

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ: «ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΑΜΦΙΣΣΑΣ»



ΕΠΟΠΤΡΙΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΓΕΩΡΓΙΑ ΖΑΦΕΙΡΙΟΥ
ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: ΔΕΣΠΟΙΝΑ ΛΑΜΠΙΤΣΙΝΗ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2010

Ευχαριστίες

Ολοκληρώνοντας την πτυχιακή μου εργασία θα ήθελα να ευχαριστήσω κάποιους ανθρώπους που χωρίς τη δική τους βοήθεια δεν θα ολοκληρωνόταν η εργασία.

Θα ήθελα να αρχίσω με την καθηγήτρια κα. Γεωργία Ζαφειρίου για τη βοήθειά της και την καθοδήγησή της, που συνέβαλαν για την ολοκλήρωση της πτυχιακής μου. Στη συνέχεια το προσωπικό της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Άμφισσας που μου επέτρεψε να πραγματοποιήσω στο χώρο τους την έρευνα μου για τους χρήστες και για τις πληροφορίες που μου έδωσαν για τη Βιβλιοθήκη της Άμφισσας. Φυσικά δεν πρόκειται να παραλείψω να ευχαριστήσω πάνω από όλους την οικογένεια μου για την συμπαράσταση που μου έδειξαν όλο αυτό το διάστημα για την ολοκλήρωση της εργασίας αλλά και για τη στήριξη που είχα κατά τη διάρκεια της φοιτητικής μου ζωής. Τέλος, θα ήθελα να αναφερθώ στους 112 χρήστες, που αποτέλεσαν το δείγμα της έρευνας, για την υπομονή τους στη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πίνακας Συντομογραφιών.....	6
Πίνακας Εικόνων.....	7
Κατάλογος Πινάκων.....	7
Πίνακας Διαγραμμάτων.....	8
Πρόλογος.....	9
Εισαγωγή.....	10
Κεφάλαιο 1: Βιβλιογραφική επισκόπηση.....	12
1. Βιβλιογραφική Επισκόπηση.....	13
1.1 Οι Βιβλιοθήκες Σήμερα.....	13
1.2. Δημοτικές (Λαϊκές) Βιβλιοθήκες	15
1.3 Υπηρεσίες Δημοτικών Βιβλιοθηκών.....	17
1.4 Προσωπικό.....	20
1.5 Α.Μ.Ε.Α και η σχέση τους με τις Βιβλιοθήκες.....	21
1.6 Βιβλιοθηκονόμοι.....	23
1.7 Ο ρόλος των Βιβλιοθηκών στην εποχή του Διαδικτύου.....	26
1.8 Έρευνες σε Δημοτικές Βιβλιοθήκες.....	28
Κεφάλαιο 2: Δημοτική Βιβλιοθήκη Άμφισσας.....	34
2. Ιστορία της Άμφισσας - Δήμος Άμφισσας.....	35
2.1 Δημοτική Βιβλιοθήκη Άμφισσας.....	37
2.1.1 Ιστορική Αναδρομή.....	37

2.2 Σκοπός-Φυσιογνωμία.....	38
2.3 Διοικητικό Συμβούλιο.....	38
2.4 Προσωπικό.....	38
2.5 Λειτουργία χώρου Βιβλιοθήκης.....	39
2.5.1 Μη Δανειστικό Τμήμα.....	39
2.5.2 Δανειστικό Τμήμα.....	39
2.6 Σύστημα Δανεισμού.....	40
2.7 Πληροφοριακό Υλικό.....	40
2.8 Προσκτήσεις Υλικού.....	40
2.9 Βιβλιοθηκονομικές Λειτουργίες	40
2.10 Εξοπλισμός.....	41
2.11 Εσωτερικοί Χώροι της Βιβλιοθήκης.....	41
2.12 Πρόβλεψη για Άτομα με Ειδικές Ανάγκες.....	42
2.13 Ώρες Λειτουργίας – Χρήστες.....	42
2.14 Φυσικές Συνθήκες.....	42
2.15 Εκδηλώσεις – Δραστηριότητες.....	43
Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία Έρευνας	44
3. Μεθοδολογία Έρευνας.....	45
3.1 Μέθοδος Συλλογής Υλικού.....	46
3.2 Ερωτηματολόγιο.....	48
3.2.1 Δημιουργία Ερωτηματολογίου.....	49
3.2.2 Σειρά Ερωτήσεων.....	51
3.2.3 Υλική και τυπογραφική παρουσίαση.....	52
3.2.4 Τεχνικές για να Αυξηθεί το ποσοστό επιστροφής συμπληρωμένων ερωτηματολογίων.....	53
3.2.5 Τρόποι συμπλήρωσης ερωτηματολογίου.....	54
3.2.6 Είδη ερωτήσεων.....	55
3.3 Πιλοτικό ερωτηματολόγιο.....	59
3.4 Παρουσίαση του ερωτηματολογίου.....	60

3.5 Δειγματοληψία – Είδη Δειγματοληψίας.....	62
3.6 Προβλήματα που παρουσιάστηκαν κατά τη διεξαγωγή της έρευνας.....	65
3.7 Ανάλυση των στοιχείων.....	66
Κεφάλαιο 4: Αποτελέσματα έρευνας.....	67
4. Αποτελέσματα Έρευνας.....	68
Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα – Προτάσεις.....	92
5. Συμπεράσματα – Προτάσεις.....	93
5.1 Αξιοπιστία και Ηθική της Έρευνας.....	97
Βιβλιογραφία.....	99
➤ Ελληνική.....	99
➤ Ξενόγλωσση.....	101
➤ Sites.....	102
Παράρτημα Ι : Ερωτηματολόγιο.....	103

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

➤ Ελληνική:

A.E.I :	Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
ΑμεΑ:	Άτομα με Ειδικές Ανάγκες
A.T.E.I:	Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
Βλ.:	Βλέπε
Η/Υ:	Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές
I.E.K:	Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης
κ.ά:	και άλλα
ΚΑΤΕΕ:	Κέντρα Ανώτερης Τεχνικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης
κλπ.:	και λοιπά
κ.ο.κ:	και ούτω καθεξής
ΝΠΔΔ:	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
Ο/Α:	οπτικοακουστικό υλικό
π.Χ:	προ Χριστού
π.χ:	παραδείγματος χάριν
ΤΕΙ:	Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα

➤ Ξενόγλωσση:

ALA:	American Library Association
CD-ROM:	Compact Disc Read-Only Memory
DVD:	Digital Versatile Disc
E-mail:	Electronical Mail
IFLA:	International Federation of Library Associations
SLA:	Special Library Association
SPSS:	Statistical Package for Social Science

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1 Άμφισσα.....	36
-----------------------	----

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας Α1 Φύλο.....	67
Πίνακας Γ1 Βιβλία που διαβάστηκαν.....	71
Πίνακας Γ2(i) Προτίμηση θεματικών κατηγοριών.....	72
Πίνακας Γ3 (i) Ξενόγλωσσα βιβλία.....	73
Πίνακας Γ4(i) Βιβλία για να συμπεριλάβει.....	74
Πίνακας Δ3γ Κράτηση Βιβλίων.....	80
Πίνακας Δ4 Κράτηση βιβλίων.....	82
Πίνακας Ε1γ Ικανοποίηση χρηστών.....	84
Πίνακας Στ1 Αυτοματοποίηση υπηρεσιών.....	85
Πίνακας Στ2 Αύξηση θέσεων αναγνωστηρίου.....	86
Πίνακας Στ6 Απόσυρση – Αντικατάσταση υλικού.....	88
Πίνακας Στ7 Οργάνωση λογοτεχνικών βραδιών.....	89
Πίνακας Ζ1 Ησυχία.....	89
Πίνακας Ζ3 Καθαριότητα.....	90

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα Α1 Φύλο.....	68
Διάγραμμα Α2 Ηλικία.....	68
Διάγραμμα Α3 Επάγγελμα.....	69
Διάγραμμα Α4 Επαγγελματική κατάρτιση.....	69
Διάγραμμα Β1 Επισκεψιμότητα.....	70
Διάγραμμα Β2 Λόγοι επίσκεψης.....	71
Διάγραμμα Γ2(ii) Ελλειπείς κατηγορίες.....	73
Διάγραμμα Γ3(ii) Γλώσσα προτίμησης.....	74
Διάγραμμα Γ5 Κριτήριο επιλογής βιβλίων.....	75
Διάγραμμα Δ1α Υπηρεσίες που γνωρίζουν.....	76
Διάγραμμα Δ1β Υπηρεσίες που δεν γνωρίζουν.....	77
Διάγραμμα Δ2 Υπηρεσίες που χρησιμοποιούν.....	78
Διάγραμμα Δ3α Αναγνωστήριο.....	79
Διάγραμμα Δ3β Δανεισμός.....	79
Διάγραμμα Δ3δ Ανανέωση βιβλίων.....	81
Διάγραμμα Ε1α Βοήθεια προσωπικού.....	82
Διάγραμμα Ε1β Εξειδίκευση προσωπικού.....	83
Διάγραμμα Ε1δ Κατευθύνει σωστά.....	84
Διάγραμμα Στ3 Αύξηση ωρών λειτουργίας.....	86
Διάγραμμα Στ4 Αύξηση θέσεων Η/Υ.....	87
Διάγραμμα Στ5 Διαδανεισμός.....	88
Διάγραμμα Ζ2 Φωτισμός.....	90

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Οι πρώτες ενδείξεις για την εμφάνιση Βιβλιοθηκών στον ευρύτερο ελληνικό χώρο εμφανίζονται από πήλινες πινακίδες της Μινωικής και της Μυκηναϊκής εποχής (1400-1100 π.Χ), οι οποίες βρέθηκαν μετά από ανασκαφές. Τόσο στην Αθήνα όσο και στις άλλες πόλεις όχι μόνο του μητροπολιτικού αλλά και του αποικιακού ελληνισμού υπήρξε ένας μεγάλος αριθμός Βιβλιοθηκών. Στην κυρίως Ελλάδα δεν υπήρχε πόλη χωρίς Βιβλιοθήκη ή τουλάχιστον χωρίς δημόσιο αρχείο, συμπεριλαμβανομένων και των πιο μικρών πόλεων (Βρανόπουλος, 1986.).

Με την παραδοσιακή έννοια του όρου, Βιβλιοθήκη είναι συλλογή βιβλίων και περιοδικών. Μπορεί να αναφέρεται στην προσωπική Βιβλιοθήκη ενός ατόμου, αλλά συχνότερα είναι μια μεγάλη σε όγκο συλλογή η οποία χρηματοδοτείται και συντηρείται από τις αρχές μιας πόλης ή έναν οργανισμό. Αυτή η συλλογή συχνά χρησιμοποιείται από άτομα που δεν διαθέτουν μεγάλες δικές τους συλλογές.

Παρ' όλα αυτά, πολλές Βιβλιοθήκες σήμερα συλλέγουν μη έντυπο πληροφοριακό υλικό και αποτελούν καταθετήρια και σημεία πρόσβασης για χάρτες, δίσκους βινυλίου, βιντεοκασέτες και DVD, και παρέχουν πρόσβαση σε CD-ROM, συνδρομές σε βάσεις δεδομένων και το Διαδίκτυο. Έτσι, οι σύγχρονες Βιβλιοθήκες μετατρέπονται σε χώρους ελεύθερης πρόσβασης σε πληροφορίες σε πολλές μορφές και από πολλές πηγές.

Πιο πρόσφατα, οι Βιβλιοθήκες έχουν επεκτείνει τον ρόλο τους πέρα από τα κτήρια όπου στεγάζονται, παρέχοντας βοήθεια στην αναζήτηση και εύρεση πληροφοριών μέσω διάφορων ψηφιακών εργαλείων (<http://el.wikipedia.org>).

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι Βιβλιοθήκες αποτελούν το βάθρο του πολιτισμού κάθε κράτους. Έργο τους είναι να συμβάλλουν στην περαιτέρω πνευματική καλλιέργεια του κοινού που απευθύνεται σ'αυτές παρέχοντας την δυνατότητα να γίνουν ο καθένας χωριστά και όλοι μαζί ενεργοί πολίτες και πιο χρηστά και χρήσιμα μέλη της κοινωνία. Ειδικά η αναλυτική και μεθοδική ανάγκη καταγραφής των απόψεων των χρηστών μιας Βιβλιοθήκης είναι απολύτως απαραίτητη, γιατί αποτυπώνει όλες τις λεπτομέρειες γύρω από τα σημεία εκείνα, τα οποία έχουν οριστεί σαν «κοινές» διαδρομές από τις Βιβλιοθήκες. Αν καταγραφτούν οι γενικευμένες αλλά και οι ειδικές ανάγκες των χρηστών, η συγκέντρωσή τους κατά ομάδες, η ιδιότητά τους, το μέγεθός τους, αλλά καταγραφούν και ποιες είναι οι προτεραιότητες και ο στόχος της Βιβλιοθήκης, καταλήγουμε στο συμπέρασμα, ότι μπορούμε να δημιουργήσουμε μια διαδικασία συσχετισμού στόχων μεταξύ αυτών των δύο πλευρών, ως πρώτο βήμα της αξιολόγησης της ποιότητας της Βιβλιοθήκης.

Έτσι, η συγκεκριμένη εργασία είναι μία έρευνα που εκπονήθηκε στα πλαίσια της πτυχιακής μου εργασίας στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Άμφισσας για το τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης.

Σκοπός της είναι μέσα από την έρευνα να δώσει μία γενική εικόνα των χρηστών της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Άμφισσας, να εντοπίσει και να καταγράψει τις απόψεις των χρηστών που έρχονται σε καθημερινή τριβή με την συγκεκριμένη Βιβλιοθήκη.

Στόχοι της έρευνας:

- Να καταγραφούν οι προτιμήσεις των χρηστών ως προς τις συλλογές αλλά και τις υπηρεσίες που προσφέρει η Βιβλιοθήκη.
- Να αξιολογηθούν από τους χρηστές οι υπηρεσίες για να δούμε πόσο ικανοποιημένοι είναι (στη συγκεκριμένη έρευνα υπήρχε διευκρίνιση βλ. Παράρτημα ερωτηματολόγιο ερώτηση Δ3, για να αξιολογήσουν οι χρήστες μόνο τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν).
- Να εντοπιστούν προβλήματα που μπορεί να υπάρχουν και
- Να παρουσιαστούν προτάσεις αλλά και βελτιώσεις από τους χρήστες για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

Η εργασία περιλάμβανε την **πρωτογενή έρευνα** όπου έγινε η συλλογή του υλικού και η έρευνα με ερωτηματολόγια, τα οποία αποτελούνταν από τις παρακάτω ενότητες: Α) ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ, Β) ΧΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ, Γ) ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, Δ) ΧΡΗΣΗ ΣΥΛΛΟΓΩΝ - ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ, Ε) ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ, ΣΤ) ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ, Ζ) ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ, Η) ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ. Η εξαγωγή των αποτελεσμάτων έγινε με διαγράμματα με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS 17.0. Έκτος όμως από την πρωτογενή έρευνα η εργασία περιλάμβανε και τη δευτερογενή έρευνα όπου έγινε ο εντοπισμός του βιβλιογραφικού υλικού και η μελέτη προηγούμενων ερευνών.

Πιο συγκεκριμένα η εργασία αποτελείται από τα ακόλουθα κεφάλαια:

- Κεφάλαιο 1: Αναφέρεται η ιστορία των Βιβλιοθηκών από την αρχαιότητα με τη δημιουργία των πρώτων Βιβλιοθηκών μέχρι και τις Βιβλιοθήκες σήμερα. Γίνεται επίσης μια βιβλιογραφική επισκόπηση έτσι ώστε να δούμε ποια είναι τα αποτελέσματα παρόμοιων ερευνών.
- Κεφάλαιο 2: Δίνεται μία περιγραφή της πόλης της Άμφισσας και της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Άμφισσας.
- Κεφάλαιο 3: Είναι το κεφάλαιο της μεθοδολογίας, δείχνει τον τρόπο με τον οποίο διεξήχθη η έρευνα. Πιο συγκεκριμένα δείχνει ποια μέθοδος υλικού επιλέχθηκε για τη δημιουργία του ερωτηματολογίου, τη μέθοδο δειγματοληψίας που επιλέχθηκε, την παρουσίαση του τελικού ερωτηματολογίου, τη διεξαγωγή της έρευνας και την ανάλυση των στοιχείων.
- Κεφάλαιο 4: Στο κεφάλαιο αυτό δίνονται τα αποτελέσματα της έρευνας των ερωτηματολογίων τα οποία αναπαρίστανται με πίνακες και γραφήματα με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS 17.0.
- Κεφάλαιο 5: Το τελευταίο αυτό κεφάλαιο έχει ως στόχο την καταγραφή απόψεων και τη συλλογή των συμπερασμάτων του ερωτηματολογίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

1. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

1.1 ΟΙ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ ΣΗΜΕΡΑ

Φθάνοντας στον 19^ο αιώνα οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες κάνουν την εμφάνισή τους στην Ευρώπη, με την έννοια της γενικής συλλογής την οποία οποιοσδήποτε μπορεί να επισκεφθεί και να χρησιμοποιήσει. Η Βιβλιοθήκη σήμερα δεν είναι το προνόμιο λίγων ανθρώπων όπως τότε που στεγάζονταν σε ναούς και παλάτια και τα βιβλία ήταν δεμένα στα ράφια για να μη μπορεί να τα απομακρύνει κανείς. Πλέον η Βιβλιοθήκη είναι το τοπικό κέντρο πληροφόρησης που θέτει στη διάθεση του κοινού κάθε είδους γνώση και πληροφόρηση. Είναι ένας οργανισμός που βρίσκεται σε συνεχή εξέλιξη και προορισμό τροφοδοτώντας όλο τον πληθυσμό της χώρας με πνευματική τροφή (Σεμερτζάκη, 2006).

Τον 19^ο και τον 20^ο αιώνα οι Βιβλιοθήκες ακολουθούν τη λογοτεχνική παραγωγή και την εξέλιξη της επιστημονικής έρευνας. Υπάρχει αυξημένο ενδιαφέρον για μελέτη και έρευνα. Νέα αντίληψη υπάρχει για τις υποχρεώσεις της Βιβλιοθήκης ως δημόσιο ίδρυμα από τον 20^ο αιώνα. Πρωτοπόρος της τάσης αυτής ήταν ο Antonio Panizzi, διευθυντής του British Museum, που όρισε ως στόχο της Βιβλιοθήκης τη δημιουργία ενός κέντρου για τη διάδοση της γνώσης και του πολιτισμού (Σεμερτζάκη, 2006).

Στην ανάπτυξη των Βιβλιοθηκών στην Ελλάδα συμβάλλουν εξαιρετικά οι δύο σχολές Βιβλιοθηκονομίας των ΤΕΙ (Αθήνας και Θεσσαλονίκης) και το τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Αρχειονομίας του Ιονίου Πανεπιστημίου. Το 1961 ιδρύθηκε η ΧΕΝ όπου εκπαιδεύτηκαν οι πρώτοι Βιβλιοθηκονόμοι. Το 1977 ιδρύθηκε το ΚΑΤΕΕ Αθηνών και το 1981 το ΚΑΤΕΕ Θεσσαλονίκης. Το 1983 αυτές οι δύο Σχολές Βιβλιοθηκονομίας έγιναν ΤΕΙ. Τέλος το 1993 ιδρύθηκε η Σχολή Αρχειονομίας και Βιβλιοθηκονομίας στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο.

Οι Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα γνώρισαν ιδιαίτερη άνθιση τα τελευταία χρόνια με την οικονομική ενίσχυση που προέρχεται από τα Κοινοτικά Πλαίσια Στήριξης. Ιδιαίτερα επωφελήθηκαν οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, ωστόσο σημειώνεται αρκετή πρόοδος και στα άλλα είδη Βιβλιοθηκών.

Στις αναπτυγμένες χώρες λειτουργούν σε μεγάλο αριθμό Δημόσιες Βιβλιοθήκες με διάφορους φορείς και με τις παρακάτω μορφές: 1) Εκπαιδευτικές Βιβλιοθήκες, είναι οι σχολικές Βιβλιοθήκες σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης από τα νηπιαγωγεία ως τα Α.Ε.Ι. 2) Λαϊκές ή Δημόσιες, λειτουργούν στις γειτονιές της πόλης και στα χωριά που έχουν την Κινητή Βιβλιοθήκη, με αυτοκίνητο για να εξυπηρετούν την περιφέρεια. Σε αυτές ανήκουν και οι παιδικές Βιβλιοθήκες σε τμήμα της Λαϊκής, 3) Ειδικές Βιβλιοθήκες, ανήκουν σε οργανισμό ή σε ίδρυμα ερευνών και διαθέτουν ένα πολύ ειδικευμένο υλικό για να εξυπηρετεί ερευνητές. Είναι εμπλουτισμένες με συλλογές από βιβλία που ανήκουν σε διάφορους τομείς της επιστημονικής γνώσης και της τεχνολογίας, της ιατρικής, της ιστορίας, της νομικής, της οικονομίας, της εθνολογίας κλπ. 4) Εθνική Βιβλιοθήκη, συγκεντρώνει την πνευματική κληρονομιά μιας χώρας. Δέχεται όλα τα βιβλία και έντυπα που εκδίδονται στη χώρα (δια νόμου προσφορά) και συνήθως εκδίδει την Εθνική Βιβλιογραφία της χώρας (Δαράκη, 1986). Οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα εποπτεύονται από το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και σήμερα ανέρχονται σε 46 σε όλη την επικράτεια. Από αυτές οι 29 διαθέτουν Κινητές Βιβλιοθήκες, γνωστές ως "βιβλιοαυτοκίνητα", οι οποίες έχουν ως σκοπό να καλύψουν τις ανάγκες εκείνων των σχολείων στα οποία δεν υπάρχουν Σχολικές Βιβλιοθήκες και εξυπηρετούν πάνω από 1900 δανειστικά κέντρα σε όλη τη χώρα. διαθέτουν συλλογές που ξεπερνούν τους 1.600.000 τόμους. Οι 9 από τις 46 βιβλιοθήκες έχουν χαρακτηριστεί "ιστορικές", διότι ο χρόνος λειτουργίας τους υπερβαίνει τον αιώνα και διαθέτουν σημαντικές παλαιές συλλογές. Ακόμη, με βάση τα στοιχεία της Στατιστικής υπηρεσίας του Υπουργείου Πολιτισμού, σήμερα υπολογίζεται ότι στη χώρα μας υπάρχουν 686 Δημοτικές και Κοινοτικές Βιβλιοθήκες (Εκπαιδευτική πύλη του Υπουργείου Παιδείας).

Σύμφωνα με την **Unesco** (Unesco: Διακήρυξη για τις Λαϊκές Βιβλιοθήκες, 1994) οι Βιβλιοθήκες μπορούν να διακριθούν στις ακόλουθες κατηγορίες: 1) Εθνικές Βιβλιοθήκες, 2) Μεγάλες Βιβλιοθήκες που δεν εντάσσονται σε άλλη κατηγορία και μπορεί να διεκπεραιώνουν δραστηριότητες εθνικής Βιβλιοθήκης για μια γεωγραφική περιοχή, 3) Λαϊκές Βιβλιοθήκες, 4) Βιβλιοθήκες Πανεπιστημίων και άλλων Ινστιτούτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες), 5) Σχολικές Βιβλιοθήκες (Κέντρα Πηγών Μάθησης), 6) Ειδικές Βιβλιοθήκες

1.2 ΔΗΜΟΤΙΚΕΣ (ΛΑΪΚΕΣ) ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Η Δημοτική Βιβλιοθήκη μπορεί να οριστεί σαν η Βιβλιοθήκη που έχει ιδρυθεί και χρηματοδοτείται από μια τοπική αρχή (Δήμο ή Κοινότητα) ή σε μερικές περιπτώσεις από ένα κεντρικό κυβερνητικό σώμα, στη διάθεση όλων όσων επιθυμούν να τη χρησιμοποιήσουν χωρίς καμία προκατάληψη ή διάκριση. Οι Λαϊκές Βιβλιοθήκες διοικητικά διακρίνονται σε Δημοτικές και Δημόσιες Λαϊκές (Κοκκίνη, 1981).

Σύμφωνα με την Κορκίδη, η Δημοτική Βιβλιοθήκη πρέπει να ιδρύεται σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα που έχουν διαμορφωθεί από τη Διεθνή Ένωση Βιβλιοθηκών **IFLA**. Τα **πρότυπα** αυτά θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένα σύμφωνα με τις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας στην οποία εξυπηρετεί και αφορούν:

- 1) **Στην ίδρυση**, η Λαϊκή Βιβλιοθήκη πρέπει να έχει τη μορφή ενός ανεξάρτητου φορέα,
- 2) **Στη συλλογή**, της οποίας το μέγεθος θα πρέπει να είναι ανάλογο με τον πληθυσμό όπου απευθύνεται,
- 3) **Στο προσωπικό**, όπου θα πρέπει ο αριθμός να είναι ανάλογος του πληθυσμού, της συλλογής και των δραστηριοτήτων της Βιβλιοθήκης και
- 4) **Στην κτιριακή υποδομή**, με πρωτεύοντα ρόλο την επιλογή της τοποθεσίας ώστε να επιτυγχάνεται η ευκολότερη δυνατή πρόσβαση του κοινού (Κορκίδη, 2003).

Υπάρχει μια κυρίαρχη διαφορά μεταξύ των Δημοτικών και των Δημόσιων Βιβλιοθηκών. Αν και οι Δημοτικές έχουν τον ίδιο ρόλο με τις Δημόσιες δεν απολαμβάνουν τα αντίστοιχα προνόμια των Δημόσιων Βιβλιοθηκών που λόγω του νομικού και θεσμικού τους πλαισίου και της άμεσης εποπτείας τους από το Υπουργείο Παιδείας απολαμβάνουν.

Οι Δημοτικές Βιβλιοθήκες ανανεώνονται και πλουτίζονται συνεχώς με βιβλία που αναφέρονται στις επαγγελματικές ειδικότητες και πραγματικές γνώσεις όλων των εργαζομένων, διαθέτοντας παράλληλα και βιβλία γενικής μόρφωσης και είναι δανειστικές (Οικονόμου, 1998). Η Δημοτική Βιβλιοθήκη ενδιαφέρεται για την ανανέωση του πνεύματος των ανθρώπων θέτοντας στη διάθεση τους βιβλία για ψυχαγωγία και ευχαρίστηση βοηθώντας τον σπουδαστή και παρέχοντας ενημερωμένη τεχνική, επιστημονική και κοινωνιολογική πληροφόρηση. Πρέπει να ιδρύεται με σαφή νομική διαδικασία σε πλαίσιο που να διασφαλίζει την παροχή των υπηρεσιών της σε εθνικό επίπεδο (Οικονόμου, 1998).

Η συνεργασία μεταξύ των Βιβλιοθηκών είναι νομικά κατοχυρωμένη, έτσι ώστε όλο το υλικό τους να χρησιμοποιείται σε εθνικό επίπεδο και να είναι στη διάθεση οποιουδήποτε αναγνώστη. Η Βιβλιοθήκη θα πρέπει να είναι προσιτή, ελεύθερη και ισότιμη από όλα τα μέλη της κοινότητας ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικότητας, ηλικίας, φύλου, θρησκευματος, γλώσσας, κοινωνικής θέσης και εκπαιδευτικού επιπέδου. Θα πρέπει να προσφέρει στους ενήλικες και τα παιδιά την ευκαιρία να αυτομορφώνονται συνεχώς και να ενημερώνονται για την πρόοδο στις επιστήμες και τις τέχνες. Τα βιβλία, τα περιοδικά και οι εφημερίδες παραμένουν τα πιο σημαντικά μέσα των Δημοτικών Βιβλιοθηκών, αφού ο έντυπος λόγος υπήρξε για αιώνες το αποδεκτό μέσο για τη διακίνηση της γνώσης, των ιδεών και της πληροφόρησης. Το σύνολο της συλλογής της θα πρέπει να περιλαμβάνει υλικό πάνω σε όλα τα θέματα, να ικανοποιεί όλα τα ενδιαφέροντα σε διαφορετικά μορφωτικά και πολιτιστικά πρότυπα. Όλες οι γλώσσες που χρησιμοποιούνται σε μια κοινότητα θα πρέπει να αντιπροσωπεύονται και θα πρέπει να υπάρχουν βιβλία παγκόσμιου ενδιαφέροντος στις πρωτότυπες γλώσσες τους (Δαράκη, 1986).

Το κτίριο της Δημοτικής Βιβλιοθήκης θα πρέπει να βρίσκεται σε κεντρικό σημείο, με πρόσβαση για όσους έχουν φυσική αναπηρία. Το κτίριο, η διακόσμηση και η επίπλωση του θα πρέπει να είναι ελκυστικά, φιλικά και φιλόξενα ως προς το κοινό. Η πρόσβαση στα ράφια από τους χρήστες θα πρέπει να είναι ελεύθερη και άμεση, επίσης η Βιβλιοθήκη θα πρέπει να είναι ανοιχτή σε ώρες που εξυπηρετεί το κοινό. Στις Βιβλιοθήκες είναι αναγκαίος ο χώρος και ο εξοπλισμός για εκθέσεις, συζητήσεις, διαλέξεις για ενήλικες και παιδιά.

Μαθητές όλων των ηλικιών πρέπει να μπορούν να βασίζονται στη Δημοτική Βιβλιοθήκη για να συμπληρώσουν τις δυνατότητες και τα μέσα που τους παρέχονται από τα ακαδημαϊκά ιδρύματα. Θα πρέπει να παρέχονται ειδικές συλλογές και αν είναι δυνατόν ξεχωριστά τμήματα για παιδιά. Η παιδική Βιβλιοθήκη μπορεί τότε να γίνει ένας ζωντανός χώρος γεμάτος ερεθίσματα όπου διάφορες δραστηριότητες θα γίνονται πηγή πολιτιστικής έμπνευσης.

Η Δημοτική Βιβλιοθήκη θα πρέπει να έχει ενεργητική και θετική παρουσία, να διακηρύττει την αξία των υπηρεσιών της και να ενθαρρύνει τη χρήση τους.

Νομικό καθεστώς: Η Δημοτική Βιβλιοθήκη ιδρύεται σύμφωνα με τα άρθρα 1 και 4 του Ν.Δ. 222/1973 περί Δημοτικού και Κοινοτικού κώδικος «δια προεδρικού διατάγματος εκδιδόμενου μετά προηγούμενη πρότασιν του Δημοτικού ή Κοινοτικού Συμβουλίου» και «δια του περί συστάσεως του νομικού προσώπου προεδρικά διατάγματα ορίζονται... τα όργανα της διοικήσεως,

οι πόροι και οι υπέρ αυτού τυχόν παραχωρούμενη περιουσία». Οι Δημοτικές Βιβλιοθήκες είναι Ν.Π.Δ.Δ και η διοικητική τους αρχή διαφέρει ανά περίπτωση: Δήμαρχος, Πρόεδρος, Αντιδήμαρχος κλπ. Η λειτουργία τους διέπεται κατά βάση από τις ισχύουσες διατάξεις του Δημοτικού και Κοινοτικού Κώδικα (Π.Δ. 410/95) και του Κώδικα δημοτικών και κοινοτικών υπαλλήλων (Ν.1188/81) (Κορκίδη, 2003). Η ίδρυση, η ανάπτυξη και η συντήρηση μιας Δημοτικής Βιβλιοθήκης είναι άμεσα εξαρτώμενη από την πολιτική βούληση της εκάστοτε Δημοτικής Αρχής.

1.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

Σύμφωνα με τις Λαϊκές Βιβλιοθήκες: Κατευθυντήριες οδηγίες (Λαϊκές Βιβλιοθήκες : Κατευθυντήριες οδηγίες, 2000), οι Δημοτικές Βιβλιοθήκες θα πρέπει να είναι εξίσου στη διάθεση όλων των μελών της κοινότητας, χωρίς διάκριση φυλής, εθνικότητας, ηλικίας, φύλου, θρησκείας, γλώσσας, κοινωνικής θέσης και εκπαιδευτικού επιπέδου. Όταν σχεδιάζονται και αναπτύσσονται οι Δημοτικές Βιβλιοθήκες πρέπει να προσεχτούν κάποιες υπηρεσίες οι οποίες άλλες είναι υπόθεση ρουτίνας και άλλες λιγότερο οικείες, άλλες απαιτούν έξοδα και άλλες απαιτούν πιο ορθολογική χρήση των μέσων που ήδη υπάρχουν.

Υλικό για δανεισμό και υλικό αναφοράς:

- Βιβλία και περιοδικά, ηχογραφημένο υλικό, βιντεοκασέτες, προγράμματα Η/Υ, εικόνες και άλλο Ο/Α υλικό για δανεισμό σε άτομα και ομάδες.
- Βιβλία για γρήγορη ενημέρωση και αρχεία πληροφοριών για χρήση μέσα στη Βιβλιοθήκη.
- Μια συλλογή καθιερωμένων έργων και Ο/Α υλικό διαφόρων ειδών για χρήση αναφοράς και έρευνας μέσα στη Βιβλιοθήκη.

