

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
στην Κεντρική Βιβλιοθήκη
του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου

ΙΩΑΝΝΙΝΑ
2016

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

**Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
στην Κεντρική Βιβλιοθήκη
του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου**

Επιμέλεια :
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2016

Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών :
Εφαρμογή στην Κεντρική Βιβλιοθήκη
του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου

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 Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου** 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

Μετά από αίτημα της **Βιβλιοθήκης του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου** το Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών της ΜΟΔΙΠΑΒ τροποποιήθηκε, προκειμένου να προσαρμοστεί στις ανάγκες της Βιβλιοθήκης. Αποτελείται από 26 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, Ερευνητικό Προσωπικό / ΕΕΔΙΠ / ΕΤΕΠ, αλλά και χρήστες που δεν ανήκουν σε καμιά από τις παραπάνω κατηγορίες.

Το **Ερωτηματολόγιο** χωρίζεται σε πέντε ενότητες και αποτελείται τις ακόλουθες ερωτήσεις :

A. Αρχικά περιλαμβάνει στοιχεία για τους χρήστες, όπως την Ιδιότητά τους, τη Σχολή και την ηλικιακή ομάδα 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 :

Q4. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης;»

Q5. «Πόσο συχνά δανείζεστε βιβλία;»

Q6. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο;»

Q7. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης;»

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

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

Q9. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά;»

Q10. «Πόσο εύκολη βρήκατε τη διαδικασία αναζήτησης τεκμηρίου με απομακρυσμένη πρόσβαση;»

Q11. «Πόσο εύκολη βρήκατε τη διαδικασία ανανέωσης δανεισμού με απομακρυσμένη πρόσβαση;»

Q12. «Πόσο εύκολη βρήκατε τη διαδικασία κράτησης τεκμηρίου;»

Q13. «Πόσο εύκολη βρήκατε τη διαδικασία αίτησης διαδανεισμού;»

Q14. «Πόσο εύκολη βρήκατε τη διαδικασία υποβολής διπλωματικής / διδακτορικής εργασίας στο Ιδρυματικό Αποθετήριο;»

Q15. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης (Βάσεις Δεδομένων, Ηλεκτρονικές Πηγές);»

Q16. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου;»

Q17. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνώστηρια, εξαερισμός, θερμοκρασία, θόρυβος);»

Q18. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;»

Q19. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Σεμινάρια Χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη;»

Q20. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;»

Q21. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες;»

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

Q22. «Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;»

Q23. «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, αν θεωρούν σκόπιμο να προστεθούν επιπλέον υπηρεσίες από τη Βιβλιοθήκη ΕΜΠ και σε ποιες πηγές ανατρέχουν για την ολοκλήρωση μιας εργασίας.

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

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Καμία απάντηση/Δεν γνωρίζω
---------	------	--------	------	-----------	----------------------------

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 478 χρήστες της **Κεντρικής Βιβλιοθήκης του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου**. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για το βαθμό ικανοποίησής τους από την Κεντρική Βιβλιοθήκη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου.

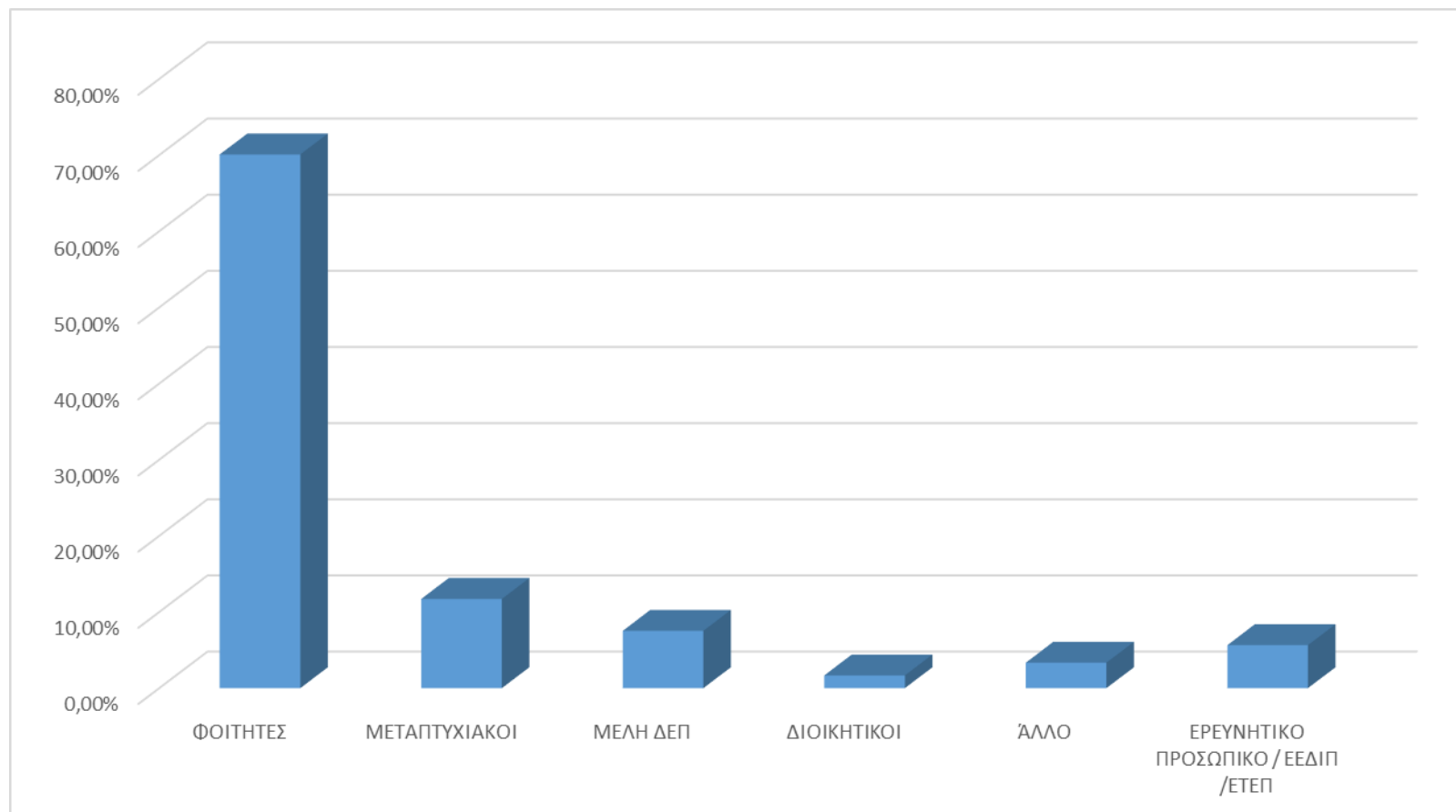
Α. Ιδιότητα των Χρηστών

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, Ερευνητικό Προσωπικό/ΕΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ και Άλλο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β. το 70,08% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, το 11,72% Μεταπτυχιακοί, το 7,53% Μέλη Δ.Ε.Π., ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό, Άλλο και Ερευνητικό Προσωπικό/ΕΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ έφτασαν το 1,67%, 3,35% και 5,65% αντίστοιχα. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 1, αλλά και στο Γράφημα 1 :

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

	Ποσοστό επί τοις %
Φοιτητές	70,08%
Μεταπτυχιακοί	11,72%
Μέλη ΔΕΠ	7,53%
Διοικητικοί	1,67%
Άλλο	3,35%
Ερευνητικό Προσωπικό / ΕΕΔΙΠ / ΕΤΕΠ	5,65%
Σύνολο	100,00%

ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



Q2. Σχολή

Στην τρίτη ερώτηση οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν σε μια σχολή ανήκουν.

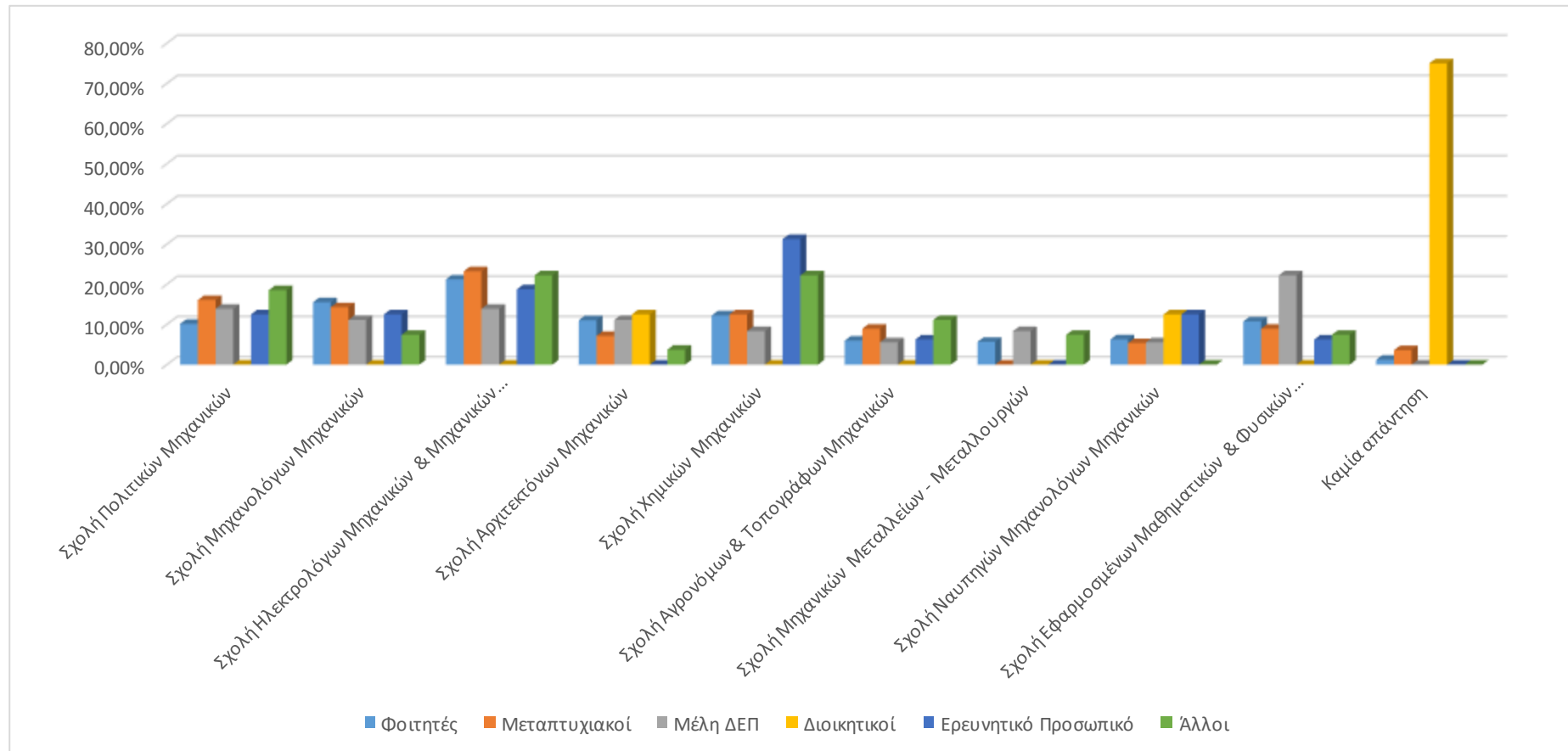
Από τους συμμετέχοντες στην Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών οι περισσότεροι ανήκουν στη Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών & Μηχανικών Υπολογιστών (20,5%), ακολούθησε η Σχολή Μηχανολόγων Μηχανικών (14,23%), η Σχολή Χημικών Μηχανικών (12,97%), η Σχολή Πολιτικών Μηχανικών (11,51%) και η Σχολή Εφαρμοσμένων Μαθηματικών & Φυσικών Επιστημών (10,88%). Μικρότερα είναι τα ποσοστά των υπόλοιπων Σχολών. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

Πίνακας 2 : Σχολή

	Σχολή Πολιτικών Μηχανικών	Σχολή Μηχανολόγων Μηχανικών	Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών & Μηχανικών Υπολογιστών	Σχολή Αρχιτεκτόνων Μηχανικών	Σχολή Χημικών Μηχανικών	Σχολή Αγρονόμων & Τοπογράφων Μηχανικών	Σχολή Μηχανικών Μεταλλείων - Μεταλλουργών	Σχολή Ναυπηγών Μηχανολόγων Μηχανικών	Σχολή Εφαρμοσμένων Μαθηματικών & Φυσικών Επιστημών	Καμία απάντηση
Φοιτητές	10,15%	15,52%	21,19%	11,04%	12,24%	5,97%	5,67%	6,27%	10,75%	1,19%
Μεταπτυχιακοί	16,07%	14,29%	23,21%	7,14%	12,50%	8,93%	0,00%	5,36%	8,93%	3,57%
Μέλη ΔΕΠ	13,89%	11,11%	13,89%	11,11%	8,33%	5,56%	8,33%	5,56%	22,22%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	0,00%	75,00%
Άλλο	12,50%	12,50%	18,75%	0,00%	31,25%	6,25%	0,00%	12,50%	6,25%	0,00%
Ερευνητικό Προσωπικό	18,52%	7,41%	22,22%	3,70%	22,22%	11,11%	7,41%	0,00%	7,41%	0,00%
Μέσος όρος	11,51%	14,23%	20,50%	9,83%	12,97%	6,49%	5,02%	6,07%	10,88%	2,51%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 2 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΣΧΟΛΕΣ



Q3. Ηλικιακό γκρουπ

Στην τρίτη ερώτηση οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν σε ποιο ηλικιακό γκρουπ ανήκουν. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι ανήκουν στην κατηγορία 18-25 σε ποσοστό 85,37%, οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί στην κατηγορία 26-35 κατά 71,43%, τα περισσότερα μέλη ΔΕΠ (75%) ανήκουν στο ηλικιακό γκρουπ 50+, όλοι οι Διοικητικοί στο 36-49, όπως και οι περισσότεροι των κατηγοριών «Άλλο» (50%) και «Ερευνητικό Προσωπικό» (62,96%).

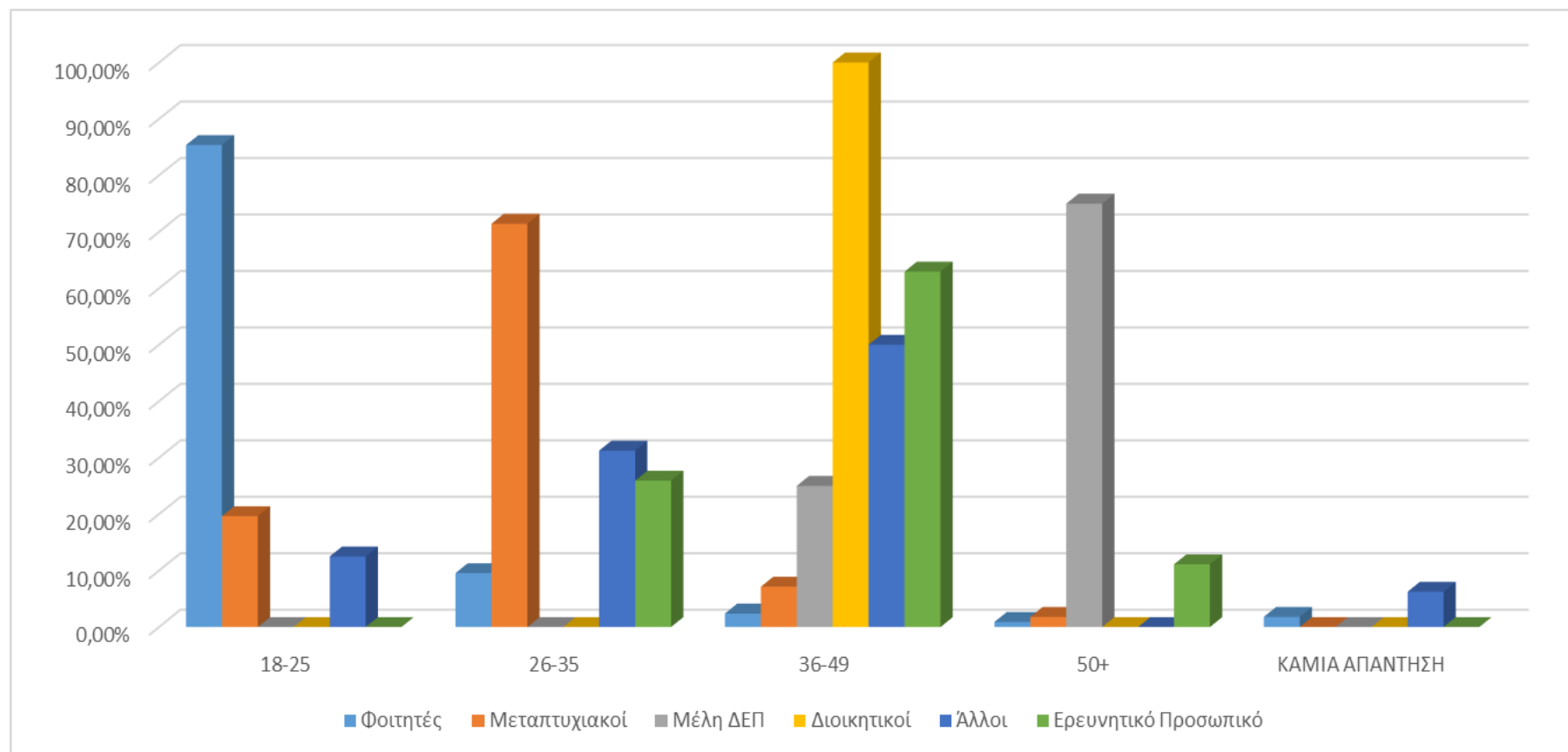
Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 3 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης

	18-25	26-35	36-49	50+	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	85,37%	9,55%	2,39%	0,90%	1,79%
Μεταπτυχιακοί	19,64%	71,43%	7,14%	1,79%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Άλλο	12,50%	31,25%	50,00%	0,00%	6,25%
Ερευνητικό Προσωπικό	0,00%	25,93%	62,96%	11,11%	0,00%
Μέσος όρος	62,55%	17,57%	11,30%	7,11%	1,46%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, το 62,55% ανήκει στο πρώτο ηλικιακό γκρουπ, το 17,57% στο δεύτερο, το 11,3% στο τρίτο και το 7,11% όσων απάντησαν στην κατηγορία 50+. Το Γράφημα 3 αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά :

ΓΡΑΦΗΜΑ 3: ΗΛΙΚΙΑΚΟ ΓΚΡΟΥΠ



Β. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης

Q4. 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 37,61%, «πολύ» κατά 11,34% και «πάρα πολύ» σε ποσοστό 3,88%. Σημαντικό ποσοστό έλαβε το «λίγο» (35,22%), ενώ το «καθόλου» έλαβε 10,45%.

