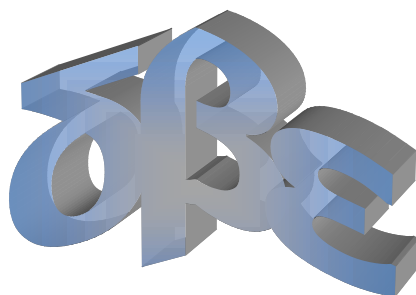


ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
**«Έρευνα χρηστών της Δημοτικής Βιβλιοθήκης
Ευόσμου»**



Ζαχαρούλα Σαμοθρακίτου

Θεσσαλονίκη

2011

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

**«Έρευνα χρηστών της Δημοτικής Βιβλιοθήκης
Ευόσμου»**

Ζαχαρούλα Σαμοθρακίτου

ΕΠΟΠΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:
Γεώργιος Χριστοδούλου

Θεσσαλονίκη 2011

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Μετά την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας, αισθάνομαι τη βαθύτατη ανάγκη να ευχαριστήσω τον κ. Γεώργιο Χριστοδούλου, καθηγητή εφαρμογών του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης Θεσσαλονίκης αλλά και την κα Αφροδίτη Μάλλιαρη, Επίκουρη καθηγήτρια του ίδιου Τμήματος, για την αποτελεσματική και άκρως εποικοδομητική συνεργασία μας, για την -απόλυτα απαραίτητη- καθοδήγηση τους και τον προγραμματισμό της πτυχιακής εργασίας μου.

Ακόμα κρίνω απαραίτητο να ευχαριστήσω το προσωπικό της Κεντρικής Βιβλιοθήκης Ευόσμου για την υποστήριξη και την κατανόηση του καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας, καθώς και τους χρήστες της βιβλιοθήκης, που μολονότι στις μέρες μας ο χρόνος είναι πολύτιμος, είχαν την ευγένεια και την καλοσύνη να συμπληρώσουν τα ερωτηματολόγια για την επιτυχή ολοκλήρωση της έρευνας.

Τέλος, δε θα μπορούσα να λησμονήσω τη συμβολή και τη στήριξη της οικογένειάς μου καθώς και όλων των αγαπημένων μου προσώπων όλο αυτό το διάστημα των τεσσάρων ετών της φοίτησής μου στο τμήμα, αφού χωρίς την αγάπη, την κατανόηση και την αμέριστη υπομονή τους, δε θα ήμουν σε θέση να επιτύχω τους στόχους μου με τον ίδιο ζήλο και το ίδιο πάθος.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	2
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ.....	4
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	4
ΚΑΤΑΛΟΓΩΝ ΚΥΚΛΙΚΩΝ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	5
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ.....	6
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	7
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	9
2. ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΕΥΟΣΜΟΥ.....	12
2.1. Ιστορικά στοιχεία.....	12
2.2. Σκοπός και στόχοι.....	12
2.3. Συλλογή.....	13
2.4. Μέλη	13
2.5. Δικαιώματα και υποχρεώσεις μελών.....	14
2.6. Αυτοματοποιημένο σύστημα βιβλιοθήκης.....	15
2.7. Χώροι Βιβλιοθήκης.....	15
2.8. Υπηρεσίες βιβλιοθήκης	19
2.9. Προσωπικό και λειτουργία	20
3. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	21
4. ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΕΥΟΣΜΟΥ.....	29
4.1. Μεθοδολογία έρευνας	29
4.1.1. Πληθυσμός	29
4.1.2. Δείγμα	29
4.1.3. Συλλογή των δεδομένων	30
4.2. Αποτελέσματα έρευνας.....	34
4.3. Συμπεράσματα της έρευνας – Προτάσεις βελτίωσης	69
4.4. Εξαγωγή προτάσεων βελτίωσης δημοτικών βιβλιοθηκών μέσω της ανάλυσης της «Διακήρυξης UNESCO/IFLA» για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες.....	75
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	81
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.....	85
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ.....	90
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ	93

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Κάτοψη βιβλιοθήκης.....	16
Εικόνα 2: Χώρος υποδοχής.....	16
Εικόνα 3: Παιδική συλλογή.....	17
Εικόνα 4: Κύρια συλλογή.....	17
Εικόνα 5: Αναγνωστήριο	18
Εικόνα 6: Κύρια συλλογή.....	18

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Φύλο	35
Πίνακας 2: Ηλικία	36
Πίνακας 3: Μορφωτικό επίπεδο.....	37
Πίνακας 4: Δημότης Ευόσμου	38
Πίνακας 5: Συχνότητα επίσκεψης στη βιβλιοθήκη.....	39
Πίνακας 6: Χρήση υπηρεσιών	42
Πίνακας 7: Αναγκαιότητα ύπαρξης Η/Υ.....	43
Πίνακας 8: Εμπλουτισμός υλικού.....	44
Πίνακας 9: Φιλοσοφία, Ψυχαγωγία.....	46
Πίνακας 10: Θρησκεία.....	47
Πίνακας 11: Κοινωνικές επιστήμες.....	48
Πίνακας 12: Φυσικές επιστήμες και μαθηματικά	49
Πίνακας 13: Τεχνολογία	50
Πίνακας 14: Λογοτεχνία	51
Πίνακας 15: Γεωγραφία, ιστορία και επικουρικοί κλάδοι	52
Πίνακας 16: Επιθυμία εμπλουτισμού ανά θεματική ενότητα.....	53
Πίνακας 17: Ξενόγλωσσο υλικό.....	53
Πίνακας 18: Γλώσσα υλικού.....	55
Πίνακας 19: Αναγκαιότητα παροχών β/θ.....	60
Πίνακας 20: Ικανοποίηση χρηστών	66
Πίνακας 21: Ενημέρωση χρηστών	67

ΚΑΤΑΛΟΓΩΝ ΚΥΚΛΙΚΩΝ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Κυκλικό διάγραμμα 1: Φύλο	35
Κυκλικό διάγραμμα 2: Ηλικία	36
Κυκλικό διάγραμμα 3: Μορφωτικό επίπεδο	37
Κυκλικό διάγραμμα 4: Δημότης Ευόσμου.....	38
Κυκλικό διάγραμμα 5: Συχνότητα επίσκεψης στη β/θ	39
Κυκλικό διάγραμμα 6: Αναγνωστήριο	40
Κυκλικό διάγραμμα 7: Δανεισμός υλικού.....	41
Κυκλικό διάγραμμα 8: Χρήση πληροφοριακού υλικού	42
Κυκλικό διάγραμμα 9: Αναγκαιότητα ύπαρξης Η/Υ.....	43
Κυκλικό διάγραμμα 10: Εμπλουτισμός υλικού.....	44
Κυκλικό διάγραμμα 11: Φιλοσοφία, ψυχολογία.....	46
Κυκλικό διάγραμμα 12: Θρησκεία.....	47
Κυκλικό διάγραμμα 13: Κοινωνικές επιστήμες	48
Κυκλικό διάγραμμα 14: Φυσικές επιστήμες και μαθηματικά	49
Κυκλικό διάγραμμα 15: Τεχνολογία	50
Κυκλικό διάγραμμα 16: Λογοτεχνία	51
Κυκλικό διάγραμμα 17: Γεωγραφία, ιστορία και επικουρικοί κλάδοι	52
Κυκλικό διάγραμμα 18: Ξενόγλωσσο υλικό	54
Κυκλικό διάγραμμα 19: Γλώσσα υλικού	55
Κυκλικό διάγραμμα 20: Ηλεκτρονικός κατάλογος β/θ.....	56
Κυκλικό διάγραμμα 21: Ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων.....	57
Κυκλικό διάγραμμα 22: Ηλεκτρονικά βιβλία και περιοδικά	58
Κυκλικό διάγραμμα 23: Ενημερωμένη και εμπλουτισμένη ιστοσελίδα	59
Κυκλικό διάγραμμα 24: Ωράριο	61
Κυκλικό διάγραμμα 25: Κτήριο.....	62
Κυκλικό διάγραμμα 26: Προσωπικό	62
Κυκλικό διάγραμμα 27: Τοποθεσία β/θ	63
Κυκλικό διάγραμμα 28: Χώροι και συνθήκες β/θ.....	64
Κυκλικό διάγραμμα 29: Προσβασιμότητα.....	64

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Ελληνικές

ΑΒΕΚΤ: Αυτοματισμός Βιβλιοθηκών ΕΚΤ

ΑΜΕΑ: Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες

β/θ: βιβλιοθήκη

βλ.: βλέπε

ΔΒΕ: Δημοτική Βιβλιοθήκη Ευόσμου

δηλ.: δηλαδή

ΕΚΤ: Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης

Η/Υ: Ηλεκτρικός υπολογιστής

κ.ά.: και άλλα

κ.τ.λ: και τα λοιπά

μ.μ.: μετά μεσημβρίας

π.χ.: παραδείγματος χάριν

Ξενόγλωσσες

CD: Compact Disc

DDC: Dewey Decimal Classification

DVD: Digital Versatile Disc

E-mail: Electronic mail

IFLA: International Federation of Library Associations and Institutions

SPSS: Statistical Package for the Statistical Sciences

OPAC: Online Public Access Catalogue

UNESCO: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η «έρευνα χρηστών στην κεντρική Δημοτική Βιβλιοθήκη Ευόσμου» πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια πτυχιακής εργασίας που εκπονήθηκε για το τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης. Ως σκοπός της έρευνας τέθηκε η καταγραφή των αναγκών και των απόψεων των χρηστών, καθώς επίσης και η εξαγωγή συμπερασμάτων όσον αφορά τις υπηρεσίες που προσφέρει στους χρήστες της η κεντρική Δημοτική Βιβλιοθήκη Ευόσμου.

Η ΔΒΕ έχει τεθεί σε λειτουργία από το 1991 και ως βασικός σκοπός της έχει οριστεί η μέγιστη προσφορά των υπηρεσιών της σε όλους τους κατοίκους της περιοχής, ανεξαρτήτου ιδιότητας, ηλικίας, εκπαίδευσης ή εθνικότητας και η ικανοποιητική κάλυψη των αναγκών τους. Επίσης, ο βασικός ρόλος της στο δήμο είναι ότι αποτελεί την τοπική πύλη στη γνώση, παρέχει το βασικό πλαίσιο για τη δια βίου μάθηση, την ανεξάρτητη λήψη αποφάσεων και την πολιτιστική ανάπτυξη του κάθε ατόμου ξεχωριστά αλλά και των κοινωνικών ομάδων. Διαθέτει 22.000 τίτλους βιβλίων καθώς και μία παιδική συλλογή που απαριθμεί 5.500 τίτλους. Τα εγγεγραμμένα μέλη της αριθμούνται κατά προσέγγιση στα 11.500, τα οποία έχουν συγκεκριμένες υποχρεώσεις και δικαιώματα σύμφωνα με τα ορισθέντα από την ίδια τη βιβλιοθήκη. Το αυτοματοποιημένο σύστημα που χρησιμοποιείται από τη β/θ είναι το ABEKT 5.5 του ΕΚΤ. Οι κύριες υπηρεσίες που προσφέρονται από τη ΔΒΕ είναι: ο δανεισμός υλικού, η χρήση του αναγνώστη και η χρήση του πληροφοριακού υλικού. Τέλος, το ωράριο λειτουργίας της είναι Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 8.00 π.μ. έως τις 20.00 μ.μ. καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου.

Ενδελεχή έρευνα παρεμφερών ερευνών έδωσε τη δυνατότητα απόκτησης τεχνογνωσίας, προσαρμογής της παρούσας έρευνας και συγκριτικών στοιχείων για την ανάλυση των αποτελεσμάτων. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η διαδικασία που ακολουθήθηκε ώστε να ολοκληρωθεί η έρευνα ικανοποίησης των χρηστών. Έπειτα από τον καθορισμό του πληθυσμού (ακριβώς 11.458 εγγεγραμμένα μέλη), ορίστηκε δείγμα 100 χρηστών και η έρευνα εκπληρώθηκε με τη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας, χωρίς να τεθεί κανένας απολύτως περιορισμός. Το ερωτηματολόγιο επιλέχθηκε ως μέθοδος συλλογής

δεδομένων και πραγματοποιήθηκε η σύνταξη του, η διανομή του και η «συγκομιδή» του στο δείγμα. Έπειτα, με τη βοήθεια του στατιστικού προγράμματος SPSS και συγκεκριμένα την 17^η έκδοση του, κωδικοποιήθηκαν και αναλύθηκαν τα δεδομένα ώστε να εξαχθούν τα συμπεράσματα της έρευνας.

Τα πιο βασικά συμπεράσματα της έρευνας αυτής περιορίζονται στα παρακάτω: **1.** Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών αποτελείται από γυναίκες **2.** Οι περισσότεροι χρήστες είναι ηλικίας 21 έως 40 ετών και κατέχουν τίτλο σπουδών ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ **3.** Από τις προσφερόμενες υπηρεσίες της ΔΒΕ εκείνη που χρησιμοποιείται ικανοποιητικά είναι μόνο ο δανεισμός υλικού **4.** Απόρροια των αποτελεσμάτων είναι η αναγκαιότητα Ηλεκτρονικών Υπολογιστών **5.** Ο εμπλουτισμός είναι ένα ζήτημα που απασχολεί τους χρήστες και ειδικά στις θεματικές ενότητες της λογοτεχνίας και της τεχνολογίας **6.** Η βιβλιοθήκη υστερεί λόγω της έλλειψης ηλεκτρονικών υπηρεσιών (π.χ. ηλεκτρονικός κατάλογος ΟΡΑC, ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά) **7.** Είναι έκδηλη η ικανοποίηση των χρηστών από το προσωπικό, το ωράριο και την τοποθεσία όπου βρίσκεται η βιβλιοθήκη **8.** Αντίθετα, παρουσιάζονται δυσαρεστημένοι από τους χώρους της β/θ, τις συνθήκες που επικρατούν σ' αυτούς, καθώς κι από την προσβασιμότητα σ' αυτήν **9.** Τέλος, οι χρήστες δεν ενημερώνονται για τις πολιτιστικές εκδηλώσεις της ΔΒΕ, γεγονός που κάνει φανερή την μη αποτελεσματική προώθηση της β/θ.

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός της επιστημονικής έρευνας είναι να δώσει απάντηση σε σημαντικά ερωτήματα με την εφαρμογή επιστημονικών μεθόδων (Φίλιας, 1996, σ. 17).

Η ανάγκη για επιστημονική έρευνα φαίνεται επιτακτική στις μέρες μας και στο χώρο των βιβλιοθηκών.

Αυτό συμβαίνει διότι οι βιβλιοθήκες αρχίζουν να αναγνωρίζουν όλο και περισσότερο την ανάγκη της συστηματικής μελέτης και κατανόησης των αναγκών του χρήστη. Η αναγκαιότητα αυτή πηγάζει από τον κεντρικό ρόλο που έχουν οι χρήστες στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης (Σκρέτα, Γεωργακοπούλου και Καραγιάννη, 2008, σ. 6).

Οι ανάγκες των χρηστών, επομένως, είναι το βασικότερο ερώτημα όλων ώστε να επιτευχθεί η ορθή αξιολόγηση και εν συνεχεία, η ορθή ανάπτυξη της βιβλιοθήκης. Ποιος είναι, λοιπόν, ο τρόπος με τον οποίο μία βιβλιοθήκη θα κατανοήσει αρχικά τις ανάγκες των χρηστών της;

Η αξιολόγηση τόσο της χρήσης (ποιοτικής και ποσοτικής) των υπηρεσιών πληροφόρησης όσο και της εκπαίδευσης που παρέχεται για την ορθή χρήση των υπηρεσιών αυτών είναι ο τρόπος που μπορεί να βοηθήσει τη βιβλιοθήκη να εντοπίσει τις πραγματικές εκπαιδευτικές ανάγκες των χρηστών της, τις τυχόν αδυναμίες και να βελτιώσει τις υπηρεσίες της (Σκρέτα, Γεωργακοπούλου και Καραγιάννη, 2008, σ. 3).

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης στη δημοτική βιβλιοθήκη του Ευόσμου, η καθημερινή επαφή με τις αδυναμίες της βιβλιοθήκης και κατ' επέκταση η ύπαρξη ανικανοποίητων χρηστών, σε συνδυασμό με τον παραπάνω συλλογισμό, στάθηκε η αφορμή για το θέμα της πτυχιακής εργασίας.

Η έρευνα λοιπόν των χρηστών που πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του Ιουλίου-Αυγούστου 2010, είχε εξ' αρχής ορισμένους στόχους. Τους στόχους της έρευνας αυτής, λοιπόν, αποτελούν η καταγραφή των αναγκών και των απόψεων των χρηστών, η εξαγωγή συμπερασμάτων όσον αφορά τις υπηρεσίες που προσφέρει στους χρήστες της, καθώς επίσης και γενικά η βελτίωση της βιβλιοθήκης.

Παρακάτω παρατίθεται η δομή της παρούσας εργασίας, η οποία αποτελείται συνολικά από πέντε (5) κεφάλαια.

Το πρώτο (1) κεφάλαιο απαρτίζεται από την εισαγωγή, όπου αναγράφονται η αφορμή και η σημασία της έρευνας, ο σκοπός της αλλά και τα βήματα κατά τα οποία ολοκληρώθηκε. Επιπροσθέτως, γίνεται μία αναφορά στην δομή της εργασίας.

Το δεύτερο (2) κεφάλαιο αποτελείται από την παρουσίαση της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Ευόσμου. Δίνεται μια σύντομη εικόνα για την ιστορία της βιβλιοθήκης, τη συλλογή της, τα μέλη της, τους χώρους της, τις προσφερόμενες υπηρεσίες της και τέλος, την οργάνωση και τη λειτουργία της. Οι χώροι της βιβλιοθήκης προβάλλονται με τη βοήθεια εικόνων, οι οποίες δεν ήταν έτοιμες αλλά συλλέχθηκαν κατά τη διάρκεια της εργασίας μου στην βιβλιοθήκη. Ακόμα, για τη μέγιστη δυνατή κατανόηση των χώρων της βιβλιοθήκης από τους αναγνώστες, κατασκευάστηκε μία –κατά προσέγγιση- κάτοψη της ΔΒΕ.

Στο κεφάλαιο τρία (3), συναντά κανείς τη βιβλιογραφική επισκόπηση. Δηλαδή, την παρουσίαση της μελέτης άλλων πηγών σχετιζόμενων με το θέμα της έρευνας, την παράθεση των αποτελεσμάτων και των συμπερασμάτων αυτών, έτσι ώστε να πραγματοποιηθεί μια σύγκριση ανάμεσα στις προγενέστερες έρευνες και σ' αυτή.

Στο κεφάλαιο τέσσερα (4) αναπτύσσεται το κύριο μέρος της επιστημονικής έρευνας. Πιο συγκεκριμένα, ο ορισμός του πληθυσμού, η κατασκευή του δείγματος, η συλλογή των δεδομένων, τα αποτελέσματα της έρευνας έτσι όπως προέκυψαν από την επεξεργασία των δεδομένων στο στατιστικό πακέτο SPSS, με τη βοήθεια πινάκων συχνοτήτων και κυκλικών διαγραμμάτων και τέλος, τα συμπεράσματα σε συνδυασμό με τις προτάσεις για τη βελτίωση της βιβλιοθήκης έτσι όπως διατυπώθηκαν από τους χρήστες άλλα και ως απεικόνιση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Και τέλος, η παράθεση επιπλέον προτάσεων μέσω της ανάλυσης των βασικών αρχών των δημόσιων/δημοτικών βιβλιοθηκών, έτσι όπως διατυπώθηκαν στη «Διακήρυξη της UNESCO/IFLA».

Στο πέμπτο (5) και τελευταίο κεφάλαιο συναντάται η βιβλιογραφία της εργασίας. Η σύνταξη της βιβλιογραφίας καθώς και των παρενθετικών βιβλιογραφικών παραπομπών/αναφορών μέσα στο κείμενο, δομήθηκαν σύμφωνα με το πρότυπο βιβλιογραφικό σύστημα

του Harvard, του οποίου οι οδηγίες βρίσκονται διαθέσιμες στο <http://libweb.anglia.ac.uk/referencing/harvard.htm>.

Εν κατακλείδι, στις τελευταίες σελίδες της πτυχιακής, έχουν παρατεθεί δύο παραρτήματα, μέσα στα οποία εμπεριέχονται το ερωτηματολόγιο έτσι όπως έχει διανεμηθεί στους χρήστες της ΔΒΕ και τα βασικά ψηφίσματα του 1^{ου} Συνεδρίου Δημοτικών Βιβλιοθηκών ώστε να είναι άμεσα εφικτό για τους ενδιαφερόμενους να μελετήσουν ποια είναι τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξαν και ποιες οι προτάσεις που συντάχθηκαν και στοχεύουν στην αναβάθμιση του ρόλου των Δημοτικών Βιβλιοθηκών μέσα στην ελληνική κοινωνία καθώς επίσης και η παράθεση των αρχών της «Διακήρυξης της UNESCO/IFLA» που απαιτείται να ακολουθούνται από τις δημόσιες/δημοτικές βιβλιοθήκες όλου του κόσμου.

2. ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΕΥΟΣΜΟΥ

2.1. Ιστορικά στοιχεία

Η ίδρυση της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Ευόσμου χρονολογείται το 1989 και η επικείμενη λειτουργία της τον Μάιο του 1991. Κατά την πρώτη περίοδο της λειτουργίας της, στεγάστηκε στο κτήριο επί της οδού Αγ. Αθανασίου και Κολοκοτρώνη γωνία στον Εύοσμο Θεσσαλονίκης, όπου και παρέμεινε για διάρκεια πέντε (5) ετών. Μετέπειτα, η Βιβλιοθήκη στεγάστηκε στον πρώτο όροφο του νεόχτιστου, τότε, πολιτιστικού κέντρου Ευόσμου στην οδό Μεγ. Αλεξάνδρου 57 του ίδιου δήμου, σ' έναν ειδικά διαμορφωμένο χώρο 250 τμ² με μοναδικό στόχο την όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού της.

2.2. Σκοπός και στόχοι

Σκοπός της εν λόγω βιβλιοθήκης είναι η διαφύλαξη, η συγκέντρωση, η συντήρηση και η διοχέτευση της γνώσης καθώς επίσης και της πληροφορίας σε οποιαδήποτε μορφή και είδος πηγής έχει αυτή διατυπωθεί. Ακόμη, είναι η διάσωση, η διαφύλαξη και η διάδοση της τοπικής πολιτιστικής κληρονομιάς, μέσα από την συγκέντρωση και αποθησαύριση τοπικών αρχειακών πηγών.

Η βιβλιοθήκη έχει θέσει ορισμένους στόχους, που αποτελούν το πλαίσιο της ανάπτυξης των δραστηριοτήτων της, των λειτουργιών, των προσφερόμενων υπηρεσιών της καθώς και της μέγιστης προσφοράς των δυνατοτήτων της στους χρήστες. Οι στόχοι της βιβλιοθήκης σχετίζονται με τον πληθυσμό και τις ειδικές τοπικές συνθήκες και αναφέρονται:

⌘ Στην ενίσχυση της εκπαίδευσης μέσω της συνεργασίας της με τα σχολεία του δήμου.

⌘ Στη στελέχωση της Βιβλιοθήκης με εξειδικευμένο, πρόθυμο και εργατικό προσωπικό που αγαπάει αυτό που κάνει και εξυπηρετεί στο μέγιστο των δυνατοτήτων του κάθε χρήστη.

⌘ Στην επιδίωξη μιας ποιοτικής, επίκαιρης και πλούσιας συλλογής για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των χρηστών.

⌘ Στην αποτελεσματική οργάνωση όσο και στη διαχείριση του υλικού της συλλογής, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η έγκαιρη και έγκυρη εξυπηρέτηση των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών της.

⌘ Στην εξασφάλιση ενός ικανοποιητικού ωραρίου λειτουργίας ώστε να καλύπτονται και οι πιο «απαιτητικοί» χρήστες.

⌘ Στη συνεχή παρακολούθηση και παρατήρηση των τρεχουσών και συνεχώς μεταβαλλόμενων αναγκών των χρηστών για την απόλυτη ικανοποίησή τους.

⌘ Στη συνεχή αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών της με σκοπό την βελτίωσή τους.

⌘ Στη μέριμνα για τη διασφάλιση οικονομικών πόρων και την καρποφόρα διαχείρισή τους.

2.3. Συλλογή

Η κύρια συλλογή της Βιβλιοθήκης υπολογίζεται σήμερα στους είκοσιδύο χιλιάδες (22.000) τίτλους βιβλίων, συμπεριλαμβανομένου του πληροφοριακού (εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, άλμανακ, λευκώματα, χάρτες) και οπτικοακουστικού υλικού. Η συλλογή της παιδικής βιβλιοθήκης που φιλοξενείται απαριθμεί περίπου πεντέμισι χιλιάδες (5.500) τίτλους βιβλίων, απευθυνόμενους σε παιδιά ηλικίας πέντε (5) έως δεκαπέντε (15) ετών. Όλο το υλικό είναι ταξινομημένο βάσει του Δεκαδικού Συστήματος Dewey.

2.4. Μέλη

Η ΔΒΕ καλείται να εξυπηρετήσει την ανάγκη για γνώση, για πληροφόρηση και για ψυχαγωγία όλων των δημοτών του Ευόσμου καθώς και των δημοτών άλλων δημοτικών διαμερισμάτων και απαριθμεί κατά προσέγγιση εντεκάμισι χιλιάδες (11.500) εγγεγραμμένα μέλη μέχρι σήμερα.

2.5. Δικαιώματα και υποχρεώσεις μελών

Δικαιώματα:

I. Ως πρωταρχικό δικαίωμα του χρήστη ορίζεται η άμεση εξυπηρέτηση του και η, όσο το δυνατόν, αποτελεσματικότερη συνεργασία του με τον βιβλιοθηκονόμο, ο οποίος θα πρέπει να είναι πάντοτε πρόθυμος να προσφέρει τα μέγιστα για την απόλυτη κάλυψη των αναγκών του εκάστοτε χρήστη.

II. Επιπροσθέτως, ο χρήστης έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί το αναγνωστήριο για όσο χρονικό διάστημα εκείνος επιθυμεί αλλά και γενικά όλες, ανεξαιρέτως, τις προσφερόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.

Υποχρεώσεις:

I. Πρωταρχική υποχρέωση των χρηστών είναι η τήρηση των προθεσμιών του δανεισμού και η ενημέρωση του προσωπικού για τυχόν καθυστέρηση του υλικού.

II. Επίσης, οι χρήστες οφείλουν να τηρούν την ησυχία στους χώρους της βιβλιοθήκης και αυτή η υποχρέωση φαντάζει πιο επιτακτική εάν αναλογιστεί κανείς πως η βιβλιοθήκη αποτελείται από έναν ενιαίο χώρο και πως το αναγνωστήριο συμπεριλαμβάνεται σ'αυτόν (εικόνα 1, κεφ. 2.7.).

III. Ακόμα, κρίνεται απαραίτητο οι χρήστες να σέβονται το υλικό και να εξασφαλίζουν την προσεκτική χρήση τους. Δεν επιτρέπεται το γράψιμο, ο σχεδιασμός ή υπογράμμιση πάνω στο υλικό, στον εξοπλισμό, στα έπιπλα καθώς επίσης και στο κτήριο της βιβλιοθήκης.

IV. Για να διατηρηθεί η καθαριότητα του χώρου, κρίνεται απαραίτητη η απαγόρευση των τροφίμων και των ποτών στους χώρους της βιβλιοθήκης. Χαρτιά ή άλλα σκουπίδια πρέπει να ρίπτονται στους κάδους απορριμμάτων που υπάρχουν μέσα στο χώρο.

V. Μια ακόμα από τις υποχρεώσεις των χρηστών είναι να μην επανατοποθετείται το υλικό στα ράφια έτσι ώστε να αποφευχθούν τα λάθη και να διευκολυνθεί η δουλειά του προσωπικού της βιβλιοθήκης.

2.6. Αυτοματοποιημένο σύστημα βιβλιοθήκης

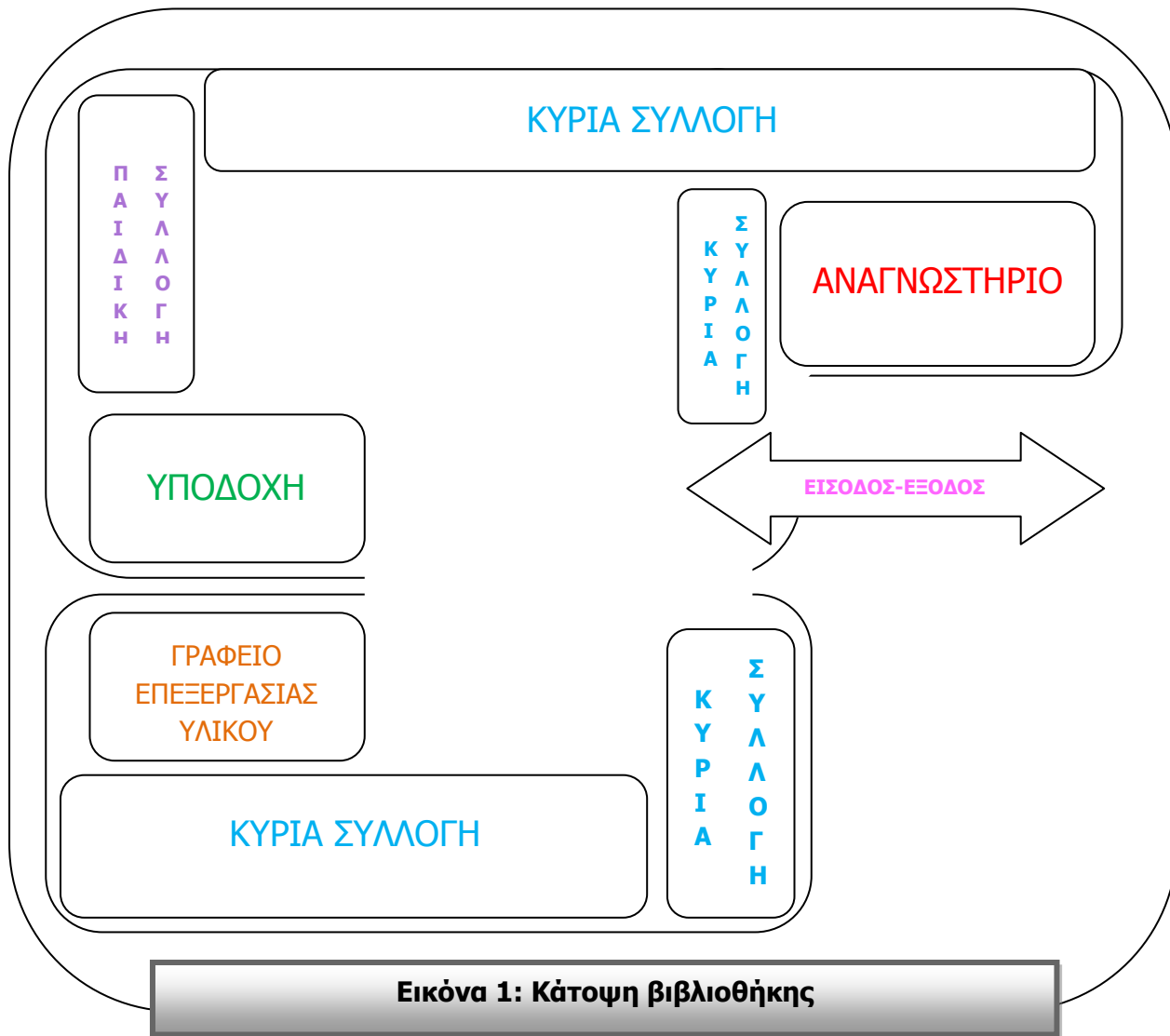
Οι υπηρεσίες του δανεισμού, των κρατήσεων υλικού, οι βιβλιογραφικές αναζητήσεις, η διαδικασία οργάνωσης και διαχείρισης του υλικού, η καταλογογράφηση, η ταξινόμηση, οι εγγραφές νέων μελών καθώς και η εξαγωγή στατιστικών στοιχείων πραγματοποιούνται μέσω του συστήματος ABEKT 5.5 του Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ).

Το σύστημα αυτοματισμού βιβλιοθηκών ABEKT (Αυτοματισμός Βιβλιοθηκών ΕΚΤ) είναι μια εφαρμογή λογισμικού, η οποία έχει αναπτυχθεί εξ' ολοκλήρου από το ΕΚΤ, για την όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένη οργάνωση των βιβλιοθηκών και τη διάθεση των βιβλιογραφικών δεδομένων.

