

ΟΔΗΓΟΣ

για το
Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο
Ικανοποίησης Χρηστών
των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

ΟΔΗΓΟΣ

για το
**Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο
Ικανοποίησης Χρηστών
των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών**

ΙΩΑΝΝΙΝΑ
2012

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ
ΙΩΑΝΝΙΝΑ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2012
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
ΜΟΝΑΔΑ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ
Πανεπιστημιούπολη, Κτίριο Βιβλιοθήκης
Τ.Κ. 451 10 ΙΩΑΝΝΙΝΑ
Email: statlib@cc.uoi.gr
Webpage : <http://www.mopab.gr>

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	6
ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ.....	7
A. ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ.....	7
Q1 ΧΡΗΣΤΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ.....	7
Q2 ΧΡΗΣΤΕΣ ΑΝΑ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ.....	7
B. ΒΑΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ.....	9
Q3 ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΩΣ ΧΩΡΟΥ ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ.....	9
Q4 ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΒΙΒΛΙΩΝ.....	9
Q5 ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ.....	9
Q6 ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ.....	10
Γ. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ.....	11
Q7 ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΒΙΒΛΙΑ.....	11
Q8 ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ.....	11
Q9 ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ.....	12
Q10 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ.....	12
Q11 ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ	12
Q12 ΟΡΟΙ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ.....	13
Q13 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ.....	13
Q14 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	14
Q15 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	14
Q16 ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ.....	14
Q17 ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	14
Q18 ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.....	14
Q19 ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.....	15
Q20 ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΠΑΝΑΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ.....	15
Δ. ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ.....	16
Q21 ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ.....	16
Q22 ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ.....	16

Ε. ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΚΑΙ ΣΧΟΛΙΑ.....	17
Q23 ΤΟΜΕΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΠΟΥ ΕΠΙΔΕΧΟΝΤΑΙ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ.....	17
Q24 ΣΧΟΛΙΑ ΧΡΗΣΤΩΝ.....	18

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στόχος του παρόντος οδηγού είναι η παρουσίαση και επεξήγηση των ερωτήσεων του Ηλεκτρονικού Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης Χρηστών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών της πρώην Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Μ.Ο.Π.Α.Β.), που σύμφωνα με το νέο Τεχνικό Δελτίο μετονομάζεται σε Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β.) Το ερωτηματολόγιο συμπληρώνεται κάθε χρόνο από Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες - μετά από αίτημά τους - στη Βάση Δεδομένων της υπηρεσίας. Στην παρούσα μελέτη περιγράφονται αναλυτικά οι ερωτήσεις και το περιεχόμενό τους.

Οι ερωτήσεις που παρουσιάζονται χρησιμοποιούνται για τη συγκέντρωση στοιχείων για την ικανοποίηση των χρηστών των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Τα αποτελέσματα καταγράφονται σε Ετήσιες Εκθέσεις για την κάθε Βιβλιοθήκη. Ο παρών οδηγός διατίθεται από την ιστοσελίδα της Μ.Ο.Π.Α.Β. στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση :

(http://www.mopab.gr/publications/publications_gre_01.php).

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΤΟΥ
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ**

A. Ιδιότητα των Χρηστών

Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά στα χαρακτηριστικά των χρηστών. Έτσι, δίνεται η δυνατότητα να εξεταστεί ο βαθμός ικανοποίησής τους ανάλογα με την ιδιότητά τους και να πραγματοποιηθούν εστιασμένες ενέργειες στους τομείς που εμφανίζουν χαμηλότερα ποσοστά ικανοποίησης.

Q1. Χρήστες ανά Κατηγορία

Οι χρήστες καλούνται να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των ακόλουθων επιλογών :

Προπτυχιακός φοιτητής, Μεταπτυχιακός φοιτητής, Μέλος Δ.Ε.Π., Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο. Η τελευταία κατηγορία αφορά σε εξωτερικούς χρήστες που δεν ανήκουν στην Ακαδημαϊκή Κοινότητα, αλλά έχουν δικαίωμα χρήσης της Βιβλιοθήκης

Η κατηγοριοποίηση αυτή επιτρέπει τη διερεύνηση των απαντήσεων των χρηστών με βάση την ιδιότητά τους. Έτσι, εξάγονται χρήσιμα συμπεράσματα για την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε υλικό και υπηρεσίες για κάθε μια από τις παραπάνω κατηγορίες.

