



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

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΤΩΝ  
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

**SURVEY ON USERS OF PIRAEUS  
UNIVERSITY LIBRARY**

**ΝΙΚΟΛΑΤΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ**

**Θεσσαλονίκη, Μάιος 2017**

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

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΤΩΝ  
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

**SURVEY ON USERS OF PIRAEUS  
UNIVERSITY LIBRARY**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΝΙΚΟΛΑΤΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ  
ΠΟΛΥΔΩΡΑΤΟΥ**

**Θεσσαλονίκη, Μάιος 2017**

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.....	1
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	3
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	4
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	5
ABSTRACT.....	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄: ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ, ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄: ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑ.....	12
1. Αντικείμενο.....	12
2. Επιλογή υλικού βιβλιοθηκών.....	12
3. Καταλογογράφηση – ταξινόμηση.....	13
4. Παροχή υπηρεσιών προς χρήστες – Ηλεκτρονική πληροφόρηση.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄: ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ.....	18
1. Γενικά.....	18
2. Περιβάλλον ακαδημαϊκού βιβλιοθήκης.....	18
3. Γνωριμία χρηστών με τη βιβλιοθήκη και κάλυψη αναγκών για εύρυθμη λειτουργία της.....	20
4. Αποτίμηση – αξιολόγηση υπηρεσιών βιβλιοθήκης.....	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ΄: ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΠΕΙΡΑΙΩΣ.....	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε΄: ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	25
1. Σκοπός της έρευνας.....	25
2. Σχεδιασμός της έρευνας.....	26
3. Κατάρτιση ερωτηματολογίου.....	26
4. Περιεχόμενο ερωτηματολογίου.....	27
5. Διανομή ερωτηματολογίου.....	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ΄: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ–ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	30
1. Συμμετοχή στην έρευνα.....	30
2. Ανάλυση αποτελεσμάτων.....	31
2.1. Χρησιμοποίηση βιβλιοθήκης για ανάγνωση.....	31
2.2. Συχνότητα δανεισμού βιβλίων.....	32
2.3. Συχνότητα χρησιμοποίησης ηλεκτρονικού καταλόγου.....	33

2.4. Συχνότητα χρησιμοποίησης ηλεκτρονικών πηγών .....	34
2.5. Επάρκεια βιβλιοθήκης σε βιβλία .....	36
2.6. Επάρκεια βιβλιοθήκης σε περιοδικά .....	37
2.7. Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια .....	38
2.8. Ηλεκτρονικό υλικό βιβλιοθήκης .....	39
2.9. Ευκολία χρήσης ηλεκτρονικού καταλόγου .....	40
2.10. Όροι δανεισμού της βιβλιοθήκης .....	41
2.11. Αποτελεσματικότητα υπηρεσίας δανεισμού .....	42
2.12. Περιβάλλον βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήρια) .....	43
2.13. Εξοπλισμός βιβλιοθήκης .....	44
2.14. Ωράριο λειτουργίας βιβλιοθήκης .....	45
2.15. Σεμινάρια χρηστών που διοργανώνει η βιβλιοθήκη .....	46
2.16. Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό .....	47
2.17. Συμβολή βιβλιοθήκης στη μελέτη και έρευνα .....	48
2.18. Υπηρεσίες της βιβλιοθήκης συνολικά .....	49
2.19. Τομείς της βιβλιοθήκης που χρειάζονται βελτίωση .....	50
2.20. Γενικότερες παρατηρήσεις χρηστών για τη βιβλιοθήκη .....	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ζ΄: .....	52
1. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	52
2. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	53
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ:.....	55
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ:.....	57
I. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	58
II. ΠΙΝΑΚΕΣ ΜΕ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	65
Α ΠΙΝΑΚΑΣ: απαντήσεις συνόλου συμμετασχόντων στην έρευνα .....	65
Β ΠΙΝΑΚΑΣ: απαντήσεις προπτυχιακών φοιτητών συμμετασχόντων στην έρευνα .....	66
Γ ΠΙΝΑΚΑΣ: απαντήσεις μεταπτυχιακών φοιτητών συμμετασχόντων στην έρευνα .....	67
Δ ΠΙΝΑΚΑΣ: απαντήσεις διδακτικού προσωπικού συμμετέχοντος στην έρευνα .....	68
Ε ΠΙΝΑΚΑΣ: απαντήσεις διοικητικού προσωπικού συμμετέχοντος στην έρευνα .....	69
ΣΤ ΠΙΝΑΚΑΣ: προτάσεις χρηστών για βελτίωση τομέων της βιβλιοθήκης .....	70

## ΠΙΝΑΚΕΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: Ποσοστό (%) συμμετασχόντων χρηστών κατά ιδιότητα.....	30
ΠΙΝΑΚΑΣ 2: Ποσοστό (%) συμμετασχόντων διδασκόντων/φοιτητών κατά Τμήμα του Πανεπιστημίου Πειραιώς .....	31
ΠΙΝΑΚΑΣ 3: Χρησιμοποίηση της βιβλιοθήκης για ανάγνωση .....	32
ΠΙΝΑΚΑΣ 4: Συχνότητα δανεισμού βιβλίων .....	33
ΠΙΝΑΚΑΣ 5: Συχνότητα χρησιμοποίησης ηλεκτρονικού καταλόγου .....	34
ΠΙΝΑΚΑΣ 6: Συχνότητα χρησιμοποίησης ηλεκτρονικών πηγών βιβλιοθήκης.....	35
ΠΙΝΑΚΑΣ 7: Ικανοποίηση από επάρκεια της βιβλιοθήκης σε βιβλία.....	36
ΠΙΝΑΚΑΣ 8: Ικανοποίηση από επάρκεια της βιβλιοθήκης σε περιοδικά .....	37
ΠΙΝΑΚΑΣ 9: Ικανοποίηση από ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια.....	38
ΠΙΝΑΚΑΣ 10: Ικανοποίηση από ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης .....	39
ΠΙΝΑΚΑΣ 11: Ικανοποίηση από ευκολία χρήσης ηλεκτρονικού καταλόγου .....	40
ΠΙΝΑΚΑΣ 12: Ικανοποίηση από όρους δανεισμού .....	41
ΠΙΝΑΚΑΣ 13: Ικανοποίηση από αποτελεσματικότητα υπηρεσίας δανεισμού .....	42
ΠΙΝΑΚΑΣ 14: Ικανοποίηση από το περιβάλλον της βιβλιοθήκης.....	43
ΠΙΝΑΚΑΣ 15: Ικανοποίηση από εξοπλισμό της βιβλιοθήκης.....	44
ΠΙΝΑΚΑΣ 16: Ικανοποίηση από ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης.....	45
ΠΙΝΑΚΑΣ 17: Ικανοποίηση από σεμινάρια χρηστών που διοργανώνει η βιβλιοθήκη.....	46
ΠΙΝΑΚΑΣ 18: Ικανοποίηση από ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό .....	47
ΠΙΝΑΚΑΣ 19: Ικανοποίηση από συμβολή της βιβλιοθήκης σε μελέτες/έρευνες ....	48
ΠΙΝΑΚΑΣ 20: Ικανοποίηση από υπηρεσίες βιβλιοθήκης συνολικά .....	49
ΠΙΝΑΚΑΣ 21: Τομείς της βιβλιοθήκης που χρειάζονται βελτίωση .....	50

## ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1: Χρησιμοποίηση της βιβλιοθήκης για ανάγνωση .....	32
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2: Συχνότητα δανεισμού βιβλίων .....	33
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3: Συχνότητα χρησιμοποίησης ηλεκτρονικού καταλόγου .....	34
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4: Συχνότητα χρησιμοποίησης ηλεκτρονικών πηγών βιβλιοθήκης .....	35
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5: Ικανοποίηση από επάρκεια της βιβλιοθήκης σε βιβλία .....	36
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6: Ικανοποίηση από επάρκεια της βιβλιοθήκης σε περιοδικά .....	37
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7: Ικανοποίηση από ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια .....	38
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8: Ικανοποίηση από ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης .....	39
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9: Ικανοποίηση από ευκολία χρήσης ηλεκτρονικού καταλόγου .....	40
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10: Ικανοποίηση από όρους δανεισμού .....	41
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 11: Ικανοποίηση από αποτελεσματικότητα υπηρεσίας δανεισμού .....	42
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12: Ικανοποίηση από το περιβάλλον της βιβλιοθήκης .....	43
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 13: Ικανοποίηση από εξοπλισμό της βιβλιοθήκης .....	44
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 14: Ικανοποίηση από ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης .....	45
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 15: Ικανοποίηση από σεμινάρια χρηστών που διοργανώνει η βιβλιοθήκη .....	46
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 16: Ικανοποίηση από ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό .....	47
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 17: Ικανοποίηση από συμβολή της βιβλιοθήκης σε μελέτες/έρευνες .....	48
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 18: Ικανοποίηση από υπηρεσίες βιβλιοθήκης συνολικά α. Κατηγορίες χρηστών .....	49
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 19: Ικανοποίηση από υπηρεσίες βιβλιοθήκης συνολικά β. Σύνολο χρηστών .....	50

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Με την παρούσα εργασία σκοπείται η διερεύνηση των συνθηκών σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Πειραιώς στους χρήστες της. Ειδικότερα, ερευνάται: α) η συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, β) η συχνότητα δανεισμού, γ) ο βαθμός ικανοποίησης από την επάρκεια υλικού, το περιβάλλον και τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης, δ) η ποιότητα εξυπηρέτησης των χρηστών και ε) η συμβολή της βιβλιοθήκης στην έρευνα.

Για την υλοποίηση της εργασίας υιοθετήθηκε και εφαρμόστηκε δειγματοληπτική έρευνα. Επελέγη δείγμα εκατό ατόμων από φοιτητές, διδάσκοντες και διοικητικούς με βάση την αρχή της τυχαίας δειγματοληψίας, ώστε να πληρούνται η αμερόληπτη αντιπροσωπευτικότητα του πληθυσμού των χρηστών της βιβλιοθήκης. Στο πλαίσιο αυτό καταρτίστηκε ερωτηματολόγιο το οποίο διανεμήθη επί τόπου στο χώρο της βιβλιοθήκης σε χρήστες που επελέγησαν τυχαία. Εκτός από τις ερωτήσεις επιλογής που απαιτούσαν μία συγκεκριμένη απάντηση, εξητήθη η γνώμη και οι παρατηρήσεις των χρηστών για βελτίωση της εικόνας της βιβλιοθήκης.

Στην έρευνα συμμετείχαν προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί φοιτητές, μέλη του διδακτικού προσωπικού του Πανεπιστημίου Πειραιώς, καθώς και ανήκοντες στο διοικητικό προσωπικό. Από την ανάλυση των απαντήσεων των συμμετασχόντων στην έρευνα προέκυψε ότι σε γενικές γραμμές οι χρήστες δηλώνουν ικανοποιημένοι από την επάρκεια του έντυπου υλικού και την εξυπηρέτηση από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Προβλήματα που εθίγησαν, ιδιαίτερα σε ότι αφορά το ηλεκτρονικό υλικό και τη χρησιμοποίηση του ηλεκτρονικού καταλόγου, υποδηλώνουν την ανάγκη εκπαίδευσης των χρηστών στη νέα τεχνολογία, ώστε να διευκολύνεται η πρόσβασή τους στις ηλεκτρονικές πηγές της βιβλιοθήκης. Επίσης, συγκεκριμένες προτάσεις των χρηστών, όπως ο εμπλουτισμός του τεχνολογικού εξοπλισμού και η βελτίωση του κτιρίου, εφόσον υλοποιηθούν θα συνδράμουν στη βελτίωση της γενικής εικόνας της βιβλιοθήκης.

## **ABSTRACT**

The aim of this dissertation was to conduct a user survey about the conditions relating to services rendered by the Library of the University of Piraeus. In particular, this survey sought to reveal: a) how often students and readers use the library, b) how often they borrow books, c) their satisfaction about the library's facilities and equipment, d) the quality of the services provided and e) the contribution of the library to research.

In order for this work to be completed, a random sample survey was adopted and implemented. A sample of one hundred persons comprised of students, teaching and administrative personnel was chosen according to random sampling rules, so as to fulfill the conditions required for the unbiased representation of the population of the library users. In this framework, a questionnaire was compiled and distributed to users randomly picked at the University of Piraeus, where undergraduate and graduate students participated, as well as members of teaching and administrative staff of the University. Apart from "one question – one answer", users were asked to give their remarks and opinion about the library.

In general, as it became evident through the analysis of the given replies, the users appeared satisfied regarding the sufficiency of the library material and the services offered. However, little use of the electronic equipment and the electronic catalogue implies that probably users are not familiar with the new technology and they must therefore be trained in order for them to be able to reach the electronic sources of the library. Furthermore, specific users' proposals, such as enriching the technical equipment and improving the premises, if adopted, will improve the image of the library.



## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Ο ορισμός της βιβλιοθήκης ως μίας συλλογής βιβλίων και περιοδικών δεν θα εξέφραζε πλήρως την έννοια και το περιεχόμενο της λέξης. Και αυτό επειδή σήμερα οι σύγχρονες βιβλιοθήκες, εκτός από βιβλία και έντυπα μέσα, αποτελούν χώρους πρόσβασης σε πληροφορίες που δίδονται και με πολλές μη έντυπες μορφές, όπως βιντεοκασέτες, DVD και προσβάσεις μέσω διαδικτύου. Ακριβώς αυτή η εν μέρει ηλεκτρονική μεταμόρφωση των βιβλιοθηκών καθιστά την πρόσβαση σ' αυτές προβληματική για τους μη εξοικειωμένους με τη σύγχρονη τεχνολογία. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα πολλοί χρήστες να μην μπορούν να αξιοποιήσουν στην έκταση που θα επιθυμούσαν τις δυνατότητες που τους παρέχει μια βιβλιοθήκη. Προκύπτει συνεπώς η ανάγκη για εκπαίδευση των δυνητικών χρηστών βιβλιοθήκης. Παράλληλα πρέπει να ερευνηθεί το εύρος των δυνατοτήτων των βιβλιοθηκών για την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών.

Προκειμένου να είναι σε θέση πολλοί χρήστες να αξιοποιήσουν σε μεγάλο βαθμό τις δυνατότητες που τους παρέχει μια σύγχρονη βιβλιοθήκη, έχει δημιουργηθεί διεθνώς η κίνηση για εκπαίδευση στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης (library instruction), η οποία σχετίζεται με την πληροφοριακή παιδεία. Τη θέση του καρτοκαταλόγου έχει πάρει ο ηλεκτρονικός κατάλογος (OPAC – online public access catalog), ο οποίος παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη της βιβλιοθήκης να κάνει τις αναζητήσεις του μέσω του διαδικτύου. Ο κατάλογος αυτός τηρείται τόσο στις νέες, ψηφιακές, βιβλιοθήκες, όσο και στις παλαιές βιβλιοθήκες που έχουν εκσυγχρονισθεί.

Βασική προϋπόθεση για την επιτυχή εκπαίδευση στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης αποτελεί η ταυτοποίηση των σημείων εκείνων που θα τύχουν της μεγαλύτερης προσοχής ώστε να επιτευχθεί ο επιδιωκόμενος στόχος που είναι η διευκόλυνση της πρόσβασης των χρηστών. Σωστές και ολοκληρωμένες προτάσεις μπορούν να γίνουν εφόσον γίνουν σχετικές έρευνες. Στο πλαίσιο αυτό, κάποιες απαντήσεις αποσκοπεί να δώσει και η παρούσα εργασία, έχοντας ως σημείο αναφοράς τους χρήστες της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Πειραιώς.

Για την υλοποίηση της εργασίας αυτής ακολουθήθηκε η διαδικασία της δειγματοληπτικής έρευνας στο χώρο του Πανεπιστημίου Πειραιώς, όπου ευρίσκονται και λειτουργούν οι χρήστες της βιβλιοθήκης του. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη διανομή σχετικού ερωτηματολογίου προς συγκεκριμένο αριθμό χρηστών οι οποίοι

επιλέχθηκαν τυχαία, με την έννοια ότι κάθε χρήστης είχε την ίδια πιθανότητα επιλογής στο δείγμα.

Η εργασία δομείται σε κεφάλαια ως εξής: Στο Κεφάλαιο Α΄ γίνεται μία ιστορική αναδρομή από αρχαιοτάτων χρόνων μέχρι σήμερα όσον αφορά τη συγκρότηση και εξέλιξη των βιβλιοθηκών, τόσο διεθνώς όσο και στην Ελλάδα. Στο Κεφάλαιο Β΄ περιγράφεται το αντικείμενο της βιβλιοθηκονομίας, από την αρχικά απλή συλλογή βιβλίων, στην καταλογογράφηση και ταξινόμηση του υλικού της βιβλιοθήκης, στα υφιστάμενα συστήματα ταξινόμησης, στα συστήματα δανεισμού και γενικά στην παροχή υπηρεσιών προς χρήστες, ιδιαίτερα με τις δυνατότητες που παρέχει σήμερα η ηλεκτρονική πληροφόρηση. Στο Κεφάλαιο Γ΄ αναλύεται το περιεχόμενο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και του περιβάλλοντός τους, καθώς και οι υπηρεσίες που πρέπει να παρέχουν αυτές στους χρήστες τους, ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις τους. Στο Κεφάλαιο Δ΄ περιγράφεται η δομή της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Πειραιώς, η οποία και αποτελεί το αντικείμενο της έρευνας, και δίνεται μία σύντομη ανάλυση του σκοπού και των υπηρεσιών που παρέχει. Στο Κεφάλαιο Ε΄ περιγράφεται ο σκοπός και ο σχεδιασμός της έρευνας, η δομή και το περιεχόμενο του σχετικού ερωτηματολογίου, καθώς και τρόπος διανομής και συλλογής του. Η ανάλυση και παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας πραγματοποιείται στο Κεφάλαιο ΣΤ΄. Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται ανάλυση των δεδομένων από τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια με μεθόδους της περιγραφικής Στατιστικής και παρουσιάζονται τα αποτελέσματα με τη μορφή πινάκων και διαγραμμάτων. Στο Κεφάλαιο Ζ΄, τέλος, παρουσιάζονται συνοπτικά τα συμπεράσματα της έρευνας και γίνονται σχετικές προτάσεις. Για τις παραπομπές της εργασίας χρησιμοποιήθηκαν υποσημειώσεις με αναγραφή της σχετικής βιβλιογραφίας στο τέλος του κειμένου, κατά το πρότυπο της Οξφόρδης.

Κλείνοντας την εισαγωγή, θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτρια κα Παναγιώτα Πολυδωράτου για την καθοδήγηση και την αμέριστη υποστήριξη που μου παρείχε καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της εργασίας αυτής. Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω την προϊσταμένη της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Πειραιώς κα Ανθή Κατσιρίκου και το λοιπό προσωπικό της βιβλιοθήκης για την πολύτιμη βοήθεια που μου προσέφεραν, ιδιαίτερα σε ότι αφορά τη διανομή και τη συλλογή των ερωτηματολογίων, καθώς και για τις σχετικές παρατηρήσεις τους. Φυσικά κάθε λάθος ή παράλειψη στην εργασία αυτή αποτελεί αποκλειστικά προσωπική μου ευθύνη.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄**

### **ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ: ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ<sup>1</sup>**

Η συγκρότηση βιβλιοθηκών ανάγεται στο πολύ μακρινό παρελθόν. Στη Βαβυλώνα τον 7<sup>ο</sup> π.Χ. αιώνα είχε συγκροτηθεί βιβλιοθήκη από πλάκες αργιλίου και στην Αρχαία Ελλάδα η δημιουργία συλλογών βιβλίων είχε αρχίσει τον 4<sup>ο</sup> π.Χ. αιώνα. Η συστηματικότερη όμως συλλογή βιβλίων έγινε την εποχή των Πτολεμαίων στην Αλεξάνδρεια, με σκοπό την διαφύλαξη της κλασσικής ελληνικής κληρονομιάς. Παράλληλα με τις δημόσιες βιβλιοθήκες, κατά την ελληνιστική και ρωμαϊκή εποχή άρχισε η ανάπτυξη των ιδιωτικών βιβλιοθηκών.

Ιδιαίτερη μνεία πρέπει να γίνει για τη Βιβλιοθήκη της Αλεξανδρείας, η πρώτη και μοναδική σε έκταση και οργάνωση βιβλιοθήκη, η οποία ήταν έργο κυρίως του Πτολεμαίου Β΄ του Φιλαδέλφου (285-246 π.Χ.). Η βιβλιοθήκη Αλεξανδρείας απαρτιζόταν ουσιαστικά από δύο βιβλιοθήκες την «εντός» και την «εκτός», με την πρώτη να είναι προσιτή μόνο στους φιλόλογους, στους λόγιους και στους επιστήμονες. Ο αριθμός των βιβλίων και στις δύο βιβλιοθήκες ήταν τεράστιος, υπερβαίνοντας τις 500.000, αλλά δυστυχώς και από τις δύο δεν σώζεται τίποτε, γιατί και οι δύο καταστράφηκαν κατά την πολιορκία της Αλεξανδρείας από τον Ιούλιο Καίσαρα (47 π.Χ.).

Στο πρώτο ήμισυ του 3<sup>ου</sup> αιώνα ιδρύθηκε στα Ιεροσόλυμα η πρώτη χριστιανική βιβλιοθήκη, ενώ ο Ωριγένης και ο Πάμφιλος συγκέντρωσαν στην Καισάρεια της Παλαιστίνης τα έργα των Πατέρων. Το δεύτερο ήμισυ του 4<sup>ου</sup> αιώνα ο Πάπας Δάμασος ίδρυσε στη Ρώμη την πρώτη βιβλιοθήκη και, σε αντίθεση με το Βυζάντιο όπου υπήρχαν κρατικές βιβλιοθήκες (μεταξύ άλλων η Πατριαρχική βιβλιοθήκη και οι συλλογές των μεγάλων μοναστικών κέντρων), στον πρώιμο μεσαίωνα στη Δύση, λόγω των βαρβαρικών επιδρομών, οι βιβλιοθήκες ήταν λίγες και φτωχές.

Αργότερα, άρχισαν να δημιουργούνται σιγά-σιγά σημαντικές βιβλιοθήκες και έτσι, ενώ το 1295 η παπική βιβλιοθήκη είχε μόνο πεντακόσιους τόμους, στα μοναστήρια έχουμε τις σημαντικότερες βιβλιοθήκες, όπως στο Luxeuil και στο Corbie της Γαλλίας, ενώ στα μοναστήρια Bobbio, Montecassino και S. Gallo αναπτύσσονται και βιβλιολογικές σπουδές. Στον αραβικό μεσαίωνα παρουσιάζονται τρεις κατηγορίες βιβλιοθηκών: των βασιλικών οίκων, των τζαμιών και των

μεντρεσέδων. Οι μεγαλύτερες συλλογές ευρίσκονται στη Βαγδάτη, την Τρίπολη της Συρίας και στην Κόρδοβα (400.000 τόμοι).

Στη Δύση κατά τον 13<sup>ο</sup> αιώνα και μετά, με την αύξηση του αριθμού των πανεπιστημίων και της ζήτησης γνώσεων, γίνεται ένα τεράστιο άλμα. Σ' αυτό συνετέλεσε η αντικατάσταση της περγαμηνής από το χαρτί και η ανάπτυξη του βιβλιεμπορίου. Παράλληλα τελειοποιείται η ταξινόμηση και η καταλογογράφηση και καταρτίζονται συλλογικοί κατάλογοι, ενώ εισάγεται και ο δανεισμός των διπλών αντιτύπων. Επί πλέον, η ανάπτυξη των έντυπων μέσων (εφημερίδες και περιοδικά) έφερε τη βιβλιοθήκη πιο κοντά στο ευρύ κοινό.