Σήμερα, το ABEKT χρησιμοποιείται ως αυτοματοποιημένο σύστημα από εκπαιδευτικά και ερευνητικά ιδρύματα, δημόσιες και ιδιωτικές βιβλιοθήκες και άλλους φορείς σε όλη την Ελλάδα και την Κύπρο, το συνολικό πλήθος των οποίων ξεπερνά τους 2.000. Η ανάπτυξη του ABEKT σηματοδοτείται το 1985, ενώ έως τις μέρες μας έχουν αναπτυχθεί 5 εκδόσεις του (ABEKT 5.5).

2.7. Χώροι Βιβλιοθήκης

Η Δημοτική Βιβλιοθήκη Ευόσμου αποτελείται από έναν ενιαίο χώρο που χωρίζεται σε δύο τμήματα από μια μεσοτοιχία. Κατά την είσοδο στο χώρο της βιβλιοθήκης συναντά κανείς την υποδοχή (εικόνα 2), στο τμήμα που βρίσκεται δεξιά κατά την είσοδο είναι τοποθετημένη η παιδική συλλογή της βιβλιοθήκης (εικόνα 3), ένα τμήμα της κύριας συλλογής της -πιο συγκεκριμένα η ξένη και η ελληνική λογοτεχνία (εικόνα 4)-, το αναγνωστήριο (εικόνα 5) καθώς και το πληροφοριακό και οπτικοακουστικό υλικό στο χώρο του αναγνωστηρίου. Στο τμήμα που βρίσκεται αριστερά από την είσοδο της βιβλιοθήκης βρίσκεται το υπόλοιπο τμήμα της κύριας συλλογής του υλικού (εικόνα 6) ταξινομημένο σύμφωνα με το DDC, καθώς και το γραφείο επεξεργασίας νεοεισαχθέντος υλικού. Όλα τα παραπάνω μπορούν να γίνουν απολύτως αντιληπτά με τη βοήθεια της κάτοψης της βιβλιοθήκης (εικόνα 1).





Εικόνα 3: Παιδική συλλογή



Εικόνα 4: Κύρια συλλογή



Εικόνα 5: Αναγνωστήριο



Εικόνα 6: Κύρια συλλογή

2.8. Υπηρεσίες βιβλιοθήκης

⌘ Δανεισμός

Όλα τα εγγεγραμμένα μέλη της Βιβλιοθήκης έχουν το δικαίωμα να δανείζονται υλικό από τη συλλογή της για ένα ορισμένο χρονικό διάστημα, το οποίο έχει καθοριστεί από την ίδια την βιβλιοθήκη σύμφωνα με τον αριθμό του υλικού που αυτή διαθέτει καθώς και τον αριθμό των μελών της ώστε να υπάρχει μια ισορροπία μεταξύ διαθεσιμότητας του υλικού και ζήτησης από τους χρήστες.

⌘ Αναγνωστήριο

Στο χώρο της βιβλιοθήκης, υπάρχει αναγνωστήριο που δύναται να εξυπηρετήσει περισσότερους από 10 χρήστες ταυτόχρονα καθώς διαθέτει δύο πολυγωνικά τραπέζια μεγάλου μεγέθους και 10 καθίσματα τοποθετημένα στα τραπέζια. Ωστόσο, μεγάλος αριθμός καθισμάτων υπάρχει στον αποθηκευτικό χώρο της βιβλιοθήκης και είναι διαθέσιμος ανά πάσα στιγμή αν κριθεί αναγκαίο.

Το αναγνωστήριο είναι ανοιχτό καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας της βιβλιοθήκης (βάσει ωραρίου) και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από κάθε ενδιαφερόμενο είτε πρόκειται για εγγεγραμμένο μέλος της βιβλιοθήκης-προβάλλοντας την κάρτα βιβλιοθήκης, είτε όχι -με την αστυνομική ταυτότητα. Μέσω της υπηρεσίας αυτής δίνεται η δυνατότητα σε όλους τους ενδιαφερομένους να μελετήσουν το υλικό που θέλουν σ' ένα ήσυχο περιβάλλον που από μόνο του εμπνέει ηρεμία και γαλήνη καθώς περιτριγυρίζεται από χιλιάδες βιβλία τοποθετημένα με τάξη στα ράφια.

⌘ Πληροφοριακό υλικό

Στο χώρο του αναγνωστηρίου έχει τοποθετηθεί το πληροφοριακό υλικό της βιβλιοθήκης. Με τον τρόπο αυτόν, προσφέρεται η δυνατότητα στους μαθητές να μελετήσουν τα σχολικά τους μαθήματα με τη βοήθεια εγκυκλοπαιδειών, λεξικών, χαρτών, καθώς το πληροφοριακό υλικό δε δανείζεται. Ωστόσο, το υλικό αυτό μπορεί να φωτοτυπηθεί από τους χρήστες, αφήνοντας την ταυτότητα τους στο προσωπικό της βιβλιοθήκης.

2.9. Προσωπικό και λειτουργία

Το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, που τηρείται καθ' όλη την διάρκεια του χρόνου, είναι από Δευτέρα έως Παρασκευή από τις 9.00π.μ έως τις 20.00μ.μ. Το προσωπικό της αποτελείται από δύο (2) μόνιμες και δύο (2) συμβασιούχες υπαλλήλους, κατόχους πτυχίου Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης καθώς και από τρεις (3) διοικητικούς υπαλλήλους.

3. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

Στο κεφάλαιο αυτό κρίνεται αναγκαίο να παρατεθούν οι αξιόπιστες δημοσιευμένες πηγές, οι οποίες μελετήθηκαν πριν την υλοποίηση της έρευνας στη Δημοτική Βιβλιοθήκη του Ευόσμου και είναι σχετικές με το αντικείμενο της.

Ωστόσο, θα πρέπει να επισημανθεί πως η εύρεση υλικού σχετιζόμενου με το θέμα της παρούσας έρευνας ήταν μία αναμφίβολα δύσκολη διαδικασία. Αυτό διότι δεν έχουν δημοσιευτεί μελέτες χρηστών που να έχουν πραγματωθεί σε ελληνικές δημοτικές-δημόσιες βιβλιοθήκες, το γεγονός αυτό από μόνο του καθιστά το έργο του ερευνητή περίπλοκο καθώς τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα, θα μπορούσαν να εξαχθούν μόνο εάν είχαν μελετηθεί έρευνες που θα ήταν δυνατό να αναλυθούν και να συγκριθούν με τις ίδιες προϋποθέσεις (π.χ. ίδιοι νόμοι- νόμοι για δημοτικές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα, ίδια πρότυπα- πρότυπα ελληνικών δημοτικών βιβλιοθηκών). Επιπλέον, ένα ακόμα στοιχείο που κατέστησε δύσκολη τη διαδικασία αυτή είναι η συνύπαρξη δημοτικών και δημόσιων βιβλιοθηκών στην Ελλάδα. Τα δύο αυτά είδη βιβλιοθηκών, που συνήθως συγχέονται, έχουν καθοριστικές διαφορές όσον αφορά τη χρηματοδότηση τους, ωστόσο είναι όμοιες ως προς τους σκοπούς, τους στόχους και το κοινό που απευθύνονται και μπορούν να θεωρηθούν ταυτόσημες. Στο σημείο αυτό, πρέπει να επισημανθεί πως στο εξωτερικό συναντάται ο όρος «*public libraries*» που χρησιμοποιείται ώστε να ερμηνεύσει στην ελληνική γλώσσα και τα δύο αυτά είδη βιβλιοθηκών.

Η πρώτη αναφορά γίνεται σε δύο έρευνες χρηστών αλλά και μη χρηστών, που έλαβαν χώρα στο Wisconsin τα έτη 2003 (Morrill, 2003) και 2007 (Morrill, 2007). Οι έρευνες αυτές, που η μία αποτελεί προέκταση της άλλης, αφορούν τις Δημοτικές Βιβλιοθήκες της περιοχής. Ως πληθυσμός ορίστηκε και στις δύο (2) έρευνες το σύνολο των κατοίκων του Wisconsin, που το 2003 αντιστοιχεί σε 5.363,675 κατοίκους ενώ το 2007 σε 3.994,919. Με τα δεδομένα αυτά και με την μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας, το δείγμα αποτέλεσαν οι 616- το 2003- και οι 627- το 2007- κάτοικοι που δέχτηκαν να απαντήσουν στις τηλεφωνικές συνεντεύξεις. Το δείγμα διαχωρίστηκε σε δύο (2) ομάδες. Πιο συγκεκριμένα, το 50% του δείγματος αποτέλεσε τους χρήστες των βιβλιοθηκών και το υπόλοιπο 50% τους μη χρήστες. Ακόμα, ως σκοπός

των ερευνών αυτών προσδιορίστηκε η διαπίστωση των ποσοστών χρήσης των υπηρεσιών των Δημοτικών Βιβλιοθηκών, της ικανοποίησης των χρηστών αλλά και των μη χρηστών τους απ' αυτές. Όπως επίσης και η σύγκριση μεταξύ των δύο ομάδων (χρήστες και μη χρήστες) ώστε να επιτευχθεί η –όσο το δυνατόν- αποτελεσματικότερη σύγκριση και η βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών των βιβλιοθηκών.

Όσον αφορά τη μέθοδο που χρησιμοποιήθηκε, δηλ. τις τηλεφωνικές συνεντεύξεις, το 2003 εκμισθώθηκαν πέντε (5) άτομα ως εξωτερικοί συνεργάτες, και εκπαιδεύτηκαν ώστε να πραγματοποιήσουν τις συνεντεύξεις. Κατά τις συνεντεύξεις της έρευνας του 2007, τα άτομα ήταν οκτώ (8). Η επαρκής συλλογή των δεδομένων από τις συνεντεύξεις ολοκληρώθηκε σε τρεις (3) εβδομάδες στην πρώτη έρευνα και σε δέκα (10) μέρες περίπου στη δεύτερη. Παρόλο που έπειτα από την ολοκλήρωση της πρώτης έρευνας η μέθοδος της τηλεφωνικής συνέντευξης χαρακτηρίστηκε πολυέξοδη, ωστόσο εφαρμόστηκε και στη δεύτερη με στόχο την αποδοτικότερη σύγκριση των ερευνών.

Μερικά από τα βασικά αποτελέσματα που εξήχθησαν, σημειώνονται παρακάτω:

⌘ Σύμφωνα με τα αποτελέσματα και των δύο ερευνών, το πλήθος των ερωτώμενων είναι γυναίκες που είναι χρήστες της Δημοτική βιβλιοθήκη της περιοχής τους και αντιστοιχούν κατά κύριο λόγο στην ηλικία των 45 έως 64 χρόνων.

⌘ Στην ερώτηση «Πόσο συχνά χρησιμοποιείται την Δημοτική Βιβλιοθήκη που βρίσκεται στην περιοχή σας», το 2003 τα ποσοστά δεν ικανοποιούσαν τις προσδοκίες της έρευνας. Το γεγονός αυτό τροποποιήθηκε κατά την ολοκλήρωση της δεύτερης έρευνας, αφού τα ποσοστά της επισκεψιμότητας στις βιβλιοθήκες αυξήθηκε ικανοποιητικά.

⌘ Κατά τη μελέτη και των δύο ερευνών διαπιστώθηκε πως σχεδόν το σύνολο των χρηστών θεωρούν τη βιβλιοθήκη αναπόσπαστο μέρος της κοινωνίας αλλά και της ζωής τους. Ωστόσο, το τοπίο εναλλάσσεται όταν κοιτάξει κανείς τα ίδια ποσοστά των μη χρηστών, τα οποία είναι κατά πολύ μικρότερα από αυτά των προηγούμενων.

⌘ Το 2003, μερικοί από τους λόγους που επικαλέστηκαν οι χρήστες ώστε να δικαιολογήσουν τις επισκέψεις τους στην βιβλιοθήκη είναι με σειρά προτίμησης: η προσωπική τους

απόλαυση, η εύρεση υλικού για παιδιά, η ανάγκη βοήθειας από κάποιον βιβλιοθηκονόμο και η εύρεση υλικού για την δουλειά ή για το σχολείο. Το 2007, παρόλο που τα ποσοστά δεν έχουν τρομερές διαφορές με την προηγούμενη έρευνα, παρατηρείται πως αυξάνεται ο αριθμός εκείνων που αναζητούν την βοήθεια ενός βιβλιοθηκονόμου και μειώνεται ο αριθμός εκείνων που αναζητούν υλικό για παιδιά. Επίσης, στην έρευνα του 2007, ο μοναδικός λόγος προτίμησης των βιβλιοθηκών που επιλέγουν για την επίσκεψη τους οι χρήστες παραμένει η απόσταση από το σπίτι τους.

⌘ Στην πρώτη έρευνα, το 2003, οι χρήστες παρουσιάζονται ευχαριστημένοι από το προσωπικό και την συλλογή των βιβλιοθηκών, γεγονός που αντιστρέφεται στην έρευνα του 2007 όπου τα ποσοστά είναι μειωμένα και φανερώνουν πιο απαιτητικούς χρήστες.

⌘ Οι χρήστες αλλά και οι μη χρήστες δεν ενδιαφέρονται καθόλου να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες των βιβλιοθηκών, όπως συνέβαινε και στο παρελθόν. Η μοναδική υπηρεσία που τους ενδιαφέρει, σύμφωνα με τις απαντήσεις στην έρευνα του 2007, είναι η χρήση του ασύρματου δικτύου της βιβλιοθήκης.

⌘ Το σύνολο των χρηστών εξακολουθούν να θεωρούν πως οι Δημοτικές βιβλιοθήκες χρήζουν περισσότερης χρηματοδότησης, εν αντιθέσει με την άποψη των μη χρηστών, οι οποίοι κρίνουν σε έναν μεγάλο βαθμό ικανοποιητική την χρηματοδότηση των βιβλιοθηκών.

⌘ Στην πιο πρόσφατη έρευνα, οι χρήστες δήλωσαν πως θα χρησιμοποιούσαν πιο πολύ τις Δημοτικές βιβλιοθήκες εάν διευρυνόταν το ωράριο λειτουργίας τους και αν πρόσθεταν περισσότερα cd, dvd και βίντεο στην συλλογή τους. Ενώ τίποτα δεν θα προσέλκυε το ενδιαφέρον των μη χρηστών.

Εν κατακλείδι, παρουσιάζοντας τα πιο σημαντικά συμπεράσματα πρέπει να τονιστεί πως οι εν λόγω βιβλιοθήκες καλούνται να λάβουν έναν πιο ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα και να μη δίνουν τόσο μεγάλη βαρύτητα στις νέες τεχνολογίες εφόσον δεν προτιμώνται. Επίσης, κρίνεται απαραίτητη μια νέα πολιτική προώθησης των προσφερόμενων υπηρεσιών των βιβλιοθηκών καθώς και μία επιπρόσθετη έρευνα χρηστών ώστε να βρεθούν οι τρόποι προσέλκυσης περισσότερων

χρηστών. Τέλος, σύμφωνα και με την πεποίθηση των ερωτώμενων και στις δυο (2) έρευνες, οι βιβλιοθήκες χρήζουν περισσότερης χρηματοδότησης, από την ήδη υπάρχουσα, για να βελτιωθούν και να πετύχουν όσο δυνατόν καλύτερα τον σκοπό τους.

Μία ακόμα έρευνα που μπορεί να παρομοιαστεί με τις προηγούμενες είναι αυτή που πραγματοποιήθηκε στην περιοχή Maryland το 2003 (Maryland public library survey, 2003) και σχετίζεται με τις δημοτικές βιβλιοθήκες της περιοχής και το κατά πόσο οι χρηματοδοτήσεις που προσφέρονται από τους αρμοδίους με σκοπό τη βελτίωση τους, έχουν τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα προς τους πολίτες αλλά και τι προτείνουν οι ίδιοι οι πολίτες ώστε να αναβαθμιστούν ακόμα περισσότερο οι τοπικές δημοτικές βιβλιοθήκες. Τον πληθυσμό της έρευνας αποτέλεσαν όλοι οι ενήλικες πολίτες της Maryland, είτε επρόκειτο για χρήστες των βιβλιοθηκών είτε για μη χρήστες, και το δείγμα οι 1.700 απ' αυτούς. Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε είναι ακριβώς η ίδια με τις δύο έρευνες που αναφέρθηκαν παραπάνω, δηλ. η τηλεφωνική συνέντευξη και τελέστηκε από 11 έως και 23 Σεπτεμβρίου το 2003.

Τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας είναι τα εξής:

⌘ Οι κάτοικοι χρησιμοποιούν τις δημοτικές βιβλιοθήκες σε μεγάλο βαθμό. Σε περισσότερα από τέσσερα (4) στα δέκα (10) νοικοκυριά υπήρχε ένα μέλος της οικογένειας που επισκέφτηκε τη δημοτική βιβλιοθήκη της περιοχής του την προηγούμενη εβδομάδα και το 80% των νοικοκυριών αυτών τους δύο (2) τελευταίους μήνες.

⌘ Για τους πολίτες της Maryland, η δημοτική βιβλιοθήκη βρίσκεται σε πολύ υψηλή κλίμακα ανάμεσα στις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα, όταν ζητήθηκε από τους συνεντευξιζόμενους να βάλουν σε μία κλίμακα ικανοποίησης από το "A" έως και το "F" κάποιες συγκεκριμένες δημόσιες υπηρεσίες (δηλ. τα δημόσια σχολεία, τις κοινωνικές υπηρεσίες, τα πάρκα και τη ψυχαγωγία, την προσφερόμενη ασφάλεια, τους δρόμους και τα μέσα μαζικής μεταφοράς, τις δημοτικές βιβλιοθήκες και τις δραστηριότητες της κυβέρνησης), το 80% των πολιτών τοποθέτησαν τις δημοτικές βιβλιοθήκες στις κλίμακες "A" και "B",

τοποθετώντας τις υπόλοιπες υπηρεσίες σε πολύ χαμηλότερα κλιματικά επίπεδα.

⌘ Όσοι από τους πολίτες έβαλαν τις δημοτικές βιβλιοθήκες σε χαμηλή κλίμακα σύμφωνα με την παραπάνω ερώτηση, απέδωσαν την κίνηση αυτή στην απαρχαιωμένη και μικρή συλλογή της βιβλιοθήκης που δεν τους ικανοποιεί, στο μικρό αριθμό των β/θ στην περιοχή τους, στο δυσλειτουργικό ωράριο της, στην έλλειψη χρηματοδότησης για τη βελτίωση της και τέλος, στους περιορισμένους χώρους της.

⌘ Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων προκύπτει επίσης πως η βιβλιοθήκη θεωρείται αναπόσπαστο κομμάτι της ζωής του κάθε ανθρώπου σύμφωνα με τους περισσότερους ερωτηθέντες. Πιο συγκεκριμένα, τα 3/4 του δείγματος θεωρεί πως η δημοτική βιβλιοθήκη είναι το ίδιο απαραίτητη σαν υπηρεσία, όπως και το δημόσιο σχολείο. Επίσης, το 20% θεωρεί πως η τοπική δημοτική βιβλιοθήκη αποτελεί σημαντικό πολιτισμικό αγαθό όπως και οι εκθέσεις τέχνης.

⌘ Τέλος, όπως και στις προαναφερθείσες μελέτες (έρευνες δημοτικών βιβλιοθηκών του Wisconsin), οι πολίτες έχουν την πεποίθηση πως η δημοτική βιβλιοθήκη της περιοχής τους χρήζει περισσότερης χρηματοδότησης και αυτό υποστηρίζεται από τα 2/3 των πολιτών που απάντησαν στις συνεντεύξεις.

Μια πρόσφατη έρευνα που μελετήθηκε, αφορά την ικανοποίηση των σύγχρονων χρηστών της κοινότητας του Seattle από την κεντρική Δημοτική Βιβλιοθήκη και από τα 26 παραρτήματα της στην περιοχή (Community survey summary, 2010). Το ακριβές διάστημα της έρευνας ήταν από 3 εως και 16 Μαΐου το 2010 και τον πληθυσμό αποτέλεσε ο αριθμός των κατοίκων του Seattle που είχε ηλικία άνω των 5 ετών, είτε επρόκειτο για χρήστες των βιβλιοθηκών, είτε για μη χρήστες. Το 5% του συνολικού πληθυσμού απεικονίζει το δείγμα της έρευνας, δηλ. τους 32.893 κατοίκους που συμμετείχαν. Τα βασικά αποτελέσματα που εξήλθαν από την έρευνα στο Seattle αναλύονται παρακάτω:

⌘ Η βιβλιοθήκη χρησιμοποιείται ευρέως και συχνά από τους κατοίκους, οι οποίοι θεωρούν πως η βιβλιοθήκη διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στις ζωές τους. Η Κεντρική

αλλά και το παράρτημα του Ballard είναι αυτά που βάσει της έρευνας χρησιμοποιούνται περισσότερο.

⌘ Οι επισκέψεις στην κεντρική βιβλιοθήκη αλλά και στα παραρτήματα της έχουν σημειώσει εντυπωσιακή άνοδο από το 2003 κι έπειτα. Συγκεκριμένα, το 2000 οι επισκεψεις υπολογίστηκαν 4.646,404 ενώ το 2009, 7.279,79.

⌘ Τα δύο τρίτα (2/3) των κατοίκων κατέχουν κάρτα βιβλιοθήκης και οι περισσότεροι από αυτούς είναι χρήστες εν ενεργεία.

⌘ Επίσης, κατά γενική ομολογία οι κάτοικοι που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που προσφέρουν η κεντρική δημοτική βιβλιοθήκη και τα παραρτήματα της. Τα υψηλότερα ποσοστά συγκέντρωσε η ευκολία του δανεισμού και τα χαμηλότερα ποσοστά, η διαθεσιμότητα των Η/Υ όταν επιθυμούν να τους χρησιμοποιήσουν.

⌘ Οι χρήστες των βιβλιοθηκών που λειτουργούν πέντε μέρες την εβδομάδα, εξέφρασαν την επιθυμία τους για επέκταση του ωραρίου λειτουργίας των εν λόγω βιβλιοθηκών.

⌘ Σύμφωνα με τις απαντήσεις, οι ερωτηθέντες επιθυμούν την επικέντρωση των βιβλιοθηκών στην συλλογή τους αφού αυτή την υπηρεσία χρησιμοποιούν περισσότερο.

⌘ Ακόμα, φανερώνονται πολύ ικανοποιημένοι από το προσωπικό των βιβλιοθηκών αλλά και από την ιστοσελίδα της Δημοτικής βιβλιοθήκης αφού τα 2/3 επισκέπτονται την ιστοσελίδα «πάνω από 1-5 φορές» και «1-2 φορές» τον μήνα.

⌘ Όσον αφορά τις εκδηλώσεις που λαμβάνουν χώρα στη βιβλιοθήκη, οι εκπαιδευτικές εκδηλώσεις και τα εκπαιδευτικά προγράμματα είναι εκείνα που προτιμώνται και μάλιστα τις απογευματινές ώρες των καθημερινών αλλά του Σαββατοκύριακου. Σχετικά με τον τρόπο ενημέρωσης τους για τις εκδηλώσεις προτιμούν τα email και τις ανακοινώσεις μέσω της ιστοσελίδας (www.spl.org).

⌘ Σε αντίθεση με την τόσο θετική εικόνα των αποτελεσμάτων έρχεται το γεγονός πως οι κάτοικοι δεν είναι ενήμεροι σχετικά με πολλές από τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τις βιβλιοθήκες, κι αυτές είναι: οι online

εφημερίδες και περιοδικά, η άμεση βοήθεια από το σπίτι, η ύπαρξη τάξεων για τους κατοίκων που δε μιλούν αγγλικά, η ύπαρξη 24ωρης βοήθειας μέσω ανοιχτής συνομιλίας στο διαδίκτυο.

✂ Τέλος, το πλήθος των μη χρηστών που απάντησαν στην ερώτηση «Ποιος είναι ο λόγος που δεν χρησιμοποιείτε τη βιβλιοθήκη», σημείωσαν την επιλογή “Άλλο” και ανέφεραν λόγους όπως το ότι «δεν έχουν χρόνο», το ότι «δεν διαβάζουν» καθώς και τ’ ότι «λείπουν από το Seattle». Δηλαδή, λόγους που δεν σχετίζονται με την οργάνωση, την λειτουργία και την απόδοση των βιβλιοθηκών.

Μια επιπλέον έρευνα σχετική με την παρούσα, πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα και συγκεκριμένα στην Δημόσια Βιβλιοθήκη της Λάρισας (Γκόλαντα, 2009). Ο πληθυσμός της έρευνας ανέρχεται στα 4.000 ενεργά μέλη, από τους οποίους οι 787 είναι φοιτητές, οι 658 είναι εκπαιδευτικοί, οι 462, μαθητές, οι 130 είναι συνταξιούχοι και οι 66 είναι αλλοδαποί. Το δείγμα ορίστηκε στους 250 χρήστες και η έρευνα εκπληρώθηκε με τη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας. Επίσης, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου και το στατιστικό πακέτο SPSS στην 17^η εκδοσή του όπως και στην έρευνα της ΔΒΕ.

Τα βασικότερα συμπεράσματα που εξήλθαν απ’ την εν λόγω έρευνα είναι επιγραμματικά:

✂ Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων είναι γυναίκες.

✂ Η βιβλιοθήκη αντιμετωπίζει προβλήματα όσον αφορά την διαφήμιση/ προώθηση της.

✂ Οι χρήστες της βιβλιοθήκης δεν γνωρίζουν την ύπαρξη αίθουσας με Η/Υ καθώς και την ύπαρξη της ιστοσελίδας που διατηρεί η β/θ στο διαδίκτυο.

✂ Από τα αποτελέσματα της έρευνας γίνεται φανερό η κακή κτιριακή δομή της β/θ καθώς και η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού.

✂ Οι χρήστες της βιβλιοθήκης χρησιμοποιούν περισσότερο την υπηρεσία του δανεισμού που προσφέρει η βιβλιοθήκη και πιο συγκεκριμένα, ενδιαφέρονται περισσότερο για την ξένη και ελληνική λογοτεχνία.

Συνοψίζοντας, με την παρουσίαση παρόμοιων ερευνών, των μεθοδολογιών που χρησιμοποιήθηκαν αλλά και των βασικών συμπερασμάτων που εξήλθαν απ' αυτές, επιτυγχάνεται η απόδοση μιας σφαιρικής παρουσίασης του θέματος.

4. ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΕΥΟΣΜΟΥ

Στο κεφάλαιο αυτό, παρουσιάζεται αναλυτικά η έρευνα που πραγματοποιήθηκε στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Ευόσμου. Αρχικά, παρατίθεται η μεθοδολογία, η οποία ακολουθήθηκε ώστε να επιτευχθεί η ολοκλήρωση της έρευνας. Έπονται τα αποτελέσματα που εξήλθαν από την ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν, τα συμπεράσματα που προέκυψαν και οι προτάσεις, όπως διατυπώθηκαν κατά την ολοκλήρωση της έρευνας.

4.1. Μεθοδολογία έρευνας

Αρχικά, στην εν λόγω έρευνα τον ορισθέν πληθυσμό αποτελεί το σύνολο των εγγεγραμμένων μελών, εκ των οποίων, επιλέχθηκε το δείγμα των μελών της ΔΒΕ που επισκέφτηκαν τη βιβλιοθήκη το διάστημα της έρευνας με τη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας. Στη συνέχεια, η συλλογή των δεδομένων επετεύχθη με την μέθοδο του ερωτηματολογίου και η ανάλυση των δεδομένων αυτών με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS. Αφού έχει δοθεί μια πρώτη όψη σχετικά με τη μεθοδολογία της έρευνας στη Δημοτική Βιβλιοθήκη του Ευόσμου, ακολουθεί η αναλυτική παρουσίαση όλων των παραπάνω.

4.1.1. Πληθυσμός

Οι πληθυσμοί με τους οποίους ασχολείται η Στατιστική, μπορεί να είναι «πεπερασμένοι» ή «άπειροι» (Φίλιας, 1996, σ. 289). Ο πληθυσμός στην έρευνα αυτή είναι «πεπερασμένος» εφόσον αποτελείται από έναν συγκεκριμένο αριθμό στατιστικών μονάδων/ ατόμων. Σύμφωνα λοιπόν με το αυτοματοποιημένο σύστημα της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Ευόσμου (ΑΒΕΚΤ 5.5), ο πληθυσμός στην συγκεκριμένη έρευνα ορίζεται σε 11.458 εγγεγραμμένα μέλη.

4.1.2. Δείγμα

Το «δείγμα», δηλαδή το σύνολο των ατόμων που έχουν ερωτηθεί, είναι κλασματικό μέρος του ευρύτερου πληθυσμού, καλούμενου «πληθυσμός-μητέρα» ή απλά πληθυσμός (Javeau, 1996, 67). Στη συγκεκριμένη περίπτωση, το δείγμα αποτέλεσαν 100 χρήστες της βιβλιοθήκης χωρίς να τεθεί κανένας απολύτως περιορισμός.

Η διαδικασία με την οποία επιλέγεται το δείγμα από τον πληθυσμό, καλείται «δειγματοληψία».

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε με την τεχνική της «απλής τυχαίας δειγματοληψίας». Πιο συγκεκριμένα, με την τεχνική αυτή επιλέγεται τυχαία ο προκαθορισμένος αριθμός περιπτώσεων που θα αποτελέσουν το δείγμα απευθείας από τον κατάλογο των μελών του πληθυσμού, χωρίς δηλαδή προηγουμένως να κατηγοριοποιηθούν τα μέλη του πληθυσμού σε επιμέρους παράλληλες ή επάλληλες ομάδες, όπως συμβαίνει στα άλλα είδη τυχαίας δειγματοληψίας (Παρασκευόπουλος, 1993, 18).

4.1.3. Συλλογή των δεδομένων

Η συλλογή δεδομένων στην έρευνα αυτή έγινε με τη μέθοδο του ερωτηματολογίου και πιο συγκεκριμένα, τα απευθείας από τον ίδιο τον ερωτώμενο συμπληρούμενα ερωτηματολόγια. Η επιλογή της μεθόδου αυτής έγινε αφού προσδιορίστηκε το αντικείμενο της έρευνας και έγινε η μελέτη προηγούμενων ερευνών σχετιζόμενων με το θέμα. Με αυτόν τον τρόπο διαπιστώθηκε κι αποφασίστηκε πως η μέθοδος του ερωτηματολογίου είναι η καταλληλότερη και σ' αυτό συντελούν ποικίλοι λόγοι. Για να γίνουν οι λόγοι αυτοί κατανοητοί θα πρέπει να αναλογιστεί κανείς πως ο ερωτώμενος δεν έρχεται σε άμεση επαφή με τον ερευνητή κι έτσι δεν επηρεάζεται απ' αυτόν. Επιπλέον, έχει τη δυνατότητα να εκφράσει την γνώμη του και τις ιδέες του ελεύθερα συμπληρώνοντας ανώνυμα το ερωτηματολόγιο. Επίσης, η μέθοδος κρίθηκε ως η λιγότερο δαπανηρή από τις υπόλοιπες (συνέντευξη, παρατήρηση) καθώς και η λιγότερο χρονοβόρα αφού την ίδια στιγμή μπορούν να συμπληρωθούν πολλά ερωτηματολόγια ταυτόχρονα.

Μετά την επιλογή της μεθόδου έρευνας, το επόμενο στάδιο αποτέλεσε η σύνταξη του πλάνου του ερωτηματολογίου (η επιλογή του τρόπου χειρισμού του ερωτηματολογίου, η επιλογή και η διατύπωση των ερωτήσεων), στη συνέχεια επακολούθησε η δοκιμή του πλάνου στον χώρο της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Ευόσμου και μετά τις απαραίτητες διορθώσεις, η σύνταξη του οριστικού ερωτηματολογίου.

