

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας

Η δράση 9.3 «Υπηρεσία Συμβούλου Επιχειρησιακής Ευφροίας και Διασφάλισης Ποιότητας στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες» υλοποιείται στο πλαίσιο του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση»



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
Περιφερειακής
Ανάπτυξης



Ψηφιακή Ελλάδα
ΟΠΣ είναι Ευρωπαϊκό
Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα
«Πρόσκληση Πρόσκληση»

HEALINK
Ευρωπαϊκό Κέντρο
Επιστήμης και Τεχνολογίας



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΙΩΑΝΝΙΝΑ
2014

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας

Επιμέλεια :
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

Η δράση 9.3 «Υπηρεσία Συμβούλου Επιχειρησιακής Ευφυΐας και Διασφάλισης Ποιότητας στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες» υλοποιείται στο πλαίσιο του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση»



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
Περιφερειακής
Ανάπτυξης



Ψηφιακή Ελλάδα
Όλα είναι δυνατό
Επικρατητικό Πρόγραμμα
"Ψηφιακή Σύγκλιση"



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2014

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

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

Η υπηρεσία, μετά την πιλοτική εφαρμογή της Έρευνας σε Βιβλιοθήκες Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων της χώρας για το έτος 2012, συνέχισε τις Ηλεκτρονικές Έρευνες Ικανοποίησης Χρηστών και για τα επόμενα έτη. Μεταξύ των Βιβλιοθηκών που επελέγησαν για το 2014 ήταν και η **Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας**. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου που βρίσκεται στην ακόλουθη διεύθυνση :

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

Ευχαριστώ το Δρ. Βασίλη Πολυχρονόπουλο για την επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας, την επιμέλεια και τη σύνταξη της έκθεσης, τον ειδικό πληροφορικής Σάββα Δημητριάδη για την συμβολή του στην ορθή λειτουργία της Ηλεκτρονικής Βάσης, με την οποία πραγματοποιήθηκε η έρευνα, καθώς και όλους όσους συμμετείχαν σε αυτή συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο στην ιστοσελίδα της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β.

Δρ. Γιώργος Κ. Ζάχος
 Διευθυντής Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης
 Πανεπιστημίου Ιωαννίνων
 Υπεύθυνος ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β.

Το Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από τους χρήστες της **Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας** αποτελείται από 24 ερωτήσεις

Η έρευνα αυτή επιχειρεί να αξιολογήσει τη Βιβλιοθήκη λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις των χρηστών. Στην έρευνα συμμετείχαν φοιτητές τόσο των Θετικών, όσο και των Θεωρητικών επιστημών, που προέρχονται από όλα τα έτη φοίτησης, μέλη Δ.Ε.Π. από τις περισσότερες Σχολές, Διοικητικοί Υπάλληλοι αλλά και χρήστες που δεν ανήκουν σε καμιά από τις παραπάνω κατηγορίες.

Το **Ερωτηματολόγιο** χωρίζεται σε πέντε ενότητες :

A. Αρχικά περιλαμβάνει στοιχεία για τους χρήστες, όπως την Ιδιότητα τους και τη Σχολή στην οποία ανήκουν.

B. Στη συνέχεια μέσα από ένα σύντομο ερωτηματολόγιο εξετάζεται ο βαθμός χρήσης της Βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών της από τους προπτυχιακούς φοιτητές.

Τα ερωτήματα που τους τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

Q3. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης;»

Q4. «Πόσο συχνά δανείζετε βιβλία;»

Q5. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο;»

Q6. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης;»

Γ. Ακολούθως επιχειρήθηκε να εξεταστεί η ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης. Τα ερωτήματα που τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

Q7. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία;»

Q8. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά;»

Q9. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των Βιβλίων στα ράφια;»

Q10. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης (Βάσεις Δεδομένων, Ηλεκτρονικές Πηγές);»

Q11. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου;»

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

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

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

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

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

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

Q18. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;»

Q19. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες;»

Q20. «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 :

Q21. «Σε ποιο βαθμό συμβάλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;»

Q22. «Σε ποιο βαθμό συμβάλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνά σας;»

Ε. Τέλος, οι χρήστες κλήθηκαν να επιλέξουν μεταξύ των τομέων της Βιβλιοθήκης που πίστευαν ότι χρειάζονται μεγαλύτερη βελτίωση, ενώ τους δόθηκε η ευκαιρία να σχολιάσουν ο,τιδήποτε άλλο αφορά στη Βιβλιοθήκη και τις λειτουργίες της.

Για τις απαντήσεις των χρηστών χρησιμοποιήθηκε μια εξαβάθμια κλίμακα, η οποία βασίστηκε στην κλίμακα Likert. Οι χρήστες μπορούσαν να επιλέξουν μεταξύ των ακόλουθων απαντήσεων :

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 : ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δε γνωρίζω- Καμία Απάντηση
----------------	-------------	---------------	-------------	------------------	---

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 438 χρήστες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για το βαθμό ικανοποίησής τους από τη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

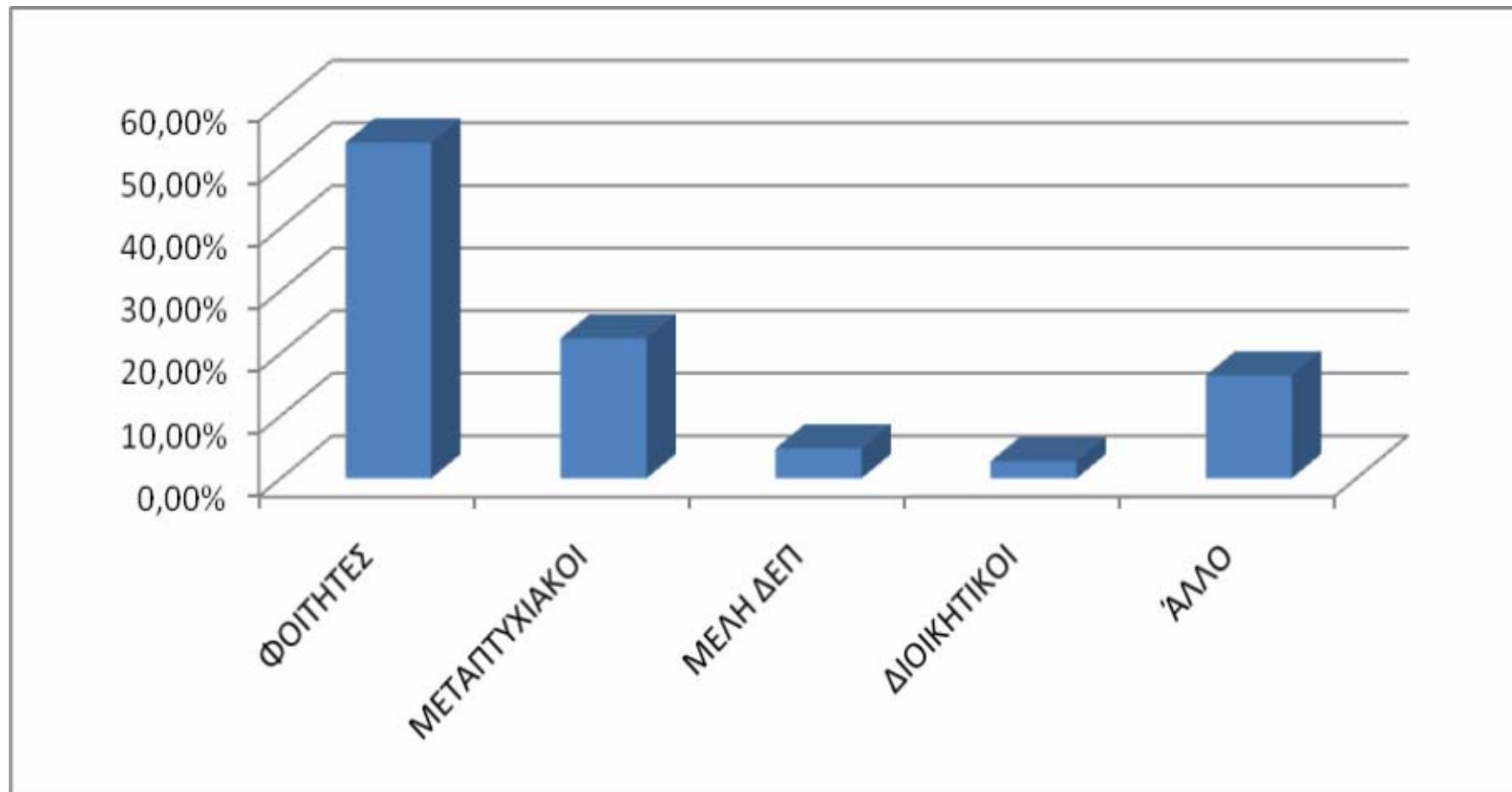
Α. Ιδιότητα των Χρηστών

Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά στα χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των επιλογών : Προπτυχιακός φοιτητής, Μεταπτυχιακός φοιτητής, Μέλος Δ.Ε.Π., Διοικητικό προσωπικό και Άλλο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β. το 53,65% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, το 22,37% Μεταπτυχιακοί, το 4,79% Μέλη Δ.Ε.Π., ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 2,74% και 16,44% αντίστοιχα. Επισημαίνεται ο χαμηλός αριθμός συμμετοχών στις κατηγορίες των μελών Δ.Ε.Π. και των Διοικητικών. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

ΧΡΗΣΤΕΣ	Ποσοστό επί τοις %
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	53,65%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	22,37%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	4,79%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	2,74%
ΆΛΛΟ	16,44%
ΣΥΝΟΛΟ	100,00%

ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



Β. 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 «λίγο» τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης σε ποσοστό 33,62%, «αρκετά» σε ποσοστό 25,96%, ενώ το «πολύ» επέλεξε το 17,45%. Μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πάρα πολύ» (10,64%) και «καθόλου» (11,49%)

Από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό (33,67%) επέλεξε «λίγο», ενώ 25,51% και 22,45% τα «αρκετά» και «καθόλου». Ποσοστό 12,24% και 5,1% έλαβαν αντίστοιχα οι απαντήσεις «πολύ» και «πάρα πολύ».

Ποσοστό 61,9% των μελών Δ.Ε.Π. δε χρησιμοποιεί «καθόλου» το χώρο της Βιβλιοθήκης ως χώρο ανάγνωσης, ενώ το 19,05% τη χρησιμοποιεί «αρκετά» και το 14,29% «λίγο». Ακολουθεί με 4,76% το «πάρα πολύ».

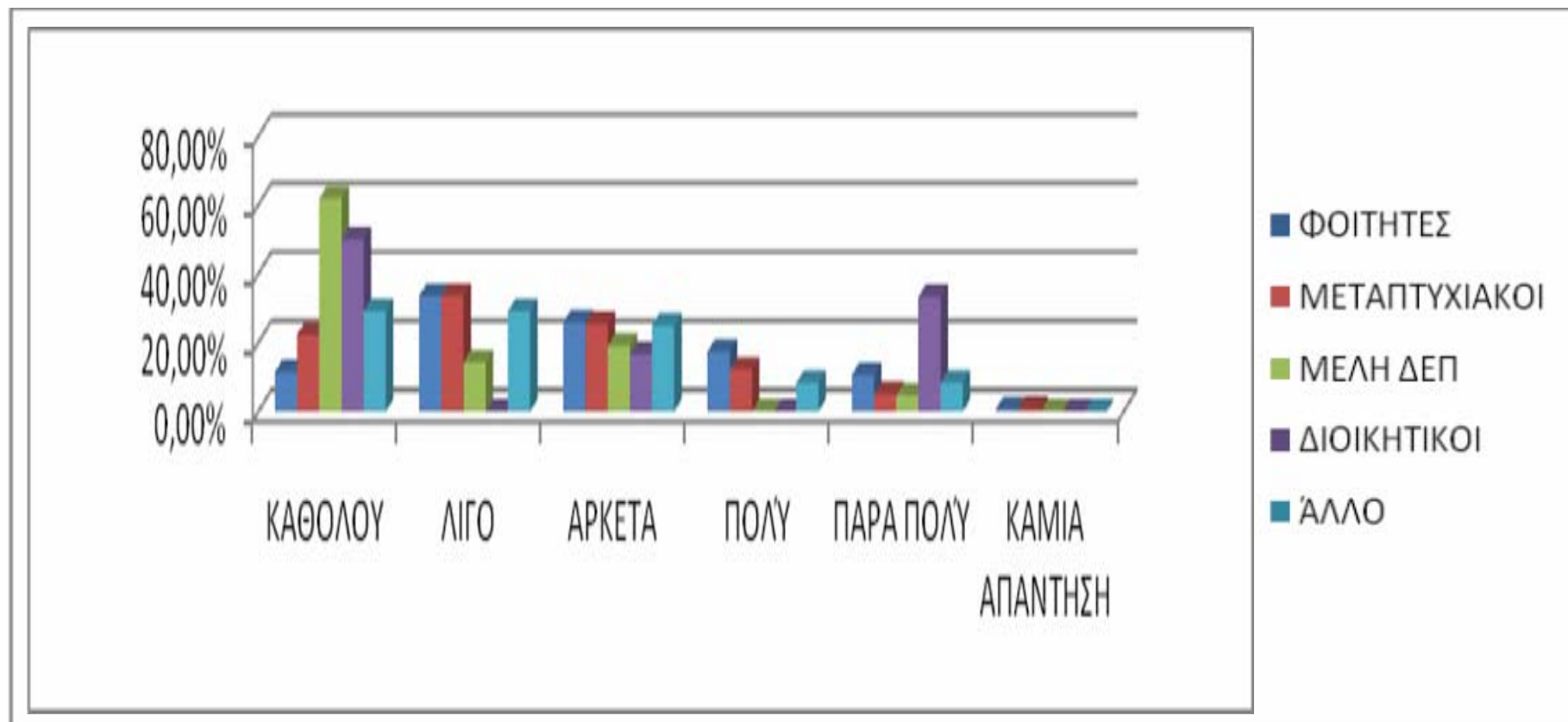
Στους Διοικητικούς το υψηλότερο ποσοστό 50% έλαβε η απάντηση «καθόλου» και 33,33% το «πάρα πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» οι περισσότεροι επέλεξαν τα «καθόλου» και «λίγο» (από 29,17%) κι ακολούθησε το «αρκετά» με 25%. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 3 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	11,49%	33,62%	25,96%	17,45%	10,64%	0,85%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	22,45%	33,67%	25,51%	12,24%	5,10%	1,02%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	61,90%	14,29%	19,05%	0,00%	4,76%	0,00%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	50,00%	0,00%	16,67%	0,00%	33,33%	0,00%
ΑΛΛΟ	29,17%	29,17%	25,00%	8,33%	8,33%	0,00%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	20,32%	31,05%	25,11%	13,47%	9,36%	0,68%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, το 31,05% των χρηστών χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη «λίγο» ως χώρο ανάγνωσης, το 25,11% «αρκετά», το 20,32% «καθόλου», το 13,47% «πολύ» και το 9,36% «πάρα πολύ». Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι μόλις το 47,94% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ως χώρο ανάγνωσης. Το Γράφημα 2 αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά :

ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΧΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΩΣ ΧΩΡΟΥ ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ



Q4. Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

Η ερώτηση Q4 αφορά στη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «λίγο» με 36,17%, ενώ το «αρκετά» επέλεξε το 31,91% και τα «πολύ» και «πάρα πολύ» 12,34% και 5,96% αντίστοιχα. Ποσοστό 11,06% επέλεξε «καθόλου».