Q2. Χρήστες ανά Επιστημονική Κατεύθυνση

Η δεύτερη ερώτηση αφορά στον Επιστημονικό Κλάδο στον οποίο ανήκουν οι Προπτυχιακοί φοιτητές, οι Μεταπτυχιακοί και τα Μέλη Δ.Ε.Π. Η κατηγοριοποίηση αυτή επιτρέπει τη διερεύνηση των απαντήσεων των χρηστών με βάση την επιστημονική τους κατεύθυνση. Έτσι, εξάγονται

χρήσιμα συμπεράσματα για την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε υλικό και υπηρεσίες για κάθε μια από τις παραπάνω κατηγορίες χρηστών αλλά και ανά Επιστημονική Κατεύθυνση.

B. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης

Η δεύτερη ομάδα ερωτήσεων αφορά στο βαθμό χρήσης της Βιβλιοθήκης από τους χρήστες. Έτσι, δίνεται η δυνατότητα εκτίμησης της διείσδυσης της Βιβλιοθήκης στην Ακαδημαϊκή Κοινότητα και την τοπική κοινωνία. Παράλληλα, εξάγονται ασφαλέστερα συμπεράσματα για τη Βιβλιοθήκη, καθώς καθίσταται δυνατή η συνεξέταση της χρήσης της με το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών ανά κατηγορία. Τέλος, οι απαντήσεις των χρηστών σε συνάρτηση με την κατηγορία που έχει δηλωθεί στην προηγούμενη ομάδα ερωτήσεων φανερώνει το ποσοστό χρήσης της Βιβλιοθήκης ανά κατηγορία χρηστών.

Q3. Χρήση της Βιβλιοθήκης ως Χώρου Ανάγνωσης

Η ερώτηση αφορά στο βαθμό χρήσης της Βιβλιοθήκης από τους χρήστες ως χώρου ανάγνωσης. Εξετάζεται, δηλαδή, κατά πόσο επιλέγουν να παραμείνουν και να μελετήσουν έντοπο ή ηλεκτρονικό υλικό της Βιβλιοθήκης στους χώρους της.

Q4. Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

Η ερώτηση εξετάζει τη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες. Το στοιχείο φανερώνει τόσο την επάρκεια της συγκεκριμένης υπηρεσίας της Βιβλιοθήκης, όσο και την ανταπόκριση του υλικού της στις ανάγκες των χρηστών.

Q5. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Το ερώτημα αφορά στη χρήση του ηλεκτρονικού καταλόγου. Οι απαντήσεις φανερώνουν το βαθμό, στον οποίο επιλέγουν οι χρήστες να χρησιμοποιούν τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο της Βιβλιοθήκης. Συνακόλουθα,

καταδεικνύεται το ποσοστό αναζήτησης υλικού μέσω αυτού και η χρησιμότητά του.

Q6. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

Η ερώτηση εξετάζει το βαθμό χρήσης των Ηλεκτρονικών Πηγών από τις διάφορες κατηγορίες χρηστών. Έτσι, αποκαλύπτει τόσο το ποσοστό εξοικείωσής τους με αυτές, όσο και το βαθμό στον οποίο προτιμούν τις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης σε σχέση με τις έντυπες.

Γ. Βαθμός Ικανοποίησης των Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

Η τρίτη ομάδα ερωτήσεων αφορά στο βαθμό ικανοποίησης των χρηστών της Βιβλιοθήκης από αυτή. Έτσι, οι χρήστες μπορούν να αξιολογήσουν αναλυτικά το υλικό, τις υπηρεσίες, το προσωπικό, την πολιτική που ισχύει αναφορικά με το δανεισμό και το διαδανεισμό, τους χώρους, τον εξοπλισμό και το ωράριο της Βιβλιοθήκης. Τέλος, οι απαντήσεις των χρηστών σε συνάρτηση με την κατηγορία που έχει δηλωθεί στην προηγούμενη ομάδα ερωτήσεων φανερώνει το ποσοστό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης ανά κατηγορία χρηστών.