Όσον αφορά την επιλογή και τη διατύπωση των ερωτήσεων, έχει ληφθεί υπόψη κατά κύριο λόγο η εξυπηρέτηση του σκοπού της έρευνας. Κατ' επέκταση, η σειρά των ερωτήσεων διαμορφώθηκε έτσι

ώστε να προηγούνται οι προσωπικές ερωτήσεις, που είναι πιο εύκολο να απαντηθούν, και να έπονται οι ειδικές ερωτήσεις (δημογραφικές) που αφορούν τη βιβλιοθήκη. Έτσι, συντάχθηκαν 15 ερωτήσεις εκ των οποίων οι δώδεκα (12) είναι κλειστού τύπου, δηλαδή ερωτήσεις των οποίων οι απαντήσεις είναι από πριν δομημένες, και οι τρεις (3) ανοιχτού τύπου, δηλαδή ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει με ρέοντα λόγο. Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου είναι οι εξής: ένα (1), τρία (3), τέσσερα (4), πέντε (5), έξι (6), επτά (7), οχτώ (8), εννιά (9), δέκα (10), δώδεκα (12), δεκατρία (13) και δεκατέσσερα (14). Ενώ οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου είναι: η δύο (2), η έντεκα (11) και η δεκαπέντε (15). (βλ. Παράρτημα Ι)

Παραδείγματα ερωτήσεων κλειστού τύπου (βλ. ερωτήσεις τρία (3) και δεκατέσσερα (14) από ερωτηματολόγιο - Παράρτημα Ι):

Αναφέρετε το μορφωτικό σας επίπεδο:

- | | |
|---|--------------------------|
| Απόφοιτος Δημοτικού | <input type="checkbox"/> |
| Απόφοιτος Γυμνασίου | <input type="checkbox"/> |
| Απόφοιτος Λυκείου | <input type="checkbox"/> |
| Πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ | <input type="checkbox"/> |
| Μεταπτυχιακός τίτλος/ Διδακτορικό δίπλωμα | <input type="checkbox"/> |

Ενημερώνεστε για τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τις πολιτιστικές δραστηριότητες της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Ευόσμου μέσω..;

	Τρόποι
Προσωπικής επαφής με τη βιβλιοθήκη	
Τηλεφωνικά	
Ταχυδρομικά	
Από άλλο πρόσωπο	
Ηλεκτρονικά (μέσω e-mail)	
Αφίσες	
Περιοδικό του Δήμου («Δήμος Ευόσμος»)	

Διαδίκτυο (μέσω της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης ή του blogspot)	
Δεν ενημερώνομαι	

Παράδειγμα ερώτησης ανοιχτού τύπου (βλ. ερώτηση τρία (3) από ερωτηματολόγιο – Παράρτημα Ι):

Σημειώστε τις δικές σας προτάσεις για τη βελτίωση της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Ευόσμου:

.....

.....

.....

Πιο αναλυτικά, σύμφωνα με την σειρά που παρατίθενται στο ερωτηματολόγιο, οι πρώτες τέσσερις (4) ερωτήσεις αποτελούν τα βασικά δημογραφικά στοιχεία του ερωτώμενου που θα χρησιμεύσουν στα συμπεράσματα της έρευνας. Οι επόμενες είναι οι βασικές ερωτήσεις και αφορούν την επισκεψιμότητα, τη χρήση των προσφερόμενων υπηρεσιών, την ικανοποίηση από τις υπηρεσίες, τις απόψεις των χρηστών για την αναγκαιότητα ύπαρξης παροχών και υπηρεσιών που δεν υπάρχουν στη βιβλιοθήκη σήμερα, τις προτιμήσεις των χρηστών όσον αφορά το υλικό της ΔΒΕ και τον εμπλουτισμό του, την ενημέρωση που λαμβάνουν οι χρήστες για τις υπηρεσίες και τις δραστηριότητες της βιβλιοθήκης και τέλος, τις προτάσεις του κάθε χρήστη ώστε να βελτιωθεί η βιβλιοθήκη.

Ακόμα, όσον αφορά την εμφάνιση του ερωτηματολογίου δόθηκε βαρύτητα στη γλώσσα, στη μορφή και στην έκταση του.

Η γλώσσα του είναι απλουστευμένη χωρίς δύσκολους όρους και κατανοητή εφόσον ο πληθυσμός της έρευνας αποτελείτο από στοιχεία οποιασδήποτε ηλικίας, οποιοδήποτε φύλου, οποιοδήποτε μορφωτικού επιπέδου και οι ερωτήσεις θα έπρεπε να καλύπτουν όλο αυτό το φάσμα των ατόμων. Στα σημεία όπου υπήρχε πιθανότητα δυσνόησης, προστέθηκαν παρενθετικές επεξηγήσεις ώστε να επιτευχθεί ο παραπάνω σκοπός.

Επίσης, η μορφή είναι το πρωταρχικό εκείνο στοιχείο που προσελκύει το ενδιαφέρον του ερωτώμενου, έχοντας λοιπόν κατά νου τη συγκεκριμένη πεποίθηση προστέθηκε χρώμα σε κάποιες ερωτήσεις, χωρίς αυτό να σημαίνει πως έγινε βαρύ ή υπερβολικό. Ο σκοπός της κίνησης αυτής είναι να προσδώσει η μορφή αυτή έναν πιο οικείο, πιο ανθρώπινο και πιο ανάλαφρο τόνο στο ερωτηματολόγιο καθώς από μόνη της μια έρευνα με τη μέθοδο αυτή είναι απρόσωπη και ανοίκεια. Επίσης, δόθηκε μεγάλη σημασία στο μέγεθος και στον τύπο της γραμματοσειράς καθώς καθορίζει τη μορφή ή αλλιώς την εικόνα του εντύπου. Έτσι, χρησιμοποιήθηκε ο τύπος γραμματοσειράς Tahoma και το μέγεθος των 11 στιγμών ώστε να επιτευχθεί μαζί με τα χρώματα, ένα όμορφο -οπτικά και αισθητικά- αποτέλεσμα.

Επιπλέον, η έκταση του ερωτηματολογίου είναι ένα θέμα που έπρεπε να ληφθεί σοβαρά υπόψιν στο πρωταρχικό στάδιο της σύνθεσης του καθώς ένα έντυπο ερωτηματολόγιο, μεγάλο σε έκταση, κουράζει τους ερωτώμενους. Έτσι δημιουργήθηκε ένα σύντομο και περιεκτικό έντυπο των πέντε (5) συνολικά σελίδων.

Εν κατακλείδι, στην αρχή του ερωτηματολογίου υπάρχει κείμενο το οποίο γνωστοποιεί τον σκοπό της έρευνας, επιβεβαιώνει τον ερωτώμενο για την ανωνυμία και δηλώνει την ευγνωμοσύνη για τον χρόνο που διατέθηκε ώστε να συμπληρωθεί το ερωτηματολόγιο.

Μετά τη σύνταξη και τη διαμόρφωση του ερωτηματολογίου ακολούθησε η δοκιμή του από πέντε (5) χρήστες με σκοπό να διαπιστωθεί η αποτελεσματικότητα του εντύπου. Αφού τελέστηκαν οι απαραίτητες αλλαγές πραγματοποιήθηκε η διανομή στους χρήστες της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Ευόσμου, κατά την περίοδο 26 Ιουλίου έως 20 Αυγούστου 2010. Η διανομή έγινε σε όλους τους χρήστες που επισκέφτηκαν την βιβλιοθήκη καθ' όλη την διάρκεια λειτουργίας της, 8:00 π.μ. με 20:00 μ.μ. βάσει ωραρίου, το παραπάνω χρονικό διάστημα.

Στη συνέχεια, ακολούθησε η συγκέντρωση και η επεξεργασία των δεδομένων. Για την επεξεργασία των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS στην 17η εκδοσή του. Κατά τη διαδικασία καταχώρησης των δεδομένων στο πρόγραμμα, πραγματοποιήθηκε και η κωδικοποίηση τους. Κατά συνέπεια, οι 15 ερωτήσεις του ερωτηματολογίου έγιναν τριάντα οχτώ (38) μεταβλητές και η καθεμία

παρέλαβε έναν ακέραιο αριθμό από το ένα (1) έως και το τριάντα οχτώ (38).

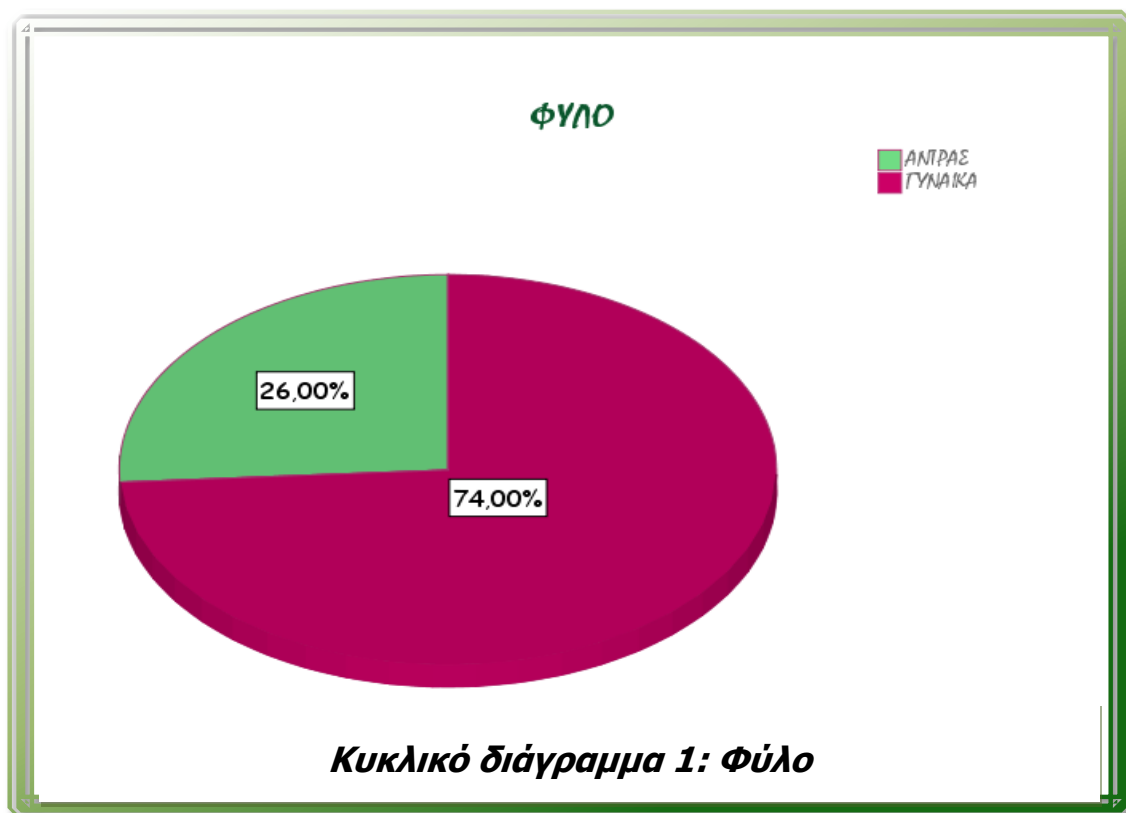
4.2. Αποτελέσματα έρευνας

Στο παρακάτω κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Ευόσμου με τη βοήθεια κυκλικών διαγραμμάτων και πινάκων συχνοτήτων που πετυχαίνουν την καλύτερη ανάλυση άλλα και κατανόηση των αποτελεσμάτων και διευκολύνουν τη διαδικασία εξαγωγής συμπερασμάτων. Η σειρά των αποτελεσμάτων είναι ίδια με εκείνη των ερωτήσεων όπως παρατίθενται στο ερωτηματολόγιο που μοιράστηκε στους 100 χρήστες της. (βλ. Παράρτημα Ι)

Στην *πρώτη (1) ερώτηση* που αφορά το φύλο των ερωτώμενων, το 74,00% είναι γυναίκες και μόλις το 26,00% αποτελείται από άντρες. Όπως γίνεται αντιληπτό πρόκειται για μια μεγάλη διαφορά που αποδεικνύει την ανομοιογένεια των χρηστών της βιβλιοθήκης ως προς το φύλο και παρατηρείται μεγάλη απόκλιση. Το ποσοστό αυτό κάνει σαφή την υπεροχή των γυναικών. (βλ. Πίνακας και Κυκλικό διάγραμμα 1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΝΤΡΑΣ	26	26,0	26,0	26,0
	ΓΥΝΑΙΚΑ	74	74,0	74,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Πίνακας 1: Φύλο

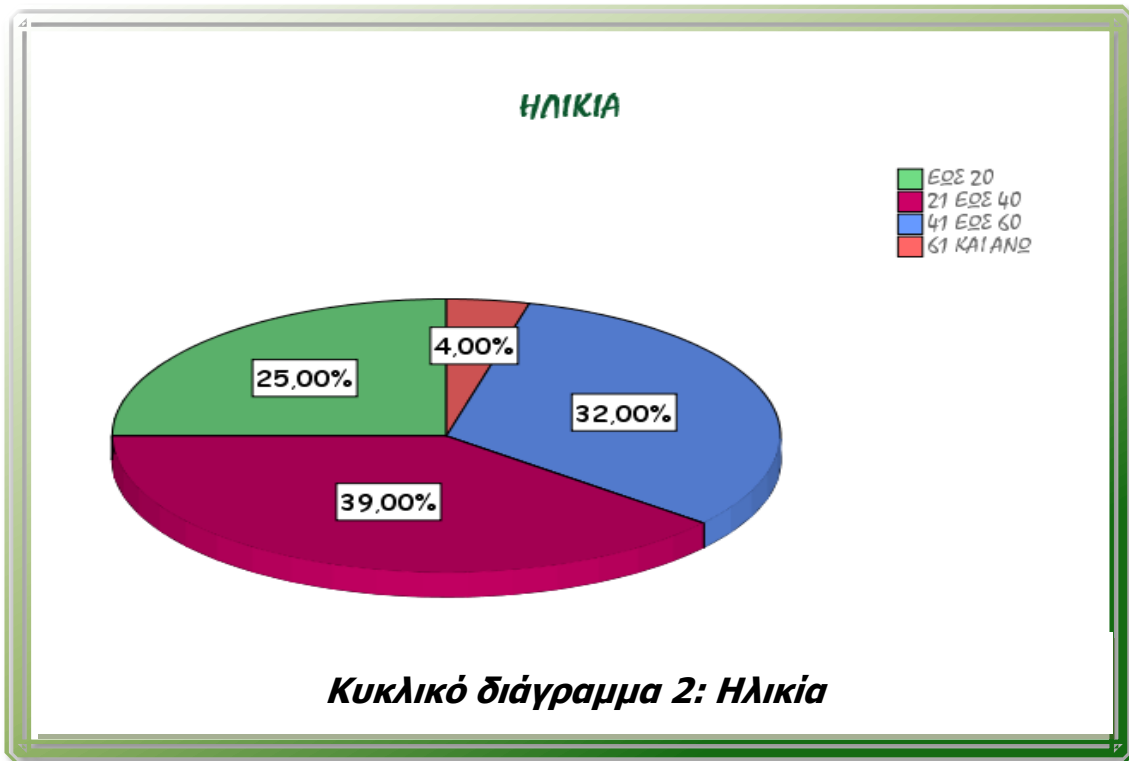


Στην ερώτηση δύο (2), προσδιορίζεται η ηλικία των χρηστών. Επρόκειτο για μια ερώτηση ανοιχτού τύπου, ωστόσο, κατά την κωδικοποίηση για τη διευκόλυνση της εξαγωγής των συμπερασμάτων, ομαδοποιήθηκαν οι ηλικίες σε εικοσάδες. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων, δηλαδή το 39,00% είναι από 21 έως 40 ετών. Το ποσοστό που ακολουθεί είναι το 32,00% και αντιστοιχεί στις ηλικίες από 41 έως 60. Μικρότερο ποσοστό, άλλα διόλου ευκαταφρόνητο είναι το 25,00% των νεώτερων στοιχείων, αυτών δηλαδή που είναι έως και 20 ετών. Τέλος, 4,00% αντιστοιχεί στα στοιχεία εκείνα που είναι από 61 ετών και πάνω. Θα ήταν θεμιτό να αναφερθεί πως η μικρότερη τιμή που σημειώθηκε ήταν το δέκα (10) και η μεγαλύτερη το εξήντα τέσσερα (64). (βλ. Πίνακας και Κυκλικό διάγραμμα 2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΕΩΣ 20	25	25,0	25,0	25,0
	21 ΕΩΣ 40	39	39,0	39,0	64,0
	41 ΕΩΣ 60	32	32,0	32,0	96,0

	61 ΚΑΙ ΑΝΩ	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Πίνακας 2: Ηλικία



Η τρίτη (3) ερώτηση αναφέρεται στο μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων. Όπως διαπιστώνεται το μεγαλύτερο ποσοστό με 33,00% των χρηστών της βιβλιοθήκης που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ/ ΤΕΙ/ ΙΕΚ, ακολουθούν οι απόφοιτοι Λυκείου με ποσοστό 27,00%, οι απόφοιτοι Γυμνασίου με 19,00% και με μικρή διαφορά στο ποσοστό από τους τελευταίους, οι απόφοιτοι Δημοτικού με 15,00%. Τέλος, το μικρότερο ποσοστό, δηλαδή το 6% καταλαμβάνουν εκείνοι που κατέχουν μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών ή διδακτορικό δίπλωμα. (βλ. Πίνακας και Κυκλικό διάγραμμα 3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ	15	15,0	10,0	15,0
	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ	19	19,0	19,0	34,0
	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΛΥΚΕΙΟΥ	27	27,0	27,0	61,0
	ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΣ ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ	33	33,0	33,0	94,0
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ/ΔΙΔΑΚΤΟΡΙ	6	6,0	6,0	100,0

	ΚΟ ΔΙΠΛΩΜΑ				
	Total	100	100,0	100,0	

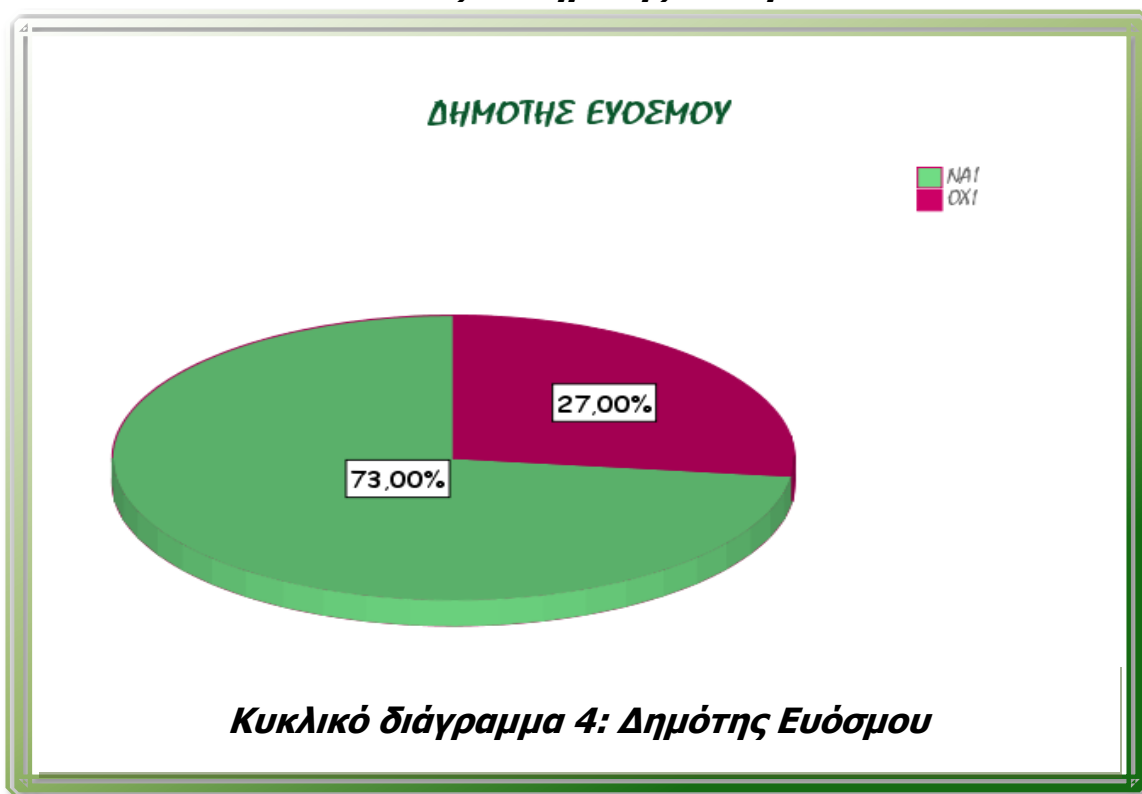
Πίνακας 3: Μορφωτικό επίπεδο



Στην *τέταρτη (4) ερώτηση* γίνεται η διάκριση των ερωτώμενων σε δημότες του Ευόσμου, δηλαδή του δήμου στον οποίο ανήκει η βιβλιοθήκη και σε δημότες άλλων περιφερειακών δήμων. Κατά τα αποτελέσματα, το ποσοστό των εγγεγραμμένων μελών που είναι δημότες του Ευόσμου ανέρχεται στο 73,00% έναντι του 27,00% των εγγεγραμμένων μελών που ανήκουν σε άλλους δήμους. (βλ. Πίνακας και Κυκλικό διάγραμμα 4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	73	73,0	73,0	73,0
	ΟΧΙ	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Πίνακας 4: Δημότης Ευόσμου

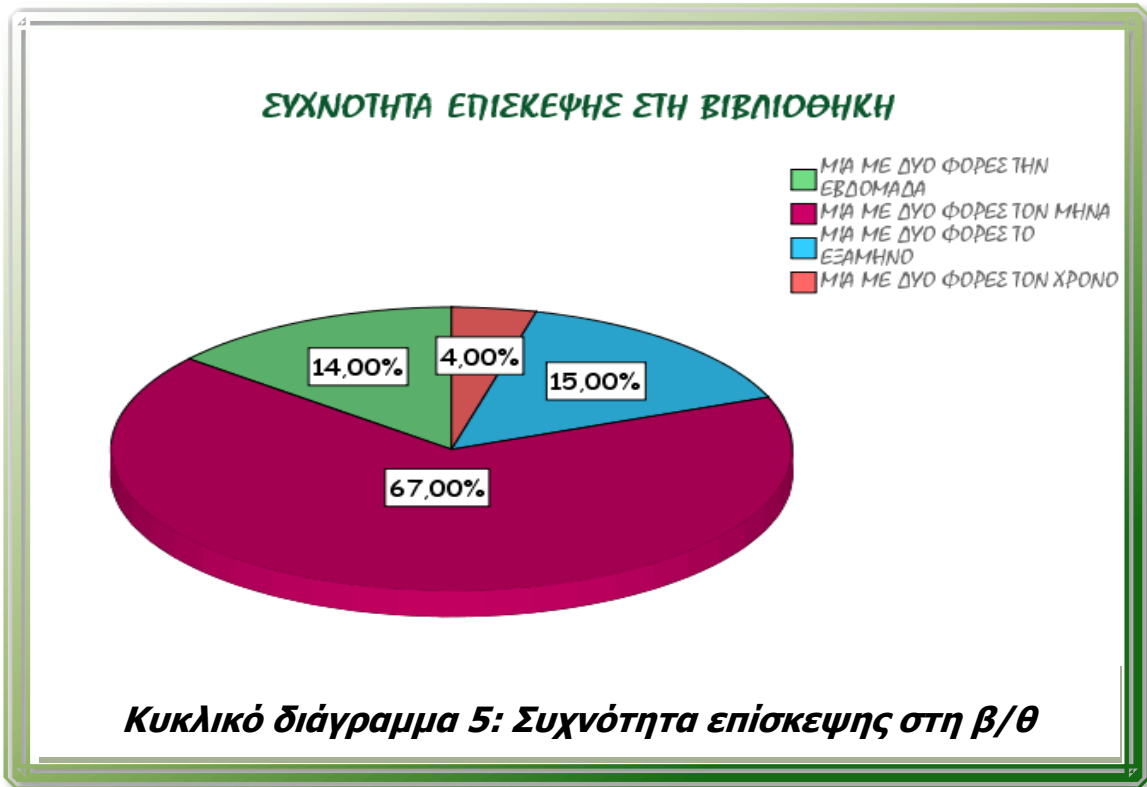


Στις προηγούμενες ερωτήσεις συλλέχθηκαν τα προσωπικά στοιχεία του δείγματος που κρίθηκαν απαραίτητα για την έρευνα. Εν συνεχεία, από την *ερώτηση πέντε* (5) ξεκινάει η αξιολόγηση της βιβλιοθήκης και πιο συγκεκριμένα, η συχνότητα επίσκεψης των χρηστών στη βιβλιοθήκη. Όπως προκύπτει, το μεγαλύτερο μέρος των ερωτώμενων επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη μία με δύο φορές το μήνα κι αυτό γίνεται φανερό από το ποσοστό του 67,00%, το 15,00% την επισκέπτεται μία με δύο φορές το εξάμηνο και ακολουθούν με ελάχιστη διαφορά ποσοστού, με 14,00%, αυτοί που επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη μία με δύο φορές την εβδομάδα. Τέλος, ένα 4,00% των χρηστών που απάντησαν στα ερωτηματολόγια επισκέπτεται το χώρο της Δημοτικής βιβλιοθήκης μόνο μία με δύο φορές το χρόνο. (βλ. Πίνακας και Κυκλικό διάγραμμα 5)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΜΙΑ ΜΕ ΔΥΟ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	14	14,0	14,0	14,0
	ΜΙΑ ΜΕ ΔΥΟ ΦΟΡΕΣ ΤΟΝ ΜΗΝΑ	67	67,0	67,0	81,0
	ΜΙΑ ΜΕ ΔΥΟ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΕΞΑΜΗΝΟ	15	15,0	15,0	96,0

ΜΙΑ ΜΕ ΔΥΟ ΦΟΡΕΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Πίνακας 5: Συχνότητα επίσκεψης στη βιβλιοθήκη



Στη συνέχεια, η ερώτηση έξι (6) αναφέρεται στη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών που προσφέρει η Δημοτική Βιβλιοθήκη Ευόσμου στους χρήστες της. Όπως έχει προαναφερθεί στο κεφάλαιο τρία (3), οι προσφερόμενες υπηρεσίες της ΔΒΕ είναι:

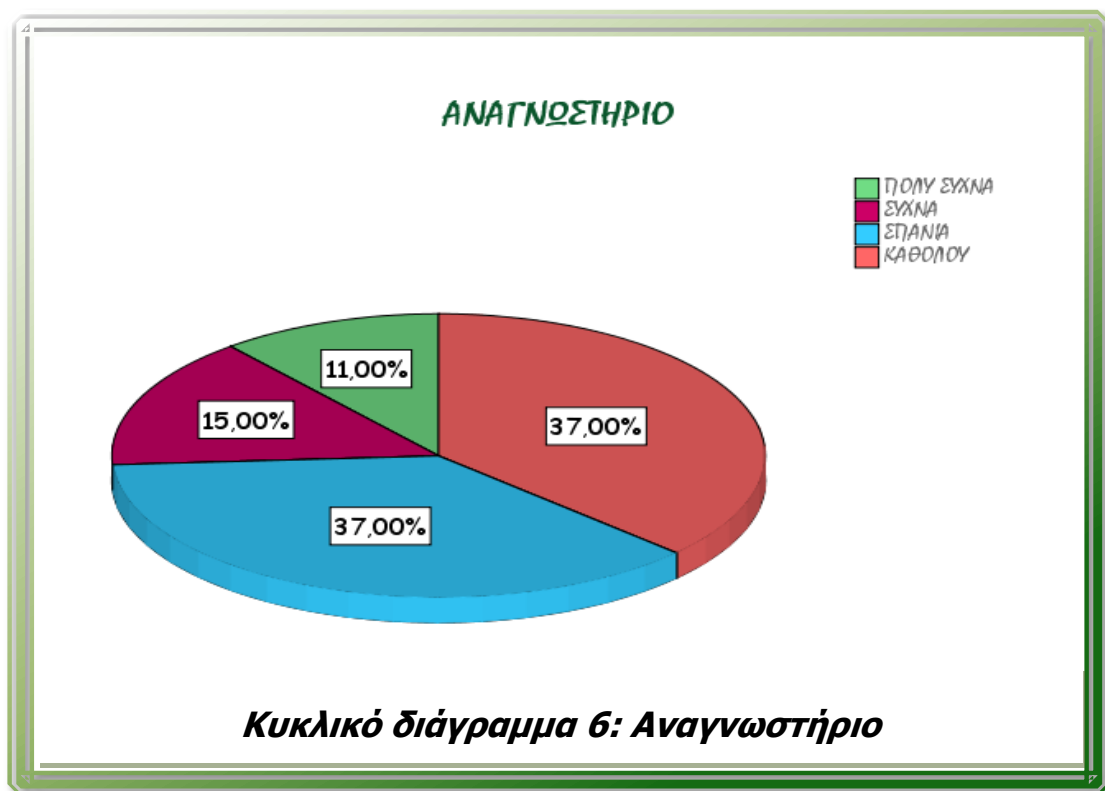
- a.** η δυνατότητα χρήσης του αναγνωστηρίου,
- b.** ο δανεισμός υλικού (βιβλίων και οπτικοακουστικού υλικού) και
- c.** η χρήση του πληροφοριακού υλικού που βρίσκεται στον χώρο του αναγνωστηρίου.

Η ανάλυση της ερώτησης αυτής θα γίνει με την βοήθεια κυκλικών διαγραμμάτων και ενός συγκεντρωτικού πίνακα που θα συμπεριλαμβάνει όλες τις υπηρεσίες της ΔΒΕ.