Οι σημαντικότερες συλλογές χειρογράφων υπάρχουν στις εθνικές βιβλιοθήκες των χωρών της Ευρώπης, στη Ρώμη, στη Φλωρεντία, στη Βενετία, στο Μιλάνο, στο Παρίσι, στη Φρανκφούρτη, στο Μόναχο, στην Αγία Πετρούπολη, στη Μόσχα, στη Νέα Υόρκη και το Αλγέρι, το οποίο διαθέτει την πλουσιότερη βιβλιοθήκη του Τρίτου Κόσμου. Στην Ελλάδα, οι αξιόλογες συλλογές της Ιονίου Ακαδημίας και της Ζακύνθου καταστράφηκαν το 1943 και το 1953 αντίστοιχα, ενώ από τις άλλες παλαιές βιβλιοθήκες μέρος διασώθηκε στην Κοζάνη, στην Ανδρίτσεινα, στη Ζωσιμαία Ιωαννίνων και στη Βυτίνα. Οι μοναστηριακές συλλογές, όπως στο Άγιο Όρος και στα Μετέωρα, έμειναν πιο ακέραιες.

Το 1829 ιδρύθηκε από τον Καποδίστρια στην Αίγινα η πρώτη δημόσια βιβλιοθήκη της Ελλάδος, η οποία αργότερα μεταφέρθηκε στην Αθήνα και απετέλεσε τη μεγαλύτερη βιβλιοθήκη της χώρας, την Εθνική Βιβλιοθήκη. Αυτή περιλαμβάνει ανεκτίμητα τεκμήρια και σπάνιες εκδόσεις, 150 αρχέτυπα, 2500 παλαιότυπα, συλλογές χαλκογραφιών, χαρτών κ.ά.

Σκοπός της Εθνικής Βιβλιοθήκης είναι «η συγκέντρωση και η συστηματική ταξινόμηση των γραπτών μνημείων όλης της ανθρωπότητας και κυρίως της Ελλάδας και η παροχή αυτών για μελέτη των επιστημών και των γραμμάτων» (άρθρο 1, Ν.814/43). Άλλοι σκοποί συνίστανται στην οργάνωση σεμιναρίων και λοιπά παρόμοια εκπαιδευτικά μαθήματα βιβλιοθηκονομίας για την εκπαίδευση του προσωπικού των βιβλιοθηκών στη Χώρα (άρθρο 19, Ν. 1362/49), καθώς και η ευθύνη για το συντονισμό ανταλλαγών και δανείων μεταξύ βιβλιοθηκών σε εθνικό επίπεδο (άρθρο 17, Ν. 1362/49).<sup>2</sup>

Σήμερα στην Ελλάδα λειτουργούν περίπου 170 βιβλιοθήκες, υπό διάφορο νομικό καθεστώς και ελεύθερες στο κοινό, εκτός των σχολικών και των αυτόνομων ιδρυμάτων. Από πλευράς αριθμού βιβλίων την Εθνική Βιβλιοθήκη ακολουθούν η

Βιβλιοθήκη της Βουλής, η Πανεπιστημιακή Θεσσαλονίκης, του Κοραή στη Χίο, του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, η Βιβλιοθήκη Ηρακλείου Κρήτης και η Γεννάδιος Αθήνας. Από πλευράς ποιότητας, προηγείται η Εθνική Βιβλιοθήκη και ακολουθούν η Γεννάδιος, η βιβλιοθήκη της Βουλής, η Δημοτική Κοζάνης και η Δημοτική Χανίων.

---

Σημειώσεις:

<sup>1</sup> Εγκυκλοπαίδεια «ΠΑΠΥΡΟΣ, ΛΑΡΟΥΣ, ΜΠΙΡΙΤΑΝΙΚΑ», Τόμος 14, σελ. 187, 188, 192, «Πάπυρος Γραφικές Τέχνες», 1996.

<sup>2</sup> Α.Ι. Τόγια, «Εισαγωγή στη Βιβλιοθηκονομία, Είδη Βιβλιοθηκών», σελ. 66-68, ΤΕΙ Θεσ/νίκης, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας, Σίνδος 1997.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄

### ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑ

#### 1. Αντικείμενο

Η βιβλιοθηκονομία αναγνωρίστηκε ως ξεχωριστός επιστημονικός κλάδος στο δεύτερο ήμισυ του 19<sup>ου</sup> αιώνα, με αντικείμενο την οργάνωση και λειτουργία των βιβλιοθηκών, με σκοπό την παροχή δυνατότητα στους υποψήφιους χρήστες όλων των τεκμηρίων της ανθρώπινης δραστηριότητας. Κατά το παρελθόν, τα τεκμήρια αυτά απαρτίζονταν κυρίως από γραπτά κείμενα (έντυπο υλικό), ενώ σήμερα συμπεριλαμβάνουν και υλικό που αναφέρεται σ' όλες τις μορφές της τέχνης, της μουσικής, καθώς και υλικό σε ψηφιακή μορφή, του οποίου η αναλογία αυξάνει συνεχώς λόγω της τεχνολογικής προόδου.

Οι συλλογές των βιβλιοθηκών καταρτίζονται με βάση τα ενδιαφέροντα του κοινού στο οποίο απευθύνονται (όπως πανεπιστημιακές, σχολικές, δημόσιες βιβλιοθήκες). Τα όρια όμως σε ότι αφορά το σκοπό και το στόχο των βιβλιοθηκών, ανάλογα με το κοινό στο οποίο απευθύνονται, γίνονται λιγότερο ευδιάκριτα στις περιπτώσεις εκείνες που οι βιβλιοθήκες απευθύνονται στο ευρύτερο κοινό (δημόσιες βιβλιοθήκες).

#### 2. Επιλογή υλικού βιβλιοθηκών<sup>1</sup>

Τα ενδιαφέροντα του κοινού στο οποίο απευθύνονται οι βιβλιοθήκες καθορίζουν και τη βάση με την οποία καταρτίζονται οι συλλογές τους. Άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν τις συλλογές μιας βιβλιοθήκης είναι η ιδιότητα, η ηλικία, η κοινωνικοοικονομική κατάσταση και η γεωγραφική κατανομή του αναγνωστικού της κοινού. Εν τούτοις, οι συλλογές βιβλίων σε βιβλιοθήκες που απευθύνονται σε ομοειδείς ομάδες ατόμων δεν συμπίπτουν και καμιά φορά ποικίλουν αισθητά. Π.χ. σε δύο πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες του αυτού μεγέθους πολλά βιβλία στη συλλογή της μιας είναι διαφορετικά από εκείνα της άλλης.

Σε κάθε περίπτωση, οι ειδικοί προτείνουν την υιοθέτηση από κάθε βιβλιοθήκη ενός γραπτού οδηγού για τον καθορισμό των βασικών της στόχων ως προς την απόκτηση του υλικού της και τον εμπλουτισμό των συλλογών της, έτσι ώστε κύριος άξονας ενός τέτοιου οδηγού να είναι τα ενδιαφέροντα του κοινού στο οποίο η βιβλιοθήκη απευθύνεται. Όσο πιο καθαροί είναι οι στόχοι και πιο ομοιογενές το

αναγνωστικό κοινό, τόσο λιγότερα είναι και τα προβλήματα που προκύπτουν στη σύνταξη ενός τέτοιου οδηγού.

Στην πράξη, η επιλογή βιβλίων μιας βιβλιοθήκης, βασίζεται κυρίως στα έντυπα που παρακολουθούν την εκδοτική παραγωγή, στα έντυπα που ασχολούνται με την βιβλιογραφική ενημέρωση και στην κριτική του βιβλίου, ενώ σημαντικό ρόλο παίζουν τα επιστημονικά, φιλολογικά και λογοτεχνικά περιοδικά. Σημειώνεται ότι παρά το γεγονός ότι τα παραπάνω έντυπα περιέχουν όλα τα απαραίτητα στοιχεία για την παραγγελία ενός βιβλίου, μερικές φορές απαιτείται να γίνει η διασταύρωση ή επαλήθευση στοιχείων με άλλες πηγές, όπως είναι οι Εθνικές Βιβλιογραφίες. Η Ελληνική Εθνική Βιβλιογραφία, η οποία εκδίδεται από την Εθνική Βιβλιοθήκη, αποτελεί την επίσημη καταγραφή της εκδοτικής παραγωγής της χώρας μας.

### **3. Καταλογογράφηση – ταξινόμηση<sup>2</sup>**

Δύο χωριστές λειτουργίες που χρησιμοποιούνται σε μια βιβλιοθήκη είναι η καταλογογράφηση και η ταξινόμηση. Με την καταλογογράφηση καταγράφονται τα βιβλιογραφικά στοιχεία του υλικού μιας βιβλιοθήκης και γίνεται κατά συγγραφέα, κατά τίτλο ή με συνδυασμό των δύο αυτών στοιχείων. Με την ταξινόμηση εντάσσονται τα βιβλία σε μια κατηγορία – τάξη, η οποία υποδιαιρείται θεματικά. Η τακτοποίηση βιβλίων στα ράφια γίνεται συνήθως με την ταξινομική τους ένδειξη.

Για την καταλογογράφηση υπάρχουν κώδικες οι οποίοι ισχύουν από τον 16<sup>ο</sup> αιώνα, με έναν κώδικα που επηρέασε σημαντικά τις σύγχρονες βιβλιοθήκες να έχει δημιουργηθεί στη Βιβλιοθήκη τους Βρετανικού Μουσείου το 1839. Εξέλιξη αυτού του κώδικα είναι Αγγλο-Αμερικανικός Κώδικας του 1908, ο οποίος μετά από αρκετές διεργασίες κατέληξε στο νέο κώδικα που δημοσιεύθηκε το 1967.

Σημειώνεται ότι οι αρχαιότεροι κατάλογοι ήταν χειρόγραφοι και είχαν τη μορφή βιβλίου. Ο πρώτος αξιόλογος κατάλογος έγινε το 1622 στη Γαλλία, ακολούθησε η έκδοση του καταλόγου του Βρετανικού Μουσείου (1881-1900) και τέλος ο δελτιοκατάλογος της Βιβλιοθήκης του Κογκρέσου των ΗΠΑ (1942-1946), ο οποίος συμπληρώνεται τακτικά. Ο λόγος που οδήγησε τις βιβλιοθήκες στη χρήση του δελτιοκαταλόγου ήταν η αδυναμία καταγραφής νέων αναγραφών στους βιβλιοκατάλογους, οι οποίοι αμέσως μετά την εκτύπωσή τους είχαν ξεπεραστεί. Σήμερα, όμως, και ο δελτιοκατάλογος επικρίνεται, ιδιαίτερα στις μεγάλες βιβλιοθήκες, λόγω των προβλημάτων που προκύπτουν από τα εκατομμύρια δελτία,

αναφορικά με την ταξιθέτηση και την γρήγορη ανεύρεσή τους. Λύση στο πρόβλημα δίνεται με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή για τη δημιουργία ηλεκτρονικών καταλόγων, ο οποίος τείνει να αντικαταστήσει τους βιβλιοκαταλόγους και τους δελτιοκαταλόγους.

Ανεξάρτητα από τη μορφή του καταλόγου, η κατάταξη των λημμάτων γίνεται συνήθως αλφαβητικά κατά λέξη και όχι κατά γράμμα. Όταν η αναγραφές κατά συγγραφέα, τίτλο ή θέμα ταξινομούνται σε ενιαία αλφαβητική σειρά έχουμε τον λεξικογραφικό κατάλογο. Όταν οι αναγραφές ταξινομούνται σε μία σειρά έχουμε το διηρημένο κατάλογο.

Τα συστήματα που ακολουθούνται για την ταξινόμηση διακρίνονται σε δύο κύριες ομάδες, στα αριθμητικά και τα πολυεδρικά. Τα αριθμητικά συστήματα κατηγοριοποιούνται σε μια γραμμική σειρά, ενώ τα πολυεδρικά βασίζονται στους λογικούς συσχετισμούς που προκύπτουν από τον συνδυασμό διαφόρων κατηγοριών του συστήματος. Γνωστότερα αριθμητικά συστήματα είναι το Δεκαδικό Σύστημα του Dewey (DDC) και το Ταξινομικό Σύστημα της Βιβλιοθήκης του Κογκρέσου (LCC), ενώ τα πιο γνωστά πολυεδρικά συστήματα είναι το Διεθνές Δεκαδικό Σύστημα (UDC) και το σύστημα που ιδρύθηκε από τον Ινδό βιβλιοθηκονόμο S.R. Ranganathan (Colon Classification).

Το Δεκαδικό Σύστημα Dewey (DDC) ονομάστηκε από το κύριο χαρακτηριστικό του που είναι η χρήση των δεκαδικών αριθμών. Ιδρύθηκε από τον Melvil Dewey το 1873 για τη βιβλιοθήκη του Amherst College στις ΗΠΑ και έχει ευρύτατη διάδοση σ' ολόκληρο τον κόσμο.

Το ταξινομικό σύστημα της Βιβλιοθήκης του Κογκρέσου (LCC), που σχεδιάστηκε ως ένα σύστημα για μια δεδομένη συλλογή βιβλίων παρά ως ένα θεωρητικό ταξινομικό σύστημα γνώστης, εφαρμόζεται κυρίως στις μεγάλες βιβλιοθήκες των ΗΠΑ, αλλά και σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες άλλων χωρών.

Το Διεθνές Δεκαδικό Σύστημα (UDC), που πρωτοδημοσιεύθηκε στη Γαλλία το 1905, έχει θεματικές ενότητες παρόμοιες με εκείνες του Δεκαδικού Συστήματος, διαφέρει όμως σημαντικά απ' αυτό ως προς τις λεπτομέρειες.



#### 4. Παροχή υπηρεσιών προς χρήστες – Ηλεκτρονική πληροφόρηση<sup>3</sup>

Ανάλογα με το είδος της βιβλιοθήκης (σχολική, πανεπιστημιακή, δημόσια κλπ.) η πληροφοριακή συλλογή ποικίλλει και αποτελείται από γενικά και ειδικά πληροφοριακά βιβλία. Τα γενικά είναι εκείνα που περιλαμβάνουν λεξικά, εγκυκλοπαίδειες, ευρετήρια κλπ. και απευθύνονται στο ευρύ κοινό, ενώ τα ειδικά είναι εκείνα που το περιεχόμενό τους περιορίζεται σ' ένα τομέα, όπως π.χ. φιλολογία, τέχνη ή ιστορία.

Στις μεγάλες βιβλιοθήκες υπάρχουν ξεχωριστά πληροφοριακά τμήματα, τα οποία διαθέτουν ειδικευμένο προσωπικό και είναι υπεύθυνα, πέρα από τον κύριο σκοπό τους για την παροχή βοήθειας στο αναγνωστικό κοινό, και για τη σύνταξη ειδικών βιβλιογραφιών γύρω από θέματα που αφορούν τη χρήση της βιβλιοθήκης. Η πληροφόρηση αναγνωρίστηκε ως ειδικός κλάδος της βιβλιοθηκονομίας σχετικά αργά, αλλά σήμερα αποτελεί μια από τις βασικές λειτουργίες κάθε βιβλιοθήκης.

Ανάλογα με το είδος της βιβλιοθήκης υπάρχουν συστήματα δανεισμού τα οποία παρέχουν πληροφορίες για το ποιος έχει δανειστεί ένα συγκεκριμένο βιβλίο, πότε θα επιστραφεί και ποια βιβλία έχει δανειστεί κάθε αναγνώστης. Επί πλέον, τα συστήματα θα πρέπει να οργανώνονται έτσι ώστε να μπορούν να παρέχουν και την αναγκαία στατιστική πληροφόρηση για τη βελτίωση των συλλογών. Στο πλαίσιο αυτό, η εισαγωγή της τεχνολογίας με τη μορφή των ηλεκτρονικών υπολογιστών έχει διευκολύνει τα μέγιστα την οργάνωση και την λειτουργία των βιβλιοθηκών.

Ειδικότερα, ο ενδιαφερόμενος μπορεί να ανακτήσει πληροφορίες μέσω των μηχανών αναζήτησης (search engines) για τοποθεσίες στο Internet. Ο Παγκόσμιος Ιστός (World Wide Web ή www ή web), που αποτελεί την πιο δημοφιλή υπηρεσία του Internet, περιέχει τεράστια συλλογή εγγράφων αποθηκευμένων σε εκατομμύρια υπολογιστές παγκοσμίως και επιτρέπει στους χρήστες, μέσα από τον προσωπικό τους υπολογιστή, να έχουν πρόσβαση σε διαφορετικά είδη αρχείων, μεταξύ των οποίων και θέματα βιβλιοθηκονομίας. Ο χρήστης μπορεί να θέτει ερωτήσεις, σύνθετες ή απλές και με τη χρησιμοποίηση τεχνικών που επιτρέπουν το συνδυασμό πολλών εννοιών να λαμβάνει τις πληροφορίες που θέλει.<sup>4,5</sup>

Οι ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης καθίστανται προσβάσιμες μέσω ηλεκτρονικών δικτύων από διαθέτες πληροφοριών ή μπορεί να είναι εγκατεστημένες σε βιβλιοθήκες. Στο πλαίσιο αυτό οργανώνονται προσβάσεις στο υλικό των

βιβλιοθηκών που επιτυγχάνονται μέσω του διαδικτύου, των βιβλιογραφικών βάσεων δεδομένων και των ηλεκτρονικών περιοδικών.

Δεδομένου όμως ότι οι υπολογιστές δεν είναι σε θέση από μόνοι τους να αναγνωρίζουν και να ερμηνεύουν τα καταχωρημένα δεδομένα, τα προγράμματα αυτοματοποίησης βιβλιοθηκών χρησιμοποιούν ένα πρότυπο και ένα τρόπο ανάγνωσης των δεδομένων. Ο τρόπος και το πρότυπο που παρέχει αυτή τη δυνατότητα είναι οι καθιερωμένες μορφές δεδομένων MARC (MARC formats), ακρώνυμο του Machine Readable Cataloging (Καταλογογράφηση Αναγνώσιμη από Μηχανή). Με τον όρο αυτό εννοείται ότι τα δεδομένα είναι καταχωρημένα με τέτοιο τρόπο ώστε ο υπολογιστής να μπορεί να τα «διαβάσει» και να τα «επεξεργάζεται». Μεταξύ άλλων η αναγραφή MARC (MARC record) περιέχει στοιχεία για τα δεδομένα, τα οποία δηλώνουν τι είδους δεδομένα ακολουθούν.<sup>6</sup>

Σε κάθε περίπτωση, η πολιτική ανάπτυξης των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης θα πρέπει να ασχολείται με τη θεματική κάλυψη, τις μορφές πληροφόρησης και τις τεχνολογικές συνέπειες για τη βιβλιοθήκη, καθώς και με την οργάνωση και τα θέματα προσωπικού που θα απαιτηθεί για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών πηγών.

Πέρα από την επιμόρφωση του προσωπικού, θα πρέπει να υπάρχει υποστήριξη και μηχανισμός βοήθειας προς τους χρήστες των ηλεκτρονικών πηγών, δεδομένης και της εξ αποστάσεως (εκτός βιβλιοθήκης) χρήσης των πηγών των βιβλιοθηκών. Ανεξάρτητα πάντως από την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης, η χρήση των έντυπων πηγών και η φυσική βιβλιοθήκη δεν αναμένεται να έχουν φθίνουσα πορεία στο μέλλον. Πόσο μάλλον που οι ηλεκτρονικές πληροφορίες έχουν συμβάλει σημαντικά στην αύξηση της χρήσης των υπαρχόντων εντύπων, καθώς οι ηλεκτρονικές βιβλιογραφικές βάσεις δεδομένων λειτουργούν ως ευρετήρια έντυπου υλικού και συμβάλλουν και στην αύξηση του διαδανεισμού με την ενημέρωση των χρηστών για τις έντυπες πηγές εκτός της τοπικής βιβλιοθήκης.<sup>7</sup>

---

#### Σημειώσεις

<sup>1</sup> Εγκυκλοπαίδεια «ΠΑΠΥΡΟΣ, ΛΑΡΟΥΣ, ΜΠΡΙΤΑΝΝΙΚΑ», Τόμος 14, σελ. 193-195. «Πάπυρος Γραφικές Τέχνες», 1996.

<sup>2</sup> οπ. αν.

<sup>3</sup> οπ. αν.

---

<sup>4</sup> Στέλλα Κορομπίλη, Γ. Χριστοδούλου, Γ. Κουκάκης «On Line Ανάκτηση Πληροφοριών», Σημειώσεις, σελ. 13. επ., Αλεξάνδρειο Τεχν. Ίδρυμα Θεσ/νίκης, Τμ. Βιβλιοθηκονομίας, Σύνδος 2012.

<sup>5</sup> Μιχάλης Κεφαλάς κ.α., «Επικοινωνίες – Δίκτυα», Εργαστηριακές Σημειώσεις, σελ. 30, επ., ΑΤΕΙ Θεσ/νίκης, Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών, Θεσ/νίκη 2009.

<sup>6</sup> Κυριακή Εμμανουήλ, Ανέστης Σίτας «MARC 21 για βιβλιογραφικά δεδομένα», σελ. 3,4 ΑΤΕΙ Θεσ/νίκης, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμ. Βιβλιοθηκονομίας, Θεσ/νίκη 2005.

<sup>7</sup> Βαλεντίνη Μονιάρου-Παπακωνσταντίνου «Ανάπτυξη και Διαχείριση Συλλογής», Σημειώσεις σελ. 55, ΤΕΙ Αθήνας, Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας, Τμ. Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης, Αθήνα, 2004.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄

### ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ

#### 1. Γενικά

Η υποστήριξη των εκπαιδευομένων σε όλα τα επίπεδα αποτελεί ιδιαίτερα σημαντική παράμετρο για την ενίσχυση της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Και λόγω ακριβώς του σημαντικού όγκου των πληροφοριών που υπάρχει σήμερα παρίσταται ανάγκη για την επιλογή και ταξινόμηση του υπάρχοντος υλικού, ώστε να γίνεται αποτελεσματική η χρήση του. Για τον σκοπό αυτό καθίσταται αναγκαία η σωστή διαχείριση των πηγών πληροφόρησης από εξειδικευμένο προσωπικό, ιδιαίτερα σε ότι αφορά τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες. Το προσωπικό των βιβλιοθηκών θα πρέπει, εκτός από την καθοδήγηση προς τις κατάλληλες πηγές πληροφόρησης, να παρέχει στους χρήστες και όλα τα απαραίτητα μέσα για την απρόσκοπτη πρόσβαση στις πηγές αυτές, ώστε να γίνεται η ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εκμετάλλευσή τους.<sup>1</sup>

Στο πλαίσιο αυτό, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα θα ήταν ενδεδειγμένο να οργανώνουν σεμινάρια για τους φοιτητές, ώστε να βελτιώνουν τις δεξιότητές τους στην έρευνα και στη μελέτη διαφόρων πηγών πληροφόρησης. Παράλληλα, πρέπει να φροντίζουν για την εύκολη πρόσβαση των χρηστών και στη δημιουργία μιας ειδικής υπηρεσίας για την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των χρηστών αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, ώστε να διευκολύνεται η επιστημονική έρευνα. Στο ίδιο πλαίσιο θα πρέπει να υπάρχει μέριμνα, με τη δημιουργία του κατάλληλου περιβάλλοντος, για τη στήριξη του συγγραφικού ή ερευνητικού έργου των εκπαιδευτικών του μητρικού, αλλά και άλλων ακαδημαϊκών ιδρυμάτων.<sup>2</sup>

#### 2. Περιβάλλον ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες ως αποδέκτες της εξέλιξης της γνώσης – με τη συγκέντρωση επιστημονικού υλικού βρίσκονταν πάντοτε στο κέντρο των επιστημονικών και τεχνολογικών εξελίξεων. Έτσι, από τα τέλη του 19<sup>ου</sup> αιώνα έπαιξαν πρωταρχικό ρόλο στην υποστήριξη της διδασκαλίας και της εκπαίδευσης,

αλλά και της έρευνας και της επιστημονικής εξέλιξης, επιδεικνύοντας μεγάλη ευελιξία και προσαρμοστικότητα στις διάφορες αλλαγές.

