

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης
του Πολυτεχνείου Κρήτης

ΙΩΑΝΝΙΝΑ
2018

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

**Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης
του Πολυτεχνείου Κρήτης**

Επιμέλεια :
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2018

Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών :
Εφαρμογή στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης
του Πολυτεχνείου Κρήτης

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.

Από το 2016 και προκειμένου για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών η ΜΟΔΙΠΑΒ παρέχει σε όλες τις βιβλιοθήκες τη δυνατότητα να επιλέγουν το χρονικό διάστημα διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Έρευνών Ικανοποίησης Χρηστών μετά από αίτημά τους.

Επιπρόσθετα, σε συνεννόηση με την υπηρεσία οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες μπορούν να ζητήσουν να τροποποιηθεί το **Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών** ή και να συνταχθεί ένα εξ ολοκλήρου νέο **Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο** σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες της βιβλιοθήκης τους. Συνακόλουθα, οι ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες μπορούν στο εξής να προγραμματίζουν την αξιολόγησή τους από τους χρήστες τους μέσω της ανανεωμένης Βάσης Δεδομένων της ΜΟΔΙΠΑΒ.

Η ΜΟΔΙΠΑΒ πραγματοποίησε έρευνα **στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης** μετά από αίτημα της Κεντρικής

Βιβλιοθήκης. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου που βρίσκεται στην ακόλουθη διεύθυνση :

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

Ευχαριστώ τον Δρ. Βασίλη Πολυχρονόπουλο για την επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας, την επιμέλεια και τη σύνταξη της έκθεσης, 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 Πολυτεχνείου Κρήτης** αποτελείται από 25 ερωτήσεις.

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

Το **Ερωτηματολόγιο** χωρίζεται σε πέντε ενότητες :

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

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

Τα ερωτήματα που τους τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

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

Q4. «Πόσο συχνά δανείζετε βιβλία;»

Q5. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο;»

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

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

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

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

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

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

Q11. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi);»

Q12. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου;»

Q13. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού;»

Q14. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού;»

Q15. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνώστηρια);»

Q16. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;»

Q17. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;»

Q18. «Έχετε παρακολουθήσει κάποιο από τα σεμινάρια χρηστών που διοργανώνει η βιβλιοθήκη σχετικά με τις υπηρεσίες και τις πηγές πληροφόρησης της; Αν η απάντησή σας είναι ναι, παρακαλούμε απαντήστε την ερώτηση Q18, διαφορετικά προχωρήστε στην ερώτηση Q19»

Q19. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Σεμινάρια Χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη;»

Q20. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;»

Q21. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες;»

Q22. «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 :

Q23. «Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;»

Q24. «Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνά σας;»

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

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

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Καμία απάντηση/Δεν γνωρίζω
---------	------	--------	------	-----------	----------------------------

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 200 χρήστες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για τον βαθμό ικανοποίησής τους από τη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης.

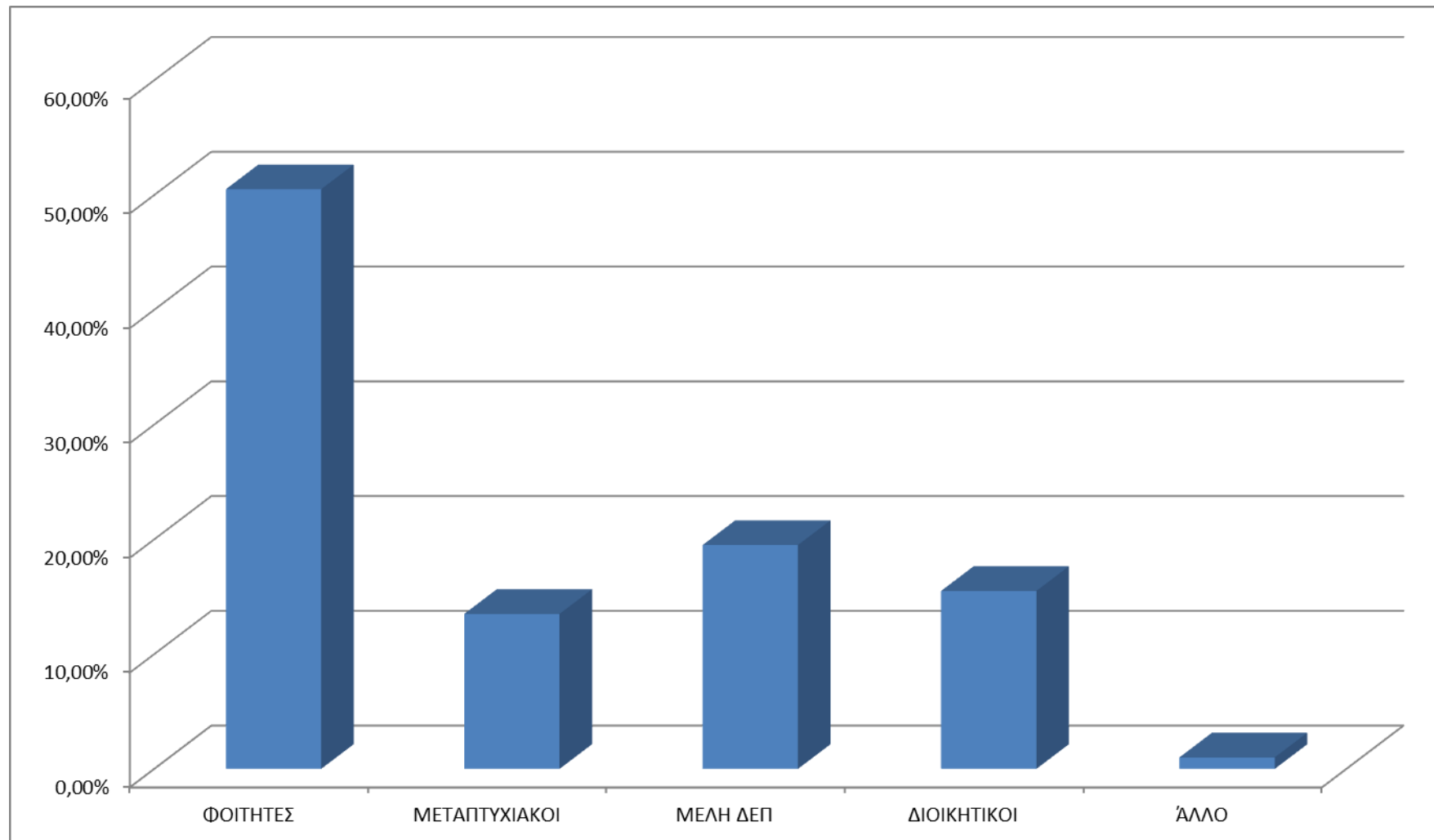
Α. Ιδιότητα των Χρηστών

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 50,50% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, ποσοστό 13,50% είναι Μεταπτυχιακοί, 19,50% είναι Μέλη Δ.Ε.Π., ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 15,50% και 1% αντίστοιχα. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

	Ποσοστό επί τοις %
Φοιτητές	50,50%
Μεταπτυχιακοί	13,50%
Μέλη ΔΕΠ	19,50%
Διοικητικοί	15,50%
Άλλο	1,00%
Σύνολο	100,00%

ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



Β. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης

Q3. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης ως Χώρου Ανάγνωσης

Η ερώτηση αφορά τον βαθμό χρήσης της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «πάρα πολύ» κατά 33,66%, «αρκετά» σε ποσοστό 27,72%, «λίγο» κατά 19,80% και «πολύ» κατά 12,87%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πάρα πολύ» με 55,56%. Ακολούθησαν τα «πολύ» και «αρκετά» με 18,52% και 11,11%.

Ποσοστό 64,10% των μελών Δ.Ε.Π. χρησιμοποιεί «λίγο» τον χώρο της Βιβλιοθήκης ως χώρο ανάγνωσης, ενώ το 20,51% δεν τη χρησιμοποιεί «καθόλου».

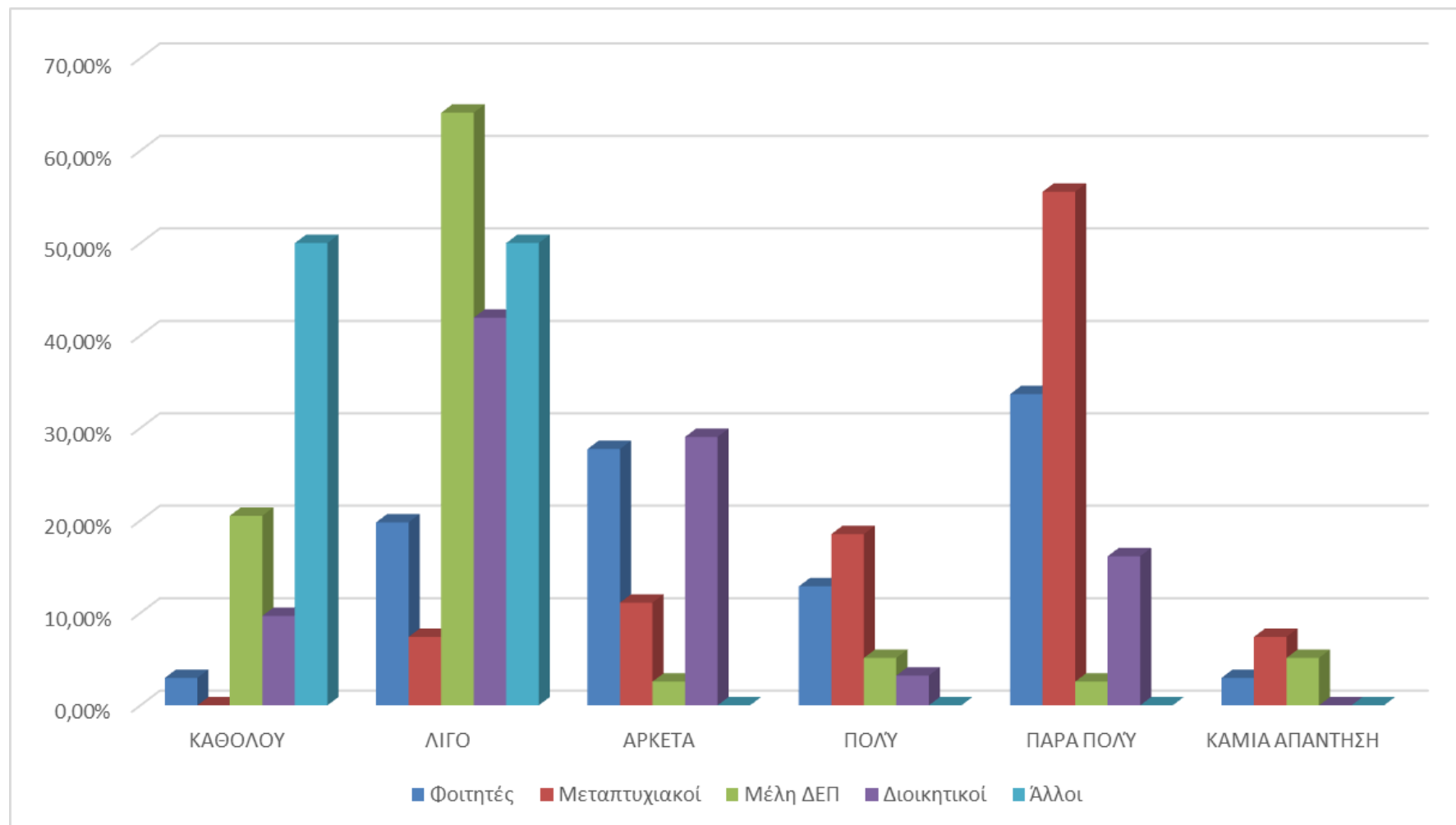
Στους Διοικητικούς 41,94% έλαβε το «λίγο» και 29,03% το «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν τα «καθόλου» και «λίγο». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 3 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,97%	19,80%	27,72%	12,87%	33,66%	2,97%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	7,41%	11,11%	18,52%	55,56%	7,41%
Μέλη ΔΕΠ	20,51%	64,10%	2,56%	5,13%	2,56%	5,13%
Διοικητικοί	9,68%	41,94%	29,03%	3,23%	16,13%	0,00%
Άλλο	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	7,50%	30,50%	20,50%	10,50%	27,50%	3,50%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, 30,50% των χρηστών χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «λίγο», 27,50% «πάρα πολύ», 20,50% «αρκετά», 10,50% «πολύ» και το 7,50% «καθόλου». Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι το 58,50% 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 τη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «αρκετά» με 28,71%, ενώ το «λίγο» επέλεξε το 27,72% και το «πάρα πολύ» 22,77%. Ποσοστό 8,91% έλαβε το «πολύ» και 11,88% το «καθόλου».

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 66,67% επέλεξε «πάρα πολύ» και από 11,11% τα «αρκετά» και «λίγο».

Ποσοστό 38,46% των μελών Δ.Ε.Π. δανείζεται βιβλία «πολύ» και από 23,08% και 20,51% «αρκετά» και «πάρα πολύ».

