

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

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Έρευνα χρηστών στη Δημοτική Βιβλιοθήκη  
Πτολεμαΐδας**



**Επόπτης :  
Γιάννης Ιωαννίδης**

**Επιμέλεια :  
Κατερίνα Χριστοφορίδου**

**ΠΤΟΛΕΜΑΪΔΑ 2014**

## ***Ευχαριστίες***

*Ολοκληρώνοντας την πτυχιική μου εργασία θα ήθελα να ευχαριστήσω κάποιους ανθρώπους που χωρίς τη δική τους βοήθεια δεν θα ολοκληρωνόταν η εργασία. Τον επόπτη της εργασίας κ. Γιάννη Ιωαννίδη καθώς και την κα. Γεωργία Ζαφειρίου για την στήριξη και τις πολύτιμες συμβουλές τους. Επίσης το προσωπικό της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Πτολεμαΐδας που μου επέτρεψε να πραγματοποιήσω στο χώρο τους την έρευνα μου και για την συμπαράσταση και τη βοήθεια τους . Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους βοήθησαν με τον τρόπο τους για την πραγματοποίηση της εργασίας αυτής.*

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πίνακας Συντομογραφιών .....	5
Κατάλογος Πινάκων .....	7
Κατάλογος Εικόνων .....	8
Κατάλογος Διαγραμμάτων .....	9
Πρόλογος .....	10
Εισαγωγή .....	12
<b>Κεφάλαιο 1 : Βιβλιογραφική Επισκόπηση .....</b>	<b>14</b>
1.1 : Γενικά .....	15
1.2 : Λαϊκές – Δημοτικές Βιβλιοθήκες .....	16
1.3 : Ελληνικό πλαίσιο λειτουργίας .....	18
1.4 : Κανονισμός Λειτουργίας Δημοσίων Βιβλιοθηκών .....	18
1.5 : Συλλογές .....	19
1.6 : Προσωπικό .....	20
1.7 : Παροχή Υπηρεσιών .....	21
1.8 : Έρευνες Χρηστών – Ιστορική Αναδρομή .....	23
1.9 : Έρευνες Χρηστών σε Δημόσιες Βιβλιοθήκες του εξωτερικού .....	26
1.10 : Έρευνες Χρηστών σε Δημόσιες Βιβλιοθήκες της Ελλάδας .....	30
<b>Κεφάλαιο 2 : Η Δημοτική Βιβλιοθήκη Πτολεμαΐδας .....</b>	<b>39</b>
2.1: Δήμος Εορδαίας .....	40
2.2: Δημοτική Βιβλιοθήκη Πτολεμαΐδας .....	42
2.3: Υλικό .....	43

2.4: Τμήματα .....	45
2.5: Κανονισμός λειτουργίας .....	48
<b>Κεφάλαιο 3 : Μεθοδολογία .....</b>	<b>49</b>
3.1 : Εισαγωγή .....	50
3.2 : Βασικές αρχές .....	51
3.3 : Σκοπός και στόχοι της έρευνας .....	52
3.4 : Μέθοδοι έρευνας .....	53
3.5 : Ποσοτική έρευνα .....	53
3.6 : Μέθοδοι συλλογής υλικού .....	54
3.7 : Το Ερωτηματολόγιο .....	55
3.8 : Πιλοτικό ερωτηματολόγιο .....	56
3.9 : Δειγματοληψία .....	58
3.10 : Παρουσίαση ερωτηματολογίου .....	59
3.11 : Διεξαγωγή έρευνας .....	64
3.12: Ανάλυση στοιχείων .....	65
<b>Κεφάλαιο 4 : Αποτελέσματα της έρευνας .....</b>	<b>66</b>
4.1 : Αποτελέσματα της έρευνας .....	67
<b>Κεφάλαιο 5 : Συμπεράσματα – Προτάσεις .....</b>	<b>91</b>
5.1: Συμπεράσματα –Προτάσεις .....	92
5.2 : Προτάσεις του ερευνητή .....	96
5.3 : Περιορισμοί της έρευνας .....	99
5.4 : Αξιοπιστία και ηθική .....	100

<b>Βιβλιογραφία.....</b>	<b>101</b>
Ελληνική .....	101
Ξένα .....	104
Sites.....	105
<b>Παράρτημα Ι : Ερωτηματολόγιο.....</b>	<b>106</b>

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

### ▪ Ελληνική

ΑΒΕΚΤ:	Αυτοματισμός Βιβλιοθηκών Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης
Α.Ε.Ι :	Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
ΑΜΕΑ:	Άτομα με Ειδικές Ανάγκες
Δ.Β.Π.:	Δημοτική Βιβλιοθήκη Πτολεμαΐδας
Έκδ.:	Έκδοση
Η/Υ:	Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές
κ.ά. :	και άλλα
ΚΑ.Λ.ΒΙΒ.	Κανονισμός Λειτουργίας Βιβλιοθηκών
κλπ.:	και λοιπά
μ.μ. :	μετά μεσημεριανής
Ο/Α:	Οπτικοακουστικό υλικό
Ο.Τ.Α.:	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
π.μ.:	προ μεσημεριανής
Τ.Ε.Ι:	Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
ΥΠ.Ε.Π.Θ:	Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων

### ▪ Ξένη

ARIST:	Annual Review of Information Science and Technology
CD-ROM:	Compact Disc Read-Only Memory
DVD:	Digital Versatile Disc
E-mail:	Electronical Mail

OPAC: Open Public Access Catalog  
SPSS: Statistical Package for Social Science  
UNESCO: United Nations Educational, Scientific,  
and Cultural Organization

## **ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ**

Πίνακας 3.1 Φύλο

Πίνακας 4.1 Λόγοι απομάκρυνσης από τη βιβλιοθήκη

Πίνακας 4.2 Μελλοντικές υπηρεσίες



## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 2.1.1 Πτολεμαΐδα

Εικόνα 2.2.1 Δημοτική Βιβλιοθήκη Πτολεμαΐδας

Εικόνα 2.4.1 Πληροφοριακό τμήμα

Εικόνα 2.4.2 Παιδικό Δανειστικό τμήμα

Εικόνα 2.4.3 Λαϊκό Δανειστικό τμήμα

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

- Διάγραμμα 4.1 Φύλο
- Διάγραμμα 4.2 Ηλικία
- Διάγραμμα 4.3 Εθνικότητα
- Διάγραμμα 4.4 Επάγγελμα
- Διάγραμμα 4.5 Μορφωτικό επίπεδο
- Διάγραμμα 4.2 Ηλικία
- Διάγραμμα 4.3 Εθνικότητα
- Διάγραμμα 4.4 Επάγγελμα
- Διάγραμμα 4.5 Μορφωτικό επίπεδο
- Διάγραμμα 4.6 Συχνότητα επίσκεψης της βιβλιοθήκης
- Διάγραμμα 4.7 Λόγοι επίσκεψης βιβλιοθήκης
- Διάγραμμα 4.8 Χρήση υπηρεσιών
- Διάγραμμα 4.9 Κριτήρια ανάγνωσης
- Διάγραμμα 4.10 Χρήση των θεματικών κατηγοριών
- Διάγραμμα 4.11 Εγκυκλοπαίδειες
- Διάγραμμα 4.12 Λεξικά
- Διάγραμμα 4.13 Σχολικά βοηθήματα
- Διάγραμμα 4.14 Εμπλουτισμός της βιβλιοθήκης
- Διάγραμμα 4.15 Τομείς εμπλουτισμού βιβλιοθήκης
- Διάγραμμα 4.16 Γνώση ύπαρξης σπάνιων βιβλίων του 18<sup>ου</sup> αιώνα
- Διάγραμμα 4.17 Κέντρο πληροφόρησης για χρήση Η/Υ
- Διάγραμμα 4.18 Ωράριο
- Διάγραμμα 4.19 Προσωπικό
- Διάγραμμα 4.20 Κτίριο
- Διάγραμμα 4.21 Εξοπλισμός
- Διάγραμμα 4.22 Υπηρεσίες
- Διάγραμμα 4.23 Θεματική κάλυψη υλικού
- Διάγραμμα 4.24 Συλλογές
- Διάγραμμα 4.25 Εκδηλώσεις

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

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. Ο όρος Βιβλιοθήκη υπάρχει από αρχαιοτάτων χρόνων. Οι βιβλιοθήκες στην αρχαία Αθήνα και τον υπόλοιπο αρχαίο ελληνικό κόσμο συντέλεσαν βασικά για τη διάδοση και διάσωση των Ελληνικών γραμμάτων από την αρχαιότητα.

Η εξέλιξη του ανθρώπου και της τεχνολογίας δεν θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστη και τη βιβλιοθήκη. Σήμερα πολλές βιβλιοθήκες 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 διαφόρων ψηφιακών εργαλείων.

Οι βιβλιοθήκες πρέπει πληροφορούν το κοινό για το τι υλικό διαθέτουν και πώς είναι δυνατή η πρόσβαση σε αυτό. Πολλοί δυνητικοί χρήστες όμως δεν είναι σε θέση να αξιοποιήσουν σε μεγάλο βαθμό τις δυνατότητες που μπορεί να τους προσφέρει μια βιβλιοθήκη. Αυτό μπορεί να οφείλεται σε μη εξοικείωση με το περιβάλλον βιβλιοθήκης ή τις νέες τεχνολογίες, καθώς και σε μη παραδοχή της άγνοιας. Αυτοί οι λόγοι δημιούργησαν την κίνηση για εκπαίδευση των χρηστών.

Οι βιβλιοθήκες συναντώντας τις ανάγκες της κοινωνίας παρέχουν μια σειρά από υπηρεσίες μερικές από τις οποίες είναι προτιμότερο να προσφέρονται μέσα στον ίδιο το χώρο τους, επί τόπου, ωστόσο σε άλλες περιπτώσεις είναι

χρήσιμο και θεμιτό να παρέχονται υπηρεσίες και έξω από τα όρια και τους τοίχους των κτηρίων τους. Κάθε βιβλιοθήκη θα πρέπει να παρέχει υπηρεσίες βασιζόμενες στην κοινότητα που έχει να εξυπηρετήσει.. Οι υπηρεσίες καθώς και άλλες δραστηριότητες αποτελούν τον πυρήνα των λειτουργιών των βιβλιοθηκών. Προκειμένου να μπορέσουν να ενεργοποιήσουν όλες τους τις δυνατότητες στην ψηφιακή εποχή, οι δημόσιες βιβλιοθήκες πρέπει να προετοιμαστούν ώστε να είναι σε θέση να προσφέρουν νέες και καινοτόμες ψηφιακές υπηρεσίες, που δίνουν στον πολίτη τη δυνατότητα να επιτυγχάνει τους προσωπικούς στόχους του, σε ένα κόσμο που διαρκώς αλλάζει. Επίσης, πρέπει να συνεισφέρουν, ώστε να δημιουργηθεί στην Ευρώπη μια κοινωνία συνοχής και μια επιτυχημένη οικονομία που να βασίζεται στη γνώση» (Τροχόπουλος, 2003).

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι έρευνες χρηστών αποτελούν ένα από τα πιο σπουδαία εργαλεία στον τομέα της επιστήμης της πληροφόρησης. Πρόκειται για ένα πεδίο μελέτης το οποίο έχει ως σκοπό να μελετήσει τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών, και τον τρόπο συμπεριφοράς τους σε σχέση με την αναζήτηση πληροφοριών. Μια παρόμοια έρευνα είναι και η παρακάτω η οποία σκοπό έχει να μελετήσει τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών της και να γίνει καταγραφή των απόψεων τους, σχετικά με τις υπηρεσίες και οτιδήποτε άλλο παρέχει η Δημοτική Βιβλιοθήκη Πτολεμαΐδας. Η μελέτη αυτή έγινε στα πλαίσια πτυχιακής εργασίας, του τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Τ.Ε.Ι Θεσσαλονίκης.

Η εργασία περιλάμβανε την πρωτογενή έρευνα όπου έγινε η συλλογή του υλικού και η έρευνα με ερωτηματολόγια, τα οποία αποτελούνταν από τις παρακάτω ενότητες: **προσωπικά στοιχεία, χρήση και υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, γενικού ενδιαφέροντος**. Η εξαγωγή των αποτελεσμάτων έγινε με διαγράμματα με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS 20. 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.

Η εργασία αποτελείται από πέντε κεφάλαια τα οποία είναι τα εξής:

➤ **Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup> : Βιβλιογραφική Επισκόπηση**

Αναφέρεται το πλαίσιο λειτουργίας των Δημοσίων βιβλιοθηκών, καθώς επίσης γίνεται μια βιβλιογραφική επισκόπηση έτσι ώστε να δούμε ποια είναι τα αποτελέσματα παρόμοιων ερευνών.

➤ **Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup> : Δημοτική Βιβλιοθήκη Πτολεμαΐδας**

Παρουσιάζεται η Δημοτική Βιβλιοθήκη Πτολεμαΐδας. Παραθέτει πληροφορίες για τη λειτουργία της, τη συλλογή της, τις υπηρεσίες και τα επιτεύγματα της

➤ **Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup> : Μεθοδολογία έρευνας**

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<sup>ο</sup> : Αποτελέσματα έρευνας**

Στο κεφάλαιο αυτό δίνονται τα αποτελέσματα της έρευνας των ερωτηματολογίων τα οποία αναπαρίστανται με πίνακες και γραφήματα με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS 20.

➤ **Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup> : Συμπεράσματα – Προτάσεις**

Εδώ αναλύονται τα αποτελέσματα της μελέτης και παραθέτονται τα συμπεράσματα που προκύπτουν από αυτήν. Ακόμα υπάρχουν και κάποιες προτάσεις που προτείνονται από τον ερευνητή, για την καλύτερη λειτουργία της βιβλιοθήκης.

Τέλος, παρατίθεται σχετική βιβλιογραφία με το σύστημα Harvard, το οποίο αποτελεί το απαραίτητο εργαλείο για το σχεδιασμό και την ολοκλήρωση της έρευνας.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>**  
**ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ**

## 1.1 Γενικά

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).

Με λίγα λόγια θα λέγαμε ότι, είναι ο χώρος όπου συγκεντρώνεται, οργανώνεται, επεξεργάζεται και αποδίδεται στο κοινό η πληροφορία και η γνώση, ανεξάρτητα από το κοινωνικό, οικονομικό, ηλικιακό και μορφωτικό επίπεδο, των χρηστών της. Παράλληλα, έχει ένα πολιτιστικό και εκπαιδευτικό ρόλο στην σύγχρονη κοινωνία. (Παλαμιώτη, 1998)



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 Λαϊκές – Δημοτικές Βιβλιοθήκες

Η λαϊκή βιβλιοθήκη αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους φορείς παροχής υπηρεσιών πληροφόρησης και πολιτισμού της περιοχής την οποία εξυπηρετεί . Εξασφαλίζει πρόσβαση σε ποικίλες πηγές και μέσα πληροφόρησης και παρέχει υποστήριξη προκειμένου το κοινό να είναι σε θέση να εντοπίζει , να αξιολογεί , να απομονώνει , να συνθέτει και να χρησιμοποιεί τις πληροφορίες που το ενδιαφέρουν. Η Δημοτική (Λαϊκή) 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 (Κοκκίνης, 1981). Η διακήρυξη της UNESCO για τις λαϊκές βιβλιοθήκες , που δημοσιεύτηκε το 1994 έχει αναγνωριστεί ως η πλέον σημαντική κατάθεση θεμελιωδών αρχών για τις λαϊκές βιβλιοθήκες και αποτελεί καθοριστικό εργαλείο για την ανάπτυξη των βιβλιοθηκών σε πολλές χώρες.

Σύμφωνα με την **UNESCO** λοιπόν, οι στόχοι της λαϊκής βιβλιοθήκης είναι:

1. η δημιουργία και η ενίσχυση της αναγνωστικής συνήθειας στα παιδιά από τη μικρή ηλικία,

2. η υποστήριξη της ατομικής εκπαίδευσης , καθώς και της τυπικής εκπαίδευσης σε όλες τις βαθμίδες,
3. η παροχή ευκαιριών για προσωπική δημιουργική ανάπτυξη,
4. η διέγερση της φαντασίας και της δημιουργικότητας των παιδιών και των έφηβων,
5. η προώθηση της ενημέρωσης για την πολιτιστική κληρονομία , η προαγωγή της αξίας των τεχνών , των επιστημονικών επιτευγμάτων και των καινοτομιών,
6. η πρόσβαση στις πολιτιστικές εκφράσεις όλων των τεχνών του θεάματος
7. η υποστήριξη του διαπολιτισμικού διαλόγου και η προστασία της πολιτισμικής ποικιλότητας,
8. η ενίσχυση της προφορικής παράδοσης,
9. η εξασφάλιση της πρόσβασης των πολιτών σε όλα τα είδη των πληροφοριών που αφορούν την κοινότητα,
10. η παροχή επαρκών υπηρεσιών πληροφόρησης στις τοπικές επιχειρήσεις, συνδέσμους και ομάδες με ειδικά ενδιαφέροντα,
11. η διευκόλυνση για την ανάπτυξη δεξιοτήτων όσον αφορά στην αναζήτηση και εντοπισμό πληροφοριών και τη χρήση Η/Υ,
12. η ενίσχυση και η συμμετοχή σε δραστηριότητες και προγράμματα αλφαριθμητισμού για όλες τις ηλικιακές ομάδες και η ανάληψη πρωτοβουλιών για το πρόβλημα του αναλφαριθμητισμού, εφόσον κριθεί απαραίτητο.

Η διαμόρφωση σαφούς πολιτικής κατά τον καθορισμό των στόχων , των προτεραιοτήτων και των υπηρεσιών κάθε λαϊκής βιβλιοθήκης πρέπει να γίνεται με βάση τις τοπικές ανάγκες και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της κοινότητας, ο προσδιορισμός και η ανάλυση των οποίων αποτελούν αντικείμενο συστηματικής μελέτης. 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).

### **1.3 Ελληνικό πλαίσιο λειτουργίας**

Στην Ελλάδα στις λαϊκές βιβλιοθήκες εντάσσονται οι δημόσιες βιβλιοθήκες, οι οποίες εποπτεύονται από το Τμήμα Βιβλιοθηκών που υπάγεται στον Ενιαίο Διοικητικό Τομέα Θεμάτων Εποπτικών Μέσων Διδασκαλίας, Εκπαιδευτικής Τηλεόρασης, Βιβλιοθηκών και Ιστορικών Αρχείων του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων (ΥΠ.Ε.Π.Θ.), και οι δημοτικές και κοινοτικές βιβλιοθήκες που ιδρύονται και λειτουργούν με την ευθύνη των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.). Η οργάνωση και λειτουργία των περισσότερων ακολουθεί τις διεθνείς οδηγίες και πρότυπα με βάση το υπάρχον ελληνικό θεσμικό πλαίσιο (Νόμο και Κανονισμό Λειτουργίας) που αφορά κυρίως τις δημόσιες βιβλιοθήκες.

### **1.4 Κανονισμός Λειτουργίας Δημοσίων Βιβλιοθηκών**

Ο Κανονισμός Λειτουργίας Βιβλιοθηκών (ΚΑ.Λ.ΒΙΒ.), που ισχύει από τον Αύγουστο του 2003, καταρτίστηκε με βάση τα προβλεπόμενα στο νόμο

3149/2003 με σκοπό να ρυθμιστούν κατά ενιαίο τρόπο για όλες τις βιβλιοθήκες θέματα που προβλέπονται από τις διατάξεις του, καθώς και θέματα που έχουν σχέση με την οργάνωση, λειτουργία και δράση των δημοσίων βιβλιοθηκών.

Ειδικότερα στον Κανονισμό ορίζεται ότι η βιβλιοθήκη:

- προωθεί χωρίς πολιτικές, θρησκευτικές, φυλετικές και άλλες διακρίσεις τη γνώση, την πληροφορία, την εκπαίδευση και τον πολιτισμό
- λειτουργεί ως τοπικό κέντρο πληροφόρησης, που εξασφαλίζει στους χρήστες της πρόσβαση σε κάθε είδους γνώση και πληροφορία
- ενισχύει την αναγνωσιμότητα και κάθε είδους σχετική μορφωτική και πολιτιστική δραστηριότητα
- παρέχει ειδικές υπηρεσίες και υλικό σε όσους χρήστες δε μπορούν για οποιονδήποτε λόγο, να χρησιμοποιούν τις συνήθεις υπηρεσίες και το υπάρχον υλικό της βιβλιοθήκης όπως:  
ξενόγλωσσες μειονότητες, άτομα με αναπηρία ή άτομα που βρίσκονται σε νοσοκομεία ή φυλακές
- ενεργεί προς κάθε κατεύθυνση για την εκπλήρωση της αποστολής της.

## 1.5 Συλλογές

Οι συλλογές των βιβλιοθηκών καταρτίζονται με βάση, κυρίως, τα θεματικά ενδιαφέροντα του κοινού τους και πρέπει να περιλαμβάνουν υλικό διαφόρων μορφών καθώς και πληροφορίες. Το μέγεθος και οι μορφές της συλλογής καθώς και η εκτίμηση του ρυθμού ανάπτυξής της, η οποία λόγω των συνεχών αλλαγών θα γίνεται και δυσκολότερη, επηρεάζουν σημαντικά το μέγεθος του προβλεπόμενου χώρου.

Επισημαίνεται ότι:

- Το έντυπο υλικό αποτελεί τη μεγαλύτερη κατηγορία τεκμηρίων, η αναλογία όμως των άλλων μορφών παρουσιάζει τα τελευταία χρόνια σημαντική αύξηση, παράλληλη με την

εξέλιξη των νέων τεχνολογιών και την εφαρμογή τους στις βιβλιοθήκες.

- Ο βαθμός ανάπτυξης συλλογών οπτικοακουστικών μέσων και ηλεκτρονικών προϊόντων εξαρτάται από τη δυνατότητα της βιβλιοθήκης να αναπτύξει και να λειτουργήσει ανάλογα τμήματα.
- Η συλλογή περιοδικών και εφημερίδων αποτελεί σημαντικότερο τμήμα της βιβλιοθήκης λόγω της πληροφοριακής της αξίας και επηρεάζει άμεσα, με το μέγεθος και τον όγκο του υλικού της, τη διαμόρφωση του χώρου.
- Η πληροφοριακή συλλογή - από γενικά και πληροφοριακά έργα - ποικίλλει ως προς το μέγεθος και την εξειδίκευση της ανάλογα με το είδος της βιβλιοθήκης.

Οι συλλογές της βιβλιοθήκης είναι στη διάθεση του κοινού για χρήση στο αναγνωστήριο ή για δανεισμό και χαρακτηρίζονται κλειστές ή ανοιχτές ανάλογα με τη δυνατότητα ελεύθερης πρόσβασης των χρηστών σε αυτές. Στις κλειστές συλλογές, στις οποίες συγκεντρώνονται σπάνια και πολύτιμα τεκμήρια, χειρόγραφα, παλαιές εκδόσεις κ.λπ. έχουν πρόσβαση μόνο οι υπάλληλοι της βιβλιοθήκης.

## **1.6 Προσωπικό**

Ο αριθμός του προσωπικού μιας λαϊκής βιβλιοθήκης εξαρτάται από το μέγεθος και τη σύνθεση του πληθυσμού, τις υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη και το ωράριο που ακολουθεί. Για μια δημόσια κεντρική βιβλιοθήκη ο ανώτερος αριθμός θέσεων προσωπικού που προβλέπεται από τις κείμενες διατάξεις είναι (12) δώδεκα θέσεις, στις οποίες προστίθενται (2) επιπλέον στην περίπτωση που η βιβλιοθήκη χαρακτηρίζεται ως Ιστορική. Το προσωπικό θα πρέπει να έχει την ικανότητα να επικοινωνεί αποτελεσματικά με

το κοινό να κατανοεί τις ανάγκες τους και να τους εμπνέει εμπιστοσύνη. Ο βιβλιοθηκονόμος ακόμα θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να προβλέπει μελλοντικές ανάγκες των χρηστών που θα οδηγήσουν στη δημιουργία νέων υπηρεσιών(Σιάτρη,1997). Οι λαϊκές βιβλιοθήκες σήμερα παρέχουν μια μεγάλη κλίμακα υπηρεσιών και να είναι σε θέση ο βιβλιοθηκονόμος να ανταποκρίνεται με επιτυχία στα καθήκοντα του πρέπει να διαθέτει οξυδέρκεια, διορατικότητα και φαντασία για να αναγνωρίσει έγκαιρα τις ανάγκες της κοινότητας. Είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου αλλάζει και αρχίζει να μεταβάλλεται σταδιακά από το να διαχειρίζεται τη συλλογή, στο να διαχειρίζεται την πρόσβαση στις πληροφορίες. (Γαρουφαλλου,1998).

### **1.7 Παροχή Υπηρεσιών**

Η λαϊκή βιβλιοθήκη απευθύνεται σε άτομα όλων των ηλικιών και τάξεων και πρέπει να καταβάλλει προσπάθεια για την κάλυψη των ενδιαφερόντων τους. Έχει ευθύνη να εξυπηρετεί τα άτομα προσχολικής ηλικίας, τους μαθητές της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, τους έφηβους, τους ενήλικες και να ανταποκρίνεται στα ενδιαφέροντα των γονέων, των αγροτών, των επαγγελματιών, των επιστημόνων και των επιχειρηματιών. Επίσης, πρέπει να επεκτείνει το ενδιαφέρον της στους ηλικιωμένους και συνταξιούχους προσφέροντας τους όλες τις δυνατές υπηρεσίες ομάδες του κοινού που εξυπηρετούνται από τη λαϊκή βιβλιοθήκη σύμφωνα με την ελληνική και διεθνή πρακτική είναι οι εξής:

- Παιδιά ως 12 ετών
- Έφηβοι
- Ενήλικες

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται από μια λαϊκή βιβλιοθήκη είναι οι εξής:

- Διάθεση του υλικού το οποίο είναι κατάλληλα οργανωμένο για εύκολη πρόσβαση και χρήση

- Πληροφοριακές υπηρεσίες
- Δανειστικές υπηρεσίες
- Ενημέρωση των χρηστών ως προς το είδος των διαθέσιμων συλλογών και υπηρεσιών και καθοδήγηση τους ως προς τον τρόπο χρήσης τους
- Πολιτιστικές δραστηριότητες (παρουσίαση νέων βιβλίων, συζητήσεις με συγγραφείς, αναγνώσεις έργων τους, προβολές ταινιών, ρεσιτάλ, κτλ)
- Απόκτηση δεξιοτήτων πληροφόρησης
- Υπηρεσίες αναγνωστηρίου
- Υπηρεσίες σε παιδιά
- Υπηρεσίες σε εφήβους
- Υπηρεσίες σε ΑΜΕΑ

Η μορφή οργάνωσης των επιμέρους υπηρεσιών στις λαϊκές βιβλιοθήκες συνδέεται άμεσα με την κλίμακα προσφερόμενων από τη βιβλιοθήκη υπηρεσιών, την ποικιλία και το είδος των λοιπών δραστηριοτήτων της και κυρίως την ηλικία των ατόμων στα οποία απευθύνεται.

