

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
Βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Ηπείρου

ΙΩΑΝΝΙΝΑ
2012

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

**Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
Βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Ηπείρου**

Επιμέλεια :
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2012

Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών : Εφαρμογή στη Βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Ηπείρου

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 του ΤΕΙ Ηπείρου**. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου που βρίσκεται στην ακόλουθη διεύθυνση :

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

Ευχαριστώ το Δρ. Βασιλή 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 του ΤΕΙ Ηπείρου** 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 104 χρήστες της Βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Ηπείρου. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για το βαθμό ικανοποίησής τους από τη Βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Ηπείρου.

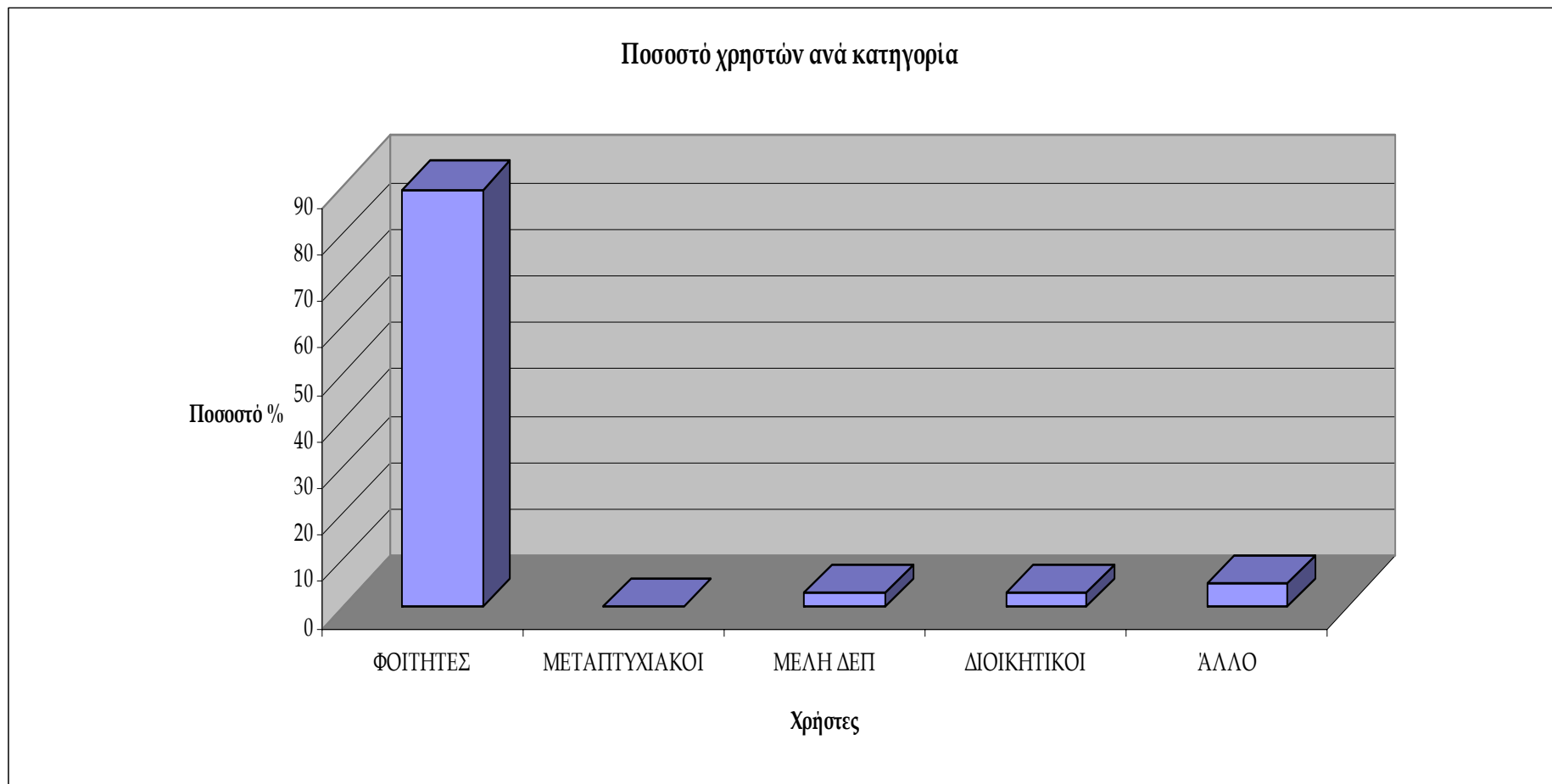
A. Ιδιότητα των Χρηστών

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 89,4% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, το 2,88% Μέλη Δ.Ε.Π., ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 2,88% και 4,81% αντίστοιχα. Δεν απάντησε κανένας Μεταπτυχιακός Φοιτητής. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

ΧΡΗΣΤΕΣ	Ποσοστό επί τοις %
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	89,4%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	2,88%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	2,88%
ΆΛΛΟ	4,81%
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 «πολύ» τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης σε ποσοστό 20,4%. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «αρκετά» με 40,9%, ενώ το «πάρα πολύ» επέλεξε το 10,8%. 25,8% έλαβε η απάντηση «λίγο» και 2,15% το «καθόλου».

Ποσοστό 33,3% των μελών Δ.Ε.Π. μοιράστηκε στις απαντήσεις «λίγο», «αρκετά» και «πάρα πολύ».

Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι επέλεξαν περισσότερο την απάντηση «αρκετά» (66,7%), ενώ η κατηγορία «Άλλο» το «λίγο» (60%). Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

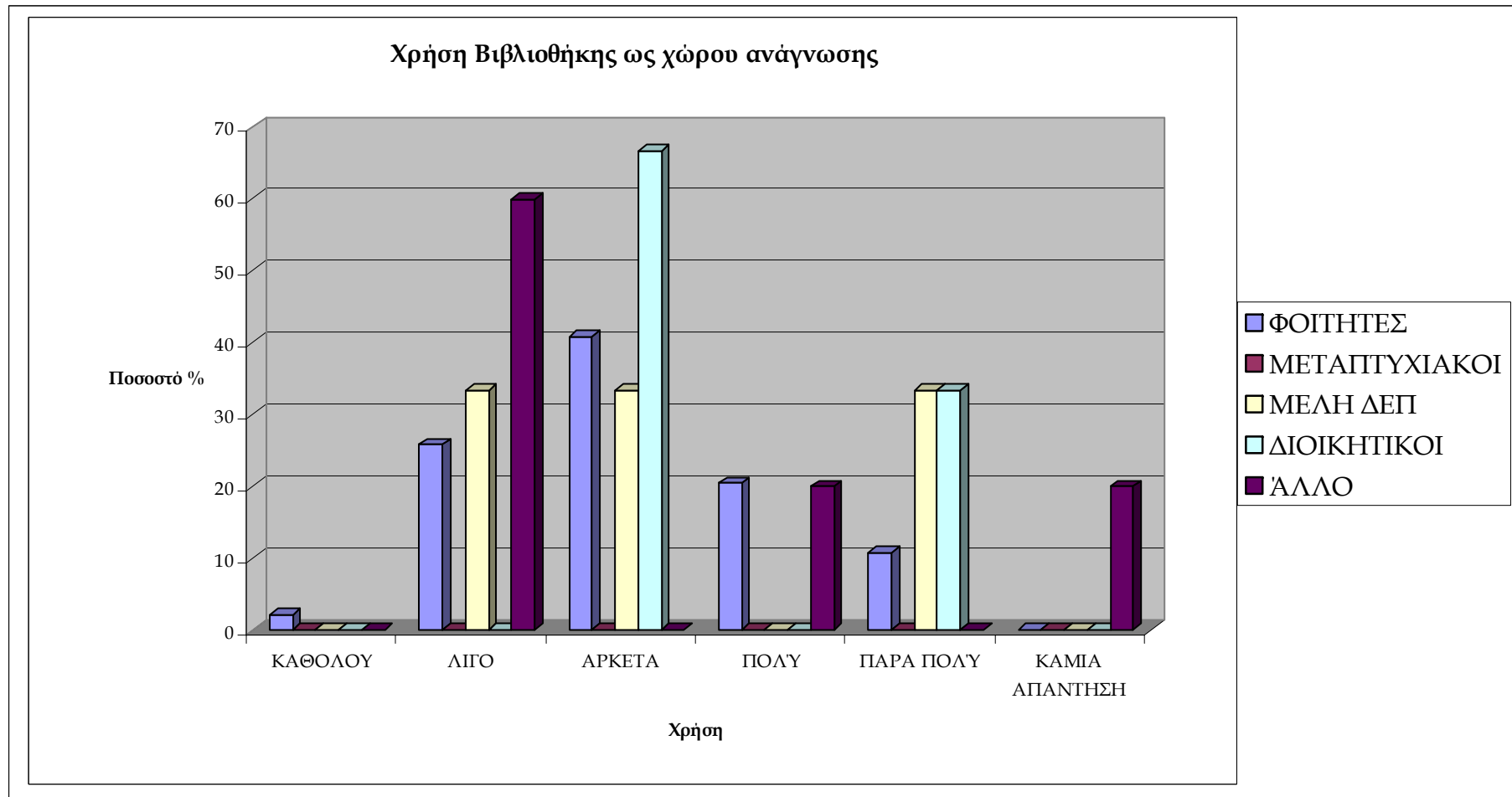
Πίνακας 3 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	2,15%	25,8%	40,9%	20,4%	10,8%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	33,3%	33,3%	0%	33,3%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	66,7%	0%	33,3%	0%
ΑΛΛΟ	0%	60%	0%	20%	0%	20%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,92%	26,9%	39,4%	19,2%	11,5%	0,96%

Στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, το 1,92% των χρηστών δε χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη «καθόλου» ως χώρο ανάγνωσης, το 26,9% τη χρησιμοποιεί «λίγο», το 39,4% «αρκετά», ενώ οι κατηγορίες «πολύ» και «πάρα πολύ» εμφανίζουν ποσοστά 19,2% και 11,5% αντίστοιχα. Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι ένα σημαντικό ποσοστό – περισσότερο από 70% - των χρηστών της Βιβλιοθήκης χρησιμοποιεί από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» τη Βιβλιοθήκη 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 38,7%, ενώ το «λίγο» επέλεξε το 25,8% και το «καθόλου» το 15,1%. Τα μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» με 12,9% και «πάρα πολύ» με 5,38%. Ένα μικρό ποσοστό (2,15%) δεν έδωσε καμία απάντηση.

Από τα μέλη Δ.Ε.Π. ποσοστό 66,7% δανείζεται «αρκετά» βιβλία και 33,3% «λίγο».

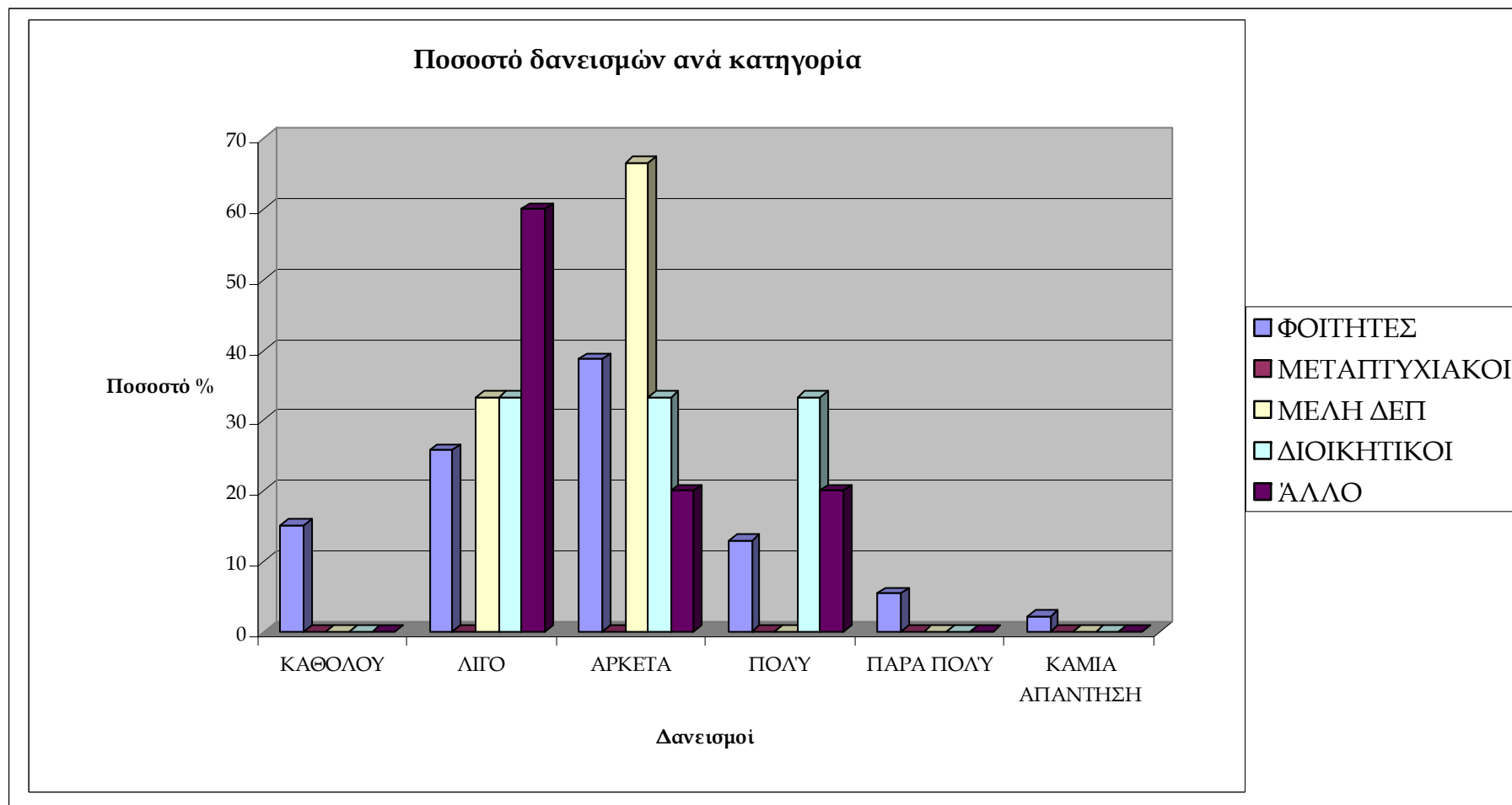
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δανείζονται βιβλία από «λίγο», «αρκετά» και «πολύ» σε ποσοστό 33,3%, ενώ η κατηγορία «Άλλο» «λίγο» κατά 60%, «αρκετά» και «πολύ» κατά 20%. Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	15,1%	25,8%	38,7%	12,9%	5,38%	2,15%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	33,3%	66,7%	0%	0%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	33,3%	33,3%	33,3%	0%	0%
ΆΛΛΟ	0%	60%	20%	20%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	13,5%	27,9%	38,5%	13,5%	4,81%	1,92%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι πάνω από το 56,81% 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 32,3%, ενώ το «λίγο» και το «πολύ» επέλεξε το 29% και το 17,2% αντίστοιχα. Μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «καθόλου» (12,9%) και «πέρα πολύ» (6,45%).

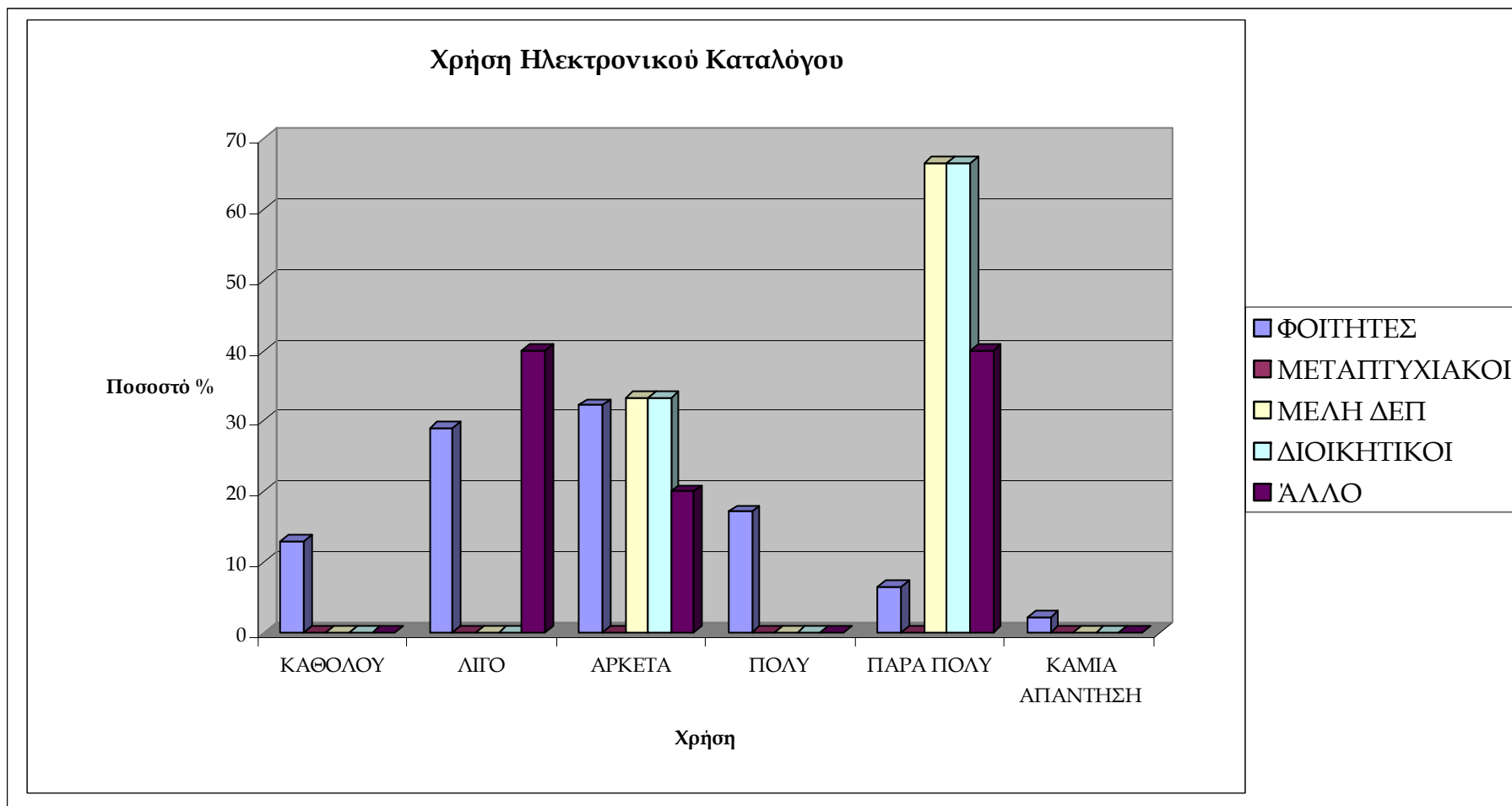
Σημαντική χρήση του καταλόγου πραγματοποιούν τα μέλη Δ.Ε.Π. Ποσοστό 66,7% τον χρησιμοποιεί «πέρα πολύ» και 33,3% «αρκετά», όπως ακριβώς και οι Διοικητικοί Υπάλληλοι. «Λίγο» και «πέρα πολύ» έλαβαν από 40% στην κατηγορία «Άλλο». Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	12,9%	29%	32,3%	17,2%	6,45%	2,15%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	33,3%	0%	66,7%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	33,3%	0%	66,7%	0%
ΆΛΛΟ	0%	40%	20%	0%	40%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	11,5%	27,9%	31,7%	15,4%	11,5%	1,92%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 58,6% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πέρα πολύ». Εντούτοις, σημαντικό είναι και το ποσοστό 39,4% που δήλωσε από «καθόλου» ως «λίγο» φανερώνοντας την ανάγκη περαιτέρω εξοικείωσης με τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 4: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



Q6. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών από τους φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβαν το «αρκετά» και το «λίγο» με 33,3%, και 33,2%, ενώ το «καθόλου» επέλεξε το 16,1% και το «πολύ» το 15,1%. Συνακόλουθα, ένα συνολικό ποσοστό περίπου 48,4% των φοιτητών δήλωσε πως δε χρησιμοποιεί ιδιαίτερα τις Ηλεκτρονικές Πηγές. Το γεγονός αυτό, σε συνάρτηση και με την ερώτηση για τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου φανερώνει πως δεν έχουν προσαρμοστεί στη σύγχρονη ηλεκτρονική πραγματικότητα.

Όλα τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν «πάρα πολύ» τις Ηλεκτρονικές Πηγές.

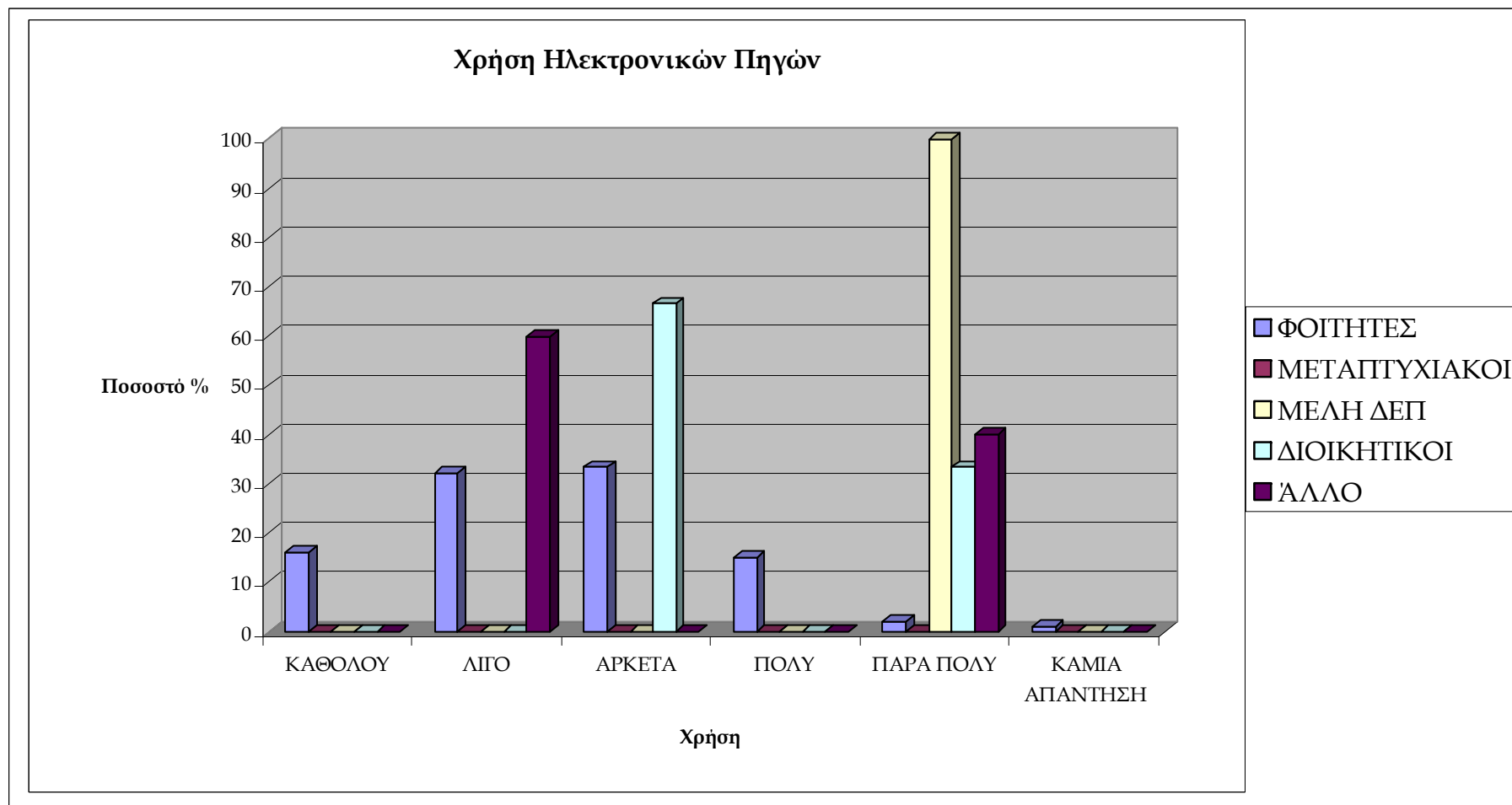
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι κάνουν χρήση του Καταλόγου «αρκετά» και «πάρα πολύ» με ποσοστό 66,7% και 33,3% αντίστοιχα, ενώ οι απαντήσεις της κατηγορίας «Άλλο» μοιράστηκαν μεταξύ «λίγο» (60%) και «πάρα πολύ» (40%). Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	16,1%	32,3%	33,3%	15,1%	2,15%	1,08%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	0%	100%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	66,7%	0%	33,3%	0%
ΆΛΛΟ	0%	60%	0%	0%	40%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	14,4%	31,7%	31,7%	13,5%	7,69%	0,96%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 52,89% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Εντούτοις, αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό όσων δεν έχουν εξοικειωθεί επαρκώς μαζί τους (46,1%). 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 38,7% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 29% και το 6,45% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης που πλησιάζει το 75%. «Λίγο» δήλωσε το 19,4%.

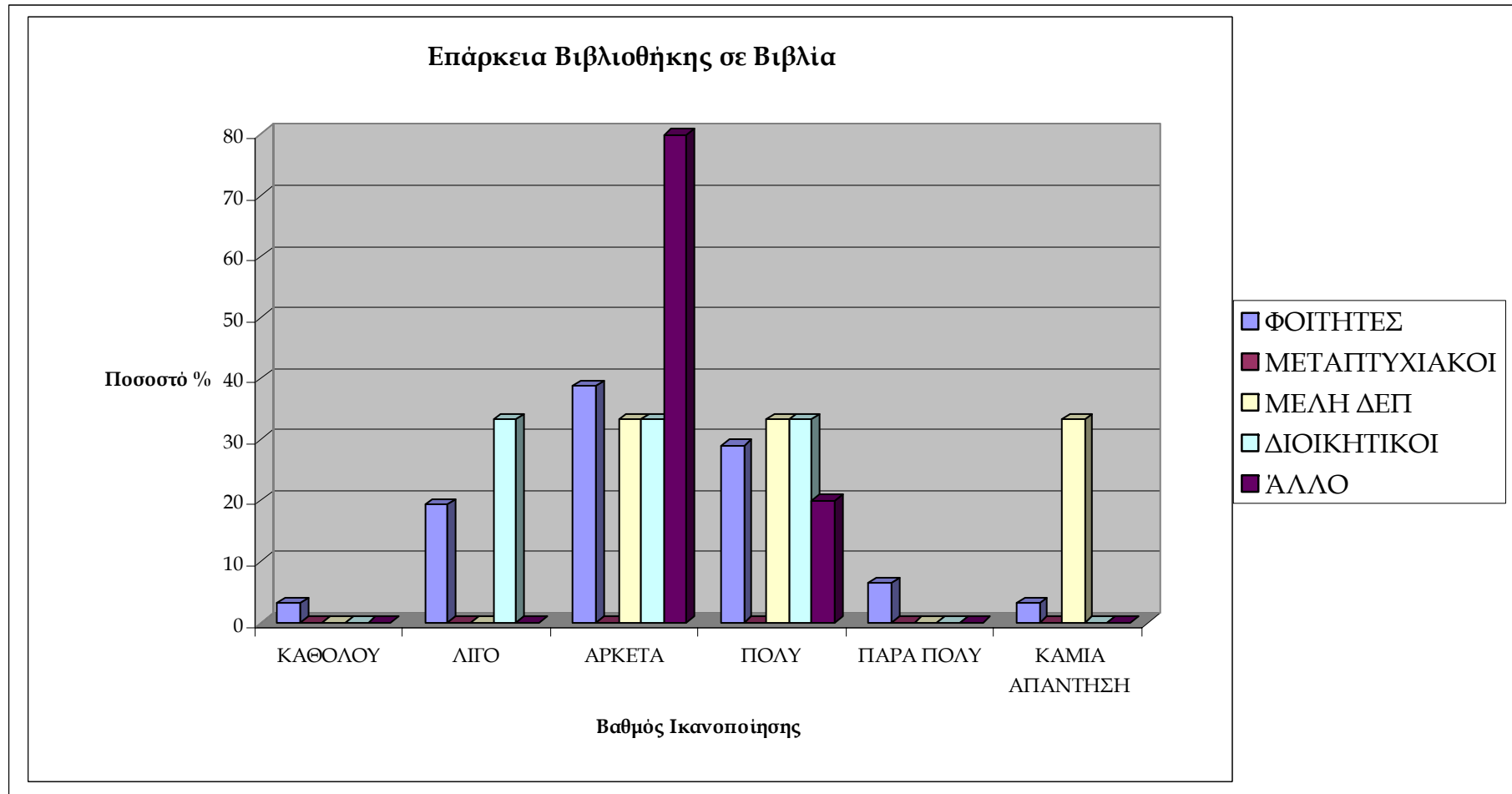
Τα μέλη Δ.Ε.Π. έδωσαν από 33,3% στις απαντήσεις «αρκετά», «πολύ» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω», ενώ οι Διοικητικοί Υπάλληλοι και οι «Άλλοι» δηλώνουν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε συνολικό ποσοστό 66,6% και 100% αντίστοιχα. Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	3,23%	19,4%	38,7%	29%	6,45%	3,23%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	33,3%	33,3%	0%	33,3%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	33,3%	33,3%	33,3%	0%	0%
ΑΛΛΟ	0%	0%	80%	20%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,88%	18,3%	40,4%	28,8%	5,77%	3,85%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ένα ποσοστό 74,97% 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 38,7% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 15,1% και το 2,15% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 55,95%. Λίγο δήλωσε το 24,7%, ενώ το 10,8% των χρηστών δεν απάντησε ή επέλεξε ότι δε γνωρίζει.

Οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. για την επάρκεια σε περιοδικά κατανέμονται μεταξύ των απαντήσεων «αρκετά» (66,7%) και καμία απάντηση/δε γνωρίζω (33,3%).

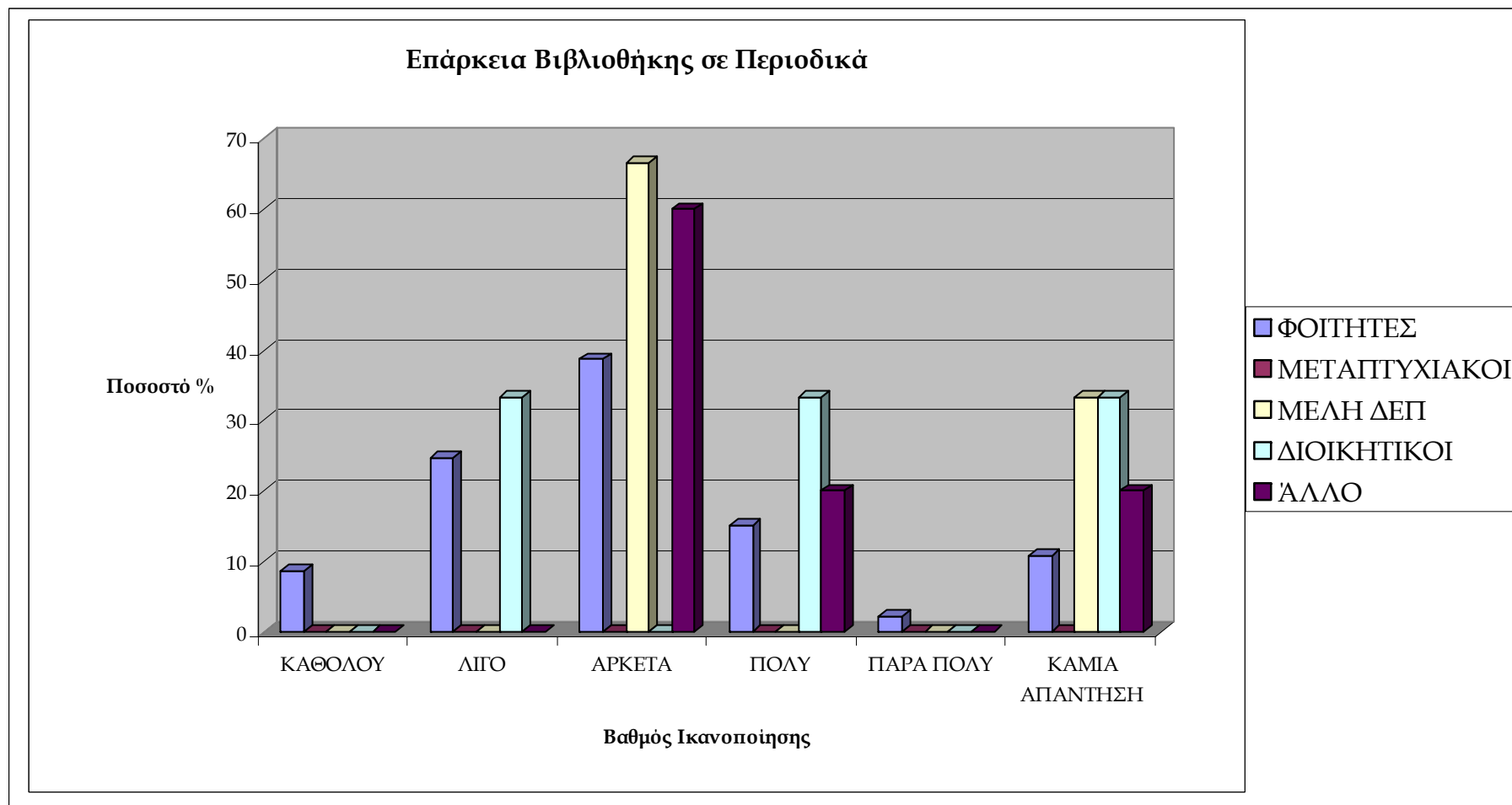
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν σε ποσοστό 33,3% «λίγο», «πολύ» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω». Το 60% της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξε το «αρκετά». Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	8,6%	24,7%	38,7%	15,1%	2,15%	10,8%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	66,7%	0%	0%	33,3%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	33,3%	0%	33,3%	0%	33,3%
ΑΛΛΟ	0%	0%	60%	20%	0%	20%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	7,69%	23,1%	39,4%	15,4%	1,92%	12,5%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι περίπου το 57% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους, ενώ περισσότερο από το 30% δε δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο. 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 35,5% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 22,6% και το 20,4% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 78,5%. «Λίγο» επέλεξε το 14% και «καθόλου» το 1,08%.

Ποσοστό 66,7% των μελών Δ.Ε.Π. είναι «πολύ» ευχαριστημένο, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό (33,3%) είτε δεν απάντησε είτε επέλεξε το «δε γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν «καθόλου», «πολύ» και «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι (από 33,3%), ενώ στην κατηγορία «Άλλο» τα μεγαλύτερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «λίγο» και «αρκετά» (από 40%).

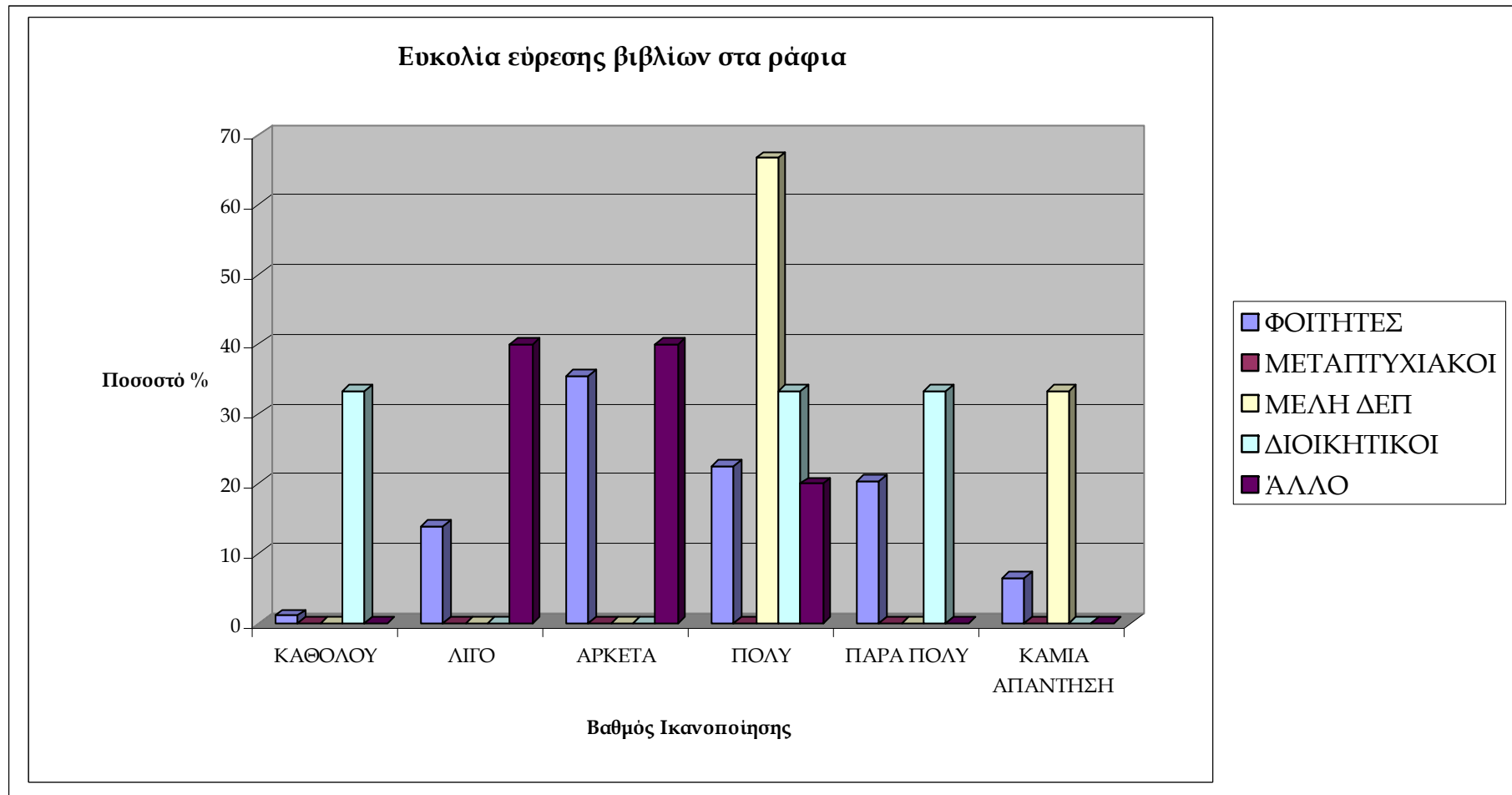
Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 9 : Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	1,08%	14%	35,5%	22,6%	20,4%	6,45%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	66,7%	0%	33,3%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	33,3%	0%	0%	33,3%	33,3%	0%
ΆΛΛΟ	0%	40%	40%	20%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,92%	14,4%	33,7%	24%	19,2%	6,73%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 76,9% 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. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 38,7% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 17,2% και το 10,8%. «Λίγο» και «καθόλου» επέλεξαν αντίστοιχα από 20,4% και 3,23%.

Οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. κινήθηκαν μεταξύ των απαντήσεων «καθόλου», «λίγο» και «αρκετά», δίνοντας 33,3% στην καθεμιά.

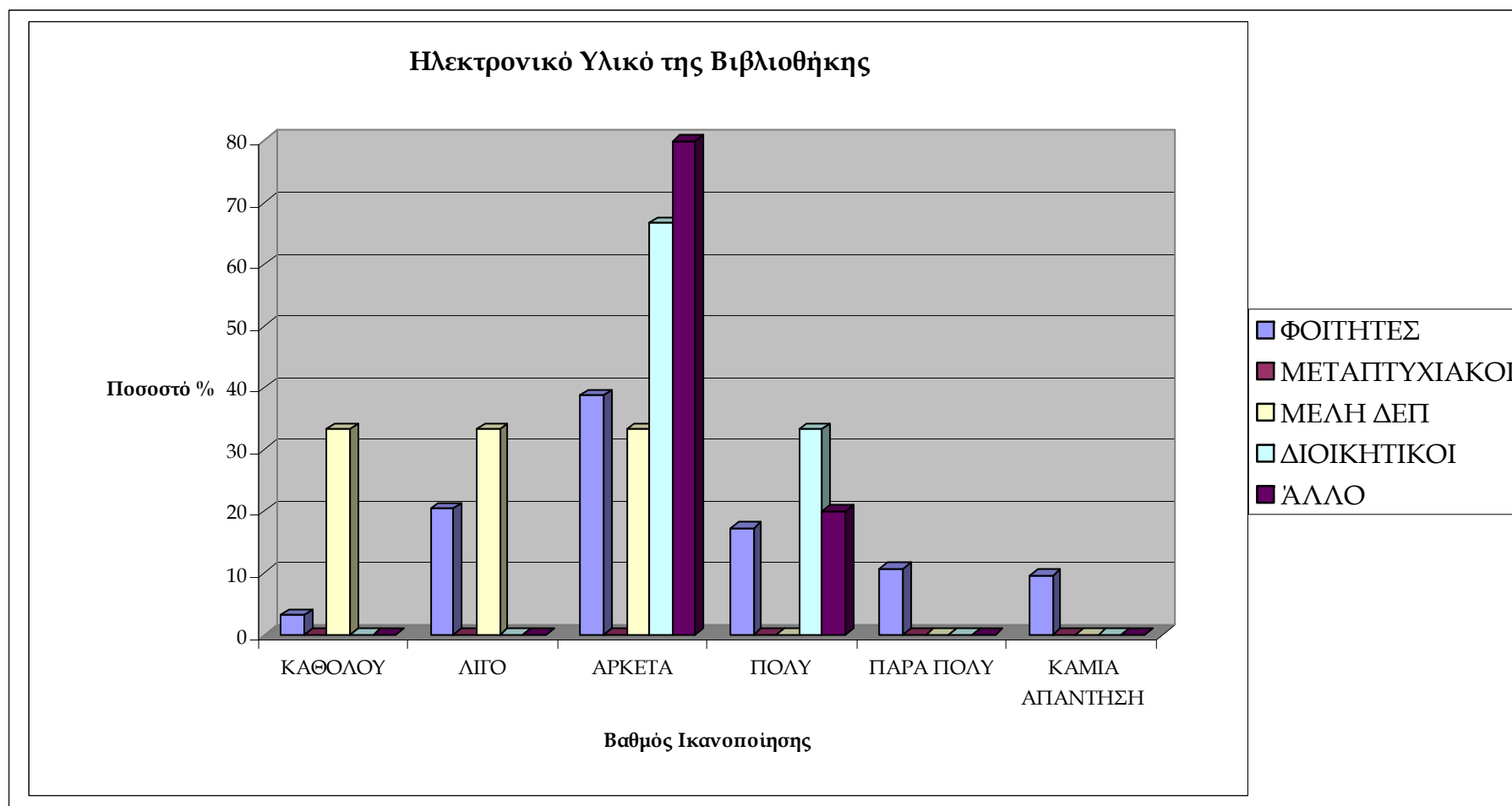
Θετικότερη άποψη εξέφρασαν οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνοντας «αρκετά» και «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστά 66,7% και 33,3% αντίστοιχα. Οι περισσότεροι χρήστες της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξαν το «αρκετά» κατά 80%. Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 10 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	3,23%	20,4%	38,7%	17,2%	10,8%	9,68%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	33,3%	33,3%	33,3%	0%	0%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	66,7%	33,3%	0%	0%
ΑΛΛΟ	0%	0%	80%	20%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	3,85%	19,2%	41,3%	17,3%	9,62%	8,65%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 68,22% 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 46,2% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 9,68% και το 12,9% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 68,78%.

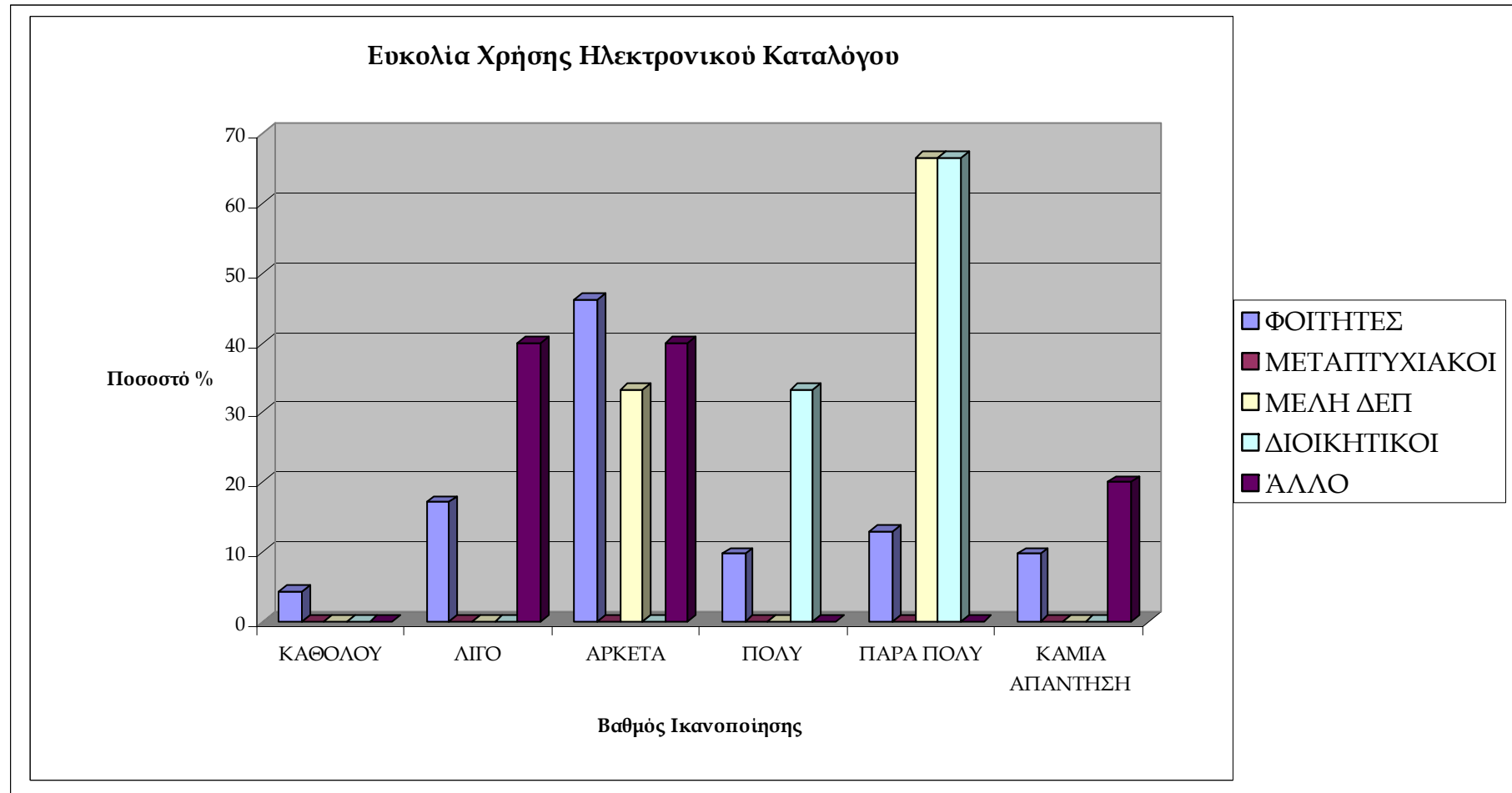
Τα μέλη Δ.Ε.Π. δηλώνουν κατά 66,7% «πάρα πολύ» ευχαριστημένα και 33,3% «αρκετά», ενώ οι Διοικητικοί Υπάλληλοι επέλεξαν τις απαντήσεις «πολύ» (33,3%) και «πάρα πολύ» (66,7%) και οι «Άλλοι» τα «λίγο» και «αρκετά» από 40%. Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 11 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	4,3%	17,2%	46,2%	9,68%	12,9%	9,68%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	33,3%	0%	66,7%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	33,3%	66,7%	0%
ΆΛΛΟ	0%	40%	40%	0%	0%	20%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	3,85%	17,3%	44,2%	9,62%	15,4%	9,62%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 69,22% 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 35,5% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 32,3% και το 14% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 81,8%.

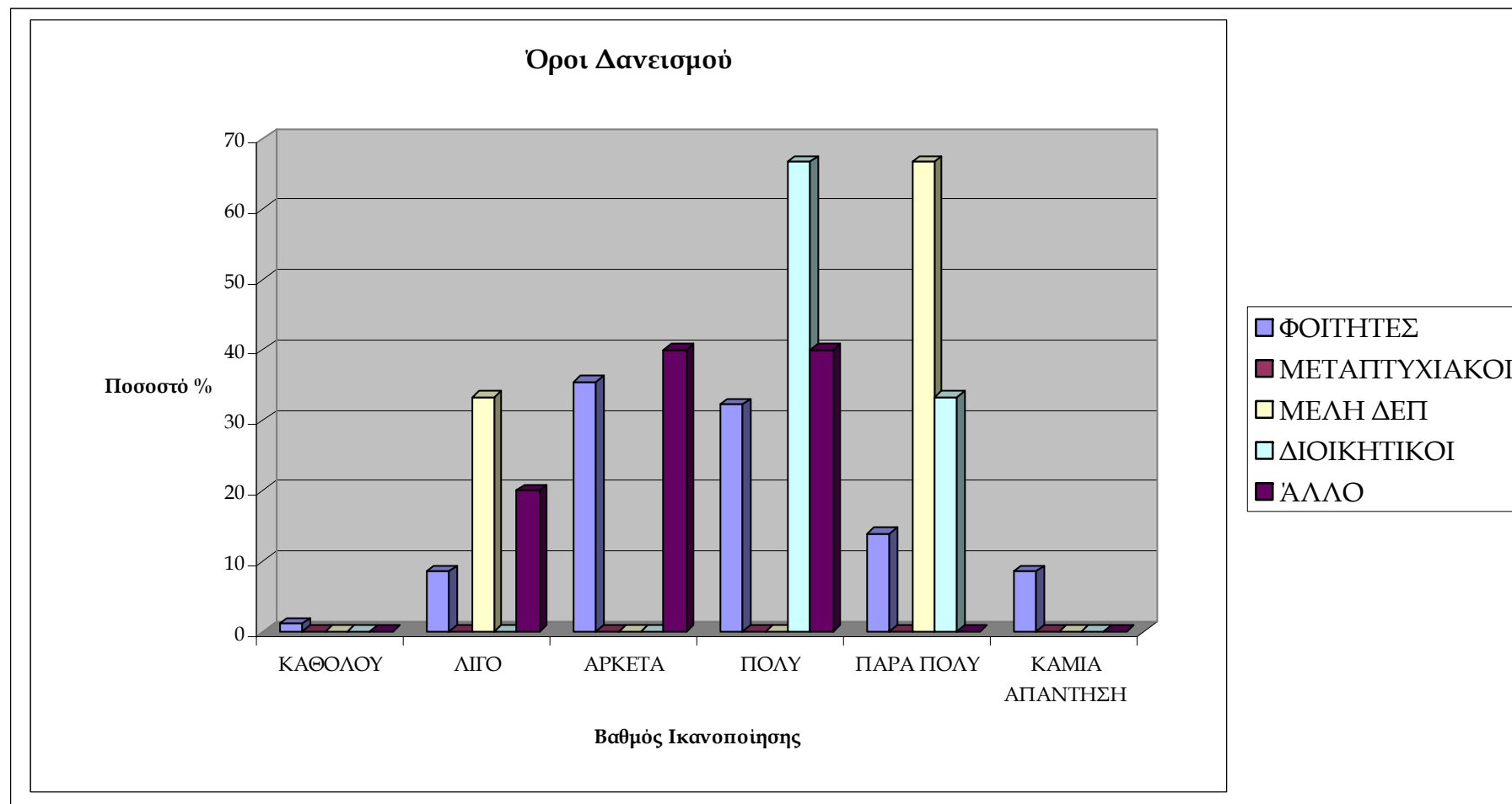
Οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. μοιράστηκαν μεταξύ «πάρα πολύ» (66,7%) και «λίγο» (33,3%), ενώ των Διοικητικών μεταξύ «πολύ» (66,7%) και «πάρα πολύ» (33,3%). Στην κατηγορία «Άλλο» τα μεγαλύτερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «αρκετά και «πολύ» (από 40%). Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 12 : Όροι Δανεισμού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	1,08%	8,6%	35,5%	32,3%	14%	8,6%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	33,3%	0%	0%	66,7%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	66,7%	33,3%	0%
ΆΛΛΟ	0%	20%	40%	40%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0,96%	9,62%	33,7%	32,7%	15,4%	7,69%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 81,8% 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 37,6% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν 23,7% και 19,4% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 80,7%.

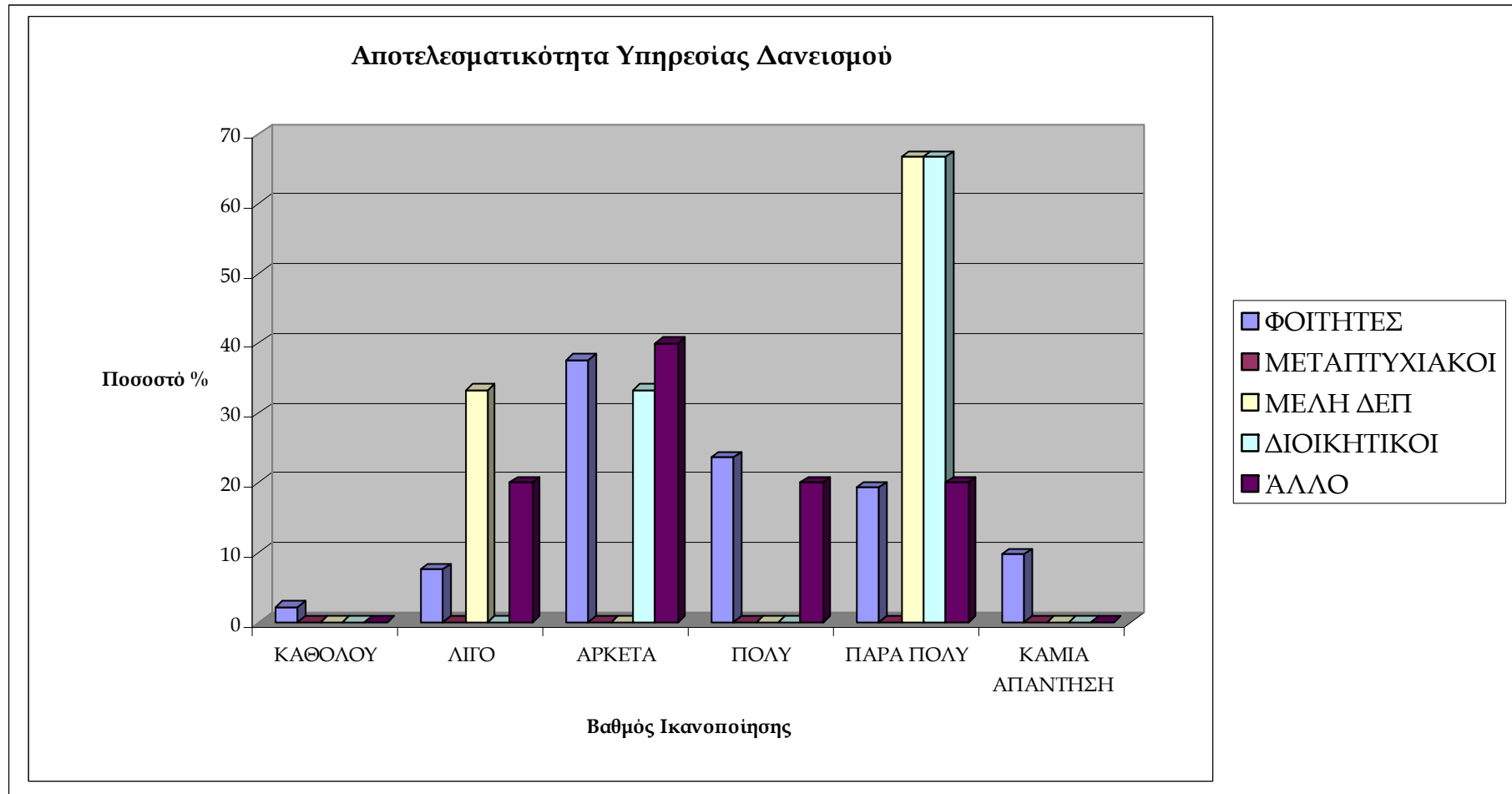
Οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. μοιράστηκαν μεταξύ «πάρα πολύ» (66,7%) και «λίγο» (33,3%), ενώ των Διοικητικών μεταξύ «πάρα πολύ» (66,7%) και «αρκετά» (33,3%). Στην κατηγορία «Άλλο» τα μεγαλύτερα ποσοστά έλαβε η απάντηση «αρκετά» (40%), ενώ από 20% έλαβαν τα «λίγο», «πολύ» και «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 13 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	2,15%	7,53%	37,6%	23,7%	19,4%	9,68%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	33,3%	0%	0%	66,7%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	33,3%	0%	66,7%	0%
ΆΛΛΟ	0%	20%	40%	20%	20%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,92%	8,65%	36,5%	22,1%	22,1%	8,65%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 80,7% 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 21,5% «πάρα πολύ» και κατά 16,1% «πολύ» ευχαριστημένοι. «Αρκετά» επέλεξε το 25,8%, ενώ 22,6% έλαβε η απάντηση «λίγο».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν αποκλειστικά την απάντηση «πάρα πολύ», ενώ οι Διοικητικοί απάντησαν «λίγο», «αρκετά» και «πολύ» (από 33,3%). Στην κατηγορία «Άλλο» τα μεγαλύτερα ποσοστά έλαβε η απάντηση «πολύ» (60%).

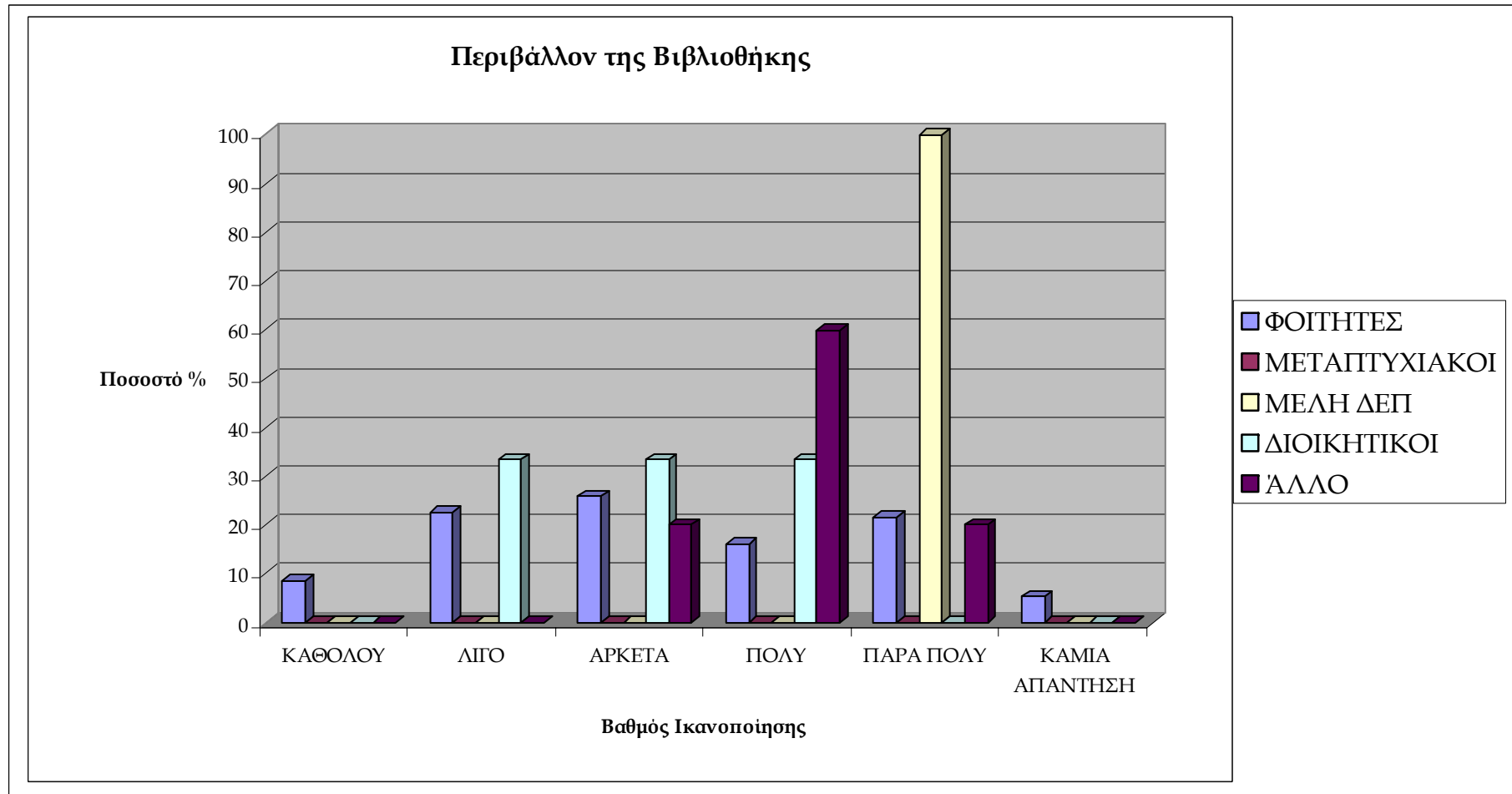
Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 14 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	8,6%	22,6%	25,8%	16,1%	21,5%	5,38%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	0%	100%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	33,3%	33,3%	33,3%	0%	0%
ΆΛΛΟ	0%	0%	20%	60%	20%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	7,69%	21,2%	25%	18,3%	23,1%	4,81%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 66,4% 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 32,3% «λίγο» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» επέλεξε ποσοστό 26,9%. Χαμηλότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» και «πάρα πολύ» με 10,8%, ενώ τα «καθόλου» και «καμία απάντηση» επέλεξαν από 9,68%.

Οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. μοιράστηκαν μεταξύ «πάρα πολύ» (66,7%) και «πολύ» (33,3%), ενώ των Διοικητικών μεταξύ «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ» (από 33,3%). Στην κατηγορία «Άλλο» τα μεγαλύτερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «αρκετά και «λίγο» (από 40%).

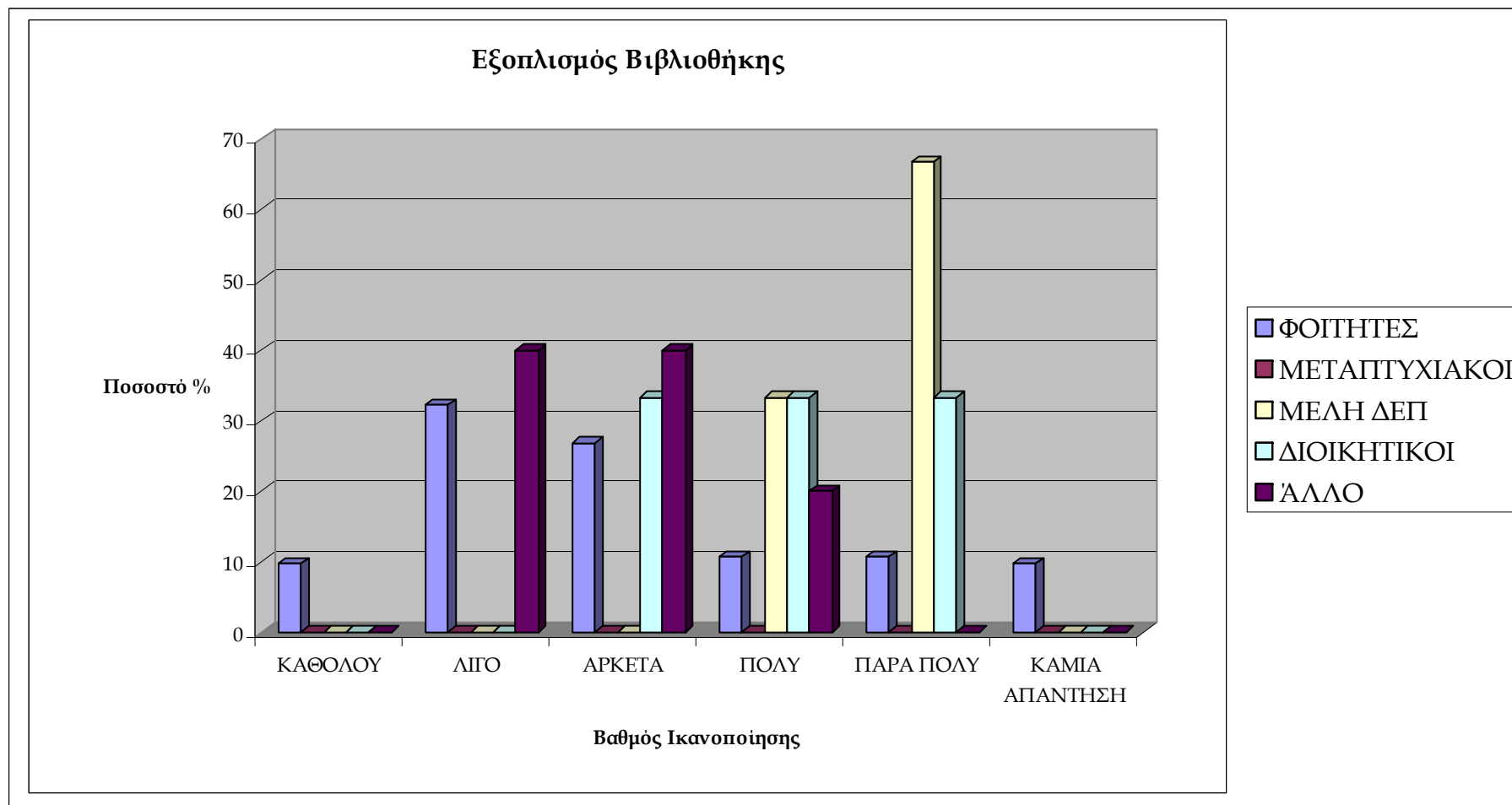
Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 15 : Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	9,68%	32,3%	26,9%	10,8%	10,8%	9,68%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	33,3%	66,7%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	33,3%	33,3%	33,3%	0%
ΆΛΛΟ	0%	40%	40%	20%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	8,65%	30,8%	26,9%	12,5%	12,5%	8,65%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση που πλησιάζει το 52% 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 «αρκετά» κατά 34,4%, «πολύ» κατά 21,5% και «πάρα πολύ» κατά 12,9% ευχαριστημένοι. «Λίγο» απάντησε το 16,1% και «καθόλου» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» το 7,53%.

Οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. μοιράστηκαν μεταξύ «πολύ» (66,7%) και «λίγο» (33,3%), ενώ οι Διοικητικοί απάντησαν αποκλειστικά «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε το «λίγο» (60%).

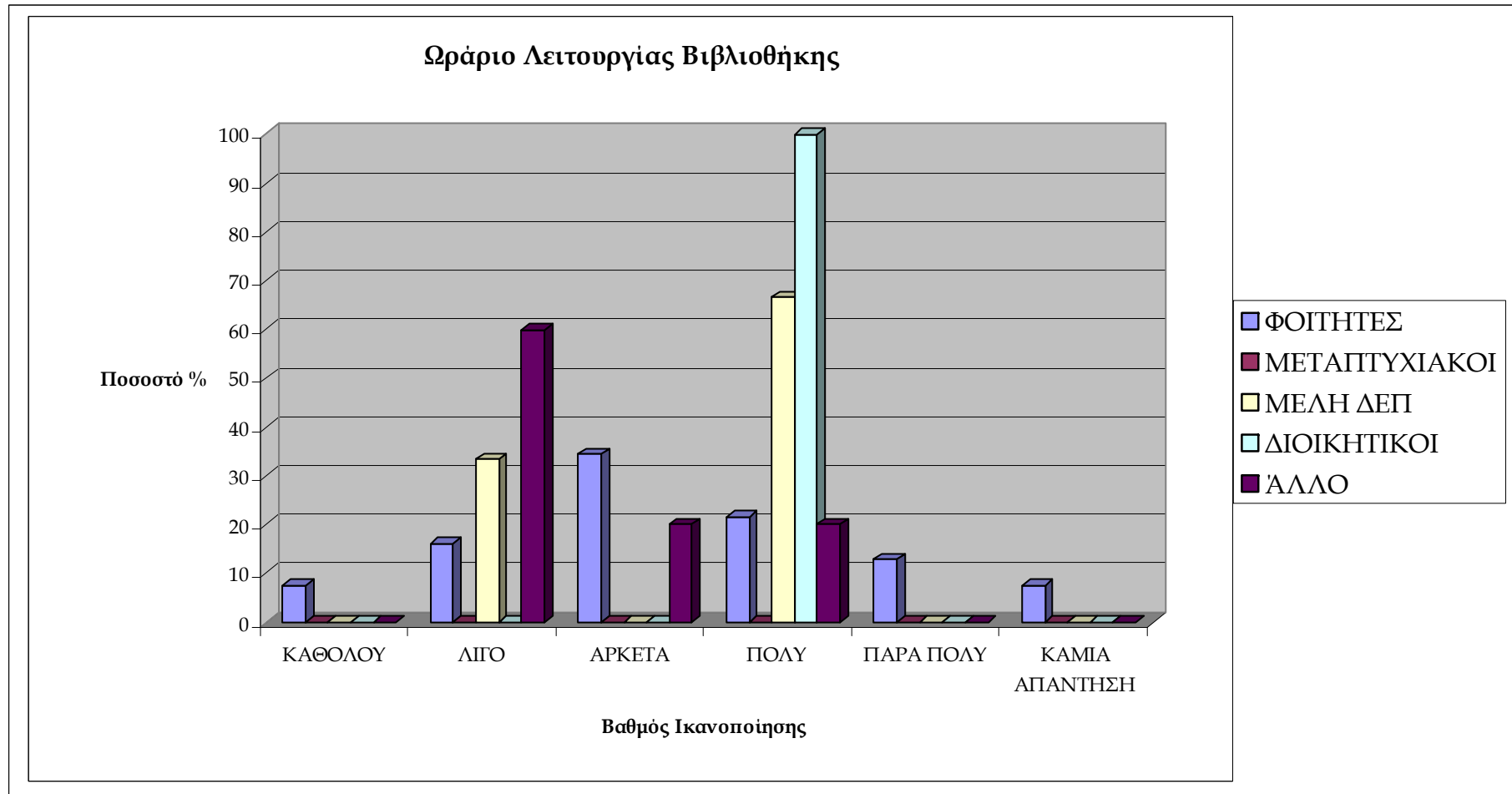
Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 16 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	7,53%	16,1%	34,4%	21,5%	12,9%	7,53%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	33,3%	0%	66,7%	0%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	100%	0%	0%
ΆΛΛΟ	0%	60%	20%	20%	0%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	6,73%	18,3%	31,7%	25%	11,5%	6,73%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 68,2% 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. Τα υψηλά ποσοστά της απάντησης «δε γνωρίζω» σε όλες τις κατηγορίες χρηστών φανερώουν ότι οι περισσότεροι δεν τα έχουν παρακολουθήσει. Συγκεκριμένα οι φοιτητές επέλεξαν το «δε γνωρίζω» σε ποσοστό 24,7%. Οι υπόλοιποι δηλώνουν «αρκετά» κατά 29%, «πολύ» κατά 9,68%, «πάρα πολύ» κατά 5,38%, «λίγο» κατά 19,4% και «καθόλου» ευχαριστημένοι κατά 11,8%.

Οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. μοιράστηκαν μεταξύ «πολύ», «πάρα πολύ» και «δε γνωρίζω» (από 33,3%), ενώ των Διοικητικών μεταξύ «πολύ» (66,7%) και «δε γνωρίζω» (33,3%). Στην κατηγορία «Άλλο» επιλέχθηκαν μόνο οι απαντήσεις «αρκετά» (60%) και «δε γνωρίζω» (40%).

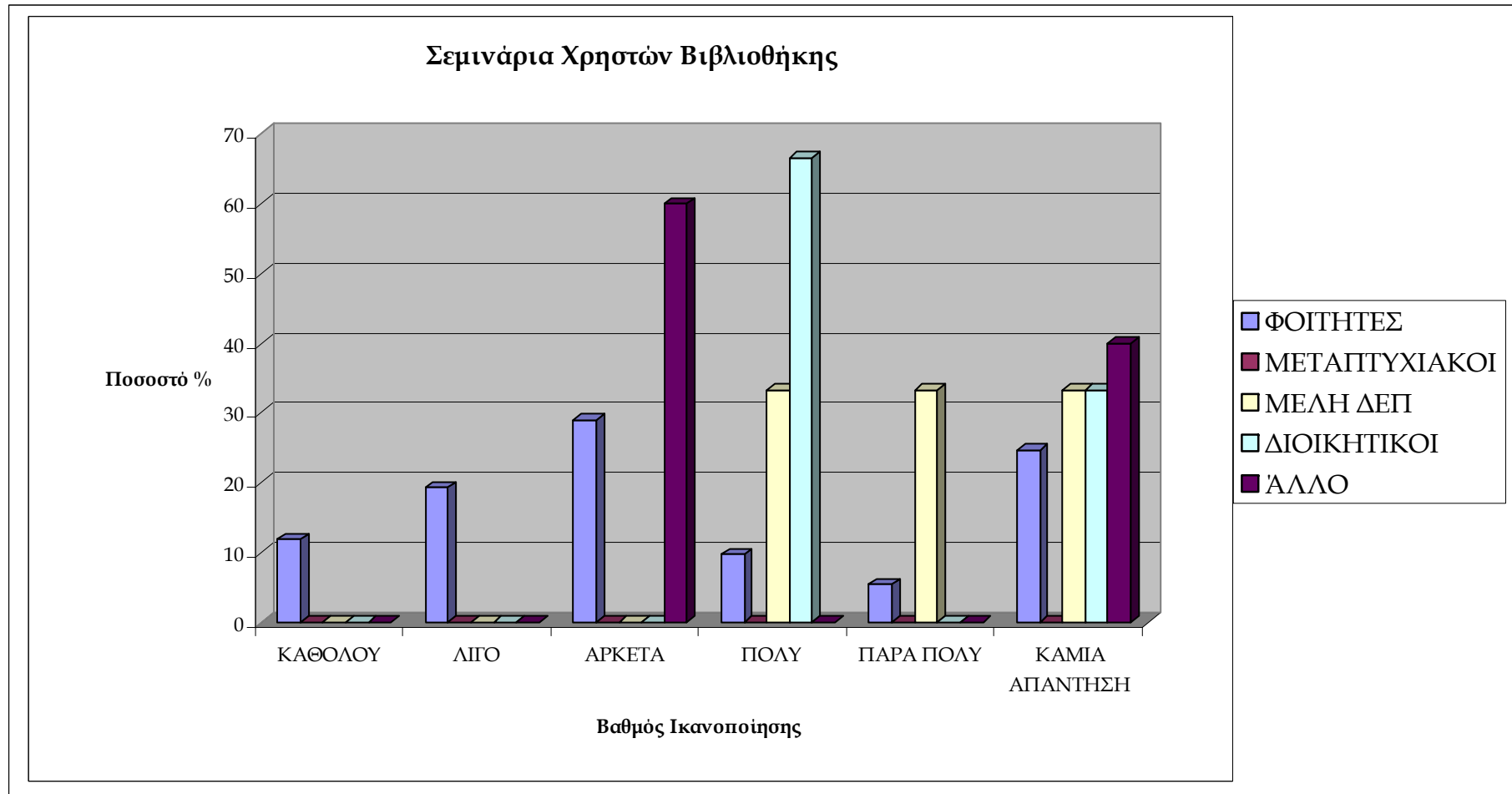
Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 17 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	11,8%	19,4%	29%	9,68%	5,38%	24,7%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	33,3%	33,3%	33,3%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	66,7%	0%	33,3%
ΑΛΛΟ	0%	0%	60%	0%	0%	40%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	10,6%	17,3%	28,8%	11,5%	5,77%	26%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται υψηλό το ποσοστό της κατηγορίας «δε γνωρίζω», γεγονός που φανερώνει ότι μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν παρακολουθεί τα σεμινάρια και δεν εκφέρει γνώμη γι' αυτά. Αναφορικά με όσους τα έχουν παρακολουθήσει οι περισσότεροι δηλώνουν ικανοποιημένοι. 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 25,8% «πάρα πολύ» και 20,4% «πολύ» ευχαριστημένοι, 32,3% «αρκετά» δημιουργώντας ένα ποσοστό γενικής ικανοποίησης λίγο κάτω από το 78,5%.

Οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. μοιράστηκαν μεταξύ «πάρα πολύ» (66,7%) και «δε γνωρίζω» (33,3%), ενώ των Διοικητικών μεταξύ «πολύ» (33,3%) και «πάρα πολύ» (66,7%). Στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε το «πολύ» (40%).

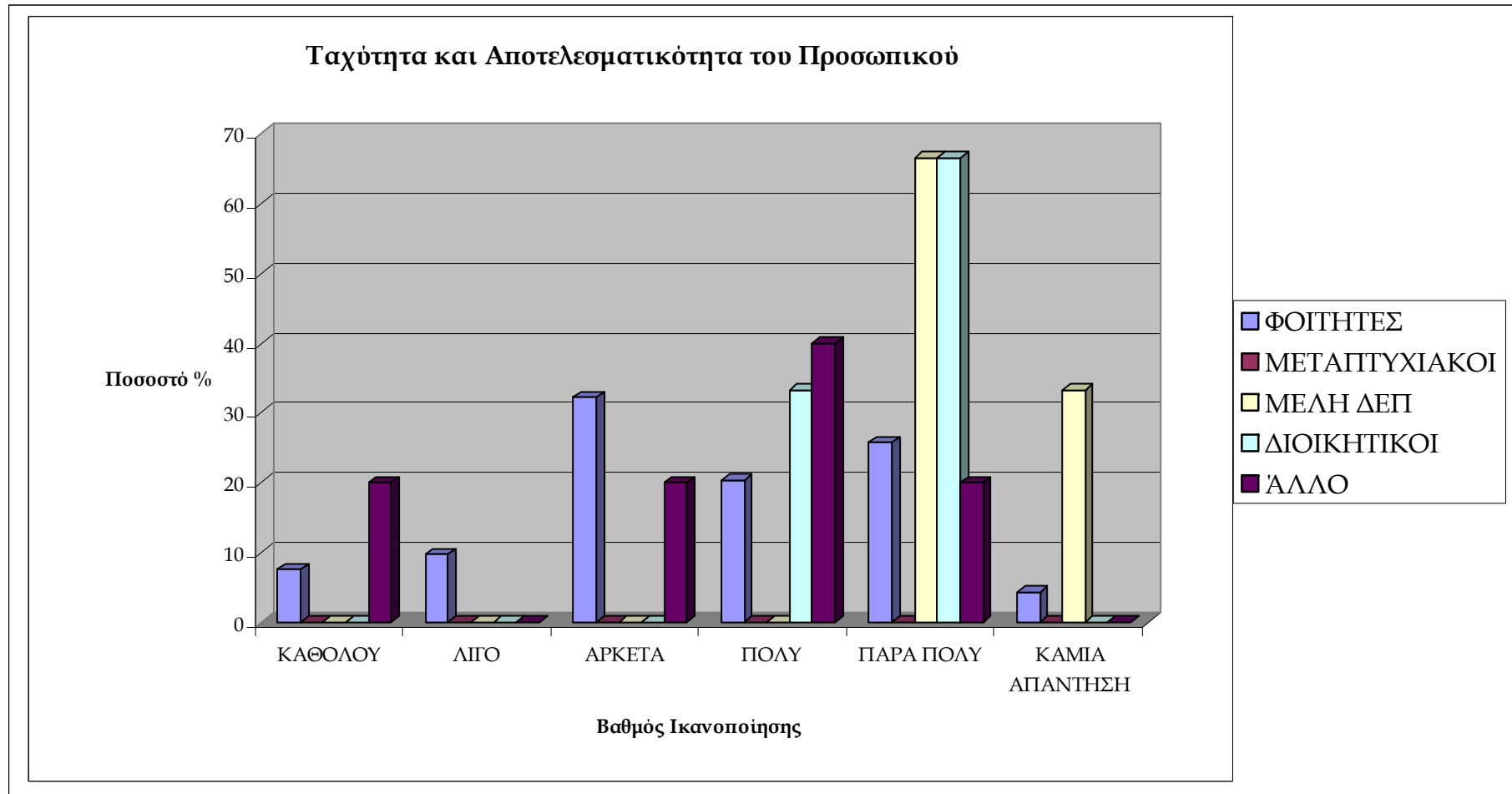
Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 18 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	7,53%	9,68%	32,3%	20,4%	25,8%	4,3%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	0%	66,7%	33,3%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	33,3%	66,7%	0%
ΆΛΛΟ	20%	0%	20%	40%	20%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	7,69%	8,65%	29,8%	21,2%	27,9%	4,81%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 78,9% 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 26,9% «αρκετά», κατά 28% «πάρα πολύ» και κατά 21,5% «πολύ» ευχαριστημένοι.

Οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. μοιράστηκαν μεταξύ «πάρα πολύ» (66,7%) και «λίγο» (33,3%), ενώ των Διοικητικών μεταξύ «πολύ» (33,3%) και «πάρα πολύ» (66,7%). Στην κατηγορία «Άλλο» το 40% επέλεξε το «αρκετά» ενώ τα «λίγο», «πολύ» και «πάρα πολύ» έλαβαν από 20%.

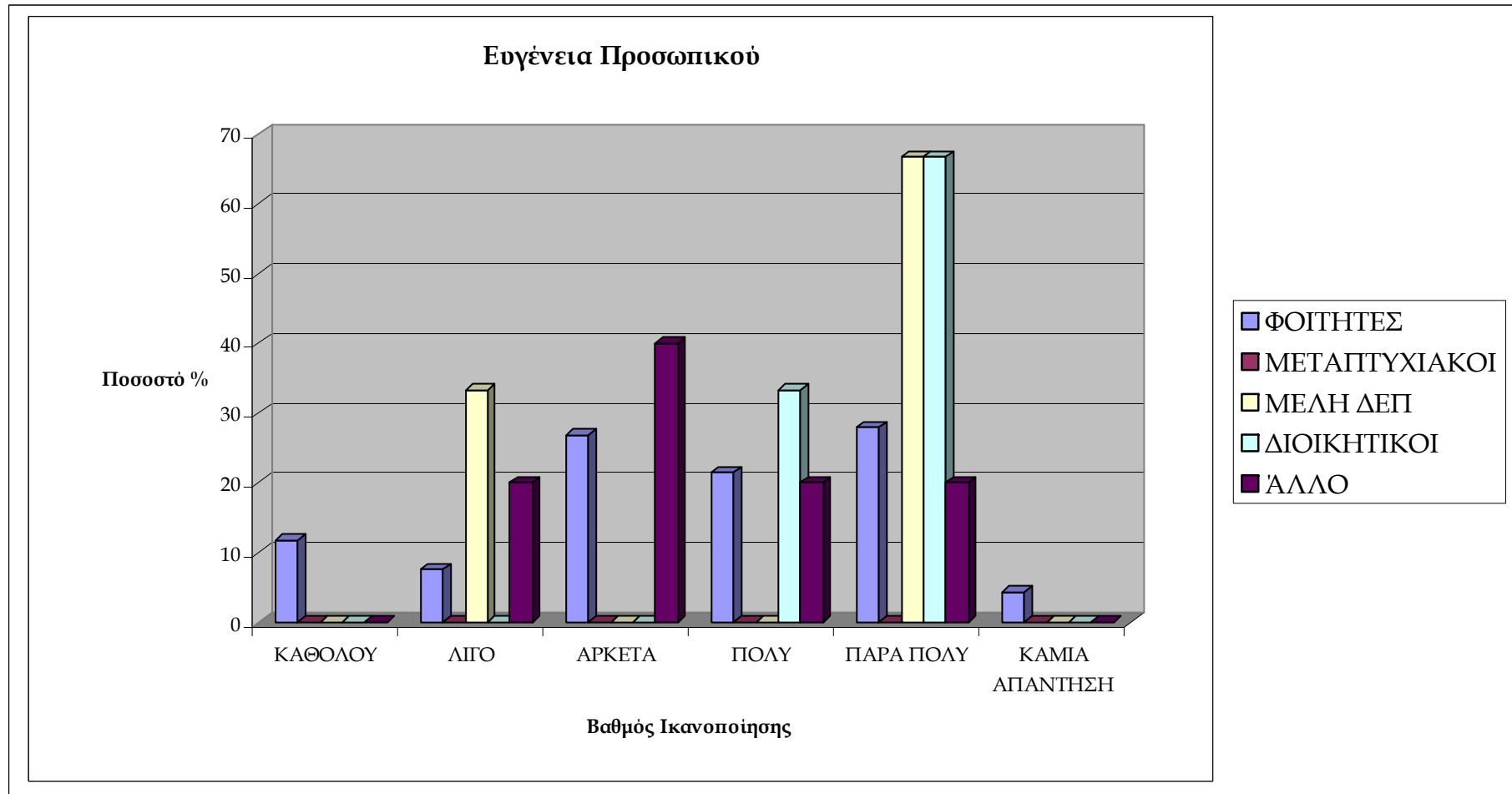
Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 19 : Ευγένεια Προσωπικού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	11,8%	7,53%	26,9%	21,5%	28%	4,3%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	33,3%	0%	0%	66,7%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	33,3%	66,7%	0%
ΆΛΛΟ	0%	20%	40%	20%	20%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	10,6%	8,65%	26%	21,2%	29,8%	3,85%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 77% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. 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 22,6% «πολύ», κατά 14% «πάρα πολύ» και κατά 37,6% «αρκετά» ευχαριστημένοι.

Οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. μοιράστηκαν μεταξύ «πάρα πολύ» (66,7%) και «δε γνωρίζω» (33,3%), ενώ των Διοικητικών μεταξύ «πολύ» (33,3%) και «πάρα πολύ» (66,7%). Στην κατηγορία «Άλλο» το 40% επέλεξε το «αρκετά», ενώ τα «λίγο», «πολύ» και «δε γνωρίζω» έλαβαν από 20%.

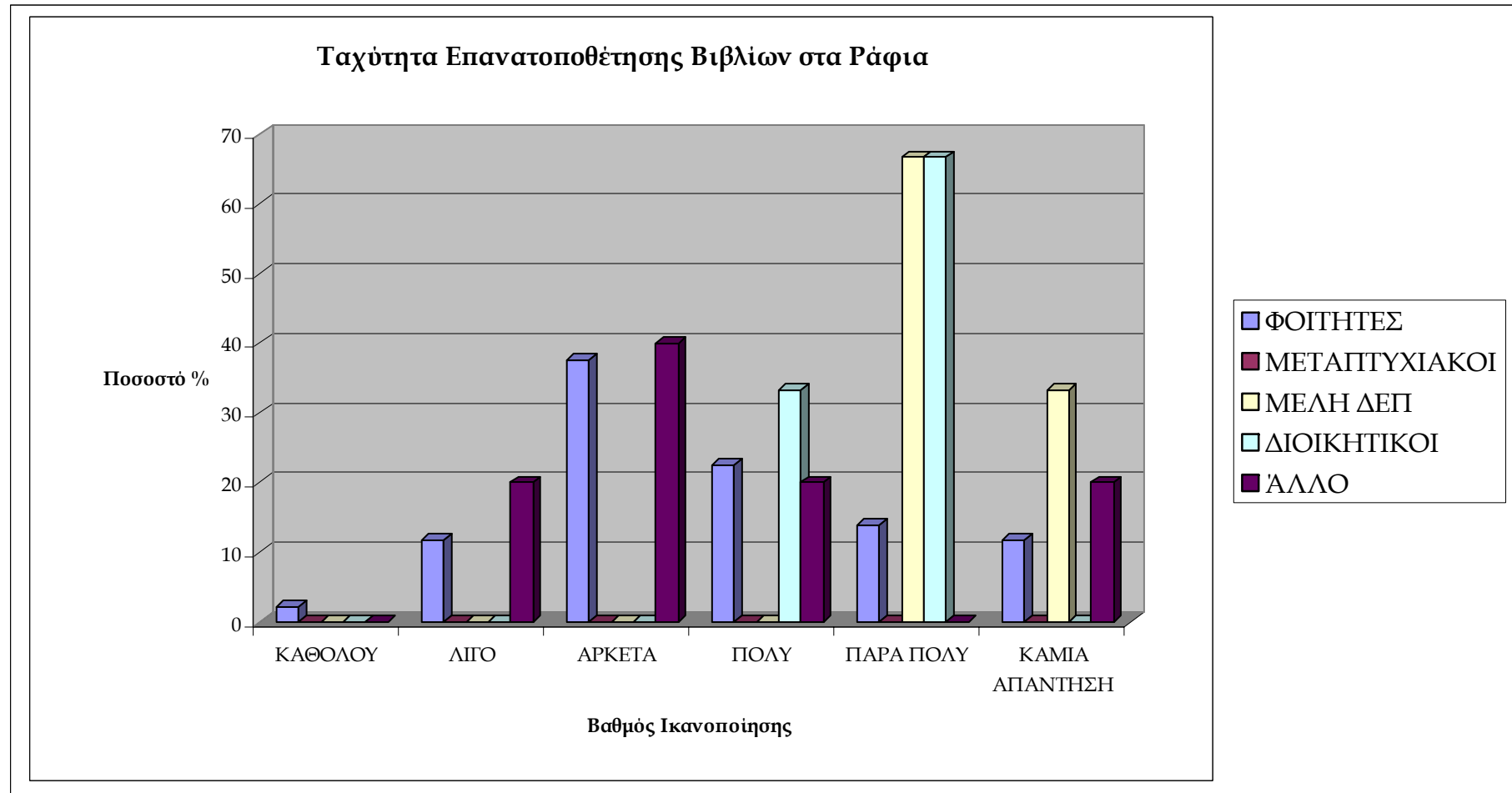
Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 20 : Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	2,15%	11,8%	37,6%	22,6%	14%	11,8%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	0%	66,7%	33,3%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	0%	33,3%	66,7%	0%
ΆΛΛΟ	0%	20%	40%	20%	0%	20%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,92%	11,5%	35,6%	22,1%	16,3%	12,5%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 74%. 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 37,6% «αρκετά», 30,1% «πολύ» και «πέρα πολύ» κατά 22,6% αθροίζοντας ποσοστό 90,3%.

Οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. μοιράστηκαν μεταξύ «πολύ» (66,7%) και «πέρα πολύ» (33,3%), ενώ των Διοικητικών μεταξύ «αρκετά», «πέρα πολύ» και «καμία απάντηση» (από 33,3%). Στην κατηγορία «Άλλο» το 40% επέλεξε το «λίγο» ενώ τα «αρκετά», «πολύ» και «πέρα πολύ» έλαβαν από 20%.

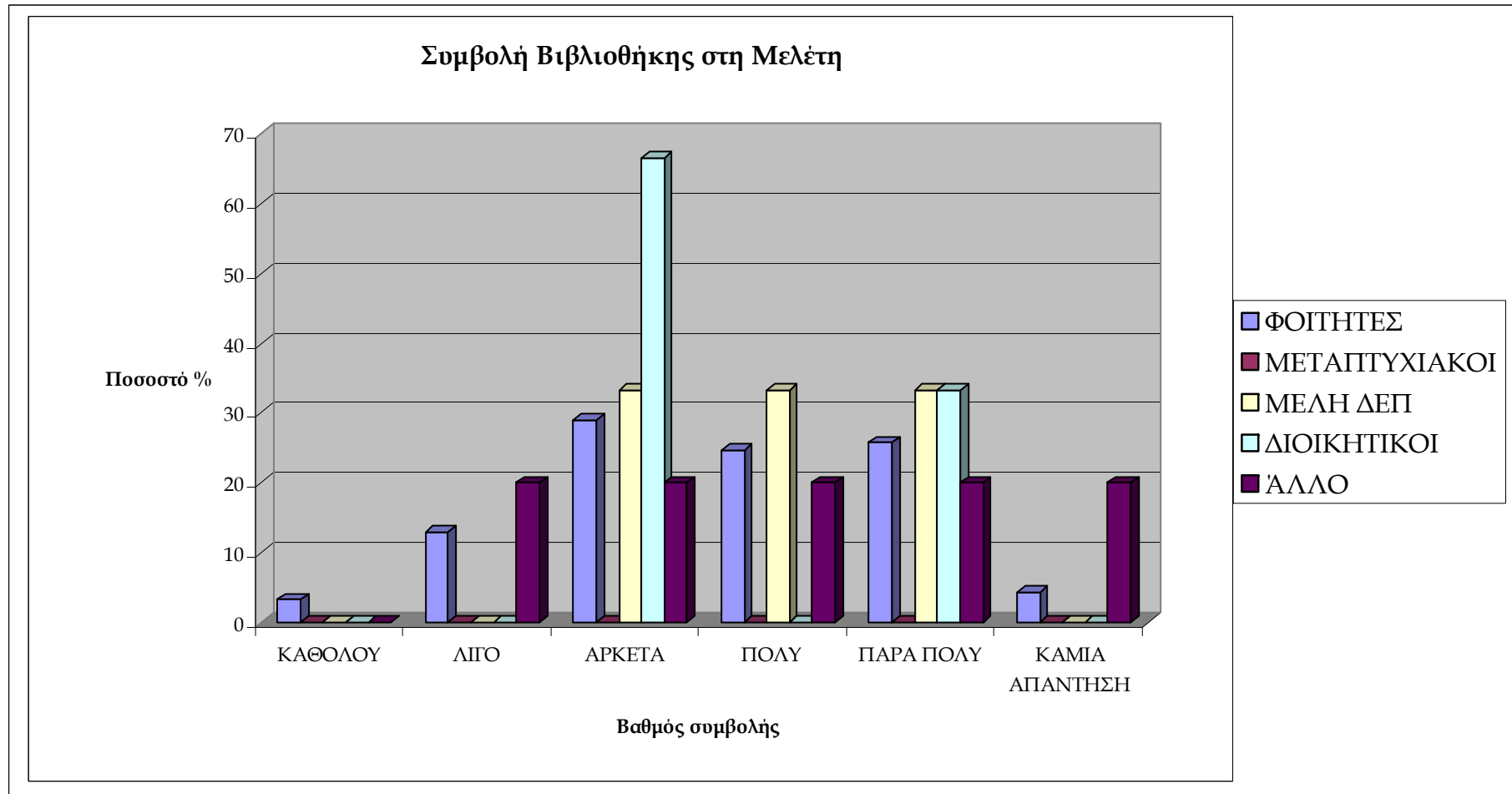
Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 21 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	3,23%	3,23%	37,6%	30,1%	22,6%	3,23%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	66,7%	33,3%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	33,3%	0%	33,3%	33,3%
ΆΛΛΟ	0%	40%	20%	20%	20%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,88%	4,81%	35,6%	29,8%	23,1%	3,85%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 88,5%. 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 37,6% «αρκετά», ενώ 30,1% «πολύ» και 22,6% «πάρα πολύ».

Οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. μοιράστηκαν μεταξύ «πολύ» (66,7%) και «πάρα πολύ» (33,3%), ενώ των Διοικητικών μεταξύ «αρκετά», «πάρα πολύ» και «δε γνωρίζω» (από 33,3%). Στην κατηγορία «Άλλο» το 40% επέλεξε το «λίγο», ενώ τα «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ» έλαβαν από 20%.

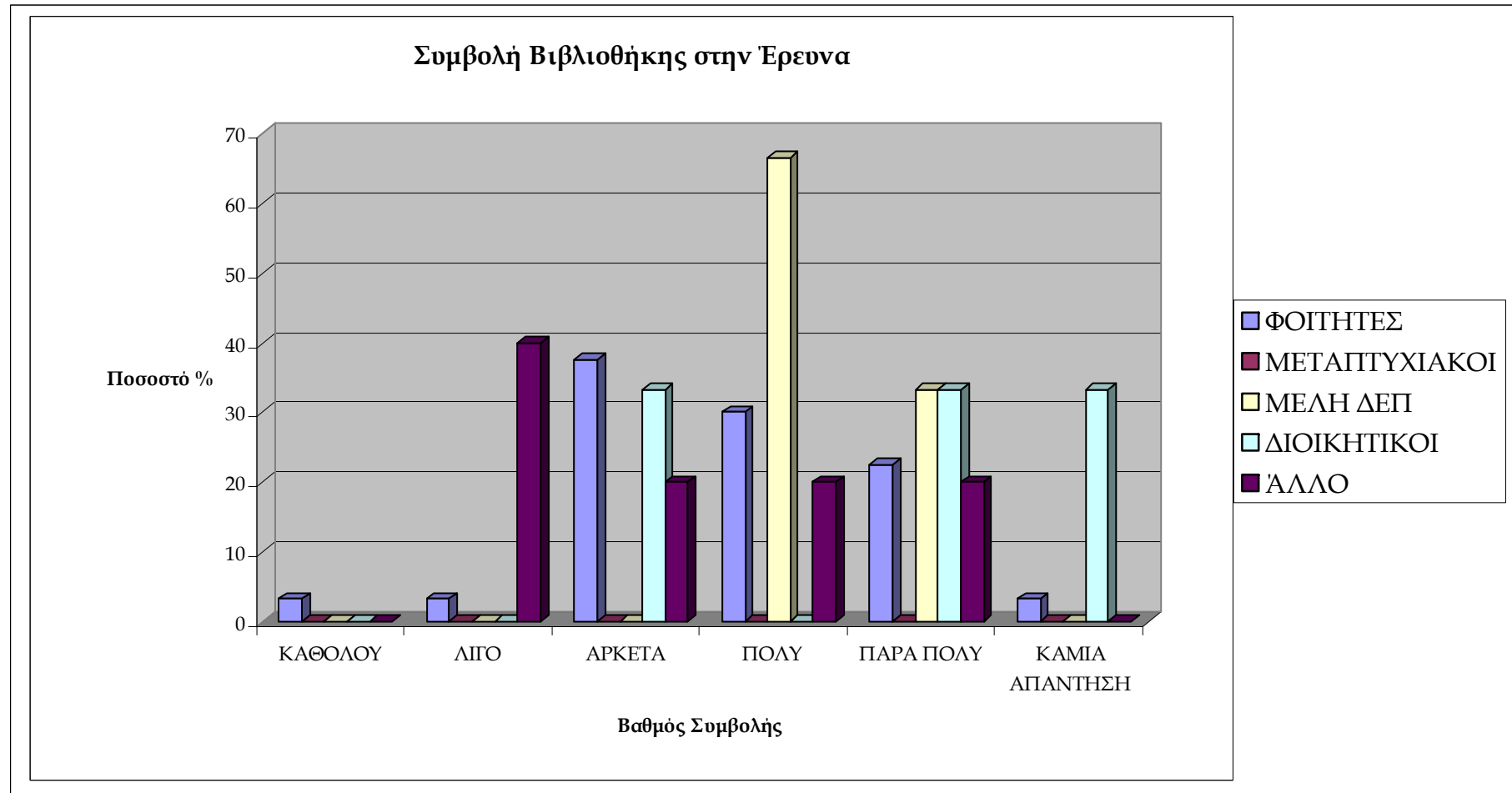
Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 22 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	3,23%	3,23%	37,6%	30,1%	22,6%	3,23%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	0%	66,7%	33,3%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	33,3%	0%	33,3%	33,3%
ΆΛΛΟ	0%	40%	20%	20%	20%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,88%	4,81%	35,6%	29,8%	23,1%	3,85%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 77,4%. 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.

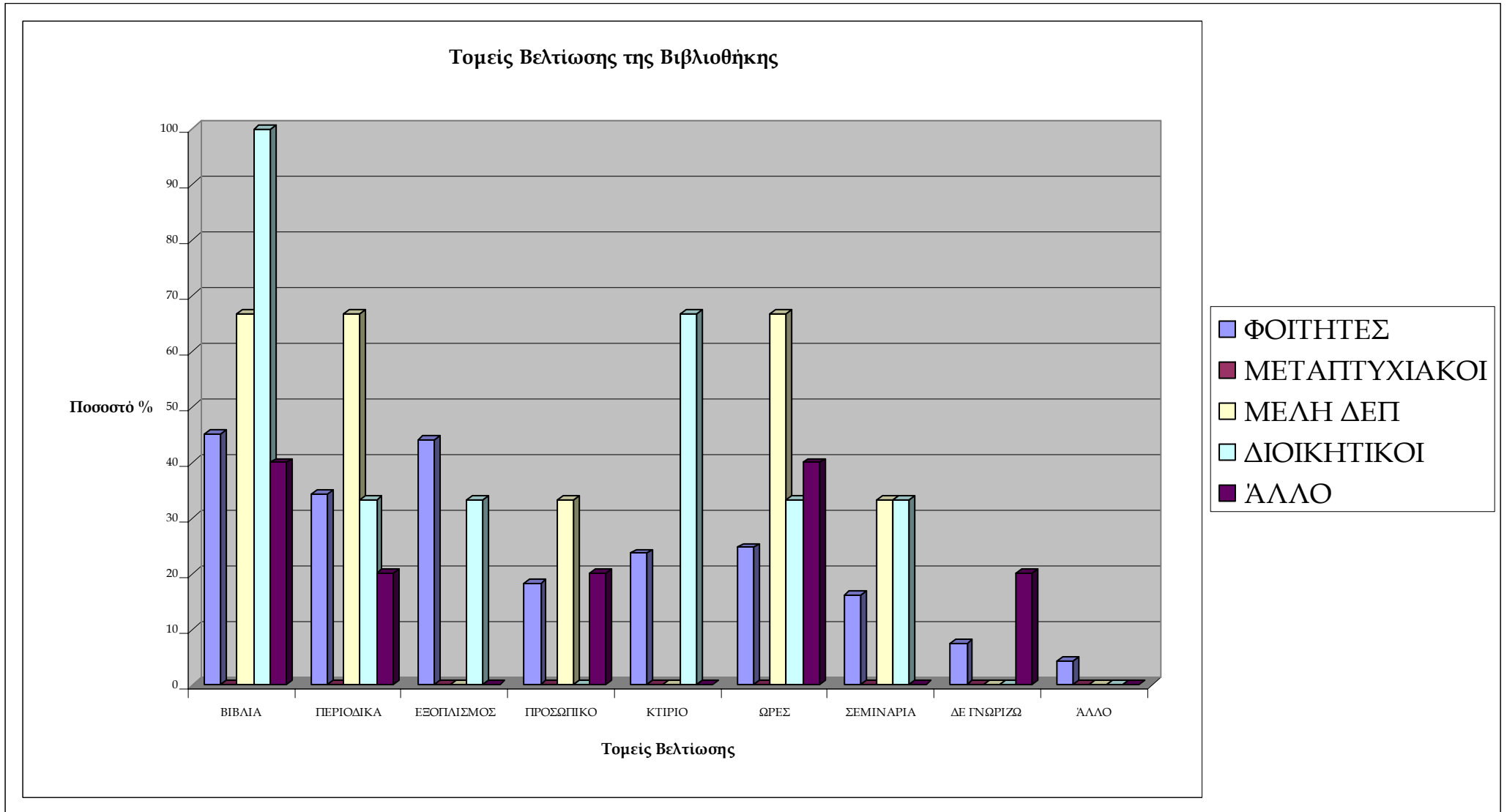
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στον εξοπλισμό (44,1%) και τις συλλογές βιβλίων (45,2%) και περιοδικών (34,4%). Τις κατηγορίες αυτές μαζί με το ωράριο λειτουργίας και τα σεμινάρια επέλεξαν και οι υπόλοιπες ομάδες χρηστών. Συνολικά, οι κατηγορίες οι οποίες προτείνονται περισσότερο προς βελτίωση είναι η συλλογή βιβλίων με 47,1%, η συλλογή περιοδικών με 34,6% και ο εξοπλισμός της Βιβλιοθήκης με 40,4%. Οι άλλες κατηγορίες εμφανίζουν μικρότερες τιμές. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

Πίνακας 24 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης

	ΒΙΒΛΙΑ	ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΚΤΙΡΙΟ	ΩΡΕΣ	ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ	ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ	ΆΛΛΟ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	45,2%	34,4%	44,1%	18,3%	23,7%	24,73%	16,13%	7,53%	4,301%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	66,7%	66,7%	0%	33,3%	0%	66,67%	33,33%	0%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	100%	33,3%	33,3%	0%	66,7%	33,33%	33,33%	0%	0%
ΆΛΛΟ	40%	20%	0%	20%	0%	40%	0%	20%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	47,1%	34,6%	40,4%	18,3%	23,1%	26,92%	16,35%	7,69%	3,846%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 23 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 23: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών τα περισσότερα αφορούν στον περιορισμένο χώρο της Βιβλιοθήκης και στην ανάγκη για βελτίωση και ανανέωση του εξοπλισμού (π.χ. νέα τερματικά και φωτοτυπικά μηχανήματα). Αρκετοί επεσήμαναν ότι απαιτείται επέκταση του ωραρίου λειτουργίας. Ορισμένοι χρήστες παρατήρησαν ότι κάποιες φορές υπάρχει πρόβλημα ησυχίας. Τέλος, προτάθηκε να υπάρχουν ανοιχτής πρόσβασης βιβλιοστάσια και να εμπλουτιστούν οι συλλογές βιβλίων.

Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Ηπείρου από 01-09-2012 έως 09-11-2012 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Ένα σημαντικό ποσοστό - περισσότερο από 70% - των χρηστών της Βιβλιοθήκης χρησιμοποιεί από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης. Το 84,71% δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη και συνολικά πάνω από το 56,81% δηλώνει ότι κάνει χρήση της υπηρεσίας αυτής από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Το ποσοστό αυτό πέφτει στο 58,6% αναφορικά με τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο και στο 52,89% για τις Ηλεκτρονικές Πηγές. Εντούτοις, σημαντικά είναι και τα ποσοστά όσων δήλωσαν ότι τα χρησιμοποιούν από «καθόλου» ως «λίγο» φανερώνοντας την ανάγκη περαιτέρω εξοικείωσης των χρηστών μαζί τους.

Ποσοστό 74,97% πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία για τις σπουδές και τις έρευνές τους και 57% επαρκή περιοδικά.

Το 76,9% των χρηστών θεωρεί εύκολη την αναζήτηση βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Η γενική ικανοποίηση σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης φτάνει το 68,22%, ενώ για τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου στο 69,22%.

Το 81,8% δηλώνει ικανοποιημένο από τους όρους δανεισμού και 80,7% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης.

Η γενική ικανοποίηση της τάξης του 66,4% από το περιβάλλον και περίπου 52% από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σηματοδοτεί την ανάγκη για βελτίωση και στους δύο αυτούς τομείς. Λίγο υψηλότερα είναι τα ποσοστά ικανοποίησης (68,2%) για το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Αναφορικά με τα σεμινάρια για τη Βιβλιοθήκη είναι αρκετά υψηλό το ποσοστό της κατηγορίας «δε γνωρίζω», γεγονός που φανερώνει ότι μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν τα παρακολουθεί με αποτέλεσμα να μην μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά.

Οι χρήστες δηλώνουν ικανοποιημένοι κατά 78,9% από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα, κατά 77% από την ευγένεια του Προσωπικού και

κατά 74% από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης.

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 88,5% και στην έρευνά τους σε ποσοστό 77,4%.

Οι χρήστες έκριναν ότι οι κατηγορίες στις οποίες απαιτείται μεγαλύτερη βελτίωση είναι οι συλλογές βιβλίων και περιοδικών και ο εξοπλισμός της Βιβλιοθήκης.