Διαφορετικά είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» είναι 40,82%, «λίγο» το 25,51%, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» 23,47% και 6,12% αντίστοιχα.

Ποσοστό 33,33% των μελών Δ.Ε.Π. δανείζεται βιβλία «αρκετά», 28,57% «λίγο», 23,81% «πολύ» και 14,29% «πάρα πολύ».

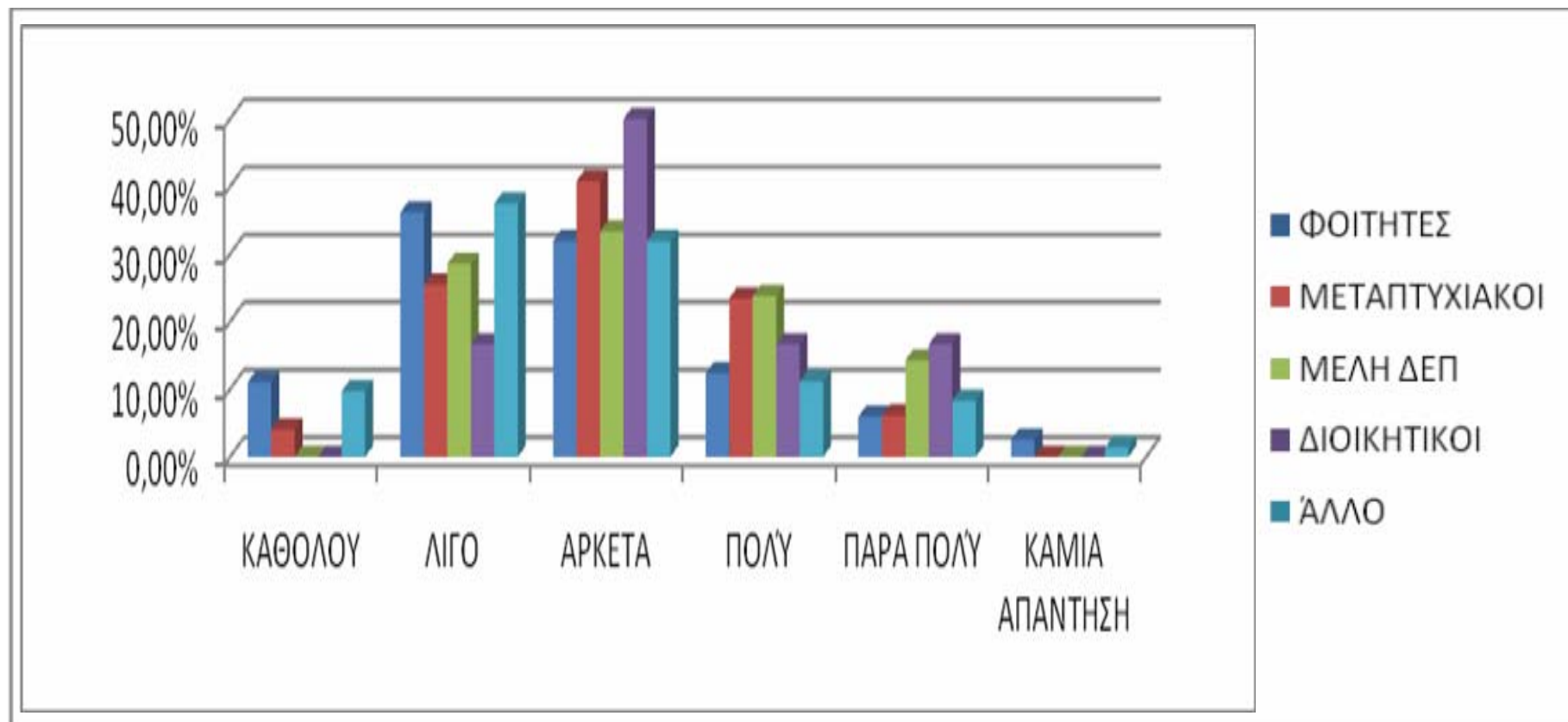
Στους Διοικητικούς το υψηλότερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» με 50%, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το 37,5% των συμμετεχόντων επέλεξε «λίγο» και το 31,94% «αρκετά». Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	11,06%	36,17%	31,91%	12,34%	5,96%	2,55%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	4,08%	25,51%	40,82%	23,47%	6,12%	0,00%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	28,57%	33,33%	23,81%	14,29%	0,00%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	16,67%	50,00%	16,67%	16,67%	0,00%
ΑΛΛΟ	9,72%	37,50%	31,94%	11,11%	8,33%	1,39%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	8,45%	33,11%	34,47%	15,30%	7,08%	1,60%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 56,84% των χρηστών δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 3: ΔΑΝΕΙΣΜΟΙ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



Q5. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η επόμενη ερώτηση αφορά στη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου από τους χρήστες. Για τους φοιτητές η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «λίγο» με 35,32%, ενώ το «αρκετά» επέλεξε το 23,4% και το «πολύ» το 15,32%. Οι απαντήσεις «πάρα πολύ» και «καθόλου» επελέγησαν από το 11,49% και το 11,91% αντίστοιχα.

Λίγο διαφορετικά είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» και «πολύ» φτάνει το 29,59%, «πάρα πολύ» το 26,53% και το 11,22% το «λίγο».

Στα μέλη Δ.Ε.Π. ποσοστό 33,33% έλαβε η απάντηση «πάρα πολύ», ενώ από 28,57% οι απαντήσεις «πολύ» και «αρκετά».

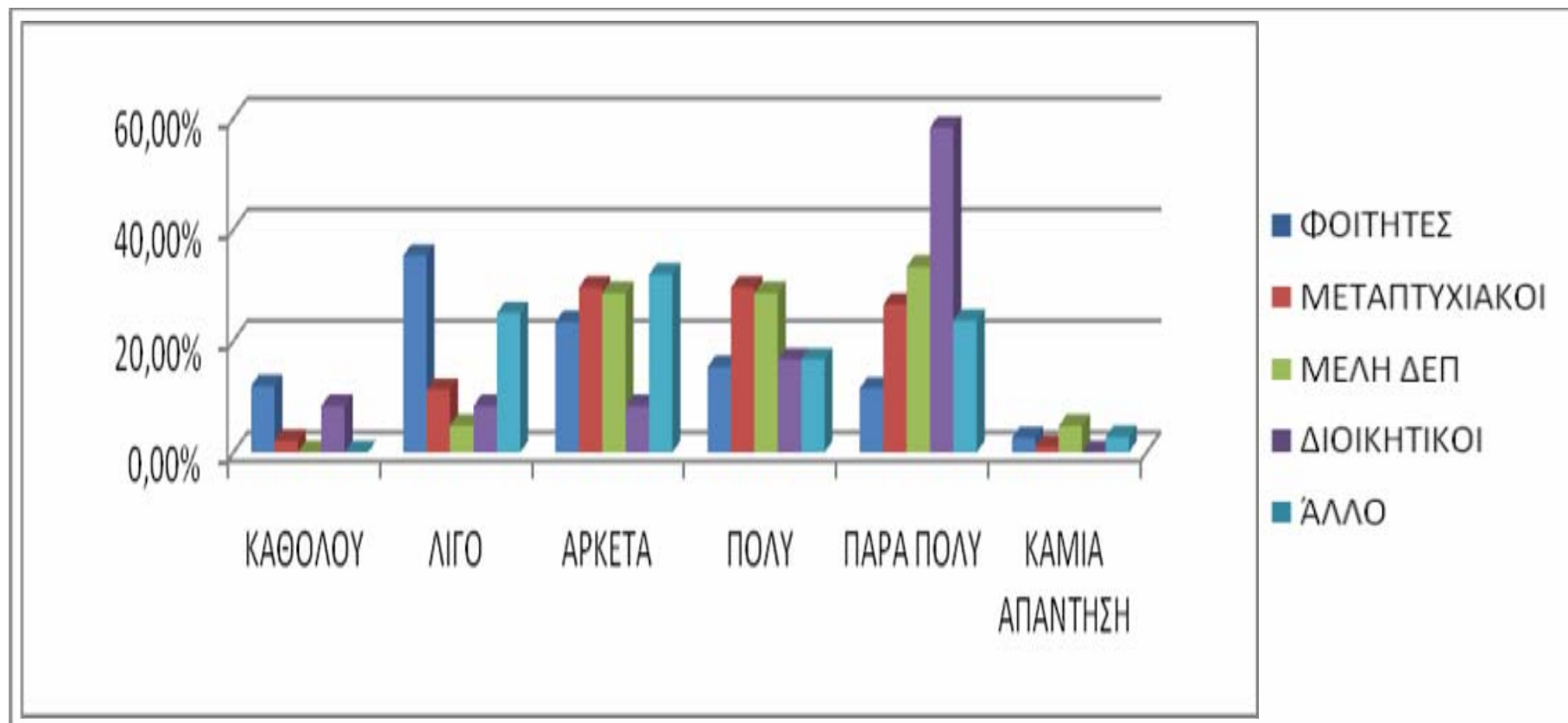
Στους Διοικητικούς το 58,33% επέλεξε «αρκετά» και στην κατηγορία «Άλλο» το 31,94% «αρκετά», το 25% «λίγο» και το 23,61% «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	11,91%	35,32%	23,40%	15,32%	11,49%	2,55%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	2,04%	11,22%	29,59%	29,59%	26,53%	1,02%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	4,76%	28,57%	28,57%	33,33%	4,76%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	8,33%	8,33%	8,33%	16,67%	58,33%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	25,00%	31,94%	16,67%	23,61%	2,78%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	7,08%	26,03%	26,03%	19,41%	19,18%	2,28%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 64,61% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 4: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



Q6. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών από τους φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «λίγο» με 43,83%, ενώ ακολούθησαν το «καθόλου» (23,83%) το «αρκετά» (18,3%) και το «πολύ» (8,51%).

Διαφορετικά είναι πάλι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» φτάνει το 25,51%, το «πολύ» το 24,49% και το «πάρα πολύ» το 21,43%, ενώ «λίγο» δήλωσε το 14,29%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο το «πολύ» και «πάρα πολύ» (από 28,57%) κι ακολούθησαν τα «αρκετά» (19,05%) και «λίγο» (14,29%).

Στους Διοικητικούς το υψηλότερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πάρα πολύ» (41,67%), ενώ από 16,67% έλαβαν τα «καθόλου» και «λίγο» και από 8,33% οι υπόλοιπες απαντήσεις. Στην κατηγορία «Άλλο» τα υψηλότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «λίγο» (29,17%), «αρκετά» (27,78%) και «πάρα πολύ» (26,39%).

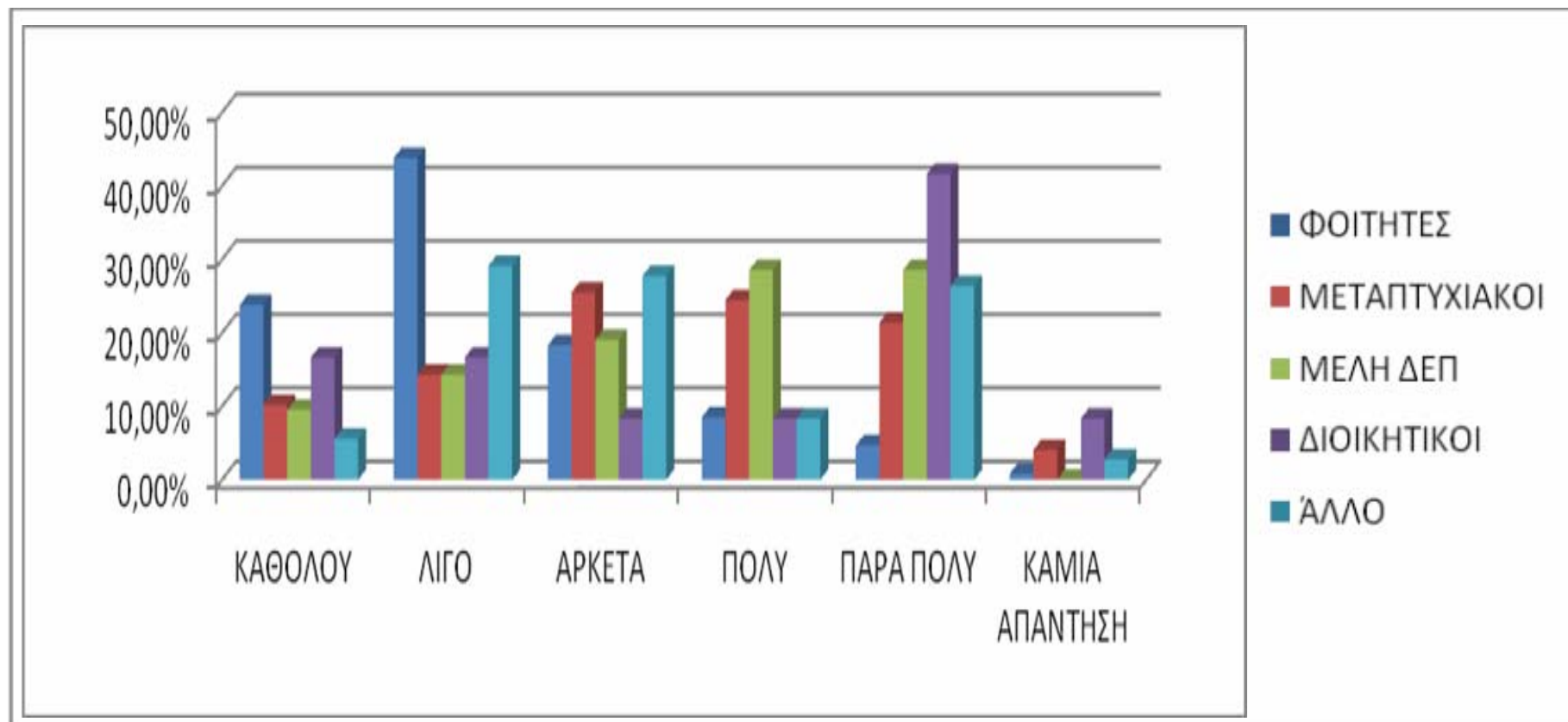
Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	23,83%	43,83%	18,30%	8,51%	4,68%	0,85%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	10,20%	14,29%	25,51%	24,49%	21,43%	4,08%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	9,52%	14,29%	19,05%	28,57%	28,57%	0,00%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	16,67%	16,67%	8,33%	8,33%	41,67%	8,33%
ΑΛΛΟ	5,56%	29,17%	27,78%	8,33%	26,39%	2,78%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	16,89%	32,65%	21,23%	13,01%	14,16%	2,05%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 48,4% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό των χρηστών που δεν έχει εξοικειωθεί αρκετά μαζί τους (49,54%). 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 38,30% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 36,17% και το 10,21% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης που φτάνει το 84,68%.

