

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
Βιβλιοθηκών του
Εθνικού και Καποδιστριακού
Πανεπιστημίου Αθηνών

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών Βιβλιοθηκών του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών

Επιμέλεια :
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2012

Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών : Εφαρμογή στις Βιβλιοθήκες του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών

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 οι **Βιβλιοθήκες του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών**. 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 των **Βιβλιοθηκών του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών** αποτελείται από 25 ερωτήσεις, οι οποίες χωρίζονται σε τρεις ομάδες.

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 μικρές 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 242 χρήστες των Βιβλιοθηκών του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για το βαθμό ικανοποίησής τους από τις Βιβλιοθήκες του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.

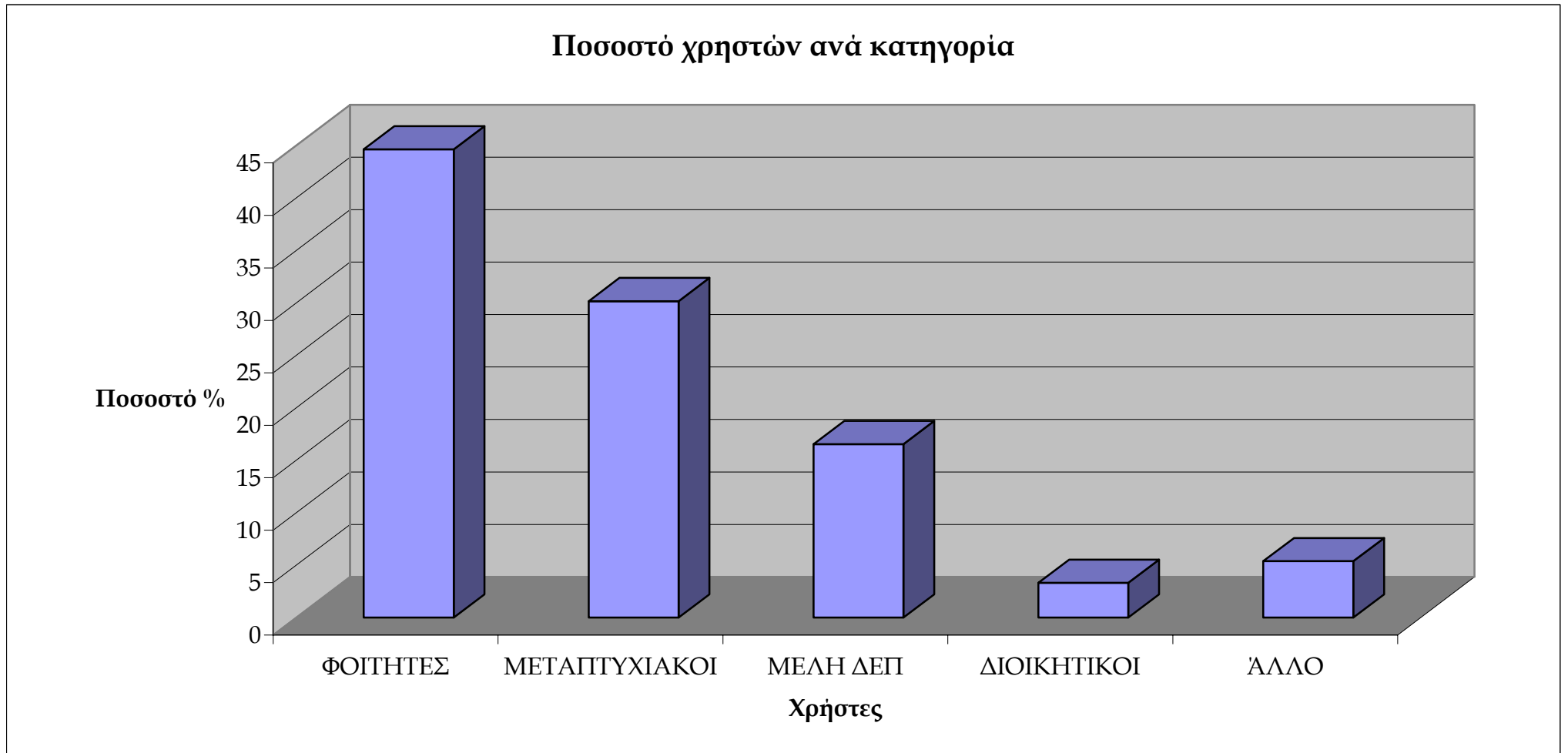
A. Ιδιότητα των Χρηστών

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 44,6% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, το 30,2% Μεταπτυχιακοί, το 16,5% Μέλη Δ.Ε.Π., ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 3,31% και 5,37% αντίστοιχα. Επισημαίνεται ο χαμηλός αριθμός συμμετοχών στις τελευταίες δύο κατηγορίες. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

ΧΡΗΣΤΕΣ	Ποσοστό επί τοις %
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	44,6%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	30,2%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	16,5%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	3,31%
ΆΛΛΟ	5,37%
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 33,3%, «λίγο» σε ποσοστό 25%, ενώ το «πολύ» επέλεξε το 21,3%. Μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πέρα πολύ» (13,9%) και «καθόλου» (3,7%).

Από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό (35,6%) απάντησε «λίγο» κι ακολούθησε το «αρκετά» (24,7%) και το «πέρα πολύ» (15,1%). Από 12,3% έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» και «καθόλου».

Ποσοστό 35% των μελών Δ.Ε.Π. χρησιμοποιεί «λίγο» το χώρο της Βιβλιοθήκης ως χώρο ανάγνωσης, 22,5% «καθόλου», 17,5% «αρκετά», ενώ το 12,5% δήλωσε «πολύ» και «πέρα πολύ».

Μεταξύ «αρκετά» και «λίγο» κινήθηκαν οι περισσότερες απαντήσεις των Διοικητικών Υπαλλήλων (25% και 37,5% αντίστοιχα), ενώ από 12,5% έλαβαν τα «καθόλου», «πέρα πολύ» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω». Στην κατηγορία Άλλο τα μεγαλύτερα ποσοστά συγκέντρωσαν οι απαντήσεις «καθόλου» με 46,2% και «αρκετά» με 30,8%. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 3 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης

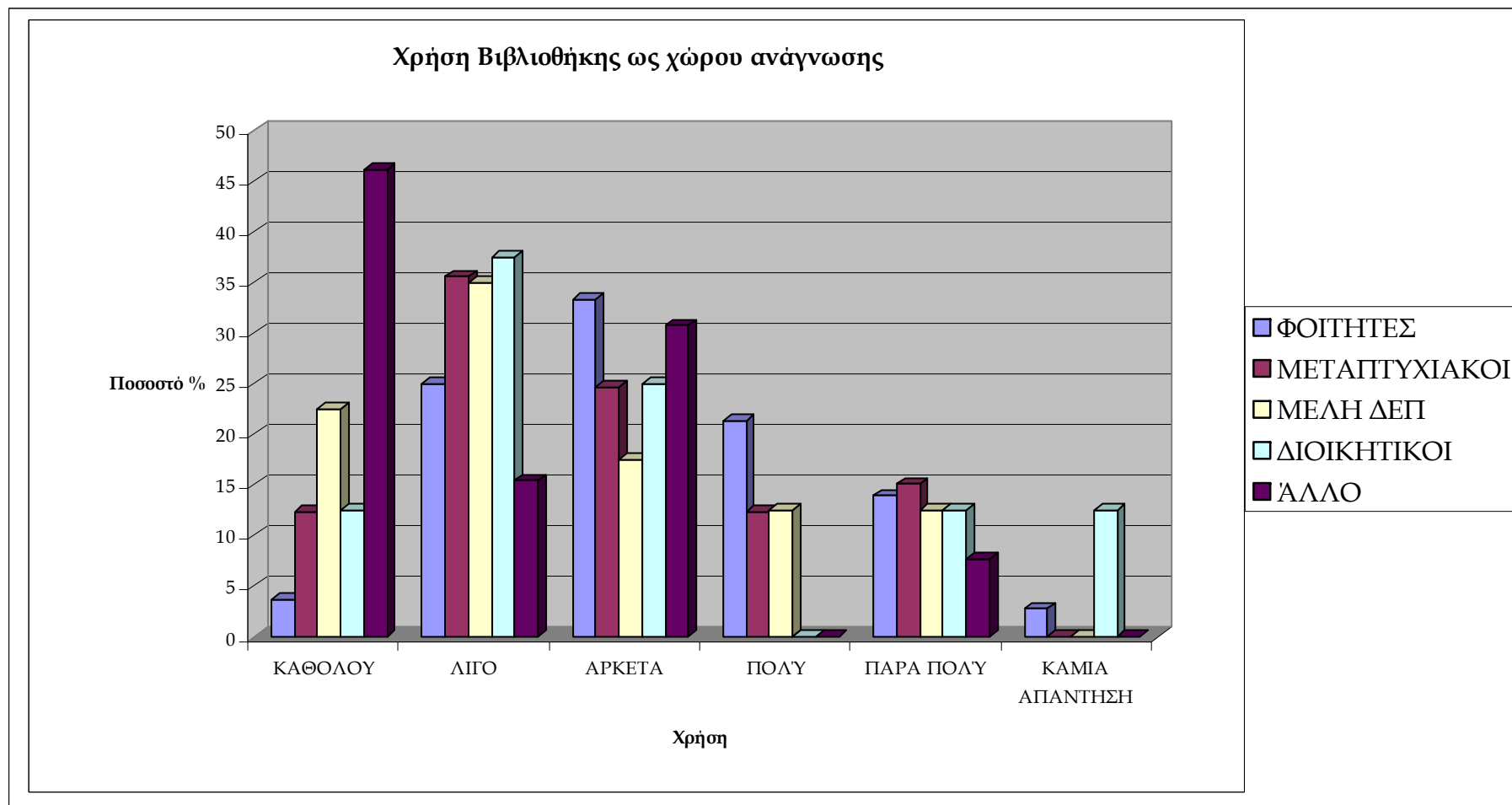
	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	3,7%	25%	33,3%	21,3%	13,9%	2,78%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	12,3%	35,6%	24,7%	12,3%	15,1%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	22,5%	35%	17,5%	12,5%	12,5%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	12,5%	37,5%	25%	0%	12,5%	12,5%
ΆΛΛΟ	46,2%	15,4%	30,8%	0%	7,69%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	12%	29,8%	27,7%	15,3%	13,6%	1,65%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, το 12% των χρηστών δε χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη «καθόλου» ως χώρο ανάγνωσης, το 29,8% τη χρησιμοποιεί «λίγο», το 27,7% «αρκετά», ενώ οι κατηγορίες «πολύ» και «πέρα πολύ» εμφανίζουν ποσοστά 15,3% και 13,6% αντίστοιχα. Συνακόλουθα,

γίνεται φανερό ότι το ποσοστό των χρηστών που χρησιμοποιούν τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» φτάνει το 56,6%.

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 «καθόλου» με 31,5%, ενώ το «αρκετά» επέλεξε το 29,6%, το «λίγο» το 22,2% και τα «πολύ» και «πέρα πολύ» το 6,48% και το 4,63% αντίστοιχα. Ποσοστό 5,56% δεν απάντησε ή επέλεξε το δε γνωρίζω.

Λίγο διαφορετικά είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το 30,1% επέλεξε το «λίγο», το 21,9% το «αρκετά» και από 17,8% και 16,4% τα «πολύ» και «πέρα πολύ». Το 13,7% δήλωσε «καθόλου».

Από τα μέλη Δ.Ε.Π. το ποσοστό που απάντησε «πολύ» είναι 27,5%, «λίγο» το 25% και «αρκετά» το 20%. Ποσοστό 12,5% των χρηστών δήλωσε ότι δανείζεται βιβλία «πέρα πολύ» και «καθόλου».

Οι περισσότεροι Διοικητικοί επέλεξαν το «αρκετά» και το «καθόλου» σε ποσοστό 37,5%, ενώ το υπόλοιπο 25% δήλωσε «λίγο». Η κατηγορία «Άλλο» απάντησε κυρίως «λίγο» (38,5%) και «καθόλου» (30,8%), ενώ ακολούθησαν τα «αρκετά» (15,4%) και τα «πολύ» και «πέρα πολύ» (από 7,69%).

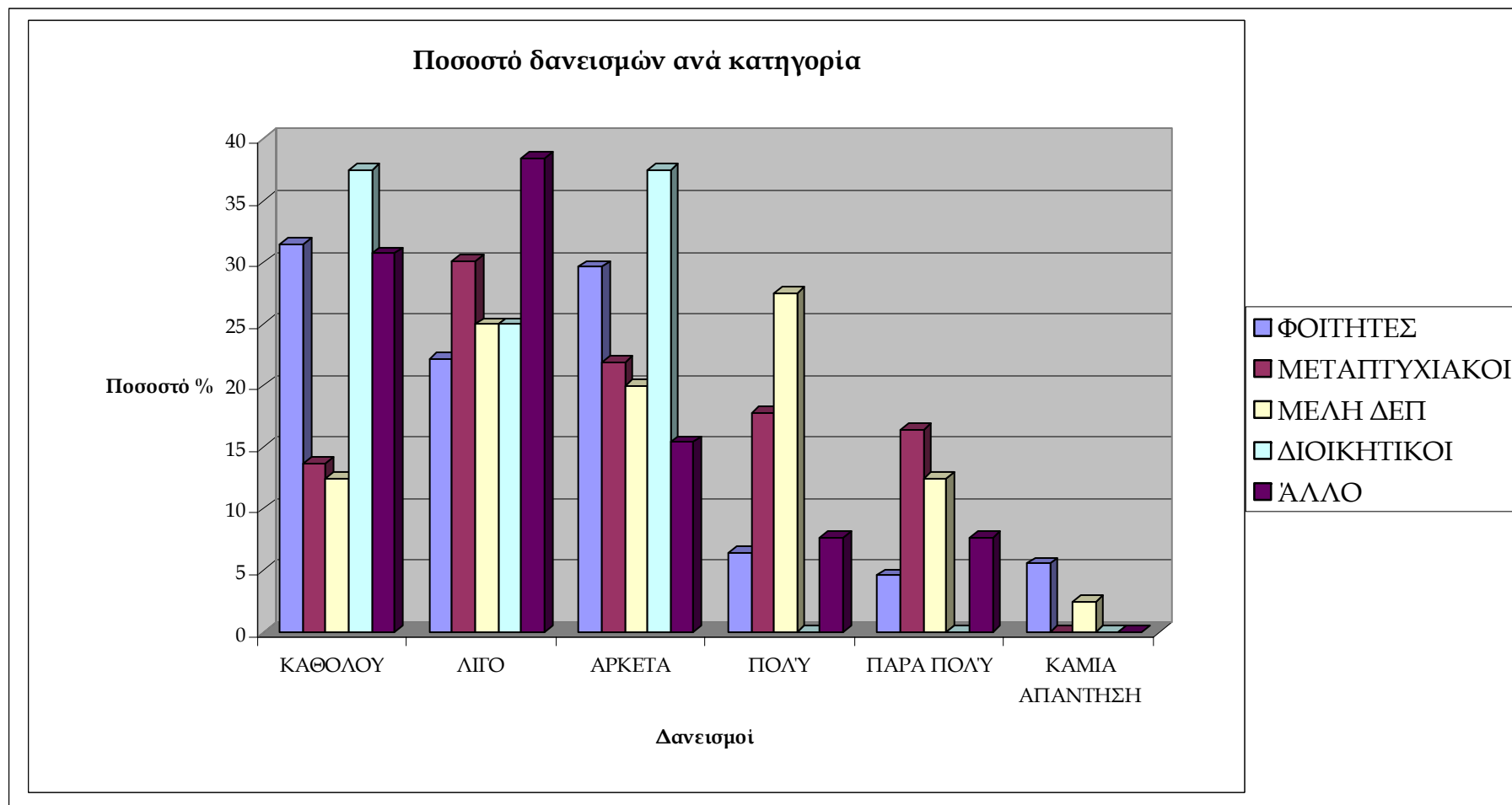
Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	31,5%	22,2%	29,6%	6,48%	4,63%	5,56%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	13,7%	30,1%	21,9%	17,8%	16,4%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	12,5%	25%	20%	27,5%	12,5%	2,5%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	37,5%	25%	37,5%	0%	0%	0%
ΑΛΛΟ	30,8%	38,5%	15,4%	7,69%	7,69%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	23,1%	26%	25,2%	13,2%	9,5%	2,89%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 47,9% 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 «αρκετά» με 27,8%, ενώ το «πολύ» επέλεξε το 22,2% και το «λίγο» το 21,3%. Σημαντικό είναι και το ποσοστό όσων απάντησαν «καθόλου» (13%) και «πέρα πολύ» (11,1%).

Διαφορετικά είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «πέρα πολύ» είναι 43,8%. «Αρκετά» δήλωσε το 24,7% και «πολύ» το 20,5%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο την απάντηση «πέρα πολύ» (50%). «Πολύ» δήλωσε το 25%, ενώ από 15% και 7,5% έλαβαν αντίστοιχα οι απαντήσεις «αρκετά» και «λίγο».

Στους Διοικητικούς το 37,5% απάντησε «πέρα πολύ», το 25% «λίγο» και οι υπόλοιπες απαντήσεις μοιράστηκαν μεταξύ «αρκετά», «πολύ» και «καμία απάντηση (από 12,5%)». Στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε «πέρα πολύ» με 46,2% και ακολούθησε το «πολύ» με 23,1%.

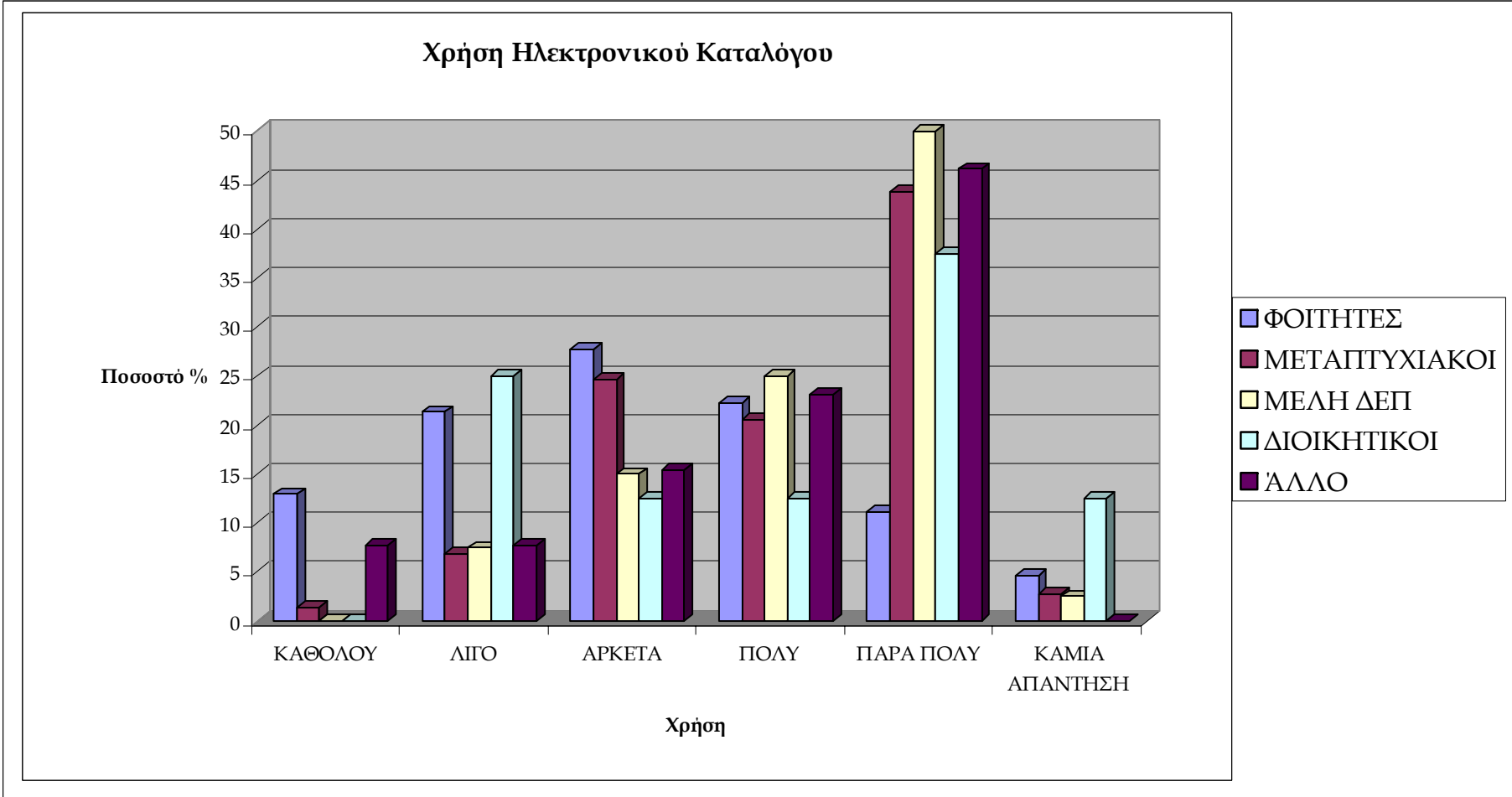
Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	13%	21,3%	27,8%	22,2%	11,1%	4,63%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	1,37%	6,85%	24,7%	20,5%	43,8%	2,74%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	7,5%	15%	25%	50%	2,5%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	25%	12,5%	12,5%	37,5%	12,5%
ΆΛΛΟ	7,69%	7,69%	15,4%	23,1%	46,2%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	6,61%	14%	23,6%	21,9%	30,2%	3,72%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 75,7% 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 44,4%, ενώ το «αρκετά» επέλεξε το 12% και το «καθόλου» το 24,1%. Χαμηλότερο είναι το ποσοστό των υπόλοιπων απαντήσεων φανερώνοντας ότι οι εξοικείωση των φοιτητών με τις Ηλεκτρονικές Πηγές είναι μικρή.

Διαφορετικά είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «πέρα πολύ» είναι 34,2%, «πολύ» το 26% και «αρκετά» το 16,4%. Ποσοστό 15,1% δήλωσε «λίγο» και 4,11 «καθόλου» και «καμία απάντηση».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. έδωσαν 35% στο «πέρα πολύ», 25% στο «πολύ» και 22,5% στο «αρκετά».

37,5% των Διοικητικών Υπαλλήλων επέλεξε «λίγο», από 25% «πολύ» και «καθόλου» και 12,5% «αρκετά». Στην κατηγορία Άλλο τα μεγαλύτερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πέρα πολύ» (38,5%) και «καθόλου» (23,1%) κι ακολούθησαν με 15,4% το «πολύ» και το «αρκετά».

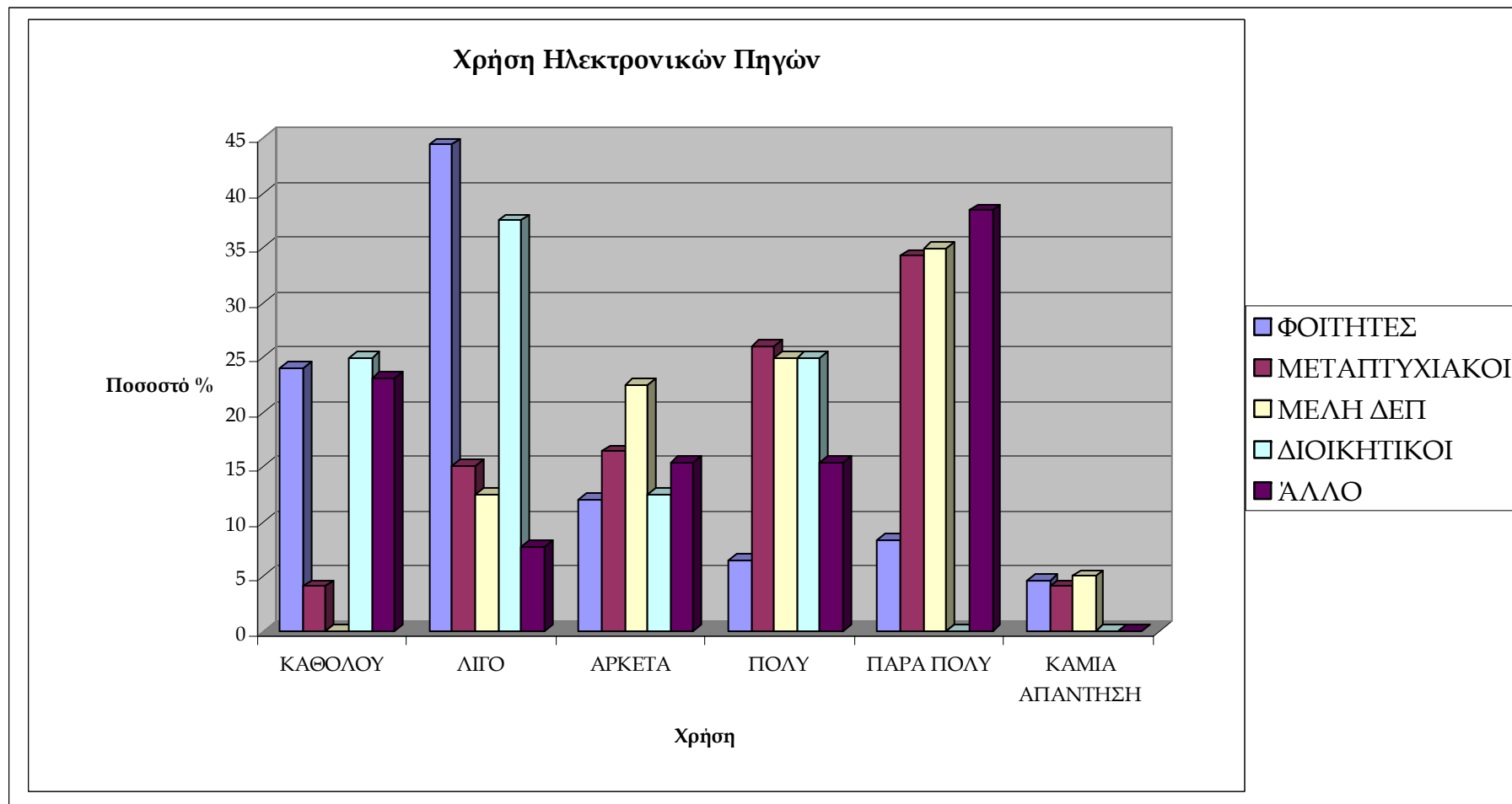
Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	24,1%	44,4%	12%	6,48%	8,33%	4,63%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	4,11%	15,1%	16,4%	26%	34,2%	4,11%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	12,5%	22,5%	25%	35%	5%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	25%	37,5%	12,5%	25%	0%	0%
ΆΛΛΟ	23,1%	7,69%	15,4%	15,4%	38,5%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	14%	28,1%	15,3%	16,5%	21,9%	4,13%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 53,7% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πέρα πολύ». Πολύ υψηλό είναι το ποσοστό των φοιτητών (68,5%) που δεν έχει εξοικειωθεί αρκετά μαζί τους (27,29%). 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% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 21,3% και το 11,1% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης που ξεπερνά το 70%. Ποσοστό 20,4 δήλωσε «λίγο» και 2,78% «καθόλου», ενώ ένα 6,48% δεν απάντησε.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» και το «λίγο» (37 και 30,1% αντίστοιχα), ενώ 21,9% δήλωσε «πολύ».

Τα περισσότερα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «αρκετά» ικανοποιημένα από την επάρκεια σε βιβλία σε ποσοστό 50%, «λίγο» κατά 20%, ενώ οι υπόλοιπες απαντήσεις έλαβαν χαμηλότερα ποσοστά.

Στους Διοικητικούς 62,5% έλαβε το «αρκετά» και από 12,5% τα «λίγο», «πολύ» και «πάρα πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό επέλεξε τα «αρκετά» και «λίγο» (από 30,8%), ενώ 15,4% δήλωσε «πάρα πολύ» και από 7,69% τα «καθόλου», «πολύ» και «καμία απάντηση».

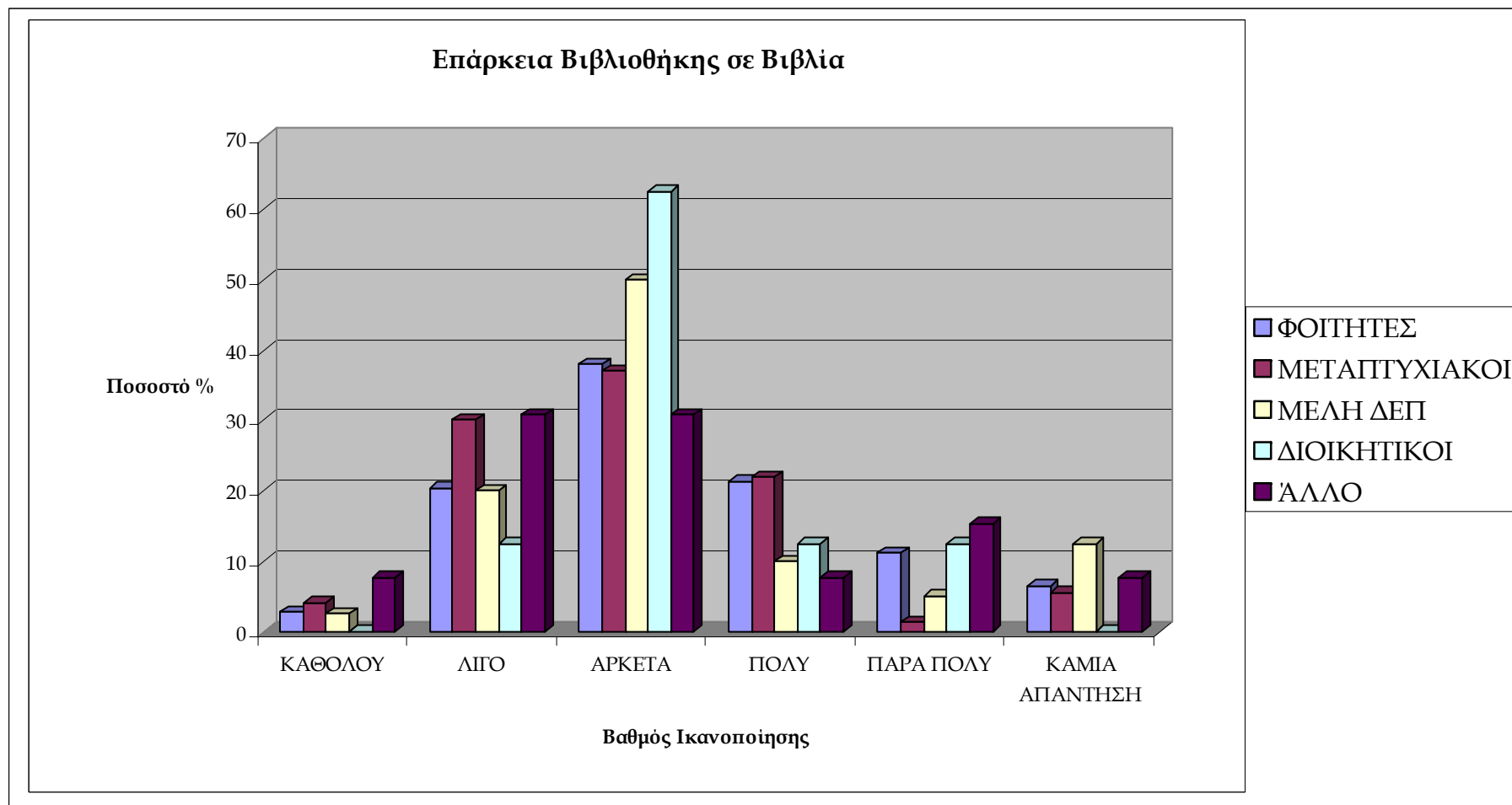
Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	2,78%	20,4%	38%	21,3%	11,1%	6,48%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	4,11%	30,1%	37%	21,9%	1,37%	5,48%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	2,5%	20%	50%	10%	5%	12,5%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	12,5%	62,5%	12,5%	12,5%	0%
ΑΛΛΟ	7,69%	30,8%	30,8%	7,69%	15,4%	7,69%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	3,31%	23,6%	40,1%	18,6%	7,44%	7,02%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ένα ποσοστό 66,14% 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 33,3% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 11,1% και το 6,48%. «Λίγο» δήλωσε το 25,9%, «καθόλου» το 5,56%, ενώ το 17,6% των χρηστών δεν απάντησε ή επέλεξε ότι δε γνωρίζει.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν «αρκετά» κατά 34,2% και «λίγο» κατά 30,1%. Ακολούθησαν οι απαντήσεις «πολύ» με 16,4%, «δε γνωρίζω» με 9,59%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (37,5%) και «λίγο» (35%).

Στους Διοικητικούς 50% και 25% αντίστοιχα έλαβαν οι απαντήσεις «αρκετά» και «πάρα πολύ», ενώ από 12,5% τα «λίγο» και «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» τα μεγαλύτερα ποσοστά συγκέντρωσαν οι απαντήσεις «πολύ (30,8%) και «λίγο» 23,1%.

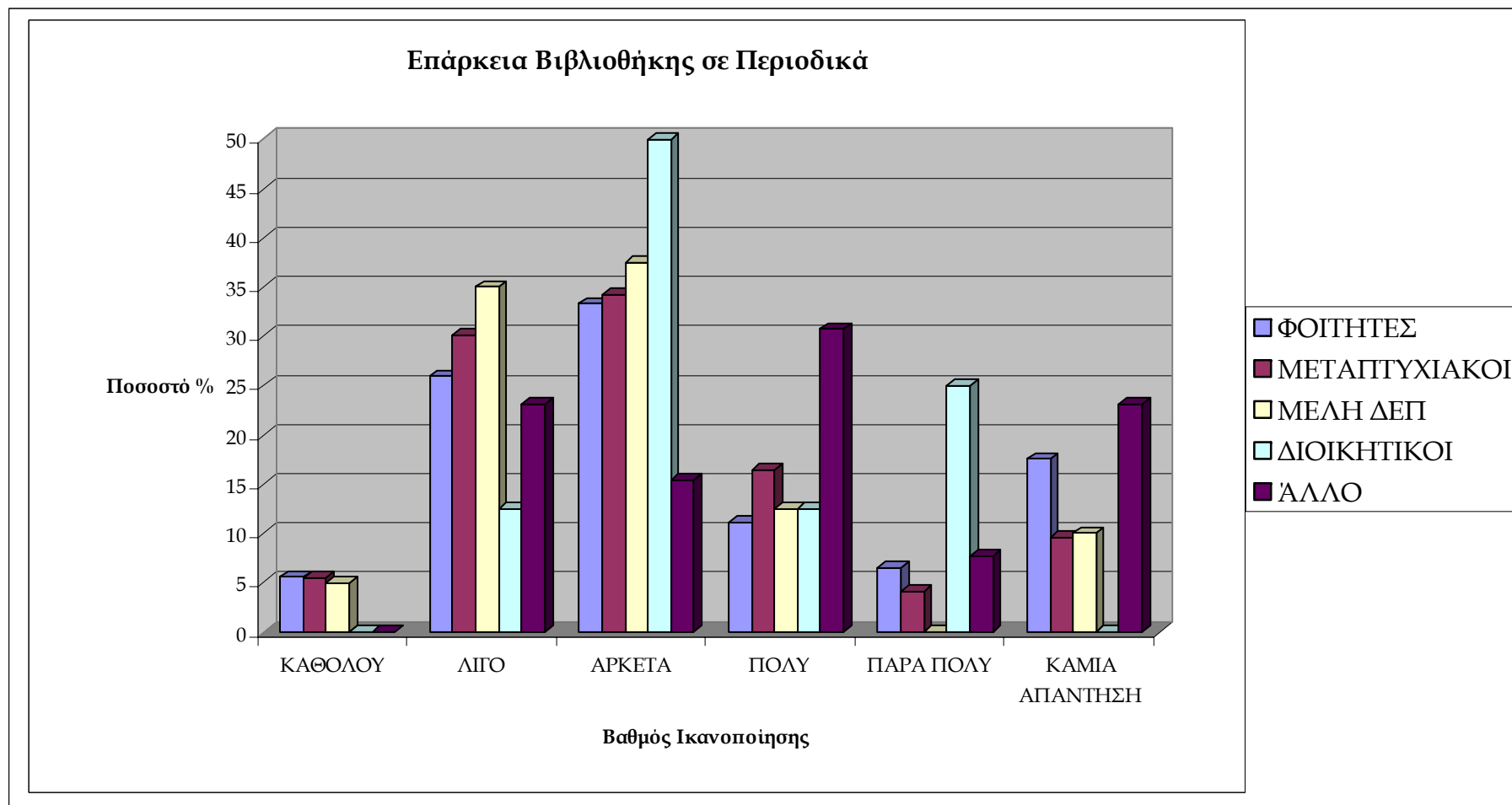
Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	5,56%	25,9%	33,3%	11,1%	6,48%	17,6%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	5,48%	30,1%	34,2%	16,4%	4,11%	9,59%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	5%	35%	37,5%	12,5%	0%	10%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	12,5%	50%	12,5%	25%	0%
ΆΛΛΟ	0%	23,1%	15,4%	30,8%	7,69%	23,1%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4,96%	28,1%	33,9%	14%	5,37%	13,6%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 53,27% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους, ενώ το 33,06% δε δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο σηματοδοτώντας την ανάγκη βελτίωσής τους. 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 25,9% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 24,1% και 13% αντίστοιχα. «Λίγο» επέλεξε το 26,9% και «καθόλου» το 5,56%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «πολύ» κατά 32,9%, το «αρκετά» κατά 30,1% και το «πάρα πολύ» κατά 15,1%.

Στις απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π. το 25% επέλεξε «αρκετά», από 20% έλαβαν οι επιλογές «πολύ» και «δε γνωρίζω», ενώ τα «πάρα πολύ» και «λίγο» δηλώθηκαν από το 17,5% και το 15% αντίστοιχα.

Στους Διοικητικούς το 37,5% δήλωσε «αρκετά», από 25% «πολύ» και «πάρα πολύ» και το υπόλοιπο 12,5% δεν απάντησε. Στην κατηγορία «Άλλο» από 23,1% έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ», «πάρα πολύ» και το «καμία απάντηση», 15,4% το «λίγο» και από 7,69% τα «αρκετά» και «καθόλου».

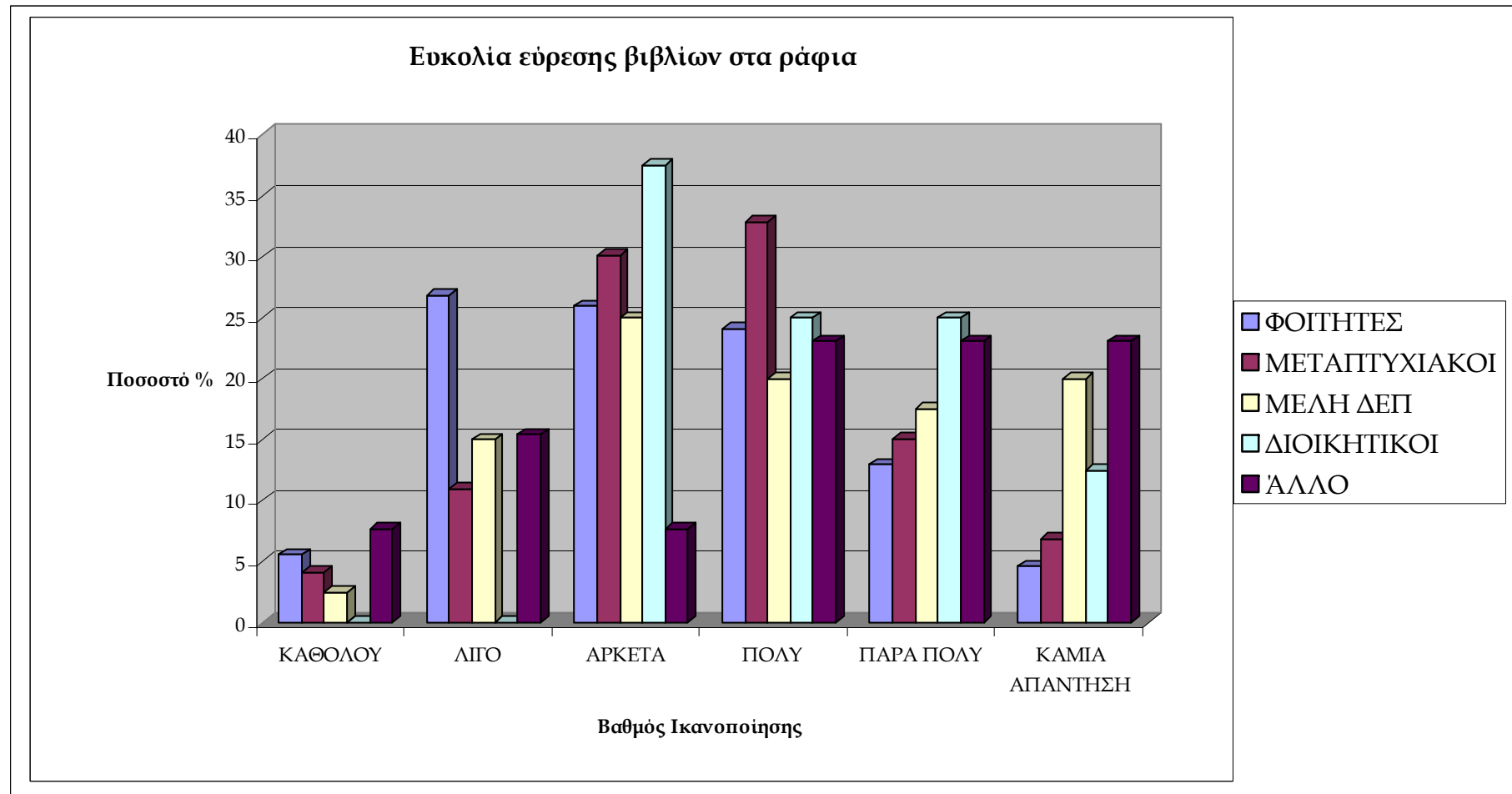
Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 9 : Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	5,56%	26,9%	25,9%	24,1%	13%	4,63%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	4,11%	11%	30,1%	32,9%	15,1%	6,85%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	2,5%	15%	25%	20%	17,5%	20%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	37,5%	25%	25%	12,5%
ΆΛΛΟ	7,69%	15,4%	7,69%	23,1%	23,1%	23,1%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4,55%	18,6⁰%	26,4⁰%	26⁰%	15,3⁰%	9,09⁰%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 67,7% 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 25,9% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πέρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 17,6% και το 6,48%. «Λίγο» και «καθόλου» απάντησε αντίστοιχα το 18,5% και το 10,2%. Υψηλό ποσοστό πήρε η απάντηση «δε γνωρίζω (21,3%)».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν κατά 35,6% το «αρκετά» και κατά 26% το «λίγο», ενώ ακολούθησαν οι απαντήσεις «πολύ» (17,8%) και «πέρα πολύ»(12,3%). Από 4,11% έλαβαν τα «καθόλου» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «αρκετά» ευχαριστημένα κατά 40%, «λίγο» σε ποσοστό 25%, ενώ ποσοστό 12,5% έλαβαν οι απαντήσεις «πέρα πολύ» και «πολύ».

Στους Διοικητικούς οι περισσότεροι επέλεξαν το «αρκετά» (50%), ενώ 25% έλαβε το «πολύ» και από 12,5% οι απαντήσεις «πέρα πολύ» και «λίγο». Στην κατηγορία «Άλλο» από 30,8% δήλωσαν «πολύ» και «λίγο» κι ακολούθησαν τα «πέρα πολύ» και «δε γνωρίζω» με 15,4%.

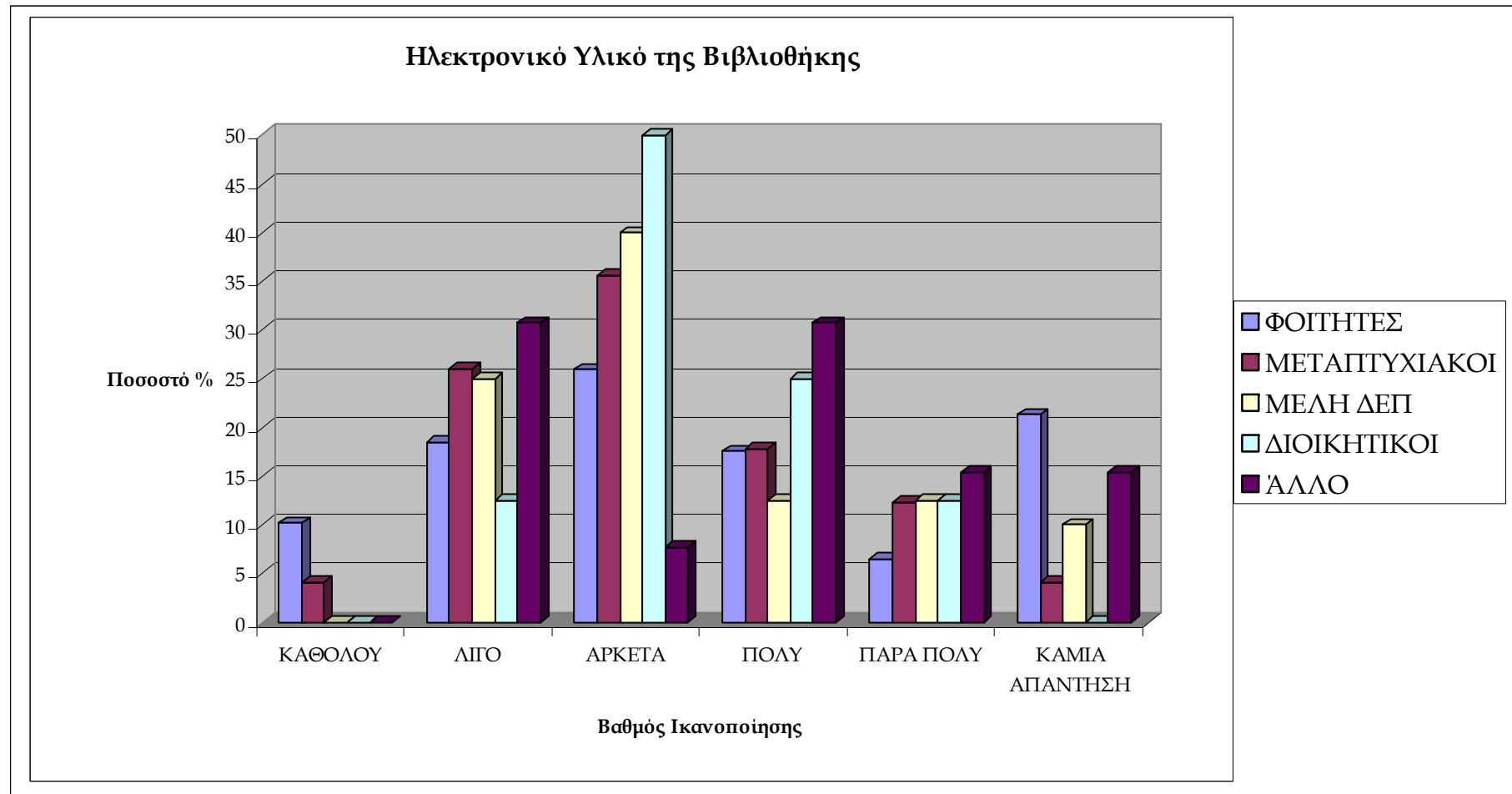
Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 10 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	10,2%	18,5%	25,9%	17,6%	6,48%	21,3%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	4,11%	26%	35,6%	17,8%	12,3%	4,11%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	25%	40%	12,5%	12,5%	10%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	12,5%	50%	25%	12,5%	0%
ΆΛΛΟ	0%	30,8%	7,69%	30,8%	15,4%	15,4%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	5,79%	22,3%	31%	17,8%	9,92%	13,2%

Επομένως, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 58,72% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Ωστόσο, υψηλό είναι το ποσοστό 28,09% όσων δεν είναι το ίδιο ευχαριστημένοι από το Ηλεκτρονικό Υλικό. 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 27,8% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν 21,3% και 10,2% αντιστοίχα. Το 20,4% επέλεξε «λίγο» και το 6,48% «καθόλου». Το «δε γνωρίζω» δηλώθηκε από το 13,9%

Θετικές είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών. Επέλεξαν κυρίως το «πολύ» (35,6%), ενώ ακολούθησαν τα «αρκετά» και «λίγο» με 26% και 17,8% αντιστοίχα. Ποσοστό 15,1% δήλωσε «πάρα πολύ».

Μεταξύ «πάρα πολύ» και «αρκετά» κινήθηκαν οι περισσότερες απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π. Το 42,5% είναι «πολύ» ευχαριστημένο από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης, και από 20% «αρκετά» και «πάρα πολύ».

Οι απαντήσεις των Διοικητικών Υπαλλήλων μοιράστηκαν με ποσοστό 25% μεταξύ «λίγο», «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» τα μεγαλύτερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» (38,5%) και «πάρα πολύ» (23,1%).

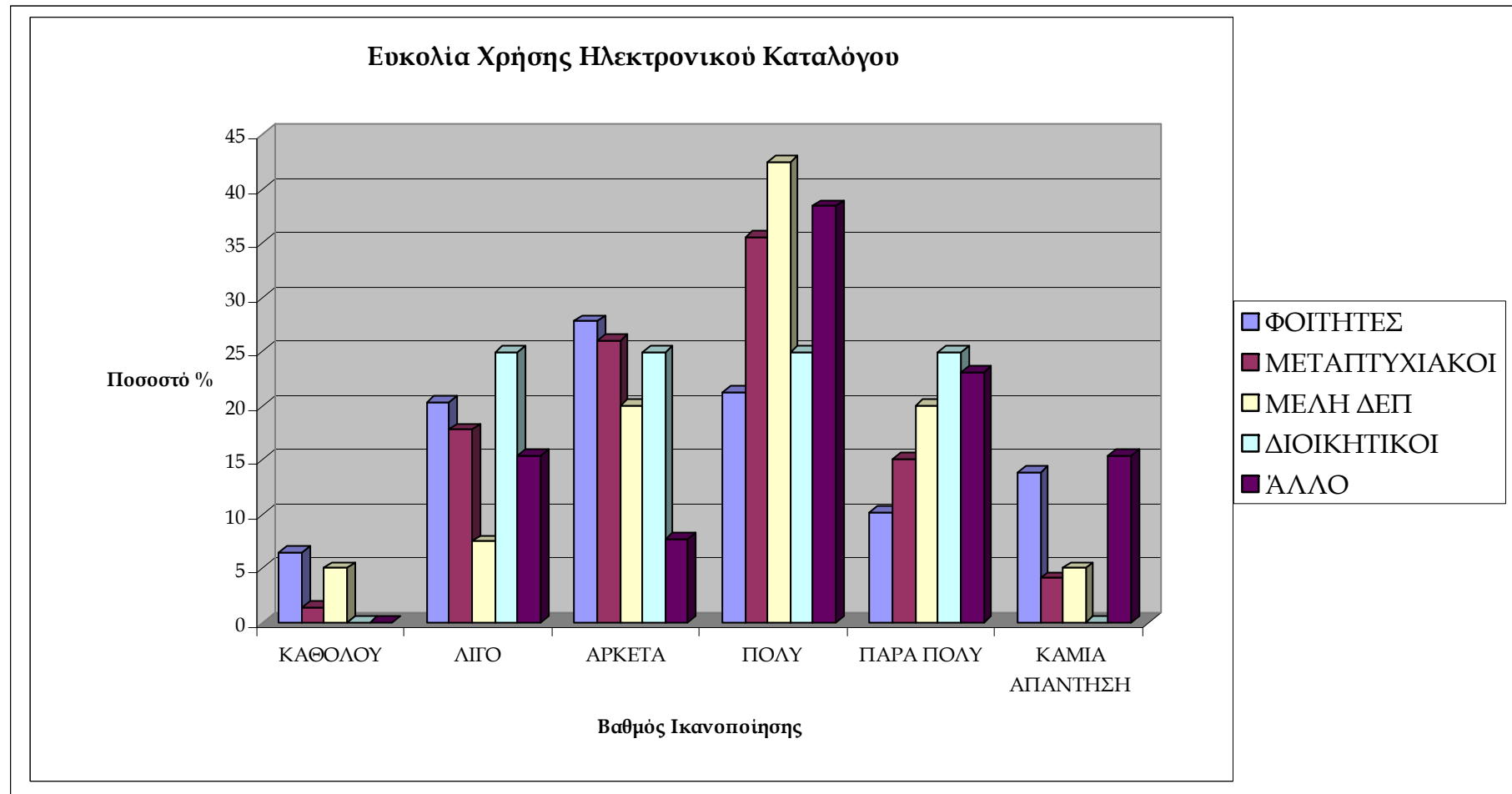
Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 11 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	6,48%	20,4%	27,8%	21,3%	10,2%	13,9%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	1,37%	17,8%	26%	35,6%	15,1%	4,11%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	5%	7,5%	20%	42,5%	20%	5%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	25%	25%	25%	25%	0%
ΆΛΛΟ	0%	15,4%	7,69%	38,5%	23,1%	15,4%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4,13%	17,4%	24,8%	30,2%	14,5%	9,09%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 69,5% 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 14,8% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 5,56% και το 3,7%. Το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «καθόλου» με 43,5% γεγονός που φανερώνει ότι οι φοιτητές επιθυμούν αλλαγές στον τομέα αυτό.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν την απάντηση «αρκετά» σε ποσοστό 21,9%, το «λίγο» κατά 20,5%, το «πολύ» κατά 19,2% και το «πάρα πολύ» κατά 15,1%. Μικρότερα ποσοστά έλαβαν τα «καμία απάντηση» (12,3%) και «καθόλου» (11%).

Θετικές είναι οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 32,5% είναι «πάρα πολύ» και 22,5% «πολύ» ευχαριστημένο. Από 17,5% επέλεξε το «αρκετά» και το «καμία απάντηση», ενώ από 5% έλαβαν τα «λίγο» και «καθόλου».

Στους Διοικητικούς τα μεγαλύτερα ποσοστά πήραν τα «πολύ» (37,5%) και «αρκετά» (25%) κι ακολούθησαν τα «λίγο», «πάρα πολύ» και «καμία απάντηση» (12,5%).

Στην κατηγορία «Άλλο» το 30,8% δήλωσε «αρκετά» και από 15,4% έλαβαν οι υπόλοιπες απαντήσεις με εξαίρεση το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» το οποίο επέλεξε το 7,69% των χρηστών.

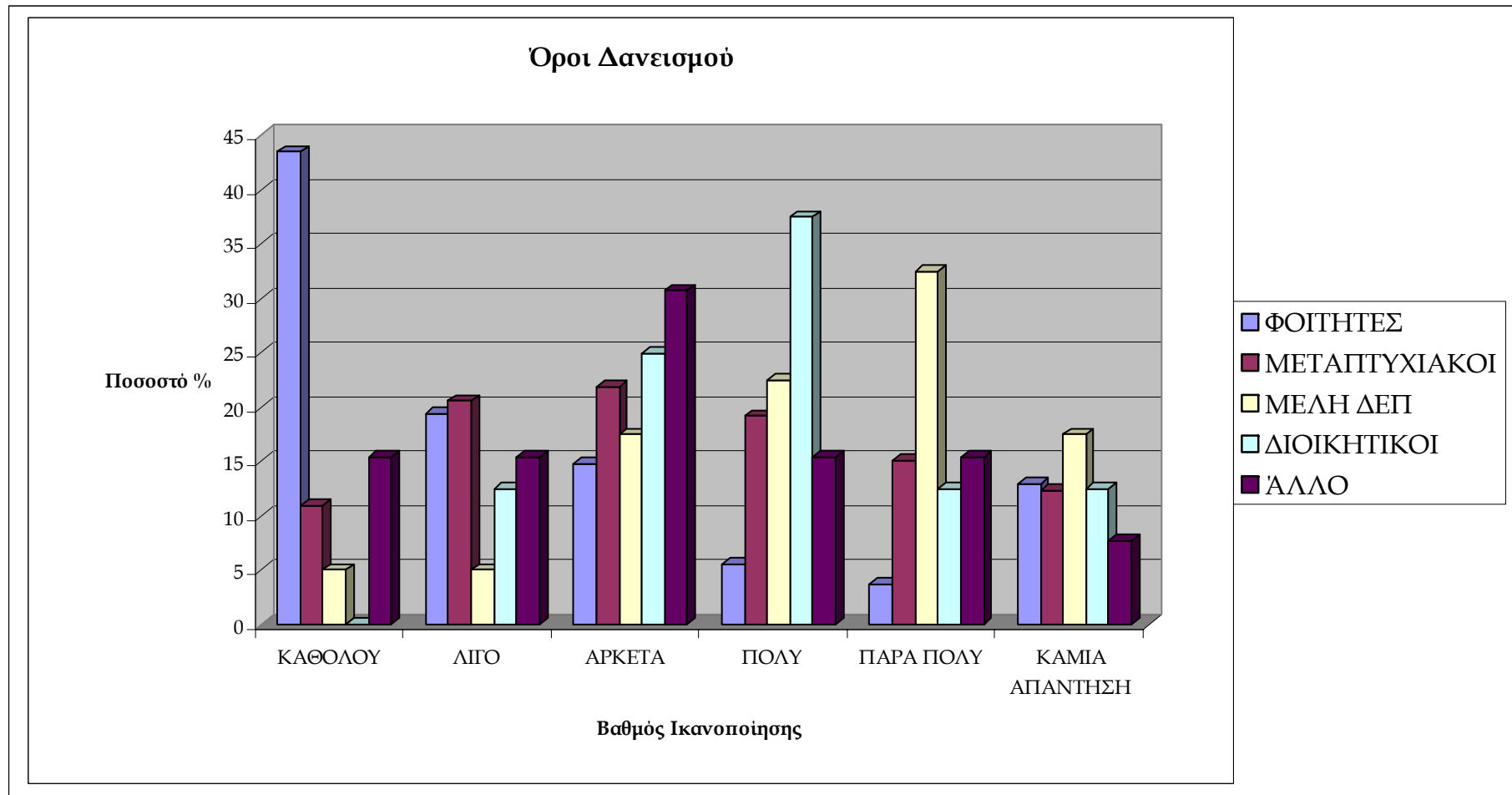
Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 12 : Όροι Δανεισμού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	43,5%	19,4%	14,8%	5,56%	3,7%	13%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	11%	20,5%	21,9%	19,2%	15,1%	12,3%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	5%	5%	17,5%	22,5%	32,5%	17,5%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	12,5%	25%	37,5%	12,5%	12,5%
ΑΛΛΟ	15,4%	15,4%	30,8%	15,4%	15,4%	7,69%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	24,4%	16,9%	18,6%	14%	12,8%	13,2%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 45,4% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη αλλαγών στον τομέα αυτόν. 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 20,4% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 5,56% και 6,48% αντίστοιχα. Σημαντικά είναι τα ποσοστά και στις υπόλοιπες απαντήσεις. Το 32,4% δήλωσε «καθόλου», το 19,4% «λίγο», ενώ ένα 15,7% δεν έδωσε απάντηση.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (26%), «πάρα πολύ» και «πολύ» (από 21,9%).

Θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Το 37,5% δηλώνει «πάρα πολύ» και «αρκετά» ευχαριστημένο και το υπόλοιπο 25% «πολύ».

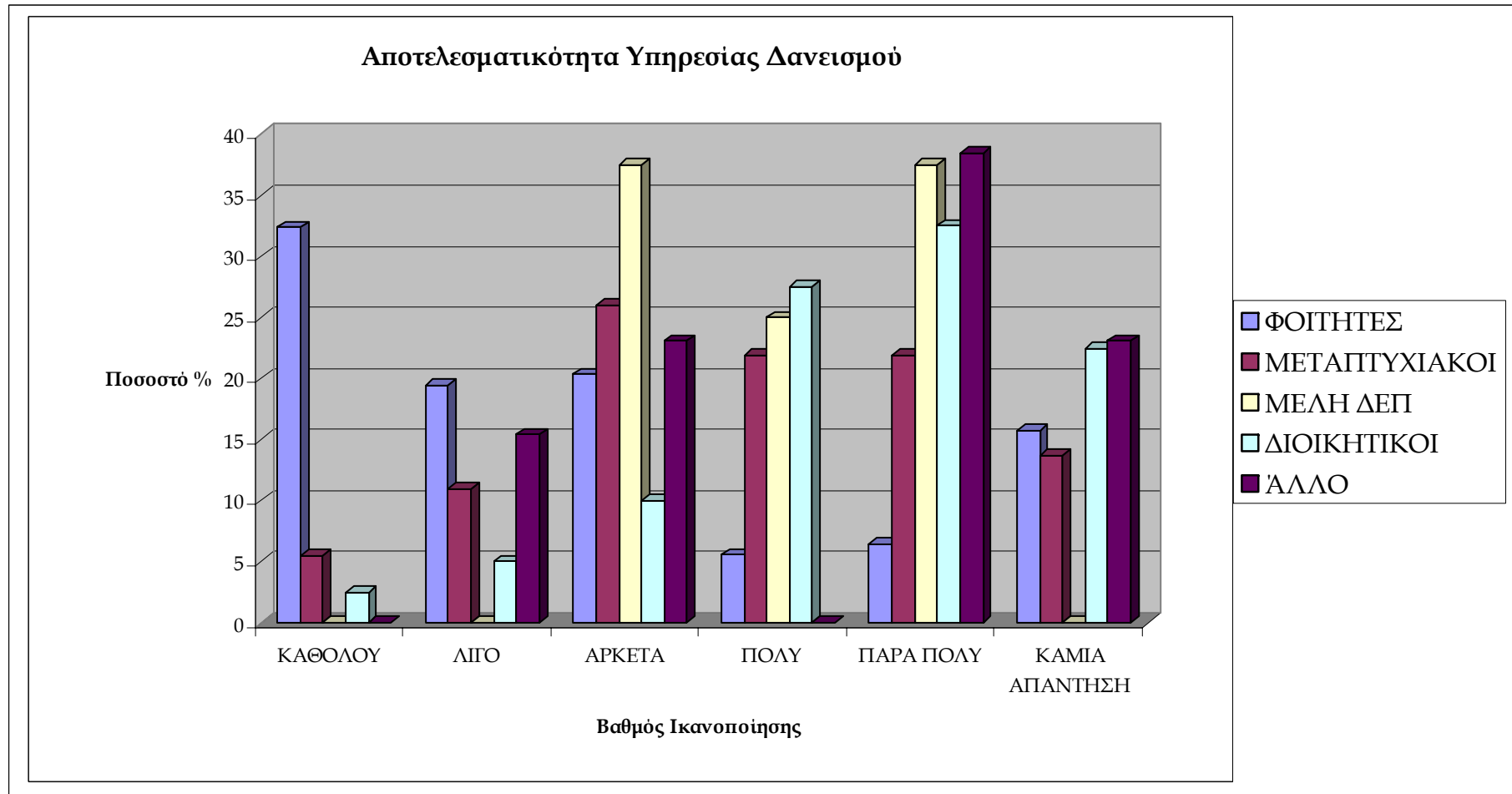
Οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» (32,5%), ενώ λίγο χαμηλότερα ποσοστά πήραν τα «πολύ» (27,5%) και «καμία απάντηση» (22,5%). Στην κατηγορία «Άλλο» το 38,5% επέλεξε το «πάρα πολύ» και ακολούθησαν τα «αρκετά» και «καμία απάντηση» με 23,1%. Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 13 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	32,4%	19,4%	20,4%	5,56%	6,48%	15,7%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	5,48%	11%	26%	21,9%	21,9%	13,7%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	0%	37,5%	25%	37,5%	0%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	2,5%	5%	10%	27,5%	32,5%	22,5%
ΆΛΛΟ	0%	15,4%	23,1%	0%	38,5%	23,1%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	16,5%	13,6%	21,1%	14,5%	18,2%	16,1%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 53,8% 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 32,4% «αρκετά» και κατά 23,1% «πολύ» ευχαριστημένοι. «Λίγο» επέλεξε το 18,5%, «πάρα πολύ» το 15,7%, ενώ πιο μικρά ποσοστά έλαβαν οι άλλες κατηγορίες απαντήσεων.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν κυρίως τις απαντήσεις «αρκετά» (30,1%), «πολύ» (21,9%) και «λίγο» (15,1%).

Τα περισσότερα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «αρκετά» ευχαριστημένα σε ποσοστό 22,5% και ακολούθησαν με 20% το «λίγο» και το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω», 17,5% το «πολύ» και 15% το «πάρα πολύ».

Οι Διοικητικοί απάντησαν σε ποσοστό 37,5% «πολύ» και «αρκετά», ενώ «πάρα πολύ» δήλωσε το 25%.

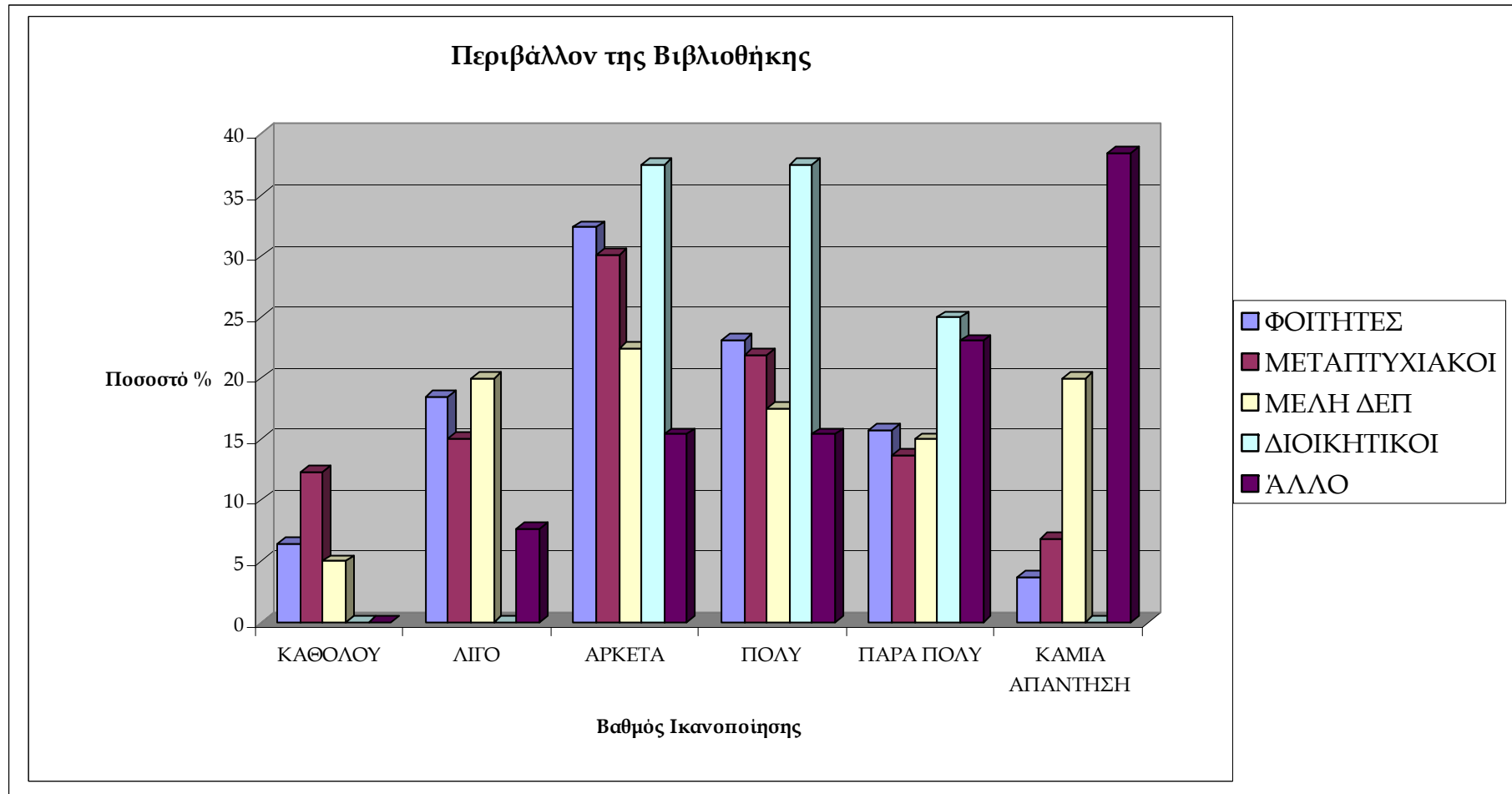
Στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» κι ακολούθησε το «πάρα πολύ» με 23,1%. Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 14 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	6,48%	18,5%	32,4%	23,1%	15,7%	3,7%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	12,3%	15,1%	30,1%	21,9%	13,7%	6,85%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	5%	20%	22,5%	17,5%	15%	20%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	37,5%	37,5%	25%	0%
ΑΛΛΟ	0%	7,69%	15,4%	15,4%	23,1%	38,5%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	7,44%	16,5%	29,3%	21,9%	15,7%	9,09%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 66,9% 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 42,6% «καθόλου», 29,6% «λίγο» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» επέλεξε ποσοστό 13,9%. Χαμηλότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» με 5,56%, «πάρα πολύ» με 1,85% εκφράζοντας τη θέση για βελτίωση του εξοπλισμού.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «καθόλου» (41,1%) και το «λίγο» (28,8%) και στη συνέχεια τα «πολύ» και «καμία απάντηση» (από 9,59%).

Οι περισσότερες απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π. μοιράστηκαν μεταξύ του «λίγο» (35%), του «καμία απάντηση» (22,5%) και του «αρκετά» (20%).

Οι περισσότερες απαντήσεις των Διοικητικών Υπαλλήλων (50%) τοποθετήθηκαν στο «αρκετά», ενώ στην κατηγορία Άλλο στο «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (38,5%). Ακολούθησαν με 23,1% τα «πάρα πολύ» και «λίγο» και με 15,4% το «αρκετά».

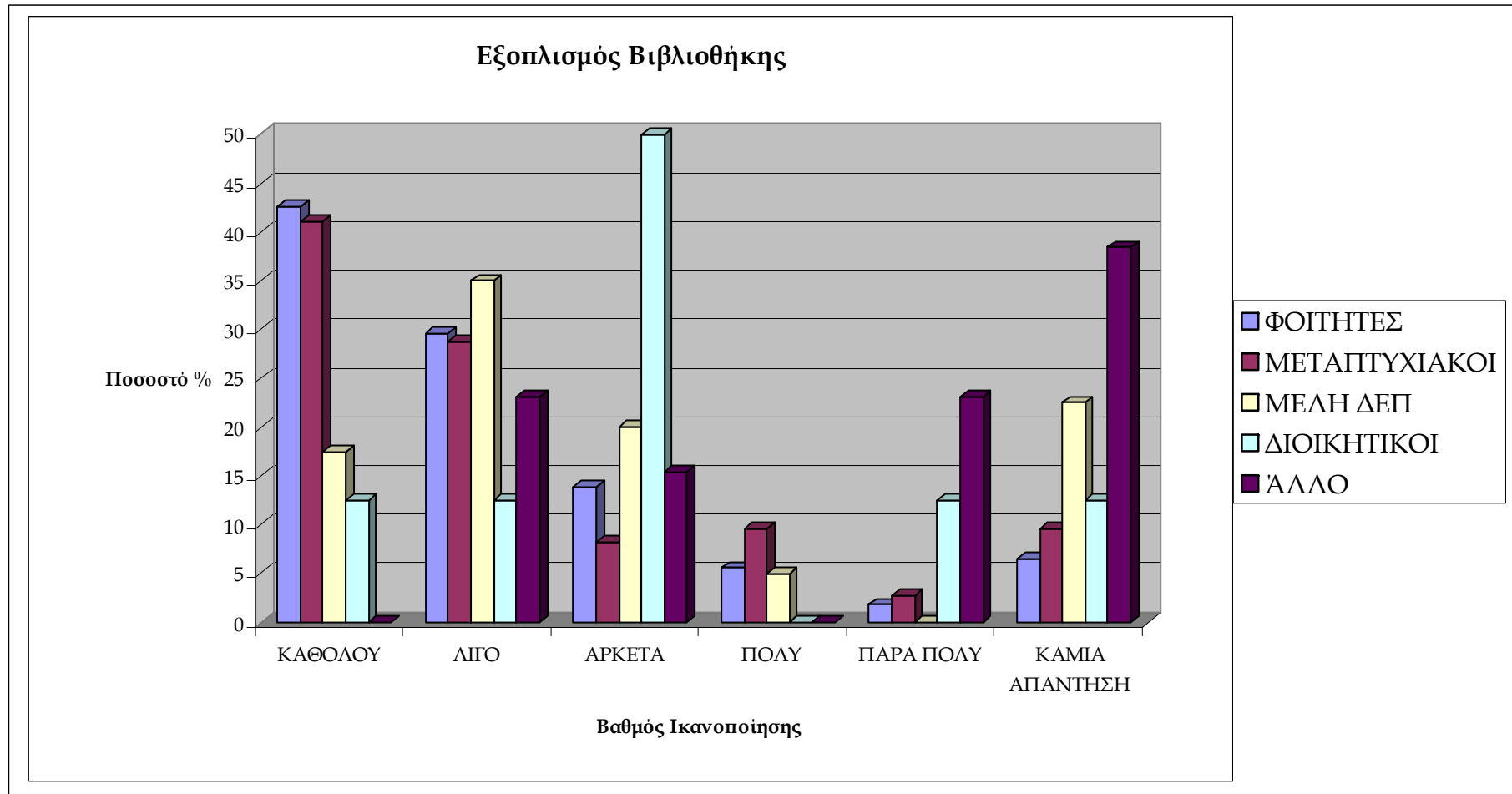
Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 15 : Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	42,6%	29,6%	13,9%	5,56%	1,85%	6,48%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	41,1%	28,8%	8,22%	9,59%	2,74%	9,59%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	17,5%	35%	20%	5%	0%	22,5%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	12,5%	12,5%	50%	0%	12,5%	12,5%
ΑΛΛΟ	0%	23,1%	15,4%	0%	23,1%	38,5%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	34,7%	29,3%	14,5%	6,2%	3,31%	12%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση που περιορίζεται στο 24,01% 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 31,5% «αρκετά» και «λίγο», κατά 17,6% «πολύ» και κατά 8,33% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το 7,41% δήλωσε «καθόλου». Το μικρότερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «δε γνωρίζω» (3,7%).

Παρόμοιες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν κατά 24,7% το «πολύ» και το «λίγο», κατά 27,4% «αρκετά» και κατά 9,59% το «πάρα πολύ». Από 6,85% έλαβαν τα «καθόλου» και «δε γνωρίζω».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 25% το «λίγο» και το «αρκετά», κατά 15% το «πολύ» και το «δε γνωρίζω» και κατά 12,5% το «πάρα πολύ».

Οι Διοικητικοί επέλεξαν σε ποσοστό 25% τα «πολύ», «αρκετά» και «λίγο» και κατά 12,5% τα «πάρα πολύ» και καμία απάντηση/δε γνωρίζω

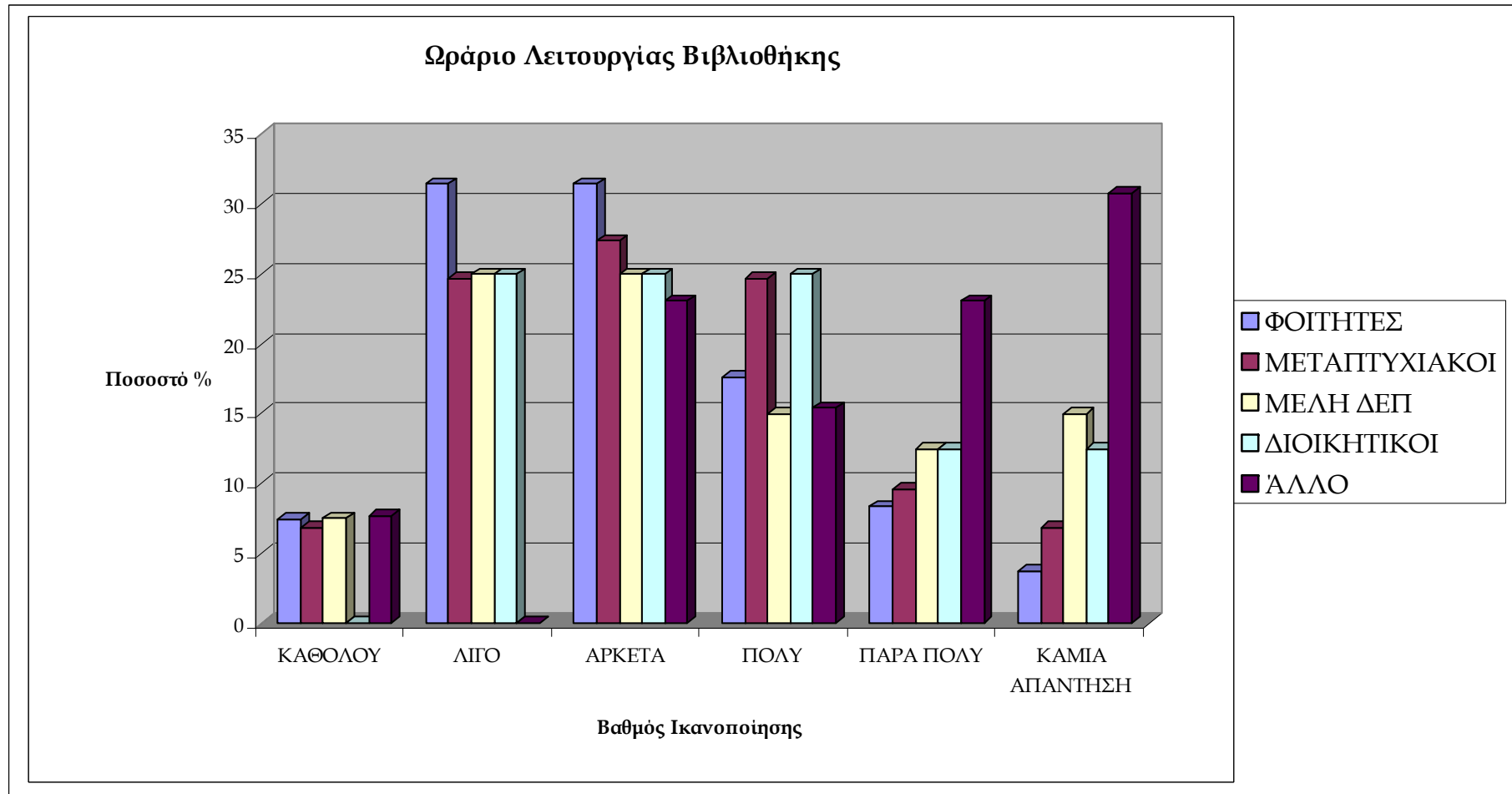
Η κατηγορία «Άλλο» δήλωσε περισσότερο το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (30,8%), το «αρκετά» και το «πάρα πολύ» (από 23,1%). Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 16 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	7,41%	31,5%	31,5%	17,6%	8,33%	3,7%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	6,85%	24,7%	27,4%	24,7%	9,59%	6,85%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	7,5%	25%	25%	15%	12,5%	15%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	25%	25%	25%	12,5%	12,5%
ΑΛΛΟ	7,69%	0%	23,1%	15,4%	23,1%	30,8%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	7,02%	26,4%	28,5%	19,4%	10,3%	8,26%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 58,2% 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. Οι φοιτητές επέλεξαν το «δε γνωρίζω» σε ποσοστό 49,1%. Οι υπόλοιποι δήλωσαν «λίγο» (15,7%) «αρκετά» (13,9%), «καθόλου» (13%), ενώ τα μικρότερα ποσοστά έλαβαν τα «πολύ» και «πάρα πολύ» με 5,56% και 2,78% αντίστοιχα.

Παρόμοιες είναι οι απαντήσεις και των μεταπτυχιακών φοιτητών. Το 52,1% δεν απάντησε/δε γνωρίζει, ενώ 17,8% επέλεξε «αρκετά», το 11% «πολύ» και το 8,22% «καθόλου». Τα μικρότερα ποσοστά έλαβαν τα «λίγο» και «πάρα πολύ» με 6,85% και 4,11% αντίστοιχα.

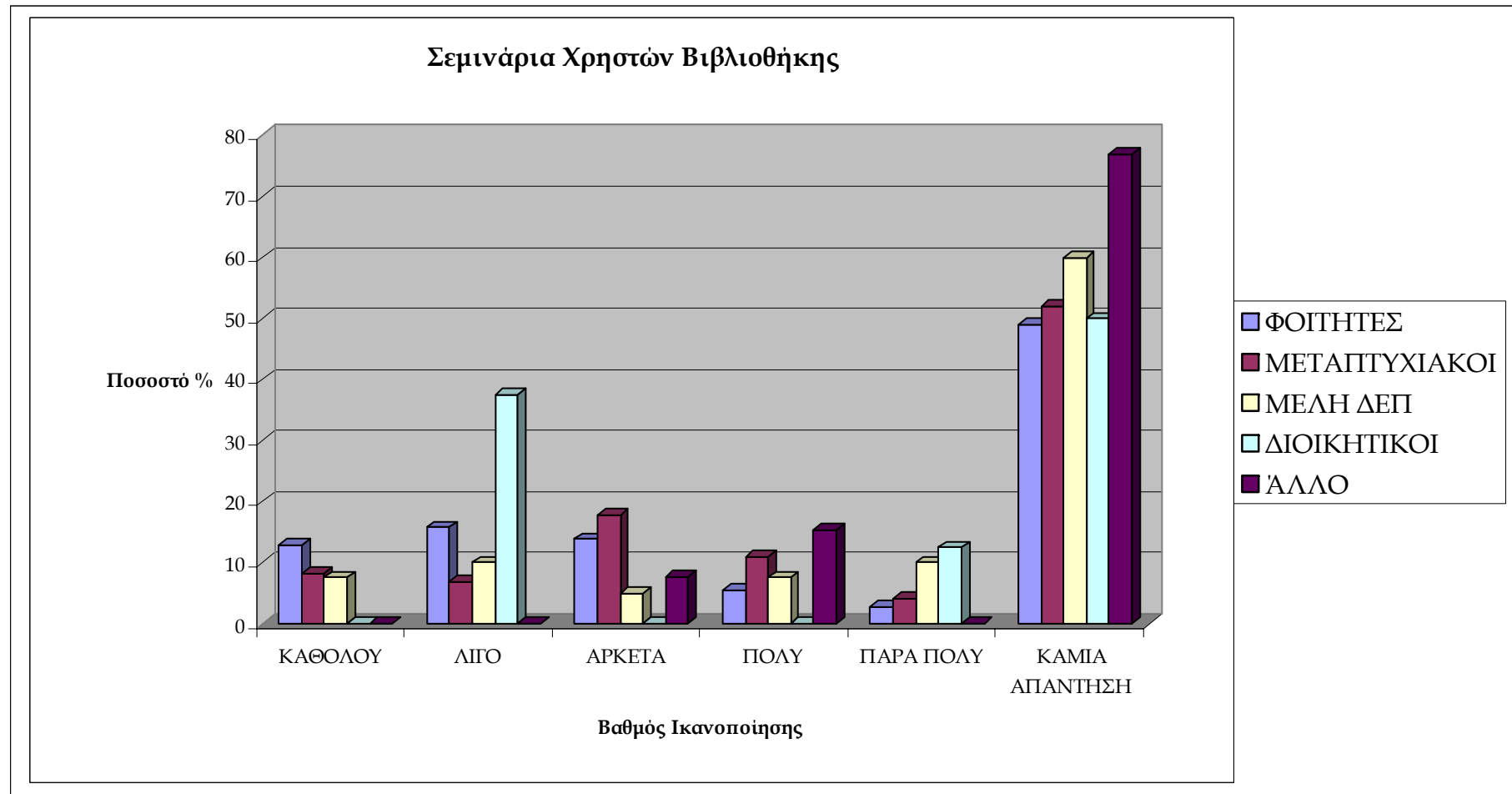
60% των μελών Δ.Ε.Π., 50% των Διοικητικών και το 76,9% της κατηγορίας «Άλλο» απάντησε ότι δεν γνωρίζει. Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 17 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	13%	15,7%	13,9%	5,56%	2,78%	49,1%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	8,22%	6,85%	17,8%	11%	4,11%	52,1%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	7,5%	10%	5%	7,5%	10%	60%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	37,5%	0%	0%	12,5%	50%
ΑΛΛΟ	0%	0%	7,69%	15,4%	0%	76,9%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	9,5%	12%	12,8%	7,85%	4,55%	53,3%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται πολύ υψηλό το ποσοστό της κατηγορίας «δε γνωρίζω» (53,3%), γεγονός που φανερώνει ότι μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν παρακολουθεί τα σεμινάρια με αποτέλεσμα να μην μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά. 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 18,5% «πάρα πολύ», κατά 27,8% «πολύ» ευχαριστημένοι και κατά 30,6% «αρκετά» δημιουργώντας ένα ποσοστό γενικής ικανοποίησης λίγο κάτω από το 77%.

«Πάρα πολύ» ευχαριστημένοι εμφανίζονται οι μεταπτυχιακοί κατά 30,1% και «πολύ» κατά 31,5%. Ποσοστό 20,5% επέλεξε «αρκετά» και 11% «δε γνωρίζω». Τα ποσοστά του «λίγο» και του «καθόλου» είναι τα μικρότερα.

Πολύ θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 50% είναι «πάρα πολύ» και 22,5% «πολύ» ευχαριστημένο.

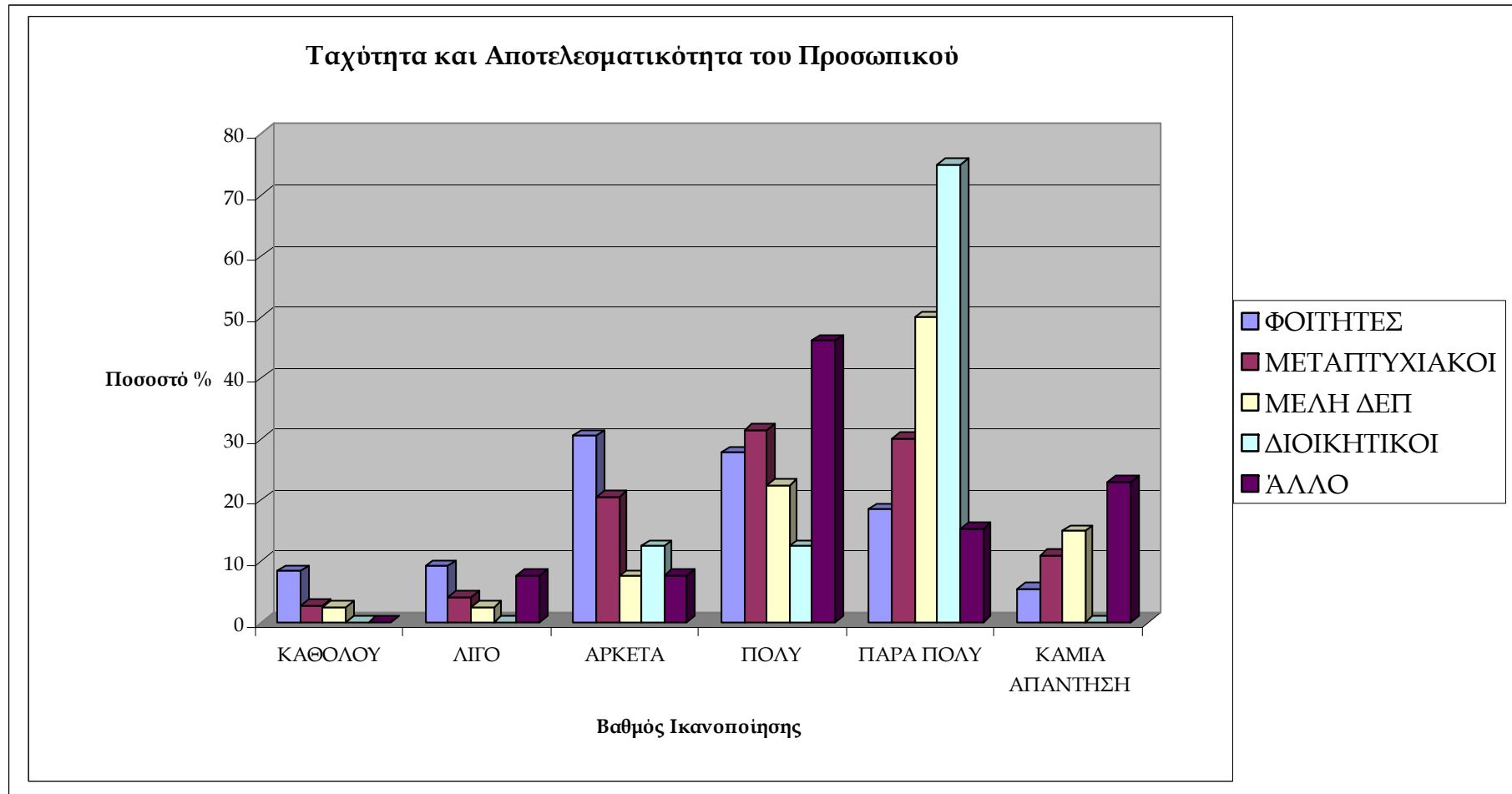
Οι Διοικητικοί επέλεξαν το «πάρα πολύ» κατά 75%, ενώ η κατηγορία «Άλλο» κατά 46,2% το «πολύ» και 15,4% το «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 18 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	8,33%	9,26%	30,6%	27,8%	18,5%	5,56%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	2,74%	4,11%	20,5%	31,5%	30,1%	11%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	2,5%	2,5%	7,5%	22,5%	50%	15%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	12,5%	12,5%	75%	0%
ΑΛΛΟ	0%	7,69%	7,69%	46,2%	15,4%	23,1%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4,96%	6,2%	21,9%	28,5%	28,9%	9,5%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 79,3% 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 22,2% «πάρα πολύ» και «πολύ» ευχαριστημένοι. Το 26,9% δήλωσε «αρκετά» ευχαριστημένο, ενώ τα ποσοστά «λίγο» και του «καθόλου» είναι χαμηλότερα.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 43,8%, «πολύ» κατά 19,2% και «αρκετά» κατά 20,5%.

Πολύ θετική είναι η εκτίμηση και των μελών Δ.Ε.Π., που δήλωσε «πάρα πολύ» και «πολύ» ευχαριστημένο σε ποσοστό 60% και 20% αντίστοιχα.

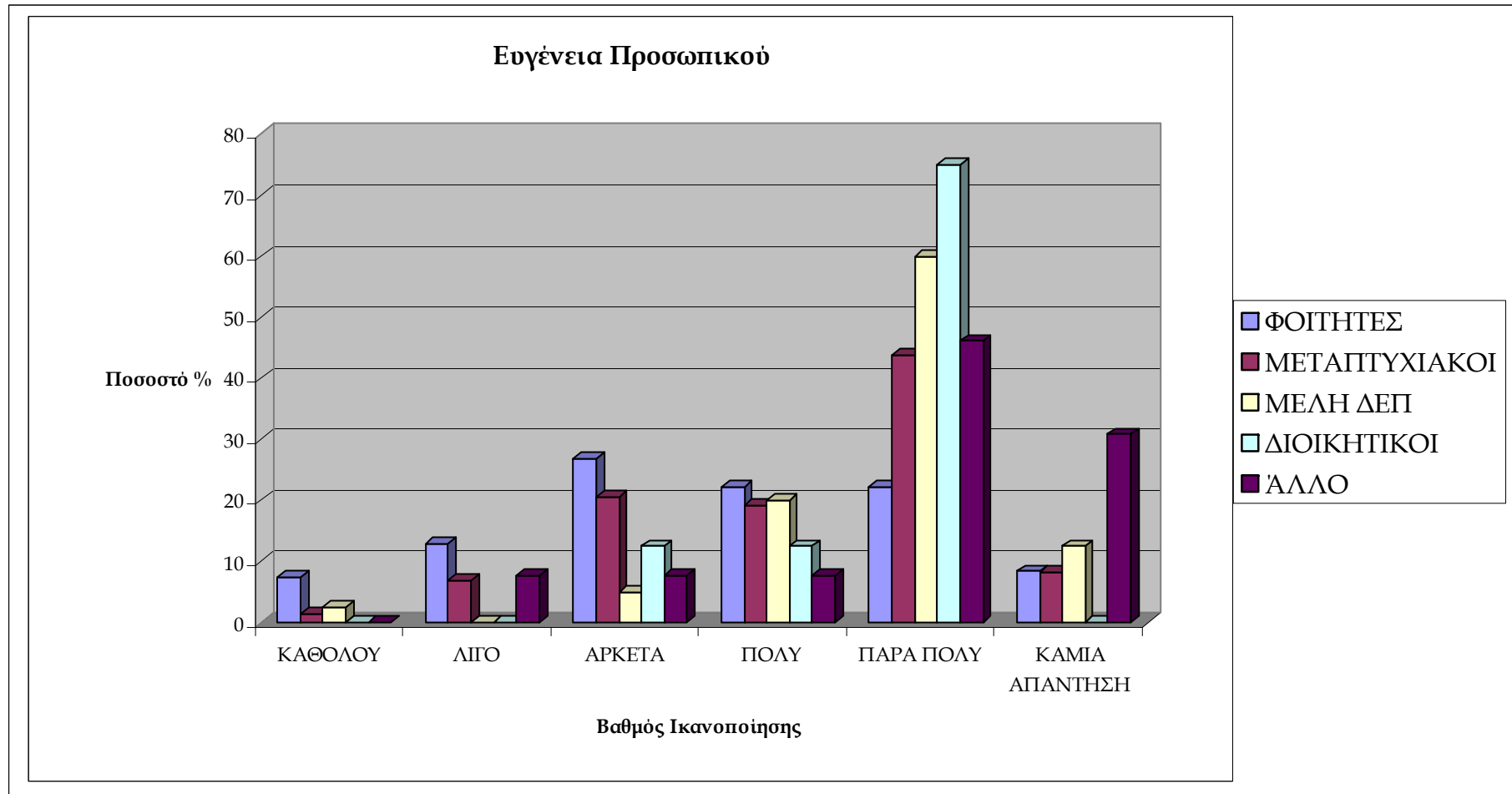
75% έλαβε η επιλογή «πάρα πολύ» μεταξύ των Διοικητικών, ενώ οι απαντήσεις στην κατηγορία «Άλλο» μοιράστηκαν κυρίως μεταξύ «πάρα πολύ» (46,2%), «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (30,8%). Τα «λίγο», «αρκετά» και «πολύ» έλαβαν από 7,69%. Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 19 : Ευγένεια Προσωπικού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	7,41%	13%	26,9%	22,2%	22,2%	8,33%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	1,37%	6,85%	20,5%	19,2%	43,8%	8,22%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	2,5%	0%	5%	20%	60%	12,5%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	12,5%	12,5%	75%	0%
ΑΛΛΟ	0%	7,69%	7,69%	7,69%	46,2%	30,8%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4,13%	8,26%	19,8%	19,8%	38%	9,92%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 77,6% 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 26,9% «αρκετά», κατά 20,4% «λίγο», 19,4% «πολύ» και 13% «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι. Τα «καθόλου» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» έλαβαν αντίστοιχα 3,7% και 16,7%.

Οι μεταπτυχιακοί επέλεξαν το «αρκετά» σε ποσοστό 24,7%, το «πέρα πολύ» κατά 19,2%, το «πολύ» 15,1% ενώ δε γνωρίζουν ή δεν απαντούν κατά 28,8%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν κατά 35% «πέρα πολύ» και κατά 17,5% «πολύ» και 15% «αρκετά». Σημαντικό είναι κι εδώ το ποσοστό του «δε γνωρίζω/δεν απαντώ» (27,5%).

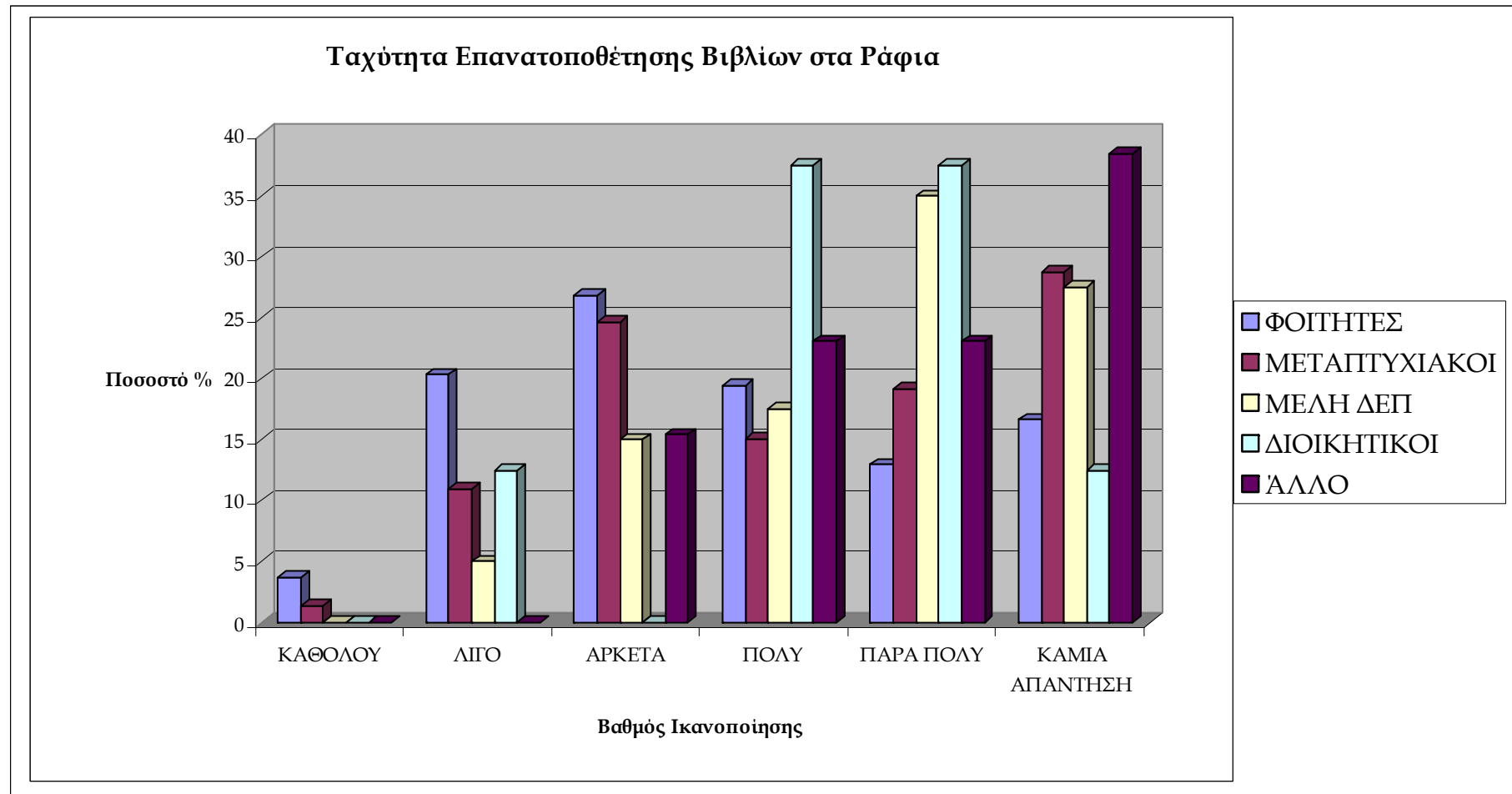
Οι Διοικητικοί επέλεξαν κατά 37,5% «πολύ» και «πέρα πολύ» και κατά 12,5% τα «καμία απάντηση» και «λίγο». Τα περισσότερα μέλη της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσαν ότι δε γνωρίζουν (38,5% κι ακολούθησαν οι απαντήσεις «πολύ» και «πέρα πολύ» με 23,1%. Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 20 : Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	3,7%	20,4%	26,9%	19,4%	13%	16,7%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	1,37%	11%	24,7%	15,1%	19,2%	28,8%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	5%	15%	17,5%	35%	27,5%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	12,5%	0%	37,5%	37,5%	12,5%
ΑΛΛΟ	0%	0%	15,4%	23,1%	23,1%	38,5%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,07%	13,6%	22,7%	18,6%	19,8%	23,1%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 61,1%, ενώ το 23,1% δεν εκφέρει γνώμη 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 21,3% «αρκετά», κατά 32,4% «πολύ», κατά 23,1% «πέρα πολύ» και κατά 17,6% «λίγο» ευχαριστημένοι.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «πέρα πολύ» κατά 30,1%, κατά 21,9% «πολύ» και από 17,8% «αρκετά» και «λίγο».

Οι απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π. που έλαβαν τα μεγαλύτερα ποσοστά ήταν το «πέρα πολύ» (30%), «αρκετά» και «πολύ» (από 25%).

Οι Διοικητικοί κυμάνθηκαν μεταξύ «πολύ» και «πέρα πολύ» (από 37,5%) και «αρκετά» (25%). Η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε σε ποσοστό 23,1% τα «λίγο», «αρκετά» και «πέρα πολύ» κι ακολούθησαν το «καθόλου» με 15,4% και τα «πολύ» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» με 7,69%.

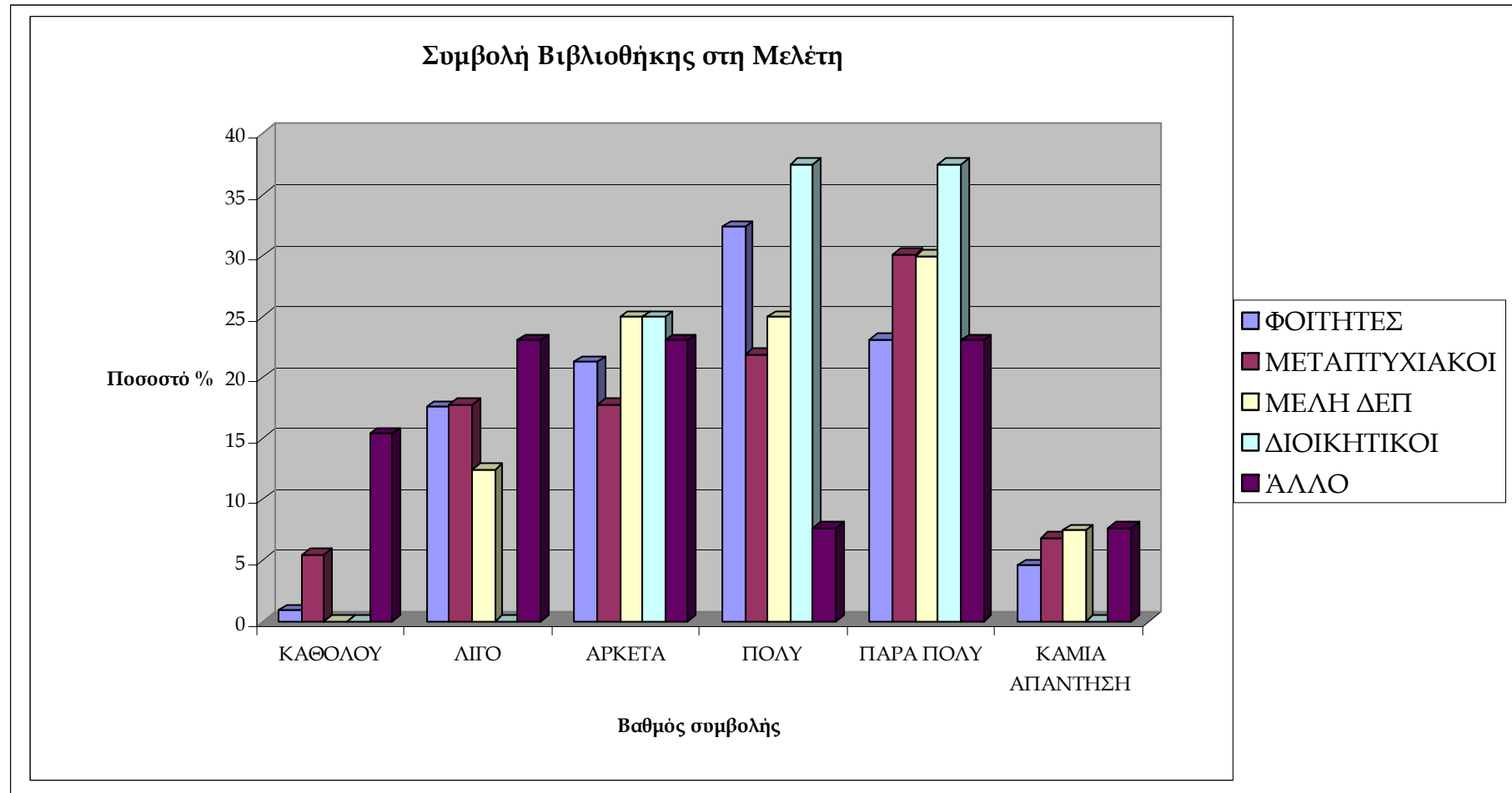
Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 21 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0,93%	17,6%	21,3%	32,4%	23,1%	4,63%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	5,48%	17,8%	17,8%	21,9%	30,1%	6,85%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	12,5%	25%	25%	30%	7,5%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	25%	37,5%	37,5%	0%
ΑΛΛΟ	15,4%	23,1%	23,1%	7,69%	23,1%	7,69%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,89%	16,5%	21,1%	26,9%	26,9%	5,79%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 74,9%. 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 18,5% «αρκετά», 21,3% «πολύ» και 37% «πάρα πολύ». 12% δήλωσε «λίγο» και 11,1% «καμία απάντηση/δε γνωρίζω»

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «πάρα πολύ» κατά 31,5%, «πολύ» κατά 24,7%, «λίγο» κατά 21,9% και «αρκετά» κατά 17,8%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο τα «αρκετά» και «πάρα πολύ» (από 30%) κι έπειτα τα «πολύ» (20%) και «λίγο» (15%).

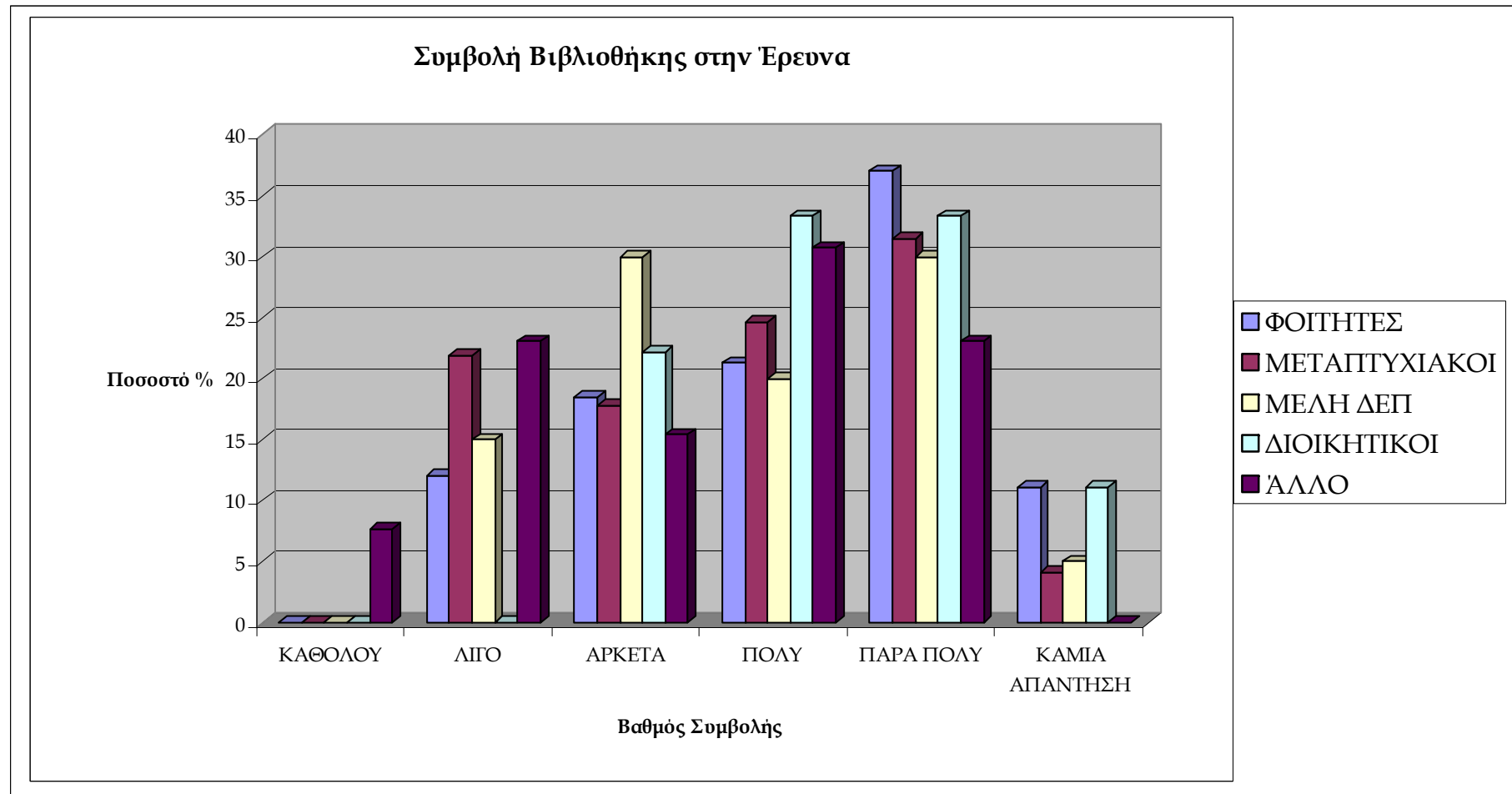
Από 33,3% έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» και «πάρα πολύ» στους Διοικητικούς, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» οι περισσότεροι (30,8%) απάντησαν «πολύ» κι ακολούθησαν οι απαντήσεις «αρκετά» και «πάρα πολύ» με 23,1%. Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 22 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0%	12%	18,5%	21,3%	37%	11,1%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0%	21,9%	17,8%	24,7%	31,5%	4,11%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0%	15%	30%	20%	30%	5%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	22,2%	33,3%	33,3%	11,1%
ΆΛΛΟ	7,69%	23,1%	15,4%	30,8%	23,1%	0%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0,41%	15,6%	20,2%	23%	33,3%	7,41%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 76,5%. 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.

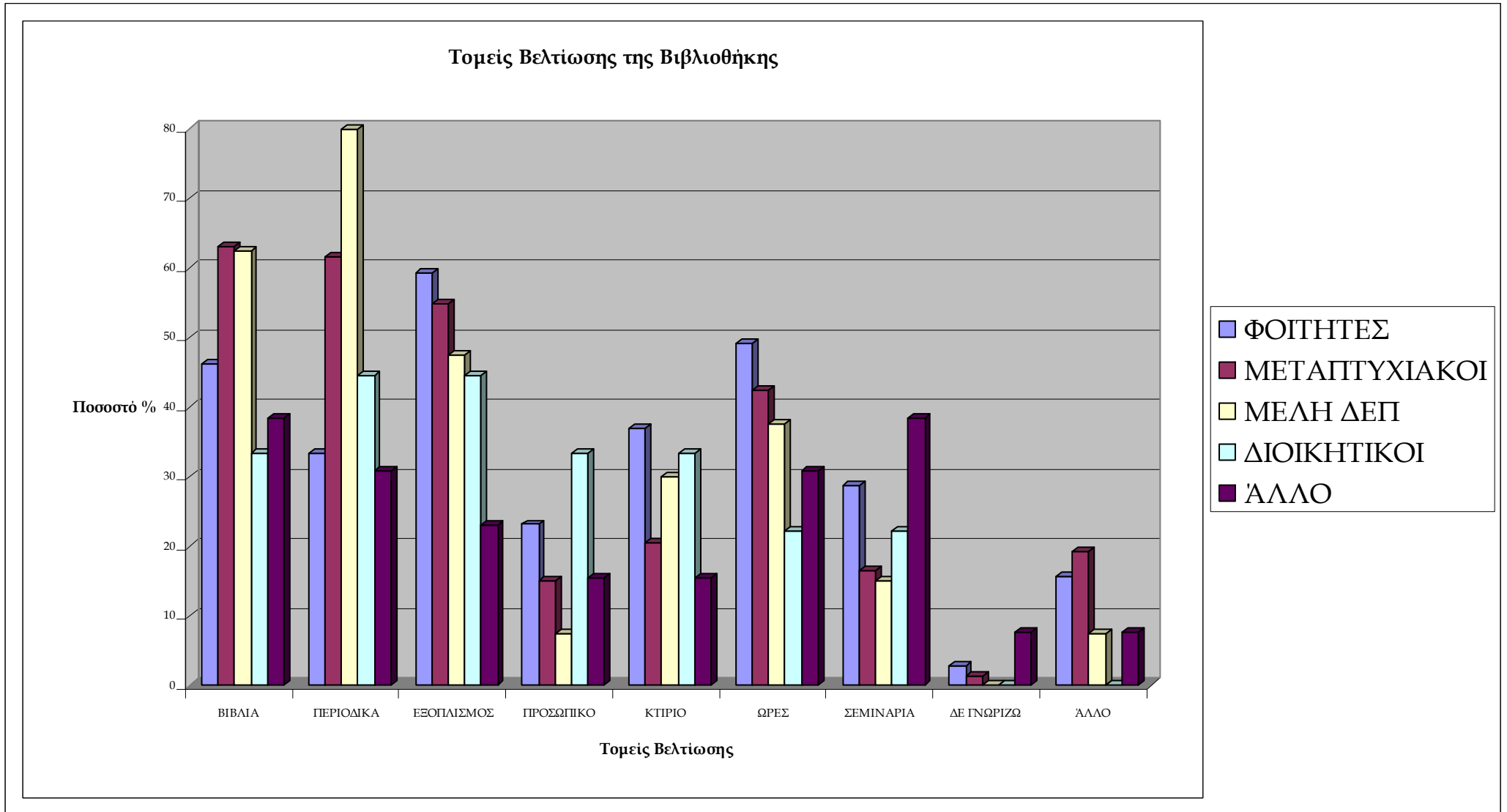
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στον εξοπλισμό (59,3%), στο ωράριο (49,07%), στις συλλογές βιβλίων (46,3%) και περιοδικών (33,3%) και το κτίριο (37%). Τον εξοπλισμό, το ωράριο και τις συλλογές βιβλίων και περιοδικών επέλεξαν και αρκετοί μεταπτυχιακοί φοιτητές, τα περισσότερα μέλη Δ.Ε.Π. αλλά και οι υπόλοιπες ομάδες χρηστών. Επομένως, οι κατηγορίες οι οποίες προτείνονται περισσότερο προς βελτίωση είναι ο εξοπλισμός (53,5%) τα βιβλία (53,1%), τα περιοδικά (49,8%), το ωράριο (43,21%) και το κτίριο (29,6%). 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	46,3%	33,3%	59,3%	23,1%	37%	49,07%	28,7%	2,78%	15,74%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	63%	61,6%	54,8%	15,1%	20,5%	42,47%	16,44%	1,37%	19,18%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	62,5%	80%	47,5%	7,5%	30%	37,5%	15%	0%	7,5%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	33,3%	44,4%	44,4%	33,3%	33,3%	22,22%	22,22%	0%	0%
ΆΛΛΟ	38,5%	30,8%	23,1%	15,4%	15,4%	30,77%	38,46%	7,69%	7,692%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	53,1%	49,8%	53,5%	18,1%	29,6%	43,21%	23,05%	2,06%	14,4%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 22 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών τα περισσότερα αφορούν στη ανεπάρκεια του εξοπλισμού (ανάγκη για νέους υπολογιστές, φωτοτυπικά μηχανήματα και scanners, ταχύτερο διαδίκτυο) και του κτιρίου (λιγοστές θέσεις εργασίας για τους χρήστες) σε κάποιες από τις Βιβλιοθήκες. Επισημαίνεται ότι οι συλλογές δεν ανανεώνονται, τα υπάρχοντα αντίτυπα χαρακτηρίζονται ανεπαρκή, όπως ακριβώς και οι ηλεκτρονικές πηγές των Βιβλιοθηκών. Παράλληλα, προτείνεται η επέκταση του ωραρίου λειτουργίας για την κάλυψη των αναγκών των χρηστών.

Πολλές παρατηρήσεις επισημαίνουν ότι απαιτούνται αλλαγές στη διάρκεια και τους όρους δανεισμού. Ορισμένες Βιβλιοθήκες δεν επιτρέπουν το δανεισμό βιβλίων αλλά και την πρόσβαση των χρηστών στα ράφια - επιτρέπεται μόνο για το προσωπικό - με αποτέλεσμα οι χρήστες να αντιμετωπίζουν πρόβλημα στη μελέτη και την έρευνά τους.

Τέλος, κάποιοι χρήστες εντόπισαν πρόβλημα με την ησυχία στο χώρο.

Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στις Βιβλιοθήκες του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών από 01-09-2012 έως 09-11-2012 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Ποσοστό 56,6% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ως χώρο ανάγνωσης. Το 47,9% δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη, το 75,7% χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο και το 53,7% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Ιδιαίτερα υψηλό είναι το ποσοστό των φοιτητών (68,5%), αλλά και των μεταπτυχιακών που δεν έχει εξοικειωθεί αρκετά μαζί τους (27,29%).

Ποσοστό 66,14% πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία για τις σπουδές και τις έρευνές τους και το 53,27% των χρηστών ότι τα περιοδικά είναι επαρκή.

Το 67,7% 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 58,72%. Το 69,5% δηλώνει ικανοποιημένο αναφορικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης.

Ικανοποιημένοι κατά 45,4% είναι οι χρήστες από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη αλλαγών στον τομέα αυτόν και κατά 53,8% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης.

Η γενική ικανοποίηση από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης φτάνει το 66,9%. Σαφώς χαμηλότερο είναι το ποσοστό ικανοποίησης για τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης (24,01%) σηματοδοτώντας την ανάγκη για βελτίωσή του.

Το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης αξιολογείται ως ικανοποιητικό κατά 58,2%.

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.

Πολύ θετικές παρουσιάζονται οι αξιολογήσεις για το Προσωπικό. Το 79,3% 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 77,6%. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης σχετικά με την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης είναι της τάξης του 61,1%, ενώ το 23,1% δεν εκφέρει γνώμη.

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 74,9% και στην έρευνά τους σε ποσοστό 76,5%.

Τέλος, έκριναν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στον εξοπλισμό, τις συλλογές βιβλίων και περιοδικών, το ωράριο και το κτίριο.