

ΕΡΕΥΝΑ

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

ΙΩΑΝΝΙΝΑ
2023

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

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

Επιμέλεια:
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2023

**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 (ΜΟΠΑΒ), η οποία μετονομάστηκε σε Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟΔΠΑΒ), 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 ΜΟΔΠΑΒ 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 ΜΟΔΠΑΒ.

Η ΜΟΔΠΑΒ 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/>

Ο Δρ Βασίλης Πολυχρονόπουλος πραγματοποίησε την επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας, την επιμέλεια και τη σύνταξη της έκθεσης. Ευχαριστούμε όλους όσους συμμετείχαν σε αυτή συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο στην ιστοσελίδα της ΜΟΔΠΑΒ.

Το Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από τους χρήστες της **Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης** αποτελείται από 28 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 του διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού, διοικητικό προσωπικό αλλά και εξωτερικοί 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 ιδιότητά 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. «Ποιες ώρες επισκέπτεστε συνήθως τη βιβλιοθήκη;»

Q5. «Πόσο συχνά δανείζετε βιβλία;»

Q6. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο;»

Q7. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης;»

Q8. «Με ποιον τρόπο προτιμάτε να λαμβάνετε ενημέρωση από τη Βιβλιοθήκη;»

Από την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης

Από τις σελίδες της Βιβλιοθήκης στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

Από αναρτήσεις στο κτίριο της Βιβλιοθήκης

Μέσω email

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

Q9. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε έντυπα Βιβλία;»

Q10. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε έντυπα Περιοδικά;»

Q11. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης του υλικού στα ράφια;»

Q12. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα επανατοποθέτησης του υλικού στα ράφια;»

Q13. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης (π.χ. Ιδρυματικό Αποθετήριο, ηλεκτρονικά περιοδικά, ηλεκτρονικά βιβλία, βάσεις δεδομένων);»

Q14. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi);»

Q15. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου;»

Q16. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη λειτουργικότητα και το περιεχόμενο του ιστοτόπου της Βιβλιοθήκης;»

Q17. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού;»

Q18. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού;»

Q19. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνώστῆρια);»

Q20. «Ποια από τις ακόλουθες περιγραφές αποτυπώνει καλύτερα τα συναισθήματά σας, όταν επισκέπτεσθε τη Βιβλιοθήκη;»

Ηρεμία

Ευχαρίστηση

Άνεση

Ασφάλεια

Διάθεση για μελέτη

Σιγουριά ικανοποίησης πληροφοριακής ανάγκης

Q21. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την καθαριότητα του κτιρίου της Βιβλιοθήκης;»

Q22. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη λειτουργία του κλιματισμού εντός της Βιβλιοθήκης;»

Q23. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη σήμανση εντός της Βιβλιοθήκης;»

Q24. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής κράτησης στα αναγνωστήρια ομαδικής μελέτης της Βιβλιοθήκης;»

Q25. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;»

Q26. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;»

Q27. «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 Q26, διαφορετικά προχωρήστε στην ερώτηση Q27»

Q28. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα σεμινάρια χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη;»

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

Q28. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες;»

Q29. «Έχετε χρησιμοποιήσει τη Βιβλιοθήκη ως "Σημείο Διανομής" για επιλεγμένα συγγράμματα Ευδόξου; Αν ναι, παρακαλούμε απαντήστε την ερώτηση 30, διαφορετικά προχωρήστε στην ερώτηση 31;»

Q30. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον ορισμό της Βιβλιοθήκης ως "Σημείου Διανομής" για επιλεγμένα συγγράμματα Ευδόξου;»

Q31. Έχετε χρησιμοποιήσει το ηλεκτρονικό help-desk (π.χ. email) της Βιβλιοθήκης για την αποστολή των πληροφοριακών σας αιτημάτων; Αν

ναι, παρακαλούμε απαντήστε την ερώτηση 32, διαφορετικά προχωρήστε στην ερώτηση 33.

Q32. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της εξυπηρέτησης που λάβατε μέσω του ηλεκτρονικού help-desk της Βιβλιοθήκης;

Q33. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό;»

Q34. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του προσωπικού απέναντι στους χρήστες;»

Δ. Έπειτα, επιχειρήθηκε να εξεταστεί η συμβολή της Βιβλιοθήκης στη μελέτη και την έρευνα των χρηστών. Τέθηκαν τα ακόλουθα ερωτήματα:

Q35. «Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;»

Q36. «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 σημειώσουν άλλες Υπηρεσίες ή παρατηρήσεις που θεωρούν ότι θα βελτιώσουν την εικόνα της Βιβλιοθήκης του Ιδρύματός τους.

Για τις απαντήσεις των χρηστών χρησιμοποιήθηκε μια εξαβάθμια κλίμακα, η οποία βασίστηκε στην κλίμακα Likert.

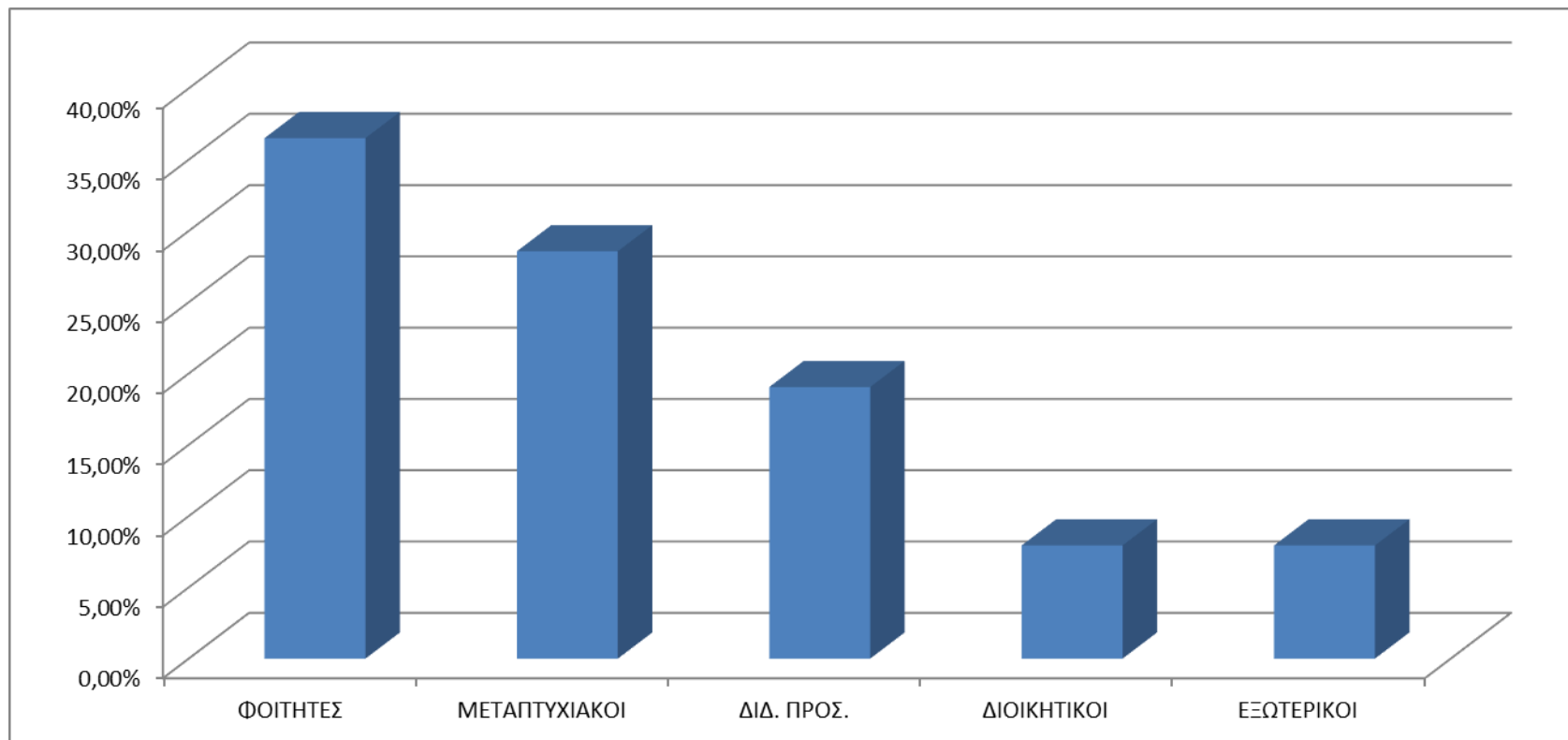
Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 126 χρήστες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για τον βαθμό ικανοποίησής τους από τη Βιβλιοθήκη.

A. Ιδιότητα των Χρηστών

Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά τα χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των επιλογών: προπτυχιακός φοιτητής, μεταπτυχιακός φοιτητής, διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό (π.χ. ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, κ.λπ.), διοικητικό προσωπικό και εξωτερικοί χρήστες. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟΔΙΠΑΒ το 36,51% των χρηστών που απάντησαν είναι προπτυχιακοί φοιτητές, ποσοστό 28,57% είναι μεταπτυχιακοί, 19,05% είναι διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό (π.χ. ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, κ.λπ.), ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες διοικητικό προσωπικό και εξωτερικοί χρήστες έφτασαν το 7,94%. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα, αλλά και στο ακόλουθο Γράφημα:

Πίνακας: Ποσοστό χρηστών ανά κατηγορία

	Ποσοστό επί τοις %
Φοιτητές	36,51%
Μεταπτυχιακοί	28,57%
Διδακτικό και Ερευνητικό Προσωπικό	19,05%
Διοικητικό Προσωπικό	7,94%
Εξωτερικοί χρήστες	7,94%
Σύνολο	100,00%

Γράφημα: Ποσοστό χρηστών ανά κατηγορία

B. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης

Q3. Συχνότητα χρήσης της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης

Η ερώτηση αφορά το πόσο συχνά χρησιμοποιούν οι χρήστες τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν τη Βιβλιοθήκη «εβδομαδιαία» κατά 28,26%, «μηνιαία» και «περιστασιακά» σε ποσοστό 26,09% και 21,74% και «καθημερινά» κατά 13,04%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δήλωσαν «περιστασιακά» σε ποσοστό 66,67%, «εβδομαδιαία» κατά 11,11% και «μηνιαία» κατά 8,33%.

