ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ

Ομαδική Εργασία στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Μαθήματος «Ποιότητα Υπηρεσιών & Ικανοποίηση Πελατών»

Διδάσκων: κ. Ευάγγελος Γρηγορούδης

Μεταπτυχιακοί Φοιτητές :

Αντωνίου Αγορίτσα / Α.Μ: 2010019030

Ηλιάδης Ανδρέας / Α.Μ: 2010019022

Μασέλης Γεώργιος / Α.Μ: 2010019029

Φραγκιουδάκη Ελένη / Α.Μ: 2009019026

2011

ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 4

1.1 ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΩΣ ΕΝΝΟΙΑ 4

1.2 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ 4

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 6

2.2 ΠΟΛΥΚΡΙΤΗΡΙΑ ΜΕΘΟΔΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ MUSA 6

2.3 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ 7

2.3.1 ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΜΕΘΟΔΟΥ MUSA 7

2.3.2 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΜΕΘΟΔΟΥ MUSA 8

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 15

3.1 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ 15

3.2 ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ 19

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 20

4.1 ΕΦΑΡΜΟΓΗ MUSA – ΕΞΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ 20

4.2 ΒΑΡΗ ΚΑΙ ΜΕΣΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΩΝ 42

4.3 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΡΑΣΗΣ 52

4.4 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ 57

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 65

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ 65

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 66

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ 66

Περίληψη

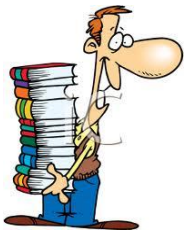
Στα πλαίσια του μεταπτυχιακού μαθήματος «Ποιότητα Υπηρεσιών και Ικανοποίηση Πελατών » διεξήχθη έρευνα η οποία αναφερόταν στην ικανοποίηση των χρηστών από την βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου Κρήτης. Πιο συγκεκριμένα η εν λόγω έρευνα εστίασε την προσοχή της σε εκείνους τους χρήστες οι οποίοι διαθέτουν επιπλέον και την ιδιότητα του φοιτητή στην ακαδημαϊκή κοινότητα, είτε αυτοί είναι προπτυχιακοί φοιτητές, είτε μεταπτυχιακοί, είτε τέλος και διδακτορικοί φοιτητές. Συνεπώς το δείγμα περιορίζεται σε μεγάλο βαθμό, επιλέγοντας έτσι να εξετάσει το θέμα από την οπτική γωνία του συνόλου των φοιτητών.

Ορίζοντας λοιπόν σε πρώτη φάση το δείγμα καθώς και τους βασικούς στόχους της έρευνας, οι οποίοι είναι επιθυμητό να εξεταστούν στην τρέχουσα εργασία, και ακολουθώντας πιστά κατά γράμμα όλα τα βήματα της διαδικασίας σχεδιασμού μιας έρευνας, το οποίο μεταξύ άλλων αποτελεί και ένα από τα βασικότερα στάδια εφαρμογής ενός προγράμματος μέτρησης ικανοποίησης, αναπτύχθηκε ένα ερωτηματολόγιο διαμέσου του οποίου έγινε και η συλλογή των απαιτούμενων δεδομένων.

Ολοκληρώνοντας επιτυχώς και αυτό το στάδιο, σειρά έχει η εξαγωγή των αποτελεσμάτων. Διάμεσου λοιπόν την κατάλληλης μορφοποίησης των δεδομένων και της εισαγωγής τους στο πρόγραμμα της MUSA, μίας πολυκριτήριας μεθόδου μέτρησης ικανοποίησης, η οποία επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθεί στην τρέχουσα εργασία, εξάγονται τα αποτελέσματα της ικανοποίησης των φοιτητών με μορφές οι οποίες αναλύονται εκτενέστερα στην πορεία της τρέχουσας αναφοράς.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΩΣ ΕΝΝΟΙΑ



Οι βιβλιοθήκες εμφανίστηκαν στην ιστορία της ανθρωπότητας σαν αποτέλεσμα της ανακάλυψης της γραφής και έπειτα του αλφαβήτου που διευκόλυνε το γράψιμο και το διάβασμα, συντελώντας στην ανάπτυξη της γνώσης στα ανώτερα στρώματα.

Ο ρόλος και οι λειτουργίες των βιβλιοθηκών υπόκεινται σε συνεχείς αλλαγές αφού επηρεάζονται από την αλλαγή και τη μεταβολή του φυσικού και κοινωνικού περιβάλλοντος που ανήκουν. Ο προορισμός τους είναι να ακολουθούν την πορεία της γνώσης και της πληροφορίας, να την προστατεύουν, να την στεγάζουν, να την καλλιεργούν και τέλος να τη μεταδίδουν. Το μέγεθος, το είδος και το περιεχόμενο της συλλογής εξαρτάται από τους στόχους που καλείται να εκπληρώσει η βιβλιοθήκη αλλά και από τις ανάγκες των χρηστών που εξυπηρετεί.

1.2 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ

Η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης (Βι.Κε.Π) ιδρύθηκε το 1977, ωστόσο η λειτουργία της ξεκίνησε το 1985 ταυτόχρονα με την εισαγωγή των πρώτων φοιτητών στο Ίδρυμα.

Κύριος σκοπός της Βι.Κε.Π είναι η ενίσχυση και υποστήριξη των εκπαιδευτικών και ερευνητικών δραστηριοτήτων του Ιδρύματος, η διαχείριση, παροχή και διάθεση εξειδικευμένων πληροφοριών στην ευρύτερη εθνική αλλά και στην διεθνή κοινότητα και η ουσιαστική συμμετοχή της σε δραστηριότητες που αφορούν την παιδεία και τον πολιτισμό.

Παράλληλα όμως με την λειτουργία της υποστηρίζει το διοικητικό έργο στο Πολυτεχνείο Κρήτης και παρέχει πληροφόρηση και σε χρήστες οι οποίοι δεν ανήκουν στην Πολυτεχνική Κοινότητα.

Η Βι.Κε.Π Πολυτεχνείου Κρήτης είναι δανειστική, χρησιμοποιεί το αυτοματοποιημένο σύστημα GEAC-ADVANCE για τη διαχείριση και την πρόσβαση

στο υλικό της. Ο ηλεκτρονικός κατάλογος της Βι.Κε.Π (OPAC) είναι προσβάσιμος μέσω διαδικτύου, στη διάθεση κάθε ενδιαφερόμενου, ώστε για την αναζήτηση του υλικού να μην απαιτείται η φυσική παρουσία στο χώρο της Βιβλιοθήκης.

Η Βι.Κε.Π Πολυτεχνείου Κρήτης εξελίσσει συνεχώς τις ήδη υπάρχουσες υπηρεσίες της ενώ παράλληλα αναπτύσσει νέες, πάντα με στόχο την έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση του χρήστη. Μάλιστα τα τελευταία εφτά με οχτώ χρόνια, η συν-χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μέσω των προγραμμάτων ΕΠΕΑΕΚ Ι και ΕΠΕΑΚ ΙΙ, του Β και Γ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης αντίστοιχα έχει συμβάλει σημαντικά στον εμπλουτισμό της συλλογής της και της υλικοτεχνικής υποδομής της, καθώς και στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών. Το εν λόγω σύστημα, επιβάλει, μεταξύ άλλων, διαδικασίες μέτρησης της ικανοποίησης των χρηστών της Βι.Κε.Π από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Στόχος αυτών των μετρήσεων είναι η κατανόηση των αναγκών των χρηστών της Βιβλιοθήκης, αλλά και η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης τους από τις ήδη παρεχόμενες υπηρεσίες. Βασική επιδίωξη της Βι.Κε.Π είναι η έρευνα ικανοποίησης χρηστών να οδηγήσει σε διοικητικές αποφάσεις για την βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρει.

Η πρώτη έρευνα ικανοποίησης των χρηστών πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο του 2005. Ενώ τέσσερα χρόνια αργότερα το 2009, υλοποιήθηκε και μία επόμενη έρευνα αντίστοιχη με την πρώτη. Ως συνέπεια αυτών των ερευνών ικανοποίησης, και συγκεκριμένα των παρατηρήσεων / απαιτήσεων των χρηστών η διοίκηση της βιβλιοθήκης κάθε φορά προχωρούσε στις απαιτούμενες αλλαγές για την καλύτερη λειτουργία της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η έννοια της **ικανοποίησης** παίζει σημαντικό ρόλο και αποτελεί την εκπλήρωση των προσδοκιών του πελάτη και ουσιαστικά μπορεί να ειπωθεί, ότι είναι η αντίδραση του πελάτη, όσον αφορά το βαθμό στον οποίο έχουν ικανοποιηθεί οι προσδοκίες του.

Εξαιτίας αυτής της σημαντικότητας της ικανοποίησης, προκύπτει και η ανάγκη μέτρησής της. Οι κυριότεροι λόγοι για τους οποίους ξεκίνησε η μέτρησή της, είναι οι εξής :

- Μετρώντας κάποιος την ικανοποίηση του κάθε πελάτη, είναι δυνατόν να προσδιορίσει τις συνθήκες αγοράς καθώς και τις απαιτήσεις αυτής, ώστε στο μέλλον να ωφεληθεί.
- Είναι σε θέση να διαπιστώσει τυχόν παράπονα από τους πελάτες του, τα οποία δεν εκφράστηκαν ίσως ξεκάθαρα ποτέ, και εν συνεχεία να βελτιώσει είτε τα προϊόντα είτε και τις υπηρεσίες του.
- Τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την μέτρηση αυτή εκφράζουν τις πραγματικές ανάγκες και επιθυμίες του πελάτη, όπου πάνω σε αυτές πρέπει να στηρίζονται και οι βάσεις για βελτίωση.

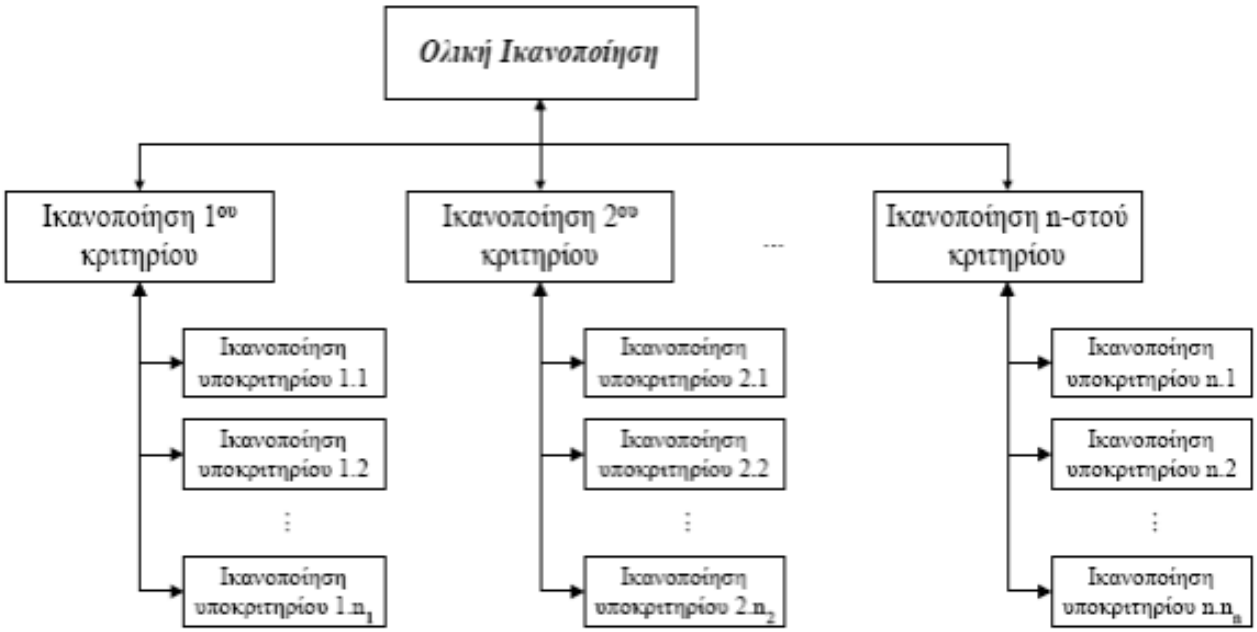
2.2 ΠΟΛΥΚΡΙΤΗΡΙΑ ΜΕΘΟΔΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ MUSA

Η μέθοδος MUSA (MUlticriteria Satisfaction Analysis) είναι ένα εργαλείο μέτρησης και ανάλυσης της ικανοποίησης πελατών. Το σύστημα χρησιμοποιεί δεδομένα ικανοποίησης «πελατών», που συλλέγονται μέσα από έρευνες και η ανάλυση βασίζεται σε ένα συλλλογικό μοντέλο ανάλυσης προτιμήσεων (collective preference disaggregation model), υποθέτοντας ότι υπάρχει μια ιεραρχική δομή που διέπει τα κριτήρια ικανοποίησης. Η μεθοδολογία ακολουθεί τις αρχές της πολυκριτήριας ανάλυσης (multicriteria analysis) με τη χρήση τεχνικών γραμμικής παλινδρόμησης (ordinal regression techniques). Ένα από τα κύρια πλεονεκτήματα του MUSA αποτελεί το γεγονός της διατήρησης του ποιοτικού χαρακτήρα των

προτιμήσεων των πελατών αφού δεν απαιτείται καμία αυθαίρετη κωδικοποίηση για την επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων.

2.3 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Βασικός σκοπός της μεθόδου MUSA είναι η συγκέντρωση των επιμέρους κρίσεων των ερωτώμενων (προτιμήσεις) σε μια προσθετική συνάρτηση αξιών υποθέτοντας ότι η συνολική ικανοποίηση ενός πελάτη εξαρτάται από ένα σύνολο μεταβλητών, οι οποίες αντιπροσωπεύουν τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.



Σχήμα 2.1 : Σύνθεση Ολικής Ικανοποίησης.

Έτσι προκύπτει η συνολική ικανοποίηση ενός πελάτη από ένα σύνολο κριτηρίων $X=\{X_1,X_2,\ldots,X_n\}$, που ονομάζονται διαστάσεις ικανοποίησης (Γρηγορούδης, Σίσκος, 2000).

2.3.1 ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΜΕΘΟΔΟΥ MUSA

Η μέθοδος MUSA ακολουθεί τις γενικές αρχές της ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης (ordinal regression techniques) υπό περιορισμούς, χρησιμοποιώντας τεχνικές γραμμικού προγραμματισμού για την επίλυσή της (Γρηγορούδης, Σίσκος, 2000). Περιέχει μια συλλογική προσθετική συνάρτηση αξιών (additive collective value function) Y^* και ένα σύνολο μερικών συναρτήσεων ικανοποίησης X_i^* που

εκτιμώνται με βάση τις γνώμες του συνόλου των ερωτώμενων. Η βασική εξίσωση της γραμμικής ανάλυσης παλινδρόμησης έχει ως εξής:

$$Y^* = \sum_{i=1}^{n} b_i X_i^*, \qquad \sum_{i=1}^{n} b_i = 1 \qquad (1)$$

όπου b_i είναι το βάρος του i κριτηρίου και οι συναρτήσεις Y^* και X_i^* είναι κανονικοποιημένες στο διάστημα [0,100], ώστε στο χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης η τιμή της συνάρτησης να είναι 0 και στο υψηλότερο 100.

Εισάγοντας μια διπλή μεταβλητή σφάλματος, η εξίσωση της ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης (1) παίρνει την ακόλουθη μορφή:

$$\tilde{Y}^* = \sum_{i=1}^{n} b_i X_i^* - \sigma^+ + \sigma^- \qquad (2)$$

όπου $\tilde{Y}^*$ είναι η εκτίμηση της συλλογικής συνάρτησης αξιών Y^* και σ^+ και σ^- είναι αντίστοιχα το σφάλμα υπερεκτίμησης και υποεκτίμησης αντίστοιχα.

Ο κύριος στόχος της μεθόδου είναι να πετύχει τη μικρότερη δυνατή απόκλιση μεταξύ της συνάρτησης αξιών Y^* και των απόψεων των ερωτώμενων Y, συνθέτοντας ένα σύνολο διαφορετικών απόψεων ικανοποίησης σε μοναδικές συναρτήσεις Y^* και X_i^*.

2.3.2 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΜΕΘΟΔΟΥ MUSA

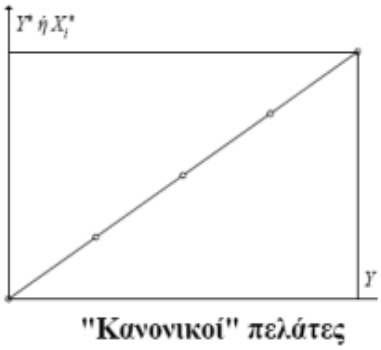
Η ανάλυση των εκφρασμένων προτιμήσεων των ερωτώμενων για τη συνολική ικανοποίηση από κάθε διάσταση αξιολόγησης και των επιμέρους κριτηρίων μέσω του μοντέλου MUSA οδηγούν στην εκτίμηση των παρακάτω μεγεθών:

I. Συναρτήσεις ικανοποίησης

Οι συναρτήσεις ικανοποίησης συνιστούν τα σημαντικότερα αποτελέσματα της μεθόδου MUSA, δεδομένου ότι εκφράζουν την πραγματική αξία που προσδίδει το σύνολο των ερωτώμενων σε ένα καθορισμένο ποιοτικό επίπεδο ικανοποίησης. Η μορφή των συναρτήσεων αυτών είναι σε θέση να προσδιορίσει το *βαθμό απαιτητικότητας* ων ερωτώμενων ως εξής:

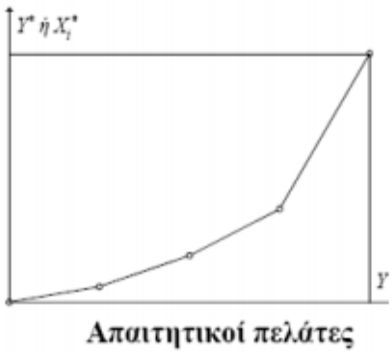
- *«Ουδέτεροι»* : η συνάρτηση ικανοποίησης έχει γραμμική μορφή, γεγονός που σημαίνει ότι όσο περισσότερο ικανοποιημένοι δηλώνουν οι ερωτώμενοι ότι

είναι, τόσο μεγαλύτερο είναι το ποσοστό των προσδοκιών τους που εκπληρώνεται.



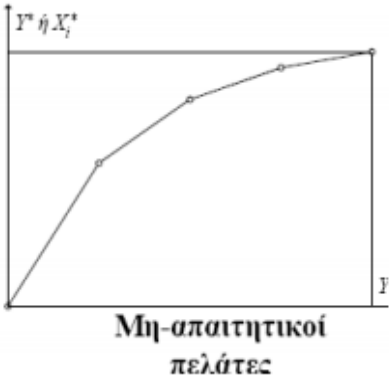
Σχήμα 2.2 : Γραμμική μορφή συνάρτησης ικανοποίησης.

- *«Απαιτητικοί» :* η συνάρτηση ικανοποίησης στρέφει τα κοίλα άνω (κυρτή), δεδομένου ότι η ομάδα αυτή των ερωτώμενων δεν είναι ικανοποιημένη παρά μόνο αν τους προσφερθεί ένα υψηλό επίπεδο υπηρεσιών.



Σχήμα 2.3 : Κυρτή μορφή συνάρτησης ικανοποίησης.

- *«Μη απαιτητικοί» :* η συνάρτηση ικανοποίησης στρέφει τα κοίλα κάτω (κοίλη), γεγονός που υποδηλώνει ότι οι συγκεκριμένοι ερωτώμενοι δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι, παρόλο που ένα μικρό ποσοστό των προσδοκιών τους εκπληρώνεται.



Σχήμα 2.4 : Κοίλη μορφή συνάρτησης ικανοποίησης.

II. Βάρη κριτηρίων

Υποδηλώνουν το σχετικό βαθμό ικανοποίησης που δίνει το σύνολο των ερωτώμενων στις διαστάσεις που έχουν καθοριστεί. Η φυσική ερμηνεία των συντελεστών βαρύτητας βασίζεται στο γεγονός ότι τα βάρη είναι οι βαθμοί παραχώρησης (trade-offs) μεταξύ αξιών στα διαφορετικά κριτήρια.

III. Μέσοι δείκτες ικανοποίησης

Οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης παρουσιάζουν με απλό τρόπο τόσο ολικά όσο και μερικά για κάθε ένα από τα κριτήρια ικανοποίησης, πόσο ικανοποιημένοι συνολικά είναι οι ερωτώμενοι. Συνδυάζουν δε, τα αποτελέσματα της μεθόδου MUSA με την περιγραφική στατιστική ανάλυση της έρευνας ικανοποίησης δίνοντας τη δυνατότητα αξιολόγησης των επιδόσεων του συστήματος.

Οι μέσοι δείκτες ολικής ικανοποίησης *S*, και μερικής ικανοποίησης (σε κάθε ένα από τα κριτήρια) S_i ορίζονται με βάση τις σχέσεις:

$$S = \frac{1}{100}\sum_{m=1}^{\alpha} \mathrm{p}^{\mathrm{m}} y^{*m}, \quad S_i = \frac{1}{100}\sum_{k=1}^{\alpha_{\mathrm{i}}} \mathrm{p}_{\mathrm{i}}^{\mathrm{k}} x_i^{*k} \qquad (3)$$

Όπου p^m και p_i^k είναι αντίστοιχα το ποσοστό των ερωτώμενων που ανήκουν στο y^{m} και $\mathrm{x}_{\mathrm{i}}^{\mathrm{k}}$ επίπεδο ικανοποίησης.

IV. Μέσοι δείκτες απαιτητικότητας

Οι δείκτες απαιτητικότητας αντιπροσωπεύουν τη μέση απόκλιση των εκτιμώμενων τιμών της συνάρτησης ικανοποίησης από μια κανονική ή ουδέτερη γραμμική προσέγγιση. Όσο ψιλότερη είναι η τιμή του δείκτη απαιτητικότητας, τόσο περισσότερο πρέπει να βελτιωθεί το επίπεδο ικανοποίησης προκειμένου να εκπληρωθούν οι προσδοκίες των ερωτώμενων. Οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας είναι κανονικοποιημένοι στο διάστημα [-1,1], όπου οι ακραίες τιμές χαρακτηρίζουν τις περιπτώσεις των απόλυτα μη απαιτητικών και απόλυτα απαιτητικών αποδεκτών των υπηρεσιών.

Έτσι ανάλογα με τις τιμές των *D* (ολική απαιτητικότητα) και D_i (μερική απαιτητικότητα στο κριτήριο i), που υπολογίζουν οι παραπάνω σχέσεις, έχουμε:

- $D=1$ ή $D_i=1$: οι ερωτώμενοι εμφανίζουν το μέγιστο βαθμό απαιτητικότητας.
- $D=0$ ή $D_i=0$: η περίπτωση αφορά ουδέτερους ερωτώμενους.
- $D=-1$ ή $D_i=-1$: οι ερωτώμενοι εμφανίζουν τον ελάχιστο βαθμό απαιτητικότητας.

V. *Μέσοι δείκτες αποτελεσματικότητας*

Οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας δείχνουν το μέγεθος της προσπάθειας που καταβάλλεται για τη βελτίωση ενός χαρακτηριστικού, δεδομένου ότι όσο πιο απαιτητικοί είναι οι πελάτες, τόσο περισσότερο πρέπει να βελτιωθεί το επίπεδο ικανοποίησης για να εκπληρωθούν οι προσδοκίες τους. Το αποτέλεσμα των ενεργειών βελτίωσης εξαρτάται τόσο από τη σημαντικότητα του κριτηρίου, όσο και από τη συνεισφορά του στη μη ικανοποίηση των πελατών. Για το λόγο αυτό ορίζεται ένα σύνολο μέσων δεικτών αποτελεσματικότητας I_i σύμφωνα με τις σχέσεις:

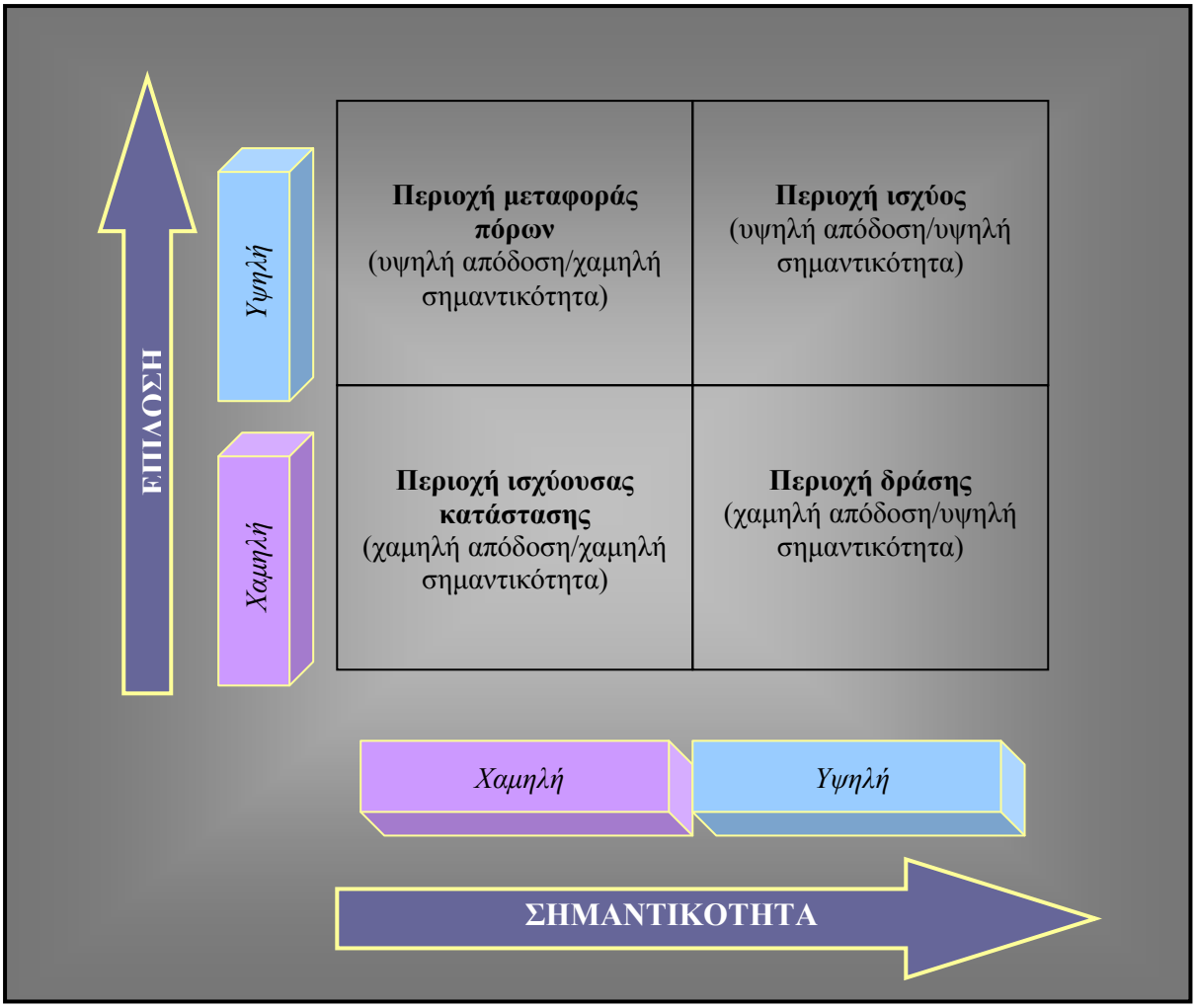
$I_i = b_i * (1 - S_i)$, επομένως $I_i = 1 \Leftrightarrow b_i = 1$ και $S_i=0$ και $I_i = 0 \Leftrightarrow b_i = 0$ ή $S_i=1$ (5)

όπου η τιμή 0 προκύπτει μόνον, αν το βάρος του κριτηρίου είναι μηδενικό ή οι ερωτώμενοι είναι απόλυτα ικανοποιημένοι από το συγκεκριμένο κριτήριο (επομένως η όποια αλλαγή δε θα μεταβάλει την ολική ικανοποίηση), ενώ η τιμή 1 αντιστοιχεί στην περίπτωση όπου το βάρος του κριτηρίου είναι 100% και οι ερωτώμενοι δεν είναι ικανοποιημένοι (επομένως η οποιαδήποτε μικρή βελτίωση στο συγκεκριμένο κριτήριο θα έχει σημαντική επίπτωση στη συνολική ικανοποίηση).

VI. *Διαγράμματα δράσης και βελτίωσης*

Διαγράμματα Δράσης

Τα διαγράμματα δράσης προκύπτουν από τη συσχέτιση της απόδοσης (μέσοι δείκτες ικανοποίησης) και της σημαντικότητας (βάρη) των κριτηρίων, και προσδιορίζουν την προτεραιότητα των ενεργειών που πρέπει να αναληφθούν.



ερωτώμενων, καθώς και το που πρέπει να στραφούν οι προσπάθειες βελτίωσης.

