

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης
Χαροκοπείου Πανεπιστημίου

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

**Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης
Χαροκοπείου Πανεπιστημίου**

Επιμέλεια :
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2012

Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών :
Εφαρμογή στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης
του Χαροκοπείου 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 ξεκίνησε μια πιλοτική εφαρμογή της Έρευνας σε Βιβλιοθήκες Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων της χώρας για το έτος 2012. Μεταξύ των Βιβλιοθηκών που επελέγησαν ήταν και η **Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου**. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου που βρίσκεται στην ακόλουθη διεύθυνση :

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

Ευχαριστώ το Δρ. Βασίλη Πολυχρονόπουλο για την επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας, την επιμέλεια και τη σύνταξη της έκθεσης, τον ειδικό πληροφορικής Σάββα Δημητριάδη για την 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 Χαροκοπείου 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 την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου;»

Q12. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού;»

Q13. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού;»

Q14. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήρια);»

Q15. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;»

Q16. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;»

Q17. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Σεμινάρια Χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη;»

Q18. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Κυλικείο της Βιβλιοθήκης;»

Q19. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;»

Q20. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες;»

Q21. «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 :

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

Q23. «Σε ποιο βαθμό συμβάλει 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 ο,τιδήποτε 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	Δε γνωρίζω- Καμία Απάντηση
---------	------	--------	------	-----------	----------------------------------

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 34 χρήστες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για το βαθμό ικανοποίησής τους από τη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου.

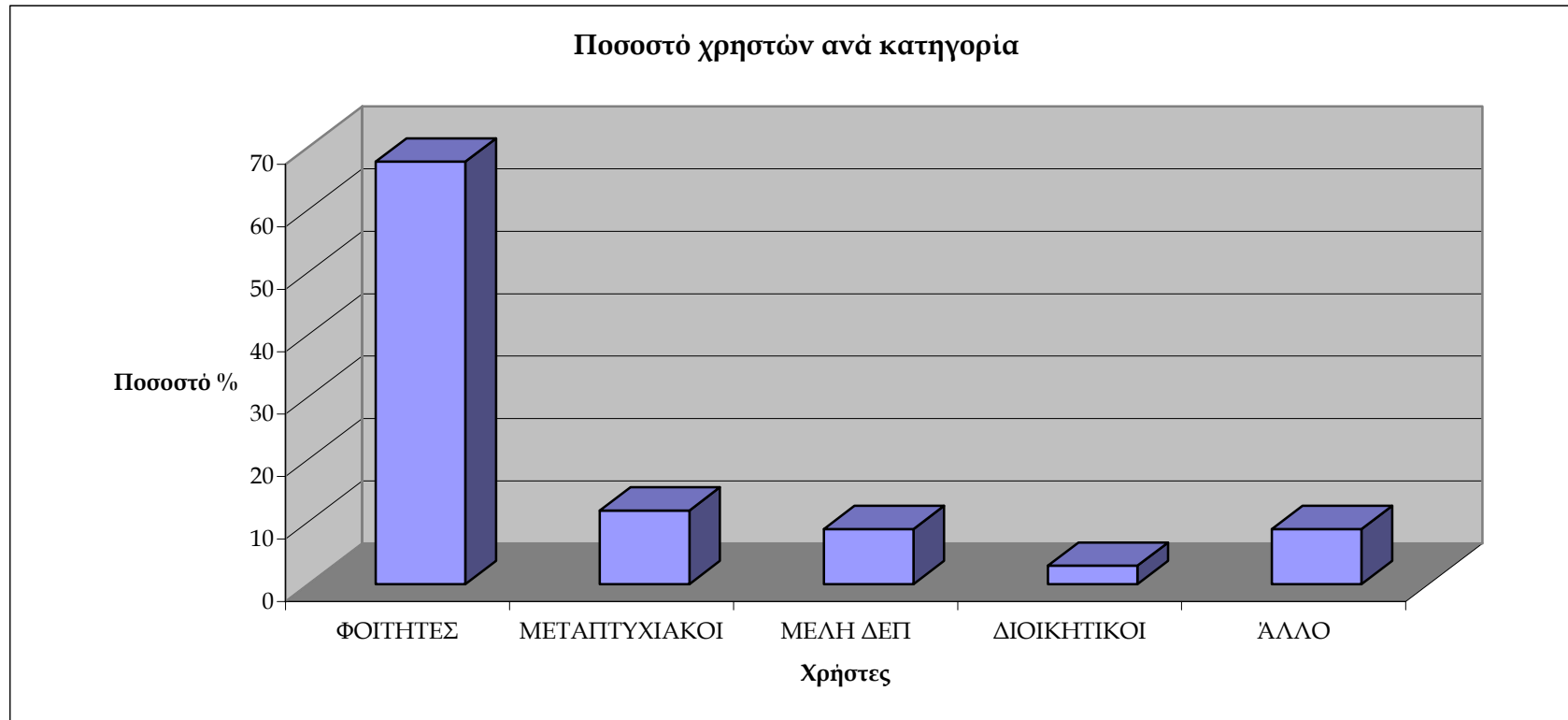
A. Ιδιότητα των Χρηστών

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 67,65% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, το 11,76% Μεταπτυχιακοί, το 8,82% Μέλη Δ.Ε.Π., ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 2,94% και 8,82% αντίστοιχα. Επισημαίνεται ο χαμηλός αριθμός συμμετοχών στις περισσότερες κατηγορίες εκτός από τους Προπτυχιακούς Φοιτητές. Ιδίως από τους Διοικητικούς Υπαλλήλους υπήρξε μόνο μια συμμετοχή με αποτέλεσμα αυτή να καθορίζει αποκλειστικά τα ποσοστά της κατηγορίας. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

ΧΡΗΣΤΕΣ	Ποσοστό επί τοις %
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	67,65 %
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	11,76%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	8,82%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	2,94%
ΆΛΛΟ	8,82%
ΣΥΝΟΛΟ	100%

ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



B. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης

Q3. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης ως Χώρου Ανάγνωσης

Η ερώτηση αφορά στο βαθμό χρήσης της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν «αρκετά» τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης σε ποσοστό 39,1%, «λίγο» σε ποσοστό 34,8%, ενώ το «πολύ» επέλεξε το 13%. Τα μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «καθόλου» (8,7%) και «πέρα πολύ» (4,35%).

Από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές από ποσοστό 50% έλαβαν τα «λίγο» και «αρκετά».

Ποσοστό 33,3% των μελών Δ.Ε.Π. δε χρησιμοποιεί «καθόλου» το χώρο της Βιβλιοθήκης ως χώρο ανάγνωσης και το 66,7% τη χρησιμοποιεί «λίγο».

Ανάλογα είναι τα ποσοστά που εμφανίζονται στις κατηγορίες Διοικητικοί Υπάλληλοι και Άλλο. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

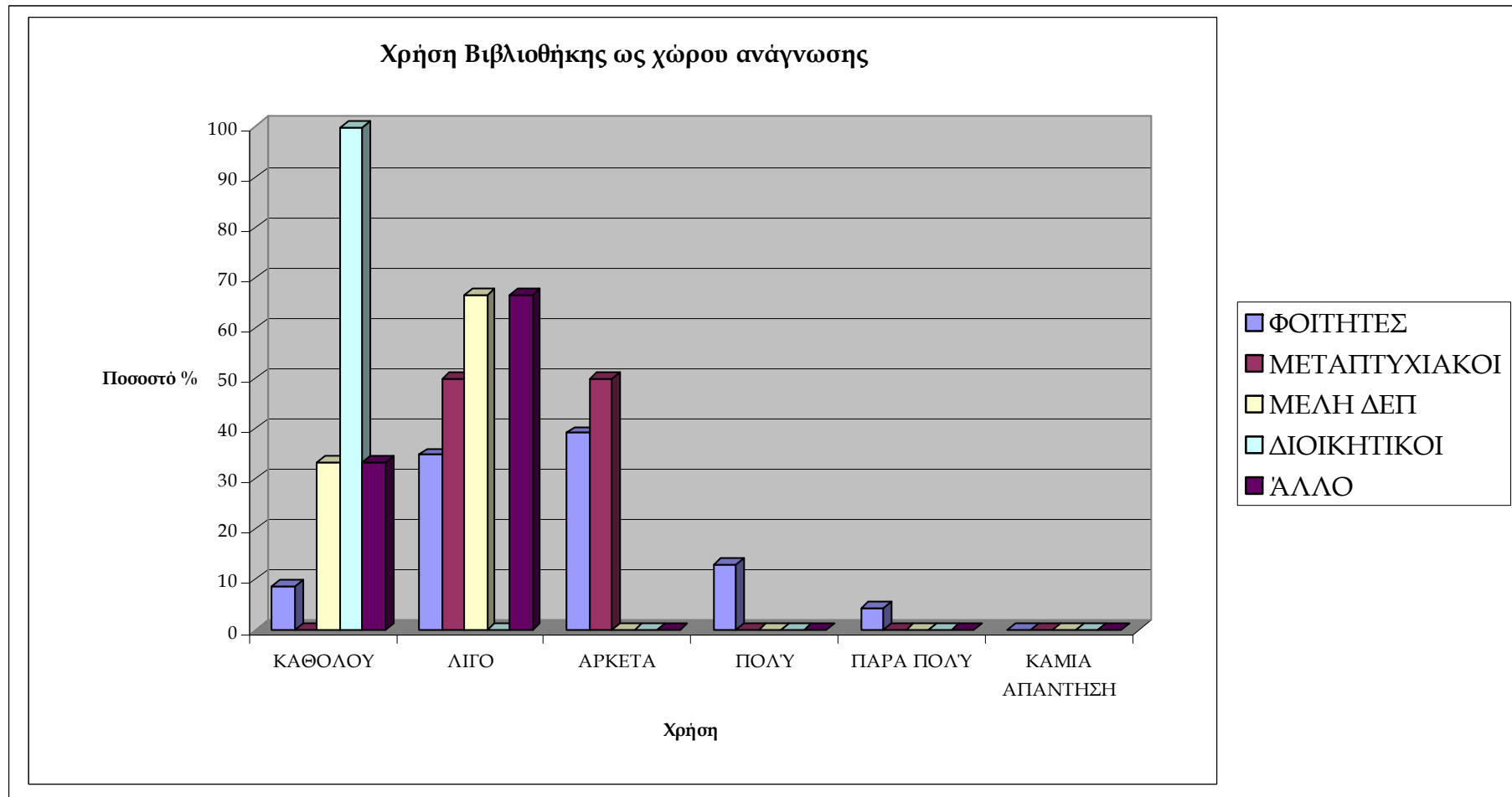
Πίνακας 3 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	8,7%	34,8%	39,1%	13%	4,35%	0%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	50%	50%	0%	0%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	33,3%	66,7%	0%	0%	0%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	100%	0%	0%	0%	0%	0%
ΆΛΛΟ	33,3%	66,7%	0%	0%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	14,7%	41,2%	32,4%	8,82%	2,94%	0%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, το 14,7% των χρηστών δε χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη «καθόλου» ως χώρο ανάγνωσης, το 41,2% τη χρησιμοποιεί «λίγο», το 32,4% «αρκετά», ενώ οι κατηγορίες «πολύ» και «πέρα πολύ» εμφανίζουν ποσοστά 8,82% και 2,94% αντίστοιχα. Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι ένα μέτριο ποσοστό (44,16%) των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί από «αρκετά» έως «πέρα 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 στη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «λίγο» με 43,5%, ενώ το «αρκετά» επέλεξε το 26,1% και τα «πολύ» και «καθόλου» από 13%.

Διαφορετικά είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» είναι 50%, ενώ «λίγο» και «πολύ» το 25%.

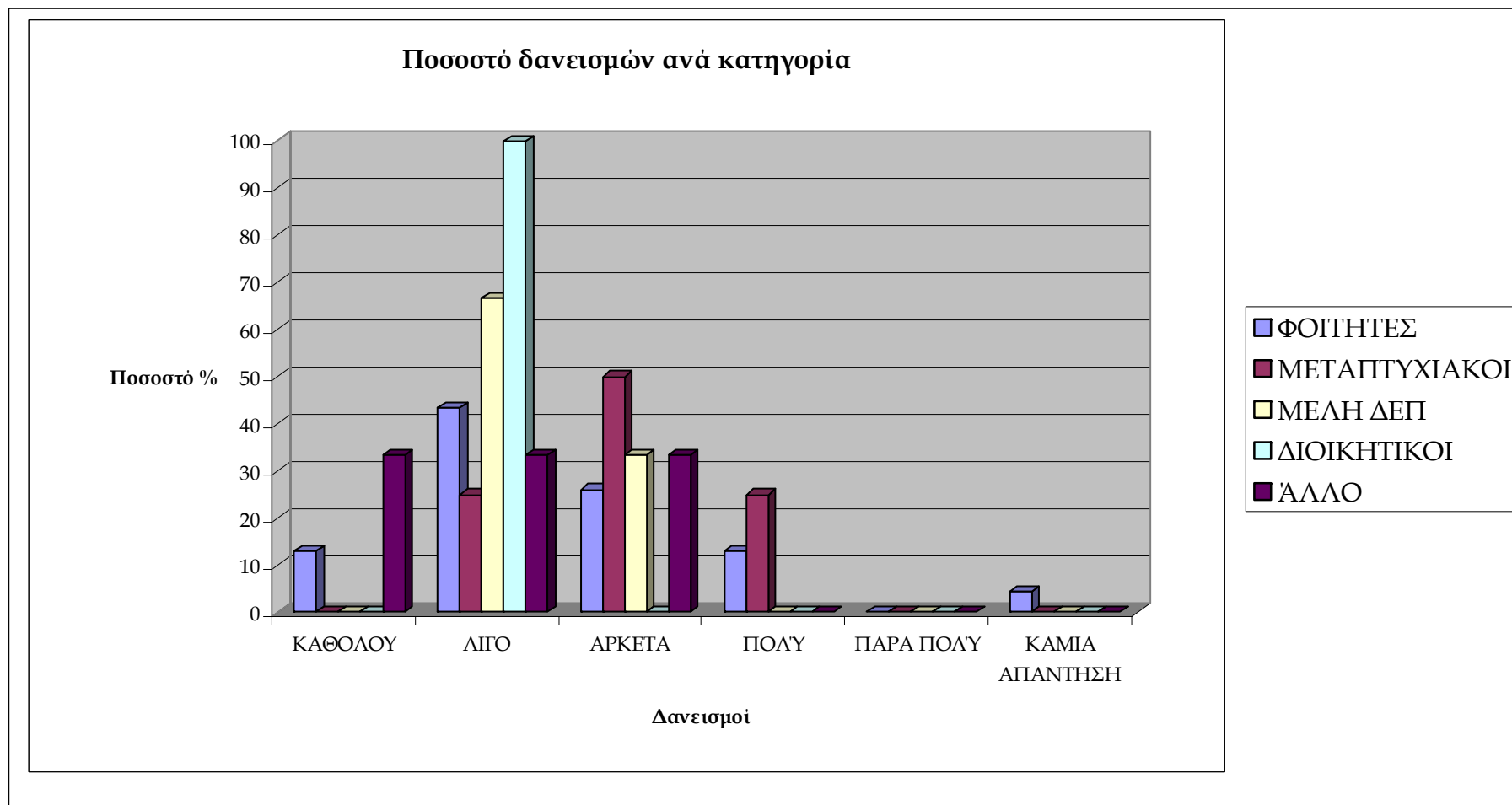
Από τα μέλη Δ.Ε.Π. ποσοστό 66,7% δανείζεται «λίγο» βιβλία και 33,3% «αρκετά». Η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε τα «καθόλου», «λίγο» και «αρκετά» από 33,3%. Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	13%	43,5%	26,1%	13%	0%	4,35%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	25%	50%	25%	0%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	66,7%	33,3%	0%	0%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	100%	0%	0%	0%	0%
ΆΛΛΟ	33,3%	33,3%	33,3%	0%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	11,8%	44,1%	29,4%	11,8%	0%	2,94%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 41,16% των χρηστών δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη από «αρκετά» έως «πέρα 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 η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «λίγο» με 43,5%, ενώ το «πολύ» επέλεξε το 26,1% και το «αρκετά» το 21,7%.