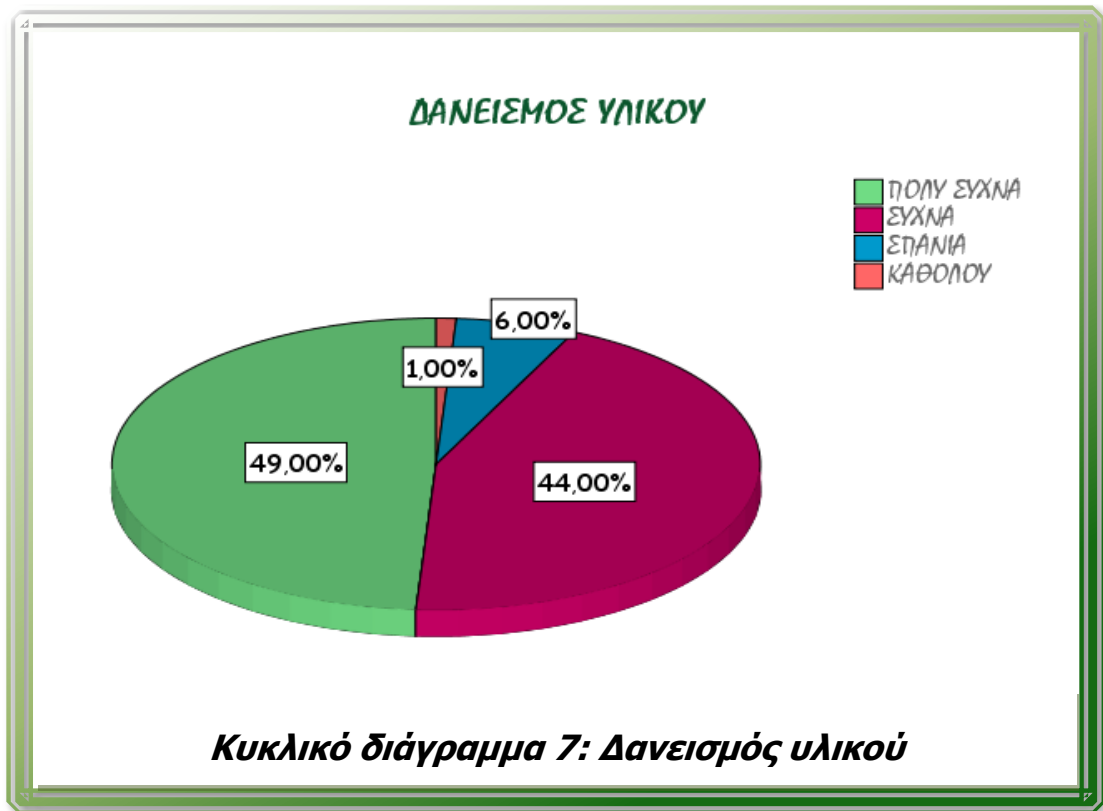
Πιο συγκεκριμένα:

a) Όσον αφορά την πρώτη υπηρεσία που η ΔΒΕ προσφέρει στους χρήστες της, το 37,00% των χρηστών χρησιμοποιεί σπάνια το

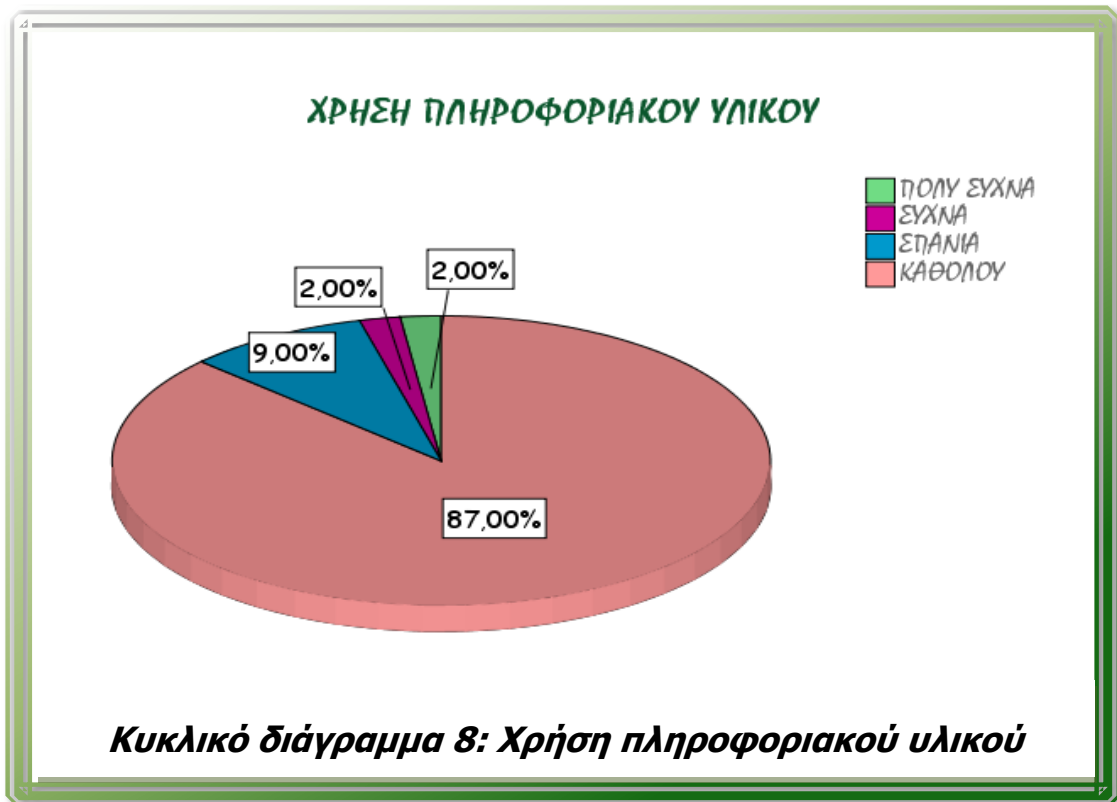
αναγνωστήριο αλλά κι αυτοί που δεν το χρησιμοποιούν καθόλου καταλαμβάνουν ακριβώς το ίδιο ποσοστό. Έπονται οι ερωτώμενοι που χρησιμοποιούν το αναγνωστήριο συχνά και αντιστοιχούν στο ποσοστό του 15,00% και τέλος εκείνοι που κάνουν χρήση του πολύ συχνά με ποσοστό μόλις 11,00%. (βλ. Κυκλικό διάγραμμα 6)



b) Η δεύτερη υπηρεσία, ο δανεισμός υλικού που συμπεριλαμβάνει το δανεισμό, την κράτηση, την ανανέωση και την επιστροφή υλικού παρουσιάζει απόλυτα ικανοποιητικά ποσοστά καθώς το 49,00% των ερωτηθέντων κάνει χρήση της υπηρεσίας πολύ συχνά και το 44,00% συχνά. Ακολουθεί το 6,00% που τη χρησιμοποιεί σπάνια και τέλος το 1,00% που δεν τη χρησιμοποιεί καθόλου. Όπως γίνεται λοιπόν κατανοητό το 83,00% του συνολικού δείγματος της έρευνας χρησιμοποιούν την υπηρεσία του δανεισμού από συχνά έως και πολύ συχνά, ποσοστό που θα ήταν αρκετό ώστε να χαρακτηριστεί η συγκεκριμένη υπηρεσία, λειτουργική. (βλ. Κυκλικό Διάγραμμα 7)



γ) Η τρίτη και τελευταία υπηρεσία της ΔΒΕ, βάσει των ποσοστών είναι εκείνη, της οποίας η χρήση είναι λιγότερη από τις προηγούμενες δύο (2) σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων. Με ποσοστά επί τοις εκατό αυτό εκφράζεται από το ποσοστό του 87,00%, το οποίο δε χρησιμοποιεί καθόλου το πληροφοριακό υλικό της βιβλιοθήκης, ακολουθεί το 9,00% που χρησιμοποιεί σπάνια το πληροφοριακό υλικό της ΔΒΕ και τέλος το 2,00% που κάνει χρήση της υπηρεσίας συχνά αλλά και πολύ συχνά, αφού και το τελευταίο ποσοστό αντιστοιχεί στο 2,00% του δείγματος. (βλ. Κυκλικό διάγραμμα 8)



Για την καλύτερη κατανόηση της συχνότητας χρήσης των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, κατασκευάστηκε ο παρακάτω συγκεντρωτικός πίνακας: (βλ. Πίνακας 6)

	ΠΟΛΥ ΣΥΧΝΑ	ΣΥΧΝΑ	ΣΠΑΝΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟ	11	15	37	37
	11,0%	15,0%	37,0%	37,0%
ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ	49	44	6	1
ΥΛΙΚΟΥ	49,0%	44,0%	6,0%	1,0%
ΧΡΗΣΗ	2	2	9	87
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ	2,0%	2,0%	9,0%	87,0%
ΥΛΙΚΟΥ				

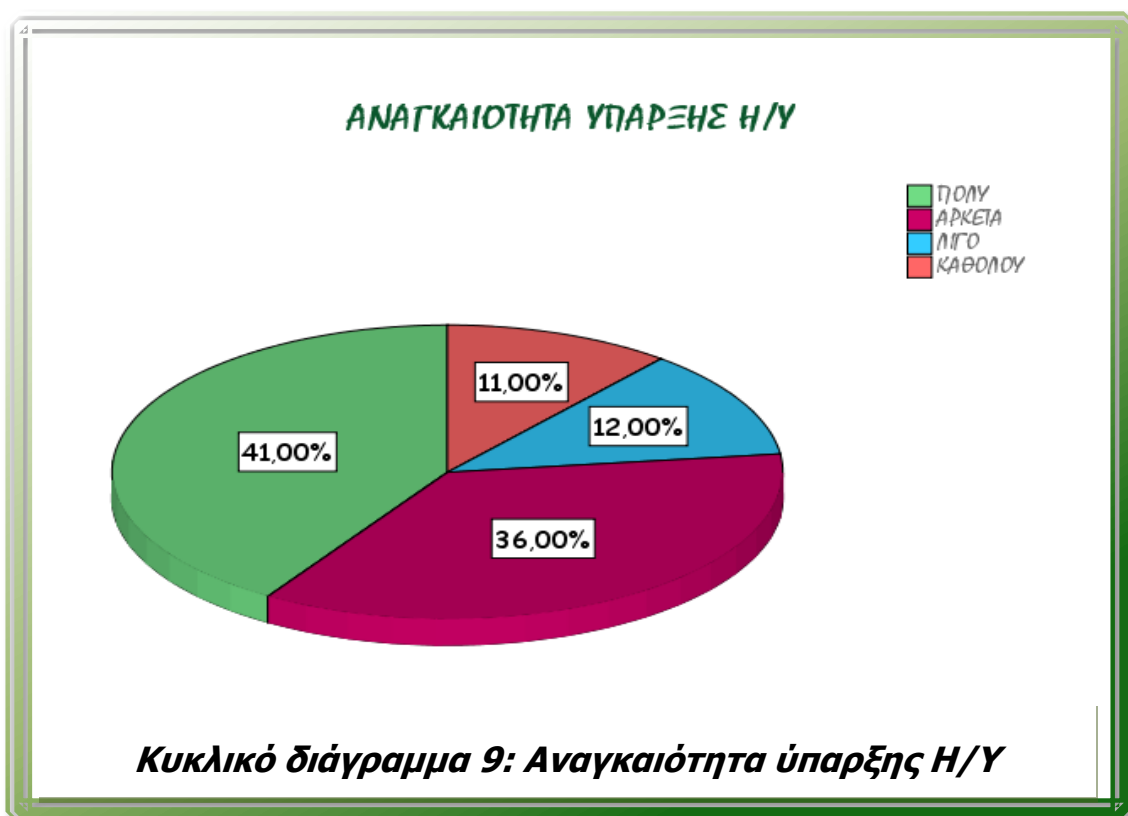
Πίνακας 6: Χρήση υπηρεσιών

Σύμφωνα με τον πίνακα αυτόν, ο δανεισμός υλικού είναι η υπηρεσία εκείνη που χρησιμοποιείται περισσότερο. Αυτό γίνεται αντιληπτό από το ποσοστό του 49,00% που επέλεξε την επιλογή «πολύ συχνά» για την υπηρεσία αλλά και από το 44,00% που επέλεξε το «συχνά». Αντίθετα, η υπηρεσία που δε χρησιμοποιείται καθόλου είναι η δυνατότητα χρήσης του πληροφοριακού υλικού. Το συμπέρασμα αυτό φανερώνει το ποσοστό του 87,00% που δεν κάνει καθόλου χρήση της υπηρεσίας.

Στη ΔΒΕ δεν υπάρχουν Η/Υ ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες των χρηστών. Η *ερώτηση επτά* (7) είναι αυτή που απεικονίζει την αναγκαιότητα των η/υ κατά την άποψη των 100 χρηστών που απάντησαν στα ερωτηματολόγια. Βάσει των απαντήσεων, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων θεωρεί την ύπαρξη η/υ πολύ αναγκαία κι αυτό εκδηλώνεται με το ποσοστό του 41,00%. Στη συνέχεια το 36,00% απάντησε πως η ύπαρξη τους θεωρείται αρκετά αναγκαία, το 12,00% λίγο αναγκαία και τέλος ένα μικρό ποσοστό της τάξεως του 11,00% καθόλου αναγκαία. (βλ. Πίνακας 7 και Κυκλικό διάγραμμα 9)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ	41	41,0	41,0	41,0
	ΑΡΚΕΤΑ	36	36,0	36,0	77,0
	ΛΙΓΟ	12	12,0	12,0	89,0
	ΚΑΘΟΛΟΥ	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Πίνακας 7: Αναγκαιότητα ύπαρξης Η/Υ



Στην *όγδοη (8) ερώτηση* του ερωτηματολογίου παρουσιάζεται η επιθυμία των 100 εγγεγραμμένων μελών που απάντησαν στις ερωτήσεις για εμπλουτισμό του υλικού της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Ευόσμου. Όπως προκύπτει ο εμπλουτισμός του υλικού αποτελεί επιτακτική ανάγκη τους κι αυτό γίνεται φανερό από το ποσοστό του 91,00%, το οποίο θεωρεί πως πρέπει να εμπλουτιστεί έναντι του ποσοστού του 9,00% που θεωρούν πως δεν πρέπει. (βλ. Πίνακας 8 και Κυκλικό διάγραμμα 10)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	91	91,0	91,0	91,0
	ΟΧΙ	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Πίνακας 8: Εμπλουτισμός υλικού



Η επόμενη ερώτηση, δηλαδή η *ερώτηση εννιά (9)* απαντήθηκε μόνο από το ποσοστό εκείνο του δείγματος, το οποίο θεωρεί πως πρέπει να πραγματοποιηθεί εμπλουτισμός του υλικού (δηλ. το 91,00%). Μέσα από την ερώτηση αυτή το κάθε στοιχείο του δείγματος είχε τη δυνατότητα να ορίσει σε ποιες θεματικές ενότητες θα επιθυμούσε να γίνει ο

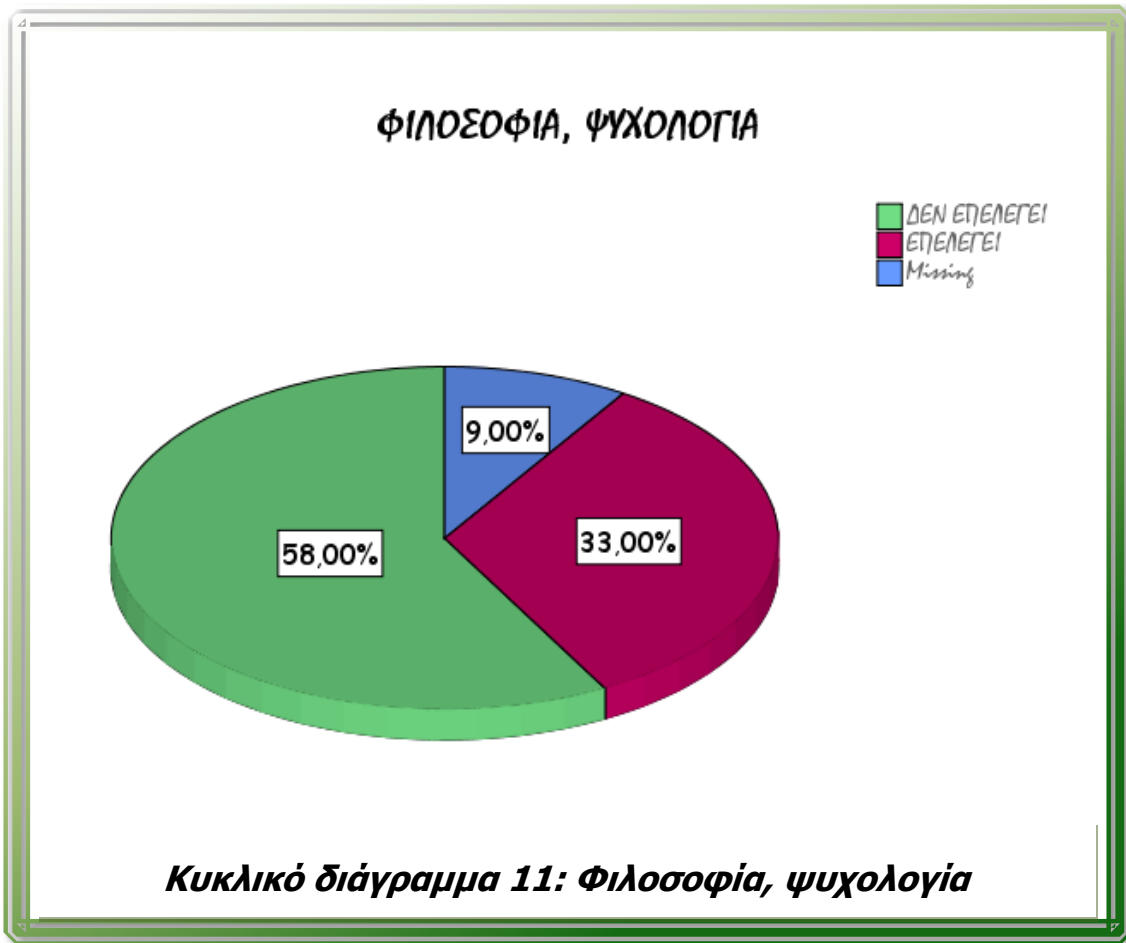
εμπλουτισμός σύμφωνα με τα προσωπικά του ενδιαφέροντα. Η ερώτηση αυτή, κατά την άποψη μου είναι πολυσήμαντη καθώς σύμφωνα με τις απαντήσεις εξάγονται δύο βασικά συμπεράσματα. Πρώτα απ' όλα, τα σημεία που παρουσιάζεται έλλειψη υλικού κατά τους χρήστες και επιπροσθέτως, τα ενδιαφέροντα του μεγαλύτερου μέρους των χρηστών της συγκεκριμένης βιβλιοθήκης. Τα συμπεράσματα αυτά γίνονται πιο αντιληπτά εφόσον αναλύεται η κάθε θεματική ενότητα ξεχωριστά με τις ποσοστιαίες μονάδες που προέκυψαν και με τη βοήθεια πινάκων συχνότητων, κυκλικών διαγραμμάτων.

Φιλοσοφία, Ψυχολογία

Από τα 91 άτομα που απάντησαν θετικά στην αναγκαιότητα του εμπλουτισμού του υλικού της βιβλιοθήκης, τα 58 δεν επέλεξαν τη θεματική ενότητα της φιλοσοφίας, ψυχολογίας ως ενότητα που χρήζει εμπλουτισμού ή εάν ερμηνευτεί σε ποσοστό το 63,70% των ατόμων θεωρούν πως δεν πρέπει να γίνει εμπλουτισμός υλικού στην ενότητα αυτή. Το ποσοστό των στοιχείων εκείνων που θεωρούν πως η θεματική αυτή ενότητα πρέπει να εμπλουτιστεί αντιστοιχεί στο 36,30% και εκφράζει την επιθυμία 33 ατόμων. (βλ. Πίνακας 9 και Κυκλικό διάγραμμα 11)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΕΝ ΕΠΕΛΕΓΕΙ	58	58,0	63,7	63,7
	ΕΠΕΛΕΓΕΙ	33	33,0	36,3	100,0
	Total	91	91,0	100,0	
Missing System		9	9,0		
Total		100	100,0		

Πίνακας 9: Φιλοσοφία, Ψυχαγωγία



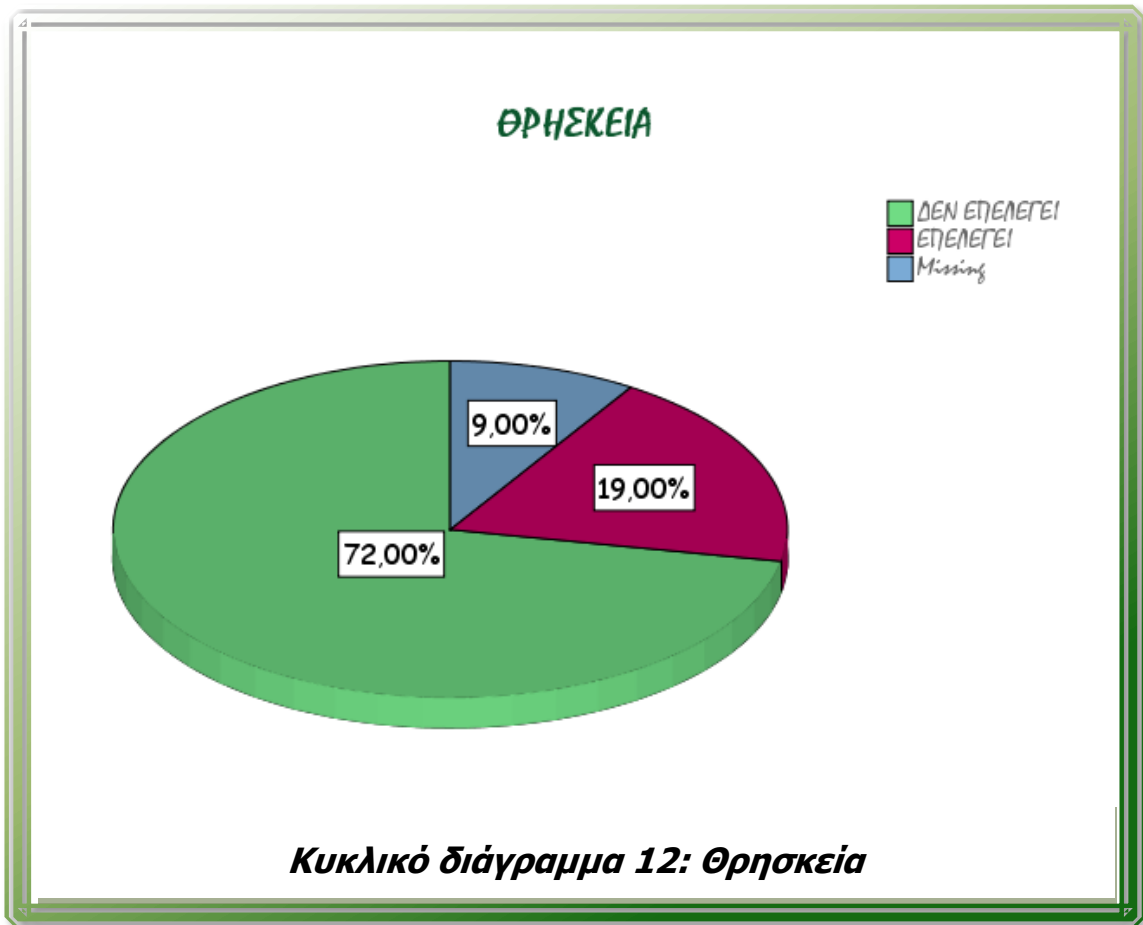
Θρησκεία

Όσον αφορά τη συγκεκριμένη ενότητα παρατηρείται ακόμα λιγότερο ενδιαφέρον καθώς το 79,10% είναι το ποσοστό εκείνο που θεωρεί πως η θεματική ενότητα της θρησκείας χρειάζεται εμπλουτισμό. Το ποσοστό αυτό απεικονίζει τους 72 ερωτηθέντες οι οποίοι δεν επέλεξαν την συγκεκριμένη ενότητα. Στην αντίθετη περίπτωση, το 20,90% των χρηστών θεωρούν απαραίτητο τον εμπλουτισμό του υλικού της ΔΒΕ και αντιστοιχούν στα 19 άτομα που επέλεξαν την παραπάνω ενότητα. (βλ. Πίνακας 10 και Κυκλικό διάγραμμα 12)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΕΝ ΕΠΕΛΕΓΕΙ	72	72,0	79,1	79,1
	ΕΠΕΛΕΓΕΙ	19	19,0	20,9	100,0
	Total	91	91,0	100,0	
Missing		9	9,0		

System				
Total	100	100,0		

Πίνακας 10: Θρησκεία



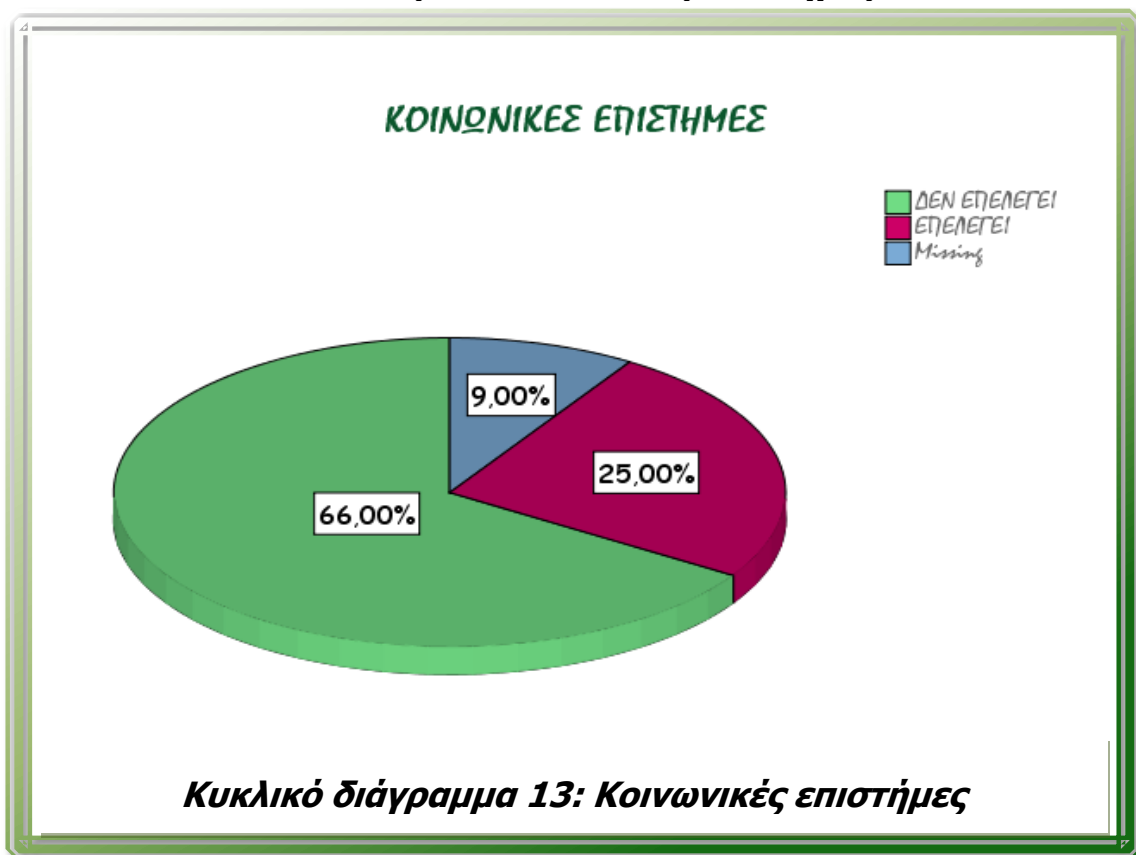
Κοινωνικές επιστήμες (Κοινωνιολογία, Ανθρωπολογία, Οικονομικά, Πολιτικές επιστήμες, Εκπαίδευση, Ιστορία)

Εδώ παρατηρείται ένα μεγαλύτερο ποσοστό ενδιαφέροντος συγκριτικά με την θρησκεία αφού το 27,50% έχει επιλέξει την ενότητα αυτή ως ενότητα που χρειάζεται εμπλουτισμό. Ποσοστό που αναλογεί στα 25 άτομα από τα 91 που απάντησαν στην ερώτηση έναντι του 72,50% που δεν την έχει επιλέξει, δηλ. 66 άτομα στο σύνολο των 91 ατόμων. (βλ. Πίνακας 11 και Κυκλικό διάγραμμα 13)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΕΝ ΕΠΕΛΕΓΕΙ	66	66,0	72,5	72,5
	ΕΠΕΛΕΓΕΙ	25	25,0	27,5	100,0
	Total	91	91,0	100,0	
Missing		9	9,0		

System					
	Total	100	100,0		

Πίνακας 11: Κοινωνικές επιστήμες



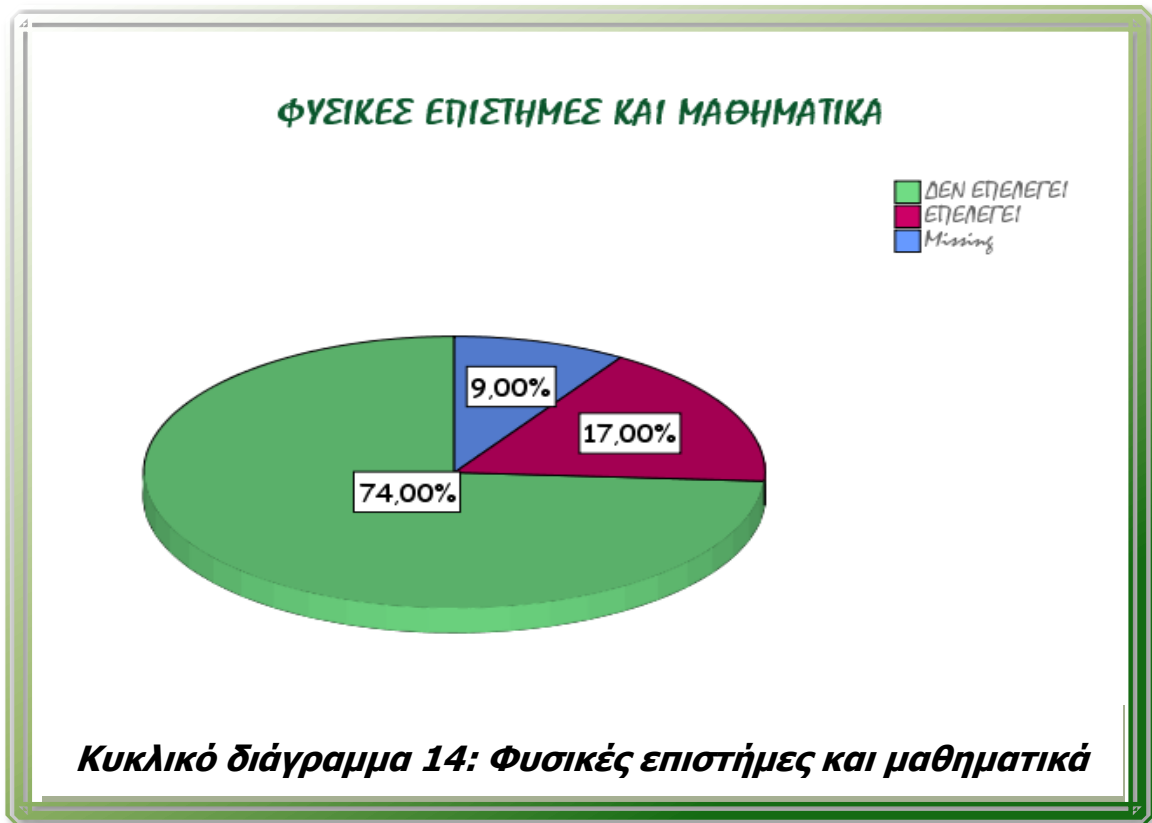
Φυσικές επιστήμες και μαθηματικά

Ακόμα μικρότερο ποσοστό επιλογής από τις προηγούμενες θεματικές ενότητες παρουσιάζει η ενότητα των φυσικών επιστημών και των μαθηματικών. Αυτό σε ποσοστιαίες μονάδες εκφράζεται στο 81,30% των μελών που απάντησαν καταφατικά στην ερώτηση του εμπλουτισμού (βλ. ερώτηση 8), ή πιο συγκεκριμένα εκφράζει τον αριθμό των 74 ατόμων που δεν επέλεξαν τη θεματική αυτή ενότητα. Το αντίστοιχο ποσοστό εκείνων που επέλεξαν την ενότητα των φυσικών επιστημών και των μαθηματικών είναι 18,70% και απεικονίζει τα 17 άτομα από τα 91 που απάντησαν θετικά. (βλ. Πίνακας 12 και Κυκλικό διάγραμμα 14)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΕΝ ΕΠΕΛΕΓΕΙ	74	74,0	81,3	81,3
	ΕΠΕΛΕΓΕΙ	17	17,0	18,7	100,0

	Total	91	91,0	100,0	
	Missing System	9	9,0		
	Total	100	100,0		

Πίνακας 12: Φυσικές επιστήμες και μαθηματικά



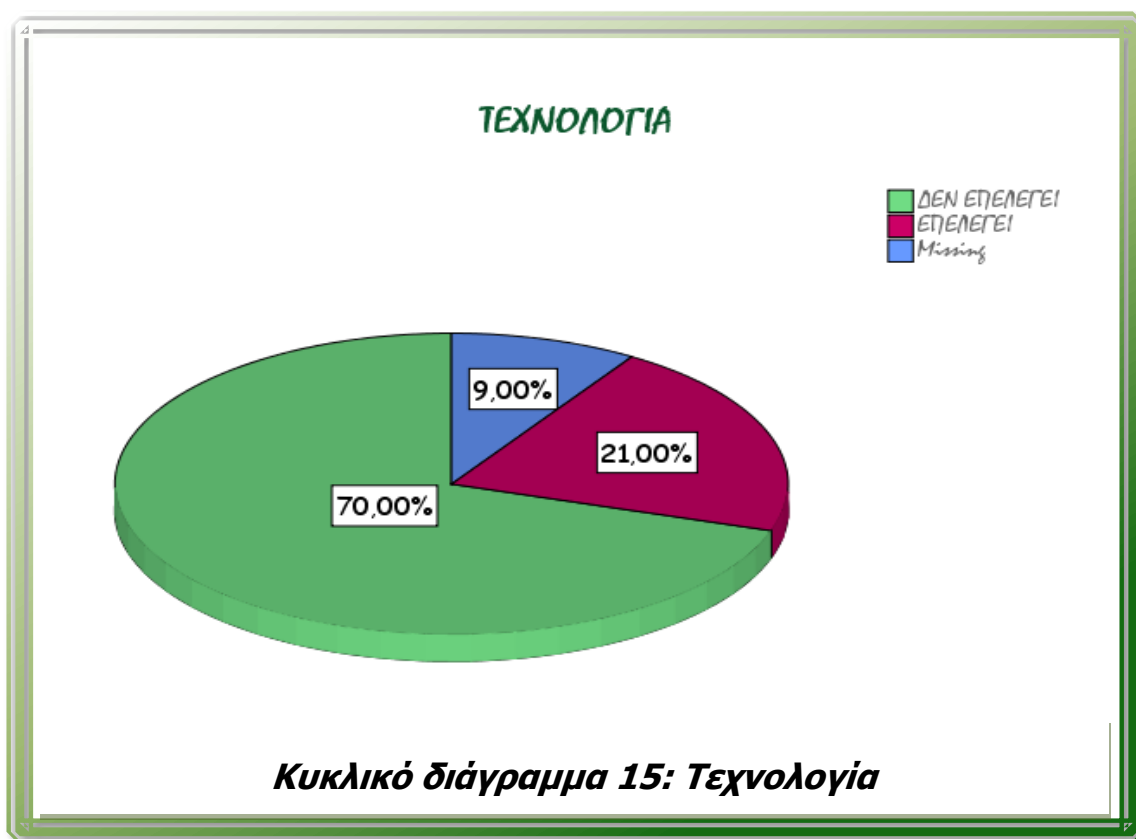
Τεχνολογία (εφαρμοσμένες επιστήμες)

Στη θεματική ενότητα της τεχνολογίας παρατηρείται βάσει των αποτελεσμάτων πως το ποσοστό ενδιαφέροντος, δηλ. το ποσοστό των ανθρώπων που επέλεξαν την τεχνολογία ως ενότητα που χρήζει εμπλουτισμό είναι 62,60%, ποσοστό που θεωρείται αρκετά υψηλό σε σύγκριση με τις προηγούμενες θεματικές ενότητες και αντιστοιχεί σε 57 άτομα εκ των 91. Αντιθέτως, εκείνοι που δεν επέλεξαν την τεχνολογία καταλαμβάνουν το ποσοστό του 37,40% και υποδηλώνει τους 34 ερωτηθέντες από το σύνολο των 91 που απάντησαν θετικά στην ερώτηση 9 (ερώτηση εμπλουτισμού). (βλ. Πίνακας 13 και Κυκλικό διάγραμμα 15)