Κάθε διάγραμμα δράσης χωρίζεται σε τεταρτημόρια, ανάλογα με την επίδοση (μέσοι δείκτες ικανοποίησης) και τη σημαντικότητα (βάρη) των κριτηρίων, με αποτέλεσμα να υποδεικνύουν ποιες διαστάσεις ικανοποίησης πρέπει να βελτιωθούν και με ποια προτεραιότητα:

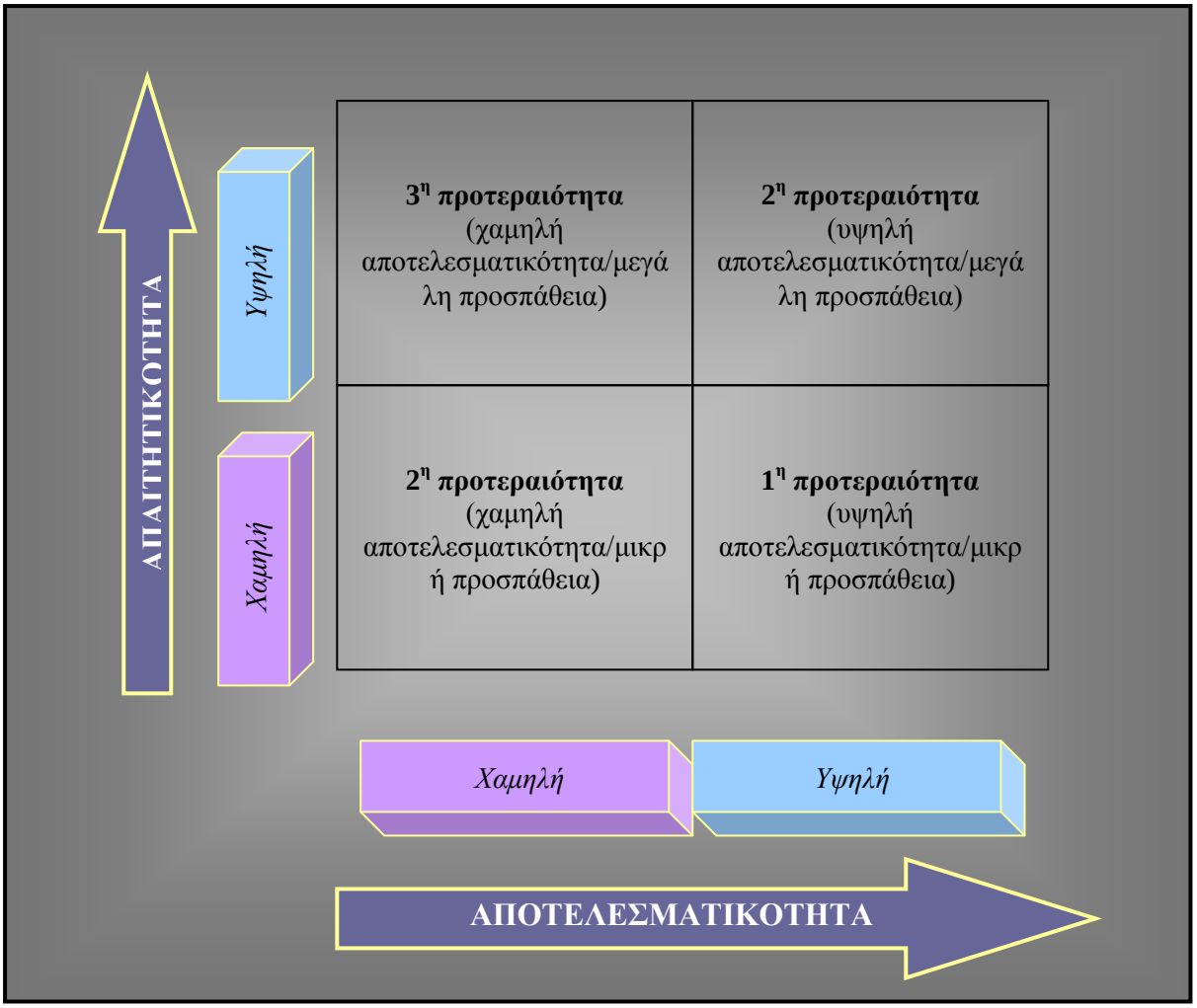
- *Περιοχή Δράσης :* {χαμηλή επίδοση/υψηλή σημαντικότητα}. Στην περιοχή αυτή ανήκουν τα πλέον χρήσιμα χαρακτηριστικά που πρέπει να βελτιωθούν οπωσδήποτε, ώστε να αυξηθεί το επίπεδο ικανοποίησης των ερωτώμενων. Η περιοχή δράσης αποτελεί την πρώτη προτεραιότητα για την ανάληψη ενεργειών βελτίωσης.
- *Περιοχή Ισχύος :* {υψηλή επίδοση/υψηλή σημαντικότητα}. Στην περιοχή αυτή ανήκουν τα χαρακτηριστικά τα οποία μπορούν να θεωρηθούν ότι αποτελούν τα συγκριτικά πλεονεκτήματα του φορέα απέναντι στον ανταγωνισμό. Η περιοχή αυτή αποτελεί τη δεύτερη προτεραιότητα για βελτίωση, κυρίως όταν υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης.

- *Περιοχή Ισχύουσας Κατάστασης:* {χαμηλή επίδοση/χαμηλή σημαντικότητα}. Η περιοχή αυτή περιλαμβάνει διαστάσεις ικανοποίησης για τις οποίες δεν απαιτείται καμία ενέργεια, δεδομένου ότι οι διαστάσεις αυτές δεν θεωρούνται σημαντικές από τους ερωτώμενους. Αποτελεί δε, την Τρίτη προτεραιότητα για ενέργειες βελτίωσης.
- *Περιοχή Μεταφορά Πόρων :* {υψηλή επίδοση/χαμηλή σημαντικότητα}. Οι πόροι και η προσπάθεια του φορέα, που αφορούν τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, μπορούν να χρησιμοποιηθούν με διαφορετικό τρόπο. Αποτελεί την τελευταία προτεραιότητα βελτίωσης.

Διαγράμματα Βελτίωσης

Τα διαγράμματα βελτίωσης προκύπτουν από το συνδυασμό των μέσων δεικτών απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας των κριτηρίων και καθορίζουν τα περιθώρια βελτίωσης που θα έχουν οι τυχόν ενέργειες βελτίωσης για κάθε κριτήριο.

Τα διαγράμματα βελτίωσης είναι σε θέση να προσδιορίσουν ποιο είναι το αποτέλεσμα των ενεργειών βελτίωσης, καθώς και το μέγεθος της προσπάθειας που χρειάζεται για να επιτευχθεί η προσδοκώμενη βελτίωση. Κάθε διάγραμμα βελτίωσης χωρίζεται σε τεταρτημόρια, ανάλογα με την απαιτητικότητα και την αποτελεσματικότητα των διαστάσεων ικανοποίησης, με αποτέλεσμα τον προσδιορισμό των προτεραιοτήτων βελτίωσης.



- *Δεύτερη προτεραιότητα* στις ενέργειες βελτίωσης αποτελούν οι διαστάσεις ικανοποίησης που, είτε παρουσιάζουν μεγάλη αποτελεσματικότητα και μεγάλη απαιτητικότητα, είτε εμφανίζουν μικρή αποτελεσματικότητα, ενώ οι ερωτώμενοι δεν εμφανίζονται ιδιαίτερα απαιτητικοί.
- *Τρίτη προτεραιότητα* βελτίωσης αποτελούν οι διαστάσεις ικανοποίησης που εμφανίζουν μικρή αποτελεσματικότητα και μεγάλη απαιτητικότητα.

Οι τελικές στρατηγικές απόφασης, λοιπόν, πρέπει να λαμβάνουν υπόψη το σύνολο της διαθέσιμης πληροφορίας της μεθόδου MUSA, ώστε να επιτυγχάνεται η πλέον αποτελεσματική υποστήριξη της απόφασης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Όπως ειπώθηκε και στην εισαγωγή, στην περίληψη αυτής της εργασίας, κρίνεται ιδιαίτερα σημαντικό να τηρηθούν και να εφαρμοστούν κατά γράμμα όλα τα επιμέρους στάδια στα οποία αναλύεται μία διαδικασία έρευνας ικανοποίησης.

Αυτά τα εν λόγω στάδια της διαδικασίας σχεδιασμού της τρέχουσας έρευνας, παρουσιάζονται ένα προς ένα παρακάτω:

1. **Καθορισμός στόχων έρευνας ικανοποίησης**

   Στην τρέχουσα έρευνα που υλοποιείται, καθώς επίσης και σε κάθε άλλη έρευνα, ο προσδιορισμός των κύριων στόχων της ίσως να αποτελεί αν όχι το σημαντικότερο τότε σίγουρα ένα από τα πιο σημαντικά κομμάτια της όλης διαδικασίας, καθότι επηρεάζει και γενικά δίνει τις αρχικές κατευθύνσεις για το πώς θα εξελιχθούν και που θα στραφούν τα πράγματα.

   Κύριος στόχος εδώ είναι η μελέτη της ικανοποίησης που παρέχει η βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου Κρήτης. Ποια είναι εκείνα τα χαρακτηριστικά τα οποία επηρεάζουν τον χρήστη, πόσο σημαντικά είναι για τον ίδιο, καθώς και φυσικά το κατά πόσο είναι σε θέση να τον επηρεάσουν.

2. **Καθορισμός διαστάσεων του πελάτη**

   Υπάρχουν γενικά πολλοί τρόποι για να καθορίσει κανείς τις διαστάσεις ικανοποίησης των πελατών. Στην συγκεκριμένη έρευνα κατά κύριο λόγο, ύστερα από σχετική βιβλιογραφική ανασκόπηση και χρήση προγενέστερων μελετών καθώς ακόμα και διαμέσου της επικοινωνίας με ορισμένους «τυχαίους» χρήστες της βιβλιοθήκης, (σύμφωνα πάντα με το δείγμα) συγκεντρώθηκαν εκείνα τα κριτήρια τα οποία κρίθηκαν περισσότερο κατάλληλα για την έρευνα. Αυτά είναι η Λειτουργικότητα της Βιβλιοθήκης, το Προσωπικό που εργάζεται σε αυτήν, οι Ηλεκτρονικές πηγές και το Έντυπο Υλικό που διαθέτει καθώς τέλος και οι Υπηρεσίες ΒΙ.ΚΕ.Π

3. **Καθορισμός διαδικασίας μέτρησης ικανοποίησης**

   Είναι χαρακτηριστικό ότι, ο καθορισμός της διαδικασίας μέτρησης της ικανοποίησης προηγείται γενικά της ανάπτυξης του ερωτηματολογίου. Αυτό ισχύει γιατί πολύ συχνά η έκαστη διαδικασία που εφαρμόζεται προϋποθέτει μια συγκεκριμένη μορφή απαντήσεων η οποία πρέπει να είναι γνωστή από

πριν για να διαμορφωθεί καταλλήλως και το ερωτηματολόγιο. Κατά αντίστοιχό τρόπο λοιπόν και στην τρέχουσα έρευνα επιλέχθηκε το λογισμικό της Musa για την επεξεργασία και ανάλυση των αποτελεσμάτων.

4. **Καθορισμός δείγματος και διαδικασίας έρευνας ικανοποίησης**

Προσδιορισμός του δείγματος της έρευνας που πραγματοποιείται. Αυτό εκ των πραγμάτων έχει να κάνει και προκύπτει από τον ίδιο τον στόχο της έρευνας, τι επιθυμεί να εξετάσει μία έρευνα, γιατί πραγματοποιείται δηλαδή και σε ποιους απευθύνεται. Στην τρέχουσα έρευνα η οποία σχετίζεται με την ικανοποίηση της Βιβλιοθήκης του Πολυτεχνείου το δείγμα δεν θα μπορούσε να είναι άλλο από τους ίδιους τους χρήστες της βιβλιοθήκες. Σε αυτούς όμως έχουν την δυνατότητα να ανήκουν άτομα εντός αλλά και εκτός της κοινότητας του Πολυτεχνείου. Η τρέχουσα έρευνα επιλέγει να εστιάσει την προσοχή της στους «εσωτερικούς» χρήστες της βιβλιοθήκης, εσωτερικούς όχι με την έννοια αυτών που εργάζονται σε αυτήν, αλλά εκείνων που ανήκουν στην καθημερινότητα του Πολυτεχνείου, και ακόμα πιο συγκεκριμένα επιλέγει να περιορίσει το δείγμα της απευθυνόμενη μονάχα στους φοιτητές του ιδρύματος ανεξαρτήτως έτους, τμήματος και ιδιότητας (προπτυχιακοί – μεταπτυχιακοί - διδακτορικοί). Συνεπώς οι φοιτητές του Πολυτεχνείου και χρήστες της βιβλιοθήκης αποτελούν και το δείγμα αυτής της έρευνας.

5. **Ανάπτυξη και δοκιμή ερωτηματολογίου**

Έχοντας καθορίσει λοιπόν όλα τα προηγούμενα, προαπαιτούμενα, στάδια για την διεξαγωγή της έρευνας και έχοντας κατά κάποιον τρόπο καθοδηγήσει την πορεία της, σειρά τώρα λαμβάνει ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη του ερωτηματολογίου. Το περιεχόμενο και η δομή ενός ερωτηματολογίου αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες για την συνολική επιτυχία μιας έρευνας ικανοποίησης, καθότι αποτελεί ένα βασικό εργαλείο αμφίδρομης επικοινωνίας με τον πελάτη και στην συγκεκριμένη περίπτωση με τον φοιτητή & χρήστη της βιβλιοθήκης. Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου δεν στηρίζεται σε ένα πρότυπο δημιουργίας, ούτε υφίσταται κάποιο αναλυτικό μεθοδολογικό πλάνο πάνω στο οποίο στηρίζονται οι αναλυτές. Το μόνο μέλημα είναι να τηρούνται κάποιοι βασικοί και στοιχειώδεις κανόνες έτσι ώστε το τελικό αποτέλεσμα να είναι ένα ερωτηματολόγιο σωστά δομημένο, απλό προς τον χρήστη, με ερωτήσεις συγκεκριμένες και κατανοητές. Το όλο

θέμα φαντάζει ίσως κάπως απλό, στη πραγματικότητα όμως η ανάπτυξη ενός ερωτηματολογίου όσο απλό και αν είναι το ίδιο, θέλει ιδιαίτερη προσοχή καθότι είναι πολλά εκείνα τα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν, είτε στην δομή του, είτε ακόμα και στην διατύπωση μια ερώτησης ή μιας λέξης που να έχει ως αποτέλεσμα να παρερμηνεύσει το ζητούμενο.

Στη πράξη λοιπόν, στην τρέχουσα έρευνα σχετικά με την ικανοποίηση των φοιτητών του Πολυτεχνείου από την χρήση της βιβλιοθήκης, επιλέγεται μία σχετικά απλή δομή για το ερωτηματολόγιο που θα κατασκευαστεί. Συγκεκριμένα περιλαμβάνονται:

- **Το δημογραφικό** κομμάτι, η ύπαρξη του οποίου συντελεί στην μετέπειτα τμηματοποίηση και στην περεταίρω ανάλυση του δείγματος, &
- **Οι ερωτήσεις Ικανοποίησης,** στο κυρίως σώμα του ερωτηματολογίου, οι οποίες αναλυτικότερα περιλαμβάνουν την *ολική* και την *επιμέρους* ικανοποίηση των πελατών, ορίζοντας φυσικά προηγουμένως και την **κλίμακα ικανοποίησης.** Τέλος, η ολική ικανοποίηση επιλέγεται να έπεται την αξιολόγησης των επιμέρους διαστάσεων ικανοποίησης πράγμα το οποίο αυξάνει την πιθανότητα συλλογής συνεπούς πληροφορίας, καθότι έτσι οι πελάτες – φοιτητές & χρήστες της βιβλιοθήκης – εκφράζουν την άποψή τους λαμβάνοντας ως βάση τις προηγούμενες απαντήσεις που έχουν δώσει.

Όλες αυτές οι ερωτήσεις, οι οποίες αφορούν τις διαστάσεις ικανοποίησης, είναι κλειστού τύπου για να δίνουν στους ερωτηθέντες την δυνατότητα επιλογής μίας συγκεκριμένης απάντησης.

ΚΙ: Καθόλου Ικανοποιημένος
ΛΙ: Λίγο Ικανοποιημένος
Ι: Ικανοποιημένος
ΠΙ: Πολύ Ικανοποιημένος
ΑΙ: Απόλυτα Ικανοποιημένος

ΚΙ	ΛΙ	Ι	ΠΙ	ΑΙ
○	○	○	○	○

Σχήμα 3.1 : Πενταβάθμια λεκτική κλίμακα ικανοποίησης.

6. Πιλοτική Έρευνα

Η πιλοτική έρευνα αποτελεί το τελικό στάδιο στη συνολική διαδικασία σχεδιασμού μιας έρευνας ικανοποίησης, και έχει ως βασικό στόχο την δοκιμή του ερωτηματολογίου. Υλοποιώντας και στην τρέχουσα έρευνα ικανοποίησης την αντίστοιχη πιλοτική έρευνα, είναι άμεση η επαφή με τους ερωτηθέντες δίνοντας τους την δυνατότητα να εκφράσουν ανοιχτά την άποψή τους για το τι σκέφτονται για την συγκεκριμένη έρευνα, αν υπήρχαν κάποιες ερωτήσεις που τους δυσκόλεψαν, καθώς και τι θα άλλαζαν οι ίδιοι στη παρούσα δομή και στο περιεχόμενο του ερωτηματολογίου. Εν συνεχεία καταγράφηκαν οι όποιες αντιδράσεις τους, οι απορίες και τυχόν υπάρχουσες παρατηρήσεις που διατύπωναν απαντώντας το ερωτηματολόγιο, οι οποίες βοήθησαν σε κάποιο βαθμό και συντέλεσαν στην τελική μορφή του ερωτηματολογίου. Για την πιλοτική έρευνα αυτής της μελέτης συμπληρώθηκαν 10 ερωτηματολόγια και οι μόνες αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν σχετίζονταν μονάχα με την ορθότερη και πιο ξεκάθαρη διατύπωση ορισμένων ερωτήσεων.

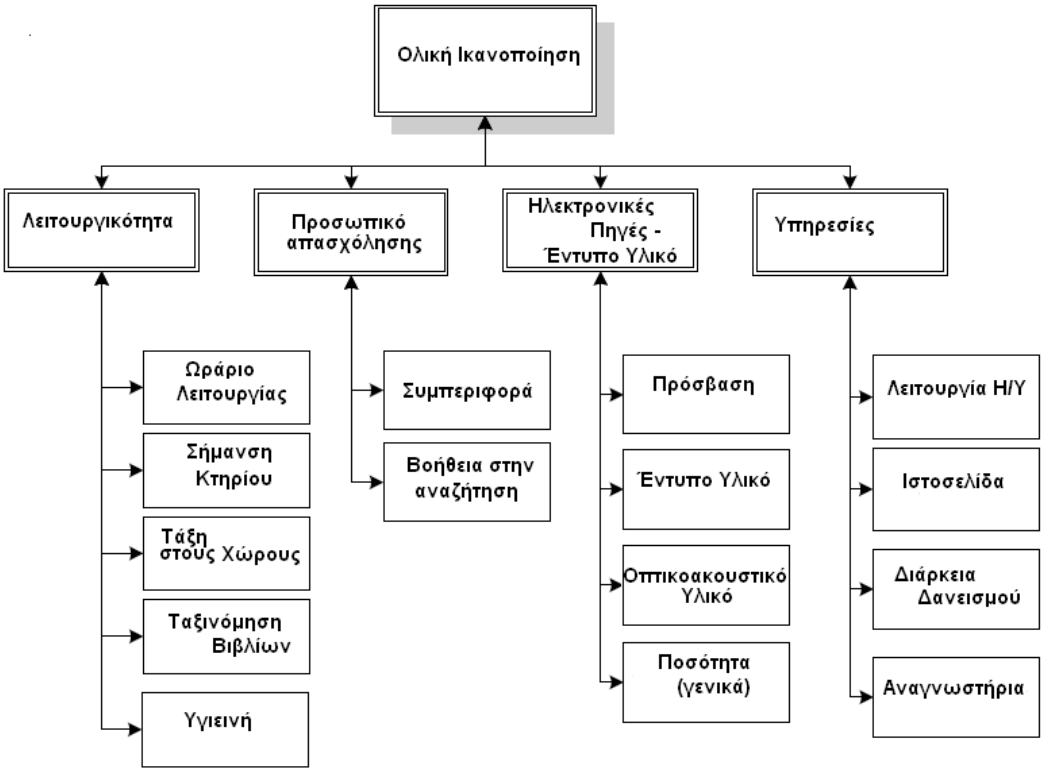
3.2 ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Τα ερωτηματολόγια απαντήθηκαν ηλεκτρονικά, μέσω του παρακάτω συνδέσμου:

https://spreadsheets.google.com/viewform?formkey=dHFIdmpTbHJVVW8ycU0tREdwQTlMY2c6MQ

Η περίοδος κατά την οποία διεξήχθη η έρευνα ήταν το χρονικό διάστημα μεταξύ 18/12/2010 έως και 05/02/2011, ενώ συνολικά συλλέχθηκαν 102 απαντημένα ερωτηματολόγια.

Το ολοκληρωμένο ερωτηματολόγιο παρουσιάζεται στο Παράρτημα, στο τέλος της αναφοράς.



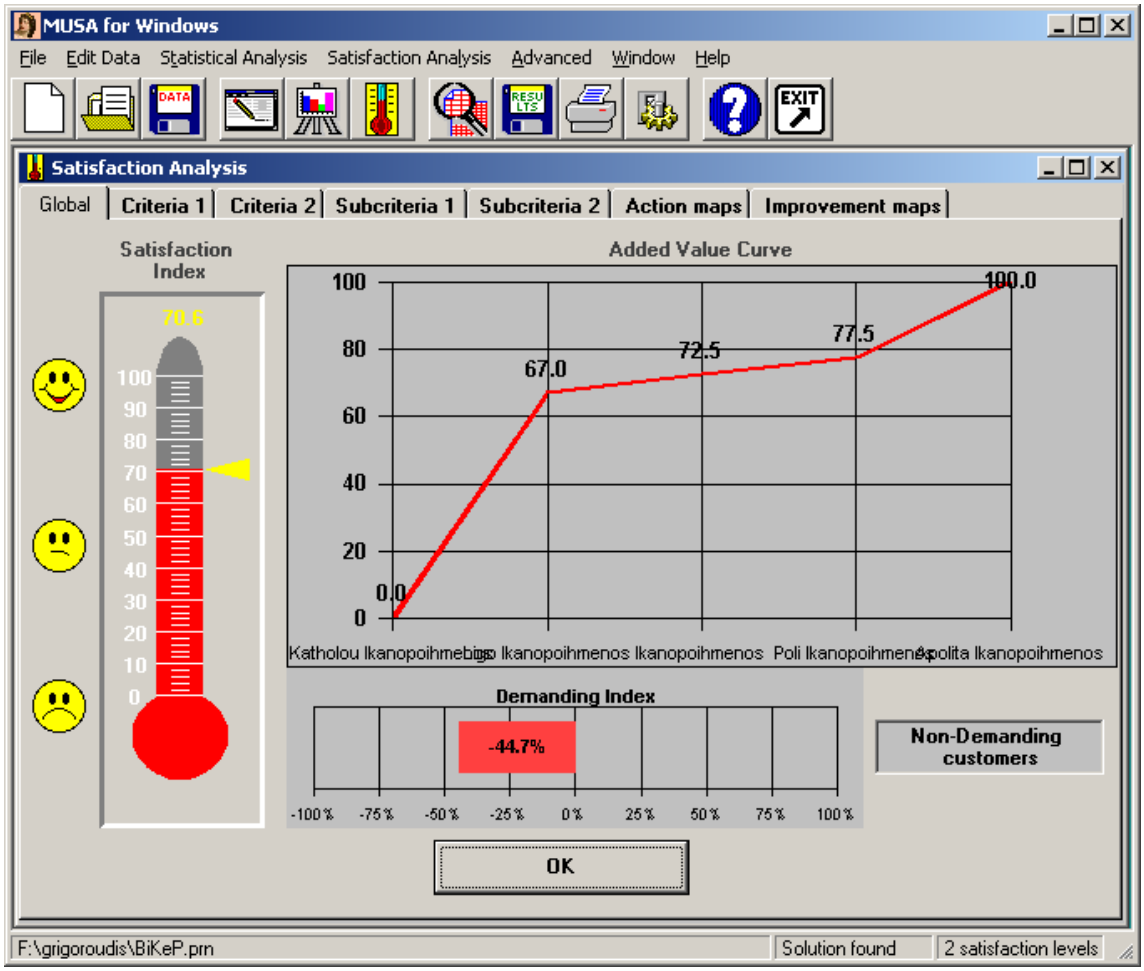
Σχήμα 3.2 : Σύνθεση Ολικής Ικανοποίησης για ΒΙΚΕΠ.

Στη παρούσα εργασία λοιπόν, όπως απεικονίζεται και στο παραπάνω σχήμα, η ολική ικανοποίηση προκύπτει από την σύνθεση τεσσάρων κριτηρίων, κάθε ένα εκ των οποίων αποτελείται από δύο έως και πέντε υποκριτήρια, τα οποία όλα παρουσιάζονται συνοπτικά στο προηγούμενο σχήμα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 ΕΦΑΡΜΟΓΗ MUSA – ΕΞΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

➢ ***Συνολικά***

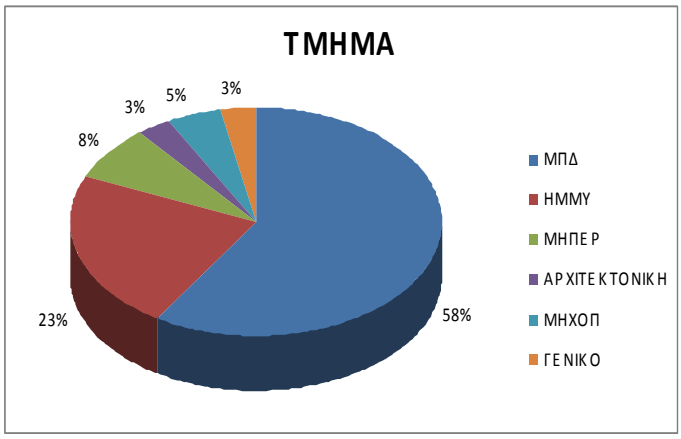


Σχήμα 4.1 : Δείκτης ολικής ικανοποίησης, δείκτης ολικής απαιτητικότητας και συνάρτηση ολικής ικανοποίησης

Ο συνολικός δείκτης ικανοποίησης των φοιτητών και παράλληλα χρηστών της βιβλιοθήκης κυμαίνεται, όπως δείχνουν και τα αποτελέσματα στο 70,6%, γεγονός το οποίο εμφανίζει τους φοιτητές σχετικά ικανοποιημένους από την Βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου. Οι φοιτητές σύμφωνα και με τα αποτελέσματα που έδωσε η MUSA, και σύμφωνα και με την γραφική παράσταση που φαίνεται στο σχήμα,

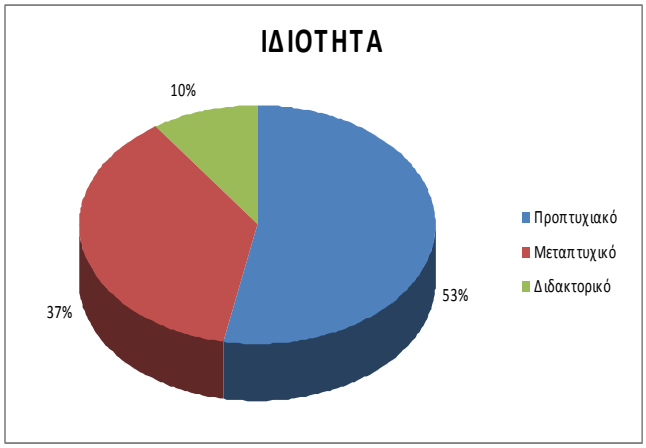
χαρακτηρίζονται ως μη απαιτητικοί χρήστες με τον δείκτη απαιτητικότητας να λαμβάνει την τιμή -44,7%.

➢ ***Στατιστική Ανάλυση Δείγματος***



Από το σύνολο των 102 ερωτηματολογίων που συλλέχθηκαν κατά την έρευνα, ιδιαίτερα έντονη ήταν η συμμετοχή του τμήματος των ΜΠΔ, με ποσοστό 58%, έπειτα ακολουθούν το τμήμα των ΗΜΜΥ με ποσοστό 23%, ΜΗΠΕΡ 8%, ΜΗΧΟΠ 5%, και τέλος ακολουθούν το Γενικό και η Αρχιτεκτονική με ποσοστά αντίστοιχα 3%.

Κατά αντίστοιχο τρόπο από το δείγμα των 102 ερωτηθέντων, το 53% αποτελεί προπτυχιακούς φοιτητές, το 37% φοιτητές που παρακολουθούν τα μεταπτυχιακά προγράμματα του πολυτεχνείου, και μόλις το 10% είναι οι διδακτορικοί φοιτητές.