Από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «λίγο» με 51,79%. Ακολούθησαν τα «καθόλου» και «αρκετά» με 23,21% και 16,07% αντίστοιχα.

Ποσοστό 47,22% των μελών Δ.Ε.Π. δεν χρησιμοποιεί «καθόλου» τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης και 33,33% τη χρησιμοποιεί «λίγο». Από 5,56% έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» και «αρκετά».

Στους Διοικητικούς από 37,5% έλαβαν οι απαντήσεις «καθόλου» και «λίγο» και από 12,5% τα «αρκετά» και «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» 43,75% έλαβε το «λίγο» και 37,5% το «καθόλου». Ομοίως οι δυο αυτές απαντήσεις έλαβαν 44,44% και 40,74% και στην κατηγορία «Ερευνητικό Προσωπικό». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

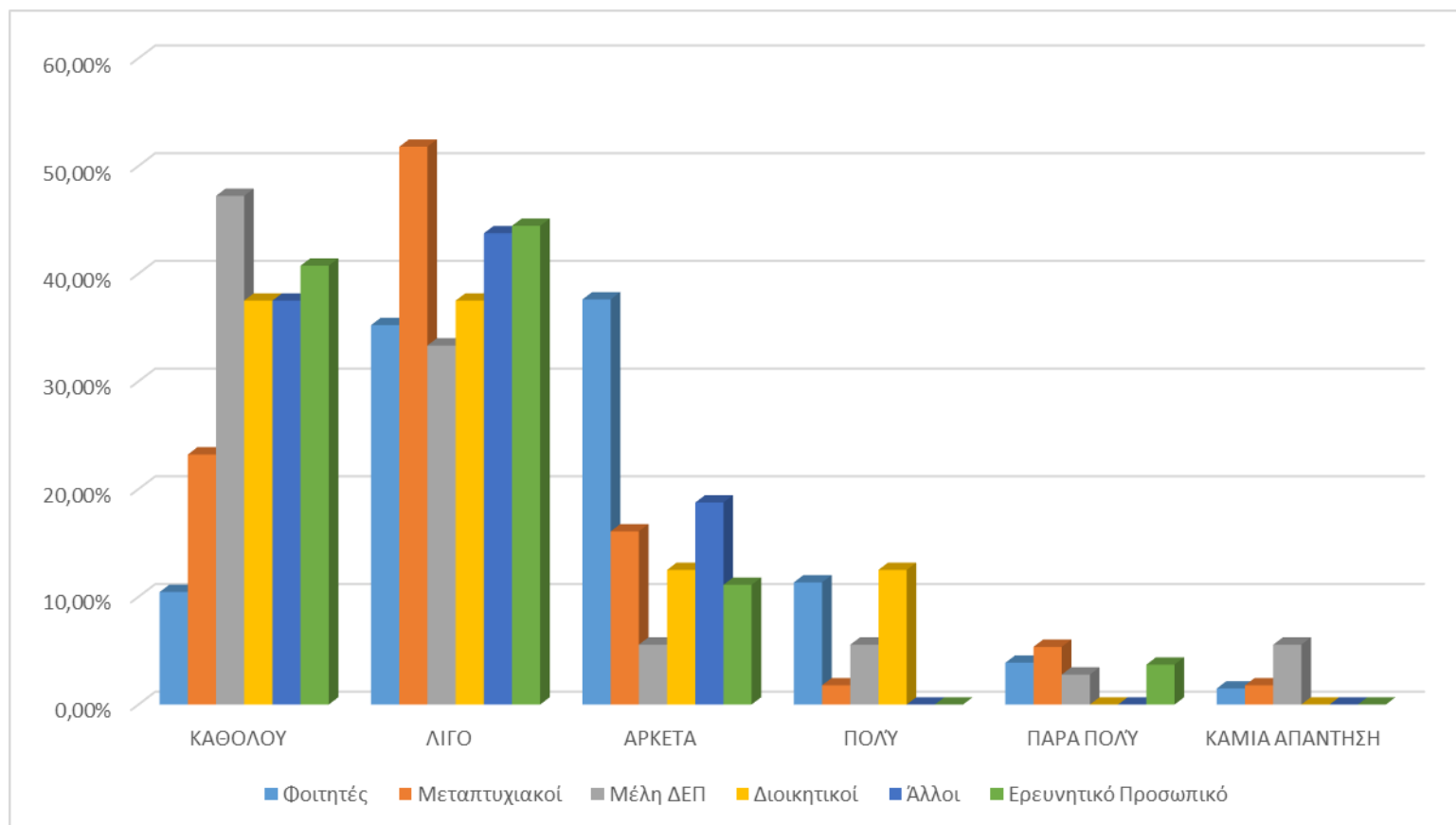
Πίνακας 4 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	10,45%	35,22%	37,61%	11,34%	3,88%	1,49%
Μεταπτυχιακοί	23,21%	51,79%	16,07%	1,79%	5,36%	1,79%
Μέλη ΔΕΠ	47,22%	33,33%	5,56%	5,56%	2,78%	5,56%
Διοικητικοί	37,50%	37,50%	12,50%	12,50%	0,00%	0,00%
Άλλο	37,50%	43,75%	18,75%	0,00%	0,00%	0,00%
Ερευνητικό Προσωπικό	40,74%	44,44%	11,11%	0,00%	3,70%	0,00%
Μέσος όρος	10,45%	35,22%	37,61%	11,34%	3,88%	1,49%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, το 37,61% των χρηστών χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη «αρκετά», το 11,34% «πολύ» και το 3,88% «πάρα πολύ» ως χώρο ανάγνωσης, ενώ το 35,22% «λίγο» και το 10,45% «καθόλου». Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι το 52,83% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη

χρησιμοποιεί από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ως χώρο ανάγνωσης. Το Γράφημα 4 αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά :

ΓΡΑΦΗΜΑ 4: ΧΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΩΣ ΧΩΡΟΥ ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ



Q5. Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

Η ερώτηση Q5 αφορά στη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «λίγο» με 45,97%, ενώ το «αρκετά» επέλεξε το 25,67%. Το «καθόλου» πήρε 16,42% και το «πολύ» 7,16%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «λίγο» είναι 51,79%. Από 19,64% έλαβαν τα «καθόλου» και «αρκετά», ενώ το «πολύ» συγκέντρωσε ποσοστό 7,14%.

Ποσοστό 66,67% των μελών Δ.Ε.Π. δανείζεται βιβλία «λίγο», ενώ από 13,89% έλαβαν τα «καθόλου» και «αρκετά».

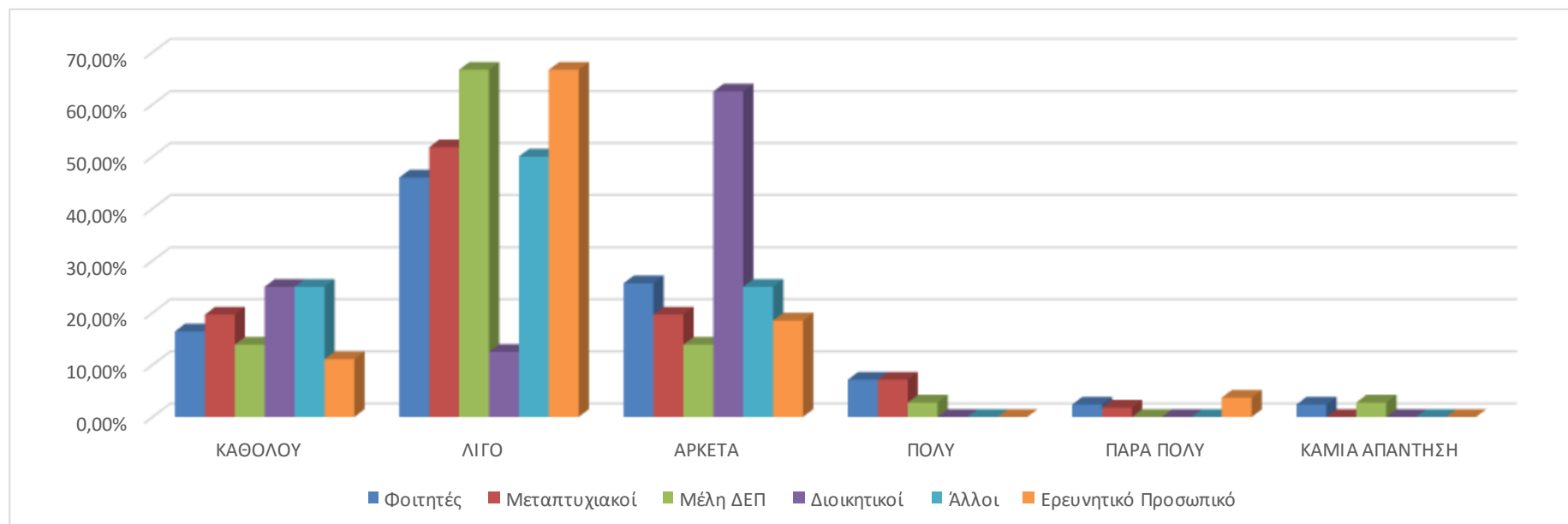
Στους Διοικητικούς το 62,5% επέλεξε «αρκετά» και 25% «καθόλου». Στην κατηγορία «Άλλο» το 50% επέλεξε «λίγο» και από 25% «καθόλου» και «αρκετά». Το Ερευνητικό Προσωπικό διάλεξε περισσότερο το «λίγο» με 66,67%. Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 5 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	16,42%	45,97%	25,67%	7,16%	2,39%	2,39%
Μεταπτυχιακοί	19,64%	51,79%	19,64%	7,14%	1,79%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	13,89%	66,67%	13,89%	2,78%	0,00%	2,78%
Διοικητικοί	25,00%	12,50%	62,50%	0,00%	0,00%	0,00%
Άλλο	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Ερευνητικό Προσωπικό	11,11%	66,67%	18,52%	0,00%	3,70%	0,00%
Μέσος όρος	16,74%	48,95%	24,27%	6,07%	2,09%	1,88%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι μόλις το 32,43% των χρηστών δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Σημαντικό είναι το ποσοστό 48,95% που επέλεξε το «λίγο». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 5: ΔΑΝΕΙΣΜΟΙ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



Q6. 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 35,52% και 26,27% αντίστοιχα, ενώ ακολούθησε το «αρκετά» με 17,61%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 42,86% επέλεξε «λίγο» και από 21,43% έλαβαν τα «καθόλου» και «αρκετά».

Στα μέλη Δ.Ε.Π. ποσοστό 30,56% δήλωσε «αρκετά», 25% «λίγο» και 22,22% «πολύ».

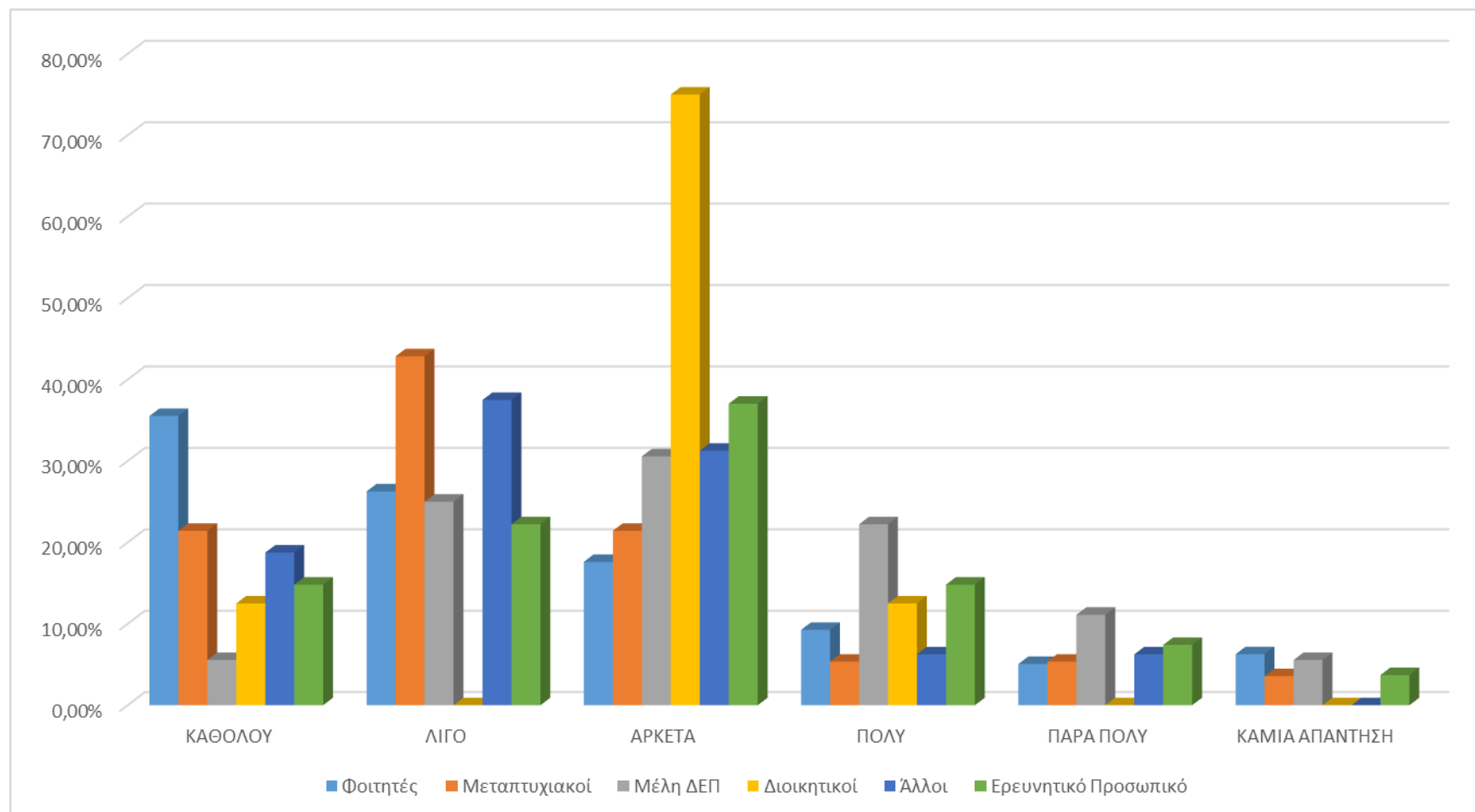
Στους Διοικητικούς 75% έλαβε το «αρκετά», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» τα υψηλότερα ποσοστά πήραν τα «λίγο» και «αρκετά» με 37,5% και 31,25% αντίστοιχα. Το Ερευνητικό Προσωπικό δήλωσε περισσότερο τα «αρκετά» και «λίγο» με 37,04% και 22,22% αντίστοιχα. Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	35,52%	26,27%	17,61%	9,25%	5,07%	6,27%
Μεταπτυχιακοί	21,43%	42,86%	21,43%	5,36%	5,36%	3,57%
Μέλη ΔΕΠ	5,56%	25,00%	30,56%	22,22%	11,11%	5,56%
Διοικητικοί	12,50%	0,00%	75,00%	12,50%	0,00%	0,00%
Άλλο	18,75%	37,50%	31,25%	6,25%	6,25%	0,00%
Ερευνητικό Προσωπικό	14,81%	22,22%	37,04%	14,81%	7,41%	3,70%
Μέσος όρος	29,50%	27,82%	21,55%	10,04%	5,65%	5,44%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 37,24% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Αντίστοιχα άλλο ένα 57,32% δεν τον χρησιμοποιεί επαρκώς, γεγονός που φανερώνει ότι δεν είναι εξοικειωμένο μαζί του. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 6: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



Q7. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών από τους φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε το «καθόλου» με 51,94% και ακολούθησε το «λίγο» με 28,36%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 39,29% έλαβε το «λίγο», 25% το «αρκετά» και 19,64% το «καθόλου».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο τα «αρκετά» (33,33%) και «πολύ» (30,56%) και ακολούθησε το «πάρα πολύ» με 19,44%.

