

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΘΕΜΑ: «ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΤΗ "ΤΡΑΚΕΙΟ" ΔΗΜΟΣΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΛΑΜΙΑΣ»**



ΕΠΟΠΤΡΙΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΓΕΩΡΓΙΑ ΖΑΦΕΙΡΙΟΥ
ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: ΚΑΡΑΔΗΜΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2012

**ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΘΕΜΑ: «ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΤΗ "ΤΡΑΚΕΙΟ" ΔΗΜΟΣΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΛΑΜΙΑΣ»**

**ΕΠΟΠΤΡΙΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΓΕΩΡΓΙΑ ΖΑΦΕΙΡΙΟΥ
ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: ΚΑΡΑΔΗΜΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ**

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2012

**Αφιερωμένη στους γονείς μου
και στον αδερφό μου**

Ευχαριστίες

Η παρούσα πτυχιακή εργασία εκπονήθηκε από τη φοιτήτρια Καραδήμου Ευαγγέλια του τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την καθηγήτρια κα. Γεωργία Ζαφειρίου για την καθοδήγηση, την υποστήριξη και τη βοήθειά της καθ' όλη τη διάρκεια διεκπεραίωσης της παρούσας πτυχιακής εργασίας. Όπως επίσης και για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγησή της, για την επίλυση διαφόρων θεμάτων.

Τέλος, ευχαριστώ από καρδιάς μου τους γονείς μου και τον αδερφό μου, οι οποίοι στήριζαν τις σπουδές μου με διάφορους τρόπους, φροντίζοντας για την καλύτερη δυνατή μόρφωσή μου, για τη συνεχή συμπαράσταση, την αγάπη και την κατανόηση που έδειξαν όλο αυτόν τον καιρό.

«Το σύμπαν (που άλλοι το λένε "η Βιβλιοθήκη") αποτελείται από έναν ακαθόριστο και ίσως άπειρο αριθμό εξαγωνικών στοών, με τεράστιους αεραγωγούς στη μέση, περιφραγμένους με πολύ χαμηλά κάγκελα. Από οποιαδήποτε εξάγωνο φαίνονται οι πάνω και οι κάτω όροφοι, ατελείωτα. Η διαρρύθμιση των στοών απaráλλαχτη...»
(Χόρχε Λουίς Μπόρχες, Η Βιβλιοθήκη της Βαβέλ, σ.147)

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πίνακας συντομογραφιών.....	9
Κατάλογος πινάκων.....	11
Κατάλογος διαγραμμάτων.....	13
Εισαγωγή.....	15
<u>Κεφάλαιο 1^ο</u> :Βιβλιογραφική επισκόπηση.....	19
1.1 Βιβλιογραφική Επισκόπηση.....	20
1.2 Δημόσιες (Λαϊκές) Βιβλιοθήκες.....	22
1.3 Η συμβολή των Βιβλιοθηκών στη Δια Βίου Μάθηση.....	26
1.4 Οι νέοι ρόλοι των δημόσιων βιβλιοθηκών στην κοινωνία της πληροφορίας...29	
1.5 Δημόσιες Βιβλιοθήκες και κοινωνικός αποκλεισμός.....	33
1.6 Δημόσιες Βιβλιοθήκες και νέοι-ες (18-30 ετών).....	37
1.7 Δημόσιες Βιβλιοθήκες και άτομα μεγάλης ηλικίας.....	40
1.8 Κώδικας Δεοντολογίας του Βιβλιοθηκονόμου.....	41
1.9 Έρευνες σε Δημόσιες / Δημοτικές Βιβλιοθήκες.....	47
<u>Κεφάλαιο 2^ο</u> : Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λαμίας.....	55
2.1 Ιστορία της Λαμίας- Δήμος Λαμιέων.....	56
2.2 Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λαμίας.....	58
2.3 Σκοπός – Φυσιογνωμία.....	59
2.4 Συλλογές.....	60
2.5 Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης.....	63
2.6 Υποχρεώσεις Προσωπικού.....	63
2.7 Δανεισμός – Αναγνωστήριο.....	64

2.7.1 Δανεισμός – Δικαιώματα & Υποχρεώσεις Χρηστών.....	64
2.7.2 Υπηρεσίες Αναγνωστηρίου – Συμπεριφορά Χρηστών.....	66
2.8 Λειτουργία Δημόσιου Κέντρου Πληροφόρησης (Δ.Κ.Π).....	67
2.8.1 Άδεια χρήσης & περιορισμός στο ΔΚΠ.....	67
2.8.2 ΔΚΠ & ειδικές κατηγορίες πληθυσμού.....	68
2.8.3 Χρόνος και διάρκεια χρήσης των Η/Υ του ΔΚΠ.....	69
2.8.4 Επικοινωνία, Online υπηρεσίες, Κοινωνική δικτύωση κλπ.....	70
2.8.5 Εκτυπώσεις.....	70
2.8.6 Βοήθεια.....	71
2.9 Παιδικό & Εφηβικό τμήμα.....	71
2.10 Κινητή Μονάδα.....	71
2.11 Διαδανεισμός.....	72
2.12 Πρακτική Άσκηση Σπουδαστών & Προσφορά Εθελοντικής Εργασίας.....	72
<u>Κεφάλαιο 3^ο : Μεθοδολογία έρευνας</u>	73
3.1 Εισαγωγή.....	74
3.2 Μέθοδοι συλλογής υλικού.....	76
3.3 Ερωτηματολόγιο.....	78
3.3.1 Δημιουργία ερωτηματολογίου.....	79
3.3.2 Τύποι ερωτήσεων.....	81
3.3.3 Διατύπωση των ερωτήσεων.....	84
3.3.4 Υλική και Τυπογραφική παρουσίαση.....	84
3.3.5 Μέθοδοι Συμπλήρωσης Ερωτηματολογίου.....	85
3.4 Πιλοτικό Ερωτηματολόγιο.....	87
3.5 Παρουσίαση ερωτηματολογίου.....	89

3.6 Δειγματοληψία – Είδη Δειγματοληψίας.....	91
3.7 Προβλήματα που παρουσιάστηκαν κατά την διεξαγωγή της έρευνας.....	93
3.8 Διεξαγωγή της έρευνας.....	94
3.9 Ανάλυση στοιχείων.....	95
<u>Κεφάλαιο 4^ο : Αποτελέσματα έρευνας</u>	96
4. Αποτελέσματα έρευνας.....	97
<u>Κεφάλαιο 5^ο : Συμπεράσματα & Προτάσεις</u>	139
5.1 Συμπεράσματα.....	140
5.2 Προτάσεις.....	144
<u>Βιβλιογραφία</u>	145
➤ Ελληνική.....	145
➤ Ξενόγλωσση.....	149
Παράρτημα I : Ερωτηματολόγιο	152

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

➤ Ελληνική:

A.B.E.K.T:	Σύστημα Αυτοματισμού Βιβλιοθηκών του Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης
A.E.I:	Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
Αι.:	Αιώνας
ΑμεΑ:	Άτομα με Ειδικές Ανάγκες
A.T.E.I:	Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
Βλ.:	Βλέπε
Δηλ.:	Δηλαδή
ΔΚΠ	Δημόσιο Κέντρο Πληροφόρησης
ΕΕΒΕΠ	Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων & Επιστημόνων Πληροφόρησης
Εκδ.:	Έκδοση
Η/Υ:	Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές
Ι.Ε.Κ:	Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης
κ.ά.:	και άλλα
ΚΑΤΕΕ:	Κέντρα Ανώτερης Τεχνικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης
κλπ.:	και λοιπά
κ.ο.κ.:	και ούτω καθεξής
ΚΠΣ	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
μ.Χ.:	μετά Χριστόν
ΝΠΔΔ:	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
Ο/Α:	οπτικοακουστικό υλικό
ΟΑΕΔ	Οργανισμός Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού
π.Χ.:	προ Χριστού

π.χ: παραδείγματος χάριν
TEI: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα

➤ **Ξενόγλωσση:**

AACR2 Anglo-American Cataloguing Rules 2
ALA: American Library Association
CD-ROM: Compact Disc Read-Only Memory
DVD: Digital Versatile Disc
E-mail: Electronical Mail
FAIFE Free Access to Information and Freedom Expression
IFLA: International Federation of Library Associations
OPAC: Online Public Access Catalogue
SLA: Special Library Association
SPSS: Statistical Package for Social Science
YALSA: Young Adult Library Services Association

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας Α1 Φύλο.....	100
Πίνακας Α2 Ηλικία.....	101
Πίνακας Α3 Ιδιότητα.....	102
Πίνακας Α4 Μορφωτικό Επίπεδο.....	103
Πίνακας Β1 Επισκεψιμότητα.....	104
Πίνακας Β2 Λόγοι Επίσκεψης.....	105
Πίνακας Β3 Προορισμός του υλικού που δανείζονται	106
Πίνακας Γ1 Προτίμηση Θεματικών Κατηγοριών.....	107
Πίνακας Γ2 Ελλιπείς Κατηγορίες.....	109
Πίνακας Γ3 Υλικό για Εμπλουτισμό.....	111
Πίνακας Γ4 Χρησιμοποίηση του Πληροφοριακού Υλικού	112
Πίνακας Γ5(i) Ξενόγλωσσα Βιβλία.....	113
Πίνακας Γ5(ii) Γλώσσα Προτίμησης.....	114
Πίνακας Γ6 Κριτήριο Επιλογής Υλικού.....	115
Πίνακας Δ1α Υπηρεσίες που γνωρίζουν.....	116
Πίνακας Δ1β Υπηρεσίες που δεν γνωρίζουν.....	117
Πίνακας Δ2 Υπηρεσίες που χρησιμοποιούν.....	118
Πίνακας Δ3α Αναγνωστήριο.....	119
Πίνακας Δ3β Δανεισμός.....	120
Πίνακας Δ3γ Κράτηση Βιβλίων.....	121
Πίνακας Δ3δ Ανανέωση Βιβλίων.....	122
Πίνακας Δ3ε Φωτοαντίγραφα.....	123

Πίνακας Δ3στ Χρήση Περιοδικών.....	124
Πίνακας Δ3ζ Χρήση Εφημερίδων.....	125
Πίνακας Δ3η Χρήση Ο/Α υλικού.....	126
Πίνακας Δ3θ Δωρεάν Πρόσβαση Internet.....	127
Πίνακας Δ3ι Δωρεάν Χρήση Η/Υ.....	128
Πίνακας Δ3κ Μελέτη παλαιών εκδόσεων.....	129
Πίνακας Δ4 Διάστημα δανεισμού.....	130
Πίνακας Δ5(i) Επισκεψιμότητα στο παιδικό τμήμα	130
Πίνακας Δ5(ii) Επαρκής η συλλογή του.....	131
Πίνακας Δ6 Χρησιμοποίηση της αίθουσας των Η/Υ.....	132
Πίνακας Δ7 Επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας της βιβλ/κης.....	133
Πίνακας Ε1α Αυτοματοποίηση Υπηρεσιών.....	134
Πίνακας Ε1β Αύξηση θέσεων Αναγνωστηρίου.....	135
Πίνακας Ε1γ Αύξηση ωρών λειτουργίας.....	136
Πίνακας Ε1δ Αύξηση θέσεων Η/Υ.....	136
Πίνακας Ε1ε Διαδανεισμός.....	137
Πίνακας Ε1στ Απόσυρση φθαρμένου υλικού.....	138
Πίνακας Στ1 Ησυχία στο χώρο.....	139
Πίνακας Στ2 Καθαροί χώροι.....	139
Πίνακας Στ3 Φωτισμός του χώρου.....	139

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα A1 Φύλο.....	100
Διάγραμμα A2 Ηλικία.....	101
Διάγραμμα A3 Ιδιότητα.....	102
Διάγραμμα A4 Μορφωτικό Επίπεδο.....	103
Διάγραμμα B1 Επισκεψιμότητα.....	104
Διάγραμμα B2 Λόγοι Επίσκεψης.....	105
Διάγραμμα Γ1 Προτίμηση Θεματικών Κατηγοριών.....	107
Διάγραμμα Γ2 Ελλιπείς Κατηγορίες.....	109
Διάγραμμα Γ3 Υλικό για Εμπλουτισμό.....	111
Διάγραμμα Γ4 Χρησιμοποίηση του Πληροφοριακού Υλικού	112
Διάγραμμα Γ5(ii) Γλώσσα Προτίμησης.....	114
Διάγραμμα Γ6 Κριτήριο Επιλογής Υλικού.....	115
Διάγραμμα Δ2 Υπηρεσίες που χρησιμοποιούν.....	118
Διάγραμμα Δ3α Αναγνωστήριο.....	119
Διάγραμμα Δ3β Δανεισμός.....	120
Διάγραμμα Δ3γ Κράτηση Βιβλίων.....	121
Διάγραμμα Δ3δ Ανανέωση Βιβλίων.....	122
Διάγραμμα Δ3ε Φωτοαντίγραφα.....	123
Διάγραμμα Δ3στ Χρήση Περιοδικών.....	124
Διάγραμμα Δ3ζ Χρήση Εφημερίδων.....	125
Διάγραμμα Δ3η Χρήση Ο/Α υλικού.....	126

Διάγραμμα Δ3θ Δωρεάν Πρόσβαση Internet.....	127
Διάγραμμα Δ3ι Δωρεάν Χρήση Η/Υ.....	128
Διάγραμμα Δ3κ Μελέτη παλαιών εκδόσεων.....	129
Διάγραμμα Δ4 Διάστημα δανεισμού.....	130
Διάγραμμα Δ6 Χρησιμοποίηση της αίθουσας των Η/Υ.....	132
Διάγραμμα Δ7 Επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας της βιβλ/κης.....	133
Διάγραμμα Ε1α Αυτοματοποίηση Υπηρεσιών.....	134
Διάγραμμα Ε1β Αύξηση θέσεων Αναγνωστηρίου.....	135
Διάγραμμα Ε1ε Διαδανεισμός.....	137
Διάγραμμα Ε1στ Απόσυρση φθαρμένου υλικού.....	138

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η λέξη Βιβλιοθήκη, την οποία παρέλαβαν εκ της ελληνικής γλώσσας και οι νεότερες ευρωπαϊκές χώρες, χρησιμοποιούνταν κατά τους αρχαιότερους χρόνους στην Ανατολή και στην Αίγυπτο για τη δήλωση του μέρους στο οποίο ήταν κατατεθειμένα τα διοικητικά και τα κοινοτικά έγγραφα.

Οι Σουμέριοι χρησιμοποιούσαν τον όρο «Οίκος των Βιβλίων ή των πινακίδων». Οι βιβλιοθήκες λειτουργούσαν ως είδος σημερινών υποθηκοφυλακείων και ονομάζονταν δημόσιες βιβλιοθήκες. Αργότερα επεκτάθηκαν και συμπεριέλαβαν τα φιλολογικά και τα λοιπά επιστημονικά έργα. Η λέξη αυτή σήμαινε, αρχικά, τον τόπο συγκέντρωσης των βιβλίων έπειτα όμως το άθροισμα των βιβλίων, όπως συμβαίνει και σήμερα λ.χ. η Βιβλιοθήκη του Φωτίου ή Μυριόβιβλος, η Βιβλιοθήκη του Αδαμάντιου Κοραή, η Ιστορική Βιβλιοθήκη του Νίκου Σβορώνου κ.α (Νταβαρίνος, 1999).

«Στην ιστορία γενικά ο όρος Βιβλιοθήκη σημαίνει τη συλλογή βιβλίων με ορισμένη ταξινόμηση και με σκοπό τη διατήρηση και τη διάδοση της γραπτής γνώσης για την πνευματική πρόοδο των ανθρώπων» (Νταβαρίνος, 1999:28).

Τις πρώτες ενδείξεις για την εμφάνιση βιβλιοθηκών στον ευρύτερο ελληνικό χώρο συνάγουμε από πήλινες πινακίδες της Μινωικής και της Μυκηναϊκής εποχής (1400-1100 π.Χ.), που βρέθηκαν σε ανασκαφές (Βρανόπουλος, 1986).

«Οι βιβλιοθήκες ήτανε πάντοτε ο χώρος όπου ο αναγνώστης έβρισκε τις πληροφορίες που αναζητούσε ελεύθερα και δωρεάν. Άλλωστε αποτελούν θεματοφύλακα της πνευματικής κληρονομιάς και αναγκαίο μέσο για μόρφωση και έρευνα.»(Καλλινίκου, 2005:25).

Σύμφωνα με διακήρυξη της UNESCO (1994) η βιβλιοθήκη είναι η τοπική πύλη στη γνώση και περιέχει τις βασικές προϋποθέσεις για μια «Δια Βίου Μάθηση» ανεξάρτητα από φύλο, μορφωτικό επίπεδο, ηλικία, εθνικότητα και οικονομική κατάσταση.

Οι βιβλιοθήκες αποτελούν «λίκνο πολιτισμού» συμβάλλοντας με την πλούσια δράση τους στην πολιτιστική ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών. Κυρίως όμως, στο πλαίσιο της « δια βίου μάθησης » παρέχουν τις υπηρεσίες τους και επιτελούν ουσιαστικό έργο για όλες τις κατηγορίες πολιτών, παιδιών, εφήβους, ενήλικους, μεγάλης ηλικίας άτομα και άτομα με ειδικές ανάγκες. Στο παραδοσιακό περιβάλλον

της Βιβλιοθήκης, ο επισκέπτης μαθαίνει να διαβάζει και να αναζητά την πληροφορία που θέλεις μέσα από τα βιβλία (Δικτυακή Εκπαιδευτική Πύλη Υπουργείου Παιδείας, 2011).

Στο σημερινό μεταβαλλόμενο περιβάλλον οι Βιβλιοθήκες οφείλουν να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του κοινού που εξυπηρετούν. Παρόλο που έχουν γίνει σημαντικά βήματα κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών η ελληνική πραγματικότητα χαρακτηρίζεται από έντονα προβλήματα, ιδιαίτερα για τις Δημόσιες και Δημοτικές Βιβλιοθήκες (Κωσταγιόλας & Κορκίδη, 2007).

Οι Βιβλιοθήκες αυτού του τύπου καλούνται να αποδείξουν για ακόμη μια φορά την αξία τους (Kyriillidou, 2005). Οι προκλήσεις που παρουσιάζονται εξαιτίας των ραγδαίων εξελίξεων στις τεχνολογίες της πληροφόρησης και της οικονομίας και της οικονομίας καθιστούν επιτακτική την ανάγκη οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες να αναλάβουν ηγετικό ρόλο στην πολυσύνθετη και συνάμα συναρπαστική εποχή που διανύουμε (Walzer, Scott & Sutton, 2000).

Ο όρος Public Library στα αγγλικά θα μπορούσε να αποδοθεί στα ελληνικά ως δημόσια ή λαϊκή βιβλιοθήκη. Έχει επικρατήσει ο όρος Δημόσια αλλά συχνά χρησιμοποιείται και ο όρος Δημοτική βιβλιοθήκη. Ουσιαστική διαφορά δεν υπάρχει παρά διοικητική και νομική. Τόσο οι Δημόσιες όσο και οι Δημοτικές βιβλιοθήκες χρηματοδοτούνται αποκλειστικά από δημόσιους πόρους και συνεπώς αποτελούν δημόσιους οργανισμούς δημιουργημένους από τη κυβέρνηση ή την τοπική αυτοδιοίκηση. Η χρήση τους είναι ελεύθερη και απεριόριστη σε όλη την κοινότητα στην οποία ανήκουν χωρίς να γίνεται οποιοσδήποτε φυλετικός, ηλικιακός, εθνικός, ή άλλος διαχωρισμός στους ενδεχόμενους χρήστες. Επίσης, η κάθε βιβλιοθήκη παρέχει έντυπο και μη έντυπο υλικό πληροφόρησης σχετικά με τη λειτουργία της. Τέλος, συμβάλει στην προώθηση της γνώσης και της πληροφόρησης εν γένει καθώς επίσης προάγει την πολιτιστική ανάπτυξη, προσφέρει δυνατότητες ψυχαγωγίας και συμβάλει στην ενίσχυση της δια βίου μάθησης (Παπαϊακώβου, 2009).

Τα καθήκοντα μιας δημόσιας βιβλιοθήκης είναι η παροχή ευκαιριών και υπηρεσιών για την προσωπική εκπαίδευση των πολιτών, η προώθηση των αναγνωστικών συνηθειών της κοινωνίας και της σχέσης της με το βιβλίο, η υποστήριξη του πολιτισμού, η συμβολή στην εξέλιξη και προώθηση των νέων τεχνολογιών και επιστημών.

Η συγκεκριμένη εργασία είναι μια έρευνα που διεξήχθη στη “Τράκειο” Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λαμίας και είχε ως σκοπό :

- να καταγράψει τις ανάγκες των χρηστών της Βιβλιοθήκης,
- να φανερώσει προβλήματα που προκύπτουν από την επίσκεψή τους,
- να διαπιστώσει το βαθμό ικανοποίησης τους από τις υπηρεσίες που παρέχονται,
- πόσο ικανοποιημένοι είναι οι χρηστές από την συλλογή υλικού της Βιβλιοθήκης,
- αν γνωρίζουν τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης,
- αν είναι ευχαριστημένοι με το ωράριο της Βιβλιοθήκης και
- εάν ήθελαν να εμπλουτιστεί η Βιβλιοθήκη με νέο υλικό ή αν είναι ικανοποιημένοι με το ήδη υπάρχον υλικό.

Μετά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από 200 χρηστές, ξεκίνησε η συγγραφή της πτυχιακής εργασίας μου η οποία αποτελείται από τα εξής πέντε κεφάλαια :

➤ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο : ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ :

Γίνεται μια αναφορά για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα, για την ποιότητα υπηρεσιών που προσφέρουν, την ανάπτυξή τους, για τη συμβολή τους στη δια βίου μάθηση, για τους νέους ρόλους στην κοινωνία της πληροφόρησης. Ακόμα, παρουσιάζεται ο κώδικας δεοντολογίας του βιβλιοθηκονόμου και τέλος παρουσιάζονται παλαιότερες έρευνες που πραγματοποιήθηκαν σε δημόσιες και δημοτικές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό.

➤ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο : “ΤΡΑΚΕΙΟΣ” ΔΗΜΟΣΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΛΑΜΙΑΣ

Σε αυτό το κεφάλαιο δίνεται μια περιγραφή της πόλης της Λαμίας και της Δημόσιας Βιβλιοθήκης, του προσωπικού και του τρόπου λειτουργία της.

➤ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Περιγράφεται η μεθοδολογική πορεία της έρευνας. Δηλαδή πια μέθοδος συλλογής υλικού επιλέχθηκε : σύνταξη ερωτηματολογίου, η μέθοδος δειγματοληψίας που χρησιμοποιήθηκε, η μέθοδος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, η διεξαγωγή της έρευνας και ανάλυση των στοιχείων.

➤ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας, με την βοήθεια γραφημάτων και πινάκων σύμφωνα με τα οποία θα οδηγηθούμε στο επόμενο και τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας μου.

➤ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Τέλος, στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα συμπεράσματα και οι απόψεις των χρηστών αλλά και των ερευνητών με σκοπό την επίλυση των προβλημάτων της βιβλιοθήκης.

Για τον εντοπισμό των πηγών χρησιμοποιήθηκαν τα εξής εργαλεία έρευνας:

- www.google.gr (μηχανή αναζήτησης)
- www.metacrawler.com (μηχανή πολλαπλής αναζήτησης)
- www.yahoo.com (οδηγός κατάλογος)
- www.in.gr (θεματική πύλη) και η αναζήτηση έγινε στις παρακάτω

ηλεκτρονικές πηγές:

- Elsevier – Science Direct
- Wilson Web
- Emerald
- Heal – link
- Scopus
- Web of Science.

Επίσης, οι λέξεις – κλειδιά που χρησιμοποιήθηκαν για την διεξαγωγή της συγκεκριμένης έρευνας ήταν: *δημόσιες βιβλιοθήκες, έρευνες χρηστών σε δημόσιες βιβλιοθήκες στο εξωτερικό, κώδικας δεοντολογίας του*

βιβλιοθηκονόμου, δημόσιες βιβλιοθήκες και κοινωνικός αποκλεισμός, δημόσιες βιβλιοθήκες και άτομα μεγάλης ηλικίας, δημόσιες βιβλιοθήκες και νέοι, βιβλιοθήκες και δια βίου μάθηση, public libraries, research in public libraries aboard, code of conduct librarian, public libraries and social exclusion, public libraries and the elderly, public libraries and young, libraries and life long learning, libraries and information society.

Έπειτα ακολουθεί η βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε για την παρούσα έρευνα (ελληνική και ξενόγλωσση) καθώς και ένα παράρτημα, το οποίο περιέχει το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε. Τέλος, για τη συγγραφή της βιβλιογραφίας χρησιμοποιήθηκε το σύστημα παραπομπών του Harvard.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο :

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

1.1 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

Η ιστορία των Βιβλιοθηκών αποτελεί μέρος της ιστορίας του κάθε πολιτισμού. Διάφορες ανάγκες κοινωνικές, οικονομικές, διοικητικές, πολιτικές οδήγησαν στη δημιουργία βιβλιοθηκών (Στάικος, 2002), χώρων δηλαδή αποθήκευσης και φύλαξης των βιβλίων, των εγγράφων αλλά και των γραπτών κειμένων.

Η δημιουργία και η λειτουργία των βιβλιοθηκών συνδέεται άμεσα, με τις εκάστοτε ιστορικές συνθήκες και βέβαια με το υλικό γραφής, την τυπολογία των βιβλίων, το ρόλο του βιβλίου ως συλλογικού αγαθού ή ως μέσου κοινωνικής και πνευματικής υπεροχής. Ήδη από τους Σουμέριους και τους Ασσύριους, από τους Αιγυπτίους και τη Μινωική Κρήτη, οι βιβλιοθήκες συνδέονταν με την οικονομική και κοινωνική πραγματικότητα και προσδιόριζαν το πολιτισμικό γίνεσθαι (Στάικος, 2002).

Οι πρώτες βιβλιοθήκες δημιουργήθηκαν στις κοιτίδες των αρχαίων πολιτισμών και συγκεκριμένα στη Μεσοποταμία και την Αίγυπτο, ως ιδιωτικές και προσιτές σε συγκεκριμένο κοινό (Casson, 2006·Στάικος, 2002). Αρχικά οι βιβλιοθήκες λειτουργούσαν και ως αρχεία, λόγω των συλλογών νομικών, διοικητικών ή εμπορικών εγγραφών (Raven, 2004). Σημαντικό είναι ότι στις βιβλιοθήκες υπήρχαν και αντιγραφικά εργαστήρια. Η βιβλιοθήκη αποτελούσε έναν προνομιακό χώρο όχι μόνο διαφύλαξης της γνώσης αλλά και εκμάθησης της γραφής και μύησης στον κόσμο της γνώσης. Το γεγονός ότι οι βιβλιοθήκες στεγάζονταν σε δημόσια, βασιλικά ή του ιερατείου κτίρια δηλώνει ότι οι συλλογές δεν ήταν ανοιχτές στο κοινό. Αντιθέτως, η πρόσβαση ήταν εφικτή σε ορισμένες μόνο κοινωνικές τάξεις (Στάικος, 2002·Lerner, 2001). Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η Βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας, της οποίας η ύπαρξη, η λειτουργία και η κατάληξη στοιχειοθετούν στη συλλογική μνήμη των αναγνωστών, την εικόνα ενός ιδανικού και χαμένου παραδείσου βιβλιοθήκης.

Σύμφωνα με το Γενικό Συμβούλιο Βιβλιοθηκών Γενικών Αρχείων του Κράτους και της Εκπαιδευτικής Ραδιοτηλεόρασης οι βιβλιοθήκες αποτελούν στοιχείο της πολιτιστικής, εκπαιδευτικής και πληροφοριακής υποδομής της κοινωνίας μας και αναντικατάστατοι φορείς για την συγκέντρωση, διατήρηση και διάθεση για τη χρήση των εντύπων, οπτικοακουστικών και ψηφιακών τεκμηρίων και πληροφόρησης και ως φορείς της πολιτείας για την τοπική εφαρμογή της κοινωνίας της πληροφορίας, την

στήριξη προγραμμάτων δια βίου μάθησης, την ανάπτυξη της πληροφοριακής παιδείας και την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και της κοινωνικής συνοχής (Γενικό Συμβούλιο Βιβλιοθηκών Γενικών Αρχείων του Κράτους και της Εκπαιδευτικής Ραδιοτηλεόρασης, 2011).

Στη διακήρυξη της *UNESCO (1994)* για τις Λαϊκές Βιβλιοθήκες, οι Βιβλιοθήκες μπορούν να διακριθούν στις εξής κατηγορίες : 1) Εθνικές Βιβλιοθήκες, 2) Μεγάλες Βιβλιοθήκες οι οποίες δεν εντάσσονται σε άλλη κατηγορία και μπορεί να διεκπεραιώνουν δραστηριότητες Εθνικής Βιβλιοθήκης για μια γεωγραφική περιοχή, 3) Λαϊκές Βιβλιοθήκες, 4) Βιβλιοθήκες Πανεπιστημίων και άλλων Ινστιτούτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες), 5) Σχολικές Βιβλιοθήκες (Κέντρα Πηγών Μάθησης), 6) Ειδικές Βιβλιοθήκες.

Οι δημόσιες βιβλιοθήκες είναι εκείνες που ανοίγουν το δρόμο για τη συμμετοχή των πολιτών στην πολιτιστική και κοινωνική ζωή, κάνοντας έτσι πράξη το αίτημα που διατύπωσε η IFLA το 1994 στο « Public Library Manifesto» της. Παρέχοντας τις υπηρεσίες και διαθέτοντας το υλικό και τα μέσα, η δημόσια βιβλιοθήκη διαδραματίζει βασικό ρόλο στην παιδεία. Ταυτόχρονα συμβάλλει ουσιαστικά στην ικανοποίηση του αιτήματος των ίσων ευκαιριών (IFLA, 1994).

Στην Ελλάδα δυστυχώς παρατηρούμε ότι οι βιβλιοθήκες λειτουργούν χωρίς να υπάρχει κάποιο ενιαίο θεσμικό πλαίσιο. Ειδικά για τις δημοτικές βιβλιοθήκες δεν υπάρχει καμία νομοθετική πρόβλεψη.

Από το 2000 οι Δημόσιες Κεντρικές Βιβλιοθήκες υλοποίησαν το πρόγραμμα του Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ «Υποστήριξης της Εκπαιδευτικής Πράξης από Κινητές Βιβλιοθήκες», ένα πρόγραμμα συγχρηματοδοτούμενο κατά 75% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και κατά 25% από τους Εθνικούς πόρους. Εποπτεύονται από το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και σήμερα ανέρχονται σε 46 σε όλη την επικράτεια. Από αυτές οι 29 διαθέτουν Κινητές Βιβλιοθήκες, γνωστά ως «βιβλιοαυτοκίνητα», οι οποίες έχουν ως *σκοπό* να καλύψουν τις ανάγκες εκείνων των σχολείων που δεν διαθέτουν Σχολικές Βιβλιοθήκες. Οι 9 από τις 46 έχουν χαρακτηριστεί «ιστορικές» διότι ο χρόνος λειτουργίας τους υπερβαίνει τον αιώνα και διαθέτουν σημαντικές παλαιές συλλογές. Ακόμη με βάση τα στοιχεία της Στατιστικής του Υπουργείου Πολιτισμού, σήμερα υπολογίζεται ότι στον ελλαδικό χώρο υπάρχουν 686 Δημοτικές και Κοινοτικές Βιβλιοθήκες (Υπουργείο Πολιτισμού, 2011).

1.2 ΔΗΜΟΣΙΕΣ (ΛΑΪΚΕΣ) ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Στην εποχή της πληροφόρησης, οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό κοινωνικό και πολιτιστικό ρόλο. Οι δημόσιες βιβλιοθήκες οφείλουν να υποδεικνύουν ότι η οργάνωση, η συλλογή και οι υπηρεσίες τους ανταποκρίνονται πλήρως στις ανάγκες του κοινού που εξυπηρετούν. Εξαιτίας των ραγδαίων εξελίξεων στις τεχνολογίες της πληροφόρησης, παρουσιάζονται προκλήσεις οι οποίες καθιστούν επιτακτική την ανάγκη οι δημόσιες βιβλιοθήκες να αναλάβουν ηγετικό ρόλο στην πολυσύνθετη εποχή μας (Κωσταγιόλας & Κορκίδη, 2007)

Τι είναι όμως οι Δημόσιες (ή Λαϊκές) Βιβλιοθήκες ;

Γενικά μπορούν να οριστούν ως «οι Βιβλιοθήκες που έχουν ως στόχο να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες για πληροφόρηση, εκπαίδευση, επιμόρφωση, ψυχαγωγία κλπ του πληθυσμού μιας συγκεκριμένης κοινότητας (περιοχής, πόλης, συνοικίας, χωριού κλπ). Μπορεί να εξυπηρετούν το γενικό κοινό ή επιμέρους κατηγορίες αυτού του κοινού, όπως παιδιά, ασθενείς, στρατευμένους, εργάτες και υπαλλήλους κλπ» (Μπώκος, 2001:167).

Σύμφωνα με τον *Κανονισμό Λειτουργίας των Δημόσιων Βιβλιοθηκών* ακριβώς όπως πάρθηκε από τη διακήρυξη των IFLA/ UNESCO του 1994, μια Δημόσια Βιβλιοθήκη πρέπει:

1. να δημιουργεί και να ενισχύει τη συνήθεια της ανάγνωσης στα παιδιά από πολύ μικρή ηλικία.
2. να υποστηρίζει τόσο την εξατομικευμένη όσο και την αυτοκαθοριζόμενη μάθηση καθώς και την επίσημη εκπαίδευση σε όλα τα επίπεδα
3. να προσφέρει ευκαιρίες για προσωπική δημιουργική ανάπτυξη
4. να διεγείρει τη φαντασία και τη δημιουργικότητα των παιδιών και των νέων
5. να καλλιεργεί τη συναίσθηση της αξίας της πολιτισμικής κληρονομιάς, το θαυμασμό για τις καλές τέχνες , τα επιστημονικά επιτεύγματα και τις καινοτομίες
6. να παρέχει πρόσβαση στις πολιτιστικές εκφράσεις όλων των παραστατικών τεχνών
7. να ενθαρρύνει τον διαπολιτισμικό διάλογο και να αντιμετωπίζει ευνοϊκά την πολιτισμική ποικιλομορφία
8. να στηρίζει την προφορική παράδοση

9. να εξασφαλίζει πρόσβαση για τους πολίτες σε όλα τα είδη των τοπικών πληροφοριών της κοινότητας στην οποία ανήκουν
10. να παρέχει επαρκείς υπηρεσίες πληροφόρησης στις τοπικές επιχειρήσεις, τις ενώσεις και τις ενδιαφερόμενες ομάδες
11. να διευκολύνει την ανάπτυξη των βασικών δεξιοτήτων στην εκπαίδευση της πληροφορικής και τη χρήση των υπολογιστών
12. να υποστηρίζει και να συμμετέχει σε δραστηριότητες και προγράμματα βασικής εκπαίδευσης για όλες τις ηλικιακές ομάδες, λαμβάνοντας, εάν το κρίνει απαραίτητο, η ίδια η βιβλιοθήκη πρωτοβουλίες για τέτοιες δραστηριότητες (IFLA/ UNESCO, 1994).

Η δημόσια βιβλιοθήκη εμφανίσθηκε από την εποχή του Ιούλιου Καίσαρα. Επίσης ο θεσμός εμφανίσθηκε και κατά την Αναγέννηση στην Ιταλία, ενώ στην Αγγλία ιδρύθηκαν αρχικά δημόσιες βιβλιοθήκες από το τέλος του 17^{ου} αιώνα, καλούμενες ως κοινωνικές βιβλιοθήκες. Η πιο σημαντική όμως κίνηση για ανάπτυξη δημόσιων βιβλιοθηκών παρατηρείται στην Αγγλία τον 19^ο αιώνα. Κατά το 1850 με την «Public Library Act» κατόρθωσαν οι κυβερνήσεις να εξασφαλίσουν ιδιαίτερα κονδύλια για την συντήρηση της δημόσιας βιβλιοθήκης. Την ίδια εποχή εμφανίσθηκαν με την ίδια πορεία η δημόσια βιβλιοθήκη και στις Ηνωμένες Πολιτείες ώστε το 1850 να αριθμούν 35 δημόσιες βιβλιοθήκες (Χαλκιοπούλου-Βλάχου, 1998).

Οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες (καθώς και οι Δημοτικές και Κοινοτικές) είναι από τους αρχαιότερους θεσμούς στον τόπο μας και άρρηκτα συνδεδεμένες με την εξέλιξη του ελληνικού κράτους. Στις αρχές του 19^{ου} αιώνα, όταν ο ελληνισμός βρισκόταν στο στάδιο της πνευματικής και οικονομικής ανάπτυξής του, δημιουργούνται οι πρώτες, ανοιχτές στο κοινό, βιβλιοθήκες πολλές από τις οποίες έγιναν με την πρωτοβουλία και το μεράκι απλών ανθρώπων (Βρανόπουλος, 1986).

Μ' αυτήν την πορεία η δημόσια βιβλιοθήκη έφθασε μέχρι και σήμερα να καλύπτει ένα μεγάλο χώρο στο τομέα των βιβλιοθηκών ορισμένη ως συλλογή βιβλιακού και μη βιβλιακού υλικού που συντηρείται κυρίως από την πολιτεία και έχει σκοπό να εξυπηρετεί την κοινότητα των ανθρώπων, όπου βρίσκεται, ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλλου και πνευματικού επιπέδου τους με τις παρακάτω υπηρεσίες :

- 1. Να αποτελεί θεματοφυλάκιο ποικίλης γνώσης τόσο του παρελθόντος όσο και σύγχρονης.

- 2 . Να οργανώνει και να διαχειρίζεται την συλλογή των τεκμηρίων κάθε μορφής σύμφωνα με βιβλιοθηκονομικούς σύγχρονους τρόπους και μέσα.
- 3. Να διαθέτει την πληροφορία και την γνώση σε μορφές, που να εξυπηρετούν τους χρηστές κάθε πνευματικού επιπέδου και ανάλογα με την ηλικία τους και το φύλο τους.
- 4. Να προωθεί συνεργασίες με άλλες βιβλιοθήκες και οργανισμούς για ανταλλαγή αναγνωστικού υλικού καθώς και για πραγματοποίηση δωρεών από βιβλιοθήκη σε βιβλιοθήκη.
- 5. Να επιτυγχάνει την προσέγγιση των χρηστών στο βιβλίο με κινητές βιβλιοθήκες για περιοχές που στερούνται δημοσίας ή κοινοτικής βιβλιοθήκης.
- 6. Να αναπτύσσει προγράμματα κοινωνικού ενδιαφέροντος μέσω των οποίων οι χρήστες να βρίσκουν λύσεις σε προσωπικά, οικογενειακά ή διαπροσωπικά προβλήματα.
- 7. Να οργανώνει εκπαιδευτικά προγράμματα για μύηση της κοινότητας σε θέματα σύγχρονης γνώσης και τεχνολογίας.
- 8. Να παρέχει στους χρήστες χώρους και μέσα ανάγνωσης, αυτοπληροφόρησης, προβλέποντας επιπλέον και για τους χρήστες με ειδικές ανάγκες.

Για την επίτευξη των παραπάνω υπηρεσιών η δημόσια βιβλιοθήκη αναπτύσσεται λειτουργικά και διοικητικά σε γενικές γραμμές (Ανδρεάδου, 1984-85).

Λόγω του σημαντικού έργου που παρέχει η δημόσια βιβλιοθήκη αρκετοί επαγγελματικοί οργανισμοί του χώρου της Βιβλιοθηκονομίας, ασχολήθηκαν ιδιαίτερα και σε συνεργασία μεταξύ τους έχουν καθορίσει ορισμένα πρότυπα δομής και λειτουργίας της δημόσιας βιβλιοθήκης ώστε να επιτυγχάνεται η συμφωνία στην παροχή των υπηρεσιών, η ανταλλαγή των δεδομένων και η σύμπραξη σε διάφορα συνέδρια και άλλες συναρτήσεις. Εξ' αυτών κυρίως η IFLA, η ALA και η UNESCO αναλαμβάνουν ύψιστης σημασίας αποστολές.

Οι δημόσιες βιβλιοθήκες δεν συμβάλλουν μόνο στην πληροφόρηση και την εγκυκλοπαιδική μόρφωση αλλά και στην επαγγελματική εκπαίδευση, επιμόρφωση και συνεχιζόμενη εκπαίδευση, στη σωστή διαμόρφωση του ελεύθερου χρόνου και ιδιαίτερα στην προώθηση του διαβάσματος. Η μετάδοση της καλύτερης και πληρέστερης γνώσης των μέσων και της διαχείρισης της πληροφορίας, η ψηφιακή και

η πληροφοριακή παιδεία. Παράλληλα όμως η δημόσια βιβλιοθήκη έχει γίνει και τόπος επικοινωνίας και συνάντησης και εξελίσσεται επίσης όλο και πιο πολύ σε κέντρο κάθε είδους εκδηλώσεων.

Το υλικό των δημοσίων βιβλιοθηκών περιλαμβάνει βιβλία απ' όλους τους τομείς της γνώσης, εν μέρει και επιστημονικά άρθρα, ειδικά βιβλία για την επαγγελματική κατάρτιση, κάθε είδους λεξικά και εγκυκλοπαίδειες, περιοδικά και εφημερίδες, λογοτεχνία, λογοτεχνία για παιδιά και εφήβους. Από τη δεκαετία του 1970 στο έντυπο υλικό των δημοσίων βιβλιοθηκών έχουν προστεθεί πρώτα απ' όλα τα οπτικοακουστικά μέσα (βίντεο, κασέτες με μουσική και λόγο), κατόπιν, στη δεκαετία του 1990, ηλεκτρονικά και ψηφιακά μέσα (CD, CD-ROM, DVD) καθώς και ηλεκτρονικοί υπολογιστές και πρόσβαση στο διαδίκτυο. Επίσης, δεν είναι λίγες οι δημοτικές βιβλιοθήκες των μεγάλων πόλεων που έχουν εμπλουτίσει το υλικό τους με παρτιτούρες και μουσικό υλικό (Μουσικές Βιβλιοθήκες) (Seefeldt & Syre, 2007).

Οι σημερινές βιβλιοθήκες δεν είναι πλέον ένας απλός χώρος συγκέντρωσης βιβλίων ούτε απευθύνονται σε ένα συγκεκριμένο κομμάτι της κοινωνίας. Μέσα από διάφορες προηγμένες υπηρεσίες οδηγούν στην πολύπλευρη πληροφόρηση αλλά και μορφωτική εμπειρία, βοηθούν στην θεμελίωση ενός υψηλότερου επιπέδου δια βίου εκπαίδευσης για τα μέλη μιας κοινωνίας. Αποτελούν ένα μοναδικό τόπο συνεύρεσης και συνλειτουργίας ατόμων που τους ενδιαφέρει εκτός από τη γνώση, η πληροφόρηση και η ψυχαγωγία.

Στο εξωτερικό οι Λαϊκές Βιβλιοθήκες χαρακτηρίζονται όλες ως «Δημόσιες Βιβλιοθήκες», κάτι όμως που δεν ισχύει και στην Ελλάδα. Στον ελλαδικό χώρο οι Λαϊκές Βιβλιοθήκες είναι δύο ειδών: α) οι Δημοτικές και οι Κοινοτικές Βιβλιοθήκες, οι οποίες λειτουργούν στα πλαίσια της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και β) οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες, οι οποίες είναι Ν.Π.Δ.Δ εποπτεύονται λειτουργικά και διοικητικά από το Υπουργείο Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων και ανήκουν στην αρμοδιότητα της Ειδικής Γραμματείας Βιβλιοθηκών και Αρχείων.

Τέλος, οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες διοικούνται από τον Προϊστάμενο και την Εφορεία (Διοικητικό Συμβούλιο). Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου διορίζονται από τον Περιφερειακό Διευθυντή και συνήθως είναι άτομα της τοπικής κοινωνίας, τα οποία διακρίνονται για την πνευματική και καλλιτεχνική τους προσφορά, καθώς και εκπρόσωποι της Εκκλησίας, του Εκπαιδευτικού κόσμου και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Λαμπιτσίνη, 2010).