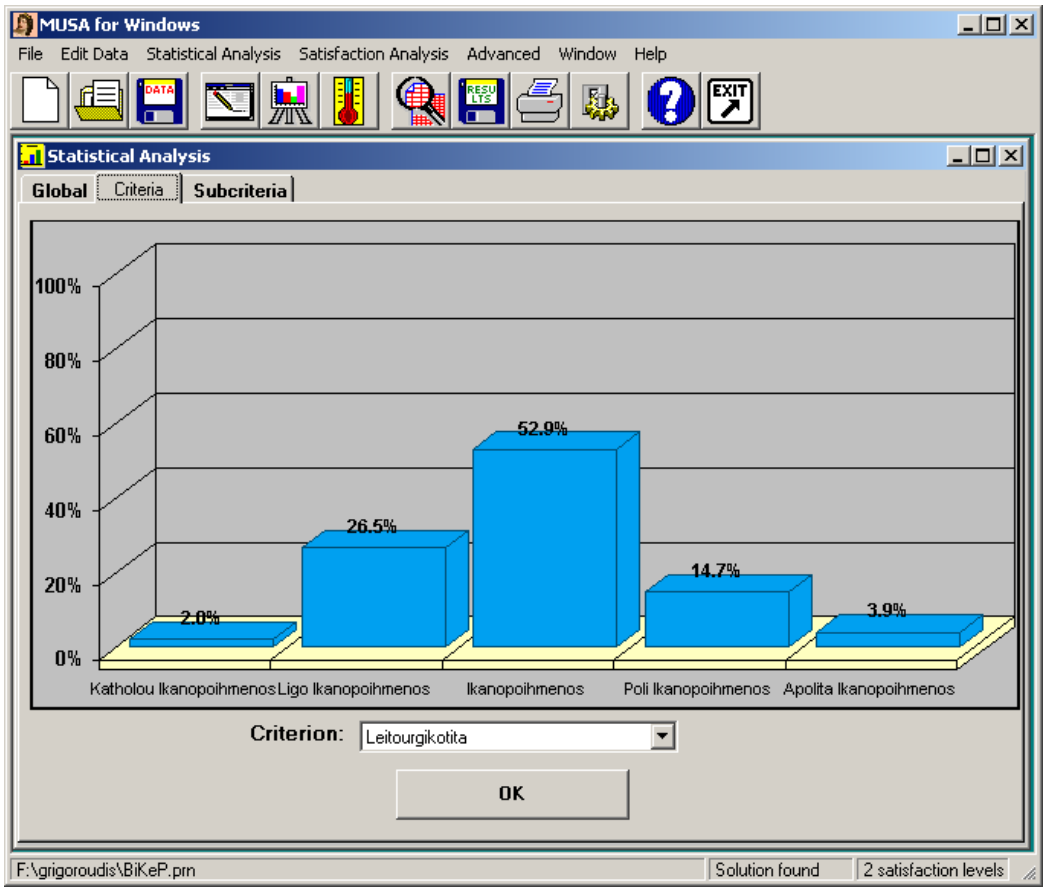


Ενώ τέλος όσον αφορά την συχνότητα των επισκέψεων αυτών που απάντησαν, είναι ιδιαίτερα αξιόλογο ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά αντιστοιχούν σε πολύ

λίγες επισκέψεις σε διάστημα ενός μήνα. Συγκεκριμένα ποσοστό 34% αντιστοιχεί σε επισκεψιμότητα «σχεδόν καθόλου», δηλαδή λιγότερο από μία φορά τον μήνα, και ένα άλλο 34% για «σπάνια», δηλαδή 1- 2 φορές το μήνα. Ποσοστό 21% αντιστοιχεί σε επισκεψιμότητα «πολύ συχνά», πάνω από 4 φορές το μήνα και τέλος 11% για «συχνά», το οποίο αναλύεται σε 3 – 4 φορές το μήνα.

- ***ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ & ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΩΝ***

  - ***ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ»***



Εικόνα 4.1 : Συχνότητες απαντήσεων στο κριτήριο Λειτουργικότητα.

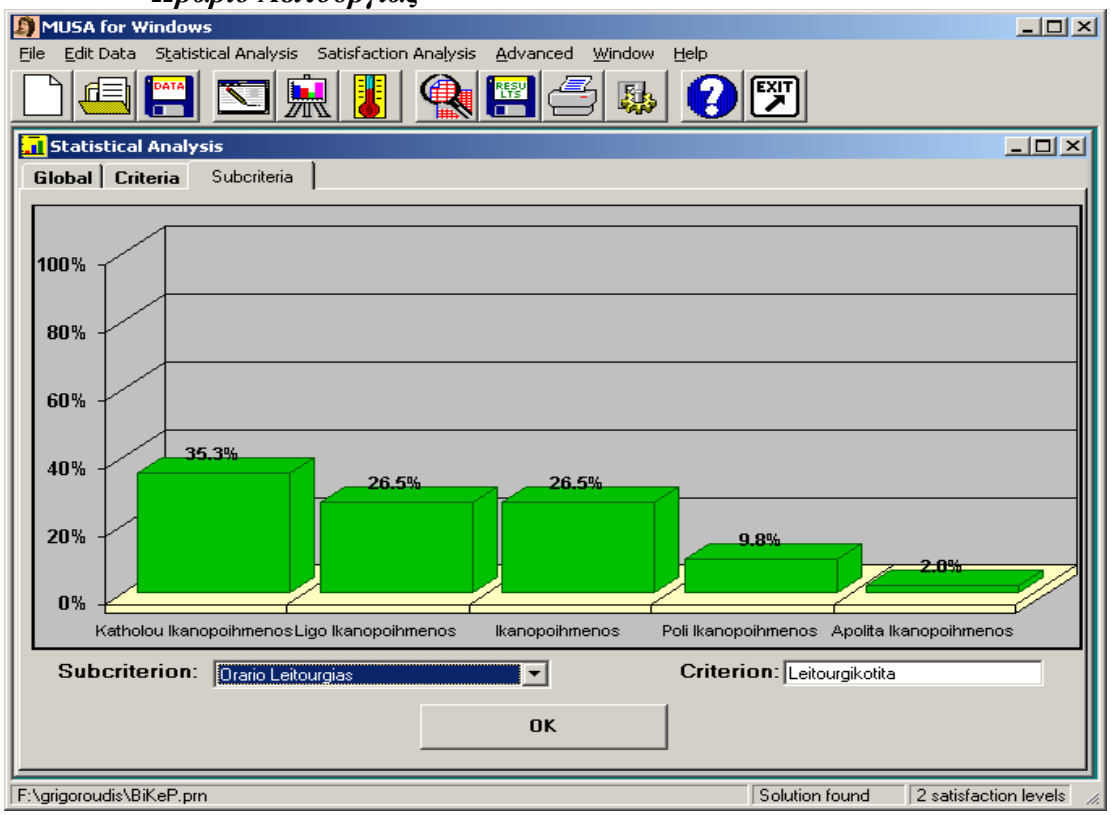
Η ανάλυση του κριτηρίου της **«Λειτουργικότητας»** της βιβλιοθήκης έδειξε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των φοιτητών είναι ικανοποιημένοι, και μάλιστα αντιστοιχεί σε 52,9%. Ακολούθως το 26,5% είναι το ποσοστό εκείνων που απάντησαν, λίγο ικανοποιημένοι, το 14,7% πολύ ικανοποιημένοι, το 3,9% αντιστοιχεί

στους απόλυτα ικανοποιημένους χρήστες ενώ μόλις το 2% σε εκείνους οι οποίοι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την βιβλιοθήκη σε αυτό τον τομέα.

Παρακάτω παρουσιάζονται κατά αντίστοιχο τρόπο και τα ποσοστά των υποκριτηρίων της λειτουργικότητας.

- ***ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ***

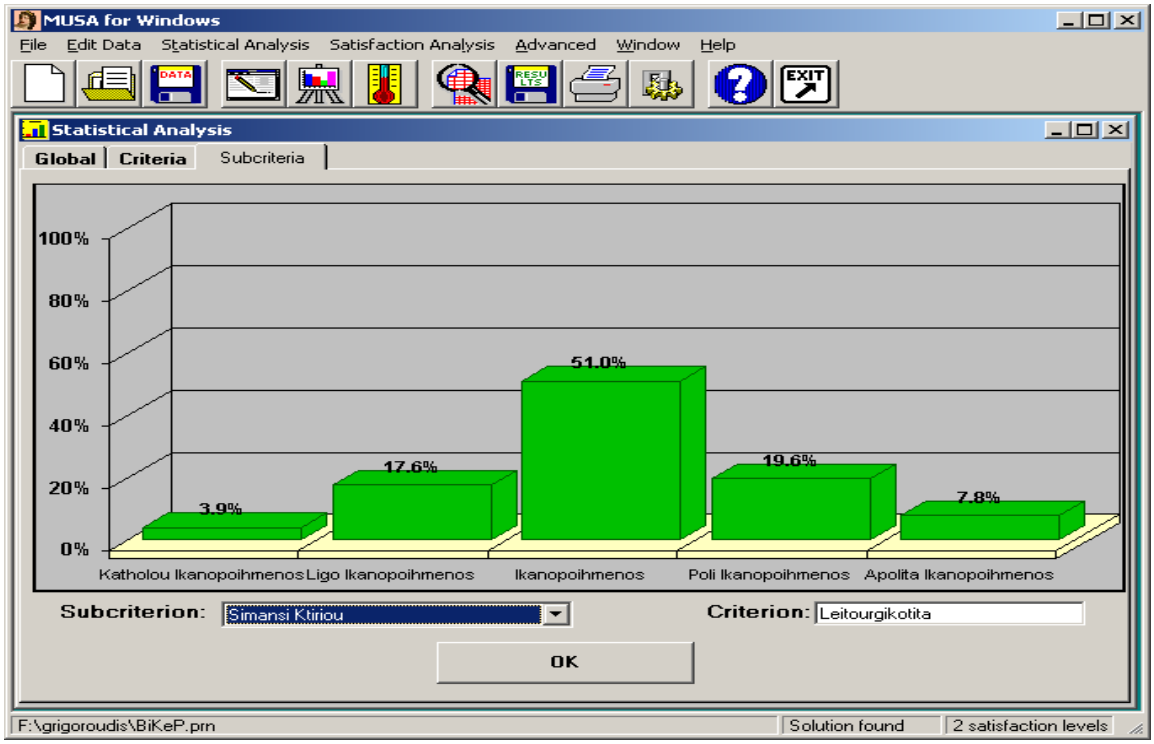
  - ***Ωράριο Λειτουργίας***



Εικόνα 4.2 : Συχνότητες απαντήσεων στο υποκριτήριο Ωράριο Λειτουργίας.

Όπως παρατηρείται στο υποκριτήριο που σχετίζεται με το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης υπάρχει μεγάλη δυσαρέσκεια από τους χρήστες. Το 35,3% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από τις ώρες που λειτουργεί η βιβλιοθήκη, αντίστοιχα 26,5% επέλεξαν ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι από αυτό, καθώς και οι ικανοποιημένοι είναι σε ποσοστό 26,5%. Τέλος το 9,8% είναι πολύ ικανοποιημένοι και μόλις ένα 2% είναι οι απόλυτα ικανοποιημένοι χρήστες από το τρέχον ωράριο.

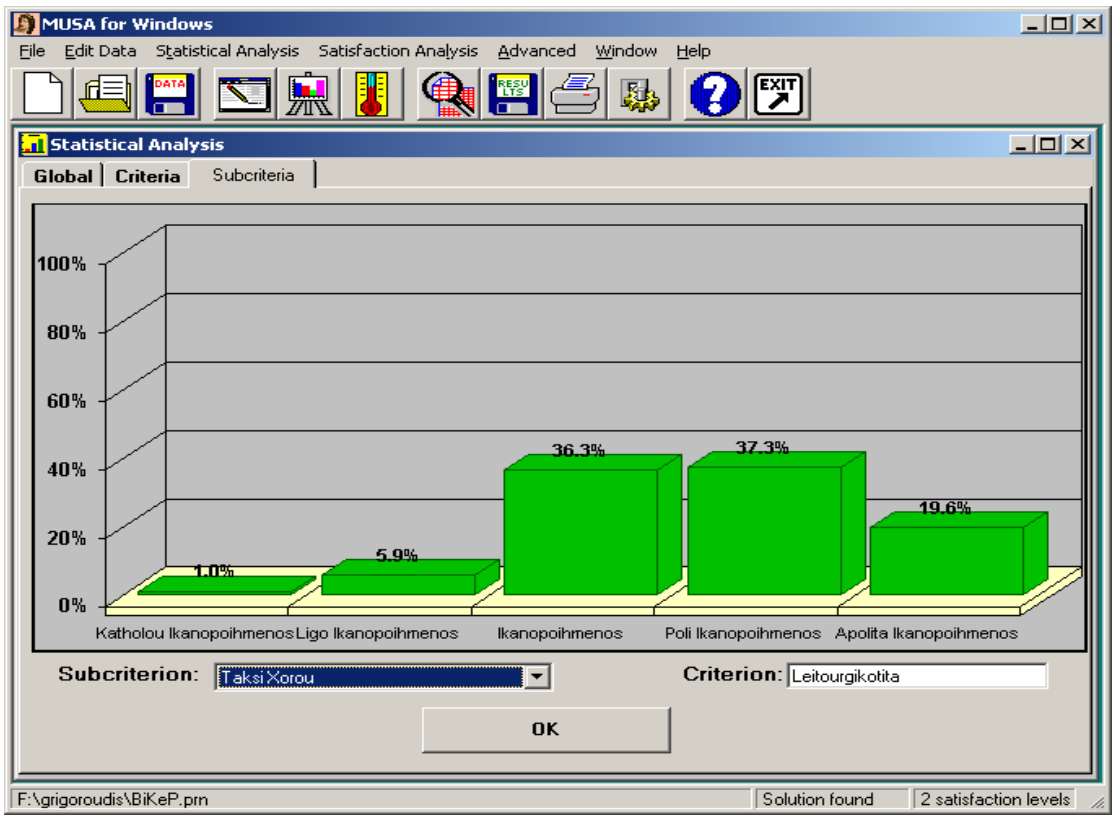
- ***Σήμανση Κτιρίου***



Εικόνα 4.3 : Συχνότητες απαντήσεων στο υποκριτήριο Σήμανση Κτιρίου.

Στο τρέχον υποκριτήριο το μεγαλύτερο ποσοστό, 51% των ερωτηθέντων απάντησαν ως ικανοποιημένοι από την σήμανση των κτηρίων της βιβλιοθήκης. Το 19,6% και το 17,6%, απάντησαν πολύ και λίγο ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Ενώ το 7,8% είναι οι απόλυτα ικανοποιημένοι και το 3,9% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι.

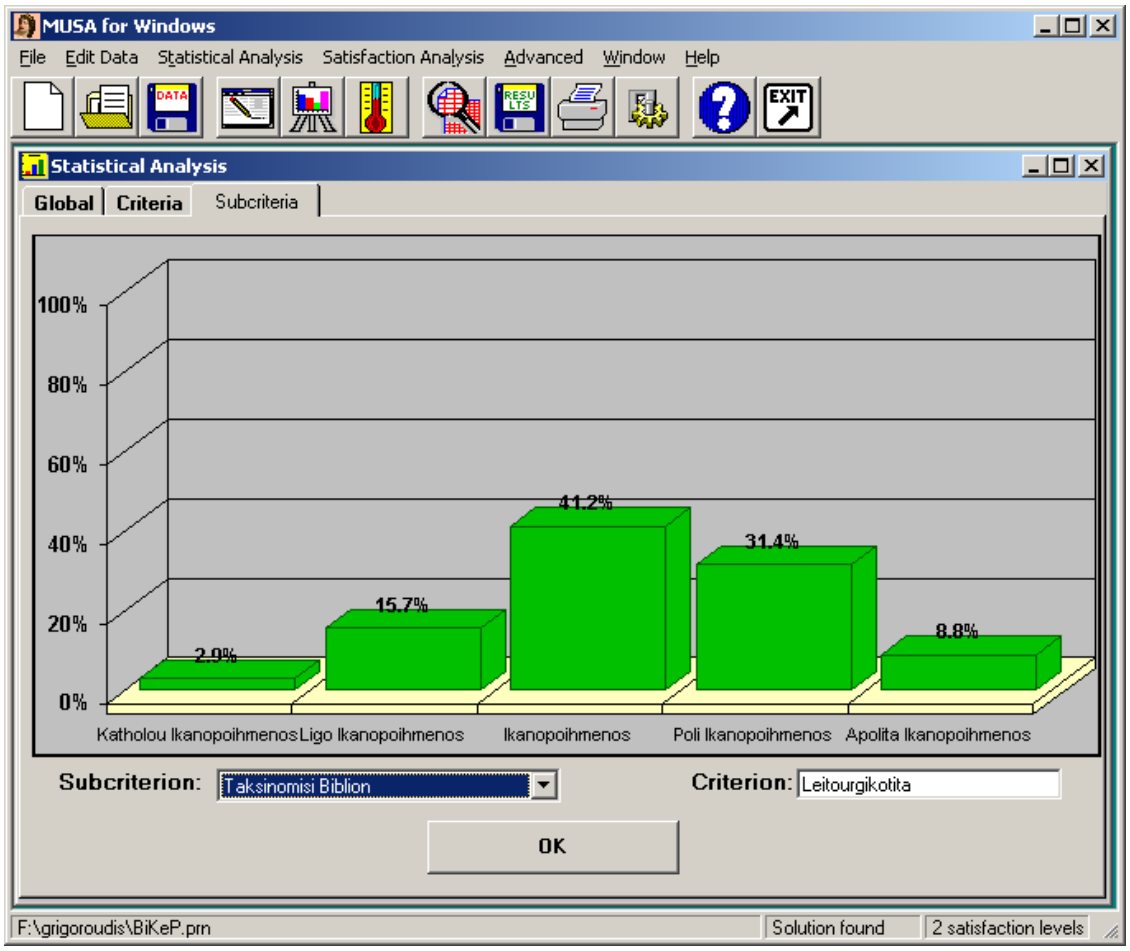
- ***Τάξη Χώρου***



Εικόνα 4.4 : Συχνότητες απαντήσεων στο υποκριτήριο Τάξη Χώρου.

Αναλύοντας και αυτό το υποκριτήριο, το 37,3% των χρηστών που απάντησαν είναι πολύ ικανοποιημένοι, το 36,3% είναι ικανοποιημένοι, το 19,6% είναι απόλυτα ικανοποιημένοι, ενώ τα μικρότερα ποσοστά αντιστοιχούν στους λίγο ικανοποιημένους με 5,9% και στους καθόλου ικανοποιημένους με 1%.

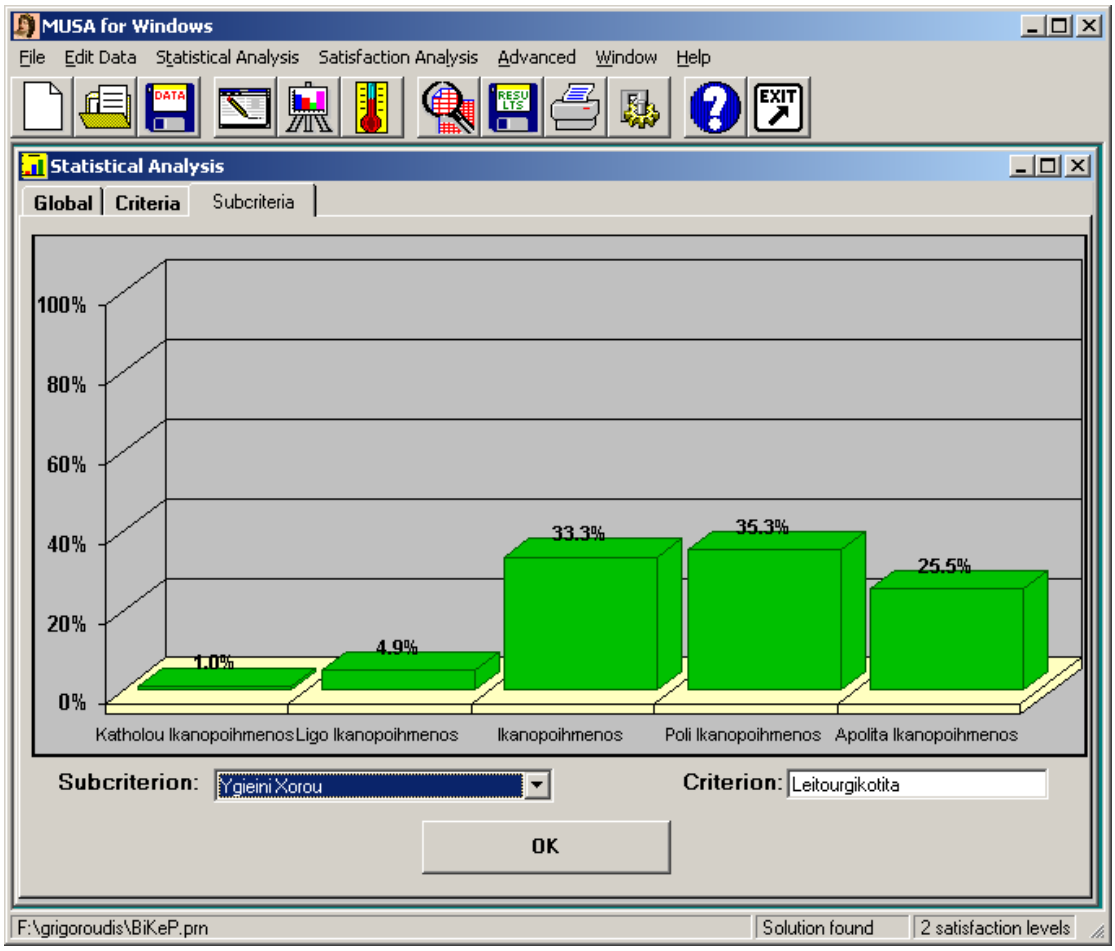
- ***Ταξινόμηση Βιβλίων***



Εικόνα 4.5 : Συχνότητες απαντήσεων στο υποκριτήριο Ταξινόμηση Βιβλίων.

Οι περισσότεροι φοιτητές όπως φαίνεται είναι γενικά ικανοποιημένοι από την ταξινόμηση των βιβλίων. Συγκεκριμένα λοιπόν το 41,2% είναι ικανοποιημένοι, το 31,4% είναι πολύ ικανοποιημένοι, έπειτα ακολουθούν οι λίγο ικανοποιημένοι με ποσοστό 15,7%, οι απόλυτα ικανοποιημένοι με 8,8%, ενώ για το τέλος έμειναν όσοι απάντησαν καθόλου ικανοποιημένοι με ποσοστό 2,9%.

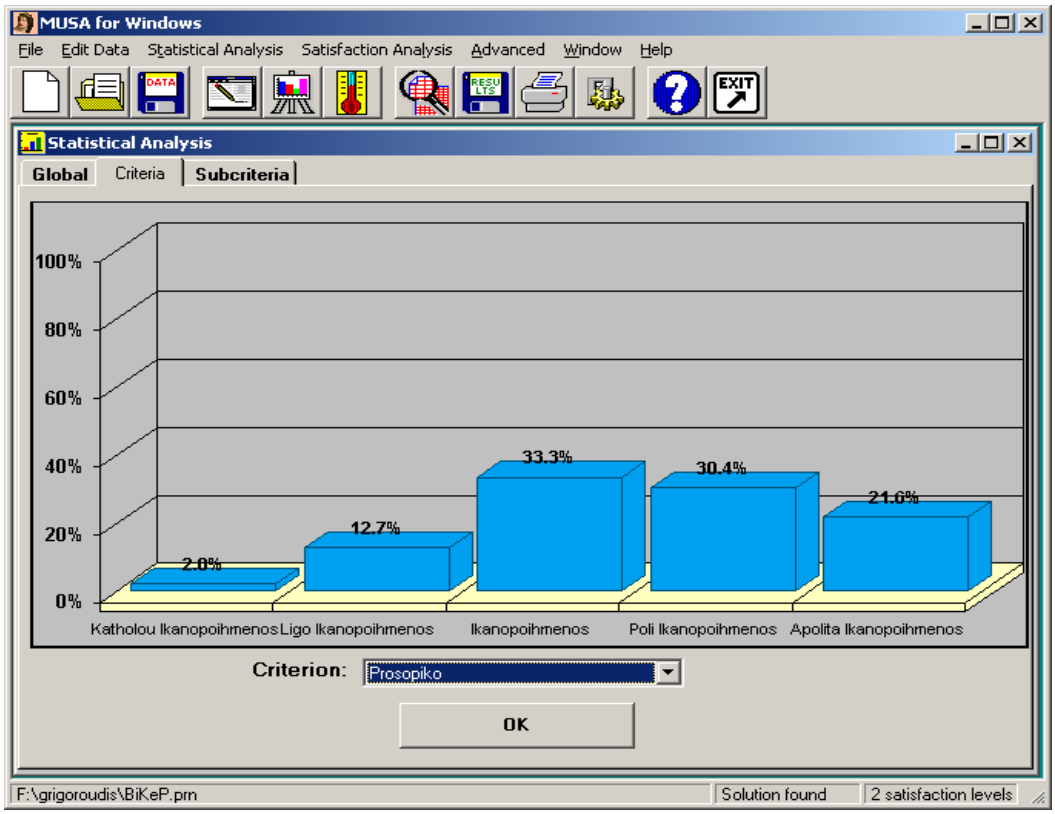
- ***Υγιεινή Χώρου***



Εικόνα 4.6 : Συχνότητες απαντήσεων στο υποκριτήριο Υγιεινή Χώρου.

Για το τέλος έμεινε το υποκριτήριο της υγιεινής του χώρου της βιβλιοθήκης. Εδώ οι χρήστες εμφανίζονται αρκετά ικανοποιημένοι. Το 35,3% είναι πολύ ικανοποιημένοι, το 33,3% είναι ικανοποιημένοι και το 25,5% είναι αρκετά ικανοποιημένοι. Από την άλλη το 4,9% είναι λίγο ικανοποιημένοι και μόλις 1% είναι οι καθόλου ικανοποιημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά φαίνονται και στον πίνακα που ακολουθεί.

- ***ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ»***

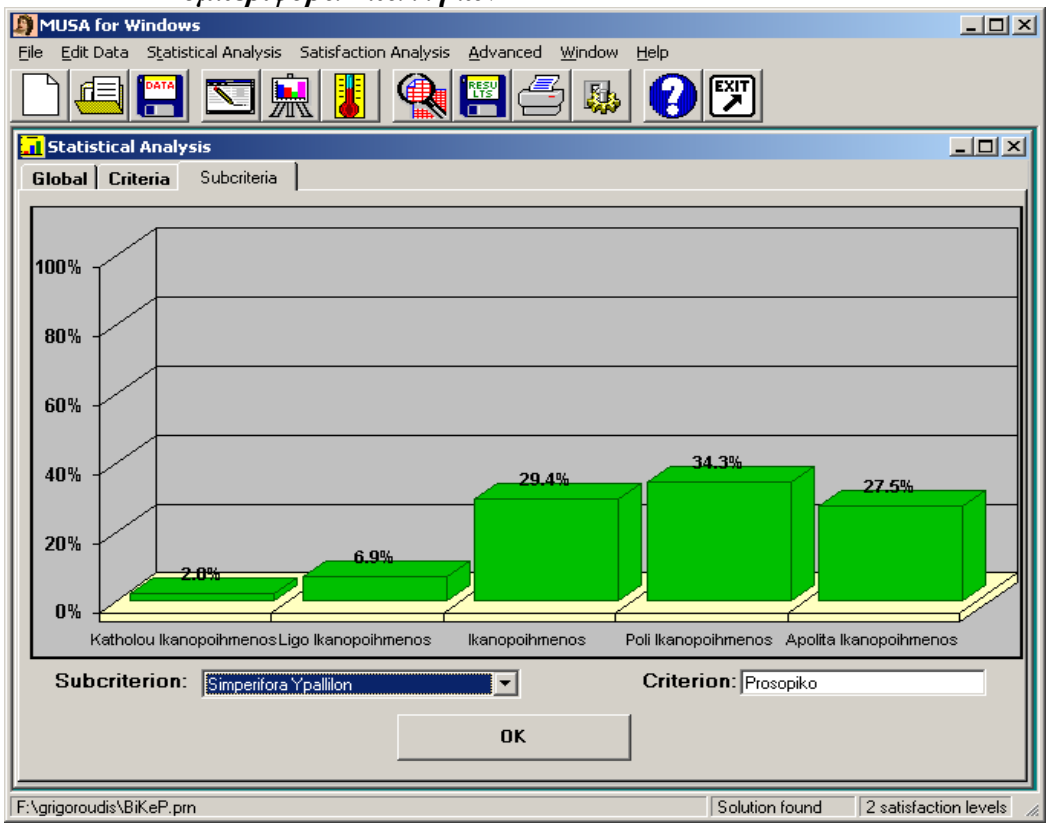


Εικόνα 4.7 : Συχνότητες απαντήσεων στο κριτήριο Προσωπικό.

