

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης
του Ιονίου Πανεπιστημίου

ΙΩΑΝΝΙΝΑ
2018

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

**Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης
του Ιόνιου Πανεπιστημίου**

Επιμέλεια :
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2018

Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών :
Εφαρμογή στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του
Ιόνιου Πανεπιστημίου

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 και Κέντρο Πληροφόρησης του Ιόνιου Πανεπιστημίου** μετά από αίτημα της

βιβλιοθήκης. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου που βρίσκεται στην ακόλουθη διεύθυνση :

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

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

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

Το Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από τους χρήστες της **Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Ιόνιου Πανεπιστημίου** αποτελείται από 25 ερωτήσεις.

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

Το **Ερωτηματολόγιο** χωρίζεται σε πέντε ενότητες :

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

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

Τα ερωτήματα που τους τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

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

Q4. «Πόσο συχνά δανείζετε βιβλία;»

Q5. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο;»

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

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

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

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

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

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

Q11. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi);»

Q12. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου;»

Q13. Πόσο εύκολη βρήκατε την αποστολή ηλεκτρονικού αιτήματος εύρεσης τεκμηρίων που βρίσκονται στο κλειστό βιβλιοστάσιο μέσω του ηλεκτρονικού καταλόγου προς το Γραφείο Δανεισμού;

Q14. Έχετε αξιοποιήσει τις δυνατότητες που σας παρέχονται μέσω της σύνδεσης στο Λογαριασμό σας; Αν απαντήσετε ΟΧΙ, παρακαλούμε προσπεράστε την ερώτηση 15 και προχωρήστε στην ερώτηση 16

Q15. Πόσο εύκολη πιστεύετε ότι είναι η υπηρεσία Λογαριασμός χρήστη;

Q16. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την υπηρεσία "Ρωτήστε μας";

Q17. Έχετε εφαρμόσει τη διαδικασία απομακρυσμένης πρόσβασης για την αναζήτηση ηλεκτρονικών τεκμηρίων, π.χ. άρθρα περιοδικών HEAL-Link; Αν απαντήσετε ΟΧΙ, παρακαλούμε προσπεράστε τις ερωτήσεις 18, 19 και προχωρήστε στην ερώτηση 20.

Q18. Πόσο κατανοητές βρήκατε κατά την πρώτη εφαρμογή τις παρεχόμενες οδηγίες για να προχωρήσετε στη διαδικασία απομακρυσμένης πρόσβασης;

Q19. Πόσο εύκολη βρήκατε τη διαδικασία σύνδεσης με απομακρυσμένη πρόσβαση;

Q20. Έχετε κάνει ποτέ αίτηση για διαδανεισμό (δανεισμό τεκμηρίων από άλλες βιβλιοθήκες μέσω της BIKEΠ); Αν απαντήσετε ΟΧΙ, παρακαλούμε προσπεράστε την ερώτηση 21 και προχωρήστε στην ερώτηση 22.

Q21. Πόσο εύκολη βρήκατε τη διαδικασία αίτησης διαδανεισμού;

Q22. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού;»

Q23. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού;»

Q24. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήρια, Φωτισμός, Θερμοκρασία, Θόρυβος);»

Q25. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;»

Q26. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;»

Q27. «Έχετε παρακολουθήσει κάποιο από τα σεμινάρια χρηστών που διοργανώνει η βιβλιοθήκη σχετικά με τις υπηρεσίες και τις πηγές πληροφόρησης της; Αν απαντήσετε ΟΧΙ, παρακαλούμε προσπεράστε την ερώτηση 28 και προχωρήστε στην ερώτηση 29»

Q28. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Σεμινάρια Χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη;»

Q29. Έχετε μελετήσει τις πληροφορίες και οδηγίες που δημοσιεύονται στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, π.χ. Εσωτερικός κανονισμός, Συχνές ερωτήσεις, ενημερωτικά φυλλάδια;

Q30. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;»

Q31. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες;»

Q32. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια;»

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

Q33. «Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;»

Q34. «Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνά σας;»

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

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

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ

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

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 95 χρήστες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Ιόνιου Πανεπιστημίου. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για τον βαθμό ικανοποίησής τους από τη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Ιόνιου Πανεπιστημίου.

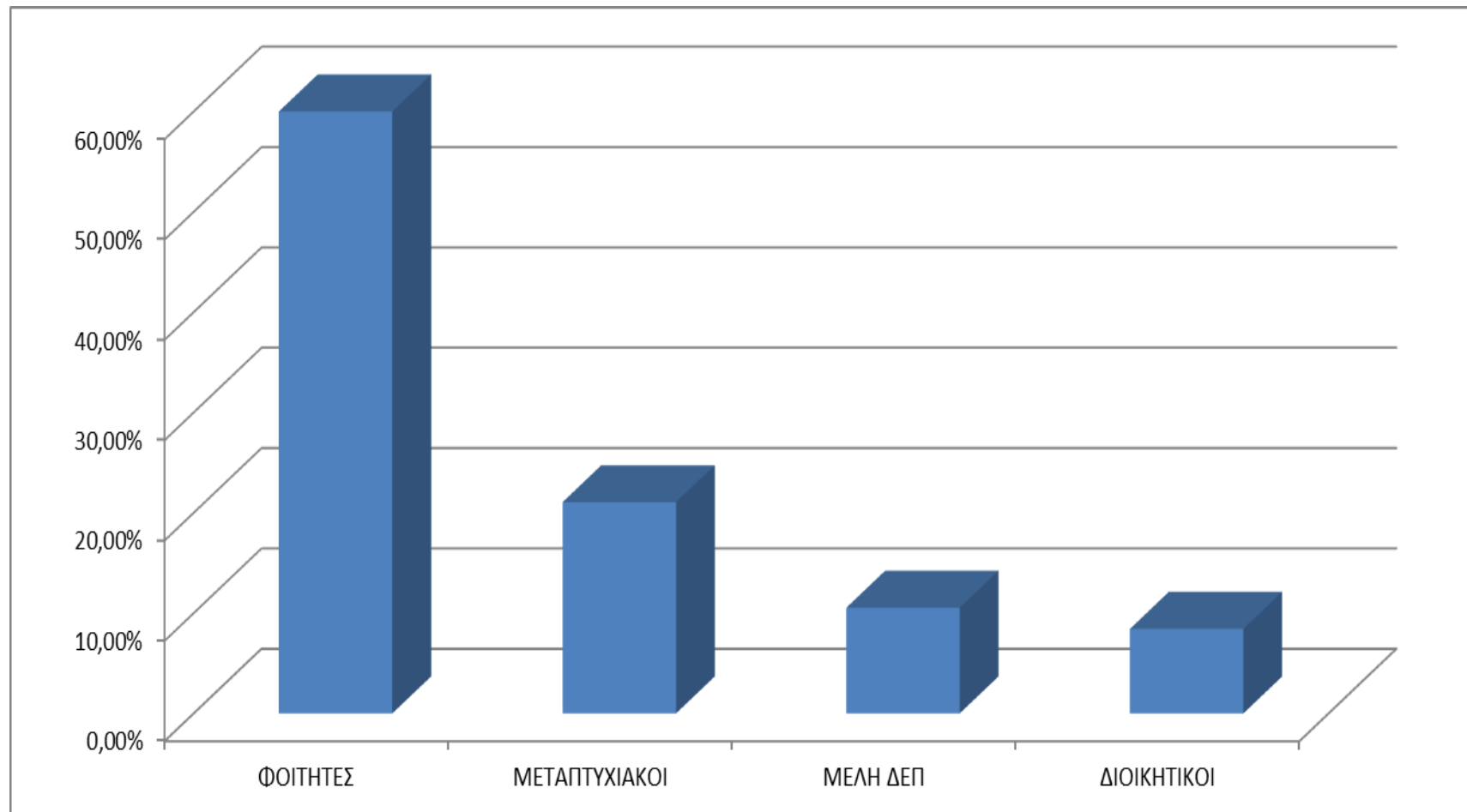
Α. Ιδιότητα των Χρηστών

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 και Άλλο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β. το 60% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, ποσοστό 21,05% είναι Μεταπτυχιακοί, 10,53% Μέλη Δ.Ε.Π., ενώ οι χρήστες που ανήκουν στην κατηγορία Διοικητικό Προσωπικό αποτελούν το 8,42% του συνόλου. Το ερωτηματολόγιο δεν συμπλήρωσε κανείς χρήστης της κατηγορίας Άλλο. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

	Ποσοστό επί τοις %
Φοιτητές	60,00 %
Μεταπτυχιακοί	21,05 %
Μέλη ΔΕΠ	10,53 %
Διοικητικοί	8,42 %
Σύνολο	100,00 %

ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



B. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης

Q3. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης ως Χώρου Ανάγνωσης

Η ερώτηση αφορά στον βαθμό χρήσης της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «αρκετά» σε ποσοστό 38,60%, «πολύ» κατά 22,81%, «λίγο» κατά 28,07% και «πάρα πολύ» κατά 8,77%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» με 45%. Ακολούθησαν τα «λίγο» και «πολύ» με 35% και 10% αντίστοιχα.

Ποσοστό 40% των μελών Δ.Ε.Π. δεν χρησιμοποιεί «καθόλου» το χώρο της Βιβλιοθήκης ως χώρο ανάγνωσης, ποσοστό 30% τη χρησιμοποιεί «λίγο», 20% «πολύ» και το 10% «αρκετά».

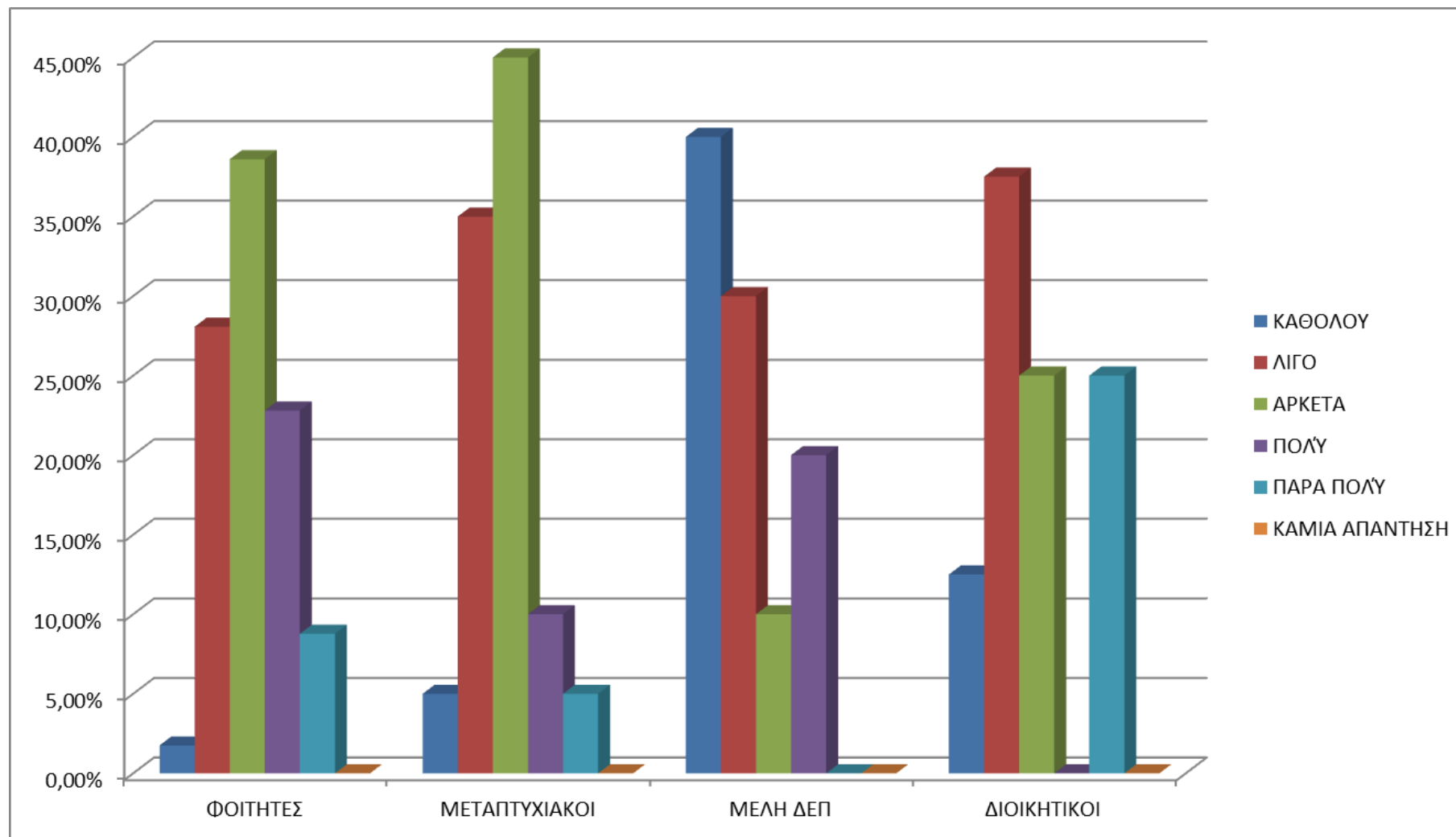
Στους Διοικητικούς 37,50% έλαβε το «λίγο» και από 25% οι απαντήσεις «αρκετά» και «πολύ». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 3 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,75%	28,07%	38,60%	22,81%	8,77%	0,00%
Μεταπτυχιακοί	5,00%	35,00%	45,00%	10,00%	5,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	40,00%	30,00%	10,00%	20,00%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	12,50%	37,50%	25,00%	0,00%	25,00%	0,00%
Μέσος όρος	7,37%	30,53%	35,79%	17,89%	8,42%	0,00%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, 35,79% των χρηστών χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «αρκετά», 30,53% «λίγο», 17,89% «πολύ», το 8,42% «πάρα πολύ» και το 7,37% «καθόλου». Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι το 62,10% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ως χώρο ανάγνωσης. Το Γράφημα 2 αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά :

ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΧΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΩΣ ΧΩΡΟΥ ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ



Q4. Συχνότητα δανεισμού βιβλίων

Η ερώτηση Q4 αφορά τη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «πολύ» με 38,60%, ενώ το «αρκετά» και το «λίγο» επέλεξε από 19,30% και το «καθόλου» 15,79%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «πολύ» είναι 30%, ενώ «πάρα πολύ» και «αρκετά» από 25% και «λίγο» το 20%.

Ποσοστό 40% των μελών Δ.Ε.Π. δανείζεται βιβλία «αρκετά», το 30% «πολύ» και 20% «καθόλου» και 10% «λίγο».

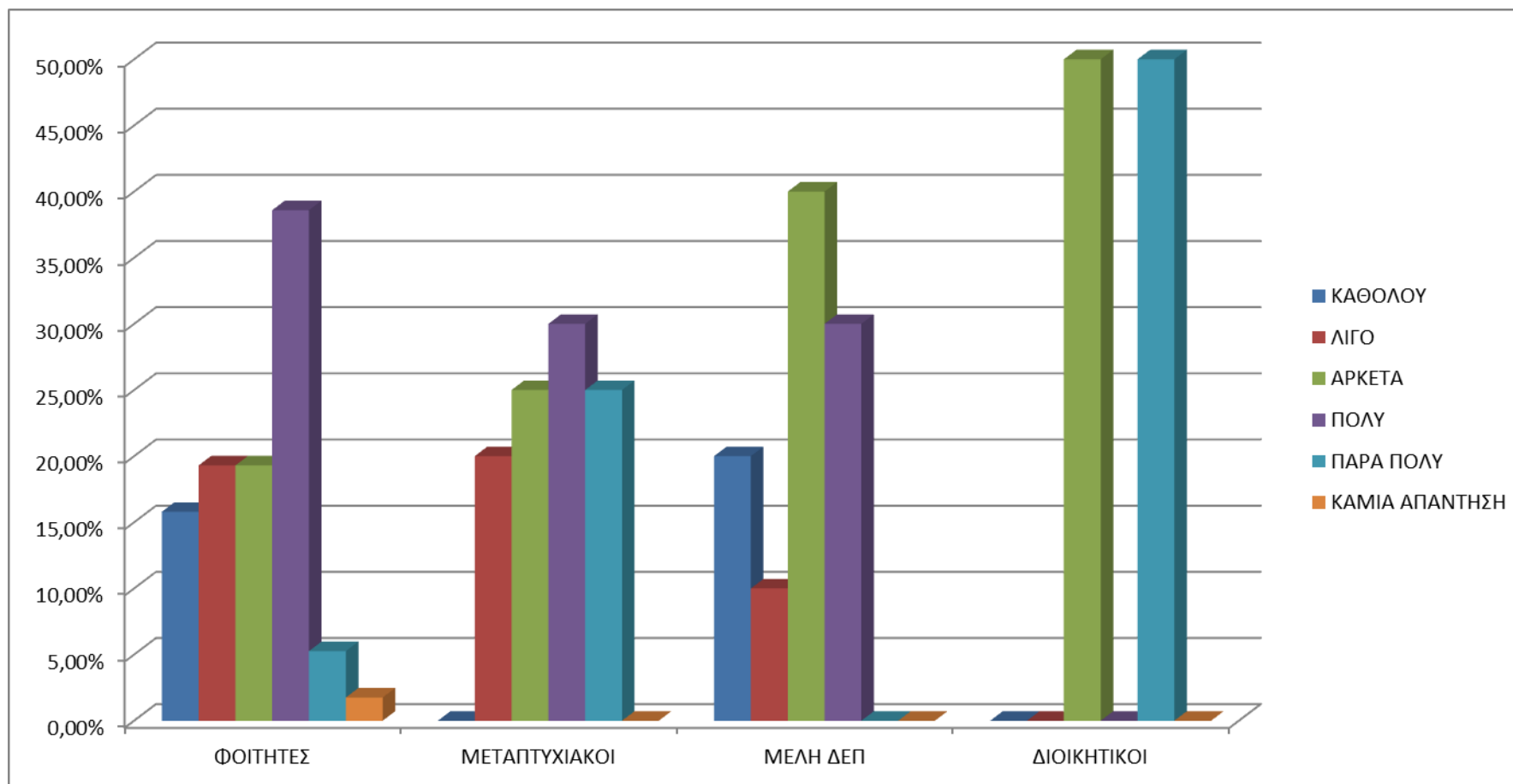
Στους Διοικητικούς από 50% επέλεξε «αρκετά» και «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	15,79%	19,30%	19,30%	38,60%	5,26%	1,75%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	20,00%	25,00%	30,00%	25,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	20,00%	10,00%	40,00%	30,00%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	11,58%	16,84%	25,26%	32,63%	12,63%	1,05%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 70,52% των χρηστών δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 3: ΔΑΝΕΙΣΜΟΙ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



Q5. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η επόμενη ερώτηση αφορά στη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου από τους χρήστες. Για τους φοιτητές οι απαντήσεις με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν τα «πολύ» και «αρκετά» με 33,33% και 24,56% αντίστοιχα, ενώ το «λίγο» και το «πάρα πολύ» επέλεξαν από 15,79%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «πάρα πολύ» φτάνει το 35%, ενώ «αρκετά» και «πολύ» από 30%.

Στα μέλη Δ.Ε.Π. ποσοστό 40% δήλωσε «λίγο», 30% και 20% τα «πολύ» και «αρκετά» και 10% το «πάρα πολύ».

