό κ.α. (Δαμιανού, 2000).

Δύο είναι οι μέθοδοι συγκέντρωσης στατιστικών στοιχείων :

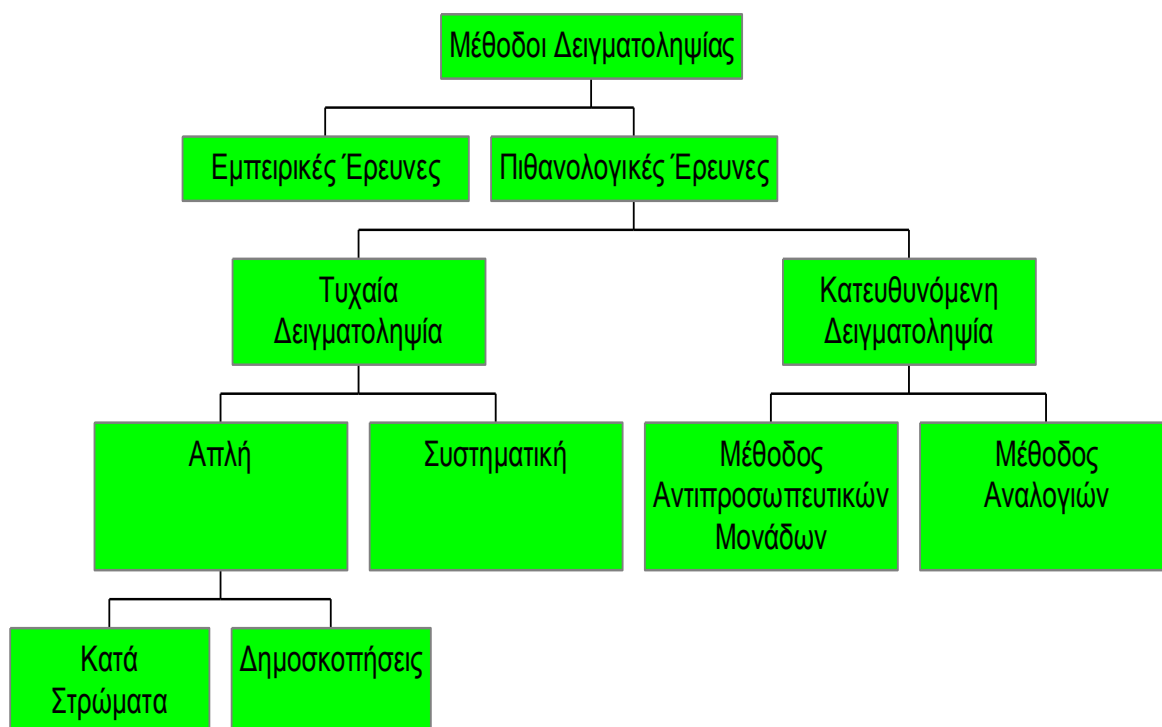
- οι εξαντλητικές έρευνες ,και
- οι δειγματοληπτικές έρευνες (*δειγματοληψία*)

Δειγματοληψία είναι η απογραφή συγκεκριμένων χαρακτηριστικών ενός τμήματος του πληθυσμού. Το τμήμα του πληθυσμού που απογράφεται ονομάζεται δείγμα. Ο σκοπός των δειγματοληπτικών ερευνών είναι να προσδιοριστούν όσο γίνεται ακριβέστερα ιδιότητες του πληθυσμού, μελετώντας απογραφικά τα στοιχεία του δείγματος. Η συνέπεια της επέκτασης των συμπερασμάτων που προέρχονται από τη μελέτη των χαρακτηριστικών του δείγματος, σε ολόκληρο τον πληθυσμό, εξαρτάται από τη μέθοδο δειγματοληψίας που εφαρμόζουμε, καθώς από τη ποιότητα του δείγματος εξαρτάται κατά πολύ η σημαντικότητα των εκτιμήσεων. Τέλος οι εκτιμήσεις των δειγματοληψιών δε δίνουν ακριβείς τιμές αλλά *προσεγγίσεις* για το σύνολο του πληθυσμού (Παπαδημητρίου, 2001:47-65).

3.4.8 Μέθοδοι δειγματοληψίας

Υπάρχουν διάφορες μέθοδοι που επιτρέπουν την ανάλυση του δείγματος. Στη συνέχεια, θα παρουσιάζονται σε μορφή διαγράμματος (Εικόνα 11) και θα δικαιολογηθεί η μέθοδος που επιλέχθηκε.

Εικόνα 11. Μέθοδοι Δειγματοληψίας



(ΠΗΓΗ:ΠΑΠΑΔΗΜΗΤΡΙΟΥ,2001)

Η μέθοδος που επιλέχθηκε για τη συγκεκριμένη έρευνα είναι η *τυχαία δειγματοληψία*.

Ο πληθυσμός του δείγματος αποτελείται από τους χρήστες της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Κιλκίς που είναι 4325.

Το σύνολο των ερωτηθέντων (*δείγμα*) ανέρχεται στους 200. Εκτιμήθηκε ότι είναι ο ιδανικός αριθμός δείγματος για μια μικρή Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη, όπου ο αριθμός των χρηστών της δεν είναι πολύ μεγάλος.

Έτσι ο πληθυσμός της συγκεκριμένης έρευνας αποτελείται από 4.325 χρήστες της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Κιλκίς. Το μέγεθος του δείγματος περιλαμβάνει 200 χρήστες, η έκταση του αφορά μόνο τους χρήστες της Βιβλιοθήκης και χρόνος του τοποθετείται κατά τους μήνες Μάρτιο – Μάιο του 2012.

| | |
|--------------------------------|----------------------|
| <u>Πληθυσμός</u> | 4325 χρήστες |
| <u>Δείγμα</u> | 200 χρήστες |
| <u>Μέγεθος ερωτηματολογίου</u> | 21 ερωτήσεις |
| <u>Χρόνος διεξαγωγής</u> | Μάρτιος – Μάιος 2012 |

3.4.9 Μέθοδος συμπλήρωσης ερωτηματολογίου

Υπάρχουν τέσσερις μέθοδοι συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου 1) *προσωπική συνέντευξη*, 2) *τηλεφωνική συνέντευξη* και 3) *το αποσπελλόμενο ταχυδρομικά ερωτηματολόγιο* και 4) *το αποσπελλόμενο με e-mail*. Πιο κάτω αναφέρονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της προσωπικής συνέντευξης

Προσωπική συνέντευξη

Πλεονεκτήματα :

- ♦ Επιτυγχάνεται υψηλός βαθμός συνεργασίας μεταξύ του ερευνητή και των ερωτώμενων με αποτέλεσμα να καταλήγουν σε πιο πλήρη και συνεπή στοιχεία.

Μειονεκτήματα :

- ♦ Καλά εκπαιδευόμενος ερευνητής.

Η μέθοδος συμπλήρωσης υλικού που επιλέχτηκε για τη συγκεκριμένη έρευνα είναι η ***προσωπική συνέντευξη***. Οι λόγοι για τους οποίους επιλέχτηκε η μέθοδος αυτή είναι:

1. ο ερωτώμενος θα μπορεί να κατανοήσει πιο εύκολα τις ερωτήσεις με τη βοήθεια του ερευνητή,
2. είναι η λιγότερο χρονοβόρα μέθοδος, πράγμα που βοηθάει πολύ και για την ολοκλήρωση της εργασίας μιας και ο χρόνος που απαιτείται είναι πολύ περιορισμένος.

3.4.10 Παρουσίαση ερωτηματολογίου

Κατά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου λήφθηκαν υπόψη οι βασικές αρχές σχεδιασμού, έτσι ώστε να είναι όσο το δυνατό πιο σαφή τα ζητούμενα στοιχεία και πιο αξιόπιστα τα αποτελέσματα για την ολοκλήρωση μιας σωστής και επιστημονικής μελέτης.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει *ποιοτικές* και *ποσοτικές* ερωτήσεις και, όπως προλέχθηκε σε προηγούμενη ενότητα, χρησιμοποιήθηκαν δύο τύποι ερωτήσεων, *ανοιχτές* και *κλειστές*.

Το ερωτηματολόγιο (βλ. Παράρτημα : Ερωτηματολόγιο) αποτελείται από 21 ερωτήσεις, οι οποίες βασίστηκαν σε πέντε θεματικές ενότητες :

- Προσωπικά στοιχεία
- Χρήση της Βιβλιοθήκης & Κέντρου Πληροφόρησης
- Χρήση και αξιολόγηση της συλλογής
- Χρήση και αξιολόγηση υπηρεσιών
- Γενικού ενδιαφέροντος

Η *πρώτη ενότητα* περιέχει τέσσερις ερωτήσεις σχετικές με τα προσωπικά στοιχεία των χρηστών (φύλο, ηλικία, επάγγελμα και μορφωτικό επίπεδο).

Η *δεύτερη ενότητα* περιέχει τρεις ερωτήσεις, οι οποίες αφορούν τη χρήση της Βιβλιοθήκης και του Κέντρου Πληροφόρησης και πιο συγκεκριμένα την συχνότητα επίσκεψης των χρηστών στη Βιβλιοθήκη, τους λόγους επίσκεψης της Βιβλιοθήκης, εάν γνωρίζουν ότι υπάρχει Κέντρο Πληροφόρησης και αν ναι πόσο συχνά το επισκέπτονται.

Η *τρίτη ενότητα* αφορά τη χρήση και την αξιολόγηση της συλλογής και περιέχει δύο ερωτήσεις, οι οποίες σχετίζονται με τη χρήση και αξιολόγηση της συλλογής της Βιβλιοθήκης και πιο ειδικά την συχνότητα χρήσης ορισμένων θεματικών κατηγοριών, την επιθυμία εμπλουτισμού των θεματικών κατηγοριών και το είδος του υλικού, το οποίο πρέπει να εμπλουτιστεί.

Η *τέταρτη ενότητα* περιέχει έξι ερωτήσεις που αφορούν την χρήση και αξιολόγηση των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης και πιο συγκεκριμένα τη συχνότητα επίσκεψης της ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης, τη συχνότητα επίσκεψης του ηλεκτρονικού καταλόγου της Βιβλιοθήκης για αναζήτηση τεκμηρίων, τα μέσα ενημέρωσης για τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης και τις εκδηλώσεις, την επάρκεια της σήμανσης και τις οδηγίες που δίνονται από το προσωπικό για την αναζήτηση τεκμηρίων στο ράφι, την επίσκεψη στο παιδικό τμήμα της Βιβλιοθήκης και εάν ναι, πόσο επαρκεί η συλλογή του και την επεξήγηση των λόγων για μη επάρκεια της συλλογής.

Και τέλος η *πέμπτη ενότητα* είναι γενικού ενδιαφέροντος και περιέχει έξι ερωτήσεις, που αφορούν τη γνώση κάποιων υπηρεσιών που παρέχονται από τη Βιβλιοθήκη, την ευχαρίστηση από τη βοήθεια και την εξυπηρέτηση του προσωπικού, τη γνώμη για το ωράριο της Βιβλιοθήκης, τους λόγους επισκεψιμότητας της Βιβλιοθήκης, την ευχαρίστηση από τον κτιριακό εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης και τους λόγους μη ευχαρίστησης και κάποιες προτάσεις ή σχόλια που θέλουν να κάνουν οι χρήστες.

3.4.11 Πιλοτικό ερωτηματολόγιο

Το *πιλοτικό ερωτηματολόγιο*, δηλαδή η δοκιμή του σχεδίου του ερωτηματολογίου, έχει σαν κύριο σκοπό την εξακρίβωση της αποτελεσματικότητας αυτού που σχεδιάστηκε.

Στο δοκιμαστικό αυτό στάδιο πρόκειται να μετρηθεί ο βαθμός κατανόησης, «αποδοχής», καθώς και ερμηνείας του ερωτηματολογίου. Αυτό το στάδιο είναι απολύτως απαραίτητο.

Στο πιλοτικό ερωτηματολόγιο γίνεται προσπάθεια να διαπιστωθεί εάν:

1. οι χρησιμοποιούμενοι όροι γίνονται εύκολα αντιληπτοί,
2. η σειρά των ερωτήσεων δεν προκαλεί τάσεις πιθανής διαστρέβλωσης,
3. ο τρόπος της διατύπωσης των ερωτήσεων επιτρέπει τη συλλογή των επιθυμητών στοιχείων,
4. το ερωτηματολόγιο δεν είναι ιδιαίτερα εκτενές προκαλώντας την αδιαφορία ή τον εκνευρισμό των ερωτώμενων (Javeau, 2000: σ.149).

Στην «δοκιμή» αυτή λοιπόν, το ερωτηματολόγιο υποβάλλεται σε έναν περιορισμένο αριθμό ατόμων που δεν πρέπει να ξεπερνάει τα 20 άτομα και θα πρέπει το σύνολο αυτό να μην ιδιαίτερα ομοιογενές.

Στη συγκεκριμένη έρευνα, η δοκιμή έγινε σε 10 χρήστες της Βιβλιοθήκης και μετά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου απαντούσαν και στις εξής ερωτήσεις :

- I. Πόση ώρα χρειαστήκατε περίπου για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου;
- II. Ήταν σαφείς οι οδηγίες;
- III. Υπήρξαν ερωτήσεις ασαφείς ή αόριστες; Αν ναι τότε ποιες ήταν αυτές και γιατί;
- IV. Είχατε αντίρρηση στο να απαντήσετε κάποιες απ' τις ερωτήσεις;
- V. Ήταν η εμφάνιση του ερωτηματολογίου ευχάριστη (Bell, 1997 : 134);

Επίσης μετά από συζήτηση με τους χρήστες διαπιστώθηκε ο χρόνος που χρειάζονται για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου (περίπου 10-12'), και δε χρειάστηκε να γίνουν κάποιες αλλαγές στο ερωτηματολόγιο, διότι ήταν κατανοητό από όλους.

3.4.12 Διεξαγωγή της έρευνας

Ύστερα από το πιλοτικό ερωτηματολόγιο, ολοκληρώθηκε η εκτύπωση του οριστικού ερωτηματολογίου και άρχισε να διανέμεται στους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε επίσης και ένα σύντομο εισαγωγικό σημείωμα (βλ. . Παράρτημα - Ερωτηματολόγιο), το οποίο εξηγούσε τους σκοπούς και τους στόχους της έρευνας.

Η έρευνα αυτή διενεργήθηκε τον Απρίλιο και το Μάιο του 2012 στην Δήμοσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Κιλκίς με την προσωπική παράδοση των ερωτηματολογίων στους χρήστες της Βιβλιοθήκης, από τις 8:00 το πρωί έως τις 13:00 το μεσημέρι, τις ώρες, δηλαδή, λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Όπως προαναφέρθηκε, αποφασίσθηκε εξ αρχής ο αριθμός των ατόμων που θα λάβουν μέρος στην έρευνα, γιατί σε περίπτωση που θέταμε χρονικό διάστημα δε θα συμπληρωνόταν ικανοποιητικός αριθμός ώστε να δώσει σαφή αποτελέσματα.

Υπήρξαν αρκετά προβλήματα που παρεμπόδισαν την ομαλή ροή της έρευνας. Σημαντικότερο όλων ήταν η άρνηση αρκετών χρηστών να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο. Με αποτέλεσμα αυτό να δυσχεραίνει την συγκέντρωση των ερωτηματολογίων.

3.4.13 Ανάλυση στοιχείων

Μέχρι τώρα έχουν αναλυθεί οι μέθοδοι συλλογής υλικού, η επιλογή της μεθόδου που εξυπηρετεί τους σκοπούς και τους στόχους της ερευνητικής αυτής μελέτης (το ερωτηματολόγιο), οι βασικές αρχές που ακολουθήθηκαν για την σύνταξη του ερωτηματολογίου, η μέθοδος δειγματοληψίας που επιλέχτηκε (η δειγματοληψία κατά στρώματα), οι μέθοδοι συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου από τις οποίες ως καταλληλότερη κρίθηκε η προσωπική συνέντευξη, παρουσιάστηκε το οριστικό ερωτηματολόγιο, η πιλοτική έρευνα καθώς επίσης αναφέρθηκε και η διεξαγωγή της έρευνας όπως προέκυψε τους μήνες της συλλογής του υλικού.

Μετά τη συγκέντρωση των ερωτηματολογίων το επόμενο βήμα ήταν η επεξεργασία των στοιχείων. Για την ανάλυση αυτή χρησιμοποιήθηκε στο στατιστικό πρόγραμμα ανάλυσης δεδομένων SPSS (Statistical Package for Social Sciences) έκδ. 17, ένα από τα πιο δημοφιλή, ευέλικτα και εύχρηστα στατιστικά πακέτα για την ανάλυση και πραγματοποίηση ποσοτικών ερευνών.

Το στατιστικό αυτό πακέτο προσφέρει πολλές δυνατότητες στους ερευνητές μόνο όμως για τις ποσοτικές ερωτήσεις (κλειστού τύπου). Αντίθετα για τις ποιοτικές (ανοιχτές ερωτήσεις) ακολουθήθηκε η χειρόγραφη καταγραφή των δεδομένων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ.΄
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων, τα οποία ήταν 200 και προέκυψαν μετά από την ανάλυσή τους με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 17.0.

Τα αποτελέσματα δίνονται όπως ακριβώς και στο ερωτηματολόγιο, με την εξής σειρά:

- Προσωπικά στοιχεία
- Χρήση της Βιβλιοθήκης & Κέντρου Πληροφόρησης
- Χρήση & αξιολόγηση συλλογής
- Χρήση & αξιολόγηση υπηρεσιών
- Γενικού ενδιαφέροντος

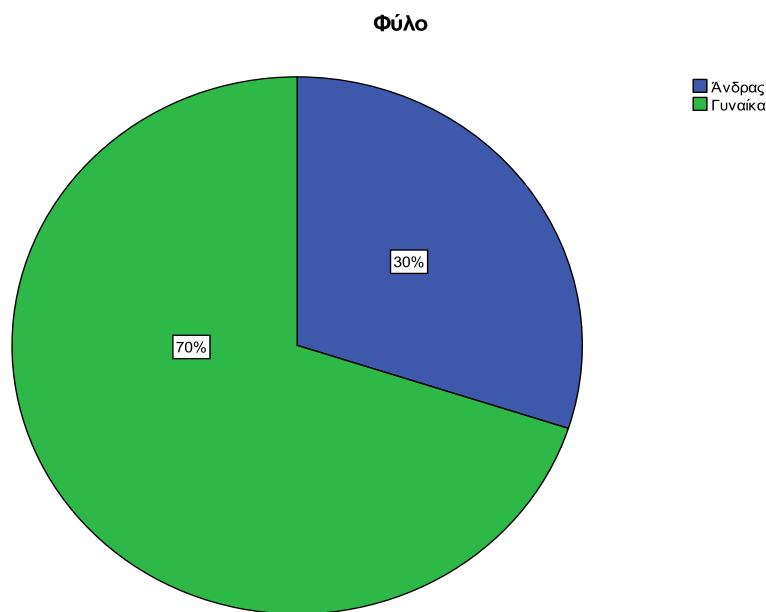
Σε κάθε ερώτηση υπάρχει κάποιος πίνακας ή διάγραμμα.