Q7. Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

Η ερώτηση εξετάζει την ικανοποίηση των χρηστών από το έντυπο υλικό και συγκεκριμένα από την επάρκειά της σε Βιβλία. Στόχος είναι να εξεταστεί τόσο ο βαθμός πληρότητας της έντυπης συλλογής της Βιβλιοθήκης σε βιβλία, όσο και η ανταπόκρισή της στις απαιτήσεις των χρηστών ανά σχολή. Έτσι, αναδεικνύονται ενδεχόμενες ελλείψεις και η ηγεσία της Βιβλιοθήκης μπορεί να προσανατολιστεί στην κάλυψή τους.

Q8. Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

Η ερώτηση εξετάζει την ικανοποίηση των χρηστών από το έντυπο υλικό και συγκεκριμένα από την επάρκειά της σε Περιοδικά. Στόχος είναι να εξεταστεί τόσο ο βαθμός πληρότητας της έντυπης συλλογής της Βιβλιοθήκης σε περιοδικά, όσο και η ανταπόκρισή της στις απαιτήσεις των χρηστών ανά σχολή. Έτσι, αναδεικνύονται ενδεχόμενες ελλείψεις και η ηγεσία της Βιβλιοθήκης μπορεί να προσανατολιστεί στην κάλυψή τους.

Q9. Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

Η ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια. Η ευκολία αναζήτησης και εντοπισμού του υλικού σε μια Βιβλιοθήκη αποτελεί βασική παράμετρο για την επιτυχία της. Η έγκυρη και έγκαιρη τοποθέτηση του έντυπου υλικού όχι μόνο διευκολύνει το χρήστη, αλλά και δεν τον αποθαρρύνει στο να τη ξαναχρησιμοποιήσει.

Q10. Ηλεκτρονικό υλικό της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση εξετάζει την ικανοποίηση των χρηστών από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης, όπως είναι οι Βάσεις Δεδομένων και τα Ηλεκτρονικά Περιοδικά. Πρόκειται για τη σύγχρονη μορφή πληροφόρησης, η οποία επεκτείνεται διαρκώς στη σύγχρονη ψηφιακή εποχή, δημιουργώντας μια νέα κουλτούρα στις Ακαδημαϊκές - και όχι μόνο - Βιβλιοθήκες. Η πληρότητα του ηλεκτρονικού υλικού και η θετική γνώμη των χρηστών για αυτό παίζει καθοριστικό ρόλο στην προσπάθεια των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών για σταδιακή μετάβαση από το έντυπο στο ηλεκτρονικό πληροφοριακό υλικό.

Q11. Ευκολία Χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης. Το ποσοστό ικανοποίησης φανερώνει το βαθμό ανταπόκρισης του καταλόγου στις ανάγκες των χρηστών (δυνατότητα αναζήτησης με βάση το συγγραφέα, τον εκδότη, θεματική αναζήτηση) και σχετίζεται με τις επιλογές αναζήτησης (βασική, σύνθετη, συνδυασμένη), την ταχύτητά του και τον τρόπο παράθεσης των αποτελεσμάτων.

Q12. Όροι Δανεισμού

Η ερώτηση εξετάζει το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Εδώ περιλαμβάνεται η ικανοποίηση των χρηστών για το υλικό της Βιβλιοθήκης, το οποίο διατίθεται προς δανεισμό, καθώς και το χρονικό διάστημα για το οποίο μπορεί η κάθε κατηγορία χρηστών να δανειστεί υλικό της Βιβλιοθήκης. Τέλος, αξιολογείται και το σύστημα ποινών για την καθυστερημένη επιστροφή του υλικού ή και τη φθορά του με υπαιτιότητα των χρηστών.