Βοηθήματα για δανεισμό:

- Κατάλογοι που εντοπίζουν το διαθέσιμο υλικό. Βιβλιογραφίες που παραπέμπουν σε ευρύτερες συλλογές.

- Δυνατότητα για τους χρήστες να ζητούν ή να κάνουν κράτηση βιβλίων και άλλου υλικού που δεν υπάρχει ή που δεν είναι άμεσα διαθέσιμο και υποχρέωση εκ μέρους της Βιβλιοθήκης να φέρνει αυτό το υλικό σε σύντομο χρόνο όταν ζητηθεί.
- Καταρτισμένο προσωπικό που να βοηθά στον προσδιορισμό και την επιλογή του υλικού.

Βοηθήματα για το πληροφοριακό υλικό και τη μελέτη μέσα στη Βιβλιοθήκη:

- Ειδικά τραπέζια με ράφια για βιβλία και πρίζες για Ο/Α εξοπλισμό.
- Ατομικά τραπέζια με χωρίσματα για ερευνητική μελέτη που προϋποθέτει τη μακρόχρονη χρήση πολλών βιβλίων και υλικού.
- Προβολείς διαφανειών, βίντεο, κασετόφωνο, αναγνωστικά μηχανήματα για μικροφόρμες, μεγεθυντικά γυαλιά.

Υπηρεσίες πληροφόρησης που παρέχονται από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης:

Καθορίζουν την πολιτική αναφορικά με την παροχή πληροφόρησης στις ακόλουθες κατηγορίες:

- Σύντομες τεκμηριωμένες απαντήσεις που προέρχονται κυρίως από βιβλία «γρήγορης αναφοράς».
- Πληροφορίες σχετικά με την κοινότητα παρέχοντα για λογαριασμό φορέων της κεντρικής και της τοπικής διοίκησης καθώς και άλλων οργανισμών.
- Πληροφορίες που απαιτούν μια λεπτομερή έρευνα συμπεριλαμβανομένου του συσχετισμού του υλικού από διάφορες πηγές. Μέρος της εργασίας αυτής αναλαμβάνεται από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης, μπορεί να φτάσει ως ένα ορισμένο σημείο μετά το οποίο την έρευνα πρέπει να αναλάβει ο αναγνώστης.

Παροχή πληροφοριών:

- Οι υπάλληλοι πρέπει να δίνουν ακριβείς πληροφορίες σε σύντομο χρόνο.
- Να είναι προετοιμασμένοι να αναζητήσουν την πληροφορία εκτός των δικών τους συλλογών και στις συλλογές άλλων Βιβλιοθηκών.
- Να μη θέτουν περιορισμούς στη διάδοση οποιαδήποτε πληροφορίας διαθέσιμης στο κοινό.

- Να παρέχουν πίνακα ανακοινώσεων με πληροφορίες για τις δημόσιες υπηρεσίες και λεπτομέρειες για τους σκοπούς και τα προγράμματα των τοπικών οργανισμών.
- Να δέχονται ερωτήματα μέσω ταχυδρομείου, τηλεφώνου ή μέσω e-mail.

Πληροφορίες για την περιοχή:

- Πρέπει κάθε Δημοτική Βιβλιοθήκη να είναι η κύρια ερευνητική Βιβλιοθήκη και το κέντρο πληροφόρησης σε θέματα που αφορούν την περιοχή.
- Στοχεύει στη διατήρηση μιας περιεκτικής συλλογής έντυπου υλικού σχετικού με την περιοχή
- Διατηρεί εικονογραφημένα αρχεία της περιοχής από το παρελθόν και το παρόν , ενθαρρύνει την κατάθεση φωτογραφιών και άλλου υλικού τοπικής, τοπογραφικής, βιογραφικής και κοινωνιολογικής σημασίας.

Δραστηριότητες για παιδιά: Ένα πρόγραμμα δραστηριοτήτων ειδικά για παιδιά τα κάνει να αισθάνονται ότι η επίσκεψη στη Βιβλιοθήκη είναι απολαυστική και ενδιαφέρουσα εμπειρία. Μπορεί η Βιβλιοθήκη να οργανώσει συζητήσεις, ιστορίες, αναγνώσεις έργων, διαγωνισμούς όλα σχεδιασμένα ώστε να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή των παιδιών κ.ά.

Πολιτιστικές και Κοινωνικές Παροχές: Εκθέσεις, διαλέξεις, ταινίες, ρεσιτάλ μουσικής και ποίησης, εκδηλώσεις με την ευκαιρία εκδόσεων νέων βιβλίων, ιδίως από τοπικούς συγγραφείς κ.ά.

Υπηρεσίες για ανάπηρους και μειονεκτούντες: Πρέπει να υπάρχουν υπηρεσίες για αναγνώστες περιορισμένους στο σπίτι, για αναγνώστες σε νοσοκομεία, οίκους ευγηρίας, φυλακές, αναμορφωτήρια, τυφλούς και αναγνώστες με αναπηρίες ως προς την ανάγνωση. Υπάρχει αυξανόμενη φροντίδα για την ευημερία των ηλικιωμένων και όλων των μειονεκτούντων ατόμων. Προβλήματα μοναξιάς αλλά και κάθε είδους πνευματικές και φυσικές αναπηρίες μπορούν να ανακουφιστούν με πολλούς τρόπους από τη Δημοτική Βιβλιοθήκη.

Υπηρεσίες σε εθνικές και γλωσσικές μειονότητες: Οι Δημοτικές Βιβλιοθήκες πρέπει να κάνουν θετικά βήματα για να προσδιορίζουν τις ανάγκες και τα προβλήματα των φυλετικών και

γλωσσικών μειονοτήτων της περιοχής τους και να παρέχουν το απαιτούμενο υλικό και τις υπηρεσίες και να ενθαρρύνουν τη χρήση τους.

Υπηρεσίες στα σχολεία: Όταν οι σχολικές Βιβλιοθήκες είναι ανεπαρκείς θα πρέπει η Δημοτική Βιβλιοθήκη να αναπτύξει ένα στενό πλαίσιο συνεργασίας με το σχολείο. Τα παιδιά πρέπει να μυηθούν από μικρή ηλικία στο ευρύτερο υλικό στο οποίο μπορούν να έχουν πρόσβαση μέσω της Δημοτικής Βιβλιοθήκης. Ένα πρόγραμμα αρκετών επισκέψεων σε όλη τη διάρκεια της σχολικής ζωής θα δώσει τη δυνατότητα στα παιδιά να εξοικειωθούν με την έκταση, την οργάνωση και τη χρήση των συλλογών, σε επίπεδο που θα ταιριάζει με τις προσωπικές τους αυξανόμενες ανάγκες και ικανότητες.

1.4 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Το προσωπικό της Βιβλιοθήκης πρέπει να διαφέρει κατά παρόμοιο τρόπο στις προσωπικές ικανότητες και στα προσόντα. Το προσωπικό αυτό μπορεί να κατανεμηθεί ως εξής: α) **Επαγγελματίες Βιβλιοθηκονόμοι:** πρόκειται για ειδικευμένο προσωπικό της Σχολής Βιβλιοθηκονομίας. Είναι υπεύθυνοι για το σχεδιασμό και τη διαχείριση υπηρεσιών ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του κοινού, τη διατήρηση αποτελεσματικής σύνδεσης μεταξύ της Βιβλιοθήκης και του κοινού. β) **Διοικητικό προσωπικό:** στα γραφεία και τα τμήματα εξυπηρέτησης του κοινού, σε μια ευρεία κλίμακα εργασιών που δεν απαιτούν επαγγελματικά προσόντα ως προς τη βιβλιοθηκονομία. γ) **Τεχνικούς:** υπεύθυνους για το Ο/Α ή ηλεκτρονικό υλικό και τον εξοπλισμό, συντηρητές, βιβλιοδέτες κ.ά. δ) **Άλλο προσωπικό:** καθαρίστριες, θυρωροί, επιστάτες, οδηγοί (Λαϊκές Βιβλιοθήκες - Κατευθυντήριες οδηγίες, 2000).

Οι απαιτούμενες βασικές γνώσεις όλων των μελών του προσωπικού είναι οι αντικειμενικοί στόχοι της Βιβλιοθήκης, η υποδομή της Εθνικής Βιβλιοθήκης, η υποδομή της τοπικής κοινωνίας και της τοπικής αρχής, τα ονόματα και τα καθήκοντα άλλων ατόμων στο ίδιο τμήμα και άλλων βασικών ονομάτων αλλού και τις συνθήκες απασχόλησης όπως, μισθός, ώρες εργασίας, άδειες, προοπτικές προαγωγής κ.ά.

1.5 Α.Μ.Ε.Α ΚΑΙ Η ΣΧΕΣΗ ΤΟΥΣ ΜΕ ΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Η συμβολή των βιβλίων για τα άτομα με αναπηρίες είναι αναμφισβήτητη, διότι θέλουν να έχουν πρόσβαση στη γνώση να διαβάζουν το έντυπο, να χρησιμοποιούν τις Βιβλιοθήκες για ψυχαγωγία, εκπαίδευση, δια βίου μάθηση, εργασία, κ.ο.κ.

Το διάβασμα παρέχει στους δυσλεξικούς τεράστια αυτοπεποίθηση, τους βοηθά να επεκτείνουν την άποψη τους για τον κόσμο, να ελέγχουν τις ζωές τους και να μοιράζονται ιδέες, σκέψεις και εμπειρίες. Το ίδιο και οι άνθρωποι με νοητικές αναπηρίες θέλουν να διαβάσουν και να μάθουν διότι δεν είναι μόνο δημιουργοί κουλτούρας αλλά μπορούν να γίνουν και φορείς της. Ως προς τους τυφλόκωφους, οι χρήστες αυτοί φέρουν σοβαρή πληροφοριακή αναπηρία, μιας και δεν υπάρχει καμία πηγή και υλικό που να ασχολείται με την αναγνωστική εκπαίδευση των παιδιών που έμειναν τυφλόκωφα σε μικρή ηλικία. Το διάβασμα είναι ο μοναδικός τρόπος που έχουν να στηρίζονται στις δυνάμεις τους για πρόσβαση στην πληροφορία, να βιώνουν τον κόσμο χωρίς να καταφεύγουν στη βοήθεια των άλλων και να εμπλουτίζουν τη ζωή τους.

Όπως οι άλλοι χρήστες θέλουν να μπορούν να διαβάζουν, να ερευνούν, να κρατούν σημειώσεις, να στέλνουν e-mail, να συμμετέχουν σε προγράμματα και να έχουν πρόσβαση σε υποστηρικτικές τεχνολογίες, το ίδιο επιζητούν και οι φοιτητές με αναπηρίες.

Οι Βιβλιοθήκες μπορεί να φοβίζονται και να πτοούν τα άτομα με μαθησιακές δυσκολίες, για τα οποία συχνά είναι πηγή φόβου και ταπείνωσης. υπάρχουν αρκετές Βιβλιοθήκες του εξωτερικού που έχουν προβεί σε ουσιαστικές αλλαγές και προβλέψεις για τα ΑμεΑ. Οι Σκανδιναβικές χώρες (και ιδιαίτερα η Σουηδία και Δανία) διαθέτουν νόμους για Βιβλιοθήκες που εγγυώνται υπηρεσίες στα άτομα με αναπηρίες. Εθνική πολιτική για την παροχή υλικού σε παιδιά με προβλήματα όρασης έχουν υιοθετήσει επίσης οι Κάτω Χώρες (υπάρχουν πέντε Βιβλιοθήκες για τυφλούς που παρέχουν ειδικό υλικό προς ανάγνωση), η Νορβηγία, η Ρωσία, η Νότια Αφρική και οι ΗΠΑ (υπάρχουν αμέτρητες ιστοσελίδες στο Διαδίκτυο που αναφέρονται σε Αμερικάνικες Βιβλιοθήκες και περιγράφουν τις υπηρεσίες, τον εξοπλισμό και τις προσπάθειες εξυπηρέτησης των χρηστών τους με αναπηρίες).

Η ανεπάρκεια υπηρεσιών προς τα ΑμεΑ οφείλεται στον ασήμαντο αριθμό χρηστών με αναπηρίες και στο ότι τα ΑμεΑ συνήθως βρίσκουν αναγνωστικό υλικό σε ειδικές μόνο Βιβλιοθήκες, που συνήθως υπάγονται σε οργανισμούς για τυφλούς. Το υλικό όμως αυτό είναι περιορισμένο και η ποιότητα των ηχογραφήσεων και της ομιλίας πολλές φορές απαράδεκτη.

Πολλές ελληνικές Βιβλιοθήκες αγνοούν τις λύσεις που προσφέρουν οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Επίσης, σε περίπτωση που διαθέτουν σταθμούς εργασίας, κανένας από αυτούς δεν ενσωματώνει το σύνολο των υποστηρικτικών τεχνολογιών και κυρίως δεν είναι εγκατεστημένος στο χώρο μιας Βιβλιοθήκης και προσαρμοσμένος στις υπηρεσίες που αυτή παρέχει. Η μέχρι σήμερα “υστέρηση” των ελληνικών ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στην εξυπηρέτηση των ΑμεΑ δεν οφείλεται λοιπόν στην έλλειψη ευαισθητοποίησης αλλά κυρίως στην άγνοια των σύγχρονων υποστηρικτικών τεχνολογιών.

Ένα μείζον και καίριο πρόβλημα είναι ο εντοπισμός και ο υπολογισμός των χρηστών με αναπηρίες στις ελληνικές πανεπιστημιακές Βιβλιοθήκες, μιας και το εκπαιδευτικό σύστημα, και ιδιαίτερα η τριτοβάθμια εκπαίδευση, σπάνια παρέχει εναλλακτικά σημεία πρόσβασης και υπηρεσιών για ΑμεΑ. Τα ΑΕΙ/ΤΕΙ της χώρας παρουσιάζουν τρομερές ελλείψεις. Οι πολύ λίγες προσπάθειες έχουν αποσπασματικό χαρακτήρα και αποτελούν μεμονωμένο έργο ορισμένων Πανεπιστημίων.

Ένα από τα βασικά πορίσματα είναι ότι δεν υπάρχουν ειδικές Βιβλιοθήκες και υλικό για τυφλούς και κωφούς στον ελληνικό χώρο, όπως πανεπιστημιακά βιβλία, συγγράμματα σε γραφή μπράιγ, κασέτες και οπτικό υλικό. Μόνο τα τελευταία χρόνια άρχισαν να δημιουργούνται ειδικές συμβουλευτικές υπηρεσίες στα Πανεπιστήμια και στα ΤΕΙ που να ασχολούνται με τα ιδιαίτερα προβλήματα των ΑμεΑ και να συνεργάζονται με τις Βιβλιοθήκες.

Οι δημόσιες Βιβλιοθήκες δεν διαθέτουν τμήμα βιβλίων μπράιγ και μόνο ελάχιστα ιδρύματα εκτυπώνουν κάποια βιβλία κυρίως για σχολική χρήση και ούτε αυτά καλύπτουν απόλυτα τις ανάγκες των τυφλών μαθητών. Ωστόσο, στα πλαίσια των ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, υπάρχουν κάποιες που έχουν καταβάλει σημαντικές προσπάθειες. Μια από αυτές είναι η Βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Σερρών, που έχει δημιουργήσει σύγχρονο εργαστήριο για ΑμεΑ για να έχουν πρόσβαση στην ηλεκτρονική πληροφορία όσοι αντιμετωπίζουν προβλήματα όρασης, ακοής και κίνησης.

Οι Βιβλιοθήκες του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών εξοπλίζονται με ειδικούς σταθμούς εργασίας παρέχοντας πρόσβαση των ΑμεΑ στις υπηρεσίες τους, στο Διαδίκτυο, παρέχοντας συνεχή εξειδικευμένη τεχνική υποστήριξη, ακολουθώντας διεθνείς κατευθυντήριες οδηγίες και εκπαιδεύοντας τους βιβλιοθηκονόμους στις τεχνολογίες πρόσβασης. Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κρήτης, η οποία το Σεπτέμβριο του 2003 εγκαινίασε τη λειτουργία υπηρεσίας εξυπηρέτησης ατόμων με προβλήματα όρασης και κίνησης σε ειδικό χώρο στη μονάδα της Βιβλιοθήκης στην Κνωσό (στο παράρτημα της Βιβλιοθήκης Θετικών και Τεχνολογικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Κρήτης) με την απαραίτητη υπολογιστική υποδομή

και με σκοπό την παροχή ηλεκτρονικής πρόσβασης στις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης και σε άλλα βοηθητικά εργαλεία. Η Βιβλιοθήκη του Ιδρύματος Ευγενίδου δεν διαθέτει κανονισμό ή γραπτή πολιτική αλλά στο Διαδίκτυο και σε φυλλάδια αναφέρονται οι ειδικές υπηρεσίες για ΑμεΑ.

Το Κέντρο Εκπαίδευσης και Αποκατάστασης Τυφλών διαθέτει δανειστική Βιβλιοθήκη και υπηρεσία ομιλούντων βιβλίων σε μορφή κασέτας και έκδοσης ομιλούντων περιοδικών στη διάθεση όλων των τυφλών της χώρας και της Κύπρου. Ιδρύθηκε το 1965 και είναι η πρώτη Βιβλιοθήκη με ομιλούντα βιβλία για τυφλούς στην Ελλάδα. Στη Βιβλιοθήκη υπάρχουν πάνω από 1.600 ηχογραφημένα βιβλία ενώ στη συλλογή αυτή προστίθενται και νέες ηχογραφήσεις.

Οι ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες είναι πιο εύκολο να κινηθούν ευέλικτα και να εξυπηρετήσουν τους χρήστες με αναπηρίες διότι οι φοιτητές όταν σπουδάζουν, αποκαλύπτουν και τη φύση της αναπηρίας τους. Έτσι το προσωπικό είναι ενήμερο και υπάρχει η ανάλογη υποστήριξη, ιδιαίτερα για άτομα με αφανείς αναπηρίες. Γι' αυτό χρειάζεται αφοσίωση από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης, αυθεντική διάθεση εξυπηρέτησης, πρόβλεψη υπηρεσιών, υλικού εναλλακτικής μορφής, εξοπλισμού και υποστηρικτικών τεχνολογιών και σεβασμός στις ανάγκες των χρηστών μιας και η «ενσωμάτωση» είναι η νέα πρόκληση που αντιμετωπίζουν οι Βιβλιοθήκες στην εποχή της πληροφορίας (Κουλικούρδη, 2008).

1.6 ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΙ

Βιβλιοθηκονόμος ορίζεται ο επιστήμονας που χρησιμοποιεί την πληροφορία στο επάγγελμά 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 (Σεμερτζάκη, 2008).

Το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου-επιστήμονα πληροφόρησης αλλάζει, καθώς ακολουθεί τις εξελίξεις στον τεχνολογικό τομέα και στην κοινωνική διάρθρωση. Οι δεξιότητες του πρέπει να βαδίζουν παράλληλα με τις εξελίξεις αυτές σε μια δυναμική συνεχούς βελτίωσης, ώστε να ανταποκρίνονται στις ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις των χρηστών για κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών τους. Διεθνείς βιβλιοθηκονομικοί οργανισμοί, όπως η IFLA, η ALA και η SLA, ασχολούνται και ανανεώνουν τις δεξιότητες που έχουν θεσπίσει. Εκτός από τις επαγγελματικές δεξιότητες, οι προσωπικές δεξιότητες είναι εξ ίσου σπουδαίες για τον βιβλιοθηκονόμο.

Η προσπάθεια για ατομική και επαγγελματική βελτίωση οδηγεί σε βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους χρήστες και κατά συνέπεια σε καλύτερευση της εικόνας του βιβλιοθηκονόμου και της Βιβλιοθήκης. Ο βιβλιοθηκονόμος υπηρεσιών χρηστών και πληροφόρησης είναι ο επαγγελματίας που βοηθά, συμβουλεύει και διδάσκει τους χρήστες στην αποτίμηση όλων των μορφών καταγεγραμμένης γνώσης.

Ο βιβλιοθηκονόμος παρέχει πληροφορίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του χρήστη (καθορίζει το πλαίσιο έρευνας, αναλύει πηγές πληροφόρησης, προτείνει έργα για μελέτη, συζητά με τον χρήστη την πορεία της έρευνας), σχεδιάζει και οργανώνει τις υπηρεσίες χρηστών για να καλύπτουν τις ανάγκες τους, παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες με προσεκτική ανάλυση πληροφοριών και υπηρεσιών, χρησιμοποιεί έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα για να συνδέσει τους χρήστες με τις πηγές. Ο βιβλιοθηκονόμος ελέγχει τις πιο πρόσφατες πηγές πληροφόρησης για να ανανεώνει τις γνώσεις του, ενημερώνεται για πρόσφατες εξελίξεις σε θέματα που αφορούν τους χρήστες και για νέες πηγές πληροφόρησης, παρακολουθεί εκθέσεις, αναζητά αναδυόμενες τεχνολογίες, διαβάζει κριτικές.

Είναι σημαντικό να υπάρχει εκπαίδευση σε υψηλό επίπεδο για να παρέχει στους φοιτητές ειδικές σπουδές και την απαραίτητη για την εργασία γνώσεις. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να είναι ευθύνη ειδικά καταρτισμένων βιβλιοθηκονόμων οι υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης για παιδιά, πρέπει να γνωρίζουν τις ανάγκες τους και να μπορούν να τα βοηθούν.

Ο χρήστης πρέπει να νιώθει ότι ο βιβλιοθηκονόμος διατίθεται να τον βοηθήσει και να αισθάνεται άνετα να πλησιάσει το γραφείο πληροφόρησης. Οι βιβλιοθηκονόμοι προσπαθούν να εξυπηρετούν τον αναγνώστη με ευγένεια, υπομονή και καλοσύνη, να κερδίζουν την εμπιστοσύνη του, να συνδέονται μαζί του φιλικά. Διαθέτουν παράλληλα την ικανότητα να ψυχολογούν τον αναγνώστη και ανάλογα με το μορφωτικό του επίπεδο να τον βοηθούν να ανακαλύψει μέσα στη Βιβλιοθήκη κάθε βιβλίο που τον ενδιαφέρει ιδιαίτερα.

Ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να έχει κοινωνικό πρόσωπο, να μπορεί να αφογκράζεται την κοινωνία, να συμμετέχει στα κοινά. Το επάγγελμα έχει αλτρουιστικό χαρακτήρα, δίνεται περισσότερη σημασία στην παροχή υπηρεσιών στο όφελος της κοινωνίας παρά στη διεκδίκηση (Μονιάρου-Παπακωνσταντίνου, 1997).

Ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να προσδιορίζει αν ο χρήστης έμεινε ικανοποιημένος από το αποτέλεσμα της έρευνας. Γι' αυτό τον ρωτά αν απαντήθηκε το ερώτημά του, τον ενθαρρύνει να επιστρέψει, συμβουλεύεται άλλους βιβλιοθηκονόμους ή ειδικούς για επιπλέον έμπειρη γνώμη, ενημερώνει τον χρήστη για πρόσθετες υπηρεσίες πληροφόρησης, τον παραπέμπει σε άλλες πηγές

ή ιδρύματα, αν η ερώτηση δεν μπορεί να απαντηθεί, δίνοντάς του οδηγίες για τη Βιβλιοθήκη και τα πρόσωπα ή τις πηγές που θα αναζητήσει εκεί.

Η ικανοποίηση του αναγνώστη σημαίνει σωστά καταρτισμένο βιβλιοθηκονόμο, σημαίνει ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης, αλλά και συμβολή στην ανάδειξη της σπουδαιότητας του βιβλιοθηκονομικού επαγγέλματος στο κοινωνικό σύνολο. Σε χώρες όπως η Ελλάδα, όπου Βιβλιοθήκες και βιβλιοθηκονόμοι δεν είναι επαρκώς αναγνωρίσιμοι, οι ατομικές προσπάθειες επαγγελματικής βελτίωσης οδηγούν στην καλυτέρευση της εικόνας της Βιβλιοθήκης και στην ευρύτερη γνωριμία του κοινού με το προσφερόμενο έργο της.

Επειδή οι απαιτήσεις του επαγγέλματος είναι αρκετές, χρειάζεται συνεχής επιμόρφωση, προσπάθεια για ατομική επαγγελματική εξέλιξη, μέσα από παρακολούθηση της βιβλιογραφίας, των επιστημονικών και τεχνολογικών εξελίξεων, με σεμινάρια, συνέδρια, συμμετοχή σε επαγγελματικούς φορείς και δίκτυα για να παραμένουν επίκαιρες οι επαγγελματικές και προσωπικές δεξιότητες. Μόνον έτσι ο επαγγελματίας πληροφόρησης θα έχει τα προσόντα να ανταποκρίνεται στις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών, που γίνονται ολοένα πιο απαιτητικές και να συμβάλλει θετικά στην εξέλιξη της επιστημονικής γνώσης.

Η Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων ιδρύθηκε το 1968 και αποτελεί το μοναδικό, αναγνωρισμένο, πανελλήνιο επιστημονικό σωματείο των Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων. Οι σκοποί της Ένωσης είναι πολλαπλοί, με κυριότερους: 1) την αναγνώριση και προώθηση της επιστήμης της βιβλιοθηκονομίας και την αναγνώριση του ρόλου του βιβλιοθηκονόμου στην κοινωνία, την εφαρμογή της επαγγελματικής δεοντολογίας και την προώθηση των θεμάτων της βιβλιοθηκονομικής παιδείας όλων των βαθμίδων στη χώρα μας, 2) την προώθηση της ανάπτυξης και του εκσυγχρονισμού των βιβλιοθηκών της χώρας ώστε να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της κοινωνίας για: παιδεία, έρευνα, ενημέρωση, ελεύθερη διακίνηση των ιδεών, προώθηση της μόρφωσης και δημιουργία προγραμμάτων για τον αναλφαβητισμό προβολή των συγγραφέων και των βιβλίων. 3) την ενημέρωση των βιβλιοθηκονόμων σχετικά με την εξέλιξη της επιστήμης τους με την διοργάνωση συνεδρίων, ημερίδων και συναντήσεων σε συνεργασία και με άλλους φορείς που δραστηριοποιούνται σε συναφείς χώρους. 4) την αναβάθμιση των βιβλιοθηκών και τον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό τους ώστε να είναι σε θέση να παίζουν τον ρόλο κέντρων πληροφόρησης για όλους τους πολίτες και να αναπτύξουν σύγχρονους τρόπους εξυπηρέτησης, 5) την αξιολόγηση και αξιοποίηση της πληθώρας των πληροφοριών που διακινούνται με τα σύγχρονα μέσα (διαδίκτυο) και την πρόσβαση σε αυτές των πολιτών μέσω των βιβλιοθηκών.

Η Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων και Επιστημόνων Πληροφόρησης έχει πραγματοποιήσει

μέχρι σήμερα σεμινάρια και ημερίδες για ειδικά θέματα, πανελλήνια συνέδρια και έχει εκδώσει σειρά εγχειριδίων και περιοδικών. Παράλληλα είναι μέλος διεθνών οργανισμών (EBLIDA, IFLA), έχει συμβουλευτικό ρόλο για θέματα της αρμοδιότητας της και συνεργάζεται με φορείς που προωθούν τις εξελίξεις στον χώρο της οργάνωσης και της διάδοσης της πληροφορίας (Υπουργείο Παιδείας, Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης, Εθνικό Κέντρο Βιβλίου κλπ.) (Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων).

1.7 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ ΣΤΗΝ ΕΠΟΧΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Η λειτουργία μιας Βιβλιοθήκης ή μιας υπηρεσίας πληροφόρησης είναι να παρέχει δημόσια, όσο το επιτρέπουν οι πόροι, όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες για τις οποίες οι χρήστες τους αξιώνουν νόμιμο ενδιαφέρον. Οι παροχές αυτές θα πρέπει να είναι ανεξάρτητες μορφής και να περιλαμβάνουν πραγματικό και μυθιστορηματικό υλικό. (Σύνδεσμος Βιβλιοθηκών Μεγάλη Βρετανία, 1999).

Ελευθερία πρόσβασης σημαίνει ότι «τα άτομα θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα να επιλέγουν ποιες πληροφορίες και ιδέες θα λαμβάνουν και ποιες όχι, χωρίς λογοκρισία, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που άλλοι τις βρίσκουν απαράδεκτες. Το δικαίωμα πρόσβασης στην πληροφόρηση είναι απαραίτητο σε μια πολιτισμένη κοινωνία για να μπορούν οι πολίτες να ασκούν τα δημοκρατικά τους δικαιώματα. Στις παραδοσιακές εκδοτικές τεχνικές, η πληροφορία διατίθεντο μόνο μέσα από τυπωμένα κείμενα και φωτογραφίες. Όμως ο εικοστός αιώνας έφερε νέες μεθόδους αποθήκευσης, οργάνωσης και διάχυσης της πληροφορίας, στις οποίες δεν εμπλέκονται έντυπα μέσα.

Στην εποχή μας οι περισσότερες μέθοδοι είναι πια ηλεκτρονικές. Οι Βιβλιοθήκες αγκάλιασαν τις νέες πρακτικές. Η πεποίθηση ότι ο καθένας έχει δικαίωμα πρόσβασης στην πληροφορία ενισχύθηκε τόσο, έτσι ώστε να αγκαλιάζει όλες τα είδη της πληροφορίας, ανεξάρτητα από την μορφή τους. Η πρόσβαση στην πληροφορία πρέπει να είναι τόσο ευρεία και τόσο ποικίλη, όσο και η μορφή με την οποία παρουσιάζεται.

Το διαδίκτυο αποτελεί μία νέα μορφή πληροφόρησης και γνώσης, η οποία ξεχωρίζει για την δύναμη και την μοναδικότητά της. Η παρουσία του διαδικτύου στις Βιβλιοθήκες είναι γεγονός στον ανεπτυγμένο κόσμο, και είναι ένα αναγνωρισμένο ανεκτίμητο εργαλείο για τις Βιβλιοθήκες των περισσότερων Ευρωπαϊκών κρατών. Όμως, η εισαγωγή του διαδικτύου στις Βιβλιοθήκες δημιουργεί μία σειρά από προκλήσεις, που πρέπει να αντιμετωπιστούν από τις Βιβλιοθήκες και το προσωπικό τους.

Η γενική γνώμη είναι ότι οι υπηρεσίες Βιβλιοθηκών θα πρέπει να χρησιμοποιούν τις «εικονικές και ηλεκτρονικές ευκαιρίες» που παρέχονται από τις νέες τεχνολογίες. Για αυτό τα τελευταία μερικά χρόνια έχουν υλοποιηθεί προγράμματα για τη τεχνολογική βελτίωση και την ανανέωση, όπως και άλλα σημαντικά μέτρα, ιδιαίτερα σε Ευρωπαϊκές Βιβλιοθήκες, με σκοπό να τις καταστήσουν δυνατές να παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες σχετικές με την πληροφόρηση, βασισμένες στο Διαδίκτυο (Μετατρέποντας το Διαδίκτυο σε εκπαιδευτικό μέσο στις Βιβλιοθήκες). Ανέκαθεν οι Βιβλιοθήκες έπαιζαν έναν συγκεκριμένο ρόλο. Με τον ερχομό του διαδικτύου, αυτός ο ρόλος δεν καταργείται, αντίθετα, αποκτά περισσότερη σημασία. Τα σχολεία και οι Βιβλιοθήκες μπορούν να θεωρηθούν ως οι δύο δημόσιοι θεσμοί, μέσω των οποίων η πρόσβαση στην πληροφορία και το διαδίκτυο είναι ελεύθερη και διαθέσιμη σε όλους. Η ύπαρξη υπολογιστών με πρόσβαση στο διαδίκτυο επέτρεψε σε χαμηλότερα κοινωνικοοικονομικά στρώματα να αποκτήσουν πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες. Για άλλη μια φορά, οι Βιβλιοθήκες προσαρμόστηκαν, αυτή τη φορά στην εποχή του διαδικτύου, διαδραματίζοντας έτσι έναν σημαντικό ρόλο στην προώθηση της ισότητας και της δίκαιης μεταχείρισης σχετικά με την πρόσβαση στην ηλεκτρονική γνώση. Κάτι που αποτελεί πρόοδο, συγκρίσιμη με το επιδοτούμενο από την κυβέρνηση, ελεύθερο εκπαιδευτικό σύστημα. Η άφιξη του διαδικτύου έφερε μαζί της πολλές αλλαγές που αφορούν νέους χρήστες και νέες χρήσεις. Κατ' αρχάς, έδωσε κάτι παραπάνω στους παραδοσιακούς επισκέπτες μιας Βιβλιοθήκης. Αύξησε τον αριθμό των νέων χρηστών, μεταξύ των οποίων ξεχωρίζει ο αριθμός των εφήβων που ενδιαφέρονται να χρησιμοποιήσουν την σύνδεση στο διαδίκτυο. Επίσης αναπτύσσονται νέοι τρόποι χρήσης των Βιβλιοθηκών, οι οποίοι κατά κύριο λόγο σχετίζονται με την ευρέως διαδεδομένη χρήση των μηχανών αναζήτησης πληροφορίας στο διαδίκτυο – μια παραδοσιακή πρακτική στις Βιβλιοθήκες. (Μετατρέποντας το Διαδίκτυο σε εκπαιδευτικό μέσο στις Βιβλιοθήκες).

Η άφιξη του διαδικτύου δεν κατάργησε την αναζήτηση της πληροφορίας και της γνώσης. Αντίθετα, διεύρυνε τις υπάρχουσες δυνατότητες, και τόσο οι Βιβλιοθήκες όσο και το προσωπικό τους προσαρμόζονται ταχύτατα στο νέο μέσο. Το Διαδίκτυο δεν αποτελεί υποκατάστατο του προσωπικού μιας Βιβλιοθήκης. Αντιθέτως, παρέχει στο προσωπικό μιας Βιβλιοθήκης ένα νέο ρόλο και μια πιο σχετική εμπλοκή στην παραγωγή και διασπορά της γνώσης. Ο ανθρώπινος παράγοντας δεν εξαφανίζεται στις Βιβλιοθήκες. Στην πραγματικότητα γίνεται τελείως το αντίθετο γίνεται πιο πολύτιμος.

Οι χρήστες δεν θέλουν να χάσουν την ευκαιρία να προσπαθήσουν να επωφεληθούν από όλες τις πιθανότητες που έχει να προσφέρει το Διαδίκτυο. Η ζήτηση για σταθμούς εργασίας και συνδέσεις στο Διαδίκτυο συνεχίζει να αυξάνεται, και το πιο πιθανό είναι ότι δεν θα ικανοποιηθεί ποτέ.

Σύμφωνα με το Μετατρέποντας το Διαδίκτυο σε εκπαιδευτικό μέσο στις Βιβλιοθήκες, τα πιο κοινά θέματα των ενήλικων και των νέων για τα οποία χρησιμοποιούν τους σταθμούς εργασίας που είναι συνδεδεμένοι στο Διαδίκτυο είναι τα εξής:

- **Πληροφόρηση**: εύρεση διάφορων πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών από ιστοσελίδες επίσημων φορέων
- **Εκπαίδευση**: εύρεση συγκεκριμένων πληροφοριών για σχολικές εργασίες
- **Ψυχαγωγία**: σύνδεση με τόπους στον ιστό που αφορούν μουσική, κινηματογράφο, αθλητικά, κλπ...
- **Επικοινωνία**: έλεγχος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αποστολή μηνυμάτων σε κινητά τηλέφωνα, και συνομιλίες σε πραγματικό χρόνο (chat).
- **Εργασία**: Αναζήτηση πληροφοριών για θέσεις εργασίας, και τη συγγραφή βιογραφικών.

Σε μερικές βιβλιοθήκες, οι υπολογιστές με πρόσβαση στο Διαδίκτυο προβάλλουν ως αρχική οθόνη μια «Συμφωνία Αποδεκτής Χρήσης», στην οποία οι χρήστες πρέπει να κάνουν κλικ για να δείξουν ότι συμφωνούν πριν τους επιτραπεί η πρόσβαση. Εναλλακτικά, παρέχεται στους χρήστες μια γραπτή συμφωνία την οποία πρέπει να υπογράψουν πριν να χρησιμοποιήσουν τις εγκαταστάσεις του Διαδικτύου. Αυτού του είδους η συμφωνία επαρκεί για κάποιους βιβλιοθηκάρους όμως οι γνώμες δίστανται.

Οι μόνοι υπολογιστές των οποίων περιορίζεται η χρήση είναι αυτοί του παιδικού τμήματος, που προορίζονται μόνο για παιδιά.

Η άφιξη των εικονικών κόσμων και του διαδικτύου έθεσε νέες προκλήσεις και προβλήματα στις δημόσιες βιβλιοθήκες. Από την άλλη μεριά όμως, ενίσχυσε τον εκπαιδευτικό τους ρόλο και την σημασία του ανθρώπινου παράγοντα: δηλαδή, του έργου των βιβλιοθηκονόμων (Μετατρέποντας το Διαδίκτυο σε εκπαιδευτικό μέσο στις Βιβλιοθήκες).

1.8 ΕΡΕΥΝΕΣ ΣΕ ΔΗΜΟΤΙΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Τα τελευταία χρόνια έχει παρατηρηθεί μία έντονη ανησυχία για μελέτη σχετικά με την μέτρηση απόδοσης των προσφερόμενων υπηρεσιών από τις Βιβλιοθήκες. Όταν αναφερόμαστε στην λέξη «απόδοση», εννοούμε την ποιότητα που επιτυγχάνεται όταν ικανοποιούνται οι ανάγκες των

χρηστών της, ώστε να είναι το κύριο μέλημα όλης της οντότητας της Βιβλιοθήκης και όχι κάτι το προαιρετικό. Για να εκτιμήσουμε από την σκοπιά της επιδίωξης της απόδοσης και ποιότητας της Βιβλιοθήκης να φέρει εις πέρας τους στόχους της και την αποστολή της πρέπει να κάνουμε ανάλυση των αναγκών και προσδοκιών των πραγματικών ή των εν δυνάμει χρηστών της. Την αναγκαιότητα αυτή την λαμβάνει από τον ρόλο που κατέχουν οι χρήστες μέσα στην Βιβλιοθήκη (Ζάχος,1999). Έρευνες που στοχεύουν να μετρήσουν ποιοτικά την επίδοση μιας Βιβλιοθήκης σε σχέση με την επίτευξη των στόχων της ή την πληρότητα των υπηρεσιών που αυτή προσφέρει είναι σήμερα μια κοινή πρακτική στην διαχείριση των Βιβλιοθηκών (Ζάχος, 1999).

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

❖ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ:

Η έρευνα χρηστών στη **Δημόσια Βιβλιοθήκη στο Βόρειο Yorkshire**, τη μεγαλύτερη αγροτική επαρχία της Αγγλίας που πραγματοποιήθηκε το 2006 είχε τα εξής αποτελέσματα: περίπου οι μισοί από τους χρήστες (η συγκεκριμένη έρευνα έγινε μόνο για τους ενήλικες) είχαν ηλικία άνω των 55 ετών και οι περισσότεροι από αυτούς επισκέπτονταν τη Βιβλιοθήκη τουλάχιστον μία φορά κάθε τρεις εβδομάδες. Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών δήλωσε ότι επισκέπτεται τη Βιβλιοθήκη για δανεισμό βιβλίων, ενώ οι μισοί από αυτούς για έρευνα και το μικρότερο ποσοστό για χρήση του Η/Υ. Τέλος, όλοι οι χρήστες δήλωσαν απόλυτα ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση του προσωπικού (Public Library User Survey).

Όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα έρευνας που διεξήχθη σε **Δημόσια Βιβλιοθήκη της Ιρλανδίας**, οι γυναίκες είναι περισσότεροι από τους άντρες, η πλειονότητα των χρηστών που επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη είναι κυρίως για δανεισμό βιβλίων και κάποιοι άλλοι για να αναζητήσουν και να δανειστούν DVD. Επίσης, το 40% των χρηστών ήρθαν αναζητώντας πληροφορίες και σχεδόν όλοι από αυτούς που ζήτησαν βοήθεια από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης κατέγραψαν θετικά σχόλια σχετικά με τη βοήθεια που πήραν. Το υψηλό ποσοστό ικανοποίησης των χρηστών της Βιβλιοθήκης αποδεικνύεται από τη διαπίστωση ότι το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων επισκέπτεται τη Βιβλιοθήκη τουλάχιστον μία φορά ανά δεκαπενθήμερο, με μόλις πάνω από το ένα τρίτο να κάνει εβδομαδιαίες επισκέψεις. Σχετικά με την χρήση της τεχνολογίας το 70% ήρθε σε επαφή με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές ενώ το 50% έκανε

πλοήγηση στο παγκόσμιο ιστό. Η άποψη τους για τις τεχνολογικές εγκαταστάσεις και υπηρεσίες υποστήριξης για τη Βιβλιοθήκη υπήρξε θετική, τόσο για την πρόσβαση στο internet όσο και για τις εγκαταστάσεις των υπολογιστών. Δήλωσαν ότι είναι ευχαριστημένοι με τις ώρες λειτουργίας και μία δυσαρέσκεια σε υψηλότερο επίπεδο καταγράφεται στους φοιτητές και στους άνεργους. Στο τέλος της έρευνας, όταν ζητήθηκε η άποψη των επισκεπτών για τη συνολική εντύπωση τους από τις υπηρεσίες, το σύνολο τους απάντησε με θετικά σχόλια (Public library user survey, 2007).

Σε έρευνα που έγινε στα 3 παραρτήματα (Κεντρική, Reynolds και Meadows) της Δημόσιας Βιβλιοθήκης του Boulder του Κολοράντο το 2006 σκοπός της ήταν η συλλογή πληροφοριών μέσω των οποίων να φαίνονται τα χαρακτηριστικά των χρηστών, ώστε να εξεταστεί η ικανοποίηση τους από τις προσφορές της Βιβλιοθήκης. Τα αποτελέσματα της έρευνας ήταν τα παρακάτω. Οι συλλογές βιβλίων για ενήλικους είναι αυτές που χρησιμοποιούνται περισσότερο και ακολουθούν οι συλλογές παιδικού υλικού. Μεγάλη είναι η πρόσβαση στους υπολογιστές της Βιβλιοθήκης και στο διαδίκτυο καθώς και στην πρόσβαση στο ασύρματο internet που διαθέτει η Βιβλιοθήκη από προσωπικό φορητό υπολογιστή. Εκεί που υστερεί η συγκεκριμένη Βιβλιοθήκη είναι στη συλλογή υλικού στην ισπανική γλώσσα και στο υλικό για εφήβους. Η τοποθεσία της Βιβλιοθήκης ικανοποιεί το σύνολο των χρηστών, επίσης δηλώνουν ικανοποιημένοι και από τη βοήθεια που λαμβάνουν από το προσωπικό. Θεωρούν πολύ καλή την επίπλωση και την ατμόσφαιρα καθώς και την ασφάλεια του περιβάλλοντος της Βιβλιοθήκης. Συνοπτικά, κατά την εξέταση των αποτελεσμάτων για την ικανοποίηση των χρηστών σε καθένα από τα υποκαταστήματα της Βιβλιοθήκης (Κεντρική, Reynolds και Meadows), μαθαίνει κανείς ότι υπάρχουν πολλές πτυχές και στους τρεις κλάδους που το κοινό θεωρεί πολύτιμες. Τα ποσοτικά στοιχεία ικανοποίησης δεν αποκαλύπτουν ειδικούς λόγους για τους οποίους χρησιμοποιούν οι επισκέπτες τους κλάδους του George Reynolds και Meadows και στην πραγματικότητα η πλειοψηφία των ατόμων που χρησιμοποιούν αυτούς τους δύο μικρότερους κλάδους χρησιμοποιούν επίσης και την Κύρια Βιβλιοθήκη (Boulder public library 2006 user survey report of results, 2006).

Άλλη μια έρευνα της Δημόσιας Βιβλιοθήκης του Boulder πραγματοποιήθηκε το 2008, είναι πιο εκτενής από την προηγούμενη και έγινε προκειμένου να συγκριθούν τα αποτελέσματα της τελευταίας με την προηγούμενη (2006). Σε αυτήν περιλαμβάνονται αποτελέσματα από τη Βιβλιοθήκη του Reynolds, του Meadows και του Κεντρικού υποκαταστήματος. Στη Βιβλιοθήκη

του Reynolds το προσωπικό ήταν ένας ισχυρός λόγος για την επίσκεψη των χρηστών, το οποίο είναι άμεσα διαθέσιμο για την εξυπηρέτησή τους, ενώ στην κύρια Βιβλιοθήκη λήφθηκε ένα πολύ μικρό ποσοστό που ενδιαφέρεται για το προσωπικό, κάνοντας το έναν πολύ μικρό παράγοντα επίσκεψης στη Βιβλιοθήκη. Το 65.4% από αυτούς που απάντησαν στην αξιολόγηση στην Κύρια Βιβλιοθήκη και στα δύο παραρτήματά της ήταν γυναίκες. Την Κύρια Βιβλιοθήκη οι περισσότεροι χρήστες την επισκέφθηκαν αρκετές φορές το μήνα ή και περισσότερο, ενώ μικρότερα είναι τα ποσοστά που επισκέφθηκαν τα δύο παραρτήματα. Πάρα πολλοί από τους χρήστες της Κύριας Βιβλιοθήκης γνωρίζουν για τις online υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες καθώς επισκέφθηκαν την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης από τον υπολογιστή του σπιτιού τους. Σε σχέση με το 2006 το ποσοστό επισκεψιμότητας έχει αυξηθεί πολύ, κάτι που δείχνει μια σημαντική στροφή στην ηλεκτρονική αξιοποίησή της πληροφορίας από τους χρήστες. Οι υπηρεσίες που λαμβάνουν ένα μέτριο ή καλό ποσοστό στην παρούσα έρευνα είναι ίδιες με της έρευνας του Boulder για το 2006. Τέλος, οι περιοχές που θα χρειαζόντουσαν περισσότερη προσοχή αλλά που πιθανώς μπορούν να βελτιωθούν με μικρές αλλαγές είναι η πρόσβαση στο διαδίκτυο και στο πρόγραμμα word από τους υπολογιστές της Βιβλιοθήκης και τα προγράμματα για παιδιά (Executive summary Boulder public Library 2008 services evaluation, 2009).

❖ ΕΛΛΑΔΑ:

Στην έρευνα που διεξήχθη στη **Μανούσσια Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Σιάτιστας** ο δανεισμός είναι ο λόγος που σχεδόν η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη ενώ οι περισσότεροι χρήστες την επισκέπτονται σε δεκαπενθήμερη ή σε εβδομαδιαία βάση. Οι χρήστες δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι με το κτίριο και το προσωπικό της Βιβλιοθήκης και δυσαρεστημένοι με το ωράριο για αυτό προτείνουν τη λειτουργία της Βιβλιοθήκης τα απογεύματα και το Σάββατο. Μεγάλο ποσοστό των χρηστών γνωρίζουν τις υπηρεσίες που παρέχει η Βιβλιοθήκη με εξαίρεση την υπηρεσία της παραγγελίας βιβλίων και είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες. Η πλειονότητα των χρηστών διαβάζει λογοτεχνικά βιβλία και θεωρεί ελλιπή κατηγορία τη Φιλοσοφία και τις Φυσικές επιστήμες. Δεν χρησιμοποιούν το Ο/Α υλικό αλλά οι περισσότεροι χρησιμοποιούν τη συλλογή από περιοδικά και εφημερίδες. Επίσης είναι εξοικειωμένοι με τη τεχνολογία και ευχαριστημένοι από την υπηρεσία του Δημόσιου Κέντρου Πληροφόρησης αλλά παρόλα αυτά οι μισοί το χρησιμοποιούν είτε γιατί έχουν δικό τους υπολογιστή, είτε γιατί έχουν έλλειψη γνώσης.

Το κοινό επιθυμεί τη διοργάνωση περισσότερο εκδηλώσεων όπως την πραγματοποίηση κινηματογραφικών προβολών και οργανώσεις λογοτεχνικών βραδιών (Τσιούτσου, 2005).

Στη **Δημοτική Βιβλιοθήκη Κορδελιού** από την έρευνα που έγινε προκύπτουν τα εξής στοιχεία. Το μεγαλύτερο ποσοστό δηλώνει τα οικιακά και στη συνέχεια ακολουθούν οι μαθητές και οι φοιτητές. Οι περισσότεροι ενδιαφέρονται περισσότερο για Λογοτεχνία, Φιλοσοφία και Βιογραφίες. Τη συλλογή περιοδικών τη θεωρούν ελλιπή και για αυτό δε τη χρησιμοποιούν. Επιθυμούν περισσότερους χώρους αναγνωστηρίων ή την καλύτερη μέχρι τώρα λειτουργία των αναγνωστηρίων και τη μεταφορά του παιδικού τμήματος σε διαφορετικό χώρο. Το ηλεκτρονικό υλικό της Βιβλιοθήκης δεν θεωρείται ελλιπές καθώς οι συνδρομές της Βιβλιοθήκης επαρκούν για τις έρευνες των χρηστών και δεν τους δημιουργούν προβλήματα. Επίσης ζητούν να λειτουργήσει η Βιβλιοθήκη κάποιες ώρες το Σάββατο, καλύτερους τρόπους ενημέρωσης του κοινού για τις υπηρεσίες, δημιουργία χώρου πολυμέσων και δωρεάν χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών. Δηλώνουν ότι δεν συμμετέχουν σε εκδηλώσεις. Θέλουν για τους μακρινούς χρήστες τη δημιουργία κινητής Βιβλιοθήκης. Ζητούν εμπλουτισμό της συλλογής με βιβλία και περιοδικά που αφορούν το νεανικό κοινό, την αγορά ψηφιακού υλικού, ντοκιμαντέρ και κινηματογραφικών ταινιών. Μία από τις παρατηρήσεις των χρηστών για τη λειτουργία της Βιβλιοθήκης είναι ο ανεπαρκής προϋπολογισμός πάνω στον οποίο βασίζονται όλα τα σχέδια για ανάπτυξη και πρόοδο (Μελετλίδου, 2007).

Σε έρευνα που διεξήχθη στη **Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Σερρών** τα στοιχεία που προέκυψαν είναι τα ακόλουθα. Οι περισσότεροι χρήστες είναι γυναίκες και το μεγαλύτερο ποσοστό επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη μία φορά την εβδομάδα και ο λόγος που την επισκέπτονται είναι ο δανεισμός. Οι περισσότεροι χρήστες δηλώνουν ευχαριστημένοι με την τοποθεσία της Βιβλιοθήκης. Το μεγαλύτερο ποσοστό προτιμά να διαβάζει λογοτεχνικά βιβλία (79,2%), αν και θεωρούν τη συγκεκριμένη κατηγορία ελλιπή, και το μικρότερο προτιμά τις φυσικές επιστήμες (9,3%). Πολύ μεγάλο ποσοστό ζητάει για την καλύτερη εξυπηρέτησή του τη βοήθεια του προσωπικού. Πολλοί θα επιθυμούσαν να υπάρξει αύξηση των θέσεων στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές καθώς θεωρούν λίγες τις ήδη υπάρχουσες θέσεις. Επιπλέον ζητούν τον εμπλουτισμό της έντυπης συλλογής συμπεριλαμβανομένων και των περιοδικών και των ξενόγλωσσων βιβλίων σε γλώσσες όπως γαλλικά και ιταλικά. Πολλοί είναι οι χρηστές που κάνουν την παρατήρησή τους για τον κανονισμό των βιβλίων καθώς αρκετοί αναφέρουν ότι θα επιθυμούσαν να δανειστούν

περισσότερα τεκμήρια τη φορά όπως βιβλία και βιντεοκασέτες. Ωστόσο μερικοί κάνουν λόγο να για τη μορφή των βιβλίων και ζητούν να ενταχθούν περισσότερα βιβλία με μεγαλύτερα τυπογραφικά γράμματα και πιο πολλά αντίτυπα ειδικότερα για τα λογοτεχνικά έργα. Θα επιθυμούσαν αρκετοί να ενταχθούν στη συλλογή κινηματογραφικές ταινίες και CDs-ROM. Μεγάλο ποσοστό χρηστών ζητάει να μεγαλώσει το διάστημα δανεισμού τεκμηρίων που ανήκουν στην κατηγορία των 10 ημερών. Οι ώρες που λειτουργεί η Βιβλιοθήκη φαίνεται να μην ικανοποιεί κάποιους χρήστες και ζητούν την άμεση αύξηση ωρών λειτουργίας και τα απογεύματα. Σχετικά με τις εκδηλώσεις είναι ευχαριστημένοι ωστόσο κάποιοι επιθυμούν ότι θα ήθελαν να διοργανώνονται περισσότερες που να αφορούν τα αθήνη, τα έθιμα και την ιστορία του τόπου. Τέλος, ζητούν κάποιες φορές να λειτουργεί η Βιβλιοθήκη ως λογοτεχνικό καφενείο με συζητήσεις και ανταλλαγή απόψεων (Λιάμη, 2009)

Σύμφωνα με τις παραπάνω έρευνες καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι οι περισσότεροι χρήστες που επισκέπτονται τις Βιβλιοθήκες είναι γυναίκες και επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη μία φορά την εβδομάδα ή το δεκαπενθήμερο. Κύριος λόγος επίσκεψης είναι ο δανεισμός βιβλίων, ακολουθεί η έρευνα, η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και ο δανεισμός DVD. Οι χρήστες δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι από τη βοήθεια που λαμβάνουν από το προσωπικό καθώς είναι άμεσα διαθέσιμο για να τους εξυπηρετήσει κάθε φορά. Οι περισσότεροι χρήστες γνωρίζουν για τις υπηρεσίες που λειτουργούν στη Βιβλιοθήκη. Μεγάλο ποσοστό ζητά τον εμπλουτισμό του υλικού με βιβλία, περιοδικά αλλά και με ξενόγλωσσα βιβλία όπως ισπανικά, γαλλικά και ιταλικά. Ευχαριστημένοι δηλώνουν και με την τοποθεσία της Βιβλιοθήκης. Αυτό που οι περισσότεροι ζητούν είναι η αύξηση ωρών λειτουργίας (τα απογεύματα και το Σάββατο) μιας και δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένοι με τις ώρες λειτουργίας και επίσης κάποιοι ζητούν να μπορούν να δανείζονται περισσότερα τεκμήρια τη φορά. Τέλος, κάποιοι επιθυμούν και τη διοργάνωση διαφόρων εκδηλώσεων που να αφορούν τα αθήνη, τα έθιμα και την ιστορία του τόπου τους, την πραγματοποίηση κινηματογραφικών προβολών και οργανώσεις λογοτεχνικών βραδιών.

Συνοψίζοντας όλες τις παραπάνω έρευνες, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι κατά καιρούς πολλές έρευνες διοργανώνονται με απώτερο σκοπό την καλύτερη και ορθότερη καταγραφή των αποτελεσμάτων τους, ώστε να μπορέσουν να επιλύσουν τα προβλήματα και τις δυσκολίες που οι χρήστες των Βιβλιοθηκών αντιμετωπίζουν καθημερινά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:

ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΑΜΦΙΣΣΑΣ

2. ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΗΣ ΑΜΦΙΣΣΑΣ - ΔΗΜΟΣ ΑΜΦΙΣΣΑΣ

Η μυθική Άμφισσα, ερωμένη του Απόλλωνα, ήταν κόρη του Μάκαρος και εγγονή του Αιόλου. Η Άμφισσα κατοικείτο από τους πανάρχαιους χρόνους όπως φανερώνουν τα λείψανα των κυκλώπειων τειχών της ακροπόλεως της (Κραβαρτόγιαννος, 1991). Αρχαιότατη πόλη, «πόλη-κράτος» και μητρόπολη των Εσπερίων Λοκρών. Το 338 κατά το Γ' Ιερό Πόλεμο καταστράφηκε από το Φίλιππο, το 30 εποίκισθη από τους Αιτωλούς. Στους ύστερους Βυζαντινούς χρόνους πήρε το όνομα Σάλωνα και στο Μεσαίωνα την κυριεύσαν οι Φράγκοι και την έκαναν έδρα Βαρωνίας. Στον απελευθερωτικό αγώνα του 1821 ήταν η πρώτη πόλη της Ρούμελης που επαναστάτησε. Σήμερα είναι πρωτεύουσα του Νομού Φωκίδας, με 12.000 κατοίκους περίπου (Δήμος Άμφισσας, 2010).

Η πόλη Άμφισσα, πρωτεύουσα του Νομού Φωκίδας και της επαρχίας Παρνασσίδας, βρίσκεται στο κέντρο περίπου του Νομού και προς τα Ν.Δ. της επαρχίας Παρνασσίδας (Καλονάρος, 1997). Είναι Διοικητικό κέντρο του νομού από το 1835 περιλαμβάνει σήμερα και τα Διοικητικά Διαμερίσματα Αγίας Ευθυμίας, Αγίου Γεωργίου, Δροσοχωρίου, Ελαιώνα, Προσηλίου, και Σερνικακίου. Την πόλη διαρρέει στο ανατολικό άκρο ο ποταμός Ύλαιθος. Μεταπολεμικά μερικές δεκαετίες οι κάτοικοι ασχολήθηκαν στην εξόρυξη του βωξίτη από τα γύρω βουνά. Η Άμφισσα πλαισιώνεται από ένα πανέμορφο ελαιώνα που αριθμεί 1.200.000 δένδρα ηλικίας πολλών εκατοντάδων χρόνων. Αναφέρεται ότι ο ελαιώνας αυτός είναι ο πιο παλιός στον κόσμο. Αναφορές για αυτόν βρίσκουμε σε πολλά αρχαία κείμενα περιηγητών. Στο παρελθόν η καλλιέργεια της ελιάς αποτελούσε κύρια πηγή εισοδήματος για τους κατοίκους της περιοχής. Σήμερα εξακολουθεί να καλλιεργείται παράγοντας τις φημισμένες ελιές Αμφίσσης που ξεχωρίζουν για το μέγεθος και την γεύση τους (Φιλλιπόπουλος, 2004).

Η Άμφισσα έχει 5 Νηπιαγωγεία, 4 Δημοτικά, 3 Γυμνάσια, 3 Λύκεια, Σχολείο 2^{ης} Ευκαιρίας, Ι.Ε.Κ., και Τ.Ε.Ι με τα τμήματα Εμπορίας και Διαφήμισης και το τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων. Στην πόλη λειτουργούν 3 ενορίες, αξιόλογοι πολιτιστικοί φορείς, εκδίδονται 3 εβδομαδιαίες εφημερίδες, 1 ημερήσια, 1-2 περιοδικά και εκπέμπουν ραδιοφωνικοί σταθμοί. Υπάρχει ένα σύγχρονο Δημόσιο Νοσοκομείο, Πρωτοδικείο, Πολιτιστικό Κέντρο, Φυλακές, Αρχαιολογικό και Πολιτισμικό Μουσείο, Λαογραφικό Μουσείο-Δημοτική Πινακοθήκη, Δημοτική Βιβλιοθήκη, Παιδική-Εφηβική Βιβλιοθήκη, Δημοτικό Ωδείο-Χορωδία-Φιλαρμονική, Εικαστικό εργαστήρι. Τράπεζες, Αθλητικό Κέντρο, Πολιτιστικοί και Αθλητικοί Σύλλογοι.



Εικόνα 1. Άμφισσα

Παρά το πέρασμα του χρόνου, υπάρχουν ακόμα διατηρημένες παραδοσιακές βιοτεχνίες: Βυρσοδεψεία στην παραδοσιακή γειτονία με το όνομα Χάρμαινα, κουδουνάδικα και σχοινοποιεία.

Η Άμφισσα είναι γνωστή για τις διαδεδομένες πολιτιστικές εκδηλώσεις της. Η Γιορτή της πόλης είναι διήμερη τοπική εορτή επετείου της Απελευθέρωσης του Κάστρου των Σαλώνων από τους Τούρκους ανήμερα το Πάσχα, 10 Απριλίου 1821. Το Καρναβάλι της Άμφισσας αποτελεί μια συνάντηση των μύθων και των παραδόσεων της πόλης. Τα Φωκικά, είναι πολιτιστικές εκδηλώσεις που διοργανώνει ο Δήμος Άμφισσας κάθε χρόνο το Σεπτέμβριο. Στα Φωκικά δίνεται έμφαση στην προβολή και ενίσχυση της ντόπιας καλλιτεχνικής δημιουργίας και περιλαμβάνουν εικαστικές, μουσικές, θεατρικές, φυσιολατρικές εκδηλώσεις καθώς και εκδηλώσεις που απευθύνονται σε παιδιά και σε άτομα τρίτης ηλικίας.

Οι επισκέπτες πρέπει να επισκεφθούν τον Μητροπολιτικό Ναό του Ευαγγελισμού της Θεοτόκου, για να δουν τις τοιχογραφίες του γνωστού ζωγράφου Σπύρου Παπαλουκά, το Κάστρο των Σαλώνων, που είναι η Ακρόπολη της πόλης με ερείπια από όλα τα αρχιτεκτονικά είδη και κτίστηκε κατά την παράδοση επί Πελασγών. Σύμφωνα με την παράδοση είναι ένα από τα κάστρα της Ωριάς, δηλαδή της ωραίας με το θρύλο βασιλοπούλας που σκοτώθηκε. Είναι το πρώτο κάστρο που πέφτει σε ελληνικά χέρια. Κοντά στην πόλη βρίσκεται ο Ναός της Μεταμόρφωσης του Σωτήρος, ένα θαυμάσιο κομμάτι τέχνης, που είναι μια βυζαντινή εκκλησία του 11ου ή 12ου αιώνα. Στην βάση του λόφου Κόφινα, υπάρχει ένας κωνικός βράχος που μέσα του υπάρχει ένας Μυκηναϊκός Τάφος με όνομα "Λυκότρυπα". Υπάρχουν επίσης Ρωμαϊκά και Βυζαντινά μωσαϊκά και τα ερείπια μιας βασιλικής εκκλησίας. Τέλος στην Άμφισσα υπάρχουν πολλά παλιά αρχοντικά και νεοκλασσικά κτήρια με ανάγλυφες παραστάσεις και ζωγραφισμένα από τους τοπικούς ζωγράφους της εποχής (Δήμος Άμφισσας, 2010).

Η Άμφισσα απέχει 180 χιλιόμετρα από την Αθήνα και 100 χιλιόμετρα από την Πάτρα. Το κλίμα της περιοχής είναι ξηρό πολύ υγιεινό αν και κάπως ψυχρότερο όσο ανεβαίνουμε βόρεια. Η

γεωγραφική θέση είναι ευνοϊκή για τον τουρισμό λόγω του ότι απέχει μόλις 13 χιλιόμετρα από την παραλία της Ιτέας και 20 χιλιόμετρα από τον αρχαιολογικό χώρο των Δελφών και 30 χιλιόμετρα από την ιστορική πόλη του Γαλαξιδίου. Επίσης η εύκολη πρόσβαση στα βουνά του Παρνασσού και της Γκιώνας είναι ευνοϊκή για χειμερινό τουρισμό (Φιλλιπόπουλος, 2004).

2.1 ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΑΜΦΙΣΣΑΣ

2.1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Από το έντυπο που υπάρχει στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Άμφισσας, με τίτλο <<Δημοτική Βιβλιοθήκη Άμφισσας>> οι πληροφορίες που υπάρχουν για τη Βιβλιοθήκη είναι οι παρακάτω. Ιδρύθηκε στις 17-01-1957 κατόπιν αποφάσεως του Δημοτικού Συμβουλίου Άμφισσας. Η εν λόγω Βιβλιοθήκη στεγάστηκε προσωρινά σε ένα μεγάλο δωμάτιο του δημαρχείου. Άρχισε να λειτουργεί από τις 15 Μαρτίου 1957 για τη δημιουργία της οποίας βοήθησαν πολύ οι συνδρομές των συμπολιτών της Άμφισσας καθώς επίσης και η οικογένεια του αποθανόντος συμπολίτη μας καθηγητή Πανεπιστημίου Α. Δελμούζου. Επίσης, πολλοί συμπολίτες από την Αθήνα είχαν υποσχεθεί ότι θα ενισχύσουν την Βιβλιοθήκη με βιβλία. Την τότε προσωρινή διεύθυνση της Βιβλιοθήκης την είχε αναλάβει ο απόφοιτος της νομικής σχολής, συμπολίτης μας κ. Κ. Πριγγής. Το πρώτο κτίριο που στεγάστηκε η Δημοτική Βιβλιοθήκη ήταν στην Πλατεία Κεχαγιά. Το κτίριο αυτό δεν υπάρχει σήμερα. Το 1977 η Δημοτική Βιβλιοθήκη μεταφέρθηκε στο άλλο άκρο της πλατείας Κεχαγιά κάτω από το Δημοτικό Κατάστημα. Από το 1979 ξεκίνησε να γίνεται η παραλαβή των βιβλίων της δωρεάς Β. Λαχανά και της Καλλιόπης Γιοτσαλίτου Λαχανά. Ολοκληρώθηκε το 1984 και άρχισε να καταγράφεται από τη βιβλιοθηκονόμο κ. Παπούλια Ελένη με το σύστημα Dewey. Η Δημοτική Βιβλιοθήκη όμως μεταφέρθηκε και πάλι. Επιθυμία και όρος της Διαθήκης του Δωρητή Λαχανά ήταν να στεγαστεί στο Πνευματικό Κέντρο της Άμφισσας όπου και βρίσκεται από το 1994 έως σήμερα.

Στη Βιβλιοθήκη βρίσκονται τα αρχεία του Αλέξανδρου Δελμούζου, του εθνικού παιδαγωγού, του Κωνσταντίνου Κόντου, του Αραπόπουλου- συλλογή Αρχαίων Ελλήνων συγγραφέων και μεταφράσεις αυτών και του αρχιτέκτονος Τσιπούρα. Επίσης και η συλλογή Λαχανά που αποτελείται από 15.000 τόμους, σπάνιες πρώτες εκδόσεις, δερματόδετες, βιβλία με καλλιτεχνική βιβλιοδεσία και πολλά με συλλεκτική αξία. Το 2004 η κυρία Μελισσάρη-Δεληγιάννη παρέδωσε

στη Βιβλιοθήκη το οικονομικό αρχείο του 5/42 Συντάγματος του Συνταγματάρχη Ψαρρού, που είχε διαφυλάξει ο πατέρας της Ιωάννης Μελισσάρης.

Λόγω φόρτου εργασίας, συνεχούς εισαγωγής καινούργιου υλικού (δωρεές, αγορές, συνδρομές περιοδικών), χρονοβόρων διαδικασιών επεξεργασίας του υλικού και έλλειψης αρκετού εξειδικευμένου προσωπικού, η οργάνωση του υλικού της Βιβλιοθήκης δεν έχει ακόμα ολοκληρωθεί. Για οποιαδήποτε απορία των χρηστών το προσωπικό της Βιβλιοθήκης είναι πάντα πρόθυμο να τους εξυπηρετήσει. Γενικές πληροφορίες παρέχονται και τηλεφωνικά αλλά και μέσω e-mail.

2.2 ΣΚΟΠΟΣ-ΦΥΣΙΟΓΝΩΜΙΑ

Η Δημοτική Βιβλιοθήκη εξαρτάται και εποπτεύεται από το Δημοτικό Συμβούλιο και έχει σαν σκοπό τις εξής λειτουργίες: α) τη λειτουργία της Βιβλιοθήκης, β) τον εμπλουτισμό της με βιβλία, γ) τη χρήση και λειτουργία της αίθουσας της Βιβλιοθήκης ως αναγνωστήριο, δ) το δανεισμό βιβλίων για την ανάπτυξη του πνευματικού επιπέδου των κατοίκων και κυρίως της νεολαίας.

2.3 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Η Βιβλιοθήκη διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο που αποτελείται από 7 μέλη τα οποία ορίζονται από το Δημοτικό Συμβούλιο Άμφισσας. Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι αρμόδιο για οποιοδήποτε θέμα της Βιβλιοθήκης. Αποφασίζει για την αποδοχή κληρονομιών, δωρεών κλπ, για τον ετήσιο προϋπολογισμό και απολογισμό, για τη σύναψη δανείων, την οργάνωση δραστηριοτήτων, ομιλιών, σεμιναρίων, την αγορά ή μίσθωση απαραίτητων εγκαταστάσεων χώρων καθώς και για την αγορά μηχανών, επίπλων κλπ. Που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία της Βιβλιοθήκης.

2.4 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Η πρόσληψη του προσωπικού είναι μια από τις αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου. Το προσωπικό της Βιβλιοθήκης αποτελείται από έναν μόνιμο Βιβλιοθηκονόμο δύο μόνιμους διοικητικούς υπαλλήλους και έναν ακόμη διοικητικό υπάλληλο ο οποίος εργάζεται με σύμβαση.

2.5 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΧΩΡΟΥ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Ο χώρος όπου στεγάζεται η Δημοτική Βιβλιοθήκη Άμφισσας χωρίζεται σε δύο τμήματα, τη δανειστική και τη μη δανειστική. Τα τμήματα αυτά είναι διαχωρισμένα καταλλήλως έτσι ώστε να καθίσταται αδύνατη η είσοδος των επισκεπτών από το ένα τμήμα στο άλλο.

2.5.1 ΜΗ ΔΑΝΕΙΣΤΙΚΟ ΤΜΗΜΑ

Το τμήμα αυτό περιλαμβάνει μια συλλογή 20.000 τόμων και περιοδικών, με βιβλία του δωρητή Βασίλη Λαχανά, ο οποίος ήταν συμβολαιογράφος και νομικός. Επίσης περιλαμβάνονται χειρόγραφα, αλληλογραφίες, ντοκουμέντα ανέκδοτα του Κόντου, του Σταθά, του Δελμούζου κλπ. Ακόμη υπάρχουν σπάνια βιβλία, παλιές εκδόσεις, περιοδικά καθώς και εφημερίδες. Η συλλογή Λαχανά είναι τοποθετημένη σε κινητές Βιβλιοθήκες για εξοικονόμηση χώρου και για ευκολία των υπαλλήλων. Επίσης έχει ταξινομηθεί και έχει μηχανογραφηθεί στο ΑΒΕΚΤ 4. Για αυτή τη συλλογή του τμήματος αυτού, επιτρέπεται μόνο η επιτόπια χρήση, δηλαδή η μελέτη μέσα στο χώρο της Βιβλιοθήκης. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται να δανειστούν ούτε η δυνατότητα να φωτοτυπηθούν σελίδες για να μην υποστούν κάποια φθορά. Είναι όμως δυνατή η φωτογράφιση ορισμένων σελίδων. Η μελέτη των βιβλίων αυτών γίνεται από τους μελετητές, πάντα όμως υπό τη διακριτική παρουσία και επιτήρηση των υπάλληλων της Βιβλιοθήκης. Αυτό συμβαίνει για να είναι αδύνατη η αφαίρεση σελίδων και γενικότερα για την πρόληψη διαφόρων πράξεων που θα μπορούσαν να προκαλέσουν φθορά σε αυτά τα σπάνια βιβλία.

2.5.2 ΔΑΝΕΙΣΤΙΚΟ ΤΜΗΜΑ

Το τμήμα αυτό περιλαμβάνει τα βιβλία των υπόλοιπων δωρητών καθώς και το χώρο μελέτης. Αποτελείται με βιβλία ποικίλης ύλης, με έμφαση στην πεζογραφία και την ιστορία. Στο χώρο του τμήματος αυτού επιτρέπεται η είσοδος σε κάθε ενδιαφερόμενο πολίτη ή μελετητή, είτε για να δανειστεί κάποιο βιβλίο είτε για επιτόπια μελέτη αυτού.

2.6 ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ

Το σύστημα δανεισμού αποτελείται από καρτέλες των μελών, όπου αναγράφονται τα στοιχεία τους. Για να γίνει κάποιος μέλος στη Βιβλιοθήκη θα πρέπει να προσκομίσει την αστυνομική του ταυτότητα για να συλλεχθούν τα στοιχεία του. Τα στοιχεία των μελετητών και των δανειζόμενων βιβλίων γίνεται με υπολογιστή, από τον αρμόδιο υπάλληλο. Σημειώνονται τα εξής στοιχεία: τα στοιχεία ταυτότητας του χρήστη, οι τίτλοι των βιβλίων που δανείζονται, οι συγγραφείς αυτών, ο αριθμός εισαγωγής των βιβλίων, η ημερομηνία δανεισμού από τη Βιβλιοθήκη, η ημερομηνία επιστροφής του βιβλίου και τέλος η υπογραφή του δανειζόμενου.

Ο χρήστης που δανείζεται κάποια βιβλία από τη Βιβλιοθήκη οφείλει να τα επιστρέψει μέσα σε 15 ημέρες. Σε περίπτωση καθυστέρησης των βιβλίων ο χρήστης μπορεί να κάνει ανανέωση και να του δοθεί μια παράταση του χρόνου δανεισμού για άλλες 15 ημέρες.

2.7 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΥΛΙΚΟ

Στο πληροφοριακό υλικό η συλλογή περιλαμβάνει περιοδικά, εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, εφημερίδες, οπτικοακουστικό υλικό (CD, DVD κ.ά.) τα οποία όμως οι χρήστες δεν μπορούν να δανειστούν λόγω της αυξημένης ζήτησης τους. Οι χρήστες μελετούν αυτά στο χώρο της Βιβλιοθήκης και μπορούν από το έντυπο υλικό να φωτοτυπήσουν το υλικό που τους ενδιαφέρει.

2.8 ΠΡΟΣΚΤΗΣΕΙΣ ΥΛΙΚΟΥ

Οι προσκτήσεις του υλικού γίνονται νε δύο τρόπους. Ο ένας είναι η αγορά βιβλίων, περιοδικών καθώς άλλων μορφών υλικού. Παραγγελίες γίνονται μία με δύο φορές το χρόνο. Ο άλλος τρόπος είναι οι δωρεές, οι οποίες χάρη στην ιδιαίτερη προσφορά ορισμένων κατοίκων είναι αρκετές. Κατά την είσοδο στη Βιβλιοθήκη μάλιστα υπάρχει ένας πίνακας ψηλά στον τοίχο στον οποίο βρίσκονται καταγεγραμμένα τα ονόματα των δωρητών ως ένδειξη ευχαριστίας προς εκείνους.

2.9 ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

Τα βιβλία όταν φθάνουν στη Βιβλιοθήκη καταλογογραφούνται. Αφού καταλογογραφηθούν σφραγίζονται με τη σφραγίδα της Βιβλιοθήκης και αφού τους δοθεί ο ταξινομικός αριθμός

τοποθετούνται στα ράφια κατά περιεχόμενο, κατ' αλφαβητική σειρά συγγραφέα και κατά ταξινομικό αριθμό. Το σύστημα ταξινόμησης που χρησιμοποιεί η Βιβλιοθήκη είναι το δεκαδικό σύστημα Dewey.

2.10 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Η Βιβλιοθήκη διαθέτει κάποιο βασικό εξοπλισμό όπως φωτοτυπικό μηχάνημα, έτσι ώστε να μπορούν οι χρήστες να φωτοτυπήσουν σελίδες των βιβλίων που τους ενδιαφέρουν καθώς και οι υπάλληλοι να το χρησιμοποιήσουν για τις εργασίες τους. Επίσης διαθέτει ένα scanner το οποίο μπορούν εκτός από το προσωπικό να το χρησιμοποιούν και οι χρήστες. Υπάρχουν δύο ηλεκτρονικοί υπολογιστές τους οποίους χειρίζονται οι υπάλληλοι και όχι το κοινό. Γίνεται σύνδεση στο Internet με στόχο την εξυπηρέτηση των χρηστών. Ακόμα υπάρχει και Ο/Α με τον απαραίτητο εξοπλισμό για την αξιοποίηση του. Η Βιβλιοθήκη δεν διαθέτει πάγκο δανεισμού, ως πάγκος χρησιμοποιείται ένα γραφείο στο οποίο αφήνουν οι χρήστες τα βιβλία όταν τα επιστρέφουν από το δανεισμό τους.

2.11 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Οι Βιβλιοθήκες ως ένας από τους πιο σημαντικούς φορείς πολιτισμού, οφείλουν να αναπροσαρμόσουν, εκτός από τις υπηρεσίες που προσφέρουν και την εσωτερική και εξωτερική τους παρουσία και προβολή (Παπατσικουράκης, 2002). Αυτό επιτελείται με την αρχιτεκτονική ταυτότητα του κτηρίου, αλλά και την τοποθεσία στην οποία βρίσκεται, διότι παίζει σημαντικό ρόλο στην λειτουργικότητά της βιβλιοθήκης. Δυστυχώς όμως, η επιλογή του χώρου μιας Βιβλιοθήκης δεν είναι στην αρμοδιότητα του βιβλιοθηκονόμου αλλά στο αρχικό κύριο σχέδιο που έχει προεπιλεγεί

Ο χώρος της Βιβλιοθήκης είναι αρκετά μεγάλος, χρησιμοποιεί για τη λειτουργία της 280 τ.μ. Όλα τα βιβλία είναι τοποθετημένα στα ράφια, τα οποία είναι πολλά και βρίσκονται γύρω από το αναγνώστηριο. Το αναγνώστηριο αποτελείται από έξι (6) μεγάλα τραπέζια, το κάθε τραπέζι αποτελείται από έξι (6) καρέκλες με μία μικρή απόσταση η μία από την άλλη. Με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται η άνεση του αναγνώστη ούτως ώστε να πραγματοποιεί την έρευνά του. Και γενικότερα ο χώρος είναι διαμορφωμένος έτσι ώστε να υπάρχουν πολλά παράθυρα και να εισέρχεται άφθονο φως.

2.12 ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ

Η Βιβλιοθήκη διαθέτει τον απαραίτητο εξοπλισμό για τα άτομα με ειδικές ανάγκες. Υπάρχει ασανσέρ κατασκευασμένο ειδικά για τα άτομα αυτά. Επίσης υπάρχουν ράμπες δίπλα στα σκαλοπάτια και το δάπεδο δεν είναι ολισθηρό. Με αυτά τα μέσα δίνεται η δυνατότητα σε όλους τους ανθρώπους ακόμα και σε εκείνους που αντιμετωπίζουν κάποιο κινητικό πρόβλημα να δεχθούν τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης.

2.13 ΩΡΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ - ΧΡΗΣΤΕΣ

Η Δημοτική Βιβλιοθήκη Άμφισσας λειτουργεί από Δευτέρα έως Παρασκευή από τις 8.00 π.μ. έως τις 2.30 μ.μ.

Χρήστες της είναι πολίτες κάθε ηλικίας και φύλου. Οι φοιτητές του Τ.Ε.Ι Άμφισσας το οποίο απαρτίζεται από δύο τμήματα, το τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων και το τμήμα Εμπορίας και Διαφήμισης, επισκέπτονται συνέχεια τη Βιβλιοθήκη για να βρουν υλικό για τις εργασίες τους και για να δανειστούν βιβλία που τους ενδιαφέρουν. Άτομα μεγαλύτερης ηλικίας σε καθημερινή βάση επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη για να διαβάσουν, να δανειστούν ή να ζητήσουν πληροφορίες. Μελετητές όχι μόνο ντόπιοι αλλά και από διάφορα μέρη της Ελλάδας έρχονται στη Βιβλιοθήκη για να μελετήσουν το σπάνιο υλικό που διαθέτει. Οι καταγεγραμμένοι αυτή τη στιγμή χρήστες αγγίζουν τα 1.000 άτομα.

2.14 ΦΥΣΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ

Στη Βιβλιοθήκη υπάρχει αρκετός φωτισμός, φυσικός και τεχνικός, πολλά παράθυρα και αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό, τόσο για λόγους ψυχολογικούς, όσο και για εξοικονόμηση ενέργειας. Σε ότι αφορά τη θέρμανση, η βιβλιοθήκη διαθέτει θερμοσυσσωρευτές, και έτσι η θερμοκρασία του χώρου είναι αρκετά ικανοποιητική.

Ο θόρυβος ίσως να αποτελεί ένα πρόβλημα για τη Βιβλιοθήκη γιατί τα γραφεία των υπαλλήλων και το αναγνωστήριο βρίσκονται στον ίδιο χώρο. Βέβαια υπάρχει κάποια απόσταση μεταξύ τους, ωστόσο όμως οι συνομιλίες του προσωπικού καθώς και οι διάφορες εργασίες μπορεί να επηρεάζουν τους αναγνώστες. Όμως με την κατανόηση που δείχνουν τόσο οι υπάλληλοι όσο και

οι χρήστες, γίνεται δυνατή η αρμονική συνύπαρξη τους και μπορεί ο καθένας να ασχοληθεί με το αντικείμενο του.

2.15 ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ – ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Κρίνεται σκόπιμο να αναφερθούν μερικές από τις ποικίλες εκδηλώσεις που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη στα πλαίσια του προγράμματος των δημοσίων σχέσεων της. Διοργανώνει παρουσιάσεις βιβλίων όπως αυτή που είχε διοργανωθεί με τη συγγραφέα Βούλα Μάστορη, η οποία είχε ζήσει στην Άμφισσα παλαιότερα. Έχουν γίνει εκδηλώσεις για το Δημοτικό τραγούδι, την Εθνική Αντίσταση, συνέδρια για τον Παπαλουκά τον Αλέξανδρο Δελμούζο, που έχει δώσει το αρχείο του στη Βιβλιοθήκη κ.ά.

Στις δραστηριότητες της Βιβλιοθήκης περιλαμβάνονται τα ημερολόγια που τυπώνει κάθε χρόνο, οι εκδόσεις βιβλίων όπως αυτή του Lucien Lerat με τίτλο: LES LOCRIENS DE L' OUEST A' και B' τόμος και η μετάφραση που έκανε η Βιβλιοθήκη για τους τόμους αυτούς. Οι υπάλληλοι επίσης συντάσσουν ερωτηματολόγια για τους επισκέπτες της Βιβλιοθήκης, κυρίως για τα βιβλία που θα ήθελαν να υπάρχουν στη Βιβλιοθήκη. Μία ακόμα δραστηριότητα των υπαλλήλων είναι και η τύπωση σελιδοδεικτών, τους οποίους μοιράζουν στους επισκέπτες της Βιβλιοθήκης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3:

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Με τη λέξη μεθοδολογία εννοούμε ένα ολοκληρωμένο σύνολο διαδικασιών και μεθόδων που μπορούν να εφαρμοστούν από έναν επιστήμονα προκειμένου αυτός να διεξάγει μια ερευνητική διαδικασία (Ζαφειρόπουλος, 2005). Με τη λέξη έρευνα εννοούμε την παραγωγή πρωτότυπων αποτελεσμάτων μέσω της συστηματικής, ορθολογικής και επιστημονικής αναζήτησης. Η επιστημονική έρευνα επιτρέπει το συνεχή και πλήρη έλεγχο από εξωτερικούς κριτές και λύνει με τη λογική διαφορά προβλήματα που εμφανίζονται στην πορεία. Η επιστημονική έρευνα χαρακτηρίζεται από τη σημαντική ιδιότητα της επαναληψιμότητας. (Ζαφειρόπουλος, 2005). Τα κυριότερα χαρακτηριστικά συστατικά της επιστημονικής έρευνας είναι τα εξής:

- α) ότι στηρίζεται στην αποκλειστικά συστηματική μελέτη της εμπειρικής πραγματικότητας,
- β) ασχολείται με την ανακάλυψη νέων γνώσεων,
- γ) χρησιμοποιεί για τη συλλογή των απαιτούμενων εμπειρικών δεδομένων ειδικά ψυχοτεχνικά μέσα όπως ερωτηματολόγια, τεστ για την αξιολόγηση ικανοτήτων και επιδόσεων κ.ά.
- δ) στηρίζεται στην απρόσωπη-αντικειμενική ανάλυση χωρίς την παρεμβολή υποκειμενικών στοιχείων,
- ε) καταλήγει σε μια γραπτή μελέτη και είναι στη διάθεση κάθε ενδιαφερόμενου.

Ο ερευνητής θα πρέπει να έχει σκεφτεί τον τρόπο με τον οποίο θα κάνει την ερευνά του και οι επιλογές που έχει είναι δύο: η **πρωτογενής έρευνα** όπου ο ίδιος ο ερευνητής επιλέγει το υλικό του βάση μιας κατάλληλης μεθοδολογίας ή η **δευτερογενής έρευνα** όπου χρησιμοποιεί στοιχεία προηγούμενων ερευνών αφού όμως πρώτα μελετήσει την ήδη υπάρχουσα βιβλιογραφία (Θεοφιλίδης, 1995). Η δευτερογενής έρευνα προσφέρει οικονομία κόστους και χρόνου.

Επίσης θα πρέπει να αποφασίσει αν θα χρησιμοποιήσει την **ποσοτική** ή την **ποιοτική** έρευνα. Τα χαρακτηριστικά αυτών των δύο είναι τα εξής:

Ποσοτική έρευνα:

- 1) χρησιμοποιεί τα δεδομένα ως αντικείμενο στατιστικής ανάλυσης,
- 2) αντικειμενική και μαθηματική μέθοδος,
- 3) δομημένη,

- 4) απαγωγική μέθοδος,
- 5) στοχεύει στον έλεγχο προϋπάρχουσας θεωρίας,
- 6) περιγραφική,
- 7) ο ερευνητής είναι αποστασιοποιημένος,
- 8) η ανάλυση των δεδομένων δίνεται μετά από τη συλλογή υλικού,
- 9) υπάρχει η τάση να θεωρείται περισσότερο επιστημονική μέθοδος (Ζαφειρίου, 2008).

Ποιοτική έρευνα:

- 1) ερμηνευτική, νατουραλιστική μέθοδος,
- 2) ερευνά τα πράγματα στο φυσικό τους περιβάλλον,
- 3) λιγότερο δομημένη μέθοδος,
- 4) προσπαθεί να ερμηνεύσει τον κόσμο και τα φαινόμενα που ερευνούνται μέσα από τα θεωρήματα που οι άνθρωποι δίνουν,
- 5) επαγωγική μέθοδος,
- 6) στοχεύει στη δημιουργία θεωρίας,
- 7) επεξηγηματική έρευνα,
- 8) η ανάλυση και η συλλογή υλικού γίνονται ταυτόχρονα. (Ζαφειρίου, 2008)

Με βάση τα παραπάνω χαρακτηριστικά αυτών των δύο ερευνών όπως επίσης και για το λόγο ότι η ποσοτική έρευνα θεωρείται περισσότερο αντικειμενική και επιστημονική μέθοδος επιλέχθηκε η ποσοτική έρευνα.

3.1 ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΥΛΙΚΟΥ

Μία από τις πλέον γνωστές μεθόδους συλλογής υλικού είναι το **ερωτηματολόγιο**. Το ερωτηματολόγιο είναι ένα έντυπο που περιέχει μία σειρά από δομημένες ερωτήσεις οι οποίες παρουσιάζονται με μια συγκεκριμένη σειρά τις οποίες ο ερωτώμενος τις απαντάει γραπτώς. Το ερωτηματολόγιο είναι πολύ εύκολο να συμπληρωθεί και ο ερωτώμενος είναι υποχρεωμένος να απαντήσει σε όλες τις ερωτήσεις με τον τρόπο που του ζητείται κάθε φορά. Μπορούν να συμπληρωθούν είτε προσωπικά, είτε τηλεφωνικά, είτε ταχυδρομικά είτε μέσω του διαδικτύου (online).

➤ **Πλεονεκτήματα:**

- Στοιχίζουν πολύ φθηνότερα από τις συνεντεύξεις
- Μπορούν να σταλούν σε μεγάλο αριθμό ανθρώπων
- Λιγότερο χρονοβόρα μέθοδος
- Οι ερωτώμενοι μπορούν να εκφραστούν ελεύθερα (έλλειψη άμεσης επικοινωνίας)
- Τυποποιημένοι τρόποι ανάλυσης του υλικού
- Ο ερευνητής δεν μπορεί να επηρεάσει τις απαντήσεις (Ζαφειρίου, 2008)

➤ **Μειονεκτήματα:**

- Είναι πιθανό να υπάρχει μικρό (χαμηλό) ποσοστό ανταπόκρισης, με τον τρόπο αυτόν τα αποτελέσματα της έρευνας μπορεί να μη θεωρηθούν έγκυρα καθώς οι απόψεις κάποιων ανθρώπων θα απουσιάζουν
- Ο ερευνητής δεν είναι σε θέση να αποσαφηνίσει τις ανοιχτές ερωτήσεις
- Υποχρεώνει τον ερωτηθέντα να απαντήσει με έναν συγκεκριμένο τρόπο (Ζαφειρίου, 2008)

Άλλη μια επίσης γνωστή μέθοδος συλλογής υλικού η οποία μοιάζει ως προς το περιεχόμενο με το ερωτηματολόγιο είναι η **συνέντευξη**. Η διαφορά μεταξύ τους είναι στον τρόπο επικοινωνίας που υπάρχει ανάμεσα στον ερευνητή και στον ερωτώμενο. Ο ερευνητής υποβάλλει στον ερωτώμενο κάποιες ερωτήσεις για να μάθει τη γνώμη του για κάποιο θέμα. Η συνέντευξη μπορεί να γίνει είτε απευθείας με τον ερωτώμενο, είτε τηλεφωνικά. Ο ερευνητής για να διεγείρει το ενδιαφέρον των ερωτώμενων θα πρέπει να διαθέτει επικοινωνιακή ικανότητα να τους κάνει να νιώθουν άνετα και να κερδίσει την εμπιστοσύνη τους. Θα πρέπει να υπάρχει μια σχέση ανάμεσα στο συνεντευκτή. Σκοπός της συνέντευξης είναι να βρεθεί αυτό που υπάρχει στη σκέψη των ερωτώμενων αχρωμάτιστο και ανεπηρέαστο από τον συνεντευκτή (Cohen and Manion, 1997). Τα είδη της συνέντευξης είναι: κατευθυνόμενη ή δομημένη, ημι-κατευθυνόμενη και η ελεύθερη συνέντευξη.

Τελευταία μέθοδος συλλογής υλικού είναι η **παρατήρηση**. Ο ερευνητής παρατηρεί τους εξεταζόμενους καταγράφει τα γεγονότα με ότι συμβαίνει μπροστά του, τα αναλύει και ερμηνεύει την ανθρώπινη συμπεριφορά. Η κύρια διαφορά του με το ερωτηματολόγιο και τη συνέντευξη είναι ότι η συλλογή των δεδομένων βασίζεται σε περιγραφές-μετρήσεις που δίνει ο ίδιος ο ερευνητής ο οποίος λειτουργεί σαν όργανο μέτρησης. Η παρατήρηση χωρίζεται στη συμμετοχική, όπου ο ερευνητής επικοινωνεί με τους εξεταζόμενους έτσι ώστε να αντιληφθεί τον τρόπο που σκέφτονται και είτε αποκαλύπτει την ταυτότητα του είτε όχι και στη δομημένη όπου ο ερευνητής συμπληρώνει κάποια ημερολόγια ή πρότυπα κωδικοποίησης.

Η μέθοδος που θα επιλέξει κάποιος να συλλέξει το υλικό του είναι καθαρά δική του επιλογή. Ο καθένας επιλέγει τη μέθοδο που καλύπτει περισσότερο τις ανάγκες και τους σκοπούς της έρευνάς του.

Στη συγκεκριμένη έρευνα η μέθοδος υλικού που επιλέχθηκε είναι το ερωτηματολόγιο γιατί σε σχέση με τις υπόλοιπες έρευνες (παρατήρηση, συνέντευξη) διαθέτει περισσότερα πλεονεκτήματα όπως: α) στοιχίζουν πολύ φθηνότερα από τις συνεντεύξεις, β) μπορούν να σταλούν σε μεγάλο αριθμό ανθρώπων, γ) είναι λιγότερο χρονοβόρα μέθοδος ενώ η παρατήρηση και η συνέντευξη είναι αρκετά χρονοβόρες, δ) οι ερωτώμενοι μπορούν να εκφραστούν ελεύθερα κάτι το οποίο δεν μπορεί να γίνει στη συνέντευξη καθώς υπάρχει η άμεση επικοινωνία ανάμεσα στον εξεταστή και τον ερωτώμενο με αποτέλεσμα να κάνει τον ερωτώμενο να αισθανθεί αμηχανία να απαντήσει σε κάποιες ερωτήσεις, ε) υπάρχουν τυποποιημένοι τρόποι ανάλυσης του υλικού, και στ) ο ερευνητής δεν μπορεί να επηρεάσει τις απαντήσεις ενώ στη συνέντευξη η παρουσία του ερευνητή μπορεί να επηρεάσει τις απαντήσεις.

3.2 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το ερωτηματολόγιο, όπως ανέφερα, είναι μια από τις πιο γνωστές μεθόδους συλλογής υλικού. Περιέχει μία σειρά από δομημένες ερωτήσεις οι οποίες παρουσιάζονται με μια συγκεκριμένη σειρά και ο ερωτώμενος τις απαντάει γραπτώς. Συμπληρώνεται πολύ εύκολα και ο ερωτώμενος είναι υποχρεωμένος να απαντήσει όλες τις ερωτήσεις με τον τρόπο που του ζητείται.

Η προετοιμασία και η σύνταξη του ερωτηματολογίου δεν είναι τόσο απλή διαδικασία όσο φαντάζει καθώς είναι αρκετά δύσκολο να γράψει κάποιος μια σαφή και σύντομη ερώτηση η οποία να εξασφαλίζει μια αξιόπιστη πληροφορία για την έρευνα του. Ο ερευνητής ξεκινά να σχεδιάζει ένα ερωτηματολόγιο έχοντας στο μυαλό του ότι το ενδιαφέρον και η συνεργασία των ανταποκρινόμενων πρέπει να υποκινηθούν (Cohen and Manion, 1997).

Το ερωτηματολόγιο θα πρέπει να είναι σύντομο, απλό, καλά δομημένο, ξεκάθαρο, να προσελκύει το ενδιαφέρον, να συμπληρώνεται εύκολα και να παρέχει ξεκάθαρες πληροφορίες και επεξηγήσεις (Ζαφειρίου, 2008). Κάποια σφάλματα στα οποία πέφτουν συνήθως οι ερευνητές και θα πρέπει να τα προσέχουν είναι ότι δεν προσδιορίζουν την ακριβή έννοια των κύριων όρων της ερώτησης, χρησιμοποιούν σύνθετες ερωτήσεις, δεν υπογραμμίζουν τη λέξη στην οποία θέλουν να δώσουν έμφαση και ζητάνε εκτεταμένες απαντήσεις σε κλειστού τύπου ερωτήσεις. Άλλη μια σημαντική παράμετρο που πρέπει να λάβουν υπόψη τους οι ερευνητές είναι το λεξιλόγιο που θα χρησιμοποιήσουν να ανταποκρίνεται με το επίπεδο μόρφωσης των εξεταζομένων έτσι ώστε να μπορούν να το κατανοήσουν αυτοί (Ρόντος, 2006).

Ένα ερωτηματολόγιο πρέπει να κεντρίζει το ενδιαφέρον και να ενθαρρύνει τη συνεργασία (Cohen and Manion, 1997). Αυτό που θα πρέπει ο ερευνητής να προσέξει είναι να βάλει ένα συνοδευτικό γράμμα στην αρχή με το οποίο θα αναφέρει το σκοπό της έρευνας έτσι ώστε οι ερωτώμενοι να γνωρίζουν για πιο λόγο συμπληρώνουν το ερωτηματολόγιο, να κάνει γνωστή την ταυτότητα του, να τους εξηγήσει πόσο σημαντικό είναι για αυτόν αλλά και για τους ίδιους η συμπλήρωση του και να τους ευχαριστήσει για την πολύτιμη βοήθειά τους στην έρευνα. Εξίσου σημαντικό είναι να τους ενημερώσει ότι θα τηρηθεί η ανωνυμία τους. Κατά τον προέλεγχο του ερωτηματολογίου ο ερευνητής θα πρέπει να προσέξει τα ακόλουθα: το συνολικό χρόνο που απαιτείται για να συμπληρωθεί το ερωτηματολόγιο, την καθαρότητα των διευκρινήσεων και εάν υπάρχουν παραλήψεις, εάν υπάρχουν ερωτήσεις που κάνουν τους ερωτώμενους να νιώσουν άβολα (Bell, 1999). Στο τέλος του ερωτηματολογίου καλό θα ήταν να ζητάμε από τους ερωτώμενους να το ελέγξουν από την αρχή μη τυχόν και έχουν αφήσει αναπάντητη κάποια ερώτηση.

3.2.1 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Τα χαρακτηριστικά που πρέπει να λάβουμε υπόψιν μας είναι τα εξής: (Javeau, 2000)

- Πληρότητα

- Σαφήνεια
- Συνοχή
- Συντομία
- Κατάλληλη δομή
- Να έχει ερωτήματα ελέγχου
- Να έχει τελειότητα παρουσίασης από τεχνικής πλευράς
- Να έχει βασικές οδηγίες συμπλήρωσης και εννοιολογικές επεξηγήσεις
- Να μπορεί να κωδικοποιηθεί

Η *πληρότητα* αναφέρεται ακριβώς στην ανάγκη κάλυψης όλων των πτυχών του ερευνώμενου χαρακτηριστικού.

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

Η *συνοχή* αναφέρεται στην ανάγκη οργανικής σύνδεσης των επιμέρους ερωτημάτων μεταξύ τους. Συγγενή ερωτήματα πρέπει να εμφανίζονται στο ερωτηματολόγιο ομαδοποιημένα και να ερωτώνται μαζί.

Η *κατάλληλη δομή* του ερωτηματολογίου, δηλαδή η σειρά με την οποία θα τεθούν οι ομάδες ερωτήσεων, είναι επίσης μεγάλης σημασίας στην αύξηση του βαθμού ανταπόκρισης του κοινού.

Τα *ερωτήματα ελέγχου* τίθενται ακριβώς για τον έλεγχο της ορθότητας των απαντήσεων σε βασικές ερωτήσεις.

Ένα αποτελεσματικό ερωτηματολόγιο πρέπει επίσης να είναι σύντομο. Ερωτηματολόγια τα οποία επεκτείνονται σε μεγάλο αριθμό ερωτημάτων κουράζουν τον ερωτώμενο ή του δημιουργούν την αίσθηση ότι θα χάσει πολύ χρόνο και είναι δυνατόν να μην απαντηθούν. Αυτό ισχύει σε μεγαλύτερο βαθμό όταν το ερωτηματολόγιο πρόκειται να συμπληρωθεί από το ίδιο το κοινό (Ρόντος και Παπάνης, 2007).

Η *αρτιότητα εμφάνισης* του ερωτηματολογίου από τεχνική άποψης επηρεάζει σημαντικά το βαθμό ανταποκρίσεως του κοινού.

Τέλος, σε κάθε ερωτηματολόγιο θα πρέπει να έχουν προβλεφθεί ειδικοί χώροι σε κάθε ανοιχτή ερώτηση για τη κωδικογράφηση της κάθε απάντησης, με τρόπο ώστε να καταστεί δυνατή η εισαγωγή της, υπό μορφή αριθμού, στον υπολογιστή για περαιτέρω επεξεργασία.