Σε αυτό το σημείο, προτού παρουσιαστούν τα αποτελέσματα πρέπει να αναφερθεί ότι υπήρξε απόλυτη εχεμύθεια στις απόψεις που υποστήριξαν οι χρήστες στην έρευνα. Στη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων διατηρήθηκε η ανωνυμία και τα στοιχεία όπως και οι απόψεις που εξέφρασαν χρησιμοποιήθηκαν αποκλειστικά και μόνο για τη διενέργεια της έρευνας. Στην έναρξη του ερωτηματολογίου υπήρχε σύντομος πρόλογος του περιεχομένου του αλλά και η επιβεβαίωση του προσωπικού απόρρητου που τηρήθηκε. Η προθυμία που έδειξαν διευκόλυνε πολύ την έκβαση της εργασίας, εκτός από αυτούς (οι οποίοι ήταν αρκετοί) που δεν ήθελαν να το συμπληρώσουν. Πολλοί ήταν μάλιστα αυτοί που τους έδωσε κίνητρο να συμπληρώσουν τα ερωτηματολόγια το γεγονός ότι πρόκειται για πτυχιακή εργασία, γεγονός που εκτιμήθηκε ιδιαίτερα.

Ερώτηση 1: «Παρακαλώ προσδιορίστε το φύλο σας».

Στη συγκεκριμένη ερώτηση παρατηρήθηκε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών της βιβλιοθήκης είναι γένους θηλυκού με ποσοστό 70% και μόλις το 30% του κοινού είναι άντρες. Το ποσοστό αυτό ήταν σχετικά αναμενόμενο καθώς οι γυναίκες είναι αυτές που προσελκύονται σε μεγαλύτερο βαθμό από τις υπηρεσίες που προσφέρει μια βιβλιοθήκη. Έπειτα, το φύλο αποτελεί έναν βασικό παράγοντα που διαμορφώνει την ταυτότητα και το υλικό που θα διαθέτει μια βιβλιοθήκη.

Διάγραμμα 1. Φύλο



Ερώτηση 2: «Παρακαλώ προσδιορίστε την ηλικία σας».

Στη συγκεκριμένη ερώτηση η κλίμακα ηλικίας που είναι χρήστες της βιβλιοθήκης είναι αυτή του 25-35 ετών με ποσοστό 25%. Ακολουθεί πάλι ένα νεανικό κοινό εύρους 15-18 ετών με ποσοστό 16%. Στη συνέχεια παρατηρείται με ποσοστό 14% τις ηλικίες 40-45 ετών και ακολουθεί με μικρή διαφορά με 13% οι ηλικίες 35-40 ετών. Οι ηλικίες 12-15 με ποσοστό 7,5% καταλαμβάνουν την επόμενη θέση και τις διαδέχονται οι ηλικίες 15-18 ετών με ποσοστό 7%. Οι μεγαλύτερες ηλικίες 55-60 κατείχαν ποσοστό 6,5% οι 50-55ετών μόλις 6% και τέλος το μικρότερο ποσοστό, μόλις 5% κατέχουν οι ηλικίες 45-50 ετών.

Πίνακας 1_ Ηλικία

| Ηλικία | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|--------|-----------|-----------|
| 12-15 | 15 | 7,5 |
| 15-18 | 14 | 7,0 |
| 18-25 | 32 | 16,0 |
| 25-35 | 50 | 25,0 |
| 35-40 | 26 | 13,0 |
| 40-45 | 28 | 14,0 |
| 45-50 | 10 | 5,0 |
| 50-55 | 12 | 6,0 |
| 55-60 | 13 | 6,5 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Ερώτηση 3: «Παρακαλώ αναφέρετε το επάγγελμά σας».

Το επάγγελμα που λαμβάνει το μεγαλύτερο ποσοστό είναι οι δημόσιοι υπάλληλοι με ποσοστό 22%. Η επόμενη κατηγορία είναι οι άνεργοι με ποσοστό 17% και με μικρή διαφορά με ποσοστό 16% είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι. Στη συνέχεια ακολουθούν οι μαθητές με ποσοστό 15% και τους φοιτητές με μικρότερο ποσοστό 12%. Την προτελευταία θέση με ποσοστό 11,5% κατέχουν οι ελεύθεροι επαγγελματίες και μόλις 13 άτομα με ποσοστό 6,5% επέλεξαν την κατηγορία 'άλλο' και ανέφεραν οικοκυρικά, συνταξιούχος, καθηγήτρια αγγλικών.

Πίνακας 2_ Επάγγελμα

| Επάγγελμα | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-------------------------|-----------|-----------|
| Ελεύθερος επαγγελματίας | 23 | 11,5 |
| Δημόσιος υπάλληλος | 44 | 22,0 |
| Ιδιωτικός υπάλληλος | 32 | 16,0 |
| Φοιτητής | 24 | 12,0 |
| Μαθητής | 30 | 15,0 |
| Άνεργος | 34 | 17,0 |
| Άλλο | 13 | 6,5 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Ερώτηση 4: «Παρακαλώ σημειώστε το μορφωτικό σας επίπεδο».

Σχετικά με το μορφωτικό επίπεδο των χρηστών εντύπωση μας κάνει πως το μεγαλύτερο ποσοστό, το 40,5% είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ είτε βρίσκονται σε προπτυχιακό επίπεδο. Επόμενο σε σειρά ποσοστό είναι το 31% και απευθύνεται στους απόφοιτους λυκείου. Το 15,5% είναι απόφοιτοι γυμνασίου και μόλις το 8% απόφοιτοι δημοτικού και προφανώς αναφέρεται στις ηλικίες 12-15 ετών που συμμετείχαν στην έρευνα, ενώ τέλος, μόλις ένα άτομο απάντησε πως είναι κάτοχος διδακτορικού διπλώματος.

Πίνακας 3_ Μορφωτικό επίπεδο

| Μορφωτικό επίπεδο | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------------------------------|-----------|-----------|
| Απόφοιτος δημοτικού | 16 | 8,0 |
| Απόφοιτος γυμνασίου | 31 | 15,5 |
| Απόφοιτος λυκείου | 62 | 31,0 |
| Πτυχιούχος/προπτυχιακός-ή ΑΕΙ/ΤΕΙ | 81 | 40,5 |
| Κάτοχος μεταπτυχιακού | 9 | 4,5 |
| Κάτοχος διδακτορικού διπλώματος | 1 | 0,5 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Ερώτηση 5: «Πόσο συχνά επισκέπτεστε την Δημόσια Βιβλιοθήκη».

Όσον αφορά τη συχνότητα επίσκεψης της βιβλιοθήκης των χρηστών της, το μεγαλύτερο ποσοστό το 32% απάντησε 1-2 φορές το μήνα και ακολούθησε με ποσοστό 14,5% η επίσκεψη 1-2 φορές την εβδομάδα. Ισοψηφία με ποσοστό 13,5% κατείχε η κατηγορία 1-2 φορές το 15νήμερο και 1-2 φορές το 3μηνο. Το 11% δηλώνει πως την επισκέπτεται καθημερινά, ενώ το 9% επέλεξε την κατηγορία πιο σπάνια που αναφέρεται σε ελάχιστη επισκεψιμότητα έως αναγκαία και τέλος το μικρότερο ποσοστό 6,5% την επισκέπτεται μια φορά το εξάμηνο.

Πίνακας 4_ Συχνότητα επίσκεψης βιβλιοθήκης

| Συχνότητα επίσκεψης | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------------------------|-----------|-----------|
| Καθημερινά | 22 | 11,0 |
| 1-2 φορές την εβδομάδα | 29 | 14,5 |
| 1-2 φορές το μήνα | 64 | 32,0 |
| 1-2 φορές το 15νθημερο | 27 | 13,5 |
| 1-2 φορές στους τρεις μήνες | 27 | 13,5 |
| 1 φορά στους έξι μήνες | 13 | 6,5 |
| Πιο σπάνια | 18 | 9,0 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Ερώτηση 6: «Ποιοι είναι οι κύριοι λόγοι για τους οποίους επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη συνήθως».

Σχετικά με τους λόγους που επισκέπτονται οι χρήστες συνήθως τη βιβλιοθήκη, το μεγαλύτερο ποσοστό, οι μισοί και παραπάνω-το 55,1% επέλεξε το δανεισμό βιβλίων. Στη συνέχεια αρκετοί είναι αυτοί που την επισκέπτονται, με ποσοστό 11,4% για εντοπισμό υλικού για εκπόνηση εργασιών, ενώ το 10,8% την επισκέπτεται για χρήση Η/Υ και διαδικτύου. Ακολουθεί με ποσοστό 8% η μελέτη εφημερίδων και έντυπων περιοδικών και έπειτα με 6,2% πληροφοριακό υλικό. Τέλος, τα σχολικά βοηθήματα καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό που είναι μόλις 3,1%.

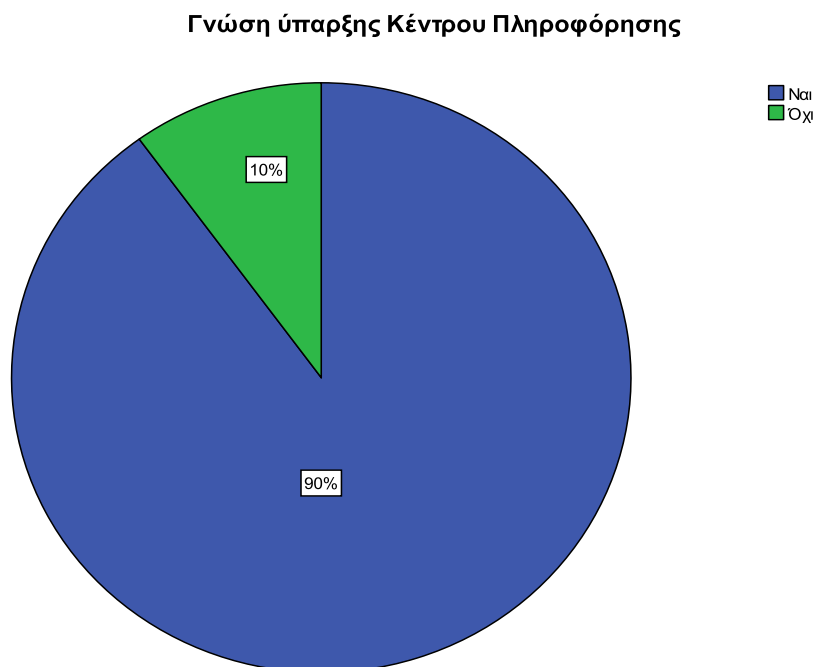
Πίνακας 5_ Λόγοι επίσκεψης βιβλιοθήκης

| Λόγοι επίσκεψης | Απαντήσεις | | Ποσοστό των περιπτώσεων |
|---|------------|---------|-------------------------|
| | N | Ποσοστό | |
| Δανεισμός βιβλίων | 179 | 55,1% | 90,4% |
| Μελέτη εφημερίδων και έντυπων περιοδικών | 26 | 8,0% | 13,1% |
| Εντοπισμός υλικού για την εκπόνηση εργασιών | 37 | 11,4% | 18,7% |
| Αναγνωστήριο | 18 | 5,5% | 9,1% |
| Χρήση Η/Υ και διαδικτύου | 35 | 10,8% | 17,7% |
| Πληροφοριακό υλικό | 20 | 6,2% | 10,1% |
| Σχολικά βοηθήματα | 10 | 3,1% | 5,1% |
| Σύνολο | 325 | 100,0% | 164,1% |

Ερώτηση 7α: Γνωρίζετε ότι υπάρχει Κέντρο Πληροφόρησης (ή αλλιώς χώρος ηλεκτρονικών υπολογιστών) στη Βιβλιοθήκη για χρήση Η/Υ και internet».

Στη συγκεκριμένη ερώτηση, όπως παρατηρείται και στο παρακάτω σχήμα, τα αποτελέσματα ήταν ιδιαίτερα ενθαρρυντικά καθώς το 90% των χρηστών γνωρίζει την ύπαρξη του Κέντρου Πληροφόρησης, καθώς η τοποθεσία του είναι σε αρκετά φανερό σημείο μέσα στη βιβλιοθήκη και μονάχα το 10% αγνοεί την ύπαρξή του.

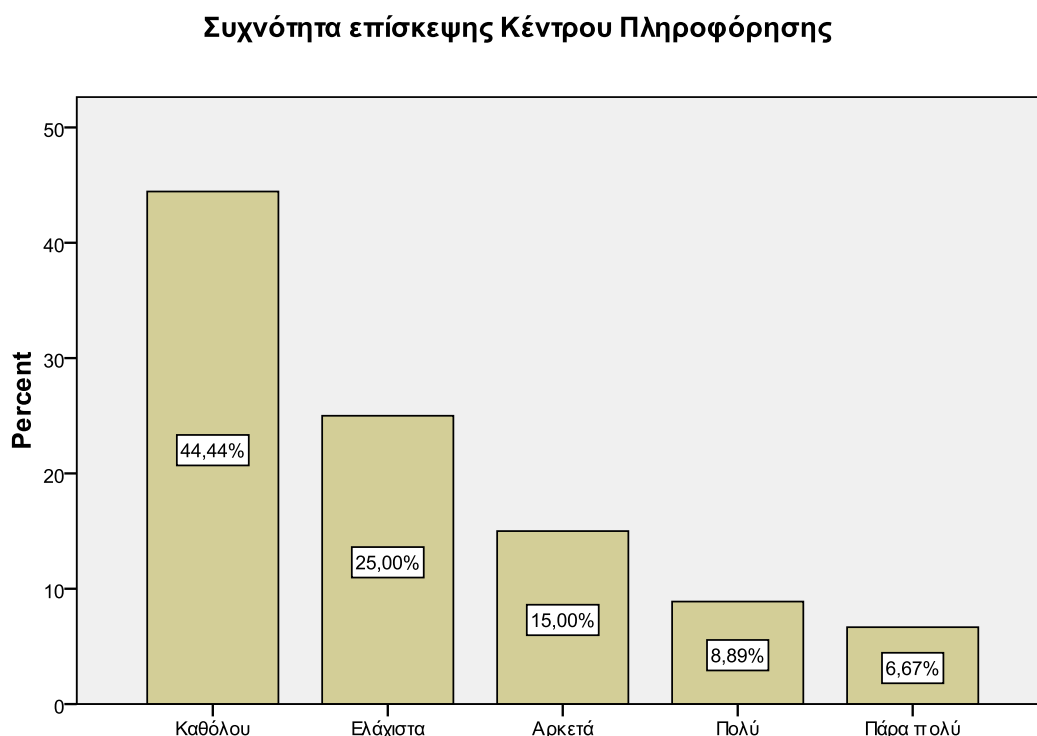
Διάγραμμα 2. Γνώση ύπαρξης Κέντρου Πληροφόρησης



Ερώτηση 7β: «Εάν ναι, πόσο συχνά το επισκέπτεστε».

Όσον αφορά τη συχνότητα που το επισκέπτονται, όσοι απάντησαν ότι γνωρίζουν την ύπαρξή του, το μεγαλύτερο ποσοστό-44,44% απάντησε πως δεν το επισκέπτεται καθόλου. Ακολουθεί και πάλι ένα αρνητικό ποσοστό, το 25% που επέλεξε πως το επισκέπτεται ελάχιστα και έπειτα με ποσοστό 15% δηλώνουν πως το επισκέπτονται αρκετά, το 8,89% πολύ και πάρα πολύ μόλις το 6,67% όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα.

Διάγραμμα 3. Συχνότητα επίσκεψης Κέντρου Πληροφόρησης



Ερώτηση 8α: «Κατά πόσο χρησιμοποιείτε τις παρακάτω θεματικές κατηγορίες».

Στη συγκεκριμένη ερώτηση, που αφορά την κάθε κατηγορία ξεχωριστά σημειώνεται ότι την ελληνική λογοτεχνία τη χρησιμοποιεί πάρα πολύ το 27% του ποσοστού των χρηστών. Έπειτα, το 24,5% δηλώνει πως την επισκέπτεται αρκετά, το 22% πολύ και τέλος τα μικρά ποσοστά καταλαμβάνουν οι κατηγορίες ελάχιστα και καθόλου με 14% και 12,5% αντιστοίχως.

Πίνακας 6_ Ελληνική λογοτεχνία

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 25 | 12,5 |
| Ελάχιστα | 28 | 14,0 |
| Αρκετά | 49 | 24,5 |
| Πολύ | 44 | 22,0 |
| Πάρα πολύ | 54 | 27,0 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Τη συγκεκριμένη κατηγορία, τη βρίσκει εξίσου ενδιαφέρουσα το κοινό καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό 23,5% δηλώνει πως τη χρησιμοποιεί πάρα πολύ. Με μικρή

διαφορά, το 22,5% δηλώνει 'πολύ', το 20% δηλώνει 'αρκετά', το 19% 'ελάχιστα' και τέλος το 15% καθόλου.

Πίνακας 7_ Παγκόσμια λογοτεχνία

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 30 | 15,0 |
| Ελάχιστα | 38 | 19,0 |
| Αρκετά | 40 | 20,0 |
| Πολύ | 45 | 22,5 |
| Πάρα πολύ | 47 | 23,5 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Στη συγκεκριμένη κατηγορία το μεγαλύτερο ποσοστό έχει επιλέξει 'καθόλου' και προφανώς ευθύνεται στις ηλικίες που συμμετείχαν στην έρευνα. Ακολουθεί με σχεδόν ισοπαλία η επιλογή 'αρκετά' με 21,5% και ελάχιστα με 21%. Συνεχίζουμε με το 12,5% να επιλέγει 'πολύ' και το 10% 'πάρα πολύ'.

Πίνακας 8_ Παιδική – Νεανική λογοτεχνία

| | Συχνότητα | Ποσοστό % | Έγκυρο Ποσοστό |
|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Καθόλου | 70 | 35,0 | 35,0 |
| Ελάχιστα | 42 | 21,0 | 21,0 |
| Αρκετά | 43 | 21,5 | 21,5 |
| Πολύ | 25 | 12,5 | 12,5 |
| Πάρα πολύ | 20 | 10,0 | 10,0 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 | 100,0 |

Στα επιστημονικά-τεχνολογικά βιβλία δεν παρατηρείται ιδιαίτερη ανταπόκριση καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό, το 38,5% δηλώνει 'καθόλου'. Ακολουθεί η επιλογή 'ελάχιστα' με ποσοστό 24,5%, 'αρκετά' με 18%, 'πολύ' με 12% και 'πάρα πολύ' το 7%.

Πίνακας 9_ Επιστημονικά-Τεχνολογικά βιβλία

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 77 | 38,5 |
| Ελάχιστα | 49 | 24,5 |
| Αρκετά | 36 | 18,0 |
| Πολύ | 24 | 12,0 |
| Πάρα πολύ | 14 | 7,0 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Οι κοινωνικές επιστήμες-εκπαίδευση επίσης δεν παρουσιάζουν ενθαρρυντικά ποσοστά. Το 38,5% δηλώνει 'καθόλου', το 27,5% 'ελάχιστα', το 19% 'αρκετά', το 11% 'πολύ' και τέλος, μόλις το 4% 'πάρα πολύ'.

Πίνακας 10_ Κοινωνικές επιστήμες-Εκπαίδευση

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 77 | 38,5 |
| Ελάχιστα | 55 | 27,5 |
| Αρκετά | 38 | 19,0 |
| Πολύ | 22 | 11,0 |
| Πάρα πολύ | 8 | 4,0 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Στην κατηγορία φιλοσοφία- ψυχολογία υπάρχει μεγαλύτερη ανταπόκριση από την παραπάνω κατηγορία δηλώνοντας το 9% πως την επιλέγει 'πολύ', το 5,5% 'πάρα πολύ', το 21,5% 'αρκετά', το 27,5% και το 36,5% 'καθόλου'.