Η ευελιξία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών υπήρξε ιδιαίτερα εμφανής κατά το τέλος του προηγούμενου αιώνα, όταν η εμφάνιση των υπολογιστών και ταχεία εξέλιξη στις επικοινωνίες κατέστησαν δυνατή τη λειτουργία των βιβλιοθηκών σε νέο περιβάλλον, στο πλαίσιο του οποίου απαιτείτο άμεση προσαρμογή για την αντιμετώπιση νέων και συνεχώς αυξανόμενων αναγκών. Έτσι, με την εμφάνιση του ηλεκτρονικού υπολογιστή και τη δικτύωση της πληροφόρησης με ηλεκτρονικά μέσα (internet), οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες πρωτοστάτησαν στην αυτοματοποίηση των λειτουργιών τους και στη δημιουργία βιβλιογραφικών βάσεων δεδομένων, επιτρέποντας την πρόσβαση σε απομακρυσμένες ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης και την παροχή υπηρεσιών από απόσταση.

Με βάση τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις και την ιδέα της δημιουργίας βιβλιοθηκών ψηφιακής πληροφορίας, που εμφανίζεται ως επιτακτική ανάγκη ως η μόνη διέξοδος για την κάλυψη των σύγχρονων εκπαιδευτικών και ερευνητικών αναγκών, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες θα πρέπει να υιοθετήσουν το ταχύτερο δυνατό τις νέες τάσεις στον τρόπο λειτουργίας τους και προσφοράς των υπηρεσιών προς τους χρήστες τους.

Σε κάθε περίπτωση οι βιβλιοθήκες θα παρέχουν τη δυνατότητα ελεύθερης πρόσβασης από οποιοδήποτε σημείο έξω από αυτές, αλλά οι χρήστες θα συνεχίσουν να χρειάζονται τη βοήθεια των βιβλιοθηκονόμων στη χρήση των νέων ψηφιακών εργαλείων έρευνας και αναζήτησης. Επίσης, τα ακαδημαϊκά ιδρύματα θα στηρίζονται όλο και περισσότερο στις βιβλιοθήκες τους για βιβλιογραφική υποστήριξη και τη διαμόρφωση νέων μεθόδων διδασκαλίας, για την προσφορά προγραμμάτων σπουδών από απόσταση και για την προσφορά προγραμμάτων δια βίου εκπαίδευσης.

Σαν αποτέλεσμα των ανωτέρω, προκύπτει η επιτακτική ανάγκη εκπαίδευσης των χρηστών στο νέο ψηφιακό περιβάλλον, όχι τόσο για την απλή εκμάθηση της χρήσης των εργαλείων αναζήτησης, όσο για την ανάπτυξη κριτικής σκέψης και ικανότητας αξιολόγησης των πηγών πληροφόρησης, για τη δημιουργία πραγματικών ερευνητών και όχι απλών χρηστών συστημάτων.<sup>3</sup>

### **3. Γνωριμία των χρηστών με τη βιβλιοθήκη και κάλυψη αναγκών για εύρυθμη λειτουργία της.**

Προκειμένου μια βιβλιοθήκη να επιτελέσει τον πρωταρχικό σκοπό της, που είναι η εξυπηρέτηση των μαθησιακών και πληροφοριακών αναγκών των μελών της κοινότητας του ιδίου ακαδημαϊκού ιδρύματος (φοιτητές, διδάσκοντες, ερευνητές), αλλά και προκειμένου να εξυπηρετήσει και εξωτερικούς χρήστες, θα πρέπει κατ' αρχήν να φροντίζει για τον εμπλουτισμό της συλλογής της, ώστε να καλύπτει όλα τα θεματικά αντικείμενα του ιδρύματος στο οποίο ανήκει και το οποίο υποστηρίζει.

Επίσης η βιβλιοθήκη θα πρέπει να είναι σε θέση να επιλύει τις παρουσιαζόμενες νέες ανάγκες και προκλήσεις, καθώς και ενδεχόμενα χρονίζοντα προβλήματα, όπως: α) εξεύρεση κατάλληλων γραφειακών χώρων και βιβλιοστασίων, β) συστηματική επιμόρφωση του προσωπικού της, με την οργάνωση προγραμμάτων δια βίου εκπαίδευσης, γ) δημιουργία ψηφιακής – εικονικής βιβλιοθήκης (digital-virtual library), δ) εξασφάλιση εύκολης πρόσβασης χρηστών, ε) συντήρηση αρχείων και στ) επέκταση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής πληροφόρησης σε άτομα με ειδικές ανάγκες. Παράλληλα η βιβλιοθήκη θα πρέπει να φροντίζει για την εξασφάλιση πληροφοριακής παιδείας (information literacy) στους χρήστες, ενώ το προσωπικό της θα πρέπει να έχει τις κατάλληλες δεξιότητες και γνώσεις για να μπορεί να επιτελεί το έργο της. Τέλος, η επαρκής στελέχωση, η εξασφάλιση υπολογιστικού και διαδικτυακού εξοπλισμού και της συστηματικής τεχνικής υποστήριξής τους, καθώς και η σύνδεση με το διαδίκτυο θα πρέπει να θεωρούνται εκ των ουκ άνευ για την αποτελεσματική λειτουργία της βιβλιοθήκης.<sup>4</sup>

### **4. Αποτίμηση-αξιολόγηση υπηρεσιών βιβλιοθήκης**

Έχοντας ως στόχο την βελτίωση των υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης, τη χάραξη κατευθύνσεων και τη διασφάλιση εποικοδομητικών αλλαγών για την αποτελεσματικότερη λειτουργία της προς όφελος των χρηστών της, θα πρέπει να διερευνάται η αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών της και η καταγραφή των απόψεων που έχουν οι χρήστες γι' αυτή, σε συνδυασμό με τις περαιτέρω απαιτήσεις τους.

Συγκεκριμένα, θα πρέπει να διερευνάται ο βαθμός ικανοποίησης από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, η ευκολία πρόσβασης, η αξιολόγηση του προσωπικού, η λειτουργικότητα του χώρου και των κανόνων που διέπουν τη λειτουργία της. Επίσης,

θα πρέπει να εξετάζεται η συχνότητα και η ευκολία χρήσης των ηλεκτρονικών βάσεων της βιβλιοθήκης και η συνεισφορά τους στην εύρεση των πληροφοριών. Τέλος, θα πρέπει να εκτιμάται, με τη βοήθεια του διδακτικού προσωπικού του ιδρύματος, η σύνδεση της βιβλιοθήκης με την εκπαιδευτική διαδικασία και την εν γένει ακαδημαϊκή δραστηριότητα.<sup>5</sup>

Έχοντας υπόψη τα ανωτέρω, θα προχωρήσουμε σε μια διερεύνηση των συνθηκών που επικρατούν στη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πειραιώς, αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες που σχετίζονται με την πρόσβαση και δανειοδότηση των χρηστών, καθώς και με τον βαθμό ικανοποίησης αυτών. Προτού προχωρήσουμε όμως στη περιγραφή του πλαισίου της έρευνας και της ακολουθούμενης μεθοδολογίας, σκόπιμο είναι να αναφέρουμε λίγα λόγια για την ταυτότητα της συγκεκριμένης βιβλιοθήκης.

---

Σημειώσεις:

<sup>1</sup> Διονύσης Κόκκινος κ.α., «Πληροφοριακή Παιδεία και εκπαίδευση χρηστών στην Κεντρική Βιβλιοθήκη ΕΜΠ» (2008) στο <https://LeKythos.Library.ucy.ac.cy/handle/10797/11051>.

<sup>2</sup> Κορομπίλη-Ξαντίδου Στέλλα κ.α. «Στρατηγική για την ανάπτυξη της Βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Θεσ/νίκης» (1999) στο <https://LeKythos.Library.ucy.ac.cy/handle/10797/12034>.

<sup>3</sup> Άννα Φράγκου «Το περιβάλλον μιας σύγχρονης ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης» (1999), Ημερίδα στο ΤΕΙ Λάρισας, στο [LeKythosLib.uoy.ac.cy/bitstream/handle/10797/11211/fragkou.pdf?sequence=3](http://LeKythosLib.uoy.ac.cy/bitstream/handle/10797/11211/fragkou.pdf?sequence=3).

<sup>4</sup> Tsimproglou Fillipos «Βιβλιοθήκη Παν/μίου Κύπρου: Άξονες ανάπτυξης και προοπτικές συμβολής στη συνεργασία των Κυπριακών Βιβλιοθηκών» (2001) Unpublished Conference Paper στο <http://eprints.2clis.org./7138/>

<sup>5</sup> Κακάλη Κωνσταντία κ.α. «Αποτίμηση υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης και Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Παντείου Παν/μίου: Έρευνα Χρηστών της Βιβλιοθήκης» (2008) Conference Paper στο <http://eprints.2clis.org/12956/>

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ΄**

### **ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πειραιώς<sup>1</sup> είναι το πληροφοριακό κέντρο του Πανεπιστημίου Πειραιώς και αποστολή της είναι η υποστήριξη της εκπαίδευσης και της έρευνας και η εξυπηρέτηση των εκπαιδευτικών αναγκών του Πανεπιστημίου γενικότερα. Στεγάζεται στο κεντρικό κτίριο του Πανεπιστημίου και αποτελείται από τρεις βασικούς χώρους: α) Το χώρο υποδοχής, όπου βρίσκεται ο χώρος κίνησης του υλικού, η κλειστή συλλογή, σπάνιες συλλογές και οι υπολογιστές για την αναζήτηση στον κατάλογο και τις πηγές πληροφόρησης, β) Το Βιβλιοστάσιο, όπου στεγάζεται το σύνολο της έντυπης συλλογής της βιβλιοθήκης και οι υπολογιστές για τους αναγνώστες και γ) Το Αναγνώστηριο, όπου βρίσκονται τα λεξικά, τα εκθετήρια με τα τελευταία τεύχη των έντυπων περιοδικών και άλλο πληροφοριακό υλικό.

Εκτός από το βασικό σκοπό που είναι η κάλυψη, η υποστήριξη και η προώθηση των διδακτικών-εκπαιδευτικών και ερευνητικών διαδικασιών στο πλαίσιο των προγραμμάτων σπουδών του Πανεπιστημίου, σε προπτυχιακό και μεταπτυχιακό επίπεδο, καθώς και η υποστήριξη των προοπτικών για την ανάπτυξη και διεύρυνση των εκπαιδευτικών στόχων και του κοινωνικού ρόλου του Πανεπιστημίου Πειραιώς, η βιβλιοθήκη έχει και ενδιαμέσους στόχους, όπως είναι για παράδειγμα,

α) Η συνεχής επιδίωξη για την κατάρτιση μιας ποιοτικής, σύγχρονης και πλούσιας συλλογής,

β) Η στελέχωση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης με κατάλληλο και επαρκές προσωπικό

γ) Η σύνδεση και η ανάπτυξη συνεργασιών με άλλες βιβλιοθήκες και οργανισμούς.

δ) Η στενή συνεργασία της βιβλιοθήκης με το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό, τους φοιτητές και τη Διοίκηση του Πανεπιστημίου για τη συστηματική παρακολούθηση των αναγκών τους

ε) Η συνεχής εκπαίδευση και ενημέρωση του προσωπικού της βιβλιοθήκης σε σχέση με τις εξελίξεις στη βιβλιοθηκονομία, τις επιστήμες της πληροφόρησης και της πληροφορικής

στ) Η κατάρτιση εθνικών και διεθνών προτύπων, καθώς και συμβατών συστημάτων οργάνωσης για τη διευκόλυνση συνεργασιών με άλλες βιβλιοθήκες.



ζ) Η προβολή των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης με την έκδοση ειδικών εντύπων, τη δημιουργία ηλεκτρονικών σελίδων και την οργάνωση εκδηλώσεων.

Για την υλοποίηση του σκοπού και των γενικότερων στόχων της η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πειραιώς παρέχει υπηρεσίες που αφορούν:

1. Στη γενική πληροφόρηση, στο πλαίσιο της οποίας οι χρήστες υποβάλλουν ερωτήματα σχετικά με τη βιβλιοθήκη και το υλικό της.
2. Στην εξειδικευμένη πληροφόρηση, σε απάντηση εξειδικευμένων ερωτημάτων έρευνας που υποβάλλονται ηλεκτρονικά, τηλεφωνικά ή προσωπικά. Για την υπηρεσία αυτή η βιβλιοθήκη περιέχει online θεματικές βάσεις δεδομένων.
3. Στο δανεισμό στα μέλη του Πανεπιστημίου Πειραιώς που εγγράφονται μέλη της βιβλιοθήκης, ώστε να δανείζονται το υλικό της.
4. Στην απόκτηση υλικού που δεν υπάρχει στη βιβλιοθήκη με προτάσεις για τον εμπλουτισμό της συλλογής της ή με διαδανεισμό μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.
5. Στην εκπαίδευση χρηστών, η οποία παρέχεται από το προσωπικό της βιβλιοθήκης στους νέους φοιτητές και σε κάθε ενδιαφερόμενο, την υποστήριξη και ενημέρωση στη χρήση της βιβλιοθήκης, του καταλόγου της, των υπηρεσιών και των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης που παρέχει.

Η συλλογή της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Πειραιώς περιέχει περίπου 66.000 τίτλους βιβλίων και 750 τίτλους περιοδικών. Η συλλογή καλύπτει τους τομείς έρευνας και διδασκαλίας του Πανεπιστημίου, καθώς και μεγάλο αριθμό τίτλων γενικού ενδιαφέροντος. Εκτός των περιοδικών σε έντυπη μορφή, η βιβλιοθήκη παρέχει στους χρήστες πρόσβαση σε πλήρες κείμενο πάνω από 7.500 επιστημονικά περιοδικά μέσω του διαδικτύου, χάρη στη συμμετοχή της στο Ελληνικό Δίκτυο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών HEAL-Link. Επίσης, η βιβλιοθήκη αναπτύσσει τρία ψηφιακά αποθετήρια: i) Την Ψηφιακή Βιβλιοθήκη, που αποτελεί το Ιδρυματικό Αποθετήριο του Πανεπιστημίου Πειραιώς, με 4.300 περίπου διδακτορικές και μεταπτυχιακές διατριβές, ii) Το Ψηφιακό Αποθετήριο των Κέντρων Ευρωπαϊκής Τεκμηρίωσης της Ελλάδος (KET), με υλικό ευρωπαϊκού ενδιαφέροντος και iii) Το Ψηφιακό Αποθετήριο ΣΠΟΥΔΑΙ, περιοδικό του Πανεπιστημίου Πειραιώς που εκδίδεται από το 1950.

Σημειώνεται ότι, για την ενίσχυση του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου, με πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικές με την Ευρωπαϊκή Ένωση, έχουν δημιουργηθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή τα Κέντρα Ευρωπαϊκής Τεκμηρίωσης

(ΚΕΤ). Στην Ελλάδα υπάρχουν 12 ΚΕΤ που λειτουργούν σε ακαδημαϊκά και ερευνητικά ιδρύματα. Το ΚΕΤ του Πανεπιστημίου Πειραιά λειτουργεί από τον Ιανουάριο του 2004 και διαθέτει υλικό από το 1994. Περιλαμβάνει σε τακτική βάση επιλεγμένες επίσημες εκδόσεις της ΕΕ, με σκοπό την ενθάρρυνση της μελέτης της ευρωπαϊκής ενοποίησης και συνεργασίας, που σχετίζονται με την ευρωπαϊκή νομοθεσία, τα στατιστικά στοιχεία, τη βιβλιογραφία και τις εξειδικευμένες μελέτες. Το σύνολο των μονογραφιών είναι οργανωμένο θεματικά κατά το Δεκαδικό σύστημα ταξινόμησης Dewey. Το υλικό του ΚΕΤ ακολουθεί τους δανειστικούς κανόνες της κύριας συλλογής. Μεταξύ άλλων, η συλλογή του ΚΕΤ περιλαμβάνει εκδόσεις όπως: Επίσημη Εφημερίδα των ΕΚ, Συλλογή νομολογίας Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου, Συζητήσεις Κοινοβουλίου, Κανονισμούς – Αποφάσεις, Έγγραφα ΕΕ, Eurobarometer, European Economy, Εκδόσεις Eurostat, Μονογραφίες – μελέτες κ.ά.

---

Σημειώσεις:

<sup>1</sup> Το κείμενο του κεφαλαίου αυτού αντλήθηκε από το λήμμα «Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Πειραιώς» της Βικιπαίδειας, διαθέσιμο στο [www.lib.unipi.gr](http://www.lib.unipi.gr)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

### ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

#### 1. Σκοπός της έρευνας

Έχοντας περιγράψει με μία σύντομη ιστορική αναδρομή την ανάπτυξη των βιβλιοθηκών από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα και μετά την παρουσίαση ορισμένων τεχνικών χαρακτηριστικών της βιβλιοθηκονομίας, του επιστημονικού κλάδου με αντικείμενο την οργάνωση και λειτουργία της βιβλιοθήκης, προχωράμε στην περιγραφή του πλαισίου της έρευνας.

Η έρευνα αποσκοπεί στην αποτίμηση της ικανοποίησης των χρηστών από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στις δυνατότητες πρόσβασης των χρηστών και στο βαθμό ικανοποίησης από την υπάρχουσα εξυπηρέτηση. Ειδικότερα, σκοπός της έρευνας είναι να διαπιστωθεί:

- α. Η επισκεψιμότητα στον χώρο της βιβλιοθήκης, η χρήση του ηλεκτρονικού καταλόγου και των πηγών της.
- β. Η συχνότητα δανεισμού βιβλίων.
- γ. Ο βαθμός ικανοποίησης από την επάρκεια υλικού της βιβλιοθήκης (βιβλία, λοιπά έντυπα και ηλεκτρονικό υλικό).
- δ. Ο βαθμός ικανοποίησης από το περιβάλλον και τον υπάρχοντα εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης, καθώς και από τα σεμινάρια χρηστών που διοργανώνει αυτή.
- ε. Ο βαθμός ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.
- στ. Ο βαθμός συμβολής της βιβλιοθήκης στην έρευνα.
- ζ. Ποιοι τομείς της βιβλιοθήκης χρειάζονται βελτίωση.

Από θεωρητική σκοπιά, οι έρευνες με βάση το κύριο αντικείμενό τους ταξινομούνται σε α) διερευνητικές, όταν ο πρωταρχικός σκοπός είναι η διατύπωση ενός προβλήματος για ακριβέστερη εξέταση ή η διατύπωση υποθέσεων ή η ιεράρχηση προτεραιοτήτων για περαιτέρω έρευνα, β) περιγραφικές, όταν βάση ή πρόθεση της έρευνας είναι η εκτίμηση των χαρακτηριστικών μιας δεδομένης κατάστασης και γ) πειραματικές, όταν αποσκοπείται ο έλεγχος υποθέσεων.<sup>1</sup> Στο πλαίσιο αυτό και με βάση το αντικείμενο και το σκοπό της, η παρούσα έρευνα θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως «διερευνητική» ή ως μία «μελέτη ειδικής περίπτωσης (case study)».<sup>2</sup>

## 2. Σχεδιασμός της έρευνας

Η μέθοδος που ακολουθείται για την επίτευξη του σκοπού της έρευνας είναι η εξέταση ενός δείγματος ατόμων, φοιτητών/εκπαιδευτών του Πανεπιστημίου Πειραιώς, με τρόπο ώστε να επιτραπεί η διατύπωση κάποιων γενικών συμπερασμάτων όσον αφορά την εξυπηρέτηση των χρηστών της βιβλιοθήκης του ιδίου Πανεπιστημίου.

Προκειμένου να είναι αντιπροσωπευτικό το δείγμα, ακολουθείται η απλή τυχαία δειγματοληψία, με την έννοια ότι όλα τα άτομα – χρήστες της βιβλιοθήκης έχουν την ίδια πιθανότητα να επιλεγούν στο δείγμα.<sup>3</sup> Η διαδικασία αυτή είναι η πλέον ενδεδειγμένη, λόγω αδυναμίας να προσφύγουμε στην εξέταση του συνόλου των δυνητικών χρηστών της βιβλιοθήκης.

Ιδιαίτερη αναφορά πρέπει να γίνει για το μέγεθος του δείγματος (αριθμός ερωτωμένων) που επελέγη. Είναι γεγονός ότι, όσο μεγαλύτερος είναι ο αριθμός των ερωτωμένων και επομένως μεγαλύτερος αριθμός των απαντήσεων, τόσο πιο αξιόπιστα θα είναι τα συμπεράσματα της έρευνας, αναφορικά με το σύνολο των χρηστών της βιβλιοθήκης.

Αυτό που έχει σημασία είναι το δείγμα να είναι αντιπροσωπευτικό του συνόλου των χρηστών της βιβλιοθήκης. Και δεδομένου ότι η διανομή του σχετικού ερωτηματολογίου έγινε σε άτομα με κοινά χαρακτηριστικά, η επιλογή των οποίων έγινε με εντελώς τυχαίο (αμερόληπτο) τρόπο, το κριτήριο της αντιπροσωπευτικότητας του δείγματος, όσον αφορά την ποιότητα των συμπερασμάτων από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων σ' αυτό, ικανοποιείται.<sup>4</sup>

## 3. Κατάρτιση ερωτηματολογίου

Προκειμένου να συλλεχθούν πληροφορίες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τη βιβλιοθήκη και τον βαθμό εξυπηρέτησης των χρηστών της, επελέγη η διαδικασία της υποβολής ερωτήσεων προς τους συμμετέχοντες στο δείγμα της έρευνας. Για το σκοπό αυτό τέθηκαν ερωτήσεις με τη μορφή γραπτού ερωτηματολογίου, όπου κάθε ερώτηση ακολουθείται από πέντε δυνητικές απαντήσεις, με τον ερωτώμενο να καλείται να απαντήσει επιλέγοντας μόνο μία απ' αυτές. Υπό την έννοια αυτή ο ερωτήσις είναι «προκατασκευασμένες»<sup>5</sup>, εκτός από την προτελευταία ερώτηση, που επιτρέπει πολλαπλές απαντήσεις, και την τελευταία, που επιτρέπει την παροχή της γνώμης των ερωτώμενων.