Οι Διοικητικοί δήλωσαν «αρκετά» σε ποσοστό 37,5% και «πολύ» κατά 25%, ενώ η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε περισσότερο τα «αρκετά» και «λίγο» με 31,25% και το Ερευνητικό Προσωπικό τα «καθόλου» και «αρκετά» με 25,93% και το «πάρα πολύ» με 22,22%.

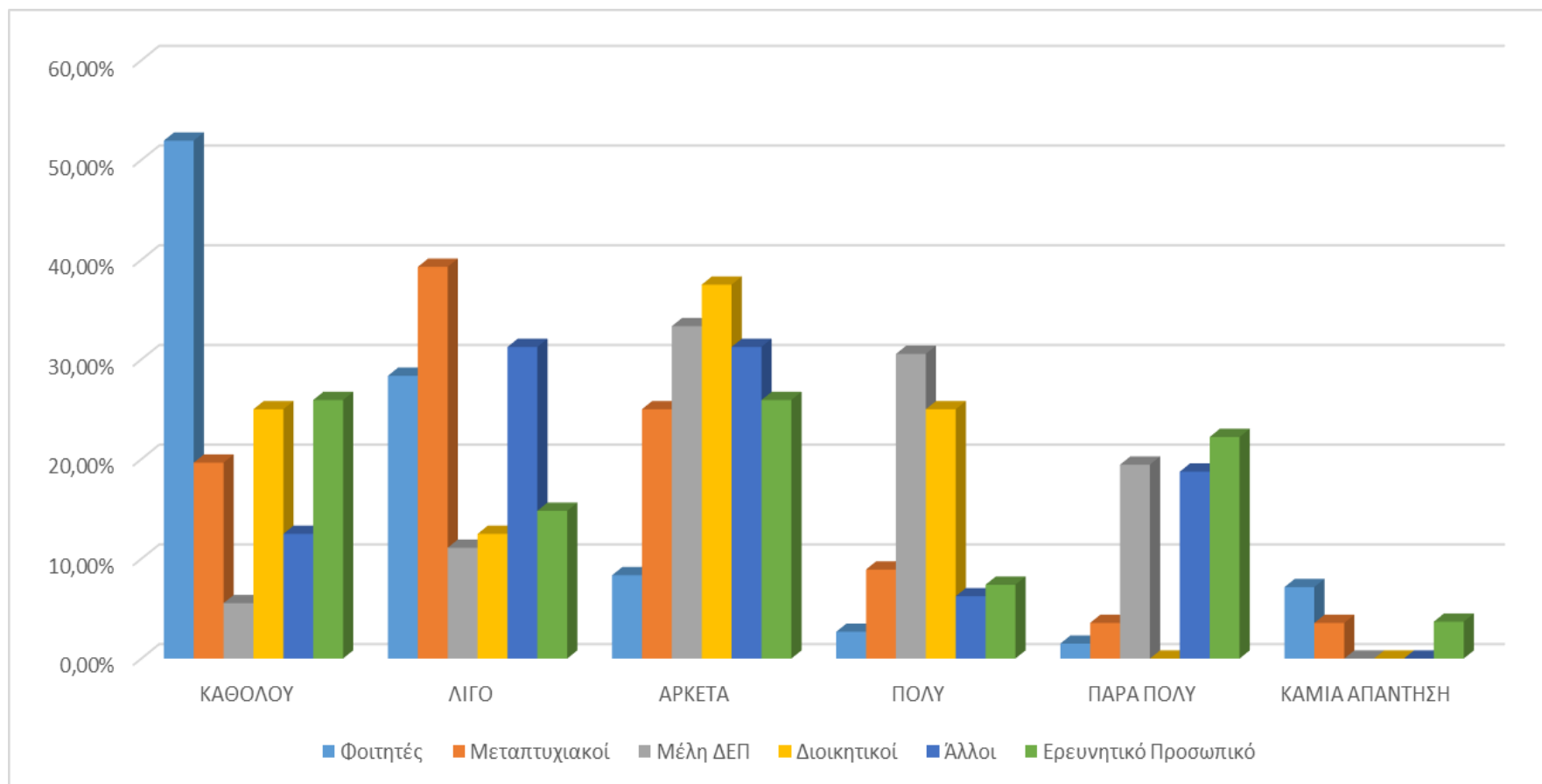
Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 7 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	51,94%	28,36%	8,36%	2,69%	1,49%	7,16%
Μεταπτυχιακοί	19,64%	39,29%	25,00%	8,93%	3,57%	3,57%
Μέλη ΔΕΠ	5,56%	11,11%	33,33%	30,56%	19,44%	0,00%
Διοικητικοί	25,00%	12,50%	37,50%	25,00%	0,00%	0,00%
Άλλο	12,50%	31,25%	31,25%	6,25%	18,75%	0,00%
Ερευνητικό Προσωπικό	25,93%	14,81%	25,93%	7,41%	22,22%	3,70%
Μέσος όρος	41,42%	27,41%	14,44%	6,28%	4,81%	5,65%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 25,53% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Ωστόσο, άλλο ένα 68,83% δεν τις χρησιμοποιεί το ίδιο, γεγονός που φανερώνει ότι δεν είναι εξοικειωμένο μαζί τους. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 7: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ



Γ. Ικανοποίηση Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

Q8. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

Αναφορικά με την ικανοποίηση από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε βιβλία το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές έλαβε το «πολύ» με 42,69%, ενώ ακολούθησαν τα «αρκετά» (29,55%) και «πάρα πολύ» (13,43%). Χαμηλότερο είναι το ποσοστό των υπόλοιπων επιλογών.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» φτάνει το 32,14% και ακολούθησαν τα «πολύ» και «λίγο» με 23,21% και 21,43% αντίστοιχα.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» (41,67%), το «λίγο» (25%) και το «πολύ» με 19,44%.

Το 37,5% των Διοικητικών επέλεξε το «αρκετά», ενώ από 25% έλαβαν τα «πάρα πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» (50%), όπως και στο Ερευνητικό Προσωπικό (40,74%).

Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

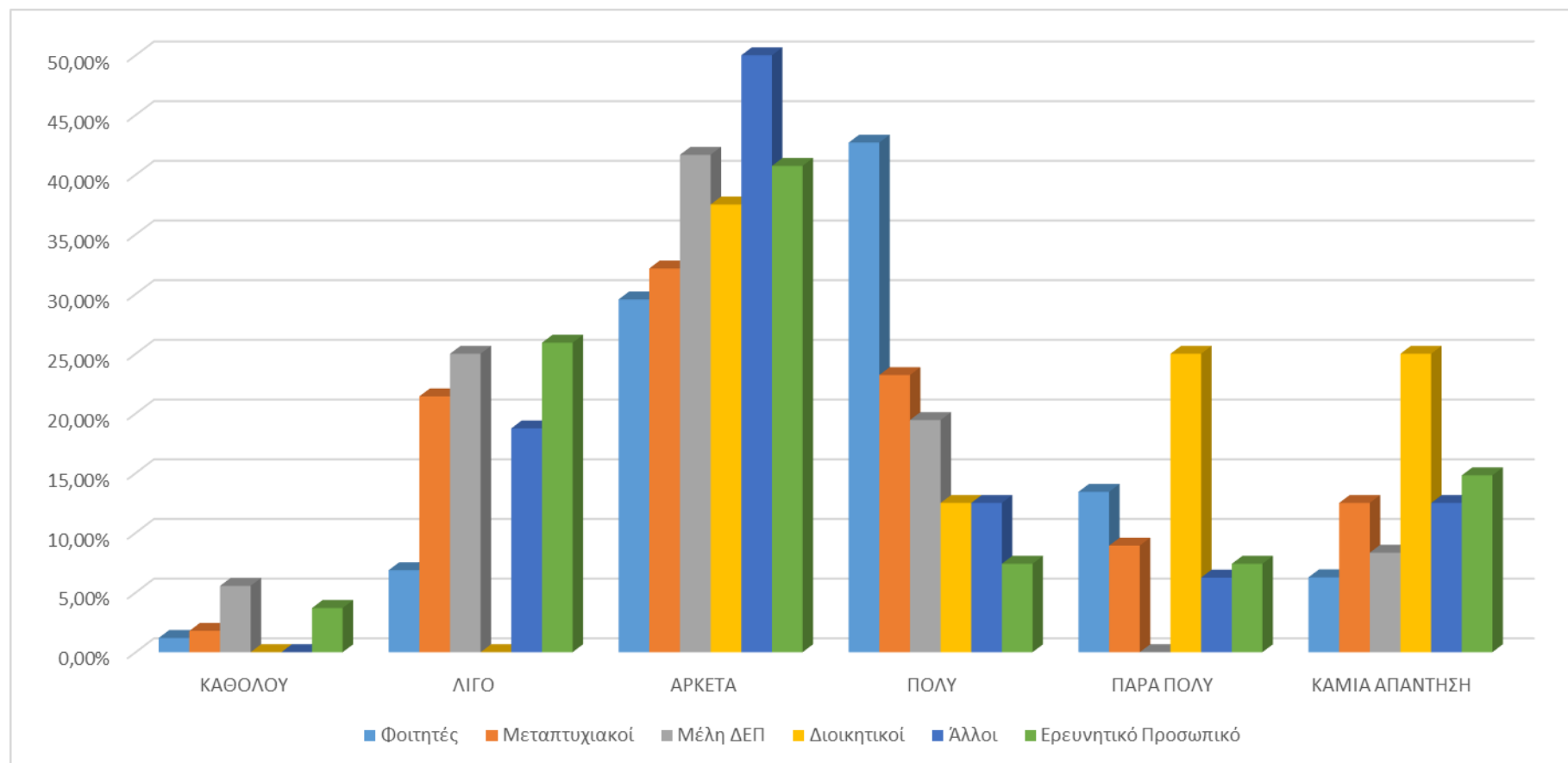
Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,19%	6,87%	29,55%	42,69%	13,43%	6,27%
Μεταπτυχιακοί	1,79%	21,43%	32,14%	23,21%	8,93%	12,50%
Μέλη ΔΕΠ	5,56%	25,00%	41,67%	19,44%	0,00%	8,33%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	37,50%	12,50%	25,00%	25,00%
Άλλο	0,00%	18,75%	50,00%	12,50%	6,25%	12,50%
Ερευνητικό Προσωπικό	3,70%	25,93%	40,74%	7,41%	7,41%	14,81%
Μέσος όρος	1,67%	11,30%	32,22%	35,15%	11,51%	8,16%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 78,88% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 8 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 8: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΒΙΒΛΙΑ



Q9. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης οι χρήστες ρωτήθηκαν και για την επάρκειά της σε Περιοδικά. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 16,42% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» επέλεξε το 12,54% και 9,85% το «λίγο». Εντούτοις, το 56,12% που επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» φανερώνει ότι παραπάνω από τους μισούς φοιτητές δεν χρησιμοποιούν τα Περιοδικά.

Ποσοστό 26,79% έλαβε το «αρκετά» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν και κατά 12,5% «λίγο». Το μεγαλύτερο, ωστόσο, ποσοστό έλαβε και εδώ το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 46,43%.

Διαφορετικά είναι τα δεδομένα για τα μέλη ΔΕΠ. Ποσοστό 33,33% δήλωσε ότι είναι «αρκετά» αλλά και «λίγο» ευχαριστημένο, ενώ «πολύ» δήλωσε το 11,11%.

Στους Διοικητικούς το υψηλότερο ποσοστό έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 37,5% και ακολούθησαν τα «αρκετά» και «πολύ», με 25%. Στην κατηγορία «Άλλο» 37,5% πήρε το «λίγο», 25% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και από 18,75% τα «πολύ» και «αρκετά». Το 40,74% του Ερευνητικού Προσωπικού δήλωσε «αρκετά» και το 29,63% «λίγο».

Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

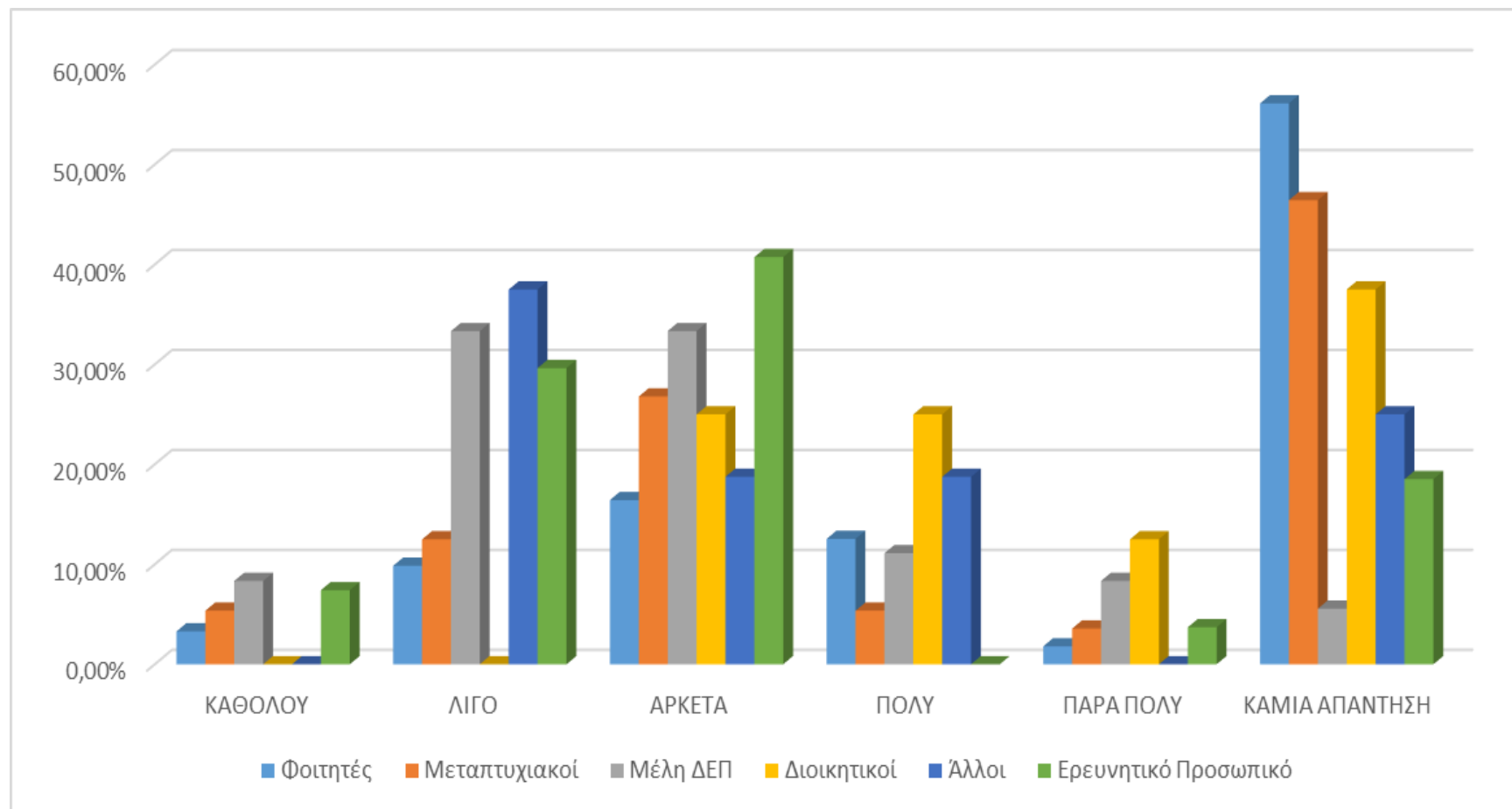
Πίνακας 9 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,28%	9,85%	16,42%	12,54%	1,79%	56,12%
Μεταπτυχιακοί	5,36%	12,50%	26,79%	5,36%	3,57%	46,43%
Μέλη ΔΕΠ	8,33%	33,33%	33,33%	11,11%	8,33%	5,56%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%	12,50%	37,50%
Άλλο	0,00%	37,50%	18,75%	18,75%	0,00%	25,00%
Ερευνητικό Προσωπικό	7,41%	29,63%	40,74%	0,00%	3,70%	18,52%
Μέσος όρος	3,97%	13,81%	20,50%	11,30%	2,72%	47,70%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 34,52% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Ωστόσο, το 47,7% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» γεγονός που φανερώνει ότι μεγάλο ποσοστό των

χρηστών δεν τα χρησιμοποιεί. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 9 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 9: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ



Q10. Διαδικασία αναζήτησης τεκμηρίου με απομακρυσμένη πρόσβαση

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τη διαδικασία αναζήτησης τεκμηρίου με απομακρυσμένη πρόσβαση. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 19,4% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «λίγο» επέλεξαν 14,93% και 10,75% αντίστοιχα. Το μεγαλύτερο, ωστόσο, ποσοστό έλαβε η απάντηση «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» που έφτασε στο 47,16%.

Οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τα «αρκετά» (33,93%), «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (28,57%) και «πολύ» (16,07%).

Τα περισσότερα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πολύ» (30,56%), ενώ ακολούθησε το «αρκετά» (25%).

Ποσοστό 37,5% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ από 25% πήραν τα «πολύ» και «πάρα πολύ» στους Διοικητικούς. Στην κατηγορία «Άλλο» οι περισσότεροι δήλωσαν «αρκετά» και «λίγο» (από 31,25%) και στο Ερευνητικό Προσωπικό «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (29,63%), «αρκετά» (22,22%) και «πολύ» (18,52%).