Πίνακας 11_ Φιλοσοφία-Ψυχολογία

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 73 | 36,5 |
| Ελάχιστα | 55 | 27,5 |
| Αρκετά | 43 | 21,5 |
| Πολύ | 18 | 9,0 |
| Πάρα πολύ | 11 | 5,5 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

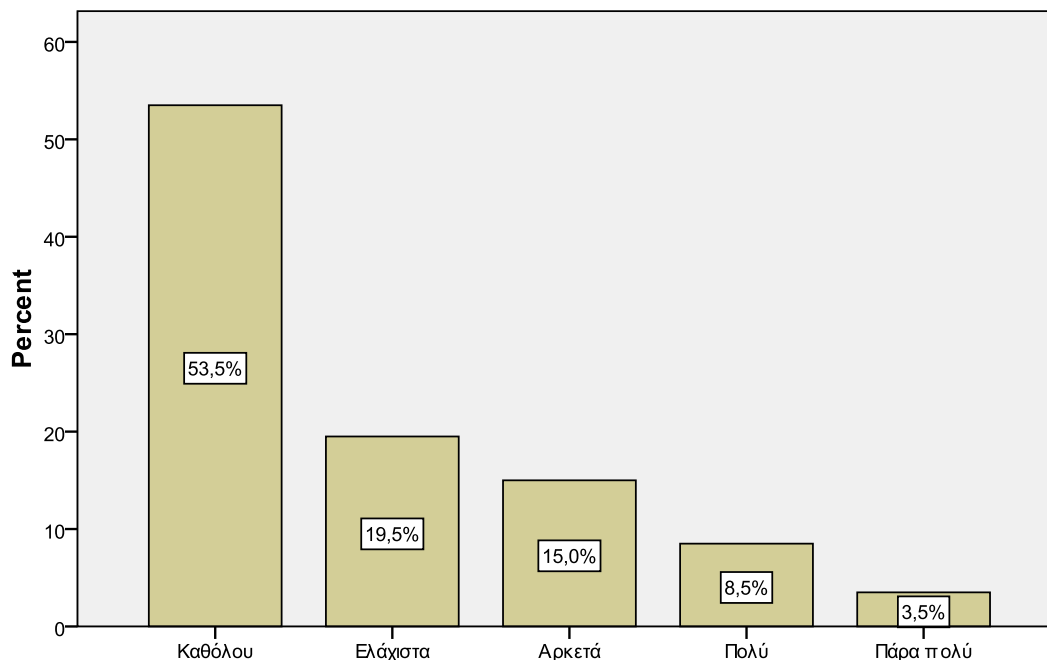
Τη συγκεκριμένη κατηγορία δεν την έχουν οι χρήστες από ότι φαίνεται στις πρώτες επιλογές τους καθώς οι μισοί και παραπάνω με ποσοστό 53,5% δηλώνουν πως δεν τη χρησιμοποιούν καθόλου, το 19,5% 'ελάχιστα', το 15% 'αρκετά', το 8,5% 'πολύ' και το 3,5% 'πάρα πολύ'.

Πίνακας 12_ Γεωγραφία-Ιστορία

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 107 | 53,5 |
| Ελάχιστα | 39 | 19,5 |
| Αρκετά | 30 | 15,0 |
| Πολύ | 17 | 8,5 |
| Πάρα πολύ | 7 | 3,5 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Διάγραμμα 4. Γεωγραφία - Ιστορία

Γεωγραφία-Ιστορία



Σε ότι αφορά την κατηγορία Θρησκεία παρατηρείται ότι δεν έχει ιδιαίτερη απήχηση στο κοινό, όπως φαίνεται ότι το υψηλότερο ποσοστό 60,5% που απάντησε «Καθόλου» και το 24% «Ελάχιστα», ενώ «Αρκετά» απάντησε το 10%, «Πολύ» μόνο το 2,5% και «Πάρα πολύ» μόλις άγγιξε το 3%.

Πίνακας 13_ Θρησκεία

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 121 | 60,5 |
| Ελάχιστα | 48 | 24,0 |
| Αρκετά | 20 | 10,0 |
| Πολύ | 5 | 2,5 |
| Πάρα πολύ | 6 | 3,0 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Όσον αφορά τις Βιογραφίες, το κοινό φαίνεται και πάλι να μη δείχνει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, καθώς το 62% απάντησε «Καθόλου», «Ελάχιστα» το 20,5%, ενώ «Αρκετά» απάντησε το 10%, «Πολύ» το 5,5%, και «Πάρα πολύ» μονάχα το 2%.

Πίνακας 14_ Βιογραφίες

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 124 | 62,0 |
| Ελάχιστα | 41 | 20,5 |
| Αρκετά | 20 | 10,0 |
| Πολύ | 11 | 5,5 |
| Πάρα πολύ | 4 | 2,0 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Στα Βιβλία τέχνης επίσης τα μεγαλύτερα ποσοστά έδειξαν ότι η κατηγορία αυτή δεν είναι στις προτιμήσεις του κοινού. Το 63,5% απάντησε πως δεν επιλέγει «Καθόλου» βιβλία τέχνης και «Ελάχιστα» το 21%, ενώ το 7,5% απάντησε «Αρκετά», το 5% απάντησε «Πολύ» και το 3% «Πάρα πολύ».

Πίνακας 15_ Βιβλία τέχνης

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 127 | 63,5 |
| Ελάχιστα | 42 | 21,0 |
| Αρκετά | 15 | 7,5 |
| Πολύ | 10 | 5,0 |
| Πάρα πολύ | 6 | 3,0 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Η κατηγορία Μαγειρική-Ομορφιά-Εγκυμοσύνη επίσης έχει μικρή απήχηση στο αναγνωστικό κοινό καθώς του ότι το 49% απάντησε «Καθόλου», το 23,5% «Ελάχιστα», ενώ μικρότερα ποσοστά παρατηρήθηκαν στο «Αρκετά» με 15,5%, «Πολύ» με 7% και «Πάρα πολύ» με 5%.

Πίνακας 16_ Μαγειρική-Ομορφιά-Εγκυμοσύνη

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 98 | 49,0 |
| Ελάχιστα | 47 | 23,5 |
| Αρκετά | 31 | 15,5 |
| Πολύ | 14 | 7,0 |
| Πάρα πολύ | 10 | 5,0 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Στην Ποίηση καταγράφηκε ότι το αναγνωστικό κοινό δε δείχνει ιδιαίτερη προτίμηση σε αυτήν την κατηγορία καθώς το 60% απάντησε πως δεν επιλέγει «Καθόλου» αυτήν την κατηγορία, το 23% απάντησε «Ελάχιστα», ενώ «Αρκετά» απάντησε το 9%, «Πολύ» το 5%, και μόλις το 3% απάντησε «Πάρα πολύ».

Πίνακας 17_ Ποίηση

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 120 | 60,0 |
| Ελάχιστα | 46 | 23,0 |
| Αρκετά | 18 | 9,0 |
| Πολύ | 10 | 5,0 |
| Πάρα πολύ | 6 | 3,0 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Ερώτηση 8β: «Ποιες από τις παρακάτω θεματικές κατηγορίες επιθυμείτε να εμπλουτιστούν».

Όπως και παραπάνω, έτσι και σε αυτή τη περίπτωση θα γίνει αναφορά ξεχωριστά στην κάθε κατηγορία που αξιολόγησαν οι χρήστες όσον αφορά τον εμπλουτισμό τους. Στην περίπτωση λοιπόν της ελληνικής λογοτεχνίας το 29% υποστηρίζει πως πρέπει να εμπλουτισθεί 'αρκετά' η συλλογή της, το 21% δηλώνει 'ελάχιστα', το 18,5% 'πάρα πολύ', το 16% 'πολύ' και το 15% τη θεωρεί πλήρη και δηλώνει καθόλου.

Πίνακας 18_ Ελληνική λογοτεχνία

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 30 | 15,0 |
| Ελάχιστα | 43 | 21,5 |
| Αρκετά | 58 | 29,0 |
| Πολύ | 32 | 16,0 |
| Πάρα πολύ | 37 | 18,5 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Στην περίπτωση της παγκόσμιας λογοτεχνίας το 34% υποστηρίζει πως πρέπει να εμπλουτισθεί 'αρκετά' η συλλογή της, το 19,5% δηλώνει 'ελάχιστα', το 19% 'πολύ', το 16% 'καθόλου' και το 11,5% δε τη θεωρεί πλήρη και δηλώνει πάρα πολύ.

Πίνακας 19_ Παγκόσμια λογοτεχνία

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 32 | 16,0 |
| Ελάχιστα | 39 | 19,5 |
| Αρκετά | 68 | 34,0 |
| Πολύ | 38 | 19,0 |
| Πάρα πολύ | 23 | 11,5 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Στην περίπτωση της παιδικής – νεανικής λογοτεχνίας το 29,5% υποστηρίζει πως πρέπει να εμπλουτισθεί ‘αρκετά’ η συλλογή της, το 25,5% δηλώνει ‘καθόλου’, το 18,5% ‘ελάχιστα’, το 12% ‘πολύ’ και το 10,5% δεν τη θεωρεί πλήρη και δηλώνει πάρα πολύ.

Πίνακας 20_ Παιδική - Νεανική λογοτεχνία

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 51 | 25,5 |
| Ελάχιστα | 45 | 22,5 |
| Αρκετά | 59 | 29,5 |
| Πολύ | 24 | 12,0 |
| Πάρα πολύ | 21 | 10,5 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Στην περίπτωση των επιστημονικών – τεχνολογικών βιβλίων το 28,5% υποστηρίζει πως δεν πρέπει να εμπλουτισθεί ‘καθόλου’ η συλλογή της, το 24,5% δηλώνει ‘αρκετά’, το 20,5% ‘ελάχιστα’, το 16% ‘πολύ’ και μόλις το 10,5% δεν τη θεωρεί πλήρη και δηλώνει πάρα πολύ.

Πίνακας 21_ Επιστημονικά-Τεχνολογικά βιβλία

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 57 | 28,5 |
| Ελάχιστα | 41 | 20,5 |
| Αρκετά | 49 | 24,5 |
| Πολύ | 32 | 16,0 |
| Πάρα πολύ | 21 | 10,5 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Στην περίπτωση των κοινωνικών επιστημών - εκπαίδευση το 31% υποστηρίζει πως δεν πρέπει να εμπλουτισθεί ‘καθόλου’ η συλλογή της, το 29,5% δηλώνει ‘αρκετά’, το 20,5% ‘ελάχιστα’, το 13,5% ‘πολύ’ και το 5,5% δεν τη θεωρεί πλήρη και δηλώνει πάρα πολύ.

Πίνακας 22_ Κοινωνικές επιστήμες-Εκπαίδευση

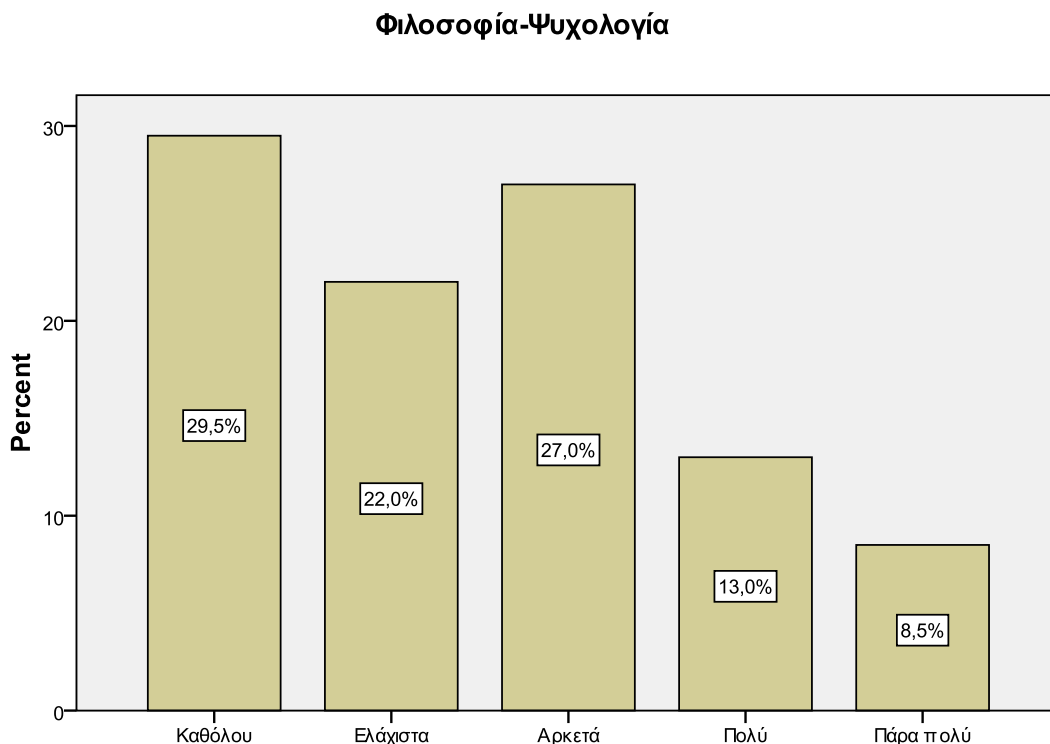
| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 62 | 31,0 |
| Ελάχιστα | 41 | 20,5 |
| Αρκετά | 59 | 29,5 |
| Πολύ | 27 | 13,5 |
| Πάρα πολύ | 11 | 5,5 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Στην περίπτωση της φιλοσοφίας - ψυχολογίας το 29,5% υποστηρίζει πως δεν πρέπει να εμπλουτισθεί 'καθόλου' η συλλογή της, το 27% δηλώνει 'αρκετά', το 22% 'ελάχιστα', το 13% 'πολύ' και το 8,5% δεν τη θεωρεί πλήρη και δηλώνει πάρα πολύ.

Πίνακας 23_ Φιλοσοφία-Ψυχολογία

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 59 | 29,5 |
| Ελάχιστα | 44 | 22,0 |
| Αρκετά | 54 | 27,0 |
| Πολύ | 26 | 13,0 |
| Πάρα πολύ | 17 | 8,5 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Διάγραμμα 5. Φιλοσοφία - Ψυχολογία



Στην περίπτωση της γεωγραφίας - ιστορίας το 36% υποστηρίζει πως δεν πρέπει να εμπλουτισθεί 'καθόλου' η συλλογή της, το 25,5% δηλώνει 'αρκετά', το 21,5% 'ελάχιστα', το 10% 'πολύ' και μόλις το 7% δεν τη θεωρεί πλήρη και δηλώνει πάρα πολύ.

Πίνακας 24_ Γεωγραφία-Ιστορία

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 72 | 36,0 |
| Ελάχιστα | 43 | 21,5 |
| Αρκετά | 51 | 25,5 |
| Πολύ | 20 | 10,0 |
| Πάρα πολύ | 14 | 7,0 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Στην περίπτωση της θρησκείας το 37% υποστηρίζει πως δεν πρέπει να εμπλουτισθεί 'καθόλου' η συλλογή της, το 32% δηλώνει 'ελάχιστα', το 18,5% 'αρκετά', το 8,5% 'πολύ' και μονάχα το 4% δεν τη θεωρεί πλήρη και δηλώνει πάρα πολύ.

Πίνακας 25_ Θρησκεία

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 74 | 37,0 |
| Ελάχιστα | 64 | 32,0 |
| Αρκετά | 37 | 18,5 |
| Πολύ | 17 | 8,5 |
| Πάρα πολύ | 8 | 4,0 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Στην περίπτωση της κατηγορίας βιογραφίες το 40,5% υποστηρίζει πως δεν πρέπει να εμπλουτισθεί 'καθόλου' η συλλογή της, το 30,5% δηλώνει 'ελάχιστα', το 17% 'αρκετά', το 10% 'πολύ' και μόνο το 2% δεν τη θεωρεί πλήρη και δηλώνει πάρα πολύ.

Πίνακας 26_ Βιογραφίες

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 81 | 40,5 |
| Ελάχιστα | 61 | 30,5 |
| Αρκετά | 34 | 17,0 |
| Πολύ | 20 | 10,0 |
| Πάρα πολύ | 4 | 2,0 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Στην περίπτωση της κατηγορίας βιβλία τέχνης το 39% υποστηρίζει πως δεν πρέπει να εμπλουτισθεί 'καθόλου' η συλλογή της, το 29,5% δηλώνει 'ελάχιστα', το 24% 'αρκετά', το 6% 'πολύ' και το 1,5% δεν τη θεωρεί πλήρη και δηλώνει πάρα πολύ.

Πίνακας 27_ Βιβλία τέχνης

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 78 | 39,0 |
| Ελάχιστα | 59 | 29,5 |
| Αρκετά | 48 | 24,0 |
| Πολύ | 12 | 6,0 |
| Πάρα πολύ | 3 | 1,5 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Στην περίπτωση της μαγειρικής – ομορφιάς – εγκυμοσύνης το 38,5% υποστηρίζει πως δεν πρέπει να εμπλουτισθεί 'καθόλου' η συλλογή της, το 27,5% δηλώνει 'ελάχιστα', το 16,5% 'αρκετά', το 12,5% 'πολύ' και μονάχα το 5% δεν τη θεωρεί πλήρη και δηλώνει πάρα πολύ.

Πίνακας 28_ Μαγειρική-Ομορφιά-Εγκυμοσύνη

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 77 | 38,5 |
| Ελάχιστα | 55 | 27,5 |
| Αρκετά | 33 | 16,5 |
| Πολύ | 25 | 12,5 |
| Πάρα πολύ | 10 | 5,0 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Στην περίπτωση της ποίησης το 40% υποστηρίζει πως δεν πρέπει να εμπλουτισθεί 'καθόλου' η συλλογή της, το 32,5% δηλώνει 'ελάχιστα', το 15% 'αρκετά', το 8% 'πολύ' και μόνο το 4,5% δεν τη θεωρεί πλήρη και δηλώνει πάρα πολύ.

Πίνακας 29_ Ποίηση

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 80 | 40,0 |
| Ελάχιστα | 65 | 32,5 |
| Αρκετά | 30 | 15,0 |
| Πολύ | 16 | 8,0 |
| Πάρα πολύ | 9 | 4,5 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Ερώτηση 9: «Παρακαλώ σημειώστε το είδος του υλικού με το οποίο κρίνεται ότι πρέπει να εμπλουτιστεί η συλλογή της Βιβλιοθήκης».

Στη συγκεκριμένη ερώτηση ο χρήστης είχε δικαίωμα να επιλέξει περισσότερες από μια επιλογές και για αυτό το λόγο, στο σύνολο (Σύνολο) του δείγματος δεν αναγράφεται ο αριθμός 200 που είναι το σύνολο των χρηστών αλλά 339. Όσον αφορά την κατηγορία που επέλεξαν οι χρήστες που χρειάζεται εμπλουτισμό, την πλειοψηφία με ποσοστό 36,6% αποτελούσαν τα βιβλία, δεύτερο με ποσοστό 16,5% είναι το οπτικοακουστικό υλικό και με μικρή διαφορά ακολουθεί το πληροφοριακό υλικό με ποσοστό 16,2%. Τέλος όσον αφορά τα περιοδικά και τις εφημερίδες, παρουσίασαν ισοψηφία με ποσοστό 15,3% και τα δύο.