Η πλέον συνήθης, αποτελεσματική και σύμφωνη με τη σύγχρονη πρακτική μορφή οργάνωσης είναι αυτή που προβλέπει:

Τμήμα ενηλίκων, που απευθύνεται σε κοινό ηλικίας μεγαλύτερης των δεκαπέντε (15) ετών στο οποίο διατίθεται υλικό και προσφέρονται όλες οι παρεχόμενες από τη βιβλιοθήκη υπηρεσίες,

Δημόσιο Κέντρο Πληροφόρησης, μέσω του οποίου οι χρήστες έχουν δωρεάν πρόσβαση και ειδικευμένη υποστήριξη στην ηλεκτρονική αναζήτηση πληροφοριών, μέσα από ένα τοπικό δίκτυο ηλεκτρονικών υπολογιστών,

Παιδικό τμήμα, όπου σε ειδικά διαμορφωμένους και εξοπλισμένους χώρους παρέχονται ανάλογες υπηρεσίες σε παιδιά,

Εφηβικό τμήμα, σχεδιασμένο ειδικά για τις ανάγκες των εφήβων

Κινητές μονάδες και παραρτήματα για την εξυπηρέτηση των χρηστών που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές,

Τμήματα με Ειδικές συλλογές, όπως είναι η συλλογή τοπικού περιεχομένου η συλλογή σπανίων βιβλίων, σημαντικές δωρεές που δεν μπορούν να ενταχθούν στη βασική συλλογή κ.α.,

Τμήμα περιοδικών και εφημερίδων με έμφαση για τις λαϊκές βιβλιοθήκες της περιφέρειας, στη συγκέντρωση και συστηματική τακτοποίηση του τοπικού τύπου,

Τμήμα εκδηλώσεων , όπου διοργανώνονται πολιτιστικές δραστηριότητες που στοχεύουν στην ενίσχυση του έργου της βιβλιοθήκης.

### **1.8 Έρευνες Χρηστών – Ιστορική Αναδρομή**

Οι έρευνες χρηστών αποτελούν ένα από τα πιο πολυσυζητημένα και αντιφατικά πεδία της επιστήμης της πληροφόρησης. Στην διεθνή Βιβλιογραφία έχουν καταγραφεί πολλές έρευνες που επιδιώκουν να μετρήσουν την ικανοποίηση από τη χρήση της Βιβλιοθήκης ιδωμένες από την πλευρά των χρηστών. Ο Ζάχος (1999) κάνει αναφορά στον Lancaster ο οποίος τονίζει ότι οι έρευνες Βιβλιοθηκών μετατοπίζουν το ενδιαφέρον τους στον χρήστη της Βιβλιοθήκης, στους τρόπους που αυτός χρησιμοποιεί την Βιβλιοθήκη και στο βαθμό που οι ανάγκες που αυτός έχει ικανοποιούνται από την Βιβλιοθήκη. Οι έρευνες χρηστών επιδιώκουν να μετρήσουν το βαθμό που η βιβλιοθήκη επηρεάζεται από τις απαιτήσεις των χρηστών αλλά και πως ικανοποιούνται οι ανάγκες αυτές. Συχνά αυτό σημαίνει ερωτήσεις στους τωρινούς ή στους δυνητικούς χρήστες της βιβλιοθήκης για τις αντιλήψεις τους, τις προσδοκίες και τις εμπειρίες τους από τη χρήση της Βιβλιοθήκης (Ζάχος, 1999). Γενικότερα οι πρώτες έρευνες χρηστών που είχαν διεξαχθεί ασχολούνταν με την μέτρηση και συλλογή δεδομένων που είχαν κυρίως ποσοτικό χαρακτήρα ενώ αργότερα οι επόμενες χρονολογικά συμπεριλάμβαναν και ερωτήσεις με ποιοτικό χαρακτήρα με την προσθήκη ακόμα και ανοικτών ερωτήσεων (Wilson, 2006). Οι πρώτες έρευνες εμφανίστηκαν στα τέλη της δεκαετίας του



1940 και από τότε ο αριθμός τους διαρκώς αυξάνεται. Η πρώτη έρευνα που διενεργήθηκε με αντικείμενο την καταγραφή των αναγκών για πληροφόρηση των χρηστών, καταγράφεται το 1948 στο Συνέδριο της Βασιλικής Κοινότητας για την Επιστημονική Πληροφόρηση (Conference of the Royal Society for Scientific Information). Παρουσιάστηκαν δύο ανακοινώσεις του Urquhart και του Bernal.

Ο Urquhart (1948) εξέτασε, το πώς διαμοιράζεται, διαχέεται και χρησιμοποιείται η επιστημονική και τεχνική πληροφόρηση. Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων του προέκυψε ότι οι χρήστες εντόπιζαν τις απαραίτητες πληροφορίες κυρίως μέσω ανάγνωσης περιλήψεων και μέσω βιβλιογραφικών αναφορών σε άλλες έρευνες. Ο Urquhart στην έρευνά του δεν παρείχε καθόλου δημογραφικά στοιχεία για το δείγμα ούτε και περαιτέρω πληροφορίες για το μέγεθος και τα χαρακτηριστικά του δείγματος. Ο Bernal (1948) χρησιμοποίησε για τη συλλογή των στοιχείων του ερωτηματολόγια και δύο κάρτες καθημερινής χρήσης. Στην 1<sup>η</sup> κάρτα καταγράφονταν στοιχεία που αφορούσαν την τοποθεσία στην οποία κάποιος συμβουλευτήκε ένα περιοδικό (κεντρική τμηματική βιβλιοθήκη), πόσα περιοδικά, και τη θεματική ενότητα που κάλυπταν. Στη 2<sup>η</sup> κάρτα καταγράφονταν το όνομα του περιοδικού, λόγος χρήσης, πηγή εντοπισμού, πώς διαβάστηκε (απλός εντοπισμός, καταγραφή, λεπτομερής ανάγνωση κλπ.)

Ο Bernal σε αντίθεση με τον Urquhart, παρείχε πληροφορίες για το δείγμα του, όπως και για τα χαρακτηριστικά του. Παρόλα τα προβλήματα και τις ανακρίβειες, που μπορεί κάποιος να εντοπίσει στη μεθοδολογική προσέγγιση των δύο αυτών ερευνών, δεν παύουν να είναι εξαιρετικά σημαντικές καθώς σηματοδοτούν τη γέννηση αυτού του γνωστικού αντικείμενου που ονομάζεται Έρευνες χρηστών.

Στο πρώτο Annual Review of Information Science and Technology (ARIST), ο Menzel (1966) αναφέρεται σε δύο συστηματικές βιβλιογραφίες που εκδόθηκαν η μια το 1964 και η άλλη το 1965 και περιείχαν 438 και 676

έρευνες χρηστών αντίστοιχα. Αυτές οι βιβλιογραφίες αποτέλεσαν μία πρώτη ένδειξη για τη μεγάλη επιρροή που θα ασκούσαν οι έρευνες χρηστών μελλοντικά στο βιβλιοθηκονομικό χώρο. Το 1980 χαρακτηρίζεται από μια άνθιση νέων θεωριών και μια προσπάθεια προσαρμογής της μεθοδολογίας των κοινωνικών επιστημών στις έρευνες χρηστών. Μία από τις πρώτες προσπάθειες έκφρασης αυτού του νέου ρεύματος ήταν η έκδοση στο περιοδικό *Social Science in Information Studies* των ανακοινώσεων ενός συμποσίου με θέμα τη χρήση ποιοτικών μεθόδων έρευνας στην επιστήμη της πληροφόρησης. Οι έρευνες χρηστών έως και το 80 ήταν προσανατολισμένες προς τα πληροφοριακά συστήματα. Στις αρχές όμως της δεκαετίας του 80 σηματοδοτείται μία αλλαγή κατά την οποία το επίκεντρο του ενδιαφέροντος των ερευνών μετατοπίζεται στο χρήστη. Δηλαδή εστιάζουν στο χρήστη πως ψάχνει τι τον ενδιαφέρει κλπ με στόχο όμως την καλύτερευση και τον αποτελεσματικότερο σχεδιασμό των συστημάτων. Μερικές από τις θεωρίες που είχαν μεγάλη επίδραση στο χώρο ήταν του Belkin (1982), της Dervin (1983), και του Ellis (1987). Μία νέα εξέλιξη ήταν η συνεχώς αυξανόμενη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας, η οποία δεν άργησε να καταλάβει μία μόνιμη θέση μέσα στο πεδίο της έρευνας χρηστών. Στη δεκαετία του 1990 η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας της πληροφόρησης και του ιντερνέτ στο βιβλιοθηκονομικό και ακαδημαϊκό χώρο, είχε ως αποτέλεσμα την εμφάνιση μιας νέας γενιάς ερευνών. Οι ερευνητές άρχισαν να μελετούν τη συμπεριφορά και τις ανάγκες των χρηστών έτσι όπως αυτές άρχισαν να διαμορφώνονται μέσα στο νέο ηλεκτρονικό περιβάλλον (Barry,1995). Κύριοι στόχοι των ερευνών είναι να μελετήσουν την αποδοτικότητα, λειτουργικότητα και ευελιξία του συστήματος, και το κατά πόσον είναι ικανοποιημένος ο χρήστης από την ανάκτηση αποτελεσμάτων και την ευκολία εκμάθησης και χειρισμού του.

## **1.9 Έρευνες Χρηστών σε Δημόσιες Βιβλιοθήκες του εξωτερικού**

### **Πενσυλβανία**

Μια μελέτη, που πραγματοποιήθηκε το 1998, σκοπό είχε να προσδιοριστούν οι χρήστες της δημόσιας βιβλιοθήκης ώστε να καθοριστεί η χρήση της. Συγκεκριμένα η μελέτη αποσκοπούσε στο να περιγράψει τις επιδράσεις και τα οφέλη που πρόσφερε η βιβλιοθήκη στους χρήστες της (McClure, 2009). Οι στόχοι της ήταν η περιγραφή των χρηστών σύμφωνα με την ηλικία τους, το φύλο, την εκπαίδευση και το οικογενειακό εισόδημα, οι λόγοι χρήσης μιας δημόσιας βιβλιοθήκης, να γίνει κατανοητός ο λόγος για τον οποίο η δημόσια βιβλιοθήκη είναι πολύτιμη και ευεργετική για τους χρήστες και να περιγραφεί ο ρόλος που διαδραματίζουν οι δημόσιες βιβλιοθήκες της Πενσυλβανίας στην υποστήριξη της οικονομικής ανάπτυξης σε τοπικό και εθνικό επίπεδο. Έπειτα από επισκέψεις σε 10 βιβλιοθήκες της χώρας, τα αποτελέσματα έδειξαν πως υπάρχουν πολυάριθμα και σημαντικά οφέλη από τη χρήση των δημοσίων βιβλιοθηκών. Σαν αποτέλεσμα μπορεί κανείς να ισχυριστεί ότι πολλές δημόσιες βιβλιοθήκες της Πενσυλβανίας συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξη της τοπικής κοινότητας και του κράτους με την ίδρυση επιχειρήσεων, βοηθώντας τους κατοίκους να βρουν θέσεις εργασίας και παρέχοντας πληροφορίες και προγράμματα που δημιουργούν έναν επιτυχημένο επιχειρηματία. Επίσης παρέχουν υπηρεσίες και προγράμματα σε χρήστες που σε διαφορετική περίπτωση δεν θα είχαν πρόσβαση, προωθούν τον πολιτισμό και την ευημερία των ατόμων βοηθώντας τους να είναι πιο παραγωγικοί στην προσωπική τους ζωή.

### **Γουισκόνσιν**

Μια ακόμη έρευνα πραγματοποιήθηκε στο Wisconsin των Ηνωμένων Πολιτειών το 2003, η οποία σκοπό είχε να μελετήσει τις αντιλήψεις του πληθυσμού της όσον αφορά τις δημόσιες βιβλιοθήκες και την χρησιμότητα τους. Στην έρευνα αυτή συμφώνησαν να πάρουν μέρος 611 άτομα. Η έρευνα

διαχώρισε τον πληθυσμό της ανάμεσα σε αυτούς που είναι χρήστες της βιβλιοθήκης και σε αυτούς που δεν είναι. Η έρευνα αυτή αποτελεί το πρώτο βήμα σε μια διαδικασία που θα εφοδιάσει τις βιβλιοθήκες του Wisconsin, με πληροφορίες για τη χρησιμοποίηση των βιβλιοθηκών σε τακτά χρονικά διαστήματα με την ελπίδα της παροχής περισσότερο ακριβών πληροφοριών. Οι πληροφορίες αυτές θα είναι σε θέση να διατυπώσουν μια πολιτική και να αποτελέσουν την αφετηρία για νέα προγράμματα και εκστρατείες (Morrill, 2003). Αυτό που παρατηρήθηκε αρχικά είναι πως οι γυναίκες χρησιμοποιούν περισσότερο τις βιβλιοθήκες σε σχέση με τους άντρες. Οι περισσότεροι χρήστες βιβλιοθηκών είναι πολιτικά ενεργοί χωρίς να υποστηρίζουν απόλυτα κάποιο πολιτικό κόμμα, ενώ αποτελούν μεγαλύτερο ποσοστό σε σχέση με αυτούς που δεν ήταν χρήστες της βιβλιοθήκης. Επίσης ένα μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών βιβλιοθηκών έχει πρόσβαση στο εγχώριο Διαδίκτυο από τους μη χρήστες, ενώ οι τελευταίοι που έχουν πρόσβαση στο Internet από το σπίτι είναι ελαφρώς πιθανότερο να το χρησιμοποιούν σε καθημερινή βάση. Έπειτα στην ερώτηση που αφορούσε την χρηματοδότηση των βιβλιοθηκών, όπως ήταν αναμενόμενο οι χρήστες των βιβλιοθηκών θεωρούν ότι οι βιβλιοθήκες αξίζουν την χρηματοδότηση ενώ την ίδια άποψη έχουν και οι μη χρήστες. Επιπλέον οι ιδιωτικές δωρεές στις βιβλιοθήκες βρίσκουν σύμφωνες και τις δύο κατηγορίες. Στη συνέχεια ένα ποσοστό 67.6% θεωρεί την δημόσια βιβλιοθήκη ένα βασικό μέρος της κοινότητάς τους ενώ το 80.1% υποστηρίζει ότι είναι πολύ σημαντική για τους ίδιους. Πάντως ένα μεγάλο ποσοστό των χρηστών επισκέπτονται την βιβλιοθήκη για προσωπική απόλαυση και αυτό γιατί είναι κοντά στο σπίτι τους. Οι ερωτηθέντες αναφέρουν επιπλέον πως θα χρησιμοποιούσαν περισσότερο τις υπηρεσίες της αν διέθετε περισσότερα CD, DVDs και βίντεο της επιθυμίας τους. Παρατηρείται ακόμα πως και η στάση των χρηστών και των μη χρηστών είναι αρνητική απέναντι σε κάποιες δραστηριότητες ενώ η μόνη θετική αφορά τη χρήση ασύρματου ιντερνέτ. Το γενικό συμπέρασμα που μπορεί να προκύψει από το σύνολο των στοιχείων είναι πως οι δημόσιες βιβλιοθήκες εισπράττουν μια γενικά θετική αντίληψη και από τις δύο ομάδες. Η συγκεκριμένη μελέτη προσφέρει γενικά χρήσιμες και

συγκεκριμένες πληροφορίες και για τις δύο ομάδες. Οι πληροφορίες αυτές θα μπορούσαν να αποδειχθούν χρήσιμες για την ανάπτυξη προγραμμάτων και άλλων μέσων ώστε να εξυπηρετηθούν και οι τρέχοντες χρήστες αλλά και να εισαχθούν νέοι στις υπηρεσίες βιβλιοθηκών. Πιστεύεται ότι η συγκεκριμένη έρευνα θα μπορούσε να βοηθήσει ώστε να γίνουν οι δημόσιες βιβλιοθήκες του Wisconsin, ισχυρές.

## **Βόρειο Γιορκσάιρ**

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).

## **Ιρλανδία**

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 ιντερνέτ 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).

### **Ρίτσμοντ**

Μια ακόμη έρευνα χρηστών αφορά παραρτήματα της βιβλιοθήκης του Richmond, στην νότιο Αμερική που έλαβε χώρα το φθινόπωρο του 2010. Οι χρήστες καλέστηκαν να απαντήσουν σε ερωτήσεις, σχετικά με το υλικό της βιβλιοθήκης και τις υπηρεσίες της. Η έρευνα που είναι διαθέσιμη στη βιβλιοθήκη αλλά και στο Διαδίκτυο, έδειξε ότι οι χρήστες της βιβλιοθήκης είναι γενικά πολύ ευχαριστημένοι με τη βιβλιοθήκη τους. Τα παραρτήματα της βιβλιοθήκης που χρησιμοποιούν περισσότερο είναι αυτό του Brighthouse και του Ironwood. Περισσότερο από το 70% των ανθρώπων που πήραν μέρος στην έρευνα, ανέφεραν ότι επισκέπτονται την βιβλιοθήκη μια φορά την εβδομάδα ή περισσότερο. Το 90% όπως αναφέρει περνάει τις πόρτες της βιβλιοθήκης τουλάχιστον 2 φορές τον μήνα, ενώ ένα 5% την επισκέπτεται κάθε μέρα. Αυτό σημαίνει ότι η βιβλιοθήκη είναι πλέον το πολυπληθέστερο δημόσιο κτίριο του Richmond, με πάνω από 2 εκατομμύρια επισκέπτες.

Επιπλέον:

- το 34,5 % των ερωτηθέντων επέλεξαν τα υλικά δανεισμού ως το αγαπημένο τους πράγμα που κάνουν στη βιβλιοθήκη.
- το 14,8% επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη για να διαβάσει
- το 12,6% να βρει πληροφορίες

- το 10,4% για την χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή
- το 7% για να παρευρεθεί σε προγράμματα της βιβλιοθήκης.

Τέλος οι χρήστες ρωτήθηκαν «τι χρειάζεται περισσότερο η βιβλιοθήκη» και το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων απάντησε «υλικά». Επίσης οι χρήστες επέλεξαν πως χρειάζονται περισσότερο χώρο στη βιβλιοθήκη τους , περισσότερα προγράμματα, και περισσότερες online υπηρεσίες (Richmond Public Library, 2010).

## **1.10 Έρευνες Χρηστών σε Δημόσιες Βιβλιοθήκες της Ελλάδας**

### **Βέροια**

Σκοπός αυτής της έρευνας είναι να επιτευχθεί μια λεπτομερής μελέτη, επεξεργασία και καταγραφή των απόψεων των χρηστών της Βιβλιοθήκης όσον αφορά τις υπηρεσίες της, τη συλλογή της, το κτίριο, τον εξοπλισμό της αλλά και τις ηλεκτρονικές της υπηρεσίες (κατάλογος OPAC, η ιστοσελίδα της, τα μαθήματα για τις νέες τεχνολογίες). Στην έρευνα που συμμετείχαν τριακόσιοι ερωτώμενοι, το 81% των ερωτηθέντων που απάντησαν ήταν γυναίκες ενώ μόνο το 19% ήταν άντρες. Είναι φανερό πως οι γυναίκες επισκέπτονται πολύ πιο συχνά τον χώρο της βιβλιοθήκης. Το 41% είναι το υψηλότερο ποσοστό το οποίο μας δείχνει ότι ο δανεισμός είναι ένας από τους πρώτους λόγους επίσκεψης. Ακολουθεί η αναζήτηση υλικού με ποσοστό 18%. Σε αυτήν την τιμή εσωκλείονται τα άτομα που κάνουν έρευνες για εργασίες ή άλλους προσωπικούς λόγους. Ο αμέσως επόμενος λόγος είναι η χρήση ιντερνέτ με 12%. Η ψυχαγωγία για τα παιδιά φτάνει το ποσοστό των 9%.Όσον αφορά το βαθμό ικανοποίησης χρηστών, φαίνεται το 48,3% των χρηστών της βιβλιοθήκης να είναι απόλυτα ικανοποιημένο. το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών της Βιβλιοθήκης απάντησε πως το υλικό είναι αρκετό , από πλευράς θεματικής κάλυψης. Επίσης το 54% των ερωτηθέντων δεν επισκέπτεται την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης ενώ αντίστοιχα το 36% εμπιστεύεται το Διαδίκτυο για την ενημέρωση του. Έπειτα διαπιστώνουμε πως οι περισσότεροι από τους χρήστες δεν γνωρίζουν τον online κατάλογο της βιβλιοθήκης, ενώ ελάχιστοι

τον χρησιμοποιούν. Οι περισσότεροι από αυτούς απευθύνονται στον βιβλιοθηκονόμο για οτιδήποτε χρειάζονται, χωρίς να ψάξουν οι ίδιοι. Κατά πάσα πιθανότητα αυτό γίνεται γιατί δεν έχουν μάθει να τον χρησιμοποιούν ή δεν γνωρίζουν καν τι είναι. Ακόμη υπάρχουν άτομα που δεν είναι εξοικειωμένα με τους υπολογιστές και γι' αυτό θεωρούν πιο σίγουρο και ασφαλές να απευθυνθούν απευθείας σε κάποιον που ξέρουν σίγουρα πως θα τους εξυπηρετήσει.

## **Καστοριά**

Μια άλλη έρευνα που θα παρουσιαστεί είναι αυτή των δημοτικών βιβλιοθηκών του νομού Καστοριάς. Από τα αποτελέσματα προκύπτουν ότι οι φοιτητές είναι αυτοί που κατέχουν το μεγαλύτερο ποσοστό επισκεψιμότητας το οποίο είναι 27,5%, ενώ οι μαθητές το μικρότερο ,μόλις το 7,5%. Σε γενικές γραμμές το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών που επισκέπτεται την βιβλιοθήκη είναι για τον δανεισμό βιβλίων και ανέρχεται στο 41%. Ακολουθεί ένα μικρότερο ποσοστό 23,1% που την επισκέπτεται για την ψυχαγωγία των παιδιών στο παιδικό τμήμα. Μόλις το 10,3% των χρηστών επισκέπτεται την βιβλιοθήκη για χρήση του αναγνωστηρίου, χρήση του ιντερνέτ και εντοπισμό υλικού για την εκπόνηση εργασιών. Τέλος το 5,1% για χρήση του πληροφοριακού τμήματος. Στην ερώτηση «Καλύπτει η δημοτική βιβλιοθήκη τις πληροφοριακές σας ανάγκες» το ποσοστό 61,5% των χρηστών πιστεύει πως η δημοτική βιβλιοθήκη καλύπτει αρκετά τις πληροφοριακές τους ανάγκες. Το 24,4% πιστεύει πως η βιβλιοθήκη κάποιες φορές καλύπτει τις πληροφοριακές τους ανάγκες, ενώ ένα 10% πιστεύει ότι τις καλύπτει πλήρως. Ένα μεγάλο ποσοστό χρηστών δηλώνει ικανοποιημένο από την συλλογή της βιβλιοθήκης ενώ ένα 10,3% πιστεύει ότι πρέπει να εμπλουτιστεί στην ελληνική λογοτεχνία, σε ελληνικά και ξενόγλωσσα περιοδικά και στην παιδική συλλογή. Οι μισοί από τους χρήστες χρησιμοποιούν από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης τον δανεισμό, ενώ ένα μικρό ποσοστό χρησιμοποιεί τον ηλεκτρονικό κατάλογο για αναζήτηση υλικού. Τα αποτελέσματα πάντως δείχνουν πως θα τους ενδιέφερε πολύ αν η βιβλιοθήκες τους προσέφεραν ηλεκτρονικές υπηρεσίες,



δηλαδή ιστοσελίδα, on-line κατάλογο ή ηλεκτρονικά βιβλία και περιοδικά. Παρ' όλα αυτά το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών δεν έχουν επισκεφτεί ποτέ την ιστοσελίδα της Δημοτικής Βιβλιοθήκης της Καστοριάς και του Άργους Ορεστικού και φυσικά δεν γνωρίζουν αν είναι ενημερωμένη. Η Δημοτική Βιβλιοθήκη Κορησού δεν έχει ιστοσελίδα στο Διαδίκτυο. Μεγάλη εντύπωση δείχνει το γεγονός ότι και στις τρεις Δημοτικές Βιβλιοθήκες του νομού Καστοριάς δεν γνωρίζουν τι είναι ή ότι υπάρχει ο OPAC της βιβλιοθήκης(online δημόσιος κατάλογος της βιβλιοθήκης για αναζήτηση υλικού) και δεν τον χρησιμοποιούν. Όσον αφορά το προσωπικό των βιβλιοθηκών, οι χρήστες στο μεγαλύτερο τους ποσοστό απευθύνονται σε αυτό για βοήθεια και θεωρούν ότι σίγουρα δεν επαρκεί αριθμητικά.

