

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
στη Βιβλιοθήκη
Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών

ΙΩΑΝΝΙΝΑ
2016

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

**Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
στη Βιβλιοθήκη
Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών**

Επιμέλεια :
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2015

Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών :
Εφαρμογή στη Βιβλιοθήκη
Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών

Η ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών της Εκπαιδευτικής και Ερευνητικής Κοινότητας αποτελεί το επίκεντρο του ενδιαφέροντος και βασικό σκοπό ύπαρξης και αποστολής μιας Βιβλιοθήκης. Στα πλαίσια του αναβαθμισμένου ρόλου της Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Μ.Ο.Π.Α.Β.), η οποία μετονομάστηκε σε Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β.), περιλαμβάνεται η πραγματοποίηση Ηλεκτρονικών Ερευνών Ικανοποίησης Χρηστών για την κατάσταση που επικρατεί σε Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της χώρας.

Η υπηρεσία, μετά την πιλοτική εφαρμογή της Έρευνας σε Βιβλιοθήκες Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων της χώρας για το έτος 2012, συνέχισε τις Ηλεκτρονικές Έρευνες Ικανοποίησης Χρηστών και για τα επόμενα έτη. Μεταξύ των Βιβλιοθηκών που επελέγησαν για το 2015 ήταν και η **Βιβλιοθήκη Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών**. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου που βρίσκεται στην ακόλουθη διεύθυνση :

<http://mopab.seab.gr/>

Ευχαριστώ τον Δρ. Βασίλη Πολυχρονόπουλο για την επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας, την επιμέλεια και τη σύνταξη της έκθεσης, τον ειδικό πληροφορικής Σάββα Δημητριάδη για τη συμβολή του στην ορθή λειτουργία της Ηλεκτρονικής Βάσης, με την οποία πραγματοποιήθηκε η έρευνα, καθώς και όλους όσοι συμμετείχαν σε αυτή συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο στην ιστοσελίδα της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β.

Δρ. Γιώργος Κ. Ζάχος
Διευθυντής Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης
Πανεπιστημίου Ιωαννίνων
Υπεύθυνος ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β.

Το Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από τους χρήστες της **Βιβλιοθήκης Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών** αποτελείται από 24 ερωτήσεις.

Η έρευνα αυτή επιχειρεί να αξιολογήσει τη Βιβλιοθήκη λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις των χρηστών. Στην έρευνα συμμετείχαν φοιτητές τόσο των Θετικών, όσο και των Θεωρητικών επιστημών, που προέρχονται από όλα τα έτη φοίτησης, μέλη Δ.Ε.Π. από τις περισσότερες Σχολές, Διοικητικοί Υπάλληλοι αλλά και χρήστες που δεν ανήκουν σε καμιά από τις παραπάνω κατηγορίες.

Το **Ερωτηματολόγιο** χωρίζεται σε πέντε ενότητες :

A. Αρχικά περιλαμβάνει στοιχεία για τους χρήστες, όπως την Ιδιότητα τους και τη Σχολή στην οποία ανήκουν.

B. Στη συνέχεια μέσα από ένα σύντομο ερωτηματολόγιο εξετάζεται ο βαθμός χρήσης της Βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών της από τους προπτυχιακούς φοιτητές.

Τα ερωτήματα που τους τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

Q3. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης;»

Q4. «Πόσο συχνά δανείζετε βιβλία;»

Q5. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο;»

Q6. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης;»

Γ. Ακολούθως επιχειρήθηκε να εξεταστεί η ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης. Τα ερωτήματα που τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

Q7. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία;»

Q8. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά;»

Q9. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των Βιβλίων στα ράφια;»

Q10. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης (Βάσεις Δεδομένων, Ηλεκτρονικές Πηγές);»

Q11. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου;»

Q12. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού;»

Q13. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού;»

Q14. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήρια);»

Q15. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;»

Q16. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;»

Q17. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Σεμινάρια Χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη;»

Q18. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;»

Q19. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες;»

Q20. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια;»

Δ. Έπειτα, επιχειρήθηκε να εξεταστεί η συμβολή της Βιβλιοθήκης στη μελέτη και την έρευνα των χρηστών. Τέθηκαν τα ακόλουθα ερωτήματα :

Q21. «Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;»

Q22. «Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνά σας;»

Ε. Τέλος, οι χρήστες κλήθηκαν να επιλέξουν μεταξύ των τομέων της Βιβλιοθήκης που πίστευαν ότι χρειάζονται μεγαλύτερη βελτίωση, ενώ τους δόθηκε η ευκαιρία να σχολιάσουν οτιδήποτε άλλο αφορά στη Βιβλιοθήκη και τις λειτουργίες της.

Για τις απαντήσεις των χρηστών χρησιμοποιήθηκε μια εξαβάθμια κλίμακα, η οποία βασίστηκε στην κλίμακα Likert. Οι χρήστες μπορούσαν να επιλέξουν μεταξύ των ακόλουθων απαντήσεων:

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 : ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δεν γνωρίζω- Καμία Απάντηση
----------------	-------------	---------------	-------------	------------------	--

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 52 χρήστες της **Βιβλιοθήκης Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών**. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για το βαθμό ικανοποίησής τους από τη Βιβλιοθήκη Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών.

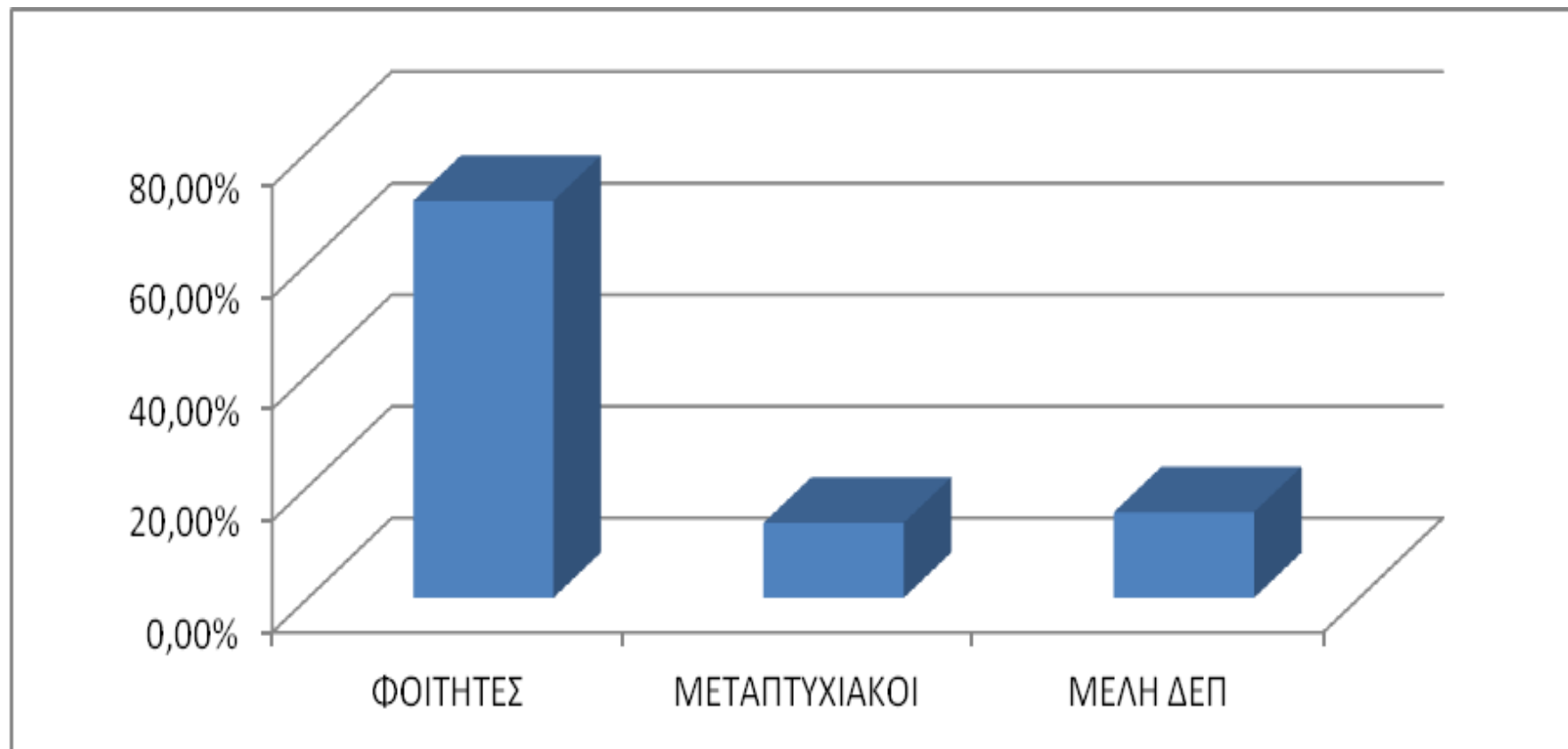
A. Ιδιότητα των Χρηστών

Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά στα χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των επιλογών : Προπτυχιακός φοιτητής, Μεταπτυχιακός φοιτητής, Μέλος Δ.Ε.Π., Διοικητικό προσωπικό και Άλλο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β. το 71,15% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, το 13,46% Μεταπτυχιακοί, το 15,38% Μέλη Δ.Ε.Π. Σημειώνεται ότι, επειδή υπήρξε από μία μόνο απάντηση στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο, κρίθηκε σκόπιμο να μην συμπεριληφθούν τα αποτελέσματα αυτά στην έρευνα, διότι θα καθόριζαν αποκλειστικά τις απαντήσεις των κατηγοριών αυτών και δεν θα ήταν αντιπροσωπευτικά. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

ΧΡΗΣΤΕΣ	Ποσοστό επί τοις %
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	71,15%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	13,46%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	15,38%
ΣΥΝΟΛΟ	100,00%

ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



B. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης

Q3. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης ως Χώρου Ανάγνωσης

Η ερώτηση αφορά στον βαθμό χρήσης της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «αρκετά» σε ποσοστό 40,54%, «πολύ» και «πάρα πολύ» κατά 21,62% και «λίγο» σε ποσοστό 13,51%.

Από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» με 42,86%. Ακολούθησαν τα «πάρα πολύ» και «λίγο» με 28,57%.

Το 62,5% των μελών Δ.Ε.Π. χρησιμοποιεί «λίγο» το χώρο της Βιβλιοθήκης ως χώρο ανάγνωσης, ενώ το 25% τη χρησιμοποιεί «αρκετά» και το 21,5% «πολύ».

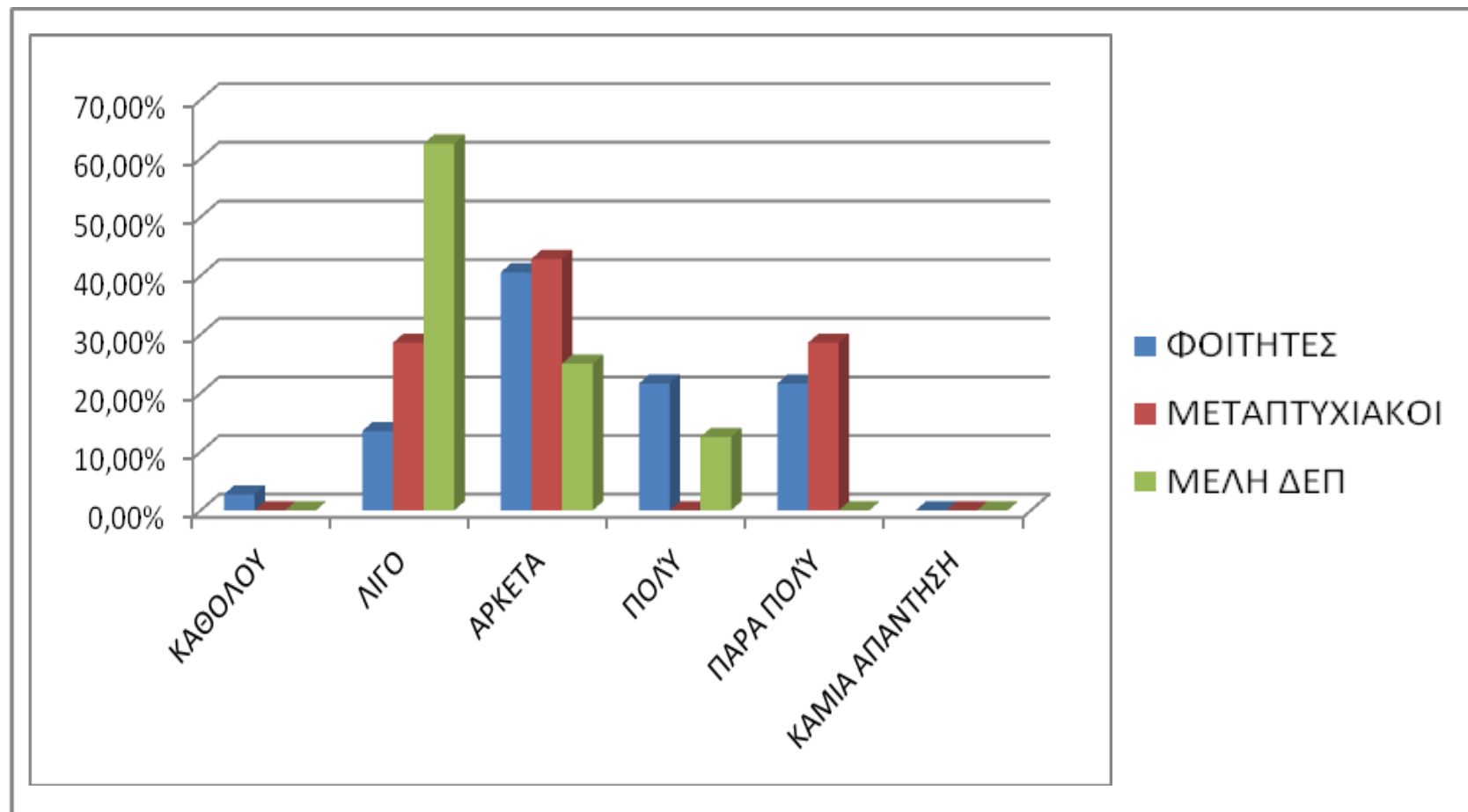
Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 3 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	2,70%	13,51%	40,54%	21,62%	21,62%	0,00%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	28,57%	42,86%	0,00%	28,57%	0,00%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	62,50%	25,00%	12,50%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,92%	23,08%	38,46%	17,31%	19,23%	0,00%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, 23,08% των χρηστών χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη «λίγο» ως χώρο ανάγνωσης, 38,46% «αρκετά», το 17,31% επέλεξε «πολύ» και το 19,23% «πάρα πολύ». Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι το 75% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ως χώρο ανάγνωσης. Το Γράφημα 2 αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά :

ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΧΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΩΣ ΧΩΡΟΥ ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ



Q4. Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

Η ερώτηση Q4 αφορά στη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες. Το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές έλαβαν τα «αρκετά» και «πολύ» με 27,03%, ενώ το «πέρα πολύ» επέλεξε το 24,32% και τα «καθόλου» και «λίγο» από 10,81.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το 28,57% επέλεξε «αρκετά» και «πέρα πολύ», ενώ οι υπόλοιπες απαντήσεις εκτός από το «πολύ» έλαβαν από 14,29%.