Η ανάλυση του κριτηρίου που σχετίζεται με το **«προσωπικό»** της βιβλιοθήκης έδειξε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των φοιτητών, 33,3%, είναι ικανοποιημένοι. Ακολούθως το 30,4% είναι το ποσοστό εκείνων που απάντησαν, πολύ ικανοποιημένοι, το 21,6% απόλυτα ικανοποιημένοι, το 12,7% αντιστοιχεί στους λίγο ικανοποιημένους και μόλις ένα 2% σε αυτούς που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι γενικά από το προσωπικό της βιβλιοθήκης.

- ***ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ***

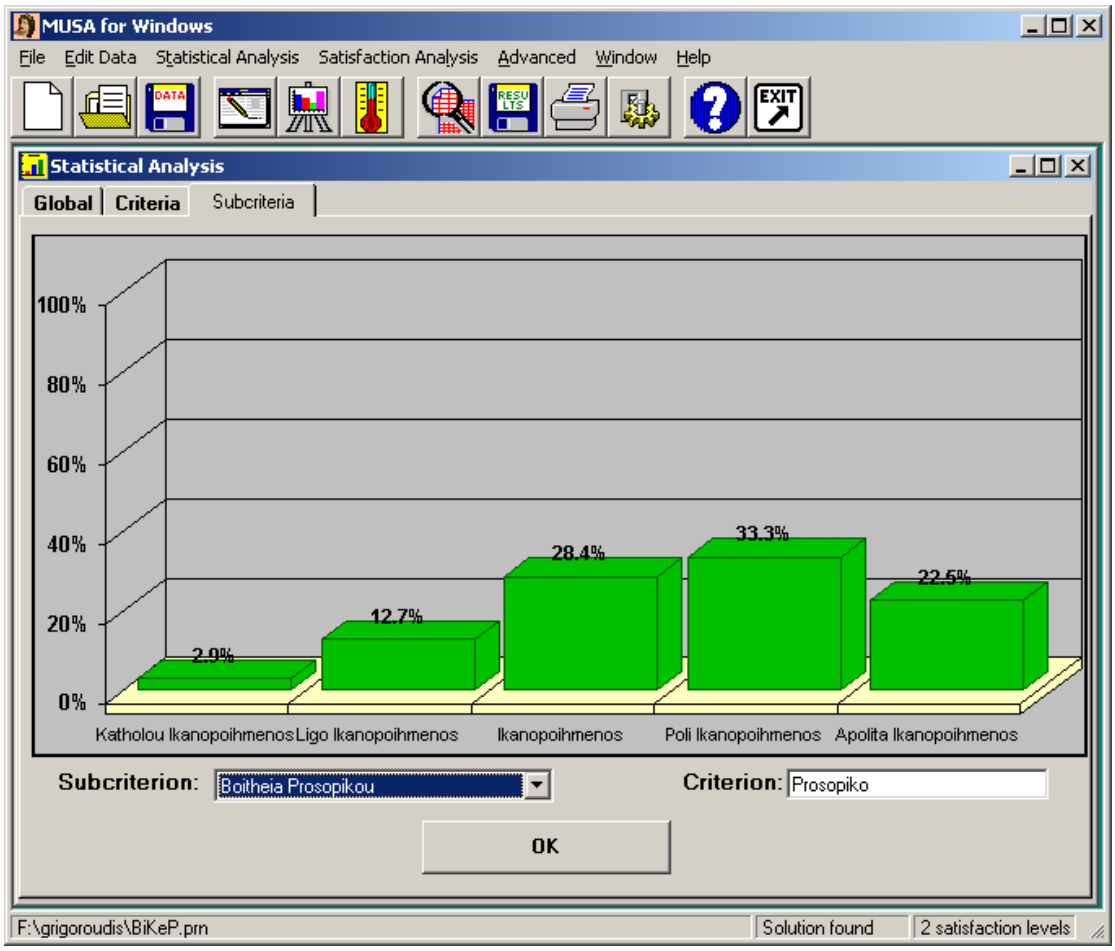
  - ***Συμπεριφορά Υπαλλήλων***



Εικόνα 4.8 : Συχνότητες απαντήσεων στο υποκριτήριο Συμπεριφορά Υπαλλήλων.

Αναφορικά με αυτό το υποκριτήριο της Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων στην βιβλιοθήκη το 43,3% δήλωσε ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι, το 29,4% είναι ικανοποιημένοι, το 27,5% απόλυτα ικανοποιημένοι και τέλος τα υπόλοιπα 6,9% και 2% είναι λίγο και καθόλου ικανοποιημένοι αντίστοιχα.

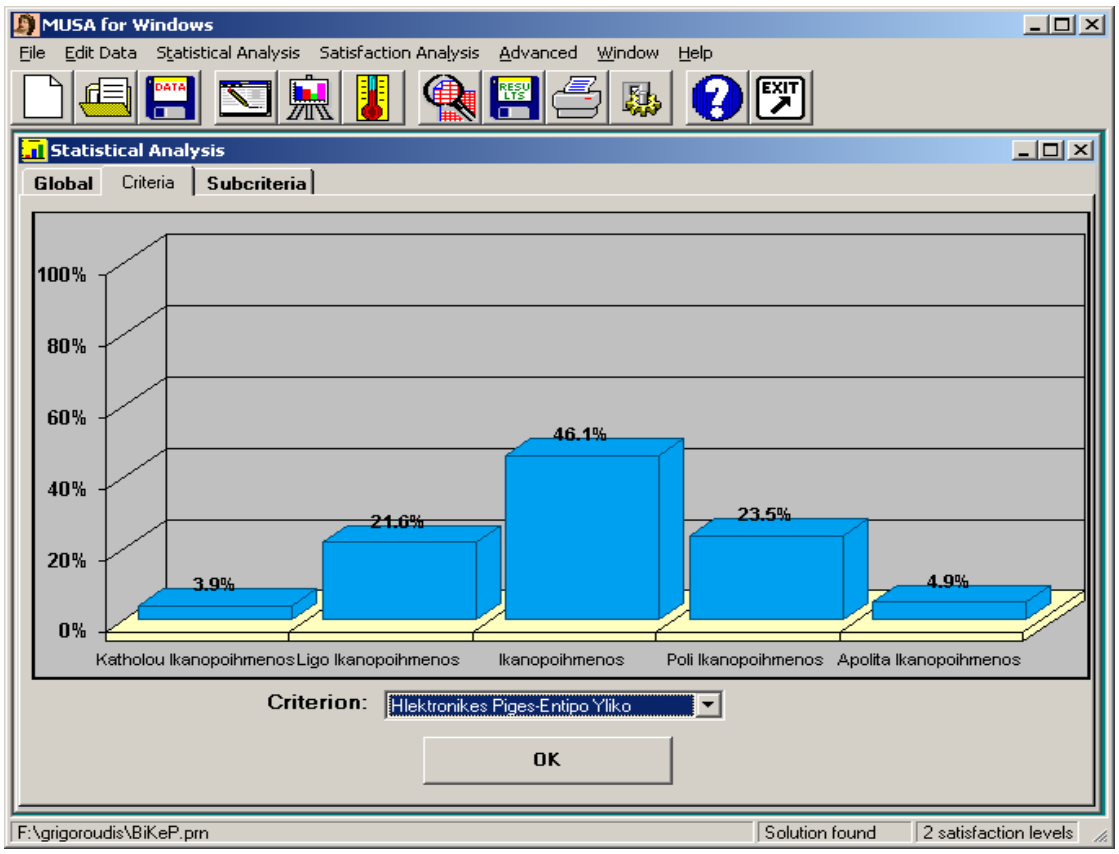
- ***Βοήθεια Προσωπικού***



Εικόνα 4.9 : Συχνότητες απαντήσεων στο υποκριτήριο Βοήθεια Προσωπικού.

Σε αυτό το υποκριτήριο, το οποίο αναφέρεται στο κατά πόσο βοηθάει το προσωπικό της βιβλιοθήκης τον χρήστη στην αναζήτηση ενός βιβλίου ή σε οποιαδήποτε άλλη παρόμοια δραστηριότητα, το 33,3% των χρηστών είναι πολύ ικανοποιημένοι, το 28,4% εμφανίζονται ικανοποιημένοι, το 22,5% είναι απόλυτα ικανοποιημένοι, το 12,5% λίγο ικανοποιημένοι και μόλις το 2,9% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι.

- ***ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ – ΕΝΤΥΠΟ ΥΛΙΚΟ»***



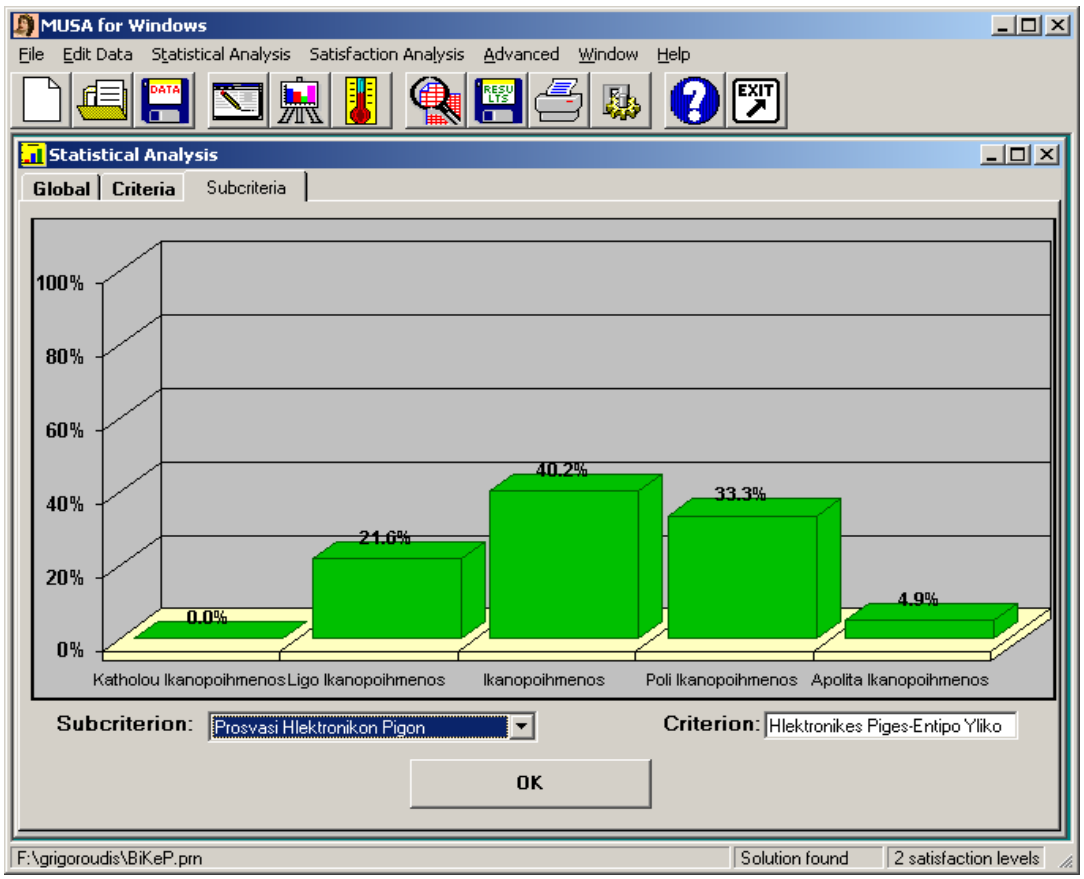
Εικόνα 4.10 : Συχνότητες απαντήσεων στο κριτήριο Ηλεκτρονικές Πηγές – Έντυπο Υλικό.

Η ανάλυση του κριτηρίου που σχετίζεται με **«Ηλεκτρονικές Πηγές – Έντυπο Υλικό»** της βιβλιοθήκης έδειξε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των φοιτητών , 46,1%, είναι ικανοποιημένοι. Ακολούθως το 23,5% είναι το ποσοστό εκείνων που απάντησαν, πολύ ικανοποιημένοι, το 21,6% λίγο ικανοποιημένοι, το 4,9% απόλυτα ικανοποιημένοι και το υπόλοιπο 3,9% είναι οι καθόλου ικανοποιημένοι.

Κατά όμοιο τρόπο, όπως και στα προηγούμενα κριτήρια παρουσιάζονται εν συνεχεία και αναλύονται τα υποκριτήρια που αυτό περιλαμβάνει.

- ***ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ – ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΛΙΚΟΥ***

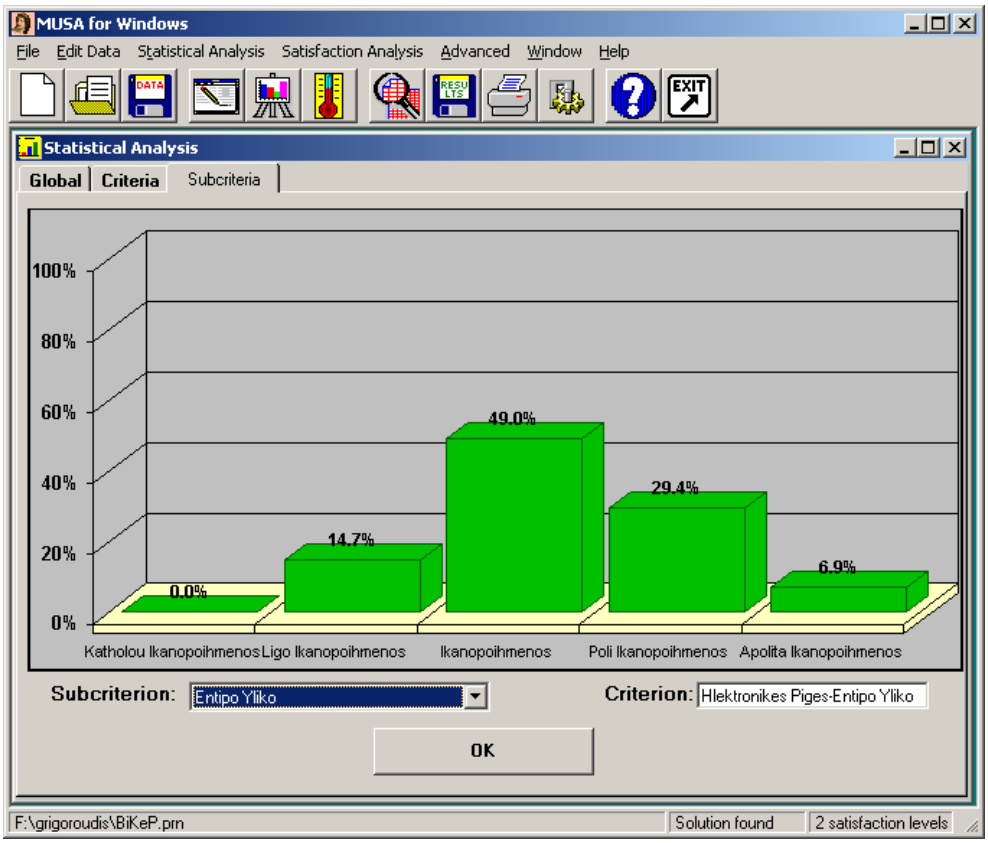
  - ***Πρόσβαση Ηλεκτρονικών πηγών***



Εικόνα 4.11 : Συχνότητες απαντήσεων στο υποκριτήριο Πρόσβαση Ηλεκτρονικών Πηγών.

Όσον αφορά λοιπόν την πρόσβαση στις Ηλεκτρονικές πηγές που διαθέτει η βιβλιοθήκη του ιδρύματος, μόλις το 40,2% είναι ικανοποιημένοι, το 33,3% είναι οι πολύ ικανοποιημένοι και το 21,6% αντιστοιχεί στους λίγους ικανοποιημένους. Πολύ μικρά έως και μηδαμινά είναι τα ποσοστά που αντιστοιχούν στις δύο ακραίες επιλογές, το 4,9% αντιστοιχεί στους απόλυτα ικανοποιημένους ενώ για τους καθόλου ικανοποιημένους το ποσοστό είναι μηδενικό.

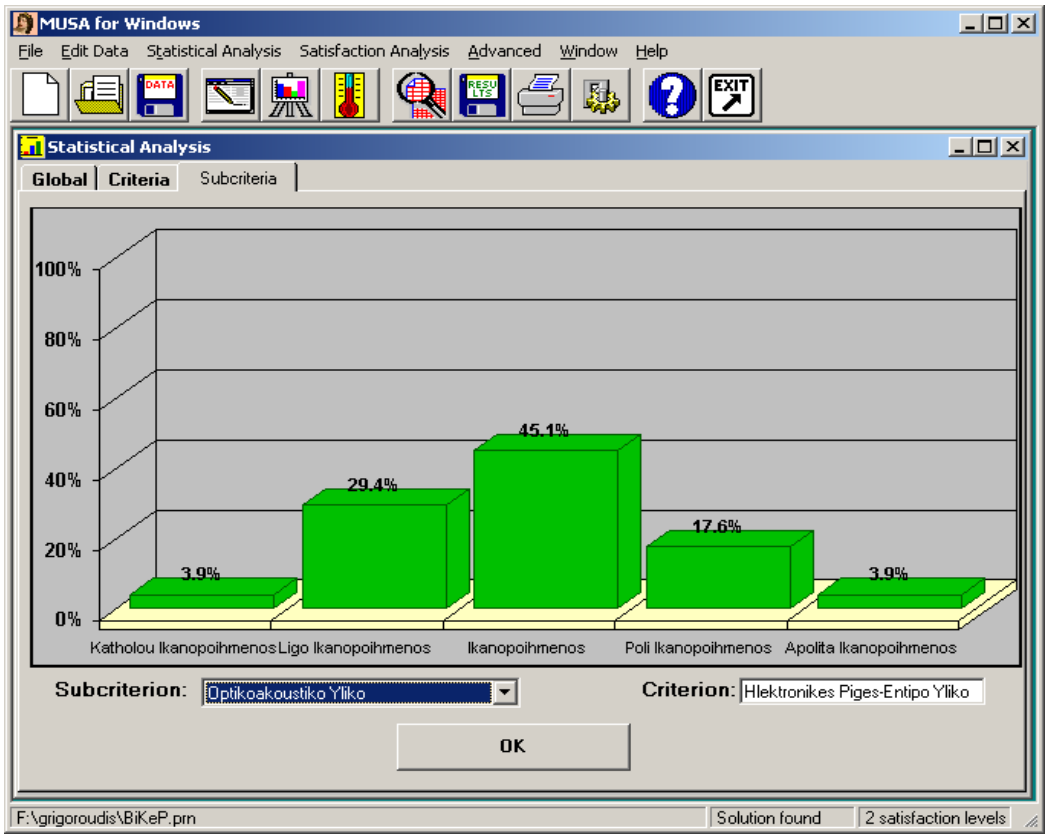
- ***Έντυπο Υλικό***



Εικόνα 4.12 : Συχνότητες απαντήσεων στο υποκριτήριο Έντυπο Υλικό.

Το διαθέσιμο έντυπο υλικό που είναι στην κατοχή της βιβλιοθήκης και το οποίο μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι φοιτητές – χρήστες, γι' αυτό λοιπόν το 49% δήλωσαν ικανοποιημένοι, το 29,4% είναι πολύ ικανοποιημένοι, ενώ το 14,7% και το 6,9% είναι αντίστοιχα οι λίγο και οι απόλυτα ικανοποιημένοι. Τέλος για μία ακόμη φορά μηδενικό είναι το ποσοστό αυτών που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι.

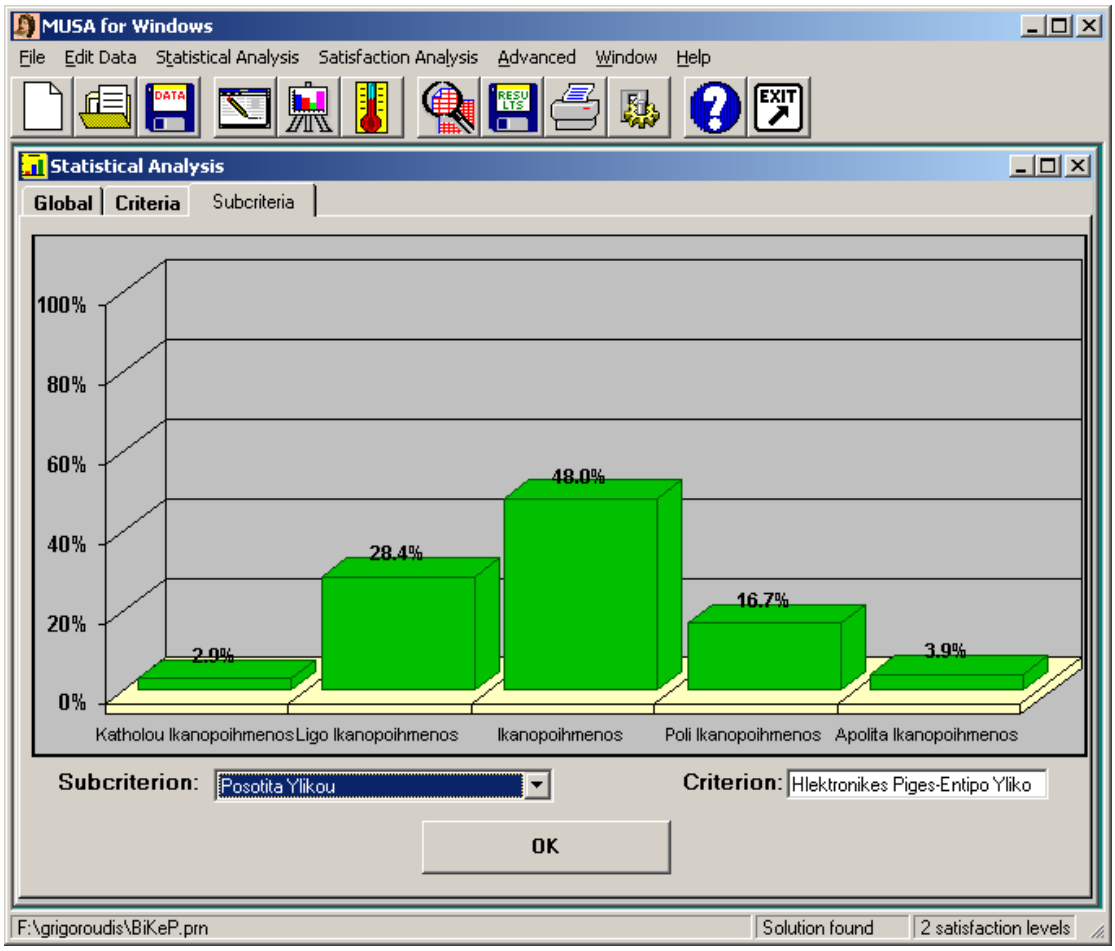
- ***Οπτικοακουστικό Υλικό***



Εικόνα 4.13 : Συχνότητες απαντήσεων στο υποκριτήριο Οπτικοακουστικό Υλικό.

Το 45,1% παρουσιάζονται ικανοποιημένοι όσον αφορά το διαθέσιμο οπτικοακουστικό υλικό της βιβλιοθήκης. Τα υπόλοιπα ποσοστό κατανέμονται ως εξής: 29,4% είναι αυτοί που στην τρέχουσα ερώτηση απάντηση επέλεξαν, λίγο ικανοποιημένος, 17,6% είναι οι πολύ ικανοποιημένοι, ενώ από ένα ποσοστό της τάξεως του 3,9% αντιστοιχεί σε έκαστη από τις δύο ακραίες επιλογές, καθόλου και απόλυτα ικανοποιημένοι.

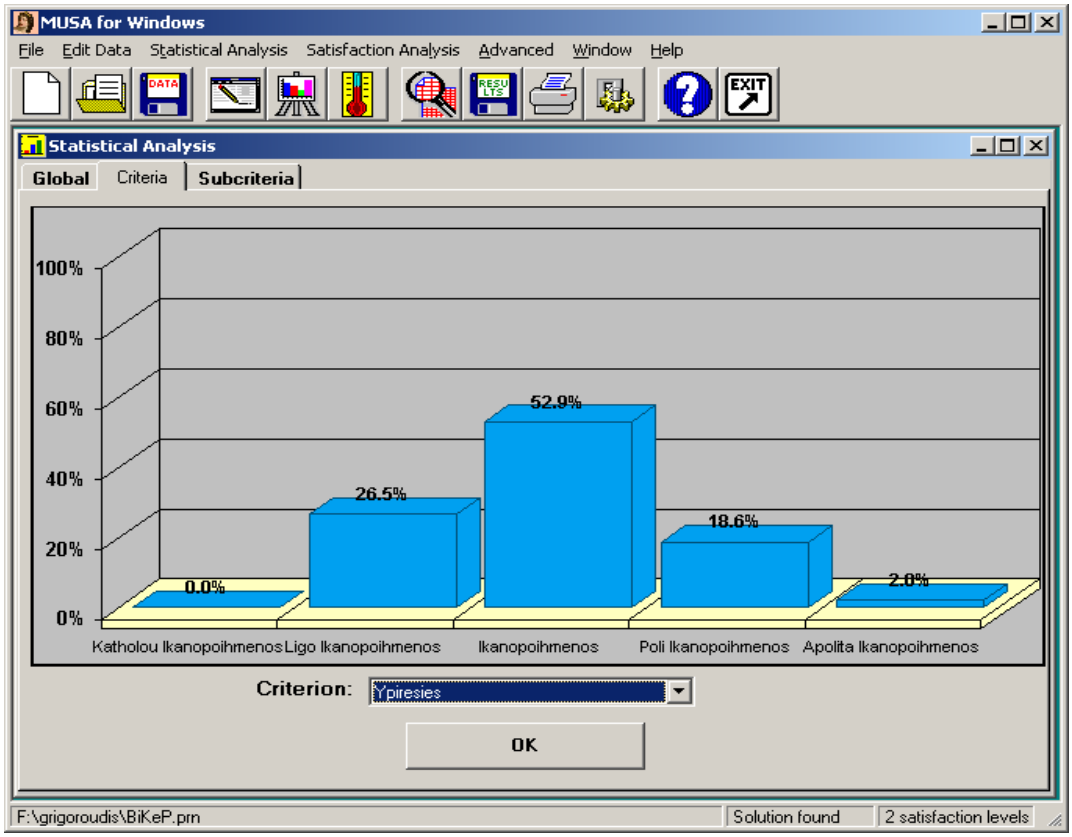
- ***Ποσότητα Υλικού***



Εικόνα 4.14 : Συχνότητες απαντήσεων στο υποκριτήριο Ποσότητα Υλικού.

Το 48%, υψηλότερο ποσοστό σε αυτό το κριτήριο το συγκέντρωσε η επιλογή που των χρηστών 'ικανοποιημένος', το υπόλοιπα 28,4% αντιστοιχεί στους λίγο ικανοποιημένους, το 16,7% στους πολύ ικανοποιημένους, και το 3,9% και 2,9% στους απόλυτα και καθόλου ικανοποιημένους αντίστοιχα.

- ***ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ»***

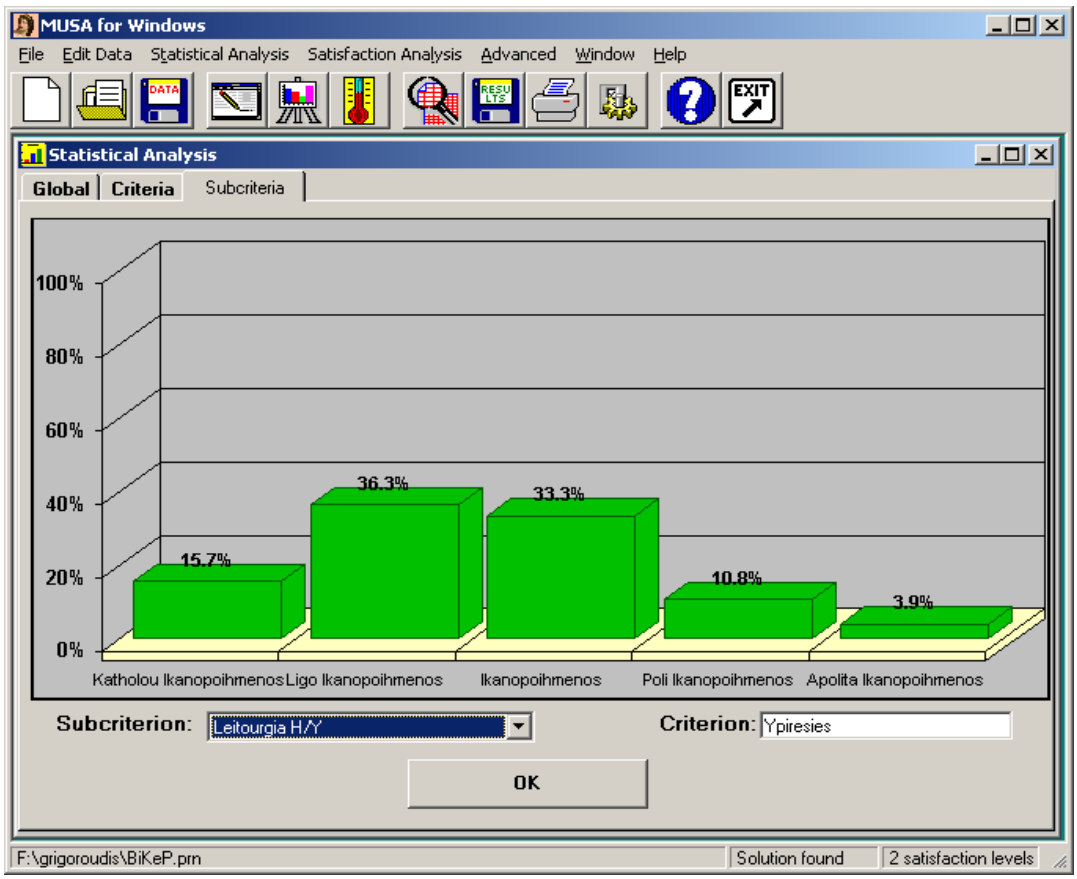


Εικόνα 4.15 : Συχνότητες απαντήσεων στο κριτήριο Υπηρεσίες.

Η ανάλυση και αυτού του τελευταίου στη σειρά κριτηρίου, το οποίο έχει να κάνει με τις **«Υπηρεσίες»** που παρέχει η βιβλιοθήκη έδειξε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των φοιτητών, 52,9%, το οποίο μάλιστα ξεπερνάει και την μέση, είναι ικανοποιημένοι. Ακολούθως το 26,5% είναι το ποσοστό εκείνων που απάντησαν, λίγο ικανοποιημένοι, το 18,6% αντιστοιχεί στους πολύ ικανοποιημένους χρήστες, ενώ τέλος το 2% αντιστοιχεί στους απόλυτα ικανοποιημένους. Οι καθόλου ικανοποιημένοι χρήστες σε αυτό το κριτήριο ήταν 'ανύπαρκτοι'.

- ***ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ***

  - ***Λειτουργία Η/Υ***

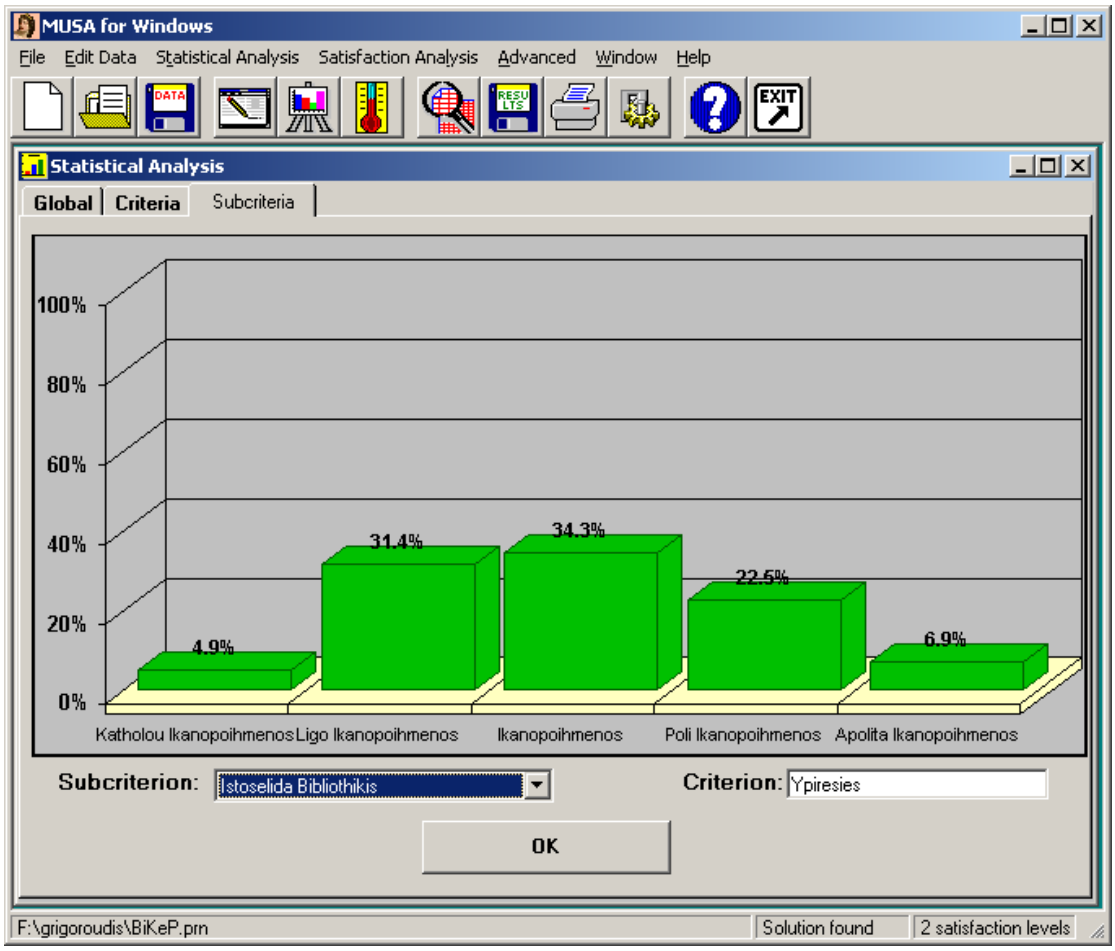


Εικόνα 4.16 : Συχνότητες απαντήσεων στο κριτήριο Λειτουργία Η.Υ.

Το 36,3% είναι λίγο ικανοποιημένοι από το σύστημα στο οποίο λειτουργούν οι Η/Υ. Το 33,3% παρουσιάζονται απλά 'ικανοποιημένοι', ενώ τα 15,7% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι, το 10,8% πολύ ικανοποιημένοι και μόλις ένα μικρό ποσοστό της τάξεως του 3,9% είναι απόλυτα ικανοποιημένοι.

Εδώ το αποτέλεσμα δείχνει, σε σύγκριση με τα μέχρι τώρα υπάρχοντα, μεγάλη διαφοροποίηση έχοντας τα μεγαλύτερα ποσοστά στις επιλογές λίγο ικανοποιημένος , ικανοποιημένος και καθόλου, γεγονός το οποίο ίσως οφείλεται στο ότι οι Η/Υ της βιβλιοθήκης λειτουργούν σε περιβάλλον Linux, με το οποίο οι περισσότεροι φοιτητές δεν είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένοι.

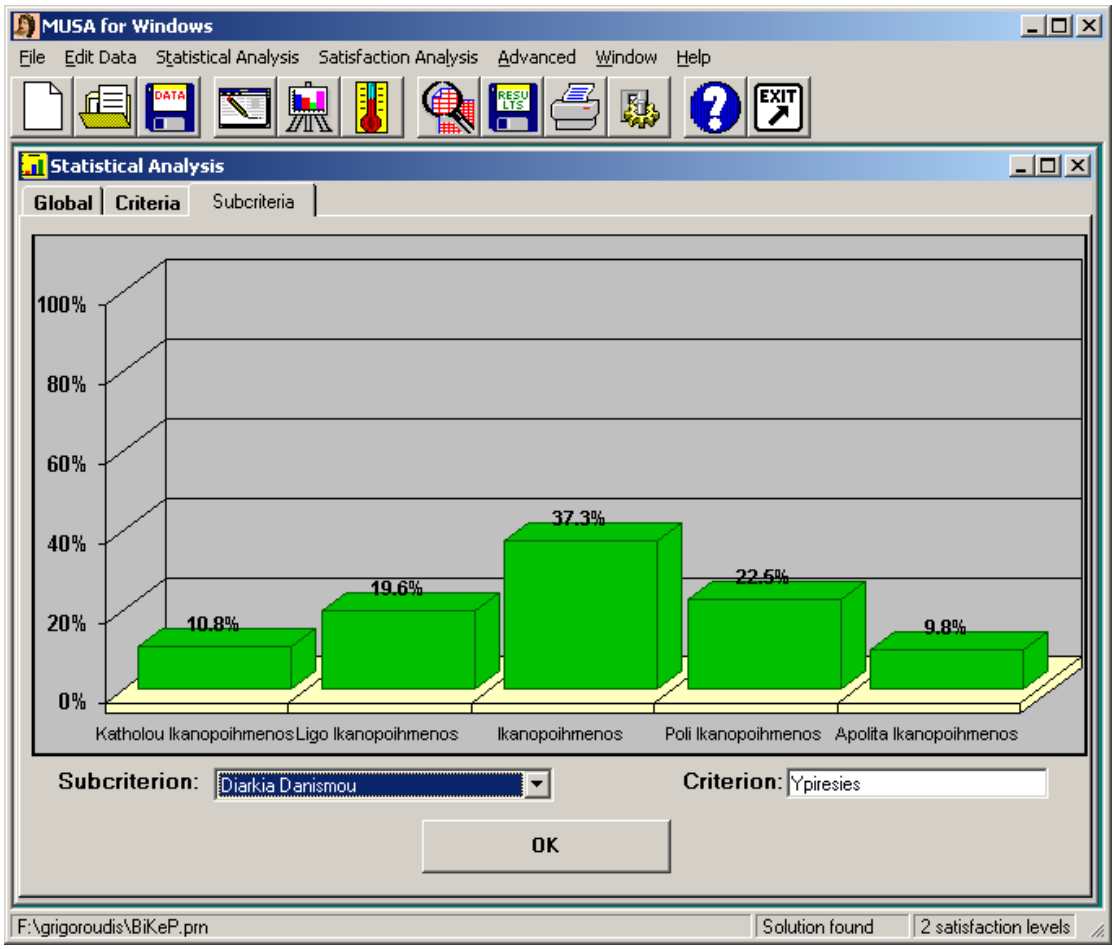
- ***Ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης***



Εικόνα 4.17 : Συχνότητες απαντήσεων στο κριτήριο Ιστοσελίδα Βιβλιοθήκης.

Σε αυτό το κομμάτι τα αποτελέσματα έχουν ως εξής: το μεγαλύτερο ποσοστό και πάλι συγκεντρώνεται στην επιλογή ικανοποιημένοι, αμέσως μετά ακολουθούν με 31,4% οι λίγο ικανοποιημένοι χρήστες, έπειτα με ποσοστό 22,5% έρχονται οι πολύ ικανοποιημένοι και τελειώνοντας ακολουθούν με 6,9% όσοι είναι απόλυτα ικανοποιημένοι και 4,9% αυτοί που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης.

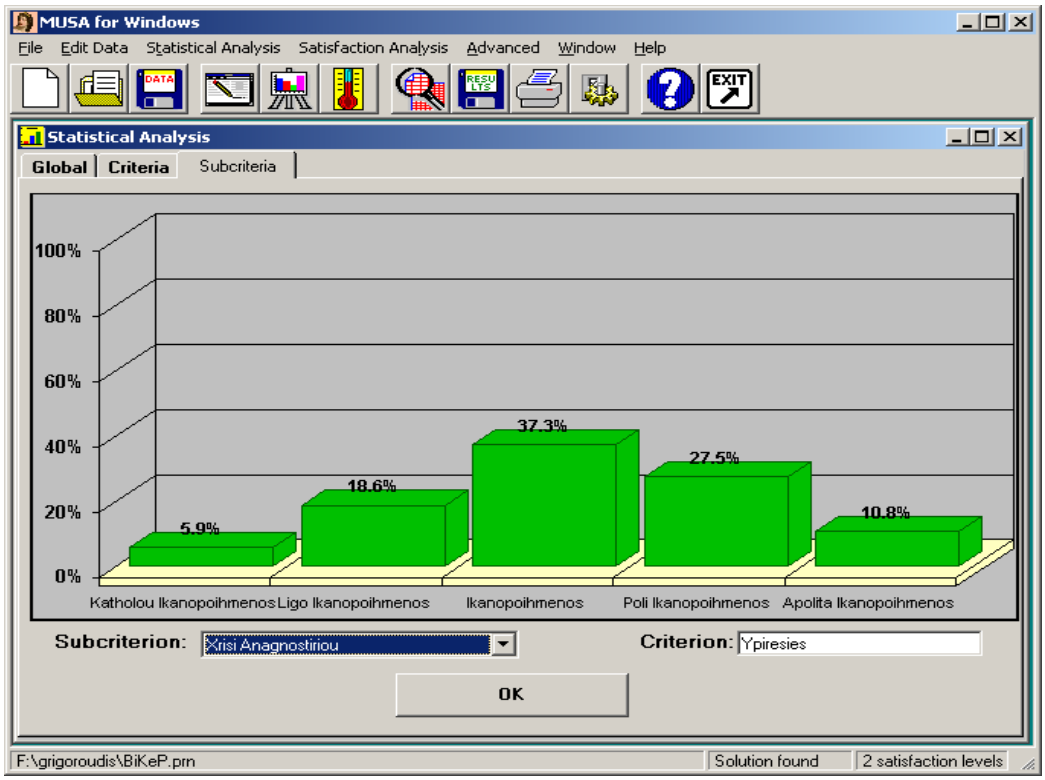
- ***Διάρκεια Δανεισμού***



Εικόνα 4.18 : Συχνότητες απαντήσεων στο κριτήριο Διάρκεια Δανεισμού.

Και σε αυτό το ιδιαίτερα σημαντικό υποκριτήριο για την λειτουργία μιας βιβλιοθήκης, οι χρήστες – φοιτητές φάνηκαν ικανοποιημένοι κατά ένα ποσοστό της τάξεως του 37,3%. Έπειτα ακολουθεί με 22,5% η επιλογή ‘πολύ ικανοποιημένος’, 19,6% ‘λίγο ικανοποιημένος’, και με διαφορά μίας μονάδας οι ‘καθόλου ικανοποιημένος’ με 10,8% και 9,8% είναι εκείνοι που επέλεξαν ‘απόλυτα ικανοποιημένος’.

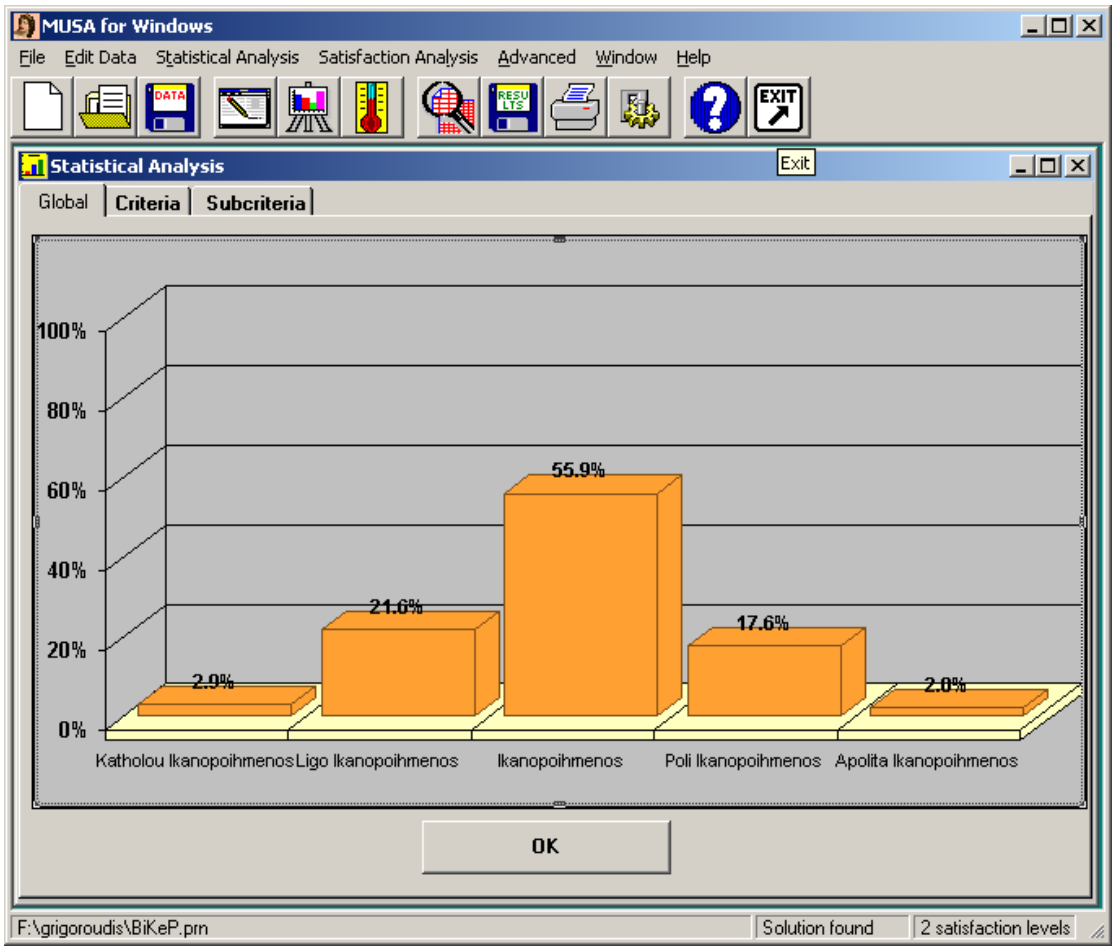
- ***Χρήση Αναγνωστηρίου***



Εικόνα 4.19 : Συχνότητες απαντήσεων στο κριτήριο Χρήση Αναγνωστηρίου.

Ολοκληρώνοντας και την ανάλυση των υποκριτηρίων, στο τελευταίο λοιπόν, αυτό που σχετιζόταν με την χρήση του αναγνωστηρίου οι φοιτητές – χρήστες, έδειξαν ικανοποιημένοι σε ποσοστό 37,3%. Τα υπόλοιπα 27,5% είναι πολύ ικανοποιημένοι, το 18,6% είναι οι λίγο ικανοποιημένοι και τέλος τα ποσοστά 10,8% και 5,9% είναι κατά αντιστοιχία οι απόλυτα και οι καθόλου ικανοποιημένοι χρήστες.

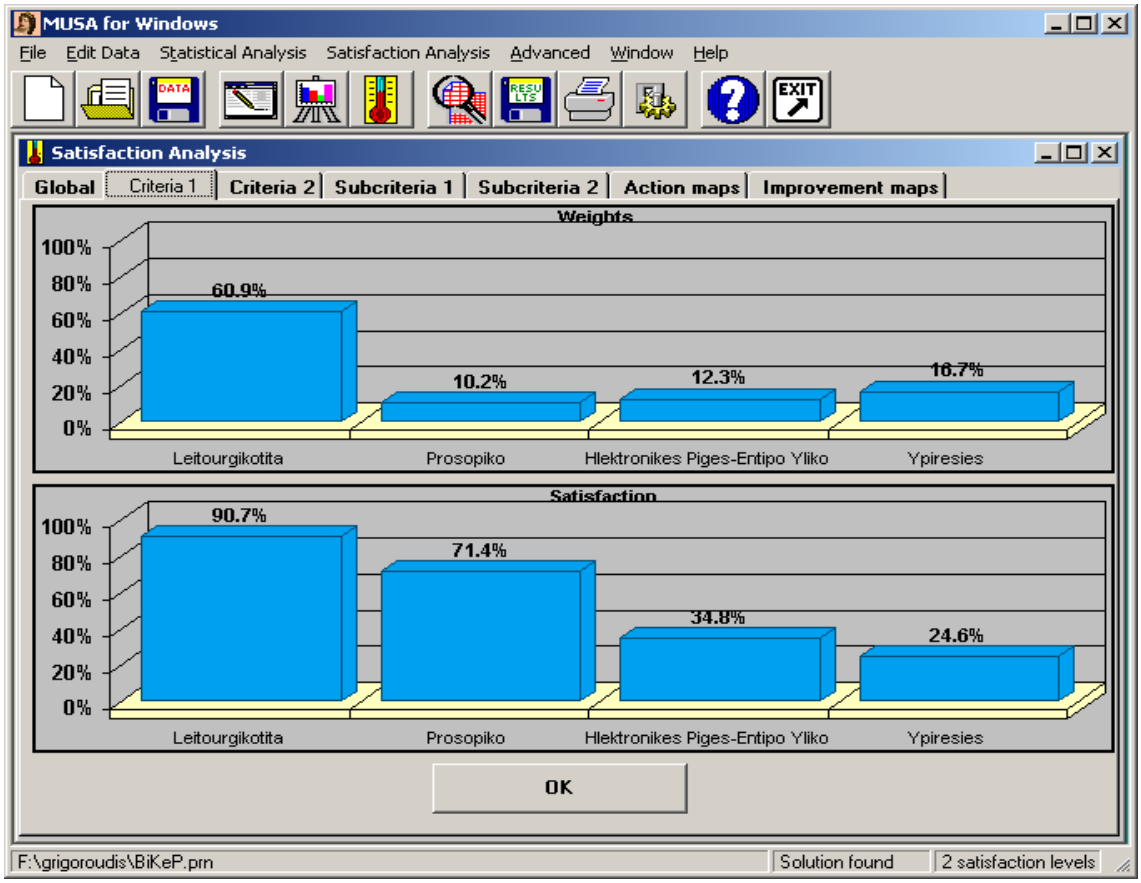
- ***ΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ***



Εικόνα 4.20 : Συχνότητες απαντήσεων στην ερώτηση Ολικής Ικανοποίησης.

Τα στατιστικά αποτελέσματα για την συνολική ικανοποίηση των χρηστών – φοιτητών από την Βιβλιοθήκη, εξάγουν ότι το 55,9% των ερωτηθέντων είναι συνολικά, ικανοποιημένοι από την βιβλιοθήκη του πολυτεχνείου. Στις ενδιάμεσες επιλογές των πολύ ή λίγο ικανοποιημένων τα ποσοστά κυμαίνονται σε περίπου ίδιες τάξεις μεγεθών, συγκεκριμένα οι πολύ ικανοποιημένοι χρήστες είναι σε ποσοστό 17, 6%, ενώ τέσσερις μονάδες πιο πάνω είναι οι λίγο ικανοποιημένοι χρήστες με 21,6%. Τέλος, είναι κατά πολύ μικρότερα τα ποσοστά για τους απόλυτα και τους καθόλου ικανοποιημένους χρήστες της βιβλιοθήκης, αναλυτικότερα ένα ποσοστό 2,9% αντιστοιχεί στους καθόλου ικανοποιημένους φοιτητές και το εναπομείναντα 2% στους απόλυτα ικανοποιημένους φοιτητές της βιβλιοθήκης.

4.2 ΒΑΡΗ ΚΑΙ ΜΕΣΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΩΝ

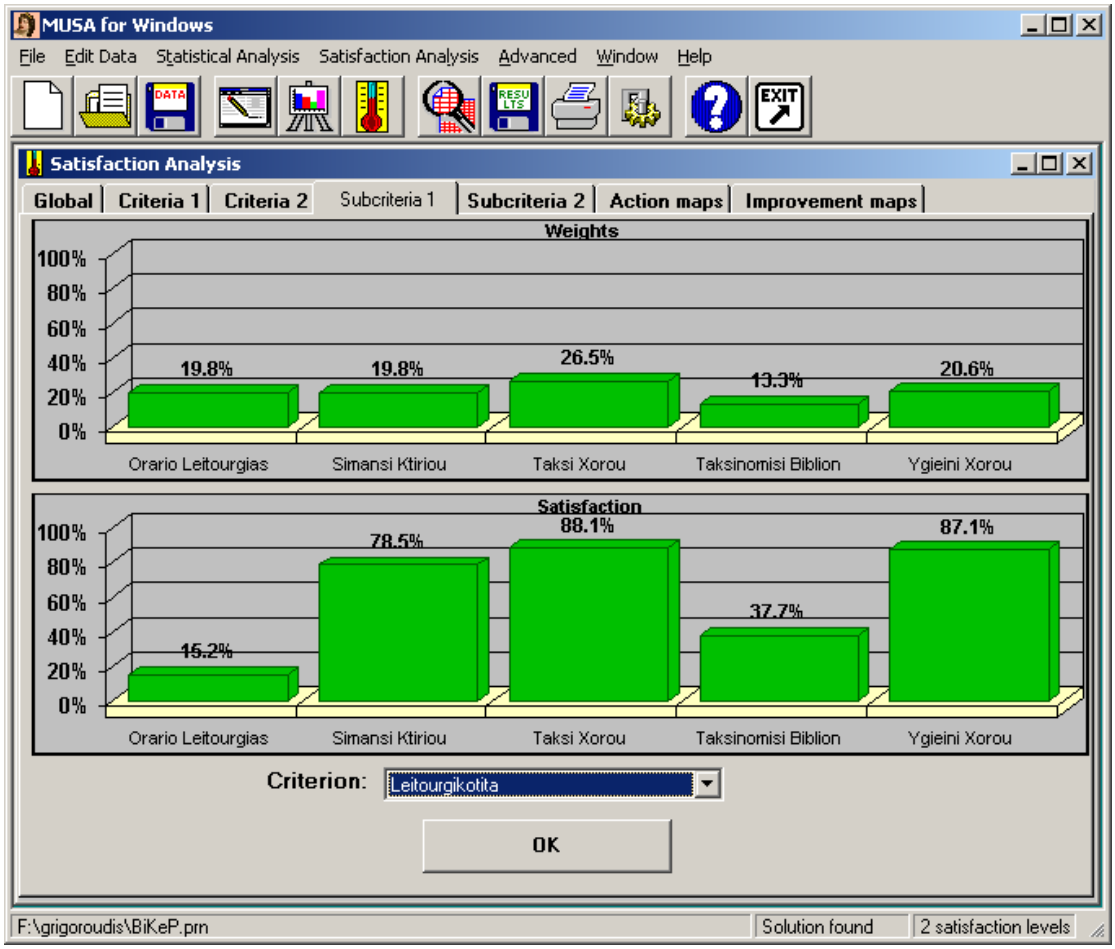


Εικόνα 4.21 : Βάρη Κριτηρίων και αντίστοιχοι Μερικοί Δείκτες Ικανοποίησης.

Στην παραπάνω εικόνα εμφανίζονται τα βάρη **(weights)** και οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης **(satisfaction)** για καθένα από τα κριτήρια της έρευνάς μας. Τα βάρη υποδηλώνουν το σχετικό βαθμό σημαντικότητας που δίνει το σύνολο των χρηστών της βιβλιοθήκης στις αξίες των διαστάσεων ικανοποίησης που έχουμε καθορίσει. Όπως είναι φυσικό, τα ποσοστά των βαρών κάθε κριτηρίου αθροίζουν στο 100%, αφού πρόκειται στην ουσία για τους βαθμούς παραχώρησης **(trade-offs)** μεταξύ των αξιών στα κριτήρια. Παρατηρούμε, λοιπόν, ότι το κριτήριο με τη μεγαλύτερη βαρύτητα είναι αυτό της Λειτουργικότητας της βιβλιοθήκης καταλαμβάνοντας ποσοστό 60,9%. Τα βάρη των υπόλοιπων κριτηρίων κυμαίνονται σε αρκετά χαμηλότερα επίπεδα. Συγκεκριμένα, το κριτήριο Υπηρεσίες έχει βαρύτητα 16,7%, το κριτήριο Ηλεκτρονικές Πηγές – Έντυπο Υλικό 12,3% και τέλος το κριτήριο Προσωπικό 10,2%.

Όσον αφορά τους μέσους δείκτες ικανοποίησης, παρατηρούμε για το κριτήριο της Λειτουργικότητας ο συγκεκριμένος δείκτης είναι πολύ υψηλός, φτάνοντας το 90,7%. Αρκετά υψηλός είναι και ο αντίστοιχος δείκτης για το κριτήριο του Προσωπικού, αγγίζοντας το 71,4%. Αντίθετα, οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης για τα άλλα δύο κριτήρια κυμαίνονται σε χαμηλότερα επίπεδα, φτάνοντας το 34,8% για το κριτήριο Ηλεκτρονικές Πηγές – Έντυπο Υλικό και το 24,6% για το κριτήριο Υπηρεσίες.

- ***ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ»***



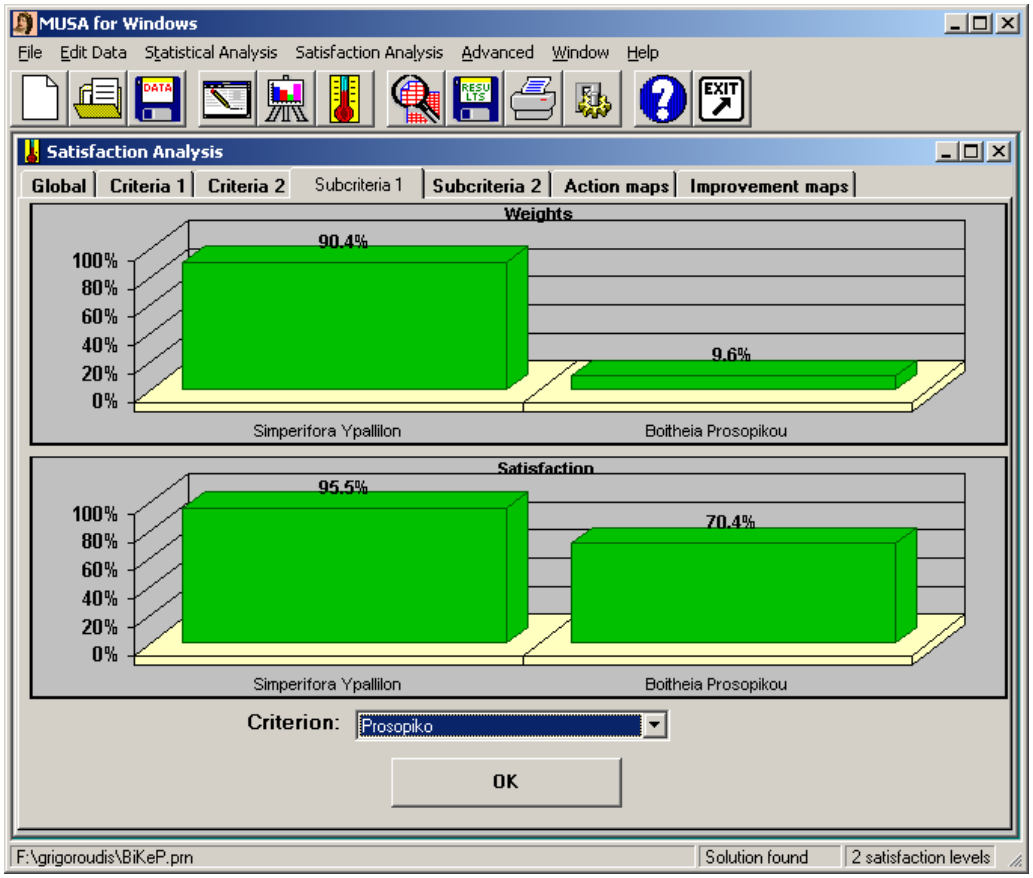
Εικόνα 4.22 : Βάρη και Δείκτες Ικανοποίησης υποκριτηρίων Λειτουργικότητας.

Τα βάρη των υποκριτηρίων του κριτηρίου της Λειτουργικότητας φαίνεται να είναι σχετικά μοιρασμένα. Συγκεκριμένα, το υποκριτήριο «Τάξη Χώρου» κατέχει ποσοστό 26,5%. Η «Υγιεινή του Χώρου», έχει βάρος 20,6% και ακολουθούν το

«Ωράριο Λειτουργίας» και η «Σήμανση του Κτιρίου» με 19,8%. Τη χαμηλότερη βαρύτητα έχει το υποκριτήριο «Ταξινόμηση Βιβλίων» με ποσοστό 13,3%.

Από την άλλη μεριά, οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης των υποκριτηρίων «Τάξη Χώρου», «Υγιεινή Χώρου» και «Σήμανση Κτιρίου» είναι πολύ υψηλοί, φτάνοντας το 88,1%, 87,1% και 78,5% αντίστοιχα. Αντίθετα, οι δείκτες αυτοί για τα υποκριτήρια «Ταξινόμηση Βιβλίων» και «Ωράριο Λειτουργίας» είναι αισθητά χαμηλότεροι (37,7% και 15,2% αντίστοιχα).

- ***ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ»***

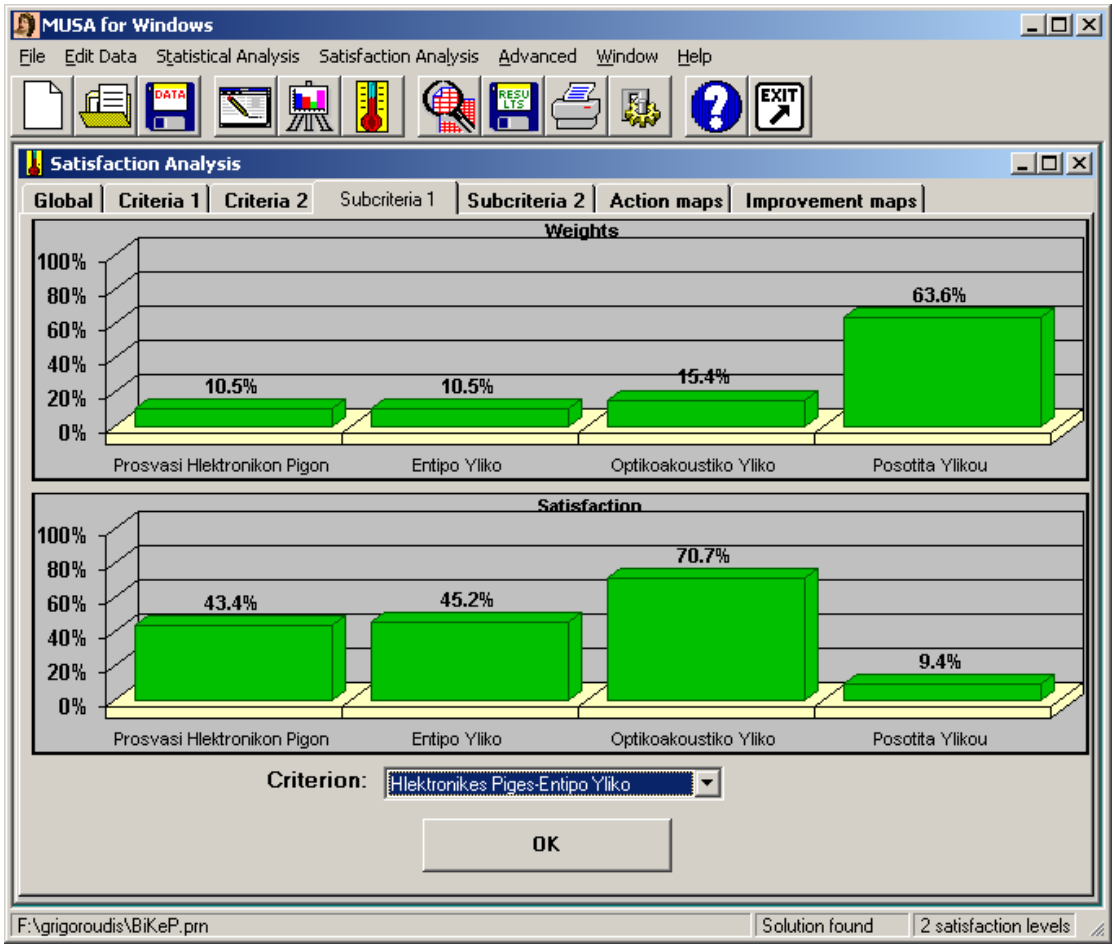


Εικόνα 4.23 : Βάρη και Δείκτες Ικανοποίησης υποκριτηρίων Προσωπικού.

Όσον αφορά το κριτήριο του Προσωπικού, το υποκριτήριο «Συμπεριφορά Υπαλλήλων» έχει πολύ μεγάλη βαρύτητα, κατέχοντας ποσοστό 90,4%. Αντίθετα, η σημαντικότητα του υποκριτηρίου «Βοήθεια Προσωπικού» είναι κατά πολύ χαμηλότερη φτάνοντας μόλις το 9,6%. Οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης από τα δύο

υποκριτήρια είναι πολύ υψηλοί, αγγίζοντας το 95,5% για τη «Συμπεριφορά των Υπαλλήλων» και το 70,4% για τη «Βοήθεια του Προσωπικού».

- ***ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ – ΕΝΤΥΠΟ ΥΛΙΚΟ»***

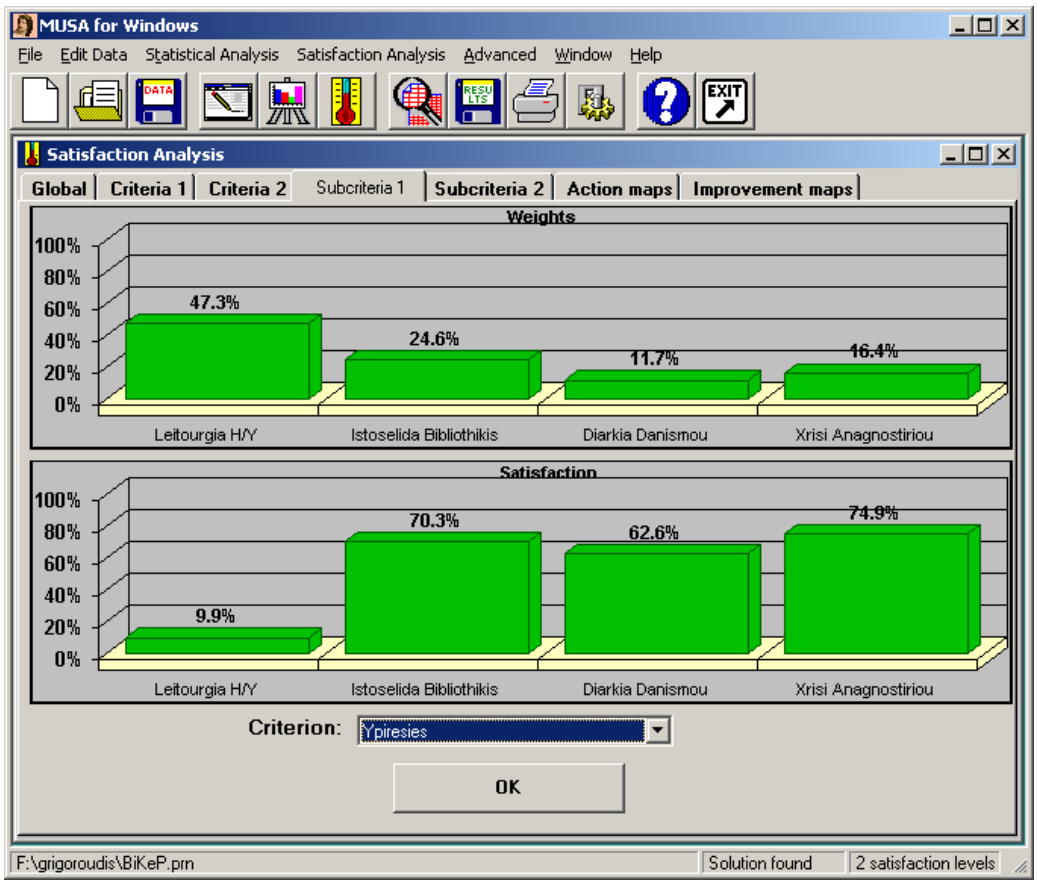


Εικόνα 4.24 : Βάρη και Δείκτες Ικανοποίησης υποκριτηρίων Ηλεκτρονικών Πηγών – Έντυπου Υλικού.

Συντριπτικά μεγαλύτερη βαρύτητα σε σχέση με τα υπόλοιπα υποκριτήρια έχει η «Ποσότητα Υλικού» φτάνοντας το ποσοστό του 63,6%. Τα υποκριτήρια «Οπτικοακουστικό Υλικό», «Έντυπο Υλικό» και «Πρόσβαση Ηλεκτρονικών Πηγών» έχουν βαρύτητα 15,4%, 10,5% και 10,5% αντίστοιχα. Παράλληλα, ο μέσος δείκτης ικανοποίησης από την «Ποσότητα Υλικού» είναι ιδιαίτερα χαμηλός (9,4%), κάτι που σε συνδυασμό την υψηλή βαρύτητα του συγκεκριμένου υποκριτηρίου εξηγεί το χαμηλό συνολικό δείκτη ικανοποίησης από τις «Ηλεκτρονικές Πηγές – Έντυπο Υλικό» της βιβλιοθήκης του Πολυτεχνείου που είδαμε παραπάνω. Ο μέσος δείκτης

ικανοποίησης από τα υπόλοιπα υποκριτήρια είναι 70,7% για το «Οπτικοακουστικό Υλικό», 45,2% για το «Έντυπο Υλικό» και 43,4% για την «Πρόσβαση Ηλεκτρονικών Πηγών».

- ***ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ»***

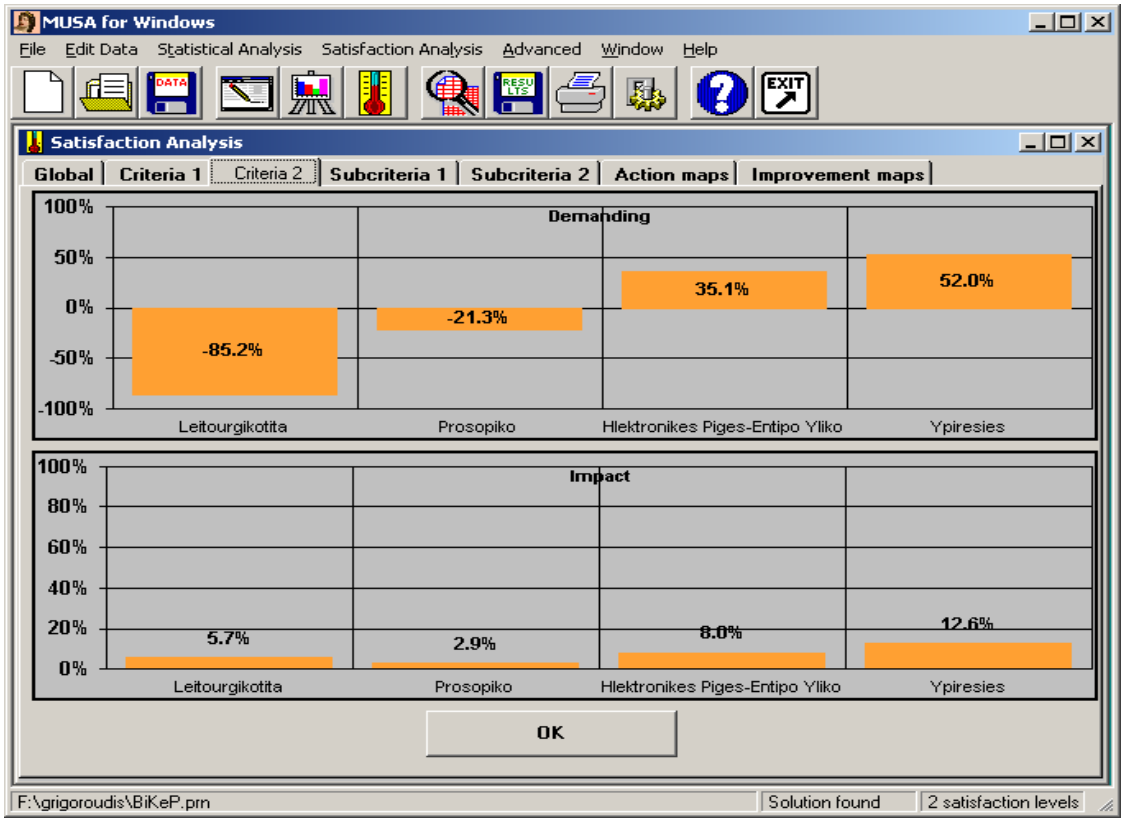


Εικόνα 4.25 : Βάρη και Δείκτες Ικανοποίησης υποκριτηρίων Υπηρεσιών.

Το υποκριτήριο «Λειτουργία Η/Υ» έχει το μεγαλύτερο βάρος με ποσοστό 47,3%. Ακολουθεί η «Ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης» με βαρύτητα 24,6%, η «Χρήση του Αναγνωστηρίου» με 16,4% και τέλος η «Διάρκεια Δανεισμού» με 11,7%. Όπως και στην περίπτωση των Ηλεκτρονικών Πηγών – Έντυπου Υλικού, το υποκριτήριο με τη μεγαλύτερη βαρύτητα έχει το χαμηλότερο μέσο δείκτη ικανοποίησης. Συγκεκριμένα, αυτός ο δείκτης φτάνει μόλις το 9,9% για τη «Λειτουργία Η/Υ», σε αντίθεση με την υψηλή ικανοποίηση που προκύπτει από τα υπόλοιπα υποκριτήρια. Αναλυτικότερα, οι τιμές του δείκτη είναι 74,9% για τη «Χρήση του Αναγνωστηρίου»,

70,3% για την «Ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης» και 62,6% για τη «Διάρκεια Δανεισμού».

- ***ΜΕΣΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΤΙΚΟΤΗΤΑΣ & ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ***



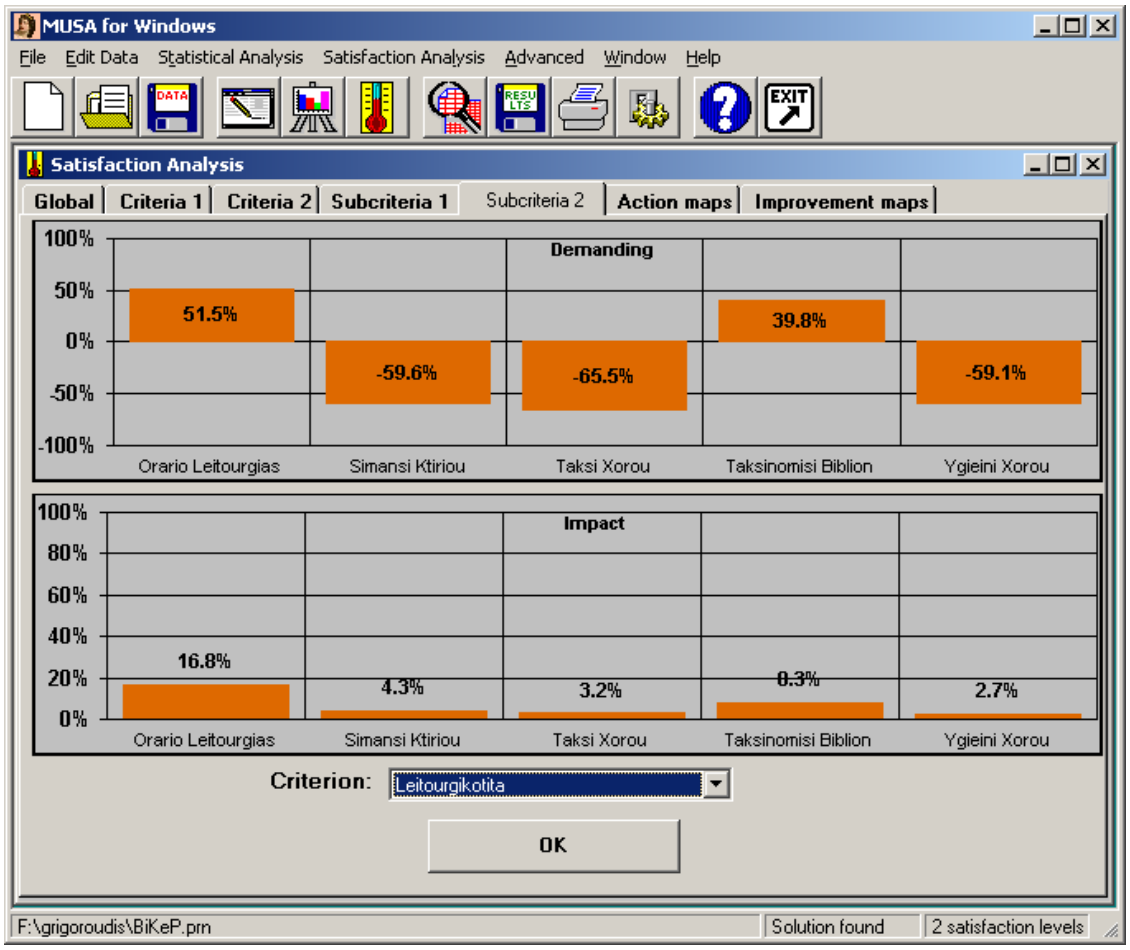
Εικόνα 4.26 : Μέσοι Δείκτες Απαιτητικότητας και Αποτελεσματικότητας Κριτηρίων.

Στην παραπάνω εικόνα εμφανίζονται οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας **(demanding)** και αποτελεσματικότητας **(impact)** των κριτηρίων της έρευνάς μας. Οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας δείχνουν το μέγεθος της προσπάθειας που καταβάλλεται για τη βελτίωση ενός χαρακτηριστικού, δεδομένου ότι όσο πιο απαιτητικοί είναι οι πελάτες, τόσο περισσότερο πρέπει να βελτιωθεί το επίπεδο ικανοποίησης για να εκπληρωθούν οι προσδοκίες τους. Όπως παρατηρούμε, λοιπόν, οι χρήστες της βιβλιοθήκης του Πολυτεχνείου δεν εμφανίζονται καθόλου απαιτητικοί όσον αφορά το κριτήριο της Λειτουργικότητας, καθώς ο συγκεκριμένος δείκτης είναι -85,2%. Επίσης, δεν είναι απαιτητικοί σε σχέση με το κριτήριο του Προσωπικού (-21,3%). Αντίθετα, ο συγκεκριμένος δείκτης λαμβάνει θετικές τιμές για τα κριτήρια των Ηλεκτρονικών Πηγών – Έντυπου Υλικού και Υπηρεσιών (35,1% και 52%

αντίστοιχα). Ωστόσο, με βάση και τα βάρη που προέκυψαν για το κάθε κριτήριο, εξηγείται γιατί οι χρήστες της βιβλιοθήκης θεωρούνται μη απαιτητικοί, όπως είδαμε παραπάνω στην αρχή της ανάλυσης (δείκτης απαιτητικότητας -44,7%).

Όσον αφορά τους δείκτες αποτελεσματικότητας αυτοί κυμαίνονται στο 12,6% για το κριτήριο «Υπηρεσίες», το 8% για το κριτήριο «Ηλεκτρονικές Πηγές – Έντυπο Υλικό», το 5,7% για τη «Λειτουργικότητα» και το 2,9% για το «Προσωπικό».

- ***ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ»***



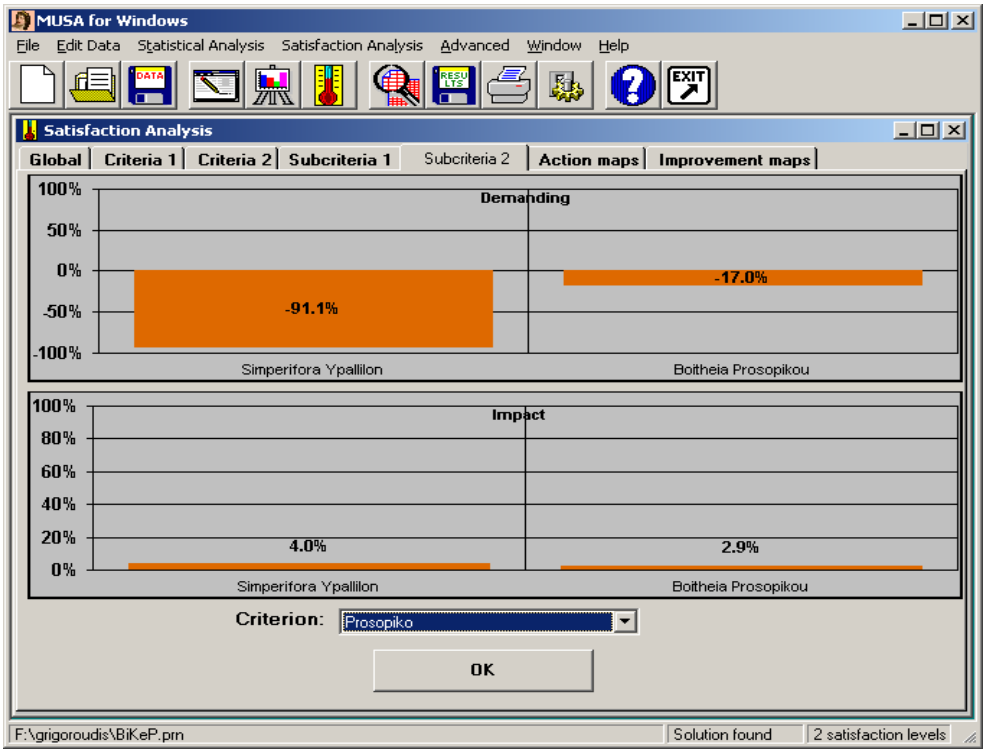
Εικόνα 4.27 : Μέσοι Δείκτες Απαιτητικότητας και Αποτελεσματικότητας υποκριτηρίων Λειτουργικότητας.

Όπως προκύπτει από την παραπάνω εικόνα οι χρήστες της βιβλιοθήκης εμφανίζονται μη απαιτητικοί όσον αφορά τα υποκριτήρια «Τάξη Χώρου», «Σήμανση Κτιρίου» και «Υγιεινή Χώρου» με τιμές -65,5%, -59,6% και -59,1% αντίστοιχα.

Αντίθετα, εμφανίζονται απαιτητικοί σε σχέση με το «Ωράριο Λειτουργίας» και την «Ταξινόμηση των Βιβλίων» (51,5% και 39,8% αντίστοιχα).

Από την άλλη, ο δείκτης αποτελεσματικότητας είναι 16,8% για το «Ωράριο Λειτουργίας», 8,3% για την «Ταξινόμηση των Βιβλίων», 4,3% για τη «Σήμανση του Κτιρίου», 3,2% για την «Τάξη του Χώρου» και 2,7% για την «Υγιεινή του Χώρου».

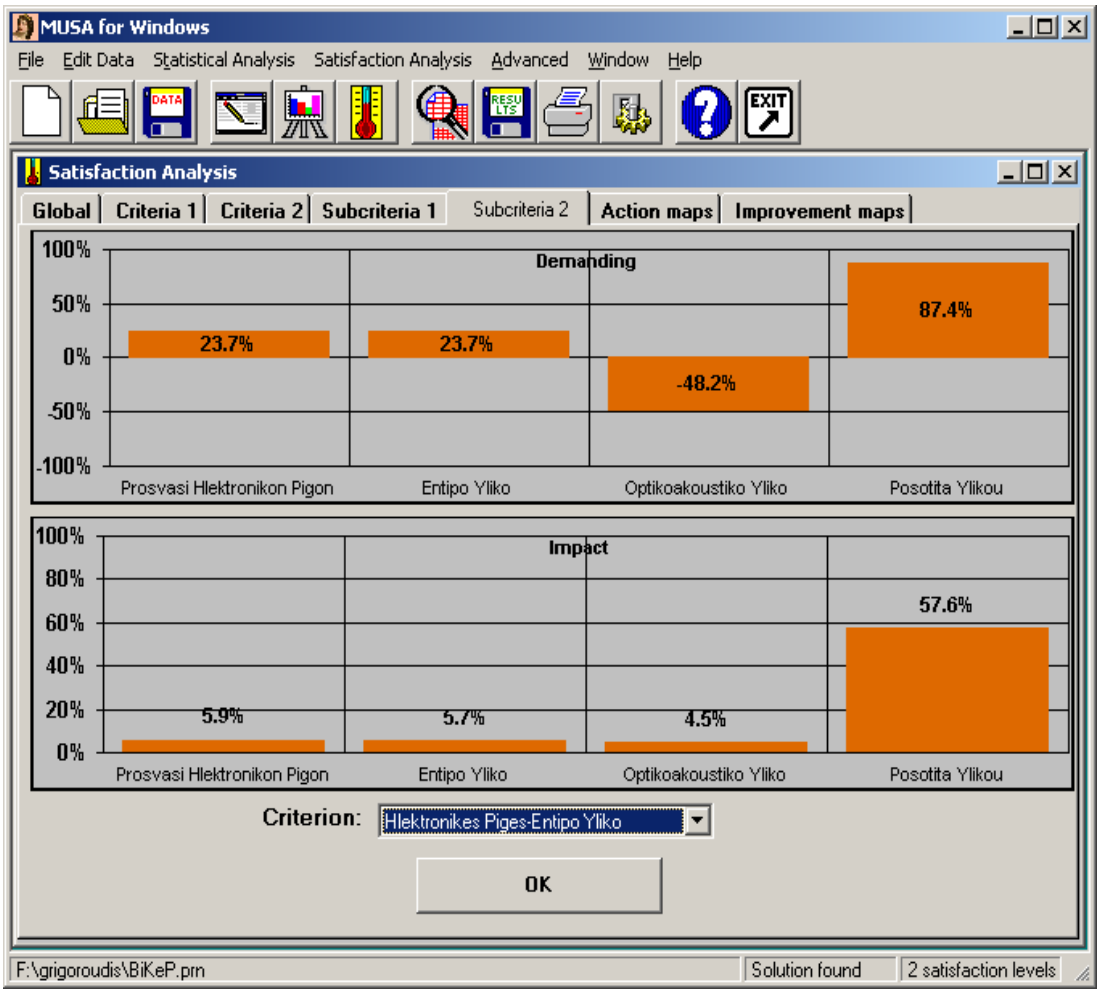
- ***ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ»***



Εικόνα 4.28 : Μέσοι Δείκτες Απαιτητικότητας και Αποτελεσματικότητας υποκριτηρίων Λειτουργικότητας.

Καθόλου απαιτητικοί είναι οι χρήστες της βιβλιοθήκης όσον αφορά το υποκριτήριο «Συμπεριφορά Υπαλλήλων» (-91,1%), αλλά και για αυτό της «Βοήθειας του Προσωπικού» με -17%. Οι δείκτες αποτελεσματικότητας για τα δύο υποκριτήρια είναι 4% και 2,9% αντίστοιχα.