### **Κιλκίς**

Η επόμενη έρευνα αφορά τη δημοτική βιβλιοθήκη του Κιλκίς. Πάνω από το 50% των χρηστών απάντησαν ότι επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη για δανεισμό βιβλίων ενώ το 10,8% την επισκέπτεται για χρήση Η/Υ και διαδίκτυο. Ακολουθεί με ποσοστό 8% η μελέτη εφημερίδων και έντυπων περιοδικών. Στην ερώτηση «Ποιες είναι οι υπηρεσίες που κατά τη γνώμη σας πρέπει να αναπτύξει η Βιβλιοθήκη», ζητήθηκε από τους χρήστες να προσδιορίσουν και να αναφέρουν τους λόγους που κατά τη γνώμη τους πρέπει η βιβλιοθήκη να αναπτύξει. Το σύνολο των χρηστών που απάντησε είναι 71 άτομα. Οι απαντήσεις που δόθηκαν διακρίνονται από μεγάλη ποικιλία. Πολλοί ήταν αυτοί που δήλωσαν την επιθυμία ύπαρξης περισσότερων εφημερίδων, καλύτερη ενημέρωση για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, περισσότερες εκδηλώσεις, να διαθέτει η βιβλιοθήκη έναν κατάλληλα διαμορφωμένο και παράλληλα απομονωμένο χώρο ως αναγνωστήριο και περισσότερες θέσεις και τραπέζια σε αυτό, να συνεχίσει τη λειτουργία της η κινητή βιβλιοθήκη, ηλεκτρονική διασύνδεση με άλλες βιβλιοθήκες για βιβλία και περιοδικά-ουσιαστικά διαδανεισμό, περισσότερες δραστηριότητες για τα παιδιά, στην βάση δεδομένων της ιστοσελίδας να διατίθεται μια σύντομη περιγραφή των βιβλίων, να ανανεώνεται πιο συχνά η ιστοσελίδα, εμπλουτισμός του

οπτικοακουστικού υλικού, περισσότερο εξειδικευμένο προσωπικό. Τέλος λίγοι ήταν αυτοί που δήλωσαν ότι επαρκούν οι ήδη υπηρεσίες που προσφέρει η βιβλιοθήκη και είναι απόλυτα ευχαριστημένοι. Επίσης οι χρήστες ζητούν όσον αφορά το παιδικό τμήμα να είναι πιο απομονωμένο από τον υπόλοιπο χώρο της Βιβλιοθήκης καθώς δημιουργείται θόρυβος που αποσπά πολλές φορές την προσοχή τους. Σχετικά με τη συλλογή του παιδικού τμήματος αρκετοί ήταν αυτοί που ζήτησαν εμπλουτισμό της συλλογής με νέες κυκλοφορίες και εκδόσεις όπως επίσης και βιβλία, παραμύθια σε αγγλική γλώσσα.

### **Άμφισσα**

Στη συγκεκριμένη έρευνα που έγινε το 2010 οι περισσότεροι χρήστες ήταν φοιτητές όπως παρατηρήσαμε και σε άλλες έρευνες. Ένα μεγάλο ποσοστό χρηστών επισκέπτεται την βιβλιοθήκη τρεις φορές την εβδομάδα και ο κυριότερος λόγος είναι ο δανεισμός. Στην ερώτηση ποιες θεματικές κατηγορίες προτιμούν τα αποτελέσματα 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%. 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 μαγείρικής, θρησκευτικά, ιστορικά, παιδαγωγικά και περισσότερα καινούργια λογοτεχνικά βιβλία. Οι χρήστες επίσης απάντησαν 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. Από την άλλη οι υπηρεσίες που δεν γνώριζαν πρώτη έρχεται η χρήση του Ο/Α υλικού (cd, DVD, κλπ.). Ο Διαδανεισμός 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. Τέλος η απόσυρση φθαρμένου υλικού και η αντικατάσταση του είναι πολύ σημαντική ενέργεια σύμφωνα με τους χρήστες με ποσοστό 66,1% .

## **Σέρρες**

Το 2009 μια ακόμη έρευνα που έγινε στη δημοτική βιβλιοθήκη των Σερρών έρχεται να εμπλουτίσει το πεδίο της έρευνας χρηστών. Διακρίνουμε πως το μεγαλύτερο ποσοστό χρηστών 29,3% συγκεντρώνεται στους Δημόσιους υπαλλήλους, ακολουθούν οι φοιτητές με 18%, οι Ελεύθεροι Επαγγελματίες με 9,3%, οι μαθητές με 6%, οι άνεργοι με 2%. Στην ερώτηση που τέθηκε σχετικά με το πόσο συχνά οι ερωτώμενοι επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη, το 50% επισκέπτεται μία φορά την εβδομάδα τη Βιβλιοθήκη ενώ μόλις το 4% απάντησε κάθε μέρα. Επίσης στην ερώτηση "Για ποιο λόγο επισκέπτεστε συνήθως τη βιβλιοθήκη" το μεγαλύτερο ποσοστό 77,3% επέλεξε ως πρώτη προτίμηση το Δανεισμό λογοτεχνικών βιβλίων, και ως τελευταία του με ποσοστό 4,7% τις Σερραϊκές Συλλογές. Επίσης, το 31,3% του δείγματος επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη προς εύρεση υλικού για την διεκπεραίωση εργασιών στα πλαίσια των προπτυχιακών σπουδών τους ή για την έρευνα άλλων εργασιών, και αυτό είναι μάλλον αναμενόμενο αφού το 18% του εξεταζόμενου πληθυσμού αποτελείται από φοιτητές. Ενώ, αρκετοί είναι οι χρήστες που κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και του Παγκόσμιου Ιστού ή χρησιμοποιούν το πληροφοριακό υλικό στο χώρο του αναγνωστηρίου. Από τις υπηρεσίες που προσφέρει η Βιβλιοθήκη στους χρήστες της, ελάχιστοι είναι αυτοί που δεν έχουν γνώση για κάποιες από αυτές. Αξίζει να σημειωθεί, ότι δυστυχώς, ένα μεγάλο ποσοστό της τάξεως του 51,3% δεν γνωρίζει για τους σύγχρονους σταθμούς εργασίας για άτομα με αναπηρίες που διαθέτει, σε κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο η Βιβλιοθήκη. Επομένως, θα πρέπει να ενημερωθούν οι χρήστες της για την υπηρεσία αυτή που προσφέρει, ώστε να

μπορούν να την χρησιμοποιούν οι ομάδες των ανθρώπων, όπως άτομα με μειωμένη όραση, που δεν έχουν πρόσβαση στον Παγκόσμιο Ιστό. Τέλος το 87,4% των χρηστών προτιμούν να ζητήσουν βοήθεια κατά τις επισκέψεις τους στη Βιβλιοθήκη και οι περισσότεροι από αυτούς δηλώνουν πολύ ευχαριστημένοι από το προσωπικό της.

### **Σιάντιστα**

Η έρευνα αυτή διενεργήθηκε κατά το χρονικό διάστημα Σεπτέμβριος – Οκτώβριος 2004 σε δείγμα 150 ατόμων - χρηστών της Δημόσιας Βιβλιοθήκης Σιάτιστας με σκοπό να καταγράψει την άποψή τους, αλλά και πώς πρέπει να δραστηριοποιηθεί στο μάλλον η βιβλιοθήκη ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες και να εξυπηρετούνται καλύτερα οι ανάγκες των χρηστών της. Από τους χρήστες οι περισσότεροι ανήκαν στο γυναικείο φύλο. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων επισκέπτεται την Βιβλιοθήκη για Δανεισμό (83,3%), και ακολουθεί η Ενημέρωση με αρκετά χαμηλότερο ποσοστό 28,7%. Από την ερώτηση σχετικά με τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης παρατηρούμε πως η πλειοψηφία των ερωτηθέντων γνωρίζει όλες τις υπηρεσίες που παρέχει η Βιβλιοθήκη, με εξαίρεση την παραγγελία βιβλιογραφίας όπου ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό(56,7%) δεν γνωρίζει την ύπαρξη της υπηρεσίας αυτής. Το πληροφοριακό υλικό ενδιαφέρει αρκετούς από τους χρήστες (62,7%) και από αυτούς μόνο το 10% θεωρεί ότι είναι ελλιπές και ανεπαρκές σε ξενόγλωσσο υλικό. Πολύ σημαντική θεωρείται από τους περισσότερους και η αυτοματοποίηση των υπηρεσιών. Επίσης Η πλειοψηφία του εξεταζόμενου πληθυσμού γνωρίζει την ύπαρξη του ΔΗ.ΚΕ.Π. που παρέχει δωρεάν χρήση Η/Υ (88,7%) και δωρεάν πρόσβαση στο ιντερνέτ (86%) αλλά μόνο οι μισοί σχεδόν (45,3% και 44,7% αντίστοιχα) χρησιμοποιούν την υπηρεσία αυτή. Οι κυριότεροι λόγοι πέρα από την άγνοια ύπαρξης των υπηρεσιών είναι και η έλλειψη σχετικών γνώσεων και η περιορισμένη εξοικείωση των χρηστών με τις τεχνολογίες του ιντερνέτ. Αρκετοί από τους ερωτηθέντες όμως, δεν χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες αυτές γιατί έχουν στο σπίτι τους, γεγονός

ιδιαίτερα ενθαρρυντικό και θετικό. Έχουμε να παρατηρήσουμε ακόμη ότι οι χρήστες είναι αρκετά ικανοποιημένοι με το κτίριο και το προσωπικό της Βιβλιοθήκης (ποσοστά 93,4% και 96,7% αντιστοίχως) θεωρώντας τα πολύ καλό και καλό, ενώ με το ωράριο φαίνονται μάλλον δυσαρεστημένοι αφού το 34,6% το θεωρεί μέτριο, κακό και πολύ κακό και προτείνουν να λειτουργεί η Βιβλιοθήκη περισσότερα απογεύματα αλλά και Σάββατα.

### **Τρίκαλα**

Η παρούσα έρευνα επικεντρώθηκε στην ανταπόκριση των χρηστών στις προσφερόμενες υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης και στον βαθμό ικανοποίησης τους από την επάρκεια αυτών των υπηρεσιών. Συμμετείχαν σε αυτή εκατόν πενήντα χρήστες (150) της Βιβλιοθήκης. Παρατηρείται ότι στην έρευνα πήραν μέρος περισσότερες γυναίκες απ' ότι οι άνδρες. Οι γυναίκες λοιπόν επισκέπτονται περισσότερο τη Βιβλιοθήκη σε σχέση με τους άνδρες και επίσης είναι περισσότερο πρόθυμες να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο. Οι άνδρες τείνουν να είναι κάπως διστακτικοί. Από τους χρήστες που δεν θέλησαν να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο, ο κυριότερος λόγος που έθεσαν ως αιτία, ήταν ότι δεν είχαν χρόνο. Όσον αφορά τη συλλογή της Βιβλιοθήκης και με βάση τα αποτελέσματα που συγκεντρώθηκαν από τους χρήστες που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, οι θεματικές κατηγορίες που χρησιμοποιούνται περισσότερο από το κοινό αλλά και που χρειάζονται, σύμφωνα με την κρίση τους, εμπλουτισμό είναι η ελληνική και ξένη λογοτεχνία. Η Βιβλιοθήκη πάντως στοχεύει να αγοράσει κι άλλα βιβλία, αλλά προς το παρόν δεν υπάρχει χώρος για να τοποθετηθούν καινούργια γι' αυτό πρέπει να αποσυρθούν κάποια βιβλία.. Κάποιοι άλλοι χρήστες της βιβλιοθήκης υποστηρίζουν ότι με αφορμή την επικείμενη μελλοντική αγορά υλικού καλό θα ήταν να καλυφθούν όλες οι κατηγορίες στις οποίες υπάρχουν ελλείψεις, να γίνεται πάντα αμερόληπτα και χωρίς προκαταλήψεις η επιλογή για την αγορά των βιβλίων και να λαμβάνεται πάντα υπ' όψιν ότι πρέπει να υπάρχουν βιβλία όλων των ειδών, για όλους τους

ανθρώπους, ανεξαρτήτων εθνικότητας μέσα στη Βιβλιοθήκη. Όσον αφορά τους χώρους, το 82% των χρηστών είναι ικανοποιημένοι από τους χώρους της βιβλιοθήκης, ενώ το 18% δεν ικανοποιείται από τους παρεχόμενους χώρους.

## **Λάρισα**

Στη συνέχεια εξετάζουμε μια ακόμα έρευνα χρηστών για τη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λάρισας «Κωνσταντίνος Κούμας». Η έρευνα αυτή διεξήχθη το 2009 και η συμπλήρωση των 250 ερωτηματολογίων διήρκεσε ένα μήνα. Στη Βιβλιοθήκη της Λάρισας η επισκεψιμότητα δεν είναι τόσο συχνή όσο στις άλλες βιβλιοθήκες, καθώς βλέπουμε τα μεγαλύτερα ποσοστά να επισκέπτονται “μία έως δύο φορές το μήνα ” ενώ οι καθημερινοί επισκέπτες αποτελούν ελάχιστο ποσοστό, με βασικότερο λόγο επίσκεψης το δανεισμό βιβλίων, και όχι τη χρήση άλλων υπηρεσιών όπως το αναγνωστήριο, χρήση Η/Υ κ. ά.. Το υλικό της Βιβλιοθήκης φαίνεται να καλύπτει την πλειοψηφία των χρηστών, καθώς πολύ μικρό ποσοστό δήλωσε ότι το βρίσκει ανεπαρκές. Ιδιαίτερη ζήτηση έχουν η ελληνική και ξένη λογοτεχνία, και έπειτα η παιδική. Οι περισσότεροι χρήστες πρότειναν τον εμπλουτισμό στη συλλογή της ελληνικής λογοτεχνίας, λόγω μεγάλης ζήτησης, και έπειτα της ψυχολογίας και φιλοσοφίας, πράγμα που αποδεικνύει ότι δεν προτιμάται εξαιτίας της ελλιπής συλλογής αυτού του τομέα. Επιπλέον η Βιβλιοθήκη διαθέτει και παιδικό τμήμα στο οποίο δείχνει προτίμηση και το έχει επισκεφτεί τουλάχιστον μια φορά το μισό και παραπάνω ποσοστό του κοινού. Πέρα από το παιδικό τμήμα η Βιβλιοθήκη διαθέτει Κέντρο Πληροφόρησης δηλαδή κάποια αίθουσα ηλεκτρονικών υπολογιστών, καθώς και ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης την οποία μπορούν να επισκέπτονται οι χρήστες για οτιδήποτε θέλουν να εντοπίσουν στο διαδίκτυο. Παρά όμως αυτή τη προσπάθεια το κοινό δεν ανταποκρίνεται καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό δεν το έχει επισκεφτεί καθόλου, ενώ σχεδόν 2% μόνο το επισκέπτεται σχεδόν καθημερινά.

Συνοψίζοντας, οι παραπάνω έρευνες μπορούμε να πούμε ότι είχαν ένα κοινό παρονομαστή. Αφορούσαν κυρίως την ικανοποίηση και την αξιολόγηση των χρηστών από τις υπηρεσίες και από την ίδια τη Βιβλιοθήκη, τις ανάγκες που έχει το κοινό, τα προβλήματα που εντοπίζουν σε αυτή η και τα προτερήματα παράλληλα και τέλος τις προτάσεις για βελτίωση των υπηρεσιών με απώτερο σκοπό την “υγιή” λειτουργία της Βιβλιοθήκης.

Στις περισσότερες βιβλιοθήκες, και στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό, παρατηρούμε πως οι γυναίκες είναι αυτές που έχουν τα πρωτεία στην συχνότητα επίσκεψης μιας βιβλιοθήκης. Έπειτα ο πρώτος λόγος που επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη είναι ο δανεισμός και μετά ακολουθεί η χρήση άλλων υπηρεσιών όπως το αναγνωστήριο, ή οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Παρατηρείται ακόμη πως τα βιβλία που δανείζεται περισσότερο το κοινό, είναι αυτά που ανήκουν στη λογοτεχνία, γι’ αυτό και αυτός είναι ο τομέας που συνήθως ζητούν τον εμπλουτισμό του.

Ακόμη, διαπιστώνει κανείς πως στο εξωτερικό υπάρχει μεγαλύτερη εξοικείωση με το internet και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες συγκριτικά με την Ελλάδα, όπου αν και υπάρχουν παρόμοιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, το κοινό δεν τις γνωρίζει είτε λόγω απουσίας ενημέρωσης, είτε λόγω έλλειψης των απαραίτητων γνώσεων. Τέλος, κάτι που παρατηρήθηκε στις περισσότερες ελληνικές βιβλιοθήκες, ήταν πως παρ’ όλο που διέθεταν κάποιες υπηρεσίες, ουσιαστικά δεν τις αξιοποιούσαν, γιατί το προσωπικό δεν φρόντιζε να τις κάνουν γνωστές στους χρήστες.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>**  
**ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΠΤΟΛΕΜΑΙΔΑΣ**



## 2.1 Δήμος Εορδαίας



**Εικόνα 2.1.1 Πτολεμαΐδα**

Η πόλη της Πτολεμαΐδας(αρχ. Πτολεμαΐς) είναι οικοδομημένη, σε θέση προς το κέντρο του Λεκανοπεδίου της Εορδαίας και σε υψόμετρο 600 μέτρων. Περιβάλλεται από τους ακόλουθους ορεινούς όγκους του Βερμίου ανατολικά, του Ασκίου / Σινιάτσκου δυτικά και του Βόρα / Καϊμακτσαλάν προς Βορά.

Η σημερινή εικόνα της Πτολεμαΐδας, είναι ανάλογη μιας τυπικής σύγχρονης Ελληνικής επαρχιακής πόλεως που επηρεάστηκε σημαντικά από την βιομηχανική ανάπτυξη και την αντίστοιχη οικιστική που ακολούθησε φυσιολογικά. Απόρροια από την μια, των ανταλλαγών πληθυσμών και των εν γένει μετακινήσεων και εποικισμών των ετών 1913–19 & 1922–24, από την άλλη δε των μεταβολών αναφοράς που επέφερε η δημιουργία των Ατμοηλεκτρικών Εργοστασίων, ήδη από την περίοδο της ενάρξεως των πρώτων σχετικών έργων κατασκευής το 1957.Σήμερα συνιστά την πρωτεύουσα της σημερινής Επαρχίας Εορδαίας του Νομού Κοζάνης. Ανάλογη

θέση επείχε και κατά την διάρκεια της Οθωμανοκρατίας, όταν το όνομά της ήταν Καϊλάρια. Η αλματώδης πληθυσμιακή ανάπτυξη της Πτολεμαΐδας, που σήμερα απαριθμεί περίπου 40.000 κατοίκους, εξαιτίας της βιομηχανοποίησης της περιοχής, είχε σαν συνέπεια τη δημιουργία μιας σύγχρονης πόλης με άριστη ρυμοτομία, πολύ καλό οδικό δίκτυο και υποδομή. Η σημερινή Πτολεμαΐδα διαθέτει πλήθος δημοσίων υπηρεσιών, διδακτηρίων, σχολών, βιοτεχνιών, εμπορικών επιχειρήσεων, κέντρων αναψυχής, αρκετές μεγάλες και σύγχρονες ξενοδοχειακές μονάδες, γυμναστήρια, παιδικές χαρές, χώρους αναψυχής και πρασίνου και οτιδήποτε άλλο υπάρχει σε μια σύγχρονη πόλη. Η Δήμος Πτολεμαΐδας τελευταία έδωσε ιδιαίτερη βαρύτητα στον τομέα της πολιτιστικής ανάπτυξης της πόλης γεγονός που φαίνεται απ' την ίδρυση Μουσείου, Μουσικής Σχολής, Βιβλιοθήκης, Πνευματικού Κέντρου και τη διοργάνωση καθ' όλη τη διάρκεια του έτους εκθέσεων ζωγραφικής, χειροτεχνίας, συναυλιών, παρουσίαση χορωδιακών συγκροτημάτων, πολιτιστικού δεκαπενθημέρου όπου συμμετέχουν τοπικά και ξένα συγκροτήματα.

Παράλληλα όμως μ' αυτές τις δραστηριότητες άρχισε ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα ανάπτυξης και αναβάθμισης της πόλης και γενικότερα της περιοχής με τη λήψη μέτρων για την προστασία του περιβάλλοντος και την κατασκευή μεγάλων πρωτοποριακών έργων. Στα πλαίσια της προσπάθειας του ο Δήμος να συνδέσει την σύγχρονη πόλη με τις ιστορικές της καταβολές, αποφάσισε την ανέγερση μεγαλοπρεπούς ανδριάντα του Πτολεμαίου Α, αλλά και την ανέγερση, σε συνεργασία με την Πανμακεδονική Αδελφότητα, σε έκταση 100 στρεμμάτων περιλάμπρου Μουσείου-Βιβλιοθήκη στα πρότυπα της Αλεξανδρινής βιβλιοθήκης. Στην Πτολεμαΐδα, την τελευταία πενήνταετία με την βιομηχανική εκμετάλλευση του υπεδάφους της, ήρθαν στο φως πολλά και σημαντικά παλαιοντολογικά, αρχαιολογικά και ιστορικά ευρήματα, τα οποία αποδεικνύουν κατά τους επιστήμονες ότι η περιοχή μας αποτελεί τον ομφαλό της Ευρώπης μια που σ' αυτήν έζησαν οι πρώτοι όρθιοι άνθρωποι. Σκελετός του προϊστορικού ελέφαντα, εργαλεία της λίθινης εποχής, καθώς και

ο σκελετός μαμούθ που βρέθηκαν στην πόλη μας είναι ξεχωριστού ενδιαφέροντος για κάθε επισκέπτη([www.ptolemaida.gr](http://www.ptolemaida.gr)).

## 2.2 Δημοτική Βιβλιοθήκη Πτολεμαΐδας



Εικόνα 2.2.1 Δημοτική Βιβλιοθήκη Πτολεμαΐδας

Η Δημοτική Βιβλιοθήκη Πτολεμαΐδας ιδρύθηκε το 1988 και λειτουργεί στο ανακαινισμένο κτίριο του παλιού Δημαρχείου της πόλης([www.ptolemaida.gr](http://www.ptolemaida.gr)).

Κεντρικοί στόχοι της Δημοτικής Βιβλιοθήκης είναι :

- η ελεύθερη πρόσβαση στη γνώση και την ψυχαγωγία
- η άμεση ανάκτηση πληροφοριών
- η δημιουργία περιβάλλοντος στήριξης για την εξοικείωση με τη νέα τεχνολογία
- η συγκέντρωση και διαφύλαξη της τοπικής πολιτιστικής κληρονομιάς
- η δημιουργία αναγνωστικού κοινού στην παιδική ηλικία
- η προώθηση της αύξησης της αναγνωσιμότητας

- η ενθάρρυνση της ανάπτυξης της δημιουργικότητας και της φαντασίας των νέων.

## 2.3 Υλικό

Στο διάστημα λειτουργίας της η συλλογή της Δημοτικής Βιβλιοθήκης αναπτύχθηκε στους 12.000 τίτλους.

- Πλούσια λογοτεχνική συλλογή
- Βιβλία που καλύπτουν όλο το φάσμα της ανθρώπινης γνώσης
- Πληροφοριακό υλικό ( εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, Βιβλιογραφικούς οδηγούς κ.λ.π.)
- Τοπική συλλογή με βιβλία και έντυπα που έχουν εκδοθεί από ανθρώπους και φορείς της πόλης.
- Αρχείο του τοπικού τύπου
- Συλλογή σπάνιων βιβλίων του 18<sup>ου</sup> αιώνα
- Πλούσια συλλογή παιδικών και εφηβικών βιβλίων
- Συλλογή με εκδόσεις εκπαιδευτικών προγραμμάτων που έχουν υλοποιηθεί στα σχολεία της πόλης
- Η συλλογή συμπληρώνεται με οπτικοακουστικό υλικό αποτελούμενο από βίντεο και CDs

Η Δημοτική Βιβλιοθήκη το 2006 συμμετέχει στην Ψηφιακή Διαπεριφερειακή Βιβλιοθήκη Δυτικής Μακεδονίας. Πρόκειται για έργο που εντάχθηκε στο Μέτρο 4.6 του ΠΕΠ Δυτ.Μακεδονίας 2000-2006.

Η Δ.Β.Π. ξεκινά το έργο μηχανοργάνωσης και αυτοματοποίησης των λειτουργιών της με τη χρήση νέου λογισμικού του ΑΒΕΚΤ . Το 2010 ολοκληρώθηκε η εισαγωγή των βιβλίων στο νέο λογισμικό και ξεκίνησε η προετοιμασία της αυτοματοποίησης του δανεισμού η οποία αναμένεται να ολοκληρωθεί .

Το ωράριο λειτουργίας της Δ.Β.Π. είναι καθημερινά από 8.00π.μ. – 3.00μ.μ. εκτός Τρίτης που λειτουργεί 8.00π.μ-2.30μ.μ και το απόγευμα 5.00μμ. – 8.00μ.μ.

Η δανειστική κίνηση της βιβλιοθήκης ανέρχεται στους 15.000 δανεισμούς κατά μέσο όρο ετησίως.

Το αρχείο των μελών ανέρχεται στα 11.000 μέλη.

Το αναγνωστικό κοινό που εξυπηρετείται από την Δ.Β.Π αφορά όλες τις ηλικίες.

Το παιδικό κοινό χρησιμοποιεί την δανειστική συλλογή της βιβλιοθήκης αλλά και την πληροφοριακή για την εκπόνηση των εργασιών του.

Τα τελευταία χρόνια έχει συγκεντρώσει όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης της Εορδαίας, τα οργάνωσε σε αρχείο και δημιούργησε ευρετήρια για να εξυπηρετήσει τους μαθητές. Πέραν αυτού δημιούργησε ειδικά ντοσιέ με θέματα εργασιών για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

Ενήλικες σπουδαστές του Ανοικτού Πανεπιστημίου χρησιμοποιούν συχνά την πληροφοριακή συλλογή για την εκπόνηση των εργασιών τους.

Η αναζήτηση βιβλιογραφίας τοπικού ενδιαφέροντος οδήγησε την ΔΒΠ στην οργανωμένη προσπάθεια συγκέντρωσης της Εορδαϊκής βιβλιογραφίας και την δημιουργία οργανωμένου αρχείου τοπικής ιστορίας με όλη την εκδοτική παραγωγή της Εορδαίας.

Τέλος η χρήση του διαδικτύου για την ανεύρεση επιπλέον πληροφοριών και η δυνατότητα φωτοτύπησης διευκολύνει επιπλέον την εξυπηρέτηση του κοινού.

Ενήλικες γυναίκες και άντρες όλων των ηλικιών χρησιμοποιούν την δανειστική συλλογή της βιβλιοθήκης διαβάζοντας κυρίως λογοτεχνία .

Τέλος η Δ.Β.Π. διοργανώνει εκδηλώσεις και εκπαιδευτικά προγράμματα με στόχο την ανάπτυξη και διάδοση της ανάγνωσης.

Κατά την διάρκεια της σχολικής χρονιάς δεκάδες οργανωμένα τμήματα σχολείων επισκέπτονται την Δ.Β.Π ξεναγούνται στον χώρο και εκπαιδεύονται στον τρόπο χρήσης της .

## 2.4 Τμήματα

Τα τμήματα τα οποία λειτουργούν είναι το Πληροφοριακό, το Παιδικό, το Λαϊκό τμήμα και το Αναγνωστήριο.

Σε κεντρικό σημείο της εισόδου φιλοξενείται η συλλογή των σπάνιων βιβλίων της Δημοτικής Βιβλιοθήκης.