Q13. Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού

Η ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Καταρχήν, αξιολογείται η διαθεσιμότητα του υλικού και η επάρκεια της υπηρεσίας δανεισμού. Παράλληλα, εξετάζεται η αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού, που αφορά στο δανεισμό υλικού από άλλες Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της χώρας. Συνεπώς, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη το ποσοστό επιτυχούς ανταπόκρισης της Βιβλιοθήκης στα αιτήματα διαδανεισμού και η ταχύτητα υλοποίησής τους.

Q14. Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

Το ερώτημα αξιολογεί το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών από το Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Οι χρήστες καλούνται να αξιολογήσουν την επάρκεια των χώρων ανάγνωσης, την καθαριότητα, την καλαισθησία και την άνεση της Βιβλιοθήκης. Επίσης, σημαντικοί παράγοντες θεωρούνται η θέρμανση και η ψύξη κατά τους χειμερινούς και κατά τους καλοκαιρινούς μήνες αντίστοιχα, καθώς και η ησυχία, προκειμένου να προσφέρονται ιδανικές συνθήκες μελέτης στους χώρους της.

Q15. Εξοπλισμός της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση εξετάζει την ικανοποίηση των χρηστών από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Πρόκειται για υλικό το οποίο ορίζεται ως «πάγιος εξοπλισμός», όπως είναι τα έπιπλα αλλά και άλλα μέσα όπως οι διαθέσιμοι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, τα φωτοτυπικά μηχανήματα, τα ηλεκτρονικά τηλέτυπα (fax) κτλ.

Q16. Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Οι χρήστες πρέπει να αξιολογήσουν εάν η Βιβλιοθήκη λειτουργεί αρκετές μέρες την εβδομάδα, εάν οι ώρες λειτουργίας είναι επαρκείς και κατανεμημένες με τέτοιο τρόπο, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους.

Q17. Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης

Το ερώτημα εξετάζει το βαθμό παρακολούθησης και ικανοποίησης των χρηστών από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Στην περίπτωση που οι χρήστες δεν έχουν παρακολουθήσει τα παραπάνω σεμινάρια θα πρέπει να επιλέξουν «καμία απάντηση». Σε διαφορετική περίπτωση πρέπει να αξιολογήσουν τα σεμινάρια και το πόσο θεωρούν ότι τους βοήθησαν στη χρήση του ηλεκτρονικού καταλόγου, τον εντοπισμό του υλικού, τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών Πληροφόρησης και των υπόλοιπων υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης.

Q18. Κυλικείο της Βιβλιοθήκης

Το ερώτημα εξετάζει το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών από το Κυλικείο της Βιβλιοθήκης. Οι χρήστες καλούνται να αξιολογήσουν το χώρο του Κυλικείου, την καθαριότητα, την καλαισθησία και την επάρκεια των αγαθών και των υπηρεσιών του.

Q19. Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα του Προσωπικού

Η ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι χρήστες καλούνται να αξιολογήσουν την επάρκεια του προσωπικού, το ποσοστό επιτυχίας, την ταχύτητα ανταπόκρισης στα αιτήματά τους και το πόσο εξυπηρετικό είναι.

Q20. Ευγένεια του Προσωπικού

Η ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι χρήστες πρέπει να αξιολογήσουν την ευγένεια και τη γενικότερη συμπεριφορά του προσωπικού απέναντί τους.

Q21. Ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια

Η ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Μετά από κάθε χρήση του έντυπου υλικού από τους χρήστες της Βιβλιοθήκης το προσωπικό οφείλει να το επανατοποθετεί στην κατάλληλη θέση στον ελάχιστο δυνατό χρόνο. Οι χρήστες πρέπει να αξιολογήσουν τη επάρκεια του προσωπικού στον τομέα αυτό με βάση το εάν το υλικό που αναζητούν βρίσκεται στη θέση του στα ράφια της Βιβλιοθήκης ή παραμένει στο αναγνωστήριο για μεγάλο χρονικό διάστημα μετά τη χρήση του.

Δ. Συμβολή της Βιβλιοθήκης στη μελέτη και την έρευνα των χρηστών

Η υψηλή ποιότητα της επίδοσης μιας Βιβλιοθήκης είναι καθοριστική για την έρευνα και τη διδασκαλία που προσφέρει ένα Ακαδημαϊκό Ίδρυμα. Η πρόσβαση των ερευνητών και των φοιτητών στη γνώση και την πληροφορία σχετίζεται άμεσα με τη επίδραση της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης στο έργο τους. Η τέταρτη κατηγορία ερωτήσεων αφορά στη συμβολή της Βιβλιοθήκης στη μελέτη και την έρευνα των χρηστών.

Q22. Συμβολή της Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση αφορά στο βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Η αξιολόγηση σχετίζεται με την επάρκεια του υλικού και των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης για τη μελέτη των χρηστών, είτε αυτή αφορά στα Πανεπιστημιακά μαθήματα, είτε σε άλλες πνευματικές τους αναζητήσεις.

Q23. Συμβολή της Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση αφορά στο βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Η αξιολόγηση σχετίζεται με την επάρκεια του υλικού και των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης για την έρευνα των χρηστών, είτε αυτή αφορά σε προπτυχιακές, πτυχιακές και μεταπτυχιακές εργασίες, είτε σε άλλες ερευνητικές τους αναζητήσεις.

E. Τομείς Βελτίωσης και Σχόλια

Η πέμπτη κατηγορία ερωτήσεων αφορά στους τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης και στα σχόλια των χρηστών. Καθίσταται, έτσι, εφικτή η επικέντρωση σε εκείνες τις παραμέτρους των Βιβλιοθηκών που επιδέχονται μεγαλύτερης βελτίωσης ανά κατηγορία χρηστών. Έτσι, δίνεται η δυνατότητα στην ηγεσία της κάθε Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης να πραγματοποιήσει εστιασμένες ενέργειες στους τομείς αυτούς επιτυγχάνοντας την ουσιαστική βελτίωσή της. Τέλος, στο πεδίο «Σχόλια Χρηστών» οι χρήστες μπορούν να κάνουν όποιες άλλες παρατηρήσεις επιθυμούν αναφορικά με τη Βιβλιοθήκη.

Q24. Τομείς της Βιβλιοθήκης που επιδέχονται μεγαλύτερη βελτίωση

Οι χρήστες καλούνται να εντοπίσουν τους τομείς στους οποίους πιστεύουν ότι η Βιβλιοθήκη χρειάζεται μεγαλύτερη βελτίωση. Οι κατηγορίες από τις οποίες μπορούν να επιλέξουν είναι τα βιβλία, τα περιοδικά, οι υπηρεσίες, ο εξοπλισμός, το προσωπικό, το κτίριο, οι ώρες λειτουργίας και τα σεμινάρια. Η επιλογή «άλλο» παρέχει στο χρήστη την ελευθερία να σημειώσει κι άλλους τομείς, οι οποίοι δεν εντάσσονται στις παραπάνω κατηγορίες, ενώ υπάρχει και η απάντηση «δε γνωρίζω» σε περίπτωση που ο χρήστης δεν έχει άποψη πάνω στο θέμα ή δεν επιθυμεί να απαντήσει. Σημειώνεται ότι και στην ερώτηση αυτή οι επισημάνσεις των χρηστών αποκτούν μεγαλύτερη σημασία και οδηγούν σε χρήσιμα συμπεράσματα συνδυαζόμενες και με την ιδιότητά τους.

Q25. Σχόλια Χρηστών

Στο τελευταίο αυτό πεδίο οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να προβούν σε οποιοδήποτε άλλες πρόσθετες παρατηρήσεις σχετικά με τη Βιβλιοθήκη, οι οποίες θεωρούν ότι δεν καλύπτονται από το Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών και κρίνουν ότι είναι αναγκαίες για την πληρέστερη αξιολόγησή της.