Έγινε προσπάθεια για την όσο το δυνατό σαφέστερη διατύπωση των ερωτήσεων και ο αριθμός τους ορίστηκε να είναι σχετικά μικρός (21), ώστε να δοθεί η δυνατότητα στους ερωτώμενους να απαντήσουν εύκολα και γρήγορα. Για την κατάρτιση του ερωτηματολογίου συμβουλευτήκα προηγούμενες σχετικές εργασίες, όπως: «Έρευνα χρηστών Βιβλιοθήκης Βιολογίας Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης»<sup>6</sup>, «Έρευνα Χρηστών Βιβλιοθήκης Νοσοκομείου Γ. Γεννηματάς»<sup>7</sup> και «Ηλεκτρονική Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης χρηστών Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών»<sup>8</sup>.

#### 4. Περιεχόμενο του ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο, που ήταν ανώνυμο (δεν απαιτούσε κανένα στοιχείο αναφορικά με την ταυτότητα των ερωτώμενων), περιελάμβανε 21 ερωτήσεις.

Η πρώτη ερώτηση αφορούσε την ιδιότητα του χρήστη, εάν δηλαδή ήταν προπτυχιακός φοιτητής, μεταπτυχιακός φοιτητής, μέλος του διδακτικού/επιστημονικού προσωπικού, μέλος του διοικητικού προσωπικού ή αν ανήκει σε άλλη κατηγορία.

Η δεύτερη ερώτηση ζητούσε να διευκρινισθεί σε ποιο τμήμα του Πανεπιστημίου διδάσκουν ή σπουδάζουν οι ερωτώμενοι χρήστες.

Στις επόμενες δεκαεφτά ερωτήσεις οι συμμετέχοντες στην έρευνα εκαλούντο να απαντήσουν:

- Πόσο συχνά χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης.
- Πόσο συχνά δανείζονται βιβλία.
- Πόσο συχνά χρησιμοποιούν τον ηλεκτρονικό κατάλογο.
- Πόσο συχνά χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές πηγές της βιβλιοθήκης.
- Πόσο ικανοποιημένοι είναι από την επάρκεια της βιβλιοθήκης σε βιβλία.
- Πόσο ικανοποιημένοι είναι από την επάρκεια της βιβλιοθήκης σε περιοδικά.
- Πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια.
- Πόσο ικανοποιημένοι είναι από το ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης.
- Πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου.
- Πόσο ικανοποιημένοι είναι από τους όρους δανεισμού.
- Πόσο ικανοποιημένοι είναι από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού.
- Πόσο ικανοποιημένοι είναι από το περιβάλλον της βιβλιοθήκης.

- Πόσο ικανοποιημένοι είναι από τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης.
- Πόσο ικανοποιημένοι είναι από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης.
- Πόσο ικανοποιημένοι είναι από τα σεμινάρια χρηστών της βιβλιοθήκης.
- Πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης.
- Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η βιβλιοθήκη στη μελέτη/έρευνά τους.

Σε όλες τις παραπάνω 17 ερωτήσεις εξητείτο να επιλεγεί ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών μεταξύ των απαντήσεων: α) Ουδόλως, β) Λίγο, γ) Αρκετά, δ) Πολύ, ε) Καμία απάντηση.

Με την εικοστή ερώτηση εξητείτο η γνώμη των χρηστών αναφορικά με τους τομείς που χρειάζονται μεγαλύτερη βελτίωση. Οι τομείς αυτοί είναι: α) Η συλλογή βιβλίων, β) Η συλλογή περιοδικών, γ) Ο εξοπλισμός της βιβλιοθήκης, δ) Το προσωπικό, ε) Το κτίριο της βιβλιοθήκης, στ) Οι ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης, ζ) Τα σεμινάρια της βιβλιοθήκης. Οι ερωτώμενοι μπορούσαν να απαντήσουν για περισσότερους του ενός τομείς ή να συμπληρώσουν απλώς «Δεν γνωρίζω».

Με την εικοστή πρώτη (τελευταία) ερώτηση εξητείτο η γνώμη των ερωτωμένων ή οι παρατηρήσεις τους σχετικά με τη βελτίωση της εικόνας της βιβλιοθήκης.

## **5. Διανομή ερωτηματολογίου**

Η διανομή του Ερωτηματολογίου στους χρήστες έγινε με απ' ευθείας (προσωπική) επαφή και διάθεσή του στο χώρο της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Πειραιώς και με αποστολή e-mail από τη βιβλιοθήκη στο επιστημονικό-διδασκτικό προσωπικό του Πανεπιστημίου.

Η αποστολή του ερωτηματολογίου με e-mail (ή σε ηλεκτρονική φόρμα) πιθανόν να παραβιάζει την τυχαία επιλογή των ερωτωμένων, εάν δεχθούμε ότι από το σύνολο των χρηστών, με την εξαίρεση του επιστημονικού/διδασκτικού προσωπικού του Πανεπιστημίου, αρκετοί δεν χρησιμοποιούν προσωπικό υπολογιστή (PC). Από την άποψη αυτή και σε ότι αφορά τους φοιτητές, η φυσική (προσωπική) διανομή του ερωτηματολογίου σε έντυπη μορφή ικανοποιεί περισσότερο την απαίτηση της τυχαίας (και συνεπώς αντιπροσωπευτικής) επιλογής, ώστε τα συμπεράσματα της έρευνας να αφορούν στο σύνολο των χρηστών της βιβλιοθήκης, ανεξαρτήτως της τεχνολογικής επιδεξιότητας αυτών.

Η συλλογή των απαντήσεων έγινε με προσωπική παρουσία στη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου, όπου επιστρέφονταν συμπληρωμένα τα ερωτηματολόγια που είχαν διανεμηθεί σε έντυπη μορφή και με τη λήψη e-mails για όσα ερωτηματολόγια είχαν διανεμηθεί ηλεκτρονικά.

---

Σημειώσεις:

<sup>1</sup> Βασίλης Φίλιας (Γενική Επιμέλεια): «Εισαγωγή στη Μεθοδολογία και τις Τεχνικές των Κοινωνικών Ερευνών», Βιβλιοθήκη Κοινωνικής Επιστήμης & Κοινωνικής Πολιτικής – GUTENBERG, 2η Έκδοση, 1996, 8η ανατύπωση, Φεβ. 2007, σελ. 27 επομ.

<sup>2</sup> Βλ. σημ. (1), σελ. 30.

<sup>3</sup> Βλ. σημ. (1), σελ. 369.

<sup>4</sup> “Statistics for Management and Economics”, W. Mendenhall, J.E. Reinmuth, R. Beaver, PWS-KENT Publishing Company, Boston, 6th edition, 1989, p. 813-815.

<sup>5</sup> Βλ. σημ. (1), σελ. 152-158.

<sup>6</sup> ΑΤΕΙ Θεσ/νίκης, «Έρευνα Χρηστών Βιβλιοθήκης Βιολογίας Παν/μίου Θεσ/νίκης», Πτυχ. εργασία Χρυσάνθης Μαργαρίτη (2013), από το Ιδρυματικό Καταθετήριο Εύρηκα (IKE), στο Margariti\_Chrisanthi.pdf

<sup>7</sup> ΑΤΕΙ Θεσ/νίκης, «Έρευνα Χρηστών στην Ιατρική Βιβλιοθήκη του Γεν. Νοσοκομείου Αθηνών “Γεώργιος Γεννηματάς”», Πτυχ. εργασία Σοφίας Ζώνα (2011), από το IKE, στο Zona\_Sofia.pdf.

<sup>8</sup> «Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών» Παν/μιο Ιωαννίνων, Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (2012), στο [http://mopab.seab.gr/sites/default/files/mopab\\_questions\\_satisfaction.pdf](http://mopab.seab.gr/sites/default/files/mopab_questions_satisfaction.pdf)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ

### ΑΝΑΛΥΣΗ – ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

#### 1. Συμμετοχή στην έρευνα

Στην έρευνα συμμετείχαν χρήστες της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Πειραιώς, ανταποκρινόμενοι και απαντώντας στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε σ' αυτούς. Ο συνολικός αριθμός των χρηστών ανήλθε στους εκατό, με τους προπτυχιακούς φοιτητές να αποτελούν την κατηγορία με τη μακράν μεγαλύτερη συμμετοχή (82%), ακολουθούμενοι από μέλη διδακτικού/επιστημονικού προσωπικού (7% συμμετοχή), μεταπτυχιακούς φοιτητές (6%), και διοικητικό προσωπικό (5%) (Πίνακας 1).

Όσον αφορά τους φοιτητές και τους διδάσκοντες που συμμετείχαν στην έρευνα, η κατανομή τους κατά Τμήμα του Πανεπιστημίου είχε ως εξής: Οι περισσότεροι συμμετέχοντες (32%) ανήκουν στο τμήμα Διεθνών & Ευρωπαϊκών Σπουδών, ακολουθούμενοι κατά σειρά από τους ανήκοντες στο Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων (16%), στο Τμήμα Ναυτιλιακών Σπουδών (12%), στο Τμήμα Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής Διοικητικής (11%), στο Τμήμα Στατιστικής και Ασφαλιστικής Επιστήμης (11%), στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης (6%), στο Τμήμα Ψηφιακών Συστημάτων (6%), στο Τμήμα Βιομηχανικής Διοίκησης και Τεχνολογίας (4%) και στο Τμήμα Πληροφορικής (2%) (Πίνακας 2).

**Πίνακας 1. Ποσοστό % χρηστών κατά ιδιότητα**

Ιδιότητα Χρηστών	Ποσοστό %
Προπτυχιακός φοιτητής	82,00
Μεταπτυχιακός φοιτητής	6,00
Μέλος Διδακτικού / Επιστημονικού Προσωπικού	7,00
Διοικητικό προσωπικό	5,00
Άλλη	0,00
Σύνολο	100,00



**Πίνακας 2. Ποσοστό διδασκόντων/φοιτητών κατά Τμήμα του Πανεπιστημίου Πειραιώς**

Τμήμα Πανεπιστημίου Πειραιώς	Ποσοστό %
Οικονομικής Επιστήμης	6,00
Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων	16,00
Διεθνών & Ευρωπαϊκών Σπουδών	32,00
Ναυτιλιακών Σπουδών	12,00
Βιομηχανικής Διοίκησης & Τεχνολογίας	4,00
Χρηματοοικονομικής & Τραπεζικής Διοικητικής	11,00
Στατιστικής & Ασφαλιστικής Επιστήμης	11,00
Πληροφορικής	2,00
Ψηφιακών Συστημάτων	6,00
Σύνολο	100,00

## 2. Ανάλυση αποτελεσμάτων

Η επεξεργασία των δεδομένων από τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων έγινε με καταγραφή των απαντήσεων αναλυτικά κατά ιδιότητα ερωτωμένου, κατά ερώτημα και κατά βαθμό ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Τα αριθμητικά αποτελέσματα παρουσιάζονται στους πίνακες του Παραρτήματος II, απ' όπου προέκυψαν τα στοιχεία των πινάκων 3 έως και 21 της εργασίας και των αντίστοιχών τους διαγραμμάτων. Οι αριθμητικοί υπολογισμοί (ποσοστά, μέσοι όροι) έγιναν με το χέρι, με τη βοήθεια επιτραπέζιου ηλεκτρονικού υπολογιστή, χωρίς τη χρησιμοποίηση κανενός είδους λογισμικού. Κατά τη δακτυλογράφηση, για την κατάρτιση των πινάκων χρησιμοποιήθηκε το σύστημα word και για τα διαγράμματα συνδυασμός των συστημάτων word και excel. Ο τρόπος παρουσίασης των αποτελεσμάτων βασίστηκε στον τρόπο παρουσίασης των αποτελεσμάτων έρευνας για την ικανοποίηση χρηστών της βιβλιοθήκης του Ιονίου Πανεπιστημίου.<sup>1</sup> Ακολουθεί η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας.

### 2.1. Χρησιμοποίηση της βιβλιοθήκης για ανάγνωση

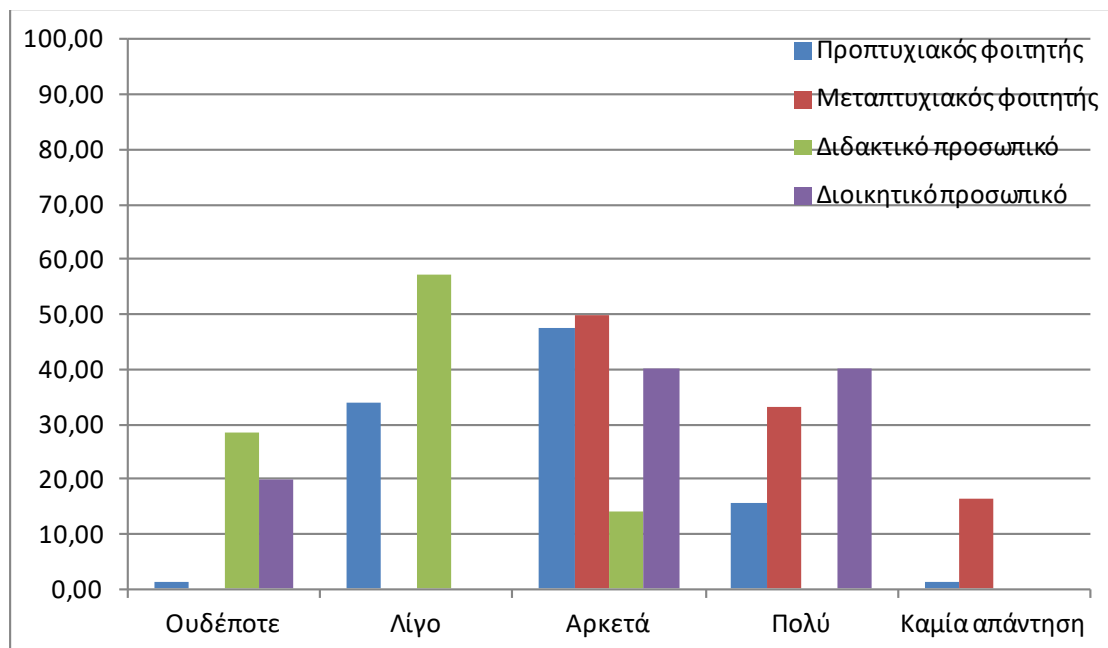
Από τις απαντήσεις που συγκεντρώθηκαν για το ερώτημα «πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης» προέκυψε ότι οι προπτυχιακοί φοιτητές χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης αρκετά έως πολύ σε ποσοστό 63,41%, όπως και οι μεταπτυχιακοί σε ποσοστό 83,33% και το διοικητικό προσωπικό σε ποσοστό 80,00%. Αντίθετα, οι διδάσκοντες φαίνεται να απέχουν από το χώρο της βιβλιοθήκης σε ποσοστό 85,71%. Γενικά, κατά μέσον όρο<sup>2</sup> το ποσοστό των χρηστών που χρησιμοποιεί τη βιβλιοθήκη για ανάγνωση είναι αρκετά υψηλό και φθάνει το 62%. Τα σχετικά ποσοστά εμφανίζονται στον Πίνακα 3 και στο Διάγραμμα 1.

**Πίνακας 3. Χρησιμοποίηση της βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης**

	%				
	Ουδέποτε	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	1,22	34,15	47,56	15,85	1,22
Μεταπτυχιακός φοιτητής	-	-	50,00	33,33	16,67
Μέλος Διδακτικού / Επιστημονικού Προσωπικού	28,57	57,14	14,29	-	-
Διοικητικό Προσωπικό	20,00	-	40,00	40,00	-
Μέσος όρος	4,00	32,00	45,00	17,00	2,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα ΙΙ

**Διάγραμμα 1. Συχνότητα χρήσης βιβλιοθήκης για ανάγνωση (%)**



Πηγή: Πίνακας 3

## 2.2. Συχνότητα δανεισμού βιβλίων

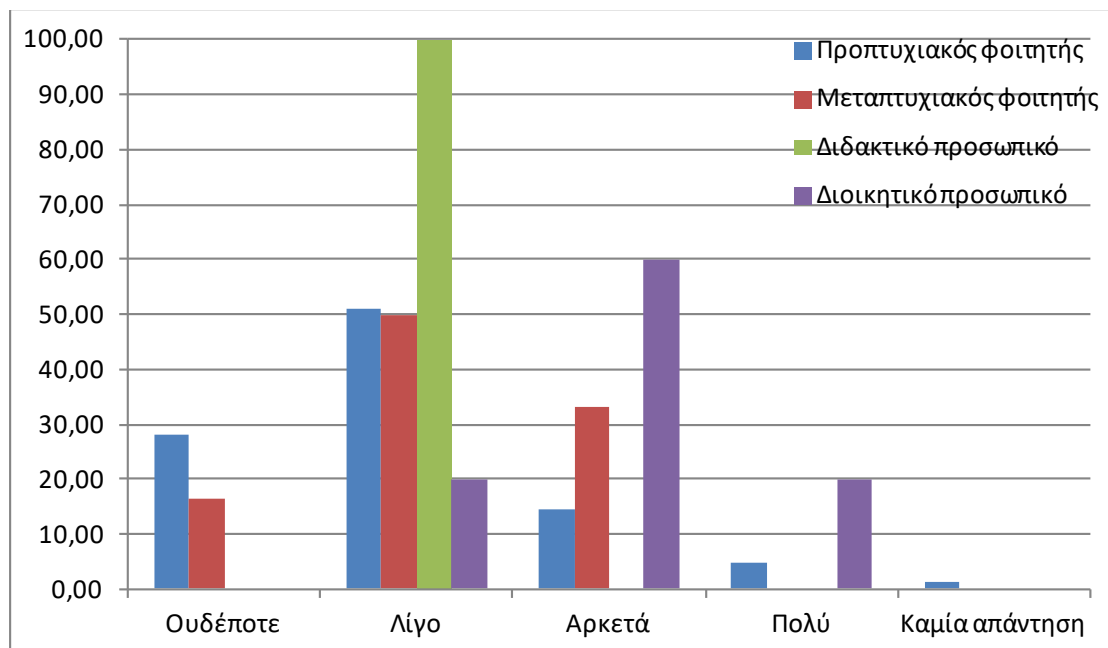
Σε ότι αφορά τη συχνότητα με την οποία δανείζονται βιβλία από τη βιβλιοθήκη, στην πλειοψηφία τους οι προπτυχιακοί φοιτητές, σε ποσοστό 79,27%, φαίνεται ότι δεν δανείζονται συχνά. Το ίδιο και οι μεταπτυχιακοί φοιτητές, σε ποσοστό 66,67%. Το διοικητικό προσωπικό δανείζεται από αρκετά έως πολύ σε ποσοστό 80%. Κατά μέσον όρο οι χρήστες στο σύνολό τους δεν δανείζονται σε ποσοστό 24%, ή δανείζονται λίγο σε ποσοστό 53%. Η ανωτέρω εικόνα αποτυπώνεται στον Πίνακα 4 και στο Διάγραμμα 2.

**Πίνακας 4. Συχνότητα δανεισμού βιβλίων**

	%				
	Ουδέποτε	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	28,05	51,22	14,63	4,88	1,22
Μεταπτυχιακός φοιτητής	16,67	50,00	33,33	-	-
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	-	100,00	-	-	-
Διοικητικό προσωπικό	-	20,00	60,00	20,00	-
Μέσος όρος	24,00	53,00	17,00	5,00	1,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα ΙΙ

**Διάγραμμα 2. Συχνότητα δανεισμού βιβλίων (%)**



Πηγή: Πίνακας 4

### 2.3 Συχνότητα χρησιμοποίησης ηλεκτρονικού καταλόγου

Όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 5 και στο Διάγραμμα 3, η συχνότητα χρησιμοποίησης του ηλεκτρονικού καταλόγου δεν είναι υψηλή. Συγκεκριμένα, οι προπτυχιακοί φοιτητές δεν χρησιμοποιούν τον ηλεκτρονικό κατάλογο σε ποσοστό 29,27% ή τον χρησιμοποιούν λίγο σε ποσοστό 42,68%. Οι μεταπτυχιακοί σε ποσοστό 33,33% δεν χρησιμοποιούν τον ηλεκτρονικό κατάλογο, σε ποσοστό 33,33% τον χρησιμοποιούν λίγο, αλλά ένα σημαντικό ποσοστό 33,34% τον χρησιμοποιεί αρκετά. Σε γενικές γραμμές, κατά μέσον όρο, η συχνότητα χρησιμοποίησης του ηλεκτρονικού

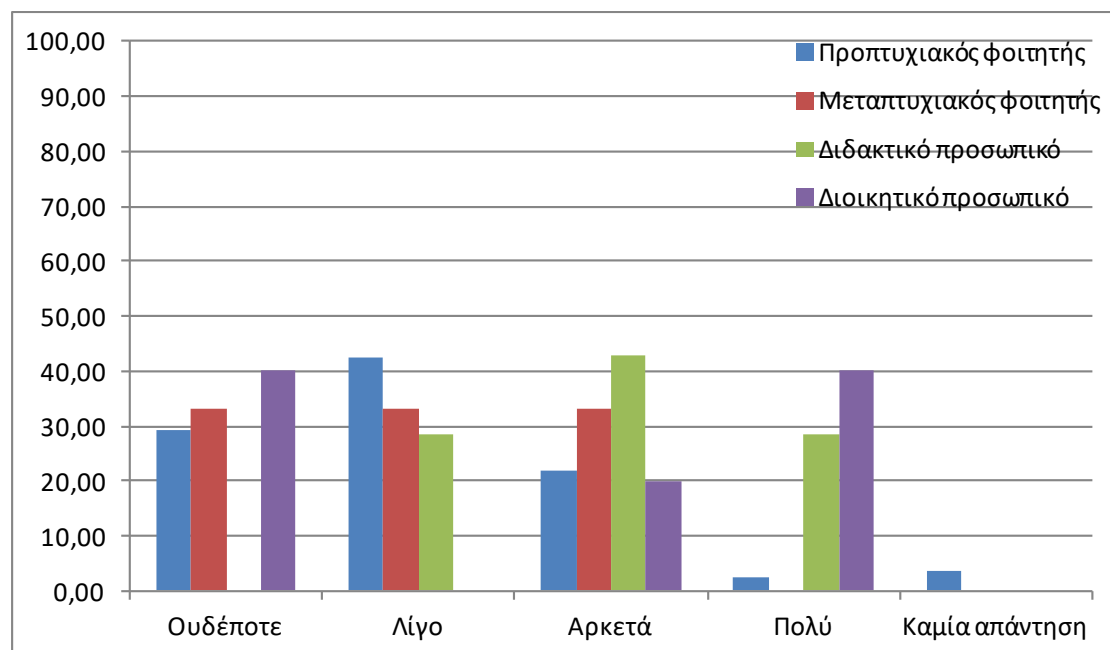
καταλόγου είναι χαμηλή (ποσοστό 28% δεν τον χρησιμοποιεί καθόλου, έναντι ποσοστού 39% που τον χρησιμοποιεί λίγο), παρά το γεγονός ότι το διδακτικό προσωπικό τον χρησιμοποιεί σε υψηλό ποσοστό 71,43%.