- ***ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ-ΕΝΤΥΠΟ ΥΛΙΚΟ»***

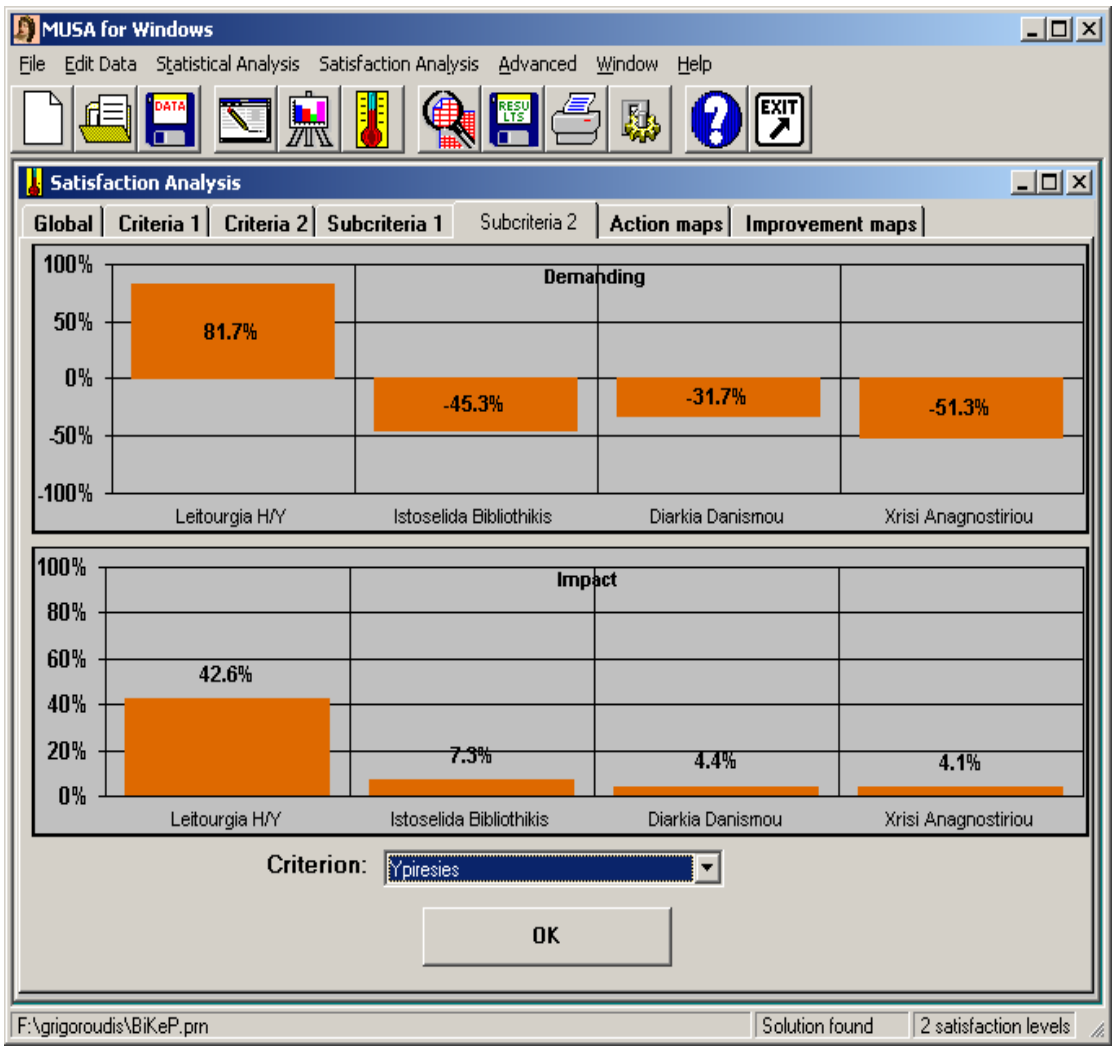


Εικόνα 4.29 : Μέσοι Δείκτες Απαιτητικότητας και Αποτελεσματικότητας υποκριτηρίων Ηλεκτρονικών Πηγών-Έντυπου Υλικού.

Ιδιαίτερα απαιτητικοί είναι οι χρήστες όσον αφορά την «Ποσότητα Υλικού» (87,4%), ενώ αρκετά απαιτητικοί είναι σε σχέση με την «Πρόσβαση Ηλεκτρονικών Πηγών» και το «Έντυπο Υλικό» (αμφότερα 23,7%). Αντίθετα, εμφανίζονται μη απαιτητικοί για το «Οπτικοακουστικό Υλικό» (-48,2%).

Ο δείκτης αποτελεσματικότητας είναι ιδιαίτερα υψηλός για την «Ποσότητα Υλικού» φτάνοντας το 57,6%. Για τα υπόλοιπα υποκριτήρια ο συγκεκριμένος δείκτης είναι 5,9% για την «Πρόσβαση Ηλεκτρονικών Πηγών», 5,7% για το «Έντυπο Υλικό» και 4,5% για το «Οπτικοακουστικό Υλικό».

- ***ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ»***



Εικόνα 4.30 : Μέσοι Δείκτες Απαιτητικότητας και Αποτελεσματικότητας υποκριτηρίων Υπηρεσιών.

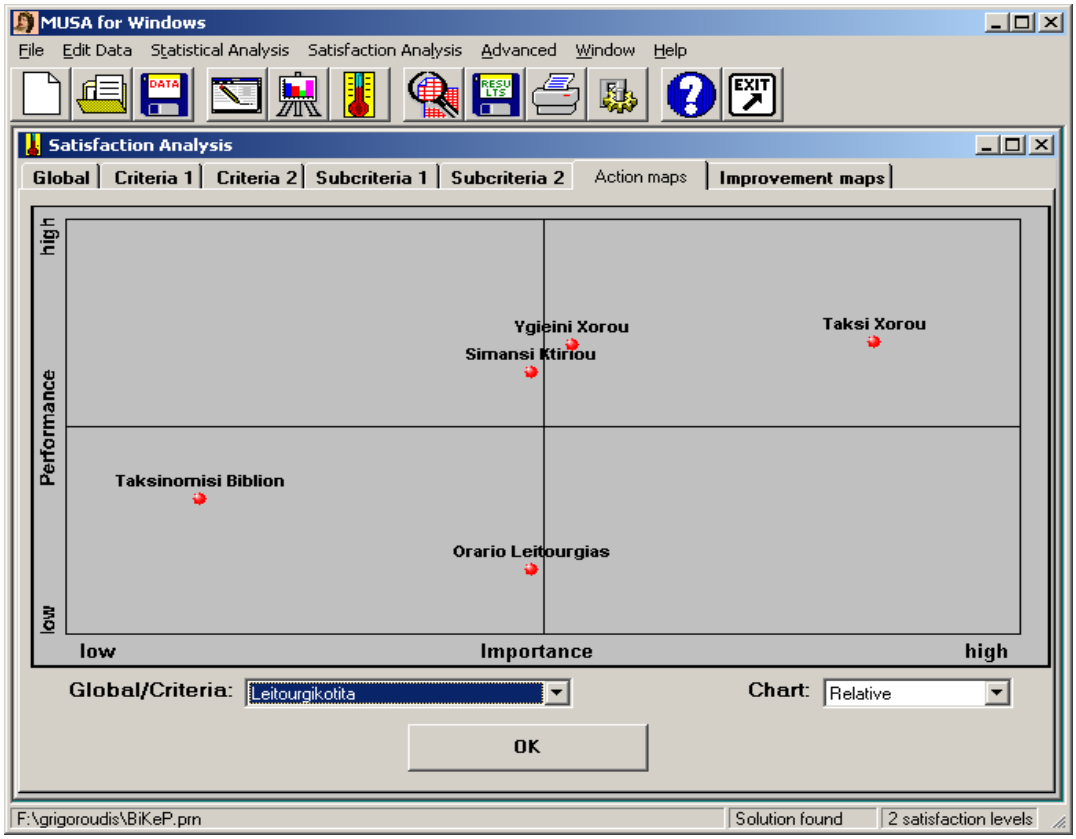
Οι χρήστες της βιβλιοθήκης του Πολυτεχνείου είναι πολύ απαιτητικοί (81,7%) σε σχέση με τη «Λειτουργία Η/Υ». Από την άλλη, δεν εμφανίζονται απαιτητικοί όσον αφορά τα υποκριτήρια «Χρήση Αναγνωστηρίου», «Ιστοσελίδα Βιβλιοθήκης» και «Διάρκεια Δανεισμού» με δείκτες απαιτητικότητας -51,3%, -45,3% και -31,7% αντίστοιχα.

Ο δείκτης αποτελεσματικότητας για το υποκριτήριο «Λειτουργία Η/Υ» είναι πολύ υψηλός (42,6%), ενώ για την «Ιστοσελίδα Βιβλιοθήκης» φτάνει το 7,3%, τη «Διάρκεια Δανεισμού» το 4,4% και τη «Χρήση του Αναγνωστηρίου» το 4,1%.

4.3 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΡΑΣΗΣ

Αν συνδυάσουμε τα βάρη των κριτηρίων ικανοποίησης με τους μέσους δείκτες ικανοποίησης τότε υπολογίζουμε τα διαγράμματα δράσης. Τα διαγράμματα αυτά βοηθούν ώστε να προσδιοριστούν ποια είναι τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία της ικανοποίησης των πελατών. Επίσης δείχνουν προς τα που πρέπει να στραφούν οι προσπάθειες βελτίωσης. Στην ουσία τα διαγράμματα αυτά είναι χάρτες απόδοσης – σημαντικότητας. Τα διαγράμματα δράσης που θα παρουσιαστούν στη συνέχεια είναι όλα σχετικά.

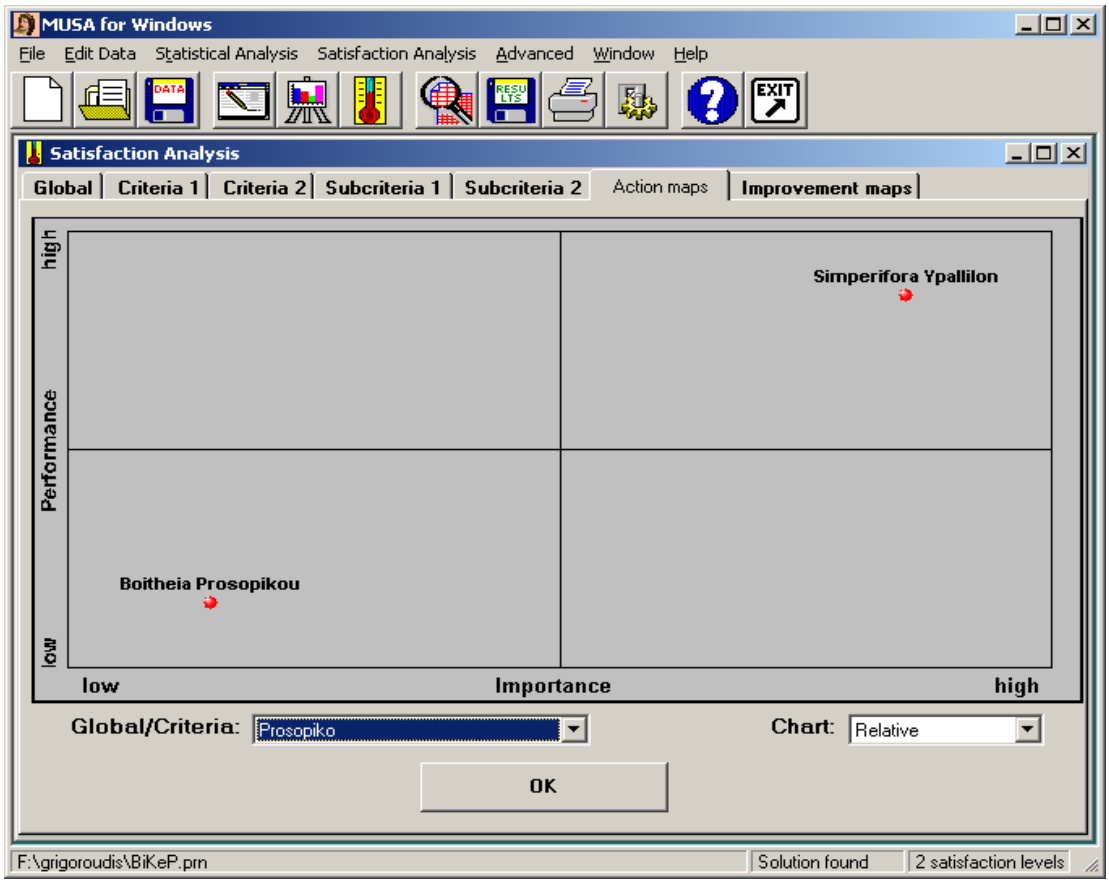
- ***ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ»***



Από το παραπάνω διάγραμμα δράσης βλέπουμε ότι το υποκριτήριο με το μεγαλύτερο βάρος είναι η τάξη του χώρου, ακολουθούμενο από την υγιεινή χώρου, τη σήμανση του κτιρίου και το ωράριο λειτουργίας που έχουν το ίδιο βάρος και τέλος

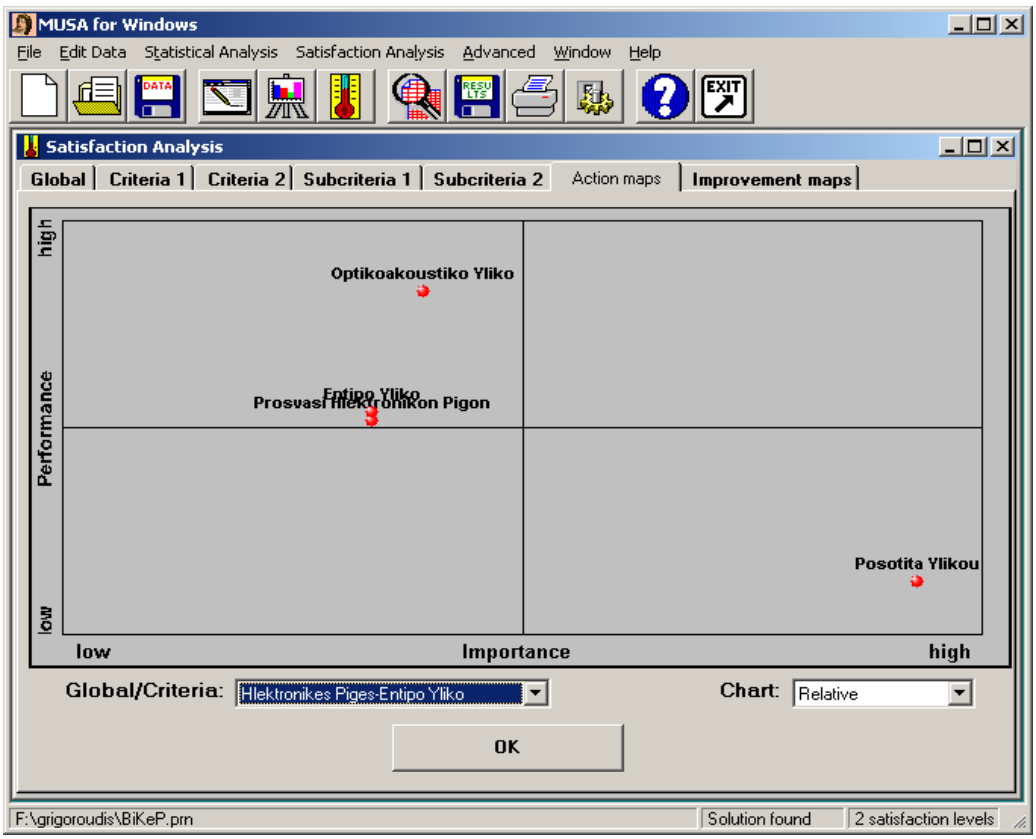
τη ταξινόμηση των βιβλίων. Συγχρόνως βλέπουμε ότι η τάξη του χώρου παρουσιάζει και τη μεγαλύτερη απόδοση, μαζί με την υγιεινή του χώρου σε σχέση με τα άλλα υποκριτήρια. Έτσι λοιπόν βρίσκεται στην περιοχή ισχύος μαζί με την υγιεινή του χώρου. Παρατηρούμε ότι το υποκριτήριο ωράριο λειτουργίας έχει τη χαμηλότερη απόδοση. Μπορούμε εύκολα να δούμε ότι το ωράριο λειτουργίας βρίσκεται στην περιοχή της ισχύουσας κατάστασης, βλέπουμε όμως επίσης ότι είναι στα όρια με την περιοχή δράσης που σημαίνει ότι είναι κάπως σημαντικό υποκριτήριο για τους φοιτητές. Επομένως καλό θα ήταν να βελτιωθεί.

- ***ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ»***



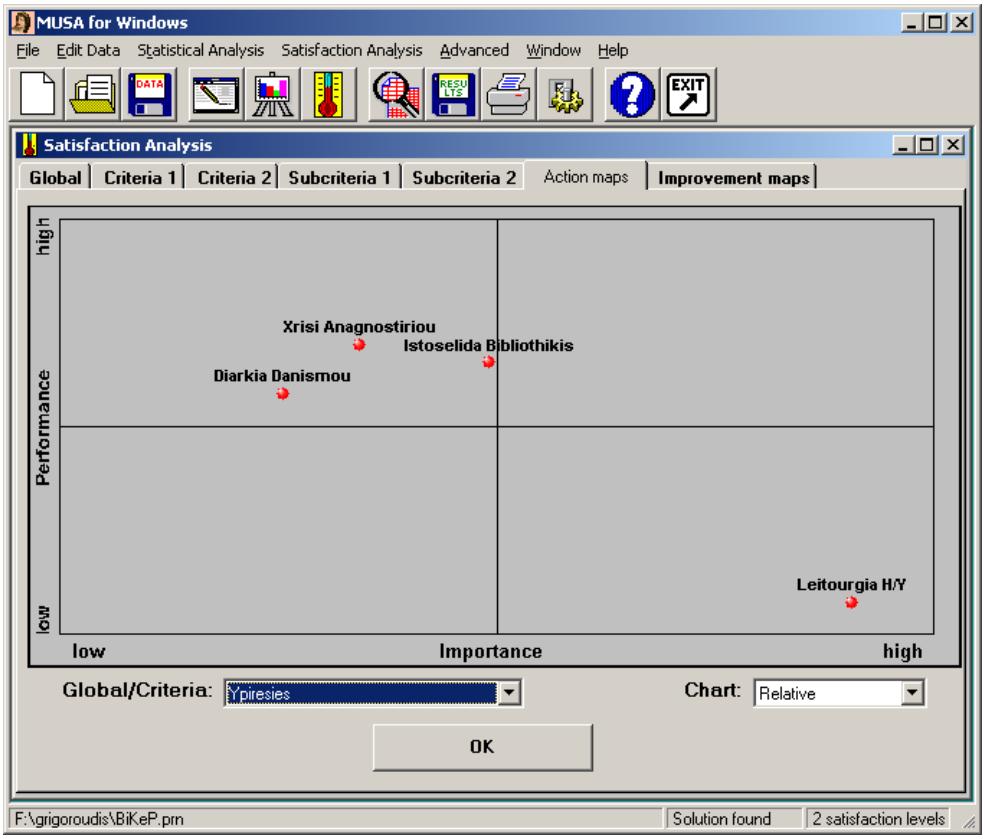
Σε αυτό το διάγραμμα βλέπουμε ότι το υποκριτήριο με τη μεγαλύτερη σημαντικότητα είναι η συμπεριφορά των υπαλλήλων, ενώ η βοήθεια του προσωπικού έχει χαμηλή σημαντικότητα. Παρατηρούμε επίσης ότι η συμπεριφορά των υπαλλήλων έχει αρκετά υψηλή απόδοση.

- ***ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ-ΕΝΤΥΠΟ ΥΛΙΚΟ»***



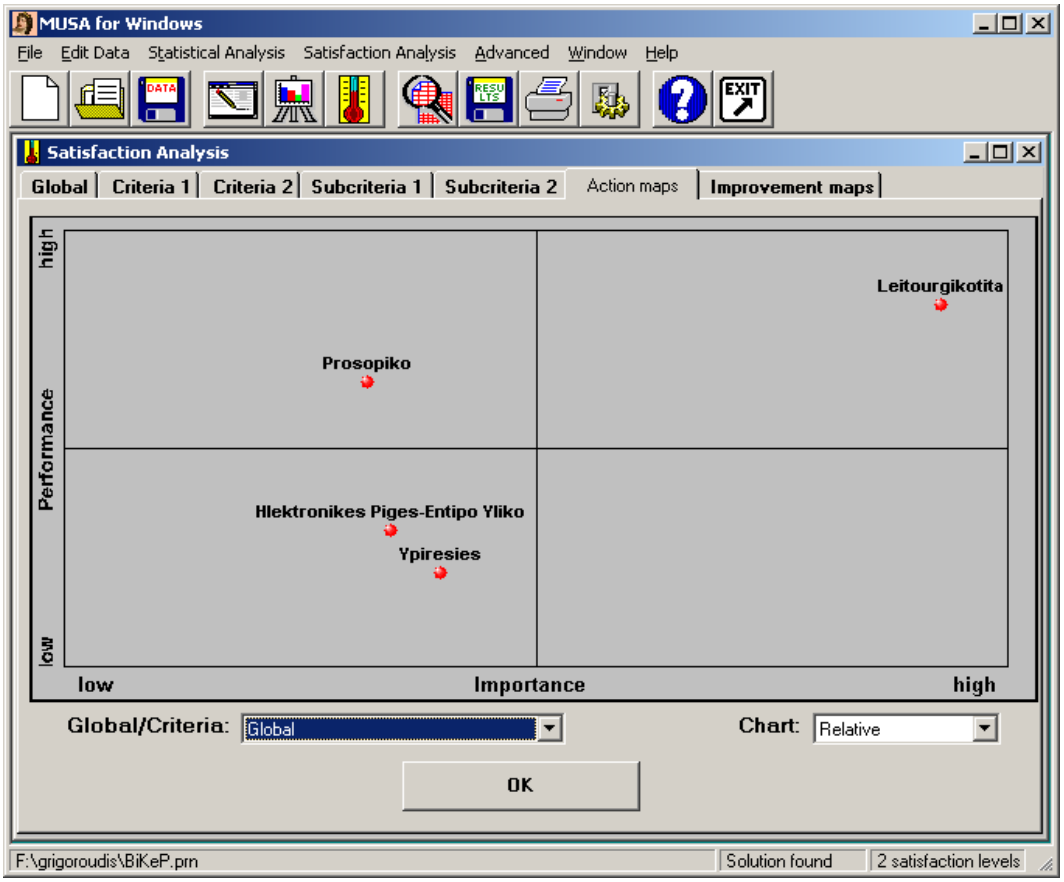
Από αυτό το διάγραμμα εύκολα παρατηρούμε ότι το υποκριτήριο ποσότητα υλικού χαρακτηρίζεται ως κρίσιμη διάσταση ικανοποίησης αφού παρουσιάζει την υψηλότερη σημαντικότητα και ταυτόχρονα την χαμηλότερη απόδοση. Αρά θα πρέπει να βελτιωθεί η ποσότητα του υλικού που διαθέτει η βιβλιοθήκη.

- ***ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ»***



Το διάγραμμα δράσης για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης υποδεικνύει το υποκριτήριο της λειτουργίας Η/Υ ως κρίσιμη διάσταση ικανοποίησης. Αυτό συμβαίνει για το λόγω ότι η λειτουργία των Η/Υ εμφανίζεται ιδιαίτερα σημαντική από τους φοιτητές και χρήστες της βιβλιοθήκης ενώ ταυτόχρονα έχει το μικρότερο δείκτη ικανοποίησης σε σχέση με τα άλλα υποκριτήρια. Συνεπώς οι προσπάθειες βελτίωσης θα πρέπει να επικεντρωθούν στο υποκριτήριο της λειτουργίας των Η/Υ.

- ***ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ***

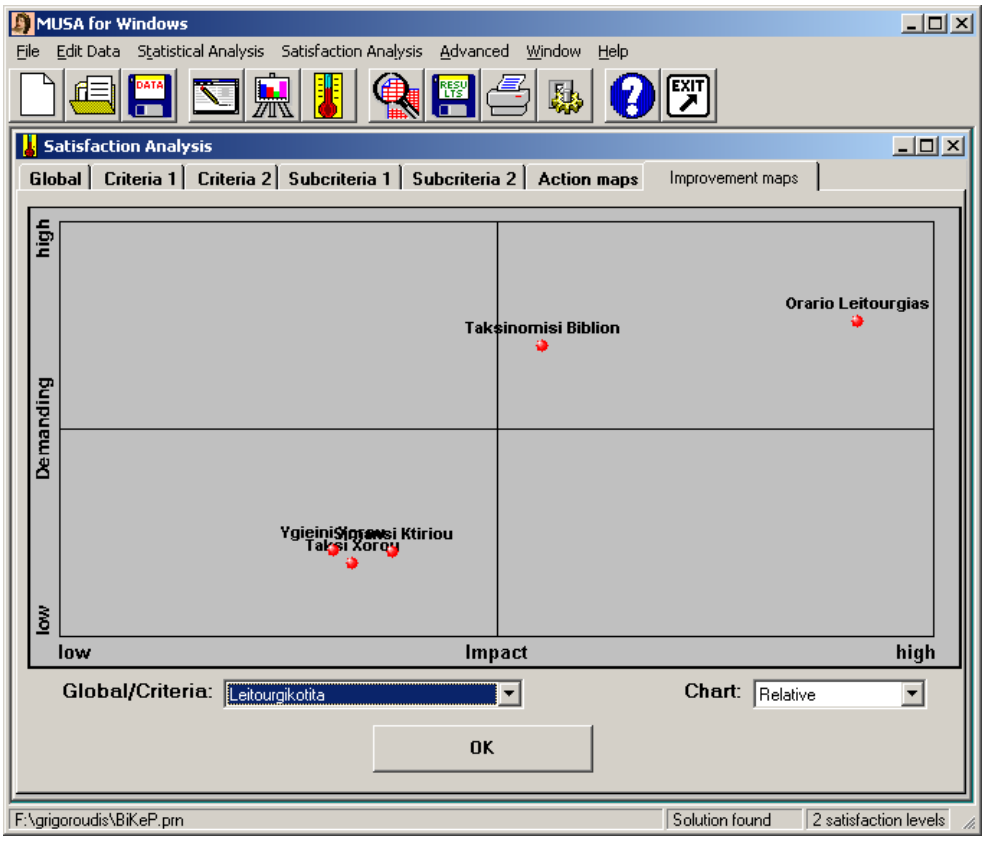


Στο συνολικό διάγραμμα δράσης βλέπουμε ότι το πλέον σημαντικό κριτήριο είναι αυτό της λειτουργικότητας, το οποίο και εμφανίζει την υψηλότερη απόδοση από τα άλλα κριτήρια και για αυτό βρίσκεται στη περιοχή ισχύος. Το αμέσως επόμενο από την άποψη της σημαντικότητας είναι το κριτήριο των υπηρεσιών που όμως βλέπουμε ότι έχει και την χαμηλότερη απόδοση. Στη συνέχεια έχουμε το κριτήριο των ηλεκτρονικών πηγών-έντυπου υλικού το οποίο έχει και αυτό χαμηλή απόδοση και τέλος από άποψη σημαντικότητας είναι το κριτήριο του προσωπικού.

4.4 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Τα διαγράμματα δράσης ενώ είναι σε θέση να μας υποδείξουν ποιες είναι αυτές οι διαστάσεις ικανοποίησης που πρέπει να βελτιωθούν, δεν μπορούν να προσδιορίσουν ποιο θα είναι το αποτέλεσμα των ενεργειών βελτίωσης, ούτε το μέγεθος της προσπάθειας που χρειάζεται για να επιτευχθεί η προσδοκώμενη βελτίωση. Έτσι λοιπόν για να αντιμετωπίσουμε αυτό το πρόβλημα χρησιμοποιούμε τα διαγράμματα βελτίωσης.

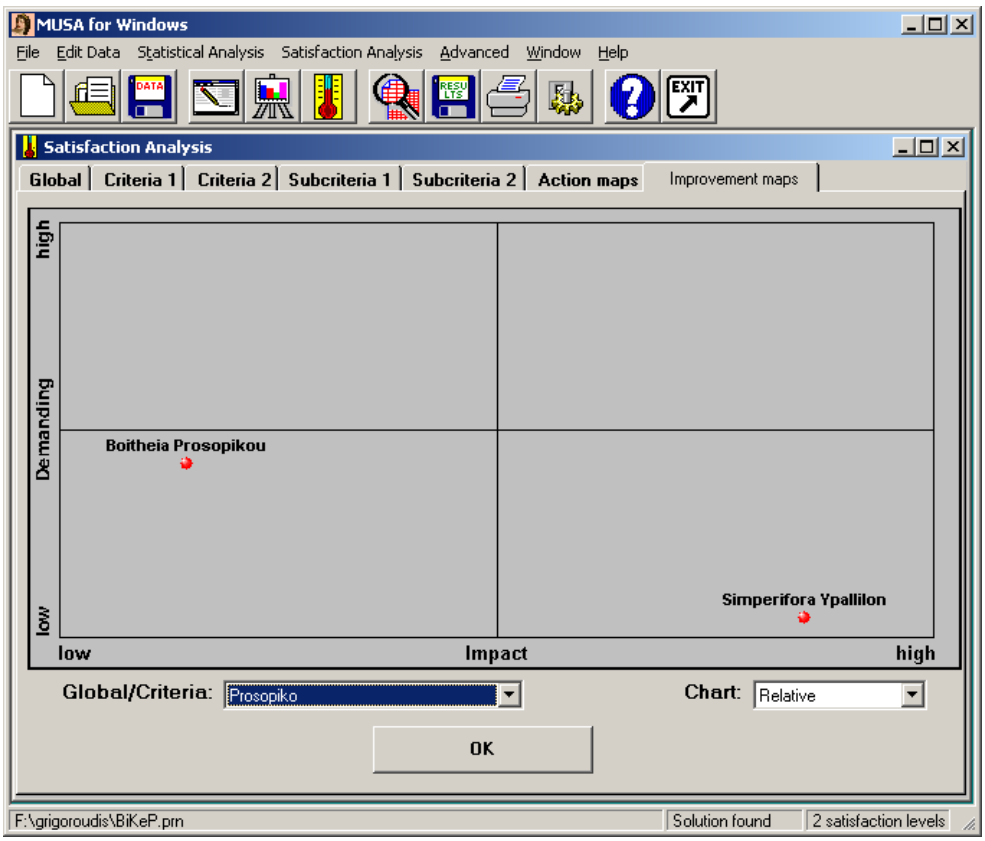
- ***ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ»***



Στο παραπάνω διάγραμμα βλέπουμε ότι οι προσπάθειες βελτίωσης θα πρέπει να επικεντρωθούν στο υποκριτήριο ωράριο λειτουργίας καθώς βλέπουμε ότι εμφανίζει μεγάλη αποτελεσματικότητα στην συνολική ικανοποίηση του κριτηρίου της λειτουργικότητας. Επίσης βλέπουμε ότι και το υποκριτήριο της ταξινόμησης των βιβλίων βρίσκεται και αυτό στο τεταρτημόριο της 2^{ης} προτεραιότητας, όμως παρατηρούμε ότι δεν εμφανίζει πολύ μεγάλη αποτελεσματικότητα ενώ ταυτόχρονα

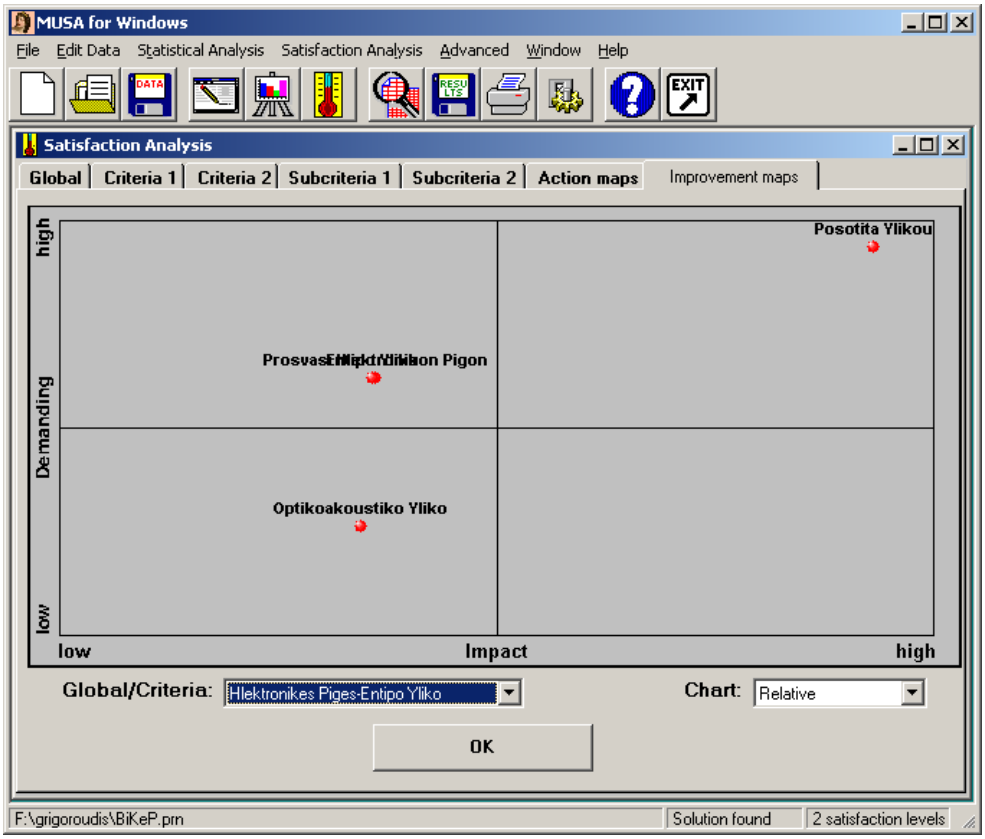
έχει υψηλή απαιτητικότητα, το οποίο σημαίνει ότι χρειάζεται μεγάλη προσπάθεια. Αρά θα ήταν πιο χρήσιμο να προχωρήσουμε σε βελτίωση άλλων υποκριτηρίων. Έτσι λοιπόν κρίνεται πιο συμφέρουσα η βελτίωση των υποκριτηρίων της υγιεινής του χώρου, της σήμανσης του κτιρίου και της τάξης του χώρου, κυρίως λόγω του ελάχιστου βαθμού απαιτητικότητας που παρατηρείται.

- ***ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ»***



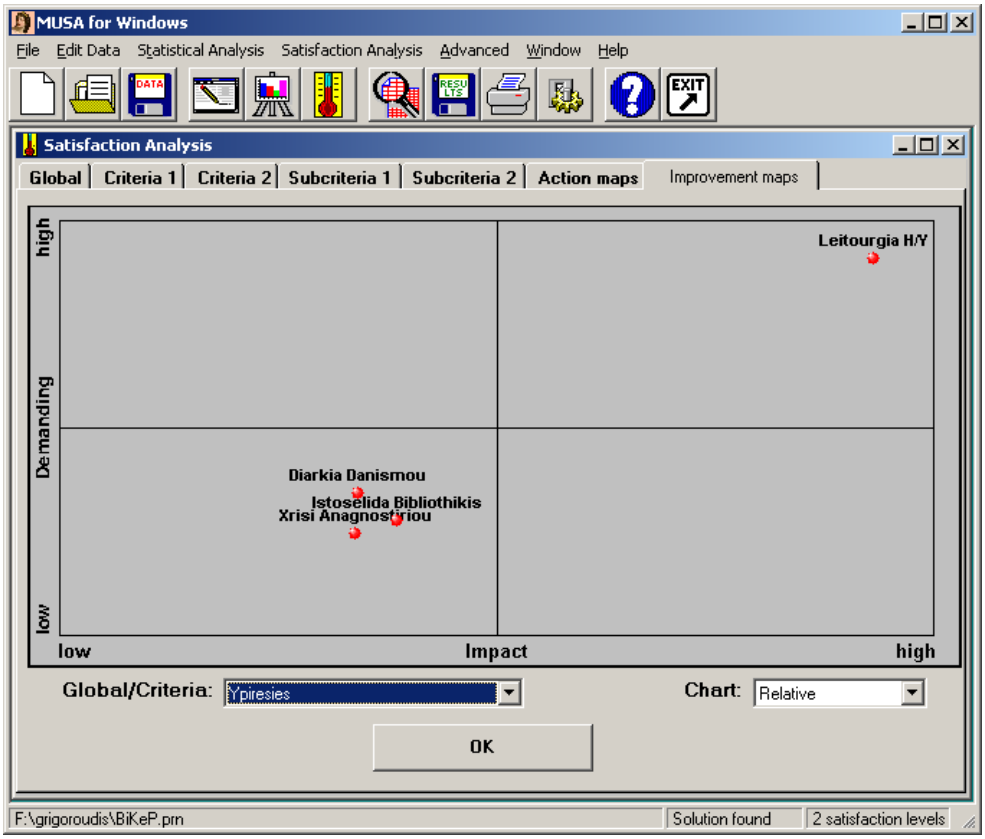
Στο διάγραμμα βελτίωσης του προσωπικού ξεκάθαρα φαίνεται ότι οι προσπάθειες βελτίωσης πρέπει να επικεντρωθούν στο υποκριτήριο της συμπεριφοράς των υπαλλήλων λόγω της υψηλής αποτελεσματικότητας αλλά και της μικρής προσπάθειας που χρειάζεται, εξαιτίας της μικρής απαιτητικότητας που εμφανίζει.

- ***ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ-ΕΝΤΥΠΟ ΥΛΙΚΟ»***



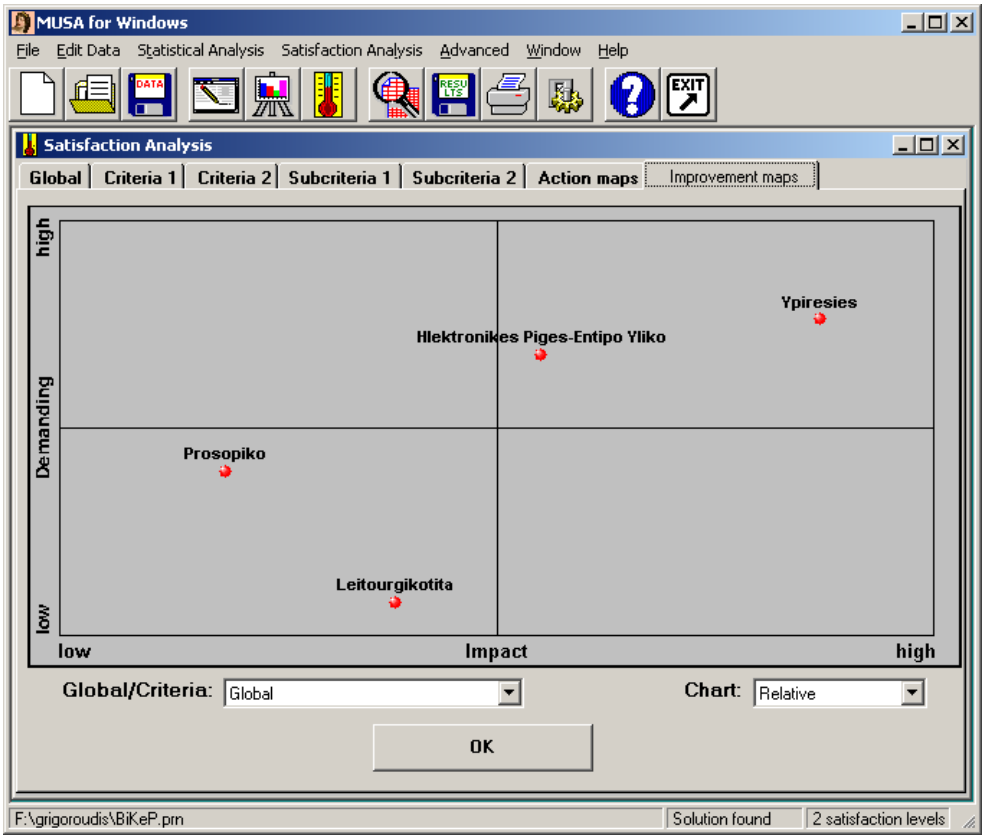
Σε αυτό το διάγραμμα βλέπουμε ότι το υποκριτήριο της ποσότητας του υλικού εμφανίζει τη μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα σε σχέση με τα άλλα υποκριτήρια, όμως επίσης εμφανίζει και πολύ υψηλό βαθμό απαιτητικότητας. Επομένως για να γίνει βελτίωση στο συγκεκριμένο υποκριτήριο χρειάζεται μεγάλη προσπάθεια. Εναλλακτικά, κρίνεται επίσης συμφέρουσα η βελτίωση του υποκριτηρίου του οπτικοακουστικού υλικού, κυρίως λόγω του ελάχιστου βαθμού απαιτητικότητας που έχει.

- ***ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ»***



Παρόμοια και σε αυτό το διάγραμμα βελτίωσης όπως και στο προηγούμενο παρατηρούμε ότι το υποκριτήριο της λειτουργίας Η/Υ εμφανίζει πολύ υψηλή αποτελεσματικότητα αλλά ταυτόχρονα και πολύ υψηλή απαιτητικότητα. Επομένως και σε αυτό χρειάζεται μεγάλη προσπάθεια για να γίνει βελτίωση. Από την άλλη βλέπουμε ότι τα υποκριτήρια της διάρκειας δανεισμού, της χρήσης του αναγνωστηρίου αλλά και της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης εμφανίζουν χαμηλό βαθμό απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητα που πλησιάζει στο μέσο του διαστήματος. Άρα θα ήταν περισσότερο χρήσιμο να γίνει βελτίωση σε αυτά τα υποκριτήρια στα οποία θα δοθεί μικρή προσπάθεια.

- ***ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ***

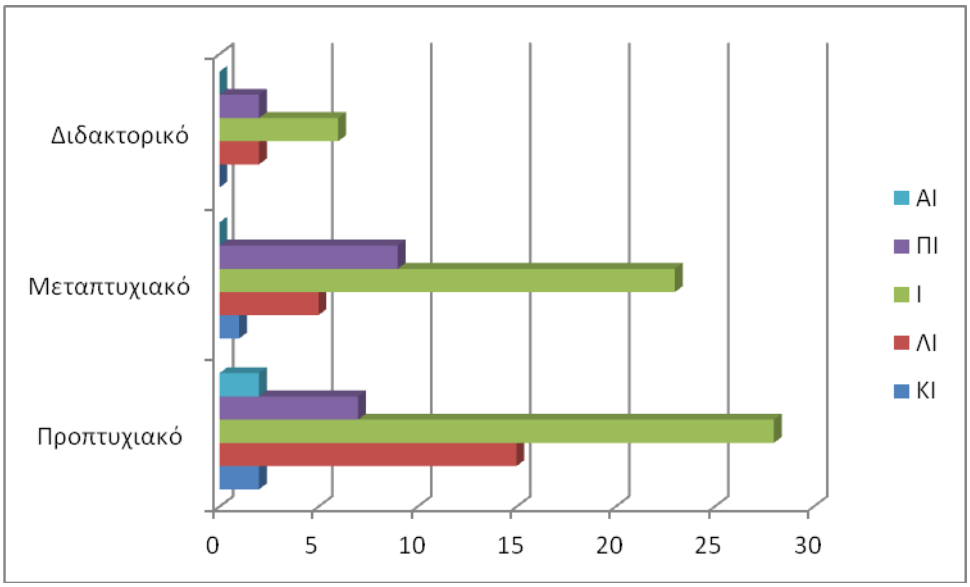


Στο συνολικό διάγραμμα βελτίωσης βλέπουμε ότι όλα τα κριτήρια ικανοποίησης βρίσκονται στα τεταρτημόρια βελτίωσης 2^{ης} προτεραιότητας. Όμως στο κριτήριο που πρέπει να εστιάσουμε αρχικά για να γίνει βελτίωση είναι αυτό των υπηρεσιών λόγω του υψηλού βαθμού της αποτελεσματικότητας που έχει. Εναλλακτικά ένα άλλο κριτήριο που κρίνεται συμφέρουσα η βελτίωση του είναι αυτό της λειτουργικότητας, κυρίως λόγω του ελάχιστου βαθμού απαιτητικότητας που έχει αλλά και της αποτελεσματικότητας του, που είναι σχεδόν στη μέση του διαστήματος. Τρίτο σε σειρά προτεραιότητας βελτίωσης είναι το κριτήριο των ηλεκτρονικών πηγών-έντυπου υλικού. Το βάζουμε τρίτο μετά την λειτουργικότητα για το λόγο ότι εμφανίζει υψηλό βαθμό απαιτητικότητας σε σχέση με το κριτήριο της λειτουργικότητας, ενώ ο βαθμός αποτελεσματικότητας αυτών των δυο είναι αρκετά κοντά όπως φαίνεται παραπάνω. Τελευταίο όσον αφορά τη βελτίωση έρχεται το κριτήριο του προσωπικού λόγω της χαμηλότερης αποτελεσματικότητας που έχει σε σχέση με τα άλλα κριτήρια, άλλα και για το λόγο ότι είναι αρκετά απαιτητικό (βρίσκεται στο μέσο σχεδόν του διαστήματος της απαιτητικότητας).

- ***ΔΙΑΣΤΑΥΡΟΥΜΕΝΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ***

Επιθυμώντας μία πιο ολοκληρωμένη ανάλυση, είναι χρήσιμο να κατασκευαστούν και να αναλυθούν διασταυρούμενοι πίνακες συνδυάζοντας ορισμένα αποτελέσματα. Με βάση λοιπόν αυτό το σκεπτικό προκύπτουν οι παρακάτω συνδυαστικοί πίνακες, οι οποίοι οδηγούν στην εξαγωγή περαιτέρω συμπερασμάτων.

- ***ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑ ΙΔΙΟΤΗΤΑ***



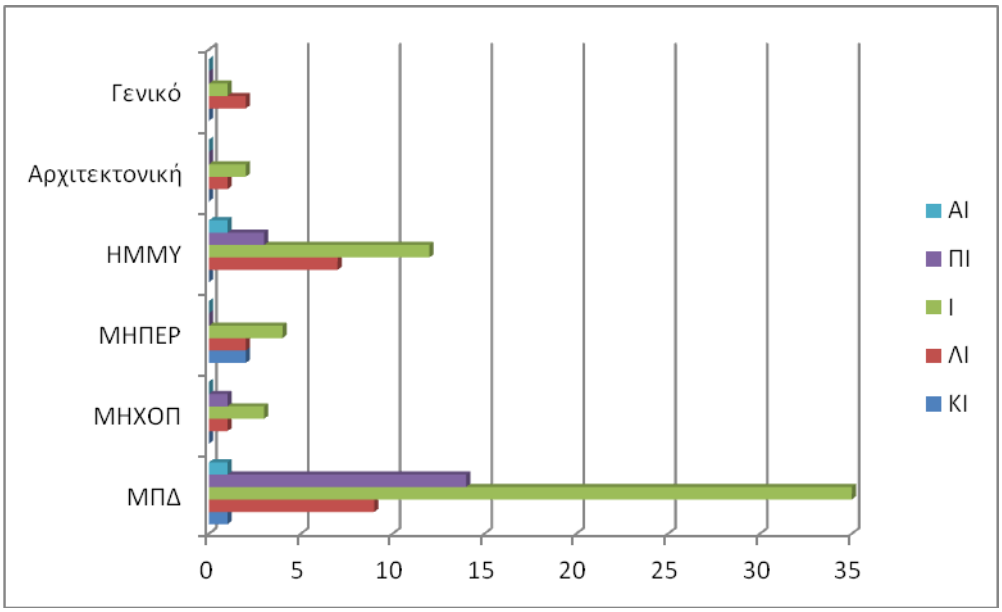
Στα 102 ερωτηματολόγια που απαντήθηκαν οι 54 ήταν προπτυχιακοί φοιτητές, οι 38 μεταπτυχιακοί και οι υπόλοιποι 10 διδακτορικοί φοιτητές. Στο παρακάτω πίνακα διακρίνονται αναλυτικά πόσοι εξ' αυτών είναι Καθόλου, Λίγο, Ικανοποιημένοι, Πολύ ή Αρκετά Ικανοποιημένοι συνολικά από την Βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου.

	Προπτυχιακό	Μεταπτυχιακό	Διδακτορικό
ΚΙ	2	1	0
ΛΙ	15	5	2
Ι	28	23	6
ΠΙ	7	9	2
ΑΙ	2	0	0
Συνολικά	**54**	**38**	**10**

Και φυσικά ακολουθούν και τα αντίστοιχα ποσοστά αυτών:

	Προπτυχιακό(%)	Μεταπτυχιακό(%)	Διδακτορικό(%)
ΚΙ	**3,70**	**2,63**	**0,00**
ΛΙ	**27,78**	**13,16**	**20,00**
Ι	**51,85**	**60,53**	**60,00**
ΠΙ	**12,96**	**23,68**	**20,00**
ΑΙ	**3,70**	**0,00**	**0,00**

- ***ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑ ΤΜΗΜΑ***

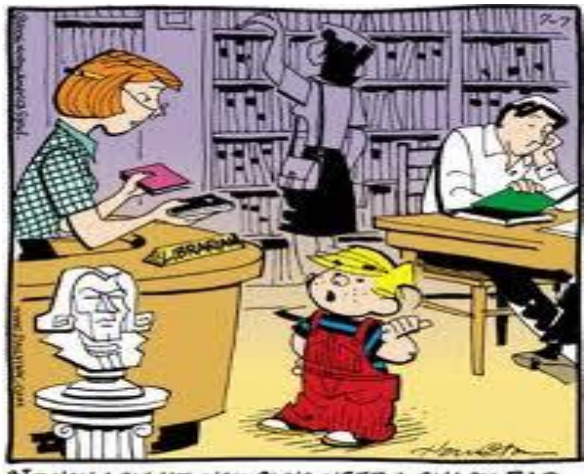


Κατά αντίστοιχο τρόπο και εδώ, στο σύνολο των 102 ερωτηματολογίων που απαντήθηκαν οι 60 ήταν φοιτητές του τμήματος ΜΠΔ, οι 5 ΜΗΧΟΠ, 8 φοιτητές από το τμήμα των ΜΗΠΕΡ, οι ΗΜΜΥ ήταν 23, μόλις 3 από την Αρχιτεκτονική, και

ακόμα 3 από το Γενικό Τμήμα. Στον πίνακα που ακολουθεί φαίνονται πιο αναλυτικά αυτά τα αποτελέσματα, ενώ στον αμέσως επόμενο είναι ακριβώς τα ίδια σε αναλογία %.

	ΜΠΔ	ΜΗΧΟΠ	ΜΗΠΕΡ	ΗΜΜΥ	Αρχιτεκτονική	Γενικό
ΚΙ	1	0	2	0	0	0
ΛΙ	9	1	2	7	1	2
Ι	35	3	4	12	2	1
ΠΙ	14	1	0	3	0	0
ΑΙ	1	0	0	1	0	0
Συνολικά	**60**	**5**	**8**	**23**	**3**	**3**

	ΜΠΔ(%)	ΜΗΧΟΠ(%)	ΜΗΠΕΡ(%)	ΗΜΜΥ(%)	Αρχιτεκτονική(%)	Γενικό(%)
ΚΙ	**1,67**	**0,00**	**25,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
ΛΙ	**15,00**	**20,00**	**25,00**	**30,43**	**33,33**	**66,67**
Ι	**58,33**	**60,00**	**50,00**	**52,17**	**66,67**	**33,33**
ΠΙ	**23,33**	**20,00**	**0,00**	**13,04**	**0,00**	**0,00**
ΑΙ	**1,67**	**0,00**	**0,00**	**4,35**	**0,00**	**0,00**



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Προτού αναφέρουμε τα βασικά συμπεράσματα στα οποία καταλήγουμε, θα πρέπει να τονίσουμε και πάλι ότι η συγκεκριμένη έρευνα ικανοποίησης από τη Βιβλιοθήκη αφορά αποκλειστικά τους φοιτητές (προπτυχιακούς, μεταπτυχιακούς και διδακτορικούς) του Πολυτεχνείου Κρήτης και όχι τους Διδάσκοντες Καθηγητές ή λοιπούς εξωτερικούς χρήστες.

Οι φοιτητές, λοιπόν, του Ιδρύματος εμφανίζονται σε γενικές γραμμές ικανοποιημένοι από τη χρήση της Βιβλιοθήκης, δεδομένου ότι ο συνολικός δείκτης ικανοποίησης που καταγράφηκε άγγιξε το 70,6%. Επιπλέον, σύμφωνα με τα αποτελέσματα που έδωσε η MUSA, φαίνεται ότι πρόκειται για μη απαιτητικούς χρήστες, καθώς ο ολικός δείκτης απαιτητικότητας κυμάνθηκε στο -44,7%. Παράλληλα, φαίνεται ότι το κριτήριο το οποίο έχει τη μεγαλύτερη βαρύτητα στη διαμόρφωση της ολικής τους ικανοποίησης είναι αυτό της Λειτουργικότητας.

Τόσο από τα διαγράμματα δράσης όσο και από τα σχόλια κάποιων εξ αυτών που συμμετείχαν στη συγκεκριμένη έρευνα, προκύπτει η ανάγκη για διεύρυνση του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, για επιμήκυνση της διάρκειας δανεισμού των βιβλίων, για εκσυγχρονισμό του τρόπου πρόσβασης στις ηλεκτρονικές πηγές καθώς και για αύξηση της ποσότητας του διαθέσιμου οπτικοακουστικού υλικού.

Επίσης, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι η πλειοψηφία των φοιτητών (68%) επισκέπτεται τη Βιβλιοθήκη το πολύ 2 φορές το μήνα, ενώ μόλις το 21% επισκέπτεται τη Βιβλιοθήκη περισσότερες από 4 φορές μέσα στο ίδιο χρονικό διάστημα. Τέλος, θα πρέπει να αναφέρουμε ότι δεν υπήρξε κάποια ουσιαστική διαφοροποίηση των αποτελεσμάτων ανάμεσα στους φοιτητές διαφορετικών τμημάτων ή διαφορετικής ιδιότητας (προπτυχιακούς, μεταπτυχιακούς και διδακτορικούς).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

* Required

ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΗΦΟΡΗΣΗΣ (Βι. Κε. Π)

ΙΔΙΟΤΗΤΑ *

- ○ Προπτυχιακό
- ○ Μεταπτυχιακό
- ○ Διδακτορικό

ΤΜΗΜΑ *

- ○ Γενικό
- ○ Αρχιτεκτονική
- ○ ΗΜΜΥ
- ○ ΜΠΔ
- ○ ΜΗΧΟΠ
- ○ ΜΗΠΕΡ

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ ΣΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ *

Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη σε διάστημα ενός μήνα ;

- ○ Πολύ συχνά (>4 φορές το μήνα)
- ○ Συχνά (3-4 φορές το μήνα)
- ○ Σπάνια (1-2 φορές το μήνα)
- ○ Σχεδόν καθόλου (<1 φορά το μήνα)

Επιλέξτε στα παρακάτω ανάλογα με το βαθμό ικανοποίησής σας

ΚΙ: Καθόλου Ικανοποιημένος ΛΙ: Λίγο Ικανοποιημένος Ι: Ικανοποιημένος ΠΙ: Πολύ Ικανοποιημένος ΑΙ: Απόλυτα Ικανοποιημένος

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ Βι. Κε. Π. *

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από:

	ΚΙ	ΛΙ	Ι	ΠΙ	ΑΙ
Το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης;					
Τη σήμανση του κτηρίου της βιβλιοθήκης;					
Την τάξη στους χώρους της βιβλιοθήκης;					
Την ταξινόμηση των βιβλίων στα ράφια της βιβλιοθήκης;					
Την υγιεινή του χώρου της βιβλιοθήκης;					

Γενικά .. *

	ΚΙ	ΛΙ	Ι	ΠΙ	ΑΙ
πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη λειτουργικότητα της βιβλιοθήκης;					

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ Βι. Κε. Π *

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από:

	ΚΙ	ΛΙ	Ι	ΠΙ	ΑΙ
Τη συμπεριφορά των υπαλλήλων της βιβλιοθήκης;	○	○	○	○	○
Τη βοήθεια του προσωπικού στην αναζήτηση του υλικού σας;	○	○	○	○	○

Γενικά .. *

	ΚΙ	ΛΙ	Ι	ΠΙ	ΑΙ
πόσο ικανοποιημένοι είστε από το προσωπικό της βιβλιοθήκης;	○	○	○	○	○

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ - ΕΝΤΥΠΟ ΥΛΙΚΟ Βι. Κε. Π *

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από:

	ΚΙ	ΛΙ	Ι	ΠΙ	ΑΙ
Την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές πηγές της βιβλιοθήκης;	○	○	○	○	○
Το έντυπο υλικό της βιβλιοθήκης (διπλωματικές εργασίες, περιοδικά, βιβλία κλπ);	○	○	○	○	○
Το οπτικοακουστικό υλικό της βιβλιοθήκης (dvd,cd κλπ);	○	○	○	○	○

	ΚΙ	ΛΙ	Ι	ΠΙ	ΑΙ
Την ποσότητα του υλικού (έντυπο και οπτικοακουστικό) που βρίσκεται διαθέσιμο στη βιβλιοθήκη;	○	○	○	○	○

Γενικά .. *

	ΚΙ	ΛΙ	Ι	ΠΙ	ΑΙ
πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές πηγές - έντυπο υλικό της βιβλιοθήκης;	○	○	○	○	○

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Βι. Κε. Π *

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από:

	ΚΙ	ΛΙ	Ι	ΠΙ	ΑΙ
Τη λειτουργία των Η/Υ στη βιβλιοθήκη (λειτουργικό);	○	○	○	○	○
Την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης (πληροφορίες, νέα, ανακοινώσεις κλπ);	○	○	○	○	○
Τη διάρκεια δανεισμού του υλικού της βιβλιοθήκης ;	○	○	○	○	○
Τη χρήση του αναγνωστηρίου της βιβλιοθήκης;	○	○	○	○	○

Γενικά .. *

	ΚΙ	ΛΙ	Ι	ΠΙ	ΑΙ
πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης;	○	○	○	○	○

Συνολικά .. *

	ΚΙ	ΛΙ	Ι	ΠΙ	ΑΙ
πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη Βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου Κρήτης;	○	○	○	○	○

ΣΧΟΛΙΑ -

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