

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
στη Βιβλιοθήκη
του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ.

ΙΩΑΝΝΙΝΑ
2016

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

**Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
στη Βιβλιοθήκη
του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ.**

Επιμέλεια :
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2016

Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών :
Εφαρμογή στη Βιβλιοθήκη
του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ.

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.

Από το 2016 και προκειμένου για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών η ΜΟΔΙΠΑΒ παρέχει σε όλες τις βιβλιοθήκες τη δυνατότητα να επιλέγουν το χρονικό διάστημα διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Έρευνών Ικανοποίησης Χρηστών μετά από αίτημά τους.

Επιπρόσθετα, σε συνεννόηση με την υπηρεσία οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες μπορούν να ζητήσουν να τροποποιηθεί το **Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών** ή και να συνταχθεί ένα εξ ολοκλήρου νέο **Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο** σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες της βιβλιοθήκης τους. Συνακόλουθα, οι ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες μπορούν στο εξής να προγραμματίζουν την αξιολόγησή τους από τους χρήστες τους μέσω της ανανεωμένης Βάσης Δεδομένων της ΜΟΔΙΠΑΒ.

Η ΜΟΔΙΠΑΒ πραγματοποίησε έρευνα στη **Βιβλιοθήκη του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ.** μετά από αίτημα της βιβλιοθήκης. 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 όσους 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 του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ.** 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	Καμία απάντηση/Δεν γνωρίζω
---------	------	--------	------	-----------	----------------------------

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 130 χρήστες της **Βιβλιοθήκης του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ.** Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για το βαθμό ικανοποίησής τους από τη **Βιβλιοθήκης του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ.**

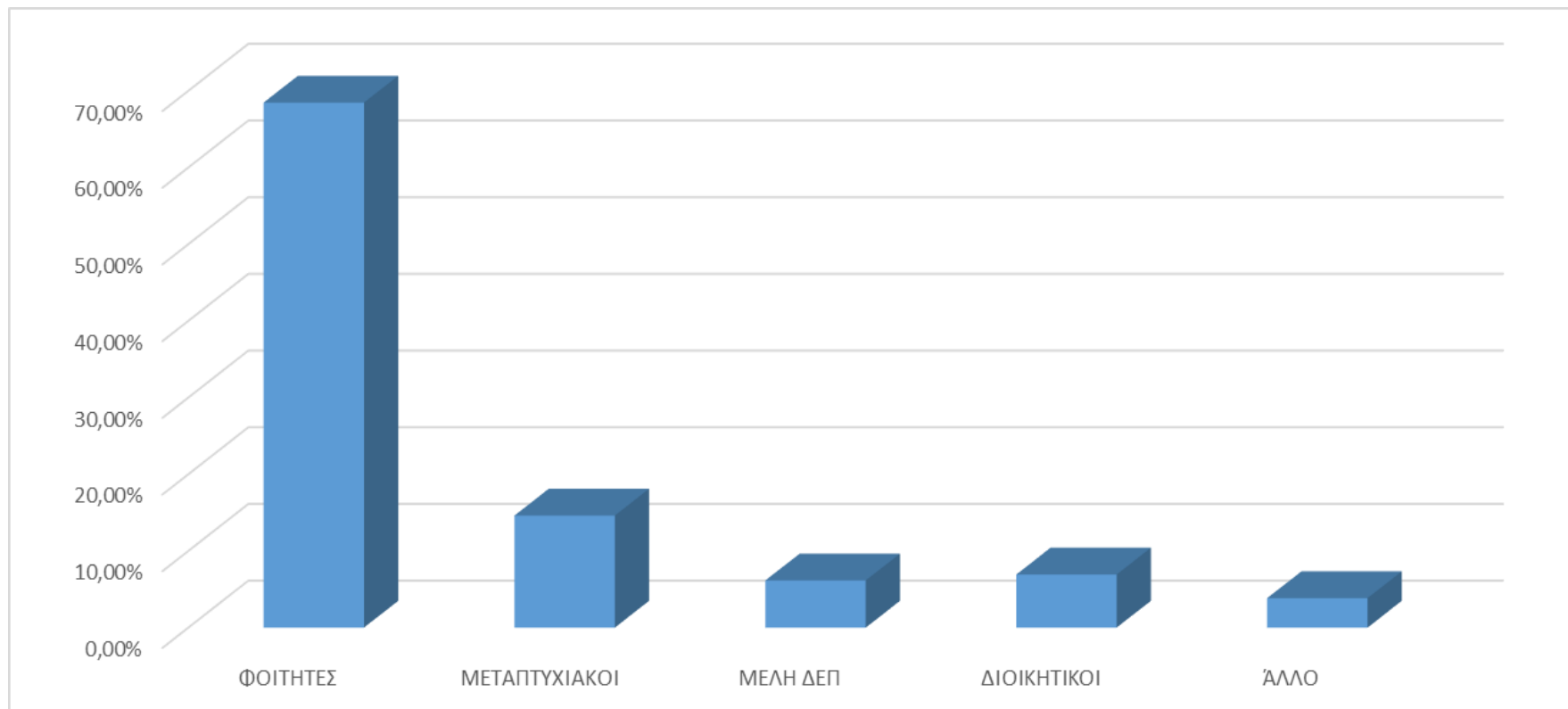
A. Ιδιότητα των Χρηστών

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 44,59% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, το 38,22% Μεταπτυχιακοί, το 6,37% Μέλη Δ.Ε.Π., ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 8,28% και 2,55% αντίστοιχα. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 1, αλλά και στο Γράφημα 1 :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

	Ποσοστό επί τοις %
Φοιτητές	68,46%
Μεταπτυχιακοί	14,62%
Μέλη ΔΕΠ	6,15%
Διοικητικοί	6,92%
Άλλο	3,85%
Σύνολο	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 32,58%, «λίγο» κατά 25,84%, «πολύ» κατά 15,73% και «πέρα πολύ» σε ποσοστό 15,73%.

Από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «λίγο» με 47,37%. Ακολούθησαν τα «αρκετά» και «πέρα πολύ» με 31,58% και 10,53%.

Το 62,5% των μελών Δ.Ε.Π. χρησιμοποιεί «λίγο» και το 25% δεν «καθόλου» το χώρο της Βιβλιοθήκης ως χώρο ανάγνωσης, ενώ το 12,5% τη χρησιμοποιεί «πολύ».

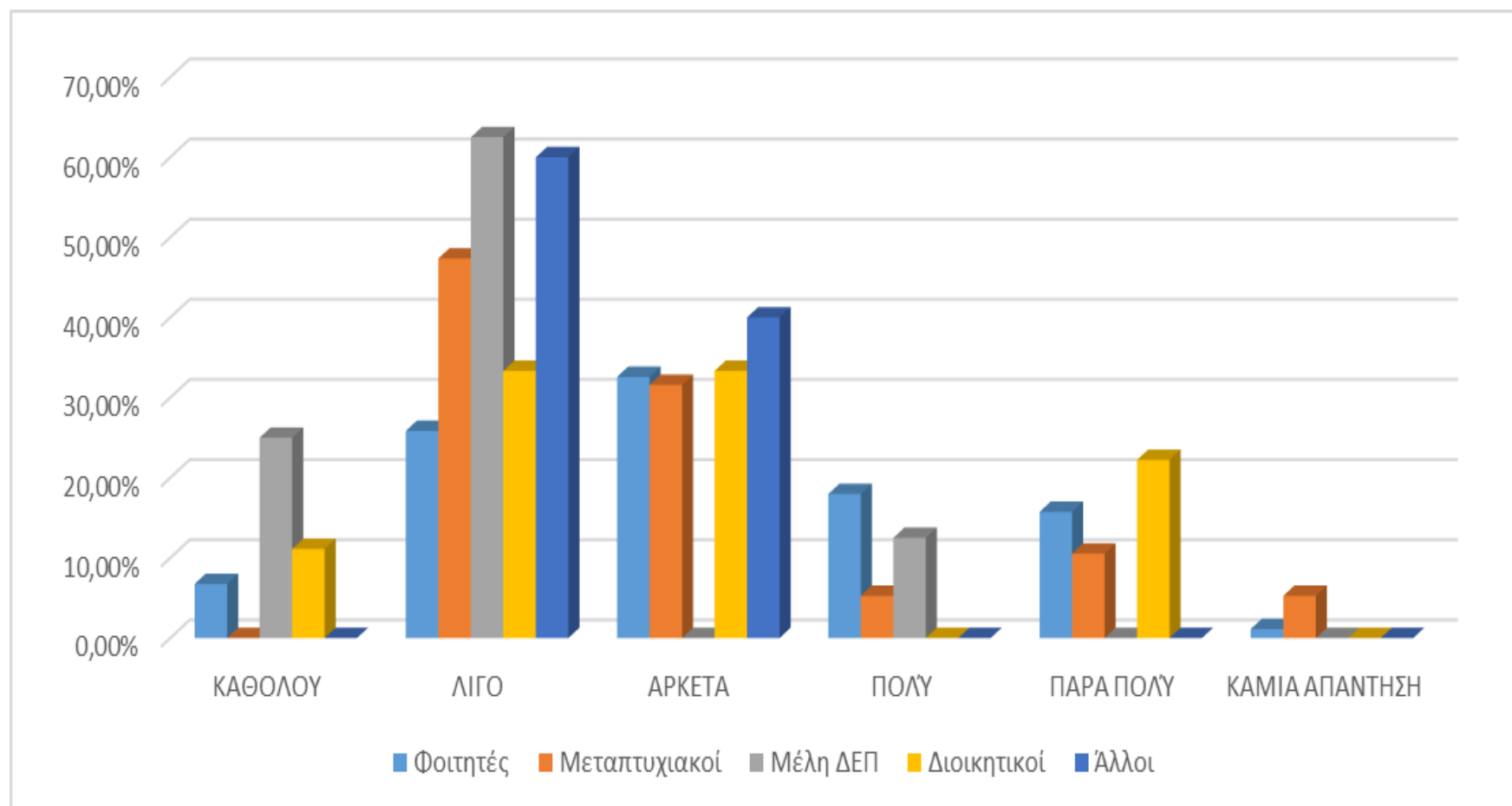
Στους Διοικητικούς από 33,33% έλαβαν οι απαντήσεις «αρκετά» και «λίγο», ενώ ακολούθησε το «πέρα πολύ» με 22,22%. Στην κατηγορία «Άλλο» 60% έλαβε το «λίγο» και 40% το «αρκετά». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 3 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	6,74%	25,84%	32,58%	17,98%	15,73%	1,12%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	47,37%	31,58%	5,26%	10,53%	5,26%
Μέλη ΔΕΠ	25,00%	62,50%	0,00%	12,50%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	11,11%	33,33%	33,33%	0,00%	22,22%	0,00%
Άλλο	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	6,92%	33,08%	30,77%	13,85%	13,85%	1,54%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, 35,08% των χρηστών χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη «λίγο» ως χώρο ανάγνωσης, 30,77% «αρκετά» και 6,92% «καθόλου». Ποσοστό 13,85% επέλεξε «πολύ» και «πέρα πολύ». Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι το 58,47% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί από «αρκετά» έως «πέρα 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. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «λίγο» με 31,46%, ενώ το «αρκετά» επέλεξε το 23,6% και τα «πολύ» και «πάρα πολύ» 5,62% και 11,24% αντίστοιχα. Ποσοστό 25,84% έλαβε το «καθόλου».

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «λίγο» είναι 42,11%, ενώ «αρκετά» το 31,58% και «πολύ» και «πάρα πολύ» από 10,53% και 15,79% αντίστοιχα.

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

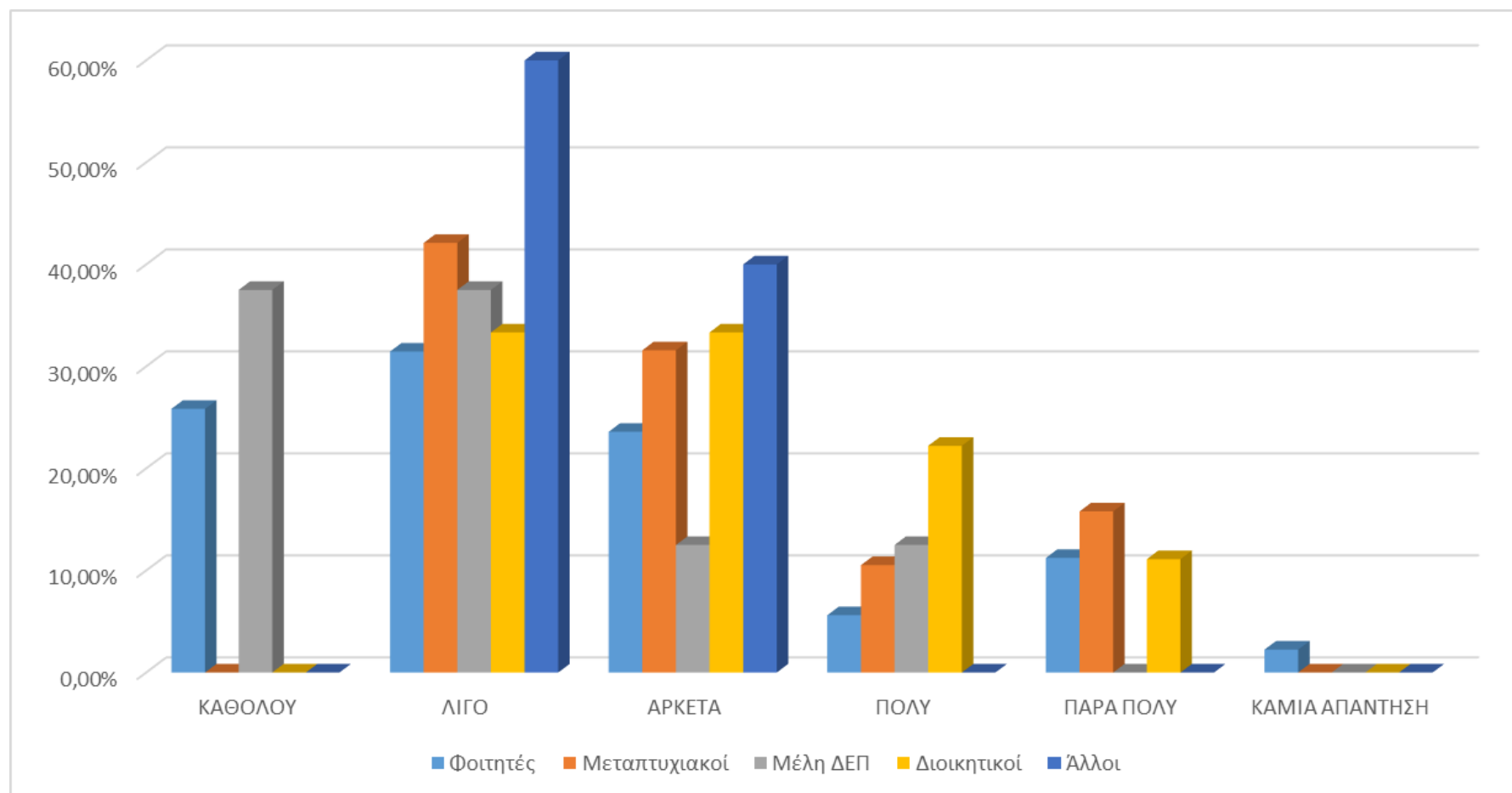
Στους Διοικητικούς από 33,33% έλαβαν τα «λίγο» και «αρκετά» και 22,22% το «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» 60% επέλεξε «λίγο» και 40% «αρκετά». Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	25,84%	31,46%	23,60%	5,62%	11,24%	2,25%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	42,11%	31,58%	10,53%	15,79%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	37,50%	37,50%	12,50%	12,50%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	33,33%	33,33%	22,22%	11,11%	0,00%
Άλλο	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	20,00%	34,62%	25,38%	7,69%	10,77%	1,54%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 43,84% των χρηστών δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Σημαντικό είναι το ποσοστό 34,62% που επέλεξε το «λίγο» και το 20% που απάντησε «καθόλου». 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 οι απαντήσεις με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν τα «καθόλου» και «λίγο» με 20,22% και 32,58% αντίστοιχα, ενώ το «αρκετά» επέλεξε το 19,1% και τα «πολύ» και «πάρα πολύ» αντίστοιχα το 11,24% και το 12,36%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «λίγο» φτάνει το 36,84%, το «αρκετά» και το «πάρα πολύ» από 21,05% και το «πολύ» το 10,53%.