**Πίνακας 5. Συχνότητα χρησιμοποίησης ηλεκτρονικού καταλόγου**

	%				
	Ουδέποτε	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	29,27	42,68	21,95	2,44	3,66
Μεταπτυχιακός φοιτητής	33,33	33,33	33,34	-	-
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	-	28,57	42,86	28,57	-
Διοικητικό προσωπικό	40,00	-	20,00	40,00	-
Μέσος όρος	28,00	39,00	24,00	6,00	3,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα Β

**Διάγραμμα 3. Συχνότητα χρήσης ηλεκτρονικού καταλόγου (%)**



Πηγή: Πίνακας 5

## 2.4. Συχνότητα χρησιμοποίησης ηλεκτρονικών πηγών

Ότι συμβαίνει για τον ηλεκτρονικό κατάλογο προκύπτει ότι ισχύει και για τη χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών πηγών της βιβλιοθήκης. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 6 και στο Διάγραμμα 4, οι προπτυχιακοί φοιτητές δεν χρησιμοποιούν τις

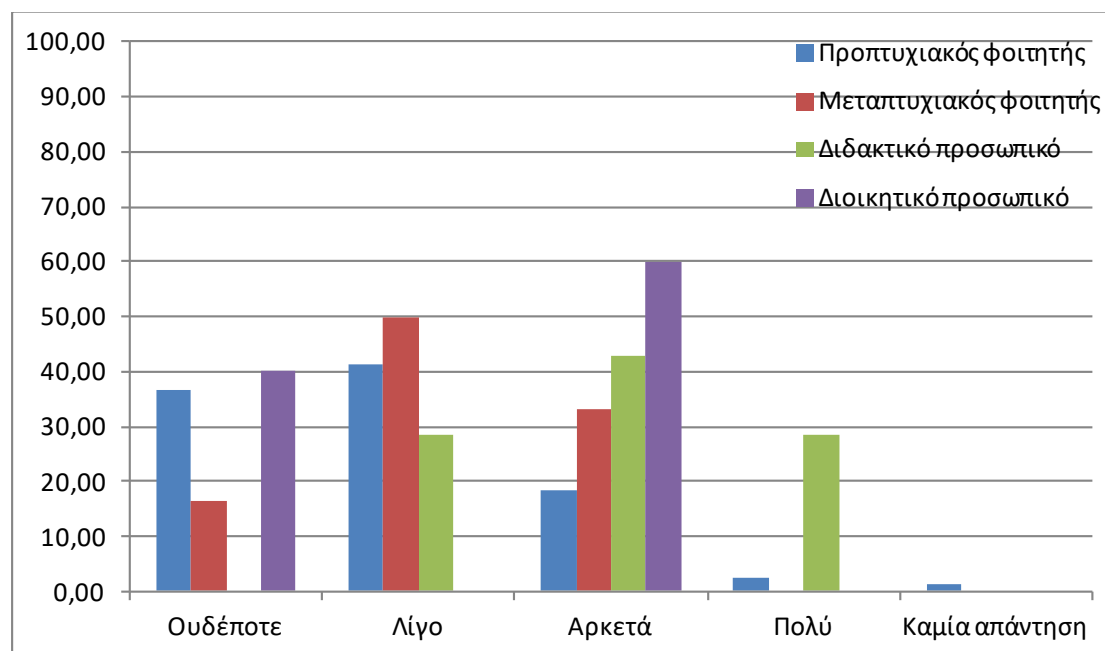
πηγές αυτές σε ποσοστό 36,59% ή τις χρησιμοποιούν λίγο σε ποσοστό 41,46%. Οι μεταπτυχιακοί χρησιμοποιούν τις πηγές αυτές λίγο σε ποσοστό 50%, αλλά τις χρησιμοποιούν αρκετά σε ποσοστό 33,33%. Σε γενικές γραμμές πάντως, κατά μέσον όρο, οι χρήστες δεν χρησιμοποιούν τις πηγές αυτές σε ποσοστό 33%, τις χρησιμοποιούν λίγο σε ποσοστό 39% και αρκετά σε ποσοστό 23%, γεγονός που υποδηλώνει τη σχετικά χαμηλή χρήση των πηγών αυτών.

**Πίνακας 6. Συχνότητα χρησιμοποίησης ηλεκτρονικών πηγών βιβλιοθήκης**

	%				
	Ουδέποτε	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	36,59	41,46	18,29	2,44	1,22
Μεταπτυχιακός φοιτητής	16,67	50,00	33,33	-	-
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	-	28,57	42,86	28,57	-
Διοικητικό προσωπικό	40,00	-	60,00	-	-
Μέσος όρος	33,00	39,00	23,00	4,00	1,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα ΙΙ

**Διάγραμμα 4. Συχνότητα χρήσης ηλεκτρονικών πηγών (%)**



Πηγή: Πίνακας 6

## 2.5. Επάρκεια της βιβλιοθήκης σε βιβλία

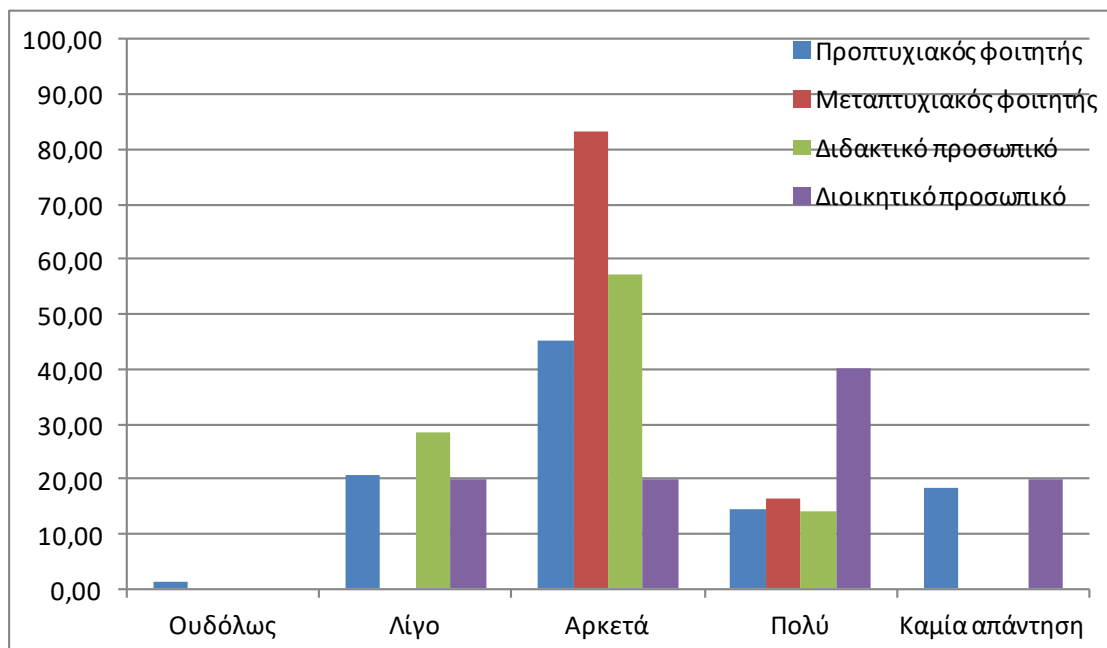
Αρκετά ικανοποιημένοι από την επάρκεια της βιβλιοθήκης σε βιβλία φαίνεται να είναι οι χρήστες. Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις στη συγκεκριμένη ερώτηση, που αποτυπώνεται στον Πίνακα 7 και στο Διάγραμμα 5, οι προπτυχιακοί φοιτητές είναι ικανοποιημένοι αρκετά έως πολύ σε ποσοστό 59,75%, οι μεταπτυχιακοί είναι επίσης ικανοποιημένοι αρκετά έως πολύ σε ποσοστό 100%, όπως και τα μέλη του διδακτικού προσωπικού σε ποσοστό 71,43%. Κατά μέσον όρο, αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι είναι από την επάρκεια βιβλίων το 63% του συνόλου των χρηστών της βιβλιοθήκης.

**Πίνακας 7. Ικανοποίηση από την επάρκεια της βιβλιοθήκης σε βιβλία**

	%				
	Ουδόλως	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	1,22	20,73	45,12	14,63	18,29
Μεταπτυχιακός φοιτητής	-	-	83,33	16,67	-
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	-	28,57	57,14	14,29	-
Διοικητικό προσωπικό	-	20,00	20,00	40,00	20,00
Μέσος όρος	1,00	20,00	47,00	16,00	16,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα ΙΙ

**Διάγραμμα 5. Ικανοποίηση από επάρκεια βιβλιοθήκης σε βιβλία (%)**



Πηγή: Πίνακας 7

## 2.6. Επάρκεια της βιβλιοθήκης σε περιοδικά

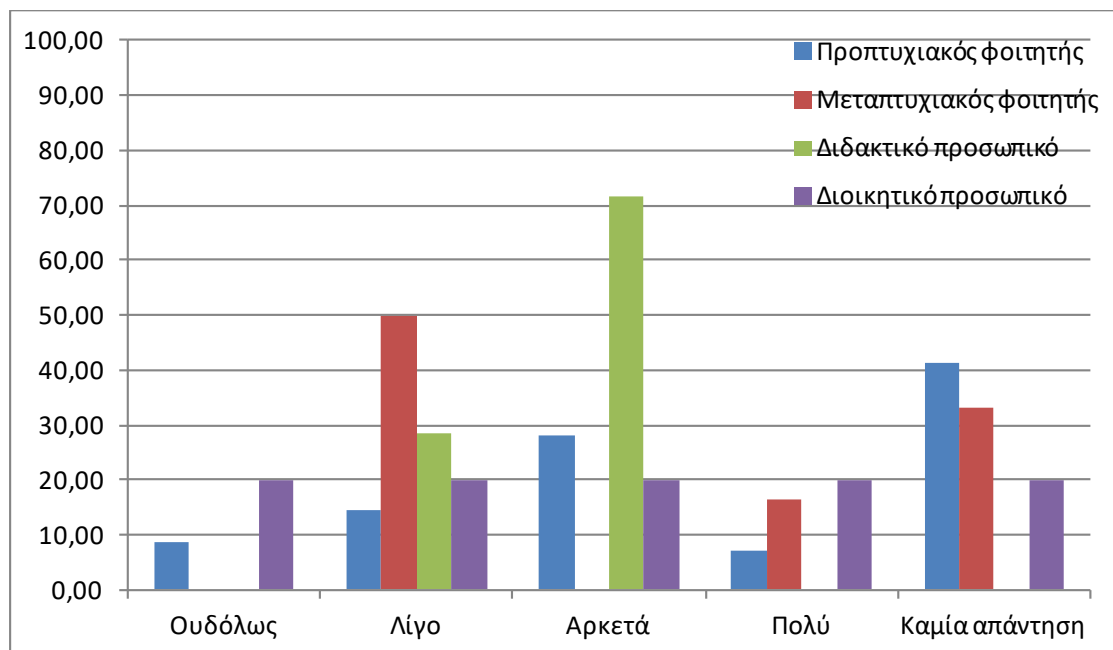
Σε ότι αφορά την επάρκεια περιοδικών ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτωμένων δεν έδωσαν απάντηση (41,46% οι προπτυχιακοί, 33,33% οι μεταπτυχιακοί και 25% το διοικητικό προσωπικό). Αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι δήλωσαν οι προπτυχιακοί φοιτητές (35,37%), αλλά μόλις 16,67% οι μεταπτυχιακοί, οι οποίοι δήλωσαν λίγο ικανοποιημένοι σε ποσοστό 50%. Κατά μέσον όρο, αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο από την επάρκεια περιοδικών δήλωσε το ένα τρίτο περίπου (37%) των χρηστών της βιβλιοθήκης (Πίνακας 8, Διάγραμμα 6).

**Πίνακας 8. Ικανοποίηση από την επάρκεια της βιβλιοθήκης σε περιοδικά**

	%				
	Ουδόλως	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	8,54	14,63	28,05	7,32	41,46
Μεταπτυχιακός φοιτητής	-	50,00	-	16,67	33,33
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	-	28,57	71,43	-	-
Διοικητικό προσωπικό	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
Μέσος όρος	8,00	18,00	29,00	8,00	37,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα ΙΙ

**Διάγραμμα 6. Ικανοποίηση από την επάρκεια της βιβλιοθήκης σε περιοδικά**



Πηγή: Πίνακας 8

## 2.7. Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

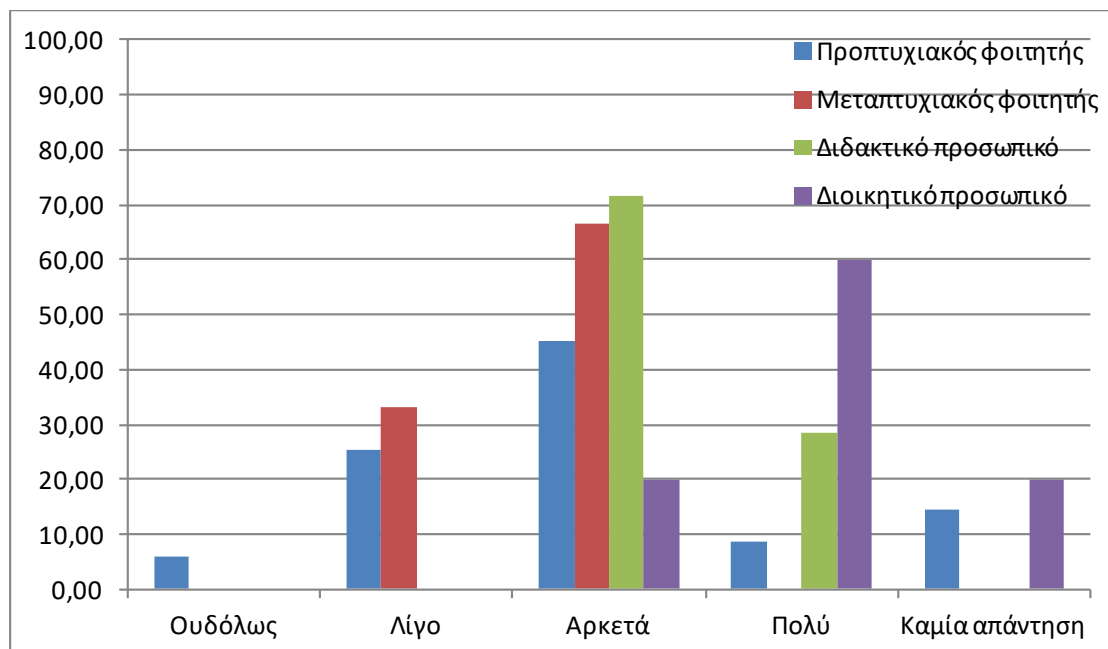
Η ευκολία με την οποία ευρίσκονται τα βιβλία στα ράφια της βιβλιοθήκης δίνει αρκετό βαθμό ικανοποίησης. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις απαντήσεις, οι προπτυχιακοί φοιτητές είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 53,66% και τα μέλη του διδακτικού προσωπικού σε ποσοστό 100%. Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι σε ποσοστό 66,67%, ενώ λίγο ικανοποιημένοι δηλώνουν το 33,33%. Κατά μέσον όρο, αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι από την ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια της βιβλιοθήκης δηλώνουν το 59% των χρηστών (Πίνακας 9, Διάγραμμα 7).

**Πίνακας 9. Ικανοποίηση από την ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια**

	%				
	Ουδόλως	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	6,10	25,61	45,12	8,54	14,63
Μεταπτυχιακός φοιτητής	-	33,33	66,67	-	-
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	-	-	71,43	28,57	-
Διοικητικό προσωπικό	-	-	20,00	60,00	20,00
Μέσος όρος	5,00	23,00	47,00	12,00	13,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα ΙΙ

**Διάγραμμα 7. Ικανοποίηση από ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια**



Πηγή: Πίνακας 9



## 2.8. Ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης (βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικές πηγές)

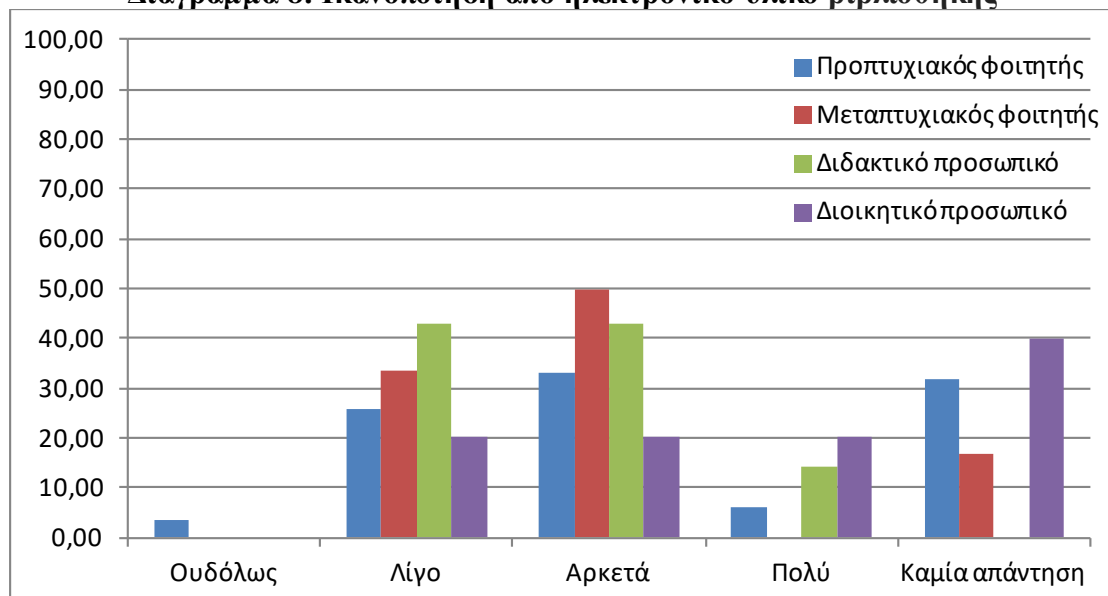
Ένα σημαντικό ποσοστό από τους προπτυχιακούς φοιτητές (31,71%) δεν έδωσε απάντηση στο θέμα αυτό, ενώ ένα υψηλότερο ποσοστό (39,03%) δήλωσε ότι είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι. Τα μέλη του διδακτικού προσωπικού δήλωσαν αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 57,15%, αλλά ένα ποσοστό 42,86% αυτών δήλωσε λίγη ικανοποίηση. Οι μισοί μεταπτυχιακοί φοιτητές (50%) δήλωσαν αρκετά ικανοποιημένοι, ενώ το ένα τρίτο αυτών (33,33%) δήλωσαν λίγο ικανοποιημένοι. Κατά μέσον όρο, το 41% του συνόλου των χρηστών δήλωσαν αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι από το ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης, 27% δήλωσαν λίγο ικανοποιημένοι, ενώ ένα ποσοστό 29% δεν έδωσε καμία απάντηση. (Πίνακας 10, Διάγραμμα 8).

**Πίνακας 10. Ικανοποίηση για το ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης  
(βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικές πηγές) %**

	Ουδόλως	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	3,66	25,61	32,93	6,10	31,71
Μεταπτυχιακός φοιτητής	-	33,33	50,00	-	16,67
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	-	42,86	42,86	14,29	-
Διοικητικό προσωπικό	-	20,00	20,00	20,00	40,00
Μέσος όρος	3,00	27,00	34,00	7,00	29,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα ΙΙ

**Διάγραμμα 8. Ικανοποίηση από ηλεκτρονικό υλικό βιβλιοθήκης**



Πηγή: Πίνακας 10

## 2.9. Ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου

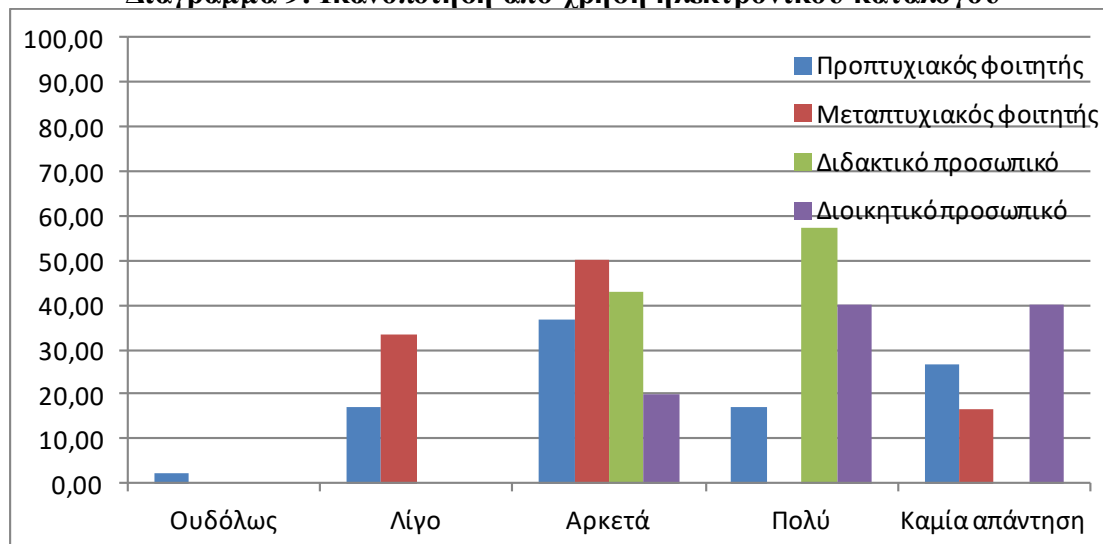
Αναφορικά με την ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου της βιβλιοθήκης, ένα σημαντικό ποσοστό (26,83%) των προπτυχιακών φοιτητών δεν έδωσε απάντηση, ένα διπλάσιο όμως ποσοστό (53,66%) της ίδιας κατηγορίας χρηστών δήλωσε αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο με το θέμα αυτό. Ένας στους τρεις μεταπτυχιακούς φοιτητές δήλωσε λίγο ικανοποιημένος (33,33%), αλλά το 50% των μεταπτυχιακών δήλωσε αρκετά ικανοποιημένο. Τα μέλη του διδακτικού προσωπικού δήλωσαν αρκετά ικανοποιημένοι σε ποσοστό 42,86% και πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 57,14%. Κατά μέσον όρο, το 57% του συνόλου του χρηστών απάντησαν ότι είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι από την ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου, 16% απάντησαν ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι, ενώ ένα ποσοστό 25% δεν έδωσαν απάντηση (Πίνακας 11, Διάγραμμα 9).