		Frequency	Percent	Valid	Cumulative
--	--	-----------	---------	-------	------------

				Percent	Percent
Valid	ΔΕΝ ΕΠΕΛΕΓΕΙ	70	70,0	76,9	76,9
	ΕΠΕΛΕΓΕΙ	21	21,0	23,1	100,0
	Total	91	91,0	100,0	
Missing System		9	9,0		
Total		100	100,0		

Πίνακας 13: Τεχνολογία



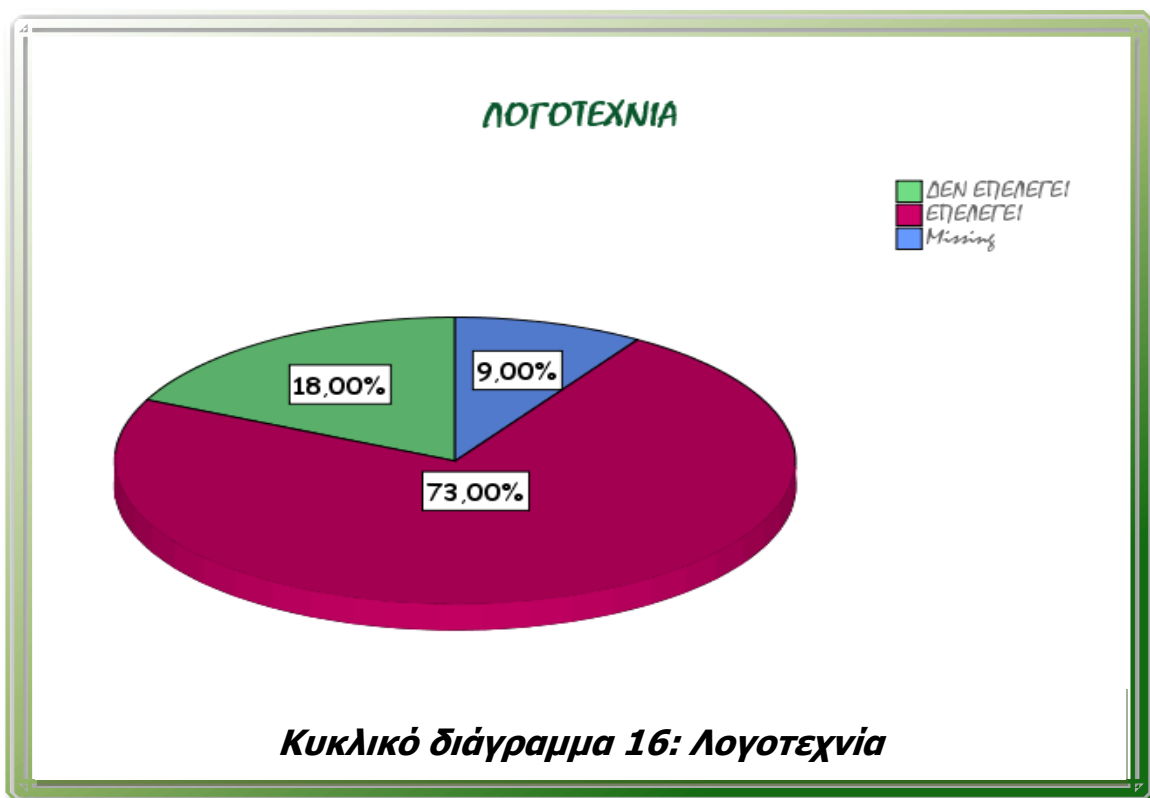
Λογοτεχνία

Η θεματική ενότητα της λογοτεχνίας είναι αυτή που συγκέντρωσε μακράν το μεγαλύτερο ποσοστό επιλογής έτσι ώστε να εκδηλωθεί η αναγκαιότητα εμπλουτισμού κι αυτό γίνεται αμέσως κατανοητό όταν κοιτάξει κανείς το ποσοστό του 80,20% που επέλεξαν την λογοτεχνία σαν την ενότητα που πρέπει να εμπλουτιστεί. Το ποσοστό αυτό αντιστοιχεί σε 73 χρήστες που επέλεξαν την ενότητα αυτή μέσα από το σύνολο των 91. Εν αντιθέσει, το 19,80% δεν επέλεξαν την λογοτεχνία,

δηλ. 18 άτομα μέσα από το σύνολο αυτό. (βλ. Πίνακας 14 και Κυκλικό διάγραμμα 16)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΕΝ ΕΠΕΛΕΓΕΙ	18	18,0	19,8	19,8
	ΕΠΕΛΕΓΕΙ	73	73,0	80,2	100,0
	Total	91	91,0	100,0	
Missing System		9	9,0		
Total		100	100,0		

Πίνακας 14: Λογοτεχνία



Γεωγραφία, Ιστορία και επικουρικοί κλάδοι

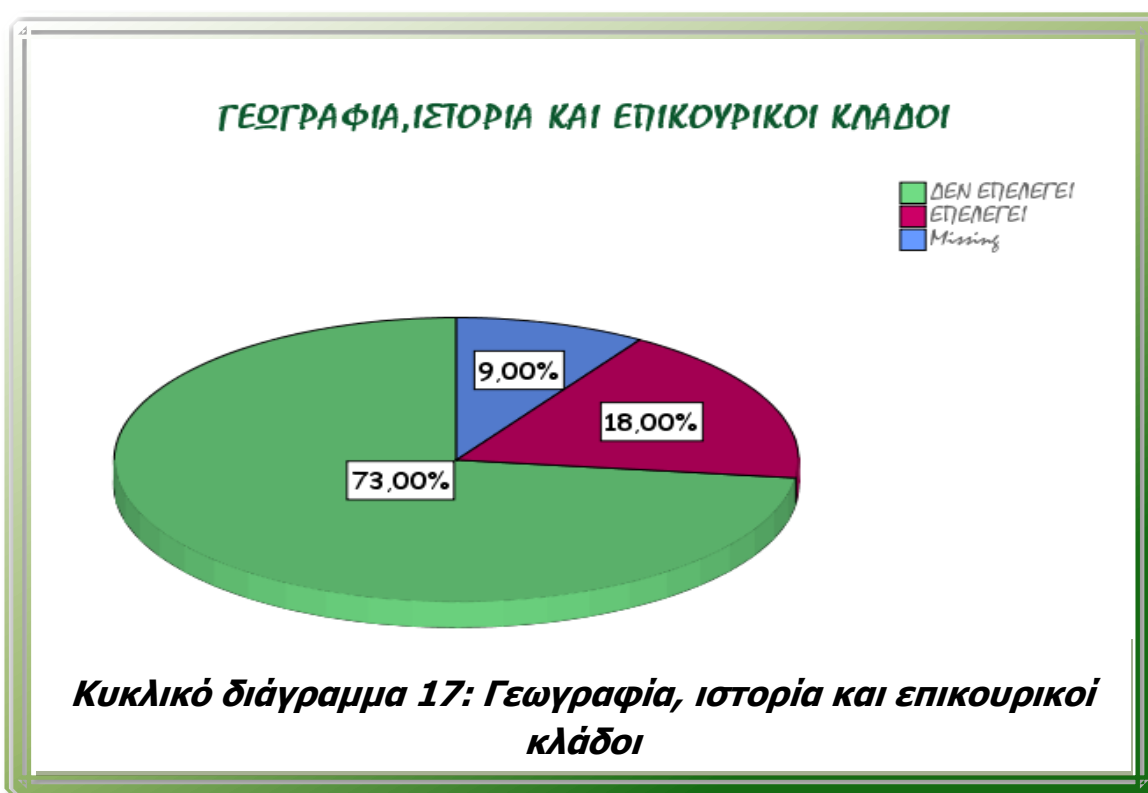
Και στη θεματική αυτή ενότητα παρατηρούνται το ίδιο χαμηλά ποσοστά επιλογής όπως και στις προηγούμενες ενότητες. Σε καμία περίπτωση τα αποτελέσματα δεν εντυπωσιάζουν ή κάνουν τη διαφορά.

Πιο συγκεκριμένα, το ποσοστό του 19,80% επέλεξε τη θεματική ενότητα της Γεωγραφίας, της Ιστορίας και των Επικουρικών κλάδων για

να δηλώσει την επιθυμία του εμπλουτισμού της. Ποσοστό που αναλογεί σε 18 άτομα από τα 91. Εκείνοι τώρα που δεν επέλεξαν τη θεματική ενότητα είναι 73 άτομα στους 91 και εν αντιστοιχία ποσοστού, το 80,20% του συνόλου. (βλ. Πίνακας 15 και Κυκλικό διάγραμμα 17)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΕΝ ΕΠΕΛΕΓΕΙ	73	73,0	80,2	80,2
	ΕΠΕΛΕΓΕΙ	18	18,0	19,8	100,0
	Total	91	91,0	100,0	
Missing System		9	9,0		
Total		100	100,0		

Πίνακας 15: Γεωγραφία, ιστορία και επικουρικοί κλάδοι



Τα παραπάνω, μπορούν να γίνουν πιο κατανοητά με τη βοήθεια ενός συγκεντρωτικού πίνακα. (βλ. Πίνακας 16) Σύμφωνα λοιπόν με τα αποτελέσματα, η λογοτεχνία είναι η θεματική ενότητα που επιλέχθηκε από το 80,20%, δηλ. το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, ώστε να δηλωθεί η επιθυμία για εμπλουτισμό. Έπεται η τεχνολογία με το

αξιοσέβαστο ποσοστό του 62,60%, η φιλοσοφία, ψυχολογία με ποσοστό 36,30%, οι κοινωνικές επιστήμες με 27,50%, η θρησκεία με 20,90% και τα μικρότερα ποσοστά κατέχουν η θεματική ενότητα της γεωγραφίας, ιστορίας και επικουρικών κλάδων με 19,80% και οι φυσικές επιστήμες και τα μαθηματικά που συγκέντρωσε μόλις το 18,70%.

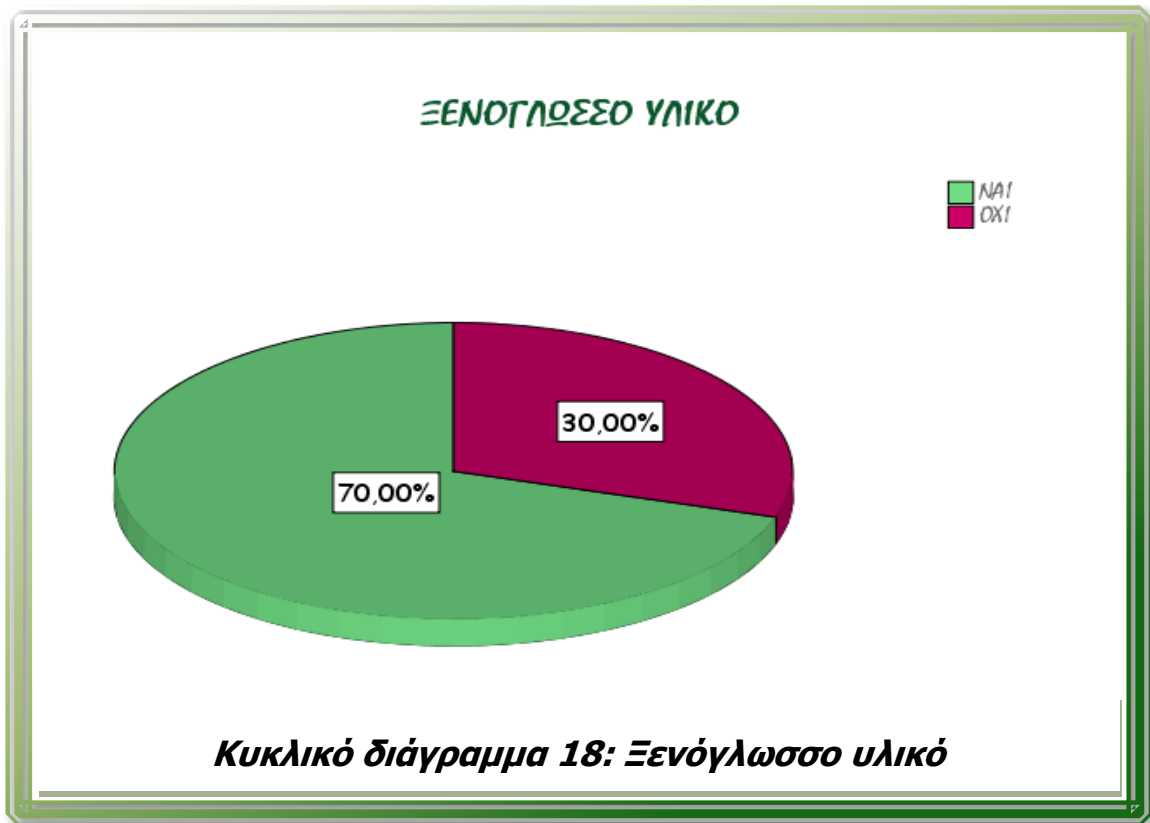
	ΔΕΝ ΕΠΕΛΕΓΕΙ	ΕΠΕΛΕΓΕΙ
ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ, ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ	58	33
	<i>63,7%</i>	<i>36,3%</i>
ΘΡΗΣΚΕΙΑ	72	19
	<i>79,1%</i>	<i>20,9%</i>
ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ	66	25
	<i>72,5%</i>	<i>27,5%</i>
ΦΥΣΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΚΑΙ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ	74	17
	<i>81,3%</i>	<i>18,7%</i>
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ	34	57
	<i>37,4%</i>	<i>62,6%</i>
ΛΟΓΟΤΕΧΝΙΑ	18	73
	<i>19,8%</i>	<i>80,2%</i>
ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ, ΙΣΤΟΡΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟΙ ΚΛΑΔΟΙ	73	18
	<i>80,2%</i>	<i>19,8%</i>

Πίνακας 16: Επιθυμία εμπλουτισμού ανά θεματική ενότητα

Η ερώτηση δέκα (10) αφορά το ξενόγλωσσο υλικό (εκτός από το αγγλικό) και αν αυτό πρέπει να εμπλουτιστεί σύμφωνα με τις ανάγκες των χρηστών. Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα το 70,00% των ατόμων που ερωτήθηκαν επιθυμεί τον εμπλουτισμό του ξενόγλωσσου υλικού έναντι του 30,00% που είναι καλυμμένοι από το ήδη υπάρχον ξενόγλωσσο υλικό της βιβλιοθήκης. (βλ. Πίνακας 17 και Κυκλικό διάγραμμα 18)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	70	70,0	70,0	70,0
	ΟΧΙ	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Πίνακας 17: Ξενόγλωσσο υλικό



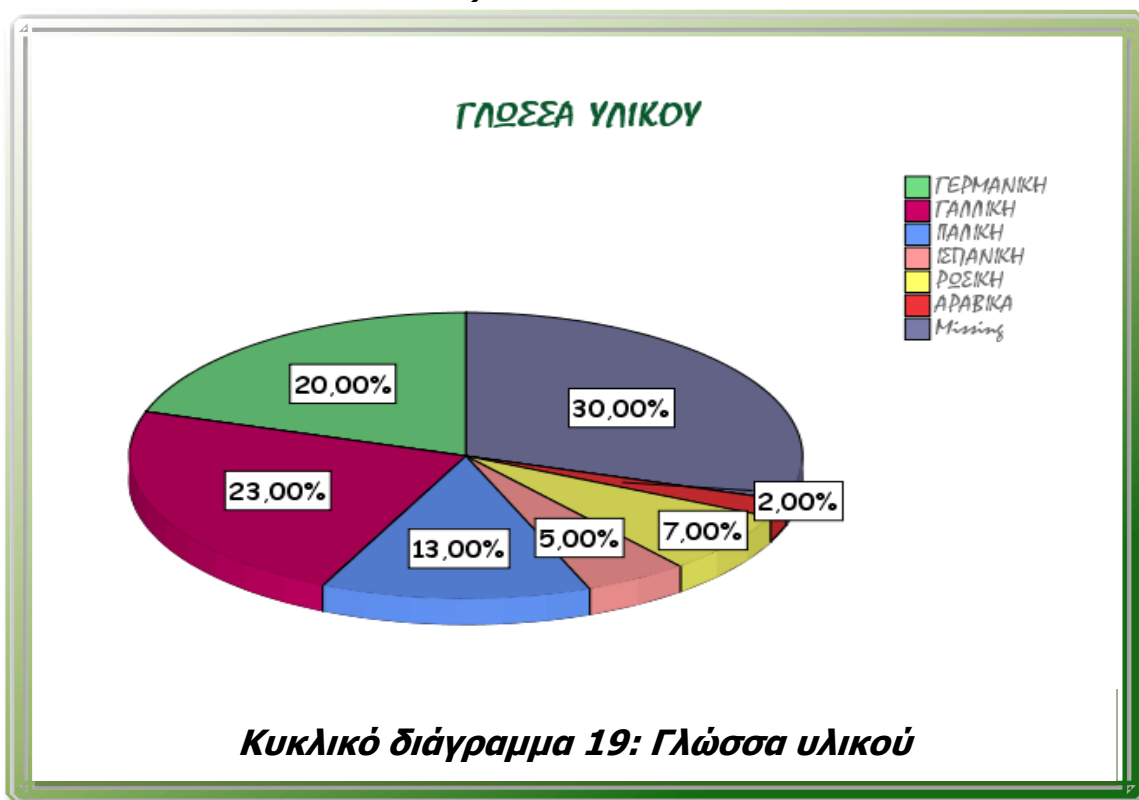
Η ερώτηση έντεκα (11) είναι απόλυτα συνδεδεμένη με την προηγούμενη ερώτηση, αυτό διότι οι χρήστες που απάντησαν σ'αυτή την ερώτηση είναι εκείνοι που απάντησαν και καταφατικά στην ερώτηση 10, δηλ. στον εμπλουτισμό του ξενόγλωσσου υλικού. Για να γίνει πιο κατανοητό, στην ερώτηση αυτή οι 70 χρήστες που απάντησαν πως το ξενόγλωσσο υλικό εκτός του αγγλικού χρήζει εμπλουτισμού, ήταν σε θέση να δηλώσουν την προτίμησή τους στη γλώσσα. Αν και επρόκειτο για μια ερώτηση ανοιχτού τύπου, συλλέχθηκαν όλες οι απαντήσεις και κωδικοποιήθηκαν όλες οι γλώσσες που οι ίδιοι οι χρήστες συμπλήρωσαν στα ερωτηματολόγια.

Από τα αποτελέσματα προκύπτει πως το μεγαλύτερο ποσοστό του συνόλου των 70 ατόμων, επιθυμεί τον εμπλουτισμό με υλικό στην γαλλική γλώσσα κι αυτό γίνεται αντιληπτό από το γεγονός ότι 23 άτομα συμπλήρωσαν τα γαλλικά ως γλώσσα προτίμησης, ποσοστό που αγγίζει το 32,90%. Στη συνέχεια, παρατηρείται το αξιοσημείωτο ποσοστό του 28,60% που αντιστοιχεί στα 20 άτομα που σημείωσαν στην ερώτηση έντεκα (11) τη γερμανική γλώσσα. Έπειτα, δε μπορεί να αγνοήσει κανείς το ποσοστό των χρηστών που επιθυμούν εμπλουτισμό υλικού στην ιταλική γλώσσα, αφού ανέρχεται στο 18,60%, δηλ. 13 άτομα στα 70. Εν συνεχεία, βρίσκεται η ρώσικη γλώσσα, η οποία κατέχει το 10,00% αφού

7 χρήστες από τους 70 υπέδειξαν την γλώσσα αυτή στα ερωτηματολόγια. Τέλος, συναντώνται οι όχι και τόσο προβλέψιμες γλώσσες- η ισπανική με 7,10% και η αράβικη με 2,90%, δηλ. πέντε (5) στοιχεία του δείγματος συμπλήρωσαν την πρώτη και δύο (2) την δεύτερη. (βλ. Πίνακας 18 και Κυκλικό διάγραμμα 19)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ	20	20,0	28,6	28,6
	ΓΑΛΛΙΚΗ	23	23,0	32,9	61,4
	ΙΤΑΛΙΚΗ	13	13,0	18,6	80,0
	ΙΣΠΑΝΙΚΗ	5	5,0	7,1	87,1
	ΡΩΣΙΚΗ	7	7,0	10,0	97,1
	ΑΡΑΒΙΚΑ	2	2,0	2,9	100,0
	Total	70	70,0	100,0	
Missing	System	30	30,0		
	Total	100	100,0		

Πίνακας 18: Γλώσσα υλικού

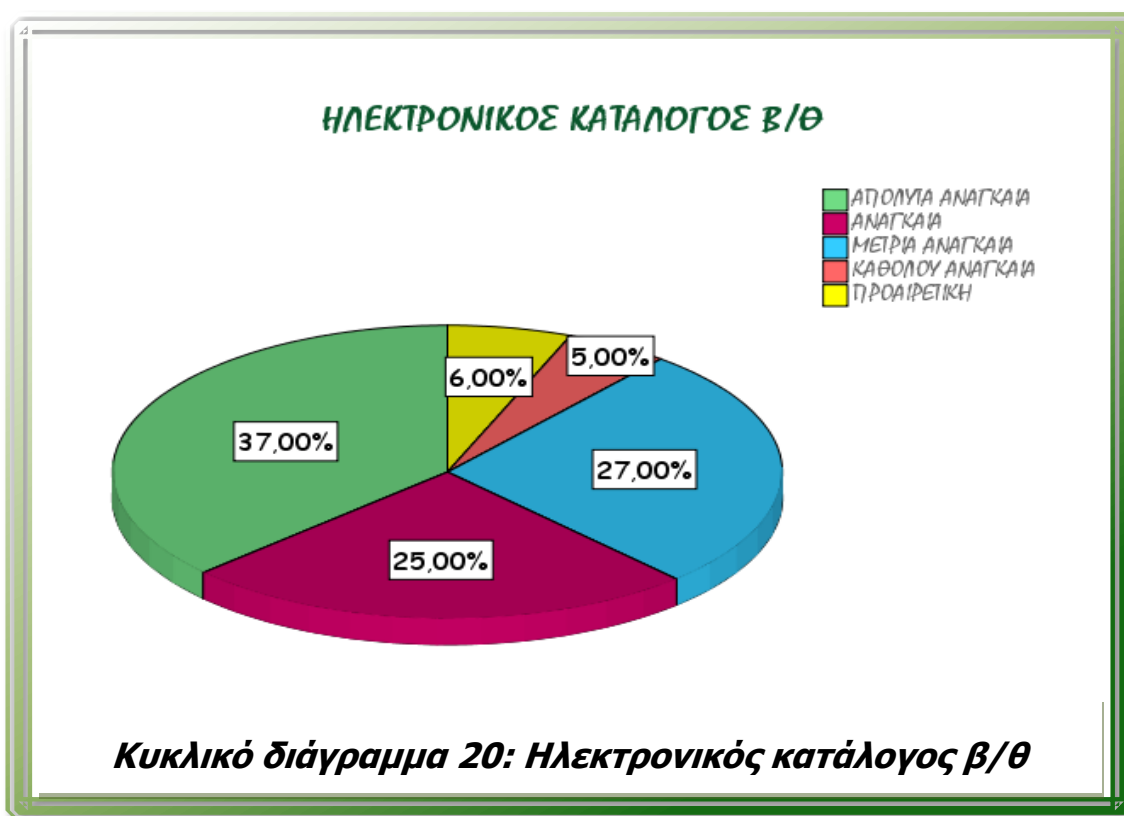


Κατά τη σειρά του ερωτηματολογίου, έπεται η *ερώτηση δώδεκα* (12) που αφορά την αναγκαιότητα, σύμφωνα με τη γνώμη των χρηστών, κάποιων παροχών, που κρίνονται σημαντικές και που δεν υπάρχουν στην ΔΒΕ (ή υπάρχουν άλλα δε λειτουργούν σωστά), υπάρχουν

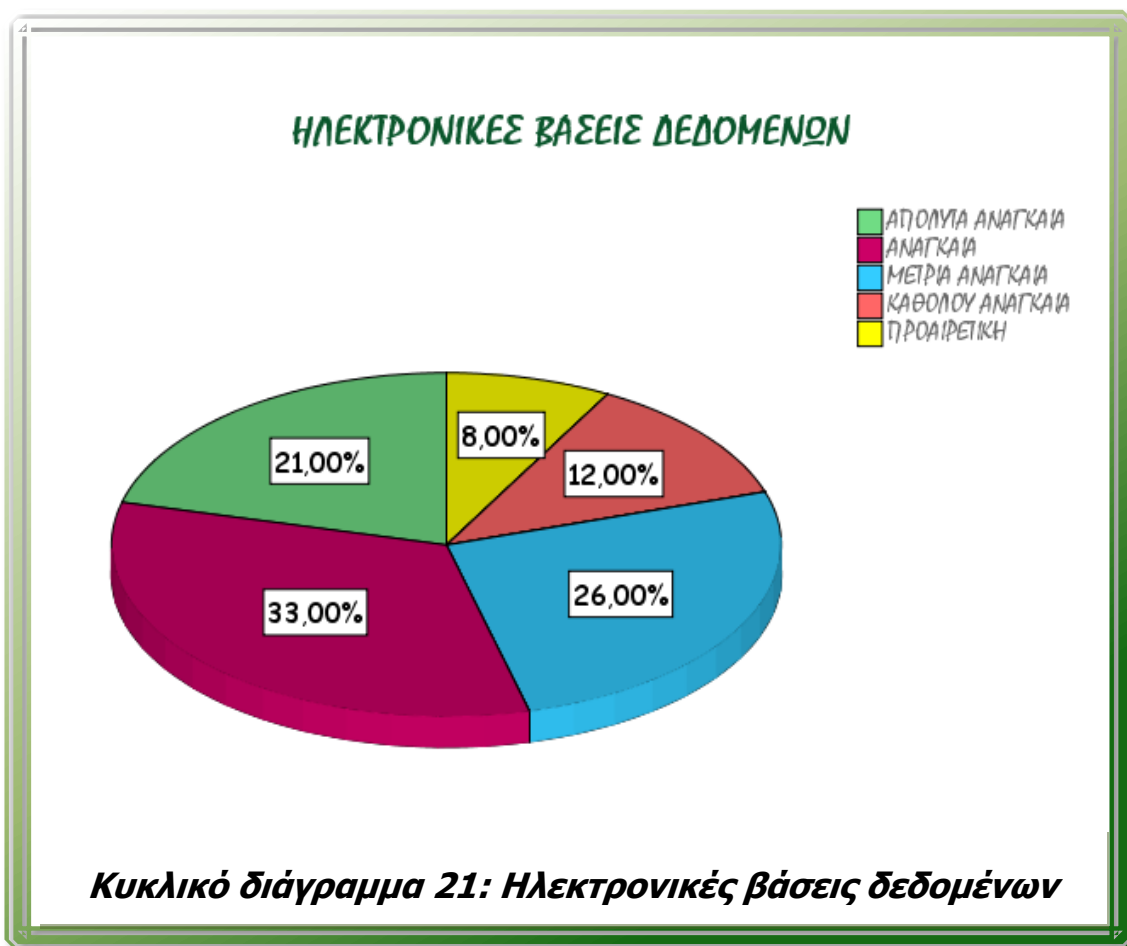
εντούτοις στις περισσότερες βιβλιοθήκες όλου του κόσμου. Αυτές είναι: **a.** Ο ηλεκτρονικός κατάλογος της βιβλιοθήκης, **b.** Οι ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, **c.** Τα ηλεκτρονικά βιβλία και περιοδικά, **d.** Η ενημερωμένη και εμπλουτισμένη ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης.

Πιο αναλυτικά:

a) Ως ηλεκτρονικός κατάλογος ορίζεται «ο κατάλογος σε ηλεκτρονική μορφή των βιβλίων και του λοιπού υλικού που διαθέτει μια βιβλιοθήκη» (Odlis, 2003, σ.395). Αφού δόθηκε λοιπόν ένας σύντομος ορισμός του ηλεκτρονικού καταλόγου, θα ήταν συνετό να αναλυθούν τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τις απαντήσεις των χρηστών σχετικά με την αναγκαιότητα ύπαρξης του ηλεκτρονικού καταλόγου στη βιβλιοθήκη. Το 37,00% των ερωτηθέντων κρίνουν την ύπαρξη του καταλόγου απόλυτα αναγκαία, ακολουθεί το ποσοστό εκείνων που κρίνουν πως η ύπαρξη ηλεκτρονικού καταλόγου είναι μέτρια αναγκαία με 27,00% και με μικρή διαφορά μεγέθους 2,00% όσοι θεωρούν πως η ύπαρξη του είναι αναγκαία (25,00%). Τέλος, παρατηρούνται το ποσοστό των 5,00% που δηλώνει πως η ύπαρξη δεν είναι καθόλου αναγκαία και το 6,00% που θεωρεί πως η ύπαρξη θα έπρεπε να είναι προαιρετική. (βλ. Κυκλικό διάγραμμα 20)



b) Με τον όρο ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων νοούνται οι συλλογές ψηφιακών εγγραφών, οι οποίες οργανώνονται με στόχο την επιτυχή, εύκολη και αποτελεσματική ανάκτηση των δεδομένων τους (King County Library system, 2003). Όσον αφορά λοιπόν την αναγκαιότητα της παροχής πρόσβασης σε ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων μέσω της βιβλιοθήκης, το 33,00% των ερωτηθέντων έκρινε πως είναι αναγκαία. Το ποσοστό που ακολουθεί είναι το 26,00% εκείνων που κρίνουν πως είναι μέτρια αναγκαία και έπεται με ελάχιστη διαφορά η άποψη του 21,00% πως είναι δηλαδή απόλυτα αναγκαία. Τέλος, ακολουθούν το ποσοστό του 12,00% του δείγματος που θεωρεί πως δεν είναι καθόλου αναγκαία η παροχή πρόσβασης και του 8,00% που θεωρεί πως είναι προαιρετική. (βλ. Κυκλικό διάγραμμα 21)



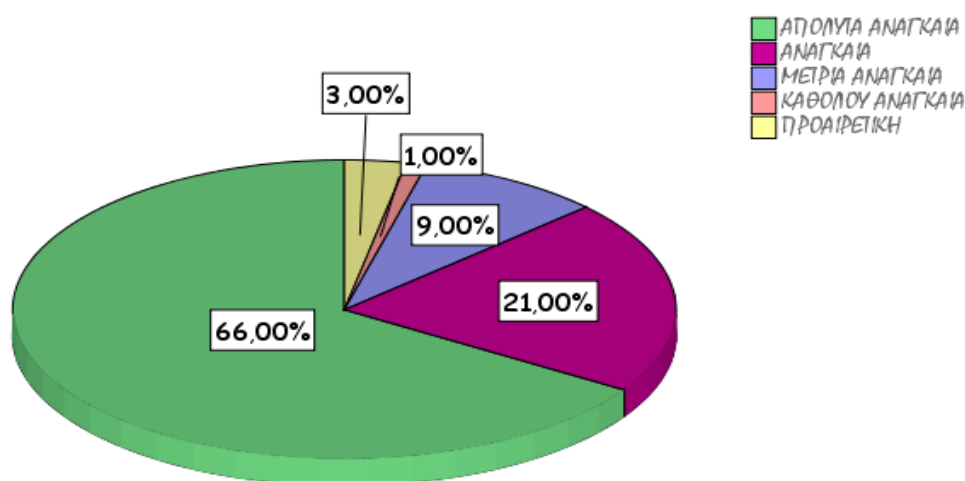
c) Ως ηλεκτρονικό βιβλίο ορίζεται «ένα κείμενο ή μια μονογραφία που διατίθεται σε ηλεκτρονική μορφή» (Ormes, 2003, σ.2) και ως ηλεκτρονικά περιοδικά νοούνται «οι περιοδικές εκδόσεις που εκδίδονται σε ψηφιακή μορφή και διατίθενται στους χρήστες μέσα από την οθόνη του υπολογιστή» (Feather και Sturges, 1997, σ. 130). Όσον αφορά την

