

*Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
Θεσσαλονίκης
Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και συστημάτων πληροφόρησης*

Θέμα πτυχιακής εργασίας:

*«Οι Έλληνες βιβλιοθηκονόμοι και το ποσοστό ικανοποίησης
από την εργασία τους».*

Επόπτρια καθηγήτρια: Γιαννουκάκου Αικατερίνη

Φοιτήτρια: Αλατζόγλου Αικατερίνα Πόπη



«Αν θέλεις οι άνθρωποι να έχουν κίνητρα για μια καλή εργασία, δεν έχεις παρά να τους τη δώσεις» (Frederick Herzberg)

Θεσσαλονίκη 2011

Ευχαριστίες

Για την επιτυχή πραγματοποίηση της έρευνας που έκανα μέσω του ερωτηματολογίου και κατόπιν της ολοκλήρωσης της πτυχιακής μου εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την καθηγήτρια και επόπτρια της πτυχιακής μου κα. Αικατερίνη Γιαννουκάκου, για τον πολύτιμο χρόνο που μου διέθεσε όσο και για την υποστήριξη και τις ορμήνιες της καθ'όλη τη διάρκεια της προσπάθειάς μου.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τις υπεύθυνες της Βιβλιοθήκης του Τμήματος Θεάτρου κα Μαστοροστεργίου και κα Αθανασιάδου, στην οποία διεκπεραίωσα την πρακτική μου άσκηση διότι μου δίδαξαν βιβλιοθηκονομικές εργασίες στην πράξη με λεπτομέρεια και με βοήθησαν να διευρύνω τις γνώσεις και τη γνώμη μου για το επάγγελμά μας καθώς ήταν πάντα πρόθυμες να με βοηθήσουν.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλω στις βιβλιοθήκες που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο γιατί πολύ απλά χωρίς αυτές δε θα μπορούσε αυτή η έρευνα να διεξαχθεί και μ' αυτόν τον τρόπο να γνωρίσουμε με στοιχεία πόσο ικανοποιημένοι είναι οι βιβλιοθηκονόμοι από την εργασία τους καθώς και από τη συνεργασία τους με άλλους βιβλιοθηκονόμους ή άλλες ειδικότητες όπως πληροφορικούς.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω μέσα από την καρδιά μου την οικογένεια και τους φίλους μου που στάθηκαν δίπλα μου από την αρχή μέχρι και το τέλος της εκπόνησης αυτής της εργασίας και είναι πάντα αρωγοί σε κάθε επιλογή μου.

Περιεχόμενα	ΣΕΛΙΔΑ
Επιτομή	6
Εισαγωγή	7
ΚΕΦ.1 ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑ & ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ	
1.1 Ιστορία της βιβλιοθηκονομίας στην Ελλάδα	8
1.2 Είδη Βιβλιοθηκών	9
1.2.1 Εθνική Βιβλιοθήκη Ελλάδας	9
1.2.2 Δημόσια ή Λαϊκή Βιβλιοθήκη	9
1.2.3 Δημοτική βιβλιοθήκη	10
1.2.4 Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη	10
1.2.5 Ειδική ή Ερευνητική Βιβλιοθήκη	10
1.2.6 Παιδική Βιβλιοθήκη	10
1.2.7 Σχολικές Βιβλιοθήκες	11
1.2.8 Ψηφιακή Βιβλιοθήκη	11
1.2.9 Κινητή Βιβλιοθήκη	11
1.3 Τι είναι η βιβλιοθηκονομία η αλλιώς επιστήμη της πληροφόρησης;	11
1.3.1 Ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου	12
1.3.2 Ερωτήσεις που καλείται να απαντήσει ο βιβλιοθηκονόμος;	13
1.3.3 Τι πρέπει να γνωρίζει ο βιβλιοθηκονόμος;	14
1.3.4 Οι κυριότερες εργασίες των βιβλιοθηκονόμων	14
1.3.5 Χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ένας βιβλιοθηκονόμος	15
1.3.6 Αρνητικά χαρακτηριστικά που πρέπει να αποφύγει ένας βιβλιοθηκονόμος	16
1.3.7 Κώδικας Δεοντολογίας του Βιβλιοθηκονόμου	16
1.3.8 Ο ρόλος των βιβλιοθηκών στην κοινωνία	19
1.3.9 Παράγοντες που επέδρασαν στην ανάπτυξη των βιβλιοθηκών	20
1.4. Ευνοούνται οι βιβλιοθήκες	21
1.4.1 Οι μεταβολές στο ρόλο των βιβλιοθηκών	21
1.4.2 Ο νέος ρόλος της βιβλιοθήκης	21
1.4.3 Μοντέλο πληροφοριακού συστήματος	22
1.4.4 Υπηρεσίες βιβλιοθήκης	22
1.4.5 Οι χρήστες των βιβλιοθηκών και οι ανάγκες τους	24

1.4.6	Κατηγορίες χρηστών	25
1.4.7	Βασικά χαρακτηριστικά και δικαιώματα χρηστών	25
1.4.8	Κατηγορίες προσωπικού βιβλιοθηκών σύμφωνα με την ALA	26
ΚΕΦ.2 ΤΟ MANAGEMENT ΚΑΙ ΟΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ		
ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ		
2.1	Το management στις βιβλιοθήκες	28
2.1.1	Οφέλη δημοσίων σχέσεων	28
2.1.2	Αρνητικοί παράγοντες δημοσίων σχέσεων	29
2.1.3	Δημοσιότητα βιβλιοθήκης	29
ΚΕΦ.3: Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ		
3.2.1	Επικοινωνία και πώς επηρεάζει τη συμπεριφορά	31
ΚΕΦ.4:ΧΩΡΟΣ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		
4.1	Φυσικές προϋποθέσεις στο χώρο εργασίας	36
4.2.1	Τεχνικές προϋποθέσεις στο χώρο της εργασίας	36
4.2.2	Ψυχολογία της εργασίας	36
4.2.3	Το περιεχόμενο της εργασίας	37
4.2.4	Προσωπική προσαρμογή στο χώρο της εργασίας	37
4.2.5	Συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας	38
ΚΕΦ.5: ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ		
5.1	Ορισμοί εργασιακής ικανοποίησης	39
5.1.1	Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση	39
5.1.2	Εσωγενής και εξωγενής εργασιακή ικανοποίηση	43
5.1.3	Μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης	43
5.1.4	Τομείς επαγγελματικής ικανοποίησης	44
5.1.5	Πορεία ερευνών για την εργασιακή ικανοποίηση	44
5.1.6	Θεωρίες συνυφασμένες με την εργασιακή ικανοποίηση	45
ΚΕΦ.6: Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ		
ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ		
6.1	Η επαγγελματική ικανοποίηση στις βιβλιοθήκες	51
6.1.1	Ομαδική εργασία	52
6.1.2	Διαδικασία Δημιουργίας μιας ομάδας	52
6.1.3	Παράγοντες επίδρασης της εργασίας στην ομάδα	53
6.1.4	Επικοινωνία ομάδων	53

ΚΕΦ. 7: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

7.1 Δείγμα	54
7.2 Ερευνητικό εργαλείο	54
7.3 Μεθοδολογία	58

ΚΕΦ.8: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

8.1 Ατομικά χαρακτηριστικά βιβλιοθηκονόμου	59
8.2.1 Σχέσεις συνεργατών	64
8.2.2 Διεύθυνση βιβλιοθήκης	67
8.2.3 Κτιριακή υποδομή	69
8.2.4 Η βιβλιοθηκονομία ως επάγγελμα	72
8.2.5 Σχέση με τους χρήστες	83
Συμπεράσματα	86
Βιβλιογραφία	90
Παράρτημα	92

Επιτομή

Η παρούσα εργασία έχει σαν στόχο την όσο το δυνατόν καλύτερη μελέτη και απεικόνιση της εργασιακής ικανοποίησης των βιβλιοθηκονόμων.

Η μελέτη αυτή, εξετάζει την επαγγελματική ικανοποίηση κυρίως κάτω από το πρίσμα της πολυδιάστατης προσέγγισης της, θεωρώντας την ως μια στάση του εργαζομένου απέναντι στις διάφορες πτυχές της εργασίας του, οι οποίες ως επί το πλείστον προκαλούν ανάμεικτα συναισθήματα, αρνητικά και θετικά.

Για την εξαγωγή αποτελεσμάτων σε αυτή τη μελέτη διανεμήθηκαν 100 ερωτηματολόγια σε προσωπικό βιβλιοθηκών (δημόσιες, ακαδημαϊκές, παιδικές και σχολικές). Με τη βοήθεια του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου έρχονται στην επιφάνεια οι βασικότερες αιτίες που είναι υπεύθυνες για το μέγεθος της. Αιτίες που τις εντοπίζουμε στο περιβαλλοντικό επίπεδο, στο επίπεδο ρόλων του εργαζομένου εντός της βιβλιοθήκης, είτε στο επίπεδο που δίνεται μεγάλο βάρος στην προσωπικότητα του εργαζομένου.

Η τελευταία προσέγγιση οδηγεί στο ερώτημα αν η εργασιακή ικανοποίηση είναι πράγματι μια στάση ή αν μπορεί να αποδοθεί στον κάθε εργαζόμενο μεμονωμένα.

Επιπλέον στοιχεία που διερευνώνται είναι το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου ως προς τις αποδοχές αλλά και τη γνώμη που έχει γι'αυτό ο κόσμος, αν μπορεί να υπάρξει ισορροπία μεταξύ κοινωνικής και επαγγελματικής ζωής, η σχέση βιβλιοθηκονόμων μεταξύ τους, η σχέση τους με τη διεύθυνση αλλά και με τους χρήστες.

Εισαγωγή

Οι βιβλιοθηκονόμοι και το έργο τους βρίσκονται συχνά στο επίκεντρο των συζητήσεων κάθε αναπτυγμένης κοινωνίας. Και είναι φυσικό αφού οι βιβλιοθήκες συμβάλλουν τα μέγιστα στην κοινωνική και πολιτιστική ανάπτυξη μιας χώρας. Στη συζήτηση περί βιβλιοθηκών το πιο πολυσυζητημένο, ίσως θέμα είναι η εξασφάλιση της ποιότητας της πληροφορίας. Η επαγγελματική ικανοποίηση των βιβλιοθηκονόμων αποτελεί καθοριστική συνιστώσα της άφιξης όλο και περισσότερων ατόμων στο χώρο της βιβλιοθήκης αφού ο βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης κάθε ατόμου αποτελεί αποφασιστικής σημασίας παράγοντα για την αποδοτικότητα του, τη δημιουργικότητα του, τη ψυχική και κοινωνική ευημερία του ίδιου αλλά και των ατόμων του άμεσου περιβάλλοντος του. Ένα μέρος των ερευνών εστιάζεται στο βιβλιοθηκονόμο, το ρόλο του και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει. Λίγες εμπειρικές έρευνες έχουν διερευνήσει καθοριστικούς παράγοντες που επηρεάζουν τα επίπεδα της επαγγελματικής ικανοποίησης των βιβλιοθηκονόμων. Το ζήτημα της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι σύνθετο και πολυδιάστατο επομένως δύσκολο να μετρηθεί. Η παρούσα έρευνα στοχεύει να ερευνήσει τους παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα της επαγγελματικής ζωής και συνδέονται με την επαγγελματική ικανοποίηση που βιώνουν οι βιβλιοθηκονόμοι ως προς τις συνθήκες εργασίας τους στη σημερινή ελληνική, κοινωνική, επαγγελματική πραγματικότητα. Η εργασία αποτελείται από 8 κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται μια μικρή ιστορική αναδρομή στις βιβλιοθήκες και τα είδη τους, το ρόλο τους στην κοινωνία, την εξέλιξη τους και τέλος ποιους χρήστες φιλοξενούν. Το δεύτερο είναι αφιερωμένο στο μάνατζμεντ και γενικά τη δημοσιότητα των βιβλιοθηκών. Στη συνέχεια στο τρίτο γίνεται αναφορά στην επικοινωνία που υπάρχει μέσα στο χώρο των βιβλιοθηκών. Στο τέταρτο κεφάλαιο πρωταγωνιστούν ο χώρος εργασίας, η προσαρμογή σε αυτόν και η ψυχολογία που έχει ο εργαζόμενος καθώς και φυσικές και τεχνικές προϋποθέσεις που είναι απαραίτητες. Συνεχίζοντας στο πέμπτο κεφάλαιο αναλύονται οι ορισμοί της επαγγελματικής ικανοποίησης καθώς και παράγοντες που την επηρεάζουν. Παραθέτονται θεωρίες συνυφασμένες, με την επαγγελματική ικανοποίηση, πορεία ερευνών και τρόποι μέτρησης της. Το έκτο κεφάλαιο αναφέρεται ειδικότερα στην επαγγελματική ικανοποίηση των βιβλιοθηκονόμων. Το έβδομο κεφάλαιο είναι κεφάλαιο μεθοδολογίας, αναφέρεται στο δείγμα, το ερευνητικό εργαλείο και τη

μεθοδολογία. Τέλος το όγδοο κεφάλαιο αφορά τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων που ελήφθησαν από τις απαντήσεις στα ερωτήματα του ερωτηματολογίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Βιβλιοθηκονομία & βιβλιοθήκες

1.1 Ιστορία των βιβλιοθηκών στην Ελλάδα

Ο πρώτος Έλληνας που λέγεται ότι ασχολήθηκε με το αλφαβητικό σύστημα ταξινόησης βιβλίων ήταν ο Ζηνόδοτος.

Η πρώτη ελληνική βιβλιοθήκη ιδρύθηκε από τον Πεισίστρατο τον 6ο π.χ. αιώνα, ήταν δημόσια και περιλάμβανε τα ομηρικά έπη Ιλιάδα και Οδύσσεια, ενώ ο Αριστοτέλης είναι ο πρώτος ιδιώτης που συστηματικά συγκέντρωσε βιβλία με σκοπό το σχηματισμό βιβλιοθήκης.

Άλλη μεγάλη ελληνική βιβλιοθήκη της αρχαιότητας ήταν εκείνη της Περγάμου, που ιδρύθηκε τον 2ο π.χ. αιώνα από τον Ατταλο Α' ή το γιο του Ευμένη Β'.

Οι βυζαντινές βιβλιοθήκες διακρίνονται σε αυτοκρατορικές, μοναστηριακές, ιδιωτικές και πατριαρχικές. Ο Μέγας Κωνσταντίνος ίδρυσε μια σπουδαία βιβλιοθήκη στο Βυζάντιο.

Κατά την ελληνική επανάσταση διακρίνεται η θεσμοθέτηση βιβλίων. Η πρώτη βιβλιοθήκη του νέου ελληνικού κράτους ιδρύθηκε το 1824 με το όνομα «Βιβλιοθήκη Δημόσιος» και στεγάζονταν στο τζαμί της Κολωνός.

Εν συνεχεία βιβλιοθήκη ιδρύθηκε από τον κυβερνήτη Ιωάννη Καποδίστρια το 1828 στην Αίγινα, όπου στεγάστηκε στο Ορφανοτροφείο του νησιού και παρείχε επίσης και τυπογραφία για τις ανάγκες του κοινού της, το 1832, με διάταγμα η βιβλιοθήκη ονομάστηκε Δημόσια, το 1834 μεταφέρθηκε στην καινούργια πρωτεύουσα του ελληνικού κράτους, την Αθήνα. Το 1842 η Βιβλιοθήκη ενώθηκε τοπικά και διοικητικά με τη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Αθηνών, που είχε ιδρυθεί το 1838, και μεταφέρθηκε στο κτήριο του Πανεπιστημίου.

Με βασιλικό διάταγμα του 1867 οι δύο βιβλιοθήκες συγχωνεύτηκαν σε μία, την Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδας, η οποία το 1903 μεταφέρθηκε στο κτήριο που βρίσκεται σήμερα. Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδας έχει σήμερα περισσότερους από 2,5 εκατομμύρια τόμους βιβλίων ελληνικών και ξένων, ανάμεσα στους οποίους υπάρχουν πολλές σπάνιες εκδόσεις.

Το 1977 ιδρύεται το Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας στο ΚΑΤΕΕ των Αθηνών και το 1981 το αντίστοιχο τμήμα στη Θεσσαλονίκη, ενώ το Τμήμα Αρχειονομίας & Βιβλιοθηκονομίας ιδρύθηκε στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο το 1992.

Η βιβλιοθήκη αποτελεί παράγοντα πολιτιστικών κινήσεων. Είναι ο στυλοβάτης της ιστορίας του πολιτισμού και της επιστήμης που δημιουργήθηκε για τη ροή της γνώσης. Οι βιβλιοθήκες οφείλουν την ύπαρξη τους στο αλφάβητο είτε αυτό είναι ελληνικό, λατινικό, αρμένικο κ.α.

Ταυτίζονται με το παρελθόν, το παρόν αλλά και το μέλλον. Στο παρελθόν εξαρτιόταν από θρησκευτικούς, λόγιους ιδιώτες ή από εκπαιδευτικά ιδρύματα. (Χαλκιοπούλου- Βλάχου, Μαίρη 2004)

1.2 Είδη Βιβλιοθηκών

1. Εθνική
2. Δημόσια
3. Δημοτική
4. Ακαδημαϊκή
5. Ειδική ή Ερευνητική
6. Παιδική
7. Σχολική
8. Ψηφιακή
9. Κινητή

1.2.1 Εθνική Βιβλιοθήκη Ελλάδας

Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος ιδρύθηκε το 1828 με τη σύσταση του νεοελληνικού κράτους και εποπτεύεται από το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων. Αποτελεί το θησαυροφυλάκιο της εκδοτικής και συγγραφικής παραγωγής της χώρας (Χαλκιοπούλου- Βλάχου, Μαίρη 2004)

1.2.2 Δημόσια ή Λαϊκή Βιβλιοθήκη

Οι δημόσιες βιβλιοθήκες είναι από τους αρχαιότερους θεσμούς στον τόπο μας και άρρηκτα συνδεδεμένες με την εξέλιξη του ελληνικού κράτους. Στις αρχές 19ου αιώνα, δημιουργούνται οι πρώτες, ανοικτές στο κοινό, βιβλιοθήκες πολλές από τις οποίες έγιναν με την πρωτοβουλία και το μεράκι απλών ανθρώπων.

Ο σκοπός των Δημόσιων βιβλιοθηκών είναι μορφωτικός, εκπαιδευτικός και πληροφοριακός (Χαλκιοπούλου- Βλάχου, 2004).

1.2.3 Δημοτική βιβλιοθήκη

Οι δημοτικές βιβλιοθήκες εκπροσωπούν το δημόσιο πρόσωπο της τοπικής κυβέρνησης απευθύνεται στο κοινό μιας πόλης ή μιας ορισμένης περιοχής, υποστηρίζεται από αυτό και είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, ο οποίος προορίζεται για κοινή χρήση και υποδηλώνει την ύπαρξη ενός μορφωμένου πληθυσμού.

Αποτελούν το μοναδικό κτήριο για τον πολίτη στην τοπική κοινότητα, ειδικά στις αγροτικές περιοχές. Οι δημόσιες βιβλιοθήκες επιτρέπουν την πρόσβαση όλων των πολιτών στην πληροφορία.

Η διαφορά έγκειται στο υλικό που συλλέγεται και παρέχεται, καθώς οι δημόσιες βιβλιοθήκες μεριμνούν για γενικό υλικό σε όλα τα θεματικά πεδία αποφεύγοντας την διάθεση εξειδικευμένων τεκμηρίων, διότι απευθύνονται κατά βάση στο μέσο πολίτη (Χαλκιοπούλου- Βλάχου, 2004).

1.2.4 Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη

Οι βιβλιοθήκες των πανεπιστημίων είναι κέντρα συλλογής, επεξεργασίας και διάχυσης των πληροφοριών με βασικό σκοπό την υποστήριξη του εκπαιδευτικού, επιστημονικού και ερευνητικού έργου των πανεπιστημίων. Χωρίζονται σε κεντρικές, τμηματικές και ειδικές (Χαλκιοπούλου- Βλάχου, 2004).

1.2.5 Ειδική ή Ερευνητική Βιβλιοθήκη

Ειδικές ή ερευνητικές βιβλιοθήκες ονομάζονται οι βιβλιοθήκες που απευθύνονται σε συγκεκριμένο κομμάτι του πληθυσμού όπως ερευνητές, υπάρχουν όμως κάποιες που είναι ανοιχτές για όλο το κοινό, ως επί το πλείστον όμως είναι περιορισμένες σε θεματική κάλυψη και σε κατηγορίες χρηστών. (Χαλκιοπούλου- Βλάχου, 2004).

1.2.6 Παιδική Βιβλιοθήκη

Σκοπός των παιδικών βιβλιοθηκών είναι το παιδί να εισέλθει στον κόσμο του βιβλίου από τη νηπιακή ηλικία και να μάθει την έννοια της ομάδας, μέσω των εκδηλώσεων που ολοκληρώνουν οι τάξεις στο χώρο των βιβλιοθηκών (Χαλκιοπούλου- Βλάχου, 2004).

1.2.7 Σχολικές Βιβλιοθήκες

Οι σχολικές βιβλιοθήκες παρά τις αλλεπάλληλες θεσμικές ρυθμίσεις από το 1835 δεν έχουν καταφέρει να καθιερωθούν πλήρως ούτε να συνδεθούν με τα εκπαιδευτικά ιδρύματα.

Οι σχολικές βιβλιοθήκες δημιουργήθηκαν ώστε να αποτελέσουν ένα ισχυρό εκπαιδευτικό εργαλείο για τους μαθητές και τους εκπαιδευτικούς. Αποτελούν χώρο μάθησης, πληροφόρησης, γνωριμίας και εξοικείωσης με το βιβλίο και την κοινωνία της πληροφορίας (ΥΠΕΠΘ, 2002).

1.2.8 Ψηφιακή Βιβλιοθήκη

Η δημιουργία ψηφιακών βιβλιοθηκών ξεκίνησε από τη δεκαετία του 1990 ως συνέπεια της εξάπλωσης του Παγκόσμιου Ιστού. Η ψηφιακή βιβλιοθήκη συμβάλλει στη διαχείριση και παροχή γνώσης στους χρήστες της μέσω Διαδικτύου χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς. Ψηφιακή βιβλιοθήκη ονομάζεται μια συλλογή οργανωμένων ηλεκτρονικών εγγραφών η οποία διατίθεται μέσω διαδικτύου ή CD-ROM (Γαρουφάλλου, 2009).

1.2.9 Κινητή Βιβλιοθήκη

Η κινητή βιβλιοθήκη προέκυψε με την Απόφαση του ΥΠΕΠΘ 6937/2-7-2002. Η κινητή βιβλιοθήκη αποτελεί τον κομιστή των υπηρεσιών της Κεντρικής Βιβλιοθήκης σε χωριά και απομακρυσμένες περιοχές της. Σκοπός τους είναι να δώσουν τη δυνατότητα στους κατοίκους και κυρίως στα παιδιά των περιοχών αυτών να γίνουν κοινωνοί του κόσμου του βιβλίου να τον δουν σαν χώρο μάθησης και ψυχαγωγίας (ΥΠΕΠΘ, 2002).

1.3 Τι είναι η Βιβλιοθηκονομία ή αλλιώς Επιστήμη της Πληροφόρησης;

Ο όρος βιβλιοθηκονομία πρωτοεμφανίστηκε στο βιβλίο του Lee Pierce Butler με τίτλο “An Introduction To Library Science” το 1933. Η βιβλιοθηκονομία θα μπορούσε να θεωρηθεί διεπιστημονικό αντικείμενο αφού παρουσιάζει επικάλυψη με άλλους τομείς, όπως πληροφορική και κοινωνικές επιστήμες.

Όσον αφορά τον τομέα της έρευνας ασχολείται με την επιλογή, προμήθεια, οργάνωση, διατήρηση και διάθεση δεδομένων, πληροφοριών και πηγών, τη διαχείριση της γνώσης, τη δόμηση των πληροφοριών, τη σχέση χρήστη και

πληροφορίας, την ανάκτηση πληροφοριών με στόχο να επωφεληθούν από αυτά οι χρήστες, συνήθως για σκοπούς εμπλουτισμού των γνώσεών τους. Τα πρακτικά ζητήματα με τα οποία σχετίζεται η βιβλιοθηκονομία είναι η εκπαίδευση χρηστών, οι προσκτήσεις, η ανάπτυξη και η συντήρηση του υλικού, η ανάπτυξη υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, η καταλογογράφηση, η ταξινόμηση και η θεματική ευρετηρίαση και η αποδελτίωση. Η Επιστήμη της Πληροφορίας μελετά τις λειτουργίες της δομής και της μετάδοσης πληροφοριών καθώς και τη διαχείριση των πληροφοριακών συστημάτων. Η Επιστήμη της Βιβλιοθηκονομίας ασχολείται με τη μελέτη των αρχών και ικανοτήτων, των διαδικασιών και λειτουργιών που απαιτούνται για τη συστηματική οργάνωση της γνώσης σε όποια μορφή και αν συγκεντρώνεται στις βιβλιοθήκες και στις μονάδες πληροφόρησης. Ασχολείται επίσης με την εξασφάλιση εύκολης πρόσβασης σε υλικό και πληροφορίες με την μεγιστοποίηση της χρήσης τους. Είναι η διοίκηση, η κατάταξη και η οργάνωση των βιβλιοθηκών σύμφωνα με τις θεωρητικές αρχές και την πείρα των βιβλιοθηκονόμων. (Μπώκος, 2001)

1.3.1 Ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου

Ο βιβλιοθηκονόμος είναι υπεύθυνος για την επεξεργασία των τεκμηρίων καθώς και για την οργάνωση συλλογών, ώστε να είναι προσβάσιμες από τους χρήστες. Χρειάζεται να είναι προσεχτικός, μεθοδικός και λεπτολόγος. Η εργασία του απαιτεί αγάπη για το διάβασμα και τα βιβλία, πνευματική καλλιέργεια, συνέπεια, οργανωτικότητα, τάξη και ευσυνειδησία, ικανότητες επικοινωνίας.

Οι διοικητικές ικανότητες βοηθούν ένα βιβλιοθηκονόμο να επιβάλει και να διατηρεί την ησυχία και την εύρυθμη λειτουργία του χώρου της βιβλιοθήκης.

Στον χώρο εργασίας, ο βιβλιοθηκονόμος είναι συνήθως επαγγελματίας με πτυχίο ή μεταπτυχιακό στη Βιβλιοθηκονομία και Επιστήμη της Πληροφόρησης, εκπαιδευμένος να αναλύει τις πληροφοριακές ανάγκες που υπάρχουν και να παρέχει διάφορες πληροφοριακές πηγές για να καλυφθούν αυτές οι ανάγκες.

Έχει ευθύνη για την οργάνωση και ανάκτηση πληροφοριών σε πολλές μορφές και μέσα, όπως πηγές στο διαδίκτυο, ψηφιακούς δίσκους, φωτογραφίες, βιντεοκασέτες, εφημερίδες, περιοδικά και βάσεις δεδομένων.

Οι τεχνικές υπηρεσίες που καλείται να εκτελέσει είναι παραγγελίες υλικού, συνδρομές σε βάσεις δεδομένων, εξοπλισμός για ηλεκτρονικούς υπολογιστές και γενικότερος εξοπλισμός. Ο βιβλιοθηκονόμος αναπτύσσει διαδικασίες για την

οργάνωση των πληροφοριών και παρέχει υπηρεσίες οι οποίες βοηθούν και εκπαιδεύουν άλλους ανθρώπους ώστε να μπορούν να αναγνωρίζουν, εντοπίζουν, έχουν πρόσβαση και χρησιμοποιούν πληροφορίες και πληροφοριακές πηγές. Ένα από τα σημαντικότερα καθήκοντα ενός βιβλιοθηκονόμου είναι η αποτελεσματική παροχή πληροφοριών σε κάθε χρήστη. Επίσης θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να προβλέπει μελλοντικές ανάγκες των χρηστών, που θα οδηγήσουν στη δημιουργία νέων υπηρεσιών. Είναι το πρόσωπο το οποίο μεταφράζει την ερώτηση σε όρους αποδεκτούς από τις πληροφοριακές πηγές, εντοπίζει τις ακριβείς πηγές και μαζί με τον χρήστη αποφασίζουν αν η απάντηση είναι επαρκής ή όχι.

Ο πληροφοριακός βιβλιοθηκονόμος θα πρέπει να αναπτύξει τις εξής δεξιότητες (Μπώκος, 2001):

- Ικανότητα οργάνωσης πληροφοριών για μελλοντική χρήση από τους χρήστες
- Γνώση χρήσης βιβλιογραφικών εργαλείων
- Δυνατότητα επικοινωνίας με τους χρήστες
- Ικανότητα διεξαγωγής πληροφοριακού διαλόγου όπως οι υπηρεσίες των «συχνών ερωτήσεων» (FAQs), του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου e-mail, των έτοιμων φορμών ερωτήσεων του Ιστού (Web forms), και τέλος της ταυτόχρονης συνομιλίας (chat) ή άμεσης ανταλλαγής μηνυμάτων (instant messaging).

1.3.2 Ερωτήσεις που καλείται να απαντήσει ο βιβλιοθηκονόμος;

Ένας βιβλιοθηκονόμος ανεξάρτητα με το τμήμα που εργάζεται θα πρέπει να γνωρίζει το ήδη υπάρχον υλικό της βιβλιοθήκης καθώς και το νεοαποκτηθέν. Πρέπει επίσης να γνωρίζει ποιοι είναι οι χρήστες της βιβλιοθήκης που εξυπηρετούνται από αυτήν καθώς και σε ποιες κατηγορίες χωρίζονται. Ως επικοινωνιακοί και εξωστρεφής άνθρωποι οφείλουν να αναπτύξουν μια κάπως προσωπική σχέση με όλους τους χρήστες χωρίς διαχωρισμούς, έτσι ώστε να κατανοήσουν τι είδους απαιτήσεις και προτιμήσεις έχουν καθώς και αν αυτές οι προτιμήσεις είναι προσωρινές ή μόνιμες. Το αν καταφέρνουμε να τις παρέχουμε όμως μπορούμε να το καταλαβαίνουμε είτε από τη συχνότητα των επισκέψεων τους είτε με έρευνα χρηστών μέσω ερωτηματολογίου. Αν όμως το ποσοστό της ικανοποίησης είναι χαμηλό προκύπτει νέο ερώτημα, γιατί δε μπορούμε να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες των χρηστών μας και τι μπορούμε να κάνουμε γι' αυτό.

Η απάντηση σ' αυτό προφανώς θα έρθει με προτάσεις των ίδιων των χρηστών. (Τροχόπουλος, 2003).

1.3.3 Τι πρέπει να γνωρίζει ο βιβλιοθηκονόμος;

Υπάρχει ένα πλήθος πραγμάτων που πρέπει να γνωρίζει και να φροντίζει ο βιβλιοθηκονόμος και αυτά αφορούν γενικά και τεχνικά μέρη της βιβλιοθήκης (Τροχόπουλος, Γιάννης, 2003):

- ❖ Τους στόχους της βιβλιοθήκης, αυτοί μπορεί να είναι από την ικανοποίηση των χρηστών μέχρι και την διεκδίκηση χρηματοδοτήσεων μέσω σχεδιασμού στρατηγικής για την ανακάλυψη πόρων.
- ❖ Το υλικό που υπάρχει και πρέπει να υπάρχει στη βιβλιοθήκη, να παρακολουθεί δηλαδή τις συγγραφικές και εκδοτικές εξελίξεις ώστε να καλύπτει την ετήσια ανάπτυξη.
- ❖ Τις δραστηριότητες της βιβλιοθήκης, δηλαδή εκτός από τις σταθερές υπηρεσίες που προσφέρει, αν γίνονται εκδηλώσεις όπως παρουσιάσεις βιβλίων, ημερίδες και να παρέχει πληροφορίες και ανακοινώσεις εντός και εκτός βιβλιοθήκης γι' αυτές.
- ❖ Τους κανονισμούς και την προστασία του κτιρίου, χώρων και εκθεμάτων καθώς και τις ανάγκες για επέκταση κτιρίου και την προσαρμογή του χώρου.
- ❖ Να ανταποκρίνεται στις εξελισσόμενες ανάγκες της εκπαίδευσης είτε της ατομικής είτε των χρηστών και να γνωρίζει το παγκόσμιο σύστημα επικοινωνιών.
- ❖ Την ανάγκη εσωτερικής επικοινωνίας για οποιαδήποτε απρόοπτη εξέλιξη, για ανταλλαγή πληροφοριών κ.α.

