

Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης  
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας  
Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης

## **ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ**

**Έρευνα χρηστών στη βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι. Καβάλας**

*Φοιτήτρια:* Νεκταρία Μπούσα

*Εισηγητής:* Γεώργιος Χριστοδούλου

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, 2011



## **Έρευνα χρηστών στη βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι. Καβάλας**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία με θέμα έρευνα χρηστών έγινε στη βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι. Καβάλας στα πλαίσια πτυχιακής εργασίας που απαιτείται από τον σπουδαστή. Η μέθοδος συλλογής των δεδομένων είναι το ερωτηματολόγιο το οποίο διανεμήθηκε σε 182 χρήστες με τυχαίο τρόπο.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας καταγράφηκαν στοιχεία όπως η συχνότητα επίσκεψης των χρηστών στη βιβλιοθήκη, η χρήση των υπηρεσιών και η ικανοποίηση των χρηστών απέναντι σε αυτές τις υπηρεσίες, η επιθυμία για βελτίωση και αλλαγή κάποιων υπηρεσιών, την εξέταση της τεχνολογικής ανάπτυξης, την ευελιξία του ωραρίου, την ανταπόκριση απέναντι σε ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών, την αξιολόγηση του προσωπικού και γενικότερα οτιδήποτε θεωρείται σημαντικό στη λειτουργία μιας βιβλιοθήκης.

Από την ανάλυση των δεδομένων που προέκυψαν έγιναν φανερές κάποιες αδυναμίες της βιβλιοθήκης. Κάποιες από αυτές αφορούν το αναγνωστήριο και τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και κατά συνέπεια επηρεάζουν και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Έγινε επίσης φανερό πως θα αντιδρούσαν οι χρήστες σε κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης με σκοπό την παροχή γνώσης, αφού έγιναν φανερά αρκετά σημεία όπου οι χρήστες δείχνουν αδυναμία.

Τέλος θίχτηκαν δυο πολύ σοβαρά θέματα, το πρώτο αφορά τις πτυχιακές εργασίες των φοιτητών, οι οποίες δεν διαθέτουν ακέραιο τον αριθμό τους και το δεύτερο αφορά τα άτομα με ειδικές ανάγκες τα οποία αντιμετωπίζουν τεράστιο πρόβλημα όχι μόνο στο κτήριο της βιβλιοθήκης αλλά γενικότερα σε όλο το χώρο του Τ.Ε.Ι..

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Κατάλογος πινάκων	σελ.6
Πίνακας συντομογραφιών	σελ.7
Ευχαριστίες	σελ.8
Πρόλογος	σελ.9
Εισαγωγή	σελ.11
Κεφάλαιο 1 : Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη	σελ. 13
Κεφάλαιο 2 :	
2.1. Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Καβάλας	σελ.15
2.2. Βιβλιοθήκη Τ.Ε.Ι. Καβάλας	σελ.16
Κεφάλαιο 3 : Βιβλιογραφική επισκόπηση	σελ.20
Κεφάλαιο 4 : Μεθοδολογία έρευνας	σελ.28
4.1. Μέσα συλλογής υλικού	σελ.29
4.2. Το ερωτηματολόγιο	σελ.29
4.3. Σχεδιασμός ερωτηματολογίου	σελ.29
4.3. 1. Είδη ερωτήσεων	σελ.29
4.3. 2. Σειρά ερωτήσεων	σελ.33
4.3.3. Αξιολόγηση ερωτήσεων	σελ.33
4.4. Πιλοτικό ερωτηματολόγιο	σελ.34
4.5. Είδη ερωτηματολογίων	σελ.34
4.6. Σχεδιασμός δομημένου ερωτηματολογίου	σελ.35
4.7. Στατιστική επεξεργασία	σελ.35
Κεφάλαιο 5 : Αποτελέσματα έρευνας	σελ.37
Κεφάλαιο 6 : Συμπεράσματα-προτάσεις	σελ.53
Βιβλιογραφία	σελ.57
Παράρτημα Α	σελ.60
Παράρτημα Β	σελ.67
Παράρτημα Γ	σελ.74

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1 : Φύλο	σελ.37
Πίνακας 2 : Ιδιότητα	σελ.38
Πίνακας 3 : Τμήμα-Καβάλα-Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών	σελ.39
Πίνακας 4 : Τμήμα-Καβάλα-Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας	σελ.39
Πίνακας 5 : Τμήμα-Παράρτημα Δράμας-Σχολή Τεχνολογιών Γεωπονίας	σελ.40
Πίνακας 6 : Τμήμα-Παράρτημα Διδυμοτείχου	σελ.40
Πίνακας 7 : Ποσοστό ανά τμήμα	σελ.41
Πίνακας 8 : Συχνότητα επίσκεψης	σελ.42
Πίνακας 9 : Χρήση υπηρεσιών	σελ.42
Πίνακας 10 : Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	σελ.43
Πίνακας 11 : Ικανοποίηση από τις υπηρεσίες	σελ.44
Πίνακας 12 : Βελτίωση	σελ.45
Πίνακας 13 : Ενημέρωση	σελ.46
Πίνακας 14 : Ανάγκη για εκπαίδευση χρηστών	σελ.47
Πίνακας 15 : Συμμετοχή σε πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών	σελ.47
Πίνακας 16 : Εκπαίδευση	σελ.48
Πίνακας 17 : Θέματα ανάγκης εκπαίδευσης χρηστών	σελ.49
Πίνακας 18 : Βοήθεια από το προσωπικό	σελ.50
Πίνακας 19 : Αξιολόγηση προσωπικού ως προς την εξυπηρέτηση που παρέχει	σελ.50
Πίνακας 20 : Αξιολόγηση προσωπικού ως προς τις κατευθύνσεις που σας δίνουν	σελ.51
Πίνακας 21 : Αξιολόγηση προσωπικού ως προς την ανταπόκριση στις ερωτήσεις σας	σελ.51

## **ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ**

A.T.E.I. = Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα

H/Y = Ηλεκτρονικός Υπολογιστής

T.E.I. = Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα

A.A.C.R.2 = Anglo American Cataloguing Rules

D.D.C. = Dewey Decimal Classification

O.P.A.C. = Online Public Access Catalog

S.P.S.S. = Statistical Package for Social Sciences

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία βοήθησαν πολλοί άνθρωποι με διαφορετικό τρόπο ο καθένας τους. Τους ανθρώπους αυτούς θα ήθελα να τους ευχαριστήσω έστω και μέσα από αυτό το μικρό κομμάτι που τους αφιερώνεται.

Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή μου κ. Γεώργιο Χριστοδούλου για την υπομονή του, την ανταπόκριση του στις ερωτήσεις μου και γενικά για την πολύτιμη βοήθεια και την καθοδήγηση που μου έδωσε.

Ακόμη θα ήθελα να ευχαριστήσω την προϊσταμένη, στη βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι. Καβάλας, οπού έκανα και την πρακτική μου άσκηση, για όλες τις πληροφορίες που μου έδωσε σε ότι αφορά το κομμάτι της πτυχιακής το οποίο αναφέρεται στην βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι. Καβάλας, καθώς και τη συμφοιτήτρια μου Χαρά Μούκα για τη βοήθεια που μου πρόσφερε.

Ακόμη τα πρόσωπα που δεν γίνεται να μην αναφερθούν είναι οι γονείς μου, έμειναν κοντά μου όχι μόνο στην προετοιμασία της πτυχιακής αλλά και σε όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

Τέλος δεν θα μπορούσα να μην ευχαριστήσω όλους τους ανθρώπους που πήραν μέρος στην έρευνα και με τη δική τους συμβολή κατάφερα να ολοκληρώσω την παρούσα πτυχιακή εργασία.



## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Με την παραδοσιακή έννοια του όρου, βιβλιοθήκη εννοούμε την οργανωμένη συλλογή βιβλίων, περιοδικών κλπ..Στις μέρες μας οι βιβλιοθήκες πλέον συλλέγουν και μη έντυπο υλικό όπως δίσκους βινυλίου, βιντεοκασέτες , dvd, cd-roms κ.α.,και επίσης έχουν συνδρομές σε βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά και το διαδίκτυο. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι βιβλιοθήκες να έχουν εξελιχθεί και να μπορούν να συμβαδίζουν με τις τεχνολογικές εξελίξεις.

Η σημασία μιας βιβλιοθήκης είναι μεγάλη όχι μόνο ως χώρος αποθήκευσης ή χρήσης βιβλίων αλλά και ως πνευματικού ιδρύματος. Μια βιβλιοθήκη πρέπει να παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην προσπάθεια καλλιέργειας του πληθυσμού στο οποίο απευθύνεται. Αρχικά η βιβλιοθήκη αντιμετωπιζόταν μόνο ως κτήριο για να μπορεί να καλύπτει την ανάγκη να βρίσκει κάποιος την πληροφορία που αναζητά. Στις μέρες μας μια βιβλιοθήκη θα πρέπει να παίζει ρόλο και στην ανάπτυξη του τόπου(εκδηλώσεις, εκθέσεις, προβολή, κ.α.).

Μπορούμε λοιπόν να καταλάβουμε ότι για να ανταποκριθεί μια βιβλιοθήκη στις μέρες μας θα πρέπει να υπάρχει όχι μόνο σαν κτήριο αλλά θα πρέπει να προσαρμόζεται και στις σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις, με τις ανάλογες εγκαταστάσεις, ώστε η βιβλιοθήκη να μπορεί να αντεπεξέλθει στο κοινό της.

Βασικό στοιχείο μιας βιβλιοθήκης είναι οι χρήστες στους οποίους απευθύνεται. Για παράδειγμα μια παιδική βιβλιοθήκη απευθύνεται σε παιδιά άρα θα πρέπει να διαθέτει και το κατάλληλο υλικό, μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη απευθύνεται σε φοιτητές, καθηγητές και γενικότερα στο ερευνητικό κοινό που αναζητά την πληροφορία σε βάθος. Καταλαβαίνει κανείς λοιπόν, ότι κάθε μια βιβλιοθήκη θα πρέπει να διαθέτει, ώστε να μπορεί να παρέχει και το κατάλληλο υλικό στους χρήστες της.

Μια από τις βασικές λειτουργίες της βιβλιοθήκης είναι η συλλογή της και κατ' επέκταση ο εμπλουτισμός της συλλογής της. Για την επιλογή του υλικού συμβουλευεται βιβλιογραφίες, βιβλιοκαταλόγους εκδοτικών, βιβλιοκρισίες και φυσικά διατηρούν επαφή με βιβλιοπωλεία και άλλες βιβλιοθήκες.

Η ταξινόμηση και η καταλογογράφηση του υλικού είναι από τις πιο σημαντικές διαδικασίες και χρησιμεύουν στον εντοπισμό του υλικού από τον χρήστη. Άλλο ένα βασικό στοιχείο μιας βιβλιοθήκης είναι επίσης ένας άριστα καταρτισμένος βιβλιοθηκονόμος, που θα μπορεί να δώσει κάθε είδους πληροφορία στον χρήστη. Για την καλύτερη οργάνωση όμως

και λειτουργία της βιβλιοθήκης θα πρέπει όπως αναφέρθηκε και πριν να υπάρχει και ο κατάλληλος εξοπλισμός. Όπως για παράδειγμα να υπάρχει η δυνατότητα παραγωγής φωτοαντιγράφων, να υπάρχουν ηλεκτρονικοί υπολογιστές για ηλεκτρονική αναζήτηση, να είναι επαρκής οι θέσεις του αναγνωστηρίου, να υπάρχουν προγράμματα εκπαίδευσης χρηστών ώστε να εφοδιάζονται κατάλληλα οι χρήστες και γενικότερα να παρέχονται όσο το δυνατόν περισσότερες υπηρεσίες που θα ενισχύουν την εξέλιξη της βιβλιοθήκης σε κάθε τομέα και θα μπορούν να ικανοποιούν τους χρήστες.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα έρευνα έγινε στα πλαίσια πτυχιακής εργασίας για το τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης. Σκοπός της έρευνας είναι να καταγράψει και να παρουσιάσει την εικόνα των χρηστών και τις σχέσεις τους με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του Τ.Ε.Ι. Καβάλας, να φανερώσει τις ανάγκες τους και να προβάλλει προτάσεις των ίδιων των χρηστών για μελλοντική εξέλιξη της βιβλιοθήκης. Η εργασία αποτελείται από 6 κεφάλαια τα οποία παρουσιάζονται με λίγα λόγια παρακάτω.

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΑΚΑΔΗΜΑΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Το κεφάλαιο αυτό δίνει τον ορισμό και κάνει μια μικρή αναφορά στις Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΒΑΛΑΣ

Το κεφάλαιο αυτό αρχικά κάνει μια εισαγωγή και αναφέρει το Τ.Ε.Ι. Καβάλας στο σύνολό του, μαζί με τα παραρτήματα και τις σχολές του. Στο κυρίως θέμα αναφέρεται στη βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι., στο υλικό της, στους χρήστες της και σε όλες τις υπηρεσίες που προσφέρει.

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται μια αναφορά σε προηγούμενες σχετικές έρευνες χρηστών που έχουν γίνει σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό.

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο κεφάλαιο αυτό αναφέρεται η διαδικασία και ο τρόπος που ακολουθήθηκε για τη διεξαγωγή της έρευνας. Ακόμη αναφέρονται και οι μέθοδοι συλλογής υλικού.

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται και αναλύονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τη διεξαγωγή της έρευνας με τη βοήθεια ενός συστήματος ανάλυσης και διαχείρισης δεδομένων, το SPSS 16.0.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Στο κεφάλαιο αυτό παρατίθενται αναλυτικά όλα τα συμπεράσματα και οι προτάσεις τα οποία προέκυψαν από την ολοκλήρωση της παρούσας πτυχιακής εργασίας. Ακόμη στο τέλος βρίσκεται το ερωτηματολόγιο που μοιράστηκε για τη συλλογή των δεδομένων, η βιβλιογραφία και τα παραρτήματα.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

### ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη είναι εκείνη που εξυπηρετεί τις ανάγκες ενός ιδρύματος ανώτατης εκπαίδευσης. Εδρεύει συνήθως στους ίδιους χώρους του ανώτατου εκπαιδευτικού ιδρύματος που εξυπηρετεί και ως βασικό στόχο έχει την παροχή επιστημονικού υλικού για την εξυπηρέτηση των πληροφοριακών αναγκών της ακαδημαϊκής κοινότητας. Η συλλογή αναπτύσσεται, διαμορφώνεται και αξιολογείται με βάση το πρόγραμμα σπουδών του ιδρύματος στο οποίο ανήκει.(ΤΕΙ Καβάλας,2011).

Σύμφωνα με την Χαλκιοπούλου(1996), ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη ορίζεται ένα ζωντανό κύτταρο στο σώμα του οργανισμού που καλείται πανεπιστημιακός χώρος και αποτελεί τον πυρήνα της πνευματικής ζωής ενός πανεπιστημίου. Πιο συγκεκριμένα αναφέρει ότι η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη είναι ένα πρακτορείο γνώσης όπου βρίσκουν ικανοποίηση οι ανάγκες για επιστημονική έρευνα και πνευματική τελειοποίηση.

Μπορούμε λοιπόν να πούμε ότι μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη είναι το πιο κατάλληλο περιβάλλον για τη διαχείριση και μετάδοση γνώσης, αυτό φυσικά προϋποθέτει το κατάλληλο προσωπικό, το κατάλληλο υλικό και τη σωστή διαχείριση αυτού, ώστε να μπορέσει να αποτελέσει γνώση για κάποιον χρήστη. Φυσικά θα πρέπει να υπάρχει και η διαρκής επιμόρφωση τόσο του προσωπικού όσο και των χρηστών ώστε να υπάρχουν και οι κατάλληλες δεξιότητες για την καλύτερη εφαρμογή της γνώσης.

Μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη μπορεί να λειτουργήσει και για εξωτερικούς χρήστες (χρήστες άλλων πανεπιστημίων, χρήστες από τοπικές βιβλιοθήκες και γενικά χρήστες που θέλουν να μάθουν). Σύμφωνα με μια έρευνα που έγινε στη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, στο παράρτημα της σχολής Επιστήμων του ανθρώπου(Πολύζου,2002), φαίνεται ότι η βιβλιοθήκη κερδίζει ένα σημαντικό κομμάτι χρηστών από τις λοιπές τοπικές βιβλιοθήκες. Ένας από τους στόχους λοιπόν της βιβλιοθήκης αυτής είναι να δραστηριοποιηθούν οι βιβλιοθήκες οι οποίες παίζουν σημαντικό ρόλο στην πολιτισμική ανάπτυξη ενός τόπου και στη διάδοση της γνώσης

Για την προσέλκυση του τοπικού κοινού όμως μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη θα πρέπει να παρέχει και κάποιες υπηρεσίες. Συνήθως οι εξωτερικοί χρήστες δανείζονται λιγότερα τεκμήρια και για λιγότερο χρονικό διάστημα, θα πρέπει λοιπόν να δίνεται η δυνατότητα φωτοτύπησης του υλικού γι' αυτούς τους χρήστες, όπως ακόμη να μπορούν να

χρησιμοποιήσουν το αναγνώστηριο, τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές κ.α. ώστε να μένουν ικανοποιημένοι και να επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη.

Σύμφωνα και με όλα τα παραπάνω θα μπορούσαμε να πούμε πως αποστολή μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης (αλλά και μιας βιβλιοθήκης γενικότερα) είναι η διαδικασία για την επιλογή, την απόκτηση και τη διατήρηση του υλικού της, με σκοπό τη διάδοση της γνώσης, που προκύπτει από τη συνεργασία των βιβλιοθηκονόμων και των χρηστών της ακαδημαϊκής κοινότητας και όχι μόνο.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### 2.1 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΒΑΛΑΣ

Είναι ένα Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα, το οποίο λειτουργεί στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης. Εκτός Καβάλας, το Τ.Ε.Ι. έχει δυο παραρτήματα, της Δράμας και του Διδυμοτείχου. Το Τ.Ε.Ι. Καβάλας ιδρύθηκε το 1976, το σημερινό κτήριο του, είναι αμφιθεατρικής δόμησης, η κατασκευή του ξεκίνησε το 1983 και ολοκληρώθηκε και παραδόθηκε το 1995. Το Τ.Ε.Ι. Καβάλας έχει 11 τμήματα, 3 σχολές και 2 παραρτήματα. (ΤΕΙ Καβάλας,2011).

ΚΑΒΑΛΑ
ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ
Τμήμα Τεχνολογίας Πετρελαίου και Φυσικού αερίου
Τμήμα Ηλεκτρολογίας
Τμήμα Μηχανολογίας
Τμήμα Βιομηχανικής Πληροφορικής
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
Τμήμα Λογιστικής
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων
Τμήμα Διαχείρισης Πληροφοριών
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΔΡΑΜΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΓΕΩΠΟΝΙΑΣ
Τμήμα Δασοπονίας και Διαχείρισης Φυσικού Περιβάλλοντος
Τμήμα Αρχιτεκτονικής Τοπίου
Τμήμα Οινολογίας και Τεχνολογίας Ποτών
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ
Τμήμα Νοσηλευτικής

## **2.2 ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ Τ.Ε.Ι. ΚΑΒΑΛΑΣ**

Σκοπός της βιβλιοθήκης του Τ.Ε.Ι., είναι να έχει τη μορφή ενός άρτια οργανωμένου κέντρου πληροφόρησης, το οποίο θα εξυπηρετεί τις ανάγκες του ιδρύματος (και του προσωπικού και των μελών/φοιτητών) αλλά και της ευρύτερης περιοχής της Καβάλας. Η βιβλιοθήκη λειτουργεί από το 1988 και έχει μια συλλογή από 32.000 τόμους(βιβλία, εγκυκλοπαίδειες, λεξικά κτλ.) εκ' των οποίων οι 30.000 προσφέρονται για δανεισμό. Επίσης έχει καταχωρημένα όλα σχεδόν τα βιβλία της στο ηλεκτρονικό πρόγραμμα «Horizon». Ακόμη είναι συνδρομητής σε ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης (on line βάσεις δεδομένων, ψηφιακές βιβλιοθήκες κ.α.) και παρέχει πρόσβαση και σε τίτλους επιστημονικών περιοδικών. Το αναγνωστήριο διαθέτει 200 θέσεις και 22 θέσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών. Στο παράρτημα Δράμας λειτουργεί επίσης βιβλιοθήκη με εξειδικευμένους τίτλους, το ίδιο ισχύει και για το παράρτημα Διδυμοτείχου. (ΤΕΙ Καβάλας,2011).

Γενικά η βιβλιοθήκη έχει ως στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών προς τους χρήστες της. Αναλαμβάνει δηλαδή την απόκτηση, τη διάθεση και τη διαχείριση του απαραίτητου υλικού, για την υποστήριξη των δραστηριοτήτων του ιδρύματος, τη βιβλιογραφική υποστήριξη των χρηστών, την εξακρίβωση των αναγκών των χρηστών, τη σκέψη για προγράμματα εκπαίδευσης των χρηστών, την προσπάθεια βελτίωσης απέναντι στις προσφερόμενες υπηρεσίες αλλά και στον εξοπλισμό για τις τρέχουσες αναπτυσσόμενες ηλεκτρονικές εφαρμογές.

Για την υποστήριξη του έργου της Βιβλιοθήκης ορίζεται από το Συμβούλιο του Τ.Ε.Ι. μια Επιτροπή, ο ρόλος της οποίας είναι συμβουλευτικός, όμως μπορεί να έχει άποψη και σε θέματα της συλλογής, κατανομής προϋπολογισμού, ωρών λειτουργίας και γενικά σε ότι αφορά τη βιβλιοθήκη. Η επιτροπή απαρτίζεται από έναν αντιπρόσωπο από κάθε τμήμα του Τ.Ε.Ι., έναν εκπρόσωπο των σπουδαστών και τον Προϊστάμενο της βιβλιοθήκης.

Χρήστες της βιβλιοθήκης μπορούν να είναι: Το διδακτικό προσωπικό(μόνιμοι και έκτακτοι καθηγητές), οι σπουδαστές(προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί), οι διοικητικοί υπάλληλοι, οι πολίτες της περιοχής καθώς και κάθε ενδιαφερόμενος ανεξάρτητα τη γεωγραφική περιοχή από την οποία προέρχεται. Η ποσότητα υλικού που μπορούν να δανειστούν και ο χρόνος δανεισμού είναι:



Μόνιμο διδακτικό προσωπικό	50 βιβλία τα οποία πρέπει να επιστρέφονται στο τέλος κάθε χρόνου
Έκτακτο διδακτικό προσωπικό	20 βιβλία με διάρκεια δανεισμού 6 μηνών
Διοικητικοί υπάλληλοι	10 βιβλία με διάρκεια δανεισμού 2 μηνών
Σπουδαστές (προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί)	5 βιβλία με διάρκεια δανεισμού 15 ημερών
Εξωτερικοί χρήστες	5 βιβλία με διάρκεια δανεισμού 15 ημερών

Το υλικό της βιβλιοθήκης προέρχεται κυρίως από αγορές αλλά και από δωρεές και είναι κυρίως βιβλία, περιοδικά, εφημερίδες, εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, πτυχιακές εργασίες, cd-roms κα. Το βιβλιοστάσιο είναι ανοιχτό ώστε οι χρήστες να επιλέγουν μόνοι τους τα βιβλία που τους ενδιαφέρουν, φυσικά σε κάθε δυσκολία τους μπορούν να απευθύνονται στο προσωπικό της βιβλιοθήκης. Όλο το υλικό μπορεί να μελετηθεί και υπάρχει και η δυνατότητα παραγωγής φωτοαντιγράφων. Η φωτοτύπηση του υλικού γίνεται με χρέωση στον χρήστη, την οποία καθορίζει η επιτροπή της βιβλιοθήκης.

Το πληροφοριακό υλικό(εγκυκλοπαίδειες, λεξικά) δεν δανείζεται και επίσης κατά την κρίση του βιβλιοθηκονόμου μπορούν να μην δανείζονται και άλλα βιβλία επειδή παρουσιάζουν ζήτηση ή επειδή βρέθηκε πως είναι κακομεταχειρισμένα και δεν αντέχουν την περαιτέρω χρήση. Οι πτυχιακές εργασίες απαγορεύεται αυστηρά ακόμη και να φωτοτυπηθούν καθώς απαγορεύεται και η απομάκρυνσή τους από τη βιβλιοθήκη.

Η επιστροφή των βιβλίων πρέπει να γίνεται εμπρόθεσμα, σε διαφορετική περίπτωση υπάρχουν κυρώσεις, χάνεται δηλαδή το δικαίωμα δανεισμού μέχρι να αποκατασταθεί η εκκρεμότητα. Στην περίπτωση των τελειοφοίτων που έχουν κάποια εκκρεμότητα, δεν μπορούν να πάρουν πτυχίο πριν εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους απέναντι στη βιβλιοθήκη.

Η ταξινόμηση του υλικού της βιβλιοθήκης γίνεται ανάλογα για το κάθε τεκμήριο. Για παράδειγμα, η ταξινόμηση του βιβλίου γίνεται με το δεκαδικό σύστημα D.D.C.(Dewey Decimal Classification) και τους τρεις πρώτους χαρακτήρες του επιθέτου του συγγραφέα ή του συλλογικού οργάνου, η καταλογογράφηση ακολουθεί τους A.A.C.R.2 (Anglo-American Cataloguing Rules)AACR2, η θεματική ευρετηρίαση γίνεται σύμφωνα με τα Subject Headings, Sears List Library Congress. Η ταξινόμηση των περιοδικών γίνεται αλφαβητικά,

του πληροφοριακού υλικού γίνεται αλφαβητικά για το κάθε υλικό ξεχωριστά, η ταξιθέτηση για τους χάρτες και την ειδική συλλογή της βιβλιοθήκης ακολουθεί τους κανόνες ταξιθέτησης του βιβλίου. Για το υλικό της βιβλιοθήκης που βρίσκεται σε ηλεκτρονική μορφή η αρχειοθέτηση γίνεται ύστερα από απόφαση της επιτροπής της βιβλιοθήκης.

Δικαίωμα δανεισμού έχουν τα πρόσωπα τα οποία επιδεικνύουν την ειδική ταυτότητα (κάρτα βιβλιοθήκης) η οποία διανέμεται από τη βιβλιοθήκη ύστερα από την ειδική αίτηση που συμπληρώνει και υπογράφει ο ίδιος ο χρήστης.

Ο δανεισμός διακόπτεται από κάποιον χρήστη όταν υπάρχει λόγος και μετά από απόφαση της επιτροπής της βιβλιοθήκης. Για να διακοπεί λοιπόν ο δανεισμός θα πρέπει ο χρήστης να μην τηρεί τους κανόνες της βιβλιοθήκης και του δανεισμού ή να έχει συλληφθεί από το προσωπικό της βιβλιοθήκης να καταστρέφει, να κακομεταχειρίζεται ή να προσπαθεί να απομακρύνει υλικό από τη βιβλιοθήκη.

Ο χρήστης, είναι υποχρεωμένος να τηρεί τους κανόνες λειτουργίας της βιβλιοθήκης όπως επίσης και τους κανόνες δανεισμού, το ωράριο της βιβλιοθήκης και τη χρήση του χώρου της (απαγόρευση καπνίσματος, ροφημάτων, τροφίμων κ.). σε διαφορετική περίπτωση ισχύουν κυρώσεις (κάποιες από τις οποίες αναφέρθηκαν προηγουμένως), όπως για παράδειγμα αν υπάρξει κακή χρήση ή απώλεια υλικού ο χρήστης υποχρεούται να το αντικαταστήσει ή να καταβάλει την αξία του, αν επίσης αρνείται να ακολουθήσει τους κανόνες δανεισμού ή αν παραβιάζει τη χρονική διάρκεια τότε διακόπτεται το δικαίωμα του δανεισμού του. Σε περίπτωση που όμως κάποιος χρήστης παραβιάζει τη χρονική διάρκεια του δανεισμού τότε το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι υποχρεωμένο να του κάνει μια σύσταση τηλεφωνικά, με σκοπό να επιστραφεί το υλικό στη βιβλιοθήκη

Η βιβλιοθήκη είναι αρμόδια για τη διαδικασία του διαδανεισμού με σκοπό την εξυπηρέτηση κάθε χρήστη. Είναι υποχρεωμένη να αναπτύξει όλες τις σχετικές συνεργασίες. Δικαίωμα διαδανεισμού έχουν όλοι οι χρήστες αρκεί το υλικό που θέλουν να δανειστούν να ανήκει στην κύρια συλλογή της βιβλιοθήκης. Για παράδειγμα δεν μπορεί να υπάρξει διαδανεισμός αν ο χρήστης ζητήσει π.χ. μια εγκυκλοπαίδεια, δηλαδή υλικό που ανήκει στην πληροφοριακή συλλογή μιας βιβλιοθήκης. Τέλος ο χρήστης που επιθυμεί διαδανεισμό θα πρέπει εξ' αρχής να γνωρίζει και να είναι σύμφωνος στο ότι θα υποστεί και την αντίστοιχη χρέωση.

Για την χρήση των οπτικοακουστικών μέσων πληροφόρησης η βιβλιοθήκη διαθέτει κάποιο χώρο με τον απαραίτητο εξοπλισμό και το ανάλογο υλικό. Στη συλλογή της βιβλιοθήκης υπάρχει οπτικοακουστικό πληροφοριακό υλικό που καλύπτει περιοχές και τομείς γενικότερου ενδιαφέροντος(ήθη και έθιμα λαών, περιβαλλοντικά θέματα κ.α.).

Οι οικονομικοί πόροι της βιβλιοθήκης προέρχονται από τον προϋπολογισμό του Τ.Ε.Ι., τις επιδοτήσεις από προγράμματα, από άλλες διάφορες χρηματοδοτήσεις όπως για παράδειγμα από οικονομικά στοιχεία που προκύπτουν από κυρώσεις των φοιτητών. Η κατανομή των πόρων αυτών γίνεται σύμφωνα με τις ανάγκες και προτεραιότητες που καθορίζει η Επιτροπή της βιβλιοθήκης, η οποία λαμβάνει πάντα υπ' όψη της τις ανάγκες των χρηστών.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

Παρακάτω παρουσιάζονται μερικές σχετικές έρευνες χρηστών οι οποίες μας κάνουν φανερούς τους στόχους των βιβλιοθηκών, το πόσο οι χρήστες είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που αυτές προσφέρουν και φυσικά κατά πόσο μπορούν να βελτιωθούν οι υπηρεσίες για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Οι έρευνες παρουσιάζονται χρονολογικά, δηλαδή από την πιο παλιά μέχρι την περισσότερο πρόσφατη.

Σύμφωνα με τους Μανώλη και Χατζηορφανό(1999,σ.357) << γίνεται μια προσπάθεια να συγκεντρωθούν και να αναλυθούν οι απόψεις των χρηστών της Βιβλιοθήκης Επιστημών Αγωγής, Φιλοσοφίας και Ψυχολογίας, στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, ως προς τις ανάγκες τους σχετικά με τη λειτουργία της βιβλιοθήκης. Στόχος λοιπόν της έρευνας είναι η διερεύνηση όλων εκείνων των θεμάτων στα οποία αντιμετωπίζουν προβλήματα οι χρήστες>>. Το μέσο συλλογής δεδομένων που χρησιμοποιήθηκε ήταν το ερωτηματολόγιο, το οποίο διανεμήθηκε σε 150 χρήστες.

Τα συμπεράσματα μετά την ολοκλήρωση της έρευνας είναι ότι οι χρήστες είναι γενικά ικανοποιημένοι με τη λειτουργία της βιβλιοθήκης, αλλά δεν είναι ικανοποιημένοι με τις δικές τους βιβλιογραφικές ικανότητες. Πρέπει όμως να τονιστεί ότι οι συγκεκριμένοι χρήστες δεν παρακολούθησαν τις ομάδες εκπαίδευσης που στόχο είχαν να παρουσιάσουν στους χρήστες τη βιβλιοθήκη, καθώς ακόμη είχαν στόχο να αποκτήσουν οι χρήστες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν και να αισθάνονται ικανοί να αναγνωρίζουν τις πληροφοριακές τους ανάγκες και να καταφέρνουν να τις εκπληρώνουν. Η αξιοποίηση όλων των προβλημάτων που έγιναν εμφανή από την έρευνα μπορούν να οδηγήσουν σε διορθωτικές κινήσεις της συγκεκριμένης βιβλιοθήκης αλλά και να αποτελέσουν αφορμή και για άλλες Πανεπιστημιακές Βιβλιοθήκες.

Μια άλλη έρευνα (Κορφιάτη και Γεωργίου,1999) που εκπονήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Υπηρεσία πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών είχε σκοπό να συλλεχθούν πληροφορίες σχετικά με το πόσο οι χρήστες γνωρίζουν τις υπηρεσίες, με το πόσο τις χρησιμοποιούν καθώς και ποια είναι η άποψη τους για την ποιότητά τους. Ακόμη συγκεντρώθηκαν και άλλα δεδομένα, όπως το ποιες υπηρεσίες θεωρούν οι χρήστες πιο

σημαντικές για την κάλυψη των αναγκών τους καθώς και για το ποιες πρέπει να είναι οι ενέργειες της μελλοντικής εφαρμογής της βιβλιοθήκης.

Στην παρούσα έρευνα επιλέχθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου. Τα ερωτηματολόγια στάλθηκαν ταχυδρομικά, με e-mail, με fax ή συμπληρωνόταν τηλεφωνικά ή με προσωπική συνέντευξη μετά από τηλεφωνική συνεννόηση. Υπήρχαν προβλήματα εντοπισμού του δείγματος λόγω ελλিপών ή ανακριβών στοιχείων (π.χ. λάθος τηλέφωνο ή διεύθυνση), παρόλα αυτά από τους 426 χρήστες ανταποκρίθηκαν στην έρευνα οι 302.

Από τα αποτελέσματα διαπιστώθηκε ότι το ενδιαφέρον των χρηστών είναι για το πώς θα συνεχίσει να λειτουργεί η βιβλιοθήκη, αφού οι υπηρεσίες της εκτιμούνται θετικά από τους χρήστες της. Για το πώς δηλαδή θα υπάρξει η συνέχιση της με ανοδικούς ρυθμούς. Η βιβλιοθήκη με τη σειρά της για να παρέχει αυτή την ανοδική πορεία έδειξε μεγαλύτερη προσπάθεια στην ανεύρεση νέων μεθόδων ενημέρωσης σχετικά με την παροχή υπηρεσιών, ακόμη παρείχε πρόγραμμα εκπαίδευσης όσον αφορά τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες αλλά και τις παλαιότερες, βελτίωσε τη συνεργασία της με άλλους φορείς του Πανεπιστημίου και ανέβασε το επίπεδο της συμβολής του ανθρώπινου δυναμικού με συνεχή εκπαίδευση και ενεργή συμμετοχή στο σχεδιασμό και την υλοποίηση των στόχων της βιβλιοθήκης.

Ακόμη μια έρευνα (Κορομπίλη και Κακούρη, 1999) που εκπονήθηκε από τον Νοέμβριο του 1997 μέχρι τον Μάιο του 1998 αφορούσε τη Βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης. Βασικός στόχος ήταν ο εκσυγχρονισμός της βιβλιοθήκης. Πρέπει να σημειωθεί ότι την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας παράλληλα άρχιζαν οι προσπάθειες για την αυτοματοποίηση της βιβλιοθήκης και της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης. Μέχρι τότε οι χρήστες είχαν το υλικό μόνο σε έντυπη μορφή. Η έντυπη μορφή του υλικού καθώς όμως και η προτίμηση του, ενίσχυε τη θέση των βιβλιοθηκονόμων ότι έπρεπε να δώσουν ιδιαίτερη βαρύτητα στην ανάπτυξη της έντυπης συλλογής.

Για τις ανάγκες της έρευνας ο πληθυσμός χωρίστηκε σε τρεις κατηγορίες: το μόνιμο εκπαιδευτικό προσωπικό, τους επιστημονικούς και εργαστηριακούς συνεργάτες και τους φοιτητές. Από τα αποτελέσματα της έρευνας φαίνεται αρχικά, η χρήση της βιβλιοθήκης και οι λόγοι επίσκεψης, η μορφή του επιθυμητού υλικού (έντυπη μορφή), οι παράγοντες βελτίωσης, ο ρόλος της βιβλιοθήκης και ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών όλων γενικά των υπηρεσιών. Γενικότερα οι απαντήσεις βοήθησαν στον εντοπισμό των υπηρεσιών που επιθυμούσαν να αναπτύξει η βιβλιοθήκη. Επίσης από τη διεξαγωγή της έρευνας μέχρι σήμερα οι χρήστες εμφανίζονται με περισσότερες απαιτήσεις για ενημέρωση και εκπαίδευση.

Έτσι και ο χώρος των Τ.Ε.Ι. θέτει υψηλότερους στόχους για μεταπτυχιακές σπουδές, μαθήματα εξ' αποστάσεως, συνεχιζόμενης εκπαίδευσης.

Πλέον η βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης είχε αρχίσει να σχεδιάζει νέες υπηρεσίες για τους χρήστες της, όπως για παράδειγμα την πρόσβαση στον κατάλογο της βιβλιοθήκης και σε ηλεκτρονικές πηγές από τον προσωπικό χώρο του καθενός, την ανάπτυξη προγραμμάτων μεταπτυχιακών σπουδών, την εκπαίδευση εξ' αποστάσεως καθώς και άλλα προγράμματα συνεχιζόμενης εκπαίδευσης. Ένα παράδειγμα για την ενίσχυση προγραμμάτων απομακρυσμένων χρηστών είναι ότι το Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης και η βιβλιοθήκη του είναι εγκατεστημένα εκτός πόλεως.