### Πληροφοριακό τμήμα



**Εικόνα 2.4.1 Πληροφοριακό τμήμα**

Στο ισόγειο του κτιρίου βρίσκεται το πληροφοριακό τμήμα με 1.500 τόμους πληροφοριακού υλικού (Εγκυκλοπαίδειες, Λεξικά, Βιβλιογραφικούς οδηγούς κ.λ.π.), καθώς και συλλογή με βιβλιογραφικό και φωτογραφικό υλικό τοπικού

ενδιαφέροντος. Το υλικό του πληροφοριακού τμήματος δεν δανείζεται . Διατίθεται για ανάγνωση μέσα στη βιβλιοθήκη και υπάρχει δυνατότητα φωτοτύπησης .

### **Παιδικό Δανειστικό Τμήμα**



**Εικόνα 2.4.2 Παιδικό Δανειστικό Τμήμα**

Στο ισόγειο του κτηρίου βρίσκεται το παιδικό τμήμα με 3.500 τόμους βιβλίων. Υπάρχει πλούσια συλλογή λογοτεχνικών βιβλίων για παιδιά, παραμύθια, εικονογραφημένα βιβλία για παιδιά καθώς επίσης και πληθώρα παιδικών βιβλίων γνώσης και πληροφόρησης από όλες τις θεματικές κατηγορίες. Μια σειρά επιτραπέζιων παιχνιδιών και υλικά δημιουργικής απασχόλησης είναι διαθέσιμα για χρήση στο παιδικό κοινό.



## **Λαϊκό Δανειστικό Τμήμα**



**Εικόνα 2.4.3 Λαϊκό Δανειστικό Τμήμα**

Βρίσκεται στον Α΄ όροφο του κτηρίου της Δημοτικής Βιβλιοθήκης και φιλοξενεί 7.000 τόμους βιβλίων διαθέσιμους για δανειστική χρήση.

Η συλλογή του Λαϊκού τμήματος αποτελείται από βιβλία γνώσεων σε όλα τα θέματα γενικού ή τοπικού ενδιαφέροντος , σε διάφορα επίπεδα και σε αναλογίες που σχετίζονται με τις ανάγκες του αναγνωστικού κοινού. Λογοτεχνία: ποίηση, δράμα και μυθιστόρημα συμπεριλαμβανομένων των δημοφιλών, πρότυπων και κλασσικών συγγραμμάτων καθώς και σύγχρονων έργων νέων συγγραφέων.

### **Αναγνωστήριο**

Βρίσκεται στον Α΄ όροφο του κτηρίου της Δημοτικής Βιβλιοθήκης και είναι διαθέσιμο για ανάγνωση στο κοινό καθημερινά όπως ορίζεται από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Παράλληλα χρησιμοποιείται και ως αίθουσα εκδηλώσεων φιλοξενώντας εκθέσεις, παρουσιάσεις βιβλίων κ.α.



## 2.5 Κανονισμός λειτουργίας

- Δικαίωμα εγγραφής στη Δημοτική Βιβλιοθήκη έχουν όλοι οι δημότες και οι κάτοικοι του Δήμου Εορδαίας.
- Η εγγραφή των μελών γίνεται με αστυνομική ταυτότητα του ίδιου ή του γονέα όταν πρόκειται για ανήλικα παιδιά. Το δελτίο δανεισμού μέλους δίνεται στο μέλος την επόμενη μέρα και είναι αυστηρά προσωπικό. Το δελτίο δανεισμού μέλους δίνεται επίσης την επόμενη μέρα και στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος έχει δηλώσει την απώλεια αυτής, κατόπιν συμπλήρωσεως ειδικού εντύπου.
- Ο δανεισμός των βιβλίων έχει προθεσμία 15 (δεκαπέντε) ημερών. Δικαίωμα ανανέωσης δίνεται μόνο για δύο συνεχόμενες δανειστικές περιόδους.
- Σε περίπτωση απώλειας του δελτίου δανεισμού γίνεται έντυπη δήλωση απώλειας και η Βιβλιοθήκη αντικαθιστά μετά από έλεγχο το δελτίο δανεισμού του μέλους.
- Ο δανεισμός απαγορεύεται ρητά για το υλικό του πληροφοριακού τμήματος το οποίο παρέχεται στο κοινό για φωτοτυπίες ή μελέτη με την παρακράτηση της αστυνομικής του ταυτότητας.
- Η μελέτη επιτρέπεται μόνο στο χώρο του αναγνωστηρίου.
- Η καθυστέρηση των βιβλίων όταν γίνεται συστηματική καταργεί το δικαίωμα χρήσης της Βιβλιοθήκης στο μέλος.
- Σε περίπτωση απώλειας ή καταστροφής του δανεισμένου βιβλίου το μέλος υποχρεούται να προβεί στην αντικατάστασή του.
- Στο χώρο της Βιβλιοθήκης απαγορεύεται ρητά το κάπνισμα.
- Η ησυχία είναι απαραίτητος όρος για την εύρυθμη λειτουργία της Βιβλιοθήκης.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>**  
**ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

### 3.1 Εισαγωγή

Η επιστημονική έρευνα, ασχολείται με τη συγκέντρωση, την ανάλυση και την ερμηνεία νέων στοιχείων. Κάθε επιστημονική έρευνα που πραγματοποιείται, έχει σαν στόχο της την αναζήτηση νέων γνώσεων. Με τη βοήθεια της κατάλληλης μεθοδολογίας που χρησιμοποιείται ανάλογα με την έρευνα, επιτυγχάνεται το σωστό αποτέλεσμα. Στο κεφάλαιο αυτό της Μεθοδολογίας, περιγράφεται αναλυτικά η μέθοδος η οποία χρησιμοποιήθηκε για την συλλογή των δεδομένων, η δειγματοληψία, η παρουσίαση του ερωτηματολογίου, η προκαταρκτική έρευνα και η διεξαγωγή της έρευνας. Συνεπώς, παρουσιάζεται όλη η διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων. 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).

## 3.2 Βασικές αρχές

Για την μεθοδολογία μιας έρευνας έχουν διαμορφωθεί ορισμένες βασικές αρχές που καθορίζουν την πορεία της έρευνας μας και αποτελούν τους ιχνηλάτες της συλλογής υλικού. Αυτές είναι:

1) Η **ανάλυση των δεδομένων** καθορίζεται εκ των προτέρων από τον **προβληματισμό της έρευνάς μας**. Πρέπει να προσαρμόσουμε τη μεθοδολογία έρευνας, που θα ακολουθήσουμε, σε αυτό που ψάχνουμε και όχι το αντίθετο. Οι ερωτήσεις που θέτουμε είναι :

- ποιο είναι το βασικό ερώτημα της έρευνάς μου;
- ποιες είναι οι πληροφορίες που θα πρέπει να έχω στο τέλος της έρευνας;

2) Συχνά η **διατύπωση του προβληματισμού** και η **ανάλυση των δεδομένων** διαμορφώνονται κατά τη διάρκεια της έρευνας. Ωστόσο είναι απαραίτητο να διατυπωθούν από την αρχή.

3) Είναι απαραίτητο να **διευκρινίσουμε διεξοδικά τις ερευνητικές υποθέσεις**, γιατί είναι αυτές που καθορίζουν, όχι μόνο τα ερευνητικά εργαλεία που θα χρησιμοποιήσουμε, αλλά και την ανάλυση που θα πραγματοποιήσουμε.

4) Όλα τα ερευνητικά εργαλεία έχουν **πλεονεκτήματα** αλλά και **μειονεκτήματα**. Η χρήση ενός ερευνητικού εργαλείου δεν αποκλείει τη χρήση ενός δεύτερου ή και ενός τρίτου. Αυτό σημαίνει ότι ο ερευνητής μπορεί να διασταυρώσει τα ερευνητικά εργαλεία, εάν αυτό απαιτείται από τις ανάγκες της εργασίας του.

5) Η μεθοδολογία της συλλογής δεδομένων συνδέεται με:

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

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

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

### 3.3 Σκοπός και στόχοι της έρευνας

**Σκοπός** αυτής της έρευνας ήταν να επιτευχθεί μια λεπτομερής μελέτη, επεξεργασία και καταγραφή των απόψεων των χρηστών της Βιβλιοθήκης όσον αφορά τις υπηρεσίες της, τη συλλογή της, το κτίριο, τον εξοπλισμό της.

Οι επιμέρους **στόχοι** της έρευνας που πραγματοποιήθηκαν είναι:

- Η καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης της βιβλιοθήκης.
- Η καταγραφή των αναγκών των χρηστών της Βιβλιοθήκης αλλά και ο βαθμός ικανοποίησης τους από τις διάφορες υπηρεσίες που παρέχονται.
- Το πόσο οικεία είναι η Βιβλιοθήκη στους χρήστες της και σε ποιο βαθμό αποτελεί τόπο επίσκεψης κατά τη διάρκεια λειτουργίας της.

Επίσης διευκρινίστηκε :

- Ποιες θεματικές κατηγορίες χρειάζονται εμπλουτισμό, με νέα βιβλία.
- Αν και κατά πόσο το υλικό και η συλλογή της Βιβλιοθήκης ανταποκρίνεται στις ανάγκες των χρηστών της.
- Αν μπορούν να βρεθούν λύσεις για την καλύτερη λειτουργία και μελλοντική ανάπτυξη της Βιβλιοθήκης.

Τέλος έγιναν προτάσεις για τη βελτίωση και την ανάπτυξη της βιβλιοθήκης από :

- Τους χρήστες
- Τον ερευνητή

### 3.4 Μέθοδοι Έρευνας

Η μεθοδολογία θεωρείται καθοριστικό κεφάλαιο για την έρευνα επειδή σε αυτό αναλύεται η διαδικασία που ακολουθήθηκε από τον ερευνητή για την περάτωσή της. Παρακάτω παρατίθεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε στην παρούσα έρευνα.

### 3.5 Ποσοτική Έρευνα

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. Στην συγκεκριμένη έρευνα χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική γιατί θεωρείται περισσότερο αντικειμενική και επιστημονική μέθοδος. Επίσης

ο ερευνητής είναι αποστασιοποιημένος και η ανάλυση των δεδομένων δίνεται μετά από τη συλλογή υλικού. Τέλος είναι δομημένη, απαγωγική μέθοδος και στοχεύει στον έλεγχο προϋπάρχουσας θεωρίας. Ο λόγος που δεν επιλέχθηκε η ποιοτική έρευνα είναι γιατί ερευνά τα πράγματα στο φυσικό τους περιβάλλον, είναι λιγότερο δομημένη μέθοδος και η ανάλυση και η συλλογή υλικού γίνονται ταυτόχρονα.

### 3.6 Μέθοδοι συλλογής υλικού

Σε αυτήν την ενότητα αναφέρονται τρεις από τις πιο γνωστές μεθόδους συλλογής υλικού. Είναι στην κρίση του ερευνητή να επιλέξει την μέθοδο που διευκολύνει περισσότερο την επεξεργασία δεδομένων και συνεπώς την υλοποίηση της έρευνας του. Οι τρεις αυτοί μέθοδοι συλλογής υλικού είναι:

- Η παρατήρηση
- Η συνέντευξη
- Το ερωτηματολόγιο

**Το ερωτηματολόγιο** : Είναι ένα έντυπο που περιέχει μια σειρά δομημένων ερωτήσεων οι οποίες παρουσιάζονται σε μια συγκεκριμένη σειρά και στις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει γραπτά (Ζαφειρίου, 2008). Στη συγκεκριμένη έρευνα χρησιμοποιήθηκε αυτή η μέθοδος γιατί συγκεντρώνει πολλά πλεονεκτήματα.

Τα κυριότερα **πλεονεκτήματα** των ερωτηματολογίων είναι:

- Στοιχίζουν πολύ φθηνότερα από τις συνεντεύξεις.

- Μπορούν να σταλούν σε μεγάλο αριθμό ανθρώπων.
- Είναι εύκολη η κατασκευή και η χρήση του.
- Οι ερωτώμενοι μπορούν να εκφραστούν ελεύθερα (έλλειψη άμεσης επικοινωνίας)
- Τυποποιημένοι τρόποι ανάλυσης του υλικού.
- Ο ερευνητής δεν μπορεί να επηρεάσει τις απαντήσεις.
- Είναι η λιγότερο χρονοβόρα μέθοδος.

Τα κυριότερα **μειονεκτήματα** των ερωτηματολογίων είναι:

- Ο ερευνητής δεν είναι σε θέση να αποσαφηνίσει τις ανοιχτές ερωτήσεις.
- Υποχρεώνει τον ερωτηθέντα να απαντήσει με έναν συγκεκριμένο τρόπο.

### 3.7 Το Ερωτηματολόγιο

Για τη δημιουργία ενός ερωτηματολογίου πρέπει να λάβουμε υπ όψιν μας ορισμένα χαρακτηριστικά ώστε να αποτελεί μια επιτυχημένη και ορθή έρευνα: (Javeau, 2000).

- Πληρότητα
- Σαφήνεια
- Συνοχή
- Κατάλληλη δομή.
- Να περιλαμβάνει ερωτήματα ελέγχου.
- Να είναι κατά το δυνατόν σύντομο.
- Να έχει τελειότητα παρουσίασης από τεχνικής πλευράς.
- Να περιλαμβάνει βασικές οδηγίες συμπλήρωσης και



εννοιολογικές επεξηγήσεις.

- Να επιδέχεται κωδικογραφική και μηχανογραφική επεξεργασία.

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). Σύμφωνα με τον Πιέρρο (2000), ένα μεγάλο ερωτηματολόγιο είναι εξ αρχής αποθαρρυντικό. Το μέγεθος του ερωτηματολογίου γίνεται εκ πρώτης όψεως αντιληπτό από τον όγκο των σελίδων του και από τον αριθμό των ερωτήσεων. Έτσι για να μειώσουμε το μέγεθος σε σελίδες χρησιμοποιούμε την κατάλληλη γραμματοσειρά, η οποία έχει ένα αρκετά ικανοποιητικό μέγεθος ώστε και να μην καλύπτει πολύ χώρο αλλά και οι χαρακτήρες να είναι ευανάγνωστοι. Επίσης, η εκτύπωση να γίνεται και από τις δύο πλευρές της σελίδας για να μειωθεί ο όγκος.

### 3.8 Πιλοτικό ερωτηματολόγιο

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). Το **πιλοτικό ερωτηματολόγιο** επομένως έχει σαν κύριο σκοπό την διαπίστωση της αποτελεσματικότητας του «εργαλείου» που σχεδιάσαμε.

Στο δοκιμαστικό αυτό στάδιο πρόκειται να μετρηθεί ο βαθμός κατανόησης, «αποδοχής», καθώς και ερμηνείας του ερωτηματολογίου. Αυτό το στάδιο είναι απολύτως απαραίτητο, και συναντάει κάποιες τεράστιες δυσκολίες εάν δεν το λάβει σοβαρά υπόψη του.

Στο πιλοτικό ερωτηματολόγιο προσπαθούμε να εξακριβώσουμε εάν:

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

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

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

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

Επίσης μετά από συζήτηση με τους χρήστες έγιναν κάποιες αλλαγές σε ασαφείς ερωτήσεις και οδηγίες έτσι ώστε να γίνουν κατανοητές και εύκολα αντιληπτές. ο μέσος χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ήταν περίπου 10 λεπτά.

### 3.9 Δειγματοληψία

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**
- οι **δειγματοληπτικές έρευνες** (*δειγματοληψία*)

**Δειγματοληψία** είναι η απογραφή ορισμένων συγκεκριμένων χαρακτηριστικών ενός τμήματος του πληθυσμού. Το τμήμα του πληθυσμού που απογράφεται ονομάζεται **δείγμα**. *Όσο μεγαλύτερο είναι το δείγμα, και όσο πιο σωστά έχει επιλεγεί, τόσο οι πιθανότητες σφαλμάτων στην αντιπροσώπηση μειώνονται. Φυσικά, ιδανικό δείγμα είναι το ίδιο το πλήθος* (Δημητρόπουλος, 1994). Η εξασφάλιση ενός αντιπροσωπευτικού δείγματος, επιτυγχάνεται μέσω της τυχαίας δειγματοληψίας. Κύριο χαρακτηριστικό της τυχαίας δειγματοληψίας, είναι ότι κάθε μέλος του πληθυσμού έχει την ίδια πιθανότητα να επιλεγεί στο δείγμα.

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

Έτσι ο **πληθυσμός** της συγκεκριμένης έρευνας αποτελείται από όλους τους χρήστες της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Πτολεμαΐδας, το **μέγεθος του δείγματος** περιλαμβάνει 205 χρήστες, η **έκταση** του αφορά μόνο τους χρήστες της

Βιβλιοθήκης και ο **χρόνος** του τοποθετείται κατά τους μήνες Μάρτιο- Απρίλιο 2014. Σύμφωνα με το φύλλο των ερωτηθέντων ο πληθυσμός αυτός κατανέμεται ως εξής: Το 72,2% αποτελείται από γυναίκες και μόλις το 27% του πληθυσμού από άντρες.

	Συχνότητα	%
Valid Άνδρας	57	27,8
Valid Γυναίκα	148	72,2
Σύνολο	205	100,0

**Πίνακας 3.1 Φύλο**

### **3.10 Παρουσίαση ερωτηματολογίου**

Για τις ανάγκες της έρευνας επιλέχθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου, ως η καταλληλότερη, για την διερεύνηση των επιθυμητών δεδομένων. Κατά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου λήφθηκαν υπόψη οι βασικές αρχές σχεδιασμού, έτσι ώστε να είναι όσο το δυνατό πιο σαφή τα ζητούμενα στοιχεία και πιο αξιόπιστα τα αποτελέσματα για την ολοκλήρωση μιας σωστής και επιστημονικής μελέτης.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τρεις ενότητες:

- Προσωπικά στοιχεία
- Χρήση και υπηρεσίες της βιβλιοθήκης
- Γενικού ενδιαφέροντος

Η πρώτη ενότητα περιέχει πέντε ερωτήσεις σχετικές με προσωπικά στοιχεία των χρηστών (φύλλο, ηλικία, εθνικότητα, επάγγελμα, μορφωτικό επίπεδο).

Η δεύτερη ενότητα αφορά τη χρήση και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και συγκεκριμένα πόσο συχνά και για ποιους λόγους επισκέπτονται την βιβλιοθήκη και πόσο συχνά χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της και τις θεματικές κατηγορίες του υλικού της. Επίσης περιέχει μια ερώτηση σχετικά με το κριτήριο που επιλέγουν να διαβάσουν ένα βιβλίο και σε τι βαθμό το πληροφοριακό υλικό καλύπτει τις ανάγκες τους. Τέλος οι χρήστες ρωτήθηκαν αν πρέπει να εμπλουτιστεί η συλλογή της βιβλιοθήκης και σε ποιους τομείς, αν γνωρίζουν ότι η βιβλιοθήκη διαθέτει Συλλογή σπάνιων βιβλίων του 18<sup>ου</sup> αιώνα και αν θα ήθελαν να υπάρχει Κέντρο Πληροφόρησης στη Βιβλιοθήκη για χρήση Η/Υ και internet.

Η τρίτη ενότητα περιέχει ερωτήσεις γενικού ενδιαφέροντος. Το ωράριο, το προσωπικό, το κτίριο, είναι μερικά από τα θέματα που οι χρήστες έδειξαν το βαθμό ικανοποίησής τους, καθώς εξήγησαν και τους λόγους μη ικανοποίησής τους και έκαναν τις δικές τους προτάσεις. Τέλος μας απάντησαν ποιοι λόγοι τους κρατούν μακριά από την βιβλιοθήκη και τι θα ήθελαν να τους προσφέρει μελλοντικά. Η τελευταία ερώτηση αφορούσε τα σχόλια και τις προτάσεις των χρηστών.

### **Τύπος των ερωτήσεων**

Η ενότητα αυτή αφορά τον τύπο των ερωτήσεων που χρησιμοποιήθηκαν στο ερωτηματολόγιο. Ο ερευνητής έχει την δυνατότητα επιλογής μεταξύ διαφορετικών τύπων ερωτήσεων. Παρόλα αυτά η επιλογή δεν είναι τυχαία. Κάθε τύπος ανταποκρίνεται σε ειδικές ανάγκες της έρευνας (Javeau,2000). Στην συγκεκριμένη έρευνα οι τύποι των ερωτήσεων που επιλέχθηκαν είναι οι εξής :

#### **1. Ανοιχτές ερωτήσεις**

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

Παράδειγμα :

**Αν δεν είστε ικανοποιημένοι εξηγήστε τους λόγους ή κάνετε κάποιες προτάσεις**

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

## **2. Κλειστές ερωτήσεις που συμπεριλαμβάνουν :**

- Διχοτομικές ερωτήσεις :

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

Παράδειγμα :

**Γνωρίζετε ότι η βιβλιοθήκη διαθέτει Συλλογή σπάνιων βιβλίων του 18<sup>ου</sup> αιώνα;**

Ναι

Όχι

- Ερωτήσεις Βαθμονόμησης :

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

Παράδειγμα :

**Σε τι βαθμό το πληροφοριακό υλικό καλύπτει τις ανάγκες σας ;**

	Καθόλου	Ελάχιστα	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Εγκυκλοπαίδειες					

Λεξικά					
Σχολικά Βοηθήματα					

- Ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής :

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

Παράδειγμα :

**Ποιοι είναι οι κύριοι λόγοι για τους οποίους επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη;**

*(Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερους από έναν λόγους).*

- Δανεισμός βιβλίων
- Μελέτη εφημερίδων και έντυπων περιοδικών
- Εντοπισμός υλικού για την εκπόνηση εργασιών
- Χρήση αναγνωστηρίου
- Πληροφοριακό υλικό (εγκυκλοπαίδειες, λεξικά)
- Σχολικά βοηθήματα
- Χρήση οπτικοακουστικού υλικού
- Χρήση φωτοτυπικού μηχανήματος
- Ψυχαγωγία των παιδιών στο παιδικό τμήμα
- Παρουσιάσεις βιβλίων
- Εκδηλώσεις

**Σειρά των ερωτήσεων**

Η σειρά που ακολουθήθηκε για την διάταξη των ερωτήσεων μέσα στο ερωτηματολόγιο είναι :

1. Ερωτήσεις στοιχείων ταυτότητας (φύλλο, ηλικία) συγκεντρώνονται στην αρχή, έτσι ώστε η πρώτη εντύπωση που σχηματίζει ο ερωτώμενος να είναι θετική.

2. Εύκολες ερωτήσεις στην αρχή, κατάλληλες να ευαισθητοποιήσουν και να προκαλέσουν ενδιαφέρον στον ερωτώμενο. Οι δύσκολες ερωτήσεις στο τέλος οπότε είναι δύσκολο να αρνηθεί να απαντήσει.
3. Οι ερωτήσεις που αναφέρονται στο ίδιο θέμα να είναι συγκεντρωμένες σε ενότητες, και οι ερωτήσεις γενικού τύπου να προηγούνται των ειδικών έτσι ώστε το ερωτηματολόγιο να έχει μία όψη συναφή και λογική για να μην νιώθει ο ερωτώμενος ότι εκτροχιάζεται (Javeau, 2000).

### **Διατύπωση των ερωτήσεων**

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

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



### 3.11 Διεξαγωγή έρευνας

Μετά από τις διορθώσεις που προέκυψαν από την πιλοτική έρευνα, ολοκληρώθηκε η σύνταξη του οριστικού ερωτηματολογίου και άρχισε να διανέμεται στους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε επίσης και ένα σύντομο εισαγωγικό σημείωμα, το οποίο εξηγούσε τους σκοπούς και τους στόχους της έρευνας.

Η έρευνα αυτή διεξήχθη τον Μάρτιο και τον Απρίλιο του 2014 στην Δημοτική Βιβλιοθήκη Πτολεμαΐδας με την προσωπική παράδοση των ερωτηματολογίων στους χρήστες της Βιβλιοθήκης, από τις 8:00 το πρωί έως τις 15:00 το μεσημέρι, καθώς αυτές είναι οι ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης.

Όπως προαναφέρθηκε, αποφασίστηκε εξ αρχής ο αριθμός των ατόμων που θα λάβουν μέρος στην έρευνα, γιατί σε περίπτωση που θέταμε χρονικό διάστημα δεν θα συμπληρωνόταν ικανοποιητικός αριθμός ώστε να μας δώσει σαφή αποτελέσματα.

Υπήρξαν αρκετά προβλήματα που παρεμπόδισαν την ομαλή ροή της έρευνας. Σημαντικότερο όλων ήταν οι ώρες εργασίας μου σε ιδιωτική επιχείρηση οι οποίες δεν μου επέτρεπαν να πηγαίνω στην βιβλιοθήκη σε καθημερινή βάση. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα να καθυστερήσει η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων. Επίσης κάποιοι χρήστες παρουσίασαν αδιαφορία και άρνηση ως προς την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων αλλά ευτυχώς με την παρότρυνση των βιβλιοθηκονόμων οι περισσότεροι δέχτηκαν να τα συμπληρώσουν. Όσον αφορά τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου οι περισσότεροι χρήστες δεν απαντούσαν τις δύο ερωτήσεις ανοιχτού τύπου. Είναι αλήθεια ότι τις πρώτες μέρες δεν κατάφερα να μοιράσω πολλά ερωτηματολόγια καθώς η κίνηση της βιβλιοθήκης ήταν μικρή ,όμως η προσέλκυση των χρηστών άρχισε μέρα με τη μέρα να αυξάνεται.

### 3.12 Ανάλυση Στοιχείων

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

Μετά την συγκέντρωση των ερωτηματολογίων το επόμενο βήμα ήταν η επεξεργασία των στοιχείων. Για την ανάλυση αυτή βασίστηκα στο στατιστικό πρόγραμμα ανάλυσης δεδομένων SPSS (Statistical Package for Social Sciences) έκδ. 20, ένα από τα πιο δημοφιλή, ευέλικτα και εύχρηστα στατιστικά πακέτα για την ανάλυση και πραγματοποίηση ποσοτικών ερευνών.

Το στατιστικό αυτό πακέτο προσφέρει πολλές δυνατότητες στους ερευνητές μόνο όμως για τις ποσοτικές ερωτήσεις (κλειστού τύπου). Αντίθετα για τις ποιοτικές (ανοιχτές ερωτήσεις) ακολουθήθηκε η χειρόγραφη καταγραφή των δεδομένων (οι ερωτήσεις αυτές παρουσιάζονται με την σειρά που εμφανίζονται και στο ερωτηματολόγιο).

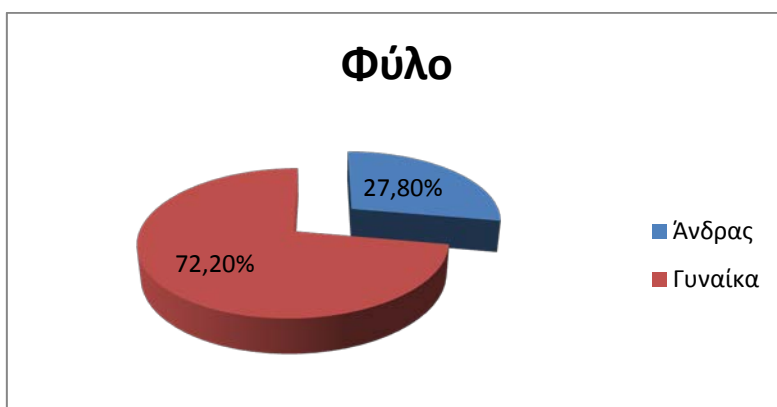
**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>**  
**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

## 4.1 Αποτελέσματα της έρευνας

Το σύνολο των ατόμων που ρωτήθηκαν ήταν **205** χρήστες της βιβλιοθήκης. Τα αποτελέσματα που συγκεντρώθηκαν από την έρευνα αυτή, αναλύθηκαν με την βοήθεια του στατιστικού πακέτου **S.P.S.S.** (20η έκδ.), εκτός από τις ανοιχτές ερωτήσεις για τις οποίες το πρόγραμμα δεν έχει προβλέψει δυνατότητα καταγραφής και έτσι οι ερωτήσεις καταγράφηκαν χειρόγραφα από τον ερευνητή. Από την ανάλυση αυτή προκύπτουν για καθεμιά από τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου τα παρακάτω στοιχεία :

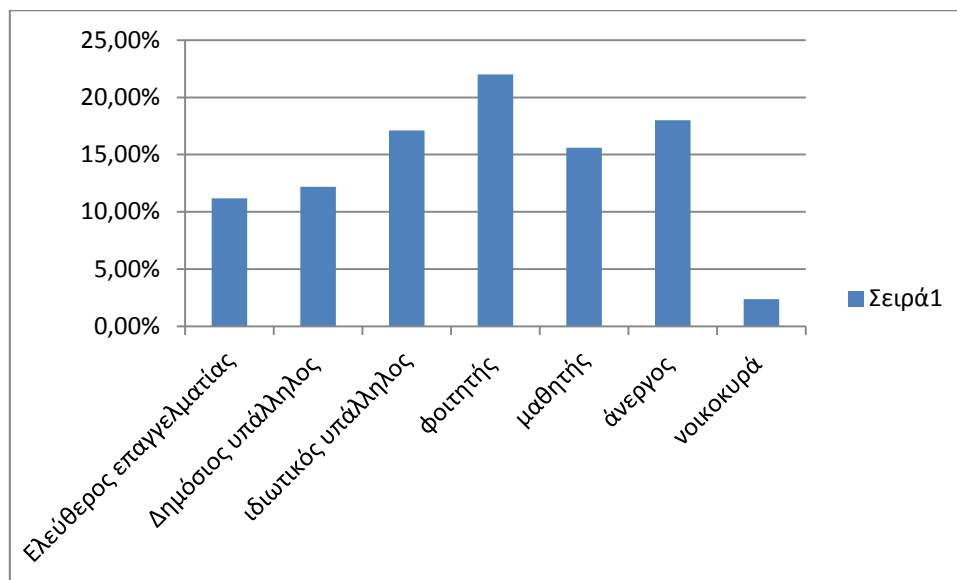
### Ερώτηση 1. Φύλο

Από το σύνολο των ερωτηθέντων το **27,8%** είναι **άνδρες** και το **72,2%** είναι γυναίκες. Παρατηρούμε, λοιπόν, ότι οι **γυναίκες** αποτελούν σχεδόν το τριπλάσιο ποσοστό από τους άνδρες.



Διάγραμμα 4.1 Φύλο

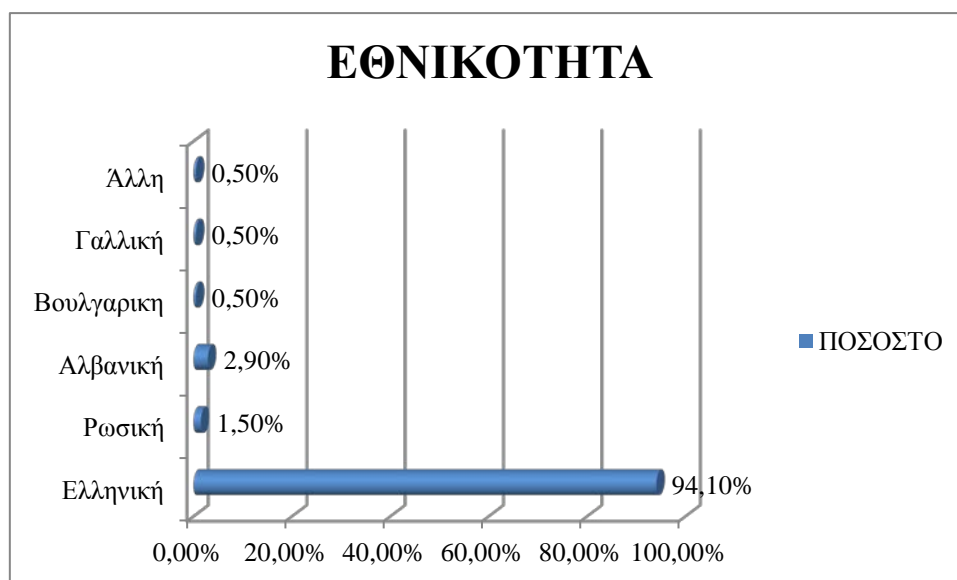
## Ερώτηση 2. Ηλικία



Διάγραμμα 4.2 Ηλικία

Βλέπουμε ότι οι περισσότεροι χρήστες βρίσκονται μεταξύ **20-25** ετών με ποσοστό **26,8%**, ακολουθούν οι ηλικίες **36-45** με ποσοστό **16,1%**, **26-35** με **15,1%** και **46-55** με **13,2%**. Μικρότερα ποσοστά συγκεντρώνουν οι ηλικίες **16-19** με **11,2%** και **12-15** με **9,8%**. Τέλος οι χρήστες άνω των **55** ετών φτάνουν μόλις το **7,8%**.

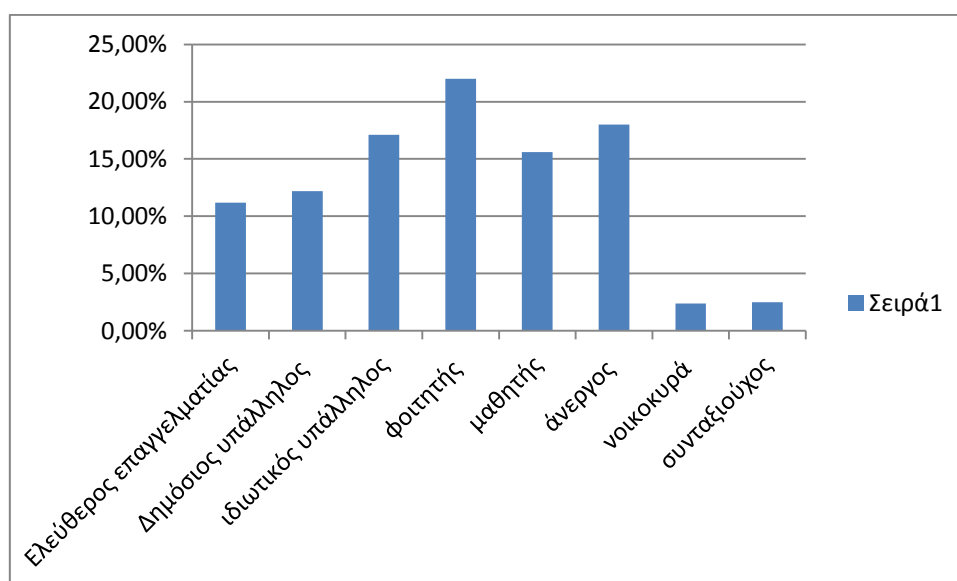
### Ερώτηση 3. Εθνικότητα



Διάγραμμα 4.3 Εθνικότητα

Όπως ήταν αναμενόμενο το μεγαλύτερο ποσοστό χρηστών **94,1%** , είναι Έλληνες. Ακολουθεί η αλβανική καταγωγή με **2,9%**, η ρωσική με **1,5%** και με **0,5%** η βουλγαρική, η γαλλική και άλλη.

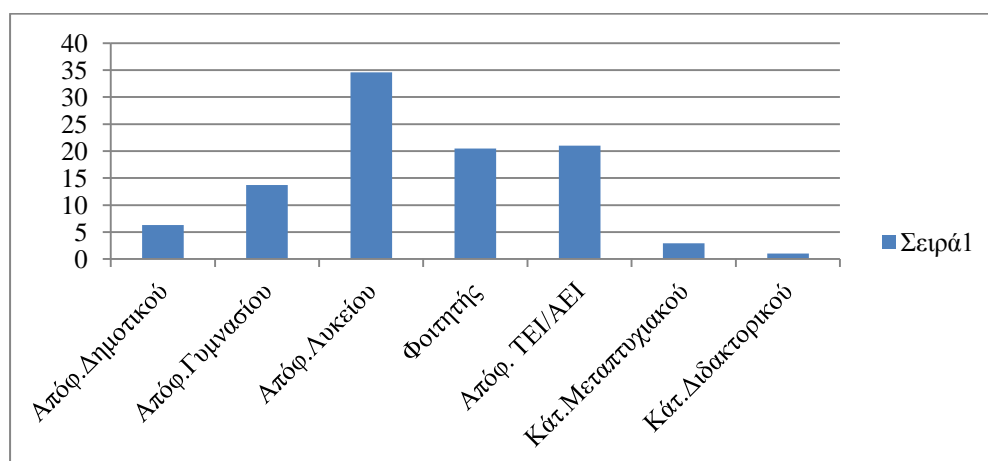
### Ερώτηση 4. Επάγγελμα



Διάγραμμα 4.4 Επάγγελμα

Από τους **205** χρήστες που ρωτήθηκαν το **11.2%** είναι ελεύθεροι επαγγελματίες , το **12,2%** δημόσιοι υπάλληλοι, το **17,1%** ιδιωτικοί υπάλληλοι, το **22%** φοιτητές, το **15,6%** μαθητές, το **18%** άνεργοι, το **2,4%** ασχολούνται με τα οικιακά και το **1,5%** είναι συνταξιούχοι.

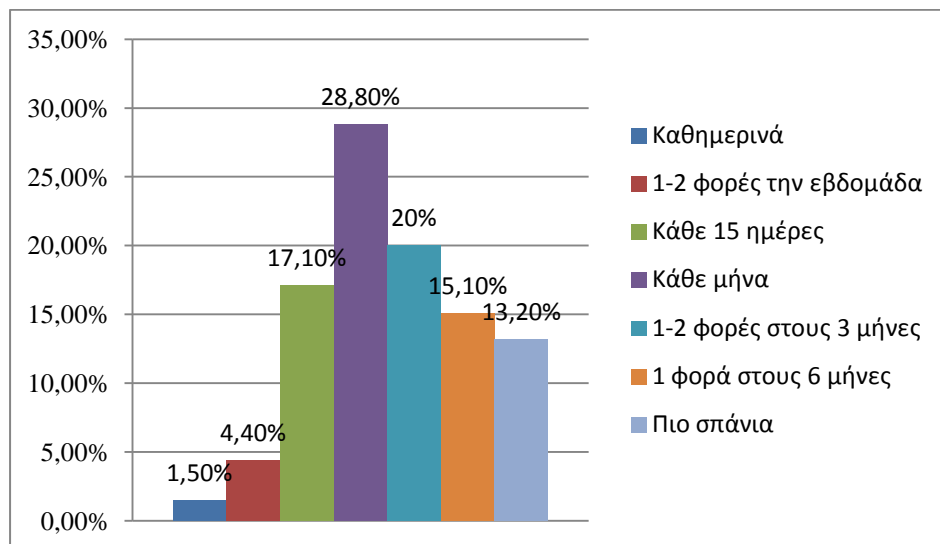
### Ερώτηση 5. Μορφωτικό επίπεδο



Διάγραμμα 4.5 Μορφωτικό επίπεδο

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων με ποσοστό **34,6%** είναι απόφοιτοι λυκείου ενώ αμέσως μετά ακολουθούν οι απόφοιτοι Τ.Ε.Ι/Α.Ε.Ι με **21%** και οι φοιτητές με **20,5%**. Με **13,7%** οι απόφοιτοι γυμνασίου και με **6,3%** αυτοί που έχουν μόνο πρωτοβάθμια εκπαίδευση. Τέλος οι κάτοχοι μεταπτυχιακού και διδακτορικού κατέχουν το **2,9%** και **1%** αντίστοιχα.

## Ερώτηση 6. Συχνότητα επίσκεψης της βιβλιοθήκης

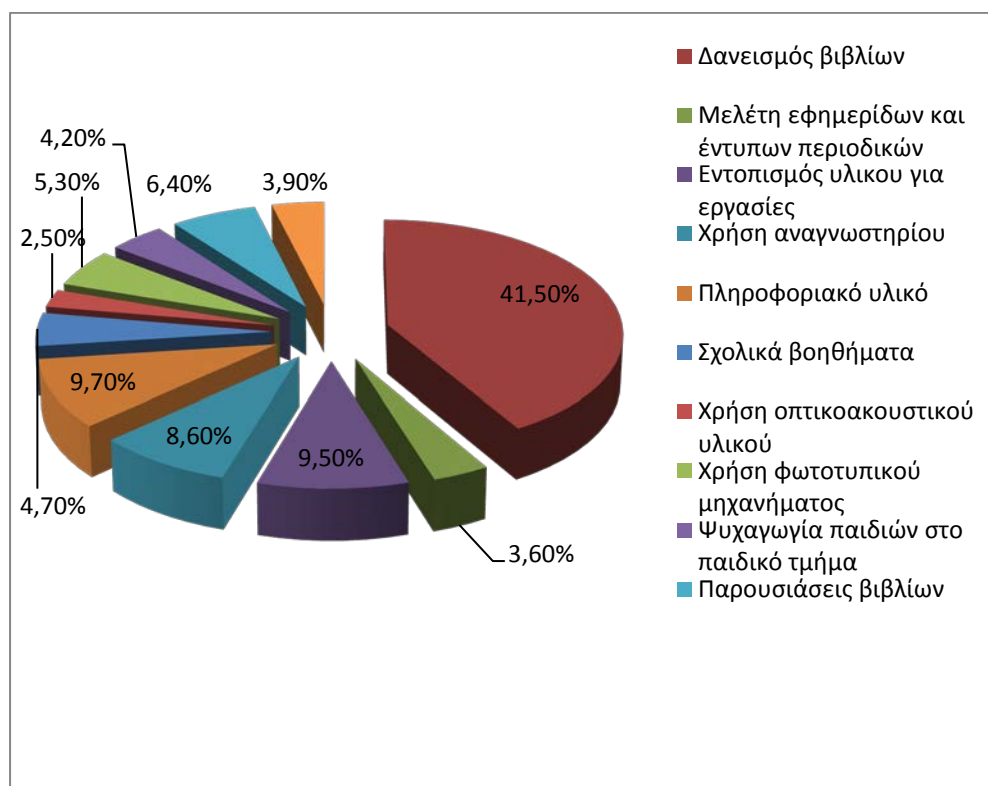


Διάγραμμα 4.6 Συχνότητα επίσκεψης της βιβλιοθήκης

Αυτοί που επισκέπτονται κάθε μήνα την βιβλιοθήκη αγγίζουν το **28,8%** , ενώ αυτοί που την επισκέπτονται καθημερινά ή 1-2 φορές την εβδομάδα φτάνουν μόλις το **1,5%** και το **4,4%** αντίστοιχα. Το **17,1%** κάθε 15 μέρες και το **20%** 1-2 φορές στους 3 μήνες. Επίσης 1 φορά στους 6 μήνες την επισκέπτεται το **15,1%** ενώ πιο σπάνια το **13,2%**.



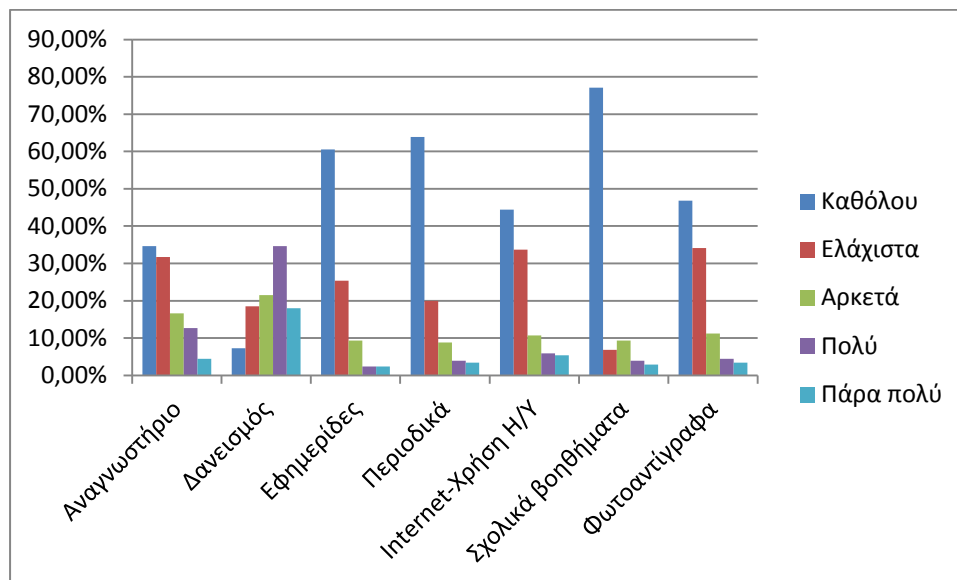
## Ερώτηση 7. Λόγοι επίσκεψης βιβλιοθήκης



Διάγραμμα 4.7 Λόγοι επίσκεψης βιβλιοθήκης

Ο κυριότερος λόγος επίσκεψης είναι ο δανεισμός βιβλίων με το συντριπτικό ποσοστό **41,5%**. Ακολουθεί με **9,7%** το πληροφοριακό υλικό, με **9,5%** ο εντοπισμός υλικού για εργασίες, με **8,6%** η χρήση αναγνωστηρίου και με **6,4%** οι παρουσιάσεις βιβλίων. Το ποσοστό του **5,3%** φτάνει η χρήση φωτοτυπικού και **4,7%** τα σχολικά βοηθήματα. Ένας άλλος λόγος επίσκεψης είναι η ψυχαγωγία των παιδιών στο παιδικό τμήμα με ποσοστό **4,2%** και οι εκδηλώσεις με **3,9%**. Επίσης η μελέτη εφημερίδων με **3,6%** και η χρήση οπτικοακουστικού υλικού.

## Ερώτηση 8.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις παρακάτω υπηρεσίες;



Διάγραμμα 4.8 Χρήση υπηρεσιών

**Χρήση αναγνωστήριου:** Το **34,6%** δεν χρησιμοποιεί καθόλου την συγκεκριμένη υπηρεσία, το **31,7%** ελάχιστα, το **16,6%** αρκετά, το **12,7%** πολύ και το **4,4%** πάρα πολύ.

**Δανεισμός:** Το **7,3%** δεν δανείζεται ποτέ βιβλία, το **18,5%** ελάχιστα, το **21,5%** αρκετά, το **34,6%** πολύ και το **18%** πάρα πολύ.

**Εφημερίδες :** Εδώ βλέπουμε ένα πολύ μεγάλο ποσοστό που φτάνει το **60,5%** που δεν κάνει χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας, ενώ και αυτοί που χρησιμοποιούν ελάχιστα τις εφημερίδες φτάνουν το **25,4%**. Το **9,3%** τις χρησιμοποιεί αρκετά και το ίδιο ποσοστό, **2,4%**, πολύ και πάρα πολύ.

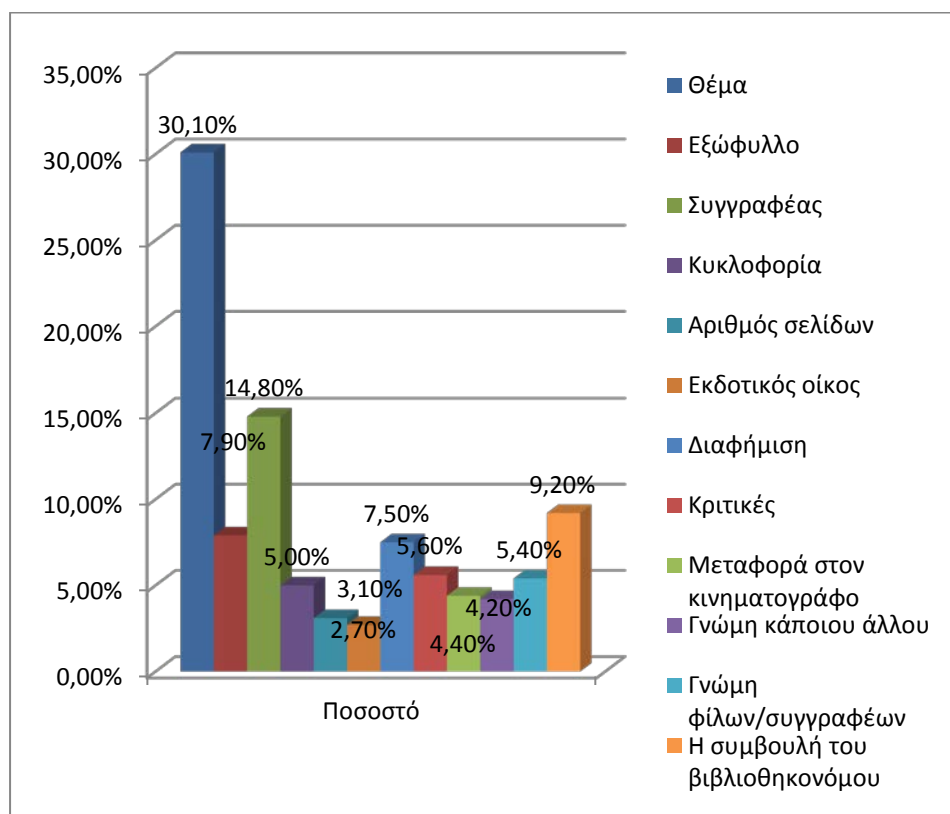
**Περιοδικά :** Η χρήση των περιοδικών δεν γίνεται από ένα μεγάλο ποσοστό χρηστών που φτάνει το **63,9%**, ενώ το **20%** τα χρησιμοποιεί ελάχιστα. Το **8,8%** χρησιμοποιεί αρκετά την υπηρεσία, το **3,9%** πολύ και το **3,4%** πάρα πολύ.

**Internet – Χρήση Η/Υ :** Το 44,4% δεν χρησιμοποιεί internet, το 37,7% ελάχιστα και το 10,7% αρκετά. Το 5,9% και το 5,4% χρησιμοποιούν τον υπολογιστή πολύ και πάρα πολύ αντίστοιχα.

**Σχολικά βοηθήματα :** Βλέπουμε ένα μεγάλο ποσοστό, το 77,1%, να μην χρησιμοποιεί σχολικά βοηθήματα ενώ το 6,8% να τα χρησιμοποιεί ελάχιστα. Το 9,3% αρκετά, το 3,9% πολύ και το 2,9% πάρα πολύ.

**Φωτοαντίγραφα :** Την χρήση φωτοτυπικού δεν κάνουν σχεδόν οι μισοί από τους χρήστες, με ποσοστό 46,8%, ενώ το 34,1% το χρησιμοποιεί ελάχιστα. Το 11,2% αρκετά, το 4,4% πολύ και το 3,4% πάρα πολύ.

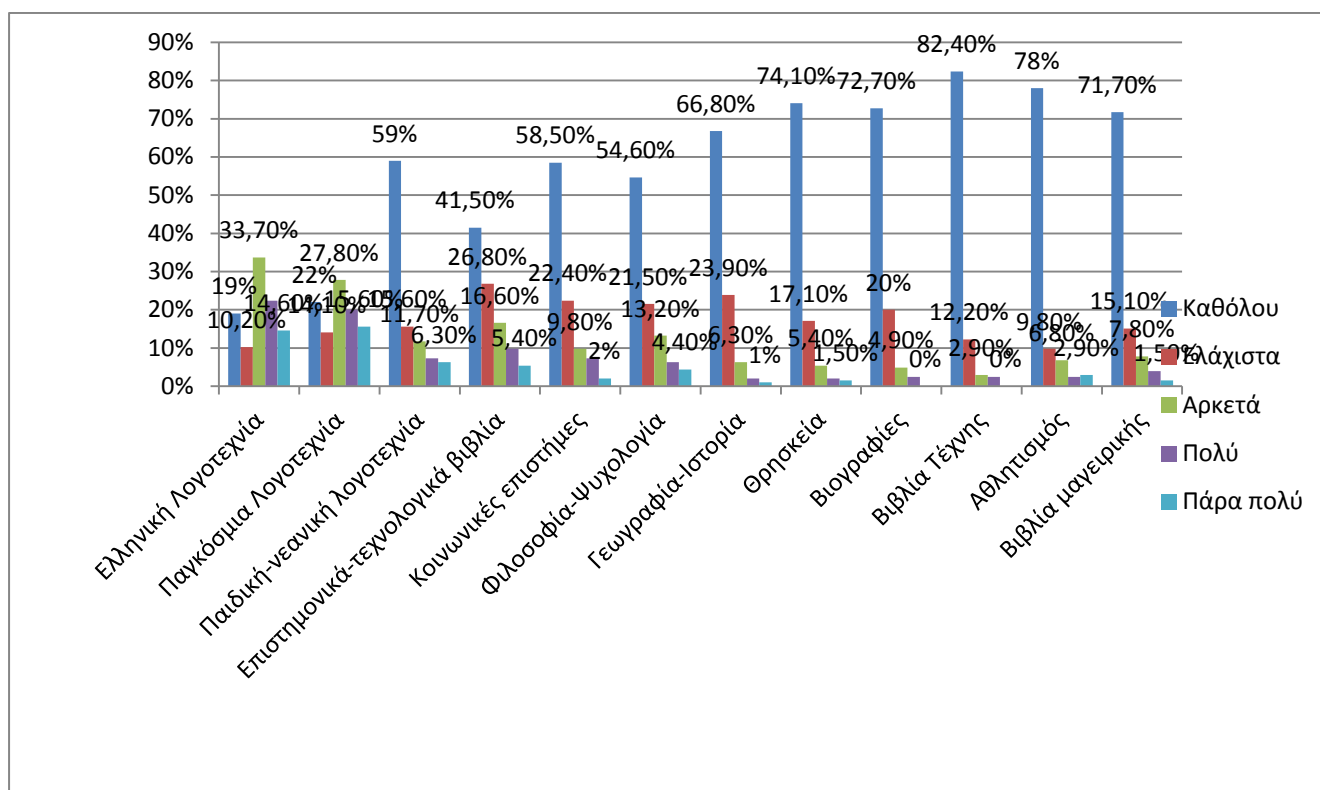
### Ερώτηση 9. Με ποιο κριτήριο διαβάζετε ένα βιβλίο ;



Διάγραμμα 4.9 Κριτήρια ανάγνωσης

Οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες απάντησαν ότι το θέμα του βιβλίου είναι το καλύτερο κριτήριο για να το διαβάσουν, με ποσοστό **30,1%**. Ακολουθεί ο συγγραφέας με **14,8%** και η συμβουλή του βιβλιοθηκονόμου με **9,2%**. Το εξώφυλλο του βιβλίου θα έκανε το **7,9%** να το διαβάσει και η διαφήμιση το **7,5%**. Το **5,6%** θα διάβαζε ένα βιβλίο με βάση τις κριτικές του, το **5,4%** με βάση τη γνώμη φίλων και συγγενών, το **5%** με βάση την μεγάλη κυκλοφορία του, το **4,4%** με βάση την μεταφορά του στον κινηματογράφο και το **4,2%** σύμφωνα με τη γνώμη κάποιου άλλου. Τέλος το **3,1%** δίνει σημασία στον αριθμό σελίδων του βιβλίου και το **2,7%** στον εκδοτικό οίκο.

### Ερώτηση 10. Χρήση των θεματικών κατηγοριών



Διάγραμμα 4.10 Χρήση των θεματικών κατηγοριών

**Ελληνική Λογοτεχνία :** Το **19%** δεν χρησιμοποιεί καθόλου την ελληνική λογοτεχνία , το **10,2%** ελάχιστα, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό, **33,7%** την χρησιμοποιεί αρκετά. Το **22,4%** πολύ και το **14,6%** πάρα πολύ.

**Παγκόσμια Λογοτεχνία :** Οι χρήστες μας απάντησαν ότι δεν διαβάζουν παγκόσμια λογοτεχνία σε ποσοστό **22,1%**, ενώ το **14,2%** διαβάζει ελάχιστα. Το **27,9%** αρκετά, το **20,1%** πολύ και το **15,7%** πάρα πολύ.

**Παιδική – Νεανική Λογοτεχνία :** Το **59%** δεν διαβάζει παιδικά βιβλία, το **15,6%** ελάχιστα ενώ το **11,7%** διαβάζει αρκετά. Με ποσοστό **7,3%** και **6,3%** είναι αυτοί που διαβάζουν πολύ και πάρα πολύ αντίστοιχα.

**Επιστημονικά – Τεχνολογικά βιβλία :** Το **41,5%** δεν προτιμά τα επιστημονικά βιβλία και το **26,8%** τα διαβάζει ελάχιστα. Το **16,6%** απάντησε ότι διαβάζει αρκετά την συγκεκριμένη θεματική κατηγορία , το **9,8%** πολύ και το **5,4%** πάρα πολύ.

**Κοινωνικές Επιστήμες :** Ένα μεγάλο ποσοστό, περισσότεροι από τους μισούς χρήστες, δεν χρησιμοποιούν αυτήν τη θεματική κατηγορία , με ποσοστό **58,5%** ενώ το **22,4%** ελάχιστα. Το **9,8%** αρκετά, το **7,3%** πολύ και μόλις το **2%** πάρα πολύ.

**Φιλοσοφία – Ψυχολογία :** Το **54,6%**, επίσης ένα μεγάλο ποσοστό, δεν χρησιμοποιεί την συγκεκριμένη κατηγορία και το **21,5%** την χρησιμοποιεί ελάχιστα. Το **13,2%** αρκετά και το **6,3%** πολύ. Τέλος το **4,4%** των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαβάζει πάρα πολύ τέτοια βιβλία.

**Γεωγραφία – Ιστορία :** Το **66,8%** μάλλον δεν προτιμά τα ιστορικά βιβλία της βιβλιοθήκης και ακολουθεί το **23,9%** που τα προτιμά ελάχιστα. Τα επόμενα ποσοστά είναι μάλλον μικρά με το **6,3%** να τα χρησιμοποιεί αρκετά , το **2%** πολύ και μόλις το **1%** πάρα πολύ.

**Θρησκεία :** Μόλις το **1,5%** διαβάζει πάρα πολύ θρησκευτικά βιβλία και το **2%** πολύ. Το **5,4%** διαβάζει αρκετά, το **17,1%** ελάχιστα ενώ το **74,1%** δεν προτιμά καθόλου τη συγκεκριμένη κατηγορία.

**Βιογραφίες :** Και εδώ περισσότεροι από τους μισούς χρήστες δεν διαβάζουν βιογραφίες με ποσοστό **72,7%** και το **20%** διαβάζει ελάχιστα. Το **4,9%**

απάντησε αρκετά και το 2,4% πολύ. Κανένας από τους ερωτηθέντες δεν απάντησε ότι διαβάζει πάρα πολύ σε αυτήν την ερώτηση.

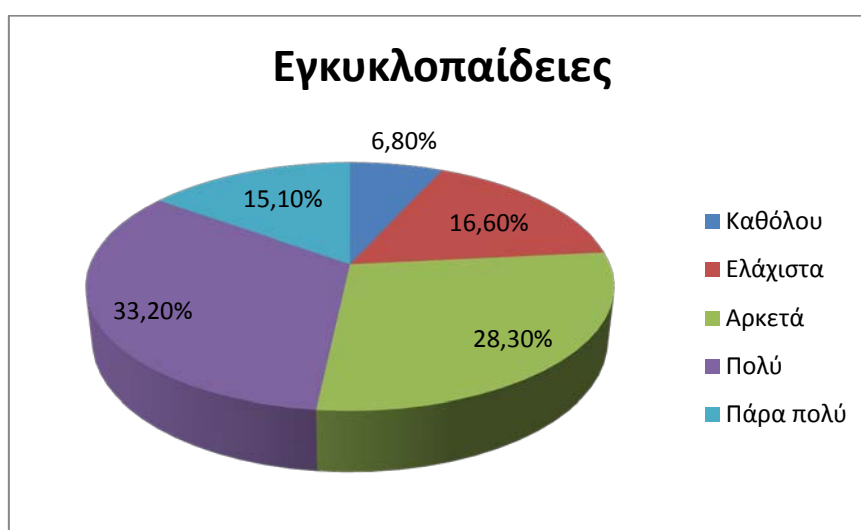
**Βιβλία Τέχνης :** Το 2,4% από τους ερωτηθέντες απάντησε ότι προτιμά πολύ τα βιβλία τέχνης ενώ κανένας δεν απάντησε ότι τα διαβάζει πάρα πολύ. Το 2,9% αρκετά, το 12,2% ελάχιστα και το 82,4% καθόλου.

**Αθλητισμός :** Το συντριπτικό ποσοστό 78% μας δείχνει ότι και αυτήν την κατηγορία δεν την προτιμούν οι χρήστες και ακολουθεί το 9,8% που διαβάζει ελάχιστα βιβλία αθλητισμού. Το 6,8% αρκετά, το 2,4% πολύ και το 2,9% πάρα πολύ.

**Βιβλία Μαγειρικής :** Το 71,7% απάντησε ότι δεν διαβάζει βιβλία μαγειρικής, το 15,1% ότι τα διαβάζει ελάχιστα, το 7,8% αρκετά, το 3,9% πολύ και τέλος 1,5% πάρα πολύ.

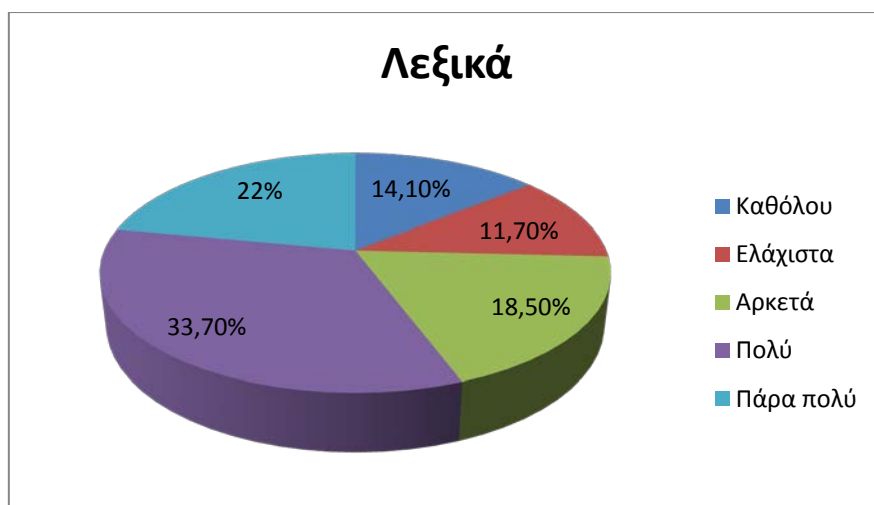
**Ερώτηση 11. Σε τι βαθμό το πληροφοριακό υλικό καλύπτει τις ανάγκες σας ;**

Σε ότι αφορά τις εγκυκλοπαίδειες οι χρήστες δείχνουν να είναι ικανοποιημένοι, με το μεγαλύτερο ποσοστό 33,2% να απαντούν ότι καλύπτουν τις ανάγκες τους πολύ. Το 28,3% απάντησε αρκετά, το 16,6% ελάχιστα και το 15,1% πάρα πολύ. Μόλις το 6,8% δεν είναι ευχαριστημένο από τις εγκυκλοπαίδειες.



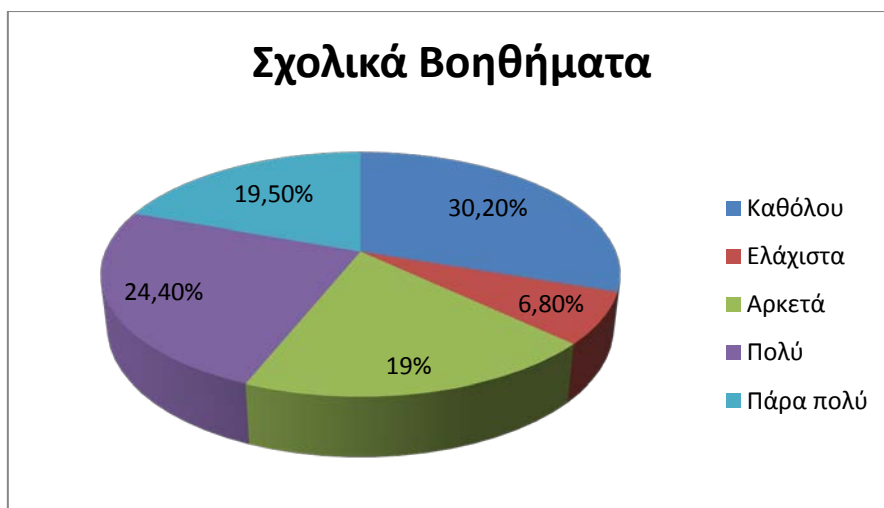
Διάγραμμα 4.11 Εγκυκλοπαίδειες

Το **14,1%** απάντησε ότι τα **λεξικά** δεν καλύπτουν καθόλου τις ανάγκες τους και το **11,7%** ελάχιστα. Βλέπουμε ότι το **18,5%** είναι αρκετά ικανοποιημένο και το μεγαλύτερο ποσοστό, **33,7%**, είναι πολύ. Τέλος το **22%** δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο.



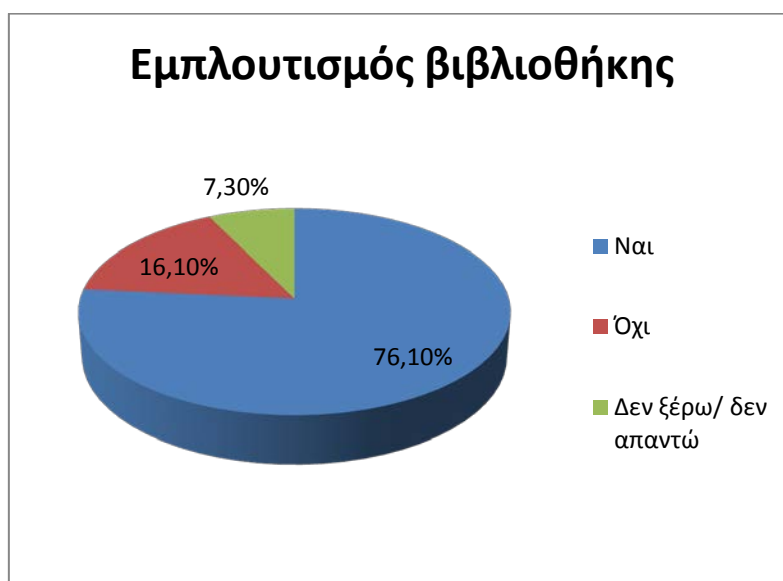
**Διάγραμμα 4.12 Λεξικά**

Ένα μεγάλο ποσοστό, που φτάνει το **30,2%**, απάντησαν ότι τα **σχολικά βοηθήματα** που ήδη υπάρχουν στη βιβλιοθήκη δεν καλύπτουν καθόλου τις ανάγκες τους και το **6,8%** ελάχιστα. Το **19%** είναι ικανοποιημένο αρκετά, το **24,4%** πολύ και το **19,5%** πάρα πολύ.



**Διάγραμμα 4.13 Σχολικά βοηθήματα**

### Ερώτηση12. Εμπλουτισμός της συλλογής της βιβλιοθήκης



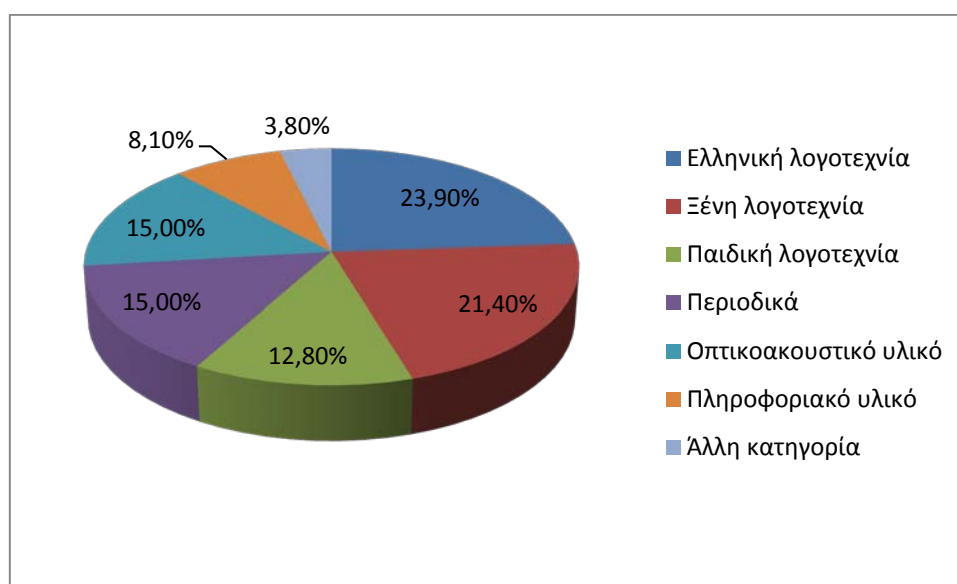
**Διάγραμμα 4.14 Εμπλουτισμός της βιβλιοθήκης**

Είναι φανερό ότι το μεγαλύτερο ποσοστό χρηστών πιστεύει ότι η βιβλιοθήκη πρέπει να εμπλουτίσει τη συλλογή της καθώς το **76,1%** απάντησε **ναι** σε αυτήν



την ερώτηση. Υπάρχει και το **16,1%** που αρκείται στο ήδη υπάρχον υλικό, ενώ το 7,3% μας είπε *δεν ξέρω/δεν απαντώ*.

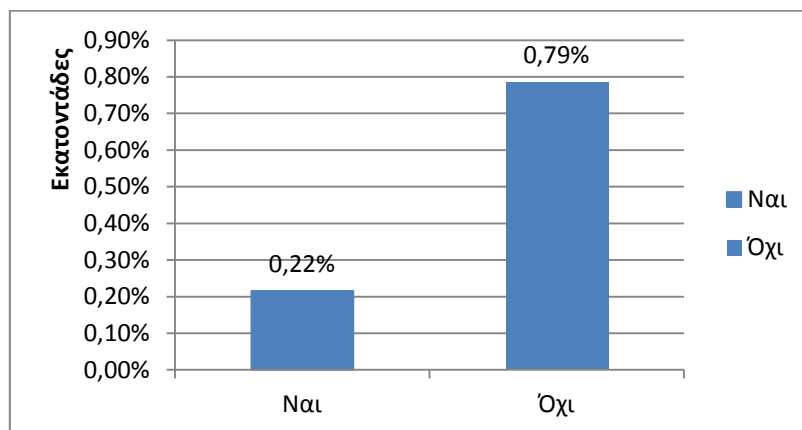
### Ερώτηση 13. Τομείς εμπλουτισμού βιβλιοθήκης



**Διάγραμμα 4.15 Τομείς εμπλουτισμού βιβλιοθήκης**

Σε αυτήν την ερώτηση, το **23,9%** απάντησε ότι θα ήθελε περισσότερα ελληνικά λογοτεχνικά βιβλία και το 21,4% περισσότερα ξένα. Το **12,8%** πιστεύει ότι η παιδική λογοτεχνία είναι αυτή που πρέπει να εμπλουτιστεί, το 15% τα περιοδικά και το οπτικοακουστικό υλικό και το 8,1% το πληροφοριακό υλικό. Το 3,8% μας απάντησε *Άλλη κατηγορία* και συγκεκριμένα σχολικά βοηθήματα, επιστημονικά βιβλία, αθλητισμός, ψυχολογία και φιλοσοφία.

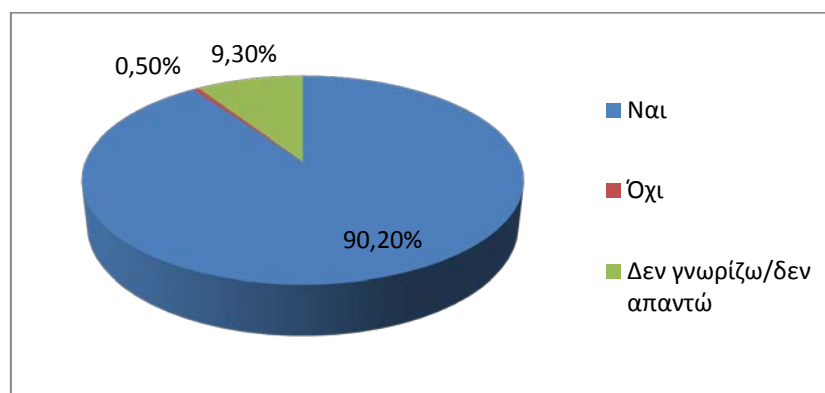
#### Ερώτηση 14. Γνώση ύπαρξης σπάνιων βιβλίων του 18<sup>ου</sup> αιώνα



Διάγραμμα 4.16 Γνώση ύπαρξης σπάνιων βιβλίων του 18<sup>ου</sup> αιώνα

Μόλις το **22%** από τους ερωτηθέντες γνωρίζει για την ύπαρξη της σπάνιας αυτής συλλογής που διαθέτει η βιβλιοθήκη ενώ το **79%** δηλώνει πλήρη άγνοια.

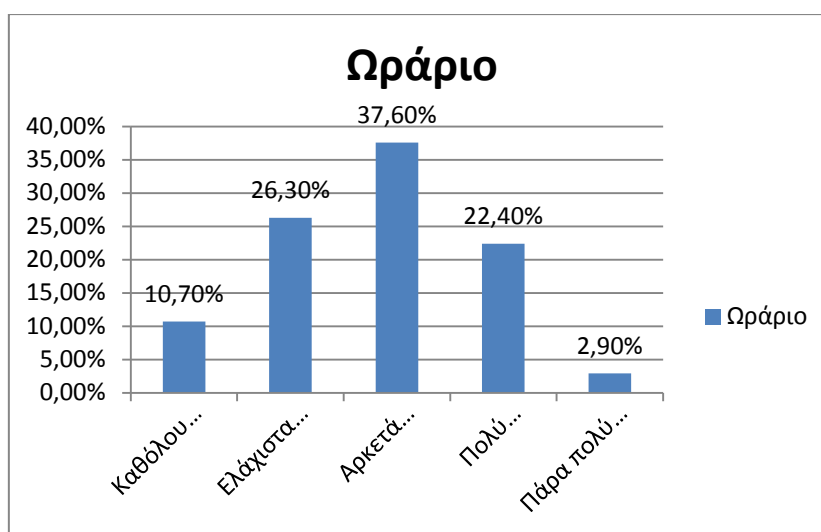
#### Ερώτηση 15. Θα θέλατε να υπάρχει Κέντρο Πληροφόρησης στην βιβλιοθήκη για χρήση Η/Υ και internet ;



Διάγραμμα 4.17 Κέντρο πληροφόρησης για χρήση Η/Υ

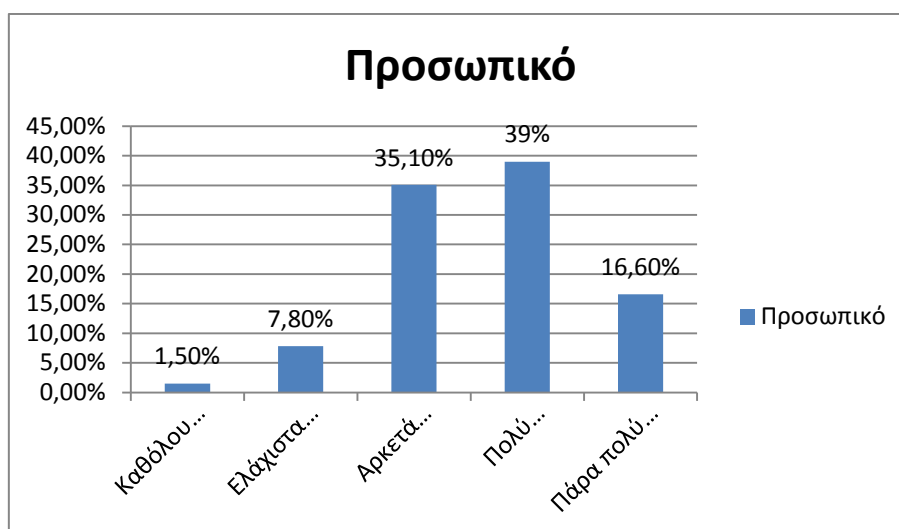
Εδώ τα αποτελέσματα είναι ξεκάθαρα σχετικά με την ύπαρξη κέντρου πληροφόρησης στην βιβλιοθήκη, καθώς το **90,2%** απάντησε ότι θα ήθελε να υπάρχει, όπως είναι λογικό, ένας τέτοιος χώρος. Μόλις το **0,5%** απάντησε ότι δεν θα ήθελε ενώ το **9,3%** ότι δεν γνωρίζει/δεν απαντά.

### Ερώτηση 16. Βαθμός ικανοποίησης στους παρακάτω τομείς



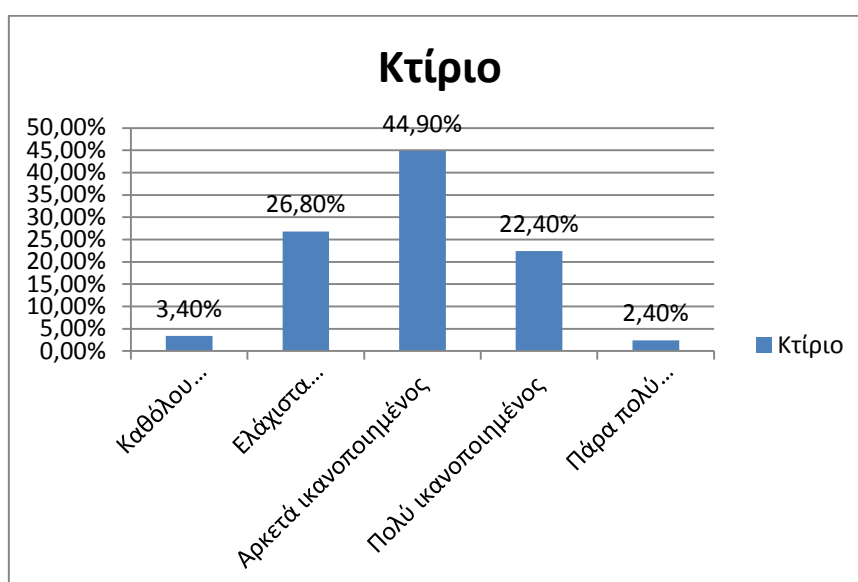
Διάγραμμα 4.18 Ωράριο

Οι **205** χρήστες ρωτήθηκαν αν έμειναν ικανοποιημένοι από το **ωράριο** της βιβλιοθήκης και το μεγαλύτερο ποσοστό, **37,6%**, απάντησε αρκετά. Ακολουθεί το **26,3%** που απάντησε ελάχιστα, το **22,4%** που απάντησε πολύ, το **10,7%** καθόλου και μόλις το **2,9%** απάντησε πάρα πολύ.



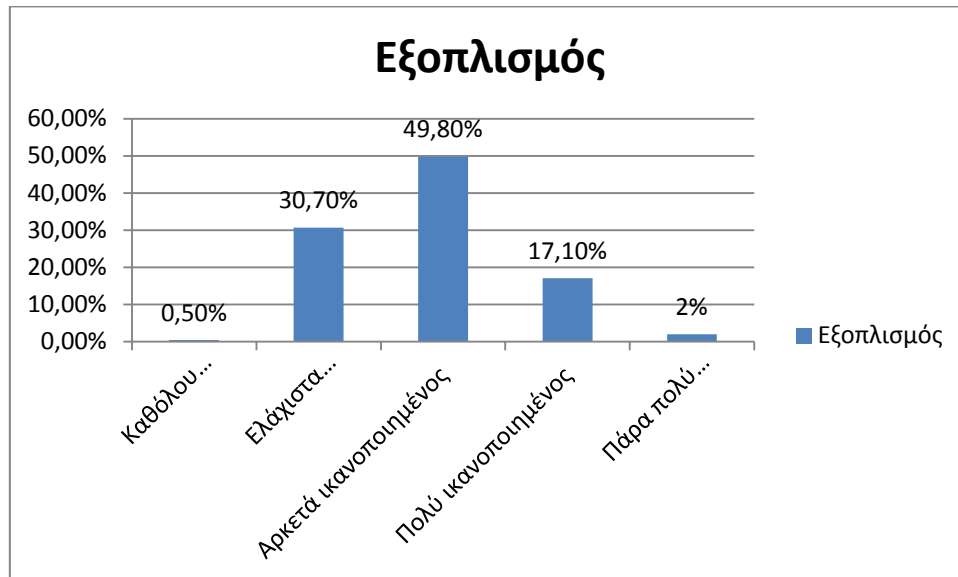
**Διάγραμμα 4.19 Προσωπικό**

Είναι πολύ ευχάριστο που οι περισσότεροι χρήστες θεωρούν ότι το **προσωπικό** ικανοποιεί πολύ τις ανάγκες τους με ποσοστό **39%**. Το **35,2%** μας απάντησε έμειναν αρκετά ικανοποιημένοι και το **16,6%** πάρα πολύ. Αυτοί που απάντησαν **ελάχιστα** αγγίζουν το **7,8%** και **καθόλου** το **1,5%**.



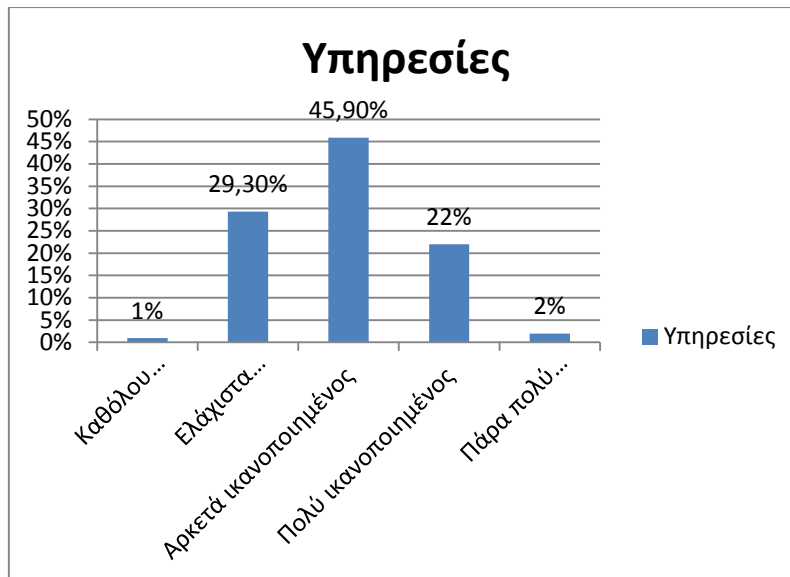
**Διάγραμμα 4.20 Κτίριο**

Όσον αφορά το κτίριο το **44,9%** έμεινε αρκετά ικανοποιημένο, ενώ το **26,8%** ελάχιστα. Το **22,4%** δηλώνει πολύ ικανοποιημένο, το **3,4%** καθόλου και το **2,4%** πάρα πολύ.



Διάγραμμα 4.21 Εξοπλισμός

Και εδώ περίπου οι μισοί από τους ερωτηθέντες, **49,8%** απάντησαν αρκετά ικανοποιημένοι από τον **εξοπλισμό** της βιβλιοθήκης και ακολουθεί το ποσοστό **30,7%** που δηλώνει ελάχιστα. Το **17,1%** είναι πολύ ικανοποιημένο και το **2%** πάρα πολύ. Μόλις το **0,5%** μας είπε ότι δεν τον καλύπτει ο εξοπλισμός της βιβλιοθήκης.



**Διάγραμμα 4.22 Υπηρεσίες**

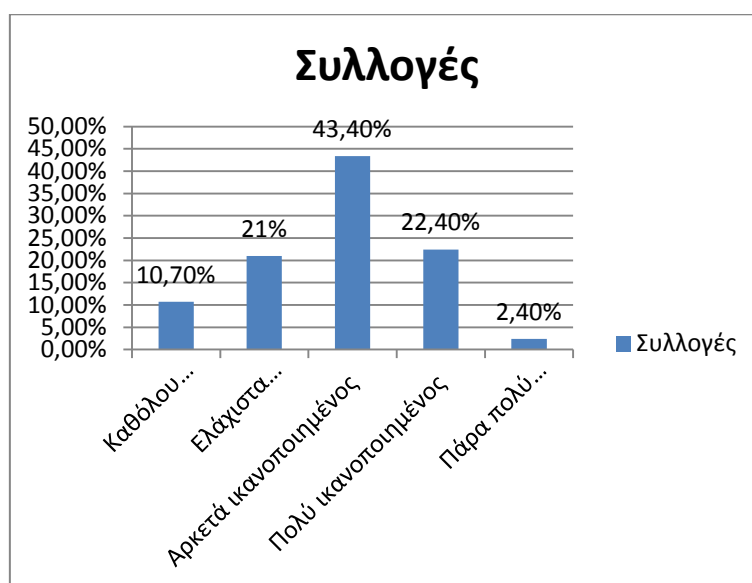
Το **45,9%** είναι αρκετά ικανοποιημένο με τις **υπηρεσίες** της βιβλιοθήκης, το **29,3%** ελάχιστα ικανοποιημένο και το **22%** πολύ. Με μικρότερα ποσοστά **2%** και **1%** μας απάντησαν πάρα πολύ και καθόλου αντίστοιχα.



**Διάγραμμα 4.23 Θεματική κάλυψη υλικού**

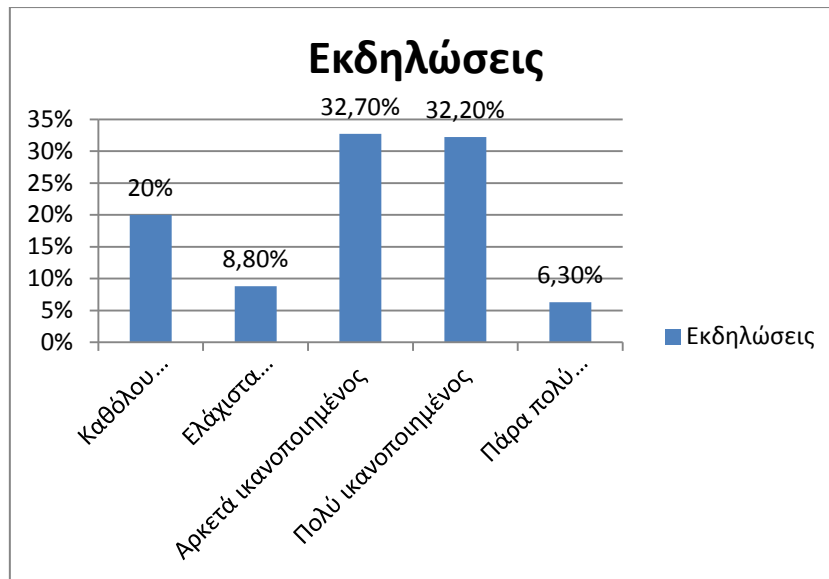
Και εδώ το **αρκετά** εκφράζει το μεγαλύτερο μέρος των χρηστών με ποσοστό **43,4%** και ακολουθεί το ποσοστό **25,4%** που δηλώνει πολύ ικανοποιημένο με

τη θεματική κάλυψη υλικού. Το **23,4%** των ερωτηθέντων μας είπε ότι το υλικό τους καλύπτει ελάχιστα, το **5,9%** καθόλου και το **2%** πάρα πολύ.



Διάγραμμα 4.24 Συλλογές

Το **10,7%** δεν καλύπτεται από τις υπάρχουσες **συλλογές** και το **21%** είναι ελάχιστα ικανοποιημένο. Το **43,4%** δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο και το **22,4%** πολύ. Τέλος, ένα μικρό ποσοστό, το **2,4%** είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο.



Διάγραμμα 4.25 Εκδηλώσεις

Με 32,7% και 32,2% οι χρήστες δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι και πολύ ικανοποιημένοι με τις εκδηλώσεις αντίστοιχα. Το 20% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο ενώ το 8,8% είναι ελάχιστα. Τέλος το 6,3% δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο.

**Ερώτηση 17. Εξηγήστε τους λόγους που δεν είστε ικανοποιημένοι ή κάνετε κάποιες προτάσεις.**

Σε αυτήν την ερώτηση η αλήθεια είναι ότι οι περισσότεροι χρήστες δεν μπόηκαν στη διαδικασία να απαντήσουν και έτσι μόνο 10 χρήστες έδωσαν απάντηση. Στους λόγους μη ικανοποίησης αναφέρθηκε ότι:

- όπως γίνεται σε όλες τις υπηρεσίες του δήμου έτσι και στην βιβλιοθήκη υπάρχουν ελλείψεις. *‘Όλες οι υπηρεσίες του δήμου είναι ανεπαρκείς.’*
- δεν τους βολεύει το ωράριο της βιβλιοθήκης και ότι θα ήθελαν να λειτουργεί περισσότερες ώρες. *‘Δουλεύω πρωινές ώρες και δεν μπορώ να επισκέπτομαι την βιβλιοθήκη.’*
- δεν είναι ικανοποιημένοι με το κτίριο καθώς είναι αρκετά παλιό και θεωρούν ότι έχει πολλά προβλήματα. *‘Είναι απαράδεκτο να στεγάζεται η βιβλιοθήκη της πόλης σε ένα τόσο παλιό κτίριο.’*



Στις **προτάσεις** οι χρήστες ζήτησαν τα εξής:

- να δημιουργήσει η Βιβλιοθήκη δική της σελίδα στο internet γιατί τώρα φιλοξενείται στο site του δήμου Πτολεμαΐδας.
- να αυξηθεί το χρονικό διάστημα δανεισμού πέρα των 15 ημερών που ισχύει σήμερα καθώς το διάστημα αυτό το θεωρούν πολύ μικρό.
- να λειτουργήσει ξανά ο χώρος των Η/Υ για να εξυπηρετούν οι χρήστες καλύτερα τις ανάγκες τους.
- να γίνει ανακαίνιση του κτιρίου τοποθετώντας καινούργια ράφια, έπιπλα και εξοπλισμό.

### **Ερώτηση 18. Λόγοι που κρατούν τους χρήστες μακριά από την βιβλιοθήκη**

		Απαντήσεις	
		N	%
Λόγοι απομάκρυνσης	Έλλειψη ενδιαφέροντος	33	14,0%
	Μη επαρκές υλικό	45	19,1%
	Ωράριο	109	46,2%
	Αγοράζω μόνος μου βιβλία	49	20,8%
Σύνολο		236	100,0%

**Πίνακας 4.1 Λόγοι απομάκρυνσης από τη βιβλιοθήκη**

Το μεγαλύτερο ποσοστό χρηστών, **46,2%**, απάντησε ότι το **ωράριο** είναι ο σημαντικότερος λόγος απομάκρυνσης από τη βιβλιοθήκη, ενώ αμέσως μετά ακολουθεί το **20,8%** των χρηστών που **αγοράζουν βιβλία μόνοι τους** και το **19,1%** που θεωρεί **ανεπαρκές** το υλικό της βιβλιοθήκης. Τέλος το **14%** παρουσιάζει **έλλειψη ενδιαφέροντος** σε ότι αφορά τη βιβλιοθήκη.

## Ερώτηση 19. Μελλοντικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης

		Απαντήσεις	
		N	%
Μελλοντικές υπηρεσίες	Παράδοση βιβλίων στον προσωπικό χώρο	95	36,1%
	Βιβλία σε ηλεκτρονική μορφή	103	39,2%
	Υλικό για άτομα με ειδικές ανάγκες	46	17,5%
	Σύγχρονους σταθμούς εργασίας για ΑΜΕΑ	19	7,2%
Σύνολο		263	100,0%

Πίνακας 4.2 Μελλοντικές υπηρεσίες

Στο τι θα ήθελαν να τους προσφέρει μελλοντικά η βιβλιοθήκη οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες, **39,2%**, απάντησαν **βιβλία σε ηλεκτρονική μορφή** και το **36,1%** **παράδοση βιβλίων στον προσωπικό χώρο**. Το **17,5%** θα ήθελε να διαθέτει η βιβλιοθήκη **υλικό για παιδιά με ειδικές ανάγκες** και τέλος το **7,2%** **σύγχρονους σταθμούς εργασίας για ΑΜΕΑ**.

## Ερώτηση 20. Έχετε να σχολιάσετε ή να προτείνετε οτιδήποτε που δεν αναφέρθηκε και είναι σημαντικό;

Οι **χρήστες** που απάντησαν σε αυτήν την ερώτηση ήταν μόλις **16** και οι απαντήσεις τους έχουν αρκετό ενδιαφέρον. Τα **σχόλια** και οι **προτάσεις** τους είναι οι εξής:

- θα ήθελαν να γίνονται πιο συχνά εκδηλώσεις και παρουσιάσεις βιβλίων στο χώρο της βιβλιοθήκης.
- επισημαίνουν ότι στην περίοδο αυτή της κρίσης δεν μπορούν να γίνουν αλλαγές και βελτιώσεις στη βιβλιοθήκη καθώς δεν υπάρχουν τα χρήματα.
- θα ήθελαν όλο και περισσότεροι χρήστες και μη της βιβλιοθήκης να κάνουν δωρεές βιβλίων και άλλου υλικού.

- θεωρούν απαράδεκτο να υπάρχει έτοιμος χώρος με υπολογιστές και να μην λειτουργεί.
- αντικατάσταση φθαρμένου υλικού καθώς όπως ανέφεραν, κυρίως τα παιδικά βιβλία είναι σκισμένα ίσως και μουτζουρωμένα λόγω κακής χρήσης.
- να ενταχθούν κάποια είδη βιβλίων στην ήδη υπάρχουσα συλλογή της Βιβλιοθήκης και να εμπλουτιστεί η ελληνική και ξένη λογοτεχνία.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>**  
**ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

## 5.1 Συμπεράσματα - Προτάσεις

Ολοκληρώνοντας την έρευνα των χρηστών της Δημοτικής Βιβλιοθήκης της Πτολεμαΐδας 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, αλλά και πώς πρέπει να δραστηριοποιηθεί στο μέλλον η βιβλιοθήκη ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες και να εξυπηρετούνται καλύτερα οι ανάγκες των χρηστών της. Η έρευνα αυτή διενεργήθηκε κατά το χρονικό διάστημα Μάρτιος-Απρίλιος 2014 σε δείγμα 205 ατόμων - χρηστών της Βιβλιοθήκης.

Στο προηγούμενο κεφάλαιο παρουσιάζονται αναλυτικά τα στοιχεία που προέκυψαν από τη ανάλυση των δεδομένων, με τη βοήθεια διαγραμμάτων, τα οποία δείχνουν το κατά πόσο γνωρίζουν οι χρήστες τις υπηρεσίες που παρέχει η Βιβλιοθήκη, αν και σε τι ποσοστό τους ικανοποιούν, αλλά και πώς τις αξιολογούν. Επίσης έχουν καταγραφεί οι ανάγκες και οι προτιμήσεις των χρηστών. Στο κεφάλαιο αυτό ενημερώνεται ο αναγνώστης για την κατάσταση στην οποία βρίσκεται σήμερα η Βιβλιοθήκη, έτσι όπως την κατέγραψαν οι χρήστες. Από τα στοιχεία αυτά που καταγράφηκαν και αναλύθηκαν προκύπτουν τα παρακάτω κυριότερα σημεία :

Στην παρούσα έρευνα οι περισσότεροι από τους χρήστες που συμμετείχαν ήταν γυναίκες (148 γυναίκες -57 άνδρες) με τις ηλικίες 20-25 και 36-45 να συγκεντρώνουν τα μεγαλύτερα ποσοστά. Το 94,1 % δήλωσαν Έλληνες και πολύ λίγοι ήταν άλλης εθνικότητας. Οι περισσότεροι χρήστες που ρωτήθηκαν ήταν φοιτητές ενώ αμέσως μετά ακολουθούν οι άνεργοι που φτάνουν το 18%, ποσοστό που είναι αντίκτυπο της εποχής που διανύουμε. Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο, 71 χρήστες είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και 43 απόφοιτοι τριτοβάθμιας.

Όπως φαίνεται από το σύνολο του εξεταζόμενου πληθυσμού αρκετοί είναι οι χρήστες που επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη κάθε μήνα με ποσοστό 28,8% και 1-2 φορές στους τρεις μήνες με ποσοστό 20%. Πολλοί λιγότεροι είναι αυτοί που επισκέπτονται την βιβλιοθήκη καθημερινά.

Ο δανεισμός είναι ο λόγος που σχεδόν οι μισοί των ερωτηθέντων, 41,5%, επισκέπτεται την Βιβλιοθήκη, ενώ το 9,7% επισκέπτεται την Βιβλιοθήκη για το πληροφοριακό υλικό. Αρκετοί είναι και οι χρήστες που επισκέπτονται την Βιβλιοθήκη για να βρουν υλικό για την εργασία τους, κι αυτό είναι μάλλον αναμενόμενο αφού το 20,5% του εξεταζόμενου πληθυσμού αποτελείται από φοιτητές.

Σε ότι έχει να κάνει με τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης το μεγαλύτερο μέρος του εξεταζόμενου πληθυσμού δεν τις χρησιμοποιεί συχνά. Οι υπηρεσίες που χρησιμοποιούν οι περισσότεροι και συγκέντρωσαν τα μεγαλύτερα ποσοστά είναι ο δανεισμός και το αναγνωστήριο. 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 και internet δεν θα μπορούσε να έχει μεγάλα ποσοστά καθώς αυτήν τη στιγμή λειτουργεί μόνο ένας υπολογιστής για το κοινό.

Καθώς ο δανεισμός είναι η υπηρεσία που προτιμάται περισσότερο μένει να δούμε το κριτήριο που επιλέγουν οι ερωτώμενοι για να διαβάσουν ένα βιβλίο. Το θέμα και ο συγγραφέας είναι τα πιο σημαντικά κριτήρια για τους αναγνώστες όπως επίσης και η συμβουλή του βιβλιοθηκονόμου και το εξώφυλλο του βιβλίου.

Από τις παρατηρήσεις των χρηστών αλλά και από την χρήση της Βιβλιοθήκης, εύκολα συμπεραίνεται, ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των επισκεπτών της προτιμά την ελληνική και την παγκόσμια λογοτεχνία, ενώ και τα επιστημονικά-τεχνολογικά βιβλία παρουσιάζουν μεγάλο ποσοστό. Όπως είναι λογικό και παιδική-νεανική λογοτεχνία προτιμάται αρκετά καθώς ένα μεγάλο ποσοστό χρηστών βρίσκεται σε νεαρή ηλικία. Βέβαια στην έρευνα δεν πήραν μέρος παιδιά κάτω των 12 ετών.

Σχετικά με το πληροφοριακό υλικό, οι χρήστες που ρωτήθηκαν, σε γενικές γραμμές είναι ευχαριστημένοι, με τις εγκυκλοπαίδειες να συγκεντρώνουν το 33,2% σε βαθμό κάλυψης αναγκών. Οι χρήστες είναι πολύ ικανοποιημένοι και με τα λεξικά και με τα σχολικά βοηθήματα και αυτό είναι

υπέρ της βιβλιοθήκης καθώς φαίνεται ότι μπορεί και καλύπτει τις ανάγκες τους σε αυτόν τον τομέα. Βέβαια στην ερώτηση για τον εμπλουτισμό της βιβλιοθήκης το 76,5% απάντησε ότι πρέπει να εμπλουτιστεί η ελληνική και η ξένη λογοτεχνία και αυτό είναι φυσικό καθώς οι περισσότεροι χρήστες προτιμούν αυτές τις θεματικές κατηγορίες και θα ήθελαν πιο πολύ υλικό, ίσως και διπλές εκδόσεις του ίδιου βιβλίου. Επίσης τα περιοδικά και το οπτικοακουστικό υλικό θα ήθελαν εμπλουτισμό σύμφωνα με τη γνώμη των χρηστών. 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, γι' αυτό και η βιβλιοθήκη δεν δίνει ιδιαίτερη βάση σε αυτόν τον τομέα. Σε ότι έχει να κάνει με τα περιοδικά, η βιβλιοθήκη διαθέτει υλικό αλλά δυστυχώς δεν είναι εύκολα προσβάσιμο στους χρήστες. Επίσης οι χρήστες δεν γνωρίζουν για τη συλλογή σπάνιων βιβλίων που διαθέτει η βιβλιοθήκη, όμως αυτό είναι ένα θέμα που θα πρέπει να απασχολήσει τους βιβλιοθηκονόμους για το πώς θα ενημερώσουν τους αναγνώστες.

Το συντριπτικό ποσοστό 90,2% των χρηστών μας δείχνει την ανάγκη τους για την ύπαρξη κέντρου πληροφόρησης για χρήση Η/Υ και internet, κάτι το οποίο θα βοηθούσε στην καλύτερη εξυπηρέτηση τους και θα οδηγούσε την βιβλιοθήκη σε μια πιο σύγχρονη εποχή.

Όσον αφορά το **προσωπικό** το 39% δηλώνει πολύ ευχαριστημένο και αυτό είναι κάτι πολύ θετικό για την βιβλιοθήκη γιατί είναι σημαντικό να διαθέτει καλούς βιβλιοθηκονόμους. Από τα αποτελέσματα που προέκυψαν, οι περισσότεροι χρήστες της Βιβλιοθήκης, είναι ευχαριστημένοι γενικότερα από το προσωπικό και για τις κατευθύνσεις που τους δίνουν μέσω των γνώσεων που διαθέτουν αλλά και για την συμπεριφορά που έχουν απέναντί τους. Ωστόσο, πάντα θα υπάρχει και ένα μικρό ποσοστό που θα διαφωνεί, αλλά κατά γενική ομολογία, γίνεται μια πάρα πολύ καλή προσπάθεια

από το προσωπικό, ώστε να καταφέρει να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του κοινού. Βέβαια δε θα πρέπει να επαναπαύονται και οι ίδιοι αλλά αντιθέτως να προσπαθούν συνεχώς να βελτιώνονται ώστε να καταφέρουν να πείσουν και να ικανοποιήσουν το ποσοστό εκείνο των χρηστών που τώρα δηλώνουν δυσαρεστημένοι.

Όσον αφορά το **ωράριο** τα αποτελέσματα είναι αντιφατικά. Το **46,2%** αναφέρει ως τον κυριότερο λόγο απομάκρυνσης τους από τη βιβλιοθήκη τις ώρες λειτουργίας της ενώ στην ερώτηση για το βαθμό ικανοποίησης μόλις το **10,7%** δηλώνει μη ικανοποιημένο από το ωράριο. Επίσης στα σχόλια των χρηστών βλέπουμε ότι πάλι αναφέρουν το ωράριο ως πρόβλημα και ότι θα ήθελαν να λειτουργεί η βιβλιοθήκη περισσότερες ώρες. Από αυτές τις απαντήσεις σίγουρα καταλαβαίνουμε ότι καλό θα ήταν να γίνει κάποια αλλαγή στις ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης για να δούμε την ανταπόκριση των χρηστών. Βέβαια η αλλαγή ωραρίου προϋποθέτει και περισσότερο προσωπικό για να καλύπτει τις ώρες αυτές, κάτι που αφορά την διοίκηση της βιβλιοθήκης. Ένα άλλο θέμα που απασχολεί τους χρήστες είναι το κτίριο της βιβλιοθήκης. Αν και το 44,9% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο, κάποιοι θεωρούν ότι είναι αρκετά παλιό και ότι έχει πολλά προβλήματα. Και εδώ συναντούμε την ίδια αντίφαση. Πάντως και με τις υπηρεσίες δείχνουν αρκετά ικανοποιημένοι όπως και με τη θεματική κάλυψη υλικού. Ίσως κάποιοι χρήστες να ήθελαν πιο πολλές εκδηλώσεις και παρουσιάσεις βιβλίων.

Όσον αφορά τις **προτάσεις** που κάνουν οι χρήστες, το μεγαλύτερο ποσοστό επιθυμεί να ενταχθούν κάποια είδη βιβλίων στην ήδη υπάρχουσα συλλογή της Βιβλιοθήκης και να εμπλουτιστεί η ελληνική και ξένη λογοτεχνία. Θεωρούν πολύ σημαντική την απόσυρση του φθαρμένου υλικού και την αντικατάστασή του. Αυτό όμως που θεωρούν πολύ σημαντικό είναι να ανοίγει η Βιβλιοθήκη το απόγευμα 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. Ένα άλλο θέμα είναι η αντικατάσταση φθαρμένου υλικού καθώς όπως ανέφεραν, κυρίως τα παιδικά βιβλία είναι σκισμένα ίσως και μουτζουρωμένα λόγω κακής χρήσης. Τέλος ζητούν να λειτουργήσει ξανά ο χώρος των Η/Υ για να εξυπηρετούν οι χρήστες καλύτερα τις ανάγκες τους.

Πολλοί είναι οι χρήστες που δεν επισκέπτονται συχνά την βιβλιοθήκη, είτε γιατί αγοράζουν οι ίδιοι τα βιβλία που θέλουν να διαβάσουν, είτε γιατί θεωρούν το υλικό της ανεπαρκές, είτε γιατί η βιβλιοθήκη δεν τους κινεί το ενδιαφέρον. Οι λόγοι που κρατούν μακριά τους ανθρώπους από την βιβλιοθήκη δεν μπορούν να αποτυπωθούν σε λίγες σειρές. Είναι ένα φαινόμενο που αποτελείται από πολλούς παράγοντες κυρίως του τρόπου ζωής και της μη ενημέρωσης τους σχετικά με το τι μπορεί να προσφέρει μια βιβλιοθήκη.

Μελλοντικά, αυτό που θα ήθελαν οι χρήστες να τους προσφέρει η βιβλιοθήκη, είναι να γίνεται παράδοση βιβλίων στον προσωπικό χώρο όπου είναι αυτό δυνατό και βιβλία σε ηλεκτρονική μορφή ώστε να μπορούν να ψάχνουν μόνοι τους το βιβλίο που επιθυμούν. Επίσης να γίνουν ειδικά διαμορφωμένοι χώροι για άτομα με αναπηρίες.

## **5.2 Προτάσεις του ερευνητή**

Οι παραπάνω προτάσεις των χρηστών βρίσκουν σύμφωνο και τον ερευνητή. Μελετώντας και αναλύοντας τα ερωτηματολόγια έχει εντοπίσει και κάποιες άλλες βελτιώσεις για να γίνει πιο λειτουργική και χρήσιμη στο κοινό που εξυπηρετεί.

**Ενημέρωση.** Η ενημέρωση των χρηστών για τις υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη καθώς και για τις νέες προσκτήσεις είναι κάτι πολύ σημαντικό για την καλή λειτουργία της βιβλιοθήκης. Η Βιβλιοθήκη, θα πρέπει να διευκολύνει τους χρήστες μέσω της οργάνωσης σεμιναρίων εκπαίδευσης χρηστών σχετικά με τη χρήση των νέων τεχνολογιών.

**Διαδανεισμός :** Να αναπτυχθεί η υπηρεσία του διαδανεισμού με άλλες βιβλιοθήκες, για να διευρύνει τις υπηρεσίες πληροφόρησης, συμβάλλοντας συγχρόνως στη μείωση των δαπανών εμπλουτισμού έντυπου ή μη έντυπου υλικού. Η συνεργασία μεταξύ των βιβλιοθηκών αλλά και άλλων τοπικών πολιτιστικών ιδρυμάτων, έχει ως απώτερο σκοπό πάντα την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών και θα πρέπει να εφαρμόζεται από όλες τις βιβλιοθήκες.

**Εμπλουτισμός των συλλογών:** Σύμφωνα και με τις απαντήσεις των χρηστών οι συλλογές θα πρέπει να εμπλουτιστούν κυρίως στους τομείς που χρειάζεται, όπως τα περιοδικά, οι εφημερίδες και η ελληνική και ξένη λογοτεχνία.

**Πρόσβαση σε άτομα με ειδικές ανάγκες:** Εδώ θα πρέπει να αναφέρουμε ότι η βιβλιοθήκη δεν παρέχει πρόσβαση σε άτομα με ειδικές ανάγκες. Θα πρέπει λοιπόν, να εφοδιαστεί με τις κατάλληλες ράμπες που διευκολύνουν την έλευση των ατόμων με κινητικές δυσκολίες, καθώς και Η/Υ που είναι ειδικό για τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

**Απόσυρση φθαρμένου υλικού:** Η απόσυρση παλιού-φθαρμένου υλικού είναι αναγκαία για την ποιοτική λειτουργία της βιβλιοθήκης και θα πρέπει να λάβει υπόψη της, την ανάγκη αυτή των χρηστών για ανανέωση των συλλογών.

**Οργάνωση εκδηλώσεων:** Η βιβλιοθήκη με κάθε ευκαιρία διοργανώνει εκδηλώσεις. Αυτό όμως από ότι παρατηρούμε και από τις απαντήσεις των χρηστών δεν είναι αρκετό. Η βιβλιοθήκη πρέπει να διοργανώνει εκδηλώσεις όπως : βραδιές ποίησης, αφιερώματα σε συγγραφείς, κινηματογραφικές προβολές, εκθέσεις φωτογραφίας και ζωγραφικής κ.ά. Έτσι η Βιβλιοθήκη θα γίνει πιο προσιτή και πιο γνωστή στο ευρύ κοινό.

**Ανακαίνιση κτιρίου :** Να γίνουν κάποιες αλλαγές στον εσωτερικό χώρο όπως αγορά καινούργιων επίπλων, αλλαγή στο χρώμα των τοίχων, και ίσως πιο χαμηλά ράφια. Επίσης να μπει καλύτερος φωτισμός ώστε να μην κουράζει στο διάβασμα.

**Αύξηση ωρών λειτουργίας :** Θα ήταν χρήσιμο η βιβλιοθήκη να ανοίγει και τα απογεύματα για το κοινό και όχι μόνο μια μέρα την εβδομάδα. Πρέπει να προσαρμόσει τις ώρες λειτουργίας με τρόπο που να εξυπηρετούν το κοινό που μπορεί να την επισκεφθεί.

**Δημιουργία σελίδας (site) στο internet:** Να δημιουργήσει η Βιβλιοθήκη δική της σελίδα στο internet, γιατί τώρα φιλοξενείται στο site του Δήμου Εορδαίας.

**Δημιουργία μεγαλύτερου χώρου για το παιδικό τμήμα :** Παρατήρησα ότι το παιδικό τμήμα καθημερινά επισκέπτονται σχολεία στο πλαίσιο ενημέρωσης των παιδιών σχετικά με τη βιβλιοθήκη. Ο χώρος είναι μικρός και δεν έχει τη δυνατότητα να φιλοξενήσει πολλά παιδιά. Στο μέλλον πρέπει η Βιβλιοθήκη να αποτελέσει για τους μικρούς χρήστες πρώτη επιλογή προτίμησης τον ελεύθερο χρόνο τους.

**Ανάπτυξη σχεδίου υπηρεσίας προς τους χρήστες :** Η μορφή οργάνωσης των επιμέρους υπηρεσιών στις λαϊκές βιβλιοθήκες συνδέεται άμεσα με την κλίμακα των προσφερομένων από τη βιβλιοθήκη υπηρεσιών, την ποικιλία και το είδος των λοιπών δραστηριοτήτων της και κυρίως την ηλικία των ατόμων στα οποία απευθύνεται.

**Ηλικιωμένοι μεγαλύτερης ηλικίας :** Πολλοί από τους ηλικιωμένους βιώνουν σημαντικές μεταπτώσεις στις κοινωνικές τους σχέσεις με αφορμή καιρία γεγονότα, όπως η απώλεια αγαπημένων προσώπων, η μελαγχολία των εορτών, η συνταξιοδότηση. Κάποιοι ηλικιωμένοι αντιμετωπίζουν τέτοιου είδους καταστάσεις με το να δραστηριοποιούνται σε κοινωνικές οργανώσεις ή περνώντας αρκετό χρόνο με τους φίλους και την οικογένειά τους. Κάποιοι άλλοι όμως απομονώνονται και νιώθουν μόνοι, έστω κι αν περιστοιχίζονται από φίλους και γνωστούς. Ένα καλό βιβλίο, αποτελεί το ιδανικό αντίδοτο ενάντια στη μοναξιά, στην αποξένωση και την μελαγχολία.

**Ενημέρωση για θέματα υγείας :** Η Βιβλιοθήκη θα πρέπει μεταξύ των άλλων να δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα στο να διοργανώνει ημερίδες που θα απευθύνονται σε άτομα τρίτης ηλικίας και θα έχουν ως κύριο στόχο την ενημέρωσή τους για θέματα υγείας και φροντίδας. Οι Βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει να είναι κατάλληλα προετοιμασμένοι για αυτές τις παρουσιάσεις, οι

οποίες καλό θα ήταν να συνοδεύονται από πολυμέσα (εικόνα, ήχο, βίντεο) για να διεγείρουν και να διατηρήσουν ακλόνητο το ενδιαφέρον των ακροατών.

**Δια βίου μάθηση**: Η ανάγκη για συνεχιζόμενη εκπαίδευση και επαγγελματική κατάρτιση που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια στη χώρα μας με την έλευση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών, είναι απαραίτητο η Βιβλιοθήκη να επικεντρωθεί στην κατεύθυνση να αναπτύξει και να διευρύνει τη μαθησιακή διαδικασία και την παροχή εκπαιδευτικών ευκαιριών σε όλη τη διάρκεια της ζωής των ατόμων, μέσω ευέλικτων προγραμμάτων μάθησης.

### **5.3 Περιορισμοί της έρευνας**

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναφερθούν κάποιοι περιορισμοί της παρούσας έρευνας. Η έρευνα διεξήχθη με τη μέθοδο των ερωτηματολογίων και για την συμπλήρωση τους επιλέχθηκε ένα δείγμα χρηστών που σε καμία περίπτωση δεν αποτελεί την πλήρη εικόνα της βιβλιοθήκης. Επίσης η έρευνα αυτή αφορά μόνο τη Δημοτική Βιβλιοθήκη Πτολεμαΐδας, οπότε τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξε η έρευνα δεν γίνεται να γενικευτούν και να χαρακτηρίσουν και άλλες ελληνικές βιβλιοθήκες. Αναγκαίο θα ήταν στο μέλλον να γίνουν και άλλες έρευνες που να αφορούν τη Βιβλιοθήκη στην οποία πραγματοποιήθηκε η παρούσα έρευνα καθώς είναι η πρώτη έρευνα που γίνεται και την αφορά, για να διαπιστωθεί αν τα αποτελέσματα στα οποία κατέληξε επιβεβαιώνονται αλλά και αν θα υπάρξει εξέλιξη και βελτίωση των υπηρεσιών.

## 5.4 Αξιοπιστία και ηθική

Κλείνοντας την παρουσίαση της έρευνας θα πρέπει να αναφερθεί ότι όλα τα στοιχεία που προκύπτουν από αυτήν θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τη διεκπεραίωση της συγκεκριμένης εργασίας. Η έρευνα έχει γίνει ανώνυμα και δεν υπάρχει περίπτωση προσβολής των δικαιωμάτων των χρηστών που έλαβαν μέρος σε αυτήν. Σκοπός της έρευνας εξάλλου, όπως αναφέρθηκε στην αρχή, ήταν να συγκεντρωθούν τα προβλήματα της συγκεκριμένης Βιβλιοθήκης και όχι να θίξει απόψεις και ενέργειες ατόμων. Τα αποτελέσματα της έρευνας που προέκυψαν, θα κοινοποιηθούν και θα σταλθούν στους υπεύθυνους της διοίκησης της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Πτολεμαΐδας, για τον προβληματισμό των υπευθύνων και για να τους προτρέψει να ενεργήσουν άμεσα ώστε να λυθούν τυχόν προβλήματα τα οποία έχουν προκύψει, όσον αφορά τη βελτίωση και την αποτελεσματικότητα της Βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών της.

Βέβαια θα ήταν καλό να γίνουν και άλλες μελλοντικές έρευνες για να δώσουν μια ολοκληρωμένη εικόνα για την Δημοτική Βιβλιοθήκη Πτολεμαΐδας.

Όπως:

- Διεξαγωγή της ίδιας έρευνας από πλευράς βιβλιοθηκονόμων. Τα αποτελέσματα αυτά θα μας έδιναν την “εσωτερική” άποψη της βιβλιοθήκης.
- Διεξαγωγή της ίδιας έρευνας μετά από μεγάλο χρονικό διάστημα για να διαπιστώσουμε κατά πόσο ανταποκρίθηκε η βιβλιοθήκη στα αποτελέσματα της έρευνας αυτής.
- Διεξαγωγή της ίδιας έρευνας αλλά με μεγαλύτερο δείγμα, ώστε να μας δώσει ακόμα πιο ακριβή και σαφή αποτελέσματα

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ελληνική

1. Ανδρουλάκης Γ, Κακάρη Ντ. & Μουσούρη Β. (1998). *Μεθοδοι συλλογής δεδομένων ερωτηματολόγιο, συνέντευξη, παρατήρηση* [online] Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Διαθέσιμο σε : <http://www.eap.gr> (Ανακτήθηκε 25 Φεβρουαρίου 2014)
2. Βαμβακίδου Σ., Ικονιάδου Α. (2012). *Ερευνα χρηστών στη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Κιλκίς*. Θεσσαλονίκη : ΑΤΕΙ.
3. Βραντζά, Α. & Παπανδρέου, Μ. (2010). *Ερευνα χρηστών στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Τρικάλων*. Θεσσαλονίκη: ΑΤΕΙ.
4. Γκόλαντα, Δ. (2009). *Ερευνα χρηστών στη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λάρισας (Κωνσταντίνος Κούμας)*. Θεσσαλονίκη: ΑΤΕΙ
5. Δαμιανού, Χ. Κ. (2000). *Μεθοδολογία Δειγματοληψίας*. Αθήνα: Αίθρα.
6. Δαράκη, Π. (1986). *Λαϊκές Βιβλιοθήκες*. Αθήνα :Gutenberg.
7. Δημητρόπουλος, Ε. Γ. (1994). *Εισαγωγή στη μεθοδολογία της επιστημονικής έρευνας*. Αθήνα: Έλλην.
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. Ζάχος, Γ. (1997). *Διοικητικές και οικονομικές προκλήσεις στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες. Ιδέες και προτάσεις αντίδρασης*. Πρακτικά 6ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Αθήνα: ΕΚΠΑ
11. Θεοφιλίδης, Χ. (1995). *Η συγγραφή επιστημονικής εργασίας : από τη θεωρία στην πράξη*. Αθήνα: Δαρδανός Γ.
12. Κοκκίνης, Σπύρος. (1981). *Βιβλιοθήκες και βιβλία ή τα σκοτάδια με αριθμούς*. Αθήνα: Σύγχρονη Εποχή.
13. Κοτσίδου, Β. (2012). *Πενταετές Πλάνο Ανάπτυξης της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Σίνδου*. Σίνδος : ΑΤΕΙ.
14. Λαμπίρη-Δημάκη, Ι. και Παπαχρίστου, Θ.Κ. (1995). *Κοινωνικές έρευνες με στατιστικές μεθόδους*. Αθήνα : Σάκκουλα.
15. Λαμπιτσίνη, Δ. (2010). *Έρευνα χρηστών στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Άμφισσας*. Θεσσαλονίκη: ΑΤΕΙ.
16. Λιάμη, Π. (2009). *Έρευνα χρηστών στη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Σερρών*. Θεσσαλονίκη: ΑΤΕΙ.
17. Μωραΐτη, Π. (2012). *Οι Δημοτικές Βιβλιοθήκες του Νομού Καστοριάς: έρευνα και καταγραφή*. Θεσσαλονίκη : ΑΤΕΙ.
18. Νίκου, Ε. (2012). *Έρευνα χρηστών της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Βέροιας*. Θεσσαλονίκη : ΑΤΕΙ.
19. Οικονόμου, Β(1998). *Οι βιβλιοθήκες και ο ρόλος τους*. Αθήνα: Ατράπος.
20. Παλαμιώτη, Σ. (1998). *Λαϊκές Βιβλιοθήκες: οδηγός για την οργάνωση τους*. Αθήνα: Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνική Τραπέζης.
21. Παρασκευόπουλος, Ι. Ν. (1993). *Μεθοδολογία επιστημονικής έρευνας*. Αθήνα, [χ.ό.].

22. Πιέρρος, Σ. (2000). *Μέθοδοι έρευνας στη Βιβλιοθηκονομία*. Σίνδος : ΤΕΙΘ.
23. Ρόντος, Κ. & Παπάνης, Ε. (2007). *Οι τεχνικές του καλού ερωτηματολογίου*. Αθήνα: Εκδόσεις Σιδέρη.
24. Σιάτρη, Ρ. (1997). *Αναζήτηση πληροφοριών από ηλεκτρονικό περιβάλλον: μια συγκριτική έρευνα ανάμεσα στους πληροφορικούς των βρετανικών και ελληνικών πανεπιστημίων*. Εκδ. 1997. Σημειώσεις για το μάθημα Πληροφορία και Κοινωνία. Θεσσαλονίκη: ΑΤΕΙ.
25. Τροχόπουλος, Ι. (2003). *Ελληνικές δημόσιες βιβλιοθήκες: από την ανάπτυξη συλλογών στην εξυπηρέτηση του κοινού. Μια πρώτη θεώρηση του νέου τοπίου*. Πρακτικά συνεδρίου από 12ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών που διεξήχθη σε Σέρρες. Φορέας διεξαγωγής Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Σερρών. Σέρρες [χ.ε.].
26. Τσακίρη, Λ. ([χ.χ.]). *Εισαγωγή στη μεθοδολογία έρευνας*. [χ.τ.]: Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης
27. Τσιούτσιου, Κ. (2005). *Έρευνα χρηστών της Δημόσιας Βιβλιοθήκης της Σιάτιστας*. Σιάτιστα: ΑΤΕΙΘ.
28. Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων .(2004). *Κατευθυντήριες οδηγίες για κτίρια λαϊκών βιβλιοθηκών*. Αθήνα : Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης/ Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών.
29. Bell, J. (1997). *Μεθοδολογικός σχεδιασμός παιδαγωγικής και κοινωνικής έρευνας: οδηγός για φοιτητές και υποψήφιους διδάκτορες*. Αθήνα: Gutenberg.



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

## Ξένη

31. Barry, Christine and Squires, David. [1995]. *Why the move from traditional information-seeking to the electronic library is not straight forward for academic users: some surprising findings*. In: International Online Information Meeting
32. Dr. Brvd McGrath, Dr. Margaret Rogers and Professor Robbie Gilligan (2010). *Young People and Public Libraries in Ireland: Issues and Opportunities*. Dublin : Office of the Minister for Children and Youth Affairs/ Department of Health and Children
33. Javeau, C. (2000). *Η έρευνα με ερωτηματολόγιο: το εγχειρίδιο του καλού ερευνητή*. Αθήνα: Τυπωθήτω.
34. McClure, C. ([χ.χ.]). *Education resources information center*. Διαθέσιμο σε: <http://eric.ed.gov/PDFS/ED419548.pdf> (Ανακτήθηκε 23 Φεβρουαρίου 2014).
35. Morrill, J. (2009). *Wisconsin public library consortium*. Διαθέσιμο σε: <http://www.wplc.info/reportz/Wisconsin%20Library%20User%20and%20Non-User%20-%20Outcomes%20of%20a%20Statewide%20Survey%20-%202003.pdf> (Ανακτήθηκε 23 Φεβρουαρίου 2014).
36. North Yorkshire County Council .(2010). *North Yorkshire Country Council Public Library users survey combined weighted authority and service point report September 2006*. [online] Διαθέσιμο σε : <http://www.northyorks.gov.uk/index.aspx?articleid=10803> (Ανακτήθηκε 30 Ιανουαρίου 2014)

37. Pennsylvania Public Library . Διαθέσιμο σε:  
<http://eric.ed.gov/PDFS/ED419548.pdf> (Ανακτήθηκε 12 Φεβρουαρίου 2014)
38. Public Library Διαθέσιμο σε:  
[http://en.wikipedia.org/wiki/Public\\_library](http://en.wikipedia.org/wiki/Public_library) (Ανακτήθηκε 22 Φεβρουαρίου 2014)
39. Richmond Public Library.(2010). *Έρευνα χρηστών*. Διαθέσιμο σε:  
<http://www.yourlibrary.ca/content.cfm?lev1=233> (Ανακτήθηκε 12 Φεβρουαρίου 2014)

## Sites

<http://el.wikipedia.org>

<http://www.google.gr>

<http://scholar.google.gr/>

<http://www.ptolemaida.gr>

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι**  
**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

**ΈΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ**  
**ΠΤΟΛΕΜΑΪΔΑΣ**

Η συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιείται στο πλαίσιο πτυχιακής εργασίας που εκπονείται στο τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης. Σκοπός της έρευνας είναι η καταγραφή των απόψεων καθώς και των αναγκών των χρηστών της βιβλιοθήκης και η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Πτολεμαΐδας. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τρεις ενότητες (*προσωπικά στοιχεία-χρήση και υπηρεσίες της βιβλιοθήκης-γενικού ενδιαφέροντος*). Τα αποτελέσματα της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τον σκοπό της εργασίας. Οι απαντήσεις σας θα συμβάλλουν στην καλύτερη και άμεση εξυπηρέτηση των αναγκών σας.

Ευχαριστώ εκ των προτέρων  
Χριστοφορίδου Κατερίνα

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

** ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

**1. Φύλο:**

- Άνδρας
- Γυναίκα

**2. Ηλικία:**

- 12-15 ετών
- 16-19ετών
- 20-25 ετών
- 26-35 ετών
- 36-45 ετών
- 46-55 ετών
- Άνω των 55 ετών

**3. Ποια είναι η εθνικότητά σας;**

- Ελληνική   
Ρωσική   
Αλβανική   
Βουλγαρική   
Γερμανική   
Γαλλική   
Αγγλική   
Άλλη(παρακαλώ προσδιορίστε)

.....  
**4. Παρακαλώ αναφέρετε το επάγγελμά σας:**

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

.....  
**5. Παρακαλώ σημειώστε το μορφωτικό σας επίπεδο:**

- Απόφοιτος δημοτικού   
  
Απόφοιτος γυμνασίου   
Απόφοιτος λυκείου   
  
Φοιτητής   
Απόφοιτος ΤΕΙ/ ΑΕΙ   
Κάτοχος μεταπτυχιακού   
  
Κάτοχος διδακτορικού διπλώματος

 **ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ**

**6. Πόσο συχνά επισκέπτεστε την Δημόσια Βιβλιοθήκη:**

- Καθημερινά   
1-2 φορές την εβδομάδα   
Κάθε 15 μέρες   
Κάθε μήνα   
1-2 φορές στους τρεις μήνες

- 1 φορά στους έξι μήνες
- Πιο σπάνια

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

- Δανεισμός βιβλίων
- Μελέτη εφημερίδων και έντυπων περιοδικών
- Εντοπισμός υλικού για την εκπόνηση εργασιών
- Χρήση αναγνωστηρίου
- Πληροφοριακό υλικό (εγκυκλοπαίδειες, λεξικά)
- Σχολικά βοηθήματα
- Χρήση οπτικοακουστικού υλικού
- Χρήση φωτοτυπικού μηχανήματος
- Ψυχαγωγία των παιδιών στο παιδικό τμήμα
- Παρουσιάσεις βιβλίων
- Εκδηλώσεις

**8. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις παρακάτω υπηρεσίες;**

Υπηρεσίες	Καθόλου	Ελάχιστα	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Αναγνωστήριο					
Δανεισμός Υλικού					
Εφημερίδες					
Περιοδικά					
Internet / Χρήση Η/Υ					
Σχολικά Βοηθήματα					
Φωτοαντίγραφα					

**9. Με ποιο κριτήριο διαβάζετε ένα βιβλίο; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα)**

Το θέμα του	
Το εξώφυλλο του	
Ο/Η συγγραφέας του	
Η μεγάλη κυκλοφορία του	
Ο μικρός ή μεγάλος αριθμός των σελίδων	
Ο εκδοτικός οίκος του	
Η διαφήμιση που έχει γίνει για αυτό	
Οι κριτικές του	
Η μεταφορά του στον κινηματογράφο ή την τηλεόραση	
Η γνώμη κάποιου άλλου αναγνώστη /στριας	

Η γνώμη φίλων και συγγενών	
Η συμβουλή του βιβλιοθηκονόμου	
Άλλο.....	

**10. Κατά πόσο χρησιμοποιείτε τις παρακάτω θεματικές κατηγορίες;**

	<b>Καθόλου</b>	<b>Ελάχιστα</b>	<b>Αρκετά</b>	<b>Πολύ</b>	<b>Πάρα πολύ</b>
Ελληνική λογοτεχνία					
Παγκόσμια λογοτεχνία					
Παιδική-Νεανική λογοτεχνία					
Επιστημονικά-Τεχνολογικά βιβλία					
Κοινωνικές επιστήμες					
Φιλοσοφία-Ψυχολογία					
Γεωγραφία-Ιστορία					
Θρησκεία					
Βιογραφίες					
Βιβλία τέχνης					
Αθλητισμός					
Βιβλία μαγειρικής					

**11. Σε τι βαθμό το πληροφοριακό υλικό καλύπτει τις ανάγκες σας ;**

	<b>Καθόλου</b>	<b>Ελάχιστα</b>	<b>Αρκετά</b>	<b>Πολύ</b>	<b>Πάρα πολύ</b>
Εγκυκλοπαίδειες					
Λεξικά					
Σχολικά					

Βοηθήματα					
-----------	--	--	--	--	--

**12. Πιστεύετε πως πρέπει να εμπλουτιστεί η συλλογή της βιβλιοθήκης;**

- Ναι
- Όχι (Αν όχι προχωρήστε στην ερώτηση 14)
- Δεν ξέρω/δεν απαντώ

**13. Σε ποιους τομείς πιστεύετε πως πρέπει να εμπλουτιστεί η βιβλιοθήκη; (μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από ένα)**

- Ελληνική λογοτεχνία
- Ξένη λογοτεχνία
- Παιδική λογοτεχνία
- Περιοδικά
- Οπτικοακουστικό υλικό
- Πληροφοριακό υλικό
- Άλλη κατηγορία: (παρακαλώ προσδιορίστε)
- .....

**14. Γνωρίζετε ότι η βιβλιοθήκη διαθέτει Συλλογή σπάνιων βιβλίων του 18<sup>ου</sup> αιώνα;**

- Ναι
- Όχι

**15. Θα θέλατε να υπάρχει Κέντρο Πληροφόρησης (ή αλλιώς χώρος ηλεκτρονικών υπολογιστών) στη Βιβλιοθήκη για χρήση Η/Υ και internet:**

- Ναι
- Όχι
- Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

**ΓΕΝΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ**

**16. Συμπληρώστε τον παρακάτω πίνακα ανάλογα με το βαθμό ικανοποίησής σας στις παρακάτω επιλογές**

	<b>Καθόλου ικανοποιημένος</b>	<b>Ελάχιστα ικανοποιημένος</b>	<b>Αρκετά ικανοποιημένος</b>	<b>Πολύ ικανοποιημένος</b>	<b>Πάρα πολύ ικανοποιημένος</b>
Ωράριο					
Προσωπικό					
Κτίριο					
Εξοπλισμός					
Υπηρεσίες					
Θεματική κάλυψη υλικού					
Συλλογές					
Εκδηλώσεις					

**17. Αν δεν είστε ικανοποιημένοι εξηγήστε τους λόγους ή κάνετε κάποιες προτάσεις**

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

**18. Ποιοι λόγοι σας κρατούν μακριά από την βιβλιοθήκη;**

(μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μια απαντήσεις)

Έλλειψη ενδιαφέροντος

Μη επαρκές υλικό



Λόγω του ωραρίου -δεν με βολεύει   
Αγοράζω μόνος/η μου βιβλία

**19. Τι θα θέλατε να σας προσφέρει μελλοντικά μια βιβλιοθήκη;**  
(μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μια απαντήσεις)

Παράδοση βιβλίων στον προσωπικό χώρο   
Βιβλία σε ηλεκτρονική μορφή   
Υλικό για άτομα με ειδικές ανάγκες   
Σύγχρονους σταθμούς εργασίας για άτομα με αναπηρίες   
Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε)

**20. Έχετε να σχολιάσετε ή να προτείνετε, οτιδήποτε, που δεν αναφέρθηκε στο παρόν ερωτηματολόγιο και το θεωρείται σημαντικό;**

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

Ευχαριστώ για το χρόνο σας