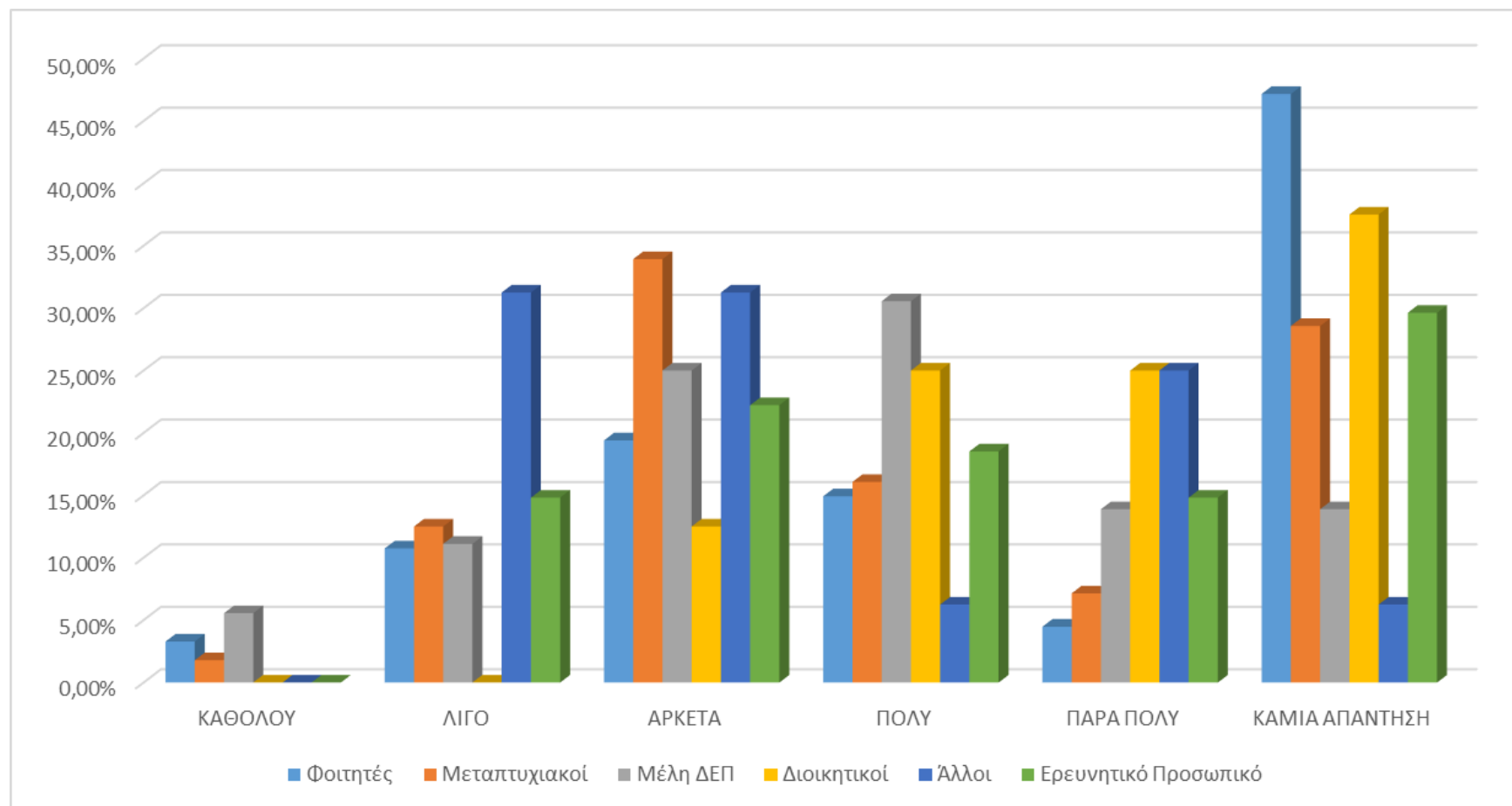
Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 10 : Διαδικασία αναζήτησης τεκμηρίου με απομακρυσμένη πρόσβαση

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,28%	10,75%	19,40%	14,93%	4,48%	47,16%
Μεταπτυχιακοί	1,79%	12,50%	33,93%	16,07%	7,14%	28,57%
Μέλη ΔΕΠ	5,56%	11,11%	25,00%	30,56%	13,89%	13,89%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	12,50%	25,00%	25,00%	37,50%
Άλλο	0,00%	31,25%	31,25%	6,25%	25,00%	6,25%
Ερευνητικό Προσωπικό	0,00%	14,81%	22,22%	18,52%	14,81%	29,63%
Μέσος όρος	2,93%	11,72%	21,97%	16,32%	7,11%	39,96%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 45,40% των χρηστών πιστεύει ότι είναι εύκολη η διαδικασία αναζήτησης τεκμηρίου με απομακρυσμένη πρόσβαση. Εντούτοις, υψηλό είναι το ποσοστό 39,96% του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΤΕΚΜΗΡΙΟΥ ΜΕ ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ



Q11. Διαδικασία ανανέωσης δανεισμού με απομακρυσμένη πρόσβαση

Η ερώτηση Q11 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τη διαδικασία ανανέωσης δανεισμού με απομακρυσμένη πρόσβαση. Οι φοιτητές επέλεξαν σε ποσοστό 45,97% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 17,91% και το 14,03%. «Αρκετά» επέλεξε το 13,43%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (35,71%), «πολύ» (19,64%), «αρκετά» και «πάρα πολύ» (από 16,07%), ενώ τα μέλη Δ.Ε.Π. τα «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (33,33%), «πολύ» (25%) και «αρκετά» (19,44%).

Οι Διοικητικοί έδωσαν 37,5% στο «πάρα πολύ» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και 25% στο «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» 43,75% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και 25% το «πολύ». Ποσοστό 29,63% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» στο Ερευνητικό Προσωπικό, 25,93% το «αρκετά» και 22,22% το «πολύ».

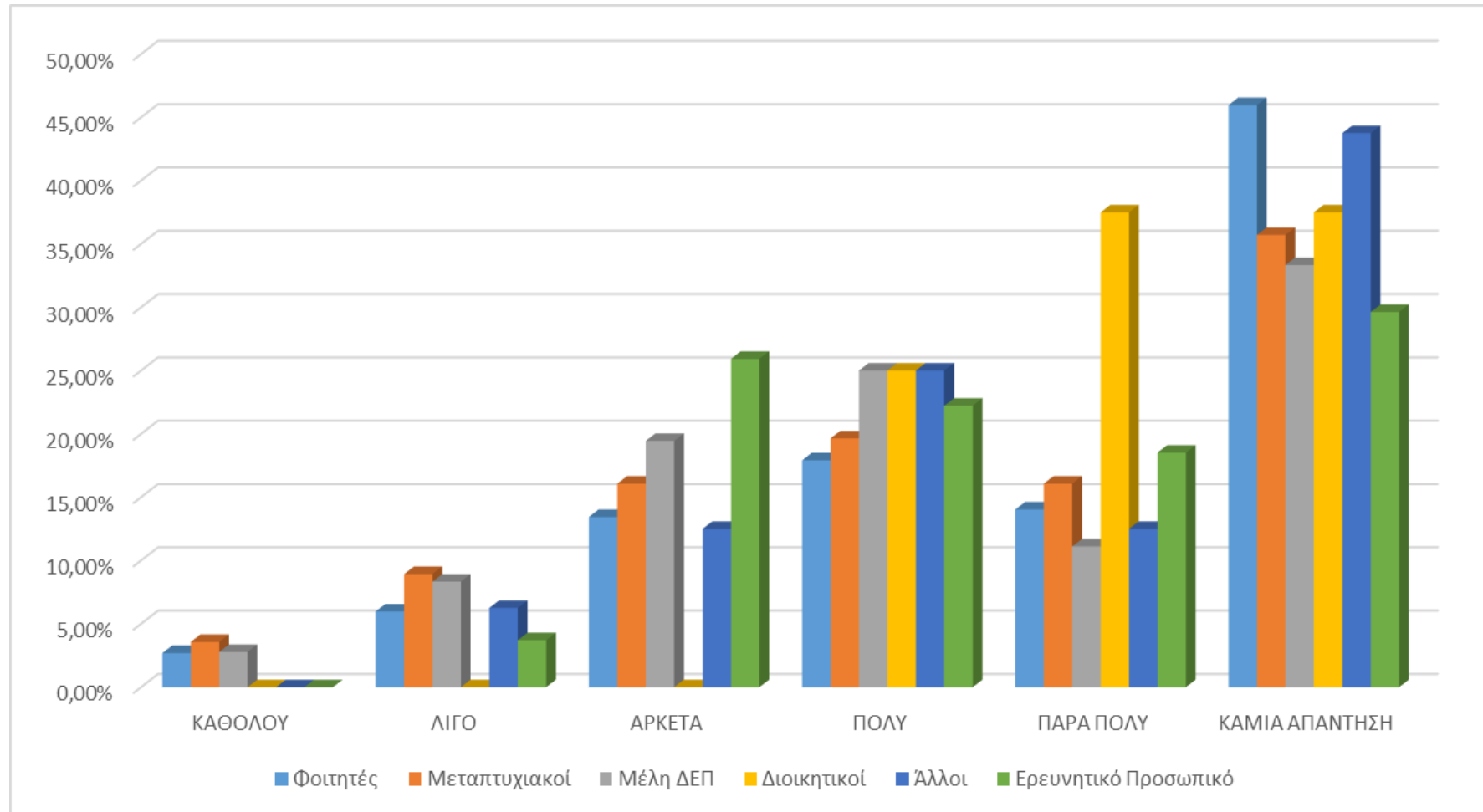
Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 11 : Διαδικασία ανανέωσης δανεισμού με απομακρυσμένη πρόσβαση

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,69%	5,97%	13,43%	17,91%	14,03%	45,97%
Μεταπτυχιακοί	3,57%	8,93%	16,07%	19,64%	16,07%	35,71%
Μέλη ΔΕΠ	2,78%	8,33%	19,44%	25,00%	11,11%	33,33%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	37,50%	37,50%
Άλλο	0,00%	6,25%	12,50%	25,00%	12,50%	43,75%
Ερευνητικό Προσωπικό	0,00%	3,70%	25,93%	22,22%	18,52%	29,63%
Μέσος όρος	2,51%	6,28%	14,64%	19,25%	14,64%	42,68%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 48,53% σχετικά με τη διαδικασία ανανέωσης δανεισμού με απομακρυσμένη πρόσβαση. Σημαντικό, όμως, είναι το ποσοστό 42,68%, το οποίο επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΜΕ ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ



Q12. Διαδικασία κράτησης τεκμηρίου

Η ερώτηση 12 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τη διαδικασία κράτησης τεκμηρίου. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 55,22% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», κατά 15,82% «πολύ» ευχαριστημένοι και 12,84% «αρκετά».

Και οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (44,64%), ενώ ακολούθησε το «αρκετά» (26,79%).

Τα μέλη Δ.Ε.Π. έδωσαν στο «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» 44,44%, 25% στο «πολύ» και 19,44% στο «αρκετά».

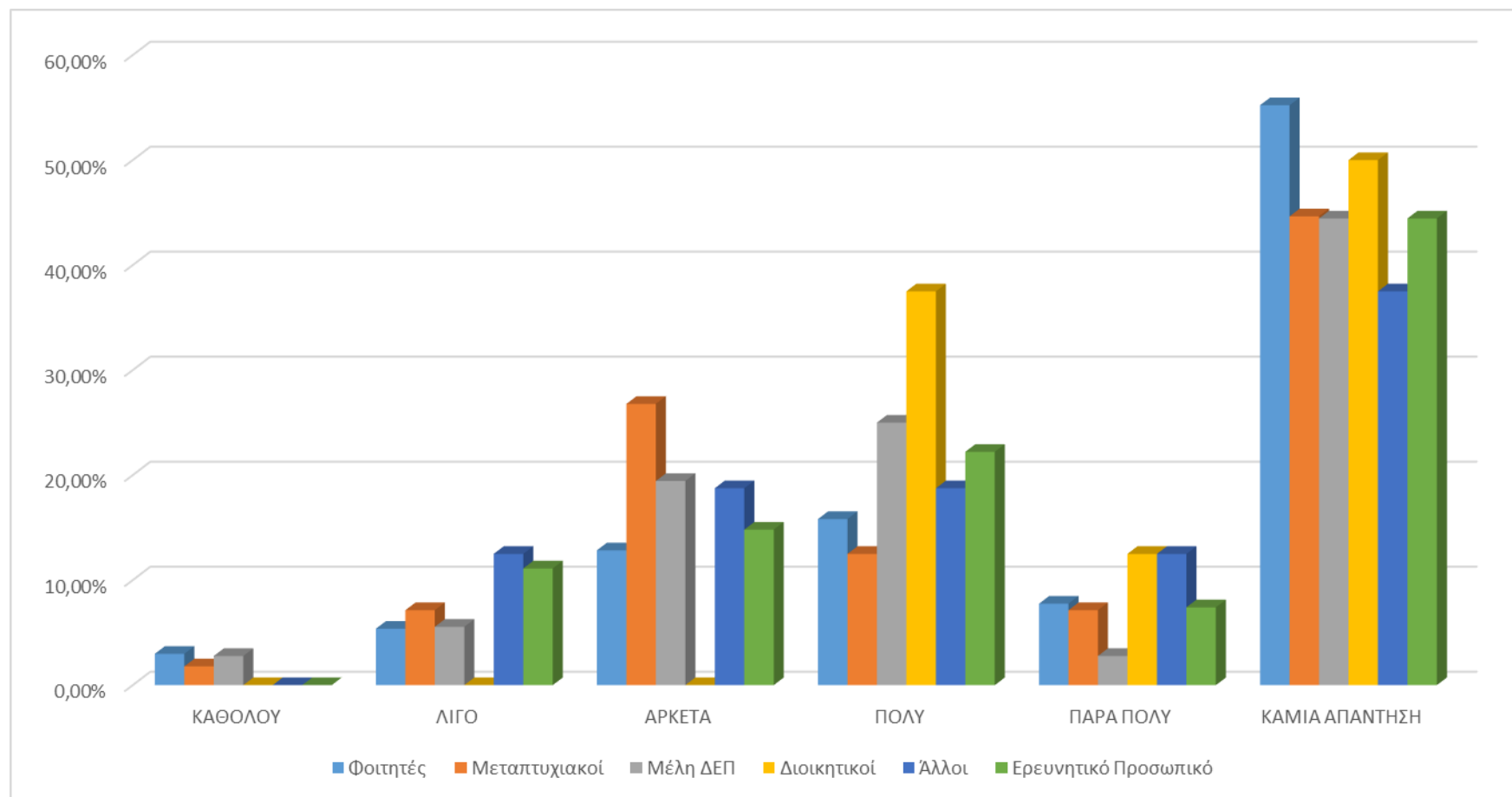
Ποσοστό 50% και 37,5% έλαβαν αντίστοιχα τα «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «πολύ» στην κατηγορία των Διοικητικών. Το 37,5% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και από 18,75% τα «πολύ» και «αρκετά» στην κατηγορία «Άλλο». Το 44,44% του Ερευνητικού Προσωπικού επέλεξε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και το 22,22% «πολύ». Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 12 : Διαδικασία κράτησης τεκμηρίου

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,99%	5,37%	12,84%	15,82%	7,76%	55,22%
Μεταπτυχιακοί	1,79%	7,14%	26,79%	12,50%	7,14%	44,64%
Μέλη ΔΕΠ	2,78%	5,56%	19,44%	25,00%	2,78%	44,44%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	37,50%	12,50%	50,00%
Άλλο	0,00%	12,50%	18,75%	18,75%	12,50%	37,50%
Ερευνητικό Προσωπικό	0,00%	11,11%	14,81%	22,22%	7,41%	44,44%
Μέσος όρος	2,51%	6,07%	15,06%	16,95%	7,53%	51,88%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 39,54% σχετικά με τη διαδικασία κράτησης τεκμηρίου. Πολύ υψηλό είναι το ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (51,88%). Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΤΕΚΜΗΡΙΟΥ



Q13. Διαδικασία Αίτησης διαδανεισμού

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από τη διαδικασία αίτησης διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 54,63% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», κατά 13,13% «πολύ» ευχαριστημένοι και 12,54% «πάρα πολύ».

Και οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (35,71%), ενώ ακολούθησε το «πολύ» (21,43%) και το «αρκετά» (17,86%).

Τα μέλη Δ.Ε.Π. έδωσαν στο «πολύ» και στο «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» 30,56%, και 13,89% στο «λίγο» και στο «αρκετά».