Ο Ζάχος (1999) εκπόνησε έρευνα στο Πανεπιστήμιο των Ιωαννίνων η οποία θέλησε να υπολογίσει:

<< τη διείσδυση της βιβλιοθήκης στον φοιτητικό πληθυσμό, δηλαδή πόσο οικεία είναι η βιβλιοθήκη και κατά πόσο αποτελεί τόπο επίσκεψης, το βαθμό χρήσης της βιβλιοθήκης και τις κυριότερες ανάγκες που επιδιώκουν οι φοιτητές να καλύψουν κατά τις επισκέψεις τους, τις απόψεις των φοιτητών για το ρόλο της βιβλιοθήκης και τις προσδοκίες τους από τη βιβλιοθήκη και κατά πόσο επηρεάζουν τη χρήση της>>.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε την περίοδο 25/05/1999-05/06/1999 σε 1346 χρήστες. Το μέσο συλλογής υλικού ήταν ένα δομημένο ερωτηματολόγιο με κλειστές ερωτήσεις.

<<Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι: ο βαθμός διείσδυσης των φοιτητών της βιβλιοθήκης είναι περιορισμένος, οι φοιτητές χρησιμοποιούν σε μικρό βαθμό τις βιβλιοθήκες, η χρήση του υλικού γίνεται σε παραδοσιακές υπηρεσίες και ότι η εικόνα που έχουν οι χρήστες για τις συλλογές και γενικότερα για τις βιβλιοθήκες στο να ικανοποιούν τις ανάγκες τους είναι αρνητική>>.

Οι προτάσεις που μπορούν να φανούν χρήσιμες μετά την ολοκλήρωση της έρευνας είναι:

- 1) η ανάπτυξη της συλλογής σύμφωνα με τις ανάγκες των χρηστών
- 2) η συνεργασία της βιβλιοθήκης με τους καθηγητές
- 3) η ενημέρωση των φοιτητών για θέματα που αφορούν τις δυνατότητες των βιβλιοθηκών
- 4) αύξηση του ωραρίου της βιβλιοθήκης
- 5) εγκατάσταση απαραίτητου εξοπλισμού(ηλεκτρονικούς υπολογιστές, φωτοτυπικά, κα.)
- 6) εν μέρει συμμετοχή των φοιτητών σε κάποιες αποφάσεις της βιβλιοθήκης( ή έστω να μπορεί κάποιος να εκφράζει την άποψή του)
- 7) πρόσληψη εξειδικευμένου προσωπικού

8) βελτίωση της βιβλιοθήκης με καλύτερους χώρους(π.χ. αναγνωστήριο).

Μια ακόμη έρευνα της Παντούλη και Νιξαρλίδου(2002, σ.279) προσπάθησε να εξετάσει την εξής διαπίστωση, ότι οι φοιτητές που κάνουν χρήση των βιβλιοθηκών δυσκολεύονται ή ακόμη αποφεύγουν να αναζητήσουν στον ηλεκτρονικό υπολογιστή βιβλιογραφία μέσω του HORIZON.

Η έρευνα λοιπόν αυτή θέλει να φανερώσει τη συμπεριφορά των χρηστών μιας βιβλιοθήκης και το πώς χειρίζονται την πληροφορία μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή σε επίπεδο ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε τον Μάρτιο του 2002, σε 291 πρωτοετείς φοιτητές του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης.

<<Οι στόχοι της έρευνας είναι:

- Να διαπιστωθεί το επίπεδο γνώσεων στη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή.
- Να διαπιστωθεί το πόσο ασχολούνται οι χρήστες με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή εκτός Πανεπιστημίου.
- Να εξεταστεί η σχέση των φοιτητών με την Ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη.
- Να καταγραφεί η άποψη των φοιτητών σχετικά με το πόσο χρήσιμες είναι οι εφαρμογές ηλεκτρονικού υπολογιστή σε σχέση με τις ακαδημαϊκές τους σπουδές>>.

Με την ολοκλήρωση της έρευνας έγινε φανερή η έλλειψη δεξιοτήτων των φοιτητών στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή καθώς και η μικρή συχνότητα επισκέψεών τους στη βιβλιοθήκη. Μέσα από αυτή την έρευνα προσπάθησαν να κατανοήσουν τα Πανεπιστήμια το ρόλο που καλείται να παίζει η βιβλιοθήκη. Να προσφέρει δηλαδή στους χρήστες υπηρεσίες για απόκτηση νέας γνώσης με τη βοήθεια ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης καθώς επίσης και να τονίσει ότι πρέπει να υπάρξει συνεργασία καθηγητών-βιβλιοθηκονόμων για την καλύτερη οργάνωση των μαθημάτων και την κάλυψη των αναγκών των φοιτητών.

Μια ακόμη έρευνα (Μάλλιαρη, 2003) θέλει να μας δείξει την εικόνα των χρηστών όπως αυτή προκύπτει σε σχέση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα κάνει φανερές τις αναζητήσεις των χρηστών στον αυτοματοποιημένο κατάλογο, δηλαδή τους τρόπους αναζήτησης, την επιλογή των αποτελεσμάτων κτλ. Μέσα από τη διαδικασία αυτή αποτυπώνεται η συμπεριφορά των χρηστών κατά την αναζήτηση στον on-line κατάλογο της βιβλιοθήκης. Στόχος δηλαδή της έρευνας είναι να αναδείξει στοιχεία συμπεριφοράς

αναζήτησης των χρηστών σε σχέση με τον on-line κατάλογο αλλά και να κάνει φανερό τον τρόπο με τον οποίο οι χρήστες ψάχνουν τις πληροφορίες.

Η συλλογή των δεδομένων έγινε μέσω μιας φόρμας που προστέθηκε στην ιστοσελίδα του καταλόγου της βιβλιοθήκης την οποία συμπλήρωνε ο χρήστης κατά την είσοδό αλλιώς δεν μπορούσε να συνεχίσει την αναζήτησή του. Αυτό έγινε με σκοπό να μην προσπερνάει κανείς τη φόρμα και δεν μπορέσουν να υπάρξουν στοιχεία για το σκοπό της έρευνας. Τα δεδομένα καταγραφόταν σε ένα αρχείο στο οποίο μπορούσαν να έχουν πρόσβαση με σκοπό να αναλύσουν τα δεδομένα που προέκυψαν για το σκοπό της έρευνας.

Η έρευνα έδειξε ότι η εμπειρία και το επίπεδο των χρηστών επηρεάζει την έρευνα στον on-line κατάλογο. Για παράδειγμα οι αναζητήσεις του διδακτικού προσωπικού δεν εμφανίζουν λάθη ενώ αντίθετα οι φοιτητές κάνουν λάθη και αναζητούν την πληροφορία μόνο σε συγκεκριμένα πεδία. Σκοπός λοιπόν της βιβλιοθήκης μετά τα αποτελέσματα της έρευνας είναι η συνεργασία των βιβλιοθηκονόμων και των χρηστών για την περαιτέρω μελέτη του συστήματος καθώς και η αλλαγή εμφάνισης της ιστοσελίδας του Ο.Ρ.Α.Σ., με σκοπό να γίνει περισσότερο φιλική προς τον χρήστη.

Σε μια έρευνα του Παπατσικουράκη (2004) που έγινε σε 32 Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες ήταν για να αναδείξει τις ανάγκες και τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών. Η έρευνα διεξήχθη τον Μάιο του 2003 και βασικός σκοπός της όπως ήδη προαναφέρθηκε ήταν να αναδείξει τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών. Η μέθοδος συλλογής των δεδομένων ήταν το ερωτηματολόγιο το οποίο μοιράστηκε σε 320 προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές καθώς και καθηγητές και μοιράστηκαν επίσης και 32 ερωτηματολόγια σε βιβλιοθηκονόμους.

<<Πιο συγκεκριμένα με την έρευνα εξετάζονται θέματα όπως: ο μέσος όρος τίτλων κάθε πληροφοριακής συλλογής, η δυνατότητα δανεισμού ανάλογα με το είδος των τεκμηρίων, ο χώρος μελέτης, ο αριθμός των συνδρομών των περιοδικών, η πολιτική εμπλουτισμού της συλλογής, ο αριθμός ηλεκτρονικών υπολογιστών που είναι διαθέσιμοι, ζητήματα οπτικοακουστικού υλικού και υποστήριξής του, ζητήματα διαδανεισμού, συμπεριφορές βιβλιοθηκονόμων>>.

Ακόμη αναφέρονται θέματα ικανοποίησης χρηστών απέναντι σε νέες υπηρεσίες και σε θέματα εκπαίδευσης.

Συμπερασματικά η έρευνα έδειξε ότι οι χρήστες είναι σχετικά ικανοποιημένοι από τη λειτουργία των βιβλιοθηκών, έχουν όμως ανάγκη για ανάπτυξη κάποιων υπηρεσιών και



ακόμη έχουν ανάγκη για εκπαίδευση στη χρήση της βιβλιοθήκης. Από τη μεριά των βιβλιοθηκονόμων οι πληροφορίες που δίνουν είναι αποθαρρυντικές. Υπάρχει έλλειψη σε θέσεις μελέτης, ο εμπλουτισμός των βιβλιοθηκών γίνεται από καθηγητές, υπάρχει έλλειψη θέσεων ηλεκτρονικών υπολογιστών και γενικότερα συμπεραίνεται ότι η διαδικασία της ανώτατης εκπαίδευσης έχει πολύ δρόμο μπροστά της.

Μια ακόμη έρευνα (Μάλλιαρη, Α., κ.α., 2008) πραγματοποιήθηκε στη διάρκεια χειμερινού εξαμήνου την περίοδο 2007-2008 και συμμετείχαν 1021 φοιτητές του 5<sup>ο</sup>, 6<sup>ο</sup> και 7<sup>ο</sup> εξαμήνου απ' όλα τα τμήματα του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης. <<Στόχος της έρευνας ήταν να ερευνηθεί το επίπεδο χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών όπως π.χ. ηλεκτρονικά μαθησιακά συστήματα(Blackboard), Ψηφιακές βιβλιοθήκες κ.ο.κ με σκοπό τον εντοπισμό των αναγκών των χρηστών και σαφώς την αξιοποίηση των αποτελεσμάτων προκειμένου να αναπτυχθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες.

Από τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν με τη μέθοδο του ερωτηματολογίου και μετά από την επεξεργασία τους προκύπτει ότι σημαντικό ποσοστό των φοιτητών έχουν άγνοια για τις προσφερόμενες υπηρεσίες, ενώ όσοι γνώριζαν τις υπηρεσίες και τις χρησιμοποιούσαν τα επίπεδα χρήσης δεν ήταν ικανοποιητικά>>.

Για το λόγο αυτό η βιβλιοθήκη ακολούθησε ένα σχέδιο προώθησης που περιλαμβάνει: την προσέγγιση των φοιτητών (με διανομή φυλλαδίων, την παρουσίαση υπηρεσιών, παρουσιάσεις, ξεναγήσεις, συνεργασία με βιβλιοθηκονόμους), τη διοργάνωση εκδηλώσεων(προβολή ταινιών, συναυλίες και γενικότερα την προβολή της βιβλιοθήκης) και τη δημιουργία συνθήματος(slogan).

Ακόμη ανά τακτά χρονικά διαστήματα πρέπει να αξιολογείται το κοινό σύμφωνα με την ανταπόκριση του και να αναθεωρείται η στρατηγική που ακολουθείται εάν δεν υπάρχει ανταπόκριση των χρηστών. Τέλος πρέπει να ενθαρρύνονται οι χρήστες στο να εκφράζουν τις απόψεις τους και τα παράπονα τους ανώνυμα και γραπτά ώστε να μπορούν να αξιοποιηθούν τα στοιχεία αυτά με σκοπό την καλύτερη προώθηση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.

Ακόμη μια έρευνα (Κακάλη, Κάκου και Χρυσοχόου, 2008) παρουσιάζει τη μεθοδολογία της βιβλιοθήκης του Παντείου Πανεπιστημίου για την αξιολόγηση των υπηρεσιών της. Στόχος της έρευνας ήταν να βελτιωθούν οι υπηρεσίες, η κατεύθυνση κατανομής των πόρων αλλά και οι καλύτερες αλλαγές που θα μπορούσαν να γίνουν για την καλύτερη λειτουργία προς όφελος των χρηστών. Οι μέθοδοι συλλογής δεδομένων ήταν οι ομάδες εστίασης(προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί φοιτητές, προσωπικό βιβλιοθήκης,

καθηγητές), επίσης χρησιμοποιήθηκε και η μέθοδος του ερωτηματολογίου που αφορούσε τη συλλογή δεδομένων για τη χρήση και την ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.

Για την ολοκλήρωση της έρευνας μοιράστηκαν τρία διαφορετικά ερωτηματολόγια. Το πρώτο ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε 213 χρήστες στο χώρο της βιβλιοθήκης το οποίο αφορούσε το πόσο οι χρήστες γνωρίζουν τις υπηρεσίες, πόσο ικανοποιημένοι είναι από αυτές και πόσο εύκολα έχουν πρόσβαση, ακόμη αφορούσε την αξιολόγηση του προσωπικού, τη λειτουργικότητα του χώρου και των κανόνων της βιβλιοθήκης και γενικότερα την ικανοποίηση στη χρήση της βιβλιοθήκης. Το δεύτερο ερωτηματολόγιο ήταν ηλεκτρονικό και αναρτημένο στην ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης και απαντήθηκε από 154 χρήστες. Αφορούσε στη γνώση της ύπαρξης των ηλεκτρονικών βάσεων που διαθέτει η βιβλιοθήκη, το πόσο εύκολη είναι η χρήση τους καθώς και το πόσο είναι αποτελεσματικές για να βρει κάποιος τις πληροφορίες που αναζητά. Το τρίτο ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε 43 καθηγητές και σκοπό είχε να μελετήσει πόσο και με ποιο τρόπο συνδέεται η βιβλιοθήκη με το Πανεπιστήμιο.

Τα αποτελέσματα της έρευνας μας δείχνουν ότι οι χρήστες χρησιμοποιούν πολύ την βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες της και ότι γενικότερα είναι ικανοποιημένοι από τον κατάλογο, την ιστοσελίδα, το υλικό, το προσωπικό κ.α, φαίνεται όμως ακόμη ότι οι χρήστες δεν είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ως γενικό συμπέρασμα φαίνεται ότι η αξιολόγηση ενός οργανισμού πρέπει να είναι μια συνεχής διαδικασία που έχει ως στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση και την κάλυψη των αναγκών των χρηστών.

Ακόμη μια έρευνα (Hiller,2002) που έγινε στη βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Ουάσιγκτον θέλησε να μας δείξει την ικανοποίηση των χρηστών απέναντι στις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν στη βιβλιοθήκη, στη χρήση και την εφαρμογή των πληροφοριακών πηγών, τη γνώμη τους για τη σημασία των πηγών αυτών, για το ποιες είναι οι προτεραιότητες των χρηστών στη βιβλιοθήκη και ακόμη να κάνει φανερές γενικά τις εκπαιδευτικές τους ανάγκες. Η έρευνα έγινε στους φοιτητές όλων των σχολών του πανεπιστημίου με τυχαίο δείγμα φοιτητών και μεταπτυχιακών φοιτητών.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι το επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών απέναντι στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης βρίσκεται σε υψηλό επίπεδο και επίσης έδειξε ότι οι φοιτητές θεωρούν ότι η βιβλιοθήκη παίζει σημαντικό ρόλο στις εκπαιδευτικές τους ανάγκες. Από την έρευνα όμως προκύπτει ότι οι μεταπτυχιακοί φοιτητές χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη ως απομακρυσμένοι χρήστες και την επισκέπτονται ελάχιστα.

Με την ολοκλήρωση της έρευνας, η βιβλιοθήκη είχε ως στόχο να συνεχίσει την πορεία της κάνοντας φυσικά προσπάθεια για να αναπτυχθεί ώστε να μπορεί να προσφέρει περισσότερες υπηρεσίες στους απομακρυσμένους χρήστες της.

Ακόμη μια έρευνα (Pinto, M., et al,2009), εξετάζει την έκταση της ποιότητας υπηρεσιών στις Ισπανικές πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες επιστήμης και τεχνολογίας και βασίζεται στις προσδοκίες και στις αντιλήψεις των χρηστών τους για την ικανότητά τους στην έρευνα. Η συμπεριφορά των χρηστών αναλύεται και αποκαλύπτονται συγκεκριμένες ανάγκες όπως η σημασία των ηλεκτρονικών συλλογών και της βελτιωμένης ηλεκτρονικής πρόσβασης.

Οι πτυχές που προκύπτουν από το εκπαιδευτικό περιβάλλον ασκούν επίδραση στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες οι οποίες με τη σειρά τους πρέπει να παρέχουν ποιοτικά συστήματα βιβλιοθηκών τα οποία να ρυθμίζονται ανάλογα με τις νέες τάσεις που προέρχονται από την εκπαιδευτική μεταρρύθμιση.

Για τη διεξαγωγή της έρευνας έγιναν 25 συνεντεύξεις, δημιουργήθηκαν 6 ομάδες εστίασης και μοιράστηκαν 400 ερωτηματολόγια. Η έρευνα είχε διάρκεια 1 έτους. Συμπερασματικά διαπιστώθηκε ότι στόχος της πανεπιστημιακής μεταρρύθμισης είναι να επιτευχθεί η τελειότητα των βιβλιοθηκών απέναντι στο εκπαιδευτικό σύστημα και ότι πρέπει να προσαρμόσουν τις υπηρεσίες τους στα επίπεδα που απαιτούνται από τους χρήστες. Κατά συνέπεια, η συμπεριφορά των χρηστών κάθε βιβλιοθήκης καθορίζεται από τις προσδοκίες και της υπηρεσίες που προσφέρουν.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η συγκεκριμένη έρευνα έγινε στο πλαίσιο πτυχιακής εργασίας με θέμα : Έρευνα χρηστών στη Βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι. Καβάλας. Σκοπός της έρευνας είναι, να εξετάσει την επισκεψιμότητα των χρηστών, τη χρήση των υπηρεσιών και την ικανοποίηση των χρηστών απέναντι στις υπηρεσίες, τις επιθυμίες τους για ανάπτυξη και βελτίωση, για το αν επιθυμούν να υπάρξει πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών για να καλυφθούν οι ανάγκες και τέλος για το πως αξιολογούν το προσωπικό.

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη μέθοδο του ερωτηματολογίου, με τυχαία δειγματοληψία και διανεμήθηκε σε 182 χρήστες της βιβλιοθήκης την περίοδο 15/11/2010-20/12/2010. Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε έτσι ώστε να είναι μικρό σε έκταση με σκοπό να μην κουράζει στη συμπλήρωση του και να αποφεύγονται τυχόν προβλήματα. Κατά τη σύνταξη των ερωτήσεων δόθηκε βάση το ύψος της γλώσσας, έχοντας πάντα στο μυαλό σε ποιούς απευθύνεται. Οι ερωτήσεις που περιλαμβάνει το ερωτηματολόγιο είναι ανοιχτού και κλειστού τύπου. Από τις 16 ερωτήσεις, οι 15 πρώτες είναι κλειστού τύπου και η τελευταία είναι ανοιχτού όπου ο καθένας μπορεί να σχολιάσει οτιδήποτε θεωρεί σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί. Από τις ερωτήσεις κλειστού τύπου κάποιες είναι διχοτομικές, απλής επιλογής, πολλαπλής επιλογής και βαθμονόμησης(κλίμακες Likert).( οι κατηγορίες των κλειστών ερωτήσεων αναλύονται παρακάτω). Οι ερωτήσεις είχαν μια λογική σειρά μέσα στο ερωτηματολόγιο με σκοπό να μην χάνεται και κουράζεται ο ερωτώμενος. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τον ίδιο τον ερευνητή, προσπαθώντας να διανεμηθούν όσο περισσότερα ερωτηματολόγια γίνεται. Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε καθηγητές, μόνιμους και έκτακτους, σε φοιτητές, προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς, σε εξωτερικούς χρήστες και διοικητικούς υπαλλήλους.

Πριν από το κυρίως ερωτηματολόγιο, μοιράστηκε σε ένα πολύ μικρό δείγμα χρηστών (10 χρήστες) ένα πιλοτικό ερωτηματολόγιο με σκοπό να φανούν αν υπήρχαν τυχόν προβλήματα. Από τις απαντήσεις λοιπόν των 10 χρηστών δεν φάνηκαν σημεία που δεν ήταν κατανοητά και έτσι δεν έγιναν αλλαγές εκτός από την αφαίρεση μιας ερώτησης η οποία απαντιόταν από τους χρήστες σε προηγούμενη. Μετά από τη διαδικασία αυτή μοιράστηκε το κυρίως ερωτηματολόγιο ώστε να υλοποιηθεί η έρευνα.

## **4.1 ΜΕΣΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΥΛΙΚΟΥ**

Από τα πιο συνηθισμένα μέσα συλλογής υλικού είναι το ερωτηματολόγιο, η συνέντευξη και η παρατήρηση. Υπάρχουν όμως και ορισμένες ακόμη μέθοδοι συλλογής στοιχείων, όπως οι ερευνητικές σημειώσεις, τα ημερολόγια, τα μαγνητόφωνα, οι μαγνητοσκοπήσεις κ.α. (Howard, K and Sharp. A. J., 1994).

## **4.2 ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

Το ερωτηματολόγιο αποτελεί τον πιο συνηθισμένο τρόπο συλλογής δεδομένων. Είναι ένα έντυπο, που περιέχει μια σειρά ερωτήσεων, βασισμένες στο σκοπό της έρευνας οι οποίες απαντιούνται γραπτώς. Οι ερωτήσεις πρέπει να είναι διατυπωμένες με απλό και σαφή τρόπο, δεν πρέπει να κουράζουν τον ερωτώμενο. Ακόμη οι ερωτήσεις δεν πρέπει να επηρεάζουν την απάντηση, για παράδειγμα θα πρέπει να υπάρχουν όλες οι πιθανές απαντήσεις ώστε να επιλέξει ο ερωτώμενος, γιατί στην περίπτωση που δεν υπάρχει η απάντηση που τον ενδιαφέρει δεν θα έχουμε ακριβή αποτελέσματα. Για να μην υπάρξει το πρόβλημα αυτό θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα να απαντήσει ο ερωτώμενος με την επιλογή π.χ. Άλλο.....

Ακόμη η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου θα πρέπει να γίνεται με την παρουσία του ερευνητή ώστε να δίνεται η δυνατότητα για τυχόν διευκρινήσεις.

## **4.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ**

### **4.3.1 ΕΙΔΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ**

Οι ερωτήσεις ενός ερωτηματολογίου είναι δυο ειδών, οι ανοικτού τύπου ερωτήσεις και οι κλειστού τύπου ερωτήσεις.

Ανοικτού τύπου ερωτήσεις, είναι οι ερωτήσεις στις οποίες δεν προτείνονται στον ερωτώμενο συγκεκριμένες τιμές ώστε να επιλέξει (Ζαφειρόπουλος, 2005). Ο ερωτώμενος

δηλαδή καλείται να δηλώσει την άποψη του σε συνεχή λόγο, υπό τύπο έκθεσης ιδεών (Παρασκευόπουλος, 1993).

Κλειστού τύπου ερωτήσεις, είναι οι ερωτήσεις όπου έχουμε μια σειρά απαντήσεων, η απάντηση δηλαδή είναι εκ των προτέρων δομημένη (Παρασκευόπουλος, 1993). Ο ερωτώμενος απαντάει με ΝΑΙ ή ΟΧΙ, η επιλέγει με ένα Χ ή V ή σε κάποιες περιπτώσεις με μια σύντομη φράση.

Οι κλειστές ερωτήσεις χωρίζονται στις εξής κατηγορίες (Ζαφειρόπουλος, 2005):

#### Διχοτομικές ερωτήσεις

Διχοτομικές είναι οι ερωτήσεις στις οποίες απαντάμε σε μια τιμή. π.χ. ΝΑΙ ή ΟΧΙ

#### Κλίμακες απλής επιλογής

Πρόκειται για ερωτήσεις που παίρνουν μόνο μια απάντηση από μια σειρά προτεινόμενων απαντήσεων.

- |                                 |                          |
|---------------------------------|--------------------------|
| π.χ. Τμήμα Μηχανολογίας         | <input type="checkbox"/> |
| Τμήμα Ηλεκτρολογίας             | <input type="checkbox"/> |
| Τμήμα Βιομηχανικής Πληροφορικής | <input type="checkbox"/> |
| Τμήμα Λογιστικής                | <input type="checkbox"/> |

Ο φοιτητής λοιπόν καλείτε εδώ να επιλέξει το τμήμα του σημειώνοντας μόνο μια απάντηση.

#### Κλίμακες πολλαπλής επιλογής

Ο ερωτώμενος έχει τη δυνατότητα να επιλέξει περισσότερες από μια απαντήσεις, για παράδειγμα στην ερώτηση: Για ποια θέματα θεωρείτε πως υπάρχει ανάγκη εκπαίδευσης χρηστών; μια ερώτηση που χρησιμοποιήθηκε και στην έρευνα, οι απαντήσεις ήταν :

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| Αναζήτηση βιβλίων στον κατάλογο της βιβλιοθήκης και στο ράφι         | <input type="checkbox"/> |
| Χρήση έντυπων εφημερίδων και περιοδικών                              | <input type="checkbox"/> |
| Χρήση Internet   | <input type="checkbox"/> |
| Ηλεκτρονική έρευνα υλικού(π.χ. συλλογή πληροφοριών από το διαδίκτυο) | <input type="checkbox"/> |
| Χρήση βάσεων δεδομένων   | <input type="checkbox"/> |
| Χρήση ηλεκτρονικών περιοδικών  | <input type="checkbox"/> |
| Χρήση πληροφοριακών πηγών(π.χ. εγκυκλοπαίδειες, λεξικά)              | <input type="checkbox"/> |

Ο ερωτώμενος μπορούσε να επιλέξει όσες απαντήσεις έκρινε πως έπρεπε να υπάρξει πρόγραμμα εκπαίδευσης. Στην κλίμακα αυτή όμως, στο τέλος της φράσης θα πρέπει να

υπάρχει και η διευκρινιστική σημείωση η οποία μπαίνει μέσα σε παρένθεση: (Επιλέξτε περισσότερες από μια απαντήσεις).

### Κλίμακες αξιολόγησης

Εδώ ο ερωτώμενος βαθμολογεί με σειρά σπουδαιότητας, βάζοντας 1,2,3,4, κ.ο.κ.

π.χ. στην ερώτηση: Βάλτε με σειρά προτεραιότητας τη μέθοδο συλλογής υλικού που πιστεύεται ότι είναι περισσότερο ακριβή.

Συνέντευξη   
·  
Ερωτηματολόγιο   
·  
Παρατήρηση   
·

Ο ερωτώμενος θα μπορούσε να βάλει τον αριθμό 1 στην παρατήρηση, στη μέθοδο δηλαδή που θεωρεί ακριβέστερη, τον αριθμό 2 στο ερωτηματολόγιο και τον αριθμό 3 στη συνέντευξη.

### Κλίμακες Likert

Οι κλίμακες Likert αποδίδουν την τιμή πάρα πολύ στο ένα τους άκρο και την τιμή καθόλου από την άλλη πλευρά. Είναι επταβάθμιες, πενταβάθμιες, τετραβάθμιες, τριβάθμιες. Ο ερωτώμενος επιλέγει μόνο μια τιμή π.χ. Είναι εύκολο να βρω δουλειά αλλού.

· · · · ·  
1 2 3 4 5

Όπου 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= αρκετά, 4= πολύ, 5= πάρα πολύ.

### Κλίμακες σημαντικού διαφορισμού

Στην κλίμακα αυτή επιλέγουμε τη θέση που είναι περισσότερο κοντά στην απάντηση μας. Οι θέσεις είναι χαρακτηρισμένες όπως την κλίμακα Likert, π.χ. 1= καθόλου, 2= λίγο κ.ο.κ. ένα παράδειγμα είναι: Προσδιορίστε τον βαθμό από τον οποίο δέχεστε περισσότερο επιρροή;

Από φίλους	1	2	3	4	5	6	7	Από την οικογένεια
------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------------

Αν ο ερωτώμενος απαντήσει την επιλογή 2 τότε ο ερευνητής μπορεί να καταλάβει ότι ο ερωτώμενος επηρεάζεται ασ πούμε 99% από φίλους.

### Κλίμακα Stapel

Στην κλίμακα αυτή επιλέγεται απάντηση ανάμεσα σε θέσεις που κυμαίνονται από το απόλυτα αρνητικό μέχρι το απόλυτα θετικό. π.χ. Είστε ευχαριστημένος από τη συλλογή της βιβλιοθήκης;

-3	-2-	-1	0	1	2	3
----	-----	----	---	---	---	---

Ο ερωτώμενος λοιπόν θα κυκλώσει την απάντηση που θεωρεί πιο κοντά στην άποψή του. Μπορούμε να φανταστούμε ότι το -3 είναι καθόλου και το 3 πάρα πολύ.

### Τεχνική Grid του Kelly

Η κλίμακα αυτή δίνει τη δυνατότητα να επιλέξει κάποιος βάζοντας ένα X και χρησιμοποιείται περισσότερο κάνοντας σύγκριση.

π.χ. Ποιος αποφασίζει για την αγορά αυτοκινήτου;

	Ο πατέρας	Η μητέρα	Και οι δυο
Αυτοκίνητο	X		
Τηλεόραση		X	
Έπιπλα		X	
Ρούχα			X

Από τον παραπάνω πίνακα ο ερευνητής καταλαβαίνει ότι ο πατέρας αποφασίζει για την αγορά αυτοκινήτου, η μητέρα για την αγορά τηλεόρασης και επίπλων και για τα ρούχα και οι δυο.



### Κλίμακες σπουδαιότητας

Ο ερωτώμενος τοποθετείται ανάλογα με το πόσο θετικός ή αρνητικός είναι. Του προτείνεται δηλαδή μια σειρά προτάσεων από την πιο αρνητική προς την πιο θετική και επιλέγει τι τον εκφράζει περισσότερο.

π.χ. Πόσα χρήματα ξοδεύεις;

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Ξοδεύω ελάχιστα χρήματα | <input type="checkbox"/> |
| Ξοδεύω λίγα χρήματα     | <input type="checkbox"/> |
| Ξοδεύω αρκετά χρήματα   | <input type="checkbox"/> |
| Ξοδεύω πολλά χρήματα    | <input type="checkbox"/> |

### **4.3.2 ΣΕΙΡΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ**

Η σειρά των ερωτήσεων θα πρέπει να είναι τέτοια ώστε η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου να προχωράει με λογικό τρόπο, κάνοντας τον ερωτώμενο να νιώθει άνετα. Έτσι οι πρώτες ερωτήσεις πρέπει να είναι απλές και κατά κάποιο τρόπο να παροτρύνουν τον ερωτώμενο να συνεργαστεί. Ακόμη οι ερωτήσεις δεν θα πρέπει να επηρεάζονται από προηγούμενες απαντήσεις, δεν θα πρέπει δηλαδή να υπάρχει ίδιο περιεχόμενο στις ερωτήσεις, για το λόγο αυτό πρέπει να ομαδοποιούνται ώστε να υπάρχει ροή και να μην χάνεται ο ερωτώμενος. Δεν θα πρέπει δηλαδή σε μια έρευνα χρηστών για μια βιβλιοθήκη η πρώτη ερώτηση να αφορά το προσωπικό, η δεύτερη τη συλλογή, η τρίτη το φύλο και η τέταρτη ξανά το προσωπικό. Θα πρέπει όπως είπαμε να ομαδοποιηθούν οι ερωτήσεις ώστε η έρευνα να έχει μια συγκεκριμένη κατεύθυνση.

### **4.3.3 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ**

Όταν συντάσσουμε τις ερωτήσεις θα πρέπει να σκεφτόμαστε κάποια κριτήρια όπως: αν η ερώτηση είναι αναγκαία και σε τι χρησιμεύει, αν χρειάζεται περισσότερες από μια ερωτήσεις για να καλυφθεί το θέμα, αν η ερώτηση παρερμηνεύει κάτι ή περιλαμβάνει ασαφής λέξεις και φράσεις, ακόμη πρέπει να προσέξουμε το λεξιλόγιο αλλά και το σε ποιους απευθυνόμαστε, αν η ερώτηση είναι σε λογική σειρά, αν επηρεάζεται από προηγούμενες

απαντήσεις, αν η ερώτηση κατευθύνει τον ερωτώμενο προς μια απάντηση κ.α. . Αν λοιπόν προσέξουμε και έχουμε στο μυαλό μας τα παραπάνω κριτήρια τότε η διεξαγωγή της έρευνας θα γίνει ευκολότερη χωρίς να υπάρχουν παρερμηνείες και λανθασμένα αποτελέσματα.

Στο ερωτηματολόγιο που αφορά την παρούσα έρευνα οι ερωτήσεις ήταν σε λογική σειρά για το σκοπό που αναφέρεται και παραπάνω, στο σχεδιασμό του υπήρχε πάντα η σκέψη ότι απευθύνεται περισσότερο σε απλούς χρήστες, που μπορεί να μην καταλαβαίνουν μια συγκεκριμένη ορολογία και τι εννοούμε, για το λόγο αυτό το ύφος και η γλώσσα ήταν απλά. Ακόμη στο ερωτηματολόγιο έγινε προσπάθεια να δοθούν όλες οι πιθανές απαντήσεις για να επιλέξει ο χρήστης και αν αυτό δεν γινόταν, για το λόγο ότι οι απαντήσεις των χρηστών αλλά και οι απόψεις μπορούν να είναι διαφορετικές, τότε υπήρχε και μια ερώτηση όπου ο χρήστης μπορούσε να σχολιάσει οτιδήποτε θεωρούσε σημαντικό.

#### **4.4 ΠΙΛΟΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

Το πιλοτικό ερωτηματολόγιο είναι μια δοκιμαστική έρευνα πριν τη διεξαγωγή της κύριας έρευνας (Ζαφειρόπουλος, 2005). Δοκιμάζεται δηλαδή το ερωτηματολόγιο σε ένα πολύ μικρό δείγμα πληθυσμού και έτσι μπορούν να αναγνωριστούν πιθανά προβλήματα που ίσως προκύψουν, θα φανούν ακόμη αν υπάρχουν στοιχεία που δεν είναι κατανοητά και έτσι θα γίνουν οι κατάλληλες διορθώσεις. Στη συνέχεια διορθωμένο πλέον το ερωτηματολόγιο θα μοιραστεί με σκοπό τη διεξαγωγή της έρευνας.

Όπως αναφέρθηκε και στην εισαγωγή αυτού του κεφαλαίου, για την έρευνα μας, πριν από το κυρίως ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε 10 χρήστες ένα πιλοτικό ερωτηματολόγιο. Ο σκοπός του ήταν να βρεθούν τυχόν προβλήματα τα οποία στη συνέχεια θα διορθωνόταν για τη διεξαγωγή της έρευνας. Από το πιλοτικό όμως ερωτηματολόγιο δεν φάνηκαν σημεία που δεν ήταν κατανοητά και έτσι δεν έγιναν αλλαγές, παρά μόνο από την αφαίρεση μιας ερώτησης η οποία απαντιόταν σε προηγούμενη.

#### **4.5 ΕΙΔΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ**

Τα είδη του ερωτηματολογίου είναι α) δομημένο και β) μη δομημένο. Δομημένο είναι το ερωτηματολόγιο που έχει αυστηρά καθορισμένη σειρά γραπτών ερωτήσεων, συνήθως κλειστών και δεν επιτρέπει στον ερευνητή να ρωτά τις ερωτήσεις με διαφορετική σειρά. Μη

δομημένο είναι το ερωτηματολόγιο στο οποίο η σειρά των ερωτήσεων μπορεί να αλλάξει σύμφωνα με τη γνώμη του ερευνητή προκειμένου να διευκολύνεται η συζήτηση (Ζαφειρόπουλος, 2005), χρησιμοποιείται δηλαδή στη μέθοδο της συνέντευξης για τη συλλογή υλικού.

#### **4.6 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΟΜΗΜΕΝΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ**

Στην αρχή χρησιμοποιείται ο τίτλος με το θέμα της έρευνας ώστε να γνωρίζει ο ερωτώμενος σε τι περίπου καλείται να απαντήσει. Στο κυρίως ερωτηματολόγιο αρχικά υπάρχουν ερωτήσεις που μελετούν βιογραφικά στοιχεία του ερωτώμενου(φύλο, ηλικία, επάγγελμα). Μετά υπάρχουν ερωτήσεις που αφορούν το θέμα της έρευνας και τέλος υπάρχουν ερωτήσεις που αφορούν τα χαρακτηριστικά του ερωτώμενου σε σχέση όμως με την έρευνα. (Ζαφειρόπουλος, 2005). Για παράδειγμα, μια τέτοια ερώτηση(που χρησιμοποιήθηκε και στην παρούσα έρευνα) είναι: Πως ενημερώνεστε συνήθως για τις υπηρεσίες τις βιβλιοθήκης;

Προσωπική παρουσία	
Τηλεφωνικά	
Μέσω άλλου προσώπου	
Μέσω δικτύου(Internet)	

#### **4.7 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ**

Στατιστική είναι ο κλάδος των εφαρμοσμένων επιστημών που έχει σαν αντικείμενο τη συλλογή, την οργάνωση, την περιγραφή, την παρουσίαση και την ανάλυση των πληροφοριών με σκοπό την κατάληξη σε συμπεράσματα που είναι χρήσιμα για τη διαδικασία λήψης σωστών αποφάσεων.

Το S.P.S.S. είναι ένα ολοκληρωμένο στατιστικό πακέτο ή αλλιώς ένα ισχυρό σύστημα ανάλυσης και διαχείρισης δεδομένων. Οι βασικές λειτουργίες του πακέτου χρησιμοποιούνται δια μέσου μιας σειράς παραθύρων τα οποία μπορούν να ανοίγουν οποιαδήποτε στιγμή και τα οποία παρέχουν ισχυρές δυνατότητες στο χρήστη. Για την κωδικοποίηση των δεδομένων δόθηκε ένας ακέραιος αριθμός για κάθε πιθανή απάντηση και με την ολοκλήρωση της

κωδικοποίησης των δεδομένων αυτών στο στατιστικό πακέτο S.P.S.S. 16.0 ακολούθησε η επεξεργασία και η ανάλυση τους.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η παρούσα έρευνα μελετά τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών από τη χρήση των υπηρεσιών, τη συχνότητα επίσκεψής τους, την επιθυμία των χρηστών για τα ζητήματα που θεωρούν πως χρειάζεται να βελτιώσει η βιβλιοθήκη, τον τρόπο ενημέρωσης τους για τις υπηρεσίες, το πώς αντιμετωπίζουν οι χρήστες τα προγράμματα εκπαίδευσης και τέλος πως αξιολογούν το προσωπικό. Στην έρευνα συμμετείχαν 182 χρήστες της βιβλιοθήκης. Η μέθοδος που ακολουθήθηκε για τη συγκέντρωση των πληροφοριών ήταν το ερωτηματολόγιο βάση του οποίου παρουσιάζονται παρακάτω οι απόψεις των χρηστών σε μορφή πινάκων και κυκλικών διαγραμμάτων.

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται μόνο κάποιοι πίνακες και διαγράμματα που θεωρούνται σημαντικά. Για την μελέτη όλων των πινάκων βλέπε Παράρτημα Γ.

Όσον αφορά το φύλο, παρατηρούμε ότι οι απαντήσεις δείχνουν πως οι περισσότεροι χρήστες της βιβλιοθήκης είναι γυναίκες. Από τους 182 χρήστες δηλαδή οι 100 είναι γυναίκες με ποσοστό 54.9% και οι 82 άντρες, 45.1%. Φαίνεται λοιπόν από το φύλο ότι οι περισσότεροι χρήστες είναι γυναίκες. (Πίνακας 1).

**Πίνακας 1: Φύλο**

	Frequency	Percent
Άντρας	82	45,1
Γυναίκα	100	54,9
Total	182	100,0

Για την ιδιότητα των χρηστών ,βλέπουμε ότι από τους 182 χρήστες το μεγαλύτερο ποσοστό έχουν οι προπτυχιακοί φοιτητές με ποσοστό 74.2% , ακολουθούν οι εξωτερικοί χρήστες με ποσοστό 11.5%, στη συνέχεια οι μεταπτυχιακοί φοιτητές και οι έκτακτοι καθηγητές με ποσοστό 4.9% και τέλος οι μόνιμοι καθηγητές και οι διοικητικοί υπάλληλοι με ποσοστό 2.2%.(Πίνακας 2).

**Πίνακας 2: Ιδιότητα**

	Frequency	Percent
Μόνιμος Καθηγητής	4	2,2
Έκτακτος Καθηγητής	9	4,9
Προπτυχιακός φοιτητής	135	74,2
Μεταπτυχιακός φοιτητής	9	4,9
Εξωτερικός χρήστης	21	11,5
Διοικητικός υπάλληλος	4	2,2
Total	182	100,0

Για τα τμήματα του Τ.Ε.Ι. ,πρέπει να αναφερθεί ότι το Τ.Ε.Ι. Καβάλας έχει και δυο παραρτήματα. Το παράρτημα Δράμας και το παράρτημα Διδυμοτείχου. Αρχικά αναφέρονται τα τμήματα στις Σχολές Τεχνολογικών Εφαρμογών όπου μεγαλύτερο ποσοστό έχουν οι φοιτητές του Τμήματος Βιομηχανικής πληροφορικής 9.9%, ακολουθούν οι φοιτητές του τμήματος Ηλεκτρολογίας με ποσοστό 8.2%, στη συνέχεια βρίσκονται οι φοιτητές του Τμήματος Μηχανολογίας με ποσοστό 7.1% και τέλος βρίσκονται οι φοιτητές του Τμήματος Τεχνολογίας πετρελαίου και φυσικού αερίου με ποσοστό 3.3%.(Πίνακας 3).

**Πίνακας 3: Τμήμα-Καβάλα-Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών**

	Frequency	Percent
Τεχνολογίας Πετρελαίου και Φυσικού Αερίου	6	3,3
Ηλεκτρολογίας	15	8,2
Μηχανολογίας	13	7,1
Βιομηχανικής Πληροφορικής	18	9,9
Total	52	28,6
Missing	130	71,4
Total	182	100,0

Συνεχίζοντας την ερώτηση 3, παρουσιάζονται τα τμήματα της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας, όπου το μεγαλύτερο ποσοστό έχει το τμήμα Λογιστικής με ποσοστό 22.0%, ακολουθεί το τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων με ποσοστό 14.3% και τέλος το τμήμα Διαχείρισης Πληροφοριών με ποσοστό 8.2%.(Πίνακας 4).

**Πίνακας 4: Τμήμα -Καβάλα- Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας**

	Frequency	Percent
Λογιστικής	40	22,0
Διοίκησης Επιχειρήσεων	26	14,3
Διαχείρισης Πληροφοριών	15	8,2
Total	81	44,5
Missing	101	55,5
Total	182	100,0

Όσον αφορά το παράρτημα Δράμας της Σχολής Τεχνολογιών Γεωπονίας υπάρχει η απάντηση μόνο από έναν χρήστη του τμήματος Αρχιτεκτονικής τοπίου με ποσοστό 0.5%, ενώ δεν υπάρχει κανένας χρήστης από τα τμήματα Δασολογίας και διαχείρισης φυσικού περιβάλλοντος και Οινολογίας και τεχνολογίας ποτών.(Πίνακας 5).

**Πίνακας 5 : Τμήμα – Παράρτημα Δράμας- Σχολή Τεχνολογιών Γεωπονίας**

	Frequency	Percent
Αρχιτεκτονικής τοπίου	1	,5
Missing	181	99,5
Total	182	100,0

Στο παράρτημα Διδυμοτείχου υπάρχει το τμήμα Νοσηλευτικής απ' όπου και δεν έχουμε καμία απάντηση.(Πίνακας 6).

**Πίνακας 6 : Τμήμα-Παράρτημα Διδυμοτείχου**

	Frequency	Percent
Missing	182	100,0

Όσον αφορά τα δύο αυτά παραρτήματα τα αποτελέσματα που υπάρχουν μπορούν να θεωρηθούν λογικά αν σκεφτεί κανείς ότι και στα δυο, υπάρχουν βιβλιοθήκες με το ανάλογο υλικό που απευθύνεται περισσότερο στους χρήστες εκείνων των τμημάτων. Για παράδειγμα στη Δράμα υπάρχουν βιβλία που ασχολούνται περισσότερο με θέματα όπως Δασοπονίας, Αρχιτεκτονικής τοπίου και Οινολογίας και στο Διδυμότειχο υπάρχουν βιβλία που θέμα τους έχουν τη Νοσηλευτική. Παρόλα αυτά τυχαίνει κάποιες φορές να επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη της Καβάλας φοιτητές από το παράρτημα της Δράμας για το λόγο ότι η απόσταση είναι μικρή(περίπου 1 ώρα).

Ακολουθεί ένας συγκεντρωτικός πίνακας με τα ποσοστά που συγκεντρώνει το κάθε τμήμα του ΤΕΙ Καβάλας, ξεχωριστά για να φανεί ότι προαναφέρθηκε



**Πίνακας 7: Ποσοστό ανά τμήμα**

ΤΜΗΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΒΑΛΑ	
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ	3.3%
ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΙΑΣ	8.2%
ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΑΣ	7.1%
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	9.9%
ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ	22.0%
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	14.3%
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	8.2%
ΔΡΑΜΑ	
ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗΣ ΤΟΠΙΟΥ	0.5%
ΔΑΣΟΠΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	0.0%
ΟΙΝΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΟΤΩΝ	0.0%
ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟ	
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ	0.0%

Από τη συχνότητα επίσκεψης, φαίνεται ότι οι περισσότεροι χρήστες της βιβλιοθήκης την επισκέπτονται σπάνια με ποσοστό 26.9%, ακολουθούν οι χρήστες που επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη κάθε 15 μέρες με ποσοστό 24.2%, συνεχίζουν οι χρήστες που επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη 1 φορά την εβδομάδα δηλαδή το 19.2%, συνεχίζουν οι χρήστες που επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη 2-3 φορές την εβδομάδα με ποσοστό 18.1% και τέλος οι χρήστες που επισκέπτονται την βιβλιοθήκη καθημερινά 11.5%.(Πίνακας 8).

**Πίνακας 8 : Συχνότητα επίσκεψης**

	Frequency	Percent
Καθημερινά	21	11,5
2-3 φορές την εβδομάδα	33	18,1
1 φορά την εβδομάδα	35	19,2
Κάθε 15 ημέρες	44	24,2
Σπάνια	49	26,9
Total	182	100,0

Στην ερώτηση 5 <<Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε στη βιβλιοθήκη και πόσο συχνά>>, οι απαντήσεις δίνονται μέσα από ένα συγκεντρωτικό πίνακα. Για τους αναλυτικούς πίνακες, τα διαγράμματα και τον σχολιασμό τους Βλέπε παράρτημα Γ.

**Πίνακας 9 : Χρήση υπηρεσιών**

	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου
Αναγνωστήριο	19.8%	14.3%	42.9%	23.1%
Δανεισμός	34.1%	24.7%	40.7%	0.5%
Διαδανεισμός	-	1.1%	7.1%	91.8%
Οπτικοακουστικό υλικό(cd-dvd,κτλ)	-	1.1%	5.5%	93.4%
Περιοδικά/Εφημερίδες	-	2.7%	18.1%	79.1%
Πληροφοριακό υλικό(εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, κτλ)	6.6%	13.7%	41.2%	38.5%

Στην ερώτηση 6 <<Ποιες από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιείτε στη βιβλιοθήκη και πόσο συχνά>>, οι απαντήσεις δίνονται μέσα από ένα συγκεντρωτικό πίνακα. Για τους αναλυτικούς πίνακες, τα διαγράμματα και τον σχολιασμό τους Βλέπε παράρτημα Γ.

**Πίνακας 10 : Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών**

	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου
Βιβλιογραφική έρευνα(On line κατάλογος)	11.5%	11.5%	17.6%	59.3%
On line βάσεις δεδομένων	1.1%	6.6%	6.6%	85.7%
Πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά	1.6%	5.5%	8.2%	84.6%
Ιστοσελίδα βιβλιοθήκης	16.5%	14.3%	19.2%	50.0%
Internet	13.7%	24.2%	33.5%	28.6%

Στην ερώτηση 7 <<Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις υπηρεσίες που χρησιμοποιείτε>>, δίνεται για ακόμη μια φορά ένας συγκεντρωτικός πίνακας. Για τους αναλυτικούς πίνακες, τα διαγράμματα και τον σχολιασμό τους Βλέπε παράρτημα Γ.

**Πίνακας 11: Ικανοποίηση από τις υπηρεσίες**

	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
Αναγνωστήριο	5.5%	9.9%	32.4%	29.7%
Δανεισμός	37.4%	45.6%	14.8%	1.1%
Διαδανεισμός	-	0.5%	5.5%	2.2%
Οπτικοακουστικό υλικό(cd-dvd,κλπ)	-	1.6%	1.1%	4.4%
Περιοδικά/ Εφημερίδες	-	2.2%	11.0%	7.7%
Πληροφοριακό υλικό(εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, κλπ)	31.9%	17.6%	11.5%	-
Βιβλιογραφική έρευνα(On line κατάλογος)	13.2%	22.5%	3.8%	-
On line βάσεις δεδομένων	3.8%	7.1%	2.7%	0.5%
Πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά	2.7%	7.1%	3.3%	1.1%
Ιστοσελίδα βιβλιοθήκης	21.4%	28.0%	0.5%	-
Internet	27.5%	42.3%	2.2%	-

Στην ερώτηση 8 <<Τι επιθυμείτε να βελτιώσει η βιβλιοθήκη για την καλύτερη κάλυψη των αναγκών σας>>, ο χρήστης είχε τη δυνατότητα να επιλέξει περισσότερες από μια απαντήσεις. Τον εμπλουτισμό της συλλογής επέλεξαν 110 χρήστες με ποσοστό 61.1%, το ποσοστό 56.1% δηλαδή 101 χρήστες επιθυμούν να βελτιώσει η βιβλιοθήκη το ωράριο της, συνεχίζει η επιθυμία για αύξηση του αριθμού των φωτοτυπικών με ποσοστό 54.4%, στη συνέχεια υπάρχει η επιθυμία για περισσότερες θέσεις αναγνωστηρίου με ποσοστό 46.7%, ακολουθεί η επιθυμία να υπάρχουν περισσότεροι ηλεκτρονικοί υπολογιστές με ποσοστό 40.0%, το 26.7% επιθυμεί την αυτοματοποίηση των υπηρεσιών, το 15.0% την αύξηση του προσωπικού και το 5.6% επιθυμεί να αλλάξει η θέση που βρίσκεται το φωτοτυπικό. (Πίνακας 12).

**Πίνακας 12: Βελτίωση**

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Επιθυμία για βελτίωση-Εμπλουτισμός συλλογής	110	20,0%	61,1%
Επιθυμία για βελτίωση-Αυτοματοποίηση υπηρεσιών(αυτόματος δανεισμός, κ.α.)	48	8,7%	26,7%
Επιθυμία για βελτίωση-Περισσότερες θέσεις αναγνωστηρίου	84	15,3%	46,7%
Επιθυμία για βελτίωση-Περισσότερους Η/Υ	72	13,1%	40,0%
Επιθυμία για βελτίωση-Αύξηση ωρών λειτουργίας της βιβλιοθήκης	101	18,4%	56,1%
Επιθυμία για βελτίωση-Αύξηση προσωπικού	27	4,9%	15,0%
Επιθυμία για βελτίωση-Θέση φωτοτυπικού	10	1,8%	5,6%
Επιθυμία για βελτίωση-Αριθμός φωτοτυπικού	98	17,8%	54,4%
Total	550	100,0%	305,6%

Στην ερώτηση 9 <<Πως ενημερώνεστε συνήθως για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης>> οι χρήστες είχαν και εδώ τη δυνατότητα να επιλέξουν περισσότερες από μια απαντήσεις. Παρατηρείται ότι όλοι οι χρήστες (182) επέλεξαν ότι ενημερώνονται για τις υπηρεσίες με την παρουσία τους στη βιβλιοθήκη, με ποσοστό 100.0%, κάποιιοι ενημερώνονται και από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης, σ' αυτούς αντιστοιχεί το ποσοστό 31.3% δηλαδή 57 χρήστες, ακόμη κάποιιοι ενημερώνονται και τηλεφωνικά με ποσοστό 20.3% και τέλος ενημερώνονται και μέσω άλλου προσώπου με ποσοστό 12.6%. (Πίνακας 13).

**Πίνακας 13: Ενημέρωση**

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Ενημέρωση για τις υπηρεσίες-Προσωπική παρουσία	182	60,9%	100,0%
Ενημέρωση για τις υπηρεσίες-Τηλεφωνικά	37	12,4%	20,3%
Ενημέρωση για τις υπηρεσίες-Μέσω άλλου προσώπου	23	7,7%	12,6%
Ενημέρωση για τις υπηρεσίες-Μέσω δικτύου(ιστοσελίδα βιβλιοθήκης)	57	19,1%	31,3%
Total	299	100,0%	164,3%

Στην ερώτηση 10 <<Θεωρείτε πως υπάρχει ανάγκη εκπαίδευσης των χρηστών της βιβλιοθήκης>> 180 χρήστες απάντησαν ναι δηλαδή το 98.9%, και 2 χρήστες απάντησαν όχι δηλαδή 1.1%.(Πίνακας 14).

**Πίνακας 14: Ανάγκη για εκπαίδευση χρηστών**

	Frequency	Percent
Ναι	180	98,9
Όχι	2	1,1
Total	182	100,0

Στην ερώτηση 11 <<Αν σας δινόταν η ευκαιρία να παρακολουθήσετε ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών θα το κάνατε>>, 137 χρήστες απάντησαν ότι θα το παρακολουθούσαν δηλαδή το 75.3%, ενώ 45 χρήστες με ποσοστό 24.7% απάντησαν ότι δεν θα το παρακολουθούσαν.(Πίνακας 15 ).

**Πίνακας 15: Συμμετοχή σε πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών**

	Frequency	Percent
Ναι	137	75,3
Όχι	45	24,7
Total	182	100,0

Στην ερώτηση 12 <<Ποιο τρόπο εκπαίδευσης προτιμάτε>>, οι χρήστες είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν περισσότερες από μια απαντήσεις, 156 χρήστες με ποσοστό 86.2% προτιμούν τον τρόπο εκπαίδευσης μέσω internet, τη διδασκαλία προτιμάει το ποσοστό 43.6% και τέλος την εκπαίδευση μέσω ενημερωτικών φυλλαδίων το ποσοστό 32.0%. (Πίνακας 16).

**Πίνακας 16 : Εκπαίδευση**

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Προτίμηση στον τρόπο εκπαίδευσης-Ενημερωτικά φυλλάδια	58	19,8%	32,0%
Προτίμηση στον τρόπο εκπαίδευσης-Διδασκαλία	79	27,0%	43,6%
Προτίμηση στον τρόπο εκπαίδευσης-Μέσω Internet	156	53,2%	86,2%
Total	293	100,0%	161,9%

Στην ερώτηση 13 <<Για ποια θέματα θεωρείτε πως υπάρχει ανάγκη εκπαίδευσης χρηστών>> οι χρήστες είχαν και εδώ τη δυνατότητα να επιλέξουν περισσότερες από μια απαντήσεις. Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών με 87.8% θεωρεί πως χρειάζεται εκπαίδευση στην αναζήτηση των βιβλίων στον κατάλογο της βιβλιοθήκης και στο ράφι, ενώ βλέπουμε ότι σχετικά μεγάλα ποσοστά παρουσιάζονται στη χρήση των βάσεων δεδομένων και στη χρήση των ηλεκτρονικών περιοδικών με ποσοστά 63.5% και 62.4% αντίστοιχα, για τη χρήση εντυπων εφημερίδων και περιοδικών απάντησαν 48 χρήστες δηλαδή 26.5%, για την έρευνα του υλικού, δηλαδή τη συλλογή πληροφοριών από το διαδίκτυο απάντησε ποσοστό 21.0% των χρηστών, για τη χρήση internet απάντησε το 19.9% των χρηστών και τέλος 26 χρήστες με ποσοστό 14.4% απάντησαν ότι χρειάζονται εκπαίδευση για τη χρήση των πληροφοριακών πηγών.(Πίνακας 17).



**Πίνακας 17: Θέματα ανάγκης εκπαίδευσης χρηστών**

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
-Αναζήτηση βιβλίων στον κατάλογο της βιβλιοθήκης και στο ράφι	159	29,7%	87,8%
-Χρήση έντυπων εφημερίδων και περιοδικών	48	9,0%	26,5%
-Χρήση Internet	36	6,7%	19,9%
-Ηλεκτρονική έρευνα υλικού(π.χ. συλλογή πληροφοριών απο το διαδίκτυο	38	7,1%	21,0%
-Χρήση βάσεων δεδομένων	115	21,5%	63,5%
-Χρήση ηλεκτρονικών περιοδικών	113	21,1%	62,4%
-Χρήση πληροφοριακών πηγών(π.χ. εγκυκλοπαίδειες, λεξικά)	26	4,9%	14,4%
Total	535	100,0%	295,6%

Στην ερώτηση 14 <<Κατά τις επισκέψεις σας στη βιβλιοθήκη ζητάτε βοήθεια από το προσωπικό>> και οι 182 χρήστες που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο απάντησαν θετικά.(Πίνακας 18).

**Πίνακας 18 : Βοήθεια από το προσωπικό**

	Frequency	Percent
Ναι	182	100,0

Στην ερώτηση 15 <<Πως αξιολογείτε το προσωπικό της βιβλιοθήκης>>, ως προς την εξυπηρέτηση που παρέχει, πολύ καλό το αξιολογούν 73 χρήστες με ποσοστό 40.1%, καλό 71 χρήστες με ποσοστό 39.0%, μέτριο το αξιολογεί το 18.1%, κακό το 2.7%, ενώ κανένας χρήστης δεν απάντησε ότι αξιολογεί το προσωπικό ως πολύ κακό.(Πίνακας 19).

**Πίνακας 19 : Αξιολόγηση προσωπικού ως προς την εξυπηρέτηση που παρέχει**

	Frequency	Percent
Πολύ καλό	73	40,1
Καλό	71	39,0
Μέτριο	33	18,1
Κακό	5	2,7
Total	182	100,0

Συνεχίζοντας στην ίδια ερώτηση οι χρήστες απάντησαν πως αξιολογούν το προσωπικό σύμφωνα με τις κατευθύνσεις που τους δίνουν. Ποσοστό 39.6% αξιολογεί το προσωπικό καλό, 37.4% αξιολογεί το προσωπικό πολύ καλό, μέτριο αξιολογεί το ποσοστό 20.3% ενώ ένα μικρό ποσοστό 2.7% αξιολογεί το προσωπικό ως κακό. Ακόμη στην ερώτηση αυτή δεν βρέθηκε κανένας χρήστης που να αξιολογεί το προσωπικό ως πολύ κακό.(Πίνακας 20)

**Πίνακας 20 : Αξιολόγηση προσωπικού ως προς τις κατευθύνσεις που σας δίνουν**

	Frequency	Percent
Πολύ καλό	68	37,4
Καλό	72	39,6
Μέτριο	37	20,3
Κακό	5	2,7
Total	182	100,0

Τελειώνοντας την ερώτηση, απάντησαν και στο πως αξιολογούν το προσωπικό σύμφωνα με την ανταπόκριση στις ερωτήσεις των χρηστών. Εδώ ποσοστό 39.6% αξιολογεί το προσωπικό πολύ καλό, 39.0% το αξιολογεί ως καλό, 18.1% μέτριο και κακό 3.3%, ουτε και σε αυτή την ερώτηση υπήρξε χρήστης που να αξιολογεί το προσωπικό ως πολύ κακό.(Πίνακας 21).

**Πίνακας 21 : Αξιολόγηση προσωπικού ως προς την ανταπόκριση στις ερωτήσεις σας**

	Frequency	Percent
Πολύ καλό	72	39,6
Καλό	71	39,0
Μέτριο	33	18,1
Κακό	6	3,3
Total	182	100,0

Στο τέλος του ερωτηματολογίου υπήρχε και η ερώτηση 16 που ήταν ανοιχτού τύπου, η οποία ζητούσε από τους χρήστες να σχολιάσουν οτιδήποτε θεωρούσαν σημαντικό και δεν είχε αναφερθεί στο ερωτηματολόγιο. Με τον τρόπο αυτό θα φαινόταν και ποιες είναι οι επιθυμίες των χρηστών δίνοντας τις δικές τους προτάσεις.

Από τους 182 χρήστες που απάντησαν το ερωτηματολόγιο τη συγκεκριμένη ερώτηση την απάντησαν μόνο 35 χρήστες. Επιθυμία κάποιων χρηστών είναι να αυξηθούν οι ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης, γιατί απάντησαν ότι δουλεύουν και δεν έχουν χρόνο ή ότι έρχονται από μακριά και πολλές φορές δεν προλαβαίνουν. Άλλοι χρήστες απάντησαν ότι επιθυμούν να δανείζονται παραπάνω από 5 βιβλία, κάποιοι άλλοι απάντησαν ότι χρειάζονται περισσότερο χρόνο δανεισμού και κάποιοι ότι επιθυμούν να υπάρξουν περισσότερα φωτοτυπικά. Κάποιες άλλες απαντήσεις των χρηστών είναι: να μπορούν να προτείνουν βιβλία οι φοιτητές, να υπάρξουν περισσότερα αντίτυπα σε βιβλία που έχουν ζήτηση, να υπάρχουν πιο εξειδικευμένα βιβλία, πιο γρήγορο internet, να ανανεωθεί η συλλογή γιατί κάποια βιβλία έχουν νεότερες εκδόσεις, να δημιουργηθούν ράμπες για άτομα με ειδικές ανάγκες, να δημιουργηθεί μεγάλο αναγνωστήριο μέσα στο χώρο της βιβλιοθήκης και όχι σε άλλο όροφο, να μούνε οι πτυχιακές εργασίες σε κάποιο χώρο που θα έχει πρόσβαση μόνο το προσωπικό για να μην «χάνονται».

Από τις απαντήσεις των χρηστών, αν και σε μη ικανοποιητικό αριθμό, γίνονται φανερές κάποιες περισσότερο σημαντικές ανάγκες που πρέπει η βιβλιοθήκη να λάβει σοβαρά υπ' όψη της.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Ο ρόλος της Ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης είναι να μπορεί να στηρίζει και να έχει κοινή πορεία με το πανεπιστημιακό ίδρυμα που υποστηρίζει. Πρέπει να βρίσκεται σε διαρκή ανάπτυξη και να μπορεί να υποστηρίζει τις υπηρεσίες που διαθέτει στους χρήστες της με σκοπό να καλυφθούν οι ανάγκες τους. Μια Ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη έχει ως κύριο στόχο να παρέχει πληροφορίες στους χρήστες της, αυτό όμως είναι μόνο η αρχή. Η βιβλιοθήκη θα πρέπει να είναι λειτουργική σαν χώρος, να παρέχει το δικαίωμα του δανεισμού, να υπάρχει αναγνωστήριο με ικανοποιητικό αριθμό θέσεων, να υπάρχει φωτοτυπικό, σύνδεση στο διαδίκτυο, να υπάρχει επίσης μια ενημερωμένη ιστοσελίδα, να έχει ευέλικτο ωράριο και ακόμη να διαθέτει άριστα καταρτισμένο και φιλικό προσωπικό.

Όσον αφορά τη βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι. Καβάλας, ένα μεγάλο μειονέκτημα υπάρχει στο θέμα του αναγνωστηρίου. Όπως αναφέρθηκε και στο αντίστοιχο κεφάλαιο, η βιβλιοθήκη διαθέτει 200 θέσεις αναγνωστηρίου οι οποίες όμως δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Αυτό συμβαίνει γιατί ο χώρος του αναγνωστηρίου βρίσκεται στον επάνω όροφο και όχι μέσα στον ίδιο το χώρο της βιβλιοθήκης, με αποτέλεσμα οι χρήστες που επιθυμούν να μελετήσουν κάποια βιβλία να μην μπορούν να τα πάρουν μαζί τους στο χώρο του αναγνωστηρίου παρά μόνο αν τα δανειστούν. Πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχουν και δέκα θέσεις αναγνωστηρίου μέσα στη βιβλιοθήκη αλλά υπάρχει και μεγάλη πιθανότητα οι θέσεις αυτές να έχουν καλυφθεί από άλλους χρήστες, για το λόγο αυτό ποσοστό 46.7% των χρηστών εξέφρασαν την επιθυμία για βελτίωση του αναγνωστηρίου. Η βιβλιοθήκη θα πρέπει να λάβει σοβαρά υπ' όψη της το παραπάνω πρόβλημα. Πρέπει να βρεθεί κάποια λύση όπως για παράδειγμα να ενωθούν με κάποιο τρόπο αυτοί οι δυο χώροι και αν δεν μπορέσει να γίνει κάτι τέτοιο να υπάρξουν τουλάχιστον κάποιες επιπλέον θέσεις αναγνωστηρίου μέσα στο χώρο της βιβλιοθήκης.

Παρόμοιο πρόβλημα αντιμετωπίζουν οι χρήστες και με τους υπολογιστές της βιβλιοθήκης, οι οποίοι βρίσκονται στον ίδιο όροφο μέσα σε μία αίθουσα η οποία μπορεί και να μένει κλειστή όταν ο υπεύθυνος απουσιάζει. Ένα ακόμη πρόβλημα με τους υπολογιστές είναι ότι αν και υπάρχουν 22 θέσεις λειτουργούν μόνο 8 υπολογιστές, οι οποίοι είναι παλιοί και παρουσιάζουν λειτουργικά προβλήματα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μην είναι ικανοποιημένοι οι χρήστες οι οποίοι έρχονται αντιμέτωποι με μια χρονοβόρα διαδικασία, το γεγονός αυτό το εκφράζουν με το ποσοστό 40.0% το οποίο επιθυμεί να υπάρξουν

περισσότεροι ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Ένας ακόμη λόγος που οι χρήστες δεν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι ότι σ' αυτή την αίθουσα δεν υπάρχει κανείς που να μπορούν να απευθυνθούν για τυχόν απορίες που μπορεί να προκύψουν π.χ. στην αναζήτηση ενός βιβλίου, αν όμως υπήρχαν οι υπολογιστές μέσα στη βιβλιοθήκη οι χρήστες θα μπορούσαν να απευθύνονται στους βιβλιοθηκονόμους. Για το λόγο αυτό μπορούμε να παρατηρήσουμε από την ανάλυση των δεδομένων, τα ποσοστά χρήσης των υπηρεσιών αυτών τα οποία είναι πολύ χαμηλά, για παράδειγμα το 59.3% δεν χρησιμοποιεί τον on line κατάλογο, το 85.7% δεν χρησιμοποιεί on line βάσεις δεδομένων, το 84.6% δεν έχει πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά και το 50.0% δεν επισκέπτεται την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης. Καταλαβαίνουμε λοιπόν ότι οι χρήστες είναι αποστασιοποιημένοι από τις υπηρεσίες αυτές και προτιμούν να ακολουθούν τον παραδοσιακό ρόλο της βιβλιοθήκης. Για το λόγο αυτό η βιβλιοθήκη όπως είπαμε και παραπάνω θα πρέπει ή να ενώσει τους δυο αυτούς ορόφους ή να βρει χώρο για την τοποθέτηση κάποιων υπολογιστών μέσα στο χώρο της βιβλιοθήκης. Με την ενέργεια αυτή θα γίνουν ευκολότερες και οι αναζητήσεις των χρηστών διότι και να παρουσιάσουν κάποια δυσκολία θα μπορούν να απευθύνονται στο προσωπικό της βιβλιοθήκης για βοήθεια.

Ένα ακόμη μειονέκτημα είναι ότι στη βιβλιοθήκη υπάρχει μόνο ένα φωτοτυπικό και πολλές φορές όταν υπάρχουν πολλοί χρήστες, χρειάζεται πάρα πολύ ώρα για να τελειώσουν με τη φωτοτύπηση. Ειδικά σε περιόδους εξεταστικής το πρόβλημα είναι περισσότερο έντονο. Ακόμη έχει τύχει να μην εξυπηρετηθούν χρήστες επειδή το φωτοτυπικό έχει χαλάσει ή επειδή έχει τελειώσει το μελάνι. Το μειονέκτημα αυτό γίνεται φανερό από ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό των χρηστών (54.4%) που επιθυμεί να αυξηθεί ο αριθμός των φωτοτυπικών. Για τη λύση αυτού του προβλήματος η βιβλιοθήκη απλά θα μπορούσε να διαθέσει στους χρήστες της έστω και ακόμη ένα φωτοτυπικό το οποίο σίγουρα θα έκανε το πρόβλημα λιγότερο σημαντικό.

Μια άλλη επιθυμία των χρηστών είναι ο εμπλουτισμός της συλλογής. Η βιβλιοθήκη έχει 30.000 τεκμήρια που προσφέρονται για δανεισμό, κάποιοι χρήστες όμως απάντησαν ότι χρειάζονται περισσότερα εξειδικευμένα βιβλία με πιο νέες εκδόσεις και φυσικά πολλαπλά αντίτυπα σε βιβλία που έχουν ζήτηση ώστε να εξυπηρετούνται όλοι οι χρήστες. Άρα η βιβλιοθήκη θα πρέπει για το λόγο αυτό να ανανεώσει τη συλλογή της και να λάβει υπ' όψη της τις απαντήσεις των χρηστών της.

Κάτι ακόμη που απασχολεί τους χρήστες είναι το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης, κάτι που μας έδειξε το αρκετά μεγάλο ποσοστό (56.1%) στην ανάλυση των δεδομένων. Η βιβλιοθήκη μένει ανοιχτή 08:00 με 14:00, σε περιόδους όμως που έχει

καλυφθεί κάποια θέση από άτομα που ασκούν την πρακτική τους άσκηση, η βιβλιοθήκη μένει ανοιχτή και τις απογευματινές ώρες, κάτι που είναι θετικά αποδεκτό από τους χρήστες για το λόγο ότι τις ώρες εκείνες συνεχίζονται να γίνονται αρκετά μαθήματα των φοιτητών και επίσης εξυπηρετούνται και εξωτερικοί χρήστες που δεν μπορούν να επισκεφθούν τη βιβλιοθήκη πρωινές ώρες λόγω εργασίας. Για την κάλυψη του προβλήματος θα μπορούσε το προσωπικό της βιβλιοθήκης ύστερα από συνεννόηση να φτιάξει κάποιο πρόγραμμα ώστε να μένει κάποιος στη βιβλιοθήκη και να δουλεύει μόνο τις απογευματινές ώρες.

Αρκετά μεγάλο ποσοστό των χρηστών εξέφρασε την ανάγκη για εκπαίδευση περισσότερο στην αναζήτηση βιβλίων με ποσοστό 87.8% και στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών με ποσοστά πάνω από 60.0%. Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω οι χρήστες αντιμετωπίζουν πρόβλημα επειδή δεν υπάρχει κανείς να τους δώσει κάποιες σχετικές πληροφορίες πάνω σε οτιδήποτε αναζητούν. Έτσι λοιπόν εκφράζουν την επιθυμία να υπάρξουν προγράμματα εκπαίδευσης στα οποία και θα συμμετείχε ένα ικανοποιητικό ποσοστό χρηστών(75.3%). Για το λόγο αυτό η βιβλιοθήκη θα μπορούσε να διοργανώνει κάποιες συναντήσεις της με οποίον χρήστη το επιθυμεί για περαιτέρω πληροφόρηση, ακόμη θα μπορούσε να διοργανώνει κάποια σεμινάρια όπου θα γινόταν περιήγηση στις υπηρεσίες μέσω power point ή με τη διανομή ενημερωτικών και βοηθητικών φυλλαδίων.

Από παλαιότερες μελέτες βιβλιογραφιών γίνεται φανερό ότι οι βιβλιοθήκες ακολουθούν μια πορεία ανάπτυξης περισσότερο προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Παρόλα αυτά οι χρήστες των βιβλιοθηκών έχουν έλλειψη δεξιοτήτων απέναντι σ' αυτές τις υπηρεσίες με αποτέλεσμα να κάνουν πολλά και συχνά λάθη στο χειρισμό. Αυτό απαιτεί την απόκτηση νέας γνώσης μέσα από προγράμματα εκπαίδευσης, στη χρήση της βιβλιοθήκης γενικότερα και των νέων υπηρεσιών αλλά και των παλαιότερων. Φαίνεται ακόμη ότι οι χρήστες έχουν άγνοια για τις προσφερόμενες αυτές υπηρεσίες οι οποίες εξελίσσονται όπως το απαιτεί η εποχή και όσοι τις γνωρίζουν τις χρησιμοποιούν ελάχιστα. Έτσι οι χρήστες δείχνουν προτίμηση στην έντυπη συλλογή, δηλαδή στον παραδοσιακό ρόλο της βιβλιοθήκης. Η βιβλιοθήκη με τη σειρά της θα πρέπει από τη στιγμή που έχει μπει σε στάδιο εξέλιξης και ανάπτυξης να προσεγγίσει ανάλογα και τους χρήστες της, μέσα από προγράμματα εκπαίδευσης και γενικότερα από την προβολή της. Για όλα αυτά βασικός παράγοντας είναι τα άτομα που θα συμμετέχουν στη διαδικασία αυτή, πρέπει να είναι άριστα καταρτισμένα και φιλικά ώστε να μπορούν να απορροφήσουν με την εικόνα τους τη συμπάθεια των χρηστών.

Συνεχίζοντας στην έρευνά μας, γίνεται αντιληπτό ότι οι χρήστες δεν χρησιμοποιούν οπτικοακουστικό υλικό(93.4%). Ο λόγος είναι ότι αν και υπάρχει έστω και σε μη ικανοποιητικό αριθμό, δεν μπορεί να δοθεί στους χρήστες παρά μόνο στους καθηγητές τους

T.E.I. οι οποίοι έχουν το δικαίωμα να χρησιμοποιήσουν και την αίθουσα που είναι κατάλληλη για το σκοπό αυτό.

Ακόμη οι χρήστες φαίνεται ότι δεν χρησιμοποιούν αρκετά τα περιοδικά και τις εφημερίδες της βιβλιοθήκης(79.1%), ο λόγος που σκέφτεται κανείς στην περίπτωση αυτή είναι ότι απλά τα αγνοούν και δείχνουν προτίμηση στα βιβλία.

Στην τελευταία ερώτηση της έρευνας, όπου ο κάθε χρήστης μπορούσε να σχολιάσει οτιδήποτε θεωρούσε σημαντικό οι απαντήσεις δεν ήταν πολλές και παρατηρεί κανείς ότι περιορίζονται περισσότερο στην παραδοσιακή λειτουργία της βιβλιοθήκης, αναφέρονται δηλαδή περισσότερο προτάσεις που αφορούν την έντυπη συλλογή της, όπως να υπάρξουν περισσότερα αντίτυπα βιβλίων με πιο νέες εκδόσεις. Αναφέρθηκε επίσης αρκετά και κάτι που ήδη σχολιάστηκε στο κυρίως ερωτηματολόγιο και αυτό είναι το θέμα του αναγνωστηρίου, των υπολογιστών και του ωραρίου. Επίσης αναφέρθηκαν στο θέμα των πτυχιακών εργασιών στις οποίες έχει πρόσβαση κάθε χρήστης με αποτέλεσμα πολλές φορές να χάνονται εργασίες και ακόμη αξίζει να σημειωθεί η απάντηση ότι πρέπει να υπάρξει υποδομή για άτομα με ειδικές ανάγκες. Τα άτομα αυτά δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στη βιβλιοθήκη γιατί δεν υπάρχουν ειδικές ράμπες σε κανένα σημείο. Το πρόβλημα όμως δεν σταματάει εδώ. Το T.E.I. Καβάλας είναι αμφιθεατρικής δόμησης και σε πολλά επίπεδα. Η βιβλιοθήκη βρίσκεται στο υψηλότερο επίπεδο του κτιρίου, γεγονός που κάνει την πρόσβαση στα άτομα αυτά ακόμη δυσκολότερη έως ανέφικτη εάν δεν υπάρχει κάποιος να τους βοηθήσει.

Τελειώνοντας πρέπει να πούμε ότι η βιβλιοθήκη πρέπει να λάβει σοβαρά υπ' όψη της όλες τις επιθυμίες των χρηστών που προκύπτουν, όπως το θέμα του αναγνωστηρίου, των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, των υπολογιστών, του φωτοτυπικού, του ωραρίου, να προσφέρει προγράμματα εκπαίδευσης για όσους το επιθυμούν και ότι ακόμη θεωρηθεί απαραίτητο για την καλύτερη λειτουργία της και να προσπαθήσει να τα εφαρμόσει με σκοπό την βελτίωση της προς τους χρήστες της.



## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

Βλάχου-Χαλκιοπούλου, Μ. (1996). “Κοινωνική υπόσταση και ιστορική αναδρομή της Ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης”, *πρακτικά συνεδρίου στο 5<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών* 4-6 Νοεμβρίου, Θεσσαλονίκη. Διαθέσιμο στο : <http://abekt.lib.ucy.ac.cy/synedria/5psab/5psab025.pdf>. [πρόσβαση 04-Μαΐου-2011].

Ζάχος, Κ. Γ. (1999) “Έρευνα Χρήσης των Βιβλιοθηκών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων”, *πρακτικά συνεδρίου* 19-20 Νοεμβρίου, Ιωάννινα. Διαθέσιμο στο: <http://abekt.lib.ucy.ac.cy/synedria/diafora/stat003.pdf>. [πρόσβαση 04-Μαΐου-2011].

Ζαφειρόπουλος, Κ. (2005) *Πως γίνεται μια επιστημονική εργασία;*. Αθήνα, Κριτική.

Κακάλη, Ν., Κάκκου, Μ. και Χρυσοχόου, Ξ. (2008). “Αποτίμηση υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης και Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Παντείου Πανεπιστημίου : έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης”, *πρακτικά συνεδρίου στο 17<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών* 24-26 Σεπτεμβρίου, Ιωάννινα. Διαθέσιμο στο : <http://abekt.lib.ucy.ac.cy/synedria/17psab/17psab041a.pdf>. [πρόσβαση 04-Μαΐου-2011].

Κορομπίλη, Ξ. Σ. και Κακούρη, Μ. Μ. (1999). “Στρατηγική για την ανάπτυξη της Βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Θεσσαλονίκης”, *πρακτικά συνεδρίου στο 8<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών* 20-22 Σεπτεμβρίου, Ρόδος. Διαθέσιμο στο : <http://abekt.lib.ucy.ac.cy/synedria/8psab/8psab018.pdf>. [πρόσβαση 04-Μαΐου-2011].

Κορφιάτη, Μ και Γεωργίου, Π. (1999). “Αξιολόγηση υπηρεσιών : Έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης και υπηρεσίας πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών”, *πρακτικά συνεδρίου στο 8<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών* 20-22 Σεπτεμβρίου, Ρόδος. Διαθέσιμο στο : <http://abekt.lib.ucy.ac.cy/synedria/8psab/8psab033.pdf> [πρόσβαση 04-Μαΐου-2011].

Μάλλιαρη, Α. (2003). “Η εικόνα των χρηστών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών όπως προκύπτει από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους”, *πρακτικά συνεδρίου στο 12<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών* 12-14 Νοεμβρίου, Σέρρες. Διαθέσιμο στο : <http://abekt.lib.ucy.ac.cy/synedria/12psab/12psab042.pdf>. [πρόσβαση 04-Μαΐου-2011].

Μάλλιαρη, Α., Νίτσος, Η., Αρακά, Η. και Τζιρίνη, Μ. (2008). “Σύγχρονες υπηρεσίες ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών : έχουμε πετύχει τους στόχους μας;”, *πρακτικά συνεδρίου στο 17<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών 24-26 Σεπτεμβρίου, Ιωάννινα*. Διαθέσιμο στο : <http://abekt.lib.ucy.ac.cy/synedria/17psab/17psab025a.pdf>. [πρόσβαση 04-Μαΐου-2011].

Μανώλη. Θ. και Χατζηορφανός. Ν (1999). “Η χρήση των Πανεπιστημιακών Βιβλιοθηκών : Στάσεις των χρηστών της Βιβλιοθήκης Επιστημών αγωγής, φιλοσοφίας και ψυχολογίας απέναντι σε αυτήν”, *πρακτικά συνεδρίου στο 8ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών 20-22 Σεπτεμβρίου, Ρόδος*. Διαθέσιμο στο : <http://abekt.lib.ucy.ac.cy/synedria/8psab/8psab036.pdf>. [πρόσβαση 04-Μαΐου-2011].

Πανεπιστήμιο Κύπρου (2007), πρόσβαση 26- Μαΐου – 2011, <<http://www.ucy.ac.cy/>>.

Πανεπιστήμιο Κύπρου- Βιβλιοθήκη(2011), πρόσβαση 26- Μαΐου – 2011,<<http://library.ucy.ac.cy/index.htm>>.

Πανεπιστήμιο Κύπρου-Βιβλιοθήκη-Ψηφιακές συλλογές(2011), πρόσβαση 26- Μαΐου – 2011, <[http://library.ucy.ac.cy/digital\\_library/greek/dig\\_index\\_gr.htm](http://library.ucy.ac.cy/digital_library/greek/dig_index_gr.htm)>.

Παντούλη, Ο. και Νιζαρλίδου, Ε. (2002). “Οι φοιτητές και η εξοικείωση τους με τις νέες τεχνολογίες στην υπηρεσία των Βιβλιοθηκών : Μελέτη περίπτωσης σε δύο Βιβλιοθήκες του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης”, *πρακτικά συνεδρίου στο 11<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών 6-8 Νοεμβρίου, Λάρισα*. Διαθέσιμο στο : <http://abekt.lib.ucy.ac.cy/synedria/11psab/11psab027.pdf>. [πρόσβαση 04-Μαΐου-2011].

Παπατσικουράκης, Χ. (2004). “Ανάγκες και βαθμός ικανοποίησης χρηστών”, *πρακτικά συνεδρίου στο 13<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών 13-15 Σεπτεμβρίου, Κέρκυρα*. Διαθέσιμο στο : <http://abekt.lib.ucy.ac.cy/synedria/13psab/13psab022a.pdf>. [πρόσβαση 04-Μαΐου-2011].

Παρασκευόπουλος, Ν. Ι. (1993). *Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας*. Αθήνα: [χ.ε].

Πολύζου, Σ. Α. (2002). “Το άνοιγμα των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στις τοπικές κοινωνίες : το παράδειγμα του παραρτήματος της σχολής επιστημών του ανθρώπου της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας”, *πρακτικά συνεδρίου στο 11<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών 6-8 Νοεμβρίου, Λάρισα*. Διαθέσιμο στο : <http://abekt.lib.ucy.ac.cy/synedria/11psab/11psab034.pdf> [πρόσβαση 04-Μαΐου-2011].

Ρούσσο, Π. και Ευσταθίου, Γ. (2008). *Σύντομο εγχειρίδιο spss 16.0*. Αθήνα: [χ.ε].

ΤΕΙ Καβάλας. (2011). *Βικιπαίδεια, Η Ελεύθερη Εγκυκλοπαίδεια.*, πρόσβαση 06-Σεπτεμβρίου-2011,  
<[http://el.wikipedia.org/w/index.php?title=%CE%A4%CE%95%CE%99\\_%CE%9A%CE%B1%CE%B2%CE%AC%CE%BB%CE%B1%CF%82&oldid=2719776](http://el.wikipedia.org/w/index.php?title=%CE%A4%CE%95%CE%99_%CE%9A%CE%B1%CE%B2%CE%AC%CE%BB%CE%B1%CF%82&oldid=2719776)>.

Cullen, R. (2001). Perspectives on users satisfaction surveys. *Library Trends*. 49(4):662-686, πρόσβαση 04-Μαΐου-2011,  
<[http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8371/librarytrendsv49i4h\\_opt.pdf?sequence=1](http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8371/librarytrendsv49i4h_opt.pdf?sequence=1)>.

Hiller, S. (2001). Assessing User Needs, Satisfaction, and Library Performance at the University of Washington Libraries, *Library Trends*. 49(4) : 605-625, πρόσβαση 04-Μαΐου-2011,  
<[http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8375/librarytrendsv49i4e\\_opt.pdf?sequence=1](http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8375/librarytrendsv49i4e_opt.pdf?sequence=1)>.

Howard, K. Και Sharp, J. A.(1994). *Η επιστημονική μελέτη*. Μετάφραση από τα Αγγλικά από Νταλάκου, Β., Αθήνα: Gutenberg.

Pinto, M., Fernandez-Marcial, V. & Gomez-Camarero, C. (2010). The impact of information behavior in academic library service quality. *The journal of academic librarianship*.36(1):70-78, πρόσβαση 04-Μαΐου-2011,  
<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133309002067>>.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το παρόν ερωτηματολόγιο ερευνά το επίπεδο ικανοποίησης χρηστών της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης του Τ.Ε.Ι. Καβάλας καθώς και την ποιότητα των υπηρεσιών όπως και τη μελλοντική ανάπτυξη και βελτίωση της. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν μόνο για το σκοπό αυτής της εργασίας.

(Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συνεργασία).

1. Αναφέρεται το φύλο σας.

Ανδρας

Γυναίκα

2. Αναφέρετε την ιδιότητά σας.

Μόνιμος καθηγητής

Έκτακτος καθηγητής

Προπτυχιακός φοιτητής

Μεταπτυχιακός φοιτητής

Εξωτερικός χρήστης

Διοικητικός υπάλληλος

( Εάν δεν είστε φοιτητής μην απαντήσετε στην ερώτηση 3 )

3. Αναφέρετε το τμήμα σας.

ΚΑΒΑΛΑ

ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

ΤΜΗΜΑ : Τεχνολογίας πετρελαίου και φυσικού αερίου

Ηλεκτρολογίας

Μηχανολογίας

Βιομηχανικής πληροφορικής

#### ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ : Λογιστικής   
Διοίκησης επιχειρήσεων   
Διαχείρισης πληροφοριών

#### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΔΡΑΜΑΣ

#### ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΓΕΩΠΟΝΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ : Δασοπονίας και διαχείρισης φυσικού περιβάλλοντος   
Αρχιτεκτονικής τοπίου   
Οινολογίας και τεχνολογίας ποτών

#### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ

ΤΜΗΜΑ : Νοσηλευτικής

4. Πόσο συχνά επισκέπτεστε την βιβλιοθήκη;

Καθημερινά   
2-3 φορές την εβδομάδα   
1 φορά την εβδομάδα   
Κάθε 15 μέρες   
Σπάνια

5. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείται στη βιβλιοθήκη και πόσο συχνά;

	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου
Αναγνωστήριο				
Δανεισμός				
Διαδανεισμός				
Οπτικοακουστικό υλικό(cd-dvd,κλπ)				
Περιοδικά/ Εφημερίδες				
Πληροφοριακό υλικό(εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, κλπ)				

6. Ποιες από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης κάνετε συνήθως χρήση και πόσο συχνά;

	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου
Βιβλιογραφική έρευνα(On line κατάλογος)				
On line βάσεις δεδομένων				
Πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά				
Ιστοσελίδα βιβλιοθήκης				
Internet				

7. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις υπηρεσίες που χρησιμοποιείτε;

	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
Αναγνωστήριο				
Δανεισμός				
Διαδανεισμός				
Οπτικοακουστικό υλικό(cd-dvd,κλπ)				
Περιοδικά/ Εφημερίδες				
Πληροφοριακό υλικό(εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, κλπ)				
Βιβλιογραφική έρευνα(On line κατάλογος)				
On line βάσεις δεδομένων				
Πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά				
Ιστοσελίδα βιβλιοθήκης				
Internet				

8. Τι επιθυμείτε να βελτιώσει η βιβλιοθήκη, για την καλύτερη κάλυψη των αναγκών σας; (επιλέξτε περισσότερες από 1 απαντήσεις).

Εμπλουτισμός συλλογής

Αυτοματοποίηση υπηρεσιών(αυτόματος δανεισμός, κ.α.).

- Περισσότερες θέσεις αναγνωστηρίου
- Περισσότερους Η/Υ
- Αύξηση ωρών λειτουργίας της βιβλιοθήκης
- Αύξηση προσωπικού
- Θέση φωτοτυπικού
- Αριθμός φωτοτυπικού
- Άλλο.....

9. Πώς ενημερώνεστε συνήθως για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης;

Προσωπική παρουσία	
Τηλεφωνικά	
Μέσω άλλου προσώπου	
Μέσω δικτύου(ιστοσελίδα βιβλιοθήκης)	

10. Θεωρείτε πως υπάρχει ανάγκη εκπαίδευσης των χρηστών της βιβλιοθήκης;

- Ναι
- Όχι

11. Αν σας δινόταν η ευκαιρία να παρακολουθήσετε ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών θα το κάνατε;

- Ναι
- Όχι



12. Αν ναι, ποιο τρόπο εκπαίδευσης προτιμάτε; ( Επιλέξτε περισσότερες από 1 απαντήσεις ).

Ενημερωτικά φυλλάδια

Διδασκαλία

Μέσω internet

13. Για ποια θέματα θεωρείτε ότι υπάρχει ανάγκη εκπαίδευσης χρηστών;( Επιλέξτε περισσότερες από 1 απαντήσεις).

Αναζήτηση βιβλίων στον κατάλογο της βιβλιοθήκης και στο ράφι

Χρήση έντυπων εφημερίδων και περιοδικών

Χρήση Internet

Ηλεκτρονική έρευνα υλικού(π.χ. συλλογή πληροφοριών από το διαδίκτυο)

Χρήση βάσεων δεδομένων

Χρήση ηλεκτρονικών περιοδικών

Χρήση πληροφοριακών πηγών(π.χ. εγκυκλοπαίδειες, λεξικά)

14. Κατά τις επισκέψεις σας στη βιβλιοθήκη ζητάτε βοήθεια από το προσωπικό;

Ναι

Όχι

15. Πως αξιολογείτε το προσωπικό της βιβλιοθήκης σύμφωνα με :

	Πολύ καλό	Καλό	Μέτριο	Κακό	Πολύ κακό
Την εξυπηρέτηση που παρέχει					
Τις κατευθύνσεις που σας δίνουν					
Την ανταπόκριση στις ερωτήσεις σας					

16. Παρακαλώ σχολιάστε οτιδήποτε θεωρείτε σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί στο ερωτηματολόγιο.(όπως προβλήματα λειτουργίας, νέες υπηρεσίες, κ.α.)

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

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ (ΠΙΛΟΤΙΚΟ)

Το παρόν ερωτηματολόγιο ερευνά το επίπεδο ικανοποίησης χρηστών της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης του Τ.Ε.Ι. Καβάλας καθώς και την ποιότητα των υπηρεσιών όπως και τη μελλοντική ανάπτυξη και βελτίωση της. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν μόνο για το σκοπό αυτής της εργασίας.

(Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συνεργασία).

1. Αναφέρεται το φύλο σας.

Ανδρας

Γυναίκα

2. Αναφέρετε την ιδιότητά σας.

Μόνιμος καθηγητής

Έκτακτος καθηγητής

Προπτυχιακός φοιτητής

Μεταπτυχιακός φοιτητής

Εξωτερικός χρήστης

Διοικητικός υπάλληλος

3. Αναφέρετε το τμήμα σας.

ΚΑΒΑΛΑ

ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

ΤΜΗΜΑ : Τεχνολογίας πετρελαίου και φυσικού αερίου

Ηλεκτρολογίας

Μηχανολογίας

- Βιομηχανικής πληροφορικής
- ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
- ΤΜΗΜΑ : Λογιστικής
- Διοίκησης επιχειρήσεων
- Διαχείρισης πληροφοριών

- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΔΡΑΜΑΣ
- ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΓΕΩΠΟΝΙΑΣ
- ΤΜΗΜΑ : Δασοπονίας και διαχείρισης φυσικού περιβάλλοντος
- Αρχιτεκτονικής τοπίου
- Οιολογίας και τεχνολογίας ποτών

- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ
- ΤΜΗΜΑ : Νοσηλευτικής

4. Πόσο συχνά επισκέπτεστε την βιβλιοθήκη;

- Καθημερινά
- 2-3 φορές την εβδομάδα
- 1 φορά την εβδομάδα
- Κάθε 15 μέρες
- Σπάνια

5. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείται στη βιβλιοθήκη και πόσο συχνά;

	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου
Αναγνωστήριο				
Δανεισμός				
Διαδανεισμός				
Οπτικοακουστικό υλικό(cd-dvd,κλπ)				
Περιοδικά/ Εφημερίδες				
Πληροφοριακό υλικό(εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, κλπ)				

6. Ποιες από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης κάνετε συνήθως χρήση και πόσο συχνά;

	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου
Βιβλιογραφική έρευνα(On line κατάλογος)				
On line βάσεις δεδομένων				
Πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά				
Ιστοσελίδα βιβλιοθήκης				
Internet				

7. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις υπηρεσίες που χρησιμοποιείτε;

	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
Αναγνωστήριο				
Δανεισμός				
Διαδανεισμός				
Οπτικοακουστικό υλικό(cd-dvd,κλπ)				
Περιοδικά/ Εφημερίδες				
Πληροφοριακό υλικό(εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, κλπ)				
Βιβλιογραφική έρευνα(On line κατάλογος)				
On line βάσεις δεδομένων				
Πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά				
Ιστοσελίδα βιβλιοθήκης				
Internet				

8. Τι επιθυμείτε να βελτιώσει η βιβλιοθήκη σας ως προς τις υπηρεσίες της για την κάλυψη των αναγκών σας; (επιλέξτε περισσότερες από 1 απατήσεις).

- Εμπλουτισμός συλλογής
- Αυτοματοποίηση υπηρεσιών(αυτόματος δανεισμός, κ.α.).
- Περισσότερες θέσεις αναγνωστηρίου
- Περισσότερες θέσεις Η/Υ
- Αύξηση ωρών λειτουργίας της βιβλιοθήκης
- Αύξηση προσωπικού
- Θέση φωτοτυπικού
- Αριθμός φωτοτυπικού
- Άλλο.....

9. Είστε ικανοποιημένος/-η από τη συλλογή της βιβλιοθήκης;

- Πολύ
- Μέτρια
- Λίγο
- Καθόλου

10. Πώς ενημερώνεστε συνήθως για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης;

Προσωπική παρουσία	
Τηλεφωνικά	
Μέσω άλλου προσώπου	
Μέσω δικτύου(ιστοσελίδα βιβλιοθήκης)	

11. Θεωρείτε πως υπάρχει ανάγκη εκπαίδευσης των χρηστών βιβλιοθήκης;

Ναι

Όχι

12. Αν σας δινόταν η ευκαιρία να παρακολουθήσετε ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών θα το κάνατε;

Ναι

Όχι

13. Ποιο τρόπο εκπαίδευσης προτιμάτε;

Ενημερωτικά φυλλάδια

Διδασκαλία

Μέσω internet

14. Για ποια θέματα θεωρείτε ότι υπάρχει ανάγκη εκπαίδευσης;

Αναζήτηση βιβλίων στο ράφι

Χρήση εφημερίδων-περιοδικών

Χρήση βάσεων δεδομένων

Χρήση ηλεκτρονικών περιοδικών



15. Κατά τις επισκέψεις σας στη βιβλιοθήκη ζητάτε βοήθεια από το προσωπικό;

Ναι

Όχι

16. Πως αξιολογείτε το προσωπικό της βιβλιοθήκης σύμφωνα με :

	Πολύ καλό	Καλό	Μέτριο	Κακό	Πολύ κακό
Την εξυπηρέτηση που παρέχει					
Τις κατευθύνσεις που σας δίνουν					
Την ανταπόκριση στις ερωτήσεις σας					

17. Παρακαλώ σχολιάστε οτιδήποτε θεωρείτε σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί στο ερωτηματολόγιο.(όπως προβλήματα λειτουργίας, νέες υπηρεσίες, κ.α.)

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

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ

Στο παράρτημα Γ περιέχονται όλοι οι πίνακες που προέκυψαν από τη στατιστική επεξεργασία με το στατιστικό πακέτο SPSS 16.0 .

**Ερώτηση 1: Αναφέρεται το φύλο σας.**

**Πίνακας1: Φύλο**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Άντρας	82	45,1	45,1	45,1
Γυναίκα	100	54,9	54,9	100,0
Total	182	100,0	100,0	

Ερώτηση 2: Αναφέρεται την ιδιότητά σας.

Πίνακας 2: Ιδιότητα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Μόνιμος Καθηγητής	4	2,2	2,2	2,2
Έκτακτος Καθηγητής	9	4,9	4,9	7,1
Προπτυχιακός φοιτητής	135	74,2	74,2	81,3
Μεταπτυχιακός φοιτητής	9	4,9	4,9	86,3
Εξωτερικός χρήστης	21	11,5	11,5	97,8
Διοικητικός υπάλληλος	4	2,2	2,2	100,0
Total	182	100,0	100,0	

**Ερώτηση 3 : Αναφέρεται το τμήμα σας.**

**Πίνακας 3 : Τμήμα-Καβάλα-Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Τεχνολογίας Πετρελαίου και Φυσικού Αερίου	6	3,3	11,5	11,5
Ηλεκτρολογίας	15	8,2	28,8	40,4
Μηχανολογίας	13	7,1	25,0	65,4
Βιομηχανικής Πληροφορικής	18	9,9	34,6	100,0
Total	52	28,6	100,0	
Missing System	130	71,4		
Total	182	100,0		

**Πίνακας 4: Τμήμα-Καβάλα-Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Λογιστικής	40	22,0	49,4	49,4
Διοίκησης Επιχειρήσεων	26	14,3	32,1	81,5
Διαχείρισης Πληροφοριών	15	8,2	18,5	100,0
Total	81	44,5	100,0	
Missing System	101	55,5		
Total	182	100,0		

**Πίνακας 5: Τμήμα-Παράρτημα Δράμας-Σχολή τεχνολογιών Γεωπονίας**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Αρχιτεκτονικής τοπίου	1	,5	100,0	100,0
Missing System	181	99,5		
Total	182	100,0		

**Πίνακας 6 : Τμήμα-Παράρτημα Διδυμοτείχου**

	Frequency	Percent
Missing System	182	100,0

**Ερώτηση 4: Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη;**

**Πίνακας 7: Συχνότητα επίσκεψης**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθημερινά	21	11,5	11,5	11,5
2-3 φορές την εβδομάδα	33	18,1	18,1	29,7
1 φορά την εβδομάδα	35	19,2	19,2	48,9
Κάθε 15 ημέρες	44	24,2	24,2	73,1
Σπάνια	49	26,9	26,9	100,0
Total	182	100,0	100,0	

**Ερώτηση 5: Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε στη βιβλιοθήκη και πόσο συχνά;**

**Πίνακας 8 : Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών-Αναγνώστηριο**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πολύ	36	19,8	19,8	19,8
Αρκετά	26	14,3	14,3	34,1
Λίγο	78	42,9	42,9	76,9
Καθόλου	42	23,1	23,1	100,0
Total	182	100,0	100,0	

**Πίνακας 9 : Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών-Δανεισμός**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	62	34,1	34,1	34,1
	Αρκετά	45	24,7	24,7	58,8
	Λίγο	74	40,7	40,7	99,5
	Καθόλου	1	,5	,5	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

**Πίνακας 10 : Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών-Διαδανεισμός**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αρκετά	2	1,1	1,1	1,1
	Λίγο	13	7,1	7,1	8,2
	Καθόλου	167	91,8	91,8	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

**Πίνακας 11: Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών-Οπτικοακουστικό υλικό(cd-dvd, κλπ)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αρκετά	2	1,1	1,1	1,1
	Λίγο	10	5,5	5,5	6,6
	Καθόλου	170	93,4	93,4	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

**Πίνακας 12 : Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών-Περιοδικά/Εφημερίδες**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αρκετά	5	2,7	2,7	2,7
	Λίγο	33	18,1	18,1	20,9
	Καθόλου	144	79,1	79,1	100,0
	Total	182	100,0	100,0	



**Πίνακας 13 : Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών-Πληροφοριακό υλικό(εγκυκλοπαίδειες, λεξικά κλπ)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	12	6,6	6,6	6,6
	Αρκετά	25	13,7	13,7	20,3
	Λίγο	75	41,2	41,2	61,5
	Καθόλου	70	38,5	38,5	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

**Ερώτηση 6: Ποιές από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης κάνετε συνήθως χρήση και πόσο συχνά;**

**Πίνακας 14: Συχνότητα χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών-Βιβλιογραφική έρευνα(On line κατάλογος)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	21	11,5	11,5	11,5
	Αρκετά	21	11,5	11,5	23,1
	Λίγο	32	17,6	17,6	40,7
	Καθόλου	108	59,3	59,3	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

**Πίνακας 15: Συχνότητα χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών-On line  
Βάσεις Δεδομένων**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	2	1,1	1,1	1,1
	Αρκετά	12	6,6	6,6	7,7
	Λίγο	12	6,6	6,6	14,3
	Καθόλου	156	85,7	85,7	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

**Πίνακας 16 : Συχνότητα χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών-Πρόσβαση σε  
ηλεκτρονικά περιοδικά**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	3	1,6	1,6	1,6
	Αρκετά	10	5,5	5,5	7,1
	Λίγο	15	8,2	8,2	15,4
	Καθόλου	154	84,6	84,6	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

**Πίνακας 17 : Συχνότητα χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών-Ιστοσελίδα Βιβλιοθήκης**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	30	16,5	16,5	16,5
	Αρκετά	26	14,3	14,3	30,8
	Λίγο	35	19,2	19,2	50,0
	Καθόλου	91	50,0	50,0	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

**Πίνακας 18: Συχνότητα χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών-Internet**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	25	13,7	13,7	13,7
	Αρκετά	44	24,2	24,2	37,9
	Λίγο	61	33,5	33,5	71,4
	Καθόλου	52	28,6	28,6	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

**Ερώτηση 7: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις υπηρεσίες που χρησιμοποιείτε;**

**Πίνακας 19: Ικανοποίηση χρήσης υπηρεσιών-Αναγνωστήριο**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	10	5,5	7,1	7,1
	Μέτρια	18	9,9	12,8	19,9
	Λίγο	59	32,4	41,8	61,7
	Καθόλου	54	29,7	38,3	100,0
	Total	141	77,5	100,0	
Missing	System	41	22,5		
Total		182	100,0		

**Πίνακας 20: Ικανοποίηση χρήσης υπηρεσιών-Δανεισμός**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	68	37,4	37,8	37,8
	Μέτρια	83	45,6	46,1	83,9
	Λίγο	27	14,8	15,0	98,9
	Καθόλου	2	1,1	1,1	100,0
	Total	180	98,9	100,0	
Missing	System	2	1,1		
Total		182	100,0		

**Πίνακας 21: Ικανοποίηση χρήσης υπηρεσιών-Διαδανεισμός**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέτρια	1	,5	6,7	6,7
	Λίγο	10	5,5	66,7	73,3
	Καθόλου	4	2,2	26,7	100,0
	Total	15	8,2	100,0	
Missing	System	167	91,8		
Total		182	100,0		

**Πίνακας 22: Ικανοποίηση χρήσης υπηρεσιών-Οπτικοακουστικό υλικό(cd-dvd, κλπ)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέτρια	3	1,6	23,1	23,1
	Λίγο	2	1,1	15,4	38,5
	Καθόλου	8	4,4	61,5	100,0
	Total	13	7,1	100,0	
Missing	System	169	92,9		
Total		182	100,0		

**Πίνακας 23: Ικανοποίηση χρήσης υπηρεσιών-Περιοδικά/Εφημερίδες**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέτρια	4	2,2	10,5	10,5
	Λίγο	20	11,0	52,6	63,2
	Καθόλου	14	7,7	36,8	100,0
	Total	38	20,9	100,0	
Missing	System	144	79,1		
Total		182	100,0		

**Πίνακας 24: Ικανοποίηση χρήσης υπηρεσιών-Πληροφοριακό υλικό(εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, κλπ)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	58	31,9	52,3	52,3
	Μέτρια	32	17,6	28,8	81,1
	Λίγο	21	11,5	18,9	100,0
	Total	111	61,0	100,0	
Missing	System	71	39,0		
Total		182	100,0		

**Πίνακας 25: Ικανοποίηση χρήσης υπηρεσιών-Βιβλιογραφική έρευνα(On line κατάλογος)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	24	13,2	33,3	33,3
	Μέτρια	41	22,5	56,9	90,3
	Λίγο	7	3,8	9,7	100,0
	Total	72	39,6	100,0	
Missing	System	110	60,4		
Total		182	100,0		

**Πίνακας 26: Ικανοποίηση χρήσης υπηρεσιών-On line Βάσεις Δεδομένων**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	7	3,8	26,9	26,9
	Μέτρια	13	7,1	50,0	76,9
	Λίγο	5	2,7	19,2	96,2
	Καθόλου	1	,5	3,8	100,0
	Total	26	14,3	100,0	
Missing	System	156	85,7		
Total		182	100,0		

**Πίνακας 27: Ικανοποίηση χρήσης υπηρεσιών-Πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	5	2,7	19,2	19,2
	Μέτρια	13	7,1	50,0	69,2
	Λίγο	6	3,3	23,1	92,3
	Καθόλου	2	1,1	7,7	100,0
	Total	26	14,3	100,0	
Missing	System	156	85,7		
Total		182	100,0		

**Πίνακας 28: Ικανοποίηση χρήσης υπηρεσιών-Ιστοσελίδα βιβλιοθήκης**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	39	21,4	42,9	42,9
	Μέτρια	51	28,0	56,0	98,9
	Λίγο	1	,5	1,1	100,0
	Total	91	50,0	100,0	
Missing	System	91	50,0		
Total		182	100,0		



**Πίνακας 29 : Ικανοποίηση χρήσης υπηρεσιών-Internet**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	50	27,5	38,2	38,2
	Μέτρια	77	42,3	58,8	96,9
	Λίγο	4	2,2	3,1	100,0
	Total	131	72,0	100,0	
Missing	System	51	28,0		
Total		182	100,0		

**Ερώτηση 8: Τι επιθυμείτε να βελτιώσει η βιβλιοθήκη για την καλύτερη κάλυψη των αναγκών σας;**

**Πίνακας 30: Βελτίωση**

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Βελτίωση Επιθυμία για βελτίωση-Εμπλουτισμός συλλογής	110	20,0%	61,1%
Επιθυμία για βελτίωση-Αυτοματοποίηση υπηρεσιών(αυτόματος δανεισμός, κ.α.)	48	8,7%	26,7%
Επιθυμία για βελτίωση-Περισσότερες θέσεις αναγνωστηρίου	84	15,3%	46,7%
Επιθυμία για βελτίωση-Περισσότερους Η/Υ	72	13,1%	40,0%
Επιθυμία για βελτίωση-Αύξηση ωρών λειτουργίας της βιβλιοθήκης	101	18,4%	56,1%
Επιθυμία για βελτίωση-Αύξηση προσωπικού	27	4,9%	15,0%
Επιθυμία για βελτίωση-Θέση φωτοτυπικού	10	1,8%	5,6%
Επιθυμία για βελτίωση-Αριθμός φωτοτυπικού	98	17,8%	54,4%
Total	550	100,0%	305,6%

**Ερώτηση 9: Πως ενημερώνεστε συνήθως για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης;**

**Πίνακας 31: Ενημέρωση**

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Ενημέρωση για τις υπηρεσίες-Προσωπική παρουσία	182	60,9%	100,0%
Ενημέρωση για τις υπηρεσίες-Τηλεφωνικά	37	12,4%	20,3%
Ενημέρωση για τις υπηρεσίες-Μέσω άλλου προσώπου	23	7,7%	12,6%
Ενημέρωση για τις υπηρεσίες-Μέσω δικτύου(ιστοσελίδα βιβλιοθήκης)	57	19,1%	31,3%
Total	299	100,0%	164,3%

**Ερώτηση 10: Θεωρείτε πως υπάρχει ανάγκη εκπαίδευσης των χρηστών της βιβλιοθήκης;**

**Πίνακας 32: Ανάγκη για εκπαίδευση χρηστών**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	180	98,9	98,9	98,9
	Όχι	2	1,1	1,1	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

**Ερώτηση 11: Αν σας δινόταν η ευκαιρία να παρακολουθήσετε ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών θα το κάνατε;**

**Πίνακας 33: Συμμετοχή σε πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	137	75,3	75,3	75,3
	Όχι	45	24,7	24,7	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

**Ερώτηση 12: Ποιο τρόπο εκπαίδευσης προτιμάτε;**

**Πίνακας 34 : Εκπαίδευση**

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Εκπαίδευση Προτίμηση στον τρόπο εκπαίδευσης- Ενημερωτικά φυλλάδια	58	19,8%	32,0%
Προτίμηση στον τρόπο εκπαίδευσης- Διδασκαλία	79	27,0%	43,6%
Προτίμηση στον τρόπο εκπαίδευσης-Μέσω Internet	156	53,2%	86,2%
Total	293	100,0%	161,9%

**Ερώτηση 13: Για ποια θέματα θεωρείτε πως υπάρχει ανάγκη εκπαίδευσης χρηστών;**

**Πίνακας 35: Θέματα ανάγκης εκπαίδευσης χρηστών.**

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Θέματα -Αναζήτηση βιβλίων στον κατάλογο της βιβλιοθήκης και στο ράφι	159	29,7%	87,8%
-Χρήση έντυπων εφημερίδων και περιοδικών	48	9,0%	26,5%
-Χρήση Internet	36	6,7%	19,9%
-Ηλεκτρονική έρευνα υλικού(π.χ. συλλογή πληροφοριών απο το διαδίκτυο	38	7,1%	21,0%
-Χρήση βάσεων δεδομένων	115	21,5%	63,5%
-Χρήση ηλεκτρονικών περιοδικών	113	21,1%	62,4%
-Χρήση πληροφοριακών πηγών(π.χ. εγκυκλοπαίδειες, λεξικά)	26	4,9%	14,4%
Total	535	100,0%	295,6%

**Ερώτηση 14: Κατά τις επισκέψεις σας στη βιβλιοθήκη ζητάτε βοήθεια από το προσωπικό;**

**Πίνακας 36 : Βοήθεια απο το προσωπικό**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	182	100,0	100,0	100,0

**Ερώτηση 15: Πως αξιολογείτε το προσωπικό της βιβλιοθήκης;**

**Πίνακας 37: Αξιολόγηση προσωπικού ως προς-την εξυπηρέτηση που παρέχει**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πολύ καλό	73	40,1	40,1	40,1
Καλό	71	39,0	39,0	79,1
Μέτριο	33	18,1	18,1	97,3
Κακό	5	2,7	2,7	100,0
Total	182	100,0	100,0	

**Πίνακας 38: Αξιολόγηση προσωπικού ως προς-τις κατευθύνσεις που σας δίνουν**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ καλό	68	37,4	37,4	37,4
	Καλό	72	39,6	39,6	76,9
	Μέτριο	37	20,3	20,3	97,3
	Κακό	5	2,7	2,7	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

**Πίνακας 39: Αξιολόγηση προσωπικού ως προς-την ανταπόκριση στις ερωτήσεις σας**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ καλό	72	39,6	39,6	39,6
	Καλό	71	39,0	39,0	78,6
	Μέτριο	33	18,1	18,1	96,7
	Κακό	6	3,3	3,3	100,0
	Total	182	100,0	100,0	