1.3 Η Συμβολή των Βιβλιοθηκών στην Δια Βίου Μάθηση

Σύμφωνα με το άρθρο 2 του νόμου 3879 ΦΕΚ 163/Α/21.09.2010 «Ανάπτυξη της Δια Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις» ως «Δια Βίου Μάθηση» νοούνται όλες οι μορφές μαθησιακών δραστηριοτήτων στη διάρκεια ζωής του ανθρώπου, που αποσκοπούν στην απόκτηση ή την ανάπτυξη γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, οι οποίες συμβάλλουν στη διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης προσωπικότητας, στην επαγγελματική έναρξη και εξέλιξη του ατόμου, στην κοινωνική συνοχή, στην ανάπτυξη της ικανότητας ενεργού συμμετοχής στα κοινά και στην κοινωνική, οικονομική και πολιτισμική ανάπτυξη. Περιλαμβάνει την τυπική εκπαίδευση, τη μη τυπική εκπαίδευση και την άτυπη μάθηση.

Η βιβλιοθήκη ανταποκρίνεται στην ανάγκη της συνεχούς επιμόρφωσης και της δια βίου μάθησης με το να αναπτύσσει δράσεις ενίσχυσης του επιπέδου του προσωπικού της και των χρηστών της. Είναι αναμφισβήτητο ότι οι δραστηριότητες και η αξιοποίηση των βιβλιοθηκών εντάσσονται ή πρέπει να ενσωματωθούν σε ένα γενικότερο πλαίσιο Δια Βίου Μάθησης. Η Δια Βίου Μάθηση περιλαμβάνει «κάθε μαθησιακή δραστηριότητα, η οποία συντελείται σε όλη τη διάρκεια της ζωής με σκοπό τη βελτίωση των γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, στο πλαίσιο μιας προοπτικής προσωπικής κοινωνικής και/ή συσχετιζόμενης με την απασχόληση» (Πυργιώτης & Τσιγκούνη, 2002:168). Κάθε βιβλιοθήκη έχει και μια παιδαγωγική αποστολή, όπου το προσωπικό τους καλείται να λάβει ταυτόχρονα το ρόλο του εκπαιδευόμενου ως προς τις πρακτικές των βιβλιοθηκών όσο και τον εκπαιδευτή ως προς τους αναγνώστες. Κάθε υπάλληλος της βιβλιοθήκης, ανεξάρτητα από το βαθμό του, πρέπει να έχει τα ίδια δικαιώματα πρόσβασης στη διαρκή επαγγελματική επιμόρφωση (Αράχωβα, 2002).

Η Βιβλιοθήκη παράλληλα αξιοποιεί τις δυνατότητες της νέας τεχνολογίας και τον εξοπλισμό της για την υποστήριξη δράσεων εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Οι διαθέσιμοι πόροι στο διαδίκτυο είναι απροσδιόριστοι, τεράστιοι σε αριθμό, μεταβλητοί στην ποιότητα και ανεπαρκείς στην αξιοπιστία, μερικές φορές δαπανηροί και συχνά δύσκολο να εντοπισθούν. Οι έντυπες και ηλεκτρονικές πηγές πληροφοριών των βιβλιοθηκών μπορούν να ενσωματωθούν με έναν συνεπή, συνεκτικό, αλληλοδραστικό και συνεργατικό τρόπο σ' έναν κεντρικό διανεμητή εθνικού θεσμικού κύρους (ΕΒΕ) προσφέροντας έγκυρες και έγκαιρες πληροφορίες.

Ο ρόλος των Δημόσιων Βιβλιοθηκών στην Δια Βίου Μάθηση εξαρτάται από τίνος ευθύνη είναι: α) εάν η πληροφοριακή παιδεία είναι βασική δεξιότητα θα πρέπει να μπορούν να την αναπτύξουν όλοι οι πολίτες. β) εάν όμως η πληροφοριακή παιδεία είναι διαρκής και συνεχής θα πρέπει να φτάνει σε όλους τους πολίτες σε διάφορες φάσεις της ζωής και όλα τα συστήματα και βοηθήματα της εκπαίδευσης εντός και εκτός σχολικού συστήματος θα πρέπει να συμβάλλουν στην ανάπτυξή της. Όμως, η ουσιαστική βάση της Δια Βίου Μάθησης θα πρέπει να προσφέρεται από την υποχρεωτική εκπαίδευση αλλά συγχρόνως θα πρέπει να προχωρά και περαιτέρω. (Gutierrez,2006).

Σύμφωνα με την Διακήρυξη του Toledo (2006) «Οι Βιβλιοθήκες στην Δια Βίου Μάθηση», οι βιβλιοθήκες συμβάλλουν στην βελτίωση των επιπέδων εκπαίδευσης του πληθυσμού. Ακόμα, πρέπει να αναλαμβάνουν και να διεκπεραιώνουν εκπαιδευτικές ενέργειες σε συνεργασία με τους φορείς που είναι υπεύθυνοι για τις βασικές δεξιότητες. Επίσης, πρέπει να δημιουργούνται τοπικά, περιφερειακά και εθνικά φόρουμ για τον στοχασμό, τη διάδοση πληροφοριών και συνεργασία με πρωταρχικά σημεία: α) το πρότυπο και το πλαίσιο ανάπτυξης βασικών δεξιοτήτων και β) την ευέλικτη και προσαρμόσιμη πρόταση αναλυτικού προγράμματος. Τέλος, θα πρέπει να υπάρχει συνεργασία ανάμεσα στη θεωρία και την πράξη και μεταξύ όλων των φορέων που ενδιαφέρονται για τις βασικές δεξιότητες.

1) Δράσεις επιμόρφωσης για το προσωπικό της Βιβλιοθήκης:

- ✚ Επιμορφωτικά σεμινάρια στο χώρο της βιβλιοθήκης ή σε περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο σε θέματα:επιλογή και διάθεση υλικού, ενημέρωση στη χρήση προτύπων και νέων βιβλιοθηκονομικών εργαλείων, νέες τεχνολογίες και βιβλιοθήκες, διαδικτυακές υπηρεσίες, παραγωγή και διαχείριση ψηφιακών και ηλεκτρονικών πηγών, συντήρηση υλικού, διαχείριση βιβλιοθήκης, νέες μέθοδοι προώθησης αναγνωσιμότητας και φιλιαναγνωσίας.
- ✚ Συνεργασία με τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης βιβλιοθηκονομίας για θέματα οργάνωσης και λειτουργίας της βιβλιοθήκης όπως επίσης να διευκολύνεται η εισαγωγή και φοίτηση των υπαλλήλων των βιβλιοθηκών στα προπτυχιακά ή μεταπτυχιακά προγράμματα αυτών των ιδρυμάτων.
- ✚ Κοινές επιμορφωτικές δράσεις τόσο σε υπαλλήλους των δημόσιων βιβλιοθηκών όσο και συνεργατικά με βιβλιοθήκες όμορων κρατών.

- ✚ Διοργάνωση μαθημάτων σε ενήλικες σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης και το Ινστιτούτο Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων .

2) Δράσεις επιμόρφωσης για τους χρήστες:

- ✚ Εκπαίδευση για τη χρήση της βιβλιοθήκης και των πληροφοριακών πηγών.
- ✚ Εκπαιδευτικές δράσεις σε ειδικές κατηγορίες αποκλεισμένων κοινωνικών ομάδων με σκοπό την ενσωμάτωσή τους στην κοινωνία.
- ✚ Συνεργασία με το Ανοιχτό Πανεπιστήμιο, ώστε να εξασφαλίζεται η απαιτούμενη βιβλιογραφία των φοιτητών
- ✚ Διοργάνωση μαθημάτων σε υπαλλήλους σε συνεργασία με το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης.
- ✚ Ενίσχυση των ακίνητων βιβλιοθηκών και αξιοποίησή τους ως κινητές μονάδες επιμόρφωσης σε θέματα νέων τεχνολογιών, υπολογιστών και διαδικτύου.

3) Δράσεις υποστήριξης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης:

- ✚ Εθνικό Σχέδιο ΑΕΙ-ΤΕΙ για εξ αποστάσεως χρήσης πηγών από ένα εθνικό δίκτυο virtual services (εικονικών υπηρεσιών).
- ✚ Σύνδεση του ψηφιακού σχολείου με την ιστοσελίδα του Εθνικού Συσσωρευτή Περιεχομένου Παιδείας και Πολιτισμού (ΕΒΕ).
- ✚ Δράσεις στις βιβλιοθήκες για παροχή εξ αποστάσεως υπηρεσιών σε :
 - α) αλλόγλωσσους και αλλόθρησκους
 - β) άτομα με μαθησιακές δυσκολίες
 - γ) άτομα με ειδικές ανάγκες
 - δ) μαθητές των ελληνικών σχολείων για βοήθεια στη σχολική τους εργασία (Αράχωβα, Πυργιώτης & Τσιγκούνη, 2002:46-49).

Έτσι, το κλειδί για την πραγμάτωση και την επέκταση της κοινωνίας της γνώσης βρίσκεται στο να επιτύχουν οι βιβλιοθήκες ώστε όλοι οι πολίτες να αναπτύσσουν με ικανοποιητικό τρόπο την μαθησιακή ικανότητα στη διάρκεια του βίου τους. Οι δημόσιες βιβλιοθήκες πρέπει να αναλαμβάνουν το ρόλο τους στην επέκταση της πληροφοριακής παιδείας συμβάλλοντας ουσιαστικά στην ανάπτυξη της κοινότητας.

1.4 Οι νέοι ρόλοι των Δημόσιων Βιβλιοθηκών στην κοινωνία της πληροφορίας

Τις τελευταίες δεκαετίες μπορούμε να πούμε ότι βιώνουμε εμφανώς μια κοινωνική αλλαγή, μια μετάβαση από την παλιά βιομηχανική οικονομία σε μια νέα, παγκόσμια οικονομία, της οποίας χαρακτηριστικό στοιχείο είναι η μετατροπή της πληροφορίας σε άμεσο παραγωγικό πόρο και ο μετασχηματισμός των τρόπων εργασίας και επικοινωνίας με τη βοήθεια των νέων τεχνολογιών (Κορομπίλη, 2006).

Οι αλλαγές αυτές επηρεάζουν το κοινωνικό, πολιτικό και πολιτισμικό πλαίσιο και οι νέες πραγματικότητες όπως π.χ τα διάφορα μεταναστευτικά φαινόμενα αλλάζουν σε βάθος την κοινωνία στην οποία ζούμε.

Αυτή η νέα παγκόσμια κοινωνία συνεπιφέρει μεγάλους κινδύνους, δεδομένου ότι βασίζεται σε μια νέα οικονομία με εντελώς διαφορετικές μορφές παραγωγής, στην οποία το βάρος της διανομής των προϊόντων αποκτά μεγαλύτερη σημασία και την εξουσία συγκεντρώνουν οι μεγάλες πολυεθνικές. Γι' αυτό η νέα κοινωνία χρειάζεται όλο και περισσότερους διαύλους κοινωνικής ενσωμάτωσης, πληροφόρησης και γνώσης και αυτή είναι μια νέα δυνατότητα που δίνεται στις δημόσιες βιβλιοθήκες (Κορκίδη, 2003).

➤ Παλαιοί και νέοι ρόλοι των Δημόσιων Βιβλιοθηκών:

Σ' αυτό το νέο πλαίσιο οι δημόσιες βιβλιοθήκες θα πρέπει να στηριχτούν σε τρεις βασικούς άξονες: α) η λειτουργία τους ως στοιχείο κοινωνικής ενσωμάτωσης, ως εγγύηση δημοκρατικής ισότητας της πρόσβασης στην πληροφορία και τη γνώση, β) η διαρκής καινοτομία των υπηρεσιών τους, οι οποίες προσαρμόζονται στις ανάγκες των τομέων εκείνων του πληθυσμού που διαθέτουν λιγότερους πόρους, γ) η χρήση της τεχνολογίας με τις δυνατότητες που αυτή προσφέρει (Κορκίδη, 2003).

Παρακάτω ακολουθούν πιο λεπτομερειακά καθένα από τα θέματα αυτά:

A) Η δημόσια βιβλιοθήκη ως βασικό στοιχείο κοινωνικής ενσωμάτωσης και εγγύηση της πρόσβασης στην πληροφορία.

Αν και οι δημόσιες βιβλιοθήκες διαδραμάτιζαν πάντοτε ένα σημαντικό ρόλο στην κοινωνική ενσωμάτωση, σήμερα ο ρόλος αυτός αποκτά ακόμη μεγαλύτερη σπουδαιότητα. Δεν είναι πλέον αρκετή η δημιουργία ορισμένων σημείων πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Οι νέες μέθοδοι εκμάθησης γραφής και ανάγνωσης απαιτούν ειδική

κατάρτιση και η δημόσια βιβλιοθήκη πρέπει να φροντίσει ώστε όλοι, χωρίς καμία διάκριση ,να έχουν πρόσβαση σ' αυτές και να διαθέτουν όλοι τις ίδιες γνώσεις, που θα τους επιτρέπουν να αξιοποιούν τις δυνατότητες που προσφέρει το Διαδίκτυο. «Η δημοκρατική εγγύηση ισότητας στην πρόσβαση στην πληροφορία στηρίζεται στα σχολεία και τις δημόσιες βιβλιοθήκες. Οι βιβλιοθήκες αποτελούν σημαντικό συμπλήρωμα της σχολικής δραστηριότητας αλλά, κυρίως, αποτελούν το σημαντικότερο θεσμό για τον πληθυσμό που έχει εγκαταλείψει το σχολείο. Οι δημόσιες βιβλιοθήκες σήμερα παίζουν ένα σημαντικό ρόλο στην αποφυγή του «ψηφιακού ρήγματος», προκειμένου η αύξηση των «νέων περιθωριοποιημένων ομάδων» όπως ηλικιωμένοι, πιο φτωχές κοινότητες και μετανάστες να περιοριστεί όσο το δυνατόν περισσότερο» (Adela d' Alos-Moner, 2003:3).

B) Η διαρκής καινοτομία.

Ο δεύτερος άξονας είναι η καινοτομία και αυτή πρέπει να βασιστεί σε μια υπηρεσία προσανατολισμένη κατά 100% στους χρήστες της. Πιο αναλυτικά , μια υπηρεσία προσανατολισμένη κατά 100% στους χρήστες της συνεπάγεται άμεσα διαρκή καινοτομία των προϊόντων της. Οδηγεί στο σχεδιασμό πιο εξατομικευμένων υπηρεσιών, προσαρμοσμένων σε συγκεκριμένες ομάδες: ανέργους, ηλικιωμένους κτλ. Μεταξύ των νέων υπηρεσιών υπάρχουν δυο στις οποίες η δημόσια βιβλιοθήκη πρέπει να δώσει τη δέουσα προσοχή. Η μια σχετίζεται με τον παραγωγικό ιστό, δεδομένου ότι η βιβλιοθήκη πρέπει να βρει τον τρόπο να συνεισφέρει στην οικονομική ανάπτυξη και να δει με ποιον τρόπο μπορεί να συνδράμει τις τοπικές επιχειρήσεις στη χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφόρησης, οι οποίες τους παρέχουν περισσότερες δυνατότητες για να αντεπεξέλθουν στον ανταγωνισμό που χαρακτηρίζει τη σύγχρονη πραγματικότητα. Η δεύτερη υπηρεσία, σχετίζεται άμεσα με τη διοίκηση online, δηλαδή με την τοπική αυτοδιοίκηση από την οποία εξαρτάται η βιβλιοθήκη. «Η δημόσια βιβλιοθήκη έχει τη δυνατότητα να συνεισφέρει στην ενίσχυση της τοπικής κοινότητας μέσω της δημιουργίας τοπικά εστιαζόμενων ψηφιακών περιεχομένων στον παγκόσμιο ιστό, καθώς και στη διευκόλυνση της διαφανούς πρόσβασης στις δημοτικές υπηρεσίες» (Adela d' Alos-Moner, 2003:4).

Οι βιβλιοθηκονόμοι είναι οι καταλληλότεροι για να οργανώνουν τις πληροφορίες που αφορούν μια βιβλιοθήκη γιατί γνωρίζουν τις ανάγκες του

πληθυσμού και τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να δομούνται τα περιεχόμενα. Ωστόσο η καινοτομία δεν αφορά μόνο τις υπηρεσίες, πρέπει να αφορά εξίσου και τα κτίρια, τη διανομή των χώρων μέσα στη βιβλιοθήκη, τη διαρκή κατάρτιση και εκπαίδευση του προσωπικού, καθώς και τις νέες μορφές εργασίας μέσω της ενσωμάτωσης στη βιβλιοθήκη επαγγελματιών και από άλλους τομείς – κοινωνικών λειτουργιών, τεχνικών υπολογιστών κτλ., ανάλογα με το κοινωνικό πλαίσιο στο οποίο δραστηριοποιείται η βιβλιοθήκη (Αράμπαλης, 2003).

Γ) Εντατική χρήση των τεχνολογιών

Ο τρίτος άξονας δράσης των δημόσιων βιβλιοθηκών είναι ο τεχνολογικός δεδομένου ότι, όλο και περισσότερο, οι δημόσιες βιβλιοθήκες πρέπει να βασίζονται μεγάλο μέρος των υπηρεσιών τους στην τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας και να καινοτομούν στον τομέα των νέων υπηρεσιών που βασίζονται στο δίκτυο. Περιοδικά και ηλεκτρονικά βιβλία, υπηρεσίες βίντεο-συνδιάσκεψης, εικονικές βιβλιοθήκες, εικονικές υπηρεσίες πληροφόρησης απαρτίζουν τη νέα πραγματικότητα . «Η διαφορά ανάμεσα σε μια πανεπιστημιακή και μια δημόσια βιβλιοθήκη αφορά την αποστολή τους, δεν διαφέρουν όμως όσον αφορά ένα μέρος του κοινού στο οποίο στοχεύουν, ούτε όσον αφορά ένα μεγάλο μέρος των υπηρεσιών που έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν, όλο και περισσότερο μέσω των ηλεκτρονικών πηγών στο δίκτυο» (Adela d' Alos-Moner, 2003:5). Δημόσιες και πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες συμπίπτουν σήμερα σε έναν τύπο χρήστη: τον επαγγελματία που απαιτεί νέες γνώσεις για την εργασία του ή τον απόφοιτο πανεπιστημίου που αν και έχει τελειώσει το πανεπιστήμιο, δεν παύει να χρειάζεται διαρκή εκπαίδευση και κατάρτιση σε όλη τη διάρκεια της ζωής του. Τέλος, το διαδίκτυο δίνει στις δημόσιες βιβλιοθήκες τη δυνατότητα να παρέχουν ηλεκτρονικά άρθρα ή βιβλία και έρευνες σε βάσεις δεδομένων ακριβώς όπως και τα πανεπιστήμια (Μονιάρου, Χατζημάρη, Τσάφου, 2003).

Πέρα από τον πλήρη εξοπλισμό όσο άρτιος κι αν είναι ή πέρα από τη μηχανογράφηση του καταλόγου, είναι απαραίτητη η εκ νέου σύλληψη της βιβλιοθήκης: ο σημαντικός κοινωνικός της ρόλος, οι υπηρεσίες της, οι συλλογές της, η κατάρτιση και εκπαίδευση του προσωπικού, η κατάρτιση και εκπαίδευση των χρηστών είναι απαραίτητο να εξεύρει η δημόσια βιβλιοθήκη τρόπους με τους οποίους μπορεί να συνεισφέρει στην κοινωνική συνοχή και στην οικονομική ανάπτυξη σε τοπικό επίπεδο, να διεκδικήσει νέο πρωταγωνιστικό ρόλο εμπλουτίζοντας το

παγκόσμιο δίκτυο με τοπικά εστιαζόμενα περιεχόμενα, καθώς και να επινοήσει τρόπους ενίσχυσης της διοίκησης online (Adela d' Alos-Moner, 2003).

Επίσης, οι βιβλιοθήκες πρέπει να επινοήσουν διαφορετικούς τρόπους εργασίας, διαφορετικούς τρόπους διαχείρισης. Οι πόροι είναι περιορισμένοι και πρέπει απαραίτητα να βελτιωθούν μέσω συστηματικής αξιολόγησης των αποτελεσμάτων της δράσης. Η προώθηση των προσφερόμενων υπηρεσιών και των προϊόντων σήμερα γίνεται ακόμα πιο σημαντική, όπως άλλωστε και η ανάπτυξη πρωτοβουλιών με στόχο τον εντοπισμό των νέων αναγκών και την αύξηση του αριθμού των χρηστών. Ακόμα, θα πρέπει να αναζητηθούν νέες πηγές εξωτερικής χρηματοδότησης για συγκεκριμένα προγράμματα κατάρτισης και προσφυγή σε κάποιου είδους εξωτερική ενίσχυση, στους τομείς εκείνους όπου θεωρείται απαραίτητη η ενίσχυση αυτή. Τέλος, θα πρέπει οι βιβλιοθηκονόμοι να εργάζονται με τους νέους τρόπους ώστε να γίνουν υποχρεωτικό σημείο αναφοράς για τους πολίτες που εξυπηρετούν, τη δημοτική αρχή από την οποία εξαρτώνται, αλλά και για να εξακολουθούν να αποτελούν στοιχείο κοινωνικής συνοχής και δημοκρατικών εγγυήσεων για όλους (Αράμπαλης, 2003).

1.5 Δημόσιες Βιβλιοθήκες και Κοινωνικός Αποκλεισμός

Οι δημόσιες βιβλιοθήκες έχουν πολλές δυνατότητες στη διάθεσή τους όσον αφορά την αντιμετώπιση των προβλημάτων κοινωνικού αποκλεισμού από τα οποία πλήττονται κάποιες ομάδες χρηστών. Είναι σημαντικό μέσα σ' αυτή τη διαδικασία να γίνει προσπάθεια αποφυγής όλων των κινδύνων που οδηγούν στον αποκλεισμό των δυσπραγούντων. Οι δημόσιες βιβλιοθήκες μπορούν να εξασφαλίσουν ότι δεν θα συμβεί κάτι τέτοιο με την παροχή πρόσβασης στις υπηρεσίες τους μέσω νέων διαύλων.

Οι δημόσιες βιβλιοθήκες είναι υπηρεσίες που φροντίζει για το γενικό καλό. Είναι σημεία πρόσβασης ανοιχτά σε όσους χρειάζονται πληροφόρηση για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της ζωής. Υπερασπιζόμενες και προωθώντας τη δημοκρατική συμμετοχή, οι δημόσιες βιβλιοθήκες απευθύνονται και στις ανάγκες των ομάδων με ειδικές ανάγκες και των γυναικών. Ενώ, παράλληλα, σε συνεργασία και με μουσεία και αρχεία – για να θέσουν επί παραδείγματι στη διάθεση του κοινού υλικό που αφορά την πολιτιστική κληρονομιά και τα οικογενειακά αρχεία – μπορούν να προωθήσουν την κοινωνική και την πολιτιστική ενσωμάτωση (Πολίτη, 2003).

Ακόμα, οι δημόσιες βιβλιοθήκες έχουν μια ξεχωριστή κουλτούρα: είναι χώροι προσβάσιμοι, πολιτισμένοι και ευχάριστοι. Με πρωτοβουλία τους για επαφή με κατοίκους που είναι απομονωμένοι και όχι καλά πληροφορημένοι μπορεί να ενισχυθεί η συνεκτικότητα του κοινωνικού ιστού της περιοχής τους αλλά και να εδραιωθεί η σημασία του ρόλου τους στην καταπολέμηση διαφόρων κινδύνων (Παναγοπούλου, 2003).

Υπάρχει ανάγκη για πολιτιστική αλλαγή στο χώρο των βιβλιοθηκών προκειμένου να υιοθετηθούν θετικά μέτρα για την υποστήριξη της κοινωνικής ενσωμάτωσης. Η αλλαγή αυτή συνεπάγεται την προσαρμογή και την επέκταση της κλίμακας των υπηρεσιών που παρέχουν οι βιβλιοθήκες, τη δημιουργία νέων δεσμών με την κοινότητα και την αμφισβήτηση κάποιων από τις παραδοσιακές αρχές και πρακτικές των βιβλιοθηκών, γεγονότα που απαιτούν την ενεργή υποστήριξη του προσωπικού της βιβλιοθήκης (Adela d' Alos-Moner, 2003).

«Οι δημόσιες βιβλιοθήκες μπορούν να καταπολεμήσουν τον κοινωνικό αποκλεισμό με τους παρακάτω τρόπους:

1. Την υιοθέτηση της κοινωνικής ενσωμάτωσης ως την επικρατέστερη πολιτική προτεραιότητα για όλες τις βιβλιοθήκες και τα κέντρα πληροφόρησης.
2. Τη διαμόρφωση ειδικών υπηρεσιών για την αντιμετώπιση των αναγκών των μειονοτήτων και της κοινότητας που εξυπηρετούν.
3. Τη δημιουργία βιβλιοθηκών, όπου υπάρχει ζήτηση, αλλά και την ανάπτυξη και τη βελτίωση των υπαρχόντων εγκαταστάσεων και υπηρεσιών – όπου αυτό είναι δυνατό.
4. Τη συμβουλευτική ανάμειξη των κοινωνικά αποκλεισμένων ομάδων για την εξακρίβωση των αναγκών και των προσδοκιών τους.. Η εδραίωση και η διατήρηση αυτών των δεσμών είναι χρονοβόρες διαδικασίες, οι οποίες απαιτούν τη δέσμευση ανθρώπινου δυναμικού.
5. Την υιοθέτηση περισσότερο ευέλικτων ωραρίων λειτουργίας, προσαρμοσμένων στις ανάγκες και στο συμφέρον της κοινότητας που εξυπηρετούν.
6. Λειτουργώντας στο τοπικό επίπεδο ως ένα κύριο σημείο πρόσβασης για οικονομικά προσιτές ή δωρεάν υπηρεσίες και για πληροφορίες (π.χ που έχουν να κάνουν με τις παροχές της κοινωνικής πρόνοιας, τα δικαιώματα του πολίτη, προγράμματα απασχόλησης, κατάρτισης και εκπαίδευσης).
7. Εξετάζοντας τις πιθανότητες εγκατάστασής τους από κοινού με άλλες υπηρεσίες που παρέχονται από την τοπική αυτοδιοίκηση.
8. Την παροχή προγραμμάτων δια βίου μάθησης.
9. Μ ε τη δημιουργία κοινοπραξιών με άλλους.
10. Τη δημιουργία περισσότερων κινητών βιβλιοθηκών, οι οποίες θα βρίσκονται στην πρώτη γραμμή, αντιμετωπίζοντας την απομόνωση των αγροτικών περιοχών ή πιθανά προβλήματα στις συγκοινωνίες και μεταφέροντας τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης τόσο στα προάστια που είναι απομονωμένα όσο και στις διάφορες κωμοπόλεις» (Πολίτη,2003:42).

Όμως, αν πάμε αρκετά χρόνια πίσω, η κατάσταση δεν είναι η ίδια με τη σημερινή. «Για του λόγου το αληθές, το 1999 στάλθηκε ένα ερωτηματολόγιο σε όλες τις δημόσιες βιβλιοθήκες του Ηνωμένου Βασιλείου, στο οποίο μόνο το 63% αυτών απάντησε και αποκαλύφθηκε πόσο ανεπαρκής ήταν η δουλειά που γινόταν:

- 24% των βιβλιοθηκών που απάντησαν είχε μερική ή καθόλου στρατηγική κοινωνικής ενσωμάτωσης ή γινόταν ανεπαρκής αξιοποίηση των υπηρεσιών
- 60% ασχολούνταν με την ενσωμάτωση, αλλά είχε διακοπτόμενη δραστηριότητα.
- 16% μόνο είχε αναπτύξει δραστηριότητα και είχε πάρει πρωτοβουλίες για νέες υπηρεσίες.

Όσον αφορά τις προτεραιότητες σε σχέση με τις υπηρεσίες, υπήρχε, αντί για ελεύθερη πρόσβαση, καθαρή ιεραρχία στις παροχές:

- 82% των βιβλιοθηκών που απάντησαν είχε ως προτεραιότητα τους περιορισμένους στο σπίτι
- 12% είχε ως προτεραιότητα τους ταξιδιώτες
- 5% είχε τους άστεγους.

Ολοκληρώνοντας την αναφορά στο ερωτηματολόγιο, ας τονιστεί ότι μόνο το 54% των βιβλιοθηκών είχε ως προτεραιότητα φυλετικές και εθνικές μειονότητες μετά από τόσα χρόνια που υποτίθεται ότι οι βιβλιοθήκες προσφέρουν υπηρεσίες υψηλού επιπέδου» (Πολίτη,2003:43).

Τέλος, όσον αφορά την οργάνωση μιας βιβλιοθήκης, ένα ακόμη «κλειδί» για την αντιμετώπιση του κοινωνικού αποκλεισμού είναι ο εντοπισμός και η απομάκρυνση των φραγμών που αφορούν τη ζήτηση των υπηρεσιών της. Οι κυριότεροι μπορούν να ομαδοποιηθούν ως εξής:

1. Σχετικοί με τα ιδρύματα (π.χ επιβαρύνσεις ή κανονισμοί)
2. Προσωπικοί και κοινωνικοί (π.χ έλλειψη αυτοπεποίθησης για να ζητήσει κάποιος αυτό που χρειάζεται ή έλλειψη βασικών δεξιοτήτων)
3. Χωροταξικοί (π.χ τοποθεσία, φυσική πρόσβαση μέσα στο κτίριο της βιβλιοθήκης)
4. Σχετικοί με τις αντιλήψεις και τις προσωπικές απόψεις (π.χ «η βιβλιοθήκη δεν είναι για εμάς») (Πολίτη,2003).

Παρ' όλο όμως που πολλές βιβλιοθήκες ξεπερνούν επιτυχώς αυτούς τους φραγμούς, πολλοί εργαζόμενοι σε βιβλιοθήκες τείνουν να δημιουργήσουν νέους. Είναι σαν μην αντιλαμβάνονται τις τεράστιες αλλαγές που συμβαίνουν γύρω μας και τις συναρπαστικές νέες κατευθύνσεις που παίρνουν οι βιβλιοθήκες, αντίθετα προσκολλώνται σε μερικές απαρχαιωμένες αντιλήψεις σχετικά με το τι είναι βιβλιοθήκη. Και έτσι, ενώ ξαφνικά χρησιμοποιούν τις βιβλιοθήκες πάρα πολλοί καινούργιοι χρήστες, λόγω χάρη μετανάστες ή πρόσφυγες που επικοινωνούν μέσω e-mail με τους δικούς τους στις πατρίδες τους, ακόμα οι εργαζόμενοι σε αυτές τους συμπεριφέρονται σαν να μην είναι οι ενδεδειγμένοι χρήστες (Παναγοπούλου, 2003).

Θα πρέπει να επαναπροσδιοριστούν επειγόντως οι σκοποί και ο ρόλος των δημόσιων βιβλιοθηκών και να εγγυηθούν ότι θα αγκαλιάσουν όλους τους χρήστες και έτσι θα μπορέσουμε να συνδράμουμε στον περιορισμό του κοινωνικού αποκλεισμού. Είναι, φυσικά, αλήθεια ότι αυτός ο περιορισμός είναι ένα βασικό κομμάτι της κυβερνητικής «ατζέντας», αλλά θα πρέπει να είναι και ένα βασικό κομμάτι της πολιτικής ατζέντας των δημόσιων βιβλιοθηκών.

Οι βιβλιοθήκες αλλάζουν συνεχώς καθώς και οι ανάγκες τους, γι' αυτό θα πρέπει να τους δίνουμε μορφή ανάλογα με τις απαιτήσεις που προκύπτουν. (Πολίτη, 2003).

1.6 Δημόσιες Βιβλιοθήκες και νέοι-ες (18-30 ετών)

Η IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) έχει δημιουργήσει έναν Τομέα Βιβλιοθηκών για Παιδιά και Νέους/ες, οποίος συνέταξε τις «Κατευθυντήριες Οδηγίες για τις Υπηρεσίες των Βιβλιοθηκών προς τους-ις Νέους-ες.» Αυτές οι κατευθυντήριες οδηγίες βασίζονται στην πεποίθηση ότι η νεότητα αποτελεί ένα ξεχωριστό ηλικιακό στάδιο και, επομένως, έχει και άλλες ανάγκες όσον αφορά την πληροφόρηση. Είναι μία λίστα ιδεών, που βασίζεται σε μια παγκόσμια οπτική, οι οποίες μπορούν να αποβούν χρήσιμες ως ένα είδος έμπνευσης προς όλους τους βιβλιοθηκονόμους που έχουν την ευθύνη της εξυπηρέτησης νέων ατόμων (IFLA,1998).

Η Young Adult Library Services Association (YALSA), ένα τμήμα της American Library Association (ALA), έχει εκδώσει το εγχειρίδιο «Οι Νέοι Αξίζουν το Καλύτερο» και μέσα σε αυτό γίνεται εκτενής αναφορά σε κάποιες αρμοδιότητες των βιβλιοθηκονόμων που εξυπηρετούν τους-τις νέους-ες. Οι επαγγελματίες που κατέχουν γνώσεις και ικανότητες που είναι απαραίτητες για να φέρουν εις πέρας αυτές τις αρμοδιότητες θα είναι σε θέση να προσφέρουν και υπηρεσίες ποιότητας σε αυτή την ομάδα χρηστών (YALSA,2002).

Οι βιβλιοθήκες μπορούν να αποτελέσουν σημαντική ώθηση για τα άτομα αυτά, ούτως ώστε να κατορθώσουν μια επιτυχημένη μετάβαση από την εφηβική ηλικία προς την ενηλικίωση, προσφέροντας τους πρόσβαση σε πηγές που θα συνδράμουν στην πνευματική, στη συναισθηματική και στην κοινωνική τους ανάπτυξη και θα τους βοηθήσουν να αντιμετωπίζουν με εναλλακτικό τρόπο τα κοινωνικά ζητήματα.

Η βιβλιοθήκη πρέπει να είναι ανοιχτή στον καθένα και θα πρέπει να σέβεται τις διαφορετικές πολιτιστικές ανάγκες. Αυτές έχουν τις ρίζες τους στις παραδόσεις, τα ήθη και στα έθιμα, στην αλλαγή της κοινωνίας και του κοινωνικού στάτους και στην πολιτισμική διαφορετικότητα. Αυτές οι ανάγκες θα πρέπει να αντανακλώνται στην παροχή πηγών, υπηρεσιών και προγραμμάτων αλλά και στο φυσικό περιβάλλον των βιβλιοθηκών. Είναι σημαντικό οι υπηρεσίες προς τους-τις νέους-ες να είναι σχεδιασμένες όχι μόνο από βιβλιοθηκονόμους, αλλά να είναι αποτέλεσμα της συνεργασίας ατών με εκπροσώπους αυτής της κατηγορίας χρηστών. Οι νέοι-ες θα πρέπει να αντιμετωπίζονται με σεβασμό, αποδοχή και θέληση, να γίνει κατανοητή η

πιθανή ύπαρξη επιλογών διαφορετικών από αυτές που προσφέρουν παραδοσιακά οι βιβλιοθήκες. Θα πρέπει, τέλος, να αναμειχθούν δραστηριότητες στο σχεδιασμό, στην εφαρμογή και στην αξιολόγηση πηγών, υπηρεσιών και προγραμμάτων (ALA,1998).

Καθώς όμως οι ανάγκες των νέων ποικίλουν, θα πρέπει οι πηγές να αντανακλούν αυτές τους τις ανάγκες. Έτσι, οι βιβλιοθήκες πρέπει να διαθέτουν πηγές, υπηρεσίες και προγράμματα που να απευθύνονται και σε νέους-ες με ειδικές ανάγκες ή που ανήκουν σε εθνικές, γλωσσικές ή πολιτιστικές/θρησκευτικές μειονότητες και που να έχουν να κάνουν με την πληροφόρηση και τη μόρφωσή τους, την ψυχαγωγία τους, την πολιτισμική διαφορετικότητα και τις διαφορετικές γλώσσες, ενώ η μορφή και το περιεχόμενο αυτών των πηγών, των υπηρεσιών και των προγραμμάτων θα πρέπει να «αναγνωρίζουν» τους διαφορετικούς τύπους χρηστών, τα ενδιαφέροντά τους, τις πνευματικές τους ικανότητες και το πολιτισμικό τους υπόβαθρο (Πολίτη, 2003).

Μια συλλογή που απευθύνεται σε νέους-ες θα ήταν επιθυμητό να περιλαμβάνει εκτός από βιβλία, περιοδικά και πληροφοριακό υλικό, κόμικς, αφίσες, κασέτες ήχου και βίντεο, cd, ηλεκτρονικά παιχνίδια, πολυμέσα και λογισμικό Η/Υ, όπως και τον απαραίτητο εξοπλισμό για τη χρήση του υλικού αυτού, έτσι ώστε να αποτελέσει πόλο έλξης ακόμη και των πιο απαιτητικών χρηστών.

Παραδείγματα προτεινόμενων υπηρεσιών και προγραμμάτων που μπορούν να προσφέρουν οι δημόσιες βιβλιοθήκες στους/στις νέους-ες:

- ❖ Να ενθαρρύνουν τη δια βίου μάθηση μέσω της προώθησης της έρευνας στη βιβλιοθήκη αλλά και του διαβάσματος.
- ❖ Να δίνουν κίνητρα για διάβασμα καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής τους με σκοπό τόσο την πληροφόρηση όσο και την ψυχαγωγία.
- ❖ Να προσφέρουν συλλογές και υπηρεσίες σε όλους τους-τις νέους-ες, οι οποίες θα εξυπηρετούν τις εκπαιδευτικές, πληροφοριακές, πολιτιστικές και ψυχαγωγικές τους ανάγκες.
- ❖ Να ενθαρρύνουν τη μάθηση τεχνικών αναζήτησης (π.χ στο διαδίκτυο) μέσα στις βιβλιοθήκες για τα παιδιά και τους-τις νέους-ες.
- ❖ Ν ενισχύουν την παραγωγή και τη μελέτη της λογοτεχνίας, των πολυμέσων και των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών για νέους-ες, προωθώντας παράλληλα τη συνεργασία και τη δημιουργία δικτύων βιβλιοθηκών που θα ασχολούνται με αυτά ακριβώς τα ζητήματα.

- ❖ Να προσφέρουν ειδικές υπηρεσίες που μπορούν να φανούν χρήσιμες σε συγκεκριμένες ομάδες νέων, όπως είναι οι έφηβοι-γονείς και νέοι που βρίσκονται σε νοσοκομεία, σωφρονιστικά ιδρύματα ή κέντρα απεξάρτησης.
- ❖ Να οργανώνουν σεμινάρια επαγγελματικού προσανατολισμού και παρουσίασης όλων των εναλλακτικών λύσεων που μπορεί να έχει κάποιος-α νέος-α στο τόπο που ζει αναφορικά με τις σπουδές και την επαγγελματική σταδιοδρομία του-ης σε συνεργασία τόσο με τους αρμόδιους κρατικούς φορείς όσο και με τα πανεπιστήμια.
- ❖ Να διοργανώνουν εκδηλώσεις, κάνοντας εμμέσως πλην σαφώς γνωστές τις υπηρεσίες τους, οι οποίες μπορεί να περιλαμβάνουν από τις πιο παραδοσιακές, όπως είναι συζητήσεις βιβλίων, ενημερωτικά προγράμματα πάνω σε συγκεκριμένα θέματα που απασχολούν τη νεολαία (π.χ ναρκωτικά, ανεργία, HIV και άλλα μεταδιδόμενα νοσήματα), προβολές ταινιών, εκθέσεις φωτογραφιών, συναυλίες, φεστιβάλ κ.α.
- ❖ Να επιλέγουν προσωπικό που θα κατανοεί και θα σέβεται τους-τις νέους-ες, θα έχει θέληση να καταρτιστεί και θα είναι ευέλικτο στο να αποδέχεται και να πραγματοποιεί τις πιθανές αλλαγές πολιτικής της βιβλιοθήκης σε πρακτικό επίπεδο (IFLA, 1998).

1.7 Δημόσιες Βιβλιοθήκες και Άτομα Μεγάλης Ηλικίας

Η ALA (American Library Association) εξέδωσε για πρώτη φορά τις «Κατευθυντήριες Οδηγίες για τις Υπηρεσίες των Βιβλιοθηκών προς τα άτομα με Μεγάλη Ηλικία» το 1970 σε μία προσπάθεια προσδιορισμού των υπηρεσιών που είναι κατάλληλες όσον αφορά τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των ηλικιωμένων ατόμων αλλά και ως ένα χρήσιμο εργαλείο προς τους βιβλιοθηκονόμους (ALA, 1970). Βέβαια έχουν υπάρξει μέχρι σήμερα αρκετές αναθεωρήσεις και βελτιωμένες εκδόσεις αυτών των κατευθυντήριων οδηγιών (με τελευταία αυτή του 1999) εξαιτίας της εκτεταμένης χρήσης των νέων τεχνολογιών από τις βιβλιοθήκες και του τεράστιου όγκου της παγκόσμιας βιβλιογραφίας πάνω σε θέματα που αφορούν τα άτομα με μεγάλη ηλικία (Χατζοπούλου, 2001).

Στη σημερινή εποχή με την ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών και την υπερπληροφόρηση, ακόμη και ομάδες ατόμων, όπως οι ηλικιωμένοι, που δεν συνήθιζαν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες των βιβλιοθηκών, έχουν αρχίσει να επισκέπτονται τις βιβλιοθήκες αναζητώντας μεγάλη ποικιλία υλικού. Έτσι, είναι σημαντικό για τους υπεύθυνους της βιβλιοθήκης να κατανοήσουν ότι οι υπηρεσίες προς τους ηλικιωμένους δεν είναι κάτι πρόσκαιρο, ότι οι ανάγκες και οι απαιτήσεις για τις υπηρεσίες πληροφόρησης μόνο θα αυξάνονται, ότι στερεότυπες αντιλήψεις πως οι ηλικιωμένοι δεν μπορούν να χρησιμοποιούν τις βιβλιοθήκες δεν ισχύουν πια και ότι τίποτα λιγότερο από την απόλυτη ηθική και οικονομική δέσμευση για τις υπηρεσίες προς τους ηλικιωμένους δεν θα γίνει αποδεκτό από τους τωρινούς και τους μελλοντικούς μεγαλύτερους σε ηλικία χρήστες της βιβλιοθήκης (Πολίτη, 2003).

Είναι πρωταρχική ανάγκη να έχουν εύκολη πρόσβαση οι ηλικιωμένοι στις υπηρεσίες, στο υλικό και στα προγράμματα των βιβλιοθηκών. Το ενδιαφέρον του προσωπικού των βιβλιοθηκών στις ανάγκες των μεγάλων ανθρώπων με σωματικά προβλήματα και προβλήματα όρασης ή ακοής δεν ωφελούν μόνο αυτούς. Η γνώση για τα μέλη της κοινότητας και το ενδιαφέρον για την εξυπηρέτησή τους οδηγούν το προσωπικό των βιβλιοθηκών να προσφέρει κατάλληλες υπηρεσίες, υλικό και προγράμματα σε όλους (Κορκίδη, 2003).

Οι χρήστες της βιβλιοθήκης, ανεξάρτητα από την ηλικία τους, ωφελούνται όταν το προσωπικό της βιβλιοθήκης δίνει έμφαση στην εξυπηρέτησή τους. Η

κατάρτιση, η οποία επικεντρώνεται στην πολιτιστική συνειδητοποίηση, θα οδηγήσει στην ανάπτυξη των ικανοτήτων επικοινωνίας του προσωπικού.

Εξάλλου, οι ηλικιωμένοι έχουν χρήσιμες και υφιστάμενες επί μακρόν σχέσεις μέσα στην κοινωνία, οι οποίες μπορούν να δώσουν ώθηση στη λειτουργία της βιβλιοθήκης, στη θέση της μέσα στην κοινωνία και στην ικανότητά της να προσφέρει επιπλέον προγράμματα και υπηρεσίες.

Οι σημερινές συλλογές των βιβλιοθηκών επεκτείνονται πέρα από τα παραδοσιακά έντυπα και οπτικοακουστικά υλικά στις ηλεκτρονικές πηγές στο Διαδίκτυο που έχουν να κάνουν με υλικό χρήσιμο στους ηλικιωμένους. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης θα πρέπει να μετατρέψει τη βιβλιοθήκη σε κέντρο αναφοράς όσον αφορά την πληροφόρηση που έχει να κάνει με το σχεδιασμό της συνταξιοδότησης, με θέματα υγείας, με προτάσεις εναλλακτικής απασχόλησης μετά τη συνταξιοδότηση κ.α, έτσι ώστε να βοηθηθούν τόσο οι ηλικιωμένοι όσο και τα μέλη της οικογένειάς τους στην επίλυση διαφόρων καταστάσεων τις οποίες έχουν να αντιμετωπίσουν (Τροχόπουλος,2003).