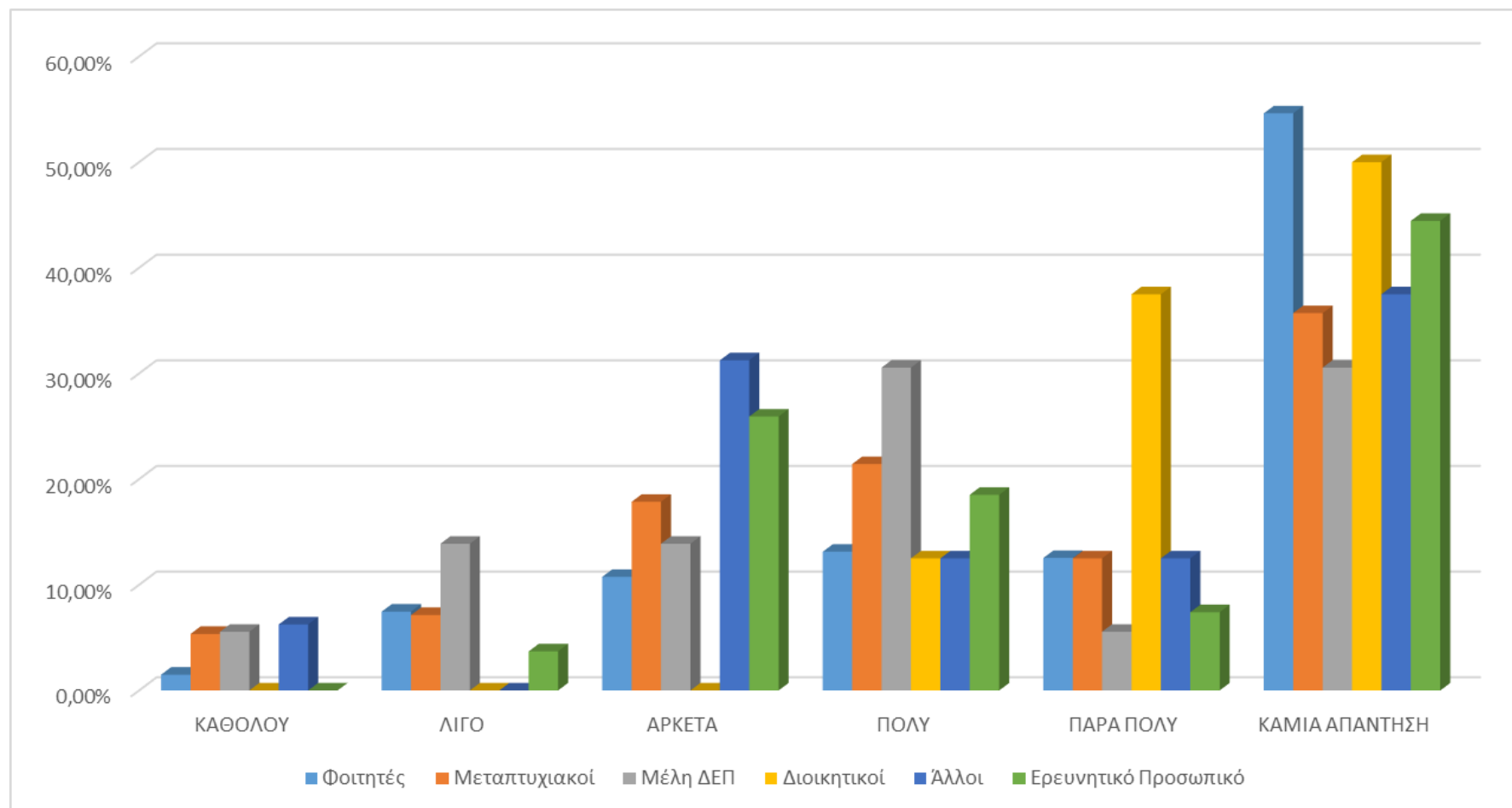
Ποσοστό 50% και 37,5% έλαβαν αντίστοιχα τα «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «πάρα πολύ» στην κατηγορία των Διοικητικών. Το 37,5% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και 31,25% «αρκετά» στην κατηγορία «Άλλο». Το 44,44% του Ερευνητικού Προσωπικού επέλεξε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και το 25,93% «αρκετά». Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 13 : Διαδικασία Αίτησης Διαδανεισμού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,49%	7,46%	10,75%	13,13%	12,54%	54,63%
Μεταπτυχιακοί	5,36%	7,14%	17,86%	21,43%	12,50%	35,71%
Μέλη ΔΕΠ	5,56%	13,89%	13,89%	30,56%	5,56%	30,56%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	37,50%	50,00%
Άλλο	6,25%	0,00%	31,25%	12,50%	12,50%	37,50%
Ερευνητικό Προσωπικό	0,00%	3,70%	25,93%	18,52%	7,41%	44,44%
Μέσος όρος	2,30%	7,32%	13,18%	15,69%	12,13%	49,37%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 41% σχετικά με τη διαδικασία αίτησης διαδανεισμού. Πολύ υψηλό είναι το ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (49,37%). Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q14. Διαδικασία υποβολής διπλωματικής / διδακτορικής εργασίας στο Ιδρυματικό Αποθετήριο

Η ερώτηση Q14 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τη διαδικασία υποβολής διπλωματικής / διδακτορικής εργασίας στο Ιδρυματικό Αποθετήριο. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 88,66% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» (25%), το «πολύ» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (από 21,43%), ενώ τα μέλη Δ.Ε.Π. έδωσαν στο «πολύ» 22,22% και στο «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» 55,56%.

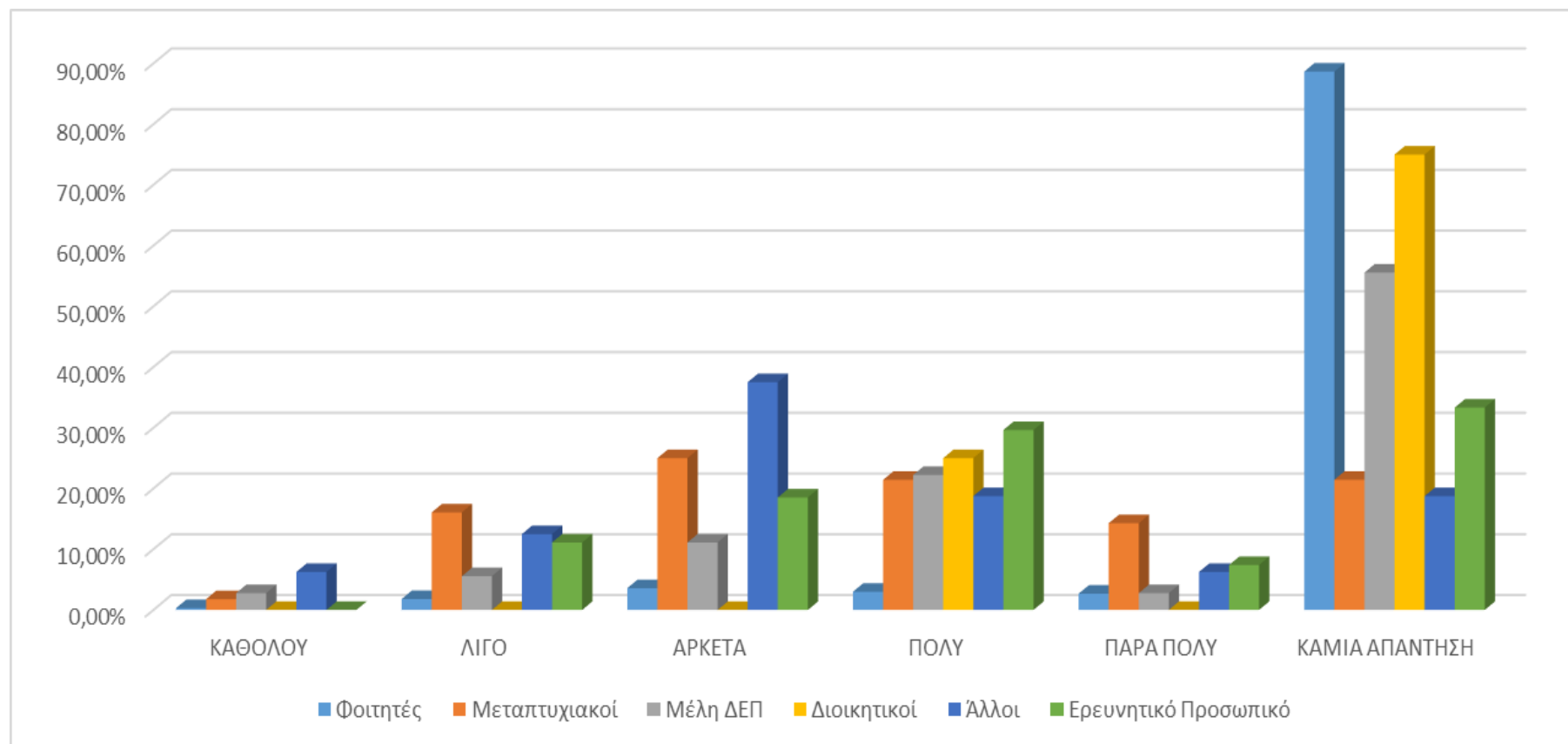
Ποσοστό 75% και 25% έλαβαν αντίστοιχα τα «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «πολύ» στην κατηγορία των Διοικητικών. Το 37,5% επέλεξε το «αρκετά» και από 18,75% τα «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «πολύ» στην κατηγορία «Άλλο». Το 33,33% του Ερευνητικού Προσωπικού επέλεξε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και το 29,63% «πολύ». Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 14 : Διαδικασία υποβολής διπλωματικής / διδακτορικής εργασίας στο Ιδρυματικό Αποθετήριο

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,30%	1,79%	3,58%	2,99%	2,69%	88,66%
Μεταπτυχιακοί	1,79%	16,07%	25,00%	21,43%	14,29%	21,43%
Μέλη ΔΕΠ	2,78%	5,56%	11,11%	22,22%	2,78%	55,56%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	75,00%
Άλλο	6,25%	12,50%	37,50%	18,75%	6,25%	18,75%
Ερευνητικό Προσωπικό	0,00%	11,11%	18,52%	29,63%	7,41%	33,33%
Μέσος όρος	0,84%	4,60%	8,58%	9,00%	4,39%	72,59%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα το 72,59% των χρηστών δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» σχετικά με τη διαδικασία υποβολής διπλωματικής / διδακτορικής εργασίας στο Ιδρυματικό Αποθετήριο. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q15. Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 15 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης (Βάσεις Δεδομένων, Ηλεκτρονικές Πηγές). Οι φοιτητές είναι κατά 17,31% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 9,85% και 2,69% αντίστοιχα. Το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 62,09%.

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε τα «αρκετά» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 33,93% και 21,43% αντίστοιχα και ακολούθησε το «λίγο» με 19,64%.

Θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Το 41,67% επέλεξε «πολύ», 25% έλαβε το «αρκετά» και 8,33% το «πάρα πολύ» με ποσοστό γενικής ικανοποίησης 75%.

Οι Διοικητικοί δήλωσαν περισσότερο τα «λίγο» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» κατά 37,50%. Στην κατηγορία «Άλλο» 37,5% και 25% έλαβαν αντίστοιχα τα «λίγο» και «πολύ». Ποσοστό 29,63% έλαβαν τα «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «αρκετά» και 22,22% το «λίγο» στις επιλογές του Ερευνητικού Προσωπικού. Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

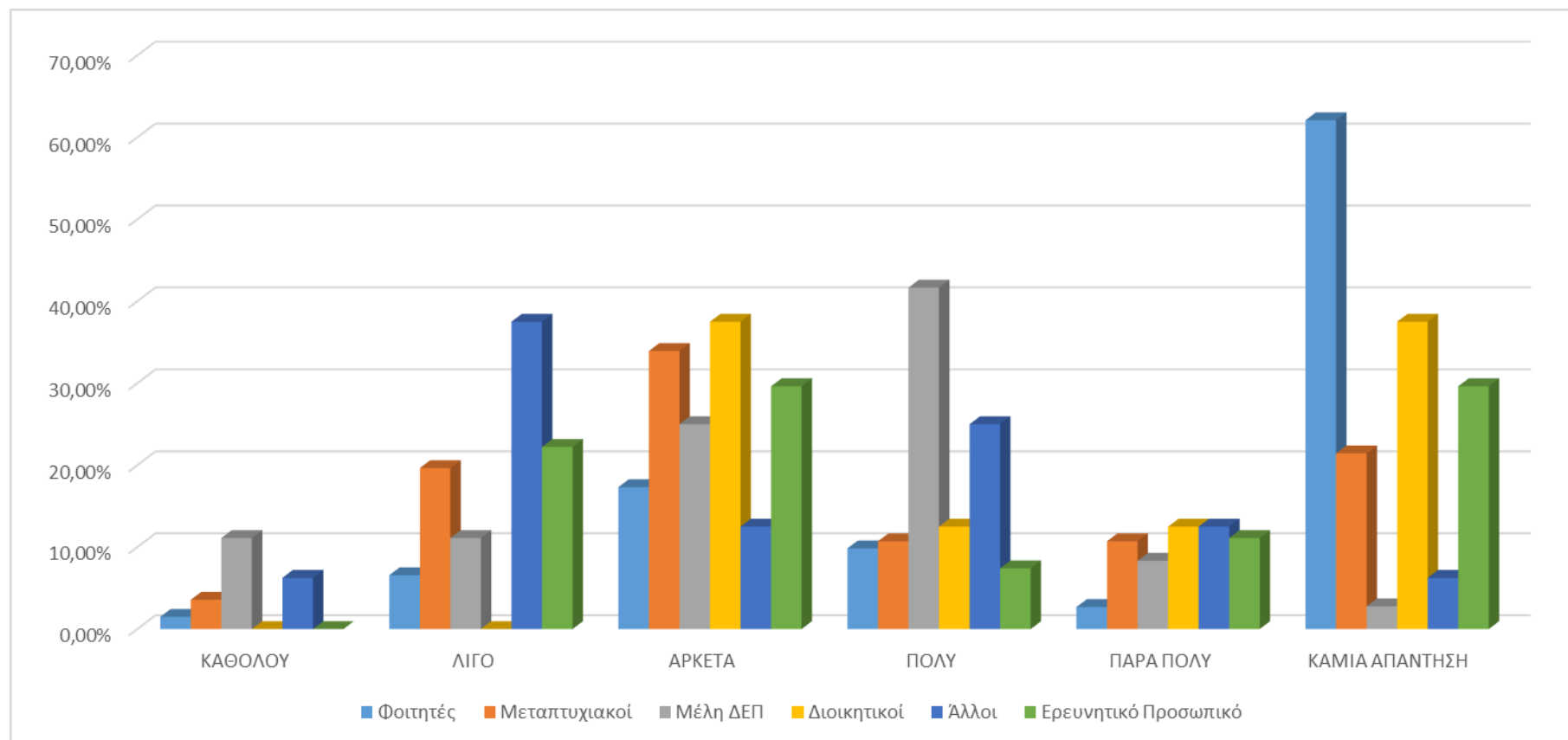
Πίνακας 15 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,49%	6,57%	17,31%	9,85%	2,69%	62,09%
Μεταπτυχιακοί	3,57%	19,64%	33,93%	10,71%	10,71%	21,43%
Μέλη ΔΕΠ	11,11%	11,11%	25,00%	41,67%	8,33%	2,78%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	37,50%	12,50%	12,50%	37,50%
Άλλο	6,25%	37,50%	12,50%	25,00%	12,50%	6,25%
Ερευνητικό Προσωπικό	0,00%	22,22%	29,63%	7,41%	11,11%	29,63%
Μέσος όρος	2,51%	10,25%	20,71%	12,76%	5,02%	48,74%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 38,49% από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης (Βάσεις Δεδομένων, Ηλεκτρονικές Πηγές). Το 48,74%, όμως, δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», γεγονός που φανερώνει ότι δεν

είναι εξοικειωμένο μαζί του. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q16. Ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου. Οι φοιτητές είναι κατά 21,49% «αρκετά» και κατά 14,03% «πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 47,16% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (32,14%) και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (23,21%), ενώ ακολούθησαν τα «πολύ» και «λίγο» με 17,86%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. προτίμησαν το «πολύ» με 44,44% και το «αρκετά» με 25%.