Στην κατηγορία βιβλία ζητούνταν από τους χρήστες να προσδιορίσουν το είδος των βιβλίων που επιθυμούν να εμπλουτισθούν, ώστε να γίνει κατανοητό ποια τα ενδιαφέροντα και οι απαιτήσεις τους στη συγκεκριμένη κατηγορία που επέλεξαν. Αρχικά, από τους 124 χρήστες που επέλεξαν τον εμπλουτισμό βιβλίων μόλις οι 59 προσδιόρισαν το είδος βιβλίων που επιθυμούν να εμπλουτισθεί η συλλογή της βιβλιοθήκης. Οι χρήστες αυτοί λοιπόν, κατά πλειονότητα προσδιόρισαν ως είδος βιβλίου που κρίνεται απαραίτητο να εμπλουτισθεί είναι κυρίως η λογοτεχνία και μυθιστορήματα και αρκετοί ήταν αυτοί που την προσδιόρισαν περαιτέρω επισημαίνοντας και την ελληνική, αγγλική, ξενόγλωσση και παιδική. Ακολουθεί η κατηγορία επιστημονικά βιβλία και στη συνέχεια έπονται βιβλία μαγειρικής, ψυχολογίας, τέχνης, ιστορικά, ποίησης και ακαδημαϊκά και τέλος ένα άτομο ανέφερε παραψυχολογία και κλασική λογοτεχνία. Τέλος, δεν πρέπει να παραληφθεί η ζήτηση κάποιων χρηστών να εμπλουτισθεί η συλλογή με καινούργιες εκδόσεις και πρόσφατες κυκλοφορίες.

Πίνακας 30_ Υλικό εμπλουτισμού

| Υλικό εμπλουτισμού | Απαντήσεις | | Ποσοστό των περιπτώσεων % |
|-----------------------|------------|-----------|---------------------------|
| | N | Ποσοστό % | |
| Βιβλία | 124 | 36,6 | 63,3 |
| Περιοδικά | 52 | 15,3 | 26,5 |
| Εφημερίδες | 52 | 15,3 | 26,5 |
| Πληροφοριακό υλικό | 55 | 16,2 | 28,1 |
| Οπτικοακουστικό υλικό | 56 | 16,5 | 28,6 |
| Σύνολ | 339 | 100,0 | 173,0 |

Ερώτηση 10: «Πόσο συχνά επισκέπτεστε την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης στο διαδίκτυο».

Η συχνότητα που οι χρήστες επισκέπτονται την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης στο διαδίκτυο και είχε ιδιαίτερα ικανοποιητικά αποτελέσματα. Το μεγαλύτερο ποσοστό-42% απάντησε πιο σπάνια που σημαίνει ούτε καν μια φορά το εξάμηνο. Ακολουθεί αριθμητικά με ποσοστό 13,5% η ένδειξη 'μια φορά το τρίμηνο'. Έπειτα με ποσοστό 11,5% το '1-2

φορές το μήνα' και με μια μονάδα διαφορά το 10,5% επιλέγει '1-2φορές την εβδομάδα' και ακολουθεί με ποσοστό 9,5% η ένδειξη '1-2φορές το δεκαπενθήμερο'. Τέλος, ισοψηφία παρουσιάζουν με ποσοστό 6,5% οι επιλογές 'καθημερινά' και '1φορά το εξάμηνο'.

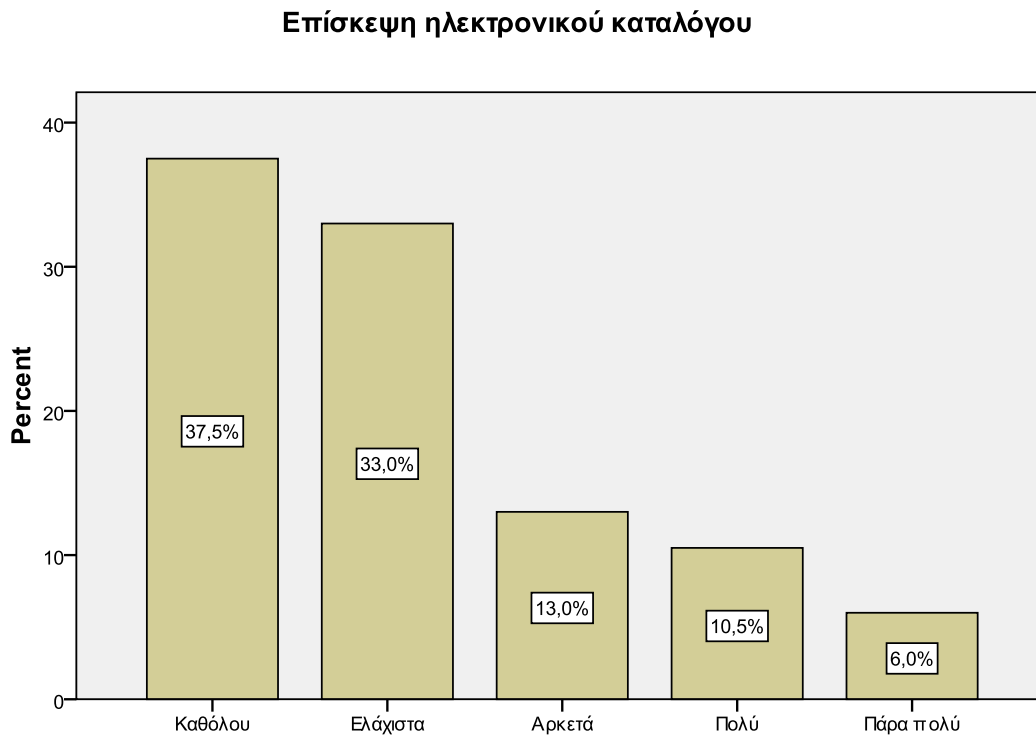
Διάγραμμα 6. Συχνότητα επίσκεψης ιστοσελίδας



Ερώτηση 11: «Επισκέπτεστε τον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης για να αναζητήσετε το τεκμήριο που σας ενδιαφέρει προτού επισκεφτείτε τη Βιβλιοθήκη αυτοπροσώπως».

Σχετικά με την συχνότητα επίσκεψης των χρηστών του ηλεκτρονικού καταλόγου που διαθέτει η βιβλιοθήκη τα αποτελέσματα δεν είναι και τόσο ενθαρρυντικά καθώς το 37,5% δηλώνει πως δεν τον επισκέπτεται καθόλου και ακολουθεί με σχετικά μικρή διαφορά με ποσοστό 33% ότι τον επισκέπτονται ελάχιστα. Το 13% δηλώνει πως τον επισκέπτεται αρκετά συχνά, το 10,5% 'πολύ' και μόλις το 6% 'πάρα πολύ'.

Διάγραμμα 7. Επίσκεψη ηλεκτρονικού καταλόγου



Ερώτηση 12: «Πώς ενημερώνεστε συνήθως για της υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και για οποιοδήποτε γεγονός λαμβάνει χώρα στη Βιβλιοθήκη πχ εκδηλώσεις, βιβλιοπαρουσιάσεις».

Στη συγκεκριμένη ερώτηση οι χρήστες έπρεπε να βάλουν με σειρά προτεραιότητας τον παράγοντα τον οποίο ανατρέχουν πρώτα για να ενημερωθούν για οτιδήποτε λαμβάνει χώρα στη βιβλιοθήκη. Η πλειοψηφία λοιπόν, το 37% επέλεξε πως ενημερώνεται με σχετικά ενημερωτικά φυλλάδια που διατίθενται στη βιβλιοθήκη, έπειτα το 28% πως ενημερώνεται από γνωστούς και φίλους, το 19% από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης, το 14% από τοπικές ή ηλεκτρονικές εφημερίδες και μονάχα 4 άτομα-δηλαδή το 2% ενημερώνεται από τοπικό ραδιόφωνο και τηλεοπτικό σταθμό.

Πίνακας 31_ Ενημέρωση για τις υπηρεσίες

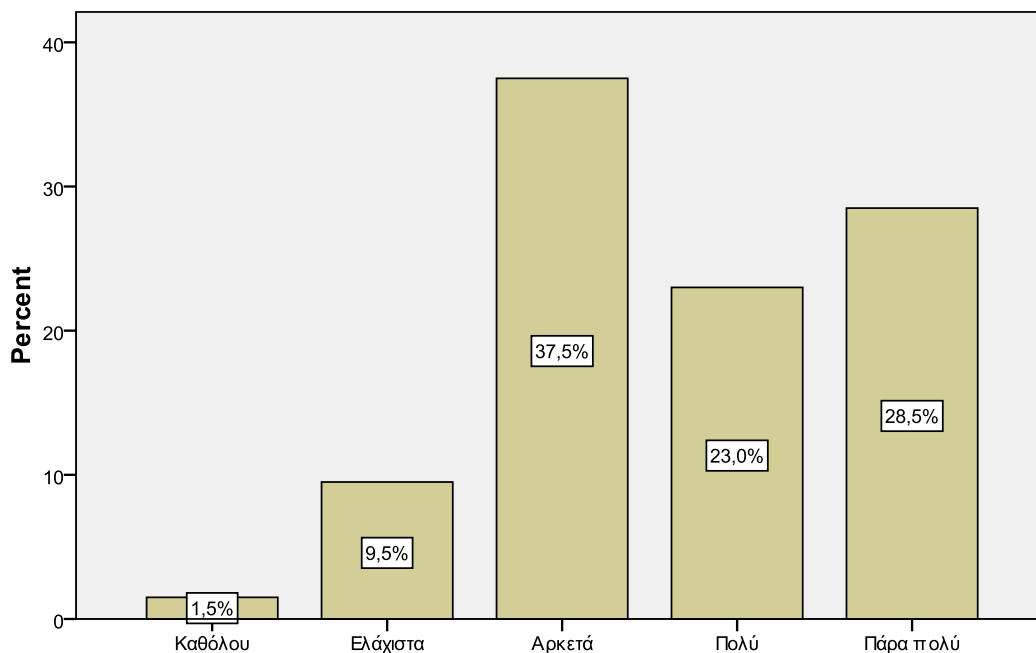
| Ενημέρωση υπηρεσιών | Απαντήσεις | | Ποσοστό των περιπτώσεων % |
|--|------------|-----------|---------------------------|
| | N | Ποσοστό % | |
| Με σχετικά ενημερωτικά φυλλάδια | 74 | 37,0 | 37,2 |
| Τοπικές ή και ηλεκτρονικές εφημερίδες | 28 | 14,0 | 14,1 |
| Ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης | 38 | 19,0 | 19,1 |
| Τοπικό ραδιοφωνικό και τηλεοπτικό σταθμό | 4 | 2,0 | 2,0 |
| Από γνωστούς και φίλους | 56 | 28,0 | 28,1 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 | 100,5 |

Ερώτηση 13: «Είναι επαρκής η σήμανση ή οι οδηγίες που δίνονται από το προσωπικό για αναζήτηση ενός τεκμηρίου στο ράφι».

Στη συγκεκριμένη ερώτηση τα αποτελέσματα ήταν θετικά καθώς το 37,5% δήλωσε πως βρίσκει αρκετά επαρκή τη σήμανση ή τις οδηγίες που δίνονται από το προσωπικό, συνεχίζουμε με το ποσοστό 28,5% που την αξιολογεί ως 'πάρα πολύ' επαρκή, το 23% 'πολύ', το 9,5% ελάχιστα και μονάχα 1,5% 'καθόλου'.

Διάγραμμα 8. Επάρκεια σήμανσης για ανάζηση στο ράφι

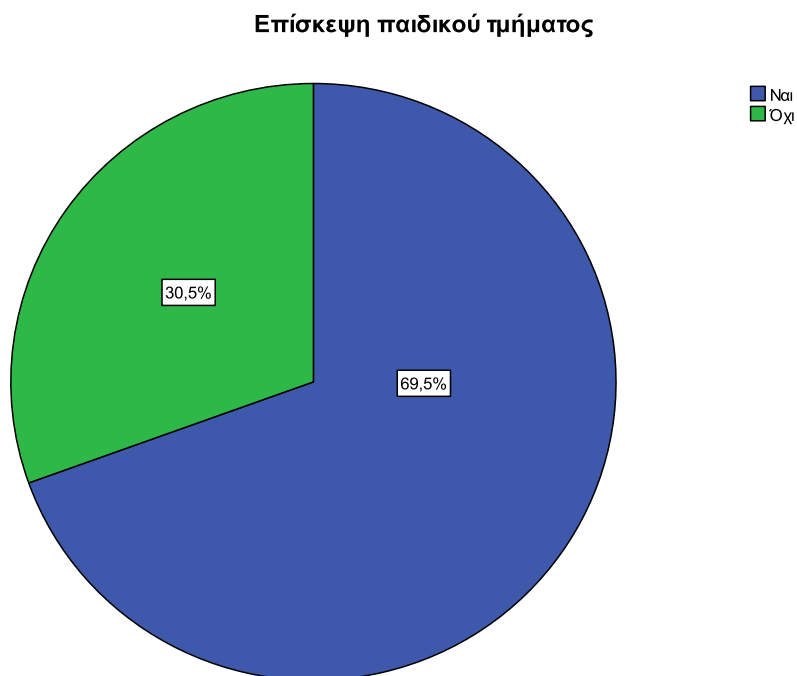
Επάρκεια σήμανσης για αναζήτηση στο ράφι



Ερώτηση 14α: «Έχετε επισκεφτεί το παιδικό τμήμα της βιβλιοθήκης».

Όπως φαίνεται και στο παρακάτω σχήμα, ένα αρκετά ικανοποιητικό ποσοστό-το 69,5%-έχει επισκεφθεί το παιδικό τμήμα ενώ το υπόλοιπο 30,5% δεν το έχει επισκεφθεί.

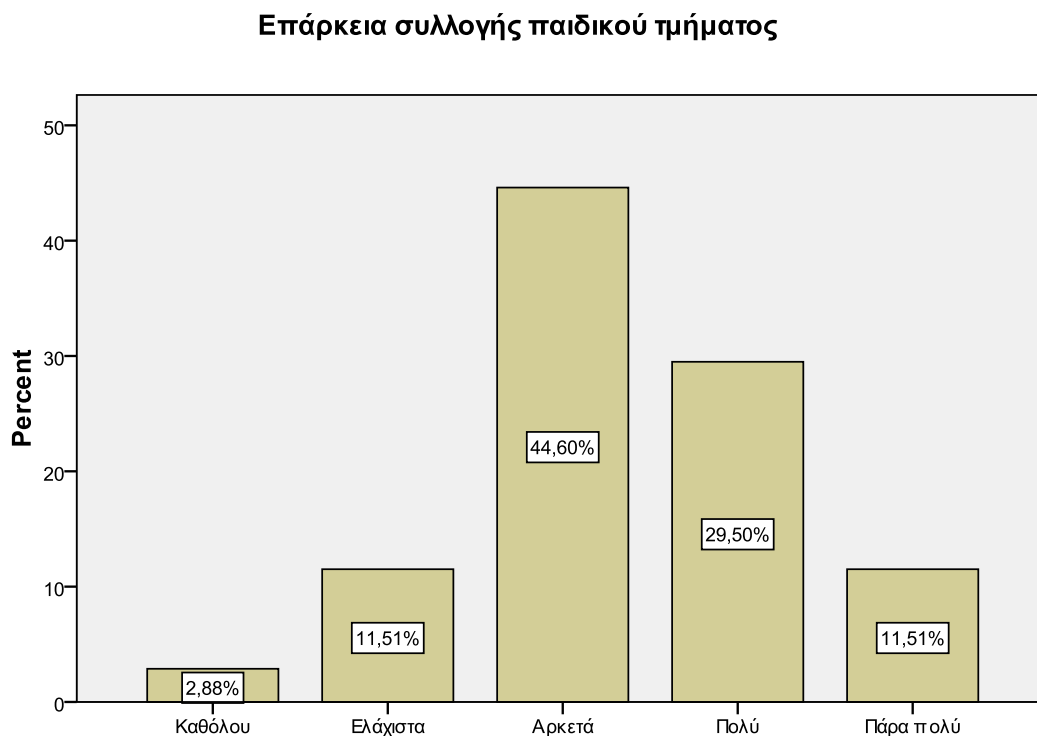
Διάγραμμα 9. Επίσκεψη παιδικού τμήματος



Ερώτηση 14β: «Αν ναι, θεωρείται ότι είναι επαρκής η συλλογή του».

Στη συγκεκριμένη ερώτηση απάντησαν όσοι στην προηγούμενη ερώτηση δήλωσαν ότι επισκέπτονται το παιδικό τμήμα. Το πώς λοιπόν κρίνουν τη συλλογή του, το 44,6% τη βρίσκει 'αρκετά' επαρκή, το 29,5% τη θεωρεί 'πολύ' επαρκή και ακολουθούν με ισοψηφία 11,51% οι ενδείξεις 'πάρα πολύ' και 'ελάχιστα' και τέλος με ποσοστό 2,88% η ένδειξη 'καθόλου'.

Διάγραμμα 10. Επάρκεια συλλογής παιδικού τμήματος



Ερώτηση 14γ: «Αν θεωρείτε ότι δεν είναι επαρκής η συλλογή του εξηγήστε τους λόγους ή κάνετε προτάσεις».

Στη συγκεκριμένη ερώτηση, η οποία ήταν ανοιχτού τύπου, απάντησαν μόλις 9 χρήστες οι οποίοι προφανώς στην παραπάνω ερώτηση είχαν απαντήσει αρνητικά για την ικανοποίησή τους από τη συλλογή του παιδικού τμήματος. Αυτοί οι λόγοι λοιπόν είχαν να κάνουν με την επιθυμία να εμπλουτισθεί το παιδικό τμήμα με περισσότερα παιδικά-νεανικά λογοτεχνικά βιβλία και να διαθέτει περισσότερες νέες κυκλοφορίες, να διευρυνθεί ο αριθμός θεμάτων, να εμπλουτισθεί το οπτικοακουστικό υλικό και να υπάρχουν παραμύθια και στην αγγλική γλώσσα.

Ερώτηση 15: «Ποιες είναι οι υπηρεσίες που κατά τη γνώμη σας πρέπει να αναπτύξει η Βιβλιοθήκη».

Στη συγκεκριμένη ερώτηση ζητήθηκε από τους χρήστες να προσδιορίσουν και να αναφέρουν τους λόγους που κατά τη γνώμη τους πρέπει η βιβλιοθήκη να αναπτύξει. Το σύνολο των χρηστών που απάντησε είναι 71 άτομα. Οι απαντήσεις που δόθηκαν διακρίνονται από μεγάλη ποικιλία. Πολλοί ήταν αυτοί που δήλωσαν την επιθυμία ύπαρξης περισσότερων εφημερίδων, καλύτερη ενημέρωση για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, περισσότερες εκδηλώσεις, να διαθέτει η βιβλιοθήκη έναν κατάλληλα

διαμορφωμένο και παράλληλα απομονωμένο χώρο ως αναγνωστήριο και περισσότερες θέσεις και τραπέζια σε αυτό, να συνεχίσει τη λειτουργία της η κινητή βιβλιοθήκη, ηλεκτρονική διασύνδεση με άλλες βιβλιοθήκες για βιβλία και περιοδικά-ουσιαστικά διαδανεισμό, περισσότερες δραστηριότητες για τα παιδιά, στην βάση δεδομένων της ιστοσελίδας να διατίθεται μια σύντομη περιγραφή των βιβλίων, να ανανεώνεται πιο συχνά η ιστοσελίδα, εμπλουτισμός του οπτικοακουστικού υλικού, περισσότερο εξειδικευμένο προσωπικό. Τέλος λίγοι ήταν αυτοί που δήλωσαν ότι επαρκούν οι ήδη υπηρεσίες που προσφέρει η βιβλιοθήκη και είναι απόλυτα ευχαριστημένοι.