1.3.4 Οι κυριότερες εργασίες των βιβλιοθηκονόμων

Το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου είναι αδικημένο και ουσιαστικά άγνωστο στο ευρύ κοινό καθώς η πλειοψηφία του κόσμου νομίζει ότι αποτελείται μόνο από τον δανεισμό και την ταξιθέτηση βιβλίων.

Οι βιβλιοθηκονόμοι εκτός των παραπάνω εφαρμόζουν και χειρίζονται πληροφορίες, διαχειρίζονται πηγές πληροφόρησης και υπηρεσίες πληροφόρησης της μετατρέπουν σε απλή, κατανοητή από τους χρήστες γλώσσα, σχεδιάζουν και αναπτύσσουν συστήματα πληροφόρησης.

Γίνονται όποτε χρειάζεται σύμβουλοι πληροφορήσης και εκπαιδευτές χρηστών, έτσι ώστε να τους βοηθήσουν στην εκάστοτε έρευνα τους καθώς και στη διευκόλυνση της χρήσης του βιβλιοκαταλόγου και των λοιπών τεχνολογικών εξαρτημάτων που υπάρχουν στη βιβλιοθήκη και διατίθενται για την κοινή χρήση εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών.

Σχεδιάζουν ιστοσελίδες έτσι ώστε οι χρήστες να ενημερώνονται για τα δρώμενα τις βιβλιοθήκης, τα ωράρια λειτουργίας, την τοποθεσία της, το προσωπικό της, να μπορούν να βλέπουν από τον υπολογιστή τους αν κάποιο βιβλίο είναι δανεισμένο ή ελεύθερο για κράτηση, να μπορούν να ανανεώνουν αυτό που έχουν ήδη στην κατοχή τους.

Ασχολούνται με δίκτυα υπολογιστών-τηλεπικοινωνίας έτσι ώστε η επικοινωνία να μην σταματά στο εθνικό δίκτυο αλλά να αγγίζει και το διεθνές δίκτυο. Συνεργάζονται με άλλες μονάδες-βιβλιοθήκες προκειμένου να εξασφαλίσουν ανταλλαγή υλικού και διαδανεισμό για τις ανάγκες των χρηστών τους, να λύσουν κάποια απορία σύμφωνα με τα κοινά πρότυπα που χρησιμοποιούνται σε βιβλιοθηκονομικά ζητήματα.

Διαφημίζουν και προωθούν τις υπηρεσίες τους ώστε να κερδίσουν κάποια χρηματοδότηση. Ανανεώνουν τη συλλογή τους και ανακυκλώνουν το υλικό που πλέον δεν φαίνεται χρήσιμο (Τροχόπουλος, 2003).

1.3.5 Χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ένας βιβλιοθηκονόμος

Σύμφωνα με τον Reeves (1980) τα βασικά χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ένας βιβλιοθηκονόμος συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Όπως συμβαίνει σε κάθε επιχείρηση έτσι και στις βιβλιοθήκες οι υπάλληλοι πρέπει να εμπνέουν θετικά συναισθήματα στους χρήστες και να συνεργάζονται άψογα με τους συναδέλφους τους για ένα ικανοποιητικό και γρήγορο αποτέλεσμα. Τα χαρακτηριστικά που είναι επιθυμητό να έχει ένας βιβλιοθηκονόμος
- Να θυμάται ότι η ανθρώπινη υπηρεσία προς ανθρώπινα όντα και κοινότητες είναι η πρώτη αιτία ύπαρξης της βιβλιοθήκης
- Να αμύνεται των βασικών ηθικών αρχών της βιβλιοθηκονομίας, ισότητα στην πρόσβαση, στα υλικά και στις πηγές, υπηρεσίες, συνεργασία και πνευματική ελευθερία

- Να αναγνωρίζει ότι η γνώση και η κατανόηση είναι οι θεμελιώσεις της βιβλιοθήκης και όχι η πληροφορία και τα δεδομένα
- Να ερευνά άγνωστες πηγές και να εκπαιδεύει το κοινό σ' αυτές.
- Να διαθέτει χαρισματικές πνευματικές ιδιότητες.
- Να διαθέτει δημιουργικό νου και ψυχή
- Να είναι δεκτικός σε καινοτομίες και νεωτερισμούς.
- Να είναι ξενόγλωσσος και πολύγλωσσος.
- Να είναι επικοινωνιακός και εξωστρεφής.
- Να είναι πρόθυμος να κάνει δημόσιες σχέσεις και διαφήμιση υπηρεσιών.
- Να βλέπει την εργασία τους ως χαρά
- Να ενδιαφέρεται για τη διάρκεια και αποτελεσματικότητα της σχέσης με τον χρήστη, χειρισμός με την ίδια ευαισθησία απέναντι σε όλους τους χρήστες.
- Να διαθέτει ανεπηρέαστο τρόπο σκέψης, πιστεύω, πεποιθήσεις, ιδέες
- Να είναι ενημερωμένος για νομικές και ηθικές πτυχές της ιδιωτικότητας και για τις νέες τεχνολογίες που υιοθετεί η βιβλιοθήκη.

1.3.6 Αρνητικά χαρακτηριστικά που πρέπει να αποφύγει ένας βιβλιοθηκονόμος

Σύμφωνα με τον Reeves (1980) ορισμένα που τα αρνητικά χαρακτηριστικά που πρέπει να αποφεύγει ένας βιβλιοθηκονόμος κατά την εκτέλεση της εργασίας του και της επικοινωνίας του με τους χρήστες συνοψίζονται στα εξής:

- Υπεροπτική συμπεριφορά έναντι των χρηστών, θεωρούν πως εκείνοι γνωρίζουν καλύτερα
- Είναι διστακτικοί στο να αλλάξουν τον τρόπο εργασίας στους δικτυακούς τόπους των βιβλιοθηκών γιατί είναι καθημερινό εργαλείο και το γνωρίζουν όχι μόνο από άποψη περιεχομένου αλλά και λειτουργίας.
- Οι βιβλιοθηκονόμοι παραποιούν την εικόνα ικανοτήτων των χρηστών
- Οι βιβλιοθηκονόμοι υπερεκτιμούν τις ικανότητες και την κατανόηση των τυπικών χρηστών θεωρώντας πως κατέχουν εξειδικευμένες ικανότητες.

1.3.7 Κώδικας Δεοντολογίας του βιβλιοθηκονόμου

Ένα επάγγελμα προκύπτει όταν η κοινωνία αναγνωρίζει την ουσιαστική αξία που προσφέρουν τα μέλη της ομάδας ατομικά ή ομαδικά. Επαγγέλματα με

κύρος είναι αυτά που χαρακτηρίζονται από εξειδίκευση, τήρηση υψηλών ηθικών δεδομένων, έλεγχο στη συμπεριφορά των μελών, παροχή χρήσιμων υπηρεσιών στην κοινωνία και διεκδίκηση δικαιωμάτων και προνομίων.

Για τη διασφάλιση αυτών των αγαθών πρέπει να θεσπιστεί ένας κώδικας δεοντολογίας για το κάθε επάγγελμα ο οποίος θα ακολουθείται πιστά από όλο το προσωπικό.

Ο κώδικας αυτός είναι ένα πλαίσιο για το χειρισμό της πληροφορίας, τη δημιουργία πολιτικών και την ανάπτυξη στρατηγικών παροχής υπηρεσιών. Επιπλέον, λειτουργεί ως μέσο επαγγελματικής σταθεροποίησης και ωριμότητας, παρέχει ένα πλαίσιο επαγγελματικών αξιών και περιγράφει τους στόχους και τους σκοπούς των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών, τις αρχές που διέπουν τις σχέσεις με τους πελάτες και τους συναδέλφους, τις βιβλιοθήκες και τις κυβερνητικές Αρχές.

Με εξαίρεση των κώδικα ηθικής της ALA ο οποίος δημοσιεύτηκε το 1938 οι κώδικες ηθικής και δεοντολογίας είναι για τους βιβλιοθηκονόμους σχετικά πρόσφατο φαινόμενο καθώς οι περισσότεροι καθιερώθηκαν μετά το δεύτερο μισό του 20ου αιώνα.

Στην Ελλάδα αρμόδιος οργανισμός για τη θέσπιση ενός κώδικα δεοντολογίας των βιβλιοθηκονόμων είναι η Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων & Επιστημόνων της Πληροφόρησης (ΕΕΒΕΠ), Ο κώδικας αυτός δεν έχει νομική ισχύ, αλλά συμμορφώνει απλώς στους κανόνες του τα μέλη του επαγγέλματος, αυτονομεί το ίδιο το επάγγελμα και δεσμεύει το βιβλιοθηκονόμο σαν επαγγελματία. Το κείμενο που ακολουθεί είναι ο ελληνικός κώδικας δεοντολογίας βιβλιοθηκονόμων, όπως αυτός είναι αναρτημένος στον ιστοχώρο της ΕΕΒΕΠ (www.eebep.gr):

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 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.

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.

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 μεταδόση 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.

1.3.8 Ο ρόλος των βιβλιοθηκών στην κοινωνία

Οι βιβλιοθήκες ανέκαθεν αποτελούσαν βασικό φορέα πολιτισμένων κοινωνιών, καθώς ως σκοπό τους έχουν να εξυπηρετούν ανώτερες ανάγκες της ανθρωπότητας όπως πνευματική ανάταση και εσωτερική μαθησιακή ανησυχία. Αποτελούν μια μηχανή που δε σταματά όσο υπάρχει ανθρωπότητα κ ενδιαφέρον για μάθηση, έρευνα και διεύρυνση των πνευματικών οριζόντων. Δρουν ως ταμεία παρακαταθήκης της γνώσης, ως πηγή πληροφόρησης, ως κέντρο εκπαίδευσης, ως χώρος κοινωνικών συναντήσεων και τέλος δίαυλος ροής των πληροφοριών και των γνώσεων.

Είναι χώροι προσβάσιμοι, πολιτισμένοι και ευχάριστοι με ξεχωριστή κουλτούρα, αποτελούν μείγμα μέσων και υπηρεσιών που συντελούν στην κοινωνική ενσωμάτωση και αποτελούν πύλες στη γνώση έτσι ώστε η ελεύθερη πρόσβαση να μην αποτελεί πλεονέκτημα για κάθε πολίτη αλλά δικαίωμα. Προωθούν την ισότητα σε ευκαιρίες σε μια κοινωνία όπου πλέον η γνώση, ιδέες και πληροφορία είναι πολύτιμα στην εργασία και στον χρόνο. (Reeves, J.,1980).

Οι βιβλιοθήκες δε πρέπει να ορίζονται από τον εξοπλισμό ή από τις συλλογές, αλλά να αξιολογούνται με βάση τις υπηρεσίες που προσφέρουν και συντηρούν καθώς διανύουμε μία περίοδο δυσκολιών που δυσχεραίνουν την ανανέωση και την ανάπτυξη των συλλογών της βιβλιοθήκης καθώς και τίθεται σε κίνδυνο η ίδια η λειτουργία τους.

Η βιβλιοθήκη δεν είναι αίθουσα πολλαπλών χρήσεων και εκδηλώσεων αλλά χώρος νοητής εργασίας και αναβάθμισης της ποιότητας των γνώσεων και της εκπαίδευσης μαζί με ήχο και πολυμέσα

Βασικά χαρακτηριστικά που την μετατρέπουν σε οικείο χώρο είναι τα εξής (Reeves, 1980):

- Προσαρμόσιμη: Να μπορούν να τοποθετηθούν παντού βιβλιοστάσια και ηλεκτρικό ρεύμα ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από όλους τους χρήστες όποια κ αν είναι τα χαρακτηριστικά τους.

- Ελκυστική και προσβάσιμη: Να διαθέτει ειδική είσοδο και εξοπλισμό για ΑΜΕΑ, ευέλικτο ωράριο και όμορφη αισθητική στον εσωτερικό της χώρο.
- Πολυμορφική: Ανάλογα με τη συλλογή που διαθέτει να μπορεί να εξυπηρετήσει το πλήθος των αναγκών που εκφράζονται από τις πολλές κατηγορίες των χρηστών της.
- Διαδραστική και οργανωμένη: Να μπορούν να διαχωριστούν τα τμήματα της βιβλιοθήκης σωστά ώστε να υπάρχει βέλτιστη αξιοποίηση των χώρων για διάφορες εκδηλώσεις όπως παρουσιάσεις βιβλίων, προβολή ταινιών, εκπαίδευση χρηστών.
- Λειτουργική: Να μπορούν οι χρήστες να παίρνουν άμεσα αποτελέσματα από τις έρευνες τους, οι χρήστες να παρέχουν διευκόλυνση στην πρόσβαση της πληροφορίας
- Κατάλληλη στις περιβαλλοντικές συνθήκες χώρων: Να διαθέτει να απαραίτητα μέσα ώστε οι χρήστες να νιώθουν ασφάλεια και ηρεμία. Αυτά είναι: Ακουστική, φωτισμός, κλιματισμός, πυρασφάλεια, άνεση κ.α.
- Ασφαλής: Να διαθέτει φύλακα και σύστημα ασφαλείας για το υλικό της.
- Κατάλληλη για τεχνολογία πληροφόρησης: Να διαθέτει τα κατάλληλα κονδύλια ώστε να ενισχύσει τον τεχνολογικό της εξοπλισμό για να συμβαδίζει με τα νέα δεδομένα της ψηφιακής εποχής.

1.3.9 Παράγοντες που επέδρασαν στην ανάπτυξη των βιβλιοθηκών

Από τα αρχαία χρόνια οι Έλληνες συνήθιζαν να μεταφέρουν προφορικά όπως λέμε από στόμα σε στόμα τις ιστορικές τους εξελίξεις και τις πνευματικές τους δημιουργίες τα γραπτά όμως είναι αυτά που μένουν. Έτσι δημιουργήθηκε η ανάγκη καταγραφής και διαφύλαξης της γνώσης.

Για να καταγράψουμε όμως πληροφορίες και δεδομένα χρειαζόμαστε υλικά και μηχανήματα αναλώσιμα και με εύκολη χρήση. Αφού περάσαμε από την εποχή του παπύρου και της περγαμηνής καταλήξαμε στο χαρτί με κορύφωση την ανακάλυψη της τυπογραφίας με κινητά στοιχεία από τον Γουτεμβέργιο το 1450. Η ανάπτυξη εθνικής φιλολογίας και κατ'επέκταση των εκδόσεων οδήγησαν στην εδραίωση του βιβλίου και στην αύξηση του αναγνωστικού κοινού. Με την πάροδο του χρόνου επήλθε κοινωνική ανάπτυξη των ομάδων, συσπείρωση σε ιδρύματα, μοναστήρια, ναούς, σχολεία και πανεπιστήμια. Το εμπόριο των βιβλίων αυξανόταν ολοένα και

σε συνδυασμό με τη βιβλιογραφική και η επιστημονική έρευνα ήταν το επόμενο βήμα κάνοντας την ύπαρξη των βιβλιοθηκών απαραίτητη (Μπώκος, 2001).

1.4 *Ευνοούνται οι βιβλιοθήκες*

Οι βιβλιοθήκες ευνοούνται σε κοινωνίες με πολιτική και πολιτιστική ωριμότητα οι οποίες φροντίζουν για τη διατήρηση, τη διάδοση και την αύξηση της γνώσης. Σε περίοδο οικονομικής ανάπτυξης όπου υπάρχει κρατικό ενδιαφέρον για πνευματική βελτίωση και πληροφόρηση του κοινού καθώς και σε περιόδους ειρήνης που υπάρχει χρόνος για προγραμματισμό και υλοποίηση πολιτιστικών και πνευματικών δραστηριοτήτων. Βιβλιοθήκες όμως δε θα υφίστατο αν ο κάθε πολίτης δεν αισθανόταν την ανάγκη να καλλιεργήσει το πνεύμα του, να ανοίξει τους ορίζοντες του να ενημερωθεί και να βελτιώσει την υπάρχουσα γνώση. Ειδικά για το τελευταίο όμως αυτό που είναι απαραίτητο είναι η συγκρότηση μεγάλων συλλόγων για έρευνα και μελέτη (Μπώκος, 2001).

1.4.1 *Οι μεταβολές στο ρόλο των βιβλιοθηκών*

Τις δύο τελευταίες δεκαετίες οι βιβλιοθήκες έχουν υποστεί διαφοροποιήσεις στα χαρακτηριστικά τους η εισχώρηση της τεχνολογίας και της ψηφιοποίησης του υλικού τους αποτελούν πλέον αναπόσπαστο κομμάτι τους. Από χώρο με επίκεντρο τη βιβλιοθήκη μετατράπηκαν σε χώρο με επίκεντρο την πληροφορία όπου φροντίζουν για τη μεταβίβαση και την ανανέωση της. Από τη βιβλιοθήκη σαν οργανισμό μετατράπηκε στη βιβλιοθήκη σαν προμηθευτή πληροφορίας και οι βιβλιοθηκονόμοι σαν εξασκούμενοι. Από τη χρήση της τεχνολογίας για αυτοματισμό των λειτουργιών στη χρήση της τεχνολογίας για την ανάπτυξη της πρόσβασης στην πληροφορία που δε συμπεριλαμβάνεται στο χώρο της βιβλιοθήκης (Μπώκος, 2001).

1.4.2 *Ο νέος ρόλος της βιβλιοθήκης*

Ο νέος ρόλος της βιβλιοθήκης είναι να χειρίζεται τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης της πληροφορίας. Οφείλει να γνωρίζει τα οικονομικά, νομικά και ηθικά ζητήματα που περιβάλλουν τη χρήση πληροφοριών. Μία ακόμα υποχρέωση της είναι να καθορίζει την έκταση πληροφοριών για την επίλυση των προβλημάτων και να αξιολογεί τις πληροφορίες για να εκπληρώσει αποτελεσματικά ένα συγκεκριμένο στόχο (Μπώκος, 2001).

1.4.3 Μοντέλο πληροφοριακού συστήματος

ΠΗΓΗ



ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ



ΧΡΗΣΤΗΣ

Κάθε βιβλιοθήκη χρησιμοποιεί το παραπάνω μοντέλο πληροφοριακού συστήματος. Αυτό το σύστημα προσδίδει τέσσερις τμηματικές λειτουργίες (Μπώκος, 2001). Ανάκτηση: επιτρέπει τη φυσική είσοδο στο σύστημα.

1. Εισαγωγή- Επεξεργασία: πραγματοποιούνται όλες οι αναγκαίες εργασίες για τη συστηματική τοποθέτηση τεκμηρίων στη συλλογή και τις τρέχουσες καταγραφές και καταχωρήσεις.
2. Δημιουργία συλλογής: συμπεριλαμβάνει την ίδια την ενσωμάτωση στο ανάλογο συγκρότημα ή και την τροποποίηση του καθώς επίσης και την αναζήτηση των ταξινομημένων τεκμηρίων
3. Εξερχόμενη επεξεργασία: γίνονται όλες οι εργασίες που απαιτούνται για την ανεύρεση του τεκμηρίου ώστε να πετύχουμε στο μεγαλύτερο βαθμό ανάλογη καταχώρηση και καταγραφή της ταυτότητας του χρήστη και στιγμιαία κατάσταση τεκμηρίων.

1.4.4 Υπηρεσίες βιβλιοθήκης

Η παροχή υπηρεσιών υλοποιείται με την εκμετάλλευση της πληροφορίας και της γνώσης που είναι μια πολύ σημαντική οικονομική και πολιτιστική δραστηριότητα.. Ως βιβλιοθηκονομικές σταθερές λέγονται τα κριτήρια βάσει των οποίων οργανώνονται οι υπηρεσίες μιας βιβλιοθήκης, αποτελούν δείκτη και μέτρο αξιολόγησης μια βιβλιοθήκης. Οι σταθερές μπορεί να είναι εθνικές ή διεθνείς.

Παίζουν ρόλο στη λειτουργικότητα και την οικονομία των βιβλιοθηκών. Βοηθούν στην εκτίμηση των τμημάτων, δικαιολογούν τις απαιτήσεις για οικονομικά κονδύλια, αναδεικνύουν την κοινωνικότητα της βιβλιοθήκης. Οι βιβλιοθήκες θέλουν να κάνουν τις υπηρεσίες προσβάσιμες σε όλους για να καταλάβει το κοινό τι προσφέρουν. Για να μπορέσει η βιβλιοθήκη να εξυπηρετήσει ομάδες χρηστών

θα πρέπει να γνωρίζει ορισμένα δεδομένα όπως: το μέσο όρο της ηλικίας τους, την οικογενειακή τους κατάσταση, το φύλο τους κατά μέσο όρο, το εκπαιδευτικό τους επίπεδο και την εξοικείωση τους με τον όρο της δημόσιας βιβλιοθήκης και τι μπορεί να κάνει με τους ίδιους. Οι πιο συνηθισμένες υπηρεσίες που συναντάμε στις βιβλιοθήκες χωρισμένες σε παραδοσιακή και ψηφιακή μορφή είναι (Ανδρέου, 2008):

- Εξυπηρέτηση χρηστών: πολύπλευρη υπηρεσία μέσω της οποίας καλύπτεται η εξυπηρέτηση, η πληροφόρηση και η κατεύθυνση των χρηστών. Παραδοσιακή διάσταση: επίλυση αποριών, ανεύρεση και εντοπισμός βιβλίων, προσανατολισμός στο χώρο, παροχή συμβουλών. Ψηφιακή διάσταση: υπηρεσία συχνών ερωτήσεων FAQ, Ask a librarian (ρώτησε ένα βιβλιοθηκονόμο), ηλεκτρονική υποβολή ερωτήσεων.
- Εκπαίδευση χρηστών: σκοπό έχει τη γνώση της δομής της βάσης δεδομένων και των οδηγιών που πρέπει να δοθούν στον ηλεκτρονικό υπολογιστή από τον ερευνητή. Ενημερώνονται από τους βιβλιοθηκονόμους για το ποιες ηλεκτρονικές πηγές διαθέτει η βιβλιοθήκη και τον τρόπο που θα τις χρησιμοποιήσουν. Εκπαιδευτικές μέθοδοι είναι οι έντυποι οδηγοί, προσωπική εκπαίδευση, διαλέξεις, σεμινάρια και online οδηγίες. Οι εκπαιδευόμενοι έχουν διαφορετικές ανάγκες, πρέπει να υπάρχει τμηματοποίηση και διαθεσιμότητα χώρων ησυχίας.
- Αίτηση κράτησης τίτλου: τηλεφωνική ή μέσω ίντερνετ κράτηση ενός βιβλίου που μπορεί να είναι και δανεισμένο.
- Δανεισμός: σ' αυτήν την υπηρεσία προσφέρεται δανεισμός, επιστροφή καθώς και ανανέωση βιβλίων η οποία μπορεί να γίνει πλέον και μέσω υπολογιστή για δύο συνεχόμενες φορές. Παροχή φωτοτυπιών βιβλίου: με την αγορά καρτών για φωτοτυπίες στο εσωτερικό της βιβλιοθήκης οι χρήστες μπορούν να φωτοτυπήσουν μέρος του έντυπου υλικού που τους ενδιαφέρει είτε με τη βοήθεια των βιβλιοθηκονόμων είτε μόνοι.
- Πρόσβαση στο Διαδίκτυο: οι περισσότερες πλέον βιβλιοθήκες παρέχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο από τους υπολογιστές που διαθέτουν με χρηματικό αντίτιμο για να αυξήσουν τα έσοδα.
- Κατάλογος για έρευνα: με τον κατάλογο αυτό έχουμε τη δυνατότητα να καλύψουμε βιβλιογραφία για θέματα που μας αφορούν, να βρούμε

συγκεκριμένους τίτλους βιβλίων στη δική μας ή οποιαδήποτε άλλη βιβλιοθήκη ώστε να δούμε αν είναι διαθέσιμοι ή δανεισμένοι.

- Διαδανεισμός: με τον διαδανεισμό δίνεται η δυνατότητα στον χρήστη να ζητήσει από την τοπική βιβλιοθήκη, όπου εξυπηρετείται, τεκμήρια που υπάρχουν σε άλλη βιβλιοθήκη. Η τοπική βιβλιοθήκη δανείζεται το τεκμήριο το οποίο κατόπιν δανείζει στο χρήστη. Το κόστος που προκύπτει για την συγκεκριμένη υπηρεσία (π.χ. ταχυδρομικά έξοδα) καλείται να το καλύψει είτε ο χρήστης είτε το ακαδημαϊκό ίδρυμα στο οποίο ανήκει ο χρήστης.
- Η διαδικασία συνήθως έχει ως εξής: ο χρήστης συμπληρώνει μια αίτηση όπου αναγράφει το είδος και την έκταση του τεκμηρίου που τον ενδιαφέρει και η τοπική βιβλιοθήκη στέλνει το αίτημα στην βιβλιοθήκη που διαθέτει το τεκμήριο. Η διαδικασία της υπηρεσίας του διαδανεισμού πραγματοποιείται και εποπτεύεται σήμερα εξολοκλήρου ηλεκτρονικά.

1.4.5 Οι χρήστες των βιβλιοθηκών και οι ανάγκες τους

Βιβλιοθήκη χωρίς χρήστες (πελάτες) δεν υφίσταται. Βασικό γνώρισμα των χρηστών είναι ότι η κοινωνικό-προσωπικότητα τους καθώς έχει γενική σημασία για τη ζωή του ανθρώπου και είναι το φόντο διαφοράς ανάμεσα στους χρήστες.

Ένα δεύτερο γνώρισμα είναι οι πληροφοριακές ανάγκες και η συμπεριφορά που είναι εξαρτημένες μεταβλητές. Οι χρήστες είναι ανθρώπινα υποκείμενα των οποίων η συμπεριφορά, η στάση, οι ανάγκες μπορούν να διατυπωθούν ως ένα ορισμένο βαθμό. Οι χρηστικές ανάγκες περνούν μέσα από τη σχέση προς το εξωτερικό περιβάλλον, από τη σύμπραξη και την αντίθεση με το περιβάλλον γι' αυτό αλλάζουν αναγκαία οι πληροφοριακές ανάγκες και η συμπεριφορά των χρηστών.

Η πληροφοριακή ανάγκη ικανοποιείται μόνο μέσω της απόκτησης γνώσεων από τεκμήρια και από άλλες επικοινωνιακές πηγές, το ποσοστό ικανοποίησης της όμως είναι αδύνατον να διατυπωθεί με σιγουριά. Την ανάγκη πληροφόρησης μπορούμε να την καθορίσουμε σαν ανάγκη απόκτησης πληροφοριών για τη λύση προβλημάτων.

Οι πληροφοριακές ανάγκες τους και η πληροφοριακή συμπεριφορά τους είναι αποτέλεσμα αμοιβαίας επίδρασης του περιβάλλοντος στο οποίο ο χρήστης ζει, είναι αποτέλεσμα της προηγούμενης πείρας και μόρφωσης απαιτήσεων που θέτει μπροστά του η ζωή και η εργασία.

Σύμφωνα με την Χαλκιοπούλου- Βλάχου στο βιβλίο της «Εισαγωγή στη Βιβλιοθηκονομία» που γράφτηκε το έτος 2004 διακρίνουμε αντικειμενικές και υποκειμενικές ανάγκες. Τις αντικειμενικές πληροφοριακές ανάγκες μπορούμε να τις καθορίσουμε σε ορισμένες εργασίες ρουτίνας, ενώ τις γνώσεις για τις πραγματικές πληροφοριακές ανάγκες τις αποκτάμε μόνο με την ανάλυση του δεδομένου θέματος. Η ανάγκη προκύπτει από το χρήστη και το πρόβλημα ενώ η απαίτηση από το καθήκον και το χρήστη.

Οι χρήστες δεν απευθύνονται μόνο στα πληροφοριακά συστήματα φορέων αλλά τις πληροφορίες τις αναζητούν κ αλλιώς, με δική τους ερευνητική προσπάθεια, με την παρακολούθηση εκπαιδευτικών και επικοινωνιακών σπουδών, με άμεση ή γραπτή επικοινωνία με άλλους επιστήμονες.

Είναι αυτοί που απευθύνονται σε οργανωμένα πληροφοριακά συστήματα, έχει ανάγκη από συστηματική πληροφόρηση και εφόσον την αποκτά από την επικοινωνία με μορφή ειδικών τεκμηρίων ή με μηνύματα από τους ειδικούς.

1.4.6 Κατηγορίες χρηστών

Οι κατηγορίες των χρηστών είναι ουσιαστικά πέντε: οι εσωτερικοί, οι εξωτερικοί, οι ατομικοί, οι ομαδικοί και τέλος οι δυνητικοί χρήστες. Οι εσωτερικοί είναι αυτοί που εντάσσονται στη βιβλιοθήκη είναι δηλαδή υπάλληλοι της. Οι εξωτερικοί είναι αυτοί που επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη για να χρησιμοποιήσουν τις πηγές καθώς και τις προμήθειες της. Οι ατομικοί είναι μία ανθρώπινη ύπαρξη που είναι αδιανόητο να την ικανοποιήσουμε αν δε κατανοήσουμε πρώτα το σύνολο των χρηστών. Οι ομαδικοί αποτελεί μόνο ονομαστική κατηγορία καθώς μέσα στο φορέα της πληροφορίας εργάζονται ατομικοί χρήστες και τέλος οι δυνητικοί χρήστες είναι εκείνοι ο χρήστες στους οποίους μπορούμε να υποθέσουμε αντικειμενικά την ανάγκη πληροφόρησης (Χαλκιοπούλου- Βλάχου, 2004).

1.4.7 Βασικά χαρακτηριστικά και δικαιώματα χρηστών

Σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά που έχει κάθε άνθρωπος χαρακτηρίζεται και αντιμετωπίζεται ανάλογα από την κοινωνία το ίδιο συμβαίνει και στο χώρο της βιβλιοθήκης, έτσι τα χαρακτηριστικά των χρηστών μας είναι απαραίτητα για να κατανοήσουμε και τις ανάγκες αυτών. Τα κυριότερα χαρακτηριστικά αποτελούν ο κλάδος στον οποίο ειδικεύεται ο χρήστης ή αλλιώς το επάγγελμα που κάνει και ποια είναι η θέση του σε αυτό το επάγγελμα αν είναι δηλαδή διευθυντής,

προϊστάμενος ή υπάλληλος. Ακολουθεί η ηλικία η οποία χωρίζεται σε παραγωγική ηλικία νεότητας και παραγωγική ηλικία ενηλίκων. Δευτερεύοντα χαρακτηριστικά αποτελούν το φύλο, η μόρφωση και η κοινωνικό-οικονομική κατάσταση του χρήστη. Τα δύο σημαντικότερα δικαιώματα των χρηστών είναι ο σεβασμός και η διασφάλιση του δικαιώματος πρόσβασης στην πληροφορία και το δεύτερο η προστασία στην ιδιωτικότητα του χρήστη (Χαλκιοπούλου- Βλάχου, 2004).