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο χωρίστηκε σε οχτώ (8) ενότητες για να μπορεί ο ερωτώμενος να συγκεντρώνεται σε συγκεκριμένα θέματα και να μην μπερδεύεται. Η έκταση του

ερωτηματολογίου είναι μικρή έξι (6) σελίδες και εικοσιτέσσερις (24) ερωτήσεις, κάποιες εκ των οποίων περιέχουν και υποερωτήματα. Κατά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου δόθηκε βαρύτητα στη γλώσσα. Σπάνιες ή δύσκολες λέξεις και ιδιωτισμοί δεν χρησιμοποιήθηκαν. Αντιθέτως προτιμήθηκαν οι απλές και κατανοητές λέξεις. Οι γραφικοί χαρακτήρες είναι ευανάγνωστοι ενώ η γραμματική και το συντακτικό είναι κατανοητό από όλους. Οι ερωτήσεις είναι δομημένες και τυπωμένες έτσι ώστε να μην έρχεται σε δύσκολη θέση ο ερωτώμενος ή να μην του κινήσουμε την καχυποψία πως μεροληπτούμε.

3.2.2 ΣΕΙΡΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

Η σειρά των ερωτήσεων πρέπει να είναι τέτοια ώστε η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου να προχωρεί από τη μια συζήτηση στην άλλη με λογικό τρόπο.

Οι πρώτες ερωτήσεις πρέπει να είναι απλές, να προκαλούν το προσωπικό ενδιαφέρον του εξεταζόμενου και να τον παροτρύνουν να συνεργαστεί. Συνήθως στην αρχή χρησιμοποιούνται ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία του ερωτώμενου όπως: φύλο, ηλικία, επάγγελμα.

Στο μεσαίο τμήμα του ερωτηματολογίου τοποθετούνται οι δύσκολες ενώ στο τελευταίο οι ερωτήσεις υψηλού ενδιαφέροντος (Παρασκευόπουλος, 1993).

Οι ερωτήσεις που αναφέρονται στο ίδιο θέμα να είναι συγκεντρωμένες σε ενότητες, και οι ερωτήσεις γενικού τύπου να προηγούνται των ειδικών για να έχει το ερωτηματολόγιο μια όψη λογική και να μη νιώθει ο χρήστης ότι εκτροχιάζεται (Javeau, 2000).

Ακολουθώντας τους παραπάνω κανόνες για τη σειρά των ερωτήσεων το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε με τις ερωτήσεις να βρίσκονται σε απόλυτη λογική σειρά με τις πρώτες ερωτήσεις να είναι απλές και να αναφέρονται σε βασικά στοιχεία, τα λεγόμενα δημογραφικά στοιχεία όπως το φύλο, η ηλικία, το επάγγελμα και η επαγγελματική κατάρτιση των χρηστών ώστε να προκαλούν το προσωπικό ενδιαφέρον του εξεταζόμενου. Στη συνέχεια οι ερωτήσεις που συναντά ο χρήστης καθώς συμπληρώνει το ερωτηματολόγιο είναι αρκετά απλές και αφορούν τη χρήση της Βιβλιοθήκης. Συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο, απαντά σε πιο δύσκολες ερωτήσεις που αφορούν τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης, το προσωπικό, βελτιώσεις που θα ήθελαν να δουν στις υπηρεσίες και τέλος απαντούν σε δύο ερωτήσεις ανοιχτού περιεχομένου. Σε αυτό που δόθηκε

ιδιαίτερη προσοχή ήταν η λογική σειρά των ερωτήσεων ώστε να μην προκαλέσουν σύγχυση στους χρήστες και πάνω από όλα οι ερωτήσεις να παροτρύνουν τους χρήστες να συνεργαστούν.

3.2.3 ΥΛΙΚΗ ΚΑΙ ΤΥΠΟΓΡΑΦΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

Ένα ερωτηματολόγιο για τη διάταξη και την εμφάνιση πρέπει να έχει τα εξής: (Javeau, 2000)

1. Εύκολο στη χρήση (όσον αφορά το σχήμα, το βάρος κλπ.)
2. Εύκολο στην ανάγνωση. Ευανάγνωστοι τυπογραφικοί χαρακτήρες, αραιά γραμμένο ερωτηματολόγιο, οι ερωτήσεις να διαχωρίζονται καλά μεταξύ τους και να αριθμούνται με τρόπο απλό.
3. Εύκολο στη συμπλήρωση. Για τις κλειστές ερωτήσεις χρησιμοποιούνται τετραγωνάκια () όπου οι ερωτώμενοι επιλέγουν τις επιλογές τους και για τις ανοιχτές ικανοποιητικός αριθμός γραμμών ανάλογο με την υπολογιζόμενη έκταση πιθανών απαντήσεων.
4. Αισθητικά όμορφο. Να ελκύει και να προκαλεί το ενδιαφέρον του ερωτώμενου με τη χρήση εικόνων και σχημάτων.
5. Ένας μικρός πρόλογος στην αρχή με εννοιολογικές επεξηγήσεις και ευχαριστίες ολοκληρώνει την εμφάνιση του ερωτηματολογίου.

Στο ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας ακολουθήθηκαν όλα τα χαρακτηριστικά που δίνονται παραπάνω από το Javeau καθώς ήταν εύκολο στη χρήση, είχε έκταση έξι σελίδες και χρησιμοποιήθηκε χαρτί A4. Οι χαρακτήρες ήταν αρκετά ευανάγνωστοι, η γραμματοσειρά που χρησιμοποιήθηκε ήταν η Times New Roman και το μέγεθος της ήταν το 12. Για να υπάρχει ευκολία στη συμπλήρωση χρησιμοποιήθηκαν τετραγωνάκια () για να μπορούν να επιλέγουν τις προτιμήσεις τους οι χρήστες, πίνακες όπου και εκεί δηλώνουν τις προτιμήσεις τους και για τις ανοιχτές ερωτήσεις τρεις στο σύνολο, χρησιμοποιήθηκε ικανοποιητικός αριθμός γραμμών ανάλογο με την υπολογιζόμενη έκταση των πιθανών απαντήσεων των χρηστών. Επίσης δημιουργήθηκε με τρόπο ώστε να ελκύσει το ενδιαφέρον των χρηστών, στην πρώτη σελίδα του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε το έμβλημα του Δήμου Άμφισσας. Στην αρχή υπήρξε ένας πρόλογος για να εξηγήσει στους χρήστες το σκοπό του και στο τέλος κλείνει με ευχαριστίες στους χρήστες για την πολύτιμη συμμετοχή τους.

3.2.4 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΓΙΑ ΝΑ ΑΥΞΗΘΕΙ ΤΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ

Για να αυξηθεί το ποσοστό επιστροφής συμπληρωμένων ερωτηματολογίων ο ερευνητής θα πρέπει να λάβει υπόψη του κάποια στοιχεία όπως την εμφάνιση του ερωτηματολογίου μιας και ένα καλό εμφανισιακά ερωτηματολόγιο έχει μεγαλύτερες πιθανότητες να προσελκύσουν το ενδιαφέρον του παραλήπτη και να το συμπληρώσει. Η εμφάνιση του εξαρτάται από την ποιότητα του χαρτιού, το μεσοδιάστημα των γραμμών, να δίνει την εντύπωση ότι είναι εύκολο να συμπληρωθεί και οι οδηγίες να είναι σαφείς ευδιάκριτες (με υπογραμμίσεις, με διαφορετικό χρώμα) και να επαναλαμβάνονται όσες φορές είναι απαραίτητο. Επίσης θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν διαφορετικά χρώματα για τις σελίδες με διαφορετική θεματική ενότητα ή για τις οδηγίες. Άλλο επίσης στοιχείο είναι η έκταση του. Ένα σύντομο ερωτηματολόγιο συνήθως έχει μεγαλύτερη πιθανότητα να συμπληρωθεί και να επιστραφεί από ότι ένα εκτενές και πολυσέλιδο έντυπο. Για το λόγο αυτό ο ερευνητής πρέπει να καταβάλλει κάθε δυνατή φροντίδα ώστε το ερωτηματολόγιο να μην πάρει μεγάλη έκταση (Παρασκευόπουλος, 1993). Ένα μεγάλο ερωτηματολόγιο γίνεται εξ αρχής αποθαρρυντικό. Το μέγεθος του γίνεται εκ πρώτης όψευς αντιληπτό από τον όγκο των σελίδων του και των αριθμό των ερωτήσεων. Με την κατάλληλη διαμόρφωση μπορούμε να μειώσουμε τον αριθμό των σελίδων (Πιέρρος, 2000). Μόλις επιστραφούν στον ερευνητή τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια θα πρέπει να τα ελέγξει για να εντοπίσει τυχόν λάθη από απροσεξία όπως αναπάντητες ερωτήσεις, αντιφάσεις στις απαντήσεις κ.ά.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω (βλ. 3.2.3 Υλική και Τυπογραφική Παρουσίαση) το ερωτηματολόγιο ήταν μικρό στην έκταση μόνο έξι σελίδες έτσι ώστε να έχει μεγαλύτερη πιθανότητα να συμπληρωθεί και να επιστραφεί. Δόθηκε έμφαση στην εμφάνισή του ώστε να προσελκύσει το ενδιαφέρον των χρηστών καθώς χρησιμοποιήθηκε το έμβλημα του Δήμου Άμφισσας, τετραγωνάκια και πίνακες για να δηλώσουν οι χρήστες τις προτιμήσεις τους, οδηγίες σε κάποιες ερωτήσεις που κρίθηκαν απαραίτητες (βλ. Παράρτημα ερωτηματολόγιο ερώτηση Γ2 (i) και (ii)) και επεξηγήσεις (βλ. Παράρτημα ερωτηματολόγιο ερώτηση Γ3 (i)). Τα ερωτηματολόγια που με την επιστροφή τους είχαν αναπάντητες ερωτήσεις και γίνονταν αντιληπτά επιστρέφονταν στους χρήστες όταν εκείνοι βρίσκονταν ακόμα στο χώρο της Βιβλιοθήκης για να συμπληρωθούν. Οι ερωτήσεις που δεν απαντήθηκαν από τους περισσότερους χρήστες ήταν οι δύο τελευταίες στην

Ενότητα Η Προτάσεις (βλ. Παράρτημα Ενότητα Η Προτάσεις) όπου πολλοί χρήστες αρνήθηκαν να την απαντήσουν και μετά την επιστροφή του ερωτηματολογίου τους με την αιτιολογία ότι δεν είχαν να προτείνουν κάτι άλλο γιατί τους είχαν καλύψει ήδη οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου.

3.2.5 ΤΡΟΠΟΙ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Μπορούν να συμπληρωθούν είτε **προσωπικά**, είτε **τηλεφωνικά**, είτε **ταχυδρομικά** είτε μέσω **e-mail**.

❖ Προσωπική συνέντευξη

Πλεονεκτήματα :

Υψηλός βαθμός συνεργασίας μεταξύ του ερευνητή και των ερωτώμενων με αποτέλεσμα να καταλήγουν σε πιο πλήρη και συνεπή στοιχεία.

Μειονεκτήματα :

Καλά εκπαιδευόμενος ερευνητής.

❖ Τηλεφωνική συνέντευξη

Πλεονεκτήματα :

Απλή και όχι δαπανηρή

Μειονεκτήματα :

Είναι μια αποτελεσματική τεχνική συλλογής πληροφοριών αλλά μόνο σε περιοχές όπου η τηλεφωνική επικοινωνία είναι διαδεδομένη και η τηλεφωνική συνέντευξη χρησιμοποιείται με συνεχώς αυξανόμενο ρυθμό.

Ο ερωτώμενος μπορεί όποια στιγμή ενοχληθεί από την συνέντευξη να την σταματήσει, ενώ σε μια προσωπική συνέντευξη είναι πιο δύσκολο.

❖ Το αποστελλόμενο ταχυδρομικά ή με e-mail ερωτηματολόγιο

Πλεονεκτήματα :

Χαμηλό κόστος

Μειονεκτήματα :

Μικρό ποσοστό συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων

Ο τρόπος αυτός συγκέντρωσης στοιχείων είναι πολύ αποτελεσματικός όταν απευθυνόμαστε σε πληθυσμό υψηλού μορφωτικού επιπέδου και με μέλη ειδικών κατηγοριών όπως π.χ. οι συνδρομητές ενός εξειδικευμένου περιοδικού ή οι χρήστες ενός συγκεκριμένου site (Λαμπίρη, 1995).

Ο τρόπος που επιλέχθηκε στην παρούσα έρευνα να συμπληρωθούν τα ερωτηματολόγια ήταν να δοθούν στους χρήστες από τον ερευνητή και μόνοι τους οι χρήστες να απαντήσουν. Αυτό έγινε γιατί έτσι συμπληρώνονταν περισσότερα ερωτηματολόγια ταυτόχρονα που σημαίνει ότι αποτέλεσε και λιγότερο χρόνο από τον χρόνο που θα μπορούσε να έχει η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων σε περίπτωση που επιλεγόταν η προσωπική συνέντευξη με αποτέλεσμα έτσι να ολοκληρωθεί και πιο γρήγορα η εργασία. Ένα άλλο θετικό στοιχείο ήταν ότι από τη στιγμή που οι χρήστες συμπλήρωναν μόνοι τους τα ερωτηματολόγια μπορούσαν να δεχτούν βοήθεια όπου χρειάζονταν όπως για παράδειγμα στην επεξήγηση κάποιων ερωτήσεων. Ένας ακόμα σημαντικός λόγος που επιλέχθηκε ο τρόπος αυτός και όχι η αποστολή τους με το ταχυδρομείο ή το e-mail ήταν ότι δεν ήταν πολύ εύκολη η διαδικασία της αναζήτησης των προσωπικών στοιχείων των χρηστών.

3.2.6 ΕΙΔΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

Οι ερωτήσεις στα ερωτηματολόγια είναι κυρίως δύο ειδών: 1) **ανοιχτού τύπου ερωτήσεις** και 2) **κλειστού τύπου ερωτήσεις**, η διαφορά αυτών των δύο είναι στο βαθμό ελευθερίας που δίνουν στον ερωτώμενο να δώσει την απάντησή του.

Στην παρούσα έρευνα και τα δύο είδη ερωτήσεων επιλέχθηκαν.

Όλα τα παραδείγματα που ακολουθούν είναι από το ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας.

- Στις **ανοιχτού τύπου ερωτήσεις** δεν προτείνεται στον ερωτώμενο συγκεκριμένος τρόπος να απαντήσει. Ο ερωτώμενος εδώ εκφράζεται ελεύθερα πάνω στο θέμα που του ζητείται. Αυτό όμως δημιουργεί προβλήματα στον ερευνητή καθώς είναι δύσκολος ο τρόπος να αναλυθούν μιας και ο καθένας θα εκφραστεί διαφορετικά ή ο ερευνητής μπορεί να παρερμηνεύσει την έννοια των λέξεων που έχουν δώσει οι ερωτώμενοι και γίνεται έτσι μια αρκετά χρονοβόρα διαδικασία η κωδικοποίηση των ερωτήσεων αυτών.

Παράδειγμα ανοιχτής ερώτησης:

- Έχετε να προτείνετε κάποιες βελτιώσεις που θα θέλατε να δείτε στη Βιβλιοθήκη και δεν αναφέρθηκαν;

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

- Στις **κλειστού τύπου ερωτήσεις** υποδεικνύεται στον ερωτώμενο συγκεκριμένος τρόπος για να απαντήσει ο οποίος δεν διαφέρει ανά ερωτώμενο. Οι απαντήσεις μπορούν να απαντηθούν πολύ γρήγορα και η κωδικοποίηση τους γίνεται εύκολα. Οι κλειστού τύπου ερωτήσεις χωρίζονται στις παρακάτω κατηγορίες:

- 2) Διχοτομικές: δίνεται μια λίστα από απαντήσεις και ο ερωτώμενος θα πρέπει να επιλέξει μόνο μια απάντηση,

Παράδειγμα:

- Το χρονικό διάστημα δανεισμού είναι επαρκές;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

- 3) Βαθμονόμησης: προτείνονται πολλά επάλληλα επίπεδα, διαφορετικού βαθμού, σε ανιούσα ή κατιούσα διάταξη από τα οποία επιλέγεται μόνο το ένα (Παρασκευόπουλος, 1993), και εδώ ο ερωτώμενος θα πρέπει να επιλέξει μόνο μια απάντηση,

Παράδειγμα:

- Πόσα βιβλία γενικού περιεχομένου διαβάσατε τον τελευταίο χρόνο;

Κανένα

1-5

6-10

Πάνω από 10

- 4) Κατάταξης: στην περίπτωση αυτή ο ερωτώμενος βάζει τις ερωτήσεις σε αύξουσα ή φθίνουσα σειρά με βάση κάποιο κριτήριο (Παρασκευόπουλος, 1993),

Παράδειγμα:

- **Προς ποια κατεύθυνση πρέπει να δραστηριοποιηθεί η Βιβλιοθήκη για να βελτιωθούν οι υπηρεσίες και να εξυπηρετείστε καλύτερα; (Κατατάξτε από το 1 έως το 4). 1= καθόλου σημαντική, 2= λιγότερο σημαντική, 3= αρκετά σημαντική, 4=πολύ σημαντική.**

Αυτοματοποίηση υπηρεσιών (αυτόματος δανεισμός και επιστροφή βιβλίων)	
Αύξηση θέσεων αναγνωστηρίου	
Αύξηση ωρών λειτουργίας (το απόγευμα και το Σάββατο)	
Αύξηση θέσεων Η/Υ	
Διαδανεισμός (δανεισμός μεταξύ Βιβλιοθηκών)	
Απόσυρση φθαρμένου υλικού και αντικατάστασή του	
Οργάνωση λογοτεχνικών βραδιών	

- 5) Πολλαπλής επιλογής: δίνονται κάποιες απαντήσεις και ο ερωτώμενος έχει τη δυνατότητα να επιλέξει περισσότερες από μια απαντήσεις,

Παράδειγμα:

- **Για ποιο λόγο επισκέπτεστε την Βιβλιοθήκη; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα).**

Δανεισμό

Έρευνα

Υλικό για έρευνα

- Μελέτη
- Ενημέρωση
- Άλλο

6) Κλίμακας Likert: περιέχουν στην ερώτηση την έκφραση ‘πόσο’ ή ‘σε ποιο βαθμό’ όπως και άλλες εκφράσεις. Ο ερωτώμενος δηλώνει πόσο συμφωνεί ή διαφωνεί με την ερώτηση που του θέτει ο ερευνητής. Οι ερωτήσεις αυτές μπορεί να είναι από τριβάθμιες έως επταβάθμιες,

Παράδειγμα:

- **Σας παρακαλώ επιλέξτε κατά πόσο διαφωνείτε / συμφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις:**

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	Καθόλου	Ελάχιστα	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Ζητάω βοήθεια από το προσωπικό.					
Το προσωπικό είναι εξειδικευμένο με τις νέες τεχνολογίες					
Είμαι ικανοποιημένος-η από τη βοήθεια του προσωπικού.					
Το προσωπικό με κατευθύνει σωστά στην εύρεση υλικού.					

3.3 ΠΙΛΟΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το ερωτηματολόγιο πριν σταλεί στην τελική του μορφή θα πρέπει να ελεγχθεί πιλοτικά προκειμένου να αναγνωρίσουμε πιθανά προβλήματα στη συμπλήρωση του και σε συγκεκριμένες ερωτήσεις και για να το αναδιαμορφώσουμε όπου χρειάζεται (Ζαφειρίου, 2008).

Κατά τον προέλεγχο του ερωτηματολογίου ο ερευνητής θα πρέπει να προσέξει τα εξής (Bell, 1999):

- Το συνολικό χρόνο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου
- Την καθαρότητα των διευκρινήσεων
- Ασαφείς και δύσκολες ερωτήσεις
- Ερωτήσεις κατά τις οποίες οι ερωτώμενοι ένιωσαν άβολα
- Σημαντικές παραλήψεις σχετικά με τα θέματα
- Τη γενική δόμηση του ερωτηματολογίου
- Επιπρόσθετα σχόλια που οι ερωτώμενοι θα ήθελαν να προσθέσουν.

Το πιλοτικό μου ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε 8 χρήστες της Βιβλιοθήκης οι οποίοι υπήρξαν και οι τελικοί μου ‘καθοδηγητές’ καθώς μέσα από τα προβλήματα που εντόπισαν κατά τη συμπλήρωση του με βοήθησαν έτσι ώστε να βελτιώσω κάποιες ερωτήσεις που σύμφωνα με τους χρήστες δεν ήταν ιδιαίτερα σαφείς. Ο χρόνος που χρειάστηκαν για τη συμπλήρωσή του δεν ξεπέρασε τα 15 λεπτά.

Οι αλλαγές που έγιναν ήταν οι εξής:

- Στην **ερώτηση B2** <<Για ποιο λόγο επισκέπτεστε την Βιβλιοθήκη;>> οι χρήστες ζήτησαν να υπάρχει επεξήγηση για το αν μπορούν να διαλέξουν περισσότερους από έναν λόγους. Έτσι δίπλα στην ερώτηση υπήρχε η συνέχεια <<Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα>>.
- Στην **ερώτηση Γ2 i** <<ποιες θεματικές κατηγορίες προτιμάτε; (Κατατάξτε από το 1 έως το 10, βαθμολογώντας με 1 το σημαντικότερο)>> και **ii** <<ποιες κατηγορίες θεωρείτε ελλιπείς

(Κατατάζετε από το 1 έως το 10, βαθμολογώντας με 1 το σημαντικότερο)>> οι χρήστες δυσκολεύτηκαν να απαντήσουν καθώς δεν τους ήταν εύκολο να δηλώσουν την προτίμησή τους με αριθμούς, και έτσι μετατράπηκε σε <<Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία>>.

- Το ίδιο έγινε και στην **ερώτηση Δ1** και **Δ2** που αφορούσε τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης, δόθηκε στους χρήστες η επιλογή <<Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία>>.
- Η τελευταία αλλαγή που ζήτησαν οι χρήστες να γίνει ήταν στην **ερώτηση ΣΤ1** όπου η επεξήγηση <<Κατατάζετε από το ένα έως το 7, βαθμολογώντας με 1 το σημαντικότερο>>, μετατράπηκε σε <<Κατατάζετε από το 1 έως το 4. 1=καθόλου σημαντική, 2=λιγότερο σημαντική, 3=αρκετα σημαντική, 4=πολύ σημαντική.

3.4 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε αφού λήφθηκαν υπόψη όλα τα χαρακτηριστικά που αναφέρονται παραπάνω. Περιέχει ερωτήσεις ανοιχτού και κλειστού περιεχομένου, χωρίζεται σε οχτώ (8) θεματικές κατηγορίες και έχει σύνολο 24 ερωτήσεις μαζί με τα υποερωτήματα που έχουν κάποιες από αυτές.

Οι θεματικές κατηγορίες που περιέχει είναι οι εξής:

A) ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Η ενότητα αυτή περιέχει τέσσερις ερωτήσεις που αφορούν τα προσωπικά στοιχεία των χρηστών και περιλαμβάνει το φύλο, την ηλικία, το επάγγελμα και την επαγγελματική κατάρτιση. Στο σημείο αυτό θα ήθελα να διευκρινίσω ότι όσο αφορά τις ηλικίες που επέλεξα να βάλω (18 και άνω) ήταν μια συνειδητή επιλογή γιατί κάνοντας την πρακτική μου άσκηση στο χώρο της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Άμφισσας διαπίστωσα ότι οι μικρότερες ηλικίες ενδιαφέρονταν μόνο για τα εφηβικά μυθιστορήματα αγνοώντας τις υπόλοιπες κατηγορίες και ήταν πολύ μικρή η προσέλευση παιδιών μιας και η πόλη διαθέτει Παιδική/Εφηβική Βιβλιοθήκη. Ως προς τα επαγγέλματα που επέλεξα ο λόγος είναι ότι η Βιβλιοθήκη της Άμφισσας στο δανειστικό της

πρόγραμμα στα στοιχεία των χρηστών της που έχει συγκεντρώσει περιέχει τα συγκεκριμένα επαγγέλματα.

B) ΧΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει δύο ερωτήσεις που αφορούν τη χρήση της Βιβλιοθήκης αφορούν τη συχνότητα επίσκεψης στη Βιβλιοθήκη και τους λόγους επίσκεψης. Ως λόγοι επίσκεψης επιλέχθηκαν οι πιο συνηθισμένοι.

Γ) ΧΡΗΣΗ ΣΥΛΛΟΓΩΝ - ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει πέντε ερωτήσεις με υποερωτήματα που αφορούν τις προτιμήσεις των χρηστών στις θεματικές κατηγορίες που έχει η Βιβλιοθήκη, τις κατηγορίες που θεωρούν ελλιπείς, στα βιβλία που διαβάζουν και σε αυτά που θα προτιμούσαν να διαβάσουν και στο κριτήριο που επιλέγουν ένα βιβλίο.

Δ) ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει τέσσερις ερωτήσεις που αφορούν την αξιολόγηση των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης, τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν, τις υπηρεσίες που γνωρίζουν και τέλος μια ερώτηση που αφορά την υπηρεσία του δανεισμού. Η ερώτηση του δανεισμού επιλέχθηκε γιατί αρκετοί χρήστες κατά τη διάρκεια της πρακτικής μου άσκησης, θεωρούσαν ότι οι 15 ημέρες δανεισμού είναι ένα μικρό χρονικό διάστημα.

E) ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Στην ενότητα αυτή δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να επιλέξουν κατά πόσο συμφωνούν ή διαφωνούν με τις προτάσεις που τους δίνονται και αφορούν το προσωπικό.

ΣΤ) ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ

Με την ενότητα αυτή οι χρήστες μπορούν να βοηθήσουν σημαντικά τη Βιβλιοθήκη να βελτιωθεί στους τομείς που αυτοί πιστεύουν ότι υστερεί.

Z) ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει τρεις ερωτήσεις που αφορούν τον εσωτερικό χώρο της Βιβλιοθήκης όπως, αν υπάρχει ησυχία στο χώρο της Βιβλιοθήκης, μιας και δεν υπάρχει ξεχωριστός χώρος αναγνωστηρίου και μπορεί κάποιοι χρήστες να ενοχλούνται κατά τη διάρκεια ανάγνωσης, αν υπάρχει αρκετός φωτισμός αφού η Βιβλιοθήκη στεγάζεται σε υπόγειο χώρο και αν οι χώροι είναι αρκετά καθαροί.

H) ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Στην τελευταία ενότητα οι χρήστες μέσα από τις δύο ανοιχτές ερωτήσεις μπορούν να προτείνουν βελτιώσεις τις οποίες θα ήθελαν να δουν και δεν έχουν αναφερθεί στο ερωτηματολόγιο ή να εκφράσουν ελεύθερα τη γνώμη τους για οτιδήποτε θέλουν να αναφέρουν είτε να σχολιάσουν κάτι είτε να προτείνουν.

3.5 ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ – ΕΙΔΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ

Η συγκέντρωση στατιστικών δεδομένων είναι μια από τις εξαιρετικά σημαντικές ενέργειες που οφείλει να διεξαγάγει ο στατιστικός όταν επιθυμεί να μελετήσει στατιστικά ένα φαινόμενο. Πριν ξεκινήσει η στατιστική έρευνα οφείλουν, οι ερευνητές, να ορίσουν με σαφήνεια το σύνολο που θα μελετήσουν, δηλαδή, τον στατιστικό πληθυσμό. Καθώς και τις στατιστικές μονάδες που θα απαρτίζουν τον πληθυσμό. Στατιστική μονάδα είναι δυνατόν να θεωρηθεί ένα αντικείμενο, ένα άτομο, ένα νοικοκυριό κ.α. (Δαμιανού, 2000).

Δύο είναι οι μέθοδοι συγκέντρωσης στατιστικών στοιχείων: οι **εξαντλητικές έρευνες** και οι **δειγματοληπτικές έρευνες** (δειγματοληψία).

Δειγματοληψία είναι η απογραφή ορισμένων συγκεκριμένων χαρακτηριστικών ενός τμήματος του πληθυσμού. Το τμήμα του πληθυσμού που απογράφεται ονομάζεται δείγμα. Σκοπός των δειγματοληπτικών ερευνών είναι να προσδιορίσουμε όσο γίνεται ακριβέστερα ιδιότητες του

πληθυσμού, μελετώντας απογραφικά τα στοιχεία του δείγματος. Η συνέπεια της επέκτασης των συμπερασμάτων που προέρχονται από τη μελέτη των χαρακτηριστικών του δείγματος, σε ολόκληρο τον πληθυσμό, εξαρτάται από τη μέθοδο δειγματοληψίας που εφαρμόζουμε. Καθώς από τη ποιότητα του δείγματος εξαρτάται κατά πολύ η σημαντικότητα των εκτιμήσεων. Οι εκτιμήσεις των δειγματοληψιών δεν δίνουν ακριβείς τιμές αλλά *προσεγγίσεις* για το σύνολο του πληθυσμού (Παπαδημητρίου, 2001).

Η δειγματοληψία αφορά τη λήψη ενός τμήματος από κάποιο ευρύτερο σύνολο. Η δειγματοληψία θεωρείται επιτυχής όταν η επιλογή του δείγματος παράγει αποτελέσματα, δείκτες και μετρήσεις που είναι γενικεύσιμα και όσο το δυνατόν ακριβέστερα, δηλαδή βρίσκονται πιο κοντά στις αντίστοιχες παραμέτρους του ευρύτερου συνόλου, δηλαδή του πληθυσμού. (Ζαφειρόπουλος, 2005).

Στην συγκεκριμένη έρευνα η δειγματοληψία έγινε σε εκατό δώδεκα (112) χρήστες της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Άμφισσας (ιδανικός αριθμός για μια μικρή πόλη όπου ο αριθμός των χρηστών δεν είναι πολύ μεγάλος). Ο αριθμός των χρηστών όμως είχε οριστεί στην αρχή για 110, την τελευταία ημέρα της έρευνας στη Βιβλιοθήκη και ενώ τα ερωτηματολόγια είχαν συμπληρωθεί και συγκεντρωθεί δύο χρήστες που δεν είχαν συμπληρώσει ερωτηματολόγιο δήλωσαν επιθυμία να συμμετέχουν στην έρευνα. Έτσι ο αριθμός των ερωτηματολογίων έγινε 112.

Από τους 112 χρήστες οι 27 (24,1%) ήταν άντρες και οι 85 (75,9%) ήταν γυναίκες. Το 35,7% είναι φοιτητές, το 8,9% δηλώνουν ότι είναι εκπαιδευτικοί, το 21,4% είναι δημόσιοι υπάλληλοι, πολύ μικρό ποσοστό 4,5% είναι οι ιδιωτικοί υπάλληλοι, με τα οικιακά ασχολείται το 10,7%, οι ελεύθεροι επαγγελματίες αγγίζουν το 12,5% και τέλος οι χρήστες που επέλεξαν την επιλογή άλλο χωρίς να χρειάζεται να διευκρινίσουν τι ακριβώς, δίνουν ποσοστό 6,3%.

ΠΙΝΑΚΑΣ Α1 ΦΥΛΟ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ANTPΑΣ	27	24,1	24,1	24,1
ΓΥΝΑΙΚΑ	85	75,9	75,9	100,0
Total	112	100,0	100,0	

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε από τον ερευνητή για την συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών και δεδομένων, στηρίχθηκε στη χρήση ερωτηματολογίου, το οποίο μοιράστηκε σε αντίτυπα, τα οποία συμπλήρωσαν οι χρήστες με σκοπό, να επισημανθούν τα προβλήματα, οι ελλείψεις και οι αδυναμίες των προσφερόμενων υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης με βάσει τις απόψεις των χρηστών της. Στην αρχή του ερωτηματολογίου υπήρχε ένα εισαγωγικό σημείωμα όπου εξηγούσε στους χρήστες τον σκοπό της έρευνας, με σκοπό να τους δείξει πόσο πολύτιμη ήταν η συμμετοχή τους.

Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν στο χώρο της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Άμφισσας το χρονικό διάστημα Ιούνιος – Ιούλιος 2010 προσωπικά από τον ερευνητή και τις ώρες 9.30 – 14.30, όπου έκλεινε η Βιβλιοθήκη, ώρες όπου η προσέλευση των χρηστών ήταν μεγαλύτερη. Στην αρχή της έρευνας αξίζει να σημειωθεί ότι πολλοί ήταν οι χρήστες που δίσταζαν να απαντήσουν ή βιάζονταν και δήλωναν πως ‘δεν είχαν χρόνο να απαντήσουν’. Εξηγώντας τους όμως ότι με τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου δεν θα βοηθούσαν έμενα μόνο για την διεξαγωγή της ερευνάς μου, αλλά πολλοί περισσότερο μετά την ανάλυση των αποτελεσμάτων που θα έκανα δίνοντάς τα στους υπεύθυνους της Βιβλιοθήκης το όφελος θα ήταν δικό τους, καθώς οι υπεύθυνοι θα επικεντρώνονταν στα προβλήματα, στις βελτιώσεις που θα πρότειναν και σε οτιδήποτε άλλο ήθελαν να εκφράσουν καλό ή κακό με αποτέλεσμα να βοηθήσουν την καλύτερη λειτουργία της Βιβλιοθήκης. Έτσι η προσέλευση των χρηστών άρχισε μέρα με τη μέρα να αυξάνεται. Θα ήθελα στο σημείο αυτό να σημειωθεί ότι η έρευνα διεξάχθηκε σε μία σχετικά δύσκολη περίοδο, των καλοκαιρινών διακοπών για τους περισσότερους παρόλα αυτά όμως η κίνηση ήταν αρκετά αυξημένη.