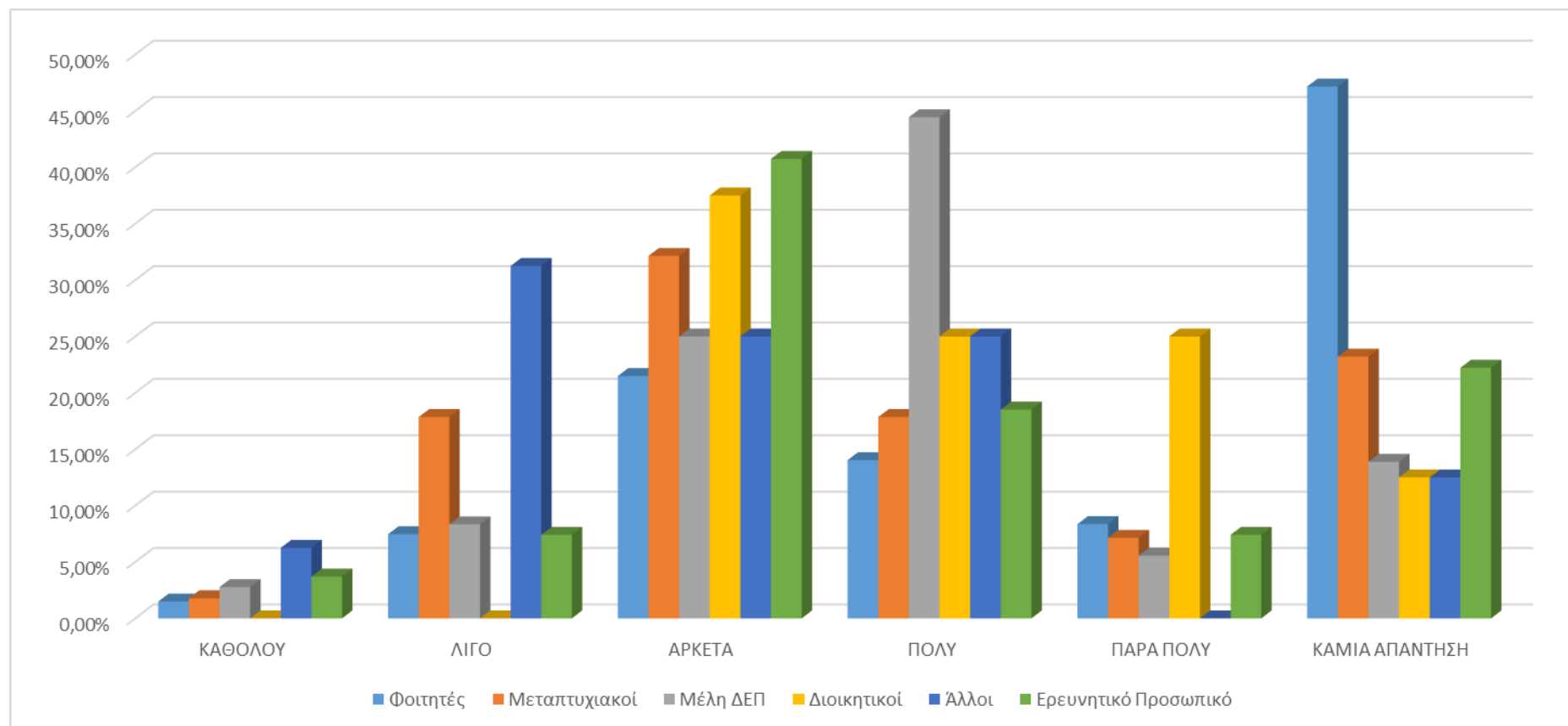
Ποσοστό 37,5% των Διοικητικών επέλεξε «αρκετά» και από 25% «πολύ» και «πέρα πολύ». Ποσοστό 31,25% έλαβε στην κατηγορία «Άλλο» το «λίγο» και από 25% οι απαντήσεις «αρκετά» και «πολύ». Το 40,74% του Ερευνητικού Προσωπικού δήλωσε «αρκετά» ευχαριστημένο. Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 16 : Ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,49%	7,46%	21,49%	14,03%	8,36%	47,16%
Μεταπτυχιακοί	1,79%	17,86%	32,14%	17,86%	7,14%	23,21%
Μέλη ΔΕΠ	2,78%	8,33%	25,00%	44,44%	5,56%	13,89%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	37,50%	25,00%	25,00%	12,50%
Άλλο	6,25%	31,25%	25,00%	25,00%	0,00%	12,50%
Ερευνητικό Προσωπικό	3,70%	7,41%	40,74%	18,52%	7,41%	22,22%
Μέσος όρος	1,88%	9,41%	24,48%	17,57%	7,95%	38,70%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση που φτάνει το 50% από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου. Αντίστοιχα άλλο ένα 38,7% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



Q17. Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, αναγνωστήρια, εξαερισμός, θερμοκρασία, θόρυβος), οι φοιτητές είναι κατά 24,18% «αρκετά», κατά 34,03% «πολύ» και κατά 31,34% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης φτάνει στο 89,55%.

Παραπλήσιες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πολύ» και «αρκετά» με 30,36% και «πάρα πολύ» με 19,64%.

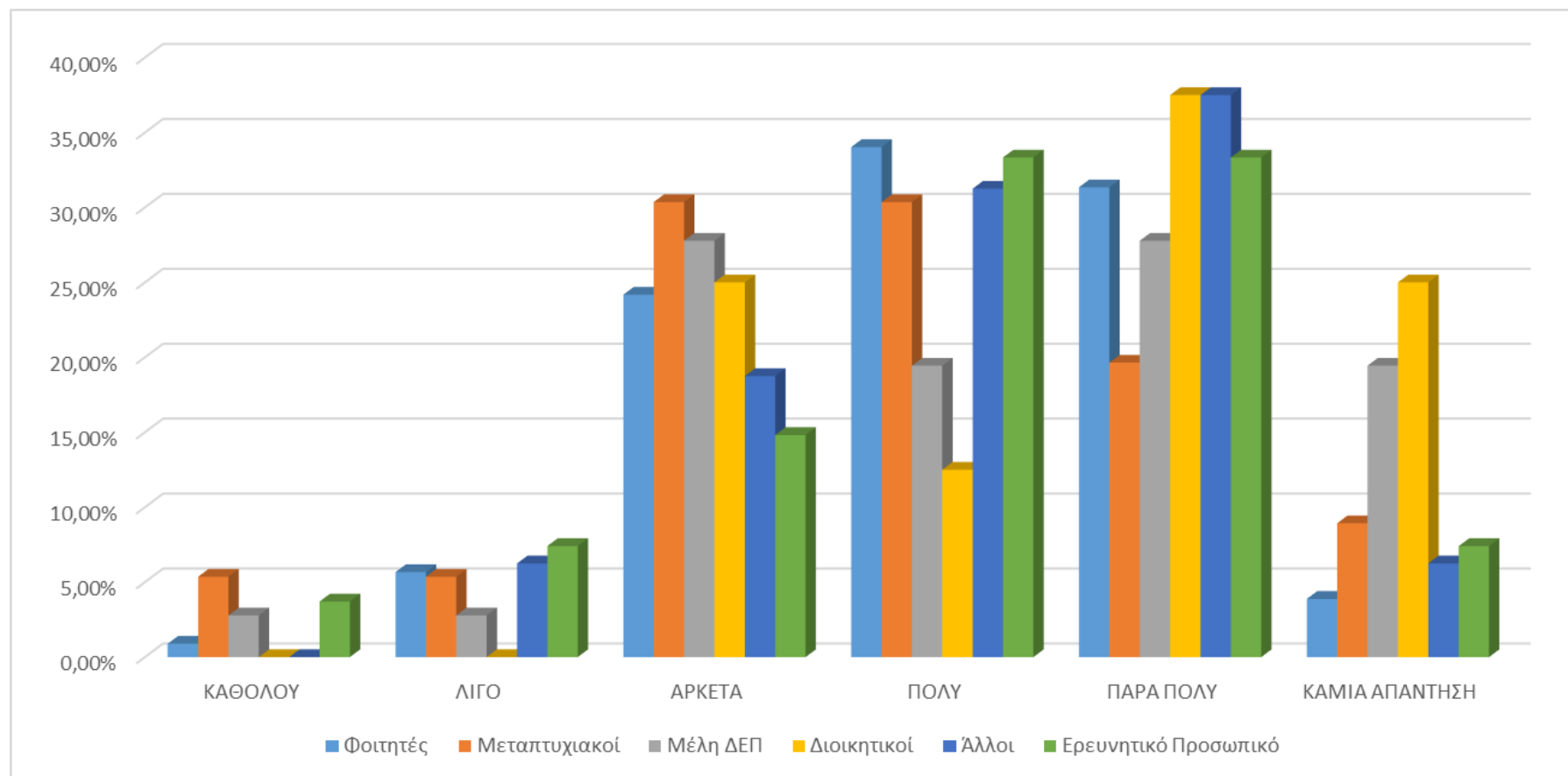
Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 27,78% το «πάρα πολύ» και το «αρκετά» και κατά 19,44% το «πολύ». Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 37,50% και «αρκετά» κατά 25%. Στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό (37,5%) έλαβε το «πάρα πολύ» και ακολούθησε το «πολύ» με 31,25%. Από 33,33% έλαβαν τα «πολύ» και «πάρα πολύ» στην κατηγορία Ερευνητικό Προσωπικό. Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 17 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,90%	5,67%	24,18%	34,03%	31,34%	3,88%
Μεταπτυχιακοί	5,36%	5,36%	30,36%	30,36%	19,64%	8,93%
Μέλη ΔΕΠ	2,78%	2,78%	27,78%	19,44%	27,78%	19,44%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	25,00%	12,50%	37,50%	25,00%
Άλλο	0,00%	6,25%	18,75%	31,25%	37,50%	6,25%
Ερευνητικό Προσωπικό	3,70%	7,41%	14,81%	33,33%	33,33%	7,41%
Μέσος όρος	1,67%	5,44%	24,48%	32,01%	30,13%	6,28%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,62% σχετικά με το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, αναγνωστήρια, εξαερισμός, θερμοκρασία, θόρυβος). Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 17 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q18. Εξοπλισμός της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση Q18 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές. Οι φοιτητές είναι κατά 25,97% «λίγο» και κατά 23,88% «αρκετά» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 24,78% δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Παραπλήσιες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «λίγο» και «αρκετά» με 28,57% και 23,21% αντίστοιχα, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 21,43%.

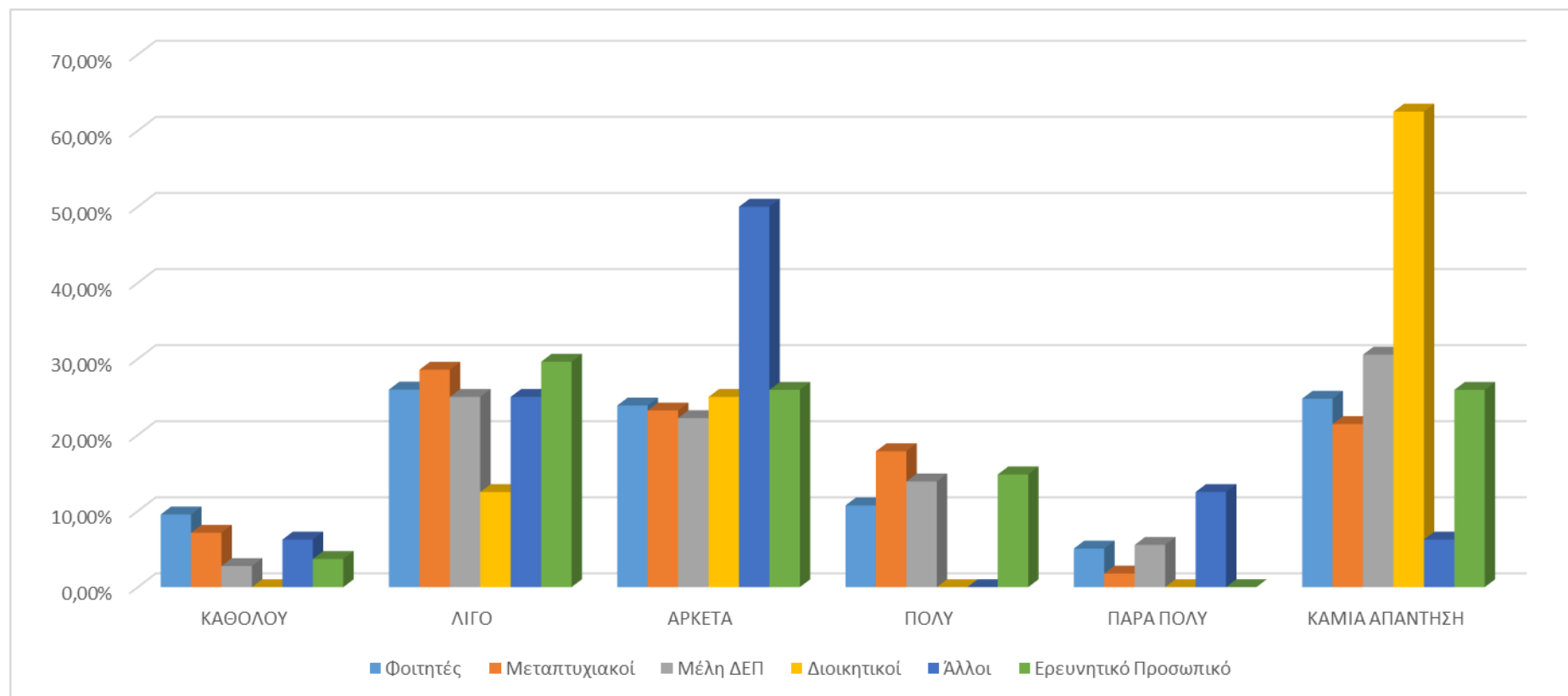
Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 25% το «λίγο», κατά 22,22% το «αρκετά» και κατά 30,56% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Οι Διοικητικοί δήλωσαν «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» κατά 62,50% και «αρκετά» κατά 25%. Στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό (50%) έλαβε το «αρκετά» και ακολούθησε το «λίγο» (με 25%). Ποσοστό 29,63% έλαβε το «λίγο» και από 25,93% τα «αρκετά» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» στην κατηγορία Ερευνητικό Προσωπικό. Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 18 : Εξοπλισμός της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	9,55%	25,97%	23,88%	10,75%	5,07%	24,78%
Μεταπτυχιακοί	7,14%	28,57%	23,21%	17,86%	1,79%	21,43%
Μέλη ΔΕΠ	2,78%	25,00%	22,22%	13,89%	5,56%	30,56%
Διοικητικοί	0,00%	12,50%	25,00%	0,00%	0,00%	62,50%
Άλλο	6,25%	25,00%	50,00%	0,00%	12,50%	6,25%
Ερευνητικό Προσωπικό	3,70%	29,63%	25,93%	14,81%	0,00%	25,93%
Μέσος όρος	8,16%	26,15%	24,69%	11,51%	4,60%	24,90%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 40,80% αναφορικά με την ικανοποίηση από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης, γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη διορθωτικών κινήσεων. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 18 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q19. Σεμινάρια Χρηστών

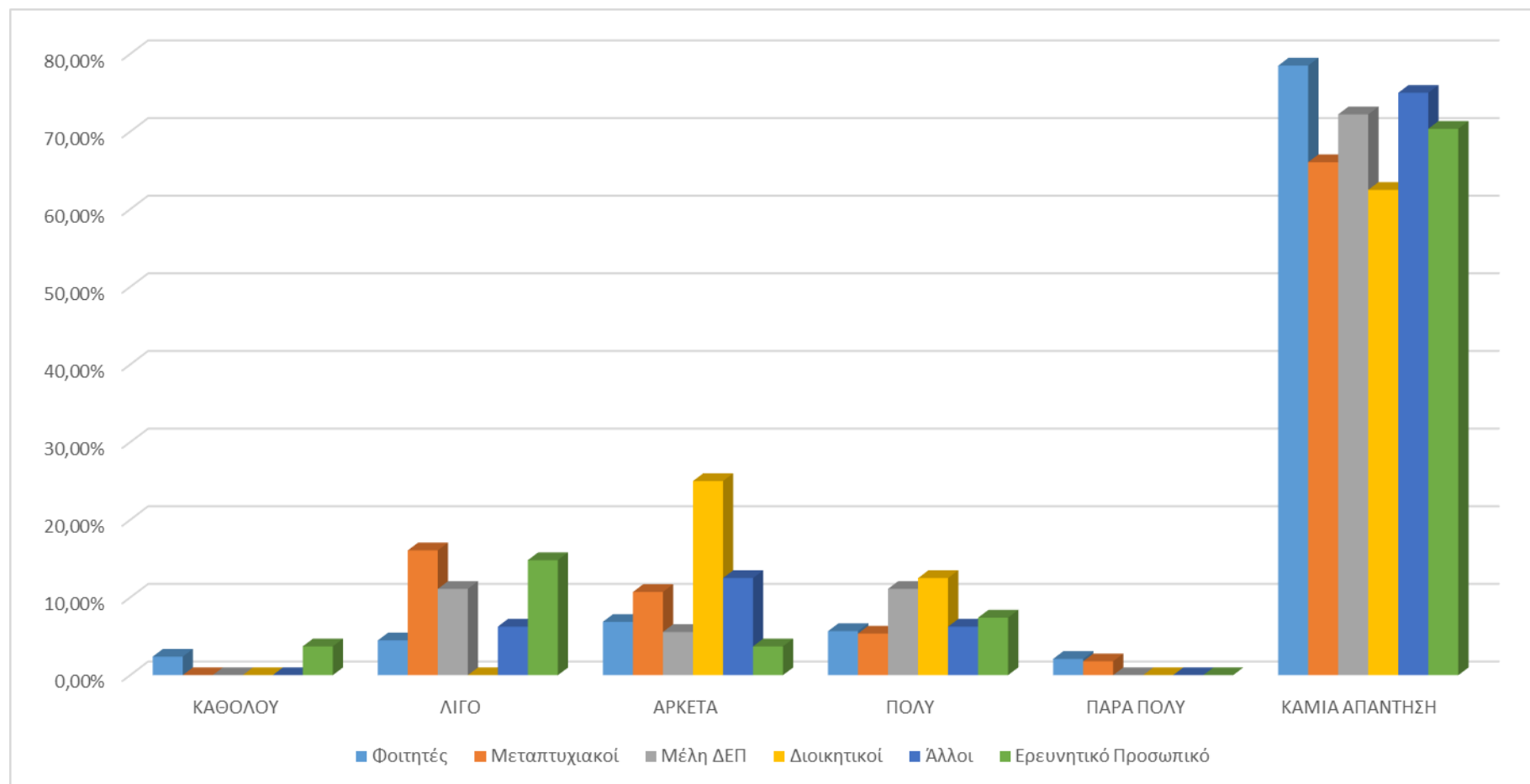
Η ερώτηση 19 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 78,51% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», οι μεταπτυχιακοί φοιτητές κατά 66,07%, τα μέλη Δ.Ε.Π. κατά 72,22% και οι Διοικητικοί κατά 62,5%. Το ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» έφτασε το 75% στην κατηγορία «Άλλο» και το 70,37% στο Ερευνητικό Προσωπικό. Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 19 : Σεμινάρια Χρηστών

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,39%	4,48%	6,87%	5,67%	2,09%	78,51%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	16,07%	10,71%	5,36%	1,79%	66,07%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	11,11%	5,56%	11,11%	0,00%	72,22%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	25,00%	12,50%	0,00%	62,50%
Άλλο	0,00%	6,25%	12,50%	6,25%	0,00%	75,00%
Ερευνητικό Προσωπικό	3,70%	14,81%	3,70%	7,41%	0,00%	70,37%
Μέσος όρος	1,88%	6,90%	7,53%	6,28%	1,67%	75,73%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα το ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» έφτασε στο 75,73% δηλώνοντας ότι η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών δεν έχει παρακολουθήσει τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: Σεμινάρια Χρηστών



Q20. Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό. Οι φοιτητές είναι κατά 26,57% «αρκετά», κατά 33,43% «πολύ» και κατά 26,27% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης φτάνει στο 86,27%.