1.4.8 Κατηγορίες προσωπικού βιβλιοθηκών σύμφωνα με την IFLA

- Διευθυντής: Ο διευθυντής έχει υποχρεώσεις απέναντι σε όλα τα τμήματα και τους υπαλλήλους της βιβλιοθήκης προκειμένου να διατηρηθεί η εύρυθμη λειτουργία της βιβλιοθήκης. Οι κυριότερες αρμοδιότητες του είναι, η εκπλήρωση μακροχρόνιων προγραμμάτων λειτουργίας, να προτείνει μεθόδους εργασίας, να επιμορφώνει τους βιβλιοθηκάρους, να συλλέγει υλικό προς εκκαθάριση, να ελέγχει τις δωρεές, να ελέγχει τις εργασίες των εργαζομένων, να διοργανώνει ετήσια έκθεση σχετικά με δραστηριότητες της βιβλιοθήκης, να διεξάγει την αλληλογραφία της βιβλιοθήκης.
- Προϊστάμενοι τμημάτων: Η βιβλιοθήκη διαχωρίζεται σε τμήματα, σύμφωνα με τα ελληνικά δεδομένα όμως υπάρχουν βιβλιοθήκες που δεν υπάρχουν τμήματα οπότε στις βιβλιοθήκες μπορεί να υπάρχει προϊστάμενος βιβλιοθήκης ή προϊστάμενοι τμημάτων. Οι αρμοδιότητες τους είναι να δίνουν οδηγίες και να ελέγχουν το εργατικό προσωπικό του τμήματος που είναι υπεύθυνοι. Να συνεργάζονται μαζί τους όποτε είναι απαραίτητο και να ενημερώνονται για τις καθημερινές τους εργασίες.
- Βιβλιοθηκονόμοι (πτυχιούχοι ΑΕΙ ή ΤΕΙ): Οι κυριότερες αρμοδιότητες των βιβλιοθηκονόμων είναι η ικανότητα οργάνωσης πληροφοριών για μελλοντική χρήση από τους χρήστες, η γνώση χρήσης βιβλιογραφικών εργαλείων, η δυνατότητα επικοινωνίας με τους χρήστες κ.α
- Βιβλιοθηκάριοι: Νοούνται όσοι εργάζονται αρκετό διάστημα σε μια βιβλιοθήκη χωρίς να έχουν κάποιο σχετικό πτυχίο στην κατοχή τους. Με την πάροδο του χρόνου όμως έχουν αποκτήσει εμπειρία σε βιβλιοθηκονομικά ζητήματα .
- Διοικητικοί: Αυτή η κατηγορία έχει ως αρμοδιότητες την οικονομική διαχείριση για παράδειγμα που θα πάνε τα χρηματικά ποσά των εσόδων ή των δωρεών της βιβλιοθήκης, την τήρηση αρχείου διοικητικών εγγράφων

και την αρχειοθέτηση τους, την αλληλογραφία της βιβλιοθήκης με άλλες βιβλιοθήκες, οργανισμούς, χορηγούς, τις πληρωμές και τη μισθοδοσία του προσωπικού, την ετήσια κατάρτιση προϋπολογισμού-απολογισμού.

- Τεχνικοί- βοηθητικό προσωπικό: Κύρια αρμοδιότητα τους είναι η διαχείριση και η συντήρηση του ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Είναι στην ουσία τεχνικοί οι οποίοι δίνουν γρήγορες και άμεσες λύσεις σε προβλήματα τεχνολογικής φύσης. (Ε.Ε.Τ.Α.Α, 1998)

Κεφάλαιο 2: Το μάνατζμεντ και οι δημόσιες σχέσεις στις βιβλιοθήκες

2.1 Το management στις βιβλιοθήκες

Οι δημόσιες σχέσεις σε μια βιβλιοθήκη με τη μορφή επικοινωνίας, διαφήμισης, προώθησης και δημοτικότητας έχει πέντε κατευθύνσεις : 1.τους συναδέλφους εντός και εκτός βιβλιοθήκης, 2. τους χρήστες και ερευνητές πληροφόρησης 3. τα ανώτερα διοικητικά κλιμάκια 4. το υλικό, τον εξοπλισμό, τις εγκαταστάσεις, τις πηγές και τους κανονισμούς 5. τους προμηθευτές- πωλητές υλικού.

Τέσσερα είναι τα σημεία που σχετίζονται με το management: επικοινωνία, συμμετοχή του προσωπικού, εκπαίδευση προσωπικού, διαφοροποίηση στο επάγγελμα (Περρή, 2001)

- Επικοινωνία και διάδοση των πληροφοριών είναι βασικό σημείο για την αποτελεσματική λειτουργία ενός οργανισμού και κυρίως σε περίοδο αλλαγών όταν δηλαδή οι άνθρωποι αισθάνονται ανασφαλείς και είναι νευρικοί.
- Η ενασχόληση του προσωπικού στη διαδικασία και στις αποφάσεις για τις αλλαγές ενδυναμώνει τους εργαζόμενους, τους δίνει το αίσθημα ότι οι αλλαγές είναι δικό τους θέμα, ότι έχουν τον έλεγχο των αλλαγών. Αναπτύσσεται έτσι μεγαλύτερη εμπιστοσύνη και δέσμευση για αλλαγές.
- Εκπαίδευση του προσωπικού είναι η ευκολότερη εξέλιξη αλλαγών. Το γεγονός ότι οι εργαζόμενοι προσαρμόζονται στις αλλαγές δίνει κίνητρα και δέσμευση.
- Πριν χρόνια βάση δινόταν μόνο στη βιβλιοθηκονομική επεξεργασία υλικού τώρα μας ενδιαφέρει περισσότερο η εξυπηρέτηση χρηστών, εκπαίδευση χρηστών, προσωπική βοήθεια και διεξαγωγή έρευνας, διερεύνηση νέων πηγών.

2.1.1 Οφέλη δημοσίων σχέσεων

- ❖ Διεύρυνση ερευνητικών οριζόντων: Τα άτομα που είναι υπεύθυνα για τις δημόσιες σχέσεις στο χώρο της βιβλιοθήκης είναι καινοτόμα και οδηγούν τη βιβλιοθήκη πέρα από εκεί που μπορεί να δει.

- ❖ Αύξηση οικονομικών πόρων: Μέσω της αύξησης των οικονομικών πόρων επέρχεται ο εμπλουτισμός της συλλογής της βιβλιοθήκης καθώς και μια πιο ευχάριστη ατμόσφαιρα
- ❖ Προσέλκυση εθελοντών εργασίας: Είναι πιο εύκολο να προσεγγιστούν εθελοντές για την καλύτερη λειτουργία και εδραίωση της βιβλιοθήκης καθώς θα καθοδηγηθούν από τους ειδικούς. Ένα από τα μελήματα τους θα είναι η οργάνωση διαπανεπιστημιακών εκπαιδευτικών και άλλων εκδηλώσεων.
- ❖ Καθορισμός βιβλιοθηκονομικών σταθερών: Να κινούνται όλες οι βιβλιοθήκες στα ίδια πρότυπα.
- ❖ Σύνταξη κοινής γλώσσας βιβλιοθηκονόμων και βιβλιοθηκονομικής ορολογίας
- ❖ Στήριξη της ελληνικής γλώσσας (Σταυρόπουλος, 2001)

2.1.2 Αρνητικοί παράγοντες δημοσίων σχέσεων

- Φυσική διαφυγή ενός αριθμού πληροφοριών: Από τον καταγισμό των πληροφοριών σίγουρα διαφεύγουν άχρηστες μα και χρήσιμες πληροφορίες αυτό αποδεικνύει την κακή εκτίμηση των αναγκών του χρήστη.
- Αλλοίωση της ποιότητας πληροφορίας: Δεν υπάρχει αρκετός χρόνος για μελέτη και επιλογή των πληροφοριών με σκοπό την παραπληροφόρηση
- Κακή ή ελλιπής ενημέρωση της ομάδας εργασίας: Ο εθελοντισμός και η προθυμία για εργασία διαφέρει από άτομο σε άτομο
- Μη ικανοποίηση των αναγκών του βιβλιοθηκονόμου από την άποψη της αισθητικής, της γνώσης και της κατανόησης (Σταυρόπουλος, 2001)

2.1.3 Δημοσιότητα βιβλιοθήκης

Η δημοσιότητα της βιβλιοθήκης αποτελεί από μόνη της ένα κεφάλαιο και θεωρείται απαραίτητο να στελεχώνεται μέσα στη βιβλιοθήκη υπηρεσία δημοσίων σχέσεων για τη συνεχή πρόοδο και επαγρύπνηση της βιβλιοθήκης για καθετί νέο.

Η δημοσιότητα στις μέρες μας καθίσταται συνώνυμη με την έννοια της διαφήμισης γι' αυτό το λόγο ο πιο αποδοτικός τρόπος να διαφημιστεί μια βιβλιοθήκη είναι μέσω εφημερίδων του τύπου ή ακόμα και ιδιωτικές, με ειδικές εκπομπές στην τηλεόραση και το ραδιόφωνο που θα αναδείξουν το έργο της βιβλιοθήκης, το ρόλο που έχει αυτή στην κοινωνία και τις ωφέλειες του κοινού από τη χρήση αυτής.

Όσον αφορά τη δημοσιότητα της βιβλιοθήκης κατά το εσωτερικό της αυτή επιτυγχάνεται με τη συνοχή του προσωπικού των βιβλιοθηκών, με τις συναντήσεις αυτού μετά

των ανωτέρων στελεχών όπου αναπτύσσεται προφορικά η σημασία της βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών που αυτή παρέχει (Περρή, 2001).

Κεφάλαιο 3: Η επικοινωνία στις βιβλιοθήκες

3.1 Επικοινωνία και πώς επηρεάζει τη συμπεριφορά

Ορισμοί της επικοινωνίας που μπορούν να θεωρηθούν σαν αντιπροσωπευτικοί του πλήθους ορισμών που υπάρχουν στη βιβλιογραφία είναι (Βαρδακώστα, 2001):

- Επικοινωνία είναι η διαδικασία με την οποία μεταβιβάζονται πληροφορίες και νοήματα από έναν άνθρωπο σε άλλο.
- Επικοινωνία είναι η διαδικασία με την οποία ένας πομπός Α μεταβιβάζει πληροφορίες, σκέψεις, ιδέες, συναισθήματα και ακόμη ενέργεια, σε ένα δέκτη Β με στόχο να ενεργήσει πάνω του με τρόπο ώστε να προκαλέσει σε αυτόν την εμφάνιση ιδεών, πράξεων, συναισθημάτων, ενέργειας και σε τελική ανάλυση να επηρεάσει την κατάστασή του και τη συμπεριφορά του.
- Επικοινωνία είναι η συγκρότηση αλληλεπιδράσεων στην πορεία της οποίας οι συμμετάσχοντες αμοιβαία μεταβιβάζουν πληροφορίες.
- Η επικοινωνία ικανοποιεί εσωτερικές μας ανάγκες, τη φυσική και την κοινωνική μας επιβίωση. Μέσα από την επικοινωνία μπορούμε να σχετιστούμε, να δώσουμε και να πάρουμε πληροφορίες, να εκφραστούμε, να κατανοήσουμε τον κόσμο. Οι ανθρώπινες σχέσεις βασίζονται στο πεδίο της επικοινωνίας.
- Η επικοινωνία, δεν είναι μια απλή μεταβίβαση πληροφοριών ή νοημάτων, είναι επίσης διαδικασία επαφής, αλληλοκατανόησης και αλληλοεπηρεασμού μεταξύ των ανθρώπων ή ομάδων. Η αποτελεσματικότερη επικοινωνία σημαίνει επιτυχημένες διαπροσωπικές σχέσεις με τα μέλη του προσωπικού μας περιβάλλοντος, του χώρου εργασίας μας αλλά και γενικότερα της δημόσιας ζωής μας.
- Η επικοινωνία στις βιβλιοθήκες έρχεται να επιτελέσει συγκεκριμένες λειτουργίες με σκοπό πάντα την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της βιβλιοθήκης ως οργανισμού:

1. Να επιτευχθεί συντονισμένη δράση

Χωρίς επικοινωνία ένας οργανισμός θα ήταν απλά μια συλλογή από εργαζόμενους που θα παρίσταντο σε ξεχωριστά καθήκοντα. Ο προϊστάμενος

είναι σημαντικό να γνωρίζει και να κατανοεί τους στόχους, τις απόψεις, τις ανάγκες, τις αδυναμίες και τις δυνατότητες των υφιστάμενων.

2. Διανομή της πληροφορίας

Η πιο σημαντική πληροφορία σχετίζεται με τους στόχους του οργανισμού κάτι που δίνει στους εργαζόμενους την αίσθηση του σκοπού και της κατεύθυνσης που καλούνται να υπηρετήσουν. Η επικοινωνία είναι μέσο παροχής πληροφοριών για τη διαδικασία της λήψης αποφάσεων όπως επίσης και μέσο για την καθοδήγηση, την επίδοση, την ανταμοιβή και την αξιολόγηση. Η πληροφόρηση και κυρίως η διανομή της είναι απαραίτητη για να διευκρινίζονται τα προβλήματα, να διαμορφώνονται και να αξιολογούνται οι εναλλακτικές λύσεις, οι αποφάσεις των οργάνων, να ελέγχονται και να αξιολογούνται τα αποτελέσματα.

3. Έκφραση συναισθημάτων

Η επικοινωνία συντελεί στην έκφραση συναισθημάτων. Οι άνθρωποι που δουλεύουν σε οργανισμούς συχνά νιώθουν την ανάγκη να εκφράζουν συναισθήματα όπως χαρά, θυμό, εμπιστοσύνη, απογοήτευση, φόβο για τους συναδέλφους ή τη διοίκηση. Καθοριστικός είναι ο ρόλος της όσον αφορά την ανάπτυξη καλών σχέσεων και ομαδικού πνεύματος καθώς και στην επίλυση διαφορών και στην καλλιέργεια κλίματος συναίνεσης και συνεργασίας.

Σύμφωνα με την Βαρδακώστα (2001), η διαδικασία της επικοινωνίας αποτελείται από τέσσερις φάσεις

1. Πομπός: Άτομο ή μέσο από το οποίο η αγγελία προέρχεται και μεταβιβάζεται.
2. Δέκτης: Άτομο το οποίο την αναφορά αποκωδικοποιεί, λαμβάνει δηλαδή το μήνυμα ή την πληροφορία και την επεξεργάζεται όπως κρίνει καλύτερα.
3. Άγγελμα- Αναφορά: Αποτελεί το περιεχόμενο του μηνύματος που εστάλη. Είναι το ενδιάμεσο βήμα ανάμεσα σε πομπό και δέκτη.
4. Αποτέλεσμα εκπομπής: Ο στόχος επετεύχθη η μεταφορά του μηνύματος ολοκληρώθηκε, η επικοινωνία έκανε τον κύκλο της και μπορεί να αρχίσει από την αρχή.

Συνεχίζοντας οι μορφές της επικοινωνίας χωρίζονται ως ακολούθως (Βαρδακώστα, 2001):

- Προφορική επικοινωνία: Η επικοινωνία αυτή εξυπηρετεί εσωτερικές συζητήσεις κατά τη διάρκεια της εργασίας, συναντήσεις ομάδων, παρουσιάσεις καθώς χρησιμοποιείται η πιο δυνατή ένταση στον τόνο της φωνής και η ταχύτητα της. Η προσωπικότητα παίζει σπουδαίο ρόλο σ' αυτήν την επικοινωνία ,όταν είναι μικρό σε αριθμό το προσωπικό ευδοκιμεί αυτή η μορφή.
 - Η μονόδρομη εκφράζεται με τη μορφή ανακοίνωσης ή οδηγιών από ένα άτομο σε ένα ή περισσότερα άτομα χωρίς όμως να έχουν τη δυνατότητα να απαντήσουν.
 - Η αμφίδρομη επιφέρει σίγουρη κατανόηση της μεταδιδόμενης πληροφορίας καθώς συμμετέχουν τουλάχιστον δύο άτομα και ανταλλάσσουν πληροφορίες.
 - Τη διαπροσωπική επικοινωνία τη συναντάμε μεταξύ δύο ατόμων μέσα στον ίδιο οργανισμό.
 - Η οργανωτική αποτελεί έναν τρόπο οργάνωσης της επικοινωνίας μεταξύ ανθρώπων που απαρτίζουν τον οργανισμό.
 - Γραπτή επικοινωνία: Είναι η κατώτερη σε πλούτο πληροφοριών και η ανατροφοδότηση είναι αργή. Εκφράζεται μέσω γραπτών οδηγιών, ενημερωτικών δελτίων, φυλλαδίων, πινάκων ανακοινώσεων, περιοδικών και εφημερίδων, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
 - Μη λεκτική επικοινωνία: Με αυτό τον τρόπο μεταφέρονται έννοιες παρά λέξεις, εκφράσεις προσώπου ή κινήσεις σώματος όπως παραδείγματος χάριν ενδιαφέρον, χαρά, έκπληξη, αγωνία, φόβος, ντροπή, περιφρόνηση, θυμός.
Επιπλέον οι παράγοντες που επηρεάζουν την επικοινωνία μπορούν να συνοψιστούν ως ακολούθως (Βαρδακώστα, 2001):
1. Η ποσότητα των συμμετεχόντων στην επικοινωνία: είναι πιο σύνθετη, λιγότερο κατανοητή και καταγράφεται δυσκολότερα.
 2. Η κατεύθυνση της επικοινωνίας: η μονοκατευθυνόμενη επικοινωνία στοχεύει μόνο από τον εισαγόμενο της επικοινωνίας στο δέκτη.
 3. Η διπλοκατευθυνόμενη εμφανίζεται ανάμεσα στους συμμετέχοντες.
 4. Επικοινωνία πολλαπλών κατευθύνσεων ανάμεσα στους συμμετέχοντες επίσης.

5. Η ιεράρχηση, διευθέτηση-οργάνωση της επικοινωνίας. Ιεραρχικά ανοργάνωτη επικοινωνία υπάρχει πρακτικά μόνο σε μικρές μη τυπικές ομάδες.
6. Η επαναλαμβανόμενη επικοινωνία. Εντοπίζονται εδώ επικοινωνιακές πράξεις και απαντήσεις σε αυτήν.
7. Η ανάγκη πληροφόρησης. Όσο πιο δυνατή είναι η ανάγκη της επικοινωνίας να αποκτήσει η να μεταδώσει πληροφορία τόσο πιο εντατικά αναζητά ο συμμετέχων τη δυνατότητα πληροφορίας.

Στους χώρους εργασίας ένα από τα κεντρικά ζητήματα της Διοίκησης το οποίο όμως συχνά παραμερίζεται είναι η επικοινωνία. Ιδιαίτερα, για την ηγετική λειτουργία η διαπροσωπική επικοινωνία αποτελεί σημαντικό μέσο άσκησης της, αφού η αλληλεπίδραση μεταξύ των ανθρώπων επιτυγχάνεται ουσιαστικά μέσω αυτής. Οι στόχοι της επικοινωνίας (Βαρδακώστα 2001):

- Κοινωνικός στόχος: η κοινωνία να έρθει κοντά να επικοινωνήσει και να ανταλλάξει πνευματικές ιδέες.
- Πληροφόρηση: η ενημέρωση για κάθε είδους νέα πληροφορία.
- Μεταβίβαση πληροφοριών: η ενημέρωση και ανταλλαγή πληροφοριών από ανθρώπους και από μέσα όπως ραδιόφωνο, τηλεόραση, διαδίκτυο.
- Επικοινωνιακή απόσταση: με τα νέα μέσα όπως το διαδίκτυο, το messenger, το Skype, και άλλα τεχνολογικά εργαλεία οι αποστάσεις έχουν εκμηδενιστεί.
- Χρησιμοποιούμενα στοιχεία μετάδοσης: αυτά τα μέσα είναι απόλυτα συνδεδεμένα πλέον με τον υπολογιστή και είναι συνήθως η κάμερα και το ακουστικό.
- Ταύτιση στην επικοινωνιακή γλώσσα: το να γίνει κατανοητός από τον συνομιλητή σου εύκολα και απλά. Να μην υπάρχουν παρεμβολές και ακατανοησίες.
- Η συναφή ταχύτητα επικοινωνίας: η ταχύτητα της επικοινωνίας στην άμεση ανθρώπινη επικοινωνία δεν επηρεάζεται όταν χρησιμοποιούνται όμως μέσα όπως τηλέφωνο ή διαδίκτυο τα πάντα κρίνονται από το πόσο καλό είναι το σήμα ή η σύνδεση αντίστοιχα.
- Ο χρόνος διάρκειας της επικοινωνίας: δεν είναι κάτι δεδομένο καθώς οι μορφές της επικοινωνίας διαφέρουν μεταξύ τους.

- Το τελικό αποτέλεσμα της επικοινωνίας: το συμπέρασμα που θα βγει ή η έκταση που θα πάρει η πληροφορία.
- Οι μορφές μεταβίβασης της πληροφορίας: είναι ανάλογες και εξαρτώμενες από τα μέσα που χρησιμοποιούνται.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Χώρος και ψυχολογία εργασίας

4.1 Φυσικές προϋποθέσεις στο χώρο εργασίας

Υπάρχουν κάποιες φυσικές προϋποθέσεις που συνεπάγονται ένα κατάλληλο χώρο εργασίας και αυτό απευθύνεται σε οποιοδήποτε επάγγελμα, αυτές είναι οι εξής (Δρακόπουλος, 1994):

- Καθαριότητα: Η σωματική φροντίδα του εργαζομένου και η φροντίδα καθαριότητας για το χώρο εργασίας (καπνός, σκόνη, αέρια)
- Φωτισμός: Φυσικός, τεχνητός (φάσμα χρωμάτων όσο το δυνατόν όμοιο με το φυσικό), ένταση και τρόπος φωτισμού επαρκής, ομοιόμορφος, αποφυγή μεγάλης λαμπρότητας, χώρος που θα τοποθετηθεί το παράθυρο, διαπεραστικότητα του φωτός
- Θόρυβος : Για την αποφυγή του πρέπει να σχεδιαστεί καλό δίκτυο ηχομόνωσης.
- Δονήσεις: Χρησιμοποίηση αντισεισμικών υλικών
- Θερμοκρασία, υγρασία, εξαέρωση : Κλιματισμός και θερμοδραυλική εγκατάσταση.

4.2.1 Τεχνικές προϋποθέσεις στο χώρο της εργασίας

Εκτός από τις φυσικές προϋποθέσεις στο χώρο εργασίας σημαντικές είναι και οι τεχνικές και αυτές είναι οι εξής:

- Τεχνική επάρκεια μηχανών: Έτσι ώστε η βιβλιοθήκη να μπορεί να παρέχει όσο το δυνατόν περισσότερες υπηρεσίες και να αφήνει ευχαριστημένους όλες τις ομάδες χρηστών.
- Καλή επιλογή του εργατικού δυναμικού: Η επιλογή του προσωπικού αποτελεί μείζον θέμα γιατί από αυτό εξαρτάται το μέλλον της βιβλιοθήκης. Σημαντικό είναι οι εργαζόμενοι να επικοινωνούν και να συνεργάζονται με ομαδικό αίσθημα ευθύνης για την πρόοδο του χώρου εργασίας τους.
- Κακή οργάνωση του χώρου εργασίας: Οι κατηγορίες χρηστών είναι πολλαπλές γι' αυτόν τον λόγο η τμηματοποίηση του υλικού καθώς και ο τεχνολογικός εξοπλισμός είναι πράγματα που χαίρουν προσοχής. (Δρακόπουλος, Σταύρος, 1994)

4.2.2 Ψυχολογία της εργασίας

Σήμερα ο άνθρωπος εργάζεται συλλογικά όχι ατομικά. Πολλοί άνθρωποι όμως δημιουργούν προβλήματα και συγκρούσεις. Οι σχέσεις μεταξύ προϊσταμένων και υφισταμένων προχωρεί μέσα στο χώρο εργασίας και έξω από αυτόν. Η καλή επιλογή στα κατάλληλα στελέχη γίνεται με κριτήρια τη ψυχοσωματική υγεία και

την ικανότητα διοίκησης. Παρακάτω βλέπουμε τους παράγοντες που συντελούν στην αποδοτικότητα του εργαζόμενου (Κάντας, 1997).

- A) Τεχνικοί και οικονομικοί παράγοντες: Τρόπος αμοιβής, υλική υποκίνηση εργαζομένων.
- B) Κοινωνικοί παράγοντες: Κοινωνική πολιτική της επιχείρησης ή της υπηρεσίας και το σύνολο των κοινωνικών, ηθικών ή νομικών κανόνων. Επίπεδο ικανοποίησης εκ μέρους της επιχείρησης. Προσωπική και οικογενειακή ζωή του εργαζόμενου.
- Γ) Προσωπικοί παράγοντες: Σωματικές- πνευματικές ικανότητες, τεχνική κατάρτιση, προσωπικές ηθικές ιδιότητες, ενδιαφέροντα, υγεία, φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο.
- Δ) Εξωτερικές καταστάσεις: Γενική κοινωνική επιρροή, σοβαρές αβαρίες στην παραγωγή, έλλειψη οργάνωσης.

4.2.3 Το περιεχόμενο της εργασίας

Η σπουδαιότητα του έργου: κατά πόσο το έργο έχει σημαντική επίπτωση σε άλλους ανθρώπους ή στην εργασία τους. Συνισταμένες και παράγοντες που υπάρχουν στο μυαλό του εργαζόμενου (Κάντας, 1997):

- Ο βαθμός υπευθυνότητας που απαιτείται για την εκπλήρωση κάποιου έργου.
- Οι δυνατότητες προαγωγής.
- Η αναγνώριση ή μη από τους συναδέλφους και το κοινωνικό σύνολο που πηγάζει από το αντικείμενο της εργασίας.
- Η χρήση πολλών δεξιοτήτων.
- Η αυτονομία: ελευθερία και ανεξαρτησία στον τρόπο επιτέλεσης του έργου.
- Η διαφορετικότητα και ποικιλία των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την εργασία.
- Η ύπαρξη ή μη ανατροφοδότησης (feedback): άμεση και ξεκάθαρη πληροφόρηση για την αποτελεσματικότητα της εργασίας του.

4.2.4 Προσωπική προσαρμογή στο χώρο της εργασίας.

Σύμφωνα με τον Κάντα (1997), η μη ικανοποίηση της εργασίας προέρχεται από την προσωπική έλλειψη προσαρμοστικότητας, την κακή υγεία, την πολύ χαμηλή ή υψηλή νοημοσύνη και τις δυσκολίες της προσωπικότητας. Όσο πιο ψηλά βρίσκεται η θέση εργασίας τόσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός ικανοποίησης του εργαζόμενου.

Ο τύπος της εργασίας, το είδος και η φύση της εργασίας, επίσης, προκαλεί την ικανοποίηση. Οι συνάδελφοι χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες αυτές είναι: α) Απομονωμένοι: εργάζονται ο ένας ανεξάρτητα από τον άλλο, β) Ανεξάρτητοι: εργασία στα πλαίσια μικρής

συνεργασίας με άλλους συναδέλφους, και γ) Ομάδα: η εργασία εξαρτάται από την εργασία άλλων (στενή σχέση ομάδας).

Ο ρόλος του προϊστάμενου μπορεί να προκαλέσει αγάπη για τη δουλειά ή μίσος. Ο προϊστάμενος παρέχει βοήθεια στον υφιστάμενο. Αξιολογεί αν η εργασία βελτιώνεται. Ακούει προβλήματα των εργαζομένων, αντιμετωπίζει προστριβές, εξηγεί αίτια των αλλαγών στη δουλειά, δε δίνει αντιφατικές οδηγίες, ξεκαθαρίζει τα αναμενόμενα αποτελέσματα.

Ο ρόλος της επιχείρησης είναι η ικανοποίηση των εργαζομένων από την άποψη μισθού, ασφάλεια εργασίας, ωράριο εργασίας, περιβάλλον, προβολή και φήμη επιχείρησης, ευκαιρίες ανόδου- εξέλιξης εργαζομένων, ασφάλεια κατά των κινδύνων.

4.2.5 Συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας

Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο εργασίας διακρίνεται μέσα από τρεις κατηγορίες: τις συναισθηματικές ικανότητες, τις κοινωνικές ικανότητες και τέλος τις κοινωνικές δεξιότητες (Goleman, 1999):

- Συναισθηματικές ικανότητες: αυτοεπίγνωση, επίγνωση των συναισθημάτων, αυτοαξιολόγηση, αυτοπεποίθηση, αυτορύθμιση, αυτοέλεγχος, αξιοπιστία, ευσυνειδησία, προσαρμοστικότητα, καινοτομία, τάση προς επίτευξη, προσαρμοστικότητα, καινοτομία, δέσμευση, πρωτοβουλία, αισιοδοξία.
- Κοινωνική ικανότητα: κατανόηση των άλλων, προσανατολισμός στην παροχή υπηρεσιών, ενίσχυση της ανάπτυξης των άλλων, σωστός χειρισμός της διαφορετικότητας, πολιτική αντίληψη.
- Κοινωνικές δεξιότητες: επιρροή (πειθώ), επικοινωνία, ηγεσία, καταλυτική δράση όσον αφορά την αλλαγή, χειρισμός διαφωνιών, καλλιέργεια δεσμών, σύμπραξη και συνεργασία, ομαδικές ικανότητες.

Κεφάλαιο 5: Εργασιακή ικανοποίηση

5.1 Ορισμοί εργασιακής ικανοποίησης

Αναφορικά με το τι είναι ικανοποίηση από την εργασία έχουν γραφεί χιλιάδες σελίδες επιστημονικού υλικού προσπαθώντας να αποτυπώσουν και να ορίσουν την έννοια αυτή. Παρακάτω παρατίθενται ορισμένοι από τους επικρατέστερους ορισμούς:

- Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί τον συνδετικό κρίκο ανάμεσα στις θεωρίες των κινήτρων και την εφαρμογή τους στον εργασιακό χώρο και αποτελεί την πιο μελετημένη μεταβλητή στον εργασιακό γίγνεσθαι.(Crites, 1969)
- Η εργασιακή ικανοποίηση είναι από τα σημαντικότερα θέματα που απασχολούν τόσο τα άτομα όσο και τους οργανισμούς, ακόμη και σε δύσκολες οικονομικές περιόδους και συχνά ορίζεται ως μία συναισθηματική αντίδραση του ατόμου απέναντι στην εργασία του.(Crites, 1969)
- Το έντονο ενδιαφέρον έγκειται στο γεγονός ότι αυτού του είδους η ικανοποίηση φαίνεται να συνδέεται με την ψυχική υγεία των εργαζομένων, την υψηλή παραγωγικότητα και τα υψηλά ποσοστά παραμονής στον ίδιο εργασιακό χώρο (Γρέβιας, 1993).
- Η εργασιακή ικανοποίηση ως επέκταση της ικανοποίησης, της ευτυχίας δηλαδή του ανθρώπου επηρεάζει σημαντικά πολλές λειτουργίες της καθημερινής μας ζωής σχετίζεται με τον άνθρωπο το οικονομικό και κοινωνικό στρώμα που ανήκει, τις ανάγκες του και φυσικά με την εργασία (Locke, 1976).

5.1.1 Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση

Διάφορα αποτελέσματα ερευνών που έχουν γίνει κατά περιόδους θα μας βοηθήσουν να κατανοήσουμε τα θετικά και τα αρνητικά της εργασιακής ικανοποίησης. Σε γενικές γραμμές η επαγγελματική ικανοποίηση έχει συνδεθεί με τα κίνητρα της εργασίας, τις στάσεις και τις αξίες. Στην εργασία του Ευστράτιου Παπάνη με τίτλο «Εργασιακή ικανοποίηση, παιδαγωγική ψυχολογία και κοινωνιολογική έρευνα» του 1997 αναφέρονται οι κυριότερες θεωρίες όσον αφορά τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση, και οι οποίοι παρατίθενται συνοπτικά.

Οι Hackman & Oldham στο έργο τους “Motivation through the design of work” το 1976 ανέδειξαν την ποικιλία διαθέσιμων ικανοτήτων, την σημαντικότητα των επιτελούμενων εργασιών την ταύτιση με την διεργασία, την αυτονομία και την εργασιακή ανατροφοδότηση ως τους βασικότερους παράγοντες για εργασιακή ικανοποίηση. Οι Agho, Mueller, Price στο έργο τους “Determinants of employee job satisfaction” το 1993 θεώρησαν ότι οι φιλίες που αναπτύσσονται στα πλαίσια της δουλειάς, οι συγκρούσεις, η προσφορά και ο φόρτος εργασίας είναι εξίσου σημαντικές. Οι Staw, Bell, Clausen στο έργο τους “The dispositional approach to job attitudes” το 1986 διασάφησαν τον ρόλο της θετικής και αρνητικής συναισθηματικής προδιάθεσης σε συνάρτηση με την εργασιακή ικανοποίηση.

Σύμφωνα με τους Cranny, Smith, Stone στο έργο τους “The influence of a pay increase on job satisfaction” το 1992 η εργασιακή ικανοποίηση είναι το άθροισμα των συναισθηματικών αντιδράσεων που έχει το άτομο για την εργασία του ή αλλιώς η συναισθηματική διάσταση των στάσεων του για αυτή η οποία απορρέει από την σύγκριση που κάνει ανάμεσα στα οφέλη που αποκομίζει και σε αυτά που θα επιθυμούσε να έχει.