Ερώτηση 16: «Γνωρίζετε ότι η Βιβλιοθήκη».

Η συγκεκριμένη ερώτηση αποσκοπούσε στη διερεύνηση του κατά πόσο οι χρήστες γνωρίζουν κάποιες από τις δράσεις της βιβλιοθήκης που δε γίνονται πολλές φορές ιδιαίτερα αντιληπτές σε αυτούς. Οι επιλογές των απαντήσεων ήταν ΝΑΙ-ΟΧΙ. Το μεγαλύτερο ποσοστό λοιπόν-24,5%-γνωρίζει την ύπαρξη λέσχης ανάγνωσης στη βιβλιοθήκη. Έπειτα το 23,3% έχει στα υπόψη του τις ξεναγήσεις των σχολικών τάξεων σε αυτή, το 21,9% γνωρίζει τις λογοτεχνικές βραδιές που πραγματοποιεί η βιβλιοθήκη και το 13,4% ότι διαθέτει σύγχρονους σταθμούς εργασίας για άτομα με αναπηρίες. Μικρότερα ποσοστά συγκέντρωσαν η καλοκαιρινή καμπάνια ανάγνωσης που οργανώνεται με ποσοστό 9,2% και τέλος η ανακαίνιση του παιδικού τμήματος που πρόκειται να γίνει το καλοκαίρι με ποσοστό 7,7%.

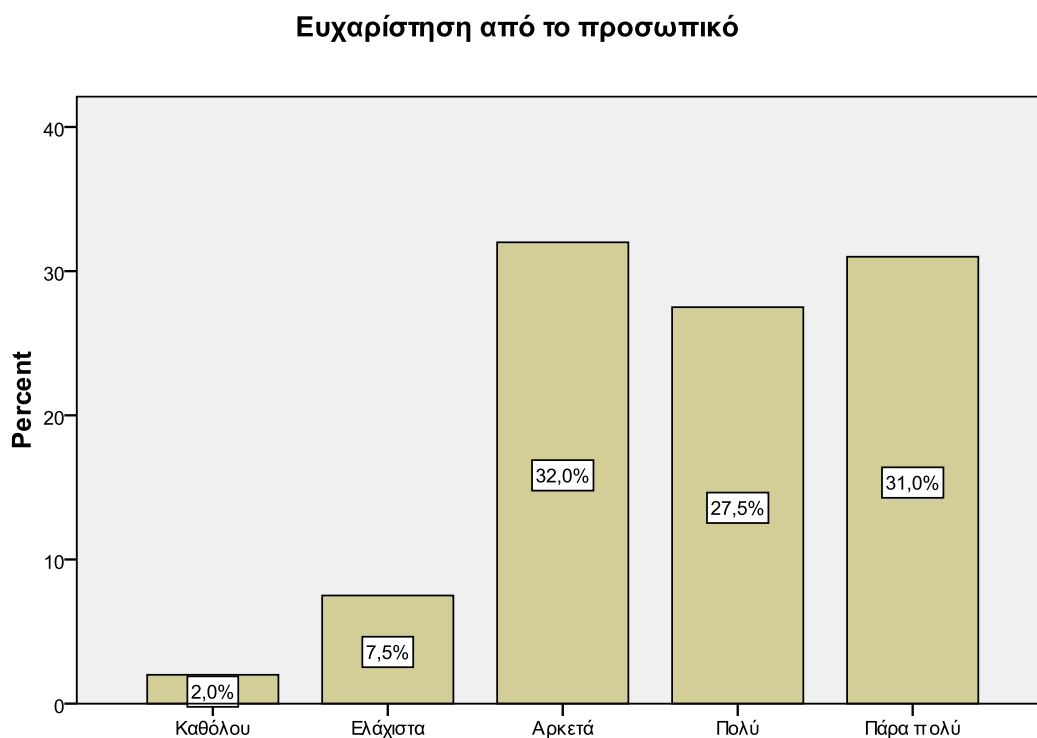
Πίνακας 32_ Γνωρίζετε ότι

| Γνωρίζετε | Απαντήσεις | | Ποσοστό των περιπτώσεων % |
|---|------------|-----------|---------------------------|
| | N | Ποσοστό % | |
| Σύγχρονοι σταθμοί εργασίας για άτομα με αναπηρίες | 77 | 13,4 | 40,3 |
| Λέσχη ανάγνωσης | 141 | 24,5 | 73,8 |
| Λογοτεχνικές βραδιές | 126 | 21,9 | 66,0 |
| Ξεναγήσεις σχολικών τάξεων | 134 | 23,3 | 70,2 |
| Καλοκαιρινή καμπάνια ανάγνωσης | 53 | 9,2 | 27,7 |
| Ανακαίνιση παιδικού τμήματος | 44 | 7,7 | 23,0 |
| Σύνολο | 575 | 100,0 | 301,0 |

Ερώτηση 17: «Πόσο ευχαριστημένος/η είσατε από τη βοήθεια και την εξυπηρέτηση του προσωπικού».

Η συγκεκριμένη ερώτηση είχε θετικές απαντήσεις με το 32% να δηλώνει 'αρκετά' ευχαριστημένο, και με μικρή διαφορά το 31% δηλώνει 'πάρα πολύ' ευχαριστημένο. Το 27,5% δηλώνει 'πολύ' ευχαριστημένο και σχετικά δυσαρεστημένο είναι το 7,5% που επέλεξε 'ελάχιστα' και το 2% που δηλώνει εντελώς δυσαρεστημένο με την ένδειξη 'καθόλου'.

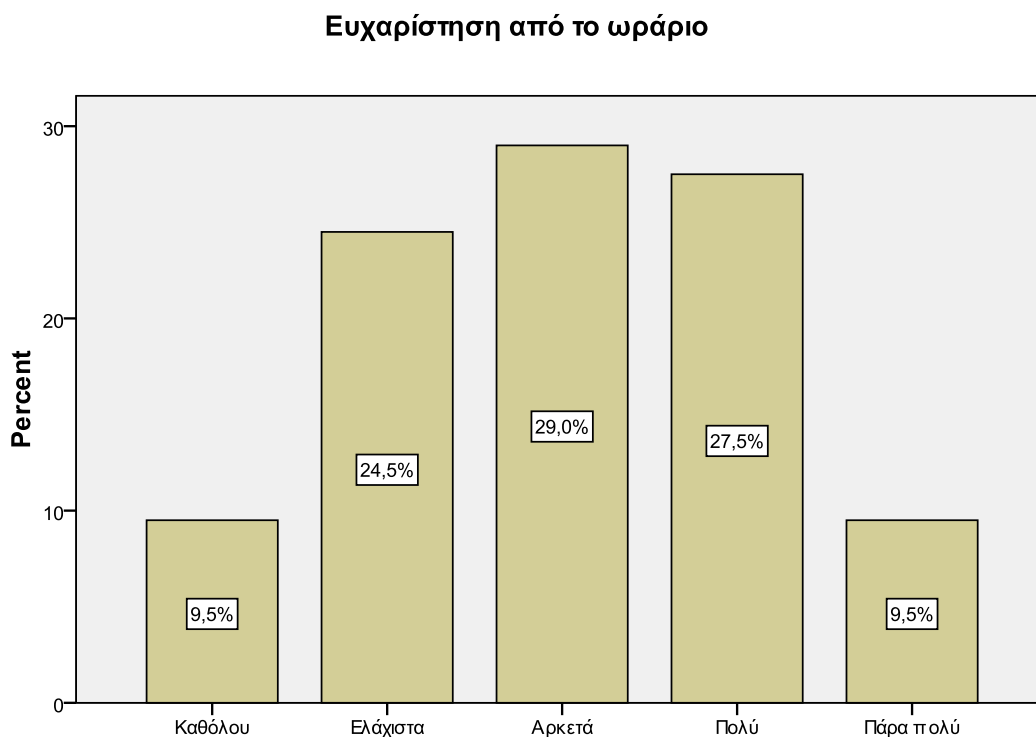
Διάγραμμα 11. Ευχαρίστηση από το προσωπικό



Ερώτηση 18: «Είσατε ευχαριστημένοι από το ωράριο της βιβλιοθήκης (λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι εργάζονται –την παρούσα στιγμή- μόλις 3 άτομα)».

Σχετικά με τη συγκεκριμένη ερώτηση οι περισσότεροι χρήστες δείχνουν ιδιαίτερα ικανοποιημένοι με το ωράριο, καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό (29%) δηλώνει αρκετά ευχαριστημένο, το 27,5% πολύ ευχαριστημένο, ακολουθεί με 24,5% το ελάχιστα και τέλος, παρατηρούμε ισοβαθμία στο πάρα πολύ και στο καθόλου με ποσοστό 9,5%.

Διάγραμμα 12. Ευχαρίστηση από το ωράριο



Ερώτηση 19: «Ποιους λόγους θεωρείται ανασταλτικούς για τη συχνή επίσκεψή σας στη Βιβλιοθήκη».

Στη συγκεκριμένη ερώτηση οι χρήστες είχαν δικαίωμα να επιλέξουν περισσότερες από μία απαντήσεις, για αυτόν το λόγο στο σύνολο (Σύνολο) του δείγματος είναι 266 έναντι του 200 άτομα που έπρεπε να ήταν. Αρκετοί χρήστες με ποσοστό 33,3% δεν την επισκέπτεται τόσο συχνά λόγω του ωραρίου της. Στη συνέχεια, το 18,8% θεωρεί ότι η βιβλιοθήκη δεν έχει επαρκές υλικό, το 15,4% λόγω της έλλειψης ενδιαφέροντος που βρίσκει σε αυτήν. Επίσης, το 14,7% αγοράζουν μόνοι τους βιβλία, το 6,8% δήλωσε ότι επισκέπτεται άλλη βιβλιοθήκη και το 3,4% πιστεύει ότι δεν υπάρχει καλή εξυπηρέτηση από το προσωπικό.

Στην κατηγορία 'άλλο' που πήρε ποσοστό 7,1% μόνο οι 11 από τους 19 χρήστες που το επέλεξαν προσδιόρισαν τι ακριβώς θεωρούν κατά τη κρίση τους ανασταλτικό παράγοντα μη συχνής επίσκεψής τους στη βιβλιοθήκη. Οι 11 αυτοί λοιπόν χρήστες επισήμαναν ότι δε διαθέτουν πολύ ελεύθερο χρόνο, ότι δανείζονται βιβλία από γνωστούς και φίλους, λόγω απόστασης από τον τόπο διαμονής τους, λόγω της έλλειψης νέων παραλαβών, τα θέματα που τους ενδιέφεραν έχουν εξαντληθεί και τέλος το διαδίκτυο το οποίο καλύπτει και παρέχει πολλές πλέον πληροφορίες.

Πίνακας 33_ Λόγοι μη επίσκεψης

| Λόγοι μη επίσκεψης | Απαντήσεις | | Ποσοστό των περιπτώσεων % |
|---|------------|-----------|---------------------------|
| | N | Ποσοστό % | |
| Έλλειψη ενδιαφέροντος | 41 | 15,4 | 21,9 |
| Μη επαρκές υλικό | 50 | 18,8 | 26,7 |
| Λόγω του ωραρίου -δεν με βολεύει | 90 | 33,8 | 48,1 |
| Επισκέπτομαι κάποια άλλη βιβλιοθήκη | 18 | 6,8 | 9,6 |
| Αγοράζω μόνος/η μου βιβλία | 39 | 14,7 | 20,9 |
| Δεν υπάρχει καλή εξυπηρέτηση από το προσωπικό | 9 | 3,4 | 4,8 |
| Άλλο | 19 | 7,1 | 10,2 |
| Σύνολο | 266 | 100,0 | 142,2 |

Ερώτηση 20α: «Είσατε ευχαριστημένοι από τον κτιριακό εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης (θέσεις αναγνωστηρίου, ράμπες αναπήρων, κτλ)».

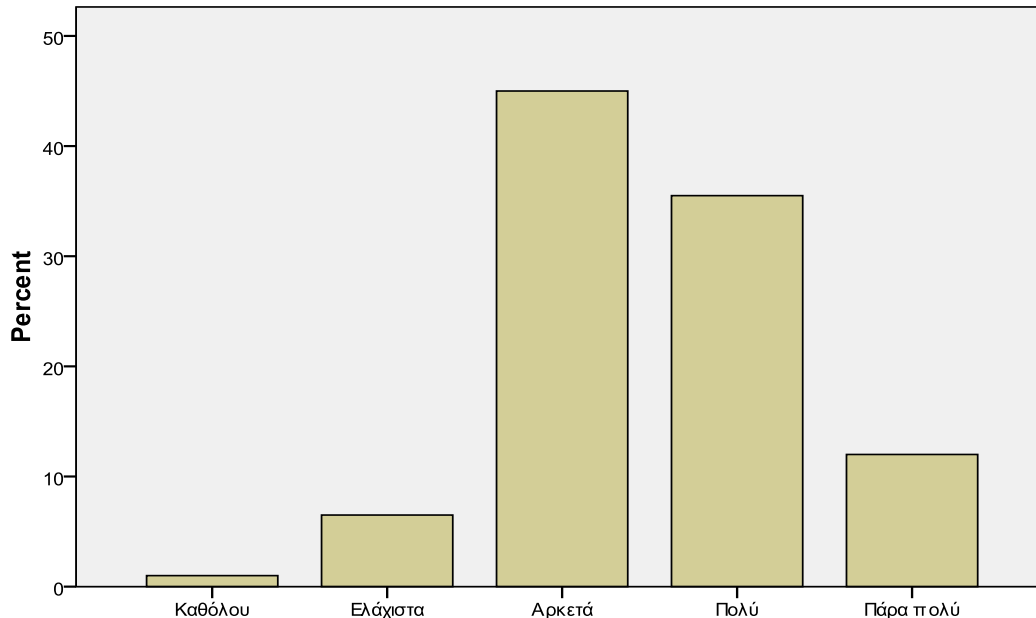
Οι περισσότεροι χρήστες όσον αφορά τον κτιριακό εξοπλισμό δηλώνουν αρκετά ευχαριστημένοι με ποσοστό 45%. Πολύ ευχαριστημένοι δηλώνουν το 35,5% και πάρα πολύ το 12%. Ελάχιστα ευχαριστημένοι δηλώνουν το 6,5% και μόλις το 1% δηλώνει πως δεν είναι καθόλου ευχαριστημένο.

Πίνακας 34_ Ευχαρίστηση από τον κτιριακό εξοπλισμό

| | Συχνότητα | Ποσοστό % |
|-----------|-----------|-----------|
| Καθόλου | 2 | 1,0 |
| Ελάχιστα | 13 | 6,5 |
| Αρκετά | 90 | 45,0 |
| Πολύ | 71 | 35,5 |
| Πάρα πολύ | 24 | 12,0 |
| Σύνολο | 200 | 100,0 |

Διάγραμμα 13. Ευχαρίστηση από τον κτιριακό εξοπλισμό

Ευχαρίστηση από τον κτιριακό εξοπλισμό



Ερώτηση 20β: «Αν δεν είσαστε ευχαριστημένοι εξηγήστε τους λόγους ή κάνετε κάποιες προτάσεις».

Στη συγκεκριμένη ερώτηση, απάντησαν μονάχα 8 χρήστες οι οποίοι προφανώς δεν ήταν ευχαριστημένοι από τον κτιριακό εξοπλισμό όπως απάντησαν στην παραπάνω ερώτηση. Οι λόγοι ήταν οι εξής: επιθυμούν περισσότερους υπολογιστές, περισσότερα βιβλιοστάσια, περισσότερες θέσεις στο αναγνωστήριο όπως και περισσότερες θέσεις για ΑΜΕΑ στο κέντρο πληροφόρησης, να αγοραστεί και να τοποθετηθεί προτζέκτορας, καλύτερη διαμόρφωση χώρου, θέρμανση το χειμώνα και δημιουργία πιο σύγχρονης ράμπας αναπήρων.

Ερώτηση 21: «Παρακαλώ κάνετε κάποιο σχόλιο, παρατήρηση ακόμα και μία πρόταση για τη Βιβλιοθήκη γενικά».

Στη συγκεκριμένη ερώτηση μας απάντησαν 84 χρήστες και παρατηρήθηκε μια γκάμα απαντήσεων. Η πλειοψηφία των χρηστών δήλωσαν πως εντελώς ευχαριστημένοι θα ήταν εάν η βιβλιοθήκη τηρούσε και απογευματινό ωράριο όπως να παραμένει ανοιχτή και το Σάββατο γεγονός που εξυπηρετεί τους και τους εργαζόμενους και τους μαθητές. Έπειτα μεγάλος αριθμός δήλωσε περισσότερο προσωπικό για καλύτερη εξυπηρέτηση, οι υπάλληλοι να δίνουν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις θεματολογίες των βιβλίων και πιο σαφείς πληροφορίες, επίσης το προσωπικό να είναι περισσότερο υπομονετικό. Να δοθούν κονδύλια για αγορά νέων βιβλίων, δανεισμός βιβλίων για περισσότερες μέρες, εμπλουτισμός της συλλογής, περισσότερα αντίτυπα βιβλίων και μεγαλύτερη ποικιλία, να συνεχίσει ως ζωντανό κύτταρο της πόλης και να μην πέσει σε

τυπικό συντηρητικό επίπεδο, ύπαρξη παραπάνω ξενόγλωσσων βιβλίων, να ανανεώνονται συνεχώς τα βιβλία, να μπορούν οι χρήστες να δανείζονται περισσότερα βιβλία, περισσότερο πληροφοριακό υλικό, να λαμβάνονται υπόψη αποτελέσματα ερευνών χρηστών ώστε να έρθει η βιβλιοθήκη στα μέτρα των πολιτών, να υπάρχει συνδρομή της βιβλιοθήκης σε επιστημονικά ηλεκτρονικά περιοδικά, να γίνεται διαφήμιση για τα διάφορα δρώμενα που λαμβάνουν χώρα στη βιβλιοθήκη, να δοθεί μεγαλύτερη σημασία στις διευκολύνσεις Αμεα.

Τέλος, δεν πρέπει να παραληφθούν τα θετικά σχόλια τα οποία αφορούσαν τη νέα τοποθεσία της βιβλιοθήκης που τη βρήκαν πιο βολική, το πόσο τους έχει βοηθήσει η βιβλιοθήκη ώστε να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους, το εξυπηρετικό προσωπικό, τον ευχάριστο χώρο με τις καλές εγκαταστάσεις που διαθέτει και τις προσπάθειες που έχει καταβάλλει για την βελτίωση και την καλή λειτουργία του παιδικού τμήματος.

Συσχετίσεις

Παρακάτω καταγράφονται κάποιες συσχετίσεις που έγιναν με δική μας πρωτοβουλία και επιλογή με σκοπό να συνδυαστούν δυο ερωτήσεις, να συσχετιστούν και να πόσο και πως επηρεάζει η μια την άλλη και το αποτέλεσμα.