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

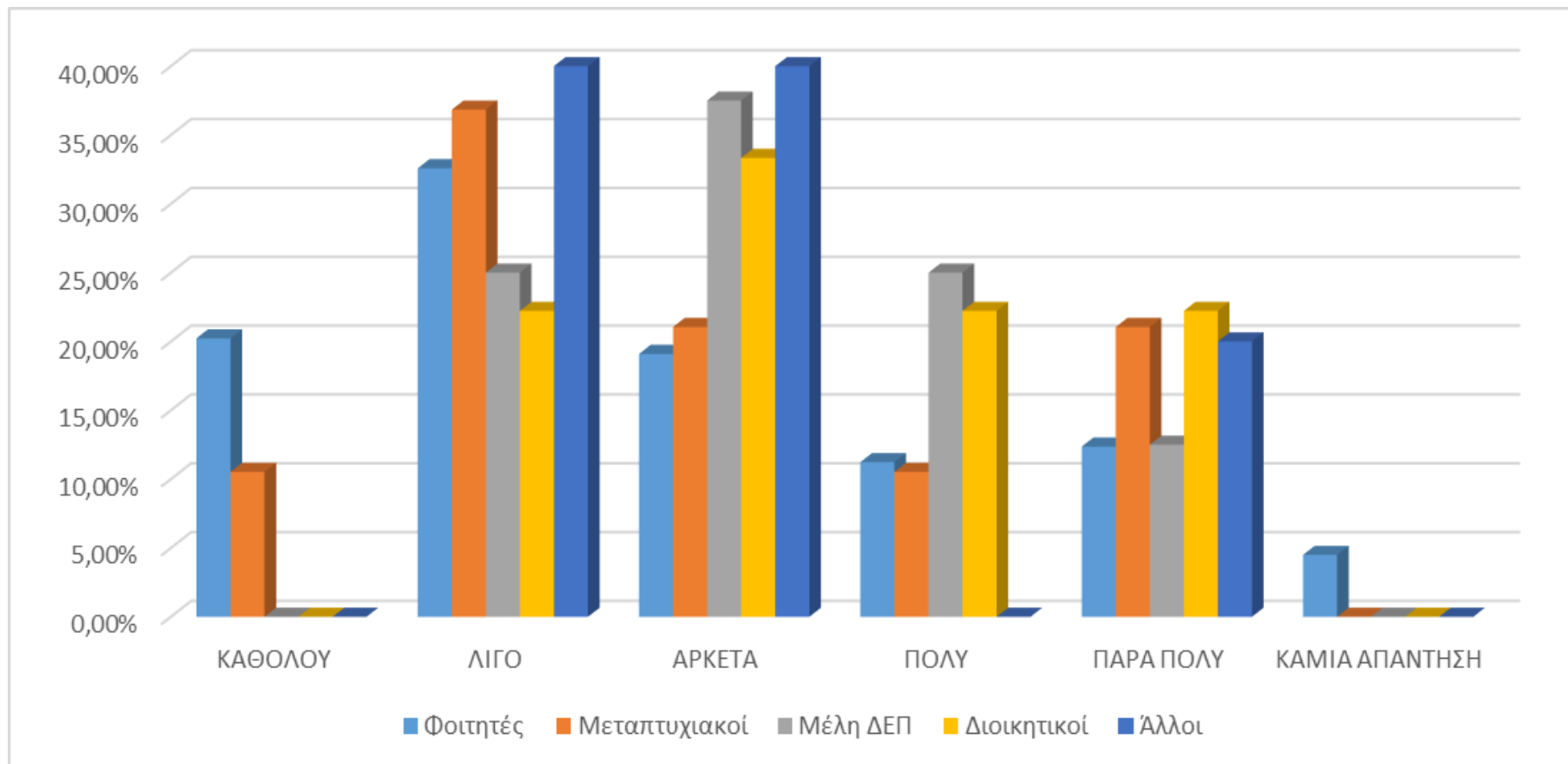
Στους Διοικητικούς 33,33% επέλεξε «αρκετά», ενώ από 22,22% έλαβαν τα «λίγο», «πολύ» και «πάρα πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» από 40% πήραν τα «αρκετά» και «λίγο» και 20% το «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	20,22%	32,58%	19,10%	11,24%	12,36%	4,49%
Μεταπτυχιακοί	10,53%	36,84%	21,05%	10,53%	21,05%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	25,00%	37,50%	25,00%	12,50%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	22,22%	33,33%	22,22%	22,22%	0,00%
Άλλο	0,00%	40,00%	40,00%	0,00%	20,00%	0,00%
Μέσος όρος	15,38%	32,31%	22,31%	12,31%	14,62%	3,08%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 49,24% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Αντίστοιχα άλλο ένα 47,69% 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 «καθόλου» και «λίγο» με 29,21% και 31,46% αντίστοιχα, ενώ ακολούθησε το «αρκετά» με 14,61% και το «πάρα πολύ» με 12,36%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 47,37% και 26,32% έλαβαν αντίστοιχα τα «πολύ» και «αρκετά», 15,79% το «λίγο» και 10,53% το «πάρα πολύ».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο τα «αρκετά» (37,5%), «πάρα πολύ» και «πολύ» (από 25%).

Οι Διοικητικοί δήλωσαν «αρκετά» κατά 55,56% και «λίγο» κατά 22,22%,. Στην κατηγορία «Άλλο» από 40% πήραν τα «λίγο» και «πάρα πολύ» και 20% το «αρκετά».

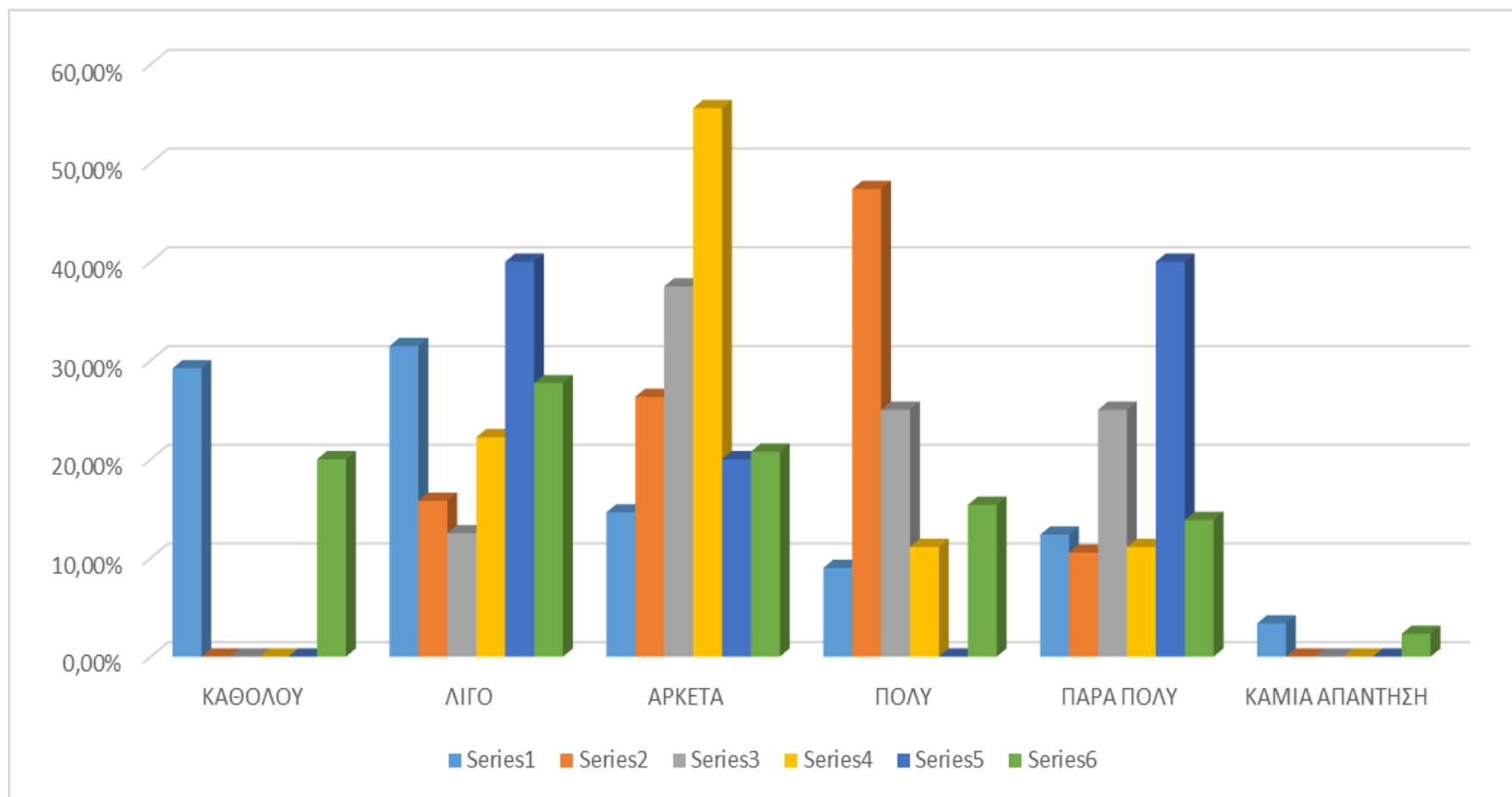
Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	29,21%	31,46%	14,61%	8,99%	12,36%	3,37%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	15,79%	26,32%	47,37%	10,53%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	12,50%	37,50%	25,00%	25,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	22,22%	55,56%	11,11%	11,11%	0,00%
Άλλο	0,00%	40,00%	20,00%	0,00%	40,00%	0,00%
Μέσος όρος	20,00%	27,69%	20,77%	15,38%	13,85%	2,31%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 50% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Ωστόσο, άλλο ένα 47,69% 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 40,45%, ενώ ακολούθησαν τα «πολύ» (19,1%), «λίγο» (14,61%) και «πάρα πολύ» (13,48%). Χαμηλότερο είναι το ποσοστό των υπόλοιπων επιλογών.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «πολύ» φτάνει το 47,37%. Ακολούθησε το «αρκετά» (26,32%) και τα «πάρα πολύ» και «λίγο» με 10,53% και 15,79% αντίστοιχα.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν κατά 62,5% «αρκετά» και κατά 25% «λίγο».

Η πλειοψηφία των Διοικητικών επέλεξε τα «πολύ» (44,44%), και «λίγο» και «αρκετά» (από 22,22%). Στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πολύ» (60%) και ακολούθησαν τα «λίγο» και «αρκετά» με 20%.

Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

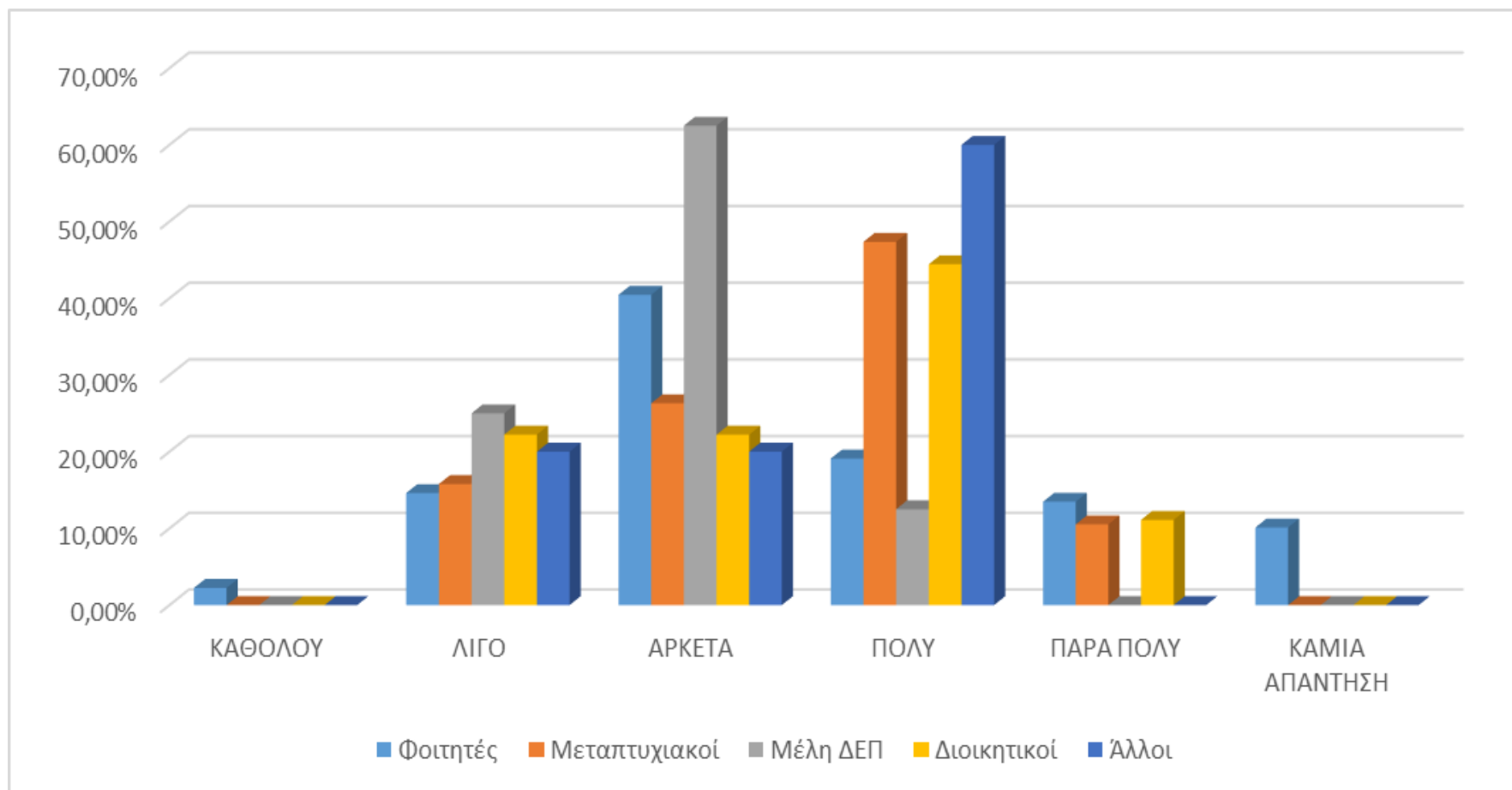
Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,25%	14,61%	40,45%	19,10%	13,48%	10,11%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	15,79%	26,32%	47,37%	10,53%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	25,00%	62,50%	12,50%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	22,22%	22,22%	44,44%	11,11%	0,00%
Άλλο	0,00%	20,00%	20,00%	60,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	1,54%	16,15%	37,69%	26,15%	11,54%	6,92%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 75,38% 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 «αρκετά» σε ποσοστό 26,97%, ενώ το «καμία απάντηση, δεν γνωρίζω» κατά 38,2%, «λίγο» κατά 15,73% και «πολύ» κατά 11,24%.

Ποσοστό 42,11% έλαβε το «λίγο» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν και τα «αρκετά» (26,32%) και «πολύ» (15,79%).

Ποσοστό 37,5% από τα μέλη Δ.Ε.Π. είναι «αρκετά» ευχαριστημένο, ενώ «λίγο» δήλωσε το 25% και «καθόλου», «πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» από 12,5%.

Στους Διοικητικούς το υψηλότερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» (33,33%) και ακολούθησε το «πολύ» (22,22%), το οποίο στην κατηγορία «Άλλο» έλαβε 40%. Από 20% πήραν τα «πάρα πολύ», «αρκετά» και «λίγο».

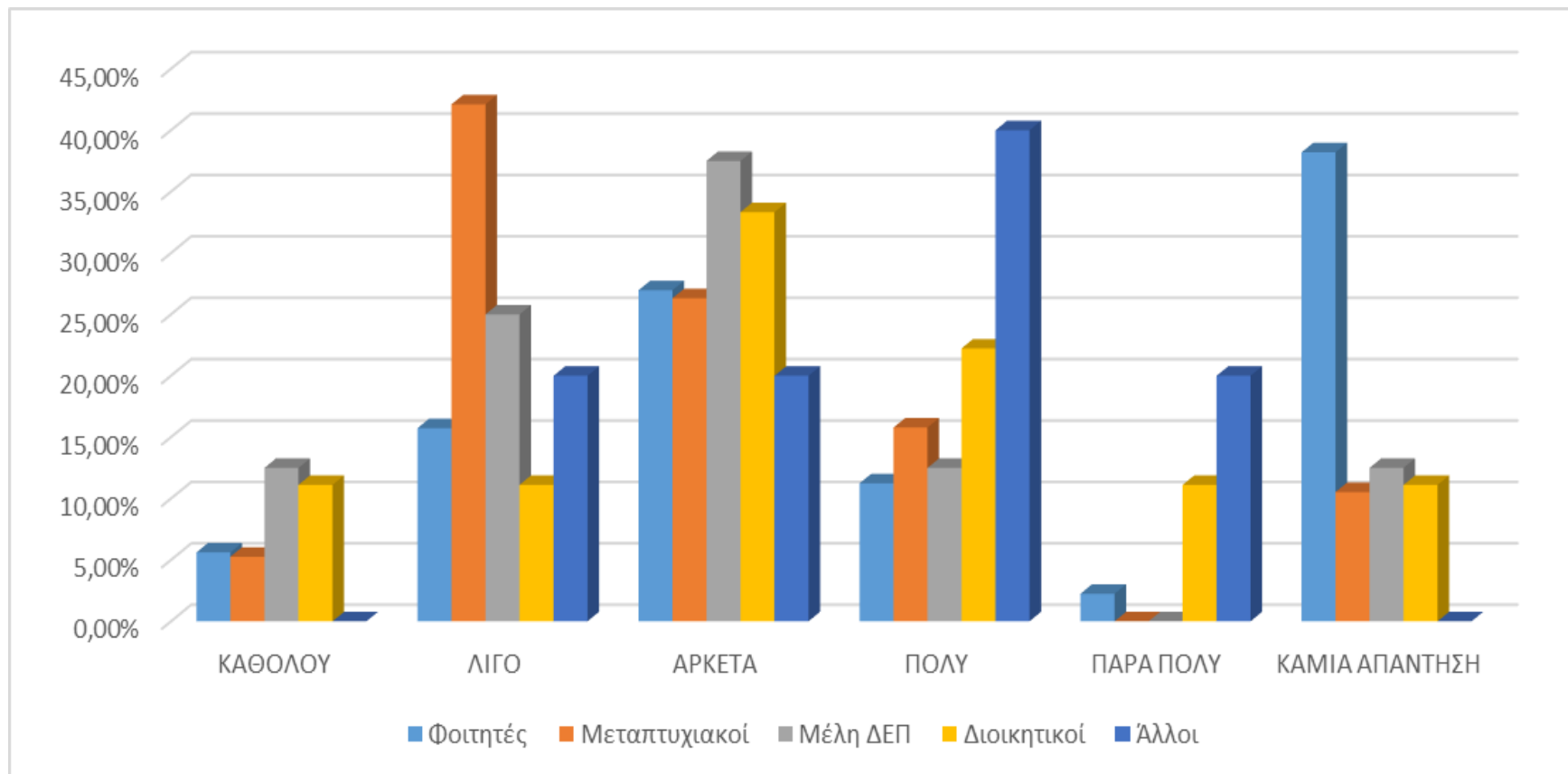
Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	5,62%	15,73%	26,97%	11,24%	2,25%	38,20%
Μεταπτυχιακοί	5,26%	42,11%	26,32%	15,79%	0,00%	10,53%
Μέλη ΔΕΠ	12,50%	25,00%	37,50%	12,50%	0,00%	12,50%
Διοικητικοί	11,11%	11,11%	33,33%	22,22%	11,11%	11,11%
Άλλο	0,00%	20,00%	20,00%	40,00%	20,00%	0,00%
Μέσος όρος	6,15%	20,00%	27,69%	13,85%	3,08%	29,23%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 44,62% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Υψηλό εμφανίζεται το ποσοστό του «καμία απάντηση, δεν γνωρίζω» (29,23%), γεγονός που παραπέμπει στην περιορισμένη χρήση 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 31,46% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν 16,85% και 24,72% αντίστοιχα.

Οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τα «πάρα πολύ» και «πολύ» (42,11% και 21,05% αντίστοιχα). Ποσοστό 15,79% έλαβε το «λίγο» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. έδωσαν από 25% στα «πάρα πολύ», «πολύ», «αρκετά» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 23,53% έλαβαν τα «καθόλου», «λίγο» και «αρκετά» και 17,65% το «πάρα πολύ» στους Διοικητικούς. Στην κατηγορία «Άλλο» 35,71% έλαβε το «αρκετά» και από 21,43% τα «πάρα πολύ» και «λίγο».

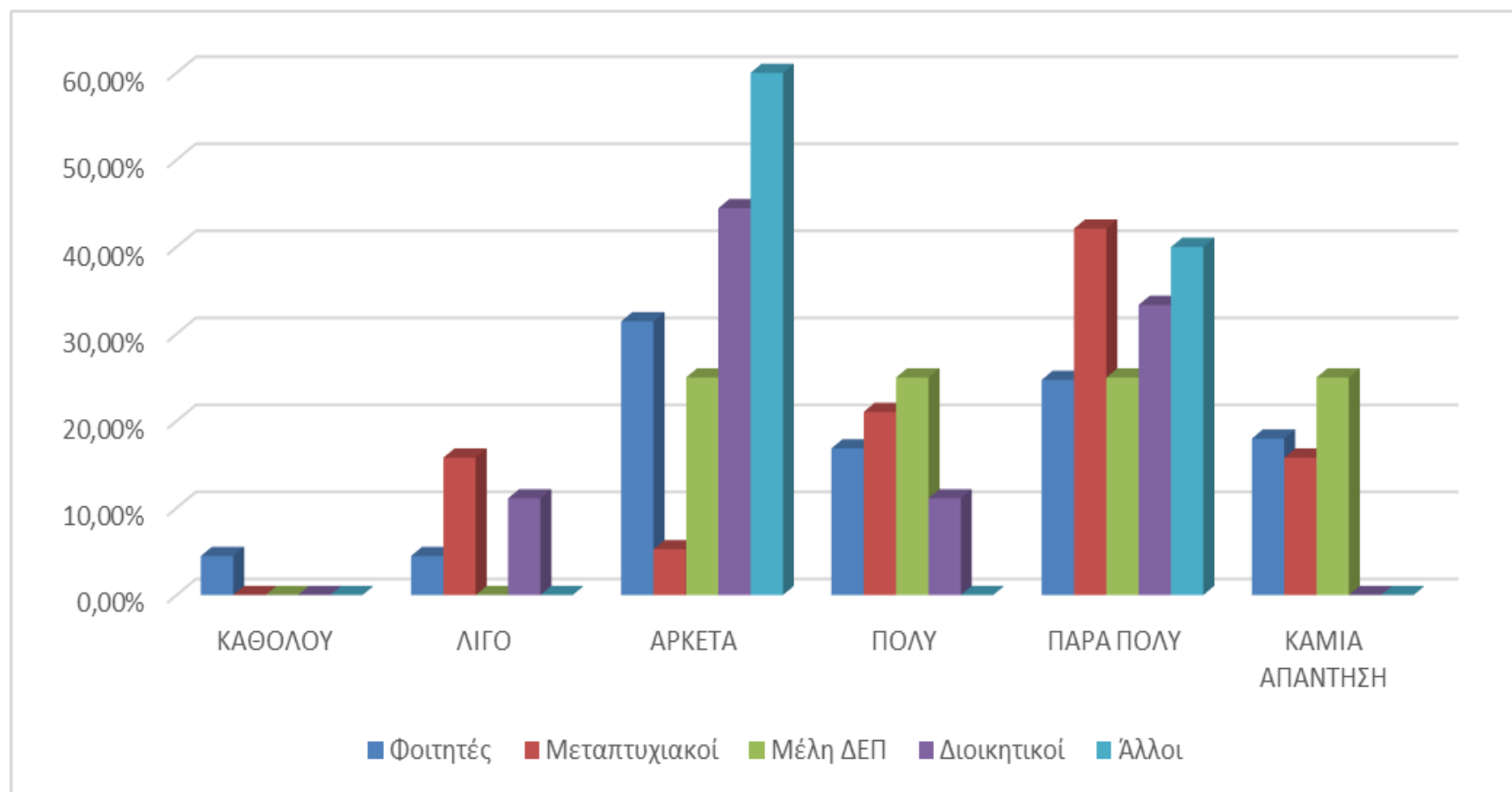
Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 9 : Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,49%	4,49%	31,46%	16,85%	24,72%	17,98%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	15,79%	5,26%	21,05%	42,11%	15,79%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%
Διοικητικοί	0,00%	11,11%	44,44%	11,11%	33,33%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	60,00%	0,00%	40,00%	0,00%
Μέσος όρος	3,08%	6,15%	29,23%	16,92%	28,46%	16,15%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 74,61% 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 39,33% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ ακολούθησαν με 21,35% το «αρκετά», με 15,73% το «πάρα πολύ» και με 13,48% το «πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πολύ» (31,58%), «αρκετά» και «πάρα πολύ» (26,32% και 21,05% αντίστοιχα), ενώ τα μέλη Δ.Ε.Π. τα «πολύ» και «αρκετά» (από 37,5%).

Οι Διοικητικοί έδωσαν 44,44% στο «πάρα πολύ» και 33,33% στο «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» το 60% επέλεξε «πολύ» και από 20% τα «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «λίγο».