Ποσοστό 37,50% των μελών Δ.Ε.Π. δανείζεται βιβλία «αρκετά», από 25% «λίγο» και «πέρα πολύ» και 12,5% «πολύ».

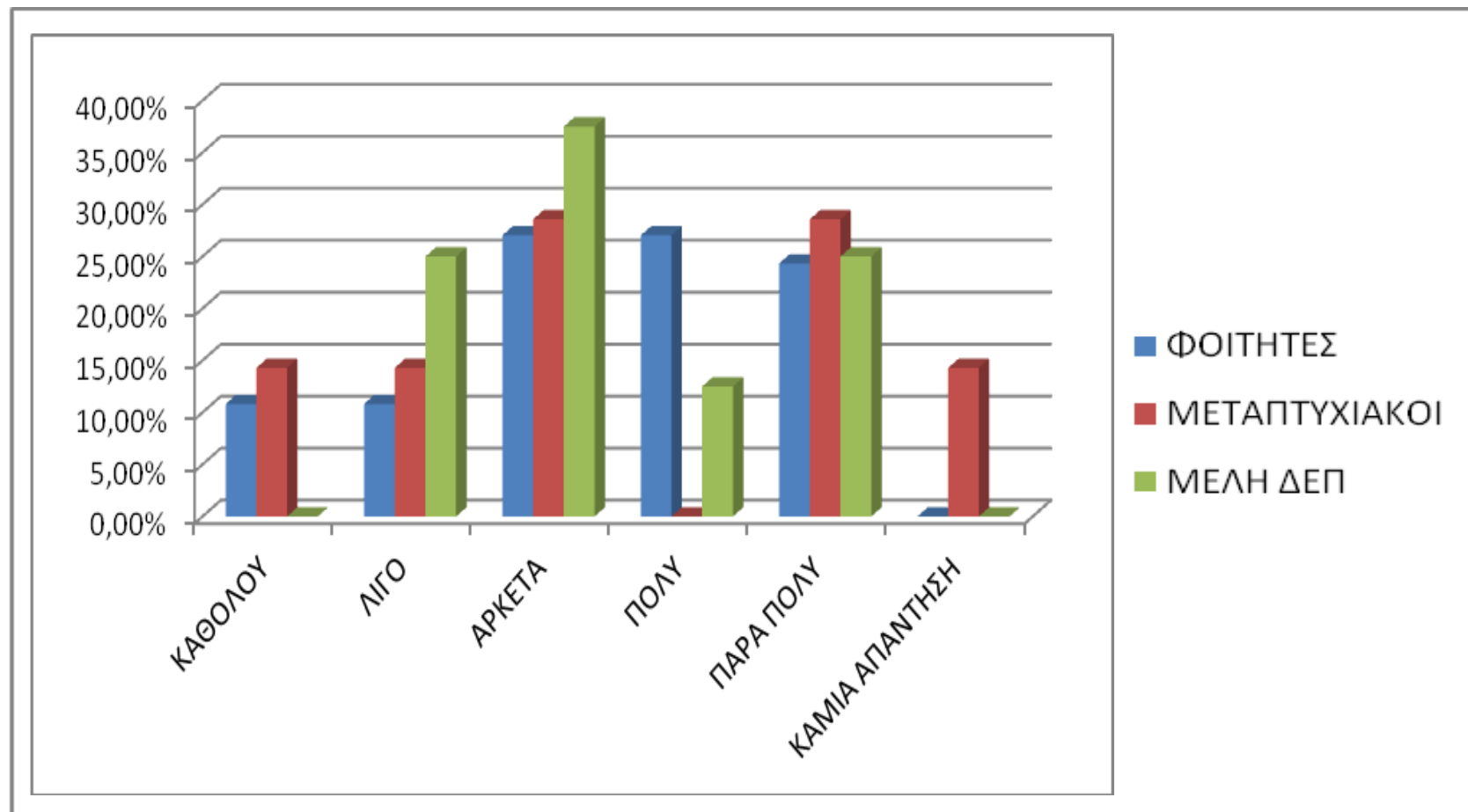
Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	10,81%	10,81%	27,03%	27,03%	24,32%	0,00%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	14,29%	14,29%	28,57%	0,00%	28,57%	14,29%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	25,00%	37,50%	12,50%	25,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	9,62%	13,46%	28,85%	21,15%	25,00%	1,92%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 75% των χρηστών δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη από «αρκετά» έως «πέρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 3: ΔΑΝΕΙΣΜΟΙ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



Q5. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η επόμενη ερώτηση αφορά στη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου από τους χρήστες. Για τους φοιτητές η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «πέρα πολύ» με 29,73%. Ακολούθησαν τα «πολύ» και «λίγο» με 18,92%, ενώ το «καθόλου» και το «αρκετά» έλαβαν από 16,22%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «λίγο» και «πολύ» φτάνει το 28,57%, ενώ 14,29% έλαβαν οι υπόλοιπες απαντήσεις εκτός από το «καμία απάντηση/ δεν γνωρίζω».

Στα μέλη Δ.Ε.Π. ποσοστό 37,50% δήλωσε «πέρα πολύ», από 25% «λίγο» και «πολύ», ενώ 12,5% πήρε το «αρκετά».

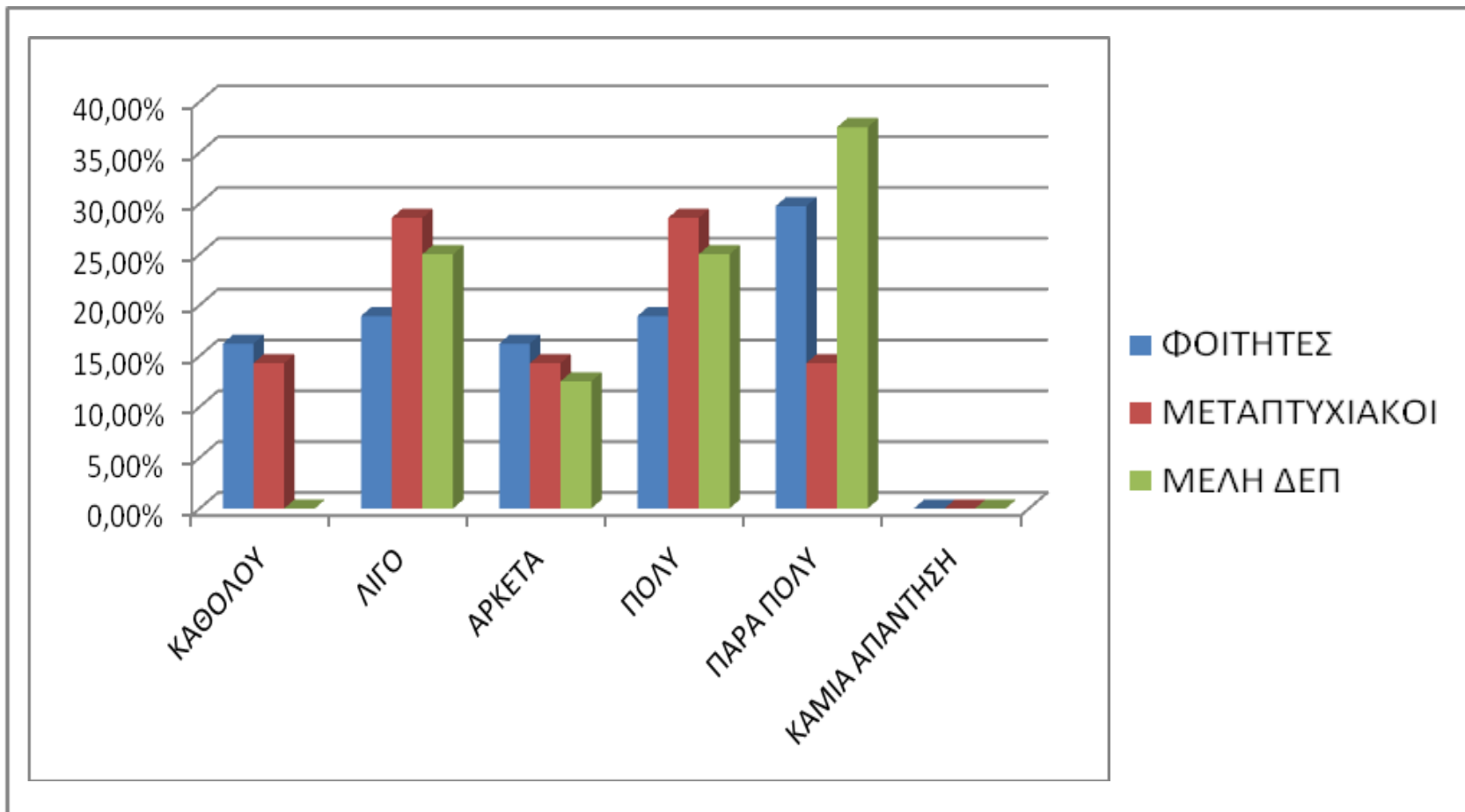
Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	16,22%	18,92%	16,22%	18,92%	29,73%	0,00%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	14,29%	28,57%	14,29%	28,57%	14,29%	0,00%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	25,00%	12,50%	25,00%	37,50%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	13,46%	21,15%	15,38%	21,15%	28,85%	0,00%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 65,38% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πέρα πολύ». Αντίστοιχα άλλο ένα 34,61% δεν τον χρησιμοποιεί επαρκώς, γεγονός που φανερώνει ότι δεν είναι εξοικειωμένο μαζί του. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 4: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



Q6. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών από τους φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβαν τα «πολύ» και «λίγο» με 24,32% και 32,43% αντίστοιχα, ενώ ακολούθησε το «καθόλου» με 21,62%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 57,14% και 42,86 έλαβαν αντίστοιχα τα «αρκετά» και «λίγο».

Στα μέλη Δ.Ε.Π. ποσοστό 37,50% δήλωσε «πάρα πολύ», 25% «λίγο» και «αρκετά», ενώ 12,5% πήρε το «πολύ».

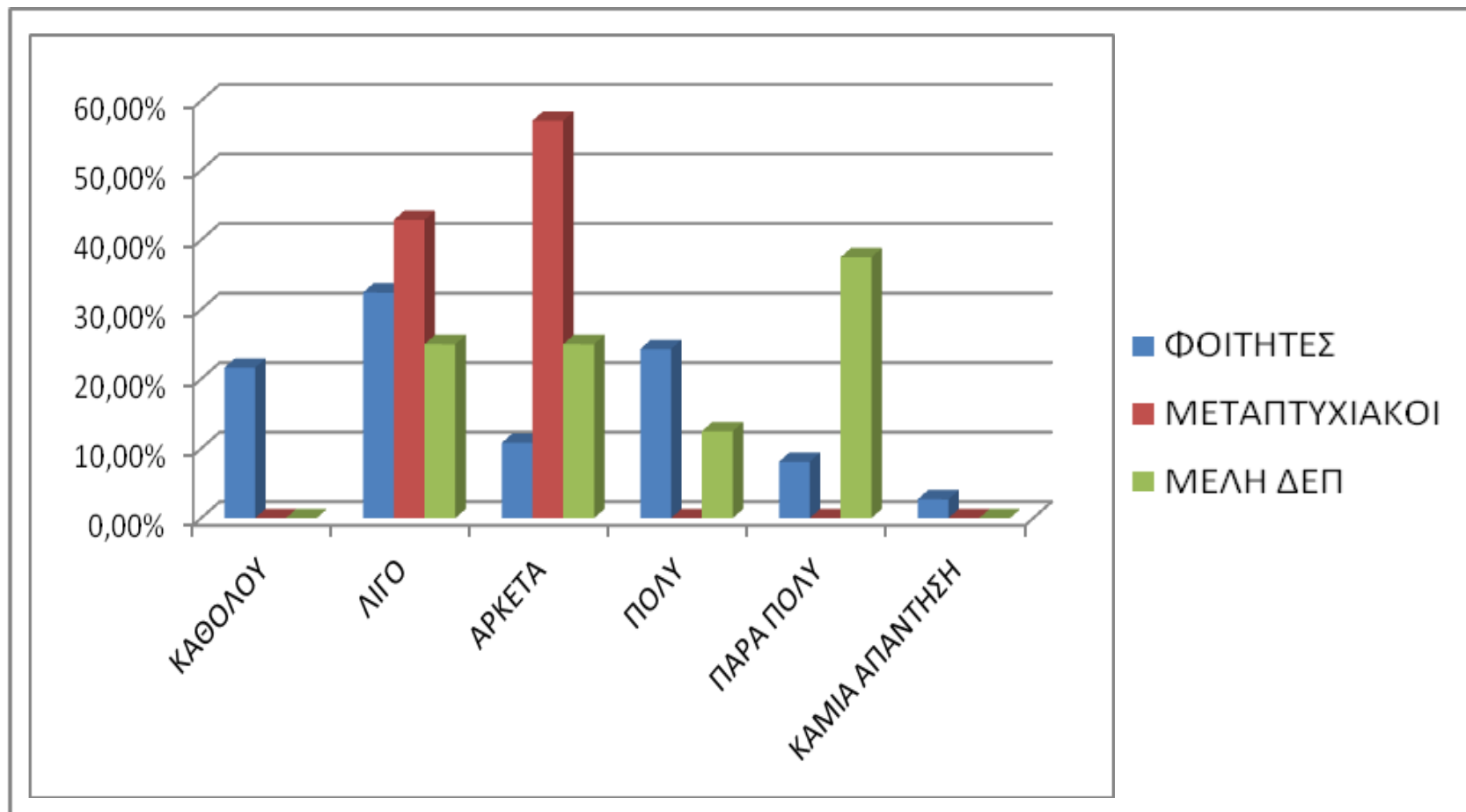
Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	21,62%	32,43%	10,81%	24,32%	8,11%	2,70%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	42,86%	57,14%	0,00%	0,00%	0,00%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	25,00%	25,00%	12,50%	37,50%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	15,38%	32,69%	19,23%	19,23%	11,54%	1,92%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 50% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Ωστόσο, άλλο ένα 50% δεν τις χρησιμοποιεί το ίδιο, γεγονός που φανερώνει ότι δεν είναι εξοικειωμένο μαζί τους. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 5: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ



Γ. Ικανοποίηση Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

Q7. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές έλαβε το «αρκετά» με 37,84%, ενώ ακολούθησαν τα «πολύ» (29,73%), «πάρα πολύ» (27,03%) και «λίγο» (2,70%).