Αρχικά συσχετίθηκε η ηλικία με τη συχνότητα επίσκεψης των χρηστών στον ηλεκτρονικό κατάλογο της Βιβλιοθήκης. Η συγκεκριμένη συσχέτιση έγινε για να παρατηρηθεί κατά πόσο η ηλικία επηρεάζει την επίσκεψη και ενασχόληση των χρηστών με τον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης, δεδομένου ότι το νεανικό κοινό είναι πιο εξοικειωμένο με το διαδίκτυο και πιο εκτεθειμένο σε αυτό. Παρατηρώντας τον παρακάτω πίνακα φαίνεται ότι στη στήλη 'πέρα πολύ' οι ηλικίες 35-40, 40-45, 45-50, 50-55 και 55-60 ετών έχουν μηδενική επίσκεψη στον κατάλογο, ενώ οι ηλικίες που συγκεντρώνουν έστω και μικρά ποσοστά στη συγκεκριμένη στήλη είναι από 15 μέχρι και 35 ετών. Τέλος, ο μεγαλύτερος αριθμός που συγκεντρώνεται στη στήλη 'καθόλου' είναι το 16 και απευθύνεται σε ηλικίες της κλίμακας 40-45 ετών. Βλέπουμε εδώ πως οι ηλικίες από 35 ετών και άνω δεν επισκέπτονται πολύ συχνά τον ηλεκτρονικό κατάλογο, ενώ οι μικρότερες ηλικίες τον επισκέπτονται πιο συχνά. Αυτό πιθανότατα συμβαίνει γιατί οι μεγαλύτερες ηλικίες δεν είναι τόσο εξοικειωμένες με τις νέες τεχνολογίες, όσο οι μικρότερες ηλικίες.

Πίνακας 35_ Ηλικία * Επίσκεψη ηλεκτρονικού καταλόγου Συσχέτιση

| Ηλικία | Επίσκεψη ηλεκτρονικού καταλόγου | | | | | Σύνολο |
|--------|---------------------------------|----------|--------|------|-----------|--------|
| | Καθόλου | Ελάχιστα | Αρκετά | Πολύ | Πάρα πολύ | |
| 12-15 | 3 | 7 | 3 | 1 | 1 | 15 |
| 15-18 | 7 | 2 | 0 | 3 | 2 | 14 |
| 18-25 | 8 | 7 | 7 | 6 | 4 | 32 |
| 25-35 | 13 | 18 | 8 | 6 | 5 | 50 |
| 35-40 | 10 | 10 | 4 | 2 | 0 | 26 |
| 40-45 | 16 | 9 | 2 | 1 | 0 | 28 |
| 45-50 | 6 | 4 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| 50-55 | 4 | 5 | 2 | 1 | 0 | 12 |
| 55-60 | 8 | 4 | 0 | 1 | 0 | 13 |
| Σύνολο | 75 | 66 | 26 | 21 | 12 | 200 |

Η επόμενη συσχέτισή αφορά το επάγγελμα που κάνουν οι χρήστες της έρευνάς και το κατά πόσο ανάλογα με αυτό, διαβάζουν και επιλέγουν ως κατηγορία την ελληνική λογοτεχνία. Ο λόγος που επιλέχθηκε η ελληνική λογοτεχνία είναι γιατί η συγκεκριμένη κατηγορία έχει ιδιαίτερη απήχηση στους χρήστες και θέλαμε να δούμε ποιά επαγγέλματα διαβάζουν περισσότερο ελληνική λογοτεχνία. Παρατηρείται λοιπόν, όπως φαίνεται και από τον παρακάτω πίνακα, ότι η ελληνική λογοτεχνία έχει ιδιαίτερη απήχηση στους ανέργους και στους δημόσιους υπαλλήλους με 16 και 13 αντίστοιχα να επιλέγουν την ένδειξη 'πάρα πολύ' ενώ την μικρότερη ανταπόκριση παρουσιάζει στους μαθητές αλλά και στους φοιτητές οι οποίοι προφανώς βρίσκουν ενδιαφέρον στην παιδική και νεανική λογοτεχνία όπως και σε υλικό ακαδημαϊκού περιεχομένου αντιστοίχως και πάλι.

Πίνακας 36_ Επάγγελμα * Ελληνική λογοτεχνία Συσχέτιση

| Επάγγελμα | Ελληνική λογοτεχνία | | | | | Σύνολο |
|-------------------------|---------------------|----------|--------|------|-----------|--------|
| | Καθόλου | Ελάχιστα | Αρκετά | Πολύ | Πάρα πολύ | |
| Ελεύθερος επαγγελματίας | 2 | 1 | 9 | 7 | 4 | 23 |
| Δημόσιος υπάλληλος | 7 | 6 | 10 | 8 | 13 | 44 |
| Ιδιωτικός υπάλληλος | 4 | 8 | 9 | 5 | 6 | 32 |
| Φοιτητής | 3 | 7 | 6 | 2 | 6 | 24 |
| Μαθητής | 7 | 4 | 7 | 6 | 6 | 30 |
| Άνεργος | 2 | 2 | 6 | 8 | 16 | 34 |
| Άλλο | 0 | 0 | 2 | 8 | 3 | 13 |
| Σύνολο | 25 | 28 | 49 | 44 | 54 | 200 |

Η τρίτη συσχέτιση που έγινε αφορούσε την ηλικία των χρηστών και το κατά πόσο ανάλογα με αυτή μπορούν και χρησιμοποιούν στη βιβλιοθήκη τον Η/Υ και το διαδίκτυο. Οι ηλικίες λοιπόν, όπως σημειώνεται και στον παρακάτω πίνακα συσχετίσεων, που χρησιμοποιούν περισσότερο σε σχέση με τις υπόλοιπες τον Η/Υ και το διαδίκτυο είναι κυρίως των 25-35 ετών όπως και των 18-25 ετών. Οι ηλικίες που απέχουν εντελώς από τη χρήση τους είναι και πάλι οι μεγαλύτερες ηλικίες που κυμαίνονται από 45-60 ετών.

Πίνακας 37_ Ηλικία * Χρήση Η/Υ και διαδικτύου Συσχέτιση

| Ηλικία | Χρήση Η/Υ και διαδικτύου | | Σύνολο |
|--------|--------------------------|-----|--------|
| | Ναι | Όχι | |
| 12-15 | 3 | 12 | 15 |
| 15-18 | 5 | 9 | 14 |
| 18-25 | 9 | 23 | 32 |
| 25-35 | 11 | 39 | 50 |
| 35-40 | 5 | 21 | 26 |
| 40-45 | 2 | 26 | 28 |
| 45-50 | 0 | 10 | 10 |
| 50-55 | 0 | 12 | 12 |
| 55-60 | 0 | 13 | 13 |
| Σύνολο | 35 | 165 | 200 |

Η επόμενη συσχέτιση που έγινε για να διαπιστωθεί πόσο συχνά και τι ηλικίες χρηστών επισκέπτονται το Κέντρο Πληροφόρησης της Βιβλιοθήκης. Όπως παρατηρείται στον παρακάτω πίνακα συσχετίσεων, όλοι οι χρήστες ανεξαρτήτου ηλικίας επισκέπτονται από καθόλου έως ελάχιστα το Κέντρο Πληροφόρησης. Μοναδική ίσως εξαίρεση αποτελεί η ηλικιακή ομάδα 18-25 ετών, αφού ποσοστιαία, ένας ικανοποιητικός αριθμός, 13 στους 31, επισκέπτονται το Κέντρο Πληροφόρησης από αρκετά έως πάρα πολύ.

Πίνακας 38_ Ηλικία * Συχνότητα επίσκεψης Κέντρου Πληροφόρησης Συσχέτιση

| Ηλικία | Συχνότητα επίσκεψης Κέντρου Πληροφόρησης | | | | | Σύνολο |
|--------|--|----------|--------|------|-----------|--------|
| | Καθόλου | Ελάχιστα | Αρκετά | Πολύ | Πάρα πολύ | |
| 12-15 | 4 | 6 | 0 | 2 | 1 | 13 |
| 15-18 | 7 | 0 | 2 | 0 | 3 | 12 |
| 18-25 | 9 | 9 | 6 | 4 | 3 | 31 |
| 25-35 | 16 | 14 | 7 | 7 | 2 | 46 |
| 35-40 | 8 | 8 | 4 | 1 | 2 | 23 |
| 40-45 | 12 | 4 | 6 | 1 | 0 | 23 |
| 45-50 | 8 | 1 | 1 | 0 | 0 | 10 |
| 50-55 | 7 | 2 | 1 | 1 | 0 | 11 |
| 55-60 | 9 | 1 | 0 | 0 | 1 | 11 |
| Σύνολο | 80 | 45 | 27 | 16 | 12 | 180 |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε.΄
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5. Συμπεράσματα - Προτάσεις

Έχοντας ολοκληρώσει την έρευνα των χρηστών της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Κιλκίς προκύπτουν ορισμένα συμπεράσματα που θα φάνούν ιδιαίτερα χρήσιμα και αφορούν την εξέλιξη και ανάπτυξη της Βιβλιοθήκης όπως και την ανάλυση της αξιολόγησης που έκαναν για αυτή οι ερωτώμενοι χρήστες.

Ο λόγος που γίνεται η συγκεκριμένη έρευνα, όπως αναφέρθηκε και στην εισαγωγή δε σχετίζεται με κάποιο μεμονωμένο ζήτημα που αφορά τη συγκεκριμένη βιβλιοθήκη αλλά μέσω αυτής εξερευνήθηκαν ζητήματα για το πόσο είναι γνωστή η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη στους κατοίκους της πόλης, το κατά πόσο ενημερωμένοι είναι για τις υπηρεσίες που προσφέρει, τι τους ικανοποιεί και τι τους δυσαρεστεί. Ουσιαστικά, η έρευνα χρηστών της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Κιλκίς αποσκοπούσε ώστε να φανερωθούν με βάση στατιστικών το αν οι ενέργειες που κάνει η Βιβλιοθήκη βρίσκει ενημερωμένους και ευχαριστημένους τους χρήστες της και αν όχι να προχωρήσει σε διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων και βελτίωσης των υπηρεσιών της.

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο διατυπώνεται ουσιαστικά η σημερινή κατάσταση στην οποία βρίσκεται αυτή την περίοδο η Βιβλιοθήκη, με βάση αυτά που υποστηρίζουν οι χρήστες, οι οποίοι συμμετείχαν στην έρευνα, εκφράζοντας τις απόψεις τους, τα αιτήματά τους, τις πιθανόν δυσαρέσκειες που βρίσκουν στη Βιβλιοθήκη και τις προτάσεις που αυτοί έκαναν.

Όσον αφορά το πρώτο κεφάλαιο του ερωτηματολογίου που ήταν τα προσωπικά στοιχεία των χρηστών, στην παρούσα έρευνα οι περισσότεροι από τους χρήστες που συμμετείχαν ήταν γυναίκες. Συγκεκριμένα ο αριθμός των γυναικών ήταν 140 και των αντρών 60 με ποσοστό 70% προς 30% αντίστοιχα. Το αποτέλεσμα αυτό ήταν σχεδόν αναμενόμενο εάν πάρουμε υπόψη μας άλλες έρευνες που έχουν γίνει και καμία ως τώρα δεν έχει πρωτοτυπήσει στο τομέα του φύλου. Οι ηλικίες που συγκέντρωσαν τα μεγαλύτερα ποσοστά ήταν αυτοί των 25-35, ακολουθούν οι ηλικίες 18-25, ενώ το μικρότερο ποσοστό που είναι χρήστες ήταν ηλικίας 45-50 ετών. Το γεγονός αυτό είναι πολύ ευχάριστο καθώς θεωρείται κατόρθωμα μια βιβλιοθήκη να προσελκύει σε μεγάλο ποσοστό το νεανικό κοινό. Από αυτούς ο μεγαλύτερος αριθμός δήλωσαν πως είναι δημόσιοι υπάλληλοι και άνεργοι. Ευχάριστη εντύπωση μας κάνει το γεγονός ότι το 40,5% είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ είτε βρίσκονται σε προπτυχιακό επίπεδο και έπειτα ακολουθούν οι απόφοιτοι λυκείου με επίσης ικανοποιητικό ποσοστό 31%.

Το δεύτερο κεφάλαιο αφορούσε τη χρήση της βιβλιοθήκης και του Κέντρου Πληροφόρησης. Οι πιο πολλοί λοιπόν, επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη 1-2 φορές το μήνα με ποσοστό 32% και το μικρότερο ποσοστό 6,5% την επισκέπτεται μια φορά το εξάμηνο. Κύριος λόγος της επίσκεψης είναι ο δανεισμός καθώς τον επέλεξαν πάνω από τους μισούς χρήστες και μικρότερη απήχηση στο κοινό έχουν τα σχολικά βοηθήματα με μόλις 3,1%. Σχετικά με το αν γνωρίζουν την ύπαρξη Κέντρου Πληροφόρησης στη Βιβλιοθήκη το συντριπτικό ποσοστό 90% απαντάει πως το γνωρίζει. Όσον αφορά το πόσο συχνά το επισκέπτονται τα αποτελέσματα δεν είναι και τόσο ενθαρρυντικά. Μονάχα το 6% δήλωσε ότι το επισκέπτεται πάρα πολύ, ενώ το 40% δεν το επισκέπτεται καθόλου.

Ακολουθεί το κεφάλαιο που ασχολείται με την αξιολόγηση της συλλογής της Βιβλιοθήκης. Οι θεματικές κατηγορίες που δείχνουν να προτιμούν οι χρήστες να διαβάζουν είναι η

ελληνική και η παγκόσμια λογοτεχνία, ενώ το μικρότερο ποσοστό καταλαμβάνουν οι βιογραφίες. Οι υπόλοιπες κατηγορίες γνωρίζουν μια σταθερότητα απόψεων χωρίς ιδιαίτερες διακυμάνσεις. Παρακάτω, σε ερώτηση σχετικά με τον εμπλουτισμό των κατηγοριών που διαθέτει ξεχωριστά η συλλογή της βιβλιοθήκης τα αποτελέσματα είναι πανομοιότυπα με τις θεματικές κατηγορίες που επιλέγει η πλειοψηφία των χρηστών. Αυτό σημαίνει πως προφανώς αυτοί που διάλεξαν πως τους ενδιαφέρει η ελληνική και παγκόσμια λογοτεχνία επιθυμούν και τον επιπλέον εμπλουτισμό τους, ενώ οι βιογραφίες που πριν είχαν καταλάβει μικρό ποσοστό αξιοποίησής τους σε αυτήν την περίπτωση δεν αφορά τους χρήστες ο εμπλουτισμός τους όπως είναι και φυσικό επακόλουθο. Παράλληλα υπήρχε μια ερώτηση ώστε να γίνει συγκεκριμένο το υλικό που επιθυμούν οι χρήστες να εμπλουτιστεί η Βιβλιοθήκη και σαφώς ήταν τα βιβλία με ποσοστό 36,6%, ακολουθεί το οπτικοακουστικό υλικό και με μικρότερο ποσοστό έρχονται τα περιοδικά και οι εφημερίδες.

Το επόμενο κεφάλαιο αφορούσε την αξιολόγηση των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης. Αναφερόμενοι αρχικά στη συχνότητα επίσκεψης της ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης, τα αποτελέσματα δεν είναι ιδιαίτερα θετικά, καθώς το 42% την επισκέπτεται πιο σπάνια και από μία φορά το εξάμηνο, ενώ καθημερινά την επισκέπτεται το μικρότερο ποσοστό που είναι 6,5% και τέλος 1-2 φορές την εβδομάδα που είναι μια αξιόλογη συχνότητα έχουμε και πάλι ένα σχετικά χαμηλό ποσοστό (10,5%). Ο ηλεκτρονικός κατάλογος που διαθέτει η Βιβλιοθήκη φαίνεται επίσης να μην βρίσκεται στην κορυφή των προτιμήσεων των χρηστών, καθώς σχεδόν οι μισοί δεν τον επισκέπτονται καθόλου και μόλις το 6% τον επισκέπτεται πάρα πολύ. Ο τρόπος με τον οποίο ενημερώνονται για τις υπηρεσίες που προσφέρει η Βιβλιοθήκη και για οποιαδήποτε εκδήλωση λαμβάνει χώρα σε αυτή, η πλειοψηφία με σειρά προτεραιότητας επέλεξε με σχετικά ενημερωτικά φυλλάδια και μόλις το 2% από το τοπικό ραδιόφωνο και τηλεοπτικό κανάλι της περιοχής. Όσον αφορά στην κρίση των χρηστών για το προσωπικό παρατηρείται ότι οι περισσότεροι χρήστες είναι πάρα πολύ και αρκετά ικανοποιημένοι και μόνο 2% δεν είναι καθόλου ευχαριστημένοι από αυτό και όσον αφορά τη σήμανση και τις κατευθυντήριες οδηγίες που δίνουν, τα αποτελέσματα είναι πανομοιότυπα με την ευχαρίστησή τους που δήλωσαν παραπάνω. Σχετικά με το παιδικό τμήμα σημειώνεται πως έχει μεγάλη απήχηση στο κοινό, καθώς το 69,5% των χρηστών το έχει επισκεφτεί και από αυτούς το 44,6% θεωρεί αρκετά επαρκή τη συλλογή του- ιδιαίτερα ευχάριστο γεγονός.

Το τελευταίο κεφάλαιο του ερωτηματολογίου σχετιζόταν με στοιχεία γενικού ενδιαφέροντος που αφορούν τη Βιβλιοθήκη. Αρχικά λοιπόν, παρατέθηκε μια ερώτηση έτσι ώστε να διαπιστωθεί αν γνωρίζουν οι χρήστες κάποιες βασικές υπηρεσίες και δράσεις της Βιβλιοθήκης και σε περίπτωση που δε συμβαίνει αυτό να τους τις κάνουμε γνωστές. Ενθαρρυντικό ήταν το γεγονός ότι το 24,5% γνώριζε την ύπαρξη λέσχης ανάγνωσης, όπως και την πραγματοποίηση σχολικών ξεναγήσεων στο χώρο. Αυτό που δε γνώριζαν οι περισσότεροι και κάναμε γνωστό στο κοινό ήταν η ανακαίνιση του παιδικού τμήματος που πρόκειται να γίνει μέσα στο καλοκαίρι, όπως επίσης και την καμπάνια ανάγνωσης, δημιουργικότητας και καινοτομίας που αναμένεται. Επιπρόσθετα, στο ερώτημα που αφορούσε την ικανοποίηση των χρηστών από το ωράριο της Βιβλιοθήκης, οι περισσότεροι δήλωσαν αρκετά ευχαριστημένοι, ενώ υπάρχει ένας διαχωρισμός με ίσο ποσοστό των χρηστών που έχουν δηλώσει πάρα πολύ ευχαριστημένοι, αλλά και καθόλου (9,5%). Αυτό συνέβει γιατί μεγάλος αριθμός του δείγματός μας ήταν μαθητές και εργαζόμενοι και προφανώς απαιτούσαν παραπάνω

ώρες λειτουργίας λόγω της ιδιότητας τους και του περιορισμένου χρόνου που διαθέτουν. Σχετικά με τους λόγους που λειτουργούν ανασταλτικά για τη μη συχνή επίσκεψή τους και πάλι παρατηρείται το θέμα του ωραρίου που οι προφανείς λόγοι αναφέρθηκαν προηγουμένως, ενώ το μικρότερο ποσοστό υποστηρίζει ότι δεν υπάρχει καλή εξυπηρέτηση από το προσωπικό που επιβεβαιώνει ότι το προσωπικό όντως κάνει όσο καλύτερα μπορεί τη δουλειά του. Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας στη Βιβλιοθήκη είναι ο κτιριακός εξοπλισμός, με τον οποίο η πλειοψηφία των χρηστών δηλώνει αρκετά ευχαριστημένη και μονάχα το 1% δείχνει δυσαρεστημένο από αυτόν.