**Πίνακας 11. Ικανοποίηση από ευκολία χρήσης ηλεκτρονικού καταλόγου**

	Ουδόλως	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	2,45	17,07	36,59	17,07	26,83
Μεταπτυχιακός φοιτητής	-	33,33	50,00	-	16,67
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	-	-	42,86	57,14	-
Διοικητικό προσωπικό	-	-	20,00	40,00	40,00
Μέσος όρος	2,00	16,00	37,00	20,00	25,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα Β

**Διάγραμμα 9. Ικανοποίηση από χρήση ηλεκτρονικού καταλόγου**



Πηγή: Πίνακας 11

## 2.10. Όροι δανεισμού της βιβλιοθήκης

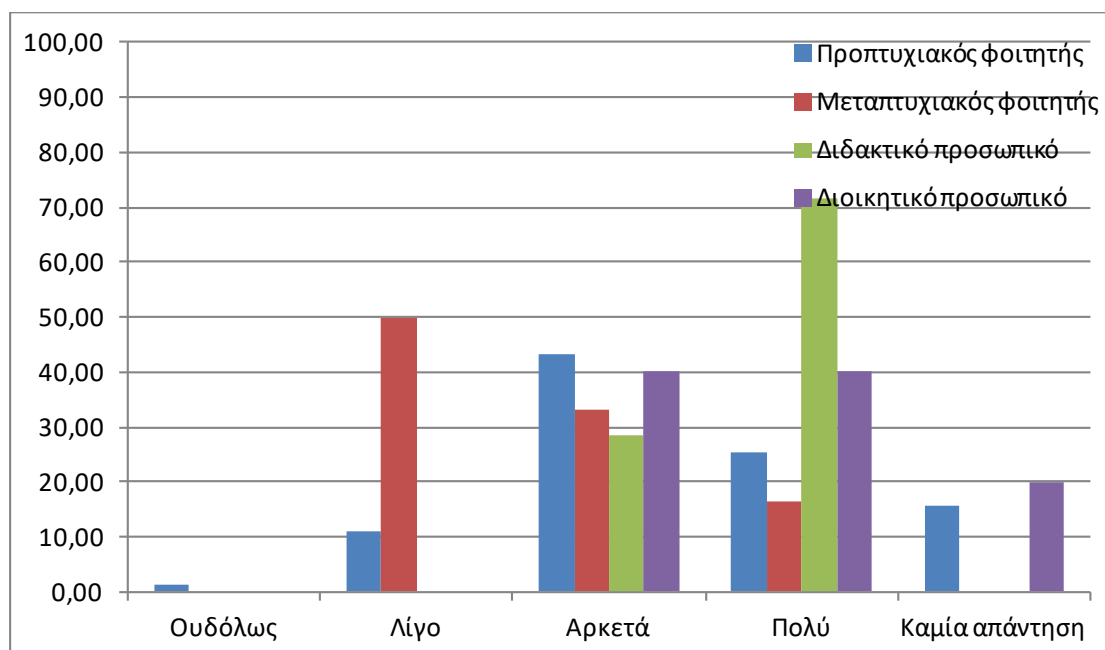
Οι όροι δανεισμού γενικά κρίνονται ως αποδεκτοί από τους χρήστες της βιβλιοθήκης, δεδομένου ότι οι προπτυχιακοί φοιτητές απαντούν ότι είναι ικανοποιημένοι αρκετά έως πολύ σε ποσοστό 71,95%, οι μεταπτυχιακοί είναι ικανοποιημένοι σε ποσοστό 50%, τα μέλη του διδακτικού προσωπικού σε ποσοστό 100%, και το διοικητικό προσωπικό σε ποσοστό 80%. Τα ανωτέρω μεταφράζονται, κατά μέσον όρο, σε βαθμό ικανοποίησης αρκετά έως πολύ σε ποσοστό 73% για το σύνολο των χρηστών (Πίνακας 12, Διάγραμμα 10).

**Πίνακας 12. Ικανοποίηση από τους όρους δανεισμού**

	%				
	Ουδόλως	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	1,22	10,98	46,34	25,61	15,85
Μεταπτυχιακός φοιτητής	-	50,00	33,33	16,67	-
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	-	-	28,57	71,43	-
Διοικητικό προσωπικό	-	-	40,00	40,00	20,00
Μέσος όρος	1,00	12,00	44,00	29,00	14,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα Β

**Διάγραμμα 10. Ικανοποίηση από όρους δανεισμού**



Πηγή: Πίνακας 12

## 2.11. Αποτελεσματικότητα υπηρεσίας δανεισμού

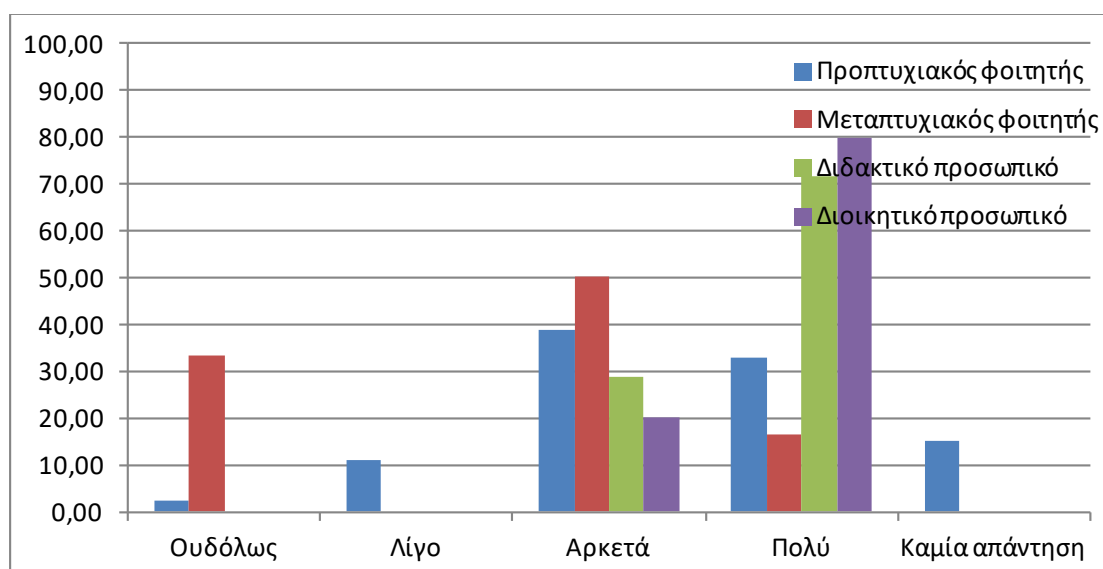
Η αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού της βιβλιοθήκης δίνει υψηλό βαθμό ικανοποίησης. Πράγματι, όπως φαίνεται στον Πίνακα 13, οι προπτυχιακοί φοιτητές δηλώνουν αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 71,95% και οι μεταπτυχιακοί, παρά το γεγονός ότι κατά το ένα τρίτο δηλώνουν ότι δεν είναι ικανοποιημένοι, το 66,67% αυτών δηλώνει αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι. Από την πλευρά τους τα μέλη του διδακτικού προσωπικού σε ποσοστό 28,57% απαντούν ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι, ενώ το 71,43% αυτών δηλώνει ότι είναι πολύ ικανοποιημένο. Κατά μέσον όρο, το σύνολο των χρηστών σε ποσοστό 75% δηλώνουν ότι είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού (Πίνακας 13, Διάγραμμα 11).

**Πίνακας 13. Ικανοποίηση από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού** %

	Ουδόλως	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	2,44	10,98	39,02	32,93	14,93
Μεταπτυχιακός φοιτητής	33,33	-	50,00	16,67	-
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	-	-	28,57	71,43	-
Διοικητικό προσωπικό	-	-	20,00	80,00	-
Μέσος όρος	4,00	9,00	38,00	37,00	12,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα ΙΙ

**Διάγραμμα 11. Ικανοποίηση από την αποτελεσματικότητα υπηρεσίας δανεισμού**



Πηγή: Πίνακας 13

## 2.12. Περιβάλλον της βιβλιοθήκης (χώροι, αναγνώστηριο)

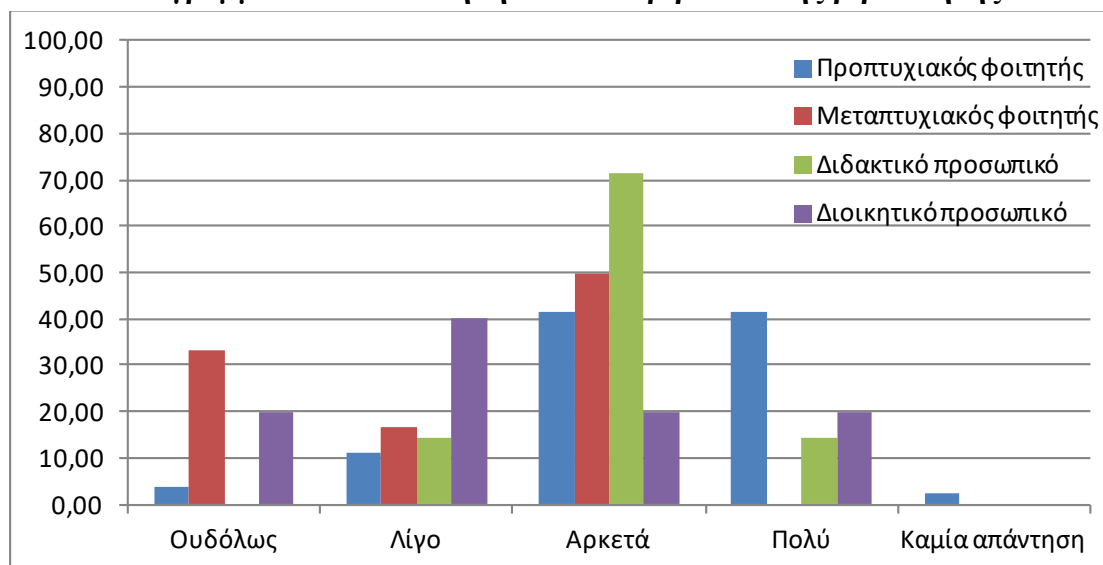
Υψηλό επίπεδο ικανοποίησης φαίνεται ότι παρέχει και το περιβάλλον της βιβλιοθήκης, σε χώρους και αναγνώστηρια. Από τις απαντήσεις των προπτυχιακών φοιτητών προκύπτει ότι σε ποσοστό 82,92% είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι, όπως και τα μέλη του διδακτικού προσωπικού σε ποσοστό 85,72%. Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές, όμως, εμφανίζονται μοιρασμένοι, με το 50% αυτών να δηλώνει αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο και το άλλο 50% να δηλώνει λίγο ή ουδώς ικανοποιημένο. Το διοικητικό προσωπικό απάντησε ότι είναι λίγο ικανοποιημένο κατά 40% και ουδώς ικανοποιημένο κατά 20%, ενώ το υπόλοιπο 40% δήλωσε αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο. Γενικά πάντως, κατά μέσον όρο, οι χρήστες δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι σε ποσοστό 43% και πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 36 (Πίνακας 14, Διάγραμμα 12).

**Πίνακας 14. Ικανοποίηση από το περιβάλλον της βιβλιοθήκης (χώροι, αναγνώστηριο)**

	%				
	Ουδώς	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	3,66	10,98	41,46	41,46	2,45
Μεταπτυχιακός φοιτητής	33,33	16,67	50,00	-	-
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	-	14,29	71,43	14,29	-
Διοικητικό προσωπικό	20,00	40,00	20,00	20,00	-
Μέσος όρος	6,00	13,00	43,00	36,00	2,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα Β

**Διάγραμμα 12. Ικανοποίηση από το περιβάλλον της βιβλιοθήκης**



Πηγή: Πίνακας 14

### 2.13. Εξοπλισμός της βιβλιοθήκης

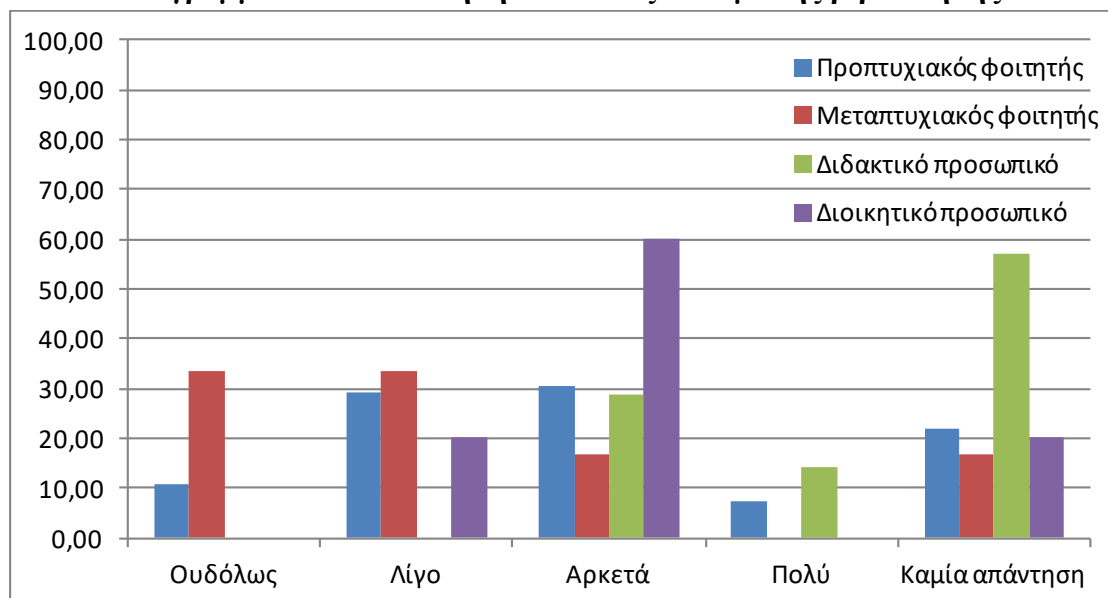
Μέτρια επίπεδα ικανοποίησης δηλώνουν οι χρήστες της βιβλιοθήκης (Πίνακας 15) για τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά και εκτυπωτές. Πέρα από το γεγονός ότι ένας στους τέσσερεις χρήστες (24%) δεν απάντησε, κατά μέσον όρο, ο βαθμός ικανοποίησης είναι μοιρασμένος μεταξύ αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι (38%) και ουδόλως έως λίγο ικανοποιημένοι (38%). Ειδικότερα, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές εμφανίζονται ως οι λιγότερο ικανοποιημένοι (66,66%), με τους προπτυχιακούς να μοιράζονται σε ουδόλως έως λίγο ικανοποιημένους (40,25%) και αρκετά έως πολύ ικανοποιημένους (37,81%). Τα μέλη του διδακτικού προσωπικού απάντησαν σε ποσοστό 42,86% ως αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι, αλλά το 57,14% αυτών δεν έδωσε απάντηση.

**Πίνακας 15. Ικανοποίηση από τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης (τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές)**

	Ουδόλως	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	% Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	10,98	29,27	30,49	7,32	21,95
Μεταπτυχιακός φοιτητής	33,33	33,33	16,67	-	16,67
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	-	-	28,57	14,29	57,14
Διοικητικό προσωπικό	-	20,00	60,00	-	20,00
Μέσος όρος	11,00	27,00	31,00	7,00	24,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα ΙΙ

**Διάγραμμα 13. Ικανοποίηση από τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης**



Πηγή: Πίνακας 15

## 2.14. Ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης

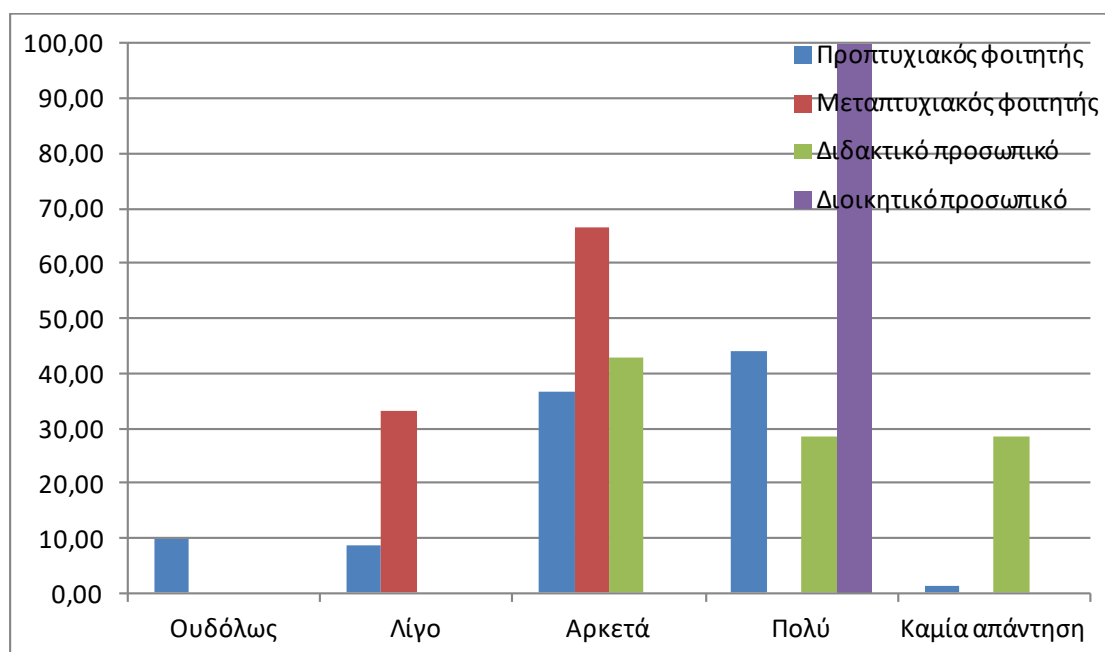
Το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης φαίνεται ότι ικανοποιεί τους χρήστες της. Το 36,59% των προπτυχιακών φοιτητών απάντησε ότι είναι αρκετά ικανοποιημένο και το 43,90% ότι είναι πολύ ικανοποιημένο. Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δήλωσαν αρκετά ικανοποιημένοι σε ποσοστό 66,67%, ενώ τα μέλη του διδακτικού προσωπικού απάντησαν ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι σε ποσοστό 42,86% και πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 28,57%. Κατά μέσον όρο, οι χρήστες της βιβλιοθήκης δήλωσαν αρκετά ικανοποιημένοι σε ποσοστό 37% και πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 43% (Πίνακας 16, Διάγραμμα 14).

**Πίνακας 16. Ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης**

	Ουδόλως	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	9,76	8,54	36,59	43,90	1,22
Μεταπτυχιακός φοιτητής	-	33,33	66,67	-	-
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	-	-	42,86	28,57	28,57
Διοικητικό προσωπικό	-	-	-	100,00	-
Μέσος όρος	8,00	9,00	37,00	43,00	3,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα ΙΙ

**Διάγραμμα 14. Ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης**



Πηγή: Πίνακας 16

## 2.15. Σεμινάρια χρηστών που διοργανώνει η βιβλιοθήκη

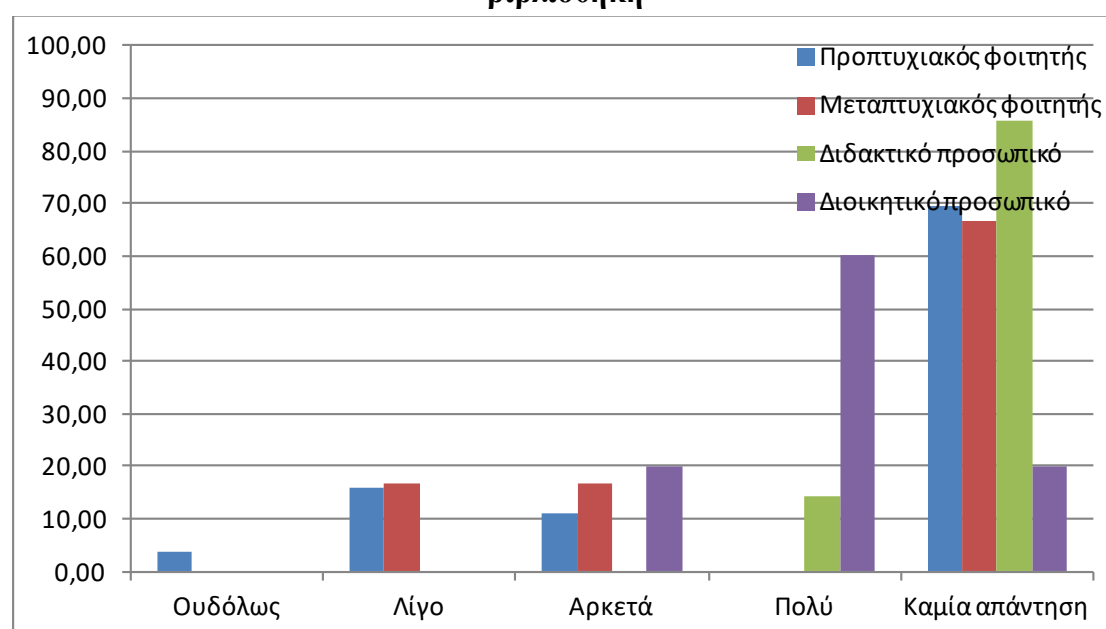
Σε ότι αφορά τα σεμινάρια που διοργανώνει η βιβλιοθήκη, δεν είναι δυνατόν να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα για την ικανοποίηση των χρηστών δεδομένου ότι το 68% αυτών (μέσος όρος) δεν απήντησε. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι οι χρήστες δεν συμμετέχουν σ' αυτά όταν γίνονται ή ότι δεν υπάρχει επαρκής ενημέρωση. Το διοικητικό προσωπικό πάντως δηλώνει αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο σε ποσοστό 80%, γεγονός που μπορεί να υποδηλώνει ότι τα γενόμενα σεμινάρια έχουν ως κύριο σκοπό την εκπαίδευση του προσωπικού της Βιβλιοθήκης μάλλον, ώστε να εξυπηρετούν καλύτερα τους χρήστες, παρά στην ενημέρωση των ίδιων των χρηστών (Πίνακας 17, Διάγραμμα 15).

**Πίνακας 17. Ικανοποίηση από τα σεμινάρια χρηστών που διοργανώνει η βιβλιοθήκη** %

	Ουδόλως	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	3,66	15,85	10,98	-	69,51
Μεταπτυχιακός φοιτητής	-	16,66	16,67	-	66,67
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	-	-	-	14,29	85,71
Διοικητικό προσωπικό	-	-	20,00	60,00	20,00
Μέσος όρος	3,00	14,00	11,00	4,00	68,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα ΙΙ

**Διάγραμμα 15. Ικανοποίηση από τα σεμινάρια χρηστών που διοργανώνει η βιβλιοθήκη**



Πηγή: Πίνακας 17



## 2.16. Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό της βιβλιοθήκης

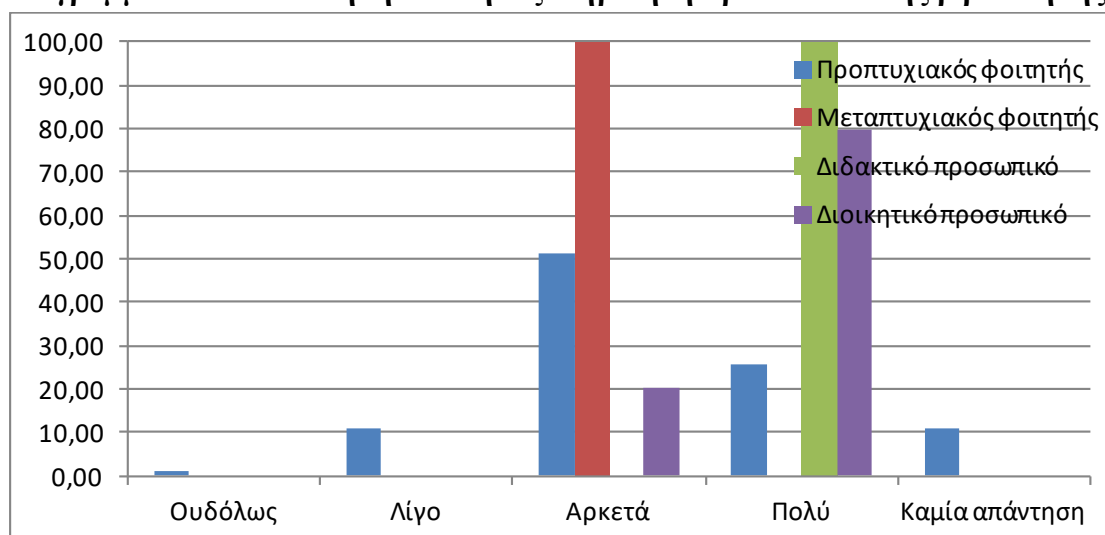
Αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι απαντούν οι χρήστες από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Ειδικότερα, το 51,22% των προπτυχιακών φοιτητών δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο, ενώ το 25,61% δηλώνει πολύ ικανοποιημένο. Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές στο σύνολό τους (100%) δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι και τα μέλη του διδακτικού προσωπικού, στο σύνολό τους επίσης (100%), πολύ ικανοποιημένοι, ενώ το διοικητικό προσωπικό απάντησε ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι σε ποσοστό 20% και πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 80%. Κατά μέσον όρο, οι χρήστες δήλωσαν 49% ως αρκετά ικανοποιημένοι και 32% ως πολύ ικανοποιημένοι (Πίνακας 18, Διάγραμμα 16).

**Πίνακας 18. Ικανοποίηση από την ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό της βιβλιοθήκης %**

	Ουδόλως	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	1,22	10,98	51,22	25,61	10,98
Μεταπτυχιακός φοιτητής	-	-	100,00	-	-
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	-	-	-	100,00	-
Διοικητικό προσωπικό	-	-	20,00	80,00	-
Μέσος όρος	1,00	9,00	49,00	32,00	9,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα ΙΙ

**Διάγραμμα 16. Ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση προσωπικού της βιβλιοθήκης**



Πηγή: Πίνακας 18

## 2.17. Συμβολή της βιβλιοθήκης στη μελέτη και έρευνα

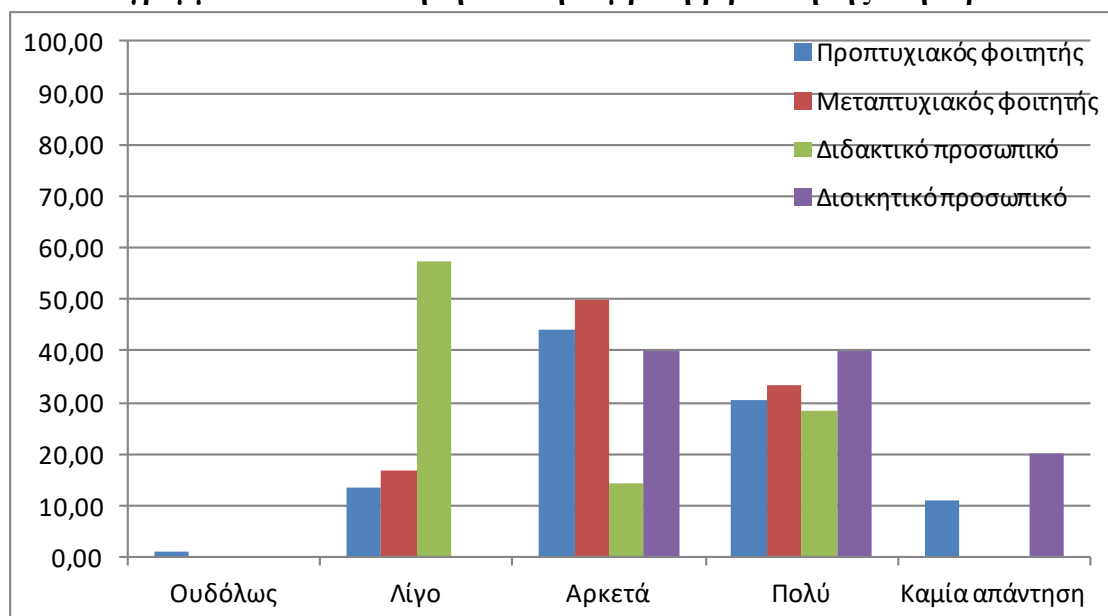
Η συμβολή της βιβλιοθήκης στη μελέτη και την έρευνα κρίνεται θετικά από τους χρήστες. Συγκεκριμένα, σε ποσοστό 43,90% οι προπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι και σε ποσοστό 30,49% ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι. Τα αντίστοιχα ποσοστά για τους μεταπτυχιακούς φοιτητές είναι 50% και 33,33%. Τα μέλη του διδακτικού προσωπικού δείχνουν να διαφοροποιούνται, απαντώντας ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι σε ποσοστό 57,14% και αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι σε μικρότερο ποσοστό (42,86%). Κατά μέσον όρο πάντως, το 42% των χρηστών απάντησε ότι είναι αρκετά ικανοποιημένο και το 31% ότι είναι πολύ ικανοποιημένο (Πίνακας 19, Διάγραμμα 17).

**Πίνακας 19. Ικανοποίηση από τη συμβολή της βιβλιοθήκης στις μελέτες/έρευνες**  
%

	Ουδόλως	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	1,22	13,41	43,90	30,49	10,98
Μεταπτυχιακός φοιτητής	-	16,67	50,00	33,33	-
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	-	57,14	14,29	28,57	-
Διοικητικό προσωπικό	-	-	40,00	40,00	20,00
Μέσος όρος	1,00	16,00	42,00	31,00	10,00

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα ΙΙ

**Διάγραμμα 17. Ικανοποίηση από τη συμβολή βιβλιοθήκης στην έρευνα**



Πηγή: Πίνακας 19

## 2.18 Υπηρεσίες της βιβλιοθήκης συνολικά

Σε ότι αφορά τις εν γένει υπηρεσίες και δραστηριότητες της βιβλιοθήκης, το 51,58% των προπτυχιακών φοιτητών δηλώνει αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο, έναντι ποσοστού 22,60% που εκφράζεται ως λίγο ικανοποιημένο. Τα αντίστοιχα ποσοστά για τους μεταπτυχιακούς φοιτητές είναι 53,93% και 26,47%, ενώ το 65,55% του διδακτικού προσωπικού απάντησε ότι είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο, με το 22,69% αυτών να δηλώνει λίγο ικανοποιημένο. Κατά μέσον όρο, το 53,65% του συνόλου των χρηστών απαντά ότι είναι ικανοποιημένο αρκετά έως πολύ, έναντι ποσοστού 22,12% που δηλώνει λίγο ικανοποιημένο (Πίνακας 20, Διαγράμματα 18 & 19).

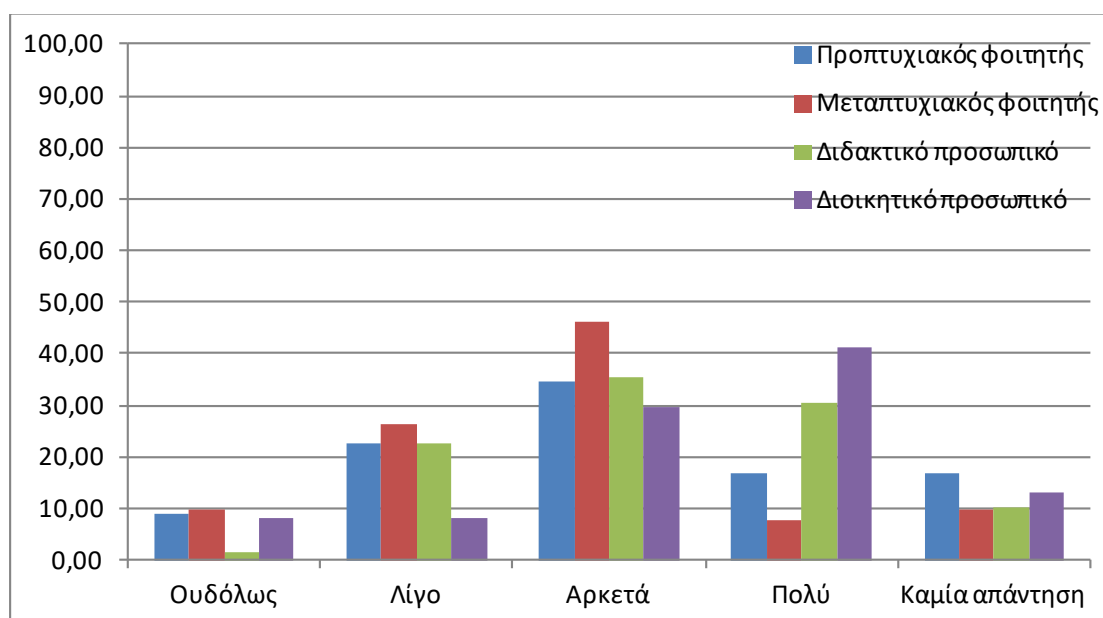
**Πίνακας 20. Ικανοποίηση από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης συνολικά**

	Ουδόλως	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Καμία απάντηση
Προπτυχιακός φοιτητής	8,89	22,60	34,72	16,86	16,93
Μεταπτυχιακός φοιτητής	9,80	26,47	46,09	7,84	9,80
Μέλος Διδακτικού/ Επιστημονικού Προσωπικού	1,68	22,69	35,30	30,25	10,08
Διοικητικό προσωπικό	8,24	8,24	29,41	41,18	12,93
Μέσος όρος	8,41	22,12	35,18	18,47	15,82

Πηγή: Πίνακες Α-Ε, Παράρτημα ΙΙ

**Διάγραμμα 18. Ικανοποίηση από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης συνολικά**

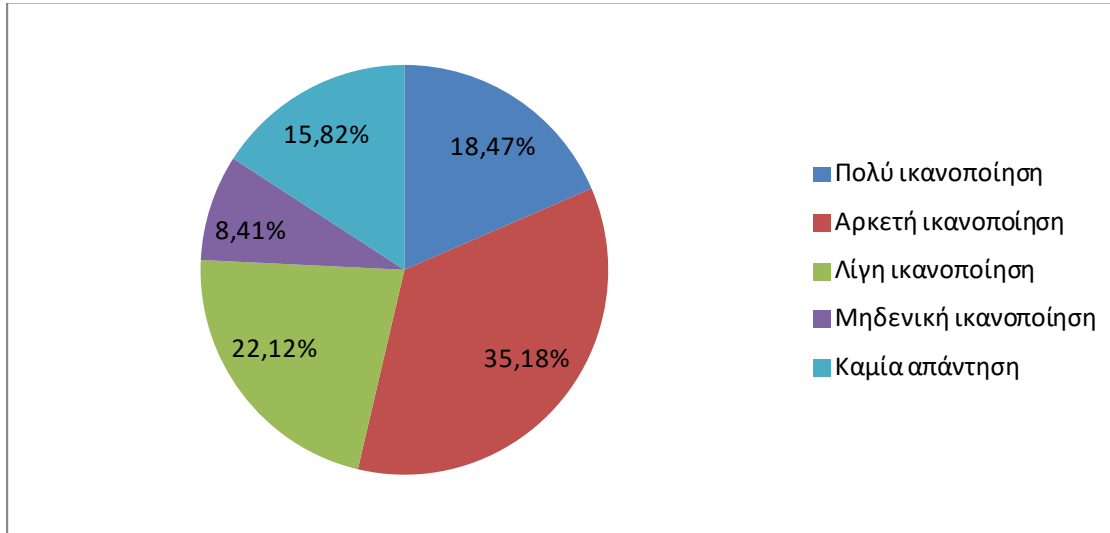
**Α': Κατηγορίες χρηστών**



Πηγή: Πίνακας 20

**Διάγραμμα 19: Ικανοποίηση από τις υπηρεσίες βιβλιοθήκης συνολικά**

**B' = Σύνολο χρηστών**



Πηγή: Πίνακας 20

**2.19. Τομείς της βιβλιοθήκης που χρειάζονται βελτίωση**

Στον πίνακα 21 δίδονται οι προτάσεις που προέκυψαν από απαντήσεις των χρηστών για τη βελτίωση επτά τομέων της βιβλιοθήκης. Τις περισσότερες προτάσεις για βελτίωση, σε ποσοστό 20,10% επί του συνόλου των προτάσεων, συγκέντρωσε το κτίριο της βιβλιοθήκης, ακολουθούμενο από τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης (19,59%), τη συλλογή βιβλίων (16,50%), το ωράριο λειτουργίας (13,40%) και τη συλλογή περιοδικών (10,31%).<sup>3</sup> Το ποσοστό των απαντήσεων «δεν γνωρίζω» ανήλθε στο 11,86% του συνόλου των προτάσεων, το οποίο αντιστοιχεί στο 23% του συνόλου των χρηστών που συμμετείχαν στην έρευνα.

**Πίνακας 21. Τομείς της βιβλιοθήκης που χρειάζονται βελτίωση**

	Συλλογή βιβλίων	Συλλογή περιοδικών	Εξοπλισμός βιβλιοθήκης	Προσωπικό	Κτίριο βιβλιοθήκης	Ώρες λειτουργίας	Σεμινάρια βιβλιοθήκης	Δεν γνωρίζω
Προπτυχιακός φοιτητής	17,83	6,37	19,74	5,10	19,11	14,01	5,10	12,74
Μεταπτυχιακός φοιτητής	-	15,38	30,77	-	23,08	23,08	-	7,69
Μέλος Διδακτ/Επιστ.Προσ	23,08	38,47	7,69	-	15,38	7,69	-	7,69
Διοικητικό προσωπικό	9,09	27,27	18,18	-	36,37	-	-	9,09
Σύνολο	16,50	10,31	19,59	4,12	20,10	13,40	4,12	11,86

Πηγή: Πίνακας ΣΤ', Παράρτημα II

## 2.20. Γενικότερες παρατηρήσεις χρηστών για τη βιβλιοθήκη

Η τελευταία ερώτηση στο ερωτηματολόγιο έδινε την ευχέρεια στους χρήστες να εκφέρουν τη γνώμη τους και να διατυπώσουν παρατηρήσεις για τη βελτίωση της εικόνας της βιβλιοθήκης, χωρίς να περιορίζονται από το αυστηρό πλαίσιο «μία ερώτηση – μία απάντηση».

Κατωτέρω αναφέρονται επιγραμματικά, χωρίς ιεραρχική σειρά, παρατηρήσεις - προτάσεις των χρηστών για τη βελτίωση της εικόνας και της λειτουργίας της βιβλιοθήκης:

- Περισσότερα αντίτυπα βιβλίων
- Βελτίωση βάσεων δεδομένων
- Περισσότεροι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και φωτοτυπικά
- Βελτίωση Wifi
- Αύξηση ορίου και διάρκεια δανεισμού για προπτυχιακούς
- Συμβατότητα VPN με Windows 10
- Πιο πρόσφατες εκδόσεις βιβλίων
- Δυνατότητα παράτασης δανεισμού τηλεφωνικά
- Ενημέρωση φοιτητών για υπηρεσίες βιβλιοθήκης
- Καλύτερος εξαερισμός χώρου βιβλιοθήκης

---

### Σημειώσεις:

<sup>1</sup> «Ηλεκτρονική έρευνα ικανοποίησης χρηστών Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Ιονίου Πανεπιστημίου», επιμέλεια Βασίλη Πολυχρονόπουλου, ΜΟΔΙΠΑΒ Παν/μίου Ιωαννίνων, 2014, στο [www.MODIPAB-erevna-BIKEPO13.pdf](http://www.MODIPAB-erevna-BIKEPO13.pdf).

<sup>2</sup> Ο μέσος όρος στους Πίνακες 3-20 είναι σταθμισμένος με συντελεστές στάθμισης τα ποσοστά συμμετοχής των ομάδων χρηστών στο δείγμα (προπτυχιακός φοιτητής κλπ). Ο μέσος όρος στον Πίνακα 21 είναι σταθμισμένος με τα ποσοστά συμμετοχής των απαντήσεων των επί μέρους ομάδων χρηστών στο σύνολο των απαντήσεων στο συγκεκριμένο ερώτημα. Τυχόν μικρές αποκλίσεις στους αριθμούς οφείλονται σε στρογγυλοποιήσεις. Βλ. Croxton/Cowden/Bolch: “Practical Business Statistics”, 4<sup>th</sup> ed., p. 23, Prentice-Hall, N.Jersey, 1969.

<sup>3</sup> Σε ότι αφορά τη συλλογή βιβλίων και το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης που εμφανίζονται ως τομείς που χρειάζονται βελτίωση, ίσως να φαίνεται ότι οι προτάσεις αυτές είναι αντιφατικές σε σχέση με τον υψηλό βαθμό ικανοποίησης που εμφανίζουν οι τομείς αυτοί στις συγκεκριμένες ερωτήσεις που δέχονται μία μόνο απάντηση (παράγραφοι 2.5 και 2.14 ανωτέρω). Όμως, η ερώτηση της παραγράφου 2.19 είναι μια «ανοικτή» ερώτηση που ζητάει τη γνώμη του ερωτώμενου και επιτρέπει τη διατύπωση περισσότερων της μίας απαντήσεων, οι οποίες όμως και ποσοτικά είναι πολύ λιγότερες από τις απαντήσεις που έχουν δοθεί στις «κλειστές» ερωτήσεις των παραγράφων 2.5 και 2.14. Επομένως οι απαντήσεις της παραγράφου 2.19 δεν μπορούν να ανατρέξουν τις απαντήσεις και τα συμπεράσματα των παραγράφων 2.5 και 2.14. Εξάλλου, η έκφραση αρκετής ικανοποίησης (παράγραφοι 2.5 και 2.14) δεν αποκλείει την πρόταση για βελτίωση του σχετικού τομέα ώστε να προκύψει μεγαλύτερος βαθμός ικανοποίησης στον τομέα αυτό.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ζ

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

#### 1. Συμπεράσματα

Γενικά, οι χρήστες της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Πειραιώς εκφράστηκαν θετικά για την οργάνωση και λειτουργία της. Από την ανάλυση των στοιχείων της έρευνας προέκυψε ότι η πλειοψηφία (53,65%) των ερωτωμένων είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης συνολικά, ενώ μόνο 22,12% απάντησαν ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι και λιγότεροι από δέκα στους εκατό (8,41%) ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι. Ειδικότερα:

- α) Παρά το γεγονός ότι ένα σημαντικό ποσοστό των χρηστών (32%) δήλωσε ότι δεν χρησιμοποιεί συχνά το **χώρο της βιβλιοθήκης για ανάγνωση**, ένα διπλάσιο περίπου ποσοστό (62%) δήλωσε ότι χρησιμοποιεί αρκετά έως πολύ συχνά τη βιβλιοθήκη για ανάγνωση. Σε ότι αφορά τη **συχνότητα δανεισμού βιβλίων**, το 53% των χρηστών απάντησε ότι δανείζεται λίγο, έναντι ενός ποσοστού 17% που δήλωσε ότι δανείζεται αρκετά συχνά.
- β) Χαμηλή εμφανίζεται η **συχνότητα χρησιμοποίησης του ηλεκτρονικού καταλόγου**. Το 28% των χρηστών δήλωσε ότι ουδέποτε χρησιμοποιεί τον ηλεκτρονικό κατάλογο και το 39% απάντησε ότι τον χρησιμοποιεί λίγο. Αρκετά συχνά χρησιμοποιεί τον ηλεκτρονικό κατάλογο το 24% των χρηστών, ενώ μόλις το 6% απάντησε ότι τον χρησιμοποιεί πολύ. Ίδια εικόνα εμφανίζεται και στη **συχνότητα χρησιμοποίησης των ηλεκτρονικών πηγών**. Ουδέποτε χρησιμοποιεί τις πηγές αυτές το 33% των χρηστών, έναντι 39% που τις χρησιμοποιεί λίγο και 23% που τις χρησιμοποιεί αρκετά συχνά.
- γ) Αναφορικά με την **επάρκεια της βιβλιοθήκης σε βιβλία**, η πλειοψηφία των χρηστών απάντησε ότι είναι ικανοποιημένοι από αρκετά έως πολύ σε ποσοστό 63%. Διαφοροποιημένη είναι η κατάσταση όσον αφορά την **επάρκεια της βιβλιοθήκης σε περιοδικά**. Ενώ το ποσοστό των χρηστών που είναι ικανοποιημένο από αρκετά έως πολύ σε ποσοστό 37% υπερτερεί του ποσοστού 26% που είναι λίγο ικανοποιημένο, υπάρχει ένα πολύ υψηλό ποσοστό (37%) που δεν έδωσε καμία απάντηση.
- δ) Για το **ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης** (Βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικές πηγές) δήλωσε ικανοποιημένο το 41% των χρηστών, έναντι

ποσοστού 30% που δήλωσε λίγο ικανοποιημένο. Σημειωτέον ότι και σ' αυτή την περίπτωση ένα σχετικά υψηλό ποσοστό (29%) δεν έδωσε καμία απάντηση. Καμία απάντηση δεν έδωσε και το 25% των χρηστών για το βαθμό ικανοποίησης από την **ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου**. Για τη χρήση όμως αυτή το 57% απάντησε ότι είναι ικανοποιημένο.

- ε) Αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι εμφανίζονται οι χρήστες από τους **όρους δανεισμού** και από την **αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού** (ποσοστά 73% και 75% αντίστοιχα). Για το **περιβάλλον της βιβλιοθήκης** (χώροι, αναγνωστήρια) οι χρήστες εξέφρασαν την ικανοποίησή τους (43% αρκετά ικανοποιημένοι, 36% πολύ ικανοποιημένοι), ενώ διαφοροποίηση υπάρχει ως προς τον **εξοπλισμό της βιβλιοθήκης** με το 27% να δηλώνει λίγη ικανοποίηση, έναντι του 31% που δηλώνει αρκετή ικανοποίηση.
- στ) Υψηλός εμφανίζεται ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από το **ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης** (80% απάντησαν ότι είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι), καθώς και από την **ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης** από το προσωπικό (81% το αντίστοιχο ποσοστό).
- ζ) Πολύ θετική είναι η γνώμη των χρηστών για τη **συμβολή της βιβλιοθήκης στις έρευνες και στις μελέτες** τους: 42% απάντησε ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι και 31% ότι είναι πού ικανοποιημένοι. Αντίθετα, για τα **σεμινάρια χρηστών** που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη χαμηλό είναι το ποσοστό ικανοποίησης των χρηστών στο σύνολό τους σε ποσοστό 14%, ενώ μόνο 15% δήλωσε αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο, με το 68% να μη δίνει καμία απάντηση, γεγονός που υποδηλώνει ενδεχομένως τη χαμηλή συμμετοχή τους σ' αυτά.

## 2. Προτάσεις

- Με δεδομένα τα υψηλά ποσοστά των χρηστών που δεν έδωσαν καμία απάντηση για το ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης και την ευκολία χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου, σε συνδυασμό με το ότι δεν χρησιμοποιούν συχνά τον ηλεκτρονικό κατάλογο, είναι εύλογο να λεχθεί ότι υπάρχει σαφής ένδειξη για την ανάγκη **εκπαίδευσης των χρηστών στη νέα τεχνολογία.**

- **Η διοργάνωση σεμιναρίων** και η σχετική ενημέρωση των χρηστών πρέπει επίσης να αποτελέσει προτεραιότητα, δεδομένου του χαμηλού ποσοστού συμμετοχής

σ' αυτά μέχρι σήμερα και του υψηλού ποσοστού που δεν έδωσε καμιά απάντηση στη συγκεκριμένη ερώτηση.

- Επιπλέον, με βάση τα σχετικά χαμηλά ποσοστά ικανοποίησης αναφορικά με τον **εξοπλισμό της βιβλιοθήκης** (τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές) και τις προτάσεις των χρηστών, μέριμνα πρέπει να ληφθεί για τη βελτίωση του τομέα αυτού, όπως και για το κτίριο της βιβλιοθήκης.



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Croxton / Cowden / Bolch: “Practical Business Statistics”, 4<sup>th</sup> ed., Prentice – Hall, N. Jersey, 1969.
2. Εγκυκλοπαίδεια «ΠΑΠΥΡΟΣ ΛΑΡΟΥΣ ΜΠΡΙΤΑΝΙΚΑ (Πάπυρος – Larousse – Britannica)», Τόμος 14, Πάπυρος Γραφικά Τέχνη ΑΕ, 1996.
3. Εμμανουήλ Κυριακή, Σίτας Ανέστης : “MARC 21 για βιβλιογραφικά δεδομένα”, ΤΕΙ Θεσσαλονίκης, Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας, Τμ. Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης, Θεσσαλονίκη 2005.
4. Ζώνα Σοφία: «Έρευνα Χρηστών στην Ιατρική Βιβλιοθήκη του Γεν. Νοσοκομείου Αθηνών ‘Γεώργιος Γεννηματάς’», πτυχιακή εργασία 2011, από το ΙΚΕ στο [www.Zona\\_Sofia.pdf](http://www.Zona_Sofia.pdf).
5. Κακάλη Κωνσταντία, Κάκκου Μυρτώ, Χρυσόχου Ξένια: «Αποτίμηση υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης και Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Παντείου Παν/μίου: Έρευνα Χρηστών Βιβλιοθήκης», 17<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ιωάννινα, 24-26 Σεπτεμβρίου 2008, Conference Paper, στο <http://eprints.2clis.org/12956/>.
6. Κεφαλάς Μιχάλης, Μπαργούλη Άννα, Μαλούση Αντιγόνη: «ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ – ΔΙΚΤΥΑ», Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης, Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών, Γεν. Τμ. Θετικών Επιστημών, Θεσσαλονίκη, 2009.
7. Κόκκινος Διονύσης, Παπαδάτου Ελένη, Σισαμάκη Νίνα: «Πληροφοριακή Παιδεία και Εκπαίδευση Χρηστών στην Κεντρική Βιβλιοθήκη ΕΜΠ», 2008, στο [hrpts://Lekythos.Library.ucy.ac.cy/handle/10797/11051](http://hrpts://Lekythos.Library.ucy.ac.cy/handle/10797/11051).
8. Κορομπίλη–Ξαντίδου Στέλλα, Μορελέλλη-Κακούρη Μερσίνη: «Στρατηγική για την ανάπτυξη της Βιβλιοθήκης ΤΕΙ Θεσσαλονίκης», 1999, στο <https://Lekythos.Library.ucy.ac.cy/handle/10797/12034>.
9. Κορομπίλη Στέλλα, Χριστοδούλου Γιώργος, Κουκάκης Γιάννης: “ON LINE ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ”, Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης, Τμ. Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης, Σίνδος, 2012.
10. Μαργαρίτη Χρυσάνθη: «Έρευνα Χρηστών Βιβλιοθήκης Βιολογίας Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης», Πτυχιακή εργασία στο ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης, 2013, από το Ιδρυματικό Καταθετήριο Εύρηκα (IKE), στο [www.Margariti\\_Chrisanthi.pdf](http://www.Margariti_Chrisanthi.pdf).

11. Mendenhall W., Reinmuth J.E., Beaver R.: “Statistics for Management and Economics”, 6<sup>th</sup> edition, PWS-KENT Publishing Company, Boston, 1989.
12. Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟΔΙΠΑΒ), Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων: «Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών», 2012, στο [http://mopab.seab.gr/sites/default/files/mopab\\_questions\\_satisfaction.pdf](http://mopab.seab.gr/sites/default/files/mopab_questions_satisfaction.pdf)
13. Μονιάρου – Παπακωνσταντίνου Βαλεντίνη: «Ανάπτυξη και Διαχείριση Συλλογής», ΤΕΙ Αθήνας, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης, Αθήνα, 2004.
14. Πολυχρονόπουλος Βασίλης (επιμέλεια): «Ηλεκτρονική έρευνα ικανοποίησης χρηστών Βιβλιοθήκης και κέντρου πληροφόρησης του Ιονίου Πανεπιστημίου», ΜΟΔΙΠΑΒ Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, 2014, στο [www.MODIPAB-ereuna-BIKEPO13.pdf](http://www.MODIPAB-ereuna-BIKEPO13.pdf).
15. Τόγια Α.Ι.: «Εισαγωγή στη βιβλιοθηκονομία, είδη βιβλιοθηκών», ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας, Σίνδος, 1997.
16. Tsimproglou Fillipos: «Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Κύπρου: Άξονες ανάπτυξης και προοπτικές συμβολής στη συνεργασία των Κυπριακών Βιβλιοθηκών», 1<sup>ο</sup> Συνέδριο Κυπριακών Βιβλιοθηκών: Ο ρόλος της Βιβλιοθήκης στον 21<sup>ο</sup> αιώνα, Λευκωσία, 2 Νοεμβρίου 2001 (unpublished Conference Paper), στο <http://eprints.2clis.org/7138/>
17. Φίλιας Βασίλης (Γενική Επιμέλεια): «Εισαγωγή στη Μεθοδολογία και τις Τεχνικές των Κοινωνικών Ερευνών», Σπουδαστήριο Κοινωνιολογίας ΠΑΣΠΕ, Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών, Βιβλιοθήκη Κοινωνικής Επιστήμης & Κοινωνικής Πολιτικής – GUTENBERG, 2<sup>η</sup> έκδοση, 1996, 8<sup>η</sup> ανατύπωση, 2007.
18. Φράγκου Άννα: «Το περιβάλλον μιας σύγχρονης ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης», Ημερίδα στο ΤΕΙ Λάρισας, 1999, στο [LekythosLib.uoy.ac.cy/bitstream/handle/10797/11211/fragkou.pdf?sequence=3](http://LekythosLib.uoy.ac.cy/bitstream/handle/10797/11211/fragkou.pdf?sequence=3)

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

#### Για την Έρευνα Πρόσβασης Χρηστών στη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πειραιώς

Το παρόν ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο. Οι εγγραφές των απαντήσεων που δίδονται στις ερωτήσεις δεν περιέχουν καμία πληροφορία ταυτοποίησης για εσάς. Οι πληροφορίες που θα συγκεντρωθούν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τις δυνατότητες πρόσβασης στη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πειραιώς και στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες γενικότερα και σε καμία περίπτωση δεν θα χρησιμοποιηθούν για εξαγωγή απόψεων ή συμπερασμάτων για προσωπικά δεδομένα.

Παρακαλούμε συμπληρώστε το ερωτηματολόγιο με βάση τις προσωπικές σας εκτιμήσεις...

Ευχαριστούμε για το ενδιαφέρον και τη συνεργασία σας.

#### Ερωτήσεις / Απαντήσεις

##### 1. Ποια είναι η ιδιότητά σας;

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Προπτυχιακός φοιτητής
- β. Μεταπτυχιακός φοιτητής
- γ. Μέλος Διδακτικού/Επιστημονικού προσωπικού
- δ. Διοικητικό Προσωπικό
- ε. Άλλη

##### 2. Ποιο είναι το τμήμα που διδάσκετε ή σπουδάζετε;

- α. Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης
- β. Τμήμα Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων
- γ. Τμήμα Διεθνών & Ευρωπαϊκών Σπουδών
- δ. Τμήμα Ναυτιλιακών Σπουδών
- ε. Τμήμα Βιομηχανικής Διοίκησης & Τεχνολογίας

- στ. Τμήμα Χρηματοοικονομικής & Τραπεζικής Διοικητικής
- ζ. Τμήμα Στατιστικής & Ασφαλιστικής Επιστήμης
- η. Τμήμα Πληροφορικής
- θ. Τμήμα Ψηφιακών Συστημάτων

**3. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης;**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδέποτε
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. πολύ
- ε. Καμία απάντηση

**4. Πόσο συχνά δανείζετε βιβλία;**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδέποτε
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. Πολύ
- ε. Καμία απάντηση

**5. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο;**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδέποτε
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. Πολύ
- ε. Καμία απάντηση

**6. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης;**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδέποτε
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. Πολύ
- ε. Καμία απάντηση

**7. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία;**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδόλως
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. Πολύ
- ε. Καμία απάντηση

**8. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά;**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδόλως
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. Πολύ
- ε. Καμία απάντηση

**9. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των Βιβλίων στα ράφια;**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδόλως
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. Πολύ
- ε. Καμία απάντηση

**10. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης (Βάσεις Δεδομένων, Ηλεκτρονικές Πηγές);**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδόλως
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. Πολύ
- ε. Καμία απάντηση

**11. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου;**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδόλως
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. Πολύ
- ε. Καμία απάντηση

**12. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού;**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδόλως
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. Πολύ
- ε. Καμία απάντηση

**13. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού;**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδόλως
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. Πολύ
- ε. Καμία απάντηση

**14. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήρια);**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδόλως
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. Πολύ
- ε. Καμία απάντηση

**15. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τεμαχικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδόλως
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. Πολύ
- ε. Καμία απάντηση

**16. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδόλως
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. Πολύ
- ε. Καμία απάντηση

**17. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Σεμινάρια Χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη;**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδόλως
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. Πολύ
- ε. Καμία απάντηση



**18. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδόλως
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. Πολύ
- ε. Καμία απάντηση

**19. Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην μελέτη/έρευνά σας;**

*Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.*

- α. Ουδόλως
- β. Λίγο
- γ. Αρκετά
- δ. Πολύ
- ε. Καμία απάντηση

**20. Ποιοι τομείς θεωρείτε ότι χρειάζονται μεγαλύτερη Βελτίωση;**

- Συλλογή Βιβλίων
- Συλλογή Περιοδικών
- Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης
- Προσωπικό
- Κτίριο Βιβλιοθήκης
- Ώρες Λειτουργίας Βιβλιοθήκης
- Σεμινάρια Βιβλιοθήκης
- Δεν Γνωρίζω

- 21. Άλλες Υπηρεσίες ή παρατηρήσεις που κατά τη γνώμη σας θα βελτιώσουν την εικόνα της Βιβλιοθήκης.**

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

**ΠΙΝΑΚΑΣ Α: Απαντήσεις συνόλου χρηστών που συμμετείχαν στην έρευνα**

Ερωτήσεις	Απαντήσεις											
	Ουδέποτε/ Ουδόλωσ		Λίγο		Αρκετά		Πολύ		Καμία απάντηση		ΣΥΝΟΛΟ	
		%		%		%		%		%		%
1.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης	4	4,00	32	32,00	45	45,00	17	17,00	2	2,00	100	100,00
2.Πόσο συχνά δανείτε βιβλία	24	24,00	53	53,00	17	17,00	5	5,00	1	1,00	100	100,00
3.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο	28	28,00	39	39,00	24	24,00	6	6,00	3	3,00	100	100,00
4.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης	33	33,00	39	39,00	23	23,00	4	4,00	1	1,00	100	100,00
5.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία	1	1,00	20	20,00	47	47,00	16	16,00	16	16,00	100	100,00
6.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά	8	8,00	18	18,00	29	29,00	8	8,00	37	37,00	100	100,00
7.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των Βιβλίων στα ράφια	5	5,00	23	23,00	47	47,00	12	12,00	13	13,00	100	100,00
8.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης	3	3,00	27	27,00	34	34,00	7	7,00	29	29,00	100	100,00
9.Πόσο ικανοποιημένοι είστε την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου	2	2,00	16	16,00	37	37,00	20	20,00	25	25,00	100	100,00
10.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού	1	1,00	12	12,00	44	44,00	29	29,00	14	14,00	100	100,00
11.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού	4	4,00	9	9,00	38	38,00	37	37,00	12	12,00	100	100,00
12.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνώστηριο)	6	6,00	13	13,00	43	43,00	36	36,00	2	2,00	100	100,00
13.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές	11	11,00	27	27,00	31	31,00	7	7,00	24	24,00	100	100,00
14.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης	8	8,00	9	9,00	37	37,00	43	43,00	3	3,00	100	100,00
15.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Σεμινάρια Χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη	3	3,00	14	14,00	11	11,00	4	4,00	68	68,00	100	100,00
16.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό	1	1,00	9	9,00	49	49,00	32	32,00	9	9,00	100	100,00
17.Σε πιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην μελέτη/ έρευνά σας	1	1,00	16	16,00	42	42,00	31	31,00	10	10,00	100	100,00
ΣΥΝΟΛΟ	143	8,41	376	22,12	598	35,18	314	18,47	269	15,82	1700	100,00

Πηγή: Συμπληρωμένα ερωτηματολόγια της έρευνας

**ΠΙΝΑΚΑΣ Β: Απαντήσεις προπτυχιακών φοιτητών που συμμετείχαν στην έρευνα**

Ερωτήσεις	Απαντήσεις											
	Ουδέποτε/ Ουδόλωσ		Λίγο		Αρκετά		Πολύ		Καμία απάντηση		ΣΥΝΟΛΟ	
		%		%		%		%		%		%
1.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης	1	1,22	28	34,15	39	47,56	13	15,85	1	1,22	82	100,00
2.Πόσο συχνά δανείζεστε βιβλία	23	28,05	42	51,22	12	14,63	4	4,88	1	1,22	82	100,00
3.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο	24	29,27	35	42,68	18	21,95	2	2,44	3	3,66	82	100,00
4.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης	30	36,59	34	41,46	15	18,29	2	2,44	1	1,22	82	100,00
5.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία	1	1,22	17	20,73	37	45,12	12	14,63	15	18,29	82	100,00
6.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά	7	8,54	12	14,63	23	28,05	6	7,32	34	41,46	82	100,00
7.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των Βιβλίων στα ράφια	5	6,10	21	25,61	37	45,12	7	8,54	12	14,63	82	100,00
8.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης	3	3,66	21	25,61	27	32,93	5	6,10	26	31,71	82	100,00
9.Πόσο ικανοποιημένοι είστε την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου	2	2,45	147	17,07	30	36,59	14	17,07	22	26,83	82	100,00
10.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού	1	1,22	9	10,98	38	46,34	21	25,61	13	15,85	82	100,00
11.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού	2	2,44	9	10,98	32	39,02	27	32,93	12	14,63	82	100,00
12.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήριο)	3	3,66	9	10,98	34	41,46	34	41,46	2	2,45	82	100,00
13.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές	9	10,98	24	29,27	25	30,49	6	7,32	18	21,95	82	100,00
14.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης	8	9,76	7	8,54	30	36,59	36	43,90	1	1,22	82	100,00
15.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Σεμινάρια Χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη	3	3,66	13	15,85	9	10,98	-	-	57	69,51	82	100,00
16.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό	1	1,22	9	10,98	42	51,22	21	25,61	9	10,98	82	100,00
17.Σε πιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην μελέτη/έρευνά σας	1	1,22	11	13,41	36	43,90	25	30,49	9	10,98	82	100,00
ΣΥΝΟΛΟ	124	8,89	315	22,60	484	34,72	235	16,86	236	16,93	1394	100,00

Πηγή: Συμπληρωμένα ερωτηματολόγια της έρευνας

**ΠΙΝΑΚΑΣ Γ: Απαντήσεις μεταπτυχιακών φοιτητών που συμμετείχαν στην έρευνα**

Ερωτήσεις	Απαντήσεις											
	Ουδέποτε/ Ουδόλωσ		Λίγο		Αρκετά		Πολύ		Καμία απάντηση		ΣΥΝΟΛΟ	
		%		%		%		%		%		%
1. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης	-	-	-	-	3	50,00	2	33,33	1	16,67	6	100,00
2. Πόσο συχνά δανείζεστε βιβλία	1	16,67	3	50,00	2	33,33	-	-	-	-	6	100,00
3. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο	2	33,33	2	33,33	2	33,34	-	-	-	-	6	100,00
4. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης	1	16,67	3	50,00	2	33,33	-	-	-	-	6	100,00
5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία	-	-	-	-	5	83,33	1	16,67	-	-	6	100,00
6. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά	-	-	3	50,00	-	-	1	16,67	2	33,33	6	100,00
7. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των Βιβλίων στα ράφια	-	-	2	33,33	4	66,67	-	-	-	-	6	100,00
8. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης	-	-	2	33,33	3	50,00	-	-	1	16,67	6	100,00
9. Πόσο ικανοποιημένοι είστε την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου	-	-	2	33,33	3	50,00	-	-	1	16,67	6	100,00
10. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού	-	-	3	50,00	2	33,33	1	16,67	-	-	6	100,00
11. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού	2	33,33	-	-	3	50,00	1	16,67	-	-	6	100,00
12. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήριο)	2	33,33	1	16,67	3	50,00	-	-	-	-	6	100,00
13. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές	2	33,33	2	33,33	1	16,67	-	-	1	16,67	6	100,00
14. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης	-	-	2	33,33	4	66,67	-	-	-	-	6	100,00
15. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Σεμινάρια Χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη	-	-	1	16,66	1	16,67	-	-	4	66,67	6	100,00
16. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό	-	-	-	-	6	100,00	-	-	-	-	6	100,00
17. Σε πιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην μελέτη/ έρευνά σας	-	-	1	16,67	3	50,00	2	33,33	-	-	6	100,00
ΣΥΝΟΛΟ	10	9,80	27	26,47	47	46,09	8	7,84	10	9,80	102	100,00

Πηγή: Συμπληρωμένα ερωτηματολόγια της έρευνας

**ΠΙΝΑΚΑΣ Δ: Απαντήσεις διδακτικού προσωπικού που συμμετείχαν στην έρευνα**

Ερωτήσεις	Απαντήσεις											
	Ουδέποτε/ Ουδόλωσ		Λίγο		Αρκετά		Πολύ		Καμία απάντηση		ΣΥΝΟΛΟ	
		%		%		%		%		%		%
1.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης	2	28,57	4	57,14	1	14,29	-	-	-	-	7	100,00
2.Πόσο συχνά δανείζεστε βιβλία	-	-	7	100,00	-	-	-	-	-	-	7	100,00
3.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο	-	-	2	28,57	3	42,86	2	28,57	-	-	7	100,00
4.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης	-	-	2	28,57	3	42,86	2	28,57	-	-	7	100,00
5.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία	-	-	2	28,57	4	57,14	1	14,29	-	-	7	100,00
6.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά	-	-	2	28,57	5	71,43	-	-	-	-	7	100,00
7.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των Βιβλίων στα ράφια	-	-	-	-	5	71,43	2	28,57	-	-	7	100,00
8.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης	-	-	3	42,86	3	42,86	1	14,29	-	-	7	100,00
9.Πόσο ικανοποιημένοι είστε την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου	-	-	-	-	3	42,86	4	57,14	-	-	7	100,00
10.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού	-	-	-	-	2	28,57	5	71,43	-	-	7	100,00
11.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού	-	-	-	-	2	28,57	5	71,43	-	-	7	100,00
12.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήριο)	-	-	1	14,29	5	71,43	1	14,29	-	-	7	100,00
13.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές	-	-	-	-	2	28,57	1	14,29	4	57,14	7	100,00
14.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης	-	-	-	-	3	42,86	2	28,57	2	28,57	7	100,00
15.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Σεμινάρια Χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη	-	-	-	-	-	-	1	14,29	6	85,71	7	100,00
16.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό	-	-	-	-	-	-	7	100,00	-	-	7	100,00
17.Σε πιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην μελέτη/έρευνά σας	-	-	4	57,14	1	14,29	2	28,57	-	-	7	100,00
ΣΥΝΟΛΟ	2	1,68	27	22,69	42	35,30	36	30,25	12	10,08	119	100,00

Πηγή: Συμπληρωμένα ερωτηματολόγια της έρευνας

**ΠΙΝΑΚΑΣ Ε: Απαντήσεις διοικητικού προσωπικού που συμμετείχε στην έρευνα**

Ερωτήσεις	Απαντήσεις											
	Ουδέποτε/ Ουδόλωσ		Λίγο		Αρκετά		Πολύ		Καμία απάντηση		ΣΥΝΟΛΟ	
		%		%		%		%		%		%
1.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης	1	20,00	-	-	2	40,00	2	40,00	-	-	5	100,00
2.Πόσο συχνά δανείζετε βιβλία	-	-	1	20,00	3	60,00	1	20,00	-	-	5	100,00
3.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο	2	40,00	-	-	1	20,00	2	40,00	-	-	5	100,00
4.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης	2	40,00	-	-	3	60,00	-	-	-	-	5	100,00
5.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία	-	-	1	20,00	1	20,00	2	40,00	1	20,00	5	100,00
6.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά	1	20,00	1	20,00	1	20,00	1	20,00	1	20,00	5	100,00
7.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των Βιβλίων στα ράφια	-	-	-	-	1	20,00	3	60,00	1	20,00	5	100,00
8.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης	-	-	1	20,00	1	20,00	1	20,00	2	40,00	5	100,00
9.Πόσο ικανοποιημένοι είστε την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου	-	-	-	-	1	20,00	2	40,00	2	40,00	5	100,00
10.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού	-	-	-	-	2	40,00	2	40,00	1	20,00	5	100,00
11.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού	-	-	-	-	1	20,00	4	80,00	-	-	5	100,00
12.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνώστηριο)	1	20,00	2	40,00	1	20,00	1	20,00	-	-	5	100,00
13.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές	-	-	1	20,00	3	60,00	-	-	1	20,00	5	100,00
14.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης	-	-	-	-	-	-	5	100,00	-	-	5	100,00
15.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Σεμινάρια Χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη	-	-	-	-	1	20,00	3	60,00	1	20,00	5	100,00
16.Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό	-	-	-	-	1	20,00	4	80,00	-	-	5	100,00
17.Σε πιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην μελέτη/ έρευνά σας	-	-	-	-	2	40,00	2	40,00	1	20,00	5	100,00
ΣΥΝΟΛΟ	7	8,24	7	8,24	25	29,41	35	41,18	11	12,93	85	100,00

Πηγή: Συμπληρωμένα ερωτηματολόγια της έρευνας

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΤ': Προτάσεις χρηστών για βελτίωση τομέων της Βιβλιοθήκης**

	Συλλογή Βιβλίων		Συλλογή Περιοδικών		Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης		Προσωπικό		Κύριο Βιβλιοθήκης		Ωρες Λειτουργίας		Σεμινάρια Βιβλιοθήκης		Δεν Γνωρίζω		ΣΥΝΟΛΟ	
		%		%		%		%		%		%		%		%		%
Προπτυχιακός Φοιτητής	28	17,83	10	6,37	31	19,74	8	5,10	30	19,11	22	14,01	8	5,10	20	12,74	157	100,00
Μεταπτυχιακός Φοιτητής	-	-	2	15,38	4	30,77	-	-	3	23,08	3	23,08	-	-	1	7,69	13	100,00
Μέλος Διδακτικού/Επιστημονικού Προσωπικού	3	23,08	5	38,47	1	7,69	-	-	2	15,38	1	7,69	-	-	1	7,69	13	100,00
Διοικητικό Προσωπικό	1	9,09	3	27,27	2	18,18	-	-	4	36,37	-	-	-	-	1	9,09	11	100,00
ΣΥΝΟΛΟ	32	16,50	20	10,31	38	19,59	8	4,12	39	20,10	26	13,40	8	4,12	23	11,86	194	100

Πηγή: Συμπληρωμένα ερωτηματολόγια της έρευνας

**Σημείωση:**

Οι απόλυτοι αριθμοί δηλώνουν απαντήσεις – προτάσεις για βελτίωση τομέων. Το άθροισμα αυτών υπερβαίνει τον αριθμό των χρηστών που συμμετείχε στην έρευνα (στο σύνολο και κατά ιδιότητα) επειδή κάθε ερωτώμενος μπορούσε να δηλώσει περισσότερους του ενός τομείς. Όποιος απάντησε «δεν γνωρίζω», πάντως, δεν μπορούσε να δώσει και δεν έδωσε καμία άλλη απάντηση.