αναγκαιότητα της ύπαρξης τους στη βιβλιοθήκη ως παροχή, παρατηρείται πως το 33,00% θεωρεί την αναγκαιότητα τους, μέτρια. Με ελάχιστη διαφορά στο ποσοστό ακολουθεί το 30,00% που θεωρεί πως η ύπαρξη τους είναι αναγκαία. Έπειτα το 17,00% που κρίνει πως είναι απόλυτα αναγκαία και τέλος από 10,00% εκείνοι που θεωρούν την ύπαρξη τους καθόλου αναγκαία και προαιρετική. (βλ. Κυκλικό διάγραμμα 22)



d) Όσον αφορά τη συγκεκριμένη παροχή, πρέπει να επισημανθεί πως η ΔΒΕ διαθέτει ιστοσελίδα, ωστόσο δεν είναι ενημερωμένη και εμπλουτισμένη. Η αναγκαιότητα της ύπαρξης της γίνεται αντιληπτή κι από το ποσοστό του 66,00% που θεωρεί απόλυτα αναγκαία την ύπαρξη ενημερωμένης κι εμπλουτισμένης ιστοσελίδας. Ακολουθεί το ποσοστό του 21,00% που θεωρεί πως μια τέτοια ιστοσελίδα είναι απλά αναγκαία. Το 9,00%, μέτρια αναγκαία και τέλος, το 3,00% που τη θεωρεί προαιρετική και το 1,00% του συνολικού δείγματος που δεν την θεωρούν καθόλου αναγκαία. (βλ. Κυκλικό διάγραμμα 23)

ΕΝΗΜΕΡΩΜΕΝΗ ΚΑΙ ΕΜΠΛΟΥΤΙΣΜΕΝΗ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ



Κυκλικό διάγραμμα 23: Ενημερωμένη και εμπλουτισμένη ιστοσελίδα

Τα παραπάνω μπορούν να γίνουν απολύτως αντιληπτά με τη βοήθεια του συγκεντρωτικού πίνακα που παρατίθεται παρακάτω (βλ. Πίνακας 19). Σύμφωνα με τον πίνακα αυτόν, η ενημερωμένη και εμπλουτισμένη ιστοσελίδα είναι η πιο απολύτως αναγκαία παροχή που θα έπρεπε να υπάρχει στην ΔΒΕ, καθώς συγκέντρωσε το 66,00%. Η αναγκαιότητα της γίνεται φανερή κι από την εξέταση του ποσοστού εκείνων που τη θεωρούν αναγκαία, δηλ. το 21,00%. Συνολικά, το ποσοστό του 87,00% θεωρεί απολύτως αναγκαία και αναγκαία την ύπαρξη της. Αντιθέτως, τα ηλεκτρονικά βιβλία και περιοδικά είναι αυτά που συγκέντρωσαν το μεγαλύτερο ποσοστό στην επιλογή προαιρετική, δηλ. θεωρούν την ύπαρξη τους αδιάφορη, κι αυτό είναι το 10,00%. Το 10,00%, έχει συμπληρώσει επίσης πως η ύπαρξη τους δεν είναι καθόλου αναγκαία. Συνολικά, το 20,00% θεωρεί την ύπαρξη ηλεκτρονικών βιβλίων και περιοδικών καθόλου αναγκαία και προαιρετική, ποσοστό που ισοβαθμεί με τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων. (βλ. Πίνακας 19)

	ΑΠΟΛΥΤΑ ΑΝΑΓΚΑΙΑ	ΑΝΑΓΚΑΙΑ	ΜΕΤΡΙΑ ΑΝΑΓΚΑΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ ΑΝΑΓΚΑΙΑ	ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ Β/Θ	37	25	27	5	6
	37,0%	25,0%	27,0%	5,0%	6,0%
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ	21	33	26	12	8

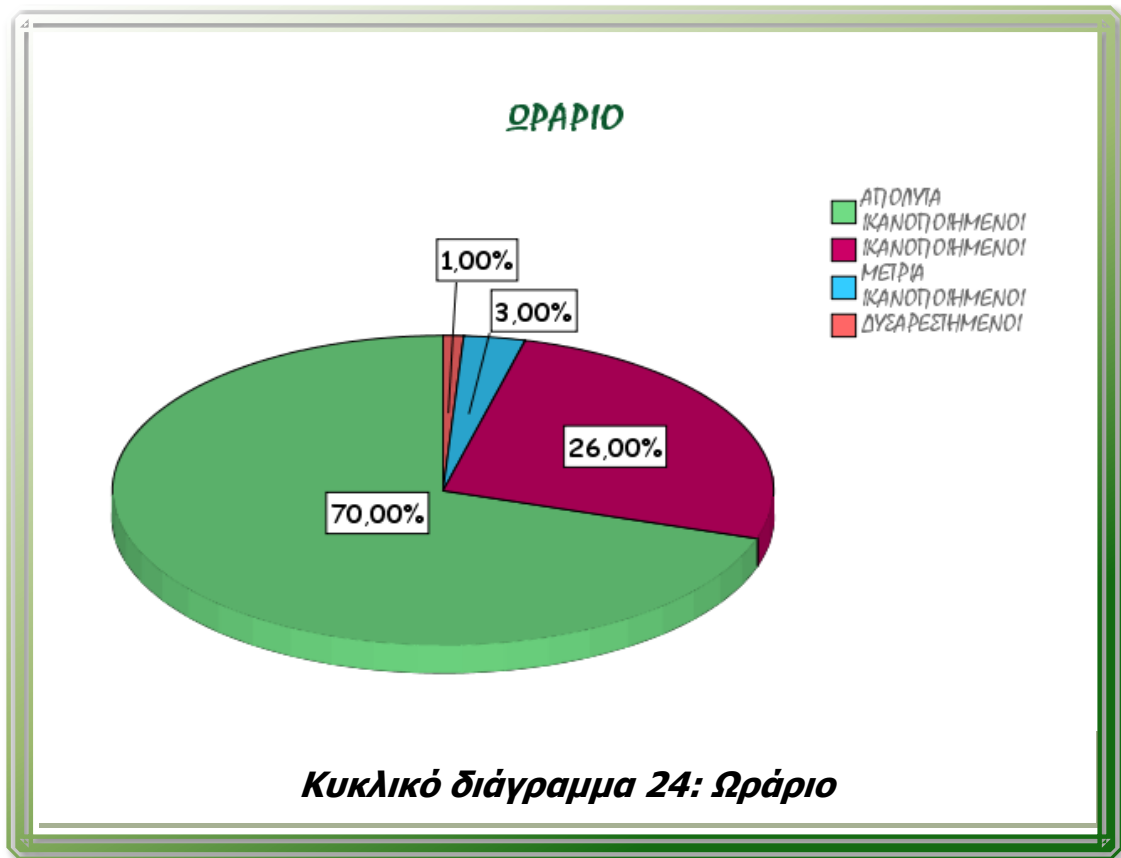
ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	21,0%	33,0%	26,0%	12,0%	8,0%
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΒΙΒΛΙΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ	17 17,0%	30 30,0%	33 33,0%	10 10,0%	10 10,0%
ΕΝΗΜΕΡΩΜΕΝΗ ΚΑΙ ΕΜΠΛΟΥΤΙΣΜΕΝΗ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ	66 66,0%	21 21,0%	9 9,0%	1 1,0%	3 3,0%

Πίνακας 19: Αναγκαιότητα παροχών β/θ

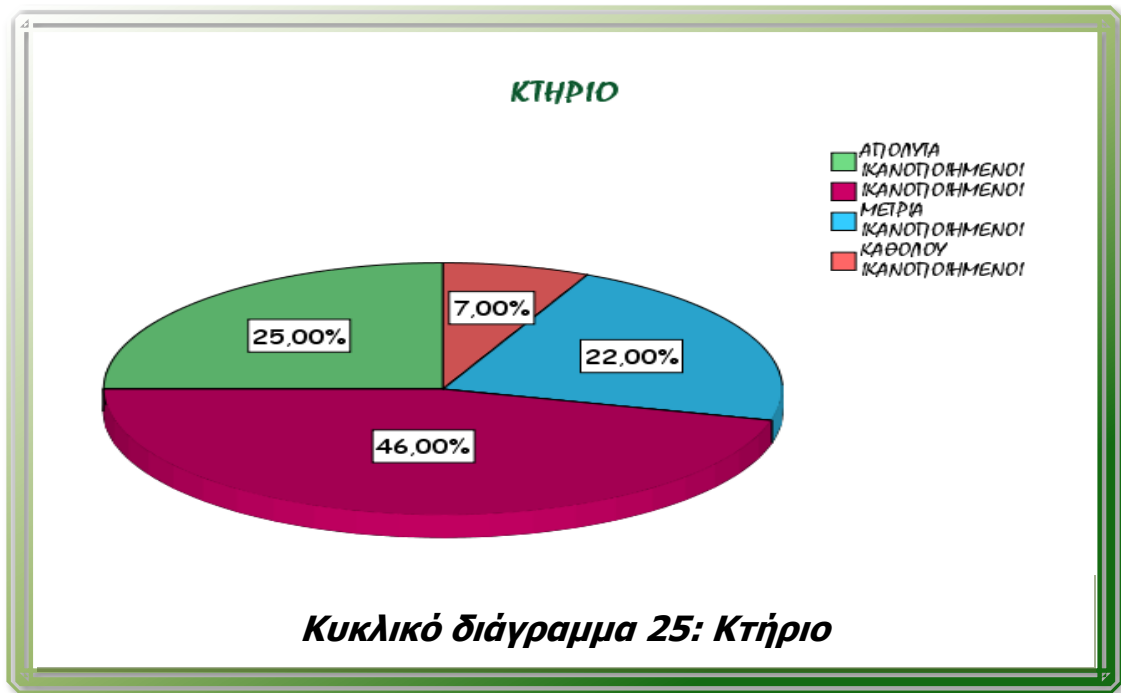
Στην ερώτηση δεκατρία (13) γίνεται φανερή η ικανοποίηση των χρηστών (i) από το ωράριο της βιβλιοθήκης, (ii) από το κτήριο στο οποίο στεγάζεται η βιβλιοθήκη, (iii) από το προσωπικό της ΔΒΕ, (iv) από την τοποθεσία που βρίσκεται η βιβλιοθήκη μέσα στο δήμο Ευόσμου, (v) από τους χώρους της βιβλιοθήκης και τις συνθήκες που επικρατούν όπως για παράδειγμα, η ευρυχωρία, η ησυχία, η καθαριότητα και τέλος, (vi) από την προσβασιμότητα στην βιβλιοθήκη π.χ. αν «είναι εύκολο να παρκάρει κανείς;», «υπάρχει ασανσέρ;», «παρέχεται η καλύτερη δυνατή πρόσβαση για ηλικιωμένους και ΑΜΕΑ;». Τα αποτελέσματα της ερώτησης αυτής, θα αναλυθούν με τη βοήθεια κυκλικών διαγραμμάτων και ενός συγκεντρωτικού πίνακα.

Πιο συγκεκριμένα:

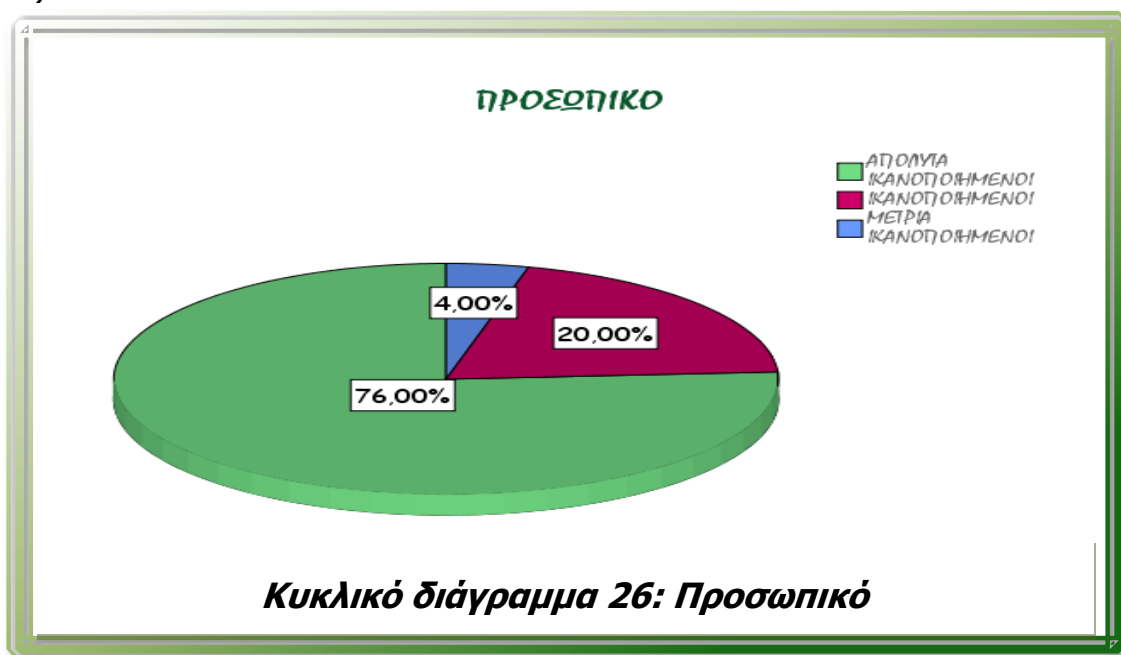
(i) Το ωράριο της ΔΒΕ καλύπτει το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων καθώς το 70,00% δηλώνει απόλυτα ικανοποιημένο, το 26,00% ικανοποιημένο, το 3,00% μέτρια ικανοποιημένο και ακολουθεί το ελάχιστο ποσοστό του 1,00% που δηλώνει δυσαρεστημένο από το ωράριο της βιβλιοθήκης. Συμπερασματικά, το ωράριο της βιβλιοθήκης ικανοποιεί και ικανοποιεί απόλυτα το 96,00%, ποσοστό που αποδεικνύει πως το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης εξυπηρετεί ικανοποιητικά τις ανάγκες του κοινού που εξυπηρετεί. (βλ. Κυκλικό διάγραμμα 24)



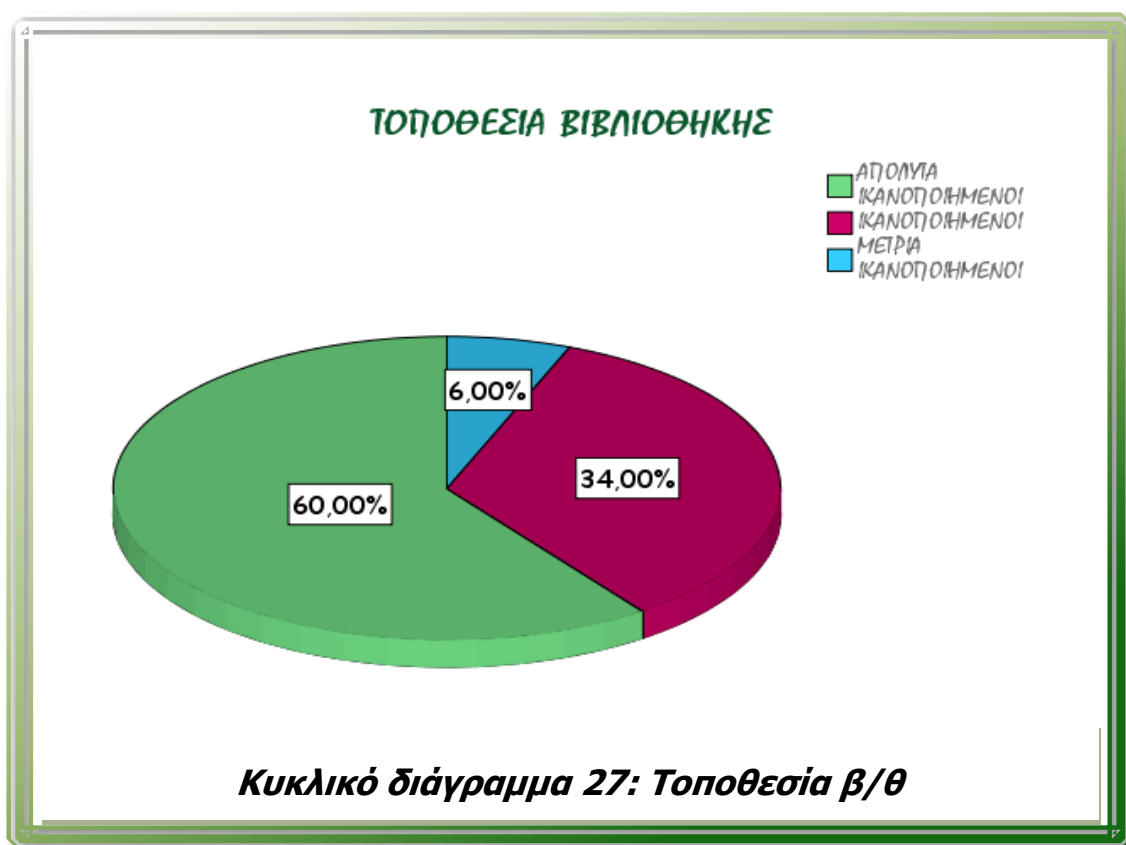
(ii) Το κτήριο στο οποίο στεγάζεται η βιβλιοθήκη ικανοποιεί απόλυτα το 25,00% του δείγματος. Ακόμα, το 46,00% δηλώνει απλώς ικανοποιημένο. Ως «μέτρια ικανοποιημένοι» παρουσιάζονται οι 22 από τους 100, συνολικά, χρήστες που συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια, ποσοστό που αντιστοιχεί στο 22,00%. Τέλος, το 7,00% των ερωτώμενων δήλωσε πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο με το κτήριο αλλά παράλληλα κανένας δε δήλωσε δυσαρεστημένος από αυτό, γεγονός που δείχνει πως οι προδιαγραφές του κτηρίου δεν είναι επαρκείς γι' αυτούς, ωστόσο δεν είναι και δυσαρεστημένοι απ' αυτό. Με τον όρο «δυσαρεστημένοι» νοείται το αρνητικό εκείνο συναίσθημα που θα ήταν ικανό να αποτρέψει κάποιο χρήστη να επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη λόγω του κτηρίου. (βλ. Κυκλικό διάγραμμα 25)



(iii) Η ικανοποίηση των χρηστών από το προσωπικό της βιβλιοθήκης εκφράζεται ως απόλυτη από ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτώμενων, αυτό του 76,00%. Απλώς ικανοποιημένοι δηλώνουν οι 20 από τους 100, δηλ. σε ποσοστιαία αντιστοιχία, το 20,00%. Τέλος, μέτρια ικανοποιημένοι αισθάνονται τέσσερις (4) χρήστες εκ του δείγματος που συμπλήρωσε το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο. Αντιθέτως, κανένας χρήστης δεν δήλωσε «καθόλου ικανοποιημένος» ή ακόμα και δυσαρεστημένος από το προσωπικό της ΔΒΕ. (βλ. Κυκλικό διάγραμμα 26)

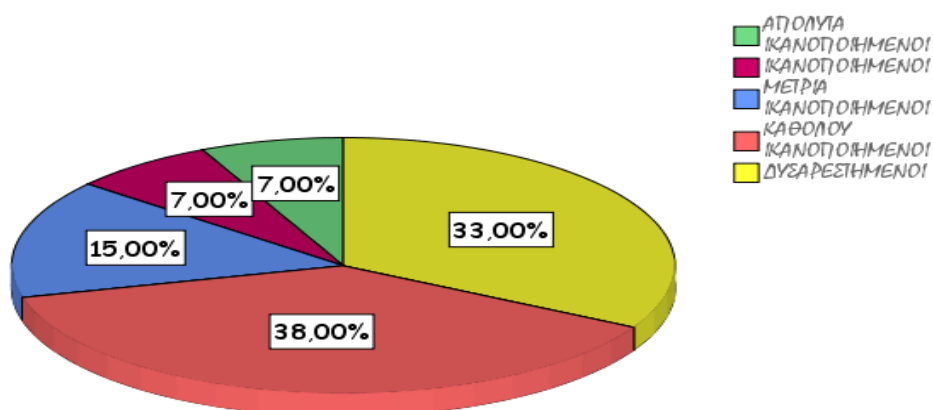


(iv) Όσον αφορά την τοποθεσία στην οποία βρίσκεται η β/θ στο δήμο Ευόσμου, το 60,00% των χρηστών εξέφρασε την απόλυτη ικανοποίηση του, γεγονός που υποδηλώνει πως η τοποθεσία του κτηρίου που στεγάζεται η ΔΒΕ καλύπτει ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των χρηστών. Επιπροσθέτως, απλώς ικανοποιημένοι δηλώνουν οι 34 από τους 100 χρήστες που απάντησαν στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, δηλ. το 34,00%. Μέτρια ικανοποίηση εκφράζει το 6,00% και τέλος, κανένας χρήστης δε δήλωσε «καθόλου ικανοποιημένος» ή δυσαρεστημένος. (βλ. Κυκλικό διάγραμμα 27)



(v) Από τους χώρους της βιβλιοθήκης και τις συνθήκες που επικρατούν όπως για παράδειγμα, η ευρυχωρία, η ησυχία, η καθαριότητα, το 7,00% δηλώνει απόλυτα ικανοποιημένο, επίσης το 7,00% απλώς ικανοποιημένο αλλά και το 15,00% παρουσιάζεται ως μέτρια ικανοποιημένο. Τέλος, το εντυπωσιακό ποσοστό του 38,00% των ερωτώμενων δήλωσε «καθόλου ικανοποιημένο» από τους χώρους της ΔΒΕ αλλά και από τις συνθήκες που επικρατούν σ' αυτούς όταν την επισκέπτονται και το εξίσου σημαντικό ποσοστό του 33,00%, δυσαρεστημένο. (βλ. Κυκλικό διάγραμμα 28)

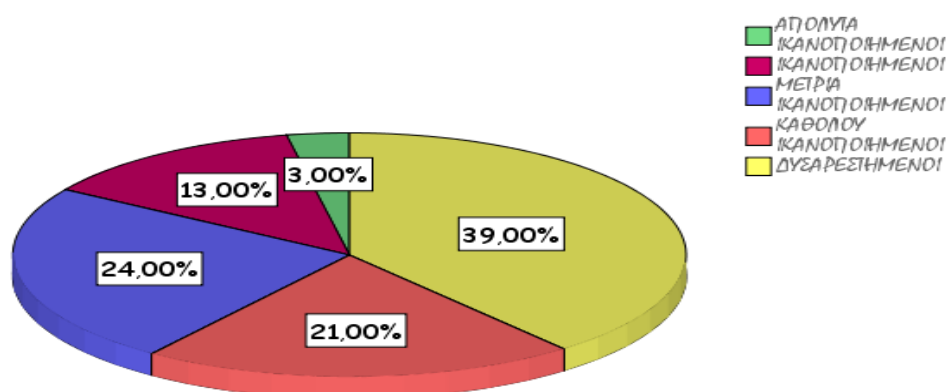
ΧΩΡΟΙ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΘΗΚΕΣ



Κυκλικό διάγραμμα 28: Χώροι και συνθήκες β/θ

(vi) Από την προσβασιμότητα στη βιβλιοθήκη, δηλ. αν «είναι εύκολο να παρκάρει κανείς;», «υπάρχει ασανσέρ;», «παρέχεται η καλύτερη δυνατή πρόσβαση για ηλικιωμένους και ΑΜΕΑ;», το 39,00% των στοιχείων που απάντησαν στα ερωτηματολόγια είναι δυσαρεστημένο από την προσβασιμότητα, το 21,00% καθόλου ικανοποιημένο, το 24,00% «μέτρια ικανοποιημένο», το 13,00% απλώς ικανοποιημένο και τέλος, μόλις το 3,00% δήλωσε απόλυτα ικανοποιημένο. (βλ. Κυκλικό διάγραμμα 29)

ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ



Κυκλικό διάγραμμα 29: Προσβασιμότητα

Κατά την ανάλυση των αποτελεσμάτων, θεωρήθηκε αναγκαίο να συνταχθεί ένας πίνακας, ο οποίος θα συγκεντρώνει όλα τα παραπάνω στοιχεία μαζί. (βλ. Πίνακας 20) Από τον πίνακα αυτόν προκύπτουν τα εξής:

A. Το μεγαλύτερο ποσοστό απόλυτης ικανοποίησης παρουσιάζεται σε σχέση με το προσωπικό. Πιο συγκεκριμένα τα 76 από τα 100 στοιχεία του δείγματος, δηλ. το 76,00% δήλωσε απόλυτα ικανοποιημένο από το προσωπικό της ΔΒΕ. Ωστόσο, δεν μπορεί να αγνοηθεί το ποσοστό του 70,00% που δήλωσε απόλυτα ικανοποιημένο από το ωράριο της βιβλιοθήκης. (βλ. Πίνακας 20)

B. Απλώς ικανοποιημένοι δήλωσαν οι 46 από τους 100 (δηλ. το 46,00%), που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο, για να εκφράσουν την ικανοποίηση τους από το κτήριο της βιβλιοθήκης. Επιπλέον, το 34,00% σημείωσαν πως αισθάνονται απλώς ικανοποιημένοι από την τοποθεσία της ΔΒΕ. (βλ. Πίνακας 20)

Γ. Τα μεγαλύτερα ποσοστά που εκφράζουν «μέτρια» ικανοποίηση είναι αυτά του 24,00% από την προσβασιμότητα της βιβλιοθήκης και το 22,00% από το κτήριο. (βλ. Πίνακας 20)

Δ. Το αξιοσημείωτο ποσοστό του 38,00% είναι αυτό που δήλωσε πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από τους χώρους της β/θ και από τις συνθήκες που επικρατούν κατά τη διάρκεια των επισκέψεων του. Στην κατηγορία αυτή, ακολουθεί το ποσοστό του 21,00% που δήλωσε «καθόλου ικανοποιημένο» από την προσβασιμότητα της ΔΒΕ. (βλ. Πίνακας 20)

E. Εν κατακλείδι, εντελώς δυσαρεστημένοι δήλωσαν οι 39 στους 100 (δηλ. το 39,00%) από την προσβασιμότητα στην βιβλιοθήκη, δηλ. από το αν «είναι εύκολο να παρκάρει κανείς», «υπάρχει ασανσέρ», «παρέχεται η καλύτερη δυνατή πρόσβαση για ηλικιωμένους και ΑΜΕΑ». Με αμελητέα διαφορά ακολουθεί το ποσοστό του 33,00% που δηλώσε απογοητευμένο/δυσαρεστημένο από τους χώρους της β/θ και τις συνθήκες που αντιμετωπίζει κάθε φορά που βρίσκεται στους χώρους της. (βλ. Πίνακας 20)

	ΑΠΟΛΥΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙ ΗΜΕΝΟΙ	ΙΚΑΝΟΠΟ ΙΗΜΕΝΟΙ	ΜΕΤΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙ ΗΜΕΝΟΙ	ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗ ΜΕΝΟΙ	ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΙ
ΩΡΑΡΙΟ	70	26	3	0	1
	70,0%	26,0%	3,0%	,0%	1,0%
ΚΤΗΡΙΟ	25	46	22	7	0
	25,0%	46,0%	22,0%	7,0%	,0%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	76	20	4	0	0
	76,0%	20,0%	4,0%	,0%	,0%
ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	60	34	6	0	0
	60,0%	34,0%	6,0%	,0%	,0%
ΧΩΡΟΙ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΘΗΚΕΣ	7	7	15	38	33
	7,0%	7,0%	15,0%	38,0%	33,0%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	3	13	24	21	39
	3,0%	13,0%	24,0%	21,0%	39,0%

Πίνακας 20: Ικανοποίηση χρηστών

Η δέκατη τέταρτη (14) ερώτηση αφορά τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τις πολιτιστικές δραστηριότητες της ΔΒΕ και πιο συγκεκριμένα, εάν οι χρήστες ενημερώνονται γι' αυτές αλλά και με ποιον τρόπο. Οι ερωτώμενοι είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν παραπάνω από μία εναλλακτική. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της εν λόγω έρευνας το 60,00% των χρηστών που συμμετείχαν στην έρευνα δεν ενημερώνεται για τα παραπάνω. Ένα ποσοστό 33,00% δήλωσε πως ενημερώνεται μέσω της επαφής με το προσωπικό της βιβλιοθήκης και το 23,00% από άλλο πρόσωπο του περιβάλλοντος τους. Επιπλέον, ποσοστό 18,00% ενημερώνεται μέσω αφισών που υπάρχουν στις γειτονιές του δήμου και 13,00% μέσω του περιοδικού του δήμου «Δήμος Ευόσμου». Ένα 5,00% του δείγματος ενημερώνεται τηλεφωνικά καθώς και μέσω διαδικτύου (δηλ. μέσω της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης ή του blogspot), αφού οι δύο αυτές επιλογές συγκέντρωσαν το ίδιο ποσοστό. Τέλος, απολύτως κανένας χρήστης που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο δεν ενημερώνεται ταχυδρομικά αλλά και ηλεκτρονικά μέσω e-mail, αφού κανένας δεν επέλεξε τους συγκεκριμένους τρόπους ενημέρωσης. (βλ. Πίνακας 21)

	ΔΕΝ ΕΠΕΛΕΓΕΙ	ΕΠΕΛΕΓΕΙ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΑΦΗ ΜΕ Β/Θ	67	33

	67,0%	33,0%
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ	95	5
	95,0%	5,0%
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ	100	0
	100,0%	0,0%
ΑΠΟ ΑΛΛΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	77	23
	77,0%	23,0%
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ	100	0
	100,0%	0,0%
ΑΦΙΣΕΣ	82	18
	82,0%	18,0%
ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ "ΔΗΜΟΣ ΕΥΟΣΜΟΥ"	87	13
	87,0%	13,0%
ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ	95	5
	95,0%	5,0%
ΔΕΝ ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΜΑΙ	40	60
	40,0%	60,0%

Πίνακας 21: Ενημέρωση χρηστών

Η ερώτηση δεκαπέντε (15) είναι ανοιχτού τύπου ερώτηση και ζητήθηκε από τους ερωτώμενους να σημειώσουν τις προτάσεις τους για τη βελτίωσή της Δημοτικής Βιβλιοθήκης του Ευόσμου. Στην ερώτηση αυτή απάντησαν οι ενενήντα τέσσερις (94) χρήστες από τους εκατό (100) του δείγματος. Σύμφωνα με την ανάλυση των αποτελεσμάτων προκύπτουν τα παρακάτω στοιχεία:

Από τους ενενήντα τέσσερις (94) χρήστες που απάντησαν στην συγκεκριμένη ερώτηση, οι εικοσιεννιά (29) πρότειναν τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης με Η/Υ. Επιπλέον, εικοσιδύο (22) άτομα σημείωσαν πως είναι επιτακτικός ο συνεχής εμπλουτισμός με νέο υλικό τόσο στην παιδική συλλογή, όσο στο ξενόγλωσσο υλικό και στα σχολικά βοηθήματα. Δεκαοκτώ (18) από τους ενενήντα τέσσερις (94) χρήστες σημείωσαν πως είναι αναγκαία η δημιουργία ξεχωριστού, ανακαινισμένου χώρου που θα φιλοξενηθεί το αναγνωστήριο και έξι (6) στοιχεία πως είναι απαραίτητη η βελτίωση της υλικοτεχνικής δομής της ΔΒΕ. Οι τέσσερις (4) από τους ενενήντα τέσσερις (94) πρότειναν την παροχή ίντερνετ (ασύρματου και ενσύρματου) στους χρήστες της βιβλιοθήκης και τρεις (3) τη δημιουργία ενημερωμένης και εμπλουτισμένης ιστοσελίδας ως τρόπο για τη βελτίωσή της.

Επιπρόσθετα, τρεις (3) από εκείνους που απάντησαν στην τελευταία αυτή ερώτηση του ερωτηματολογίου, δήλωσαν την επιθυμία τους για περισσότερες πολιτιστικές εκδηλώσεις για τα παιδιά και ακόμα τρεις (3) για τη δημιουργία καταλόγου ΟΡΑC με στόχο τη διευκόλυνση της αναζήτησης του υλικού. Δύο (2) χρήστες συμπλήρωσαν πως η βιβλιοθήκη για τη βελτίωσή της πρέπει να αποκτήσει πιο ενημερωμένο και εκπαιδευμένο προσωπικό και ακόμα δύο (2) θεώρησαν πολυσήμαντη την ύπαρξη ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων. Τέλος, ένα (1) άτομο θεώρησε πως η παροχή κλιματισμού στους χώρους της βιβλιοθήκης είναι αυτό που θα την αναβάθμιζε και ένας (1) πως η αλλαγή στο χρωματισμό των χώρων της θα επιτύγχανε τον στόχο αυτόν.