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών δηλώνει «αρκετά» ευχαριστημένη κατά 46,94%, «πολύ» κατά 30,61% και «πάρα πολύ» κατά 12,24%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» (52,38%), το «πολύ» (28,57%) και το «πάρα πολύ» (14,29%) για την επάρκεια σε βιβλία.

Στους Διοικητικούς το υψηλότερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πολύ» (66,67%). Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 43,06% επέλεξε «αρκετά» κι ακολούθησε το «πολύ» με 29,17%.

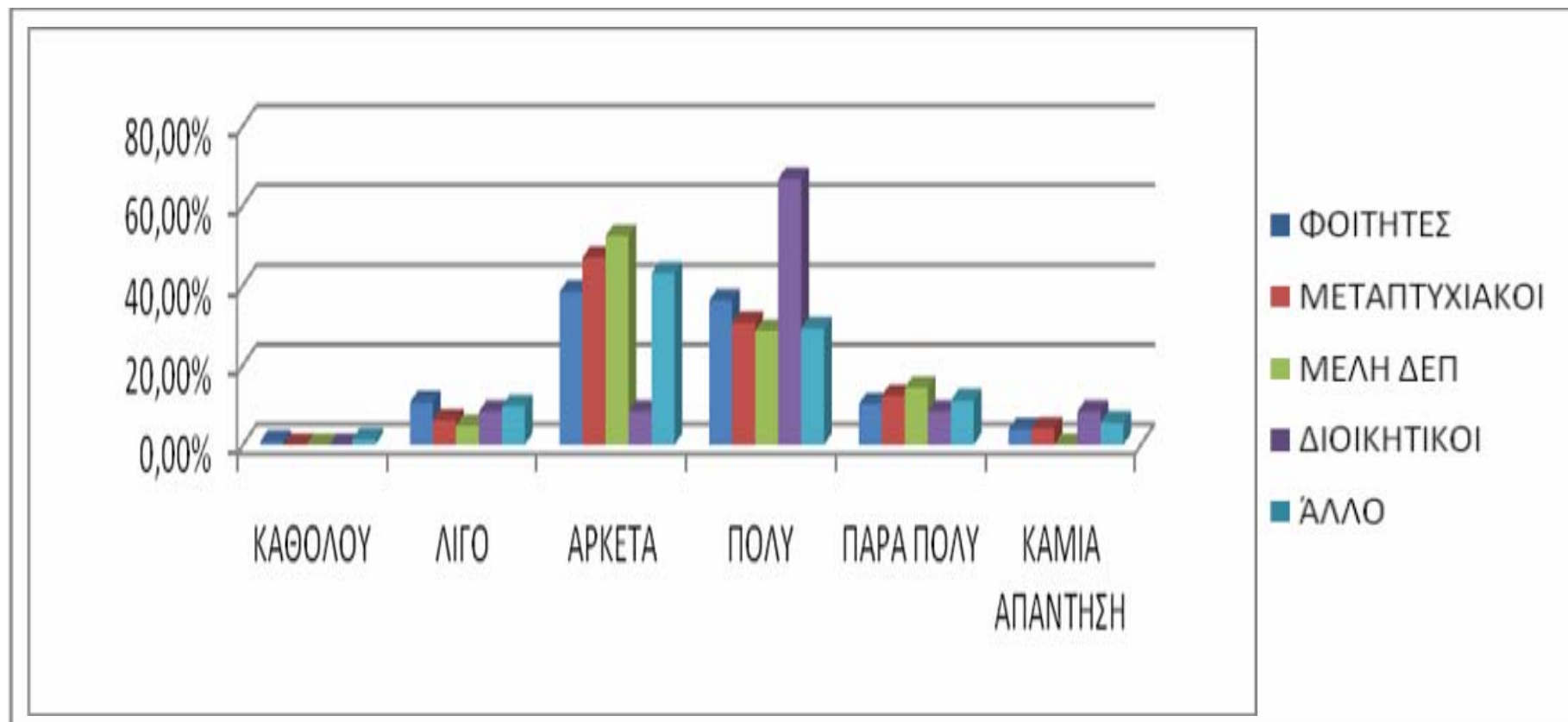
Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0,85%	10,64%	38,30%	36,17%	10,21%	3,83%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	6,12%	46,94%	30,61%	12,24%	4,08%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	4,76%	52,38%	28,57%	14,29%	0,00%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	8,33%	8,33%	66,67%	8,33%	8,33%
ΑΛΛΟ	1,39%	9,72%	43,06%	29,17%	11,11%	5,56%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0,68%	9,13%	40,87%	34,25%	10,96%	4,11%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 86,08% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 6 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 6: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΒΙΒΛΙΑ



Q8. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης οι χρήστες ρωτήθηκαν για την επάρκειά της και σε Περιοδικά. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 36,60% ότι δε γνωρίζουν, ενώ το 24,26% δήλωσε «αρκετά» ευχαριστημένο. Οι απαντήσεις «πολύ» και «λίγο» έλαβαν 15,74% και 17,87% αντίστοιχα.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (34,69%), «λίγο» (19,39%) και «πολύ» (15,31%). Επίσης, δήλωσαν σε ποσοστό 26,53% «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. έδωσαν 42,86% στο «αρκετά» και από 14,29% στα «λίγο» «πολύ» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

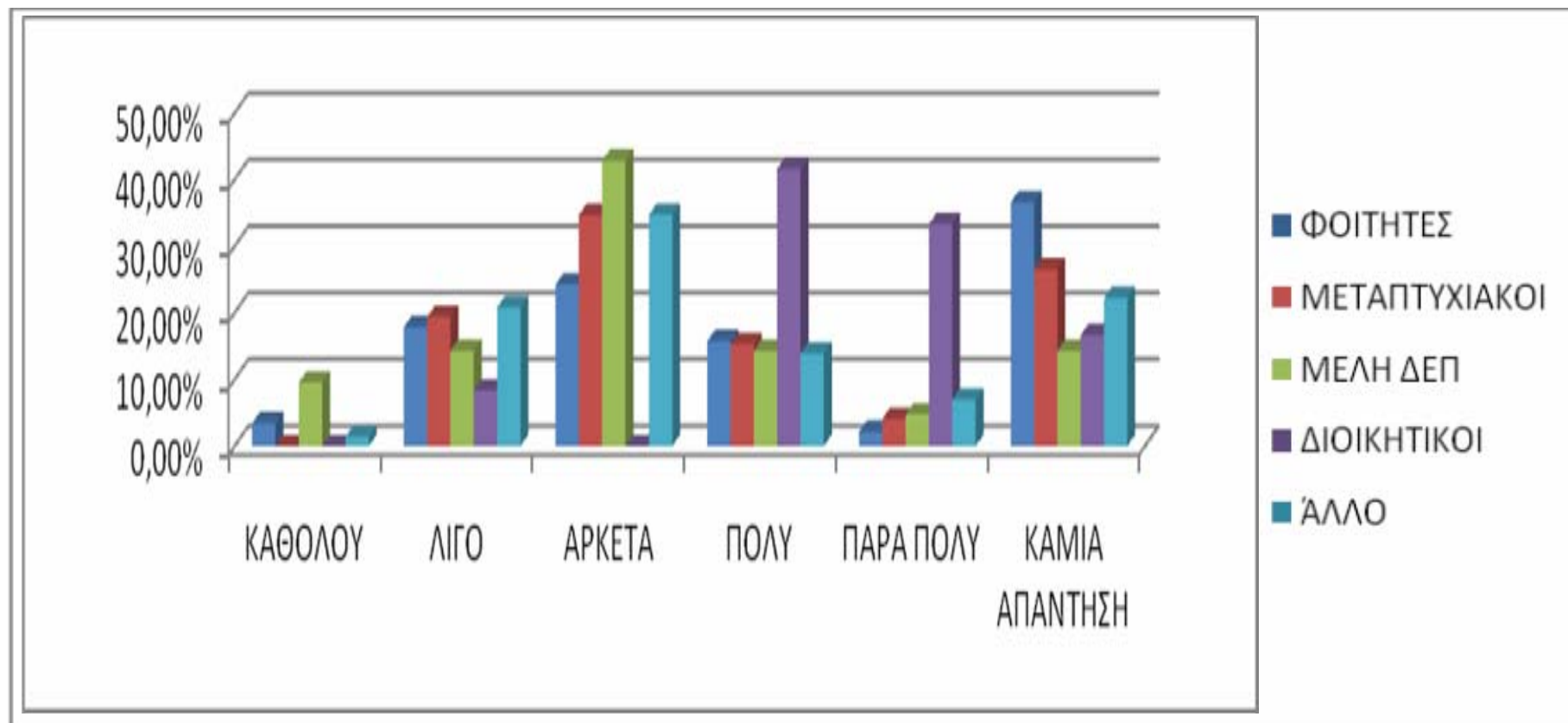
Στους Διοικητικούς το υψηλότερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πολύ» με 41,67% και ακολούθησε το «παρα πολύ» με 33,33%. Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 34,72% επέλεξε «αρκετά» κι ακολούθησε το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» με 22,22% και το «λίγο» με 20,83%. Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	3,40%	17,87%	24,26%	15,74%	2,13%	36,60%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	19,39%	34,69%	15,31%	4,08%	26,53%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	9,52%	14,29%	42,86%	14,29%	4,76%	14,29%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	8,33%	0,00%	41,67%	33,33%	16,67%
ΑΛΛΟ	1,39%	20,83%	34,72%	13,89%	6,94%	22,22%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,51%	18,26^ο	28,54^ο	15,98^ο	4,34^ο	30,37^ο

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 48,86% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους, ενώ το 20,77% δε δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο. Σημαντικό είναι το ποσοστό (30,37%) όσων δεν απάντησαν. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 7 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 7: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ



Q9. Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 37,45% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» και «πάρα πολύ» επέλεξαν 27,23% και 17,02% αντίστοιχα δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης που φτάνει στο 81,7%.

Οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τα «αρκετά» και «πολύ» (από 30,61%), ενώ ακολούθησε το «πάρα πολύ» με 24,49%.

Τα περισσότερα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν «πολύ» (33,33%), «αρκετά» (28,57%) και «πάρα πολύ» (19,05%). Από 9,52% έλαβαν τα «λίγο» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

Το 50% των Διοικητικών επέλεξε «πολύ» και το 25% «πάρα πολύ». Οι «Άλλοι» δηλώνουν «πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 31,94%, «αρκετά» κατά 29,17% και «πάρα πολύ» κατά 22,22% .

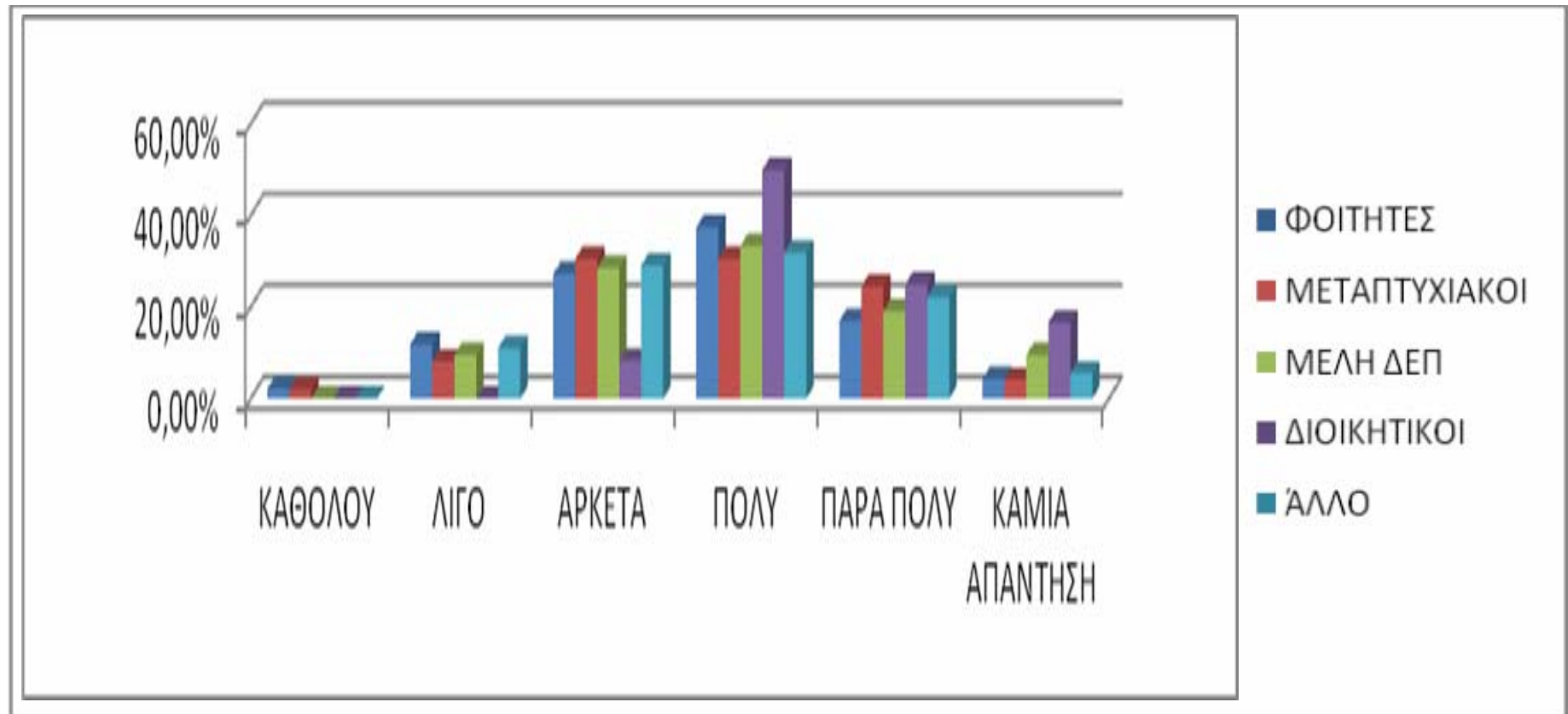
Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 9 : Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	2,13%	11,91%	27,23%	37,45%	17,02%	4,26%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	2,04%	8,16%	30,61%	30,61%	24,49%	4,08%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	9,52%	28,57%	33,33%	19,05%	9,52%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	8,33%	50,00%	25,00%	16,67%
ΑΛΛΟ	0,00%	11,11%	29,17%	31,94%	22,22%	5,56%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,60%	10,50%	27,85%	35,16%	19,86%	5,02%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 82,87% 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 27,23% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 19,15% και το 8,09%. Ωστόσο, το μεγαλύτερο είναι το ποσοστό του «δε γνωρίζω» (32,77%).