Η αύξηση των προσβάσιμων πληροφοριών και των προσδοκιών του κοινού όσον αφορά τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης έχει ωθήσει στη διαφοροποίηση των υπηρεσιών και των προγραμμάτων της τα τελευταία χρόνια. Οι βιβλιοθήκες προσφέρουν μία σειρά προγραμμάτων που απευθύνονται στους ηλικιωμένους, τους διευκολύνουν να αναπτύξουν νέες ικανότητες όσον αφορά τη χρήση της βιβλιοθήκης ή τους δίνουν τη δυνατότητα να απολαύσουν τα παραδοσιακά πληροφοριακά ή ψυχαγωγικά προγράμματα. Πρωτοβουλίες που μπορεί να ληφθούν από τη βιβλιοθήκη, όπως η δυνατότητα μεταφοράς τους με κάποιο μέσο προς τη βιβλιοθήκη και κατ' οίκον παράδοση υλικού, ωφελούν όχι μόνο εκείνους, αλλά και όλους τους χρήστες να διατηρήσουν ή και να αυξήσουν την ανεξαρτησία τους στη χρήση της βιβλιοθήκης (Μπάνου & Παναφοπούλου, 2004).

Τα προγράμματα και οι υπηρεσίες των βιβλιοθηκών δεν θα πρέπει να υποκαταστήσουν τις υπηρεσίες των οργανώσεων και των ομάδων φροντίδας των ηλικιωμένων, αλλά να λειτουργήσουν συμπληρωματικά προς αυτές και να ερευνήσουν την από κοινού δημιουργία προγραμμάτων για αυτούς. Να προσδιορίσουν τις πηγές που μπορούν να προσφέρουν, έτσι ώστε να διευκολύνουν το έργο αυτών που εργάζονται με ηλικιωμένους. Να ερευνήσουν την ύπαρξη προγραμμάτων συνεχιζόμενης εκπαίδευσης από ακαδημαϊκά ιδρύματα που μπορούν να παρακολουθήσουν και ηλικιωμένοι. Όχι μόνο μπορούν οι βιβλιοθήκες να

βοηθήσουν αυτή την ομάδα ατόμων, αλλά μπορούν και να προωθήσουν τη χρήση όλων των υλικών που είναι διαθέσιμα στη βιβλιοθήκη ή και ακόμη να αντλήσουν χρηματοδοτήσεις, στις οποίες δεν έχουν συνήθως πρόσβαση οι βιβλιοθήκες (Σμερτζάκη, 2008).

«Σ' αυτό το σημείο θα αναφερθούν μερικές από τις υπηρεσίες που μπορούν να προσφέρουν οι δημόσιες βιβλιοθήκες προς τους ηλικιωμένους:

- Να ενσωματώσουν τη χρηματοδότηση για το υλικό και τις υπηρεσίες προς τους ηλικιωμένους στον προϋπολογισμό της βιβλιοθήκης και να αναζητήσουν επιπρόσθετη χρηματοδότηση για την περαιτέρω ανάπτυξη των προγραμμάτων και των υπηρεσιών τους προς αυτούς.
- Να εγγυώνται την εύκολη πρόσβαση των ηλικιωμένων στο κτίριο της βιβλιοθήκης, να παρέχουν έπιπλα και φωτισμό συμβατά προς τις ανάγκες τους και ταυτόχρονα να προωθούν την αγορά και τη χρήση βοηθητικών τεχνολογικών συσκευών για ευκολότερη πρόσβαση των ηλικιωμένων σε υλικά και προγράμματα της βιβλιοθήκης.
- Να προσφέρουν υπηρεσίες και σε ηλικιωμένους που δεν είναι σε θέση να επισκεφτούν τη βιβλιοθήκη με ευκολία, ενώ παράλληλα να προωθούν τη βελτίωση των ικανοτήτων επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων μέσα από τη συνεχιζόμενη κατάρτιση του προσωπικού.
- Να αναπτύσσουν προγράμματα και υπηρεσίες που συναντούν τις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα των ηλικιωμένων που δεν είναι σε θέση να επισκεφτούν τη βιβλιοθήκη, με ταυτόχρονη δημοσιοποίηση όλων αυτών των δραστηριοτήτων. «Κλειδί» σε αυτή τη διαδικασία αποτελεί η συνεργασία με αρμόδιους φορείς και την κατ' οίκον παράδοση των υλικών που ζητήθηκαν.
- Να προσδιορίζουν το ρόλο του προσωπικού τόσο της βιβλιοθήκης όσο και των οργανισμών και των ενώσεων φροντίδας των ηλικιωμένων, για να επιτευχθούν οι στόχοι τους, αλλά και να είναι σε θέση να εξασφαλίσουν ότι οι υπηρεσίες προς τους ηλικιωμένους αντικατοπτρίζουν την πολιτιστική διαφορετικότητα και τις οικονομικές διαφορές» (Πολίτη, 2003:52-53).

1.8 Κώδικας Ηθικής/Δεοντολογίας του Βιβλιοθηκονόμου

Το 1930 η Αμερικανική Ένωση Βιβλιοθηκών πρότεινε τον πρώτο κώδικα ηθικής που έγινε ποτέ για τη βιβλιοθηκονομία, ο οποίος υιοθετήθηκε το 1939 και όριζε τον τρόπο χρήσης των βιβλιοθηκών. Οι κώδικες αυτοί, υπό τη συνεχή πίεση των εξελίξεων τόσο του επαγγέλματος όσο και των μέσων άσκησής του αναθεωρήθηκαν το 1975, το Δεκέμβριο του 1981, ενώ η τελευταία αναθεώρησή τους έγινε στις 28 Ιουνίου 1995. Πολλοί μελετητές τόνισαν την ανάγκη για συνεχή εκσυγχρονισμό των κωδίκων.

Ο L.W. Finks, για παράδειγμα, υποστήριξε ότι οι κώδικες ηθικής είχαν σοβαρές ελλείψεις, καθώς δεν κατάφεραν να δώσουν οδηγίες στους επαγγελματίες για τις ευθύνες τους και τις προτεραιότητες τους, δεν τους ενέπνεαν επαγγελματικά ιδανικά και δεν προώθησαν στην κοινωνία το σκοπό του επαγγέλματος. Οι επαγγελματικοί κώδικες ηθικής σύμφωνα με τον Finks πρέπει να επικεντρώνονται στον τρόπο που οι επαγγελματίες βιβλιοθηκονόμοι θα ασκούν το επάγγελμά τους και αν ακολουθώντας αυτόν τον τρόπο μπορούν όντως να χαρακτηριστούν ως επαγγελματίες (Finks, 2000).

Σε διεθνές επίπεδο, αυτές οι προσδοκίες της βιβλιοθηκονομίας, εκπληρώθηκαν από την IFLA το 1997, όταν το Συμβούλιό της ανέλαβε να ιδρύσει την Επιτροπή για την Ελεύθερη Πρόσβαση στις Πληροφορίες και την Ελευθερία της Έκφρασης (Free Access to Information and Freedom Expression- FAIFE) η οποία θα τη συμβουλεύει σε θέματα διεθνούς σημασίας για τις βιβλιοθήκες και τη βιβλιοθηκονομία. Με αυτήν την απόφαση, η οποία υποστηρίχτηκε ένθερμα, η IFLA αποφάσισε ότι είχε ευθύνη για την ελεύθερη πρόσβαση στις πληροφορίες. Επιβεβαίωσε ότι θα στηρίζει το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου σύμφωνα με το Άρθρο 19 της Παγκόσμιας Διακήρυξης των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων. Η επιτροπή συμβουλεύει με ποιο τρόπο θα ενεργούν τα άτομα και οι βιβλιοθήκες για να προσδιοριστεί το δικαίωμα του καθενός στην πρόσβαση στις πληροφορίες. Η ενημέρωση θα περιλαμβάνει τομείς όπως, λογοκρισία στο υλικό των βιβλιοθηκών, ιδεολογικές, οικονομικές, πολιτικές και θρησκευτικές πιέσεις που σχετίζονται με τους περιορισμούς στην πρόσβαση στις βιβλιοθήκες και την παρεμπόδιση των βιβλιοθηκονόμων ή άλλων επιστημόνων της πληροφόρησης, οι οποίοι προσφέρουν πληροφοριακές υπηρεσίες (IFLA, 1997).

Η πολιτική της IFLA (1994) τονίζει: «Όλοι οι άνθρωποι, πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν τις βιβλιοθήκες ελεύθερα και αποτελεσματικά, για να ακολουθήσουν τη δια βίου μάθηση, την ανεξάρτητη λήψη απόφασης και την πολιτιστική και οικονομική ανάπτυξη. Οι βιβλιοθηκονόμοι και οι ενώσεις βιβλιοθηκών έχουν επίσης την αρχική ευθύνη να επικυρώσουν και να προωθήσουν αυτά τα δικαιώματα. Οι βιβλιοθηκονόμοι έχουν την επαγγελματική ευθύνη να παρουσιάζουν στις βιβλιοθήκες τους όλες τις απόψεις τόσο για τα τρέχοντα, όσο και για τα ιστορικά ζητήματα: οι συλλογές και οι υπηρεσίες δεν πρέπει να υπόκεινται σε οποιαδήποτε μορφή ιδεολογικής, πολιτικής, φυλετικής, γλωσσικής ή θρησκευτικής λογοκρισίας και οι ενώσεις βιβλιοθηκών και οι βιβλιοθήκες πρέπει να εκμηδενίσουν οποιαδήποτε μορφή λογοκρισίας που εμποδίζει την εκπλήρωση της ευθύνης τους, να προωθούν δηλαδή τις πληροφορίες και το διαφωτισμό. Το δικαίωμα ενός προσώπου να χρησιμοποιήσει μια βιβλιοθήκη δεν πρέπει να παραβιαστεί ή να περιορισθεί λόγω της καταγωγής, της ηλικίας, του φύλου, της φυλής, της θρησκείας, της υπηκοότητας, της κοινωνικής ή οικονομικής θέσης, ή των απόψεών του». Οι ενώσεις και βιβλιοθήκες που συμβαδίζουν με την πορεία της IFLA «θα συνεργαστούν με όλους τους επαγγελματίες και τις σχετικές ομάδες για τη δυνατότητα της ελεύθερης έκφρασης και πρόσβασης στις πληροφορίες» (IFLA,1994).

Σε μερικές περιπτώσεις, η δημιουργία κωδίκων ηθικής δεν αποσκοπούσε απλά και μόνο στην καθιέρωση του επαγγέλματος και στην ελευθερία της πρόσβασης στις πληροφορίες, αλλά αποτέλεσε μοχλό για την κάλυψη πολιτισμικών αναγκών. Η Ένωση Βιβλιοθηκονόμων Ουκρανίας (Ukrainian Library Association, 1996), για παράδειγμα, αναφέρει ότι ο προσδιορισμός και η εφαρμογή των ηθικών και επαγγελματικών κωδίκων, έγινε μέσα στα πλαίσια του προγράμματος για τη δημιουργία μιας δημοκρατικής και ανεξάρτητης Ουκρανίας. *«Σε μια δημοκρατική κοινωνία, η οποία θα αποτελείται από σωστά πληροφορημένους πολίτες, ο στόχος του βιβλιοθηκονόμου είναι να προωθήσει την εγκαθίδρυση των αρχών της διανοητικής ελευθερίας, της ελεύθερης έκφρασης και της ανεμπόδιστης αναπαραγωγής των ιδεών και των πληροφοριών, της ελευθερίας της γραφής και ανάγνωσης».*

Παρόμοιο περιεχόμενο εμφανίζεται και στους λόγους, οι οποίοι οδήγησαν τη Λιθουανία, τη Βουλγαρία και άλλες χώρες, στη δημιουργία κωδίκων. Όπως, αναφέρεται *«Η βιβλιοθήκη είναι ένα δημοκρατικό ίδρυμα, το οποίο εγγυάται τη συνέχιση του πολιτισμού και επιφέρει τη γνωριμία με τη κοινωνία. Πιστοποιεί το δικαίωμα της επιλογής και της έκφρασης για κάθε πολίτη. Η αποστολή της βιβλιοθήκης*

είναι να συγκεντρώνει, να αποθηκεύει και να μεταδίδει τις πληροφορίες, τη γνώση και την εμπειρία σε κάθε άτομο αλλά και στην κοινωνία σαν σύνολο»(IFLA,1994).

Το επαγγελματικό περιβάλλον στην Ελλάδα κάνει τα πρώτα δειλά βήματα στη δημιουργία των κωδίκων ηθικής. Μια προσπάθεια για τη δημιουργία κωδίκων ήταν από την Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων και Επιστημόνων Πληροφόρησης (ΕΕΒΕΠ), η οποία σχετικά πρόσφατα έχει εκδώσει έναν πολύ λιτό κώδικα δεοντολογίας, ο οποίος αναφέρει:

«Είναι ένας κώδικας ηθικής και δεσμεύει το βιβλιοθηκονόμο ως επαγγελματία. Δεν είναι κώδικας νομικού χαρακτήρα και σ' αυτόν έχουν υποχρέωση συμμόρφωσης τα μέλη της ένωσης καθώς αντιπροσωπεύει την αυτονομία του επαγγέλματος και αναφέρεται στις υποχρεώσεις του βιβλιοθηκονόμου απέναντι στο χρήστη και στο επάγγελμα» (Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων, 2002).

1. Υποχρεώσεις απέναντι στο χρήστη

- 1.1** Ο βιβλιοθηκονόμος εξασφαλίζει στον χρήστη την πρόσβαση στις πληροφορίες που είναι διαθέσιμες για το κοινό χωρίς κανένα περιορισμό που δεν είναι επιβεβλημένος από νόμους ή κανονισμούς.
- 1.2** Η πληροφόρηση που παρέχεται από τον βιβλιοθηκονόμο είναι πλήρης, αντικειμενική δηλαδή μη καθοδηγούμενη από απόψεις, ιδέες και αξίες του βιβλιοθηκονόμου ούτε εξωτερικών κέντρων πολιτικών ή οικονομικών.
- 1.3** Στην διαδικασία παροχής εξυπηρέτησης από την βιβλιοθήκη, ο βιβλιοθηκονόμος δεν λαμβάνει υπόψη φύλο, ηλικία, κοινωνική κατάσταση, θρησκευτική πίστη, πολιτικές πεποιθήσεις.
- 1.4** Ο βιβλιοθηκονόμος απορρίπτει κάθε είδος λογοκρισίας στα ντοκουμέντα που συγκεντρώνει, επεξεργάζεται και διαθέτει για την πληροφόρηση του κοινού.
- 1.5** Ο βιβλιοθηκονόμος εγγυάται την εμπιστευτική παροχή της πληροφορίας και των πηγών που επιθυμεί ο χρήστης.
- 1.6** Ο βιβλιοθηκονόμος κατά την εξέλιξη των επαγγελματικών του υποχρεώσεων δεν πρέπει να εμπλέκεται σε συγκρούσεις συμφερόντων και να χρησιμοποιεί για δική του και μόνο ωφέλεια πληροφορίες και πόρους.
- 1.7** Είναι καθήκον του βιβλιοθηκονόμου να προάγει σε επίπεδο προσωπικό και συλλογικό την αυτονομία και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών

της βιβλιοθήκης ως εργαλείου της δημοκρατίας (Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκαρίων, 2002).

2. Υποχρεώσεις προς το επάγγελμα

2.1 Ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να τιμά το επάγγελμα με την βαθιά συναίσθηση της κοινωνικής του χρησιμότητας.

2.2 Ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να διαθέτει μία ευρεία και σε βάθος επαγγελματική κατάρτιση μέσω της οποίας παρέχει στο χρήστη υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε σχέση με τις καθορισμένες παραμέτρους αποτελεσματικότητας και άριστης χρήσης των πηγών πληροφόρησης.

2.3 Η επαγγελματική γνώση πρέπει να έχει συνεχή ενημέρωση και με την συμμετοχή σε βιβλιοθηκονομικές ενώσεις και οργανισμούς.

2.4 Στην επαγγελματική του δραστηριότητα, οι σχέσεις του βιβλιοθηκονόμου με τους συναδέλφους του πρέπει να βασίζονται στις αρχές της ορθότητας, του σεβασμού και του πνεύματος συνεργασίας (Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκαρίων, 2002).

3. Υποχρεώσεις προς το υλικό και την πληροφορία

3.1 Ο βιβλιοθηκονόμος δεσμεύεται να προωθεί την αξιοποίηση και την προστασία του υλικού και της πληροφορίας.

3.2 Ο βιβλιοθηκονόμος δεσμεύεται να διασφαλίζει την μετάδοση της γνώσης μέσω της ορθολογικής οργάνωσης των τεκμηρίων και δρώντας με αμεροληψία και επαγγελματισμό.

3.3 Ο βιβλιοθηκονόμος, γνώστης του αντικειμένου στα πλαίσια του οποίου, ενεργεί, δεσμεύεται να προωθεί προσωπικά και σε πλαίσια συνεργασιών, την ολοκλήρωση των διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων και την άρση των γεωγραφικών και οργανωτικών εμποδίων που περιορίζουν την διακίνηση των πληροφοριών και των τεκμηρίων (Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκαρίων, 2002).

1.9 Έρευνες σε Δημόσιες Βιβλιοθήκες

Την τελευταία δεκαετία οι βιβλιοθήκες αρχίζουν να αναγνωρίζουν όλο και περισσότερο την ανάγκη της συστηματικής μελέτης και κατανόησης των αναγκών του χρήστη. Η αναγκαιότητα αυτή πηγάζει από τον κεντρικό ρόλο που έχουν οι χρήστες στη λειτουργία της βιβλιοθήκης, η οποία είναι ζωτικό να γνωρίζει κατά πόσο αυτοί είναι ικανοποιημένοι ή όχι. Βέβαια, πολλές φορές οι χρήστες καταφεύγουν στη βιβλιοθήκη για να αναζητήσουν πληροφορίες και υλικό χωρίς να έχουν ξεκαθαρίσει και αυτοί τι ακριβώς θέλουν. Άλλες φορές πάλι, δε γνωρίζουν το υλικό που έχει η βιβλιοθήκη με αποτέλεσμα κάτι τέτοιο να δυσκολεύει την έρευνα αλλά και τον ίδιο τον βιβλιοθηκονόμο.

Οι τεχνικές για την μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη μπορούν να ομαδοποιηθούν σε: α) παράπονα και βελτιώσεις, β) ανταπόκριση (feedback) με γραφεία βοήθειας (help desk), γ) έρευνα χρηστών, οι οποίες επιδιώκουν να μετρήσουν το βαθμό που η βιβλιοθήκη επηρεάζεται από τις απαιτήσεις των χρηστών της και τη δυνατότητα ικανοποίησης των αναγκών της (Ρόντος & Παπάνης, 2007).

Η διαδικασία συλλογής στοιχείων προϋποθέτει τη σύνταξη και τη διανομή ερωτηματολογίων στους χρήστες οι οποίοι συμπληρώνοντάς τα θα συμβάλλουν καθοριστικά στη διαμόρφωση και βελτίωση της εικόνας της βιβλιοθήκης. Τα ερωτηματολόγια των ερευνών πρέπει να είναι όσο το δυνατό πιο σαφή και ξεκάθαρα στη διατύπωση των ερωτήσεων τους, ώστε να μην δημιουργούν προβλήματα συμπλήρωσης. Σχετικά με τη μορφή ερωτηματολογίων ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί και στην έκτασή τους, καθώς εκτενή ερωτηματολόγια με μεγάλο αριθμό ερωτήσεων, που απαιτούν πολύ χρόνο για τη συμπλήρωσή τους, δε θεωρούνται εύχρηστα αλλά ούτε και αξιοποιήσιμα από το βιβλιοθηκονόμο καθώς θα αντιμετωπίσει προβλήματα στην ταξινόμησή τους (Ρόντος & Παπάνης, 2007).

Αξιοποιώντας κατάλληλα αυτά τα ερωτηματολόγια οι βιβλιοθήκες θα είναι σε θέση να εντοπίζουν πιθανές αδυναμίες και κενά έτσι ώστε να έχουν τη δυνατότητα παροχής προς τους χρήστες των πλέον αξιόπιστων υπηρεσιών πληροφόρησης κάθε φορά που τις χρειάζονται.

Παρακάτω αναφέρονται τα αποτελέσματα κάποιων ερευνών που έγιναν σε διάφορες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα αλλά και στο Εξωτερικό τα τελευταία χρόνια.

➤ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ:

Το 2006 πραγματοποιήθηκε μια έρευνα, στη μεγαλύτερη αγροτική επαρχία της Αγγλίας και συγκεκριμένα στη **Δημόσια Βιβλιοθήκη στο Βόρειο Yorkshire**. Η συγκεκριμένη έρευνα διεξήχθη μόνο για τους ενήλικες και τα αποτελέσματα είναι τα ακόλουθα. Περίπου οι μισοί από τους χρήστες της βιβλιοθήκης είχαν ηλικία πάνω των 55 ετών και οι περισσότεροι από αυτούς επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη τουλάχιστον μία φορά κάθε τρεις εβδομάδες. Επίσης, η πλειοψηφία των χρηστών δήλωσαν ότι επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη για δανεισμό βιβλίων, ενώ οι μισοί από αυτούς για έρευνα και ένα μικρότερο ποσοστό για χρήση του Η/Υ. Τέλος, όλοι οι χρήστες δήλωσαν ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση του προσωπικού (North Yorkshire County Council, 2006).

Η έρευνα χρηστών που πραγματοποιήθηκε στα 3 παραρτήματα της **Δημόσιας Βιβλιοθήκης του Boulder (Κεντρική, Reynolds και Meadows)** το 2006, είχε ως σκοπό τη συλλογή πληροφοριών μέσα από τα οποία θα φαίνονται τα χαρακτηριστικά των χρηστών της και η ικανοποίησή τους από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν ήταν τα ακόλουθα. Οι συλλογές βιβλίων για ενήλικες είναι αυτές που χρησιμοποιούνται περισσότερο και ακολουθούν οι συλλογές παιδικού υλικού. Μεγάλη είναι η πρόσβαση στους υπολογιστές της Βιβλιοθήκης και στο διαδίκτυο καθώς και στην πρόσβαση στο ασύρματο internet από προσωπικό φορητό υπολογιστή. Εκεί που υστερεί η Βιβλιοθήκη είναι η συλλογή υλικού στην ισπανική γλώσσα και στο υλικό για εφήβους. Το σύνολο των χρηστών είναι ικανοποιημένοι με την τοποθεσία της Βιβλιοθήκης, δηλώνουν ικανοποιημένοι από τη βοήθεια του προσωπικού της και θεωρούν πολύ καλή την επίπλωση και την ατμόσφαιρα καθώς και την ασφάλεια του περιβάλλοντος της ίδιας της Βιβλιοθήκης. Κατά την εξέταση των αποτελεσμάτων για την ικανοποίηση των χρηστών σε καθένα από τα υποκαταστήματα της Βιβλιοθήκης, μαθαίνει κανείς ότι υπάρχουν πολλές πτυχές και στους τρεις κλάδους που το κοινό θεωρεί πολύτιμες. Τα ποσοτικά στοιχεία ικανοποίησης δεν αποκαλύπτουν ειδικούς, επιτακτικούς λόγους για τους οποίους χρησιμοποιούν οι χρήστες τους κλάδους του Reynolds και του Meadows. Στην πραγματικότητα η πλειοψηφία των χρηστών που χρησιμοποιούν αυτούς του δύο

μικρότερους κλάδους χρησιμοποιούν επίσης και την Κεντρική Βιβλιοθήκη (Boulder public library 2006 user survey report of results, 2006).

Το 2008 πραγματοποιήθηκε άλλη μια έρευνα στη Δημόσια Βιβλιοθήκη του Boulder, η οποία είναι πιο εκτενής από εκείνη που διεξήχθη το 2006 και έγινε προκειμένου να συγκριθούν τα αποτελέσματα της τελευταίας με την προηγούμενη (2006). Σε αυτή την έρευνα περιλαμβάνονται αποτελέσματα από τη βιβλιοθήκη του Reynolds, του Meadows και της Κεντρικής Βιβλιοθήκης. Στη βιβλιοθήκη του Reynolds το προσωπικό είναι ο δεύτερος κυριότερος λόγος που οι χρήστες επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη, ενώ αντίθετα στην Κεντρική Βιβλιοθήκη λήφθηκε ένα πολύ μικρό ποσοστό που να ενδιαφέρεται για το προσωπικό, κάνοντας τον ένα πολύ μικρό παράγοντα επίσκεψης στη βιβλιοθήκη. Ακόμα, η χρήση της βιβλιοθήκης από τους χρήστες που μένουν σε άλλες κοινότητες είναι μικρότερη με αποτέλεσμα η χρήση να ποικίλει ανάλογα με το παράρτημα. Επίσης και στα 3 παραρτήματα της Δημόσιας Βιβλιοθήκης του Boulder (Κεντρική, Reynolds, Meadows) το 65.4% που απάντησαν στην αξιολόγηση ήταν γυναίκες. Η πλειονότητα των χρηστών επισκέφθηκαν αρκετές φορές το μήνα ή και περισσότερο το κεντρικό υποκατάστημα, ενώ μικρότερα είναι τα ποσοστά που επισκέφθηκαν τις βιβλιοθήκες των παραρτημάτων του Reynolds και του Meadows. Μεγάλο είναι το ποσοστό των χρηστών της Κεντρικής Βιβλιοθήκης που γνωρίζουν τις online υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες καθώς επισκέπτονται από τον υπολογιστή του σπιτιού τους την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης. Το ποσοστό επισκεψιμότητας σε σχέση με το 2006 έχει αυξηθεί πολύ, κάτι που δείχνει μια σημαντική στροφή στην ηλεκτρονική αξιοποίηση της πληροφορίας από τους χρήστες. Οι υπηρεσίες που λαμβάνουν ένα μέτριο ή καλό ποσοστό στην παρούσα έρευνα είναι ίδιες με την έρευνα του Boulder το 2006. Τέλος, οι περιοχές που χρειάζονται περισσότερη προσοχή και μπορούν να βελτιωθούν με κάποιες μικρές αλλαγές είναι η πρόσβαση στο διαδίκτυο, το πρόγραμμα word από τους υπολογιστές της βιβλιοθήκης και τα προγράμματα για παιδιά. (Executive summary boulder public library 2008 services evaluation, 2011).

Σε έρευνα που διεξήχθη σε μια *Δημόσια Βιβλιοθήκη της Ιρλανδίας* τα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι τα ακόλουθα. Η πλειονότητα των χρηστών είναι γυναίκες από όλες τις ηλικιακές ομάδες. Οι περισσότεροι από τους χρήστες πηγαίνουν ειδικά για αναζήτηση και δανεισμό βιβλίων και κάποιοι άλλοι για να αναζητήσουν και να δανειστούν DVD. Ένα μεγάλο ποσοστό των χρηστών ήθελαν να δανειστούν βιβλία με μεγάλα τυπογραφικά στοιχεία. Ακόμα οι χρήστες είναι ευχαριστημένοι με την φυσική κατάσταση και επιλογή των βιβλίων, για τις εφημερίδες και τα περιοδικά, για τα βιβλία με μεγάλα τυπογραφικά στοιχεία και τα ομιλούντα βιβλία. Επίσης, δήλωσαν ευχαριστημένοι με τη βοήθεια του προσωπικού, τις τεχνολογικές εγκαταστάσεις και τις υπηρεσίες υποστήριξης της Βιβλιοθήκης. Σχολιάστηκε ευνοϊκά η Wi-Fi διαθεσιμότητα καθώς και η γνώση του εξοπλισμού από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης. Δήλωσαν ευχαριστημένοι με τις ώρες λειτουργίας της αλλά καταγράφεται και μία δυσαρέσκεια σε υψηλότερο επίπεδο από τους φοιτητές και τους ανέργους. Τέλος, το υψηλό ποσοστό ικανοποίησης των χρηστών της Βιβλιοθήκης αποδεικνύεται από τη διαπίστωση ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα. (Public Library Ireland, 2007).

Η έρευνα χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη *Βιβλιοθήκη του Wisconsin* είχε ως σκοπό να διαχωρίσει τους χρήστες οι οποίοι χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη από αυτούς που δεν είναι χρήστες έτσι ώστε να συγκρίνουν τη στάση απέναντι στις υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη και την εξοικείωσή τους με αυτές. Τα αποτελέσματα είναι τα ακόλουθα. Οι περισσότεροι χρήστες της βιβλιοθήκης είναι γυναίκες, χρησιμοποιούν το διαδίκτυο καθημερινά και είναι εξοικειωμένοι περισσότερο με τον υπολογιστή από τους μη χρήστες της βιβλιοθήκης. Και τα δύο είδη χρηστών δείχνουν να έχουν λίγο ή καθόλου ενδιαφέρον για τις δυνατότητες που δίνει η νέα τεχνολογία.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών ψάχνει να βρει υλικό για προσωπική τους ευχαρίστηση και συχνά ρωτούν έναν βιβλιοθηκονόμο να απαντήσει σε μια ερώτησή τους. Ο κυριότερος λόγος που χρησιμοποιούν τη Δημόσια Βιβλιοθήκη είναι επειδή βρίσκεται κοντά στο σπίτι τους. Ακόμα, οι χρήστες της βιβλιοθήκης είναι περισσότερο συγκρατημένοι σε βαθμό αδιαφορίας με τα διάφορα προτεινόμενα κίνητρα που τους δίνονται και στις περισσότερες δραστηριότητες. Σε ερώτηση σχετικά με τη χρήση της βιβλιοθήκης, οι χρήστες απάντησαν ότι θα χρησιμοποιούσαν

περισσότερο τη βιβλιοθήκη αν ήταν περισσότερες ώρες ανοιχτή και διέθετε περισσότερα cd, DVD και βίντεο που ήθελαν. Τέλος, από τα αποτελέσματα μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η διάταξη των απαντήσεων μεταξύ των δύο ομάδων ερωτηθέντων δεν φαίνεται να είναι μια ισχυρή ένδειξη που να μαρτυρά ότι οι απαντήσεις των χρηστών της βιβλιοθήκης έχουν μεγάλη απόκλιση από αυτές των μη χρηστών (Morrill, 2004).

Μια ακόμη έρευνα πραγματοποιήθηκε στη **Βιβλιοθήκη της Πενσυλβανίας**. Οι στόχοι αυτής της μελέτης ήταν: να περιγραφούν οι χρήστες της βιβλιοθήκης όσον αφορά την εκπαίδευση, την ηλικία, το φύλο και το εισόδημα τους, να καθοριστούν οι λόγοι για τη χρήση της δημόσιας βιβλιοθήκης, να κατανοηθεί πως ο τρόπος χρήσης της δημόσιας βιβλιοθήκης είναι πολύτιμος και επωφελής για τους χρήστες αυτούς και να περιγραφεί ο ρόλος των δημοσίων βιβλιοθηκών της Πενσυλβανίας στη στήριξη της οικονομικής ανάπτυξης τόσο σε τοπικό όσο και σε διακρατικό επίπεδο. Επίσης, η συγκεκριμένη μελέτη παρέχει πληροφορίες που περιγράφουν τις υπηρεσίες και τα οφέλη που προκύπτουν για τους χρήστες, ως αποτέλεσμα της επαφής τους με τη δημόσια βιβλιοθήκη. Η συγκεκριμένη έρευνα έδειξε ότι υπάρχουν πολλά οφέλη που προκύπτουν από την χρήση αυτής της δημόσιας βιβλιοθήκης όπως είναι η συμβολή στην οικονομική παραγωγικότητα της τοπικής κοινωνίας και του κράτους, στην ενθάρρυνση της δημιουργίας επιχειρήσεων, βοηθώντας τους κατοίκους να βρουν θέσεις εργασίας παροχή υπηρεσιών και προγραμμάτων για παιδιά, ενήλικους και ηλικιωμένους που δεν είναι διαθέσιμα αλλού, ή ακόμη και αν είναι, θα ήταν υπερβολικά ακριβά για πολλούς από αυτούς. Οι χρήστες της βιβλιοθήκης συχνά δεν γνώριζαν ή δεν κατανοούσαν το φάσμα των επιπτώσεων και των παροχών που η βιβλιοθήκη πρόσφερε στην κοινότητα.

Ένα σημαντικό βήμα για την ενίσχυση των επιπτώσεων που προκύπτουν από τις υπηρεσίες της δημόσιας βιβλιοθήκης της Πενσυλβανίας ήταν να εξετάσει προσεκτικά τους ρόλους και τις ευθύνες του κράτους και των τοπικών κυβερνήσεων στην χρηματοδότηση των δημοσίων βιβλιοθηκών. Η αξιολόγηση αυτή έπρεπε να εξετάσει την τρέχουσα χρηματοδότηση των διαθέσιμων μηχανισμών στις δημόσιες βιβλιοθήκες, το βαθμό στον οποίο οι δημόσιες βιβλιοθήκες έχουν επαρκείς πόρους για να εκπληρώσουν τους υπηρεσιακούς ρόλους και στόχους τους και το βαθμό στον οποίο οι κρατικές και τοπικές κυβερνήσεις έχουν ρεαλιστικές προσδοκίες για το πώς οι βιβλιοθήκες μπορούν να λειτουργούν καλά στο τρέχον φορολογικό περιβάλλον.

Τέλος αν οι δημόσιες βιβλιοθήκες της Πενσυλβανίας συνεχίσουν την προσπάθεια τους να παρέχουν μια σειρά από οφέλη, όπως συζητήθηκε στην παρούσα έρευνα, νέα κίνητρα θα χρειαστεί να δοθούν προκειμένου να εξασφαλισθούν επαρκείς πόροι που θα υποστηρίζουν τις δημόσιες βιβλιοθήκες (Mc Clure & Bertot , 1998).

➤ ΕΛΛΑΔΑ:

Σε έρευνα που διεξήχθη στη **Μανούσεια Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Σιάτιστας** οι περισσότεροι χρήστες επισκέπτονται σε δεκαπενθήμερη ή εβδομαδιαία βάση τη Βιβλιοθήκη και ο λόγος επίσκεψης τους είναι ο δανεισμός βιβλίων. Ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των χρηστών γνωρίζουν τις υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη με εξαίρεση την υπηρεσία της παραγγελίας βιβλίων. Ακόμα, οι χρήστες δηλώνουν ικανοποιημένοι με το κτίριο και το προσωπικό της βιβλιοθήκης αλλά είναι δυσαρεστημένοι με το ωράριο της και για αυτό προτείνουν τη λειτουργία της και τα απογεύματα και τα Σάββατα. Επίσης, η πλειονότητα των χρηστών της διαβάζει λογοτεχνικά βιβλία και θεωρεί ελλιπείς τις κατηγορίες των φυσικών επιστημών και της φιλοσοφίας. Είναι εξοικειωμένοι με τη τεχνολογία και ευχαριστημένοι από την υπηρεσία του Δημόσιου Κέντρου Πληροφόρησης αλλά παρόλα αυτά οι πιο πολλοί από αυτούς το χρησιμοποιούν είτε γιατί δεν έχουν δικό τους υπολογιστή, είτε γιατί δεν έχουν τις απαραίτητες γνώσεις. (Τσιούτσου, 2005).

Στην έρευνα που διεξήχθη στη **Δημοτική Βιβλιοθήκη Κορδελιού** τα αποτελέσματα είναι τα ακόλουθα. Οι περισσότεροι χρήστες ενδιαφέρονται περισσότερο για Λογοτεχνία, Φιλοσοφία και Βιογραφίες. Επιθυμούν περισσότερους χώρους αναγνωστήριων και τη μεταφορά του παιδικού τμήματος σε διαφορετικό χώρο. Το ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης θεωρείται επαρκές καθώς οι συνδρομές της βιβλιοθήκης επαρκούν για τις έρευνες των χρηστών και δεν τους δημιουργούν προβλήματα. Επιπλέον, ζητούν να λειτουργήσει η βιβλιοθήκη κάποιες ώρες το Σάββατο , τη δημιουργία χώρου πολυμέσων, τη δωρεάν χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και μεγαλύτερη ενημέρωση του κοινού της για τις υπηρεσίες που προσφέρει. Θέλουν τη δημιουργία Κινητής Βιβλιοθήκης για τους μακρινούς χρήστες. Ζητούν τον εμπλουτισμό της συλλογής της βιβλιοθήκης με βιβλία και περιοδικά για το νεανικό κοινό και την αγορά ψηφιακού υλικού. Τέλος, μια σημαντική παρατήρηση

των περισσότερων χρηστών της είναι ο ανεπαρκής προϋπολογισμός πάνω στον οποίο βασίζονται όλα τα σχέδια για την ανάπτυξη και την πρόοδο της βιβλιοθήκης. (Μελετλίδου, 2007).

Όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα έρευνας που πραγματοποιήθηκε στη **Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Σερρών**, οι περισσότεροι χρήστες είναι γυναίκες και το μεγαλύτερο ποσοστό επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη μια φορά την εβδομάδα με κύριο λόγο τον δανεισμό βιβλίων. Το 79.2 % των χρηστών προτιμά να διαβάζει λογοτεχνικά βιβλία, ενώ το 9.3% των χρηστών προτιμά τις φυσικές επιστήμες. Επιπλέον, οι χρήστες ζητούν τον εμπλουτισμό της έντυπης συλλογής συμπεριλαμβανομένων των ξενόγλωσσων βιβλίων σε γλώσσες όπως τα γαλλικά και τα ιταλικά και των περιοδικών. Ακόμα, αρκετοί είναι οι χρήστες που κάνουν την παρατήρησή τους για τον κανονισμό των βιβλίων καθώς πολλοί αναφέρουν ότι θα επιθυμούσαν να δανειστούν περισσότερα βιβλία τη φορά. Μεγάλο ποσοστό των χρηστών ζητάει να αυξηθεί το διάστημα δανεισμού τεκμηρίων που ανήκουν στην κατηγορία των 10 ημερών. Τέλος, οι ώρες που λειτουργεί η βιβλιοθήκη φαίνεται να μην ικανοποιεί κάποιους χρήστες και ζητούν την άμεση αύξηση ωρών λειτουργίας και τα απογεύματα. (Λιάμη, 2009).

Σε έρευνα που διεξήχθη στη **Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λάρισας (Κωνσταντίνος Κούμας)** τα στοιχεία που προέκυψαν είναι τα ακόλουθα. Οι περισσότεροι χρήστες είναι γυναίκες και ήταν περισσότερο πρόθυμες να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο ενώ οι άντρες ήταν κάπως πιο διστακτικοί. Οι θεματικές κατηγορίες που χρησιμοποιεί περισσότερο το κοινό αλλά και που ταυτόχρονα χρειάζονται εμπλουτισμό είναι η ελληνική και η ξένη λογοτεχνία. Μεγάλο ποσοστό των χρηστών της βιβλιοθήκης δεν γνώριζε την ύπαρξη της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης και ακόμη αγνοούσαν και την ύπαρξη της αίθουσας με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Τέλος, μεγάλο ποσοστό των χρηστών επιθυμεί να εμπλουτιστεί η συλλογή της βιβλιοθήκης περισσότερο με βιβλία, περιοδικά και οπτικοακουστικό υλικό. (Γκόλαντα, 2009).

Στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Αμφισσας μετά από έρευνα που πραγματοποιήθηκε προκύπτουν τα εξής στοιχεία. Ο μεγαλύτερος αριθμός των χρηστών που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν γυναίκες ηλικίας από 18-25 και 31-35. Οι περισσότεροι χρήστες επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη τουλάχιστον 3 φορές την εβδομάδα και κύριος λόγος επίσκεψής τους είναι πρώτον ο δανεισμός και ύστερα η έρευνα. Η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών δεν διαβάζει ξενόγλωσσα βιβλία ενώ οι λιγότεροι χρήστες (μόνο 33 στο σύνολο) προτιμούν τα βιβλία κατά κύριο λόγο στην αγγλική γλώσσα και τη γερμανική ως δεύτερη γλώσσα προτίμησης. Ακόμα η Λογοτεχνία και η Ιστορία είναι οι δύο θεματικές κατηγορίες που προτιμούν να διαβάζουν οι χρήστες ενώ οι Κοινωνικές Επιστήμες, τα Θρησκευτικά και η Γλώσσα είναι οι κατηγορίες που θεωρούνται ελλιπείς. Ένα μεγάλο ποσοστό των χρηστών θα ήθελαν η βιβλιοθήκη να εμπλουτίσει τη συλλογή της με κάποια βιβλία όπως: αρχαιολογικά, ψυχολογικά, βιβλία μαγειρικής, ιστορικά, παιδαγωγικά και περισσότερα καινούργια λογοτεχνικά βιβλία. Μεγάλη εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι οι χρήστες σχεδόν αγνοούν βασικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης όπως είναι η χρήση των εφημερίδων και των περιοδικών, η δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο, η χρήση Η/Υ και η μελέτη παλαιών εκδόσεων. (Λαμπιτσίνη, 2010).

Σύμφωνα με όλες τις παραπάνω έρευνες καταλήγουμε στα εξής συμπεράσματα. Οι περισσότεροι χρήστες που επισκέπτονται τις βιβλιοθήκες είναι γυναίκες και επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη μια φορά την εβδομάδα ή το δεκαπενθήμερο. Ο κυριότερος λόγος επισκεψιμότητας είναι ο δανεισμός βιβλίων, ακολουθεί η έρευνα, η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και τελευταίος έρχεται ο δανεισμός DVD. Οι περισσότεροι χρήστες γνωρίζουν τις υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες στην βιβλιοθήκη και δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι από τη βοήθεια του προσωπικού. Η πλειονότητα των χρηστών ζητά τον εμπλουτισμό του υλικού της βιβλιοθήκης με βιβλία, περιοδικά αλλά και με ξενόγλωσσα βιβλία. Όμως δηλώνουν ότι δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένοι με τις ώρες λειτουργίας και οι περισσότεροι ζητούν την αύξηση του ωραρίου λειτουργίας της βιβλιοθήκης τα απογεύματα και τα Σάββατα και να τους δίνεται η δυνατότητα να δανείζονται περισσότερα τεκμήρια κάθε φορά.

Δυστυχώς, σήμερα τα στοιχεία που διαθέτουμε για την κατηγορία των δημόσιων βιβλιοθηκών είναι ελλιπή και δεν υπάρχει « πλήρης απογραφή» που να επιτρέπει την τεκμηριωμένη αξιολόγηση του έργου και των υπηρεσιών που

προσφέρουν. Οι πληροφορίες που συλλέγει η στατιστική υπηρεσία του Υπουργείου Πολιτισμού δεν καλύπτουν όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων των βιβλιοθηκών με αποτέλεσμα να μην διαθέτουμε έγκυρη και εμπειριστατωμένη εικόνα για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες. Υπάρχει μεγάλο βιβλιογραφικό κενό όσο αναφορά τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες κάτι το οποίο δεν ισχύει και για τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες.

Κατά καιρούς διοργανώνονται έρευνες με απώτερο σκοπό την καλύτερη και ορθότερη καταγραφή των αποτελεσμάτων τους, έτσι ώστε να μπορέσουν να επιλύσουν τα διάφορα προβλήματα και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν σε καθημερινή βάση οι χρήστες της βιβλιοθήκης.

Γι' αυτό θεωρείται απολύτως απαραίτητη η επανάληψη των ερευνών σε τακτά χρονικά διαστήματα έτσι ώστε μέσω της σύγκρισης των αποτελεσμάτων να επιτυγχάνεται το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο :

"Τράκειος" Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λαμίας

2.1 ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΗΣ ΛΑΜΙΑΣ - ΔΗΜΟΣ ΛΑΜΙΕΩΝ

Κατά την περίοδο της αρχαιότητας, η Λαμία ήταν από τους κυριότερους οικισμούς της περιοχής που ονομαζόταν Φθία. Ανήκε διαδοχικά στους Φθιωτείς και στους Μαλιείς, από τους οποίους ίσως να πήρε το όνομά της καθώς σύμφωνα με μια θεωρία η ονομασία της πόλης προέκυψε από το αναγραμματισμό της λέξης Μαλία, όπως ονομάζονταν η περιοχή των Μαλιέων. Κατά τον Αριστοτέλη πάλι η λέξη Λαμία, είναι επίθετο γένους θηλυκού και σημαίνει περιοχή που βρίσκεται ανάμεσα σε δύο λόφους (Δαβανέλλος,2005).

Στους Περσικούς πολέμους κοντά στην πόλη έλαβε χώρα η περίφημη Μάχη των Θερμοπυλών ενώ κατά το Λαμιακό πόλεμο αποτέλεσε πεδίο σφοδρών μαχών μεταξύ Μακεδόνων και εξεγερμένων Αθηναίων και των συμμάχων τους.