4.3. Συμπεράσματα της έρευνας – Προτάσεις βελτίωσης

Η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε κυρίως ώστε να διαπιστωθούν τα αδύναμα σημεία της ΔΒΕ σύμφωνα με τις ανάγκες των χρηστών και να υλοποιηθούν οι απαραίτητες ενέργειες για τη βελτίωσή της. Κάθε βιβλιοθήκη οφείλει να είναι χρήσιμη, λειτουργική και αποτελεσματική. Στην επίτευξη του παραπάνω σκοπού, πολυσήμαντο ρόλο διαδραματίζουν τα συμπεράσματα της έρευνας αυτής αλλά και η παράθεση προτάσεων για επίλυση των ελλείψεων της βιβλιοθήκης και συνάμα για την αναβάθμιση της. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των χρηστών στο ερωτηματολόγιο μπορούν να αναφερθούν τα παρακάτω:

Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών της βιβλιοθήκης είναι γυναίκες σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας που αποτελεί μια μικρογραφία της εικόνας της βιβλιοθήκης στο σύνολο της. Το γεγονός αυτό, δεν αποτελεί πρόβλημα για τη βιβλιοθήκη, ωστόσο θα ήταν θεμιτό να αναζητηθούν τρόποι προσέλκυσης περισσότερων αντρών στην ΔΒΕ. Για να επιτευχθεί αυτό, θα πρέπει να πραγματοποιηθεί μία ακόμα ειδική έρευνα χρηστών ώστε να διαπιστωθεί τι είναι αυτό που θα κάνει τους άντρες να επισκέπτονται περισσότερο τη βιβλιοθήκη έτσι ώστε να ισορροπιστεί η μεγάλη απόκλιση των φύλων σύμφωνα με την έρευνα αυτή.

Όσον αφορά την ηλικία των χρηστών και το μορφωτικό τους επίπεδο, αυτό που διαπιστώθηκε είναι πως το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών είναι ηλικίας από 21 έως και 40 ετών, γεγονός που υποδηλώνει πως η βιβλιοθήκη πρέπει να εφεύρει νέους τρόπους ώστε να προσεγγίσει το ενδιαφέρον και των υπόλοιπων ηλικιών (εώς 20, 41 έως 60, 61 και άνω) και ιδιαίτερα των πιο νέων χρηστών καθώς στις ηλικίες αυτές η βιβλιοθήκη μπορεί να επιτελέσει συμπληρωματικό ρόλο στην εκπαίδευση και να ενισχύσει την εκπαιδευτική διαδικασία. Απόρροια των παραπάνω είναι πως το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ κι αυτό διότι στις μέρες μας οι άνθρωποι ηλικίας 21 εως 40 ετών δεν έχουν σταματήσει την εκπαίδευση τους στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, φαινόμενο της προηγούμενης γενιάς, αντίθετα το μεγαλύτερο μέρος αυτών έχουν αποκτήσει έναν τίτλο σπουδών.

Ακόμα, σύμφωνα με τα αποτελέσματα, οι χρήστες της βιβλιοθήκης αποτελούνται κυρίως από δημότες του Ευόσμου, του δήμου δηλαδή όπου στεγάζεται η βιβλιοθήκη και στον οποίο ανήκει. Το γεγονός αυτό είναι δυνατόν να οφείλεται είτε στην έλλειψη διαφήμισης/προώθησης ή πιθανόν στην αποτυχημένη διαφήμιση/προώθηση της ΔΒΕ στις γύρω περιοχές, είτε στην κάλυψη των αναγκών για γνώση μέσω άλλων βιβλιοθηκών του νομού ή μέσω άλλων τρόπων (π.χ. αγορά βιβλίων, διαδίκτυο), είτε στην έλλειψη ενδιαφέροντος των κατοίκων έναντι στη γνώση, δεδομένο που αντικατοπτρίζει το μορφωτικό επίπεδο των κατοίκων αλλά και των ίδιων των περιοχών. Ωστόσο, πρέπει να ληφθεί υπόψιν πως πρόκειται για δήμους που φιλοξενούν μεγάλο ποσοστό μεταναστών και εξ' αιτίας αυτού θεωρούνται λιγότερο ανεπτυγμένοι από άλλους δήμους της Θεσσαλονίκης. Για το φαινόμενο αυτό που προέκυψε μέσα από την έρευνα αυτή, η βιβλιοθήκη μπορεί να κινηθεί με ποικίλους τρόπους ώστε να διαφημίσει στις γύρω περιοχές τη β/θ. Δύο από τους τρόπους αυτούς είναι η παρουσίαση της ΔΒΕ σε σχολεία των περιοχών αυτών και η δημιουργία αφισών που να παρουσιάζουν τη βιβλιοθήκη και το έργο της, οι οποίες θα αφισοκολληθούν στους δρόμους των εν λόγω περιοχών.

Σχετικά με τις υπηρεσίες της ΔΒΕ, τα αποτελέσματα της έρευνας δεν είναι ικανοποιητικά σε σχέση με τις προσφερόμενες υπηρεσίες της β/θ, οι οποίες θα έπρεπε να χρησιμοποιούνται στο μέγιστο. Αντ' αυτού, τα αποτελέσματα υπέδειξαν πως η υπηρεσία που χρησιμοποιείται επαρκώς από τους χρήστες είναι ο δανεισμός υλικού, ενώ η χρήση του αναγνωστηρίου και του πληροφοριακού υλικού είναι οι υπόλοιπες υπηρεσίες που συγκέντρωσαν μικρά ποσοστά όσον αφορά τη χρήση τους. Το γεγονός αυτό σε σύγκριση με τη δυσαρέσκεια των χρηστών από τους χώρους της βιβλιοθήκης και τις επικρατούσες συνθήκες, υποδηλώνει πως ο χώρος του αναγνωστηρίου είναι πιθανό να μην εμπνέει, να μην προσελκύει και να μην ικανοποιεί τους χρήστες ώστε να κάνουν χρήση του και δεδομένου του ότι το πληροφοριακό υλικό βρίσκεται στον χώρο του αναγνωστηρίου γίνεται κατανοητή η μη χρήση και της εν λόγω υπηρεσίας. Ωστόσο, είναι απαραίτητο να αναφερθεί πως η μη χρήση των υπόλοιπων υπηρεσιών πλην του δανεισμού είναι δυνατόν να οφείλεται και στο γεγονός πως οι χρήστες δεν είναι επαρκώς πληροφορημένοι για τις υπηρεσίες που προσφέρει η ΔΒΕ. Εντούτοις, οποιοδήποτε από τα παραπάνω και να ισχύει, η ΔΒΕ είναι υποχρεωμένη να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες (π.χ. ειδικές έρευνες χρηστών,

προσωπικές συνεντεύξεις) ώστε να διαπιστωθεί η πραγματική αιτία και να πραγματοποιηθούν οι απαραίτητες διαδικασίες για να επιλυθεί η παραπάνω δυσλειτουργία της ΔΒΕ.

Ακόμα, στους χώρους της ΔΒΕ δεν υπάρχουν Η/Υ ώστε να εξυπηρετούνται οι χρήστες. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των χρηστών στο ερωτηματολόγιο και τα αποτελέσματα του, η ύπαρξη Η/Υ κρίνεται απόλυτα αναγκαία για τους χρήστες και αποτελεί βασική έλλειψη της βιβλιοθήκης. Αυτό μπορεί να γίνει απόλυτα αντιληπτό εάν αναλογιστεί κανείς πως διανύουμε την εποχή των υπολογιστών και είναι διαδεδομένη η αναζήτηση πληροφοριών μέσω διαδικτύου. Μία βιβλιοθήκη, ένα κέντρο δηλαδή συσσωρευμένης γνώσης και πληροφοριών δεν μπορεί παρά να προσφέρει στους χρήστες της κάθε είδους πρόσβαση στη γνώση και στις πληροφορίες διότι μόνο με τον τρόπο αυτό μπορεί να χαρακτηριστεί λειτουργική και αποτελεσματική. Επομένως, η αγορά Η/Υ είναι το θέμα στο οποίο πρέπει να δοθεί βαρύτητα κατά την επόμενη χορήγηση της β/θ από τον δήμο.

Επιπλέον, ο εμπλουτισμός υλικού είναι ένα γεγονός που δεν πρέπει να πάψει να απασχολεί καμία βιβλιοθήκη διότι μέρα με την μέρα, οι επιστήμες εξελίσσονται και ένα κέντρο πληροφόρησης οφείλει να είναι ενημερωμένο και να μην θεωρεί ποτέ επαρκές το υλικό που διαθέτει. Στη συγκεκριμένη βιβλιοθήκη τώρα, η ανάγκη για εμπλουτισμό σύμφωνα με τους χρήστες παρουσιάζεται κυρίως στη λογοτεχνία και στην τεχνολογία, γεγονός που υποδεικνύει, συν της άλλης, και τις προτιμήσεις της πλειοψηφίας των χρηστών. Χωρίς αυτό να σημαίνει πως οι υπόλοιπες θεματικές ενότητες δε χρήζουν εμπλουτισμού. Εντούτοις, ο εμπλουτισμός φρονείται αναγκαίος και στο ξενόγλωσσο υλικό της β/θ βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας. Ιδιαίτερη προτίμηση δίνεται στη γαλλική γλώσσα αλλά δεν μπορεί κανένας να παραβλέψει και τις άλλες γλώσσες, οι οποίες επιλέχθηκαν από τους χρήστες. Η ρώσικη γλώσσα είναι αυτή που, κατά την άποψη μου, πρέπει να δοθεί βαρύτητα καθώς ικανοποιεί τις μειονότητες του δήμου και δύναται να καλύψει τις ανάγκες των ανθρώπων αυτών για γνώση και ψυχαγωγία.

Επιπροσθέτως, η βιβλιοθήκη υστερεί όσον αφορά τις ηλεκτρονικές παροχές που πλέον κρίνονται αναγκαίες σε μια σύγχρονη βιβλιοθήκη. Πιο αναλυτικά, οι πιο βασικές και συνάμα απαραίτητες είναι η παροχή πρόσβασης σε ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, σε ηλεκτρονικά βιβλία και περιοδικά, η δημιουργία ενός ηλεκτρονικού καταλόγου OPAC για την

διευκόλυνση των χρηστών και η διατήρηση μίας πλήρως ενημερωμένης ιστοσελίδας. Η ΔΒΕ, από τα παραπάνω, διαθέτει μόνο ιστοσελίδα, η οποία είναι ανενήμερωτη εδώ και πολύ καιρό, γεγονός που φανερώνει πως εφόσον δεν πληροφορεί για τα δρώμενα της β/θ, δεν είναι κατ' ουσίαν χρήσιμη για τους χρήστες. Όσον αφορά, την άποψη των χρηστών για την αναγκαιότητα των υπηρεσιών αυτών συμπεραίνεται πως μόνο η ιστοσελίδα αποτελεί σημαντική έλλειψη της βιβλιοθήκης για τους χρήστες. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι δεν γνωρίζουν τις υπηρεσίες αυτές ή εάν τις γνωρίζουν, δεν τις χρειάζονται. Χρέος της βιβλιοθήκης και όσων δουλεύουν σ' αυτήν είναι να προσφέρουν τα μέγιστα για την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών, επομένως, είναι φανερό πως οι χρήστες θα πρέπει να ενημερωθούν σχετικά με τις υπηρεσίες αυτές καθώς και να διατεθεί στο κοινό μία οργανωμένη ιστοσελίδα, η οποία θα είναι απόλυτα ενημερωμένη. Το έργο αυτό φαντάζει εύκολο εφόσον η ιστοσελίδα υπάρχει ήδη και δεν θα χρειαστεί η δημιουργία μιας καινούργιας, που ενδεχομένως να κόστιζε και πολύ.

Το αν μία βιβλιοθήκη είναι λειτουργική και επιτελεί σωστά το έργο για το οποίο είναι προορισμένη, διαπιστώνεται κυρίως από την ικανοποίηση των χρηστών της απ' αυτήν. Στην περίπτωση αυτή, σύμφωνα με τ' αποτελέσματα της έρευνας είναι φανερή η ικανοποίηση των χρηστών από το προσωπικό, το ωράριο και την τοποθεσία της βιβλιοθήκης μέσα στον δήμο του Ευόσμου, λιγότερο ικανοποιημένοι σύμφωνα με την γενική εικόνα των ποσοστών παρουσιάζονται οι χρήστες από το κτήριο στο οποίο στεγάζεται η Δημοτική Βιβλιοθήκη και τέλος, σχετικά δυσαρεστημένοι προκύπτουν από τους χώρους τις β/θ και τις συνθήκες που επικρατούν σ' αυτούς καθώς και από την προσβασιμότητα σ' αυτήν. Συμπερασματικά λοιπόν, είναι φανερή η αναγκαιότητα διαμόρφωσης του εσωτερικού της βιβλιοθήκης και η δημιουργία ξεχωριστού χώρου για το αναγνωστήριο. Επίσης, η επιδιόρθωση του ανελκυστήρα καθώς και η προμήθεια του απαραίτητου -για την πρόσβαση των ΑΜΕΑ- εξοπλισμού ώστε να είναι πλέον δυνατή η μεταφορά τους στον δεύτερο όροφο όπου βρίσκεται η ΔΒΕ.

Τέλος, βάσει των αποτελεσμάτων, το μεγαλύτερο μέρος των χρηστών της β/θ δεν ενημερώνεται για τις πολιτιστικές δραστηριότητες της (π.χ. παρουσιάσεις βιβλίων, ημερίδες), γεγονός που φανερώνει την κακή διαχείριση του μάρκετινγκ της βιβλιοθήκης αφού υπάρχουν πολλοί

τρόποι ενημέρωσης. Μερικοί από τους τρόπους αυτούς είναι επιγραμματικά:

- ✂ Στήσιμο αφισών στις γειτονιές και στα σχολεία του δήμου.
- ✂ Διανομή φυλλαδίων/προσκλήσεων στους επισκέπτες-χρήστες.
- ✂ Ενημέρωση μέσω τηλεφώνου στους εγγεγραμμένους χρήστες.
- ✂ Αποστολή προσκλήσεων μέσω e-mail στους χρήστες αλλά και στους "φίλους" της ομάδας «ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΕΥΟΣΜΟΥ» στο Facebook.
- ✂ Ανακοίνωση της εκδήλωσης στο διαδίκτυο στον ιστοχώρο της βιβλιοθήκης (http://www.evosmos.gr/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=119&Itemid=550).
- ✂ Ανακοίνωση της εκδήλωσης στο BlogSpot της ΔΒΕ (<http://dimotikivivliothikievosmou.blogspot.html>) σχετικά με την εκδήλωση και αναλυτική παρουσίαση του περιεχομένου της.
- ✂ Δημιουργία «πρόσκλησης σε εκδήλωση» μέσω της ομάδας που έχει δημιουργηθεί «ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΕΥΟΣΜΟΥ» στους κοινωνικούς ιστοχώρους δικτύωσης, όπως Facebook, Hi5, Twitter, MySpace κτλ.
- ✂ Δημοσίευση της εκδήλωσης στο τοπικό περιοδικό της περιοχής (περιοδικό «Εύοσμος»)
- ✂ Κοινοποίηση της εκδήλωσης στο σύλλογο γονέων και κηδεμόνων των σχολείων του δήμου αλλά και των γειτονικών δήμων.
- ✂ Δημιουργία ελκυστικής ονομασίας για την εκδήλωση.

Κατά την άποψη μου, η σωστή και αποτελεσματική προώθηση/διαφήμιση των πολιτιστικών δραστηριοτήτων είναι από τα πιο σημαντικά θέματα της βιβλιοθήκης στα οποία πρέπει να δοθεί μεγάλη έμφαση. Αυτό διότι πραγματοποιούνται εκδηλώσεις, οι οποίες δεν έχουν το επιθυμητό αντίκρισμα και στην ουσία ενώ θα μπορούσαν να προσδώσουν μοναδικά οφέλη σε όλους τους δημότες του Ευόσμου, γεύεται τους καρπούς της προσφοράς αυτής μόνο μία μικρή μερίδα των δημοτών λόγω της έλλειψης ενημέρωσης.

Εν κατακλείδι, είναι σημαντικό να αναφερθεί πως οι δυσλειτουργίες που παρατηρήθηκαν και αναλύθηκαν δεν εμφανίζονται μόνο στη Δημοτική Βιβλιοθήκη του Ευόσμου αλλά αποτελούν γενικό φαινόμενο των δημοτικών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα. Το συμπέρασμα αυτό εξήχθη κατά την μελέτη των πρακτικών και των ψηφισμάτων του 1^{ου} συνεδρίου των Δημοτικών Βιβλιοθηκών στην Ελλάδα όπου και προτείνονται τρόποι με τους οποίους οι δημοτικές βιβλιοθήκες μπορούν να εξελιχθούν σε έναν ισχυρό θεσμό γνώσης, πολιτισμού και εκπαίδευσης. (βλ. Παράρτημα ΙΙ)

4.4. Εξαγωγή προτάσεων βελτίωσης δημοτικών βιβλιοθηκών μέσω της ανάλυσης της «Διακήρυξης UNESCO/IFLA» για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες

Το 2004 δημοσιεύτηκε η «Διακήρυξη αρχών για τις Δημοτικές/Δημόσιες Βιβλιοθήκες» από την UNESCO σε συνεργασία με την IFLA και αποτέλεσε ένα έγγραφο μέγιστης σημασίας για την ανάπτυξη όλων των δημοτικών βιβλιοθηκών στον κόσμο. Εφόσον, η βιβλιοθήκη που διερευνήθηκε στην συγκεκριμένη εργασία ανήκει στο συγκεκριμένο είδος βιβλιοθηκών, θα ήταν θεμιτό να γίνει η ανάλυση των πιο σημαντικών αρχών απ' αυτών.

«Η εποικοδομητική συμμετοχή και η εδραίωση της δημοκρατίας εξαρτάται από το ικανοποιητικό επίπεδο της παιδείας καθώς και από την ελεύθερη και απεριόριστη πρόσβαση στη γνώση, τη διανοήση, τον πολιτισμό και την πληροφορία.» (βλ. Παράρτημα III)

Μία βιβλιοθήκη μπορεί να επιτύχει την ενίσχυση της παιδείας κάθε ανθρώπου, προσφέροντας του την ελεύθερη και απεριόριστη πρόσβαση σε κάθε λογής πληροφορία και κατά συνέπεια την δυνατότητα απόκτησης γνώσης. Ακόμα περισσότερο, όσον αφορά μία δημοτική βιβλιοθήκη, που το απευθυνόμενο κοινό της είναι ο κάθε πολίτης ανεξαρτήτου ιδιότητας, εθνικότητας, ηλικίας, φύλου, μορφωτικού επιπέδου και η συλλογή της είναι γενικού ενδιαφέροντος. Ωστόσο, αυτό που δεν θα πρέπει να παραληφθεί είναι πως μία δημοτική βιβλιοθήκη είναι εκείνη που έχει αναλάβει τον ενισχυτικό ρόλο στην εκπαιδευτική διαδικασία κι αυτό επιτυγχάνεται με την αποτελεσματική συνεργασία της βιβλιοθήκης με τους φορείς της εκπαίδευσης σε τοπικό επίπεδο.

Οι ακόλουθες βασικές αποστολές που αφορούν στην πληροφόρηση, τη βασική εκπαίδευση, την παιδεία και τον πολιτισμό πρέπει να βρίσκονται στον πυρήνα των υπηρεσιών της δημόσιας βιβλιοθήκης (βλ. Παράρτημα III):

1. να δημιουργεί και να ενισχύει τις συνήθειες της ανάγνωσης στα παιδιά ήδη από τη πολύ μικρή ηλικία

Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί με την αποτελεσματική συνεργασία με παιδικούς σταθμούς και νηπιαγωγεία του δήμου ώστε να γίνονται επισκέψεις στον χώρο της βιβλιοθήκης, ώστε μέσω της οργάνωσης εκδηλώσεων (π.χ. κουκλοθέατρο με θέμα το βιβλίο), ομάδων ανάγνωσης (π.χ. ανάγνωση παραμυθιών με τη βοήθεια προβαλλόμενων εικόνων) και παιχνιδιών (π.χ. διαγωνισμός με βιβλία-πάζλ, ζωγραφική με σχέδια που απεικονίζουν τα γράμματα της αλφαβήτου), να έρχεται το κάθε παιδί πιο κοντά στο βιβλίο και την ανάγνωση. Ωστόσο, για να κατορθωθεί ο παραπάνω στόχος πρέπει η βιβλιοθήκη, οι παιδικοί σταθμοί και τα νηπιαγωγεία να στελεχώνονται από προσωπικό που αναγνωρίζει τον πολυσήμαντο ρόλο του και έχει την προθυμία να προσφέρει το μέγιστο των δυνατοτήτων του.

2. να υποστηρίζει τόσο την εξατομικευμένη όσο και την αυτοκαθοριζόμενη μάθηση καθώς και την επίσημη εκπαίδευση σε όλα τα επίπεδα

Η κάθε δημοτική βιβλιοθήκη πρέπει να υποστηρίζει και να προάγει τη μάθηση που ανταποκρίνεται στις ατομικές πληροφοριακές ανάγκες και τα ενδιαφέροντα του κάθε χρήστη, λαμβάνοντας υπόψη τα μοναδικά τους χαρίσματα, ταλέντα, χαρακτηριστικά, τις δεξιότητες, κλίσεις και επιθυμίες τους. Αυτό μπορεί να το επιτύχει μόνο μέσω της σωστής διαμόρφωσης της συλλογής της. Πιο συγκεκριμένα, η συλλογή μιας δημοτικής βιβλιοθήκης που έχει θέσει ως σκοπό την ενίσχυση της αυτοκαθοριζόμενης αλλά και την εξατομικευμένη μάθηση, πρέπει να παρέχει υλικό που καλύπτει όλες τις θεματικές ενότητες και όλα τα ενδιαφέροντα. Κύριο μέλημα είναι η ύπαρξη μιας συλλογής χωρίς λογοκρισία που θα διατίθεται ώστε να καλύψει τις πληροφοριακές ανάγκες του κάθε χρήστη ξεχωριστά, με στόχο την κατάκτηση της γνώσης έτσι όπως ο ίδιος την επιλέγει. Ακόμα, στη συγκεκριμένη αρχή γίνεται αντιληπτή και η επιτακτική ανάγκη που υπάρχει για συνεργασία μεταξύ της δημοτικής βιβλιοθήκης και των τοπικών φορέων της εκπαίδευσης όσον αφορά τα παιδιά και τους νέους, διότι μόνο μέσω της επιτυχημένης αυτής συνεργασίας θα κατορθωθεί η ενίσχυση της βιβλιοθήκης στην επίσημη εκπαίδευση. Ορισμένες συνεργασίες παρουσιάζονται παρακάτω: συνεργασία βιβλιοθηκονόμων-εκπαιδευτικών για την ανάπτυξη του υλικού της βιβλιοθήκης, συχνές επισκέψεις τάξεων στους χώρους της βιβλιοθήκης, συνεργασία βιβλιοθηκονόμων- εκπαιδευτικών στην οργάνωση εκδηλώσεων, από

κοινού διοργάνωση επισκέψεων συγγραφέων για την παρουσίαση βιβλίων, συνεργασία για την ανάπτυξη της συλλογής των σχολικών εγχειριδίων.

3. να προσφέρει ευκαιρίες για προσωπική δημιουργική ανάπτυξη

Μία δημοτική βιβλιοθήκη, ένα τοπικό κέντρο πληροφόρησης και γνώσης, έχει τη δυνατότητα να προσφέρει στους ενδιαφερόμενους χρήστες της, ευκαιρίες ώστε να αναπτύξουν τη δημιουργικότητα τους κι αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί με ποικίλους τρόπους. Η σύνθεση ομάδας δημιουργικότητας για ενήλικες και παιδιά με προγράμματα ζωγραφικής, ομαδικής ανάγνωσης και συζήτησης ή και με παρουσιάσεις βιβλίων στους χώρους της βιβλιοθήκης, είναι ένας από τους τρόπους που θα διεύρυνε τους ορίζοντες τους και θα επιτύχανε –κατά την άποψη μου- τον παραπάνω στόχο.

4. να διεγείρει τη φαντασία και τη δημιουργικότητα των παιδιών και των νέων

Ο χώρος μίας δημοτικής βιβλιοθήκης πρέπει να είναι ένας χώρος που να διεγείρει από μόνος του τη φαντασία αλλά και συνάμα τη δημιουργικότητα των νέων και των παιδιών, αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την ίδια την εσωτερική διακόσμηση των χώρων όπου επισκέπτονται τα παιδιά και οι νέοι (π.χ. χώρος παιδικής και νεανικής συλλογής, χώρος αναγνωστηρίου), με την οργάνωση θεατρικών μέσα από βιβλία (π.χ. η παρουσίαση της ιστορίας «του μικρού πρίγκιπα» μέσω θεατρικού), με τα προγράμματα ομαδικής ανάγνωσης και συζήτησης με τους βιβλιοθηκονόμους, με την προβολή ταινιών με θέματα που σχετίζονται με τα ενδιαφέροντα των συγκεκριμένων ηλικιών (π.χ. αθλήματα, κινούμενα σχέδια, παραμύθια). Αυτό μπορεί να κατορθωθεί και με τη συνεργασία της βιβλιοθήκης με τους εκπαιδευτικούς φορείς του δήμου. Πιο συγκεκριμένα, αντί τα παιδιά και οι νέοι να λαμβάνουν μέρος στις παραπάνω δραστηριότητες σε μονάδες, να διοργανώνονται επισκέψεις ολόκληρης τάξης σχολείων ή ακόμα και περισσότερων από μίας, εάν ο χώρος το επιτρέπει.

5. να καλλιεργεί τη συναίσθηση της αξίας της πολιτισμικής κληρονομιάς, το θαυμασμό για τις καλές τέχνες, τα επιστημονικά επιτεύγματα και τις καινοτομίες

Η διατήρηση μίας -όσο το δυνατόν- ολοκληρωμένης συλλογής αλλά και η οργάνωση εκδηλώσεων που αφορούν την ιστορία της χώρας στην οποία ανήκει η εκάστοτε δημοτική βιβλιοθήκη, είναι ένας πολύ καλός τρόπος προώθησης και καλλιέργειας της πολιτιστικής κληρονομιάς στο απευθυνόμενο κοινό της. Ωστόσο, η δημοτική βιβλιοθήκη ως τοπικό κέντρο πολιτισμού πρέπει να αναλαμβάνει και την προώθηση των καλών τεχνών μέσω της διοργάνωσης εκθέσεων τέχνης (π.χ. ζωγραφικής, γλυπτικής, χαρακτικής κ.α.) άλλα και των επιστημονικών επιτευγμάτων και των καινοτομιών μέσω της διοργάνωσης και της παρουσίασης τους σε σχετικές εκδηλώσεις.

6. να παρέχει πρόσβαση στις πολιτιστικές εκφράσεις όλων των παραστατικών τεχνών

Η δημοτική βιβλιοθήκη κάθε τόπου όντας ένας πολιτισμικός οργανισμός, πρέπει να δίνει τη δυνατότητα σε κάθε πολίτη να παρακολουθήσει όλες τις εκφράσεις των παραστατικών τεχνών, για παράδειγμα θεατρικές παραστάσεις, μουσικοχορευτικές παραστάσεις, κινηματογραφικές παραστάσεις με χαμηλό κόστος. Με τον τρόπο αυτό οι πολίτες κάθε τόπου θα έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν πληροφορίες αλλά και γνώση μέσω της ψυχαγωγίας.

7. να ενθαρρύνει τον διαπολιτισμικό διάλογο και να αντιμετωπίζει ευνοϊκά την πολιτισμική ποικιλομορφία

Η αρχή αυτή είναι πολυσήμαντη ειδικά σε μία περιοχή όπου φιλοξενούνται διαφορετικοί πολιτισμοί και εμφανίζονται κρούσματα ρατσισμού. Η δημοτική βιβλιοθήκη της περιοχής αυτής μπορεί να διαδραματίσει ενεργό ρόλο για την εξάλειψη των εν λόγω φαινομένων. Ο δήμος Ευόσμου που αναλύθηκε στα προηγούμενα κεφάλαια, είναι μια περιοχή που φιλοξενεί πολλούς μετανάστες κι αντιμετωπίζει ρατσιστικές εκδηλώσεις. Στην περίπτωση αυτή η βιβλιοθήκη πρέπει να οργανώνει ημερίδες κι ενημερώσεις, σχετικές με το συγκεκριμένο θέμα, για τους γονείς ώστε να αποδεχτούν το διαφορετικό, αλλά και ομάδες συζητήσεων αλλά και παιχνίδια για τα παιδιά και τους νέους ώστε μέσω της διασκέδασης και της ψυχαγωγίας να αντιλαμβάνονται πως όλοι οι άνθρωποι έχουν τα ίδια δικαιώματα και το πιο ανεκτίμητο συναίσθημα μεταξύ των ανθρώπων είναι ο σεβασμός του ενός απέναντι στον άλλο.

8. να στηρίζει την προφορική παράδοση

Η προφορική παράδοση αποτελεί το σύνολο των στοιχείων του πολιτισμού, τα οποία μεταφέρονται από γενιά σε γενιά, μέσω του προφορικού λόγου. Κάθε δημοτική βιβλιοθήκη συνδέεται άμεσα με τον πολιτισμό της περιοχής στην οποία ανήκει και θα πρέπει να ανακαλύπτει τρόπους για να στηρίζει την προφορική παράδοση. Μερικοί από τους τρόπους διάδοσης της προφορικής κληρονομιάς είναι η διήγηση των δημοτικών τραγουδιών, των παραμυθιών, των αινιγμάτων, των μύθων, των θρύλων, των παροιμιών και των ευχών. Η δημοτική βιβλιοθήκη, λοιπόν, δύναται να οργανώνει προγράμματα για νέους και ενηλίκους στα οποία οι βιβλιοθηκονόμοι με την βοήθεια της τεχνολογίας (διαδίκτυο, Η/Υ) αλλά και των παιδαγωγών της περιοχής να στηρίζουν και να διαδίδουν την προφορική παράδοση κάθε τόπου.

9. να εξασφαλίζει πρόσβαση για τους πολίτες σε όλα τα είδη των τοπικών πληροφοριών της κοινότητας στην οποία ανήκουν

Η δημοτική βιβλιοθήκη κάθε περιοχής είναι αναγκαίο να γνωρίζει κάθε είδους τοπική πληροφορία για την περιοχή στην οποία ανήκει, αυτό διότι μόνο με τον τρόπο αυτό μπορεί να παρέχει στους χρήστες της ολοκληρωμένη πληροφόρηση για τις δυνατότητες και τις δραστηριότητες της περιοχής. Με τον όρο «τοπικές πληροφορίες» καλύπτεται οποιαδήποτε πληροφορία αφορά τον τόπο, την περιοχή που ανήκει η βιβλιοθήκη. Λόγου χάριν, ως τοπική πληροφορία μπορεί να χαρακτηριστεί ένας διαγωνισμός που λαμβάνει χώρα στην περιοχή (π.χ. διαγωνισμός ποίησης που πραγματοποιήθηκε στον Δήμο Ευόσμου με τίτλο «»), ακόμα μπορεί να χαρακτηριστεί η προβολή μιας ταινίας στον τοπικό κινηματογράφο (π.χ. Κινηματογράφος Δήμου Ευόσμου) αλλά και η ύπαρξη ενός νυχτερινού μαγαζιού στην συγκεκριμένη περιοχή αποτελεί εξίσου τοπική πληροφορία.

10. να παρέχει επαρκείς υπηρεσίες πληροφόρησης στις τοπικές επιχειρήσεις, τις ενώσεις και τις ενδιαφερόμενες ομάδες

Η κάθε δημοτική βιβλιοθήκη θα πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένη για τις επιχειρήσεις, τις ενώσεις και όλες τις ενδιαφερόμενες ομάδες της περιοχής που ανήκει διότι μόνο με τον τρόπο αυτόν θα μπορέσει να προσφέρει τη δυνατότητα -μέσω της κατάλληλα διαμορφωμένης συλλογής της- σε κάθε επιχείρηση, ένωση και ενδιαφερόμενη ομάδα, να εξελιχθεί η κάθε μία στον τομέα της.

11. να διευκολύνει την ανάπτυξη των βασικών δεξιοτήτων στην εκπαίδευση της πληροφορικής και τη χρήση των υπολογιστών

Η δημοτική βιβλιοθήκη κάθε περιοχής είναι εκείνη που μπορεί να συνεισφέρει στην προσπάθεια κάθε πολίτη να συμβαδίζει με τις εξελίξεις. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, ο αιώνας που διανύουμε έχει χαρακτηριστεί ως ο «αιώνας των υπολογιστών». Ο χαρακτηρισμός αυτός, κατά τη γνώμη μου είναι εύστοχος, κι αυτό διότι η καθημερινή ζωή του ανθρώπου έχει συνδεθεί απόλυτα με τους υπολογιστές και το διαδίκτυο και θεωρείται απόλυτα αναγκαία η γνώση –έστω- των βασικών αρχών τόσο στην ίδια την επιστήμη της πληροφορικής όσο και στη χρήση των υπολογιστών.