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» και «πολύ» (28,57% και 23,47% αντίστοιχα) κι ακολούθησαν τα «πάρα πολύ» (15,31%) και «λίγο» (12,24%).

Μοιρασμένες είναι οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. για την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια. Ποσοστό 28,57% έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» και «αρκετά» κι ακολούθησε το «λίγο» με 14,29%. Ποσοστό 9,52% έλαβαν οι υπόλοιπες απαντήσεις.

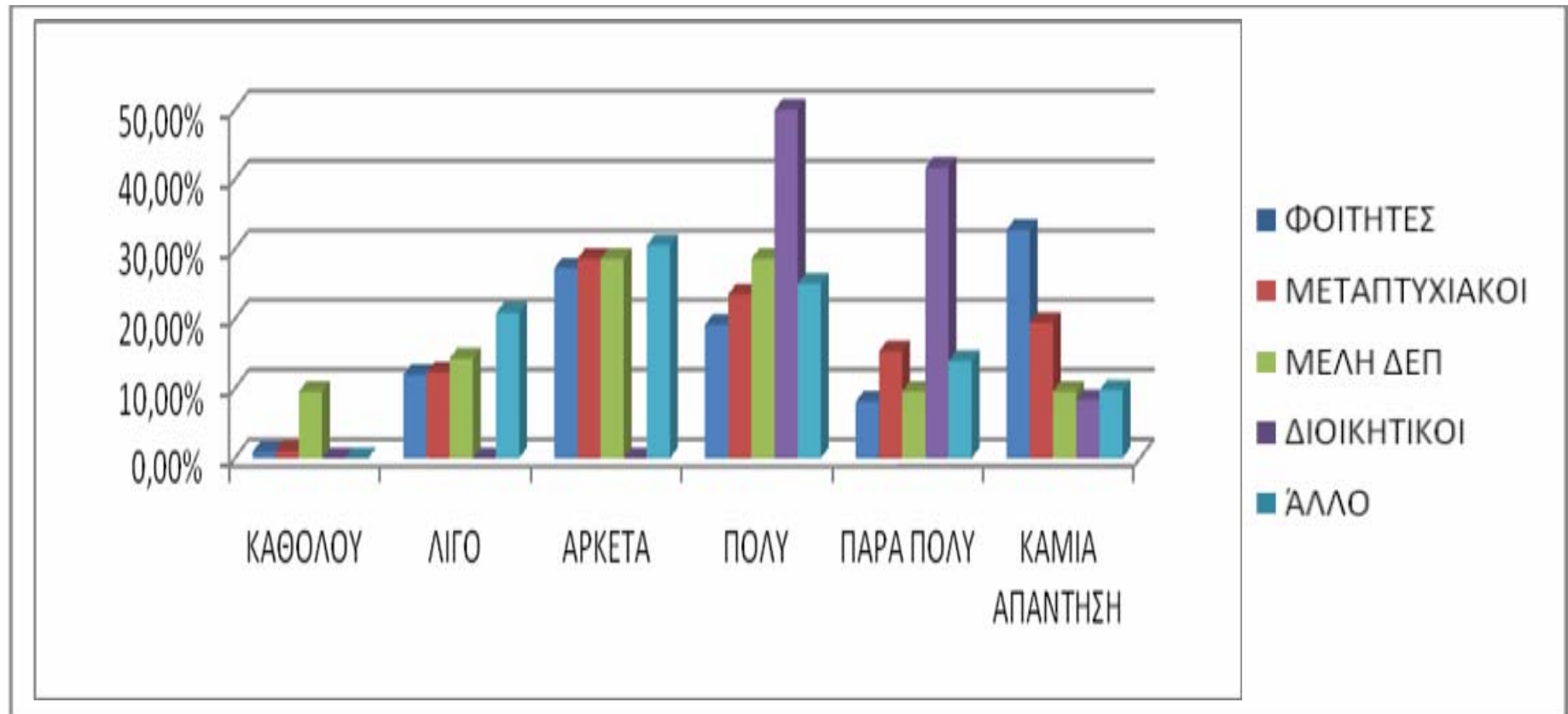
Οι Διοικητικοί επέλεξαν κατά 50% το «λίγο» και κατά 41,67% το «πάρα πολύ». Το 30,56% των χρηστών της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξε «αρκετά» και ποσοστό 25% «πολύ». Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 10 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0,85%	11,91%	27,23%	19,15%	8,09%	32,77%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	1,02%	12,24%	28,57%	23,47%	15,31%	19,39%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	9,52%	14,29%	28,57%	28,57%	9,52%	9,52%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	41,67%	8,33%
ΑΛΛΟ	0,00%	20,83%	30,56%	25,00%	13,89%	9,72%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,14%	13,24%	27,40%	22,37%	11,64%	24,20%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 61,42% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό, όμως, είναι το ποσοστό 24,2% το οποίο απάντησε ότι δε γνωρίζει, γεγονός που φανερώνει ότι αρκετοί χρήστες δεν έχουν εξοικειωθεί μαζί του. 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 29,79% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξε το 24,26% και το 17,45% αντίστοιχα. Εντούτοις, άλλο ένα 17,87% δήλωσε «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «πολύ» (36,73%) κι ακολούθησαν τα «πάρα πολύ» με 24,49% και «αρκετά» με 15,31%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δηλώνουν κατά 57,14% «πολύ» και κατά 19,05% «πάρα πολύ» ευχαριστημένα με συνολικό ποσοστό γενικής ικανοποίησης που ξεπερνά το 90%.

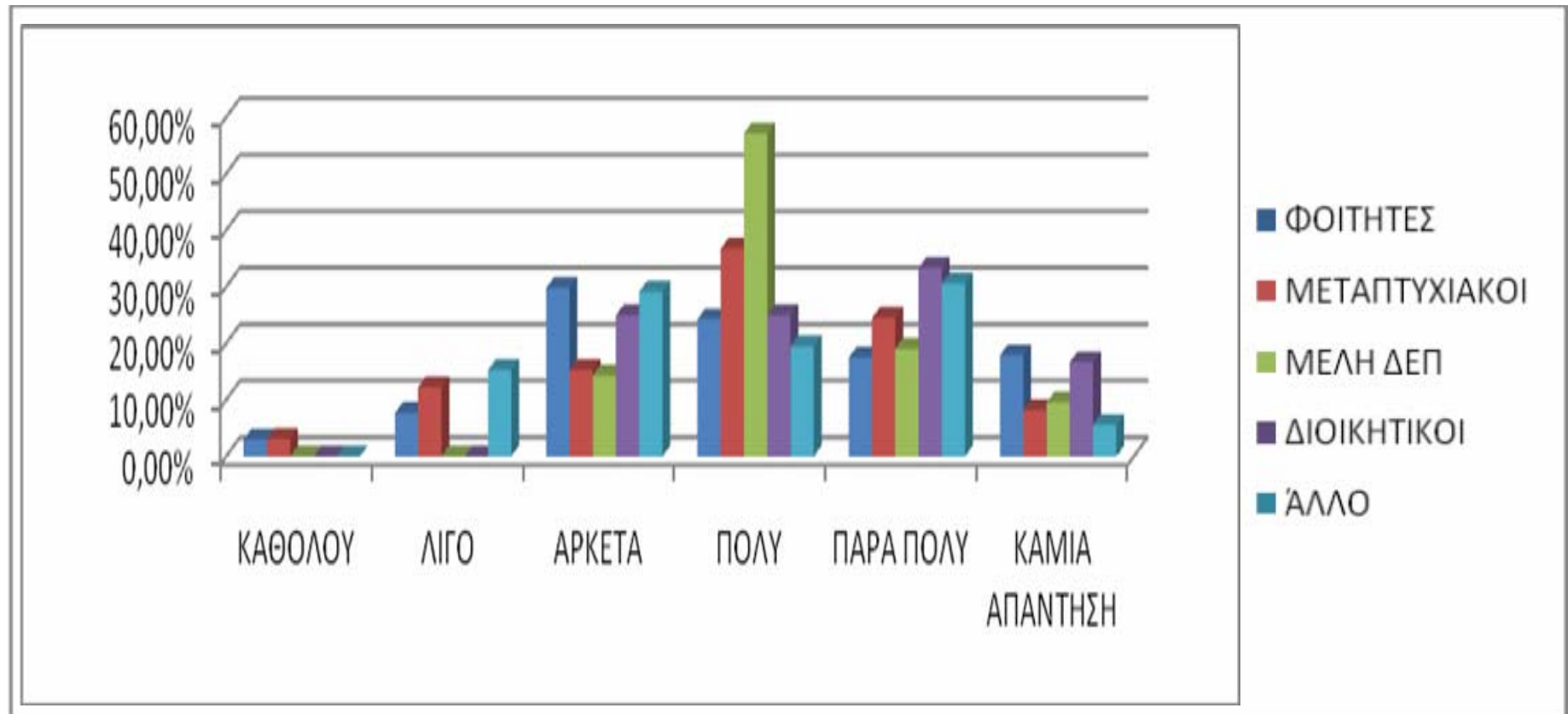
Το «πάρα πολύ» έλαβε 33,33% στην κατηγορία των Διοικητικών, ενώ τα «αρκετά» και «πολύ» από 25%. Το 30,56% της κατηγορίας «Άλλοι» δηλώνει «πάρα πολύ» ευχαριστημένο, το 29,17% «αρκετά» και το 19,44% «πολύ». Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 11 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	2,98%	7,66%	29,79%	24,26%	17,45%	17,87%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	3,06%	12,24%	15,31%	36,73%	24,49%	8,16%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	0,00%	14,29%	57,14%	19,05%	9,52%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%	33,33%	16,67%
ΑΛΛΟ	0,00%	15,28%	29,17%	19,44%	30,56%	5,56%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,28%	9,36%	25,57%	27,85%	21,69%	13,24%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 75,11% σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



Q12. Όροι Δανεισμού

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές είναι κατά 30,21% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 34,04% και το 15,74%. Ποσοστό 10,21% επέλεξε «λίγο».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν περισσότερο «αρκετά» και «πολύ» δίνοντας αντίστοιχα 31,63% και 29,59% στις δύο αυτές επιλογές. Με το «πάρα πολύ» να επιλέγεται από το 20,41% το ποσοστό γενικής ικανοποίησης φτάνει το 81,63%.

Πολύ θετικές είναι οι εκτιμήσεις και των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 33,33% είναι «πολύ» και «πάρα πολύ» ευχαριστημένο, ενώ το 19,05% επέλεξε το «αρκετά».

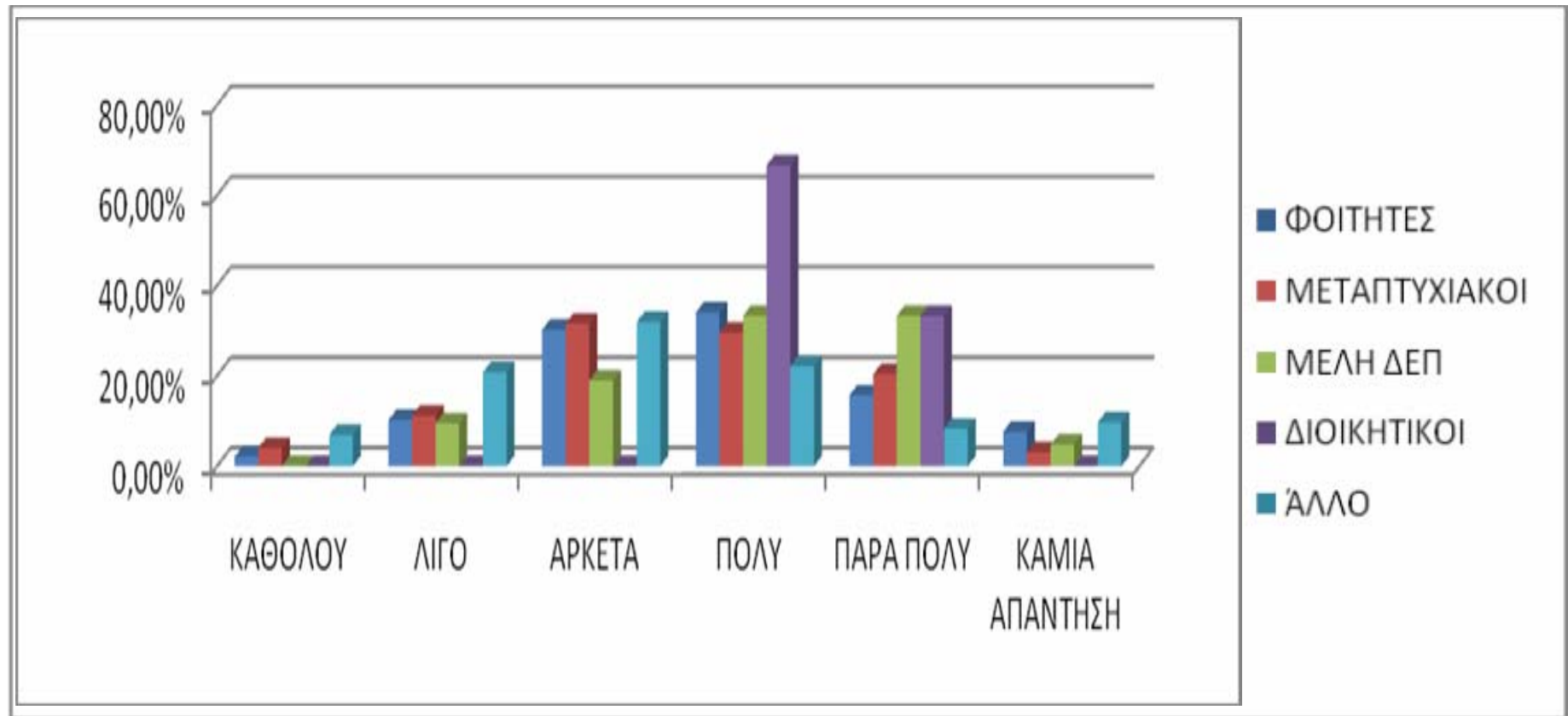
Οι Διοικητικοί επέλεξαν τα «πολύ» και «πάρα πολύ» (66,67% και 33,33% αντίστοιχα), ενώ η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε κατά 31,94% «αρκετά», κατά 20,83% «λίγο» και 22,22% «πολύ». Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 12 : Όροι Δανεισμού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	2,13%	10,21%	30,21%	34,04%	15,74%	7,66%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	4,08%	11,22%	31,63%	29,59%	20,41%	3,06%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	9,52%	19,05%	33,33%	33,33%	4,76%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%
ΑΛΛΟ	6,94%	20,83%	31,94%	22,22%	8,33%	9,72%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	3,20%	11,87%	29,45%	31,96%	16,89%	6,62%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 78,31% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΌΡΟΙ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q13. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

Η ερώτηση Q13 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 22,98% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 37,87% και 23,4% αντίστοιχα δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 84,26%.