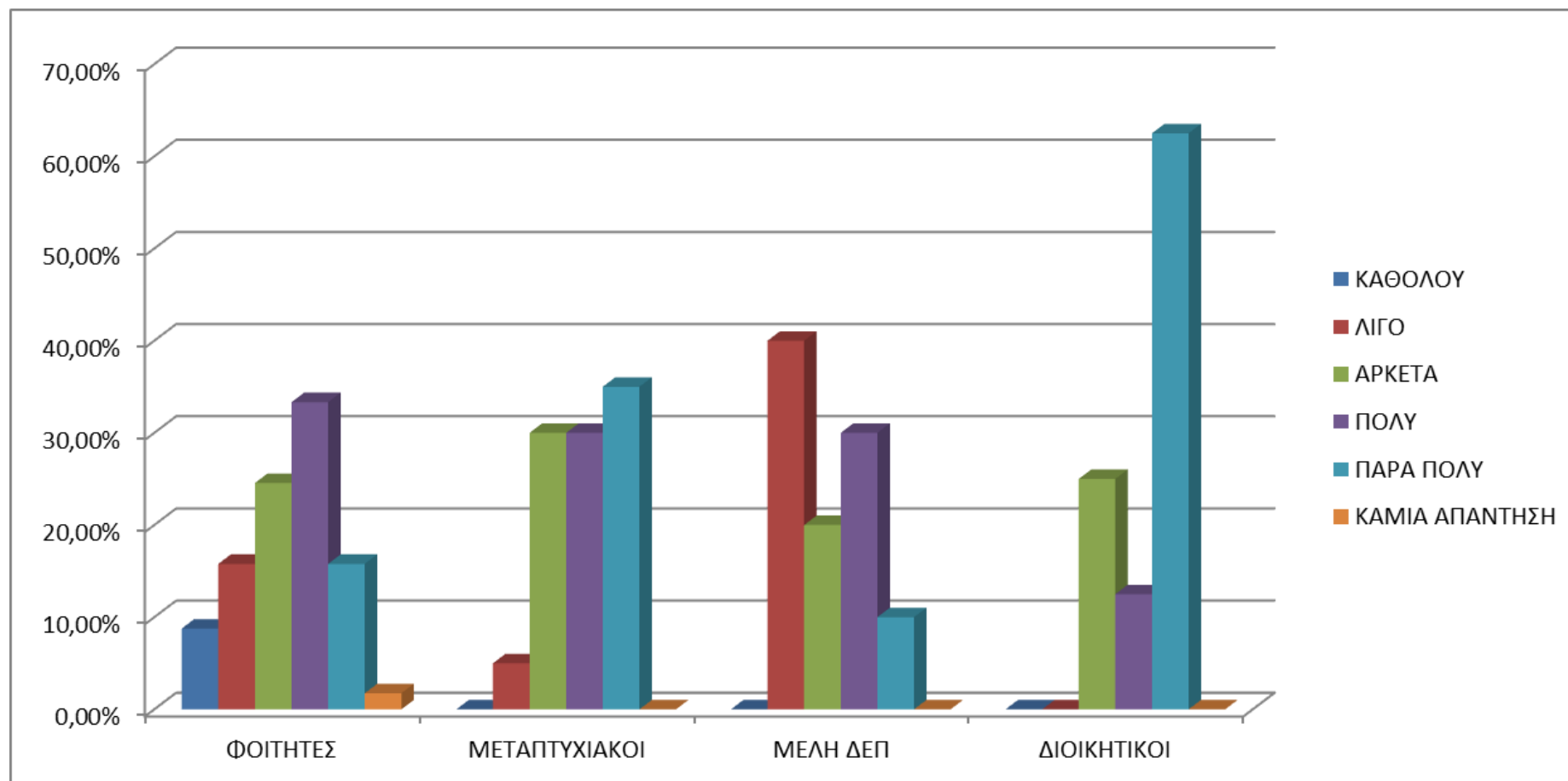
Στους Διοικητικούς 62,50% έλαβε το «πάρα πολύ» και 25% το «αρκετά». Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	8,77%	15,79%	24,56%	33,33%	15,79%	1,75%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	5,00%	30,00%	30,00%	35,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	40,00%	20,00%	30,00%	10,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	25,00%	12,50%	62,50%	0,00%
Μέσος όρος	5,26%	14,74%	25,26%	30,53%	23,16%	1,05%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 78,95% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 4: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



Q6. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών από τους φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβαν τα «λίγο» και «αρκετά» με 31,58% και 26,32%, ενώ ακολούθησαν τα «πολύ» (19,30%) και «καθόλου» (17,54%).

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 35% έλαβε το «πάρα πολύ», 25% το «αρκετά» και από 15% τα «καθόλου» και «πολύ».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο τα «πάρα πολύ» και «λίγο (από 30%) και ακολούθησε το «πολύ» με 20%.

Οι Διοικητικοί δήλωσαν «λίγο», «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ» κατά 25%.

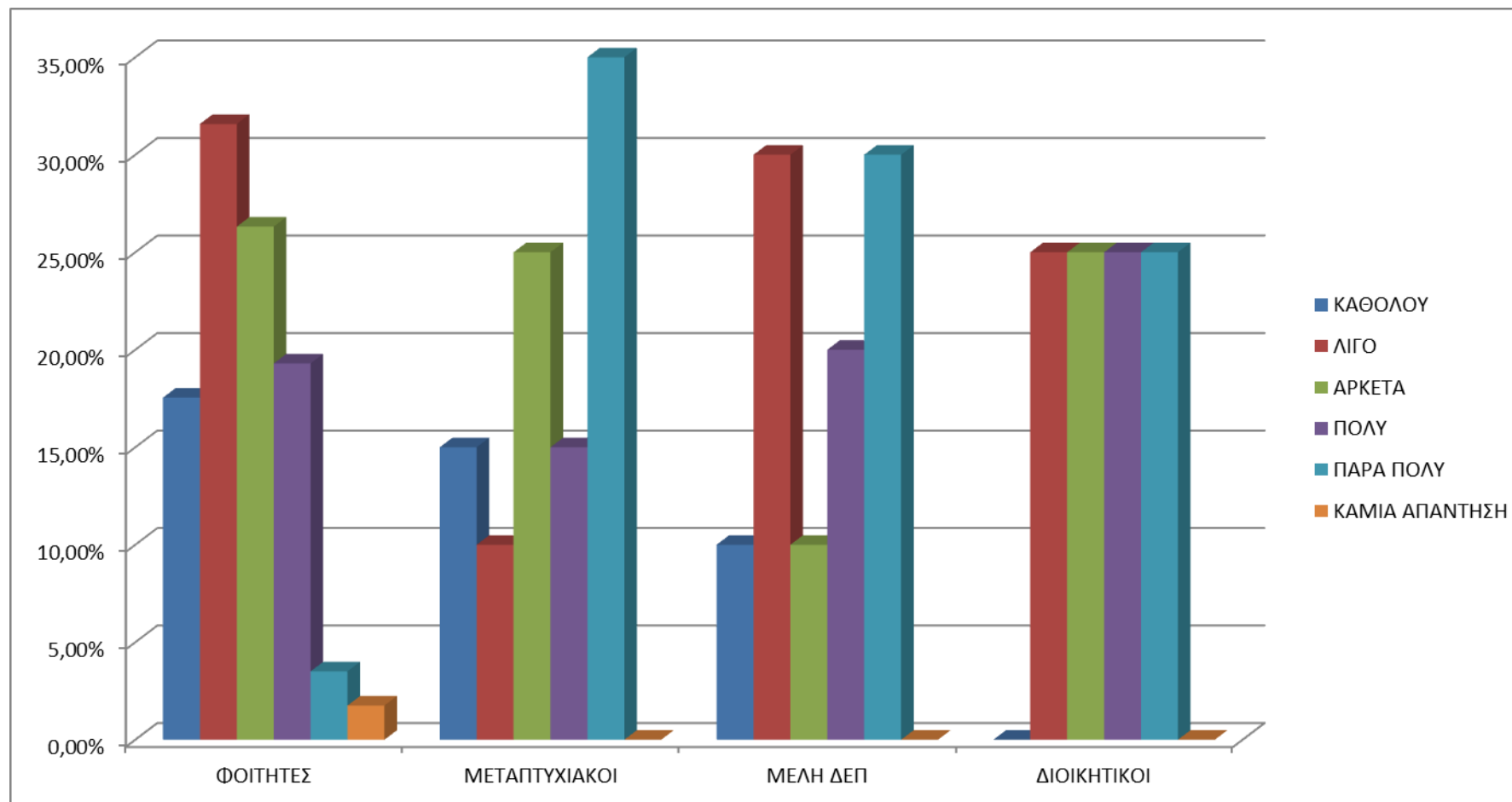
Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	17,54%	31,58%	26,32%	19,30%	3,51%	1,75%
Μεταπτυχιακοί	15,00%	10,00%	25,00%	15,00%	35,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	10,00%	30,00%	10,00%	20,00%	30,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	0,00%
Μέσος όρος	14,74%	26,32%	24,21%	18,95%	14,74%	1,05%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 57,90% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Ωστόσο, άλλο ένα 41,06% δεν τις χρησιμοποιεί το ίδιο, γεγονός που φανερώνει ότι δεν είναι εξοικειωμένο μαζί τους. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 5: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ



Γ. Ικανοποίηση Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

Q7. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές έλαβε το «αρκετά» με 45,61%, ενώ ακολούθησαν τα «πολύ» (26,32%) και «λίγο» (17,54%). Χαμηλότερο είναι το ποσοστό των υπόλοιπων επιλογών.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε το «αρκετά» φτάνει το 45%, ενώ το «πολύ» το 25% και τα «πάρα πολύ» και «λίγο» από 15%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο τα «αρκετά» (40%), «λίγο» (30%) και «καθόλου» (20%).

Ποσοστό 37,50% έλαβαν το «αρκετά» και το «πάρα πολύ» στην κατηγορία των Διοικητικών.

Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

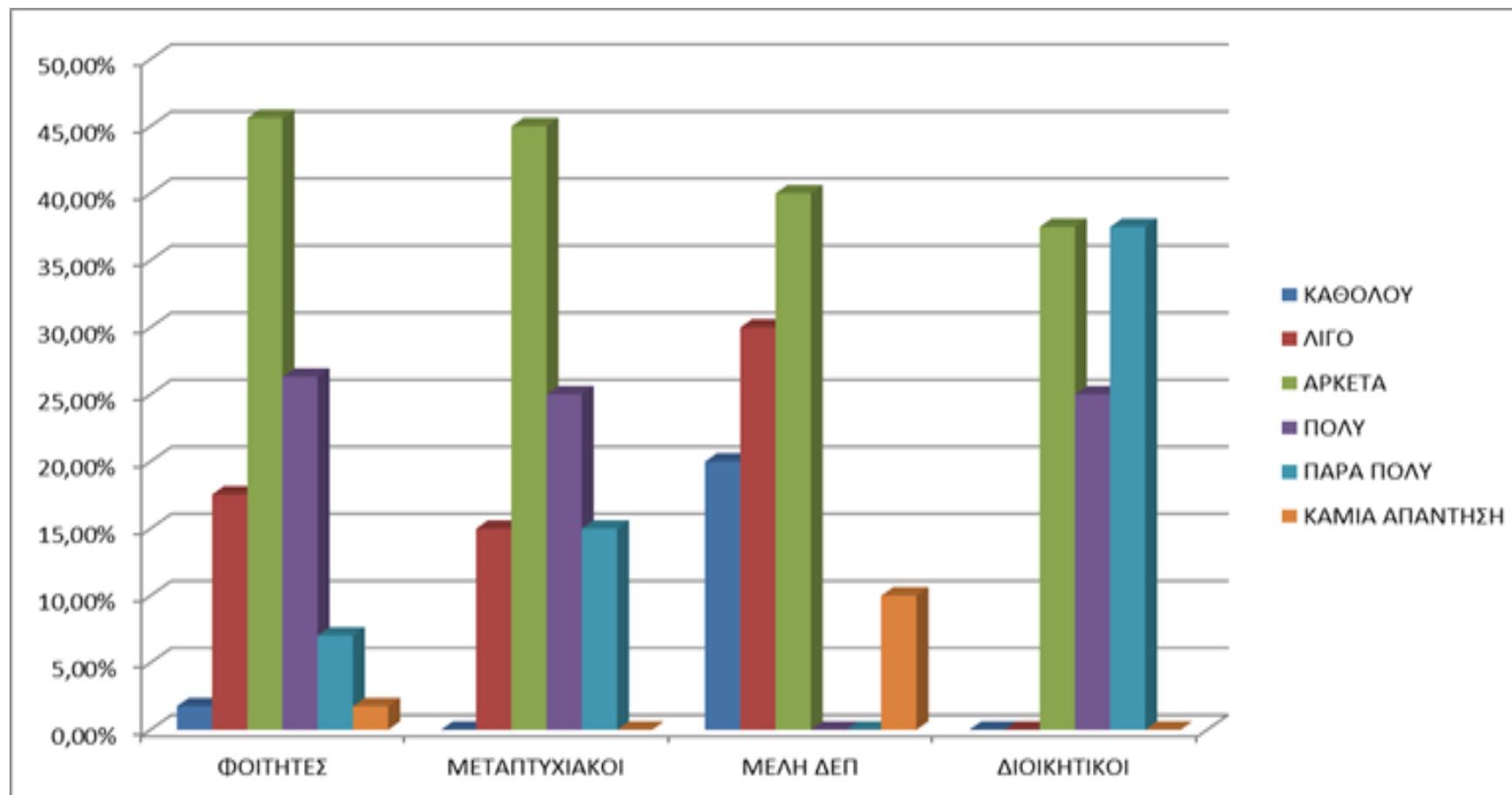
Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,75%	17,54%	45,61%	26,32%	7,02%	1,75%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	15,00%	45,00%	25,00%	15,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	20,00%	30,00%	40,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	37,50%	25,00%	37,50%	0,00%
Μέσος όρος	3,16%	16,84%	44,21%	23,16%	10,53%	2,11%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 77,90% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 6 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 6: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΒΙΒΛΙΑ



Q8. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης οι χρήστες ρωτήθηκαν για την επάρκειά της και σε Περιοδικά. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 33,33% «αρκετά», κατά 22,81% «λίγο» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Το 10,53% επέλεξε το «καθόλου».

Ποσοστό 55% έλαβε το «αρκετά» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν και «λίγο» κατά 20%.

Ποσοστό 30% από τα μέλη Δ.Ε.Π. είναι «αρκετά» και «λίγο» ευχαριστημένο, ενώ «καθόλου» δήλωσε το 20%.

Στους Διοικητικούς 50% και 25% έλαβαν τα «πολύ» και «λίγο».

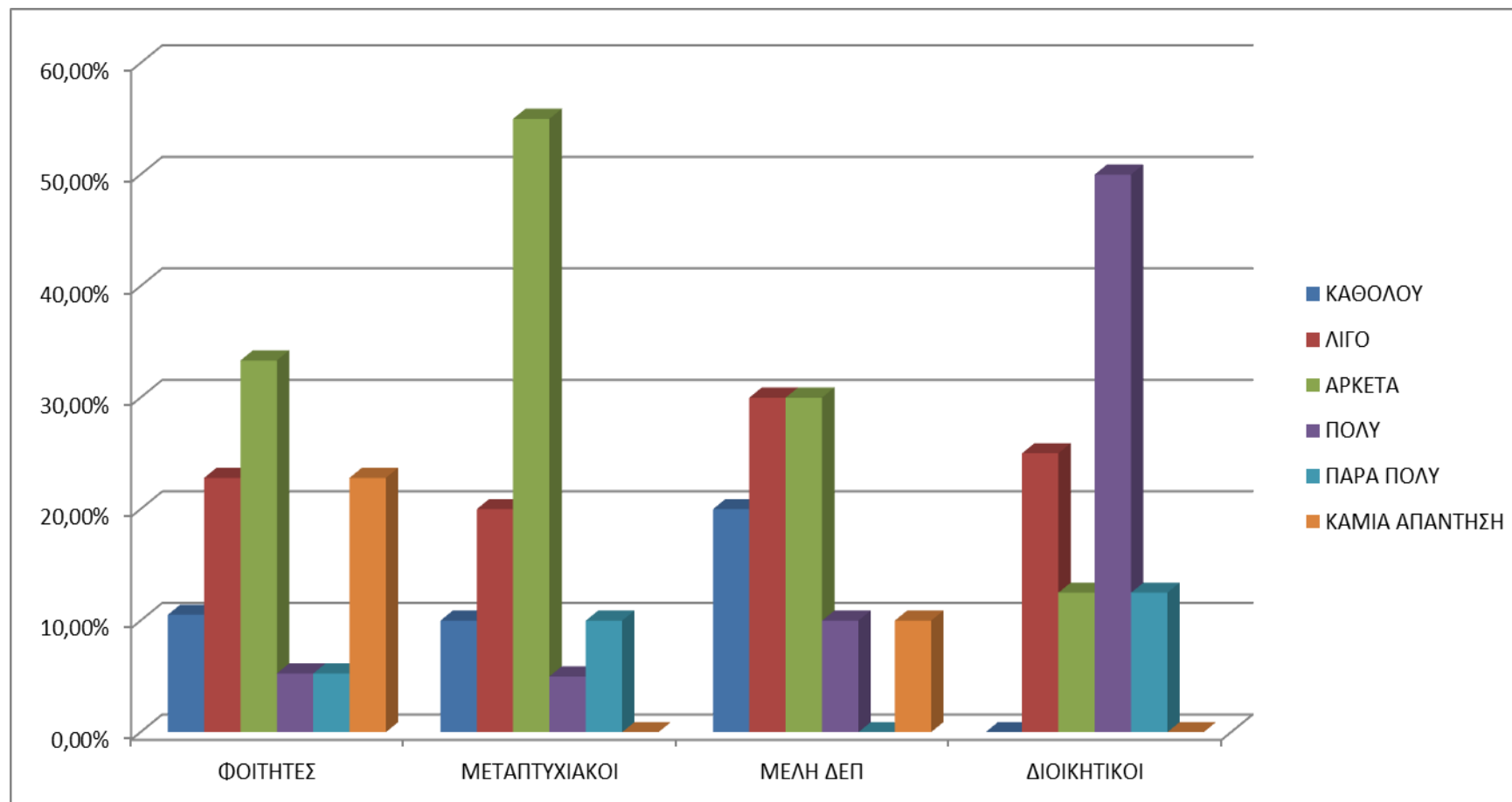
Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	10,53%	22,81%	33,33%	5,26%	5,26%	22,81%
Μεταπτυχιακοί	10,00%	20,00%	55,00%	5,00%	10,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	20,00%	30,00%	30,00%	10,00%	0,00%	10,00%
Διοικητικοί	0,00%	25,00%	12,50%	50,00%	12,50%	0,00%
Μέσος όρος	10,53%	23,16%	35,79%	9,47%	6,32%	14,74%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 51,58% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Ωστόσο άλλο ένα 33,69% δεν συμφωνεί. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 7 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 7: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ



Q9. Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 40,35% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «πάρα πολύ» επέλεξε 21,05% και «αρκετά» 15,79%.

Οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τα «πολύ» (30%), «πάρα πολύ» (25%) και «λίγο» (20%).

Τα περισσότερα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πολύ» (40%), ενώ ακολούθησαν τα «καθόλου» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (από 20%).

Ποσοστό 50% έλαβε το «πάρα πολύ» και 37,5% το «αρκετά» στους Διοικητικούς.

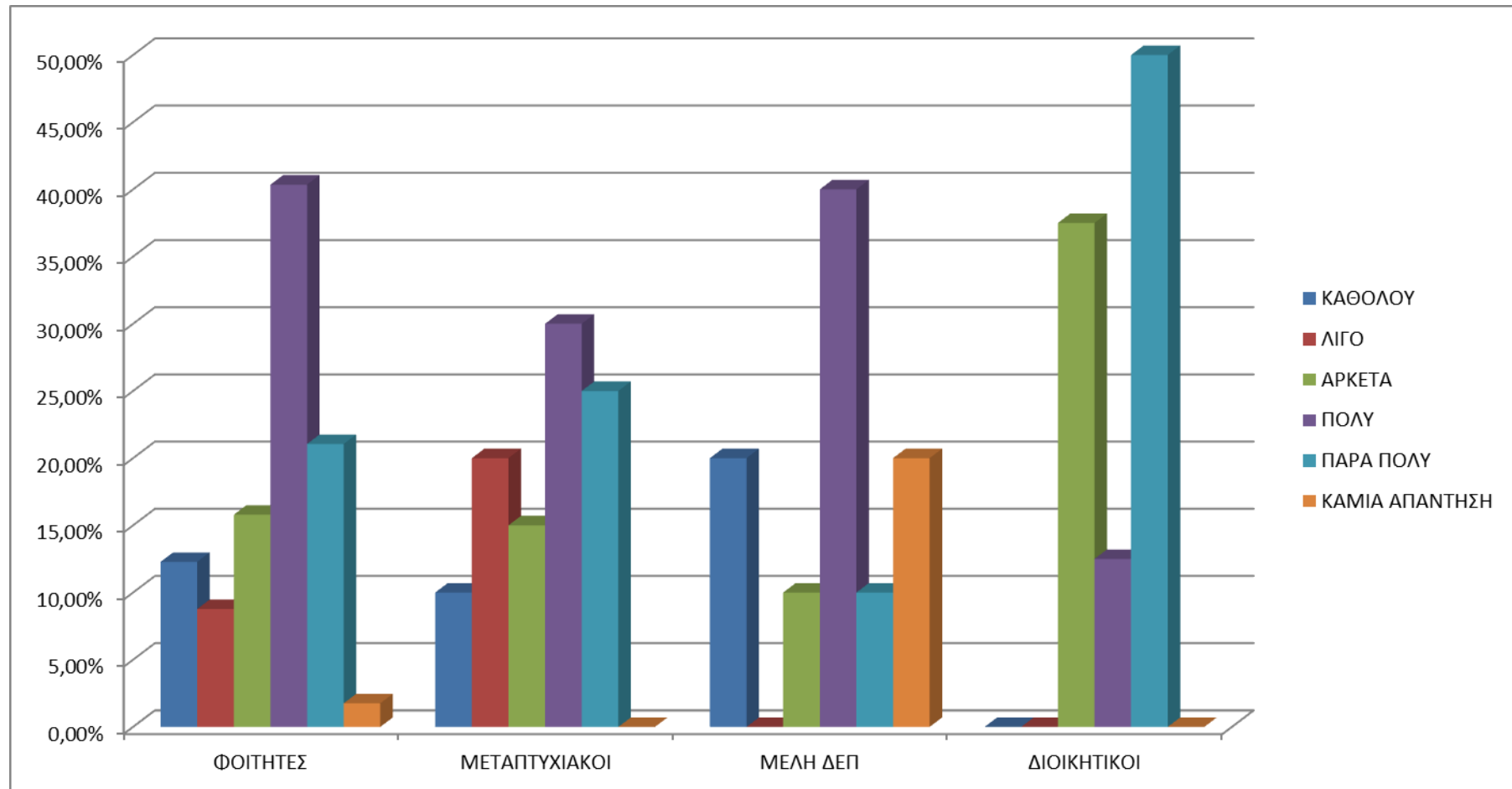
Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 9 : Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	12,28%	8,77%	15,79%	40,35%	21,05%	1,75%
Μεταπτυχιακοί	10,00%	20,00%	15,00%	30,00%	25,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	20,00%	0,00%	10,00%	40,00%	10,00%	20,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	37,50%	12,50%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	11,58%	9,47%	16,84%	35,79%	23,16%	3,16%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 75,79% των χρηστών πιστεύει ότι είναι εύκολη η αναζήτηση βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 8 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 8: ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ



Q10. Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση Q10 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης, όπως είναι οι Βάσεις Δεδομένων και οι Ηλεκτρονικές Πηγές. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 22,81% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «λίγο» επέλεξε το 21,05% και «πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» το 19,30%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τις απαντήσεις «πάρα πολύ» (35%) και «πολύ» και «αρκετά» (από 25%) και λίγο» (15%).

Τα μέλη Δ.Ε.Π. έδωσαν στο «αρκετά» 40%, στο «πολύ» 30% και 20% στο «λίγο».

Οι Διοικητικοί επέλεξαν κατά 37,50% «πολύ» και κατά 25% τα «πάρα πολύ» και «αρκετά».

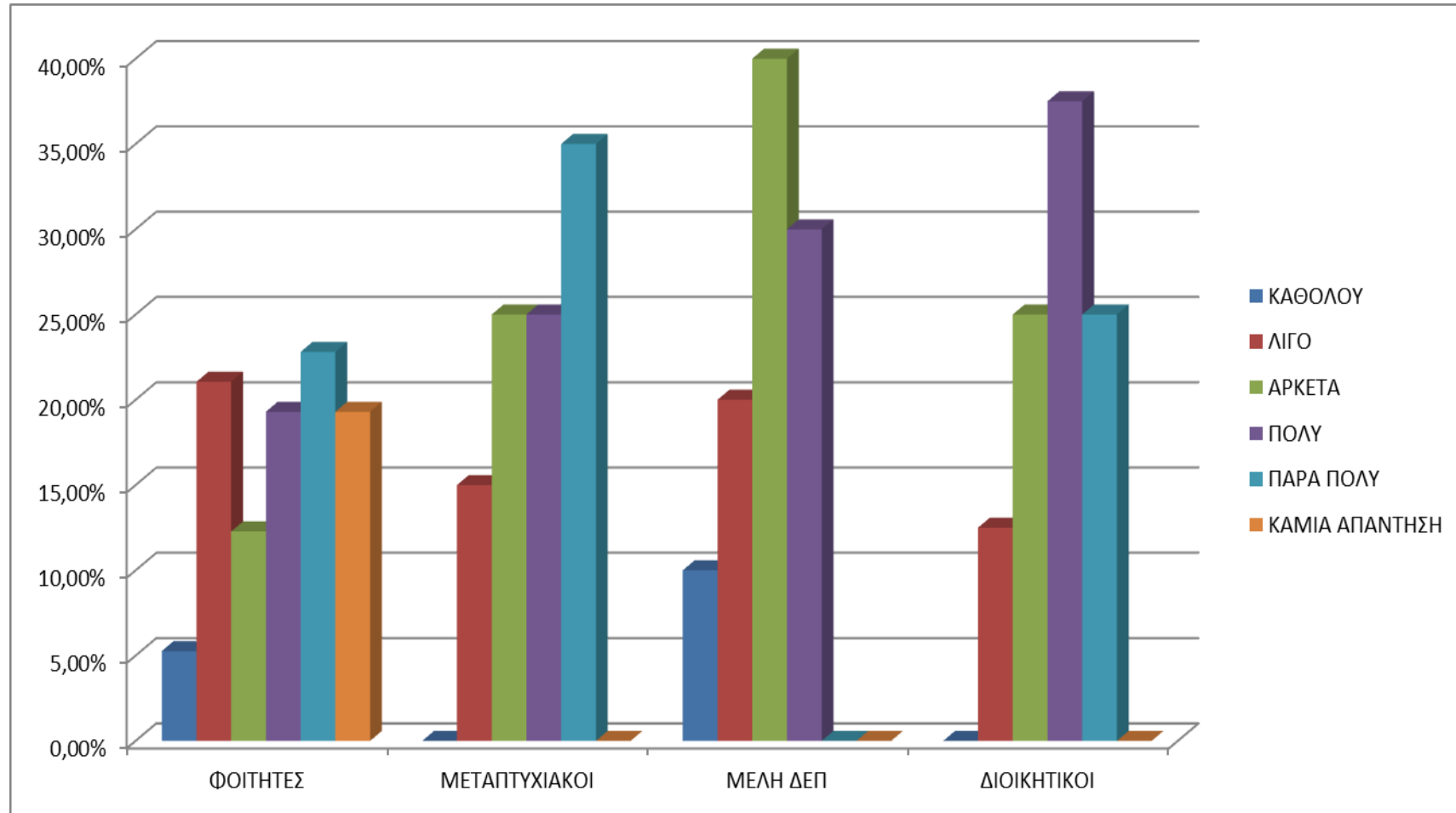
Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 10 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	5,26%	21,05%	12,28%	19,30%	22,81%	19,30%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	15,00%	25,00%	25,00%	35,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	10,00%	20,00%	40,00%	30,00%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	12,50%	25,00%	37,50%	25,00%	0,00%
Μέσος όρος	4,21%	18,95%	18,95%	23,16%	23,16%	11,58%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 65,27% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό, όμως, είναι το ποσοστό 23,16%, το οποίο δεν δηλώνει το ίδιο ικανοποιημένο, καθώς και το 11,58% που απάντησε ότι δεν γνωρίζει, γεγονός που φανερώνει ότι αρκετοί χρήστες δεν έχουν εξοικειωθεί με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 9 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 9: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q11. Ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 11 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi). Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 35,09% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» και «λίγο» επέλεξε το 26,32% και το 14,04% αντίστοιχα.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τα «αρκετά» και «πολύ» (από 30%) και το «πάρα πολύ» (25%), ενώ στα μέλη Δ.Ε.Π. το 50% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και 30% το «αρκετά».

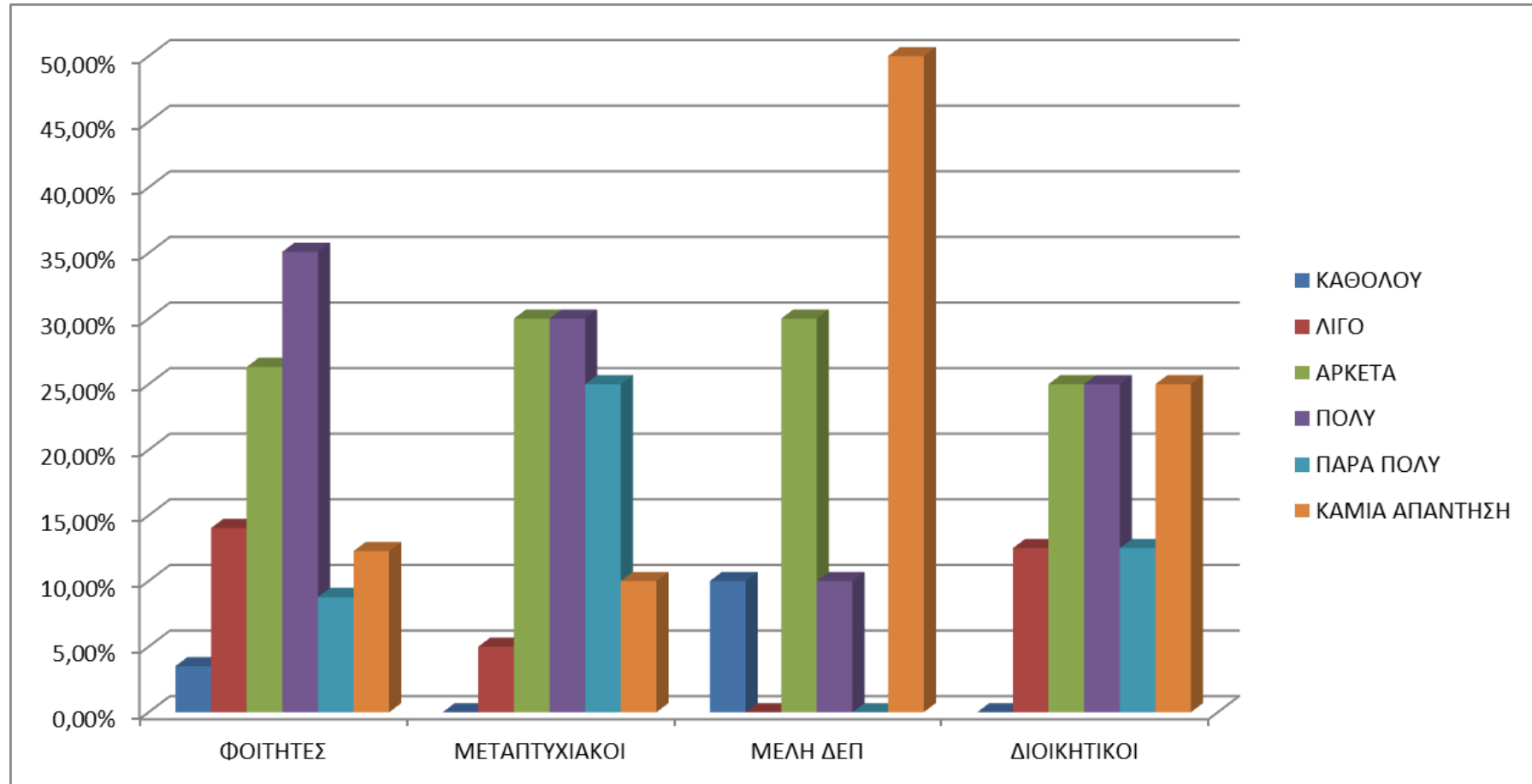
Ποσοστό 22,22% έλαβαν οι απαντήσεις «αρκετά», «πολύ» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» στην κατηγορία των Διοικητικών. Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 11 : Ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,51%	14,04%	26,32%	35,09%	8,77%	12,28%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	5,00%	30,00%	30,00%	25,00%	10,00%
Μέλη ΔΕΠ	10,00%	0,00%	30,00%	10,00%	0,00%	50,00%
Διοικητικοί	0,00%	12,50%	25,00%	25,00%	12,50%	25,00%
Μέσος όρος	3,16%	10,53%	27,37%	30,53%	11,58%	16,84%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 69,48% σχετικά με το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi). Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΑΣΥΡΜΑΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q12. Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές είναι κατά 31,58% «πολύ» ευχαριστημένοι, κατά 21,05% «αρκετά», ενώ «λίγο» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 15,79%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν περισσότερο «πολύ» (40%), «πάρα πολύ» (25%) και «αρκετά» (20%).

Θετικές είναι οι εκτιμήσεις και των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 30% είναι «αρκετά» ευχαριστημένο, ενώ από 20% έλαβαν τα «πάρα πολύ», «πολύ» και «λίγο».

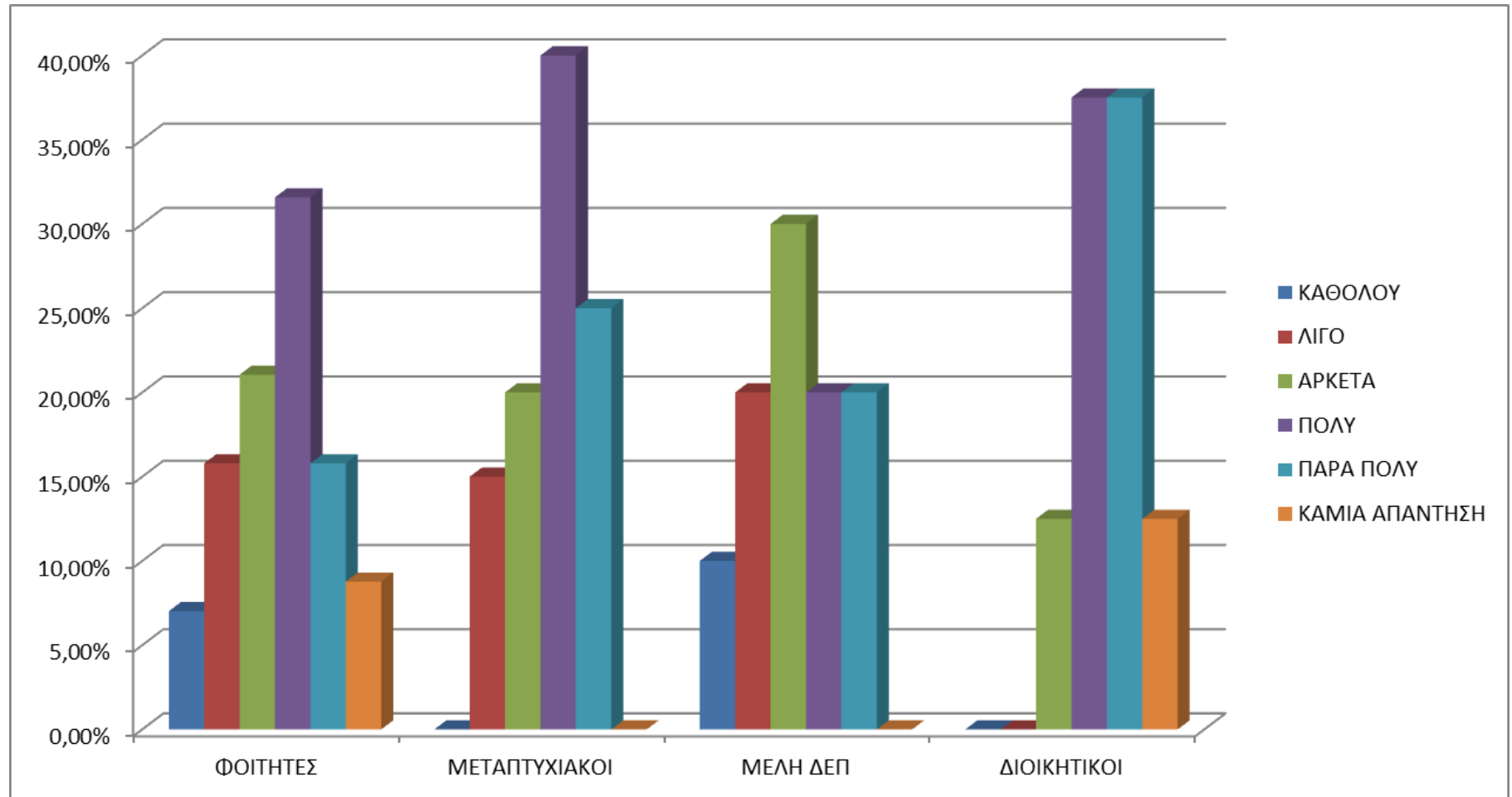
Οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο τα «πάρα πολύ» και «πολύ» (από 37,50%). Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 12 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	7,02%	15,79%	21,05%	31,58%	15,79%	8,77%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	15,00%	20,00%	40,00%	25,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	10,00%	20,00%	30,00%	20,00%	20,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	12,50%	37,50%	37,50%	12,50%
Μέσος όρος	5,26%	14,74%	21,05%	32,63%	20,00%	6,32%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 73,68% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



Q13. Αποστολή ηλεκτρονικού αιτήματος εύρεσης τεκμηρίων

Η ερώτηση Q13 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την αποστολή ηλεκτρονικού αιτήματος εύρεσης τεκμηρίων που βρίσκονται στο κλειστό βιβλιοστάσιο μέσω του ηλεκτρονικού καταλόγου προς το Γραφείο Δανεισμού. Οι φοιτητές είναι κατά 33,33% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» και «λίγο» επέλεξαν από 21,05% και 19,30% αντίστοιχα.

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε τα «πολύ» και «λίγο» (από 25%) και «αρκετά» και «καθόλου» (από 15%).

Ποσοστό 30% των μελών Δ.Ε.Π. επέλεξε «αρκετά» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και το 20% «λίγο».

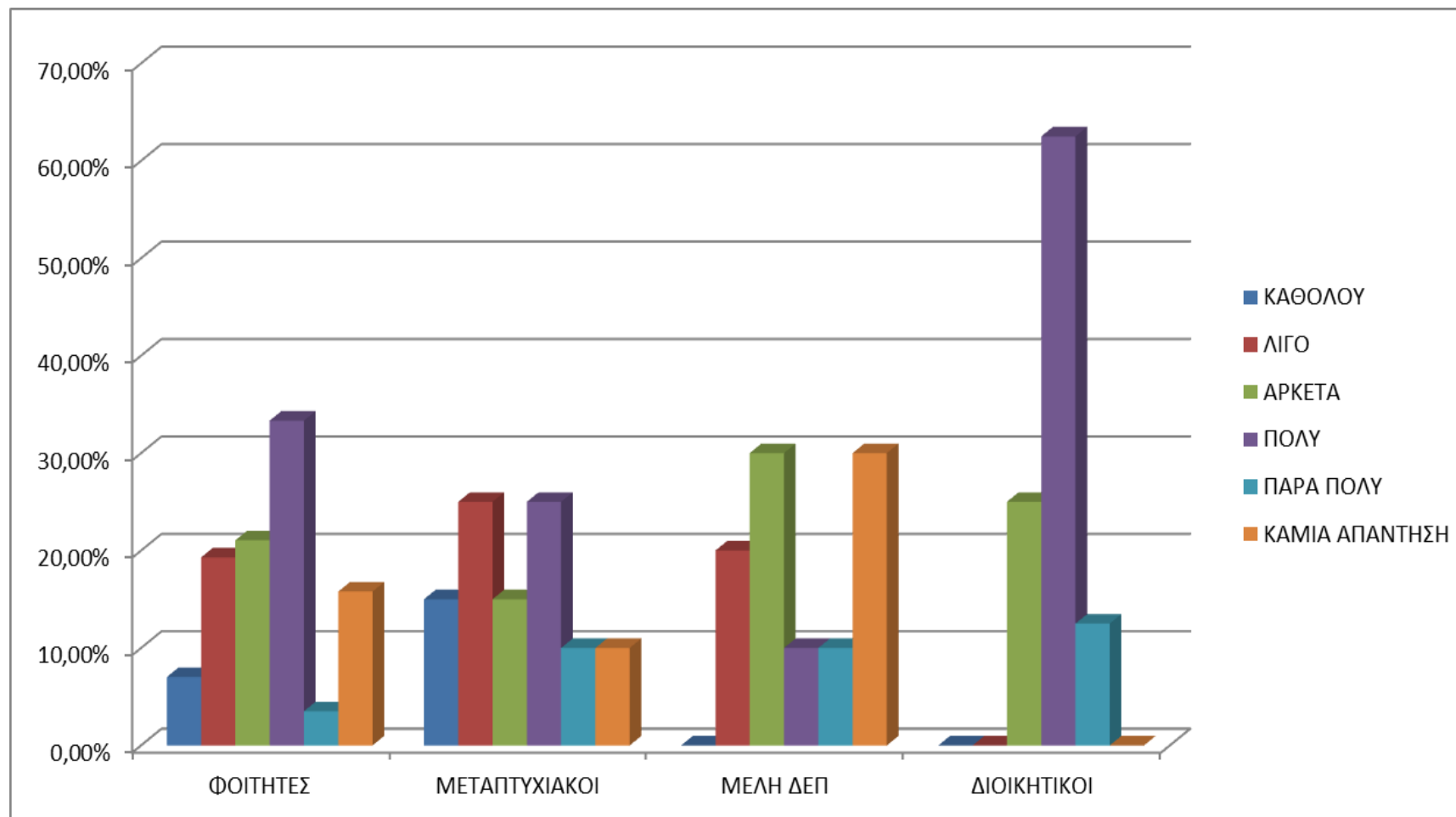
Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 62,50% «πολύ» και 25% «αρκετά» ικανοποιημένοι. Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 13 : Αποστολή ηλεκτρονικού αιτήματος εύρεσης τεκμηρίων

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	7,02%	19,30%	21,05%	33,33%	3,51%	15,79%
Μεταπτυχιακοί	15,00%	25,00%	15,00%	25,00%	10,00%	10,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	20,00%	30,00%	10,00%	10,00%	30,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	25,00%	62,50%	12,50%	0,00%
Μέσος όρος	7,37%	18,95%	21,05%	31,58%	6,32%	14,74%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 58,95% σχετικά με την αποστολή ηλεκτρονικού αιτήματος εύρεσης τεκμηρίων της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΕΥΡΕΣΗΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝ



Q14 και Q15. Υπηρεσία Λογαριασμός χρήστη

Οι ερωτήσεις Q14 και Q15 αφορούν στην ικανοποίηση των χρηστών από την Υπηρεσία Λογαριασμός χρήστη της Βιβλιοθήκης. Πρώτα, με την ερώτηση 14 οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν αν έχουν αξιοποιήσει τις δυνατότητες που τους παρέχονται μέσω της σύνδεσης στο Λογαριασμό τους. Συνολικά, το 52,17% δήλωσε ότι έχει αξιοποιήσει τις δυνατότητες που τους παρέχονται μέσω της σύνδεσης στο Λογαριασμό τους, το 43,48% απάντησε αρνητικά, ενώ το 4,35% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Πίνακας 14 : Υπηρεσία Λογαριασμός χρήστη

	Ναι	Όχι	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	42,59%	51,85%	5,56%
Μεταπτυχιακοί	65,00%	35,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	70,00%	20,00%	10,00%
Διοικητικοί	62,50%	37,50%	0,00%
Μέσος όρος	52,17%	43,48%	4,35%

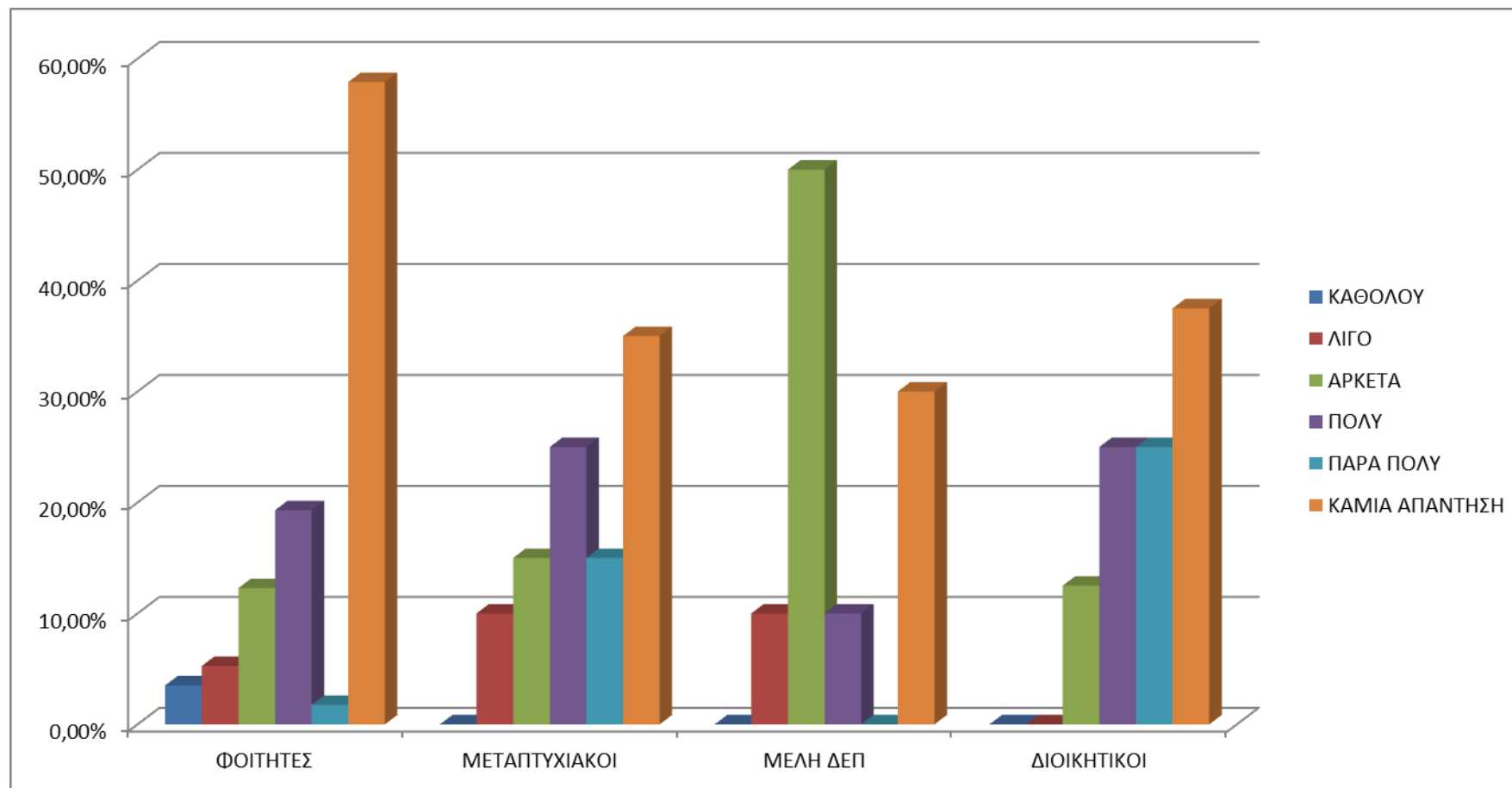
Η ερώτηση 15 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την Υπηρεσία Λογαριασμός χρήστη της Βιβλιοθήκης. Το 57,89% των φοιτητών, το 35% των μεταπτυχιακών, το 30% των μελών Δ.Ε.Π., οι οποίοι έδωσαν και 50% στο «αρκετά», και το 37,50% των Διοικητικών απάντησε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 15 : Υπηρεσία Λογαριασμός χρήστη

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,51%	5,26%	12,28%	19,30%	1,75%	57,89%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	10,00%	15,00%	25,00%	15,00%	35,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	10,00%	50,00%	10,00%	0,00%	30,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	12,50%	25,00%	25,00%	37,50%
Μέσος όρος	2,11%	6,32%	16,84%	20,00%	6,32%	48,42%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα πέρα από το πολύ υψηλό ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» των χρηστών που δεν έχουν αξιοποιήσει τις δυνατότητες που τους παρέχονται μέσω της σύνδεσης στο Λογαριασμό τους, οι περισσότεροι από τους υπόλοιπους χρήστες δηλώνουν ικανοποιημένοι από την Υπηρεσία Λογαριασμός χρήστη της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 13 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΧΡΗΣΤΗ



Q16. Υπηρεσία "Ρωτήστε μας"

Η ερώτηση Q13 αφορά στο πόσο συχνά χρησιμοποιούν οι χρήστες την Υπηρεσία "Ρωτήστε μας" της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 66,67% «καθόλου» και κατά 21,05% «λίγο».

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε τα «καθόλου» (65%) και «λίγο» (20%).

Παρόμοια είναι η απάντηση των μελών Δ.Ε.Π. Το 60% επέλεξε «καθόλου» και το 30% δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

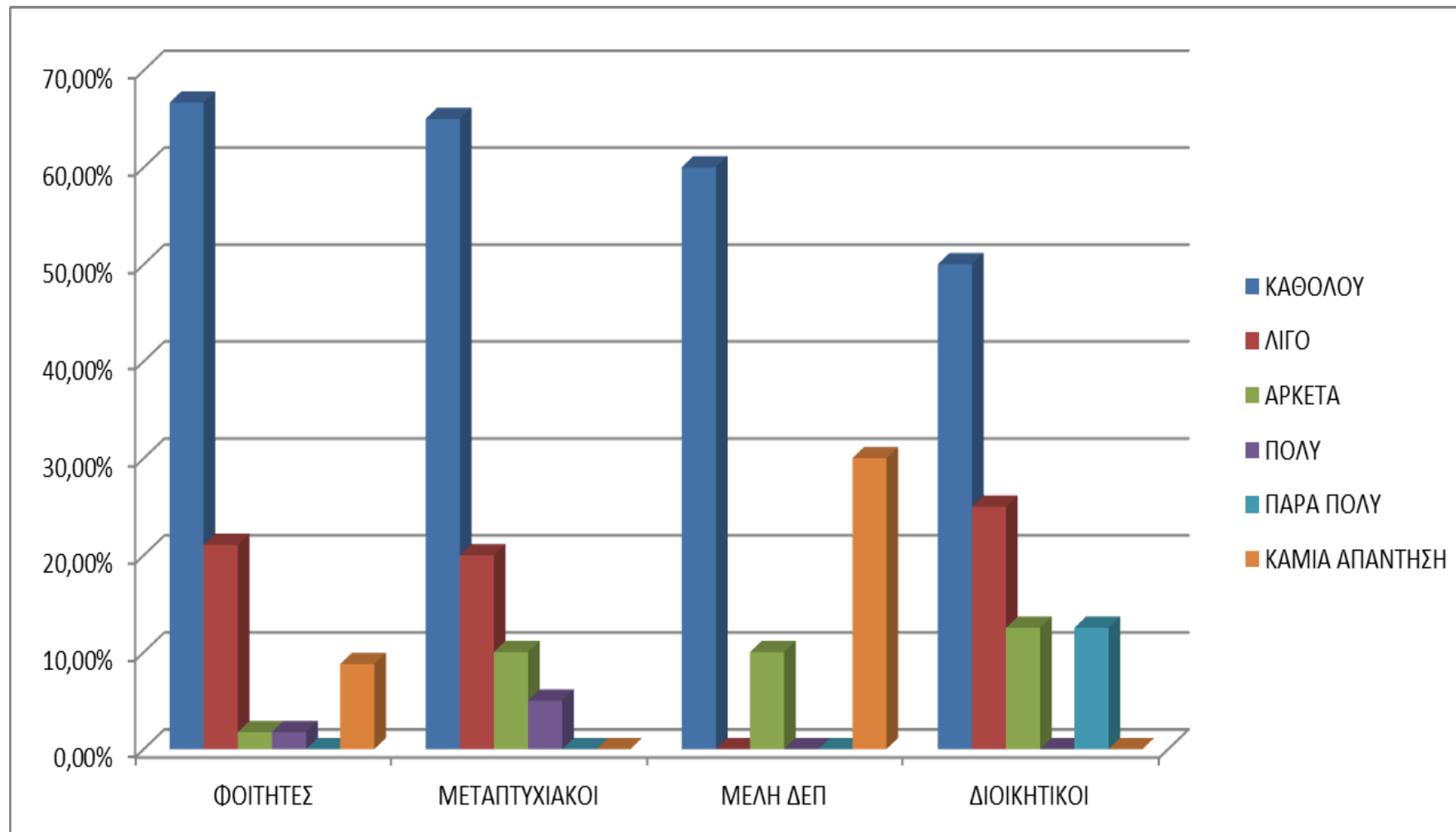
Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 50% «καθόλου» και 25% «λίγο». Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 16 : Υπηρεσία "Ρωτήστε μας"

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	66,67%	21,05%	1,75%	1,75%	0,00%	8,77%
Μεταπτυχιακοί	65,00%	20,00%	10,00%	5,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	60,00%	0,00%	10,00%	0,00%	0,00%	30,00%
Διοικητικοί	50,00%	25,00%	12,50%	0,00%	12,50%	0,00%
Μέσος όρος	64,21%	18,95%	5,26%	2,11%	1,05%	8,42%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα το 64,21% των χρηστών δεν χρησιμοποιεί «καθόλου» την Υπηρεσία "Ρωτήστε μας" της Βιβλιοθήκης και άλλο ένα 18,95% τη χρησιμοποιεί «λίγο». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΥΠΗΡΕΣΙΑ "ΡΩΤΗΣΤΕ ΜΑΣ"



Q17 και Q18. Απομακρυσμένη πρόσβαση

Οι ερωτήσεις Q17 και Q18 αφορούν στην ικανοποίηση των χρηστών από την Απομακρυσμένη πρόσβαση της Βιβλιοθήκης. Πρώτα, με την ερώτηση 17 οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν αν έχουν εφαρμόσει τη διαδικασία απομακρυσμένης πρόσβασης για την αναζήτηση ηλεκτρονικών τεκμηρίων, π.χ. άρθρα περιοδικών HEAL-Link. Οι απαντήσεις παρουσιάζονται μοιρασμένες. Συνολικά, το 48,42% δήλωσε ότι έχει εφαρμόσει τη διαδικασία απομακρυσμένης πρόσβασης για την αναζήτηση ηλεκτρονικών τεκμηρίων, άλλο ένα 48,42% απάντησε αρνητικά, ενώ το 3,16% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Πίνακας 17 : Απομακρυσμένη πρόσβαση

	Ναι	Όχι	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	36,84%	59,65%	3,51%
Μεταπτυχιακοί	70,00%	25,00%	5,00%
Μέλη ΔΕΠ	60,00%	40,00%	0,00%
Διοικητικοί	62,50%	37,50%	0,00%
Μέσος όρος	48,42%	48,42%	3,16%

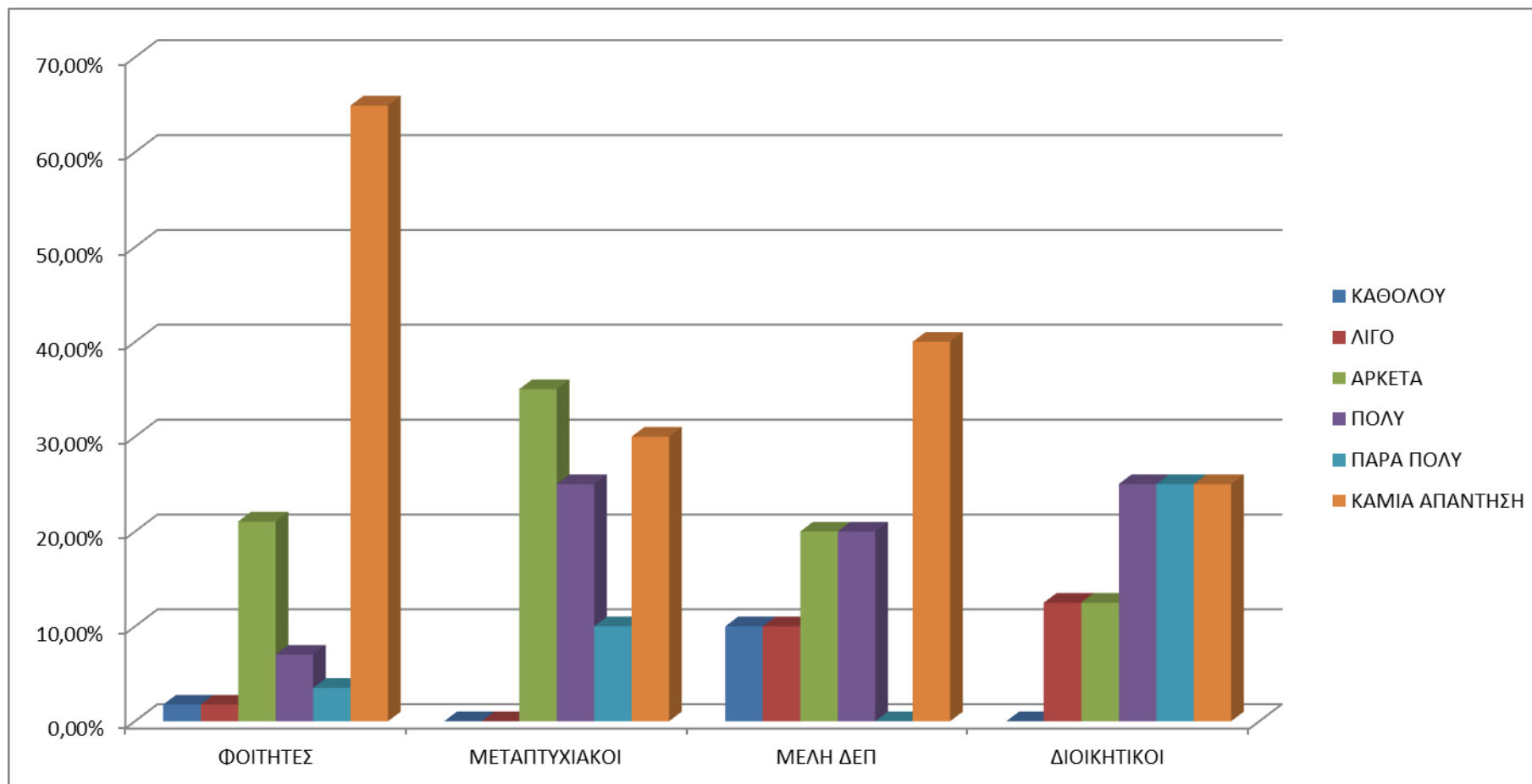
Η ερώτηση 18 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την Απομακρυσμένη πρόσβαση της Βιβλιοθήκης. Το 64,91% των φοιτητών, το 30% των μεταπτυχιακών, το 40% των μελών Δ.Ε.Π. και το 25% των Διοικητικών επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ωστόσο το 21,05% των φοιτητών επέλεξε «αρκετά», το 35% και το 25% των μεταπτυχιακών τα «αρκετά» και «πολύ». Από 20% έλαβαν τα «αρκετά» και «πολύ» στα μέλη Δ.Ε.Π. και από 25% στους Διοικητικούς τα «πολύ» και «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 18 : Απομακρυσμένη πρόσβαση

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,75%	1,75%	21,05%	7,02%	3,51%	64,91%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	35,00%	25,00%	10,00%	30,00%
Μέλη ΔΕΠ	10,00%	10,00%	20,00%	20,00%	0,00%	40,00%
Διοικητικοί	0,00%	12,50%	12,50%	25,00%	25,00%	25,00%
Μέσος όρος	2,11%	3,16%	23,16%	13,68%	6,32%	51,58%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα πέρα από το πολύ υψηλό ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» των χρηστών που δεν έχουν εφαρμόσει τη διαδικασία απομακρυσμένης πρόσβασης για την αναζήτηση ηλεκτρονικών τεκμηρίων, οι περισσότεροι από τους υπόλοιπους χρήστες δηλώνουν ικανοποιημένοι. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 15 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ



Q19. Παρεχόμενες οδηγίες για τη διαδικασία απομακρυσμένης πρόσβασης

Η ερώτηση Q19 αφορά στο πόσο κατανοητές βρήκαν οι χρήστες κατά την πρώτη εφαρμογή τις παρεχόμενες οδηγίες για να προχωρήσουν στη διαδικασία απομακρυσμένης πρόσβασης της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 61,40% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και κατά 24,56% «αρκετά».

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε τα «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (30%), «πολύ» (25%) και «πάρα πολύ» (20%).

Παρόμοια είναι η απάντηση των μελών Δ.Ε.Π. Το 40% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και από 20% «πολύ» και «αρκετά».

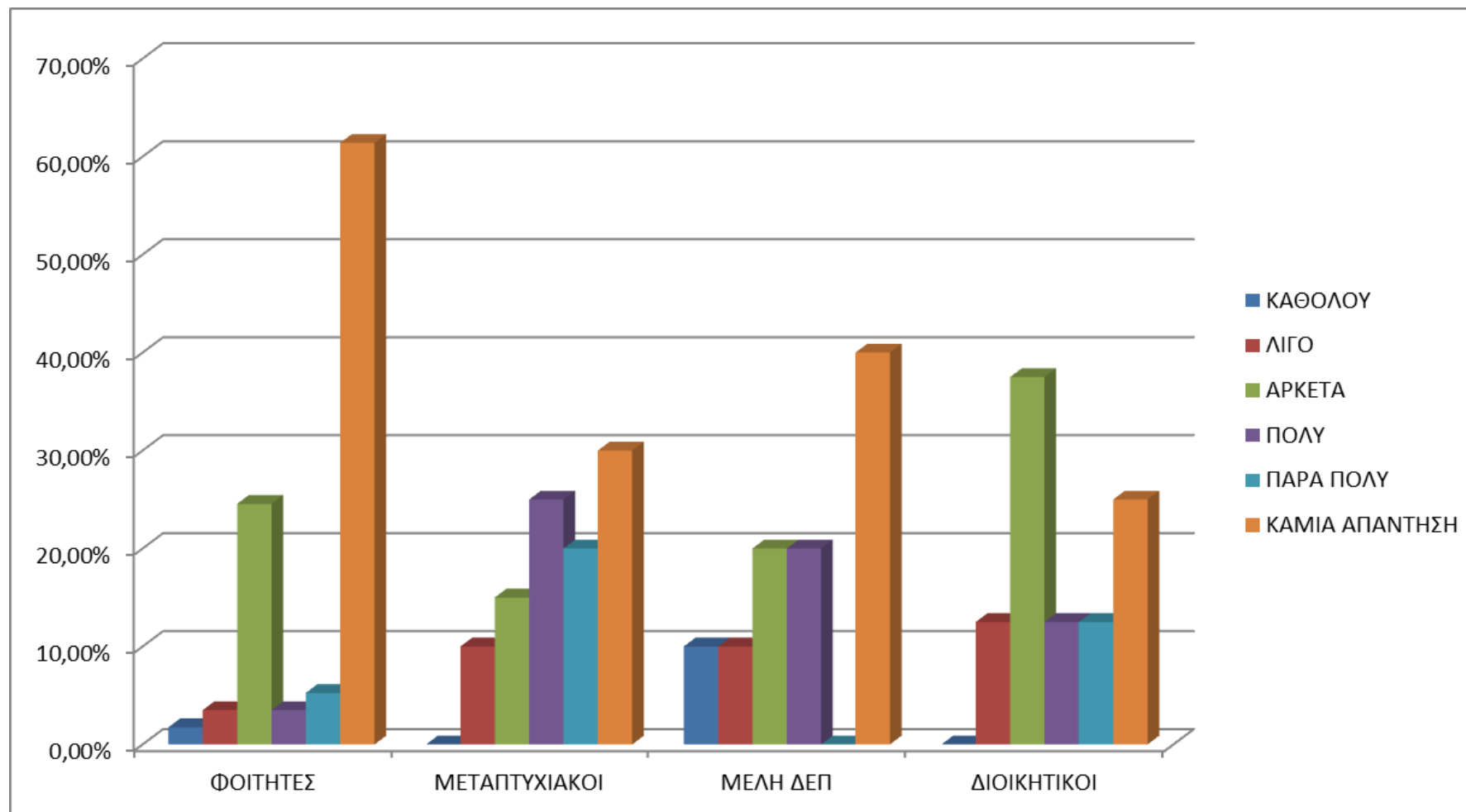
Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 37,5% «αρκετά» και 25% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 19 : Παρεχόμενες οδηγίες για τη διαδικασία απομακρυσμένης πρόσβασης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,75%	3,51%	24,56%	3,51%	5,26%	61,40%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	10,00%	15,00%	25,00%	20,00%	30,00%
Μέλη ΔΕΠ	10,00%	10,00%	20,00%	20,00%	0,00%	40,00%
Διοικητικοί	0,00%	12,50%	37,50%	12,50%	12,50%	25,00%
Μέσος όρος	2,11%	6,32%	23,16%	10,53%	8,42%	49,47%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα το 49,47% των χρηστών απάντησε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», Άρα δεν χρησιμοποιεί την υπηρεσία και δεν έχει άποψη γι' αυτήν. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ



Q20 και Q21. Διαδανεισμός

Οι ερωτήσεις Q20 και Q21 αφορούν στην ικανοποίηση των χρηστών από τη διαδικασία αίτησης διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης. Πρώτα, με την ερώτηση 20 οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν αν έχουν κάνει ποτέ αίτηση για διαδανεισμό (δανεισμό τεκμηρίων από άλλες βιβλιοθήκες μέσω της ΒΙΚΕΠ). Συνολικά, το 18,95% δήλωσε «ναι», άλλο ένα 77,89% απάντησε αρνητικά, ενώ το 3,16% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Πίνακας 17 : Διαδανεισμός

	Ναι	Όχι	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	5,26%	89,47%	5,26%
Μεταπτυχιακοί	35,00%	65,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	30,00%	70,00%	0,00%
Διοικητικοί	62,50%	37,50%	0,00%
Μέσος όρος	18,95%	77,89%	3,16%

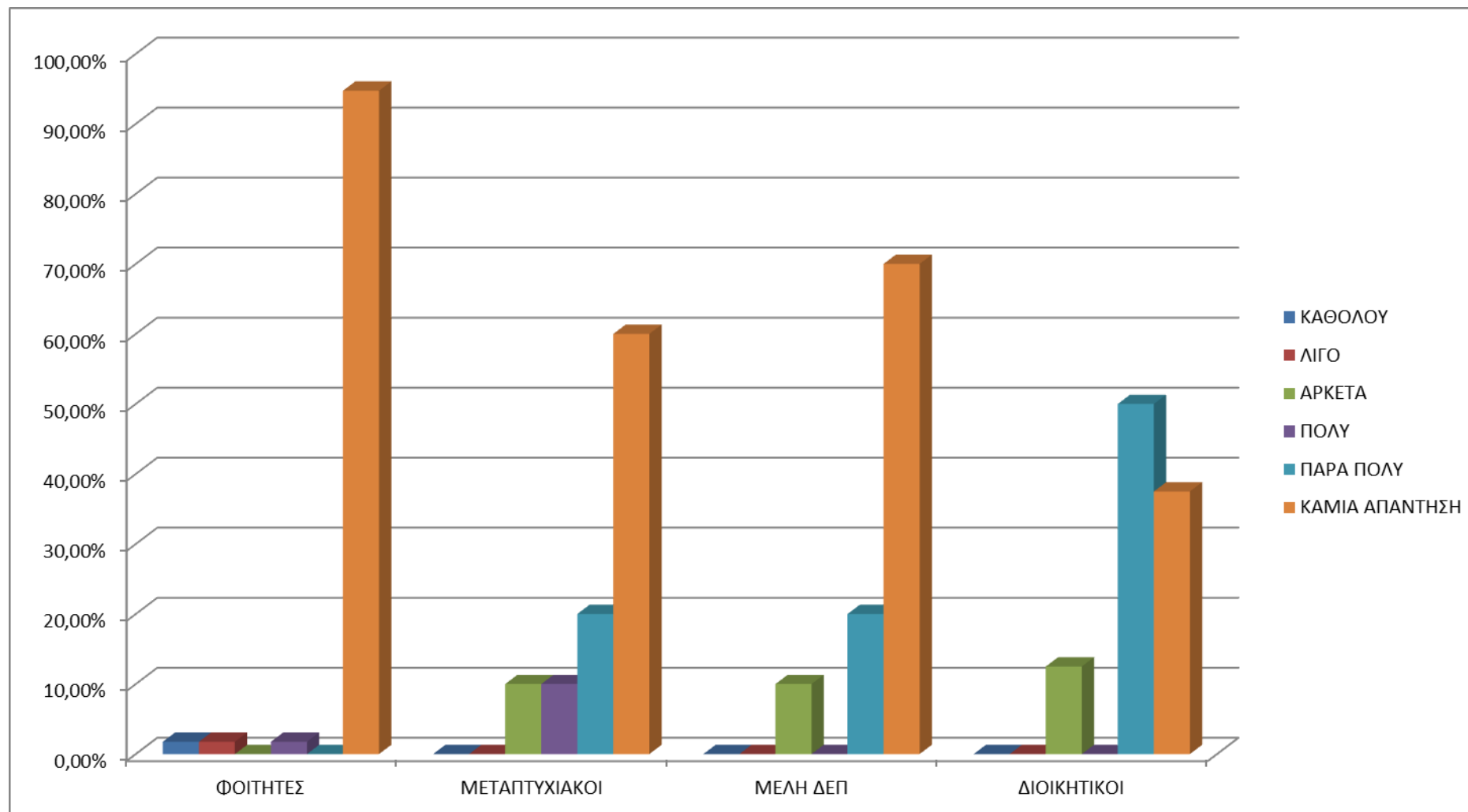
Η ερώτηση 21 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τη διαδικασία αίτησης διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης. Το 94,74% των φοιτητών, το 60% των μεταπτυχιακών, το 70% των μελών Δ.Ε.Π. και το 37,50% των Διοικητικών επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ωστόσο το 20% των μεταπτυχιακών και των μελών Δ.Ε.Π. επέλεξε το «πάρα πολύ». Το 50% από τους Διοικητικούς δήλωσε «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 18 : Διαδανεισμός

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,75%	1,75%	0,00%	1,75%	0,00%	94,74%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	10,00%	10,00%	20,00%	60,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%	20,00%	70,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	12,50%	0,00%	50,00%	37,50%
Μέσος όρος	1,05%	1,05%	4,21%	3,16%	10,53%	80,00%

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

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΣ



Q22. Όροι Δανεισμού

Η ερώτηση Q22 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 33,33% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «αρκετά» επέλεξαν από 21,05% και 17,54% αντίστοιχα. Σημαντικό είναι το ποσοστό 19,30% που δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε τα «πάρα πολύ» (50%) και «πολύ» (30%).

Θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Το 40% επέλεξε «πάρα πολύ» 10% «πολύ», ενώ από 20% έλαβαν τα «αρκετά» και «λίγο».

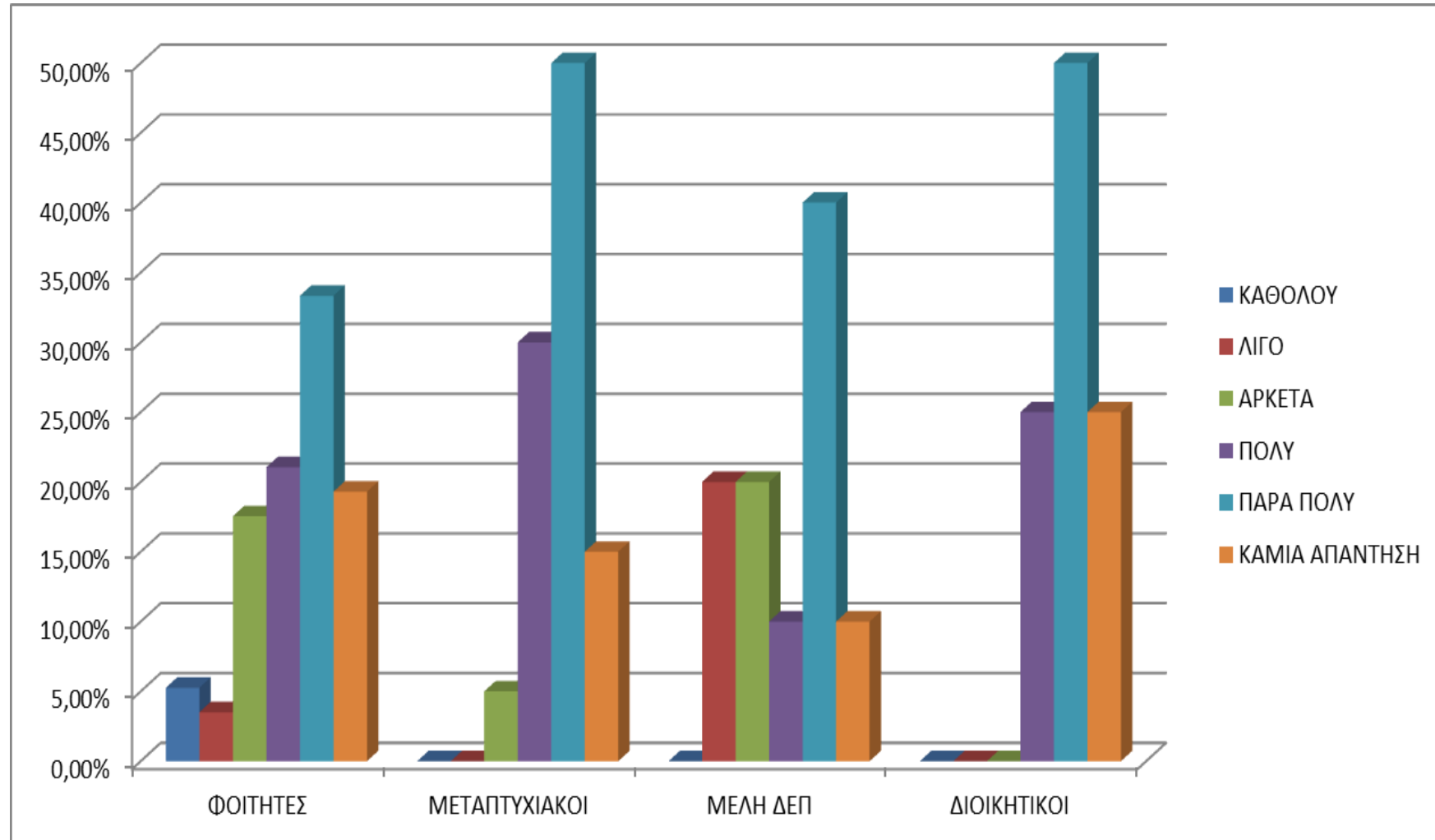
Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 50% «πάρα πολύ» και κατά 25% «πολύ» ικανοποιημένοι. Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 22 : Όροι Δανεισμού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	5,26%	3,51%	17,54%	21,05%	33,33%	19,30%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	5,00%	30,00%	50,00%	15,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	20,00%	20,00%	10,00%	40,00%	10,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%	25,00%
Μέσος όρος	3,16%	4,21%	13,68%	22,11%	38,95%	17,89%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 74,74% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 18 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: ΌΡΟΙ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q23. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

Η ερώτηση 23 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 21,05% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 14,04% και 36,84% αντίστοιχα.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τα «πάρα πολύ» και «πολύ» με 55% και 25%.

Θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Από 30% έλαβαν τα «πάρα πολύ» και «πολύ» και 20% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

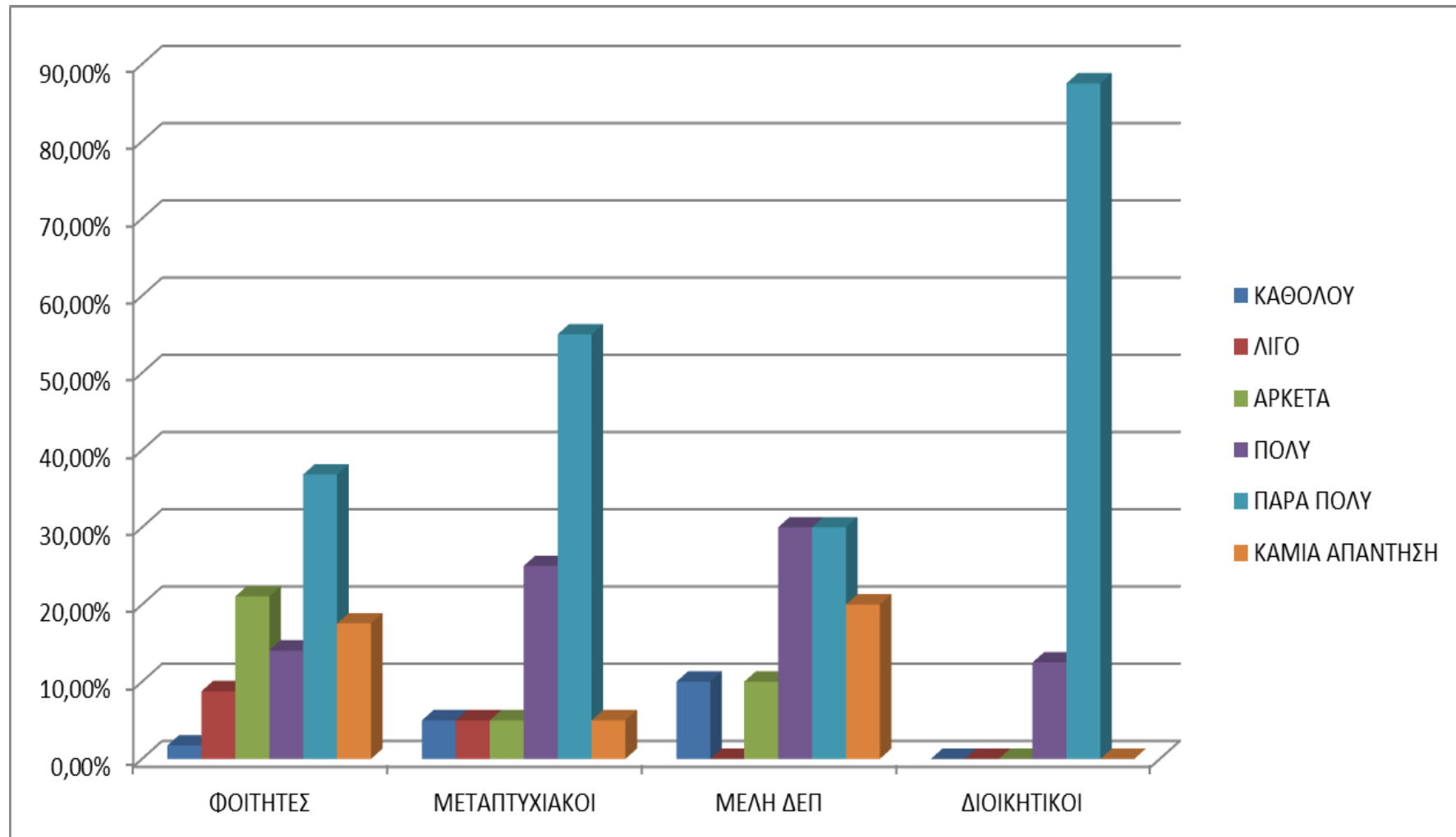
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 87,50% και «πολύ» κατά 12,50%. Ο Πίνακας 23 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 23 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,75%	8,77%	21,05%	14,04%	36,84%	17,54%
Μεταπτυχιακοί	5,00%	5,00%	5,00%	25,00%	55,00%	5,00%
Μέλη ΔΕΠ	10,00%	0,00%	10,00%	30,00%	30,00%	20,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	87,50%	0,00%
Μέσος όρος	3,16%	6,32%	14,74%	17,89%	44,21%	13,68%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 76,84% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q24. Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήρια, Φωτισμός, Θερμοκρασία, Θόρυβος). Οι φοιτητές είναι κατά 24,56% «αρκετά», κατά 28,07% «πολύ» και κατά 33,33% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης φτάνει το 85,96%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πάρα πολύ» και «πολύ» (από 35%) και «αρκετά» (30%), ενώ τα μέλη Δ.Ε.Π. έδωσαν 30% στο «πολύ», 20% στο «πάρα πολύ» και 40% και το «λίγο».

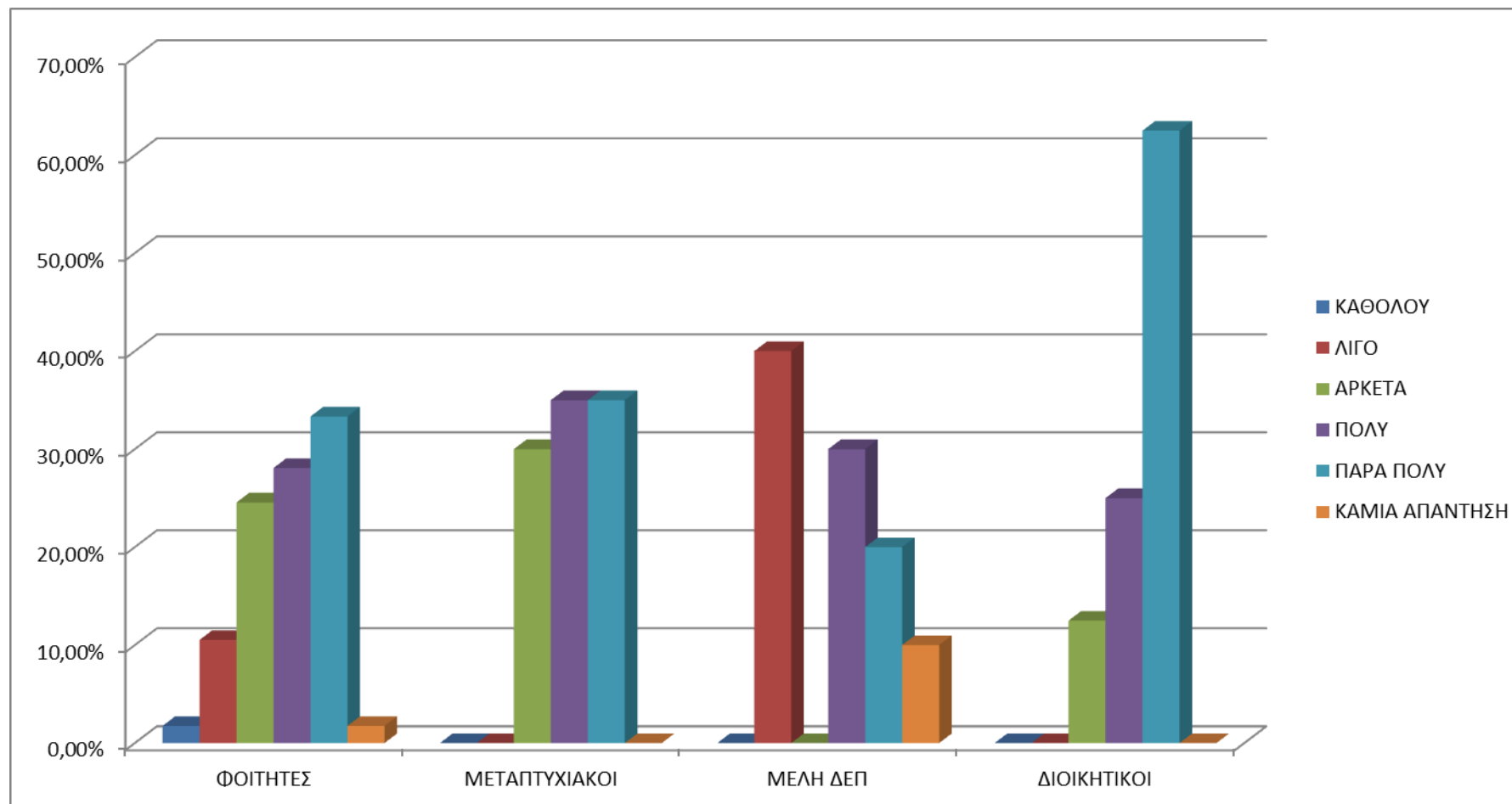
Ποσοστό 62,50% των Διοικητικών επέλεξε «πάρα πολύ» και 25% «πολύ». Ο Πίνακας 24 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 24 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,75%	10,53%	24,56%	28,07%	33,33%	1,75%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	30,00%	35,00%	35,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	40,00%	0,00%	30,00%	20,00%	10,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	12,50%	25,00%	62,50%	0,00%
Μέσος όρος	1,05%	10,53%	22,11%	29,47%	34,74%	2,11%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση που φτάνει το 86,32% από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 20 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 20: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q25. Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές, οι φοιτητές είναι κατά 50,88% «λίγο», κατά 12,28% «αρκετά» και κατά 19,30% «καθόλου» ευχαριστημένοι.

Παραπλήσιες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «λίγο» (60%) και «αρκετά» με 20%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 40% τα «καθόλου» και «λίγο».

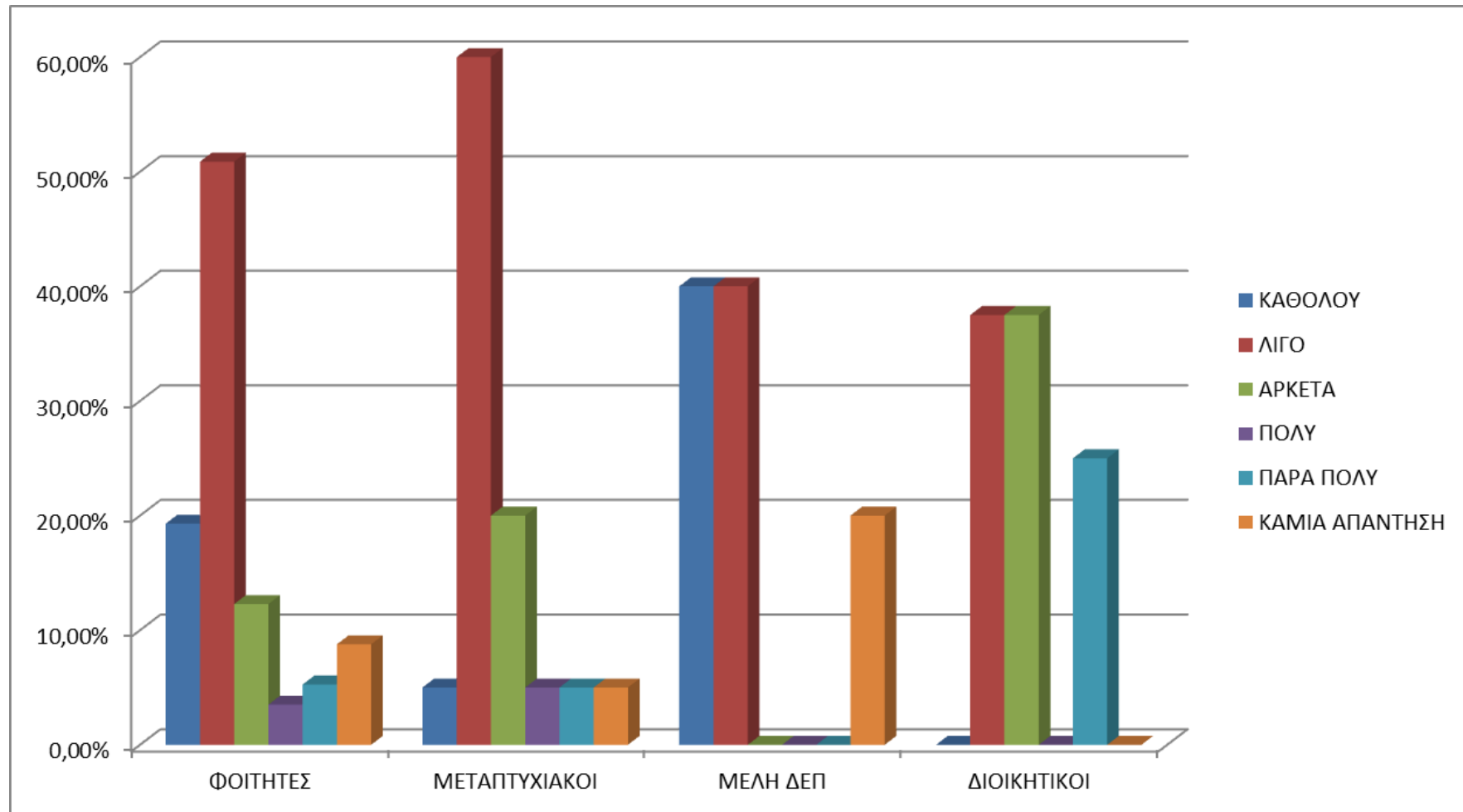
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «αρκετά» και «λίγο» κατά 37,50% και «πάρα πολύ» κατά 25%. Ο Πίνακας 25 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 25 : Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	19,30%	50,88%	12,28%	3,51%	5,26%	8,77%
Μεταπτυχιακοί	5,00%	60,00%	20,00%	5,00%	5,00%	5,00%
Μέλη ΔΕΠ	40,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%
Διοικητικοί	0,00%	37,50%	37,50%	0,00%	25,00%	0,00%
Μέσος όρος	16,84%	50,53%	14,74%	3,16%	6,32%	8,42%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 24,22% σχετικά με τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Το 67,37% δεν δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο, γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη αναβάθμισής του. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 21 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q26. Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση Q26 και την ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης οι φοιτητές είναι κατά 19,30% «αρκετά», κατά 14,04% «πολύ» και κατά 42,11% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι.

Καλύτερες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πάρα πολύ» (45%), «πολύ» (20%) και «αρκετά» (25%).

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 30% το «καθόλου», ενώ από 20% έλαβαν τα «λίγο» και «πάρα πολύ».

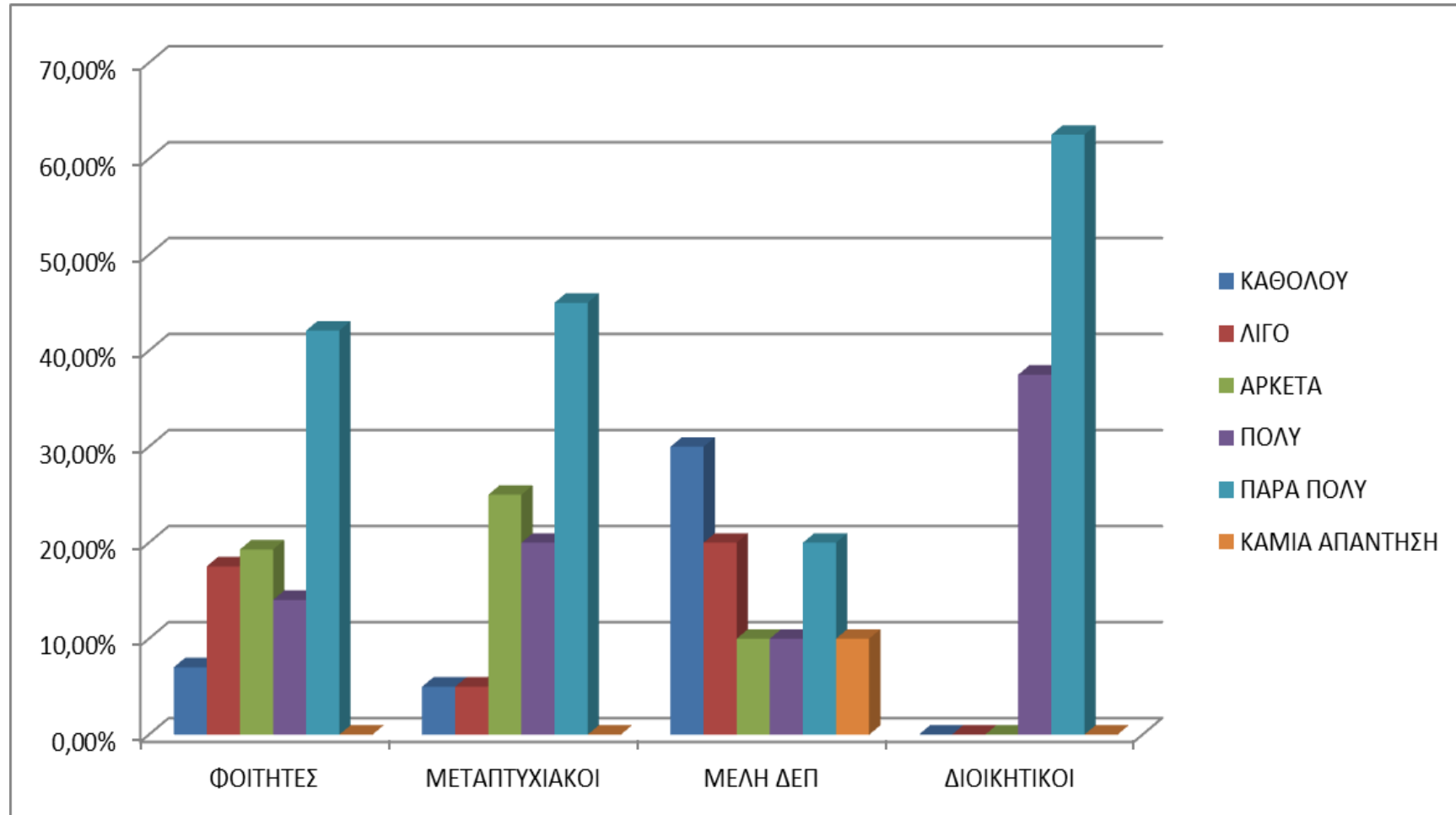
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 62,50% και «πολύ» κατά 37,50%. Ο Πίνακας 26 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 26 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	7,02%	17,54%	19,30%	14,04%	42,11%	0,00%
Μεταπτυχιακοί	5,00%	5,00%	25,00%	20,00%	45,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	30,00%	20,00%	10,00%	10,00%	20,00%	10,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	37,50%	62,50%	0,00%
Μέσος όρος	8,42%	13,68%	17,89%	16,84%	42,11%	1,05%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 76,84% σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 22 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q27 και Q28. Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

Οι ερωτήσεις Q27 και Q28 αφορούν στην ικανοποίηση των χρηστών από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Πρώτα, με την ερώτηση 27 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 54,74% δήλωσε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο, το 42,11% απάντησε καταφατικά, ενώ το 3,16% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Πίνακας 27 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

	Ναι	Όχι	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	52,63%	43,86%	3,51%
Μεταπτυχιακοί	35,00%	65,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	90,00%	10,00%
Διοικητικοί	37,50%	62,50%	0,00%
Μέσος όρος	42,11%	54,74%	3,16%

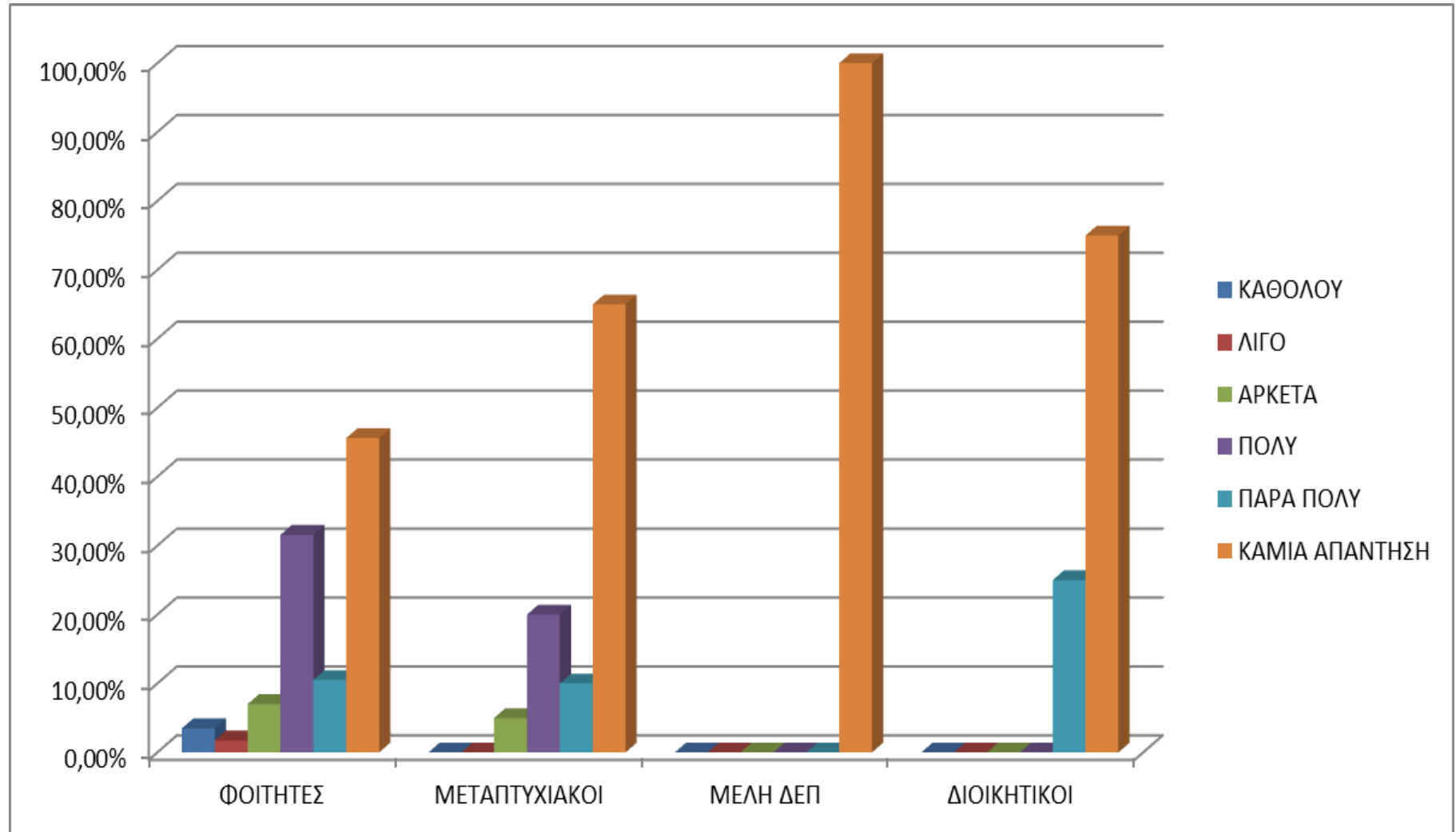
Η ερώτηση 28 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης. Το 45,61% των φοιτητών, το 65% των μεταπτυχιακών, το σύνολο των μελών Δ.Ε.Π. και το 75% των Διοικητικών επέλεξαν το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 28 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 28 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,51%	1,75%	7,02%	31,58%	10,53%	45,61%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	5,00%	20,00%	10,00%	65,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%
Μέσος όρος	2,11%	1,05%	5,26%	23,16%	10,53%	57,89%

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 23 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 23: ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q29. Οδηγίες ιστοτόπου Βιβλιοθήκης

Οι ερωτήσεις Q27 και Q28 αφορούν στο αν οι χρήστες έχουν μελετήσει τις πληροφορίες και οδηγίες που δημοσιεύονται στον ιστοτόπο της Βιβλιοθήκης σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, π.χ. Εσωτερικός κανονισμός, Συχνές ερωτήσεις, ενημερωτικά φυλλάδια. Συνολικά, το 75,79% απάντησε «ναι», το 15,79% απάντησε «όχι», ενώ το 8,42% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Πίνακας 29 : Οδηγίες ιστοτόπου Βιβλιοθήκης

	Ναι	Όχι	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	68,42%	22,81%	8,77%
Μεταπτυχιακοί	80,00%	10,00%	10,00%
Μέλη ΔΕΠ	90,00%	0,00%	10,00%
Διοικητικοί	100,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	75,79%	15,79%	8,42%

Q30. Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 26,32% «πάρα πολύ», κατά 40,35% «πολύ» και κατά 19,32% «αρκετά» ευχαριστημένοι.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» (45%) και «πολύ» (30%) ευχαριστημένοι.

Πολύ καλή είναι η άποψη και των μελών Δ.Ε.Π., που δήλωσαν «πάρα πολύ» και «πολύ» ευχαριστημένα σε ποσοστό 30% και «αρκετά» κατά 20%.

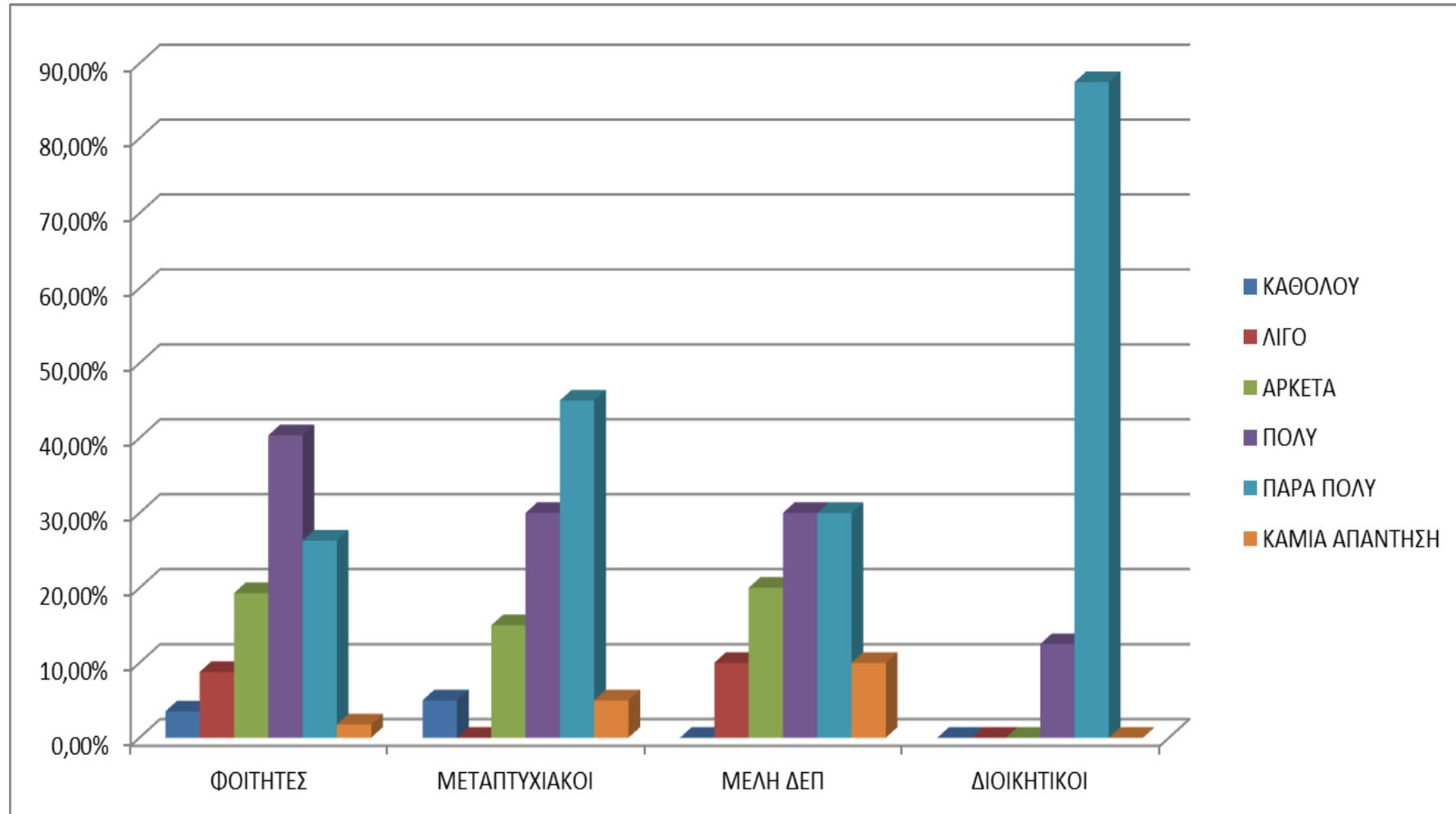
Το 87,50% των Διοικητικών δήλωσε «πάρα πολύ» και το 12,50% «πολύ». Ο Πίνακας 30 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 30 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,51%	8,77%	19,30%	40,35%	26,32%	1,75%
Μεταπτυχιακοί	5,00%	0,00%	15,00%	30,00%	45,00%	5,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	10,00%	20,00%	30,00%	30,00%	10,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	87,50%	0,00%
Μέσος όρος	3,16%	6,32%	16,84%	34,74%	35,79%	3,16%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 87,37% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 24 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 24: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Q31. Ευγένεια Προσωπικού

Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 15,79% «αρκετά», κατά 17,54% «πολύ» και κατά 47,37% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 65%, «πολύ» και «αρκετά» κατά 15%. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης φτάνει το 95%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 60%, «πολύ» κατά 10% και «αρκετά» κατά 20%, με ποσοστό γενικής ικανοποίησης 90%.

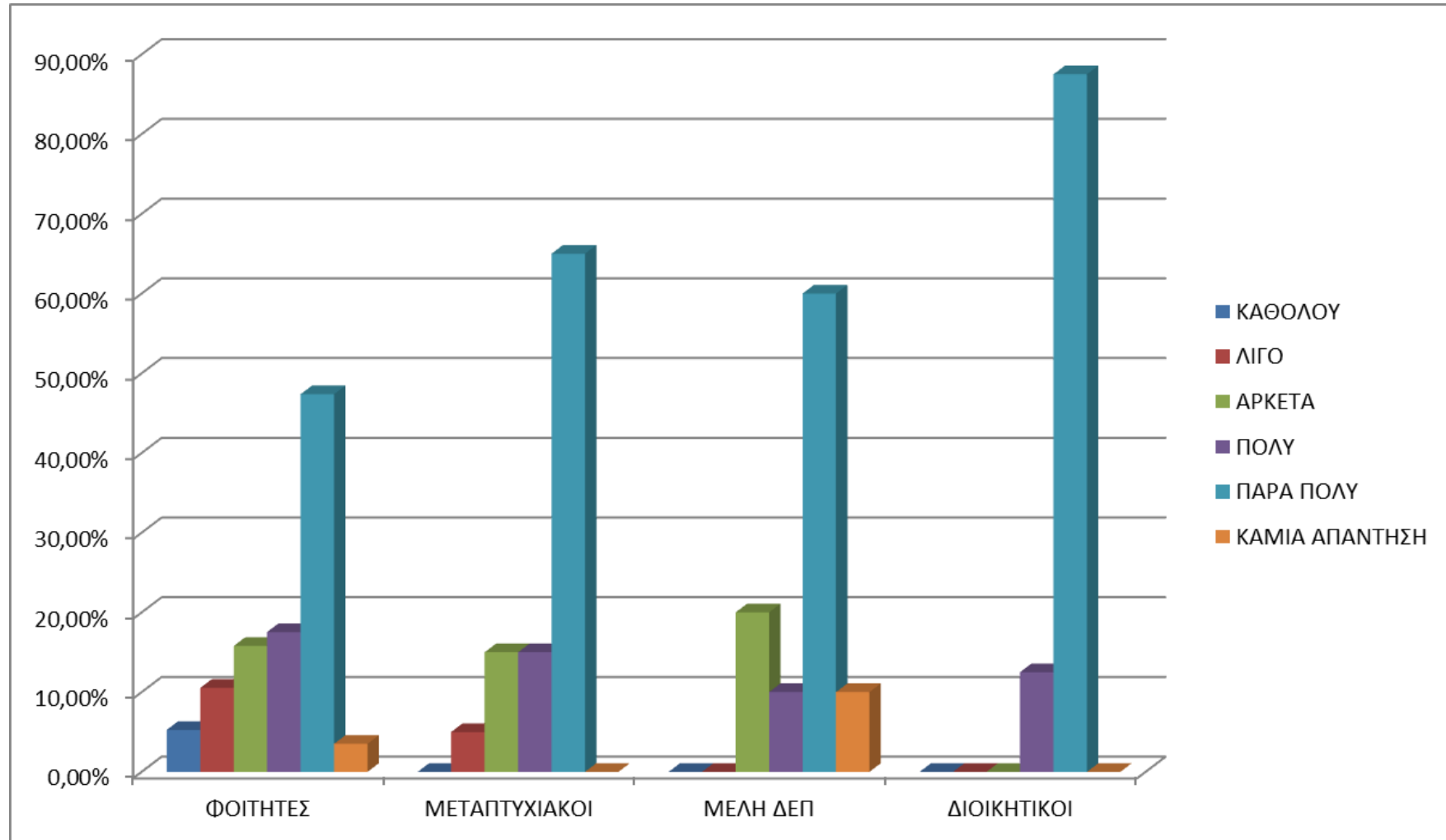
Οι Διοικητικοί δήλωσαν κατά 87,50% «πάρα πολύ» και κατά 12,50% «πολύ». Ο Πίνακας 31 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 31 : Ευγένεια Προσωπικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	5,26%	10,53%	15,79%	17,54%	47,37%	3,51%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	5,00%	15,00%	15,00%	65,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	20,00%	10,00%	60,00%	10,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	87,50%	0,00%
Μέσος όρος	3,16%	7,37%	14,74%	15,79%	55,79%	3,16%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,32% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, με το 55,79% να δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 25: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Q32. Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

Η ερώτηση 32 αφορά στον βαθμό ικανοποίησης από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 19,30% «αρκετά», ενώ 36,84% έλαβε η απάντηση «πολύ» και 24,56% το «πάρα πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πολύ» κατά 45%, «πάρα πολύ» κατά 30% και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» κατά 15%.

Από 30% έλαβαν στα μέλη Δ.Ε.Π. τα «πάρα πολύ», «αρκετά» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί έδωσαν 75% στο «πάρα πολύ» και 25% στο «πολύ».

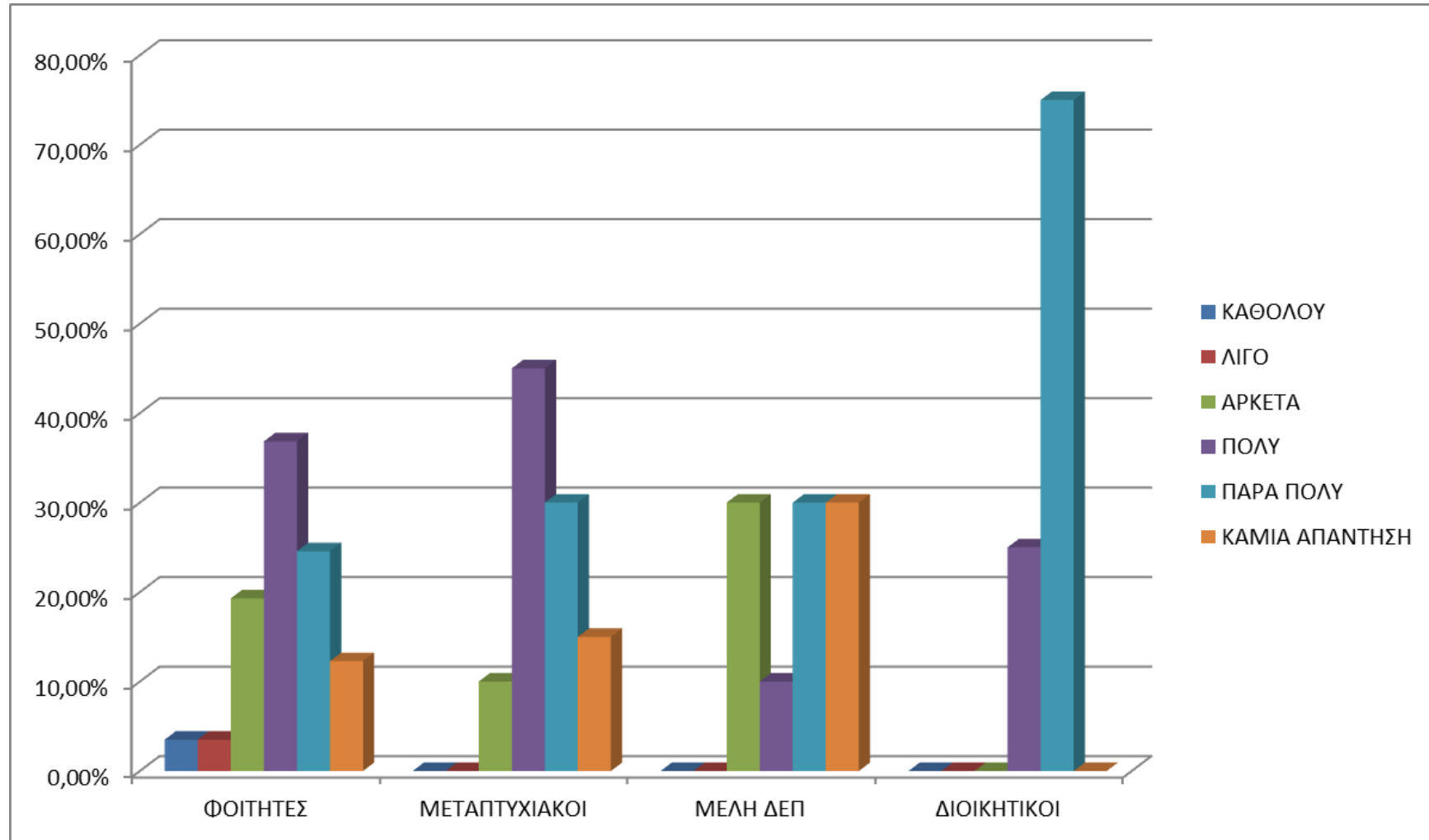
Ο Πίνακας 32 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 32 : Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,51%	3,51%	19,30%	36,84%	24,56%	12,28%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	10,00%	45,00%	30,00%	15,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	30,00%	10,00%	30,00%	30,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%
Μέσος όρος	2,11%	2,11%	16,84%	34,74%	30,53%	13,68%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 82,11% σχετικά με την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 26 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 26: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΠΑΝΑΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ



Q33. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 33 αφορά στον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 22,81% «πάρα πολύ», 40,35% «πολύ» και 22,81% «αρκετά».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» κατά 55% και «πολύ» κατά 20%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πολύ» κατά 30% και «λίγο» κατά 40%.

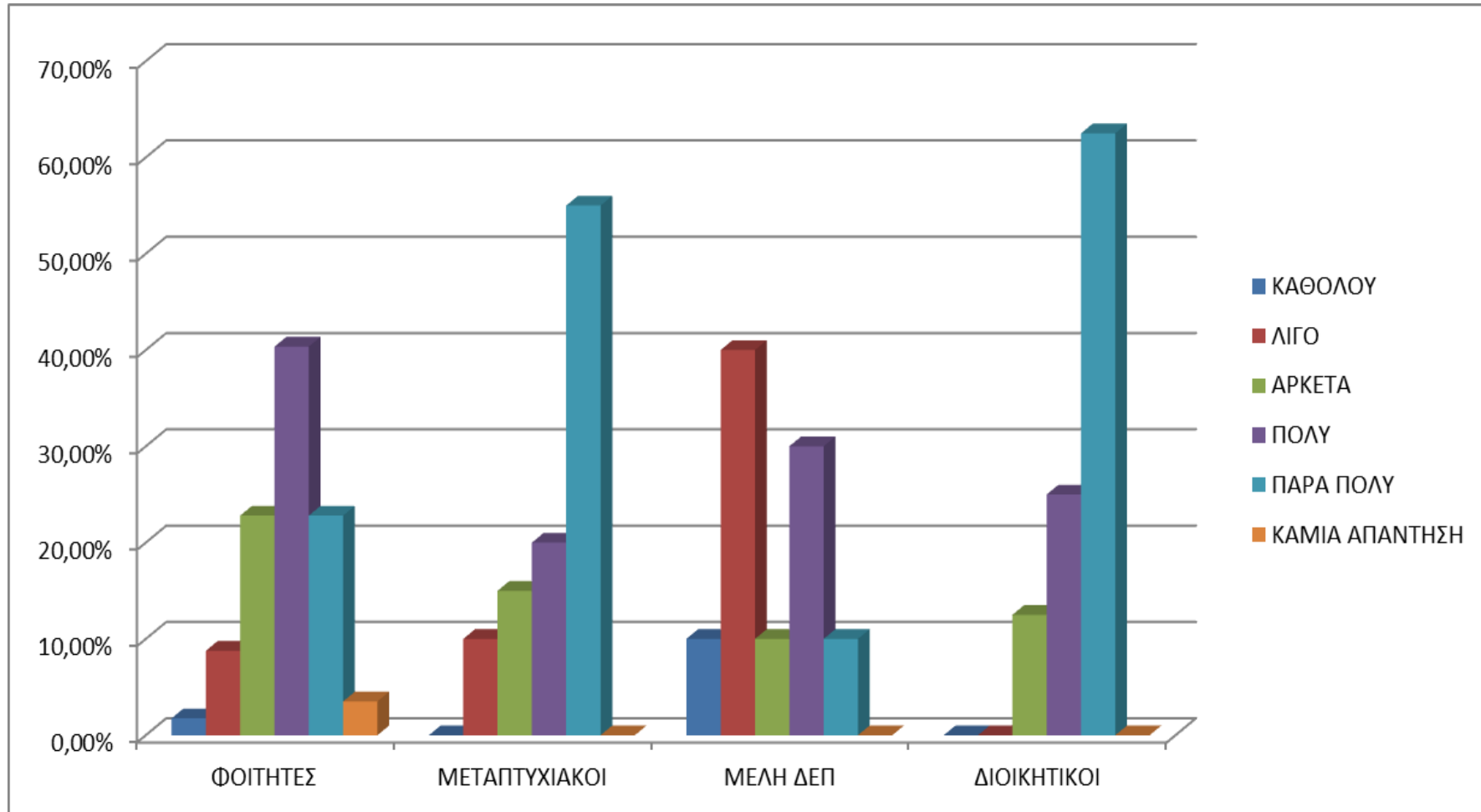
Οι περισσότερες απαντήσεις των Διοικητικών μοιράστηκαν μεταξύ «πάρα πολύ» (62,50%), «πολύ» (25%) και «αρκετά» (18,95%). Ο Πίνακας 33 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 33 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,75%	8,77%	22,81%	40,35%	22,81%	3,51%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	10,00%	15,00%	20,00%	55,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	10,00%	40,00%	10,00%	30,00%	10,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	12,50%	25,00%	62,50%	0,00%
Μέσος όρος	2,11%	11,58%	18,95%	33,68%	31,58%	2,11%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 84,21%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 27 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 27: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ



Q34. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 34 αφορά στον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 14,04% «πάρα πολύ», 31,58% «πολύ» και 21,05% «αρκετά».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» κατά 35%, «πολύ» κατά 30% και «αρκετά» κατά 20%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. έδωσα, από 30% στα «πολύ», «αρκετά» και «λίγο».

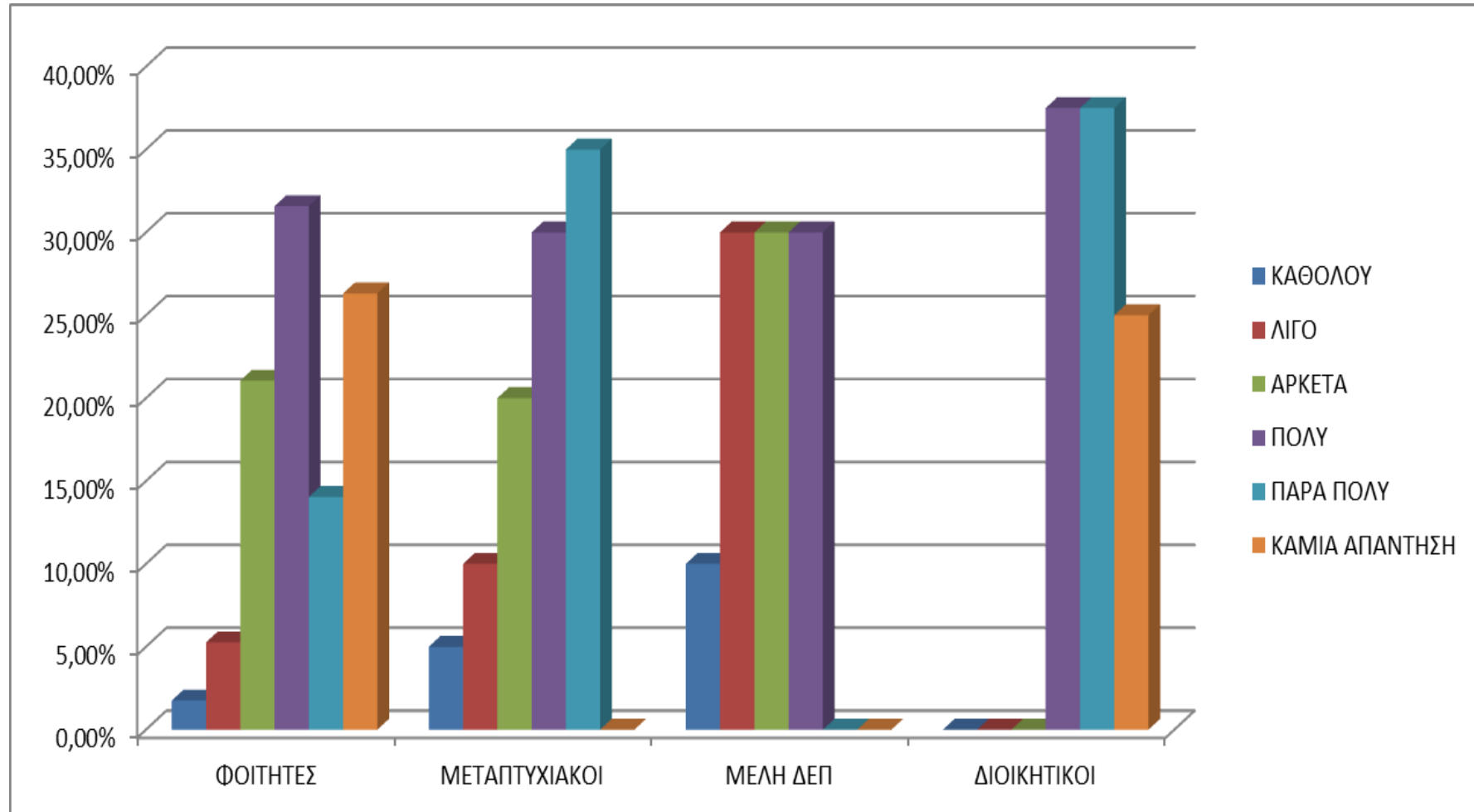
Οι περισσότερες απαντήσεις των Διοικητικών μοιράστηκαν μεταξύ «πάρα πολύ» και «πολύ» (από 37,50%). Ο Πίνακας 34 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 34 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,75%	5,26%	21,05%	31,58%	14,04%	26,32%
Μεταπτυχιακοί	5,00%	10,00%	20,00%	30,00%	35,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	10,00%	30,00%	30,00%	30,00%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	37,50%	37,50%	25,00%
Μέσος όρος	3,16%	8,42%	20,00%	31,58%	18,95%	17,89%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 70,53%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 28 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 28: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ



Q35. Τομείς που επιδέχονται Βελτίωση - Σχόλια

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

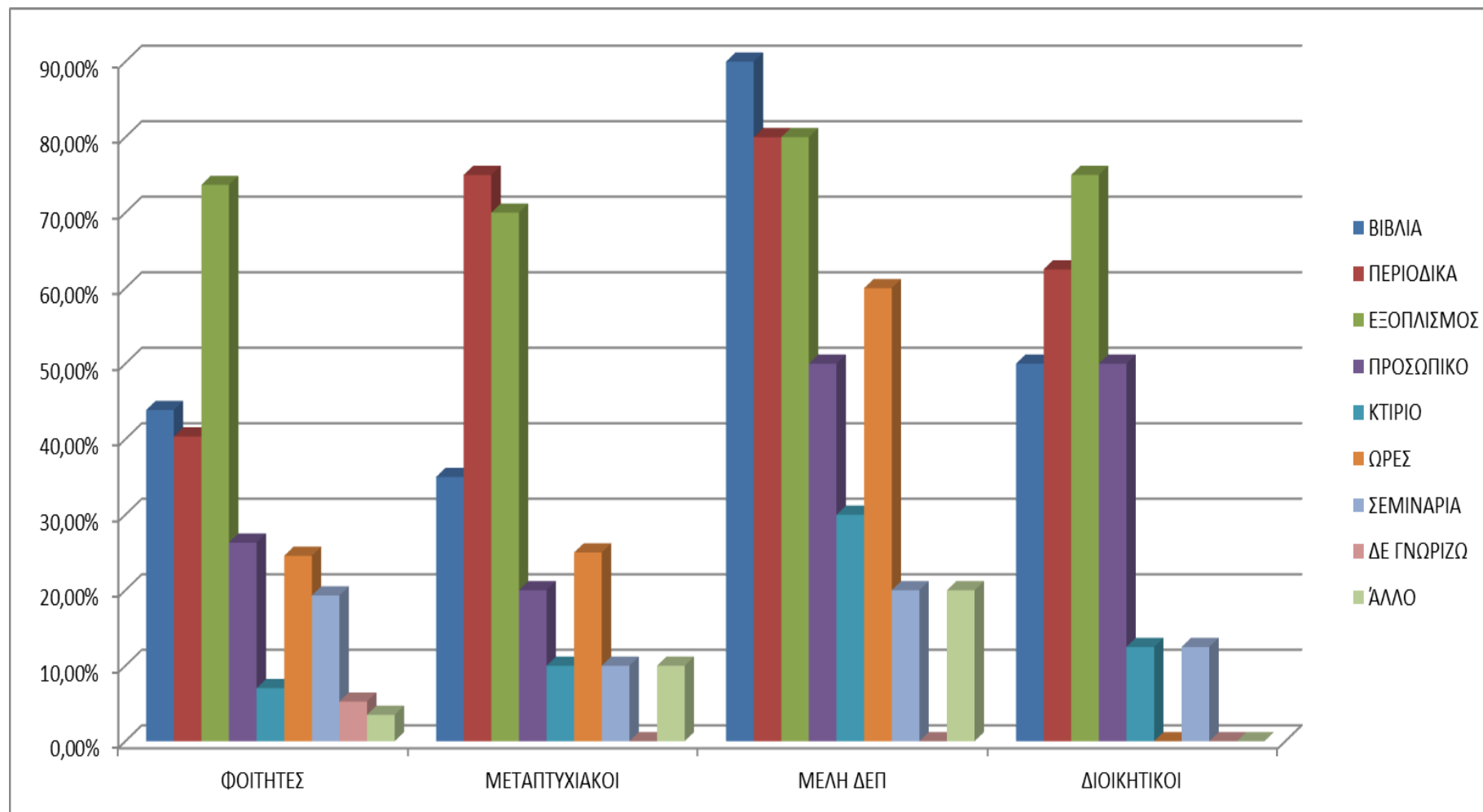
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στον εξοπλισμό (73,68%) τις συλλογές βιβλίων (43,86%) και περιοδικών (40,35%). Τις συλλογές βιβλίων (35%) και περιοδικών (75%) και τον εξοπλισμό (70%) επέλεξαν οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Ανάλογες είναι απαντήσεις και των μελών Δ.Ε.Π. που εστιάζουν στα βιβλία (90%) στα περιοδικά και τον εξοπλισμό (από 80%). Συνολικά, ο εξοπλισμός με 73,68%, τα βιβλία με 47,37% και τα περιοδικά με 53,68% επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

Πίνακας 35 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης

	Βιβλία	Περιοδικά	Εξοπλισμός	Προσωπικό	Κτίριο	Ωράριο	Σεμινάρια	Δεν γνωρίζω	Άλλο
Φοιτητές	43,86%	40,35%	73,68%	26,32%	7,02%	24,56%	19,30%	5,26%	3,51%
Μεταπτυχιακοί	35,00%	75,00%	70,00%	20,00%	10,00%	25,00%	10,00%	0,00%	10,00%
Μέλη ΔΕΠ	90,00%	80,00%	80,00%	50,00%	30,00%	60,00%	20,00%	0,00%	20,00%
Διοικητικοί	50,00%	62,50%	75,00%	50,00%	12,50%	0,00%	12,50%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	47,37%	53,68%	73,68%	29,47%	10,53%	26,32%	16,84%	3,16%	6,32%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 29 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 29: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια, οι περισσότεροι χρήστες επεσήμαναν ότι λόγω του κλειστού βιβλιοστασίου τα βιβλία δεν είναι προσβάσιμα από τους χρήστες, γεγονός που δυσκολεύει την έρευνά τους και ζητήθηκε ελεύθερη πρόσβαση στο υλικό. Η διαδικασία ζήτησης τεκμηρίων μέσω e-mail χαρακτηρίστηκε αργή, δυσνόητη για έναν αρχάριο χρήστη και μη παραγωγική.

Σημειώθηκε ότι απαιτείται ανανέωση και εμπλουτισμός τόσο των έντυπων όσο και των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης και ότι οι παραγγελίες βιβλίων καθυστερούν υπερβολικά. Ζητήθηκε η δυνατότητα εκτύπωσης σελίδων από βιβλία με μικρό κόστος. Επισημάνθηκε η ανάγκη για αύξηση και αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπολογιστών, προκειμένου να καλύπτονται οι ανάγκες των χρηστών.

Κάποιοι χρήστες ζήτησαν η υπηρεσία δανεισμού να κλείνει πιο αργά, ώστε να καλύπτει τις ανάγκες τους.

Παρατηρήθηκε πρόβλημα ησυχίας στους χώρους της Βιβλιοθήκης. Χαρακτηρίστηκε αποθαρρυντική η απαγόρευση τροφίμων, ακόμα και νερού (κυρίως σε περιπτώσεις πολύωρης παρουσίας και μελέτης στη Βιβλιοθήκη), εφόσον δεν υπάρχει αναψυκτήριο.

Ορισμένοι χρήστες ζήτησαν πρακτικά σεμινάρια για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και περισσότερες εκδηλώσεις από τη Βιβλιοθήκη.

Καταγράφηκε η ανάγκη για περισσότερο προσωπικό και προτάθηκε η εθελοντική εργασία προπτυχιακών φοιτητών για την ενίσχυση του έργου του προσωπικού.

Σχόλια έγιναν και για την κατάταξη των βιβλίων, ώστε να τοποθετούνται ανά είδος ή ανά κατηγορία : π.χ. τα λεξικά να είναι όλα μαζί σε δυο βιβλιοθήκες, κτλ.

Τέλος προτάθηκε η βιβλιοθήκη να αναλάβει ενεργό και ουσιαστικό ρόλο στην ανακύκλωση του βιβλίου μέσω δράσεων ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης όλης της ακαδημαϊκής κοινότητας (φοιτητές, καθηγητές και διοικητικό προσωπικό).

Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Ιόνιου Πανεπιστημίου από 16-10-2017 έως 30-12-2017 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Το 62,10% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί ως χώρο ανάγνωσης, το 70,52% δανείζεται βιβλία, το 78,95% χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο και το 57,90% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Ωστόσο, άλλο ένα 41,06% δεν τις χρησιμοποιεί το ίδιο, γεγονός που φανερώνει ότι δεν είναι εξοικειωμένο μαζί τους.

Το 77,90% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία και το 51,58% πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Ωστόσο άλλο ένα 33,69% δεν συμφωνεί.

Το 75,79% των χρηστών θεωρεί εύκολη την αναζήτηση βιβλίων στα ράφια και το 65,27% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό, όμως, είναι το ποσοστό 23,16%, το οποίο δεν δηλώνει το ίδιο ικανοποιημένο, καθώς και το 11,58% που απάντησε ότι δεν γνωρίζει, γεγονός που φανερώνει ότι αρκετοί χρήστες δεν έχουν εξοικειωθεί με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 69,48% σχετικά με το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi). Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 73,68% σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου, το 58,95% σχετικά με την αποστολή ηλεκτρονικού αιτήματος εύρεσης τεκμηρίων της Βιβλιοθήκης.

Πέρα από το πολύ υψηλό ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» των χρηστών που δεν έχουν αξιοποιήσει τις δυνατότητες που τους παρέχονται μέσω της σύνδεσης στο Λογαριασμό τους, οι περισσότεροι από τους υπόλοιπους χρήστες δηλώνουν ικανοποιημένοι από την Υπηρεσία Λογαριασμός χρήστη της Βιβλιοθήκης. Το 64,21% των χρηστών δεν

χρησιμοποιεί «καθόλου» την Υπηρεσία "Ρωτήστε μας" της Βιβλιοθήκης και άλλο ένα 18,95% τη χρησιμοποιεί «λίγο».

Οι περισσότεροι χρήστες δεν έχουν εφαρμόσει τη διαδικασία απομακρυσμένης πρόσβασης για την αναζήτηση ηλεκτρονικών τεκμηρίων, ούτε τη διαδικασία αίτησης διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης, ενώ δεν απάντησαν και στο πόσο κατανοητές βρήκαν κατά την πρώτη εφαρμογή τις παρεχόμενες οδηγίες για να προχωρήσουν στη διαδικασία απομακρυσμένης πρόσβασης της Βιβλιοθήκης.

Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 74,74% για τους όρους δανεισμού, το 76,84% για την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού και το 86,32% για το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης.

Οι χρήστες δήλωσαν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 24,22% σχετικά με τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Το 67,37% δεν δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο, γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη αναβάθμισής του.

Το 76,84% είναι ευχαριστημένο από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Αναφορικά με τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης 54,74% δήλωσε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο, το 42,11% απάντησε καταφατικά, ενώ το 3,16% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ωστόσο, οι περισσότεροι χρήστες που τα έχουν παρακολουθήσει δήλωσαν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι.

Το 75,79% απάντησε «ναι», το 15,79% απάντησε «όχι», ενώ το 8,42% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» στο αν οι χρήστες έχουν μελετήσει τις πληροφορίες και οδηγίες που δημοσιεύονται στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, π.χ. Εσωτερικός κανονισμός, Συχνές ερωτήσεις, ενημερωτικά φυλλάδια.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 87,37% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Το ποσοστό αυτό φτάνει το 86,32% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού

και το 82,11% για την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης.

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 84,21% και στην έρευνα σε ποσοστό 70,53%.

Συνολικά, ο εξοπλισμός με 73,68%, τα βιβλία με 47,37% και τα περιοδικά με 53,68% επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.