Ο Locke στο έργο του “The nature and causes of job satisfaction” υποστηρίζει ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια ευχάριστη συναισθηματική κατάσταση στην οποία περιπίπτει το άτομο, όταν, έχοντας αποτιμήσει το έργο που προσφέρει στην εργασία του βρίσκει τις συνθήκες σύμφωνες προς τα δικά του πρότυπα. Αντίθετα η εργασιακή δυσαρέσκεια είναι η δυσάρεστη συναισθηματική κατάσταση που προκύπτει όταν υπάρχουν συγκρουσιακά και ασύμφωνα στοιχεία.

Ο Cranny (1992) στο έργο του “How people feel about their jobs and how it affects their performance” τονίζει την υπαρξιακή διάσταση της ικανοποίησης, λέγοντας ότι η εργασιακή ικανοποίηση ταυτίζεται με την εργασιακή συμπεριφορά, ενώ ο Holland (1988) στο έργο του “General Job Satisfaction from A Developmental Perspective” υποστήριξε ότι η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται με έξι τύπους προσωπικότητας: το ρεαλιστικό, το ερευνητικό, το καλλιτεχνικό, το κοινωνικό, το επιχειρησιακό, το συμβατικό. Σε περίπτωση που αυτό ισχύσει η αντιστοιχία χαρακτήρων και περιβαλλόντων εργασίας τότε και η απόδοση και η ικανοποίηση θα αυξηθούν.

Στα ευρήματα των ερευνών πρέπει να προστεθεί το γεγονός ότι οι μεταβλητές φύλο, ηλικία εισόδημα και έτη σπουδών δεν έδωσαν στατιστικώς σημαντικές διαφοροποιήσεις όσον αφορά την εργασιακή ικανοποίηση.

Οι Terry Lam, Ray Pine & Tom Baum (1997) στο έργο τους “Principals and Job Satisfaction” εξέτασαν την σχέση τόσο ατομικών όσο και κοινωνικών παραγόντων με την εργασιακή ικανοποίηση. Συγκεκριμένα θεώρησαν ότι βαρύνουσα σημασία έχουν οι ματαιώσεις των προσδοκιών από το εργασιακό περιβάλλον και η κοινωνικοποίηση των εργαζομένων. Η υποκειμενική εσωτερίκευση που λαμβάνει χώρα κάθε φορά σε συνδυασμό με τις νόρμες και τα στερεότυπα που αναπτύσσονται είναι δυνατοί προγνωστικοί παράγοντες τόσο της ικανοποίησης όσο και της παραίτησης. Η κουλτούρα τόσο της επιχείρησης όσο και του κοινωνικού πλαισίου στο οποίο υπάγεται παίζουν καταλυτικό ρόλο στην μελλοντική προσαρμογή των εργαζομένων. Για παράδειγμα δεδομένου ότι ελληνική νοοτροπία είναι βασισμένη περισσότερο στα άτυπα κοινωνικά δίκτυα και στις προσωπικές σχέσεις, η κουλτούρα των επιχειρήσεων πρέπει να εναρμονιστεί με αυτή την κυρίαρχη αντίληψη. Θα έπρεπε λοιπόν να υιοθετηθεί ο θεσμός του συμβούλου-μέντορα ο οποίος θα ήταν υπεύθυνος για την ομαλή ένταξη των νέων υπαλλήλων στην εταιρία και αρμόδιος για την καλλιέργεια των ομαλών διαπροσωπικών σχέσεων των εργαζομένων. Επιπλέον τα μέλη των οικογενειών των υπαλλήλων θα έπρεπε να μην είναι αποκομμένα από τις εξελίξεις στην εταιρία. Αντίθετα θα πρέπει να οργανώνονται ημερίδες συνάντησης και γνωριμίας, πολιτιστικές εκδηλώσεις, γεγονότα τα οποία ενισχύουν την κοινωνική συνοχή της εταιρίας.

Οι James B. DeConick και Dean Stilwell (1977) στο έργο τους “Incorporating Organizational Justice, Role States, Pay Satisfaction and Supervisor Satisfaction in a Model of Turnover Intentions” εξετάζουν τη σχέση ανάμεσα στην οργανωσιακή δικαιοσύνη, τον βαθμό ικανοποίησης από τις αμοιβές, την αναγνώριση της αξίας του έργου από τους προϊσταμένους, τον βαθμό αφοσίωσης στην επιχείρηση και τις συνθήκες παραίτησης. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στον όρο «δικαιοσύνη νομής» ο οποίος στηρίζεται στην θεωρία της ισότητας του Adams (1963) στο έργο του “Equity Theory” και είναι ισχυρός προγνωστικός παράγοντας για συγκεκριμένα είδη εργασιακής ικανοποίησης, όπως ικανοποίηση από τον μισθό. Δηλαδή ο εργαζόμενος επενδύει χρόνο, κόπο, φιλοδοξίες μορφωτικό υπόβαθρο και εμπειρία στην δουλειά του, σε αντάλλαγμα απολαμβάνει αναγνώριση, χρήματα, εξέλιξη από την εργασία του.

Επιπρόσθετα κάθε εργαζόμενος σχηματίζει αντιλήψεις περί της «διαδικαστικής δικαιοσύνης» η οποία εστιάζεται στην ορθότητα των διαδικασιών

και μέσων που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση των υπαλλήλων ενώ συσχετίζεται άμεσα επίσης και με την αφοσίωση στην εταιρία η οποία έχει μια ιδιότυπη σχέση με την διάθεση για παραίτηση.

Σημαντικός παράγοντας για το μέγεθος της εργασιακής ικανοποίησης είναι και η πολυσημία ή την διαύγεια των ρόλων. Η εταιρία θα πρέπει να διαθέτει σαφώς δομημένο οργανόγραμμα και ανάλυση καθηκόντων κάθε εργασίας, ώστε να αποφεύγονται χαοτικές καταστάσεις. Κατά τον Warr (2005) στο έργο του “Job Satisfaction and Quit Intentions” η αποτελεσματική ηγεσία, η υποστήριξη από τους εργοδότες και η έλλειψη συνεχούς παρακολούθησης μπορούν να προάγουν τα συναισθήματα επαγγελματικής ικανοποίησης.

Η έρευνα των John W.Lounsbury, Lucy W. Gibson, P. Robert (2003) στο έργο τους “An Investigation of Intelligence and Personality in RelationV to Career Satisfaction” εξέτασε την ευφυΐα και την προσωπικότητα ως παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης. Βρέθηκε ότι ο υψηλός δείκτης νοημοσύνης συνολικά δεν παρουσίαζε στατιστικώς σημαντική συσχέτιση με την ικανοποίηση. Το ίδιο όμως δεν προέκυπτε για τις περιπτώσεις μερικής απασχόλησης, όπου τα δυο μεγέθη συσχετιζόνταν αρνητικά, δηλαδή όσο πιο ευφυής ο εργαζόμενος που απασχολείται μερικώς, τόσο μικρότερη και η εργασιακή του ικανοποίηση.

Πολλά χαρακτηριστικά προσωπικότητας όπως συναισθηματική σταθερότητα, τάση για κυριαρχία, ενθουσιασμός, αντίληψη κανονισμών εσωστρέφεια και εξωστρέφεια συσχετίζονται θετικά ή αρνητικά με την εργασιακή ικανοποίηση.

Η θεωρία του Herzberg (1959) στο έργο του “Theory of Motivation and Maslow's Hierarchy of Needs” υποστήριξε ότι η εργασιακή ικανοποίηση και η εργασιακή δυσαρέσκεια εξαρτάται από το πόσο ικανοποιούνται οι ανάγκες «υγιεινής» και οι ανάγκες υποκίνησης. Η ικανοποίηση των αναγκών υγιεινής μειώνουν την εργασιακή δυσαρέσκεια αλλά δεν αυξάνουν την εργασιακή ικανοποίηση ενώ η ικανοποίηση των αναγκών υποκίνησης αυξάνει την απόδοση καθώς και την εργασιακή ικανοποίηση.

Τέλος, η θεωρία των Koustelios, Goulimaris, Theodorakis (2004) επαγγελματική ασφάλεια και επαγγελματική ικανοποίηση μας λέει ότι δύο από τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση αρνητικά είναι οι διαπληκτισμοί και η ασάφεια ρόλων.

Η σύνδεση των χαρακτηριστικών προσωπικότητας των εργαζομένων και των απαιτήσεων εργασίας ερμηνεύεται από την θεωρία του Holland “ General Job Satisfaction from a Developmental Perspective” (1988). Σύμφωνα με αυτήν υπάρχουν έξι τύποι προσωπικοτήτων. Οι ρεαλιστικές, οι ερευνητικές, οι κοινωνικές, οι συμβατικές, οι επιχειρηματικές και οι καλλιτεχνικές.

Προτείνει ότι η ικανοποίηση και η τάση να εγκαταλείψει κάποιος την εργασία του εξαρτάται από τον βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι μπορούν να ταιριάξουν την φύση της προσωπικότητάς τους με το περιβάλλον εργασίας.

Η τάση που επικρατεί σήμερα στους επιστημονικούς κύκλους, αντιμετωπίζει την ικανοποίηση ως ενιαία στάση που αποτελείται βέβαια από επιμέρους στοιχεία, αλλά που είναι προτιμότερο να μετράται ως ένα ενιαίο μέγεθος κι έτσι να ερευνάται.

5.1.2 Εσωγενής και εξωγενής εργασιακή ικανοποίηση2

Η επαγγελματική ικανοποίηση δεν αποτελεί μία απλή έννοια, αλλά συνίσταται από πολλά επιμέρους στοιχεία. Ένας διαχωρισμός που γίνεται είναι ανάμεσα στην εσωγενή και την εξωγενή ικανοποίηση (Παπάνης, 2007):

- Η εσωγενής ικανοποίηση έχει σχέση με το περιεχόμενο της εργασίας και αναφέρεται σε εκείνες τις όψεις της εργασίας που έχουν να κάνουν με αυτή καθαυτή τη διεξαγωγή της, πχ. Ελευθερία επιλογών ως προς τον τρόπο επιτέλεσης του έργου, βαθμός υπευθυνότητας, ποικιλία δραστηριοτήτων, αξιοποίηση δεξιοτήτων, οι ευκαιρίες για προσωπικό έλεγχο, η σαφήνεια εργασιακού περιβάλλοντος..
- Η εξωγενής ικανοποίηση έχει σχέση με το περιέχον πλαίσιο, μέσα στο οποίο διεξάγεται η εργασία και αναφέρεται στις συνθήκες της εργασίας, τη διοίκηση, τα ωράρια, την ασφάλεια, τις αμοιβές.

5.1.3 Μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης

Δύο γνωστές κλίμακες μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης τις οποίες χρησιμοποιούν πολλές επιχειρήσεις είναι το Job Descriptive Index (JD) και το Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ). Μέσω αυτών μετράνε επί μέρους διαστάσεις που όλες μαζί δείχνουν τον βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων.

Συγκεκριμένα, το JD μετράει πέντε επί μέρους διαστάσεις: εργασία και η φύση της, εποπτεία/προϊσταμένους, συνεργάτες, αμοιβή και προαγωγές.

Το MSQ μετράει 20 επί μέρους διαστάσεις: αξιοποίηση ικανοτήτων, επίτευξη, δραστηριότητα, προαγωγές, εξουσία, πολιτική της εταιρίας, αμοιβή, συνεργάτες, δημιουργικότητα, ανεξαρτησία, ηθικές αξίες, αναγνώριση, υπευθυνότητα, ασφάλεια, κοινωνική υπηρεσία, κοινωνικό γόητρο, εποπτεία/ανθρώπινες σχέσεις, εποπτεία τεχνική, ποικιλία, συνθήκες εργασίας.

5.1.4 Τομείς επαγγελματικής ικανοποίησης

Οι πιο συνηθισμένοι τομείς της επαγγελματικής ικανοποίησης που συναντάμε στη βιβλιογραφία είναι (Παπάνης, 2007):

- Ικανοποίηση από την εταιρεία και τη διοίκηση
- Ικανοποίηση από τους προϊσταμένους
- Ικανοποίηση από τους συναδέλφους
- Ικανοποίηση από την αμοιβή
- Ικανοποίηση από τις συνθήκες εργασίας
- Ικανοποίηση από το αντικείμενο εργασίας
- Ικανοποίηση από τις δυνατότητες προαγωγής και το status.

Έρευνα του Wherry (1958) για την επαγγελματική ικανοποίηση έδειξε ότι οι εργαζόμενοι που είναι ικανοποιημένοι σε έναν τομέα της δουλειάς τους τείνουν να είναι και σε άλλους. Βέβαια, υπάρχουν ομάδες εργαζομένων οι οποίοι είναι ευχαριστημένοι σε μερικές μόνο πλευρές της επαγγελματικής τους ζωής, ενώ σε άλλες δεν είναι.

5.1.5 Πορεία ερευνών για την εργασιακή ικανοποίηση

Το επιστημονικό ενδιαφέρον για την επαγγελματική ικανοποίηση εκφράστηκε μέσα από πληθώρα ερευνών μέχρι και τη δεκαετία του 1970. Μέχρι τη δεκαετία του 1970 το ενδιαφέρον για την επαγγελματική ικανοποίηση παρουσιάζεται έντονο και υπάρχει αφθονία σχετικών άρθρων και δημοσιεύσεων. Τα τελευταία 50 χρόνια έχουν γίνει χιλιάδες μελέτες γύρω από αυτό το θέμα.

Πρόσφατα, το ενδιαφέρον για την επαγγελματική ικανοποίηση συνδέθηκε άμεσα με την αυξανόμενη ανησυχία για την ποιότητα ζωής σε διάφορες χώρες. Από τη δεκαετία του 1980 και μετά το ενδιαφέρον αρχίζει να ατονεί για θεωρητικούς λόγους, καθώς η σχέση της επαγγελματικής ικανοποίησης με άλλες μεταβλητές στο χώρο της εργασίας φάνηκε λιγότερο απλή απ' όσο αρχικά υπέθεταν οι ερευνητές αλλά και για πρακτικούς, κοινωνικοοικονομικούς λόγους καθώς η διερεύνησή της

δε φαινόταν να έχει άμεσο αντίκρισμα στην παραγωγικότητα, ενώ υπήρξε αύξηση της ανεργίας και οικονομική ύφεση (Παπάνης, 2007).

Οι νέες οικονομικές συγκυρίες της περιόδου με κορυφαία την οικονομική ύφεση και την αύξηση των ποσοστών ανεργίας δε δίνουν το περιθώριο για «πολυτελείς» θεωρητικές ενασχολήσεις. Είναι κατανοητό ότι η θέση εργασίας είναι αυτή που μετράει ενώ η ικανοποίηση από την εργασία έπεται. Τα τελευταία χρόνια η εργασιακή ικανοποίηση φαντάζει συνώνυμη με την μεγαλύτερη αποδοτικότητα των εργαζομένων, τις μειωμένες προθέσεις τους για αποχώρηση, τη μεγαλύτερη δέσμευση τους, την καλύτερη συνεργασία και την επίτευξη απαιτητικών στόχων από τους ίδιους (Κάντας, 1998).

5.2.6 Θεωρίες συνυφασμένες με την εργασιακή ικανοποίηση

A. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ (Abraham Maslow)

Το άτομο, παράλληλα προς τις βιολογικές του ανάγκες, έχει και ειδικές ανθρώπινες ανάγκες. Ο Maslow υποστήριξε πως οι ανάγκες του ανθρώπου βρίσκονται σε μια σειρά προτεραιότητας που παίρνει τη μορφή πυραμίδας: στη βάση της πυραμίδας βρίσκονται οι βιολογικές ανάγκες (δίψα, πείνα, ύπνος). Έπονται οι ανάγκες για ασφάλεια και προστασία, οι οποίες παίρνουν σειρά για να καλυφθούν μόνο εφόσον έχουν εξασφαλιστεί πλήρως οι βιολογικές ανάγκες. Ακολουθούν στο επόμενο επίπεδο της ιεραρχίας, οι ανάγκες για αγάπη και συναισθηματική ανταπόκριση. Στο επόμενο επίπεδο ανήκουν οι ανάγκες για κοινωνική επαφή και η ανάγκη για κοινωνική αναγνώριση ενώ στην κορυφή της πυραμίδας βρίσκεται η ανάγκη για αυτοπραγμάτωση.



Εικόνα 1: Πυραμίδα αναγκών του Maslow (πηγή <http://jaya-randommusings.blogspot.com>)

Β. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΔΥΟ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ (Frederick Herzberg)

Μόνο οι ανάγκες ανώτερου επιπέδου μπορούν να προσεγγίσουν την ικανοποίηση. Ο Herzberg διακρίνει δυο είδη αναγκών: α) αυτές που προκαλούν ικανοποίηση στον εργασιακό χώρο, οι οποίες προέρχονται από τις βασικές βιολογικές ανάγκες του ατόμου και που ο ίδιος τις ονομάζει κίνητρα και β) αυτές που προκαλούν δυσαρέσκεια, που σχετίζονται με το εργασιακό περιεχόμενο, και τις οποίες ονομάζει παράγοντες υγιεινής.

Παράγοντες Υποκίνησης	Παράγοντες Υγιεινής
Επίτευξη	Αμοιβή και Παροχές
Αναγνώριση	Εταιρική Πολιτική & Διοίκηση
Ίδια η εργασία	Σχέσεις με τους συναδέλφους
Υπευθυνότητα	Εποπτεία
Προαγωγή	Θέση
Ανάπτυξη	Εργασιακή Ασφάλεια
	Εργασιακές Συνθήκες
	Προσωπική Ζωή

Πίνακας 1: Παράγοντες κατά τη θεωρία του Herzberg

Γ. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΑΣ (Victor Vroom)

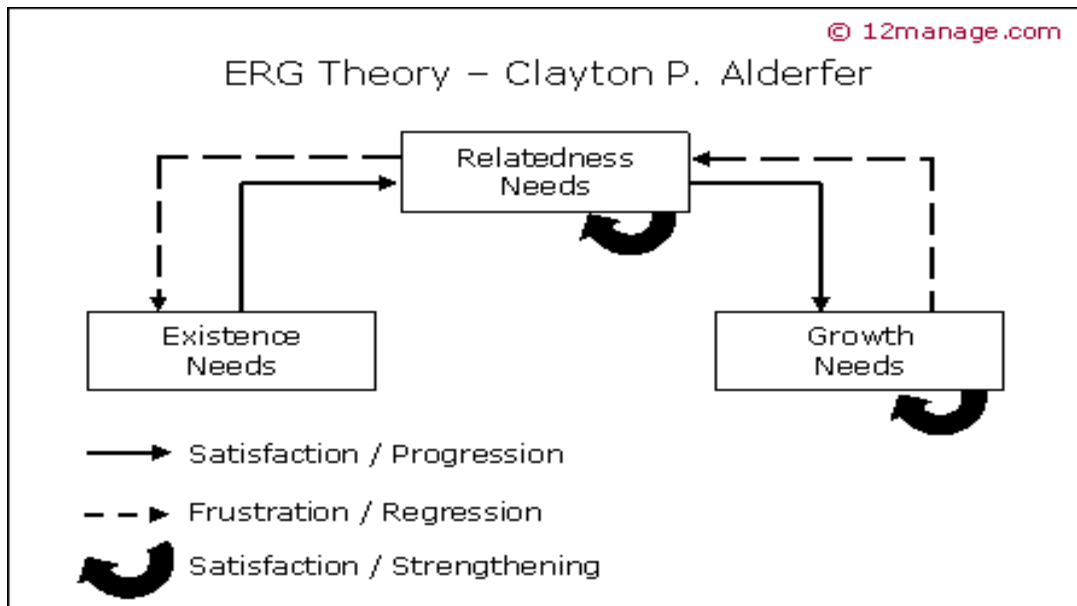
Η ελκυστικότητα της εργασίας και κατά συνέπεια η ικανοποίηση που παίρνει το άτομο από αυτή, είναι συνάρτηση όσων το άτομο πιστεύει ότι αποκομίζει από την εργασία του. Στη θεωρία της προσδοκίας όπως ονομάζεται, υπάρχουν τρεις μεταβλητές: η ελκυστικότητα (σθένος), η συντελεστικότητα και η προσδοκία. Η θεωρία του Vroom για την επαγγελματική ικανοποίηση δε στηρίχθηκε ικανοποιητικά όταν διερευνήθηκε εμπειρικά.



Εικόνα 2: Διάγραμμα θεωρίας προσδοκιών του Vroom (πηγή <http://www.mindtools.com>)

Δ. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ CLAYDON PAUL ALDERFER – ERG (Existence, Relatedness, Growth)

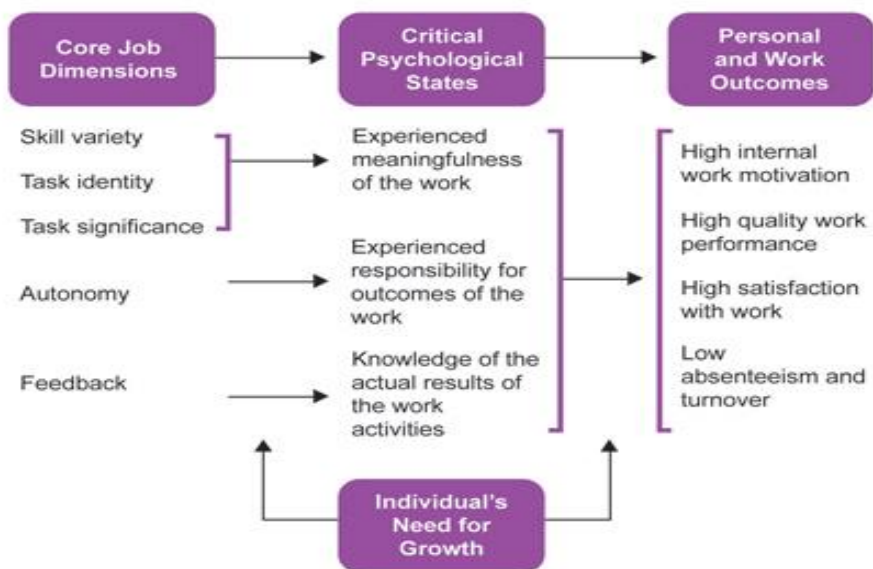
Η επαγγελματική ικανοποίηση εξαρτάται από την εκπλήρωση τριών ειδών αναγκών: των αναγκών ύπαρξης, σχέσης και ανάπτυξης. Ένας εργαζόμενος μπορεί να ικανοποιήσει τις ανάγκες ύπαρξης μέσω του μισθού, των πρόσθετων παροχών και ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος. Οι ανάγκες σχέσης ικανοποιούνται μέσα από τις διαπροσωπικές επαφές με τους συναδέλφους, όταν αυτές διακρίνονται από συναισθηματική στήριξη, σεβασμό, αναγνώριση και παρέχουν στους συμμετέχοντες κατά την επαφή την αίσθηση του «ανήκειν». Τέλος, οι ανάγκες ανάπτυξης καλύπτονται όταν η εργασία είναι δημιουργική και παρέχει προκλήσεις και αυτονομία.



Εικόνα 3: Η θεωρία ERG κατά τον Alderfer (πηγή <http://www.12manage.com>)

Ε. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (Greg Oldham & Richard Hackman)

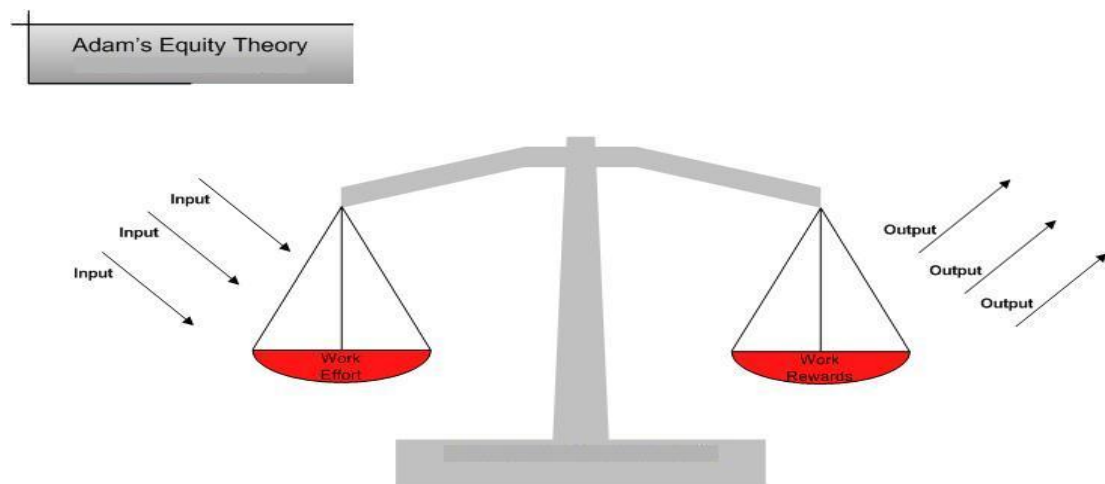
Η ύπαρξη συγκεκριμένων εργασιακών χαρακτηριστικών που επηρεάζουν με διαφορετικό τρόπο τη συμπεριφορά και τις στάσεις των εργαζομένων. Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι: η ποικιλία δεξιοτήτων, η ταυτότητα του έργου, η σπουδαιότητα του έργου, η αυτονομία και η ανατροφοδότηση. Όσο μεγαλύτερος ο βαθμός ύπαρξης αυτών των βασικών χαρακτηριστικών τόσο υψηλότερα είναι τα κίνητρα των εργαζομένων και τόσο πιο θετικά είναι τα συναισθήματά τους για την εργασία τους.



Εικόνα 4: Χαρακτηριστικά εργασία κατά τους Oldham & Hackman (πηγή <http://www.thehrpractice.in>)

ΣΤ. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ (John Stacy Adams)

Οι εργαζόμενοι ακολουθούν στην εργασία τους τις νόρμες της ισότητας και της δικαιοσύνης. Οι εργαζόμενοι συγκρίνουν όλα όσα επενδύουν για την επιχείρηση με τα αποτελέσματα που λαμβάνουν από αυτή και ταυτόχρονα με τα αποτελέσματα ενός άλλου ατόμου ή ομάδας που προσφέρει εξίσου με τους ίδιους. Ο εργαζόμενος μπορεί να δυσαρεστηθεί όταν υπάρχει ασυμφωνία ανάμεσα σε αυτά που ο ίδιος προσφέρει για την επιχείρηση και στην αμοιβή (εξωγενή ή εσωγενή) που λαμβάνει από αυτή.



Εικόνα 5: Η θεωρία της ισότητας κατά την Adams (πηγή <http://www.learnmanagement2.com>)

Z Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ (Gerald Salancik & Jeffrey Pfeffer)

Οι εργαζόμενοι αποφασίζουν για το τι νιώθουν για την εργασία τους αποκλειστικά οι ίδιοι. Το πόρισμά τους σχετικά με το αν είναι ικανοποιημένοι ή όχι από την εργασία τους επηρεάζεται από τη συμπεριφορά ατόμων που εργάζονται σε παρεμφερή με εκείνους περιβάλλοντα. Το άτομο, αντιλαμβάνεται κατά πόσο οι άλλοι είναι επαγγελματικά ικανοποιημένοι ή όχι και με βάση αυτή ακριβώς την εκτίμηση, καταλήγει στην αντίληψη για το αν το ίδιο είναι επαγγελματικά ικανοποιημένο ή όχι.

Και οι επτά θεωρίες είναι αναμφισβήτητα συνυφασμένες με την επαγγελματική ικανοποίηση. Ο Maslow έχει ιεραρχήσει απολύτως σωστά τις ανάγκες ενός εργαζόμενου ατόμου καθώς δεν είναι τυχαίο ότι δεκάδες στηρίχτηκαν στη δική του θεωρία για να αναπτύξουν τις δικές τους. Στη θεωρία Herzberg συμφωνώ με τον διαχωρισμό σε παράγοντες υποκίνησης και παράγοντες υγιεινής δεν θεωρώ όμως πως όλοι οι παράγοντες που αναφέρει μπορούν να προκαλέσουν δυσαρέσκεια όπως για παράδειγμα ο μισθός και η σχέση με τους συναδέλφους. Η θεωρία του Vroom είναι ακατανόητη.

Η θεωρία του Claydon είναι ιδανική όπως είναι χωρισμένη στις τρεις κατηγορίες της ύπαρξης, της σχέσης και της ανάπτυξης και αντιπροσωπεύει επακριβώς τα σημερινά δεδομένα και τα πιστεύω των εργαζόμενων. Η θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας εισχωρεί στο περιεχόμενο της εργασίας έχοντας οπτική γωνία στο εσωτερικό της και την αξιολογεί.

Η θεωρία της ισότητας είναι σημαντική αλλά δύσκολα πραγματοποιήσιμη. Όπως στους περισσότερους τομείς της καθημερινής μας ζωής όμως έτσι και στην εργασία σπάνια παίρνεις αυτό ακριβώς που δίνεις και από τις δύο πλευρές, είναι λοιπόν λογικό να νιώθεις τότε αδικημένος και τότε ικανοποιημένος. Η θεωρία της κοινωνικής επιρροής έχει λόγο ύπαρξης σε περιπτώσεις που θίγονται τα δικαιώματα του εργαζόμενου και πρέπει να υπάρξει μαζική κινητοποίηση, το ποια είναι η στάση που πρέπει να κρατάει ένας εργαζόμενος είναι θέμα του καθενός σκεπτόμενου εργαζόμενου ανάλογα με τα χαρακτηριστικά της προσωπικής του ζωής.

Κεφάλαιο 6: Η επαγγελματική ικανοποίηση στο χώρο των βιβλιοθηκών

6.1 Η επαγγελματική ικανοποίηση στις βιβλιοθήκες

Η επαγγελματική ικανοποίηση εξαρτάται φυσικά από τις οικονομικές, κοινωνικές και πολιτιστικές συνθήκες σε μια συγκεκριμένη χώρα. Η Ελλάδα εμφανίζει ιδιαιτερότητες πολιτισμικές που τη διακρίνουν σαφώς από τις υπόλοιπες χώρες της Δύσης. Ειδικότερα, η έλλειψη εμπιστοσύνης γενικά στις ανθρώπινες σχέσεις, η αβεβαιότητα, η αναζήτηση σιγουριάς, φαίνεται να αποτελούν πλέον στοιχεία της ελληνικής κουλτούρας ή νοοτροπίας. Εκείνο που θα πρέπει επίσης να τονιστεί είναι ότι η ελληνική νοοτροπία δεν είναι "ευέλικτη", όπως π.χ. η αμερικάνικη. Δεύτερο, η αξιοκρατία σε θέματα διοίκησης προσωπικού δεν χαρακτηρίζει τον ελληνικό εργασιακό χώρο. Το δε μανάτζμεντ ανθρωπίνων πόρων δεν συμπεριλαμβάνεται στις προτεραιότητες των ελληνικών επιχειρήσεων. (Κaya, 1995).

Οι πιο σημαντικοί από τους παράγοντες που επηρεάζουν τις βιβλιοθήκες και τα κέντρα πληροφόρησης είναι οικονομικοί, τεχνικοί, κοινωνικό-πολιτικοί και πολιτιστικοί. Οι βιβλιοθήκες αντιμετωπίζουν πολλά προβλήματα μερικά από αυτά είναι η έλλειψη οικονομικών πηγών, βιβλιογραφικού ελέγχου, εξειδικευμένου προσωπικού και η συνεργασία μεταξύ των διαφόρων βιβλιοθηκών. Επιπλέον, οι βιβλιοθήκες δεν έχουν συνήθως καλή διαχείριση και διοίκηση, καθώς επίσης διαθέτουν ελάχιστο τεχνολογικό εξοπλισμό δεν ακολουθούν την πεπατημένη της σύγχρονης εποχής. Τα υπάρχοντα οικονομικά προβλήματα, επηρεάζουν τους προϋπολογισμούς των βιβλιοθηκών ενώ παράλληλα, οι μισθοί είναι χαμηλοί.

Ο βιβλιοθηκάριος ο οποίος δεν μπορεί να πάρει έναν επαρκή μισθό αδυνατεί να ζήσει την οικογένειά του, αυτή η εκδοχή απέχει πολύ από το ζήτημα της εργασιακής ικανοποίησης του βιβλιοθηκονόμου. Δεν μπορεί κανείς να μιλήσει για ικανοποίηση από την εργασία όταν δεν υπάρχει κίνητρο, όταν ουσιαστικά δεν υπάρχουν εξελίξεις. Η δουλειά του βιβλιοθηκονόμου κατά μία έννοια γίνεται συνήθεια, κάνοντας κάθε μέρα τις ίδιες εργασίες για παράδειγμα δεν έχεις να περιμένεις αύξηση μισθού ή προαγωγή παρά μόνο αλλαγή τμήματος εργασίας, προσωπικού κτλ. Οι λόγοι ικανοποίησης ή μη των βιβλιοθηκονόμων είναι αρκετοί

όπως ο μισθός και η ασφάλιση εργασίας, η συνεργασία με συναδέλφους και υφισταμένους, η επικοινωνία με τον κόσμο

6.1.1 Ομαδική εργασία

Η βιβλιοθήκη σε όποιο είδος και να ανήκει χωρίζεται σε τμήματα. Σε κάθε τμήμα εργάζονται από ένα και παραπάνω άτομα. Για το κοινό καλό της βιβλιοθήκης πρέπει να συμπυκνωθούν ομάδες συνεργασίας. Η αλληλεπίδραση των ατόμων της ομάδας είναι σημαντικός παράγοντας για την αποτελεσματικότητα της ομάδας. Η προσαρμοστικότητα στη σύνθεση της ομάδας είναι περιορισμένη. Οι υπεύθυνοι διαχείρισης πρέπει να προσπαθούν να εντοπίσουν από την αρχή τους κατάλληλους ανθρώπους (Κάντας, 1997).

6.1.2 Διαδικασία δημιουργίας μιας ομάδας

Η σημαντικότητα της ομαδικής εργασίας είναι σχεδόν αυτονόητη, αλλά εξίσου σημαντικός είναι ο τρόπος δημιουργίας μιας ομάδας, ώστε να μπου οι σωστές βάσεις για επιτυχία της εργασίας. Οι βασικοί παράγοντες στη διαδικασία δημιουργίας μιας ομάδας είναι (Κάντας, 1997):

- Σχηματισμός: τα μέλη της ομάδας προσπαθούν να γνωριστούν και να θέσουν κάποιους βασικούς κανόνες συμπεριφοράς.
- Έντονες εκδηλώσεις: δημιουργούνται συγκρούσεις καθώς τα διάφορα μέλη προσπαθούν να διεκδικήσουν την ηγεσία και τίθενται οι μέθοδοι λειτουργίας της ομάδας.
- Τακτοποίηση: οι συγκρούσεις ελαχιστοποιούνται και αναδύεται το αίσθημα ότι η ομάδα αρχίζει να αποκτάει ταυτότητα.
- Απόδοση: δίνεται έμφαση στις εργασίες που πρέπει να γίνουν.
- Αναστολή λειτουργίας: η ομάδα διαλύεται.

Για να αποτελέσουν τα άτομα που επιλέγονται μια ομάδα θα πρέπει (Κάντας, 1997):

- Να υπάρχει η πίστη ότι ο καθένας εργάζεται για ένα κοινό σκοπό.
- Να υπάρχει το συναίσθημα ότι αξίζει να εργάζονται για ένα κοινό σκοπό.
- Να υπάρχει εμπιστοσύνη μεταξύ των μελών της ομάδας
- Να υπάρχει αποδοχή της υπευθυνότητας. Τα μέλη διαπιστώνουν ότι πρέπει να συνεισφέρουν όλοι για την ολοκλήρωση ενός στόχου.

6.2.3 Παράγοντες επίδρασης της εργασίας στην ομάδα

Οι εξής τέσσερις παράγοντες επηρεάζουν την εργασία σε μια ομάδα (Κάντας, 1997):

- Η σύνθεση της ομάδας. Σχετίζεται με τις δεξιότητες, την εμπειρία και τις προσωπικότητες των μελών της ομάδας.
- Η συνεκτικότητα-συνοχή της ομάδας. Αφορά το δέσιμο των μελών σε μια ομάδα και όχι τη δράση τους ως ανεξάρτητων ατόμων.
- Η επικοινωνία στην ομάδα. Αφορά την αποτελεσματικότητα με την οποία επικοινωνούν τα μέλη της ομάδας μεταξύ τους.
- Η οργάνωση της ομάδας. Αφορά την οργάνωση της ομάδας με τέτοιο τρόπο ώστε κάθε μέλος της να νιώθει ότι αξίζει και να ικανοποιείται από το ρόλο του μέσα σ' αυτήν.

6.2.4 Επικοινωνία ομάδων

Επιπλέον η επικοινωνίας ανάμεσα στα μέλη μιας ομάδας καθορίζεται από τους εξής παράγοντες (Κάντας, 1997):

- Επαγγελματική θέση των μελών: μέλη που βρίσκονται ψηλότερα στην ιεραρχία και τείνουν να επιβάλουν την άποψη τους στις συζητήσεις.
- Προσωπικότητες στην ομάδα: πολλά μέλη με την ίδια προσωπικότητα μπορεί να αποτελέσουν πρόβλημα.
- Σύσταση ομάδων κατά φύλο: ομάδες που συμμετέχουν και τα δύο φύλα συνήθως επικοινωνούν καλύτερα.
- Κανάλια επικοινωνίας: επικοινωνία που διοχετεύεται μέσω ενός κεντρικού συντονιστή τείνει να είναι αποτελεσματικότερη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

7.1 Δείγμα

Ως πληθυσμός αναφοράς της έρευνας ορίστηκαν βιβλιοθηκονόμοι με πτυχίο, βιβλιοθηκάριοι χωρίς πτυχίο αλλά με πείρα σε βιβλιοθηκονομικά ζητήματα, οι οποίοι μπορεί να έχουν και άλλη ειδικότητα, άτομα που διεκπεραιώνουν την πρακτική τους άσκηση και φοιτητές που βοηθούν την ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη του τμήματος που φοιτούν, το πρόγραμμα αυτό ονομάζεται ανταποδοτικές υποτροφίες και αφορά την ταξιδιέτηση, την ασφάλεια του κτηρίου, τις αφίσες κ.α)

Η έρευνα διεξήχθη το έτος 2010-2011. Στα υποκείμενα δηλώθηκε η ελεύθερη και αβίαστη συγκατάθεση τους για τη συμμετοχή στην έρευνα. Επίσης τονίστηκε ότι το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο, ότι οι πληροφορίες που εμπεριέχονται είναι απόλυτα εμπιστευτικές, ότι τα αποτελέσματα της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν μόνο για ερευνητικούς σκοπούς και τέλος ότι είναι δυνατόν να ενημερωθούν για τα αποτελέσματα της έρευνας. Το γεγονός αυτό εκτός του ότι συμβάλει σε μεγαλύτερα ποσοστά συμμετοχής και ειλικρίνειας επιτείνει την αξιοπιστία των απαντήσεων.

Αυτή όμως δεν είναι μια άποψη που την συμμερίζονται όλοι και αυτό δεν οφείλεται στην ηλικία του ατόμου ή στο καιρό που εργάζεται στη βιβλιοθήκη, αλλά εξαρτάται από το χαρακτήρα και τη φύση του ανθρώπου. Συνέβη σε μεγάλες ακαδημαϊκές και δημοτικές βιβλιοθήκες να αρνηθούν να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο προφασιζόμενοι το φόρτο εργασίας καθώς προφανώς ξέχασαν πως και οι ίδιοι πέρασαν από αυτή τη διαδικασία, να χαθούν ερωτηματολόγια ή να μου επιστραφούν είτε συμπληρωμένα μισά είτε ανέγγιχτα. Σε μικρές και συνοικιακές βιβλιοθήκες η αντιμετώπιση ήταν πολύ φιλική, η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου έγινε πάραυτα και με ιδιαίτερο ζήλο και υπήρχαν μεμονωμένες περιπτώσεις που μου εξιστόρησαν την προσωπική τους πορεία στο χώρο.

7.2 Ερευνητικό εργαλείο

Για την αξιολόγηση του βαθμού επαγγελματικής ικανοποίησης των βιβλιοθηκονόμων κατασκευάστηκε δομημένο ερωτηματολόγιο που αποτυπώνει τις απόψεις τους για τις συνθήκες εργασίας τους. Η χρήση ερωτηματολογίου, ως ερευνητικό μέσο, παρέχει τη δυνατότητα προσέγγισης ικανού αριθμού

περιπτώσεων, συμβάλει στη γρήγορη συλλογή δεδομένων και διευκολύνει την οργάνωση και ανάλυση τους.

Αφού εντοπίστηκαν οι θεματικοί άξονες ενδιαφέροντος, προσδιορίστηκαν οι συγκεκριμένες πληροφορίες που χρειάζονται για να καλυφθεί το θέμα και συμπεριελήφθησαν ερωτήσεις που πιθανόν να προσελκύουν το γενικό ενδιαφέρον των βιβλιοθηκονόμων. Ερωτήσεις που αφορούν στάσεις των βιβλιοθηκονόμων έχουν διασπαρθεί σε όλο το σώμα του ερωτηματολογίου προκειμένου να δοθεί στους απαντώντες το περιθώριο να εκθέσουν τις απόψεις τους και όχι απλώς να περιγράψουν τις υποχρεώσεις και τη συμπεριφορά τους. Από τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου σημαντικές θεωρούνται οι (10,11,12,14,19, 21, 23,31) με την υπόθεση ότι πιο σημαντικοί παράγοντες που επιδρούν στην επαγγελματική ικανοποίηση των βιβλιοθηκονόμων αποτελούν οι υποχρεώσεις του βιβλιοθηκονόμου, η σχέση με τους συνεργάτες του, οι αποδοχές από την εργασία του, ο εξοπλισμός της βιβλιοθήκης, αν η άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος ήταν ανάγκη ή επιθυμία, τι ρόλο παίζει στην καθημερινή τους εργασιακή ζωή η συναναστροφή με τους χρήστες, τι γνώμη έχει ο κόσμος για το επάγγελμα τους και κατά πόσο και οι ίδιοι συμμερίζονται την ίδια άποψη, ποια είναι τα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ο βιβλιοθηκονόμος σύμφωνα με την άποψη τους απαντούν κρίνοντας τον εαυτό τους.

Πιο συγκεκριμένα στο πρώτο τμήμα του ερωτηματολογίου, που αφορά στα ατομικά χαρακτηριστικά, οι βιβλιοθηκονόμοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε ερωτήματα όπως ποια είναι η ηλικία τους, ποιο είναι το φύλο τους, σε ποια βιβλιοθήκη εργάζονται και πόσο καιρό. Η επαγγελματική ικανοποίηση έχει σχέση εκτός από το σύνολο των ικανοποιήσεων και με τις ατομικές προσδοκίες και απαιτήσεις που με τη σειρά τους, είναι θέμα αξιών, σκοπών, επιδιώξεων και ατομικών σκοπών όπως το φύλο, η ηλικία, η νοημοσύνη, η προσωπικότητα κ.α

Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να συμπληρώσουν στοιχεία της επαγγελματικής τους σταδιοδρομίας. Απάντησαν σε ερωτήσεις κλειστού τύπου όπως σε ποια βιβλιοθήκη εργάζονται και πόσο καιρό, πόσες ώρες, σε ποια κατηγορία προσωπικού ανήκουν π.χ. μόνιμοι, συμβασιούχοι, σε ποιο τμήμα εργάζονται και ποιο είδος προτιμούν. Η δόμηση του ερωτηματολογίου με τη μορφή κλειστών ερωτήσεων συμβάλλει στην ευκολότερη κατανόηση του, στην εκμαίευση ειλικρινών και αυθόρμητων απαντήσεων, στην ενθάρρυνση της συμμετοχής, στην πρόκληση του ενδιαφέροντος και στην

εξασφάλιση καλύτερου βαθμού κωδικοποίησης των δεδομένων της έρευνας. Στις ανοιχτού τύπου ερωτήσεις δίνεται η δυνατότητα στον ερωτώμενο να εκθέσει τις απόψεις του όπως αυτός νομίζει χρησιμοποιώντας δικές του λέξεις και να εκφέρει ελεύθερα τη γνώμη του η οποία μπορεί να είναι εντελώς διαφορετική από αυτή που περιμένει ο ερευνητής. Η πρώτη από τις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου αφορά στις υποχρεώσεις, τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητες με τις οποίες είναι επιφορτισμένος ο βιβλιοθηκονόμος. Η δεύτερη τους προτρέπει να δηλώσουν σε περίπτωση που είναι δυσαρεστημένοι από την διεύθυνση τους πιθανούς λόγους. Στη συνέχεια κλήθηκαν να απαντήσουν αν είναι ευχαριστημένοι με το χώρο που στεγάζεται η βιβλιοθήκη και να αναφέρουν τις ελλείψεις που εντοπίζουν.

Πολύ κρίσιμη ερώτηση είναι αν το επάγγελμα που ασκούν είναι επιλογή τους ή αν οδηγήθηκαν σ' αυτό λόγω κάποιας άλλης αιτίας και να την αναφέρουν. Επόμενη ερώτηση ανοιχτού τύπου είναι ποια χαρακτηριστικά πρέπει να διαθέτει ο βιβλιοθηκονόμος εδώ διαφαίνεται η αξιολόγηση για τον εαυτό τους αλλά και για τους συνεργάτες τους. Τελευταία ερώτηση ανοιχτού τύπου είναι στην ουσία μια πρόταση από τους ίδιους τους βιβλιοθηκονόμους, ένα όραμα για το πώς μπορεί να επέλθει ανάπτυξη και εξέλιξη στον τομέα. Έχουν έτσι την ευκαιρία να παραθέσουν τα παράπονα τους όποιας φύσης και αν είναι αυτά και τις ελλείψεις.

Επιπλέον, τους ζητήθηκε να εκτιμήσουν σημαντικές πτυχές των συνθηκών εργασίας τους που συνδέονται με την επαγγελματική τους ικανοποίηση επιλέγοντας μία δυνατότητα από τις πέντε της κλίμακας Libert. Οι κλίμακες αυτές δε καταγράφουν τη γενική συμφωνία ή ασυμφωνία με μια πρόταση αλλά και το βαθμό συμφωνίας. Συχνά είναι επταβάθμιες, πενταβάθμιες, τετραβάθμιες, τριβάθμιες και κλίμακες με δέκα βαθμίδες. Οι δηλώσεις απαιτούν από τους συμμετέχοντες να βαθμολογήσουν πόσο ικανοποιημένοι είναι με βαθμούς που αντιπροσωπεύουν 1=Κακή 2=Μέτρια 3=Καλή 4= Πολύ καλή 5= Άριστη. Συμπεριελήφθησαν επίσης δύο ερωτήσεις με κλίμακες σημαντικού διαφορισμού. Πρόκειται για μια παραλλαγή της κλίμακας Likert, ο ερωτώμενος καλείται να επιλέξει μία θέση συχνά από επτά προτεινόμενες. Εδώ κάθε κλίμακα δεν είναι χαρακτηρισμένη όπως π.χ. «πολύ» αλλά έχει έναν αριθμό

Το ερωτηματολόγιο έχει αναπτυχθεί για συγκεκριμένους θεματικούς άξονες που εμπεριέχονται ερωτήσεις που αφορούν:

- α) Στην λειτουργία των βιβλιοθηκών, τα ωράρια και τα τμήματα τους, τις κατηγορίες του προσωπικού και τις υποχρεώσεις που έχουν. Έτσι ώστε να

καταλάβουμε τα τμήματα της βιβλιοθήκης, τις εργασίες που αντιστοιχούν στο καθένα κατά τη διάρκεια της κάθε μέρας και τι προσωπικό απασχολεί το καθένα.

- β) Στις σχέσεις μεταξύ συναδέλφων. Κατά πόσο υπάρχει στον κοινό χώρο εργασίας αλληλοβοήθεια, συνεννόηση, συνεργασία, επικοινωνία, ομαδικότητα, διαπροσωπικές σχέσεις, κοινή προσπάθεια επίτευξης στόχων, η ενθάρρυνση ανάληψης πρωτοβουλιών, η υλοποίηση καινοτόπων προγραμμάτων και ευγενής άμιλλα. Αν μοιράζονται οι εργασίες ή το βάρος πέφτει σε έναν υπάλληλο και τέλος για το είδος της σχέσης τους π.χ. τυπική, φιλική.
- γ) Στην διοικητική οργάνωση της βιβλιοθήκης και στις αποδοχές της εργασίας των βιβλιοθηκονόμων. Οι βιβλιοθηκονόμοι κλήθηκαν να αξιολογήσουν τα προσόντα και τις ικανότητες του διευθυντή και των προϊσταμένων τους, τις κινητοποιήσεις τους για τη συντήρηση της βιβλιοθήκης και την ομαλή λειτουργία της, τους διαχωρισμούς που πιθανόν να υπάρχουν αναμεταξύ του προσωπικού, την αναγνώριση της δουλειάς τους, τις ασφαλιστικές και οικονομικές αποδοχές που τους παρέχουν, την κατανομή ευθυνών και τη δυνατότητα συμμετοχής τους στη λήψη αποφάσεων.
- δ) Στην κτιριακή και υλικοτεχνική υποδομή της βιβλιοθήκης. Κατά πόσο είναι βολική στο μέρος που είναι εγκαταστημένη για το προσωπικό μα και για τους χρήστες, αν υπάρχει εξοπλισμός για να εξυπηρετούνται και να μπορούν να την επισκεφτούν άτομα με κινητικά προβλήματα, αν είναι αισθητικά ωραίος ο χώρος και υπάρχει κατάλληλος τεχνολογικός εξοπλισμός και γενικότερα εξοπλισμός για κάθε περίπτωση κινδύνου και τέλος αν υπάρχει σωστός προσανατολισμός.
- ε) Στο ίδιο το επάγγελμα και στις προοπτικές που επιφυλάσσει για τον κάθε βιβλιοθηκονόμο. Ο τρόπος που αντιλαμβάνεται ο κάθε άνθρωπος το επάγγελμα του οφείλεται στο αν ήταν επιλογή του, αν το αγάπησε στη διάρκεια ή αν το ασκεί από ανάγκη. Κλήθηκαν να απαντήσουν πόσο σημαντική είναι η δουλειά τους για τους ίδιους, αν έχουν ευκαιρίες για περαιτέρω πρόοδο, αν νιώθουν κουρασμένοι, αν χρησιμοποιούν όλες τις ικανότητες τους και αν νιώθουν απαραίτητοι.
- στ) Στη σχέση με τους χρήστες. Πως βιώνουν την επαφή μαζί τους στην καθημερινότητα τους, πόσο τους επηρεάζει αυτή η άμεση κοινωνική επαφή,

η προθυμία να τους εκπαιδεύσουν και να τους ενημερώσουν για οτιδήποτε νέο καθώς μ' αυτόν τον τρόπο έρχεται η αναγνώριση της δουλειάς τους.

7.3 Μεθοδολογία

Οι ερευνητές των κοινωνικών επιστημών και των επιστημών της ανθρώπινης συμπεριφοράς διαπίστωσαν ότι για τη μελέτη της δομής, της οργάνωσης και της λειτουργίας της κοινωνίας χρησιμοποιείται μεγάλος αριθμός αλληλεξαρτώμενων μεταβλητών. Η ανάγκη να χρησιμοποιηθεί μια νέα τεχνική ανάλυση, ευρέως γνωστή ως παραγοντική ανάλυση προέκυψε από το γεγονός ότι οι ερευνητές δε γνωρίζουν ούτε ποιες είναι οι σπουδαιότερες μεταβλητές ούτε είναι σε θέση να αντιληφθούν τις συσχετίσεις μεταξύ τους. Οι μεταβλητές που μπορούν να παρατηρήσουν τις περισσότερες φορές συνδέονται ασθενώς με εκείνες τις μεταβλητές που μετρούν τις έννοιες για τις οποίες ενδιαφέρονται. Στην παραγοντική ανάλυση οι ερευνητές είναι σε θέση να γνωρίζουν την οργανική συνοχή των μεταβλητών που χρησιμοποιούν δηλαδή να βρουν τις περισσότερο ή λιγότερο αντιπροσωπευτικές, με τη μικρότερη ή μεγαλύτερη σημαντικότητα.. *Η παραγοντική ανάλυση λειτουργούσα ως είδος ραντάρ ειδοποιεί τον ερευνητή να αποφύγει τόσο το ασήμαντο όσο και το μη πραγματικό γιατί δίνει έστω και χοντρικά στην αρχή τη μορφή των πραγματικών δομών που κρύβονται σε ποικιλώνυμο και αλληλεπιδρών πλήθος μεταβλητών».* Δηλαδή η παραγοντική ανάλυση είναι στατιστική τεχνική, η οποία δείχνει τον τρόπο ομαδοποίησης διαφόρων ανεξάρτητων ποσοτικών μεταβλητών, ατόμων ή ομάδων. Για την επεξεργασία και τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το λογιστικό πρόγραμμα EXCEL. Τα αποτελέσματα βγήκαν αρκετά εύκολα σε ερωτήσεις κλειστού τύπου, επιλογής, διχοτομικές, και σημαντικού διαφορισμού σε ανοιχτού τύπου όπου οι απαντήσεις ήταν αρκετές και διαφορετικές δυσκολεύτηκα να βγάλω τα ποσοστά.

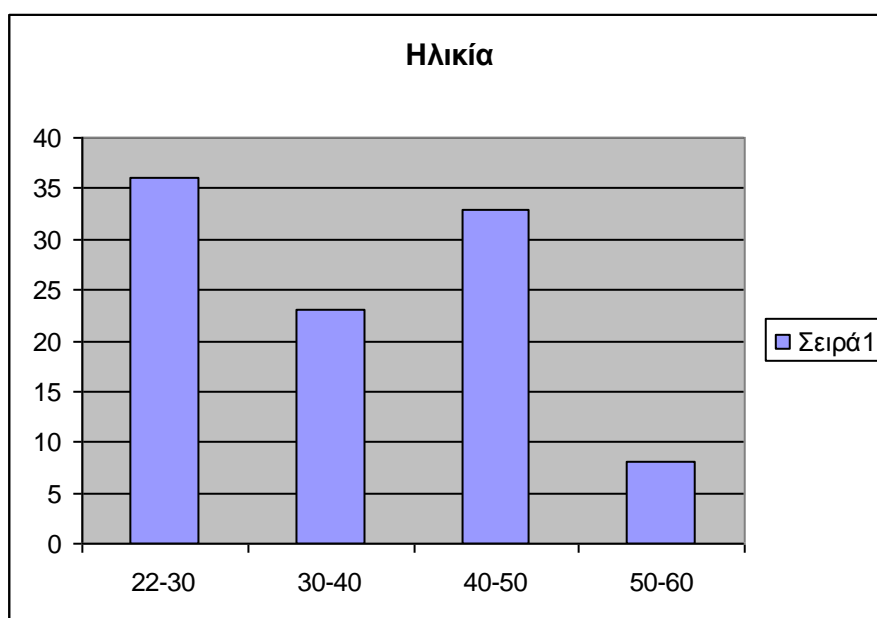
Κεφαλαίο 8: Αποτελέσματα ερωτηματολογίου

8.1 Ατομικά χαρακτηριστικά βιβλιοθηκονόμου

Για να καταλάβουμε σε τι ποσοστό αγγίζουν την εργασιακή ικανοποίηση οι βιβλιοθηκονόμοι καθώς και τα σημερινά δεδομένα που επικρατούν στις βιβλιοθήκες διεκπεραιώθηκε μία έρευνα 100 ερωτηματολογίων.

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε μόνο από βιβλιοθηκονόμους και το μεγαλύτερο ποσοστό των απαντήσεων δόθηκε από βιβλιοθηκονόμους που εργάζονται σε ακαδημαϊκές και δημοτικές βιβλιοθήκες. Επίσης συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο βιβλιοθηκάριοι, άτομα δηλαδή που εργάζονται χρόνια σε βιβλιοθήκες χωρίς να έχουν στην κατοχή τους πτυχίο βιβλιοθηκονομίας και μάλιστα μπορεί να ειδικεύονται σε άλλον τομέα, από φοιτητές που διεκπεραιώνουν την πρακτική τους άσκηση καθώς και από φοιτητές που είναι στο πρόγραμμα ανταποδοτικών υποτροφιών (αφίσες, ασφάλεια κτιρίου, ταξιδέτηση) και βοηθούν στη βιβλιοθήκη της σχολής που φοιτούν. Δείγμα απαντήσεων υπάρχει βέβαια από όλα τα είδη βιβλιοθηκών.

Ακολουθούν τα ερωτήματα χωρισμένα σε θεματικές ενότητες, τα ανάλογα ποσοστά και οι σχολιασμοί

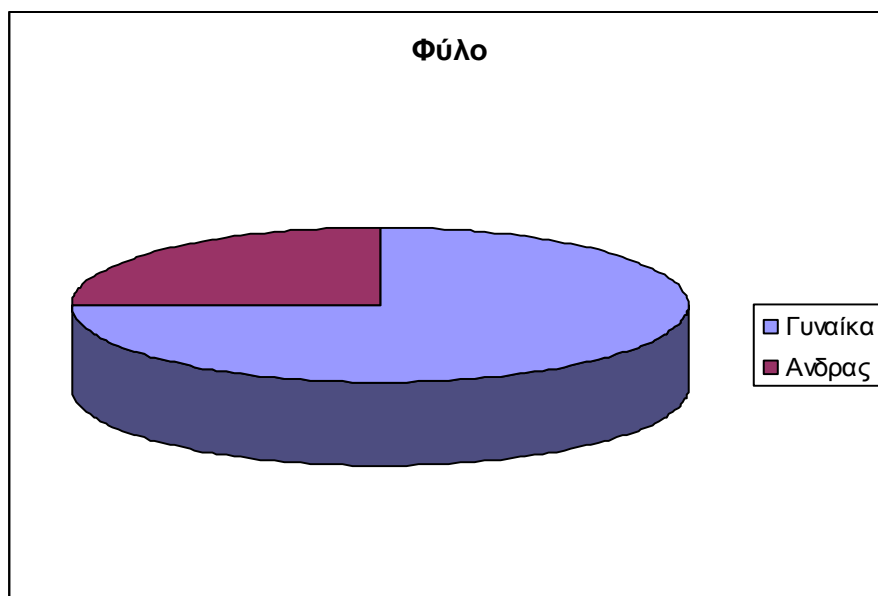


Διάγραμμα 1: Ηλικία εργαζομένων στις βιβλιοθήκες

Η πρώτη ερώτηση αναφερόταν στην ηλικία των ερωτηθέντων και όπως βλέπουμε από το συγκεκριμένο διάγραμμα οι ηλικίες κυμαίνονται από 22 ως 60 ετών με μια αισθητή αύξηση στις ηλικίες 22 με 30 ετών και 40 με 50 ετών. Η

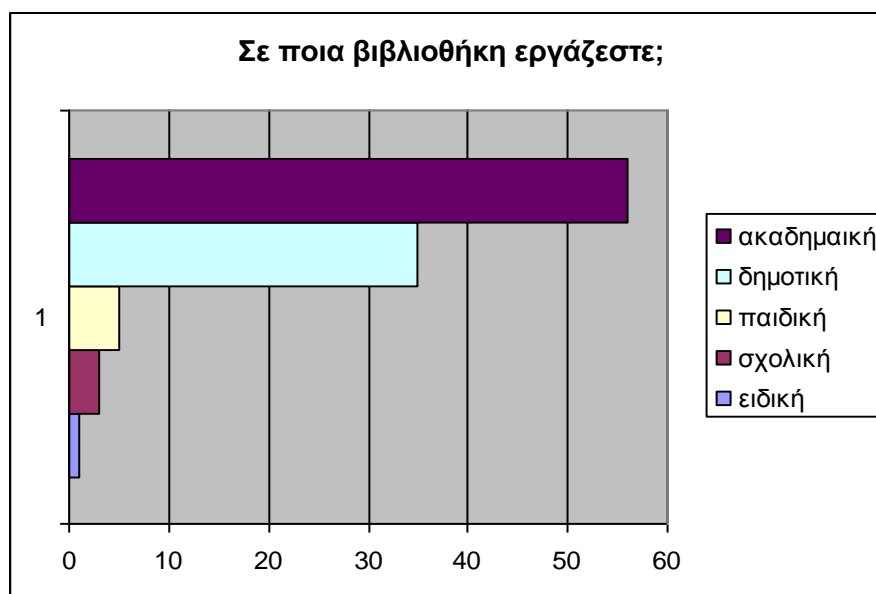
κατηγορία 22-30 έδωσε 36 απαντήσεις, Η κατηγορία 30-40 έδωσε 25, η κατηγορία 40-50 έδωσε 33 και τέλος η κατηγορία 50-60 μόλις 6.

Η δεύτερη ερώτηση αναφερόταν στο φύλο των εργαζομένων στις βιβλιοθήκες, όπου διαπιστώνουμε μια ισχυρή υπεροχή των γυναικών, καθώς οι γυναίκες βιβλιοθηκονόμοι που απάντησαν ήταν 77 και αντίστοιχα οι άντρες ήταν 23.



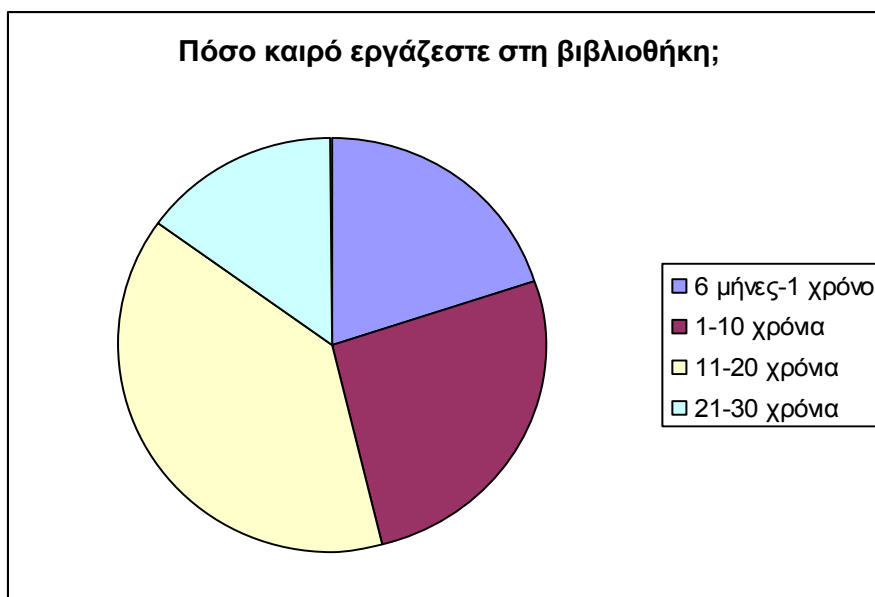
Διάγραμμα 2: Φύλο εργαζομένων στις βιβλιοθήκες

Οι βιβλιοθηκονόμοι που εργάζονται σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες σύμφωνα με το διάγραμμα είναι 56 σε ακαδημαϊκές, 35 σε δημοτικές, 5 σε παιδικές, 3 σε σχολικές και 1 σε ειδική βιβλιοθήκες.



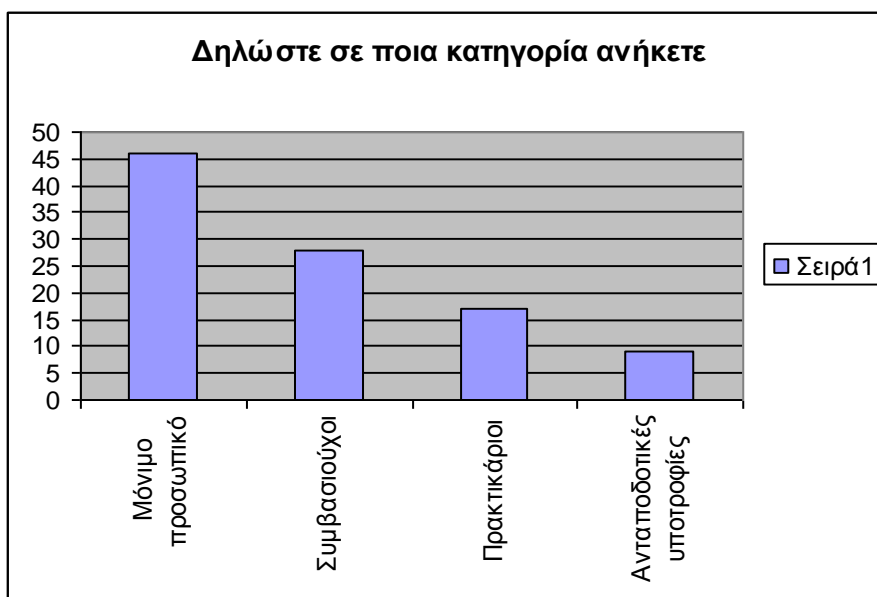
Διάγραμμα 3: Είδη βιβλιοθηκών που εργάζονται οι ερωτηθέντες

Στην πρώτη και σύντομη κατηγορία από 6 μήνες έως 1 χρόνο εργάζονται 20 βιβλιοθηκονόμοι και αυτοί είτε αντιστοιχούν στα παιδιά που ολοκληρώνουν τις σπουδές τους με την πρακτική εξάσκηση στη βιβλιοθήκη είτε σε φοιτητές που συμμετέχουν στις ανταποδοτικές υποτροφίες της βιβλιοθήκης που φοιτούν και εξηγήσαμε παραπάνω ποιες είναι οι εργασίες τους. Στην κατηγορία από 1-10 χρόνια εργάζονται 26 βιβλιοθηκονόμοι οι οποίοι ανήκουν στην κατηγορία των συμβασιούχων ,στην κατηγορία από 11-20 χρόνια οι βιβλιοθηκονόμοι που ανήκουν σ' αυτήν την κατηγορία είναι 39 και είναι μόνιμοι υπάλληλοι που με την πάροδο του χρόνου μπορεί να μετατίθενται από το ένα στο άλλο τμήμα της βιβλιοθήκης. Τέλος στην κατηγορία από 20-30 χρόνια οι βιβλιοθηκονόμοι που εντοπίστηκαν είναι 15 και ανήκουν σε μόνιμο προσωπικό μερικοί εκ των οποίων ετοιμάζονται να συνταξιοδοτηθούν στο ξεκίνημα της καριέρας τους δεν διέθεταν πτυχίο βιβλιοθηκονομίας και έκαναν βοηθητικές εργασίες κάτι σαν τις σημερινές ανταποδοτικές υποτροφίες.



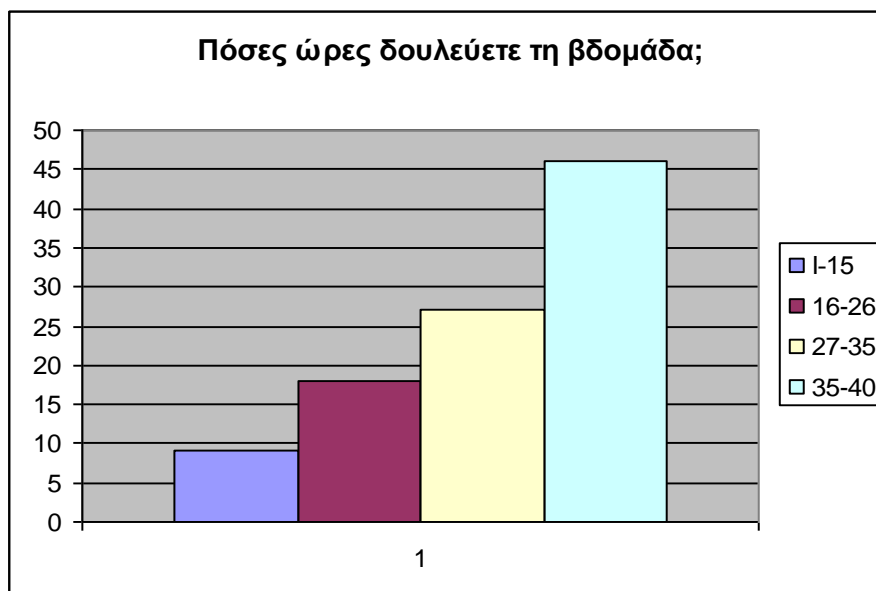
Διάγραμμα 4: Χρονικό διάστημα που εργάζονται οι ερωτηθέντες

Περνώντας στο είδος του προσωπικού που εργάζονται στις βιβλιοθήκες, σύμφωνα με την αποτύπωση των απαντήσεων στο διάγραμμα καταφαίνεται ότι στην κατηγορία του μόνιμου προσωπικού ανήκει ο αριθμός των 46 βιβλιοθηκονόμων, στους συμβασιούχους 28, στους πρακτικάριους 17 και τέλος στους φοιτητές ανταποδοτικών υποτροφιών 9.



Διάγραμμα 5: Κατηγορίες προσωπικού που ανήκουν οι ερωτηθέντες

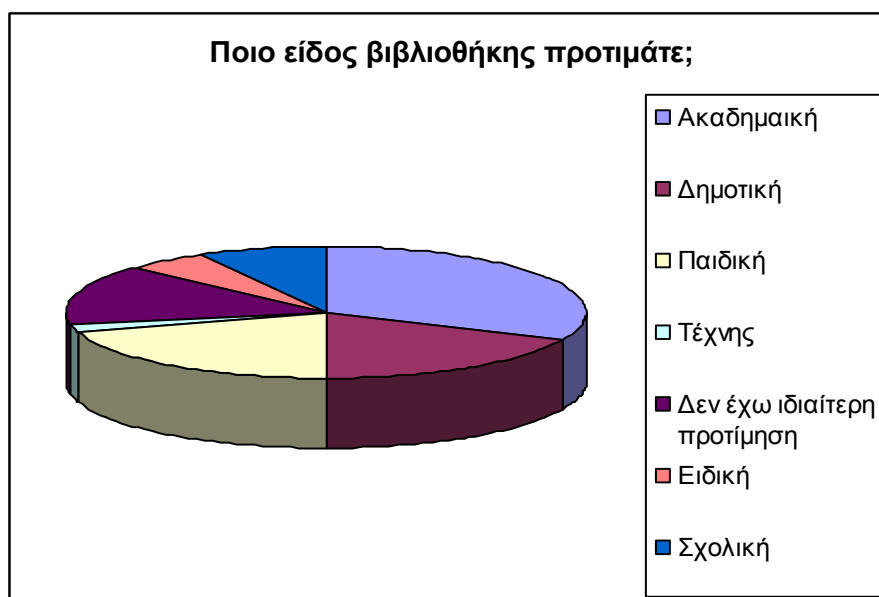
Από 1-15 ώρες εργάζεται ο αριθμός των 9 βιβλιοθηκονόμων δηλαδή των παιδιών που συμμετέχουν στις ανταποδοτικές υποτροφίες, από 16-26 ώρες 18 που ανήκουν στην κατηγορία των συμβασιούχων, από 27-35 ώρες 27 που ανήκουν στην κατηγορία των φοιτητών που διεκπεραιώνουν την πρακτική τους άσκηση και τέλος για το σύνολο ωρών εργασίας, βλέπουμε μια μεγάλη απόκλιση, καθώς στην κατηγορία από 36-40 ώρες εργάζονται 46 βιβλιοθηκονόμοι που ανήκουν στο μόνιμο προσωπικό.



Διάγραμμα 6: Σύνολο ωρών εργασίας ανά εβδομάδα

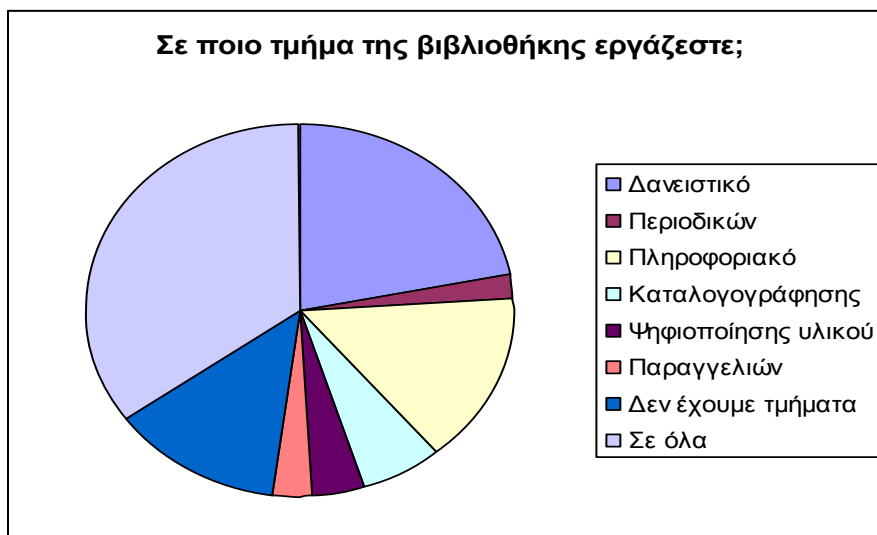
Η παραπάνω ερώτηση είχε σκοπό να διαπιστωθεί αν και κατά πόσο οι ερωτηθέντες δουλεύουν όντως στη βιβλιοθήκη όπου επιθυμούν, γεγονός που παίζει σημαντικό ρόλο στην ικανοποίησή τους από την εργασία τους. Έτσι το 30%

προτιμά τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, το 20% προτιμά τις δημοτικές, το 20% προτιμά τις παιδικές, μόλις το 1% προτιμά τις βιβλιοθήκες τέχνης, το 5% προτιμά τις ειδικές βιβλιοθήκες, τέλος το 10% προτιμά τις σχολικές βιβλιοθήκες, ενώ το 14% δεν εκφράζει κάποια ιδιαίτερη προτίμηση για το είδος της βιβλιοθήκης. Από τις 86 απαντήσεις που δόθηκαν και περιελάμβαναν κάποια προτίμηση οι 52 (57,74%) απάντησαν πως θα επιθυμούσαν να εργάζονται στην ίδια βιβλιοθήκη και οι 34 (28,26%) σε διαφορετική.



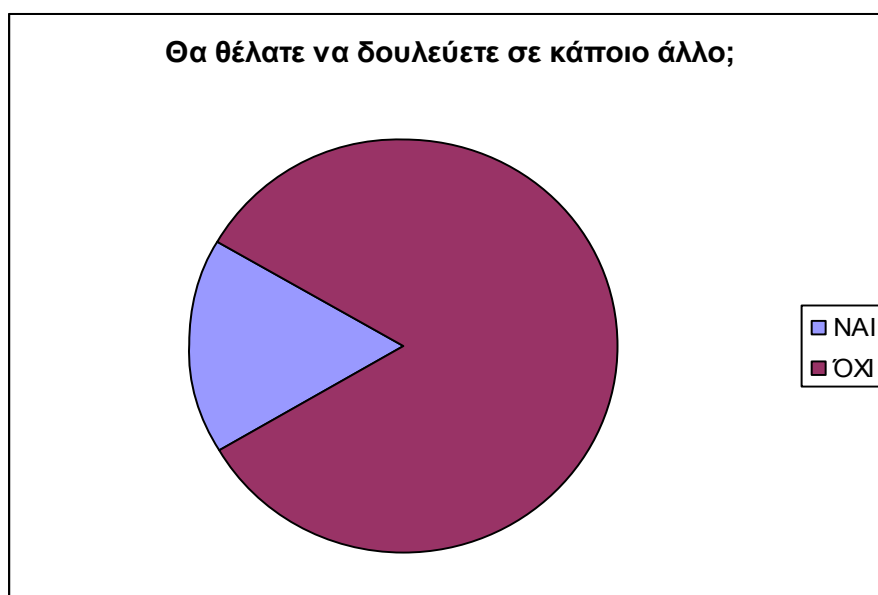
Διάγραμμα 7: Προτίμηση σε είδος βιβλιοθήκης

Η ερώτηση αυτή χωρίζεται σε δύο (2) υπο-ερωτήσεις. Στην υποερώτηση 8^α το 22% των ερωτηθέντων εργάζονται σε δανειστικό τμήμα, το 15% στο πληροφοριακό τμήμα, το 2% στο τμήμα περιοδικών, το 6% στο τμήμα καταλογογράφησης, το 4% σε τμήμα ψηφιοποίησης υλικού, το 3% στο τμήμα παραγγελιών, το 13% απάντησε ότι δεν υπάρχουν σαφώς διαχωρισμένα τμήματα στη βιβλιοθήκη όπου εργάζονται και τέλος το 35% απάντησαν πως εργάζονται σε όλα. Αυτό σημαίνει ότι το 48%, δηλαδή σχεδόν οι μισοί από τους ερωτηθέντες, κάνουν όλες τις επιμέρους εργασίες μιας βιβλιοθήκης.



Διάγραμμα 8: Τμήμα βιβλιοθήκης όπου εργάζονται οι ερωτηθέντες

Στην υπο-ερώτηση 8β το 85% απάντησε ότι δε θα ήθελε να εργάζεται σε κάποιο άλλο τμήμα, ενώ το 15% δήλωσε την προτίμηση τους να εργάζονται σε κάποιο άλλο όπως επίσης να γίνεται ανακύκλωση θέσεων εργασίας.



Διάγραμμα 9: Προτίμηση για εργασία σε άλλο τμήμα της βιβλιοθήκης

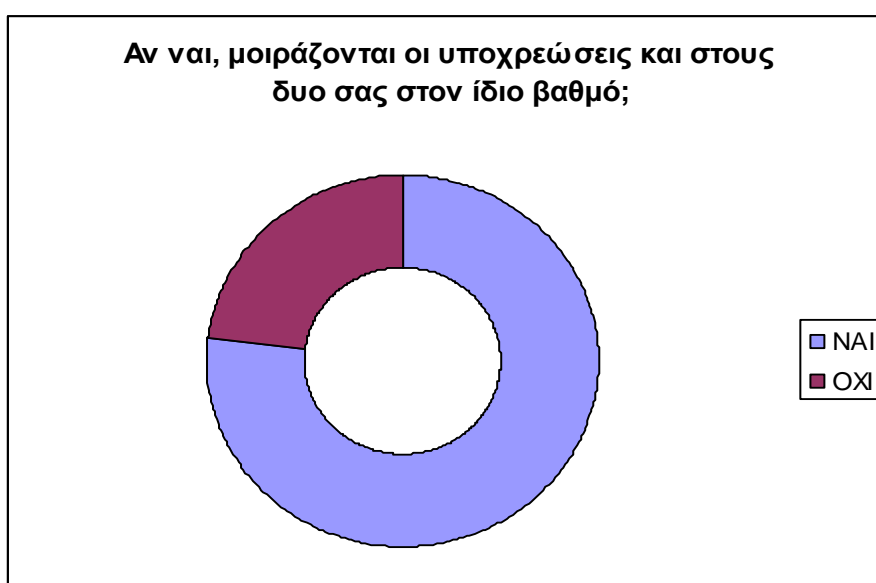
8.2.1 Σχέσεις συνεργατών

Η ερώτηση αφορούσε τη συνεργασία των ερωτηθέντων με άλλο προσωπικό, στην οποία το 98% απάντησε ότι συνεργάζεται με κάποιο άλλο άτομο και μόλις το 2% απάντησε ότι δουλεύει μόνο.



Διάγραμμα 10: Συνεργασία ερωτηθέντων με άλλο προσωπικό της βιβλιοθήκης

Στην παραπάνω ερώτηση οι ερωτηθέντες έπρεπε να απαντήσουν κατά πόσο μοιράζονται τις υποχρεώσεις με τυχόν συνεργάτες ισοδύναμα. Έτσι το 77% απάντησε ότι οι υποχρεώσεις τους μοιράζονται στον ίδιο βαθμό με το συνεργάτη τους, ενώ το 23% απάντησε αρνητικά.



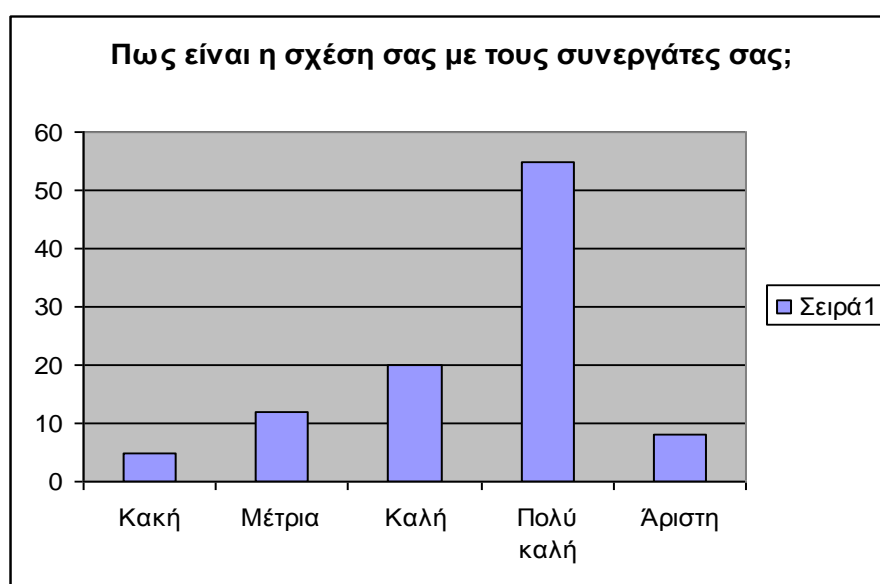
Διάγραμμα 11: Μοίρασμα υποχρεώσεων ανάμεσα στο προσωπικό

Συνεχίζοντας η ερώτηση απαιτούσε από τους ερωτηθέντες να περιγράψουν τις αρμοδιότητες που διεκπεραιώνουν καθημερινά κατά την εργασίας τους. Πιο συγκεκριμένα:

- Δανειστικό τμήμα: ανανεώσεις, δανεισμούς, επιστροφές και κρατήσεις βιβλίων, ταξιδέτηση και ετοιμασία βιβλίων, διαδανεισμός

- Πληροφοριακό τμήμα: βιβλιογραφική αναζήτηση, Εξυπηρέτηση κοινού, Εκπαίδευση χρηστών
- Τμήμα παραγγελιών: παραγγελίες βιβλίων, παρακολούθηση εκδόσεων και κοστολογίων, αλληλογραφία
- Τμήμα καταλογογράφησης: καταλογογράφηση, κάρτες, κάρτες δεδομένων, εμπλουτισμός και διόρθωση δελτιοκαταλόγων, καταγραφή στο βιβλίο εισαγωγής
- Τμήμα περιοδικών: παραγγελία περιοδικών, ανανέωση και φροντίδα συνδρομών
- Τμήμα ψηφιοποίησης υλικού: ψηφιοποίηση άρθρων και γενικότερα έντυπου υλικού

Στην ερώτηση για τις σχέσεις ανάμεσα στο προσωπικό το 57% απάντησε ότι η σχέση είναι πολύ καλή, το 20% ότι είναι καλή, το 12% ότι είναι μέτρια, το 8% ότι είναι άριστη, και ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 3% ότι η σχέση είναι κακή.



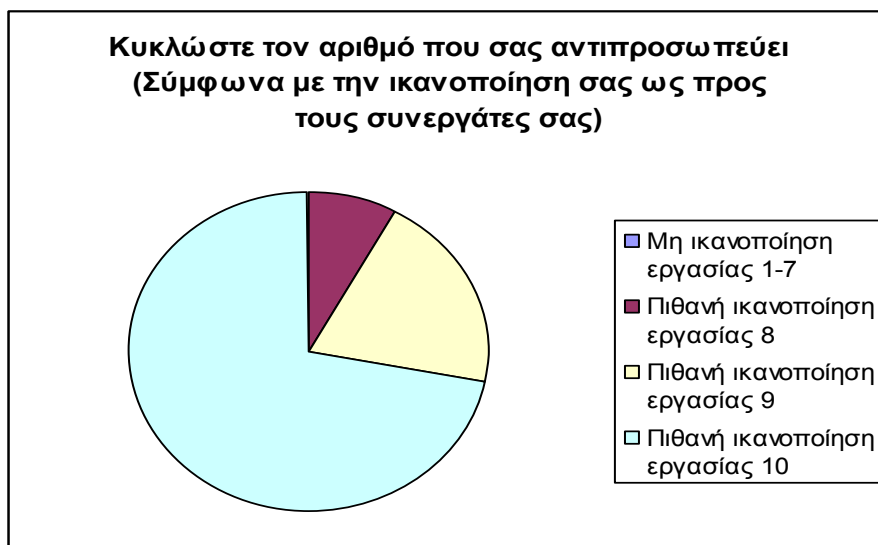
Διάγραμμα 12: Σχέσεις ανάμεσα στο προσωπικό

Η ερώτηση αναφέρεται στις σχέσεις που υπάρχουν ανάμεσα στο προσωπικό, το 45% δηλώνει ότι υπάρχει στήριξη από τους συναδέλφους, το 35% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το 20% διαφωνεί. Φυσικά δεν είναι δυνατόν να υπάρχει απόλυτη σύμπνοια ανάμεσα σε συναδέλφους, αλλά ειδικά για το χώρο των βιβλιοθηκών η συνεργασία είναι το κλειδί για την εύρυθμη λειτουργία και τη σωστή εξυπηρέτηση των χρηστών.



Διάγραμμα 13: Συνεργασία με το υπόλοιπο προσωπικό της βιβλιοθήκης

Η παρακάτω ερώτηση ήταν διαφορετική από τις προηγούμενες καθώς οι απαντήσεις ήταν με κλίμακα από 1 ως 10 με χειρότερη απάντηση το 1 και καλύτερη το 10 και αφορά την ικανοποίηση τους ως προς τους συνεργάτες τους. Κανένας βιβλιοθηκονόμος δε κύκλωσε τους αριθμούς 1-7. Το 8 κύκλωσαν 9 βιβλιοθηκονόμοι, το 9 κύκλωσαν 10 βιβλιοθηκονόμοι και τέλος το 10 κύκλωσαν 82 βιβλιοθηκονόμοι.

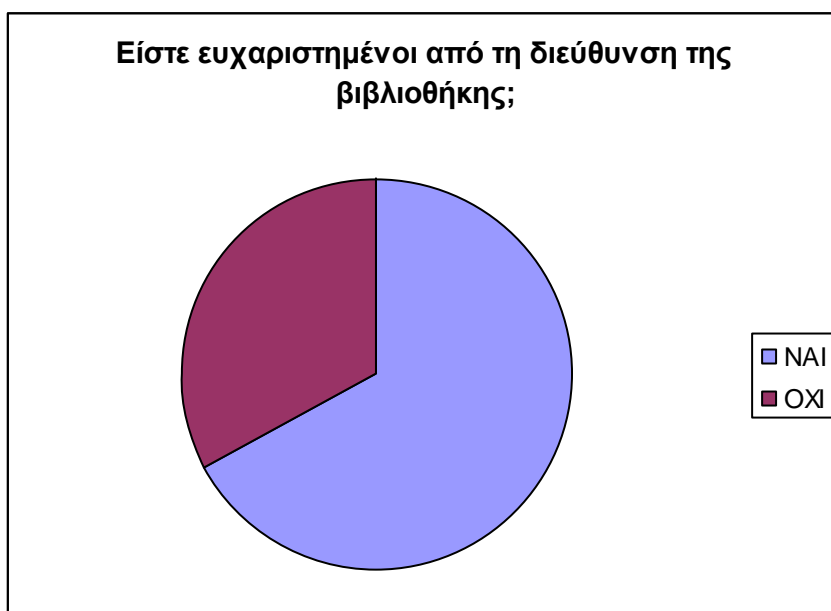


Διάγραμμα 14: Βαθμός ικανοποίησης από την συνεργασία

8.2.2 Διεύθυνση βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 16 αποτελείται από δύο (2) υπο-ερωτήσεις, η πρώτη τύπου ΝΑΙ/ΟΧΙ και η δεύτερη επεξηγηματική της πρώτης σε περίπτωση αρνητικής απάντησης. Έτσι το 67% απάντησε ότι είναι ευχαριστημένοι από τη διεύθυνση της βιβλιοθήκης, ενώ το 33% δήλωσε τη δυσαρέσκεια του. Στη δεύτερη υπο-ερώτηση

οι λόγοι που αναφέρονται για την μη ικανοποίηση από τη διοίκηση της εκάστοτε βιβλιοθήκης το 11% υποστηρίζει την ανικανότητα της διοίκησης, το 9% ότι γίνεται διαχωρισμός των υπαλλήλων και το 12% διαπιστώνει ανευθυνότητα και έλλειψη πρωτοβουλίας σε θέματα του επαγγέλματος.



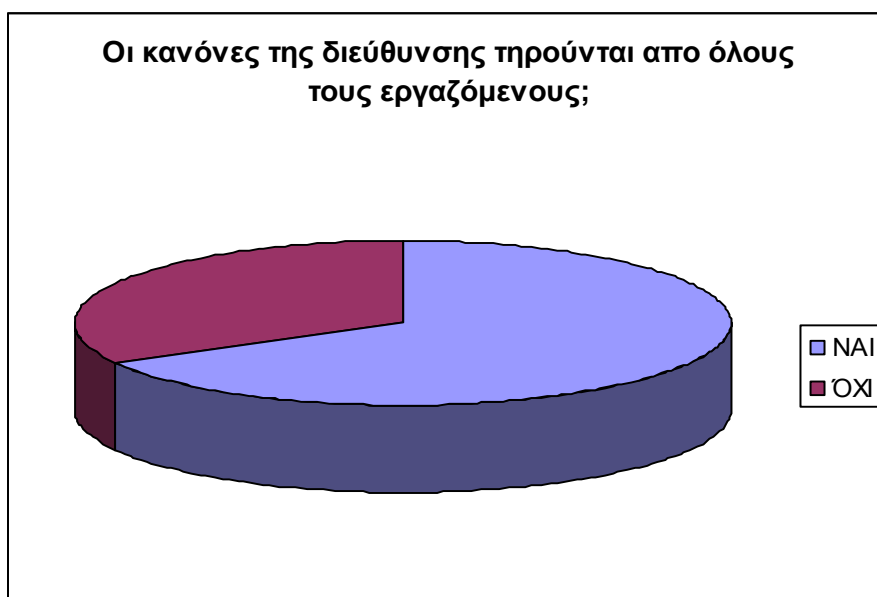
Διάγραμμα 15: Ικανοποίηση από διοίκηση βιβλιοθήκης



Διάγραμμα 16: Λόγοι μη ικανοποίηση από διοίκηση βιβλιοθήκης

Συνεχίζοντας στην επόμενη ερώτηση το 67% πιστεύει ότι οι κανόνες της διεύθυνσης τηρούνται από όλους τους εργαζόμενους, ενώ το υπόλοιπο 33% έχει

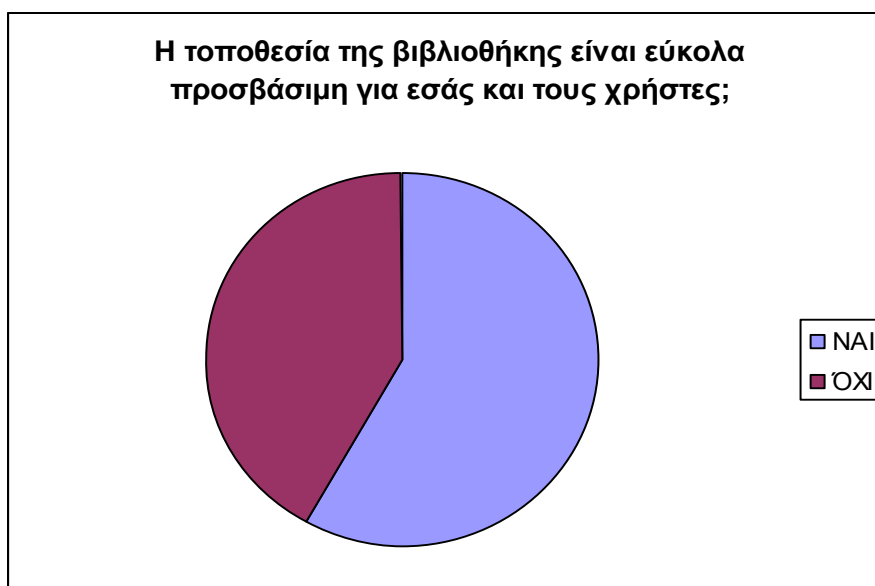
αντίθετη άποψη, το οποίο ενισχύει και την απάντηση για διαχωρισμό υπαλλήλων στην προηγούμενη ερώτηση.



Διάγραμμα 17: Τήρηση κανόνων από το προσωπικό βιβλιοθήκης

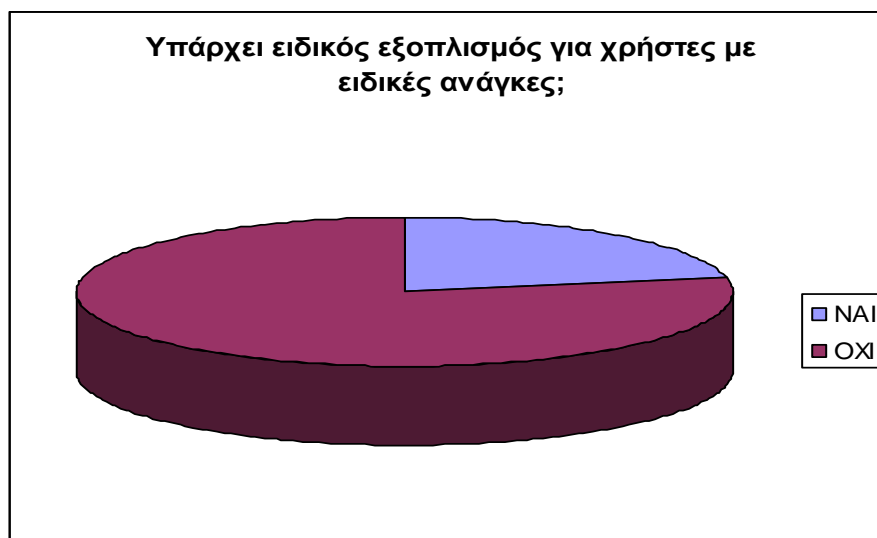
8.2.3 Κτιριακή υποδομή

Η συγκεκριμένη ερώτηση εμπειρεύε κι αυτή δύο (2) υπο-ερωτήσεις. Στην πρώτη υπο-ερώτηση σχετικά με την πρόσβαση των χρηστών στη βιβλιοθήκη το 58% απάντησαν ότι η πρόσβαση είναι εύκολη, ενώ το 42% ήταν αρνητικό λόγω απόστασης, έλλειψης ανελκυστήρα, ωραρίου.



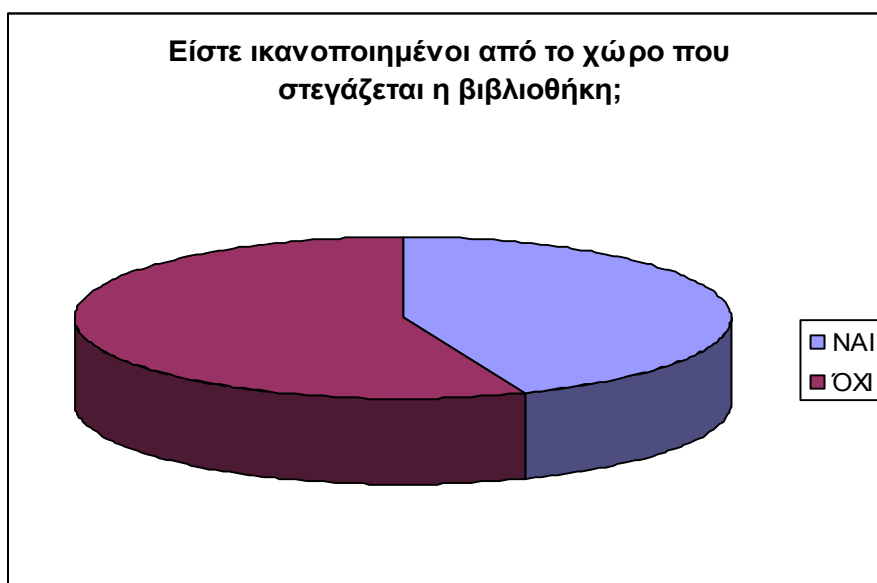
Διάγραμμα 18: Προσβασιμότητα βιβλιοθήκης

Στη δεύτερη υπο-ερώτηση αναφορικά με την πρόσβαση για τα ΑμΕΑ το 85% απάντησε ότι η βιβλιοθήκη που εργάζεται δε διαθέτει εξοπλισμό για ΑΜΕΑ, ενώ μόλις το 15% απάντησε ότι διαθέτει το βασικό εξοπλισμό.