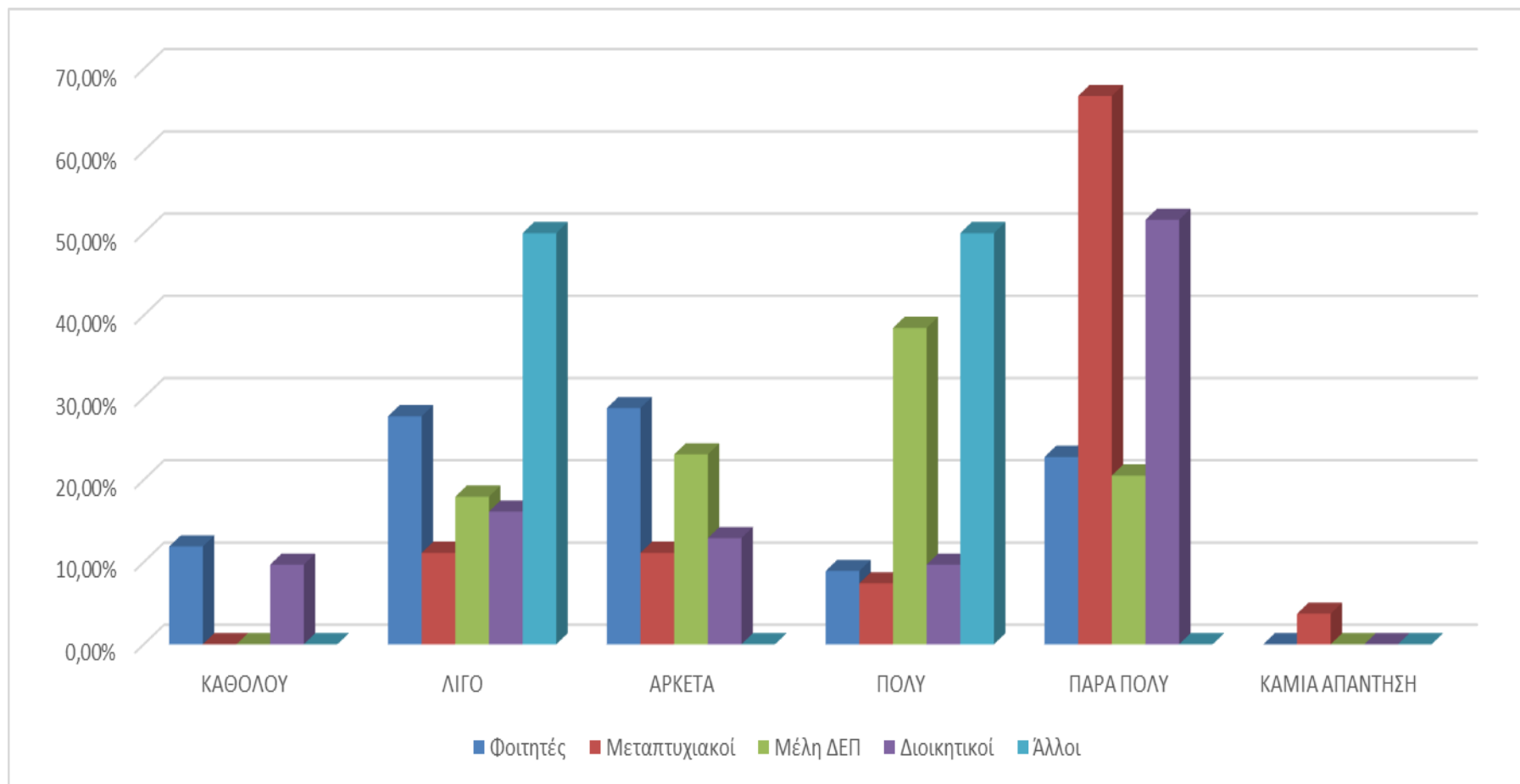
Στους Διοικητικούς 51,61% επέλεξε «πάρα πολύ», 16,13% «λίγο» και 12,90% «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν τα «πολύ» και «λίγο». Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	11,88%	27,72%	28,71%	8,91%	22,77%	0,00%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	11,11%	11,11%	7,41%	66,67%	3,70%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	17,95%	23,08%	38,46%	20,51%	0,00%
Διοικητικοί	9,68%	16,13%	12,90%	9,68%	51,61%	0,00%
Άλλο	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	7,50%	22,00%	22,50%	15,00%	32,50%	0,50%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 70% 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 «πάρα πολύ» με 28,71% και ακολούθησαν τα «λίγο» και το «αρκετά» με 28,71%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «πολύ» και «πάρα πολύ» έφτασε το 11,11% και 74,07% αντίστοιχα.

Στα μέλη Δ.Ε.Π. ποσοστό 53,85% δήλωσε «πάρα πολύ» και 30,77% «πολύ», ενώ 15,38% έλαβε το «αρκετά».

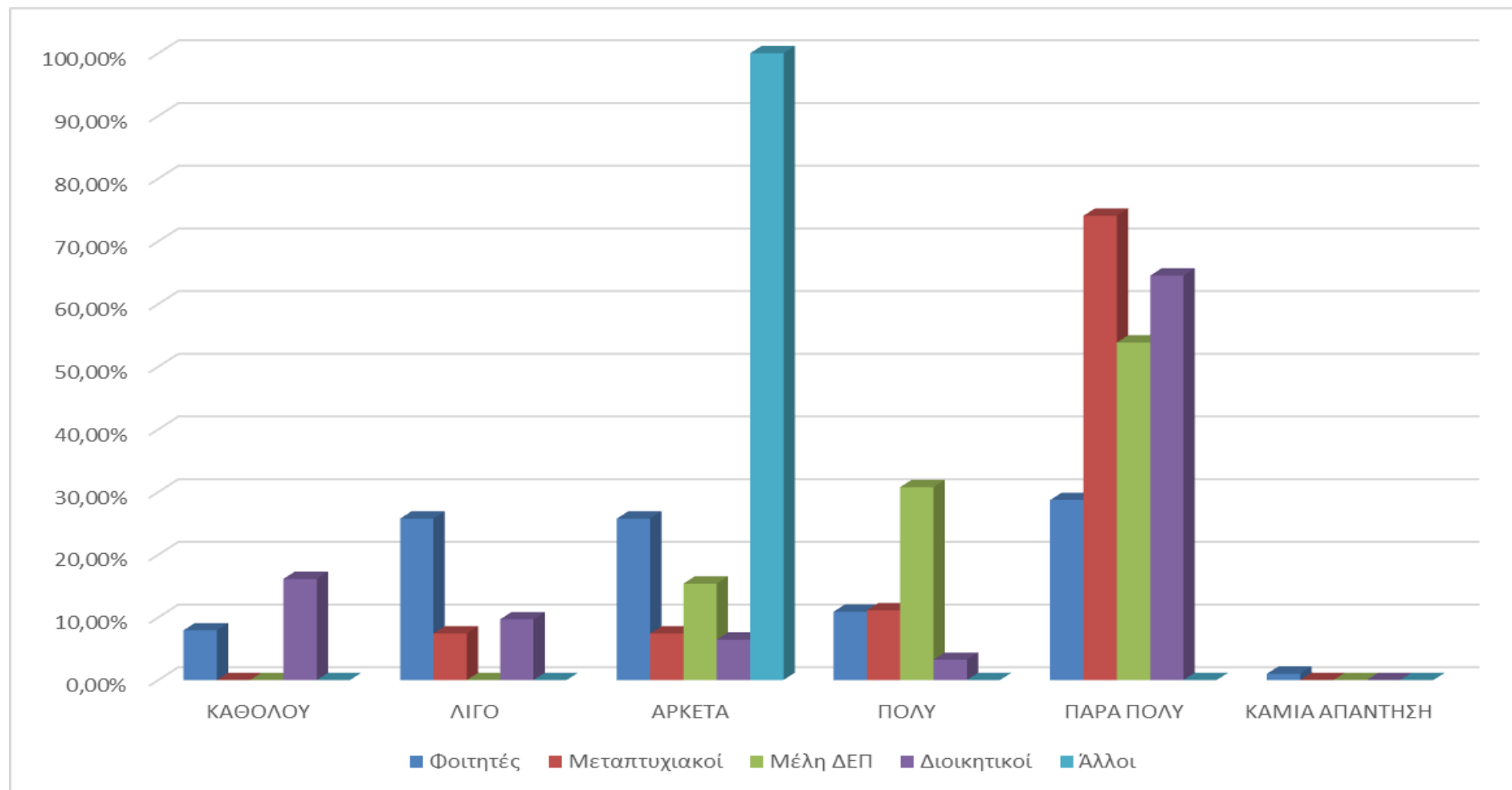
Στους Διοικητικούς 64,52% έλαβε το «πάρα πολύ» και ακολούθησαν τα «καθόλου» και το «λίγο» με 16,13% και 9,68%, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» οι χρήστες επέλεξαν αποκλειστικά το «αρκετά». Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	7,92%	25,74%	25,74%	10,89%	28,71%	0,99%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	7,41%	7,41%	11,11%	74,07%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	15,38%	30,77%	53,85%	0,00%
Διοικητικοί	16,13%	9,68%	6,45%	3,23%	64,52%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	6,50%	15,50%	19,00%	13,50%	45,00%	0,50%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 77,50% 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 έλαβαν τα «καθόλου» και «λίγο» με 26,73% και 28,71%, ενώ ακολούθησε το «πολύ» με 16,83%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 77,78% έλαβε το «πάρα πολύ», όπως και στα μέλη Δ.Ε.Π. (82,05%).

Οι Διοικητικοί δήλωσαν «αρκετά» (25,81%), «λίγο», «πολύ» και «πάρα πολύ» (από 19,35%), ενώ η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε κατά 50% τα «πολύ» και «καθόλου».

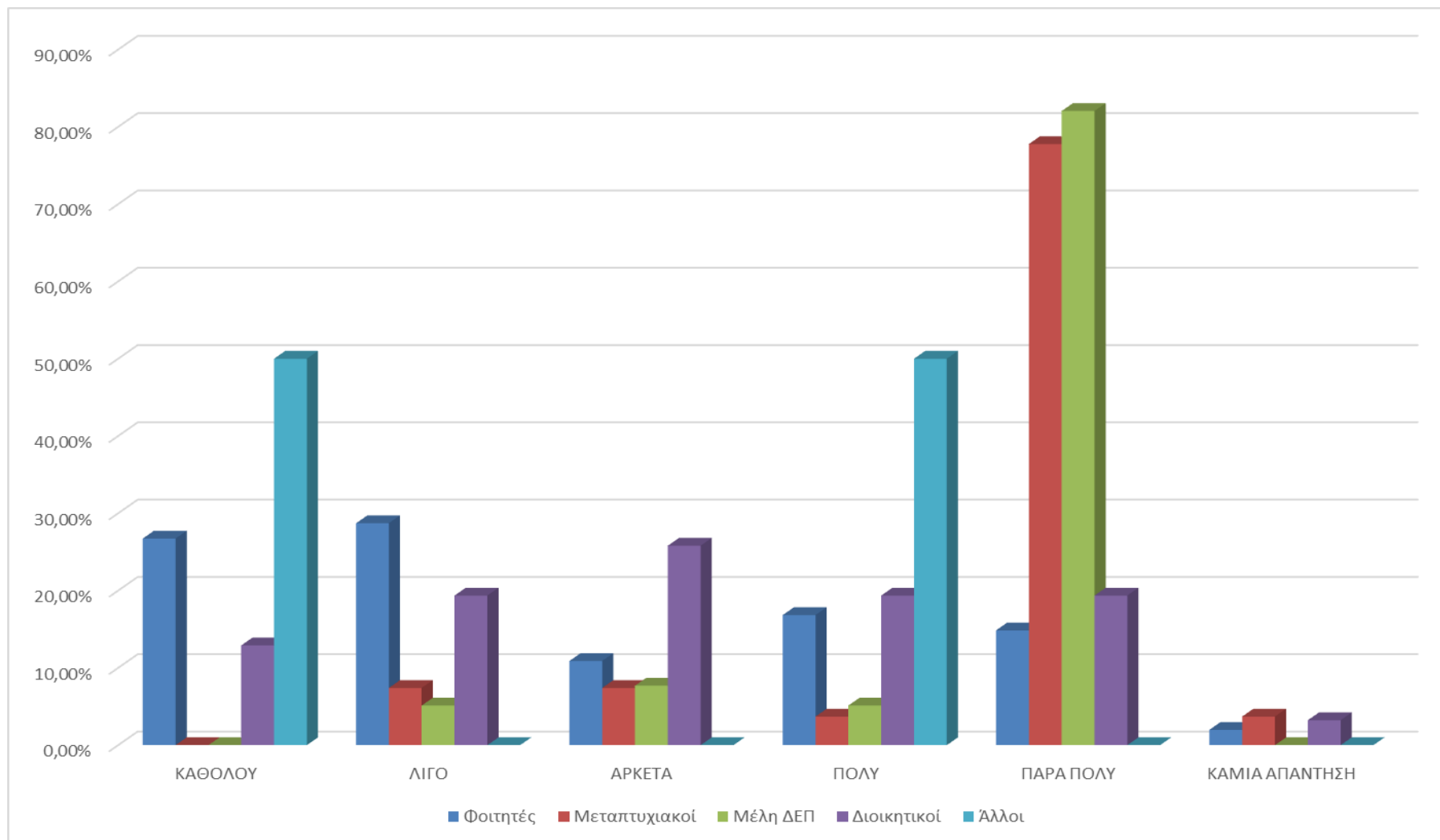
Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	26,73%	28,71%	10,89%	16,83%	14,85%	1,98%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	7,41%	7,41%	3,70%	77,78%	3,70%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	5,13%	7,69%	5,13%	82,05%	0,00%
Διοικητικοί	12,90%	19,35%	25,81%	19,35%	19,35%	3,23%
Άλλο	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	16,00%	19,50%	12,00%	13,50%	37,00%	2,00%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 62,50% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ», γεγονός που φανερώνει ότι μεγάλο μέρος των χρηστών δεν είναι εξοικειωμένο με αυτές. 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 σε Βιβλία το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές έλαβε το «πάρα πολύ» με 35,64%, ενώ ακολούθησαν τα «πολύ» (32,67%) και «αρκετά» (21,78%).

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε το «πάρα πολύ» φτάνει το 62,96%, ενώ το «πολύ» το 22,22%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» (61,54%) και το «πολύ» (28,21%).

Ποσοστό 54,84% και 25,81% έλαβαν αντίστοιχα τα «πάρα πολύ» και «πολύ» στην κατηγορία των Διοικητικών, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» οι απαντήσεις «πολύ» και «αρκετά» έλαβαν από 50%.

Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

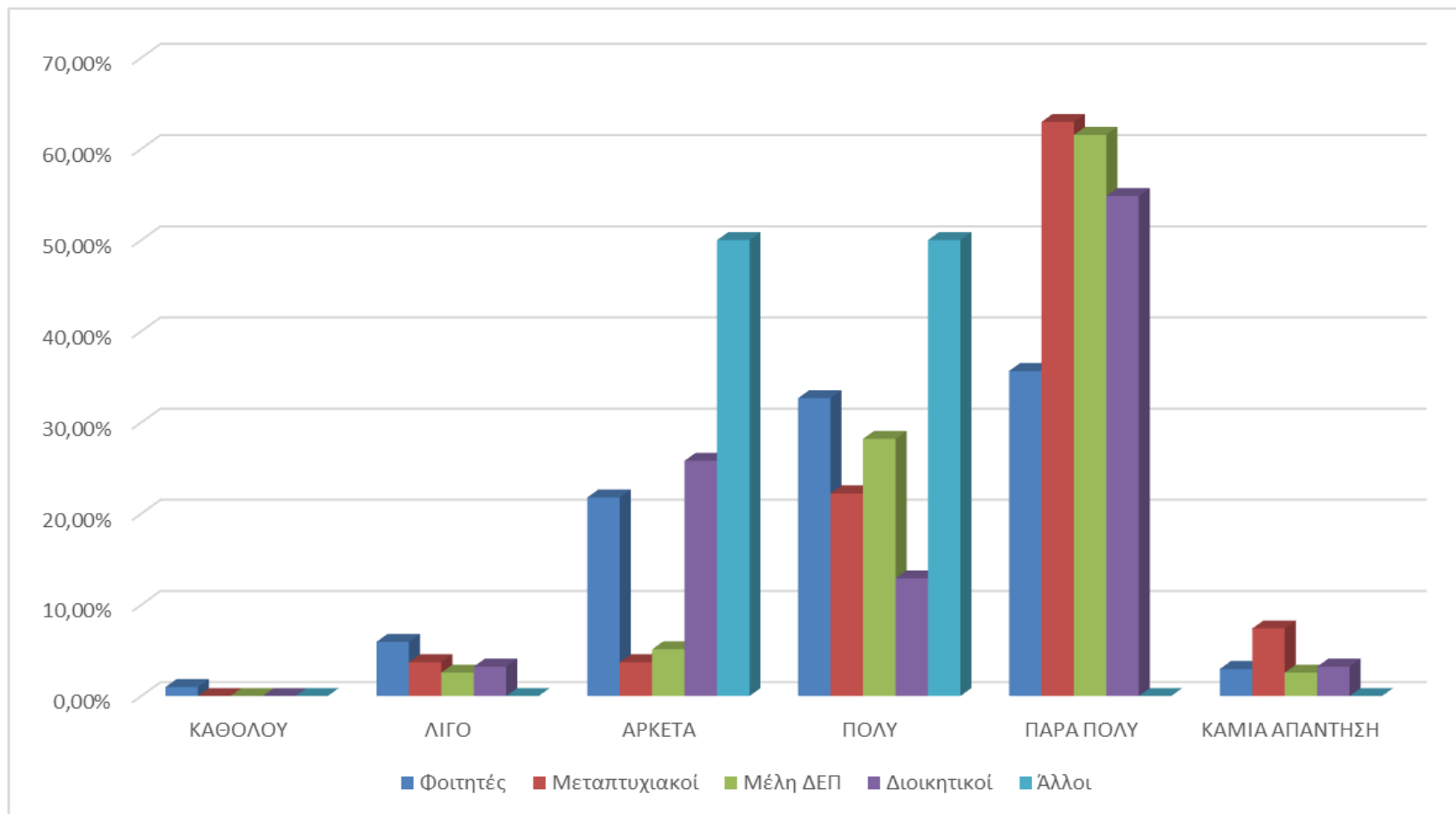
Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,99%	5,94%	21,78%	32,67%	35,64%	2,97%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	3,70%	3,70%	22,22%	62,96%	7,41%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	2,56%	5,13%	28,21%	61,54%	2,56%
Διοικητικοί	0,00%	3,23%	25,81%	12,90%	54,84%	3,23%
Άλλο	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	0,50%	4,50%	17,00%	27,50%	47,00%	3,50%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 91,50% 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 39,60% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», «πάρα πολύ» επέλεξε το 20,79% και «αρκετά» το 15,84%.

Ποσοστό 61,54% έλαβε το «πάρα πολύ» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν και «πολύ» ευχαριστημένοι κατά 23,08%.

Ποσοστό 39,02% από τα μέλη Δ.Ε.Π. είναι «αρκετά» ευχαριστημένο, ενώ «λίγο» δήλωσε το 19,51% και «καθόλου» το 14,63%.

Στους Διοικητικούς το 51,61% δήλωσε «πάρα πολύ» και το 19,35% «αρκετά», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» από 50% πήραν το «αρκετά» και το «πολύ».

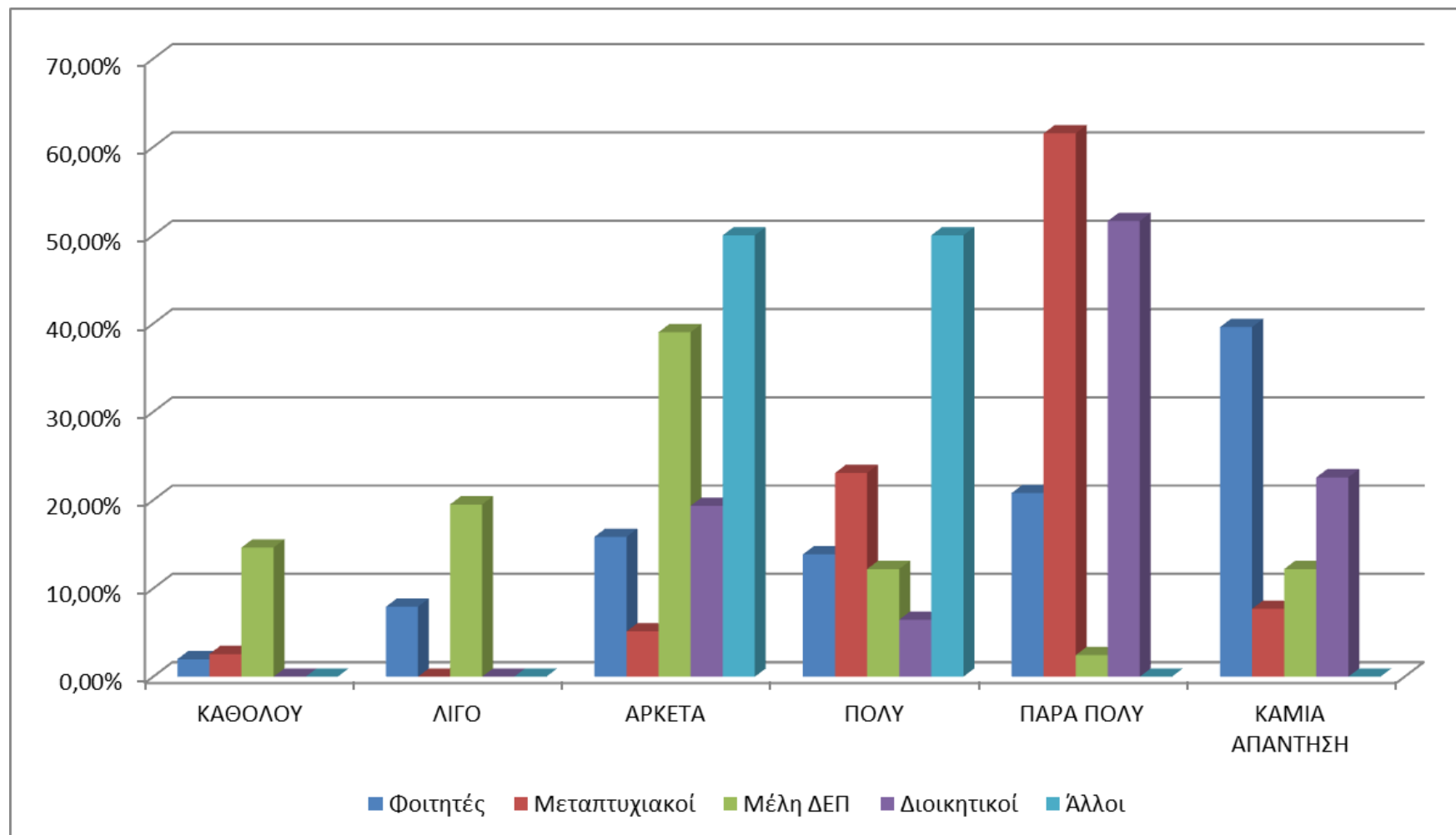
Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,98%	7,92%	15,84%	13,86%	20,79%	39,60%
Μεταπτυχιακοί	2,56%	0,00%	5,13%	23,08%	61,54%	7,69%
Μέλη ΔΕΠ	14,63%	19,51%	39,02%	12,20%	2,44%	12,20%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	19,35%	6,45%	51,61%	22,58%
Άλλο	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	4,21%	7,48%	19,16%	14,49%	28,97%	25,70%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 62,62% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Σημαντικό είναι το 25,70% που δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». 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 30,69% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι, 27,72% «αρκετά» και 24,75% «πολύ».

Οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν «πάρα πολύ» (85,19%) όπως και τα περισσότερα μέλη Δ.Ε.Π. (82,05%) αλλά και οι Διοικητικοί (70,97%). Στην κατηγορία «Άλλο» από 50% δήλωσε «πολύ» και «αρκετά».

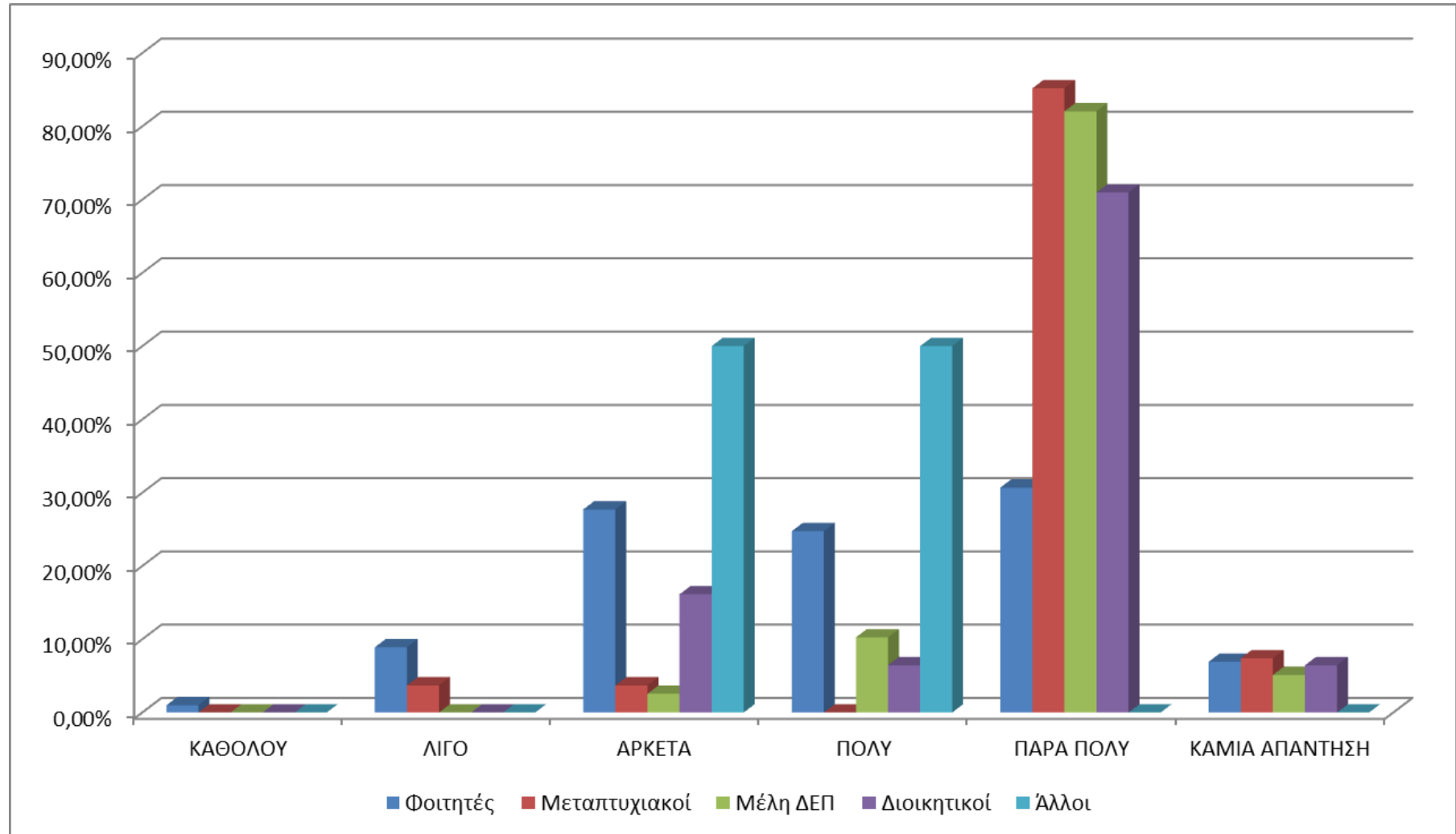
Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 9 : Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,99%	8,91%	27,72%	24,75%	30,69%	6,93%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	3,70%	3,70%	0,00%	85,19%	7,41%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	2,56%	10,26%	82,05%	5,13%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	16,13%	6,45%	70,97%	6,45%
Άλλο	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	0,50%	5,00%	18,00%	16,00%	54,00%	6,50%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 88% 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 την ικανοποίηση των χρηστών από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης, όπως είναι οι Βάσεις Δεδομένων και οι Ηλεκτρονικές Πηγές. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 30,69% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «πάρα πολύ», κατά 18,81% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» επέλεξε το 15,84%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο «πάρα πολύ» (77,78%), όπως και τα μέλη Δ.Ε.Π. (84,62%).