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» φτάνει το 71,43%. Ακολούθησαν τα «πολύ» και «λίγο» με 14,29%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο το «πολύ» (62,5%), και έπειτα το «καθόλου», το «αρκετά» και το «πάρα πολύ» (από 12,5%).

Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

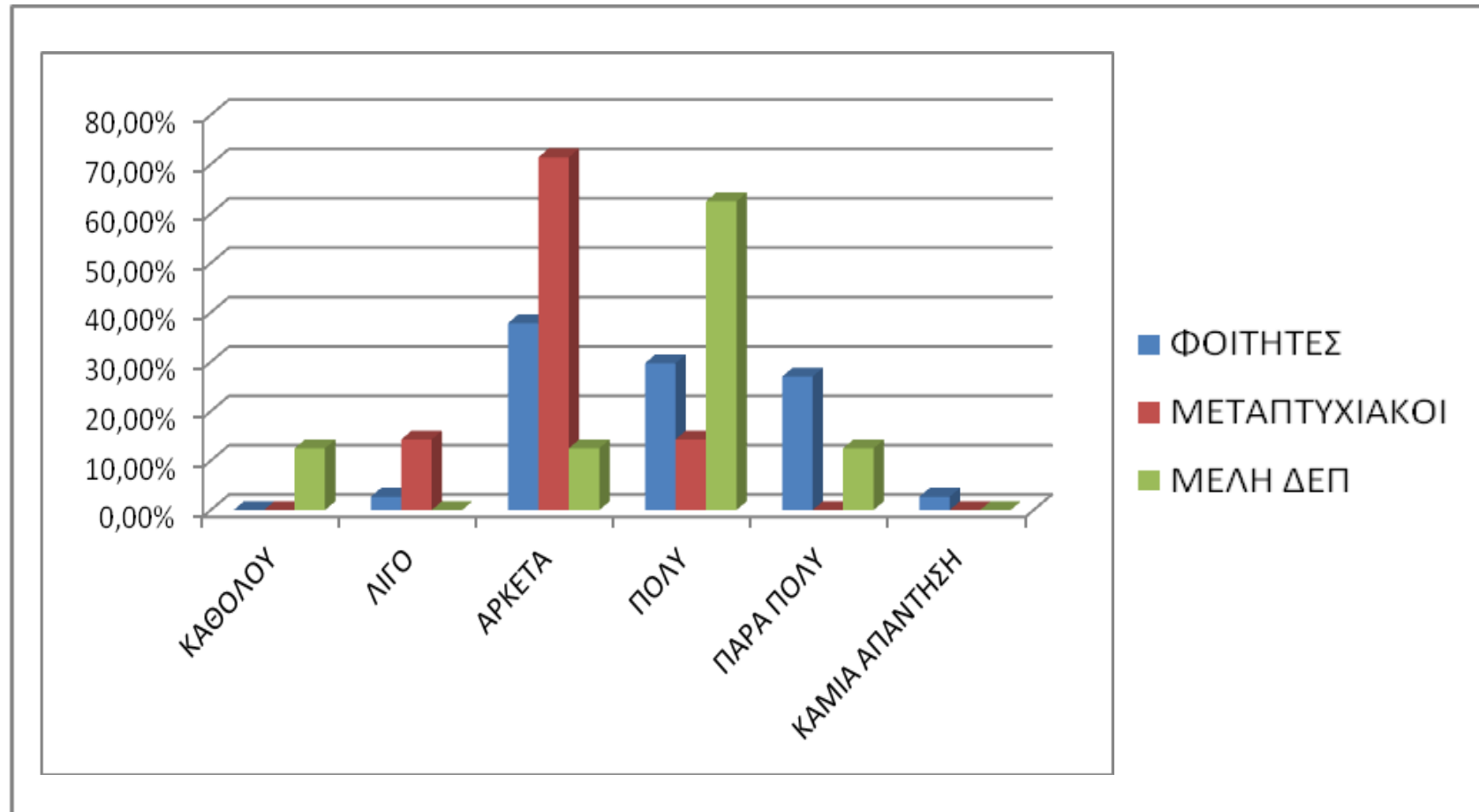
Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0,00%	2,70%	37,84%	29,73%	27,03%	2,70%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	14,29%	71,43%	14,29%	0,00%	0,00%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	12,50%	0,00%	12,50%	62,50%	12,50%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,92%	3,85%	38,46%	32,69%	21,15%	1,92%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 79,58% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 6 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 6: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΒΙΒΛΙΑ



Q8. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης οι χρήστες ρωτήθηκαν για την επάρκειά της και σε Περιοδικά. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 35,14% «αρκετά», 18,92% «πολύ» και 16,22% «πάρα πολύ». Το 21,62% δήλωσε «καμία απάντηση, δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 71,43% έλαβε το «αρκετά» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν και τα «λίγο» και «πολύ» (από 14,29%).

Ποσοστό 50% από τα μέλη Δ.Ε.Π. είναι «πολύ» ευχαριστημένο, ενώ «αρκετά» δήλωσε το 25% και «λίγο» και «πολύ» από 12,50%.

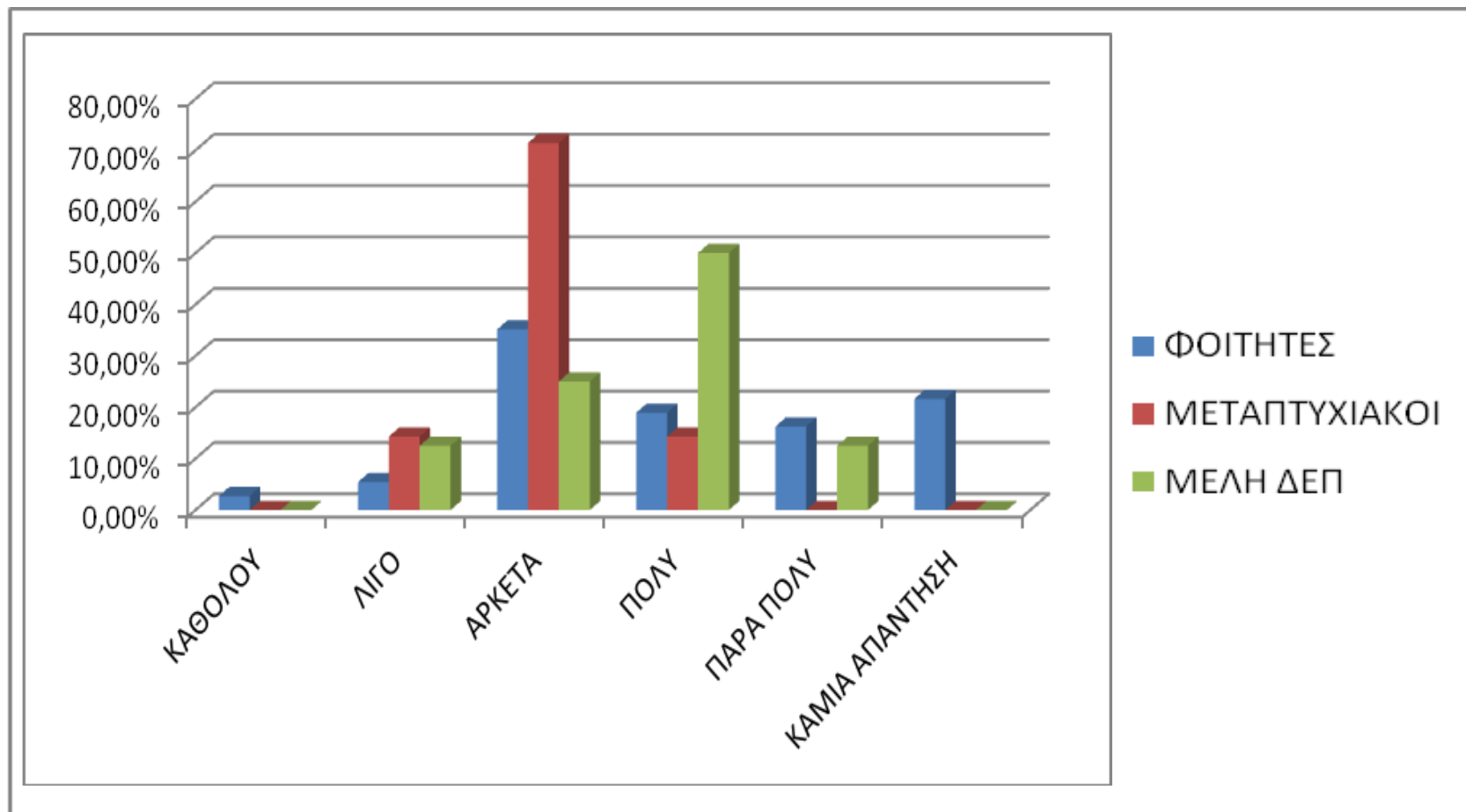
Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	2,70%	5,41%	35,14%	18,92%	16,22%	21,62%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	14,29%	71,43%	14,29%	0,00%	0,00%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	12,50%	25,00%	50,00%	12,50%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,92%	7,69%	38,46%	23,08%	13,46%	15,38%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 75% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 7 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 7: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ



Q9. Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 32,43% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν 21,62% και 37,84% αντίστοιχα, δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης που φτάνει στο 91,89%.

Οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τα «αρκετά» (57,14%) και «πολύ» (28,57%).

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πάρα πολύ» (50%), ενώ ακολούθησαν τα «αρκετά» και «πολύ» (από 25%), δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 100%.

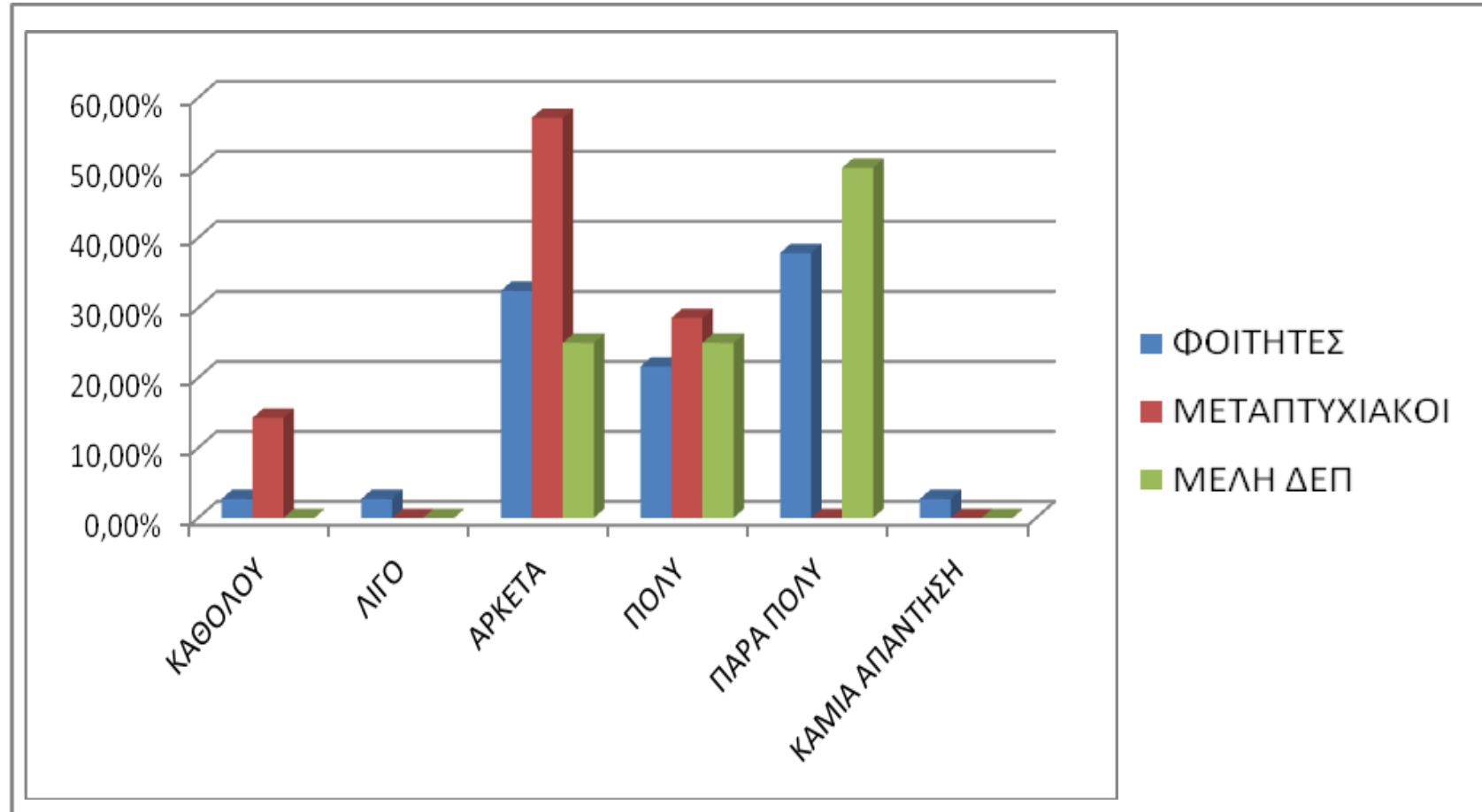
Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 9 : Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	2,70%	2,70%	32,43%	21,62%	37,84%	2,70%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	14,29%	0,00%	57,14%	28,57%	0,00%	0,00%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%	50,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	3,85%	1,92%	34,62%	23,08%	34,62%	1,92%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 92,32% των χρηστών πιστεύει ότι είναι εύκολη η αναζήτηση βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 8 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 8: ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ



Q10. Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση Q10 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης, όπως είναι οι Βάσεις Δεδομένων και οι Ηλεκτρονικές Πηγές. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 32,43% τα «αρκετά» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ ακολούθησε με 24,32% το «πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (42,86%), «λίγο» (28,57%), ενώ τα «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «καθόλου» έλαβαν από 14,29%.