Όσο αφορά τα δύο είδη δειγματοληψίας είναι τα εξής: η **δειγματοληψία με πιθανότητα <<τυχαία δειγματοληψία>>** και η **δειγματοληψία χωρίς πιθανότητα <<μη τυχαία δειγματοληψία>>**.

3.6 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΤΗΚΑΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Όπως ήδη προανέφερα, τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν στο χώρο της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Άμφισσας το χρονικό διάστημα Ιούνιος – Ιούλιος 2010 από τον ερευνητή και τις ώρες 9.30 – 14.30, όπου έκλεινε η Βιβλιοθήκη, ώρες όπου η προσέλευση των χρηστών ήταν μεγαλύτερη.

Στην αρχή της έρευνας αξίζει να σημειωθεί ότι πολλοί ήταν οι χρήστες που δίσταζαν να απαντήσουν ή κάποιοι πίστευαν ότι ήταν απαραίτητη προϋπόθεση η συμπλήρωση των προσωπικών τους στοιχείων με αποτέλεσμα να μη θέλουν να συμμετέχουν ή βιάζονταν και δήλωναν πως ‘δεν είχαν χρόνο να απαντήσουν’. Εξηγώντας τους όμως ότι με τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου δεν θα βοηθούσαν έμμεσα μόνο για την διεξαγωγή της έρευνας μου, αλλά πολλοί περισσότερο μετά την ανάλυση των αποτελεσμάτων που θα έκανα δίνοντάς τα στους υπεύθυνους της Βιβλιοθήκης το όφελος θα ήταν δικό τους, καθώς οι υπεύθυνοι θα επικεντρώνονταν στα προβλήματα, στις βελτιώσεις που θα πρότειναν και σε οτιδήποτε άλλο ήθελαν να εκφράσουν καλό ή κακό με αποτέλεσμα να βοηθήσουν την καλύτερη λειτουργία της Βιβλιοθήκης. Όσο αφορά τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου οι περισσότεροι χρήστες δεν απαντούσαν τις δύο τελευταίες ερωτήσεις ανοιχτού τύπου. Την πρώτη ερώτηση απάντησαν μόνο οι 38 χρήστες και τη δεύτερη μόνο οι 19 από το σύνολο 112! Η προσέλευση των χρηστών άρχισε μέρα με τη μέρα να αυξάνεται παρόλο ότι η έρευνα διεξάχθηκε σε μία σχετικά δύσκολη περίοδο, των καλοκαιρινών διακοπών (Ιούνιος – Ιούλιος) για τους περισσότερους παρόλα αυτά όμως η κίνηση ήταν αρκετά αυξημένη.

Παρόλα αυτά όμως ο στόχος επετεύχθη και παρόλο που ο αριθμός των χρηστών είχε οριστεί στην αρχή για 110, την τελευταία ημέρα της έρευνας στη Βιβλιοθήκη και ενώ τα ερωτηματολόγια είχαν συμπληρωθεί και συγκεντρωθεί δύο χρήστες που δεν είχαν συμπληρώσει ερωτηματολόγιο δήλωσαν επιθυμία να συμμετέχουν στην έρευνα. Έτσι ο αριθμός των ερωτηματολογίων έγινε 112.

3.7 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Αφού τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν και απαντήθηκαν από τους χρήστες το επόμενο στάδιο ήταν η ανάλυση των στοιχείων. Έτσι χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS 17.0.

Το SPSS είναι ένα πακέτο για γενικές στατιστικές αναλύσεις το οποίο από την σκοπιά του οικονομολόγου προσφέρει δυνατότητες που είναι ενδιάμεσα στο Excel και στο Eviews. Το SPSS είναι ένα ισχυρό σύστημα ανάλυσης και διαχείρισης δεδομένων το οποίο εργάζεται σε γραφικό περιβάλλον των Windows, χρησιμοποιώντας περιγραφικά μενού και πλαίσια διαλόγου, ώστε να

διασφαλίζεται η φιλικότητά του προς τον χρήστη. Οι βασικές λειτουργίες του πακέτου, διαρθρώνονται δια μέσου μιας σειράς παραθύρων τα οποία μπορούν να ανοίγουν οποιαδήποτε στιγμή και τα οποία παρέχουν ισχυρές δυνατότητες στο χρήστη.

Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου αναλύθηκαν με τη χρήση του SPSS 17.0, αντίθετα οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου δεν αναλύθηκαν με τη χρήση κάποιου ειδικού στατιστικού πακέτου, αλλά αφού διαβάστηκαν όλες καταγράφηκαν τα στοιχεία (δεδομένα) που είχαν δώσει οι χρήστες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4:

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σ' αυτό το κεφάλαιο θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων, μετά τη συμπλήρωση των 110 χρηστών, που θα προκύψουν από την ανάλυση του στατιστικού πακέτου SPSS 17.0 με διαγράμματα συχνοτήτων και πλαίσια ποσοστών.

Τα αποτελέσματα θα έχουν ακριβώς τη σειρά που είχαν και οι ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο και θα έχουν την εξής μορφή:

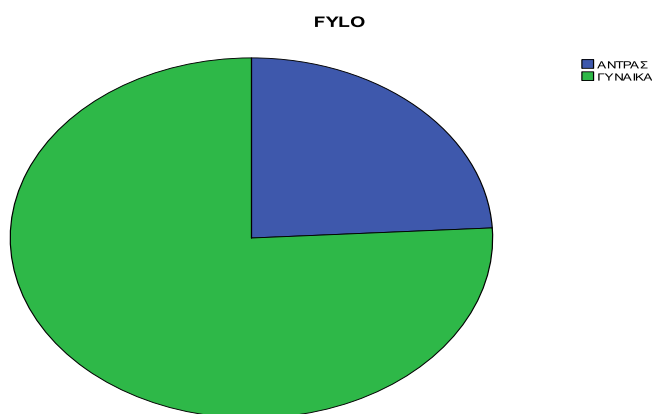
- ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΤΩΝ
 - ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ
 - ΧΡΗΣΗ ΣΥΛΛΟΓΩΝ- ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ
 - ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
 - ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ
 - ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ
 - ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
 - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ
-
- Στην **πρώτη ενότητα (Α)** σκοπός μας είναι να δούμε το **φύλο** των χρηστών, την **ηλικία** τους, το **επάγγελμά** τους και την **επαγγελματική τους κατάρτιση**.

Στην **ερώτηση Α1** όπου οι χρήστες πρέπει να δηλώσουν το **φύλο** τους παρατηρούμε ότι οι απαντήσεις απεικονίζουν ότι οι περισσότεροι χρήστες, που δηλώνουν ότι κάνουν χρήση της Βιβλιοθήκης, είναι γυναίκες και λιγότερο άντρες. Από τους 112 χρήστες μόλις οι 27 είναι **άνδρες**, ποσοστό που αγγίζει το **24,1%** και οι 83 είναι **γυναίκες**, ποσοστό που αγγίζει **75,9%**. Παρατηρούμε λοιπόν ότι οι γυναίκες αποτελούν το τριπλάσιο ποσοστό από τους άνδρες! Ο παράγοντας του φύλου καθορίζει, ως ένα βαθμό, την αξιοποίηση και χρήση των υπηρεσιών μιας Βιβλιοθήκης.

ΠΙΝΑΚΑΣ Α1 ΦΥΛΟ

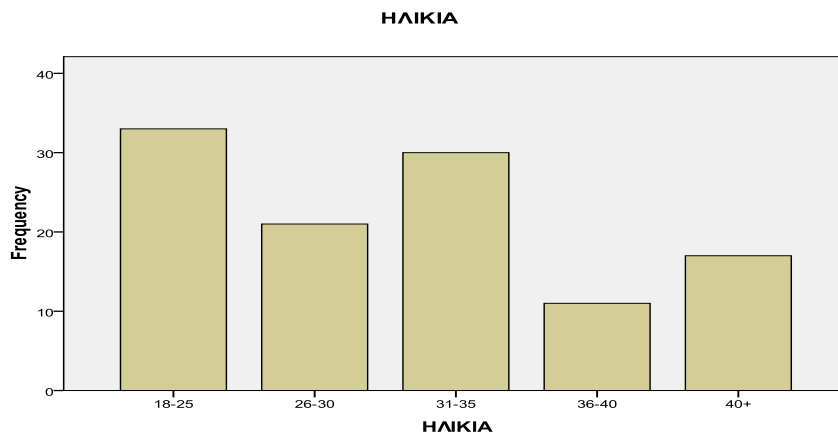
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΝΤΡΑΣ	27	24,1	24,1	24,1
	ΓΥΝΑΙΚΑ	85	75,9	75,9	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Α1 ΦΥΛΟ



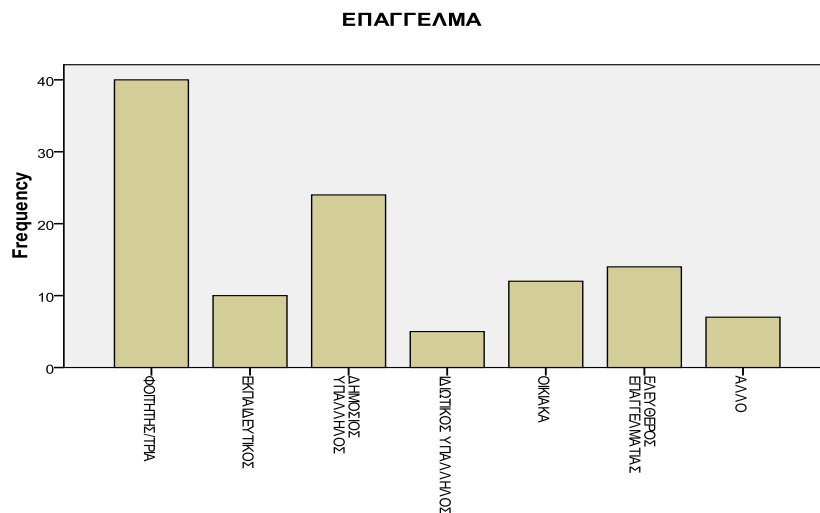
Στην **ερώτηση Α2** που αφορά την **ηλικία** των χρηστών τα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι τα εξής: οι χρήστες που δηλώνουν ότι έχουν ηλικία από **18-25** αγγίζουν το ποσοστό **29,5%**, οι χρήστες με ηλικία **26-30** δίνουν ποσοστό **18,8%**, οι χρήστες που είναι **31-35** χρονών έχουν ποσοστό **26,8%**, πολύ μικρό ποσοστό **9,8%** δίνουν οι ηλικίες **36-40** και τέλος **15,2%** δίνουν οι ηλικίες **40+**.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Α2 ΗΛΙΚΙΑ



Στην ερώτηση Α3 που αφορά το **επάγγελμα** το **35,7%** είναι **φοιτητές**, το **8,9%** δηλώνουν ότι είναι **εκπαιδευτικοί**, το **21,4%** είναι **δημόσιοι υπάλληλοι**, πολύ μικρό ποσοστό **4,5%** έχουν οι **ιδιωτικοί υπάλληλοι**, με τα **οικιακά** ασχολείται το **10,7%**, οι **ελεύθεροι επαγγελματίες** αγγίζουν το **12,5%** και τέλος οι χρήστες που επέλεξαν την επιλογή **άλλο** χωρίς να χρειάζεται να διευκρινίσουν τι, δίνουν ποσοστό **6,3%**.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Α3 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ



Στην ερώτηση Α4 που αφορά την **επαγγελματική κατάρτιση** των χρηστών πολύ μικρό ποσοστό **3,6%** είναι απόφοιτοι **δημοτικού**, μικρό ποσοστό **8,9%** δηλώνει ότι είναι απόφοιτοι **λυκείου**, **15,2%** έχουν πάει σε κάποιο **ΙΕΚ** ή ήδη φοιτούν σε αυτό, το μεγαλύτερο ποσοστό **37,5%** είναι

φοιτητές σε κάποιο ΤΕΙ/ΑΕΙ ή ήδη φοιτούν σε αυτό, κάτοχοι μεταπτυχιακού δηλώνει το **29,5%** και την επιλογή **άλλο** επέλεξε το **5,4%**.

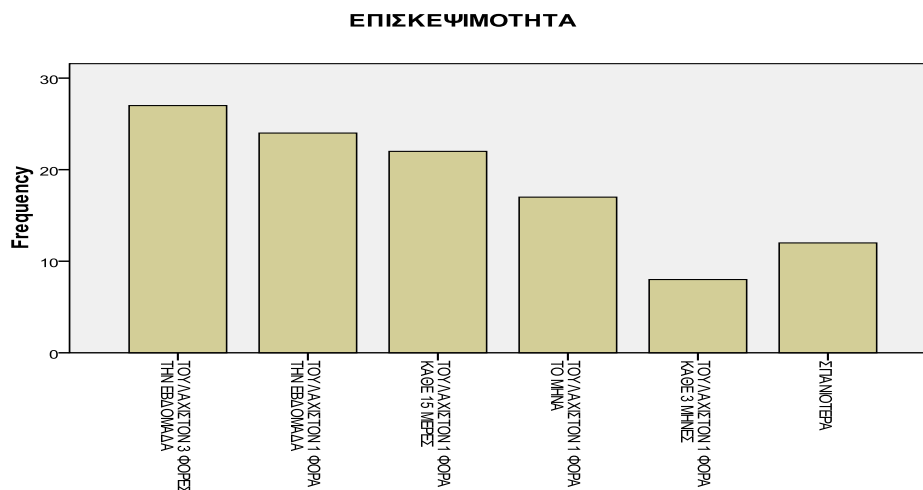
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Α4 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ



- Στη **δεύτερη ενότητα (B)** οι ερωτήσεις αφορούν την **χρήση** της **Βιβλιοθήκης** από τους χρήστες και είναι οι εξής:

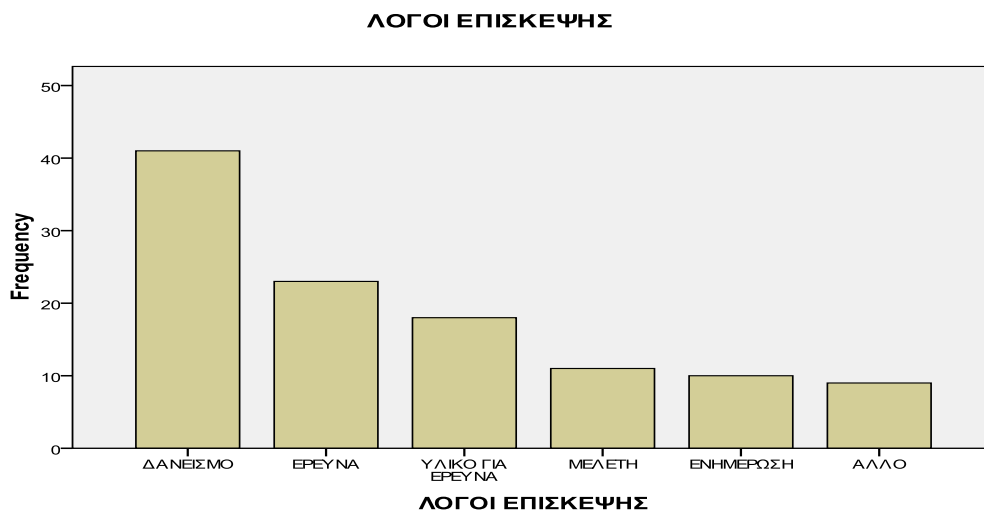
Στην **ερώτηση B1** σχετικά με το **πόσο συχνά επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη** το **24,1%** την επισκέπτεται **τουλάχιστον 3 φορές την εβδομάδα**, το **21,4%** **τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα**, το **19,6%** **τουλάχιστον 1 φορά κάθε 15 μέρες**, το **15,2%** **τουλάχιστον 1 φορά το μήνα**, το **7,1%** **τουλάχιστον 1 φορά κάθε 3 μήνες** και το **12,5%** **σπανιότερα**.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Β1 ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑ



Στην ερώτηση B2 τα αποτελέσματα που παίρνουμε για τους λόγους που επισκέπτονται οι χρήστες τη βιβλιοθήκη είναι τα εξής: η πλειοψηφία των χρηστών **36,6%** για δανεισμό, το **20,5%** για έρευνα, το **16,1%** για υλικό για έρευνα, το **9,8%** για μελέτη, το **8,9%** για ενημέρωση και το **8%** για άλλους λόγους.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Β2 ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ



- Στην τρίτη ενότητα (Γ) καταγράφονται οι προτιμήσεις των χρηστών και η χρήση των συλλογών της Βιβλιοθήκης.

Στην ερώτηση Γ1 σχετικά με το πόσα βιβλία γενικού περιεχομένου διάβασαν τον τελευταίο χρόνο το μεγαλύτερο ποσοστό **45,5%** δηλώνει ότι διάβασε από **6-10**, ακολουθεί το **34,8%** που διάβασε **πάνω από 10**, στη συνέχεια το **17,9%** που διάβασε από **1-5** βιβλία και τέλος με ποσοστό που αγγίζει μόλις το **1,8%** αυτοί που δεν διάβασαν **κανένα** βιβλίο.

ΠΙΝΑΚΑΣ Γ1 ΒΙΒΛΙΑ ΠΟΥ ΔΙΑΒΑΣΤΗΚΑΝ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΝΕΝΑ	2	1,8	1,8	1,8
	1-5	20	17,9	17,9	19,6
	6-10	51	45,5	45,5	65,2
	ΠΑΝΩ ΑΠΟ 10	39	34,8	34,8	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

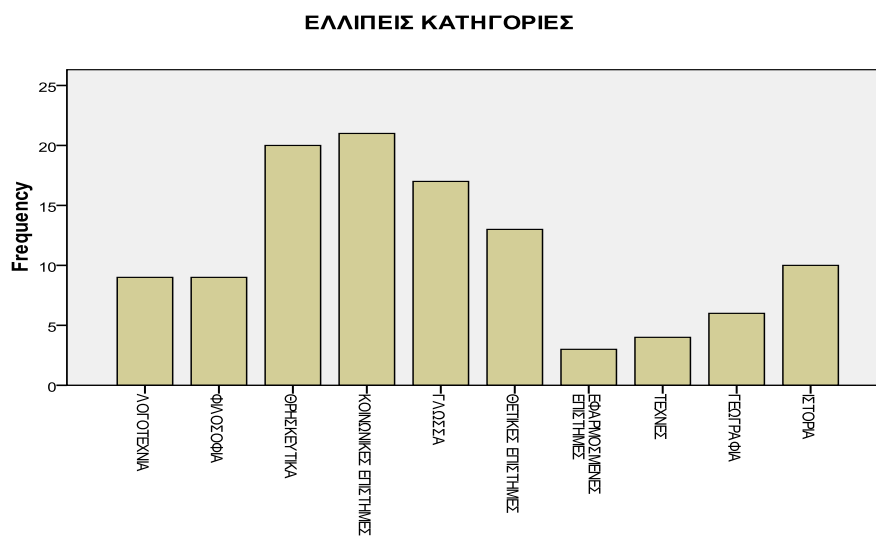
Στην ερώτηση Γ2(i) ποιες θεματικές κατηγορίες προτιμούν τα αποτελέσματα που παίρνουμε από το διάγραμμα δείχνουν ότι η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών **51,8%** προτιμά τη **λογοτεχνία**, ακολουθεί η **ιστορία** με **18,8%**, στη συνέχεια οι **κοινωνικές επιστήμες** με **7,1%**, τα **θρησκευτικά** με **4,5%**, η **φιλοσοφία** οι **τέχνες** και η **γεωγραφία** με **3,6%** η **καθεμία**, η **γλώσσα** και οι **θετικές επιστήμες** με **2,7%** και τέλος οι **εφαρμοσμένες επιστήμες** με **1,8%**.

ΠΙΝΑΚΑΣ Γ2(i) ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΘΕΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΩΝ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΛΟΓΟΤΕΧΝΙΑ	58	51,8	51,8	51,8
	ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ	4	3,6	3,6	55,4
	ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΑ	5	4,5	4,5	59,8
	ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ	8	7,1	7,1	67,0
	ΓΛΩΣΣΑ	3	2,7	2,7	69,6
	ΘΕΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ	3	2,7	2,7	72,3
	ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ	2	1,8	1,8	74,1
	ΤΕΧΝΕΣ	4	3,6	3,6	77,7
	ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	4	3,6	3,6	81,3
	ΙΣΤΟΡΙΑ	21	18,8	18,8	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Στην ερώτηση Γ2(ii) ποιες θεματικές κατηγορίες θεωρούν ελλιπείς, τα αποτελέσματα που παίρνουμε από το διάγραμμα δείχνουν ότι το **18,8%** θεωρεί τις **κοινωνικές επιστήμες**, ακολουθούν τα **θρησκευτικά** με **17,9%**, η **γλώσσα** με **15,2%**, οι **θετικές επιστήμες** με **11,6%**, η **ιστορία** με **8,9%**, η **λογοτεχνία** και η **φιλοσοφία** με **8,0%**, η **γεωγραφία** με **5,4%**, οι **τέχνες** με **3,6%** και τέλος οι **εφαρμοσμένες επιστήμες** με **2,7%**.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Γ2(ii) ΕΛΛΙΠΕΙΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ



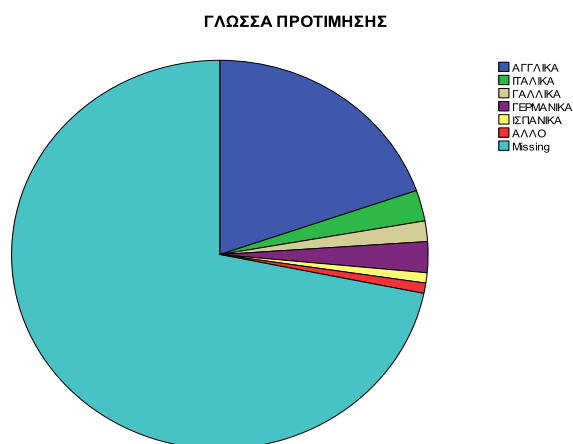
Στην ερώτηση Γ3(i) για το αν οι χρήστες διαβάζουν ξενόγλωσσα βιβλία η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών **70,5%** απάντησε **όχι**, ότι δεν διαβάζει και μόλις το **29,5%** απάντησε **ναι**, ότι διαβάζει.

ΠΙΝΑΚΑΣ Γ3(i) ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΑ ΒΙΒΛΙΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	33	29,5	29,5	29,5
	ΟΧΙ	79	70,5	70,5	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Στην ερώτηση Γ3(ii) σε ποια γλώσσα προτιμούν να διαβάζουν ξενόγλωσσα βιβλία καλούνταν να απαντήσουν μόνο οι χρήστες που είχαν δηλώσει στην προηγούμενη ερώτηση ότι διάβαζαν ξενόγλωσσα βιβλία. Έτσι τα αποτελέσματα που παίρνουμε από την ερώτηση αυτή δεν αφορά το σύνολο των χρηστών που απάντησαν (112) αλλά μόνο τους 33 χρήστες που είχαν δώσει θετική απάντηση στην προηγούμενη ερώτηση. Τα αποτελέσματα που παίρνουμε είναι τα εξής: από τους 33 χρήστες ποσοστό 29,5%, το **20,5%** διαβάζει ξενόγλωσσα βιβλία στα **αγγλικά**, ακολουθεί το

3,6% που διαβάζει βιβλία στα γερμανικά, το 2,7% στα ιταλικά, το 1,8% στα γαλλικά το 0,9% στα ισπανικά και σε κάποια άλλη γλώσσα που δεν αναφέρεται στο ερωτηματολόγιο το 0,9%.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Γ3

(ii) ΓΛΩΣΣΑ ΠΡΟΤΙΜΗΣΗΣ

Στην ερώτηση Γ4(i) για το αν υπάρχουν βιβλία που θα ήθελαν οι χρήστες να συμπεριλάβει η Βιβλιοθήκη το 77,7% απάντησε ναι, πως θα ήθελαν να συμπεριλάβει η Βιβλιοθήκη στη συλλογή της κάποια βιβλία και μόλις το 22,3% απάντησαν όχι, ήταν δηλαδή αρνητικοί στο ενδεχόμενο αυτό.

ΠΙΝΑΚΑΣ Γ4(i) ΒΙΒΛΙΑ ΓΙΑ ΝΑ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΒΕΙ

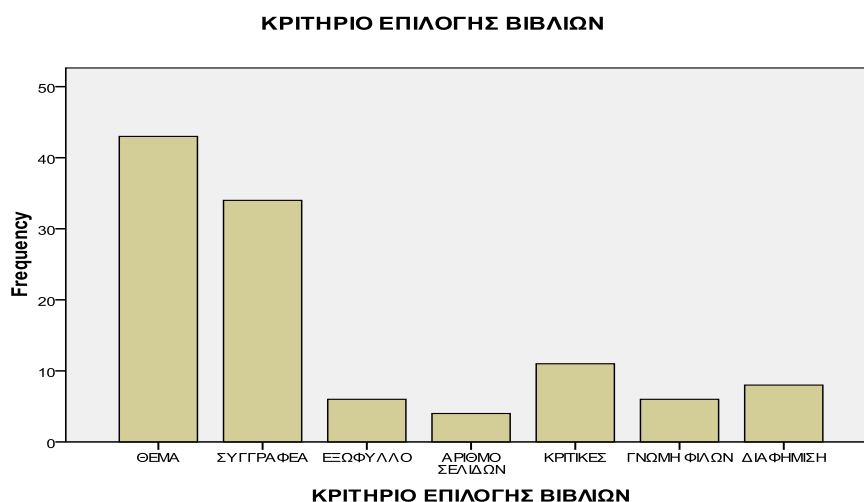
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NAI	87	77,7	77,7	77,7
OXI	25	22,3	22,3	100,0
Total	112	100,0	100,0	

Η ερώτηση Γ4ii) αν ναι, αναφέρετε ορισμένα είναι ανοιχτού τύπου ερώτηση, για αυτό η ανάλυση της ερώτησης δεν θα γίνει με το SPSS 17.0, και καλούνται να απαντήσουν μόνο οι χρήστες που είχαν δώσει θετική απάντηση στην προηγούμενη ερώτηση. Τα βιβλία που ζητούσαν οι χρήστες ανήκαν σε διάφορες κατηγορίες όπως: αρχαιολογικά, νομισματικά, δοκίμια κάθε

είδους, ψυχολογικά, πληρέστερη σειρά αρχαίων ελληνών συγγραφέων, βιβλία μαγειρικής, θρησκευτικά, ιστορικά, παιδαγωγικά και περισσότερα καινούργια λογοτεχνικά βιβλία.

Στην ερώτηση Γ5 με ποιο κριτήριο επιλέγετε ένα βιβλίο το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών επέλεξαν το θέμα και το συγγραφέα με ποσοστό 38,4% και 30,4% αντίστοιχα. Με πολύ μικρότερο ποσοστό 9,8% ακολουθούν οι κριτικές που έχουν γίνει για το βιβλίο, η διαφήμιση με ποσοστό με 7,1%, τη γνώμη των φίλων και το εξώφυλλο επέλεξε το 5,4% και τέλος ένα πολύ μικρό ποσοστό 3,6% επέλεξε τον αριθμό των σελίδων.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Γ5 ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ

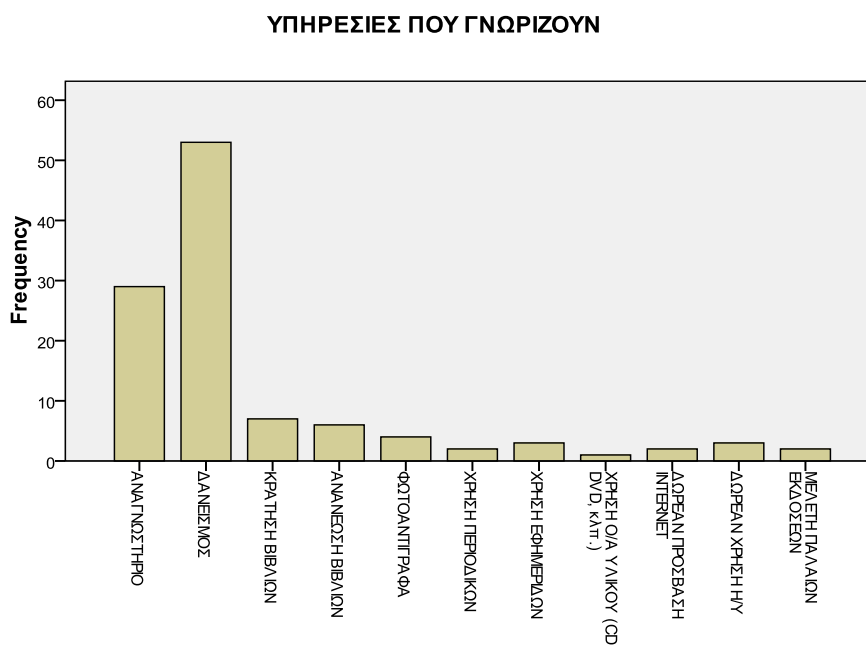


- Η τέταρτη ενότητα (Δ) αναφέρεται στη χρήση και την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στην ερώτηση Δ1 οι χρήστες καλούνταν να απαντήσουν ποιες υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης γνωρίζουν και ποιες όχι. Οι υπηρεσίες που γνώριζαν οι χρήστες και συγκέντρωσαν τα μεγαλύτερα ποσοστά είναι ο δανεισμός και το αναγνωστήριο με ποσοστά 47,3% και 25,9% αντίστοιχα, με πολύ μικρότερα ποσοστά ακολουθούν η κράτηση των βιβλίων όπου μόλις το 6,3% γνώριζε για αυτή, η ανανέωση των βιβλίων με επίσης πολύ μικρό ποσοστό 5,4%, τα φωτοαντίγραφα με 3,6%, η χρήση των εφημερίδων και η χρήση Η/Υ με ποσοστό 2,7%, η χρήση περιοδικών η δωρεάν πρόσβαση στο Internet και η μελέτη παλαιών εκδόσεων όπου τα

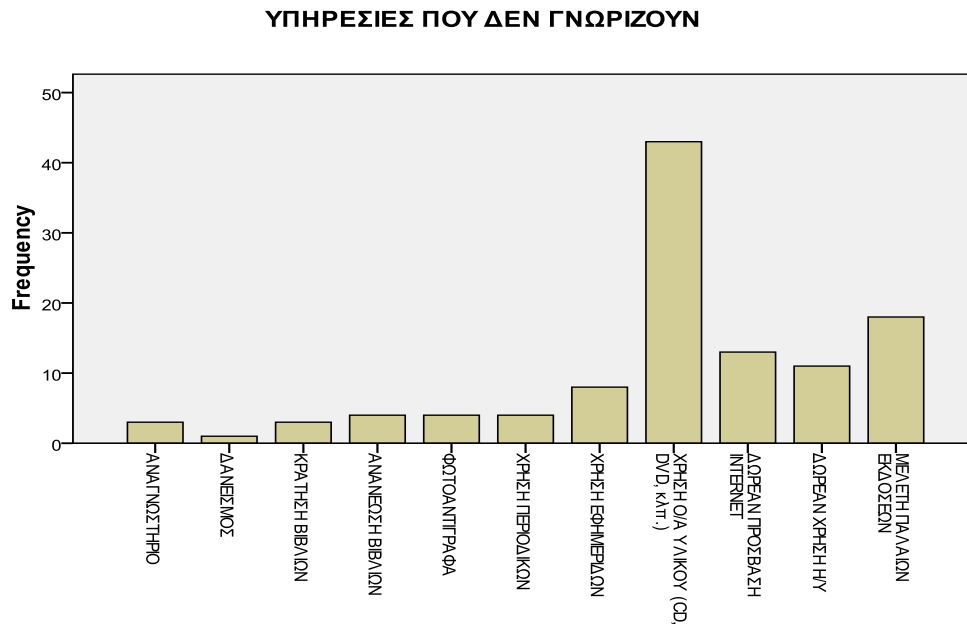
ποσοστά και για τις τρεις υπηρεσίες άγγιξαν μόλις το **1,8%** και τέλος την υπηρεσία που σχεδόν αγνοούν οι χρήστες είναι η **χρήση του O/A υλικού (cd, DVD, κλπ.)** όπου το ποσοστό φθάνει μόλις **0,9%**!