Οι Διοικητικοί επέλεξαν κατά 45,16% το «πάρα πολύ» και κατά 29,03% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 50% έλαβαν αντίστοιχα τα «πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

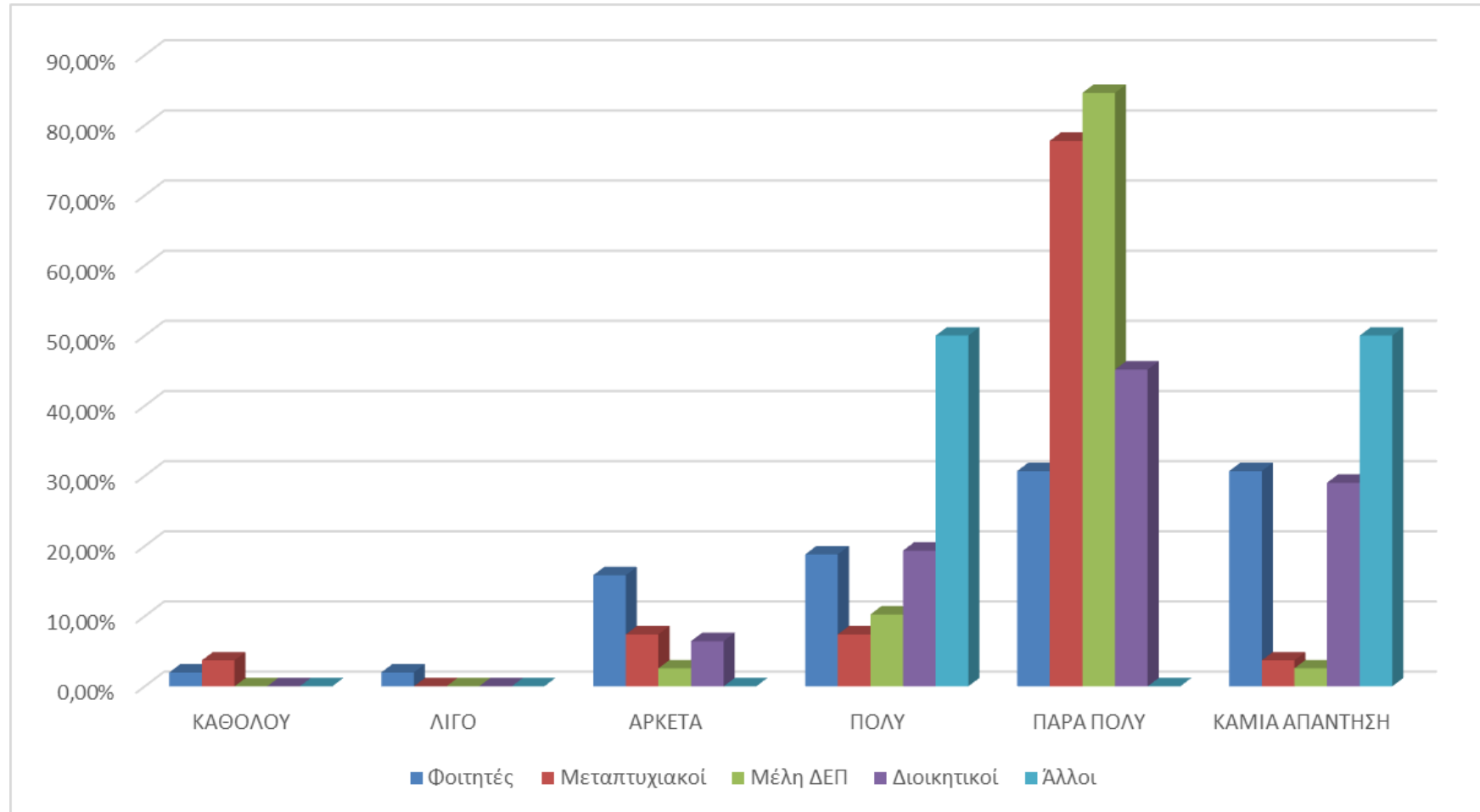
Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 10 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,98%	1,98%	15,84%	18,81%	30,69%	30,69%
Μεταπτυχιακοί	3,70%	0,00%	7,41%	7,41%	77,78%	3,70%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	2,56%	10,26%	84,62%	2,56%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	6,45%	19,35%	45,16%	29,03%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%
Μέσος όρος	1,50%	1,00%	10,50%	16,00%	49,50%	21,50%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 76% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό είναι το ποσοστό 21,50% που έλαβε η απάντηση «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 9 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 9: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q11. Ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 11 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi). Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 37,62% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «λίγο» επέλεξε το 21,78% και το 16,83% αντίστοιχα.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν το «αρκετά» (51,85%), το «πολύ» (25,93%) και το «λίγο» (11,11%), ενώ στα μέλη Δ.Ε.Π. το 79,49% επέλεξε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

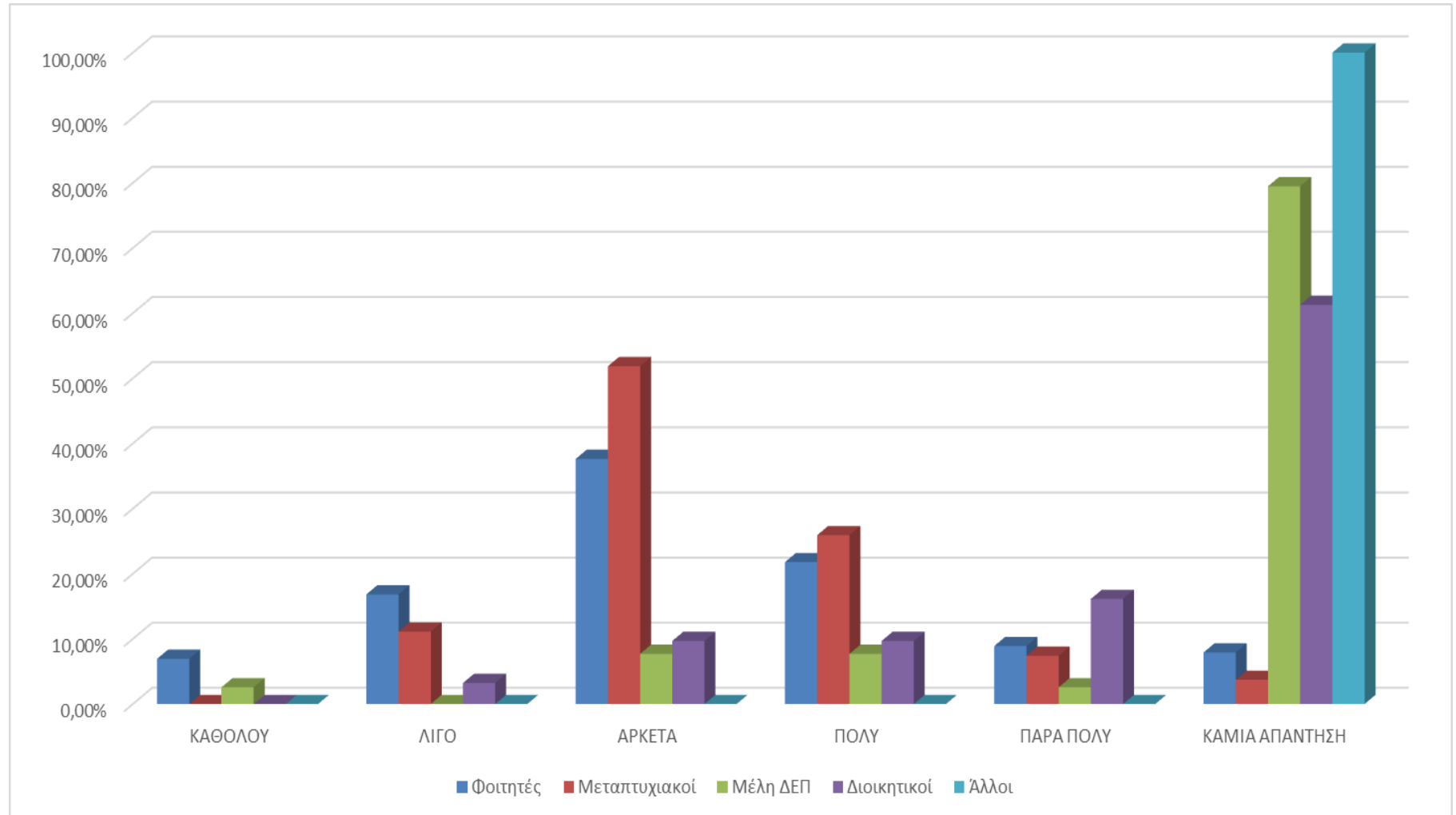
Παρομοίως ποσοστό 61,29% και 100% επέλεξε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» στην κατηγορία των Διοικητικών και στην κατηγορία «Άλλο». Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 11 : Ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	6,93%	16,83%	37,62%	21,78%	8,91%	7,92%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	11,11%	51,85%	25,93%	7,41%	3,70%
Μέλη ΔΕΠ	2,56%	0,00%	7,69%	7,69%	2,56%	79,49%
Διοικητικοί	0,00%	3,23%	9,68%	9,68%	16,13%	61,29%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Μέσος όρος	4,00%	10,50%	29,00%	17,50%	8,50%	30,50%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 55% σχετικά με το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi). Σημαντικό είναι το 30,50% που επέλεξε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΑΣΥΡΜΑΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q12. Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές δήλωσαν κατά 38,61% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» επέλεξαν αντίστοιχα το 23,76% και το 15,84%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν περισσότερο «πάρα πολύ» (81,48%) και «αρκετά» (11,11%).

Θετικότερες είναι οι εκτιμήσεις και των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 84,62% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο και 10,26% «πολύ».

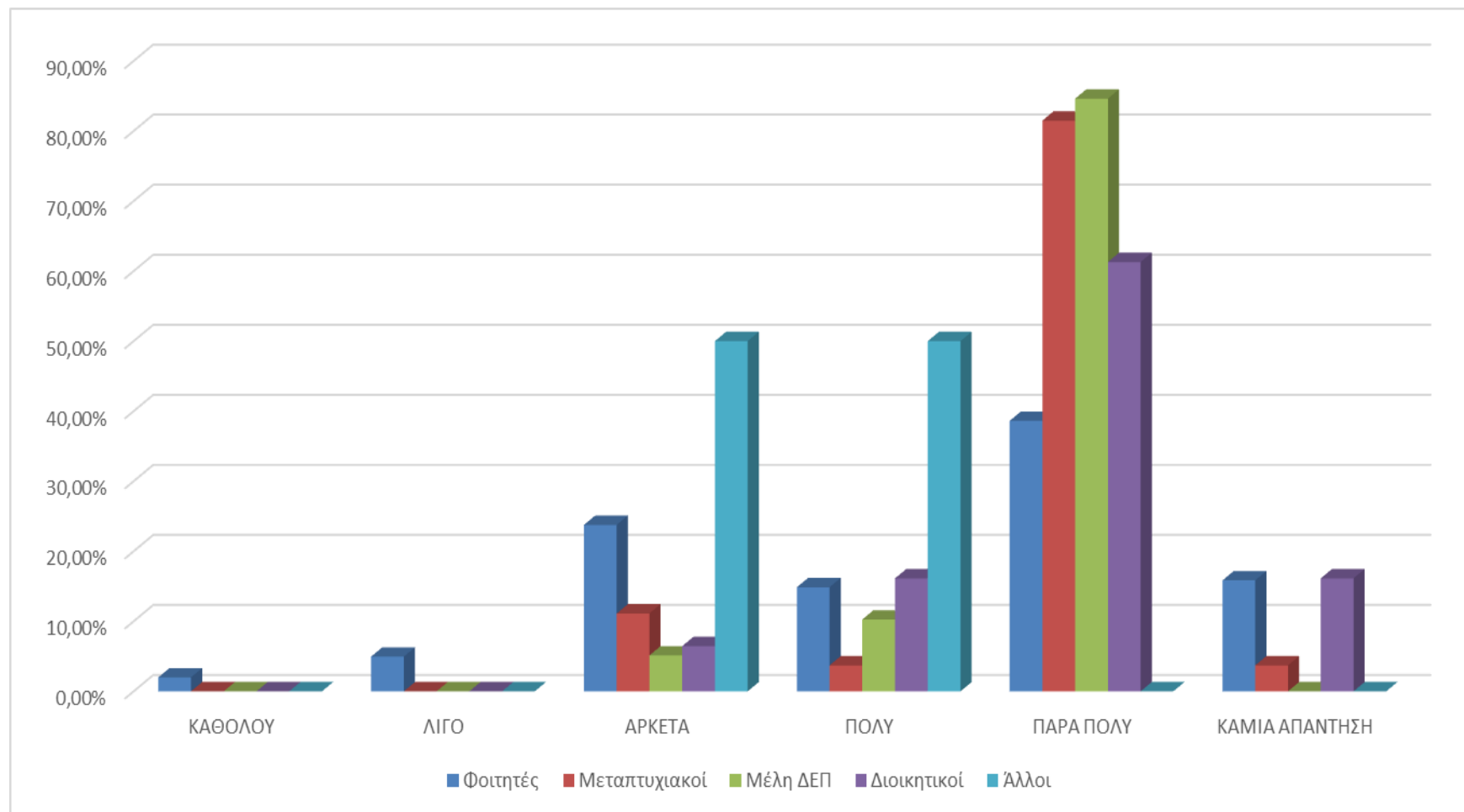
Ομοίως οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» (61,29%), ενώ αυτοί που ανήκουν στην κατηγορία «Άλλο» τα «αρκετά» και «πολύ» με 50%. Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 12 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,98%	4,95%	23,76%	14,85%	38,61%	15,84%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	11,11%	3,70%	81,48%	3,70%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	5,13%	10,26%	84,62%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	6,45%	16,13%	61,29%	16,13%
Άλλο	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	1,00%	2,50%	16,00%	13,00%	56,50%	11,00%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 85,50% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



Q13. Όροι Δανεισμού

Η ερώτηση Q13 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 38,61% «πάρα πολύ» και κατά 25,74% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» επέλεξε το 19,80%. Σημαντικό είναι το ποσοστό 11,88% που έλαβε και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε τα «πάρα πολύ» (88,89%), όπως και των μελών Δ.Ε.Π. (92,31%) και των Διοικητικών (67,74%). Στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

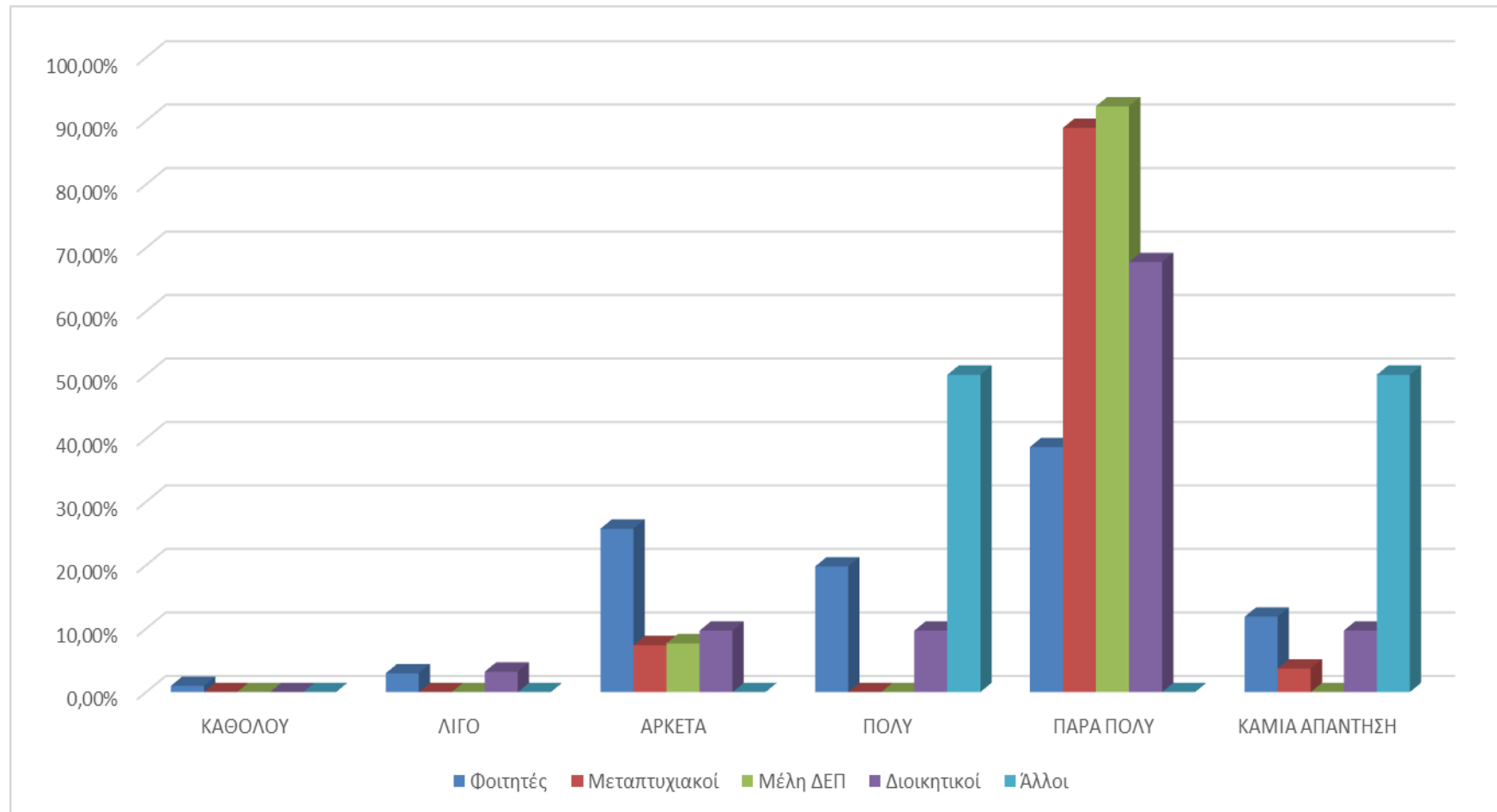
Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 13 : Όροι Δανεισμού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,99%	2,97%	25,74%	19,80%	38,61%	11,88%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	7,41%	0,00%	88,89%	3,70%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	7,69%	0,00%	92,31%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	3,23%	9,68%	9,68%	67,74%	9,68%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%
Μέσος όρος	0,50%	2,00%	17,00%	12,00%	60,00%	8,50%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 89% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΌΡΟΙ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q14. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

