

# ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα  
Ικανοποίησης Χρηστών  
στη Βιβλιοθήκη  
Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών

ΙΩΑΝΝΙΝΑ  
2019

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

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

Επιμέλεια :  
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2019

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

Η ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών της Εκπαιδευτικής και Ερευνητικής Κοινότητας αποτελεί το επίκεντρο του ενδιαφέροντος και βασικό σκοπό ύπαρξης και αποστολής μιας Βιβλιοθήκης. Στα πλαίσια του αναβαθμισμένου ρόλου της Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Μ.Ο.Π.Α.Β.), η οποία μετονομάστηκε σε Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟΔΙΠΑΒ ), 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 Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών** 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, καθώς και όλους όσους συμμετείχαν σε αυτή συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο στην ιστοσελίδα της ΜΟΔΙΠΑΒ.

Δρ. Γιώργος Κ. Ζάχος  
Διευθυντής Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης  
Πανεπιστημίου Ιωαννίνων  
Υπεύθυνος ΜΟΔΙΠΑΒ

### **Το Ερωτηματολόγιο**

Το ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από τους χρήστες της **Βιβλιοθήκης Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών** αποτελείται από 28 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 ΔΕΠ από τις περισσότερες Σχολές, φοιτητές άλλων ιδρυμάτων που χρησιμοποιούν τη Βιβλιοθήκη αλλά και χρήστες που δεν ανήκουν σε καμιά από τις παραπάνω κατηγορίες.

Το **Ερωτηματολόγιο** χωρίζεται σε τέσσερις ενότητες :

**A.** Αρχικά περιλαμβάνει στοιχεία για τους χρήστες, όπως την Ιδιότητά τους.

**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 :

**Q2.** «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης;»

**Q3.** «Πόσο συχνά δανείζετε βιβλία;»

**Q4.** «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο;»

**Q5.** «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 :

**Q6.** «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία;»

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

Q8. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των Βιβλίων στα ράφια;»

Q9. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης (Βάσεις Δεδομένων, Ηλεκτρονικές Πηγές);»

Q10. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi);»

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

Q12. Γνωρίζετε την υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης στις ηλεκτρονικές συνδρομητικές πηγές; Εάν απαντήσετε ΟΧΙ, παρακαλούμε προχωρήστε απευθείας στην ερώτηση 14.

Q13. Έχετε χρησιμοποιήσει τη διαδικασία απομακρυσμένης πρόσβασης για την αναζήτηση ηλεκτρονικών τεκμηρίων, π.χ. άρθρα από το JSTOR ή από πηγές του HEAL-Link; Εάν απαντήσετε ΟΧΙ, παρακαλούμε προσπεράστε την ερώτηση 14 και προχωρήστε απευθείας στην ερώτηση 15

Q14. Πόσο εύκολη βρήκατε τη διαδικασία σύνδεσης με απομακρυσμένη πρόσβαση;

Q15. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού;»

Q16. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού;»

Q17. Έχετε εξυπηρετηθεί στη Βιβλιοθήκη για ζητήματα που αφορούν την υπηρεσία «Εύδοξος» (επιστροφή βιβλίων, διάθεση βιβλίων); Εάν απαντήσετε ΟΧΙ, παρακαλούμε προσπεράστε την ερώτηση 18 και προχωρήστε απευθείας στην ερώτηση 19

Q18. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εξυπηρέτηση της υπηρεσίας «Εύδοξος»;

Q19. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;»

Q20. «Έχετε παρακολουθήσει κάποιο από τα σεμινάρια χρηστών που διοργανώνει η βιβλιοθήκη σχετικά με τις υπηρεσίες και τις πηγές πληροφόρησης της; Αν η απάντησή σας είναι ναι, παρακαλούμε

απαντήστε την ερώτηση Q21, διαφορετικά προχωρήστε στην ερώτηση Q22»

Q21. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Σεμινάρια Χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη;»

Q22. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις έντυπες και ηλεκτρονικές οδηγίες σχετικά με τις υπηρεσίες και τον εντοπισμό πληροφοριών και υλικού της βιβλιοθήκης;

Q23. Ακολουθείτε τη Βιβλιοθήκη στο Facebook;

Q23. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;»

Q24. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες;»

Δ. 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 134 χρήστες της Βιβλιοθήκης Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για τον βαθμό ικανοποίησής τους από τη Βιβλιοθήκη Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών.

### **A. Ιδιότητα των Χρηστών**

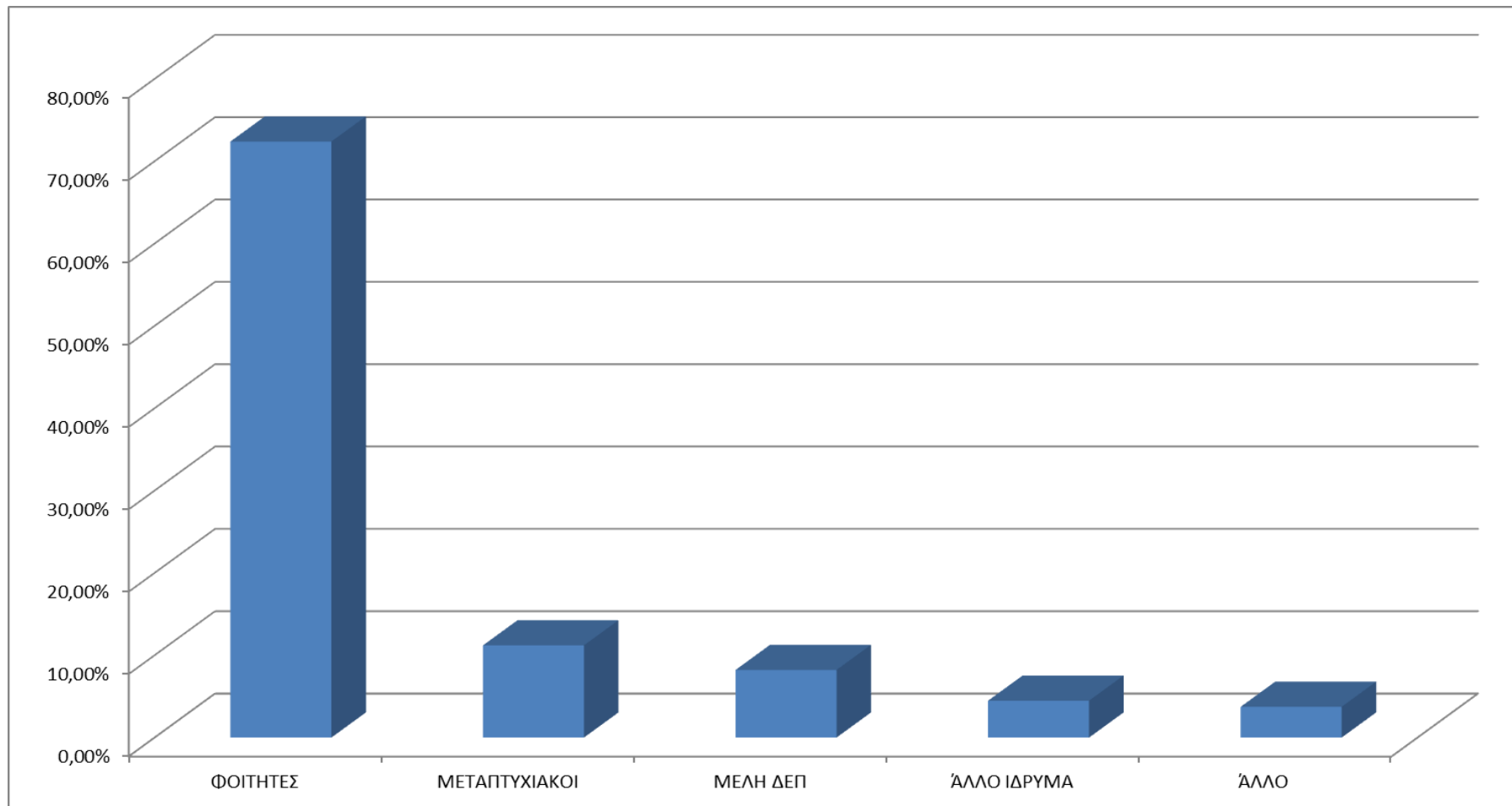
Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά τα χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των επιλογών : Προπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια, Μεταπτυχιακός/ή & Υποψήφιος/α Διδάκτωρ, Μέλος ΔΕΠ, Φοιτητής/τρια άλλου Ιδρύματος και Άλλος/η εξωτερικός/ή χρήστης/στρια. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟΔΙΠΑΒ το 72,39% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, ποσοστό 11,19% είναι Μεταπτυχιακοί - Υποψήφιοι Διδάκτορες, 8,9121 είναι Μέλη ΔΕΠ, ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Φοιτητής/τρια άλλου Ιδρύματος και Άλλο έφτασαν το 4,48% και 3,73% αντίστοιχα. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

**ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ**

	<b>Ποσοστό επί τοις %</b>
<b>Φοιτητές</b>	72,39%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	11,19%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	8,21%
<b>Φοιτητής άλλου Ιδρύματος</b>	4,48%
<b>Άλλο</b>	3,73%
<b>Σύνολο</b>	<b>100,00%</b>



**ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ**



## **B. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης**

### **Q2. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης ως Χώρου Ανάγνωσης**

Η ερώτηση αφορά τον βαθμό χρήσης της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «αρκετά» σε ποσοστό 31,96%, «πολύ» κατά 27,84%, «πάρα πολύ» κατά 13,40% και «λίγο» κατά 25,77%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» με 40%. Ακολούθησαν τα «λίγο», «πολύ» και το «πάρα πολύ» με 20%.

Ποσοστό 54,55% των μελών ΔΕΠ χρησιμοποιεί «αρκετά» τον χώρο της Βιβλιοθήκης ως χώρο ανάγνωσης, ποσοστό 18,18% τη χρησιμοποιεί «λίγο» και «πολύ».

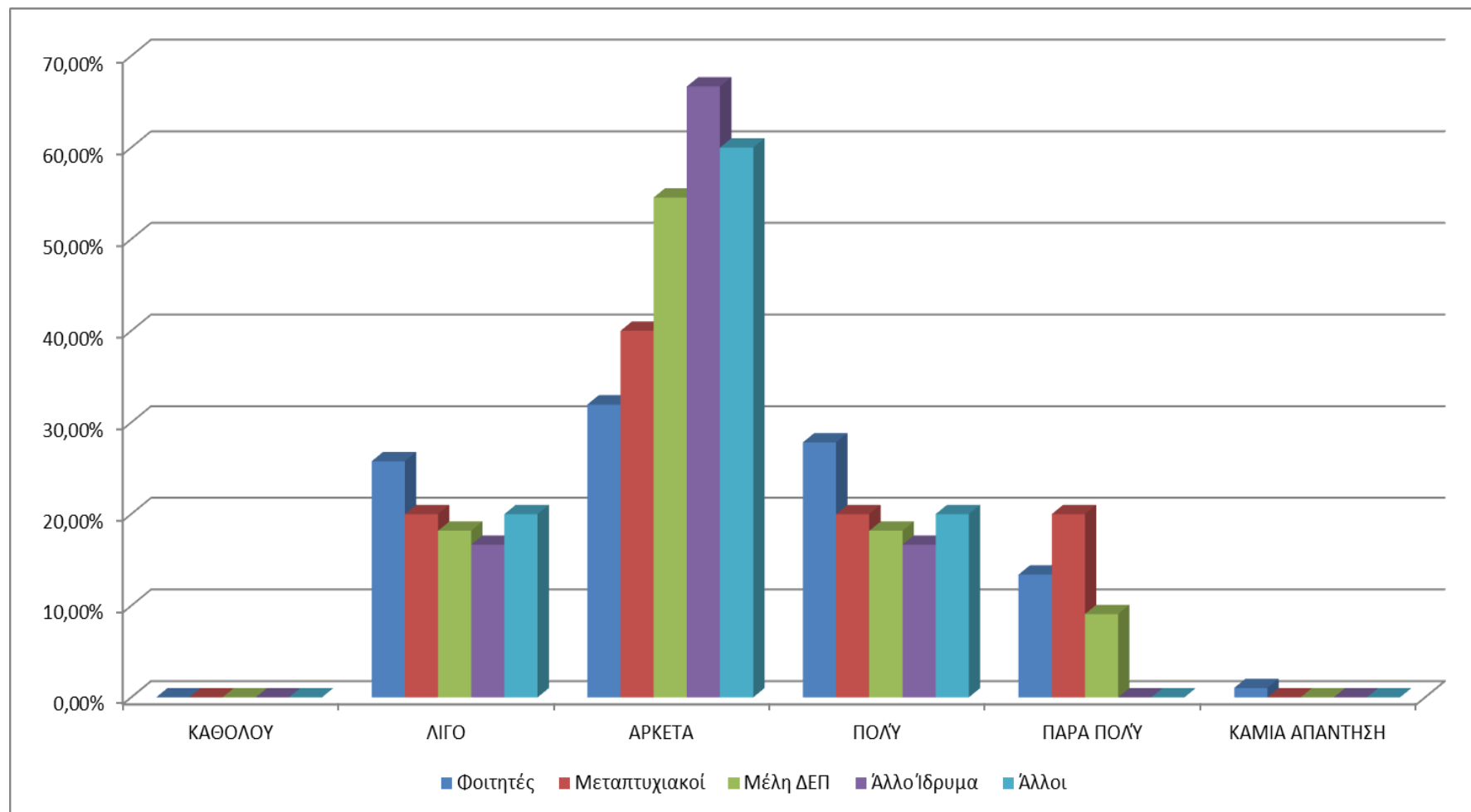
Στους φοιτητές άλλων ιδρυμάτων 66,67% έλαβε το «αρκετά» και από 16,67% τα «λίγο» και «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» 60% έλαβε το «αρκετά» και από 20% τα «πολύ» και «λίγο». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 3 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης**

	<b>Καθόλου</b>	<b>Λίγο</b>	<b>Αρκετά</b>	<b>Πολύ</b>	<b>Πάρα Πολύ</b>	<b>Κ/Α - Δεν γνωρίζω</b>
<b>Φοιτητές</b>	0,00%	25,77%	31,96%	27,84%	13,40%	1,03%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	20,00%	40,00%	20,00%	20,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	18,18%	54,55%	18,18%	9,09%	0,00%
<b>Άλλο ίδρυμα</b>	0,00%	16,67%	66,67%	16,67%	0,00%	0,00%
<b>Άλλο</b>	0,00%	20,00%	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>0,00%</b>	<b>23,88%</b>	<b>37,31%</b>	<b>25,37%</b>	<b>12,69%</b>	<b>0,75%</b>

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, 23,88% των χρηστών χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «λίγο», 37,31% «αρκετά», 25,37% «πολύ» και 12,69% «πάρα πολύ». Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι το 75,37% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ως χώρο ανάγνωσης. Το Γράφημα 2 αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά :

ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΧΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΩΣ ΧΩΡΟΥ ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ



### Q3. Συχνότητα δανεισμού βιβλίων

Η ερώτηση Q3 αφορά τη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «αρκετά» με 41,24%, ενώ το «πολύ» επέλεξε το 18,56% και το «πάρα πολύ» 17,53%. Ποσοστό 15,46% έλαβε το «λίγο» και 7,22% το «καθόλου».

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 40% επέλεξε «αρκετά» και 33,33% «λίγο», ενώ «πάρα πολύ» το 13,33%.

Ποσοστό 36,36% των μελών ΔΕΠ δανείζεται βιβλία «πολύ», 27,27% «λίγο» και από 18,18% «αρκετά» και «πάρα πολύ».

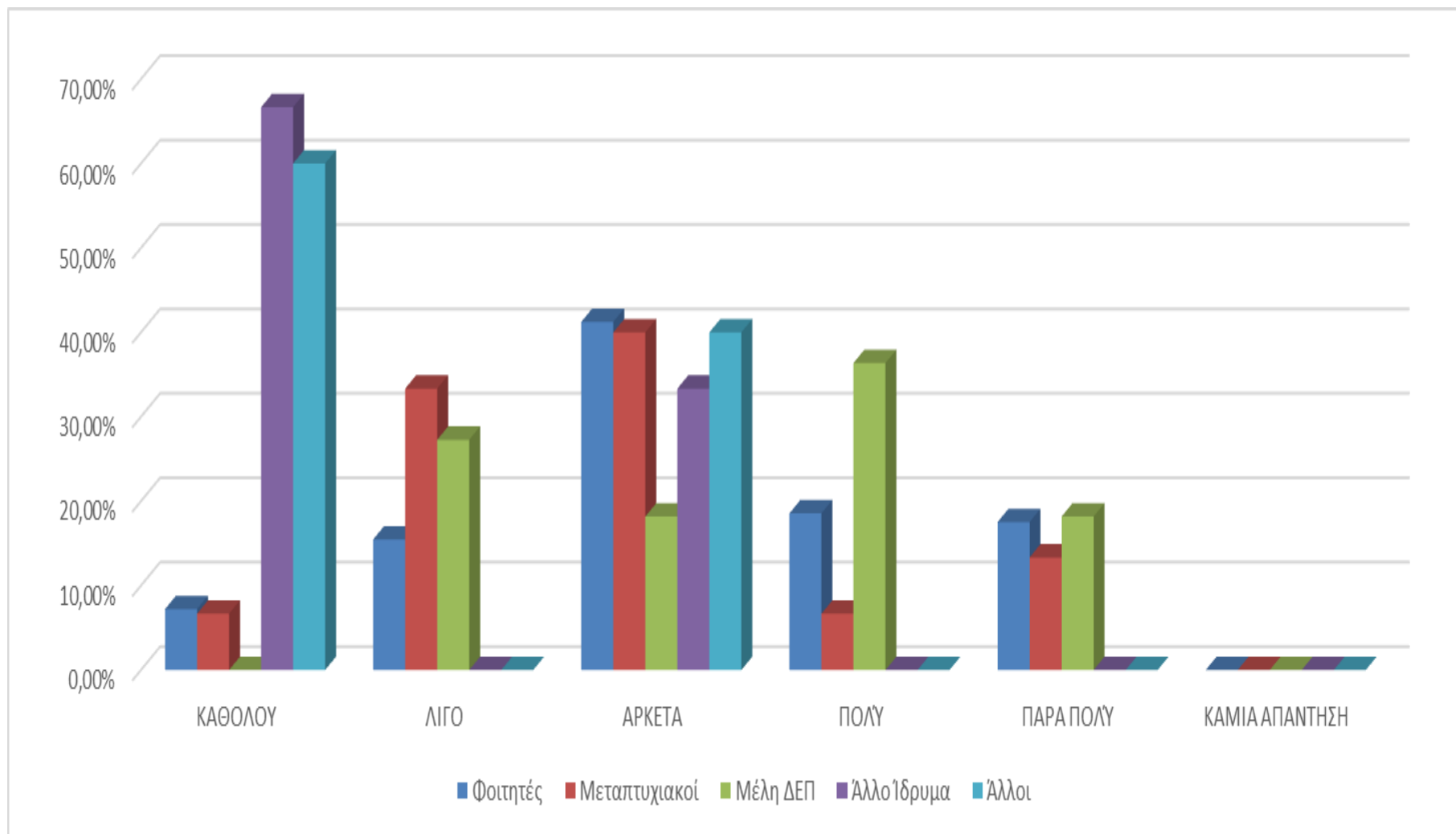
Στους φοιτητές άλλων ιδρυμάτων 66,67% επέλεξε «καθόλου» και 33,33% «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» το 60% επέλεξε «καθόλου» και 40% «αρκετά». Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	7,22%	15,46%	41,24%	18,56%	17,53%	0,00%
Μεταπτυχιακοί	6,67%	33,33%	40,00%	6,67%	13,33%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	27,27%	18,18%	36,36%	18,18%	0,00%
Άλλο ίδρυμα	66,67%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
Άλλο	60,00%	0,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	11,19%	17,16%	38,81%	17,16%	15,67%	0,00%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 71,64% των χρηστών δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

**ΓΡΑΦΗΜΑ 3: ΔΑΝΕΙΣΜΟΙ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ**



#### Q4. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η επόμενη ερώτηση αφορά τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου από τους χρήστες. Για τους φοιτητές η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «λίγο» και το «πάρα πολύ» με 23,71% και ακολούθησαν τα «πολύ» με 20,62%, «αρκετά» με 16,49% και «καθόλου» με 13,40%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «πολύ» και «πάρα πολύ» έφτασε το 20% και 40% αντίστοιχα, ενώ το «αρκετά» και το «λίγο» έλαβαν από 13,33%.

Στα μέλη ΔΕΠ ποσοστό 36,36% δήλωσε «πολύ», ενώ 27,27% έλαβε το «πάρα πολύ» και 18,18% το «καθόλου».

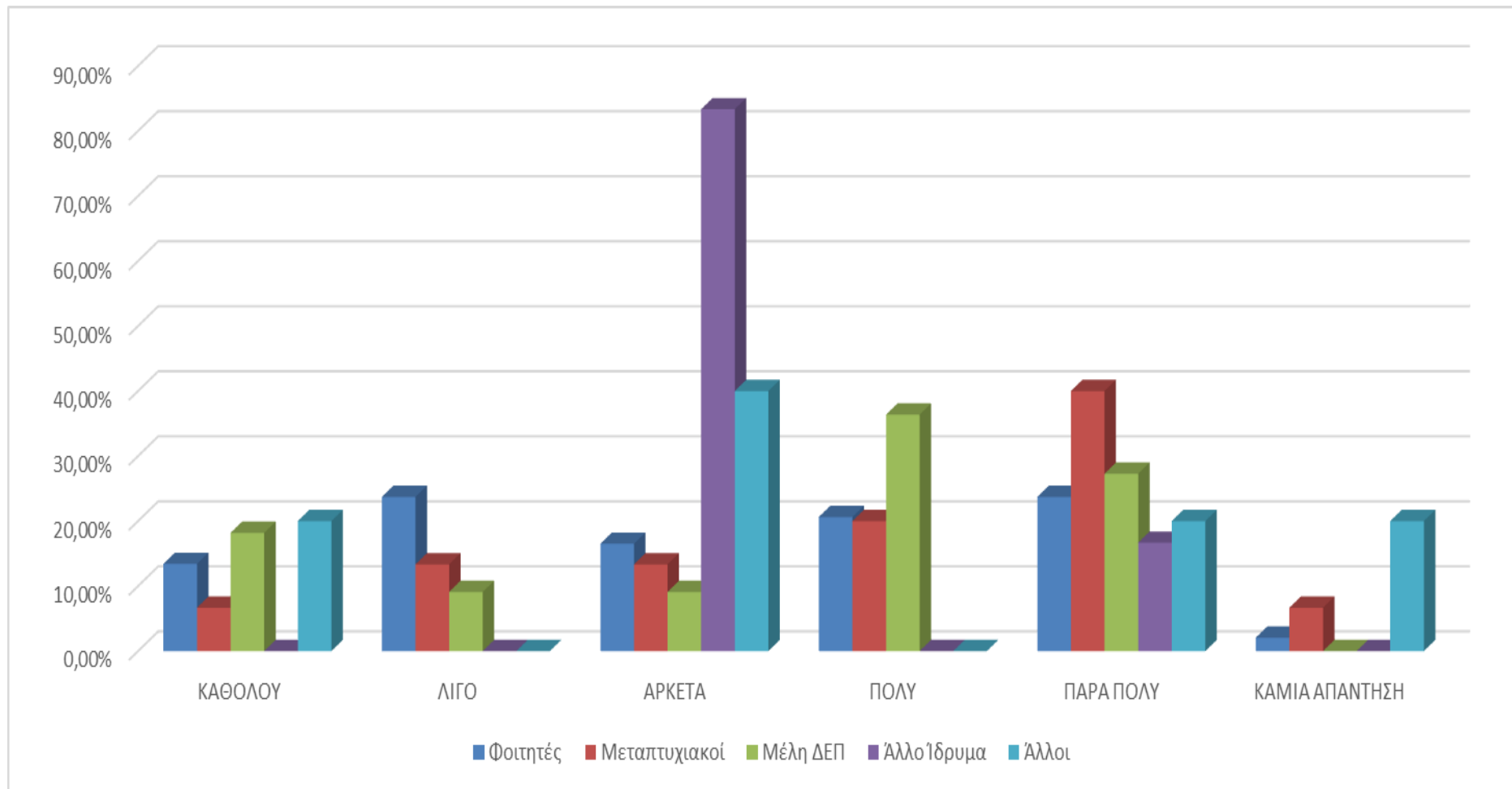
Στους φοιτητές άλλων ιδρυμάτων 83,33% έλαβε το «αρκετά», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό πήρε το «αρκετά» με 40%. Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	13,40%	23,71%	16,49%	20,62%	23,71%	2,06%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	6,67%	13,33%	13,33%	20,00%	40,00%	6,67%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	18,18%	9,09%	9,09%	36,36%	27,27%	0,00%
<b>Άλλο ίδρυμα</b>	0,00%	0,00%	83,33%	0,00%	16,67%	0,00%
<b>Άλλο</b>	20,00%	0,00%	40,00%	0,00%	20,00%	20,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>12,69%</b>	<b>19,40%</b>	<b>19,40%</b>	<b>20,15%</b>	<b>25,37%</b>	<b>2,99%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 64,92% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

**ΓΡΑΦΗΜΑ 4: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ**



## Q5. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών από τους φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβαν τα «καθόλου» και «λίγο» με 29,90% και 31,96%, ενώ ακολούθησε το «αρκετά» με 15,46%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 33,33% έλαβε το «αρκετά» και το «λίγο» και ακολούθησε με 26,67% το «πάρα πολύ».

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο το «λίγο» (45,45%) και ακολούθησε το «καθόλου» με 18,18%.

Οι φοιτητές άλλων ιδρυμάτων δήλωσαν «λίγο» (50%) και «πολύ» (33,33%), ενώ η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε τα «αρκετά» και «καθόλου» (60% και 40% αντίστοιχα).

Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

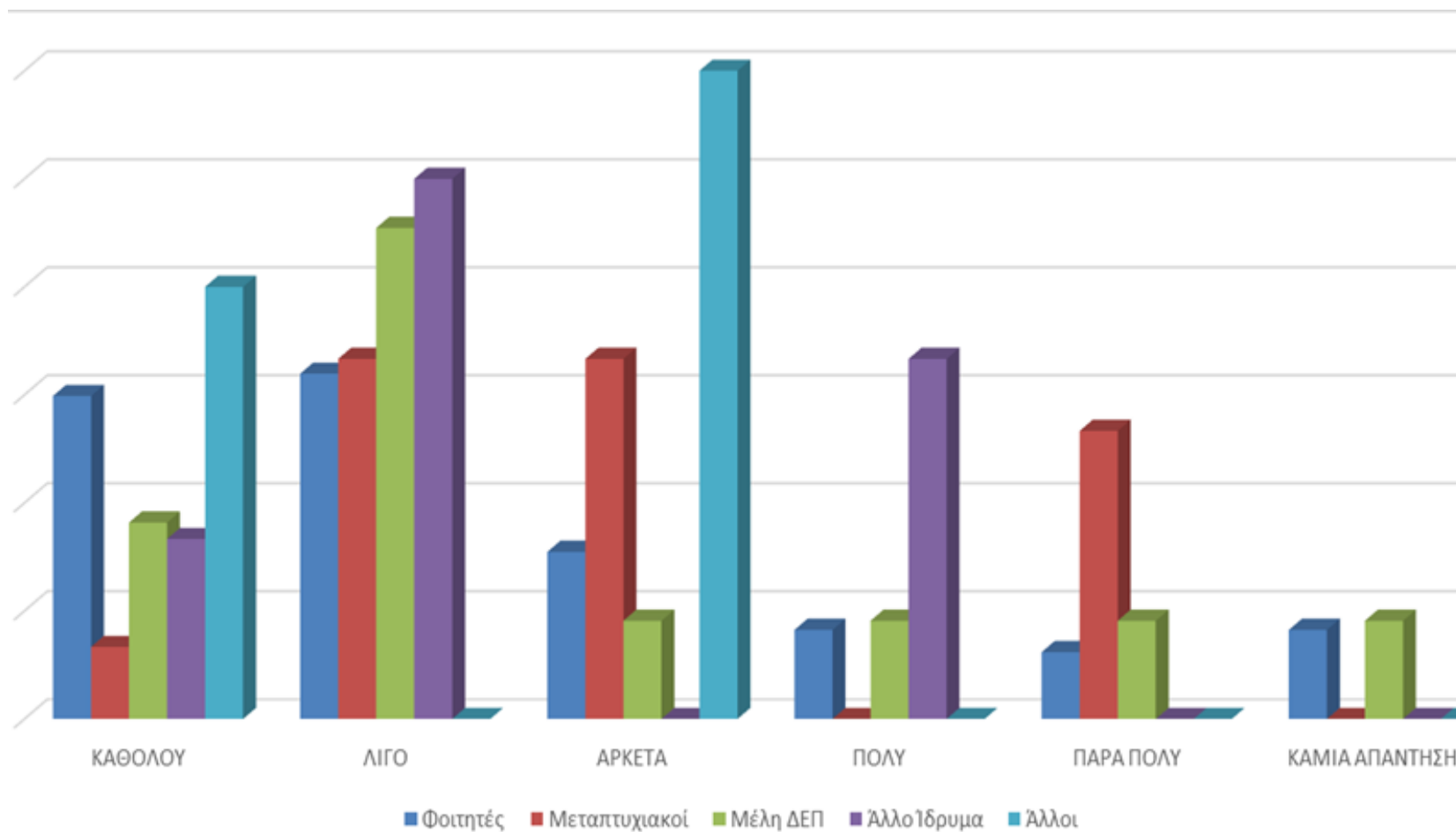
**Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	29,90%	31,96%	15,46%	8,25%	6,19%	8,25%
Μεταπτυχιακοί	6,67%	33,33%	33,33%	0,00%	26,67%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	18,18%	45,45%	9,09%	9,09%	9,09%	9,09%
Άλλο ίδρυμα	16,67%	50,00%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%
Άλλο	40,00%	0,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	26,12%	32,84%	17,91%	8,21%	8,21%	6,72%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 34,33% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ», γεγονός που φανερώνει ότι μεγάλο μέρος των χρηστών δεν είναι εξοικειωμένο με αυτές. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :



ΓΡΑΦΗΜΑ 5: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ



## Γ. Ικανοποίηση Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

### Q6. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές έλαβε το «πέρα πολύ» με 39,18%, ενώ ακολούθησαν τα «πολύ» με 29,90% και «αρκετά» με 17,53%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε το «αρκετά» και το «πέρα πολύ» φτάνει το 40%.

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο το «πέρα πολύ» (54,55%) και το «πολύ» (27,27%). Ποσοστό 18,18% έλαβε το «αρκετά».

Ποσοστό 66,67% έλαβε το «πολύ» στην κατηγορία των φοιτητών άλλων ιδρυμάτων, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» οι απαντήσεις «πολύ» και «πέρα πολύ» έλαβαν 60% και 40% αντίστοιχα.

Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

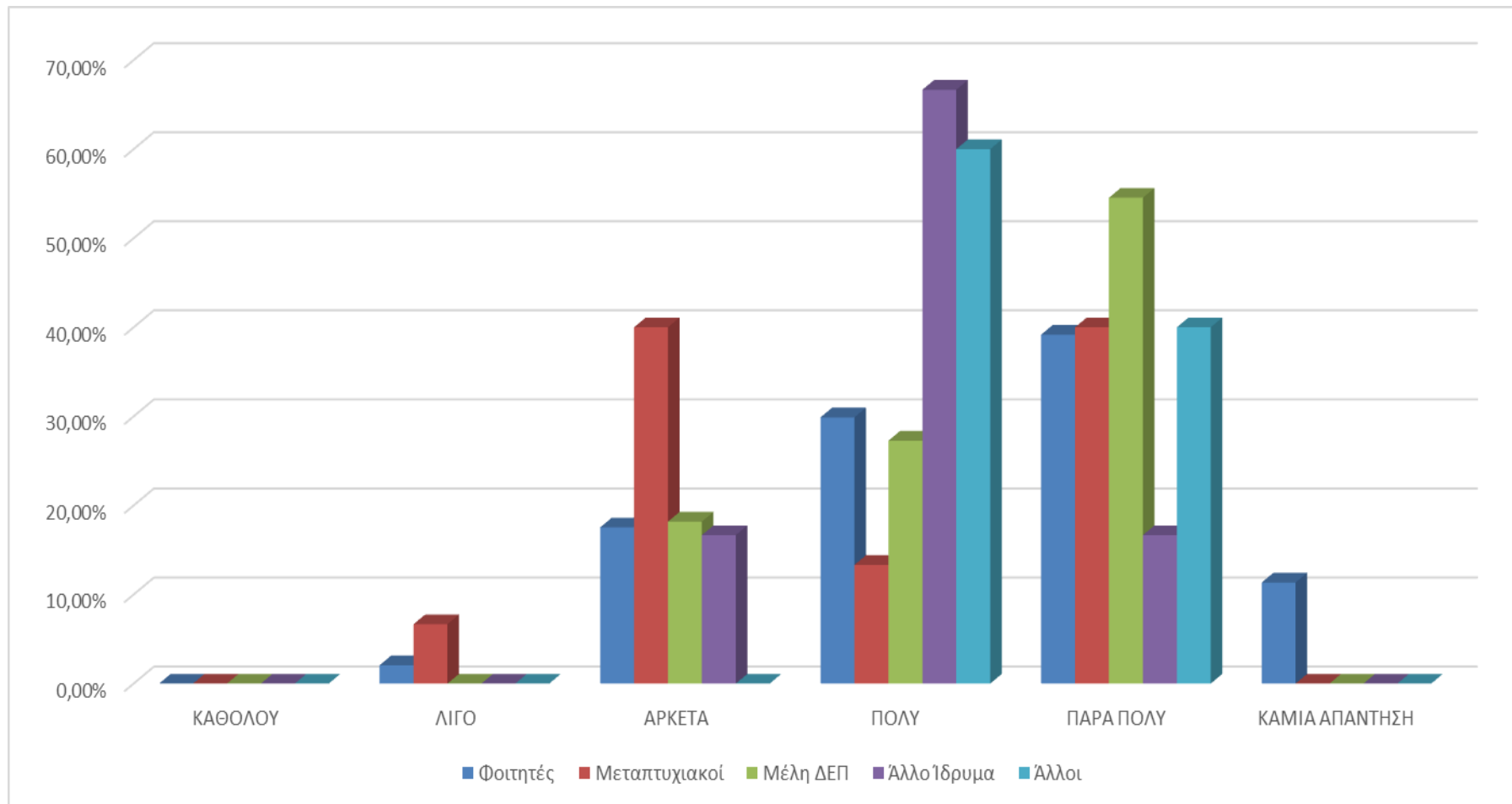
**Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	2,06%	17,53%	29,90%	39,18%	11,34%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	6,67%	40,00%	13,33%	40,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	18,18%	27,27%	54,55%	0,00%
Άλλο ίδρυμα	0,00%	0,00%	16,67%	66,67%	16,67%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%
Μέσος όρος	0,00%	2,24%	19,40%	30,60%	39,55%	8,21%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 89,55% 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**



## Q7. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης οι χρήστες ρωτήθηκαν για την επάρκειά της και σε Περιοδικά. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 30,93% «πολύ», 29,90% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ «αρκετά» επέλεξε το 21,65% και «πάρα πολύ» το 16,49%.

Ποσοστό 33,33% έλαβε το «πάρα πολύ» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν «πολύ» και «λίγο» ευχαριστημένοι κατά 20% και 26,67% αντίστοιχα.

Ποσοστό 36,36% από τα μέλη ΔΕΠ είναι «αρκετά» ευχαριστημένο, ενώ «αρκετά» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» δήλωσε από 27,27%.

Στους φοιτητές άλλων ιδρυμάτων ποσοστό 33,33% δήλωσε «αρκετά», «πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» από 40% πήραν το «αρκετά» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

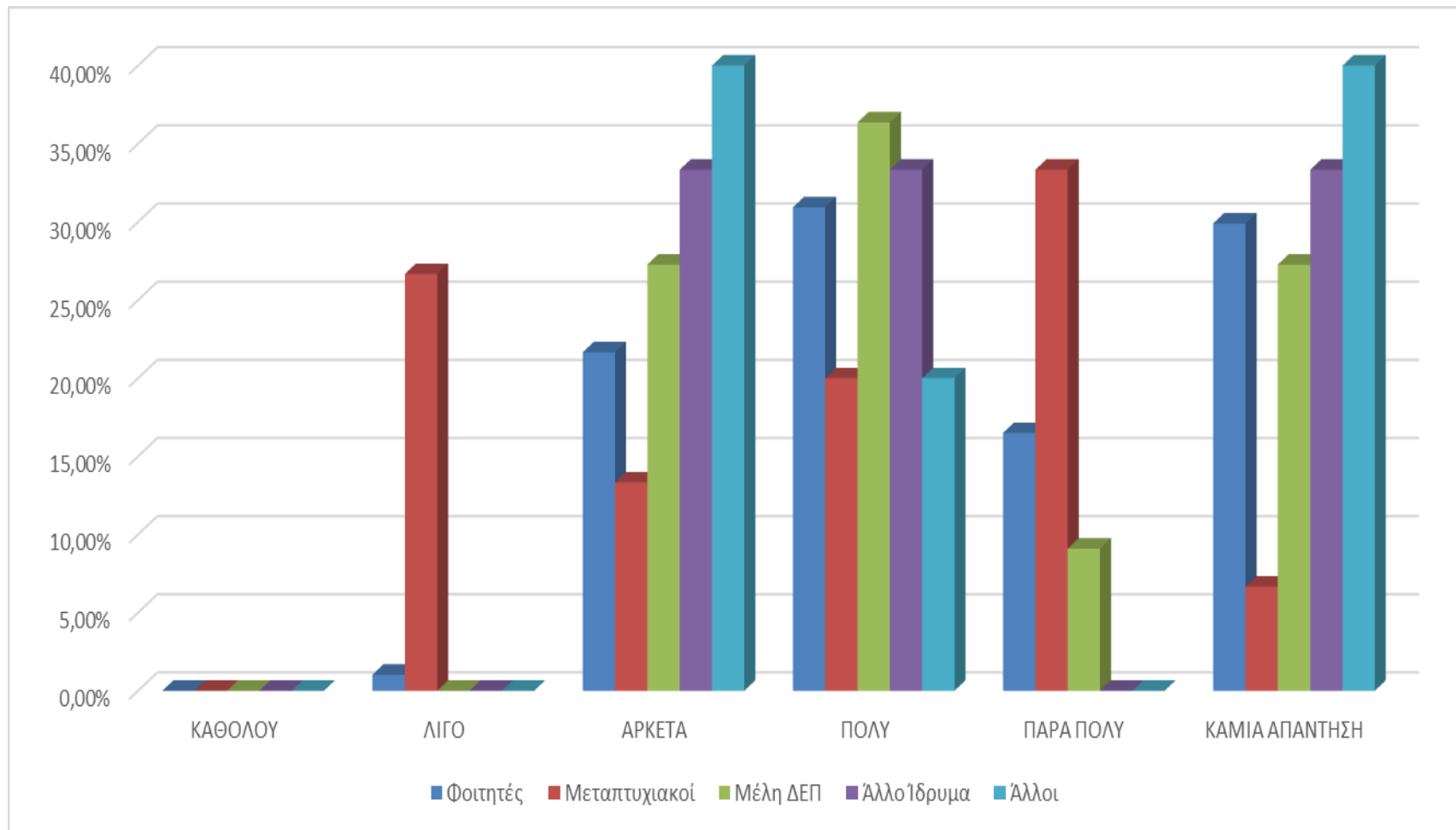
Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	1,03%	21,65%	30,93%	16,49%	29,90%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	26,67%	13,33%	20,00%	33,33%	6,67%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	27,27%	36,36%	9,09%	27,27%
Άλλο ίδρυμα	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	0,00%	33,33%
Άλλο	0,00%	0,00%	40,00%	20,00%	0,00%	40,00%
Μέσος όρος	0,00%	3,73%	22,39%	29,85%	16,42%	27,61%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 68,66% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Σημαντικό είναι το 27,61% που δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 7 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 7: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ



### Q8. Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

Η επόμενη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 36,08% «πολύ» ευχαριστημένοι, 30,93% «αρκετά» και 21,65% «πάρα πολύ».

Οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τα «πάρα πολύ» (53,33%) και «πολύ» (26,67%).

Τα περισσότερα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «πολύ» (72,73%) και «πάρα πολύ» (18,18%).

Ποσοστό 33,33% έλαβαν τα «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «πάρα πολύ» στους φοιτητές άλλων ιδρυμάτων. Στην κατηγορία «Άλλο» από 40% έλαβαν τα «πολύ» και «αρκετά».

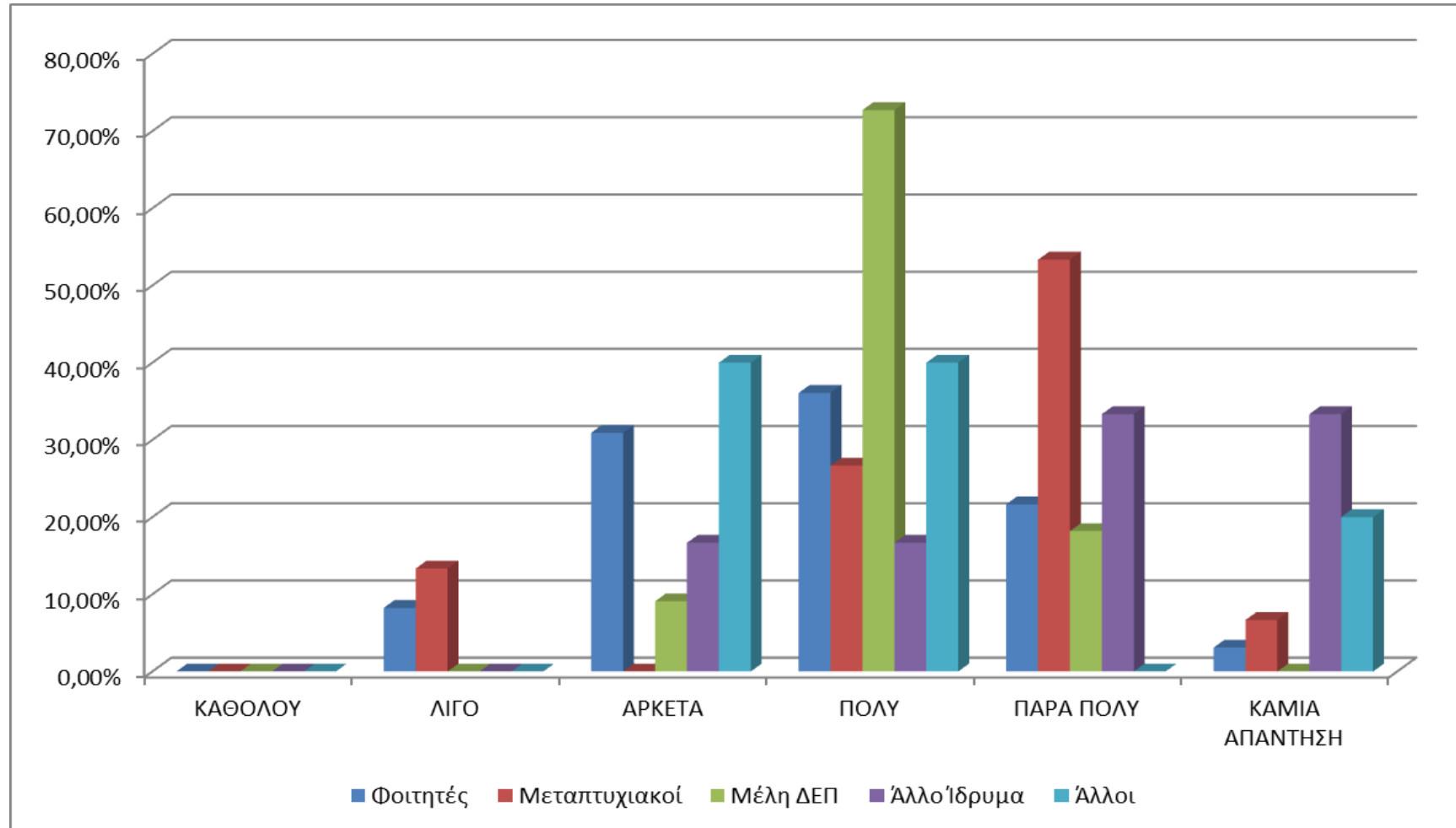
Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 9 : Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	8,25%	30,93%	36,08%	21,65%	3,09%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	13,33%	0,00%	26,67%	53,33%	6,67%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	9,09%	72,73%	18,18%	0,00%
Άλλο ίδρυμα	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	33,33%	33,33%
Άλλο	0,00%	0,00%	40,00%	40,00%	0,00%	20,00%
Μέσος όρος	0,00%	7,46%	25,37%	37,31%	24,63%	5,22%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 87,31% 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**



## Q9. Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση Q9 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης, όπως είναι οι Βάσεις Δεδομένων και οι Ηλεκτρονικές Πηγές. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 34,02% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», κατά 31,96% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» επέλεξε το 17,53% και «πέρα πολύ» το 14,43%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν κατά 46,67% «πολύ», κατά 26,67% «πολύ» και κατά 20% «πέρα πολύ».

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο τα «αρκετά» και «πολύ» με 54,55% και 27,27% αντίστοιχα.

Οι φοιτητές άλλων ιδρυμάτων επέλεξαν κατά 33,33%. Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 60% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και από 20% τα «αρκετά» και «πολύ».

Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

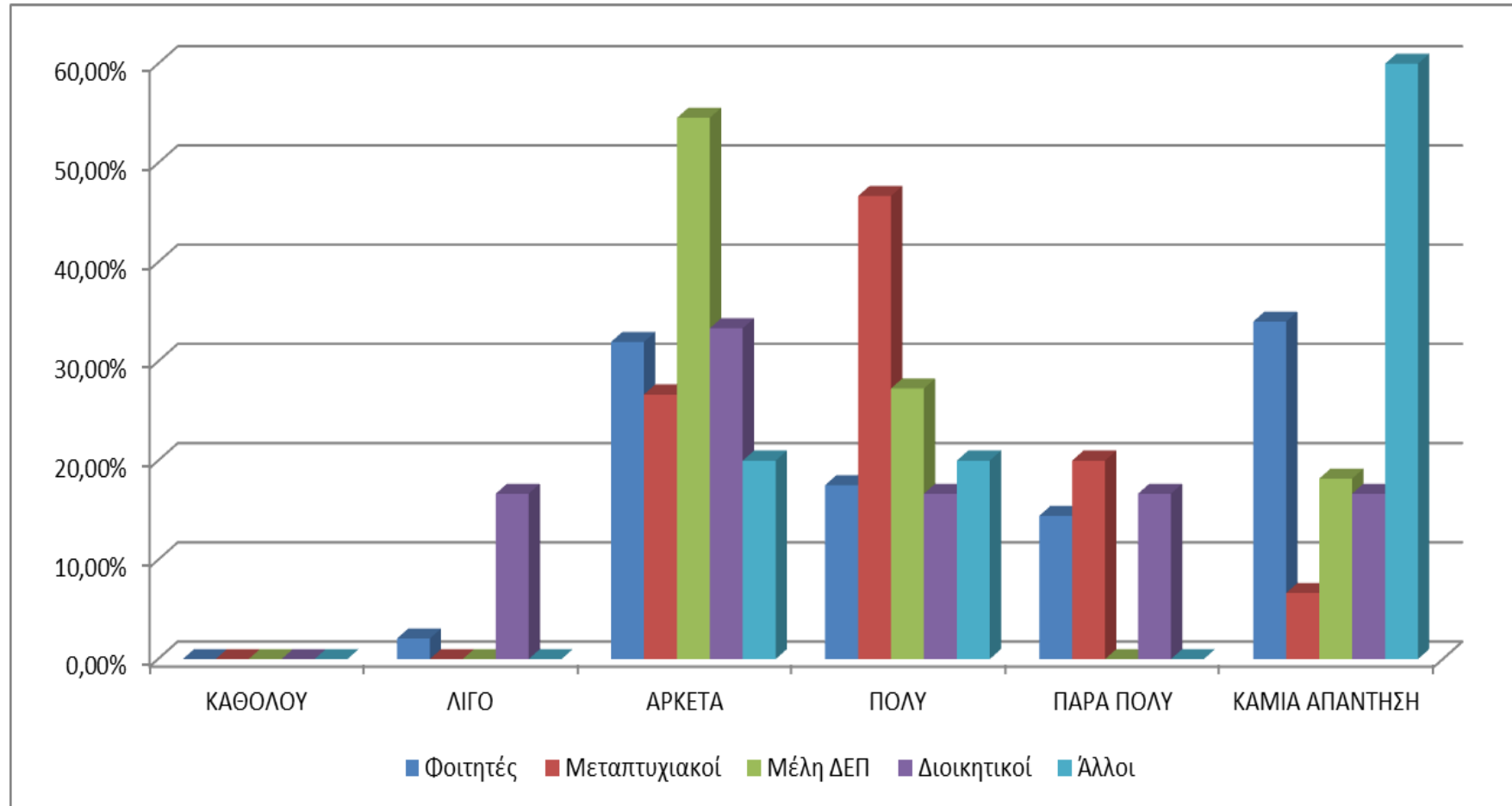
**Πίνακας 10 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	0,00%	2,06%	31,96%	17,53%	14,43%	34,02%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	0,00%	26,67%	46,67%	20,00%	6,67%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	0,00%	54,55%	27,27%	0,00%	18,18%
<b>Άλλο ίδρυμα</b>	0,00%	16,67%	33,33%	16,67%	16,67%	16,67%
<b>Άλλο</b>	0,00%	0,00%	20,00%	20,00%	0,00%	60,00%
<b>Μέσος όρος</b>	0,00%	2,24%	32,84%	21,64%	13,43%	29,85%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 67,91% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό είναι το ποσοστό 29,85% που έλαβε η απάντηση «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 9 ως εξής :



ΓΡΑΦΗΜΑ 9: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



### Q10. Ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 10 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi). Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 39,18% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «αρκετά» επέλεξε το 24,74% και το 22,68% αντίστοιχα.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν το «πάρα πολύ» (40%), το «πολύ» (33,33%) και το «αρκετά» (20%), ενώ στα μέλη ΔΕΠ το 27,27% επέλεξε «πάρα πολύ» και «πολύ» και από 18,18% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «αρκετά».

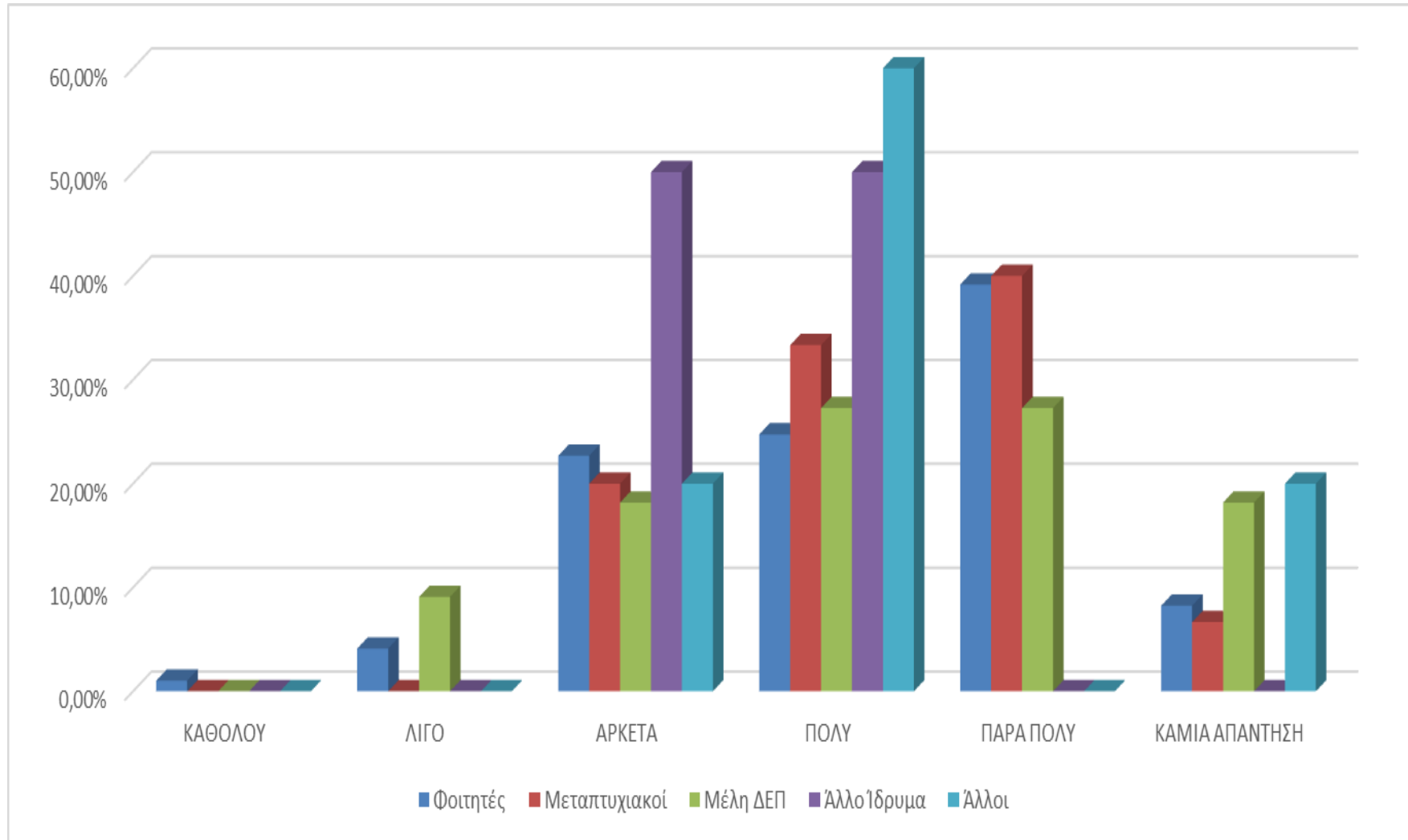
Ποσοστό 50% έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» και «αρκετά» στην κατηγορία των Φοιτητών άλλων ιδρυμάτων. Ποσοστό 60% έλαβε το «πολύ» στην κατηγορία «Άλλο». Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 11 : Ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,03%	4,12%	22,68%	24,74%	39,18%	8,25%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	20,00%	33,33%	40,00%	6,67%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	9,09%	18,18%	27,27%	27,27%	18,18%
Άλλο ίδρυμα	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	20,00%	60,00%	0,00%	20,00%
Μέσος όρος	0,75%	3,73%	23,13%	28,36%	35,07%	8,96%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,56% σχετικά με το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi). Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΑΣΥΡΜΑΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



### Q11. Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές δήλωσαν κατά 34,02% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι, κατά 22,68% «πολύ» αλλά και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ «αρκετά» επέλεξε το 15,46%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν περισσότερο «πάρα πολύ» (46,67%), «πολύ» και «αρκετά» (από 20%).

Θετικές είναι οι εκτιμήσεις και των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 54,55% είναι «πολύ» ευχαριστημένο και 18,18% «πάρα πολύ».

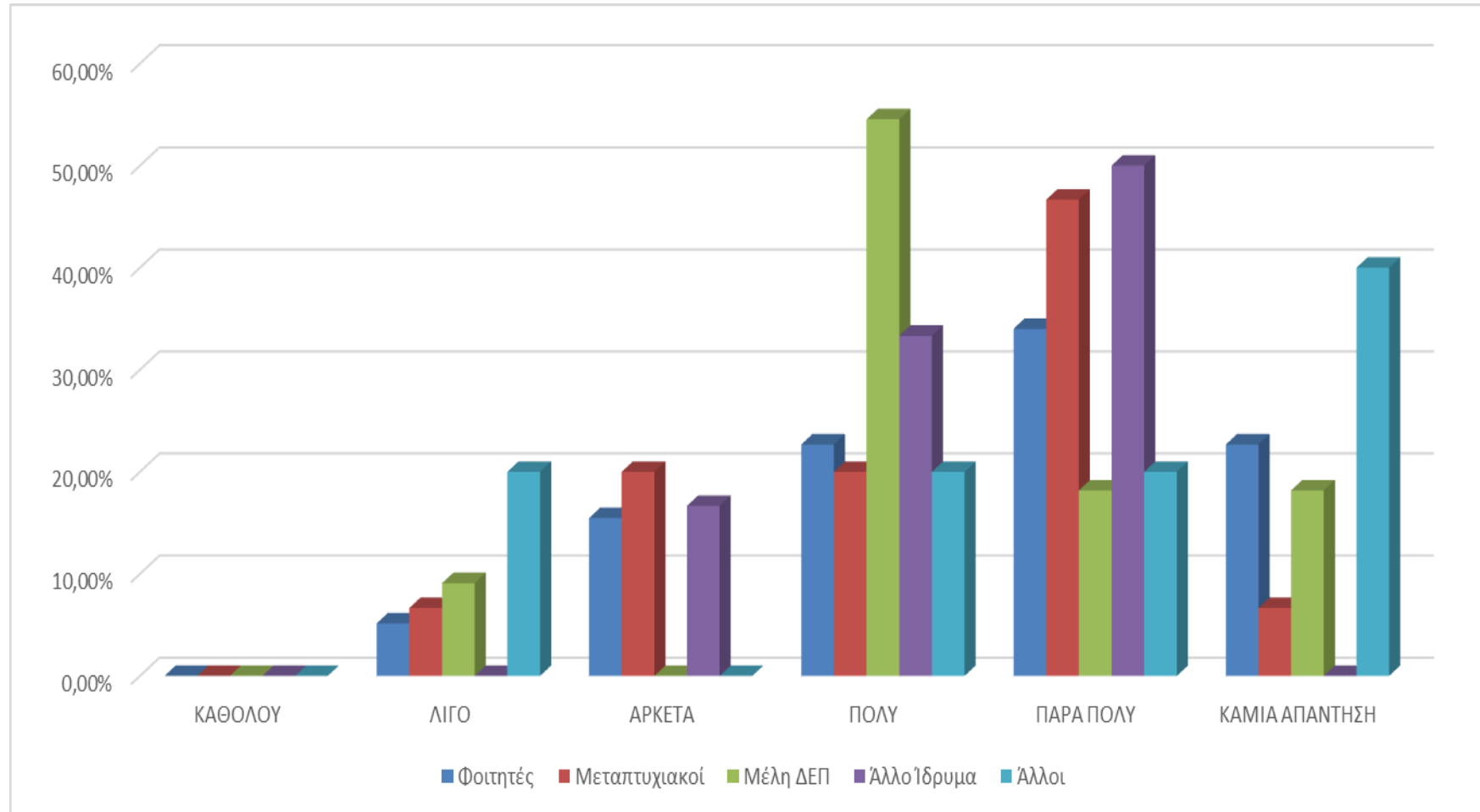
Οι φοιτητές άλλων ιδρυμάτων επέλεξαν περισσότερο τα «πάρα πολύ» και «πολύ» (50% και 33,33% αντίστοιχα), ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 40%, ενώ από 20% έλαβαν τα «πάρα πολύ», «πολύ» και «λίγο». Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 12 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	0,00%	5,15%	15,46%	22,68%	34,02%	22,68%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	6,67%	20,00%	20,00%	46,67%	6,67%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	9,09%	0,00%	54,55%	18,18%	18,18%
<b>Άλλο ίδρυμα</b>	0,00%	0,00%	16,67%	33,33%	50,00%	0,00%
<b>Άλλο</b>	0,00%	20,00%	0,00%	20,00%	20,00%	40,00%
<b>Μέσος όρος</b>	0,00%	5,97%	14,18%	25,37%	34,33%	20,15%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 73,88% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

**ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ**



### Q12, Q13, και Q14. Υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης στις ηλεκτρονικές συνδρομητικές πηγές

Οι ερωτήσεις Q12, Q13 και Q14 αφορούν την Υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης στις ηλεκτρονικές συνδρομητικές πηγές. Αρχικά οι χρήστες ερωτήθηκαν εάν γνωρίζουν την παραπάνω υπηρεσία. Συνολικά, το 27,61% απάντησε καταφατικά, ενώ το 59,70% απάντησε «όχι». Το υπόλοιπο 12,69% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 13: Υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης στις ηλεκτρονικές συνδρομητικές πηγές**

	Ναι	Όχι	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	21,65%	65,98%	12,37%
Μεταπτυχιακοί	53,33%	33,33%	13,33%
Μέλη ΔΕΠ	45,45%	45,45%	9,09%
Άλλο ίδρυμα	16,67%	83,33%	0,00%
Άλλο	40,00%	20,00%	40,00%
Μέσος όρος	27,61%	59,70%	12,69%

Στη συνέχεια οι χρήστες ερωτήθηκαν αν έχουν χρησιμοποιήσει τη διαδικασία απομακρυσμένης πρόσβασης για την αναζήτηση ηλεκτρονικών τεκμηρίων, π.χ. άρθρα από το JSTOR ή από πηγές του HEAL-Link. Συνολικά, το 15,67% απάντησε καταφατικά, ενώ το 17,91% απάντησε «όχι». Το υπόλοιπο 66,42% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 14: Υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης στις ηλεκτρονικές συνδρομητικές πηγές**

	Ναι	Όχι	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	14,43%	15,46%	70,10%
Μεταπτυχιακοί	20,00%	40,00%	40,00%
Μέλη ΔΕΠ	27,27%	27,27%	45,45%
Άλλο ίδρυμα	16,67%	0,00%	83,33%
Άλλο	0,00%	0,00%	100,00%
Μέσος όρος	15,67%	17,91%	66,42%

Στην ερώτηση Q14 οι χρήστες ερωτήθηκαν πόσο εύκολη θεωρούν τη διαδικασία σύνδεσης με απομακρυσμένη πρόσβαση. Όπως και στις προηγούμενες ερωτήσεις, τα ποσοστά του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω»

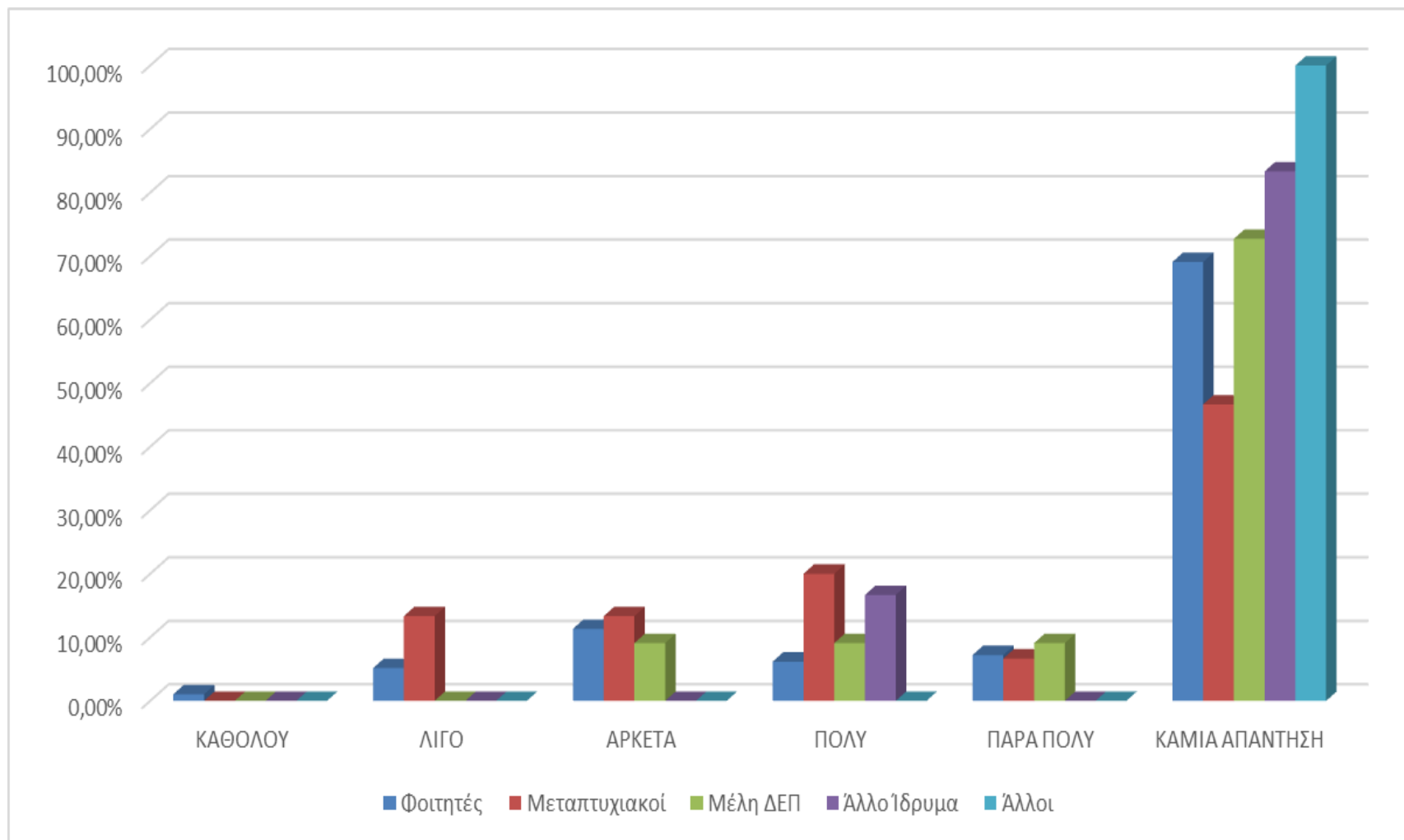
εμφανίζονται πολύ υψηλά, φτάνοντας στο 69,07% στους φοιτητές, το 46,67% στους μεταπτυχιακούς, το 72,73% στα μέλη ΔΕΠ το 83,33% στους φοιτητές άλλων ιδρυμάτων και το 100% στην κατηγορία «Άλλο». Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 15 : Υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης στις ηλεκτρονικές συνδρομητικές πηγές**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,03%	5,15%	11,34%	6,19%	7,22%	69,07%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	13,33%	13,33%	20,00%	6,67%	46,67%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	9,09%	9,09%	9,09%	72,73%
Άλλο ίδρυμα	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	0,00%	83,33%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Μέσος όρος	0,75%	5,22%	10,45%	8,21%	6,72%	68,66%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα το 68,66% του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» για την Υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης στις ηλεκτρονικές συνδρομητικές πηγές φανερώνει ότι οι περισσότεροι χρήστες δεν έχουν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

**ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ**





### Q15. Όροι Δανεισμού

Η ερώτηση Q15 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 35,78% «πολύ» και κατά 27,84% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πάρα πολύ» επέλεξε το 26,80%.

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε τα «πάρα πολύ» και «πολύ» (33,33%) και «λίγο» (20%).

Θετικότερη είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Το 72,73% επέλεξε «πάρα πολύ» και το 27,27% «πολύ».

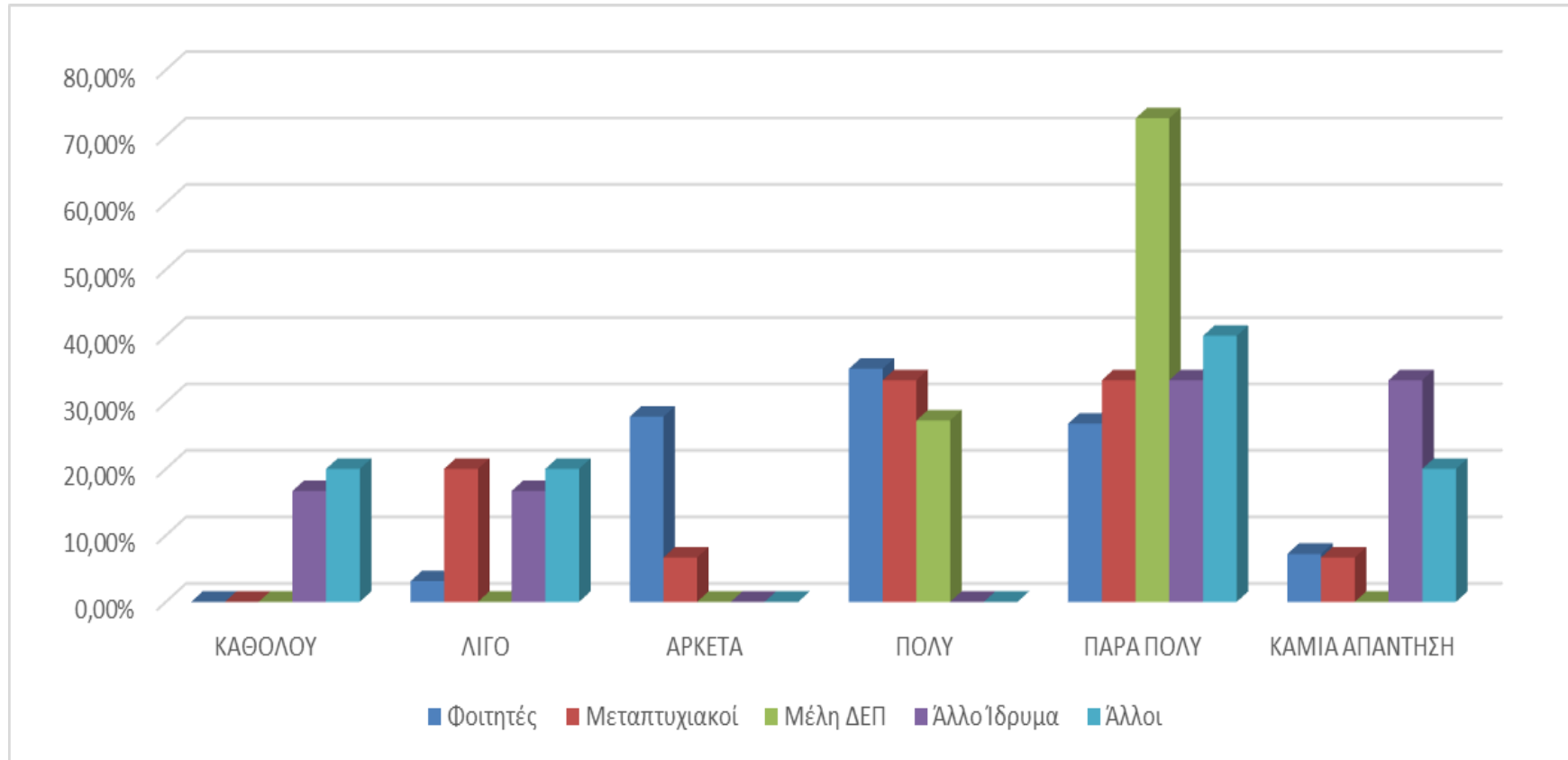
Οι φοιτητές άλλων ιδρυμάτων δήλωσαν σε ποσοστό 33,33% τα «πάρα πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Στην κατηγορία «Άλλο» το 40% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 16 : Όροι Δανεισμού**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	0,00%	3,09%	27,84%	35,05%	26,80%	7,22%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	20,00%	6,67%	33,33%	33,33%	6,67%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	0,00%	0,00%	27,27%	72,73%	0,00%
<b>Άλλο ίδρυμα</b>	16,67%	16,67%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%
<b>Άλλο</b>	20,00%	20,00%	0,00%	0,00%	40,00%	20,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>1,49%</b>	<b>5,97%</b>	<b>20,90%</b>	<b>31,34%</b>	<b>32,09%</b>	<b>8,21%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 84,33% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΌΡΟΙ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



### Q16. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

Η ερώτηση 16 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 14,43% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 24,74% και 50,52% αντίστοιχα.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τα «πάρα πολύ» και «λίγο» με 66,67% και 13,33% αντίστοιχα.

Θετικότετη είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Το 72,73% επέλεξε «πάρα πολύ», ενώ 18,18% έλαβε το «πολύ» και 9,09% το «αρκετά».

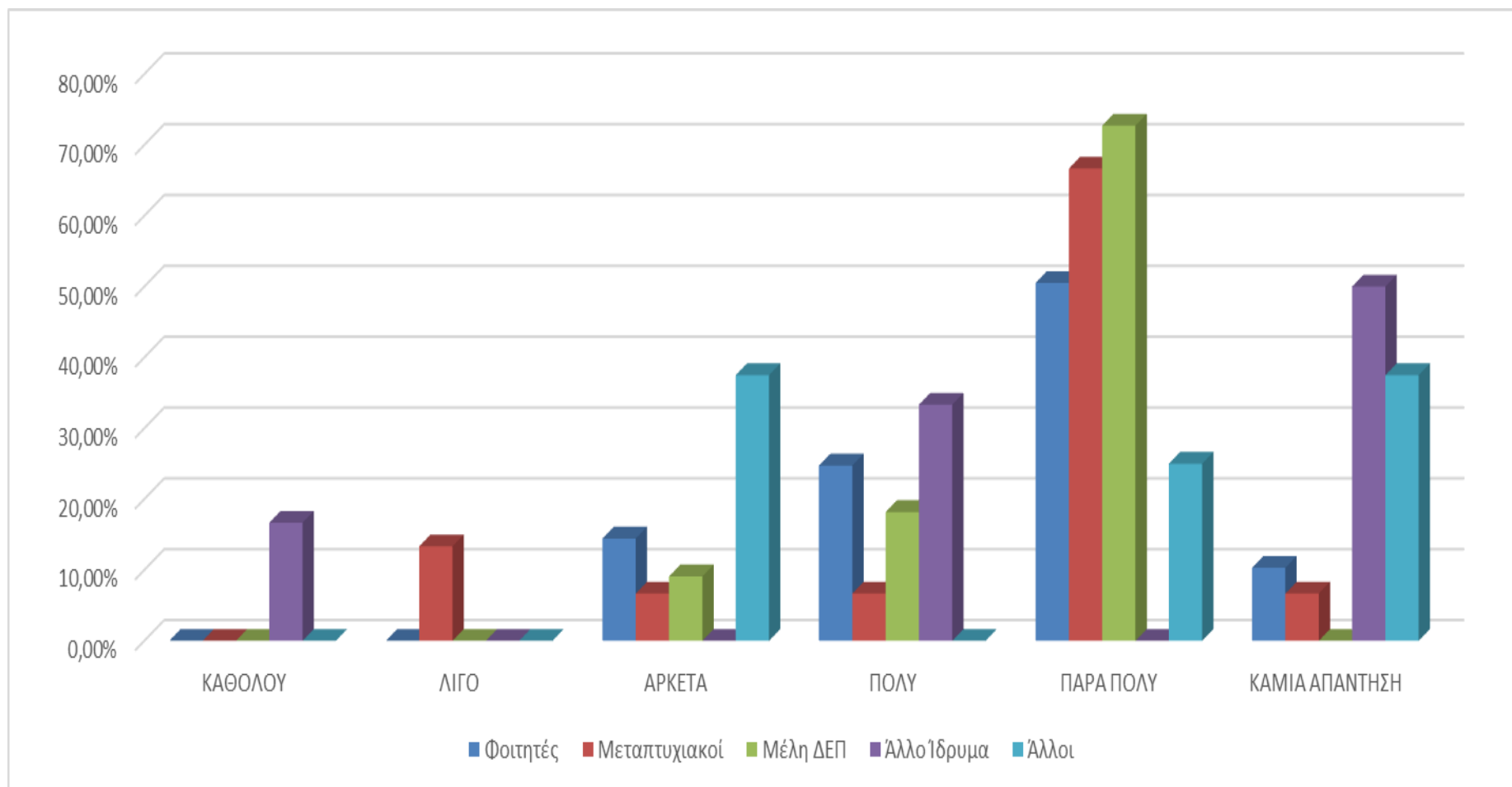
Οι φοιτητές άλλων ιδρυμάτων δήλωσαν «πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 33,33% και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» κατά 50%. Στην κατηγορία «Άλλο» 37,50% έλαβαν το «αρκετά» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και 25% το «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 17 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	0,00%	0,00%	14,43%	24,74%	50,52%	10,31%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	13,33%	6,67%	6,67%	66,67%	6,67%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	0,00%	9,09%	18,18%	72,73%	0,00%
<b>Άλλο ίδρυμα</b>	16,67%	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	50,00%
<b>Άλλο</b>	0,00%	0,00%	37,50%	0,00%	25,00%	37,50%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>0,73%</b>	<b>1,46%</b>	<b>13,87%</b>	<b>21,17%</b>	<b>50,36%</b>	<b>12,41%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 85,40% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



### Q17 και Q18. Υπηρεσία «Εύδοξος»

Στη συνέχεια οι χρήστες ερωτήθηκαν αν έχουν εξυπηρετηθεί στη Βιβλιοθήκη για ζητήματα που αφορούν την υπηρεσία «Εύδοξος» (επιστροφή βιβλίων, διάθεση βιβλίων). Συνολικά, το 26,12% απάντησε καταφατικά, ενώ το 57,46% απάντησε «όχι». Το υπόλοιπο 16,42% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 18: Υπηρεσία «Εύδοξος»**

	Ναι	Όχι	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	32,99%	52,58%	14,43%
Μεταπτυχιακοί	6,67%	66,67%	26,67%
Μέλη ΔΕΠ	18,18%	72,73%	9,09%
Άλλο ίδρυμα	0,00%	66,67%	33,33%
Άλλο	0,00%	80,00%	20,00%
Μέσος όρος	26,12%	57,46%	16,42%

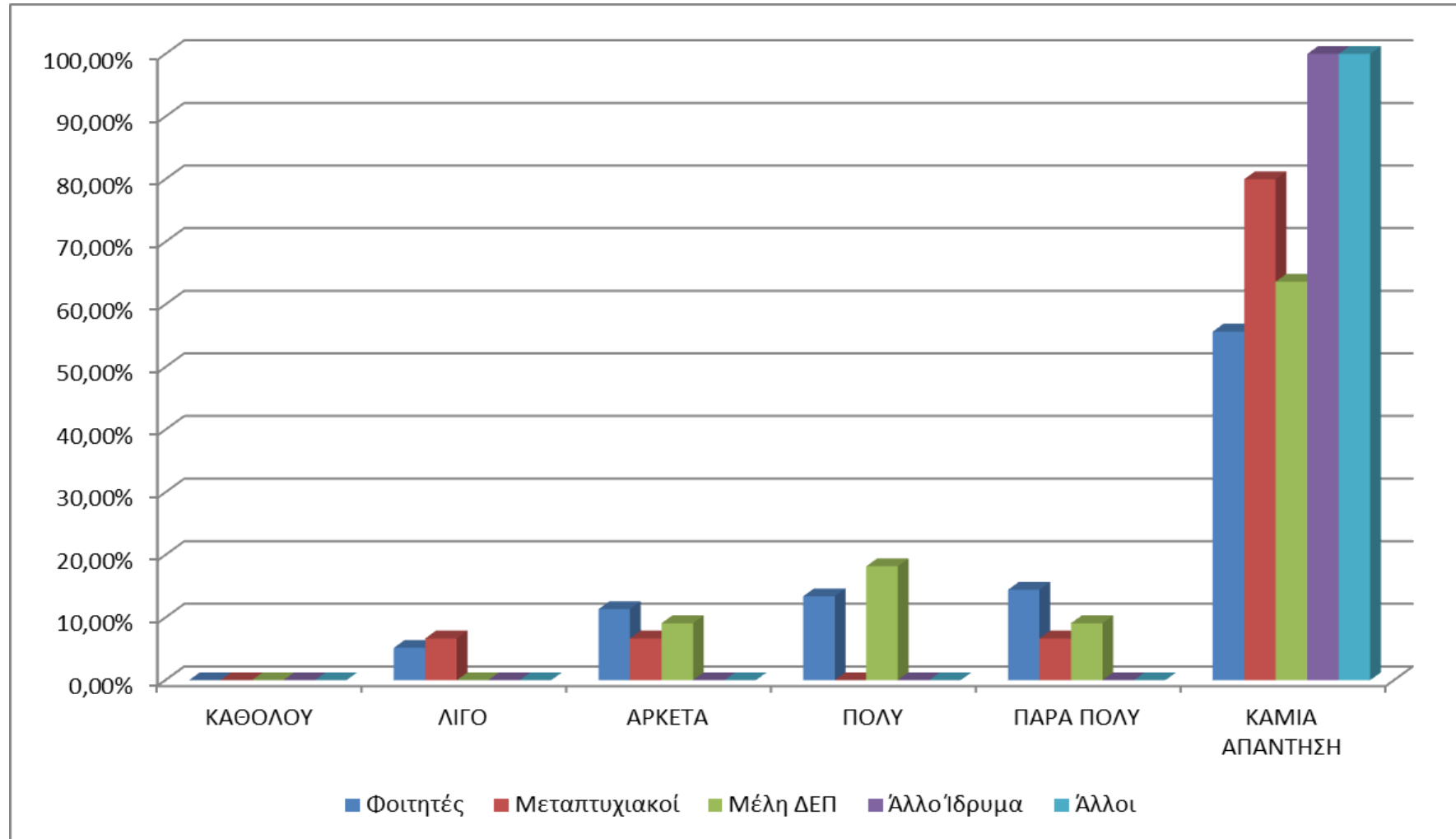
Στην ερώτηση Q18 οι χρήστες ερωτήθηκαν πόσο ικανοποιημένοι είναι από την εξυπηρέτηση της υπηρεσίας «Εύδοξος». Τα ποσοστά του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» εμφανίζονται πολύ υψηλά, φτάνοντας στο 55,67% στους φοιτητές, το 80% στους μεταπτυχιακούς, το 63,64% στα μέλη ΔΕΠ, το 100% στους φοιτητές άλλων ιδρυμάτων και στην κατηγορία «Άλλο». Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 19 : Υπηρεσία «Εύδοξος»**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	5,15%	11,34%	13,40%	14,43%	55,67%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	6,67%	6,67%	0,00%	6,67%	80,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	9,09%	18,18%	9,09%	63,64%
Άλλο ίδρυμα	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Μέσος όρος	0,00%	4,48%	9,70%	11,19%	11,94%	62,69%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα το 62,69% του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» για την Υπηρεσία «Εύδοξος» φανερώνει ότι οι περισσότεροι χρήστες δεν την έχουν χρησιμοποιήσει. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΥΠΗΡΕΣΙΑ «ΕΥΔΟΞΟΣ»



### Q19. Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση Q19 και την ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης οι φοιτητές είναι κατά 32,99% «αρκετά» και «πολύ» και κατά 16,49% «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι.

Καλές είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν τις απαντήσεις «αρκετά», «πολύ» και «πέρα πολύ» με 40%, 13,33% και 33,33%.

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν σε ποσοστό 18,18% το «πέρα πολύ» και το «πολύ» και κατά 54,55% «αρκετά».

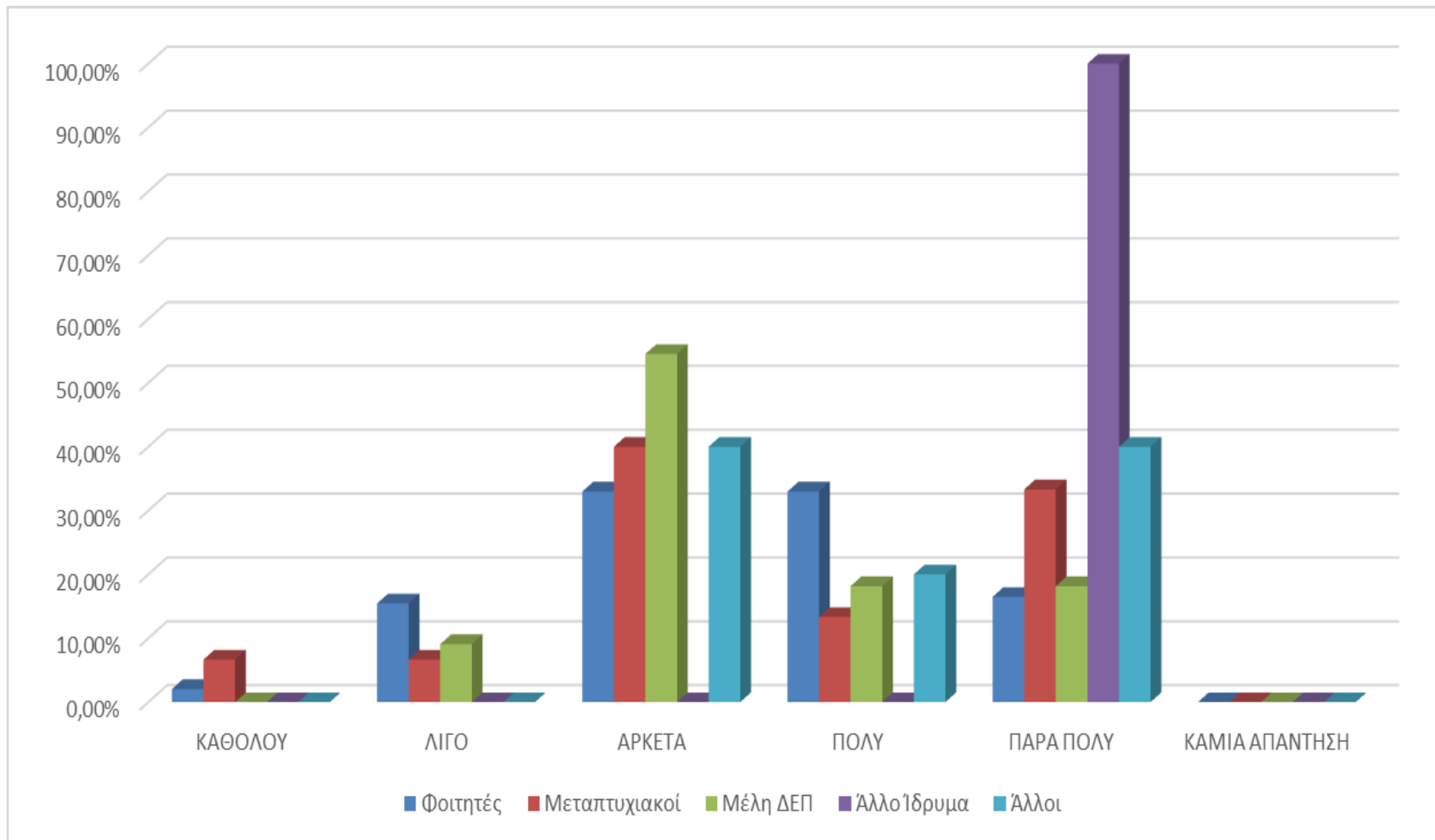
Οι φοιτητές άλλων ιδρυμάτων δήλωσαν κατά 100% «πέρα πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 40% έλαβαν τα «πέρα πολύ» και «αρκετά». Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 20 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,06%	15,46%	32,99%	32,99%	16,49%	0,00%
Μεταπτυχιακοί	6,67%	6,67%	40,00%	13,33%	33,33%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	9,09%	54,55%	18,18%	18,18%	0,00%
Άλλο ίδρυμα	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	40,00%	20,00%	40,00%	0,00%
Μέσος όρος	2,24%	12,69%	34,33%	27,61%	23,13%	0,00%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 85,07% σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΩΡΑΡΙΟ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ





## Q20 και Q21. Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

Οι ερωτήσεις Q20 και Q21 αφορούν την ικανοποίηση των χρηστών από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Πρώτα, με την ερώτηση 18 οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν αν έχουν παρακολουθήσει κάποιο από τα σεμινάρια χρηστών που διοργανώνει η βιβλιοθήκη σχετικά με τις υπηρεσίες και τις πηγές πληροφόρησης της. Συνολικά, το 69,40% δήλωσε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο, το 23,88% απάντησε καταφατικά, ενώ το 6,72% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

**Πίνακας 21 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης**

	Ναι	Όχι	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	25,77%	68,04%	6,19%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	13,33%	73,33%	13,33%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	45,45%	54,55%	0,00%
<b>Άλλο ίδρυμα</b>	0,00%	100,00%	0,00%
<b>Άλλο</b>	0,00%	80,00%	20,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>23,88%</b>	<b>69,40%</b>	<b>6,72%</b>

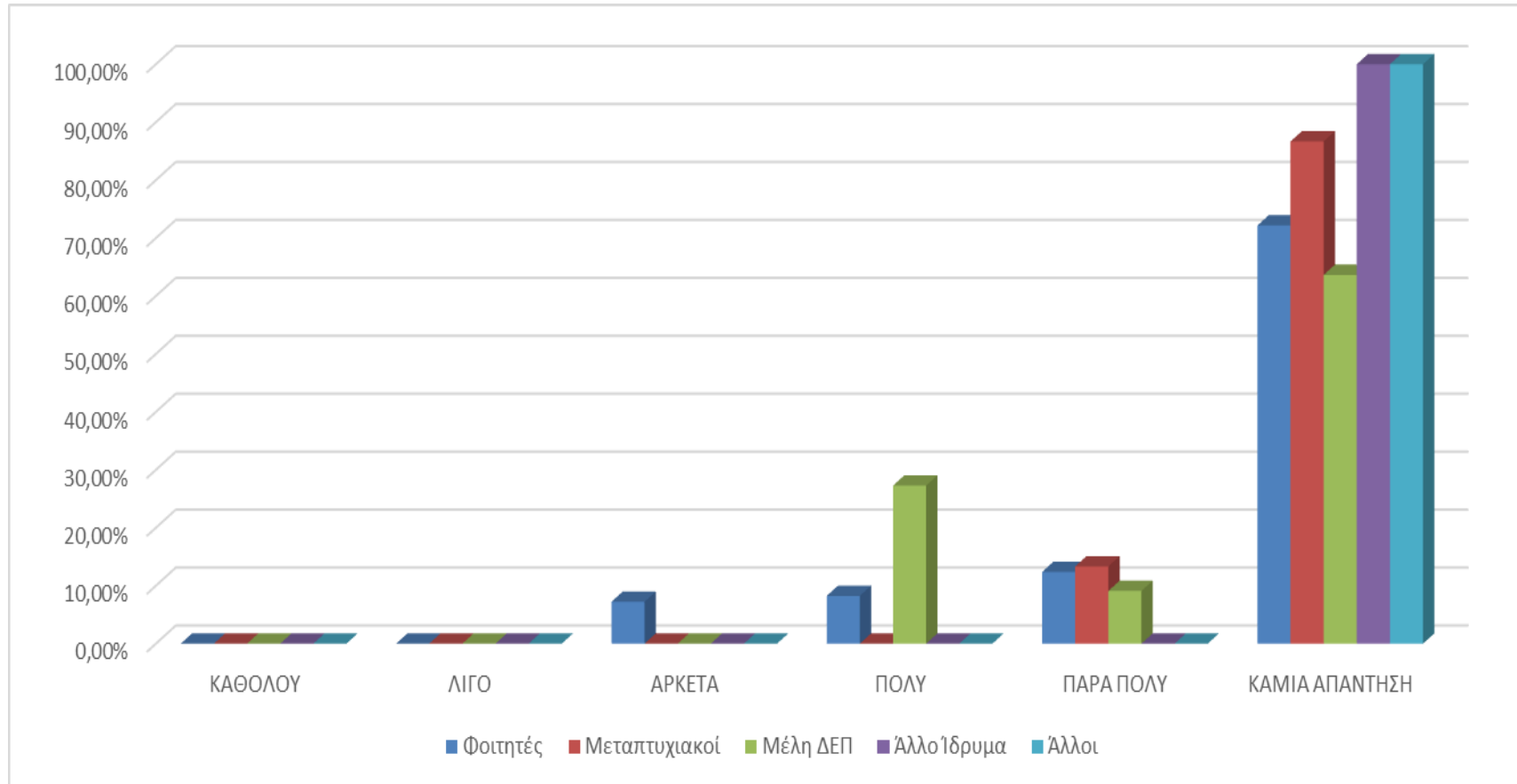
Η ερώτηση 21 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης. Το 72,16% των φοιτητών, το 86,67% των μεταπτυχιακών, το 63,64% των μελών ΔΕΠ, το σύνολο των φοιτητών άλλων ιδρυμάτων και το 20,00% των μελών της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξαν το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 22 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	0,00%	0,00%	7,22%	8,25%	12,37%	72,16%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	13,33%	86,67%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	0,00%	0,00%	27,27%	9,09%	63,64%
<b>Διοικητικοί</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>Άλλο</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>5,22%</b>	<b>8,21%</b>	<b>11,19%</b>	<b>75,37%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα πέρα από το πολύ υψηλό ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» των χρηστών που δεν έχουν παρακολουθήσει τα σεμινάρια, οι περισσότεροι από τους υπόλοιπους χρήστες δηλώνουν ικανοποιημένοι από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 17 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



## Q22. Οδηγίες σχετικά με τις υπηρεσίες και τον εντοπισμό πληροφοριών και υλικού της βιβλιοθήκης

Η επόμενη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τις έντυπες και ηλεκτρονικές οδηγίες σχετικά με τις υπηρεσίες και τον εντοπισμό πληροφοριών και υλικού της βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 18,56% «πάρα πολύ», κατά 30,93% «πολύ» και κατά 29,90% «αρκετά» ευχαριστημένοι.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» (46,67%) και «αρκετά» (26,67%) ευχαριστημένοι.

Πολύ καλή είναι η άποψη των μελών ΔΕΠ, που δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένα σε ποσοστό 27,27% και «πολύ» κατά 45,45%.

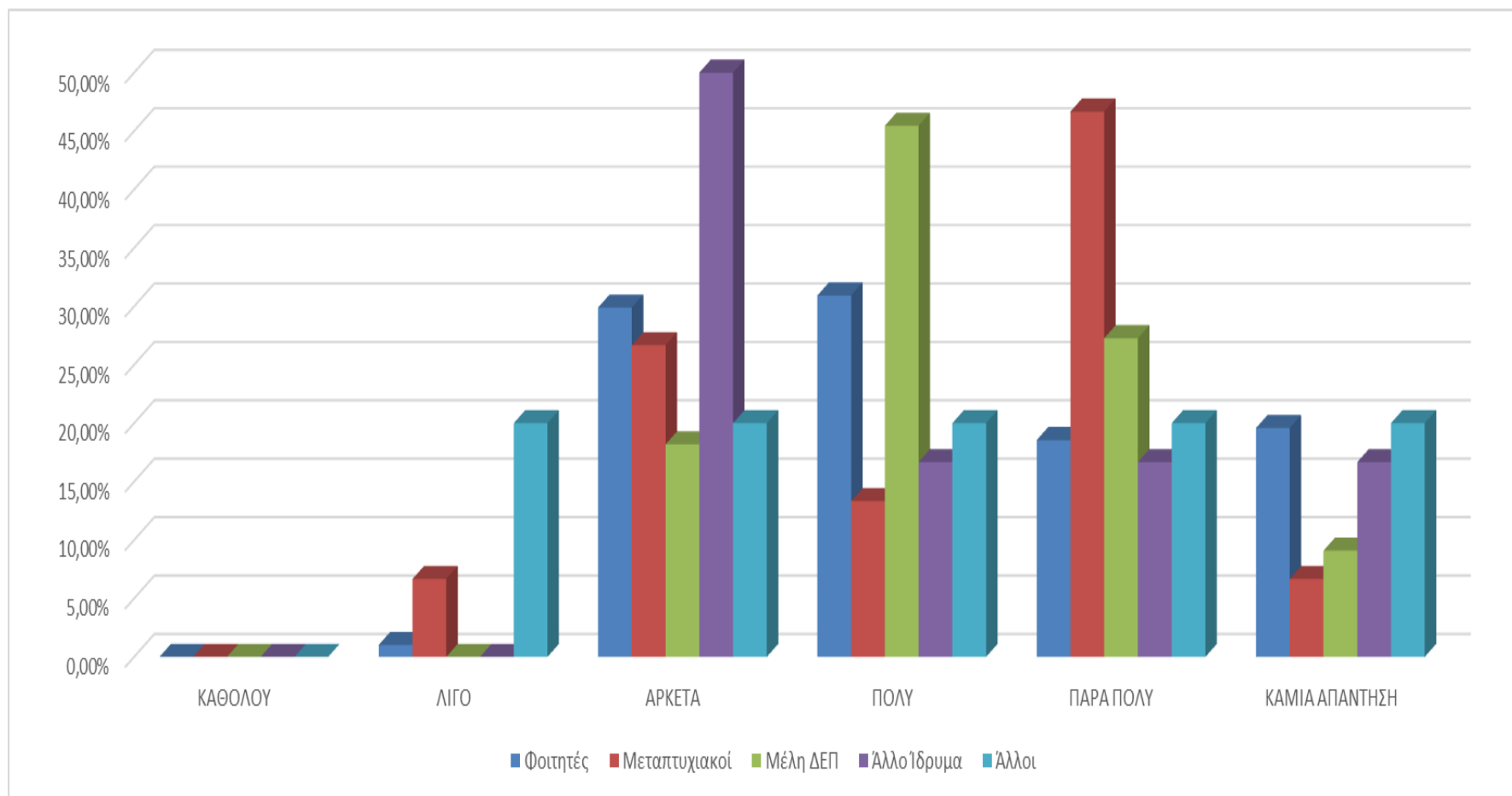
Το 50% των φοιτητών άλλων ιδρυμάτων επέλεξε «αρκετά», ενώ ποσοστό 20% έλαβαν όλες οι απαντήσεις της κατηγορίας «Άλλο» εκτός από το «καθόλου». Ο Πίνακας 23 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

### Πίνακας 23 : Οδηγίες σχετικά με τις υπηρεσίες και τον εντοπισμό πληροφοριών και υλικού της βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	1,03%	29,90%	30,93%	18,56%	19,59%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	6,67%	26,67%	13,33%	46,67%	6,67%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	18,18%	45,45%	27,27%	9,09%
Άλλο ίδρυμα	0,00%	0,00%	50,00%	16,67%	16,67%	16,67%
Άλλο	0,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%
Μέσος όρος	0,00%	2,24%	29,10%	29,10%	22,39%	17,16%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 80,59% σχετικά με τις έντυπες και ηλεκτρονικές οδηγίες σχετικά με τις υπηρεσίες και τον εντοπισμό πληροφοριών και υλικού της βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 18 ως εξής :

**ΓΡΑΦΗΜΑ 18: ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΟΝ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΥΛΙΚΟΥ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ**



### Q23. Βιβλιοθήκη και Facebook

Η ερώτηση Q23 αφορά το εάν οι χρήστες ακολουθούν τη Βιβλιοθήκη στο Facebook. Συνολικά, το 38,06% απάντησε καταφατικά, το 54,48% αρνητικά, ενώ το 7,46% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

**Πίνακας 24 : Βιβλιοθήκη και Facebook**

	Ναι	Όχι	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	40,21%	52,58%	7,22%
Μεταπτυχιακοί	40,00%	60,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	45,45%	36,36%	18,18%
Άλλο ίδρυμα	16,67%	83,33%	0,00%
Άλλο	0,00%	80,00%	20,00%
Μέσος όρος	38,06%	54,48%	7,46%

## Q24. Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

Η επόμενη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 65,98% «πάρα πολύ» και κατά 21,65% «πολύ» ευχαριστημένοι.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» (80%) και «αρκετά» (13,33%) ευχαριστημένοι.

Πάρα πολύ καλή είναι η άποψη των μελών ΔΕΠ, που δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένα σε ποσοστό 81,82% και «πολύ» κατά 18,18%.

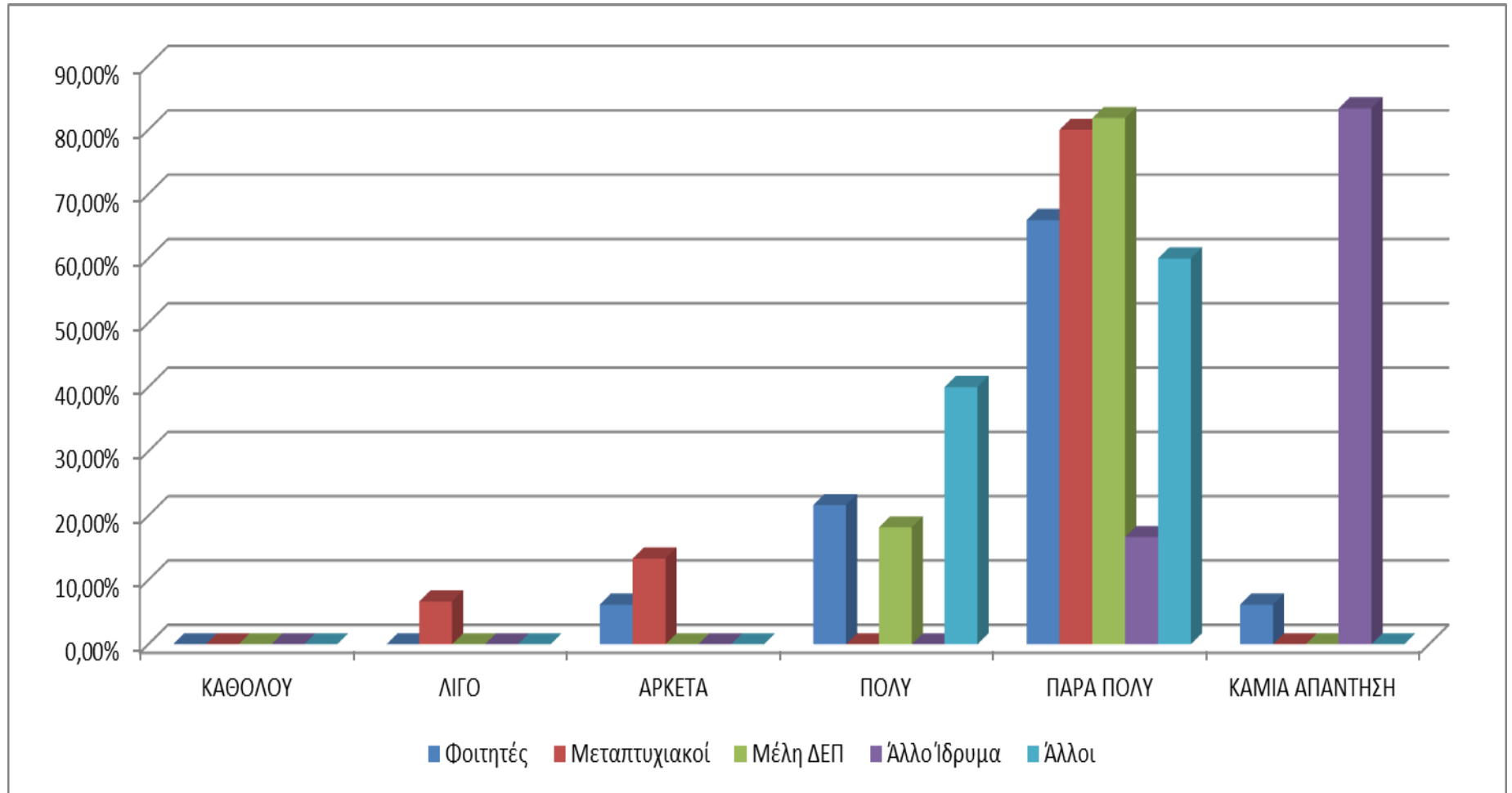
Το 83,33% των φοιτητών άλλων ιδρυμάτων δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ το 60% της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσε «πάρα πολύ» και το 40% «πολύ». Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 25 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	0,00%	0,00%	6,19%	21,65%	65,98%	6,19%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	6,67%	13,33%	0,00%	80,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	0,00%	0,00%	18,18%	81,82%	0,00%
<b>Άλλο ίδρυμα</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%
<b>Άλλο</b>	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	60,00%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	0,00%	0,75%	5,97%	18,66%	66,42%	8,21%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 91,05% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



## Q25. Ευγένεια Προσωπικού

Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 17,53% «πολύ» και κατά 71,13% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι.

Αντίστοιχα οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 80% και «αρκετά» κατά 20%. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης φτάνει το 100%.

Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 90,91% και «πολύ» κατά 9,09%.

Οι φοιτητές άλλων ιδρυμάτων και τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσαν κατά 83,33% και 80% αντίστοιχα «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 21 αποτοπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

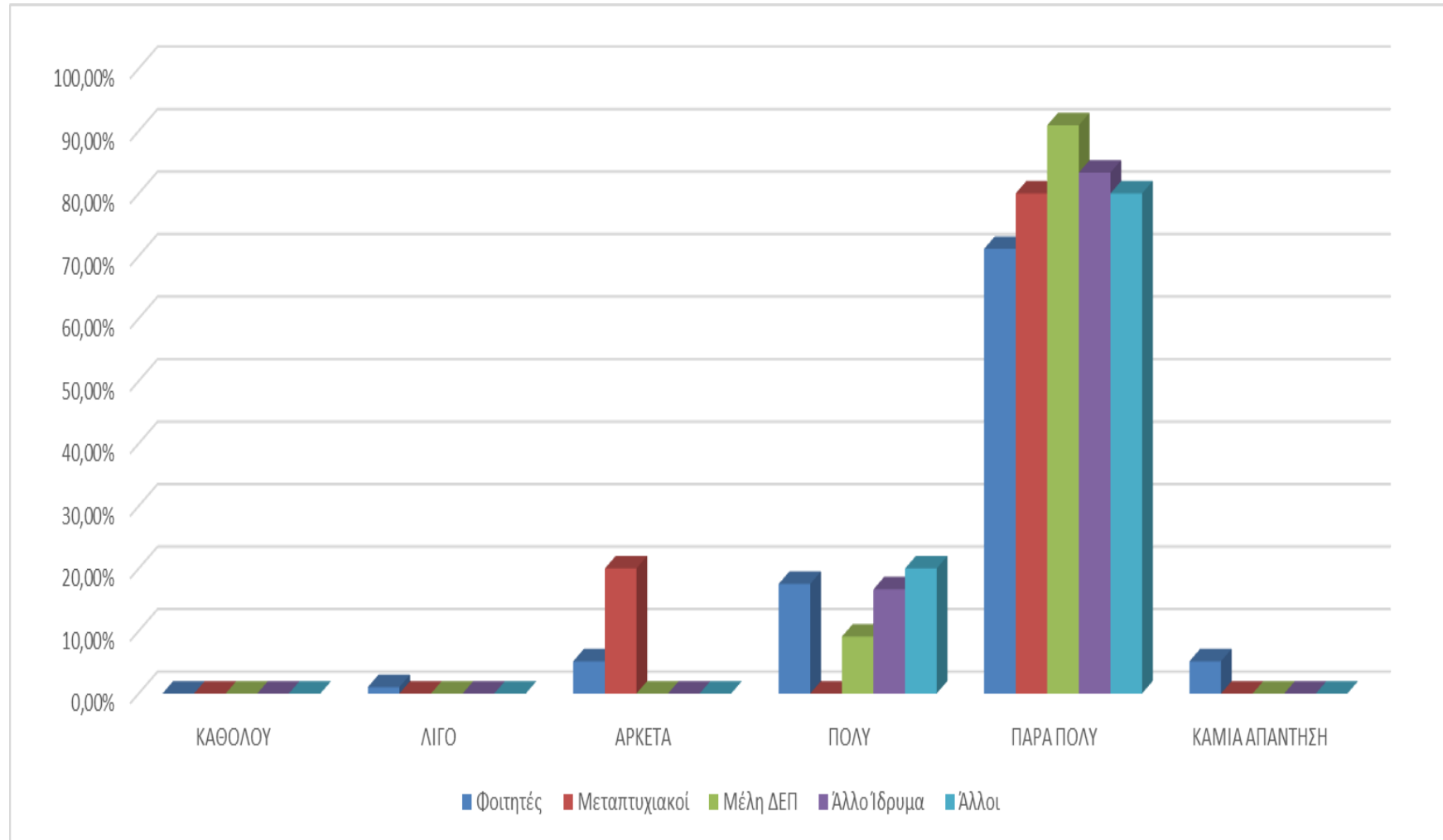
**Πίνακας 26 : Ευγένεια Προσωπικού**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	1,03%	5,15%	17,53%	71,13%	5,15%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	80,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	9,09%	90,91%	0,00%
Άλλο ίδρυμα	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	80,00%	0,00%
Μέσος όρος	0,00%	0,75%	5,97%	14,93%	74,63%	3,73%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 95,53% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, με το 74,63% να δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής :



ΓΡΑΦΗΜΑ 20: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



## Q26. Τομείς που επιδέχονται βελτίωση στο περιβάλλον της βιβλιοθήκης

Στην προτελευταία ερώτηση οι χρήστες κλήθηκαν να εντοπίσουν τους τομείς στο περιβάλλον της βιβλιοθήκης, στους οποίους η Βιβλιοθήκη χρειάζεται μεγαλύτερη βελτίωση.

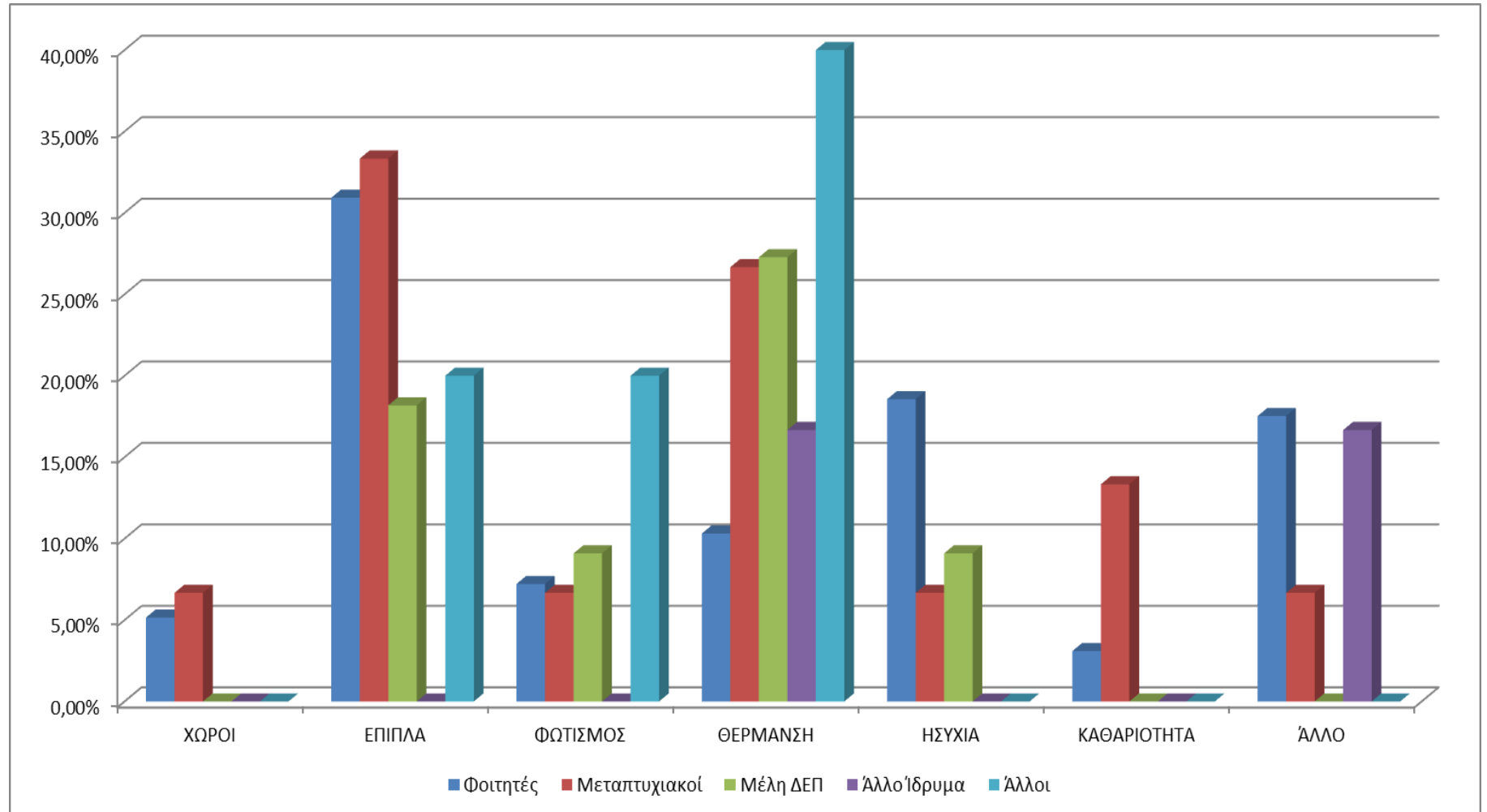
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στα έπιπλα της Βιβλιοθήκης (καρέκλες, τραπέζια) (30,93%) και στην ησυχία (10,31%). Τα έπιπλα (33,33%) και τη θέρμανση (26,67%) επέλεξαν οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Ανάλογες είναι απαντήσεις και των μελών ΔΕΠ που εστιάζουν στα έπιπλα (18,18%) και στη θέρμανση (27,27%). Συνολικά, τα έπιπλα με 28,36%, η θέρμανση και η ησυχία με 14,93% επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

**Πίνακας 27 : Τομείς βελτίωσης στο περιβάλλον της Βιβλιοθήκης**

	Χώροι	Έπιπλα	Φωτισμός	Θέρμανση	Ησυχία	Καθαριότητα	Άλλο
<b>Φοιτητές</b>	5,15%	30,93%	7,22%	10,31%	18,56%	3,09%	17,53%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	6,67%	33,33%	6,67%	26,67%	6,67%	13,33%	6,67%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	18,18%	9,09%	27,27%	9,09%	0,00%	0,00%
<b>Άλλο ίδρυμα</b>	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	0,00%	0,00%	16,67%
<b>Άλλο</b>	0,00%	20,00%	20,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	4,48%	28,36%	7,46%	14,93%	14,93%	3,73%	14,18%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 21 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



### Q27. Τομείς που επιδέχονται βελτίωση στον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης

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

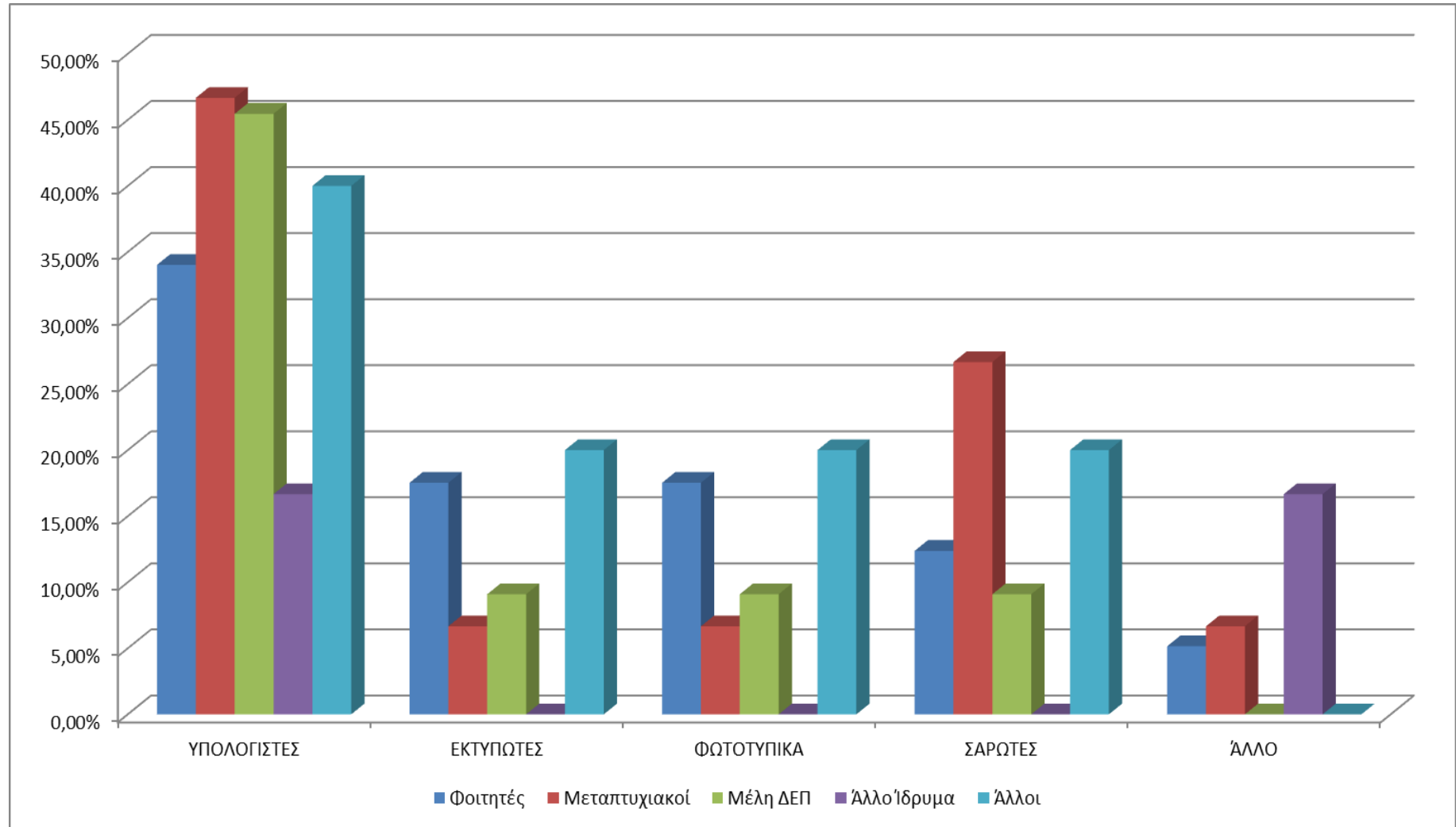
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στους υπολογιστές (34,02%), τους εκτυπωτές και τα φωτοτυπικά (από 17,53%). Τους υπολογιστές (46,67%) και τους σαρωτές (26,67%) επέλεξαν οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές, ενώ τα μέλη ΔΕΠ εστίασαν στους υπολογιστές (45,45%). Συνολικά, οι υπολογιστές με 35,82%, οι εκτυπωτές και τα φωτοτυπικά με 14,93% και οι σαρωτές με 13,43% επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

**Πίνακας 28 : Τομείς βελτίωσης στον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης**

	Υπολογιστές	Εκτυπωτές	Φωτοτυπικά	Σαρωτές	Άλλο
<b>Φοιτητές</b>	34,02%	17,53%	17,53%	12,37%	5,15%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	46,67%	6,67%	6,67%	26,67%	6,67%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	45,45%	9,09%	9,09%	9,09%	0,00%
<b>Άλλο ίδρυμα</b>	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%
<b>Άλλο</b>	40,00%	20,00%	20,00%	20,00%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	35,82%	14,93%	14,93%	13,43%	5,22%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 22 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών κάποια αφορούν την ανάγκη για επέκταση του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης αλλά και την ανάγκη λειτουργίας της τα Σαββατοκύριακα.

Ζητήθηκε να αυξηθεί η πρόσβαση σε άρθρα, βιβλία και σε βάσεις δεδομένων, καθώς και να υπάρχουν εφημερίδες.

Χρήστες παρατήρησαν ότι χρειάζονται περισσότερα βιβλία διαθέσιμα προς δανεισμό. Οι φοιτητές του θεωρητικού ζήτησαν να μπορούν να δανειστούν μονογραφίες καλλιτεχνών και γενικά βιβλία με εικόνες, έστω και για μια περιορισμένη χρονική περίοδο. Επίσης, επισημάνθηκε ότι πρέπει να εξεταστεί η δυνατότητα ολιγοήμερου δανεισμού βιβλίων σε ερευνητές εκτός ΑΣΚΤ, που δεν είναι μέλη ΔΕΠ ή υποψήφιοι διδάκτορες.

Σημειώθηκε ότι χρειάζονται περισσότεροι εκτυπωτές, ενώ κρίθηκε αναγκαίο το πρόγραμμα Microsoft Word στους Η/Υ.

Οι χώροι της Βιβλιοθήκης χαρακτηρίζονται εύχρηστοι για ανάγνωση, με ησυχία και επαρκή χώρο (γραφεία) για προσωπική εργασία. Κάποιοι παρατήρησαν ότι οι καρέκλες θα μπορούσαν να ήταν πιο άνετες.

Τέλος, γενικότερα η βιβλιοθήκη της ΑΣΚΤ έλαβε πολλά επαινετικά σχόλια, καθώς χαρακτηρίζεται ως πολύ οργανωμένη, περιποιημένη, ενημερωμένη, καθαρή, ως σημείο αναφοράς για κάθε πανεπιστημιακή βιβλιοθήκη, με εξαιρετικό, ευγενικό, αποτελεσματικό και πρόθυμο να βοηθήσει προσωπικό.

## Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών από 15-03-2019 έως 15-04-2019 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Το 75,37% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί ως χώρο ανάγνωσης, το 71,64% δανείζεται βιβλία, το 64,92% χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο και το 34,32% τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ», γεγονός που φανερώνει ότι μεγάλο μέρος των χρηστών δεν είναι εξοικειωμένο με αυτές.

Το 89,55% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία και το 68,66% επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Το 87,31% των χρηστών θεωρεί εύκολη την αναζήτηση βιβλίων στα ράφια και το 67,91% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό είναι το ποσοστό 29,85% που έλαβε η απάντηση «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,56% σχετικά με το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi). Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 73,88% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Τα ποσοστά του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» εμφανίζονται πολύ υψηλά αναφορικά με τη διαδικασία σύνδεσης με απομακρυσμένη πρόσβαση, γεγονός που φανερώνει ότι οι περισσότεροι χρήστες δεν έχουν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία.

Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 84,33% για τους όρους δανεισμού και το 85,40% για την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού.

Το 62,69% του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» για την Υπηρεσία «Εύδοξος» φανερώνει ότι οι περισσότεροι χρήστες δεν την έχουν χρησιμοποιήσει.

Το 85,07% είναι ευχαριστημένο από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Αναφορικά με τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης το 69,40% δήλωσε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο, το 23,88% απάντησε καταφατικά,

ενώ το 6,72% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ωστόσο, οι περισσότεροι χρήστες που τα έχουν παρακολουθήσει δήλωσαν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 80,59% σχετικά με τις έντυπες και ηλεκτρονικές οδηγίες σχετικά με τις υπηρεσίες και τον εντοπισμό πληροφοριών και υλικού της βιβλιοθήκης.

Σχετικά με το εάν οι χρήστες ακολουθούν τη Βιβλιοθήκη στο Facebook, το 38,06% απάντησε καταφατικά, το 54,48% αρνητικά, ενώ το 7,46% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Το ποσοστό ικανοποίησης φτάνει το 91,05% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης και το 95,53% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού.

Αναφορικά με το περιβάλλον της βιβλιοθήκης, μεγαλύτερη βελτίωση χρειάζονται τα έπιπλα με 28,36%, η θέρμανση και η ησυχία με 14,93% σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.

Συνολικά, οι υπολογιστές με 35,82%, οι εκτυπωτές και τα φωτοτυπικά με 14,93% και οι σαρωτές με 13,43% επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σχετικά με τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης.