ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών στη Βιβλιοθήκη της ΑΣΠΑΙΤΕ

ΙΩΑΝΝΙΝΑ
2019

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών στη Βιβλιοθήκη της ΑΣΠΑΙΤΕ

Επιμέλεια :
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2019

Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών :
Εφαρμογή στη Βιβλιοθήκες της ΑΣΠΑΙΤΕ

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 της ΑΣΠΑΙΤΕ (Ανώτατη Σχολή Παιδαγωγικής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης)** 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 όσοι συμμετείχαν σε αυτή συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο στην ιστοσελίδα της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β.

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

Το Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από τους χρήστες της **Βιβλιοθήκης της ΑΣΠΑΙΤΕ (Ανώτατη Σχολή Παιδαγωγικής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης)** 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 :

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

Β. 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 δανείζεστε 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 ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού;»

Q14. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού;»

Q15. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήρια);»

Q16. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;»

Q17. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;»

Q18. «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 Q18, διαφορετικά προχωρήστε στην ερώτηση Q19»

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

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

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

Q22. «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 :

Q23. «Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;»

Q24. «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 131 χρήστες της Βιβλιοθήκης της ΑΣΠΑΙΤΕ. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για τον βαθμό ικανοποίησής τους από τη Βιβλιοθήκη.

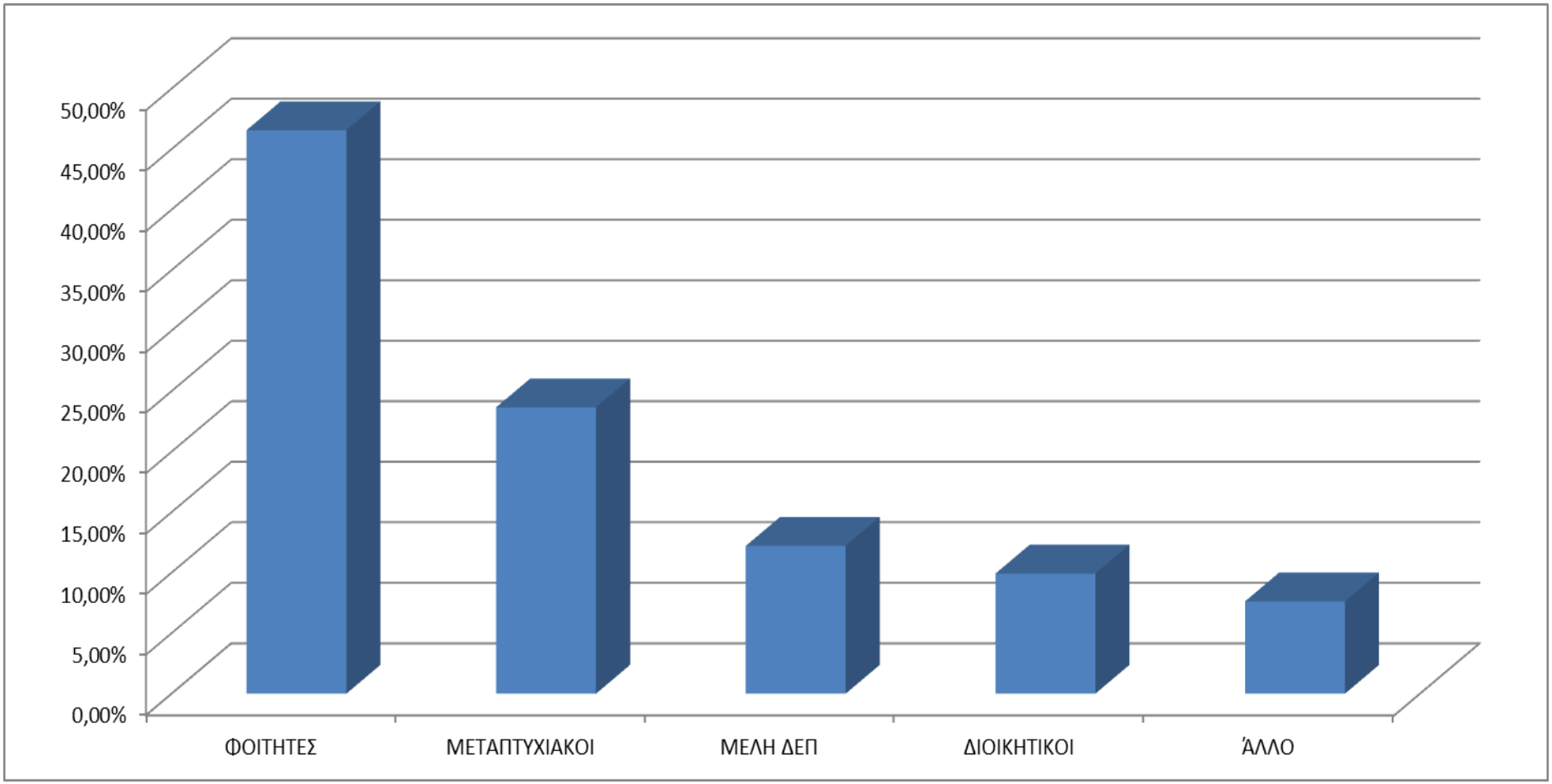
Α. Ιδιότητα των Χρηστών

Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά τα 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 46,56% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, ποσοστό 23,66% είναι Μεταπτυχιακοί, 12,21% είναι Μέλη Δ.Ε.Π., ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 9,92% και 7,63% αντίστοιχα. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

	Ποσοστό επί τοις %
Φοιτητές	46,56%
Μεταπτυχιακοί	23,66%
Μέλη ΔΕΠ	12,21%
Διοικητικοί	9,92%
Άλλο	7,63%
Σύνολο	**100,00%**

ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



Β. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης

Q3. 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 29,51%, «πολύ» κατά 34,43%, «πάρα πολύ» κατά 14,75% και «λίγο» κατά 16,39%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» με 51,61%. Ακολούθησε το «λίγο» με 29,03% και το «καθόλου» με 12,90%.

Ποσοστό 50% των μελών Δ.Ε.Π. δεν χρησιμοποιεί «καθόλου» τον χώρο της Βιβλιοθήκης ως χώρο ανάγνωσης, ποσοστό 25% τη χρησιμοποιεί «αρκετά» και «λίγο».

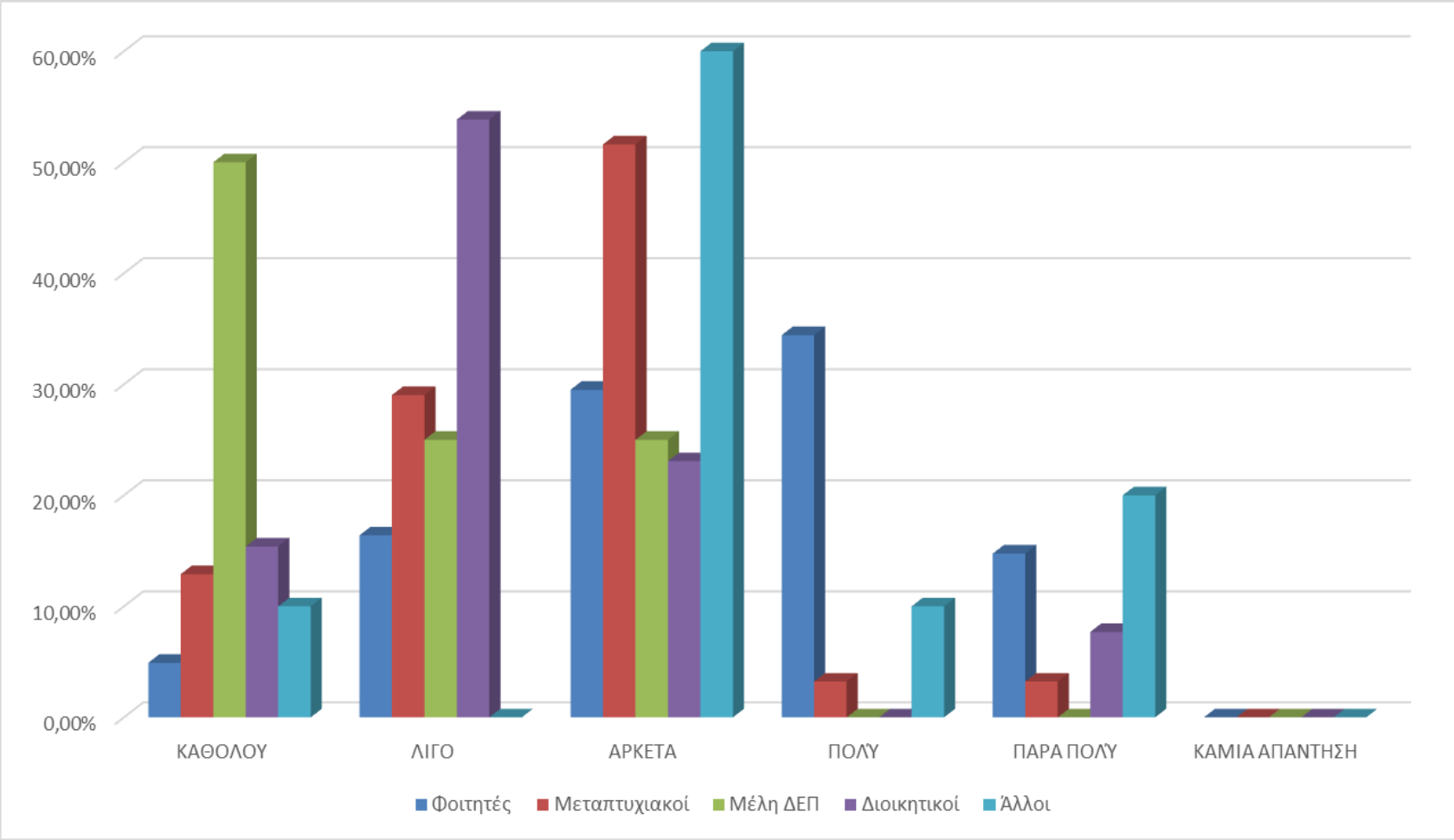
Στους Διοικητικούς 53,85% έλαβε το «λίγο» και 23,08% το «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» 60% και 20% έλαβαν τα «αρκετά» και «πάρα πολύ». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 3 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,92%	16,39%	29,51%	34,43%	14,75%	0,00%
Μεταπτυχιακοί	12,90%	29,03%	51,61%	3,23%	3,23%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	50,00%	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	15,38%	53,85%	23,08%	0,00%	7,69%	0,00%
Άλλο	10,00%	0,00%	60,00%	10,00%	20,00%	0,00%
Μέσος όρος	**13,74%**	**22,90%**	**35,88%**	**17,56%**	**9,92%**	**0,00%**

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, 35,88% των χρηστών χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «αρκετά», 22,90% «λίγο», 17,56% «πολύ», 9,92% «πάρα πολύ» και το 13,74% «καθόλου». Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι το 63,36% 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 «λίγο» με 31,15%, ενώ το «αρκετά» και το «πολύ» επέλεξε από 22,95%. Ποσοστό 18,03% έλαβε το «καθόλου» και 3,28% το «πάρα πολύ».

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» είναι 61,29%, ενώ «λίγο» το 16,13% και «πάρα πολύ» το 12,90%.

Ποσοστό 43,75% των μελών Δ.Ε.Π. δανείζεται βιβλία «λίγο» και 37,50% «αρκετά».

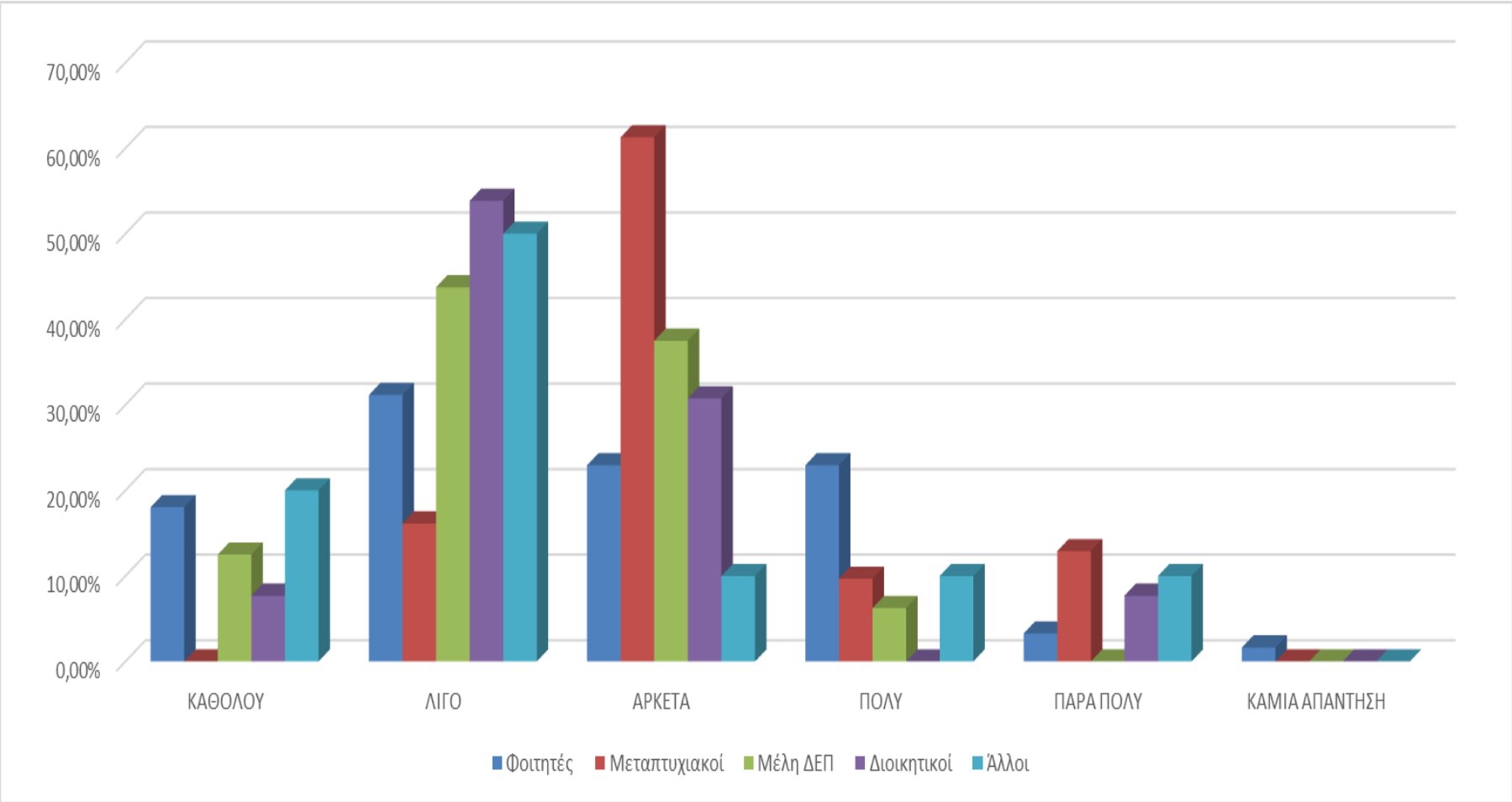
Στους Διοικητικούς 53,85% επέλεξε «λίγο» και 30,77% «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» το 50% επέλεξε «λίγο», ενώ 20% έλαβε το «καθόλου». Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	18,03%	31,15%	22,95%	22,95%	3,28%	1,64%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	16,13%	61,29%	9,68%	12,90%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	12,50%	43,75%	37,50%	6,25%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	7,69%	53,85%	30,77%	0,00%	7,69%	0,00%
Άλλο	20,00%	50,00%	10,00%	10,00%	10,00%	0,00%
Μέσος όρος	**12,21%**	**32,82%**	**33,59%**	**14,50%**	**6,11%**	**0,76%**

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 54,20% 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 τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου από τους χρήστες. Για τους φοιτητές η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «λίγο» με 27,87% και ακολούθησαν τα «αρκετά» και «πολύ» με 21,31% και το «καθόλου» με 18,03%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» και «λίγο» έφτασε το 51,61% και 25,81% αντίστοιχα, ενώ το «πολύ» έλαβε 12,90% και το «πάρα πολύ» 9,68%.

Στα μέλη Δ.Ε.Π. ποσοστό 44,44% δήλωσε «αρκετά» και 22,22% το «λίγο».

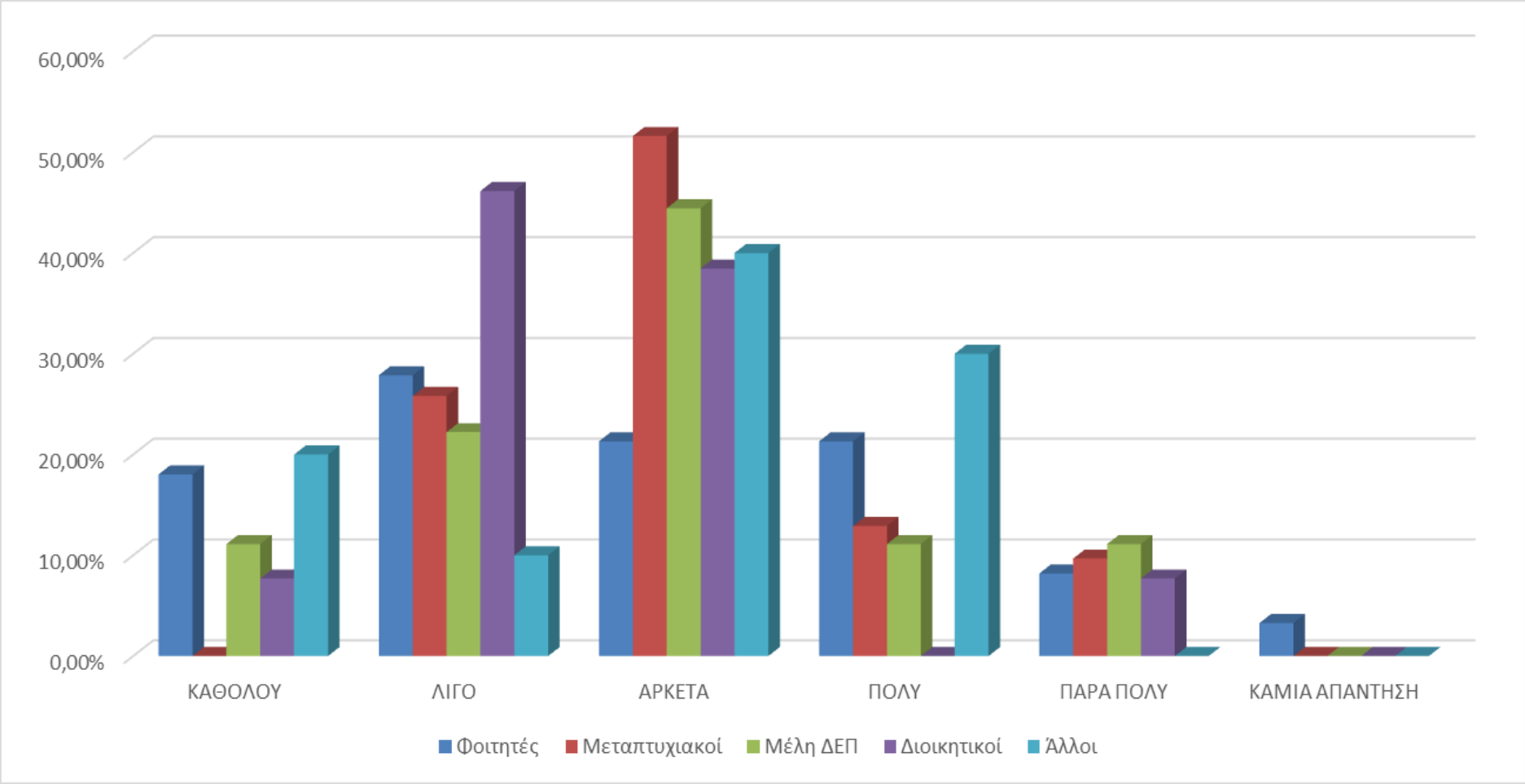
Στους Διοικητικούς 46,15% έλαβε το «λίγο» και ακολούθησε το «αρκετά» με 38,46%, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» τα υψηλότερα ποσοστά πήραν το «αρκετά» με 40% και το «πολύ» με 30%. Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	18,03%	27,87%	21,31%	21,31%	8,20%	3,28%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	25,81%	51,61%	12,90%	9,68%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	11,11%	22,22%	44,44%	11,11%	11,11%	0,00%
Διοικητικοί	7,69%	46,15%	38,46%	0,00%	7,69%	0,00%
Άλλο	20,00%	10,00%	40,00%	30,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	**12,03%**	**27,07%**	**34,59%**	**16,54%**	**8,27%**	**1,50%**

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 59,40% 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 27,87% και 21,31%, ενώ ακολούθησαν τα «πολύ» και «καθόλου» (16,39% και 19,67% αντίστοιχα).

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 45,16% έλαβε το «λίγο», 32,26% και 19,35% έλαβαν τα «αρκετά» και «πάρα πολύ».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» (68,75%) και ακολούθησαν τα «πάρα πολύ» και το «καθόλου» με 18,75% και 12,50% αντίστοιχα.

Οι Διοικητικοί δήλωσαν «λίγο» (53,85%) και «αρκετά» (38,46%), ενώ η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε περισσότερο το «αρκετά» (40%).

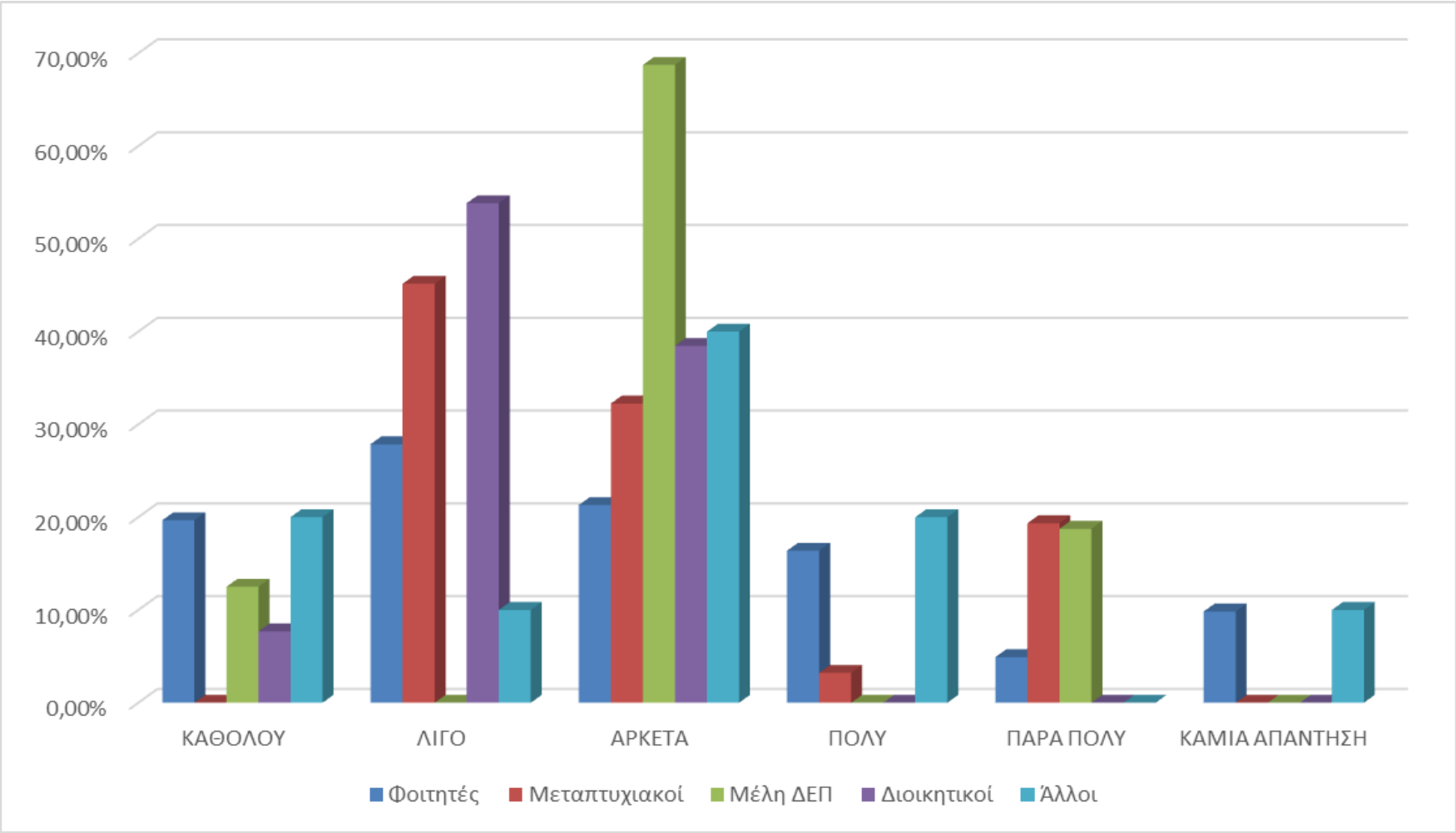
Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	19,67%	27,87%	21,31%	16,39%	4,92%	9,84%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	45,16%	32,26%	3,23%	19,35%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	12,50%	0,00%	68,75%	0,00%	18,75%	0,00%
Διοικητικοί	7,69%	53,85%	38,46%	0,00%	0,00%	0,00%
Άλλο	20,00%	10,00%	40,00%	20,00%	0,00%	10,00%
Μέσος όρος	**12,98%**	**29,77%**	**32,82%**	**9,92%**	**9,16%**	**5,34%**

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 51,90% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ», 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 36,07%, ενώ ακολούθησε το «λίγο» με 31,15%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε το «αρκετά» φτάνει το 67,74%, ενώ το «λίγο» το 19,35%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο το «λίγο» (37,50%) και το «αρκετά» (31,25%). Ποσοστό 25% έλαβε το «πολύ».

Ποσοστό 53,85% και 23,08% έλαβαν τα «αρκετά» και «πάρα πολύ» στην κατηγορία των Διοικητικών, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό έλαβε το «αρκετά» (60%).

Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

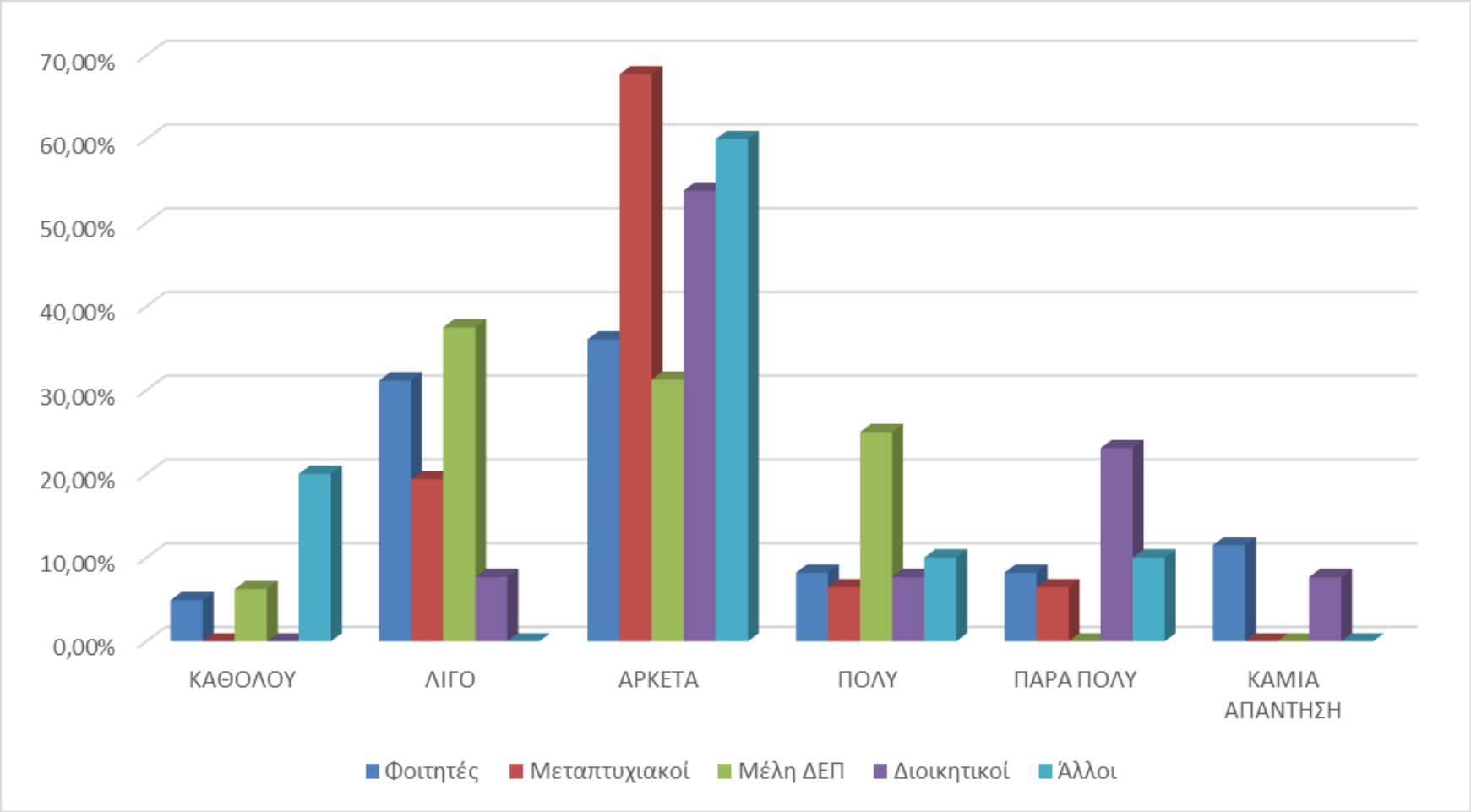
Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,92%	31,15%	36,07%	8,20%	8,20%	11,48%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	19,35%	67,74%	6,45%	6,45%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	6,25%	37,50%	31,25%	25,00%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	7,69%	53,85%	7,69%	23,08%	7,69%
Άλλο	20,00%	0,00%	60,00%	10,00%	10,00%	0,00%
Μέσος όρος	**4,58%**	**24,43%**	**46,56%**	**9,92%**	**8,40%**	**6,11%**

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 64,88% 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 31,15% «λίγο», «αρκετά» επέλεξε το 14,75%, ενώ το 40,98,63% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 41,94% έλαβε το «λίγο» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν και «αρκετά» ευχαριστημένοι κατά 35,48%.

Ποσοστό 37,50% από τα μέλη Δ.Ε.Π. είναι «αρκετά» ευχαριστημένο, ενώ από 18,75% έλαβαν τα «λίγο» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Στους Διοικητικούς το 38,46% δήλωσε «αρκετά», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» η ίδια απάντηση πήρε 44,44%.

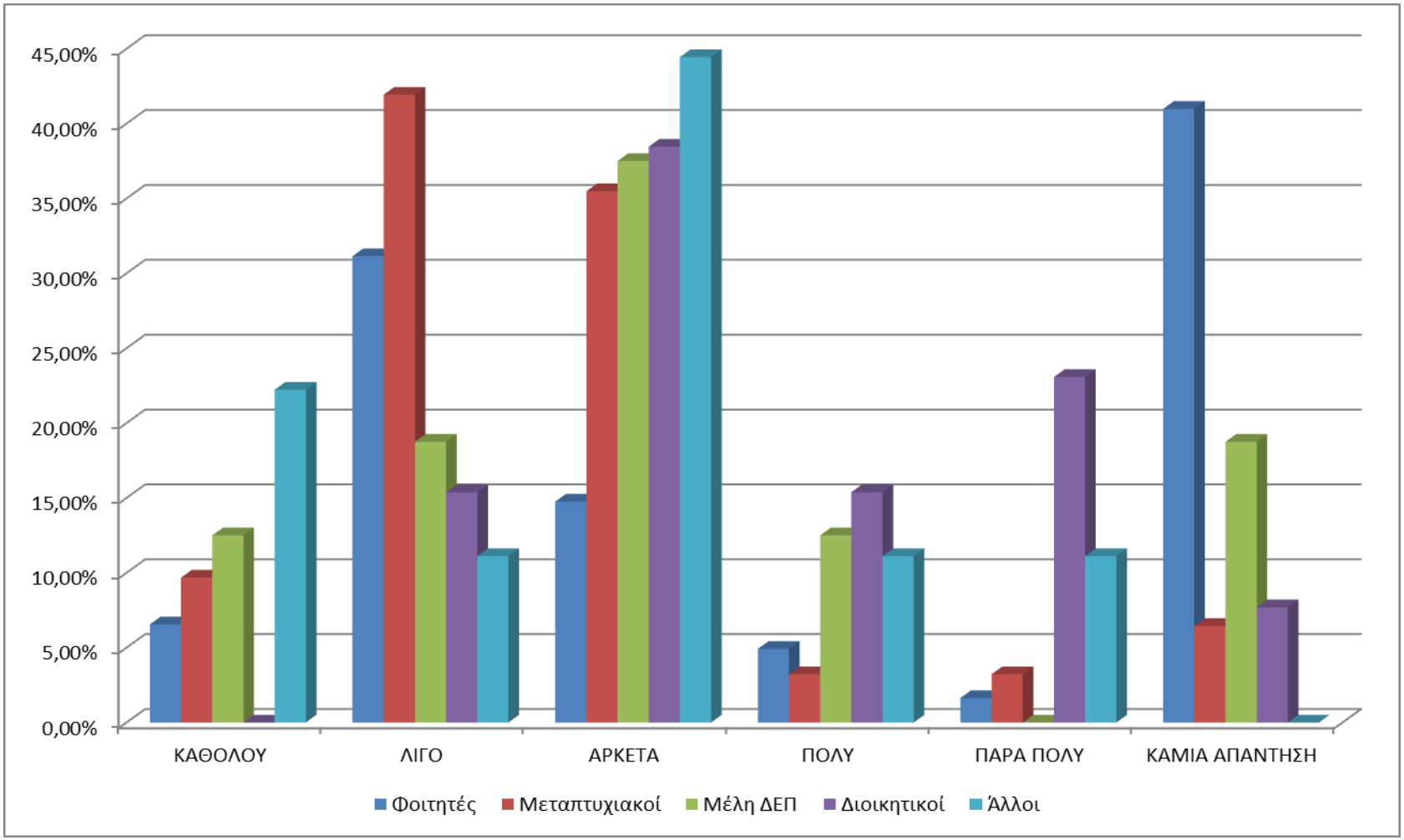
Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	6,56%	31,15%	14,75%	4,92%	1,64%	40,98%
Μεταπτυχιακοί	9,68%	41,94%	35,48%	3,23%	3,23%	6,45%
Μέλη ΔΕΠ	12,50%	18,75%	37,50%	12,50%	0,00%	18,75%
Διοικητικοί	0,00%	15,38%	38,46%	15,38%	23,08%	7,69%
Άλλο	22,22%	11,11%	44,44%	11,11%	11,11%	0,00%
Μέσος όρος	**8,46%**	**29,23%**	**26,92%**	**6,92%**	**4,62%**	**23,85%**

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 38,46% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Σημαντικό είναι το 37,69% που δεν έχει την ίδια γνώμη όπως και το 23,85% του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». 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 την ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 68,85% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ από 9,84% έλαβαν τα «πάρα πολύ» και «πολύ».

Οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (43,75%) και ακολούθησαν τα «αρκετά» (18,75%) και «πολύ» (12,50%).

Τα περισσότερα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πολύ» (73,33%).

Ποσοστό 38,46% και 30,77% έλαβαν αντίστοιχα τα «αρκετά» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» στους Διοικητικούς. Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 20% δήλωσε «καθόλου», «αρκετά», «πάρα πολύ» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

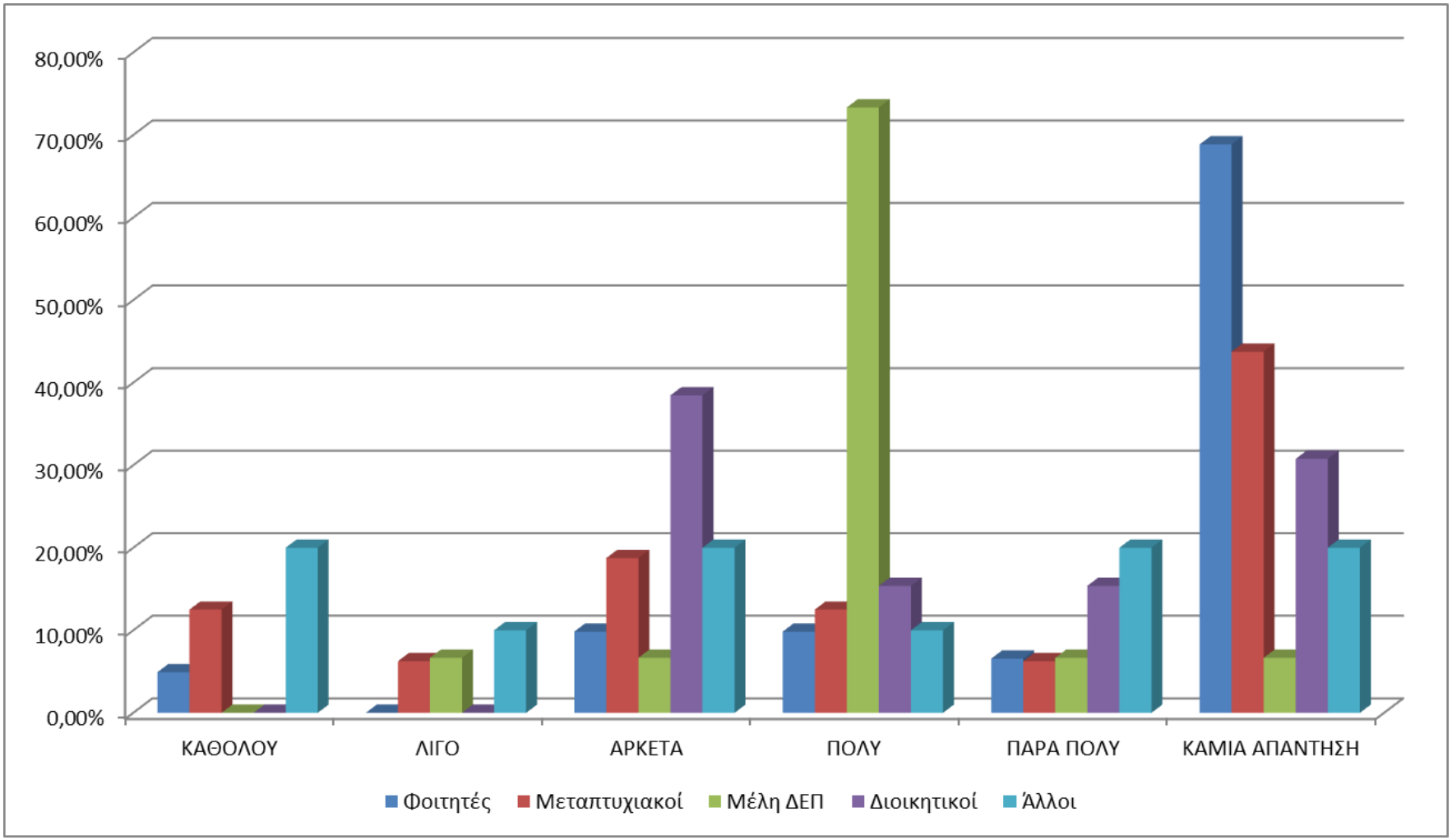
Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 9 : Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,92%	0,00%	9,84%	9,84%	6,56%	68,85%
Μεταπτυχιακοί	12,50%	6,25%	18,75%	12,50%	6,25%	43,75%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	6,67%	6,67%	73,33%	6,67%	6,67%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	38,46%	15,38%	15,38%	30,77%
Άλλο	20,00%	10,00%	20,00%	10,00%	20,00%	20,00%
Μέσος όρος	**6,09%**	**2,61%**	**14,78%**	**19,13%**	**8,70%**	**48,70%**

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 42,61% των χρηστών πιστεύει ότι είναι εύκολη η αναζήτηση βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό είναι το 48,70% του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». 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 την ικανοποίηση των χρηστών από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης, όπως είναι οι Βάσεις Δεδομένων και οι Ηλεκτρονικές Πηγές. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 27,87% «αρκετά» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ 21,31% το «πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (45,16%) και «πολύ» (29,03%).

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο τα «πολύ» και «αρκετά» με 50% και 25% αντίστοιχα.

Οι Διοικητικοί επέλεξαν κατά 38,46% τα «αρκετά» και «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 30% έλαβε το «αρκετά» και από 20% τα «πολύ» και «καθόλου».

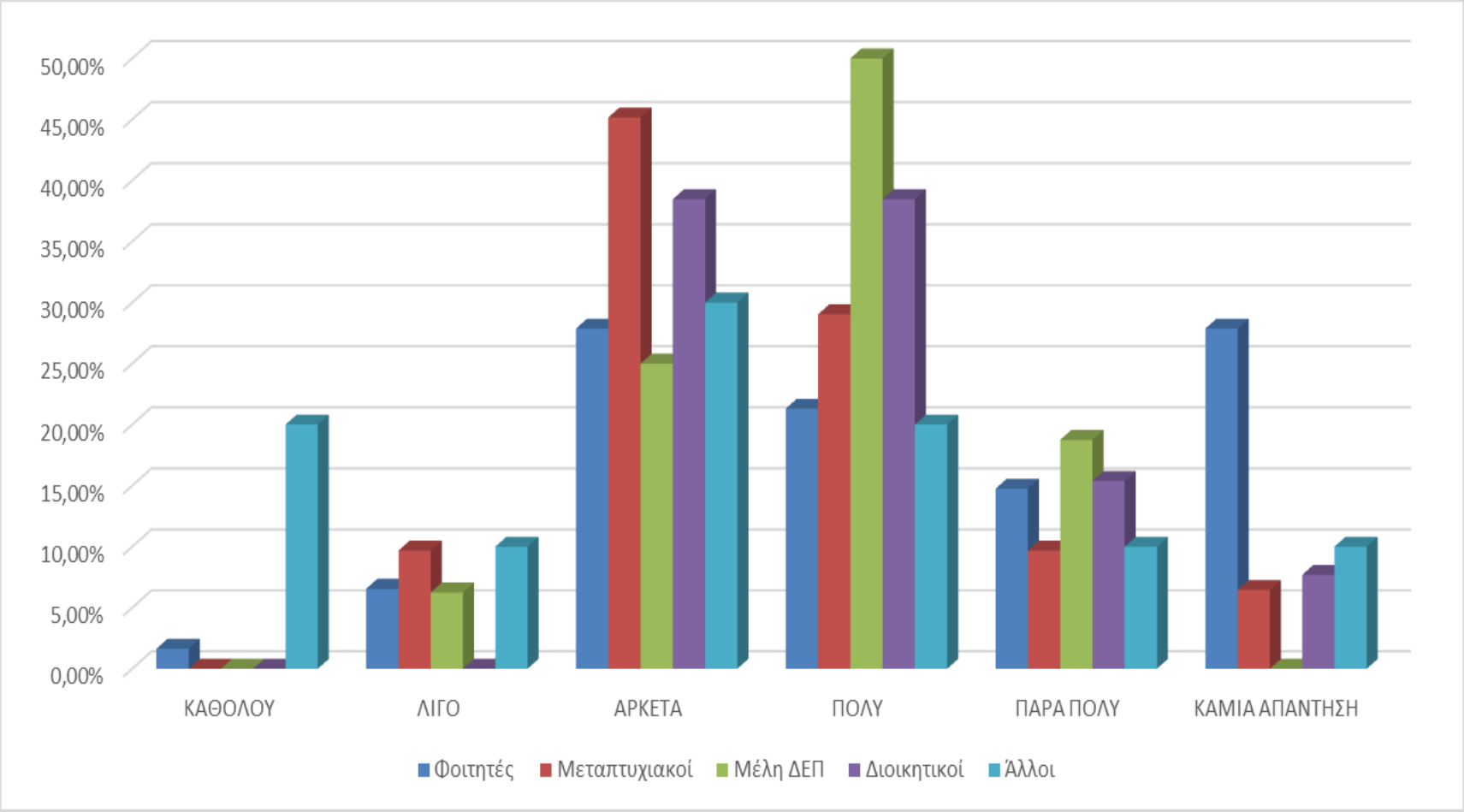
Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 10 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,64%	6,56%	27,87%	21,31%	14,75%	27,87%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	9,68%	45,16%	29,03%	9,68%	6,45%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	6,25%	25,00%	50,00%	18,75%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	38,46%	38,46%	15,38%	7,69%
Άλλο	20,00%	10,00%	30,00%	20,00%	10,00%	10,00%
Μέσος όρος	**2,29%**	**6,87%**	**32,82%**	**28,24%**	**13,74%**	**16,03%**

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 74,80% σχετικά 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 την ικανοποίηση των χρηστών από το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi). Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 45,90% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «αρκετά» επέλεξε το 16,39% και το 18,03% αντίστοιχα.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν το «πάρα πολύ» (35,48%), το «πολύ» (29,03%) και το «αρκετά» (22,58%), ενώ στα μέλη Δ.Ε.Π. το 50% επέλεξε «πολύ» και το 31,25% «πάρα πολύ».

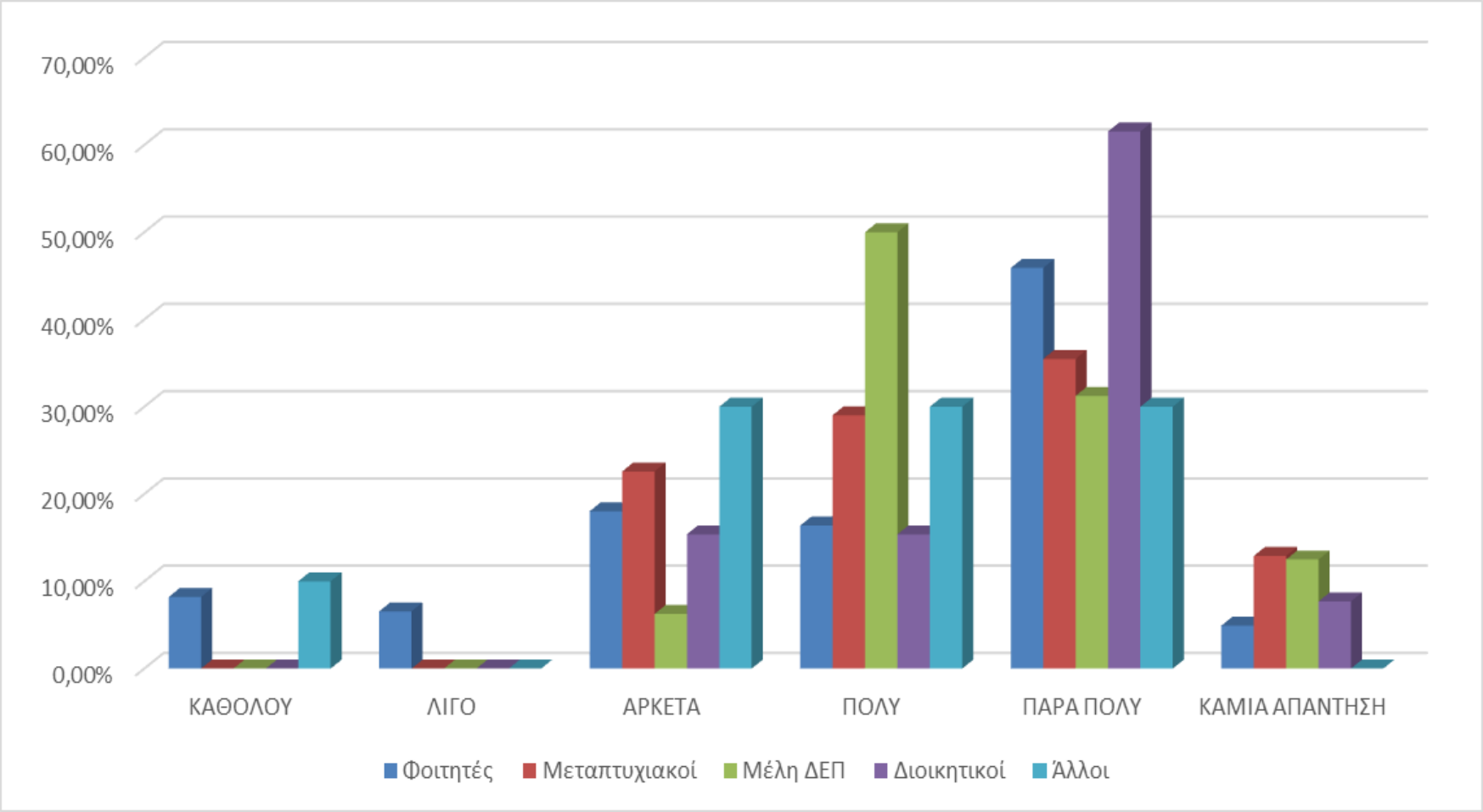
Ποσοστό 61,54% έλαβε το «πάρα πολύ» στην κατηγορία των Διοικητικών. Ποσοστό 30% έλαβαν οι απαντήσεις «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ» στην κατηγορία «Άλλο». Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 11 : Ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	8,20%	6,56%	18,03%	16,39%	45,90%	4,92%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	22,58%	29,03%	35,48%	12,90%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	6,25%	50,00%	31,25%	12,50%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	15,38%	15,38%	61,54%	7,69%
Άλλο	10,00%	0,00%	30,00%	30,00%	30,00%	0,00%
Μέσος όρος	**4,58%**	**3,05%**	**18,32%**	**24,43%**	**41,98%**	**7,63%**

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 84,73% 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 21,31% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 26,23% και το 24,59%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν περισσότερο «πολύ» (38,71%) και «πάρα πολύ» (29,03%).

Θετικές είναι οι εκτιμήσεις και των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 43,75% είναι «πολύ» ευχαριστημένο και 25% «πάρα πολύ».

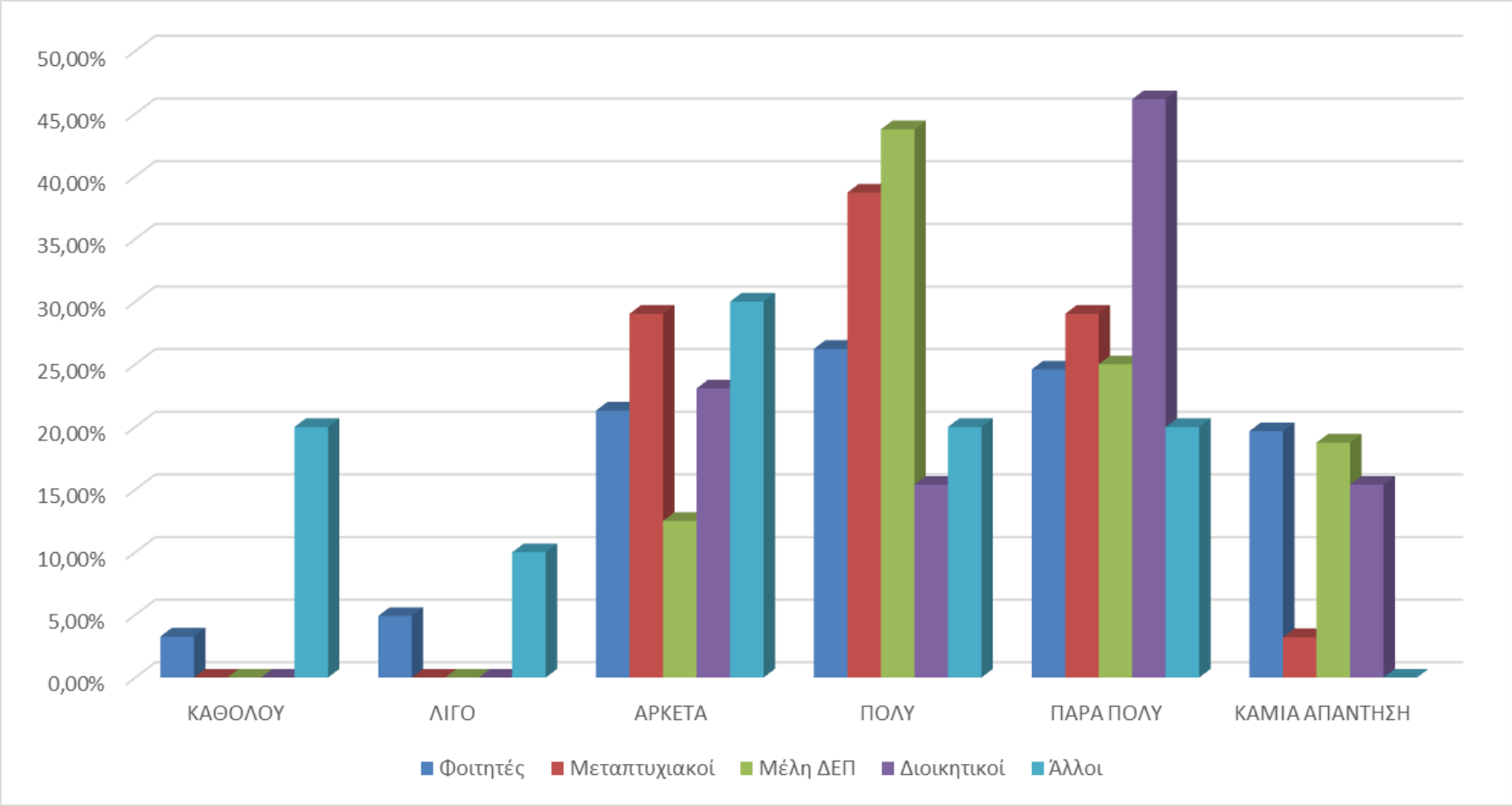
Οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» (46,15%) και το «αρκετά» (23,08%), ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το «αρκετά» έλαβε 30% και τα «πάρα πολύ», «πολύ» και «καθόλου» έλαβαν από 20%. Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 12 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,28%	4,92%	21,31%	26,23%	24,59%	19,67%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	29,03%	38,71%	29,03%	3,23%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	12,50%	43,75%	25,00%	18,75%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	23,08%	15,38%	46,15%	15,38%
Άλλο	20,00%	10,00%	30,00%	20,00%	20,00%	0,00%
Μέσος όρος	**3,05%**	**3,05%**	**22,90%**	**29,77%**	**27,48%**	**13,74%**

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 80,15% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



Q13. Όροι Δανεισμού

Η ερώτηση Q13 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 31,71% «αρκετά» και «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «πάρα πολύ» επέλεξε το 29,27%, με ποσοστό γενικής ικανοποίησης 92,69%.

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε τα «πολύ» (48,39%), και «αρκετά» (35,48%).

Θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Το 37,50% επέλεξε «πάρα πολύ» και το 25% «πολύ».

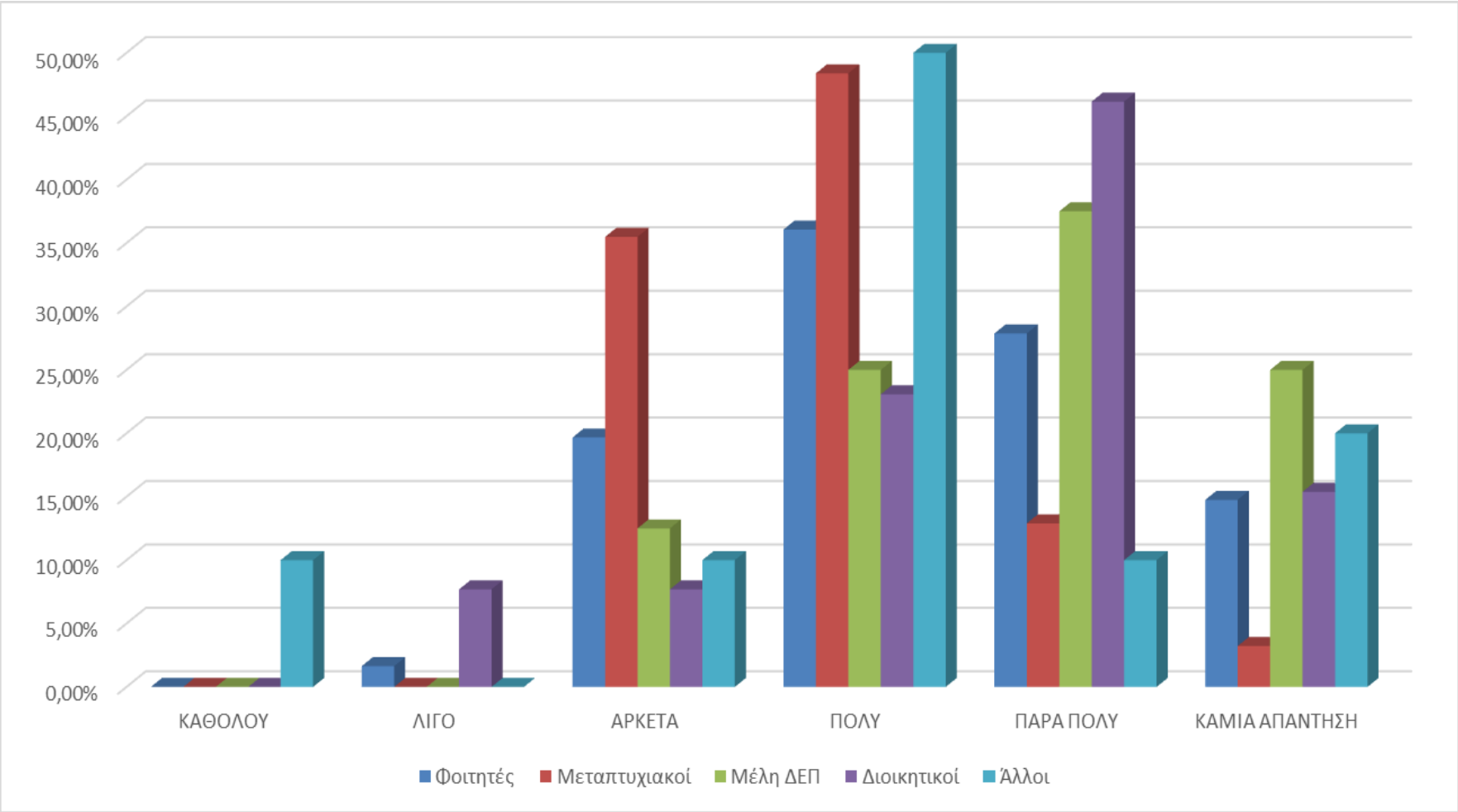
Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 46,15% «πάρα πολύ» και 23,08% «πολύ» ικανοποιημένοι. Στην κατηγορία «Άλλο» το 50% είναι «πολύ» ευχαριστημένο. Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 13 : Όροι Δανεισμού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	1,64%	19,67%	36,07%	27,87%	14,75%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	35,48%	48,39%	12,90%	3,23%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	12,50%	25,00%	37,50%	25,00%
Διοικητικοί	0,00%	7,69%	7,69%	23,08%	46,15%	15,38%
Άλλο	10,00%	0,00%	10,00%	50,00%	10,00%	20,00%
Μέσος όρος	**0,76%**	**1,53%**	**20,61%**	**37,40%**	**25,95%**	**13,74%**

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 83,96% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΌΡΟΙ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q14. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

Η ερώτηση 14 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 16,39% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 36,07% και 32,79% αντίστοιχα δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 85,25%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τα «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ» με 29,03%, 32,26% και 35,48%.

Θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Το 43,75% επέλεξε «πάρα πολύ», ενώ 18,75% έλαβε το «πολύ».

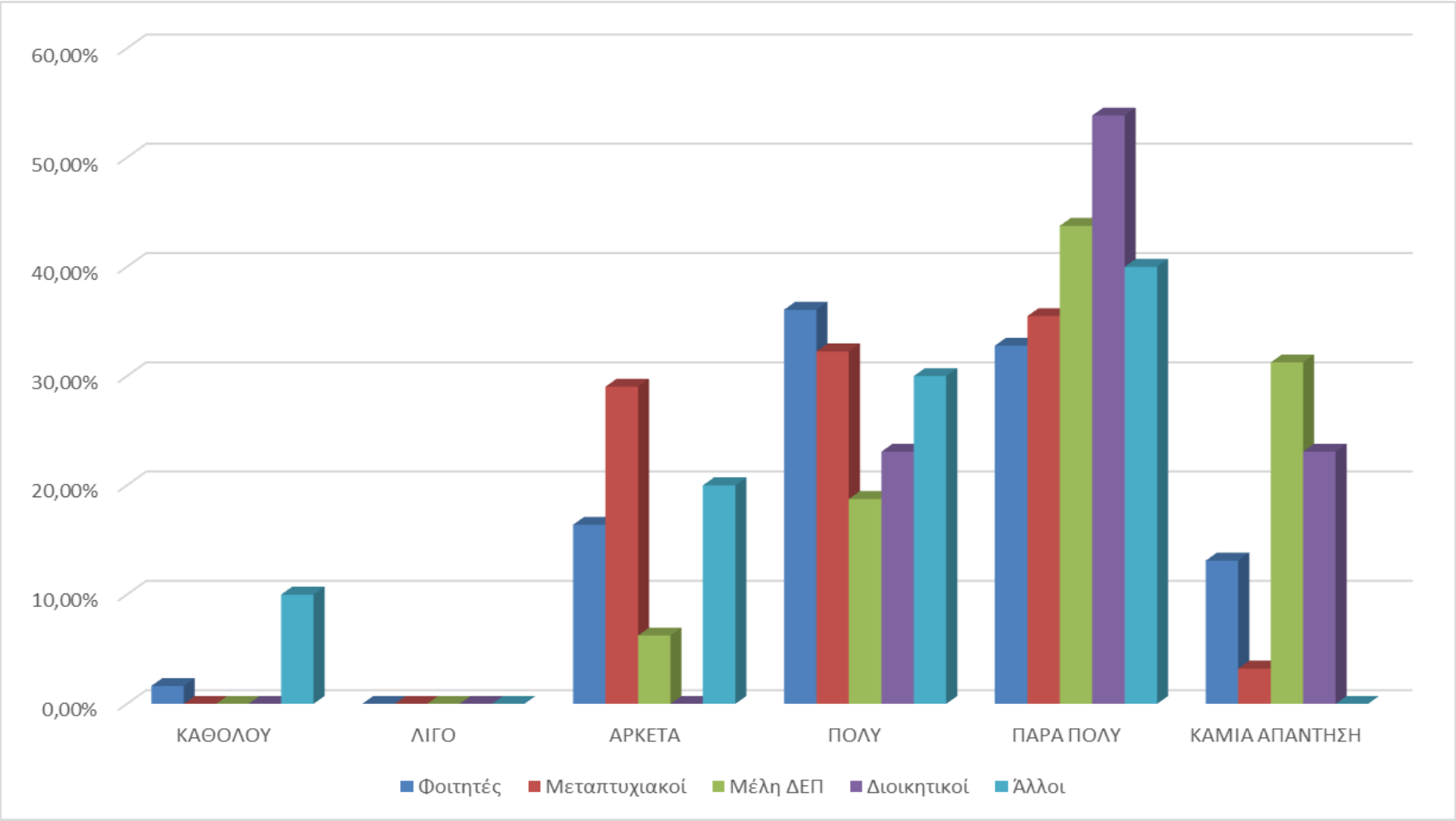
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 53,85% και «πολύ» κατά 23,08%. Στην κατηγορία «Άλλο» 40% και 30% έλαβαν αντίστοιχα τα «πάρα πολύ» και «πολύ». Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 14 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,64%	0,00%	16,39%	36,07%	32,79%	13,11%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	29,03%	32,26%	35,48%	3,23%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	6,25%	18,75%	43,75%	31,25%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	23,08%	53,85%	23,08%
Άλλο	10,00%	0,00%	20,00%	30,00%	40,00%	0,00%
Μέσος όρος	**1,53%**	**0,00%**	**16,79%**	**31,30%**	**37,40%**	**12,98%**

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 85,49% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q15. Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

Η επόμενη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 31,15% «πολύ» και κατά 57,38% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης φτάνει το 93,45%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πάρα πολύ» (58,06%) και «πολύ» (29,03%), ενώ τα μέλη Δ.Ε.Π. έδωσαν 62,50% στο «πολύ» και 25% στο «πάρα πολύ».

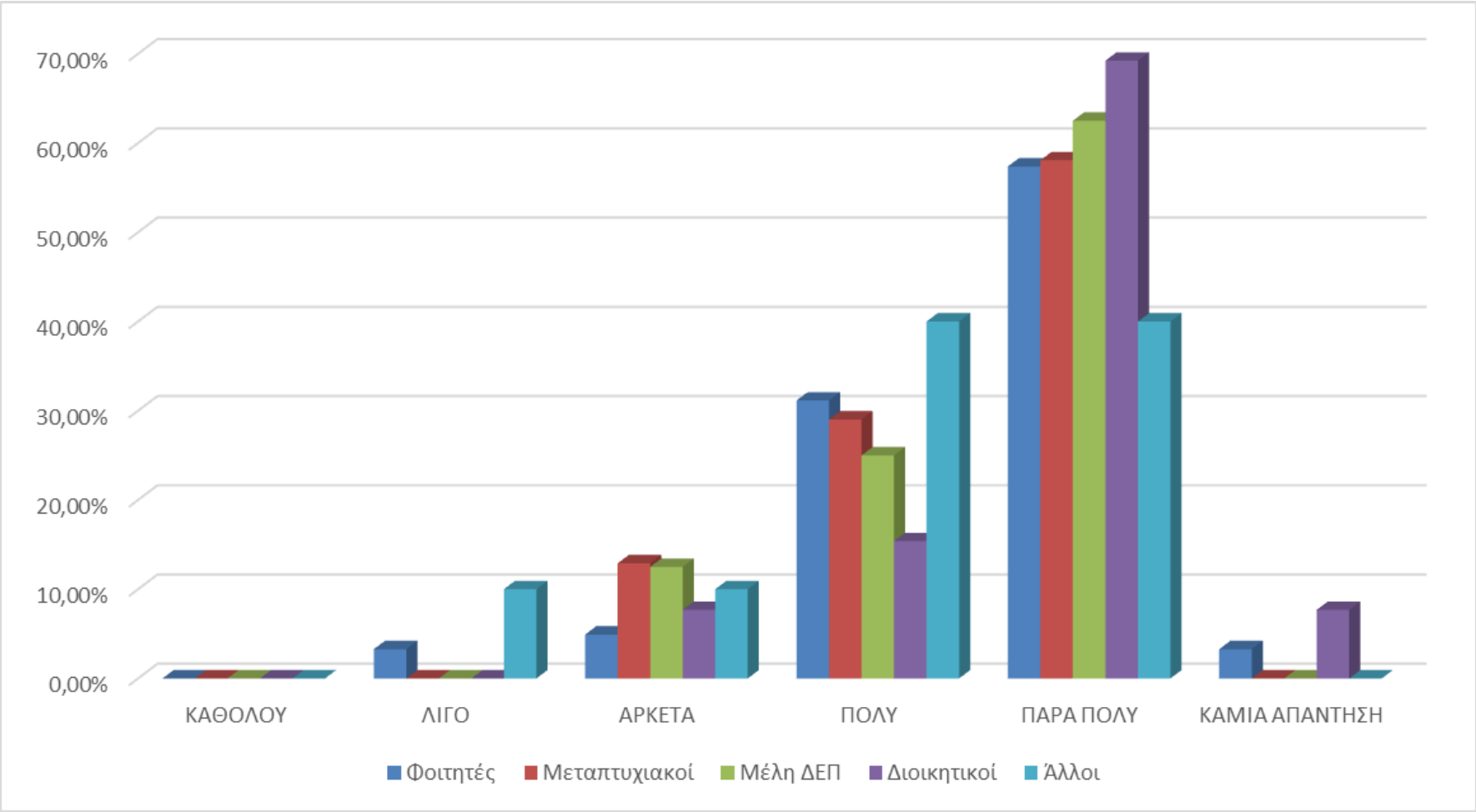
Ποσοστό 69,23% των Διοικητικών επέλεξε «πάρα πολύ». Ποσοστό 40% έλαβαν τα «πολύ» και «πάρα πολύ» στην κατηγορία «Άλλο» η απάντηση «πολύ». Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 15 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	3,28%	4,92%	31,15%	57,38%	3,28%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	12,90%	29,03%	58,06%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	12,50%	25,00%	62,50%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	7,69%	15,38%	69,23%	7,69%
Άλλο	0,00%	10,00%	10,00%	40,00%	40,00%	0,00%
Μέσος όρος	**0,00%**	**2,29%**	**8,40%**	**29,01%**	**58,02%**	**2,29%**

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση που φτάνει το 95,43% από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q16. Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές είναι κατά 45,90% «λίγο» και κατά 24,59% «αρκετά ευχαριστημένοι.

Παραπλήσιες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «λίγο» (41,94%) και «αρκετά» (35,48%).

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 37,50% το «αρκετά» και στη συνέχεια τα «λίγο», «πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» κατά 18,75%.

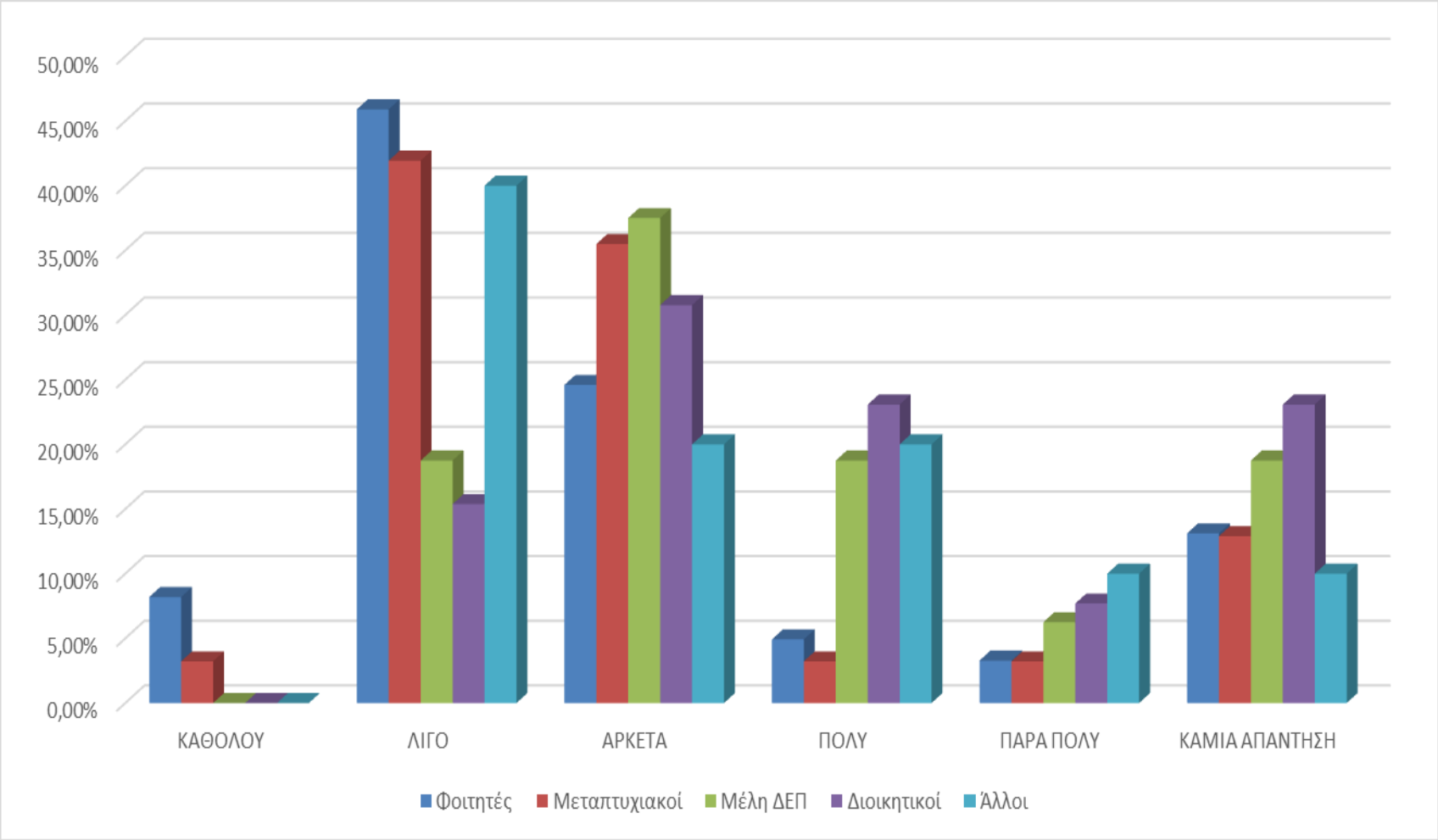
Οι Διοικητικοί δήλωσαν κατά 30,77% «αρκετά» και κατά 23,08% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό (40%) έλαβε το «λίγο» και ακολούθησαν το «αρκετά» και το «πολύ» με 20%. Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 16 : Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	8,20%	45,90%	24,59%	4,92%	3,28%	13,11%
Μεταπτυχιακοί	3,23%	41,94%	35,48%	3,23%	3,23%	12,90%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	18,75%	37,50%	18,75%	6,25%	18,75%
Διοικητικοί	0,00%	15,38%	30,77%	23,08%	7,69%	23,08%
Άλλο	0,00%	40,00%	20,00%	20,00%	10,00%	10,00%
Μέσος όρος	**4,58%**	**38,17%**	**29,01%**	**9,16%**	**4,58%**	**14,50%**

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 42,75% σχετικά με τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Άλλο ένα 42,75% δεν δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο, ενώ το 14,50% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», γεγονός που φανερώνει την ανάγκη βελτίωσης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q17. Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση Q17 και την ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης οι φοιτητές είναι κατά 14,75% «αρκετά», κατά 31,15% «πολύ» και κατά 37,70% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι.

Εξίσου καλές είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν τις απαντήσεις «αρκετά» «πολύ» και «πάρα πολύ» με 12,90% 22,58% και 61,29% και ποσοστό γενικής ικανοποίησης 96,77%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 31,25% το «πάρα πολύ» και το «αρκετά» και στη συνέχεια τα «πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» κατά 18,75%.

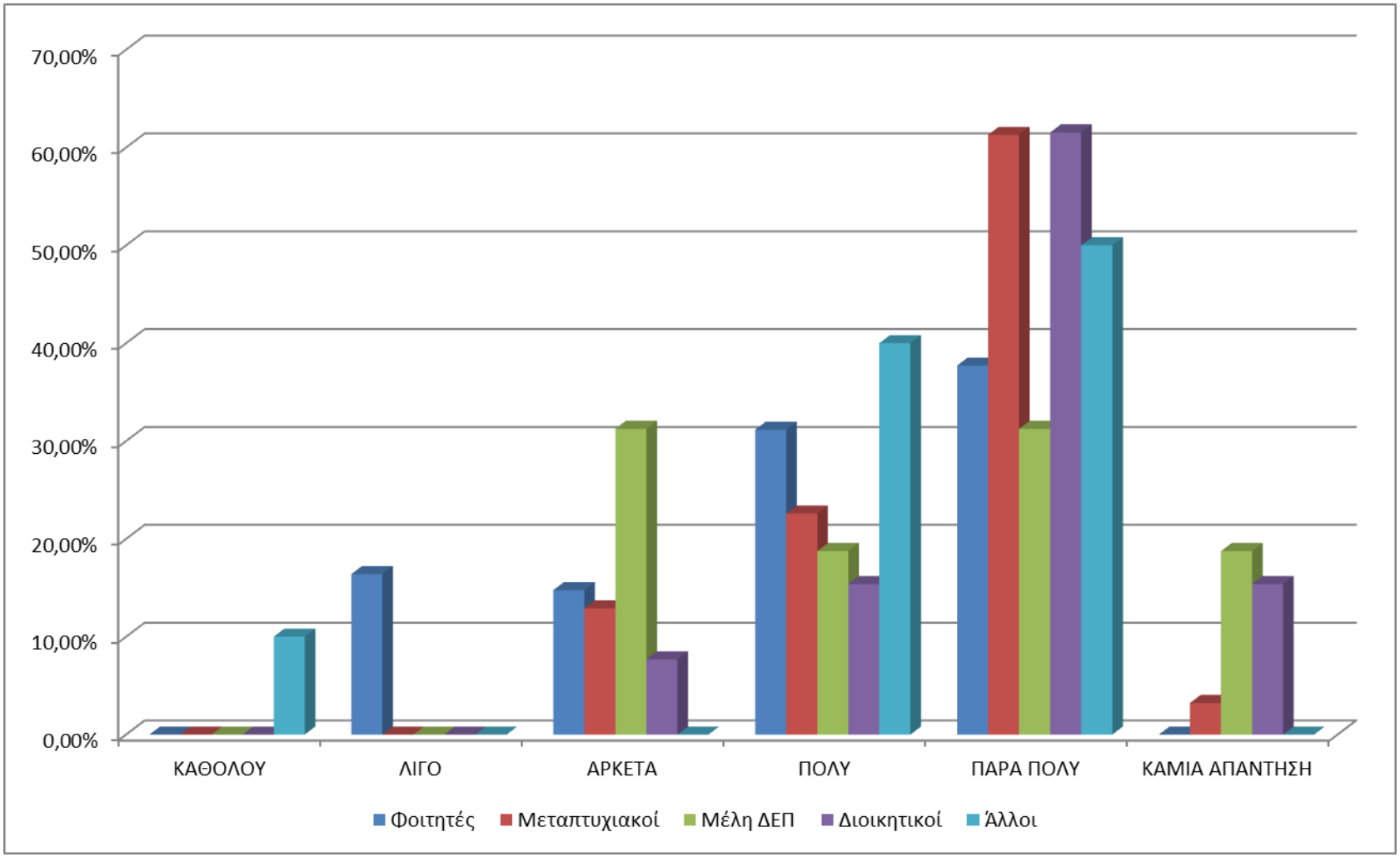
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 61,54% και στην κατηγορία «Άλλο» 50% έλαβε το «πάρα πολύ» και ακολούθησε το «πολύ» με 40%. Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 18 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	16,39%	14,75%	31,15%	37,70%	0,00%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	12,90%	22,58%	61,29%	3,23%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	31,25%	18,75%	31,25%	18,75%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	7,69%	15,38%	61,54%	15,38%
Άλλο	10,00%	0,00%	0,00%	40,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	**0,76%**	**7,63%**	**14,50%**	**26,72%**	**45,80%**	**4,58%**

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 87,72% σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q18 και Q19. Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

Οι ερωτήσεις Q18 και Q19 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 39,69% δήλωσε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο, το 28,24% απάντησε καταφατικά, ενώ το 32,06% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Πίνακας 17 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

	Ναι	Όχι	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	39,34%	44,26%	16,39%
Μεταπτυχιακοί	32,26%	29,03%	38,71%
Μέλη ΔΕΠ	6,25%	37,50%	56,25%
Διοικητικοί	7,69%	38,46%	53,85%
Άλλο	10,00%	50,00%	40,00%
Μέσος όρος	**28,24%**	**39,69%**	**32,06%**

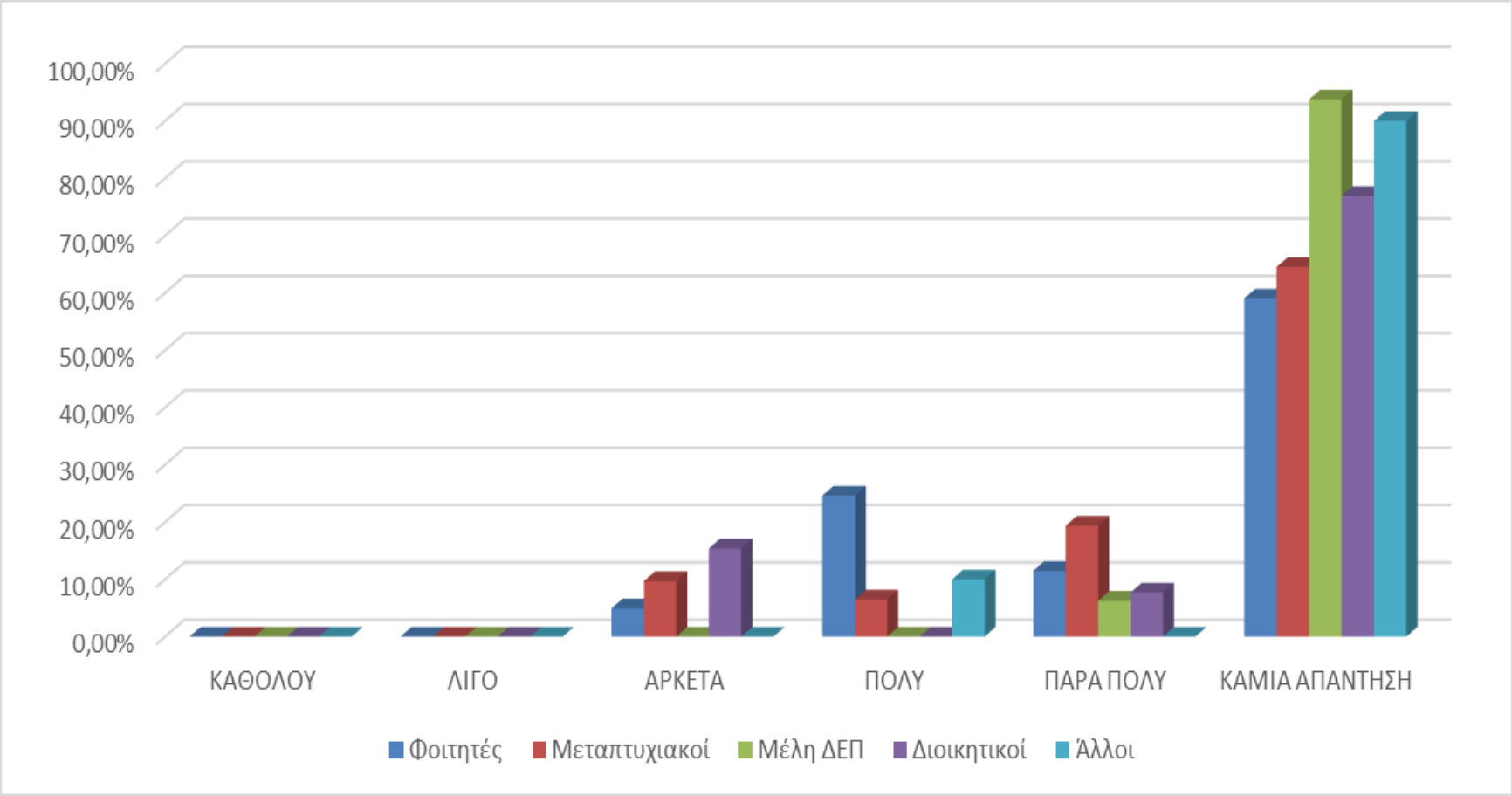
Η ερώτηση 19 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης. Το 59,02% των φοιτητών, το 64,52% των μεταπτυχιακών, το 93,75% των μελών Δ.Ε.Π., το 76,92% των Διοικητικών και το 90% των μελών της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξαν το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 19 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	0,00%	4,92%	24,59%	11,48%	59,02%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	9,68%	6,45%	19,35%	64,52%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%	93,75%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	15,38%	0,00%	7,69%	76,92%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%	90,00%
Μέσος όρος	**0,00%**	**0,00%**	**6,11%**	**13,74%**	**11,45%**	**68,70%**

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



Q20. 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 36,07% «πάρα πολύ» και «πολύ» και κατά 13,11% «αρκετά» ευχαριστημένοι.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» (38,71%), «πολύ» (35,48%) και «αρκετά» (22,58%) ευχαριστημένοι.

Πάρα πολύ καλή είναι η άποψη των μελών Δ.Ε.Π., που δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένα σε ποσοστό 50% και «πολύ» κατά 25%.

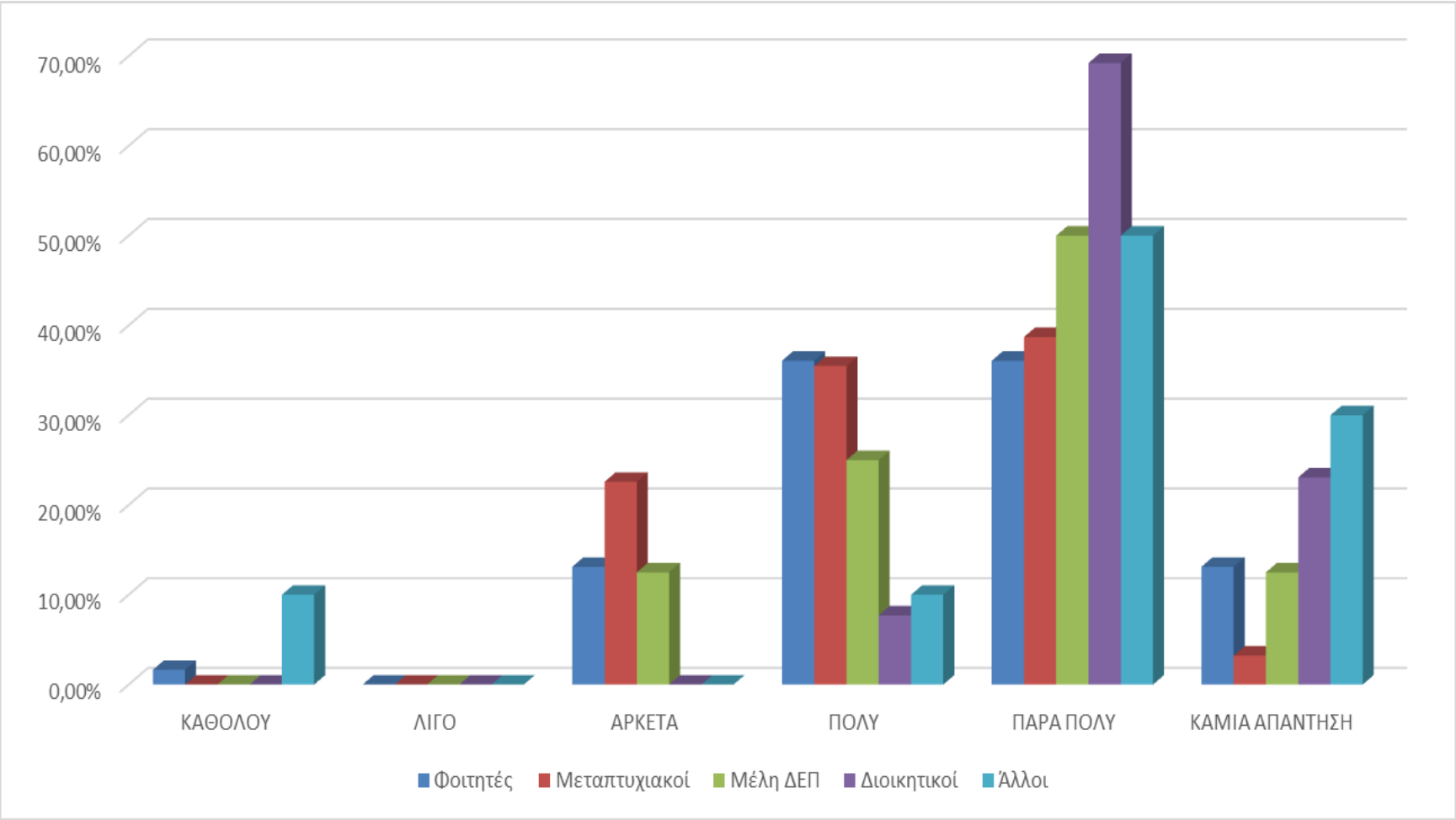
Το 69,23% των Διοικητικών και το 50% της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσε «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 20 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,64%	0,00%	13,11%	36,07%	36,07%	13,11%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	22,58%	35,48%	38,71%	3,23%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	12,50%	25,00%	50,00%	12,50%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	69,23%	23,08%
Άλλο	10,00%	0,00%	0,00%	10,00%	50,00%	30,00%
Μέσος όρος	**1,53%**	**0,00%**	**12,98%**	**29,77%**	**42,75%**	**12,98%**

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 85,50% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 18 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Q21. Ευγένεια Προσωπικού

Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 11,48% «αρκετά», κατά 34,43% «πολύ» και κατά 44,26% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης είναι 90,17%.

Αντίστοιχα οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 51,61%, «πολύ» και «αρκετά» κατά 32,26% και 9,68% αντίστοιχα. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης φτάνει το 93,55%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 87,50% και «πολύ» κατά 12,50%.

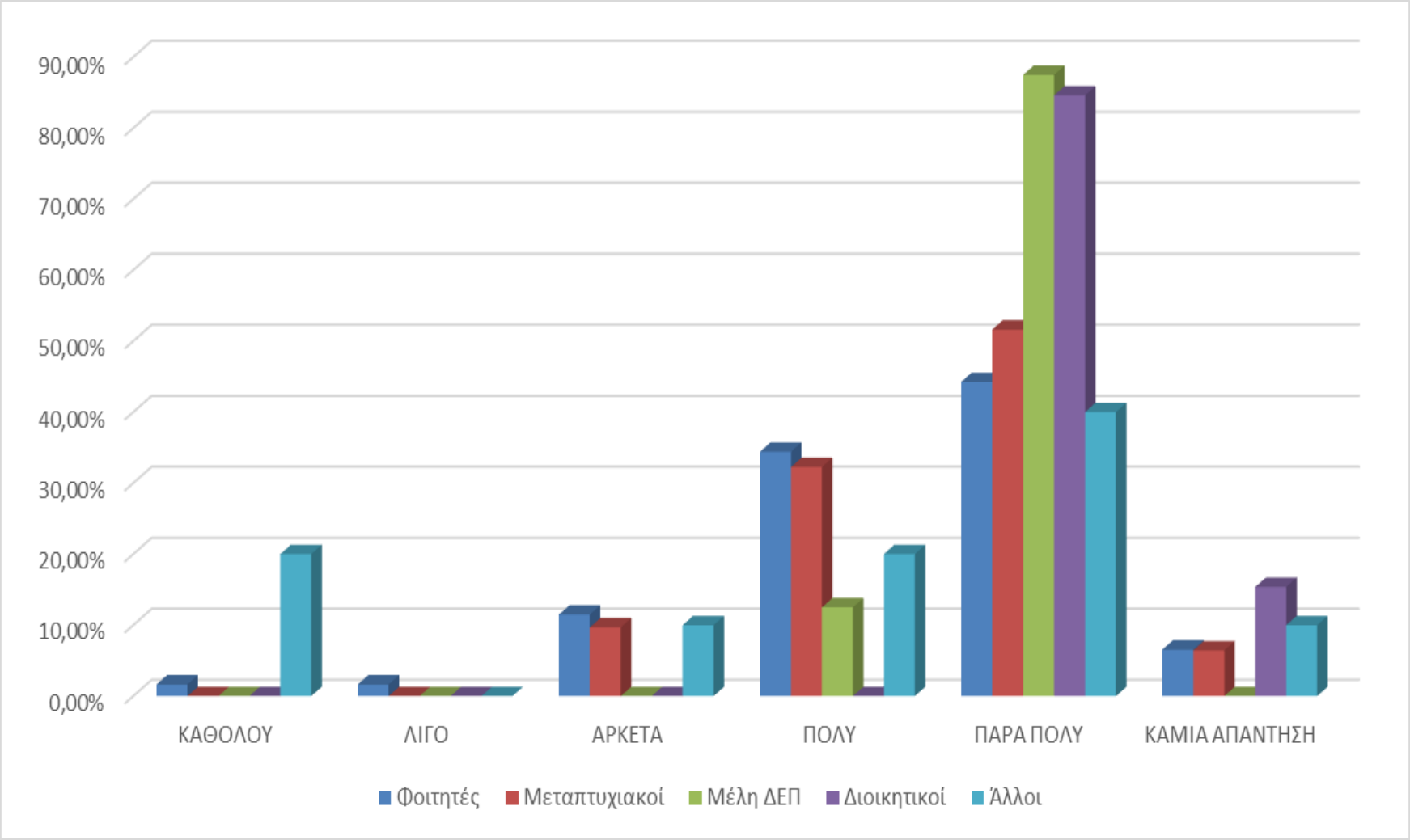
Οι Διοικητικοί δήλωσαν κατά 84,52% «πάρα πολύ», ενώ το 40% της κατηγορίας «Άλλο» «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 21 : Ευγένεια Προσωπικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,64%	1,64%	11,48%	34,43%	44,26%	6,56%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	9,68%	32,26%	51,61%	6,45%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	87,50%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	84,62%	15,38%
Άλλο	20,00%	0,00%	10,00%	20,00%	40,00%	10,00%
Μέσος όρος	**2,29%**	**0,76%**	**8,40%**	**26,72%**	**54,96%**	**6,87%**

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 90,08% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, με το 54,96% να δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Q22. Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

Η ερώτηση 22 αφορά τον βαθμό ικανοποίησης από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 16,39% «πάρα πολύ», κατά 13,11% «πολύ» και κατά 60,66% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Παρόμοια είναι η εικόνα και στις άλλες κατηγορίες με το ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» να φτάνει στο 67,74% στους μεταπτυχιακούς, το 62,50% στα μέλη Δ.Ε.Π., το 38,46% στους Διοικητικούς και το 60% στους χρήστες που ανήκουν στην κατηγορία «Άλλο».

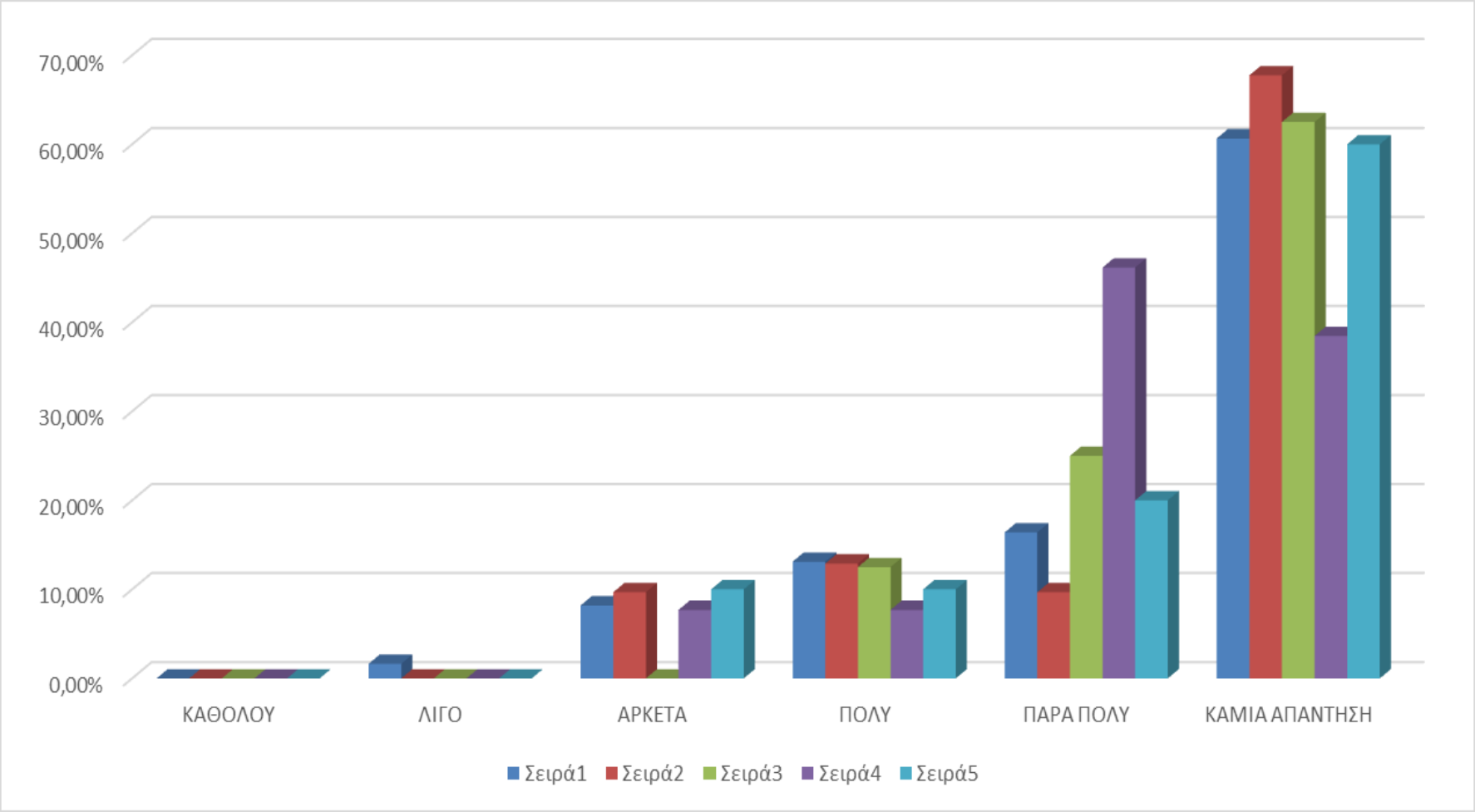
Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 22 : Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	1,64%	8,20%	13,11%	16,39%	60,66%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	9,68%	12,90%	9,68%	67,74%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	25,00%	62,50%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	7,69%	7,69%	46,15%	38,46%
Άλλο	0,00%	0,00%	10,00%	10,00%	20,00%	60,00%
Μέσος όρος	**0,00%**	**0,76%**	**7,63%**	**12,21%**	**19,08%**	**60,31%**

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα διαπιστώνεται ότι το ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» ξεπερνά το 60%, γεγονός που συνεπάγεται ότι οι χρήστες δεν έχουν άποψη σχετικά με την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Εντούτοις, οι υπόλοιποι δήλωσαν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 20: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΠΑΝΑΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ



Q23. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 23 αφορά τον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 29,51% «πάρα πολύ», 18,03% «πολύ» και 31,15% «αρκετά».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «αρκετά» κατά 35,48%, «λίγο» κατά 25,81% και «πολύ» κατά 16,13%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «λίγο» κατά 43,75% και «αρκετά» και «καθόλου» κατά 18,75%.

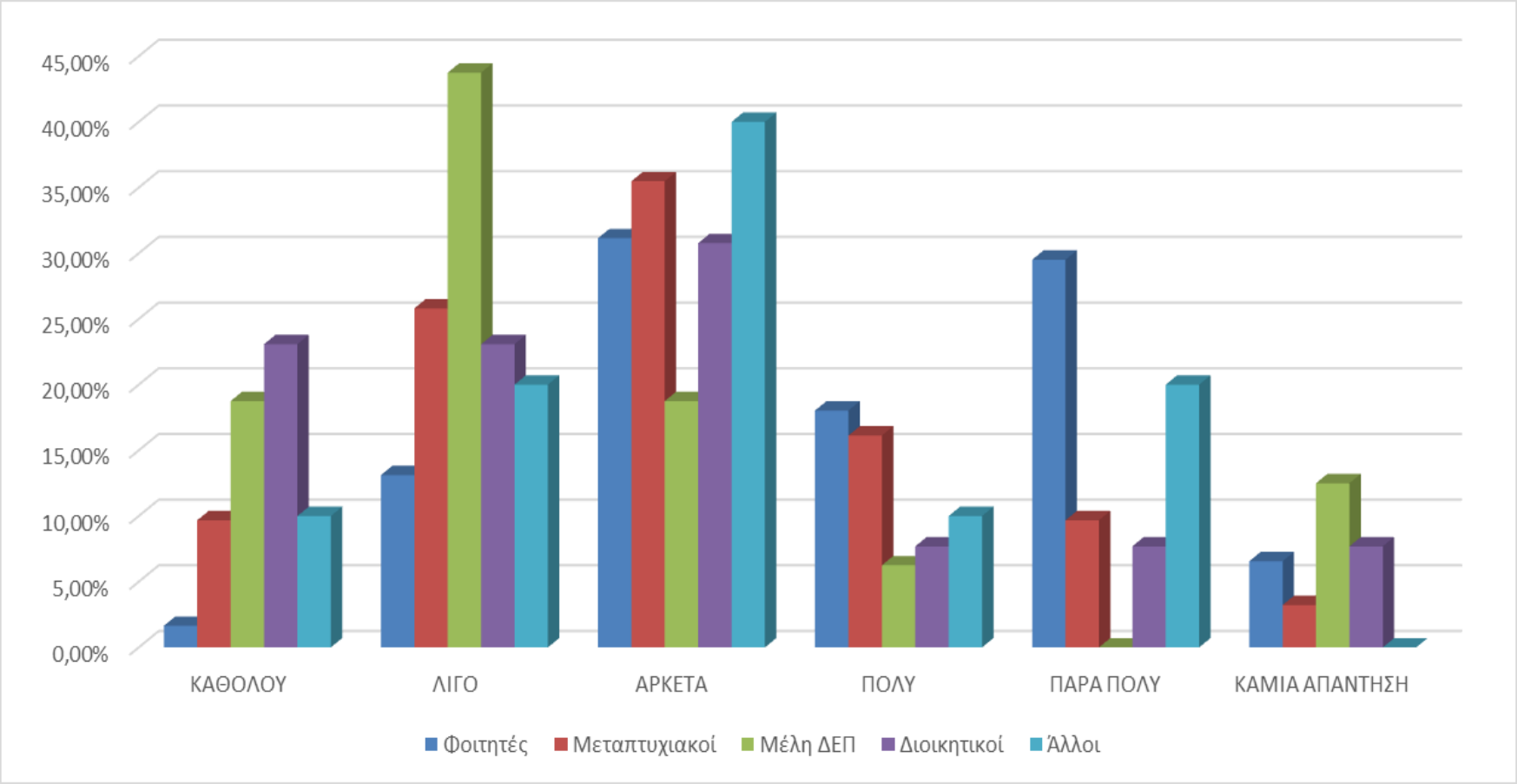
Οι περισσότερες απαντήσεις των Διοικητικών μοιράστηκαν μεταξύ «αρκετά» (30,77%), «καθόλου» και «λίγο» (από 23,08%). Στην κατηγορία «Άλλο» το 40% επέλεξε «αρκετά» και από 20% «λίγο» και «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 23 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 23 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,64%	13,11%	31,15%	18,03%	29,51%	6,56%
Μεταπτυχιακοί	9,68%	25,81%	35,48%	16,13%	9,68%	3,23%
Μέλη ΔΕΠ	18,75%	43,75%	18,75%	6,25%	0,00%	12,50%
Διοικητικοί	23,08%	23,08%	30,77%	7,69%	7,69%	7,69%
Άλλο	10,00%	20,00%	40,00%	10,00%	20,00%	0,00%
Μέσος όρος	**8,40%**	**21,37%**	**31,30%**	**14,50%**	**18,32%**	**6,11%**

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 64,12%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ



Q24. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 24 αφορά τον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 26,23% «πάρα πολύ», 19,67% «πολύ» και 29,51% «αρκετά».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «αρκετά» κατά 51,61% και «πολύ» κατά 19,35%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «αρκετά» κατά 62,50% και «πολύ» κατά 18,75%.

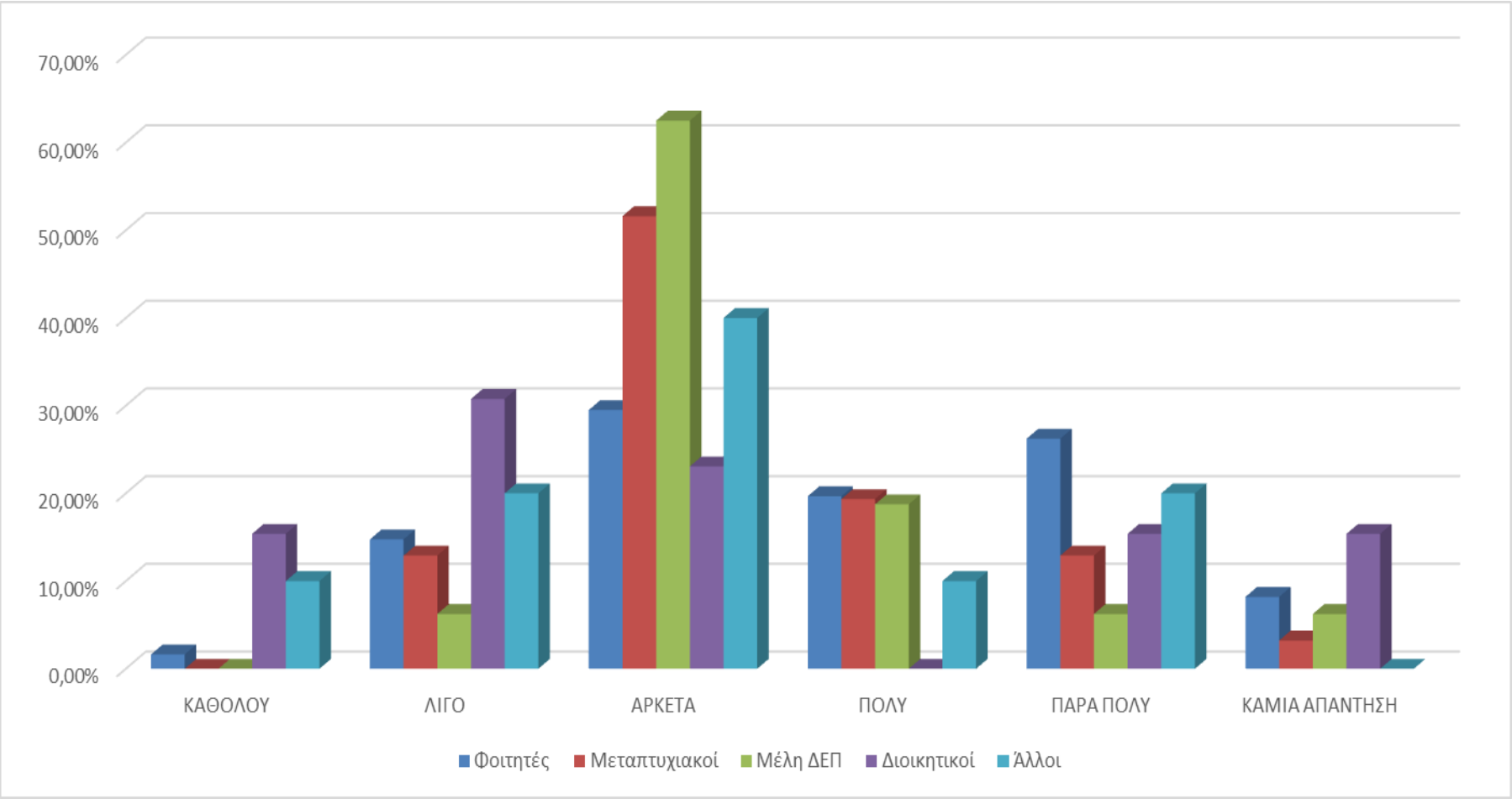
Οι περισσότερες απαντήσεις των Διοικητικών μοιράστηκαν μεταξύ «λίγο» (30,77%) και «αρκετά» (23,08%). Στην κατηγορία «Άλλο» το 40% επέλεξε «αρκετά». Ο Πίνακας 23 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 23 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,64%	14,75%	29,51%	19,67%	26,23%	8,20%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	12,90%	51,61%	19,35%	12,90%	3,23%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	6,25%	62,50%	18,75%	6,25%	6,25%
Διοικητικοί	15,38%	30,77%	23,08%	0,00%	15,38%	15,38%
Άλλο	10,00%	20,00%	40,00%	10,00%	20,00%	0,00%
Μέσος όρος	**3,05%**	**15,27%**	**38,93%**	**16,79%**	**19,08%**	**6,87%**

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 74,80%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ



Q25. Τομείς που επιδέχονται Βελτίωση - Σχόλια

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

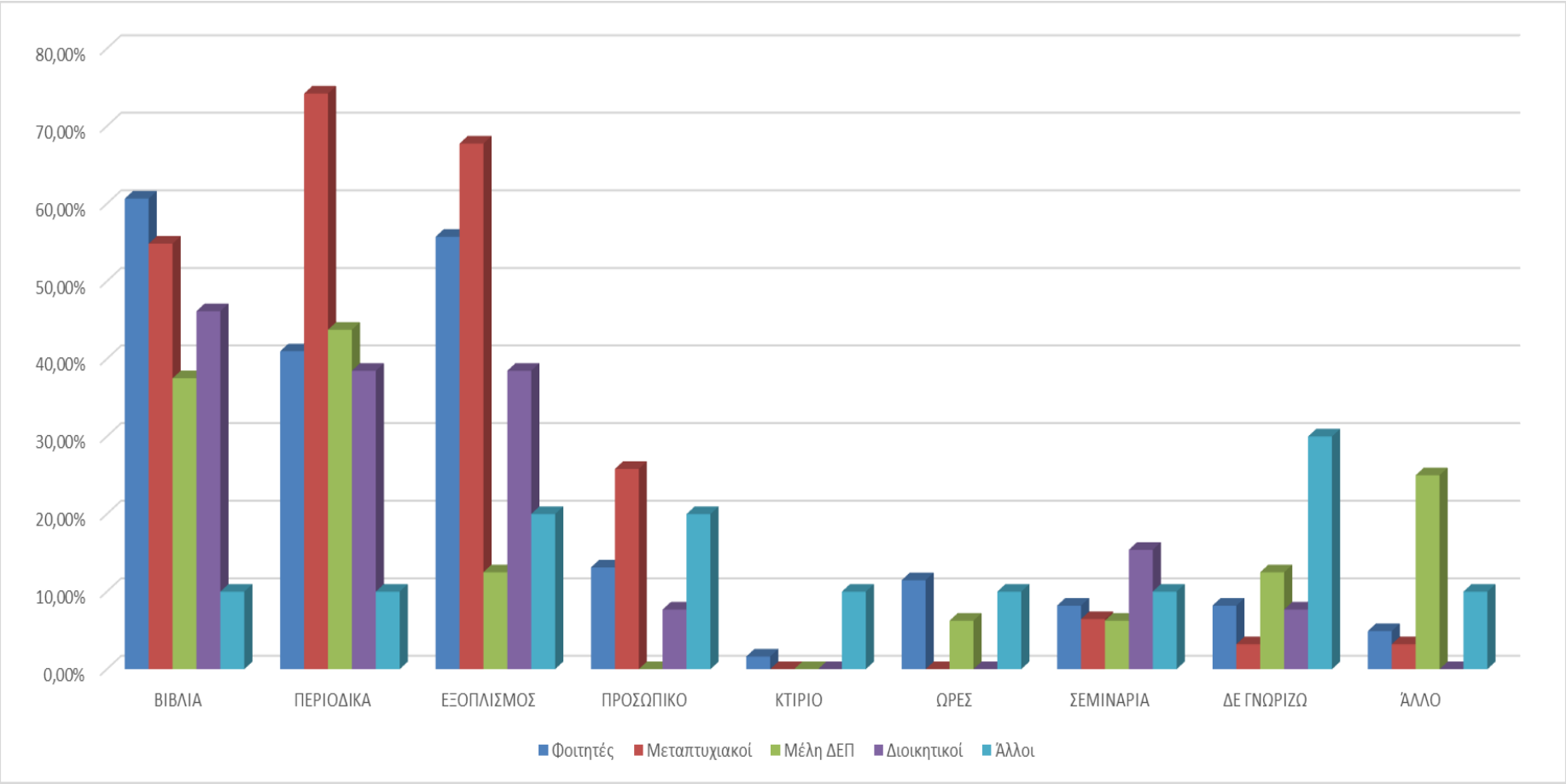
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στον εξοπλισμό (55,74%), στις συλλογές βιβλίων (60,66%) και περιοδικών (40,98%). Τον εξοπλισμό (67,74%) και τις συλλογές βιβλίων (54,84%) και περιοδικών (74,19%) επέλεξαν και οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Ανάλογες είναι απαντήσεις και των μελών Δ.Ε.Π. που εστιάζουν στα βιβλία (37,50%) και στα περιοδικά (43,75%). Συνολικά, τα βιβλία με 51,15%, ο εξοπλισμός με 48,85% και τα περιοδικά με 46,56% επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

Πίνακας 23 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης

	Βιβλία	Περιοδικά	Εξοπλισμός	Προσωπικό	Κτίριο	Ωράριο	Σεμινάρια	Δεν γνωρίζω	Άλλο
Φοιτητές	60,66%	40,98%	55,74%	13,11%	1,64%	11,48%	8,20%	8,20%	4,92%
Μεταπτυχιακοί	54,84%	74,19%	67,74%	25,81%	0,00%	0,00%	6,45%	3,23%	3,23%
Μέλη ΔΕΠ	37,50%	43,75%	12,50%	0,00%	0,00%	6,25%	6,25%	12,50%	25,00%
Διοικητικοί	46,15%	38,46%	38,46%	7,69%	0,00%	0,00%	15,38%	7,69%	0,00%
Άλλο	10,00%	10,00%	20,00%	20,00%	10,00%	10,00%	10,00%	30,00%	10,00%
Μέσος όρος	**51,15%**	**46,56%**	**48,85%**	**14,50%**	**1,53%**	**6,87%**	**8,40%**	**9,16%**	**6,87%**

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 22 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών τα περισσότερα αφορούν στην ανάγκη για εμπλουτισμό των συλλογών. Ζητήθηκε η αγορά νέων τίτλων βιβλίων και περιοδικών και η πρόσβαση σε περισσότερα ηλεκτρονικά περιοδικά. Επίσης, αρκετοί ζήτησαν ανοιχτά βιβλιοστάσια, τα βιβλία να είναι προσβάσιμα στο κοινό. Σημειώθηκε επίσης η ανάγκη δημιουργίας βάσης δεδομένων - αποθετηρίου με τις πτυχιακές και τις μεταπτυχιακές εργασίες των φοιτητών.

Σημειώθηκε ότι το υπάρχον προσωπικό είναι εξυπηρετικό και ευγενικό αλλά πολλοί χρήστες επεσήμαναν ότι απαιτούνται περισσότεροι υπάλληλοι για την εξυπηρέτηση του κοινού.

Αρκετοί χρήστες ζήτησαν διεύρυνση του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης και λειτουργία της και το Σαββατοκύριακο, αλλά και κατά τη διάρκεια των θερινών διακοπών, του Πάσχα και των Χριστουγέννων.

Καταγράφηκε η ανάγκη για καλύτερο εξοπλισμό και σύγχρονο λογισμικό, περισσότερους υπολογιστές, με προγράμματα του microsoft office καθώς υπάρχει ασυμβατότητα ανάμεσα στους υπολογιστές των φοιτητών και στο ελεύθερο λογισμικό που υπάρχει ήδη εγκατεστημένο στους υπολογιστές της βιβλιοθήκης, με αποτέλεσμα να μην μπορούν ούτε να το εκτυπώσουν σωστά ούτε να το επεξεργαστούν. Σημειώθηκε ότι είναι απαραίτητη η δυνατότητα εκτύπωσης.

Παρατηρήθηκε ότι οι ημέρες δανεισμού είναι λίγες για βιβλία που δεν έχουν και υψηλή ζήτηση και ζητήθηκε η αύξησή τους σε 5-7 μέρες.

Κάποιοι χρήστες εντόπισαν πρόβλημα ησυχίας στους χώρους της Βιβλιοθήκης και ζήτησαν να τοποθετηθούν μεγαλύτερα τραπέζια με περισσότερους υπολογιστές που θα εξυπηρετούν τους φοιτητές που εκπονούν ομαδικές εργασίες.

.

Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη ΑΣΠΑΙΤΕ από 12-09-2018 έως 23-12-2018 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Το 63,36% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί ως χώρο ανάγνωσης, το 54,20% δανείζεται βιβλία, το 59,40% χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο και το 51,90% χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ».

Το 64,88% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία και το 38,46% επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Σημαντικό είναι το 37,69% που δεν έχει την ίδια γνώμη όπως και το 23,85% του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Το 42,61% των χρηστών πιστεύει ότι είναι εύκολη η αναζήτηση βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό είναι το 48,70% του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Το 74,80% δηλώνει ικανοποιημένο από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 84,73% σχετικά με το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi). Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 80,15% σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου, το 83,96% για τους όρους δανεισμού, το 85,49% για την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού και το 95,43% για το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης.

Οι χρήστες δήλωσαν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 42,75% σχετικά με τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Άλλο ένα 42,75% δεν δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο, ενώ το 14,50% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», γεγονός που φανερώνει την ανάγκη βελτίωσης.

Το 87,72% είναι ευχαριστημένο από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Αναφορικά με τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης 39,69% δήλωσε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο, το 28,24% απάντησε καταφατικά, ενώ το 32,06% 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 85,50% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Το ποσοστό αυτό φτάνει το 90,08% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, με το 54,96% να δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο.

Το ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» ξεπερνά το 60% σχετικά με την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης, γεγονός που συνεπάγεται ότι οι χρήστες δεν έχουν άποψη.

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 64,12% και στην έρευνα σε ποσοστό 74,80%.

Συνολικά, τα βιβλία με 51,15%, ο εξοπλισμός με 48,85% και τα περιοδικά με 46,56% επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.