Το 190 π.Χ. η πόλη πέφτει στα χέρια των Ρωμαίων οι οποίοι και την καταστρέφουν. Κατά τους Ρωμαϊκούς χρόνους η ανοικοδομημένη πλέον Λαμία φαίνεται να μετονομάστηκε σε Σεβαστή. Τους Ρωμαίους ακολούθησαν οι Βυζαντινοί και η πόλη αρχίζει σταδιακά να αναπτύσσεται. Μάλιστα κατά τους χρόνους αυτούς φαίνεται πως η Λαμία ήταν έδρα επισκοπής, ενώ το όνομά της άλλαξε σε Ζητούνι (Δεριζιώτης,2003).

Ακολουθεί μια μεγάλη περίοδος παρακμής, με τους βαρβάρους επιδρομείς τους Φράγκους και τους Καταλανούς να οδηγούν την περιοχή σε μια άνευ προηγουμένου οπισθοδρόμηση. Η δε τουρκική κατάκτηση που ακολούθησε, όπως ήταν φυσικό δεν βελτίωσε καθόλου την κατάσταση (Δεριζιώτης,2003).

Η επανάσταση του '21 όπως ήταν φυσικό επηρέασε τη Λαμία καθώς η πόλη ήταν σημαντικός στρατιωτικός κόμβος. Εκεί έγινε μάλιστα και η μάχη της Αλαμάνας όπου έχασε τη ζωή του ο ήρωας Αθανάσιος Διάκος. Με την απελευθέρωση και τη δημιουργία του νεότερου ελληνικού κράτους η Λαμία μπαίνει σε μια νέα περίοδο της ιστορίας της και αρχίζει σιγά σιγά να αναπτύσσεται (Δαβανέλλος,2005).

Η Λαμία αποτελεί σήμερα την πρωτεύουσα του νομού Φθιώτιδας και συγχρόνως έδρα της Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας, η οποία περιλαμβάνει τους νομούς Φθιώτιδας, Ευρυτανίας, Φωκίδας, Ευβοίας και Βοιωτίας. Είναι χτισμένη στις νοτιοδυτικές πλευρές του όρους Όθρυς και σήμερα εκτείνεται μέχρι την κοιλάδα του Σπερχειού ποταμού. Βρίσκεται στο κέντρο του εθνικού οδικού και σιδηροδρομικού άξονα της Ελλάδας, μιας και απέχει 210 χλμ. από την Αθήνα και 300 χλμ. από τη

Θεσσαλονίκη. Θεωρείται πρωτεύουσα της Ρούμελης και είναι κέντρο μιας αξιόλογης γεωγραφικής και βιομηχανικής περιοχής (Δαβανέλλος,2005).

Στη Λαμία υπάρχουν σήμερα 25 νηπιαγωγεία, 26 Δημοτικά, 11 Γυμνάσια, 13 Λύκεια, Ι.Ε.Κ, Τ.Ε.Ι με τα τμήματα Ηλεκτρολογίας, Ηλεκτρονικής, Πληροφορικής & Τεχνολογίας Υπολογιστών, Νοσηλευτικής και Φυσικοθεραπείας και Α.Ε.Ι με το τμήμα Πληροφορικής με Εφαρμογές στη Βιοϊατρική. Στην πόλη υπάρχουν 5 ενορίες, εκδίδονται 4 εβδομαδιαίες εφημερίδες, 1 ημερήσια και εκπέμπουν ραδιοφωνικοί και τηλεοπτικοί σταθμοί. Υπάρχει ένα σύγχρονο Δημόσιο Νοσοκομείο, Πολιτιστικό Κέντρο, Πρωτοδικείο, Δημόσια Βιβλιοθήκη, Λαογραφικό Μουσείο, Κολυμβητήριο, Πολιτιστικοί και Αθλητικοί Σύλλογοι.

Οι επισκέπτες θα πρέπει να επισκεφθούν τον Μητροπολιτικό Ναό του Ευαγγελισμού της Θεοτόκου ο οποίος αποτελεί το κέντρο και την καρδιά της Ιεράς Μητροπόλεως Φθιώτιδος. Στη συλλογή του και στα Αρχεία του υπάρχουν πολλές εικόνες του 19^{ου} μ.Χ. αιώνα και ενδιαφέροντα βιβλία τα οποία αναφέρονται στη ζωή της πόλεως της Λαμίας και στα κοινωνικά της γεγονότα. Το Μεσαιωνικό κάστρο της Λαμίας (Ακρολαμία) το οποίο δεσπόζει στο ψηλότερο σημείο της πόλης σ' ένα βραχώδη λόφο, με πανοραμική θέα στη γραφική κοιλάδα του Σπερχειού, τις κορυφές της Οίτης, του Καλλίδρομου, της μυθικής Όθρυος, του Παρνασσού, της Γκιώνας και του Μαλιακού κόλπου. Τον Ιερό Ναό της Παναγίας Αρχοντικής ο οποίος βρίσκεται στο μέσον της νότιας πλαγιάς του Κάστρου και έχει χτιστεί κατά τον 18^ο αιώνα. Τέλος, όσον αναφορά την φυσική ομορφιά, ο επισκέπτης μπορεί να επισκεφθεί μερικές ζωτικής σημασίας τοποθεσίες που περιλαμβάνουν τον καταπράσινο λόφο του Αγίου Λουκά με το ομώνυμο εκκλησάκι και το υπέροχο αλσύλλιο στο οποίο υπάρχει το τουριστικό περίπτερο με την μαγευτική θέα της Οίτης, της κοιλάδας του Σπερχειού και του Μαλιακού κόλπου (Δεριζιώτης,2003).

2.2 "ΤΡΑΚΕΙΟΣ" ΔΗΜΟΣΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΛΑΜΙΑΣ

2.2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λαμίας ιδρύθηκε με την αριθμ.24331/18-3-1954 Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργείων Εσωτερικών και Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, που δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ 91/Β/30-4-1954 «Περί συστάσεως των Βιβλιοθηκών».

Λειτουργήσε ως πυρήνας Δημοτικής Βιβλιοθήκης και το επόμενο έτος έγινε Δημόσια Βιβλιοθήκη, η λειτουργία της οποίας ήταν σύμφωνα με τις διατάξεις του α.ν.1362/1949 «Περί ιδρύσεως, ανασυγκροτήσεως και ενιαίας οργανώσεως ανά το Κράτος Βιβλιοθηκών».

Για πρώτη φορά το έτος 1979 απέκτησε Κινητή Μονάδα (βιβλιοαυτοκίνητο), η οποία επισκεπτόταν τους νομούς Φθιώτιδας και Ευρυτανίας και διακινούσε βιβλία μεταξύ των κατοίκων της υπαίθρου. Το έτος 2000 η Βιβλιοθήκη απέκτησε και δεύτερο βιβλιοαυτοκίνητο, εμπλουτισμένο με νέες εκδόσεις, ηλεκτρονικό εξοπλισμό (CD, CD-ROM, internet) και επισκέπτεται σχολεία της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης για δανεισμό βιβλίων.

Η Βιβλιοθήκη μεταστεγάστηκε σε ιδιόκτητο κτίριο του Τρακείου Κληροδοτήματος στην οδό Αινιάνων 6-8 το 1996 και διέπεται από τις διατάξεις του νόμου 3149 ΦΕΚ 141/Α/10-6-2003 "Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδας, Δημόσιες Βιβλιοθήκες και άλλες διατάξεις" και το 83064/ΙΖ ΦΕΚ 1173/Β/20-8-2003 «Κανονισμός Λειτουργίας των Δημοσίων Βιβλιοθηκών».

Για οποιαδήποτε απορία των χρηστών το προσωπικό της Βιβλιοθήκης είναι πάντα πρόθυμο να τους εξυπηρετήσει. Γενικές πληροφορίες παρέχονται και τηλεφωνικά αλλά και μέσω e-mail.

Οι πληροφορίες που ακολουθούν παρακάτω αντλήθηκαν από τον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας της “Τράκειος” Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Λαμίας.

2.3 ΣΚΟΠΟΣ-ΦΥΣΙΟΓΝΩΜΙΑ

Η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λαμίας είναι πολιτιστικός πυρήνας του νομού μας από το 1954 (αρχικά ως Δημοτική).

Σκοπός της Βιβλιοθήκης είναι η συγκέντρωση, διατήρηση, οργάνωση και προώθηση της γνώσης. Ακόμη, η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων, προς τον χρήστη, υπηρεσιών για την προαγωγή της πληροφόρησης, της εκπαίδευσης και του πολιτισμού, χωρίς πολιτικές, θρησκευτικές, φυλετικές ή άλλες διακρίσεις, προωθώντας την ισότητα των ευκαιριών όλων των πολιτών ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, πεποιθήσεων, οικονομικής ή κοινωνικής κατάστασης.

Η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λαμίας μέσα από τη λειτουργία της στοχεύει:

1. Στη συγκρότηση μιας πλήρους και ενημερωμένης συλλογής από έντυπο, οπτικοακουστικό και ψηφιακό υλικό που να καλύπτει όλο το φάσμα της ανθρώπινης γνώσης.
2. Στην επιλογή, απόκτηση, διάθεση και αποτελεσματική διαχείριση του απαραίτητου υλικού, ώστε να υποστηρίζει τις πληροφοριακές ανάγκες των κατοίκων του νομού και της ευρύτερης περιοχής ευθύνης της και στην παροχή πληροφοριών για την κάλυψη των εκπαιδευτικών και ερευνητικών αναγκών τους.
3. Στην παρακολούθηση και εφαρμογή των εξελίξεων της τεχνολογίας και στη διάδοση της χρήσης της για την καλύτερη, εγκυρότερη και έγκαιρη προσφορά πληροφοριακών υπηρεσιών προς τους αναγνώστες.
4. Στη διασφάλιση της ελεύθερης και ισότιμης πρόσβασης όλων των πολιτών στη Βιβλιοθήκη.
5. Στην παροχή υλικού για ενημέρωση, διασκέδαση, πληροφόρηση, επιμόρφωση στοχεύοντας και συμβάλλοντας στη δια βίου εκπαίδευση των πολιτών και στην παροχή εκείνων των μέσων που θα διευκολύνουν την πρόσβαση στη γνώση και την εισαγωγή στην κοινωνία της πληροφορίας.
6. Στην ενεργό συμμετοχή της Βιβλιοθήκης στα πολιτιστικά δρώμενα της περιοχής της καθώς και σε ζωτικά κοινωνικά ζητήματα ή και στη διοργάνωση

πολιτιστικών και λοιπών εκδηλώσεων, με δυνατότητα συνεργασιών με άλλους τοπικούς ή μη φορείς με παρεμφερείς σκοπούς, για την ανύψωση του πνευματικού επιπέδου των κατοίκων της περιοχής της.

2.4 ΣΥΛΛΟΓΕΣ

Ανάπτυξη Συλλογών

Οι συλλογές του υλικού της Βιβλιοθήκης (έντυπου, ηλεκτρονικού και ψηφιακού) αναπτύσσονται με στόχο να ανταποκρίνονται στις πληροφοριακές, εκπαιδευτικές και μορφωτικές ανάγκες του κοινού, λαμβάνοντας υπόψη τις νέες εκδόσεις, τις προτάσεις των χρηστών και τις εκδόσεις που αφορούν την πόλη της Λαμίας, και την ευρύτερη περιοχή της Στερεάς Ελλάδας. Επίσης, καταβάλλεται προσπάθεια για εμπλουτισμό της συλλογής του σπάνιου υλικού, με εντοπισμό εκδόσεων τοπικού χαρακτήρα και ολοκλήρωση των υπαρχουσών συλλογών.

Πολιτική εμπλουτισμού

Οι προσκτήσεις υλικού γίνονται με αγορές, ανταλλαγές, δωρεές και υποχρεωτική κατάθεση αντιτύπων τεκμηρίων σε έντυπη ή άλλη οπτικοακουστική και ηλεκτρονική μορφή.

Για τις αγορές ακολουθούνται οι διαδικασίες που προβλέπονται, κάθε φορά, από το νόμο που αφορά προμήθειες του Δημόσιου Τομέα, καθώς και όσα προβλέπονται από τον «Κανονισμό Λειτουργίας Δημοσίων Βιβλιοθηκών» (ΦΕΚ /B /1173/ 20.8.2003).

Προκειμένου για υλικό σπάνιο που συμπληρώνει τις συλλογές της Βιβλιοθήκης και εξυπηρετεί το σκοπό της, ο Διευθυντής προβαίνει στην αγορά του χωρίς προηγούμενη έγκριση του Εφορευτικού Συμβουλίου (Ν. 3149/10.6.2003 «Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδας, Δημόσιες Βιβλιοθήκες και άλλες διατάξεις», αρθρ. 6, παρ. 7). Ανταλλαγές δύναται να πραγματοποιεί η Βιβλιοθήκη, είτε από πολλαπλά αντίτυπα, είτε από τις εκδόσεις της, προκειμένου να αποκτήσει εκδόσεις που δεν υπάρχουν στις συλλογές της και θεωρούνται σημαντικές. Οι ανταλλαγές πραγματοποιούνται, ύστερα από εισήγηση του Διευθυντή, με έγκριση του Εφορευτικού Συμβουλίου.

Οι αναγνώστες μπορούν να προτείνουν βιβλία ή άλλο υλικό για τον εμπλουτισμό της συλλογής, αλλά η τελική επιλογή γίνεται από το αρμόδιο τμήμα παραγγελιών ανάλογα με τις δυνατότητες της Βιβλιοθήκης και με βασικό κριτήριο την εξυπηρέτηση όλων των αναγνωστών.

Η Βιβλιοθήκη συγκεντρώνει και προωθεί υλικό το οποίο απεικονίζει όλες τις εκφάνσεις του πολιτισμού, και επιλέγεται με γνώμονα τη δημοκρατία και την ελευθερία της έκφρασης χωρίς πολιτικές, θρησκευτικές, φυλετικές ή άλλες διακρίσεις προωθώντας την ισότητα της πρόσβασης στην γνώση για όλους τους ανθρώπους. Το κοινό έχει τη δυνατότητα να καταθέσει εγγράφως τις προτάσεις του, να εκφράσει τα παράπονα ή τις ενστάσεις του για το υλικό της Βιβλιοθήκης. Για όλα τα παραπάνω θα λάβει απαντήσεις αρμοδίας.

Δωρεές / Κατάθεση Εντύπων / Απόσυρση Υλικού

Η αποδοχή δωρεών σημαντικών συλλογών εγκρίνεται από το Εφορευτικό Συμβούλιο της Βιβλιοθήκης ύστερα από εισήγηση του Διευθυντή.

Τεκμήρια που εκδίδονται στο Νομό Φθιώτιδας κατατίθενται υποχρεωτικά σε δύο αντίτυπα από το συγγραφέα, τυπογράφο, λιθογράφο ή εκδότη, στους οποίους δίνεται έγγραφο αποδεικτικό κατάθεσης (Ν. 3149/10.6.2003 «Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδας, Δημόσιες Βιβλιοθήκες και άλλες διατάξεις», αρθρ. 12, παρ. 7δ και 9).

Υλικό που έχει υποστεί ανεπανόρθωτη φθορά και δεν είναι δυνατή η αποκατάστασή του αποσύρεται και αν είναι σπάνιο φυλάσσεται, αν όχι καταστρέφεται, με πρωτόκολλο καταστροφής.

Διαχείριση Συλλογών

Η Συλλογή της Βιβλιοθήκης είναι στη διάθεση του κοινού, για χρήση στο Αναγνωστήριο ή για δανεισμό από το υλικό του Δανειστικού Τμήματος.

Εξαιρέση από άμεση διάθεση αποτελούν το πληροφοριακό υλικό (εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, βιβλιογραφίες, ΦΕΚ, δεμένα περιοδικά και εφημερίδες, οπτικοακουστικό υλικό κτλ.), και οι κλειστές συλλογές της Βιβλιοθήκης, στις οποίες πρόσβαση έχουν μόνο οι υπάλληλοί της.

Κλειστές συλλογές της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Λαμίας αποτελούν:

- Παλαιότυπα και σπάνια χειρόγραφα.
- Αρχεία όπως αυτά προβλέπονται από τον «Κανονισμό Λειτουργίας Δημοσίων Βιβλιοθηκών»,(ΦΕΚ/Β/1173/20.8.2003).
- Χαρακτικά
- Χάρτες

Τεκμήρια από τις κλειστές συλλογές δίνονται μόνο για χρήση στο Αναγνωστήριο, ύστερα από αιτιολογημένο αίτημα του αναγνώστη/ερευνητή στο προσωπικό της Βιβλιοθήκης.

Ειδικότερα, τα χειρόγραφα δίνονται μόνον σε ερευνητές μετά από έγγραφο αίτημα στο οποίο θα συμπληρώσουν τα στοιχεία τους και το αντικείμενο της προσωπικής τους έρευνας. Σε περίπτωση διπλωματικών, μεταπτυχιακών εργασιών ή διατριβών, οι αιτήσεις πρέπει να συνοδεύονται από μία γραπτή σύσταση, σε μορφή ξεχωριστής επιστολής, ή βεβαίωση της οικείας σχολής περί της ανάληψης της εργασίας. Για κάθε νέο αντικείμενο έρευνας, οι αναγνώστες πρέπει να συμπληρώνουν νέα έντυπη αίτηση. Για κάθε αίτηση, χορηγείται άδεια, εφόσον η αιτιολογία είναι επαρκής, από το Διευθυντή της Βιβλιοθήκης.

Οι αναγνώστες/ερευνητές οφείλουν να χειρίζονται με ιδιαίτερη προσοχή τα χειρόγραφα, είτε είναι κώδικες, είτε είναι λυτά έγγραφα κλπ. και να τα επιστρέφουν στον υπάλληλο στην κατάσταση στην οποία τα παρέλαβαν, παίρνοντας τη σχετική απόδειξη επιστροφής. Τεκμήρια που η κατάστασή τους δεν το επιτρέπει (φθαρμένα) ή είναι υπό συντήρηση, καθώς και αρχεία ακατάτακτα ή χρήζοντας συντήρησης δε δίνονται προς μελέτη.

Αναπαραγωγή τεκμηρίων από τις κλειστές συλλογές πραγματοποιείται μόνο από τη Βιβλιοθήκη, εφόσον κριθεί απαραίτητο και σύμφωνα με όσα προβλέπει ο «Κανονισμός Λειτουργίας Δημοσίων Βιβλιοθηκών», (ΦΕΚ/Β/1173/20.8.2003).

Επεξεργασία υλικού

Το υλικό σφραγίζεται με τη σφραγίδα της Βιβλιοθήκης και καταγράφεται στο βιβλίο εισαγωγής υλικού λαμβάνοντας αύξοντα αριθμό. Στη συνέχεια, ταξινομείται σύμφωνα με το διεθνές δεκαδικό σύστημα ταξινόμησης DEWEY. Κατόπιν, υπόκειται σε ηλεκτρονική επεξεργασία και καταχωρούνται τα στοιχεία του στον ηλεκτρονικό κατάλογο (OPAC) της Βιβλιοθήκης με τη χρήση του λογισμικού προγράμματος για Βιβλιοθήκες ABEKT.

Το υλικό της Βιβλιοθήκης καταλογογραφείται με βάση τους Αγγλο-αμερικάνικους κανόνες καταλογογράφησης [AngloAmerican Cataloguing Rules 2 (AACR2)].

Η θεματική ευρετηρίαση βασίζεται στους καταλόγους θεματικών επικεφαλίδων του Συλλογικού Καταλόγου Δημοσίων Βιβλιοθηκών (2008) και της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος, οι οποίοι συμπληρώνονται και τροποποιούνται όπου κρίνεται αναγκαίο.

Η καταχώρηση του υλικού στον ηλεκτρονικό κατάλογο γίνεται με το σύστημα αυτοματισμού βιβλιοθηκών ΑΒΕΚΤ (Αυτοματισμός Βιβλιοθηκών ΕΚΤ), που υλοποιεί το μορφότυπο UNIMARC.

Ήδη ο κατάλογος είναι στη διάθεση του κοινού και μέσω του διαδικτύου (Internet).

2.5 ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Η Βιβλιοθήκη δέχεται το κοινό καθημερινά, εκτός Κυριακής.

Οι ώρες λειτουργίας για το κοινό είναι οι εξής:

Χειμερινό ωράριο (17 Σεπτεμβρίου - 15 Ιουνίου):

Δευτέρα έως Παρασκευή : 08.00 - 14.00

Απογεύματα Τρίτης και Τετάρτης : 17.30 – 20.00

Σάββατο: 09.00 - 13.00

Θερινό ωράριο (16 Ιουνίου – 16 Σεπτεμβρίου):

Δευτέρα έως Παρασκευή: 08.00 - 14.30

Σάββατο: Κλειστή

2.6 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

▪ Το προσωπικό :

Είναι υποχρεωμένο να εκτελεί στο ακέραιο και με ευσυνειδησία τα καθήκοντα που απορρέουν από τη θέση την οποία κατέχει, και του ανατίθενται εκάστοτε από το Διευθυντή της Βιβλιοθήκης.

- Είναι υποχρεωμένο να εξυπηρετεί και να βοηθά τους χρήστες στην αναζήτηση και τον εντοπισμό τεκμηρίων.
- Προβαίνει στην παροχή πληροφοριών που του ζητούνται, χρησιμοποιώντας το υλικό της Βιβλιοθήκης και τις νέες τεχνολογίες.
- Αντιμετωπίζει τους χρήστες με ευγένεια και φροντίζει για την επίλυση τυχόν προβλημάτων που ανακύπτουν.
- Συμμετέχει ενεργά σε διοργανώσεις εκδηλώσεων και εκθέσεων της Βιβλιοθήκης, αναλόγως του γνωστικού του αντικειμένου.
- Συμμετέχει στις εργασίες της απογραφής του υλικού.

- Παροτρύνεται και δύναται να παρακολουθεί, κατά καιρούς, επιμορφωτικά σεμινάρια, με σκοπό την περαιτέρω διεύρυνση των γνώσεων και ικανοτήτων του, σε σχέση πάντα με το γνωστικό του αντικείμενο και τους σκοπούς που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη.

2.7 ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ – ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟ

Η βιβλιοθήκη διαθέτει δύο αναγνωστήρια για το κοινό: ένα που βρίσκεται στο παιδικό τμήμα και χρησιμοποιείται από τα παιδιά που επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη και ένα για τους ενήλικες χρήστες της βιβλιοθήκης. Στο αναγνωστήριο του παιδικού τμήματος υπάρχουν 40 θέσεις χρηστών και στο αναγνωστήριο των ενηλίκων υπάρχουν 48 θέσεις χρηστών.

2.7.1 ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ – ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ & ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

Δε δανείζονται

- Το πληροφοριακό υλικό
- Οι κλειστές συλλογές
- Τεκμήρια που έχουν δεσμευθεί για εργασίες, εκθέσεις, προβολές ή εκδηλώσεις
- Οπτικοακουστικό υλικό (cds, dvds, κασέτες, slides, δίσκοι κλπ.) – Κατ' εξαίρεση δανείζονται σε εκπαιδευτικούς φορείς (σχολεία, νηπιαγωγεία κλπ.), πνευματικά ιδρύματα και πολιτιστικούς φορείς
- Λογισμικό υλικό

Τεκμήρια που ανήκουν στο πληροφοριακό υλικό ή στις κλειστές συλλογές της Βιβλιοθήκης μπορούν να δανεισθούν κατ' εξαίρεση με φειδώ και κατά την κρίση του υπαλλήλου, σε περιπτώσεις έρευνας και εργασιών.

Κάθε πολίτης ο οποίος επιθυμεί να δανείζεται υλικό της Βιβλιοθήκης, εφοδιάζεται με κάρτα μέλους. Για την έκδοσή της απαιτείται η προσκόμιση αστυνομικής ταυτότητας ή άλλου ισότιμου αποδεικτικού εγγράφου.

Για τα παιδιά του Δημοτικού είναι απαραίτητη η ενημέρωση και η έγκριση του γονέα ή κηδεμόνα για την έκδοση της κάρτας (με επίδειξη της αστυνομικής ταυτότητας και ενυπόγραφης σχετικής αίτησης).

Τα μέλη της Βιβλιοθήκης πρέπει να ενημερώνουν το γραφείο δανεισμού, για οποιαδήποτε αλλαγή της διεύθυνσης κατοικίας τους, του αριθμού τηλεφώνου τους ή της ηλεκτρονικής τους διεύθυνσης (email).

Τα νέα μέλη πρέπει να λαμβάνουν γνώση του Εσωτερικού Οδηγού Λειτουργίας.

Η κάρτα μέλους είναι απολύτως προσωπική και ο κάτοχός της φέρει την αποκλειστική ευθύνη για υλικό που έχει καταχωρηθεί σε αυτή. Η κάρτα μέλους δεν εκχωρείται σε άλλους. Σε αντίθετη περίπτωση, ο χρήστης διαγράφεται από το αρχείο μελών.

Η κάρτα μέλους εκδίδεται δωρεάν.

Δανεισμός πραγματοποιείται **ΜΟΝΟ** με την επίδειξη της κάρτας μέλους.

Κάθε μέλος μπορεί να δανειστεί συνολικά μέχρι 5 τεκμήρια (3 βιβλία και 2 περιοδικά ή βιντεοκασέτες, CD, DVD κλπ.).

Η διάρκεια δανεισμού για τα βιβλία και περιοδικά (εκτός του τελευταίου τεύχους) ενηλίκων και παιδιών είναι 15 ημέρες, με δικαίωμα και 2 (ακόμη και τηλεφωνικών) ανανεώσεων - των 15 ημερών έκαστη, - κι εφόσον το τεκμήριο δεν έχει ζητηθεί από άλλο μέλος. Περαιτέρω ανανέωση δεν είναι δυνατή.

Υπάρχει, επίσης, δικαίωμα κράτησης τεκμηρίου κατά σειρά προτεραιότητας. Το μέλος υποχρεούται να προσέλθει για το δανεισμό εντός τριών (3) ημερών από την ειδοποίησή του, ειδάλτως το αντίτυπο θα δανεισθεί στο επόμενο μέλος που το ζήτησε.

Το κάθε μέλος είναι υποχρεωμένο να επιστρέφει το υλικό που δανείστηκε εντός της ορισμένης προθεσμίας και στην κατάσταση που το δανείστηκε.

Η τελευταία υπογεγραμμένη έντυπη απόδειξη κίνησης δανεισμού αναιρεί οποιαδήποτε προηγούμενη, και δεσμεύει και τους δυο συμβαλλόμενους (μέλος και Βιβλιοθήκη).

Για καθυστέρηση μερικών ημερών την πρώτη φορά γίνεται απλώς παρατήρηση. Σε περίπτωση που επαναληφθεί η καθυστέρηση επιστροφής του τεκμηρίου που δανείστηκε, το μέλος στερείται αρχικά του δικαιώματος δανεισμού από δύο (2) έως και έξι (6) μήνες (προσωρινή κλειστή συνδρομή)

Στην περίπτωση που αυτή η συμπεριφορά επαναληφθεί και ο χρήστης δεν συμμορφώνεται στις συστάσεις του προσωπικού τότε το μέλος στερείται του δικαιώματος δανεισμού (οριστική κλειστή συνδρομή) με απόφαση του Διευθυντή.

Σε περίπτωση απώλειας ή καταστροφής τεκμηρίου το μέλος υποχρεούται στην αντικατάστασή του με το ίδιο το τεκμήριο ή, σε περίπτωση απόλυτης αδυναμίας (π.χ. εξάντλησης κυκλοφορίας του) με άλλο που πραγματεύεται το ίδιο θέμα, ή τελικά με άλλο του ίδιου συγγραφέα αλλά που δεν υπάρχει στη συλλογή της Βιβλιοθήκης. Δε γίνεται αποδεκτό οποιοδήποτε χρηματικό αντίτιμο.

Ο δανεισμός και οι λειτουργίες των Η/Υ εν γένει, σταματούν 15' πριν τη λήξη του ωραρίου της Βιβλιοθήκης, προκειμένου να ενημερωθούν τα αντίγραφα ασφαλείας (backup).

2.7.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟΥ - ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΧΡΗΣΤΩΝ

Το Αναγνωστήριο είναι διαθέσιμο στο κοινό, είτε αυτό κάνει χρήση της συλλογής της Βιβλιοθήκης, είτε δικού του υλικού. Οι χρήστες οφείλουν να κάνουν ησυχία και να μιλούν χαμηλόφωνα στο Αναγνωστήριο της Βιβλιοθήκης. Το φαγητό, το ποτό, ο καφές απαγορεύονται στο Αναγνωστήριο, καθώς η χρήση κινητών τηλεφώνων. Ακόμη δεν θα πρέπει να φέρνουν εντός του κτηρίου κατοικίδια ή άλλα ζώα. Το κάπνισμα απαγορεύεται αυστηρώς σε όλους τους χώρους της Βιβλιοθήκης. Οι χρήστες θα πρέπει να τηρούν απόλυτη σειρά προτεραιότητας, όπου απαιτείται (δανεισμός, φωτοτυπίες, έκδοση καρτών, πληροφοριακά αιτήματα, χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών κλπ). Επίσης, οι χρήστες οφείλουν να υποβάλλουν με σαφήνεια τα αιτήματά τους στο προσωπικό της Βιβλιοθήκης, να συμμορφώνονται με τις διατάξεις του Εσωτερικού Οδηγού Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης και να ζητούν τη βοήθεια του προσωπικού, σε περίπτωση που αντιμετωπίζουν τυχόν δυσκολία στη χρήση της. Υποχρεούνται να κάνουν καλή χρήση των τεκμηρίων που τους παρέχονται (να μη σημειώνουν πάνω στα βιβλία, να μην ακουμπούν σημειωματάρια πάνω στα βιβλία, να μη φέρουν μαζί τους αντικείμενα που είναι δυνατό να προκαλέσουν φθορές στα βιβλία, να μην αφαιρούν σελίδες ή φωτογραφικό υλικό από τα βιβλία, και, γενικώς, να μην προβαίνουν σε ενέργειες που μπορεί να βλάψουν το τεκμήριο που τους έχει διατεθεί, ενώ θα πρέπει να ενημερώνουν τον αρμόδιο υπάλληλο για οποιοδήποτε πρόβλημα αντιληφθούν (π.χ. εάν κάποιο βιβλίο έχει άκοπες σελίδες). Όμως αυτοί, που, επανειλημμένα, δυστροπούν χωρίς λόγο ή

δημιουργούν προβλήματα σε άλλους χρήστες, δε συμμορφώνονται προς τις υποδείξεις του προσωπικού ή συμπεριφέρονται ανάρμοστα, αποβάλλονται οριστικά από τη Βιβλιοθήκη.

Το Αναγνώστηριο, το υλικό και όλοι οι χώροι της Βιβλιοθήκης, προστατεύονται και παρακολουθούνται από ηλεκτρονικό σύστημα ασφαλείας (κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης). Τέλος, η Βιβλιοθήκη μπορεί να δεσμεύσει για ορισμένο χρονικό διάστημα το Αναγνώστηριο για να το χρησιμοποιήσει για δραστηριότητες και εκδηλώσεις όταν κρίνεται αναγκαίο.

2.8 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ (ΔΚΠ)

Το Δημόσιο Κέντρο Πληροφόρησης αποτελεί τμήμα της Βιβλιοθήκης, ιδρύθηκε στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», ενταγμένο στο Γ΄ ΚΠΣ και ακολουθεί τον Εσωτερικό Οδηγό Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Η Δημόσια Βιβλιοθήκη Λαμίας παρέχει τη δυνατότητα της πρόσβασης στον κατάλογο της Βιβλιοθήκης, αλλά και σε ένα διεθνές δίκτυο βάσεων δεδομένων και πληροφοριών.

Η Βιβλιοθήκη δε μπορεί να λογοκρίνει ή να ελέγξει το περιεχόμενο των πληροφοριών που υπάρχουν στο Διαδίκτυο (λόγω του μεγέθους και της πολυπλοκότητάς του), οι δε πληροφορίες και το υλικό που αντλούνται από αυτό δεν είναι όλες ακριβείς, επαρκείς, σύγχρονες και, από νομική, ηθική και φιλοσοφική άποψη, αποδεκτές από όλο τον κόσμο.

Η Βιβλιοθήκη Λαμίας προστατεύει τα ατομικά δικαιώματα του χρήστη, σύμφωνα πάντα με την ισχύουσα νομοθεσία.

2.8.1 ΑΔΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΩΝ ΣΤΟ ΔΚΠ

Η Δημόσια Βιβλιοθήκη Λαμίας παρέχει συγκεκριμένους προσωπικούς υπολογιστές της για δημόσια χρήση. Σε διάθεση του κοινού/χρηστών της Βιβλιοθήκης βρίσκονται 10 ηλεκτρονικοί υπολογιστές, εκ των οποίων τρεις (3) για χρήση τους από ΑΜΕΑ, με δυνατότητα πλοήγησης στο Διαδίκτυο, χρήσης των ήδη εγκαταστημένων προγραμμάτων και χρήσης του οπτικοακουστικού υλικού της Βιβλιοθήκης (CDROM, DVDROM).

Η Βιβλιοθήκη διαθέτει δυνατότητα σύνδεσης wi-fi, και επιτρέπει στους χρήστες της να συνδέονται ασύρματα με δικό τους φορητό υπολογιστή στο δικό της χώρο μετά από συνεννόηση με τον αρμόδιο υπάλληλο.

Οι επισκέπτες μπορούν να έχουν δωρεάν πρόσβαση και ειδικευμένη υποστήριξη στην αναζήτηση πληροφοριών για μια σειρά θεμάτων, όπως οικονομικά, τουριστικά, εκπαιδευτικά, εργασίας, επιχειρήσεις, πολιτιστικά κλπ., σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Η χρήση του Διαδικτύου επιτρέπεται σε ενήλικες, μαθητές Γυμνασίου και Λυκείου, καθώς και σε μαθητές Δημοτικού, εφόσον συνοδεύονται από γονέα ή κηδεμόνα (ο οποίος και είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την πρόσβαση του ανηλίκου στο Διαδίκτυο) ή υπάρχει η έγκριση του στην έντυπη αίτηση εγγραφής μέλους.

Οι χρήστες σε κάθε περίπτωση είναι υπεύθυνοι για την πρόσβασή τους στο Διαδίκτυο και το υλικό με το οποίο έρχονται σε επαφή. Για τη χρήση του Διαδικτύου στο ΔΚΠ της Βιβλιοθήκης, τηρείται σειρά προτεραιότητας, αφού ενημερωθεί ο αρμόδιος υπάλληλος.

Με την Αίτηση Χρήσης των υπολογιστών του ΔΚΠ της Βιβλιοθήκης ουσιαστικά δηλώνεται από τους χρήστες ότι είναι γνώστες βασικού χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών. Σε ειδικές περιπτώσεις, μπορούν, μέχρι και δύο (2) άτομα, να χρησιμοποιούν τον ίδιο υπολογιστή, με την προϋπόθεση να μην παρεμποδίζεται η εύρυθμη λειτουργία της Βιβλιοθήκης. Δεν επιτρέπεται η φύλαξη προσωπικών αρχείων στο σκληρό δίσκο των υπολογιστών. Τέλος, απαγορεύεται η χρήση λογισμικού και οποιουδήποτε υλικού προέρχεται από εξωτερική πηγή, καθώς και η οποιαδήποτε μεταβολή στο hardware εξοπλισμό.

2.8.2 ΔΚΠ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ

ΠΑΙΔΙΑ ΚΑΙ ΝΕΟΙ ΚΑΤΩ ΤΩΝ 18 ΕΤΩΝ

Τα παιδιά από 18 ετών και κάτω πρέπει να έχουν γονική άδεια για τη χρήση των Η/Υ του ΔΚΠ, υποβάλλοντας αίτηση χρήσης του Διαδικτύου συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη από τους γονείς ή τον κηδεμόνα, αποδεχόμενοι τους όρους και λαμβάνοντας γνώση της πολιτικής χρήσης των Η/Υ στη Βιβλιοθήκη. Εκτός από την υποβολή αίτησης χρήσης του Διαδικτύου συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη από τους γονείς ή τον κηδεμόνα, τα παιδιά κάτω από την ηλικία των 12 ετών συνιστάται

να συνοδεύονται και εποπτεύονται από τον γονέα ή τον κηδεμόνα για τη χρήση των Η/Υ και την πλοήγηση στο Διαδίκτυο. Οι γονείς είναι πάντοτε υπεύθυνοι για τον έλεγχο της δραστηριότητας των παιδιών τους στο Διαδίκτυο.

ΑΝΕΡΓΟΙ – ΑΠΟΡΟΙ

Πρέπει να προσκομίζουν την κάρτα ανεργίας του ΟΑΕΔ ή την κάρτα Απορίας. Δε χρεώνονται για υπηρεσίες που πιθανόν έχουν κοστολογηθεί από τη Βιβλιοθήκη (πχ για υπέρβαση δικαιούμενων εκτυπώσεων ή φωτοαντιγράφων).

ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ

Η Βιβλιοθήκη μας στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» εξοπλίστηκε με ειδικούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές και περιφερειακά συστήματα με τα οποία παρέχεται η δυνατότητα στα Άτομα με Αναπηρίες να έχουν πρόσβαση σε διάφορες εργασίες καθώς και σύνδεσης στο διαδίκτυο. Ειδικότερα οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και τα ειδικά περιφερειακά συστήματα επιτρέπουν τη χρήση των υπηρεσιών τους από άτομα με προβλήματα όρασης, ακοής και με κινητικά προβλήματα. Ο εξοπλισμός είναι εγκατεστημένος σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο του αναγνωστηρίου της Βιβλιοθήκης. Επίσης, έχουν άμεση προτεραιότητα πρόσβασης και χρήσης των Η/Υ με ειδικό εξοπλισμό, με σκοπό τη χρήση τους από Άτομα με Αναπηρίες. Τέλος, δε χρεώνονται για υπηρεσίες που έχουν πιθανόν έχουν κοστολογηθεί από τη Βιβλιοθήκη (πχ για υπέρβαση δικαιωμένων εκτυπώσεων ή φωτοαντιγράφων).

ΠΕΡΙΣΤΑΣΙΑΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ (ΜΗ ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ)

Κατά την κρίση του υπαλλήλου της Βιβλιοθήκης, μπορούν κατ' εξαίρεση να χρησιμοποιήσουν τους υπολογιστές του ΔΚΠ και περιστασιακοί χρήστες της Βιβλιοθήκης. Για να γίνει αυτό απαιτείται η προσκόμιση της αστυνομικής τους ταυτότητας στο Γραφείο Εξυπηρέτησης Αναγνωστών και η δήλωση στοιχείων τους και υπογραφή στο σχετικό έντυπο δήλωσης χρήσης Η/Υ του ΔΚΠ.

2.8.3 ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ Η/Υ ΤΟΥ ΔΚΠ

Οι ώρες πρόσβασης ακολουθούνται από το εκάστοτε ισχύον ωράριο της λειτουργίας της Βιβλιοθήκης (χειμερινό – θερινό). Η χρήση των υπολογιστών γίνεται κατά σειρά προτεραιότητας, και αφού οι χρήστες υπογράψουν σε σχετικό έντυπο. Δεν υπάρχει χρονικός περιορισμός χρήσης των Η/Υ για αναζήτηση-ανάκτηση στους καταλόγους της Βιβλιοθήκης Λαμίας. Ο χρόνος χρήσης από ένα άτομο περιορίζεται στα 30' σε ώρα αιχμής-αναμονής από άλλους χρήστες. Διαφορετικά, δεν υπάρχει χρονικός περιορισμός στη διάρκεια των ωρών πρόσβασης. Ακόμα, οι υπολογιστές τερματίζονται 15' πριν το κλείσιμο της Βιβλιοθήκης. Επίσης, οι υπάλληλοι της Βιβλιοθήκης μπορούν να διακόψουν τη λειτουργία των Η/Υ, αν, κατά την κρίση τους, εμποδίζεται η εύρυθμη λειτουργία της Βιβλιοθήκης. Τέλος, η Βιβλιοθήκη διατηρεί το δικαίωμα να δεσμεύσει τους υπολογιστές για εκπαιδευτικές ανάγκες ή άλλους λόγους, που συνδέονται με τις δραστηριότητές της.

2.8.4 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ONLINE ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΚΤΥΩΣΗ ΚΛΠ.

Οι χρήστες μπορούν να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες e-mail μόνο μέσω των παρεχομένων υπηρεσιών providers ή οργανισμών του Διαδικτύου με χρήση και μόνο του browser (webmails) π.χ. Gmail, Sch.gr, Pathfinder, in.gr, Yahoo, Hotmail κλπ. Η Βιβλιοθήκη δεν ευθύνεται για τυχόν προβλήματα που θα προκύψουν από τη χρήση τέτοιων υπηρεσιών από το κοινό. Επίσης, υπάρχει η δυνατότητα αποστολής αρχείων μέσω του Outlook Express και του λογαριασμού της βιβλιοθήκης, αλλά δεν υπάρχει δυνατότητα λήψης για λόγους ασφαλείας. Γι' αυτό θα πρέπει οι χρήστες να δηλώνουν ως απαντητικό το προσωπικό τους email. Τέλος, επιτρέπεται η νόμιμη χρήση υπηρεσιών κοινωνικής δικτύωσης και χρήσης online εκπαιδευτικών και ψυχαγωγικών παιχνιδιών (messengers, Facebook, chat, twitting, Second Life, κλπ.) με χρήση μόνο προεγκατεστημένων προγραμμάτων, αρκεί να μην παρεμποδίζεται η εύρυθμη λειτουργία της Βιβλιοθήκης.

2.8.5 ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ

Υπάρχουν δύο εκτυπωτές διαθέσιμοι για έμμεση χρήση του από το κοινό, με τη συνδρομή των υπαλλήλων του Γραφείου Δανεισμού & Εξυπηρέτησης. Η εκτύπωση γίνεται έμμεσα. Η τελική εντολή εκτύπωσης δίνεται από τον αρμόδιο υπάλληλο του Γραφείου Εξυπηρέτησης. Παρέχεται το δικαίωμα δωρεάν εκτύπωσης μέχρι 10 σελίδες. Αν το επιθυμητό προς εκτύπωση υλικό υπερβαίνει αυτές, ο χρήστης υποχρεούται στην προσκόμιση τριπλάσιας ποσότητας φύλλων που απαιτούνται (το μέτρο αυτό προβλέπεται για την κάλυψη των δαπανών συντήρησης των εκτυπωτών & αναλωσίμων τους, και της δυνατότητας συνέχισης παροχής της υπηρεσίας αυτής). Εκτυπώσεις γίνονται μόνο για εργασίες και έρευνες. Δεν εκτυπώνονται προσωπικές εργασίες και αρχεία.

2.8.6 ΒΟΗΘΕΙΑ

Οι υπάλληλοι της Βιβλιοθήκης δεν είναι τεχνικοί υπολογιστών, αλλά μπορούν να παράσχουν βασική τουλάχιστον βοήθεια, και οποιοδήποτε πρόβλημα των χρηστών με του υπολογιστές, τεχνικής φύσεως, θα πρέπει να αναφερθεί στο Γραφείο Δανεισμού & Εξυπηρέτησης. Το προσωπικό της Βιβλιοθήκης δεν αναλαμβάνει δακτυλογράφηση εγγράφων.

2.9 ΠΑΙΔΙΚΟ ΚΑΙ ΕΦΗΒΙΚΟ ΤΜΗΜΑ

Το Παιδικό και Εφηβικό Τμήμα λειτουργεί σε κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο για τις ανάγκες των παιδιών και των Εφήβων. Φυσικά, στο χώρο αυτό επιτρέπεται και ενδείκνυται η παραμονή ενηλίκων εφόσον συνοδεύουν παιδιά. Το Παιδικό και Εφηβικό Τμήμα της Δ.Κ.Β.Λ. καλύπτει τις ηλικίες από τη βρεφική έως και την εφηβική, και παρέχει τις ίδιες υπηρεσίες με αυτές των ενηλίκων. Η Βιβλιοθήκη υλοποιεί Εκπαιδευτικά Προγράμματα και οργανώνει σ' αυτό το Τμήμα εκθέσεις βιβλίων, καθώς επίσης και παιδαγωγικές, ψυχαγωγικές και εκπαιδευτικές δραστηριότητες, είτε μόνη, είτε σε συνεργασία με άλλους φορείς (Σχολεία, κλπ.).

2.10 ΚΙΝΗΤΗ ΜΟΝΑΔΑ

Η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λαμίας διαθέτει μια κινητή μονάδα, που δραστηριοποιείται στους Νομούς Φθιώτιδας, Ευρυτανίας και Φωκίδας, ιδρύοντας δανειστικά κέντρα σε σχολεία Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης.

Η κινητή μονάδα διαθέτει ιδιαίτερη συλλογή που ανανεώνεται συνεχώς, της οποίας η επιλογή πραγματοποιείται με γνώμονα τον πληθυσμό που εξυπηρετεί, με ιδιαίτερη έμφαση στην κάλυψη των αναγκών της εκπαιδευτικής κοινότητας.

