

Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδας

Σχολή Κοινωνικών Επιστημών

Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας, Αρχειονομίας και Συστημάτων πληροφόρησης

## **ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**με θέμα:**

**«Μέτρηση ικανοποίησης χρηστών στη Δημοτική βιβλιοθήκη  
Σταυρούπολης Θεσσαλονίκης»**

**«Measuring user satisfaction in the Municipal Library of  
Stavroupolis, Thessaloniki »**

**Φοιτήτρια: Στεφανία Μούτσιου**

**Θεσσαλονίκη**

**2019**

Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδας

Σχολή Κοινωνικών Επιστημών

Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας, Αρχειονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης

## ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

με θέμα:

«Μέτρηση ικανοποίησης χρηστών στη Δημοτική βιβλιοθήκη  
Σταυρούπολης Θεσσαλονίκης»

«Measuring user satisfaction in the Municipal Library of Stavroupolis,  
Thessaloniki »

Φοιτήτρια: Στεφανία Μούτσιου

Επιβλέπων Καθηγητής : Γεώργιος Χριστοδούλου

Θεσσαλονίκη

2019

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Ευχαριστίες.....	5
2. Κατάλογος Πινάκων.....	6
3. Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	7
4. Περίληψη.....	8
5. Εισαγωγή.....	10
6. Δημοτικές Βιβλιοθήκες.....	13
6.1 Ιστορική Αναδρομή.....	13
6.2 Ο ρόλος και στόχος των Δημοτικών Βιβλιοθηκών.....	15
6.3 Υπηρεσίες, Συλλογές.....	17
6.4 Ο ρόλος και η στάση του βιβλιοθηκονόμου.....	21
6.5 Κριτήρια ικανοποίησης χρηστών.....	23
7. Η Δημοτική βιβλιοθήκη της Σταυρούπολης.....	25
7.1 Η τοποθεσία της βιβλιοθήκης.....	25
7.2 Η συλλογή.....	25
7.3 Οι υπηρεσίες.....	26
7.4 Κανονισμός λειτουργίας.....	27
8. Βιβλιογραφική ανασκόπηση.....	29
8.1 Βιβλιοθήκη του κέντρου πολιτισμού του Δήμου Ξάνθης.....	29
8.2 Δημοτική βιβλιοθήκη Πτολεμαΐδας.....	30
8.3 Δημοτική βιβλιοθήκη Άμφισσας.....	30
8.4 Δημοτική βιβλιοθήκη του Μαλεβιζίου Ηρακλείου Κρήτης.....	31
8.5 Δημοτική βιβλιοθήκη Ν.Μαγνησίας του Δήμου Δέλτα.....	32
9. Μεθοδολογία έρευνας.....	33
9.1 Σκοπός.....	33
9.2 Πληθυσμός.....	33
9.3 Δείγμα.....	34
9.4 Ερευνητικό εργαλείο.....	34
9.5 Στατιστική επεξεργασία.....	36
10. Αποτελέσματα έρευνας.....	37
11. Συμπεράσματα.....	65

12. Βιβλιογραφία.....	67
12.1 Ελληνική βιβλιογραφία.....	67
12.2 Ξένη βιβλιογραφία.....	68
13. Παράρτημα.....	69

## **1. Ευχαριστίες**

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον Κύριο Χριστοδούλου για την καθοδήγηση του για την εκπόνηση της συγκεκριμένης πτυχιακής εργασίας. Επίσης το προσωπικό της Δημοτικής βιβλιοθήκης Σταυρούπολης για τη βοήθεια και υποστήριξη που πρόσφερε, καθώς και τους χρήστες της που ήταν πρόθυμοι να απάντησουν στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου με σκοπό να ολοκληρωθεί η έρευνα.

## 2. Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Φύλο.....	37
Πίνακας 2: Ηλικία.....	38
Πίνακας 3: Επίπεδο Εκπαίδευσης.....	40
Πίνακας 4: Συχνότητα επίσκεψης στη βιβλιοθήκη.....	41
Πίνακας 5: Λόγοι επίσκεψης.....	42
Πίνακας 6: Συχνότητα χρήσης θεματικών κατηγοριών.....	44
Πίνακας 7: Εμπλουτισμός συλλογής.....	46
Πίνακας 8: Ικανοποίηση απο τη συλλογή.....	48
Πίνακας 9: Ποιότητα παροχής των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.....	49
Πίνακας 10: Υλικοτεχνικός εξοπλισμός βιβλιοθήκης.....	51
Πίνακας 11: Ψηφιακή ενημέρωση, on-line κατάλογος.....	53
Πίνακας 12: Βοήθεια απο το προσωπικό.....	54
Πίνακας 13: Το προσωπικό είναι ευγενικό/φιλικό.....	55
Πίνακας 14: Το προσωπικό είναι εξυπηρετικό.....	56
Πίνακας 15: Το προσωπικό είναι εξειδικευμένο.....	57
Πίνακας 16: Πρόσβαση στη βιβλιοθήκη.....	58
Πίνακας 17: Πρόσβαση ατόμων με ειδικές ανάγκες.....	60
Πίνακας 18: Χώρος του αναγνωστηρίου.....	61
Πίνακας 19: Ωράριο Βιβλιοθήκης.....	62
Πίνακας 20: Παιδικό τμήμα και δραστηριότητες.....	63
Πίνακας 21: Παιδικό τμήμα και τμήμα για ενηλίκους σε κοινό χώρο.....	64

### 3. Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1: Φύλο.....	38
Διάγραμμα 2: Ηλικία.....	39
Διάγραμμα 3: Επίπεδο Εκπαίδευσης.....	40
Διάγραμμα 4: Συχνότητα επίσκεψης στη βιβλιοθήκη.....	41
Διάγραμμα 5: Λόγοι επίσκεψης.....	43
Διάγραμμα 6: Συχνότητα χρήσης θεματικών κατηγοριών.....	45
Διάγραμμα 7: Εμπλουτισμός συλλογής.....	47
Διάγραμμα 8: Ικανοποίηση απο τη συλλογή.....	48
Διάγραμμα 9: Ποιότητα παροχής των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.....	50
Διάγραμμα 10: Υλικοτεχνικός εξοπλισμός βιβλιοθήκης.....	52
Διάγραμμα 11: Ψηφιακή ενημέρωση, on-line κατάλογος.....	53
Διάγραμμα 12: Βοήθεια απο το προσωπικό.....	54
Διάγραμμα 13: Το προσωπικό είναι ευγενικό/φιλικό.....	55
Διάγραμμα 14: Το προσωπικό είναι εξυπηρετικό.....	56
Διάγραμμα 15: Το προσωπικό είναι εξειδικευμένο.....	58
Διάγραμμα 16: Πρόσβαση στη βιβλιοθήκη.....	59
Διάγραμμα 17: Πρόσβαση ατόμων με ειδικές ανάγκες.....	60
Διάγραμμα 18: Χώρος του αναγνωστηρίου.....	61
Διάγραμμα 19: Ωράριο Βιβλιοθήκης.....	62
Διάγραμμα 20: Παιδικό τμήμα και δραστηριότητες.....	63
Διάγραμμα 21: Παιδικό τμήμα και τμήμα για ενηλίκους σε κοινό χώρο.....	64

## 4. Περίληψη

Οι δημόσιες και οι δημοτικές βιβλιοθήκες συμβάλλουν στη δια βίου μάθηση, στην πρόσβαση της πληροφορίας και της γνώσης η οποία πρέπει να αξιοποιείται απο όλους τους ανθρώπους. Οι βιβλιοθήκες έχουν σημαντικό ρόλο στη διάδοση των γνώσεων. Είναι απαραίτητο να είναι οργανωμένη και να ανταποκρίνεται στην εποχή που ζούμε με τις νέες τεχνολογίες, έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των χρηστών. Με τον τρόπο αυτό συμβάλλει στην πνευματική άνοδο της τοπικής κοινωνίας.

Αρχικά, η έρευνα πραγματοποιείται για να συλλεχθούν πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, τη συλλογή την οποία διαθέτει, το προσωπικό και λόγους χρήσης της βιβλιοθήκης. Στην έρευνα καταγράφονται οι απόψεις των χρηστών έτσι ώστε να εξαχθούν αποτελέσματα τα οποία θα οδηγήσουν σε συμπεράσματα. Τα συμπεράσματα μπορεί να δώσουν έναυσμα στον βιβλιοθηκονόμο για να αναπτύξει μια συγκεκριμένη υπηρεσία της βιβλιοθήκης, με βάση τα αποτελέσματα απο την έρευνα. Αυτό συμβάλλει στην περαιτέρω ανάπτυξη της βιβλιοθήκης

*Λέξεις κλειδιά: Δημοτικές βιβλιοθήκες, Συμπεριφορά χρηστών, Ανάγκες χρηστών, Εκπαίδευση χρηστών, Πληροφοριακή παιδεία, έρευνα χρηστών*



#### **4. Abstact**

Public and municipal libraries contribute to lifelong learning, access to information and knowledge, which should be used by all people. Libraries play an important role in disseminating knowledge. It is necessary to organize and respond to the era of new technologies in order to meet the needs of users. In this way it contributes to the spiritual growth of the local community

Initially, the research is conducted to gather information about the library services, the collection available, the staff and the reasons for using the library. The survey records users' opinions in order to draw results that will lead to conclusions. The findings can give the librarian the impetus to develop a particular library service based on the results of the research. This contributes to the further development of the library

*Keywords: Public Libraries, User Behavior, User Needs, User Education, Information Literacy, User Research*

## 5. Εισαγωγή

Η συγκεκριμένη έρευνα αφορά τις Δημοτικές βιβλιοθήκες και τις Δημόσιες.

Οι δημοτικές βιβλιοθήκες είναι πνευματικά κέντρα που προσφέρουν δωρεάν πληροφόρηση, ενημέρωση στους κατοίκους. Διαθέτουν υπηρεσίες οι οποίες είναι προσαρμοσμένες στις ανάγκες των χρηστών. Απευθύνονται σε όλα τα κοινωνικά στρώματα ανεξαιρέτως, λειτουργώντας δημοκρατικά και κάνοντας τη γνώση διαθέσιμη σε όλους.

Ο ρόλος των Δημοτικών βιβλιοθηκών είναι να είναι σύγχρονα πνευματικά κέντρα, με τεχνολογικά μέσα που να βαδίζουν με την εξέλιξη της τεχνολογίας, με σκοπό οι ανάγκες των χρηστών να καλύπτονται πλήρως. Οι βιβλιοθήκες οφείλουν να επισύρουν την προσοχή του κοινού σ' ενδιαφέροντα ζητήματα με διάφορα μέσα, όπως με εκθέσεις, συζητήσεις, καταλόγους βιβλίων.

Συμβάλλουν στη δια βίου μάθηση κάτι που είναι απαραίτητο σε μια κοινωνία. Διαθέτει πληροφορίες για διάφορα θέματα, με αποτέλεσμα ένας χρήστης να συνεχίζει να μαθαίνει. Η βιβλιοθήκη λειτουργεί σαν εκπαιδευτικό κέντρο για τα άτομα αυτά. Είναι αξιοσημείωτο που δανείζει το υλικό της δωρεάν, έτσι ώστε να έχουν πρόσβαση όλα τα άτομα της τοπικής κοινωνίας.

Επίσης, αποτελούν πληροφοριακά κέντρα της τοπικής κοινωνίας. Μπορούν να προσφέρουν πληροφορίες για τον τόπο στον οποίο βρίσκονται. Στις δημοτικές βιβλιοθήκες υπάρχει πολιτιστική και ιστορική κληρονομιά στον χώρο της, διαθέτει συλλογές οι οποίες αναφέρονται στην ιστορία του τόπου.

Είναι σημαντικό μια βιβλιοθήκη να ενθαρρύνει τη χρήση και την παρουσία της, να διακηρύττει την αξία των υπηρεσιών της, με αποτέλεσμα να γίνει ακόμα πιο αντιληπτή η σημαντικότητα της στην κοινωνία.

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε στη Δημοτική βιβλιοθήκη Σταυρούπολης είχε ως στόχο την καταγραφή απόψεων των χρηστών, σχετικά με τις υπηρεσίες και τη λειτουργία της βιβλιοθήκης. Με την έρευνα μπορούν να γίνουν διακριτές οι αδυναμίες που έχει η βιβλιοθήκη σύμφωνα με τις γνώμες των χρηστών. Γίνεται καταγραφή σχετικά με το πόσο είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες, την χρήση του χώρου και τη συλλογή της βιβλιοθήκης, το προσωπικό και το περιβάλλον.

Η έρευνα διήρκησε 2 μήνες και μοιράστηκαν 110 ερωτηματολόγια σε χρήστες της βιβλιοθήκης. Στη συνέχεια τα αποτελέσματα αναλύθηκαν με το πρόγραμμα Microsoft excel 2007 για να παρουσιασθούν με τη μορφή διαγραμμάτων και να εξαχθούν τα συμπεράσματα της έρευνας.

Παρακάτω παρατίθενται τα κεφάλαια της εργασίας:

Το πρώτο κεφάλαιο αναφέρεται σε μια ιστορική αναδρομή των βιβλιοθηκών. Επίσης γίνεται λόγος για τον ρόλο και τον στόχο που έχουν στην σημερινή εποχή, καθώς και για τις υπηρεσίες και τις συλλογές της. Ακόμα αναφέρεται ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου ως επιστήμονα της πληροφόρησης και γίνεται αναφορά σε κριτήρια που συμβάλλουν στην ικανοποίηση των χρηστών.

Το δεύτερο κεφάλαιο συμπεριλαμβάνει πληροφορίες για τη Δημοτική βιβλιοθήκη στη Σταυρούπολη Θεσσαλονίκης. Αναφέρεται η τοποθεσία, η ίδρυση, η συλλογή, οι υπηρεσίες και ο κανονισμός λειτουργίας.

Στη συνέχεια το επόμενο κεφάλαιο είναι της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, το οποίο περιλαμβάνει παλαιότερες έρευνες χρηστών οι οποίες αναφέρονται στη συμπεριφορά και στις ανάγκες τους.

Ακολουθεί το επόμενο κεφάλαιο το οποίο κάνει λόγο για τη μεθοδολογία έρευνας. Αναφέρεται ο σκοπός της εργασίας, επεξήγηση των όρων «πληθυσμού» και «δείγματος».

Επίσης αναφέρεται η μέθοδος συλλογής των δεδομένων που συγκεκριμένα έγινε με τη χρήση του ερωτηματολογίου και η στατιστική επεξεργασία που πραγματοποιήθηκε.

Το πέμπτο κεφάλαιο αναφέρεται στα αποτελέσματα της έρευνας τα οποία παρουσιάζονται με γραφήματα και πίνακες.

Στη συνέχεια ακολουθούν τα συμπεράσματα με βάση τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τις ερωτήσεις, όπως η ικανοποίηση από τις υπηρεσίες και τη συλλογή της βιβλιοθήκης.

Στο τελευταίο κεφάλαιο παρατίθεται η βιβλιογραφία η οποία συντάχθηκε με το πρότυπο **Harvard** και έπειτα ακολουθεί το παράρτημα στο οποίο παρατίθεται το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την υλοποίηση της έρευνας.

## 6. Δημοτικές βιβλιοθήκες

### 6.1 Ιστορική Αναδρομή

Οι πρώτες αναφορές σχετικά με βιβλιοθήκες εμφανίστηκαν το 3000 π.Χ στη Μεσοποταμία. Η βιβλιοθήκη υπήρχε κυρίως με την έννοια της συλλογής εγγράφων τα οποία αναφέρονταν κυρίως σε κυβερνητικά, θρησκευτικά, διοικητικά και εμπορικά ζητήματα. Επίσης, παρατηρείται το 2000 π.Χ η εγγραφή λογοτεχνικών έργων των Σουμερίων στη Nippur της Νότιας Μεσοποταμίας.

Στον ελλαδικό χώρο έχουν βρεθεί πήλινες πινακίδες οι οποίες είχαν γραφτεί με τη γραμμική β, την παλαιότερη ελληνική γραφή. Το περιεχόμενο των πινακίδων ήταν κυρίως εμπορικό και θρησκευτικό, με την απουσία του λογοτεχνικού στοιχείου.

Στην αρχαία Αθήνα με την έντονη εμφάνιση των τραγικών ποιητών, κυρίως του Αισχύλου, του Ευριπίδη και του Σοφοκλή, παρατηρείται η λογοτεχνική παραγωγή και η διάδοση του δράματος. Οι πολίτες δανείζονται τα έργα των τραγικών ποιητών καθώς υπάρχει η μέθοδος αντιγραφής των έργων. Αυτό αποδεικνύει ότι στην Αθήνα υπήρχε παραγωγή βιβλίων από τον 5ο αι. π.Χ. **(Σμερτζάκη, 2006)**

Ερείπια από κτήρια βιβλιοθηκών δεν υπάρχουν στην Αθήνα για να αποδείξει την ύπαρξή τους. Η εικόνα για τις βιβλιοθήκες βασίζεται στην έρευνα των πηγών από την αρχαία ελληνική και λατινική γραμματεία.

Η πρώτη δημόσια βιβλιοθήκη στην Αθήνα έκανε την εμφάνιση της το 560 π.Χ. Η βιβλιοθήκη δημιουργήθηκε από δωρεά του Πεισίστρατου και λειτούργησε μέχρι το 480 π.Χ. Όταν ο Ξέρξης κατέλαβε την Αθήνα, η βιβλιοθήκη μεταφέρθηκε στην Περσία ως λάφυρο.

Με την εξάπλωση της αυτοκρατορίας του Μεγάλου Αλεξάνδρου ο ελληνικός πολιτισμός διαδόθηκε σε πολλούς τόπους. Πολλοί άνθρωποι των γραμμάτων μπορούσαν να επισκεφτούν την βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας η οποία ιδρύθηκε από τον Πτολεμαίο Β' τον Φιλάδελο (309-246 π.Χ.). Ο χώρος δεν εξυπηρετούσε το ευρύ κοινό. Η βιβλιοθήκη εξυπηρετούσε τους λόγιους

του Μουσείου που ιδρύθηκε από τον Πτολεμαίο Α. Το Μουσείον ήταν ναός των μουσών όπου συχνάζαν άνθρωποι των γραμμάτων και επιστήμονες. Την βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρεια λειτουργούσε ο βιβλιοθηκονόμος ο οποίος ήταν και ο διευθυντής. Βασικός του ρόλος ήταν να διδάξει τα παιδιά της βασιλικής οικογένειας. **(Σμερτζάκη, 2006)**

Ο βασικός στόχος της βιβλιοθήκης ήταν η μετάφραση έργων στην ελληνική και η συγκέντρωση της γραμματείας όλων των λαών. Είναι αξιοσημείωτη η συλλογή της βιβλιοθήκης η οποία διέθετε περίπου 400.000 βιβλία – ρόλους. Ακόμα, η συλλογή έφτασε και 700.000 κυλίνδρους-βιβλία. Η συλλογή όμως καταστράφηκε από πολέμους του Ιούλιου Καίσαρα στην Αίγυπτο και από πυρκαγιά το 47 π.Χ.

Η βιβλιοθήκη της Περγάμου η οποία χτίστηκε δίπλα στην Ακρόπολη εξυπηρετούσε το ευρύ κοινό. Ένα μέρος του υλικού της το διεκδίκησε από την βιβλιοθήκη του Αριστοτέλη.

Κατά την ελληνιστική περίοδο, υπήρχαν αρκετές βιβλιοθήκες σε διάφορες πόλεις όπως στη Ρόδο, στην Έφεσο, στην Κω, στην Πάτρα, στους Δελφούς, στην Επίδαυρο (ιατρική βιβλιοθήκη, το Ασκληπιείον). Είναι αξιοσημείωτο ότι οι άνθρωποι γνώριζαν πώς να χρησιμοποιούν τις βιβλιοθήκες. Η τοποθεσία τους ήταν κοντά σε εκπαιδευτικά κέντρα και στο «γυμνάσιον» το κέντρο άθλησης των νέων στην Αθήνα.

Με την πτώση της ρωμαϊκής αυτοκρατορίας, πολλά βιβλία καταστράφηκαν καθώς θεωρήθηκαν ειδωλολατρικά από την εκκλησία. Έτσι, στις βιβλιοθήκες κυριαρχούσε το χριστιανικό θρησκευτικό στοιχείο. Τις βιβλιοθήκες τις επισκέπτονταν κυρίως άνδρες για να πέρασουν ευχάριστα την ώρα τους. Οι άνδρες αυτοί συνήθως είχαν πνευματική ή συγγραφική ενασχόληση.

Μετά από αρκετούς αιώνες τον 15<sup>ο</sup> αιώνα, τα βιβλία αρχίζουν να πληθύνονται με την εφεύρεση της τυπογραφίας από τον Γουτεμβέργο. Οι βιβλιοθήκες σταδιακά αρχίζουν να εμπλουτίζουν το υλικό τους. Η τυπογραφία, αντιγράφοντας το περιεχόμενο ενός υλικού, το καθιστά διαθέσιμο για πολλές βιβλιοθήκες.

Έτσι, οι βιβλιοθήκες στους νεότερους χρόνους έγιναν περισσότερες διαθέτοντας επιστημονικό και λογοτεχνικό υλικό. Στις βιβλιοθήκες αυτές, η πρόσβαση είναι ανοικτή προς το ευρύ κοινό. **(Σμερτζάκη, 2006)**

## 6.2 Ο ρόλος και στόχος των Δημοτικών βιβλιοθηκών

*«Η δημόσια βιβλιοθήκη, η τοπική πύλη στη γνώση, παρέχει το βασικό πλαίσιο για τη δια βίου μάθηση, την ανεξάρτητη λήψη αποφάσεων και την πολιτιστική ανάπτυξη των ατόμων και των κοινωνικών ομάδων (unesco,1994)*

Σύμφωνα με το μανιφέστο της **Unesco** το 1994 η πρόσβαση στη πληροφορία και τη γνώση πρέπει να γίνεται από όλους τους ανθρώπους ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, εθνότητας, θρησκείας, ιδεολογικής και πολιτικής πίστης. Στη βιβλιοθήκη πρέπει να υπάρχει υλικό που να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των χρηστών, το οποίο να είναι προσβάσιμο και με τις παραδοσιακές μεθόδους και με τα τεχνολογικά μέσα. Επίσης, το υλικό οφείλει να αντανακλά τις σύγχρονες τάσεις και τη εξέλιξη της κοινωνίας. Ακόμα, να επισύρεται η προσοχή του κοινού σ' ενδιαφέροντα ζητήματα με εκθέσεις, συζητήσεις, καταλόγους βιβλίων.

Οι δημοτικές βιβλιοθήκες ενισχύουν την αναγνωσιμότητα και την ανάγκη της περαιτέρω μόρφωσης. Οι «πελάτες» δεν σταματούν να μορφώνονται επειδή αποφοίτησαν από το σχολείο, συνεχίζουν να μαθαίνουν μέσα από το χώρο της βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών που προσφέρει. Άτομα που δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες με τους συνήθους τρόπους εξυπηρετούνται διαφορετικά, με ειδικές υπηρεσίες οι οποίες πραγματοποιούνται συνήθως με την πρόσβαση στο internet.

Στις Δημοτικές βιβλιοθήκες είναι απαραίτητο να υπάρχει πολιτική που να είναι ικανή να διατυπώσει τους στόχους, και τις προτεραιότητες του οργανισμού, στα πλαίσια ενός οργανωτικού πλαισίου. Η λειτουργία των βιβλιοθηκών πρέπει να διέπεται από:

A) εγγύηση δημοκρατικής ισότητας της πρόσβασης στην πληροφορία και τη γνώση.

B) διαρκής καινοτομία των υπηρεσιών

Γ) χρήση της τεχνολογίας

Με τη λειτουργία των βιβλιοθηκών, περιορίζεται ο αναλφαβητισμός, ο οποίος παρατηρείται σε διάφορες μειονότητες (ηλικιωμένοι, μετανάστες, πιο φτωχές κοινότητες). Με τον βασικό στόχο των βιβλιοθηκών που είναι η διάδοση της γνώσης και η πρόσβαση σε κάθε είδους πληροφορία, εξαλείφει αυτό το πρόβλημα. Η βιβλιοθήκη λειτουργεί σαν εκπαιδευτικό κέντρο για τα άτομα

αυτά, τα οποία αντιμετωπίζονται με ίσο τρόπο στην παροχή γνώσεων. Η δια βίου μάθηση και η εξάλειψη του αναλφαβητισμού είναι πολύ σημαντική σε πολλές ανεπτυγμένες χώρες. Για παράδειγμα, σε μεγάλες αστικές βιβλιοθήκες όπως η Δημόσια Βιβλιοθήκη του Queens Borough στη Νέα Υόρκη, των ΗΠΑ και στη Δημόσια Βιβλιοθήκη της Κοπεγχάγης στη Δανία προσφέρουν στους «πελάτες» υπηρεσίες εκμάθησης που βρίσκονται στα κτίρια τους. Αυτά τα κέντρα περιλαμβάνουν προσωπικό που παρέχει εκπαιδευτική βοήθεια με εκπαιδευτικό υλικό και ηλεκτρονικούς υπολογιστές. (Koontz, 2010)

Επίσης, η καινοτομία είναι βασικό στοιχείο για τη σωστή λειτουργία των βιβλιοθηκών. Η καινοτομία πρέπει να ανταποκρίνεται στους χρήστες και για να ανταποκρίνεται θετικά, πρέπει να δοθεί έμφαση στα προϊόντα της. Με τον τρόπο αυτό η βιβλιοθήκη ορίζει τους στόχους της, εντοπίζει προβλήματα και με καινοτόμους τρόπους μπορεί να δημιουργήσει εξατομικευμένες υπηρεσίες. Αυτές οι υπηρεσίες, είναι πιθανό να ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες ομάδες ανθρώπων που δεν έχουν πρόσβαση στο χώρο, δεν γνωρίζουν τις υπηρεσίες.

Η τεχνολογία είναι εξίσου σημαντικό στοιχείο, καθώς στην εποχή μας, πολλές δραστηριότητες εκπληρώνονται μέσω της τεχνολογίας. Βασικός σκοπός των βιβλιοθηκών δεν είναι να προσφέρουν την πληροφορία μόνο με τον παραδοσιακό τρόπο, αλλά και με τον ψηφιακό, καθώς αυτός ο τρόπος γίνεται όλο και πιο διαδεδομένος.

Οι στόχοι της Δημοτικής βιβλιοθήκης που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες της τοπικής κοινωνίας ενός Δήμου, αναφέρονται:

- Στην πληροφόρηση
- Στην έρευνα
- Στην εκπαίδευση
- Στην μόρφωση
- Στον πολιτισμό
- Στην ψυχαγωγία

Πιο συγκεκριμένα, οι βασικοί στόχοι μιας Δημοτικής βιβλιοθήκης είναι:



- Να προσφέρει υπηρεσίες σε όλα τα μέλη της κοινότητας, με ιδιαίτερη έμφαση σε αυτούς που εξυπηρετούνται λιγότερο
- Να παίζει ενεργό ρόλο στα πνευματικά και πολιτιστικά δρώμενα της περιοχής
- Να προσφέρει δυνατότητες μόρφωσης σε ενήλικες, για συνέχιση της εκπαίδευσης
- Να ακολουθεί την εξέλιξη της τεχνολογίας, παρέχοντας σύγχρονη πληροφορία
- Να προσφέρει υλικό, το οποίο να εξυπηρετεί τις ανάγκες των χρηστών
- Να συνεργάζεται με άλλες βιβλιοθήκες για την ανταλλαγή υλικού (διαδανεισμός)
- Να συμβάλει στη διάδοση των τεχνών και των επιστημονικών επιτευγμάτων
- Να συμβάλει στη διαφύλαξη της πολιτιστικής κληρονομιάς (**Koontz, 2010**)

### 6.3 Υπηρεσίες, συλλογές

Οι υπηρεσίες και οι συλλογές είναι δύο βασικά συστατικά για τη συγκρότηση των βιβλιοθηκών. Όμως αυτό που πρέπει να υπάρχει είναι συνύπαρξη και ισορροπία ανάμεσα στα δύο στοιχεία. Όταν σχεδιάζονται και αναπτύσσονται οι Δημοτικές βιβλιοθήκες πρέπει να προσεχτούν κάποιες υπηρεσίες, άλλες απαιτούν έξοδα και άλλες απαιτούν ορθολογική χρήση των μέσων που ήδη διαθέτουν. Οι συλλογές μιας βιβλιοθήκης πρέπει να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών και να διαθέτουν ποικίλο πληροφοριακό υλικό.

#### Συλλογές Δημοτικής βιβλιοθήκης

- Συλλογές ανοιχτής πρόσβασης (το κοινό έχει άμεση πρόσβαση στο υλικό, καθώς τις περισσότερες φορές είναι τοποθετημένο στα ράφια)
- Συλλογές κλειστής πρόσβασης ( το υλικό μπορεί να είναι σπάνιο, να μην υπάρχει χώρος στα ράφια και να τοποθετείται σε κλειστά βιβλιοστάσια)
- Δανειστικές συλλογές (το υλικό δανείζεται στους εγεγραμμένους χρήστες)
- Συλλογές αναφοράς (το υλικό χρησιμοποιείται μόνο στον χώρο της βιβλιοθήκης)

Το κτίριο της βιβλιοθήκης είναι σημαντικό να είναι τοποθετημένο σε κατάλληλη θέση έτσι ώστε να έχουν πρόσβαση όλα τα μέλη της κοινότητας. Να έχει ευελιξία χώρου έτσι ώστε να πραγματοποιούνται διάφορες εκδηλώσεις. Η κτιριακή δομή αποτελεί σημαντικό παράγοντα, στην υπηρεσία των χρηστών. Το κτίριο είναι η πρώτη εικόνα που αντικρίζει κανείς, οπότε πρέπει να είναι αρεστή για να προσεγγίζει τα άτομα. Είναι χρήσιμο να διαθέτει βοηθήματα για το πληροφοριακό υλικό όπως είναι για παράδειγμα οι πρίζες για οπτικοακουστικό εξοπλισμό και laptop. **(Koontz, 2010)**

### **Εκπαίδευση χρηστών**

- Έντυποι οδηγοί (παρέχουν οδηγίες σχετικά με τις υπηρεσίες)
- Προσωπική εκπαίδευση (ο βιβλιοθηκονόμος δίνει βοήθεια και καθοδήγηση σε όποιον χρήστη τι ζητήσει)
- Διαλέξεις και σεμινάρια (διοργανώνονται εκπαιδευτικά μαθήματα απο ειδικούς βιβλιοθηκονόμους μεταφέροντας στους χρήστες τις γνώσεις τους)
- Online οδηγίες (ηλεκτρονικές πηγές παρέχουν οδηγίες για βοήθεια) **(Koontz, 2010)**

### **Υπηρεσίες πληροφόρησης που παρέχονται από το προσωπικό της βιβλιοθήκης**

- Ο βιβλιοθηκονόμος δίνει πληροφορίες σχετικά με την τοπική κοινότητα για λογαριασμό διάφορων φορέων
- Βοηθά τον χρήστη στη ενάρξη της έρευνας του δίνοντας του κατευθυντήριες οδηγίες **(Koontz, 2010)**

## Παροχή πληροφοριών

- Ο βιβλιοθηκονόμος μπορεί να δέχεται ερωτήματα μέσω e-mail, τηλεφώνου δίνοντας απαντήσεις σε αυτό που ερωτήθηκε.
- Δεν θέτει περιορισμούς σε οποιαδήποτε πληροφορία
- Εάν δεν μπορεί να εξυπηρετήσει από τον δικό του συλλογικό κατάλογο, να περιηγείται σε άλλους καταλόγους άλλων βιβλιοθηκών για να εντοπίσει την πληροφορία. **(Koontz, 2010)**

## Πληροφορίες για την περιοχή

- Η Δημοτική βιβλιοθήκη πρέπει να είναι το κέντρο πληροφόρησης σε θέματα που αφορούν τη βιβλιοθήκη.
- Η βιβλιοθήκη όντας ως κέντρο πληροφόρησης θα ήταν απαραίτητο να έχει συλλογή σχετικά με τον τόπο στον οποίο είναι τοποθετημένη. **(Koontz, 2010)**

## Πολιτιστικές και κοινωνικές παροχές

Διαλέξεις, ομιλίες, ταινίες, θεατρικές παραστάσεις, εργαστήρια, παρουσιάσεις βιβλίων συζητήσεις για κοινωνικά θέματα. **(Koontz, 2010)**

## Δραστηριότητες για παιδιά

Μπορούν να διοργανωθούν δραστηριότητες με σκοπό να προσεγγίσουν τα μικρά παιδιά και να νιώσουν όμορφα στον χώρο της βιβλιοθήκης. Αυτό μπορεί να γίνει με παιδικά εργαστήρια, αναγνώσεις παραμυθιών, εκπαιδευτικές επισκέψεις, παραστάσεις κουκλοθέατρου. Επίσης τα παιδιά με τον τρόπο αυτό, μπορούν να ενθαρρύνουν τους γονείς τους να χρησιμοποιούν την βιβλιοθήκη. **(Koontz, 2010)**

### **Υπηρεσίες για ανάπηρους και μειονεκτούντες**

Πρέπει να υπάρχουν υπηρεσίες για άτομα που δεν μπορούν να επισκεφτούν το χώρο της βιβλιοθήκης. Οι υπηρεσίες μπορεί να απευθύνονται σε τυφλούς, πρόσφυγες,, άτομα σε φυλακές, άτομα σε αναμορφωτήρια, άτομα σε νοσοκομεία. **(Koontz, 2010)**

### **Υπηρεσίες στα σχολεία**

Μερικά σχολεία είναι περιορισμένα γεωγραφικά με αποτέλεσμα να μην μπορούν να επισκεφτούν την τοπική βιβλιοθήκη. Σε αυτήν την περίπτωση, πρέπει να υπάρχουν διαθέσιμες υπηρεσίες όπως οι κινητές βιβλιοθήκες με σκοπό να εξυπηρετούνται και οι μαθητές και να αναπτυχθεί η αγάπη για το βιβλίο και την ανάγνωση.

Οι δημοτικές βιβλιοθήκες δέχονται εκπαιδευτικές επισκέψεις σχολείων της τοπικής κοινότητας, για να αναπτυχθεί το ενδιαφέρον για το βιβλίο στους μαθητές και για να γνωρίσουν τη βιβλιοθήκη. **(Koontz, 2010)**

Οι υπηρεσίες αυτές σύμφωνα με την IFLA πρέπει να παρέχονται δωρεάν και να έχουν πρωταγωνιστικό ρόλο στις βιβλιοθήκες. Οι βιβλιοθήκες δεν λειτουργούν πλέον, μόνο με τον παραδοσιακό τρόπο του δανεισμού βιβλίου. Στις βιβλιοθήκες η πληροφορία και οι γνώσεις μεταφέρονται και με τους παραπάνω τρόπους προσεγγίζοντας άτομα να γνωρίσουν τη βιβλιοθήκη και να την θεωρούν χώρο αναψυχής.

#### **6.4 Ο ρόλος και η στάση του βιβλιοθηκονόμου**

Βιβλιοθηκονόμος ορίζεται ο επιστήμονας που χρησιμοποιεί την πληροφορία στο επάγγελμα του για να υποστηρίξει την αποστολή του γονεϊκού οργανισμού. Άλλοι σύγχρονοι όροι για τον βιβλιοθηκονόμο είναι: επαγγελματίας πληροφόρησης, διαχειριστής γνώσης, στέλεχος πληροφόρησης, σχεδιαστής ιστού, μεσίτης πληροφόρησης, σύμβουλος. **(Ε. Σεμερτζάκη, 2008)**

Οι απαραίτητοι τομείς γνώσεων για τον βιβλιοθηκονόμο είναι α) δομή των πηγών πληροφόρησης, β) γνώση των βασικών εργαλείων πληροφόρησης, (κατάλογοι, βάσεις δεδομένων, ιστοτόποι, περιοδικά, μονογραφίες), γ) πρότυπα αναζήτησης πληροφοριών, δ) αρχές επικοινωνίας με διάδραση με χρήστες, ε) επίδραση της τεχνολογίας στη δομή της πληροφορίας, στ) νόμοι περί πνευματικών διακωμάτων, ζ) πρότυπα πληροφοριακών δεξιοτήτων. Βασικές δεξιότητες είναι η κατανόηση τεχνικών αποτίμησης, μέθοδοι συνεχιζόμενης μάθησης, τρόποι εφαρμογής της γνώσης σε πρακτικό επίπεδο, σχεδιασμός και εφαρμογή υπηρεσιών για χρήστες. **(Ε.Σεμερτζάκη, 2008)**

Ο βιβλιοθηκονόμος βοηθά, συμβουλεύει και διδάσκει τους χρήστες σχετικά με τα εργαλεία της βιβλιοθήκης και θέματα γνώσεων. Ο επιστήμονας της πληροφόρησης διαθέτει δεξιότητες για τη λειτουργία του επαγγέλματος, οι οποίες πρέπει να είναι ευμετάβλητες. Οι δεξιότητες του πρέπει να συμβαδίζουν με την εξέλιξη της κοινωνίας για να ανταποκρίνεται επιτυχώς, στις ανάγκες των χρηστών. Η δια βίου μάθηση και η συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση οφείλει να είναι πρωταγωνιστικό μέλημα. Με τον τρόπο αυτό θα είναι ικανός να εξυπηρετήσει και να διαχειριστεί τους «πελάτες» με επιθυμητό τρόπο για τους σκοπούς μιας Δημοτικής βιβλιοθήκης. Το ενδιαφέρον είναι σημαντική ιδιότητα για αυτήν την ενέργεια, καθώς μπορεί να παρέχει πιο αποτελεσματική βοήθεια. Επιπρόσθετα, ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να συμβαδίζει με την ροή των κοινωνικών εξελίξεων επειδή οι βιβλιοθήκες οφείλουν να είναι σύγχρονα πνευματικά κέντρα, καθώς δεν λειτουργούν πλέον μόνο με τον παραδοσιακό τρόπο. (δανεισμός υλικού, τοποθέτηση υλικού στα ράφια)

Είναι σημαντικό να δίνει ποιοτικές απαντήσεις για να βοηθά τους χρήστες σε αυτό που έχουν ρωτήσει, καθώς να τους διδάσκει, να τους συμβουλεύει για διάφορα θέματα γνώσεων. Για να

βοηθήσει τους χρήστες, είναι σημαντικό να οργανώνει, να αποθηκεύει το υλικό με τρόπο που να είναι ευκόλως προσβάσιμο. Επίσης, οι επιστήμονες της πληροφόρησης είναι απαραίτητο να είναι «εργάτες της γνώσης», δηλαδή να χρησιμοποιούν τη μέθοδο μάρκετινγκ και δημόσιων σχέσεων για να προσεγγίζουν τους χρήστες με προγράμματα διαλέξεις, συζητήσεις. Μέλημα του βιβλιοθηκονόμου είναι να φέρει άτομα κοντά στη βιβλιοθήκη για να λειτουργεί η βιβλιοθήκη με ορθό τρόπο. Ο χώρος αυτός ,εξυπηρετεί κυρίως ανθρώπους και όχι τα αρχεία και το υλικό. Είναι χρήσιμο να αξιολογεί τις τρέχουσες τάσεις, να εντοπίζει αδύνατα, δυνατά σημεία και νέες μεθόδους υπηρεσιών. Η βελτίωση των πόρων και της πολιτικής της βιβλιοθήκης μπορεί να βελτιωθεί και με την μέθοδο της συνεργασίας. Οι επιστήμονες της πληροφόρησης μπορούν να συνεργάζονται με τους χρήστες, με τους συναδέλφους, με εξωτερικούς φορείς. Με τη μέθοδο αυτή, ο βιβλιοθηκονόμος μπορεί να ανταλλάζει απόψεις και προτάσεις για τη βιβλιοθήκη, δημιουργώντας μια ποιοτική ροή της πληροφορίας και της γνώσης. **(Ε. Σεμερτζάκη, 2008)**

Ο επαγγελματίας πληροφόρησης για να πετύχει επαγγελματική αριστεία οφείλει:

- Να παρουσιάζει με σαφήνεια τις ιδέες του και πειθώ
- Να σχεδιάζει και να θέτει προτεραιότητες σε ό, τι είναι κρίσιμο
- Να επιθυμεί να εξελίσσεται επαγγελματικά θέτοντας και εφαρμόζοντας στόχους
- Να είναι προετοιμασμένος για αλλαγές και πρόθυμος να τις ακολουθήσει με θετικό πνεύμα
- Να σκέφτεται και να ενεργεί με καινοτόμο και δημιουργικό τρόπο, να αποζητά νέες ευκαιρίες
- Να είναι θαρραλέος σε περιπτώσεις που δεν θα έχουν κυλήσει με τον τρόπο που έχει προγραμματίσει
- Να αναγνωρίζει την ισορροπία της συνεργασίας, ηγεσίας και των επακολούθων της
- Να αναπτύσσει περιβάλλον εμπιστοσύνης σεβασμού προς τους συνεργάτες και προς τους χρήστες
- Να επικοινωνεί αποτελεσματικά **(Ε. Σεμερτζάκη, 2008)**

## 6.5 Κριτήρια ικανοποίησης χρηστών

Είναι σύνηθες να είναι ικανοποιημένοι οι χρήστες όταν προσφέρονται περισσότερες υπηρεσίες. Ένας χρήστης όταν μαθαίνει ότι υπάρχουν παραπάνω υπηρεσίες απ' ότι γνώριζε, καταβάλλεται απο θετικά συναισθήματα για την βιβλιοθήκη. Στην ουσία είναι απαραίτητο μια βιβλιοθήκη να διαθέτει όλες τις υπηρεσίες που οφείλει να έχει, λειτουργώντας αυτές, με ορθό τρόπο. Η βιβλιοθήκη όμως είναι σημαντικό, να διέπεται από ποιότητα στις υπηρεσίες της, και να στοχεύει στο καλύτερο αποτέλεσμα που είναι η ικανοποίηση των χρηστών της. Η ποιότητα αποτελείται από τρία στοιχεία, α) τεχνικό στοιχείο το οποίο αποτελεί το αποτέλεσμα της υπηρεσίας, β) λειτουργικό στοιχείο το οποίο αποτελεί τον τρόπο με τον οποίο λαμβάνει την υπηρεσία ο χρήστης και γ) το περιβάλλον της βιβλιοθήκης.

Σύμφωνα με την **Valarie A. Zeithalm**, τον **A Parasuramam** και τον **Leonard I. Berry** υπάρχουν πέντε διαστάσεις που προσδιορίζουν τις ποιοτικές υπηρεσίες, οι οποίες είναι:

- Αξιοπιστία (υπηρεσία που είναι συνεπής και ακριβής)
- Διασφάλιση (ικανότητα της δημιουργίας αισθήματος εμπιστοσύνης και αυτοπεποίθησης προς τους χρήστες)
- Υλικά περιουσιακά στοιχεία (η παροχή υπηρεσιών, υλικοτεχνικής δομής, εγκαταστάσεις, συλλογή)
- Εξατομίκευση (η δέουσα προσοχή προς κάθε άτομο ξεχωριστά, για την εξυπηρέτηση του)
- Ανταπόκριση (η προθυμία να πραγματοποιείται σωστή εξυπηρέτηση)

Με τα παραπάνω συγκαταλέγεται και η εικόνα της βιβλιοθήκης. ο χώρος πρέπει να είναι ήσυχος, καθαρός, άνετος ελκυστικός, κατάλληλος για ατομική και ομαδική μελέτη, να έχει καλή στέγαση. Το προσωπικό να είναι ευχάριστο ευγενικό και να εξυπηρετεί αποδοτικά και να προσπαθεί να βελτιώσει τις υπηρεσίες. Επιπρόσθετα, οι συλλογές πρέπει να είναι πλήρεις με

έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό για τη μελέτη του χρήστη. Τις συλλογές πρέπει να ακολουθούν και οι ηλεκτρονικές πηγές με εύχρηστα εκσυγχρονισμένα εργαλεία πρόσβασης. Είναι σημαντικό να υπάρχουν ηλεκτρονικές πηγές οι οποίες να είναι προσβάσιμες και από το σπίτι. Τα στοιχεία αυτά είναι τα βασικά για να ικανοποιηθούν οι χρήστες, καθώς ο χώρος μιας βιβλιοθήκης και οι υπηρεσίες της πρέπει να εξυπηρετούν τις ανάγκες των «πελατών» με τον καλύτερο και αποδοτικότερο τρόπο.



## 7. Η ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ

### 7.1 Η τοποθεσία της βιβλιοθήκης

Η Δημοτική βιβλιοθήκη βρίσκεται στη δυτική πλευρά του πολεοδομικού συγκροτήματος Θεσσαλονίκης. Ξεκίνησε τη λειτουργία της το 1982 στο τότε Πνευματικό Κέντρο και από το 1998 έχει έδρα στον 2ο όροφο του Κέντρου Πολιτισμού «Χρήστος Τσακίρης», σε χώρο 432 τ.μ Βρίσκεται στην περιοχή της Σταυρούπολης, με έκταση 3.521 στρέμματα και με 50.000-55.000 κατοίκους και είναι μια από τις περιοχές του Δήμου Παύλου Μελά. Ως Σταυρούπολη καταγράφεται από το 1932, το 1934 αναγνωρίζεται ως κοινότητα και το 1964 ανακηρύσσεται Δήμος. Δημιουργήθηκε από τον προσφυγικό οικισμό του 1914, πρόσφυγες από την Μακεδονία, την Θράκη, τη Μικρά Ασία, τον Πόντο εγκαθίστανται στην περιοχή. Έτσι, το πολυπολιτισμικό στοιχείο της τοπικής κοινωνίας είναι έντονο και θεωρείται ένα πλεονέκτημα στη δυναμική ανάπτυξη της περιοχής. Διαθέτει σημαντικά ιστορικά στοιχεία όπως η Μονή Λαζαριστών, η Μονή Καλογραίων, το στρατόπεδο του Παύλου Μελά. (<https://pavlosmelas.gr> διαθέσιμο το 2019)

### 7.2 Η συλλογή

Η συλλογή της Δημοτικής βιβλιοθήκης της Σταυρούπολης περιλαμβάνει περίπου 20.000 βιβλία και περιοδικά, καθώς και το ιστορικό αρχείο (φωτογραφίες, βίντεο) του πρώην Δήμου Σταυρούπολης. Διαθέτει ξενόγλωσσες εκδόσεις, κόμικ, σχολικά βοηθήματα, υλικό για επιστήμες, τεχνολογία, τέχνες, φιλοσοφία, ιστορία, λογοτεχνία. Μόρφωση, ενημέρωση και πληροφόρηση αποτελούν τους κύριους τομείς δράσης της βιβλιοθήκης. Στόχος είναι η συνεχής αναβάθμιση και εμπλουτισμός της με αγορές νέων βιβλίων, που να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις του αναγνωστικού κοινού. Τα τελευταία χρόνια η συλλογή της βιβλιοθήκης εμπλουτίζεται με ίδιους πόρους του Δήμου, ενώ παράλληλα γίνονται δωρεές βιβλίων από δημότες αλλά και πολίτες του ευρύτερου πολεοδομικού συγκροτήματος της Θεσσαλονίκης. (<https://pavlosmelas.gr> διαθέσιμο το 2019)

### 7.3 Οι υπηρεσίες

- Δανεισμός- Ανανέωση υλικού. Η βιβλιοθήκη δανείζει έντυπο και οπτικοακουστικό υλικό σε παιδιά και ενήλικες
- Ενημέρωση, πληροφόρηση και βοήθεια απο το προσωπικό της βιβλιοθήκης στους χρήστες. Το προσωπικό δίνει τη βοήθεια του σε χρήστες που την έχουν ανάγκη, σχετικά με τη λειτουργία και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.
- Η βιβλιοθήκη διαθέτει αναγνωστήριο. Το αναγνωστήριο αποτελείται απο τέσσερα μεγάλα τραπέζια, τα οποία είναι τοποθετημένα κοντά στα παράθυρα, με αποτέλεσμα να υπάρχει κατάλληλος φωτισμός και ωραία θέα για ανάγνωση και εκπόνηση εργασιών.
- Υπάρχουν ηλεκτρονικοί υπολογιστές με πρόσβαση στο διαδίκτυο. Οι χρήστες τους χρησιμοποιούν για αναζήτηση πληροφοριών.
- Υπάρχει και παιδικό τμήμα σε κοινό χώρο με το τμήμα ενηλίκων. Το παιδικό τμήμα βρίσκεται σχετικά μπροστά στην είσοδο της βιβλιοθήκης και αποτελείται απο παιδικά βιβλία που αφορούν νηπιακές ηλικίες, μέχρι και ηλικίες δημοτικού σχολείου. Στο βάθος της βιβλιοθήκης είναι σε διαφορετικά τμήματα τα εκπαιδευτικά βιβλία που αφορούν μεγαλύτερες ηλικίες, καθώς και η νεανική λογοτεχνία.
- Στο παιδικό τμήμα διοργανώνονται δράσεις σχετικά με την εκπαίδευση και ψυχαγωγία των παιδιών. Η βιβλιοθήκη διοργανώνει μόνη της, αλλά και σε συνεργασία με άλλους φορείς εκδηλώσεις που προωθούν τη φιλιαναγνωσία, τη καινοτομία και τη δημιουργικότητα.
- Καθίσταται δυνατή η διάθεση αίθουσας εκδηλώσεων. Η αίθουσα βρίσκεται σε άλλο όροφο του κτιρίου, στην οποία μπορούν να οργανωθούν εκπαιδευτικές, μορφωτικές, ψυχαγωγικές δραστηριότητες της βιβλιοθήκης. (<https://pavlosmelas.gr> διαθέσιμο το 2019)

## 7.4 Κανονισμός λειτουργίας

Οι βιβλιοθήκες του Δήμου Παύλου Μελά (Σταυρούπολη, Πολίχνη, Ευκαρπία) έχουν κοινό σύστημα διαχείρισης (ΚΟΗΑ) το οποίο δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να δανείζονται τεκμήρια και από τις τρεις βιβλιοθήκες.

Για την εγγραφή νέου μέλους απαιτείται:

Συμπληρωμένη ειδική αίτηση εγγραφής ενήλικα και ανηλίκου

Η αίτηση διατίθεται στις βιβλιοθήκες

Αστυνομική ταυτότητα, διαβατήριό ή άλλο ταυτοποιητικό έγγραφο

Λογαριασμός ΔΕΚΟ ή Εκκαθαριστικό της εφορίας (για την πιστοποίηση της διεύθυνσης κατοικίας)

Κάθε μέλος της βιβλιοθήκης οφείλει :

- να γνωστοποιεί στην βιβλιοθήκη τυχόν αλλαγή των προσωπικών του στοιχείων
- να επιστρέφει εγκαίρως το υλικό που έχει δανειστεί εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος.
- να σέβεται και να μην καταστρέφει το υλικό που έχει δανειστεί. Σε αντίθετη περίπτωση, ο χρήστης είναι υποχρεωμένος να το αντικαταστήσει. Διαφορετικά χάνει το δικαίωμα δανεισμού.

Ο δανεισμός του υλικού γίνεται απαραίτητα με την επίδειξη της κάρτας μέλους. Κάθε μέλος της βιβλιοθήκης έχει δικαίωμα να δανείζεται μέχρι και 3 τεκμήρια για 15 ημέρες, με δυνατότητα ανανέωσης. Η ανανέωση μπορεί να γίνεται και τηλεφωνικά.

Τεκμήρια για έρευνα δανείζονται για περισσότερο χρονικό διάστημα μετά από σχετικό αίτημα, ενώ τα σχολικά βοηθήματα δανείζονται για μόνο μία ημέρα.

Υλικό που δεν δανείζεται και είναι προσβάσιμο μόνο εντός των βιβλιοθηκών είναι:

σπάνια βιβλία, βιβλία τέχνης, χάρτες, περιοδικά, εγκυκλοπαίδειες, επιτραπέζια παιχνίδια.

Μέσω του συλλογικού καταλόγου των βιβλιοθηκών οι χρήστες μπορούν να περιηγηθούν στα τεκμήρια καθώς και να βρουν σε ποια βιβλιοθήκη υπάρχει αυτό που αναζητούν. Το σύστημα ταξινόμησης των βιβλιοθηκών βασίζεται στη Δεκαδική Ταξινόμηση Dewey, καθώς και σε θεματική ταξινόμηση των λογοτεχνικών τεκμηρίων για ευκολότερη πρόσβαση των χρηστών.

Η χρήση των Η/Υ, που υπάρχουν για το κοινό, περιορίζεται σε 2 ώρες την ημέρα και διέπεται από πολιτική ορθής χρήσης. Για περισσότερες πληροφορίες μπορεί κάποιος να απευθύνεται στις κατά τόπους βιβλιοθήκες. (<https://pavlosmelas.gr> διαθέσιμο το 2019)

## **8. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ**

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται παλαιότερες έρευνες για την ικανοποίηση χρηστών που πραγματοποιήθηκαν σε ελληνικές δημόσιες ή δημοτικές βιβλιοθήκες. Οι έρευνες αυτές έχουν γίνει κυρίως σε επίπεδο εκπόνησης πτυχιακής εργασίας από φοιτητές.

### **8.1 Βιβλιοθήκη του κέντρου πολιτισμού του Δήμου Ξάνθης**

Στην έρευνα που αφορούσε την ικανοποίηση των χρηστών στόχος ήταν να διακριθούν οι ανάγκες των χρηστών και η ποιότητα των υπηρεσιών.

Συμμετείχαν περισσότερο γυναίκες στην έρευνα. Σχετικά με την ύπαρξη της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης, οι περισσότεροι χρήστες δεν την έχουν επισκευτεί, καθώς δεν γνώριζαν την ύπαρξη της. Ακόμα, η βιβλιοθήκη δεν διαθέτει on-lineκατάλογο, καποιοι χρήστες δήλωσαν δυσαρεστημένοι για αυτό, ενώ άλλοι δεν γνώριζαν τι είναι ο on-lineκατάλογος. Σχετικά με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές οι περισσότεροι χρήστες ήθελαν να είναι πιο πολλοί καθώς τους ήδη υπάρχοντες τους θεωρούσαν λίγους και μη λειτουργικούς διότι εμφάνιζαν βλάβες. Επίσης, φάνηκε ότι ήθελαν να εμπλουτιστεί η βιβλιοθήκη με την κατηγορία προτίμησης τους, αλλά και ως προς τις περιοδικές εκδόσεις. Οι θεματικές κατηγορίες που είχαν μεγάλη προτίμηση ήταν η ελληνική, ξένη λογοτεχνία, η ψυχολογία και η φιλοσοφία. Οι χρήστες έδειξαν ευχαριστημένοι σχετικά με την εξυπηρέτηση του προσωπικού, καθώς έχει τις απαραίτητες γνώσεις για να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των χρηστών. Αντιθέτως, δεν έδειξαν ευχαριστημένοι με το ωράριο, καθώς δεν εξυπηρετεί όλο το αναγνωστικό κοινό και θα ήθελαν περισσότερο προσωπικό. (Γογάνη, Τυριάκη,2012)

## **8.2 Δημοτική βιβλιοθήκη Πτολεμαΐδας**

Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε στόχος ήταν να καταγραφούν οι απόψεις των χρηστών για την βιβλιοθήκη και η συλλογή συμπερασμάτων με σκοπό να βελτιώσει η βιβλιοθήκη τις υπηρεσίες και την συλλογή της.

Στην έρευνα συμμετείχαν περισσότερο γυναίκες. Διαπιστώθηκε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών χρησιμοποιούν το χώρο της βιβλιοθήκης για να δανειστούν βιβλία. Δεν χρησιμοποιούνται οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές καθώς υπήρχε μόνο ένας όταν είχε διεξαχθεί η έρευνα. Οι χρήστες προτιμούν τον εμπλουτισμό της συλλογής με βάση των αναγνωστικών τους προτιμήσεων. Οι περισσότεροι έδειξαν την προτίμηση τους στην ελληνική και την ξένη λογοτεχνία, τα περιοδικά και το οπτικοακουστικό υλικό. Ακόμα, καταγράφηκε η ικανοποίηση των περισσότερων χρηστών με τα λεξικά και τα σχολικά βοηθήματα. Με το ωράριο μεγάλο ποσοστό δεν είναι ικανοποιημένο καθώς οι ερωτώμενοι επιθυμούν η βιβλιοθήκη να λειτουργεί περισσότερες ώρες, κύριως τις απογευματινές. Επίσης οι χρήστες δεν είναι ευχαριστημένοι με το χρονικό διάστημα δανεισμού 15 ημερών. Στην καταγραφή υπήρχε η επιθυμία να αυξηθεί το χρονικό περιθώριο. Με το προσωπικό είναι ευχαριστημένοι καθώς μπορούν με τις γνώσεις που διαθέτουν να κάλυψουν τις ανάγκες τους. Τέλος, οι περισσότεροι χρήστες δήλωσαν πως θα ήθελαν να δημιουργηθούν ειδικά διαμορφωμένοι χώροι για άτομα με αναπηρίες. (Χριστοφορίδου,2014)

## **8.3 Δημοτική βιβλιοθήκη Άμφισσας**

Στη συγκεκριμένη έρευνα υπήρχε ο σκοπός καταγραφής απόψεων και συλλογής συμπερασμάτων, να προσφέρει άμεσες λύσεις-προτάσεις, ώστε να καταλήξει όσο πιο γρήγορα γίνεται σε ένα σωστό και επιθυμητό αποτέλεσμα.

Στην έρευνα συμμετείχαν περισσότερο γυναίκες και ο μεγαλύτερος αριθμός χρηστών δήλωσαν φοιτητές και δημόσιοι υπάλληλοι. Οι χρήστες επισκέπτονται την βιβλιοθήκη κυρίως για δανεισμό και έρευνα. Με την έρευνα έγινε αντιληπτή η προτίμηση των περισσότερων χρηστών στη θεματική κατηγορία «λογοτεχνία» και «ιστορία». Οι κατηγορίες που θεωρούνται ελλειπείς είναι οι κοινωνικές επιστήμες, τα θρησκευτικά και η γλώσσα. Επίσης στο συγκεκριμένο

ερωτηματολόγιο παρατηρήθηκε πως οι χρήστες ήθελαν τον εμπλουτισμό της συλλογής με κάποια βιβλία όπως: αρχαιολογικά, νομισματικά, δοκίμια κάθε είδους, ψυχολογικά, βιβλία μαγειρικής, θρησκευτικά ιστορικά. Επίσης όσον αφορά τις υπηρεσίες οι χρήστες αγνοούν βασικές υπηρεσίες όπως είναι η χρήση των εφημερίδων και των περιοδικών, η χρήση Η/Υ, η δωρεάν πρόσβαση στο internet και η μελέτη παλαιών εκδόσεων. Οι χρήστες δεν χρησιμοποιούν ιδιαίτερα τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές γιατί είναι μόνο δύο και παρουσιάζουν λειτουργικά προβλήματα. Οι χρήστες δήλωσαν ευχαριστημένοι με την υπηρεσία του δανεισμού αλλά έκριναν το αναγνωστήριο μέτριο καθώς δεν έχει πολλή ησυχία. Επίπλέον, οι χρήστες δήλωσαν πως θα είναι σημαντικό η βιβλιοθήκη να λειτουργεί το απόγευμα και το Σάββατο και το χρονικό διάστημα δανεισμού 15 ημερών να αυξηθεί. Ακόμα δεν δήλωσαν ευχαριστημένοι με το site της βιβλιοθήκης γιατί δεν ανανεώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα και ζήτησαν να οργανωθούν εκδηλώσεις στο χώρο της βιβλιοθήκης για να γίνει πιο προσιτή και πιο γνωστή στο ευρύ κοινό. **(Λαμπιτσινή,2010)**

#### **8.4 Δημοτική βιβλιοθήκη του Μαλεβιζίου Ηρακλείου Κρήτης**

Στη συγκεκριμένη έρευνα παρατηρείται μεγαλύτερη η γυναικεία συμμετοχή. Ο βασικός λόγος που οι χρήστες επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη είναι ο δανεισμός και δείχνουν μεγαλύτερη προτίμηση στην ελληνική και ξένη λογοτεχνία. Οι χρήστες δήλωσαν ικανοποιημένοι από τη συλλογή, το ωράριο λειτουργίας, την τοποθεσία και τον υλικοτεχνικό εξοπλισμό. Δεν δήλωσαν ικανοποιημένοι με την υπηρεσία του δανεισμού, την εκπαίδευση χρηστών, την προσβασιμότητα από ειδικές ομάδες, τις θέσεις στο αναγνωστήριο και με τη σύνδεση της βιβλιοθήκης με την τοπική κοινότητα. Ακόμα, δεν είναι ικανοποιημένοι με το προσωπικό και τις γνώσεις του. Δεν είναι ικανοποιημένοι από το site της βιβλιοθήκης διότι δεν λαμβάνουν ικανοποιητική ενημέρωση. Διατυπώθηκε η προτίμηση μέγαλου ποσοστού των χρηστών για την δημιουργία ιστοσελίδας, την αύξηση στις ώρες λειτουργίας και την πρόσληψη προσωπικού. Τέλος, η επικοινωνία μεταξύ προσωπικού και κοινού δεν είναι ικανοποιητική καθώς δεν εκπληρώνει το πολυδιάστατο ρόλο της, όπως για παράδειγμα να προβάλλει αποτελεσματικά τα μηνύματα της στους δημότες. **(Μόσχου,2019)**

## **8.5 Δημοτική βιβλιοθήκη Ν.Μαγνησίας του Δήμου Δέλτα**

Στη συγκεκριμένη έρευνα το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος το αποτέλεσε ο γυναικείος πληθυσμός. Σε γενικά πλαίσια οι χρήστες έδειξαν ικανοποιημένοι απο την εικόνα της βιβλιοθήκης κρίνοντας της ως καλή και μέτρια. Σύμφωνα με τις καταγραφές της συγκεκριμένης έρευνας, το κοινό δεν επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη εξαιτίας του ωράριου λειτουργίας, την ενασχόληση με άλλες δραστηριότητες και την χρήση του internet στο οποίο έχουν πρόσβαση απο αλλού. Οι χρήστες επισκέπτονται το χώρο της βιβλιοθήκης κυρίως για να δανειστούν λογοτεχνικά βιβλία και για να αναζητήσουν πληροφορίες για κάποιο θέμα. Επίσης, τα μεγαλύτερα στατιστικά δείγματα του πληθυσμού, έκριναν πως έπρεπε να εμπλουτιστούν τα CD/DVD, τα βιβλία υγείας και ιατρικής, τα λογοτεχνικά βιβλία, οι εφημερίδες και τα περιοδικά. Άκομα, οι περισσότεροι χρήστες έδειξαν έντονο ενδιαφέρον για την υπηρεσία «εκπαίδευσης χρηστών» προτείνοντας την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων απο το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Οι χρήστες δεν δήλωσαν ικανοποιημένοι απο τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές καθώς κρίνουν πως πρέπει να βελτιωθούν. Τέλος, θεωρούν σημαντικό να εμπλουτιστεί η έντυπη συλλογή και να διευρυνθεί το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης **(Καλαϊτζίδου,2012)**

Παρατηρείται στις παραπάνω έρευνες οτι στις βιβλιοθήκες η επισκεψιμότητα είναι πιο συχνή απο γυναίκες. Επίσης οι περισσότεροι χρήστες δανείζονται ελληνική και ξένη λογοτεχνία. Ακόμα, παρατηρείται οτι στις δημοτικές βιβλιοθήκες υπάρχει λειτουργικό πρόβλημα με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές καθώς οι χρήστες δηλώνουν πως δεν είναι αρκετά ικανοποιημένοι. Τέλος, ο on-line κατάλογος των παραπάνω βιβλιοθηκών κρίνεται οτι δεν είναι αρκετά ικανοποιητικός.



## **9. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

### **9.1 Σκοπός**

Η συγκεκριμένη έρευνα έγινε στα πλαίσια της πτυχιακής μου εργασίας με θέμα “Μέτρηση ικανοποίησης των χρηστών στη Δημοτική βιβλιοθήκη της Σταυρούπολης”

Σκοπός της εργασίας είναι:

- να καταγραφούν οι ανάγκες των χρηστών σχετικά με τις υπηρεσίες και τη συλλογή της βιβλιοθήκης.
- να καταγραφεί ο βαθμός ικανοποίησης για τις υπάρχουσες υπηρεσίες, για το προσωπικό, το χώρο, το ωράριο και τη συλλογή της βιβλιοθήκης.
- να γίνει διακριτό, εάν οι χρήστες γνωρίζουν τις υπηρεσίες και τη συλλογή.
- να καταγραφεί η αναγνωστική προτίμηση των χρηστών.
- να καταγραφεί εάν υπάρχει ανάγκη εμπλούτισης υλικού.
- να εκφραστούν απόψεις σχετικά με τα προβλήματα και τις ελλείψεις που μπορεί να έχει η βιβλιοθήκη στη συλλογή και τις υπηρεσίες της.

Η έρευνα στη Δημοτική βιβλιοθήκη της Σταυρούπολης στο κέντρο πολιτισμού διήρκησε 2 μήνες. Απο τις 3 Σεπτεμβρίου 2019 μέχρι τις 3 Νοεμβρίου του 2019. Μοιράστηκαν 110 ερωτηματολόγια σε χρήστες της βιβλιοθήκης. Στη συνέχεια τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων αναλύθηκαν με το πρόγραμμα microsoft excel 2007 για να παρουσιαστούν με τη μορφή διαγραμμάτων και να εξαχθούν τα συμπεράσματα της έρευνας.

## 9.2 Πληθυσμός

Τα σύνολα με τα οποία ασχολείται η Περιγραφική Στατιστική ονομάζονται πληθυσμοί και τα στοιχεία τους στατιστικές μονάδες ή άτομα ή στοιχεία. Οι ονομασίες αυτές προέρχονται από τη Δημογραφία, που αποτέλεσε ένα από τα πρώτα πεδία εφαρμογής της Στατιστικής, και χρησιμοποιούνται τόσο για τα σύνολα προσώπων, όσο και για τα σύνολα αντικειμένων (συγκεκριμένων ή αφηρημένων). (Φίλιας,2007)

Ο πληθυσμός της βιβλιοθήκης στη συγκεκριμένη έρευνα αποτελεί τους εγγεγραμμένους χρήστες οι οποίοι είναι 4000.

## 9.3 Δείγμα

Ορίζουμε ως δείγμα το υποσύνολο εκείνο του πληθυσμού που μπορεί να τον «αντιπροσωπεύσει». Ένα τυχαίο δείγμα δεν συμπίπτει με τον όρο «τύχη» που χρησιμοποιούμε στην καθημερινή ζωή. Η έννοια του τυχαίου προέρχεται από την στατιστική και σημαίνει ότι κάθε μονάδα του πληθυσμού έχει τις ίδιες πιθανότητες να επιλεγεί. Επομένως, διέξαγεται έρευνα για ένα μικρό τμήμα του πληθυσμού και γενικεύονται τα συμπεράσματα που προκύπτουν. Στην συγκεκριμένη έρευνα το δείγμα είναι τα 110 άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα.

Με την δειγματοληψία προκύπτουν τα εξής πλεονεκτήματα:

- Ταχύτητα. Με την δειγματοληπτική μέθοδο η έρευνα μπορεί να πραγματοποιηθεί σε συγκεκριμένο χρόνο, καθώς ο ερευνητής καθορίζει το δείγμα.
- Ευρύτερο πεδίο έρευνας. Απευθύνεται σε συγκεκριμένο αριθμό ατόμων, με αποτέλεσμα να συγκεντρωθούν πληροφορίες για πολύ περισσότερα χαρακτηριστικά του πληθυσμού.
- Ακρίβεια. Είναι δυνατόν να προκύψουν ακριβή αποτελέσματα. Η περιορισμένη έκταση της επιτρέπει τον έλεγχο του εργαλείου έρευνας. (Φίλιας,2007)

## 9.4 Ερευνητικό εργαλείο

Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου. Είναι η πιο διαδεδομένη μέθοδος ανάμεσα στον ερωτώμενο και τον συνεντευκτή.

Αποτελείται από στοχευμένες ερωτήσεις με σκοπό να συλλεχθούν πληροφορίες που θα καλύψουν το βασικό ερευνητικό θέμα του ερωτηματολογίου. Συνήθως, χορηγείται από τον ερευνητή, ή αποστέλλεται ταχυδρομικά. **(Φίλιας,2007)**

Αποτελείται από ερωτήσεις δημογραφικών στοιχείων όπως το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης. Στη συνέχεια ακολουθούν ερωτήσεις σχετικά με τις θεματικές κατηγορίες του αντικείμενου της έρευνας. **(Φίλιας, 2007)**

Οι ερωτήσεις σε ένα ερωτηματολόγιο είναι:

- Κλειστές (ο χρήστης καλείται να επιλέξει μια απάντηση από απαντήσεις ή πολλές απαντήσεις, καθώς και να κάνει κατάταξη επιλογών στη σειρά.)
- Ανοιχτές (ο χρήστης έχει ελευθερία έκφρασης να αναλύσει την άποψη του, κάτι που είναι δύσκολο στη κωδικοποίηση των δεδομένων με αποτέλεσμα να επηρεαστεί η αξιοπιστία των δεδομένων.) **(Φίλιας, 2007)**

Με το ερωτηματολόγιο δίνεται η δυνατότητα στον ερωτώμενο να απαντήσει στις ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις πρέπει να είναι ξεκάθαρες και κατανοητές σχετικά με το αντικείμενο έρευνας και να προκαλεί απαντήσεις σε σχέση με αυτήν. Πρέπει η δομή του να είναι με λογική σειρά για να μην γίνεται κουραστικό στον χρήστη με αποτέλεσμα να απαντήσει σε όλες τις ερωτήσεις. Για να διεξαχθούν σωστά και αξιόπιστα αποτελέσματα οι απαντήσεις πρέπει να είναι ειλικρινείς, με ερωτήσεις που γίνονται αντιληπτές και δεν δημιουργούνται προβλήματα κατανόησης.

Το ερωτηματολόγιο ως εργαλείο έρευνας αποτελεί την πιο οικονομική μέθοδο, είναι εύκολο και δεν απαιτεί πολύ χρόνο. Ο ερωτώμενος δεν μπορεί να επηρεαστεί από τον ερευνητή. Μπορεί να συμπληρωθεί από μεγάλους αριθμούς ατόμων με ευκολία.

Υπάρχουν όμως και μειονεκτήματα όπως η μη κατανόηση κάποιων ερωτήσεων με αποτέλεσμα να μην επιστρέφονται, να μην απαντώνται ή να απαντώνται τυχαία, κάτι που οδηγεί σε λανθασμένα δεδομένα. Επίσης, ένα άτομο μπορεί να επηρεαστεί από τρίτο πρόσωπο σε μια

απάντηση του ερωτηματολογίου. Με τη μέθοδο αυτή είναι δύσκολο να εξεταστεί ο βαθμός ειλικρίνειας. Σε μια συνέντευξη αυτό είναι περισσότερο εφικτό, καθώς ο ερευνητής μπορεί να παρατηρεί τις εκφράσεις του ερωτώμενου.

### **9.5 Στατιστική επεξεργασία**

Στατιστική είναι η μεθοδική συλλογή, ανάλυση και ερμηνεία αριθμητικών δεδομένων που αναφέρονται σε ένα σύνολο φαινομένων ή συμβάντων, καθώς και η εξαγωγή συμπερασμάτων από τη μεταξύ τους σχέση. **(Λεξικό της κοινής νεοελληνικής- η πύλη για την ελληνική γλώσσα, 2008)**

Τα προγράμματα λογιστικών φύλων είναι το περιβάλλον περιγραφής και υλοποίησης υπολογισμών. Ο χρήστης μεταφέρει τα δεδομένα των ερωτηματολογίων στο πρόγραμμα για να αναλυθούν και να περιγραφούν. Το πρόγραμμα προσφέρει ευελιξία και περιθώρια ελευθερίας στην οργάνωση της εργασίας. Γίνεται εφικτή η επίλυση προβλημάτων, η στατιστική επεξεργασία, η επιμελημένη παρουσίαση των δεδομένων.

Με την απεικόνιση γραφημάτων, που περιλαμβάνει το πρόγραμμα, τα δεδομένα παρουσιάζονται με γραφική μορφή με αποτέλεσμα να γίνονται περισσότερο κατανοητά και μπορούν να συγκριθούν μεταξύ τους πιο εύκολα και γρήγορα.

Το Excel μπορεί να κάνει γρήγορα τους σχετικούς μαθηματικούς τύπους και τη στατιστική επεξεργασία. Η ανάλυση των δεδομένων στη παρούσα εργασία πραγματοποιήθηκε με το πρόγραμμα Microsoft Excel 2007.

## 10. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε με σκοπό να καταγράψει τις απόψεις των χρηστών στη Δημοτική βιβλιοθήκη της Σταυρούπολης. Οι απόψεις αφορούν τη βιβλιοθήκη, τις υπηρεσίες, το προσωπικό, το περιβάλλον. Με την έρευνα είναι εφικτό να παρουσιαστούν οι ανάγκες των χρηστών καθώς και ο βαθμός ικανοποίησης τους από τη βιβλιοθήκη και αυτά που προσφέρει. Επίσης, μπορούν να διακριθούν οι αδυναμίες, οι ελλείψεις που μπορεί να έχουν οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης σύμφωνα με τις καταγραφές των χρηστών.

Για την έρευνα χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου. Μοιράστηκαν εντός του χώρου της βιβλιοθήκης 110 ερωτηματολόγια.

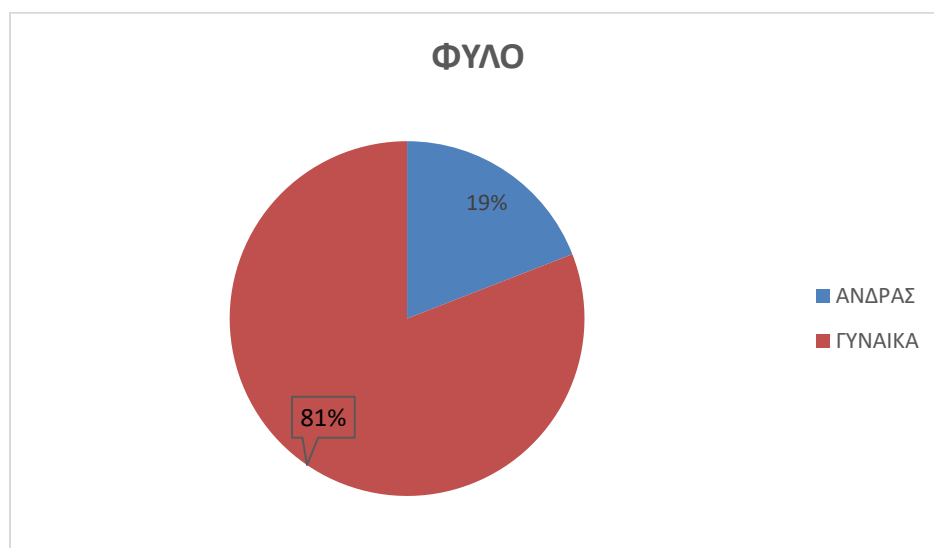
Οι απόψεις των ερωτηθέντων, βάσει του ερωτηματολογίου, παρουσιάζονται παρακάτω με τη μορφή διαγραμμάτων.

Κατηγορία Α. Προσωπικά στοιχεία, ερώτηση ένα «Φύλο» Παρατηρείται, ότι στο συνολικό ποσοστό του πληθυσμού (100%) οι περισσότεροι που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν γυναίκες με 81% ενώ ένα μικρό ποσοστό με 19% ήταν άνδρες

	ΑΡΙΘΜΟΣ ΧΡΗΣΤΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
--	-----------------	-----------

ΑΝΔΡΑΣ	21	19
ΓΥΝΑΙΚΑ	89	89
ΣΥΝΟΛΟ	<b>110</b>	<b>100</b>

Πίνακας 1: Φύλο



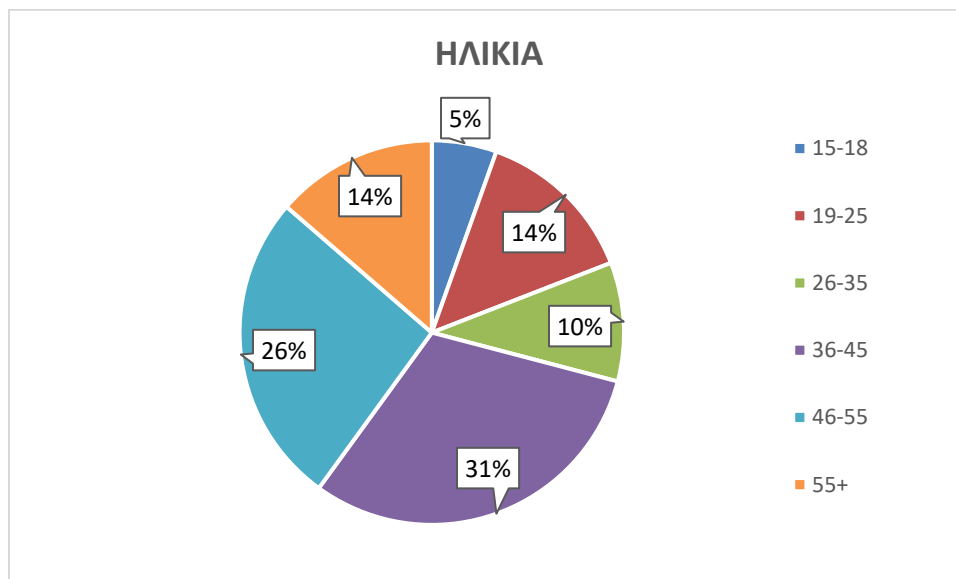
Διάγραμμα 1: Φύλο

Κατηγορία Α. Προσωπικά στοιχεία, ερώτηση δύο «Ηλικία» Το μεγαλύτερο ποσοστό (31%) που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο είχε την ηλικία 36 έως 45. Επίσης, ένα ποσοστό 26% των ερωτηθέντων έχουν ηλικία 46 έως 55. Ηλικίες 19 έως 25 και 55 ετών και άνω συμπλήρωσαν ποσοστό 14%. Τα μικρότερα ποσοστά έχουν τις ηλικίες από 26 έως 35 με ποσοστό 10% και 15 έως 18 με ποσοστό 5%

	ΑΡΙΘΜΟΣ ΧΡΗΣΤΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
15-18	6	5
19-25	15	14

26-35	11	10
36-45	34	31
46-55	29	26
55+	15	14
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Πίνακας 2: Ηλικία

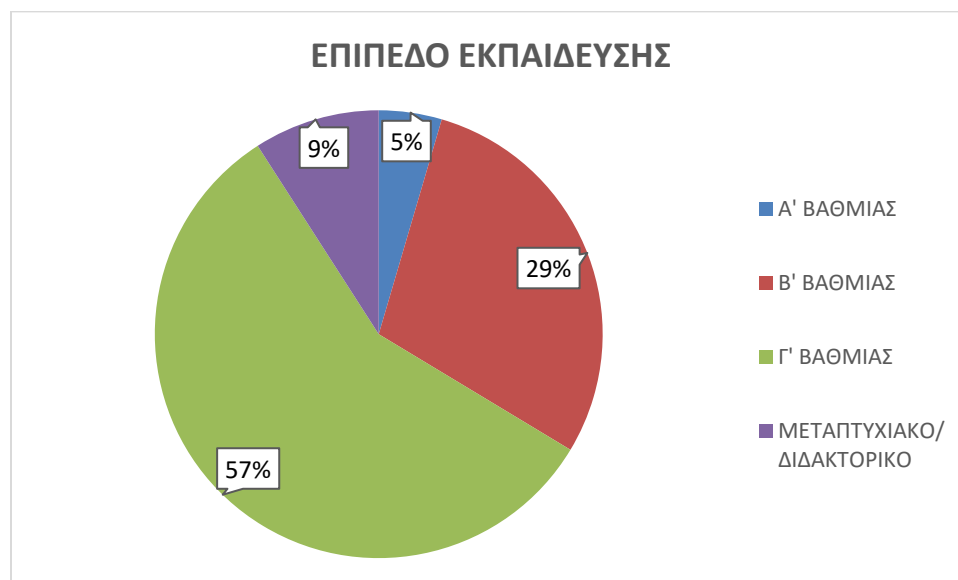


Διάγραμμα 2: Ηλικία

Κατηγορία Α. Προσωπικά στοιχεία, ερώτηση τρία «Επίπεδο Εκπαίδευσης» Το μεγαλύτερο ποσοστό επίπεδου εκπαίδευσης αποτέλεσε ή τριτοβάθμια εκπαίδευση με ποσοστό 57%. Στη συνέχεια ακολούθησε με ποσοστό 29% η δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Στα μικρότερα ποσοστά υπήρξε το επίπεδο εκπαίδευσης μεταπτυχιακού/διδακτορικού με ποσοστό 9% και η πρωτοβάθμια εκπαίδευση με ποσοστό 5%

	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΧΡΗΣΤΩΝ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
Α' ΒΑΘΜΙΑ	5	5
Β' ΒΑΘΜΙΑ	32	29
Γ' ΒΑΘΜΙΑ	63	57
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ/ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	10	9
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Πίνακας 3: Επίπεδο Εκπαίδευση



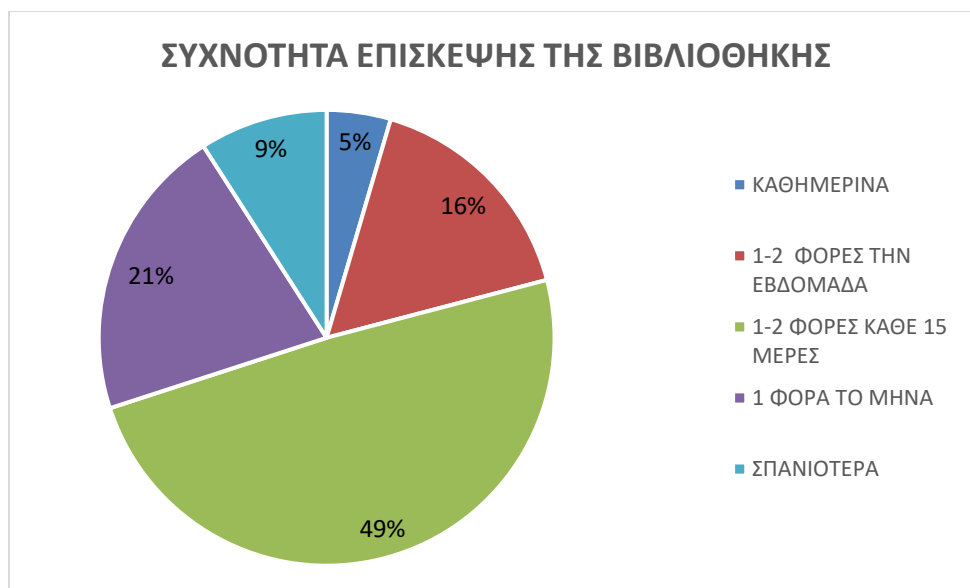
Διάγραμμα 3: Επίπεδο Εκπαίδευσης



Κατηγορία Β. Χρήση της βιβλιοθήκης, ερώτηση ένα «Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη»  
 Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών που επισκέπτονται την βιβλιοθήκη είναι 1-2 φορές κάθε 15 μέρες με 49%. Ακολουθεί με μικρότερο ποσοστό 21% 1 φορά το μήνα και 16% 1-2 φορές την εβδομάδα. Τα μικρότερα ποσοστά είναι 9% σπανιότερα και 5% καθημερινά.

	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΧΡΗΣΤΩΝ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ%</b>
ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΑ	5	5
1-2 ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	18	16
1-2 ΦΟΡΕΣ ΚΑΘΕ 15 ΜΕΡΕΣ	54	49
1 ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	23	21
ΣΠΑΝΙΟΤΕΡΑ	10	9
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Πίνακας 4: Συχνότητα επίσκεψης στη βιβλιοθήκη



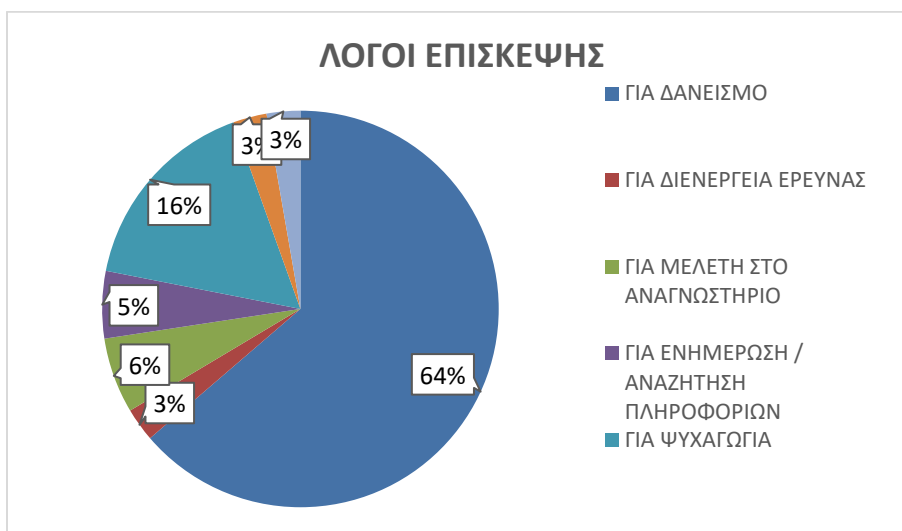
Διάγραμμα 4: Συχνότητα επίσκεψης στη βιβλιοθήκη

Κατηγορία Β. Χρήση της βιβλιοθήκης, ερώτηση 2 «Για ποιους λόγους επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη». Ο λόγος που επισκέπτονται οι περισσότεροι χρήστες τη βιβλιοθήκη είναι για δανεισμό του υλικού με ποσοστό 64%. Στη συνέχεια κάποιοι χρήστες δήλωσαν ότι επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη για ψυχαγωγία με ποσοστό 16%. Για την μελέτη στο αναγνωστήριο προκύπτει το ποσοστό του 6%. Για την ενημέρωση/ αναζήτηση πληροφοριών το ποσοστό είναι 5%. Τα μικρότερα ποσοστά 3% οι χρήστες την επισκέπτονται για την χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών, την διενέργεια έρευνας και για άλλο λόγο επίσκεψης.

	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ	93	64
ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	4	3
ΜΕΛΕΤΗ ΣΤΟ ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟ	9	6
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ/ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	8	5

ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ	24	16
ΧΡΗΣΗ Η/Υ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	4	3
ΑΛΛΟ	4	3
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>146</b>	<b>100</b>

Πίνακας 5: Λόγοι επίσκεψης



Διάγραμμα 5: Λόγοι επίσκεψης

Κατηγορία Β. Χρήση της βιβλιοθήκης, ερώτηση 3 «Ποια είναι η συχνότητα που χρησιμοποιείτε καθεμιά απο τις παρακάτω κατηγορίες». Ο μικρότερος αριθμος των χρηστών 20% δεν χρησιμοποιεί την ελληνική λογοτεχνία. Στη συνέχεια ακολουθεί με μικρή διαφορά η ξένη λογοτεχνία που το ποσοστό που δεν διαβάζει καθόλου την συγκεκριμένη κατηγορία είναι 22%. Πάρα πολύ διαβάζονται η ελληνική λογοτεχνία με ποσοστό 21%, η ξένη λογοτεχνία με 22% και το παιδικό βιβλίο με ποσοστό 24%. Επίσης, ένα ποσοστό 13% χρησιμοποιεί πολύ την κατηγορία ψυχολογία και ένα ποσοστό 14% την ιστορία γεωγραφία. Πολλοί χρήστες χρησιμοποιούν μέτρια την φιλοσοφία με 15%, τις κοινωνικές επιστήμες με 12%, τις βιογραφίες με 12%, τα επιστημονικά-τεχνολογικά με 13% την εκπαίδευση και ιστορία/γεωγραφία με τα ποσοστά 10%. Λίγο διάβάζεται η ποίηση με ποσοστό 14% και οι φυσικές επιστήμες με 12%. Παρατηρήθηκε,

οτι μεγάλα ποσοστά του δείγματος δήλωσαν πως δεν διαβάζουν καθόλου τις θεματικές κατηγορίες που διαθέτει η βιβλιοθήκη, όπως φαίνεται και στον παρακάτω πίνακα.

ΘΕΜΑΤΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ						ΠΟΣΟΣΤΟ %					
	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑΠΟΛΥ	ΣΥΝΟΛΟ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑΠΟΛΥ	ΣΥΝΟΛΟ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΛΟΓΟΤΕΧΝΙΑ	22	14	25	26	23	110	20	13	23	23	21	100
ΞΕΝΗ ΛΟΓΟΤΕΧΝΙΑ	24	10	25	27	24	110	22	9	23	24	22	100
ΝΕΑΝΙΚΗ ΛΟΓΟΤΕΧΝΙΑ	61	17	15	10	7	110	55	16	14	9	6	100
ΠΟΙΗΣΗ	82	15	5	3	5	110	75	14	4	3	4	100
ΒΙΟΓΡΑΦΙΕΣ	79	12	13	4	2	110	72	11	12	3	2	100
ΦΥΣΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ	86	13	5	4	2	110	78	12	4	4	2	100
ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ	68	15	17	5	5	110	62	14	15	4	5	100
ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ	69	12	13	10	6	110	63	11	12	9	5	100
ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΑ-ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ	82	10	14	2	2	110	74	9	13	2	2	100
ΛΕΞΙΚΑ/ΕΓΚΥΚΛΟΠΑΙΔΕΙΕΣ	89	8	9	2	2	110	81	7	8	2	2	100
ΠΑΙΔΙΚΟ ΒΙΒΛΙΟ	60	7	7	10	26	110	55	6	6	9	24	100
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	73	12	11	7	7	110	66	11	10	7	6	100

ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ	59	16	12	14	9	110	54	14	11	13	8	100
ΙΣΤΟΡΙΑ/ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	68	9	11	15	7	110	62	8	10	14	6	100

Πίνακα 6: Συχνότητα χρήσης θεματικών κατηγοριών



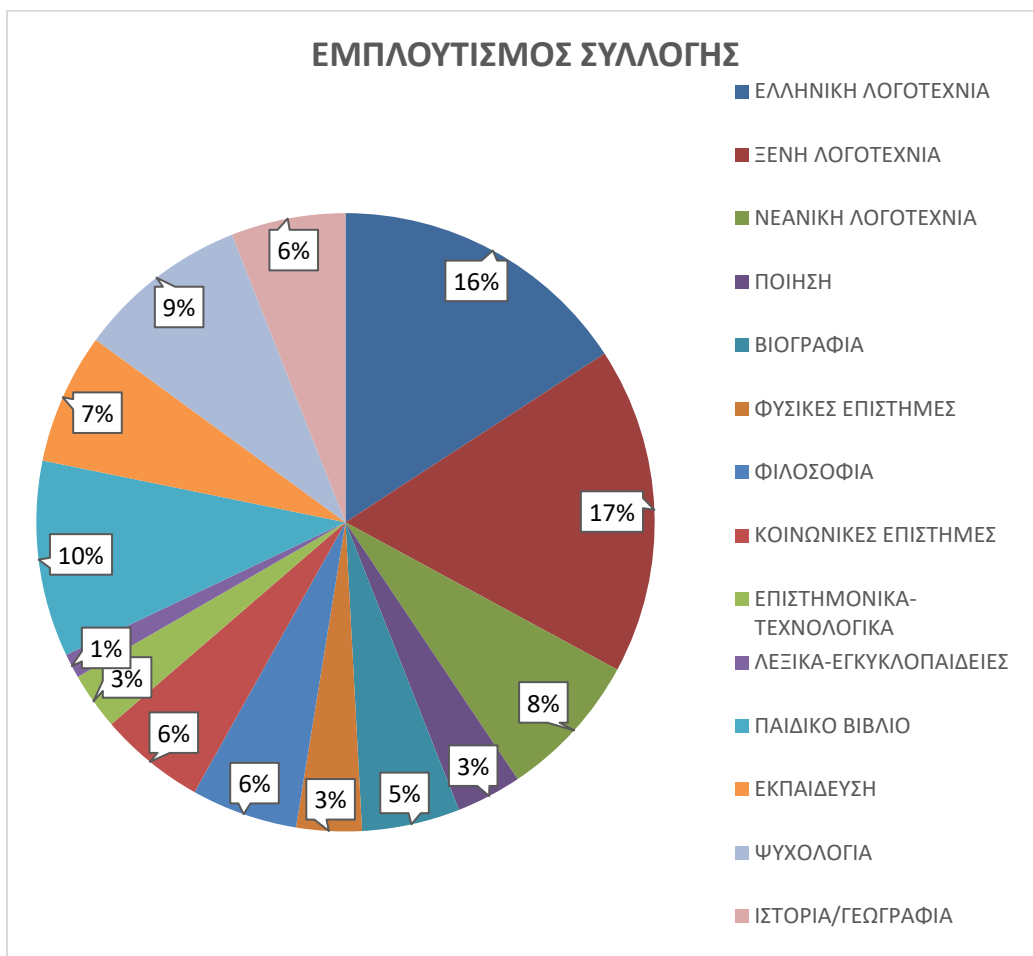
Διάγραμμα 6: Συχνότητα χρήσης θεματικών κατηγοριών

Κατηγορία Β. Χρήση της βιβλιοθήκης, ερώτηση 4 «Σε ποιες απο τις παρακάτω κατηγορίες θα επιθυμούσατε να εμπλουτισθεί η βιβλιοθήκη με υλικό διότι υπάρχει ανεπάρκεια κατά τη γνώμη σας». Το μεγαλύτερο ποσοστό 17% θεωρεί πως πρέπει να εμπλουτιστεί η ξένη λογοτεχνία και το 16% θεωρεί πως πρέπει να εμπλουτιστεί η ελληνική λογοτεχνία. Στη συνέχεια, με βάση τις

απαντήσεις των χρηστών παρατηρήθηκε πως πρέπει να εμπλουτιστούν και τα παιδικά βιβλία με ποσοστό του δείγματος 10%. Ακολουθεί με τη σειρά η ψυχολογία με ποσοστό 9%. Η νεανική λογοτεχνία έχει το ποσοστό 8% και με μικρή διαφορά 7% έχει η εκπαίδευση. Ποσοστά 6% παρατηρήθηκαν στις κοινωνικές επιστήμες, στη φιλοσοφία και στην ιστορία/γεωγραφία. Με μικρή διαφορά έχει 5% η συλλογή με τις βιογραφίες. Ελάχιστοι είναι οι χρήστες που θέλουν να εμπλουτιστεί η κατηγορία με τις φυσικές επιστήμες, την ποίηση και τα επιστημονικά – τεχνολογικά βιβλία, καθώς για την κάθε κατηγορία ξεχωριστά το ποσοστό είναι 3%. Τέλος, μόνο το 1% του δείγματος επιθυμεί τον εμπλουτισμό των λεξικών – εγκυκλοπαιδειών.

	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΛΟΓΟΤΕΧΝΙΑ	37	16
ΞΕΝΗ ΛΟΓΟΤΕΧΝΙΑ	40	17
ΝΕΑΝΙΚΗ ΛΟΓΟΤΕΧΝΙΑ	18	8
ΠΟΙΗΣΗ	8	3
ΒΙΟΓΡΑΦΙΑ	12	5
ΦΥΣΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ	8	3
ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ	13	6
ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ	13	6
ΕΠΙΣΤΗΜΝΙΚΑ-ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ	7	3
ΛΕΞΙΚΑ-ΕΓΚΥΚΛΟΠΑΙΔΕΙΕΣ	3	1
ΠΑΙΔΙΚΟ ΒΙΒΛΙΟ	24	10
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	16	7
ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ	21	9
ΙΣΤΟΡΙΑ/ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	14	6
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>234</b>	<b>100</b>

Πίνακας 7: Εμπλουτισμός συλλογής



Διάγραμμα 7: Εμπλουτισμός συλλογής

Κατηγορία Β. Χρήση της βιβλιοθήκης, ερώτηση 5 «Πόσο ικανοποιημένοι είστε απο τη συλλογή της βιβλιοθήκης» Οι περισσότεροι χρήστες δήλωσαν οτι είναι αρκετά ικανοποιημένοι απο τη συλλογή με ποσοστό 59%. Στη συνέχεια, κάποιοι χρήστες δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι απο τη συλλογή με ποσοστό 33%. Το μικρότερο ποσοστό 8% δήλωσε βαθμό ικανοποίησης λίγο. Δεν υπήξε κανένας χρήστης που να μην είναι καθόλου ικανοποιημένος

	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
ΛΙΓΟ	9	8
ΑΡΚΕΤΑ	65	59
ΠΟΛΥ	36	33
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Πίνακας 8: Ικανοποίηση απο τη συλλογή



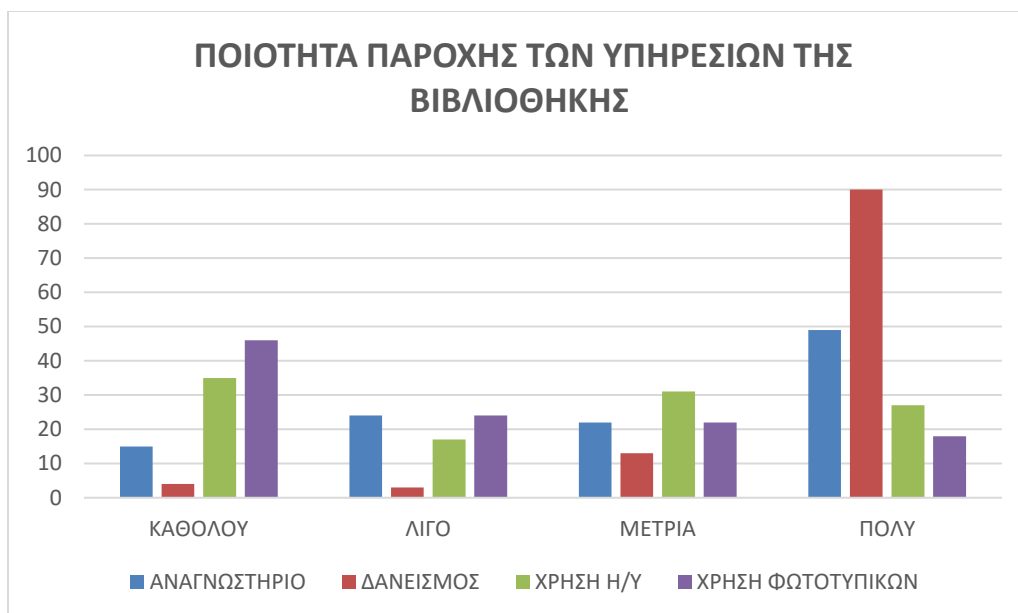


Διάγραμμα 8: Ικανοποίηση απο τη συλλογή

Κατηγορία Γ. Αξιολόγηση των υπηρεσιών, ερώτηση 1 «Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης». Σχετικά με το αναγνωστήριο, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 44% δήλωσε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο. Μέτρια ικανοποιημένο δήλωσε το ποσοστό 20% και μικρή απόκλιση το ποσοστό του 22% δήλωσε λίγο ικανοποιημένο. Καθόλου ικανοποιημένο είναι το ποσοστό με 14%. Στη συνέχεια ακολουθεί η υπηρεσία του δανεισμού που το ποσοστό 82% είναι πολύ ικανοποιημένο. Μέτρια ικανοποιημένο είναι το ποσοστό 12% και λίγο και καθόλου, τα ποσοστά 3%. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος είναι καθόλου ικανοποιημένο απο την υπηρεσία των ηλεκτρονικών υπολογιστών με 32%. Λίγο ικανοποιημένο είναι το ποσοστό 15% και μέτρια ικανοποιημένο το ποσοστό 28%. Το ποσοστό 25% δήλωσε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο. Τέλος, ακολουθεί η υπηρεσία με τα φωτοτυπικά μηχανήματα. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος είναι καθόλου ικανοποιημένο με 42%. Λίγο ικανοποιημένο είναι το ποσοστό 22% και με μικρή απόκλιση μέτρια ικανοποιημένο το ποσοστό 20%. Δήλωσε πολύ ικανοποιημένο το ποσοστό 16%

	ΑΡΙΘΜΟΣ					ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ %				
	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΣΥΝΟΛΟ		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΣΥΝΟΛΟ
ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟ	15	24	22	49	110	14	22	20	44	100	
ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ	4	3	13	90	110	3	3	12	82	100	
ΧΡΗΣΗ Η/Υ	35	17	31	27	110	32	15	28	25	100	
ΧΡΗΣΗ ΦΩΤΟΤΥΠΙΚΩΝ	46	24	22	18	110	42	22	20	16	100	

Πίνακας 9: Ποιότητα παροχής των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης

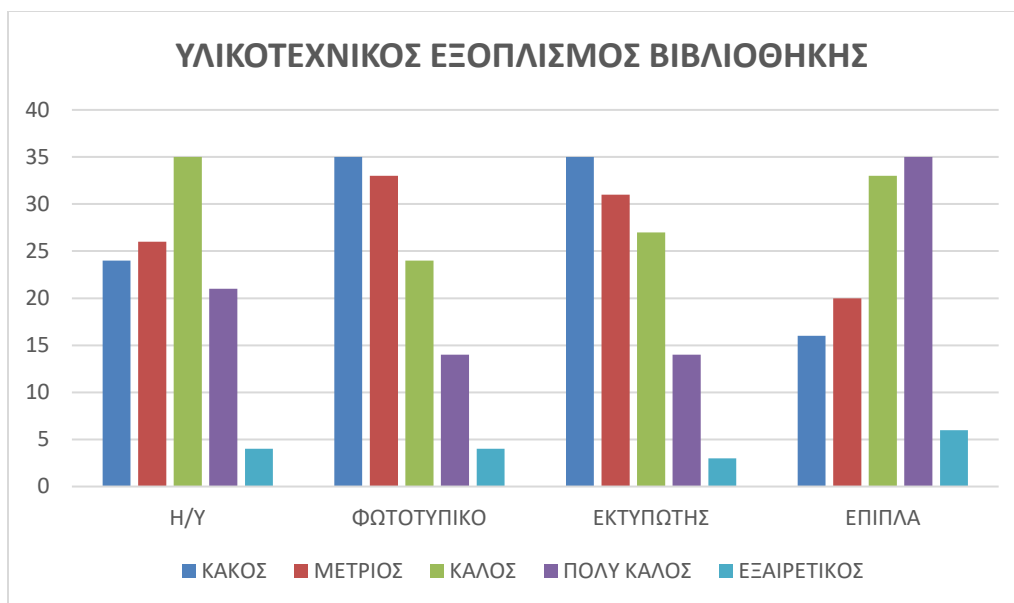


Διάγραμμα 9: Ποιότητα παροχής των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης

Κατηγορία Γ. Αξιολόγηση των υπηρεσιών, ερώτηση 2 «Πώς κρίνετε τον υλικοτεχνικό εξοπλισμό της βιβλιοθήκης». Οι χρήστες θεωρούν κακό τον εξοπλισμό των ηλεκτρονικών υπολογιστών με ποσοστό 22%, το φωτοτυπικό και τον εκτυπωτή με 32% και τα έπιπλα με ποσοστό 15%. Μέτριο πιστεύουν τον εξοπλισμό των ηλεκτρονικών υπολογιστών με ποσοστό 24%. Το φωτοτυπικό θεωρείται μέτριο με 30% ποσοστό, ο εκτυπωτής με ποσοστό 28% και τα έπιπλα με το ποσοστό 18%. Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές θεωρούνται πως έχουν καλό εξοπλισμό με το μεγαλύτερο ποσοστό 32%. Το φωτοτυπικό θεωρείται καλό απο το ποσοστό του 22%, ο εκτυπωτής απο το ποσοστό του 24% και τα έπιπλα απο το ποσοστό του 30%. Το φωτοτυπικό και ο εκτυπωτής εκτιμήθηκαν ως πολύ καλοί με τα ποσοστά 13%. Οι υπολογιστές με ποσοστό 19%. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος εκτίμησε οτι ο εξοπλισμός των επίπλων είναι πολύ καλός με 32%. Τέλος, οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, το φωτοτυπικό και ο εκτυπωτής θεωρήθηκαν εξαιρετικοί απο τα ποσοστά των 3% και τα έπιπλα με 5% ποσοστό.

	ΑΡΙΘΜΟΣ					ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ %					ΣΥΝΟΛΟ
	ΚΑΚΟΣ	ΜΕΤΡΙΟΣ	ΚΑΛΟΣ	ΠΟΛΥ ΚΑΛΟΣ	ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟΣ		ΚΑΚΟΣ	ΜΕΤΡΙΟΣ	ΚΑΛΟΣ	ΠΟΛΥ ΚΑΛΟΣ	ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟΣ	
Η/Υ	24	26	35	21	4	110	22	24	32	19	3	100
ΦΩΤΟΤΥΠΙΚΟ	35	33	24	14	4	110	32	30	22	13	3	100
ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ	35	31	27	14	3	110	32	28	24	13	3	100
ΕΠΙΠΛΑ	16	20	33	35	6	110	15	18	30	32	5	100

Πίνακας 10: Υλικοτεχνικός εξοπλισμός βιβλιοθήκης

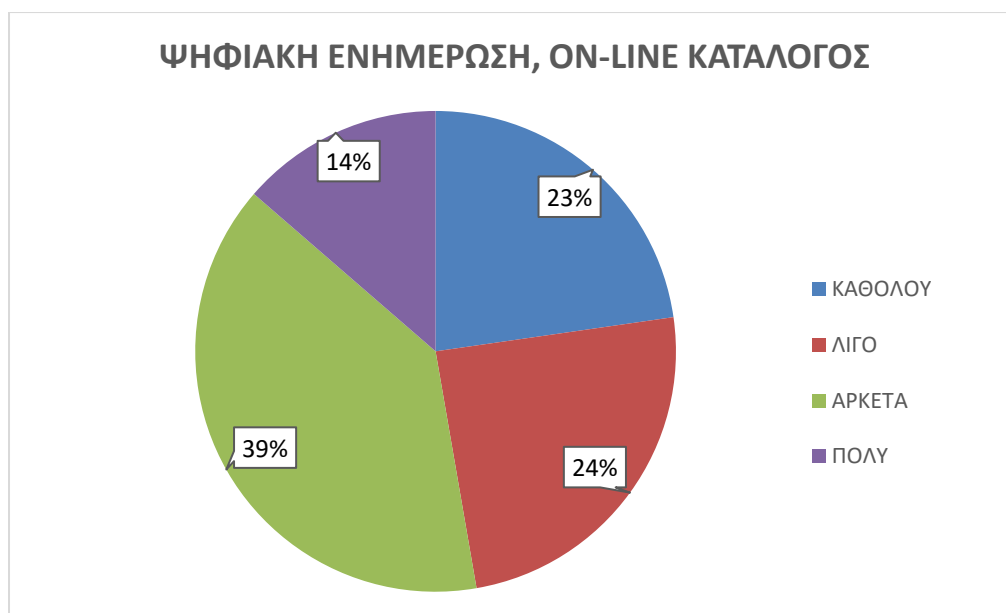


Διάγραμμα 10: Υλικοτεχνικός εξοπλισμός βιβλιοθήκης

Κατηγορία Γ. Αξιολόγηση των υπηρεσιών, ερώτηση 3 «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ψηφιακή ενημέρωση της βιβλιοθήκης και τον on-line κατάλογο που διαθέτει». Το μεγαλύτερο ποσοστό 39% απάντησε ότι είναι αρκετά ικανοποιημένο. Στη συνέχεια ακολούθησε το ποσοστό 24% το οποίο δήλωσε ότι είναι λίγο ικανοποιημένο. Με διαφορά 1% το ποσοστό με 23% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο. Το μικρότερο ποσοστό 14% είναι πολύ ικανοποιημένο από την ψηφιακή ενημέρωση και τον on-line κατάλογο της βιβλιοθήκης.

	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
ΚΑΘΟΛΟΥ	25	23
ΛΙΓΟ	27	24
ΑΡΚΕΤΑ	43	39
ΠΟΛΥ	15	14
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Πίνακας 11: Ψηφιακή ενημέρωση, on-line κατάλογος

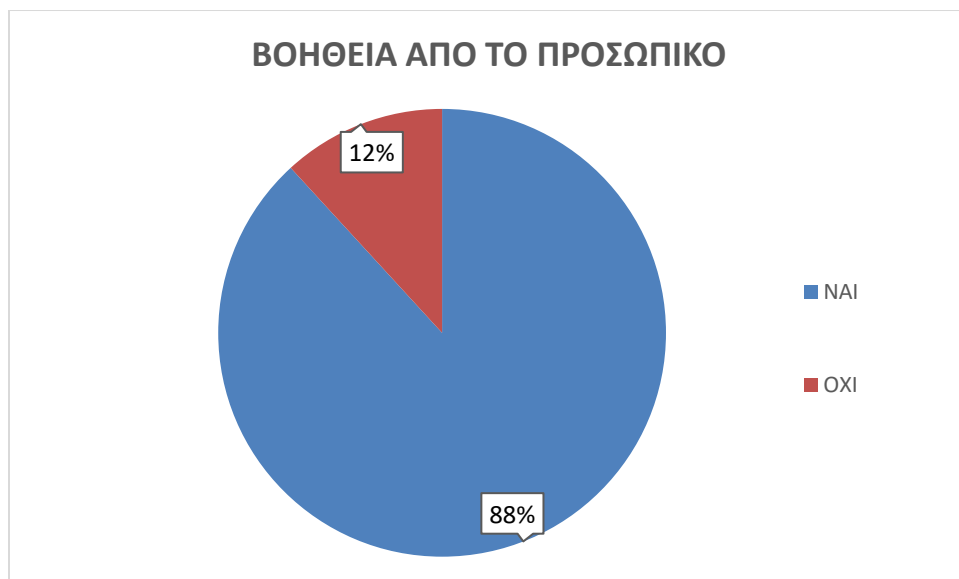


Διάγραμμα 11: Ψηφιακή ενημέρωση, on-line κατάλογος

Κατηγορία Δ. Αξιολόγηση προσωπικού, ερώτηση 1 «Απευθύνεστε στο προσωπικό της βιβλιοθήκης για βοήθεια». Το μεγαλύτερο ποσοστό 88% του δείγματος απευθύνεται στο προσωπικό της βιβλιοθήκης για βοήθεια, ενώ το 12% δεν απευθύνεται.

	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
ΝΑΙ	97	88
ΟΧΙ	13	12
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Πίνακας 12: Βοήθεια απο το προσωπικό

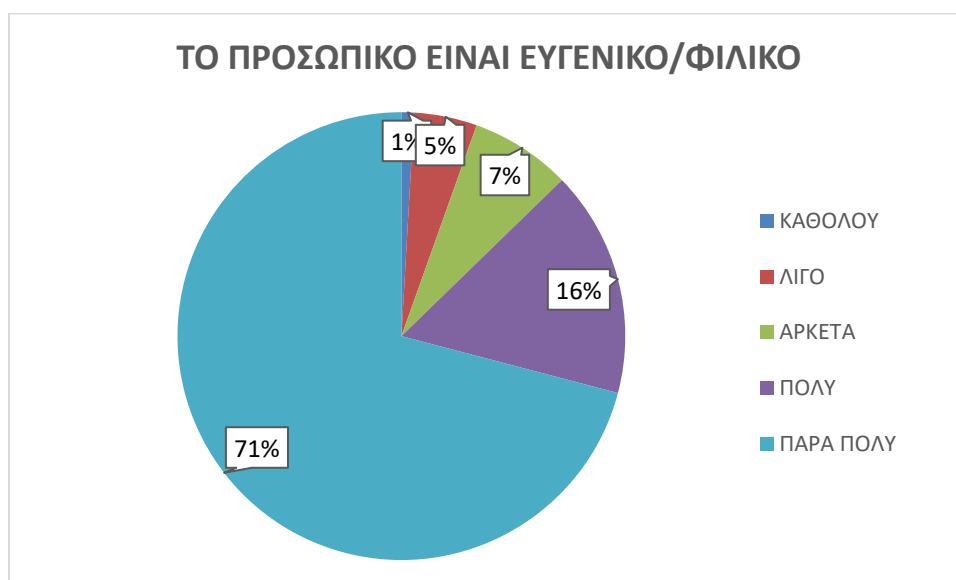


Διάγραμμα 12: Βοήθεια απο το προσωπικό

Κατηγορία Δ. Αξιολόγηση προσωπικού, ερώτηση 2Α «Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι ευγενικό/φιλικό». Το μεγαλύτερο ποσοστό 71% δήλωσε ότι θεωρεί ότι είναι πάρα πολύ ευγενικό/φιλικό. Το 16% του δείγματος απάντησε «πολύ». Το ποσοστό 7% δήλωσε «αρκετά» και το ποσοστό 5% δήλωσε «λίγο». Το μικρότερο ποσοστό 1% απάντησε ότι δεν είναι καθόλου ευγενικό/φιλικό.

	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1
ΛΙΓΟ	5	5
ΑΡΚΕΤΑ	8	7
ΠΟΛΥ	18	16
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	78	71
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Πίνακας 13: Το προσωπικό είναι ευγενικό/φιλικό



Διάγραμμα 13: Το προσωπικό είναι ευγενικό/φιλικό

Κατηγορία Δ. Αξιολόγηση προσωπικού, ερώτηση 2B «Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι εξυπηρετικό». Το μεγαλύτερο ποσοστό 75% δήλωσε ότι θεωρεί ότι είναι πάρα πολύ εξυπηρετικό. Στη συνέχεια το ποσοστό του 13% απάντησε ότι είναι πολύ εξυπηρετικό. Το ποσοστό 6% του δείγματος θεωρεί ότι είναι λίγο εξυπηρετικό. Τα μικρότερα ποσοστά 5% απάντησε «αρκετά», και 1% απάντησε «καθόλου»

	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1
ΛΙΓΟ	7	6
ΑΡΚΕΤΑ	5	5
ΠΟΛΥ	14	13
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	83	75
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Πίνακας 14: Το προσωπικό είναι εξυπηρετικό



Διάγραμμα 14: Το προσωπικό είναι εξυπηρετικό



Κατηγορία Δ. Αξιολόγηση προσωπικού, ερώτηση 2Γ «Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι εξειδικευμένο». Το μεγαλύτερο ποσοστό 52% δήλωσε ότι θεωρεί το προσωπικό είναι πάρα πολύ εξειδικευμένο. Το 21% απάντησε ότι είναι πολύ εξειδικευμένο. Το ποσοστό 14% του δείγματος απάντησε «αρκετά». Τα μικρότερα ποσοστά, 12% απάντησε «λίγο» και 1% απάντησε «καθόλου».

	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1
ΛΙΓΟ	13	12
ΑΡΚΕΤΑ	16	14
ΠΟΛΥ	23	21
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	57	52
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Πίνακας 15: Το προσωπικό είναι εξειδικευμένο

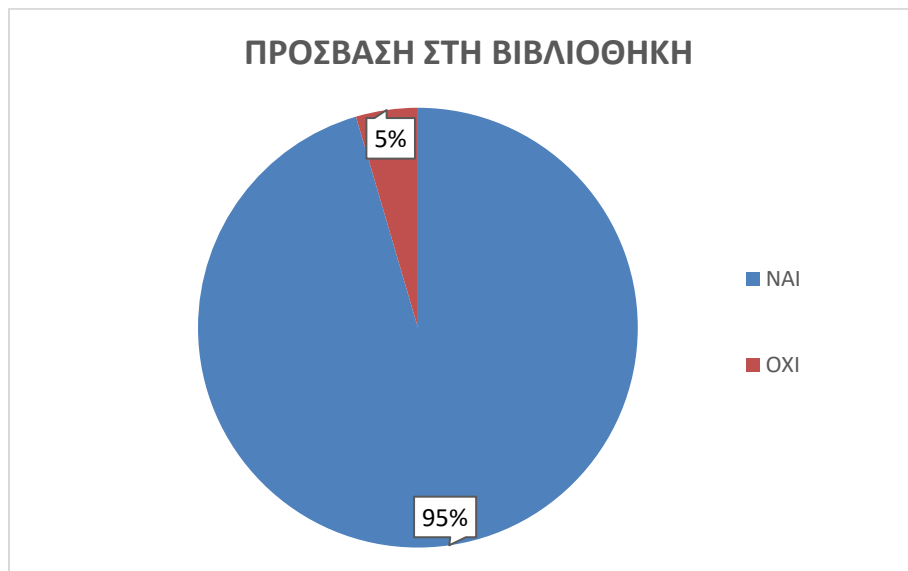


Διάγραμμα 15: Το προσωπικό είναι εξειδικευμένο

Κατηγορία Ε. Περιβάλλον, ερώτηση 1 «Η πρόσβαση στη Δημοτική Βιβλιοθήκη είναι εύκολη». Το μεγαλύτερο ποσοστό 95% θεωρεί ότι η πρόσβαση στη βιβλιοθήκη είναι εύκολη, ενώ το 5% του δείγματος θεωρεί ότι δεν είναι.

	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
ΝΑΙ	105	95
ΟΧΙ	5	5
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Πίνακας 16: Πρόσβαση στη βιβλιοθήκη

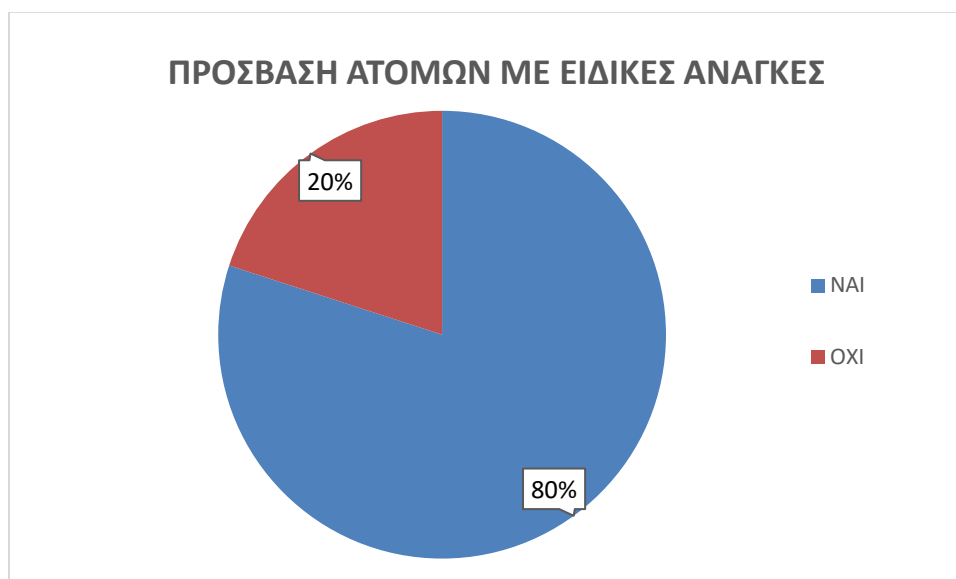


Διάγραμμα 16: Πρόσβαση στη βιβλιοθήκη

Κατηγορία Ε. Περιβάλλον, ερώτηση 2 «Για πρόσβαση ατόμων με ειδικές ανάγκες υπάρχει πρόβλεψη». Το μεγαλύτερο ποσοστό 80% δήλωσε ότι θεωρεί πως υπάρχει πρόβλεψη, ενώ το 20% του δείγματος θεωρεί πως δεν υπάρχει πρόβλεψη για την πρόσβαση ατόμων με ειδικές ανάγκες.

	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
ΝΑΙ	88	80
ΟΧΙ	22	20
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Πίνακας 17: Πρόσβαση ατόμων με ειδικές ανάγκες

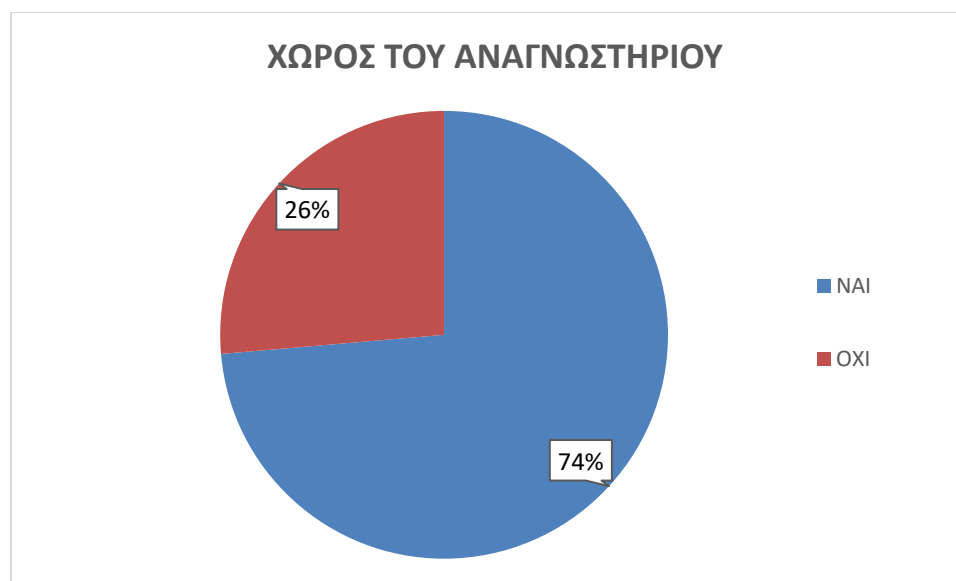


Διάγραμμα 17: Πρόσβαση ατόμων με ειδικές ανάγκες

Κατηγορία Ε. Περιβάλλον, ερώτηση 3 «Πιστεύετε πως ο χώρος του αναγνωστηρίου είναι επαρκής». Το μεγαλύτερο δείγμα 74% πιστεύει πως ο χώρος είναι επαρκής, ενώ το 26% θεωρεί ότι χώρος του αναγνωστηρίου δεν είναι επαρκής.

	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
ΝΑΙ	81	74
ΟΧΙ	29	26
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Πίνακας 18: Χώρος του αναγνωστηρίου

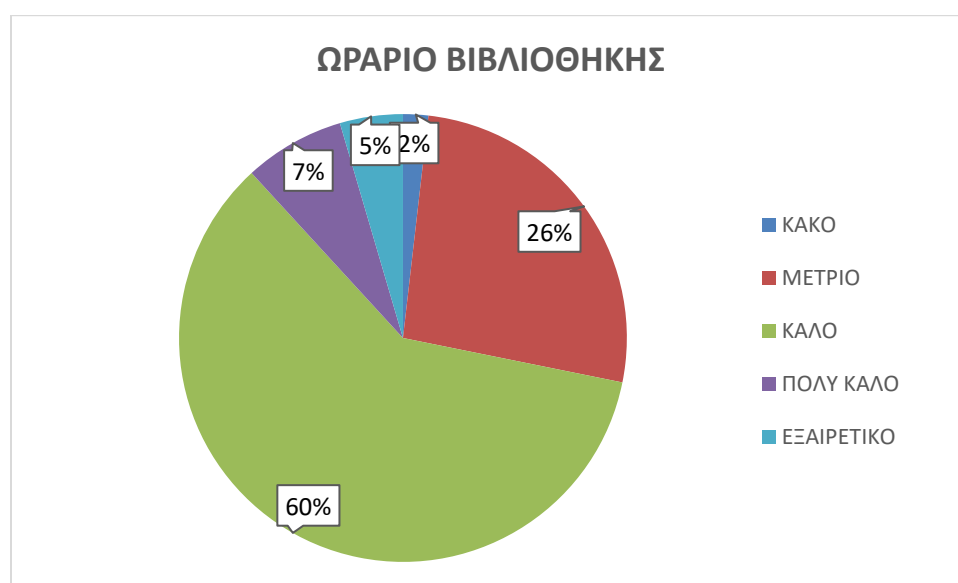


Διάγραμμα 18: Χώρος του αναγνωστηρίου

Κατηγορία Ε. Περιβάλλον, ερώτηση 4. «Τι γνώμη έχετε για το ωράριο της βιβλιοθήκης». Το μεγαλύτερο ποσοστό 60% θεωρεί ότι το ωράριο είναι καλό. Στη συνέχεια το 26% του δείγματος θεωρεί πως το ωράριο είναι μέτριο. Τα μικρότερα ποσοστά, 7% δήλωσε πως το ωράριο είναι πολύ καλό, 5% δήλωσε πως το ωράριο είναι εξαιρετικό και 2% του δείγματος θεωρεί πως η βιβλιοθήκη έχει κακό ωράριο.

	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
ΚΑΚΟ	2	2
ΜΕΤΡΙΟ	29	26
ΚΑΛΟ	66	60
ΠΟΛΥ ΚΑΛΟ	8	7
ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟ	5	5
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Πίνακας 19: Ωράριο βιβλιοθήκης



Διάγραμμα 19: Ωράριο βιβλιοθήκης

Κατηγορία Ε. Περιβάλλον, ερώτηση 5 «Γνωρίζετε ότι υπάρχει το παιδικό τμήμα της βιβλιοθήκης και τις δραστηριότητες του». Το μεγαλύτερο ποσοστό 87% γνωρίζει για το παιδικό τμήμα και τις δραστηριότητες, ενώ το 13% του δείγματος δήλωσε πως δεν γνωρίζει.

	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
ΝΑΙ	96	87
ΟΧΙ	14	13
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Πίνακας 20: Παιδικό τμήμα και δραστηριότητες



Διάγραμμα 20: Παιδικό τμήμα και δραστηριότητες

Κατηγορία Ε. Περιβάλλον, ερώτηση 6 «Πόσο ικανοποιημένοι είστε που το παιδικό τμήμα και το τμήμα για ενήλικους βρίσκονται σε κοινό χώρο». Το μεγαλύτερο ποσοστό 44% είναι αρκετά ικανοποιημένο. Το ποσοστό 26% είναι λίγο ικανοποιημένο. Τα μικρότερα ποσοστά 16% είναι πολύ ικανοποιημένο και 14% του δείγματος δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο που το παιδικό και το τμήμα για ενήλικους βρίσκονται σε κοινό χώρο.

	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
ΚΑΘΟΛΟΥ	15	14
ΛΙΓΟ	29	26
ΑΡΚΕΤΑ	48	44
ΠΟΛΥ	18	16
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Πίνακας 21: Παιδικό τμήμα και τμήμα για ενήλικους σε κοινό χώρο



Διάγραμμα 21: Παιδικό τμήμα και τμήμα για ενήλικους σε κοινό χώρο



## 11. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στο κεφάλαιο αυτό θα γίνει αναφορά στα σημαντικότερα σημεία που προέκυψαν από την έρευνα. Τα στοιχεία που συλλέχθηκαν οδήγησαν στην εξαγωγή ολοκληρωμένων συμπερασμάτων σχετικά με το αντικείμενο της έρευνας.

Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε στη Δημοτική βιβλιοθήκη Σταυρούπολης, συμμετείχαν περισσότερο γυναίκες σε ηλικία 36-45 ετών. Αυτό παρατηρήθηκε και σε όλες τις βιβλιοθήκες στην βιβλιογραφική ανασκόπηση (κεφάλαιο 8). Διακρίθηκε ότι υπήρχαν μεγάλα ποσοστά που δεν ήταν ικανοποιημένοι από τον on-line κατάλογο της βιβλιοθήκης και την ψηφιακή ενημέρωση που προσφέρει. Οι χρήστες και στις βιβλιοθήκες της Ξάνθης του Μαλεβιζίου Ηρακλείου Κρήτης, δεν είναι ικανοποιημένοι με τον on-line κατάλογο και από την ψηφιακή ενημέρωση.

Οπότε είναι σημαντικό, η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη και οι βιβλιοθήκες να βελτιώσουν την συγκεκριμένη υπηρεσία καθώς και να εκπαιδεύσουν τους χρήστες να χρησιμοποιούν τον on-line κατάλογο και τα ψηφιακά μέσα πληροφόρησης.

Επιπρόσθετα, ένα άλλο ζήτημα στο οποίο μειονεκτεί η βιβλιοθήκη είναι η ύπαρξη ελάχιστων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Η άποψη των χρηστών ήταν ότι επιθυμούσαν περισσότερους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Επίσης, παρατηρήθηκε στα αποτελέσματα της έρευνας, ότι οι χρήστες είναι δυσαρεστημένοι με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές γιατί μπορεί να αντιμετωπίζουν βλάβες και να μην είναι αποτελεσματικά λειτουργικοί. Οπότε είναι σημαντικό η βιβλιοθήκη να έχει λειτουργικούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές καθώς είναι απαραίτητο στην σημερινή εποχή να υπάρχει ηλεκτρονική πληροφόρηση και οι χρήστες να γνωρίζουν ότι η βιβλιοθήκη δεν προσφέρει μόνο έντυπο υλικό. Επίσης, αξίζει να σημειωθεί ότι οι χρήστες και στις βιβλιοθήκες της Πτολεμαΐδας, της Άμφισσας της Ν. Μαγνησίας του Δήμου Δέλτα δεν είναι ικανοποιημένοι με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές καθώς τους θεωρούν ελλειπείς σε αριθμό καθώς και μη λειτουργικούς.

Σχετικά με τη συλλογή της βιβλιοθήκης, οι περισσότεροι χρήστες είναι ευχαριστημένοι. Οι χρήστες επιθυμούν τον εμπλουτισμό της βιβλιοθήκης, με βάση τις αναγνωστικές τους προτιμήσεις. Διακρίθηκε επιθυμία εμπλουτισμού στην ελληνική και ξένη λογοτεχνία, στο παιδικό βιβλίο και στη ψυχολογία. Σύμφωνα με την βιβλιογραφική ανασκόπηση (κεφάλαιο 8), οι περισσότεροι χρήστες των βιβλιοθηκών διαβλάζουν ελληνική και ξένη λογοτεχνία.

Ένα σημαντικό πρόβλημα που αντιμετωπίζει η βιβλιοθήκη είναι η έλλειψη χώρου. Παρατηρήθηκε από τα αποτελέσματα της έρευνας ότι δεν υπάρχει επαρκής χώρος για την τοποθέτηση των βιβλίων, με αποτέλεσμα οι χρήστες να προτείνουν στο ερωτηματολόγιο, να δημιουργηθούν περισσότερα ράφια και να μεγαλώσει ο χώρος. Η βιβλιοθήκη δέχεται καθημερινά βιβλία από δωρεές με αποτέλεσμα να δημιουργείται πρόβλημα με τον χώρο και την αξιοποίηση του.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο δήλωσαν πως είναι ευχαριστημένοι από το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Το προσωπικό είναι ευγενικό εξηγητικό και βοηθάει τους χρήστες στις ανάγκες τους.

Υπήρξε αρνητική άποψη σχετικά με την διαμόρφωση του χώρου. Παρατηρήθηκαν αρνητικές απόψεις σχετικά με την ύπαρξη σε κοινό χώρο του παιδικού τμήματος και του τμήματος για ενήλικες. Αρκετοί χρήστες προτίμησαν την διαχώρηση τους.

## 12.ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### 12.1 Ελληνικη Βιβλιογραφία

1. Σεμερτζάκη, Ε. (2006). *Οι βιβλιοθήκες στην Ελλάδα απο την αρχαιότητα μέχρι σήμερα: σύντομη ιστορική αναδρομή*. Αθήνα: Ίδρυμα Ευγενίδου.
2. Σκρέτα, Χ., Γεωργακοπούλου, Ι. & Καραγιάννη, Α. ([χ.χ.]). *Αξιολόγηση ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: έρευνες ικανοποίησης χρηστών*. [χ.τ.]: [χ.ε.].
3. ΔΘ (Δήμος Θεσσαλονίκης). (2017). *Κανονισμός λειτουργίας δικτύου βιβλιοθηκών Δήμου Θεσσαλονίκης*. Θεσσαλονίκη: [χ.ε.].
4. Δήμος Παύλου Μέλα Σταυρούπολη Πολίχνη Ευκαρπία. Διαθέσιμο σε: <https://pavlosmelas.gr/> (Ανακτήθηκε 17 Οκτωβρίου, 2019).
5. Γογάνη, Σ., 2012. Έρευνα ικανοποίησης χρηστών απο τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του Κέντρου Πολιτισμού του Δήμου Ξάνθης. Θεσσαλονίκη.

6. Χριστοφορίδου, Κ., 2014. Έρευνα χρηστών στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Πτολεμαΐδας.Πτολεμαΐδα.
7. Λαμπιτσίνη, Δ., 2009. Έρευνα χρηστών στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Άμφισσας. Θεσσαλονίκη.
8. Μόσχου, Κ., 2019. Η επικοινωνιακή πολιτική των δημοτικών βιβλιοθηκών για την προσέλκυση του κοινού σε περίοδο οικονομικής κρίσης. Η περίπτωση της Δημοτικής βιβλιοθήκης του Μαλεβιζίου Ηρακλείου Κρήτης. Πάτρα.
9. Καλαϊτζίδου, Μ., 2012. Έρευνα χρηστών στη βιβλιοθήκη Νέας Μαγνησίας του Δήμου Δέλτα. Σίνδος.
10. Λεξικό της κοινής νεοελληνικής-πύλη για την ελληνική γλώσσα. Διαθέσιμο σε: [http://www.greek-language.gr/greekLang/modern\\_greek/tools/lexica/triantafyllides/search.html?lq=%CF%83%CF%84%CE%B1%CF%84%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE&dq=](http://www.greek-language.gr/greekLang/modern_greek/tools/lexica/triantafyllides/search.html?lq=%CF%83%CF%84%CE%B1%CF%84%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE&dq=) (Ανακτήθηκε 18 Οκτωβρίου, 2019).
11. Φίλιας, Β. (2007). Εισαγωγή στη μεθοδολογία και τις τεχνικές των κοινωνικών ερευνών. Αθήνα: Gutenberg.

## 12.2 Ξενη Βιβλιογραφία

1. I (IFLA). (2001). *The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development*. Germany: K G Saur Munchen.
2. U (Unesco). (1994). *Public library manifesto*. [χ.τ.]: [χ.ε.].

3. Parasuraman, A. ([χ.χ.]). *Understanding customer expectations of service*. Sloan management review 32,(3). Διαθέσιμο σε: [https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Zeithaml/publication/225084143\\_Understanding\\_Customer\\_Expectations\\_of\\_Service/links/02e7e53cd16b876407000000/Understanding-Customer-Expectations-of-Service.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225084143_Understanding_Customer_Expectations_of_Service/links/02e7e53cd16b876407000000/Understanding-Customer-Expectations-of-Service.pdf) (Ανακτήθηκε 25 Οκτωβρίου 2019).

## 13. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Η συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιείται στο πλαίσιο της πτυχιακής μου εργασίας που εκπονείται στο τμήμα Βιβλιοθηκονομίας, Αρχειονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Διεθνές Πανεπιστήμιου Ελλάδος με έδρα τη Θεσσαλονίκη. Σκοπός του ερωτηματολογίου είναι η καταγραφή των απόψεων σχετικά με τις ανάγκες και την ικανοποίηση των χρηστών της Δημοτικής βιβλιοθήκης Σταυρούπολης. Οι απαντήσεις θα συμβάλλουν στην οργάνωση και ολοκλήρωση της πτυχιακής μου εργασίας.

**Σας ευχαριστούμε για τον χρόνο που διαθέσατε για το ερωτηματολόγιο.**

#### A. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

##### 1. Φύλο

Αντρας

Γυναίκα

##### 2. Ηλικία

15-18

19-25

26-35

36-45

46-55

55 +

### 3. Επίπεδο εκπαίδευσης

Α' Βάθμιας

Β' Βάθμιας

Γ' Βάθμιας

Μεταπτυχιακό/διδακτορικό

## B. ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

### 1. Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη Βιβλιοθήκη; (Επιλέξτε με X μία από τις ακόλουθες επιλογές).

Καθημερινά

1-2 φορές την εβδομάδα

1-2 φορές κάθε 15 μέρες

1 φορά το μήνα

Σπανιότερα

### 2. Για ποιους λόγους επισκέπτεστε την Βιβλιοθήκη; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερους από έναν λόγους).

Για Δανεισμό

Για διενέργεια Έρευνας

Για Μελέτη στο αναγνωστήριο

Για Ενημέρωση/

αναζήτηση πληροφοριών

Για Ψυχαγωγία

Για Χρήση Η/Υ Διαδικτύου

Για Άλλο λόγο

«Αν θέλετε περιγράψτε» .....

**3 ) Ποια είναι η ένταση / συχνότητα που χρησιμοποιείτε καθεμιά από τις παρακάτω θεματικές κατηγορίες ;**

<b>ΘΕΜΑΤΑ</b>	<b>ΚΑΘΟΛΟΥ</b>	<b>ΛΙΓΟ</b>	<b>ΜΕΤΡΙΑ</b>	<b>ΠΟΛΥ</b>	<b>ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ</b>
Ελληνική λογοτεχνία					
Ξένη λογοτεχνία					
Νεανική λογοτεχνία					
Ποίηση					
Βιογραφίες					
Φυσικές επιστήμες					
Φιλοσοφία					
Κοινωνικές επιστήμες					
Επιστημονικά- Τεχνολογικά					
Λεξικά/Εγκυκλο- παίδειες					

Παιδικό βιβλίο					
Εκπαίδευση					
Ψυχολογία					
Ιστορία/Γεωγραφία					

**4) Σε ποιες από τις παρακάτω θεματικές κατηγορίες θα επιθυμούσατε να εμπλουτισθεί η βιβλιοθήκη με υλικό διότι υπάρχει ανεπάρκεια, κατά την γνώμη σας;**

<b>ΘΕΜΑΤΑ</b>	
Ελληνική λογοτεχνία	
Ξένη λογοτεχνία	
Νεανική λογοτεχνία	
Ποίηση	
Βιογραφία	
Φυσικές επιστήμες	
Φιλοσοφία	
Κοινωνικές επιστήμες	
Επιστημονικά-Τεχνολογικά	
Λεξικά-Εγκυκλοπαιδείες	
Παιδικό βιβλίο	
Εκπαίδευση	
Ψυχολογία	



Ιστορία/Γεωγραφία	
-------------------	--

**5) Γενικά πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη συλλογή της βιβλιοθήκης;**

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ

**Γ) ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**1) Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης; (Σημειώστε με ένα X το βαθμό ικανοποίησης).**

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ
Αναγνωστήριο				
Δανεισμός				
Χρήση Η/Υ				
Χρήση φωτοτυπικών				

**2) Πως κρίνετε τον υλικοτεχνικό εξοπλισμό της βιβλιοθήκης;**

	Κακός	Μέτριος	Καλός	Πολύ καλός	Εξαιρετικός
Η/Υ					
Φωτοτυπικό					
Εκτυπωτής					

Έπιπλα					
--------	--	--	--	--	--

**3) Πόσο ικανοποιημένοι είστε απο την ψηφιακή ενημέρωση της βιβλιοθήκης και τον on-line κατάλογο που διαθέτει;**

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ

**Δ) ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

**1) Απευθύνεστε στο προσωπικό της βιβλιοθήκης για βοήθεια;**

- Ναι
- Όχι

**2) Παρακαλώ σημειώστε το βαθμό ικανοποίησης σας στις παρακάτω προτάσεις :**

**(1=Καθόλου – 2=Λίγο – 3= Αρκετά – 4=Πολύ – 5=Πάρα πολύ)**

A) Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι ευγενικό/φιλικό

1.      2.      3.      4.      5.
- 

B) Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι εξυπηρετικό

1.      2.      3.      4.      5.
- 

Γ) Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι εξειδικευμένο

1.      2.      3.      4.      5.

## **Ε) ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

**1) Η πρόσβαση στη δημοτική βιβλιοθήκη είναι εύκολη ;**

Ναι   

Όχι   

**2) Για πρόσβαση ατόμων με ειδικές ανάγκες υπάρχει πρόβλεψη ;**

Ναι   

Όχι   

**3) Πιστεύετε πως ο χώρος του αναγνωστηρίου της βιβλιοθήκης είναι επαρκής ;**

Ναι   

Όχι   

**4) Τι γνώμη έχετε για το ωράριο της βιβλιοθήκης;**

Κακό           

Μέτριο   

Καλό           

Πολύ καλό   

Εξαιρετικό

**5) Γνωρίζετε ότι υπάρχει το παιδικό τμήμα της βιβλιοθήκης και τις δραστηριότητες του;**

Ναι

Όχι

**6) Πόσο ικανοποιημένοι είστε που το παιδικό τμήμα και το τμήμα για ενήλικους βρίσκονται σε κοινό χώρο;**

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ

**ΣΤ) ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

**1) Αν μπορούσατε να βελτιώσετε κάποιο στοιχείο στη βιβλιοθήκη, ποιο θα ήταν αυτό και γιατί;**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ**

**ΣΤΕΦΑΝΙΑ ΜΟΥΤΣΙΟΥ**