Στα μέλη Δ.Ε.Π. ποσοστό 50% δήλωσε «πολύ», 25% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ 12,5% πήραν τα «λίγο» και «αρκετά».

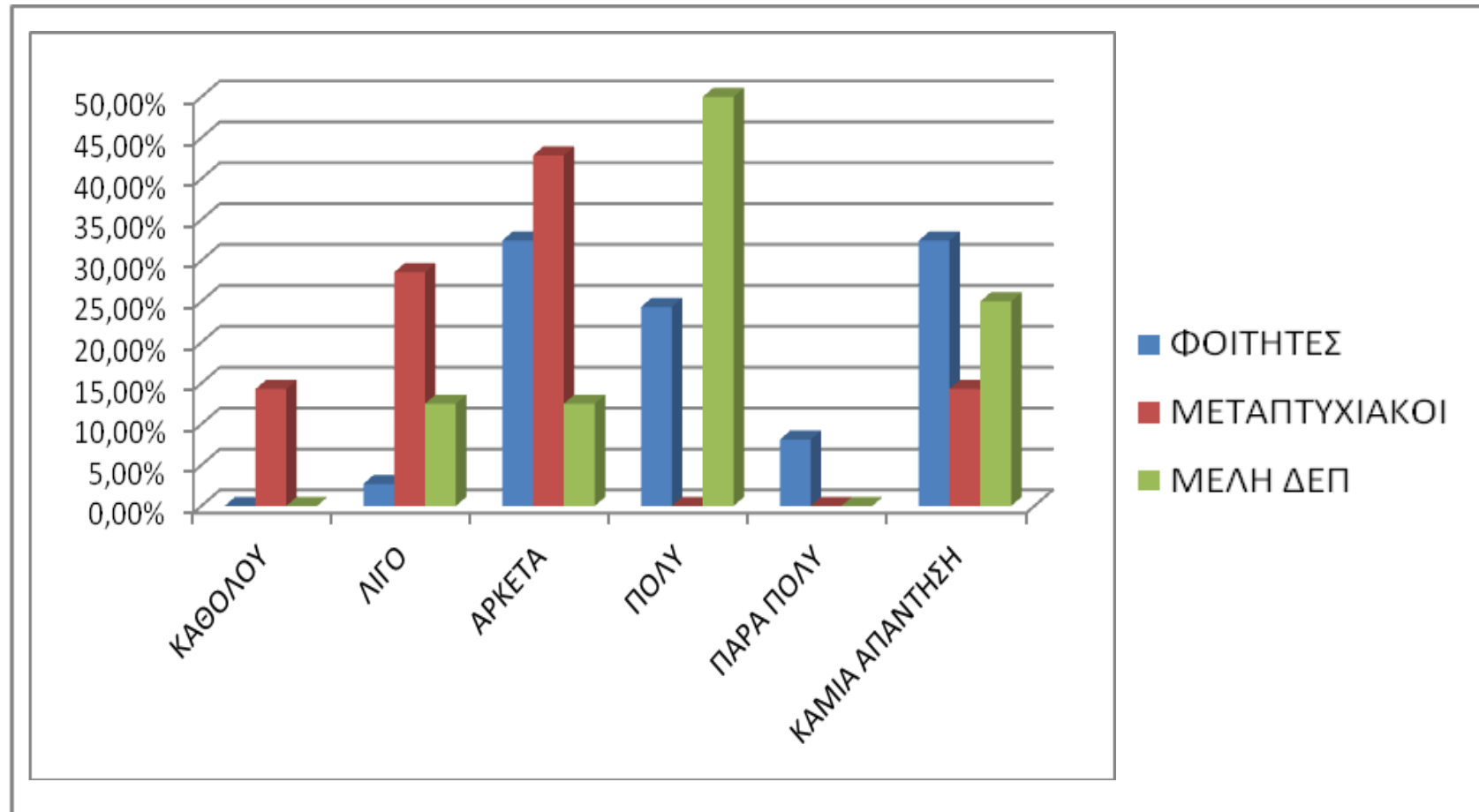
Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 10 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0,00%	2,70%	32,43%	24,32%	8,11%	32,43%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	14,29%	28,57%	42,86%	0,00%	0,00%	14,29%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	12,50%	12,50%	50,00%	0,00%	25,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,92%	7,69%	30,77%	25,00%	5,77%	28,85%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 61,54% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό, όμως, είναι το ποσοστό 28,85%, το οποίο επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», γεγονός που φανερώνει ότι αρκετοί χρήστες δεν έχουν εξοικειωθεί με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 9 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 9: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q11. Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η ερώτηση 11 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 13,51% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξε το 32,43% και το 24,32% αντίστοιχα (ίδιο ποσοστό έλαβε και το «καμία απάντηση/ δεν γνωρίζω»).

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» (71,43%), ενώ ακολούθησαν με 14,29% τα «πολύ» και «λίγο» (21,21%), ενώ τα μέλη Δ.Ε.Π. έδωσαν 37,5% στο «πολύ», από 25% στα «αρκετά» και «καμία απάντηση/ δεν γνωρίζω» και 12,5% στο «λίγο».

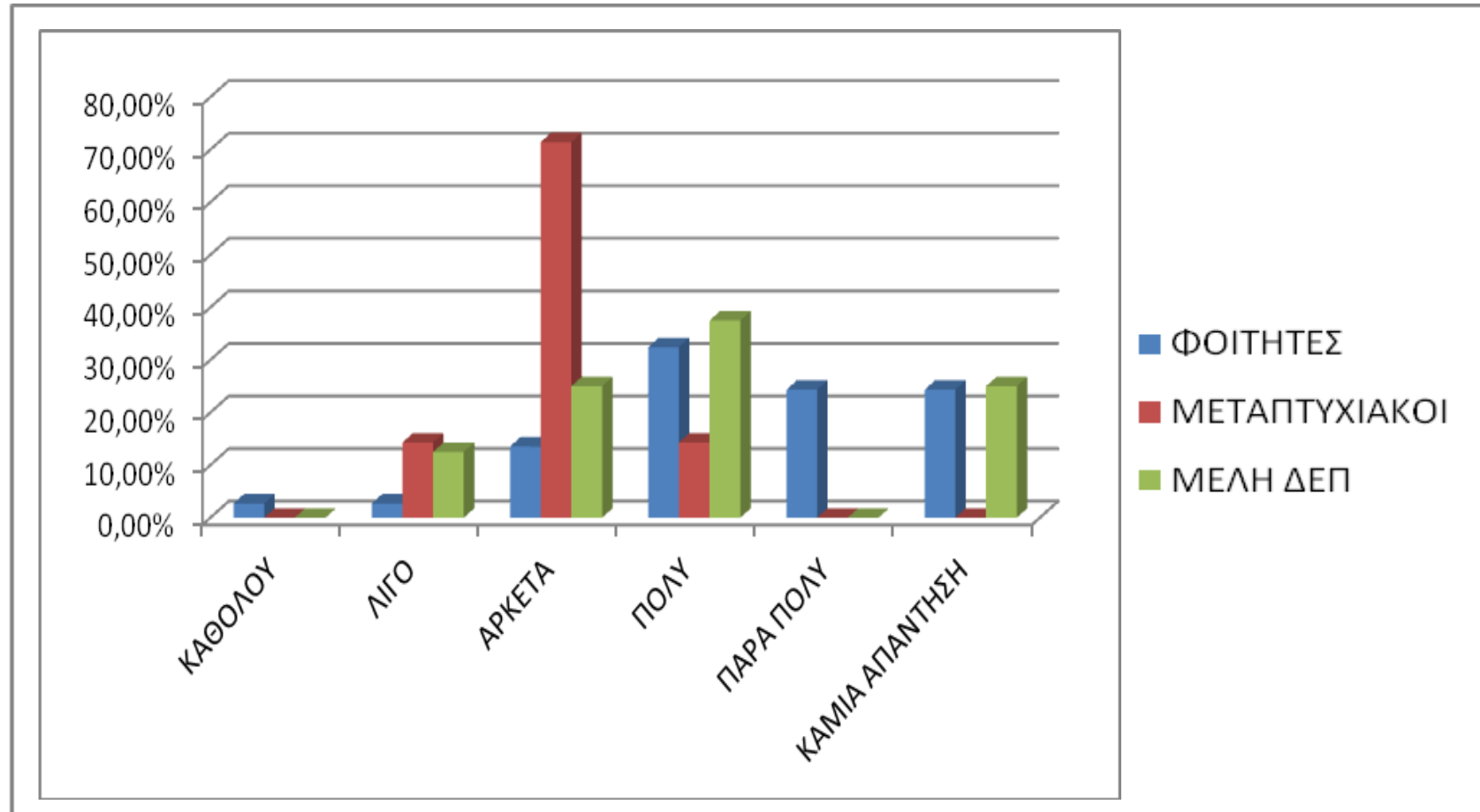
Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 11 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	2,70%	2,70%	13,51%	32,43%	24,32%	24,32%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	14,29%	71,43%	14,29%	0,00%	0,00%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	12,50%	25,00%	37,50%	0,00%	25,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,92%	5,77%	23,08%	30,77%	17,31%	21,15%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 71,16% σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό, είναι το 21,15% που επέλεξε το «καμία απάντηση/ δεν γνωρίζω», γεγονός που φανερώνει το ότι οι χρήστες αυτοί δεν χρησιμοποιούν τον κατάλογο. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



Q12. Όροι Δανεισμού

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές είναι κατά 35,14% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 29,73% και το 21,62%. Ποσοστό 8,11% επέλεξε «λίγο». Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης έφτασε το 86,49%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν κατά 28,57% «πολύ», «αρκετά» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (27,27%). Το «πάρα πολύ» έλαβε 14,29%.

Θετικότερες είναι οι εκτιμήσεις και των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 75% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο, ενώ από 12,5% έλαβαν τα «αρκετά» και «πολύ» με το ποσοστό γενικής ικανοποίησης να φτάνει το 100%.

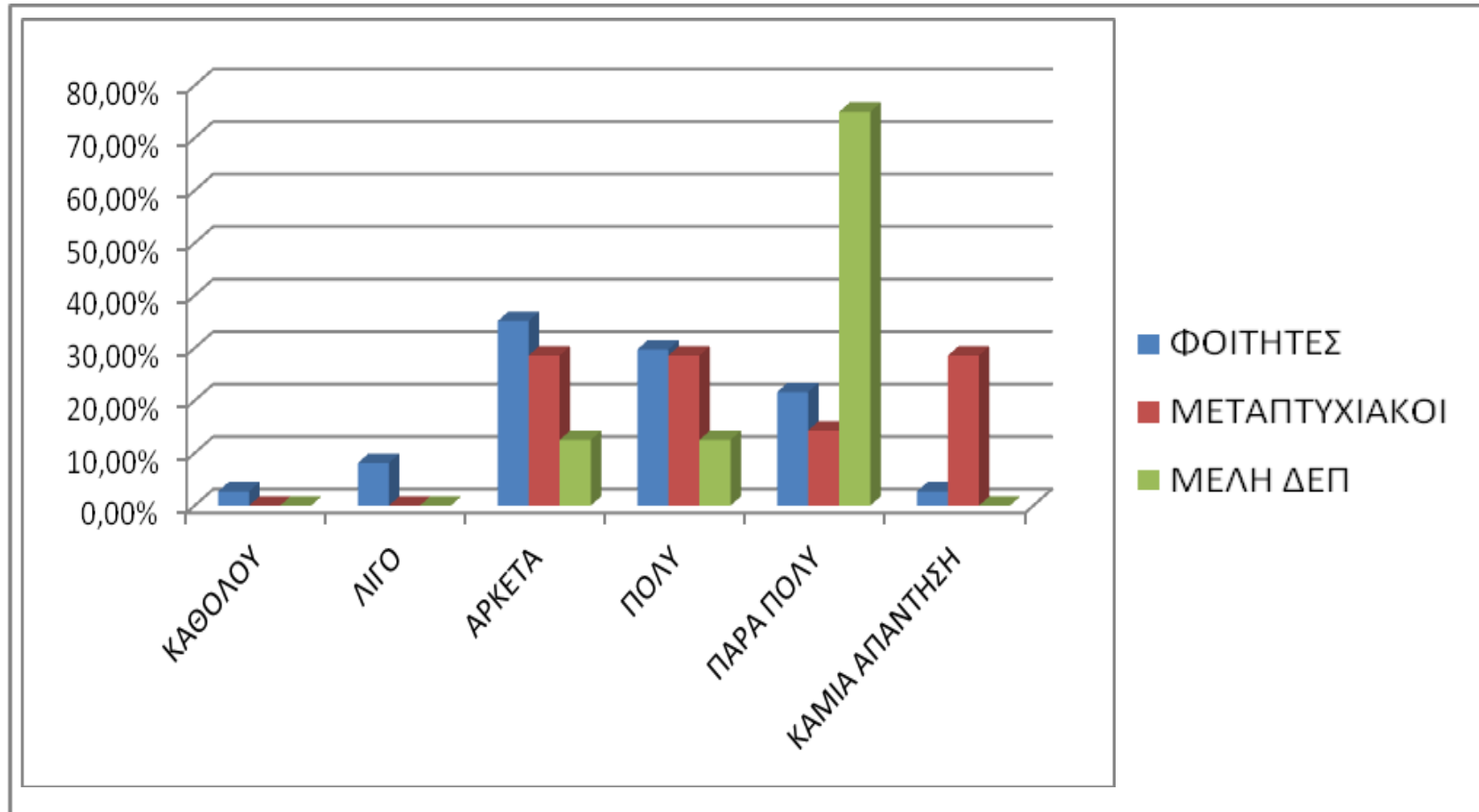
Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 12 : Όροι Δανεισμού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	2,70%	8,11%	35,14%	29,73%	21,62%	2,70%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	0,00%	28,57%	28,57%	14,29%	28,57%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	0,00%	12,50%	12,50%	75,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,92%	5,77%	30,77%	26,92%	28,85%	5,77%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,54% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΌΡΟΙ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q13. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

Η ερώτηση Q13 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 18,92% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 29,73% και 40,54% αντίστοιχα δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 89,19%.