Για την επιλογή και τον καθορισμό των δανειστικών κέντρων λαμβάνονται υπόψη η μη ύπαρξη σταθερής Βιβλιοθήκης στις σχολικές κοινότητες και η αδυναμία πρόσβασης των κατοίκων σε άλλη Βιβλιοθήκη. Οι επισκέψεις στα δανειστικά κέντρα προγραμματίζονται στην αρχή της σχολικής χρονιάς και ο κάθε κύκλος επίσκεψης πραγματοποιείται περίπου κάθε μήνα. Το κάθε δανειστικό κέντρο ορίζει υπεύθυνο με τον οποίο συνεργάζεται η Βιβλιοθήκη, για τον προγραμματισμό των επισκέψεων, για το δανεισμό και την επιστροφή του υλικού, για την πραγματοποίηση εκδηλώσεων από κοινού, για την παροχή στατιστικών στοιχείων για υποβοήθηση της αρτιότερης υλοποίησης του έργου, καθώς και για οποιοδήποτε άλλο θέμα που άπτεται της προώθησης της αναγνωσιμότητας και της γνώσης. Ο υπεύθυνος εκπαιδευτικός έχει την υποχρέωση να συγκεντρώσει και να επιστρέψει τα τεκμήρια που δανείστηκαν στην επόμενη επίσκεψη της κινητής μονάδας. Βιβλία ή άλλο οπτικοακουστικό υλικό (κασέτες, CD ROM, DVD) που καταστρέφεται ή χάνεται πρέπει να αντικατασταθεί. Τέλος, η δαπάνη βαρύνει τους μαθητές ή τους χρήστες που το κατέστρεψαν ή το έχασαν και γίνεται με ευθύνη του υπεύθυνου εκπαιδευτικού της σχολικής μονάδας ή του υπευθύνου του φορέα υποδοχής.

2.11 ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΣ

Η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λαμίας αναπτύσσει σύστημα διαδανεισμού έντυπου υλικού (βιβλίων, περιοδικών) με άλλες Βιβλιοθήκες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των μελών της. Για την υλοποίηση αυτού του σκοπού είναι απαραίτητη η υπογραφή μεταξύ των δύο ενδιαφερόμενων Βιβλιοθηκών, κατά περίπτωση, ενός μνημονίου συνεργασίας στο οποίο θα περιγράφονται οι όροι και οι προϋποθέσεις που θα γίνεται ο δανεισμός του υλικού που έχουν στην κατοχή τους σύμφωνα με τους κανόνες δανεισμού της κάθε Βιβλιοθήκης με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του αναγνωστικού τους κοινού.

2.12 ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΞΑΣΚΗΣΗ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λαμίας δίνει τη δυνατότητα σε φοιτητές των σχολών Αρχειονομίας και Βιβλιοθηκονομίας των ελληνικών Πανεπιστημίων καθώς και σε σπουδαστές των σχολών Βιβλιοθηκονομίας των ΤΕΙ της χώρας, να πραγματοποιήσουν την υποχρεωτική τους πρακτική εξάσκηση. Η πραγματοποίηση της εξάσκησης γίνεται κατόπιν συμφωνίας με τη Βιβλιοθήκη και το αντίστοιχο τμήμα των σχολών Βιβλιοθηκονομίας. Επίσης, δίνει τη δυνατότητα σε όσους ενδιαφέρονται να εργαστούν εθελοντικά προσφέροντας τις υπηρεσίες τους σε όλα τα τμήματα της Βιβλιοθήκης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο :

Μεθοδολογία Έρευνας

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο κεφάλαιο αυτό της Μεθοδολογίας, περιγράφεται αναλυτικά η μέθοδος η οποία χρησιμοποιήθηκε για την συλλογή των δεδομένων, η δειγματοληψία, η παρουσίαση του ερωτηματολογίου και η διεξαγωγή της έρευνας. Με λίγα λόγια, παρουσιάζεται όλη η διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων.

Ως μεθοδολογία ορίζεται ένα ολοκληρωμένο σύνολο διαδικασιών και μεθόδων που μπορούν να εφαρμοστούν από έναν επιστήμονα προκειμένου αυτός να διεξάγει μια ερευνητική διαδικασία (Ζαφειρόπουλος, 2005). Ενώ ως έρευνα ορίζεται η παραγωγή πρωτότυπων αποτελεσμάτων μέσω της συστηματικής, ορθολογικής και επιστημονικής αναζήτησης. Η επιστημονική έρευνα επιτρέπει το συνεχή και πλήρη έλεγχο από εξωτερικούς κριτές, λύνει με τη λογική διαφορά προβλήματα που εμφανίζονται στην πορεία και χαρακτηρίζεται από τη σημαντική ιδιότητα της επαναληψιμότητας. (Ζαφειρόπουλος, 2005).

Τα κυριότερα χαρακτηριστικά συστατικά μιας επιστημονικής έρευνας είναι τα παρακάτω:

- στηρίζεται στην αποκλειστικά συστηματική μελέτη της εμπειρικής πραγματικότητας.
- ασχολείται με την ανακάλυψη νέων γνώσεων.
- χρησιμοποιεί για τη συλλογή των απαιτούμενων εμπειρικών δεδομένων ειδικά ψυχοτεχνικά μέσα όπως ερωτηματολόγια, τεστ για την αξιολόγηση ικανοτήτων και επιδόσεων κ.ά.
- στηρίζεται στην απρόσωπη-αντικειμενική ανάλυση χωρίς την παρεμβολή αντικειμενικών στοιχείων.
- καταλήγει σε μια γραπτή μελέτη και είναι στη διάθεση κάθε ενδιαφερόμενου (Ρόντος & Παπάνης, 2007).

Ο κάθε ερευνητής έχει τη δυνατότητα να διαλέξει ανάμεσα σε δυο ειδών έρευνας που μπορεί να χρησιμοποιήσει για την διεξαγωγή κάποιας δικιάς του έρευνας: α) την πρωτογενή έρευνα όπου ο ίδιος ο ερευνητής επιλέγει το υλικό του βάσει μιας κατάλληλης μεθοδολογίας και β) την δευτερογενή έρευνα όπου χρησιμοποιεί στοιχεία προηγούμενων ερευνών αφού όμως πρώτα μελετήσει την ήδη υπάρχουσα βιβλιογραφία (Θεοφιλίδης, 1995). Τέλος, θα πρέπει να αποφασίσει αν θα χρησιμοποιήσει την ποιοτική ή την ποσοτική έρευνα. Τόσο η ποιοτική όσο και η

ποσοτική έρευνα έχουν κάποια χαρακτηριστικά, τα οποία ακολουθούν αμέσως παρακάτω:

Ποιοτική έρευνα:

- ερμηνευτική, νατουραλιστική μέθοδος,
- λιγότερο δομημένη μέθοδος,
- προσπαθεί να ερμηνεύσει τον κόσμο και τα φαινόμενα που ερευνούνται μέσα από τα θεωρήματα που οι άνθρωποι δίνουν,
- λιγότερο δομημένη μέθοδος,
- στοχεύει στη δημιουργία θεωρίας,
- επεξηγηματική έρευνα,
- επαγωγική μέθοδος,
- η ανάλυση και η συλλογή υλικού γίνονται ταυτόχρονα. (Ζαφειρίου, 2008)

Ποσοτική έρευνα:

- αντικειμενική και μαθηματική μέθοδος,
- δομημένη
- στοχεύει στον έλεγχο προϋπάρχουσας θεωρίας,
- χρησιμοποιεί τα δεδομένα ως αντικείμενο στατιστικής ανάλυσης,
- ο ερευνητής είναι αποστασιοποιημένος,
- επαγωγική μέθοδος,
- η ανάλυση των δεδομένων δίνεται μετά από συλλογή του υλικού,
- περιγραφική,
- υπάρχει η τάση να θεωρείται περισσότερο επιστημονική μέθοδος (Ζαφειρίου, 2008).

Για την διεξαγωγή της συγκεκριμένης έρευνας επιλέχθηκε η ποσοτική έρευνα γιατί θεωρείται περισσότερο αντικειμενική και επιστημονική μέθοδος,

3.2 ΜΕΘΟΔΟΙ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΥΛΙΚΟΥ

Στο υποκεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται και αναλύονται περιληπτικά οι μέθοδοι συλλογής υλικού. Τα βασικά χαρακτηριστικά, τα μειονεκτήματα και τα πλεονεκτήματά τους. Η μέθοδος που επιλέχθηκε για να την εκπόνηση της παρούσας έρευνας είναι εκείνη του ερωτηματολογίου, καθώς διευκολύνει περισσότερο την διεξαγωγή της έρευνας. Οι τρεις βασικές μέθοδοι συλλογής υλικού είναι οι εξής:

- *Παρατήρηση*
- *Ερωτηματολόγιο*
- *Συνέντευξη*

Μια από τις γνωστές μεθόδους συλλογής υλικού είναι η παρατήρηση (*observation*). Μέσω της διαδικασίας αυτής ο ερευνητής είναι παρών σε μια κατάσταση, την ερμηνεύει χωρίς ωστόσο να την τροποποιεί. Η συλλογή δεδομένων βασίζεται στην περιγραφή ή τη μέτρηση που κάνει ο ίδιος ο ερευνητής (Ρόντος και Παπάνης, 2007). Γενικά, η παρατήρηση θεωρείται ως καταλληλότερη μέθοδος συλλογής δεδομένων για τις έρευνες όπου το αντικείμενο μελέτης είναι ευρέα σύνολα συμπεριφοράς και όπου η συμπεριφορά λαμβάνει χώρα ελεύθερα και αυθόρμητα στο φυσικό της περιβάλλον.

Τέλος, τα είδη της παρατήρησης είναι τα εξής: α) Η συμμετοχική παρατήρηση, β) η άμεση παρατήρηση και γ) η έμμεση ή προκαλούμενη ή πειραματική παρατήρηση. (Ανδρουλάκης, Κακάρη & Μουσούρη, 1998).

Μια από τις πλέον γνωστές και ευρέως διαδεδομένες μεθόδους συλλογής υλικού για τις βιβλιοθήκες είναι αυτή του ερωτηματολογίου (*questionnaire*). Είναι ένα έντυπο που καταγράφει τις απόψεις πολλών ανθρώπων και περιέχει μια σειρά δομημένων ερωτήσεων, οι οποίες παρουσιάζονται σε μια συγκεκριμένη σειρά και στις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει γραπτά. Το ερωτηματολόγιο είναι πολύ εύκολο να συμπληρωθεί και ο ερωτώμενος είναι υποχρεωμένος να απαντήσει σε όλες τις ερωτήσεις με τον τρόπο που του ζητείται κάθε φορά. Θα πρέπει να είναι ξεκάθαρο, εύκολο στην συμπλήρωση του, χωρίς να αφήνει καθόλου αμφιβολίες για

το περιεχόμενό του. Αυτή η μέθοδος συλλογής υλικού έχει αρκετά πλεονεκτήματα και ακόμη περισσότερα μειονεκτήματα.

«Τα πλεονεκτήματά του είναι τα ακόλουθα:

- Ο ερευνητής δεν μπορεί να επηρεάσει τα αποτελέσματα.
- Στοιχίζουν πολύ φθηνότερα από τις συνεντεύξεις.
- Μπορούν να σταλούν σε μεγάλο αριθμό ανθρώπων.
- Οι ερωτώμενοι μπορούν να εκφραστούν ελεύθερα.
- Οι τρόποι ανάλυσης του υλικού είναι τυποποιημένοι». (Ζαφειρίου, 2008:25).

Αντίθετα, «τα μειονεκτήματα είναι συγκριτικά λιγότερα από τα πλεονεκτήματα και είναι τα ακόλουθα:

- Ο ερευνητής δεν είναι σε θέση να αποσαφηνίσει τις ανοιχτές ερωτήσεις.
- Υποχρεώνει τον ερωτηθέντα να απαντήσει με έναν συγκεκριμένο τρόπο.
- Είναι πιθανό να υπάρχει χαμηλό ποσοστό ανταπόκρισης και έτσι τα αποτελέσματα της έρευνας μπορεί να μη θεωρηθούν έγκυρα καθώς θα απουσιάζουν οι απόψεις κάποιων ανθρώπων». (Ζαφειρίου, 2008:26).
- Υψηλό κόστος κατασκευής που το καθιστά άκαμπτο και καθόλου βολικό.
- Δεν μπορεί να εισχωρήσει στη διάθεση αυτών που απάντησαν, όπως γίνεται με τις ποιοτικές μεθόδους.

Άρα, το ερωτηματολόγιο πρέπει να είναι σχεδιασμένο έτσι ώστε να δίνει δραστικά αποτελέσματα.

Τελευταία μέθοδος συλλογής υλικού η οποία μοιάζει ως προς το περιεχόμενο με το ερωτηματολόγιο είναι η συνέντευξη (interview) . Είναι η διαδικασία, η οποία αφορά περιορισμένο ή ειδικό πληθυσμό έρευνας. Σκοπός της συνέντευξης είναι να οργανώσει μια σχέση προφορικής επικοινωνίας ανάμεσα σε δύο πρόσωπα, το συνεντευκτή και τον ερωτώμενο, έτσι ώστε να επιτρέψει στον πρώτο τη συλλογή ορισμένων πληροφοριών από το δεύτερο πάνω σε ένα συγκεκριμένο αντικείμενο (Cohen & Manion, 1997). Ο ερευνητής χρησιμοποιεί μια σειρά από ερωτήσεις, οι οποίες έχουν επιλεγεί με τέτοιο τρόπο ώστε να καλύπτουν ένα ερευνητικό θέμα. Τα είδη της συνέντευξης είναι τα εξής: **α) κατευθυνόμενη ή δομημένη συνέντευξη**, **β) ημι-κατευθυνόμενη συνέντευξη** και **γ) η ελεύθερη συνέντευξη** (Ανδρουλάκης, Κακάρη & Μουσούρη, 1998).

3.3 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω το ερωτηματολόγιο είναι μια από τις πλέον γνωστές και ευρέως διαδεδομένες μεθόδους συλλογής υλικού. Αποτελεί ένα τυποποιημένο σχέδιο για τη συλλογή και την καταγραφή πληροφοριών με ένα θέμα πληροφόρησης με σχετική πληρότητα κι ακρίβεια. Με άλλα λόγια καθοδηγεί τη διαδικασία συλλογής των πληροφοριών και προωθεί την καταγραφή τους με συστηματικό τρόπο (Luck & Rubin, 1987). Η προετοιμασία και η σύνταξη του ερωτηματολογίου δεν είναι τόσο απλή διαδικασία όσο φαντάζει καθώς είναι αρκετά δύσκολο να γράψει κάποιος μια σαφή και σύντομη ερώτηση η οποία να εξασφαλίζει μια αξιόπιστη πληροφορία για την έρευνα του (Cohen & Manion, 1997).

«Το ερωτηματολόγιο θα πρέπει να είναι σύντομο, απλό, καλά δομημένο, ξεκάθαρο, να προσελκύει το ενδιαφέρον, να συμπληρώνεται εύκολα και να παρέχει ξεκάθαρες πληροφορίες και επεξηγήσεις» (Ζαφειρίου, 2008, σελ.18). Λάθη ή παραλήψεις στο ερωτηματολόγιο δεν είναι δυνατόν να διορθωθούν ή να συμπληρωθούν μετά την οριστική κατάρτιση, εκτύπωση και τη διανομή του στους χρήστες για τη διεξαγωγή της έρευνας. Επίσης, ένα ερωτηματολόγιο πρέπει να κεντρίζει το ενδιαφέρον και να ενθαρρύνει τη συνεργασία (Cohen & Manion, 1997). Τέλος, ο ερευνητής κατά τον προέλεγχο του ερωτηματολογίου θα πρέπει να προσέξει τα ακόλουθα: α) *το συνολικό χρόνο που απαιτείται για να συμπληρωθεί το ερωτηματολόγιο*, β) *την καθαρότητα των διευκρινήσεων και εάν υπάρχουν παραλήψεις* και γ) *εάν υπάρχουν ερωτήσεις που κάνουν τους ερωτούμενους να νιώσουν άβολα* (Bell, 1999).

3.3.1 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Κατά τον Javeau (2000) ένα πετυχημένο ερωτηματολόγιο πρέπει να έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

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

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

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

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

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

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

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

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

Προς την κατεύθυνση αύξησης του βαθμού ανταπόκρισης και υποβοήθησης των ερευνητών ή των ερωτώμενων για όσο το δυνατόν ορθότερες απαντήσεις, συνηθίζεται στο ερωτηματολόγιο να συμπεριλαμβάνονται βασικές σύντομες οδηγίες για τον τρόπο συμπλήρωσης των ερωτημάτων ως και βασικές έννοιες και ορισμοί για θέματα που ερωτώνται.

Τέλος, σε κάθε ερωτηματολόγιο θα πρέπει να έχουν προβλεφθεί ειδικοί χώροι σε κάθε ανοιχτή ερώτηση για τη κωδικογράφηση της κάθε απάντησης, με τρόπο ώστε να καταστεί δυνατή η εισαγωγή της, υπό μορφή αριθμού, στον Ηλεκτρονικό Υπολογιστή για περαιτέρω επεξεργασία. Επίσης το ερωτηματολόγιο θα πρέπει να έχει ειδικό σχεδιασμό αν πρόκειται να εφαρμοστούν ειδικές μέθοδοι εισαγωγής των δεδομένων στον Η/Υ (μέθοδοι οπτικής ανάγνωσης, κλπ.) (Ρόντος & Παπάνης, 2007).

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

3.3.2 ΤΥΠΟΙ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

Οι ερωτήσεις που περιέχει ένα ερωτηματολόγιο είναι δύο ειδών: α) οι κλειστού τύπου ερωτήσεις (*closed questions*), στις οποίες δίνονται εκ των προτέρων και οι δυνατές απαντήσεις μεταξύ των οποίων καλείται να επιλέξει ο ερωτώμενος και β) οι ανοιχτού τύπου ερωτήσεις (*free-response*), στις οποίες δεν δίνονται οι απαντήσεις. Με λίγα λόγια, η ουσιαστική διαφορά ανάμεσα στους δυο τύπους ερωτήσεων είναι ο βαθμός ελευθερίας που δίνουν στον ερωτώμενο να απαντήσει.

Στην παρούσα έρευνα επιλέχθηκαν και τα δύο είδη ερωτήσεων. Όλα τα παραδείγματα που ακολουθούν είναι από το ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας.

Στις κλειστές τύπου ερωτήσεις (**closed questions**) είναι πιθανόν ο ερωτώμενος να κατευθυνθεί προς μια ερώτηση ή ακόμα μπορεί να μη βρει καμία από τις απαντήσεις πλήρως ικανοποιητική. Οι ερωτήσεις μπορούν να απαντηθούν εύκολα, γρήγορα και η κωδικοποίησή τους γίνεται πολύ εύκολα. Αυτού του είδους οι ερωτήσεις χωρίζονται στις εξής κατηγορίες:

- ο **Διγοτομικές Ερωτήσεις** : οι ερωτήσεις αυτές επιτρέπουν στον ερωτώμενο να επιλέξει μόνο μια από τις δυο απαντήσεις που του δίνονται. Είναι πολύ ξεκάθαρες και γι' αυτό ακριβώς η επεξεργασία είναι πολύ πιο εύκολη.

Παράδειγμα:

- ✓ **Υπάρχει ησυχία στο χώρο της Βιβλιοθήκης;**
ΝΑΙ
ΟΧΙ

- **Ερωτήσεις Βαθμιονόμησης** : στις ερωτήσεις αυτές ο ερωτώμενος μπορεί να απαντήσει σε μια από τις υπάρχουσες κατηγορίες.

Παράδειγμα:

- ✓ **Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη Βιβλιοθήκη;**
- | | |
|------------------------|--------------------------|
| Καθημερινά | <input type="checkbox"/> |
| Μια φορά την εβδομάδα | <input type="checkbox"/> |
| Μια φορά κάθε 15 μέρες | <input type="checkbox"/> |
| Μια φορά το μήνα | <input type="checkbox"/> |
| Μια φορά κάθε 3 μήνες | <input type="checkbox"/> |
| Σπανιότερα | <input type="checkbox"/> |

- **Ερωτήσεις Διαβαθμισμένης Κλίμακας:** σε αυτή του τύπου την ερώτηση, ο ερωτώμενος πρέπει να βαθμολογήσει με μια συγκεκριμένη κλίμακα μια κατηγορία ερωτήσεων. Ουσιαστικά, ο ερωτώμενος δηλώνει πόσο συμφωνεί ή διαφωνεί με την ερώτηση που του θέτει ο ερευνητής.

Παράδειγμα:

- ✓ **Αξιολογείστε κάθε υπηρεσία βάζοντας ένα Χ. Αν κάποια δεν την χρησιμοποιείται μην την αξιολογήσετε.**

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

- **Ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής:** στις ερωτήσεις αυτές ο ερωτώμενος μπορεί να επιλέξει περισσότερες από μια απαντήσεις

Παράδειγμα:

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

- Δανεισμό βιβλίων
- Εντοπισμός υλικού για εκπόνηση εργασιών
- Αναζήτηση ή μελέτη εφημερίδων & έντυπων περιοδικών
- Μελέτη
- Αναγνωστήριο

Χρήση Η/Υ

- **Ερωτήσεις Κατάταξης:** σε αυτές τις ερωτήσεις ο ερωτώμενος καλείται να επιλέξει τις απαντήσεις που του δίνονται με σειρά προτεραιότητας με κριτήριο ποια απάντηση θεωρεί πιο σημαντική.

Παράδειγμα:

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

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

Στις **ανοιγτές τύπου ερωτήσεις (free-response)**, ο ερευνητής έχει τη δυνατότητα να τροποποιήσει τις απαντήσεις, εάν από την έρευνα προκύψει ότι κάποια παράμετρος του θέματος του έχει διαφύγει. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα στον ερωτώμενο να εκφραστεί ελεύθερα πάνω στο θέμα που του ζητείται. Αυτό όμως δημιουργεί προβλήματα στον ερευνητή και η κωδικοποίηση των ερωτήσεων απαιτεί περισσότερο χρόνο. Τέλος, καταλαμβάνουν λιγότερο χώρο στο ερωτηματολόγιο.

Παράδειγμα ανοιχτού τύπου ερώτησης:

- a. **Παρακαλώ διατύπωσε προτάσεις ή και σκέψεις που αφορούν τη βελτίωση της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Λαμίας.**

3.3.3 ΔΙΑΤΥΠΩΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

Σύμφωνα με τον Javeau (2000:138) «οι ερωτήσεις που αφορούν το λεξιλόγιο και την φρασεολογία του ερωτηματολογίου πρέπει: α) να είναι διατυπωμένες με σαφήνεια και με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι κατανοητές από όλους τους χρήστες, β) να μην περιέχουν τεχνικούς όρους, ιδιωματισμούς, λέξεις σπάνιες και δύσκολες. Κάποιοι τεχνικοί όροι οι οποίοι ήταν απαραίτητο να χρησιμοποιηθούν για την διατύπωση της ερώτησης προστέθηκε κάποια επεξήγηση μέσα σε παρένθεση έτσι ώστε να κατανοήσουν πλήρως όλοι οι χρήστες τις έννοιες αυτές, γ) να ακολουθούν τους κανόνες της γραμματικής και του συντακτικού και δ) από πλευράς περιεχομένου οι ερωτήσεις θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν γίνεται απλές και περιεκτικές».

3.3.4 ΥΛΙΚΗ ΚΑΙ ΤΥΠΟΓΡΑΦΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

Για την διάταξη και εμφάνιση του ερωτηματολογίου ο ερευνητής λαμβάνει υπόψη του μερικές από τις βασικές αρχές του Javeau (Javeau, 2000:145). «Σύμφωνα με τις βασικές αρχές το ερωτηματολόγιο πρέπει να έχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

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

Σύμφωνα με τον Πιέρρο (2000:55), «ένα μεγάλο ερωτηματολόγιο είναι εξαρχής αποθαρρυντικό». Έτσι, στο ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας αφού

ακολουθήθηκαν όλα τα παραπάνω χαρακτηριστικά καθώς ήταν πολύ εύκολο στη χρήση, είχε έκταση επτά σελίδες και το χαρτί που χρησιμοποιήθηκε ήταν χαρτί A4. Οι χαρακτήρες ήταν ευανάγνωστοι, η γραμματοσειρά που χρησιμοποιήθηκε ήταν η Times New Roman και το μέγεθος της ήταν το 12. Οι ερωτήσεις ήταν συνοπτικές και περιεκτικές ώστε να συμπληρώνονται εύκολα. Έγινε προσπάθεια να αποφευχθούν άσκοπες και χωρίς νόημα ερωτήσεις ώστε το ικανοποιητικό σύνολο των 25 ερωτήσεων να επαρκεί για χρήσιμα συμπεράσματα. Επίσης, για να υπάρχει ευκολία στη συμπλήρωση χρησιμοποιήθηκαν τετραγωνάκια (□) για να μπορούν να επιλέγουν τις προτιμήσεις τους οι χρήστες, πίνακες όπου εκεί δηλώνουν τις προτιμήσεις τους και για την ανοιχτή ερώτηση, χρησιμοποιήθηκε ικανοποιητικός αριθμός γραμμών ανάλογο με την υπολογιζόμενη έκταση των πιθανών απαντήσεων των χρηστών. Τέλος, στην αρχή υπήρξε ένας πρόλογος για να εξηγήσει στους χρήστες το σκοπό του και στο τέλος κλείνει με ευχαριστίες στους χρήστες για την πολύτιμη συμμετοχή τους.

3.3.5 ΜΕΘΟΔΟΙ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Η επιλογή της μεθόδου, με την οποία θα συλλεγούν πρωτογενώς τα δεδομένα της έρευνας, θα γίνει αφού συνεκτιμηθούν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της καθεμιάς. Βασική παράμετρος, όπως και σε όλες τις μεθοδολογικές επιλογές της έρευνας, είναι το είδος και οι επιμέρους στόχοι αυτής, όπως και το κόστος, το διαθέσιμο προσωπικό και ο χρόνος.

Ένα ερωτηματολόγιο μπορεί να συμπληρωθεί με τέσσερις διαφορετικές μεθόδους συμπλήρωσης : 1. *Προσωπική συνέντευξη* 2. *Τηλεφωνική συνέντευξη* 3. *Αποστελλόμενο Ταχυδρομικά* και 4. *Αποστελλόμενο με e-mail*.

1. ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

Πλεονεκτήματα :

- ✓ Η προσωπική επικοινωνία του ερευνητή με τον ερωτώμενο δίνει τη δυνατότητα συλλογής μεγαλύτερου όγκου στοιχείων.
- ✓ Μπορεί να χρησιμοποιηθεί μεγαλύτερος σχετικά αριθμός τεχνικών συνέντευξης, ανάλογα με τις ιδιαίτερες ανάγκες της έρευνας.

Μειονεκτήματα :

- ✓ Υψηλό κόστος.
- ✓ Απαιτείται αρκετός χρόνος για τη συλλογή των δεδομένων.
- ✓ Υπάρχει κίνδυνος για αρκετά λάθη καθώς είναι η πλέον σύνθετη διαδικασία στην εκτέλεση της.
- ✓ Βασίζεται αποκλειστικά στις ικανότητες και στο ενδιαφέρον του ερευνητή.

2. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

Πλεονεκτήματα :

- ✓ Απαιτεί μικρή προσπάθεια για την εύρεση των ερευνωμένων.
- ✓ Χαμηλό κόστος.
- ✓ Ευκολία νέας επαφής οποιαδήποτε ώρα της ημέρας.
- ✓ Η τάση του πληθυσμού να μιλά στο τηλέφωνο ευκολότερα από το να ανοίγει την πόρτα του σε ξένους.

Μειονεκτήματα :

- ✓ Απαιτεί κατάλληλους προετοιμασμένους ερευνητές.
- ✓ Είναι μια αποτελεσματική τεχνική συλλογής πληροφοριών αλλά μόνο σε περιοχές όπου η τηλεφωνική επικοινωνία είναι διαδεδομένη και η τηλεφωνική συνέντευξη χρησιμοποιείται με συνεχώς αυξανόμενο ρυθμό.
- ✓ Ο ερωτώμενος μπορεί όποια στιγμή ενοχληθεί από την συνέντευξη να την σταματήσει, ενώ σε μια προσωπική συνέντευξη είναι πιο δύσκολο.

3. ΑΠΟΣΤΕΛΛΟΜΕΝΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ Η ΜΕ E-MAIL ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ '

Πλεονεκτήματα :

- ✓ Λιγότερο δαπανηρή.
- ✓ Άμεση και απλή επικοινωνία του σχεδιαστή της έρευνας με το κοινό.

Μειονεκτήματα:

- ✓ Απαιτεί υψηλό μορφωτικό επίπεδο.
- ✓ Μικρό ποσοστό συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων.
- ✓ Απαιτεί άριστα οργανωμένες ταχυδρομικές υπηρεσίες.

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

Η μέθοδος συμπλήρωσης υλικού που επιλέχτηκε για την συγκεκριμένη έρευνα ήταν να δοθούν τα ερωτηματολόγια στους χρήστες από τον ερευνητή και μόνοι τους οι χρήστες να απαντήσουν.. Μ' αυτόν τον τρόπο συμπληρώθηκαν περισσότερα ερωτηματολόγια ταυτόχρονα με αποτέλεσμα να ολοκληρωθεί και πιο γρήγορα η εργασία. Ακόμα, από τη στιγμή που οι χρήστες συμπλήρωναν μόνοι τους τα ερωτηματολόγια μπορούσαν να δεχτούν βοήθεια όπου χρειαζόνταν όπως για παράδειγμα στην επεξήγηση κάποιων ερωτήσεων.

3.4 ΠΙΛΟΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το ερωτηματολόγιο πριν σταλεί στην τελική του μορφή θα πρέπει να ελεγχθεί πιλοτικά, προκειμένου να αναγνωρίσουμε πιθανά προβλήματα στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου και σε συγκεκριμένες ερωτήσεις. Ο ερευνητής, λοιπόν, προχωρά σε μια αναδιαμόρφωση του πρώτου ερωτηματολογίου, το οποίο αποτελεί μια πρωτόλεια ανάλυση που θα μας διασφαλίσει ότι οι ερωτήσεις μπορούν να απαιτηθούν σωστά από τους ερωτηθέντες. (Ζαφειρίου, 2003).

«Στο πιλοτικό ερωτηματολόγιο προσπαθούμε να εξακριβώσουμε εάν:

- ❖ οι χρησιμοποιούμενοι όροι γίνονται εύκολα αντιληπτοί,
- ❖ η σειρά των ερωτήσεων δεν προκαλεί τάσεις πιθανής διαστρέβλωσης,
- ❖ ο τρόπος της διατύπωσης των ερωτήσεων επιτρέπει την συλλογή των επιθυμητών στοιχείων
- ❖ το ερωτηματολόγιο δεν είναι ιδιαίτερα εκτενές προκαλώντας την αδιαφορία ή τον εκνευρισμό των ερωτώμενων». (Javeau, 2000:149).

Το ερωτηματολόγιο υποβάλλεται σε έναν περιορισμένο αριθμό ατόμων που δεν πρέπει να ξεπερνάει τα 20 άτομα και θα πρέπει το σύνολο αυτό να μην ιδιαίτερα ομοιογενές.

Το πιλοτικό μου ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε 14 χρήστες οι οποίοι μέσα από τα προβλήματα που εντόπισαν κατά τη συμπλήρωση του με βοήθησαν έτσι ώστε

να βελτιώσω κάποιες ερωτήσεις που σύμφωνα με τους χρήστες δεν ήταν ιδιαίτερα σαφείς. Επίσης μετά από συζήτηση με τους χρήστες διαπιστώθηκε ότι ο χρόνος που χρειάζονται για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι περίπου 10-12'.

Αναδιαμορφώνοντας, λοιπόν, το ερωτηματολόγιο έγιναν οι εξής **αλλαγές**:

1. Στην **6^η ερώτηση** που αφορά τους λόγους που επισκέπτονται οι χρήστες τη βιβλιοθήκη, οι χρήστες ζήτησαν να υπάρχει επεξήγηση για το αν μπορούν να διαλέξουν περισσότερους από έναν λόγους. Έτσι δίπλα στην ερώτηση υπήρχε η συνέχεια «Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα».
2. Στην **8^η ερώτηση** «Ποιες θεματικές κατηγορίες προτιμάτε? (Κατατάξτε από το 1 έως το 10, βαθμολογώντας με 1 το σημαντικότερο)» οι χρήστες δυσκολεύτηκαν να απαντήσουν καθώς δεν τους ήταν εύκολο να δηλώσουν την προτίμησή τους με αριθμούς, και έτσι **μετατράπηκε σε** «Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία».
3. Η ίδια αλλαγή έγινε και στην **9^η ερώτηση** «Ποιες κατηγορίες θεωρείτε ελλιπείς? (Κατατάξτε από το 1 έως το 10, βαθμολογώντας με 1 το σημαντικότερο)» **μετατράπηκε σε** «Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία».
4. Επίσης, η ίδια αλλαγή έγινε στην **14^η ερώτηση** «Ποιες υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης γνωρίζετε? (Κατατάξτε από το 1 έως το 10, βαθμολογώντας με 1 το σημαντικότερο)» και στην **15^η ερώτηση** «Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε? (Κατατάξτε από το 1 έως το 10, βαθμολογώντας με 1 το σημαντικότερο)» **μετατράπηκε σε** «Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία».
5. Τέλος, άλλη μία αλλαγή χρειάστηκε να γίνει στην **21^η ερώτηση** όπου η επεξήγηση «Κατατάξτε από το ένα έως το 7, βαθμολογώντας με 1 το σημαντικότερο» **μετατράπηκε σε** «Κατατάξτε από το 1 έως το 4. 1=καθόλου σημαντική, 2=λιγότερο σημαντική, 3=αρκετα σημαντική, 4=πολύ σημαντική».

3.5 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου θα πρέπει να βρίσκονται σε απόλυτη λογική σειρά με τις πρώτες ερωτήσεις να είναι απλές και να αναφέρονται σε βασικά στοιχεία, έτσι ώστε να προκαλούν το προσωπικό ενδιαφέρον του ερωτώμενου.

Γι' αυτό το λόγο στην αρχή τοποθετούνται οι ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία του ερωτώμενου όπως : φύλο, ηλικία, επάγγελμα και επαγγελματική κατάρτιση. Οι ερωτήσεις θα πρέπει να είναι εύκολες και κατανοητές , κατάλληλες να ευαισθητοποιούν και να κεντρίζουν το ενδιαφέρον στον ερωτώμενο.

Στο μεσαίο τμήμα του ερωτηματολογίου τοποθετούνται οι δύσκολες ερωτήσεις έτσι ώστε ο ερωτώμενος να δυσκολευτεί να αρνηθεί να απαντήσει.

Στο τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου τοποθετούνται πάντα οι ερωτήσεις υψηλού ενδιαφέροντος και οι οποίες συνήθως είναι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου.

Τέλος, «οι ερωτήσεις που αναφέρονται στο ίδιο θέμα να είναι συγκεντρωμένες σε ενότητες, και οι ερωτήσεις γενικού τύπου να προηγούνται των ειδικών έτσι ώστε το ερωτηματολόγιο να έχει μία όψη συναφή και λογική για να μην νιώθει ο ερωτώμενος ότι εκτροχιάζεται».(Javeau, 2000:138).

Έτσι κατά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου λήφθηκαν υπόψη όλες οι βασικές αρχές σχεδιασμού και τα χαρακτηριστικά που αναφέρονται παραπάνω, έτσι ώστε να είναι όσο το δυνατό πιο σαφή τα ζητούμενα στοιχεία και πιο αξιόπιστα τα αποτελέσματα για την ολοκλήρωση μιας σωστής και επιστημονικής μελέτης.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει τόσο ποιοτικές όσο και ποσοτικές ερωτήσεις και χρησιμοποιήθηκαν δύο τύποι ερωτήσεων, ανοιχτές και κλειστές.

Το ερωτηματολόγιο (βλ. Παράρτημα Ι : Ερωτηματολόγιο) αποτελείται από **25** ερωτήσεις που βασίστηκαν σε επτά θεματικές ενότητες :

- ❖ Προσωπικά στοιχεία του χρήστη
- ❖ Χρήση της βιβλιοθήκης
- ❖ Χρήση συλλογών – Καταγραφή προτιμήσεων χρηστών
- ❖ Χρήση και Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών
- ❖ Βελτιώσεις
- ❖ Περιβάλλον
- ❖ Προτάσεις

Η πρώτη ενότητα περιέχει τέσσερις ερωτήσεις σχετικές με προσωπικά στοιχεία των χρηστών (φύλλο, ηλικία, ιδιότητα και μορφωτικό επίπεδο).

Η δεύτερη ενότητα περιέχει τρεις ερωτήσεις οι οποίες αφορούν την χρήση της Βιβλιοθήκης και συγκεκριμένα τον λόγο για τον οποίο επισκέπτονται οι χρήστες την Βιβλιοθήκη, τη συχνότητα επίσκεψής τους στη βιβλιοθήκη και για ποιον προορίζεται το υλικό που δανείζονται.

Η τρίτη ενότητα αφορά την χρήση των συλλογών και καταγράφουν τις προτιμήσεις των χρηστών, πιο συγκεκριμένα στις προτιμήσεις των χρηστών στις θεματικές κατηγορίες που έχει η Βιβλιοθήκη, στις κατηγορίες που θεωρούν ελλιπείς, στα βιβλία που διαβάζουν, σε αυτά που θα προτιμούσαν να διαβάσουν και με ποιο κριτήριο επιλέγουν ένα βιβλίο.

Η τέταρτη ενότητα αφορά την χρήση και την αξιολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών περιέχοντας επτά ερωτήσεις οι οποίες στοχεύουν στην εξακρίβωση του κατά πόσο γνωρίζουν οι χρήστες όλες τις υπηρεσίες που παρέχει η Βιβλιοθήκη, ποιες από αυτές χρησιμοποιούν περισσότερο αλλά και πώς τις αξιολογούν.

Στην πέμπτη ενότητα περιέχεται μία ερώτηση που αφορά τις βελτιώσεις που μπορεί να κάνει στο μέλλον η Βιβλιοθήκη για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών.

Η έκτη ενότητα περιλαμβάνει τρεις ερωτήσεις που αφορούν τον εσωτερικό χώρο της Βιβλιοθήκης, συγκεκριμένα αν υπάρχει ησυχία στο χώρο της Βιβλιοθήκης, αν υπάρχει αρκετός φωτισμός και αν οι χώροι είναι αρκετά καθαροί.

Και τέλος στην έβδομη ενότητα οι χρήστες μέσα από μια ανοιχτή ερώτηση μπορούν να προτείνουν βελτιώσεις τις οποίες θα ήθελαν να δουν και δεν έχουν αναφερθεί στο ερωτηματολόγιο ή να εκφράσουν ελεύθερα τη γνώμη τους για οτιδήποτε θέλουν να αναφέρουν είτε να σχολιάσουν κάτι είτε να προτείνουν.

3.6 ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ – ΕΙΔΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ

Μια από τις σημαντικότερες ενέργειες που οφείλει να διεξάγει ο στατιστικός όταν επιθυμεί να μελετήσει στατιστικά κάποιο φαινόμενο είναι η συγκέντρωση στατιστικών δεδομένων. Όλοι οι ερευνητές, πριν ξεκινήσουν μια στατιστική έρευνα, θα πρέπει να ορίσουν με σαφήνεια το σύνολο που θέλουν να μελετήσουν καθώς και τις στατιστικές μονάδες οι οποίες θα απαρτίζουν τον πληθυσμό. (Δαμιανού, 2000).

Οι μέθοδοι συγκέντρωσης στατιστικών στοιχείων είναι δύο: α) οι δειγματοληπτικές έρευνες (δειγματοληψία) και β) οι εξαντλητικές έρευνες.

Ως δειγματοληψία ορίζεται η απογραφή ορισμένων συγκεκριμένων χαρακτηριστικών ενός τμήματος του πληθυσμού. Το τμήμα του πληθυσμού που απογράφεται ονομάζεται δείγμα. Σκοπός των δειγματοληπτικών ερευνών είναι να προσδιορίσουμε όσο γίνεται ακριβέστερα ιδιότητες του πληθυσμού, μελετώντας απογραφικά τα στοιχεία του δείγματος. Τα συμπεράσματα που προέρχονται από τη μελέτη των χαρακτηριστικών του δείγματος σε ολόκληρο το πληθυσμό, εξαρτάται από τη μέθοδο δειγματοληψίας που θα χρησιμοποιήσουμε. Οι εκτιμήσεις των δειγματοληπιών δεν δίνουν ακριβείς τιμές αλλά προσεγγίσεις για το σύνολο του πληθυσμού. (Παπαδημητρίου, 2001).

Τέλος, μια δειγματοληψία θεωρείται επιτυχής όταν η επιλογή του δείγματος παράγει αποτελέσματα, δείκτες και μετρήσεις που είναι όσο το δυνατόν ακριβέστερα, δηλαδή βρίσκονται πιο κοντά στις αντίστοιχες παραμέτρους του πληθυσμού. Η έννοια του πληθυσμού προέρχεται από την στατιστική και αναφέρεται όχι μόνο σε πρόσωπα αλλά και σε αντικείμενα, οργανισμούς, δραστηριότητες κ.λ.π.. κάθε μία μονάδα του πληθυσμού ονομάζεται στοιχείο. Όλα τα στοιχεία του πληθυσμού έχουν ένα ή περισσότερα κοινά χαρακτηριστικά τα οποία θα πρέπει να προσδιοριστούν με ακρίβεια (Ζαφειρόπουλος, 2005).

Ο πληθυσμός των χρηστών της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Λαμίας αποτελείται από 5000 μέλη ενεργών χρηστών από τους οποίους οι 50 είναι αλλοδαποί, οι 750 εκπαιδευτικοί, οι 490 μαθητές, οι 150 συνταξιούχοι και οι 780 φοιτητές. Από αυτούς εργαζόμενοι είναι οι 1570 και μη εργαζόμενοι οι 600.

Όσο αναφορά το δείγμα αποδεικνύεται με μαθηματικό τρόπο ότι αν επιλέξουμε ένα τυχαίο δείγμα τότε αυτό το δείγμα είναι αντιπροσωπευτικό του συνολικού πληθυσμού. Η έννοια του τυχαίου προέρχεται από την στατιστική και σημαίνει ότι κάθε μονάδα του πληθυσμού έχει τις ίδιες πιθανότητες να επιλεγεί.

Μπορούμε λοιπόν να ερευνούμε ένα μικρό τμήμα του συνολικού πληθυσμού και στη συνέχεια να γενικεύσουμε τα αποτελέσματα στον αρχικό πληθυσμό.

Στη συγκεκριμένη έρευνα που διεξήχθη στη “Τράκειος” Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λαμίας η δειγματοληψία έγινε σε διακόσους (200) χρήστες της. Παρόλο που ο αριθμός των χρηστών είχε οριστεί στην αρχή για 190, την τελευταία ημέρα της έρευνας στη βιβλιοθήκη και ενώ τα ερωτηματολόγια είχαν συμπληρωθεί και συγκεντρωθεί, δέκα χρήστες που δεν είχαν συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο δήλωσαν την επιθυμία να συμμετέχουν στην έρευνα. Έτσι, ο αριθμός των ερωτηματολογίων έγινε 200.

Από τους 200 χρήστες οι 80 (40%) ήταν άντρες και οι 120 (60%) ήταν γυναίκες. Το 37% είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι, το 31% είναι δημόσιοι υπάλληλοι, το 12,5% επέλεξε την επιλογή άλλο χωρίς να χρειάζεται να διευκρινίσουν τι ακριβώς, πολύ μικρό ποσοστό 10% δήλωσαν ότι είναι εκπαιδευτικοί και τέλος μόλις το 9,5% δήλωσαν ότι είναι φοιτητές.

ΦΥΛΟ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΝΤΡΑΣ	80	40,0	40,0	40,0
	ΓΥΝΑΙΚΑ	120	60,0	60,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Η μεθοδολογία η οποία ακολουθήθηκε από τον ερευνητή για τη συγκέντρωση των απαιτούμενων δεδομένων, στηρίχθηκε στη χρήση του ερωτηματολογίου, το οποίο μοιράστηκε σε αντίτυπα, τα οποία συμπληρώθηκαν από τους χρήστες της βιβλιοθήκης με σκοπό να επισημανθούν τα προβλήματα, οι αδυναμίες και οι ελλείψεις των τωρινών προσφερόμενων υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης.

Στην αρχή του ερωτηματολογίου υπήρχε ένα εισαγωγικό σημείωμα, το οποίο εξηγούσε στους χρήστες το σκοπό της έρευνας, με σκοπό να τους δείξει πόσο πολύτιμη ήταν η συμμετοχή τους στη συγκεκριμένη έρευνα.

Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν στο χώρο της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Λαμίας το χρονικό διάστημα Οκτώβριος- Νοέμβριος 2011 και τις ώρες 8:30-14:30, όπου έκλεινε η βιβλιοθήκη. Αξίζει να σημειωθεί ότι η μεγαλύτερη προσέλευση χρηστών στην βιβλιοθήκη ήταν κατά τις ώρες 10:30-14:30. Στην αρχή

της έρευνας πολλοί ήταν οι χρήστες που δίσταζαν να απαντήσουν. Οι λόγοι για τους οποίους δεν ήθελαν να συμμετέχουν στην έρευνα ήταν γιατί κάποιιοι πίστευαν ότι ήταν απαραίτητη προϋπόθεση η συμπλήρωση των προσωπικών τους στοιχείων και άλλοι πάλι βιάζονταν και δήλωναν ότι “ δεν είχαν χρόνο για να απαντήσουν”. Εξηγώντας τους όμως ότι με τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου δεν θα βοηθούσαν μόνο εμένα για την διεξαγωγή της έρευνας μου, αλλά πολύ περισσότερο θα ήταν δικό τους το όφελος γιατί τα αποτελέσματα της έρευνας θα δίνονταν στους υπεύθυνους της βιβλιοθήκης έτσι ώστε να επικεντρωθούν στα διάφορα προβλήματα, στις βελτιώσεις που θα πρότειναν οι ίδιοι με αποτέλεσμα να βοηθήσουν στην καλύτερη λειτουργία της βιβλιοθήκης. Έτσι, το ενδιαφέρον των χρηστών να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο μου άρχισε μέρα με τη μέρα να αυξάνεται όλο και περισσότερο.

3.7 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΤΗΚΑΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Όπως ήδη έχω προαναφέρει παραπάνω, τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν στο χώρο της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Λαμίας το χρονικό διάστημα Οκτώβριος-Νοέμβριος 2011 και τις ώρες 8:30-14:30, όπου έκλεινε η βιβλιοθήκη. Αξίζει να σημειωθεί ότι η μεγαλύτερη προσέλευση χρηστών στην βιβλιοθήκη ήταν κατά τις ώρες 10:30-14:30. Στην αρχή της έρευνας πολλοί ήταν οι χρήστες που δίσταζαν να απαντήσουν. Οι λόγοι για τους οποίους δεν ήθελαν να συμμετέχουν στην έρευνα ήταν γιατί κάποιιοι πίστευαν ότι ήταν απαραίτητη προϋπόθεση η συμπλήρωση των προσωπικών τους στοιχείων και άλλοι πάλι βιάζονταν και δήλωναν ότι “ δεν είχαν χρόνο για να απαντήσουν”. Εξηγώντας τους όμως ότι με τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου δεν θα βοηθούσαν μόνο εμένα για την διεξαγωγή της έρευνας μου, αλλά πολύ περισσότερο θα ήταν δικό τους το όφελος γιατί τα αποτελέσματα της έρευνας θα δίνονταν στους υπεύθυνους της βιβλιοθήκης έτσι ώστε να επικεντρωθούν στα διάφορα προβλήματα, στις βελτιώσεις που θα πρότειναν οι ίδιοι με αποτέλεσμα να βοηθήσουν στην καλύτερη λειτουργία της βιβλιοθήκης. Έτσι, το ενδιαφέρον των χρηστών να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο μου άρχισε μέρα με τη μέρα να αυξάνεται όλο και περισσότερο. Όσο αναφορά τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου

πολλοί ήταν οι χρήστες που δεν απαντούσαν τη τελευταία ερώτηση ανοιχτού τύπου. Από το σύνολο των 200 χρηστών μόνο οι 52 χρήστες δεν απάντησαν στην τελευταία ερώτηση.

Παρόλα αυτά ο στόχος επετεύχθη και παρόλο που ο αριθμός των χρηστών είχε οριστεί στην αρχή για 190, την τελευταία ημέρα της έρευνας στη βιβλιοθήκη και ενώ τα ερωτηματολόγια είχαν συμπληρωθεί και συγκεντρωθεί δέκα χρήστες που δεν είχαν συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο δήλωσαν την επιθυμία να συμμετέχουν στην έρευνα. Έτσι, ο αριθμός των ερωτηματολογίων έγινε 200.

3.8 ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Μετά από τις διορθώσεις που προέκυψαν από την πιλοτική έρευνα (βλ. 3.4 Πιλοτικό ερωτηματολόγιο), ολοκληρώθηκε η σύνταξη του οριστικού ερωτηματολογίου και άρχισε να διανέμεται στους χρήστες της "Τράκειος" Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Λαμίας. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει επίσης και ένα σύντομο εισαγωγικό σημείωμα (βλ. Παράρτημα I - Ερωτηματολόγιο), το οποίο εξηγούσε τους σκοπούς και τους στόχους της έρευνας.

Το χρονικό διάστημα κατά το οποίο διεξήχθη η έρευνα αυτή είναι κατά τους μήνες Οκτώβριο και Νοέμβριο 2011, με την προσωπική παράδοση των ερωτηματολογίων στους χρήστες της Βιβλιοθήκης μέσα στο χρονικό πλαίσιο καθημερινής λειτουργίας της, από τις 8:30 το πρωί μέχρι τις 14:30 το μεσημέρι. Ο αριθμός των ερωτηματολογίων που συμπληρώθηκαν είναι τα 200, χωρίς να περιορίσουμε την έρευνα σε ένα καθορισμένο χρονικό διάστημα, αφού ίσως να μην συμπληρωνόταν ικανοποιητικός αριθμός ερωτηματολογίων σε μια περίοδο καλοκαιρινών διακοπών όπου οι χρήστες της Βιβλιοθήκης είναι ελάχιστοι.

Υπήρξαν αρκετά προβλήματα που παρεμπόδισαν την ομαλή ροή της έρευνας. Πολλοί ήταν οι χρήστες που δίσταζαν να απαντήσουν ή κάποιοι πίστευαν ότι ήταν απαραίτητη προϋπόθεση η συμπλήρωση των προσωπικών τους στοιχείων με αποτέλεσμα να μη θέλουν να συμμετέχουν ή βιάζονταν και δήλωναν πως "δεν είχαν χρόνο να απαντήσουν". Τέλος, ένα ακόμη πρόβλημα αποτέλεσε η κακή συμπλήρωση του ερωτηματολογίου καθώς πολλοί χρήστες είχαν πίεση χρόνου, πράγμα που με ανάγκασε αρκετές φορές να τους ζητώ την επανασυμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

3.9 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

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

Αφού τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν και απαντήθηκαν από τους χρήστες το επόμενο στάδιο ήταν η ανάλυση των στοιχείων. Εκεί χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS (Statistical Package for Social Sciences) έκδ. 17, ένα από τα πιο δημοφιλή, ευέλικτα και εύχρηστα στατιστικά πακέτα για την ανάλυση και πραγματοποίηση ποσοτικών ερευνών.

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

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο :

Αποτελέσματα Έρευνας

4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Γενικά, τα αποτελέσματα μιας έρευνας χρηστών αντανακλούν τις σχέσεις αλληλεπίδρασης που αναπτύσσονται ανάμεσα στο χρήστη και τις πηγές της βιβλιοθήκης. Η σημασία του αποτελέσματος μιας έρευνας εξαρτάται από ένα ευρύ φάσμα παραγόντων, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι στόχοι που κάθε βιβλιοθήκη έθεσε, οι υπάρχουσες συνθήκες και το περιβάλλον της βιβλιοθήκης, οι χρήστες, ο τρόπος σύμφωνα με τον οποίο κάθε έρευνα πραγματοποιήθηκε καθώς και ο τρόπος με τον οποίο συλλέχθηκαν τα στοιχεία (Ζάχος, 1999).

Τα παραπάνω βέβαια λήφθηκαν υπόψη και στην δικιά μου έρευνα.

Στη συνέχεια του κεφαλαίου αυτού θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων, μετά τη συμπλήρωση από τους 200 χρήστες, τα οποία προέκυψαν από την ανάλυση του στατιστικού πακέτου SPSS 17.0 με πλαίσια ποσοστών και διαγράμματα συχνοτήτων.

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

- ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΤΩΝ
- ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ
- ΧΡΗΣΗ ΣΥΛΛΟΓΩΝ – ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ
- ΧΡΗΣΗ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
- ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ
- ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

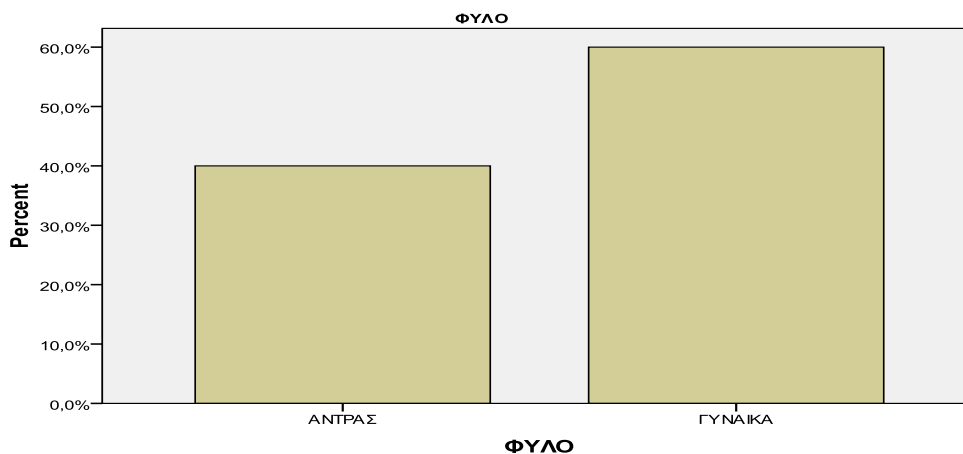
- Σκοπός της **πρώτης ενότητας(Α)** ήταν να αντλήσουμε ορισμένες εκτιμήσεις σχετικά με το **φύλο** των χρηστών, την **ηλικία** τους, την **ιδιότητά** τους και το **μορφωτικό τους επίπεδο**.

Η **ερώτηση Α1**, η οποία αφορά το **φύλο** των χρηστών της βιβλιοθήκης ο ακόλουθος πίνακας μας δείχνει το εξής:

ΠΙΝΑΚΑΣ Α1 ΦΥΛΟ

ΦΥΛΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΝΤΡΑΣ	80	40,0	40,0	40,0
	ΓΥΝΑΙΚΑ	120	60,0	60,0	100,0
Total		200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Α1 ΦΥΛΟ



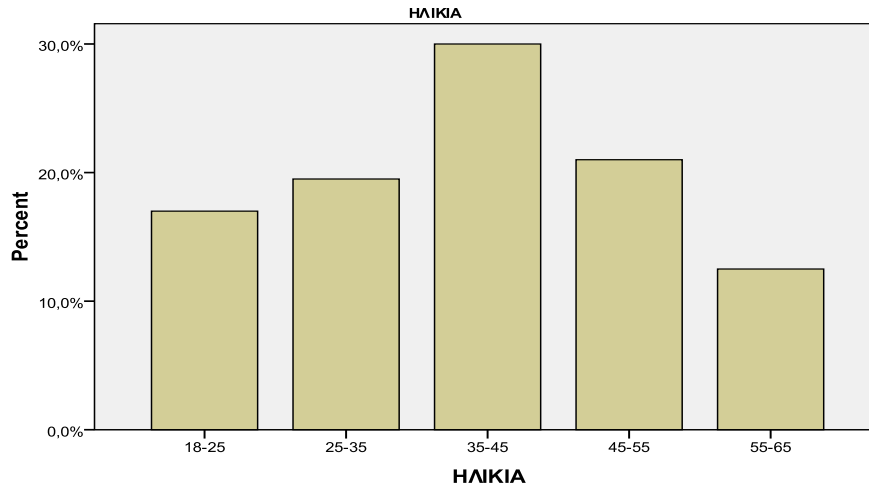
Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι οι περισσότεροι χρήστες που επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη είναι γυναίκες και λιγότερο άντρες. Από τους 200 χρήστες οι **80** είναι **άνδρες**, ποσοστό που αγγίζει το **40%** και οι **120** είναι **γυναίκες**, ποσοστό που αγγίζει το **60%**.

Στη συνέχεια με βάση την ερώτηση Α2 για τον προσδιορισμό ηλικίας των χρηστών προκύπτει ότι:

ΠΙΝΑΚΑΣ Α2 ΗΛΙΚΙΑ

ΗΛΙΚΙΑ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	34	17,0	17,0	17,0
	25-35	39	19,5	19,5	36,5
	35-45	60	30,0	30,0	66,5
	45-55	42	21,0	21,0	87,5
	55-65	25	12,5	12,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Α2 ΗΛΙΚΙΑ



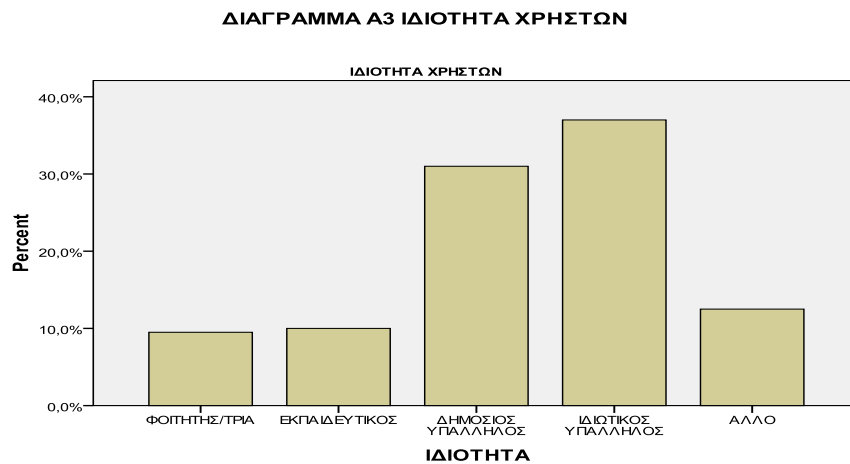
Τα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι τα ακόλουθα: οι χρήστες που δηλώνουν ότι έχουν ηλικία από **18-25** αγγίζουν το ποσοστό **17%**, οι χρήστες με ηλικία **25-35** δίνουν ποσοστό **19,5%**, οι χρήστες που είναι **35-45** χρονών έχουν ποσοστό **30%** ενώ **21%** δίνουν οι ηλικίες **45-55** και **12,5%** δίνουν οι ηλικίες **55-65**.

Στην ερώτηση Α3 έχουμε προσδιορισμό της ιδιότητας των χρηστών:

ΠΙΝΑΚΑΣ Α3 ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΤΩΝ

ΙΔΙΟΤΗΤΑ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΦΟΙΤΗΤΗΣ/ΤΡΙΑ	19	9,5	9,5	9,5
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ	20	10,0	10,0	19,5
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	62	31,0	31,0	50,5
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	74	37,0	37,0	87,5
ΆΛΛΟ	25	12,5	12,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Τα αποτελέσματα καταγράφονται με σχετικό διάγραμμα παρακάτω:



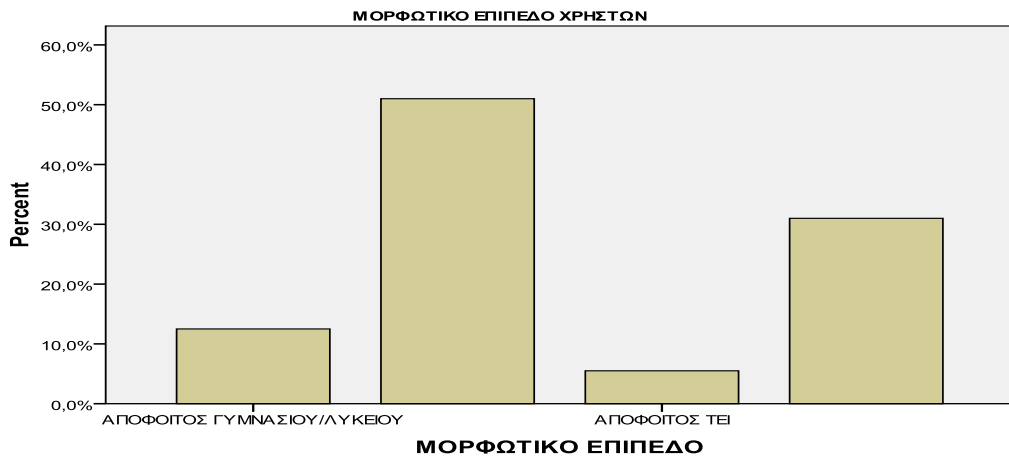
Από τα παραπάνω αποτελέσματα βλέπουμε ότι μόλις το **9,5%** δηλώνουν ότι είναι **φοιτητές/τριες**, το **10%** είναι **εκπαιδευτικοί**, οι **δημόσιοι υπάλληλοι** αγγίζουν το **31%**, πολύ μεγάλο ποσοστό **37%** έχουν οι **ιδιωτικοί υπάλληλοι** και τέλος οι χρήστες που επέλεξαν την **επιλογή άλλο** χωρίς να χρειάζεται να διευκρινίσουν τι, δίνουν ποσοστό **12,5%**.

Στην ερώτηση Α4 που αφορά το μορφωτικό επίπεδο των χρηστών, τα αποτελέσματα που προκύπτουν είναι τα εξής:

ΠΙΝΑΚΑΣ Α4 ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΧΡΗΣΤΩΝ

		ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ/ΛΥΚΕΙΟΥ	25	12,5	12,5	12,5
	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΑΕΙ	102	51,0	51,0	63,5
	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΤΕΙ	11	5,5	5,5	69,0
	ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ/ΔΙΔΑ ΚΤΟΡΙΚΟΥ ΔΙΠΛΩΜΑΤΟΣ	62	31,0	31,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Α4 ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΧΡΗΣΤΩΝ



Παρατηρώντας τον παραπάνω πίνακα και διάγραμμα βλέπουμε ότι το **12,5%** δηλώνουν ότι είναι **απόφοιτοι γυμνασίου/λυκείου**, το μεγαλύτερο ποσοστό **51%** δηλώνει ότι είναι **απόφοιτοι κάποιου Α.Ε.Ι.**, πολύ μικρό ποσοστό **5,5%** είναι **απόφοιτοι κάποιου Τ.Ε.Ι** και κάτοχοι **κάποιου μεταπτυχιακού/διδακτορικού διπλώματος** δηλώνει το **31%**.

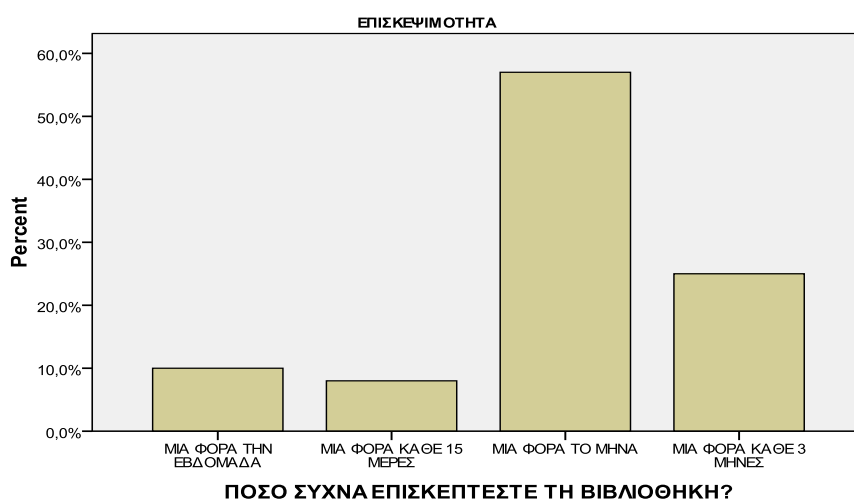
- Στη **δεύτερη ενότητα (B)** καταγράφονται οι επιλογές των χρηστών σχετικά με τη **χρήση της Βιβλιοθήκης**.

Στην **ερώτηση B1** σχετικά με το **πόσο συχνά επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη** τα αποτελέσματα που προκύπτουν είναι τα ακόλουθα:

ΠΙΝΑΚΑΣ Β1 ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣΤΕ ΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

		ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣΤΕ ΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ?			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	20	10,0	10,0	10,0
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΚΑΘΕ 15 ΜΕΡΕΣ	16	8,0	8,0	18,0
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	114	57,0	57,0	75,0
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΚΑΘΕ 3 ΜΗΝΕΣ	50	25,0	25,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Β1 ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑ



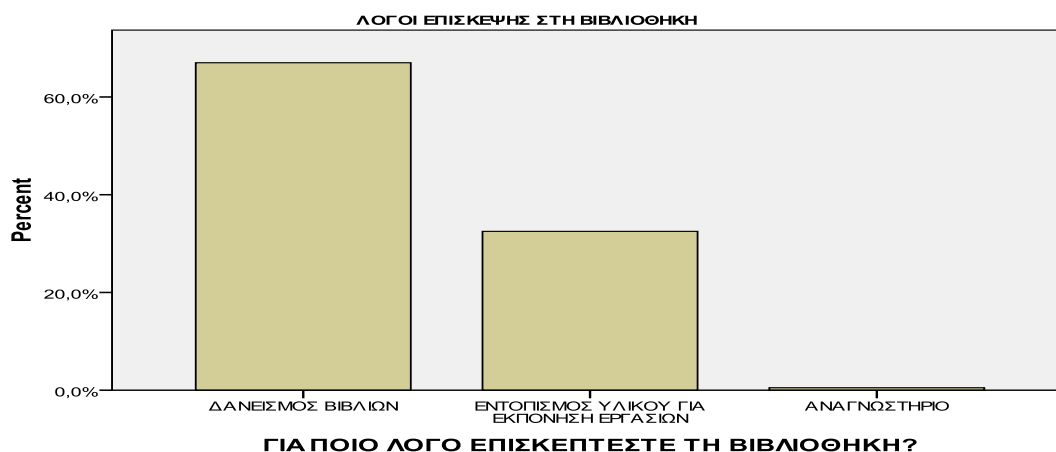
Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό επισκέπτεται την βιβλιοθήκη **μια φορά το μήνα** με ποσοστό **57%**, ακολουθεί με ποσοστό **25%** αυτοί που επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη **μια φορά κάθε 3 μήνες**, με **10%** επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη **καθημερινά** και ένα μικρό ποσοστό των **8%** επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη **μια φορά κάθε 15 μέρες**.

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ερώτηση B2 για ποιους λόγους επισκέπτονται οι χρήστες τη βιβλιοθήκη είναι τα ακόλουθα:

ΠΙΝΑΚΑΣ Β2 ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣΤΑΙ ΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

		ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣΤΕ ΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ?			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ ΒΙΒΛΙΩΝ	134	67,0	67,0	67,0
	ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΥΛΙΚΟΥ ΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	65	32,5	32,5	99,5
	ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟ	1	,5	,5	100,0
Total		200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Β2 ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ ΣΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ



Παρατηρώντας τον παραπάνω πίνακα καθώς και το σχετικό διάγραμμα βλέπουμε πως το μεγαλύτερο ποσοστό **67%** πηγαίνει στη Βιβλιοθήκη για **δανεισμό βιβλίων**. Ακολουθεί με **32,5%** οι χρήστες που ενδιαφέρονται για τον **εντοπισμό σχετικού υλικού για την εκπόνηση εργασιών**, ενώ αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι για το **αναγνωστήριο** επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη μόνο το **0,5%** αποτελεί δηλαδή τον τελευταίο λόγο της επίσκεψής του. Γεγονός που σίγουρα χρειάζεται παρατήρηση.

Στην ερώτηση **B3** τα αποτελέσματα που παίρνουμε για το **λόγο που προορίζεται το υλικό που δανείζονται** όλοι οι χρήστες της Βιβλιοθήκης με ποσοστό **100%** απάντησαν για **προσωπική χρήση**. Αυτό φαίνεται και από το σχετικό πίνακα που ακολουθεί:

ΠΙΝΑΚΑΣ Β3 ΤΟ ΥΛΙΚΟ ΠΟΥ ΔΑΝΕΙΖΕΣΤΕ ΠΡΟΟΡΙΖΕΤΑΙ

ΤΟ ΥΛΙΚΟ ΠΟΥ ΔΑΝΕΙΖΕΣΤΕ ΠΡΟΟΡΙΖΕΤΑΙ ΓΙΑ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ	200	100,0	100,0	100,0

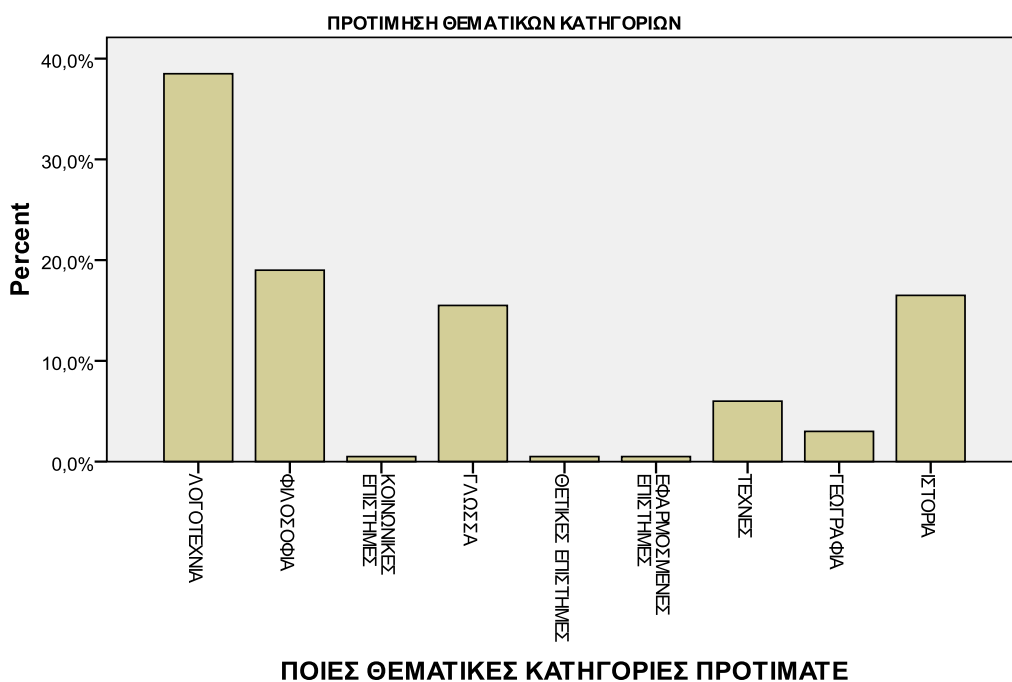
- Στην τρίτη ενότητα (Γ) καταγράφονται η χρήση των συλλογών και οι προτιμήσεις των χρηστών της Βιβλιοθήκης.

Στην ερώτηση Γ1 ποιες θεματικές κατηγορίες προτιμούν οι χρήστες της Βιβλιοθήκης τα αποτελέσματα που παίρνουμε είναι τα ακόλουθα:

ΠΙΝΑΚΑΣ Γ1 ΠΟΙΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΡΟΤΙΜΑΤΕ

ΠΟΙΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΡΟΤΙΜΑΤΕ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΛΟΓΟΤΕΧΝΙΑ	77	38,5	38,5	38,5
	ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ	38	19,0	19,0	57,5
	ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ	1	,5	,5	58,0
	ΓΛΩΣΣΑ	31	15,5	15,5	73,5
	ΘΕΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ	1	,5	,5	74,0
	ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ	1	,5	,5	74,5
	ΤΕΧΝΕΣ	12	6,0	6,0	80,5
	ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	6	3,0	3,0	83,5
	ΙΣΤΟΡΙΑ	33	16,5	16,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Γ1 ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΘΕΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΩΝ



Παρατηρώντας τον παραπάνω πίνακα καθώς και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθεί διαπιστώνουμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών **38,5%** προτιμά τη **Λογοτεχνία**, ακολουθεί η **Φιλοσοφία με 19%**, στη συνέχεια η **Ιστορία με 16,5%**, η **Γλώσσα με 15,5%**, οι **Τέχνες με 6%**, η **Γεωγραφία με 3%** και τέλος οι **Κοινωνικές Επιστήμες**, οι **Θετικές Επιστήμες** και οι **Εφαρμοσμένες Επιστήμες με 0,5%** η καθεμία.

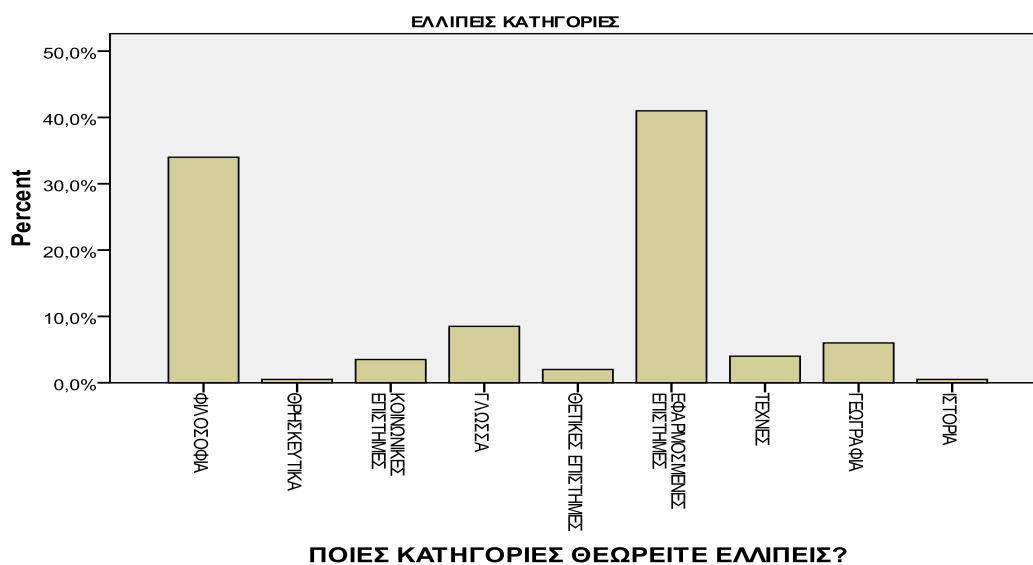
Στη ερώτηση Γ2 ποιες θεματικές κατηγορίες θεωρείτε ελλιπείς, τα αποτελέσματα που προκύπτουν φαίνονται στον παρακάτω πίνακα και διάγραμμα:

ΠΙΝΑΚΑΣ Γ2 ΕΛΛΙΠΕΙΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ

ΠΟΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΕΛΛΙΠΕΙΣ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ	68	34,0	34,0	34,0
	ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΑ	1	,5	,5	34,5
	ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ	7	3,5	3,5	38,0
	ΓΛΩΣΣΑ	17	8,5	8,5	46,5
	ΘΕΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ	4	2,0	2,0	48,5
	ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ	82	41,0	41,0	89,5
	ΤΕΧΝΕΣ	8	4,0	4,0	93,5
	ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	12	6,0	6,0	99,5
	ΙΣΤΟΡΙΑ	1	,5	,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Γ2 ΕΛΛΙΠΕΙΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ



Από τα παραπάνω αποτελέσματα προκύπτει ότι **οι Εφαρμοσμένες Επιστήμες** με ποσοστό **41%** θεωρούνται οι πιο ελλιπείς από τις θεματικές κατηγορίες, ακολουθεί η **Φιλοσοφία** με ποσοστό **34%**, η **Γλώσσα** με ποσοστό **8,5%**, η **Γεωγραφία** με ποσοστό **6%**, οι **Τέχνες** με ποσοστό **4%**, οι **Κοινωνικές Επιστήμες** με ποσοστό **3,5%**, οι **Θετικές Επιστήμες** με ποσοστό **2%** και τέλος τα **Θρησκευτικά** και η **Ιστορία** με ποσοστό **0,5%** η καθεμία.

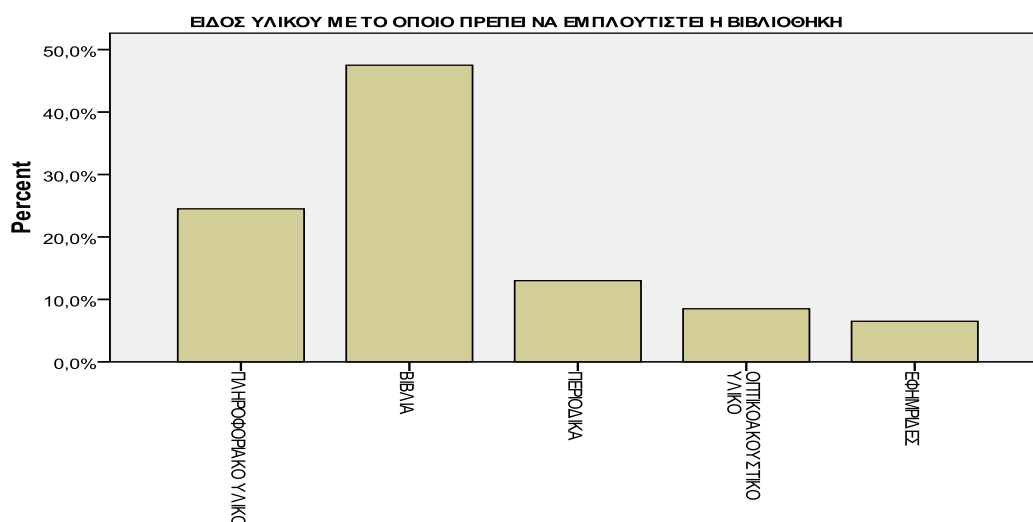
Στην ερώτηση Γ3 με ποιο είδος υλικού θα πρέπει να εμπλουτιστεί η συλλογή της Βιβλιοθήκης τα αποτελέσματα είναι τα εξής:

ΠΙΝΑΚΑΣ Γ3 ΥΛΙΚΟ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΜΠΛΟΥΤΙΣΜΟ ΤΗΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΤΗΣ

ΕΙΔΟΣ ΥΛΙΚΟΥ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΜΠΛΟΥΤΙΣΤΕΙ Η ΣΥΛΛΟΓΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΥΛΙΚΟ	49	24,5	24,5	24,5
ΒΙΒΛΙΑ	95	47,5	47,5	72,0
ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ	26	13,0	13,0	85,0
ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ	17	8,5	8,5	93,5
ΕΦΗΜΕΡΙΔΕΣ	13	6,5	6,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Γ3 ΕΙΔΟΣ ΥΛΙΚΟΥ ΜΕ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΜΠΛΟΥΤΙΣΤΕΙ Η ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ



Τα αποτελέσματα αυτής της ερώτησης φέρνουν σε πρώτη θέση τα **βιβλία** με ποσοστό **47,5%** ακολουθεί το **πληροφοριακό υλικό** με ποσοστό **24,5%**, ύστερα τα **περιοδικά** με ποσοστό **13%**, το **οπτικοακουστικό υλικό** με ποσοστό **8,5%** και τέλος οι **εφημερίδες** με ποσοστό **6,5%**.

Στην επόμενη ερώτηση Γ4 πόσο συχνά οι χρήστες χρησιμοποιούν το πληροφοριακό υλικό της Βιβλιοθήκης τα αποτελέσματα παρατίθενται παρακάτω:

ΠΙΝΑΚΑΣ Γ4 ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

		ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΥΛΙΚΟ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΠΑΝΙΑ	2	1,0	1,0	1,0
	ΣΥΧΝΑ	98	49,0	49,0	50,0
	ΑΡΚΕΤΑ ΣΥΧΝΑ	65	32,5	32,5	82,5
	ΠΟΛΥ ΣΥΧΝΑ	35	17,5	17,5	100,0
Total		200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Γ4 ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ



Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό **49%** δηλώνει ότι χρησιμοποιεί **συχνά** το πληροφοριακό υλικό της βιβλιοθήκης, ακολουθεί το **32,5%** που δηλώνει ότι **αρκετά συχνά** το χρησιμοποιεί, στη συνέχεια ακολουθεί το **17,5%** που δηλώνει ότι **πολύ συχνά** χρησιμοποιεί το πληροφοριακό υλικό και τέλος με ποσοστό που αγγίζει μόλις το **1%** αυτοί που δηλώνουν ότι **σπάνια** χρησιμοποιούν το πληροφοριακό υλικό της βιβλιοθήκης.

Στην ερώτηση Γ5(i) για το **αν οι χρήστες διαβάζουν ξενόγλωσσα βιβλία**, τα αποτελέσματα που προκύπτουν φαίνονται στον παρακάτω πίνακα και στο σχετικό διάγραμμα:

ΠΙΝΑΚΑΣ Γ5(i) ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΑ ΒΙΒΛΙΑ

ΔΙΑΒΑΖΕΤΕ ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΑ ΒΙΒΛΙΑ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	183	91,5	91,5	91,5
	ΟΧΙ	17	8,5	8,5	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Από τον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών **91,5%** απάντησε **ναι**, δηλαδή ότι διαβάζει και μόλις το **8,5%** απάντησε **όχι**, ότι δεν διαβάζει.

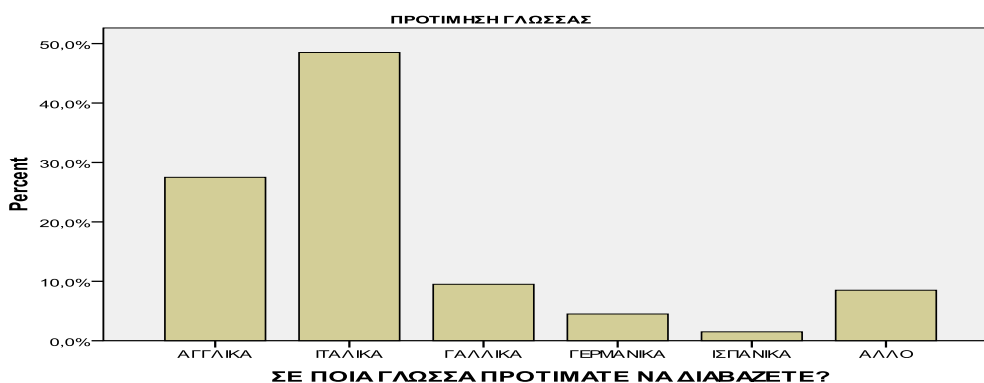
Στην **ερώτηση Γ5(ii)** σε ποια γλώσσα προτιμούν να διαβάζουν ξενόγλωσσα βιβλία καλούνταν να απαντήσουν μόνο οι χρήστες που είχαν δηλώσει στην προηγούμενη ερώτηση ότι διαβάζουν ξενόγλωσσα βιβλία. Έτσι τα αποτελέσματα που παίρνουμε από την ερώτηση αυτή δεν αφορά το σύνολο των χρηστών που απάντησαν (200) αλλά μόνο τους 183 χρήστες που είχαν δώσει θετική απάντηση στην προηγούμενη ερώτηση. Τα αποτελέσματα που παίρνουμε είναι τα ακόλουθα:

ΠΙΝΑΚΑΣ Γ5(ii) ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΓΛΩΣΣΑΣ

ΣΕ ΠΟΙΑ ΓΛΩΣΣΑ ΠΡΟΤΙΜΑΤΕ ΝΑ ΔΙΑΒΑΖΕΤΕ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΓΓΛΙΚΑ	55	27,5	27,5	27,5
	ΙΤΑΛΙΚΑ	97	48,5	48,5	76,0
	ΓΑΛΛΙΚΑ	19	9,5	9,5	85,5
	ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	9	4,5	4,5	90,0
	ΙΣΠΑΝΙΚΑ	3	1,5	1,5	91,5
	ΆΛΛΟ	17	8,5	8,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Γ5(ii) ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΓΛΩΣΣΑΣ



Από τους **183 χρήστες** ποσοστό 91,5%, το **48,5%** διαβάζει ξενόγλωσσα βιβλία στα **Ιταλικά**, ακολουθεί το **27,5%** που διαβάζει βιβλία στα **Αγγλικά**, το **9,5%** στα **Γαλλικά**, το **8,5%** που επέλεξε την **επιλογή άλλο** δηλαδή διαβάζει κάποια άλλη γλώσσα, το **4,5%** στα **Γερμανικά** και τέλος το **1,5%** στα **Ισπανικά**.

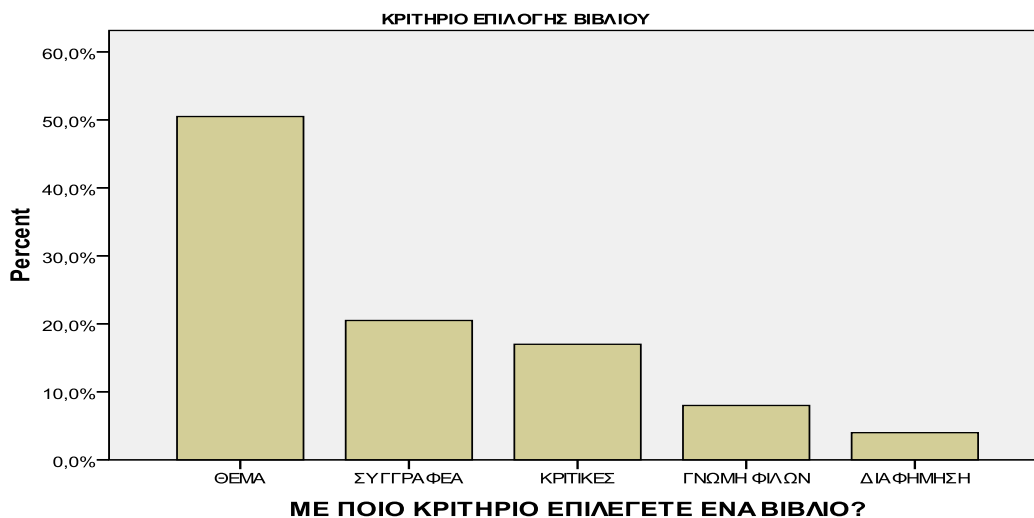
Στην ερώτηση Γ6 με ποιο κριτήριο επιλέγετε ένα βιβλίο τα αποτελέσματα που προκύπτουν είναι τα εξής:

ΠΙΝΑΚΑΣ Γ6 ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΒΙΒΛΙΟΥ

ΜΕ ΠΟΙΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ ΕΝΑ ΒΙΒΛΙΟ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΘΕΜΑ	101	50,5	50,5	50,5
	ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ	41	20,5	20,5	71,0
	ΚΡΙΤΙΚΕΣ	34	17,0	17,0	88,0
	ΓΝΩΜΗ ΦΙΛΩΝ	16	8,0	8,0	96,0
	ΔΙΑΦΗΜΗΣΗ	8	4,0	4,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Γ6 ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΒΙΒΛΙΟΥ



Από τα αποτελέσματα που προέκυψαν παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών επέλεξαν το **θέμα** και τον **συγγραφέα** με ποσοστά **50,5%** και **20,5%** αντίστοιχα. Με ποσοστό **17%** ακολουθούν οι **κριτικές** που έχουν γίνει για το βιβλίο, η **γνώμη των φίλων** με ποσοστό **8%** και τέλος με πολύ μικρότερο ποσοστό μόλις **4%** η **διαφήμιση**.

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

Στην ερώτηση Δ1 οι χρήστες καλούνταν να απαντήσουν ποιες υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης γνωρίζουν και ποιες όχι.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Frequencies

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
\$ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ^a	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟ	200	12,8%	100,0%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ	200	12,8%	100,0%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΚΡΑΤΗΣΗ ΒΙΒΛΙΩΝ	50	3,2%	25,0%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΒΙΒΛΙΩΝ	200	12,8%	100,0%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ- ΦΩΤΟΑΝΤΙΓΡΑΦΑ	146	9,3%	73,0%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΧΡΗΣΗ ΠΕΡΙΟΔΙΚΩΝ	76	4,9%	38,0%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΧΡΗΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ	77	4,9%	38,5%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΧΡΗΣΗ ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ	165	10,5%	82,5%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΔΩΡΕΑΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ INTERNET	168	10,7%	84,0%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΔΩΡΕΑΝ ΧΡΗΣΗ Η/Υ	183	11,7%	91,5%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΛΑΙΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ	101	6,4%	50,5%
	Total	1566	100,0%	783,0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Ο παραπάνω πίνακας μας δείχνει τα ποσοστά των χρηστών που γνώριζαν τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Οι υπηρεσίες που συγκέντρωσαν τα μεγαλύτερα ποσοστά είναι το **αναγνωστήριο**, ο **δανεισμός** και η **ανανέωση βιβλίων** με ποσοστά **100,0%** η καθεμία αντίστοιχα. Ακολουθούν η **δωρεάν χρήση Η/Υ**, η **δωρεάν**

πρόσβαση στο Internet και η χρήση του O/A υλικού (cd, DVD, κλπ.) με ποσοστά 91,5%, 84% και 82,5% αντίστοιχα. Το 73% γνωρίζει την υπηρεσία των φωτοαντιγράφων, το 50,5% γνωρίζει την υπηρεσία μελέτης παλαιών εκδόσεων, το 38,5% τη χρήση εφημερίδων και το 38% τη χρήση περιοδικών. Τέλος, μόλις το 25% γνωρίζει για την υπηρεσία κράτησης βιβλίων.

Στη συνέχεια ακολουθεί ο πίνακας με τις υπηρεσίες που δεν γνωρίζουν οι χρήστες της βιβλιοθήκης.

ΣΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Frequencies

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
\$ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ^a	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΚΡΑΤΗΣΗ ΒΙΒΛΙΩΝ	150	23,7%	83,8%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΦΩΤΟΑΝΤΙΓΡΑΦΑ	54	8,5%	30,2%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΧΡΗΣΗ ΠΕΡΙΟΔΙΚΩΝ	124	19,6%	69,3%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΧΡΗΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ	123	19,4%	68,7%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΧΡΗΣΗ ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ	35	5,5%	19,6%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΔΩΡΕΑΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ INTERNET	32	5,0%	17,9%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΔΩΡΕΑΝ ΧΡΗΣΗ Η/Υ	17	2,7%	9,5%
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΛΑΙΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ	99	15,6%	55,3%
	Total	634	100,0%	354,2%

a. Dichotomy group tabulated at value 2.

Στις υπηρεσίες που δεν γνωρίζουν οι χρήστες πρώτη έρχεται η **κράτηση βιβλίων** με ποσοστό **83,8%**, ακολουθεί η **χρήση περιοδικών** με ποσοστό **69,3%**, η **χρήση εφημερίδων** με ποσοστό **68,7%** και η **χρήση παλαιών εκδόσεων** με ποσοστό **55,3%**. Με λίγο μικρότερα ποσοστά ακολουθούν τα **φωτοαντίγραφα** με ποσοστό

που φθάνει το **30,2%**, η **χρήση Ο/Α** με ποσοστό **19,6%**, η **δωρεάν πρόσβαση στο internet** με ποσοστό **17,9%** και τέλος η **δωρεάν χρήση Η/Υ** που αγγίζει το **9,5%**.

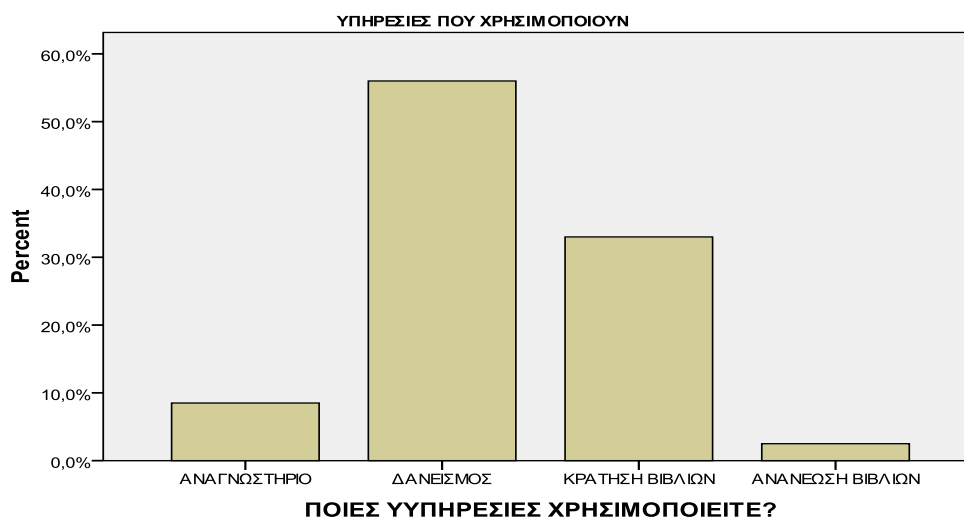
Στην **ερώτηση Δ2** ζητήθηκε από τους χρήστες να απαντήσουν **ποιες από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης χρησιμοποιούν**. Τα αποτελέσματα που παίρνουμε από τις απαντήσεις των χρηστών αναλύονται παρακάτω:

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ

ΠΟΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟ	17	8,5	8,5	8,5
ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ	112	56,0	56,0	64,5
ΚΡΑΤΗΣΗ ΒΙΒΛΙΩΝ	66	33,0	33,0	97,5
ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΒΙΒΛΙΩΝ	5	2,5	2,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ



Από τον παραπάνω πίνακα και διάγραμμα παρατηρούμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών **56%** χρησιμοποιούν τον **δανεισμό**, το **33%** χρησιμοποιεί την **κράτηση βιβλίων**. Ακολουθεί το **αναγνωστήριο** με ποσοστό **8,5%** και τέλος με πολύ μικρό ποσοστό μόλις **2,5%** οι χρήστες επέλεξαν την υπηρεσία της **ανανέωσης βιβλίων**.

Στην ερώτηση Δ3 ζητήθηκε από τους χρήστες να αξιολογήσουν κάθε υπηρεσία της Βιβλιοθήκης. Επίσης, υπήρχε διευκρίνιση στο ερωτηματολόγιο για όσους δεν χρησιμοποιούν κάποιες από τις υπηρεσίες να μην τις αξιολογήσουν.

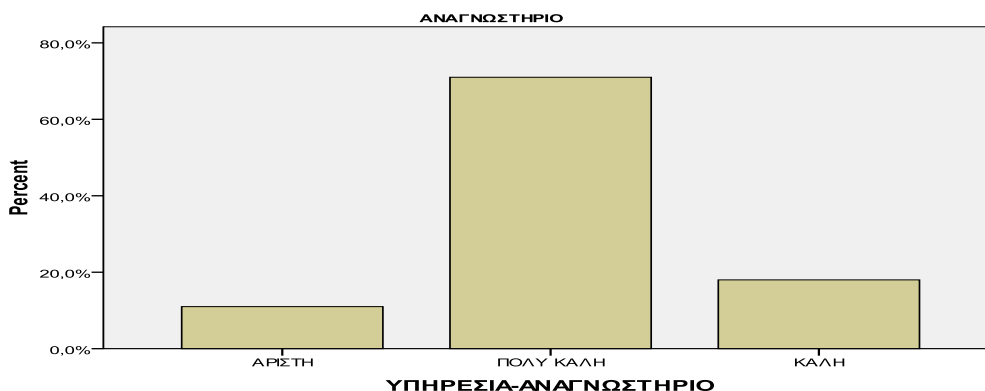
Τα αποτελέσματα τους παρουσιάζονται ξεχωριστά για την κάθε μια υπηρεσία.

Η πρώτη υπηρεσία που τους ζητείτε να αξιολογήσουν είναι το **αναγνωστήριο**. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι τα ακόλουθα:

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ3α ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΡΙΣΤΗ	22	11,0	11,0	11,0
	ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	142	71,0	71,0	82,0
	ΚΑΛΗ	36	18,0	18,0	100,0
Total		200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ3α ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟ



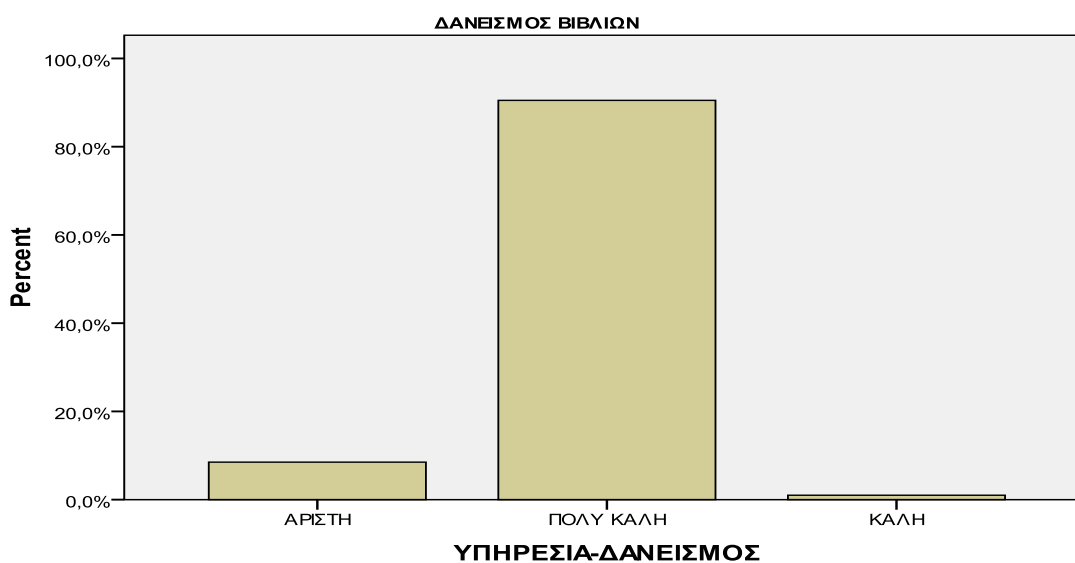
Από το σύνολο των (200) χρηστών το **11%** έκριναν την υπηρεσία αυτή **άριστη**, ακολουθούν με ποσοστό **71%** αυτοί που την έκριναν **πολύ καλή** και τέλος με ποσοστό **18%** την έκρινε **καλή**.

Η δεύτερη υπηρεσία που τους ζητήθηκε να αξιολογήσουν ήταν ο **δανεισμός**. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν φαίνονται στον παρακάτω πίνακα καθώς και στο σχετικό διάγραμμα που ακολουθεί:

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ3β ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΡΙΣΤΗ	17	8,5	8,5	8,5
	ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	181	90,5	90,5	99,0
	ΚΑΛΗ	2	1,0	1,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ3β ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ ΒΙΒΛΙΩΝ



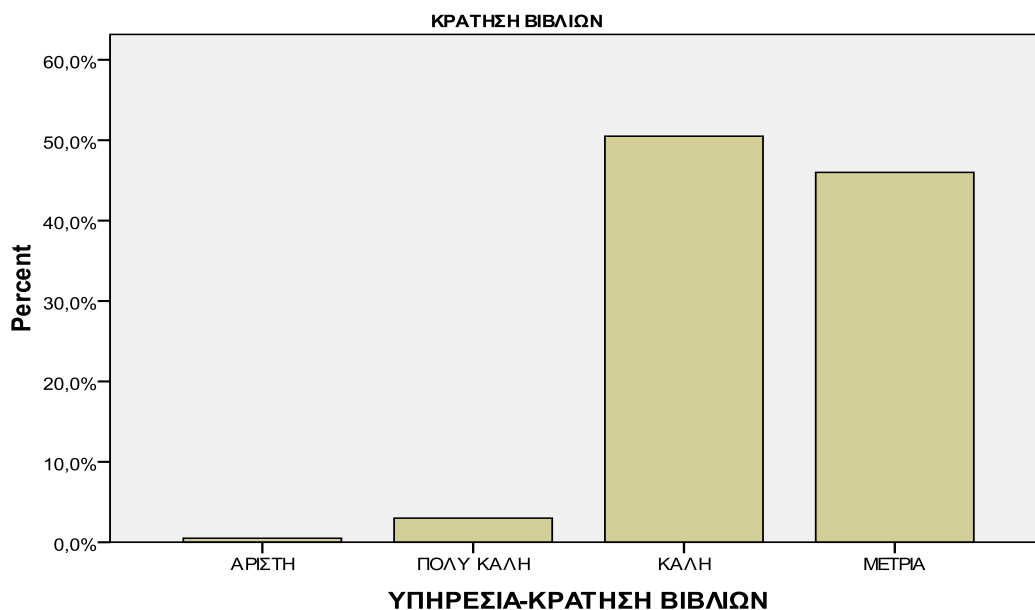
Παρατηρώντας τον παραπάνω πίνακα καθώς και το σχετικό διάγραμμα βλέπουμε ότι το **8,5%** την αξιολόγησε ως **άριστη**, το **90,5%** που αποτελεί και την πλειοψηφία των χρηστών ως **πολύ καλή** και μόλις το **1%** ως **καλή**.

Η **τρίτη υπηρεσία** που αξιολόγησαν οι χρήστες ήταν η **κράτηση των βιβλίων**. Τα αποτελέσματα παρατίθενται παρακάτω:

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ3γ ΚΡΑΤΗΣΗ ΒΙΒΛΙΩΝ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΚΡΑΤΗΣΗ ΒΙΒΛΙΩΝ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΡΙΣΤΗ	1	,5	,5	,5
	ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	6	3,0	3,0	3,5
	ΚΑΛΗ	101	50,5	50,5	54,0
	ΜΕΤΡΙΑ	92	46,0	46,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ3γ ΚΡΑΤΗΣΗ ΒΙΒΛΙΩΝ



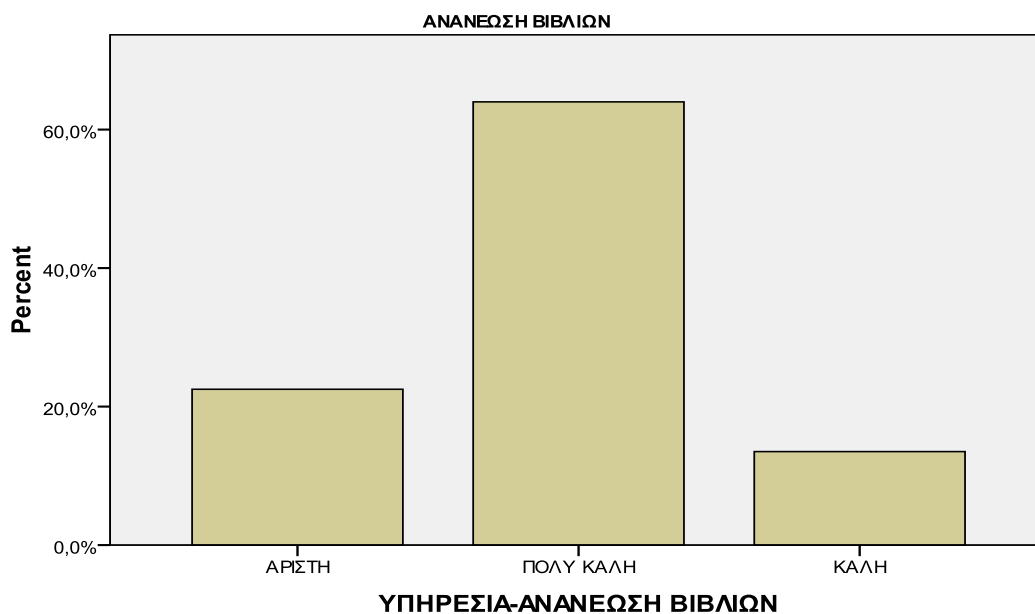
Παρατηρώντας τον πίνακα βλέπουμε ότι στην ερώτηση αυτή απάντησαν όλοι οι χρήστες. Έτσι τα αποτελέσματα έχουν ως εξής: το **0,5%** του συνόλου την έκρινε **άριστη**, το **3%** ως **πολύ καλή**, με ποσοστό **50,5%** την έκρινε **καλή** και τέλος με ποσοστό **46%** ως **μέτρια**.

Η τέταρτη υπηρεσία που τους ζητήθηκε να αξιολογήσουν ήταν η ανανέωση βιβλίων. Τα αποτελέσματα έχουν ως εξής:

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ3δ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΒΙΒΛΙΩΝ

		ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΒΙΒΛΙΩΝ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΡΙΣΤΗ	45	22,5	22,5	22,5
	ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	128	64,0	64,0	86,5
	ΚΑΛΗ	27	13,5	13,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ3δ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΒΙΒΛΙΩΝ



Από το σύνολο των (200) χρηστών ως **άριστη** την αξιολόγησε το **22,5%**, ως **πολύ καλή** το **64%** και ως **καλή** μόλις το **13,5%**.

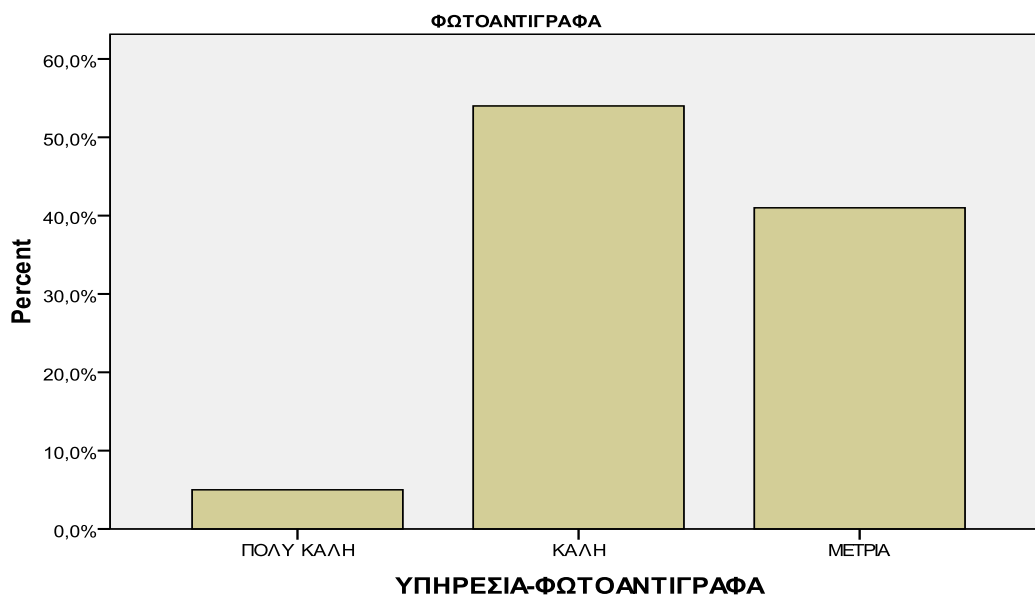
Η **πέμπτη υπηρεσία** η οποία ζητήθηκε από τους χρήστες να αξιολογήσουν ήταν τα **φωτοαντίγραφα**. Από τον παρακάτω πίνακα και το σχετικό διάγραμμα τα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι τα εξής:

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ3ε ΦΩΤΟΑΝΤΙΓΡΑΦΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΦΩΤΟΑΝΤΙΓΡΑΦΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	10	5,0	5,0	5,0
	ΚΑΛΗ	108	54,0	54,0	59,0
	ΜΕΤΡΙΑ	82	41,0	41,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ3ε ΦΩΤΟΑΝΤΙΓΡΑΦΑ



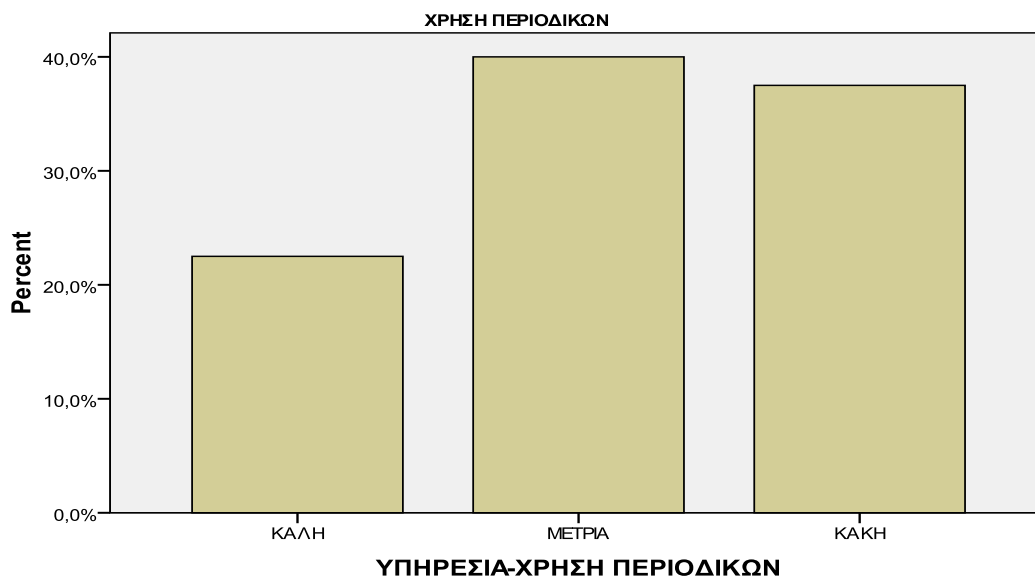
Η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών με ποσοστό **54%** την έκρινε **καλή**, ακολουθούν με ποσοστό **41%** αυτοί που την έκριναν **μέτρια** και τέλος με ποσοστό **5%** αυτοί που την έκριναν **πολύ καλή**.

Η έκτη υπηρεσία που αξιολόγησαν οι χρήστες της βιβλιοθήκης ήταν η χρήση των περιοδικών. Από την αξιολόγηση της υπηρεσίας αυτής τα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι τα ακόλουθα:

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ3στ ΧΡΗΣΗ ΠΕΡΙΟΔΙΚΩΝ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΧΡΗΣΗ ΠΕΡΙΟΔΙΚΩΝ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΛΗ	45	22,5	22,5	22,5
	ΜΕΤΡΙΑ	80	40,0	40,0	62,5
	ΚΑΚΗ	75	37,5	37,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ3στ ΧΡΗΣΗ ΠΕΡΙΟΔΙΚΩΝ



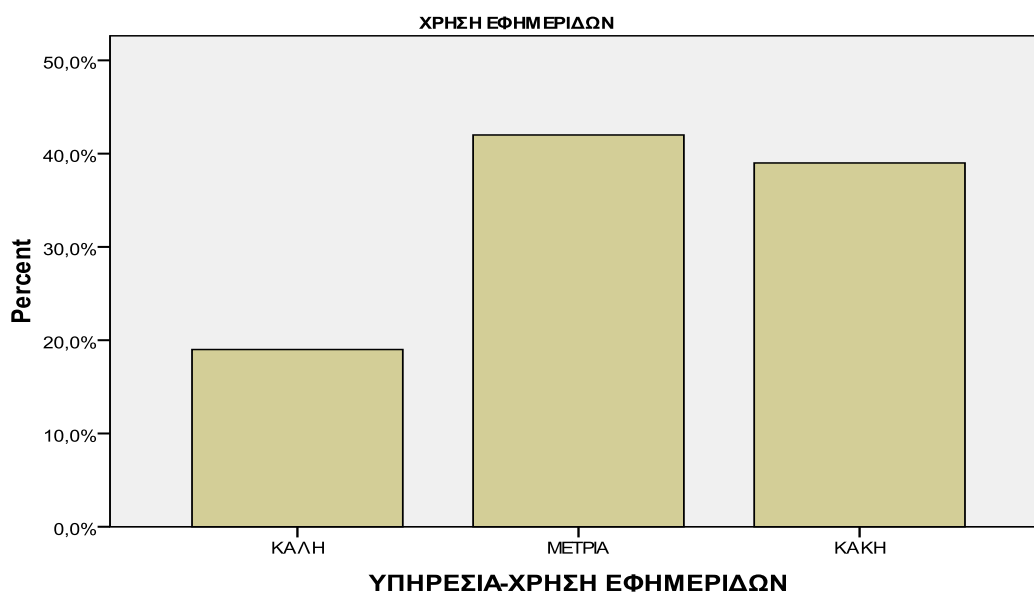
Παρατηρώντας τον παραπάνω πίνακα και το διάγραμμα βλέπουμε ότι το **22,5%** των χρηστών την αξιολόγησε ως **καλή**, το **40%** ως **μέτρια** και με ποσοστό **37,5%** αυτοί που την αξιολόγησαν ως **κακή**.

Η **έβδομη υπηρεσία** που ζητήθηκε από τους χρήστες να αξιολογήσουν ήταν **η χρήση των εφημερίδων**. Παρακάτω ακολουθεί σχετικός πίνακας και διάγραμμα με τα αποτελέσματα που προέκυψαν:

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ3ζ ΧΡΗΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΧΡΗΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΛΗ	38	19,0	19,0	19,0
	ΜΕΤΡΙΑ	84	42,0	42,0	61,0
	ΚΑΚΗ	78	39,0	39,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ3ζ ΧΡΗΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ



Τα αποτελέσματα σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα και διάγραμμα είναι τα εξής: το **19%** των χρηστών την αξιολόγησε ως **καλή**, το **42%** ως **μέτρια** και το **39%** των χρηστών ως **κακή**.

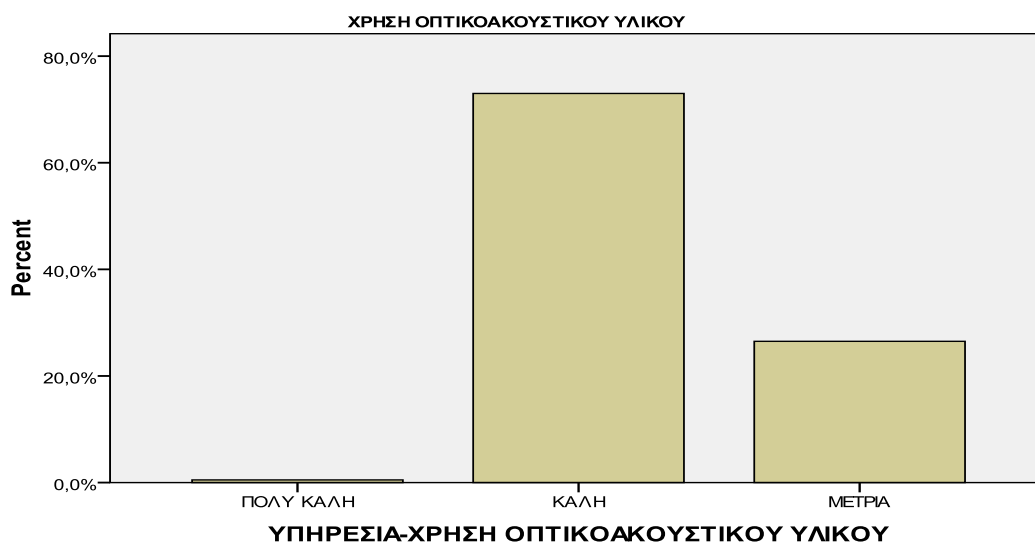
Η όγδοη υπηρεσία που αξιολόγησαν οι χρήστες της βιβλιοθήκης ήταν η χρήση του οπτικοακουστικού υλικού της βιβλιοθήκης. Τα αποτελέσματα παρατίθενται παρακάτω με πίνακα και διάγραμμα.

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ3η ΧΡΗΣΗ ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΧΡΗΣΗ ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	1	,5	,5	,5
ΚΑΛΗ	146	73,0	73,0	73,5
ΜΕΤΡΙΑ	53	26,5	26,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ3η ΧΡΗΣΗ ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ



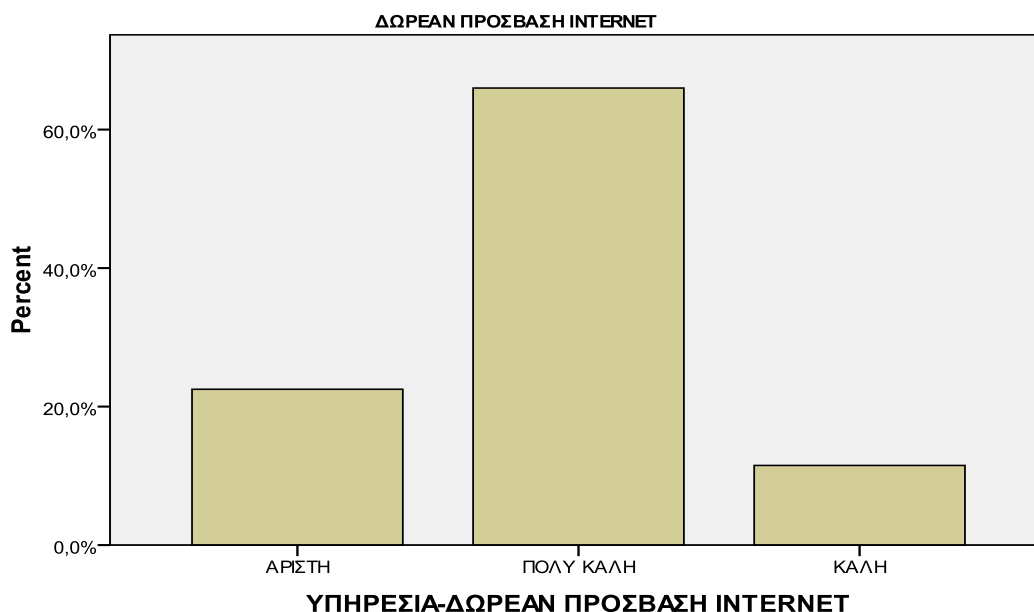
Όπως παρατηρούμε παραπάνω το **0,5%** ποσοστό πολύ μικρό την έκρινε ως **πολύ καλή**, ακολουθεί με πολύ μεγάλη διαφορά το **73%** αυτοί που την έκριναν ως **καλή** και τέλος το **26,5%** των χρηστών που την έκριναν ως **μέτρια**.

Η **ένατη υπηρεσία** που ζητήθηκε από τους χρήστες να αξιολογήσουν ήταν η **δωρεάν πρόσβαση στο internet**. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν φαίνονται στον παρακάτω πίνακα καθώς και στο ακόλουθο διάγραμμα:

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ30 ΔΩΡΕΑΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ INTERNET

ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΔΩΡΕΑΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ INTERNET					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΡΙΣΤΗ	45	22,5	22,5	22,5
	ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	132	66,0	66,0	88,5
	ΚΑΛΗ	23	11,5	11,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ30 ΔΩΡΕΑΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ INTERNET



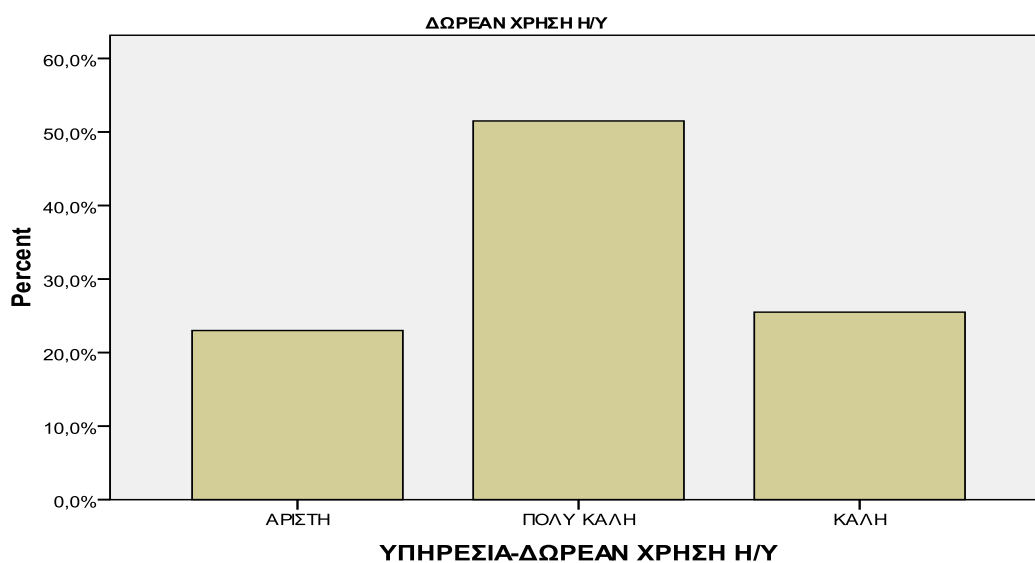
Την υπηρεσία αυτή βλέπουμε ότι το **22,5%** των χρηστών της βιβλιοθήκης την αξιολόγησε ως **άριστη**, ακολουθούν με ποσοστό **66%** αυτοί που την αξιολόγησαν ως **πολύ καλή** και τέλος με ποσοστό **11,5%** αυτοί που την αξιολόγησαν ως **καλή**.

Η δέκατη υπηρεσία που αξιολόγησαν οι χρήστες ήταν η δωρεάν χρήση των Η/Υ της Βιβλιοθήκης. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται παρακάτω με πίνακα και διάγραμμα:

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ3: ΔΩΡΕΑΝ ΧΡΗΣΗ Η/Υ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΔΩΡΕΑΝ ΧΡΗΣΗ Η/Υ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΡΙΣΤΗ	46	23,0	23,0	23,0
	ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	103	51,5	51,5	74,5
	ΚΑΛΗ	51	25,5	25,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ3: ΔΩΡΕΑΝ ΧΡΗΣΗ Η/Υ



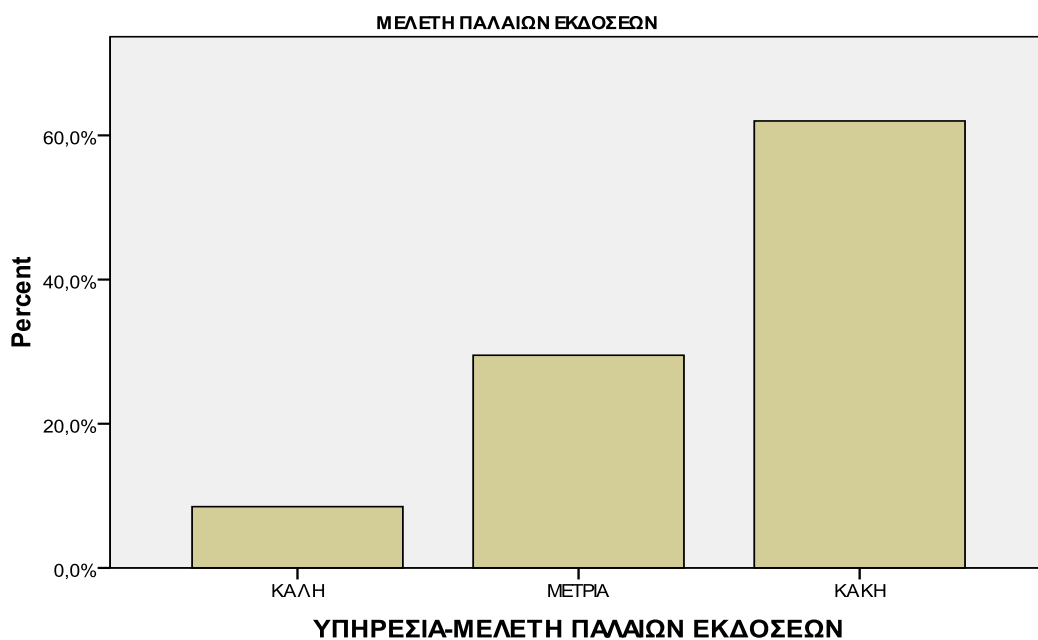
Όπως παρατηρούμε στον παραπάνω πίνακα και διάγραμμα βλέπουμε ότι το **23%** των χρηστών της βιβλιοθήκης την έκρινε ως **άριστη**, το **51,5%** των χρηστών ως **πολύ καλή** και το **25,5%** ως **καλή**.

Η τελευταία υπηρεσία που τους ζητήθηκε να αξιολογήσουν ήταν η μελέτη παλαιών εκδόσεων που υπάρχουν στη Βιβλιοθήκη. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι τα ακόλουθα:

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ3κ ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΛΑΙΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΛΑΙΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΛΗ	17	8,5	8,5	8,5
	ΜΕΤΡΙΑ	59	29,5	29,5	38,0
	ΚΑΚΗ	124	62,0	62,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ3κ ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΛΑΙΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ



Βλέπουμε ότι με ποσοστό **8,5%** των χρηστών της την αξιολόγησε ως **καλή**, το **29,5%** ως **μέτρια** και το **62%** ως **κακή**.

Στην ερώτηση Δ4 για το αν το χρονικό διάστημα του δανεισμού είναι επαρκές, όλοι οι χρήστες της Βιβλιοθήκης με ποσοστό **100%** απάντησαν “**ναι**”. Αυτό φαίνεται από τον πίνακα που ακολουθεί:

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ4 ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ

ΤΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΠΑΡΚΕΣ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NAI	200	100,0	100,0	100,0

Η ερώτηση Δ5(i) αφορούσε το αν οι χρήστες έχουν επισκεφθεί το παιδικό τμήμα της Βιβλιοθήκης. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν παρουσιάζονται με σχετικό πίνακα αμέσως παρακάτω:

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ5(i) ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΠΑΙΔΙΚΟ ΤΜΗΜΑ

ΕΧΕΤΕ ΕΠΙΣΚΕΦΘΕΙ ΤΟ ΠΑΙΔΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NAI	151	75,5	75,5	75,5
OXI	49	24,5	24,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Από το σύνολο των 200 χρηστών το **75,5%** απάντησε θετικά “**ναι**” και μόλις το **24,5%** έδωσε αρνητική απάντηση “**όχι**”.

Στην ερώτηση Δ5(ii) εάν θεωρείται ότι είναι επαρκής η συλλογή του καλούνταν να απαντήσουν μόνο οι χρήστες που είχαν δηλώσει στην προηγούμενη ερώτηση ότι έχουν επισκεφθεί το παιδικό τμήμα. Έτσι τα αποτελέσματα που παίρνουμε από την ερώτηση αυτή δεν αφορά το σύνολο των χρηστών που απάντησαν (200) αλλά μόνο τους **150 χρήστες** που είχαν δώσει θετική απάντηση στην προηγούμενη ερώτηση.

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ5(ii) ΕΠΑΡΚΗΣ Η ΣΥΛΛΟΓΗ ΤΟΥ

ΑΝ, ΝΑΙ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΟΤΙ ΕΙΝΑΙ ΕΠΑΡΚΗΣ Η ΣΥΛΛΟΓΗ ΤΟΥ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	76	38,0	50,7	50,7
	ΟΧΙ	74	37,0	49,3	100,0
	Total	150	75,0	100,0	
Missing	System	50	25,0		
Total		200	100,0		

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι τα ακόλουθα: από τους **150 χρήστες** ποσοστό **75%**, το **38%** πιστεύει ότι είναι **επαρκής** η συλλογή του και το **37%** πιστεύει πως **όχι**.

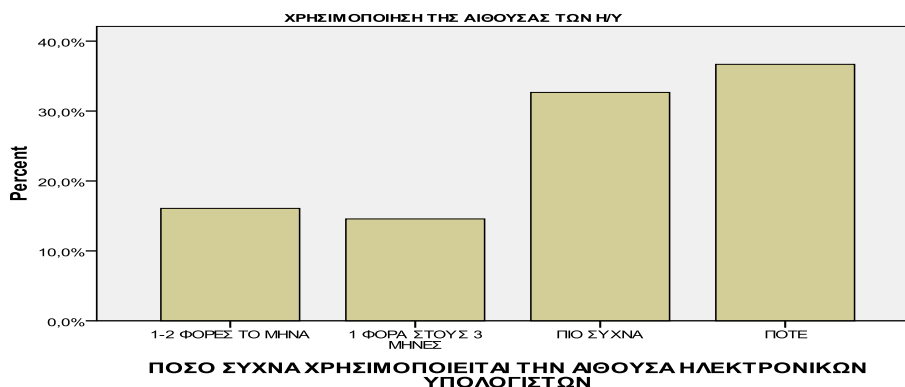
Στην ερώτηση Δ6 ζητήθηκε από τους χρήστες να απαντήσουν πόσο συχνά χρησιμοποιούν την αίθουσα των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Τα αποτελέσματα φαίνονται μέσα από το σχετικό πίνακα καθώς και το διάγραμμα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ6 ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΤΩΝ Η/Υ

ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΗΝ ΑΙΘΟΥΣΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	32	16,0	16,1	16,1
	1 ΦΟΡΑ ΣΤΟΥΣ 3 ΜΗΝΕΣ	29	14,5	14,6	30,7
	ΠΙΟ ΣΥΧΝΑ	65	32,5	32,7	63,3
	ΠΟΤΕ	73	36,5	36,7	100,0
Total		199	99,5	100,0	
Missing	System	1	,5		
Total		200	100,0		

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ6 ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΤΩΝ Η/Υ



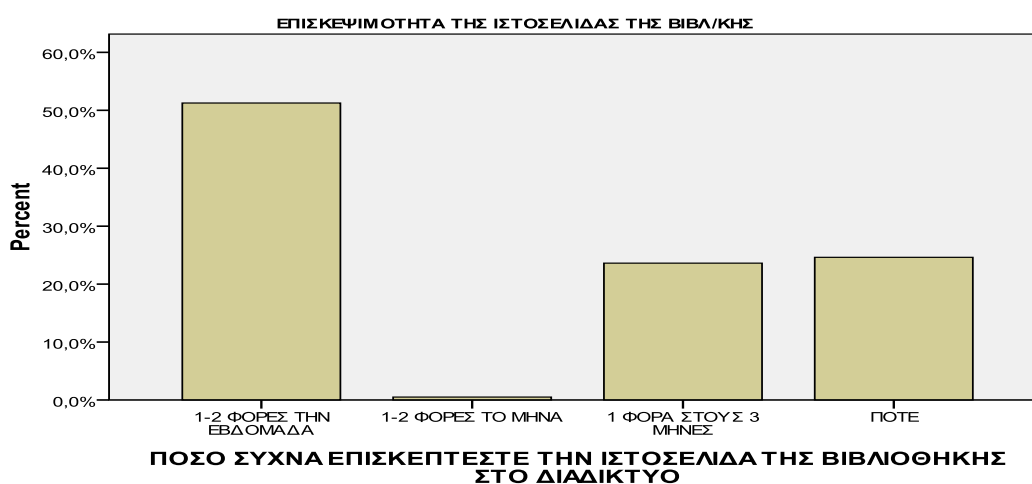
Παρατηρώντας τον παραπάνω πίνακα και το σχετικό διάγραμμα βλέπουμε ότι το **16%** των χρηστών χρησιμοποιεί την αίθουσα των Η/Υ **1-2 φορές το μήνα**, το **14,5%** **1 φορά στους 3 μήνες**, ακολουθούν με ποσοστό **32,5%** αυτοί που τη χρησιμοποιούν **πιο συχνά** και τέλος με ποσοστό **36,5%** αυτοί που δεν τη χρησιμοποιούν **ποτέ**. Επίσης, όπως βλέπουμε και στον πίνακα ένας χρήστης δεν απάντησε σε αυτήν την ερώτηση.

Στην ερώτηση Δ7 οι χρήστες έπρεπε να απαντήσουν πόσο συχνά επισκέπτονται την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης στο διαδίκτυο. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι τα ακόλουθα:

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ7 ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛ/ΚΗΣ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	102	51,0	51,3	51,3
	1-2 ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	1	,5	,5	51,8
	1 ΦΟΡΑ ΣΤΟΥΣ 3 ΜΗΝΕΣ	47	23,5	23,6	75,4
	ΠΟΤΕ	49	24,5	24,6	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Missing	System	1	,5		
Total		200	100,0		

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ7 ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛ/ΚΗΣ



Το **51%** των χρηστών απάντησε ότι επισκέπτεται την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης στο διαδίκτυο **1-2 φορές την εβδομάδα**, το **0,5%** μόνο **1-2 φορές το μήνα**, ακολουθούν με ποσοστό **23,5%** αυτοί που την επισκέπτονται **1 φορά στους 3 μήνες** και τέλος με ποσοστό **24,5%** αυτοί που δεν την επισκέπτονται **καθόλου**.

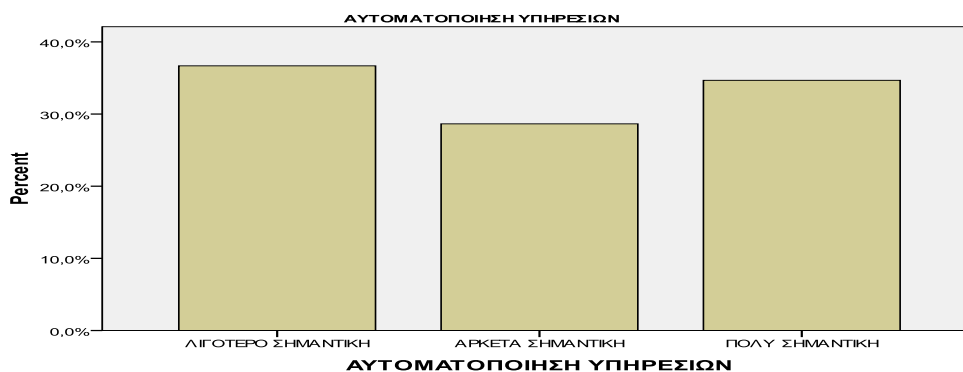
- Στην **πέμπτη ενότητα (Ε)** οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν προς **ποια κατεύθυνση πρέπει να δραστηριοποιηθεί η ίδια η Βιβλιοθήκη για να βελτιωθούν οι υπηρεσίες** έτσι ώστε να εξυπηρετούνται καλύτερα οι χρήστες της. Όπως βλέπετε και στο ερωτηματολόγιο μέσα από ένα πίνακα τους προτείνονται ορισμένες υπηρεσίες ώστε να αξιολογήσουν ανάλογα με τα σημαντικότητά που έχει για αυτούς κατά της χρήσης της Βιβλιοθήκης.

❖ **ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

ΠΙΝΑΚΑΣ Εα ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	73	36,5	36,7	36,7
	ΑΡΚΕΤΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	57	28,5	28,6	65,3
	ΠΟΛΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	69	34,5	34,7	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Missing	System	1	,5		
Total		200	100,0		

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Εα ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



Όπως φαίνεται από τον παραπάνω πίνακα και διάγραμμα δεν τους χρήστες τους ενδιαφέρει η συγκεκριμένη υπηρεσία καθώς το **28,5%** και το **34,5%** τη θεωρούν **αρκετά σημαντική** και **πολύ σημαντική** αντίστοιχα. Αντίθετα το **36,5%** τη θεωρεί **λιγότερο σημαντική**.

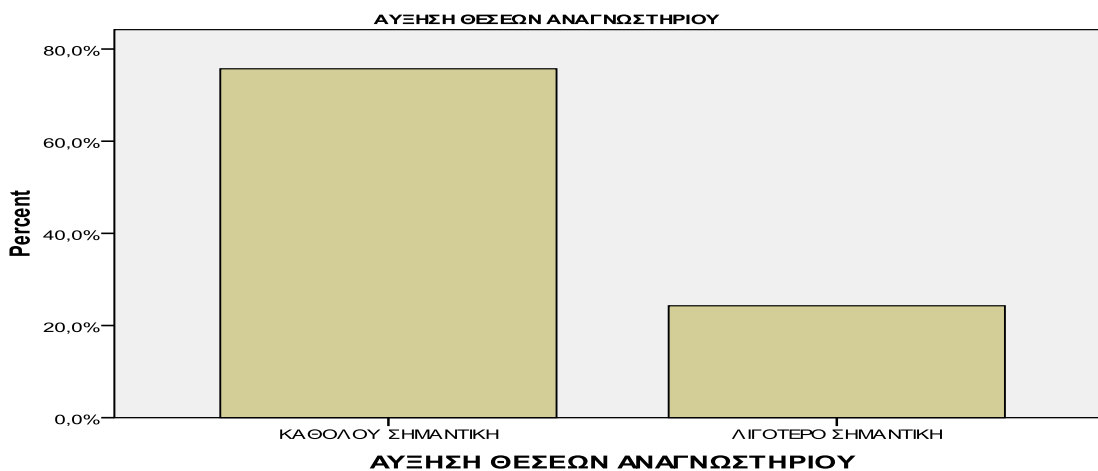
❖ ΑΥΞΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟΥ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΒ ΑΥΞΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟΥ

ΑΥΞΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟΥ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	53	26,5	75,7	75,7
	ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	17	8,5	24,3	100,0
	Total	70	35,0	100,0	
Missing	System	130	65,0		
Total		200	100,0		

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΕΒ ΑΥΞΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟΥ



Παρατηρώντας τον πίνακα καθώς και το διάγραμμα που υπάρχουν παραπάνω βλέπουμε ότι από το σύνολο των 200 χρηστών μόνο οι 70 χρήστες της την αξιολόγησαν. Έτσι από το **35%** του **συνόλου**, το **26,5%** των χρηστών την κατέταξε στο **καθόλου σημαντική** και το **8,5%** στο **λιγότερο σημαντική**.

❖ ΑΥΞΗΣΗ ΩΡΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ Εγ ΑΥΞΗΣΗ ΩΡΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

ΑΥΞΗΣΗ ΩΡΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	17	8,5	100,0	100,0
Missing	System	183	91,5		
Total		200	100,0		

Από το σχετικό πίνακα που έχει προηγηθεί βλέπουμε ότι αυτή την υπηρεσία την αξιολόγησαν ως **λιγότερη σημαντική** μόνο 17 χρήστες με ποσοστό **8,5%**. Το υπόλοιπο 91,5% δεν την αξιολόγησαν γιατί είναι ικανοποιημένοι από το ωράριο λειτουργίας της μιας και είναι ανοιχτή και το απόγευμα.

❖ ΑΥΞΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ Η/Υ

ΠΙΝΑΚΑΣ Εδ ΑΥΞΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ Η/Υ

ΑΥΞΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ Η/Υ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	102	51,0	79,1	79,1
	ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	27	13,5	20,9	100,0
	Total	129	64,5	100,0	
Missing	System	71	35,5		
Total		200	100,0		

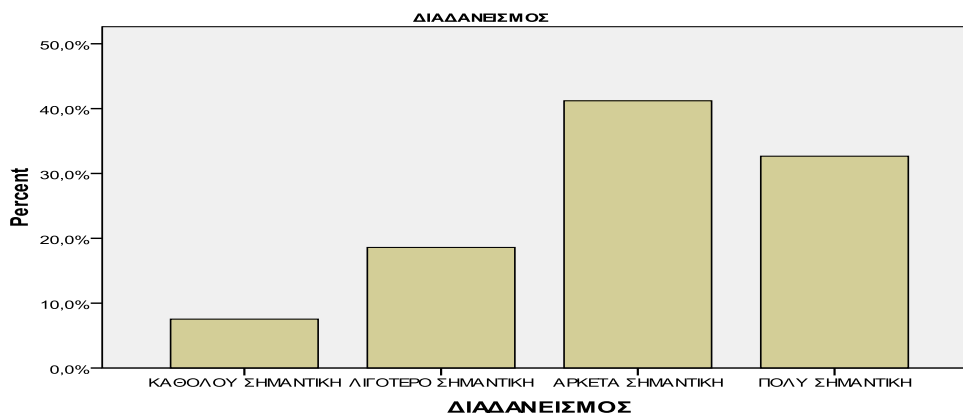
Παρατηρώντας το παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι από το σύνολο των 200 χρηστών μόνο οι 129 χρήστες την αξιολόγησαν. Από το **64,5%** του συνόλου, το **51%** την κατέταξε στο **καθόλου σημαντική** και το **13,5%** στο **λιγότερο σημαντική**.

❖ ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ Εε ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΣ

		ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΣ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	15	7,5	7,5	7,5
	ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	37	18,5	18,6	26,1
	ΑΡΚΕΤΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	82	41,0	41,2	67,3
	ΠΟΛΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	65	32,5	32,7	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Missing	System	1	,5		
Total		200	100,0		

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Εε ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΣ



Όπως φαίνεται από τον παραπάνω πίνακα και διάγραμμα τους χρήστες τους ενδιαφέρει η λειτουργία της συγκεκριμένης υπηρεσίας καθώς το **41%** και το **32,5%** τη θεωρούν **αρκετά σημαντική** και **πολύ σημαντική** αντίστοιχα. Με πιο χαμηλά ποσοστά **18,5%** και **7,5%** είναι αυτοί που πιστεύουν ότι η υπηρεσία αυτή είναι **λιγότερο σημαντική** και **καθόλου σημαντική** αντίστοιχα.

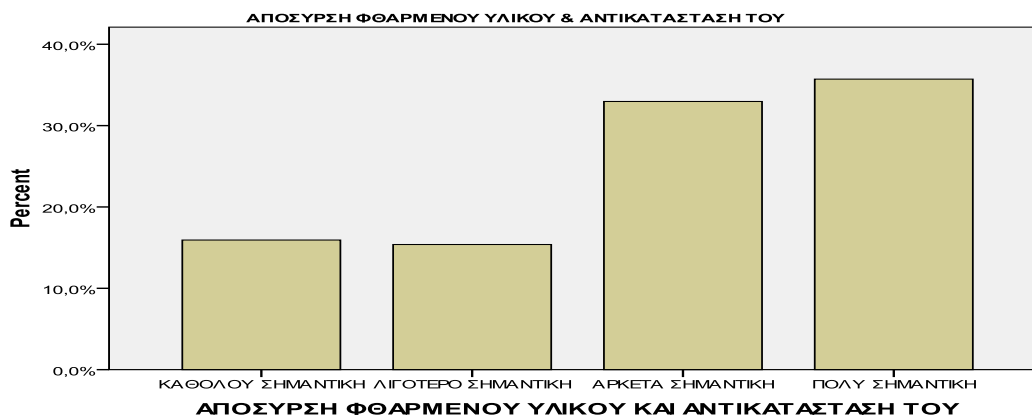
❖ ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΦΘΑΡΜΕΝΟΥ ΥΛΙΚΟΥ & ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
ΤΟΥ

ΠΙΝΑΚΑΣ Εστ ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΦΘΑΡΜΕΝΟΥ ΥΛΙΚΟΥ & ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΦΘΑΡΜΕΝΟΥ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	29	14,5	15,9	15,9
	ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	28	14,0	15,4	31,3
	ΑΡΚΕΤΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	60	30,0	33,0	64,3
	ΠΟΛΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ	65	32,5	35,7	100,0
Total		182	91,0	100,0	
Missing	System	18	9,0		
Total		200	100,0		

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Εστ ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΦΘΑΡΜΕΝΟΥ ΥΛΙΚΟΥ & ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ



Παρατηρώντας το παραπάνω πίνακα καθώς και το σχετικό διάγραμμα βλέπουμε ότι από το σύνολο των 200 χρηστών μόνο οι 182 χρήστες την αξιολόγησαν. Από τις απαντήσεις που έδωσαν οι χρήστες το μεγαλύτερο ποσοστό **32,5%** τη θεωρεί **πολύ σημαντική** την ενέργεια αυτή και το **30%** **αρκετά σημαντική**, **καθόλου σημαντική** τη θεωρεί το **14,5%** και **λιγότερο σημαντική** το **14%**.

- Στην **έκτη ενότητα (ΣΤ)** οι ερωτήσεις αφορούν το **περιβάλλον** της Βιβλιοθήκης.

Στην **ερώτηση ΣΤ1** οι ερωτώμενοι καλούνται να απαντήσουν αν υπάρχει **ησυχία στο χώρο της Βιβλιοθήκης**. Όλοι οι χρήστες με ποσοστό **99,5%** υποστηρίζουν πως υπάρχει (**ναι**) και μόλις ένας χρήστης με ποσοστό **0,5%** πως δεν υπάρχει (**όχι**).

ΥΠΑΡΧΕΙ ΗΣΥΧΙΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	199	99,5	100,0	100,0
Missing	System	1	,5		
Total		200	100,0		

Στην **ερώτηση ΣΤ2** για το αν είναι **καθαροί οι χώροι της Βιβλιοθήκης** το **99,5%** απάντησε πως **ναι** και μόλις το **0,5%** απάντησε **όχι**.

ΕΙΝΑΙ ΚΑΘΑΡΟΙ ΟΙ ΧΩΡΟΙ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	199	99,5	100,0	100,0
Missing	System	1	,5		
Total		200	100,0		

Στην **ερώτηση ΣΤ3** οι ερωτώμενοι καλούνται να απαντήσουν αν **εξασφαλίζεται ο αναγκαίος και επιθυμητός φωτισμός στο χώρο**. Το **99,5%** έδωσε θετική απάντηση (**ναι**) και μόλις το **0,5%** απάντησε αρνητικά (**όχι**).

ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΕΤΑΙ Ο ΑΝΑΓΚΑΙΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΘΥΜΗΤΟΣ ΦΩΤΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	199	99,5	100,0	100,0
Missing	System	1	,5		
Total		200	100,0		

- Στην **έβδομη ενότητα (Z)** είναι οι **προτάσεις**. Δίνεται μια ανοιχτού τύπου ερώτηση και οι χρήστες καλούνται να την απαντήσουν, μπορούν να συμπληρώσουν οτιδήποτε πιστεύουν πως δεν αναφέρθηκε και κρίνουν αναγκαίο να το εκφράσουν. Οι απαντήσεις αυτές δεν θα αναλυθούν με το SPSS 17.0.

Στην ερώτηση Z1: Έχετε να σχολιάσετε ή να προτείνετε κάτι που δεν αναφέρθηκε;

Πολλοί λίγοι ήταν οι χρήστες που δεν απάντησαν την ερώτηση αυτή, μόνο 12 από το γενικό σύνολο των 200 χρηστών, που την άφησε κενή. Δεκαπέντε (15) χρήστες ζήτησαν να διοργανώνονται λογοτεχνικές βραδιές στο χώρο της Βιβλιοθήκης για να γίνει η Βιβλιοθήκη πιο προσιτή στο ευρύ κοινό. Σαράντα πέντε (45) χρήστες ζήτησαν να αυξηθεί ο προϋπολογισμός για αγορά νέων βιβλίων. Οι περισσότεροι χρήστες (70) ζήτησαν τη λειτουργία του συστήματος διαδανεισμού μεταξύ των βιβλιοθηκών καθώς και την αυτοματοποίηση των υπηρεσιών της. Ακόμα, δέκα πέντε (15) χρήστες ζήτησαν την αναβάθμιση του site της βιβλιοθήκης στο internet γιατί το ήδη υπάρχον δεν εξυπηρετεί τους χρήστες καθώς έχει πολύ καιρό να ανανεωθεί. Επίσης, είκοσι πέντε (25) χρήστες ζήτησαν την απόσυρση του φθαρμένου υλικού της βιβλιοθήκης και την άμεση αντικατάστασή του. Δέκα πέντε (15) χρήστες ζήτησαν την γνωστοποίηση των διαφόρων υπηρεσιών της βιβλιοθήκης μέσω κάποιων φυλλαδίων. Τέλος, δέκα πέντε (15) χρήστες ζήτησαν την απόκτηση νέου οπτικοακουστικού υλικού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο :

Συμπεράσματα & Προτάσεις

5.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ολοκληρώνοντας την έρευνα των χρηστών στη “Τράκειο” Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Λαμίας καταλήγουμε σε ορισμένα συμπεράσματα, χρήσιμα για την πορεία της Βιβλιοθήκης αλλά και για την απαρχή νέων ερευνών γενικότερα πάνω στις δημόσιες βιβλιοθήκες. Ο σκοπός της έρευνας όπως είχε αναφερθεί και στην αρχή είναι η καταγραφή απόψεων και συλλογή συμπερασμάτων, να προσφέρει άμεσες λύσεις και προτάσεις, έτσι ώστε να καταλήξει όσο πιο γρήγορα γίνεται σε ένα σωστό και επιθυμητό αποτέλεσμα.

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

Στην συγκεκριμένη έρευνα οι περισσότεροι από τους χρήστες που συμμετείχαν ήταν γυναίκες (120 γυναίκες έναντι 80 ανδρών). Οι ηλικίες 35-45 και 45-55 συγκεντρώνουν τα μεγαλύτερα ποσοστά. Ο μεγαλύτερος αριθμός των χρηστών δήλωσαν ιδιωτικοί και δημόσιοι υπάλληλοι. Οι περισσότεροι χρήστες επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη μια φορά το μήνα και κύριος λόγος επίσκεψης είναι ο δανεισμός βιβλίων. Οι δύο θεματικές κατηγορίες που προτιμούν να διαβάζουν περισσότερο οι χρήστες είναι η λογοτεχνία και η φιλοσοφία. Αντίθετα, οι εφαρμοσμένες επιστήμες, οι θετικές επιστήμες και η γεωγραφία είναι οι κατηγορίες που θεωρούνται πιο ελλιπείς. Αξίζει να σημειωθεί ότι η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών διαβάζει ξενόγλωσσα βιβλία και προτιμούν τα βιβλία κατά κύριο λόγο στην ιταλική γλώσσα και δεύτερη γλώσσα προτίμησης την αγγλική. Τέλος, το θέμα ενός βιβλίου και μετά ο συγγραφέας είναι τα δύο κριτήρια βάση του οποίου οι χρήστες επιλέγουν ένα βιβλίο.

Ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των χρηστών θα ήθελαν η Βιβλιοθήκη να εμπλουτίσει τη συλλογή της με κάποια βιβλία όπως: δοκίμια κάθε είδους, ψυχολογικά, βιβλία μαγειρικής, πληρέστερη σειρά αρχαίων ελλήνων συγγραφέων, επιστημονικά, ιστορικά, παιδαγωγικά, θρησκευτικά και περισσότερα καινούργια λογοτεχνικά βιβλία. Η Βιβλιοθήκη στοχεύει να αγοράσει κι άλλα βιβλία για τον εμπλουτισμό της συλλογής της αλλά οι κινήσεις που κάνει το τελευταίο διάστημα για αγορά είναι πολύ μικρές μιας και δεν υπάρχουν στη διάθεσή της αρκετά χρήματα.

Όσο αφορά τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης θεωρώ ότι στο συγκεκριμένο τομέα υπάρχει πρόβλημα. Οι υπηρεσίες που γνωρίζουν και χρησιμοποιούν οι περισσότεροι χρήστες και συγκέντρωσαν τα μεγαλύτερα ποσοστά είναι ο δανεισμός και η ανανέωση βιβλίων και το αναγνωστήριο. Με μικρότερα ποσοστά ακολουθούν η χρήση Η/Υ, η δωρεάν πρόσβαση στο internet και η χρήση οπτικοακουστικού υλικού. Εντύπωση προκαλεί και πιστεύω ότι θα πρέπει να ανησυχήσει ιδιαίτερα τους υπεύθυνους της Βιβλιοθήκης είναι ότι οι χρήστες δεν γνωρίζουν κάποιες υπηρεσίες της όπως είναι η χρήση των εφημερίδων και των περιοδικών, η μελέτη παλαιών εκδόσεων και η κράτηση βιβλίων. Μπορεί ο βασικός ρόλος της Βιβλιοθήκης να είναι η παροχή πληροφοριών, όμως υπάρχουν και συμπληρωματικές λειτουργίες όπως αυτές που προανέφερα που θα πρέπει να είναι γνωστές στους χρήστες. Γι' αυτό το λόγο, πολύτιμο ρόλο θα πρέπει να παίζει και από τη μεριά των υπαλλήλων η διάθεση που έχουν στο χώρο εργασίας τους, καθώς χάρη σε αυτή μπορούν να υλοποιηθούν και ολοκληρωθούν μεγάλα και σημαντικά σχέδια. Πάνω από όλα όμως θα πρέπει να υπάρχει θέληση και αγάπη για το αντικείμενο της εργασίας τους.

Την υπηρεσία που σχεδόν αγνοούν οι χρήστες είναι η κράτηση βιβλίων όπου το ποσοστό που γνωρίζει για τη χρήση του φθάνει μόλις το 3,2%. Αναλύοντας τα δεδομένα μου έκανε μεγάλη εντύπωση ότι μόνο το 3,2 % γνωρίζει τη συγκεκριμένη υπηρεσία, μια υπηρεσία η οποία στις περισσότερες δημόσιες βιβλιοθήκες χρησιμοποιείται περισσότερο από τους χρήστες της. Ύστερα από δική μου έρευνα διαπίστωσα ότι οι χρήστες της Βιβλιοθήκης δεν είχαν κάποια ενημέρωση από τον βιβλιοθηκονόμο ότι υπάρχει η συγκεκριμένη υπηρεσία. Κατά τη γνώμη μου εάν υπήρχε η σωστή ενημέρωση την συγκεκριμένη υπηρεσία θα την χρησιμοποιούσαν πολλοί περισσότεροι χρήστες και έτσι η επισκεψιμότητά τους στη βιβλιοθήκη θα ήτανε πιο συχνή.

Στην ερώτηση που αφορούσε την αξιολόγηση των υπηρεσιών οι δύο προηγούμενες ερωτήσεις που υπήρχαν (βλ. ερωτηματολόγιο ερώτηση Δ1 και Δ2) και αναλύθηκαν παραπάνω έπαιξαν καθοριστικό ρόλο. Στη συνέχεια, ζητήθηκε από τους χρήστες να αξιολογήσουν μόνο τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν. Εντύπωση προκαλεί ότι όλοι οι χρήστες αξιολόγησαν όλες τις υπηρεσίες κάτι που σημαίνει ότι ένα μεγάλο ποσοστό χρηστών γνωρίζει για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και τις έχουν χρησιμοποιήσει έστω και μια φορά. Έτσι το αναγνωστήριο το έκριναν πολύ καλό οι 142 χρήστες, καλό το έκριναν μόνο 36 χρήστες και άριστο μόλις 22 χρήστες από τους 200. Το δανεισμό που τον χρησιμοποιούν όλοι οι χρήστες τον αξιολόγησαν

ως πολύ καλό οι 182 χρήστες, ως άριστο οι 17 και μόλις μόνο 2 χρήστες τον αξιολόγησαν ως καλό. Τη κράτηση βιβλίων από το σύνολο των 200 χρηστών, οι 101 χρήστες την έκριναν ως καλή, οι 92 ως μέτρια, οι 6 ως πολύ καλή και μόνο ένας (1) χρήστης ως άριστη. Την ανανέωση βιβλίων ως πολύ καλή την έκριναν 128 χρήστες, ως άριστη 45 και ως καλή μόνο 27 χρήστες. Στη συνέχεια, την υπηρεσία των φωτοαντιγράφων οι 108 χρήστες την αξιολόγησαν ως καλή, οι 82 ως μέτρια και μόλις 10 χρήστες ως πολύ καλή. Τη χρήση περιοδικών από το σύνολο των 200, οι 80 χρήστες την αξιολόγησαν ως μέτρια, οι 75 ως κακή και οι 45 ως καλή. Επίσης, τη χρήση εφημερίδων ως μέτρια την έκριναν 84 χρήστες, ως κακή οι 78 και ως καλή μόνο οι 38 χρήστες από το σύνολο των 200 χρηστών. Τη χρήση οπτικοακουστικού υλικού της Βιβλιοθήκης οι 146 χρήστες την έκριναν ως καλή, οι 53 ως μέτρια και μόλις 1 χρήστης ως πολύ καλή. Τη δωρεάν πρόσβαση στο internet ως πολύ καλή την αξιολόγησαν 132 χρήστες, ως άριστη 45 χρήστες και ως καλή μόνο 23 χρήστες. Τη δωρεά χρήση Η/Υ από το σύνολο των 200 χρηστών οι 103 την έκριναν ως πολύ καλή, οι 51 ως καλή και οι 46 ως άριστη. Τέλος, τη μελέτη παλαιών εκδόσεων ως κακή την αξιολόγησαν οι 124 χρήστες, οι 59 ως μέτρια και οι 17 ως καλή. Παρατηρώντας τα παραπάνω αποτελέσματα βλέπουμε ότι οι χρήστες της βιβλιοθήκης δεν είναι ικανοποιημένοι από κάποιες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης όπως για παράδειγμα η μελέτη παλαιών εκδόσεων, η χρήση εφημερίδων και η χρήση περιοδικών. Κρίνεται απαραίτητο, το προσωπικό της Βιβλιοθήκης να βρει άμεσα τρόπους έτσι ώστε να βελτιώσει και να εμπλουτίσει τις συγκεκριμένες υπηρεσίες. Επίσης, υπάρχει όπως φαίνεται κάποια καθυστέρηση στον εκσυγχρονισμό της και αυτό οφείλεται στην έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού.

Για τις βελτιώσεις που προτάθηκαν στην ερώτηση E1 (βλ. ερωτηματολόγιο ερώτηση E1) οι χρήστες δεν ενδιαφέρονται για την αύξηση θέσεων Η/Υ καθώς η Βιβλιοθήκη διαθέτει ήδη αρκετούς, οι οποίοι καλύπτουν την εξυπηρέτηση των χρηστών. Δεν δείχνουν ενδιαφέρον ούτε για την αύξηση ωρών λειτουργίας της, αφού θεωρούν το ήδη υπάρχον ωράριο καλό αλλά ούτε και για την αύξηση θέσεων του αναγνωστηρίου καθώς κρίνουν τις υπάρχουσες θέσεις αρκετές. Θεωρούν όμως πολύ σημαντική την αυτοματοποίηση υπηρεσιών (αυτόματος δανεισμός και επιστροφή βιβλίων), τον διαδανεισμό μεταξύ της Βιβλιοθήκης της Λαμίας με άλλες Βιβλιοθήκες και την απόσυρση του φθαρμένου υλικού και την αντικατάστασή του.

Επίσης οι χρήστες ζήτησαν να γίνουν κάποιες αλλαγές στον εσωτερικό χώρο όπως η αγορά καινούργιων επίπλων, πιο χαμηλά ράφια γιατί υπάρχουν κάποια ράφια που οι χρήστες αδυνατούν να φθάσουν για να πάρουν το βιβλίο που τους ενδιαφέρει και είναι αναγκασμένοι να ζητούν βοήθεια από το προσωπικό ή να ανεβαίνουν οι ίδιοι στην ειδική σκάλα που υπάρχει με κίνδυνο να τους συμβεί κάποιο ατύχημα.

Ένα μεγάλο ποσοστό των χρηστών ζήτησαν η Βιβλιοθήκη να ανανεώνει πιο συχνά την ιστοσελίδα της στο internet, γιατί η ήδη υπάρχουσα δεν εξυπηρετεί τους χρήστες καθώς είναι αρκετά υποβαθμισμένη και έχει πολύ καιρό να ανανεωθεί.

Τέλος, κάποιοι ζήτησαν να οργανωθούν διάφορες εκδηλώσεις όπως παραδείγματος χάριν λογοτεχνικές βραδιές στο χώρο της Βιβλιοθήκης έτσι ώστε να γίνει η Βιβλιοθήκη πιο προσιτή και πιο γνωστή στο ευρύ κοινό.

5.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η Βιβλιοθήκη θα πρέπει να επικεντρωθεί στη βελτίωση των παροχών στους χρήστες της, δημιουργώντας υπηρεσίες που να καλύπτουν τις ανάγκες τους, ανάγκες που να προέρχονται από τους ίδιους τους χρήστες μέσα από έρευνες και την προσωπική επαφή με το προσωπικό της Βιβλιοθήκης.

Μετά από την συγκεκριμένη έρευνα στη “Τράκειο” Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λαμίας προκύπτουν κάποιες προτάσεις οι οποίες αναφέρονται αμέσως παρακάτω επιγραμματικά:

1. πρόσληψη ειδικευμένου προσωπικού (π.χ. βιβλιοθηκονόμου),
2. δημιουργία καταλόγου opac και συγχρόνως ενημέρωση του site της βιβλιοθήκης,
3. εμπλουτισμός των συλλογών της,
4. αυτοματοποίηση των υπηρεσιών της,
5. γνωστοποίηση των υπηρεσιών της (πχ. μέσα από φυλλάδια),
6. απόκτηση καινούργιου οπτικοακουστικού υλικού,
7. διαδανεισμός μεταξύ βιβλιοθηκών,
8. αλλαγές στον εσωτερικό χώρο,
9. οργάνωση λογοτεχνικών βραδιών στο χώρο της βιβλιοθήκης,
10. απόσυρση φθαρμένου υλικού και αντικατάστασή του.

Λαμβάνοντας υπόψη όλες τις παραπάνω προτάσεις που προέκυψαν μέσα από την συγκεκριμένη έρευνα, η Βιβλιοθήκη θα πρέπει να είναι διατεθειμένη να λάβει υπόψη της όλα τα αιτήματα των χρηστών της και να προσπαθήσει να τα εφαρμόσει στο μέγιστο βαθμό για την καλύτερη λειτουργία της με απώτερο σκοπό την βελτίωση των υπηρεσιών της στο άμεσο μέλλον.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

1. Ανδρεάδου, Ο.(1984-85).*Ιστορία βιβλιοθηκών κατά τις παραδόσεις της καθηγήτριας Ολυμπίας Ανδρεάδου*. Σίνδος: ΤΕΙΘ.
2. Ανδρουλάκης, Μ., Κακάρη, Ν. & Μουσούρη, Χ. (1998).*Μέθοδοι συλλογής δεδομένων ερωτηματολόγιο, συνέντευξη, παρατήρηση* [online] Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Διαθέσιμο: <http://www.eap.gr> [Πρόσβαση 22 Μαΐου 2011].
3. Αράμπαλης, Ε.Γ.(2003). *Βιβλιοθήκες και νέοι: εισήγηση στο Διεθνές Συνέδριο «Οι Βιβλιοθήκες στην υπηρεσία του πολίτη»*. Αθήνα: Ινστιτούτου Goethe.
4. Βαφόπουλος, Γ.Θ. (1982).*Οι λαϊκές βιβλιοθήκες θεσμός κοινωνικής υποδομής*, Θεσσαλονίκη:[χ.ε].
5. Βιβλιοθήκες (2000).*Ιστορία των Ιδιωτικών, Ηγεμονικών Αυτοκρατορικών και δημόσιων βιβλιοθηκών*. [online] Αθήνα, Διαθέσιμο : <http://www.libraries.gr> [Πρόσβαση 10 Απριλίου 2011].
6. Βρανόπουλος, Ε. (1986) *Οι Βιβλιοθήκες στην Αρχαία Ελλάδα*. Αθήνα: [χ.ε.].
7. Γκόλαντα, Δ. (2009). *Έρευνα χρηστών στη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λάρισας (Κωνσταντίνος Κούμας)*. Θεσσαλονίκη.
8. Δαβανέλλος, Ν.Τ. (2005). *Λαμία: με τη γραφίδα των περιηγητών1159-1940*. Αθήνα : Οιδώνας.
9. Δαράκη, Π. (1986).*Λαϊκές Βιβλιοθήκες*. Αθήνα :Gutenberg.
10. Δεριζιώτης, Λ.(2003). *Η ιστορία της Λαμίας*. Λάρισα: Έλλα.

11. (Διεθνή Ομοσπονδία Ενώσεων Βιβλιοθηκών και Ινστιτούτων Τμήμα Λαϊκών Βιβλιοθηκών της IFLA). (2000). *Λαϊκές Βιβλιοθήκες: κατευθυντήριες οδηγίες*. Σπάρτη: Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Σπάρτης.
12. Δικτυακή Εκπαιδευτική πύλη του Υπουργείου Παιδείας Δ.Β.Μ.Θ. (2010). Δημόσιες, Δημοτικές και Κοινοτικές Βιβλιοθήκες. [online] Αθήνα, Διαθέσιμο: http://www.e-yliko.gr/htmls/libraries/vivl_dimos.aspx [Πρόσβαση 17 Μαρτίου 2011].
13. Ελλάδα. Βουλή (2010, Σεπτέμβριος 21). Νόμος υπ' αριθμ. 3879. Εφημερίς της Κυβερνήσεως της Ελληνικής δημοκρατίας. Τεύχος πρώτο Αρ. Φύλλου 163. Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο.
14. Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (χ.χ). Ελληνικό πρότυπο: τεκμηρίωση, βιβλιογραφική περιγραφή και παραπομπές, συντομογραφία τυπικών ελληνικών λέξεων. Αθήνα: ΕΛ.Ο.Τ.
15. Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκάρων (2002). Κώδικας Δεοντολογίας του Βιβλιοθηκονόμου: βασικές αρχές Διαθέσιμο: <http://www.eeb.gr/deontology.htm> [Πρόσβαση 09 Αυγούστου 2011].
16. Ζαφειρίου, Γ. (2008). *Σημειώσεις από μάθημα Μέθοδοι Έρευνας*. Σίνδος: ΤΕΙΘ.
17. Ζαφειρόπουλος, Κ. (2005). *Πώς γίνεται μια επιστημονική εργασία; Επιστημονική έρευνα και συγγραφή εργασιών*. Αθήνα: Κριτική.
18. Κατευθυντήριες οδηγίες Pulman. Διαθέσιμο: <http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMS.htm>. [Πρόσβαση 21 Ιουλίου 2011].
19. Κοκκίνης, Σ. (1970). *Βιβλιοθήκες και Αρχεία στην Ελλάδα*. Αθήνα: [χ.ε].
20. Κοκκίνης, Σ. (1974). *Δημοτικές και Κοινοτικές Βιβλιοθήκες*. Αθήνα: [χ.ε].
21. Κοκκίνης, Σ. (1978). *Βιβλιοθήκες και Βιβλία*. Αθήνα: [χ.ε].

22. Κοκκίνης, Σ. (1981) *Βιβλιοθήκες και βιβλία ή τα σκοτάδια με αριθμούς*. Αθήνα: Σύγχρονη Εποχή.
23. Κορκίδη, Μ. (2003). «*Ο ρόλος των Δημοτικών Βιβλιοθηκών και η προσφορά τους στην τοπική κοινωνία*», *Υπηρεσίες Βιβλιοθηκών για την κοινότητα. Διεθνής Διάσκεψη με θέμα τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα*. Αθήνα.
24. Λαμπιτσίνη, Δ. (2010). *Έρευνα χρηστών στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Αμφισσας*. Θεσσαλονίκη.
25. Λιάμη, Π. (2009) *Έρευνα χρηστών στη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Σερρών*. Θεσσαλονίκη: [χ.ε.].
26. Μελετιδίου, Ι. (2007) *Έρευνα για την δημοτική βιβλιοθήκη Ελευθερίου - Κορδελιού: η συμβολή, οι ανάγκες και οι προοπτικές εξέλιξής της*. Θεσσαλονίκη: [χ.ε.].
27. Μονιάρου, Χατζημαρή, Τσάφου (2005). *Αλλαγές στην κοινωνία της πληροφορίας, αλλαγές στην εκπαίδευση των επαγγελματιών πληροφόρησης*. Αθήνα.
28. Μορελέλη-Κακούρη, Μ. (επιμ.). (2004). *Οδηγός για τη σύνταξη βιβλιογραφίας και για βιβλιογραφικές παραπομπές*. Θεσσαλονίκη: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης.
29. Μπάνου, Χ., Παναγοπούλου, Θ., Κωσταγιόλας, Π. (2004). *Καταστροφές στις Βιβλιοθήκες – Υπηρεσίες Πληροφόρησης*. Αθήνα: [χ.ε.].
30. Μπώκος, Γ.Δ. (2001). *Εισαγωγή στην Επιστήμη της Πληροφόρησης*. Αθήνα: Παπασωτηρίου.
31. Πιέρρος, Σ. (2006). *Μέθοδοι έρευνας στη Βιβλιοθηκονομία*. Σίνδος: ΤΕΙΘ.

32. Πολίτη, Π. (2003). Κοινωνικός Αποκλεισμός και Βιβλιοθήκες. Αθήνα: [χ.ε].
33. Ρόντος, Κ. & Παπάνης, Ε. (2007). *Οι τεχνικές του καλού ερωτηματολογίου*. Αθήνα: Σιδέρη.
34. Ρούσσος, Π. & Ευσταθίου, Γ. (2008). *Σύντομο εγχειρίδιο spss 16.0*. Αθήνα: ΕΚΠΑ.
35. Σεμερτζάκη, Ε. (2006). *Οι βιβλιοθήκες στην Ελλάδα από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα: σύντομη ιστορική αναδρομή*. Διαθέσιμο: http://unioncat.blogspot.com/2008/09/blog-post_27.html [Πρόσβαση 04 Απριλίου 2011].
36. Σεμερτζάκη, Ε. (2008). *Σκιαγράφηση των βασικών δεξιοτήτων του Βιβλιοθηκονόμου /επιστήμονα πληροφόρησης*. [online] Διαθέσιμο: <http://openarchives.gr/view/400443> [Πρόσβαση 18 Ιουλίου 2011].
37. Σίτας, Α. & Νικητάκης, Μ. (2006). *Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στις Βιβλιοθήκες και οι απόψεις των χρηστών, διημερίδα με θέμα: Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών Ακαδημαϊκών, Δημοσίων Βιβλιοθηκών, 23-24 Απριλίου*, [online] Καβάλα, Διαθέσιμο: <http://www.ekt.gr> [Πρόσβαση 11 Μαΐου 2011].
38. Σταΐκος, Κ.Σ.(1996). *Βιβλιοθήκη από την Αρχαιότητα έως την Αναγέννηση και σημαντικές ουμανιστικές και μοναστηριακές Βιβλιοθήκες (3000 π.Χ. – 1600 π.Χ)*. Αθήνα: [χ.ε].
39. Τόγια, Α.(1997). *Εισαγωγή στη Βιβλιοθηκονομία:είδη Βιβλιοθηκών*. Σύνδος: ΤΕΙΘ.

40. Τροχόπουλος, Γ. (2003). *Ελληνικές δημόσιες βιβλιοθήκες: από την ανάπτυξη συλλογών στην εξυπηρέτηση του κοινού: μια πρώτη θεώρηση του νέου τοπίου*. 12^ο πανελλήνιο συνέδριο ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, Σέρρες, 12,σ.387-393.
41. Τσιούτσου, Μ. (2005) *Έρευνα χρηστών στη Μανούσσεια Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Σιάτιστας*. Θεσσαλονίκη.
42. Χαλατσής, Π. (2006). *Πρακτικές συνεργασίας των λαϊκών βιβλιοθηκών. Συνεργασίες λαϊκών βιβλιοθηκών, εργαλεία, πρότυπα και συλλογικοί κατάλογοι*. Λιβαδειά: 1,σ.1-8.
43. Χατζοπούλου, Κ. (2001). *Λαϊκές Βιβλιοθήκες: διευρύνοντας το μέλλον. Βιβλιοθήκες και Πληροφόρηση*, 14,σ.18-20.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

1. Adela d' Alos – Moner. (2003). Υπηρεσίες Βιβλιοθηκών στην Κοινότητα, διεθνής διάσκεψη με θέμα: Οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα.
2. American Library Association. Young Adult Library Services Association. Young adults deserve the best: competencies for librarians serving youth, Διαθέσιμο: http://www.ala.org/content/NavigationMenu/YALSA/About-YALSA/Young_Adults_Deserve_the_Best.htm. [Πρόσβαση 17 Ιουνίου 2011].
3. Bell, J. (1997) *Μεθοδολογικός σχεδιασμός παιδαγωγικής και κοινωνικής έρευνας: οδηγός για φοιτητές και υποψήφιους διδάκτορες*. Αθήνα: Gutenberg.
4. Boulder Public Library (2010) *Boulder Public Library 2006 user survey report of results*. [online] Boulder Library, Διαθέσιμο:<http://boulderlibrary.org/masterplan/docs/SURVEY2006FinalReportwithAppendices.pdf> [Πρόσβαση 19 Μαΐου 2011].

5. Boulder Public Library (2010) *Executive summary Boulder Public Library 2008 services evaluation*. [online] Boulder Library, Διαθέσιμο: <http://boulderlibrary.org/masterplan/docs/SURVEY2008FinalReportwithAppendices.pdf> [Πρόσβαση 19 Μαΐου 2011].
6. Cohen, L.F. (1997) *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. Αθήνα: Έκφραση.
7. Goulding, A. (2006). *Public libraries in the 21st century*. England: Ashgate publishing limited. Διαθέσιμο: <http://books.google.gr> [Πρόσβαση 20 Ιουνίου 2011].
8. International Federation of Library Associations and Institutions. Section of Libraries for children and Young Adults. Guidelines for library services for young adults, Διαθέσιμο: <http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/guidelines-e.pdf>. [Πρόσβαση 25 Μαΐου 2011].
9. Javeau, C. (2000) *Η έρευνα με ερωτηματολόγιο: το εγχειρίδιο του καλού ερευνητή*. Αθήνα: Τυπωθήτω.
10. Morrill, J. (2004) «*The Wisconsin library user (and non user): outcomes of a Statewide Survey*. » [online] Wisconsin Public Library Consortium, Διαθέσιμο: <http://www.wplc.info/current/survey2003/> [Πρόσβαση 21 Ιουλίου 2011].
11. North Yorkshire County Council (2010) *North Yorkshire Country Council Public Library users survey combined weighted authority and service point report September 2006*. [online] Διαθέσιμο: <http://www.northyorks.gov.uk/index.aspx?articleid=10803> [Πρόσβαση 22 Σεπτεμβρίου 2011].
12. Public library user survey. (2007). The library council, σ.1-6.
13. Scotland. IFLA. (1994). *Public library manifesto*. Scotland: International federation of library of library associations.

14. Stephens, A. (1998). *Public library collection development in the information age*. America: Haworth press inc. Διαθέσιμο: <http://books.google.gr> [Πρόσβαση 22 Ιουλίου 2010].
15. UNESCO: *διακήρυξη για τις Λαϊκές Βιβλιοθήκες* (1994). Αθήνα: ΕΚΤ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

**ΘΕΜΑ: ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΤΗ “ΤΡΑΚΕΙΟ” ΔΗΜΟΣΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΛΑΜΙΑΣ**

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ:

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

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΚΑΡΑΔΗΜΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΖΑΦΕΙΡΙΟΥ ΓΕΩΡΓΙΑ

Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί συντάχθηκε στα πλαίσια της εκπόνησης πτυχιακής εργασίας με θέμα: Έρευνα χρηστών στη “Τράκειο” Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λαμίας.

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

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

Με εκτίμηση,
Καραδήμου Ευαγγελία.

A. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο

- Άντρας
Γυναίκα

2. Ηλικία

- 18-25
25-35
35-45
45-55
55-65
65+

3. Ιδιότητα

- Φοιτητής/τρια
Εκπαιδευτικός
Δημόσιος Υπάλληλος
Ιδιωτικός Υπάλληλος
Άλλο

4. Παρακαλώ αναφέρετε το μορφωτικό σας επίπεδο

- Απόφοιτος Δημοτικού
Απόφοιτος Γυμνασίου/Λύκειο
Απόφοιτος ΑΕΙ
Απόφοιτος ΤΕΙ
Κάτοχος Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού
Άλλο.....(παρακαλώ σημειώστε)

B. ΧΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

1. Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη Βιβλιοθήκη;

- Καθημερινά
Μια φορά την εβδομάδα
Μια φορά κάθε 15 μέρες
Μια φορά το μήνα
Μια φορά κάθε 3 μήνες

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

- Δανεισμό βιβλίων
- Εντοπισμός υλικού για εκπόνηση εργασιών
- Αναζήτηση ή μελέτη εφημερίδων & έντυπων περιοδικών
- Μελέτη
- Αναγνωστήριο
- Χρήση Η/Υ

3. Το υλικό που δανείζετε προορίζεται για:

- Προσωπική χρήση
- Φίλο/η
- Άλλο μέλος της οικογένειας.....(παρακαλώ διευκρινήστε)

Γ. ΧΡΗΣΗ ΣΥΛΛΟΓΩΝ- ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

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

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

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

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

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

- Πληροφοριακό υλικό
- Βιβλία
- Περιοδικά
- Οπτικοακουστικό υλικό (cd, dvd, κ.τ.λ)
- Εφημερίδες
- Άλλο(παρακαλώ προσδιορίστε)

4. Πόσο συχνά χρησιμοποιείται το πληροφοριακό υλικό (εγκυκλοπαίδειες , λεξικά)?

Ποτέ	Σπάνια	Συχνά	Αρκετά Συχνά	Πολύ Συχνά

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

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ (προχωρείστε στην επόμενη ερώτηση)

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

- Αγγλικά
Ιταλικά
Γαλλικά
Γερμανικά
Ισπανικά
Άλλο

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

- Θέμα
Συγγραφέα
Εξώφυλλο
Αριθμό σελίδων
Κριτικές
Γνώμη φίλων
Διαφήμιση

Δ. ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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

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

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

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

3. Αξιολογείστε κάθε υπηρεσία βάζοντας ένα Χ. Αν κάποια δεν την χρησιμοποιείται μην την αξιολογήσετε.

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

4. Το χρονικό διάστημα δανεισμού είναι επαρκές;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

Αν η απάντησή σας είναι όχι, παρακαλώ εξηγήστε:

5. Έχετε επισκεφθεί το παιδικό τμήμα της βιβλιοθήκης ;

Ναι Όχι

Αν ναι , θεωρείται ότι είναι επαρκής η συλλογή του ;

Ναι Όχι.....(παρακάτω εξηγήστε)

6. Πόσο συχνά χρησιμοποιείται την αίθουσα ηλεκτρονικών υπολογιστών ;

Καθημερινά	1-2 φορές την εβδομάδα	1-2 φορές το μήνα	1 φορά στους 3 μήνες	Πιο συχνά	Ποτέ

7. Πόσο συχνά επισκέπτεστε την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης στο διαδίκτυο;

Καθημερινά	1-2 φορές την εβδομάδα	1-2 φορές το μήνα	1 φορά στους 3 μήνες	Πιο συχνά	Ποτέ

E. ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ

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

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

ΣΤ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

1. Υπάρχει ησυχία στο χώρο της Βιβλιοθήκης;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

2. Είναι καθαροί οι χώροι της Βιβλιοθήκης;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

3. Εξασφαλίζεται ο αναγκαίος και επιθυμητός φωτισμός στο χώρο;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Ζ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

1. Παρακαλώ διατύπωσε προτάσεις ή και σκέψεις που αφορούν τη βελτίωση της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Λαμίας.

Σας ευχαριστώ πολύ για τη συμμετοχή σας!