Η ερώτηση 14 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 38,61% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» επέλεξε το 28,71%. Σημαντικό είναι το ποσοστό 17,82% που έλαβε και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

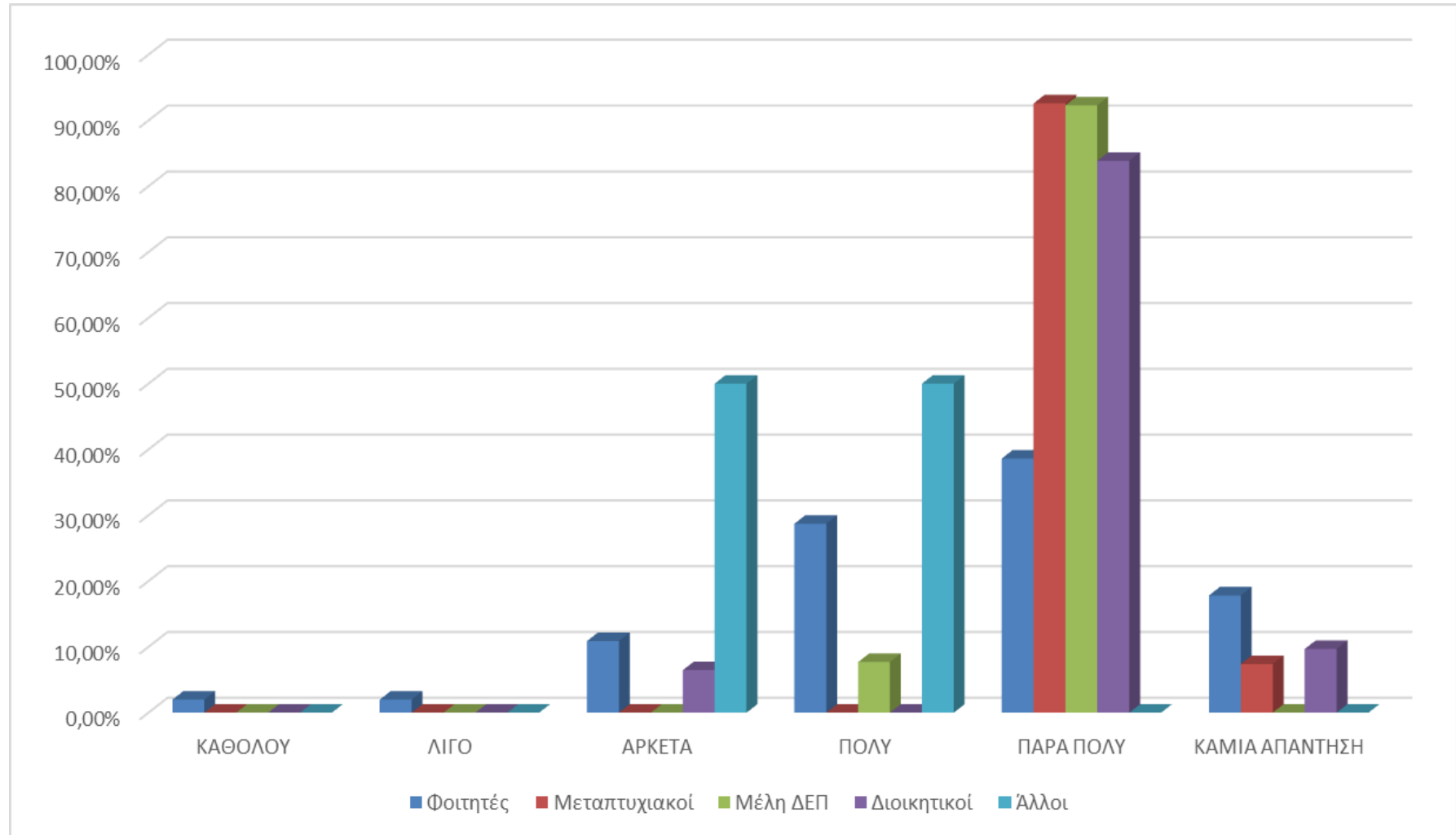
Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν «πάρα πολύ» κατά 92,59% όπως και τα μέλη Δ.Ε.Π. (92,31%) αλλά και οι Διοικητικοί (83,87%). Στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν το «πολύ» και το «αρκετά». Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 14 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,98%	1,98%	10,89%	28,71%	38,61%	17,82%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	92,59%	7,41%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	92,31%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	6,45%	0,00%	83,87%	9,68%
Άλλο	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	1,00%	1,00%	7,00%	16,50%	63,00%	11,50%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,50% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q15. Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

Η επόμενη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 32,67% «πολύ», κατά 26,73% «αρκετά» και κατά 24,75% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πολύ» (51,85%) και «πάρα πολύ» (25,93%), όπως και τα μέλη Δ.Ε.Π. που έδωσαν στις απαντήσεις αυτές αντίστοιχα 43,59% και 38,46%.

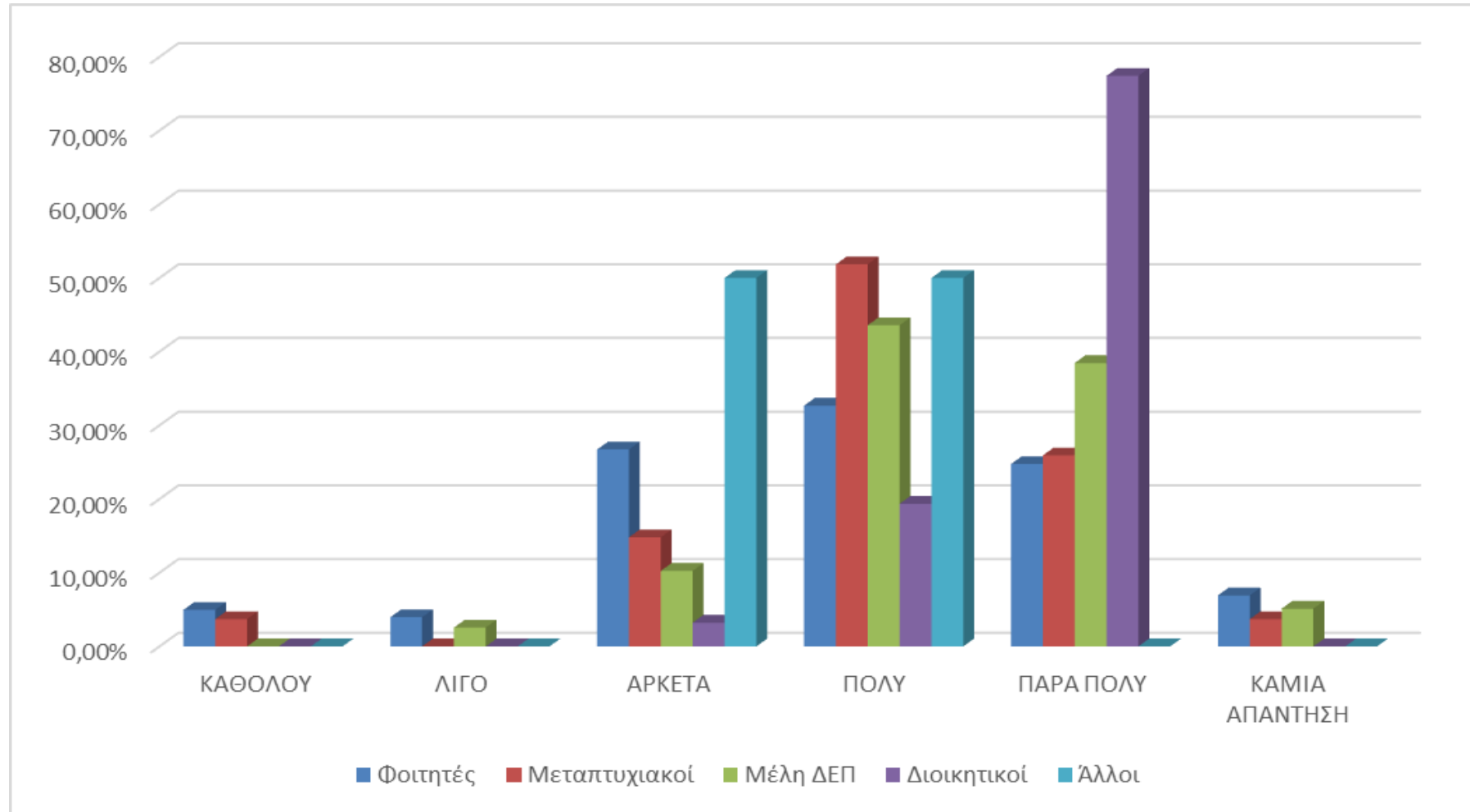
Ποσοστό 77,42% των Διοικητικών επέλεξε «πάρα πολύ» και 19,35% «πολύ». Ποσοστό 50% πήραν τα «πάρα πολύ» και «αρκετά» στην κατηγορία «Άλλο». Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 15 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,95%	3,96%	26,73%	32,67%	24,75%	6,93%
Μεταπτυχιακοί	3,70%	0,00%	14,81%	51,85%	25,93%	3,70%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	2,56%	10,26%	43,59%	38,46%	5,13%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	3,23%	19,35%	77,42%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	3,00%	2,50%	18,50%	35,50%	35,50%	5,00%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση που φτάνει το 89,50% από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q16. Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές είναι κατά 32,67% «αρκετά», κατά 23,76% «λίγο» και κατά 14,85% «πολύ» ευχαριστημένοι. Το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» έλαβε 16,83%.

Παραπλήσιες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (48,15%), «πολύ» (25,93%) και «λίγο» (14,81%).

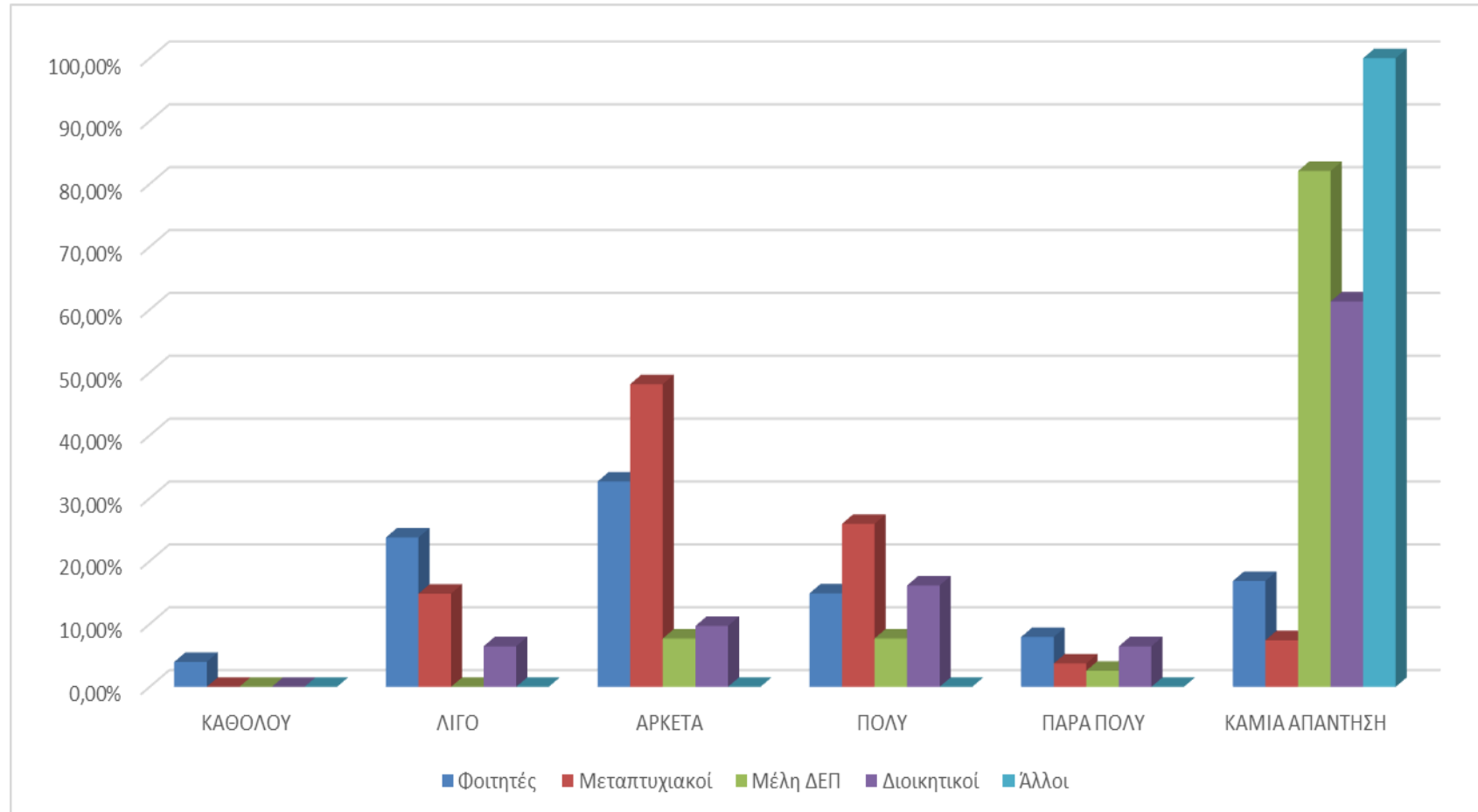
Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 82,05% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» όπως και οι Διοικητικοί (61,29%) και το σύνολο των μελών της κατηγορίας «Άλλο». Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 16 : Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,96%	23,76%	32,67%	14,85%	7,92%	16,83%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	14,81%	48,15%	25,93%	3,70%	7,41%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	7,69%	7,69%	2,56%	82,05%
Διοικητικοί	0,00%	6,45%	9,68%	16,13%	6,45%	61,29%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Μέσος όρος	2,00%	15,00%	26,00%	15,00%	6,00%	36,00%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 47% σχετικά με τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Το 17% δεν δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο, ενώ το 36% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», γεγονός που φανερώνει ότι σημαντικό ποσοστό των χρηστών είτε δεν είναι ικανοποιημένο είτε δεν έχει άποψη για τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q17. Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση Q17 και την ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης οι φοιτητές είναι κατά 24,75% «αρκετά», κατά 12,87% «πολύ» και κατά 27,72% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 20,79% έλαβε το «λίγο».

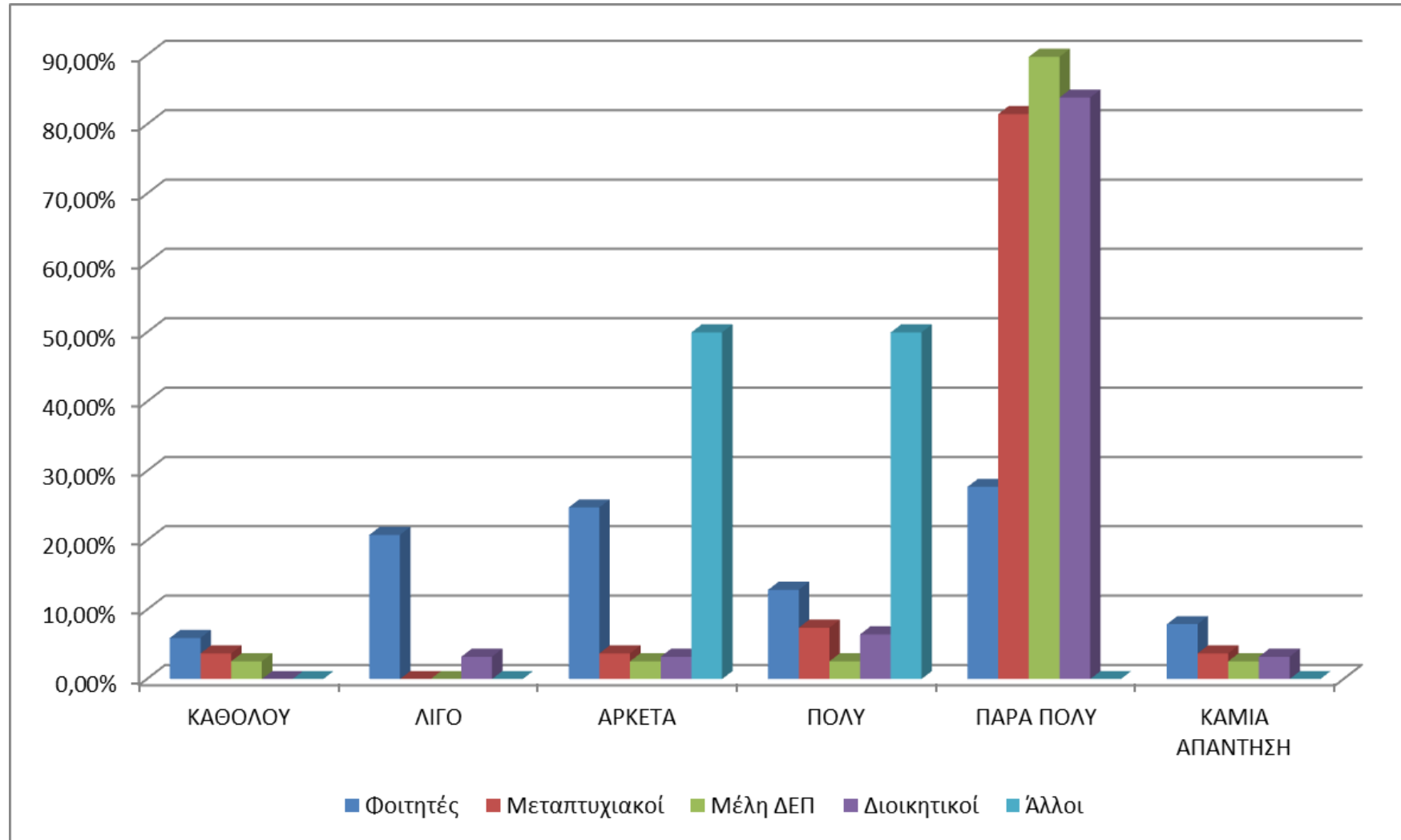
Πολύ καλές είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν το «πάρα πολύ» κατά 81,48%, των μελών Δ.Ε.Π. και των Διοικητικών που έδωσαν στην ίδια απάντηση ποσοστό 89,74% και 83,87% αντίστοιχα. Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 50% έλαβαν τα «πολύ» και «αρκετά». Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 18 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	5,94%	20,79%	24,75%	12,87%	27,72%	7,92%
Μεταπτυχιακοί	3,70%	0,00%	3,70%	7,41%	81,48%	3,70%
Μέλη ΔΕΠ	2,56%	0,00%	2,56%	2,56%	89,74%	2,56%
Διοικητικοί	0,00%	3,23%	3,23%	6,45%	83,87%	3,23%
Άλλο	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	4,00%	11,00%	14,50%	9,50%	55,50%	5,50%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 79,50% σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q18 και Q19. Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

Οι ερωτήσεις Q18 και Q19 αφορούν την ικανοποίηση των χρηστών από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Πρώτα, με την ερώτηση 18 οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν αν έχουν παρακολουθήσει κάποιο από τα σεμινάρια χρηστών που διοργανώνει η βιβλιοθήκη σχετικά με τις υπηρεσίες και τις πηγές πληροφόρησης της. Συνολικά, το 63,50% απάντησε καταφατικά, το 27,50% δήλωσε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο, ενώ το 9% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Πίνακας 17 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

	Ναι	Όχι	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	62,38%	24,75%	12,87%
Μεταπτυχιακοί	81,48%	11,11%	7,41%
Μέλη ΔΕΠ	61,54%	38,46%	0,00%
Διοικητικοί	58,06%	32,26%	9,68%
Άλλο	0,00%	100,00%	0,00%
Μέσος όρος	63,50%	27,50%	9,00%

Η ερώτηση 19 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης. Το 36,63% των φοιτητών, το 18,52% των μεταπτυχιακών, το 33,33% των μελών Δ.Ε.Π., το 41,94% των Διοικητικών και το σύνολο των μελών της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξαν το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ωστόσο, από τους χρήστες που τα έχουν παρακολουθήσει το 29,70% των φοιτητών, το 81,48% των μεταπτυχιακών το 56,41% των μελών Δ.Ε.Π. και το 51,61% των Διοικητικών επέλεξαν το «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

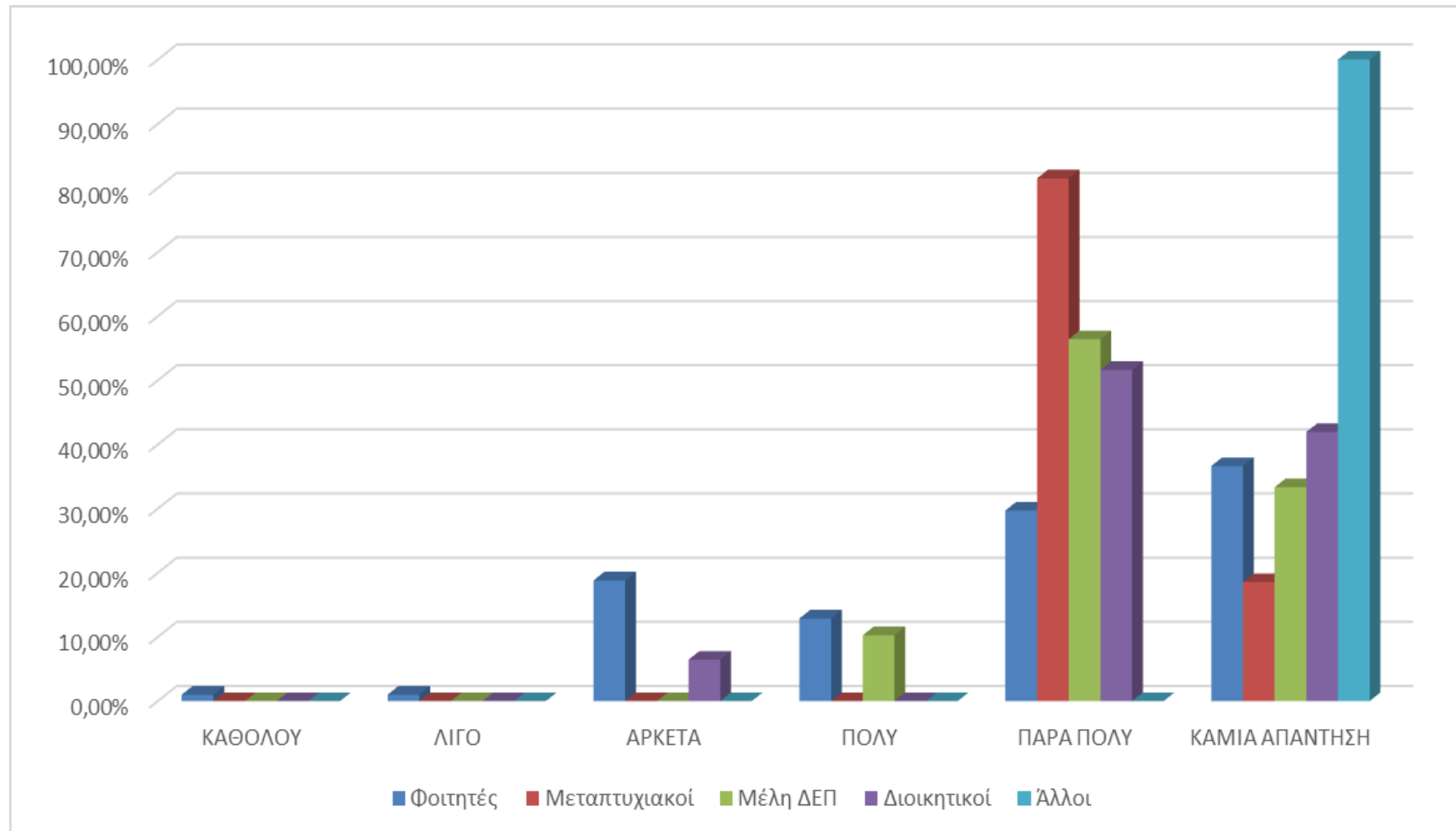
Πίνακας 19 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,99%	0,99%	18,81%	12,87%	29,70%	36,63%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	81,48%	18,52%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	10,26%	56,41%	33,33%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	6,45%	0,00%	51,61%	41,94%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Μέσος όρος	0,50%	0,50%	10,50%	8,50%	45,00%	35,00%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα πέρα από το υψηλό ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» των χρηστών που δεν έχουν

παρακολουθήσει τα σεμινάρια (35%), οι περισσότεροι από τους υπόλοιπους χρήστες δηλώνουν «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι (45%) από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 17 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q20. Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

Η επόμενη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 45,54% «πάρα πολύ», κατά 25,74% «πολύ» και κατά 11,88% «αρκετά» ευχαριστημένοι.

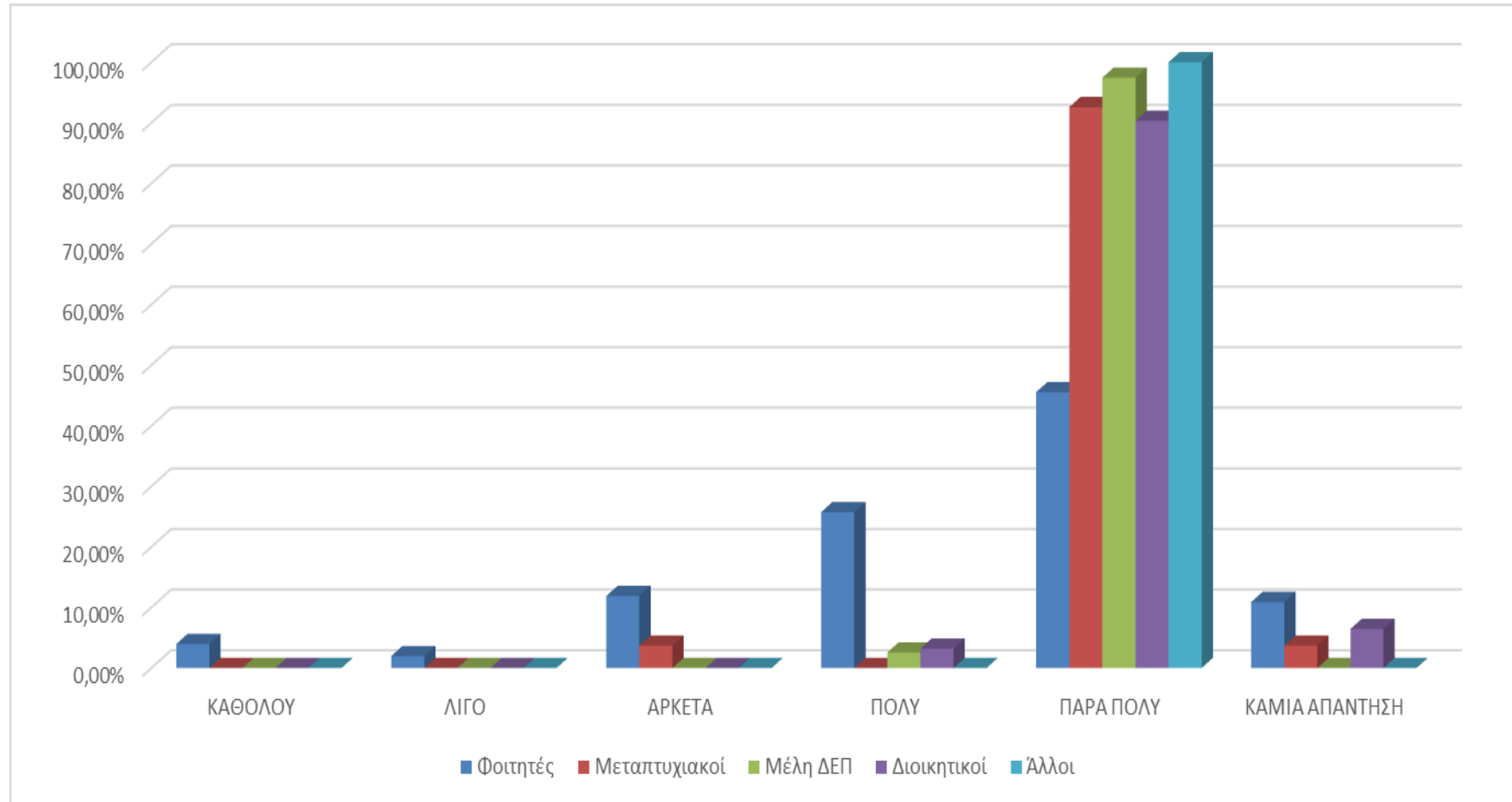
Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 92,59%, τα μέλη Δ.Ε.Π., σε ποσοστό 97,44%, οι Διοικητικοί κατά 97,44% και τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο» κατά 100%. Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 20 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,96%	1,98%	11,88%	25,74%	45,54%	10,89%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	3,70%	0,00%	92,59%	3,70%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	2,56%	97,44%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	3,23%	90,32%	6,45%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Μέσος όρος	2,00%	1,00%	6,50%	14,00%	69,50%	7,00%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 90% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 18 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Q21. Ευγένεια Προσωπικού

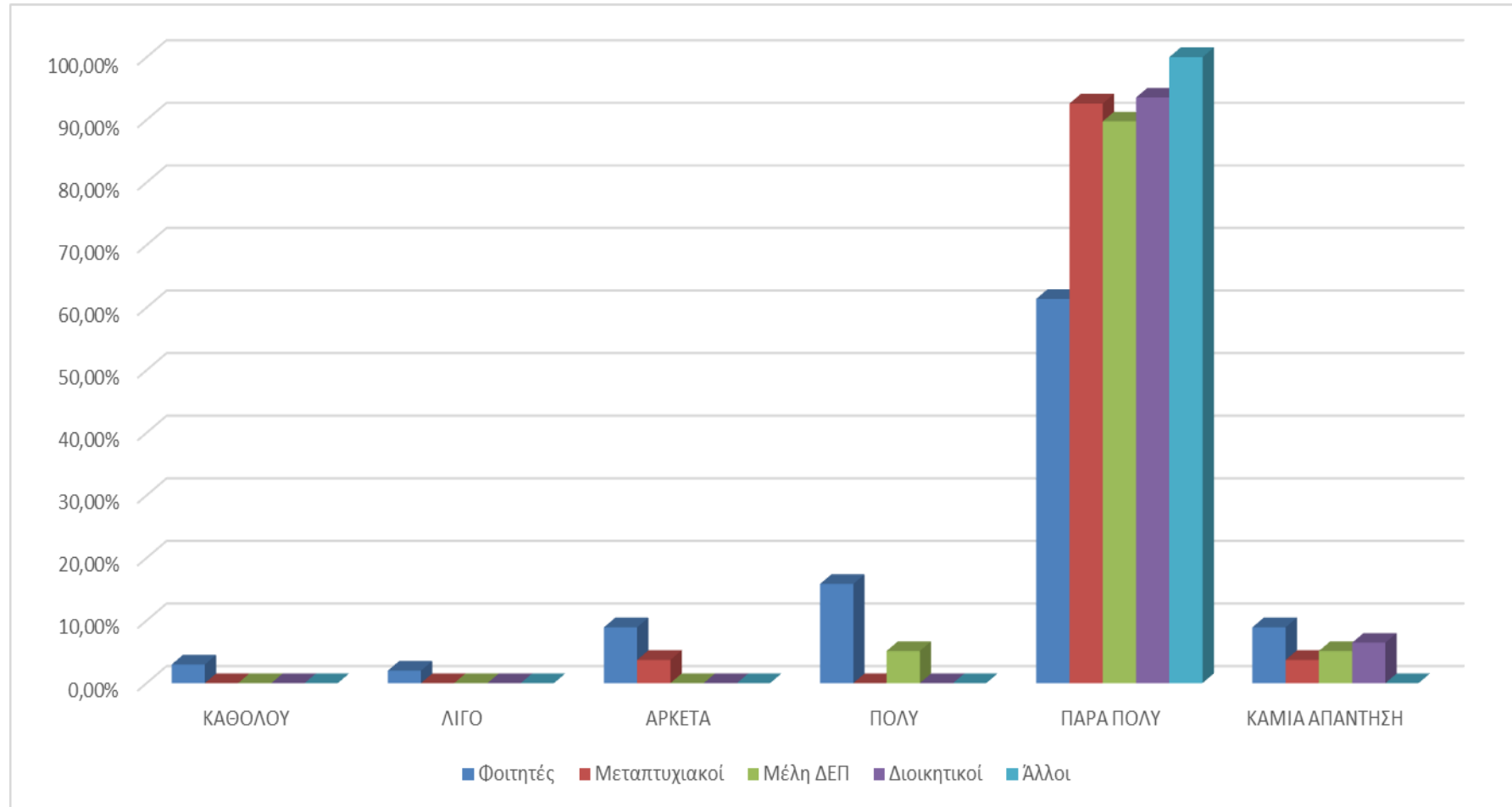
Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 61,39% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το ποσοστό του «πάρα πολύ» φτάνει στο 92,59% για τους μεταπτυχιακούς, στο 89,74% για τα μέλη Δ.Ε.Π., στο 93,55% για τους Διοικητικούς και στο 100% για τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο». Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 21 : Ευγένεια Προσωπικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,97%	1,98%	8,91%	15,84%	61,39%	8,91%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	3,70%	0,00%	92,59%	3,70%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	5,13%	89,74%	5,13%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	93,55%	6,45%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Μέσος όρος	1,50%	1,00%	5,00%	9,00%	76,50%	7,00%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 90,50% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, με το 76,50% να δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Q22. Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

Η ερώτηση 22 αφορά τον βαθμό ικανοποίησης από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 32,67% «πάρα πολύ», κατά 15,84% «πολύ» και κατά 16,83% «αρκετά». Το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» έλαβε 28,71%.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 77,78%, όπως και το 38,46% από τα μέλη Δ.Ε.Π. που όμως δήλωσε και κατά 58,97% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί έδωσαν 67,74% στο «πάρα πολύ», ενώ 50% των χρηστών που ανήκουν στην κατηγορία «Άλλο» επέλεξε «πάρα πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

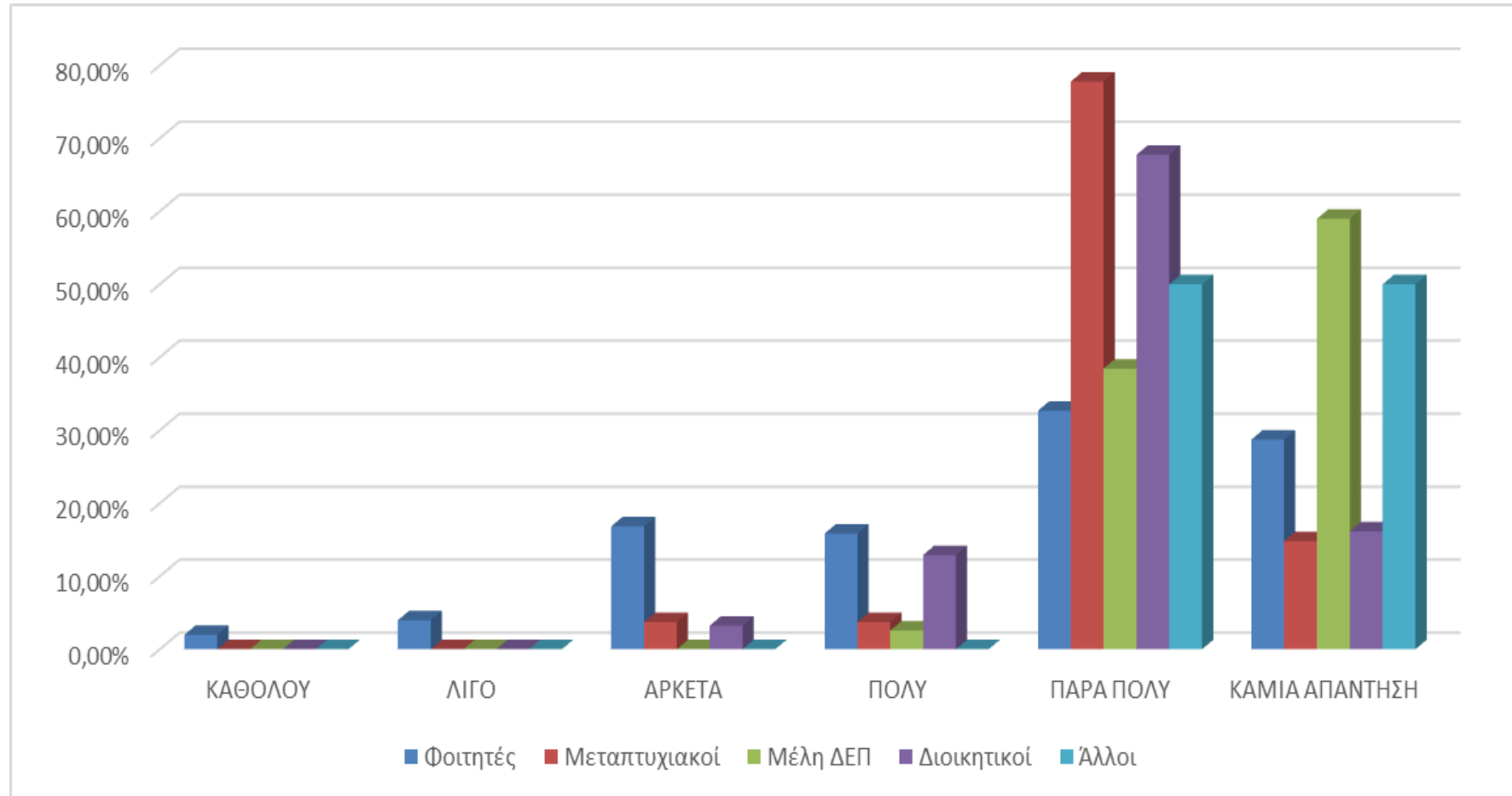
Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 22 : Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,98%	3,96%	16,83%	15,84%	32,67%	28,71%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	3,70%	3,70%	77,78%	14,81%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	2,56%	38,46%	58,97%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	3,23%	12,90%	67,74%	16,13%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%
Μέσος όρος	1,00%	2,00%	9,50%	11,00%	45,50%	31,00%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 66% σχετικά με την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Αρκετά υψηλό είναι το 31% του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 20: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΠΑΝΑΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ



Q23. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 23 αφορά τον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 41,58% «πάρα πολύ», 20,79% «πολύ» και 18,81% «αρκετά».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» κατά 81,48%, τα μέλη Δ.Ε.Π. κατά 76,92% και οι Διοικητικοί κατά 58,06%.

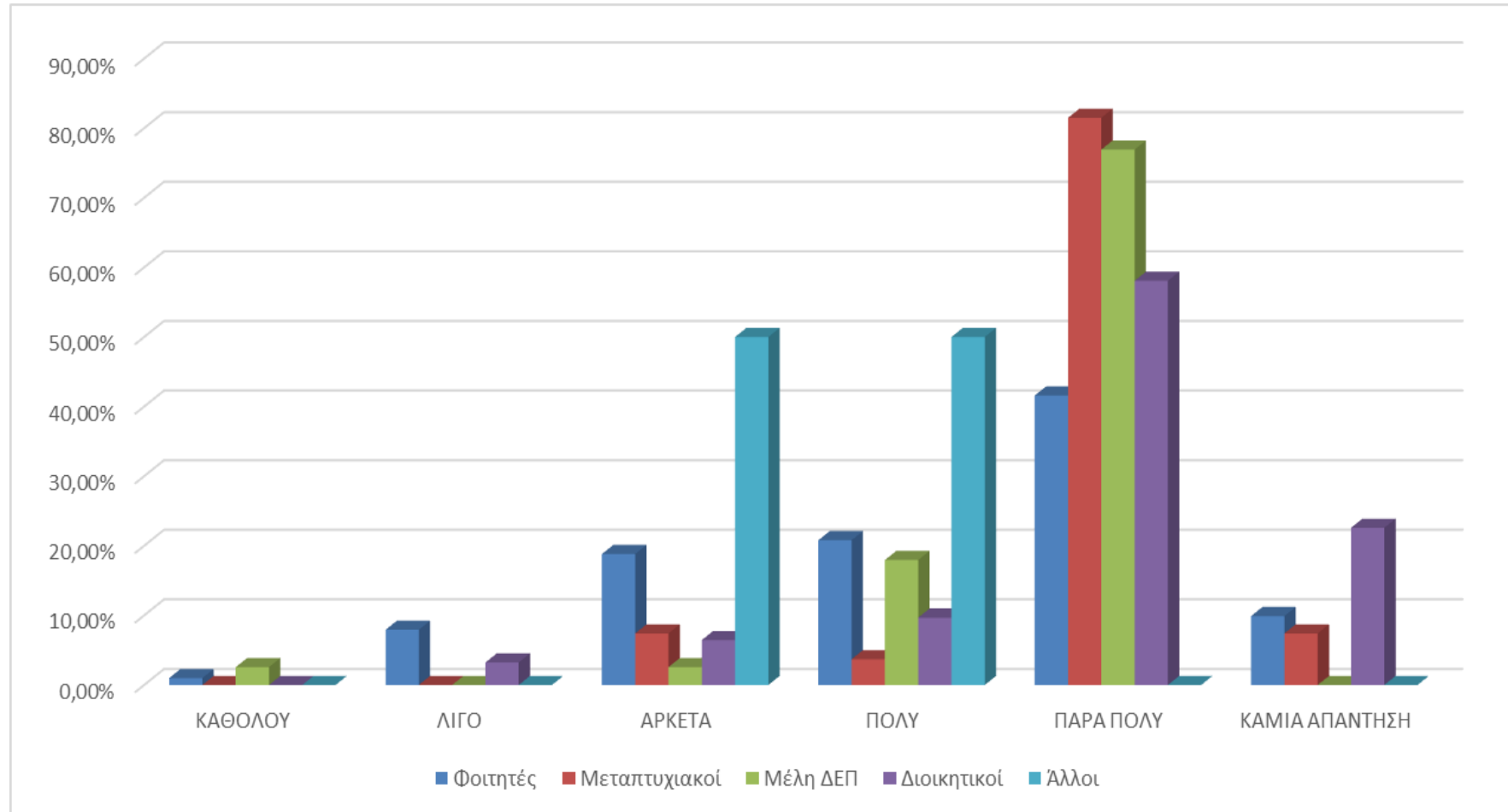
Στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν τα «πολύ» και «αρκετά». Ο Πίνακας 23 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 23 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,99%	7,92%	18,81%	20,79%	41,58%	9,90%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	7,41%	3,70%	81,48%	7,41%
Μέλη ΔΕΠ	2,56%	0,00%	2,56%	17,95%	76,92%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	3,23%	6,45%	9,68%	58,06%	22,58%
Άλλο	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	1,00%	4,50%	12,50%	16,50%	56,00%	9,50%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 85%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ



Q24. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 24 αφορά τον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 34,65% «πάρα πολύ», 18,81% «πολύ» και 10,89% «αρκετά». Ποσοστό 24,75% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» κατά 77,78%, τα μέλη Δ.Ε.Π. κατά 76,92% και οι Διοικητικοί κατά 48,39%.

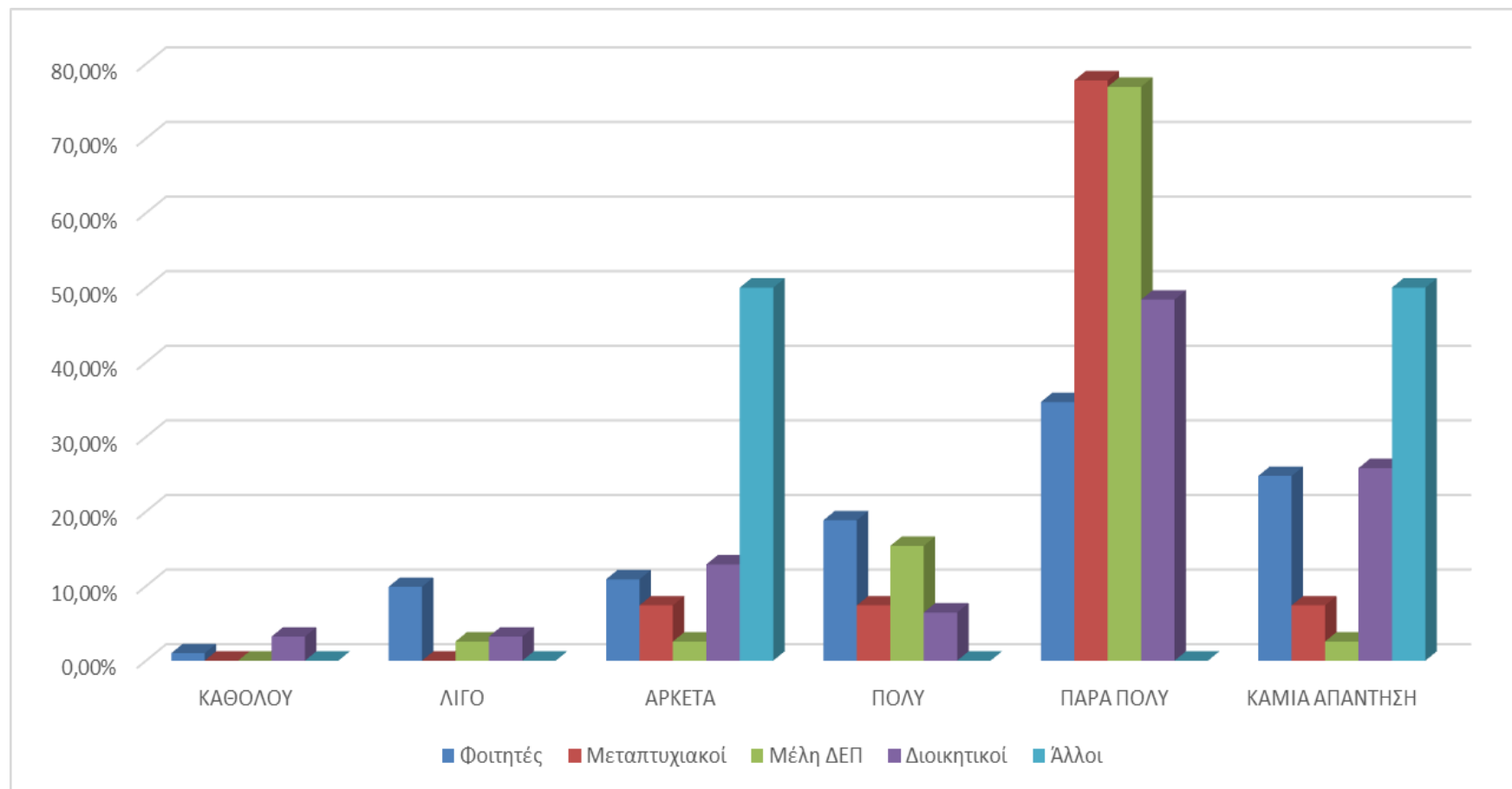
Στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν τα «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «αρκετά». Ο Πίνακας 23 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 23 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,99%	9,90%	10,89%	18,81%	34,65%	24,75%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	7,41%	7,41%	77,78%	7,41%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	2,56%	2,56%	15,38%	76,92%	2,56%
Διοικητικοί	3,23%	3,23%	12,90%	6,45%	48,39%	25,81%
Άλλο	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%
Μέσος όρος	1,00%	6,00%	9,50%	14,50%	50,50%	18,50%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 74,50%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ



Q25. Τομείς που επιδέχονται Βελτίωση - Σχόλια

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

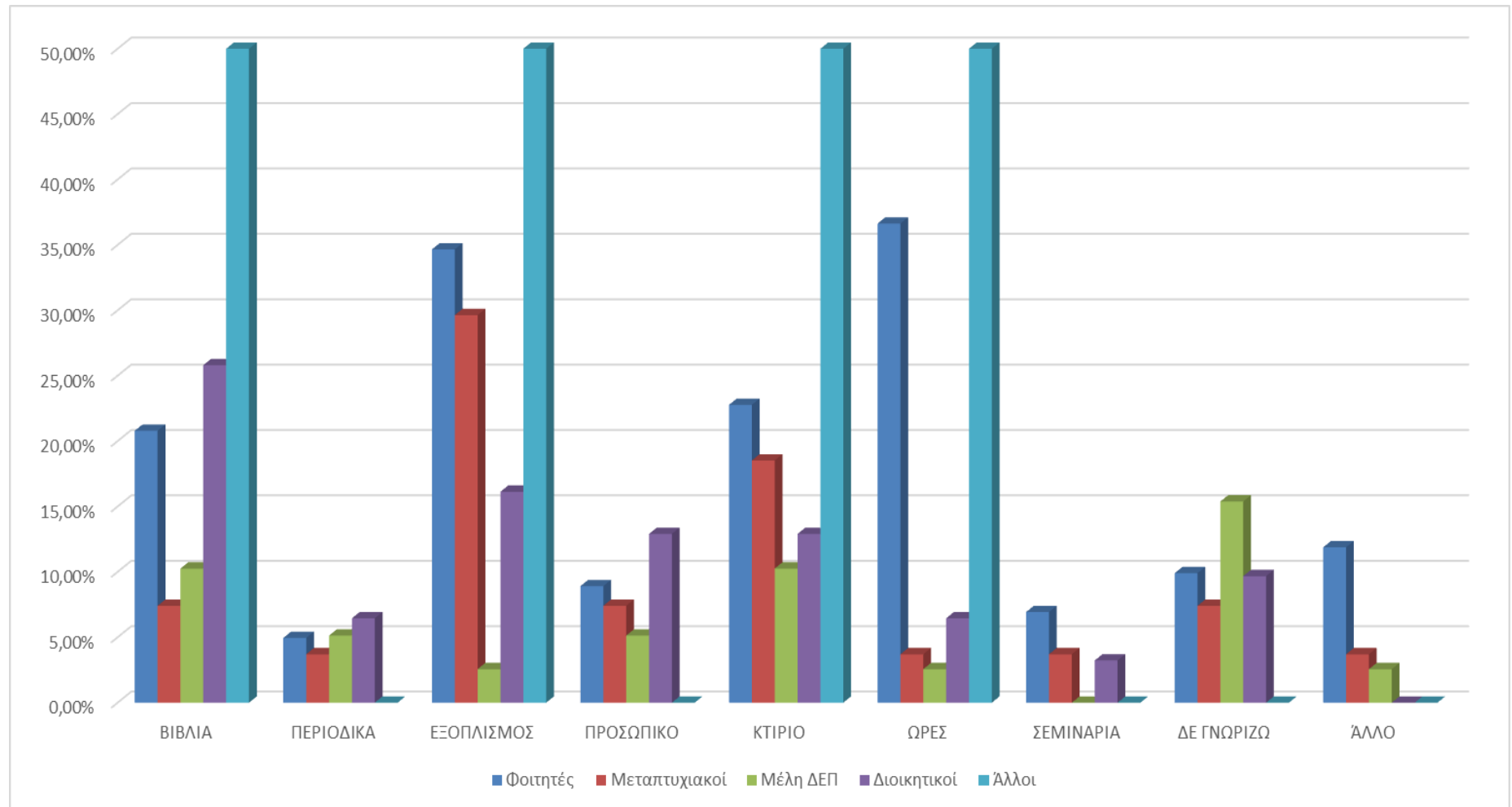
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο ωράριο (36,63%), στον εξοπλισμό (34,65%) και το κτίριο (22,77%). Τον εξοπλισμό (29,63%) και το κτίριο (18,52%) επέλεξαν οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Οι απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π. εστιάζονται περισσότερο στα βιβλία και το κτίριο (από 10,26%). Συνολικά, ο εξοπλισμός με 25%, το ωράριο με 21% και το κτίριο με 18,50% επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

Πίνακας 23 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης

	Βιβλία	Περιοδικά	Εξοπλισμός	Προσωπικό	Κτίριο	Ωράριο	Σεμινάρια	Δεν γνωρίζω	Άλλο
Φοιτητές	20,79%	4,95%	34,65%	8,91%	22,77%	36,63%	6,93%	9,90%	11,88%
Μεταπτυχιακοί	7,41%	3,70%	29,63%	7,41%	18,52%	3,70%	3,70%	7,41%	3,70%
Μέλη ΔΕΠ	10,26%	5,13%	2,56%	5,13%	10,26%	2,56%	0,00%	15,38%	2,56%
Διοικητικοί	25,81%	6,45%	16,13%	12,90%	12,90%	6,45%	3,23%	9,68%	0,00%
Άλλο	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	18,00%	5,00%	25,00%	8,50%	18,50%	21,00%	4,50%	10,50%	7,00%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 22 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών πολλά αφορούν την ανάγκη για επέκταση του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης έως αργά το βράδυ, αλλά και το Σαββατοκύριακο.

Σημειώθηκε ότι υπάρχει πρόοδος στην ανανέωση και τον εμπλουτισμό των βιβλίων.

Επισημάνθηκε η ανάγκη για αύξηση και αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπολογιστών, προκειμένου να καλύπτονται οι ανάγκες των χρηστών. Ζητήθηκε η αγορά νέου υλικού & εξοπλισμού Η/Υ, εκτυπωτών και σαρωτών νέας γενιάς. Σημειώθηκε ότι χρειάζεται βελτίωση στο ασύρματο δίκτυο το οποίο παρουσιάζει αστάθεια.

Διαπιστώθηκε από πολλούς χρήστες ότι υπάρχει πρόβλημα με την ησυχία στη Βιβλιοθήκη, αλλά και με την καθαριότητα ιδίως στις τουαλέτες. Οι καρέκλες της βιβλιοθήκης χαρακτηρίστηκαν αρκετά άβολες και επίπονες για τους χρήστες, ειδικά για πολύωρη μελέτη. Σημειώθηκε, επίσης, η ανάγκη για επέκταση του αναγνωστηρίου καθώς και ότι οι κανονισμοί κράτησης δωματίου ομαδικής μελέτης θα πρέπει να γίνουν περισσότερο αυστηροί.

Τέλος θετικά σχόλια υπήρξαν για τη συμπεριφορά του προσωπικού και ζητήθηκε η αύξησή του.

Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης από 12-09-2018 έως 03-12-2018 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Το 58,50% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί ως χώρο ανάγνωσης, το 70% δανείζεται βιβλία, το 77,50% χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο και το 62,50% χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ».

Το 91,50% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία και το 62,62% επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Το 88% των χρηστών θεωρεί εύκολη την αναζήτηση βιβλίων στα ράφια και το 76% δηλώνει ικανοποιημένο από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 55% σχετικά με το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi). Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 85,50% σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου, το 89% για τους όρους δανεισμού, το 86,50% για την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού και το 89,50% για το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης.

Οι χρήστες δήλωσαν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 47% από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Το 17% δεν δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο, ενώ το 36% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», γεγονός που φανερώνει ότι σημαντικό ποσοστό των χρηστών είτε δεν είναι ικανοποιημένο είτε δεν έχει άποψη για τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης.

Το 79,50% είναι ευχαριστημένο από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Αναφορικά με τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης το 63,50% απάντησε καταφατικά, το 27,50% δήλωσε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο, ενώ το 9% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ωστόσο, πέρα από το ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» των χρηστών που δεν έχουν παρακολουθήσει τα σεμινάρια, οι περισσότεροι από τους

υπόλοιπους χρήστες δηλώνουν «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι (45%) από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 90% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Το ποσοστό αυτό φτάνει το 90,50% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού και το 66% για την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Ωστόσο, σημαντικό είναι και το ποσοστό όσων επέλεξαν το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» που έφτασε το 31%.

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 85% και στην έρευνα σε ποσοστό 74,50%.

Συνολικά, ο εξοπλισμός με 25%, το ωράριο με 21% και το κτίριο με 18,50% επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.