Σχετικά τώρα με τις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου που υπήρχαν στο ερωτηματολόγιο παρατηρήθηκε μεγάλη προθυμία, συμμετοχή και απήχηση των χρηστών ώστε να εκφράσουν τις παρατηρήσεις τους για τη Βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες της, να κάνουν κάποια σχόλια είτε αυτά είναι θετικά είτε αρνητικά, ακόμα και να αναπτύξουν κάποιες ιδέες που έχουν για αυτή. Με μεγάλη προσοχή τα καταγράφηκαν και παρατέθηκαν όπως και στην προηγούμενη ενότητα-τα αποτελέσματα- αυτά που παρατήρησαν και κατέγραψαν οι περισσότεροι ερωτώμενοι.

Ξεκινώντας από τις υπηρεσίες που κατά τη γνώμη των χρηστών πρέπει να αναπτύξει η Βιβλιοθήκη οι περισσότεροι ζήτησαν την συχνότερη ανανέωση της ιστοσελίδας. Το προσωπικό πρέπει να ασχολείται σε καθημερινή βάση με την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης και να ανακοινώνει οτιδήποτε αφορά το χώρο της, τη συλλογή της, όπως και οποιοδήποτε περιεχομένου εκδηλώσεις που αυτή πραγματοποιεί, καθώς η επικαιρότητα απαιτείται να συμβαδίζει με τον συγκεκριμένο τομέα. Με αυτό τον τρόπο θα προσελκύσει περισσότερο κοινό αποκτώντας σαφώς μεγαλύτερη επισκεψιμότητα. Πέρα ωστόσο από την ιστοσελίδα ο κόσμος ζήτησε η Βιβλιοθήκη να κάνει πιο γνωστές της υπηρεσίες της στο κοινό μέσω καλύτερης διαφήμισης είτε αυτή θα είναι σε τοπικές εφημερίδες, είτε στον ίδιο το χώρο της Βιβλιοθήκης είτε με αφίσες σε δημόσιους χώρους. Άλλη υπηρεσία που ανέφεραν αρκετοί χρήστες ήταν η υπηρεσία του διαδανεισμού. Ο διαδανεισμός δείχνει κατά κάποιο τρόπο πόσες διασυνδέσεις και συνεργασίες διαθέτει μια βιβλιοθήκη σε σχέση με άλλες πιο εμπλουτισμένες και οργανωμένες. Είναι λοιπόν καθήκον του προσωπικού να αναπτύξει τη συγκεκριμένη υπηρεσία ώστε να μπορούν οι χρήστες να δανείζονται χρήσιμο υλικό και από άλλες βιβλιοθήκες. Ανατρέχοντας και πάλι στην ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης κάποιοι χρήστες ζήτησαν τη σύντομη περιγραφή των τεκμηρίων και βιβλίων που αναζητούν στη βάση δεδομένων-τον ηλεκτρονικό κατάλογο δηλαδή- ώστε προτού ανατρέξουν στη βιβλιοθήκη να το δανειστούν να έχουν μια γενική εικόνα για το περιεχόμενό τους καθώς γνωρίζοντας απλά τον τίτλο του τεκμηρίου ή τον συγγραφέα αρχικά εντυπωσιάζονται και στη συνέχεια πολλές φορές απογοητεύονται.

Επίσης οι χρήστες ζητούν όσον αφορά το παιδικό τμήμα να είναι πιο απομονωμένο από τον υπόλοιπο χώρο της Βιβλιοθήκης καθώς δημιουργείται θόρυβος που αποσπά πολλές φορές την προσοχή τους. Σχετικά με τη συλλογή του παιδικού τμήματος αρκετοί ήταν αυτοί που ζήτησαν εμπλουτισμό της συλλογής με νέες κυκλοφορίες και εκδόσεις όπως επίσης και βιβλία, παραμύθια σε αγγλική γλώσσα. Ο λόγος που πρέπει να μεριμνήσει το προσωπικό για την αγορά ξενόγλωσσων βιβλίων είναι η εκπαιδευτική κατάσταση που επικρατεί και επιβάλλει τη γνώση άλλων γλωσσών από τις μικρές ήδη ηλικίες που σε μεγαλύτερες τάξεις θα τους είναι ακόμα πιο απαραίτητες και επιτακτική η ανάγκη γνώσης τους. Οφείλει λοιπόν να εμπλουτίζει το υλικό της όσο μπορεί με ξενόγλωσσα βιβλία με τις κατάλληλες δραστηριότητες και εικονογράφηση για τις κατάλληλες ηλικίες ώστε να

δημιουργεί και κίνητρα στα παιδιά που πιθανόν πολλά από αυτά έχουν μια αρνητική άποψη για την εκμάθηση ξένων γλωσσών. Τέλος προτείνεται από χρήστη η ύπαρξη ηλεκτρονικών υπολογιστών διαμορφωμένων και σχεδιασμένων για παιδιά ώστε να έρθουν σε μια πρώτη επαφή με την τεχνολογία που στη συνέχεια θα επιβάλλεται να γνωρίζουν.

Σχετικά με τον κτιριακό εξοπλισμό στην οποία ανοιχτού τύπου ερώτηση απάντησαν όσοι σε προηγούμενη ερώτηση δεν ήταν ευχαριστημένοι από αυτόν, οι κυριότερες προτάσεις που ακούστηκαν ήταν η διαμόρφωση του αναγνωστήριου σε πιο απομονωμένο χώρο καθώς βρίσκεται στον κοινό χώρο που γίνεται η εξυπηρέτηση του κοινού και δημιουργούνται προβλήματα τύπου μη εύκολης αυτοσυγκέντρωσης. Επιπροσθέτως, ζητούν περισσότερες θέσεις και τραπέζια στο αναγνωστήριο ώστε να φιλοξενεί μεγαλύτερο αριθμό χρηστών. Σχετικά τώρα με τα Αμεα κάποιοι ζήτησαν τη δημιουργία πιο σύγχρονης ράμπας αναπήρων καθώς η ήδη υπάρχουσα δεν μπορεί να εξυπηρετήσει όλες τις ανάγκες των Αμεα. Επίσης, ζήτησαν να δημιουργηθούν περισσότερες θέσεις στο Κέντρο Πληροφόρησης καθώς οι υπάρχουσες θέσεις (μόλις 2 σε αριθμό) δεν επαρκούν και με αυτό τον τρόπο δεν προσελκύουν το συγκεκριμένο κοινό. Τέλος κάποιοι ζήτησαν καλύτερη διαμόρφωση των βιβλιοστάσιων καθώς πιστεύουν ότι περιορίζουν το χώρο και δεν υπάρχει ελευθερία κινήσεων. Ωστόσο δεν έγινε κάποιο σχόλιο ή παράπονο για τον εσωτερικό χώρο του κτιρίου όπως για παράδειγμα το φωτισμό, την επίπλωση, τον αερισμό και την καθαριότητα του χώρου που σημαίνει ότι τηρούνται με αυστηρότητα από το προσωπικό οι κατάλληλες συνθήκες. Ακόμα και οι χρωματισμοί μέσα στη Βιβλιοθήκη προδιαθέτουν μια ευχάριστη, ήσυχη ατμόσφαιρα που προσφέρει ηρεμία και χαλάρωση και στον πιο απαιτητικό της χρήστη.

Η ανοιχτή ερώτηση που συγκέντρωσε τις περισσότερες προτάσεις, σχόλια και παρατηρήσεις ήταν αυτή που ήταν πιο γενικού περιεχομένου και ο κάθε χρήστης έκανε οποιοδήποτε σχόλιο επιθυμούσε. Τα κυριότερα σχόλια που έγιναν αφορούσαν το προσωπικό και τις ώρες λειτουργίας. Πιο συγκεκριμένα πολλοί ζήτησαν αύξηση του προσωπικού ώστε να υπάρχει καλύτερη εξυπηρέτηση καθώς ο αριθμός του ήδη υπάρχοντος είναι περιορισμένος, όπως επίσης και εξειδίκευση του προσωπικού που να είναι υπεύθυνο σε συγκεκριμένες υπηρεσίες. Για παράδειγμα ένας χρήστης ζήτησε να υπάρχει βιβλιοθηκονόμος που να βρίσκεται στο χώρο του παιδικού τμήματος και να εξυπηρετεί και να ασχολείται αποκλειστικά με το παιδικό κοινό ώστε να το κατευθύνει και να το προτείνει δραστηριότητες που ίσως δε γνωρίζουν ή δεν έχουν το θάρρος να ρωτήσουν. Σχετικά με τις ώρες λειτουργίας της Βιβλιοθήκης ένας σημαντικά μεγάλος αριθμός πρότεινε να παραμένει ανοιχτή κάθε απόγευμα και όχι μονάχα κάθε Τετάρτη όπως επίσης και το Σάββατο. Ένα προσωπικό που ενδιαφέρεται πραγματικά για το σκοπό που διατελεί και για την ευχαρίστηση και ικανοποίηση των χρηστών του πρέπει να προβλέψει τις υποχρεώσεις των πελατών του καθώς πολλοί εργάζονται είτε είναι μαθητές και έχουν περιορισμένο ελεύθερο χρόνο. Μην παραλείψουμε τον εμπλουτισμό της συλλογής που ζήτησαν πολλοί σε πληροφοριακό και οπτικοακουστικό υλικό καθώς θεωρούνται ελλιπή. Στις μέρες μας η συνεχώς αυξανόμενη τεχνολογική ανάπτυξη επιτάσσει την ύπαρξη τέτοιου είδους υλικού και το καθιστά απαραίτητο. Ιδιαίτερα σε ένα τέτοιο χώρο που σκοπό έχει την πληροφόρηση και τη διάδοση της γνώσης απαιτείται τέτοιος εξοπλισμός που να παρέχει εγκυρότητα και αξιοπιστία στο κοινό που εξυπηρετεί.

Ο στόχος λοιπόν της συγκεκριμένης βιβλιοθήκης θα πρέπει να επικεντρωθεί στη βελτίωση των παροχών στους χρήστες της, ανταπεξέρχοντας στις προσδοκίες τους. Το προσωπικό θα πρέπει να ασχοληθεί και να λαμβάνει υπόψη του τις ανάγκες των χρηστών οι οποίες προκύπτουν από έρευνες χρηστών, όπως στην προκειμένη περίπτωση, αλλά και με απλή συζήτηση και συνεργασία με τους ίδιους. Πρέπει να δημιουργήσουν το κατάλληλο περιβάλλον ώστε ο χρήστης να αντιλαμβάνεται ότι το προσωπικό είναι ανοιχτό σε ιδέες και συνεργάζεται όπως και προσαρμόζεται στις απόψεις όσων τις εκφράζουν ανεξαιρέτως.

Συνοψίζοντας, οι κυριότερες προτάσεις που απορρέουν από την παραπάνω έρευνα χρηστών είναι οι εξής:

- 1) αύξηση ωρών λειτουργίας,
- 2) εμπλουτισμός των συλλογών,
- 3) αύξηση προσωπικού,
- 4) δημιουργία ξεχωριστού χώρου αναγνωστηρίου,
- 5) διαδανεισμός,
- 6) μεγαλύτερη προτεραιότητα στα Αμεα,
- 7) καλύτερη γνωστοποίηση των υπηρεσιών της (πχ. μέσα από φυλλάδια),
- 8) διοργάνωση περισσότερων εκδηλώσεων
- 9) καλύτερη διαμόρφωση του χώρου

Καταλήγοντας, αξίζει να αναφερθεί ότι σε γενικές γραμμές η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη του Κιλκίς με όσα έχει κάνει τα τελευταία χρόνια θα μπορούσε να συναγωνιστεί άλλες βιβλιοθήκες μεγαλύτερων προδιαγραφών καθώς οι υπεύθυνοί της καταβάλλουν μεγάλη προσπάθεια ώστε να ανταπεξέλθει σε κάθε καινοτομία που παρατηρείται στο συγκεκριμένο χώρο, εκπαιδεύει το προσωπικό της όσο μπορεί και το τελευταίο χρονικό διάστημα χάρη και στον καινούργιο χώρο που μεταφέρθηκε έχει κάνει πολλά άλματα προσελκύοντας μεγαλύτερο αριθμό κοινού.

Προσδοκία των συγγραφέων είναι η παρούσα έρευνα να αξιοποιηθεί καταλλήλως, να μελετηθεί από το προσωπικό ώστε να κάνει τις απαραίτητες ενέργειες για την εκπλήρωση των αιτημάτων και προτάσεων που καταγράφηκαν.

Βιβλιογραφία

➤ Ελληνική

Ανδρεαδάκης, Ν. (2007) *Παράδοση : εισαγωγή στη ψυχοπαιδαγωγική έρευνα και μεθοδολογία, ερωτηματολόγιο, συνέντευξη*. Κρήτη : Πανεπιστήμιο Κρήτης.

Ανδρουλάκης, Κακάρη & Μουσούρη (1998) *Μεθοδοι συλλογής δεδομένων ερωτηματολόγιο, συνέντευξη, παρατήρηση* [online] Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Ανάκτηση από: <http://www.eap.gr> [Accesed 22 Φεβρουαρίου 2012]

Αργώ: <http://argo.ekt.gr>

Βακαλοπούλου, Μ. & Οικονομοπούλου, Χ. (2000). *Λαϊκές βιβλιοθήκες : Κατευθυντήριες οδηγίες*. Σπάρτη: Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Σπάρτης.

Βαλάσης, Δ. (1999) *Αχ, τα βιβλία : προστασία και προληπτική συντήρηση υλικού βιβλιοθηκών*. Αθήνα : Ελληνικά Γράμματα.

Βαφειάδης, Θ. (2000). *Κιλκίς 1914-1934 : η ταυτότητα της πόλης μέσα από το Δημοτικό Αρχείο*. Κιλκίς: Δήμος Κιλκίς.

Βιβλιοθήκες (2000) *Ιστορία των Ιδιωτικών, Ηγεμονικών, Αυτοκρατορικών και Δημόσιων Βιβλιοθηκών*. [online] Αθήνα, Ανάκτηση από : <http://www.libraries.gr> [Πρόσβαση 10 Νοεμβρίου 2011]

Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου- Βικιπαίδεια:
http://el.wikipedia.org/wiki/Βιβλιοθήκη_του_Κογκρέσο

Βλάχου – Χαλκιοπούλου, Μ. (1995). *Αυτοματισμός Βιβλιοθηκονομικών Λειτουργιών : Σημειώσεις από μάθημα*. Σινδος: ΑΤΕΙΘ.

Βραντζά, Α. & Παπανδρέου, Μ. (2010). *Έρευνα χρηστών στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Τρικάλων*. Θεσσαλονίκη: ΑΤΕΙΘ.

Γκόλαντα, Δ. (2009). *Έρευνα χρηστών στη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λάρισας (Κωνσταντίνος Κούμας)*. Θεσσαλονίκη: ΑΤΕΙΘ.

Γκουνταβά, Ε. (2006) *Η διασφάλιση της ποιότητας των ιατρικών ιστοσελίδων στο Διαδίκτυο*, 15^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών 1-3 Νοεμβρίου, Ιωάννινα.

Γναρδέλης, Χ. (2006). *Ανάλυση δεδομένων με το SPSS 14.0 for windows*. Αθήνα : Παπαζήσης.

Γρηγορούδης, Ε. & Σίσκος, Γ. (2000). *Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη*. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.

Δαμιανού, Χ. Κ. (2000). *Μεθοδολογία Δειγματοληψίας*. Αθήνα: Αίθρα.

Δημητρόπουλος, Ε. Γ. (1994). *Εισαγωγή στη μεθοδολογία της επιστημονικής έρευνας*. Αθήνα: Έλλην.

Δημοπούλου, Ι. (2007). *Η Δικτυακή Εκπαιδευτική Πύλη του Υπουργείου Παιδείας*. Διαθέσιμο σε: http://www.e-yliko.gr/htmls/libraries/vivl_eis.aspx (Ανακτήθηκε 14 Μαρτίου, 2012).

Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Κιλκίς: <http://www.libver.gr:4554/>

Δικτυακή Εκπαιδευτική πύλη του Υπουργείου Παιδείας Δ.Β.Μ.Θ. (2010) Δημόσιες, Δημοτικές και Κοινοτικές Βιβλιοθήκες. [online] Αθήνα, Διαθέσιμο: http://www.e-yliko.gr/htmls/libraries/vivl_dimos.aspx [Πρόσβαση 13 Απριλίου 2012].

Εθνικό Κεντρο Τεκμηρίωσης:

http://www.ekt.gr/products/publib_newsletter/teuxos_06/art5.htm

Ετήσια αναφορά 2010 της Βιβλιοθήκης Βέροιας:

http://www.issuu.com/libver/docs/report_2010el/1

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1995) . *Η απασχόληση στην Ευρώπη_1995* [COM (95) 396]. Λουξεμβούργο : Υπηρεσία Επίσημων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

Ζαφειρίου, Γ. (2008). *Σημειώσεις από μάθημα Μέθοδοι Έρευνας*. Σίνδος: ΑΤΕΙΘ.

Ζάχος, Γ.Κ., (2007). *Έρευνα χρήσης των Βιβλιοθηκών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων*. Ιωάννινα: [χ.ε.].

Ιακωβίδου, Ο. (2010). *Έρευνα Δημοτικής Βιβλιοθήκης Γιαννιτσών*. Θεσσαλονίκη: ΑΤΕΙΘ.

Κατσιρίκου, Α. (2001). *Σύγχρονες τάσεις στην οργάνωση και διοίκηση των βιβλιοθηκών*. Αθήνα: Παπασωτηρίου.

Κιλκίς-Βικιπαίδεια: <http://el.wikipedia.org/wiki/Κιλκίς>

Κυριλλίδου, Μ. (2005). *Η διεθνοποίηση της αξιολόγησης των Βιβλιοθηκών και η ανάπτυξη του LibQual*. Washington, DC: Association of Research Libraries.

Κωστόπουλος, Α. (1998). *Σαραντάπορο, Κιλκίς, Τουριστικές διαδρομές στην Κεντρική Μακεδονία : Βεργίνα, Πέλλα, Δίον - Όλυμπος, Βέροια - Μίεζα, Έδεσσα, Κιλκίς, Χαλκιδική κ.ά.*. Θεσσαλονίκη: Μαλλιάρης Παιδεία.