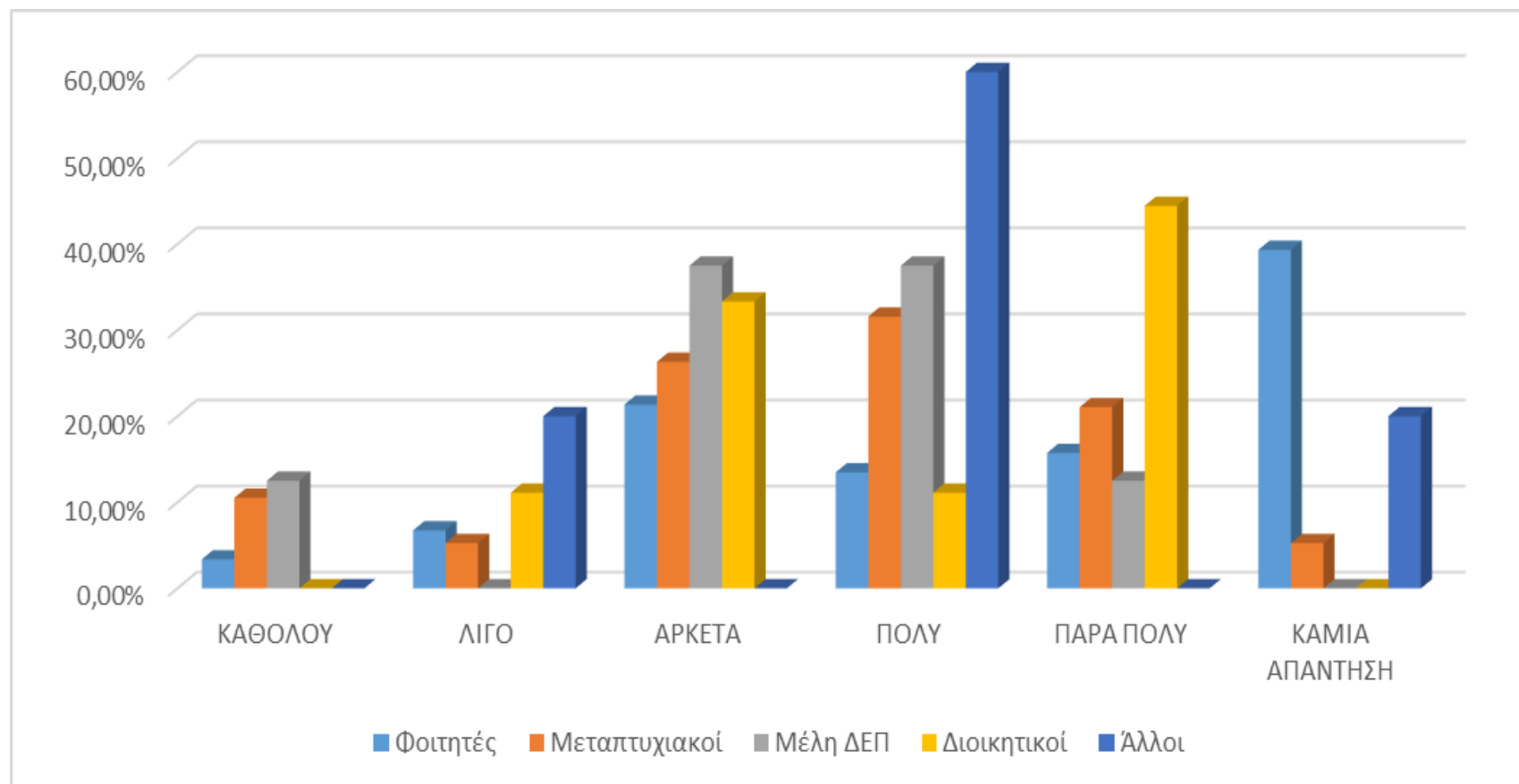
Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 10 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,37%	6,74%	21,35%	13,48%	15,73%	39,33%
Μεταπτυχιακοί	10,53%	5,26%	26,32%	31,58%	21,05%	5,26%
Μέλη ΔΕΠ	12,50%	0,00%	37,50%	37,50%	12,50%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	11,11%	33,33%	11,11%	44,44%	0,00%
Άλλο	0,00%	20,00%	0,00%	60,00%	0,00%	20,00%
Μέσος όρος	4,62%	6,92%	23,08%	19,23%	17,69%	28,46%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 60% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό, όμως, είναι το ποσοστό 28,46%, 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 29,21% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξε το 14,61% και το 20,22% αντίστοιχα. Επίσης, το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» δήλωσε το 25,84%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» (36,84%) και το «αρκετά» (31,58%), ενώ τα μέλη Δ.Ε.Π. το «αρκετά» (37,5%) και τα «πάρα πολύ» και «πολύ» (από 25%).

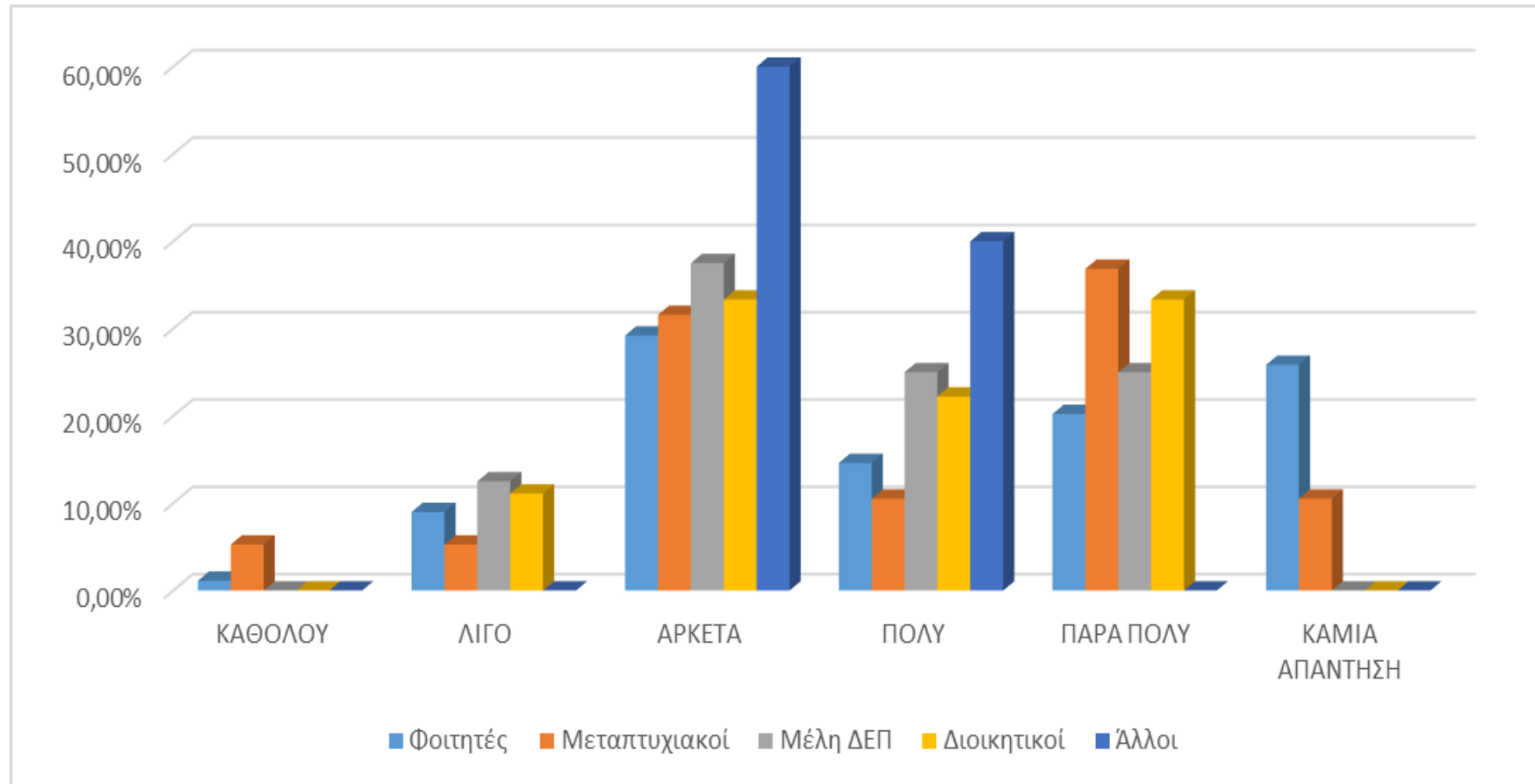
Ποσοστό 33,33% έλαβε το «αρκετά» και το «πάρα πολύ» και 22,22% το «πολύ» στην κατηγορία των Διοικητικών. Ποσοστό 60% επέλεξε το «αρκετά» στην κατηγορία «Άλλο», ενώ ακολούθησε με 40% το «πολύ». Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 11 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,12%	8,99%	29,21%	14,61%	20,22%	25,84%
Μεταπτυχιακοί	5,26%	5,26%	31,58%	10,53%	36,84%	10,53%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	12,50%	37,50%	25,00%	25,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	11,11%	33,33%	22,22%	33,33%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	1,54%	8,46%	31,54%	16,15%	23,08%	19,23%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 70,77% σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης. 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 30,34% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 23,6% και το 15,73%. Ποσοστό 17,98% επέλεξε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν περισσότερο «αρκετά» και «πάρα πολύ» (από 36,84%) και «πολύ» (21,05%).

Θετικές είναι οι εκτιμήσεις και των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 25% είναι «αρκετά» και «πολύ» ευχαριστημένο. Από 12,5% έλαβαν οι απαντήσεις «πάρα πολύ» και «λίγο».

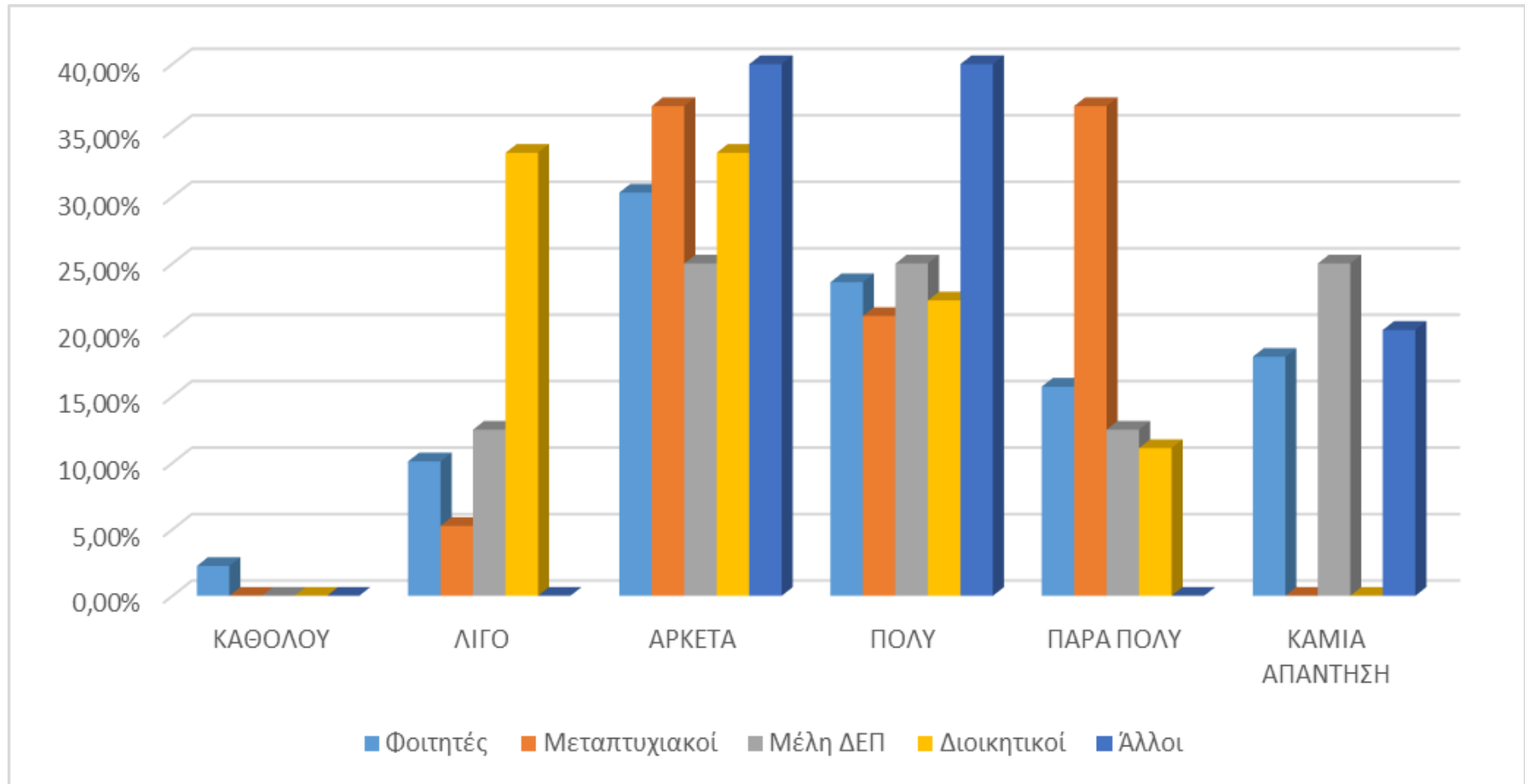
Οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο τα «αρκετά» και «λίγο» (από 33,33%) και «πολύ» (22,22%), ενώ η κατηγορία «Άλλο» έδωσε ποσοστό 40% στα «αρκετά» και «πολύ» και 20% στο «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 12 : Όροι Δανεισμού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,25%	10,11%	30,34%	23,60%	15,73%	17,98%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	5,26%	36,84%	21,05%	36,84%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	12,50%	25,00%	25,00%	12,50%	25,00%
Διοικητικοί	0,00%	33,33%	33,33%	22,22%	11,11%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	40,00%	40,00%	0,00%	20,00%
Μέσος όρος	1,54%	10,77%	31,54%	23,85%	17,69%	14,62%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 73,08% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: Όροι Δανεισμού



Q13. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

Η ερώτηση Q13 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 24,72% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 23,6%. Σημαντικό είναι και το 22,47% του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε τα «πάρα πολύ» (47,37%) και «αρκετά» (36,84%).

Θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Το 37,5% επέλεξε «πολύ» και το 25% «αρκετά».

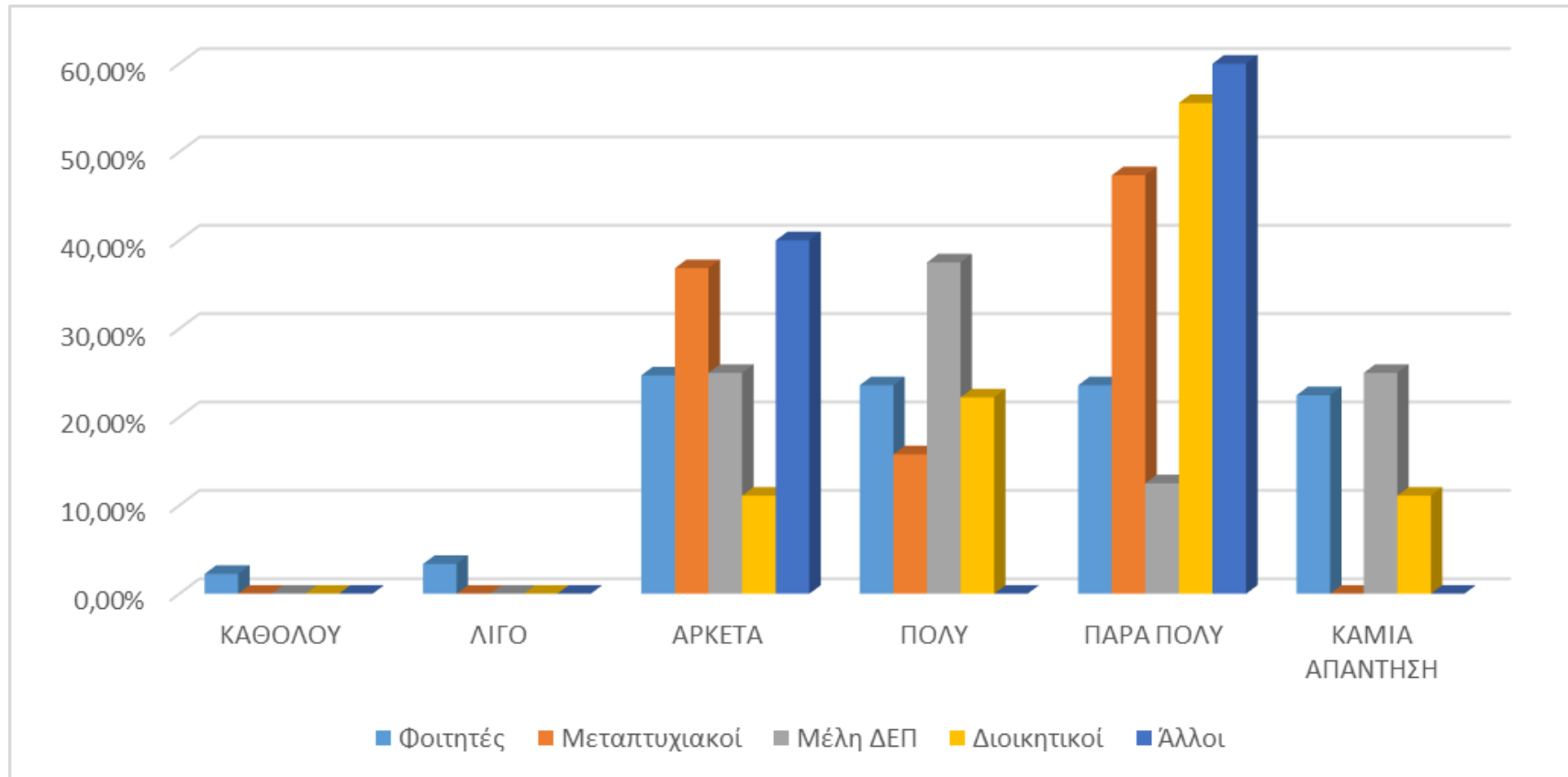
Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 55,56% «πάρα πολύ» και κατά 22,22% «πολύ» ικανοποιημένοι. Στην κατηγορία «Άλλο» το 50% είναι «αρκετά» ευχαριστημένο, ενώ το υπόλοιπο 60% δήλωσε «πάρα πολύ» και το υπόλοιπο 40% «αρκετά». Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 13 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,25%	3,37%	24,72%	23,60%	23,60%	22,47%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	36,84%	15,79%	47,37%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	25,00%	37,50%	12,50%	25,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	11,11%	22,22%	55,56%	11,11%
Άλλο	0,00%	0,00%	40,00%	0,00%	60,00%	0,00%
Μέσος όρος	1,54%	2,31%	26,15%	22,31%	30,00%	17,69%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 78,46% 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 10,11% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 31,46% και 44,94% αντίστοιχα, δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 86,51%.

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε τα «πάρα πολύ» και «πολύ» με 36,84% και ακολούθησε το «αρκετά με 15,79%.

Ποσοστό 75% των μελών Δ.Ε.Π. επέλεξε «πάρα πολύ», ενώ από 12,50% έλαβαν τα «πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

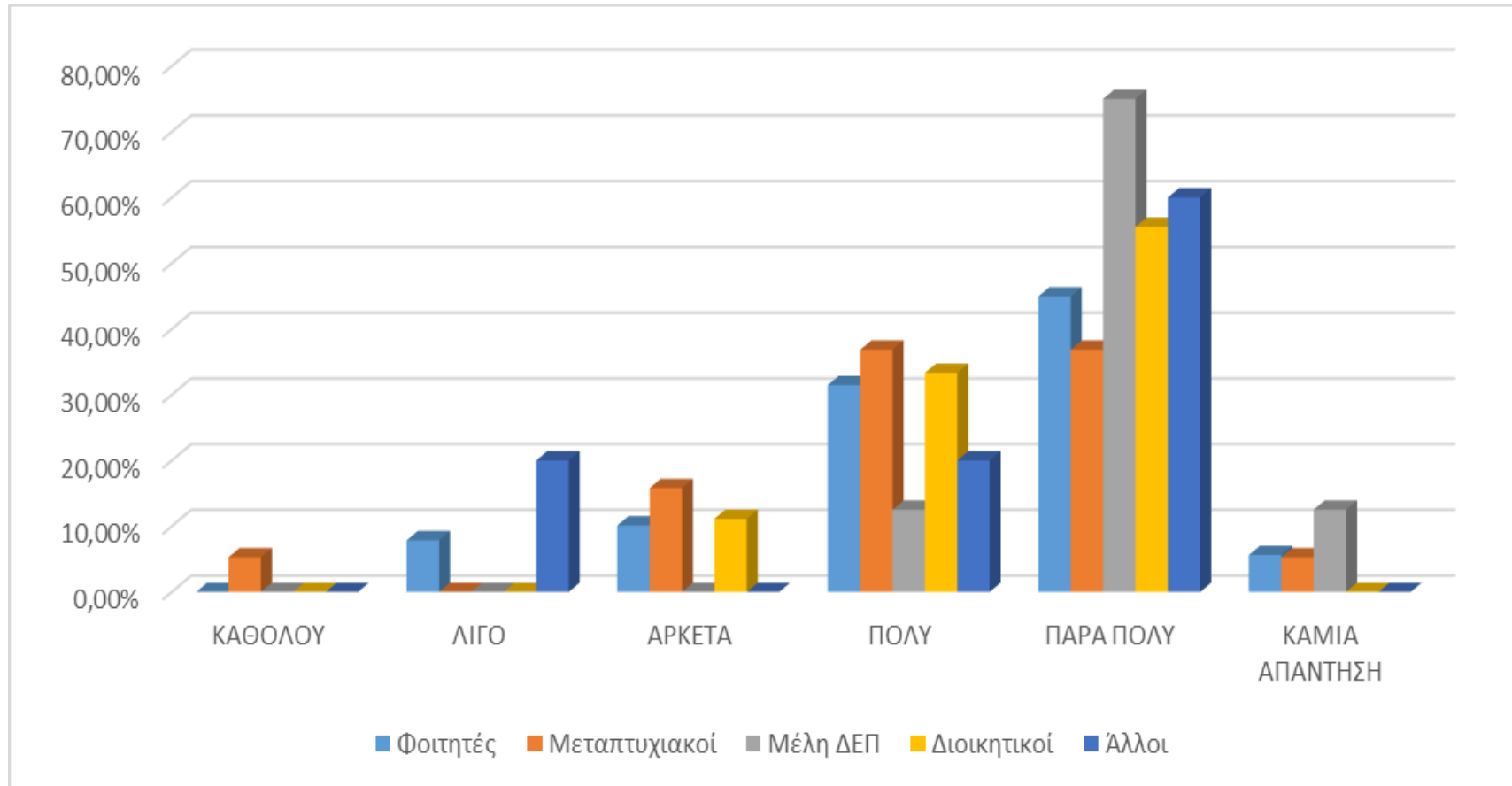
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 55,56% και ακολούθησε το «πολύ» με 33,33%. Στην κατηγορία «Άλλο» 60% έλαβε το «πάρα πολύ» και από 20% τα «πολύ» και «λίγο». Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 14 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	7,87%	10,11%	31,46%	44,94%	5,62%
Μεταπτυχιακοί	5,26%	0,00%	15,79%	36,84%	36,84%	5,26%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	75,00%	12,50%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	11,11%	33,33%	55,56%	0,00%
Άλλο	0,00%	20,00%	0,00%	20,00%	60,00%	0,00%
Μέσος όρος	0,77%	6,15%	10,00%	30,77%	46,92%	5,38%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 87,69% 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 είναι κατά 24,72% «αρκετά», κατά 19,10% «πολύ» και κατά 15,73% «λίγο» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 26,97% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» και «πολύ» (από 26,32%) και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (21,05%), ενώ τα μέλη Δ.Ε.Π. τα «αρκετά» (37,5%), «πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (25%).

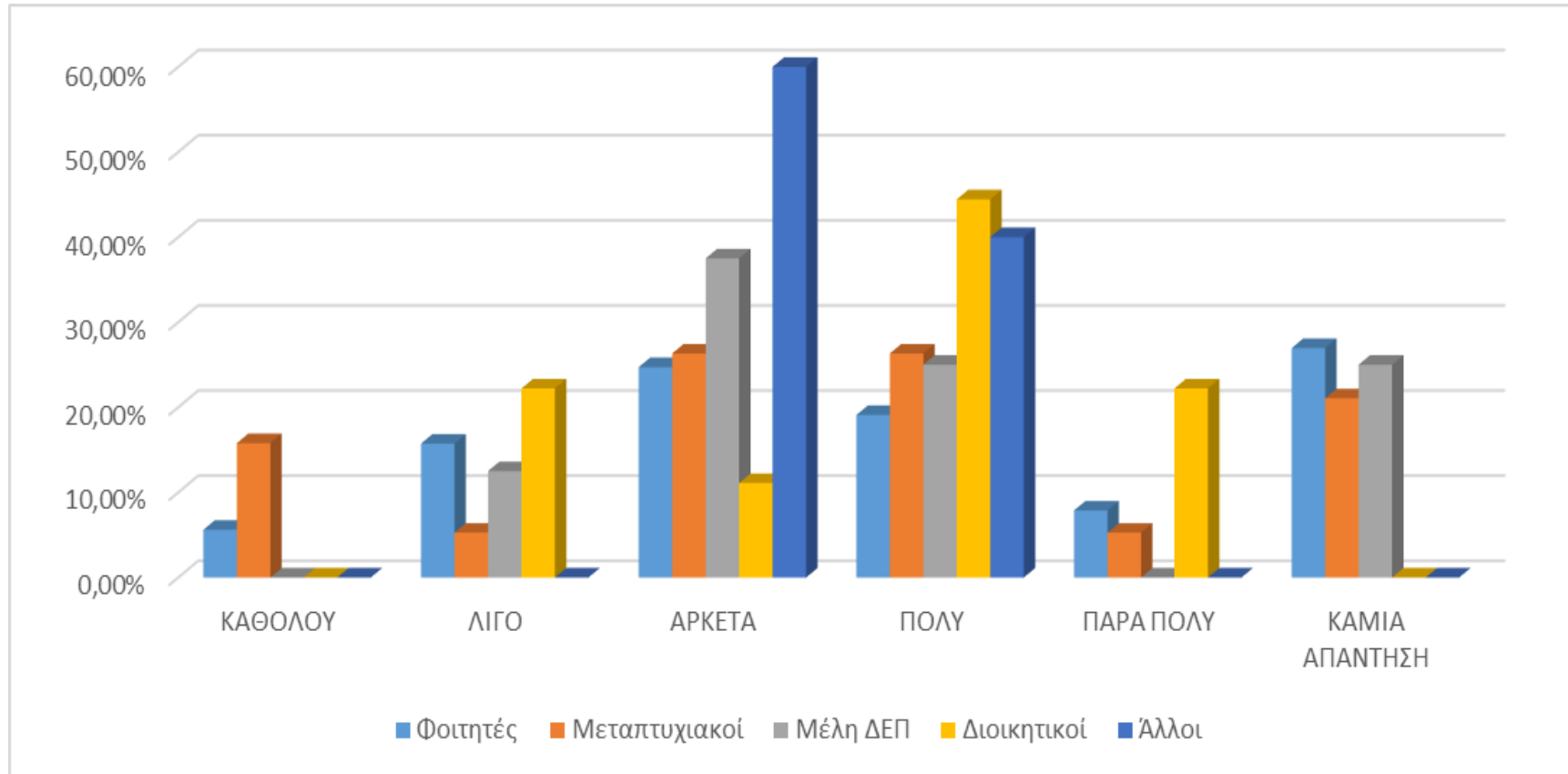
Ποσοστό 44,44% των Διοικητικών επέλεξε «πολύ» και από 22,22% «πέρα πολύ» και «λίγο», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το «αρκετά» έλαβε 60% και το «πολύ» 40%. Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 15 : Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	5,62%	15,73%	24,72%	19,10%	7,87%	26,97%
Μεταπτυχιακοί	15,79%	5,26%	26,32%	26,32%	5,26%	21,05%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	12,50%	37,50%	25,00%	0,00%	25,00%
Διοικητικοί	0,00%	22,22%	11,11%	44,44%	22,22%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	6,15%	13,85%	26,15%	23,08%	7,69%	23,08%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση που φτάνει το 56,92% από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης, ενώ το 23,08% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». 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 29,21% «αρκετά», κατά 26,97% «πολύ» και κατά 23,60% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι.

Παραπλήσιες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πάρα πολύ» (31,58%), «αρκετά» (26,32%) και «πολύ» (15,79%).

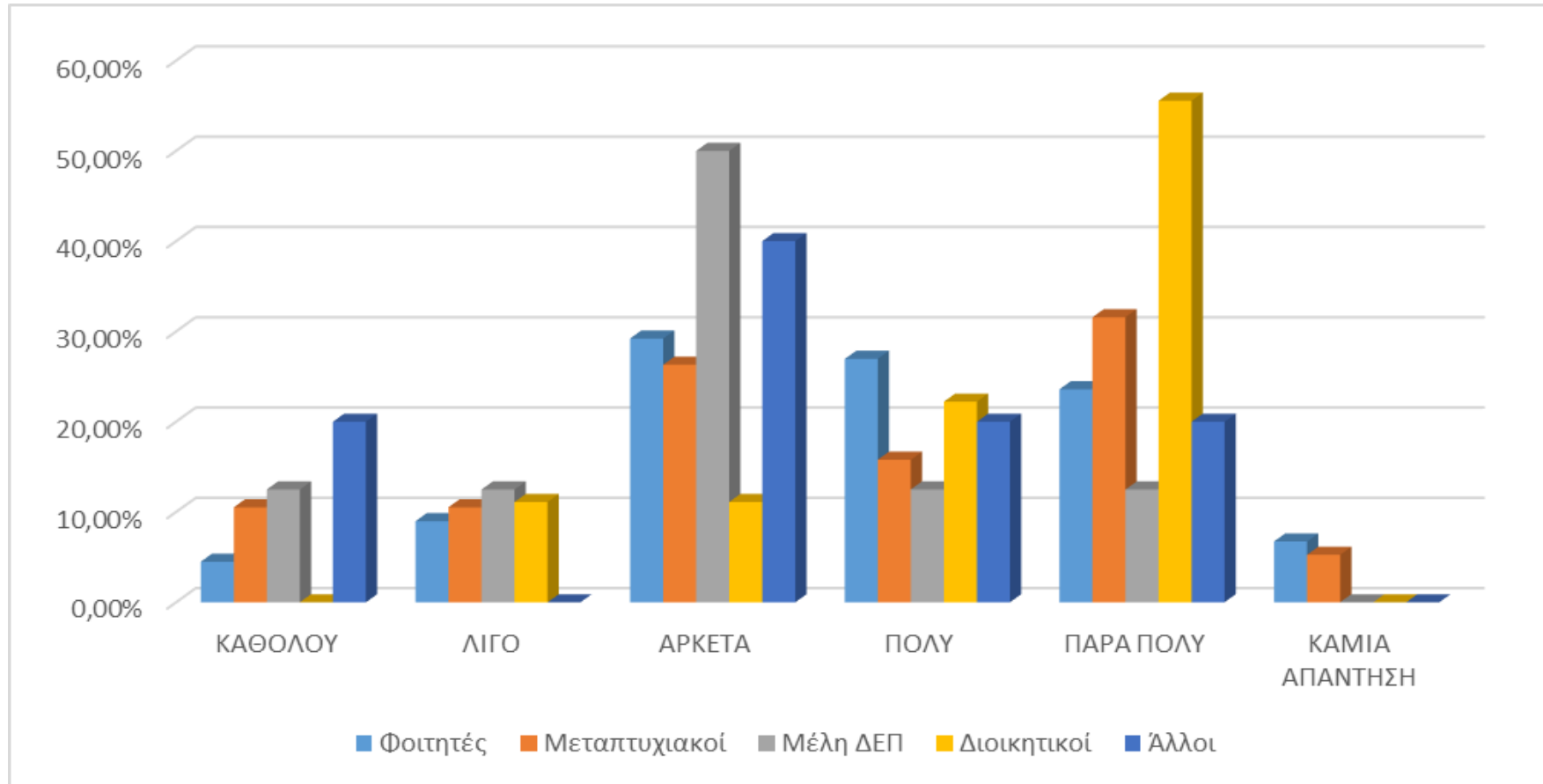
Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 50% το «αρκετά», ενώ οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 55,56% και «πολύ» κατά 22,22%. Στην κατηγορία «Άλλο» 40% έλαβε το «αρκετά» και από 20% τα «καθόλου», «πολύ» και «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 16 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,49%	8,99%	29,21%	26,97%	23,60%	6,74%
Μεταπτυχιακοί	10,53%	10,53%	26,32%	15,79%	31,58%	5,26%
Μέλη ΔΕΠ	12,50%	12,50%	50,00%	12,50%	12,50%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	11,11%	11,11%	22,22%	55,56%	0,00%
Άλλο	20,00%	0,00%	40,00%	20,00%	20,00%	0,00%
Μέσος όρος	6,15%	9,23%	29,23%	23,85%	26,15%	5,38%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 79,23% σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q17. Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

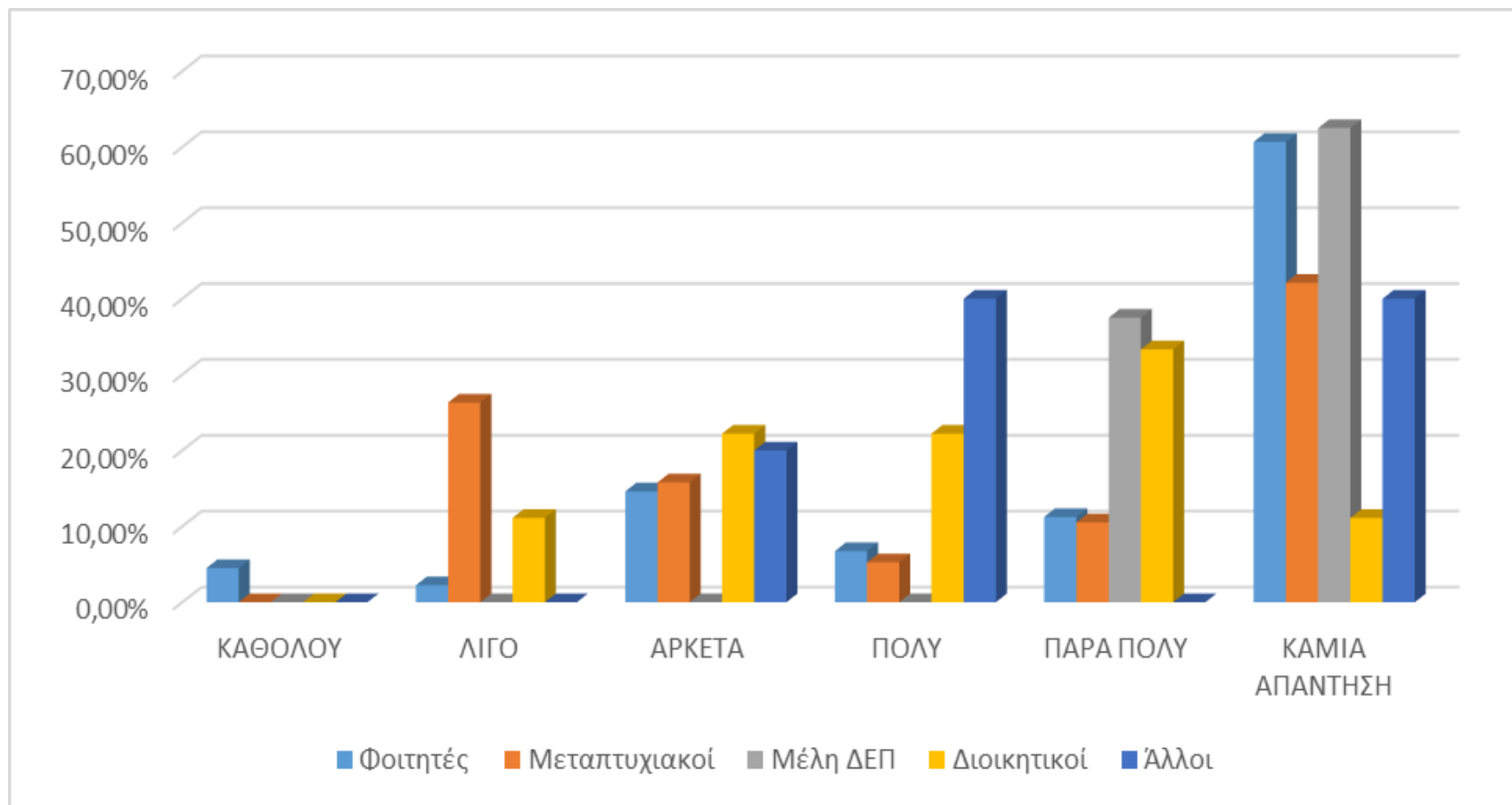
Η ερώτηση Q17 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές επέλεξαν το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» σε ποσοστό 60,67%, γεγονός που φανερώνει ότι δεν έχουν παρακολουθήσει τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης. Λίγο χαμηλότερα ποσοστά εντοπίζονται στους μεταπτυχιακούς φοιτητές (42,11%) ενώ στα μέλη Δ.Ε.Π. φτάνει το 62,5%. Οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο τα «πέρα πολύ» (33,33%), «αρκετά» και «πολύ» (από 22,22%). Στην κατηγορία «Άλλο» από 40% έλαβαν τα «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «πολύ». Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 17 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,49%	2,25%	14,61%	6,74%	11,24%	60,67%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	26,32%	15,79%	5,26%	10,53%	42,11%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	37,50%	62,50%
Διοικητικοί	0,00%	11,11%	22,22%	22,22%	33,33%	11,11%
Άλλο	0,00%	0,00%	20,00%	40,00%	0,00%	40,00%
Μέσος όρος	3,08%	6,15%	14,62%	8,46%	13,85%	53,85%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται πολύ υψηλό το ποσοστό της κατηγορίας «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (53,85%), 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 «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 39,33% «πάρα πολύ», κατά 25,84% «πολύ» και κατά 20,22% «αρκετά» ευχαριστημένοι δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 85,39%.

«Πάρα πολύ» (57,89%), «πολύ» (26,32%) και «αρκετά» (10,53%) ευχαριστημένοι εμφανίζονται οι μεταπτυχιακοί με ποσοστό γενικής ικανοποίησης 94,74%.

Πολύ θετική είναι η εκτίμηση και των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 50% είναι «πάρα πολύ», 12,5% «πολύ» και «αρκετά» ευχαριστημένο.

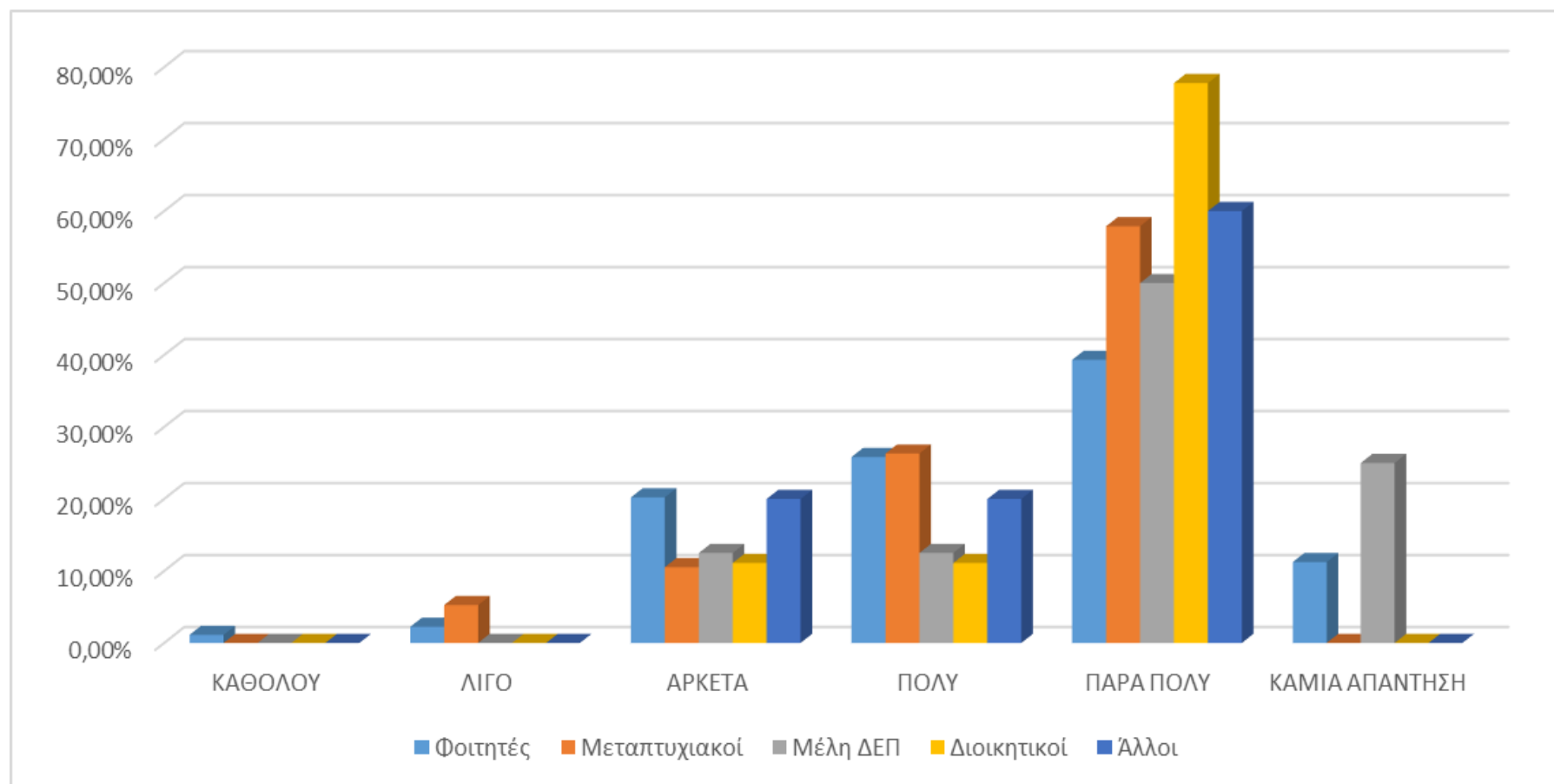
Το 77,78% % των Διοικητικών επέλεξε το «πάρα πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» 60% έλαβε το «πάρα πολύ» και από 20% τα «αρκετά» και «πολύ». Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 18 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,12%	2,25%	20,22%	25,84%	39,33%	11,24%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	5,26%	10,53%	26,32%	57,89%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	12,50%	12,50%	50,00%	25,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	11,11%	11,11%	77,78%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	20,00%	20,00%	60,00%	0,00%
Μέσος όρος	0,77%	2,31%	17,69%	23,85%	46,15%	9,23%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 87,69% με το 42,15% αυτών να δηλώνει «πάρα 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 47,19% «πάρα πολύ», κατά 23,6% «πολύ» και κατά 19,1% «αρκετά» ευχαριστημένοι με τη γενική ικανοποίηση να φτάνει στο 89,89%.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 68,42%, «πολύ» κατά 10,53% και «αρκετά» κατά 5,26%, φανερώνοντας γενική ικανοποίηση 84,21%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πάρα πολύ» και «πολύ» ευχαριστημένα σε ποσοστό 50% και 25% αντίστοιχα και «αρκετά» κατά 12,5%.