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ1α ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΓΝΩΡΙΖΟΥΝ



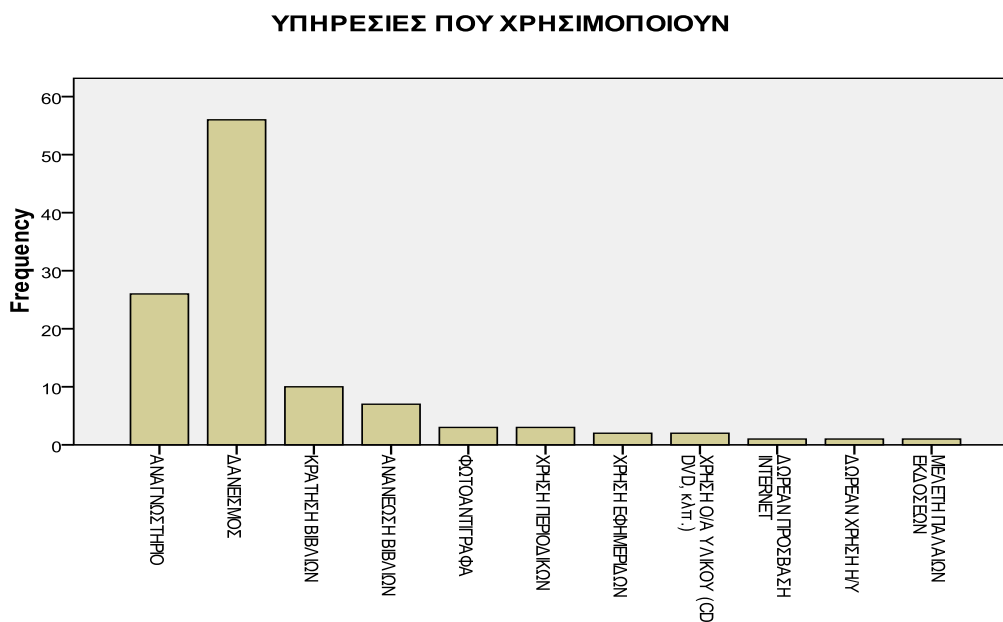
Στις υπηρεσίες που δεν γνωρίζουν οι χρήστες πρώτη έρχεται η **χρήση του O/A υλικού (cd, DVD, κλπ.)** με ποσοστό **38,4%**, ακολουθεί η **μελέτη παλαιών εκδόσεων** με ποσοστό **16,1%** και η **δωρεάν πρόσβαση στο Internet** με ποσοστό **11,6%**. Με μικρότερα ποσοστά ακολουθούν η **δωρεάν χρήση Η/Υ** με ποσοστό **9,8%**, η **χρήση εφημερίδων** με ποσοστό **7,1%**, η **ανανέωση βιβλίων** η **χρήση περιοδικών** και τα **φωτοαντίγραφα** με ποσοστό που φθάνει το **3,6%** , η **κράτηση βιβλίων** και το **αναγνωστήριο** με ποσοστό **2,7%**, και τέλος ο **δανεισμός** με ποσοστό **0,9%**.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ1β ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΟΥΝ



Στην ερώτηση Δ2 ζητείται από τους χρήστες να απαντήσουν ποιες από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης χρησιμοποιούν. Τα αποτελέσματα που παίρνουμε από τις απαντήσεις τους είναι τα εξής: η πλειοψηφία των χρηστών **50,0%** χρησιμοποιούν το **δανεισμό**, το **23,2%** χρησιμοποιεί το **αναγνωστήριο**, το **8,9%** την **κράτηση βιβλίων**, μικρό είναι και το ποσοστό **6,3%** που χρησιμοποιεί την **ανανέωση βιβλίων**. Ακολουθούν τα **φωτοαντίγραφα** και η **χρήση περιοδικών** με ποσοστό **2,7%**, στη συνέχεια με πολύ μικρό ποσοστό βρίσκεται η **χρήση εφημερίδων** και η **χρήση Ο/Α υλικού** και τέλος η **δωρεάν πρόσβαση στο Internet**, η **δωρεάν χρήση Η/Υ** και η **μελέτη παλαιών εκδόσεων** με ποσοστό που μόλις φθάνει το **0,9%**.

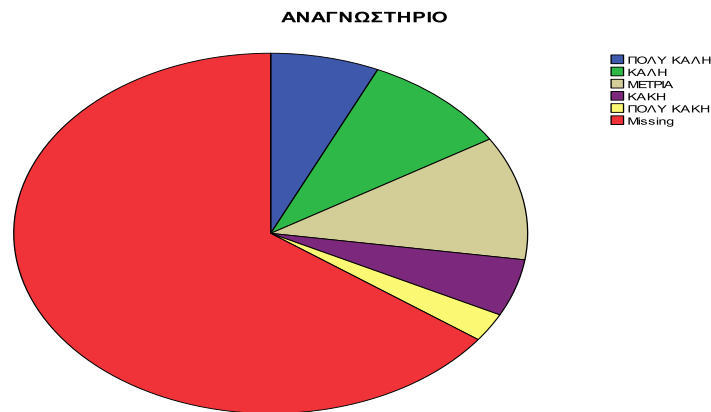
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ



Στην **ερώτηση Δ3** ζητείται από τους χρήστες να **αξιολογήσουν** κάθε υπηρεσία της **Βιβλιοθήκης**. Υπάρχει όμως διευκρίνιση για όσους δεν χρησιμοποιούν κάποιες από τις υπηρεσίες να μην τις αξιολογήσουν.

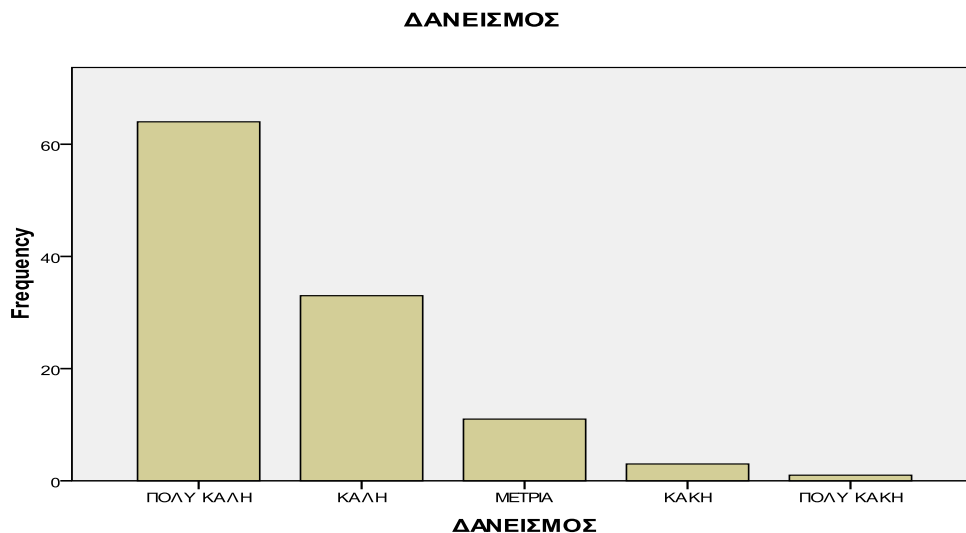
Η πρώτη υπηρεσία που τους ζητείτε να αξιολογήσουν είναι το **αναγνωστήριο** από το σύνολο των χρηστών (112) οι 71 δεν απάντησαν ποσοστό 63,3% έτσι τα αποτελέσματα αφορούν μόνο τους 41 χρήστες και είναι τα εξής: το **11,7%** έκρινε την υπηρεσία αυτή ως **μέτρια**, ακολουθούν με ποσοστό **9,9%** αυτοί που την έκριναν ως **καλή**, το **7,1%** την έκρινε ως **πολύ καλή** και με ποσοστό **5,3%** και **2,7%** την έκριναν ως **κακή** και **πολύ κακή** αντίστοιχα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ3α ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟ



Η δεύτερη υπηρεσία που τους ζητείται να αξιολογήσουν είναι ο **δανεισμός**. Όλοι οι χρήστες έδωσαν απάντηση στην ερώτηση αυτή και τα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι τα εξής: η πλειοψηφία των χρηστών **57,1%** την αξιολόγησε ως **πολύ καλή**, το **29,5%** την έκρινε **καλή**, το **9,8%** ως **μέτρια**, το **2,7%** ως **κακή** και μόλις το **0,9%** ως **πολύ κακή**

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ3β ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ



Η τρίτη υπηρεσία που αξιολόγησαν ήταν η **κράτηση των βιβλίων** από τους 112 χρήστες μόνο οι 13 απάντησαν με αποτέλεσμα να απέχουν 99 χρήστες ποσοστό 88,4% . Το **3,5%** την έκρινε **πολύ καλή**, το **2,7%** ως **μέτρια** με ποσοστό **1,8%** την έκριναν **καλή, κακή και μέτρια**.

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ3γ ΚΡΑΤΗΣΗ ΒΙΒΛΙΩΝ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	4	3,5	30,8	30,8
	ΚΑΛΗ	2	1,8	15,4	46,2
	ΜΕΤΡΙΑ	3	2,7	23,1	69,2
	ΚΑΚΗ	2	1,8	15,4	84,6
	ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ	2	1,8	15,4	100,0
	Total		13	11,6	100,0
Missing	System	99	88,4		
Total		112	100,0		

Η τέταρτη υπηρεσία που αξιολόγησαν είναι η **ανανέωση βιβλίων**, και εδώ τα αποτελέσματα που παίρνουμε δεν αντιπροσωπεύουν το σύνολο των χρηστών (112), καθώς 98 χρήστες ποσοστό 87,5% απείχαν και μόνο 14 χρήστες δηλαδή το 12,5% απάντησαν. Τα αποτελέσματα είναι τα εξής: το **5,9%** κρίνει την υπηρεσία **πολύ καλή**, το **2,7%** την κρίνει ως **καλή** και **κακή** αντίστοιχα και ένα πολύ μικρό ποσοστό **0,9%** ως **μέτρια** και **πολύ κακή**.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ3δ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΒΙΒΛΙΩΝ



Η πέμπτη υπηρεσία που ζητήθηκε να αξιολογηθεί από τους χρήστες είναι τα **φωτοαντίγραφα** παρόλα αυτά όμως κανένας από τους χρήστες δεν την αξιολόγησε. Ίσως επειδή όπως φαίνεται στην ερώτηση Δ2 τη συγκεκριμένη υπηρεσία δήλωσαν ότι κάνουν χρήση μόλις το 2,7% δηλαδή 3 χρήστες από το σύνολο (112).

Το ίδιο ισχύει και για τις επόμενες υπηρεσίες: **χρήση περιοδικών, χρήση εφημερίδων, χρήση Ο/Α υλικού, δωρεάν πρόσβαση στο Internet, δωρεάν χρήση Η/Υ και μελέτη παλαιών εκδόσεων** όπου τα ποσοστά των χρηστών που φαίνονται από την ερώτηση Δ2 να χρησιμοποιούν τις συγκεκριμένες υπηρεσίες είναι πάρα πολύ μικρά 2,7%, 1,8%, 1,8%, 0,9%, 0,9% και 0,9% αντίστοιχα.

Στην **ερώτηση Δ4** οι χρήστες απάντησαν στην ερώτηση για το αν **το χρονικό διάστημα δανεισμού είναι επαρκές**. Οι απαντήσεις ήταν οι εξής: η πλειοψηφία των χρηστών **70,5%** απάντησε αρνητικά (**όχι**) και μόνο το **29,5%** έδωσε θετική απάντηση (**ναι**).

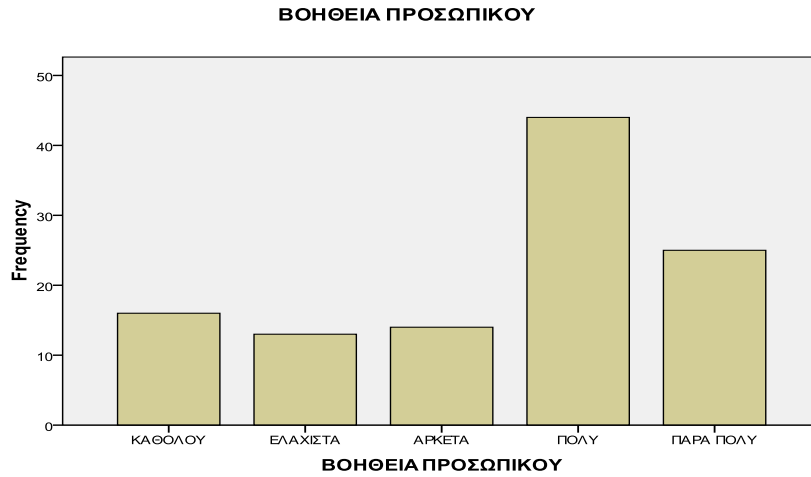
ΠΙΝΑΚΑΣ Δ4 ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	33	29,5	29,5	29,5
	OXI	79	70,5	70,5	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

- Στην **πέμπτη ενότητα (Ε)** οι χρήστες καλούνταν να απαντήσουν **κατά πόσο διαφωνούν/συμφωνούν με κάποιες προτάσεις που αφορούν το προσωπικό**.

Η πλειοψηφία των χρηστών **39,3%** απάντησε ότι ζητάει **πολύ** τη **βοήθεια του προσωπικού**, ακολουθεί το **22,3%** που ζητάει **πάρα πολύ** τη βοήθεια του, το **14,5%** δηλώνουν ότι δε τη ζητάνε **καθόλου**, το **12,5%** **αρκετά** και το **11,6%** **ελάχιστα**.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Ε1α ΒΟΗΘΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Όσον αφορά το κατά πόσο πιστεύουν ότι **το προσωπικό είναι εξειδικευμένο με τις νέες τεχνολογίες** τα αποτελέσματα που δίνουν είναι τα εξής: το **60,7%** πιστεύει ότι είναι **αρκετά** εξειδικευμένο, το **21,4%** **πολύ** εξειδικευμένο, το **7,1%** **ελάχιστα**, το **6,3%** **πάρα πολύ** και το **4,5%** **καθόλου** εξειδικευμένο.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Ε1β ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



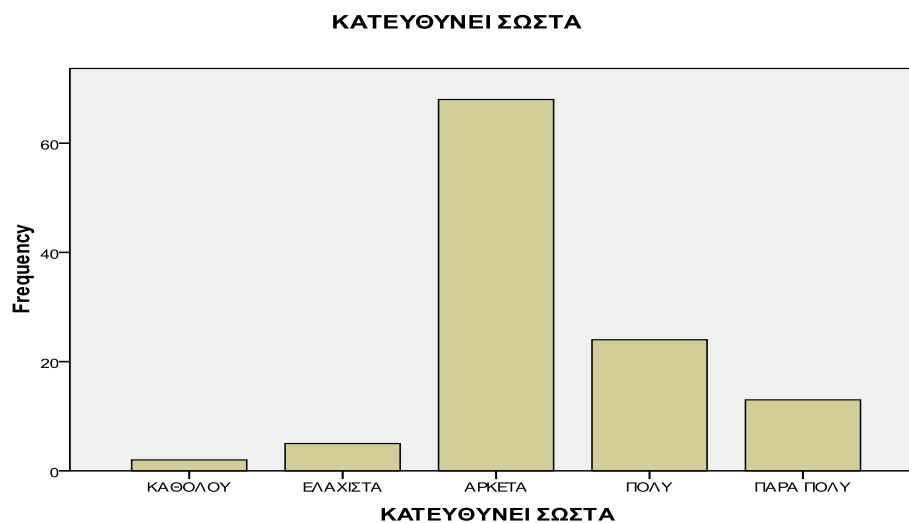
Στη συνέχεια οι χρήστες απαντούν για το **πόσο ικανοποιημένοι νιώθουν από τη βοήθεια του προσωπικού**. Τα αποτελέσματα είναι τα εξής: το **44,6%** δηλώνει **πολύ** ικανοποιημένο, το **27,7%** **αρκετά** ικανοποιημένο, **πάρα πολύ** ικανοποιημένο είναι το **18,8%**, **ελάχιστα** το **6,3%** και μόνο το **2,7%** δηλώνει πως δεν είναι **καθόλου** ικανοποιημένο.

ΠΙΝΑΚΑΣ Ε1γ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	3	2,7	2,7	2,7
	ΕΛΑΧΙΣΤΑ	7	6,3	6,3	8,9
	ΑΡΚΕΤΑ	31	27,7	27,7	36,6
	ΠΟΛΥ	50	44,6	44,6	81,3
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	21	18,8	18,8	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Σχετικά με το αν το **προσωπικό κατευθύνει σωστά για την εύρεση υλικού** τους χρήστες το **60,7%** δηλώνει **αρκετά**, το **21,4%** **πολύ**, **πάρα πολύ** το **11,6%**, **ελάχιστα** το **4,5%** και το **1,8%** δηλώνει πως δε νοιώθει **καθόλου** ικανοποιημένο από την εύρεση υλικού.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Ε1δ ΚΑΤΕΥΘΥΝΕΙ ΣΩΣΤΑ



- Στην **έκτη ενότητα (ΣΤ)** καλούνται να απαντήσουν **προς ποια κατεύθυνση πρέπει να δραστηριοποιηθεί η Βιβλιοθήκη για να βελτιωθούν οι υπηρεσίες και να εξυπηρετούνται καλύτερα**. Μέσα από ένα πίνακα τους προτείνονται ορισμένες υπηρεσίες και τις αξιολογήσουν ανάλογα με τη σημαντικότητα που έχει για αυτούς κατά τη χρήση της Βιβλιοθήκης.

Αυτοματοποίηση υπηρεσιών (αυτόματος δανεισμός και επιστροφή βιβλίων): όπως φαίνεται από τους χρήστες δεν τους ενδιαφέρει η συγκεκριμένη υπηρεσία καθώς μόνο το **11,6%** και το **8,9%** τη θεωρεί **αρκετά σημαντική** και **πολύ σημαντική** αντίστοιχα. Αντίθετα το **40,2%** και το **39,3%** τη θεωρεί **λιγότερο σημαντική** και **καθόλου σημαντική** αντίστοιχα.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΤ1 ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	44	39,3	39,3	39,3
	ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	45	40,2	40,2	79,5
	ΑΡΚΕΤΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	13	11,6	11,6	91,1
	ΠΟΛΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	10	8,9	8,9	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

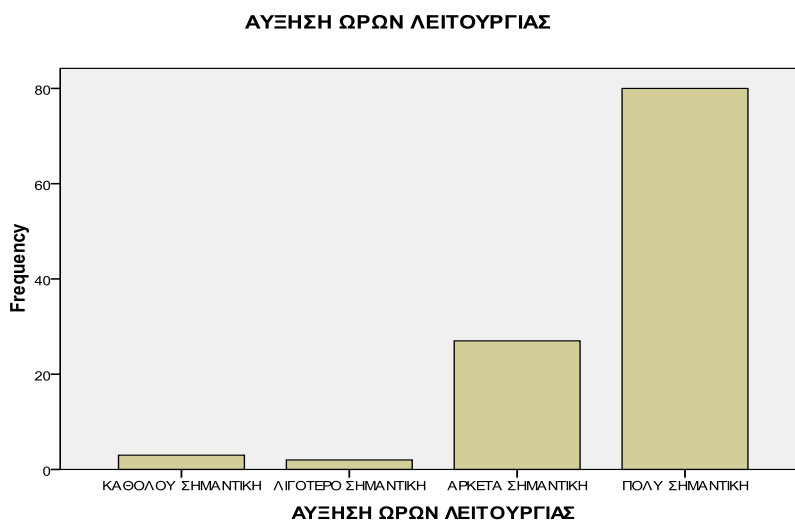
Αύξηση θέσεων αναγνωστηρίου: η πλειοψηφία των χρηστών θεωρεί ήδη αρκετές τις υπάρχουσες θέσεις για αυτό με ποσοστό **78,6%** θεωρεί **λιγότερο σημαντική** την κίνηση αυτή, **καθόλου σημαντική** τη θεωρεί το **10,7%** και μόνο το **6,3%** και **4,5%** τη θεωρεί **αρκετά σημαντική** και **πολύ σημαντική** αντίστοιχα.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΤ 2 ΑΥΞΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟΥ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	12	10,7	10,7	10,7
	ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	88	78,6	78,6	89,3
	ΑΡΚΕΤΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	7	6,3	6,3	95,5
	ΠΟΛΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	5	4,5	4,5	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

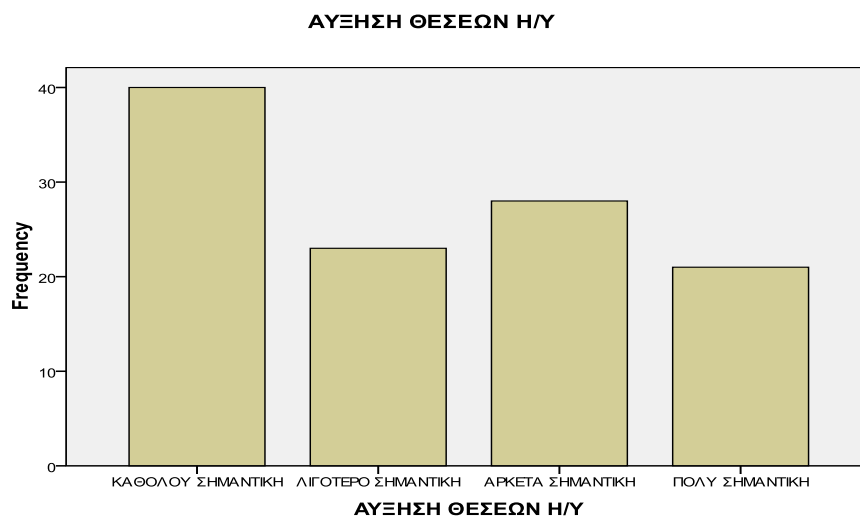
Αύξηση ωρών λειτουργίας (το απόγευμα και το Σάββατο): η πλειοψηφία των χρηστών 71,4% τη θεωρεί πολύ σημαντική την κίνηση αυτή από τη Βιβλιοθήκη, ακολουθεί το 24,1% που τη θεωρεί αρκετά σημαντική, καθόλου σημαντική δηλώνει ότι είναι το 2,7% και το 1,8% λιγότερο σημαντική.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΣΤ3 ΑΥΞΗΣΗ ΩΡΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ



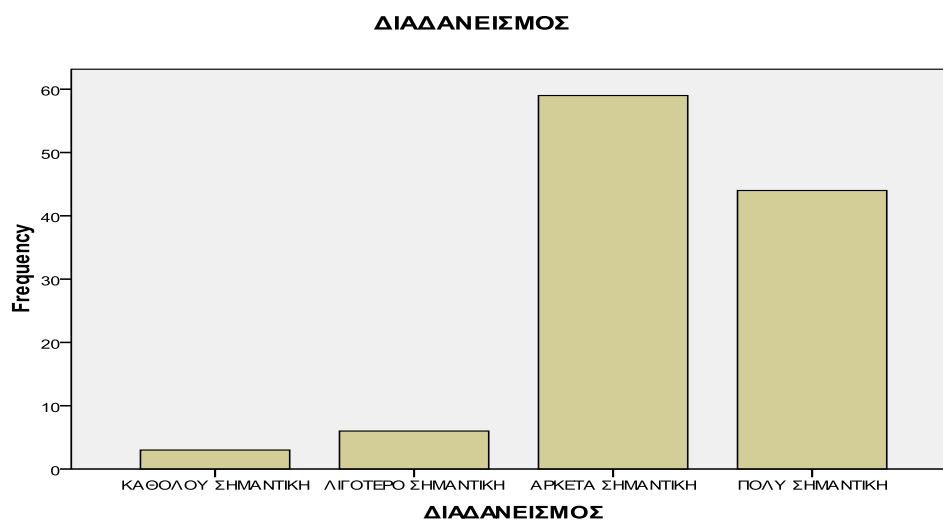
Αύξηση θέσεων Η/Υ: το 35,7% θεωρεί ότι η αύξηση των υπολογιστών δεν είναι καθόλου σημαντική, ακολουθεί το 25% που έχει την αντίθετη γνώμη, πιστεύει ότι είναι αρκετά σημαντική, στη συνέχεια το 20,5% τη θεωρεί λιγότερο σημαντική και το 18,8% πολύ σημαντική.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΣΤ4 ΑΥΞΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ Η/Υ



Διαδανεισμός (δανεισμός μεταξύ Βιβλιοθηκών): από ότι φαίνεται είναι μία υπηρεσία που οι χρήστες θα ήθελαν να δουν να λειτουργεί καθώς το **52,7%** θεωρεί **αρκετά σημαντική** την ύπαρξη του και το **39,3%** **πολύ σημαντική**. Με πιο χαμηλά ποσοστά **5,4%** και **2,7%** είναι αυτοί που πιστεύουν ότι η υπηρεσία αυτή είναι **λιγότερο σημαντική** και **καθόλου σημαντική** αντίστοιχα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΣΤ5 ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΣ



Απόσυρση φθαρμένου υλικού και αντικατάσταση του: από τις απαντήσεις που έδωσαν οι χρήστες το μεγαλύτερο ποσοστό **66,1%** τη θεωρεί **αρκετά σημαντική** την ενέργεια αυτή και το **26,8%** **πολύ σημαντική**, **λιγότερο σημαντική** τη θεωρεί το **5,4%** και **καθόλου σημαντική** το **1,8%**.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΤ6 ΑΠΟΣΥΡΣΗ-ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΛΙΚΟΥ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	2	1,8	1,8	1,8
	ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	6	5,4	5,4	7,1
	ΑΡΚΕΤΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	74	66,1	66,1	73,2
	ΠΟΛΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	30	26,8	26,8	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Οργάνωση λογοτεχνικών βραδιών: από ότι φαίνεται οι περισσότεροι χρήστες **50,9%** θεωρούν **λιγότερο σημαντική** τη δραστηριότητα αυτή, ενώ το **28,6%** **αρκετά σημαντική**, το **14,3%** των χρηστών **καθόλου σημαντική** και το **6,3%** **πολύ σημαντική**.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΤ7 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΛΟΓΟΤΕΧΝΙΚΩΝ ΒΡΑΔΙΩΝ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	16	14,3	14,3	14,3
	ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	57	50,9	50,9	65,2
	ΑΡΚΕΤΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	32	28,6	28,6	93,8
	ΠΟΛΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	7	6,3	6,3	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Στην **έβδομη ενότητα (Ζ)** οι ερωτήσεις αφορούν το **περιβάλλον** της Βιβλιοθήκης.

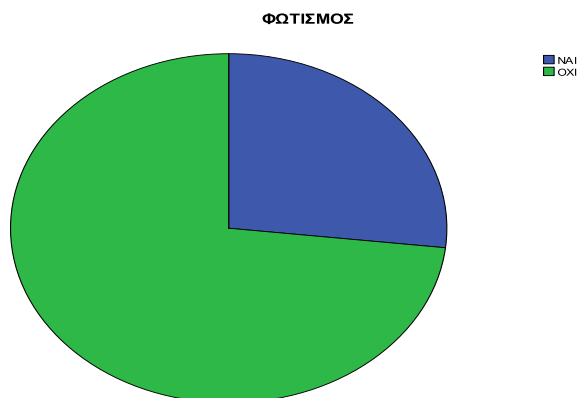
Στην **ερώτηση Ζ1** οι ερωτώμενοι καλούνται να απαντήσουν αν υπάρχει **ησυχία στο χώρο της Βιβλιοθήκης**. Οι μισοί χρήστες **50,9%** υποστηρίζουν πως υπάρχει (**ναι**), ενώ οι άλλοι μισοί **49,1%** πως δεν υπάρχει (**όχι**).

ΠΙΝΑΚΑΣ Ζ1 ΗΣΥΧΙΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	57	50,9	50,9	50,9
	ΟΧΙ	55	49,1	49,1	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Στην **ερώτηση Ζ2** οι ερωτώμενοι καλούνται να απαντήσουν αν **εξασφαλίζεται ο αναγκαίος και επιθυμητός φωτισμός στο χώρο**. Το **73,2%** απάντησε αρνητικά (**όχι**) και μόνο το **26,8%** έδωσε θετική απάντηση (**ναι**). *(Ο λόγος που η πλειοψηφία έδωσε αρνητική απάντηση πιστεύω ότι είναι επειδή η Βιβλιοθήκη βρίσκεται σε υπόγειο χώρο, παρόλα αυτά όμως διαθέτει μεγάλα παράθυρα όπου εισέρχεται φυσικό φως, από όσο φαίνεται όμως οι χρήστες δεν φαίνονται ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από αυτό).*

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Ζ2 ΦΩΤΙΣΜΟΣ



Στην ερώτηση Z3 για το αν είναι καθαροί οι χώροι της Βιβλιοθήκης το 70,5% απάντησε πως ναι και το 29,5% απάντησε όχι.

ΠΙΝΑΚΑΣ Z3 ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	33	29,5	29,5	29,5
	OXI	79	70,5	70,5	100,0
Total		112	100,0	100,0	

Στην **ένατη ενότητα (Η)** είναι οι **προτάσεις**. Δίνονται δύο ανοιχτού τύπου ερωτήσεις και οι χρήστες καλούνται να τις απαντήσουν, μπορούν να συμπληρώσουν οτιδήποτε πιστεύουν πως δεν αναφέρθηκε και κρίνουν αναγκαίο να το εκφράσουν. Οι απαντήσεις αυτές δεν θα αναλυθούν με το SPSS 17.0.

Στην ερώτηση H1: Έχετε να προτείνετε κάποιες βελτιώσεις που θα θέλατε να δείτε στη Βιβλιοθήκη και δεν αναφέρθηκαν;

Την ερώτηση αυτή απάντησαν μόνο 38 χρήστες, οι υπόλοιποι την άφησαν κενή. Στις βελτιώσεις που ζήτησαν να δουν πολλοί είναι πιο ευχάριστο περιβάλλον με κατάλληλα έπιπλα και χρωματισμούς, οι περισσότεροι ζήτησαν πιο χαμηλά ράφια γιατί υπάρχουν ράφια που οι χρήστες αδυνατούν να φθάσουν για να πάρουν το βιβλίο που τους ενδιαφέρει και είναι αναγκασμένοι να φωνάζουν το προσωπικό για να αναγκασμένοι να ζητούν βοήθεια από το προσωπικό ή να ανεβαίνουν οι ίδιοι στην ειδική σκάλα που υπάρχει με κίνδυνο να τους συμβεί κάποιο ατύχημα. Κάποιοι επιθυμούν να υπάρξουν χώροι για μελέτη οι οποίοι να είναι απομονωμένοι από τον υπόλοιπο χώρο της Βιβλιοθήκης μιας και με τη διαμόρφωση που έχει τώρα ο χώρος οι χρήστες που θέλουν να μελετήσουν εκεί δεν έχουν την κατάλληλη ησυχία που χρειάζεται καθώς τα γραφεία των υπευθύνων βρίσκονται στον ίδιο χώρο με το αναγνωστήριο. Επίσης οι χρήστες ζητάνε να αυξηθεί το χρονικό διάστημα δανεισμού πέρα των 15 ημερών που ισχύει σήμερα καθώς

το διάστημα αυτό το θεωρούν πολύ μικρό. Πολλοί είναι αυτοί που ζητούν να ανοίγει η Βιβλιοθήκη τα απογεύματα καθώς δεν προλαβαίνουν να κάνουν χρήση της τις πρωινές ώρες καθώς οι περισσότεροι εργάζονται.

Στην ερώτηση Η2: Έχετε να σχολιάσετε ή να προτείνετε κάτι που δεν αναφέρθηκε;

Πολλοί λίγοι ήταν οι χρήστες που απάντησαν την ερώτηση αυτή, μόνο 19 από το γενικό σύνολο 112, που την άφησε κενή. Τρεις (3) χρήστες ζήτησαν να διοργανώνονται σεμινάρια πχ. Παλαιογραφίας κá. Οχτώ (8) χρήστες ζήτησαν να αυξηθεί ο προϋπολογισμός για αγορά νέων βιβλίων. Οι περισσότεροι χρήστες (11) ζήτησαν να δημιουργήσει η Βιβλιοθήκη δική της σελίδα στο internet, γιατί αυτή τη στιγμή φιλοξενείται στο site του Δήμου Άμφισσας και η ήδη υπάρχουσα σελίδα δεν εξυπηρετεί τους χρήστες καθώς είναι αρκετά υποβαθμισμένη και έχει πολύ καιρό να ανανεωθεί. Τέλος, κάποιοι ζήτησαν να οργανωθούν εκδηλώσεις στο χώρο της Βιβλιοθήκης για να γίνει η Βιβλιοθήκη πιο προσιτή στο ευρύ κοινό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5:

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Ολοκληρώνοντας την έρευνα των χρηστών της Δημοτικής Βιβλιοθήκης της Άμφισσας καταλήγουμε σε ορισμένα συμπεράσματα, χρήσιμα για την πορεία της Βιβλιοθήκης. Σκοπός της έρευνας όπως είχε αναφερθεί στην αρχή είναι η καταγραφή απόψεων και συλλογή συμπερασμάτων, να προσφέρει άμεσες λύσεις-προτάσεις, ώστε να καταλήξει όσο πιο γρήγορα γίνεται σε ένα σωστό και επιθυμητό αποτέλεσμα.

Στο κεφάλαιο αυτό ενημερώνεται ο αναγνώστης για την κατάσταση στην οποία βρίσκεται σήμερα η Βιβλιοθήκη, έτσι όπως την κατέγραψαν οι χρήστες, καθώς επίσης και για τις ανάγκες των χρηστών έτσι όπως διατυπώθηκαν στην έρευνα.