Ποσοστό 28,57% έλαβαν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές τα «αρκετά», «πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ ακολούθησε με 14,29% το «πάρα πολύ».

Θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Το 87,5% επέλεξε «πάρα πολύ» και το 12,5% «αρκετά».

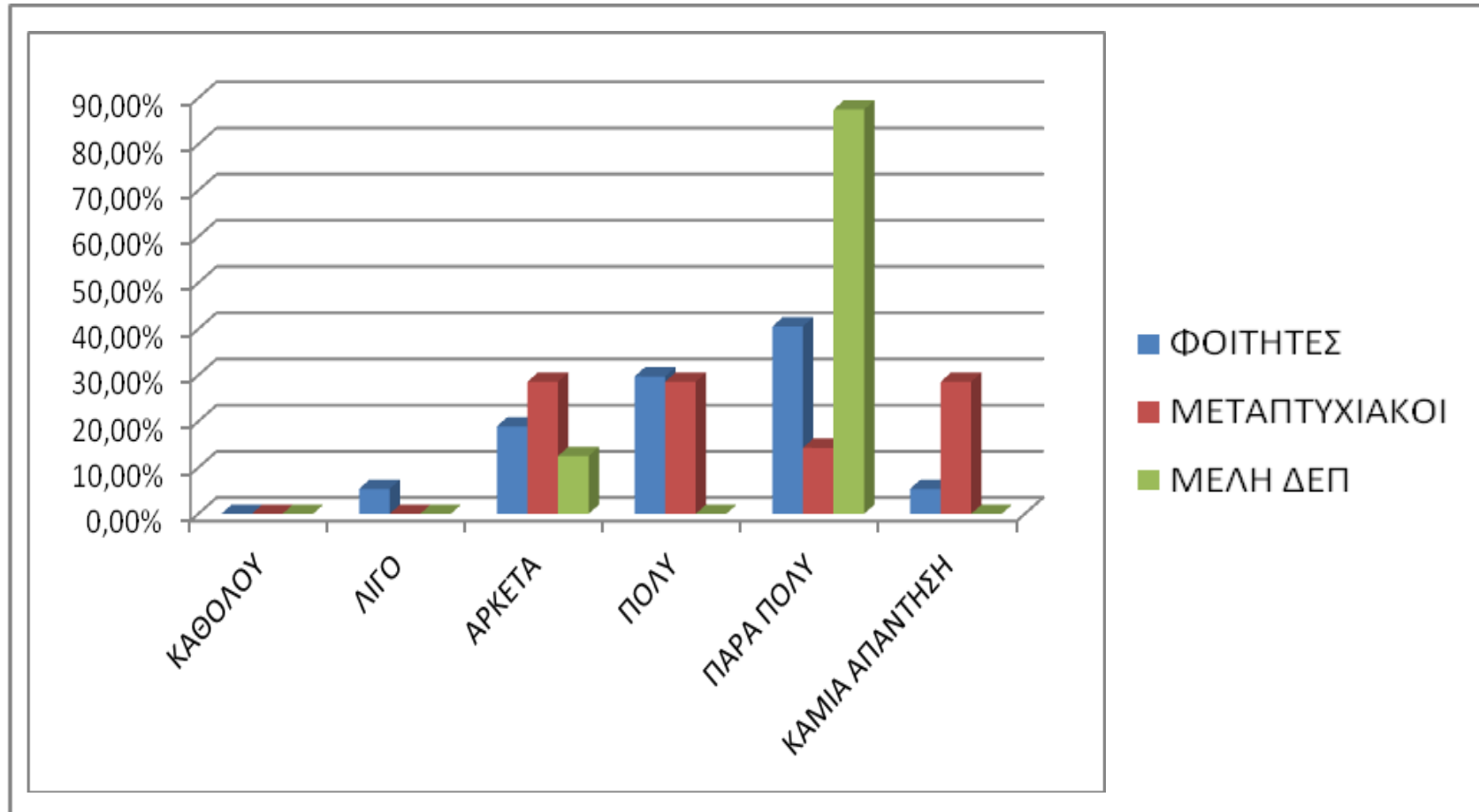
Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 13 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0,00%	5,41%	18,92%	29,73%	40,54%	5,41%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	0,00%	28,57%	28,57%	14,29%	28,57%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	0,00%	12,50%	0,00%	87,50%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0,00%	3,85%	19,23%	25,00%	44,23%	7,69%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 88,46% σχετικά με την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q14. Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 14 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 16,22% «αρκετά» αλλά και «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «πάρα πολύ» επέλεξε το 59,46% αντίστοιχα δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 91,9%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «πολύ» με 42,86% και το «αρκετά» με 28,57%. Ακολούθησαν τα «πάρα πολύ» και «λίγο» με 14,29%.

Το 50% των μελών Δ.Ε.Π. επέλεξε το «αρκετά» και το 25% «πάρα πολύ».

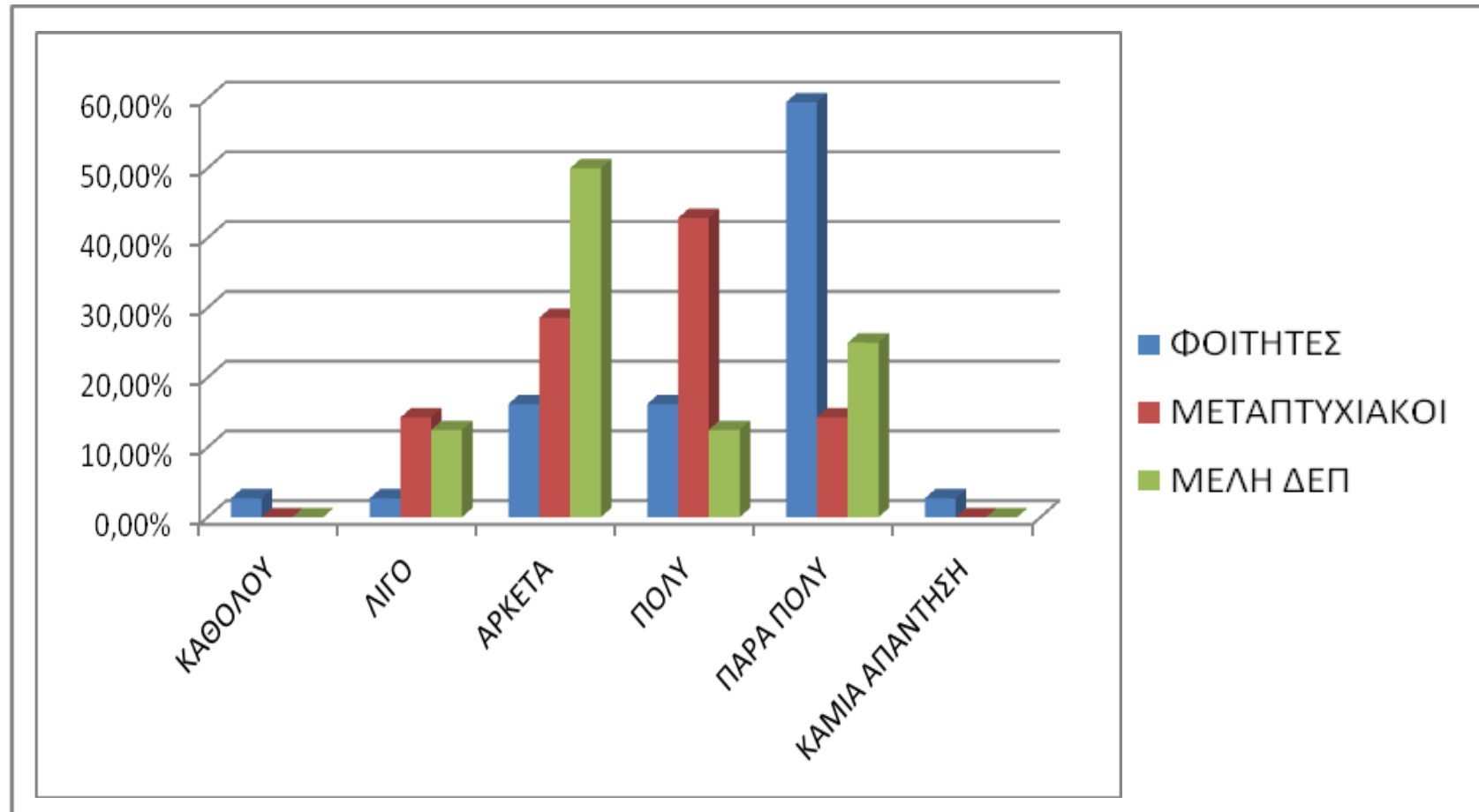
Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 14 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	2,70%	2,70%	16,22%	16,22%	59,46%	2,70%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	14,29%	28,57%	42,86%	14,29%	0,00%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	12,50%	50,00%	12,50%	25,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,92%	5,77%	23,08%	19,23%	48,08%	1,92%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 90,39% από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q15. Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 27,03% «πολύ» και κατά 21,62% «αρκετά» και «λίγο» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 13,51% επέλεξε το «πάρα πολύ».

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «αρκετά» (71,43%) και ακολούθησε το «λίγο» (28,57%), ενώ τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν κατά 50% «λίγο», 37,5% «αρκετά» και 12,5% «πολύ».

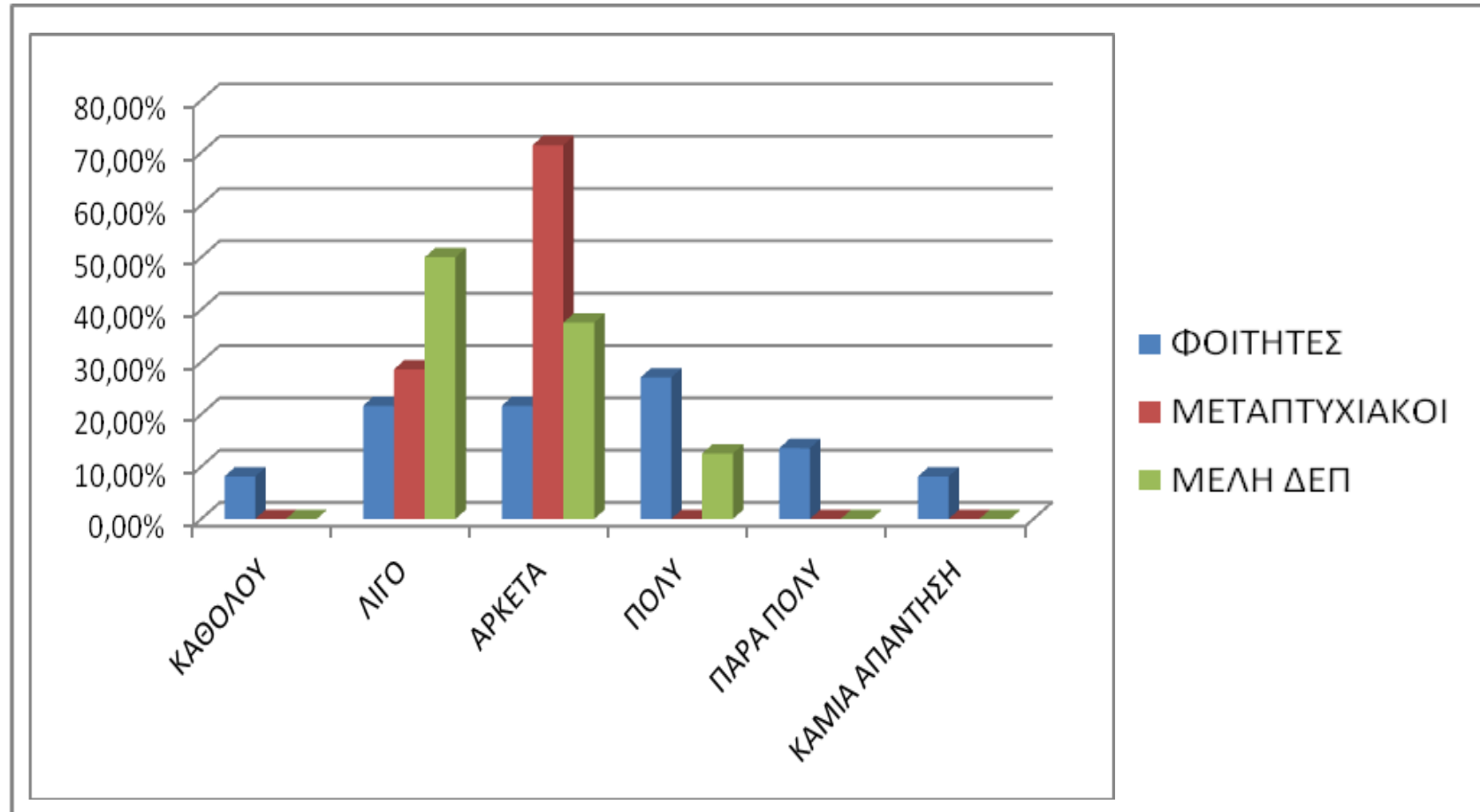
Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 15 : Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	8,11%	21,62%	21,62%	27,03%	13,51%	8,11%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	28,57%	71,43%	0,00%	0,00%	0,00%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	50,00%	37,50%	12,50%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	5,77%	26,92%	30,77%	21,15%	9,62%	5,77%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση που φτάνει το 61,54% από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Αντίστοιχα άλλο ένα 32,69% δεν είναι το ίδιο ευχαριστημένο. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q16. Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές είναι κατά 21,62% «λίγο», κατά 43,24% «αρκετά» και κατά 18,92% «πολύ» ευχαριστημένοι.

Παραπλήσιες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν τις απαντήσεις «λίγο» (57,14%), «αρκετά» (14,29%) και «πολύ» (28,57%).

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 12,5% το «πολύ», 50% «αρκετά» και 37,5% «λίγο».

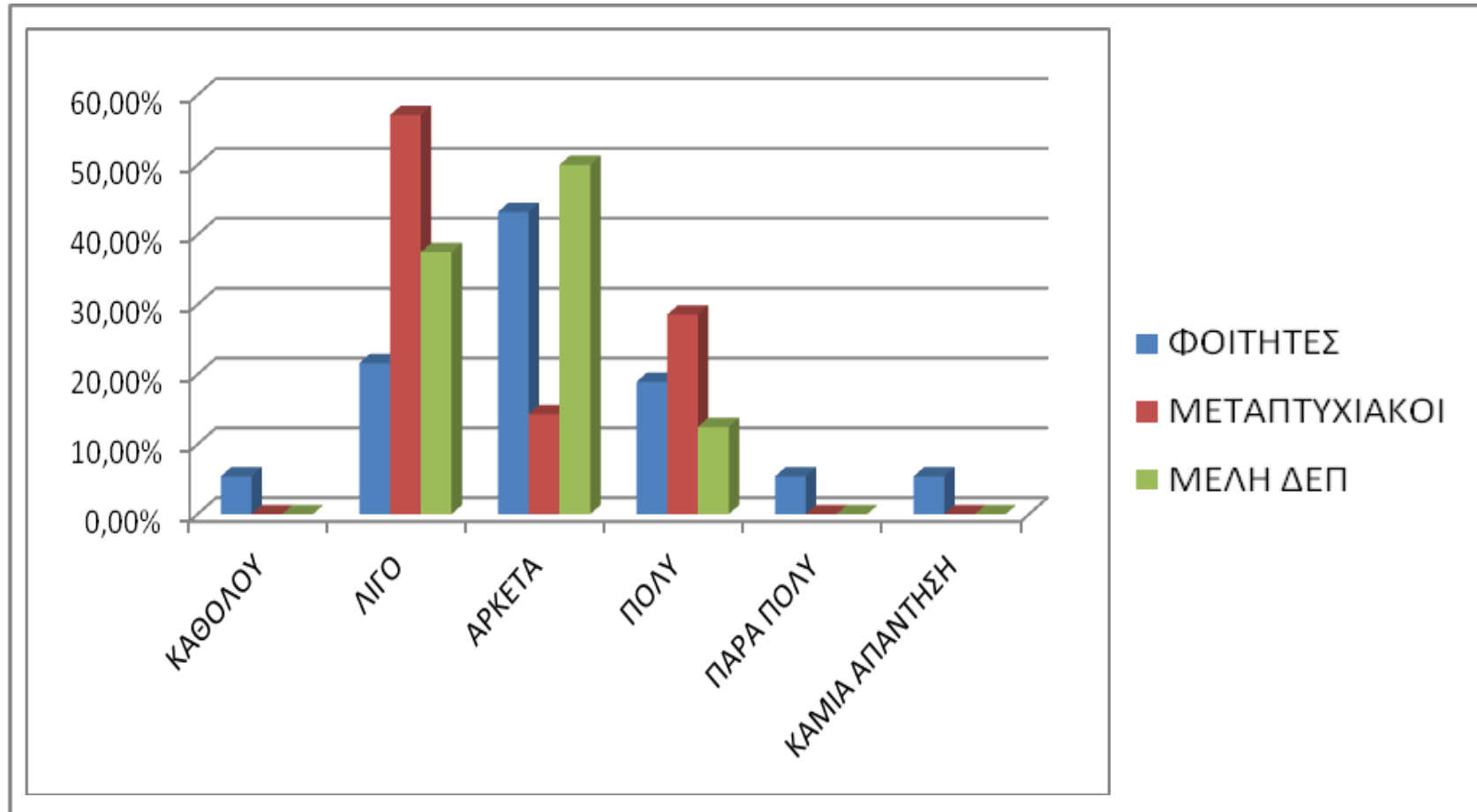
Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 16 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	5,41%	21,62%	43,24%	18,92%	5,41%	5,41%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	57,14%	14,29%	28,57%	0,00%	0,00%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	37,50%	50,00%	12,50%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	3,85%	28,85%	40,38%	19,23%	3,85%	3,85%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 63,46% σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Το 32,7% δεν δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο, γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη αναζήτησης τρόπων επέκτασής του. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q17. Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση Q17 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές επέλεξαν το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» σε ποσοστό 48,65%, γεγονός που φανερώνει ότι δεν έχουν παρακολουθήσει τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης. Λίγο χαμηλότερα ποσοστά εντοπίζονται στους μεταπτυχιακούς φοιτητές (42,86%) και ακόμη χαμηλότερα στα μέλη Δ.Ε.Π. (37,5%). Αναφορικά με τις υπόλοιπες απαντήσεις οι φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» (16,22%), όπως και οι μεταπτυχιακοί (28,57%), ενώ στα μέλη Δ.Ε.Π. από 25% έλαβαν τα «αρκετά» και «πολύ».

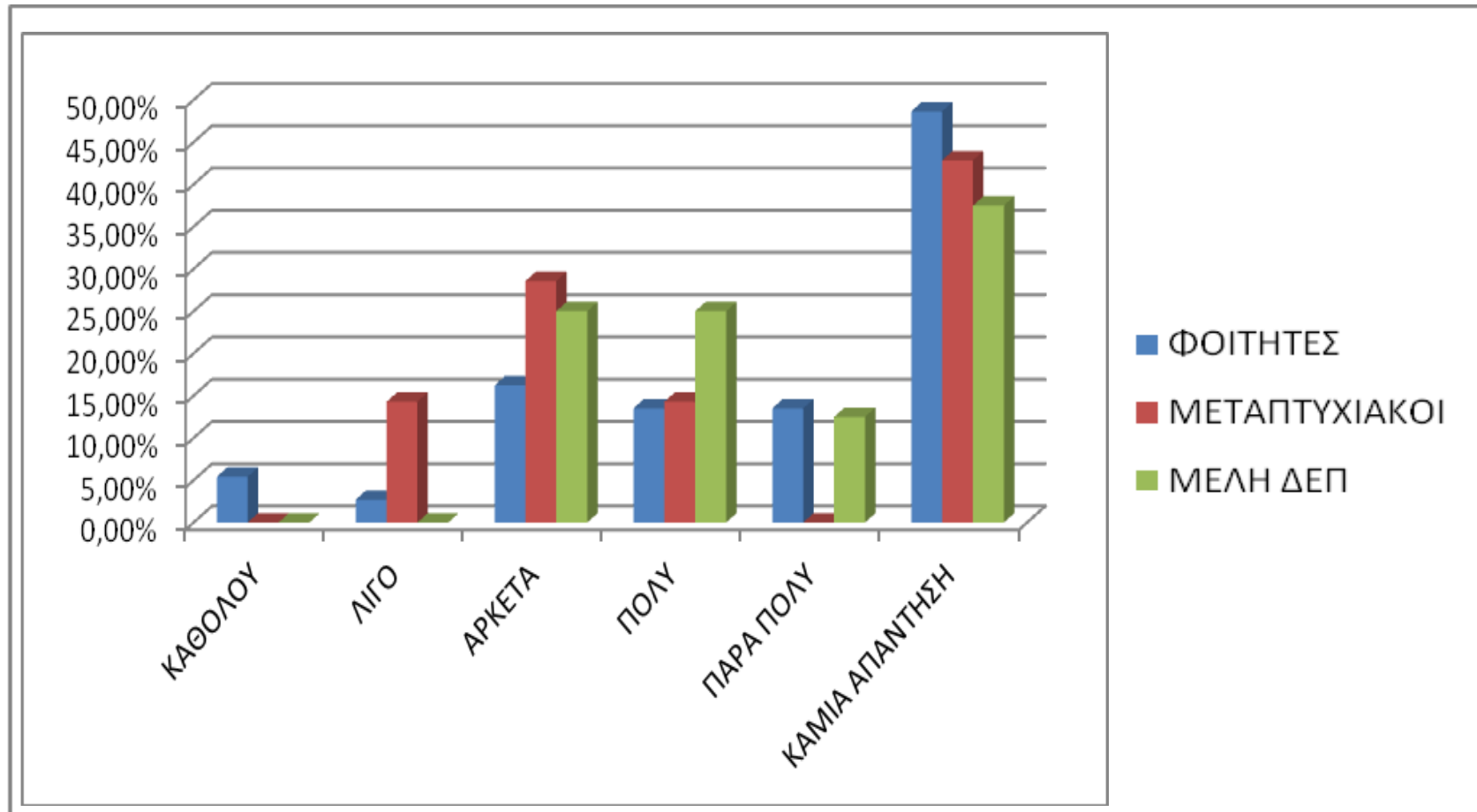
Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 17 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	5,41%	2,70%	16,22%	13,51%	13,51%	48,65%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	14,29%	28,57%	14,29%	0,00%	42,86%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%	12,50%	37,50%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	3,85%	3,85%	19,23%	15,38%	11,54%	46,15%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται αρκετά υψηλό το ποσοστό της κατηγορίας «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (46,15%), γεγονός που φανερώνει ότι ένα σημαντικό τμήμα των χρηστών δεν παρακολουθεί τα σεμινάρια, με αποτέλεσμα να μην μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά. Ωστόσο, οι περισσότεροι χρήστες που τα έχουν παρακολουθήσει δήλωσαν από «αρκετά» έως «πέρα πολύ» ικανοποιημένοι. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q18. Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

Η ερώτηση 18 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 75,68% «πέρα πολύ» και κατά 10,81% «αρκετά» και «πολύ» ευχαριστημένοι δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 97,30%.

«Πέρα πολύ» (57,14%), «πολύ» (28,57%) και «λίγο» (14,29%) ευχαριστημένοι εμφανίζονται οι μεταπτυχιακοί με ποσοστό γενικής ικανοποίησης 85,71%.

Απόλυτα θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 87,5% είναι «πέρα πολύ» και 12,5% «πολύ» ευχαριστημένο δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 100%.

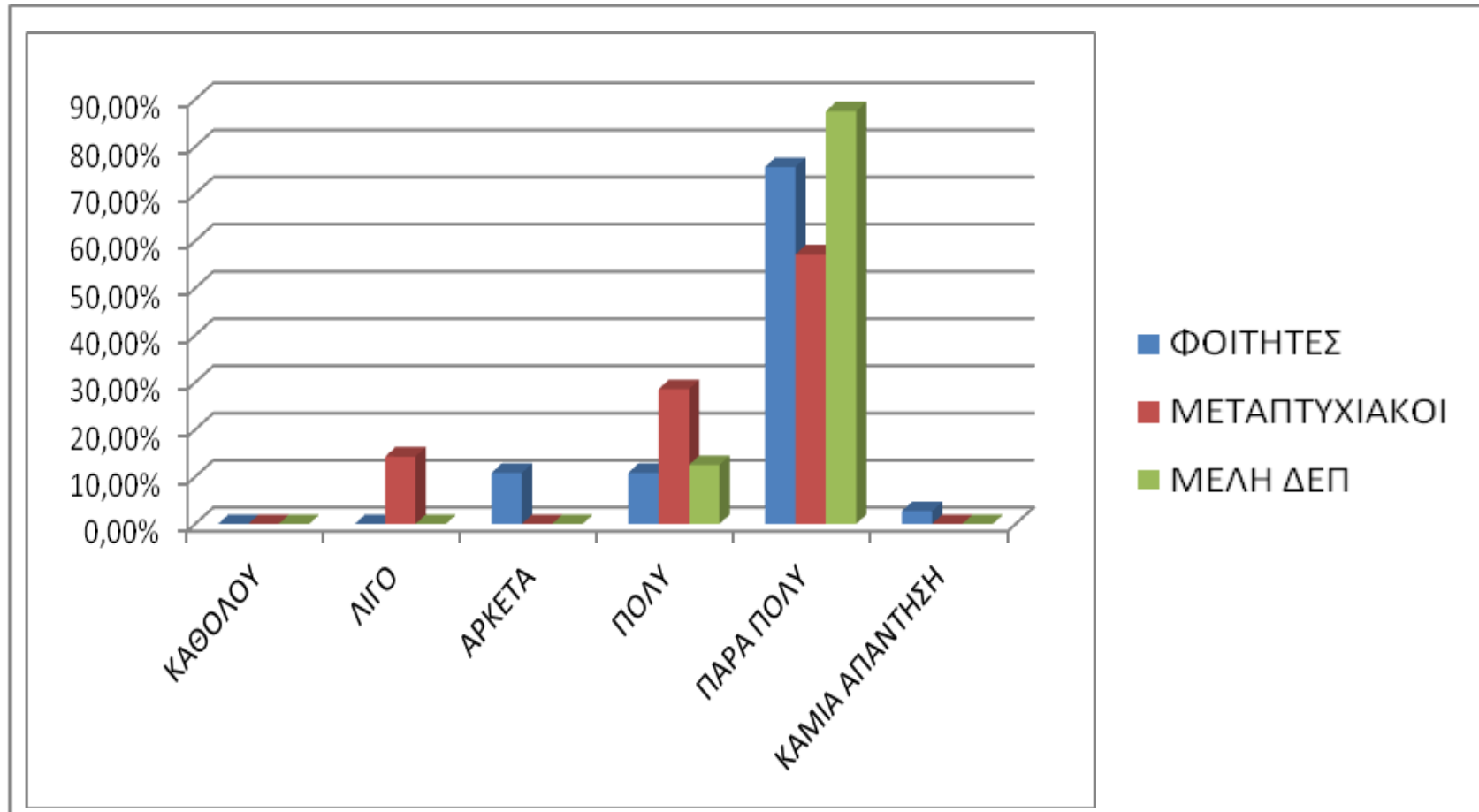
Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 18 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0,00%	0,00%	10,81%	10,81%	75,68%	2,70%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	14,29%	0,00%	28,57%	57,14%	0,00%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	87,50%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0,00%	1,92%	7,69%	13,46%	75,00%	1,92%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 96,15% με το 75% αυτών να δηλώνει «πέρα πολύ» ευχαριστημένο σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 17 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Q19. Ευγένεια Προσωπικού

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 72,97% «πάρα πολύ», κατά 21,62% «πολύ» και κατά 2,7% «αρκετά» ευχαριστημένοι με τη γενική ικανοποίηση να φτάνει στο 97,29%.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 85,71% και 14,29% «λίγο».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένα σε ποσοστό 87,5%, και «αρκετά» κατά 12,5%.

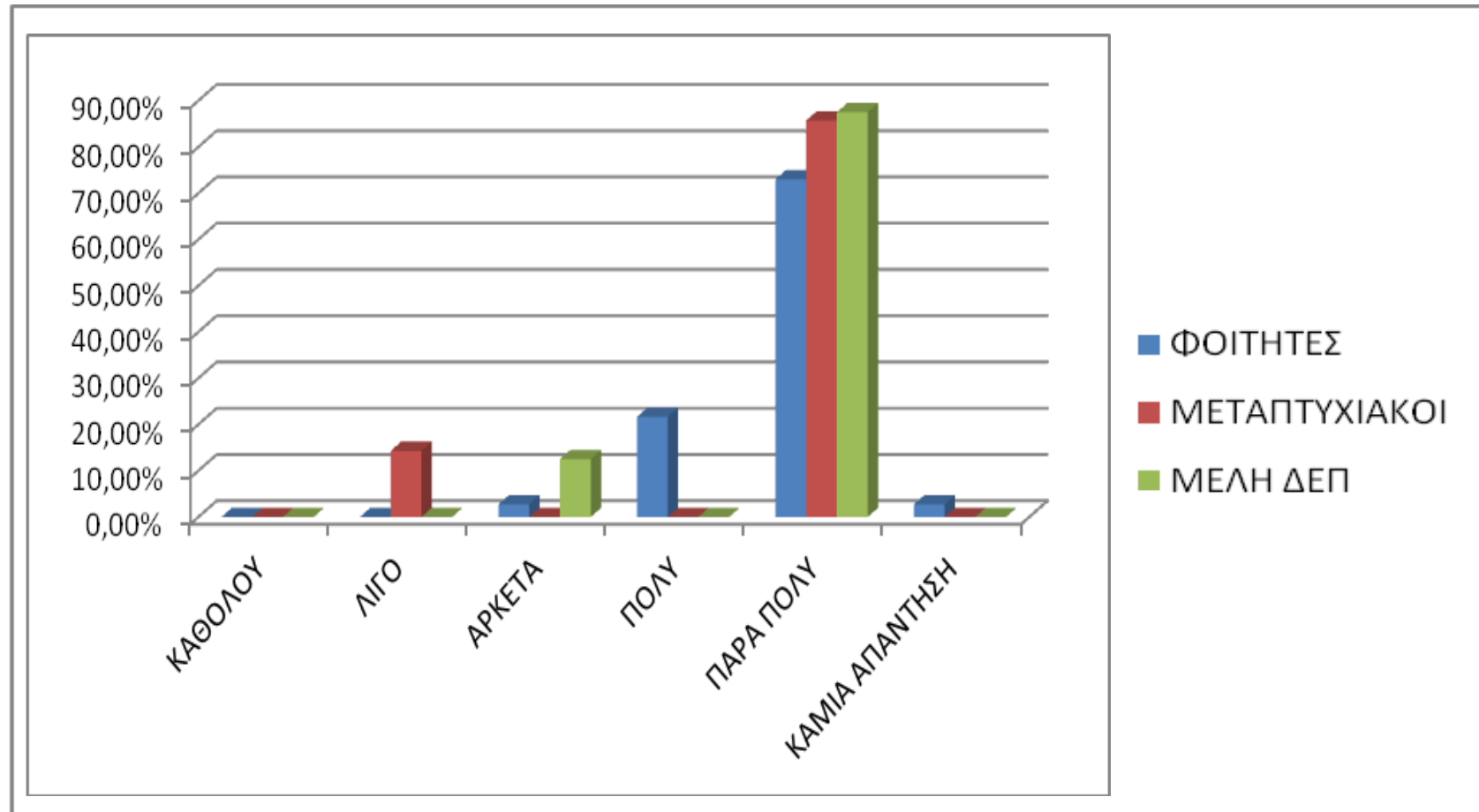
Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 19 : Ευγένεια Προσωπικού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0,00%	0,00%	2,70%	21,62%	72,97%	2,70%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	14,29%	0,00%	0,00%	85,71%	0,00%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	0,00%	12,50%	0,00%	87,50%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0,00%	1,92%	3,85%	15,38%	76,92%	1,92%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 96,15% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Μάλιστα, το 76,92% από αυτούς επέλεξε «πάρα πολύ». Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 18 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Q20. Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 16,22% «αρκετά», κατά 24,32% «πολύ» και κατά 40,54% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 16,22% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πολύ» σε ποσοστό 57,14% και «πάρα πολύ» κατά 28,57% και κατά 14,29% «αρκετά» με τη γενική ικανοποίηση να φτάνει στο 100%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν «πάρα πολύ» (50%), «πολύ» (37,5%) και «αρκετά» (14,29%) με τη γενική ικανοποίηση να φτάνει στο 100%.

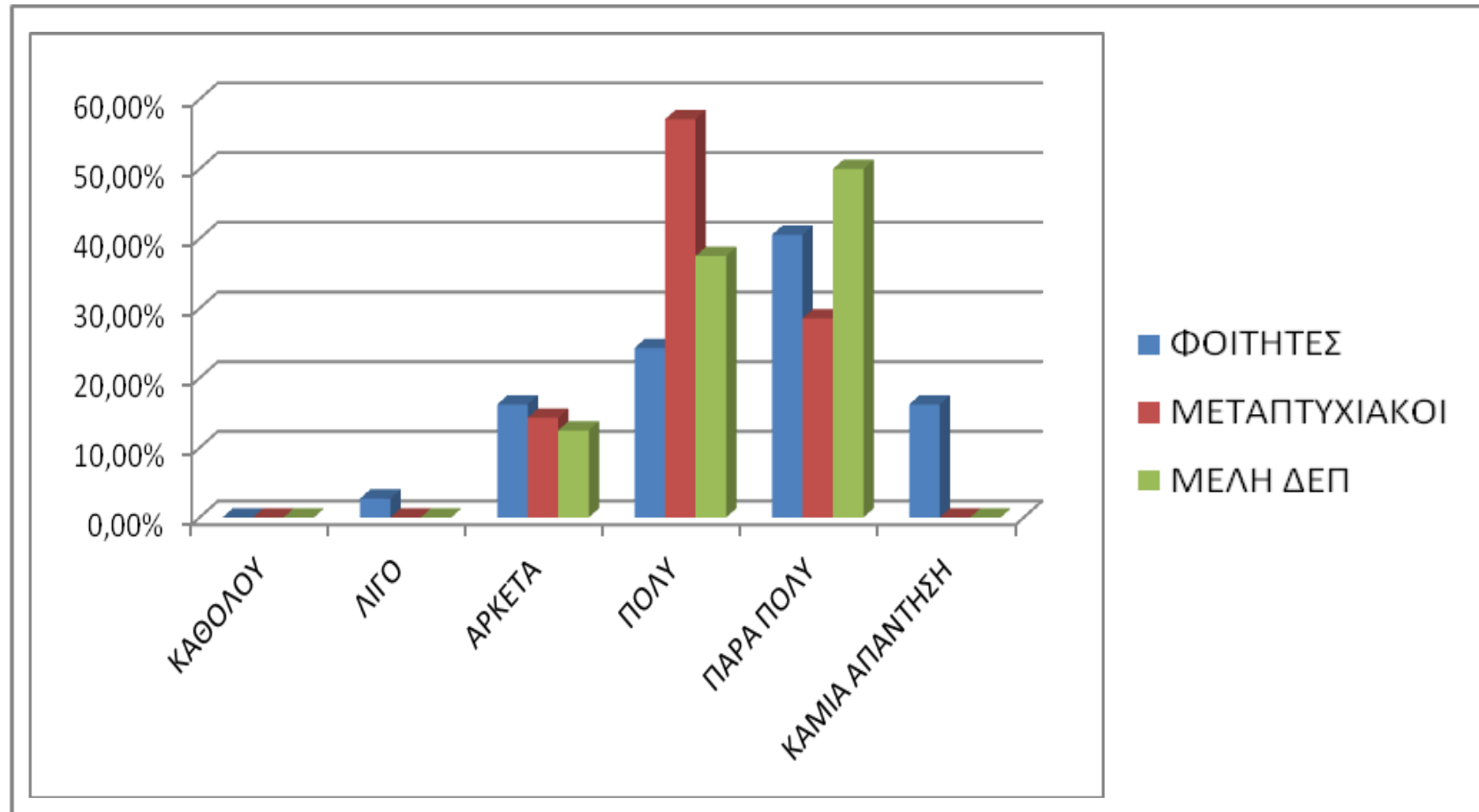
Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 20 : Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0,00%	2,70%	16,22%	24,32%	40,54%	16,22%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	0,00%	14,29%	57,14%	28,57%	0,00%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	0,00%	12,50%	37,50%	50,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0,00%	1,92%	15,38%	30,77%	40,38%	11,54%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,53% σχετικά με την ικανοποίηση από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΠΑΝΑΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ



Q21. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 21 αφορά στον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 8,11% «λίγο» και «αρκετά», 24,32% έλαβε η απάντηση «πολύ» και 54,05% το «πάρα πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «αρκετά» (14,29%), «πολύ» (28,57%) και «πάρα πολύ» (57,14%).

Το 37,5% από τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσε «αρκετά», ενώ από 25% «πολύ» και «πάρα πολύ» και 12,5% «λίγο».

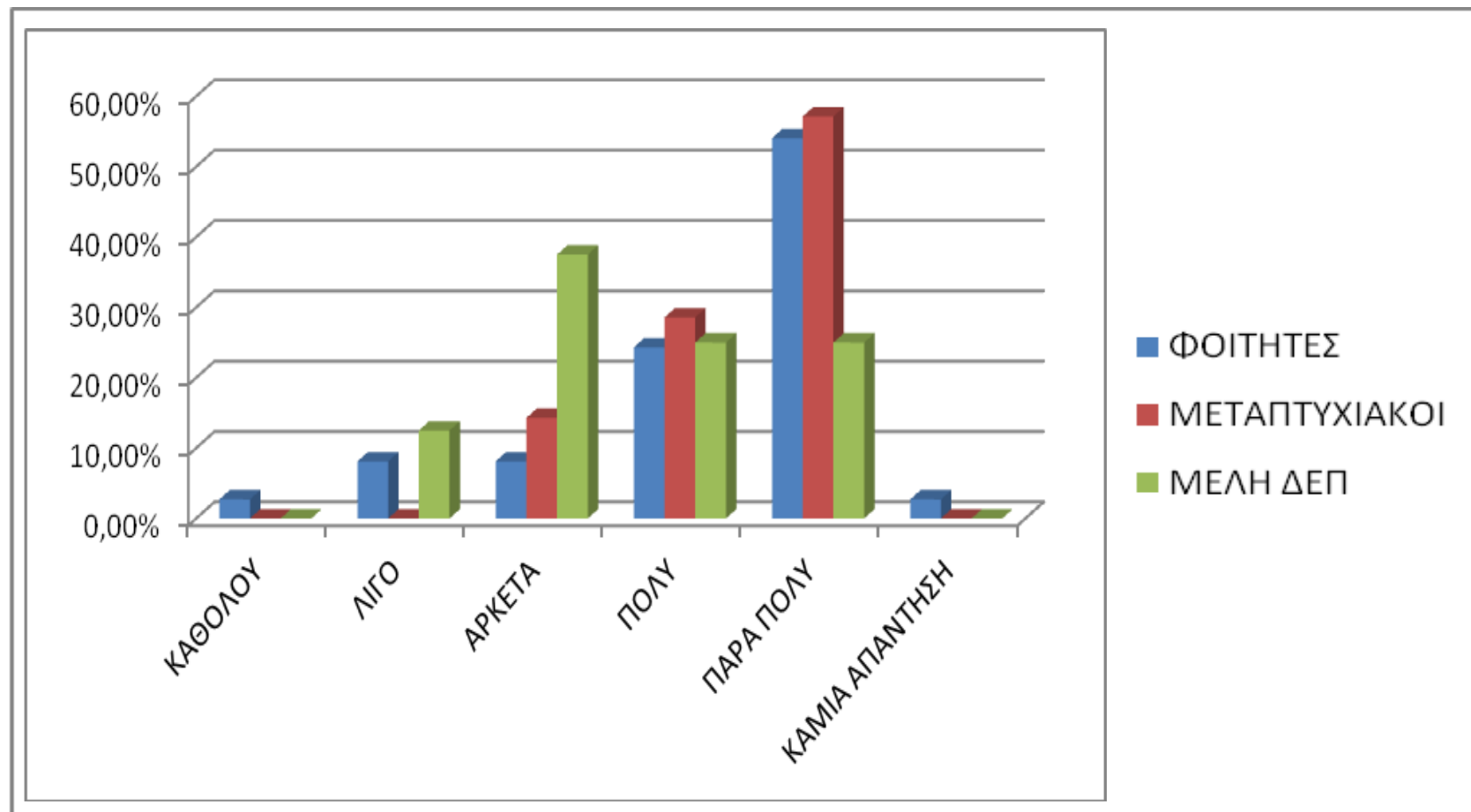
Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 21 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	2,70%	8,11%	8,11%	24,32%	54,05%	2,70%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	0,00%	14,29%	28,57%	57,14%	0,00%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	12,50%	37,50%	25,00%	25,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,92%	7,69%	13,46%	25,00%	50,00%	1,92%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 88,46%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 20: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ



Q22. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 22 αφορά στον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 10,81% «λίγο», 21,62% «πολύ» και 64,2867% «πέρα πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πέρα πολύ» κατά 57,14%, «πολύ» κατά 28,57% και «αρκετά» κατά 14,29%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «αρκετά» και «πέρα πολύ» κατά 37,5% και «πολύ» κατά 25%.

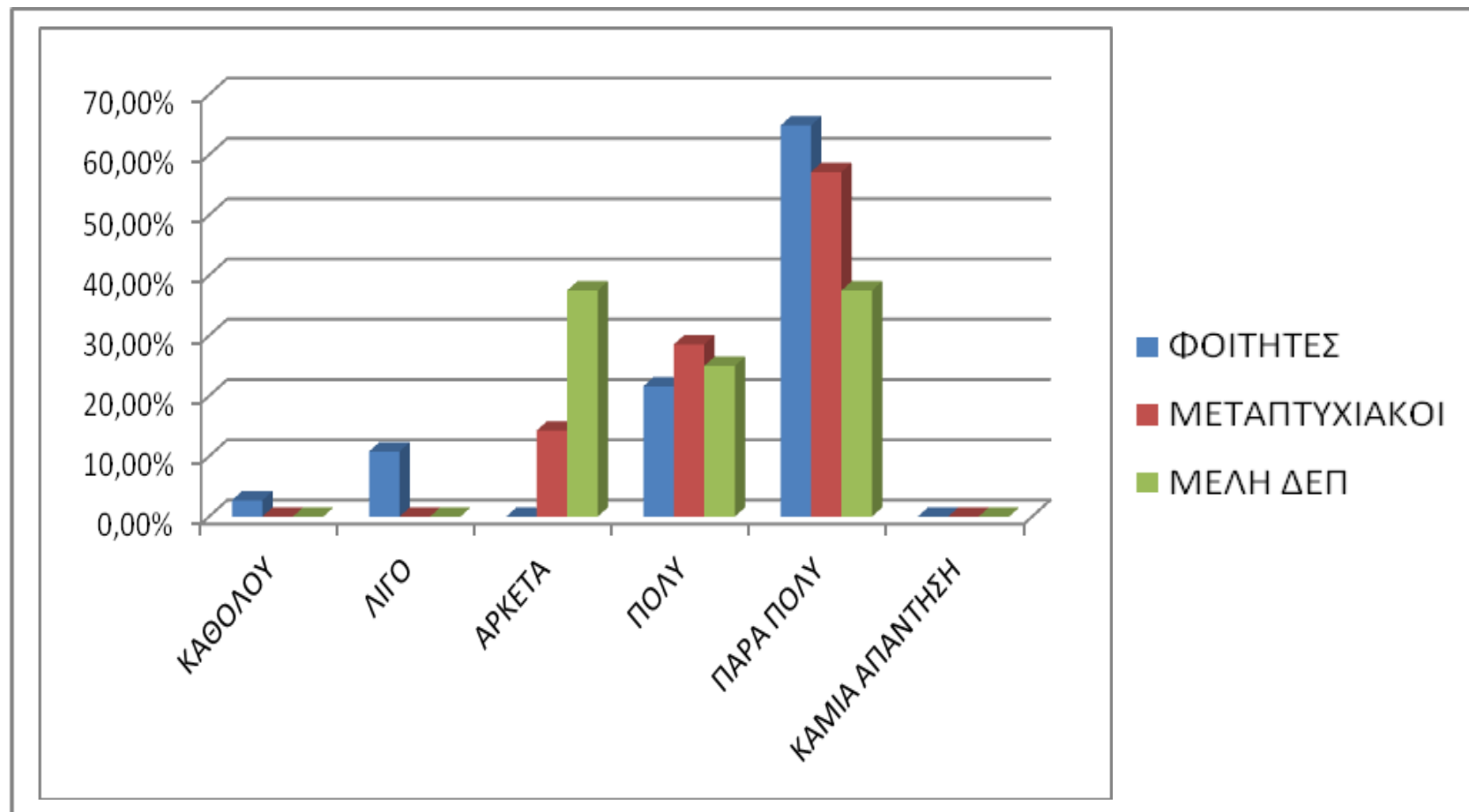
Ο Πίνακας 24 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 22 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	2,70%	10,81%	0,00%	21,62%	64,86%	0,00%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	0,00%	14,29%	28,57%	57,14%	0,00%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	0,00%	37,50%	25,00%	37,50%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,92%	7,69%	7,69%	23,08%	59,62%	0,00%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 90,39%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ



Q23. Τομείς που επιδέχονται Βελτίωση - Σχόλια

Στην τελευταία ερώτηση οι χρήστες κλήθηκαν να εντοπίσουν τους τομείς, στους οποίους η Βιβλιοθήκη χρειάζεται μεγαλύτερη βελτίωση.

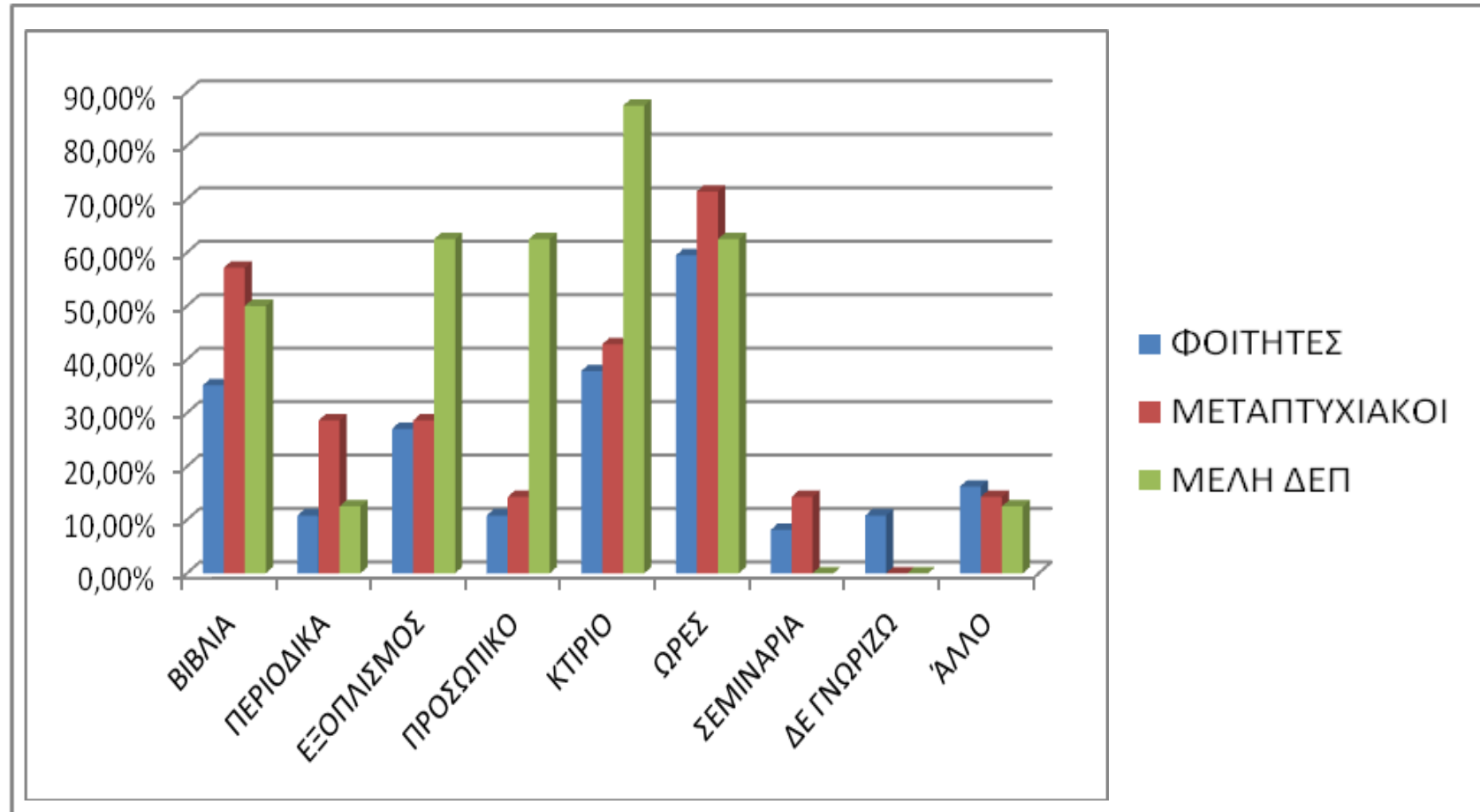
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο ωράριο (59,46%), στο κτίριο (37,84%), στις συλλογές βιβλίων (35,14%) και τον εξοπλισμό (27,03%). Το ωράριο (71,43%), τις συλλογές βιβλίων (57,14%) και το κτίριο (42,86%) επέλεξαν οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Οι απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π. εστιάζουν στο κτίριο (87,5%), τον εξοπλισμό, το ωράριο και το περιορισμένο προσωπικό (από 62,5%) και τα βιβλία (50%). Συνολικά, το ωράριο (61,54%), το κτίριο (46,15%), τα βιβλία (40,38%) και ο εξοπλισμός (32,69%) επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

Πίνακας 23 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης

	ΒΙΒΛΙΑ	ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΚΤΙΡΙΟ	ΩΡΕΣ	ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	ΆΛΛΟ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	35,14%	10,81%	27,03%	10,81%	37,84%	59,46%	8,11%	10,81%	16,22%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	57,14%	28,57%	28,57%	14,29%	42,86%	71,43%	14,29%	0,00%	14,29%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	50,00%	12,50%	62,50%	62,50%	87,50%	62,50%	0,00%	0,00%	12,50%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	40,38%	13,46%	32,69%	19,23%	46,15%	61,54%	7,69%	7,69%	15,38%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 22 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών τα περισσότερα αφορούν στην ανάγκη επέκτασης του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης και μεταφοράς της σε ένα μεγαλύτερο κτίριο με περισσότερο χώρο για τους αναγνώστες.

Επίσης, επισημάνθηκε η ανάγκη για ανανέωση και εμπλουτισμό των βιβλίων και προτάθηκε η ψηφιοποίηση του υλικού της Βιβλιοθήκης για να είναι προσβάσιμο σε περισσότερους χρήστες.

Ορισμένοι χρήστες ζήτησαν να μπορούν να δανείζονται περισσότερα βιβλία, ακόμη και οπτικοακουστικό υλικό, ενώ παρατήρησαν ότι απαιτείται περισσότερο προσωπικό, σημειώνοντας, ωστόσο, ότι το υπάρχον προσωπικό είναι άριστο προσφέροντας τα μέγιστα υπό αντίξοες συνθήκες.

Καταγράφηκε η ανάγκη για αύξηση και αναβάθμιση του εξοπλισμού, καθώς και για φτηνότερες κάρτες για φωτοτυπίες.

Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη **Βιβλιοθήκη Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών** από 21-09-2015 έως 20-11-2015 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Το 75% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί επαρκώς ως χώρο ανάγνωσης, το 75% δανείζεται βιβλία, το 65,38% χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο και το 50% χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ».

Το 79,58% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία και το 75% επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Το 92,32% των χρηστών θεωρεί εύκολη την αναζήτηση βιβλίων στα ράφια και το 61,54% δηλώνει ικανοποιημένο από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό, όμως, είναι το ποσοστό 28,85%, το οποίο απάντησε ότι δεν γνωρίζει, γεγονός που φανερώνει ότι αρκετοί χρήστες δεν έχουν εξοικειωθεί μαζί του.

Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 71,16% σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου, το 86,54% για τους όρους δανεισμού, το 88,46% για την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού και το 90,39% για το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης.

Οι χρήστες δήλωσαν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 61,54% από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Αντίστοιχα άλλο ένα 32,69% δεν είναι το ίδιο ευχαριστημένο.

Ομοίως το 63,46% είναι ευχαριστημένο από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Το 32,7% δεν δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο, γεγονός που συνεπάγεται την αναζήτηση τρόπων επέκτασής του.

Αναφορικά με τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης εμφανίζεται υψηλό το ποσοστό της επιλογής «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (46,15%), γεγονός που φανερώνει ότι μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν παρακολουθεί τα σεμινάρια, με αποτέλεσμα να μην μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά. Ωστόσο, οι περισσότεροι χρήστες που τα έχουν παρακολουθήσει δήλωσαν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 96,15% με το 75% αυτών να δηλώνει «πάρα πολύ» ευχαριστημένο σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Το ποσοστό αυτό φτάνει το 96,15% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού και το 86,53% για την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης.

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 88,46% και στην έρευνα σε ποσοστό 90,39%.

Συνολικά, το ωράριο (61,54%), το κτίριο (46,15%), τα βιβλία (40,38%) και ο εξοπλισμός (32,69%) επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.