- Λαμπίρη – Δημάκη, Ι. (1995). *Κοινωνικές έρευνες με στατιστικές μεθόδους*. Αθήνα: Σάκκουλας.
- Λαμπιτσίνη, Δ. (2010). *Έρευνα χρηστών στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Άμφισσας*. Θεσσαλονίκη: ΑΤΕΙΘ.
- Λιάμη, Π. (2009). *Έρευνα χρηστών στη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Σερρών*. Θεσσαλονίκη: ΑΤΕΙΘ.
- Μακράκης, Β. (1997). *Ανάλυση δεδομένων στην επιστημονική έρευνα με τη χρήση του SPSS : από τη θεωρία στην πράξη*. Αθήνα: Gutenberg.
- Μελετιδίου, Ι. (2007). *Έρευνα για την δημοτική βιβλιοθήκη Ελευθερίου - Κορδελιού: η συμβολή, οι ανάγκες και οι προοπτικές εξέλιξής της*. Θεσσαλονίκη: ΑΤΕΙΘ.
- Μπώκος Γ.Δ. (2001), *Εισαγωγή στην Επιστήμη της Πληροφόρησης*, Αθήνα: Παπασωτηρίου.
- Νικητάκης, Μ. (2000). *Η εργονομία στον χώρο των βιβλιοθηκών*. Πρακτικά συνεδρίου από 9ο «Σύνδεση Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών με την Εκπαιδευτική Διαδικασία» που διεξήχθη σε Αθήνα. Φορέας διεξαγωγής ΕΕΒ. [χ.τ.]: [χ.ε.].
- Ντελόπουλος, Κ. (2002). *Οργάνωσε τη βιβλιοθήκη σου : Ένας πρακτικός οδηγός για την οργάνωση λαϊκών, παιδικών, σχολικών, ιδιωτικών βιβλιοθηκών..* Αθήνα: Gutenberg - Γιώργος & Κώστας Δαρδανός.
- Παλαμιώτη, Σ. (1998). *Λαϊκές βιβλιοθήκες : Οδηγός για την οργάνωσή τους.* Αθήνα: Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τραπέζης.
- Παπαδημητρίου, Γ. (2001) *Περιγραφική Στατιστική*. Θεσσαλονίκη: Παρατηρητής.
- Παρασκευόπουλος, Ι. Ν. (1993). *Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας*. Αθήνα: [χ.ε.]
- Πιέρρος, Σ. (2000) *Μέθοδοι έρευνας στη Βιβλιοθηκονομία*. Σίνδος: ΑΤΕΙΘ.
- Ρόντος, Κ. & Παπάνης, Ε. (2007). *Οι τεχνικές του καλού ερωτηματολογίου*. Αθήνα: Εκδόσεις Σιδέρη.
- Σεμερτζάκη, Ε. (2006). *Οι Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα : σύντομη ιστορική αναδρομή*. Πρακτικά συνεδρίου από 1ο Οι Βιβλιοθήκες χτες, σήμερα και αύριο: επιστημονική ημερίδα αφιερωμένη στους φίλους του βιβλίου και των βιβλιοθηκών που διεξήχθη σε Αθήνα. Φορέας διεξαγωγής Ίδρυμα Ευγενίδου. Αθήνα: [χ.ε.].

- Σεμερτζάκη, Ε. (2008). *Σκιαγράφηση των βασικών δεξιοτήτων του Βιβλιοθηκονόμου /επιστήμονα πληροφόρησης*. [online] Διαθέσιμο: <http://openarchives.gr/view/400443> [Πρόσβαση 14 Μαρτίου 2012].
- Σίτας, Α. & Νικητάκης, Μ. (2006) *Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στις Βιβλιοθήκες και οι απόψεις των χρηστών, διημερίδα με θέμα: Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών Ακαδημαϊκών, Δημοσίων Βιβλιοθηκών, 23- 24 Απριλίου*, [online] Καβάλα, Ανάκτηση από: <http://www.ekt.gr> [Πρόσβαση 20 Νοεμβρίου 2011].
- Συντομόρου, Γ. (2002). *Σαραντάπορο, Κιλκίς, Λαχανάς : Βαλκανικοί πόλεμοι 1912-1913: Οι πρώτες μας νίκες*. Θεσσαλονίκη: Ζήτρος.
- Σύστημα Αυτοματισμού Βιβλιοθηκών ΕΚΤ: <http://www.abekt.gr/libs/public>
- Τζάνη, Μ. (2005). *Σημειώσεις από μάθημα Μεθοδολογία έρευνας κοινωνικών επιστημών*. Αθήνα: ΕΚΠΑ.
- Τοπική διαδικτυακή εφημερίδα Κιλκίς:
<http://www.kilkistoday.gr/ekdiloseis/details/81-sunantisi-lesxis-anagnosis-vivliothikis-kilkis>
http://www.metal-detectors.gr/index.php?main_page=page&id=20&chapter=1&zenid=176d1cc1cb8468808c1caf8e854991b7
- Τοπική εφημερίδα Κιλκίς: <http://www.kilkistoday.gr/entheta/entheta/vivlio/6118-afieroma-daneistikes-vivliothikes-nomou-kilkis>
- Τρούτπεγλη. (2004). *Πρότυπα και Κανόνες στις Ελληνικές Δημόσιες Βιβλιοθήκες*. (Φυλλάδιο). [χ.τ.]: ΕΚΤ.
- Τσαμαντουρίδης, Π. (2002). *Το βυζαντινό κάστρο (Αβρέτ Χισάρ) Παλαιό Γυναικόκαστρο Κιλκίς*. Κιλκίς: Μαχητής.
- Τσιούτσιου, Κ. (2005). *Έρευνα χρηστών της Δημόσιας Βιβλιοθήκης της Σιάτιστας*. Θεσσαλονίκη: ΑΤΕΙΘ.
- Χλωμούδης, Κ., Κωσταγιόλας, Π. (2004), *Σύγχρονες Βιβλιοθήκες – Τράπεζες Πληροφοριών: οργάνωση και νέες τάσεις*, Αθήνα: J&J Hellas Publishing.

➤ Ξενόγλωσση

Audit Commission (1997). *Due for Renewal: A Report on the Library Service*, Audit Commission for Local Authorities and the NHS in England and Wales, London.

Bell J. (1997). *Μεθοδολογικός σχεδιασμός παιδαγωγικής και κοινωνικής έρευνας*. Αθήνα: Gutenberg.

Berkley Public Library. (2012). *Έρευνα χρηστών βιβλιοθήκης*. Ανακτήθηκε 16 Δεκεμβρίου, 2011, από http://impactsurvey.org/_reports/pdf/report.php?fscs=CA0011

Boulder Public Library. (2009). *Έρευνα χρηστών βιβλιοθήκης*. Ανακτήθηκε 16 Δεκεμβρίου, 2011, από <http://boulderlibrary.org/masterplan/surveys/2008SurveyFinalReport.pdf>

Chivers, B. & Thebridge, S. (2000). Best value in public libraries: the role of research. *Library Management*. 21, (9), 456-465.

Eugene Public Library. (2001). *Έρευνα χρηστών βιβλιοθήκης*. Ανακτήθηκε 16 Δεκεμβρίου, 2011, από <https://scholarsbank.uoregon.edu/xmlui/bitstream/handle/1794/1033/EPL%20Full%20Report.pdf?sequence=3>

Gannawarra Public Library. (2010). *Έρευνα χρηστών βιβλιοθήκης*. Ανακτήθηκε 16 Δεκεμβρίου, 2011, από <http://www.gannawarra.vic.gov.au/assets/Library/Surveys/LibraryPatronSurveyResultsNov2010.pdf>

Javeau, C. (1996). *Η έρευνα με ερωτηματολόγιο: το εγχειρίδιο του καλού ερευνητή*. Αθήνα : Τυπωθήτω.

Lebart, L. & Salem, A. (1988). *Analyse statistique des données textuelles*. Paris: Dunod.

Seattle Public Library. (2010). *Έρευνα χρηστών βιβλιοθήκης*. Ανακτήθηκε 16 Δεκεμβρίου, 2011, από http://www.spl.org/pdfs/about/community_survey_summary.pdf

UNESCO: διακήρυξη για τις Λαϊκές Βιβλιοθήκες (1994). Αθήνα: ΕΚΤ

Toronto Public Library. (2011). *Έρευνα χρηστών βιβλιοθήκης*. Ανακτήθηκε 16 Δεκεμβρίου, 2011, από <http://www.torontopubliclibrary.ca/content/about-the-library/pdfs/board/meetings/2011/jul26/10.pdf>

Waltham Public Library. (2008). *Έρευνα χρηστών βιβλιοθήκης*. Ανακτήθηκε 16 Δεκεμβρίου, 2011, από http://www.waltham.lib.ma.us/trustees/survey_Απαντήσεις.pdf

Wisconsin Public Library. (2007). *Έρευνα χρηστών βιβλιοθήκης*. Ανακτήθηκε 16 Δεκεμβρίου, 2011, από http://www.wplc.info/reportz/Wisconsin_Library_User_2003-2007.pdf

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΚΙΛΚΙΣ

Η συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιείται στο πλαίσιο πτυχιακής εργασίας που εκπονείται στο τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης. Σκοπός είναι η καταγραφή των απόψεων καθώς και των αναγκών των χρηστών της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Κιλκίς. Οι απαντήσεις θα συμβάλλουν αποφασιστικά στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 5 ενότητες: α)τα προσωπικά στοιχεία, β)τη χρήση της βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης, γ)τη χρήση και αξιολόγηση συλλογής, δ)τη χρήση και αξιολόγηση υπηρεσιών και ε)γενικού ενδιαφέροντος.

Παρακαλούμε συμπληρώσετε το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο αξιολόγησης των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης, προκειμένου να συμβάλετε στην καλύτερη βελτίωση της Βιβλιοθήκης.

Σας γνωρίζουμε ότι:

«Τα προσωπικά στοιχεία τα οποία θα συγκεντρωθούν με τη συγκατάθεσή σας θα τύχουν επεξεργασίας και τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν θα δημοσιοποιηθούν σε τρίτους και δεν θα χρησιμοποιηθούν για άλλο σκοπό.»

Σας ευχαριστούμε εκ των πρότερων,
οι φοιτήτριες
Σοφία Βαμβακίδου
Ασημίνα Ικονιάδου

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

A. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο:

Άνδρας
Γυναίκα

2. Ηλικία:

12-15 ετών
15-18 ετών
18-25 ετών
25-35 ετών
35-40 ετών
40-45 ετών
45-50 ετών
50-55 ετών
55-60 ετών
άνω των 60 ετών

3. Παρακαλώ αναφέρετε το επάγγελμα σας:

- Ελεύθερος επαγγελματίας
Δημόσιος υπάλληλος
Ιδιωτικός υπάλληλος
Φοιτητής
Μαθητής
Ανεργός
Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε)

4. Παρακαλώ σημειώστε το μορφωτικό σας επίπεδο:

- Απόφοιτος δημοτικού
Απόφοιτος γυμνασίου
Απόφοιτος λυκείου
Πτυχιούχος/προπτυχιακός-ή ΑΕΙ/ΤΕΙ
Κάτοχος μεταπτυχιακού
Κάτοχος διδακτορικού διπλώματος

B. ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ & ΚΕΝΤΡΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

5. Πόσο συχνά επισκέπτεστε την Δημόσια Βιβλιοθήκη:

- Καθημερινά
1-2 φορές την εβδομάδα
1-2 φορές το μήνα
1-2 φορές το 15νθημερο
1-2 φορές στους τρεις μήνες
1 φορά στους έξι μήνες
Πιο σπάνια

6. Ποιοι είναι οι κύριοι λόγοι για τους οποίους επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη συνήθως; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερους από έναν λόγους).

- Δανεισμός βιβλίων
Μελέτη εφημερίδων και έντυπων περιοδικών
Εντοπισμός υλικού για την εκπόνηση εργασιών
Αναγνωστήριο
Χρήση Η/Υ και διαδικτύου
Πληροφοριακό υλικό (εγκυκλοπαίδειες, λεξικά)
Σχολικά βοηθήματα

7. α) Γνωρίζετε ότι υπάρχει Κέντρο Πληροφόρησης (ή αλλιώς χώρος ηλεκτρονικών υπολογιστών) στη Βιβλιοθήκη για χρήση Η/Υ και internet:

- Ναι
Όχι

β) Εάν ναι, πόσο συχνά το επισκέπτεστε;

- Καθόλου
- Ελάχιστα
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Γ. ΧΡΗΣΗ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΛΛΟΓΗΣ

8. α) Κατά πόσο χρησιμοποιείτε τις παρακάτω θεματικές κατηγορίες;

| | Καθόλου | Ελάχιστα | Αρκετά | Πολύ | Πάρα πολύ |
|--|---------|----------|--------|------|-----------|
| <i>Ελληνική λογοτεχνία</i> | | | | | |
| <i>Παγκόσμια λογοτεχνία</i> | | | | | |
| <i>Παιδική-Νεανική λογοτεχνία</i> | | | | | |
| <i>Επιστημονικά-Τεχνολογικά βιβλία</i> | | | | | |
| <i>Κοινωνικές επιστήμες-Εκπαίδευση</i> | | | | | |
| <i>Φιλοσοφία-Ψυχολογία</i> | | | | | |
| <i>Γεωγραφία-Ιστορία</i> | | | | | |
| <i>Θρησκεία</i> | | | | | |
| <i>Βιογραφίες</i> | | | | | |
| <i>Βιβλία τέχνης</i> | | | | | |
| <i>Μαγειρική-ομορφιά-εγκυμοσύνη</i> | | | | | |
| <i>Ποίηση</i> | | | | | |

8. β) Ποιες από τις παρακάτω θεματικές κατηγορίες επιθυμείτε να εμπλουτισθούν;

| | Καθόλου | Ελάχιστα | Αρκετά | Πολύ | Πάρα πολύ |
|---------------------------------|---------|----------|--------|------|-----------|
| Ελληνική λογοτεχνία | | | | | |
| Παγκόσμια λογοτεχνία | | | | | |
| Παιδική-Νεανική λογοτεχνία | | | | | |
| Επιστημονικά-Τεχνολογικά βιβλία | | | | | |
| Κοινωνικές επιστήμες-Εκπαίδευση | | | | | |
| Φιλοσοφία-Ψυχολογία | | | | | |
| Γεωγραφία-Ιστορία | | | | | |
| Θρησκεία | | | | | |
| Βιογραφίες | | | | | |
| Βιβλία τέχνης | | | | | |
| Μαγειρική-ομορφιά-εγκυμοσύνη | | | | | |
| Ποίηση | | | | | |

9. Παρακαλώ σημειώστε το είδος του υλικού με το οποίο κρίνετε ότι πρέπει να εμπλουτισθεί η συλλογή της Βιβλιοθήκης: (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα είδη).

- Βιβλία(παρακαλώ προσδιορίστε).....
- Περιοδικά
- Εφημερίδες
- Πληροφοριακό υλικό (εγκυκλοπαίδειες, λεξικά)
- Οπτικοακουστικό υλικό (dvd, cd-rom, κτλ.)

Δ. ΧΡΗΣΗ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

10. Πόσο συχνά επισκέπτεστε την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης στο διαδίκτυο;

- Καθημερινά
- 1-2φορές την εβδομάδα
- 1-2 φορές το μήνα
- 1-2 φορές το 15νθημερο
- 1 φορά το τρίμηνο
- 1 φορά στους έξι μήνες
- Πιο σπάνια

11. **Επισκέπτεστε τον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης για να αναζητήσετε το τεκμήριο που σας ενδιαφέρει προτού επισκεφτείτε τη Βιβλιοθήκη αυτοπροσώπως;**

- Καθόλου
Ελάχιστα
Αρκετά
Πολύ
Πάρα πολύ

12. **Πώς ενημερώνεστε συνήθως για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και για οποιοδήποτε γεγονός λαμβάνει χώρα στη Βιβλιοθήκη πχ εκδηλώσεις, βιβλιοπαρουσιάσεις; (παρακαλώ βάλτε σε σειρά προτεραιότητας από 1-5 βάζοντας 1 σε αυτό που κατατρέχετε πρώτα και 5 σε αυτό που προτιμάτε λιγότερο)**

- Με σχετικά ενημερωτικά φυλλάδια που διατίθενται στη Βιβλιοθήκη
Τοπικές ή και ηλεκτρονικές εφημερίδες
Ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης
Τοπικό ραδιοφωνικό και τηλεοπτικό σταθμό
Από γνωστούς και φίλους

13. **Είναι επαρκής η σήμανση ή οι οδηγίες που δίνονται από το προσωπικό για αναζήτηση ενός τεκμηρίου στο ράφι;**

- Καθόλου
Ελάχιστα
Αρκετά
Πολύ
Πάρα πολύ

14.α) **Έχετε επισκεφθεί το παιδικό τμήμα της βιβλιοθήκης;**

- Ναι
Όχι

β) **Αν ναι, θεωρείτε ότι είναι επαρκής η συλλογή του;**

- Καθόλου
Ελάχιστα
Αρκετά
Πολύ
Πάρα πολύ

γ) **Αν θεωρείτε ότι δεν είναι επαρκής η συλλογή του εξηγήστε τους λόγους ή κάνετε προτάσεις;**

.....
.....
.....

15. Ποιες είναι οι υπηρεσίες που κατά τη γνώμη σας πρέπει να αναπτύξει η Βιβλιοθήκη;

.....
.....
.....
.....

Ε. ΓΕΝΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

16. Γνωρίζετε ότι η Βιβλιοθήκη:

| | <i>Ναι</i> | <i>Όχι</i> |
|--|------------|------------|
| Διαθέτει σύγχρονους σταθμούς εργασίας για άτομα με αναπηρίες | | |
| Διαθέτει λέσχη ανάγνωσης | | |
| Διοργανώνει λογοτεχνικές βραδιές προσκαλώντας συγγραφείς | | |
| Διοργανώνει οργανωμένες ξεναγήσεις σχολικών τάξεων | | |
| Το καλοκαίρι θα διοργανώσει καλοκαιρινή καμπάνια ανάγνωσης, δημιουργικότητας και καινοτομίας με τίτλο "Διαδρομές με πυξίδα τη Βιβλιοθήκη" | | |
| Η Future Library με την υποστήριξη του Ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος θα ανακαινίσει ριζικά το παιδικό τμήμα της Βιβλιοθήκης κατά τους θερινούς μήνες | | |

17. Πόσο ευχαριστημένος/ η είσαστε από την βοήθεια και την εξυπηρέτηση του προσωπικού;

- Καθόλου
- Ελάχιστα
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

18. Είσαστε ευχαριστημένοι από το ωράριο της βιβλιοθήκης (Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι εργάζονται -την παρούσα στιγμή- μόλις 3 άτομα)

- Καθόλου
- Ελάχιστα
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

19. Ποιους λόγους θεωρείτε ανασταλτικούς για τη συχνή επίσκεψή σας στη Βιβλιοθήκη (μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μια απαντήσεις)

- Έλλειψη ενδιαφέροντος
- Μη επαρκές υλικό
- Λόγω του ωραρίου -δεν με βολεύει
- Επισκέπτομαι κάποια άλλη βιβλιοθήκη
- Αγοράζω μόνος/η μου βιβλία
- Δεν υπάρχει καλή εξυπηρέτηση από το προσωπικό
- Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε).....

20. Είσαστε ευχαριστημένοι από τον κτιριακό εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης(θέσεις αναγνωστηρίου, ράμπες αναπήρων κτλ);

- Καθόλου
- Ελάχιστα
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

β) Αν δεν είσαστε ευχαριστημένοι εξηγήστε τους λόγους ή κάνετε κάποιες προτάσεις

.....
.....
.....
.....

21. Παρακαλώ, κάνετε κάποιο σχόλιο, παρατήρηση ακόμα και μια πρόταση για τη Βιβλιοθήκη γενικά.

.....
.....
.....
.....
.....

Ευχαριστούμε θερμά για τη συνεργασία σας!