Στην παρούσα έρευνα οι περισσότεροι από τους χρήστες που συμμετείχαν ήταν γυναίκες (85 γυναίκες έναντι 27 ανδρών) με τις ηλικίες 18-25 και 31-35 να συγκεντρώνουν τα μεγαλύτερα ποσοστά. Ο μεγαλύτερος αριθμός χρηστών δήλωσαν φοιτητές και δημόσιοι υπάλληλοι. Οι περισσότεροι επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη τουλάχιστον 3 φορές την εβδομάδα και κύριος λόγος επίσκεψης είναι ο δανεισμός και στη συνέχεια η έρευνα. Η λογοτεχνία και η ιστορία είναι οι δύο θεματικές κατηγορίες που προτιμούν να διαβάζουν οι χρήστες και οι κατηγορίες που θεωρούνται ελλιπείς είναι οι κοινωνικές επιστήμες, τα θρησκευτικά και η γλώσσα. Η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών δεν διαβάζει ξενόγλωσσα βιβλία ενώ οι λιγότεροι χρήστες που διαβάζουν (33 χρήστες μόνο) προτιμούν τα βιβλία κατά κύριο λόγο στην αγγλική γλώσσα και δεύτερη γλώσσα προτίμησης τη γερμανική. Επίσης το θέμα ενός βιβλίου και ύστερα ο συγγραφέας είναι τα δύο κριτήρια βάση του οποίου οι χρήστες επιλέγουν ένα βιβλίο.

Πολύ μεγάλο ποσοστό των χρηστών θα ήθελαν η Βιβλιοθήκη να εμπλουτίσει τη συλλογή της με κάποια βιβλία όπως: αρχαιολογικά, νομισματικά, δοκίμια κάθε είδους, ψυχολογικά, πληρέστερη σειρά αρχαίων ελλήνων συγγραφέων, βιβλία μαγειρικής, θρησκευτικά, ιστορικά, παιδαγωγικά και περισσότερα καινούργια λογοτεχνικά βιβλία. Η Βιβλιοθήκη πάντως στοχεύει να αγοράσει κι άλλα βιβλία αλλά οι κινήσεις που κάνει το τελευταίο διάστημα για αγορά είναι πολύ μικρές μιας και δεν υπάρχουν στη διάθεσή της αρκετά χρήματα. Από ότι φαίνεται κάποιοι χρήστες πρέπει να γνωρίζουν για την έλλειψη χρημάτων για αυτό στην ανοιχτού τύπου ερώτηση, αν έχουν να σχολιάσουν ή να προτείνουν κάτι το οποίο δεν αναφέρθηκε (βλ. ερωτηματολόγιο ερώτηση Η.2)

κάποιοι ζήτησαν την αύξηση του προϋπολογισμού. Πάντως καλό θα ήταν με την αγορά, όταν αυτή γίνει, να καλυφθούν και οι κατηγορίες που οι χρήστες θεωρούν ότι είναι ελλείψεις.

Όσο αφορά τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης θεωρώ ότι στο συγκεκριμένο τομέα υπάρχει πρόβλημα. Οι υπηρεσίες που γνωρίζουν και χρησιμοποιούν οι περισσότεροι και συγκέντρωσαν τα μεγαλύτερα ποσοστά είναι ο δανεισμός και το αναγνωστήριο. Με πολύ μικρότερα ποσοστά ακολουθούν η κράτηση των βιβλίων, η ανανέωση των βιβλίων και τα φωτοαντίγραφα. Εντύπωση προκαλεί και πιστεύω ότι θα πρέπει να ανησυχήσει ιδιαίτερα τους υπεύθυνους της Βιβλιοθήκης ότι οι χρήστες σχεδόν αγνοούν βασικές υπηρεσίες της όπως είναι η χρήση των εφημερίδων και των περιοδικών, η χρήση Η/Υ, η δωρεάν πρόσβαση στο Internet και η μελέτη παλαιών εκδόσεων. Η βασική υπηρεσία της Βιβλιοθήκης μπορεί να είναι κατά κύριο λόγο η παροχή πληροφοριών όμως υπάρχουν και συμπληρωματικές λειτουργίες όπως αυτές που προανέφερα που θα πρέπει να είναι γνωστές στους χρήστες. Πολύτιμο ρόλο για αυτό το λόγο θα πρέπει να παίζει από τη μεριά των υπαλλήλων και η διάθεση που έχουν στο χώρο εργασίας τους, καθώς χάρη σε αυτή μπορούν να ολοκληρωθούν μεγάλα και σημαντικά σχέδια και να υλοποιηθούν ακόμη και τα δυσκολότερα. Αυτό που χρειάζεται είναι να υπάρχει αγάπη για το αντικείμενο της εργασίας και πάνω από όλα θέληση.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω οι χρήστες που δεν γνωρίζουν για τη δωρεάν πρόσβαση στο internet και τη χρήση Η/Υ είναι 11,6% και 9,8% αντίστοιχα. Αυτό μάλλον συμβαίνει γιατί ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός που διατίθεται για το κοινό η Βιβλιοθήκη είναι ανεπαρκής, μόνο 2 ηλεκτρονικοί υπολογιστές που παρουσιάζουν διαρκώς λειτουργικά προβλήματα λόγω παλαιότητας των τερματικών συσκευών με αποτέλεσμα να χρησιμοποιούνται σπάνια από τους χρήστες. Στην εποχή πλέον της τεχνολογίας που διανύουμε το γεγονός αυτό δεν τιμά ιδιαίτερα τη Βιβλιοθήκη. Θα πρέπει άμεσα να γίνει αγορά Η/Υ έτσι ώστε οι χρήστες να εξυπηρετούνται και να μη φεύγουν απογοητευμένοι κάθε φορά εξαιτίας των δύο υπαρχόντων.

Την υπηρεσία που σχεδόν αγνοούν οι χρήστες είναι η χρήση του Ο/Α υλικού όπου το ποσοστό που γνωρίζει για τη χρήση του φθάνει μόλις 0,9! Κανονικά στην εποχή που διανύουμε που όλα τείνουν να γίνουν ψηφιακά, θα έπρεπε να υπάρχει περισσότερο υλικό σε οπτικοακουστική μορφή το οποίο να είναι γνωστό στους χρήστες ότι υπάρχει στη Βιβλιοθήκη καθώς ότι βρίσκεται στο χώρο αυτό είναι εκεί για να χρησιμοποιηθεί από αυτούς. Η αλήθεια όμως είναι πώς το

οπτικοακουστικό υλικό δεν είναι εύχρηστο και έχει πολλά μειονεκτήματα σε σχέση πάντοτε με το έντυπο και το ηλεκτρονικό, αλλά αυτό δεν είναι λόγος ώστε να το καθιστά άορατο στους χρήστες. Ύστερα από δική μου έρευνα διαπίστωνα ότι το Ο/Α υλικό βρίσκεται σε χώρο που δεν είναι καθόλου ορατό στους χρήστες και αυτός πιστεύω μπορεί να είναι ο λόγος που οι χρήστες αγνοούν την ύπαρξη του. Θα πρέπει λοιπόν το προσωπικό να αλλάξει την τοποθεσία του.

Στην ερώτηση που αφορούσε την αξιολόγηση των υπηρεσιών οι δύο προηγούμενες ερωτήσεις που υπήρχαν (βλ. ερωτηματολόγιο ερώτηση Δ. 1 και Δ. 2) και αναλύθηκαν παραπάνω έπαιξαν καθοριστικό ρόλο καθώς το πρόβλημα που εντοπίστηκε με τις ερωτήσεις αυτές στο σημείο αυτό είναι ξεκάθαρο γιατί ζητήθηκε από τους χρήστες να αξιολογήσουν μόνο τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν και από τις 11 υπηρεσίες που τους δόθηκαν αξιολόγησαν μόνο τις 4 πρώτες! Έτσι το αναγνωστήριο το έκριναν μέτριο οι 41 χρήστες από τους 112, (ο λόγος που το έκριναν μέτριο πιστεύω ότι είναι επειδή τα γραφεία των υπαλλήλων βρίσκονται στον ίδιο χώρο με αυτό με αποτέλεσμα η μελέτη να μην γίνεται με την ανάλογη ησυχία), οι υπόλοιποι δεν απάντησαν, το δανεισμό που τον χρησιμοποιούν όλοι τον αξιολόγησαν ως πολύ καλό, οι 13 απαντήσεις που δόθηκαν για την κράτηση των βιβλίων την έκριναν πολύ καλή σαν υπηρεσία και οι 14 απαντήσεις που δόθηκαν για την ανανέωση βιβλίων την αξιολόγησαν ως πολύ καλή υπηρεσία. Θα πρέπει το προσωπικό να βρει άμεσα τρόπους να κάνει τις υπηρεσίες αυτές γνωστές στο ευρύ κοινό. Ένας πολύ απλός τρόπος είναι να υπάρχουν γραμμένες σε ορατό σημείο οι υπηρεσίες έτσι ώστε να γίνουν γνωστές στο ευρύ κοινό ή να τις διαφημίσει τυπώνοντας φυλλάδια με τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης και να μοιραστούν όχι μόνο στους χρήστες αλλά και στον υπόλοιπο κόσμο με σκοπό να προσελκύσει περισσότερους χρήστες. Υπάρχει όπως φαίνεται κάποια καθυστέρηση στον εκσυγχρονισμό της και αυτό οφείλεται στην έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, αν και οι χρήστες δήλωσαν ικανοποιημένοι από το προσωπικό και την προσφορά του.

Για τις βελτιώσεις που προτάθηκαν στην ερώτηση ΣΤ.1 (βλ. ερωτηματολόγιο ερώτηση ΣΤ.1) οι χρήστες δεν ενδιαφέρονται για την αύξηση θέσεων Η/Υ καθώς η Βιβλιοθήκη διαθέτει όπως προαναφέρθηκε 2 υπολογιστές που παρουσιάζουν λειτουργικά προβλήματα λόγω παλαιότητας των τερματικών συσκευών με αποτέλεσμα να χρησιμοποιούνται σπάνια από τους χρήστες. Δεν δείχνουν ενδιαφέρον ούτε για την αυτοματοποίηση των υπηρεσιών, την αύξηση θέσεων αναγνωστηρίου καθώς κρίνουν τις υπάρχουσες θέσεις αρκετές, ούτε για την οργάνωση λογοτεχνικών βραδιών. Θεωρούν όμως πολύ σημαντική την απόσυρση του φθαρμένου υλικού και

την αντικατάστασή του, όπως επίσης και των διαδανεισμού μεταξύ της Βιβλιοθήκης της Άμφισσας με άλλες Βιβλιοθήκες. Αυτό όμως που θεωρούν πολύ σημαντικό είναι να ανοίγει η Βιβλιοθήκη το απογευμα και το Σάββατο καθώς πολλοί είναι αυτοί που δεν προλαβαίνουν να κάνουν χρήση της τις πρωινές ώρες καθώς εργάζονται. Μία Βιβλιοθήκη που πραγματικά θέλει να προσφέρει και ενδιαφέρεται για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών θα πρέπει να ανοίγει τις απογευματινές ώρες καθώς το προσωπικό γνωρίζει ότι δεν μπορούν όλοι οι χρήστες να εξυπηρετηθούν το πρωί. Επίσης να αυξηθεί το χρονικό διάστημα δανεισμού πέρα των 15 ημερών που ισχύει σήμερα καθώς το διάστημα αυτό το θεωρούν πολύ μικρό.

Επίσης οι χρήστες ζητούν να γίνουν κάποιες αλλαγές στον εσωτερικό χώρο όπως αγορά καινούργιων επίπλων, αλλαγή στο χρώμα των τοίχων, πιο χαμηλά ράφια γιατί υπάρχουν ράφια που οι χρήστες αδυνατούν να φθάσουν για να πάρουν το βιβλίο που τους ενδιαφέρει και είναι αναγκασμένοι να ζητούν βοήθεια από το προσωπικό ή να ανεβαίνουν οι ίδιοι στην ειδική σκάλα που υπάρχει με κίνδυνο να τους συμβεί κάποιο ατύχημα. Να δημιουργηθούν χώροι για μελέτη οι οποίοι να είναι απομονωμένοι από τον υπόλοιπο χώρο της Βιβλιοθήκης μιας και με τη διαμόρφωση που έχει τώρα ο χώρος οι χρήστες που θέλουν να μελετήσουν εκεί δεν έχουν την κατάλληλη ησυχία που χρειάζεται καθώς τα γραφεία των υπευθύνων βρίσκονται στον ίδιο χώρο με το αναγνωστήριο. Δυσανεστημένοι είναι οι χρήστες με το φωτισμό πιστεύω ότι αυτό συμβαίνει γιατί η Βιβλιοθήκη βρίσκεται σε υπόγειο χώρο, παρόλα αυτά όμως διαθέτει μεγάλα παράθυρα όπου εισέρχεται φυσικό φως, από όσο φαίνεται όμως οι χρήστες δεν φαίνονται ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από αυτό.

Οι περισσότεροι χρήστες ζήτησαν να δημιουργήσει η Βιβλιοθήκη δική της σελίδα στο internet, γιατί αυτή τη στιγμή φιλοξενείται στο site του Δήμου Άμφισσας και η ήδη υπάρχουσα σελίδα δεν εξυπηρετεί τους χρήστες καθώς είναι αρκετά υποβαθμισμένη και έχει πολύ καιρό να ανανεωθεί.

Τέλος, κάποιος ζήτησαν να οργανωθούν εκδηλώσεις στο χώρο της Βιβλιοθήκης για να γίνει η Βιβλιοθήκη πιο προσιτή και πιο γνωστή στο ευρύ κοινό. Για την προβολή της Βιβλιοθήκης θα πρέπει από πλευράς της να δημιουργηθεί μία καλή σχέση με το κοινό καλώντας τους σε εκδηλώσεις της, να προσαρμόσει τις ώρες λειτουργίας με τρόπο που να εξυπηρετούν το κοινό που μπορεί να την επισκεφθεί, να οργανώσει ένα πρόγραμμα ξενάγησης στη Βιβλιοθήκη.

Ο στόχος της θα πρέπει να επικεντρωθεί στη βελτίωση των παροχών στους χρήστες της, δημιουργώντας προϊόντα και υπηρεσίες που να καλύπτουν τις ανάγκες τους, ανάγκες που να προέρχονται από τους ίδιους τους χρήστες μέσα από ερωτηματολόγια, την προσωπική επαφή με το προσωπικό, και όχι ανάγκες που ορίζονται από προσωπικές απόψεις του προσωπικού.

Επιγραμματικά , οι προτάσεις που προκύπτουν από την έρευνα είναι:

1. εμπλουτισμός των συλλογών,
2. αγορά Η/Υ,
3. γνωστοποίηση των υπηρεσιών της (πχ. μέσα από φυλλάδια),
4. απόσυρση φθαρμένου υλικού και αντικατάστασή του,
5. διαδανεισμός,
6. αύξηση ωρών λειτουργίας,
7. αύξηση χρόνου δανεισμού,
8. δημιουργία ξεχωριστού χώρου αναγνωστηρίου,
9. δημιουργία δική της σελίδας (site) στο internet,
10. οργάνωση εκδηλώσεων,
11. αλλαγές στον εσωτερικό χώρο.

Επομένως λαμβάνοντας υπόψη όλες τις παραπάνω προτάσεις η Βιβλιοθήκη θα πρέπει να είναι διατεθειμένη να λάβει υπόψη της τα αιτήματα των χρηστών της και να προσπαθήσει να τα εφαρμόσει στο μέγιστο βαθμό για την καλύτερη λειτουργία της με απώτερο σκοπό την βελτίωση των υπηρεσιών της στο άμεσο μέλλον.

5.1 ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΚΑΙ ΗΘΙΚΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα της έρευνας των χρηστών στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Άμφισσας θα ήθελα να τονίσω ότι υπήρξε αξιοπιστία και εχεμύθεια στις απόψεις των χρηστών. Συγκεκριμένα, με τις απόψεις που καταγράφηκαν στα ερωτηματολόγια, διατηρήθηκε η ανωνυμία τους και τα στοιχεία χρησιμοποιήθηκαν αποκλειστικά και μόνο για την έρευνα για την

ολοκλήρωση της πτυχιακής εργασίας. Σκοπός της έρευνας, όπως αναφέρθηκε στην αρχή, ήταν να συγκεντρωθούν τα προβλήματα της συγκεκριμένης Βιβλιοθήκης και όχι να θίξει απόψεις και ενέργειες ατόμων. Ολοκληρώνοντας την παρούσα έρευνα αξίζει να σημειωθεί ότι τα συμπεράσματα και οι προτάσεις που έδωσαν οι χρήστες θα δοθούν στο προσωπικό της Βιβλιοθήκης ώστε να παρατηρηθούν οι ελλείψεις και να καλυφθούν, όσο είναι εφικτό, οι ανάγκες της Βιβλιοθήκης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

➤ ΕΛΛΗΝΙΚΗ

1. Ανδρουλάκης, Μ., Κακάρη, Ν. και Μουσούρη, Χ. (1998) *Μέθοδοι συλλογής δεδομένων ερωτηματολόγιο, συνέντευξη, παρατήρηση* [online] Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Διαθέσιμο: <http://www.eap.gr> [Πρόσβαση 30 Ιουλίου 2010].
2. Βρανόπουλος, Ε. (1986) *Οι Βιβλιοθήκες στην Αρχαία Ελλάδα*. Αθήνα: [χ.ε.].
3. Βιβλιοθήκες (2000) *Ιστορία των Ιδιωτικών, Ηγεμονικών Αυτοκρατορικών και δημόσιων βιβλιοθηκών*. [online] Αθήνα, Διαθέσιμο : <http://www.libraries.gr> [Πρόσβαση 30 Ιουλίου 2010].
4. Δαμιανού, Χ.Κ. (2000) *Μεθοδολογία δειγματοληψίας*. Αθήνα: Αίθρα.
5. Δαράκη, Π. (1986) *Λαϊκές Βιβλιοθήκες*. Αθήνα :Gutenberg.
6. (Διεθνή Ομοσπονδία Ενώσεων Βιβλιοθηκών και Ινστιτούτων Τμήμα Λαϊκών Βιβλιοθηκών της IFLA). (2000). *Λαϊκές Βιβλιοθήκες: κατευθυντήριες οδηγίες*. Σπάρτη: Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Σπάρτης.
7. Δικτυακή Εκπαιδευτική πύλη του Υπουργείου Παιδείας Δ.Β.Μ.Θ. (2010) Δημόσιες, Δημοτικές και Κοινοτικές Βιβλιοθήκες. [online] Αθήνα, Διαθέσιμο: http://www.e-yliko.gr/htmls/libraries/vivl_dimos.aspx [Πρόσβαση 30 Ιουλίου 2010].
8. Ζαφειρίου, Γ. (2008) *Σημειώσεις από μάθημα Μέθοδοι Έρευνας*. Σίνδος: ΤΕΙΘ.
9. Ζαφειρόπουλος, Κ. (2005) *Πώς γίνεται μια επιστημονική εργασία; Επιστημονική έρευνα και συγγραφή εργασιών*. Αθήνα: Κριτική.
10. Θεοφιλίδης, Χ. (1995). *Η συγγραφή επιστημονικής εργασίας. Από τη θεωρία στη πράξη*. Αθήνα: Γ. Δαρδανός.
11. Καλονάρος, Π. (1997) *Ιστορία της πόλεως Αμφίσσης*. Άμφισσα: Σύλλογος απανταχού Αμφισσέων.

12. Κοκκίνης, Σπύρος. (1981) *Βιβλιοθήκες και βιβλία ή τα σκοτάδια με αριθμούς*. Αθήνα: Σύγχρονη Εποχή.
13. Κορκίδη, Μ., (2003), «Ο ρόλος των Δημοτικών Βιβλιοθηκών και η προσφορά τους στην τοπική κοινωνία», *Υπηρεσίες Βιβλιοθηκών για την κοινότητα. Διεθνής Διάσκεψη με θέμα τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα*, Αθήνα.
14. Κουλικούρδη, Α. (2007) *Ο Ρόλος των Βιβλιοθηκών στην Εκπαίδευση των ΑμεΑ: Ελληνική και Διεθνής Πραγματικότητα*. Αθήνα: [χ.ε.].
15. Κραβαρτόγιαννος, Δ. (1997) *Ιστορία της πόλεως της Άμφισσας: συμπληρώματα*. Άμφισσα: Σύλλογος απανταχού Αμφισσέων.
16. Λιάμη, Π. (2009) *Έρευνα χρηστών στη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Σερρών*. Θεσσαλονίκη: [χ.ε.].
17. Μελετλίδου, Ι. (2007) *Έρευνα για την δημοτική βιβλιοθήκη Ελευθερίου - Κορδελιού: η συμβολή, οι ανάγκες και οι προοπτικές εξέλιξής της*. Θεσσαλονίκη: [χ.ε.].
18. Μπένος, Β. Κ. (1991) *Μέθοδοι και τεχνικές δειγματοληψίας*. Πειραιάς: Σταμούλης.
19. Safer internet.gr: Για ένα ασφαλέστερο δίκτυο. (2009) *Μετατρέποντας το Διαδίκτυο σε εκπαιδευτικό μέσο στις Βιβλιοθήκες* [online] Αθήνα, Διαθέσιμο: www.saferinternet.gr [Πρόσβαση 23 Ιουλίου 2010].
20. Οικονόμου, Ι. (1998) *Οι Βιβλιοθήκες στην αρχαία Ελλάδα*. Αθήνα: Ατραπός.
21. Παπαδημητρίου, Γ. (2001) *Περιγραφική Στατιστική*. Θεσσαλονίκη: Παρατηρητής.
22. Παρασκευόπουλος, Ι. Ν. (1993) *Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας*: τόμος α. Αθήνα: [χ.ε.].
23. Παρασκευόπουλος, Ι. Ν. (1993) *Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας*: τόμος β. Αθήνα: [χ.ε.].
24. Πιέρρος, Σ. (2000) *Μέθοδοι έρευνας στη Βιβλιοθηκονομία*. Σίνδος: ΤΕΙΘ.
25. Ρόντος, Κ. και Παπάνης, Ε. (2007) *Οι τεχνικές του καλού ερωτηματολογίου*. Αθήνα: Σιδέρη.
26. Σεμερτζάκη, Ε. (2006). *Οι βιβλιοθήκες στην Ελλάδα από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα: σύντομη ιστορική αναδρομή*. Διαθέσιμο: http://unioncat.blogspot.com/2008/09/blog-post_27.html [Πρόσβαση 18 Ιουλίου 2010].

27. Σεμερτζάκη, Ε. (2008). *Σκιαγράφηση των βασικών δεξιοτήτων του Βιβλιοθηκονόμου /επιστήμονα πληροφόρησης*. [online] Διαθέσιμο: <http://openarchives.gr/view/400443> [Πρόσβαση 18 Ιουλίου 2010].
28. Σίτας, Α. και Νικητάκης, Μ. (2006) *Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στις Βιβλιοθήκες και οι απόψεις των χρηστών, διημερίδα με θέμα: Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών Ακαδημαϊκών, Δημοσίων Βιβλιοθηκών, 23-24 Απριλίου*, [online] Καβάλα, Διαθέσιμο: <http://www.ekt.gr> [Πρόσβαση 11 Ιουλίου 2010].
29. Σωτηρίου, Β. (2006) *Δημοτική Βιβλιοθήκη Αμφισσας*. Αμφισσα: Δημοτική Βιβλιοθήκη Αμφισσας.
30. Τσιούτσου, Μ. (2005) *Έρευνα χρηστών στη Μανούσσεια Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Σιάτιστας*. Θεσσαλονίκη.
31. Τόγια, Α. (1997) *Εισαγωγή στη Βιβλιοθηκονομία: είδη Βιβλιοθηκών*. Σύνδος: ΤΕΙΘ.
32. Φιλλιπόπουλος, Τ. (2004) *Ιστορία της Φωκίδας*. Πάτρα: Περί τεχνών.

➤ ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

1. Bell, J. (1997) *Μεθοδολογικός σχεδιασμός παιδαγωγικής και κοινωνικής έρευνας: οδηγός για φοιτητές και υποψήφιους διδάκτορες*. Αθήνα: Gutenberg.
2. Boulder Public Library (2010) *Boulder Public Library 2006 user survey report of results*. [online] Boulder Library, Διαθέσιμο: <http://boulderlibrary.org/masterplan/docs/SURVEY2006FinalReportwithAppendices.pdf> [Πρόσβαση 23 Οκτωβρίου 2010].
3. Cohen, L. F. (1997) *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. Αθήνα: Έκφραση.
4. Boulder Public Library (2010) *Executive summary Boulder Public Library 2008 services evaluation*. [online] Boulder Library, Διαθέσιμο: <http://boulderlibrary.org/masterplan/docs/SURVEY2008FinalReportwithAppendices.pdf> [Πρόσβαση 23 Οκτωβρίου 2010].
5. Javeau, C. (2000) *Η έρευνα με ερωτηματολόγιο: το εγχειρίδιο του καλού ερευνητή*. Αθήνα: Τυπωθήτω.
6. North Yorkshire County Council (2010) *North Yorkshire Country Council Public Library users survey combined weighted authority and service point report September 2006*.

[online] Διαθέσιμο: <http://www.northyorks.gov.uk/index.aspx?articleid=10803> [Πρόσβαση 22 Οκτωβρίου 2010].

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

➤ **SITES**

<http://www.ala.org>

<http://www.eebep.org>

<http://el.wikipedia.org>

<http://www.google.gr>

<http://www.sla.org>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΘΕΜΑ: ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΑΜΦΙΣΣΑΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ:

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

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΛΑΜΠΙΤΣΙΝΗ ΔΕΣΠΟΙΝΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΖΑΦΕΙΡΙΟΥ ΓΕΩΡΓΙΑ

Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί συντάχθηκε στα πλαίσια της εκπόνησης πτυχιακής εργασίας με θέμα: Έρευνα χρηστών στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Άμφισσας.

Σκοπός είναι να δώσει μια γενική εικόνα της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Άμφισσας καταγράφοντας τις απόψεις σας σχετικά με τις προτιμήσεις σας, όσο αφορά τις συλλογές αλλά και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, να αξιολογηθούν οι υπηρεσίες να εντοπιστούν τυχόν προβλήματα και να δοθούν προτάσεις για βελτίωση.

Το σύνολο των δεδομένων που θα προκύψουν θα χρησιμοποιηθούν αυστηρά για τους σκοπούς της έρευνας.

Με εκτίμηση,
Λαμπιτσίνη Δέσποινα

A. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο

- Άντρας
Γυναίκα

2. Ηλικία

- 18-25
26-30
31-35
36-40
40+

3. Επάγγελμα

- Φοιτητής/τρια
Εκπαιδευτικός
Δημόσιος Υπάλληλος
Ιδιωτικός Υπάλληλος
Οικιακά
Ελεύθερος Επαγγελματίας
Άλλο

4. Επαγγελματική κατάρτιση

- Δημοτικό
Λύκειο
ΙΕΚ
ΤΕΙ/ΑΕΙ
Μεταπτυχιακό
Άλλο..... (παρακαλώ σημειώστε)

B. ΧΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

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

- Τουλάχιστον 3 φορές την εβδομάδα
Τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα
Τουλάχιστον 1 φορά κάθε 15 μέρες
Τουλάχιστον 1 φορά το μήνα
Τουλάχιστον 1 φορά κάθε 3 μήνες
Σπανιότερα

2. Για ποιο λόγο επισκέπτεστε την Βιβλιοθήκη; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα).

- Δανεισμό
Έρευνα
Υλικό για έρευνα
Μελέτη
Ενημέρωση
Άλλο

Γ. ΧΡΗΣΗ ΣΥΛΛΟΓΩΝ - ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

1. Πόσα βιβλία γενικού περιεχομένου διαβάσατε τον τελευταίο χρόνο;

- Κανένα
1-5
6-10
Πάνω από 10

2. i) Ποιες θεματικές κατηγορίες προτιμάτε; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία).

Λογοτεχνία	
Φιλοσοφία	
Θρησκευτικά	
Κοινωνικές επιστήμες	
Γλώσσα	
Θετικές επιστήμες	
Εφαρμοσμένες επιστήμες	
Τέχνες	
Γεωγραφία	
Ιστορία	

ii) Ποιες κατηγορίες θεωρείτε ελλιπείς; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία).

Λογοτεχνία	
Φιλοσοφία	
Θρησκευτικά	
Κοινωνικές επιστήμες	
Γλώσσα	
Θετικές επιστήμες	
Εφαρμοσμένες επιστήμες	
Τέχνες	
Γεωγραφία	
Ιστορία	

3. i) Διαβάζετε ξενόγλωσσα βιβλία; (π.χ. αγγλικά, ιταλικά κλπ.)

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ii) Αν ναι, σε ποια γλώσσα προτιμάτε να διαβάζετε;

Αγγλικά

Ιταλικά

Γαλλικά

Γερμανικά

Ισπανικά

Άλλο

4. i) Υπάρχουν βιβλία που θέλετε να συμπεριλάβει η Βιβλιοθήκη;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ii) Αν ναι, αναφέρετε ορισμένα.

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

5. Με ποιο κριτήριο επιλέγετε ένα βιβλίο; (Επιλέξτε με X από τις ακόλουθες επιλογές).

- Θέμα
- Συγγραφέα
- Εξώφυλλο
- Αριθμό σελίδων
- Κριτικές
- Γνώμη φίλων
- Διαφήμιση

Δ. ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Ποιες υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης γνωρίζετε; (Επιλέξτε αν θέλετε περισσότερες από μία).

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Αναγνωστήριο		
Δανεισμός		
Κράτηση βιβλίων		
Ανανέωση βιβλίων		
Φωτοαντίγραφα		
Χρήση περιοδικών		
Χρήση εφημερίδων		
Χρήση οπτικοακουστικού υλικού (cd, DVD κλπ.)		
Δωρεάν πρόσβαση internet		
Δωρεάν χρήση Η/Υ		
Μελέτη παλαιών εκδόσεων		

2. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε; (Επιλέξτε αν θέλετε περισσότερες από μία).

- Αναγνωστήριο
- Δανεισμός
- Κράτηση βιβλίων
- Ανανέωση βιβλίων
- Φωτοαντίγραφα
- Δωρεάν χρήση Η/Υ
- Δωρεάν πρόσβαση internet
- Χρήση περιοδικών
- Χρήση οπτικοακουστικού υλικού
- Χρήση εφημερίδων
- Μελέτη παλαιών εκδόσεων

3. Αξιολογήστε κάθε υπηρεσία βάζοντας ένα X. Αν κάποια δεν την χρησιμοποιείται μην την αξιολογήσετε.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	ΚΑΛΗ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΚΗ	ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ
Αναγνωστήριο					
Δανεισμός					
Κράτηση βιβλίων					
Ανανέωση βιβλίων					
Φωτοαντίγραφα					
Χρήση περιοδικών					
Χρήση εφημερίδων					
Χρήση οπτικοακουστικού υλικού					
Δωρεάν πρόσβαση internet					
Δωρεάν χρήση Η/Υ					
Μελέτη παλαιών εκδόσεων					

4. Το χρονικό διάστημα δανεισμού είναι επαρκές;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Ε. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

1. Επιλέξτε κατά πόσο διαφωνείτε / συμφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις:

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	Καθόλου	Ελάχιστα	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Ζητάω βοήθεια από το προσωπικό.					
Το προσωπικό είναι εξειδικευμένο με τις νέες τεχνολογίες					

Είμαι ικανοποιημένος-η από τη βοήθεια του προσωπικού.					
Το προσωπικό με κατευθύνει σωστά στην εύρεση υλικού.					

ΣΤ. ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ

Προς ποια κατεύθυνση πρέπει να δραστηριοποιηθεί η Βιβλιοθήκη για να βελτιωθούν οι υπηρεσίες και να εξυπηρετείστε καλύτερα; (Κατατάξτε από το 1 έως το 4). 1= καθόλου σημαντική, 2= λιγότερο σημαντική, 3= αρκετά σημαντική, 4=πολύ σημαντική.

Αυτοματοποίηση υπηρεσιών (αυτόματος δανεισμός και επιστροφή βιβλίων)	
Αύξηση θέσεων αναγνωστηρίου	
Αύξηση ωρών λειτουργίας (το απόγευμα και το Σάββατο)	
Αύξηση θέσεων Η/Υ	
Διαδανεισμός (δανεισμός μεταξύ Βιβλιοθηκών)	
Απόσυρση φθαρμένου υλικού και αντικατάστασή του	
Οργάνωση λογοτεχνικών βραδιών	

Ζ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

1. Υπάρχει ησυχία στο χώρο της Βιβλιοθήκης;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

2. Εξασφαλίζεται ο αναγκαίος και επιθυμητός φωτισμός στο χώρο;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

3. Είναι καθαροί οι χώροι της Βιβλιοθήκης;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Η. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

1. Έχετε να προτείνετε κάποιες βελτιώσεις που θα θέλατε να δείτε στη Βιβλιοθήκη και δεν αναφέρθηκαν;

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

2. Έχετε να σχολιάσετε ή να προτείνετε κάτι που δεν αναφέρθηκε;

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

Σας ευχαριστώ πολύ για τη συμμετοχή σας!