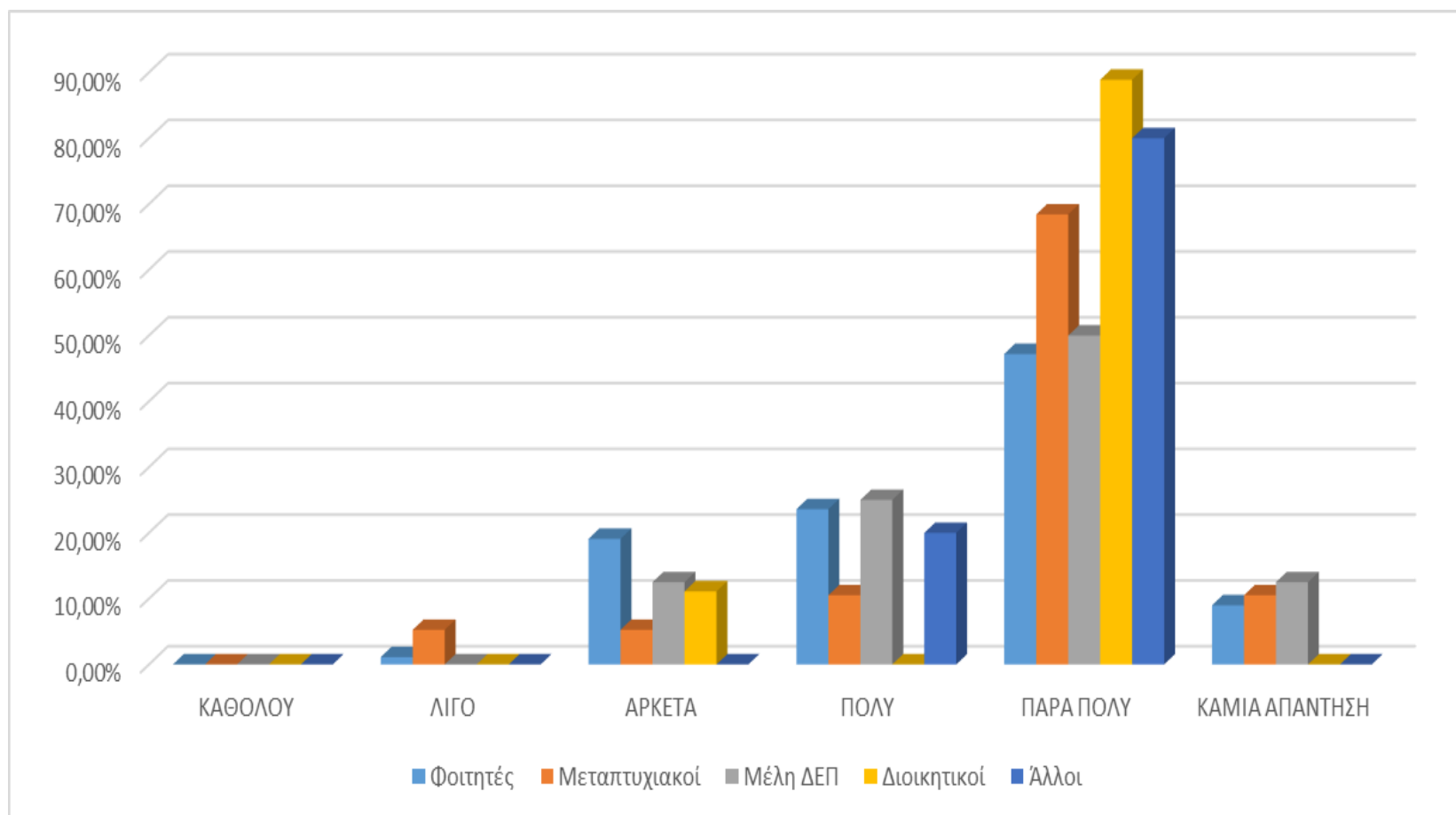
Το 88,89% των Διοικητικών επέλεξε «πάρα πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» 80% έλαβε το «πάρα πολύ» και 20% το «πολύ». Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 19 : Ευγένεια Προσωπικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	1,12%	19,10%	23,60%	47,19%	8,99%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	5,26%	5,26%	10,53%	68,42%	10,53%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	12,50%	25,00%	50,00%	12,50%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	11,11%	0,00%	88,89%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	80,00%	0,00%
Μέσος όρος	0,00%	1,54%	15,38%	20,00%	54,62%	8,46%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 90% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Μάλιστα, το 56,62% 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 14,61% «αρκετά», κατά 15,73% «πολύ» και κατά 22,47% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 41,57% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «αρκετά» σε ποσοστό 15,79%, «πολύ» κατά 31,58% και «πάρα πολύ» κατά 26,32%. Το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» έλαβε 21,05%.

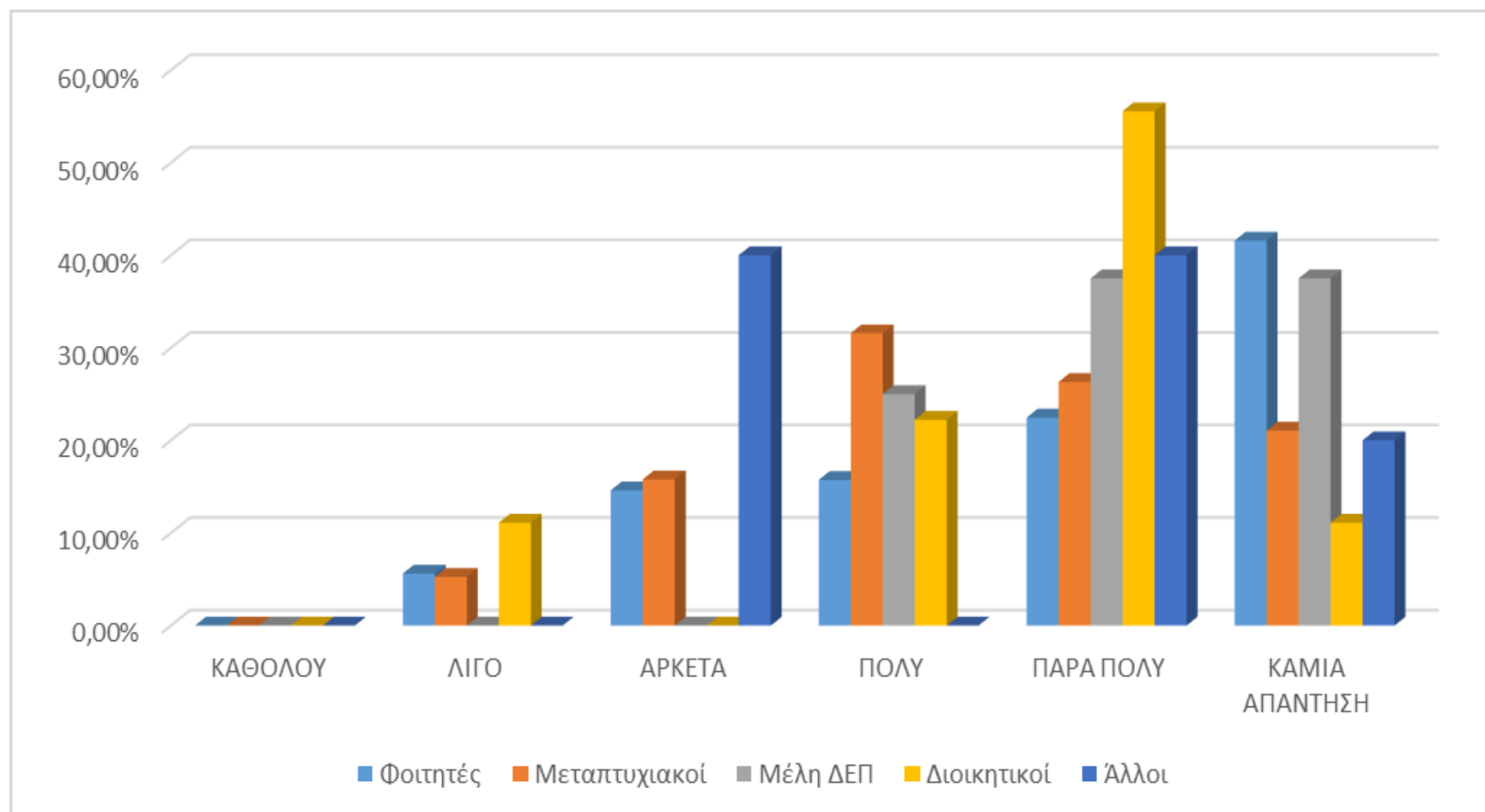
Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν τα «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «πάρα πολύ» (37,5%) και «πολύ» (25%), ενώ οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο τα «πάρα πολύ» (55,56%) και «πολύ» (22,22%). Στην κατηγορία «Άλλο» από 40% έλαβαν τα «πάρα πολύ» και «αρκετά». Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 20 : Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	5,62%	14,61%	15,73%	22,47%	41,57%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	5,26%	15,79%	31,58%	26,32%	21,05%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	37,50%	37,50%
Διοικητικοί	0,00%	11,11%	0,00%	22,22%	55,56%	11,11%
Άλλο	0,00%	0,00%	40,00%	0,00%	40,00%	20,00%
Μέσος όρος	0,00%	5,38%	13,85%	18,46%	26,92%	35,38%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 59,23% σχετικά με την ικανοποίηση από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Ωστόσο, σημαντικό είναι και το ποσοστό όσων επέλεξαν το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» που έφτασε το 35,38%. 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 31,46% «αρκετά», ενώ 25,84% και 26,97% έλαβαν τα «πολύ» και «πάρα πολύ» αντίστοιχα.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «αρκετά» (15,79%), «πολύ» και «πάρα πολύ» (από 31,58%), ενώ 21,05% έλαβε το «λίγο».

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

Οι Διοικητικοί δήλωσαν με 33,33% τα «πάρα πολύ», «πολύ» και «αρκετά». Ποσοστό 60% των χρηστών που ανήκουν στην κατηγορία «Άλλο» επέλεξε «πολύ», ενώ από 20% έλαβαν τα «λίγο» και «αρκετά».

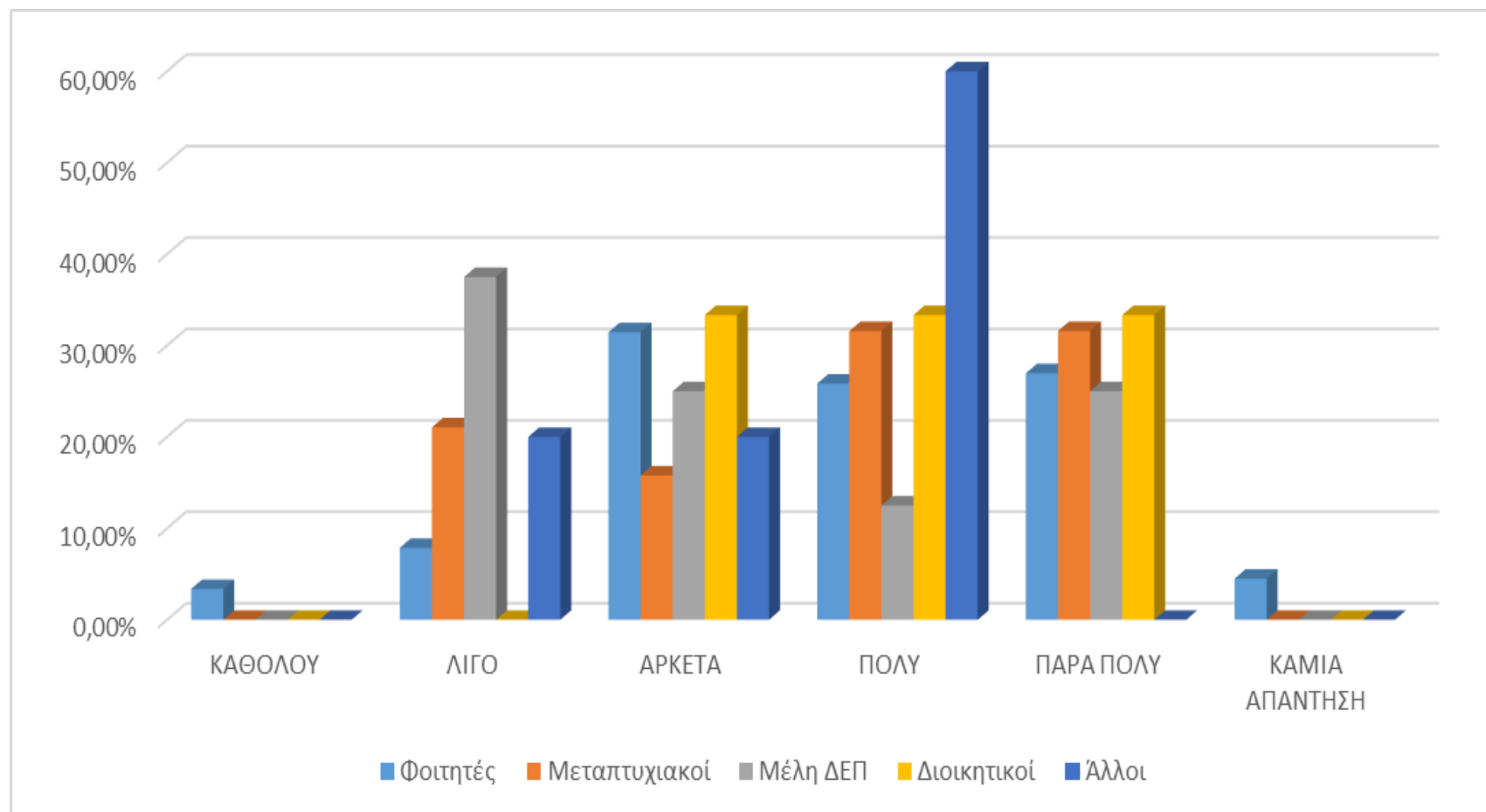
Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 21 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,37%	7,87%	31,46%	25,84%	26,97%	4,49%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	21,05%	15,79%	31,58%	31,58%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	37,50%	25,00%	12,50%	25,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%
Άλλο	0,00%	20,00%	20,00%	60,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	2,31%	11,54%	28,46%	27,69%	26,92%	3,08%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 83,03%. 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 24,72% «αρκετά», 17,98% «πολύ» και 25,84% «πάρα πολύ». Ποσοστό 20,22% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» κατά 47,37%, «πολύ» κατά 21,05% και «λίγο» κατά 15,79%.

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

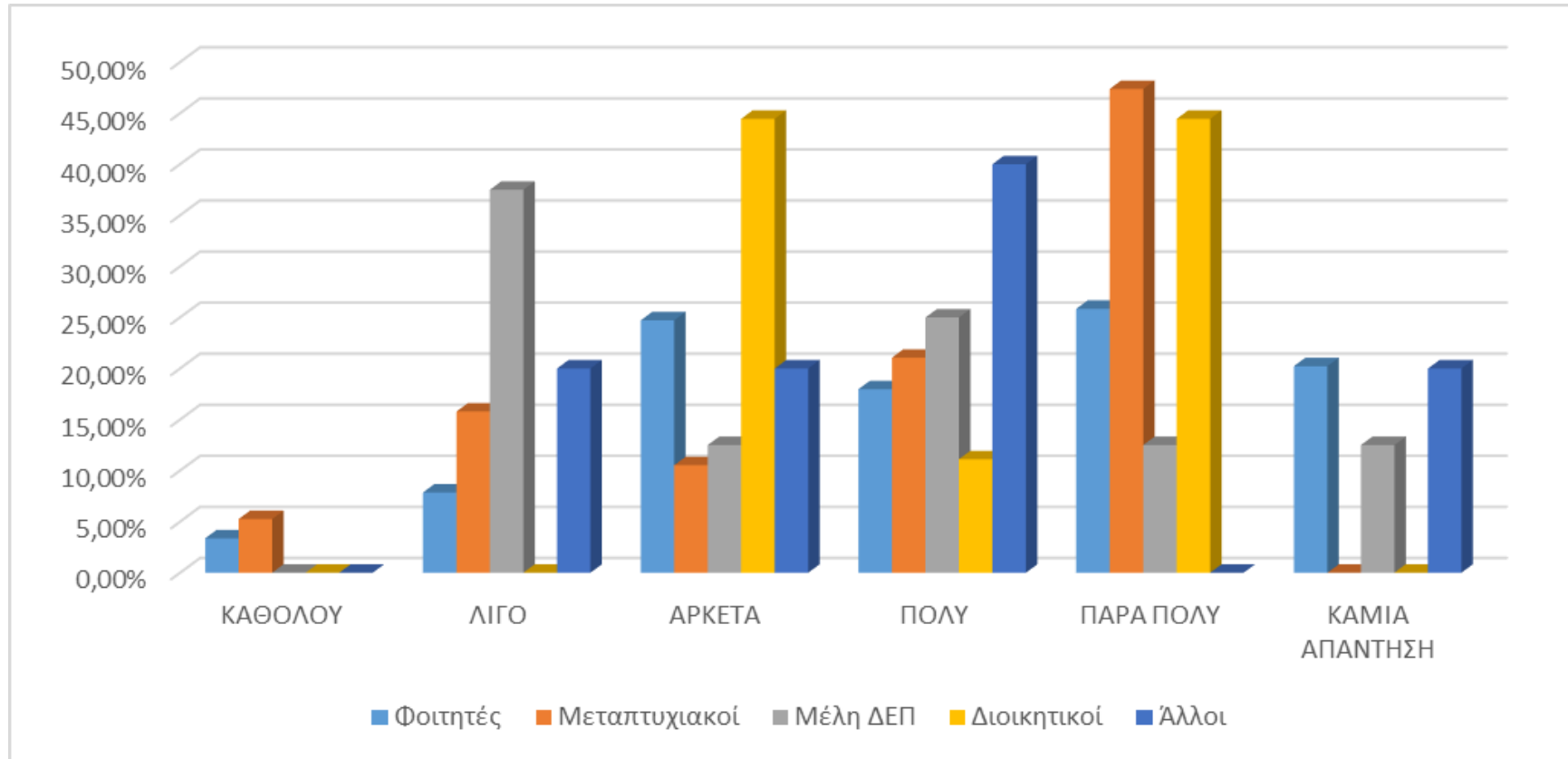
Οι Διοικητικοί έδωσαν 44,44% στα «πάρα πολύ» και «αρκετά», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το 40% επέλεξε «πολύ», ενώ από 20% έλαβαν τα «λίγο», «αρκετά» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 24 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 22 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,37%	7,87%	24,72%	17,98%	25,84%	20,22%
Μεταπτυχιακοί	5,26%	15,79%	10,53%	21,05%	47,37%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	37,50%	12,50%	25,00%	12,50%	12,50%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	44,44%	11,11%	44,44%	0,00%
Άλλο	0,00%	20,00%	20,00%	40,00%	0,00%	20,00%
Μέσος όρος	3,08%	10,77%	23,08%	19,23%	28,46%	15,38%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 70,77%. 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.

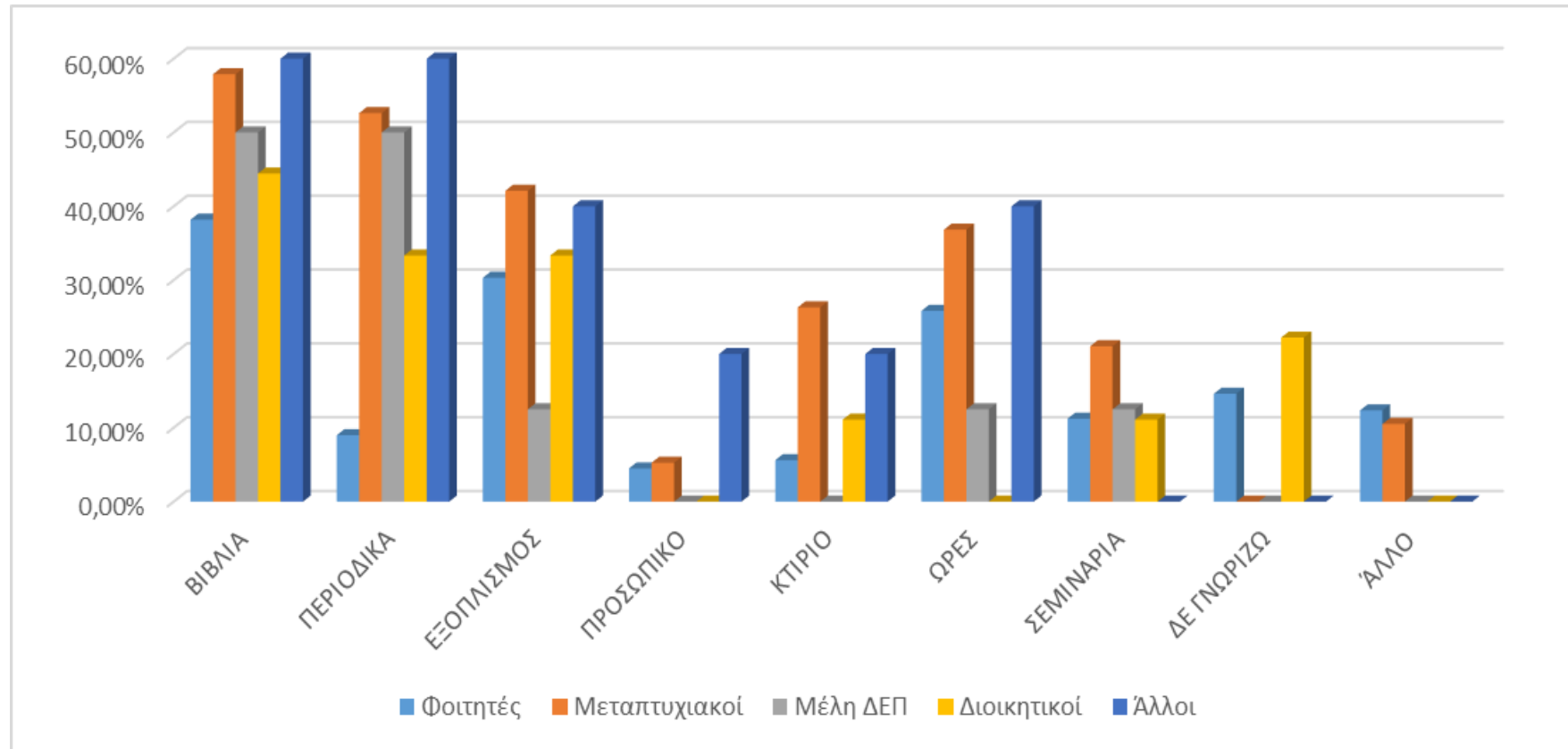
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στις συλλογές βιβλίων (38,2%) στον εξοπλισμό (30,34%) και στο ωράριο (25,84%). Τις συλλογές βιβλίων (57,89%) και περιοδικών (52,63%), τον εξοπλισμό (42,11%) και το ωράριο (36,84%) επέλεξαν οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Οι απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π. εστιάζουν στα βιβλία και στα περιοδικά (από 50%). Συνολικά, τα βιβλία (43,08%), ο εξοπλισμός (31,54%) και το ωράριο (25,38%) επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

Πίνακας 23 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης

	Βιβλία	Περιοδικά	Εξοπλισμός	Προσωπικό	Κτίριο	Ωράριο	Σεμινάρια	Δεν γνωρίζω	Άλλο
Φοιτητές	38,20%	8,99%	30,34%	4,49%	5,62%	25,84%	11,24%	14,61%	12,36%
Μεταπτυχιακοί	57,89%	52,63%	42,11%	5,26%	26,32%	36,84%	21,05%	0,00%	10,53%
Μέλη ΔΕΠ	50,00%	50,00%	12,50%	0,00%	0,00%	12,50%	12,50%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	44,44%	33,33%	33,33%	0,00%	11,11%	0,00%	11,11%	22,22%	0,00%
Άλλο	60,00%	60,00%	40,00%	20,00%	20,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	43,08%	21,54%	31,54%	4,62%	9,23%	25,38%	12,31%	11,54%	10,00%

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 για ανανέωση και εμπλουτισμό τόσο των έντυπων, όσο και των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης. Προτάθηκε να δοθεί κάποιος κωδικός στους φοιτητές, για να έχουν πρόσβαση στο EMERALD από το σπίτι τους.

Αρκετοί σημείωσαν ότι απαιτείται επέκταση του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης και ότι η αίθουσα ίντερνετ πρέπει να είναι ανοιχτή όσο είναι ανοιχτό και το αναγνωστήριο. Ζητήθηκε πρόσβαση στα ράφια της βιβλιοθήκης με σκοπό την έρευνα βιβλιογραφίας

Επισημάνθηκε ότι θα ήταν πιο χρήσιμο αν οι υπολογιστές βρίσκονταν στο αναγνωστήριο. Αρκετοί/ές φοιτητές/τριες χρησιμοποιούν τους υπολογιστές καθημερινά για εργασίες ή για μελέτη και το ότι οι υπολογιστές βρίσκονται δίπλα στον γκισέ εξυπηρέτησης αποσπά αρκετούς από αυτούς από την δουλειά τους.

Ορισμένοι χρήστες ζήτησαν να μπορούν να δανείζονται περισσότερα βιβλία και για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, ενώ ζήτησαν η ανανέωση να μπορεί να γίνεται ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά.

Σημειώθηκε ότι στο αναγνωστήριο χρειάζονται περισσότερες μπιρίζες ανά θρανίο για τα Laptops. Επίσης, ζητήθηκαν ξεχωριστοί χώροι ατομικής και ομαδικής μελέτης.

Προτάθηκε η έκδοση στατιστικών στοιχείων χρήσης της βιβλιοθήκης ανά κατηγορία πχ φοιτητών (προπτυχιακών/μεταπτυχιακών, ανά τμήμα, κλπ.) και σημειώθηκε η ανάγκη για περισσότερη «διαφήμιση» από μέσα κοινωνικής δικτύωσης, διαδίκτυο κλπ.

Ορισμένοι κατέδειξαν τη συμβολή της Βιβλιοθήκης και του προσωπικού της στο ερευνητικό τους έργο.

Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη **Βιβλιοθήκης του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ.** οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Το 58,47% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί επαρκώς ως χώρο ανάγνωσης, το 43,84% δανείζεται βιβλία, το 49,24% χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο και το 50% χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ».

Το 75,38% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία και το 44,62% επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Το 74,61% των χρηστών θεωρεί εύκολη την αναζήτηση βιβλίων στα ράφια και το 60% δηλώνει ικανοποιημένο από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό, όμως, είναι το ποσοστό 28,46%, το οποίο απάντησε ότι δεν γνωρίζει, γεγονός που φανερώνει ότι αρκετοί χρήστες δεν έχουν εξοικειωθεί μαζί του.

Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 70,77% σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου, το 73,08% για τους όρους δανεισμού, το 78,46% για την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού και το 87,69% για το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης.

Οι χρήστες δήλωσαν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 56,92% από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης, ενώ το 23,08% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ομοίως το 79,23% είναι ευχαριστημένο από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Αναφορικά με τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης εμφανίζεται πολύ υψηλό το ποσοστό της επιλογής «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (53,85%), 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 87,69% με το 42,15% αυτών να δηλώνει «πάρα πολύ» ευχαριστημένο σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Το ποσοστό αυτό φτάνει το 90% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού και το 59,23% για την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Ωστόσο, σημαντικό είναι και το ποσοστό όσων επέλεξαν το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» που έφτασε το 35,38%.

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 83,03% και στην έρευνα σε ποσοστό 70,77%.

Συνολικά, τα βιβλία (43,08%), ο εξοπλισμός (31,54%) και το ωράριο (25,38%) επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.