Αρκετά διαφορετικά είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» φτάνει το 75% και «πέρα πολύ» το 25%.

Σημαντική χρήση του καταλόγου πραγματοποιούν τα μέλη Δ.Ε.Π. Ποσοστό 33,3% έλαβαν οι απαντήσεις «πέρα πολύ» και «αρκετά».

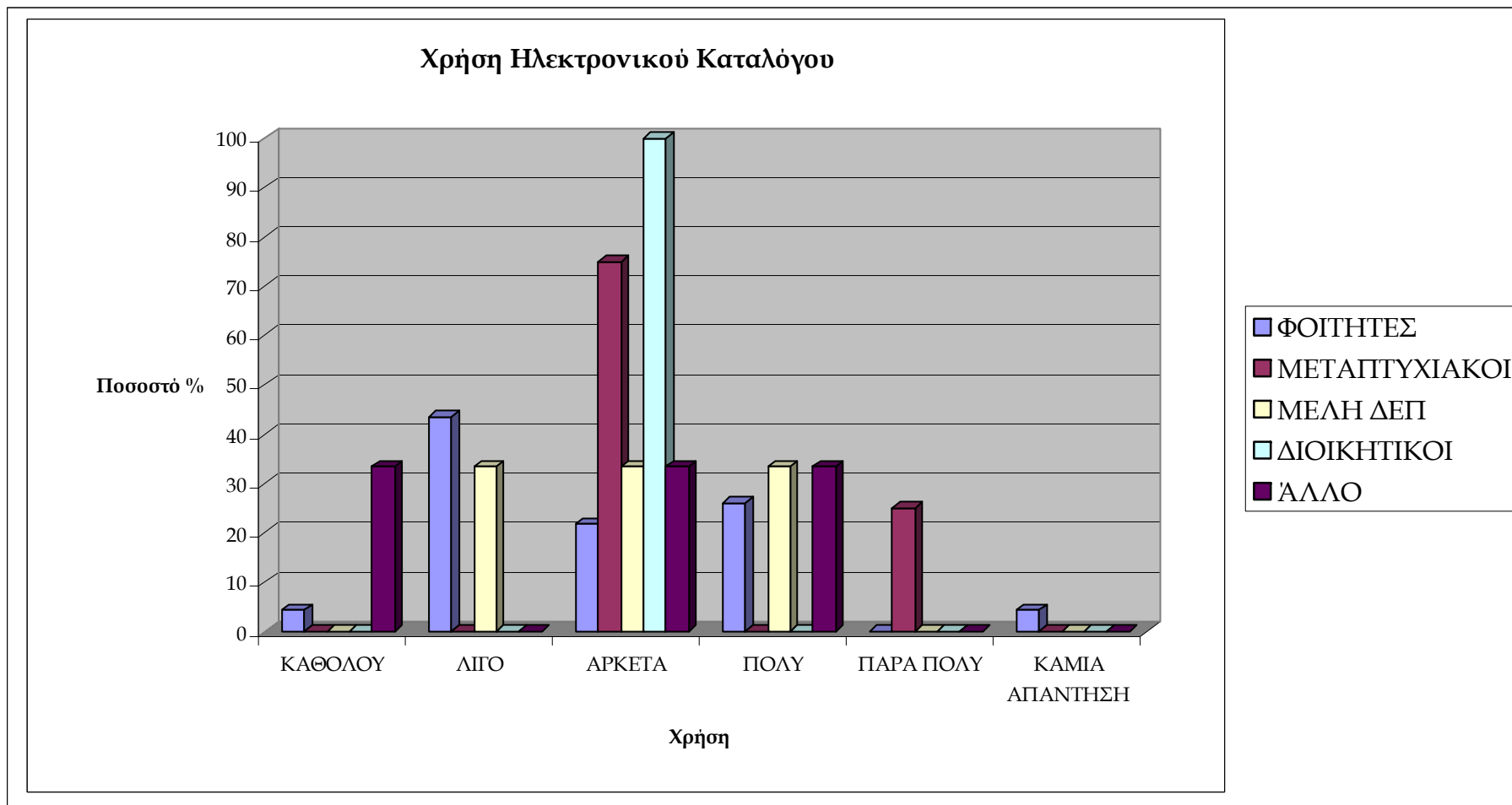
Ίδιο ποσοστό έλαβαν οι παραπάνω απαντήσεις και στην κατηγορία «Άλλο», αλλά εδώ ένα 33,3% πήρε και η απάντηση «καθόλου». Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	4,35%	43,5%	21,7%	26,1%	0%	4,35%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	0%	75%	0%	25%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	33,3%	33,3%	33,3%	0%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	100%	0%	0%	0%
ΆΛΛΟ	33,3%	0%	33,3%	33,3%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	5,88%	32,4%	32,4%	23,5%	2,94%	2,94%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 58,84% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πέρα 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 ήταν το «λίγο» με 43,5%, ενώ το «αρκετά» επέλεξε το 39,1%. Χαμηλό είναι το ποσοστό των υπόλοιπων επιλογών.

Αρκετά διαφορετικά είναι πάλι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «πολύ» φτάνει το 50%, ενώ «αρκετά» και «λίγο» δήλωσαν από 25%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν «πέρα πολύ» αλλά και το «λίγο» σε ποσοστό 33,3%. Ίδιο ποσοστό δεν απάντησε στην ερώτηση για τις Ηλεκτρονικές Πηγές.

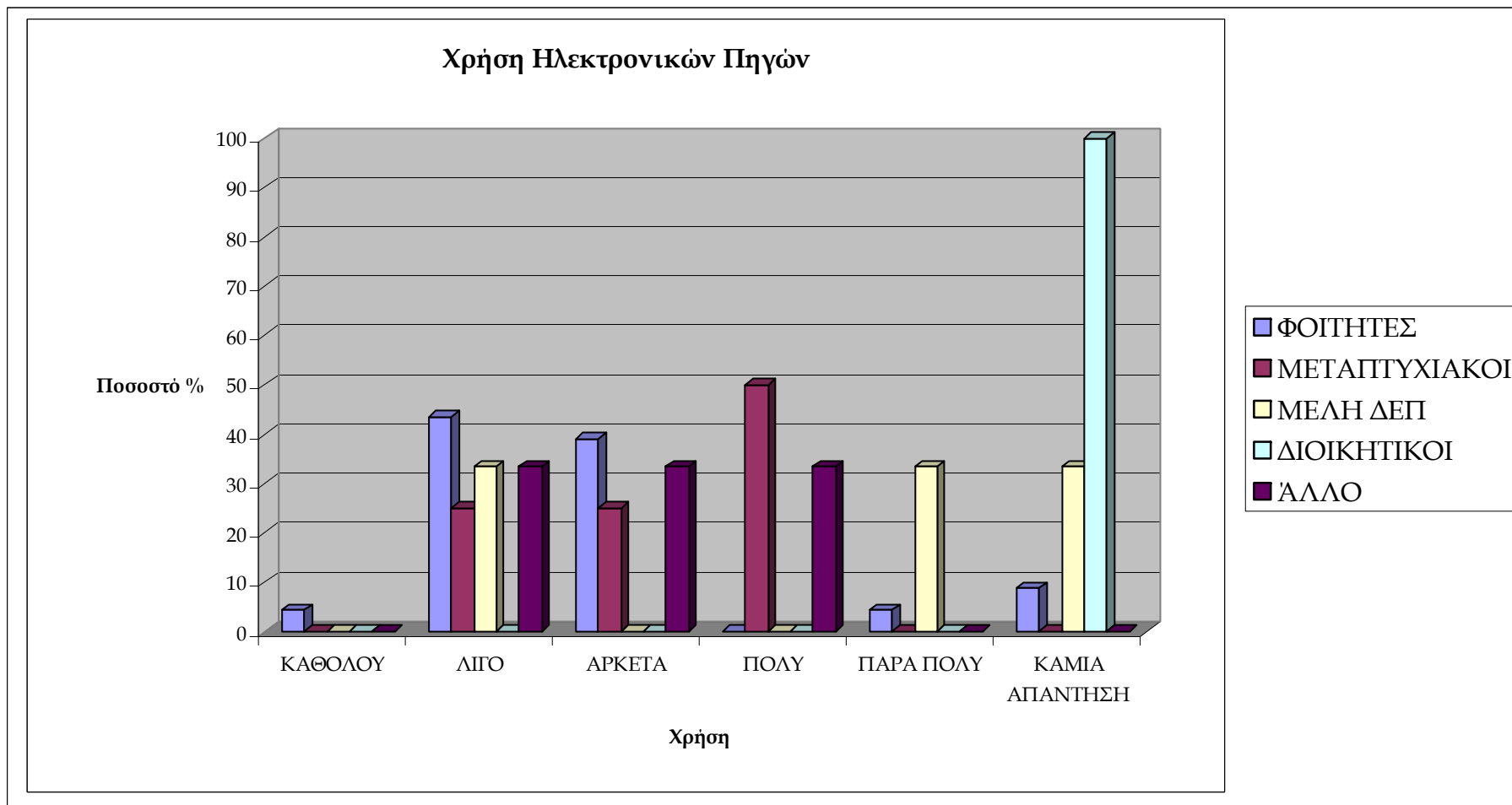
Η κατηγορία «Άλλοι» επέλεξε κατά 33,3% τις απαντήσεις «λίγο», «αρκετά» και «πολύ». Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	4,35%	43,5%	39,1%	0%	4,35%	8,7%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	25%	25%	50%	0%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	33,3%	0%	0%	33,3%	33,3%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	0%	0%	100%
ΆΛΛΟ	0%	33,3%	33,3%	33,3%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,94%	38,2%	32,4%	8,82%	5,88%	11,8%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 47,1% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πέρα πολύ». Αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό των φοιτητών που δεν έχει εξοικειωθεί αρκετά μαζί τους (ποσοστό 47,85%). 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 οι χρήστες ρωτήθηκαν για την επάρκειά της σε Βιβλία. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 43,5% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 21,7% και το 13% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης που πλησιάζει το 78,2%.

Πιο ευχαριστημένοι φαίνονται οι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Η πλειοψηφία δηλώνει «αρκετά» ευχαριστημένη (50%), ενώ από 25% έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» και «λίγο».

Πιο αυστηρές είναι οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. για την επάρκεια σε βιβλία. Ποσοστό 33,3% είναι «αρκετά» ευχαριστημένο, ενώ το «λίγο» δήλωσε το 66,7%.

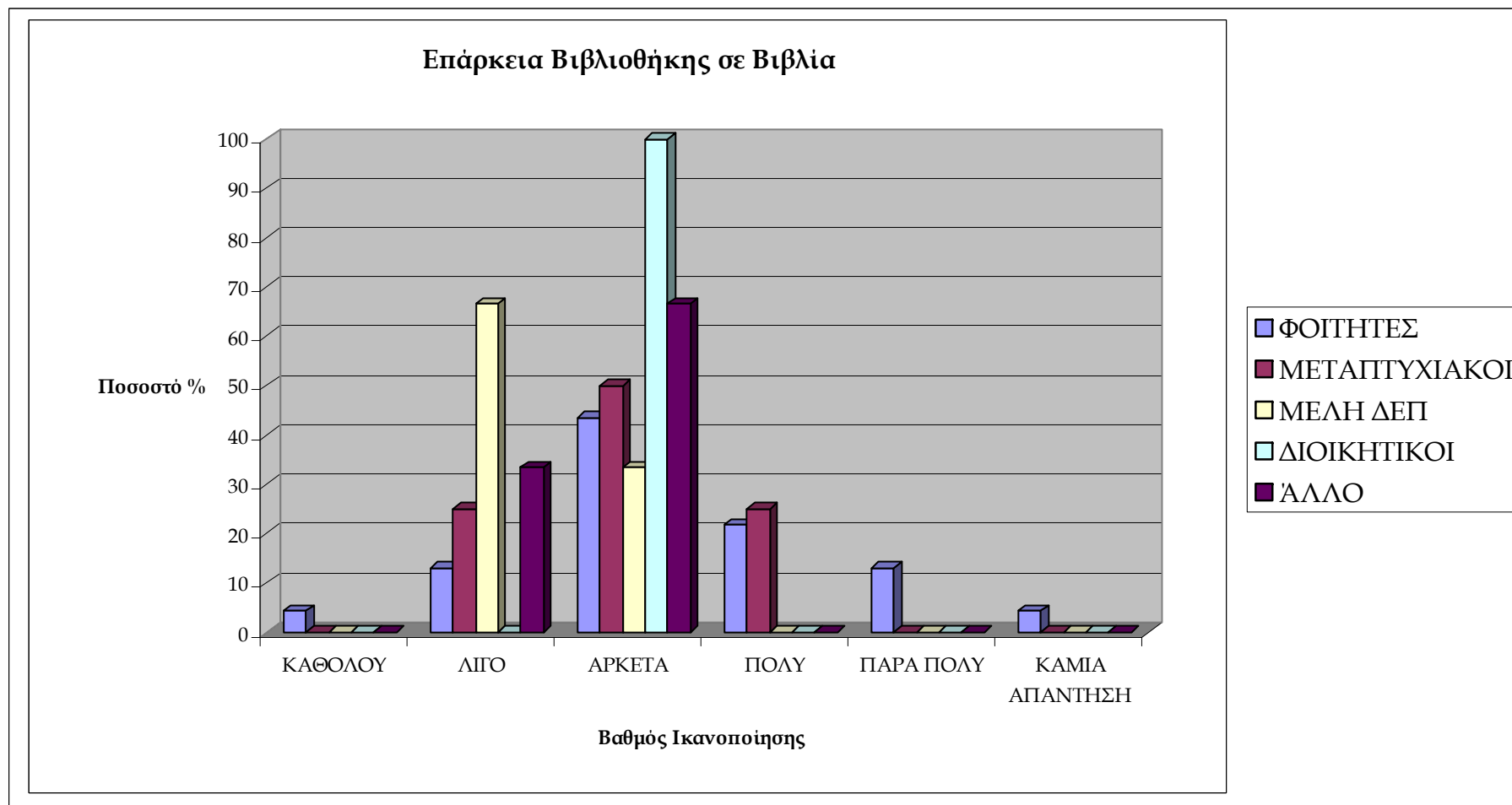
Οι «Άλλοι» δηλώνουν «αρκετά» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 66,7%. Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	4,35%	13%	43,5%	21,7%	13%	4,35%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	25%	50%	25%	0%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	66,7%	33,3%	0%	0%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	100%	0%	0%	0%
ΆΛΛΟ	0%	33,3%	66,7%	0%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,94%	20,6%	47,1%	17,6%	8,82%	2,94%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ένα ποσοστό 73,52% 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 17,4% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 13% και το 8,7%. «Λίγο» δήλωσε το 13%, ενώ το 39,1% των χρηστών δεν απάντησε ή επέλεξε ότι δε γνωρίζει.

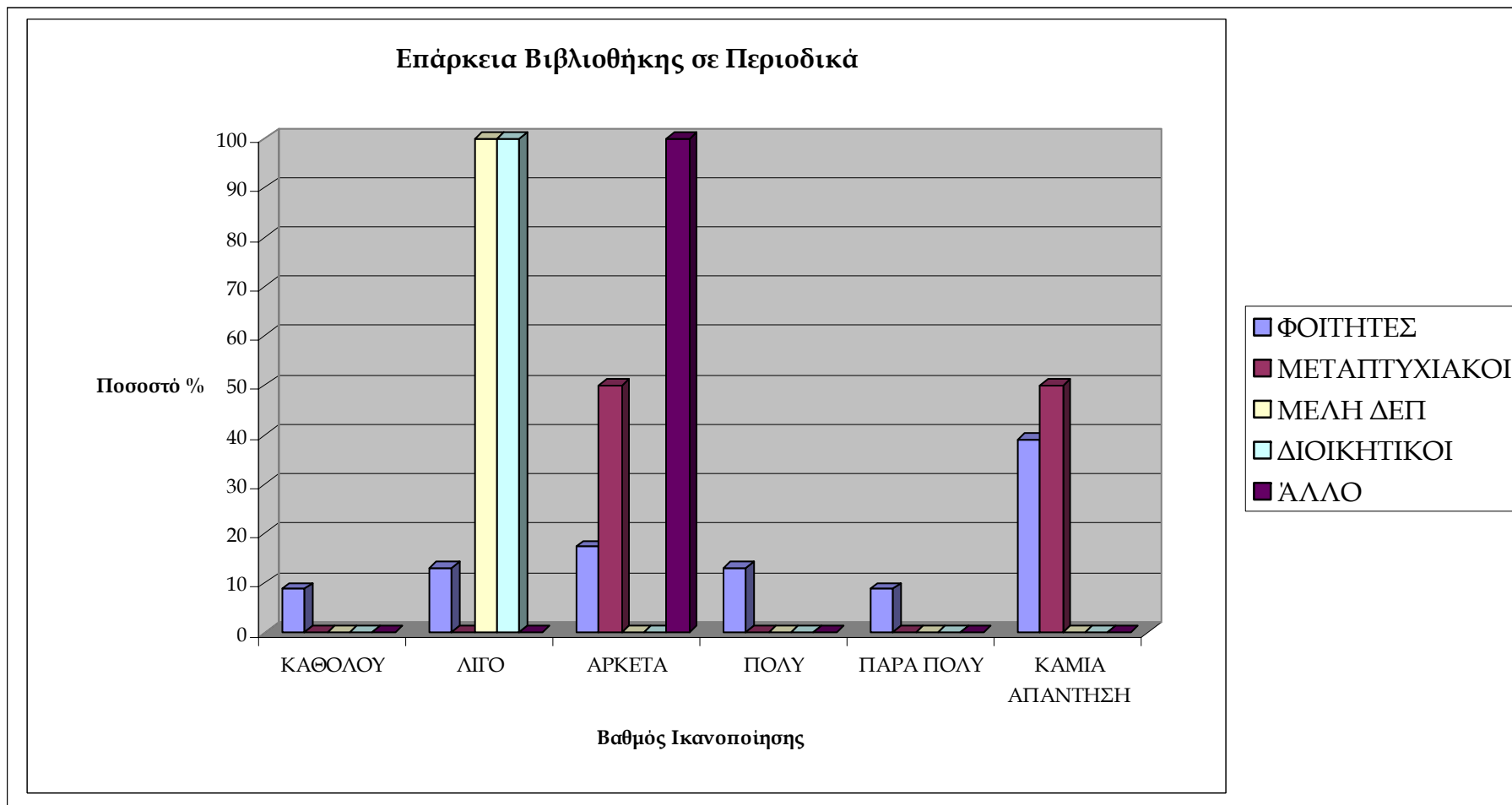
Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τις απαντήσεις «αρκετά» και «δε γνωρίζω» από 50%, ενώ όλα τα μέλη Δ.Ε.Π. το «λίγο». Η κατηγορία «Άλλο» δήλωσε αποκλειστικά «αρκετά» ικανοποιημένη. Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	8,7%	13%	17,4%	13%	8,7%	39,1%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	0%	50%	0%	0%	50%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	100%	0%	0%	0%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	100%	0%	0%	0%	0%
ΆΛΛΟ	0%	0%	100%	0%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	5,88%	20,6%	26,5%	8,82%	5,88%	32,4%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 41,2% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους, ενώ το 26,48% δε δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο. Υψηλό είναι το ποσοστό όσων δεν απάντησαν. 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 34,8% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 26,1% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 87%. «Λίγο» επέλεξε το 8,7% και «καθόλου» το 4,35%.

Το σύνολο των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «πολύ», ενώ οι απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π. μοιράστηκαν με ποσοστό 33,3% στις επιλογές «αρκετά», «πάρα πολύ» και «δε γνωρίζω».

Οι «Άλλοι» δηλώνουν «αρκετά» και «πολύ» ευχαριστημένοι αντίστοιχα κατά 33,3% και 66,7%.

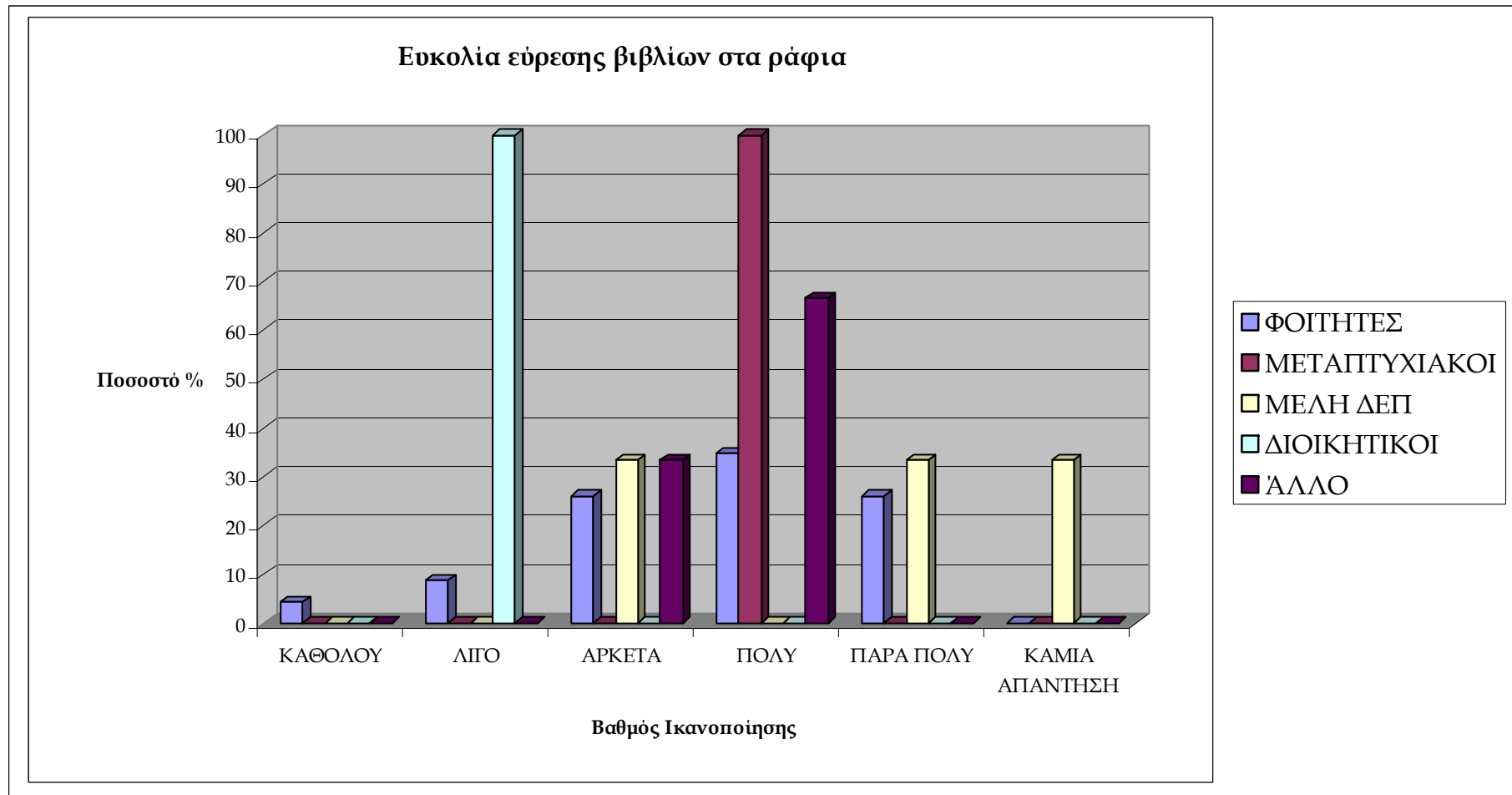
Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 9 : Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	4,35%	8,7%	26,1%	34,8%	26,1%	0%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	0%	0%	100%	0%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	33,3%	0%	33,3%	33,3%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	100%	0%	0%	0%	0%
ΑΛΛΟ	0%	0%	33,3%	66,7%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,94⁰%	8,82⁰%	23,5⁰%	41,2⁰%	20,6⁰%	2,94⁰%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 85,3% 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 39,1% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 26,1% και το 8,7%. «Λίγο» και «δε γνωρίζω» επέλεξαν από 13%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν αποκλειστικά τις απαντήσεις «αρκετά» (50%) και «πολύ» (50%).

Μοιρασμένες είναι οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. για την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια. Ποσοστό 33,3% έλαβαν αντίστοιχα οι απαντήσεις «καθόλου», «αρκετά» και «πάρα πολύ».

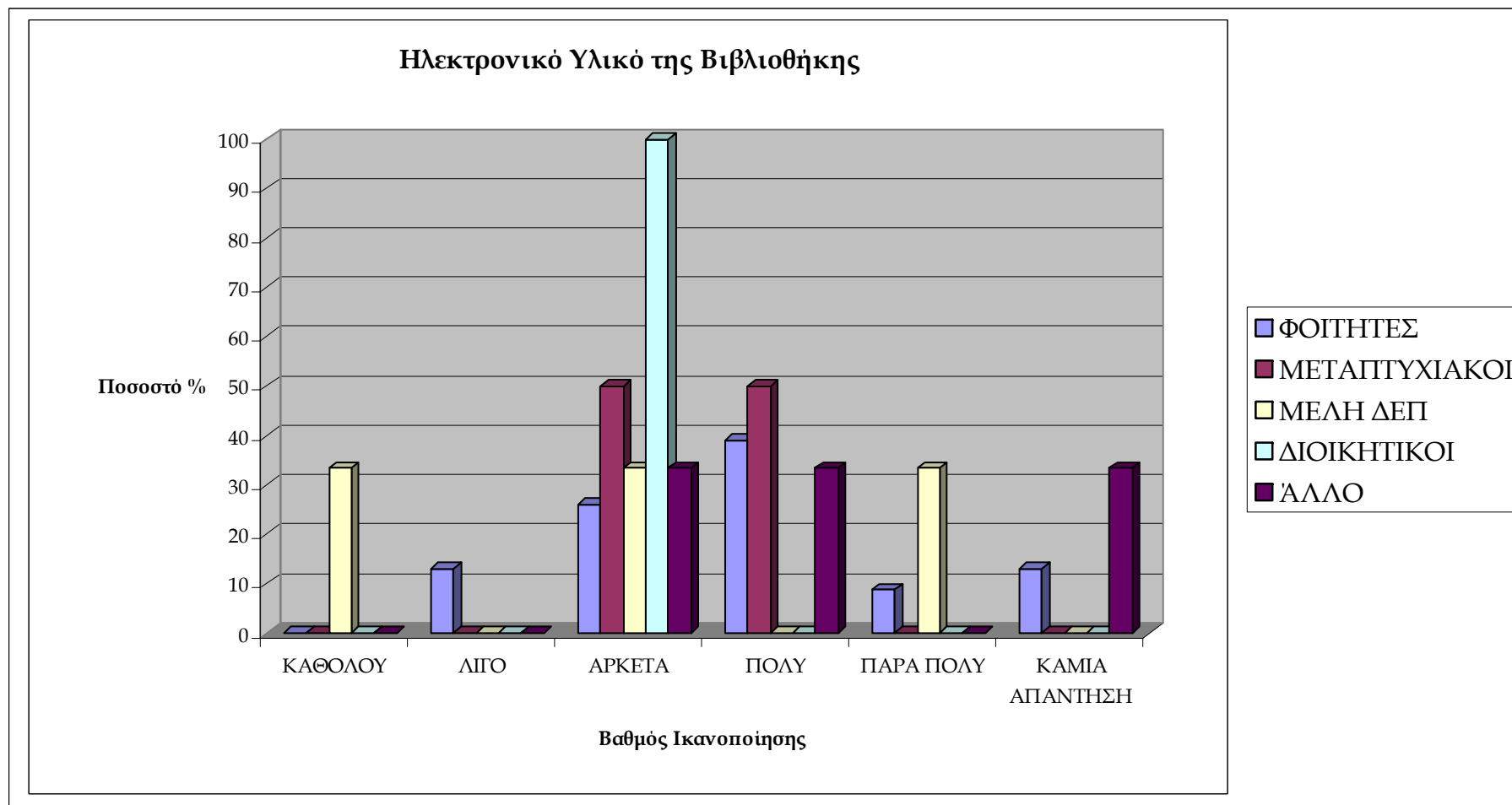
«Αρκετά», «πολύ» και «δε γνωρίζω» απάντησαν κατά 33,3% οι χρήστες της κατηγορίας «Άλλο». Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 10 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0%	13%	26,1%	39,1%	8,7%	13%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	0%	50%	50%	0%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	33,3%	0%	33,3%	0%	33,3%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	100%	0%	0%	0%
ΆΛΛΟ	0%	0%	33,3%	33,3%	0%	33,3%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,94%	8,82%	32,4%	35,3%	8,82%	11,8%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 76,52% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 9 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 9: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q11. Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η ερώτηση 11 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 21,7% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 26,1% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 73,9%.

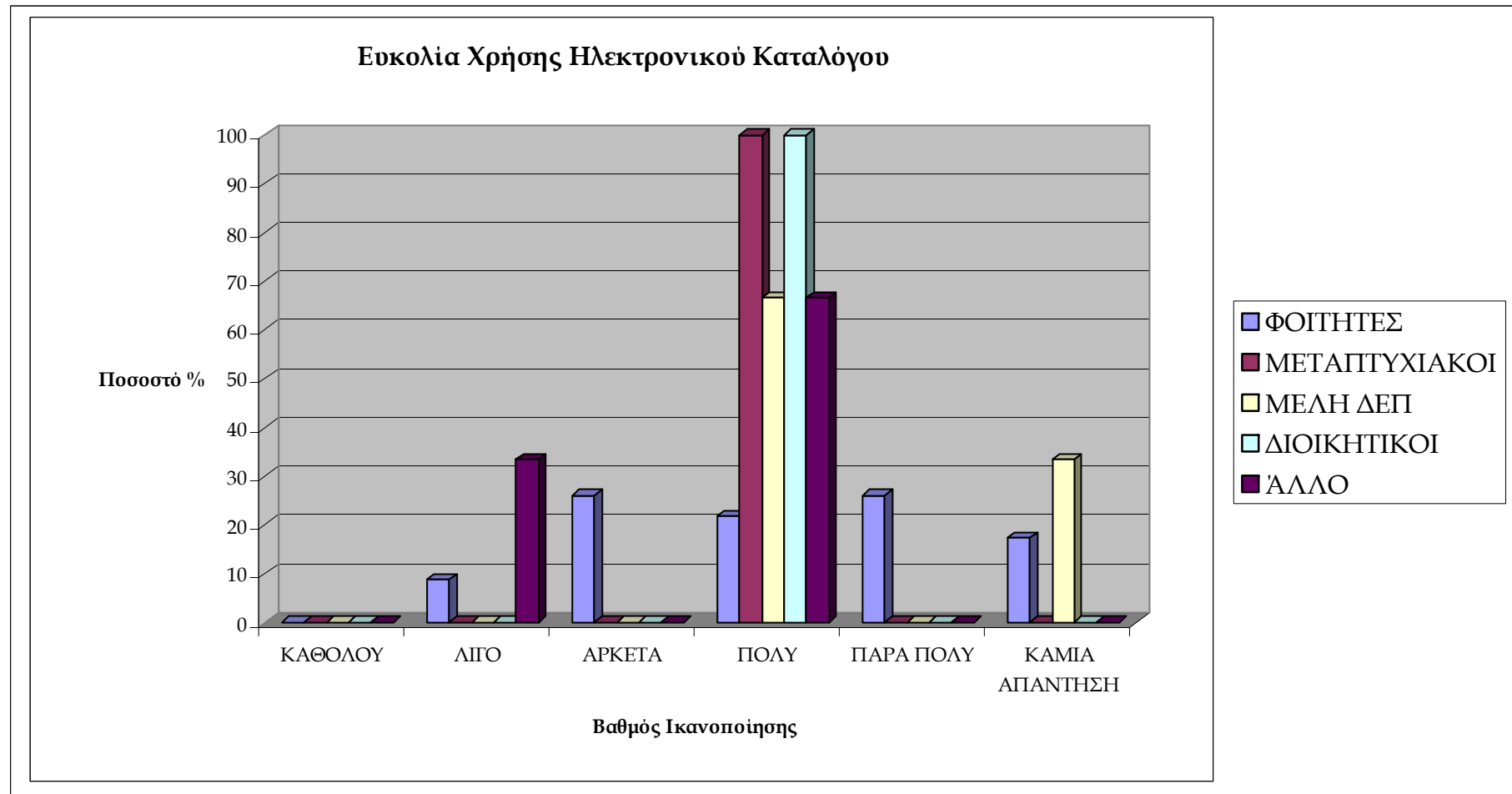
Πολύ θετικές είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών. Επέλεξαν αποκλειστικά το «πολύ», ενώ τα μέλη Δ.Ε.Π. και οι «Άλλοι» δηλώνουν κατά 66,7% «πολύ» ευχαριστημένοι. Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 11 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0%	8,7%	26,1%	21,7%	26,1%	17,4%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	0%	0%	100%	0%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	66,7%	0%	33,3%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	100%	0%	0%
ΆΛΛΟ	0%	33,3%	0%	66,7%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0%	8,82%	17,6%	41,2%	17,6%	14,7%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 76,4% σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



Q12. Όροι Δανεισμού

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές είναι κατά 39,1% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πέρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 13% και το 34,8% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 86,9%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τις απαντήσεις «λίγο» (50%), «αρκετά» και «πέρα πολύ» (από 25%).

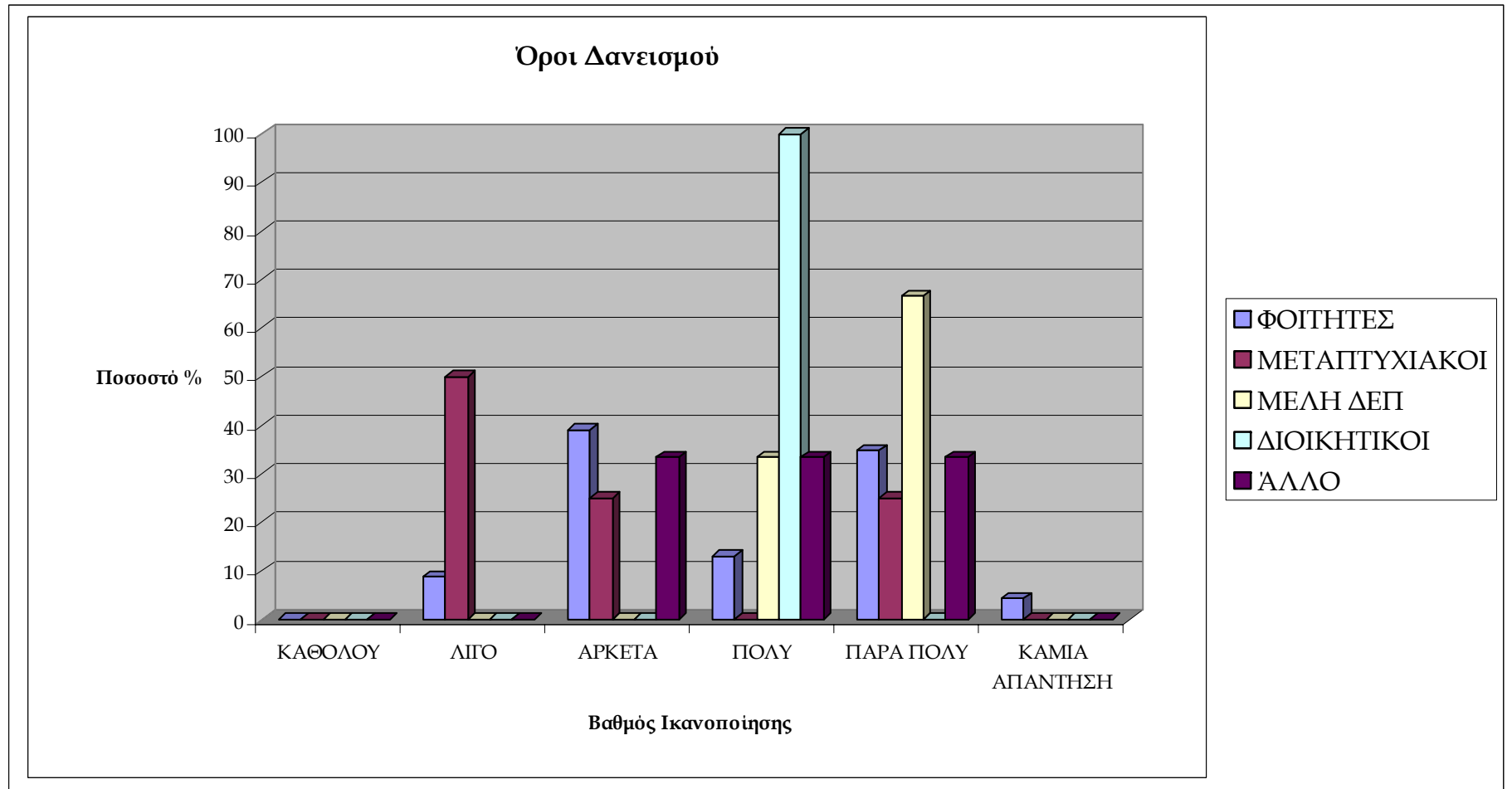
Πολύ θετικές είναι οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 33,3% είναι «πολύ» ευχαριστημένο και 66,7% «πέρα πολύ». Η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε κατά 33,33% τις απαντήσεις «αρκετά», «πολύ» και «πέρα πολύ». Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 12 : Όροι Δανεισμού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0%	8,7%	39,1%	13%	34,8%	4,35%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	50%	25%	0%	25%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	33,3%	66,7%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	100%	0%	0%
ΆΛΛΟ	0%	0%	33,3%	33,3%	33,3%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0%	11,8%	32,4%	17,6%	35,3%	2,94%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 85,3% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: Όροι Δανεισμού



Q13. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

Η ερώτηση Q13 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 39,1% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 26,1% και 17,4% αντίστοιχα.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις λίγο» (50%), «πολύ» και «πάρα πολύ» (από 25%).

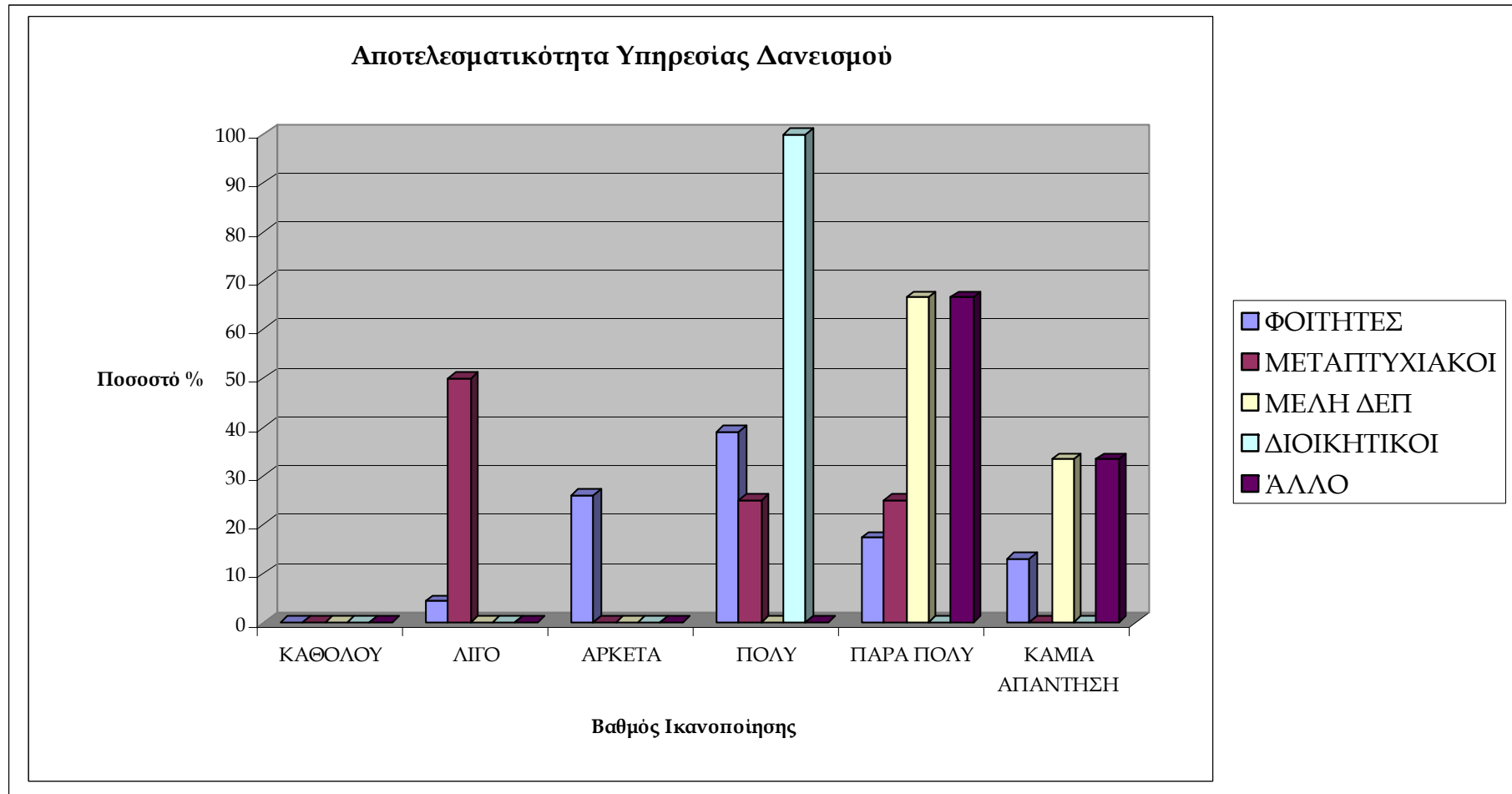
Θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. και των χρηστών που ανήκουν στην κατηγορία «Άλλο». Ποσοστό 66,7% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 13 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0%	4,35%	26,1%	39,1%	17,4%	13%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	50%	0%	25%	25%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	0%	66,7%	33,3%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	100%	0%	0%
ΆΛΛΟ	0%	0%	0%	0%	66,7%	33,3%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0%	8,82%	17,6%	32,4%	26,5%	14,7%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 76,5% σχετικά με την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q14. Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 14 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 39,1% «πάρα πολύ» και κατά 34,8% «πολύ» ευχαριστημένοι. «Αρκετά» επέλεξε το 17,4%, ενώ μικρά ποσοστά έλαβαν οι άλλες κατηγορίες απαντήσεων.

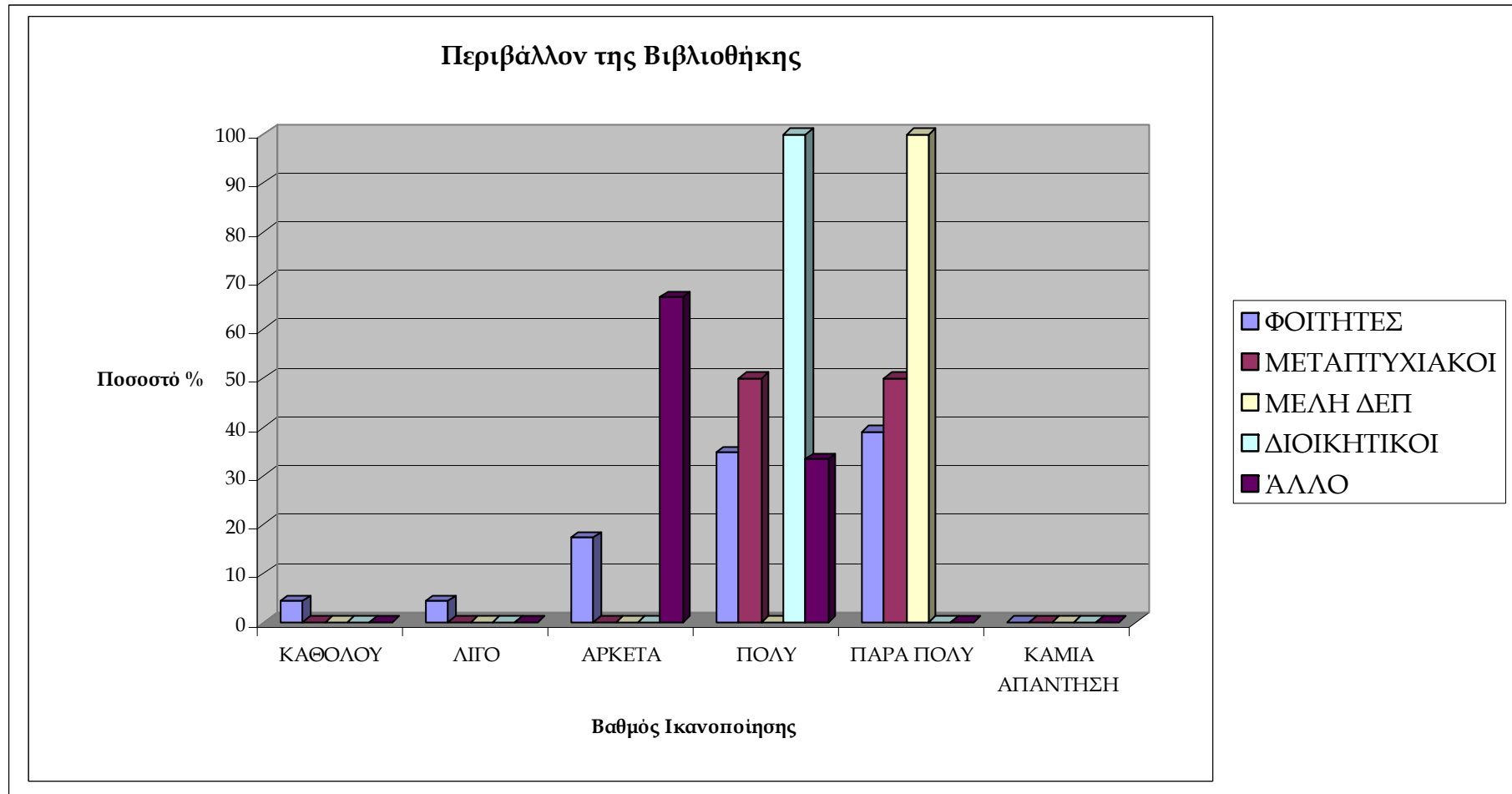
Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν αποκλειστικά τις απαντήσεις «πολύ» και «πάρα πολύ» (από 50%), ενώ όλα τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένα. Στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» (66,7%). Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 14 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	4,35%	4,35%	17,4%	34,8%	39,1%	0%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	0%	0%	50%	50%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	0%	100%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	100%	0%	0%
ΆΛΛΟ	0%	0%	66,7%	33,3%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,94%	2,94%	17,6%	35,3%	41,2%	0%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 94,1% από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q15. Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 34,8% «λίγο» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» επέλεξε ποσοστό 21,7%. Χαμηλότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «αρκετά» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» με 13%, ενώ τα «καθόλου» και «πέρα πολύ» πήραν από 8,7%.

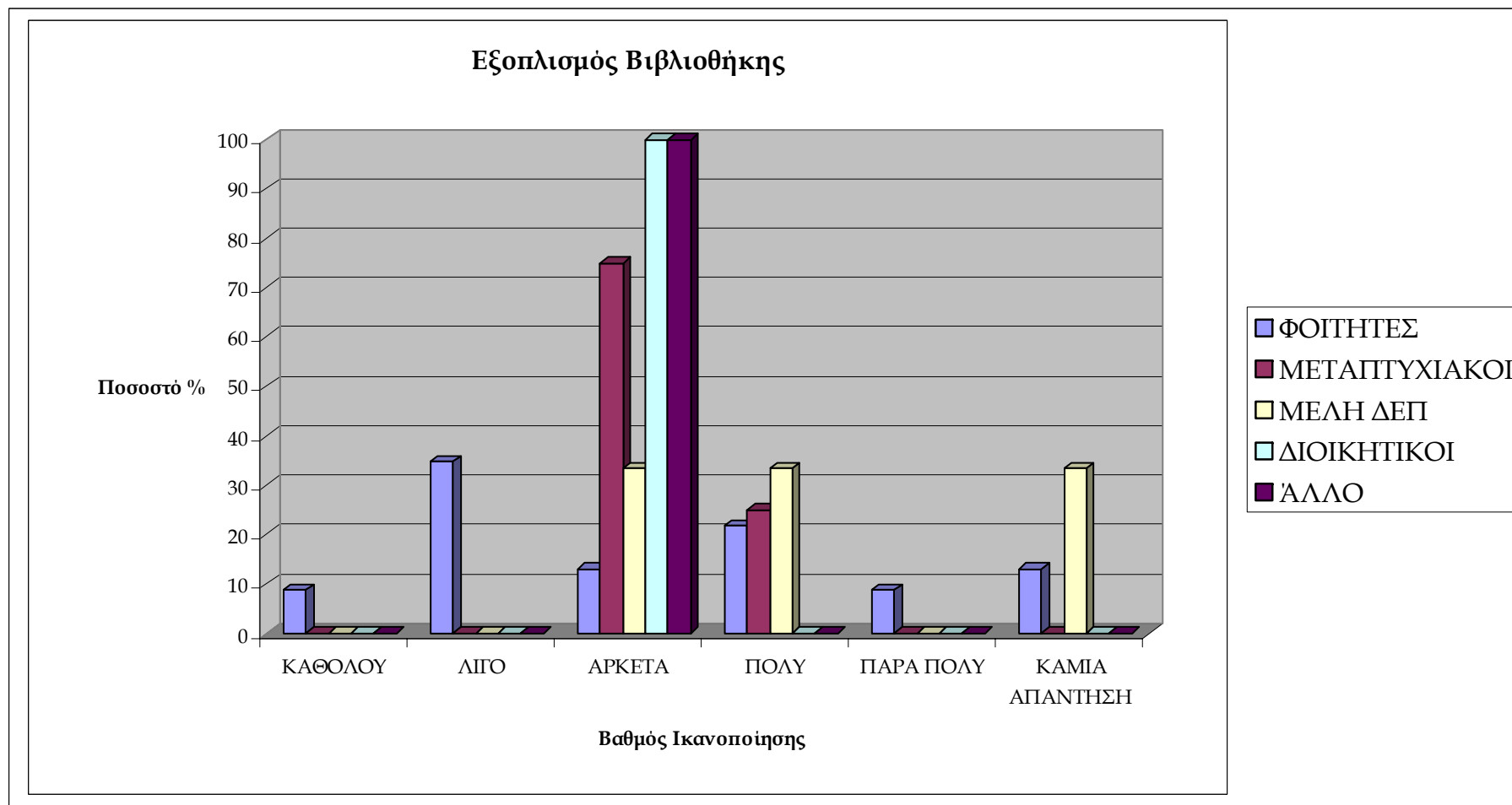
Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν «αρκετά» (75%) και «πολύ» (25%), ενώ πιο μοιρασμένες παρουσιάζονται οι απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π., εφόσον ποσοστό 33,3% έλαβαν οι απαντήσεις «αρκετά», «πολύ» και το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω». Όλοι από την κατηγορία «Άλλο» επέλεξαν το «αρκετά». Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 15 : Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	8,7%	34,8%	13%	21,7%	8,7%	13%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	0%	75%	25%	0%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	33,3%	33,3%	0%	33,3%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	100%	0%	0%	0%
ΑΛΛΟ	0%	0%	100%	0%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	5,88%	23,5%	32,4%	20,6%	5,88%	11,8%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση που φτάνει το 58,88% από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σηματοδοτώντας την ανάγκη για βελτίωσή του. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q16. Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές είναι κατά 30,4% «πάρα πολύ» και κατά 26,1% «αρκετά» και «πολύ» ευχαριστημένοι.

Ιδιαίτερα θετικές είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν μόνο τις απαντήσεις «πολύ» (50%), «πάρα πολύ» και «αρκετά» (από 25%) δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 100%.

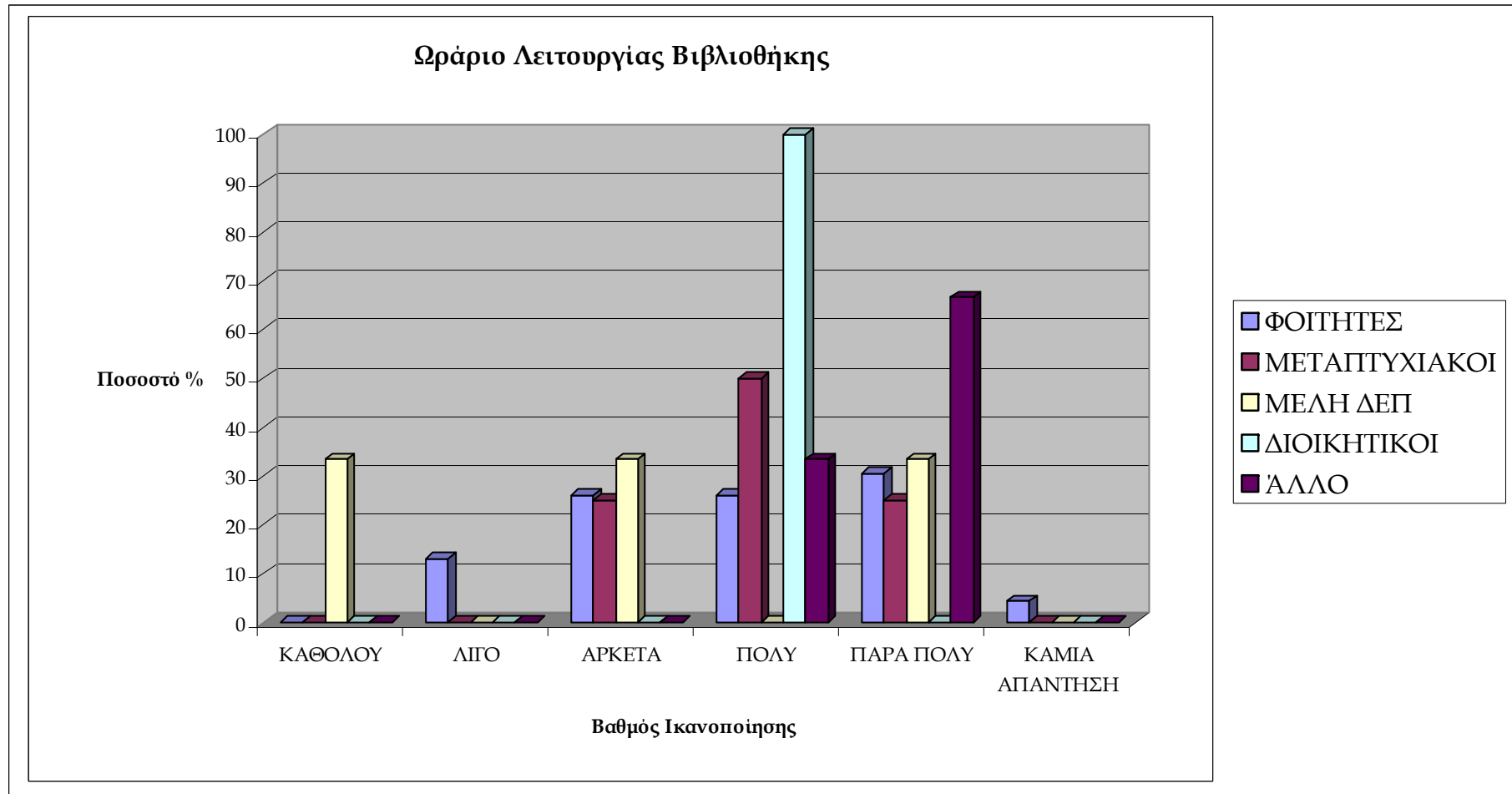
Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 33,3% τα «πάρα πολύ», «αρκετά» και «καθόλου», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» οι χρήστες δήλωσαν «πολύ» και «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 33,3% και 66,7% αντίστοιχα. Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 16 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0%	13%	26,1%	26,1%	30,4%	4,35%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	0%	25%	50%	25%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	33,3%	0%	33,3%	0%	33,3%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	100%	0%	0%
ΆΛΛΟ	0%	0%	0%	33,3%	66,7%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,94%	8,82%	23,5%	29,4%	32,4%	2,94%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 85,3% σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q17. Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση Q17 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές επέλεξαν το «δε γνωρίζω» αλλά και το «αρκετά» σε ποσοστό 30,4%. Οι υπόλοιποι δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 26,1%, και τις υπόλοιπες απαντήσεις κατά 4,35%.

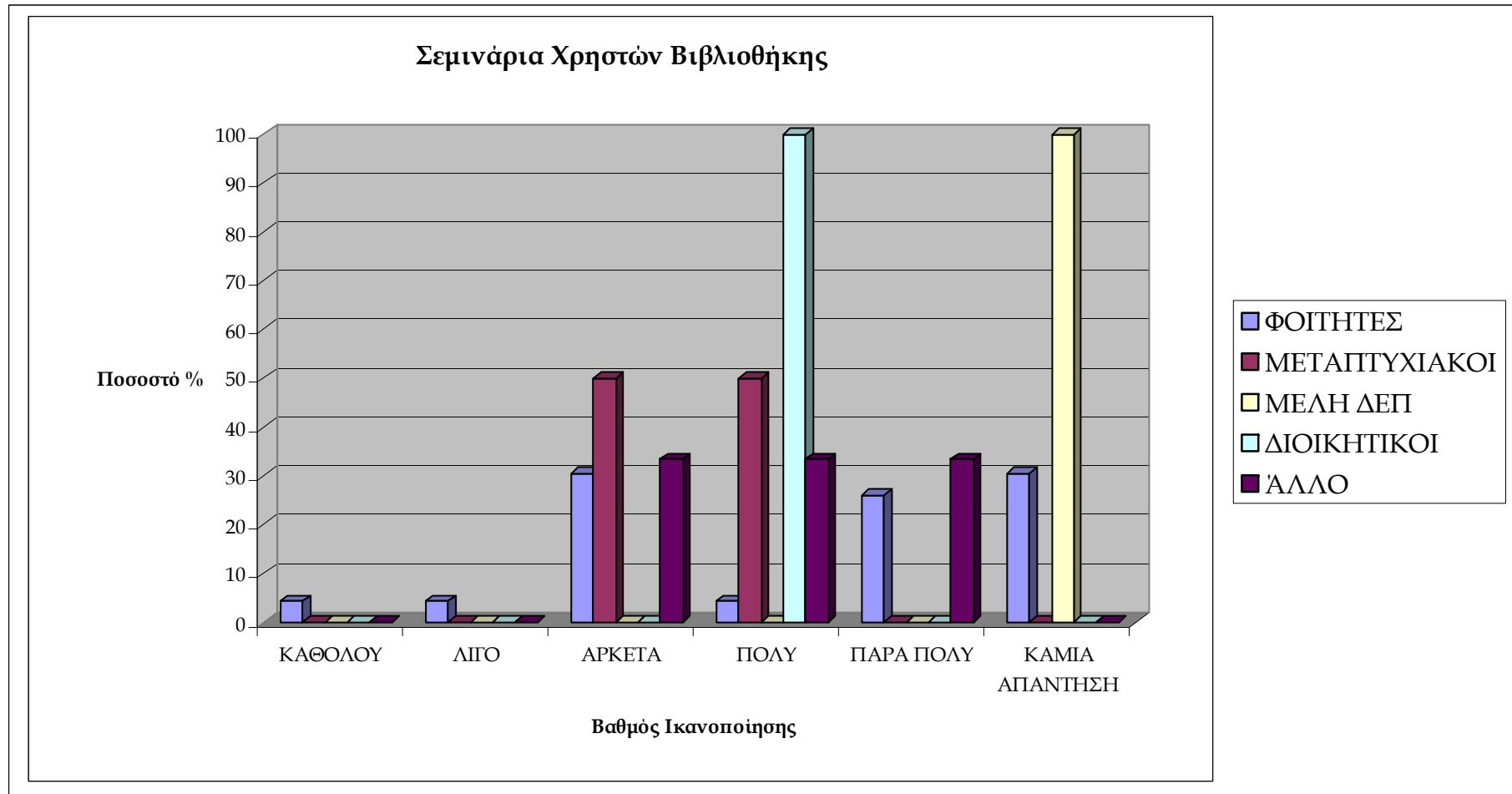
Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές έδωσαν από 50% στις απαντήσεις «αρκετά» και «πολύ», ενώ όλα τα μέλη Δ.Ε.Π. απάντησαν ότι δεν γνωρίζουν. Τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο», μοίρασαν τις επιλογές τους μεταξύ των απαντήσεων «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ» (33,3%). Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 17 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	4,35%	4,35%	30,4%	4,35%	26,1%	30,4%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	0%	50%	50%	0%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	0%	0%	100%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	100%	0%	0%
ΆΛΛΟ	0%	0%	33,3%	33,3%	33,3%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,94%	2,94%	29,4%	14,7%	20,6%	29,4%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται αρκετά υψηλό το ποσοστό της κατηγορίας «δε γνωρίζω». Άρα, μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν παρακολουθεί τα σεμινάρια με αποτέλεσμα να μην μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά. Εντούτοις, από τις υπόλοιπες απαντήσεις το ποσοστό γενικής ικανοποίησης φτάνει στο 64,7%, γεγονός που φανερώνει πως αυτοί που παρακολουθούν τα σεμινάρια είναι ικανοποιημένοι από αυτά. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q18. Κυλικείο Βιβλιοθήκης

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το Κυλικείο της Βιβλιοθήκης. Τα υψηλότερα ποσοστά έλαβε η απάντηση «δε γνωρίζω» με 73,9%. «Αρκετά» και «πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 13% και το 8,7%, ενώ το 4,35% δήλωσε «πάρα πολύ».

Υψηλότερα είναι τα ποσοστά του «δε γνωρίζω» (75%) και στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Το 25% επέλεξε το πολύ.

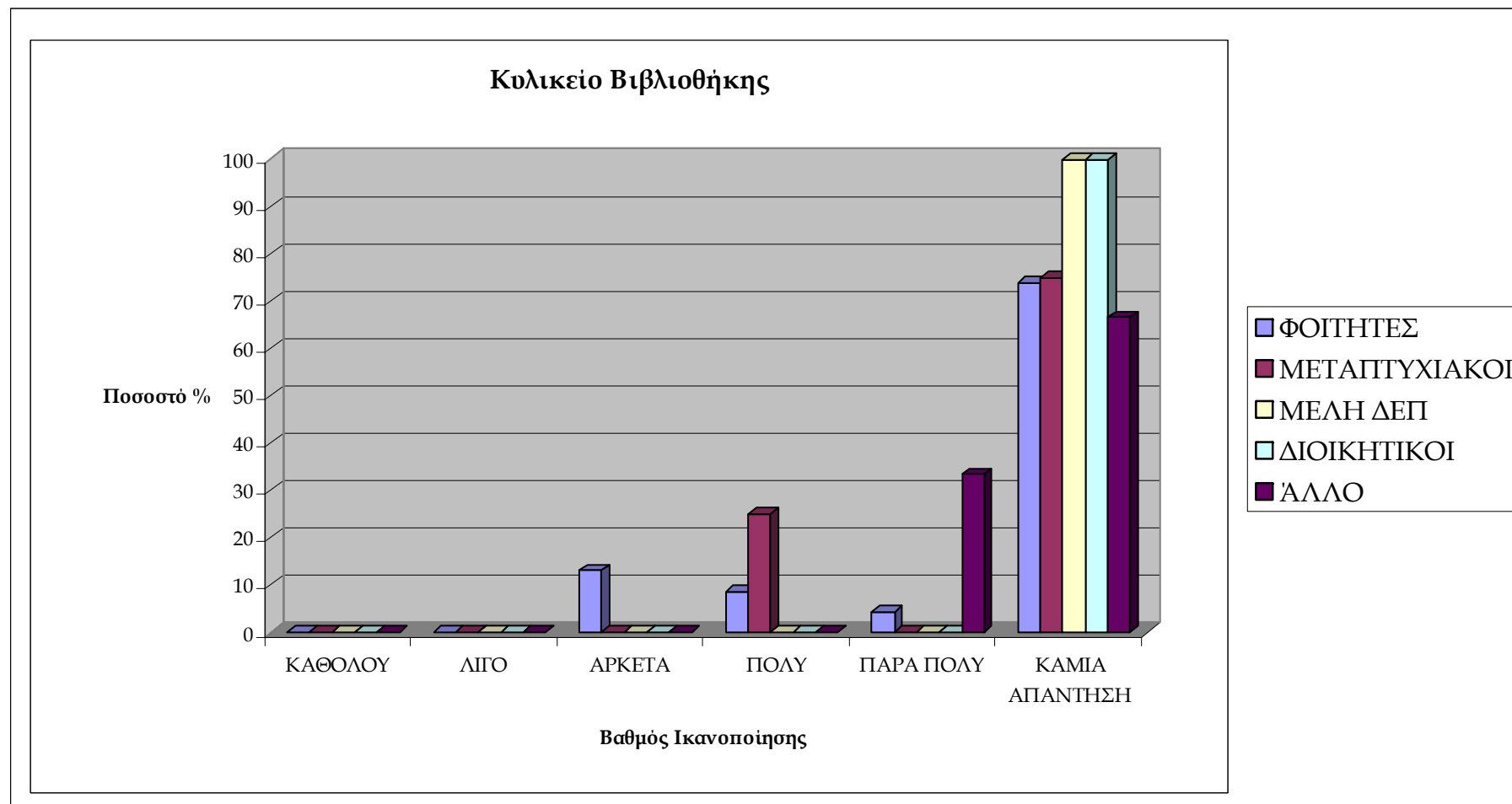
Κανένα μέλος Δ.Ε.Π. δεν απάντησε για το κυλικείο. Το ίδιο συνέβη και στην κατηγορία «Άλλο» κατά 66,7%, ενώ το άλλο 33,3% επέλεξε «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 18 : Κυλικείο Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0%	0%	13%	8,7%	4,35%	73,9%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	0%	0%	25%	0%	75%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	0%	0%	100%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	0%	0%	100%
ΆΛΛΟ	0%	0%	0%	0%	33,3%	66,7%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0%	0%	8,82%	8,82%	5,88%	76,5%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα το ποσοστό όσων δεν απάντησαν φτάνει στο 76,5%, ενώ από τους υπόλοιπους εκφράστηκαν μόνο θετικές κρίσεις. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 17 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: ΚΥΛΙΚΕΙΟ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q19. Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

Η ερώτηση 19 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 39,1% «πέρα πολύ», κατά 30,4% «πολύ» ευχαριστημένοι και κατά 26,1% «αρκετά» δημιουργώντας ένα ποσοστό γενικής ικανοποίησης λίγο πάνω από το 95%.

«Αρκετά» (50%), «πέρα πολύ» και «πολύ» (από 25%) ευχαριστημένοι εμφανίζονται οι μεταπτυχιακοί με συνολικό ποσοστό γενικής ικανοποίησης στο 100%.

Πολύ θετική είναι η εκτίμηση και των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 33,3% είναι «πολύ» και 66,7% «πέρα πολύ» ευχαριστημένο.

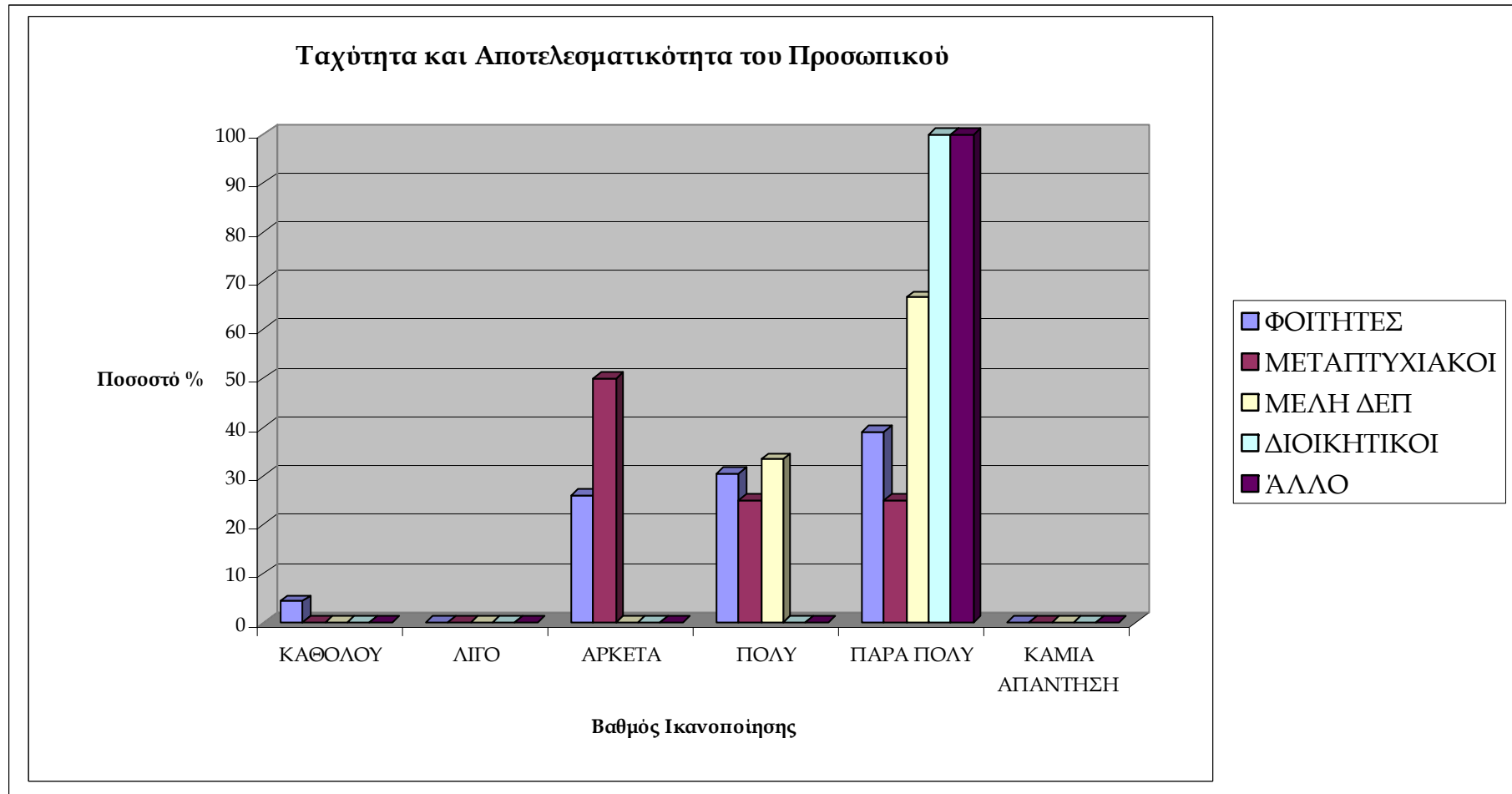
Στην κατηγορία «Άλλο» το 100% επέλεξε το «πέρα πολύ». Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 19 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	4,35%	0%	26,1%	30,4%	39,1%	0%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	0%	50%	25%	25%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	33,3%	66,7%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	0%	100%	0%
ΆΛΛΟ	0%	0%	0%	0%	100%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,94%	0%	23,5%	26,5%	47,1%	0%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 97,1% 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



Q20. Ευγένεια Προσωπικού

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 56,5% «πάρα πολύ» και κατά 26,1% «πολύ» ευχαριστημένοι. Το 17,4% δήλωσε «αρκετά» ευχαριστημένο και κανένας «λίγο» ή «καθόλου».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 50% και «αρκετά» και «πάρα πολύ» κατά 25%.

Πολύ θετική είναι η εκτίμηση και των μελών Δ.Ε.Π., που δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένα σε ποσοστό 66,7% και «αρκετά» κατά 33,3%.

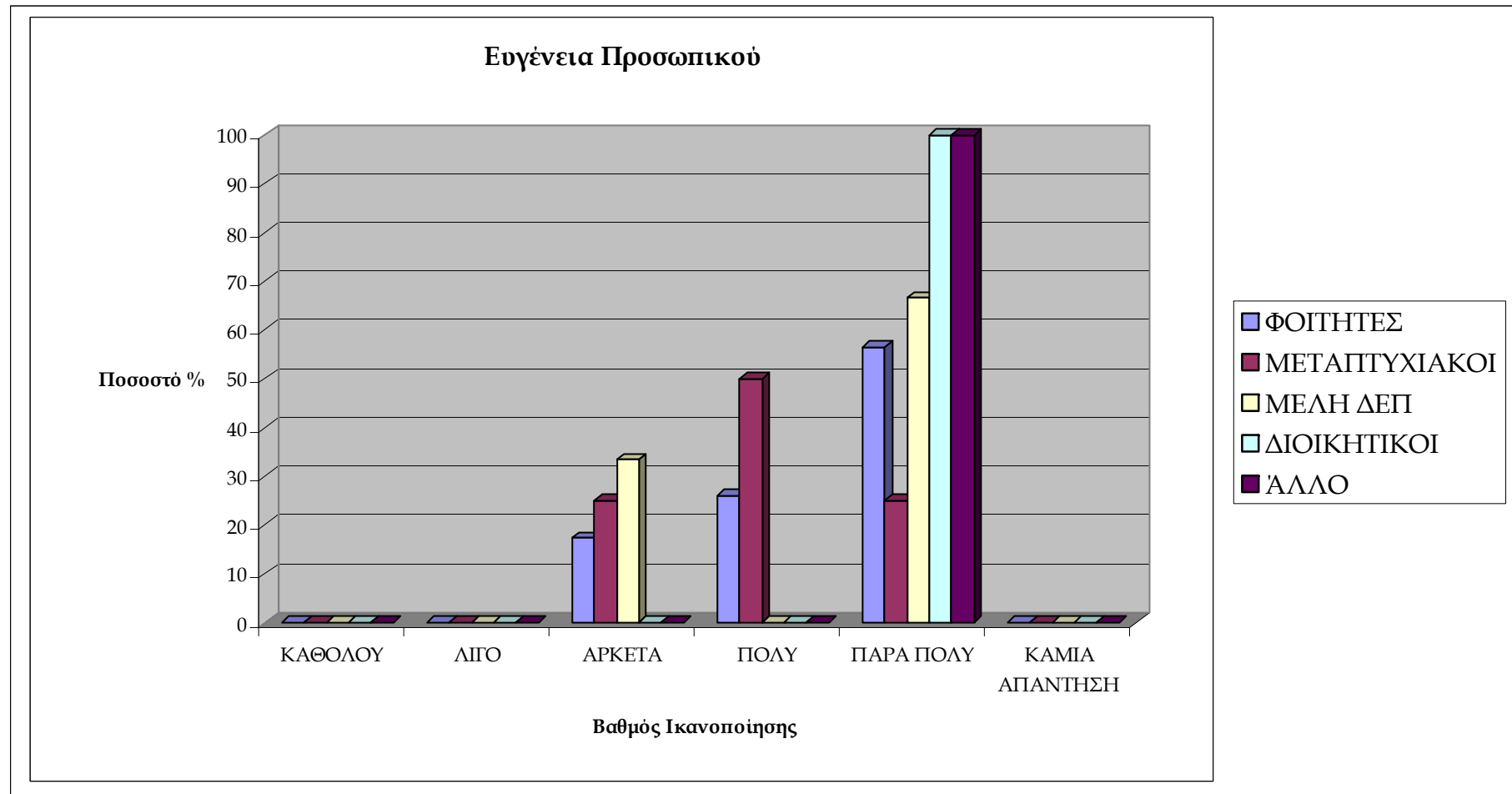
Το απόλυτο (100%) έλαβε η επιλογή «πάρα πολύ» στην κατηγορία «Άλλο». Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 20 : Ευγένεια Προσωπικού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0%	0%	17,4%	26,1%	56,5%	0%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	0%	25%	50%	25%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	33,3%	0%	66,7%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	0%	100%	0%
ΑΛΛΟ	0%	0%	0%	0%	100%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0%	0%	17,6%	23,5%	58,8%	0%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 100% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, καθώς κανείς δεν επέλεξε «λίγο» ή «καθόλου». Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Q21. Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 21,7% «πολύ», κατά 17,4% «πάρα πολύ» και «αρκετά» ευχαριστημένοι.

Οι μεταπτυχιακοί εμφανίζονται «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 25%.

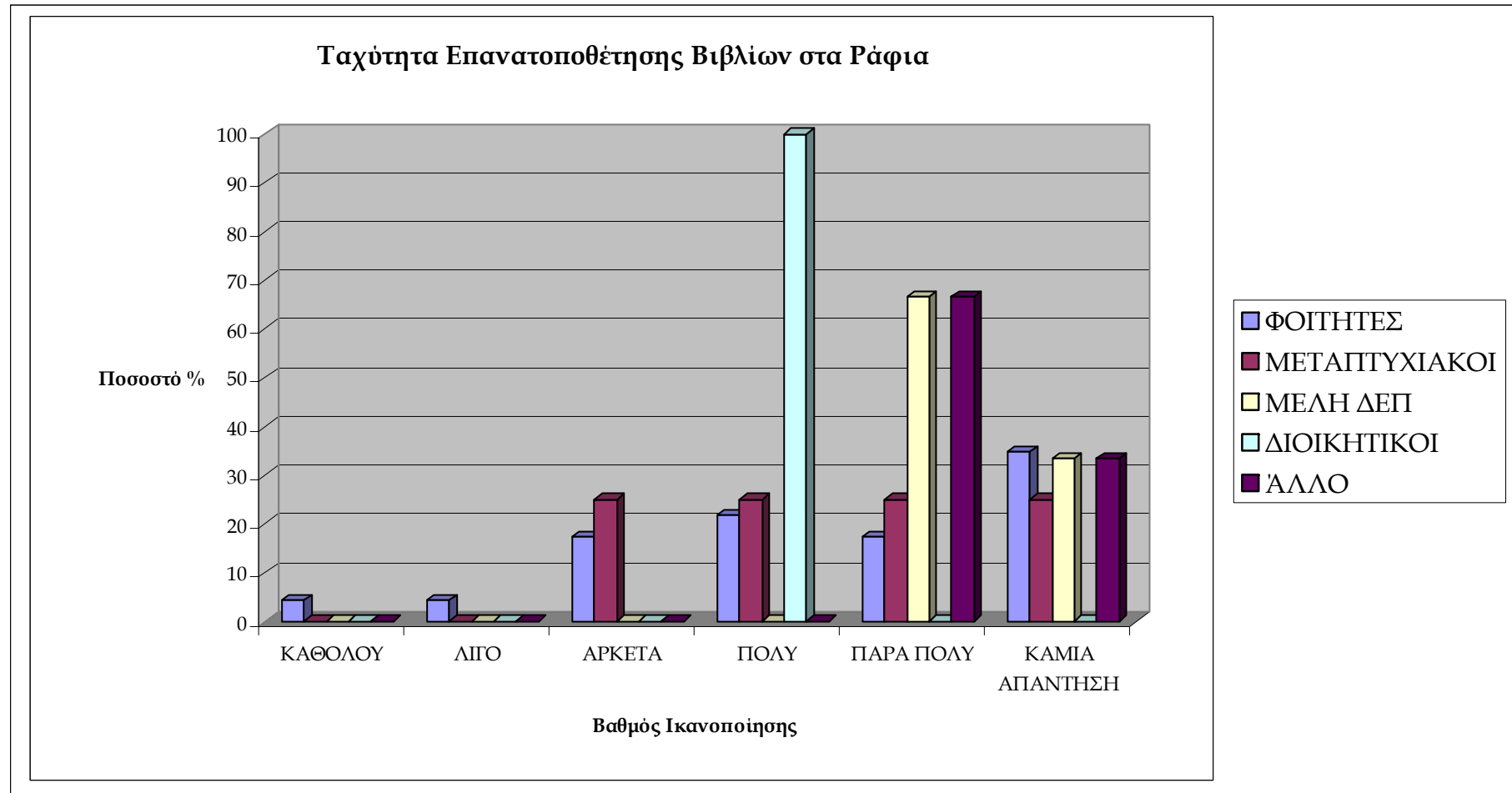
Τα μέλη Δ.Ε.Π. και τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξαν «πάρα πολύ» κατά 66,7%, ενώ δε γνωρίζουν ή δεν απαντούν κατά 33,3%. Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 21 : Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	4,35%	4,35%	17,4%	21,7%	17,4%	34,8%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	0%	25%	25%	25%	25%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	0%	66,7%	33,3%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	100%	0%	0%
ΆΛΛΟ	0%	0%	0%	0%	66,7%	33,3%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,94%	2,94%	14,7%	20,6%	26,5%	32,4%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 61,8%, ενώ το 32,4% δεν εκφέρει γνώμη σχετικά με την ικανοποίηση από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 20: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΠΑΝΑΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ



Q22. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 21 αφορά στο βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 39,1% «πολύ» και «αρκετά» και κατά 13% «λίγο».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «πολύ» κατά 50% και «αρκετά» και «λίγο» κατά 25%. Οι απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π. και της κατηγορίας «Άλλο» μοιράστηκαν με ποσοστό 33,3% μεταξύ του «λίγο», «πολύ» και «πέρα πολύ» και μεταξύ του «λίγο», «αρκετά» και «πολύ» αντίστοιχα.

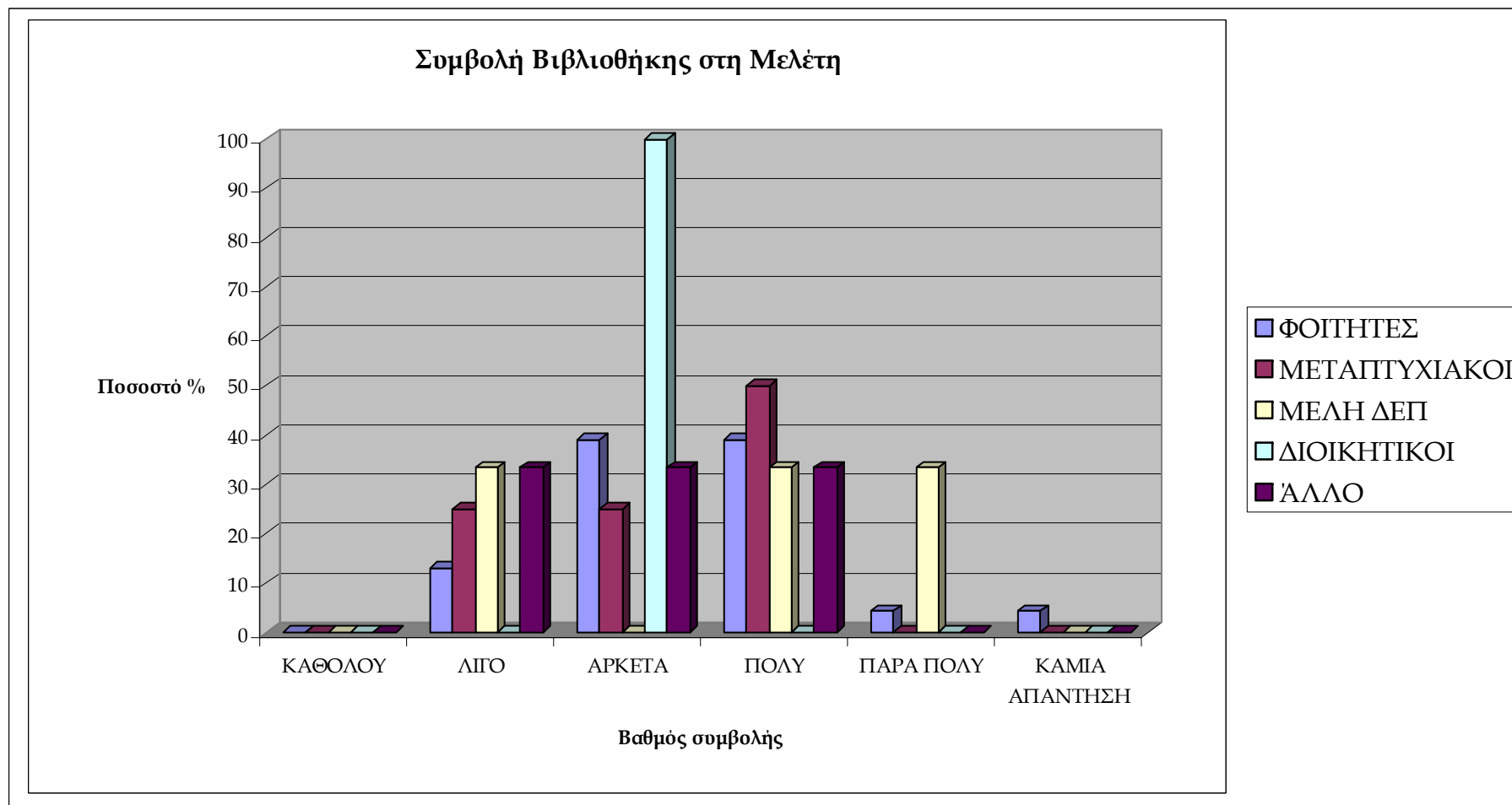
Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 22 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0%	13%	39,1%	39,1%	4,35%	4,35%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	25%	25%	50%	0%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	33,3%	0%	33,3%	33,3%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	100%	0%	0%	0%
ΆΛΛΟ	0%	33,3%	33,3%	33,3%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0%	17,6%	35,3%	38,2%	5,88%	2,94%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 79,38%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ



Q23. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 22 αφορά στο βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 30,4% «πολύ», ενώ από 26,1% «αρκετά» και «πέρα πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «αρκετά», «πολύ» και «πέρα πολύ» κατά 25%.

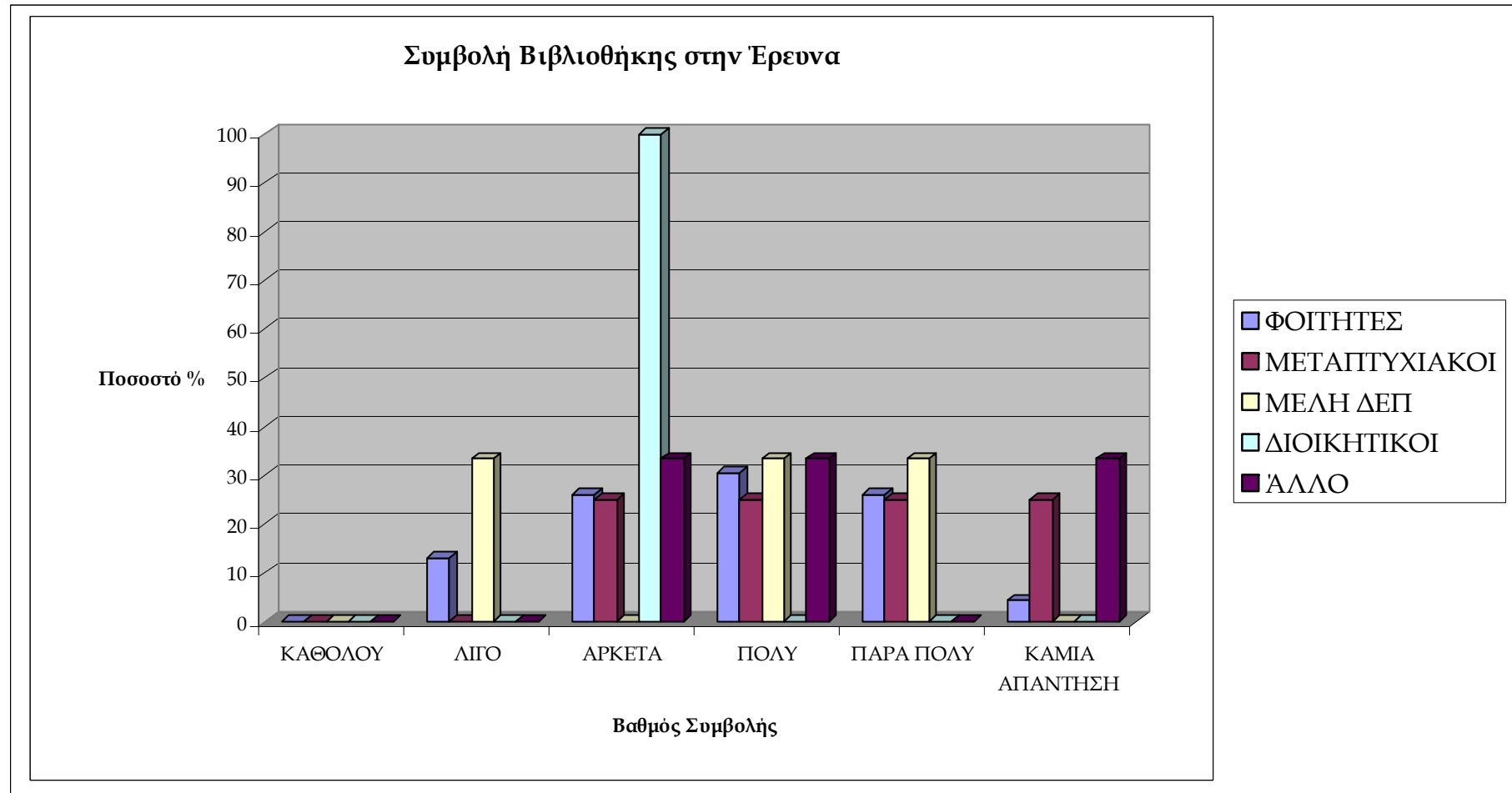
Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν «λίγο», «πολύ» και «πέρα πολύ» σε ποσοστό 33,3%. Ίδιο ποσοστό έλαβαν οι απαντήσεις «αρκετά» και «πολύ» στην κατηγορία «Άλλο». Ο Πίνακας 24 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 23 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0%	13%	26,1%	30,4%	26,1%	4,35%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	0%	25%	25%	25%	25%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	33,3%	0%	33,3%	33,3%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	100%	0%	0%	0%
ΆΛΛΟ	0%	0%	33,3%	33,3%	0%	33,3%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0%	11,8%	26,5%	29,4%	23,5%	8,82%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 79,4%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ



Q24. Τομείς που επιδέχονται Βελτίωση - Σχόλια

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

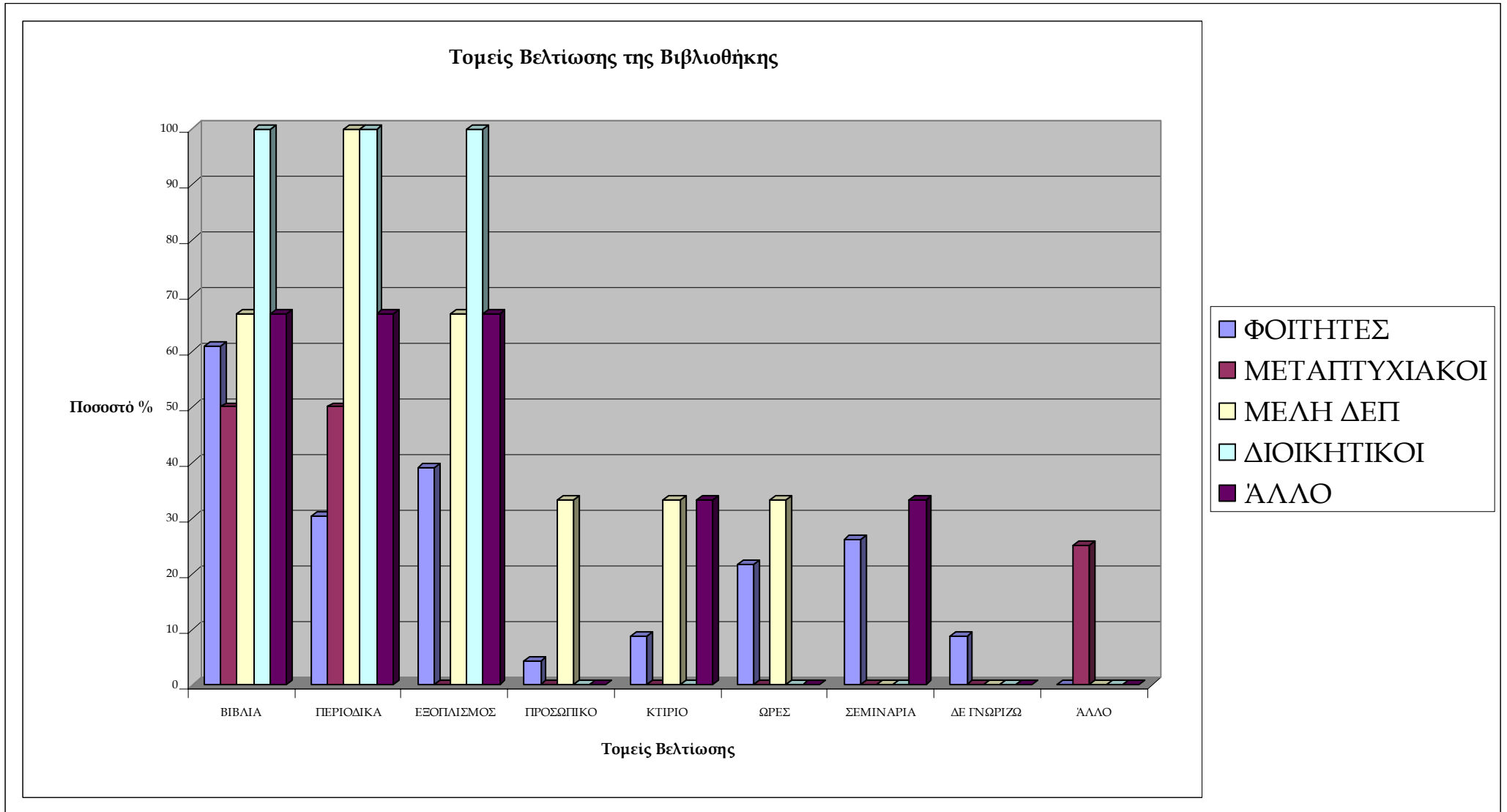
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στις συλλογές βιβλίων (60,9%) και περιοδικών (30,4%) και τον εξοπλισμό (39,1%). Τις συλλογές βιβλίων και περιοδικών επέλεξαν και οι μισοί μεταπτυχιακοί φοιτητές, τα περισσότερα μέλη Δ.Ε.Π. αλλά και οι υπόλοιπες ομάδες χρηστών. Πέρα από τις τρεις αυτές κατηγορίες οι οποίες προτείνονται προς βελτίωση με συνολικά ποσοστά 61,8% (βιβλία), 44,1% (περιοδικά) και 41,2% (εξοπλισμός), οι άλλες εμφανίζουν σαφώς μικρότερες τιμές. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

Πίνακας 24 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης

	ΒΙΒΛΙΑ	ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΚΤΙΡΙΟ	ΩΡΕΣ	ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ	ΔΕ ΓΝΩΡΙΣΩ	ΑΛΛΟ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	60,9%	30,4%	39,1%	4,35%	8,7%	21,74%	26,09%	8,7%	0%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	25%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	66,7%	100%	66,7%	33,3%	33,3%	33,33%	0%	0%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
ΑΛΛΟ	66,7%	66,7%	66,7%	0%	33,3%	0%	33,33%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	61,8^ο%	44,1^ο%	41,2^ο%	5,88^ο%	11,8^ο%	17,65^ο%	20,59^ο%	5,88^ο%	2,941^ο%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 23 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 23: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών τα περισσότερα αφορούν στη βελτίωση κι ανανέωση του εξοπλισμού και του διαδικτύου (π.χ. νέα τερματικά). Ορισμένοι χρήστες παρατήρησαν ότι υπάρχει πρόβλημα με τη ζέστη στον όροφο κατά το χειμερινό εξάμηνο. Τέλος, προτάθηκε η κατάργηση ή η ελαχιστοποίηση των προστίμων για την καθυστερημένη επιστροφή βιβλίων.

Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου από 01-09-2012 έως 09-11-2012 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Ένα μέτριο ποσοστό (44,2%) των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ως χώρο ανάγνωσης. Το 41,16% δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη, το 58,84% χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο και το 47,1% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό των φοιτητών που δεν έχει εξοικειωθεί αρκετά μαζί τους (ποσοστό 47,85%).

Ποσοστό 73,52% πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία για τις σπουδές και τις έρευνές τους και το 41,2% των χρηστών ότι τα περιοδικά είναι επαρκή. Υψηλό είναι το ποσοστό όσων δεν απάντησαν.

Το 85,3% των χρηστών πιστεύει ότι είναι εύκολη η αναζήτηση βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης.

Η γενική ικανοποίηση σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης είναι της τάξης του 76,52%. Το ποσοστό αυτό είναι 76,4% αναφορικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης.

Ικανοποιημένοι κατά 85,3% είναι οι χρήστες από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης και κατά 76,5% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης.

Η γενική ικανοποίηση από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης φτάνει το 94,1%. Σαφώς χαμηλότερο είναι το ποσοστό ικανοποίησης για τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης (58,88%) σηματοδοτώντας την ανάγκη για βελτίωσή του.

Το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης αξιολογείται ως ικανοποιητικό κατά 85,3%.

Τα αρκετά υψηλά ποσοστά της απάντησης «δε γνωρίζω» φανερώνουν ότι μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν παρακολουθεί τα σεμινάρια με

αποτέλεσμα να μην μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης φτάνει εντούτοις στο 64,7%. Το 76,5% δεν απάντησε για το κυλικείο, ενώ από τους υπόλοιπους εκφράστηκαν μόνο θετικές κρίσεις.

Θετικότετες παρουσιάζονται οι αξιολογήσεις για το Προσωπικό. Το 97,1% των χρηστών δήλωσαν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, ενώ η γενική ικανοποίηση σχετικά με την ευγένειά του έφτασε το 100%, καθώς κανείς δεν επέλεξε «λίγο» ή «καθόλου».

Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης σχετικά με την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης είναι της τάξης του 61,8%, ενώ το 32,4% δεν εκφέρει γνώμη.

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 79,38% και στην έρευνά τους σε ποσοστό 79,4%.

Τέλος, οι χρήστες έκριναν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στον εξοπλισμό και τις συλλογές βιβλίων και περιοδικών.