Διάγραμμα 19: Προσβασιμότητα βιβλιοθήκης για τα ΑμΕΑ

Η ερώτηση χωριζόταν σε δύο (2) επιμέρους υπο-ερωτήσεις. Η πρώτη ερώτηση σχετιζόταν με την ικανοποίηση των ερωτηθέντων από τον χώρο εργασίας όπου το 44% είναι ευχαριστημένο από το χώρο που στεγάζεται η βιβλιοθήκη, ενώ το υπόλοιπο 56% είναι αρνητικό.



Διάγραμμα 20: Ικανοποίηση από χώρο στέγασης βιβλιοθήκης

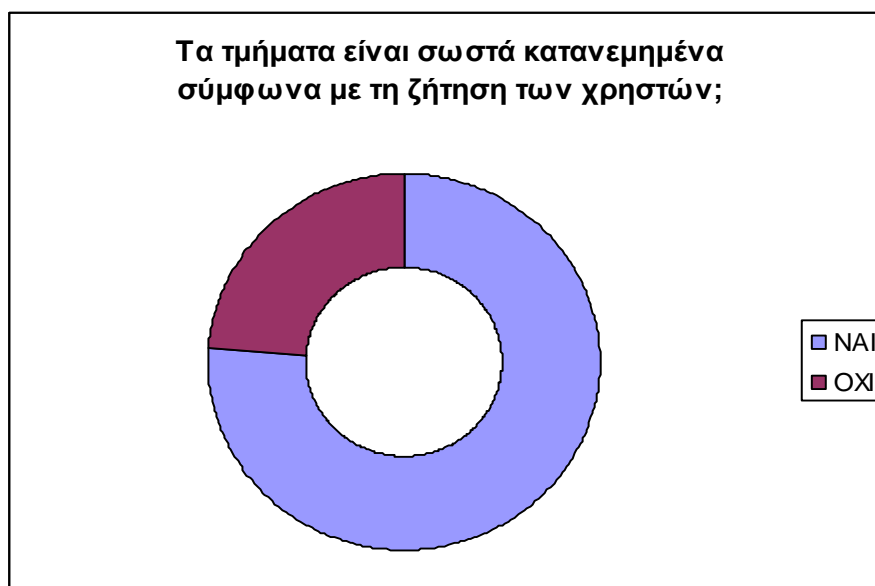
Στην δεύτερη υπο-ερώτηση συνοψίζοντας τους λόγους για τη μη ικανοποίηση των ερωτηθέντων από το χώρο στέγασης της βιβλιοθήκης, οι σημαντικότεροι συνοψίζονται σε ελλείψεις που εντοπίζει το 56% όπως έλλειψη

φωτισμού, ανεπαρκής ασφάλεια κτιρίου, μη ύπαρξη ανελκυστήρα στο κτίριο, η αντισεισμικότητα του κτιρίου, προβλήματα με τον κλιματισμό- εξαερισμό, έλλειψη ηλεκτρονικού εξοπλισμού, έλλειψη απαραίτητου εξοπλισμού για ΑΜΕΑ, και τέλος η δημιουργία κοινόχρηστων χώρων για WC.



Διάγραμμα 21: Έλλειψης χώρου στέγασης βιβλιοθήκης

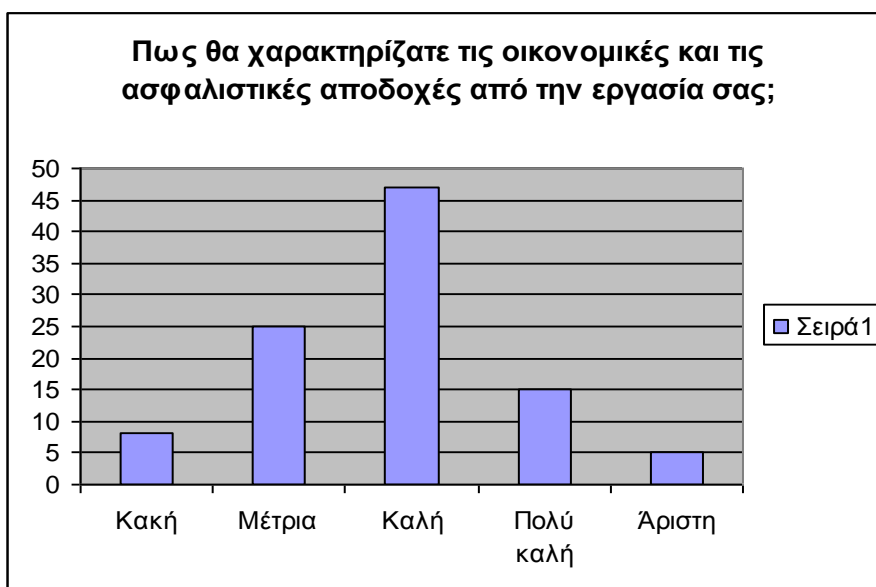
Στην τελευταία ερώτηση αυτής της ομάδας ερωτήσεων, το 77% συμφωνεί ότι τα τμήματα είναι σωστά κατανομημένα σύμφωνα με τη ζήτηση των χρηστών, οι βιβλιοθήκες που ανήκουν σ' αυτό το ποσοστό είναι κυρίως δημοτικές, παιδικές, ακαδημαϊκές, ενώ το υπόλοιπο 23% ανήκει σε σχολικές βιβλιοθήκες καθώς πολλές φορές στη θέση του βιβλιοθηκονόμου εργάζεται καθηγητής καθώς επίσης και μερικές ακαδημαϊκές τονίζουν πως δεν υπάρχουν τμήματα και αυτά που υπάρχουν δεν είναι σωστά κατανομημένα. Η διαφορά στις απαντήσεις αντικατοπτρίζει κατά κύριο λόγο το κενό που υπάρχει στην οργάνωση των ακαδημαϊκών και των λοιπών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα.



Διάγραμμα 22: Κατανομή των τμημάτων της κάθε Βιβλιοθήκης

8.2.4 Η βιβλιοθηκονομία ως επάγγελμα

Περνώντας σε άλλη κατηγορία ερωτήσεων που αφορούν την οικονομική συνιστώσα ικανοποίησης διαπιστώνεται ότι το 8% χαρακτηρίζει τις αποδοχές τους κακές και αυτοί είναι η κατηγορία των συμβασιούχων , το 25%, μόνιμοι προσωπικό που εργάζεται δε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες ότι είναι μέτριες , το 47%, μόνιμοι εργαζόμενοι σε δημοτικές βιβλιοθήκες τις χαρακτηρίζουν καλές, το 15%, οι πρακτικάριοι θεωρούν ότι είναι πολύ καλές, και τέλος το 5%, οι φοιτητές των ανταποδοτικών υποτροφιών δήλωσε ότι είναι άριστες.



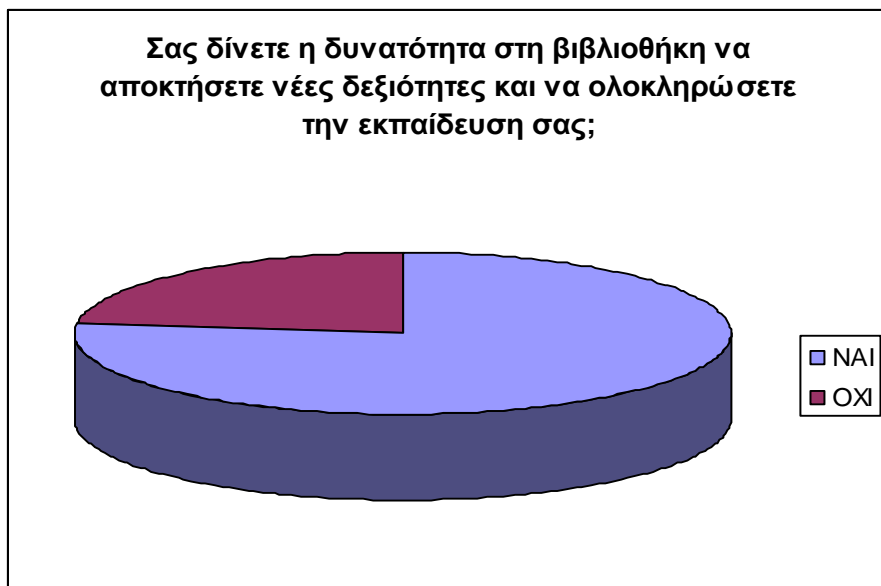
Διάγραμμα 23: Ικανοποίηση από οικονομικές και ασφαλιστικές απολαβές

Στην ερώτηση 13 για το ωράριο το 72% απάντησε ότι τα ωράρια είναι ευέλικτα και το 28% ότι δεν είναι.



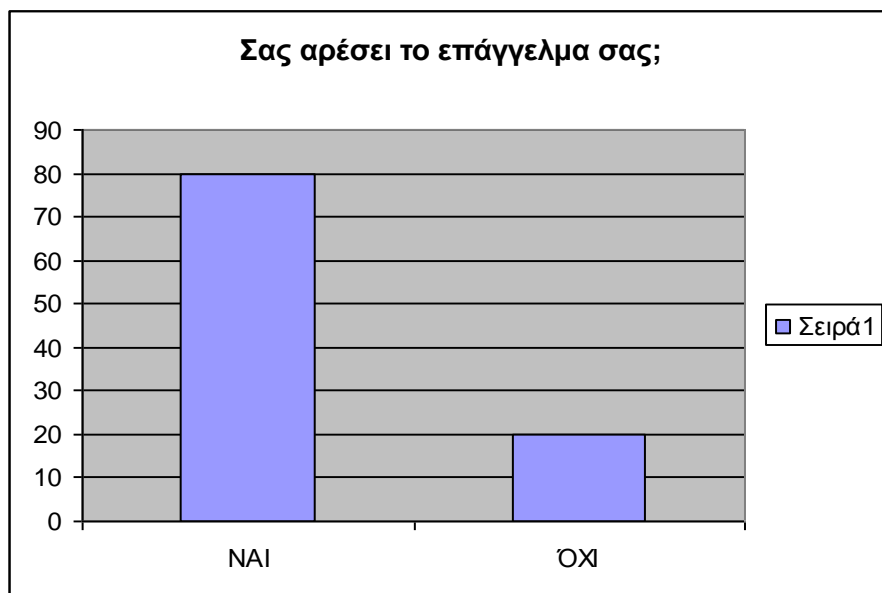
Διάγραμμα 24: Ευελιξία ωραρίου

Στην ερώτηση αυτή το 77% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι τους δίνεται η δυνατότητα να ολοκληρώσουν την εκπαίδευσή τους, σ' αυτή την κατηγορία ανήκει η κατηγορία των πρακτικάρων που τώρα ξεκινάνε την επαγγελματική τους καριέρα και ένα μέρος των συμβασιούχων, ενώ το 23% νιώθουν εγκλωβισμένοι και στάσιμοι, σ' αυτή την κατηγορία ανήκουν μόνιμοι, συμβασιούχοι και φοιτητές ανταποδοτικών υποτροφιών που προφανώς δεν ενδιαφέρονται για κάτι επιπλέον αφού δεν ειδικεύονται και γνωρίζουν προγενέστερα ότι η προσφορά τους θα είναι εφήμερη.



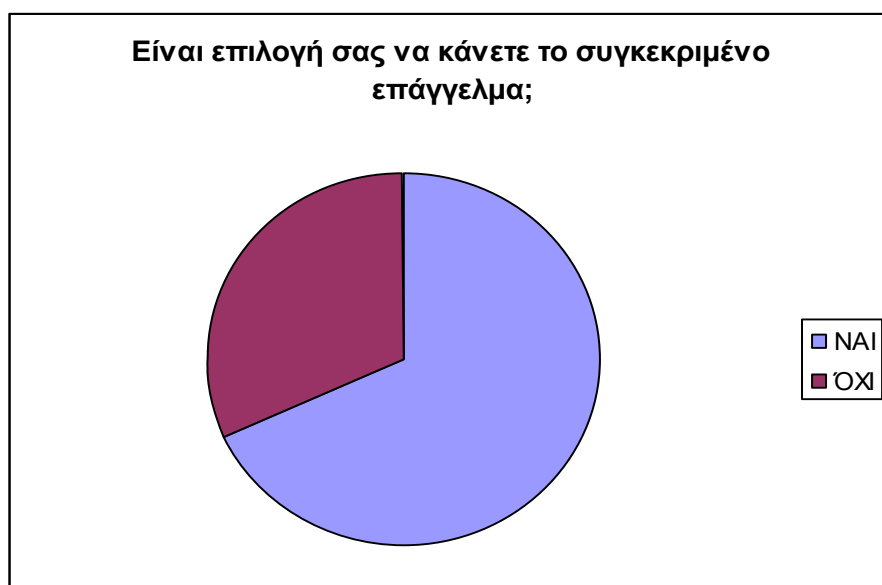
Διάγραμμα 25: Δυνατότητες μετεκπαιδύσεων προσωπικού

Στην ερώτηση αυτή το 80% δηλώνει ότι τους αρέσει το επάγγελμά τους, ενώ το 20% ότι δεν τους αρέσει. Το ενθαρρυντικό είναι ότι τουλάχιστον το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων σε βιβλιοθήκες λαμβάνει ικανοποίηση από την εργασία του και δεν την κάνει ως αγγαρεία. Αυτό είναι ενδεικτικό και για την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών και του τρόπου εξυπηρέτησης των χρηστών.



Διάγραμμα 26: Ικανοποίηση από το επάγγελμα

Η ερώτηση χωρίζεται σε δύο υπο-ερωτήσεις. Στην πρώτη ερώτηση το 65% των βιβλιοθηκονόμων δηλώνουν ότι ήταν επιλογή τους να ακολουθήσουν το συγκεκριμένο επάγγελμα, και μόλις το 35% είχαν κάποια άλλη επιλογή.



Διάγραμμα 27: Επιλογή επαγγέλματος

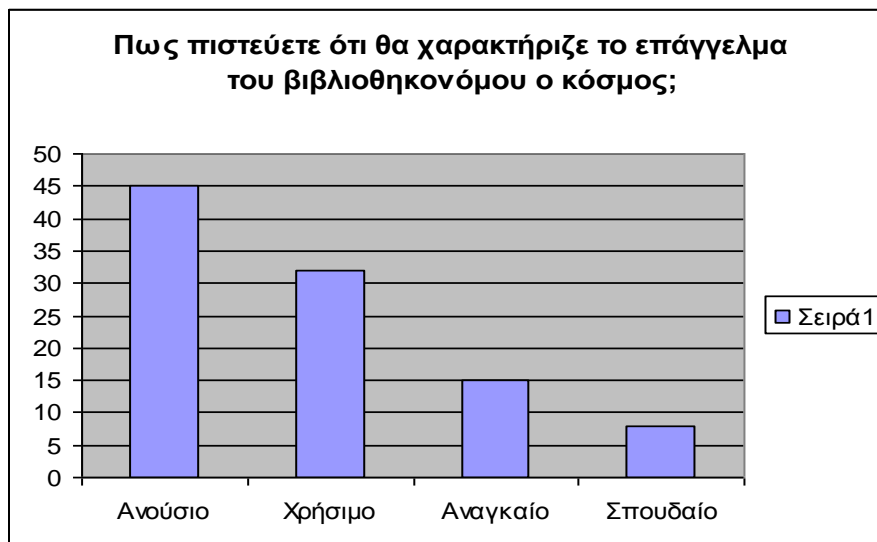
Οι λόγοι που οδήγησαν τους υπαλλήλους να επιλέξει το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου συνοψίζονται στην ερώτηση 20β στις τρεις (3) κατηγορίες: το

11% των βιβλιοθηκονόμων δήλωσαν πως έπειτα από τις συμβουλές των εκπαιδευτικών τους σπούδασαν βιβλιοθηκονομία, το 12% εξαιτίας της τύχης και το 9% από την αγάπη τους για το βιβλίο. Στην επιλογή «Τυχαία» όπως είναι εμφανές εμπίπτουν όλοι όσοι πέρασαν μέσω εξετάσεων στα Τμήματα Βιβλιοθηκονομίας χωρίς να είναι η πρώτη τους επιλογή.



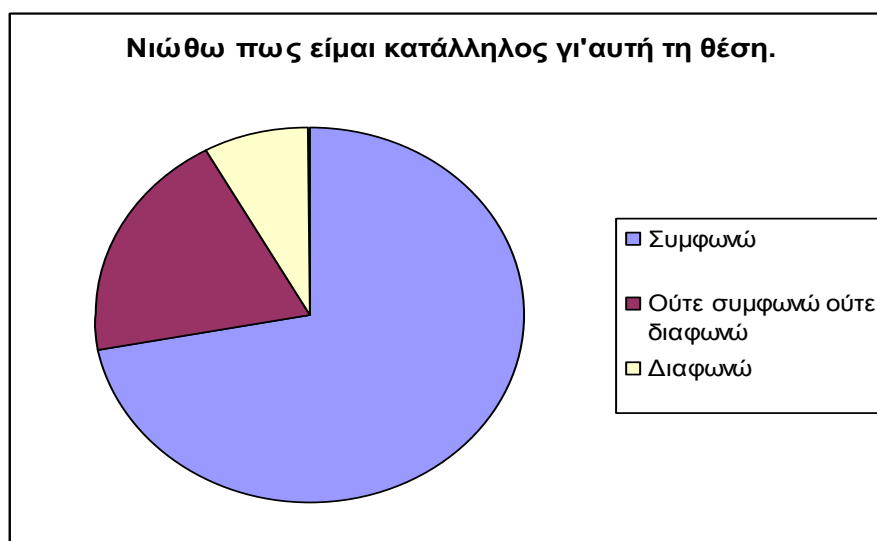
Διάγραμμα 28: Λόγοι επιλογής βιβλιοθηκονομικού επαγγέλματος

Η ερώτηση αφορά την άποψη που έχει το κοινό για το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου. Το 45% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι το κοινό θα χαρακτήριζε το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου ανούσιο, ανήκει στην κατηγορία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών πιθανός λόγος είναι ότι σε κάποιο αριθμό ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών δεν υπάρχει βιβλιοθηκονόμος τουλάχιστον όχι καθόλη τη διάρκεια του ωραρίου. το 32% πιστεύει ότι φαίνεται στον κόσμο αναγκαίο, εδώ συναντάμε τους χρήστες δημοτικών βιβλιοθηκών καθώς είναι βιβλιοθήκες με ποικίλα θέματα που καλύπτουν όλα τα ενδιαφέροντα. Το 15% πιστεύει ότι είναι χρήσιμο για τον κόσμο, εδώ εντοπίζουμε χρήστες από βιβλιοθήκες τέχνης και ειδικές και μόλις το 8% το βρίσκουν σπουδαίο, εδώ πρωταγωνιστούν οι σχολικές και παιδικές βιβλιοθήκες. Οι απαντήσεις αυτές έρχονται να επιβεβαιώσουν τη γενικευμένη αίσθηση που υπάρχει στον κύκλο των βιβλιοθηκονόμων, ότι οι χρήστες δεν θεωρούν το επάγγελμα ούτε δύσκολο ούτε αναγκαίο αλλά αντίθετα κάτι απλό που μπορεί να το κάνει ο καθένας και χωρίς να απαιτείται ιδιαίτερη κατάρτιση



Διάγραμμα 29: Θεώρηση κοινού περί του βιβλιοθηκονομικού επαγγέλματος

Η ερώτηση αφορά την καταλληλότητα των ερωτηθέντων για τη θέση που κατέχουν, στην οποία το 75% απαντά ότι είναι κατάλληλο για τη θέση που κατέχει, και εδώ εντοπίζουμε το μόνιμο προσωπικό καθώς με την εμπειρία του νιώθει αυτοπεποίθηση και σιγουριά. Το 15% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και εδώ εντοπίζουμε συμβασιούχους και πρακτικάριους και το 5% που διαφωνεί αποτελείται από φοιτητές ανταποδοτικών υποτροφιών.



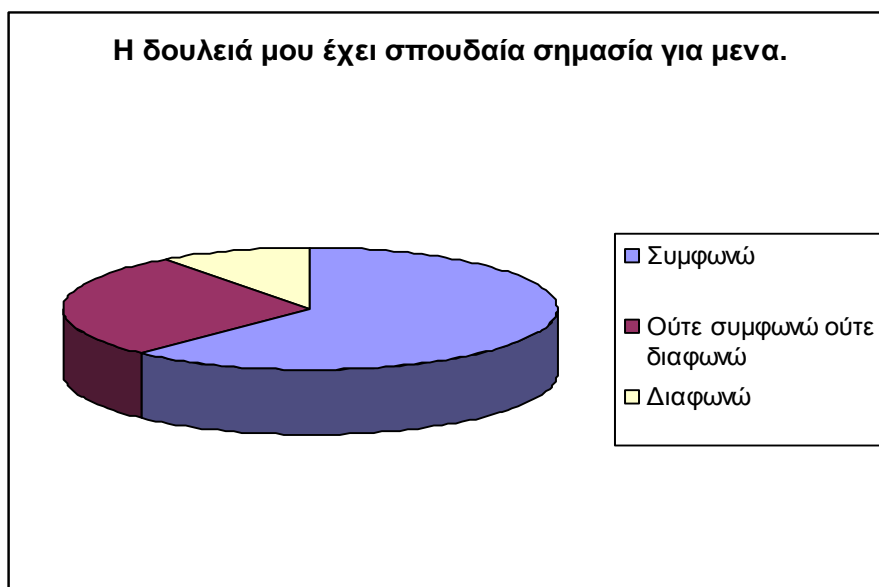
Διάγραμμα 30: Καταλληλότητα ερωτηθέντων για τη θέση που καλύπτουν

Στην ερώτηση, το 20%, μόνιμο προσωπικό των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι είναι κουρασμένοι από τις υποχρεώσεις τους, το 35% συμβασιούχοι, ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το υπόλοιπο 45%, πρακτικάριοι, φοιτητές με ανταποδοτικές υποτροφίες διαφωνεί.



Διάγραμμα 31: Επιβάρυνση από τις υποχρεώσεις

Στην ερώτηση 27 το 62% αποκρίνεται ότι η δουλειά έχει σπουδαία σημασία για τους ίδιους και αυτοί είναι οι μόνιμοι υπάλληλοι, το 28% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και αποτελείται από συμβασιούχους και πρακτικάριους και το υπόλοιπο 10%, οι φοιτητές ανταποδοτικών υποτροφιών διαφωνεί.



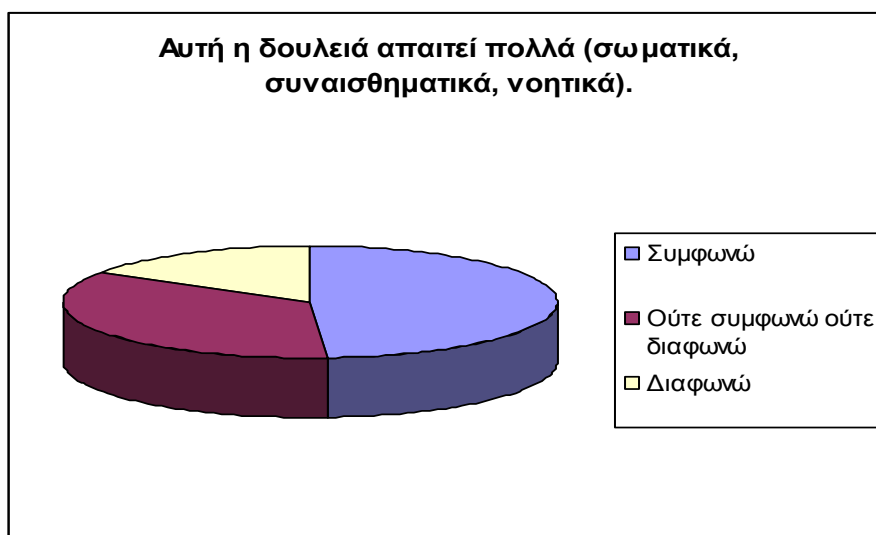
Διάγραμμα 32: Σπουδαιότητα εργασίας για τους ερωτηθέντες

Στην ερώτηση σχετικά με τις ευκαιρίες για πρόοδο που διατίθενται στο συγκεκριμένο επάγγελμα το 38% συμφωνεί και αποτελείται από πρακτικάριους και συμβασιούχους, το 10% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και αποτελείται από φοιτητές ανταποδοτικών υποτροφιών και τέλος το 52% διαφωνεί αποτελείται από απογοητευμένο μόνιμο προσωπικό.



Διάγραμμα 33: Ευκαιρίες εξέλιξης μέσα στη βιβλιοθηκονομία

Η ερώτηση σχετίζεται με τις απαιτήσεις γνώσεων και κατάρτισης που απαιτεί το συγκεκριμένο επάγγελμα και το 60%, που αποτελείται από μόνιμο προσωπικό, συμβασιούχους συμφωνεί ότι το συγκεκριμένο επάγγελμα απαιτεί πολλά, το 25%, οι πρακτικάριοι και μέρος των συμβασιούχων ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και μόλις το 15% φοιτητές ανταποδοτικών υποτροφιών και ελάχιστοι μόνιμοι διαφωνούν.



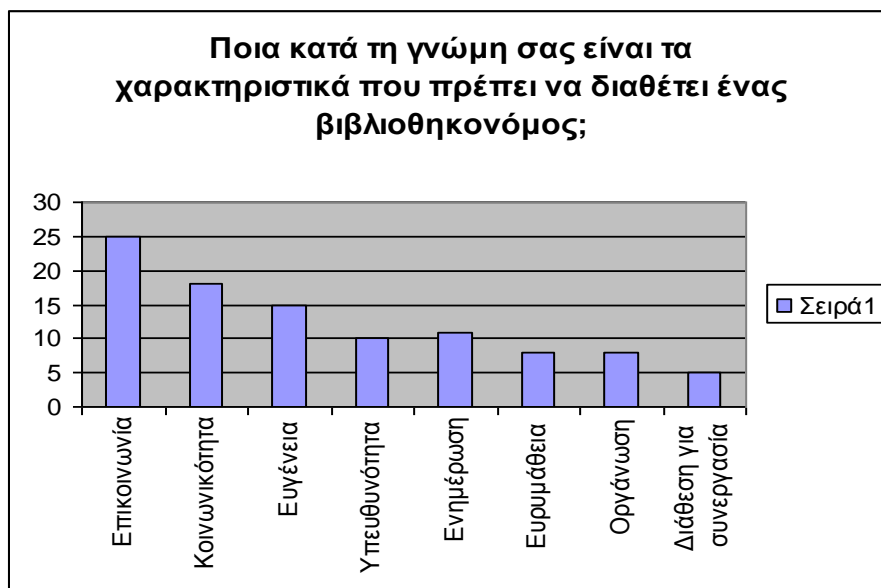
Διάγραμμα 34: Απαιτήσεις επαγγέλματος

Σε συνέχεια η ερώτηση αυτή αναφέρεται στις δεξιότητες που χρησιμοποιούν οι ερωτηθέντες για να επιτελέσουν την καθημερινή τους εργασία και αν σε αυτή χρησιμοποιούν όλες τις δεξιότητες που διαθέτουν. Έτσι, το 30% απάντησε ότι χρησιμοποιεί όλες τις ικανότητες τους στη θέση που βρίσκεται και αυτή η κατηγορία καλύπτεται από απαντήσεις πρακτικάρων και φοιτητών ανταποδοτικών υποτροφιών, το 40% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και αποτελείται από μόνιμο προσωπικό, ενώ το υπόλοιπο 30% που αντιστοιχεί σε συμβασιούχους διαφωνεί.



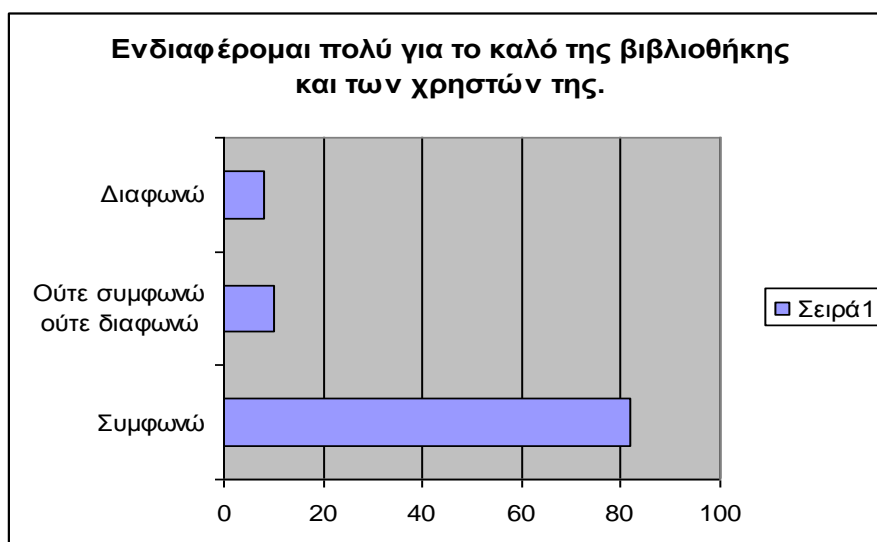
Διάγραμμα 35: Χρήση δεξιοτήτων από τους ερωτηθέντες

Στην ερώτηση σχετικά με τις ικανότητες που πρέπει να διαθέτει ένας βιβλιοθηκονόμος το 25% δηλώνει ότι ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να είναι επικοινωνιακός, το 18% ότι πρέπει να είναι κοινωνικός, το 15% ότι πρέπει να είναι ευγενικός, το 10% ότι πρέπει να είναι υπεύθυνος, το 11% ότι πρέπει να είναι ενημερωμένος για τις εξελίξεις στα βιβλιοθηκονομικά δρώμενα, το 8% ότι πρέπει να έχει ευρυμάθεια, το 8% ότι πρέπει να είναι οργανωτικός και τέλος το 5% ότι πρέπει να έχει διάθεση για συνεργασία. Οι διαπιστώσεις αυτές των συναδέλφων είναι ιδιαίτερα σημαντικές, καθώς πρόκειται κυρίως για αποτυπώσεις εμπειριών μέσα από την άσκηση του βιβλιοθηκονομικού επαγγέλματος, οι οποίες έρχονται να επιβεβαιώσουν πρακτικά στην επιστημονική θεωρία.



Διάγραμμα 36: Γενικά χαρακτηριστικά βιβλιοθηκονόμου

Στην επόμενη ερώτηση το 82% των ερωτηθέντων ενδιαφέρεται πολύ για το καλό της βιβλιοθήκης και των χρηστών της και αποτελείται από μόνιμο προσωπικό και συμβασιούχους, το 10% ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί και αποτελεί πρακτικάριους και τέλος το 8% διαφωνεί και αντιστοιχεί σε φοιτητές ανταποδοτικών υποτροφιών.



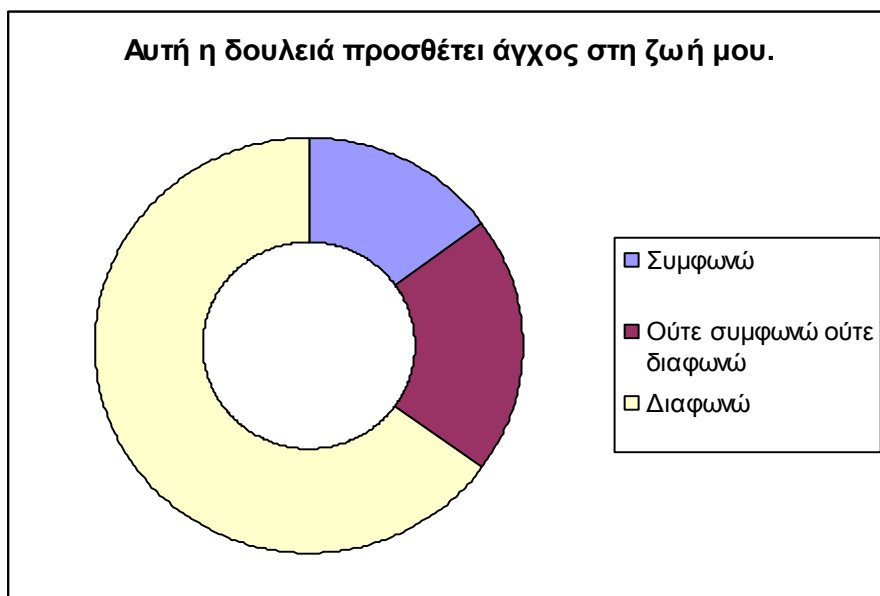
Διάγραμμα 37: Ενδιαφέρον για πρόοδο βιβλιοθήκης και εξυπηρέτηση των χρηστών

Στην ερώτηση σχετικά με το αν η δουλειά του βιβλιοθηκονόμου είναι ενδιαφέρουσα, το 77% το μόνιμο προσωπικό απαντά ότι η δουλειά του είναι ενδιαφέρουσα, το 20%, συμβασιούχοι και φοιτητές ανταποδοτικών υποτροφιών ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και μόλις το 3% διαφωνεί και αποτελείται από πρακτικάριους.



Διάγραμμα 38: Εκτίμηση κατά πόσο η εργασία είναι ενδιαφέρουσα

Στη συνέχεια η ερώτηση διατυπώνει αν και κατά πόσο η εργασία τους στις βιβλιοθήκες προσθέτει άγχος, το 15% απαντά ότι η δουλειά τους αγχώνει και εδώ εντοπίζουμε μόνιμο προσωπικό με αρκετές υποχρεώσεις, το 20% ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί και αποτελεί συμβασιούχους και πρακτικάριους και το 65%, αποτελεί μόνιμο προσωπικό και φοιτητές ανταποδοτικών υποτροφιών και διαφωνεί.



Διάγραμμα 39: Εκτίμηση κατά πόσο η εργασία είναι αγχωτική

Στην ερώτηση αναφορικά με την ολική ικανοποίηση των ερωτηθέντων από την εργασία τους, το 35% συμφωνεί ότι είναι ικανοποιημένοι από τη δουλειά τους, και αποτελείται από μόνιμο προσωπικό, το 25% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και αποτελείται από πρακτικάριους, και το 40%, συμβασιούχοι και φοιτητές ανταποδοτικών υποτροφιών διαφωνεί. Οι απαντήσεις βέβαια αυτές έρχονται σε

αντίθεση με τις απαντήσεις στην ερώτηση για το αν η εργασία στην βιβλιοθήκη είναι ενδιαφέρουσα.



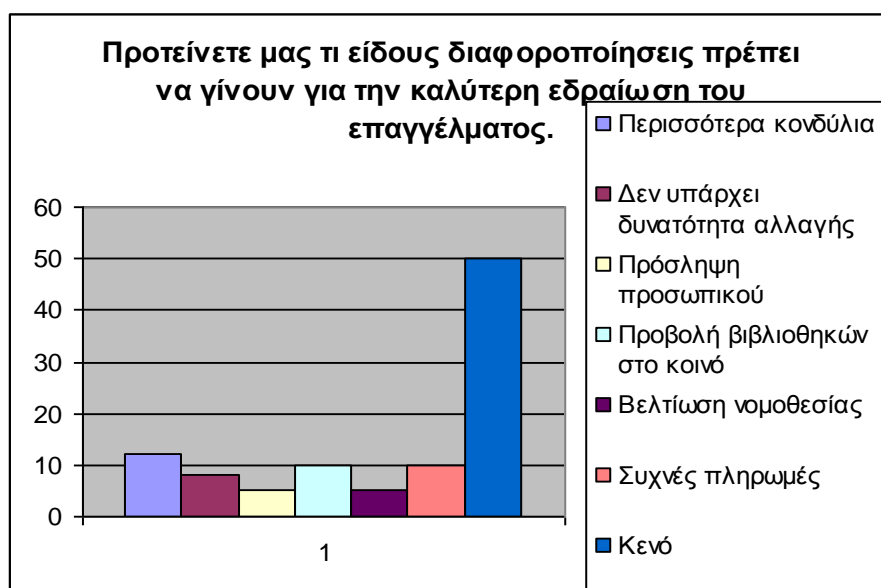
Διάγραμμα 40: Συνολική ικανοποίηση από την εργασία

Η ερώτηση ήταν διαφορετική από τις προηγούμενες καθώς οι απαντήσεις ήταν με κλίμακα από 1 ως 10 με χειρότερη απάντηση το 1 και καλύτερη το 10. Έτσι όσον αφορά την ικανοποίηση τους από τη δική τους εργασία κανένας από τους ερωτηθέντες δε κύκλωσε τους αριθμούς 1-5 (μη ικανοποίηση από την εργασία), το 3% κύκλωσε τη βαθμίδα 7, το 5% κύκλωσε τη βαθμίδα 12, το 44% κύκλωσε τη βαθμίδα 8, το 22% κύκλωσαν τη βαθμίδα 9, και τέλος το 15% κύκλωσαν τη βαθμίδα 10. Το θετικό στοιχείο είναι ότι κανένας ερωτηθέντας δεν απάντησε ότι δεν λαμβάνει καμία ικανοποίηση από την εργασία του και ότι το 81% λαμβάνει υψηλό ποσοστό ικανοποίησης από την εργασία του.



Διάγραμμα 41: Βαθμός ικανοποίησης από την εργασία

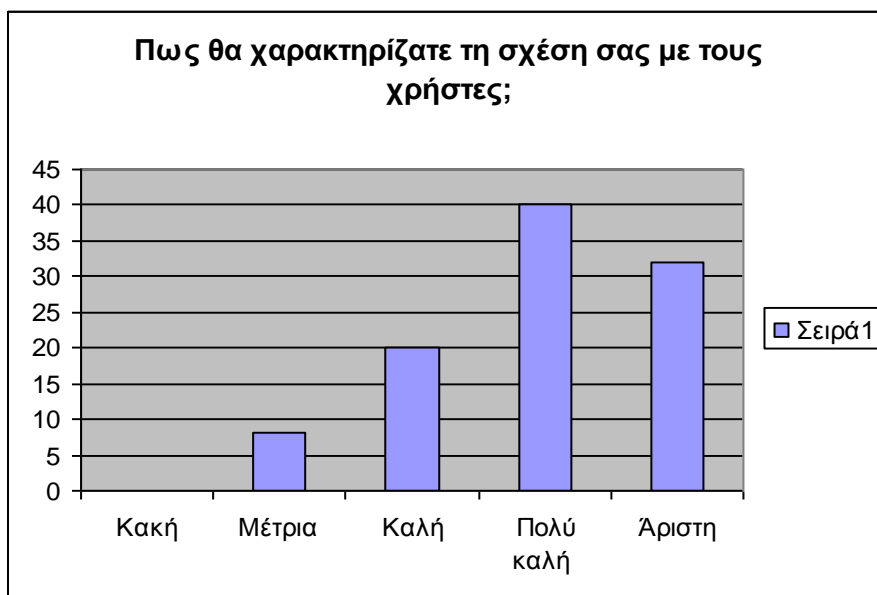
Τη συγκεκριμένη ερώτηση δεν την απάντησαν 50 από τους ερωτηθέντες, απλώς την απέρριψαν. Οι υπόλοιποι 12 πρότειναν ότι χρειάζονται περισσότερα κονδύλια οι βιβλιοθήκες, 8 είναι τελείως απαισιόδοξοι ισχυριζόμενοι πως δεν υπάρχει δρόμος για αλλαγή, 5 προτείνουν την πρόσληψη προσωπικού, προτείνουν προβολή των βιβλιοθηκών στο κοινό με διάφορα πολιτιστικά δρώμενα, 5 προτείνουν να επέλθουν διαφοροποιήσεις στη νομοθεσία και τέλος 10 προτείνουν συχνές πληρωμές δείχνοντας έτσι τη δυσαρέσκεια τους από τις αργοπορημένες απολαβές και ρίχνοντας σε αυτό το βάρος της στασιμότητας στις βιβλιοθήκες.



Διάγραμμα 42: Πρόταση εδραίωσης επαγγέλματος

8.2.5 Σχέση με τους χρήστες

Η ερώτηση αφορούσε τη σχέση των βιβλιοθηκονόμων με τους χρήστες της κάθε βιβλιοθήκης και η οποία σε συντριπτική πλειοψηφία είναι πολύ καλή ως άριστη συνολικά το 72%, ενώ μόλις το 28% την χαρακτήρισαν από μέτρια ως απλά καλή. Αυτό είναι ένα επίσης θετικό σημείο, καθώς η αμφίδρομη επικοινωνία στις βιβλιοθήκες είναι βασικό χαρακτηριστικό για την ορθή λειτουργία τους.



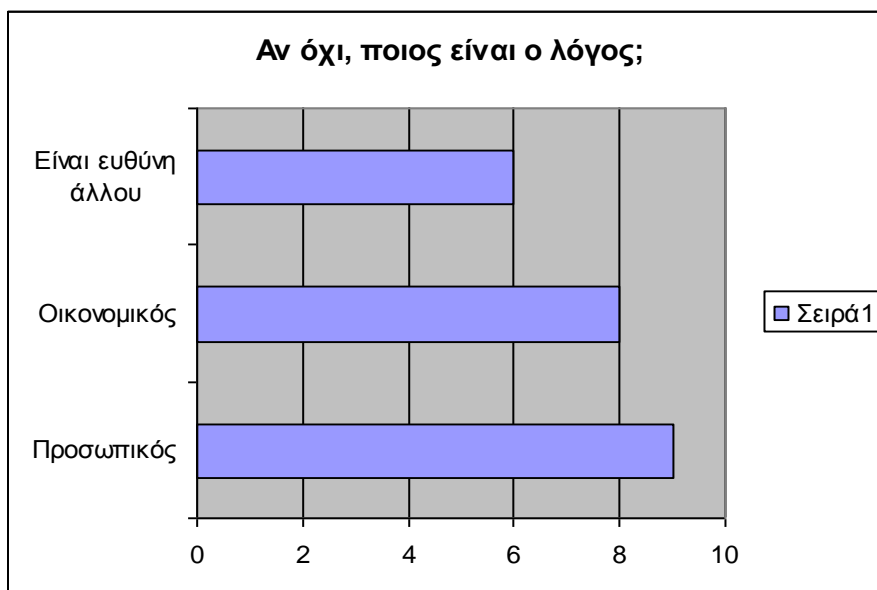
Διάγραμμα 43: Σχέσεις βιβλιοθηκονόμων - χρηστών

Η ερώτηση αποτελούταν από δύο (2) υπο-ερωτήσεις, μια κλειστού και μια ανοιχτού τύπου. Έτσι, στην πρώτη υπο-ερώτηση το 77% των βιβλιοθηκονόμων είναι πρόθυμοι να αναλάβουν την εκπαίδευση χρηστών, ενώ 23 είναι αρνητικοί με αυτήν την εκδοχή.



Διάγραμμα 44: Συμμετοχή στη διαδικασία εκπαίδευσης χρηστών

Στην δεύτερη υπο-ερώτηση, από το 23% που δήλωσαν αρνητική διάθεση στην πρώτη υπο-ερώτηση, οι 9 δηλώνουν πως ο λόγος που αρνούνται να εκπαιδεύσουν τους χρήστες είναι προσωπικός, Οι 8 ότι είναι οικονομικός και οι 6 θεωρούν ότι είναι ευθύνη άλλου.



Διάγραμμα 45: Λόγοι άρνησης συμμετοχής στην εκπαίδευση χρηστών

Συμπεράσματα

Ο σκοπός της έρευνας ήταν η διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα της επαγγελματικής ζωής και συνδέονται με την επαγγελματική ικανοποίηση των βιβλιοθηκονόμων ως προς στις συνθήκες εργασίας τους στη σημερινή ελληνική κοινωνική, επαγγελματική και εκπαιδευτική πραγματικότητα. Προκειμένου να εντοπίσουμε τους παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική τους ικανοποίηση δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο για να δούμε σε τι βαθμό είναι ικανοποιημένοι οι βιβλιοθηκονόμοι από την εργασία τους, αν γνωρίζουν καλά το αντικείμενο τους, αν γνωρίζουν ποια πρέπει να είναι η στάση τους απέναντι στους χρήστες και στους συναδέλφους τους και τέλος αν γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Το ερωτηματολόγιο κάλυψε θέματα όπως η λειτουργία των βιβλιοθηκών (ωράρια, τμήματα), οι σχέσεις μεταξύ συναδέλφων, η διοικητική οργάνωση της βιβλιοθήκης, η κτιριακή και υλικοτεχνική υποδομή της βιβλιοθήκης, το ίδιο το επάγγελμα και στις προοπτικές που επιφυλάσσει, στη σχέση με τους χρήστες. Αν και οι ερωτήσεις έχουν άλλη σειρά στο ερωτηματολόγιο αναλύθηκαν κατά θέμα. Αρχική μου επιθυμία ήταν να μοιράσω 150 ερωτηματολόγια στην πορεία όμως κατάλαβα πως δεν υπάρχει ιδιαίτερος ζήλος και προθυμία από τους βιβλιοθηκονόμους να βοηθήσουν μία φοιτήτρια να διεκπεραιώσει μια έρευνα που αφορά τους ίδιους του επιστήμονες της πληροφόρησης. Τα ερωτηματολόγια χάνονταν ή δε συμπληρώνονταν όλα και έτσι κατέληξα να μοιράσω 100. Αυτό το φαινόμενο το συνδέω περισσότερο με μεγάλες δημοτικές βιβλιοθήκες και δε θεωρώ πως είναι χαρακτηριστικό του μόνιμου υπαλλήλου, ούτε θέμα φύλου ή ηλικίας αλλά καθαρά θέμα προσώπου, φυσικά παντού υπάρχουν εξαιρέσεις. Αντιθέτως σε μικρές συνοικιακές βιβλιοθήκες υπήρχε μεγάλη προθυμία και αλληλεγγύη σε τόσο μεγάλο βαθμό που ορισμένοι βιβλιοθηκονόμοι μου εξιστόρησαν την προσωπική τους πορεία.

Από τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων προκύπτει ότι αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση των βιβλιοθηκονόμων ως προς τα ωράρια, τα τμήματα και τη γενική λειτουργία της εκάστοτε βιβλιοθήκης, ως προς την πλειονότητα τους, είναι ευχαριστημένοι με τα ωράρια και την τμηματοποίηση της βιβλιοθήκης, υπάρχει όμως ένα μικρό ποσοστό που διαμαρτύρεται πως δεν υπάρχουν τμήματα και ότι περνούν από τα χέρια τους όλα τα βιβλιοθηκονομικά ζητήματα σε καθημερινή βάση. Έκπληξη αποτελεί ότι πολύ μεγάλο ποσοστό θέλει

να συνεχίζει να εργάζεται στο τμήμα που ανήκει, αυτό μας δείχνει είτε ότι κατά ένα μικρό ποσοστό τα κατάλληλα άτομα έχουν αναλάβει το κατάλληλο μέρος και αυτό συνεπάγεται την εύρυθμη λειτουργία της βιβλιοθήκης είτε γνωρίζοντας την εργασιακή ρουτίνα και δε θέλουν να ενημερωθούν για ότι νέο προκύπτει έχουν βολευτεί.

Αναφορικά με τους παράγοντες που συνδέονται με τη σχέση με τους συνεργάτες, οι βιβλιοθηκονόμοι στην πλειονότητα τους, εκφράζουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από τις διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους. Δηλώνουν ικανοποιημένοι από την ομαδικότητα και την κοινή προσπάθεια των βιβλιοθηκονόμων για την επίτευξη στόχων, από την ενθάρρυνση ανάληψης πρωτοβουλιών και την υλοποίηση καινοτόμων προγραμμάτων.

Τέλος συμφωνούν ότι χαίρουν ίδιας εκτίμησης από όλους τους συναδέλφους. Επομένως η ανάπτυξη κουλτούρας συνεργασίας μέσα στη βιβλιοθήκη στα πλαίσια της οποίας αναγνωρίζεται η αξία των ατόμων και της ομάδας, συμβάλει στην βελτίωση της αποδοτικότητας του βιβλιοθηκονομικού έργου και οι βιβλιοθηκονόμοι είναι ανοιχτοί σε νέα προκλήσεις και πειραματισμούς όταν αισθάνονται ασφάλεια, εμπιστοσύνη και σεβασμό. Η έλλειψη υποστήριξης από τους συναδέλφους υπονομεύει την επαγγελματική ικανοποίηση των βιβλιοθηκονόμων. Οι κακής ποιότητας διαπροσωπικές σχέσεις στην εργασία που περιλαμβάνουν, διαπληκτισμούς και διαμάχες, επίσης σχετίζονται αρνητικά με την συνολική επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων.

Αναφορικά με τις απαντήσεις των βιβλιοθηκονόμων στη ερώτηση κατά πόσο είναι ευχαριστημένοι από τη διεύθυνση της βιβλιοθήκης οι απόψεις δίστανται αλλά η θετική απάντηση ξεπερνά την αρνητική. Σε ότι αφορά τη σχέση τους με τον διευθυντή η πλειονότητα ανέφερε υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από τη μεταξύ τους σχέση.

Επιπροσθέτως οι βιβλιοθηκονόμοι βιώνουν ικανοποίηση από τις ικανότητες και τα προσόντα του διευθυντή, από την ομαλή λειτουργία της βιβλιοθήκης, από την έμφαση στους κανόνες λειτουργίας, από τη δυνατότητα συμμετοχής τους στη λήψη αποφάσεων, από την κατανομή των ευθυνών στη βιβλιοθήκη που εργάζονται, από την αναλυτική περιγραφή των καθηκόντων και των υποχρεώσεων τους και από την αναγνώριση της δουλειάς τους από τους ανωτέρους τους, ωστόσο συμφωνούν πως ο διευθυντής δεν αντιλαμβάνεται τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν στην εργασία τους και αυτό διαφαίνεται από το μικρότερο ποσοστό το οποίο διευκρινίζει

πως οι εργασίες δεν διαχωρίζονται ισάξια στους συναδέλφους αλλά κάποιος εκ των δύο συνήθως υπερφορτώνεται.

Από τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων προκύπτει ότι αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση των βιβλιοθηκονόμων ως προς την κτηριακή και υλικοτεχνική υποδομή, οι βιβλιοθηκονόμοι με μικρή διαφορά είναι δυσαρεστημένοι από το χώρο που στεγάζεται η βιβλιοθήκη, ενώ δηλώνουν πως η πρόσβαση στη βιβλιοθήκη από τους ίδιους γίνεται εύκολα. Σ' αυτό που είναι κάθετοι και απόλυτα δυσαρεστημένοι είναι η έλλειψη εξοπλισμού πρόσβασης για άτομα με ειδικές ανάγκες.

Ειδικότερα πρέπει να υπάρξει μέριμνα για τη βελτίωση των υποδομών των βιβλιοθηκών και κυρίως αυτό συνίσταται για ένα πλούσιο τεχνολογικό εξοπλισμό καθώς έτσι θα προσαρτηθούν περισσότεροι χρήστες και θα υπάρξει καλύτερη ποιότητα και προώθηση της πληροφορίας.

Σε σχέση με την επαγγελματική τους ανάπτυξη οι βιβλιοθηκονόμοι εκφράζουν δυσαρέσκεια από τις ευκαιρίες συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης και από τις δυνατότητες επαγγελματικής εξέλιξης. Η επιμόρφωση πρέπει να αποτελεί άξονα και πυρήνα της εκπαιδευτικής πολιτικής της κάθε βιβλιοθήκης.

Τέλος για τη σχέση τους με τους χρήστες έχουν να δηλώσουν πως είναι ικανοποιημένοι, από την επίδοση των χρηστών και από την αναγνώριση της δουλειάς τους. Στις περισσότερες ερωτήσεις οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν προβλέψιμες. Αρκετά παρήγορο και ενθαρρυντικό είναι το γεγονός ότι βρέθηκαν μεγάλα θετικά ποσοστά στις ερωτήσεις που αφορούν τη σχέση βιβλιοθηκονόμων χρηστών, βιβλιοθηκονόμων και των συνεργατών τους, αν τους αρέσει το επάγγελμα τους και τέλος αν θα αναλάμβαναν την εκπαίδευση χρηστών.

Αποτελέσματα που με ξένισαν και ταυτόχρονα με εξέπληξαν είναι ότι στις 100 βιβλιοθήκες οι 85 δε διαθέτουν εξοπλισμό για ΑΜΕΑ καθώς και στο ερώτημα που απαντούν οι βιβλιοθηκονόμοι έχοντας την οπτική γωνία του κόσμου για το επάγγελμα τους και ανάμεσα σε τέσσερα επίθετα που είναι: ανούσιο, χρήσιμο, αναγκαίο, σπουδαίο οι 45 απάντησαν πως ο κόσμος θα χαρακτήριζε το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου ΑΝΟΥΣΙΟ. Φτάνοντας και στην τελευταία ερώτηση η οποία είναι ανοιχτή, ώστε να απαντήσει ο καθένας ειλικρινά και βαθιά σκεπτόμενος εντοπίζουμε ένα τεράστιο κενό με ποσοστό 50% που δείχνει μία παραίτηση,

αδράνεια, στασιμότητα και αδιαφορία προς τον συνάνθρωπο και το ίδιο καθεαυτό το επάγγελμα.

Οι υπόλοιποι εκφράζουν την αρνητικότητα και απογοήτευση τους προτείνοντας πιο συχνές πληρωμές, αλλαγές στη νομοθεσία και μη δυνατότητα αλλαγής. Δεν λείπουν όμως και οι αισιόδοξοι και δραστικοί που επιθυμούν πρόσληψη νέου εργατικού δυναμικού και το τονίζουν μόνο με ΠΤΥΧΙΟ, προβολή των βιβλιοθηκών στο κοινό και παροχή κονδυλίων με σκοπό απόσυρση παλιάς συλλογής και προμήθεια νέας.

Στους χαλεπούς καιρούς που διανύουμε οικονομικούς και ψυχολογικούς είναι σημαντικό οι εργαζόμενοι στις βιβλιοθήκες να κάνουν υπομονή. Απαραίτητο είναι να υπάρχουν άνθρωποι που αγαπάνε το επάγγελμα και θέλουν να προσφέρουν ακόμα και με λιγότερες αποδοχές από αυτές που τους πρέπει. Είναι σημαντικό να υπάρχει συνεννόηση, συνεργασία και ένωση μεταξύ βιβλιοθηκονόμων.

Βιβλιογραφία

Η Βιβλιογραφία συντάχθηκε σύμφωνα με το ακόλουθο πρότυπο MLA Formatting and Style Guide διαθέσιμο στο <http://owl.english.purdue.edu/owl/resource/747/01/>

Ξένη βιβλιογραφία

Goleman, Daniel. *Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο της Εργασίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα, 1999.

Kaya, Ebru. *Επαγγελματική ικανοποίηση των βιβλιοθηκονόμων στις αναπτυσσόμενες χώρες*. Πανεπιστήμιο Hasettepe, 1995.

Reeves, Jenny. *Librarian as professionals*. Canada: Lexington Books, 1980.

Ελληνική βιβλιογραφία

«40 Χρόνια Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων & Επιστημόνων.», *Βιβλιοθήκες & Πληροφόρηση*. Εθνικό Κέντρο Βιβλίου, Οκτ. 2008: 20-25, τ.20.

Βαρδακώστα, Ιφιγένεια. «Η Έννοια της Επικοινωνίας και η Εφαρμογή της στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες». *10^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 15-17 Οκτ. 2001, Θεσσαλονίκη*. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, 2001.

Δρακόπουλος, Σταύρος. «*Ικανοποίηση από την Εργασία και η Συμπεριφορά των Στόχων Προτεραιότητας*». Γαλλία: Πανεπιστήμιο Aix- Marseille, 1994.

Κάντας, Αντώνης. *Οργανωτική- Βιομηχανική Ψυχολογία (Μέρος 1^ο)* Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα 1997

Κάντας, Αντώνης, Χατζής, Αντώνης. *Ψυχολογία της Εργασίας Θεωρίες Επαγγελματικής Ανάπτυξης Στοιχεία Συμβουλευτικής*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα 1991

Σταυρόπουλος, Νίκος. «*Αυτοματισμός Διοικητικών Υπηρεσιών Βιβλιοθηκών* ». *10^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 15-17 Οκτ. 2001, Θεσσαλονίκη*. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, 2001.

Τροχόπουλος, Γιάννης. «Ελληνικές Δημόσιες Βιβλιοθήκες». 12^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 11-14 Νοε. 2003, Σέρρες. Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Σερρών, 2003.

Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων. *Οδηγός Σχολικών Βιβλιοθηκών που Δημιουργήθηκαν στο Πλαίσιο του ΕΠΕΑΕΚ*. Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης, 2002.

Χαλκιοπούλου- Βλάχου, Μαίρη. *Εισαγωγή στη Βιβλιοθηκονομία*. Αθήνα: Ελλήνων, 2004

Ηλεκτρονικές Πηγές

American Library Association. American Library Association, 2011. Web. 11 Αυγ. 2011.

Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης / Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών. *Κατευθυντήριες Οδηγίες για Κτίρια Λαϊκών Βιβλιοθηκών*. 2004. Web. 18 Ιουν. 2011.

Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων & Επιστημόνων Πληροφόρησης. *Κώδικας Δεοντολογίας του Βιβλιοθηκονόμου*, 2007. Web. 26 Μάη 2011.

Μπώκος, Γεώργιος. *Ο Ρόλος του Βιβλιοθηκονόμου σε ένα Μεταβαλλόμενο Περιβάλλον Πληροφόρησης*, 2008. Web. 4 Αυγ. 2011.

Παπάνης, Ευστράτιος. *Εργασιακή ικανοποίηση, Παιδαγωγική ψυχολογία και κοινωνιολογική έρευνα*. Οκτ. 2007. Web. 15 Ιουλίου 2011.

Παράρτημα

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το παρόν ερωτηματολόγιο διανέμεται στις βιβλιοθήκες για να βοηθήσει την Αικατερίνα Αλατζόγλου στην διεκπεραίωση της πτυχιακής της εργασίας, με θέμα «Οι Έλληνες βιβλιοθηκονόμοι και το ποσοστό ικανοποίησης από την εργασία τους».

Σημερινή ημερομηνία

1) Ηλικία :

- 22-30 30-40 40-50 50-60 60-65

2) Φύλο : Γυναίκα Άντρας

3) Σε ποια βιβλιοθήκη εργάζεστε;

4) Πόσο καιρό εργάζεστε στη βιβλιοθήκη?

5) Δηλώστε σε ποια κατηγορία ανήκετε

Μόνιμο προσωπικό

Συμβασιούχοι

Διεκπεραιώνετε την πρακτική σας άσκηση

Ανταποδοτικές υποτροφίες

6) Πόσες ώρες δουλεύετε την εβδομάδα;

7) Ποιο είδος βιβλιοθήκης προτιμάτε;

8α) Σε ποιο τμήμα της βιβλιοθήκης εργάζεστε;

8β) Θα θέλατε να δουλεύετε σε κάποιο άλλο;.....

9) Στο τμήμα που εργάζεστε, συνεργάζεστε με κάποιο άτομο?

- Ναι Όχι

10α) Αν ναι, μοιράζονται οι υποχρεώσεις και στους δυο σας στον ίδιο βαθμό?

- Ναι Όχι

10β) Περιγράψτε τις υποχρεώσεις σας σε συντομία

11) Πως είναι η σχέση σας με τους συνεργάτες σας?

- Κακία Μέτρια Καλή Πολύ καλή Άριστη

12) Πως θα χαρακτηρίζατε τις οικονομικές και τις ασφαλιστικές αποδοχές από την εργασία σας;

- Κακή Μέτρια Καλή Πολύ καλή Άριστη

13) Είναι ευέλικτα τα ωράρια;

- Ναι Όχι

14α) Η τοποθεσία της βιβλιοθήκης είναι εύκολα προσβάσιμη για εσάς και τους χρήστες;

- Ναι Όχι

14β) Υπάρχει ειδικός εξοπλισμός για χρήστες με ειδικές ανάγκες;

- Ναι Όχι

15) Σας δίνετε η δυνατότητα στη βιβλιοθήκη να αποκτήσετε νέες δεξιότητες και να ολοκληρώσετε την εκπαίδευσή σας;

- Ναι Όχι

16α) Είστε ευχαριστημένοι από την διεύθυνση της βιβλιοθήκης?

- Ναι Όχι

16β) Αν όχι, παραθέστε μας τους πιθανούς λόγους

17) Οι κανόνες της διεύθυνσης τηρούνται απ' όλους τους εργαζομένους?

Ναι Όχι

18α) Είστε ικανοποιημένοι από τον χώρο που στεγάζεται η βιβλιοθήκη?

Ναι Όχι

18β) Αν όχι, παρακαλώ υποδείξτε μας τις τυχόν ελλείψεις

19) Σας αρέσει το επάγγελμα σας;

Ναι Όχι

20α) Είναι επιλογή σας να κάνετε το συγκεκριμένο επάγγελμα:

Ναι Όχι

20β) Αν όχι ποιοι λόγοι σας οδήγησαν σε αυτή την επιλογή;

21) Πως θα χαρακτηρίζατε την επικοινωνία σας με τους χρήστες?

Κακή Μέτρια Καλή Πολύ καλή Άριστη

22α) Είστε πρόθυμοι να αναλάβετε την εκπαίδευση χρηστών?

Ναι Όχι

22β) Αν όχι ποιος είναι ο λόγος;

Προσωπικός

Οικονομικός

Είναι ευθύνη άλλου

Άλλο

23) Πως πιστεύετε ότι θα χαρακτήριζε το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου ο κόσμος;

Ανούσιο Χρήσιμο Αναγκαίο Σπουδαίο

- 24) Τα τμήματα είναι σωστά κατανομημένα σύμφωνα με τη ζήτηση των χρηστών?
 Ναι Όχι
- 25) Νιώθω πως είμαι κατάλληλος γι' αυτή τη θέση
Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ Διαφωνώ
- 26) Αισθάνεστε πολύ κουρασμένοι από τις υποχρεώσεις σας;
Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ Διαφωνώ
- 27) Η δουλειά μου έχει σπουδαία σημασία για μένα.
Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ Διαφωνώ
- 28) Έχω άφθονες ευκαιρίες για πρόοδο στο συγκεκριμένο επάγγελμα.
Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ Διαφωνώ
- 29) Αυτή η δουλειά απαιτεί πολλά (σωματικά, συναισθηματικά, νοητικά κτλ)
Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ Διαφωνώ
- 30) Χρησιμοποιώ όλες τις ικανότητες μου στη θέση που βρίσκομαι.
Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ Διαφωνώ
- 31) Ποια κατά τη γνώμη σας είναι τα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ένας βιβλιοθηκονόμος;
- 32) Ενδιαφέρομαι πολύ για το καλό της βιβλιοθήκης και των χρηστών της.
Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ Διαφωνώ
- 33) Η δουλειά μου είναι ενδιαφέρουσα.
Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ Διαφωνώ
- 34) Αυτή η δουλειά προσθέτει άγχος στη ζωή μου.
Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ Διαφωνώ
- 35) Είμαι ικανοποιημένος/η με το είδος της δουλειάς που κάνω.

Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ Διαφωνώ

36) Λαμβάνω αρκετή στήριξη από τους συνεργάτες μου.

Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ Διαφωνώ

Κυκλώστε τον αριθμό που σας αντιπροσωπεύει

Μη ικανοποίηση εργασίας 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Πιθανή ικανοποίηση εργασίας (δική σας)

Μη ικανοποίηση εργασίας 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Πιθανή ικανοποίηση εργασίας (ως προς τους συνεργάτες σας)

Προτείνετε μας τι διαφοροποιήσεις μπορούν να γίνουν για την καλύτερη εδραίωση του επαγγέλματος