12. να υποστηρίζει και να συμμετέχει σε δραστηριότητες και προγράμματα βασικής εκπαίδευσης για όλες τις ηλικιακές ομάδες, λαμβάνοντας η ίδια η βιβλιοθήκη πρωτοβουλίες για τέτοιες δραστηριότητες εάν κριθεί απαραίτητο

Η «δια βίου μάθηση» θεωρείται ως μια μακροχρόνια διαδικασία εκπαίδευσης που ξεκινάει από την γέννηση του ανθρώπου και συνεχίζει σε όλη τη διάρκεια της ζωής του. Αυτή τη μορφή εκπαίδευσης καλείται να στηρίξει και η δημοτική βιβλιοθήκη κάθε περιοχής που απευθύνεται σε όλους τους πολίτες χωρίς περιορισμούς. Οι πολίτες κάθε ηλικίας θα πρέπει να έχουν την ευκαιρία στη γνώση κι αυτό είναι δυνατό να συμβεί εάν οι βιβλιοθήκες διοργανώνουν προγράμματα βασικής εκπαίδευσης με τη βοήθεια των εκπαιδευτικών της περιοχής (π.χ. προγράμματα βασικών αρχών ανάγνωσης και γραφής για παιδιά και ενήλικες, προγράμματα εκμάθησης βασικού χειρισμού Η/Υ, διοργάνωση σεμιναρίων κ. ά.).

Τέλος, έπειτα από την ανάλυση των παραπάνω αρχών που διατυπώθηκαν από την UNESCO και την IFLA, θα ήταν απαραίτητο, κατά την άποψη μου να επισημανθεί πως οι παραπάνω προτάσεις για την βελτίωση της προσφοράς υπηρεσιών -των δημοτικών βιβλιοθηκών- στο απευθυνόμενο κοινό τους προϋποθέτουν την επαρκή χρηματοδότηση τους από τους φορείς στους οποίους ανήκουν (στη συγκεκριμένη μελέτη περίπτωσης, ο φορέας χρηματοδότησης είναι ο δήμος Ευόσμου). Η έλλειψη χρηματοδότησης στις ελληνικές δημοτικές βιβλιοθήκες είναι ένα γενικό φαινόμενο και καταστεί αδύνατη την προσφορά υπηρεσιών των βιβλιοθηκών αυτών προς το απευθυνόμενο κοινό τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Γκόλαντα, Δ., 2009. *Έρευνα χρηστών στη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λάρισας (Κωνσταντίνος Κούμας)*. Πτυχιακή εργασία. Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης.
- Η Διακήρυξη των IFLA/ UNESCO για τη Δημόσια Βιβλιοθήκη, 1994. Μετάφραση στα Ελληνικά από την Α. Αράχωβα. Σκωτία: International Federation of Library Associations and Institutions.
- Θεοφιλίδης, Χ., 1995. *Η συγγραφή επιστημονικής εργασίας: Από τη θεωρία στη πράξη*. Αθήνα: Γ. Δαρδανός.
- Κυριαζή, Ν., 1999. *Η κοινωνιολογική έρευνα*. Αθήνα: Ελληνικά γράμματα.
- Μαντάς, Ν. Β., 1994. *Μεθοδολογία εκπόνησης πτυχιακών εργασιών: Συμβολή στη συγγραφή της επιστημονικής εργασίας*, Αθήνα: Σύγχρονη εκδοτική.
- Μορελέλη-Κακούρη, Μ. επιμ., 2004. *Οδηγός για την σύνταξη βιβλιογραφίας και για βιβλιογραφικές παραπομπές*. Θεσσαλονίκη: Βιβλιοθήκη Τει Θεσσαλονίκης.
- Νόβα-Καλτσούνη, Χ., 2006. *Μεθοδολογία εμπειρικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες*. Αθήνα: Gutenberg.
- Παρασκευόπουλος, Ι. Ν., 1993. *Μεθοδολογία επιστημονικής έρευνας*. Αθήνα: [χ.ε.].
- Πιέρρος, Σ., 2006. *Μέθοδοι έρευνας στη βιβλιοθηκονομία*. Θεσσαλονίκη: Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης.
- Ρόντος, Κ. και Παπάνης, Ε., 2007. *Οι τεχνικές του καλού ερωτηματολογίου*. Αθήνα: Σιδέρη.

- Σιάρδος, Κ. Γ., 2005. *Μεθοδολογία κοινωνικής έρευνας*. 2^η έκδ. Θεσσαλονίκη: ΖΗΤΗ.
- Σκρέτα, Χ., Γεωργακοπούλου, Ι. και Καραμάννη, Α., 2008. Αξιολόγηση ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: έρευνες ικανοποίησης χρηστών. Σε: Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, *Η αξιολόγηση των βιβλιοθηκών ως στοιχείο ποιότητας των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων: Πρακτικά*. Ιωάννινα: [χ.ε.].
- Σύστημα αυτοματισμού βιβλιοθηκών ΑΒΕΚΤ-ΕΚΤ, [χ.χ]. Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης. [online] Διαθέσιμο στο: <http://www.ekt.gr> [Τελευταία πρόσβαση στις 10 Νοεμβρίου 2010]
- Τζέλλου, Α. και Ρούσσου, Ν., 2010. *Έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης του τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης*. Πτυχιακή εργασία. Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης.
- Φαχίριδης, Γ., χ.χ. *Εισαγωγή στο πρόγραμμα SPSS for windows*. Αλεξανδρούπολη: Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης.
- Φίλιας, Β., 1996. *Εισαγωγή στη μεθοδολογία και τις τεχνικές των κοινωνικών ερευνών*. Αθήνα: Gutenberg.
- Ψάρρου, Μ.Κ. και Ζαφειρόπουλος, Κ., 2003. *Επιστημονική έρευνα: Θεωρία και εφαρμογές στις κοινωνικές επιστήμες*. Αθήνα: Τυπωθήτω.
- Ψηφίσματα 1^{ου} Πανελληνίου συνεδρίου Δημοτικών Βιβλιοθηκών. 1^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Δημοτικών Βιβλιοθηκών: η δυναμική και οι προοπτικές των Δημοτικών Βιβλιοθηκών στην Ελλάδα. 4-5 Δεκεμβρίου 2008. Αθήνα: [χ.ε.].
- Community survey summary, 2010. *The Seattle Public Library*. [online] Διαθέσιμο στο http://www.spl.org/pdfs/about/community_survey_summary.pdf [Τελευταία πρόσβαση στις 18 Ιανουαρίου 2011].
- Crosby, Ο., 2000. Librarians: information experts in the information age. *Occupational Outlook Quarterly*, 44 (4): σ. 3-15.

- Feather, J. και Sturges, P., 1997. *International encyclopedia of library and iInformation science*. London: Routledge.
- Guide to the Harvard Style of Referencing, 2010. *Anglia Ruskin University*, [online] Διαθέσιμο στο: <http://libweb.anglia.ac.uk/referencing/harvard.htm> [Τελευταία πρόσβαση στις 12 Φεβρουαρίου 2011].
- Holsti, O. R., 1969. *Content Analysis for the Social Sciences and Humanities*. [χ.τ.]: Addison-Wesley Publishing Company.
- Howard, K. και Sharp, J. A., 1994. *Η επιστημονική μελέτη: οδηγός σχεδιασμού και διαχείρισης πανεπιστημιακών ερευνητικών εργασιών*. Μετάφραση στα Ελληνικά από την Π. Νταλάκου. Αθήνα: Gutenberg.
- Javeau, C., 1996. *Η έρευνα με ερωτηματολόγιο: το εγχειρίδιο του καλού ερευνητή*. Μετάφραση στα Ελληνικά από την Κ. Τζαννόνε-Τζώρτζη. Αθήνα: Τυπωθήτω.
- Maryland public library survey: customer survey of Maryland residents about libraries, 2003. *The Southern Maryland Regional Library*, [online] Διαθέσιμο στο: <http://www.maplaonline.org/dlds/adobe/survey03.pdf> [Τελευταία πρόσβαση στις 15 Ιανουαρίου 2011].
- Morrill, J. H., 2003. The Winsconsin library user (and non-user): outcomes of a statewide survey. *Winsconsin public library consortium*, [online] Διαθέσιμο στο: <http://www.wplc.info/reports/Wisconsin%20Library%20User%20and%20Non-User%20-%20Outcomes%20of%20a%20Statewide%20Survey%20-%202003.pdf> [Τελευταία πρόσβαση στις 2 Ιανουαρίου 2011].
- Morrill, J. H., 2007. The Winsconsin library user (and non-user): outcomes of a second statewide survey (2003-2007 comparisons). *Winsconsin public library consortium*, [online] Διαθέσιμο στο: <http://www.wplc.info/reports/Wisconsin%20Library%20User%20and>

[%20Non-User%20-%20Outcomes%20of%20a%20Statewide%20Survey%20-%202003.pdf](#) [Τελευταία πρόσβαση στις 4 Ιανουαρίου 2011].

- Owens, I., 2002. *Strategic marketing in library and information science*. USA: Haworth
- *The public library service : IFLA/UNESCO guidelines for development*, 2001. *International Federation of Library Associations and Institutions*. München: IFLA publications

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

«Έρευνα χρηστών στη Κεντρική Δημοτική Βιβλιοθήκη Ευόσμου»

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιείται στα πλαίσια Πτυχιακής Εργασίας που εκπονείται από προπτυχιακή φοιτήτρια του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης, του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης. Σκοπός της έρευνας είναι η καταγραφή των αναγκών και των απόψεων των χρηστών, καθώς επίσης η εξαγωγή συμπερασμάτων όσον αφορά τις υπηρεσίες που προσφέρει στους χρήστες της, η Κεντρική Δημοτική Βιβλιοθήκη του Ευόσμου.

Είναι αναγκαίο να σας ενημερώσω ότι οι απαντήσεις είναι ανώνυμες και απολύτως εμπιστευτικές. Καθώς επίσης ότι τα αποτελέσματα της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για επιστημονικούς σκοπούς.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για το χρόνο σας.

Η ερευνήτρια

Ζαχαρούλα Σαμοθρακίτου

Σημειώστε με Χ ή με ✓ την επιθυμητή απάντηση:

1. Αναφέρετε το φύλο σας:

Άνδρας

Γυναίκα

2. Σημειώστε την ηλικία σας:

3. Αναφέρετε το μορφωτικό σας επίπεδο:

Απόφοιτος Δημοτικού

Απόφοιτος Γυμνασίου

Απόφοιτος Λυκείου

Πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ

Μεταπτυχιακός τίτλος/ Διδακτορικό δίπλωμα

4. Είστε δημότης Ευόσμου;

Ναι

Όχι

5. Πόσο συχνά επισκέπτεσθε τη Κεντρική Δημοτική Βιβλιοθήκη του Ευόσμου;

Μία με δύο φορές την εβδομάδα

Μία με δύο φορές τον μήνα

Μία με δύο φορές το εξάμηνο

Μία με δύο φορές τον χρόνο

Άλλο

6. Ποιες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης χρησιμοποιείτε και πόσο συχνά;

	Πολύ συχνά	Συχνά	Σπάνια	Καθόλου
Αναγνωστήριο				
Δανεισμός υλικού (Βιβλίων, οπτικοακουστικού υλικού)				
Πληροφοριακό υλικό (Εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, χάρτες)				

7. Στο χώρο της Βιβλιοθήκης δεν υπάρχουν Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές. Πόσο αναγκαία θεωρείτε την ύπαρξη τους;

Πολύ

Αρκετά

Λίγο

Καθόλου

8. Θεωρείτε πως το υλικό της βιβλιοθήκης πρέπει να εμπλουτιστεί;

Ναι

Όχι

Κι αν <Ναι>:

9. Σημειώστε με ✓ ή X τις θεματικές ενότητες που επιθυμείτε να εμπλουτιστούν ανάλογα με τις προτιμήσεις σας:

	Εμπλουτισμός
Φιλοσοφία, Ψυχολογία	
Θρήσκεια	
Κοινωνικές επιστήμες (Κοινωνιολογία, Ανθρωπολογία, Οικονομικά, Πολιτικές επιστήμες, Εκπαίδευση, Ιστορία)	
Φυσικές επιστήμες και μαθηματικά	
Τεχνολογία (εφαρμοσμένες επιστήμες)	
Λογοτεχνία	
Γεωγραφία, ιστορία και επικουρικοί κλάδοι	

10. Θα επιθυμούσατε να βρίσκεται άλλο ξενόγλωσσο υλικό στη βιβλιοθήκη (εκτός του υπάρχον αγγλικού);

Ναι

Όχι

Κι αν <Ναι>:

11. Σε ποια γλώσσα;

.....
.....

12. Πόσο αναγκαία κρίνετε την ύπαρξη των παρακάτω παροχών σε μια βιβλιοθήκη:

1=απόλυτα αναγκαία, 2=αναγκαία, 3=μέτρια αναγκαία, 4=καθόλου αναγκαία, 5=προαιρετική

	Επίπεδο αναγκαιότητας
Ηλεκτρονικός Κατάλογος της βιβλιοθήκης	
Ηλεκτρονικές Βάσεις Δεδομένων (επιστημονική πληροφόρηση)	
Ηλεκτρονικά βιβλία και περιοδικά	
Ενημερωμένη και εμπλουτισμένη Ιστοσελίδα	

13. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα παρακάτω;

1=απόλυτα ικανοποιημένοι, 2=ικανοποιημένοι, 3=μέτρια ικανοποιημένοι, 4=καθόλου ικανοποιημένοι, 5=δυσανεστημένοι

	Επίπεδο ικανοποίησης
Ωράριο	
Κτήριο	
Προσωπικό	
Τοποθεσία βιβλιοθήκης (π.χ. εάν βρίσκεται σε κεντρικό σημείο του Δήμου)	
Χώροι της βιβλιοθήκης και συνθήκες (π.χ. καθαριότητα, ησυχία, ευρυχωρία)	
Προσβασιμότητα (Ασανσέρ, Σκαλιά)	

14. Ενημερώνεστε για τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τις πολιτιστικές δραστηριότητες της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Ευόσμου μέσω..;
(Μπορείτε να σημειώσετε μία και περισσότερες επιλογές)

	Τρόποι
Προσωπικής επαφής με τη βιβλιοθήκη	

Τηλεφωνικά	
Ταχυδρομικά	
Από άλλο πρόσωπο	
Ηλεκτρονικά (μέσω e-mail)	
Αφίσες	
Περιοδικό του Δήμου («Δήμος Εύοσμος»)	
Διαδίκτυο (μέσω της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης ή του blogspot)	
Δεν ενημερώνομαι	

15. Σημειώστε τις δικές σας προτάσεις για τη βελτίωση της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Ευόσμου:

.....

.....

.....

.....

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΨΗΦΙΣΜΑΤΑ 1^{ου} ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

4-5 Δεκεμβρίου 2008 - Ηράκλειο Αττικής

Οι εργασίες του 1ου Πανελληνίου Συνεδρίου Δημοτικών Βιβλιοθηκών με θέμα «Η δυναμική και οι προοπτικές των Δημοτικών Βιβλιοθηκών στην Ελλάδα» ολοκληρώθηκαν με επιτυχία και αποφασίστηκαν τα παρακάτω:

Με την ολοκλήρωση των εργασιών του συνεδρίου σηματοδοτείται και το τέλος του πρώτου κύκλου της ζωής των Δ. Β. στην Ελλάδα. Χρειάστηκε η θυσία της πρώτης γενιάς βιβλιοθηκονόμων που εργάστηκαν σ' αυτές με πάθος για να φθάσουμε ως εδώ.

Μετά από τα αποτελέσματα του 1ου Πανελληνίου Συνεδρίου των Δημοτικών Βιβλιοθηκών και την καθιέρωσή του ως θεσμού έφθασε η φάση που η Δημοτική Βιβλιοθήκη στην Ελλάδα πρέπει να εξελιχθεί σε έναν ισχυρό θεσμό πολιτισμού και εκπαίδευσης, που θα προσφέρει τις αντίστοιχες υπηρεσίες για κάθε ηλικία και για κάθε κατηγορία πολιτών, συμπεριλαμβανομένων φυσικά και των μεταναστών και των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Θα αποτελέσει: βάση για ενημέρωση και επιμόρφωση για τους όλους τους κατοίκους της περιοχής, ανεξαρτήτου ηλικίας, εκπαίδευσης ή εθνικότητας, τον θεματοφύλακα της πολιτιστικής κληρονομιάς και του ιστορικού πλούτου της περιοχής και θα συμβάλει στην προβολή τους εκτός των ορίων της περιοχής που υπηρετεί.

Για να παίξουν οι Δημοτικές Βιβλιοθήκες το ρόλο αυτό, θα πρέπει να αποκτήσουν μεγαλύτερη στελέχωση και ικανό προϋπολογισμό.

Θα πρέπει να αποτελέσουν τον κορμό ανάπτυξης και λειτουργίας των πνευματικών κέντρων και των κέντρων νεότητας του δήμου που εξυπηρετούν.

Θα πρέπει επίσης να αναπτύξουν συνεργασίες με τοπικούς φορείς, με τα σχολεία, τις σχολικές βιβλιοθήκες και τα πανεπιστημιακά ιδρύματα της περιοχής τους.

Τα εργαλεία με τα οποία θα μπορέσουν οι Δημοτικές Βιβλιοθήκες να πραγματοποιήσουν τα παραπάνω είναι:

Η δημιουργία ενός συντονιστικού οργάνου, το οποίο θα βοηθήσει τις ελληνικές δημοτικές βιβλιοθήκες να φθάσουν στα επίπεδα ανάπτυξης των λαϊκών βιβλιοθηκών των άλλων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Το συντονιστικό αυτό όργανο μπορεί να είναι ένα Γενικό Συμβούλιο Δημοτικών Βιβλιοθηκών, στο οποίο θα εκπροσωπούνται οι φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Υπουργείο Εσωτερικών, ΚΕΔΚΕ, ΤΕΔΚΝΑ κλπ, η ΕΕΒΕΠ καθώς και επαγγελματίες Βιβλιοθηκονόμοι και Επιστήμονες της Πληροφόρησης του χώρου, σε ποσοστό ικανό, ώστε να εξασφαλίζεται η επιστημονική προσέγγιση με τη δημιουργία κατευθυντήριων οδηγιών, τη διατύπωση προτάσεων και τη θεσμοθέτηση των αποφάσεων.

Η δημιουργία Συλλογικού Καταλόγου Ελληνικών Δημοτικών Βιβλιοθηκών (ΣΚΕΔΒ) για την δικτύωση, την επικοινωνία και την ανταλλαγή δεδομένων και υλικού. Το αποτέλεσμα του εν λόγω Συλλογικού Καταλόγου θα είναι σημαντικό σε οικονομίες κλίμακας χρόνου και εξοικονόμησης πόρων. Προαπαιτούμενα: Κεντρικός σχεδιασμός σε επίπεδο οριζόντιας δράσης, στελέχωση, χρήση ευρυζωνικών δικτύων στις βιβλιοθήκες κλπ.. Ο ΣΚΕΔΒ μπορεί να υλοποιηθεί, σε συνεργασία με την κεντρική ομάδα του Συλλογικού Καταλόγου των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών). Ο εν λόγω Συλλογικός Κατάλογος θα αποτελεί τμήμα ενός Ενιαίου Ελληνικού Συλλογικού Καταλόγου, όπου σε εθνικό επίπεδο θα συμπεριλαμβάνονται όλες οι κατηγορίες Βιβλιοθηκών.

Η λειτουργία προγραμμάτων για άτομα της τρίτης ηλικίας σε συνδυασμό με το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι» και σε συνεργασίες με τα κατά τόπους ΚΑΠΗ.

Η λειτουργία προγραμμάτων αναγνωστικής συνήθειας για τις ηλικίες 0-18 ετών ειδικών κατηγοριών χρηστών, σε συνεργασία με σχετικούς φορείς λεσχών ανάγνωσης, σε συνεργασία με το ΕΚΕΒΙ.

Η Ψηφιοποίηση των τοπικών συλλογών γενικού ή ειδικού ενδιαφέροντος, για την ανάδειξη των τοπικών ιδιαίτερων χαρακτηριστικών και την ένταξη του τοπικού ψηφιακού πλούτου στο ευρύτερο εθνικό και διεθνές ψηφιακό περιβάλλον(τροφοδότηση της

ψηφιακής Ευρωπαϊκής Βιβλιοθήκης Europeana), σε συνεργασία με τα τοπικά Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα.

Η Εκπόνηση εκπαιδευτικών και πολιτιστικών προγραμμάτων για μετανάστες, σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Μεταναστευτικής Πολιτικής, για διάχυση κυβερνητικής πληροφόρησης σε θέματα μεταναστών, για την διατήρηση της πολιτιστικής ταυτότητάς των. Τη μεσολάβηση της Βιβλιοθήκης για πολιτιστικές ανταλλαγές, με σχετικές εκδηλώσεις και την οπτικογράφηση, διατήρησή τους σε ψηφιακή μορφή και διάδοση μέσω του διαδικτύου (ασύγχρονη μετάδοση).

Η Εκπόνηση προγραμμάτων δια βίου μάθησης και πληροφοριακής παιδείας προς τον πολίτη/ δημότη/ κάτοικο, για την εξοικείωση και την σταδιακή ένταξη του πολίτη στην κοινωνία της πληροφορίας, σε συνεργασία με τα τοπικά Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα.

Τα παραπάνω μπορούν να υλοποιηθούν σε συνεργασία με την ΚΕΔΚΕ στο πλαίσιο του ειδικού επιχειρησιακού προγράμματος «Πολιτισμός και τοπική Αυτοδιοίκηση», που έχει ήδη εκπονήσει, με στόχο τον συντονισμό και τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας των Δημοτικών Βιβλιοθηκών, ώστε να καταστούν πόλοι τοπικής πολιτιστικής ανάπτυξης με αντικείμενο:

- ⌘ Το συντονισμό των δράσεων των δημοτικών βιβλιοθηκών
- ⌘ Τη δικτύωση όλων των δημοτικών βιβλιοθηκών
- ⌘ Τη σταδιακή αλλαγή του ρόλου των δημοτικών βιβλιοθηκών
- ⌘ Τη διάχυση των καλών πρακτικών
- ⌘ Τη δημιουργία και υποστήριξη λεσχών ανάγνωσης
- ⌘ Η υλοποίηση επίσης μπορεί να πραγματοποιηθεί και μέσω άλλων εθνικών ή ευρωπαϊκών Προγραμμάτων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Η Διακήρυξη των IFLA/UNESCO για τη Δημόσια Βιβλιοθήκη 1994 [Ελληνική Μετάφραση]

Μετάφραση στα ελληνικά:
Αντωνία Αράχωβα
Βιβλιοθηκονόμος
Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος
Ίδρυμα για τη Δημοκρατία - Κωνσταντίνος Καραμανλής

Η ελευθερία, η ευημερία και η ανάπτυξη της κοινωνίας και των ατόμων συνιστούν θεμελιώδεις ανθρώπινες αξίες. Αυτές μπορούν να αποκτηθούν μόνο μέσω της δυνατότητας των καλά πληροφορημένων πολιτών να ασκούν τα δημοκρατικά τους δικαιώματα και να διαδραματίζουν ενεργό ρόλο μέσα στην κοινωνία.

Η εποικοδομητική συμμετοχή και η εδραίωση της δημοκρατίας εξαρτάται από το ικανοποιητικό επίπεδο της παιδείας καθώς και από την ελεύθερη και απεριόριστη πρόσβαση στη γνώση, τη διανοήση, τον πολιτισμό και την πληροφορία.

Η δημόσια βιβλιοθήκη, η τοπική πύλη στη γνώση, παρέχει το βασικό πλαίσιο για τη δια βίου μάθηση, την ανεξάρτητη λήψη αποφάσεων και την πολιτιστική ανάπτυξη των ατόμων και των κοινωνικών ομάδων.

Αυτή η Διακήρυξη πιστοποιεί την πεποίθηση της UNESCO ότι η δημόσια βιβλιοθήκη αποτελεί μία ζωτική δύναμη για την εκπαίδευση, τον πολιτισμό και την πληροφόρηση και ταυτόχρονα ένα καίριο διαμεσολαβητή για την ενίσχυση της ειρήνης και της πνευματικής ευημερίας μέσω της νοητικής συγκρότησης των ανδρών και των γυναικών.

Η UNESCO για το λόγο αυτό ενθαρρύνει τις εθνικές και τοπικές κυβερνήσεις προκειμένου να υποστηρίζουν και να συμμετέχουν ενεργά στην ανάπτυξη των δημόσιων βιβλιοθηκών.

Η Δημόσια Βιβλιοθήκη

Η δημόσια βιβλιοθήκη είναι το τοπικό κέντρο πληροφόρησης προσφέροντας όλα τα είδη της γνώσης και της πληροφορίας προς εύκολη διάθεση στους χρήστες της.

Οι υπηρεσίες της δημόσιας βιβλιοθήκης παρέχονται στη βάση της ισότητας στην πρόσβαση για όλους, ανεξαρτήτως ηλικίας, φυλής, φύλου, εθνικότητας, γλώσσας και κοινωνικής τάξης. Ειδικές υπηρεσίες και υλικό πρέπει να παρέχονται σ' εκείνους τους χρήστες που δεν μπορούν, για οιονδήποτε λόγο, να χρησιμοποιήσουν τις συμβατικές υπηρεσίες και το υλικό, όπως για παράδειγμα τα άτομα με ειδικές ανάγκες, οι ασθενείς που νοσηλεύονται σε νοσοκομεία ή οι φυλακισμένοι.

Όλες οι ηλικιακές ομάδες πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να ανευρίσκουν υλικό σχετικό με τις ανάγκες τους. Οι συλλογές και οι υπηρεσίες είναι απαραίτητο να περιλαμβάνουν όλους τους τύπους των κατάλληλων μέσων που προσφέρει τόσο η σύγχρονη τεχνολογία όσο και οι παραδοσιακές μορφές πληροφόρησης. Η υψηλή ποιότητα και η συνάφεια με τις τοπικές ανάγκες και συνθήκες είναι θεμελιώδους σημασίας. Το υλικό πρέπει να αντανακλά τις σύγχρονες τάσεις και την εξέλιξη της κοινωνίας, καθώς επίσης και τη μνήμη της ανθρώπινης προσπάθειας και τη φαντασία.

Οι συλλογές και οι υπηρεσίες είναι αναγκαίο να μην αποτελούν το αντικείμενο όποιας μορφής ιδεολογικής, πολιτικής ή θρησκευτικής λογοκρισίας ή εμπορικών πιέσεων.

Η Αποστολή της Δημόσιας Βιβλιοθήκης

Οι ακόλουθες βασικές αποστολές που αφορούν στην πληροφόρηση, τη βασική εκπαίδευση, την παιδεία και τον πολιτισμό πρέπει να βρίσκονται στον πυρήνα των υπηρεσιών της δημόσιας βιβλιοθήκης:

1. να δημιουργεί και να ενισχύει τις συνήθειες της ανάγνωσης στα παιδιά ήδη από τη πολύ μικρή ηλικία,
2. να υποστηρίζει τόσο την εξατομικευμένη όσο και την αυτοκαθοριζόμενη μάθηση καθώς και την επίσημη εκπαίδευση σε όλα τα επίπεδα,
3. να προσφέρει ευκαιρίες για προσωπική δημιουργική ανάπτυξη,
4. να διεγείρει τη φαντασία και τη δημιουργικότητα των παιδιών και των νέων,

5. να καλλιεργεί τη συναισθηση της αξίας της πολιτισμικής κληρονομιάς, το θαυμασμό για τις καλές τέχνες, τα επιστημονικά επιτεύγματα και τις καινοτομίες,

6. να παρέχει πρόσβαση στις πολιτιστικές εκφράσεις όλων των παραστατικών τεχνών,

7. να ενθαρρύνει τον διαπολιτισμικό διάλογο και να αντιμετωπίζει ευνοϊκά την πολιτισμική ποικιλομορφία,

8. να στηρίζει την προφορική παράδοση,

9. να εξασφαλίζει πρόσβαση για τους πολίτες σε όλα τα είδη των τοπικών πληροφοριών της κοινότητας στην οποία ανήκουν,

10. να παρέχει επαρκείς υπηρεσίες πληροφόρησης στις τοπικές επιχειρήσεις, τις ενώσεις και τις ενδιαφερόμενες ομάδες,

11. να διευκολύνει την ανάπτυξη των βασικών δεξιοτήτων στην εκπαίδευση της πληροφορικής και τη χρήση των υπολογιστών,

12. να υποστηρίζει και να συμμετέχει σε δραστηριότητες και προγράμματα βασικής εκπαίδευσης για όλες τις ηλικιακές ομάδες, λαμβάνοντας η ίδια η βιβλιοθήκη πρωτοβουλίες για τέτοιες δραστηριότητες εάν κριθεί απαραίτητο.

Χρηματοδότηση, νομοθεσία και δίκτυα

Η δημόσια βιβλιοθήκη κυρίως θα παρέχει δωρεάν υπηρεσίες. Η δημόσια βιβλιοθήκη αποτελεί ευθύνη των τοπικών και εθνικών αρχών. Πρέπει να υποστηρίζεται από συγκεκριμένη νομοθεσία και να χρηματοδοτείται από τις εθνικές και τοπικές κυβερνήσεις. Είναι αναγκαίο να αποτελεί ένα ουσιαστικό συστατικό οποιασδήποτε μακροπρόθεσμης στρατηγικής για τον πολιτισμό, την παροχή πληροφόρησης, τη βασική κατάρτιση και την εκπαίδευση.

Για να εξασφαλίζουν τον συντονισμό και τη συνεργασία των βιβλιοθηκών σε εθνικό επίπεδο, η νομοθεσία και τα στρατηγικά σχέδια πρέπει επίσης να καθορίσουν και να προωθήσουν ένα εθνικό δίκτυο βιβλιοθηκών βασισμένο στα συμφωνηθέντα επίπεδα της υπηρεσίας.

Το δίκτυο των δημόσιων βιβλιοθηκών πρέπει να σχεδιαστεί σε σχέση με τις εθνικές, περιφερειακές, ερευνητικές και τις ειδικές βιβλιοθήκες καθώς επίσης και τις βιβλιοθήκες στα σχολεία, τα κολέγια και τα πανεπιστήμια.

Λειτουργία και διοίκηση

Μια σαφής πολιτική πρέπει να διατυπωθεί, καθορίζοντας τους στόχους, τις προτεραιότητες και τις υπηρεσίες σε σχέση με τις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας. Η δημόσια βιβλιοθήκη πρέπει να οργανωθεί αποτελεσματικά ενώ παράλληλα είναι αναγκαία η διασφάλιση των επαγγελματικών προτύπων της λειτουργίας της.

Η συνεργασία με τους σχετικούς εταίρους - παραδείγματος χάριν, ομάδες χρηστών και άλλους επαγγελματίες σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό καθώς επίσης και διεθνές επίπεδο - πρέπει να διασφαλιστεί. Οι υπηρεσίες πρέπει να είναι προσβάσιμες σε όλα τα μέλη της κοινότητας. Αυτό απαιτεί κατάλληλα, από πλευράς αρχιτεκτονικού σχεδιασμού και λειτουργικότητας, κτήρια βιβλιοθηκών, καλές εγκαταστάσεις για ανάγνωση και μελέτη, καθώς επίσης και την σχετική πρόβλεψη για παροχή τεχνολογικής υποστήριξης στους χρήστες και επαρκή χρόνο κατά τον οποίο οι δημόσιες βιβλιοθήκες παραμένουν ανοιχτές στο κοινό. Προϋποθέτει εξίσου την ύπαρξη εξ αποστάσεων υπηρεσιών για εκείνους που δεν δύνανται να επισκεφτούν τη βιβλιοθήκη.

Οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης πρέπει να προσαρμοστούν στις διαφορετικές ανάγκες των πολιτών ανάλογα με το αν κατοικούν σε αγροτικές ή σε αστικές περιοχές.

Ο βιβλιοθηκάριος είναι ένας ενεργός μεσάζων μεταξύ των χρηστών και των πηγών. Η επαγγελματική και συνεχιζόμενη εκπαίδευση του βιβλιοθηκάριου κρίνεται απολύτως απαραίτητη για την εξασφάλιση επαρκών υπηρεσιών.

Εξ αποστάσεως προγράμματα εκπαίδευσης χρηστών πρέπει να οργανώνονται με σκοπό να βοηθήσουν τους χρήστες να αξιοποιήσουν όλες τις διαθέσιμες πηγές.

Εφαρμόζοντας τη Διακήρυξη

Οι ιθύνοντες για τη λήψη σχετικών αποφάσεων σε εθνικό και τοπικό επίπεδο και η βιβλιοθηκονομική κοινότητα ευρύτερα, σε όλο τον κόσμο, ωθούνται με το παρόν έγγραφο να εφαρμόσουν τις αρχές που εκφράζονται σε αυτή τη Διακήρυξη.

Η Διακήρυξη συντάχθηκε σε συνεργασία με τη Διεθνή Ομοσπονδία Βιβλιοθηκονομικών Ενώσεων και Ινστιτούτων (IFLA)