Παραπλήσιες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πολύ» με 30,36%, «αρκετά» με 26,79% και «πάρα πολύ» με 25%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 33,33% το «πολύ» και με 22,22% το «αρκετά» και το «πάρα πολύ».

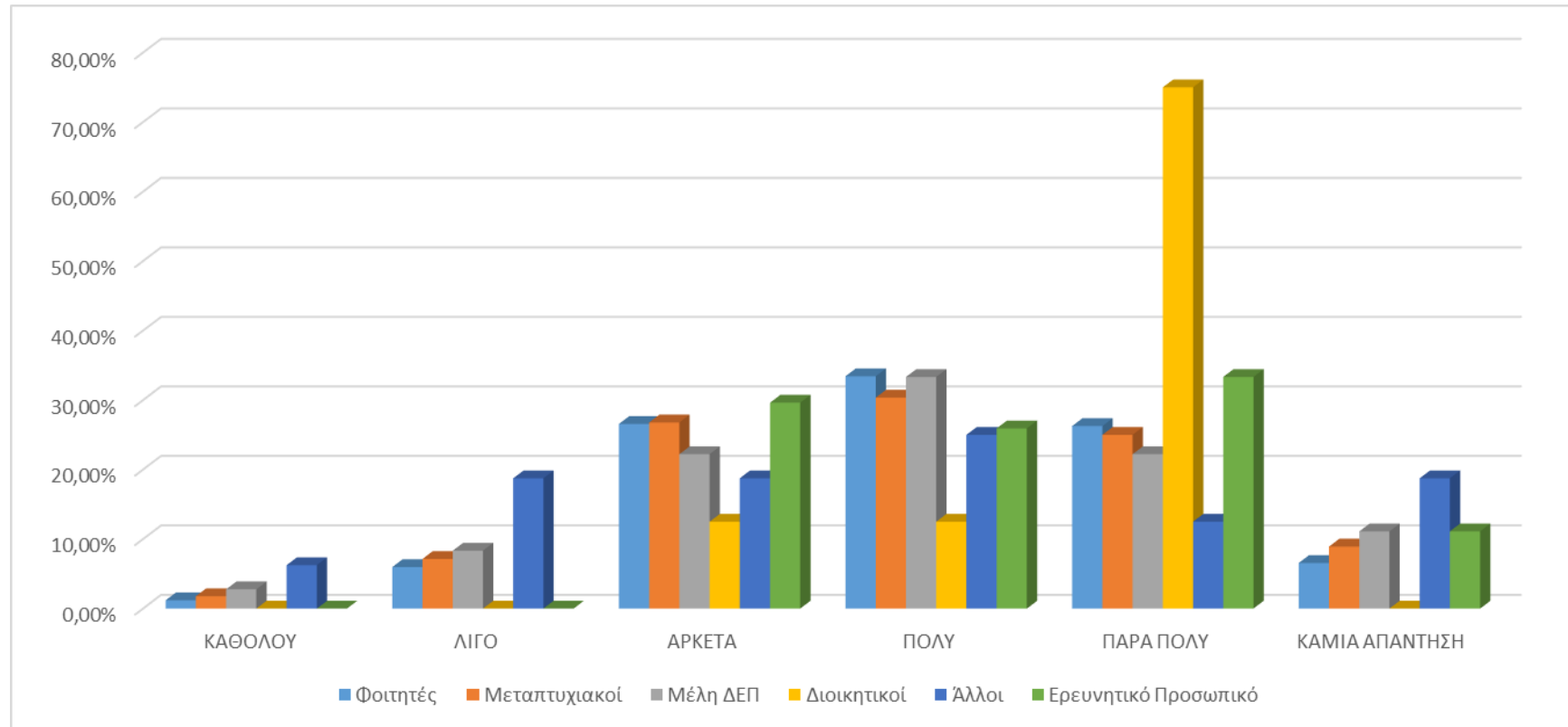
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 75%, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» τα μεγαλύτερα ποσοστά έλαβε το «πολύ» με 25% και ακολούθησαν τα «λίγο», «αρκετά» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 18,75%. Το Ερευνητικό Προσωπικό είναι κατά 29,63% «αρκετά», κατά 25,93% «πολύ» και κατά 33,33% «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 20 : Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,19%	5,97%	26,57%	33,43%	26,27%	6,57%
Μεταπτυχιακοί	1,79%	7,14%	26,79%	30,36%	25,00%	8,93%
Μέλη ΔΕΠ	2,78%	8,33%	22,22%	33,33%	22,22%	11,11%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	12,50%	12,50%	75,00%	0,00%
Άλλο	6,25%	18,75%	18,75%	25,00%	12,50%	18,75%
Ερευνητικό Προσωπικό	0,00%	0,00%	29,63%	25,93%	33,33%	11,11%
Μέσος όρος	1,46%	6,28%	25,94%	32,01%	26,57%	7,74%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 84,52% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 20: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ



Q21. Ευγένεια Προσωπικού

Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 27,16% «αρκετά», κατά 30,15% «πολύ» και κατά 29,55% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 86,86%.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «αρκετά» σε ποσοστό 26,79%, «πολύ» κατά 33,93% και «πάρα πολύ» κατά 23,21%.

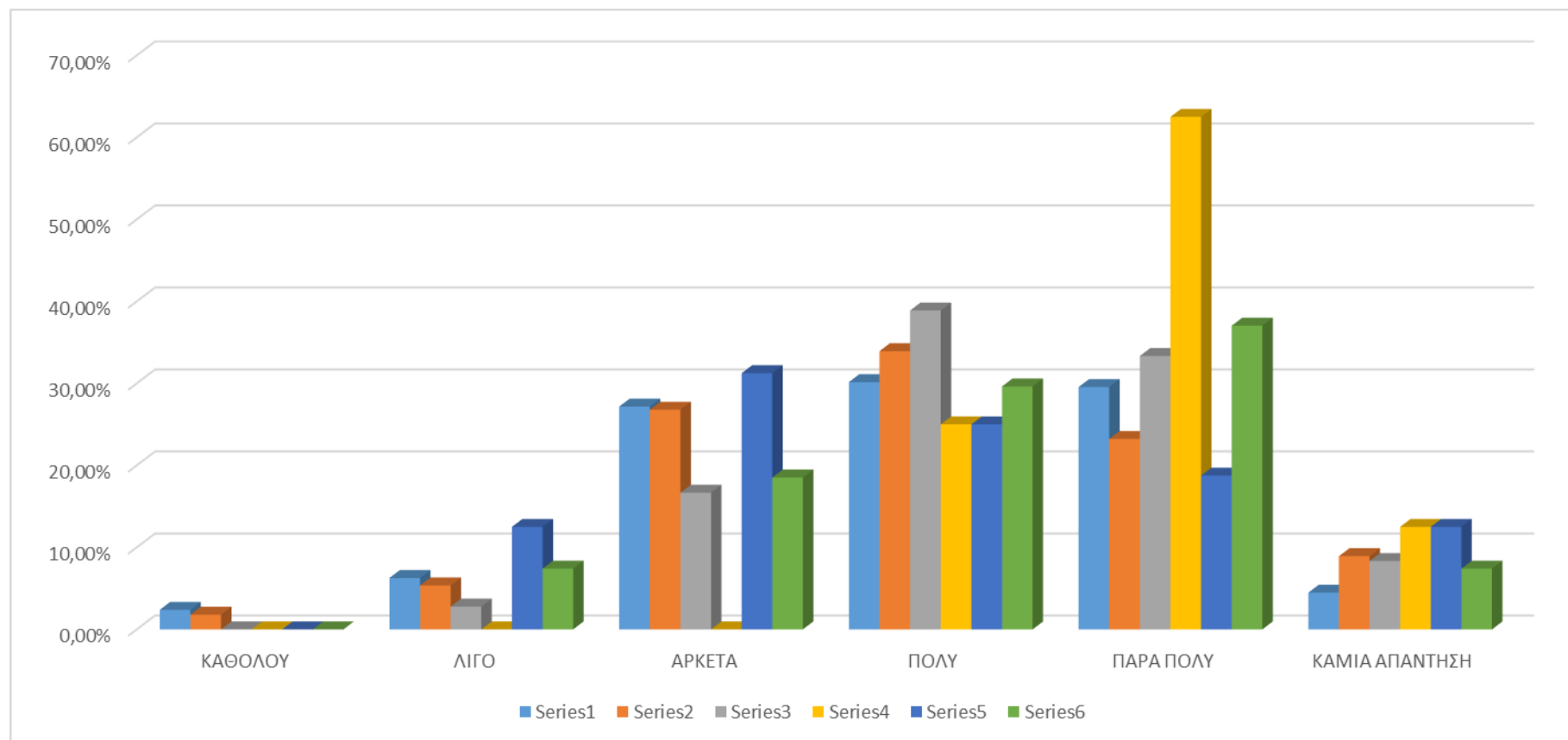
Τα περισσότερα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν τα «πολύ» (38,89%) και «πάρα πολύ» (33,33%), ενώ οι Διοικητικοί τα «πάρα πολύ» και «πολύ» με 62,50% και 25% αντίστοιχα. Τα περισσότερα μέλη της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξαν «αρκετά» (31,25%) και «πολύ» (25%), ενώ το Ερευνητικό Προσωπικό προτίμησε τα «πάρα πολύ» και «πολύ» με 37,04% και 29,63% αντίστοιχα. Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 21 : Ευγένεια Προσωπικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,39%	6,27%	27,16%	30,15%	29,55%	4,48%
Μεταπτυχιακοί	1,79%	5,36%	26,79%	33,93%	23,21%	8,93%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	2,78%	16,67%	38,89%	33,33%	8,33%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	62,50%	12,50%
Άλλο	0,00%	12,50%	31,25%	25,00%	18,75%	12,50%
Ερευνητικό Προσωπικό	0,00%	7,41%	18,52%	29,63%	37,04%	7,41%
Μέσος όρος	1,88%	6,07%	25,52%	30,96%	29,71%	5,86%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,19% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Q22. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 21 αφορά στον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 34,63% «αρκετά», ενώ 23,88% έλαβε η απάντηση «πολύ» και 16,42% το «πάρα πολύ». Σημαντικό είναι και το ποσοστό 16,72% που έλαβε η απάντηση «λίγο».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «αρκετά» σε ποσοστό 37,5%, «πολύ» και «πάρα πολύ» κατά 10,71% και «λίγο» κατά 30,36%.

Το 25% από τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσε «αρκετά» και το 22,22% «πολύ».

Οι Διοικητικοί έδωσαν 37,5% στο «αρκετά» και από 25% στα «πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Το 31,25% των χρηστών που ανήκουν στην κατηγορία «Άλλο» επέλεξε «πολύ» και το 25% «αρκετά», ενώ ποσοστό 22,22% του Ερευνητικού Προσωπικού προτίμησε τα «αρκετά» και «πολύ».

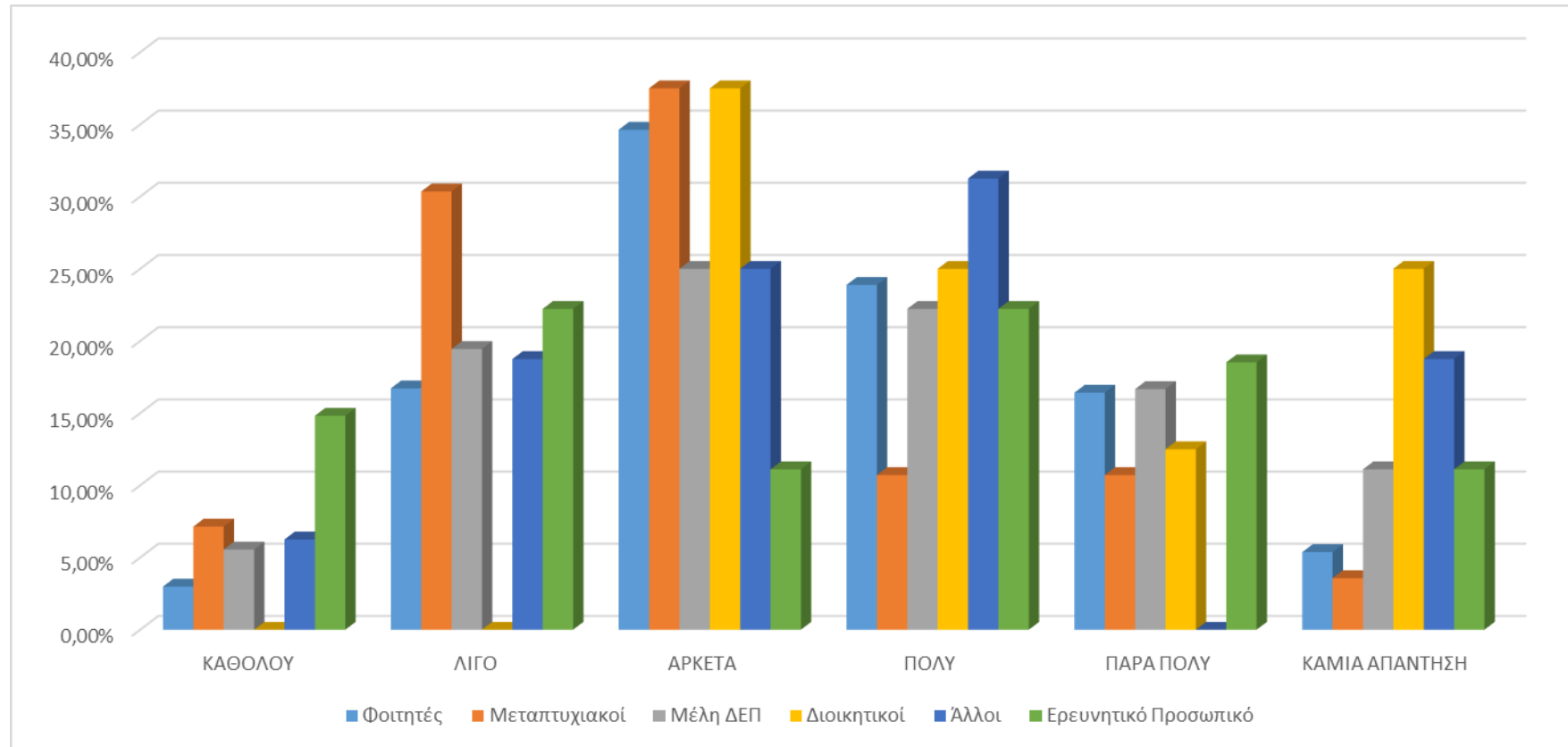
Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 22 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,99%	16,72%	34,63%	23,88%	16,42%	5,37%
Μεταπτυχιακοί	7,14%	30,36%	37,50%	10,71%	10,71%	3,57%
Μέλη ΔΕΠ	5,56%	19,44%	25,00%	22,22%	16,67%	11,11%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	37,50%	25,00%	12,50%	25,00%
Άλλο	6,25%	18,75%	25,00%	31,25%	0,00%	18,75%
Ερευνητικό Προσωπικό	14,81%	22,22%	11,11%	22,22%	18,52%	11,11%
Μέσος όρος	4,39%	18,62%	32,64%	22,38%	15,27%	6,69%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 70,29%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 22 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ



Q23. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 23 αφορά στον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 40,30% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και ακολούθησαν τα «αρκετά» και «πολύ», με 19,1% και 17,31% αντίστοιχα.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «λίγο» και «αρκετά» κατά 30,36% και 28,57% αντίστοιχα.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 22,22% και «αρκετά» κατά 30,56%.

