

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης
του Ιονίου Πανεπιστημίου

ΙΩΑΝΝΙΝΑ
2014

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

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

Επιμέλεια :
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2014

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

Η ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών της Εκπαιδευτικής και Ερευνητικής Κοινότητας αποτελεί το επίκεντρο του ενδιαφέροντος και βασικό σκοπό ύπαρξης και αποστολής μιας Βιβλιοθήκης. Στα πλαίσια του αναβαθμισμένου ρόλου της Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Μ.Ο.Π.Α.Β.), η οποία μετονομάστηκε σε Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β.), περιλαμβάνεται η πραγματοποίηση Ηλεκτρονικών Ερευνών Ικανοποίησης Χρηστών για την κατάσταση που επικρατεί σε Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της χώρας.

Η υπηρεσία, μετά την πιλοτική εφαρμογή της Έρευνας σε Βιβλιοθήκες Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων της χώρας για το έτος 2012, συνέχισε τις Ηλεκτρονικές Έρευνες Ικανοποίησης Χρηστών και για το έτος 2013. Μεταξύ των Βιβλιοθηκών που επελέγησαν για το 2013 ήταν και η **Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Ιονίου 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 Ιονίου 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 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	Δε γνωρίζω- Καμία Απάντηση
----------------	-------------	---------------	-------------	------------------	---

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 80 χρήστες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Ιονίου 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 Ιονίου Πανεπιστημίου.

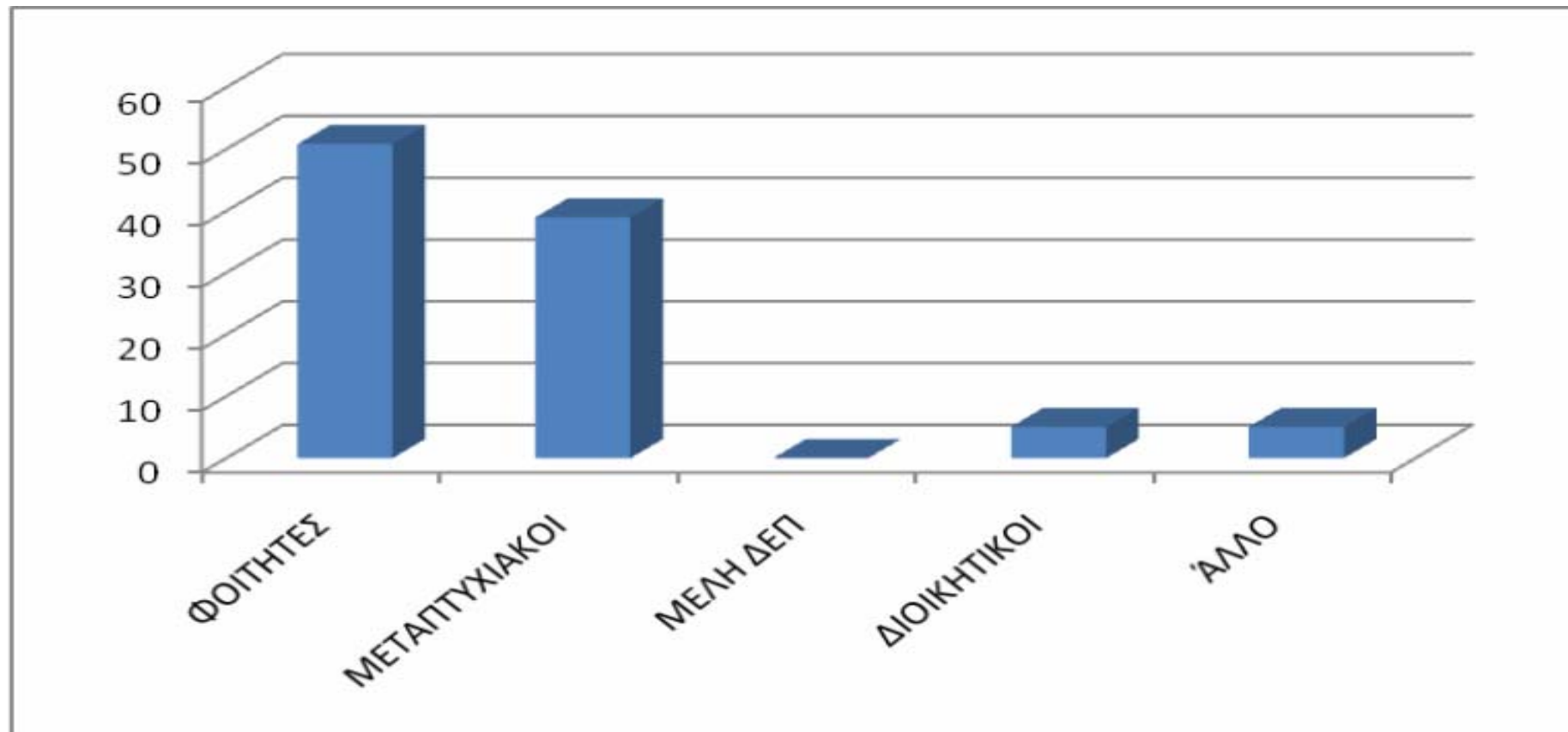
Α. Ιδιότητα των Χρηστών

Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά στα χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των επιλογών : Προπτυχιακός φοιτητής, Μεταπτυχιακός φοιτητής, Μέλος Δ.Ε.Π., Διοικητικό προσωπικό και Άλλο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β. το 50,8% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, το 39% Μεταπτυχιακοί, ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 8,75% και 5% αντίστοιχα. Επισημαίνεται ότι κανένα μέλος Δ.Ε.Π. δε συμμετείχε στην έρευνα καθώς και ο χαμηλός αριθμός συμμετοχών στις περισσότερες κατηγορίες εκτός από τους Προπτυχιακούς Φοιτητές. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

ΧΡΗΣΤΕΣ	Ποσοστό επί τοις %
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	50,8%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	39%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	5,08%
ΆΛΛΟ	5,08%
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 τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «αρκετά» σε ποσοστό 40%, «λίγο» κατά 26,67% και «πολύ» σε ποσοστό 16,67%, ενώ μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πάρα πολύ» (13,33%) και «καθόλου» (3,33%).

Από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 30,43% επέλεξε τα «πάρα πολύ» και «αρκετά» και το 26,09% «πολύ». Το 13,04% χρησιμοποιεί τη βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «λίγο».

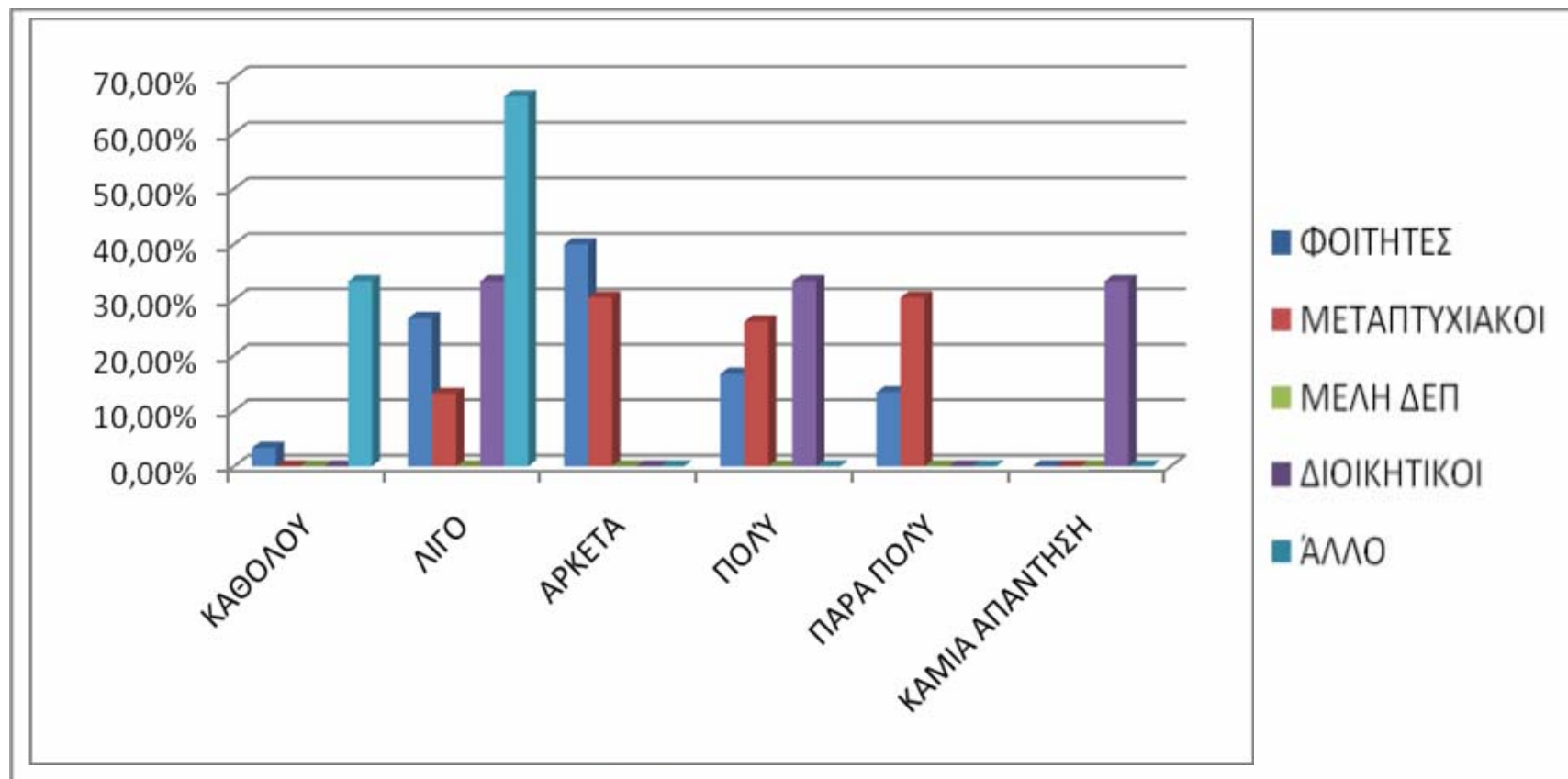
Στους Διοικητικούς από 33,33% έχουν λάβει οι απαντήσεις «πολύ», «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» και «λίγο». Στην κατηγορία «Άλλο» η πλειοψηφία των συμμετεχόντων επέλεξε «λίγο» (66,67%) κι ακολούθησε με 33,33% το «καθόλου». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 3 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	3,33%	26,67%	40,00%	16,67%	13,33%	0,00%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	13,04%	30,43%	26,09%	30,43%	0,00%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%
ΑΛΛΟ	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	3,39%	23,73%	32,20%	20,34%	18,64%	1,69%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, το 32,2% των χρηστών χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη «αρκετά» ως χώρο ανάγνωσης, το 23,73% «λίγο», το 20,34% «πολύ» και το 18,64% «πάρα πολύ». Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι το 71,18% 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 στη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «αρκετά» με 40%, ενώ το «λίγο» επέλεξε το 26,67% και τα «πολύ» και «πάρα πολύ» 13,33% και 10% αντίστοιχα. Ποσοστό 10% επέλεξε και το «καθόλου».

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» είναι 47,83%, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» το 17,39% και 21,74% αντίστοιχα. Το 13,04% επέλεξε το «λίγο».

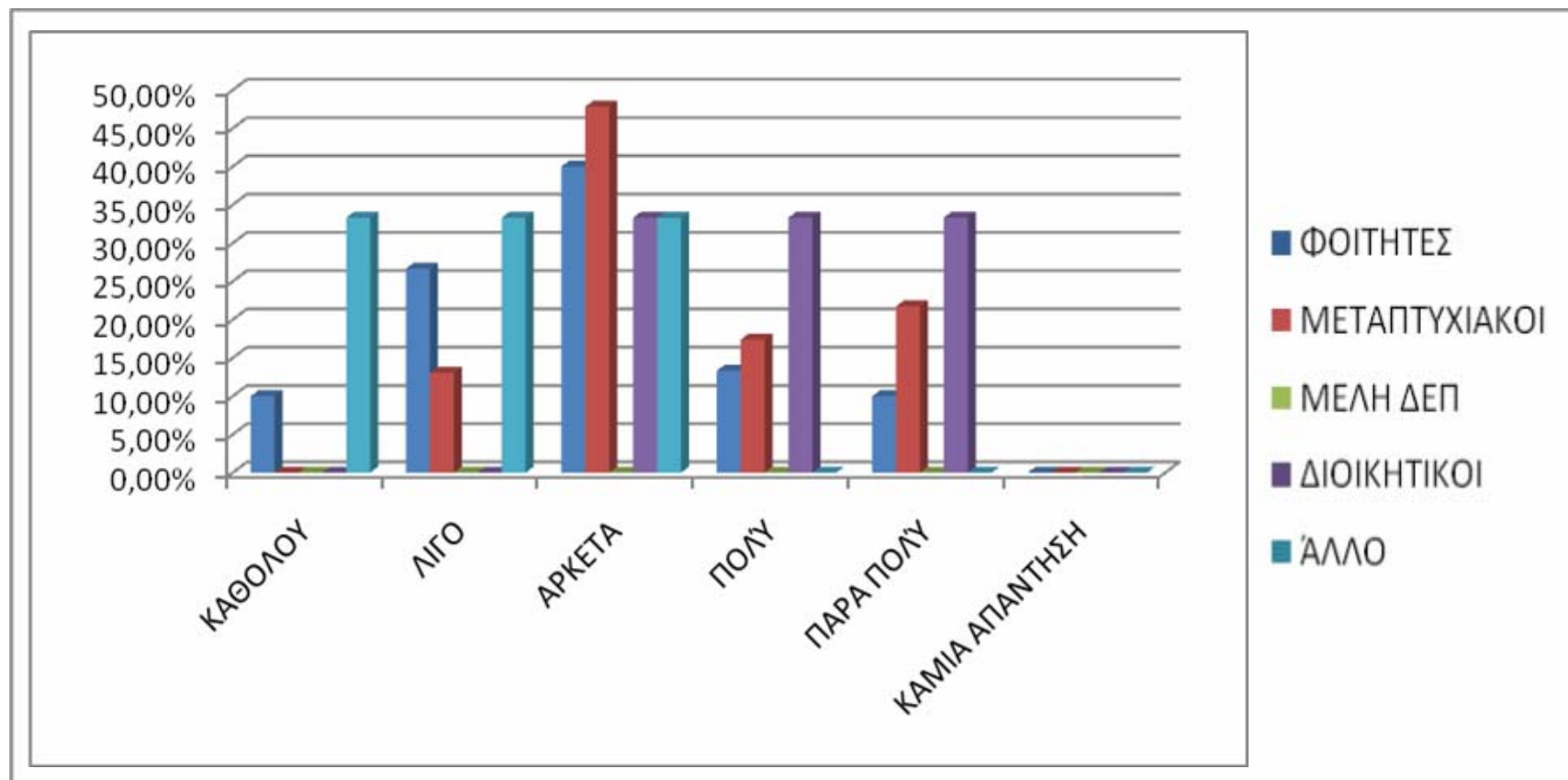
Στους Διοικητικούς από 33,33% έχουν λάβει οι απαντήσεις «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ». Ίδιο ποσοστό έχουν λάβει στην κατηγορία «Άλλο» οι απαντήσεις «καθόλου», «λίγο» και «πάρα πολύ» (66,67%). Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	10,00%	26,67%	40,00%	13,33%	10,00%	0,00%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	13,04%	47,83%	17,39%	21,74%	0,00%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%
ΑΛΛΟ	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	6,78%	20,34%	42,37%	15,25%	15,25%	0,00%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 72,88% των χρηστών δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 3: ΔΑΝΕΙΣΜΟΙ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



Q5. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η επόμενη ερώτηση αφορά στη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου από τους χρήστες. Για τους φοιτητές η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «αρκετά» με 26,67% και ακολούθησαν τα «πάρα πολύ» και «καθόλου» με 20%. Ποσοστό 16,67% έλαβε το «λίγο» και 13,33% το «πολύ».

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε τα «πάρα πολύ» και «πολύ» φτάνει το 34,78%, ενώ 21,74% έλαβε το «αρκετά».

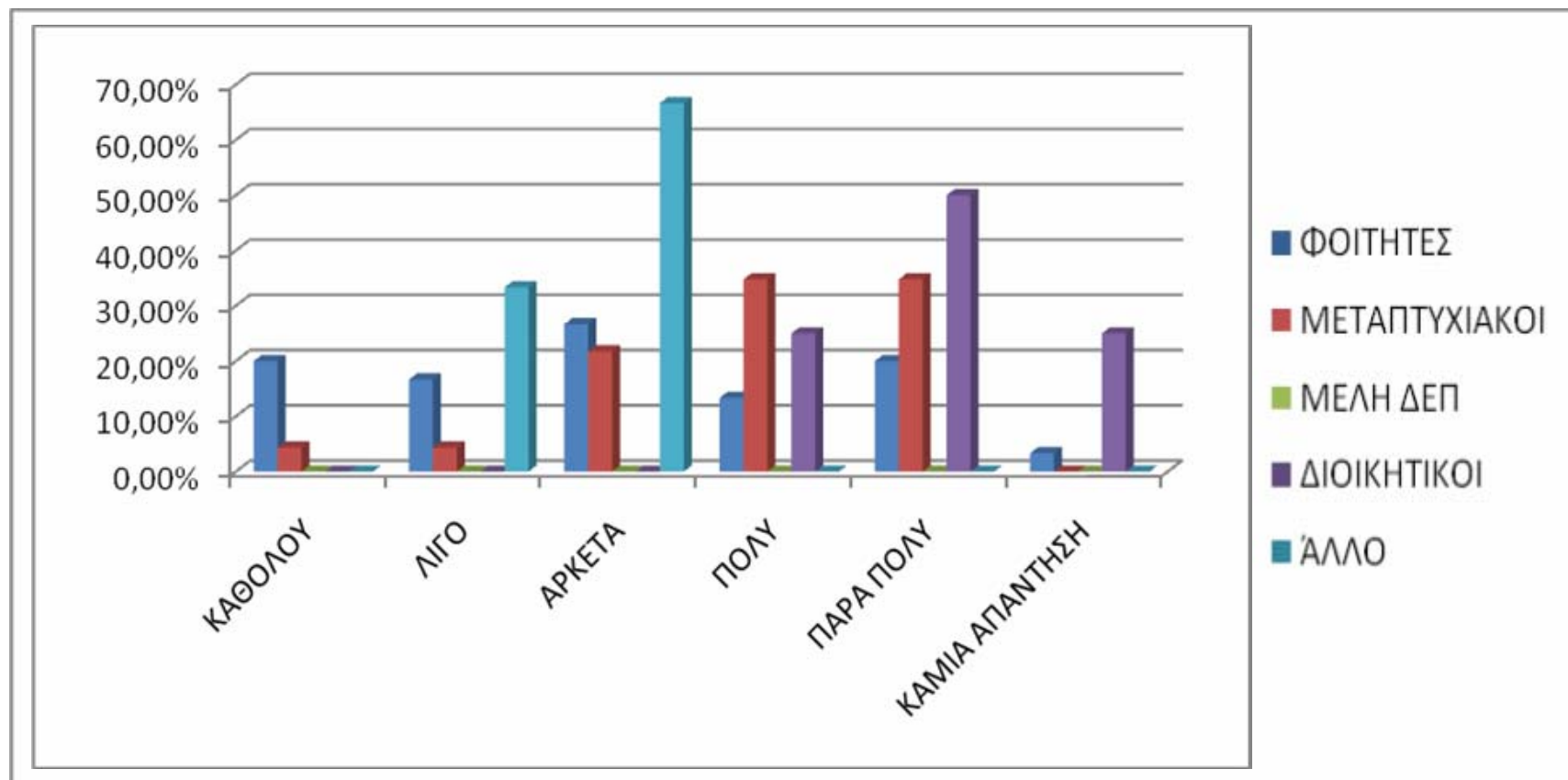
Στους Διοικητικούς το υψηλότερο ποσοστό έλαβε το «πάρα πολύ» (50%) και από 25% πήραν τα «πολύ» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω». Στην κατηγορία «Άλλο» οι απαντήσεις μοιράστηκαν με ποσοστό 66,67% και 33,33% αντίστοιχα μεταξύ των «αρκετά» και «λίγο». Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	20,00%	16,67%	26,67%	13,33%	20,00%	3,33%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	4,35%	4,35%	21,74%	34,78%	34,78%	0,00%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%	25,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	11,67%	11,67%	25,00%	21,67%	26,67%	3,33%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 73,33% 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 ήταν το «λίγο» με 43,33%, ενώ ακολούθησαν τα «αρκετά» (23,33%) και «καθόλου» (16,67%). Ποσοστό 10% επέλεξε το «πολύ» και 6,67% το «πάρα πολύ».

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 43,48% έλαβε το «λίγο», 30,43% το «αρκετά», 13,04% το «πολύ», 8,7% το «καθόλου» και 4,35% το «πάρα πολύ».

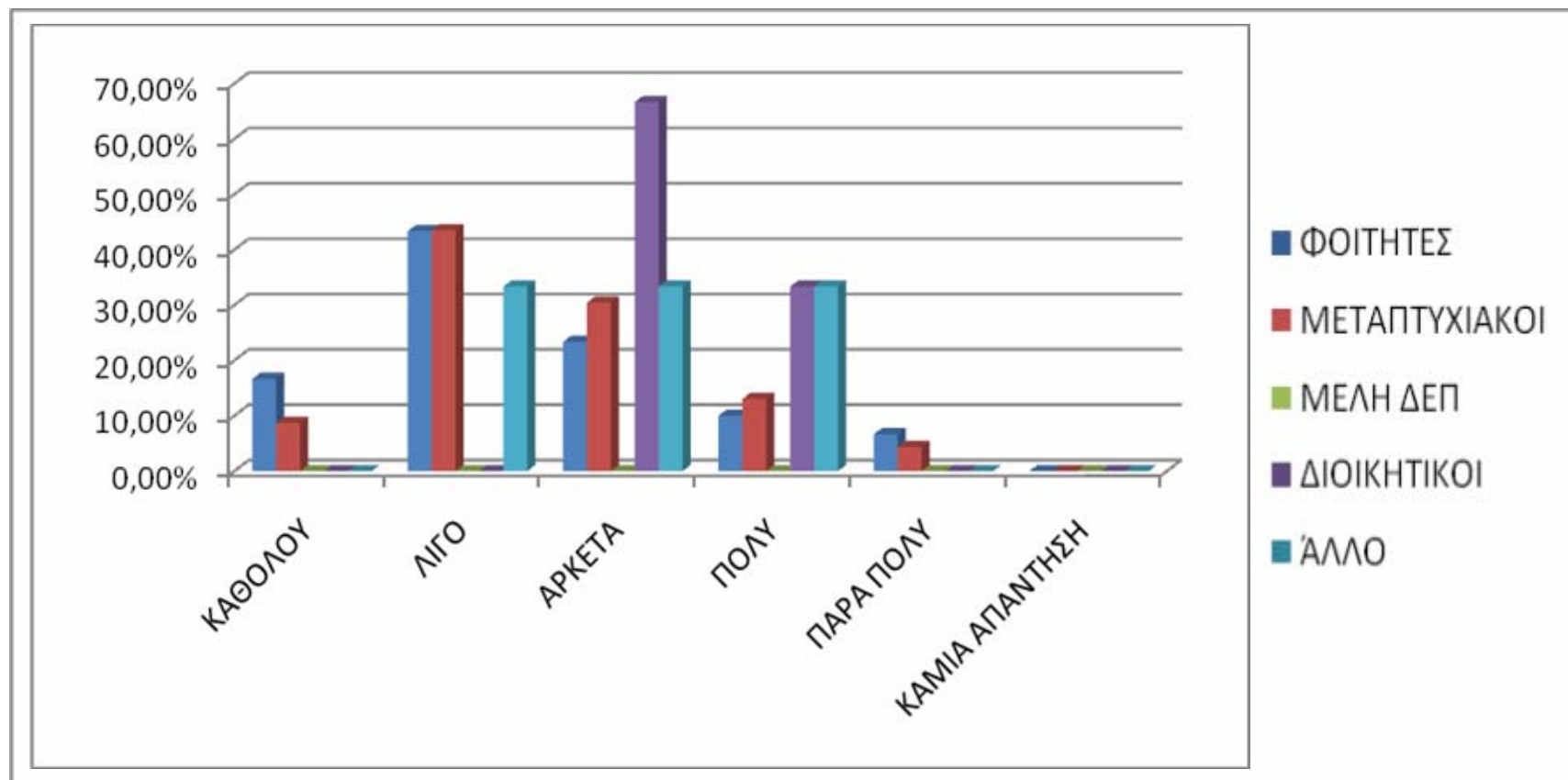
Στους Διοικητικούς το υψηλότερο ποσοστό έλαβε το «αρκετά» (66,67%) και 33,33% πήρε το «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» οι απαντήσεις μοιράστηκαν με ποσοστό 33,33% μεταξύ των «πολύ», «αρκετά» και «λίγο». Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	16,67%	43,33%	23,33%	10,00%	6,67%	0,00%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	8,70%	43,48%	30,43%	13,04%	4,35%	0,00%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	11,86%	40,68%	28,81%	13,56%	5,08%	0,00%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 47,45% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Ιδίως στους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές τα ποσοστά των επιλογών «καθόλου» και «λίγο» αθροιστικά ξεπερνούν το 50% και φανερώνουν ότι οι χρήστες αυτοί δεν έχουν εξοικειωθεί 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 το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές έλαβε το «αρκετά» με 36,67%, ενώ ακολούθησαν τα «λίγο» (30%) και «πολύ» (20%). Χαμηλότερο είναι το ποσοστό των υπόλοιπων επιλογών.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» φτάνει το 26,09% και ακολούθησαν τα «πάρα πολύ» και «πολύ» με 21,74% και τα «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» και «λίγο» με 13,04%.

Στους Διοικητικούς το σύνολο επέλεξε «πολύ» (100%), ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το 66,67% το «αρκετά» και το 33,33% «πολύ».

Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

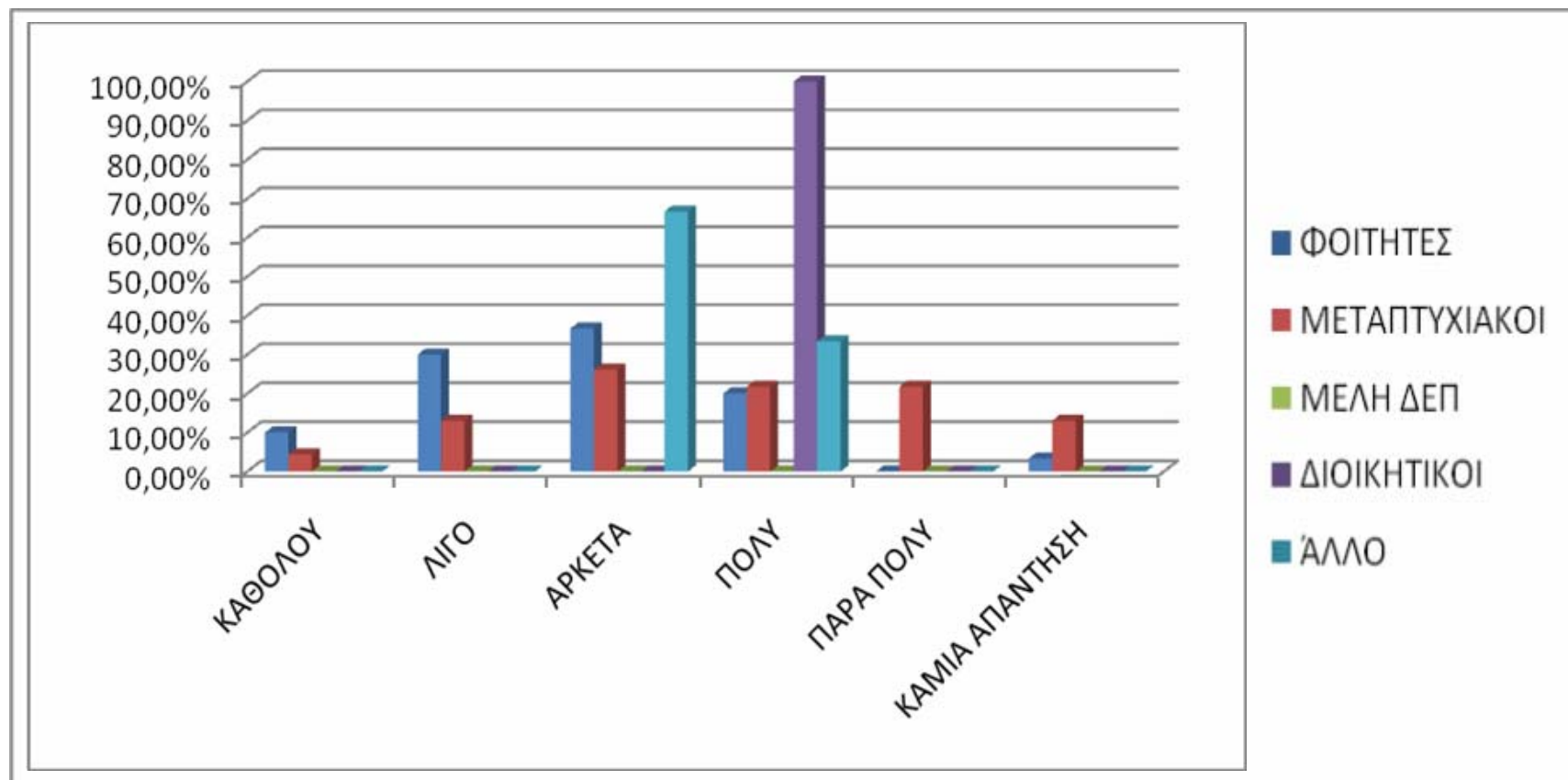
Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	10,00%	30,00%	36,67%	20,00%	0,00%	3,33%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	4,35%	13,04%	26,09%	21,74%	21,74%	13,04%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	6,78%	20,34%	32,20%	25,42%	8,47%	6,78%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 66,1% 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 36,67% «λίγο» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» επέλεξε το 20% και 10% το «πολύ» κι το «καθόλου». Το 23,33% επέλεξε το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δήλωσαν «αρκετά» ευχαριστημένοι κατά 30,43%, «λίγο» κατά 26,09% και «πολύ» κατά 17,39%.

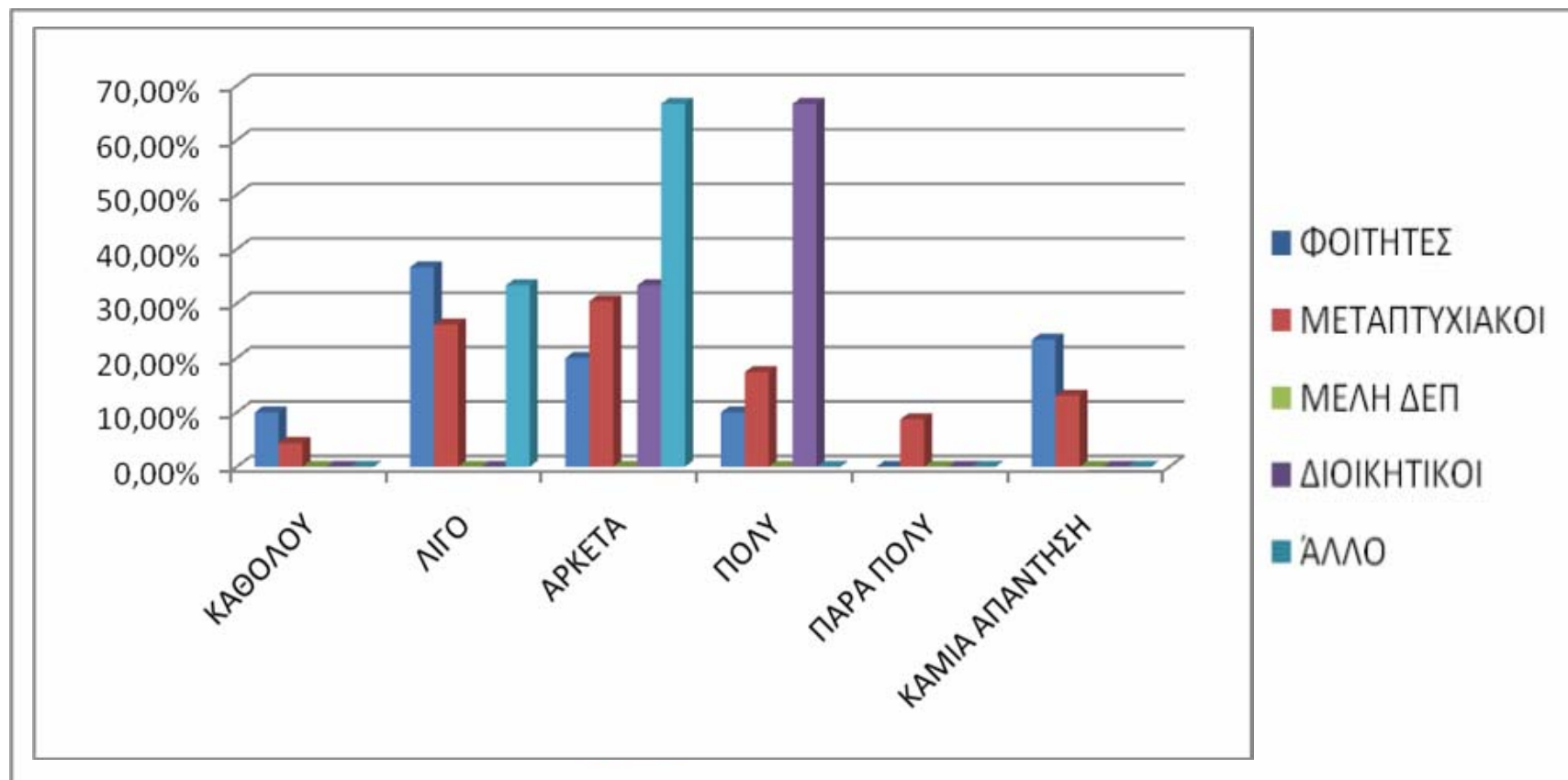
Στους Διοικητικούς το υψηλότερο ποσοστό έλαβε το «πολύ» (66,67%) και 33,33% πήρε το «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» τα παραπάνω ποσοστά έλαβαν αντίστοιχα οι απαντήσεις «αρκετά» και «λίγο». Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	10,00%	36,67%	20,00%	10,00%	0,00%	23,33%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	4,35%	26,09%	30,43%	17,39%	8,70%	13,04%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	6,78%	30,51%	27,12%	15,25%	3,39%	16,95%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 45,76% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Σημαντικό είναι το ποσοστό 37,29% που δεν είναι το ίδιο ευχαριστημένο σηματοδοτώντας την ανάγκη βελτίωσης. 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 36,67% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 20% και 6,67% αντίστοιχα. Σημαντικό είναι και το 23,33% που επέλεξε το «καθόλου».

Οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τα «πάρα πολύ» και «πολύ» (από 30,43%), ενώ ακολούθησε το «αρκετά» με 21,74%.

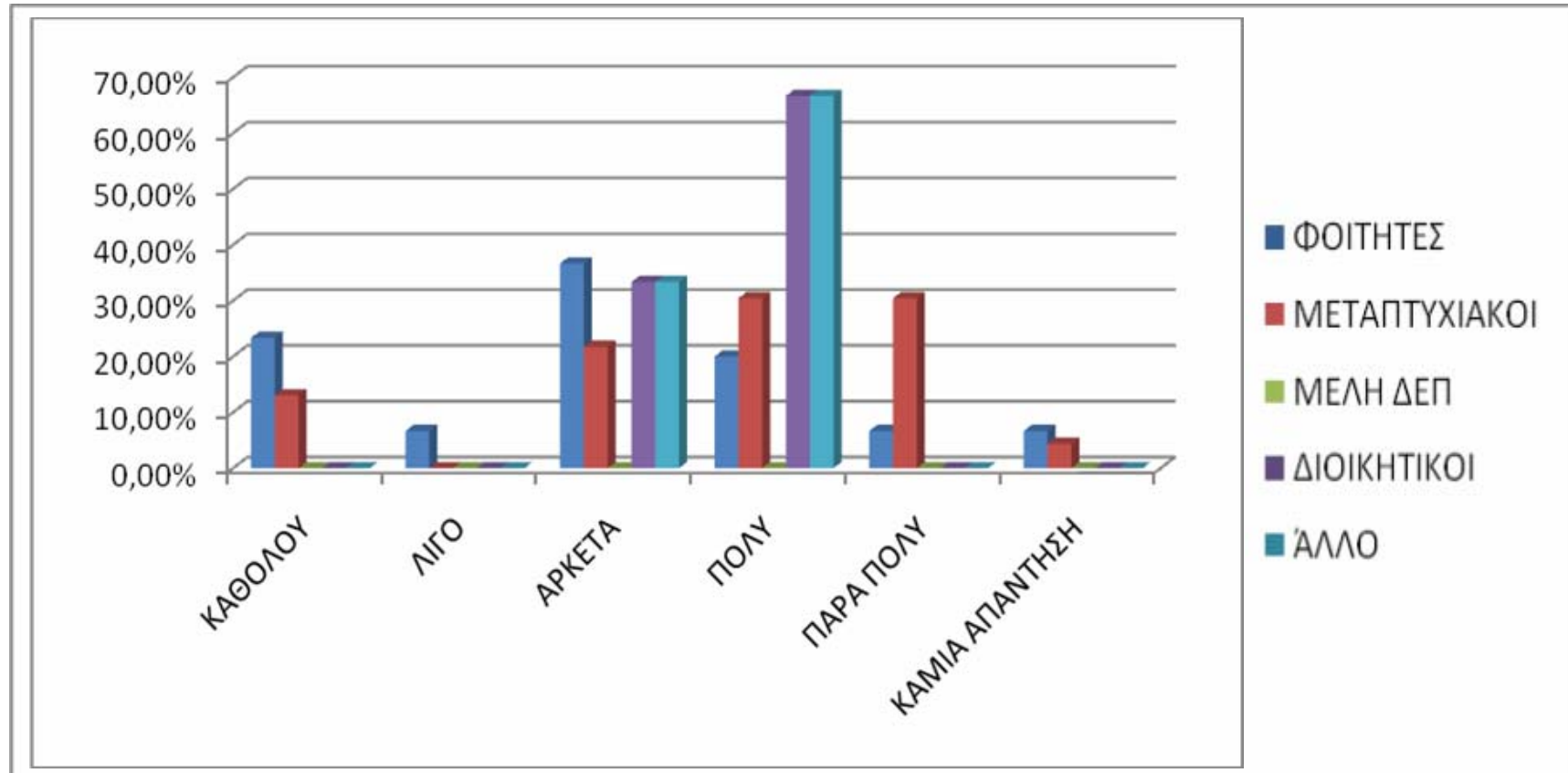
Στους Διοικητικούς και στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό έλαβε το «πολύ» (66,67%) και 33,33% πήρε το «αρκετά». Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 9 : Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	23,33%	6,67%	36,67%	20,00%	6,67%	6,67%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	13,04%	0,00%	21,74%	30,43%	30,43%	4,35%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	16,95%	3,39%	30,51%	28,81%	15,25%	5,08%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 74,58% 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 26,67% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 16,67% και το 10%. «Λίγο» επέλεξε το 20%, ενώ σημαντικό είναι το ποσοστό του «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (16,67%).

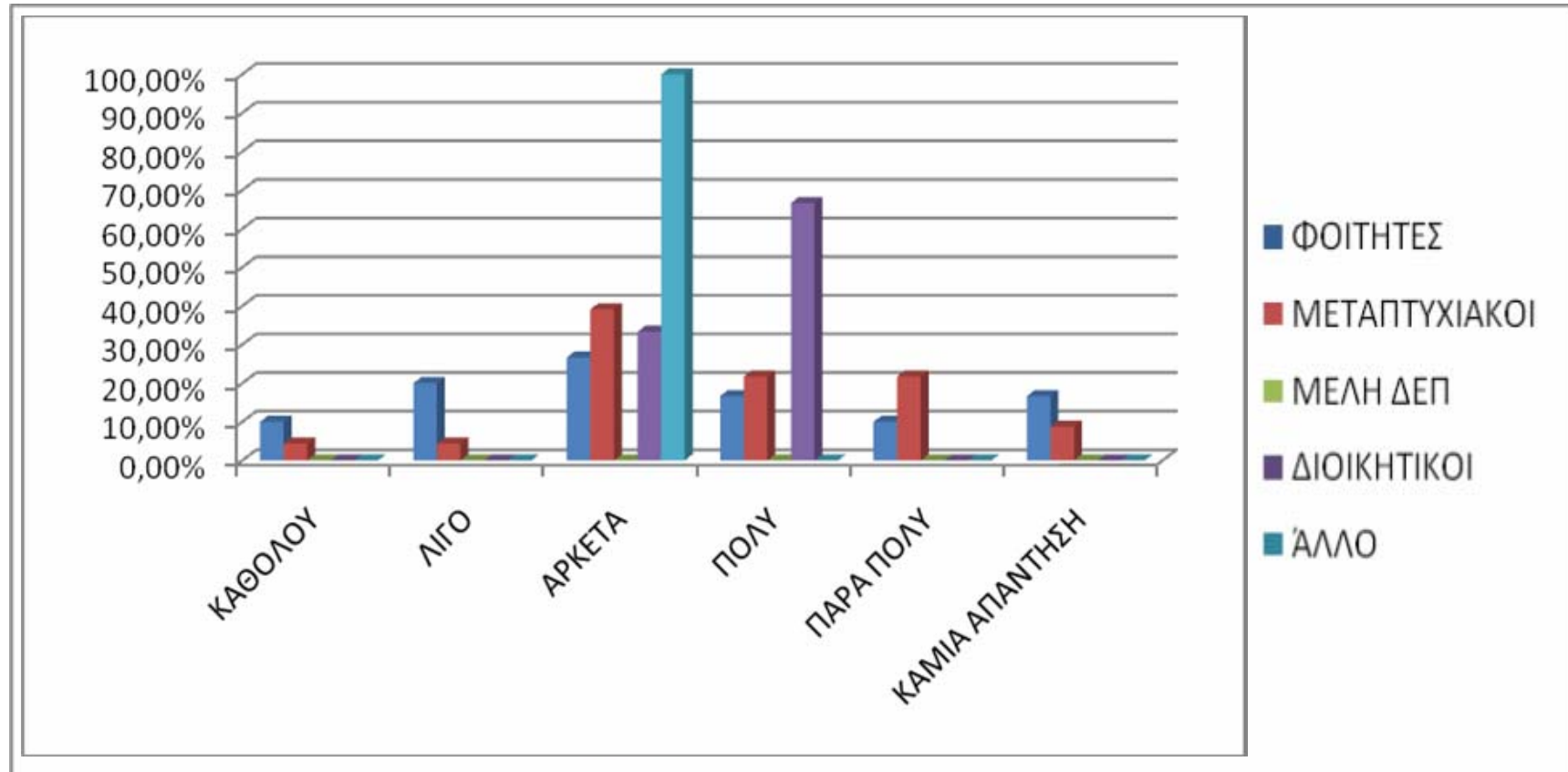
Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (39,13%), «πολύ» και «πάρα πολύ» (από 21,74%). Στους Διοικητικούς το υψηλότερο ποσοστό έλαβε το «πολύ» (66,67%) και 33,33% πήρε το «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» το σύνολο επέλεξε το «αρκετά». Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 10 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	10,00%	20,00%	26,67%	16,67%	10,00%	16,67%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	4,35%	4,35%	39,13%	21,74%	21,74%	8,70%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	6,78%	11,86%	35,59%	20,34%	13,56%	11,86%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 69,49% 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 30% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξε το 23,33% και το 13,33% αντίστοιχα. Επίσης, το 16,67% επέλεξε «λίγο» και το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» το 20%.

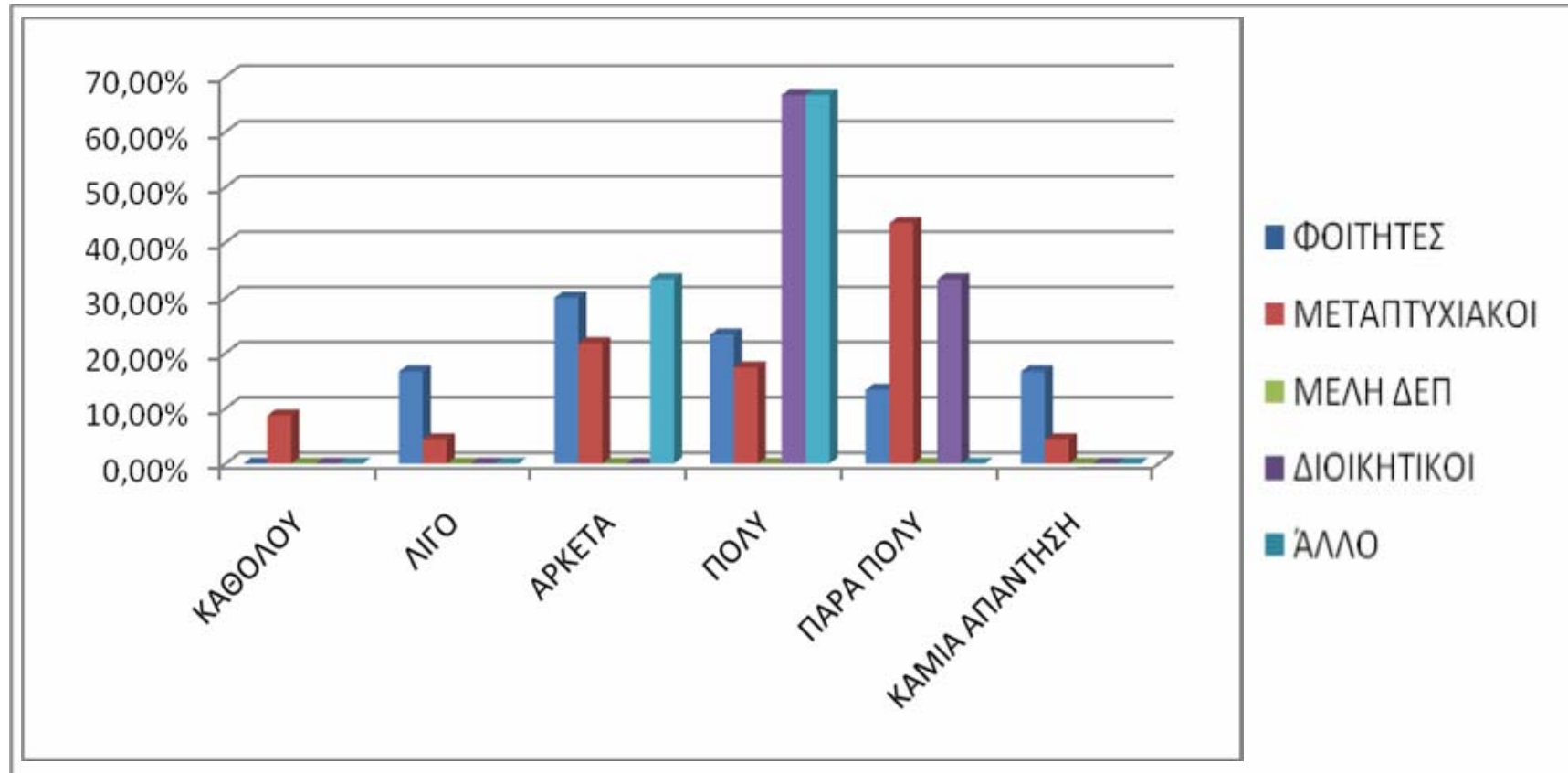
Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» (43,48%), το «αρκετά» (21,74%) και το «πολύ» (17,39%). Τα «πολύ» και «πάρα πολύ» έλαβαν 66,67% και 33,33% αντίστοιχα στην κατηγορία των Διοικητικών. Το 66,67% της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξε, επίσης, το «πολύ» και το υπόλοιπο 33,33% το «αρκετά». Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 11 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0,00%	16,67%	30,00%	23,33%	13,33%	16,67%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	8,70%	4,35%	21,74%	17,39%	43,48%	4,35%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	3,39%	10,17%	25,42%	25,42%	25,42%	10,17%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 76,27% 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 30% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 16,67% και το 20%. Ποσοστό 16,67% επέλεξε «λίγο».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν περισσότερο το «πάρα πολύ» με 34,78% κι ακολούθησαν τα «αρκετά» και «πολύ» δίνοντας με 21,74% και το «λίγο» με 17,39%.

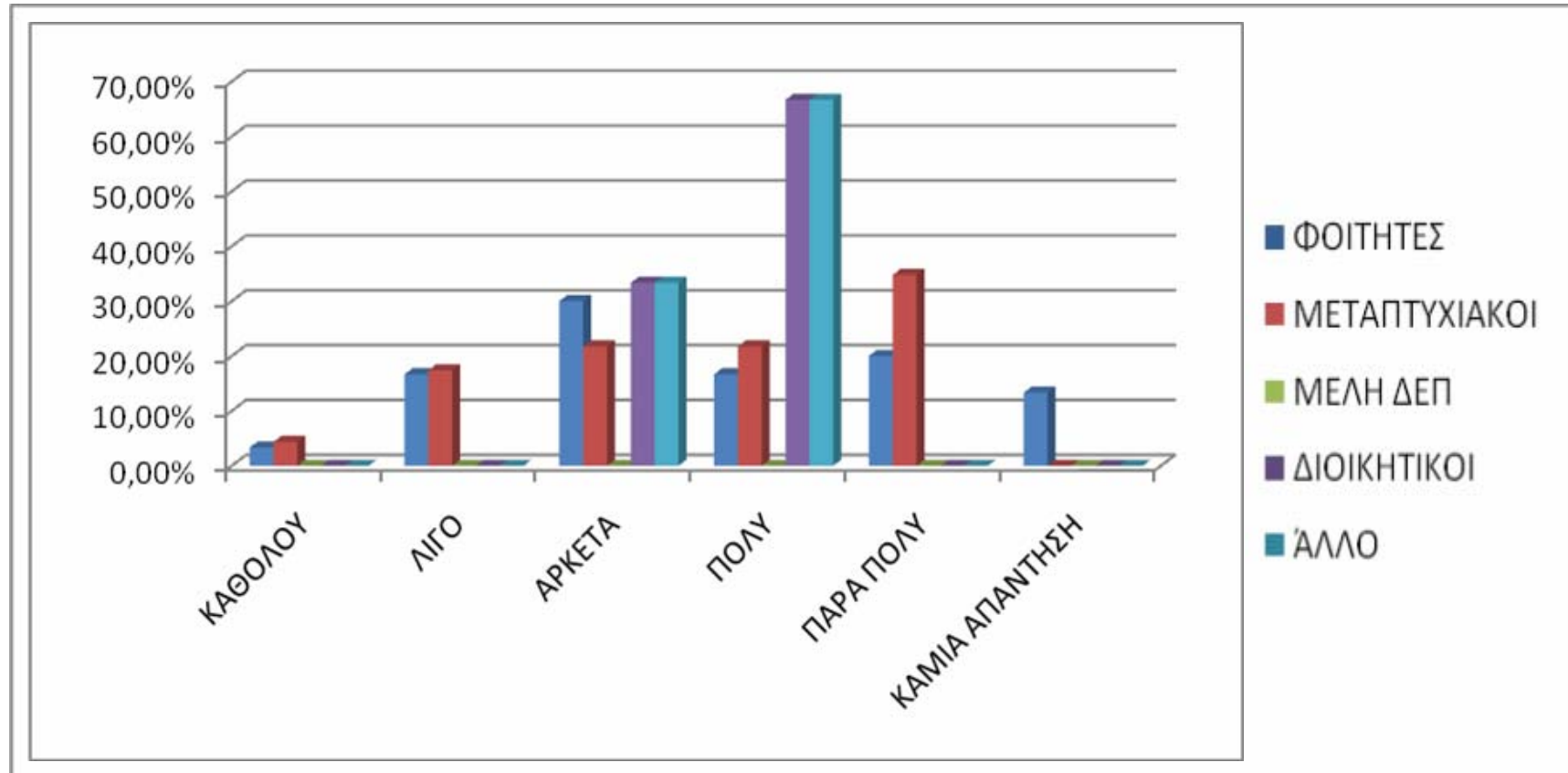
Στους Διοικητικούς και στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό έλαβε το «πολύ» (66,67%) και 33,33% πήρε το «αρκετά». Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 12 : Όροι Δανεισμού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	3,33%	16,67%	30,00%	16,67%	20,00%	13,33%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	4,35%	17,39%	21,74%	21,74%	34,78%	0,00%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	3,39%	15,25%	27,12%	23,73%	23,73%	6,78%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 74,58% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΌΡΟΙ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q13. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

Η ερώτηση Q13 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 30% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 23,33% και 13,33% αντίστοιχα.

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «πάρα πολύ» (56,52%) και τα «πολύ» και «αρκετά» (από 17,39%).

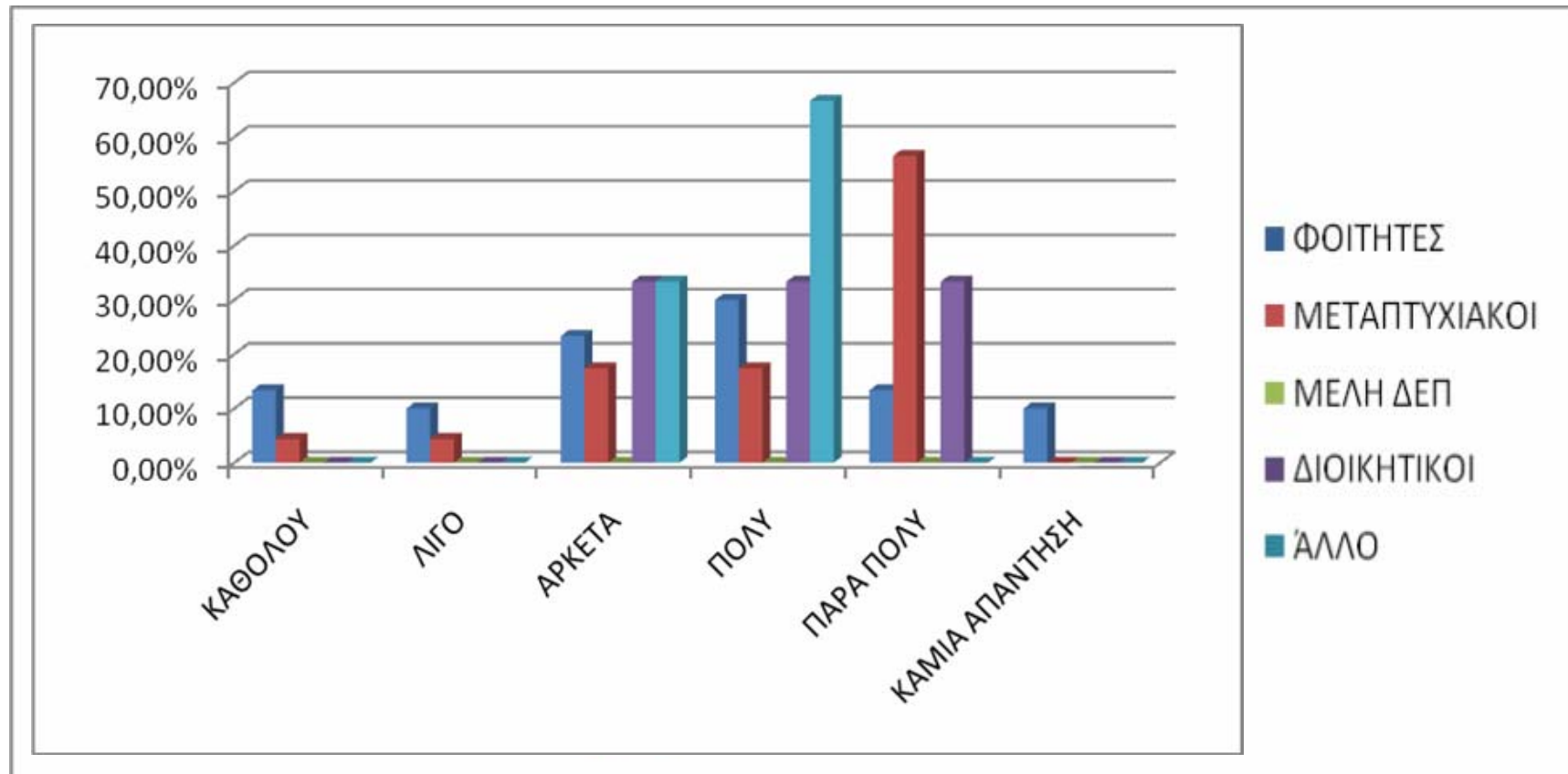
Οι απαντήσεις στους Διοικητικούς μοιράστηκαν με ποσοστό 33,33% μεταξύ των «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» το 66,67% δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο και το υπόλοιπο 33,33% «αρκετά». Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 13 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	13,33%	10,00%	23,33%	30,00%	13,33%	10,00%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	4,35%	4,35%	17,39%	17,39%	56,52%	0,00%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	8,47%	6,78%	22,03%	27,12%	30,51%	5,08%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 79,66% 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 33,33% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 20% και 30% αντίστοιχα. Σημαντικό ποσοστό έλαβε το «λίγο» με 13,33%. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης φτάνει το 83,33%.

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «πάρα πολύ» με 52,17% κι ακολούθησε το «πολύ» με 30,43%.

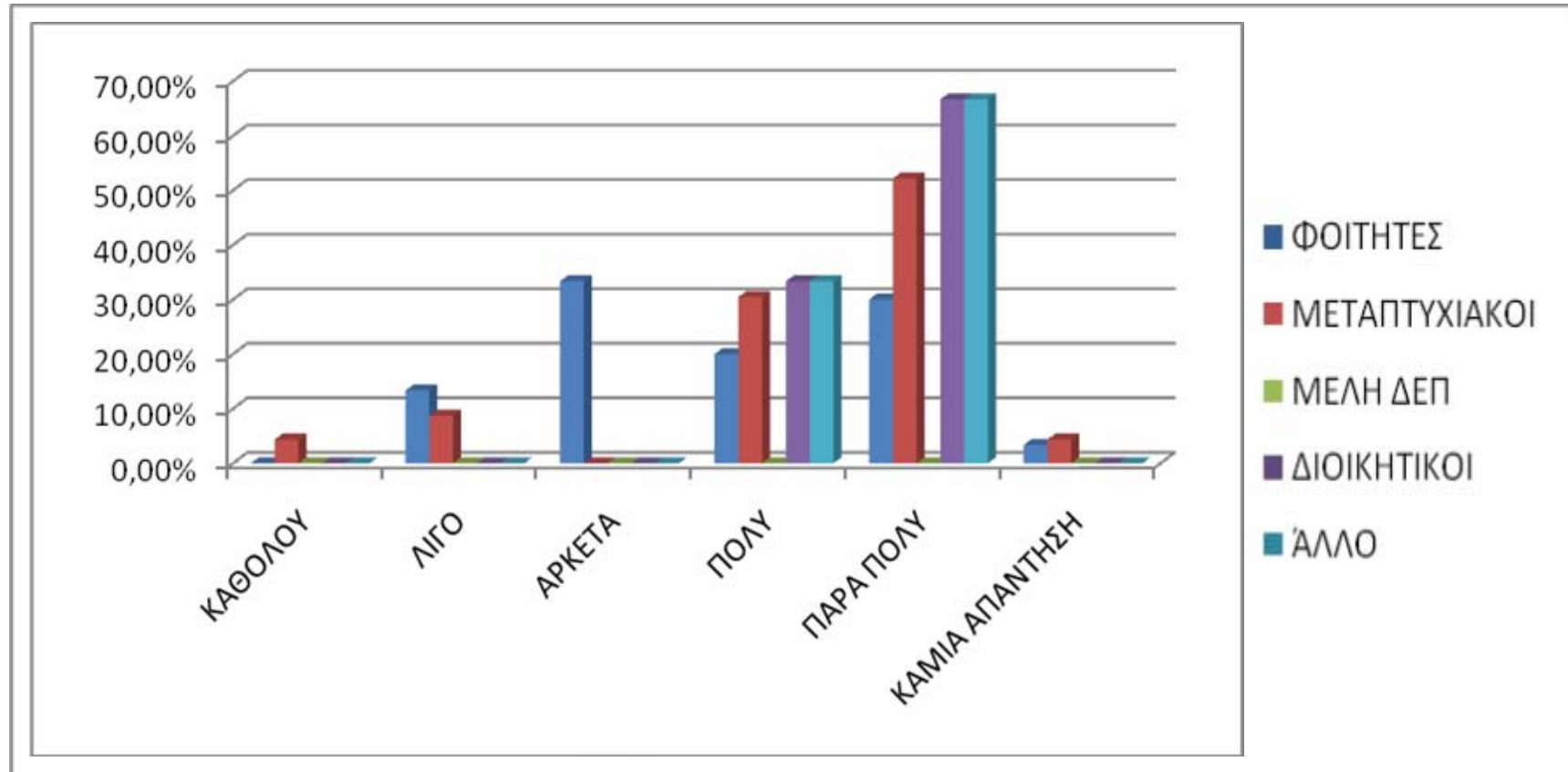
Στους Διοικητικούς και στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό έλαβε το «πάρα πολύ» (66,67%) και 33,33% πήρε το «πολύ». Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 14 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0,00%	13,33%	33,33%	20,00%	30,00%	3,33%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	4,35%	8,70%	0,00%	30,43%	52,17%	4,35%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,69%	10,17%	16,95%	25,42%	42,37%	3,39%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 84,75% 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 36,67% «αρκετά» και κατά 23,33% «λίγο» ευχαριστημένοι. «Καθόλου» επέλεξε το 20% και 13,33% «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

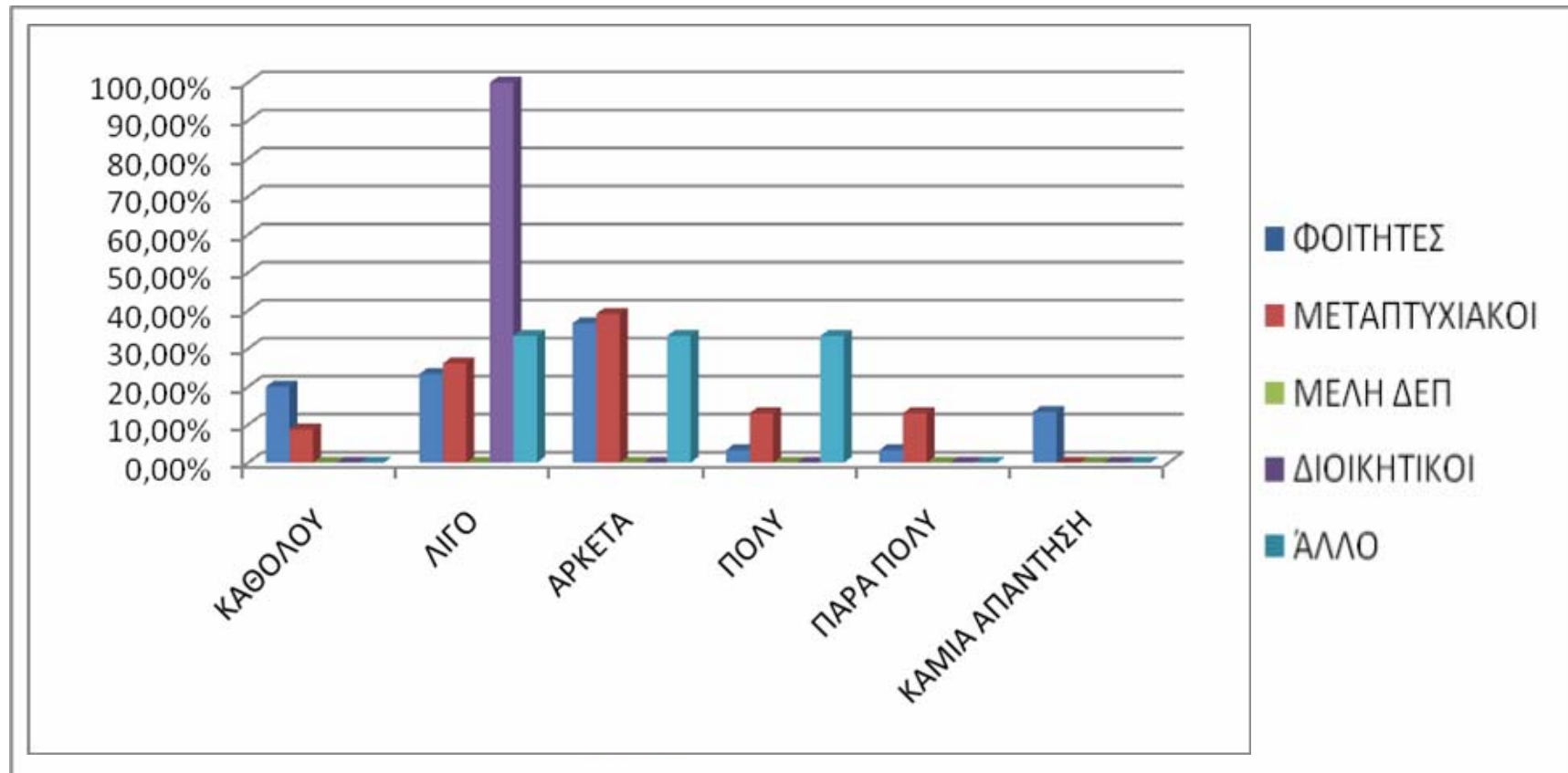
Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (39,13%) και «λίγο» (26,09%). Το σύνολο των Διοικητικών επέλεξε το «λίγο», ενώ από 33,33% έλαβαν στην κατηγορία «Άλλο» οι απαντήσεις «λίγο», «αρκετά» και «πολύ». Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 15 : Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	20,00%	23,33%	36,67%	3,33%	3,33%	13,33%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	8,70%	26,09%	39,13%	13,04%	13,04%	0,00%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	13,56%	28,81%	35,59%	8,47%	6,78%	6,78%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση που φτάνει το 50,84% από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Αντίστοιχα άλλο ένα 42,37% δεν είναι το ίδιο ευχαριστημένο γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη διορθωτικών κινήσεων. 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 26,67% «πολύ» και «πάρα πολύ», κατά 23,33% «αρκετά» και κατά 20% «λίγο» ευχαριστημένοι.

Θετικότερες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πάρα πολύ» (60,87%) και «πολύ» (21,74%).

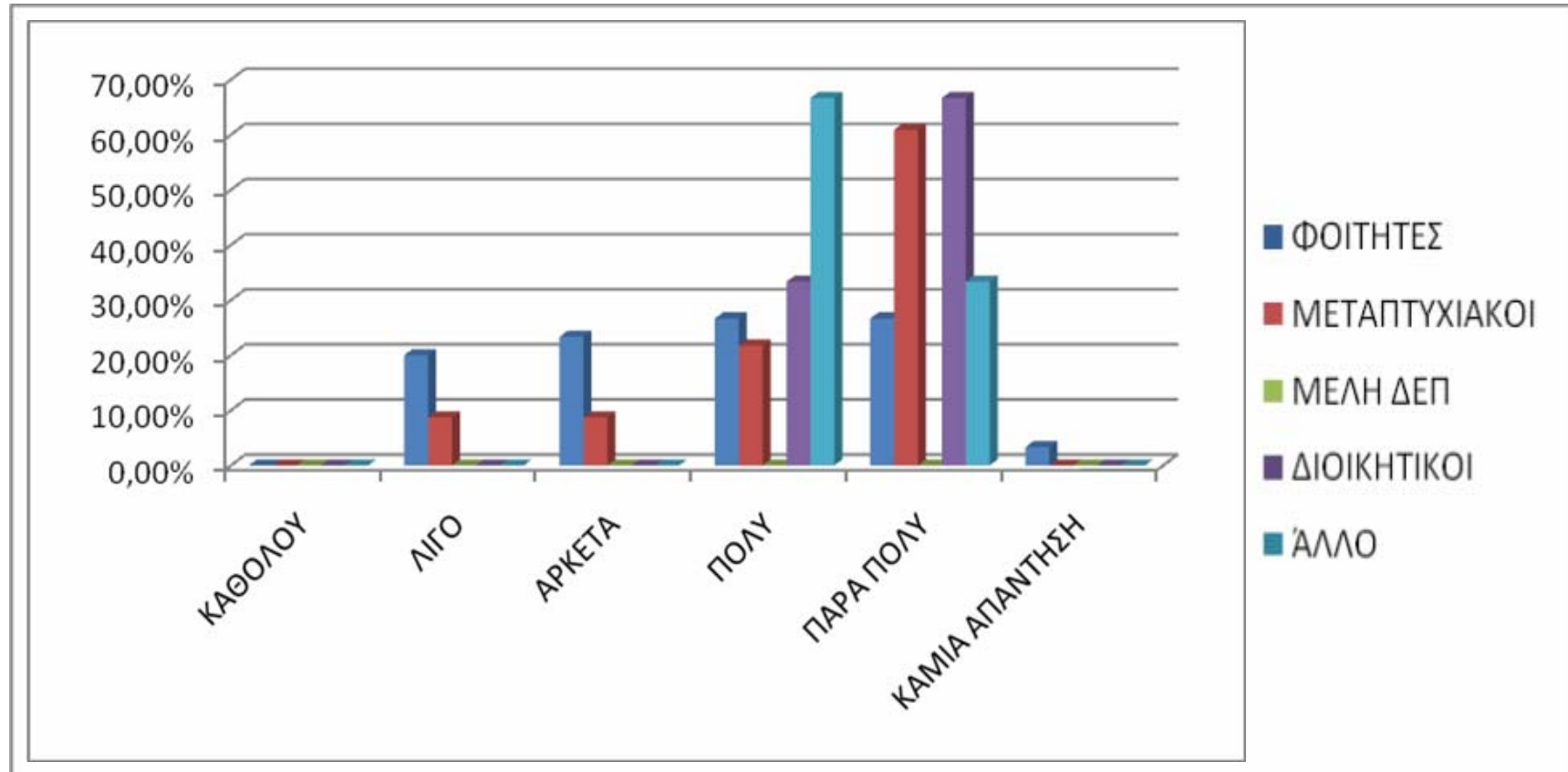
Οι απαντήσεις στην κατηγορία «Άλλο» μοιράστηκαν με ποσοστό 66,67% και 33,33% μεταξύ των απαντήσεων «πάρα πολύ» και «πολύ». Τις ίδιες απαντήσεις, αλλά με αντίστροφα ποσοστά επέλεξαν τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο». Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 16 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0,00%	20,00%	23,33%	26,67%	26,67%	3,33%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	8,70%	8,70%	21,74%	60,87%	0,00%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0,00%	13,56%	15,25%	27,12%	42,37%	1,69%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 84,74% 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

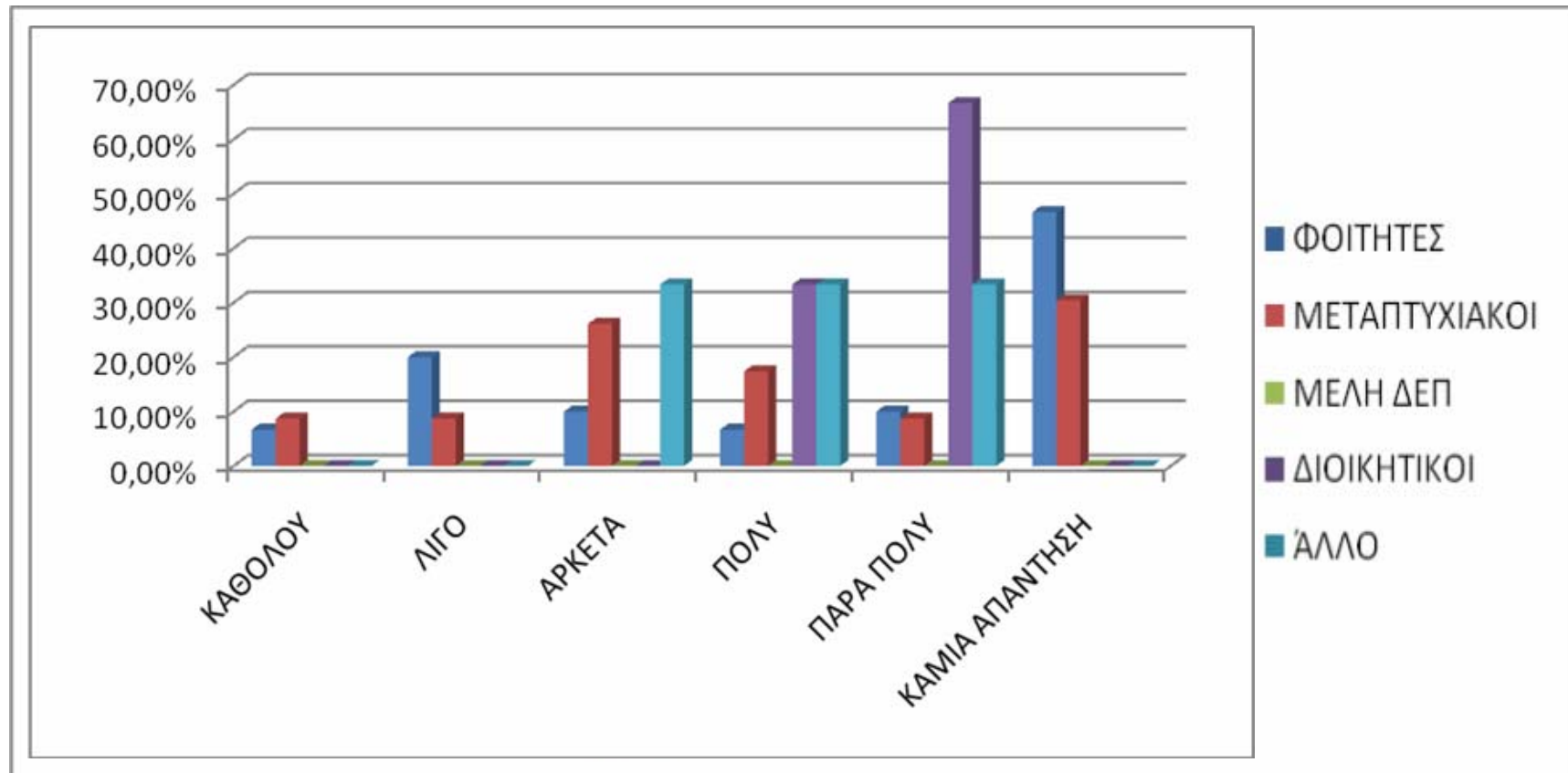
Η ερώτηση Q17 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές επέλεξαν το «δε γνωρίζω» σε ποσοστό 46,67% γεγονός που φανερώνει ότι δεν έχουν παρακολουθήσει τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης. Παρόμοια ποσοστά εντοπίζονται και στους μεταπτυχιακούς φοιτητές (30,43%) Στους Διοικητικούς το 66,67% επέλεξε «πάρα πολύ», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 33,33% έλαβαν οι απαντήσεις «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 17 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	6,67%	20,00%	10,00%	6,67%	10,00%	46,67%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	8,70%	8,70%	26,09%	17,39%	8,70%	30,43%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	6,78%	13,56%	16,95%	13,56%	13,56%	35,59%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται υψηλό το ποσοστό της κατηγορίας «δε γνωρίζω» (35,59%), γεγονός που φανερώνει ότι μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν παρακολουθεί τα σεμινάρια με αποτέλεσμα να μην μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά. Ωστόσο, οι χρήστες που τα έχουν παρακολουθήσει επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΧΡΗΣΤΩΝ 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 16,67% «πάρα πολύ», κατά 23,33% «πολύ» και κατά 33,33% «αρκετά» ευχαριστημένοι δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 73,33%.

«Πάρα πολύ» (56,52%), «αρκετά» (21,74%) και «πολύ» (17,39%) ευχαριστημένοι εμφανίζονται οι μεταπτυχιακοί με ποσοστό γενικής ικανοποίησης πάνω από 95%.

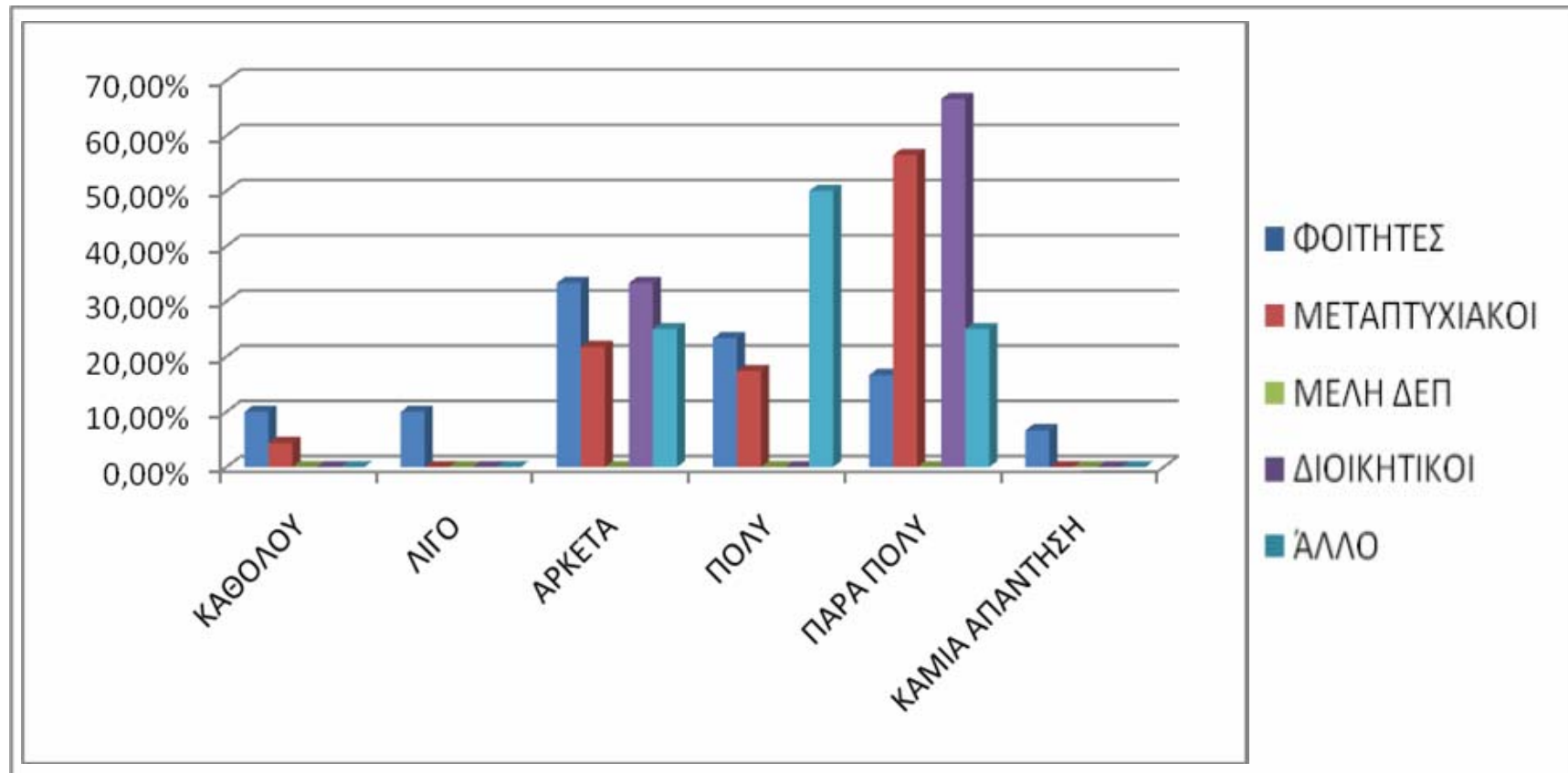
Οι περισσότεροι Διοικητικοί επέλεξαν το «πάρα πολύ» (66,67%) και το 50% της κατηγορίας «Άλλο» το «πολύ». Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 18 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	10,00%	10,00%	33,33%	23,33%	16,67%	6,67%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	4,35%	0,00%	21,74%	17,39%	56,52%	0,00%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	66,67%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	6,67%	5,00%	28,33%	21,67%	35,00%	3,33%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 85% με το 35% αυτών να δηλώνει «πάρα πολύ» ευχαριστημένο σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 17 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: 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 23,33% «πάρα πολύ», κατά 26,67% «πολύ» και κατά 90% «αρκετά» ευχαριστημένοι. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης είναι 80%.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 69,57% και «πολύ» και «αρκετά» κατά 17,39% και 8,7% αντίστοιχα, φανερώνοντας γενική ικανοποίηση 95,65%.

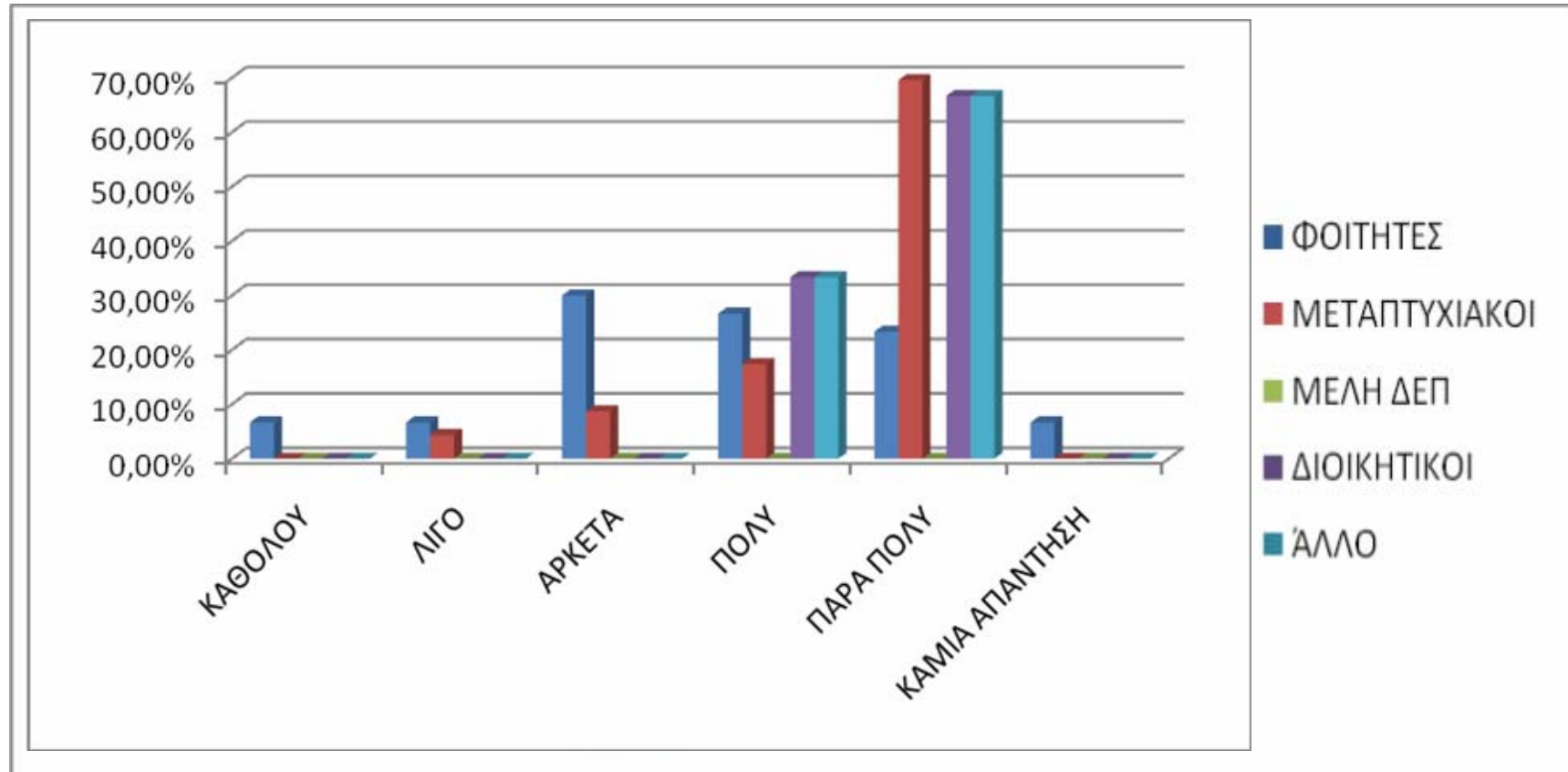
Το 66,67% των Διοικητικών και της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξαν το «πάρα πολύ», ενώ από 33,33% έλαβε στις δύο κατηγορίες χρηστών η απάντηση «πολύ». Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 19 : Ευγένεια Προσωπικού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	6,67%	6,67%	30,00%	26,67%	23,33%	6,67%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	4,35%	8,70%	17,39%	69,57%	0,00%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	3,39%	5,08%	18,64%	23,73%	45,76%	3,39%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 88,13% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Μάλιστα, το 45,76% από αυτούς επέλεξε «πάρα πολύ». Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 18 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: 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 30% «αρκετά», κατά 20% «πολύ» και κατά 13,33% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 30% επέλεξε το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 60,87%, ενώ 17,39% έλαβε το «πολύ».

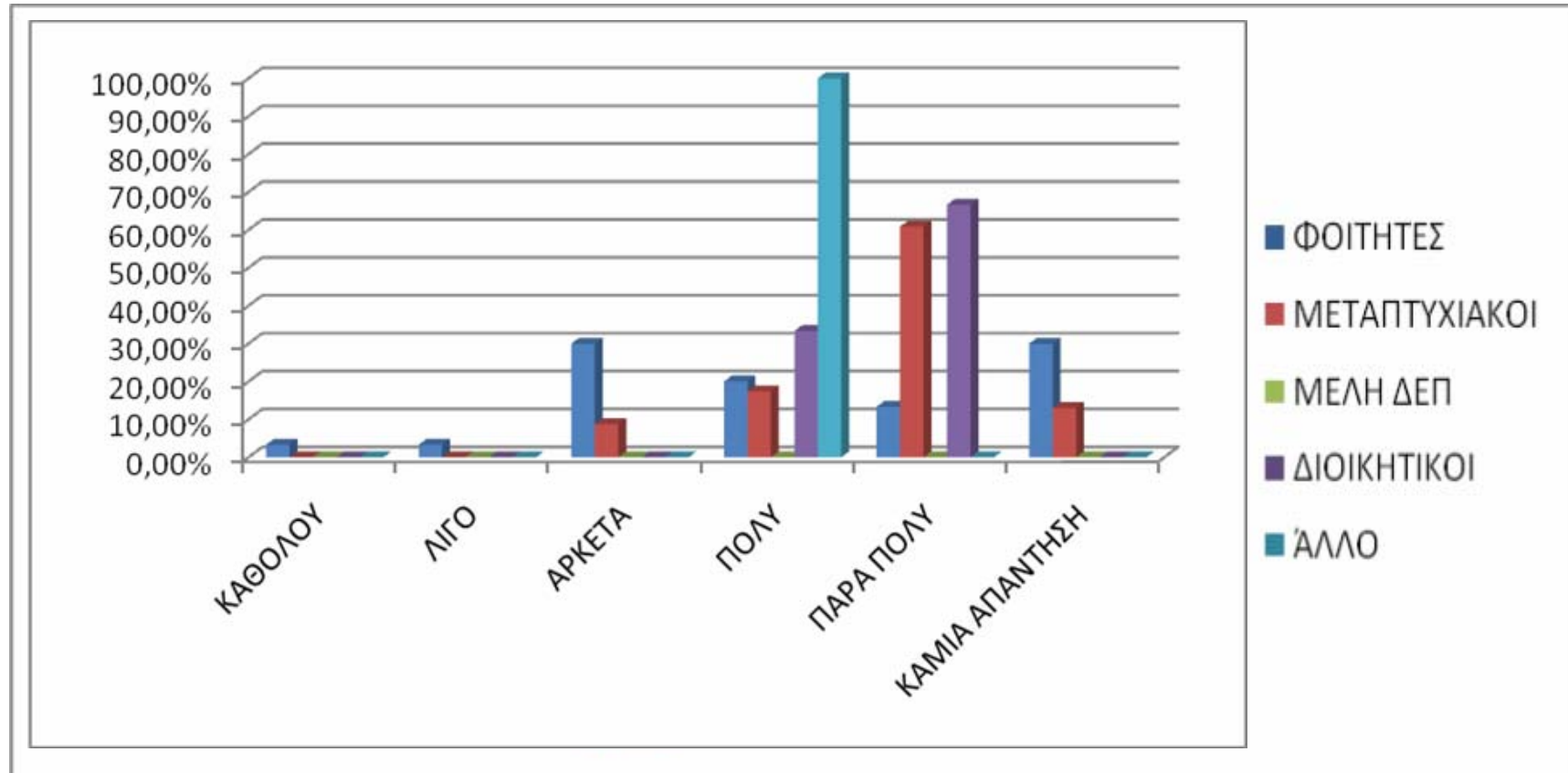
Οι περισσότεροι Διοικητικοί επέλεξαν το «πάρα πολύ» σε ποσοστό 66,67% και το σύνολο των μελών της κατηγορίας «Άλλο» το «πολύ». Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 20 : Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	3,33%	3,33%	30,00%	20,00%	13,33%	30,00%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	0,00%	8,70%	17,39%	60,87%	13,04%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,69%	1,69%	18,64%	23,73%	33,90%	20,34%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 76,27% σχετικά με την ικανοποίηση από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΠΑΝΑΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ



Q22. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 22 αφορά στο βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 23,33% «αρκετά», ενώ 36,67% έλαβε η απάντηση «πολύ» και 10% το «πάρα πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 43,48% και 17,39% αντίστοιχα. Το 66,67% από τους Διοικητικούς επέλεξε «πάρα πολύ» και το υπόλοιπο 33,33% το «πολύ». Το 66,67% των χρηστών που ανήκουν στην κατηγορία «Άλλο» επέλεξε «πολύ» και το υπόλοιπο 33,33% το «λίγο».

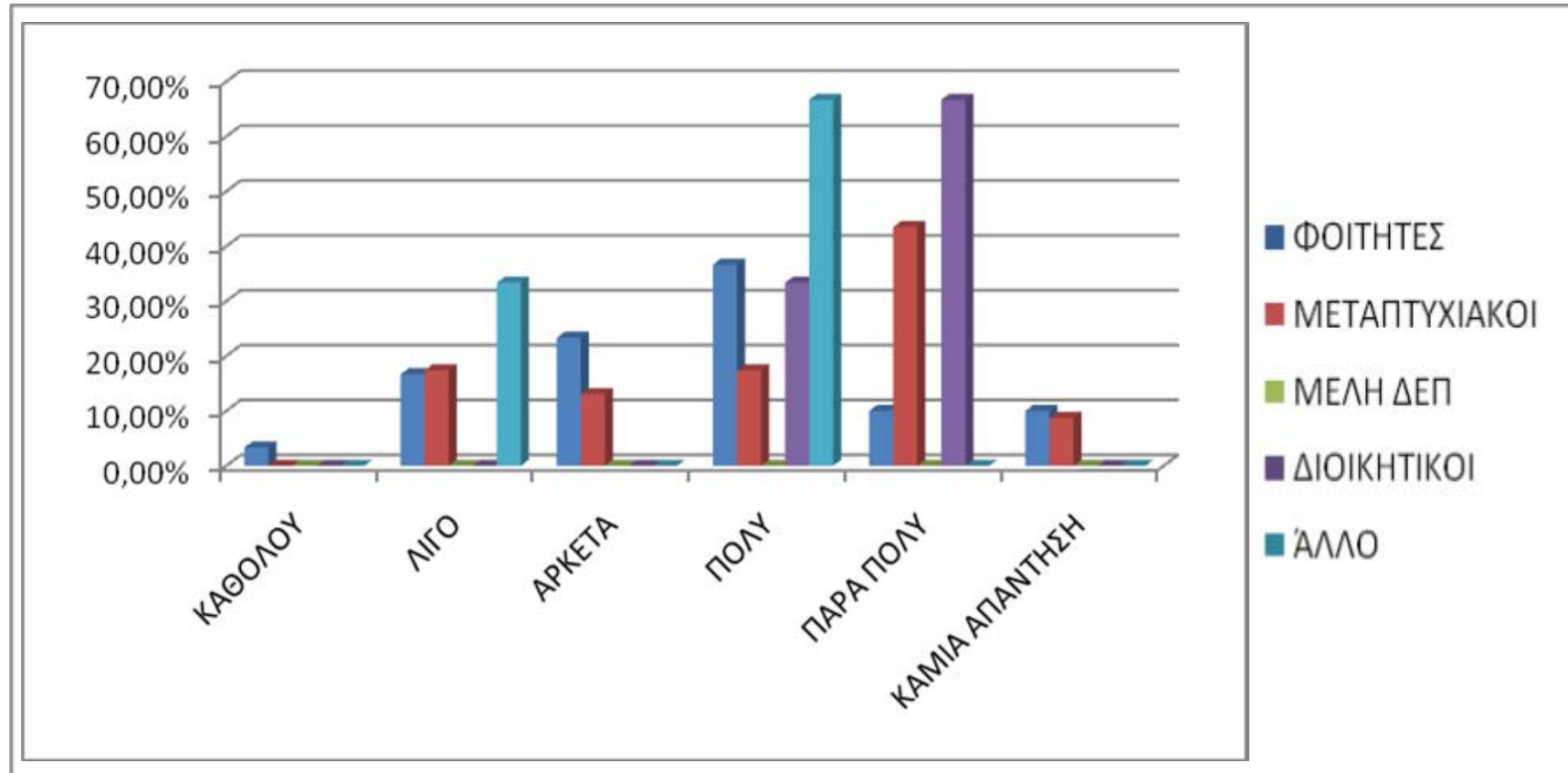
Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 21 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	3,33%	16,67%	23,33%	36,67%	10,00%	10,00%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	17,39%	13,04%	17,39%	43,48%	8,70%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	33,33%	0,00%	66,67%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,69%	16,95%	16,95%	30,51%	25,42%	8,47%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 72,88%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 20: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ



Q23. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 23 αφορά στο βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 33,33% «αρκετά», 26,67% «πολύ» και 16,67% «πάρα πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πολύ» και «αρκετά» κατά 21,74% και «πάρα πολύ» κατά 43,48%.

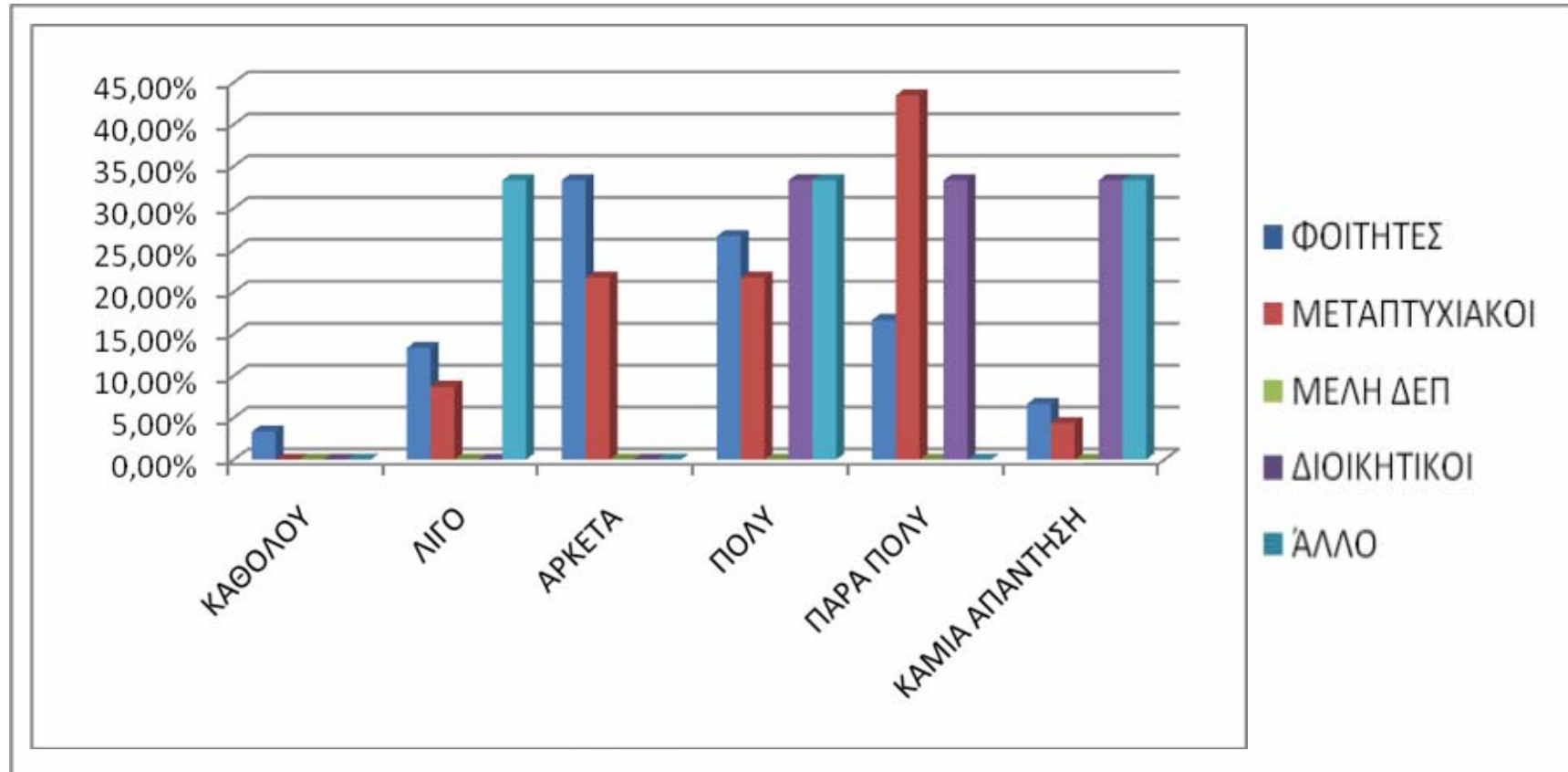
Οι απαντήσεις των Διοικητικών μοιράστηκαν μεταξύ «πολύ», «πάρα πολύ», και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (από 33,33%), ενώ στην κατηγορία «Άλλο» μεταξύ των «απάντηση/δε γνωρίζω», «λίγο» και «πολύ». Ο Πίνακας 24 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 22 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	3,33%	13,33%	33,33%	26,67%	16,67%	6,67%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	8,70%	21,74%	21,74%	43,48%	4,35%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%
ΑΛΛΟ	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,69%	11,86%	25,42%	25,42%	27,12%	8,47%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 77,96%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: 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.

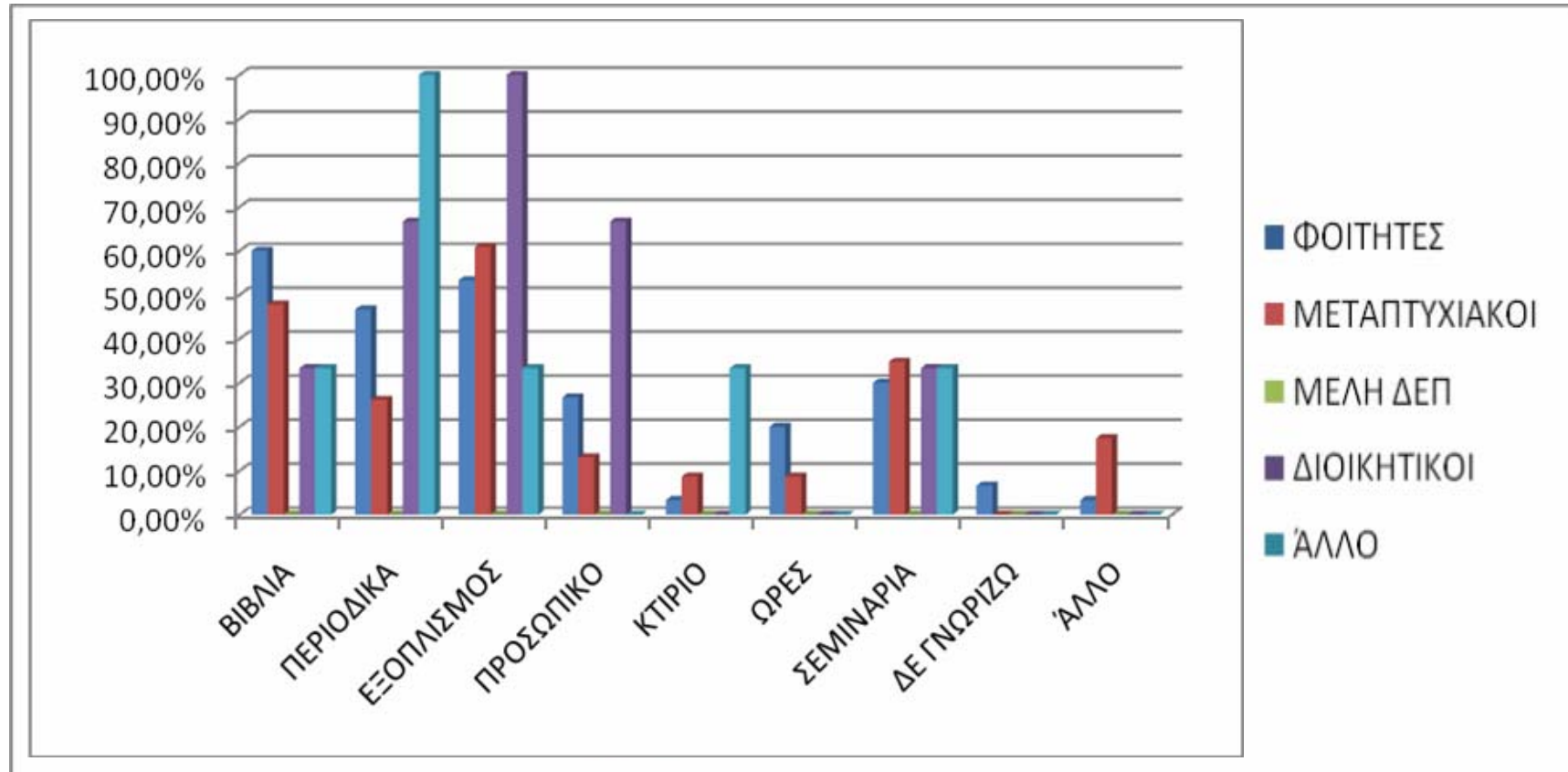
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στον εξοπλισμό (53,33%), στις συλλογές βιβλίων (60%) και περιοδικών (46,67%). Τις συλλογές βιβλίων, τον εξοπλισμό και τα σεμινάρια επέλεξαν και οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές (ποσοστά 47,83%, 60,87% και 34,78% αντίστοιχα). Συνολικά, ο εξοπλισμός με ποσοστό 57,63%, τα βιβλία με 52,54% και τα περιοδικά με 42,37% επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

Πίνακας 23 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης

	ΒΙΒΛΙΑ	ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΚΤΙΡΙΟ	ΩΡΕΣ	ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ	ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ	ΆΛΛΟ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	60,00%	46,67%	53,33%	26,67%	3,33%	20,00%	30,00%	6,67%	3,33%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	47,83%	26,09%	60,87%	13,04%	8,70%	8,70%	34,78%	0,00%	17,39%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	33,33%	66,67%	100,00%	66,67%	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%
ΆΛΛΟ	33,33%	100,00%	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	52,54%	42,37%	57,63%	22,03%	6,78%	13,56%	32,20%	3,39%	8,47%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 22 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών τα περισσότερα αφορούν στο γεγονός ότι τα βιβλιοστάσια είναι κλειστά για τους χρήστες γεγονός που καθυστερεί και δυσκολεύει την έρευνα και τη μελέτη τους. Επίσης, παρατηρήθηκε η ανάγκη βελτίωσης των συλλογών καθώς και της δημιουργίας ηλεκτρονικού αποθετηρίου και πληρέστερων ηλεκτρονικών πηγών. Σημειώνεται ότι πρέπει να βελτιωθεί ο εξοπλισμός και να παρέχεται ασύρματο διαδίκτυο. Τέλος, ορισμένοι χρήστες ζητούν να αυξηθούν τα τεκμήρια που μπορούν να δανειστούν και ο δανεισμός και η επιστροφή τους να μπορεί να γίνεται καθ' όλη τη διάρκεια της λειτουργίας της βιβλιοθήκης.

Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Ιονίου Πανεπιστημίου από 02-09-2013 έως 08-11-2013 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Το 71,18% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί ως χώρο ανάγνωσης, το 72,88% δανείζεται βιβλία, το 73,33% χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο και το 47,45% χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Ιδίως στους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές τα ποσοστά των επιλογών «καθόλου» και «λίγο» αθροιστικά ξεπερνούν το 50% και φανερώνουν ότι οι χρήστες αυτοί δεν έχουν εξοικειωθεί μαζί τους.

Το 66,1% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία και το 45,76% επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Σημαντικό είναι το ποσοστό 37,29% που δεν είναι το ίδιο ευχαριστημένο σηματοδοτώντας την ανάγκη βελτίωσης.

Το 74,58% των χρηστών πιστεύει ότι είναι εύκολη η αναζήτηση βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης, ενώ εμφανίζεται γενική ικανοποίηση της τάξης του 69,49% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Το ποσοστό αυτό φτάνει το 76,27% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου, το 74,58% σχετικά με τους όρους δανεισμού και το 79,66% για την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού.

Οι χρήστες δηλώνουν ικανοποιημένοι κατά 84,75% από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης και κατά 50,84% από τον Εξοπλισμό της. Αντίστοιχα άλλο ένα 42,37% δεν είναι το ίδιο ευχαριστημένο γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη διορθωτικών κινήσεων. Η γενική ικανοποίηση είναι 84,74% σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Το υψηλό ποσοστό της κατηγορίας «δε γνωρίζω» (35,59%) φανερώνει ότι μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν παρακολουθεί τα σεμινάρια με αποτέλεσμα να μην μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά. Ωστόσο, οι χρήστες που τα έχουν παρακολουθήσει επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά».

Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 85% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Το 35% δηλώνει «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Το 88,13% είναι ικανοποιημένο από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Μάλιστα, το 45,76% από αυτούς επέλεξε «πάρα πολύ». Εμφανίζεται γενική ικανοποίηση της τάξης του 76,27% από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης.

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 72,88% και στην έρευνά τους σε ποσοστό 77,96%.

Συνολικά, ο εξοπλισμός με ποσοστό 57,63%, τα βιβλία με 52,54% και τα περιοδικά με 42,37% επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.