

**ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

**ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ:

**«ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ
ΤΡΙΚΑΛΩΝ»**

ΕΠΟΠΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ :ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΟΥ ΓΙΩΡΓΟΣ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ :

**ΒΡΑΝΤΖΑ ΑΓΓΕΛΙΚΗ
ΠΑΠΑΝΔΡΕΟΥ ΜΑΡΙΑ**

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2010

**ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

**ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ:

**«ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ
ΤΡΙΚΑΛΩΝ»**

ΕΠΟΠΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΟΥ ΓΙΩΡΓΟΣ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ :

**ΒΡΑΝΤΖΑ ΑΓΓΕΛΙΚΗ
ΠΑΠΑΝΔΡΕΟΥ ΜΑΡΙΑ**

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2010

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Για την εκπόνηση αυτής της εργασίας συνέβαλαν αρκετοί άνθρωποι, τους οποίους οφείλουμε να ευχαριστήσουμε, διότι χωρίς την πολύτιμη βοήθεια και στήριξη τους δεν θα μπορούσαμε να ολοκληρώσουμε τη συγγραφή της εργασίας.

Αρχικά, θέλουμε να ευχαριστήσουμε τον καθηγητή μας κύριο Γιώργο Χριστοδούλου, ο οποίος με τις πολύτιμες συμβουλές του συνέβαλε στην ολοκλήρωση της πτυχιακής εργασίας.

Επίσης, οφείλουμε να ευχαριστήσουμε όλο το προσωπικό της Βιβλιοθήκης για την πολύτιμη βοήθειά τους και την συμπαράστασή τους.

Ακόμη, τις οικογένειές μας και τους φίλους μας, για την ενθάρρυνσή τους στη συγγραφή της εργασίας, αλλά και τη στήριξη που μας προσέφεραν κατά την διάρκεια των σπουδών μας.

Τέλος, χρέος μας είναι να ευχαριστήσουμε τους χρήστες της Βιβλιοθήκης για την προθυμία που έδειξαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιό μας για την ολοκλήρωση της έρευνας μας, παρά το φόρτο των εργασιών τους.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Κατάλογος διαγραμμάτων.....	5
Περίληψη.....	7
Εισαγωγή.....	8
Μεθοδολογία της πτυχιακής εργασίας.....	8
<u>Κεφάλαιο 1 : Γενικά.....</u>	<u>12</u>
1.1 Ιστορικά.....	13
1.1.1 Η εξέλιξη της Βιβλιοθήκης στην Ελλάδα	12
1.2 Χρήστες – Βιβλιοθήκη.....	13
1.3 Έρευνες χρηστών.....	14
1.4 Μέτρα αποτίμησης για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.....	15
<u>Κεφάλαιο 2 : Δημοτική Βιβλιοθήκη Τρικάλων.....</u>	<u>17</u>
2.1) Ιστορικό βιβλιοθήκης.....	18
2.2) Αναγνωστήριο και τμήμα δανεισμού.....	19
2.3) Πληροφοριακό τμήμα.....	20
2.4) Παιδικό – Εφηβικό τμήμα.....	20
2.5) Οπτικοακουστικά Μέσα.....	21
2.6) Εκδηλώσεις – Προγράμματα.....	21
2.7) Τμήμα τοπικών σπουδών.....	22
2.8) Αρχείο τοπικών εφημερίδων.....	22
2.9) Χειρόγραφα και σπάνια βιβλία.....	23
2.10) Περιοδικά.....	24
2.11) Δημόσιο Κέντρο Πληροφόρησης.....	24
2.12) Ξενόγλωσσο τμήμα.....	25

<u>Κεφάλαιο 3 : Μεθοδολογία της έρευνας.....</u>	<u>27</u>
3.1 Εισαγωγή.....	28
3.2 Ερωτηματολόγιο.....	28
3.2.1 Τύποι ερωτήσεων	29
3.2.2 Σειρά των ερωτήσεων.....	33
3.3 Μέθοδοι δειγματοληψίας.....	34
3.4 Μέθοδος συμπλήρωσης ερωτηματολογίου.....	34
3.5 Παρουσίαση του ερωτηματολογίου.....	35
3.6 Διεξαγωγή της έρευνας	36
<u>Κεφάλαιο 4 : Αποτελέσματα έρευνας.....</u>	<u>37</u>
4.1 Γενικά.....	38
4.2 Προσωπικά στοιχεία των χρηστών.....	39
4.3 Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.....	45
4.4 Συλλογή.....	47
4.5 Καταγραφή των προτιμήσεων των χρηστών – Βελτιώσεις.....	55
<u>Κεφάλαιο 5 : Συμπεράσματα και προτάσεις.....</u>	<u>70</u>
5.1 Γενικά.....	71
<u>Βιβλιογραφία.....</u>	<u>74</u>
<u>Παράρτημα 1 : Ερωτηματολόγιο.....</u>	<u>76</u>

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1: Φύλο.....	39
Διάγραμμα 2: Ηλικία.....	40
Διάγραμμα 3: Επάγγελμα.....	41
Διάγραμμα 4: Μορφωτικό επίπεδο.....	42
Διάγραμμα 5: Συχνότητα επίσκεψης στη βιβλιοθήκη.....	43
Διάγραμμα 6: Κάρτα χρήστη βιβλιοθήκης.....	44
Διάγραμμα 7: Λόγοι επίσκεψης στη βιβλιοθήκη.....	45
Διάγραμμα 8: Δανεισμός υλικού.....	46
Διάγραμμα 9: Κάλυψη βιβλιοθήκης πληροφοριακών αναγκών.....	47
Διάγραμμα 10: Βοήθεια προσωπικού.....	48
Διάγραμμα 11: Βαθμός ευχαρίστησης από το προσωπικό.....	49
Διάγραμμα 12: Συχνότητα χρήσης θεματικών κατηγοριών.....	50
Διάγραμμα 13: Αξιολόγηση συλλογής βιβλίων.....	52
Διάγραμμα 14: Εμπλουτισμός στις θεματικές κατηγορίες.....	53
Διάγραμμα 15: Είδος υλικού για εμπλουτισμό συλλογής.....	55
Διάγραμμα 16: Γνώση ύπαρξης εφημερίδων και περιοδικών.....	56
Διάγραμμα 17: Βαθμός χρήσης πληροφοριακού υλικού.....	58
Διάγραμμα 18: Επίσκεψη στο παιδικό τμήμα.....	59
Διάγραμμα 19: Βαθμός επισκεψιμότητας αίθουσας ηλεκτρονικών υπολογιστών	61
Διάγραμμα 20: Γνώμη για το ωράριο της βιβλιοθήκης.....	62
Διάγραμμα 21: Τρόπος ικανοποίησης της εξυπηρέτησης.....	63
Διάγραμμα 22: Ικανοποίηση από τους χώρους της βιβλιοθήκης.....	64
Διάγραμμα 23: Χρήση εντοπισμού υλικού.....	65

Διάγραμμα 24: Χρήση περισσότερης εκπαίδευσης.....	67
Διάγραμμα 25: Σχόλια, παρατηρήσεις χρηστών	68

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Βασικός σκοπός αυτής της έρευνας είναι να συγκεντρωθούν, να αναλυθούν και να ερμηνευτούν οι απόψεις των χρηστών της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Τρικάλων ως προς τις ανάγκες που έχουν σε σχέση με τη λειτουργία της συγκεκριμένης βιβλιοθήκης.

Η έρευνα αυτή, έγινε στα πλαίσια πτυχιακής εργασίας του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης.

Το μέσο που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα ήταν το ερωτηματολόγιο, που διανεμήθηκε σε 150 χρήστες με τυχαίο τρόπο. Οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν κατά πόσο αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά τη χρήση της βιβλιοθήκης.

Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας καθώς και η ερμηνεία και ανάλυσή τους θα αποτελέσουν σημαντική πηγή άντλησης στοιχείων αποτίμησης αλλά και οδηγό αναδιοργάνωσης και βελτιστοποίησης των υπηρεσιών της Δημοτικής Βιβλιοθήκης των Τρικάλων.

Τα συμπεράσματα από αυτή την έρευνα ήταν αρκετά ικανοποιητικά για τη βιβλιοθήκη των Τρικάλων καθώς και οι υπηρεσίες και οι λειτουργίες ικανοποιούν αρκετά τους χρήστες της. Παρόλα αυτά παρατηρήθηκε η ανάγκη για περαιτέρω ανάπτυξη της βιβλιοθήκης.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τις τελευταίες δεκαετίες παρατηρείται η μελέτη των θεμάτων σχετικά με τη μέτρηση της απόδοσης των βιβλιοθηκών, όχι μόνο σε θεωρητικό αλλά και σε πρακτικό επίπεδο. Η πεποίθηση για το πώς οι βιβλιοθήκες αποδίδουν, κατευθύνει τα άτομα τα οποία λαμβάνουν τις διοικητικές αποφάσεις για τη βιβλιοθήκη, να τις λαμβάνουν στηριζόμενοι σε πραγματικά δεδομένα, ώστε να δείχνουν στους χρηματοδότες της βιβλιοθήκης, ότι προσφέρουν στους χρήστες της ποιοτικές υπηρεσίες.

Κάνοντας λόγο για ποιοτικές υπηρεσίες «πρέπει να έχουμε υπόψη μας ότι : η ποιότητα επιτυγχάνεται όταν ικανοποιούνται οι ανάγκες των πελατών (χρηστών)» και «η ποιότητα είναι κεντρική σε όλους τους οργανισμούς και όχι κάτι το προαιρετικό ή επιπλέον».(Ζάχος, 1999)

Σκοπός της είναι να δώσει μια γενική εικόνα της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Τρικάλων, καταγράφοντας τις απόψεις των χρηστών σχετικά με τις προτιμήσεις τους, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της και να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα που τυχόν προκύπτουν.

Μεθοδολογία της πτυχιακής εργασίας

Για την εργασία αυτή, διεξήχθη πρωτογενής έρευνα, προκειμένου να συγκεντρωθούν τα απαραίτητα αριθμητικά δεδομένα. Για τη συγκεκριμένη έρευνα επιλέχτηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου ως τη καταλληλότερη για τη συγκέντρωση των δεδομένων και την εξαγωγή αποτελεσμάτων.

Κατά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου, λήφθηκαν υπόψη οι βασικές αρχές σχεδιασμού και επικοινωνίας, ώστε να είναι όσο το δυνατό πιο σαφή τα ζητούμενα στοιχεία και αξιόπιστα τα αποτελέσματα.

Βέβαια, ακριβή και σαφή αποτελέσματα δεν είναι εύκολο να αποκομίσουμε για το λόγο ότι η έρευνα έγινε σε άτομα με διαφορετικά χαρακτηριστικά, γνώσεις, ηλικία, ενδιαφέροντα, προσωπικότητα.

«Η επιτυχία μιας έρευνας στηρίζεται στη σωστή και προγραμματισμένη εφαρμογή της στατιστικής μεθοδολογίας και στη τήρηση κριτηρίων και προϋποθέσεων που θα εξασφαλίσουν την ομαλή διεξαγωγή μιας έρευνας σε μια βιβλιοθήκη». (Τσάφου, 2003)

Στόχοι της έρευνας :

- Να γίνει καταγραφή των προτιμήσεων των χρηστών όσον αφορά τη συλλογή και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.
- Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους χρήστες, ώστε να διαπιστώσουμε πόσο ικανοποιημένοι είναι.
- Εντοπισμός πιθανών προβλημάτων και τρόπους αντιμετώπισής τους.
- Παρουσίαση προτάσεων από τους χρήστες για τη βελτίωση της βιβλιοθήκης.

Στη συνέχεια, παρατίθεται σχετική βιβλιογραφία με το σύστημα Harvard, το οποίο αποτελεί το απαραίτητο εργαλείο για το σχεδιασμό και την ολοκλήρωση της έρευνας. (Μορελέλλη-Κακούρη, 2004).

Μια διαδικασία δευτερογενούς έρευνας, σαν στόχο έχει:

- Την περιγραφή της υπάρχουσας κατάστασης της Δημοτικής Βιβλιοθήκης.
- Την εξέλιξη της Βιβλιοθήκης αλλά και τους τρόπους βελτίωσης.

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια του ερωτηματολογίου και συμπληρώθηκε από τους χρήστες της βιβλιοθήκης βασίστηκε σε πέντε ενότητες:

1. Προσωπικά στοιχεία του χρήστη.
2. Χρήση συλλογών – καταγραφή προτιμήσεων των χρηστών.
3. Χρήση και αξιολόγηση των υπηρεσιών.
4. Αξιολόγηση του προσωπικού.
5. Ικανοποίηση και βελτιώσεις.

Αφού συμπληρώθηκε το ερωτηματολόγιο από 150 χρήστες άρχισε η συγγραφή της εργασίας η οποία αποτελείται από πέντε κεφάλαια ως εξής :

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : Γενικά

Σε αυτό το κεφάλαιο γίνεται αναφορά για τις πρώτες βιβλιοθήκες στην Ελλάδα, τα ιστορικά και γενικά για τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι βιβλιοθήκες και την ανάπτυξή τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : Δημοτική Βιβλιοθήκη Τρικάλων

Περιγραφή της βιβλιοθήκης, του προσωπικού και του τρόπου λειτουργίας της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : Μεθοδολογία της έρευνας

Περιγράφεται η μέθοδος που πραγματοποιήθηκε η έρευνα. Δηλαδή ποια μέθοδος συλλογής υλικού επιλέχθηκε, η σύνταξη του ερωτηματολογίου, η μέθοδος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου και ανάλυσης των δεδομένων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : Αποτελέσματα της έρευνας

Γίνεται η παρουσίαση των αποτελεσμάτων από την έρευνα, με τη βοήθεια γραφημάτων, τα οποία μας οδηγούν στο επόμενο κεφάλαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : Συμπεράσματα και προτάσεις

Σε αυτό το κεφάλαιο αναφέρονται τα συμπεράσματα της έρευνας και οι προτάσεις των χρηστών της βιβλιοθήκης αλλά και των ερευνητών με σκοπό την επίλυση των προβλημάτων της βιβλιοθήκης.

Στη συνέχεια, ακολουθεί η βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα καθώς και ένα παράρτημα, το οποίο περιέχει το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 :

ΓΕΝΙΚΑ

1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΑ(Σεμερτζάκη,2006)

Αυτό είναι ο ρόλος και ο ορισμός της βιβλιοθήκης

Η βιβλιοθήκη, στην εποχή μας έχει προσλάβει μεγάλη σημασία καθώς διαδραματίζει αποφασιστικό ρόλο στη διάδοση των γνώσεων, αλλά και στη συμβολή της στην εκπαιδευτική και πνευματική καλλιέργεια του κοινωνικού συνόλου που τη χρησιμοποιεί.

Μια βιβλιοθήκη δεν αξιολογείται από τον αριθμό των τόμων που περιέχει, αλλά από την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει στο κοινό της υπό μια άρτια ασκούμενη τεχνική.

Η βιβλιοθήκη έχει πάψει από καιρό να είναι ο χώρος ο οποίος στεγάζει βιβλία ταξινομημένα στα ράφια με ένα σύστημα κι όπου ο χρήστης – αναγνώστης καταφεύγει διστακτικά στη βοήθεια του βιβλιοθηκονόμου, για την εύρεση ενός βιβλίου. Οι βιβλιοθήκες, έχουν αλλάξει μορφή πια. Έχουν γίνει ζωντανά και δραστήρια πνευματικά κέντρα, χώροι όπου συγκεντρώνουν κάθε είδους κόσμο, ανεξαρτήτου ηλικίας και εκπαιδευτικής κατάρτισης. Τώρα, πλέον ακτινοβολούν οι γενικότερες πνευματικές τάσεις και οι ανησυχίες μιας κοινότητας από τα όρια μιας γειτονιάς ως και ολόκληρη τη χώρα.

Σαν ορισμό της βιβλιοθήκης μπορούμε να πούμε ότι, βιβλιοθήκη είναι ένας χώρος σωστά δομημένος ακολουθώντας τη λογική της ταξινόμησης, όπου περιέχει μια μεγάλη συλλογή βιβλίων, περιοδικών και Ο/Α υλικό η οποία καθημερινά εμπλουτίζει τη συλλογή της ανάλογα με τις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα των χρηστών.

1.1.1 Η Εξέλιξη της Βιβλιοθήκης στην Ελλάδα

Η πρώτη ελληνική βιβλιοθήκη ιδρύθηκε από τον Πεισίστρατο τον 6^ο π. Χ. αιώνα, ήταν δημόσια και περιλάμβανε μεταξύ άλλων τα ομηρικά έπη Ιλιάδα και Οδύσσεια, των οποίων η καταγραφή είχε τελειώσει το 560 π. Χ. Κατά το Στράβωνα, ο Αριστοτέλης είναι ο πρώτος ιδιώτης που συστηματικά συγκέντρωσε βιβλία με σκοπό το σχηματισμό βιβλιοθήκης. Άλλη μεγάλη ελληνική βιβλιοθήκη της αρχαιότητας ήταν εκείνη της Περγάμου, που ιδρύθηκε τον 2^ο π. Χ. αιώνα από τον Άτταλο Α και το γιο του Ευμένη Β'. Σύμφωνα με τον Πλούταρχο, η βιβλιοθήκη περιείχε ήδη

200.000 τόμους όταν ο Αντώνιος τη μετέφερε στην Αλεξάνδρεια και την πρόσφερε στην Κλεοπάτρα.

Η πρώτη βιβλιοθήκη του νέου ελληνικού κράτους ιδρύθηκε από τον κυβερνήτη Ιωάννη Καποδίστρια το 1828 στην Αίγινα (πρώτη πρωτεύουσα της Ελλάδας), όπου στεγάστηκε στο Ορφανοτροφείο του νησιού και η λειτουργία της ανατέθηκε στον Ανδρέα Μουστοξύδη, πρόεδρο της επιτροπής του Ορφανοτροφείου. Το 1832, με διάταγμα η βιβλιοθήκη ονομάστηκε Δημόσια και ορίστηκε διευθυντής της ο Γεώργιος Γεννάδιος. Το 1834 μεταφέρθηκε στην καινούργια πρωτεύουσα του ελληνικού κράτους, την Αθήνα, έχοντας περίπου 8 χιλιάδες τόμους. Αρχικά τοποθετήθηκε στο Λουτρό της Αγοράς και αργότερα στην εκκλησία του Αγίου Ελευθερίου, στην πλατεία Μητροπόλεως. Το 1842 η βιβλιοθήκη, που είχε ήδη 15 χιλιάδες τόμους, ενώθηκε τοπικά και διοικητικά με τη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Αθηνών, που είχε ιδρυθεί το 1838 και μεταφέρθηκε στο κτήριο του Πανεπιστημίου. Με βασιλικό διάταγμα του 1867 οι δύο βιβλιοθήκες συγχωνεύτηκαν σε μία, την Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδας, η οποία το 1903 μεταφέρθηκε στο κτήριο που βρίσκεται σήμερα, στην οδό Πανεπιστημίου, το οποίο κατασκευάστηκε το 1888 με δωρεά των αδελφών Βαλλιάνου από την Κεφαλονιά, σε σχέδια του Δανού αρχιτέκτονα Χάνσεν και με εκτελεστή του σχεδίου το Γερμανό Τσίλερ. (Βιβλιοθήκες, 2000), (Σεμερτζάκη, 2006).

1.2 Χρήστες – Βιβλιοθήκη

Οι υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης πρέπει να σχεδιάζονται και να προσφέρονται, έχοντας σαν στόχο να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των χρηστών. Η μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη πρέπει να είναι ενεργητική και όχι παθητική, καθώς τα ενδιαφέροντα και οι προσδοκίες των χρηστών είναι πιθανό να αλλάζουν.

Αυτό που πρέπει να προσδιορίσουμε είναι:

- α) οι διαφορετικές κατηγορίες χρηστών σαν άτομα ή ομάδες και
- β) οι ανάγκες και προσδοκίες των ομάδων χρηστών, καθώς κάθε ομάδα έχει τις δικές τις ανάγκες και φέρει τις δικές της προκαταλήψεις για τη χρήση και τη σημασία της Βιβλιοθήκης. (Ζάχος, 1999).

Μια βιβλιοθήκη θα πρέπει πρώτα απ' όλα, να έχει γνώση των αναγκών των χρηστών της και να σχεδιάζει τις υπηρεσίες της με τρόπο που να ικανοποιεί τους χρήστες, εντός ή εκτός, των χώρων της βιβλιοθήκης.

1.3 Έρευνες χρηστών (Παρασκευόπουλος,1993)

Οι Βιβλιοθήκες αρχίζουν να αναγνωρίζουν όλο και περισσότερο την ανάγκη της συστηματικής μελέτης και κατανόησης των αναγκών του χρήστη. Η αναγκαιότητα αυτή πηγάζει από τον κεντρικό ρόλο που έχουν οι χρήστες στη λειτουργία της βιβλιοθήκης.

Οι τεχνικές για τη μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη μπορούν να ομαδοποιηθούν σε:

- Παράπονα και προτάσεις βελτίωσης
- Ανταπόκριση (feedback) με help desks κ.α.
- Έρευνα χρηστών.

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).

Η διαδικασία συλλογής στοιχείων προϋποθέτει τη σύνταξη και διανομή ερωτηματολογίων στους χρήστες, οι οποίοι συμπληρώνοντας τα θα συμβάλλουν καθοριστικά στη διαμόρφωση και βελτίωση της εικόνας της Βιβλιοθήκης.

Τα ερωτηματολόγια των ερευνών πρέπει να είναι όσο το δυνατό πιο σαφή και ξεκάθαρα στη διατύπωση των ερωτήσεων, ώστε να μην δημιουργούν προβλήματα συμπλήρωσης.

1.4 ΜΕΤΡΑ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Τα μέτρα αποτίμησης παρέχουν αντικειμενικά στοιχεία για την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, καθώς μετρούν την επίδοσή της από άποψη επίτευξης στόχων και υπηρεσιών που προσφέρθηκαν. Τα στοιχεία που συλλέγονται δίνουν στο προσωπικό και στη διοίκηση της βιβλιοθήκης πληροφορίες σχετικά με τις απόψεις των χρηστών για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Τα μέτρα αποτίμησης αποτιμούν τις υπηρεσίες που παρέχει μια βιβλιοθήκη, προβάλλουν την αξία της και δίνουν τις κατευθυντήριες γραμμές για την κατανομή των πόρων. Οι λόγοι που επιβάλλουν τη χρήση των μέτρων αποτίμησης προέρχονται από την ίδια τη βιβλιοθήκη, αλλά και από παράγοντες εκτός αυτής.

Την ίδια στιγμή η αύξηση του αριθμού των δημοσιευμένων πληροφοριών και η ανάγκη online προσβάσεων σε αυτές αυξάνουν τις απαιτήσεις για παροχή επιπλέον υπηρεσιών. Καθώς οι βιβλιοθήκες μεγαλώνουν και γίνονται πιο πολύπλοκες, η διοίκησή τους χρειάζεται αντικειμενικά και τυποποιημένα στοιχεία για τη λήψη αποφάσεων σχετικών με την εσωτερική οργάνωσή της. Τα μέτρα αποτίμησης μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την περιγραφή της τρέχουσας κατάστασης μιας βιβλιοθήκης και τον εντοπισμό περιοχών που απαιτούν βελτίωση. Επίσης, συμβάλλουν στη καλύτερη κατανομή των πόρων των βιβλιοθηκών και στο σχεδιασμό νέων λειτουργιών και υπηρεσιών. Τέλος, μπορούμε να βοηθήσουμε τις βιβλιοθήκες στην εκτίμηση της επιτυχίας των καινοτομιών που εισάγονται.

Εκτός των βιβλιοθηκών οι διοικήσεις των ιδρυμάτων, στα οποία ανήκουν οι βιβλιοθήκες, δείχνουν ιδιαίτερη ανησυχία για τις αυξανόμενες δαπάνες των βιβλιοθηκών. Οι φορείς χρηματοδότησης των βιβλιοθηκών απαιτούν στοιχεία που να

τεκμηριώνουν την αξία της βιβλιοθήκης και την ικανοποιητική διαχείριση των χρημάτων που διατέθηκαν. Τα μέτρα αποτίμησης παρέχουν αντικειμενικά στοιχεία για την επίδοση κάθε βιβλιοθήκης. Η χρήση τους δηλώνει τη θέληση της βιβλιοθήκης για τη διασφάλιση όσο το δυνατό μεγαλύτερου ποσοστού αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 :

ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΤΡΙΚΑΛΩΝ

2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Επί Δημαρχίας Στεφάνου Δημ. Παλλαντζά (1955-1959) αποφασίστηκε η δημιουργία αίθουσας Δημοτικής Βιβλιοθήκης στο νεοαναγειρόμενο Δημαρχιακό Μέγαρο. Έτσι το 1959 άρχισε τη λειτουργία της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Τρικάλων ως Νομικό Πρόσωπο στο ισόγειο του Δημαρχείου. Σήμερα η Δημοτική Βιβλιοθήκη Τρικάλων αποτελεί τομέα του Πολιτιστικού Οργανισμού του Δήμου Τρικκαίων, ο οποίος συστήθηκε με την_ απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Τρικκαίων_.. Το 1992 επί Δημαρχίας Κων/νου Παπαστεργίου μεταφέρθηκε σε δικό της χώρο στο Πνευματικό Κέντρο του Δήμου, Γαριβάδη 8.

Η Δημοτική Βιβλιοθήκη του Δήμου Τρικκαίων συστάθηκε το 1958 με σκοπό να αναδειχτεί σε σημαντικό πνευματικό και πολιτιστικό κέντρο και να ανταποκριθεί άμεσα στην ικανοποίηση των αναγκών των μελών της αλλά και της ευρύτερης κοινότητας.

Οι κύριοι στόχοι της είναι:

- Να συμβάλλει στη δια βίου σφαιρική εκπαίδευση.
- Να διευκολύνει την κατανόηση των επιτευγμάτων της ανθρωπότητας στους τομείς της γνώσης και του πολιτισμού.
- Να αποτελεί το κύριο μέσο με το οποίο γίνεται προσιτή σε όλους η καταγραφή των σκέψεων και των ιδεών του ανθρώπου και η έκφραση της δημιουργικής του φαντασίας.
- Να ζωογονεί το ανθρώπινο πνεύμα με την παροχή βιβλίων και άλλων μέσων για ξεκούραση και ψυχαγωγία.
- Να παρέχει βοήθεια στους σπουδαστές.
- Να παρέχει πληροφορίες για τις τελευταίες τεχνικές, επιστημονικές και κοινωνικές εξελίξεις. (Εντυπο της Δημοτικής βιβλιοθήκης Τρικάλων).

2.2 ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ

Σήμερα η Δημοτική Βιβλιοθήκη έχει 15.748 μέλη και διαθέτει 52.660 τίτλους βιβλίων. Η Δημοτική Βιβλιοθήκη παραμένει ανοιχτή κάθε μέρα εκτός Κυριακές και παρέχει δωρεάν κάρτα στα μέλη της. Για να γίνει κάποιος μέλος της Βιβλιοθήκης χρειάζεται να διαθέτει αστυνομική ταυτότητα και να εγγραφεί στο μητρώο μελών της Βιβλιοθήκης. Μόλις ολοκληρωθεί η εγγραφή του μπορεί να δανειστεί υλικό από την πλούσια συλλογή της Βιβλιοθήκης. Κάθε μέλος μπορεί να δανειστεί έως τρία βιβλία από τη συλλογή της Βιβλιοθήκης και οι αναγνώστες της έχουν το δικαίωμα να κάνουν προτάσεις για τον εμπλουτισμό της συλλογής της. Ο Δανεισμός γίνεται στο ισόγειο του κτηρίου με καρτέλα δανεισμού για κάθε χρήστη. Μόλις ολοκληρωθεί η μηχανογράφηση του υλικού θα γίνεται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή. Το υλικό δανείζεται για 15 ημέρες με δυνατότητα παράτασης, καθώς επίσης υπάρχει και η δυνατότητα κράτησης του υλικού. Ενδεικτικά αναφέρουμε τη στατιστική κίνηση για το 2008 που έχει ως εξής:

- Πραγματοποιήθηκαν 14.374 κινήσεις δανεισμού.
- Το Internet του Δημόσιου Κέντρου Πληροφόρησης χρησιμοποίησαν 4.221 πολίτες όλων των ηλικιών.
- 1.167 μαθητές επισκέφθηκαν τη Βιβλιοθήκη για να ενημερωθούν για τον τρόπο λειτουργίας της και για τις προσφερόμενες υπηρεσίες.
- 4.808 αναγνώστες χρησιμοποίησαν το αναγνωστήριο για μελέτη και εκπόνηση εργασιών.
- 643 νέα μέλη απέκτησε το 2009.

Το 2008 αγοράστηκαν 303 καινούργιοι τίτλοι βιβλίων, ενώ από δωρεές ιδιωτών αποκτήθηκαν 1.330 βιβλία, ανεβάζοντας έτσι το σύνολο των νέων βιβλίων στα 1.633.



2.3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΤΜΗΜΑ

Περιλαμβάνει υλικό που δεν προσφέρεται για δανεισμό, όπως εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, λευκώματα τέχνης, εγχειρίδια, δοκίμια οπτικοακουστικό υλικό (CD, CD-ROM). Το υλικό αυτό οι χρήστες μπορούν να το δανειστούν και να το διαβάσουν ,κοιτάξουν μόνο εντός του χώρου της βιβλιοθήκης.

2.4 ΠΑΙΔΙΚΟ – ΕΦΗΒΙΚΟ ΤΜΗΜΑ

Το Παιδικό Τμήμα της Δημοτικής Βιβλιοθήκης λειτουργεί από το 1993. Στόχος του είναι να κεντρίσει το ενδιαφέρον των μικρών επισκεπτών, να τους δώσει ευκαιρίες για πρωτοβουλίες, να ενεργοποιήσει τις δημιουργικές τους ικανότητες, να αναπτύξει την κοινωνικότητα τους, το πνεύμα συνεργασίας και υπευθυνότητας μέσα από την ομαδική δουλειά και ταυτόχρονα να προσεγγίσει το βιβλίο. Το πρόσφατα ανακαινισμένο Παιδικό Τμήμα είναι ένας χώρος κατάλληλα διαμορφωμένος, έτσι ώστε το παιδί να αισθάνεται ότι βρίσκεται σε οικείο και ασφαλές περιβάλλον..(Έντυπο της Δημοτικής βιβλιοθήκης Τρικάλων).

Συλλογή

Η παιδική βιβλιοθήκη αποτελείται από 5.000 περίπου τόμους βιβλίων και περιλαμβάνει:

- Βιβλία Προσχολικής ηλικίας.
- Βιβλία για παιδιά 6-8 ετών (εικονογραφημένα – παραμύθια).
- Βιβλία για παιδιά 9-12 ετών (ελληνική και ξένη λογοτεχνία, περιπέτειες, θέατρο, ποίηση, κόμικς).
- Βιβλία για εφήβους (ελληνική και ξένη λογοτεχνία).
- Βιβλία γνώσεων (ιστορία, μυθολογία, θρησκεία, τέχνη, Η/Υ, επιστήμες).



2.5 ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΑ ΜΕΣΑ

Υπάρχουν υπολογιστές για παιδιά, που περιέχουν διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα. Προτζέκτορας για προβολές εκπαιδευτικών ντοκιμαντέρ, παραμυθιών, ταινιών.

2.6 ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ – ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Κάθε χρόνο στην Βιβλιοθήκη γίνονται κάποιες εκδηλώσεις. Αυτές είναι:

- Βράβευση των μικρών αναγνωστών της Δημοτικής Βιβλιοθήκης
- Εκπαιδευτικά Προγράμματα
- Εκθέσεις
- Προβολές.

2.7 ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

Περιλαμβάνει πλούσιο λαογραφικό και ιστορικό υλικό για τους μελετητές της τοπικής ιστορίας. Έχει περίπου 2000 βιβλία.

2.8 ΑΡΧΕΙΟ ΤΟΠΙΚΩΝ ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ

Παρέχει τη δυνατότητα σε κάθε ενδιαφερόμενο να συλλέξει πληροφορίες για γεγονότα της κοινωνικής και πολιτικής ζωής του τόπου μέσα από δημοσιευμένα άρθρα στον τοπικό τύπο από το 1958 μέχρι σήμερα. Οι εφημερίδες είναι βιβλιοδετημένες και εκτίθενται σε πρόσφατα ανακαινισμένο χώρο.

- Ελευθέρα Γνώμη, από το 1978 έως σήμερα
- Έρευνα, από το 1962 έως σήμερα
- Τρικαλινά Νέα, από το 1958 έως σήμερα
- Πρωινός Λόγος, από το 1965 έως σήμερα
- Ενημέρωση, από το 1965 έως σήμερα
- Διάλογος, από το 1970 έως σήμερα
- Ενεργός Πολίτης, από το 1965 έως σήμερα.



2.9 ΧΕΙΡΟΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΣΠΑΝΙΑ ΒΙΒΛΙΑ

Στη Βιβλιοθήκη υπάρχουν χειρόγραφα και σπάνια βιβλία από το 1769. Είναι τοποθετημένα σε ειδικές προθήκες για να μπορεί ο επισκέπτης να θαυμάζει την πνευματική μας κληρονομιά. 2.500 τα 500 είναι ξενόγλωσσα διαφόρων κατηγοριών Dewey. Τα ελληνικά είναι εγκυκλοπαίδειες, λογοτεχνία, τοπικά, αναγνωστικά, σχολικά εγχειρίδια.



2.10 ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ

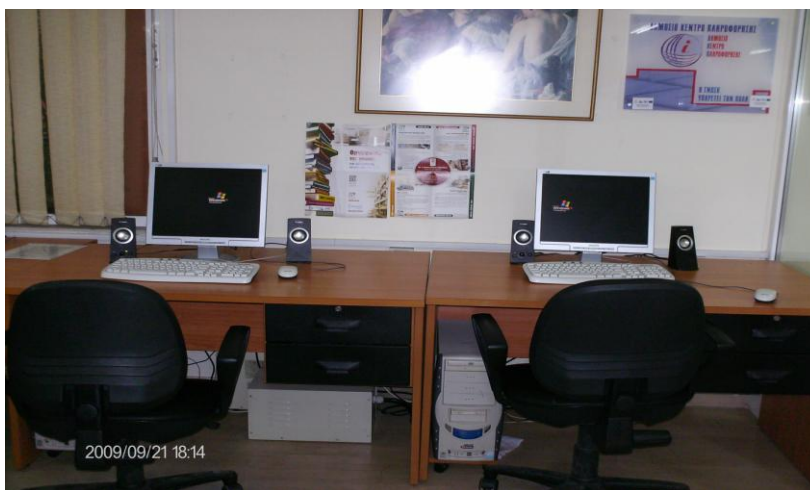
Η Δημοτική Βιβλιοθήκη διαθέτει από τη σύσταση της ενδιαφέροντα περιοδικά με σημαντικά άρθρα, που αφορούν τον κάθε μελετητή. Είναι συνδρομητής σε οχτώ περιοδικά, που καλύπτουν τις αναζητήσεις του νέου και του επιστήμονα. Ειδικά παρατίθενται:

- National Geographic, από το 1970 έως σήμερα
- RAM, από το 1968 έως σήμερα
- Hitech, από το 1968 έως σήμερα
- VITA, από το 1975 έως σήμερα
- Mommy, από το 1980 έως σήμερα
- Icons, από το 1980 έως σήμερα
- Ελληνικό Πανόραμα, από το 1975 έως σήμερα
- Ιστορικά θέματα., από το 1990 έως σήμερα.

2.11 ΔΗΜΟΣΙΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Στο ισόγειο του κτηρίου της Βιβλιοθήκης στεγάζεται το Δημόσιο Κέντρο Πληροφόρησης. Αρχισε να λειτουργεί το 2007. Πρόκειται για μια αίθουσα με ηλεκτρονικούς υπολογιστές, οι οποίοι διαθέτουν τις βασικές πληροφοριακές υπηρεσίες (πρόσβαση στο διαδίκτυο, χρήση του office) και την οποία επισκέπτονται οι χρήστες της Βιβλιοθήκης για ερευνητικούς, ψυχαγωγικούς και άλλους σκοπούς. Το Πρόγραμμα χρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση και πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια του Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας.

Ουσιαστικά πρόκειται για ένα χώρο, στον οποίο μπορούν όλοι οι κάτοικοι και επισκέπτες της ευρύτερης περιοχής να έχουν δωρεάν πρόσβαση και να λαμβάνουν με την βοήθεια του προσωπικού της Βιβλιοθήκης όσες πληροφορίες αναζητούν. Επιπλέον, δίνεται η ευκαιρία μέσω του διαδικτύου να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες αυτές όσοι για διάφορους λόγους δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση από το σπίτι τους. Επίσης προμηθεύτηκε μέσω του Προγράμματος <<Κοινωνία της Πληροφορίας>> ειδικό εξοπλισμό (Η/Υ και Περιφερειακές Συσκευές), ώστε να είναι δυνατή η χρήση τους από άτομα με προβλήματα όρασης και κινητικά προβλήματα.



2.12 ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΟ ΤΜΗΜΑ

Από το Μάιο του 2006 λειτουργεί στη Δημοτική Βιβλιοθήκη το Ξενόγλωσσο Τμήμα.

Περιλαμβάνει γύρω στους 3.500 τίτλους βιβλίων στις ακόλουθες γλώσσες:

1000 γερμανικά, 700 αγγλικά, 700 γαλλικά, ο υπόλοιπος αριθμός βιβλίων μοιράζονται σε Ρωσική, Αλβανική, Ισπανική, Ιταλική.

Αγγλική, Γαλλική, Γερμανική, Ιταλική, Ισπανική, Αλβανική, Βουλγάρικη, Ρωσική, Νορβηγική και Πορτογαλική.

Οι Στόχοι του Ξενόγλωσσου Τμήματος είναι:

- ❖ Να συμβάλλει στην διαπολιτισμική εκπαίδευση και στην κατανόηση διαφορετικών πολιτισμικών χαρακτηριστικών.
- ❖ Να δοθεί η ευκαιρία στους αναγνώστες να συμμετάσχουν ενεργά στο κοινωνικό γίγνεσθαι διατηρώντας παράλληλα τη δική τους πολιτισμική ταυτότητα μέσα σε ένα ευρύτερο πλαίσιο κοινά αποδεκτών αξιών.
- ❖ Να δοθεί η δυνατότητα στους οικονομικούς μετανάστες που ζουν στην πόλη μας, να μελετήσουν βιβλία στη μητρική τους γλώσσα.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 :

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο κεφάλαιο της Μεθοδολογίας, περιγράφεται αναλυτικά η μέθοδος η οποία χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή των δεδομένων, η δειγματοληψία, η παρουσίαση του ερωτηματολογίου, η προκαταρτική έρευνα και η διεξαγωγή της έρευνας. Επομένως, παρουσιάζεται όλη η διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων.

3.2 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ(Ρόντος,2007)

Ένα επιτυχημένο ερωτηματολόγιο πρέπει να έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- ❖ Πληρότητα
- ❖ Σαφήνεια
- ❖ Συνοχή
- ❖ Κατάλληλη δομή
- ❖ Να περιλαμβάνει ερωτήματα ελέγχου
- ❖ Να είναι κατά το δυνατόν σύντομα
- ❖ Να έχει τελειότητα παρουσίασης από τεχνικής πλευράς
- ❖ Να περιλαμβάνει βασικές οδηγίες συμπλήρωσης και εννοιολογικές επεξηγήσεις
- ❖ Να επιδέχεται κωδικογράφησης και μηχανογραφικής επεξεργασίας.

Η **πληρότητα** αναφέρεται ακριβώς στην ανάγκη κάλυψης όλων των πτυχών του ερευνώμενου χαρακτηριστικού, για το οποίο έχει γίνει αρκετός λόγος.

Η **σαφήνεια** δεν αναφέρεται μόνο στο περιεχόμενο των πληροφοριών αλλά και στο άτομο το οποίο πρέπει να δώσει τις απαντήσεις. Οι ερωτήσεις πρέπει να είναι σαφείς και να αποκλείουν την παρερμηνεία και την ασάφεια για να βοηθούν τον ερευνώμενο να απαντά χωρίς προβληματισμό. Οι ερωτήσεις πρέπει να είναι ευθείς, να οδηγούν τη σκέψη του ερωτώμενου και να παροτρύνουν να δίνει τη ζητούμενη πληροφορία.

Η **συνοχή** αναφέρεται στην ανάγκη οργανικής σύνδεσης των επιμέρους ερωτημάτων μεταξύ τους. Συγγενή ερωτήματα πρέπει να εμφανίζονται στο ερωτηματολόγιο ομαδοποιημένα και να ερωτώνται μαζί, προκειμένου η σκέψη και η μνήμη του ερωτώμενου να κατευθύνεται ευκολότερα στις σωστές απαντήσεις. Οι ερωτήσεις που αποτελούν το ερωτηματολόγιο να έχουν συνοχή και συνέπεια και να εξελίσσονται σε μια προοδευτική σειρά από τις γενικές στις ειδικές.

Η κατάλληλη δομή του ερωτηματολογίου, δηλαδή η σειρά με την οποία θα τεθούν οι ομάδες ερωτήσεων, είναι επίσης μεγάλης σημασίας στην αύξηση του βαθμού ανταπόκρισης του κοινού. Είναι αυτονόητο, αλλά δεν εφαρμόζεται πάντοτε, ότι προσωπικές ή γενικότερα ερωτήσεις που δεν απαντά εύκολα το κοινό δεν τίθενται στην αρχή ενός ερωτηματολογίου.

Γενικά ένα ερωτηματολόγιο, θα πρέπει στην αρχή να περιλαμβάνει το φορέα της έρευνας, τον τίτλο αυτής, από τον οποίο προσδιορίζεται και ο σκοπός της, η ονομασία του εντύπου, ο πληθυσμός στον οποίο απευθύνεται, η γεωγραφική ταυτότητα του ερωτώμενου και η ρητή διαβεβαίωση ότι τα ατομικά στοιχεία που θα δοθούν θα τηρηθούν εμπιστευτικά.

3.2.2 Τύποι ερωτήσεων που χρησιμοποιήθηκαν στο ερωτηματολόγιο.

Υπάρχουν δύο τύποι ερωτήσεων – απαντήσεων. Οι **κλειστές** ερωτήσεις, στις οποίες δίνονται εξ' αρχής και οι δυνατές απαντήσεις μεταξύ των οποίων καλείται ο ερωτώμενος να επιλέξει και οι **ανοιχτές** ερωτήσεις, στις οποίες δεν δίνονται οι απαντήσεις. Ο αριθμός των κλειστών ερωτήσεων που συμπεριλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιό μας είναι δεκαεφτά και ο αριθμός των ανοιχτών οχτώ.

Στις κλειστές ερωτήσεις, υπάρχει η πιθανότητα ο ερωτώμενος να κατευθυνθεί προς μια ερώτηση ή υπάρχει και το ενδεχόμενο να μη βρει καμία από τις απαντήσεις ικανοποιητικές.

Με τη μέθοδο αυτή, όμως, τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τις ερωτήσεις είναι έτοιμα και δεν απαιτούν περαιτέρω επεξεργασία δηλαδή ομαδοποίηση των απαντήσεων και κωδικογράφηση αυτών, (με όλες τις δυσκολίες που έχουν αυτές οι εργασίες, λόγω του ότι απαιτούν πολύ χρόνο), κάτι το οποίο συμβαίνει στις ανοιχτές ερωτήσεις.

Στις κλειστές ερωτήσεις βασική προϋπόθεση είναι ότι πιθανές απαντήσεις θα έχουν μελετηθεί εξ' αρχής, ώστε να καλύπτεται το θέμα που διαπραγματεύεται το ερώτημα. Το ίδιο βέβαια, πρέπει να γίνεται και στις ανοιχτές, δηλαδή οι απαντήσεις να προσδιορίζονται εξ' αρχής, όπου σύμφωνα με τις απαντήσεις που θα δώσει ο ερωτώμενος θα πρέπει να ομαδοποιηθούν η κάθε απάντηση που θα δώσει. Οι απαντήσεις δεν υπάρχουν σε αυτή την περίπτωση στο ερωτηματολόγιο αλλά θα πρέπει εξ' αρχής να έχουν προσδιοριστεί.

Παράδειγμα κλειστών ερωτήσεων :

- **Διχοτομικές ερωτήσεις**

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

Παράδειγμα

10. Απευθύνεστε στο προσωπικό της βιβλιοθήκης για βοήθεια;

ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

- **Ερωτήσεις βαθμονόμησης**

Ο ερωτώμενος μπορεί να απαντήσει σε μία από τις υπάρχουσες κατηγορίες.

Παράδειγμα

5. Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη;

Καθημερινά

Μια φορά την εβδομάδα

Μια φορά το μήνα

Μια φορά το εξάμηνο

Πιο σπάνια

Καθόλου

- **Ερωτήσεις κατάταξης**

Ζητείται από τον ερωτώμενο να απαντήσει βάζοντας τις απαντήσεις σε σειρά κατάταξης, ανάλογα με το ποια απάντηση θεωρεί πιο σημαντική.

Παράδειγμα

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

Δανεισμός βιβλίων

Έρευνα

Μελέτη στο αναγνωστήριο

Χρήση Η/Υ

Φωτοτυπίες

Οπτικοακουστικό υλικό

Αναζήτηση ή μελέτη εφημερίδων και έντυπων περιοδικών

Εντοπισμός υλικού για την εκπόνηση εργασιών

- **Ερωτήσεις διαβαθμισμένης κλίμακας**

Ζητείται από τον ερωτώμενο να βαθμολογήσει με μια συγκεκριμένη κλίμακα μια κατηγορία ερωτήσεων.

Παράδειγμα

23. Πόσο συχνά χρησιμοποιείται τα παρακάτω για να εντοπίσετε το υλικό που σας ενδιαφέρει;

	Καθημερινά	1-2 φορές την εβδομάδα	1-2 φορές το μήνα	1-2 φορές το εξάμηνο	Ποτέ
Αναζήτηση στο κατάλογο					
Βοήθεια από τον/την βιβλιοθηκονόμο					
Κατευθείαν στα ράφια					

- **Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής**

Ο ερωτώμενος καλείται να επιλέξει περισσότερες από μία απαντήσεις.

Παράδειγμα

14. Ποια από τις παρακάτω θεματικές κατηγορίες θα επιθυμούσατε να εμπλουτιστεί; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία).

Ελληνική λογοτεχνία

Ξένη λογοτεχνία

Ποίηση

Βιογραφίες

Βιβλία τέχνης

Δοκίμια – Μελέτες

Παιδική – Νεανική λογοτεχνία

Φιλοσοφία – Ψυχολογία

Γεωγραφία – Ιστορία

Θρησκεία

Λεξικά – Εγκυκλοπαίδειες

Κοινωνικές επιστήμες

Επιστημονικά – Τεχνολογικά βιβλία

Στις ανοιχτές ερωτήσεις υπάρχει η δυνατότητα να τροποποιήσουμε τις ομαδοποιήσεις των απαντήσεών μας, αν από την έρευνα έχει παραληφθεί κάποια παράμετρος.

Οι ανοιχτές ερωτήσεις έχουν το πλεονέκτημα ότι αφήνουν τον ερωτώμενο να εκφρασθεί ελεύθερα και να αναπτύξει την άποψή του. Απαιτούν όμως μεγαλύτερη προσπάθεια και περισσότερο χρόνο για τη συμπλήρωσή τους, πράγμα που επηρεάζει το ποσοστό ανταπόκρισης των ερωτούμενων. Λόγω μεγάλης ποικιλίας των απαντήσεων που δίνονται στις ανοιχτές ερωτήσεις, γίνεται δύσκολη η κωδικοποίησή τους για περαιτέρω επεξεργασία και στατιστική ανάλυση. Αυτό επηρεάζει την αξιοπιστία των δεδομένων.

Σε ένα ερωτηματολόγιο συνήθως χρησιμοποιούνται, τόσο κλειστές όσο και ανοιχτές ερωτήσεις, οι οποίες αλληλοσυμπληρώνονται. Ο ερευνητής αποφασίζει ποιος τύπος

ερωτήσεων θα του εξασφαλίσει τις πληροφορίες που χρειάζεται. Ανοιχτές ερωτήσεις χρησιμοποιούνται κυρίως όταν δεν μπορούν αυτές να διατυπωθούν σε κλειστές.

3.2.3 Σειρά των ερωτήσεων

Η σειρά των ερωτήσεων επηρεάζει τόσο την απάντηση του ερωτηματολογίου όσο και το είδος των απαντήσεων σε συγκεκριμένες ερωτήσεις. Σε γενικές γραμμές, οι πρώτες ερωτήσεις που χρησιμοποιούνται σε ένα ερωτηματολόγιο, συνήθως είναι εύκολες στην απάντησή τους, που σαν σκοπό έχουν να κερδίσουν την εμπιστοσύνη του ερωτώμενου ώστε να συνεχίσει να απαντάει στο ερωτηματολόγιο.

Ως εύκολες ερωτήσεις θεωρούνται αυτές που αναφέρονται στα βασικά στοιχεία του ερωτώμενου όπως η ηλικία, το φύλο, η ιδιότητά του κ.λ.π., όσο όμως περισσότερες τέτοιες ερωτήσεις υπάρχουν τόσο πιο άσχετο φαίνεται το ερωτηματολόγιο με την έρευνα.

Υπάρχει πιθανότητα, οι ερωτώμενοι να αναρωτηθούν ποια είναι η χρησιμότητα τέτοιου είδους προσωπικών ερωτήσεων στην έρευνα. Ακόμη, υπάρχει το ενδεχόμενο να ευαισθητοποιηθεί στις επιμέρους κατηγορίες οι οποίες ενδιαφέρουν την έρευνα, συγκρίσεις και αναλύσεις κατά ηλικία, φύλο κ.λ.π. και να επηρεαστούν οι απαντήσεις του.

Σε γενικές γραμμές, πρέπει να προηγούνται οι γενικές ερωτήσεις και να έπονται οι ειδικές, καθώς και οι ανοιχτές ερωτήσεις να προηγούνται των κλειστών. Αν υπάρχει πιθανότητα να επηρεάζεται η μια ερώτηση από την άλλη τότε θα προηγηθεί αυτή που θα διατρέχει μικρότερο κίνδυνο να επηρεαστεί.

Σύμφωνα με τον Javeau (2000) οι ερωτήσεις πρέπει:

- Να ακολουθούν τους κανόνες της γραμματικής και του συντακτικού
- Να είναι διατυπωμένες έτσι ώστε να γίνονται κατανοητές από όλους
- Να μην περιέχουν λέξεις σπάνιες, δύσκολες και τεχνικούς όρους. Θα υπάρξουν βέβαια και κάποιοι τεχνικοί όροι που θα θεωρηθούν απαραίτητοι να προστεθούν στο ερωτηματολόγιο, στη διατύπωση της ερώτησης. Σε αυτή την περίπτωση θα χρειαστεί επεξήγηση από τον ερευνητή.
- Οι ερωτήσεις σχετικά με το περιεχόμενο τους να είναι όσο γίνεται πιο απλές και περιεκτικές.

3.3 ΜΕΘΟΔΟΙ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ

Δειγματοληπτική έρευνα ή «Δειγματοληψία» καλείται η μέθοδος συγκέντρωσης πληροφοριών, κατά την οποία ερευνάται ένα δείγμα ενός στατιστικού πληθυσμού. Δείγμα είναι ένα μέρος (υποσύνολο) ενός στατιστικού πληθυσμού, το οποίο έχει τα χαρακτηριστικά του γνωρίσματα και οι παρατηρήσεις στο μέρος αυτό του πληθυσμού ανάγονται στο σύνολο του στατιστικού πληθυσμού.

Για την διεξαγωγή της παρούσας έρευνας, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της δειγματοληψίας, όπου ο πληθυσμός που πραγματοποιήθηκε η έρευνα, ονομάζεται «δείγμα». Οι ερωτώμενοι ήταν διαφορετικής ηλικίας, φύλου, προσωπικότητας, ενδιαφέροντος. Κάποιοι ήταν φοιτητές, κάποιοι άλλοι ήταν διοικητικό ή διδακτικό προσωπικό, και κάποιοι άλλοι συνταξιούχοι κ.λ.π.

Υπάρχουν επιστημονικοί τρόποι με τους οποίους εξασφαλίζεται η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος. Για μικρής όμως, έκτασης έρευνες (όπως η παρούσα έρευνα), όπως είναι αυτές που μπορεί να διεξαχθούν στη διαδικασία διοίκησης ή οργάνωσης μιας βιβλιοθήκης ή άλλης μονάδας πληροφόρησης, οι μονάδες που θα ερευνηθούν μπορούν να επιλεγούν με εμπειρικό τρόπο π.χ. οι αναγνώστες μιας εποχής του έτους κ.α. Το δείγμα που προκύπτει με τη μέθοδο αυτή ονομάζεται συμπτωματικό δείγμα. Στην παρούσα έρευνα, το δείγμα εκτός από αντιπροσωπευτικό είναι και συμπτωματικό, καθώς η έρευνα έγινε μια συγκεκριμένη περίοδο του έτους, σε χρήστες από τη συλλογή της βιβλιοθήκης.

Η μέθοδος της δειγματοληψίας έχει δύο σημαντικά πλεονεκτήματα, καθώς δίνει περισσότερο αντικειμενικά (μη μεροληπτικά) αποτελέσματα και επιπλέον δίνει τη δυνατότητα μέτρησης του δειγματοληπτικού σφάλματος. Στα μειονεκτήματα της μεθόδου, περιλαμβάνεται η ανάγκη για ενημερωμένους καταλόγους – πλαίσια που η κατάρτισή τους είναι δαπανηρή και γενικότερα το αυξημένο κόστος το οποίο απαιτούν έναντι των άλλων μεθόδων.(Δαμιανού,2000).

3.4 ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Το ερωτηματολόγιο παρουσιάζεται σαν ένα έντυπο, στο οποίο σημειώνονται οι απαντήσεις ή αντιδράσεις ενός συγκεκριμένου ατόμου (του ερωτώμενου).

Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων μας στις περισσότερες περιπτώσεις έγινε απευθείας από τα ίδια τα άτομα τα οποία τσέκαραν μόνα τους τις απαντήσεις.

Κάποια ερωτηματολόγια όμως συμπληρώθηκαν εμμέσως. Δηλαδή εμείς οι ίδιες κάναμε τις ερωτήσεις και σημειώναμε επιτόπου τις απαντήσεις που μας έδιναν οι ερωτώμενοι.

Βέβαια πιστεύουμε ότι η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων με την δικιά μας παρουσία ήταν πιο σωστή καθώς μπορούσαμε να επεξηγήσουμε τυχόν απορίες των ερωτώμενων.

Στις πιο πολλές περιπτώσεις όμως αυτό δεν ήταν εφικτό καθώς οι ερωτώμενοι ήθελαν να συμπληρώσουν τα ερωτηματολόγια τους χωρίς την δικιά μας επιρροή.

3.5 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού του ερωτηματολογίου λήφθηκαν υπόψη οι βασικές αρχές ενός ερωτηματολογίου, ώστε τα ζητούμενα στοιχεία να είναι όσο το δυνατόν πιο σαφή και πιο αξιόπιστα τα αποτελέσματα για την ολοκλήρωση μιας σωστής έρευνας.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας περιλαμβάνει κάποιες ποσοτικές ερωτήσεις, αλλά και ερωτήσεις κλειστού τύπου.

Οι θεματικές ενότητες, όπου βασίστηκε το ερωτηματολόγιο είναι οι παρακάτω:

1. Προσωπικά στοιχεία του χρήστη
2. Χρήση συλλογών – καταγραφή προτιμήσεων των χρηστών
3. Χρήση και αξιολόγηση των υπηρεσιών
4. Αξιολόγηση του προσωπικού
5. Ικανοποίηση και βελτιώσεις

Η πρώτη ενότητα περιέχει ερωτήσεις σχετικές με τα προσωπικά στοιχεία των χρηστών (φύλο, ηλικία, ιδιότητα).

Η δεύτερη ενότητα περιέχει ερωτήσεις οι οποίες αφορούν τη χρήση των συλλογών και καταγράφουν τις προτιμήσεις των χρηστών.

Η τρίτη ενότητα σχετίζεται με την χρήση και την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, όπου σαν στόχο έχουν να γνωστοποιηθεί το κατά πόσο οι χρήστες γνωρίζουν όλες τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.

Η τέταρτη ενότητα αφορά το προσωπικό της βιβλιοθήκης και την εξυπηρέτηση χρηστών.

Τέλος, στην πέμπτη ενότητα καταγράφονται οι προτιμήσεις των χρηστών, αλλά και ο τρόπος κατά τον οποίο επιθυμούν, να ενημερώνονται για τις όποιες δραστηριότητες της βιβλιοθήκης. Στην ενότητα αυτή, αναφέρονται και οι βελτιώσεις για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών

3.6 ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το τελικό ερωτηματολόγιο, για την έρευνα των χρηστών της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Τρικάλων, ξεκινάει με ένα σύντομο εισαγωγικό κείμενο, στο οποίο εξηγείται ο σκοπός της παρούσας έρευνας.

Η έρευνα διενεργήθηκε κατά την περίοδο Νοεμβρίου-Δεκεμβρίου 2009, με την προσωπική παράδοση των ερωτηματολογίων στους χρήστες της βιβλιοθήκης αλλά και με τη βοήθεια του προσωπικού της βιβλιοθήκης, στις ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης, από τις 8.00 το πρωί μέχρι τις 19.00 το απόγευμα (ώρες λειτουργίας για τους χρήστες της Δημοτικής Βιβλιοθήκης). Το επιθυμητό σύνολο του δείγματος ορίστηκε στα 150 ερωτηματολόγια και δεν τέθηκε κανένας περιορισμός ως προς το φύλο και την ηλικία των ερωτηθέντων.

Βέβαια, στην έρευνα δεν έλειψαν και τα προβλήματα, που ήταν αναμενόμενα να υπάρξουν στην διεξαγωγή μιας έρευνας. Ένα από αυτά ήταν η άρνηση κάποιων χρηστών να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο ώστε να συμβάλλουν στη διεξαγωγή της έρευνας.. Η πίεση του χρόνου, ήταν ένας από τους λόγους στους οποίους οφειλόταν η ελλιπής συμπλήρωση των ερωτηματολογίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 :

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η παρούσα έρευνα έγινε με σκοπό να προσδιοριστούν οι ανάγκες και οι προτιμήσεις των χρηστών της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Τρικάλων. 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. Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε είναι το ερωτηματολόγιο, για τη συγκέντρωση των απαραίτητων δεδομένων με σκοπό την αποκωδικοποίηση αυτών και την λήψη πολύτιμων συμπερασμάτων. Το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε αντίτυπα στους χρήστες της Βιβλιοθήκης μέσα στο χώρο αυτής.

Μετά τη συγκέντρωση των ερωτηματολογίων, το επόμενο βήμα ήταν η επεξεργασία των στοιχείων. Για την ανάλυση αυτή βασιστήκαμε στο πρόγραμμα Microsoft Office Excel.

Σε αυτό το κεφάλαιο θα παρουσιαστούν, με διαγράμματα συχνότητας, με το πρόγραμμα Microsoft Office Excel, τα στοιχεία που τα επεξεργαστήκαμε από την συμπλήρωση των 150 ερωτηματολογίων.

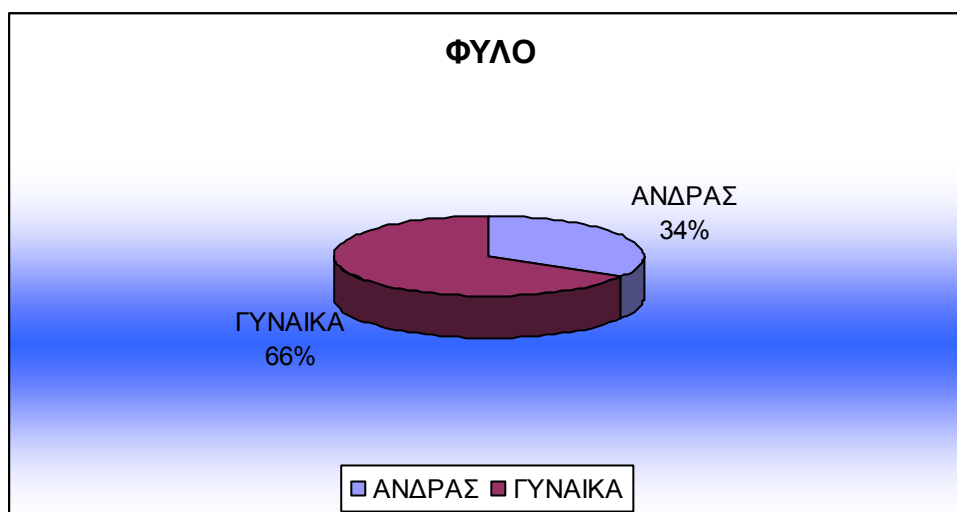
Για την καλύτερη κατανόηση των αποτελεσμάτων το ερωτηματολόγιο χωρίστηκε σε πέντε κατηγορίες

4.2 ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΤΩΝ

Στην ενότητα αυτή αντλούμε ορισμένες εκτιμήσεις, σχετικά με τον καταμερισμό των χρηστών ως προς το φύλο, την ηλικία και την ιδιότητά τους.

Ερώτηση 1^η

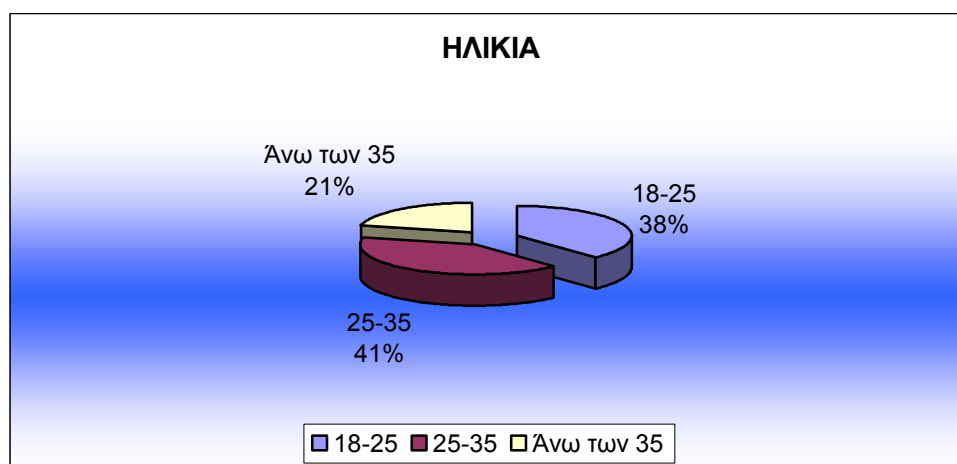
Η πρώτη ερώτηση αφορά το φύλο των χρηστών της βιβλιοθήκης όπου το παρακάτω γράφημα δείχνει το εξής:



Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι το 66% (100) των χρηστών είναι γυναίκες, ενώ το 34% (48) των χρηστών αποτελείται από άνδρες. Οι γυναίκες λοιπόν επισκέπτονται πιο συχνά τη βιβλιοθήκη σε σχέση με τους άνδρες.

Ερώτηση 2^η

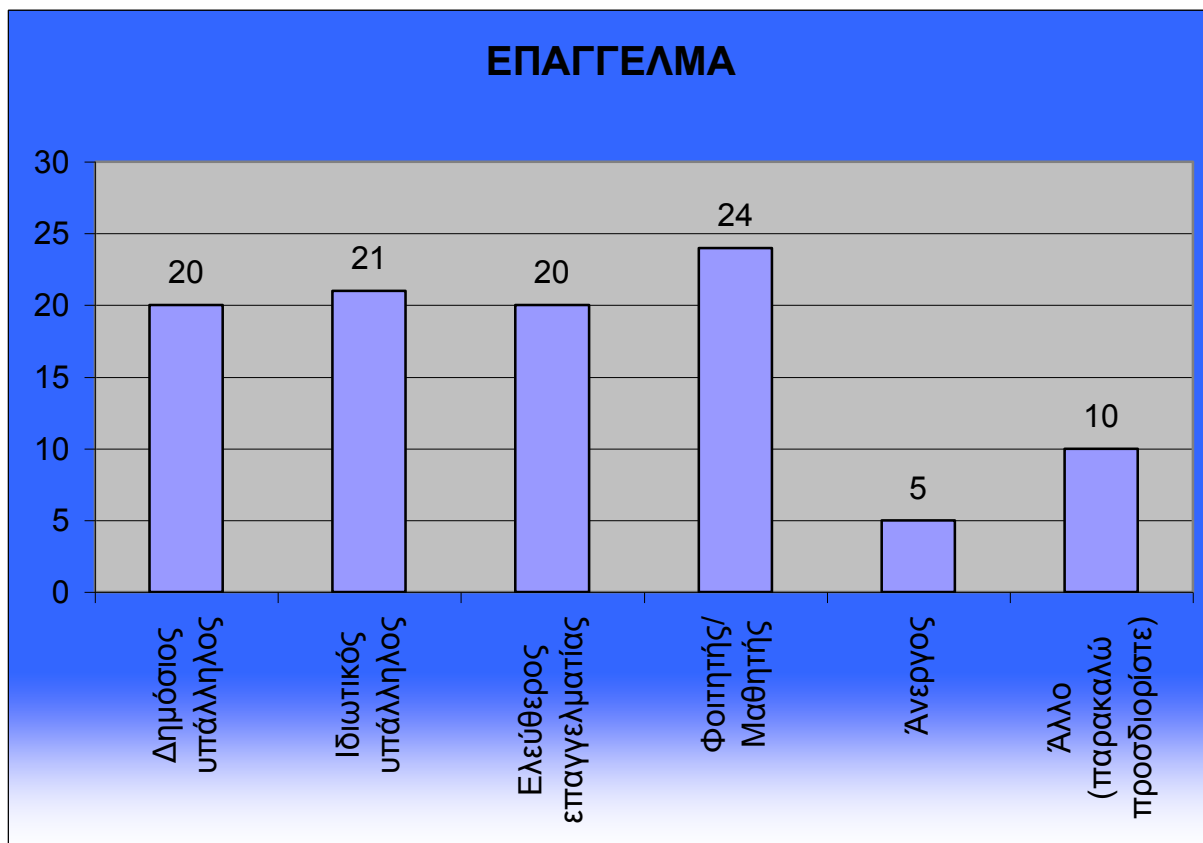
Η δεύτερη ερώτηση αφορά την ηλικία των χρηστών της βιβλιοθήκης όπου το παρακάτω γράφημα μας δείχνει το εξής:



Από τα παραπάνω αποτελέσματα βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό είναι ηλικίας **25-35** με **41%**, ακολουθεί με πολύ μικρή διαφορά η ηλικία **18-25** με **38%** και τέλος η ηλικία **Ανω των 35** με **21%**. Παρατηρούμε, λοιπόν ότι η βιβλιοθήκη χρησιμοποιείται κυρίως από τις ηλικίες 25-35.

Ερώτηση 3^η

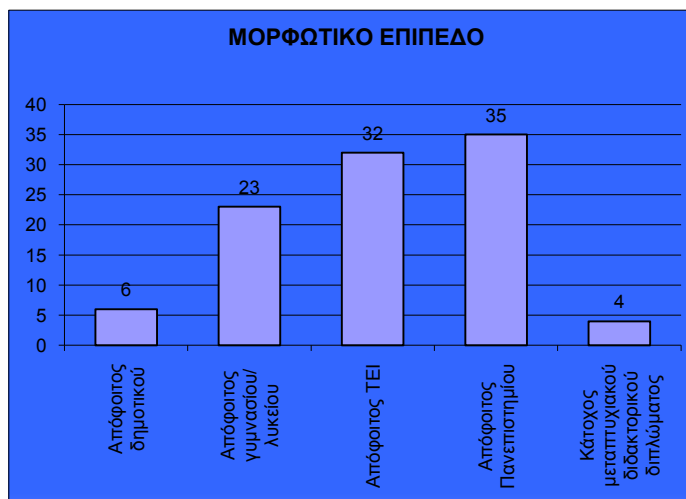
Η τρίτη ερώτηση αφορά το επάγγελμα των χρηστών της Βιβλιοθήκης και το γράφημα μας δείχνει το εξής:



Οι φοιτητές και οι μαθητές είναι αυτοί που κατέχουν το μεγαλύτερο ποσοστό το οποίο βρίσκεται στο 24%. Ακολουθούν οι Ιδιωτικοί υπάλληλοι με ποσοστό 21%, στη συνέχεια είναι οι Δημόσιοι υπάλληλοι και οι Ελεύθεροι επαγγελματίες με ποσοστό 20%. Οι χρήστες που διάλεξαν την επιλογή άλλο με ποσοστό 10% δήλωσαν οικιακά, συνταξιούχοι και συμβασιούχοι. Τέλος, το μικρότερο ποσοστό ανήκει στους άνεργους με ποσοστό 5%.

Ερώτηση 4^η:

Η **τέταρτη ερώτηση** αφορά το μορφωτικό επίπεδο των χρηστών:



Στη συγκεκριμένη ερώτηση το μεγαλύτερο ποσοστό ανήκει στους απόφοιτους πανεπιστημίου με ποσοστό 35%. Ακολουθεί με μικρή διαφορά οι απόφοιτοι ΤΕΙ με 32%. Με ποσοστό 23% οι απόφοιτοι γυμνασίου / λυκείου, στη συνέχεια ακολουθούν οι απόφοιτοι δημοτικό με ποσοστό 6% και τέλος το μικρότερο ποσοστό με 4% στους κατόχους διδακτορικού διπλώματος.

Σε αυτή την ενότητα καταγράφονται οι επιλογές των χρηστών σε σχέση με τη συλλογή της βιβλιοθήκης.

Ερώτηση 5^η:

Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη;



Παρατηρούμε ότι το 33% των χρηστών επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη μια φορά την εβδομάδα, ενώ το 28% επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη μια φορά το μήνα. Στη συνέχεια, το 20% χρησιμοποιεί τη βιβλιοθήκη καθημερινά, το 16% μια φορά το εξάμηνο, ενώ το 3% δεν επισκέπτεται καθόλου τη βιβλιοθήκη.

Ερώτηση 6^η:

Έχετε κάρτα χρήστη βιβλιοθήκης;



Το 62% των χρηστών έχουν κάρτα της βιβλιοθήκης, ενώ το 38% δεν έχουν βγάλει κάρτα χρήστη της βιβλιοθήκης, είτε γιατί δεν επιθυμούν, είτε γιατί προτιμούν να χρησιμοποιούν το υλικό που χρειάζονται εντός της βιβλιοθήκης. Για να προβεί κάποιος σ' αυτή την ενέργεια δεν χρειάζεται να έχει κάρτα χρήστη της βιβλιοθήκης.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ερώτηση 7^η:

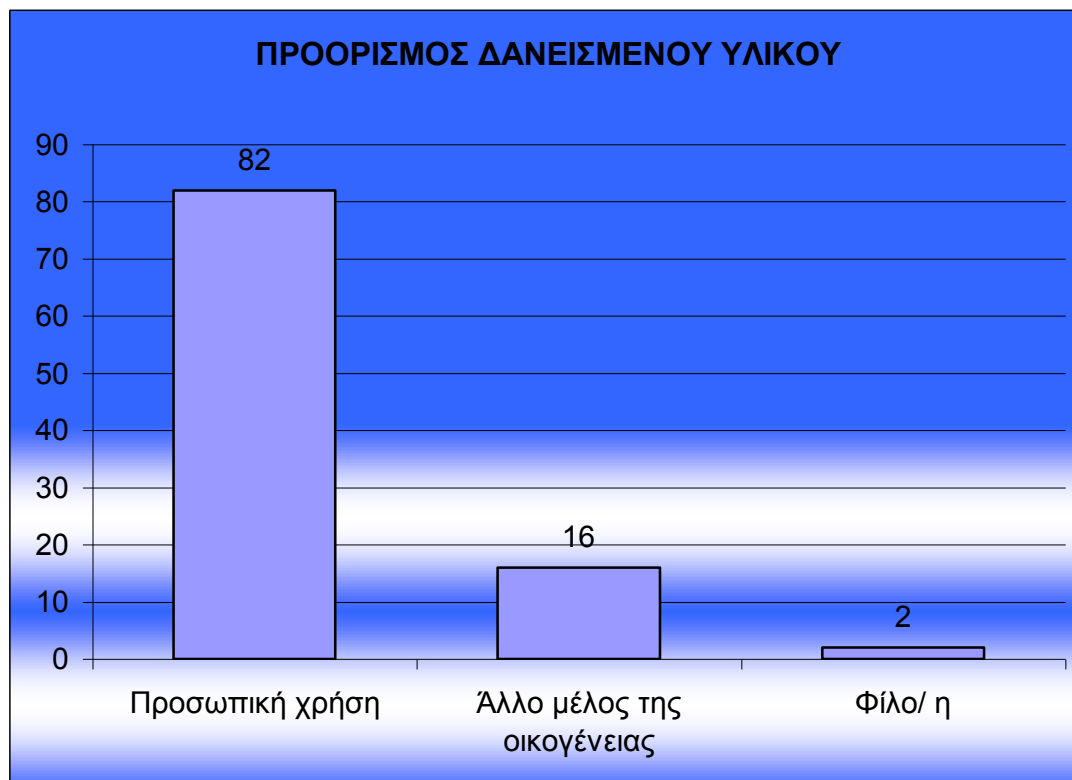
Ποιοι είναι οι κύριοι λόγοι για τους οποίους επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη συνήθως;



Σε αυτό το γράφημα παρατηρούμε ότι το 23% χρησιμοποιεί τη βιβλιοθήκη για δανεισμό βιβλίων, το 20% για χρήση Η/Υ ενώ το 15% για εντοπισμό υλικού για την εκπόνηση εργασιών. Το 13% χρησιμοποιεί τη βιβλιοθήκη για έρευνα, το 10% για μελέτη στο αναγνωστήριο, το 8% για οπτικοακουστικό υλικό, το 6% για αναζήτηση ή μελέτη εφημερίδων και έντυπων περιοδικών και τέλος το 5% για φωτοτυπίες.

Ερώτηση 8^η:

Το υλικό που δανείζεστε προορίζεται για: προσωπική χρήση, άλλο μέλος της οικογένειας, φίλο/ η.

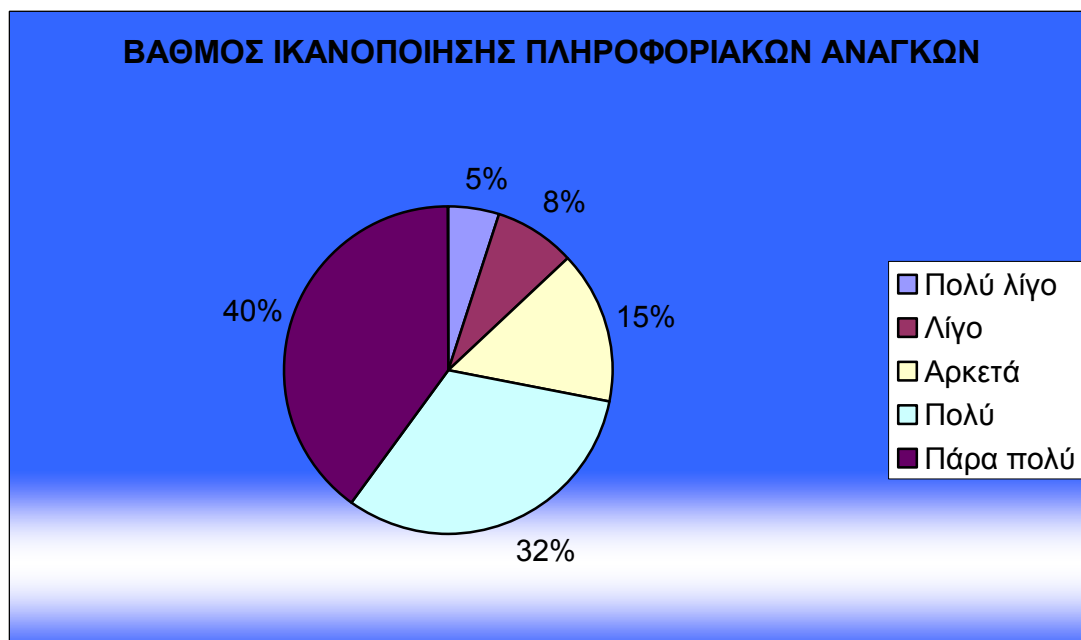


Οι χρήστες με ποσοστό 82% δανείζονται το υλικό για προσωπική τους χρήση. Μόνο το 16% δανείζεται για ένα άλλο μέλος της οικογένειας και το 2% δανείζεται υλικό για κάποιον φίλο ή φίλη.

ΣΥΛΛΟΓΗ

Ερώτηση 9^η:

Η βιβλιοθήκη καλύπτει τις πληροφοριακές σας ανάγκες: πολύ λίγο, λίγο, αρκετά, πολύ πάρα πολύ.

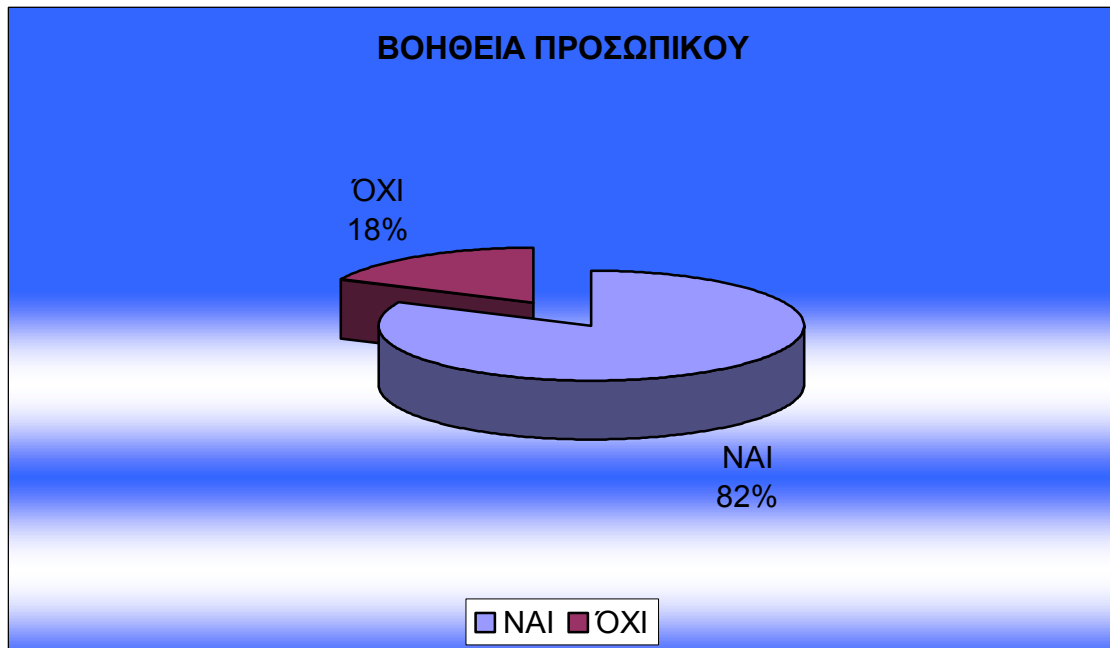


Ένα ποσοστό 40% έχει πάρα πολύ ικανοποιημένες τις πληροφοριακές του ανάγκες και ένα 32% είναι πολύ ικανοποιημένες. Αυτοί που απάντησαν ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι ανήκουν στο 15% και ακολουθούν με 8% αυτοί που απάντησαν ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι. Μόνο το 5% θεωρεί ότι είναι πολύ λίγο ικανοποιημένες οι πληροφοριακές τους ανάγκες.

Αξιολόγηση του προσωπικού

Ερώτηση 10^η:

Απευθύνεστε στο προσωπικό της βιβλιοθήκης για βοήθεια;



Σε αυτή την ερώτηση το 82% απάντησε ότι απευθύνεται στο προσωπικό της βιβλιοθήκης για βοήθεια, ενώ το 18% δεν χρειάζεται τη βοήθεια του προσωπικού.

Ερώτηση 11^η:

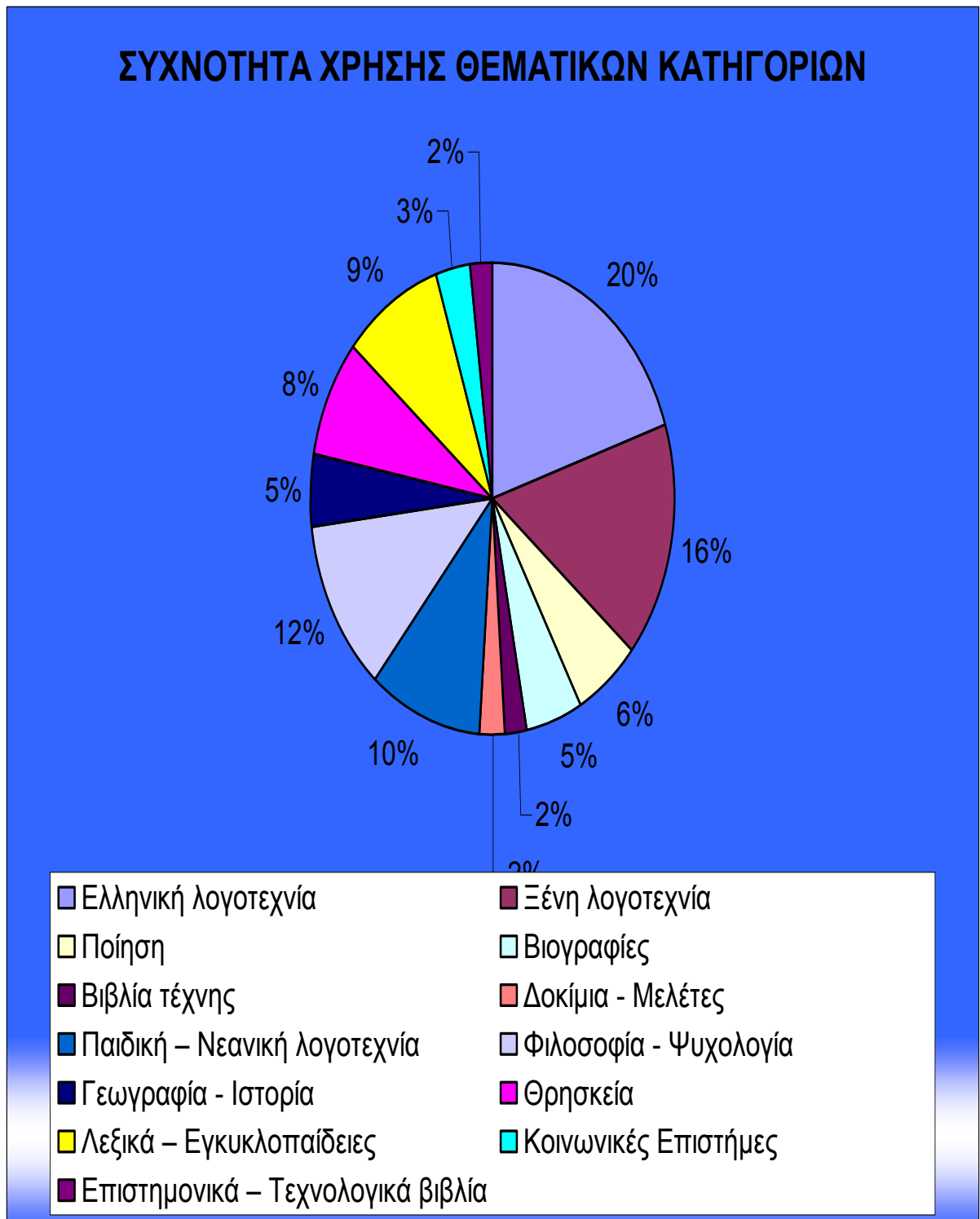
Πώς κρίνετε την εξυπηρέτηση του προσωπικού; Κακή, καλή, μέτρια, αρκετά καλή, πολύ καλή.



Ένα ποσοστό 32% κρίνει καλή την εξυπηρέτηση του προσωπικού, το 27% κρίνει αρκετά καλή, το 20% κρίνει μέτρια την εξυπηρέτηση, ενώ το 15% είναι πολύ ικανοποιημένο και κακή εξυπηρέτηση το 6%.

Ερώτηση 12^η:

Πόσο συχνά χρησιμοποιείται τις παρακάτω θεματικές κατηγορίες;



Η ελληνική λογοτεχνία είναι αυτή που καταλαμβάνει το μεγαλύτερο ποσοστό, το οποίο φτάνει το 20%. Οι χρήστες που διαβάζουν ξένη λογοτεχνία ανήκουν στο ποσοστό 16%. Οι ερωτηθέντες που απάντησαν ότι διαβάζουν φιλοσοφία – ψυχολογία ανήκουν στο 12%. Επίσης, στη θεματική κατηγορία παιδική – νεανική λογοτεχνία δηλώνει ότι τη χρησιμοποιεί το 10%, το 9% απάντησε ότι χρησιμοποιεί λεξικά – εγκυκλοπαίδειες, το 8% προτιμά να διαβάζει θρησκεία, ενώ το 6% προτιμά την ποίηση. Τη θεματική κατηγορία γεωγραφία – ιστορία και βιογραφίες διαβάζει το 5%. Το 3% διαβάζει κοινωνικές επιστήμες και τέλος το 2% διαβάζει βιβλία τέχνης, ακριβώς το ίδιο ποσοστό με προηγουμένως διαβάζει Επιστημονικά-Τεχνολογικά βιβλία και Δοκίμια – Μελέτες.

Ερώτηση 13^η:

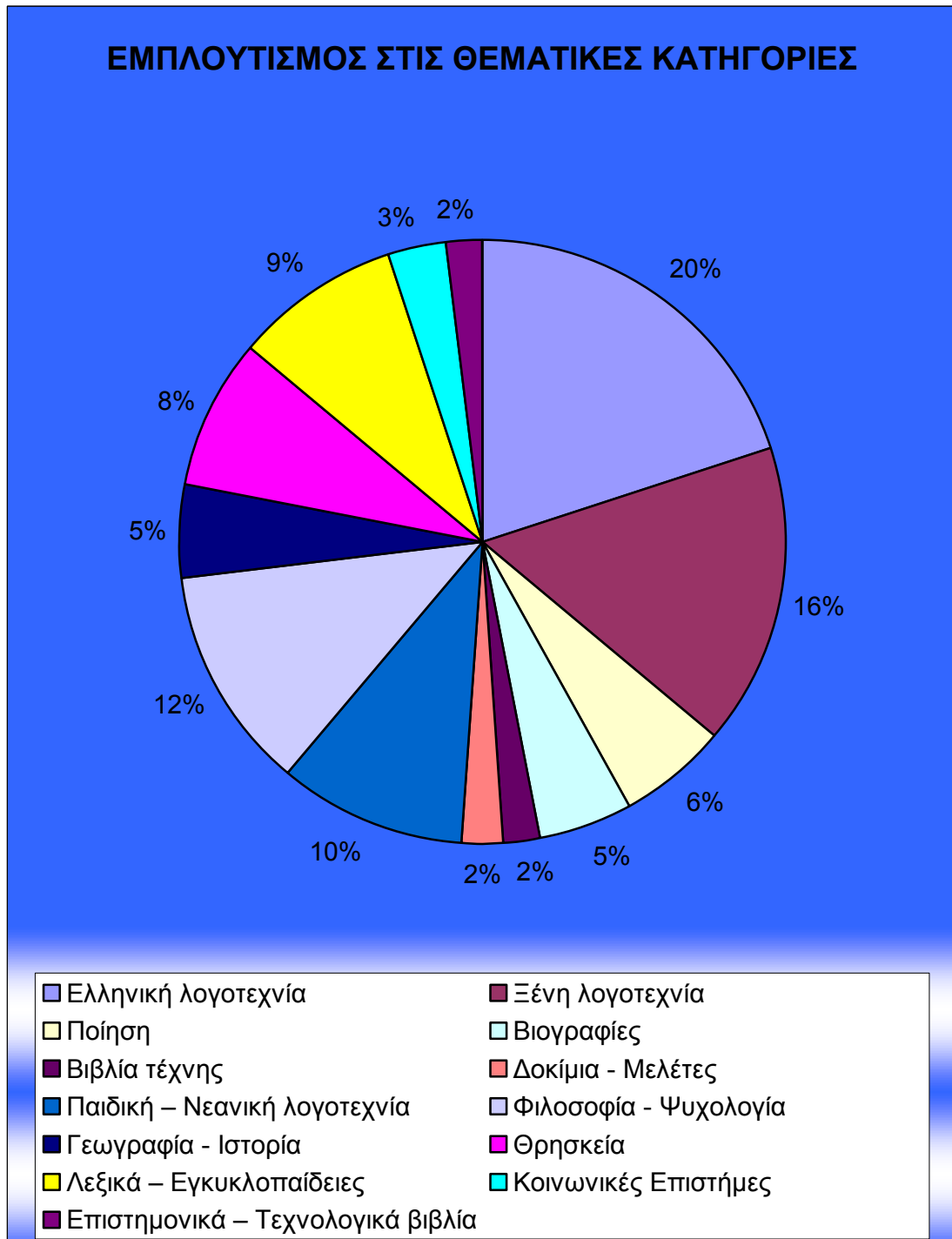
Πώς αξιολογείται τη συλλογή των βιβλίων σχετικά με τη κάλυψη των αναγκών σας για την εκπόνηση των εργασιών σας;



Το 32% των χρηστών της Βιβλιοθήκης πιστεύει ότι η συλλογή της βιβλιοθήκης είναι αρκετά καλή για την εκπόνηση των εργασιών τους. Το 27% πιστεύει ότι είναι πολύ καλή η συλλογή της βιβλιοθήκης. Ακολουθεί το 23% που πιστεύει ότι είναι καλή, το 18% που πιστεύει ότι είναι μέτρια, ενώ δεν υπάρχει κανένας που να θεωρεί κακή τη συλλογή της βιβλιοθήκης.

Ερώτηση 14^η:

Ποια από τις παρακάτω θεματικές κατηγορίες θα επιθυμούσατε να εμπλουτιστεί;

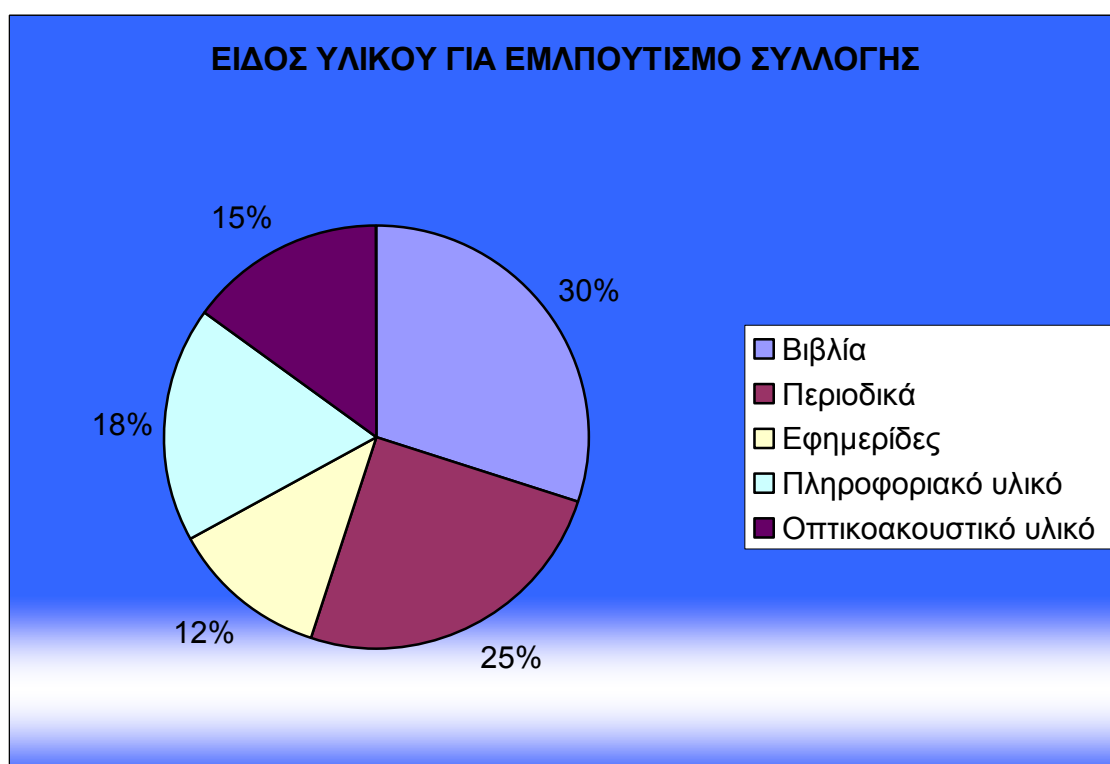


Το 20% θα επιθυμούσε να εμπλουτισθεί η ελληνική λογοτεχνία, στην ξένη λογοτεχνία το 16% θα ήθελε τον εμπλουτισμό. Το 12% απάντησε τη θεματική κατηγορία φιλοσοφία – ψυχολογία. Στη θεματική κατηγορία Παιδική-Νεανική λογοτεχνία το 10% των ερωτηθέντων θα επιθυμούσε τον εμπλουτισμό της. Στη θεματική κατηγορία Λεξικά – Εγκυκλοπαίδειες το 9% επιθυμεί να εμπλουτιστεί. Στη θρησκεία το σύνολο των ερωτηθέντων που απάντησαν ότι θα επιθυμούσαν το εμπλουτισμό τους ανήκουν το 8%. Ένα 6% θα ήθελε η συλλογή της Βιβλιοθήκης να εμπλουτιστεί με ποίηση. Στην γεωγραφία – ιστορία υπάρχει ένα ποσοστό ερωτηθέντων που επιθυμούν τον εμπλουτισμό τους το 5%. Το 3% θέλει να εμπλουτιστεί η κατηγορία των κοινωνικών επιστημών. Τέλος στις κατηγορίες βιβλία τέχνης, επιστημονικά – τεχνολογικά βιβλία και δοκίμια – μελέτες έχουμε το μικρότερο ποσοστό από αυτές τις κατηγορίες το 2% θα επιθυμούσαν τον εμπλουτισμό.

4.5 ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ - ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ

Ερώτηση 15^η:

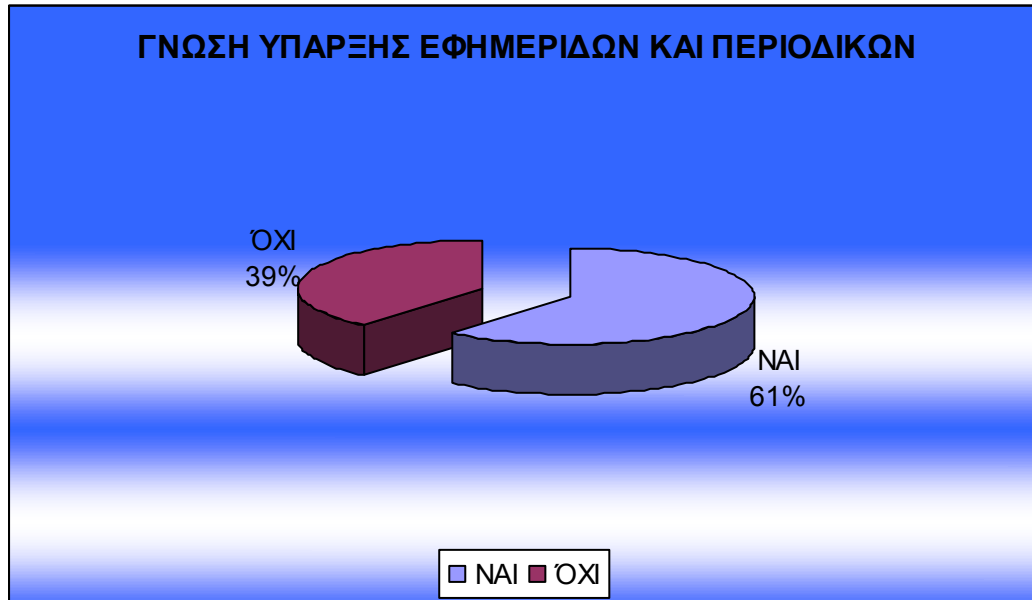
Παρακαλώ σημειώστε το είδος του υλικού με το οποίο κρίνετε ότι πρέπει να εμπλουτισθεί η συλλογή της Βιβλιοθήκης:



Το 30% επιθυμεί να εμπλουτισθεί με βιβλία η συλλογή της βιβλιοθήκης. Το ποσοστό αυτό μας δείχνει λοιπόν ότι τα βιβλία είναι αυτά που απασχολούν κατά κύριο λόγο τους χρήστες της συγκεκριμένης βιβλιοθήκης. Πολλοί είναι αυτοί που επιθυμούν να εμπλουτισθεί η συλλογή της βιβλιοθήκης με περιοδικά με ποσοστό 25%. Το 18% θα επιθυμούσε να εμπλουτισθεί με πληροφοριακό υλικό η συλλογή της βιβλιοθήκης. Το 15% των ερωτηθέντων θέλουν να εμπλουτισθεί το οπτικοακουστικό υλικό και τέλος, με εφημερίδες θα ήθελε να εμπλουτισθεί το 12% των χρηστών.

Ερώτηση 16^η:

Γνωρίζετε ότι υπάρχουν εφημερίδες και περιοδικά;



Από το σύνολο των ερωτηθέντων το 61% γνωρίζει ότι υπάρχουν στη βιβλιοθήκη εφημερίδες και περιοδικά.

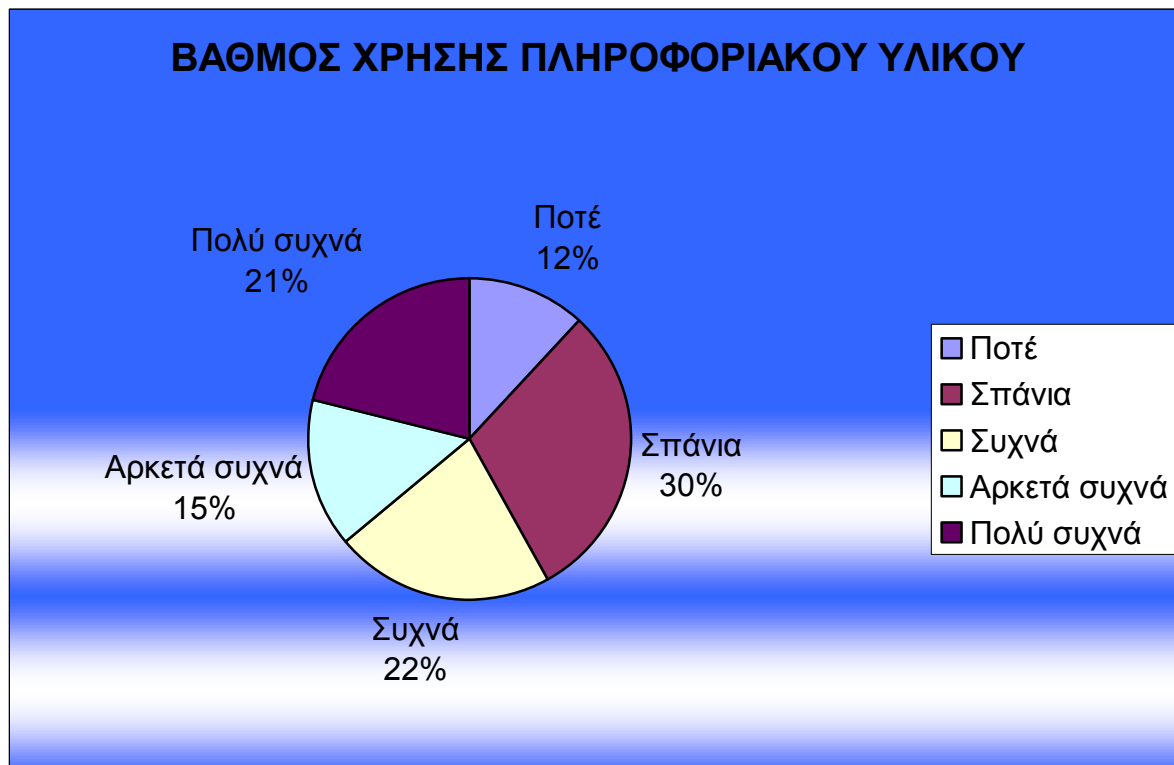
Στην ίδια ερώτηση υπάρχει το υποερώτημα: Αν ναι, θεωρείται επαρκής τη συλλογή τους; Αυτοί που απάντησαν ναι στην προηγούμενη ερώτηση, μπορούσαν να απαντήσουν σε αυτό το υποερώτημα.



Έτσι λοιπόν το 30% πιστεύει ότι είναι επαρκής η συλλογή των εφημερίδων και περιοδικών και το 27% δεν θεωρεί κάτι τέτοιο.

Ερώτηση 17^η:

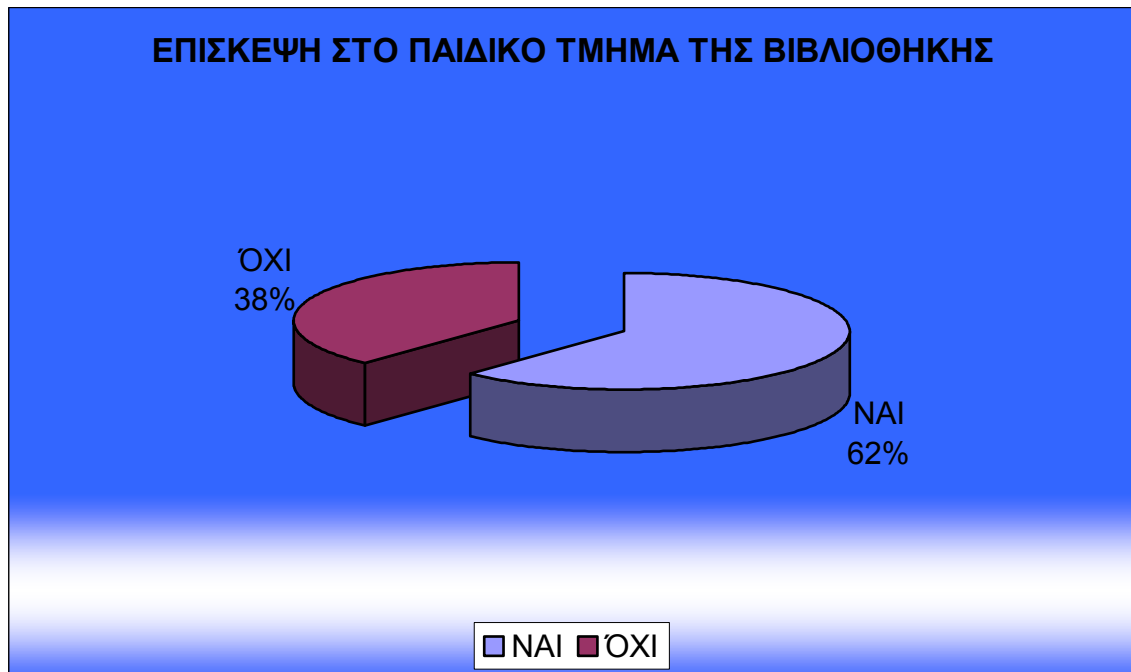
Πόσο συχνά χρησιμοποιείται το πληροφοριακό υλικό (εγκυκλοπαίδειες, λεξικά);



Το 30% των ερωτηθέντων απάντησε ότι χρησιμοποιεί σπάνια το πληροφοριακό υλικό. Το 22% δηλώνει ότι το χρησιμοποιεί συχνά, το 21% ότι το χρησιμοποιεί πολύ συχνά, το 15% αρκετά συχνά και το 12% λέει ότι δεν το χρησιμοποιεί ποτέ.

Ερώτηση 18^η:

Έχετε επισκεφθεί το παιδικό τμήμα της βιβλιοθήκης;



Οι περισσότεροι με ποσοστό 62% έχουν επισκεφθεί το παιδικό τμήμα της βιβλιοθήκης και το 38% δεν έχει πάει ποτέ.

Στην ίδια ερώτηση υπάρχει το υποερώτημα: Αν ναι, θεωρείται ότι είναι επαρκής η συλλογή του; Αυτοί που απάντησαν ναι στην προηγούμενη ερώτηση, μπορούσαν να απαντήσουν σε αυτό το υποερώτημα.



Έτσι λοιπόν το 27% θεωρεί ότι είναι επαρκής η συλλογή του παιδικού τμήματος και το 23% δεν πιστεύει κάτι τέτοιο.

Ερώτηση 19^η:

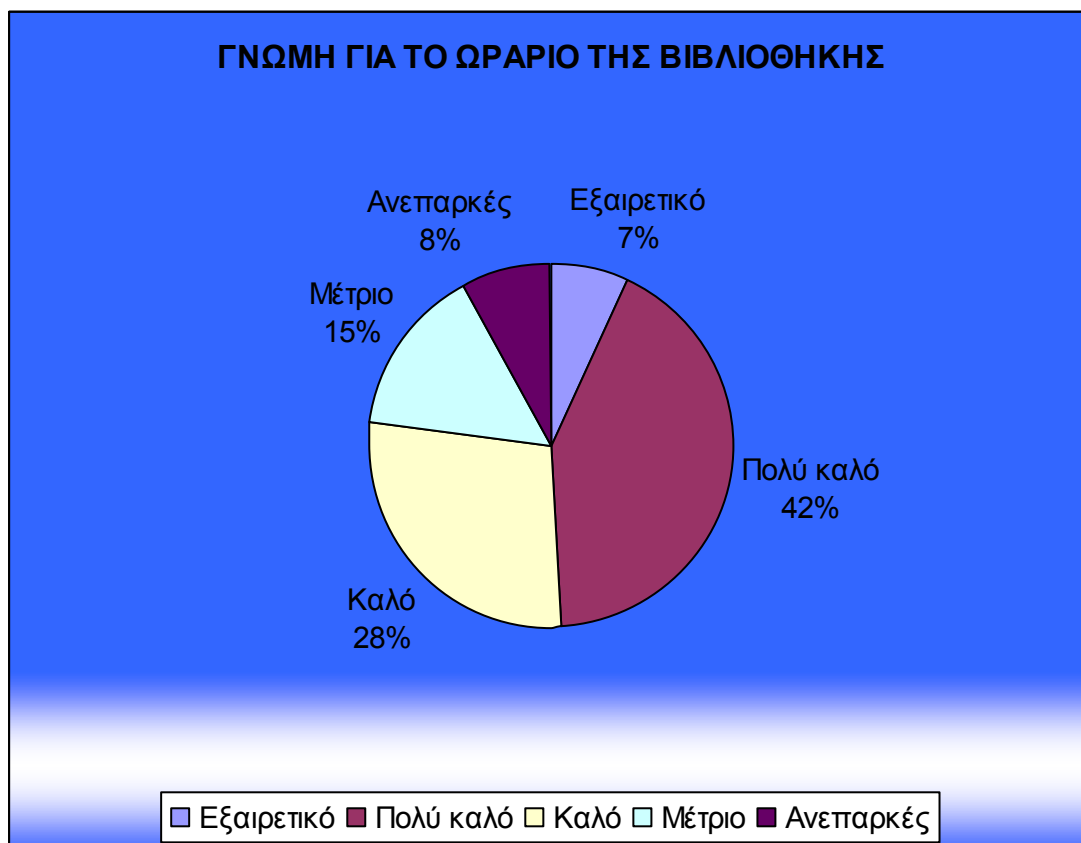
Πόσο συχνά χρησιμοποιείται την αίθουσα ηλεκτρονικών υπολογιστών;



Το μεγαλύτερο ποσοστό που φτάνει το 33% επισκέπτεται την αίθουσα Η/Υ καθημερινά, το 30% την επισκέπτεται 1 – 2 φορές την εβδομάδα. 1 – 2 φορές το μήνα την επισκέπτεται το 15%, 1 φορά στους έξι μήνες το 12% και το μικρότερο ποσοστό με 10% απάντησε ότι δεν έχει επισκεφτεί ποτέ την αίθουσα ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Ερώτηση 20^η:

Τι γνώμη έχετε για το ωράριο της βιβλιοθήκης;



Το 42% απάντησε ότι το ωράριο είναι πολύ καλό, το 28% απάντησε ότι είναι καλό, το 15% απάντησε ότι είναι μέτριο, το 8% ότι είναι ανεπαρκές και το 7% ότι είναι εξαιρετικό.

Ερώτηση 21^η:

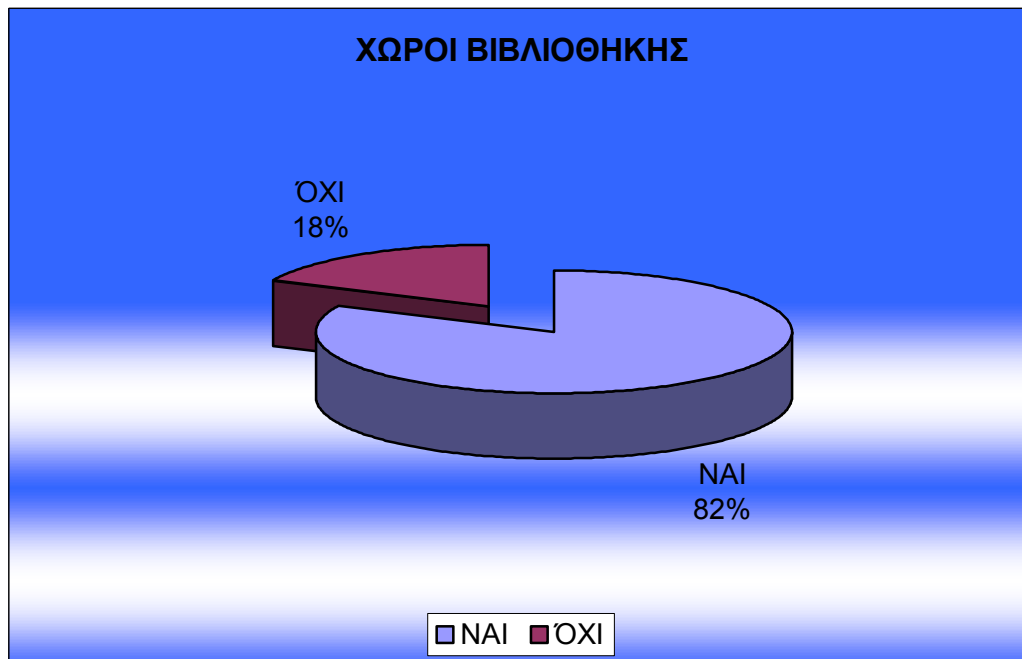
Ποιος τρόπος εξυπηρέτησης θα σας ικανοποιούσε περισσότερο;



Το 42% των χρηστών προτιμάει την άμεση συναλλαγή με τον βιβλιοθηκονόμο ως τρόπος εξυπηρέτησης που τους ικανοποιεί περισσότερο, το 38% επιθυμεί να εξυπηρετείται μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, και το 20% μέσω e-mail.

Ερώτηση 22^η:

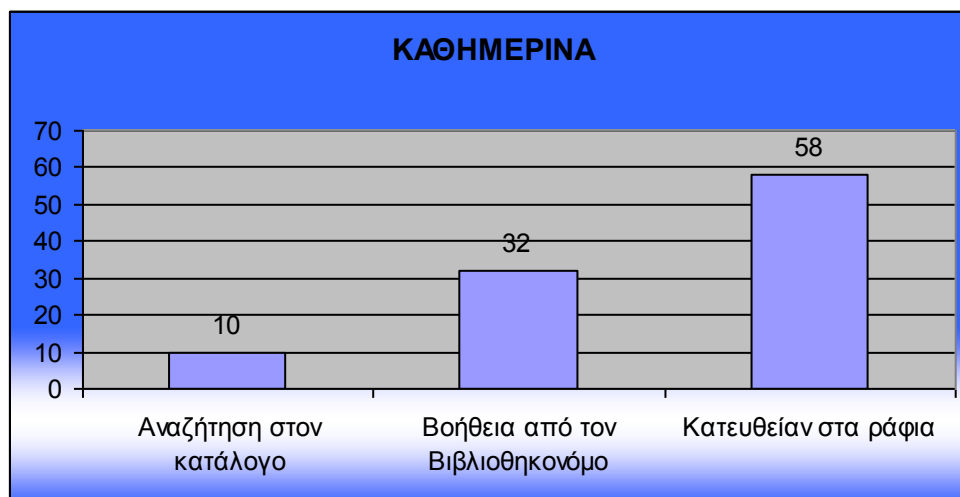
Είστε ικανοποιημένοι από τους χώρους της βιβλιοθήκης;



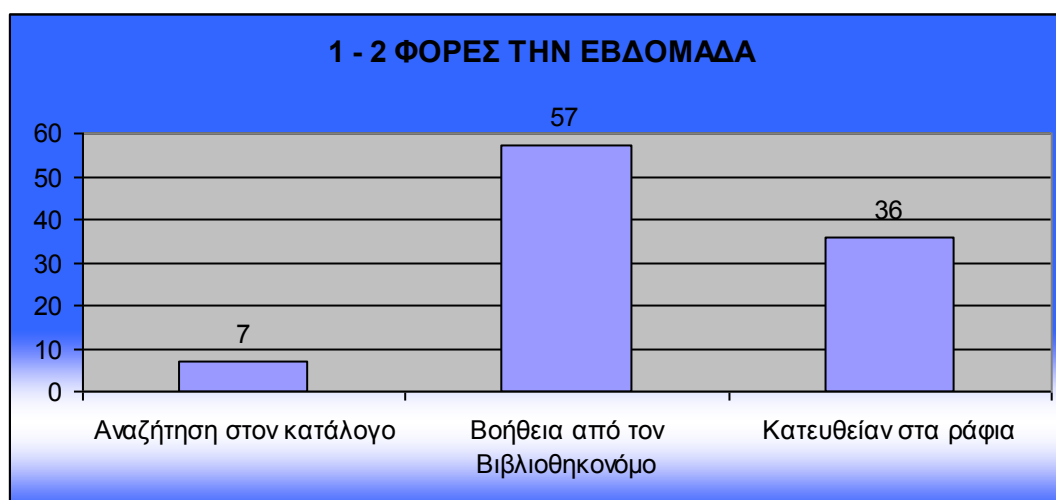
Το 82% των χρηστών είναι ικανοποιημένοι από τους χώρους της βιβλιοθήκης, ενώ το 18% δεν ικανοποιείται από τους παρεχόμενους χώρους.

Ερώτηση 23^η:

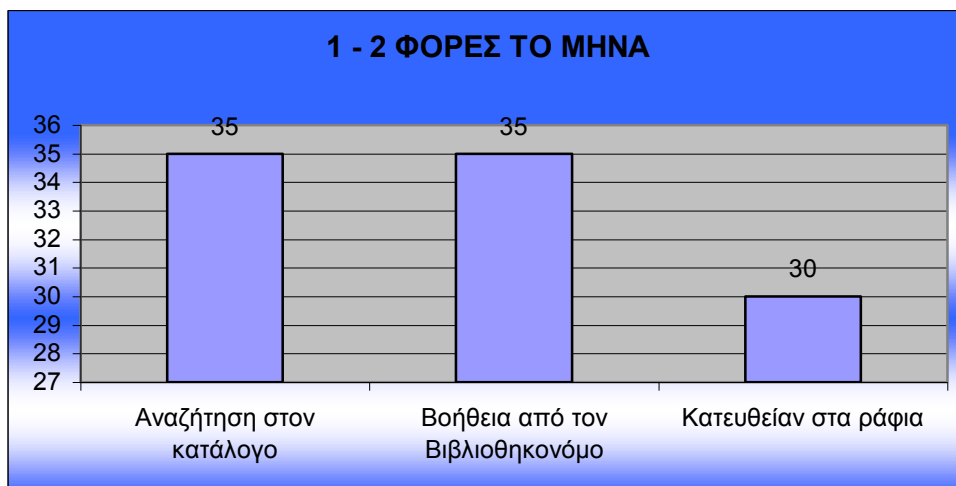
Πόσο συχνά χρησιμοποιείται τα παρακάτω για να εντοπίσετε το υλικό που σας ενδιαφέρει;



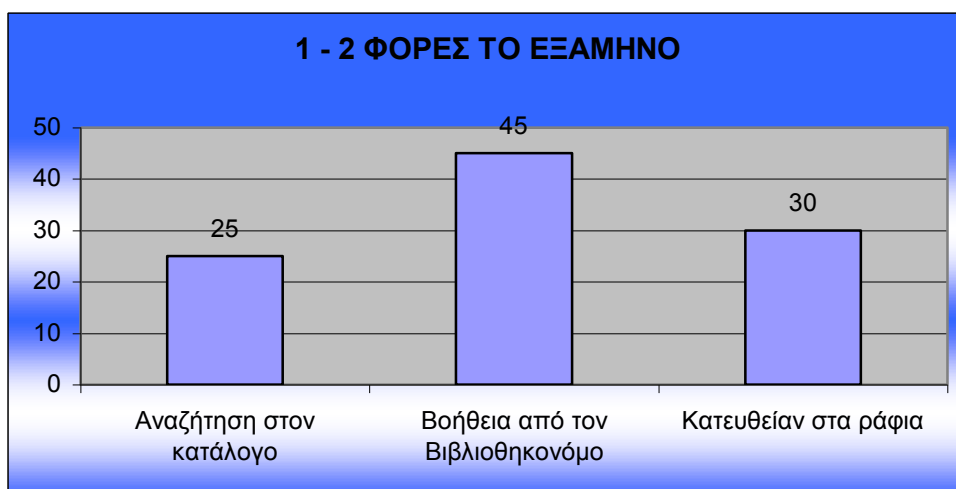
Το 58% των χρηστών καθημερινά πηγαίνει κατευθείαν στα ράφια για να εντοπίσει το υλικό που χρειάζεται, το 32% ζητάει καθημερινά βοήθεια από τον βιβλιοθηκονόμο και το 10% χρησιμοποιεί τον κατάλογο για την αναζήτηση του υλικού.



Το 57% 1-2φορές την εβδομάδα ζητάει βοήθεια από τον βιβλιοθηκονόμο για τον εντοπισμό του υλικού, το 36% πηγαίνει κατευθείαν στα ράφια, ενώ το 7% αναζητεί το υλικό που θέλει στον κατάλογο.



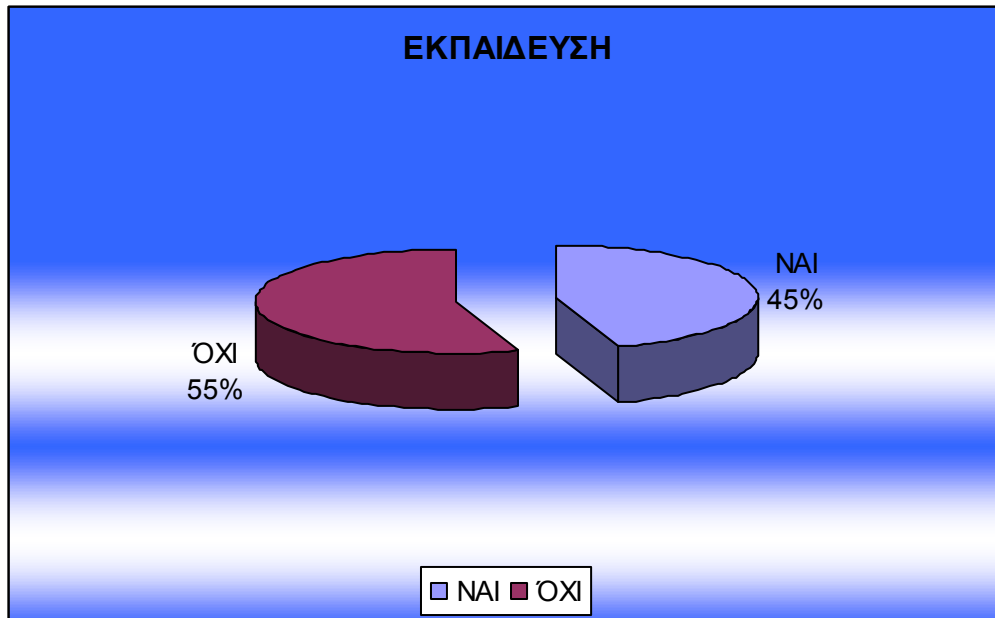
Το 35% των χρηστών 1-2 φορές το μήνα ζητάει τη βοήθεια από τον βιβλιοθηκονόμο για τον εντοπισμό υλικού, καθώς επίσης κάνει αναζήτηση στον κατάλογο για να εντοπίσει το υλικό που επιθυμεί. Ενώ το 30% πηγαίνει κατευθείαν στα ράφια.



Το 45% των χρηστών 1 – 2 φορές το εξάμηνο ζητάει βοήθεια από τον βιβλιοθηκονόμο, το 30% πηγαίνει κατευθείαν στα ράφια, ενώ το 25% χρησιμοποιεί τον κατάλογο για τον εντοπισμό του υλικού που επιθυμεί.

Ερώτηση 24^η:

Νομίζετε ότι χρειάζεστε περισσότερη εκπαίδευση για να βρίσκετε με επιτυχία αυτό που αναζητάτε;



Σε αυτό το γράφημα παρατηρούμε ότι το 55% δεν χρειάζεται περισσότερη εκπαίδευση για να βρίσκει το υλικό που χρειάζεται, ενώ το 45% των χρηστών θεωρεί ότι πρέπει να εκπαιδευτεί περισσότερο για να βρίσκει το υλικό που επιθυμεί.

Ερώτηση 25^η:

Τελευταία είναι μια ερώτηση ανοικτού τύπου, η ερώτηση 25: «Παρακαλώ, εάν θέλετε, μπορείτε να κάνετε κάποιο σχόλιο ή και παρατήρηση για τη βιβλιοθήκη».

Από το σύνολο των χρηστών μόνο οι 45 έκαναν κάποιο σχόλιο. Οι υπόλοιποι δεν επιθυμούσαν να σχολιάσουν κάτι. Τα περισσότερα σχόλια είναι για τον εμπλουτισμό της βιβλιοθήκης με σύγχρονα και καινούργια βιβλία, ιστορικά, επιστημονικής φαντασίας, ανανέωση με επιστημονικά βιβλία, ύπαρξη αντίτυπων διδακτορικών διατριβών, εμπλουτισμός με παλιές εφημερίδες της Θεσσαλίας. Επιθυμούν πιο πολλά παιδικά βιβλία για τα πρώτα χρόνια της ηλικίας του παιδιού καθώς και ξενόγλωσσα βιβλία, κυρίως στην αγγλική γλώσσα. Γενικά να υπάρχουν περισσότερα βιβλία.

Θετικά είναι κάποια σχόλια των ερωτηθέντων σχετικά με την ευχαρίστησή τους και την καλή τους εξυπηρέτηση. Βρίσκουν ζεστό το περιβάλλον και εξυπηρετικούς τους ανθρώπους. Κρίνουν καλή και ιδιαίτερα ικανοποιητική την κατάσταση και ποικιλία των βιβλίων. Θεωρούν τη βιβλιοθήκη πολύ καλή για τους νέους και για τους μεγαλύτερους, τη βρίσκουν εξαιρετικά ενημερωτική και πολύ καλή για τα παιδιά που αγαπούν την λογοτεχνία.

Ακόμη, κάποια άλλα σχόλια αφορούν την ανάγκη των χρηστών για νέες εκδόσεις σε λογοτεχνικά και ξένα λογοτεχνικά βιβλία.

Πολύ σημαντική είναι για κάποιους χρήστες η συντήρηση των ήδη υπαρχόντων βιβλίων, καθώς μερικά είναι χαλασμένα και σκισμένα και άλλα είναι κατεστραμμένα και με μουτζούρες. Προτείνουν να γίνεται έλεγχος όταν επιστρέφονται στη βιβλιοθήκη για την καλή και καθαρή κατάστασή τους

Τέλος, παρουσιάζονται κάποια σχόλια που έκαναν μερικοί από τους επισκέπτες που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο. Έτσι λοιπόν, ζητούν να μπορούν να βγάζουν φωτοαντίγραφα και να γίνεται δανεισμός παντός είδους υλικού. Θέλουν να αποκτήσει η βιβλιοθήκη καλύτερη επικοινωνία με το προσωπικό, να μπορούν οι αναγνώστες να προτείνουν κάποια βιβλία που δεν υπάρχουν καθώς επίσης και να κάνουν τα σχόλιά τους πάνω σε καινούργια βιβλία. Επιζητούν περισσότερο προσωπικό και ακόμη μεγαλύτερη εξυπηρέτηση. Βρίσκουν δύσκολη την πρόσβαση στα ράφια, καθώς είναι πολύ ψηλά. Προτείνουν να κατοχυρώνει η βιβλιοθήκη τις αδημοσίευτες εργασίες συγγραφέων, μέχρι τουλάχιστον αυτές να δημοσιευτούν και να κυκλοφορεί ερωτηματολόγια σχετικά με το περιεχόμενο του υλικού που θα ήθελαν να υπάρχει στη βιβλιοθήκη. Ζητάνε περισσότερη ησυχία στον χώρο του αναγνώστηριου.

Προτείνουν να γίνεται ο δανεισμός των βιβλίων σε cd – dvd, να γίνονται κάθε εβδομάδα διαλέξεις, σεμινάρια, επιστημονικές παρουσιάσεις βιβλίων, προσκλήσεις λογοτεχνών και επιστημόνων. Και τέλος δηλώνουν πως θα ήταν καλό να προμηθευτεί η βιβλιοθήκη κάποια άλλα αντίτυπα βιβλίων, που λόγω της σπανιότητας της έκδοσης στην οποία τα διαθέτει, δεν δανείζονται, σε καινούργιες εκδόσεις, έτσι ώστε να διατεθούν στο κοινό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 :

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η ερώτηση που αφορά το είδος του υλικού με το οποίο θέλουν να εμπλουτιστεί η συλλογή της Βιβλιοθήκης οι ερωτώμενοι απάντησαν ότι επιθυμούν να εμπλουτιστεί περισσότερο με βιβλία, περιοδικά και οπτικοαουστικό υλικό. Εκτός από το πρώτο που φυσικά κυριαρχεί στο σύνολο του υλικού της Βιβλιοθήκης, τα άλλα δύο είναι πολύ απαραίτητα καθώς οπτικοαουστικό υλικό υπάρχει ελάχιστο στη Βιβλιοθήκη και τα περιοδικά από τα οποία αποτελείται είναι μόνο αυτά που κυκλοφορούν συνοδευτικά με τις εφημερίδες. Στο παρελθόν διατηρούσε αρκετές συνδρομές σε περιοδικά, όμως τα περισσότερα που εμπλουτίζουν σήμερα τη συλλογή της είναι από δωρεές.

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.

Ένα από τα προβλήματα που προκύπτει στη συγκεκριμένη Βιβλιοθήκη αλλά πολύ πιθανότατα θα απασχολεί και γενικότερα τις βιβλιοθήκες είναι το θέμα της απουσίας της διαφήμισης. Εξαιτίας λοιπόν της απουσίας της επικοινωνίας με φορείς ενημέρωσης όπως είναι οι εφημερίδες, η τηλεόραση και το διαδίκτυο, αδυνατεί ο

κόσμος, και επομένως οι υπάρχοντες και μελλοντικοί χρήστες της Βιβλιοθήκης, να γνωρίσουν και να ενημερωθούν για τις υπηρεσίες που προσφέρει.

Στα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας αναδείχθηκε ότι οι περισσότεροι χρήστες αγνοούσαν ακόμη και την ύπαρξη της αίθουσας με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Πολλοί ήταν αυτοί που ενθουσιάστηκαν, μετά την ενημέρωσή τους εξαιτίας του ερωτηματολογίου που τους δόθηκε, για την ύπαρξη αυτής της αίθουσας.

Για την προβολή της Βιβλιοθήκης θα πρέπει να δημιουργηθεί και να διατηρηθεί μία καλή σχέση με το κοινό. Πρώτα θα πρέπει να υλοποιηθούν κάποιοι στόχοι, οι οποίοι για να ολοκληρωθούν, θα χρειαστεί κάποια οικονομική στήριξη. Αυτό θα γίνει όταν αναπτύξει καλές δημόσιες σχέσεις με τις τοπικές ηγετικές μορφές (δήμαρχος, διευθυντές σχολείων, κ.α.) καλώντας τους σε εκδηλώσεις της Βιβλιοθήκης. Με την ενθάρρυνση του προσωπικού για συμμετοχή σε προγράμματα προβολής της κοινότητας. Την προσαρμογή των ωρών λειτουργίας με τρόπο που να εξυπηρετούν το χρόνο που μπορεί να την επισκεφθεί το κοινό της. Την οργάνωση ενός σταθερού προγράμματος ξενάγησης στη Βιβλιοθήκη και τη συμμετοχή σε ειδικά προγράμματα που οργανώνει η κοινότητα.

Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα της έρευνας της Βιβλιοθήκης των Τρικάλων, πρέπει να διασφαλιστεί ότι υπήρξε απόλυτη αξιοπιστία και εχεμύθεια στις απόψεις των χρηστών. Συγκεκριμένα, με τις απόψεις των χρηστών που καταγράφηκαν στα ερωτηματολόγια, διατηρήθηκε η ανωνυμία τους και τα στοιχεία αυτά χρησιμοποιήθηκαν για να διεξαχθεί η έρευνα με σκοπό την ολοκλήρωση της συγκεκριμένης πτυχιακής εργασίας. Σκοπός της εργασίας ήταν να συγκεντρωθούν τα προβλήματα της συγκεκριμένης Βιβλιοθήκης και όχι να προσβληθούν και να θιχτούν απόψεις και ενέργειες ατόμων. Ολοκληρώνοντας την παρούσα έρευνα, αξίζει να σημειωθεί ότι η πτυχιακή εργασία αυτή θα γίνει γνωστή στο προσωπικό της Βιβλιοθήκης, ώστε τα συμπεράσματα και οι προτάσεις να ληφθούν υπόψη για την κάλυψη των ελλείψεων και των αναγκών της Βιβλιοθήκης, καθώς και την αποτελεσματικότερη λειτουργία της.

Για την προβολή της Βιβλιοθήκης θα πρέπει να δημιουργηθεί και να διατηρηθεί μία καλή σχέση με το κοινό. Πρώτα θα πρέπει να υλοποιηθούν κάποιοι στόχοι, οι οποίοι για να ολοκληρωθούν, θα χρειαστεί κάποια οικονομική στήριξη. Αυτό θα γίνει όταν αναπτύξει καλές δημόσιες σχέσεις με τις τοπικές ηγετικές μορφές (δήμαρχος, διευθυντές σχολείων, κ.α.) καλώντας τους σε εκδηλώσεις της Βιβλιοθήκης. Με την ενθάρρυνση του προσωπικού για συμμετοχή σε προγράμματα προβολής της

κοινότητας. Την προσαρμογή των ωρών λειτουργίας με τρόπο που να εξυπηρετούν το χρόνο που μπορεί να την επισκεφθεί το κοινό της. Την οργάνωση ενός σταθερού προγράμματος ξενάγησης στη Βιβλιοθήκη και τη συμμετοχή σε ειδικά προγράμματα που οργανώνει η κοινότητα.

Κάτι που μπορεί να προταθεί είναι η Βιβλιοθήκη στηριζόμενη σε μια πλήρη ανάλυση της η οποία βρίσκεται υπό συνεχή μεταβολή, να έχει ως στόχο τη βελτίωση των παροχών στους χρήστες της, δημιουργώντας προϊόντα και υπηρεσίες που να καλύπτουν τις ανάγκες τους. Ανάγκες που να προέρχονται και να εκφράζονται από τους ίδιους τους χρήστες (μέσα από ερωτηματολόγια, συχνή προσωπική επαφή και ανταλλαγή απόψεων με το προσωπικό) και όχι ανάγκες για παράδειγμα που ορίζονται από προσωπικές απόψεις των εργαζομένων στη Βιβλιοθήκη. Επίσης, πρέπει συγκεκριμένα να αγοραστούν ξενόγλωσσα βιβλία κυρίως στην αγγλική γλώσσα για τους αλλοεθνείς που είναι χρήστες στη Βιβλιοθήκη

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Γεωργίου, Π. (1999). Συνεχής Παρακολούθηση και Αξιολόγηση της Ποιότητας Παροχής Υπηρεσιών: Αναγκαιότητα, Παράμετροι, Μέθοδοι – Αξιοποίηση στοιχείων στα πλαίσια της Στρατηγικής Ανάπτυξης και της Καθημερινής Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Δαμιανού, Χ. Κ. (2000) *Μεθοδολογία Δειγματοληψίας*, Αθήνα: Αίθρα

Δημητρόπουλος, Ε. Γ. (1994) *Εισαγωγή στη μεθοδολογία της επιστημονικής έρευνας*. Αθήνα: Έλλην

Ζαφειρίου, Γ. (2003) «Σημειώσεις από το μάθημα Μέθοδοι Έρευνας» Σίνδος: ΤΕΙΘ

Ζάχος, Γ.Κ (1999) «Έρευνα χρηστών των βιβλιοθηκών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων»

Μορελέλη Κακούρη, Μ. (επιμ.). (2004). Οδηγός για τη σύνταξη βιβλιογραφίας και για βιβλιογραφικές παραπομπές. Θεσσαλονίκη: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης.

Ντελόπουλος, Κ. (2002) «Οργάνωσε τη βιβλιοθήκη σου» Αθήνα : Gutenberg

Παρασκευόπουλος, Ι. (1993). *Μεθοδολογία επιστημονικής έρευνας*. Αθήνα [χ.ε.]

Πιέρρος, Σ. (2006). Μέθοδοι έρευνας στη βιβλιοθηκονομία. Σίνδος: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης

Ρόντος, Κ. και Παπάνης, Ε. (2007) *Οι τεχνικές του καλού ερωτηματολογίου* . Αθήνα: Εκδόσεις Σιδέρη.

Σεμερτζάκη, Ε. (2006). Οι βιβλιοθήκες στην Ελλάδα από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα: σύντομη ιστορική αναδρομή. Οι βιβλιοθήκες χθες, σήμερα και αύριο. Αθήνα, 1, 1-32

Σταύρου, Φ. (2008) «Σημειώσεις από το μάθημα : Ανάπτυξη και Διαχείριση Συλλογής» Θεσσαλονίκη : ΤΕΙΘ

Τόγια, Α. (1997) «Εισαγωγή στη Βιβλιοθηκονομία – Είδη Βιβλιοθηκών» Σίνδος : ΤΕΙΘ

Τοράκη, Α. (2005). Ποιοτικές και Ποσοτικές Μέθοδοι Αξιολόγησης, Σημειώσεις στο μάθημα Αξιολόγηση Πληροφοριακών Συστημάτων και Υπηρεσιών Πληροφόρησης, Ιόνιο Πανεπιστήμιο

Τσαλκιτζή, Θ. (2003). Τεχνικές επικοινωνίας και προβολής για τις βιβλιοθήκες. Οι βιβλιοθήκες στην υπηρεσία του πολίτη. [Αθήνα], 4, 1-9

Τσάφου, Σ. (2003) «Ποσοτικές μέθοδοι έρευνας στις βιβλιοθήκες και ανάλυση πληροφοριακών συστημάτων» Αιγάλεω : ΤΕΙ Αθήνας

Abrrar, Hasan 1994. *Εξελίξεις στην αγορά εργασίας και πολιτική εκπαίδευσης και κατάρτισης*. [χ.τ.]: Επαγγελματική Κατάρτιση 2.

Javeau, C. (2000) «Η έρευνα με ερωτηματολόγιο: το εγχειρίδιο του καλού ερευνητή» Αθήνα: Τυποθήτω

Δημοτική Βιβλιοθήκη Τρικάλων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 :

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΤΩΝ

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται 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, αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Δημοτικής Βιβλιοθήκης του Πολιτιστικού Οργανισμού του Δήμου Τρικκαίων. Τα αποτελέσματα θα αξιοποιηθούν από τη βιβλιοθήκη για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

ΣΗΜΕΙΩΝΕΤΕ ΜΕ X

Παρακαλώ πολύ προσδιορίστε:

1. Φύλο:

Άνδρας	
Γυναίκα	

2. Ηλικία:

18-25	
25-35	
Άνω των 35	

3. Παρακαλώ αναφέρετε το επάγγελμά σας:

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

4. Παρακαλώ σημειώστε το μορφωτικό σας επίπεδο:

Απόφοιτος δημοτικού	
Απόφοιτος γυμνασίου/ λυκείου	
Απόφοιτος ΤΕΙ	
Απόφοιτος Πανεπιστημίου	
Κάτοχος μεταπτυχιακού διδακτορικού διπλώματος	

5. Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη;

Καθημερινά	
Μια φορά την εβδομάδα	
Μια φορά το μήνα	
Μια φορά το εξάμηνο	
Καθόλου	

6. Έχετε κάρτα χρήστη βιβλιοθήκης;

Ναι.....

Όχι.....

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

Δανεισμός βιβλίων	
Έρευνα	
Μελέτη στο αναγνωστήριο	
Χρήση Η/Υ	
Φωτοτυπίες	
Οπτικοακουστικό υλικό	
Αναζήτηση ή μελέτη εφημερίδων και έντυπων περιοδικών	
Εντοπισμός υλικού για την εκπόνηση εργασιών	

8. Το υλικό που δανείζεστε προορίζεται για:

Προσωπική χρήση	
Άλλο μέλος της οικογένειας	
Φίλο /η	

9. Η βιβλιοθήκη καλύπτει τις πληροφοριακές σας ανάγκες:

Πολύ λίγο	
Λίγο	
Αρκετά	
Πολύ	
Πάρα πολύ	

10. Απευθύνεστε στο προσωπικό της βιβλιοθήκης για βοήθεια;

Ναι.....

Όχι.....

11. Πώς κρίνετε την εξυπηρέτηση του προσωπικού;

Κακή	
Καλή	
Μέτρια	
Αρκετά καλή	
Πολύ καλή	

12. Πόσο συχνά χρησιμοποιείται τις παρακάτω θεματικές κατηγορίες; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία).

Ελληνική λογοτεχνία	
Ξένη λογοτεχνία	
Ποίηση	
Βιογραφίες	
Βιβλία τέχνης	
Δοκίμια - Μελέτες	
Παιδική – Νεανική λογοτεχνία	
Φιλοσοφία - Ψυχολογία	
Γεωγραφία - Ιστορία	
Θρησκεία	
Λεξικά – Εγκυκλοπαίδειες	
Κοινωνικές Επιστήμες	
Επιστημονικά – Τεχνολογικά βιβλία	

13. Πώς αξιολογείται τη συλλογή των βιβλίων σχετικά με τη κάλυψη των αναγκών σας για την εκπόνηση των εργασιών σας;

Κακή	
Καλή	
Μέτρια	
Αρκετά καλή	
Πολύ καλή	

14. Ποια από τις παρακάτω θεματικές κατηγορίες θα επιθυμούσατε να εμπλουτιστεί; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία).

Ελληνική λογοτεχνία	
Ξένη λογοτεχνία	
Ποίηση	
Βιογραφίες	
Βιβλία τέχνης	
Δοκίμια – Μελέτες	
Παιδική – Νεανική λογοτεχνία	
Φιλοσοφία – Ψυχολογία	
Γεωγραφία – Ιστορία	
Θρησκεία	
Λεξικά – Εγκυκλοπαίδειες	
Κοινωνικές επιστήμες	
Επιστημονικά – Τεχνολογικά βιβλία	

15. Παρακαλώ σημειώστε το είδος του υλικού με το οποίο κρίνετε ότι πρέπει να εμπλουτισθεί η συλλογή της Βιβλιοθήκης: (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα είδη).

Βιβλία	
Περιοδικά	
Εφημερίδες	
Πληροφοριακό υλικό	
Οπτικοακουστικό υλικό	

16. Γνωρίζετε ότι υπάρχουν εφημερίδες και περιοδικά;

Ναι.....

Όχι.....

Αν ναι, θεωρείται επαρκή τη συλλογή τους;

Ναι

Όχι.....

17. Πόσο συχνά χρησιμοποιείται το πληροφοριακό υλικό (εγκυκλοπαίδειες, λεξικά);

Ποτέ	
Σπάνια	
Συχνά	
Αρκετά συχνά	
Πολύ συχνά	

18. Έχετε επισκεφθεί το παιδικό τμήμα της βιβλιοθήκης;

Ναι.....

Όχι.....

Αν ναι, θεωρείται ότι είναι επαρκής η συλλογή του;

Ναι.....

Όχι.....

19. Πόσο συχνά χρησιμοποιείται την αίθουσα ηλεκτρονικών υπολογιστών;

Καθημερινά	
1 – 2 φορές την εβδομάδα	
1 – 2 φορές το μήνα	
1 φορά στους έξι μήνες	
Ποτέ	

20. Τι γνώμη έχετε για το ωράριο της βιβλιοθήκης;

Εξαιρετικό	
Πολύ καλό	
Καλό	
Μέτριο	
Ανεπαρκές	

21. Ποιος τρόπος εξυπηρέτησης θα σας ικανοποιούσε περισσότερο; (Μπορείτε να προσδιορίσετε περισσότερους από έναν).

Τηλεφωνική επικοινωνία	
E – mail	
Άμεση συναλλαγή με τον/την βιβλιοθηκονόμο	

22. Είστε ικανοποιημένοι από τους χώρους της βιβλιοθήκης;

Ναι.....

Όχι.....

23. Πόσο συχνά χρησιμοποιείται τα παρακάτω για να εντοπίσετε το υλικό που σας ενδιαφέρει;

	Καθημερινά	1-2 φορές την εβδομάδα	1-2 φορές το μήνα	1-2 φορές το εξάμηνο
Αναζήτηση στο κατάλογο				
Βοήθεια από τον/την βιβλιοθηκονόμο				
Κατευθείαν στα ράφια				

24. Νομίζετε ότι χρειάζεστε περισσότερη εκπαίδευση για να βρίσκετε με επιτυχία αυτό που αναζητάτε;

Ναι.....

Όχι.....

25. Παρακαλώ, εάν θέλετε, μπορείτε να κάνετε κάποιο σχόλιο ή και παρατήρηση για τη βιβλιοθήκη.

.....

.....

.....

.....

Σας ευχαριστούμε για τη συνεργασία σας.

Βράντζα Αγγελική

Παπανδρέου Μαρία