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε τα «πάρα πολύ» (36,73%), «πολύ» (35,71%) και «αρκετά» (17,73%) με ποσοστό γενικής ικανοποίησης 94,74%.

Θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Το 57,14% επέλεξε «πάρα πολύ», ενώ το 23,81% «πολύ».

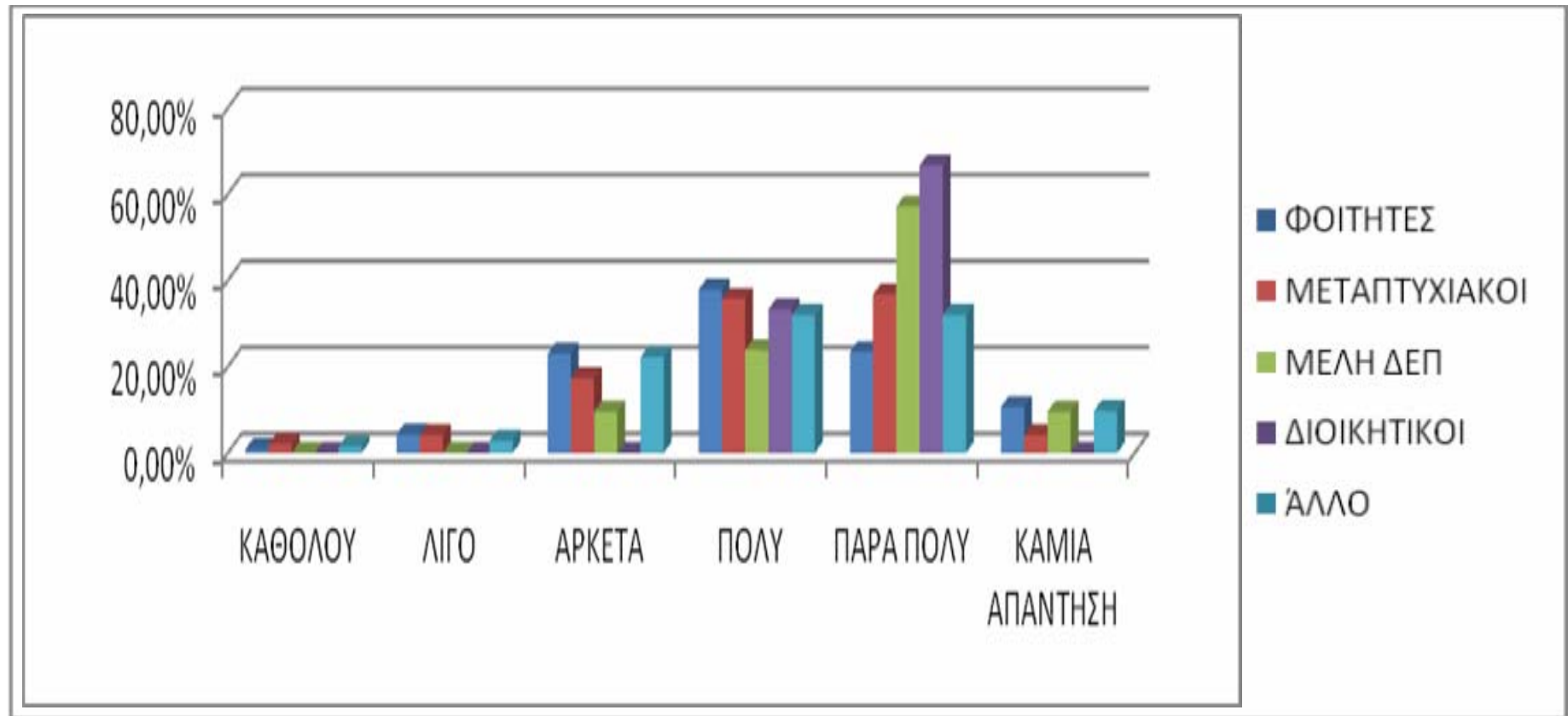
Οι περισσότεροι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 66,67% και «πολύ» κατά 33,33%. Στην κατηγορία «Άλλο» από 31,94% έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» και «πάρα πολύ» κι ακολούθησε το «αρκετά» με 22,22%. Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 13 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0,85%	4,26%	22,98%	37,87%	23,40%	10,64%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	2,04%	4,08%	17,35%	35,71%	36,73%	4,08%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	0,00%	9,52%	23,81%	57,14%	9,52%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%
ΑΛΛΟ	1,39%	2,78%	22,22%	31,94%	31,94%	9,72%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,14%	3,65%	20,32%	35,62%	30,59%	8,68%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,53% 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 25,53% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 30,64% και 29,79% αντίστοιχα. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης έφτασε το 85,96%.

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε περισσότερο τα «πάρα πολύ» (31,63%), «πολύ» (27,55%) κι ακολούθησε το «αρκετά» με 25,51%. Έτσι, η γενική ικανοποίηση έφτασε το 84,69%.

Θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Το 42,86% επέλεξε «πολύ», το 23,81% «πάρα πολύ», ενώ 19,05% έλαβε το «αρκετά».

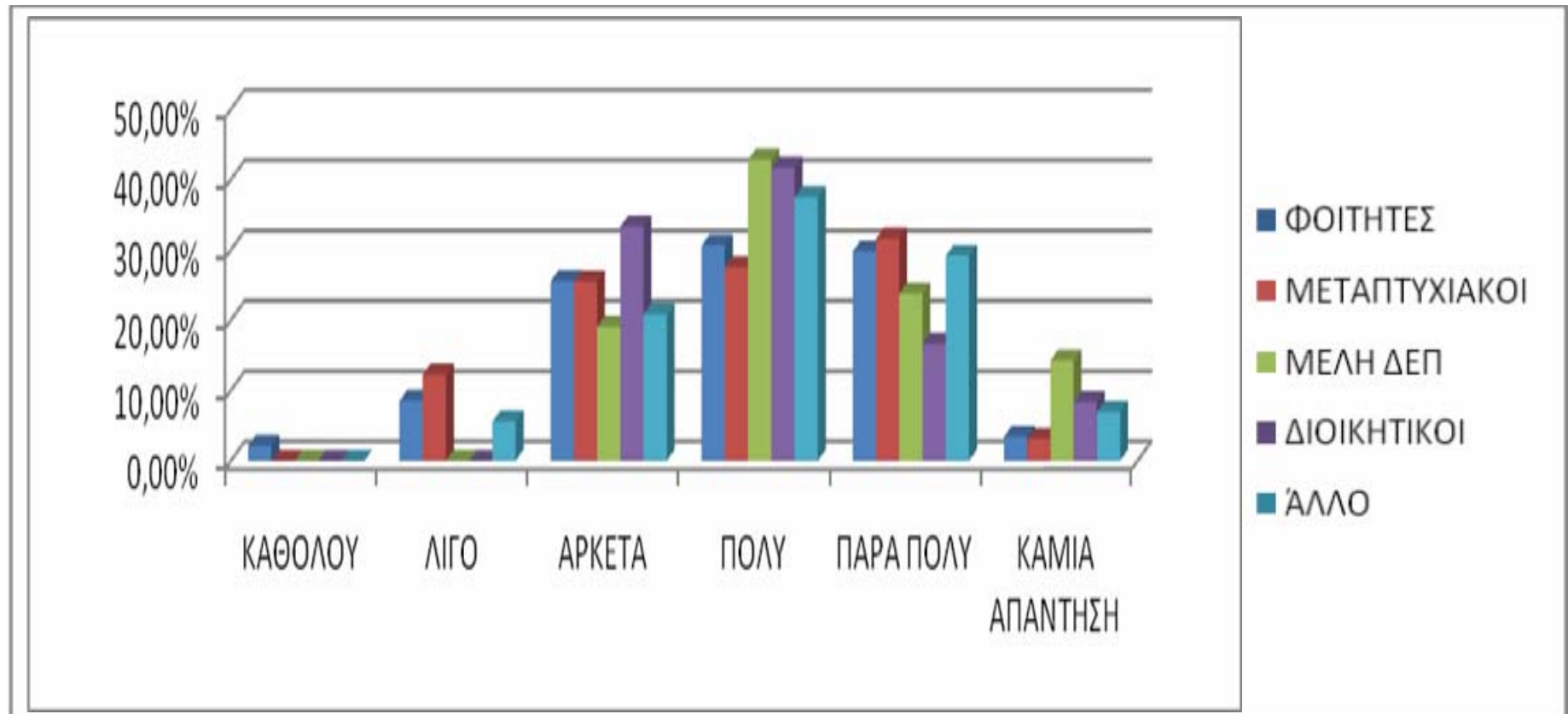
Οι περισσότεροι Διοικητικοί δήλωσαν «πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 41,67% και «αρκετά» κατά 33,33%. Στην κατηγορία «Άλλο» το 37,5% είναι «πολύ» ευχαριστημένο, το 29,17% «πάρα πολύ» και το 20,83% «αρκετά». Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 14 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	2,13%	8,51%	25,53%	30,64%	29,79%	3,40%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	12,24%	25,51%	27,55%	31,63%	3,06%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	0,00%	19,05%	42,86%	23,81%	14,29%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	33,33%	41,67%	16,67%	8,33%
ΑΛΛΟ	0,00%	5,56%	20,83%	37,50%	29,17%	6,94%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,14%	8,22%	24,66%	31,96%	29,45%	4,57%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,08% 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 33,19% «αρκετά» ευχαριστημένοι, «λίγο» κατά 28,51% και «πολύ» κατά 11,91%. Το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» έλαβε 13,62%. Μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι άλλες απαντήσεις.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (31,63%) και «λίγο» (30,61%).

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν τα «λίγο» και «πολύ» (από 23,81%) και το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (38,1%).

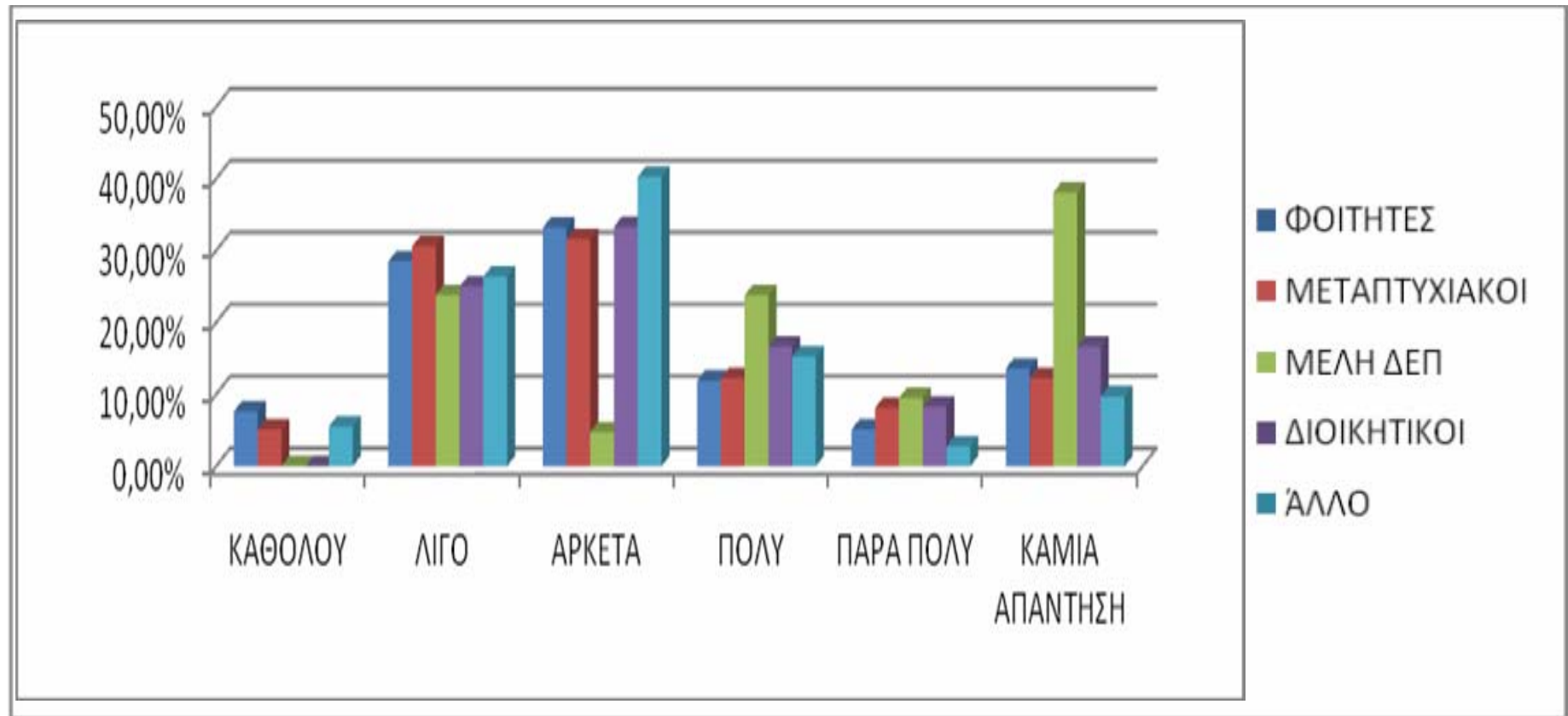
Ποσοστό 33,33% των Διοικητικών επέλεξε «αρκετά» και 25% «λίγο». Ομοίως στην κατηγορία «Άλλο» οι περισσότεροι επέλεξαν τα «αρκετά» (40,28%) και «λίγο» (26,39%). Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 15 : Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	7,66%	28,51%	33,19%	11,91%	5,11%	13,62%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	5,10%	30,61%	31,63%	12,24%	8,16%	12,24%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	23,81%	4,76%	23,81%	9,52%	38,10%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	25,00%	33,33%	16,67%	8,33%	16,67%
ΑΛΛΟ	5,56%	26,39%	40,28%	15,28%	2,78%	9,72%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	6,16%	28,31%	32,65%	13,24%	5,71%	13,93%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση που φτάνει το 51,6% από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Αντίστοιχα άλλο ένα 34,47% δεν είναι το ίδιο ευχαριστημένο, γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη διορθωτικών κινήσεων. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q16. Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές είναι κατά 22,98% «αρκετά», κατά 36,17% «πολύ» και κατά 14,47% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το 16,6% επέλεξε το «λίγο».

Παραπλήσιες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πολύ» (28,57%), «πάρα πολύ» (25,51%) και «αρκετά» (23,47%). Ποσοστό 17,35% έλαβε το «λίγο».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 42,86% «πάρα πολύ» και 33,33% «πολύ».

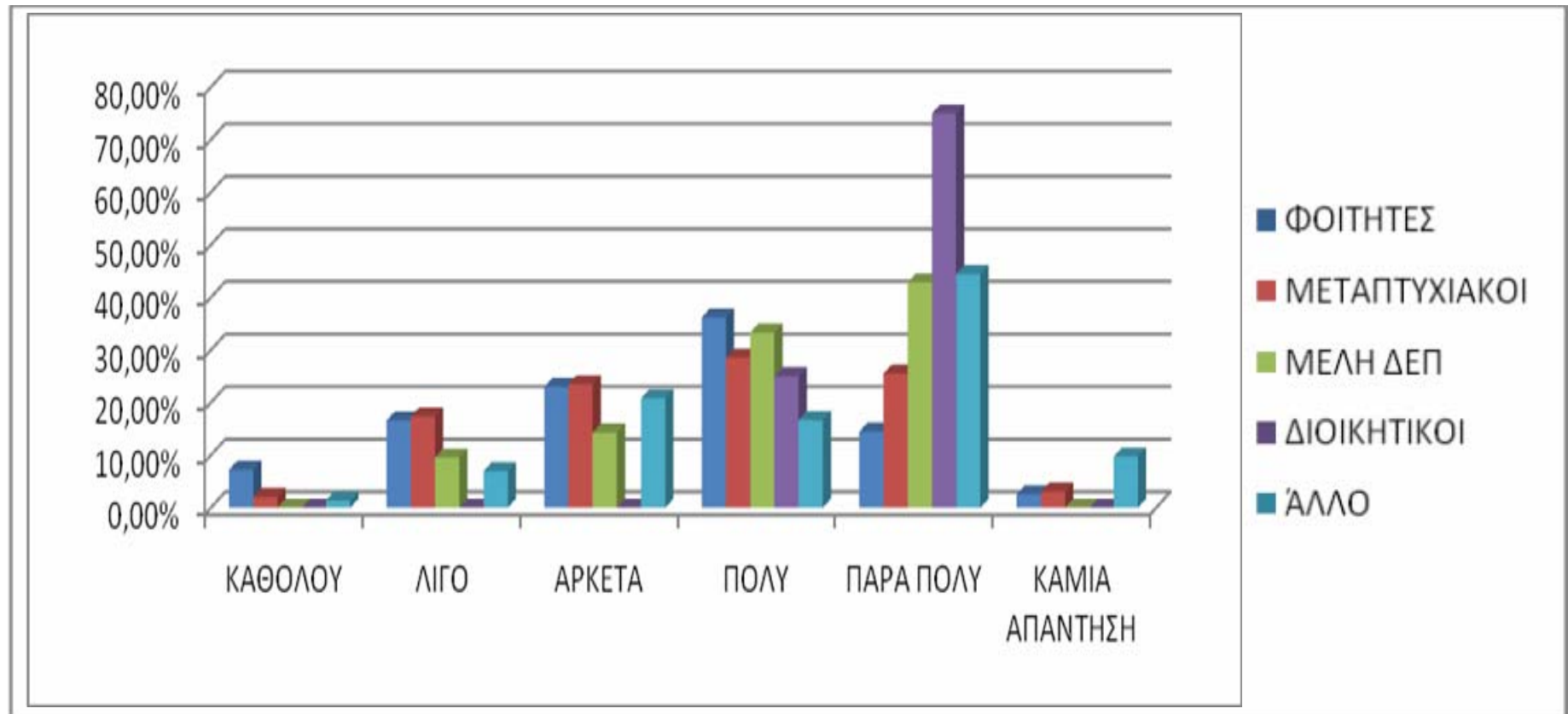
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 75% και «πολύ» κατά 25%. Οι περισσότεροι στην κατηγορία «Άλλο» απάντησαν «πάρα πολύ» (44,44%) και «αρκετά» (20,83%). Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 16 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	7,23%	16,60%	22,98%	36,17%	14,47%	2,55%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	2,04%	17,35%	23,47%	28,57%	25,51%	3,06%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	9,52%	14,29%	33,33%	42,86%	0,00%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%
ΑΛΛΟ	1,39%	6,94%	20,83%	16,67%	44,44%	9,72%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4,57%	14,38%	21,69%	30,82%	24,89%	3,65%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 77,40% 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 64,26% γεγονός που φανερώνει ότι δεν έχουν παρακολουθήσει τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης. Παρόμοια ποσοστά εντοπίζονται και στους μεταπτυχιακούς φοιτητές (67,35%), τα μέλη Δ.Ε.Π. (52,38%) και στην κατηγορία «Άλλο» (70,83%). Πιο μοιρασμένα είναι τα ποσοστά στους Διοικητικούς.

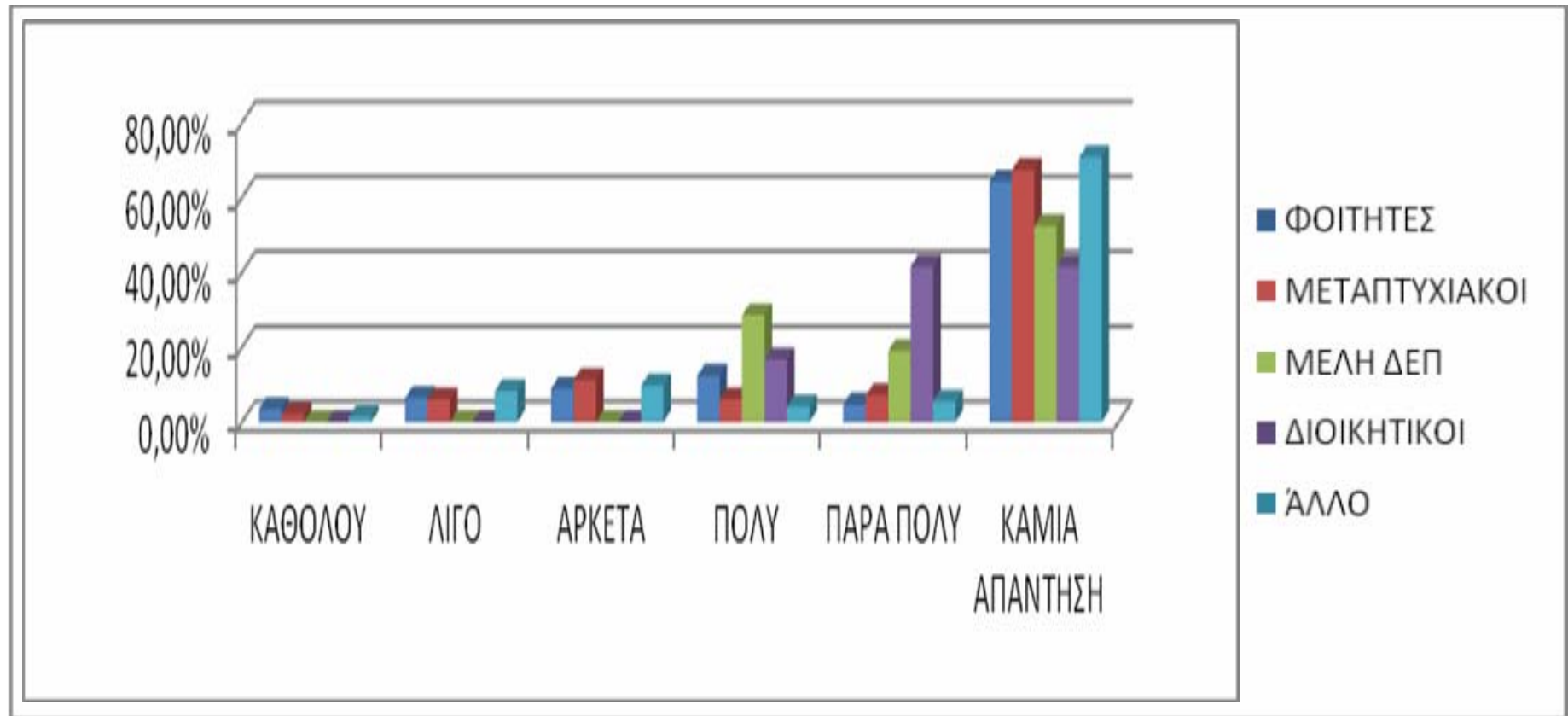
Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 17 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	3,40%	6,38%	8,94%	12,34%	4,68%	64,26%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	2,04%	6,12%	11,22%	6,12%	7,14%	67,35%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	0,00%	0,00%	28,57%	19,05%	52,38%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	41,67%	41,67%
ΑΛΛΟ	1,39%	8,33%	9,72%	4,17%	5,56%	70,83%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,51%	6,16%	8,90%	10,50%	7,08%	64,84%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται πολύ υψηλό το ποσοστό της κατηγορίας «δε γνωρίζω» (64,84%), γεγονός που φανερώνει ότι μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν παρακολουθεί τα σεμινάρια με αποτέλεσμα να μην μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά. Ωστόσο, οι χρήστες που τα έχουν παρακολουθήσει επέλεξαν περισσότερο το «πολύ». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q18. Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

Η ερώτηση 18 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 32,77% «πάρα πολύ», κατά 39,15% «πολύ» και κατά 21,28% «αρκετά» ευχαριστημένοι δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 93,19%.

«Πάρα πολύ» (46,94%), «πολύ» (28,57%) και «αρκετά» (16,33%), ευχαριστημένοι εμφανίζονται οι μεταπτυχιακοί δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 91,84%.

Πολύ θετική είναι η εκτίμηση και των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 61,9% είναι «πάρα πολύ» και από 14,29% «πολύ» και «αρκετά» ευχαριστημένοι.

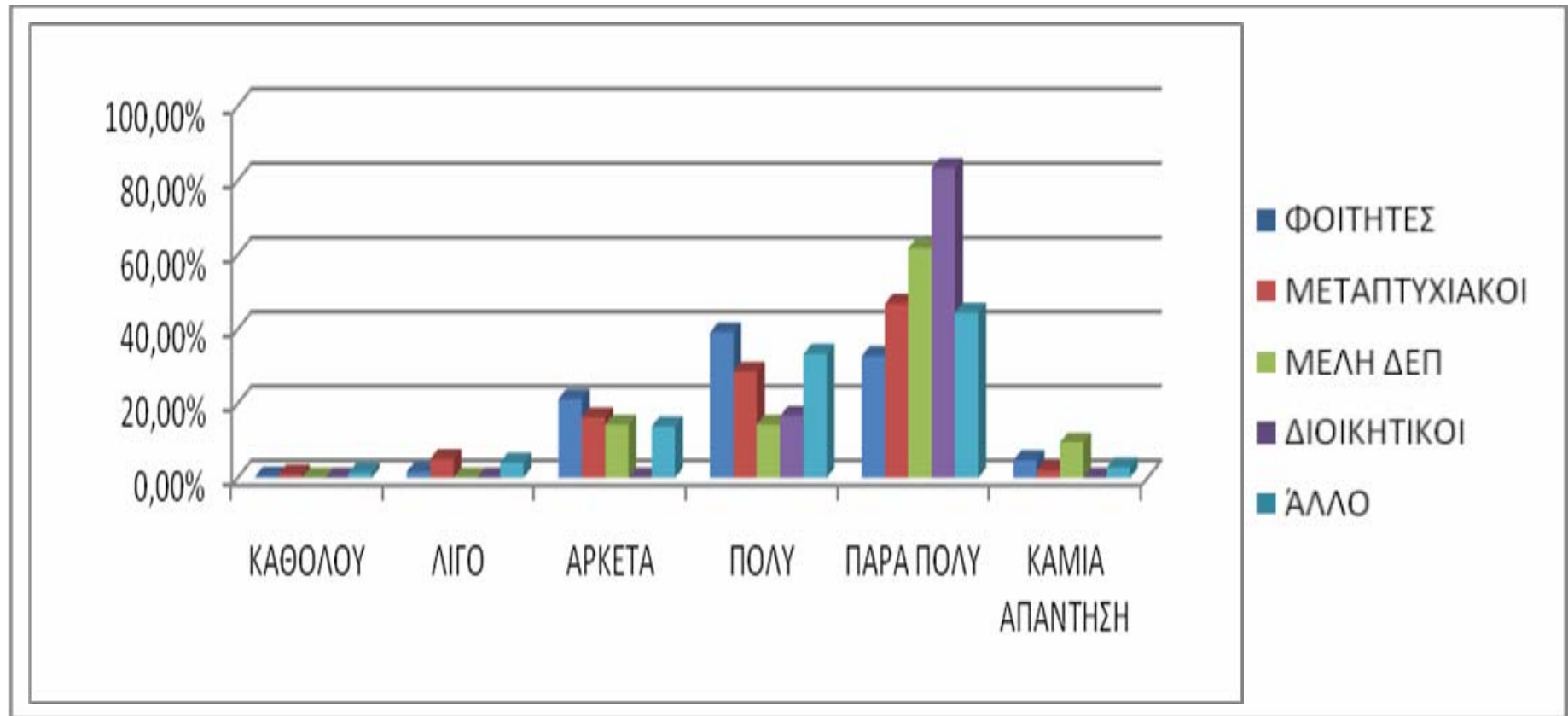
Το 83,33% των Διοικητικών επέλεξε «πάρα πολύ» και το 16,67% «πολύ», ενώ το 44,44% της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξε το «πάρα πολύ» και το 33,33% «πολύ». Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 18 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0,43%	1,70%	21,28%	39,15%	32,77%	4,68%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	1,02%	5,10%	16,33%	28,57%	46,94%	2,04%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	0,00%	14,29%	14,29%	61,90%	9,52%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%	0,00%
ΑΛΛΟ	1,39%	4,17%	13,89%	33,33%	44,44%	2,78%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0,68%	2,74%	18,04%	34,02%	40,64%	3,88%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 92,7% με το 40,64% αυτών να δηλώνει «πάρα πολύ» και το 34,02% «πολύ» ευχαριστημένο σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 17 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



19. Ευγένεια Προσωπικού

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 40,85% «πάρα πολύ» και κατά 40% «πολύ» ευχαριστημένοι. Το 11,49% δήλωσε «αρκετά» ευχαριστημένο οδηγώντας σε ποσοστό γενικής ικανοποίησης 92,34%.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 55,1%, «πολύ» κατά 25,51%, ενώ 10,2% επέλεξε το «αρκετά», φανερώνοντας γενική ικανοποίηση 90,81%.

Παρόμοια είναι η άποψη και των μελών Δ.Ε.Π., που δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένα σε ποσοστό 66,67% και «πολύ» και «αρκετά» κατά 14,29%.

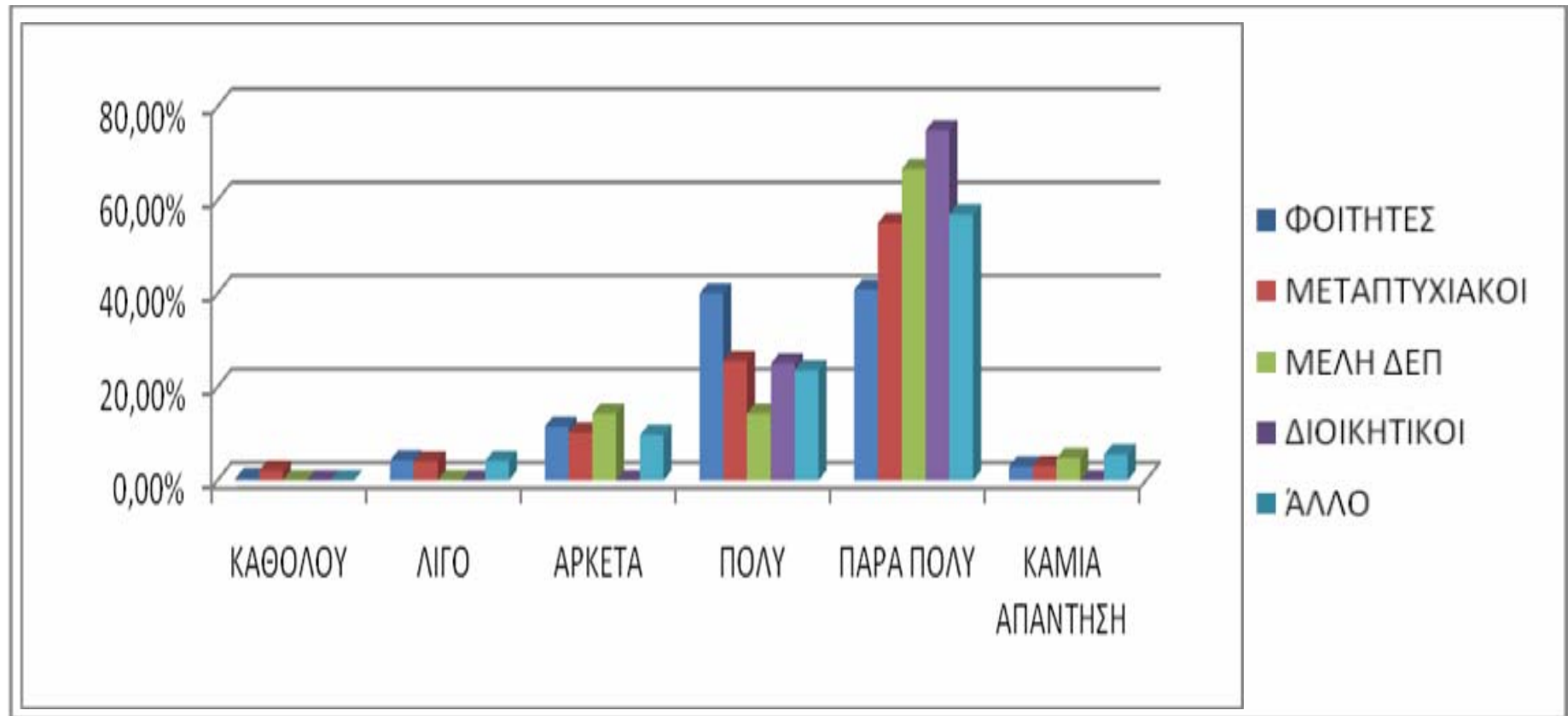
Ποσοστό 75% των Διοικητικών επέλεξε το «πάρα πολύ» και 25% «πολύ». Το 56,94% της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξε το «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 19 : Ευγένεια Προσωπικού

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0,43%	4,26%	11,49%	40,00%	40,85%	2,98%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	2,04%	4,08%	10,20%	25,51%	55,10%	3,06%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	0,00%	14,29%	14,29%	66,67%	4,76%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%
ΑΛΛΟ	0,00%	4,17%	9,72%	23,61%	56,94%	5,56%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0,68%	3,88%	10,73%	32,42%	48,86%	3,42%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 92,01% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Μάλιστα, το 48,86% από αυτούς επέλεξε «πάρα πολύ» και το 32,42% «πολύ». Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 18 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Q20. Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 25,96% «αρκετά», κατά 27,23% «πολύ» και κατά 11,91% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Σημαντικό είναι το 31,06% που επέλεξε το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «αρκετά» και «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 18,37% και «πολύ» κατά 23,47%. Ποσοστό 31,63% έλαβε το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

Τα περισσότερα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (52,38%), ενώ ακολούθησαν τα «πάρα πολύ», «πολύ» και «αρκετά» (από 14,29%).

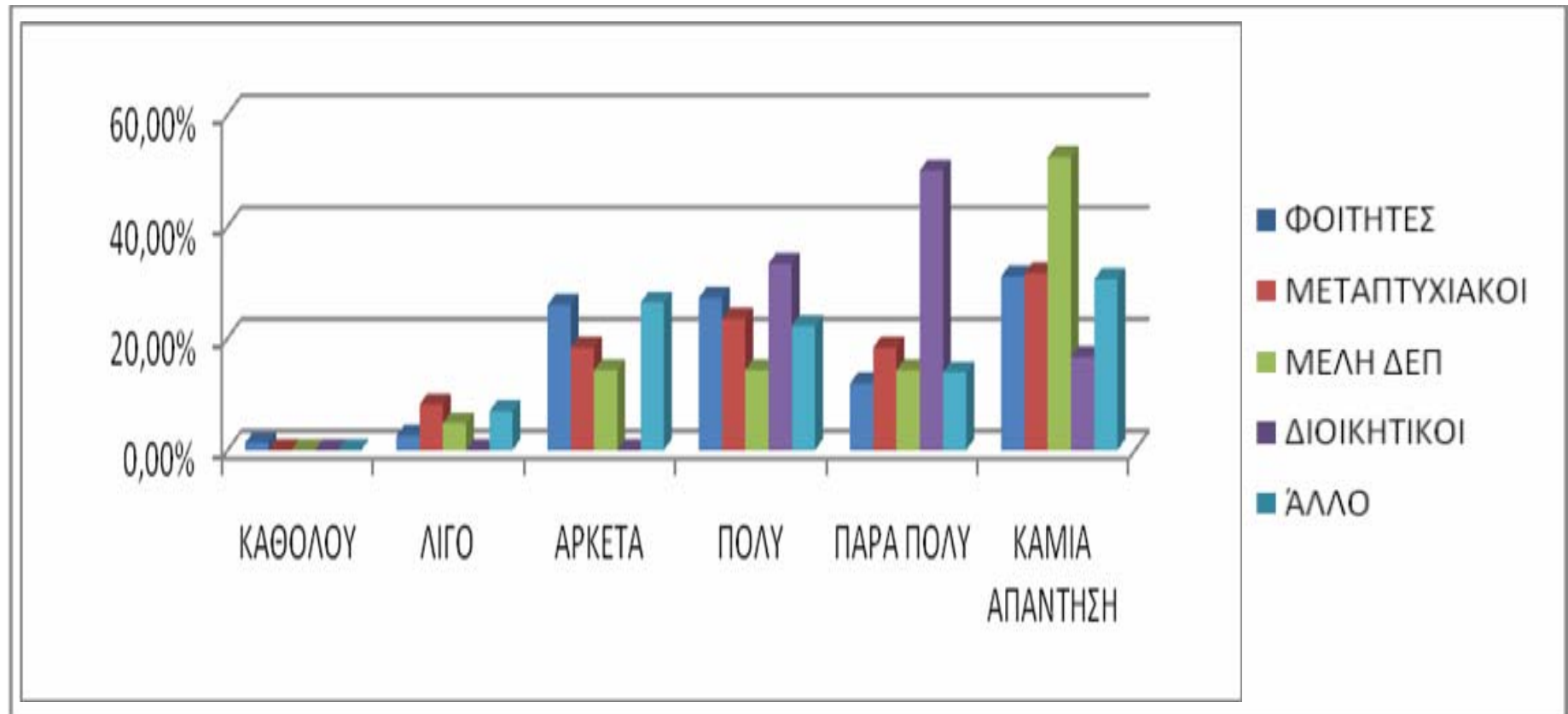
Το 50% των Διοικητικών επέλεξε «πάρα πολύ» και το 33,33% το «πολύ». Το 26,39% της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσε «αρκετά» και το 22,22% «πολύ». Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 20 : Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	1,28%	2,55%	25,96%	27,23%	11,91%	31,06%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	8,16%	18,37%	23,47%	18,37%	31,63%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	4,76%	14,29%	14,29%	14,29%	52,38%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	50,00%	16,67%
ΑΛΛΟ	0,00%	6,94%	26,39%	22,22%	13,89%	30,56%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0,68%	4,57%	23,06%	25,11%	14,84%	31,74%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 63,01% σχετικά με την ικανοποίηση από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό είναι το ποσοστό 31,74% που επέλεξε το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΠΑΝΑΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ



Q21. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 21 αφορά στο βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 30,64% «αρκετά», ενώ 27,66% έλαβε η απάντηση «πολύ» και 22,13% το «πάρα πολύ». Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης είναι 80,43%.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «πάρα πολύ» κατά 28,57% και «πολύ» κατά 32,65%. Ποσοστό 25,51% έλαβε η απάντηση «αρκετά».

Το 42,86% από τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσε «πάρα πολύ», το 32,65 «πολύ» και το 23,81% «αρκετά».

Οι Διοικητικοί και οι χρήστες που ανήκουν στην κατηγορία «Άλλο» επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» με 41,67%.

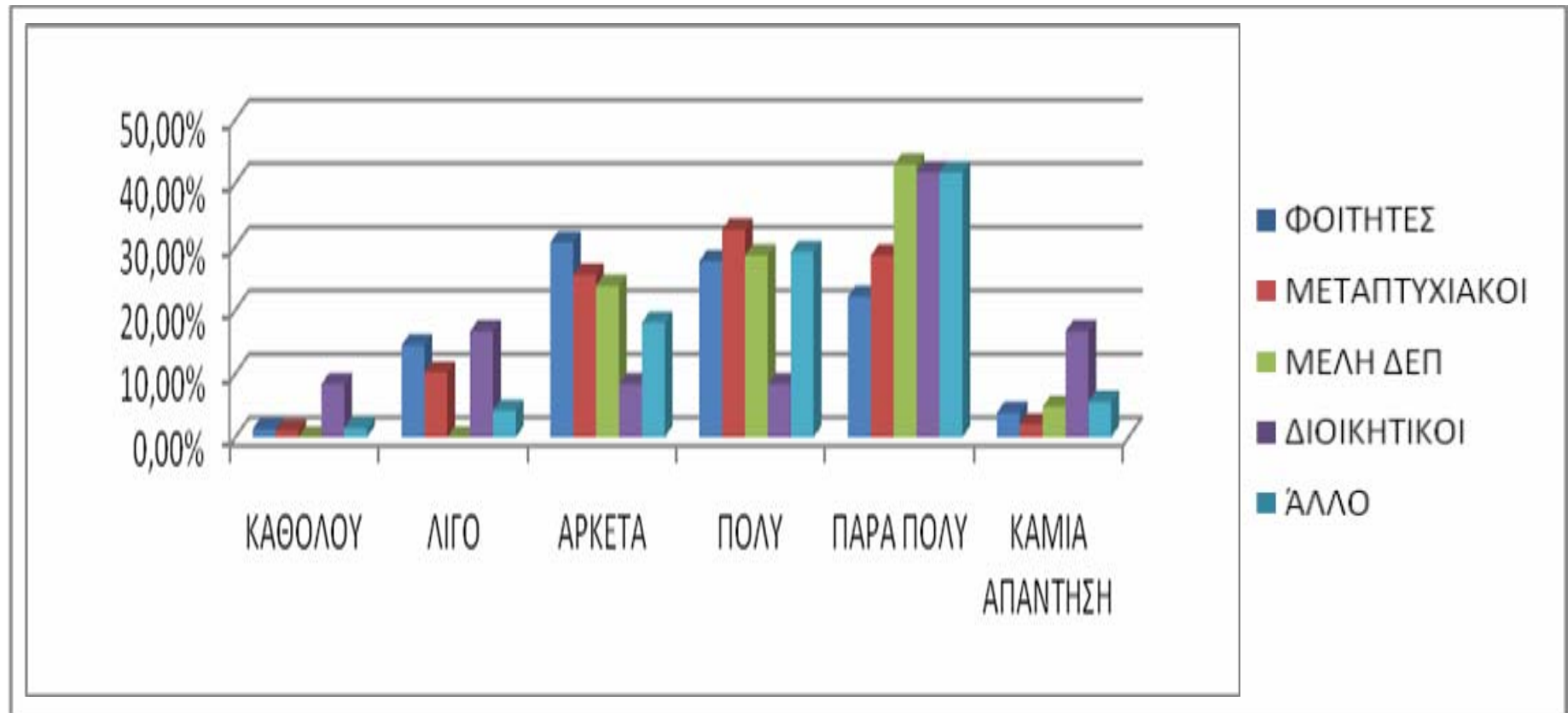
Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 21 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	1,28%	14,47%	30,64%	27,66%	22,13%	3,83%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	1,02%	10,20%	25,51%	32,65%	28,57%	2,04%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	0,00%	23,81%	28,57%	42,86%	4,76%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	8,33%	16,67%	8,33%	8,33%	41,67%	16,67%
ΑΛΛΟ	1,39%	4,17%	18,06%	29,17%	41,67%	5,56%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,37%	11,19%	26,48%	28,54%	28,31%	4,11%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 83,33%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 20: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ



Q22. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 22 αφορά στο βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 22,98% «αρκετά», 28,51% «πολύ» και 22,55% «πάρα πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» κατά 42,86%, «πολύ» κατά 25,51% και «αρκετά» κατά 21,43%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν κατά 47,62% «πάρα πολύ», κατά 23,81% «πολύ» και κατά 19,05% «αρκετά».

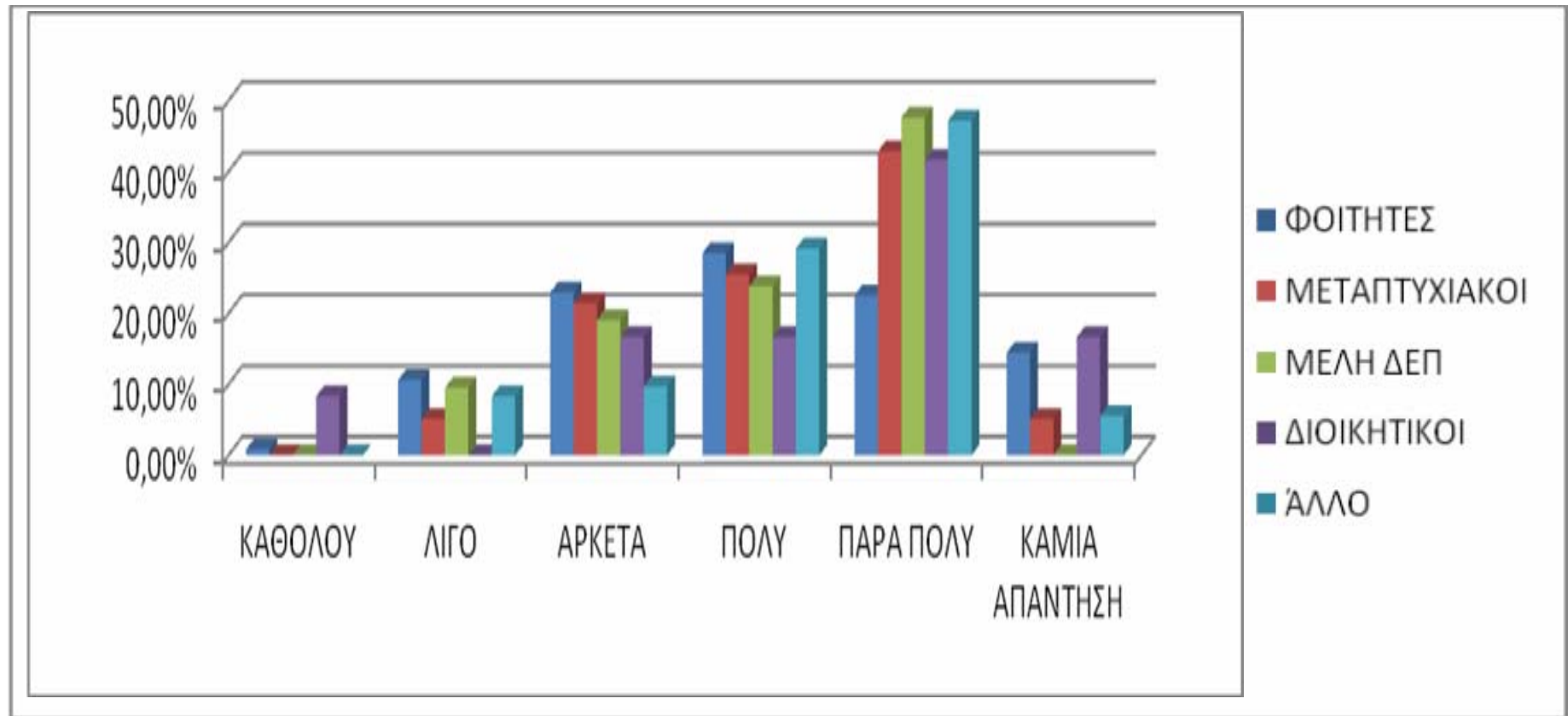
Οι περισσότερες απαντήσεις (41,67%) των Διοικητικών ήταν «πάρα πολύ», ενώ από 16,67% έλαβαν τα «αρκετά» και «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» το 47,22% επέλεξε «πάρα πολύ» κι ακολούθησε με 29,17% το «πολύ». Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 22 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0,85%	10,64%	22,98%	28,51%	22,55%	14,47%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	0,00%	5,10%	21,43%	25,51%	42,86%	5,10%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	0,00%	9,52%	19,05%	23,81%	47,62%	0,00%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	8,33%	0,00%	16,67%	16,67%	41,67%	16,67%
ΑΛΛΟ	0,00%	8,33%	9,72%	29,17%	47,22%	5,56%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0,68%	8,68%	20,09%	27,40%	32,88%	10,27%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 80,36%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ



Q23. Τομείς που επιδέχονται Βελτίωση - Σχόλια

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

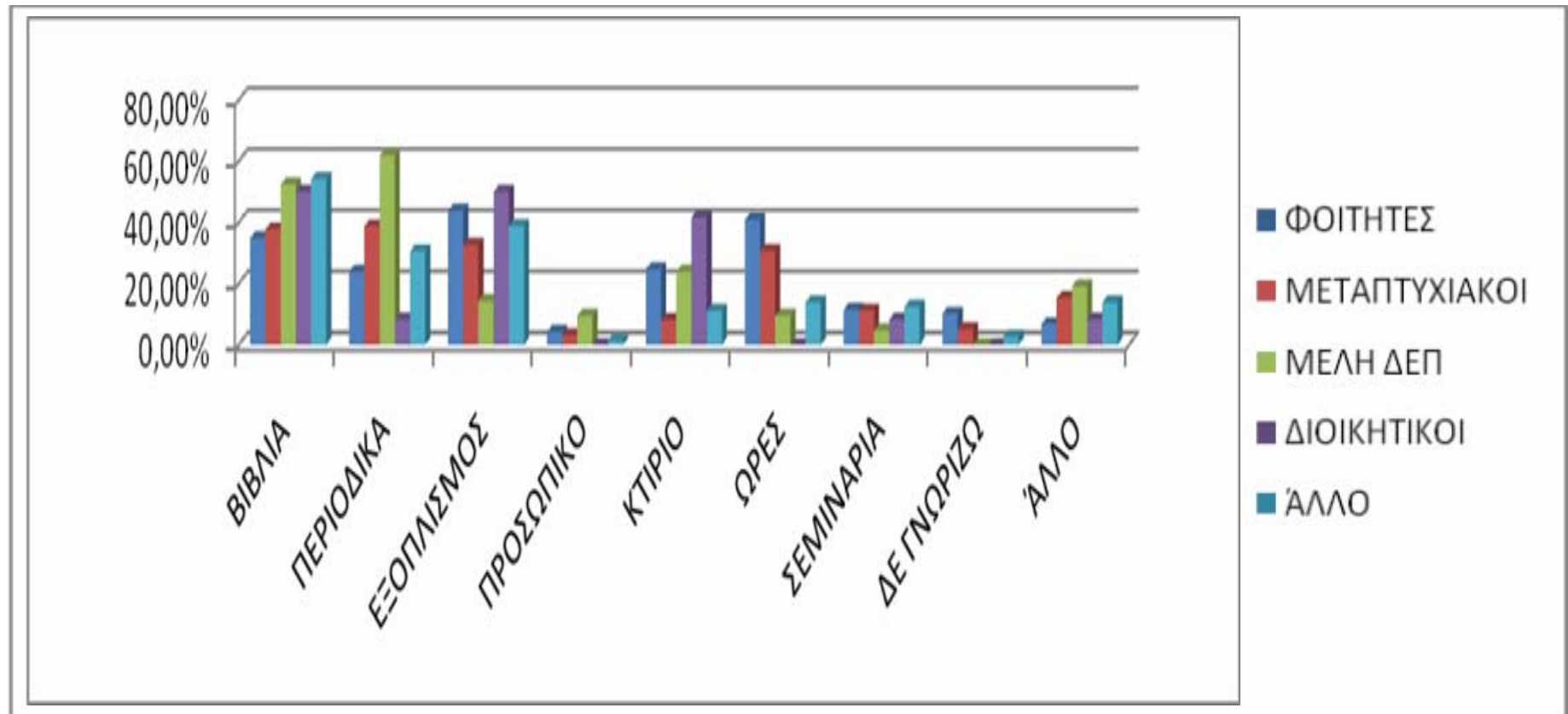
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στον εξοπλισμό (43,83%), στο ωράριο (40,85%) και στη συλλογή βιβλίων (34,89%). Τις συλλογές βιβλίων και περιοδικών και τον εξοπλισμό επέλεξαν και οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές (ποσοστά 37,76%, 38,78% και 32,65% αντίστοιχα). Συνολικά, τα βιβλία με ποσοστό 39,95%, ο εξοπλισμός με 38,89% και τα περιοδικά με 30,56% επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

Πίνακας 23 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης

	ΒΙΒΛΙΑ	ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΚΤΙΡΙΟ	ΩΡΕΣ	ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ	ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ	ΆΛΛΟ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	34,89%	23,83%	43,83%	4,26%	24,68%	40,85%	11,49%	10,21%	6,81%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	37,76%	38,78%	32,65%	3,06%	8,16%	30,61%	11,22%	5,10%	15,31%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	52,38%	61,90%	14,29%	9,52%	23,81%	9,52%	4,76%	0,00%	19,05%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	50,00%	8,33%	50,00%	0,00%	41,67%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%
ΆΛΛΟ	54,17%	30,56%	38,89%	1,39%	11,11%	13,89%	12,50%	2,78%	13,89%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	39,95%	29,68%	39,27%	3,65%	19,18%	31,51%	11,19%	7,08%	10,50%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 22 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών τα περισσότερα αφορούν στον περιορισμένο χώρο και στη δυσκολία εύρεσης θέσεων εργασίας κατά τη διάρκεια της εξεταστικής περιόδου. Αρκετοί ζητούν την επέκταση του ωραρίου λειτουργίας για την αντιμετώπιση του προβλήματος. Παράλληλα, παρατηρήθηκε η ανάγκη για εμπλουτισμό των συλλογών βιβλίων και περιοδικών τόσο των έντυπων όσο και των ηλεκτρονικών. Μάλιστα, σημειώθηκε ότι απαιτούνται περισσότερα αντίτυπα από βιβλία που σχετίζονται με τα μαθήματα των φοιτητών.

Αρκετοί χρήστες ζήτησαν επέκταση της χρονικής διάρκειας δανεισμού και επεσήμαναν ότι χάνονται βιβλία ή παρουσιάζονται καθυστερήσεις στην επιστροφή τους. Προτάθηκε να αυξηθεί ο αριθμός των αντιτύπων που μπορούν να δανείζονται.

Επισημάνθηκε η ανάγκη για βελτίωση κι αναβάθμιση του εξοπλισμού της Βιβλιοθήκης και συγκεκριμένα των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών με νέα προγράμματα. Τέλος, ορισμένοι πρότειναν να γίνονται παρουσιάσεις βιβλίων και συγγραφέων στη Βιβλιοθήκη καθώς και να παρέχεται η δυνατότητα χρήσης της από άτομα με ειδικές ανάγκες.

Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας από 20-01-2014 έως 21-03-2014 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Μόλις το 47,94% των χρηστών χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ως χώρο ανάγνωσης. Το 56,84% δανείζεται βιβλία, το 64,61% χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο και το 48,4% τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό των χρηστών που δεν έχει εξοικειωθεί αρκετά μαζί τους (49,54%).

Ποσοστό 86,08% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία και 48,86% επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους, ενώ το 20,77% δε δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο. Σημαντικό είναι το ποσοστό (30,37%) όσων δεν απάντησαν.

Το 82,87% των χρηστών πιστεύει ότι είναι εύκολη η αναζήτηση βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Εμφανίζεται γενική ικανοποίηση της τάξης του 61,42% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό, όμως, είναι το ποσοστό 24,2% το οποίο απάντησε ότι δε γνωρίζει, γεγονός που φανερώνει ότι αρκετοί χρήστες δεν έχουν εξοικειωθεί μαζί του.

Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 75,11% σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου, το 78,31% για τους όρους δανεισμού, το 86,53% για την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού, το 86,08% για το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης και το 51,6% από τον Εξοπλισμό της. Αντίστοιχα άλλο ένα 34,47% δεν είναι το ίδιο ευχαριστημένο, γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη διορθωτικών κινήσεων.

Το 77,40% είναι επαρκώς ικανοποιημένο από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Το πολύ υψηλό ποσοστό της κατηγορίας «δε γνωρίζω» (64,84%) φανερώνει ότι μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν παρακολουθεί τα σεμινάρια, με αποτέλεσμα να μην μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά. Ωστόσο, οι χρήστες που τα έχουν παρακολουθήσει επέλεξαν περισσότερο το «πολύ».

Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 92,7% με το 40,64% αυτών να δηλώνει «πάρα πολύ» και το 34,02% «πολύ» ευχαριστημένο σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Το ποσοστό ικανοποίησης φτάνει το 92,01% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού. Μάλιστα, το 48,86% από αυτούς επέλεξε «πάρα πολύ» και το 32,42% «πολύ». Το 63,01% δηλώνει ικανοποιημένο από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό είναι το ποσοστό 31,74% που επέλεξε το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

Οι χρήστες θεωρούν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη τους σε ποσοστό 83,33% και στην έρευνά τους σε ποσοστό 80,36%.

Συνολικά, τα βιβλία με ποσοστό 39,95%, ο εξοπλισμός με 38,89% και τα περιοδικά με 30,56% επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.