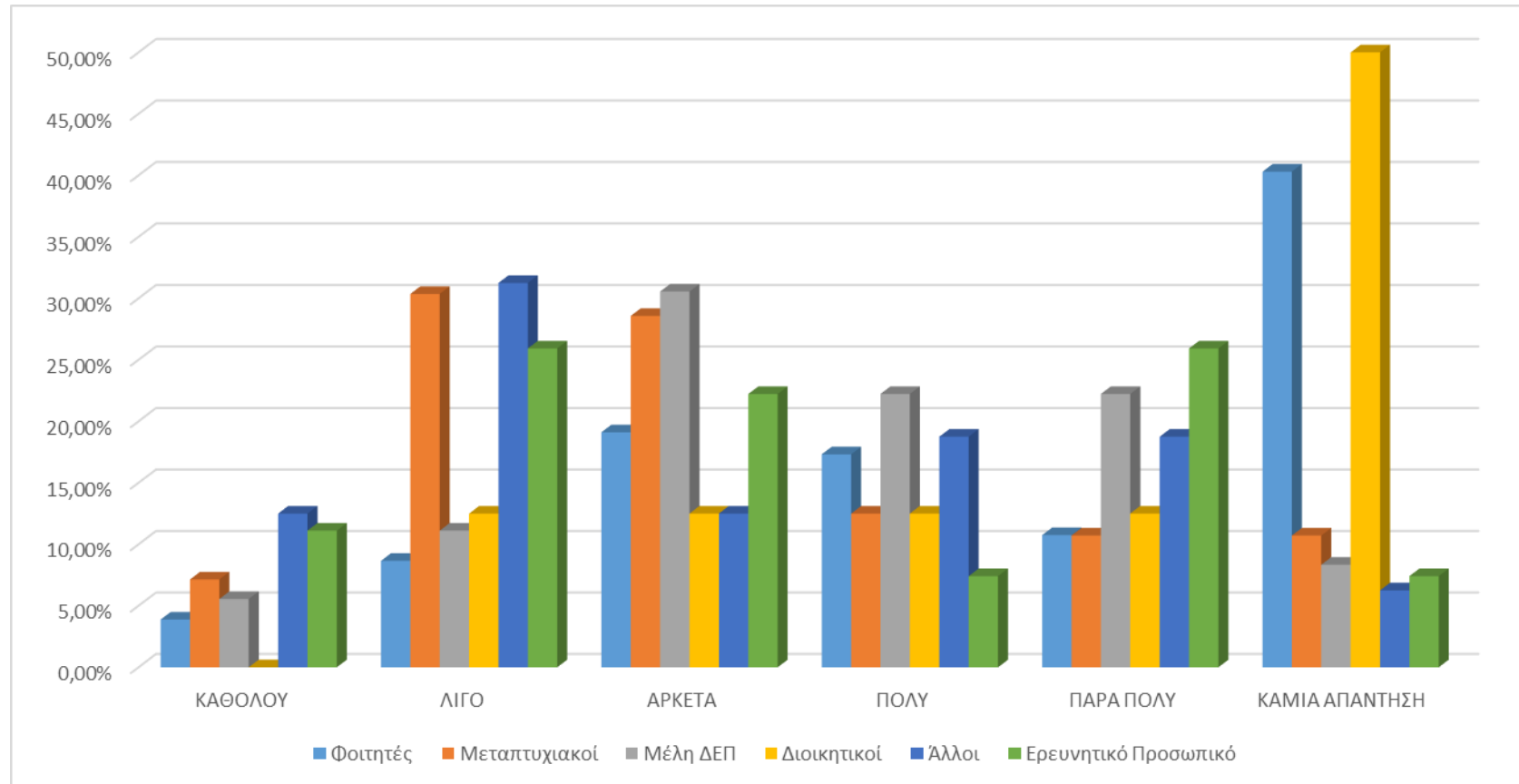
Οι περισσότεροι Διοικητικοί δήλωσαν το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (50%), στην κατηγορία «Άλλο» το 31,25% δήλωσε «λίγο», ενώ ποσοστό 25,93% έλαβαν τα «λίγο» και «πάρα πολύ» και 22,22% το «αρκετά» στο Ερευνητικό Προσωπικό. Ο Πίνακας 23 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 23 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,88%	8,66%	19,10%	17,31%	10,75%	40,30%
Μεταπτυχιακοί	7,14%	30,36%	28,57%	12,50%	10,71%	10,71%
Μέλη ΔΕΠ	5,56%	11,11%	30,56%	22,22%	22,22%	8,33%
Διοικητικοί	0,00%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	50,00%
Άλλο	12,50%	31,25%	12,50%	18,75%	18,75%	6,25%
Ερευνητικό Προσωπικό	11,11%	25,93%	22,22%	7,41%	25,93%	7,41%
Μέσος όρος	5,02%	13,18%	20,92%	16,53%	12,76%	31,59%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 50,21%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 22 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 23: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ



Q24. Τομείς που επιδέχονται Βελτίωση

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

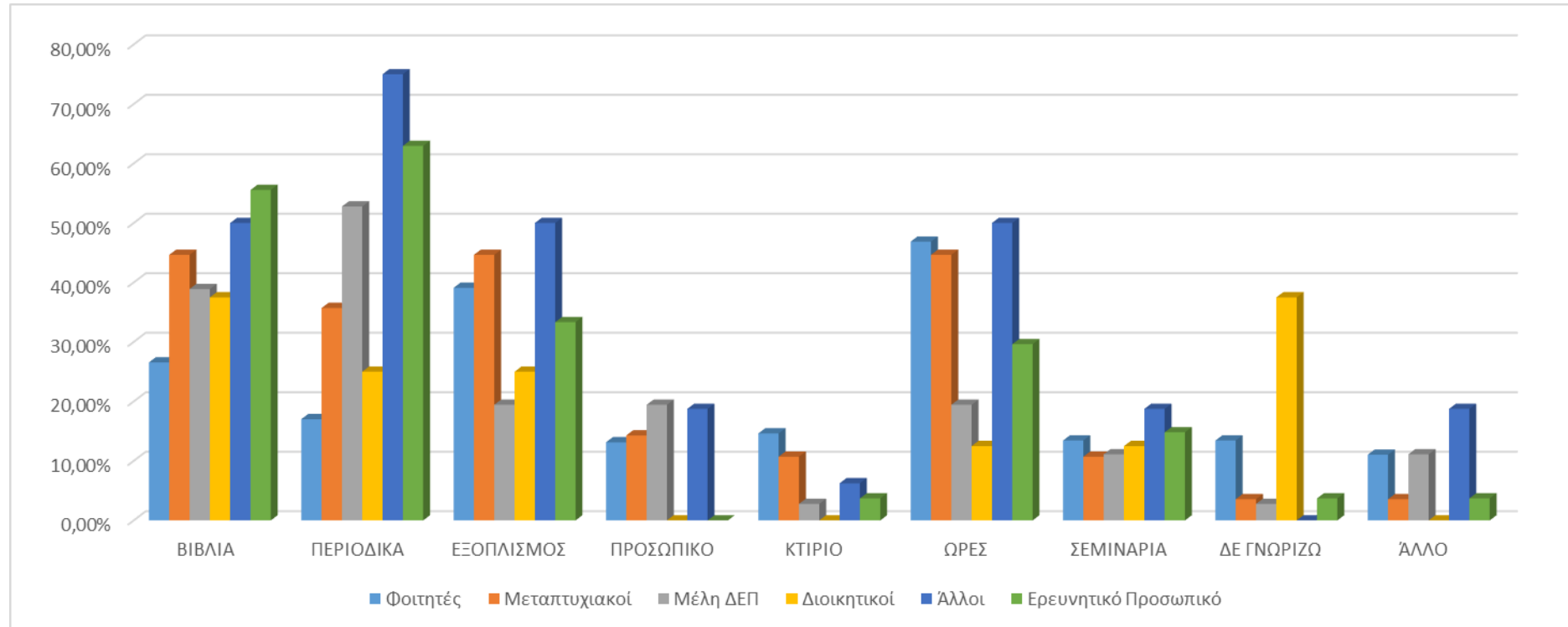
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο ωράριο (46,87%), στον εξοπλισμό (39,10%), και στις συλλογές βιβλίων (26,57%) και περιοδικών (17,01%). Το ωράριο (44,64%), τον εξοπλισμό (44,64%), και τις συλλογές βιβλίων (44,64%) και περιοδικών (35,71%) επέλεξαν και οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Τα μέλη Δ.Ε.Π. εστιάζουν στα βιβλία και στα περιοδικά (38,89% και 52,78% αντίστοιχα). Συνολικά, το ωράριο με 43,10%, ο εξοπλισμός με 38,08%, τα βιβλία με 32,22% και τα περιοδικά με 26,57% απαιτούν μεγαλύτερη βελτίωση σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

Πίνακας 24 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης

	Βιβλία	Περιοδικά	Εξοπλισμός	Προσωπικό	Κτίριο	Ωράριο	Σεμινάρια	Δεν γνωρίζω	Άλλο
Φοιτητές	26,57%	17,01%	39,10%	13,13%	14,63%	46,87%	13,43%	13,43%	11,04%
Μεταπτυχιακοί	44,64%	35,71%	44,64%	14,29%	10,71%	44,64%	10,71%	3,57%	3,57%
Μέλη ΔΕΠ	38,89%	52,78%	19,44%	19,44%	2,78%	19,44%	11,11%	2,78%	11,11%
Διοικητικοί	37,50%	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	12,50%	12,50%	37,50%	0,00%
Άλλο	50,00%	75,00%	50,00%	18,75%	6,25%	50,00%	18,75%	0,00%	18,75%
Ερευνητικό									
Προσωπικό	55,56%	62,96%	33,33%	0,00%	3,70%	29,63%	14,81%	3,70%	3,70%
Μέσος όρος	32,22%	26,57%	38,08%	12,97%	12,13%	43,10%	13,18%	10,88%	9,83%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 24 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 24: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q25. Προσθήκη νέων υπηρεσιών

Στην επόμενη ερώτηση οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν στο αν θεωρούν σκόπιμο να προστεθούν επιπλέον υπηρεσίες από τη Βιβλιοθήκη ΕΜΠ.

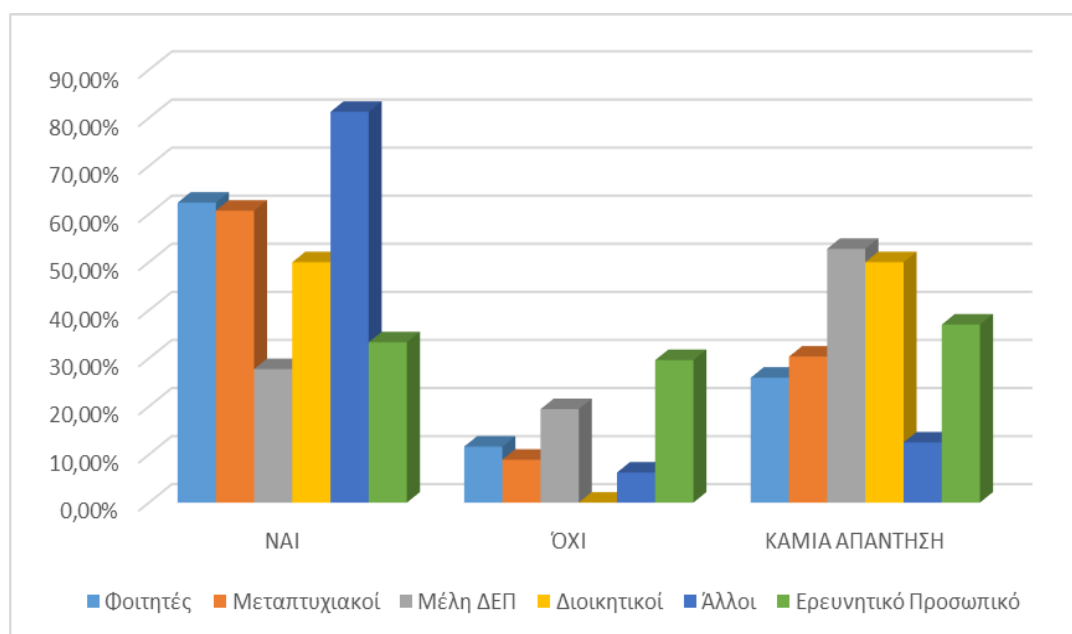
Το 62,39% των φοιτητών, το 60,71% των μεταπτυχιακών, το 27,78% των μελών ΔΕΠ, οι μισοί Διοικητικοί, το 81,25% της κατηγορίας Άλλο και το 33,33% του Ερευνητικού Προσωπικού απάντησε καταφατικά στην παραπάνω ερώτηση. Τα δεδομένα παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 25:

Πίνακας 25 : Προσθήκη νέων υπηρεσιών

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	62,39%	11,64%	25,97%
Μεταπτυχιακοί	60,71%	8,93%	30,36%
Μέλη ΔΕΠ	27,78%	19,44%	52,78%
Διοικητικοί	50,00%	0,00%	50,00%
Άλλο	81,25%	6,25%	12,50%
Ερευνητικό Προσωπικό	33,33%	29,63%	37,04%
Μέσος όρος	58,37%	12,55%	29,08%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 25 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 25: ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΝΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



Q26. Τομέας αναζήτησης πηγών

Στην τελευταία ερώτηση οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν στο αν κατά την αναζήτηση πηγών για την ολοκλήρωση μιας εργασίας ανατρέχουν στην Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη ή στο διαδίκτυο.

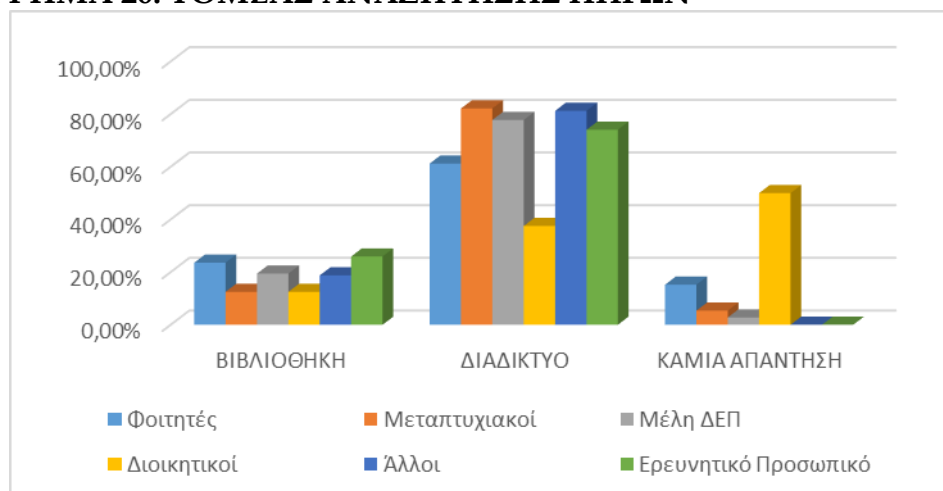
Οι απαντήσεις φανερώνουν ότι σε κάθε κατηγορία χρηστών υπερισχύει η αναζήτηση πηγών στο διαδίκτυο αντί για την Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη. Συγκεκριμένα το 61,19% των φοιτητών, το 82,14% των μεταπτυχιακών, το 77,78% των μελών ΔΕΠ, το 37,5% των Διοικητικών – εδώ το 50% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» - το 81,25% της κατηγορίας Άλλο και το 74,07% του Ερευνητικού Προσωπικού απάντησε ότι για την ολοκλήρωση μιας εργασίας ανατρέχει στο διαδίκτυο αντί για την Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη. Τα δεδομένα παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 26:

Πίνακας 26 : Τομέας αναζήτησης πηγών

	ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ	ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	23,58%	61,19%	15,22%
Μεταπτυχιακοί	12,50%	82,14%	5,36%
Μέλη ΔΕΠ	19,44%	77,78%	2,78%
Διοικητικοί	12,50%	37,50%	50,00%
Άλλο	18,75%	81,25%	0,00%
Ερευνητικό Προσωπικό	25,93%	74,07%	0,00%
Μέσος όρος	21,76%	65,90%	12,34%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 26 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 26: ΤΟΜΕΑΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΠΗΓΩΝ



Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου από 07-11-2016 έως 16-12-2016 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Το 52,83% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί ως χώρο ανάγνωσης, το 32,43% δανείζεται βιβλία, το 37,24% χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο και το 25,53% χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ».

Το 78,88% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία και το 34,52% επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Το 45,40% των χρηστών πιστεύει ότι είναι εύκολη η διαδικασία αναζήτησης τεκμηρίου και το 48,53% η διαδικασία ανανέωσης δανεισμού με απομακρυσμένη πρόσβαση. Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 39,54% σχετικά με τη διαδικασία κράτησης τεκμηρίου και 41% σχετικά με τη διαδικασία αίτησης διαδανεισμού.

Το 72,59% των χρηστών δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» σχετικά με τη διαδικασία υποβολής διπλωματικής / διδακτορικής εργασίας στο Ιδρυματικό Αποθετήριο

Το 38,49% δηλώνει ικανοποιημένο από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό, όμως, είναι το ποσοστό 48,74%, το οποίο απάντησε ότι δεν γνωρίζει, γεγονός που φανερώνει ότι αρκετοί χρήστες δεν έχουν εξοικειωθεί μαζί του.

Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 50% σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου, το 86,62% σχετικά με το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης, το 40,80% για τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης,

Το ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» έφτασε στο 75,73% για τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης δηλώνοντας ότι η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών δεν τα έχει παρακολουθήσει.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 84,52% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό. Το ποσοστό αυτό φτάνει το 86,19% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού.

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 70,29% και στην έρευνα σε ποσοστό 50,21%.

Συνολικά, το ωράριο με 43,10%, ο εξοπλισμός με 38,08%, τα βιβλία με 32,22% και τα περιοδικά με 26,57% απαιτούν μεγαλύτερη βελτίωση σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.

Το 62,39% των φοιτητών, το 60,71% των μεταπτυχιακών, το 27,78% των μελών ΔΕΠ, οι μισοί Διοικητικοί, το 81,25% της κατηγορίας Άλλο και το 33,33% του Ερευνητικού Προσωπικού απάντησε καταφατικά στο αν θεωρούν σκόπιμο να προστεθούν επιπλέον υπηρεσίες από τη Βιβλιοθήκη ΕΜΠ.

Τέλος, το 61,19% των φοιτητών, το 82,14% των μεταπτυχιακών, το 77,78% των μελών ΔΕΠ, το 37,5% των Διοικητικών - εδώ το 50% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» - το 81,25% της κατηγορίας Άλλο και το 74,07% του Ερευνητικού Προσωπικού απάντησε ότι για την ολοκλήρωση μιας εργασίας ανατρέχει στο διαδίκτυο αντί για την Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη.