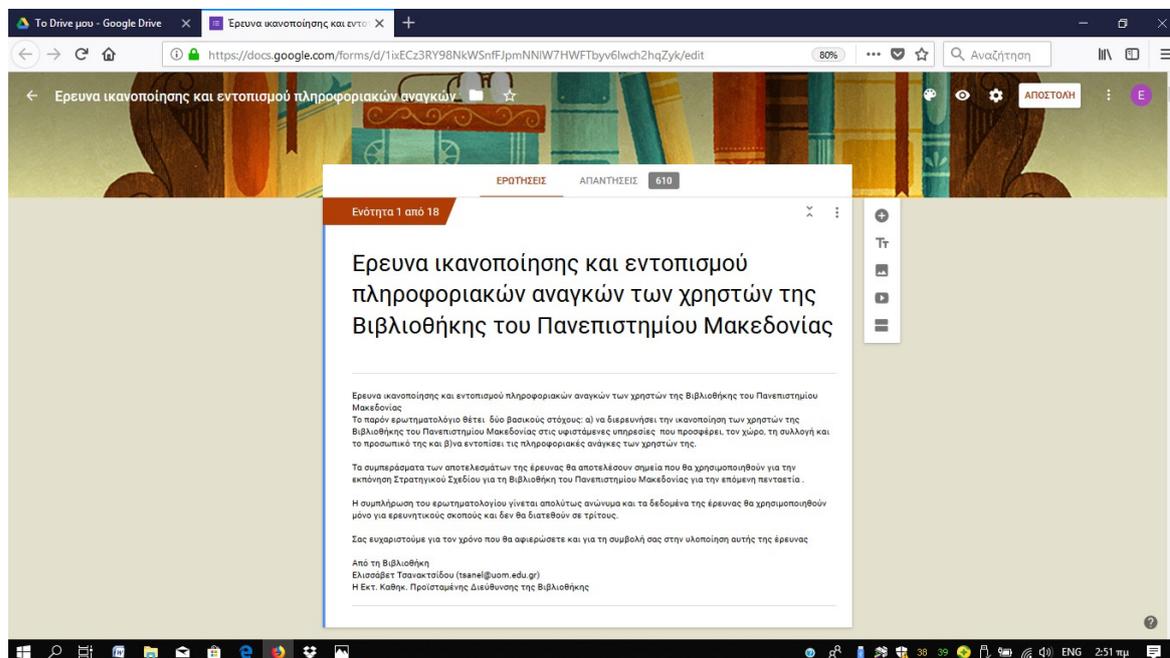


ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ



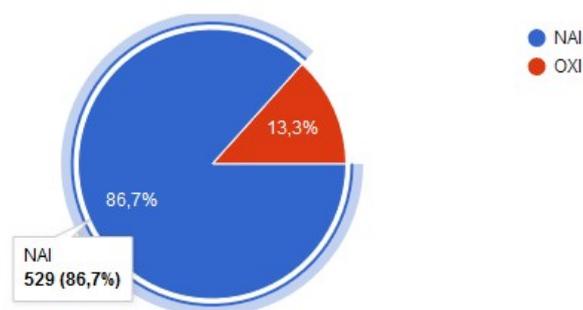
Η παρούσα έρευνα συντάχθηκε, υλοποιήθηκε και αναλύθηκε για τις ανάγκες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας από την υπάλληλο της Βιβλιοθήκης Ελισσάβητ Τσανακτσίδου (tsanel@uom.gr).

Η έρευνα διενεργήθηκε το Μάρτιο του 2018 και συνολικά απαντήθηκαν **610 ερωτηματολόγια**.

Πίνακας 1: Απαντήσεις ερωτηματολογίου σε σχέση με το δείγμα

	ΕΝΕΡΓΟΙ ΣΤΟ ΠΑΜΑΚ	ΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΟΙ ΣΤΗ ΒΚΠ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΩΝ ΣΤΗ ΒΚΠ	ΣΤΟΧΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ
ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	8896	4456	50,1	223	317
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	2733	1609	58,9	81	171
ΥΠΟΨ. ΔΙΔΑΚΤΟΡΕΣ	502	284	56,6	14	30
ΔΕΠ	333	322	96,7	16	16
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	186	150	80,6	8	14
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	0	884	0	44	62
				386	610

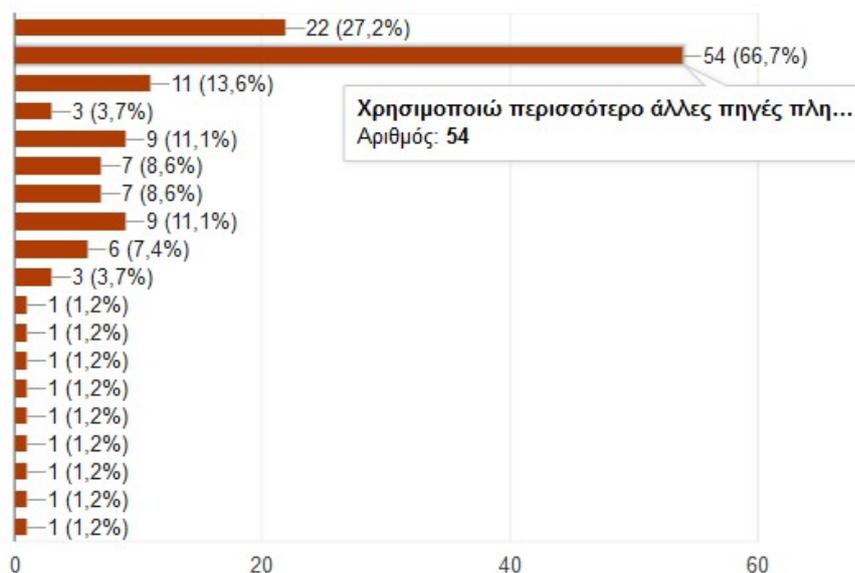
Πηγή: Ίδια πηγή



Εικόνα 2: Χρήση της ΒΚΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

Στο ερώτημα «Για ποιους λόγους δεν χρησιμοποιείτε τη Βιβλιοθήκη» (Εικόνα 3), οι τρεις κυριότεροι λόγοι συνοψίζονται στις απαντήσεις «Χρησιμοποιώ περισσότερο άλλες πηγές πληροφόρησης στο διαδίκτυο» με ποσοστό 66,7% , «Δεν απαιτείται για τις σπουδές / διδακτικό έργο» με ποσοστό 27,2% και «Χρησιμοποιώ άλλες ψηφιακές βιβλιοθήκες» με ποσοστό 13,6%.



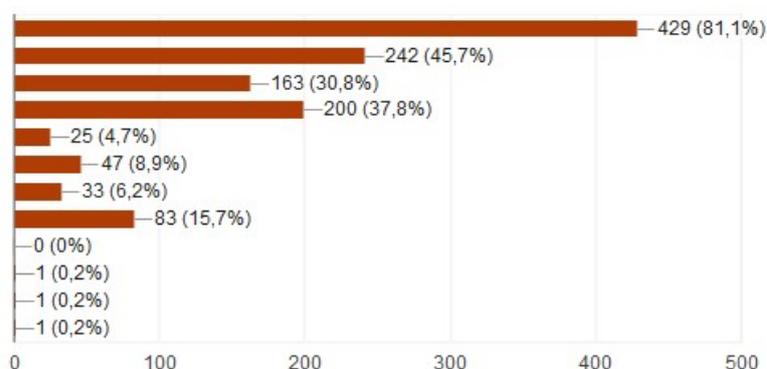
Εικόνα 3: Λόγοι μη χρήσης της ΒΚΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

Το ενδιαφέρον σε αυτήν την περίπτωση των 61 ατόμων που απάντησαν πως δεν χρησιμοποιούν τη Βιβλιοθήκη, είναι πως εκτός από μια περίπτωση προπτυχιακού φοιτητή που παραπονέθηκε για συμπεριφορά του προσωπικού, οι υπόλοιποι δεν δείχνουν κάποιο σημάδι δυσαρέσκειας που θα δικαιολογούσε τη μη χρήση της βιβλιοθήκης. Αντιθέτως κάποιοι από αυτούς κάνουν θετικά σχόλια για τη βιβλιοθήκη,

τους χώρους της, τις υπηρεσίες και το προσωπικό της. Η συντριπτική πλειοψηφία των 61 ατόμων αφορά προπτυχιακούς φοιτητές και σίγουρα αυτό θα πρέπει να αποτελέσει αντικείμενο περαιτέρω διερεύνησης.

Στο ερώτημα «Για ποιους λόγους χρησιμοποιείτε τη Βιβλιοθήκη» (Εικόνα 4) οι απαντήσεις δεν αποτελούν έκπληξη και αφορούν κυρίως στους «Λόγους σπουδών-εργασίες, υποχρεωτική βιβλιογραφία» με ποσοστό 81,1%, «Για λόγους έρευνας» με ποσοστό 45,7% και «Ως χώρο μελέτης για την εξεταστική περίοδο» με ποσοστό 37,8%.

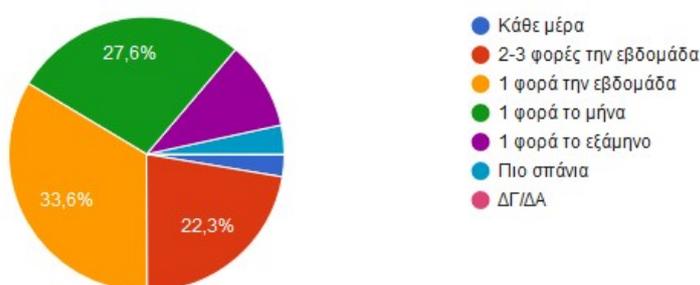


Εικόνα 4: Λόγοι χρήσης της ΒΚΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

Στο ερώτημα «Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη Βιβλιοθήκη» (Εικόνα 5), το μεγαλύτερο ποσοστό με 33,6% δηλώνει επισκεψιμότητα «1 φορά την εβδομάδα», ενώ ένα ποσοστό 27,6% δηλώνει «1 φορά το μήνα» και το 22,3% δηλώνει «2-3 φορές την εβδομάδα».

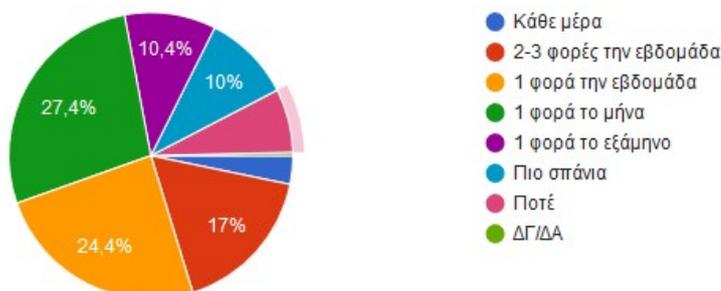
Αθροιστικά μπορούμε να πούμε πως το 55,9% έχει μια παρουσία στη βιβλιοθήκη για τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, ποσοστό που είναι πολύ ελπιδοφόρο.



Εικόνα 5: Συχνότητα χρήσης της ΒΚΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

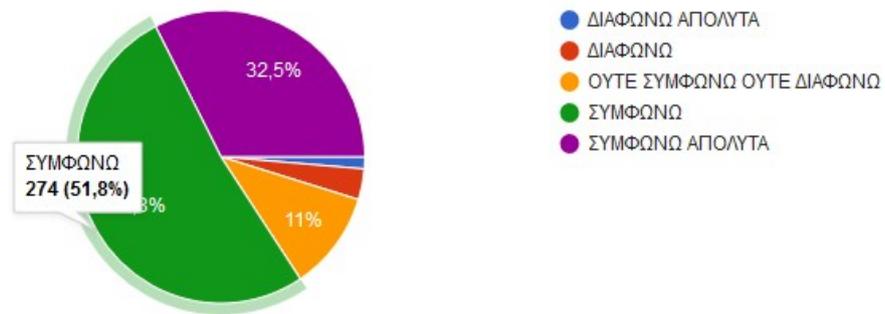
Στο ερώτημα «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης» (Εικόνα 6), το μεγαλύτερο ποσοστό με 27,4% απάντησε «1 φορά το μήνα», ενώ αμέσως μετά με ποσοστό 24,4% απάντησε «1 φορά την εβδομάδα» και με ποσοστό 17% «2-3 φορές την εβδομάδα».



Εικόνα 6: Χρήση της ιστοσελίδας της ΒΚΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

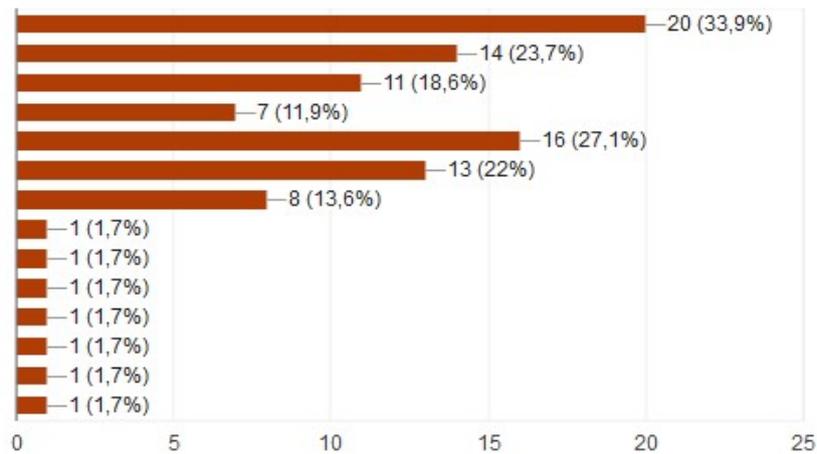
Στο ερώτημα «Είμαι ικανοποιημένος/η από την συνολική εξυπηρέτηση που λαμβάνω στη Βιβλιοθήκη» (Εικόνα 7), η συντριπτική πλειοψηφία με ποσοστό 51,8% απαντά «Συμφωνώ» και αμέσως μετά ένα ποσοστό 32,5% απαντά με «Συμφωνώ απόλυτα». Υπάρχει δηλαδή ένα πολύ μεγάλο ποσοστό ικανοποιημένων χρηστών της Βιβλιοθήκης που φτάνει στο 84,3% .



Εικόνα 7: Ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση που λαμβάνουν οι χρήστες της ΒΚΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

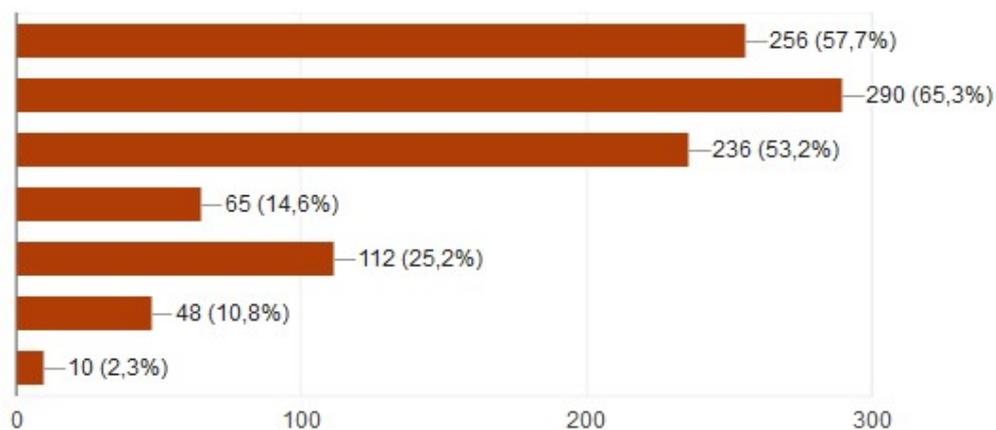
Στα δύο επόμενα ερωτήματα, οι ερωτώμενοι αιτιολογούν την απάντησή τους. Έτσι όσοι απάντησαν πως (Εικόνα 8) δεν είναι ικανοποιημένοι με την εξυπηρέτηση (4,7%) και όσοι απάντησαν πως δεν γνωρίζουν/δεν απαντούν (11%), θεωρούν με ποσοστό 33,9% πως «η εξυπηρέτηση είναι ανεπαρκής-ελλιπής», με 27,1% πως «το προσωπικό της βιβλιοθήκης δεν είναι στη διάθεση μου για τυχόν απορίες» και με 23,7% πως «το προσωπικό της βιβλιοθήκης δεν είναι ευγενικό»



Εικόνα 8: Λόγοι μη ικανοποίησης των χρηστών από την εξυπηρέτηση στη ΒΚΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

Όσοι είναι ικανοποιημένοι με την εξυπηρέτηση που λαμβάνουν στη Βιβλιοθήκη, με ποσοστό 65,3% θεωρούν ότι «η εξυπηρέτηση είναι άμεση και γρήγορη και δεν υπάρχει μεγάλος χρόνος αναμονής», 57,7% ότι «το προσωπικό είναι πάντα διαθέσιμο για επίλυση αποριών» και 53,2% ότι «το προσωπικό της Βιβλιοθήκης είναι πάντα ευγενικό» (Εικόνα 9)



Εικόνα 9: Λόγοι ικανοποίησης των χρηστών από την εξυπηρέτηση στη ΒΚΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

Στο επόμενο ερώτημα ζητείται από τους ερωτώμενους να αξιολογήσουν το προσωπικό της Βιβλιοθήκης σε επιμέρους χαρακτηριστικά, χρησιμοποιώντας μια κλίμακα από το 1 έως το 5, όπου 1 σημαίνει διαφωνώ απόλυτα και 5 συμφωνώ

απόλυτα. (Εικόνα 10). Η αξιολόγηση αφορά στα παρακάτω χαρακτηριστικά και έλαβαν τις απαντήσεις:

1. Ενδιαφέρεται να μάθει αν η ενημέρωση που παρείχε ήταν επαρκής (follow up)

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
5,1%	13,2%	45,6%	29,1%	7%

2. Ενημερώνει για νέες υπηρεσίες και για τη χρήση της Βιβλιοθήκης γενικά

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
2,3%	10,6%	25,5%	43,1%	18,5%

3. Προσφέρει επιπλέον πληροφόρηση σχετική με το ερώτημα του επισκέπτη

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
2,3%	12,3%	36,7%	38,8%	10%

4. Κάνει διευκρινιστικές ερωτήσεις για να καταλάβει ακριβώς το ζητούμενο

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
1,7%	4,9%	30,8%	49,1%	13,4%

5. Διαθέτει ικανοποιητικό χρόνο για την εξυπηρέτηση του κάθε επισκέπτη της Βιβλιοθήκης

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
3%	4,9%	18,9%	53,3%	19,8%

6. Παρέχει αρκετή βοήθεια και εξηγεί αναλυτικά τι πρέπει να κάνει ο επισκέπτης

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
2,3%	6,6%	21,2%	48%	21,9%

7. Είναι χαμογελαστό και ευχάριστο

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
2,3%	5,5%	24,6%	45,9%	21,7%

8. Έχει επαρκή επαγγελματική κατάρτιση για να εξυπηρετήσει τους επισκέπτες της Βιβλιοθήκης

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
1,5%	3,4%	26,5%	45,7%	22,9%

9. Είναι ευγενικό και εξυπηρετικό

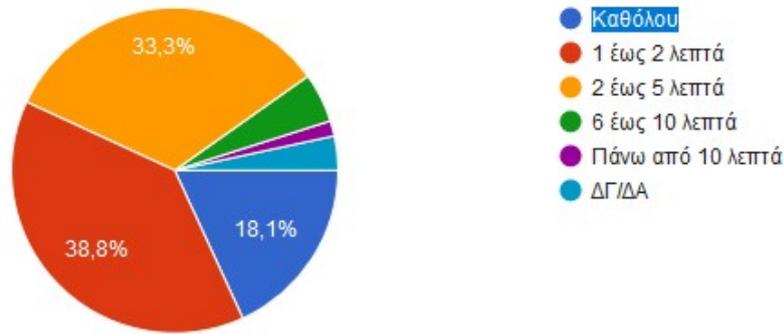
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
1,9%	2,1%	16,1%	49,7%	30,2%



Εικόνα 10: Αξιολόγηση προσωπικού ΒΚΠ σε επιμέρους χαρακτηριστικά

Πηγή: Ιδία πηγή

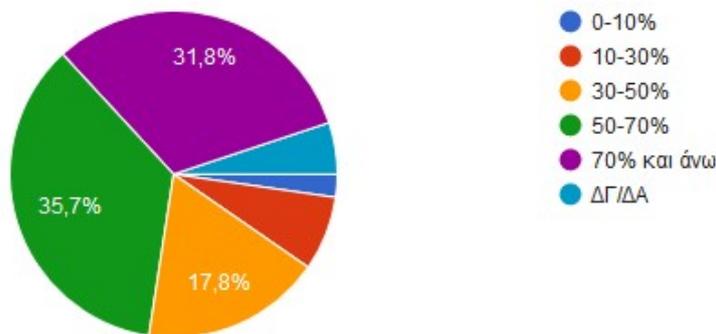
Στο ερώτημα «Ποιος είναι ο μέσος χρόνος αναμονής για να εξυπηρετηθείτε από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης;» (Εικόνα 11), το 38,8% των ερωτώμενων απάντησε «1 έως 2 λεπτά», το 33,3% «2 έως 5 λεπτά» και το 18,1% «Καθόλου». Αθροίζοντας τα αποτελέσματα, μπορούμε να πούμε πως το 90,2% απαντά πως εξυπηρετείτε το πολύ εντός 5 λεπτών.



Εικόνα 11: Μέσος χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης

Πηγή: Ίδια πηγή

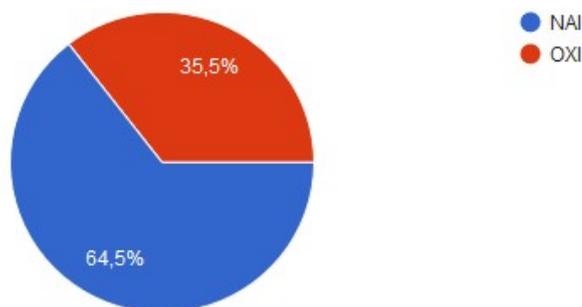
Στο ερώτημα «**Σε τι ποσοστό θα λέγατε ότι καλύπτει η Βιβλιοθήκη τις ανάγκες σας σαν παροχέας πληροφοριών στα συγκεκριμένα επιστημονικά πεδία που θεραπεύει το ακαδημαϊκό ίδρυμα;**» (Εικόνα 12), το 35,7% απαντά «50-70%», το 31,8% «70% και άνω» και το 17,8% «30-50%»



Εικόνα 12: Ποσοστό κάλυψης των αναγκών των χρηστών ως παροχέας πληροφοριών στα επιστημονικά πεδία που θεραπεύει το ίδρυμα

Πηγή: Ίδια πηγή

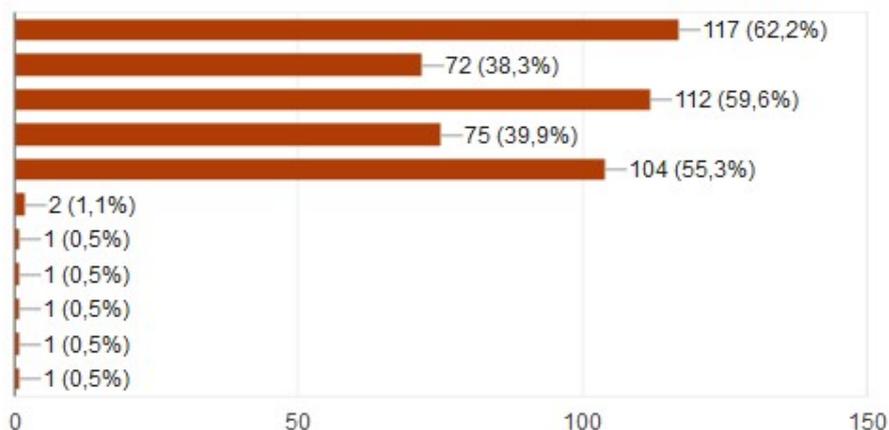
Στο ερώτημα «**Σε γενικές γραμμές θα λέγατε ότι το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης καλύπτει τις ανάγκες σας;**» (Εικόνα 13), το 64,5% των ερωτώμενων εμφανίζεται ικανοποιημένο ενώ υπάρχει και ένα σημαντικό ποσοστό 35,5% που δεν φαίνεται να το καλύπτει.



Εικόνα 13: Κάλυψη των αναγκών των χρηστών της ΒΚΠ όσον αφορά το ωράριο λειτουργίας της

Πηγή: Ιδία πηγή

Σε συνέχεια της προηγούμενης ερώτησης και στο ερώτημα «**Τι θα θέλατε να αλλάξει στο ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης έτσι ώστε να καλυφθούν οι ανάγκες σας**» (Εικόνα 14), το 62% των ερωτώμενων επιθυμεί «*Να είναι περισσότερες ώρες ανοικτή τις καθημερινές*», το 59,6 % «*Να λειτουργεί περισσότερες ώρες το Σάββατο*» και το 55,3% «*Να λειτουργεί την Κυριακή*».



Εικόνα 14: Προτεινόμενες αλλαγές στο ωράριο λειτουργίας της ΒΚΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

1.2 Άξονας 2 – Χώρος της Βιβλιοθήκης

Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου, τα ερωτήματα αναζητούν απαντήσεις για το πώς εκλαμβάνουν οι χρήστες το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (λειτουργικότητα χώρου, πρόσβαση, ασφάλεια, υποδομές κτλ)

Συγκεκριμένα στο ερώτημα «Περνώντας στο χώρο της Βιβλιοθήκης, πόσο ικανοποιημένος είστε από τα παρακάτω» (Εικόνα 15), οι ερωτώμενοι καλούνται να εκφράσουν την ικανοποίησή τους για μια σειρά θεμάτων του χώρου από μια κλίμακα από το 1 (πολύ δυσαρεστημένος) έως το 5 (πολύ ικανοποιημένος). Παρακάτω βλέπουμε τις απόψεις των ερωτώμενων:

1.Καθαριότητα

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
0,6%	1,1%	7,8%	49,9%	40,6%

2.Κλιματισμός-Θερμοκρασία

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
0,9%	4,2%	8,7%	49,7%	36,5%

3.Φωτισμός

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
0,4%	2,1%	9,1%	52,9%	35,5%

4.Θόρυβος

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
2,5%	10,6%	22,1%	46,1%	18,7%

5.Ασφάλεια

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
1,3 %	9,1%	25,7%	41,81%	22,1%

6.Πυρασφάλεια

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
0%	1,7%	38%	39,3%	20,8%

7.Επάρκεια θέσεων

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
7,4%	31,2%	28%	25%	8,5%

8.Ποιότητα καθισμάτων-γραφείων

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
2,3%	10,8%	26,8%	46,1%	14%

9.Αριθμός Η/Υ

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
11,5%	35,5%	28,9%	19,8%	3,8%

10.Ποιότητα Η/Υ (ταχύτητα, δυνατότητες)

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
21,9%	28,5%	27,8%	17,6%	4,2%

11.Εκτυπωτές

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
10%	21,2%	46,3%	18,9%	3,6%

12.Φωτοτυπικά

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
6,6%	19,1%	45%	24,8%	4,5%

13.Τηλεοράσεις

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
17,8%	19,8%	51,8%	9,1%	1,5%

14.Ηχοσυστήματα αίθουσας οπτικοακουστικών

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
9,6%	14,2%	59%	13,8%	3,4%

15.Φωτεινοί πίνακες ανακοινώσεων

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
9,6%	17,4%	46,3%	21,2%	5,5%

16.Σήμανση χώρων-συλλογών

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
5,9%	11,9%	34,6%	37,1%	10,6%

17.Προσβασιμότητα χώρων από ΑΜΕΑ

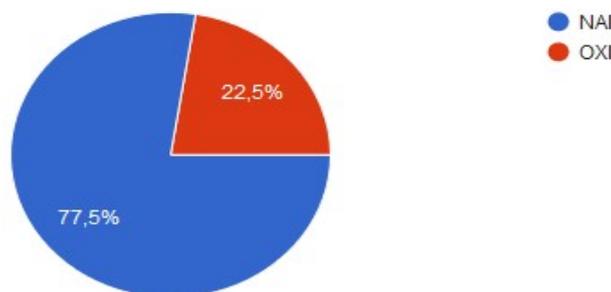
ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
3,8%	9,3%	47,1%	29,3%	10,6%



Εικόνα 15: Ικανοποίηση χρηστών για επιμέρους θέματα του χώρου της ΒΚΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

Σε συνέχεια του προηγούμενου ερωτήματος, το ερώτημα «**Θα θέλατε να γίνουν κάποιες αλλαγές στην υλικοτεχνική υποδομή της Βιβλιοθήκης;**» (Εικόνα 16), βρίσκει το 77,5% των ερωτώμενων να επιθυμεί αλλαγές και το 22,5% να μην το επιθυμεί.

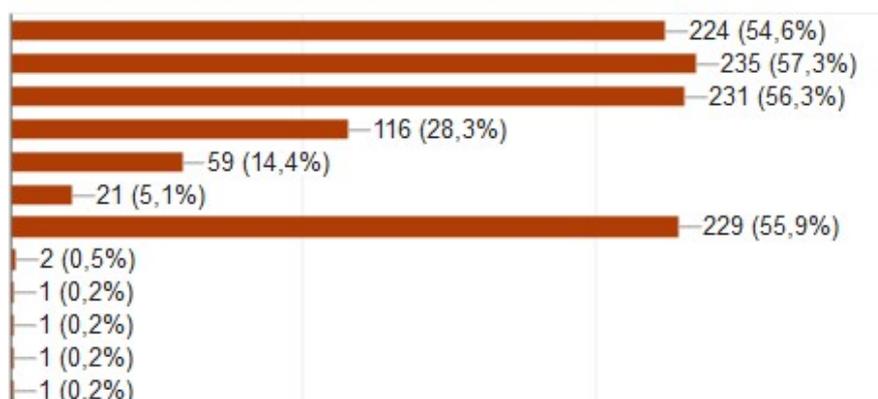


Εικόνα 16: Επιθυμία για αλλαγές στην υλικοτεχνική υποδομή της ΒΚΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

Στο ερώτημα «**Τι αλλαγές θα θέλατε να γίνουν;**» (Εικόνα 17), οι επικρατέστερες απαντήσεις αφορούν σε ποσοστό 57,3% στην «*Ποιότητα Η/Υ*», 56,3% στον «*Αριθμό*

Η/Υ», 55,9% στην «Προσθήκη προσωπικών χώρων ανάγνωσης» και 54,6% στην «Επάρκεια θέσεων».



Εικόνα 17: Προτεινόμενες αλλαγές στην υλικοτεχνική υποδομή της ΒΚΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

Στο ερώτημα «**Πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις**» (Πίνακας 18), ζητείται από τους ερωτώμενους να διατυπώσουν την συμφωνία τους σε μια σειρά θεμάτων που αφορούν την λειτουργικότητα του περιβάλλοντος της Βιβλιοθήκης, χρησιμοποιώντας μια κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ απόλυτα) έως το 5 (Συμφωνώ απόλυτα). Παρακάτω βλέπουμε τις απόψεις τους:

1. Συνήθως βρίσκω θέση στο αναγνωστήριο

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
1,1%	11,3%	27,6%	48,2%	11,7%

2. Συνήθως βρίσκω θέση στους Η/Υ

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
6,2%	31,4%	30,8%	27,6%	4%

3. Συνήθως τα φωτοτυπικά λειτουργούν

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
1,1%	6,4%	48,6%	37,4%	6,4%

4.Είμαι ευχαριστημένος/η από το ενημερωτικό υλικό-υλικό καθοδήγησης

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
0,9%	7,8%	28,5%	52,9%	9,8%

5.Τα μηχανήματα στην αίθουσα οπτικοακουστικού υλικού λειτουργούν πάντα

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
1,9%	5,7%	71,6%	17%	3,8%

6.Οι Η/Υ λειτουργούν πάντα και είναι σε καλή κατάσταση

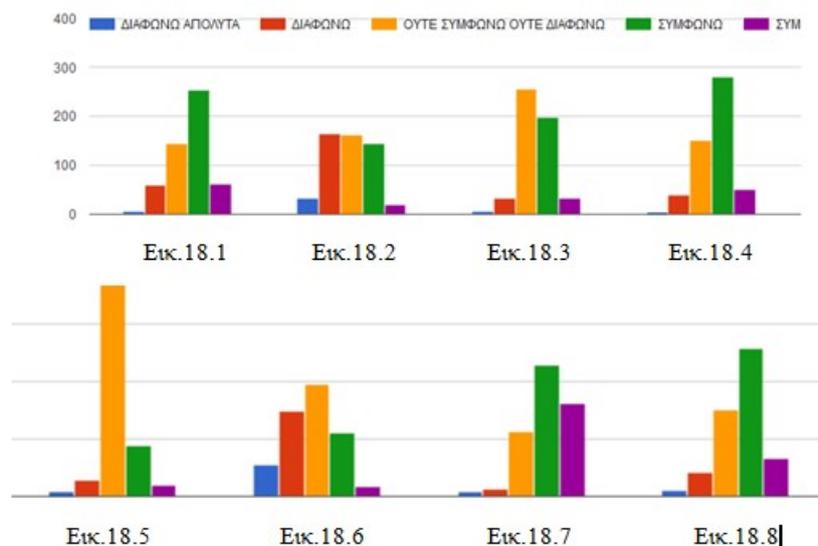
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
10,4%	28,4%	37,1%	21%	3,2%

7.Υπάρχει η ανάγκη δημιουργίας χώρου εργασίας από πρόσωπα ή ομάδες

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
1,7%	2,6%	21,6%	43,3%	30,8%

8.Είμαι ευχαριστημένος/η από τον τρόπο που είναι χωροθετημένο το υλικό της Βιβλιοθήκης

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
2,3%	7,9%	28,5%	48,8%	12,5%



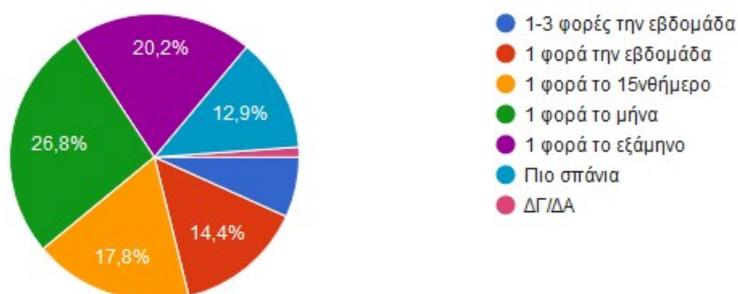
Εικόνα 18: Απόψεις των χρηστών για μια σειρά θεμάτων που αφορούν την λειτουργικότητα του περιβάλλοντος της ΒΚΠΙ

Πηγή: Ιδία πηγή

1.3 Άξονας 3 – Προσωπική διαχείριση της πληροφορίας

Στο τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου, ζητείται από τους ερωτώμενους να διατυπώσουν την άποψη τους για τον τρόπο διαχείρισης των τύπων υλικού της Βιβλιοθήκης και τις υπηρεσίες της.

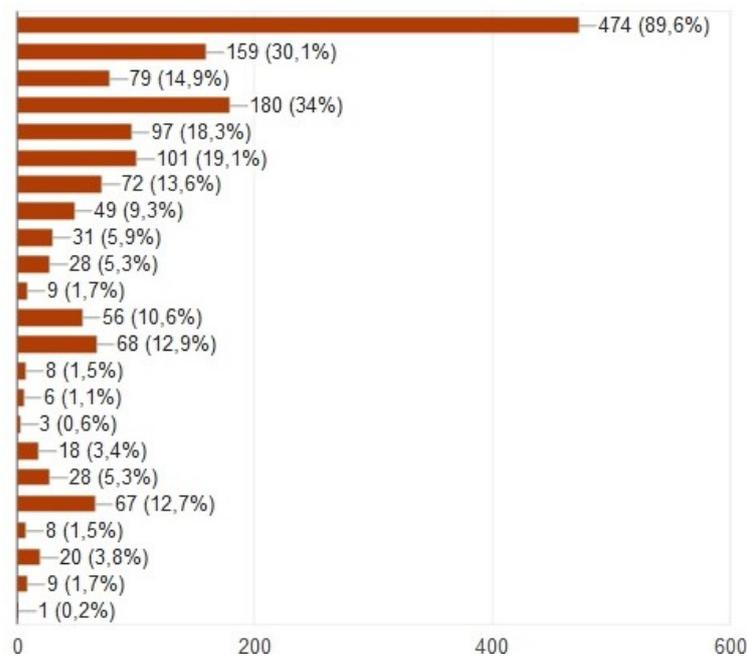
Στο ερώτημα «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το υλικό της Βιβλιοθήκης για εσωτερικό ή/και εξωτερικό δανεισμό;» (Εικόνα 19), το 26,8% των ερωτώμενων απαντά «1 φορά το μήνα», το 20,2% «1 φορά το εξάμηνο» και το 17,8% «1 φορά το 15νθήμερο».



Εικόνα 19: Χρήση του υλικού της ΒΚΠΙ για δανεισμό

Πηγή: Ιδία πηγή

Στο ερώτημα «**Ποια από τα παρακάτω χρησιμοποιείτε στη Βιβλιοθήκη**» (Εικόνα 20), το 89,6% απαντά «*Έντυπα βιβλία*», το 34% «*Ηλεκτρονικά περιοδικά*», το 30,1% «*Ηλεκτρονικά βιβλία*», το 19,1% «*Ηλεκτρονικές πληροφοριακές πηγές*», το 18,3% «*Έντυπες πληροφοριακές πηγές*», το 14,9% «*Έντυπα περιοδικά*», το 13,6% «*Λογοτεχνικά έργα*», το 12,9 «*Βάσεις δεδομένων*», το 12,7% «*Ηλεκτρονική γκριζα βιβλιογραφία*» και το 10,6% «*Βάσεις δεδομένων για τοπική χρήση*».



Εικόνα 20: Χρήση τύπου υλικού της ΒΚΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

Στο ερώτημα «**Πόσο ευχαριστημένος/η είστε από την ενημέρωση που έχετε για τα παρακάτω**» (Εικόνα 21), ζητείται από τους ερωτώμενους να εκφράσουν την ικανοποίηση τους σχετικά με την ενημέρωση που έχουν για εφαρμογές/υπηρεσίες/συλλογές της Βιβλιοθήκης, με τη χρήση μιας κλίμακας από το 1 (Πολύ δυσαρεστημένος) έως το 5 (Πολύ ικανοποιημένος). Παρακάτω δίδονται οι απαντήσεις τους:

1. Τον κατάλογο της Βιβλιοθήκης και των άλλων ηλεκτρονικών μέσων ανεύρεσης πληροφοριών

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
1,1%	10%	28,4%	48,4%	12,1%

2. Τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
0,8%	3,2%	22,5%	53,9%	19,7%

3. Τον κατάλογο των ηλεκτρονικών περιοδικών

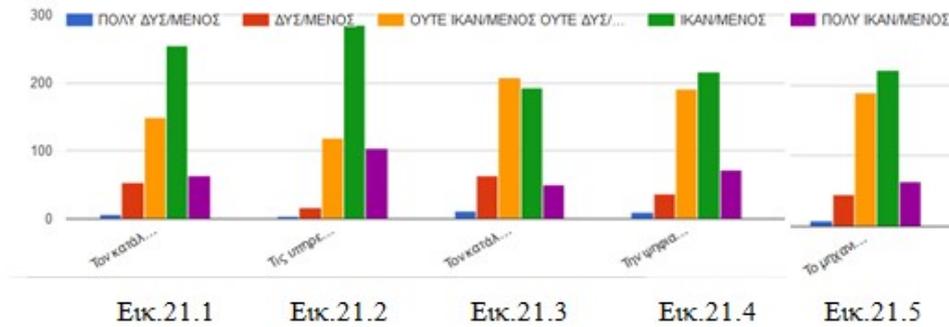
ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
2,3%	12,1%	39,5%	36,5%	9,6%

4. Την ψηφιακή Βιβλιοθήκη και το ιδρυματικό καταθετήριο (ΨΗΦΙΔΑ)

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
1,9%	7%	36,3%	41%	13,8%

5. Το μηχανισμό αναζήτησης βάσεων δεδομένων και λοιπού ψηφιακού υλικού (ΘΥΡΑ)

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
1,7%	8,7%	35,7%	42%	11,9%



Εικόνα 21: Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών για την ενημέρωση που τους δίδεται για τις υπηρεσίες της ΒΚΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

Στο επόμενο ερώτημα ζητείται από τους ερωτώμενους να αξιολογήσουν το σύνολο των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης (Εικόνα 22) κάνοντας χρήση μιας κλίμακας από το 1 (Πολύ δυσαρεστημένος) έως το 5 (Πολύ ικανοποιημένος). Παρακάτω δίδονται τα αποτελέσματα:

1. Δανεισμός

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
0%	3,2%	14,6%	54,1%	28%

2. Διαδανεισμός άρθρων εσωτερικού

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
1,1%	1,7%	59%	30,6%	7,6%

3. Διαδανεισμός άρθρων εξωτερικού

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
1,5%	2,5%	62,9%	25,1%	7,9%

4. Διαδανεισμός βιβλίων εσωτερικού

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
1,9%	1,7%	45,2%	39,3%	11,9%

5. Διαδανεισμός βιβλίων εξωτερικού

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
1,7%	2,1%	58,6%	28,7%	8,9%

6. Υπηρεσία επίσπευσης επεξεργασίας υλικού

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
1,5%	4%	62%	24,8%	7,8%

7. Πληροφοριακή παιδεία-σεμινάρια

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
0,9%	2,5%	36,5%	40,8%	19,3%

8. Reserve(Υπηρεσία κρατημένου υλικού)

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
1,1%	3,2%	37,4%	42,2%	16,1%

9. Τεχνική υποστήριξη από το τμήμα αυτοματισμού

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
0,8%	1,9%	60,5%	28,7%	8,1%

10. Τεχνική υποστήριξη από το προσωπικό εξυπηρέτησης

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
1,7%	3,4%	44%	38,2%	12,7%

11. Ε-ρώτηση(Υπηρεσία υποβολής ερωτήσεων)

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
0,9%	2,1%	52,4%	32,7%	11,9%

12. Υπηρεσία ΕΥΔΟΞΟΣ

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
2,1%	3,8%	38,8%	38,6%	16,8%

13. Υπηρεσία για ΑΜΕΑ

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
0%	2,6%	68,4%	20,2%	8,1%

14. Υπηρεσία για την προμήθεια υλικού

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
1,5%	2,1%	64,7%	25,3%	6,4%

15. Παροχή επιτόπιας βοήθειας στην έρευνα

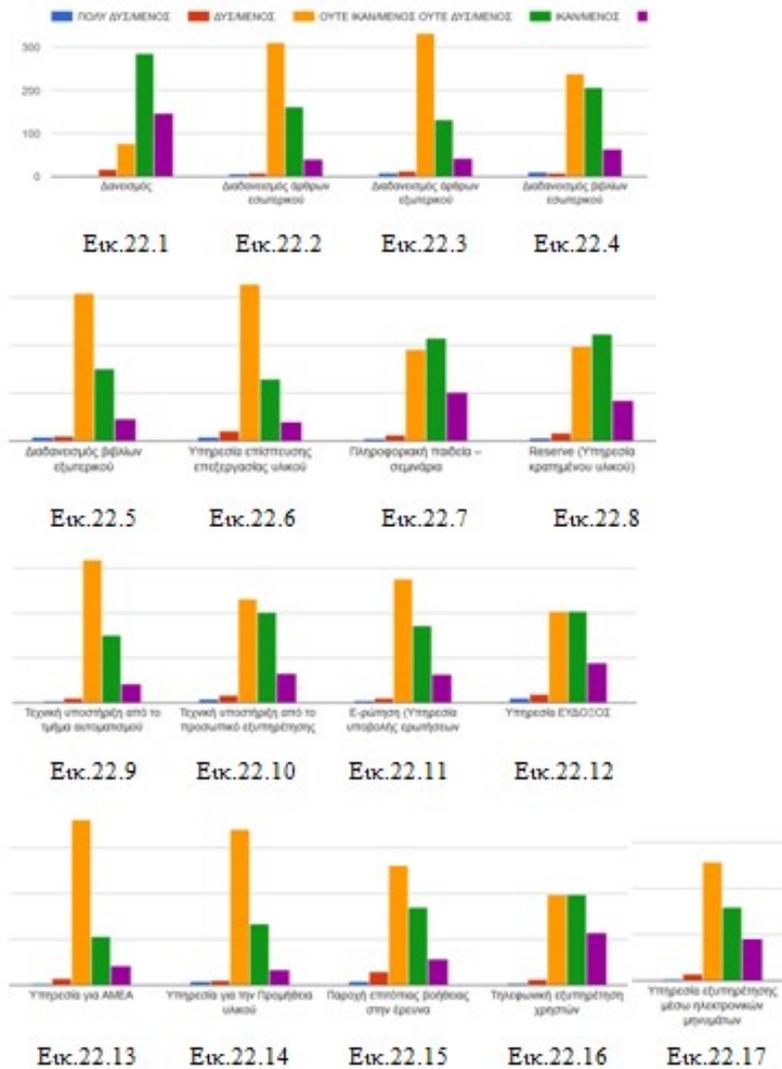
ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
1,7%	5,5%	49,5%	32,3%	11%

16. Τηλεφωνική εξυπηρέτηση χρηστών

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
0,8%	2,5%	37,4%	37,6%	21,7%

17. Υπηρεσία εξυπηρέτησης μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων

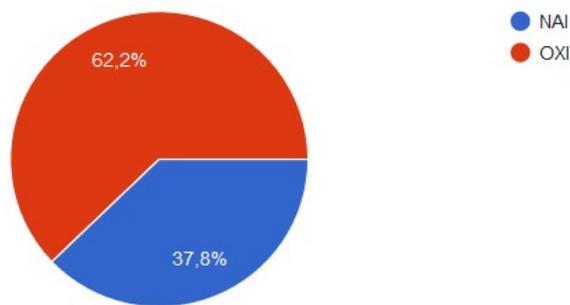
ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
0,6%	2,6%	49%	30,4%	17,4%



Εικόνα 22: Αξιολόγηση υπηρεσιών της ΒΚΠ

Πηγή: Ίδια πηγή

Στο ερώτημα «Έχετε παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο Πληροφοριακής Παιδείας από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης» (Εικόνα 23), το 62,2% των ερωτώμενων απάντησε αρνητικά ενώ το 37,8% απάντησε θετικά.



Εικόνα 23: Παρακολούθηση σεμιναρίου *Πληροφοριακή Παιδεία*

Πηγή: Ιδία πηγή

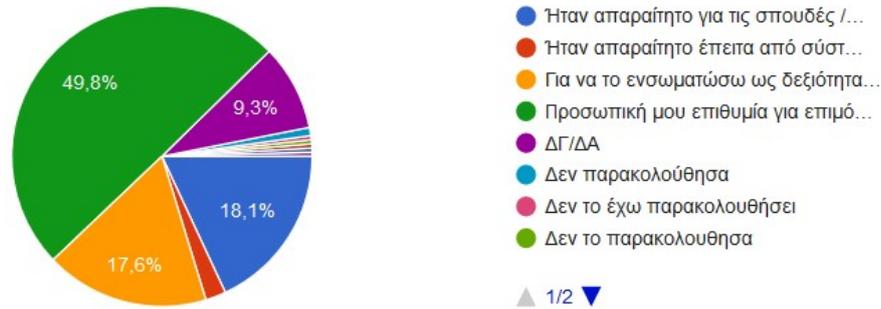
Σε συνέχεια του προηγούμενου ερωτήματος, στο ερώτημα «**Ποιος ο λόγος που δεν παρακολουθήσατε κάποιο σεμινάριο της Πληροφοριακής Παιδείας**» (Εικόνα 24), το 35% των ερωτώμενων απάντησε ότι «*Δεν ήταν απαραίτητο για τις σπουδές/έρευνα μου*», το 28,3% ότι «*Δεν γνώριζα γι' αυτό*» και το 16,4% ότι «*Δεν είχα ενημερωθεί έγκαιρα για την ώρα και τον τόπο διεξαγωγής του*»



Εικόνα 24: Λόγοι μη παρακολούθησης σεμιναρίου *Πληροφοριακή Παιδεία*

Πηγή: Ιδία πηγή

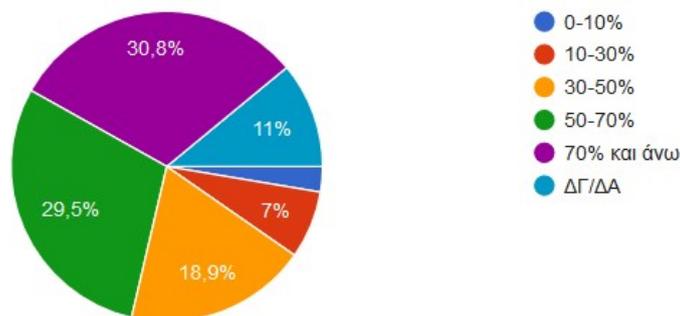
Στο ερώτημα «**Ποιός ο λόγος που παρακολουθήσατε το σεμινάριο της Πληροφοριακής Παιδείας**» (Εικόνα 25), το 49,8% των ερωτώμενων απάντησε ότι «*Προσωπική μου επιθυμία για επιμόρφωση*», το 18,1% ότι «*Ήταν απαραίτητο για τις σπουδές/έρευνα μου*» και το 17,6% ότι «*Για να το ενσωματώσω ως δεξιότητα στο Diploma Supplement*»



Εικόνα 25: Λόγοι παρακολούθησης σεμιναρίου *Πληροφοριακή Παιδεία*

Πηγή: Ιδία πηγή

Τέλος στο ερώτημα «**Σε τι ποσοστό πιστεύετε ότι σας κάλυψε το συγκεκριμένο σεμινάριο της Πληροφοριακής Παιδείας**» (Εικόνα 26), το 30,8% των ερωτώμενων, που δήλωσε ότι το παρακολούθησε, απάντησε «**70% και πάνω**», το 29,5% «**50-70%**» και το 18,9% «**30-50%**».



Εικόνα 26: Ποσοστό κάλυψης χρηστών από το σεμινάριο *Πληροφοριακή Παιδεία*

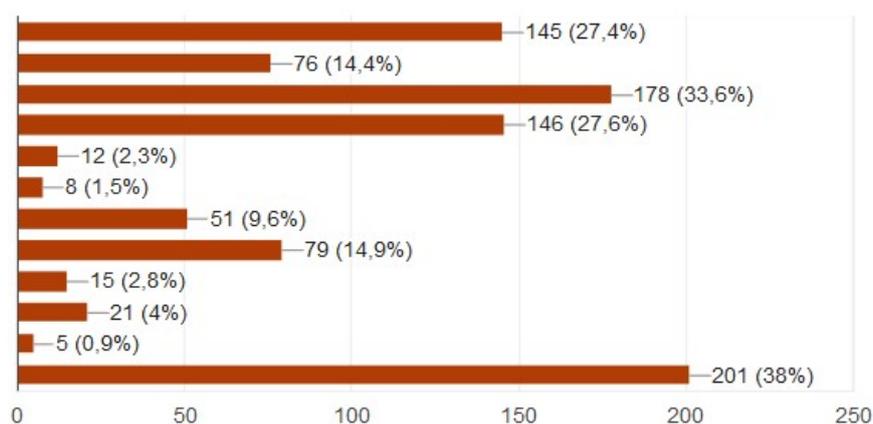
Πηγή: Ιδία πηγή

1.4 Άξονας 4 – Πρόσβαση στις συλλογές

Σε αυτό το τέταρτο μέρος του ερωτηματολογίου εξετάζονται οι απόψεις των ερωτώμενων σχετικά με τη θεματολογία και τις συλλογές της Βιβλιοθήκης αλλά και η ανταπόκριση των χρηστών της σε προϊόντα-υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν από τη συνεργασία της Βιβλιοθήκης με άλλους οργανισμούς. Συγκεκριμένα:

Στο ερώτημα «**Ποιο από τα προϊόντα-υπηρεσίες που έχουν προκύψει από συνεργασίες της Βιβλιοθήκης με άλλους οργανισμούς έχετε χρησιμοποιήσει**»

(Εικόνα 27), οι ερωτώμενοι απαντούν σε ποσοστό 38% (ΔΓ/ΔΑ), 33,6% «Ηλεκτρονικά περιοδικά HEAL-Link», 27,6% «Ηλεκτρονικά βιβλία HEAL-Link», 27,4% «Ταυτόχρονη αναζήτηση στους καταλόγους των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών(Ζέφυρος)», 14,9% «Διαδανεισμός εσωτερικού», 14,4% «Συλλογικός κατάλογος βιβλίων (ΣΚΕΑΒ)» και 9,6% «ΚΑΛΛΙΠΟΣ».



Εικόνα 27: Χρήση υπηρεσιών που έχουν προκύψει από συνεργασίες της ΒΚΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

Στο επόμενο ερώτημα, ζητείται από τους ερωτώμενους να εκφράσουν την ικανοποίησή τους για τη θεματολογία και την ενημέρωση των συλλογών της Βιβλιοθήκης (Εικόνα 28), χρησιμοποιώντας μια κλίμακα από το 1 (Πολύ δυσαρεστημένος) έως το 5 (Πολύ ικανοποιημένος). Έχουμε τα παρακάτω αποτελέσματα:

1.Θεματολογία των συλλογών της Βιβλιοθήκης του ΠΑΜΑΚ

ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
1,9%	5,7%	29,7%	53,1%	9,6%

2.Ενημερωμένες συλλογές στα θέματα που σας ενδιαφέρουν

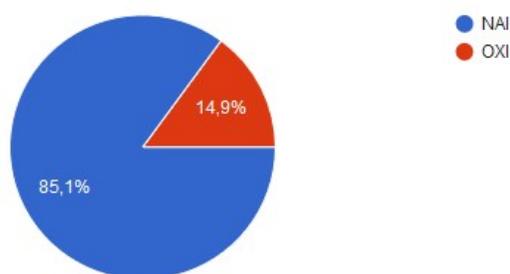
ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
3,2%	13,4%	35,5%	39,3%	8,5%



Εικόνα 28: Ικανοποίηση χρηστών για τη θεματολογία και την ενημέρωση των συλλογών της ΒΚΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

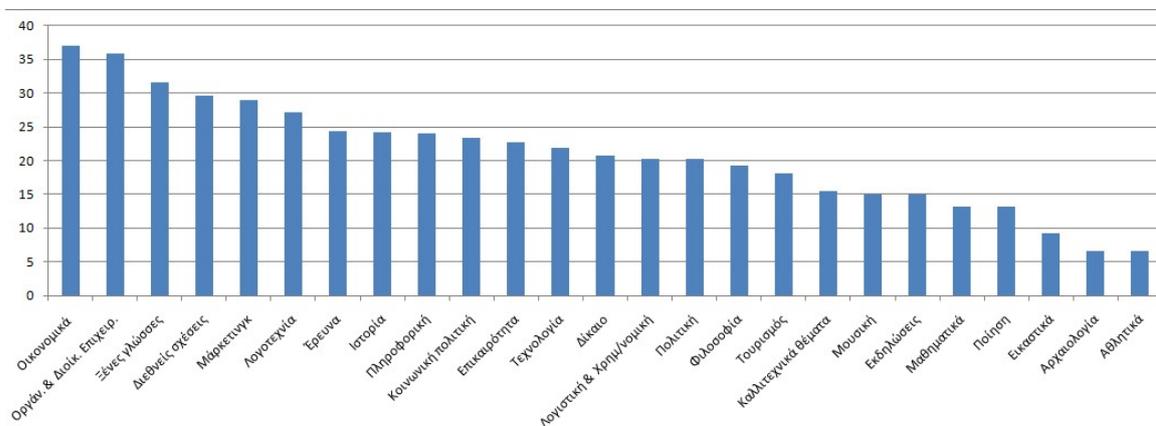
Στο ερώτημα «**Θα σας ενδιέφερε η συλλογή της Βιβλιοθήκης να περιλαμβάνει υλικό από τομείς θεμάτων που δε σχετίζονται με το εκπαιδευτικό και ερευνητικό πρόγραμμα του ΠΑΜΑΚ**» (Εικόνα 29), οι ερωτώμενοι σε ποσοστό 85,1% απάντησαν θετικά και 14,9% απάντησαν αρνητικά.



Εικόνα 29: Ενδιαφέρον χρηστών για υλικό που δε σχετίζεται με το εκπαιδευτικό & ερευνητικό πρόγραμμα του ΠΑΜΑΚ

Πηγή: Ιδία πηγή

Τέλος στο ερώτημα «**Ποια είναι τα θέματα που σας ενδιαφέρουν περισσότερο**» (Εικόνα 30), οι ερωτώμενοι καλούνται να επιλέξουν μέσα από μια λίστα θεμάτων, αυτά τα οποία τους ενδιαφέρουν. Από τις απαντήσεις των ερωτώμενων, εμφανές είναι ότι τα θέματα που άπτονται των ενδιαφερόντων των πανεπιστημίου είναι αυτά τα οποία κυρίως ενδιαφέρουν, ενώ αυτό που θα πρέπει να σημειωθεί είναι ότι επίσης δίδεται ένα ιδιαίτερο ενδιαφέρον για λογοτεχνικά βιβλία, βιβλία εκμάθησης ξένης γλώσσας και θεμάτων επικαιρότητας. Παρακάτω βλέπουμε τις θεματικές προτιμήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα, κατά ποσοστό ενδιαφέροντος.



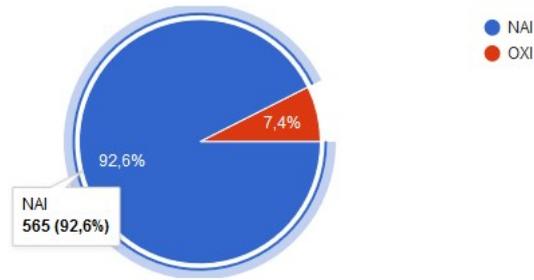
Εικόνα 30: Θεματικές προτιμήσεις των χρηστών της ΒΚΠ

Πηγή: Ίδια πηγή

1.5 Γενικές ερωτήσεις

Στο πέμπτο μέρος του ερωτηματολογίου, ζητείται από τους ερωτώμενους να εκφράσουν τις απόψεις τους, δίνοντας τους τη δυνατότητα, στην πλειοψηφία των ερωτημάτων, να εκφραστούν ελεύθερα (χωρίς την καθοδήγηση των ήδη διαμορφωμένων απαντήσεων) και να διατυπώσουν οτιδήποτε επιπλέον θεωρούν σημαντικό για την καλύτερη απόδοση της Βιβλιοθήκης αλλά και τις εμπειρίες που έχουν με τη μέχρι σήμερα επαφή τους με αυτή.

Συγκεκριμένα, υπάρχει ένα ερώτημα «**Συμφωνείτε με την προσπάθεια της Βιβλιοθήκης να καταστεί σημείο συνάντησης και πολιτισμού μέσα από μια σειρά εκδηλώσεων όπου θα φιλοξενούνται εκπαιδευτικές και πολιτιστικές δραστηριότητες (πχ, εικαστικές και φωτογραφικές εκθέσεις, παρουσιάσεις βιβλίων κτλ)**» (Εικόνα 31), στο οποίο οι ερωτώμενοι κατά συντριπτική πλειοψηφία (92,6%) να συμφωνούν με αυτήν την προσπάθεια



Εικόνα 31: Ανταπόκριση των χρηστών στην προσπάθεια της ΒΚΠ να καταστεί σημείο συνάντησης και πολιτισμού

Πηγή: Ιδία πηγή

και **τρεις ερωτήσεις** ανοικτού τύπου:

1. Θα θέλατε να κάνετε κάποιο σχόλιο που θα μπορούσε να είναι χρήσιμο για την περαιτέρω λειτουργία της Βιβλιοθήκης;
2. Εάν επιθυμείτε, σημειώστε μια ευχάριστη εμπειρία που είχατε σε σχέση με τη Βιβλιοθήκη.
3. Εάν επιθυμείτε, σημειώστε μια δυσάρεστη εμπειρία ή παράπονο που είχατε/έχετε σε σχέση με τη Βιβλιοθήκη.

Στην πλειοψηφία των απαντήσεων που δόθηκαν στα παραπάνω ερωτήματα, οι ερωτώμενοι διατύπωσαν απόψεις και εμπειρίες που στην ουσία ενδυναμώνουν τις απαντήσεις των υπολοίπων ερωτημάτων του ερωτηματολογίου. Ενδεικτικά παρατίθενται κάποιες απόψεις :

Σχετικά με την καλύτερη λειτουργία της Βιβλιοθήκης:

- ❖ *Να γίνουν αίθουσες συνεργασίας όπου θα μπορούν οι φοιτητές να μιλάνε και να συνεργάζονται δημιουργικά για τις εργασίες τους.*
- ❖ *Είναι απαραίτητη η αντικατάσταση των Η/Υ από πιο πρόσφατες συσκευές.*
- ❖ *Καλό θα ήταν, κυρίως σε περιόδους εξεταστικής, να μειωθούν οι πηγές θορύβου. Για παράδειγμα μεγάλο πρόβλημα είναι ο θόρυβος που προέρχεται από την κεντρική εξώπορτα.*
- ❖ *Η βιβλιοθήκη θα μπορούσε να γίνει χώρος μουσικών-καλλιτεχνικών δραστηριοτήτων σε συνεργασία με φοιτητές και/ή καθηγητές του τμήματος μουσικής επιστήμης και τέχνης, όπως πολλές άλλες βιβλιοθήκες στην Ελλάδα και το εξωτερικό ενθαρρύνουν και πλαισιώνουν παρόμοια δρώμενα.*
- ❖ *Επέκταση ωραρίου βιβλιοθήκης.*

- ❖ Καλύτερη και πιο ευχάριστη συμπεριφορά από το προσωπικό. Ολιστική αντιμετώπιση και προσέγγιση των φοιτητών / ενδιαφερομένων από την βιβλιοθήκη (ενημέρωση, καθοδήγηση).
- ❖ Θα ήθελα να ανανεωθεί το υλικό της βιβλιοθήκης και να προστεθούν πιο σύγχρονα και καινούρια βιβλία.
- ❖ Θα ήταν πολύ σημαντικό για εμάς τους εργαζόμενους το αναγνωστήριο να ήταν ανοιχτό και την Κυριακή.
- ❖ Να εμπλουτιστεί η συλλογή, να βελτιωθεί η υποδομή σε θέσεις εργασίας, να υπάρχει δυνατότητα φύλαξης σε ερμάρια των προσωπικών αντικειμένων.
- ❖ Αλλαγή μοκέτας και βάψιμο της βιβλιοθήκης.
- ❖ Δυνατότητα εκτύπωσης.
- ❖ Η συλλογή ηλεκτρονικών περιοδικών είναι ανεπαρκής.
- ❖ Χρειάζεται πιο αποτελεσματική ενημέρωση και για τις υπηρεσίες της και για τον τρόπο λειτουργίας της.
- ❖ Υποχρεωτικό σεμινάριο-μάθημα κατά την έναρξη των προπτυχιακών-μεταπτυχιακών σπουδών για τις δυνατότητες που παρέχει η βιβλιοθήκη.

Σχετικά με την καταγραφή ευχάριστης εμπειρίας:

- ❖ Τα παλιά βιβλία προς απόσυρση που πωλούνται προς 2 ευρώ.
- ❖ Το προσωπικό είναι φιλικό και ευγενικό βρέζει χιονίσει.
- ❖ Ερωτεύτηκα τις προάλλες.
- ❖ Ψάχνοντας να βρω ένα συγκεκριμένο βιβλίο, κατέληξα σε κάποιο άλλο, πολύ καλύτερο, μετά την παρότρυνση του προσωπικού.
- ❖ Έκθεση ζωγραφικής.
- ❖ Έχει ωραία συλλογή σε μυθιστορήματα.
- ❖ Άμεση ενημέρωση μέσω τηλεφώνου για τη διαθεσιμότητα ενός συγγράμματος που ήταν σε κράτηση.
- ❖ Παρουσίαση βιβλίου σχετικά με φυτά που άλλαζαν τον κόσμο.
- ❖ Εικαστικές εκθέσεις που κατά καιρούς φιλοξενεί η βιβλιοθήκη.
- ❖ Με βοήθησε να πληροφορηθώ για θέματα εκτός πανεπιστημιακής κοινότητας, για παράδειγμα, έξω από το χώρο της βιβλιοθήκης βρίσκεται ένα στάντ που παρέχει το πρόγραμμα του ΚΘΒΕ.
- ❖ Ενημερώθηκα για το πρόγραμμα λειτουργίας της μέσω e-mail για τις γιορτές.
- ❖ Πολύ καλή εξυπηρέτηση σχετικά με την πτυχιακή μου εργασία, τόσο κατά τη διάρκεια της έρευνας (π.χ. υπηρεσία διαδανεισμού), όσο και στην κατάθεσή της.
- ❖ Είναι πολύ καλό που επιτρέπονται καφέδες, απαραίτητο όταν κάνεις έρευνα και ιντερνετ για μικρά διαλλείματα.

- ❖ Τα σεμινάρια της βιβλιοθήκης έχουν πολύ καλές θεματικές και νιώθεις ότι μαθαίνεις πράγματα όταν τα κάνεις.
- ❖ Συνύπαρξη όλων των ηλικιών.

Σχετικά με την καταγραφή δυσάρεστης εμπειρίας:

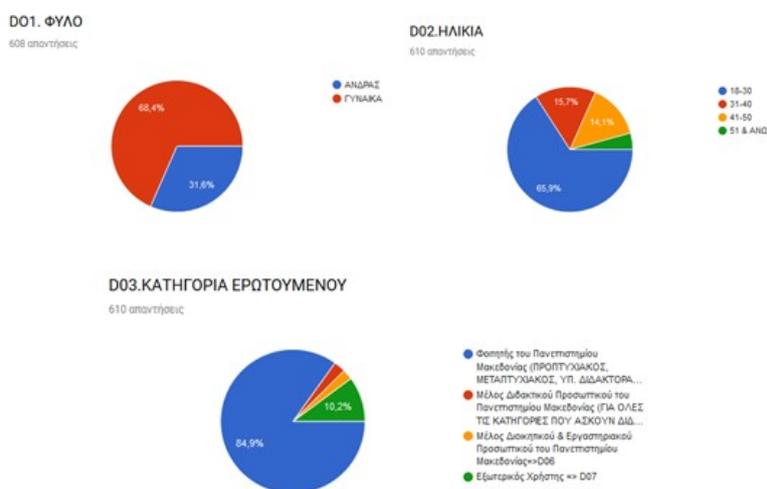
- ❖ Οι υπολογιστές είναι πάρα πολύ ξεπερασμένοι. Δεν χρειάζεται ειδικό λειτουργικό σύστημα που να περιορίζει των χρήστη όπως τώρα. Microsoft Office χρειάζεται, καινούργιες οθόνες και καινούργιες μονάδες. +το wifi στην εξεταστική δεν είναι επαρκές.
- ❖ Είναι απαράδεκτο να δωρίζεις βιβλία και να σου λένε ότι δεν τα δέχονται λόγω τεχνικών ζητημάτων.
- ❖ Δε βρίσκω θέση σε περιόδους εξεταστικής.
- ❖ Την πρώτη φορά που δανείστηκα 2 βιβλία για μια εργασία πριν 3 χρόνια, αγνοούσα το γεγονός ότι υπάρχουν οικονομικές επιβαρύνσεις αν καθυστερήσει η επιστροφή.
- ❖ Έλλειψη θέσεων και πολλής ζέστης σε περιόδους εξεταστικής. (Εξωτερικός επισκέπτης βιβλιοθήκης).
- ❖ Δεν έχει καινούργια σχετικά βιβλία και είναι πολύ περιορισμένα σχετικά με το θέμα τους.
- ❖ Η άγνοια των υπόλοιπων δυνατοτήτων ανεύρεσης πηγών για μελέτη (π.χ. διαδανεισμός κλπ) λόγω αδυναμίας παρακολούθησης σεμιναρίων.
- ❖ Μη φιλική εξυπηρέτηση.
- ❖ Ακόμη δεν έχω καλή γνώση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.
- ❖ Μειωμένος αριθμός πριζών, υπερβολική ζέστη και δύσχρηστα στόρια!

1.6 Δημογραφικά

Σε αυτό το τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου, ζητούνται τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων. Η πλειοψηφία του πληθυσμού που απάντησε στο ερωτηματολόγιο (610 άτομα) είναι γυναίκες με ποσοστό 68,4%, ενώ οι άντρες αποτελούν το υπόλοιπο 31,6%. Από αυτό το σύνολο, το 65,9% είναι πληθυσμός που καλύπτει τις ηλικίες 18-30, το 15,7% καλύπτει τις ηλικίες 31-40, το 14,1% καλύπτει τις ηλικίες 41-50 και μόλις το 4,3% αφορά ηλικίες άνω των 50 ετών (Εικόνα 32).

Το σύνολο του πληθυσμού που απάντησε στο ερωτηματολόγιο απαρτίζεται από α) Φοιτητές (Προπτυχιακούς / Μεταπτυχιακούς / Υπ.Διδάκτορες / Μεταδιδάκτορες) που αποτελούν το 84,4% του συνόλου, β) Εξωτερικούς χρήστες που αποτελούν το 10,2%,

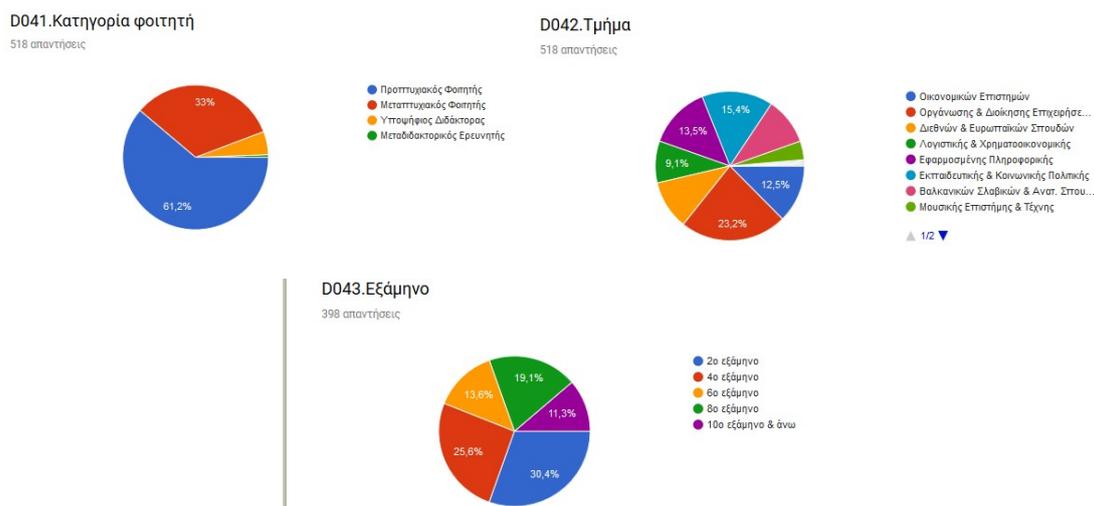
γ) Μέλη Διδακτικού Προσωπικού που αποτελούν το 2,6% και δ) Μέλη του Διοικητικού & Εργαστηριακού Προσωπικού του Πανεπιστημίου που αποτελούν το 2,3% (Εικόνα 32).



Εικόνα 32: Δημογραφικά στοιχεία

Πηγή: Ιδία πηγή

Όσον αφορά τους φοιτητές του πανεπιστημίου, το 61,2% είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, το 33% Μεταπτυχιακοί φοιτητές, το 5,2% Υποψήφιοι Διδάκτορες και το 0,6 Μεταδιδάκτορες. Επίσης είναι χαρακτηριστικό ότι στα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων, υπάρχει μια αναλογία στην συμμετοχή τους τόσο όσον αφορά τα Τμήματα που ανήκουν, όσο και στο εξάμηνο που διανύουν (Εικόνα 33).



Εικόνα 33: Χαρακτηριστικά φοιτητών

Πηγή: Ιδία πηγή

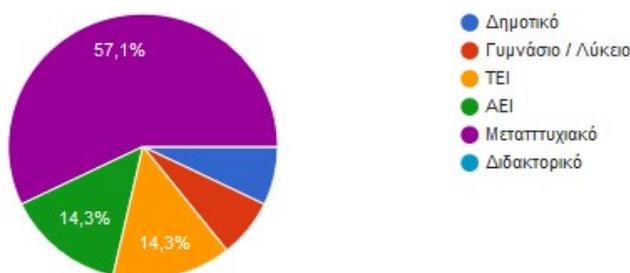
Στη συμμετοχή των μελών ΔΕΠ (Εικόνα 34), παρατηρείται η απουσία εκπροσώπησης από το Τμήμα Εκπαιδευτικής & Κοινωνικής Πολιτικής και το Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής ενώ τη μεγαλύτερη παρουσία (37,5% των συμμετεχόντων) έχει το Τμήμα Μουσικής Επιστήμης & Τέχνης που αν και είναι το νεώτερο και μικρότερο Τμήμα (σε αριθμό φοιτητών) δείχνει έντονη δυναμική και ενδιαφέρον.



Εικόνα 34: Συμμετοχή μελών ΔΕΠ

Πηγή: Ιδία πηγή

Στη συμμετοχή των μελών του Διοικητικού προσωπικού (Εικόνα 35), παρατηρείται ένα αξιολογο μορφωτικό επίπεδο των υπαλλήλων του Πανεπιστημίου. Γεγονός αναμενόμενο αν κρίνει κανείς από την κουλτούρα του Πανεπιστημίου που ωθεί τους υπαλλήλους σε επιμόρφωση και ανώτερες σπουδές (παροχή εκπαιδευτικών αδειών, παροχή εκπτώσεων για την παρακολούθηση μεταπτυχιακών προγραμμάτων του πανεπιστημίου, εγκρίσεις αδειών για συμμετοχή σε σεμινάρια, συνέδρια κτλ).

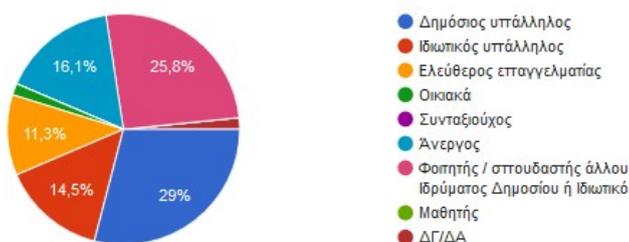


Εικόνα 35: Μορφωτικό επίπεδο Διοικητικού & Εργαστηριακού προσωπικού

Πηγή: Ιδία πηγή

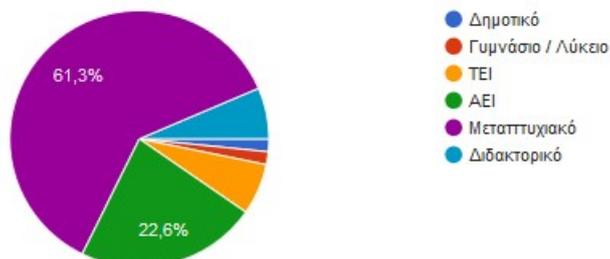
Τέλος, αναλύοντας το προφίλ των εξωτερικών χρηστών της Βιβλιοθήκης που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, βλέπουμε (Εικόνα 36) πως όσον αφορά στην ενασχόληση τους, το 29% δηλώνει δημόσιος υπάλληλος, το 25,8% φοιτητής/σπουδαστής άλλου ιδρύματος, το 16,1% άνεργος, το 14,5% ιδιωτικός υπάλληλος και το 11,3% ελεύθερος επαγγελματίας. Πρόκειται για μια ομάδα που έχει

υψηλό μορφωτικό επίπεδο (Εικόνα 37) και ηλικιακά το 46,8% δηλώνει 31-40 ετών, το 27,4% 41-50 ετών, 21% 18-30 ετών και μόλις το 4,8% άνω των 50 ετών. Το 64,5% είναι γυναίκες και το 35,5% άντρες. Η πλειοψηφία των εξωτερικών χρηστών δηλώνει ικανοποιημένο από τη Βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες της και το 40,3% αυτών την επισκέπτεται σε εβδομαδιαία βάση, ενώ το 70,9% την επισκέπτεται τουλάχιστον μια φορά τον μήνα.



Εικόνα 36: Ενασχόληση εξωτερικών χρηστών

Πηγή: Ιδία πηγή



Εικόνα 37: Μορφωτικό επίπεδο εξωτερικών χρηστών

Πηγή: Ιδία πηγή

2. Συμπεράσματα ποσοτικής έρευνας

Στην ενότητα αυτή θα γίνει μία προσπάθεια να κωδικοποιηθούν τα βασικά συμπεράσματα που προκύπτουν από τα αποτελέσματα της **«ΕΡΕΥΝΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ»**.

Τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας, αφορούν τις τάσεις, τις απόψεις και τις θέσεις που εξέφρασε το σύνολο των ερωτώμενων, όπως προκύπτουν από την επεξεργασία του συνόλου των ερωτηματολογίων που απαντήθηκαν :

- Το πρώτο εύρημα της έρευνας αφορά τις πηγές από τις οποίες ο πληθυσμός στόχος έχει συλλέξει τις πληροφορίες του για τη λειτουργία της Βιβλιοθήκης & Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας (εφεξής ΒΚΠ). Κύρια πηγή πληροφόρησης για την ύπαρξη της έρχεται από τους Καθηγητές και την υποχρεωτική χρήση της για επιπλέον βιβλιογραφία και δευτερευόντως από φίλους/γνωστούς. Ως αμέσως επόμενη πηγή πληροφόρησης έρχεται το διαδίκτυο και τα Μέσα Κοινωνικής Πληροφόρησης.
- Από το σύνολο των απαντήσεων αξίζει να σημειωθεί ότι πάνω από 8 στους 10 χρησιμοποιεί τη ΒΚΠ. Ποσοστό ιδιαίτερα σημαντικό και μεγάλο, ενώ όσοι δεν τη χρησιμοποιούν προβάλλουν ως βασικό λόγο το γεγονός ότι μπορούν και χρησιμοποιούν άλλες πηγές πληροφόρησης στο διαδίκτυο.
- Όσοι χρησιμοποιούν τη ΒΚΠ δηλώνουν ότι αυτό οφείλεται στις σπουδές τους και των υποχρεώσεων που πηγάζουν από αυτές. Σημαντικά, βέβαια, είναι και τα ποσοστά (μεγαλύτερα από 30%) αυτών που την αξιοποιούν για έρευνα ή ως χώρο μελέτης ή ανάγνωση βιβλίων που δε σχετίζονται με την εκπαιδευτική δραστηριότητα αλλά η συντριπτική πλειοψηφία χρησιμοποιεί τη ΒΚΠ για εκπαιδευτικές ανάγκες.
- Ο πληθυσμός που χρησιμοποιεί τη ΒΚΠ φαίνεται ότι δεν είναι περιστασιακός καθώς το 56% δηλώνει ότι την επισκέπτεται τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα. Το γεγονός αυτό αποδεικνύει ότι οι χρήστες της δεν είναι προσωρινοί και ευκαιριακοί αλλά διαθέτει «μόνιμο κοινό» το οποίο την αξιοποιεί.
- Κάτι ανάλογο συμβαίνει και για την ιστοσελίδα της ΒΚΠ. Αθροιστικά ένα ποσοστό 44,6% κάνει εβδομαδιαία τουλάχιστον χρήση της ιστοσελίδας της, ενώ η μηνιαία τουλάχιστον χρήση της φτάνει στο 72%. Παρ' όλα αυτά το υπόλοιπο 28%

είναι ένα σημαντικό ποσοστό που χρήζει περαιτέρω διερεύνησης και προσπάθειας προσέγγισης του.

- Πρέπει να τονιστεί ιδιαίτερα το γεγονός ότι η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών της ΒΚΠ σε ποσοστό πάνω από 84% δηλώνει ευχαριστημένη και πολύ ευχαριστημένη από τη συνολική εξυπηρέτηση που λαμβάνει από αυτή, γεγονός που αποδεικνύει ότι η έως σήμερα λειτουργία της, συνολικά αντιμετωπίζεται θετικά από τους χρήστες της.
- Η μειοψηφία που δηλώνει ότι δεν είναι ικανοποιημένη, αποδίδει τη στάση της αυτή σε προβλήματα που αντιμετώπισε με το προσωπικό της Βιβλιοθήκης καθώς το βρίσκουν είτε ανεπαρκές είτε απρόθυμο να βοηθήσει στην έρευνα του.
- Από την άλλη μεριά, η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων που δηλώνει ευχαριστημένη με την έως σήμερα λειτουργία της, βρίσκει το προσωπικό ευγενικό και πάντα διαθέσιμο και του αποδίδει εντατικούς ρυθμούς δουλειάς καθώς διαπιστώνουν ότι δεν υπάρχουν μεγάλοι χρόνοι αναμονής και απόκρισης στα αιτήματά τους. Η, σε γενικές γραμμές, σωστή λειτουργία του προσωπικού που διαπιστώθηκε πιο πάνω, επιβεβαιώνεται και σε επιμέρους θεματολογίες στις οποίες οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να αξιολογήσουν και να εκφράσουν το βαθμό ικανοποίησης τους.
- Τα θέματα στα οποία το προσωπικό εμφανίζει μειωμένα ποσοστά θετικής άποψης στον τρόπο λειτουργίας του σε σχέση με όσα προαναφέρθηκαν, είναι η εκδήλωση ενδιαφέροντος προς τους χρήστες για να μάθει εάν η ενημέρωση που τους παρείχε ήταν επαρκής (followup).
- Ενδεικτικό στοιχείο που επιβεβαιώνει τα θετικά ευρήματα των προηγούμενων ερωτήσεων είναι το γεγονός ότι το 90% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι εξυπηρετείται από το προσωπικό της βιβλιοθήκης με χρόνο αναμονής που κυμαίνεται από ένα έως πέντε λεπτά της ώρας.
- Η ΒΚΠ ως παροχέα πληροφοριών στα επιστημονικά πεδία που θεραπεύει το ίδρυμα, εμφανίζεται να έχει κατακτήσει την εμπιστοσύνη των ερωτώμενων οι οποίοι της δίνουν σε ένα ποσοστό 67,5% για κάλυψη άνω του 50% των αναγκών τους.
- Σε σχέση με το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, γενικά υπάρχει ικανοποίηση από το ισχύον, αλλά ταυτόχρονα διατυπώνεται η άποψη ότι πρέπει να αυξηθούν οι ώρες λειτουργίας της τις καθημερινές, το Σάββατο και να λειτουργήσει η Βιβλιοθήκη και τις Κυριακές.

- Στο θέμα της αξιολόγησης των υποδομών και των χώρων της ΒΚΠ υπάρχει ικανοποίηση στα θέματα που σχετίζονται με την καθαριότητα, τον κλιματισμό του χώρου, την επάρκεια του φωτισμού, την ησυχία που επιτρέπει τη μελέτη και το διάβασμα, την ασφάλεια των χώρων, τα θέματα πυρασφάλειας, την ποιότητα των καθισμάτων/γραφείων και τα θέματα της σήμανσης του χώρου και των συλλογών που διαθέτει η Βιβλιοθήκη.
- Σημαντικά μειωμένη εμφανίζεται η ικανοποίηση σε θέματα που έχουν να κάνουν με τη λειτουργία των πινάκων ενημέρωσης του κοινού, την επάρκεια θέσεων, τα θέματα προσβασιμότητας του χώρου σε Α.Μ.Ε.Α., τον αριθμό των Η/Υ που διαθέτει η Βιβλιοθήκη, την ποιότητα που αυτοί έχουν (ταχύτητα και δυνατότητες), την ποιότητα και τον αριθμό των εκτυπωτών-φωτοτυπικών μηχανημάτων και τον αριθμό και τη λειτουργία των τηλεοράσεων-ηχοσυστημάτων.
- Τα θέματα στα οποία εμφανίζεται μειωμένος βαθμός ικανοποίησης σε σχέση με τους χώρους και τις υποδομές της Βιβλιοθήκης είναι και ο λόγος για τον οποίο η πλειοψηφία θεωρεί ότι πρέπει να γίνουν κάποιες αλλαγές στον τομέα αυτόν καθώς τα θέματα της ποιότητας και της ποσότητας Η/Υ, φωτοτυπικών και κοινόχρηστων εκτυπωτών συγκεντρώνουν την υποστήριξη της πλειοψηφίας των ερωτώμενων και σε αυτά πρέπει να προστεθεί η άποψη της πλειοψηφίας που θεωρεί ότι η Βιβλιοθήκη έχει ανάγκη από περισσότερες θέσεις ανάγνωσης.
- Τις απόψεις αυτές έρχεται να επιβεβαιώσει και το γεγονός ότι στη συνέχεια της έρευνας διαπιστώνεται μία εικόνα στους ερωτώμενους η οποία δείχνει ότι δεν είναι και ιδιαίτερα εύκολη η διαδικασία εξεύρεσης χώρου για μελέτη ή ανάγνωση, η εξεύρεση Η/Υ, η χρήση φωτοτυπικών μηχανημάτων και η εξεύρεση Η/Υ σε καλή κατάσταση λειτουργίας. Επίσης στο σημείο αυτό διατυπώνεται με μεγαλύτερη σαφήνεια η άποψη της πλειοψηφίας ότι υπάρχει ανάγκη για διαμόρφωση ιδιαίτερων-κλειστών χώρων εργασίας στη Βιβλιοθήκη (ατομικών-ομαδικών).
- Η χρήση του υλικού της Βιβλιοθήκης για εσωτερικό ή/και εξωτερικό δανεισμό φαίνεται να κυμαίνεται σε ικανοποιητικά επίπεδα. Παρατηρείται πως το 65,8% των ερωτώμενων επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη με σκοπό το δανεισμό τουλάχιστον 1 φορά το μήνα.
- Το υλικό που κυρίως χρησιμοποιείται στη συντριπτική τους πλειοψηφία είναι τα Έντυπα βιβλία και ακολουθούν τα Ηλεκτρονικά περιοδικά, τα Ηλεκτρονικά βιβλία, οι Ηλεκτρονικές & Έντυπες πληροφοριακές πηγές, τα Έντυπα περιοδικά, τα

Λογοτεχνικά έργα, οι Βάσεις δεδομένων, η Ηλεκτρονική γκρίζα βιβλιογραφία» και οι Βάσεις δεδομένων για τοπική χρήση.

- Στο θέμα της ενημέρωσης για εφαρμοζόμενες διαδικασίες της βιβλιοθήκης υπάρχει ικανοποίηση στον ηλεκτρονικό κατάλογο, στο μηχανισμό αναζήτησης βάσεων δεδομένων και λοιπού ψηφιακού υλικού, στη Ψηφιακή Βιβλιοθήκη και το Ιδρυματικό Καταθετήριο και γενικά στις υπηρεσίες που παρέχονται. Έλλειψη ενημέρωσης υπάρχει στον κατάλογο των ηλεκτρονικών περιοδικών.

- Πιο αναλυτικά στο θέμα της ικανοποίησης του πληθυσμού από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ΒΚΠ, ιδιαίτερα σημαντικός είναι ο βαθμός ικανοποίησης στα θέματα δανεισμού, των σεμιναρίων της Πληροφοριακής Παιδείας και στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση των χρηστών. Σε μία σειρά από άλλες παρεχόμενες υπηρεσίες ενώ ο βαθμός ικανοποίησης της σχετικής πλειοψηφίας είναι σημαντικός, εμφανίζεται πολύ μεγάλη έλλειψη ενημέρωσης για το είδος αυτών των υπηρεσιών ή αποτελούν τόσο ειδικές υπηρεσίες που δεν απασχολούν το σύνολο του κοινού στόχου αλλά επιμέρους ομάδες του. Οι υπηρεσίες αυτές που συγκεντρώνουν μεγάλα ποσοστά απαντήσεων που δεν γνωρίζουν την ύπαρξή τους είναι ο διαδανεισμός γενικά, η επίσπευση επεξεργασίας υλικού, η Ε- ερώτηση, η τεχνική υποστήριξη από το τμήμα αυτοματισμού και από το προσωπικό εξυπηρέτησης, η υπηρεσία κρατημένου υλικού, η προμήθεια υλικού, η υπηρεσία ΕΥΔΟΞΟΣ, η υπηρεσία επιτόπιας βοήθειας στην έρευνα, η παροχή υπηρεσιών προς Α.Μ.Ε.Α. και η υπηρεσία εξυπηρέτησης μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων.

Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι υπάρχει καλή λειτουργία των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης αλλά και ανάγκη μεγαλύτερης διάδοσης του συνόλου αυτών σε όσους τη «χρησιμοποιούν».

- Στο θέμα της παρακολούθησης σεμιναρίων που διεξάγονται από το προσωπικό της ΒΚΠ για τη χρήση ή για τους τρόπους έρευνας που διαθέτει η Βιβλιοθήκη διαπιστώνουμε ότι μόλις το 37,8% περίπου των ερωτηθέντων τα έχει παρακολουθήσει. Το γεγονός αυτό δικαιολογεί σε μεγάλο βαθμό και το έλλειμμα ενημέρωσης που υπάρχει για κάποιες από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης και το οποίο διαπιστώσαμε στις προηγούμενες ερωτήσεις.

- Πρέπει να σημειωθεί ότι το 45% από όσους ρωτήθηκαν και δήλωσαν ότι δεν έχουν παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο (το 62,2% του δείγματος), δηλώνουν ότι δεν έχουν παρακολουθήσει γιατί δε γνώριζαν ή δεν είχαν ενημερωθεί για τη

διεξαγωγή τους έγκαιρα. Η πλειοψηφία βέβαια (35%) δηλώνει ότι δεν παρακολούθησε καθώς δεν της είναι απαραίτητο αλλά όσοι δηλώνουν ότι δεν ενημερώθηκαν έγκαιρα είναι, δυνητικά, θετικοί στο να τα παρακολουθήσουν.

- Επίσης είναι πολύ θετικό το γεγονός ότι η πλειοψηφία (το 60,3%) όσων τα παρακολούθησαν δηλώνει ότι το σεμινάριο κάλυψε τις ανάγκες τους σε ποσοστό μεγαλύτερο του 50% και ότι το έκαναν για δική τους ενημέρωση.
- Από προϊόντα και υπηρεσίες της ΒΚΠ που προέκυψαν από συνεργασίες της με άλλους οργανισμούς και που ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να πουν εάν έχουν κάνει χρήση, το 38% έδειξε να μη γνωρίζει τις συγκεκριμένες υπηρεσίες ενώ η χρήση ηλεκτρονικών περιοδικών & βιβλίων, η ταυτόχρονη αναζήτηση στου καταλόγους των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Ζέφυρος-HEAL-Link) και ο διαδανεισμός εσωτερικού, συγκεντρώνουν κάποια ποσοστά χρήσης από το σύνολο των ερωτώμενων.
- Ως ιδιαίτερα θετικό αξιολογείται για τη ΒΚΠ το γεγονός ότι, στο σύνολο των ερωτηθέντων, υπάρχει μεγάλος βαθμός ικανοποίησης για τη θεματολογία των συλλογών που διαθέτει. Όσον αφορά όμως την ικανοποίηση των ερωτώμενων για την ενημέρωση των συλλογών της, τα πράγματα δεν είναι τόσο καλά μια και το ποσοστό ικανοποίησης έχει πέσει κάτω του 48%. Γεγονός που δείχνει ότι η ΒΚΠ κινδυνεύει να χάσει έναν από τους βασικούς της στόχους που είναι η κάλυψη των αναγκών του κοινού της.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων είναι υπέρ του να καταστεί η Βιβλιοθήκη σημείο συνάντησης και πολιτισμού μέσα από μια σειρά εκδηλώσεων όπου θα φιλοξενούνται εκπαιδευτικές και πολιτιστικές δραστηριότητες (εικαστικές και φωτογραφικές εκθέσεις, παρουσιάσεις βιβλίων κτλ).
- Τέλος, στις ανοικτές ερωτήσεις, για το τι θα μπορούσε να είναι χρήσιμο στην περαιτέρω λειτουργία της Βιβλιοθήκης, προέκυψαν θέματα και ζητήματα που έχουν ήδη καταγραφεί και σχετίζονται με τη διεύρυνση των χώρων ανάγνωσης, τη διεύρυνση του ωραρίου, τη βελτίωση των υποδομών και την ανάγκη επικαιροποίησης της συλλογής της.

Σ' αυτό το σημείο, έχει ενδιαφέρον να αναφερθεί ότι αν θελήσουμε να συγκρίνουμε αυτήν την έρευνα με την ανάλογη έρευνα του 2008, θα δούμε ότι σε γενικές γραμμές έχουμε να εξάγουμε τα ίδια αποτελέσματα. Οι μόνες αλλαγές, αφορούν στα: μετατόπιση της πληροφόρησης για τη Βιβλιοθήκη από τον κοινωνικό περίγυρο στους

καθηγητές (πράγμα που δείχνει την εμπιστοσύνη των μελών ΔΕΠ προς τη Βιβλιοθήκη, ακόμη μεγαλύτερη άνοδο στη χρήση της Βιβλιοθήκης (από 7/10 στο 8,7/10), στη διάθεση για δανεισμό του υλικού της (από 60%, στο 69%), στην εβδομαδιαία χρήση της ιστοσελίδας (από το 44,4% στο 51,4%), καλυτέρευση του ποσοστού των χρηστών που έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια της (από το 29%, αυξήθηκε στο 38%) και τέλος μείωση της ικανοποίησης των χρηστών για τις ενημερωμένες συλλογές (από 64,5% στο 47,8%). Η απογοήτευση των χρηστών για τις μη ενημερωμένες συλλογές και τον ξεπερασμένο υλικοτεχνικό εξοπλισμό δε δείχνει να αλλάζει την εμπιστοσύνη των χρηστών στη Βιβλιοθήκη, αφού το ποσοστό ικανοποίησης της συνολικής εξυπηρέτησης που λαμβάνουν παραμένει στα ίδια υψηλά επίπεδα (από το 85% στο 84,3%).