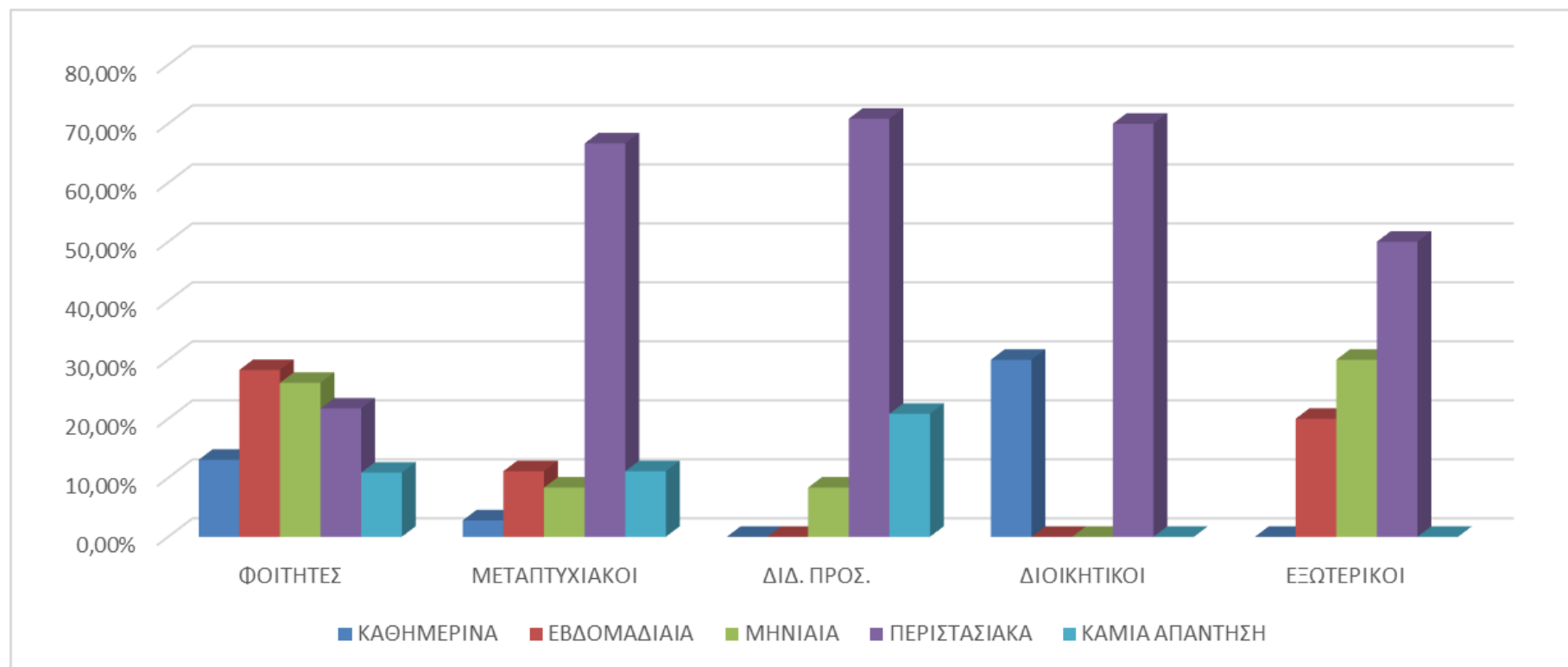
Το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό δήλωσε και «περιστασιακά» σε ποσοστό 70,83% και «μηνιαία» κατά 8,33%.

Οι διοικητικοί δήλωσαν «περιστασιακά» σε ποσοστό 70% και «καθημερινά» κατά 30%. Οι «εξωτερικοί χρήστες» δήλωσαν «περιστασιακά» σε ποσοστό 50%, «μηνιαία» κατά 30% και «εβδομαδιαία» κατά 20%. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Συχνότητα χρήσης της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης

	Καθημερινά	Εβδομαδιαία	Μηνιαία	Περιστασιακά	Καμία απάντηση
Φοιτητές	13,04%	28,26%	26,09%	21,74%	10,87%
Μεταπτυχιακοί	2,78%	11,11%	8,33%	66,67%	11,11%
Διδ. Προσ.	0,00%	0,00%	8,33%	70,83%	20,83%
Διοικητικοί	30,00%	0,00%	0,00%	70,00%	0,00%
Εξωτερικοί	0,00%	20,00%	30,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	7,94%	15,08%	15,87%	50,00%	11,11%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Οι χρήστες δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «εβδομαδιαία» κατά 15,08%, «μηνιαία» σε ποσοστό 15,87% και «περιστασιακά» κατά 50%. Το ακόλουθο Γράφημα αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά:

Γράφημα: Συχνότητα χρήσης της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης

Q4. Ώρες επίσκεψης στη Βιβλιοθήκη

Η ερώτηση αφορά τις ώρες κατά τις οποίες οι χρήστες επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη πρωινές ώρες κατά 2,17%, μεσημεριανές κατά 76,09% και απογευματινές κατά 17,39%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές προτιμούν τις πρωινές ώρες κατά 5,56%, τις μεσημεριανές κατά 19,44% και τις απογευματινές κατά 61,11%.

Το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό δήλωσε πρωινές ώρες κατά 33,33%, μεσημεριανές κατά 25% και απογευματινές κατά 29,17%.

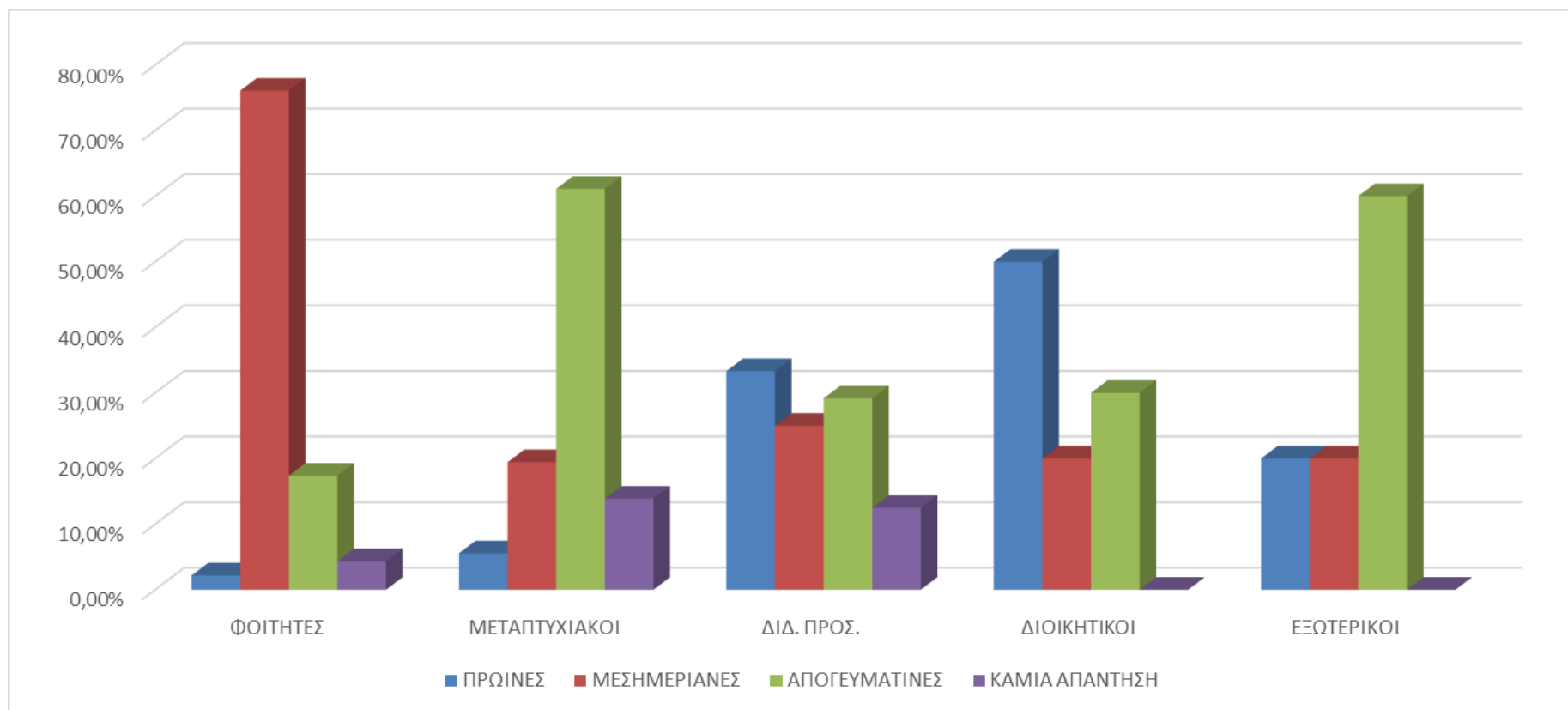
Οι διοικητικοί επέλεξαν τις πρωινές ώρες κατά 50%, τις μεσημεριανές κατά 20% και τις απογευματινές κατά 30%. Οι εξωτερικοί χρήστες δήλωσαν ότι επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη πρωινές και μεσημεριανές ώρες κατά 20% και απογευματινές κατά 60%. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 4: Ώρες επίσκεψης στη Βιβλιοθήκη

	Πρωινές	Μεσημεριανές	Απογευματινές	Καμία απάντηση
Φοιτητές	2,17%	76,09%	17,39%	4,35%
Μεταπτυχιακοί	5,56%	19,44%	61,11%	13,89%
Διδ. Προσ.	33,33%	25,00%	29,17%	12,50%
Διοικητικοί	50,00%	20,00%	30,00%	0,00%
Εξωτερικοί	20,00%	20,00%	60,00%	0,00%
Μέσος όρος	14,29%	41,27%	36,51%	7,94%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Οι χρήστες δήλωσαν ότι επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη πρωινές ώρες κατά 14,29%, μεσημεριανές κατά 41,27% και απογευματινές κατά 36,51%. Το ακόλουθο Γράφημα αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά:

Γράφημα: Ώρες επίσκεψης στη Βιβλιοθήκη



Q5. Συχνότητα δανεισμού βιβλίων

Η ερώτηση αφορά τη συχνότητα δανεισμών βιβλίων. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι δανείζονται υλικό «εβδομαδιαία» κατά 15,22%, «μηνιαία» και «περιστασιακά» σε ποσοστό 8,70% και 71,74% αντίστοιχα.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δήλωσαν «εβδομαδιαία» κατά 11,11%, «μηνιαία» και «περιστασιακά» σε ποσοστό 5,56% και 75% αντίστοιχα.

Το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό δήλωσε «εβδομαδιαία» κατά 4,17%, «μηνιαία» κατά 12,50% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 75%.

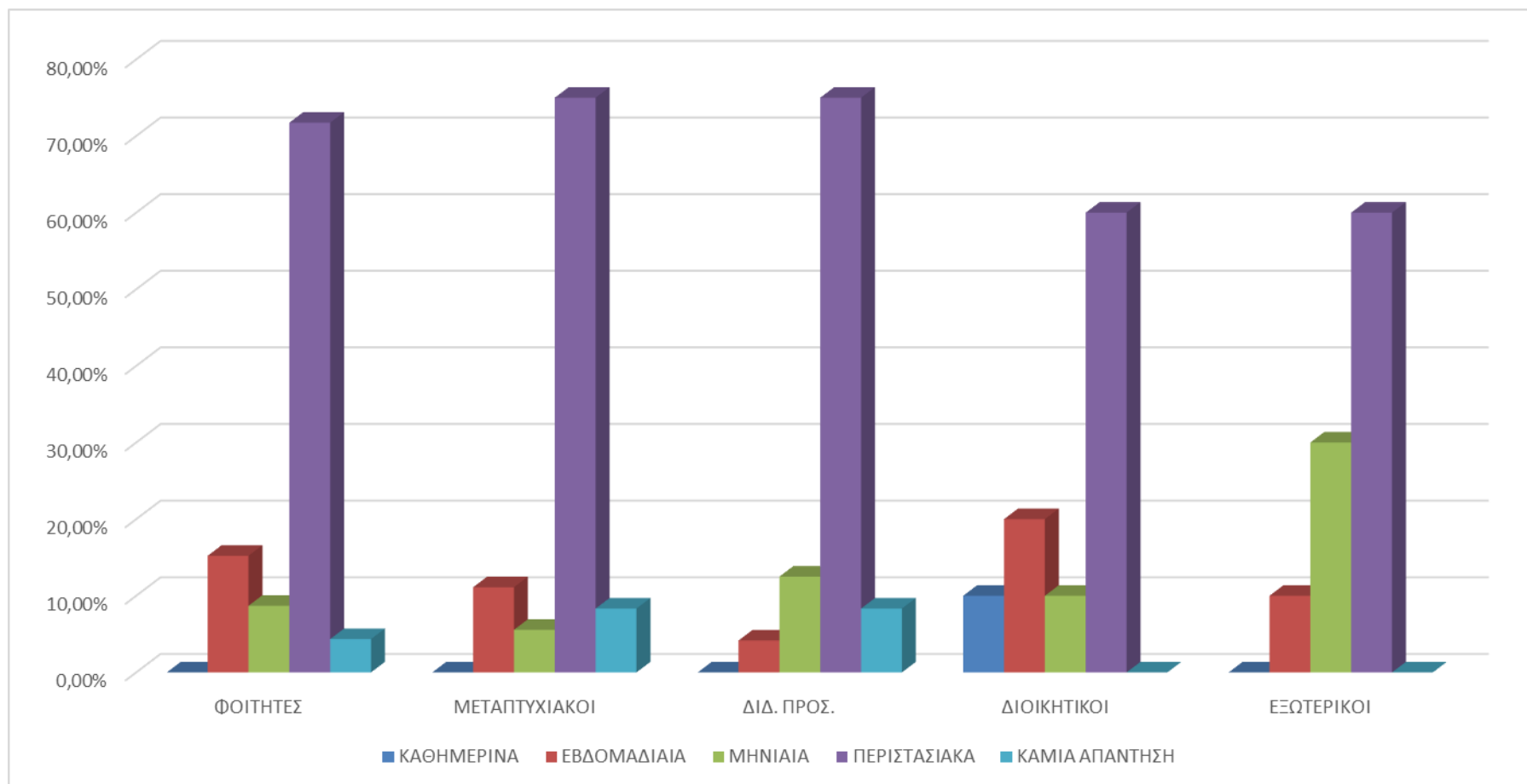
Οι διοικητικοί δήλωσαν «εβδομαδιαία» κατά 20% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 60%. Η κατηγορία «εξωτερικοί χρήστες» δήλωσε «μηνιαία» κατά 30% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 60%. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Συχνότητα δανεισμού βιβλίων

	Καθημερινά	Εβδομαδιαία	Μηνιαία	Περιστασιακά	Καμία απάντηση
Φοιτητές	0,00%	15,22%	8,70%	71,74%	4,35%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	11,11%	5,56%	75,00%	8,33%
Διδ. Προσ.	0,00%	4,17%	12,50%	75,00%	8,33%
Διοικητικοί	10,00%	20,00%	10,00%	60,00%	0,00%
Εξωτερικοί	0,00%	10,00%	30,00%	60,00%	0,00%
Μέσος όρος	0,79%	11,90%	10,32%	71,43%	5,56%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, δήλωσαν ότι δανείζονται υλικό «εβδομαδιαία» κατά 11,90%, «μηνιαία» σε ποσοστό 10,32% και «περιστασιακά» κατά 71,43%. Το ακόλουθο Γράφημα αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά:

Γράφημα: Συχνότητα δανεισμού βιβλίων



Q6. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η επόμενη ερώτηση αφορά τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου από τους χρήστες. Οι φοιτητές δήλωσαν το «καθημερινά» κατά 15,22%, το «εβδομαδιαία» κατά 52,17% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 26,09%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δήλωσαν το «εβδομαδιαία» κατά 50% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 36,11%.

Το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό επέλεξε το «εβδομαδιαία» κατά 29,17% και τα «μηνιαία» και «περιστασιακά» σε ποσοστό 33,33%.

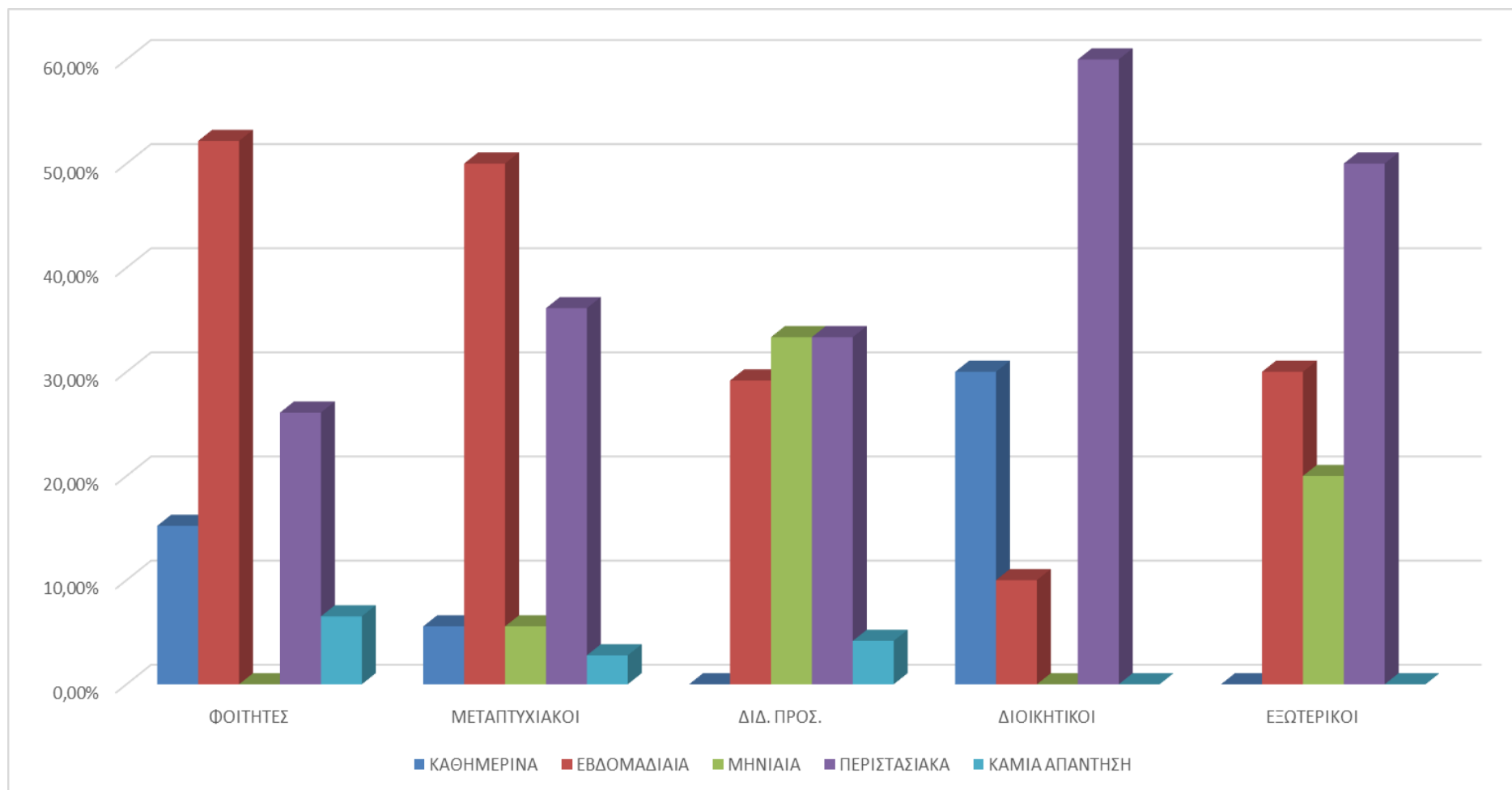
Οι διοικητικοί δήλωσαν «καθημερινά» και «περιστασιακά» σε ποσοστό 30% και 60% αντίστοιχα. Η κατηγορία «εξωτερικοί χρήστες» δήλωσε «εβδομαδιαία» κατά 30%, «μηνιαία» κατά 20% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 50%. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	Καθημερινά	Εβδομαδιαία	Μηνιαία	Περιστασιακά	Καμία απάντηση
Φοιτητές	15,22%	52,17%	0,00%	26,09%	6,52%
Μεταπτυχιακοί	5,56%	50,00%	5,56%	36,11%	2,78%
Διδ. Προσ.	0,00%	29,17%	33,33%	33,33%	4,17%
Διοικητικοί	30,00%	10,00%	0,00%	60,00%	0,00%
Εξωτερικοί	0,00%	30,00%	20,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	9,52%	42,06%	9,52%	34,92%	3,97%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 9,52% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο «καθημερινά» και «μηνιαία», «εβδομαδιαία» κατά 42,06% και «περιστασιακά» κατά 34,92%. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής:

Γράφημα: Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου



Q7. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών οι φοιτητές δήλωσαν «καθημερινά» κατά 41,30%, «εβδομαδιαία» κατά 36,96% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 17,39%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δήλωσαν «καθημερινά» κατά 55,56% και «περιστασιακά» κατά 19,44%.

Το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό δήλωσε «καθημερινά» κατά 33,33%, «εβδομαδιαία» κατά 41,67% και «περιστασιακά» κατά 20,83%.

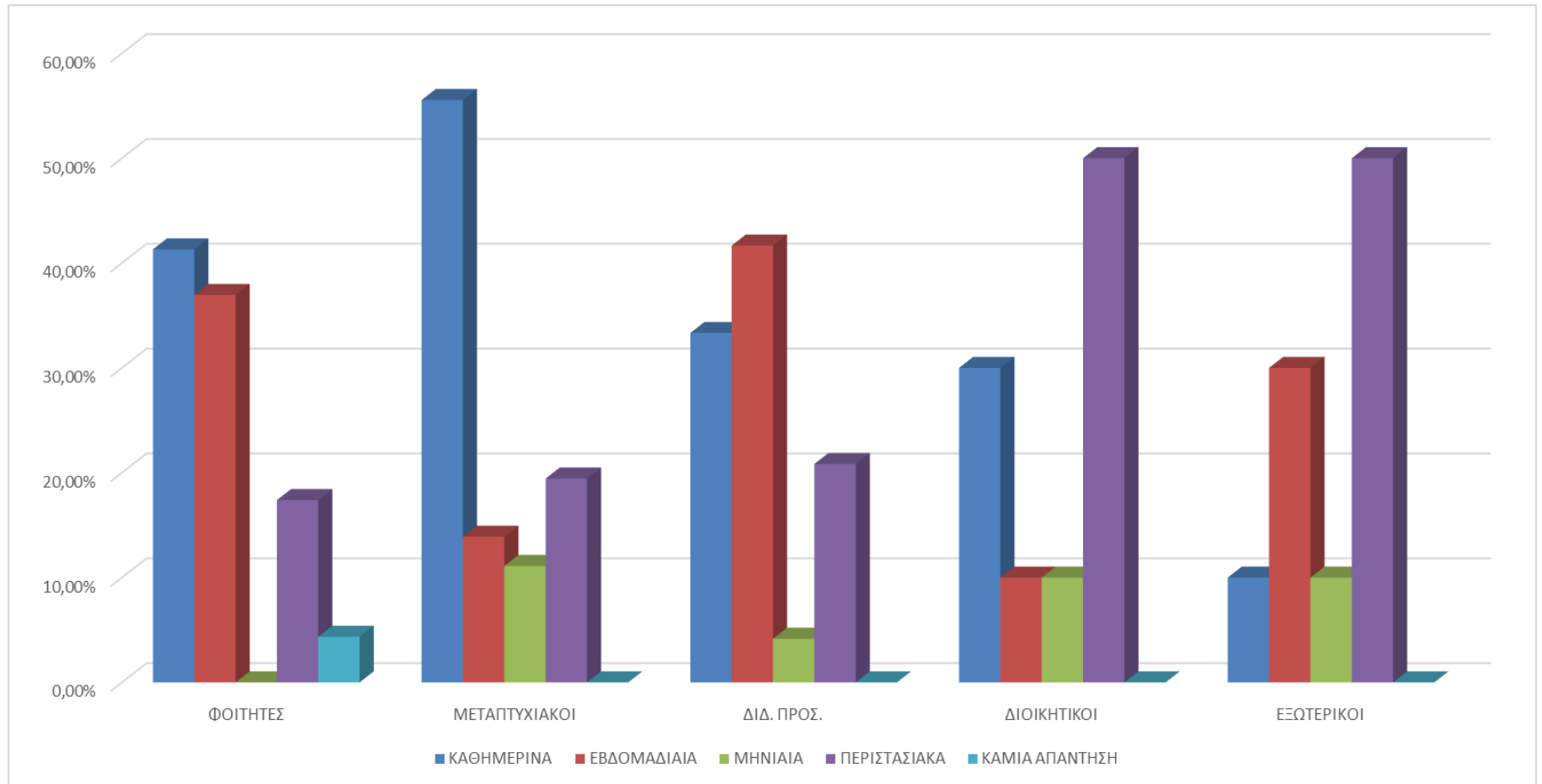
Οι διοικητικοί δήλωσαν «καθημερινά» κατά 30% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 50%. Η κατηγορία «εξωτερικοί χρήστες» δήλωσε «εβδομαδιαία» κατά 30% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 50%. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

	Καθημερινά	Εβδομαδιαία	Μηνιαία	Περιστασιακά	Καμία απάντηση
Φοιτητές	41,30%	36,96%	0,00%	17,39%	4,35%
Μεταπτυχιακοί	55,56%	13,89%	11,11%	19,44%	0,00%
Διδ. Προσ.	33,33%	41,67%	4,17%	20,83%	0,00%
Διοικητικοί	30,00%	10,00%	10,00%	50,00%	0,00%
Εξωτερικοί	10,00%	30,00%	10,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	40,48%	28,57%	5,56%	23,81%	1,59%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι οι χρήστες χρησιμοποιούν τις Ηλεκτρονικές Πηγές «καθημερινά» κατά 40,48%, «εβδομαδιαία» κατά 28,57% και «περιστασιακά» κατά 23,81%. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής:

Γράφημα: Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών



Q8. Τρόπος ενημέρωσης από τη Βιβλιοθήκη

Αναφορικά με τον τρόπο ενημέρωσης που επιλέγουν οι χρήστες προκειμένου να ενημερωθούν από τη Βιβλιοθήκη οι φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τον «ιστότοπο» με 73,91%. Ακολούθησε το «email» με 19,57% και τα «κοινωνικά δίκτυα» με 4,35%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τον «ιστότοπο» με 33,33% και το «email» με 63,89%.

Το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό επέλεξε περισσότερο τον «ιστότοπο» με 29,17% και το «email» με 66,67%.

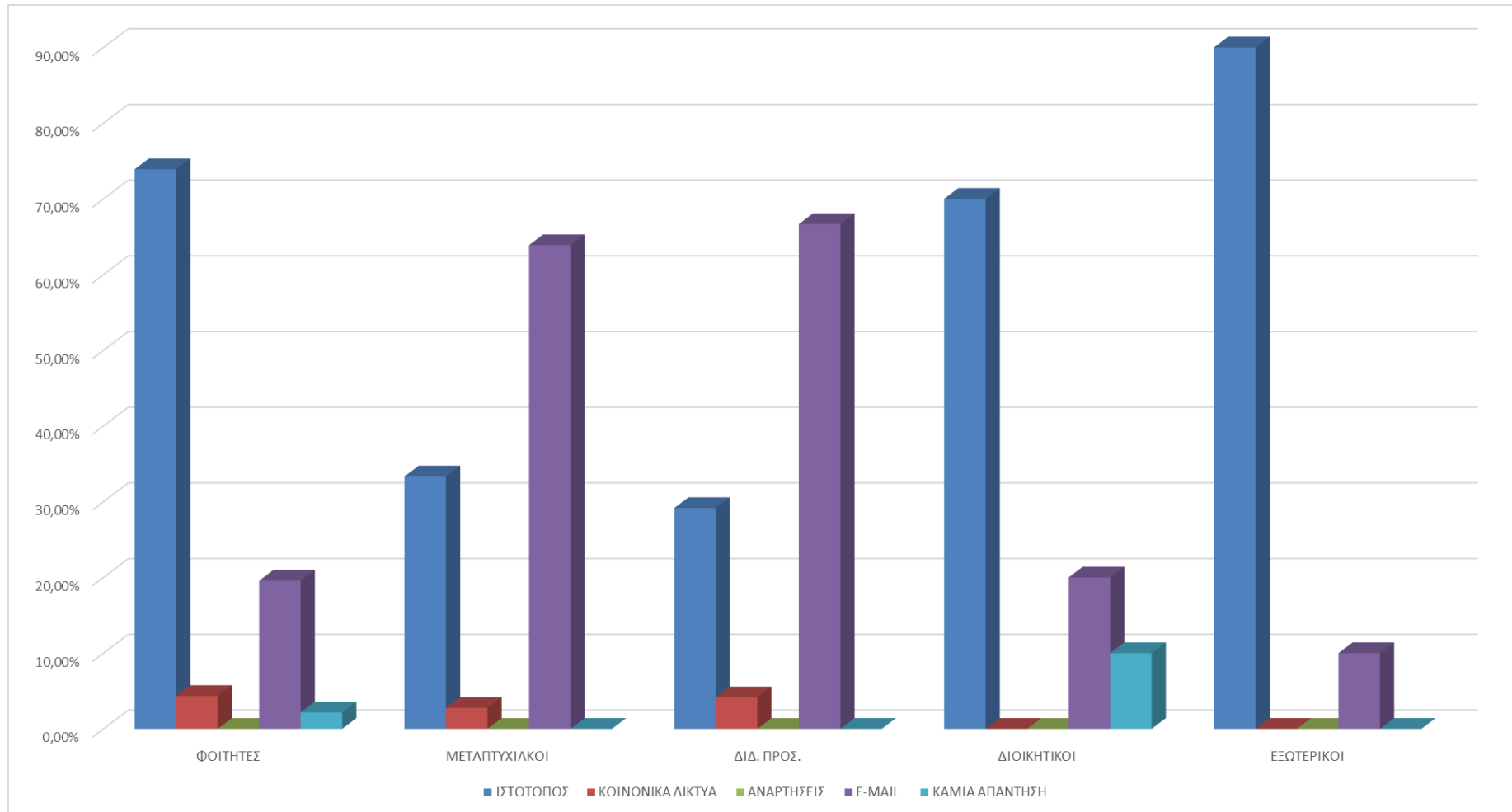
Οι διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο τον «ιστότοπο» με 70%, ενώ οι εξωτερικοί χρήστες έδωσαν στην ίδια επιλογή 90%. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Τρόπος ενημέρωσης από τη Βιβλιοθήκη

	Ιστότοπος	Κοιν Δίκτυα	Αναρτήσεις στο κτήριο	Email	Καμία απάντηση
Φοιτητές	73,91%	4,35%	0,00%	19,57%	2,17%
Μεταπτυχιακοί	33,33%	2,78%	0,00%	63,89%	0,00%
Διδ. Προσ.	29,17%	4,17%	0,00%	66,67%	0,00%
Διοικητικοί	70,00%	0,00%	0,00%	20,00%	10,00%
Εξωτερικοί	90,00%	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%
Μέσος όρος	54,76%	3,17%	0,00%	40,48%	1,59%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 54,76% των χρηστών επιλέγει να ενημερώνεται για τη Βιβλιοθήκη από τον «ιστότοπο», το 40,48% με «email» και το 3,17% από τα «κοινωνικά δίκτυα». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Τρόπος ενημέρωσης από τη Βιβλιοθήκη



Γ. Ικανοποίηση Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

Q9. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε έντυπα βιβλία

Αναφορικά με την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε έντυπα βιβλία το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές έλαβε το «πολύ» με 47,83%, ενώ ακολούθησαν τα «πάρα πολύ» (45,65%) και «αρκετά» (4,35%).

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε το «πολύ» και το «αρκετά» φτάνει το 63,89% και 19,44% αντίστοιχα.

Το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό επέλεξε περισσότερο το «πολύ» (37,50%), το «πάρα πολύ» (29,17%) και το «αρκετά» (25%).

Ποσοστό 60% έλαβε το «πάρα πολύ» και 40% το «πολύ» στους διοικητικούς, ενώ στην κατηγορία «εξωτερικοί χρήστες» το «πάρα πολύ» πήρε 70% και το «πολύ» 20%. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

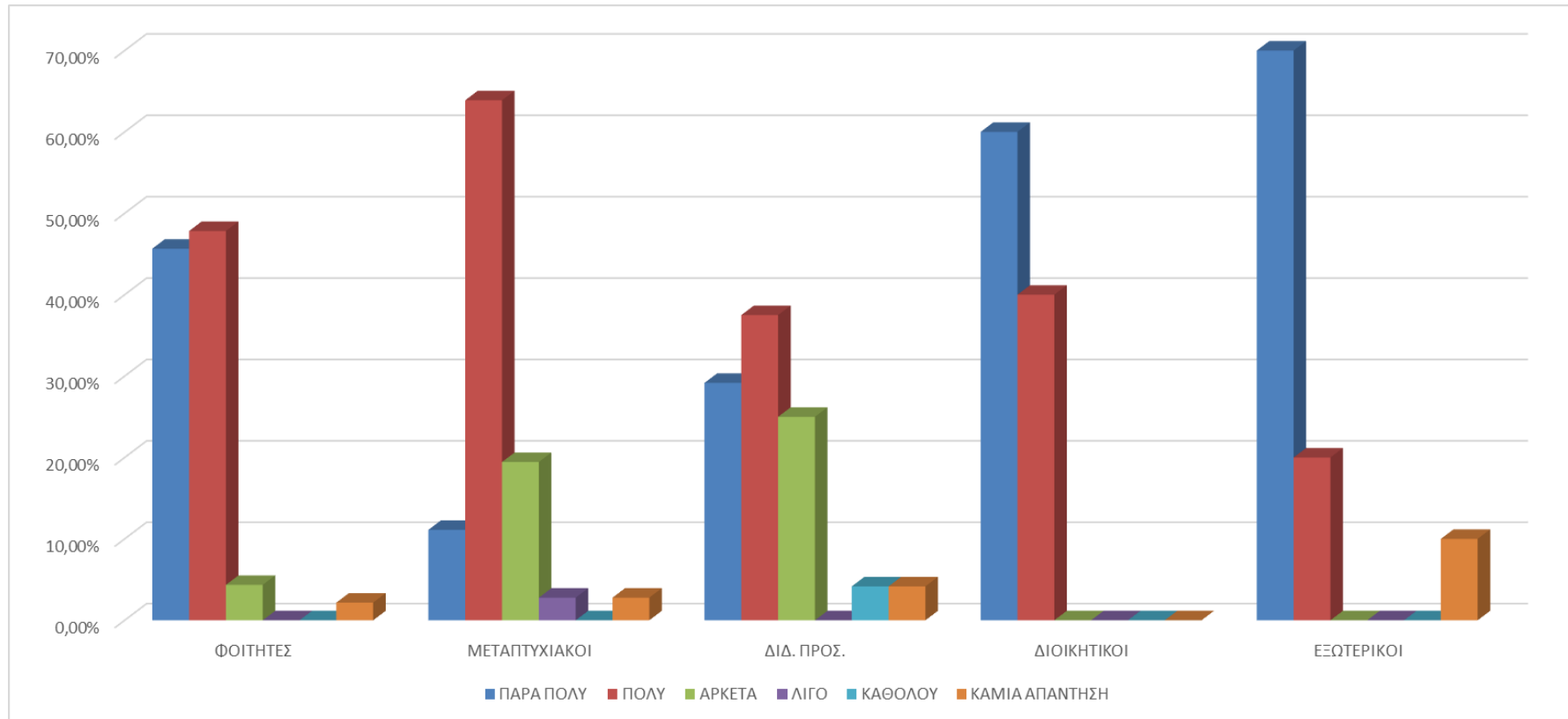
Πίνακας: Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε έντυπα βιβλία

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	45,65%	47,83%	4,35%	0,00%	0,00%	2,17%
Μεταπτυχιακοί	11,11%	63,89%	19,44%	2,78%	0,00%	2,78%
Διδ. Προσ.	29,17%	37,50%	25,00%	0,00%	4,17%	4,17%
Διοικητικοί	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	70,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Μέσος όρος	35,71%	47,62%	11,90%	0,79%	0,79%	3,17%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 95,23% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή έντυπα βιβλία για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε έντοπα βιβλία



Q10. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε έντυπα περιοδικά

Αναφορικά με την επάρκεια της Βιβλιοθήκης οι χρήστες ρωτήθηκαν και για την επάρκειά της σε έντυπα περιοδικά. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 41,30% «πολύ» και 39,13% «πάρα πολύ».

Ποσοστό 58,33% έλαβε το «πολύ» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν σε ποσοστό 25% «αρκετά».

Ποσοστό 37,50% και 20,83% έλαβαν στο διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό το «πολύ» και το «πάρα πολύ».

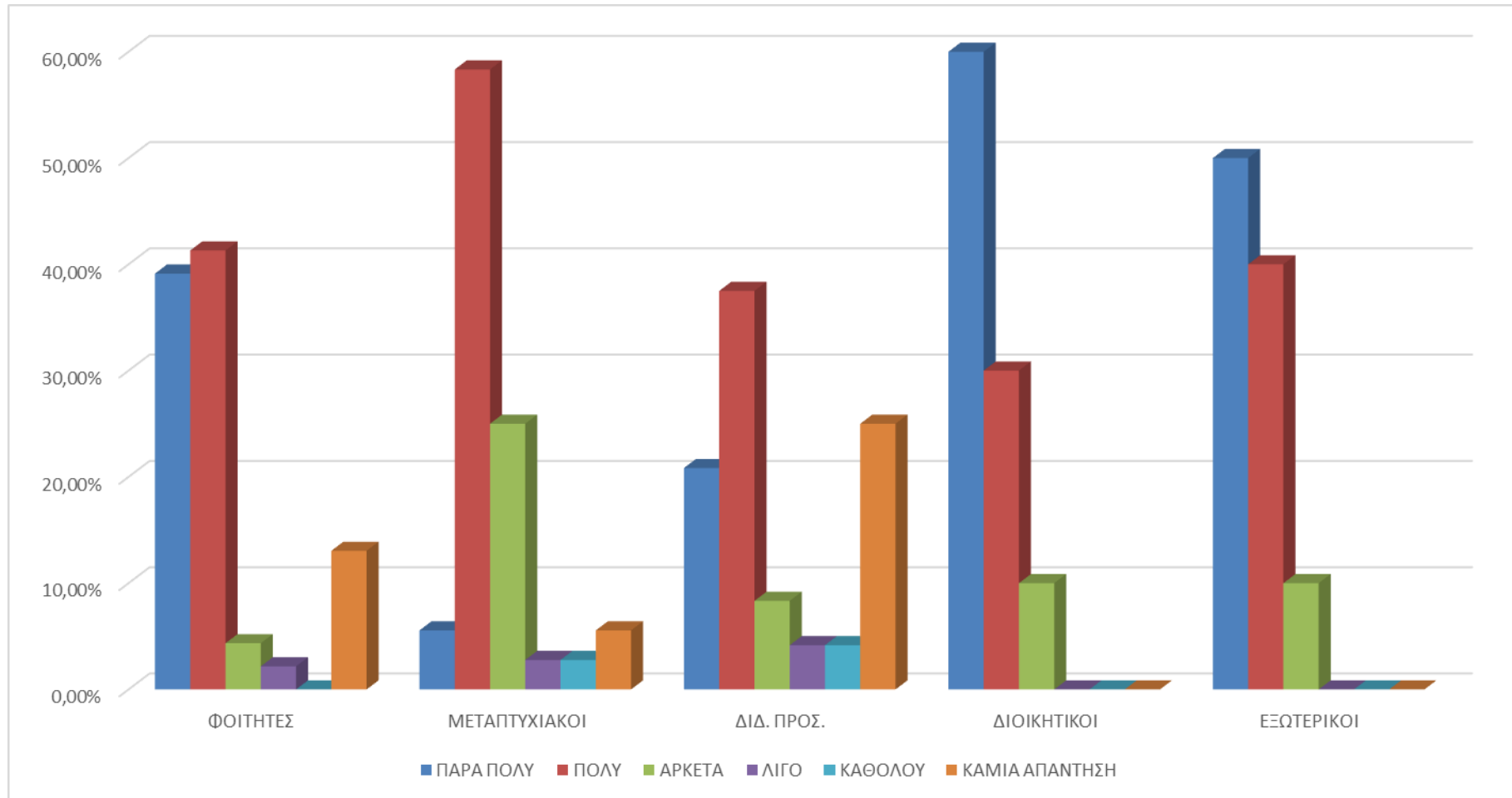
Στους διοικητικούς το 60% δήλωσε «πάρα πολύ» και το 30% «πολύ», ενώ στην κατηγορία «εξωτερικοί χρήστες» 50% πήρε το «πάρα πολύ» και 40% το «πολύ». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε έντυπα περιοδικά

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	39,13%	41,30%	4,35%	2,17%	0,00%	13,04%
Μεταπτυχιακοί	5,56%	58,33%	25,00%	2,78%	2,78%	5,56%
Διδ. Προσ.	20,83%	37,50%	8,33%	4,17%	4,17%	25,00%
Διοικητικοί	60,00%	30,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	50,00%	40,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	28,57%	44,44%	11,90%	2,38%	1,59%	11,11%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 84,91% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή έντυπα περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε έντοπα περιοδικά



Q11. Ευκολία εύρεσης υλικού στα ράφια

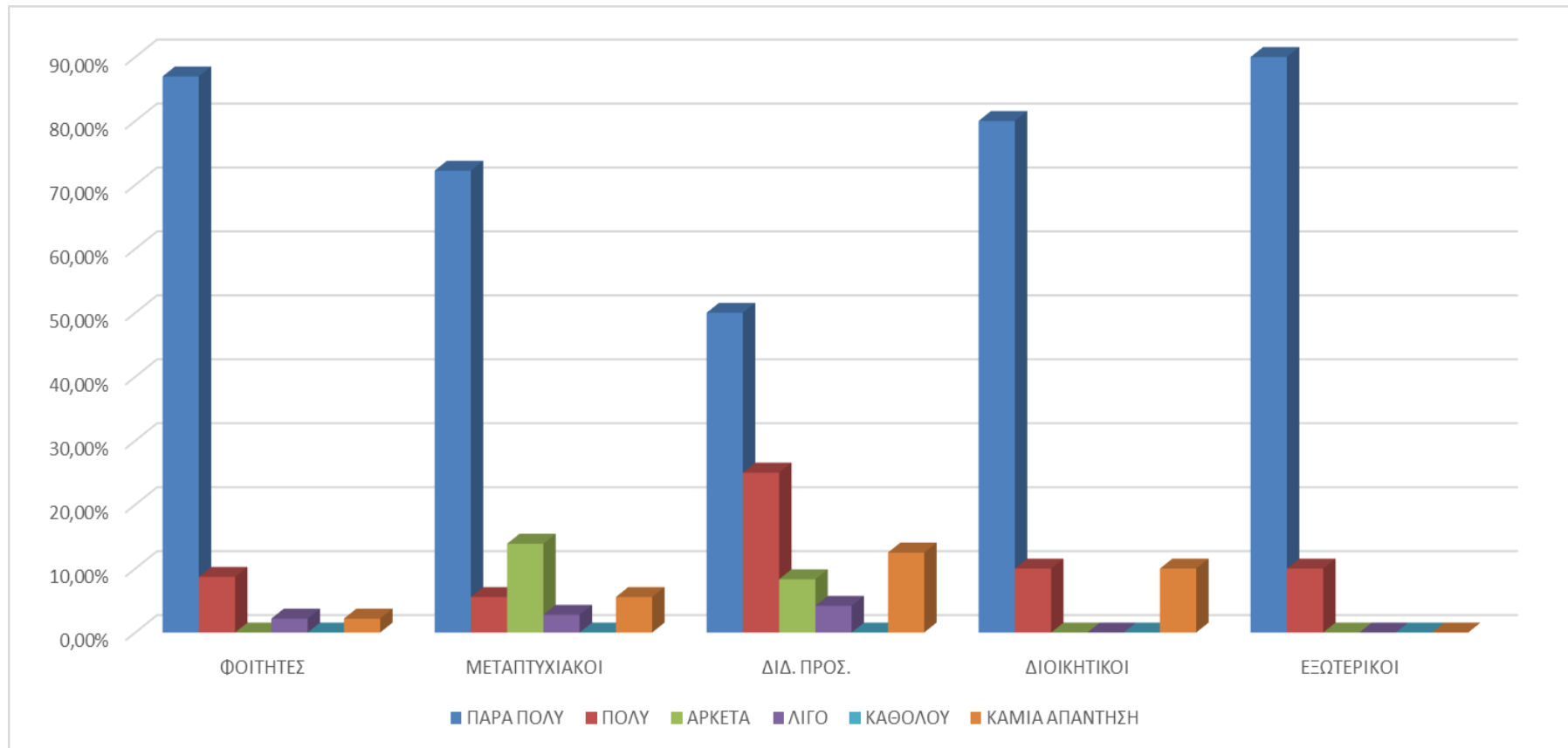
Αναφορικά με την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 86,96% «πάρα πολύ». Ποσοστό 72,22% έλαβε το «πάρα πολύ» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, 50% στο διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό, 80% στους διοικητικούς και 90% στην κατηγορία «εξωτερικοί χρήστες». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Ευκολία εύρεσης υλικού στα ράφια

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	86,96%	8,70%	0,00%	2,17%	0,00%	2,17%
Μεταπτυχιακοί	72,22%	5,56%	13,89%	2,78%	0,00%	5,56%
Διδ. Προσ.	50,00%	25,00%	8,33%	4,17%	0,00%	12,50%
Διοικητικοί	80,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Εξωτερικοί	90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	75,40%	11,11%	5,56%	2,38%	0,00%	5,56%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι οι χρήστες είναι κατά 92,07% ικανοποιημένοι από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής:

Γράφημα: Ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια



Q12. Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

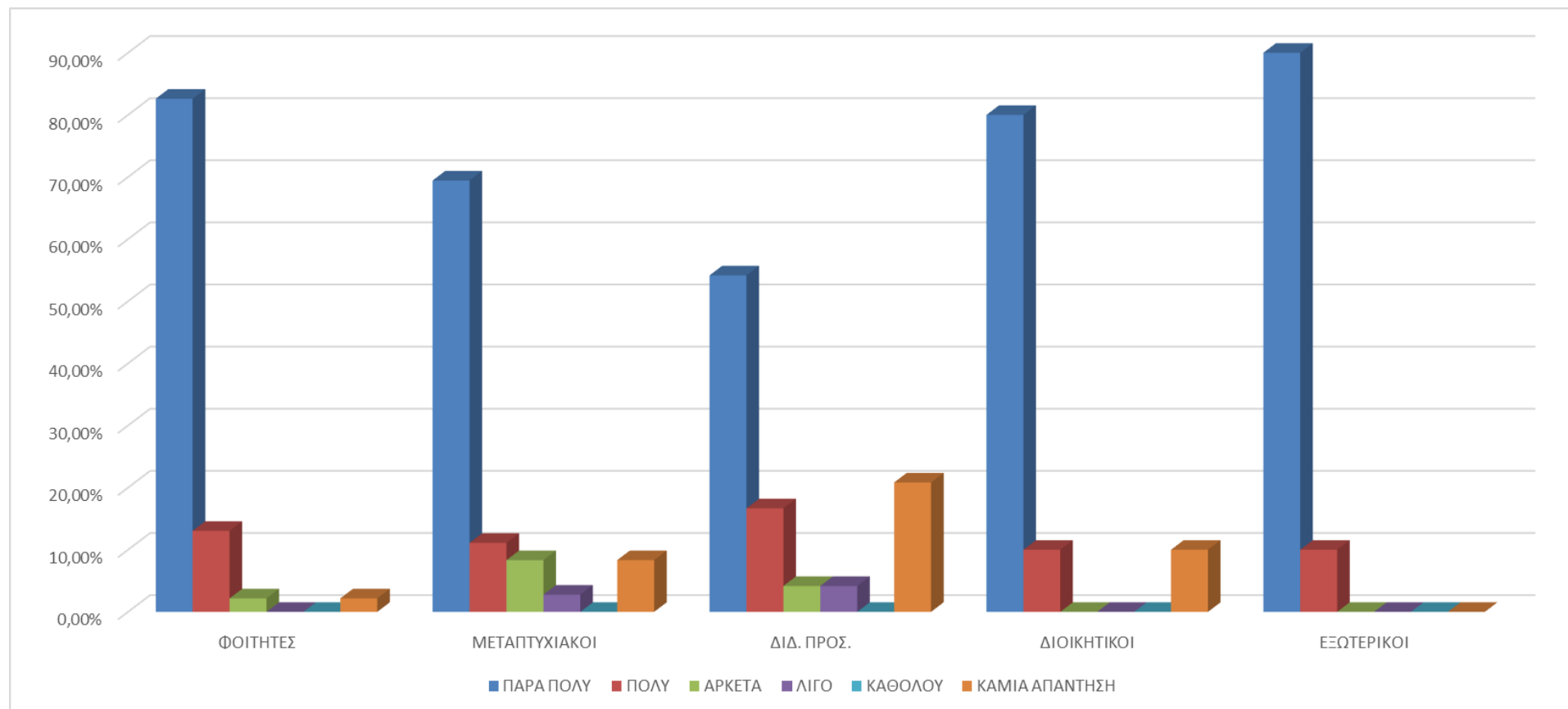
Η ερώτηση 12 αφορά τον βαθμό ικανοποίησης από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 82,61% «πάρα πολύ». Ποσοστό 69,44% έλαβε το «πάρα πολύ» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, 54,17% στο διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό, 80% στους διοικητικούς και 90% στην κατηγορία «εξωτερικοί χρήστες». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	82,61%	13,04%	2,17%	0,00%	0,00%	2,17%
Μεταπτυχιακοί	69,44%	11,11%	8,33%	2,78%	0,00%	8,33%
Διδ. Προσ.	54,17%	16,67%	4,17%	4,17%	0,00%	20,83%
Διοικητικοί	80,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Εξωτερικοί	90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	73,81%	12,70%	3,97%	1,59%	0,00%	7,94%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 90,48% σχετικά με την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα 12: Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια



Q13. Ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης

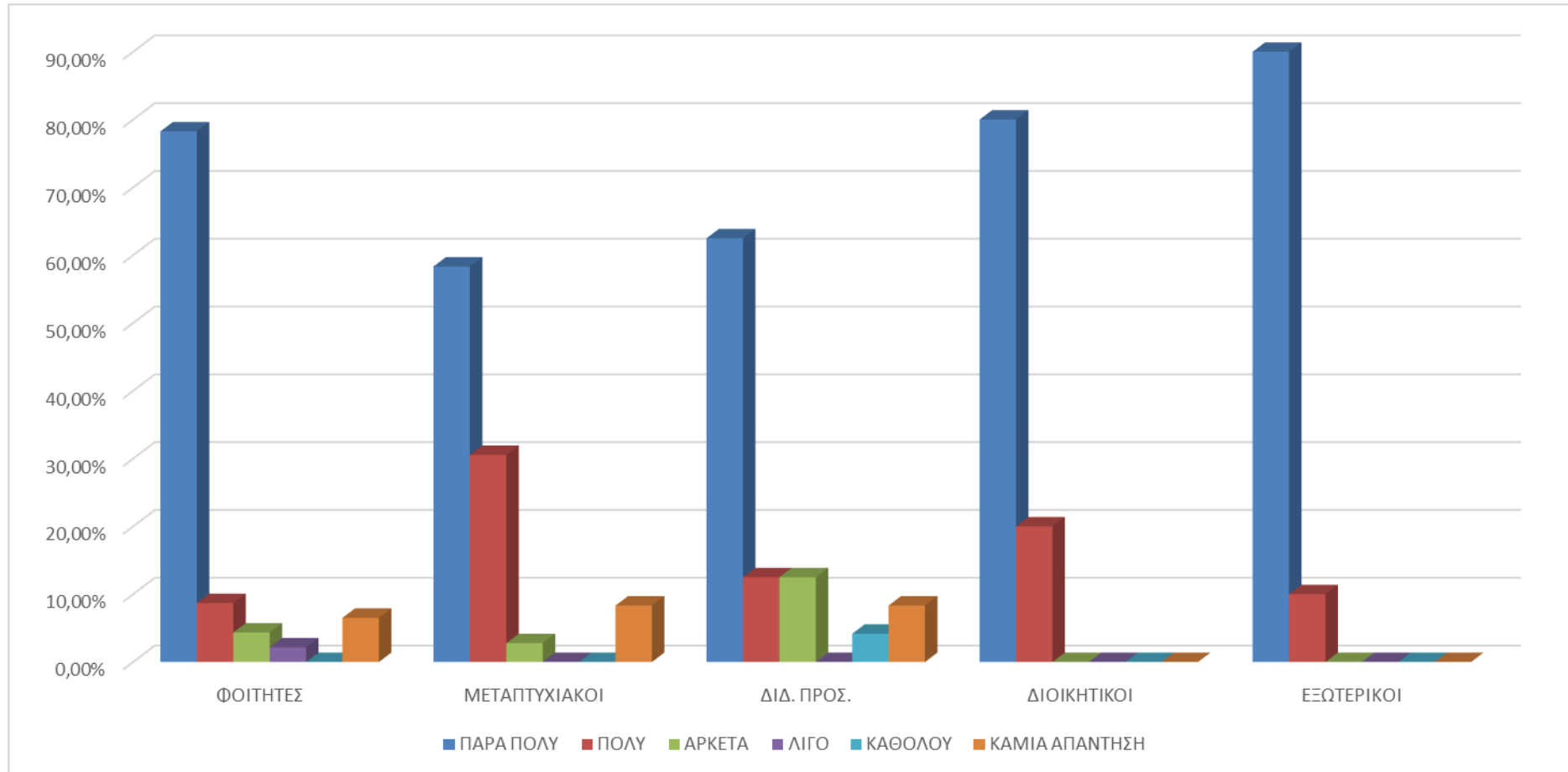
Η ερώτηση Q13 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τις ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης (π.χ. Ιδρυματικό Αποθετήριο, ηλεκτρονικά περιοδικά, ηλεκτρονικά βιβλία, βάσεις δεδομένων). Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 78,26% «πάρα πολύ». Ποσοστό 58,33% έλαβε το «πάρα πολύ» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, 62,50% στο διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό, 80% στους διοικητικούς και 90% στην κατηγορία «εξωτερικοί χρήστες». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 12: Ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	78,26%	8,70%	4,35%	2,17%	0,00%	6,52%
Μεταπτυχιακοί	58,33%	30,56%	2,78%	0,00%	0,00%	8,33%
Διδ. Προσ.	62,50%	12,50%	12,50%	0,00%	4,17%	8,33%
Διοικητικοί	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	62,50%	25,00%	4,69%	2,34%	0,00%	5,47%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 92,19% σχετικά με τις Ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης



Q14. Ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 14 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi). Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 50% «αρκετά» και 39,13% «πολύ» ευχαριστημένοι.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» (47,22%) και το «πολύ» (33,33%), ενώ στα μέλη του διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού το 50% επέλεξε «καμία απάντηση» και το 20,83% «πολύ».

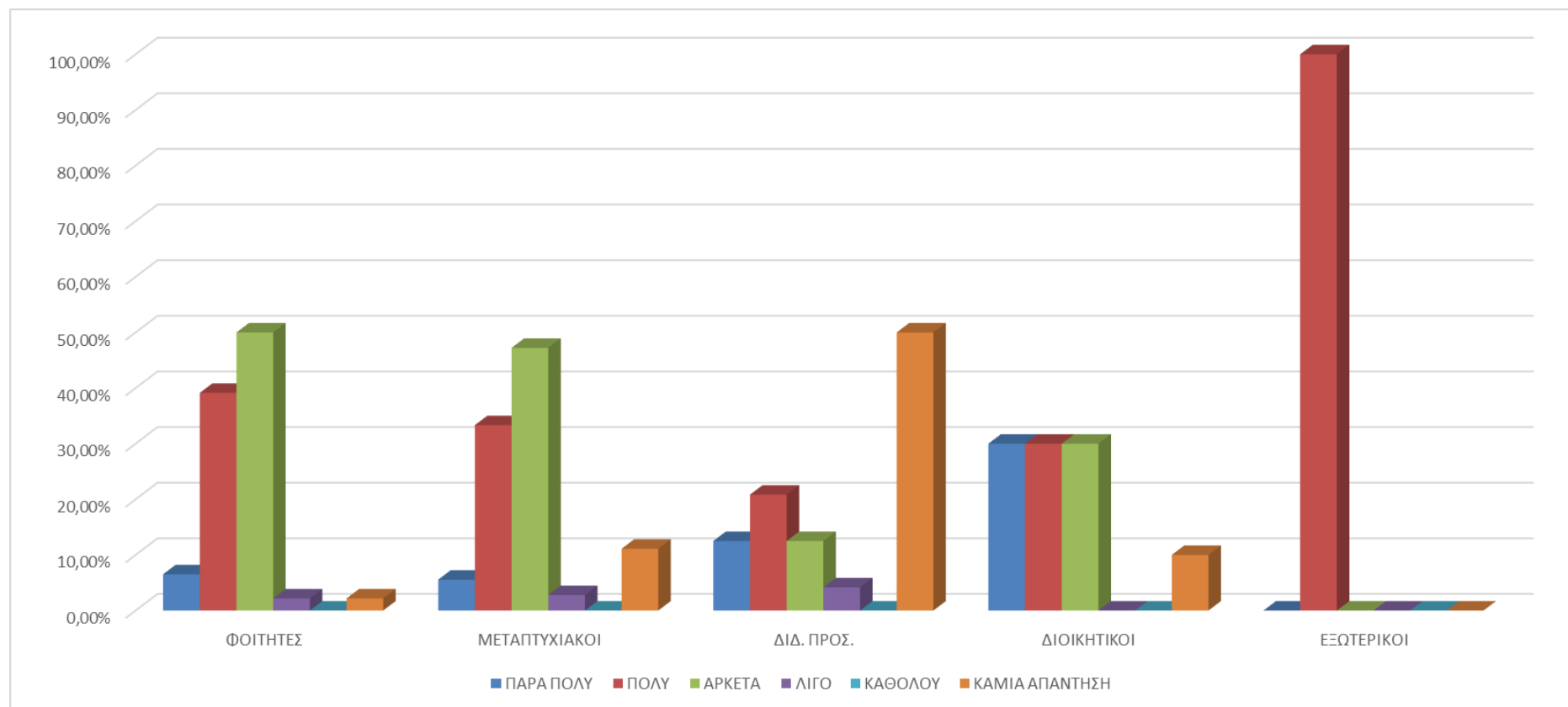
Ποσοστό 30% έλαβαν τα «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ» στην κατηγορία των διοικητικών. Το σύνολο της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξε το «πολύ». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	6,52%	39,13%	50,00%	2,17%	0,00%	2,17%
Μεταπτυχιακοί	5,56%	33,33%	47,22%	2,78%	0,00%	11,11%
Διδ. Προσ.	12,50%	20,83%	12,50%	4,17%	0,00%	50,00%
Διοικητικοί	30,00%	30,00%	30,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Εξωτερικοί	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	8,73%	38,10%	36,51%	2,38%	0,00%	14,29%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 83,34% σχετικά με το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi). Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης



Q15. Ευκολία χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

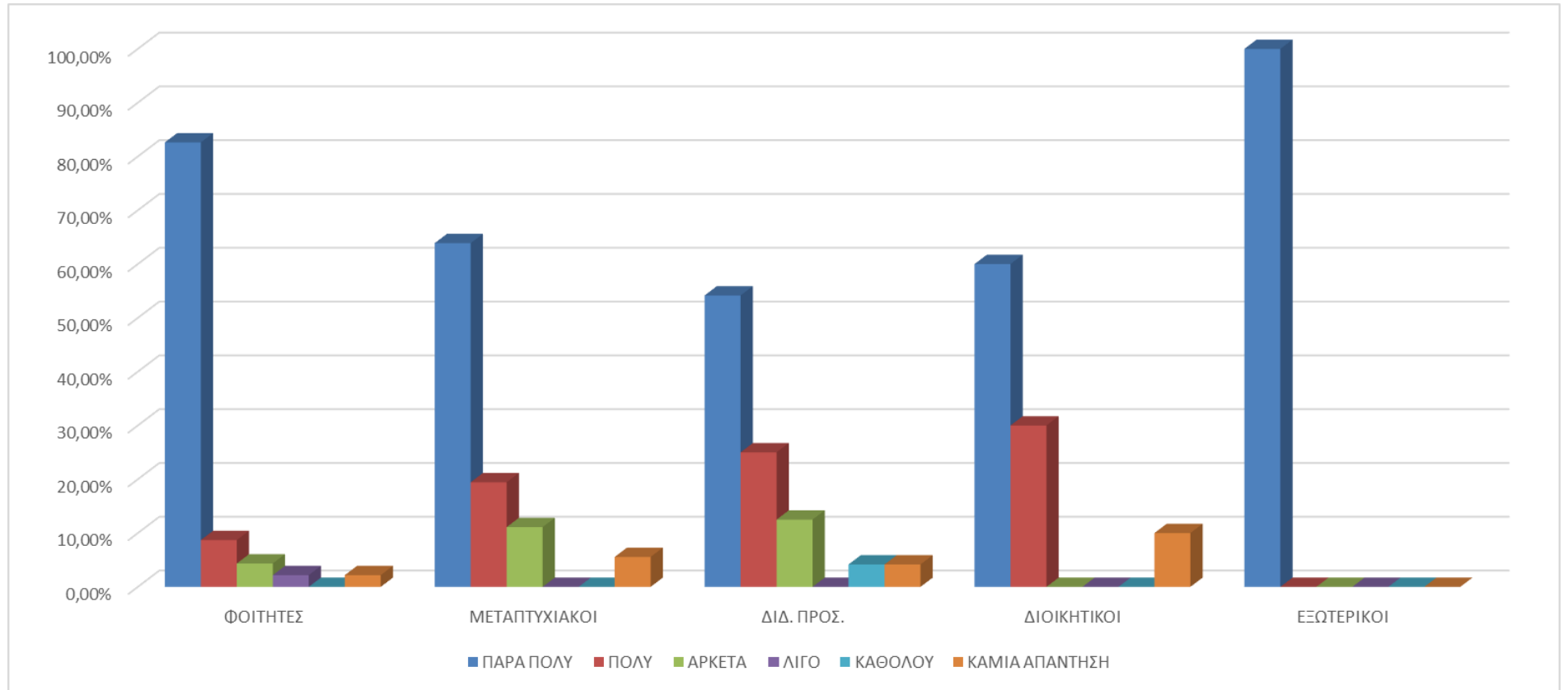
Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 82,61% «πάρα πολύ». Ποσοστό 63,89% έλαβε το «πάρα πολύ» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, 54,17% στο διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό, 60% στους διοικητικούς και 100% στην κατηγορία «εξωτερικοί χρήστες». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Ευκολία χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	82,61%	8,70%	4,35%	2,17%	0,00%	2,17%
Μεταπτυχιακοί	63,89%	19,44%	11,11%	0,00%	0,00%	5,56%
Διδ. Προσ.	54,17%	25,00%	12,50%	0,00%	4,17%	4,17%
Διοικητικοί	60,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Εξωτερικοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	71,43%	15,87%	7,14%	0,79%	0,79%	3,97%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 94,44% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Ευκολία χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου



Q16. Λειτουργικότητα και περιεχόμενο της ιστοσελίδας

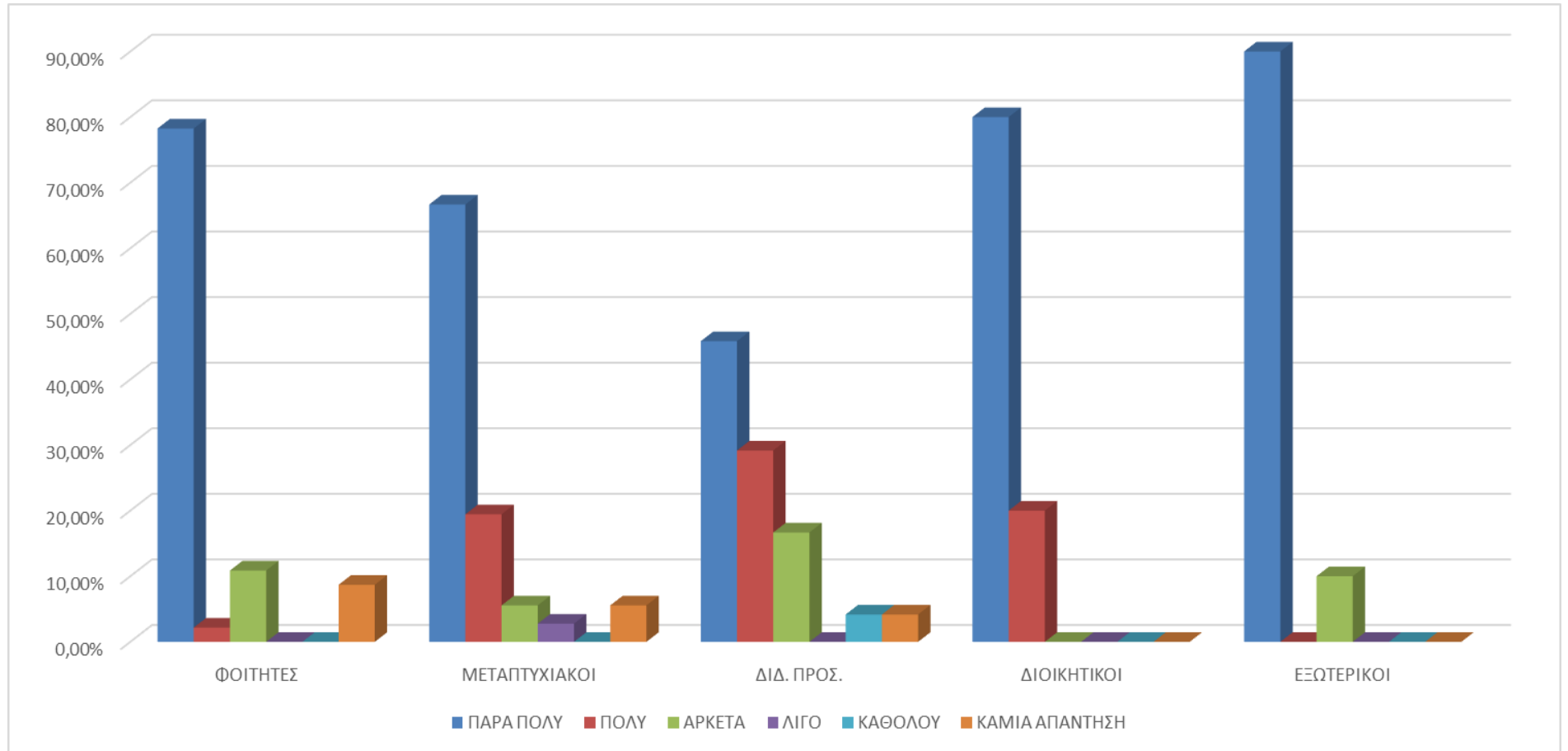
Η ερώτηση Q16 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τη λειτουργικότητα και το περιεχόμενο της ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 78,26% «πάρα πολύ». Ποσοστό 66,67% έλαβε το «πάρα πολύ» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, 45,83% στο διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό, 80% στους διοικητικούς και 90% στην κατηγορία «εξωτερικοί χρήστες». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Λειτουργικότητα και περιεχόμενο της ιστοσελίδας

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	78,26%	2,17%	10,87%	0,00%	0,00%	8,70%
Μεταπτυχιακοί	66,67%	19,44%	5,56%	2,78%	0,00%	5,56%
Διδ. Προσ.	45,83%	29,17%	16,67%	0,00%	4,17%	4,17%
Διοικητικοί	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	90,00%	0,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	69,84%	13,49%	9,52%	0,79%	0,79%	5,56%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 92,85% σχετικά με τη λειτουργικότητα και το περιεχόμενο της ιστοσελίδας. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Λειτουργικότητα και περιεχόμενο της ιστοσελίδας



Q17. Όροι δανεισμού

Η ερώτηση Q17 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 84,78% «πάρα πολύ» και κατά 8,70% «πολύ» ευχαριστημένοι.

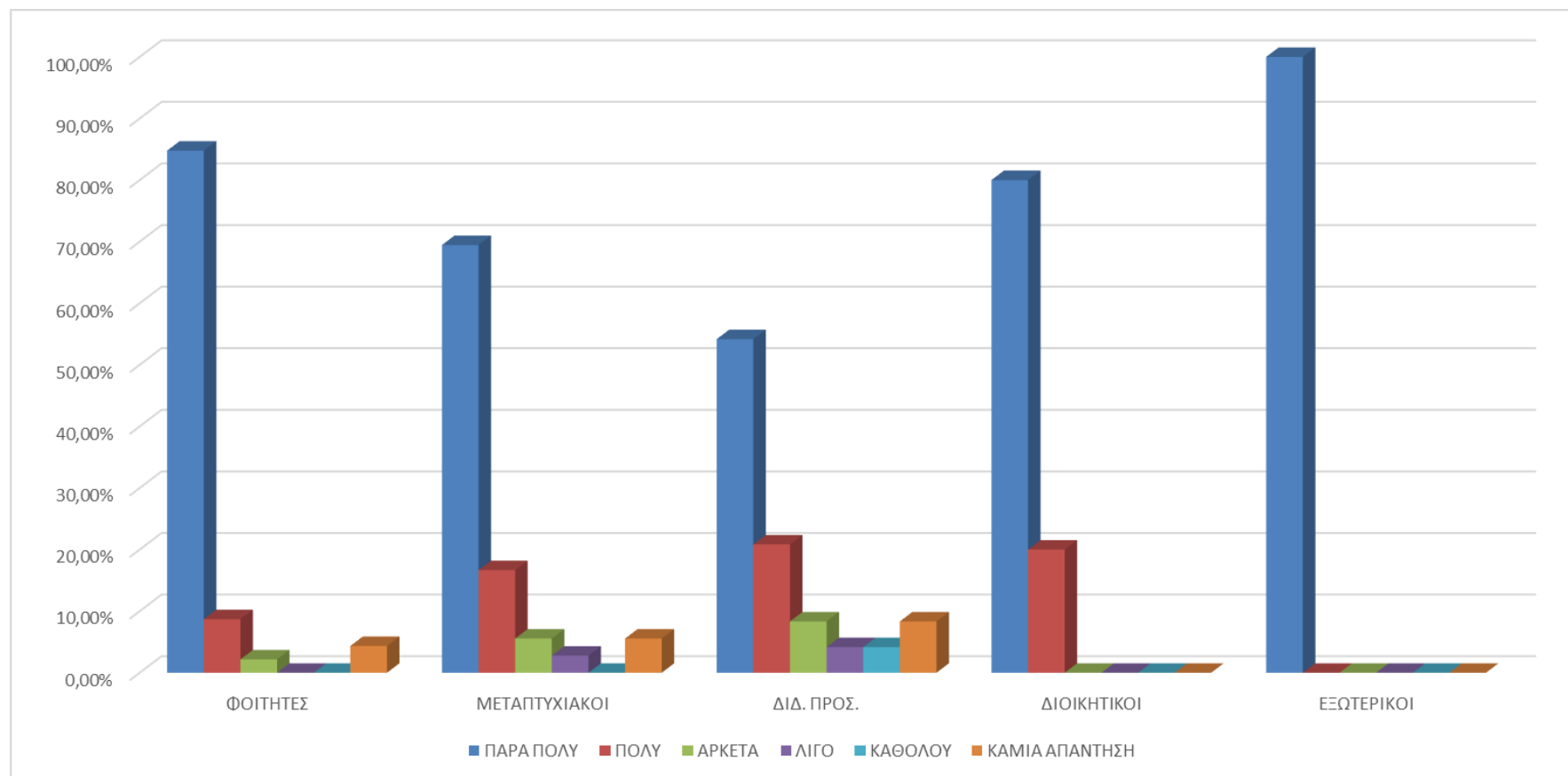
Το 69,44% των μεταπτυχιακών φοιτητών, το 54,17% του διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού, το 80% των διοικητικών και το σύνολο της κατηγορίας «εξωτερικοί χρήστες» δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Όροι δανεισμού

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	84,78%	8,70%	2,17%	0,00%	0,00%	4,35%
Μεταπτυχιακοί	69,44%	16,67%	5,56%	2,78%	0,00%	5,56%
Διδ. Προσ.	54,17%	20,83%	8,33%	4,17%	4,17%	8,33%
Διοικητικοί	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	75,40%	13,49%	3,97%	1,59%	0,79%	4,76%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 92,86% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Όροι δανεισμού



Q18. Αποτελεσματικότητα υπηρεσίας δανεισμού

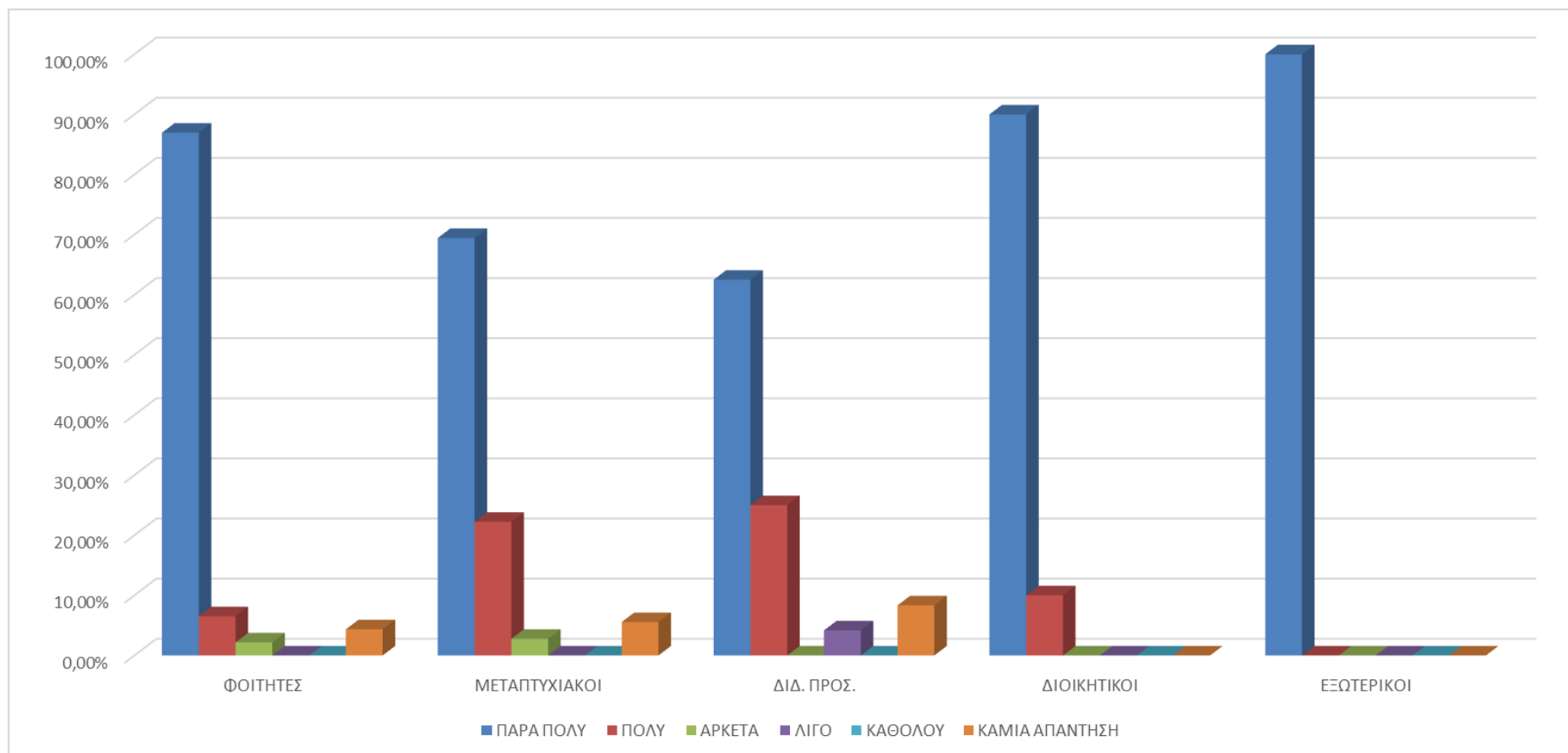
Η ερώτηση Q18 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 86,96% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το 69,44% των μεταπτυχιακών φοιτητών, το 62,50% του διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού, το 90% των διοικητικών και το σύνολο της κατηγορίας «εξωτερικοί χρήστες» δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Αποτελεσματικότητα υπηρεσίας δανεισμού

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	86,96%	6,52%	2,17%	0,00%	0,00%	4,35%
Μεταπτυχιακοί	69,44%	22,22%	2,78%	0,00%	0,00%	5,56%
Διδ. Προσ.	62,50%	25,00%	0,00%	4,17%	0,00%	8,33%
Διοικητικοί	90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	78,57%	14,29%	1,59%	0,79%	0,00%	4,76%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 94,45% από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού της Βιβλιοθήκης με ηλεκτρονικές αιτήσεις. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Αποτελεσματικότητα υπηρεσίας δανεισμού



Q19. Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

Η επόμενη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (χώροι, αναγνωστήρια). Οι φοιτητές είναι κατά 43,48% «πολύ» και 47,83% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πάρα πολύ» (36,11%) και «πολύ» (47,22%), ενώ το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό έδωσε από 37,50% στο «πάρα πολύ» και στο «πολύ».

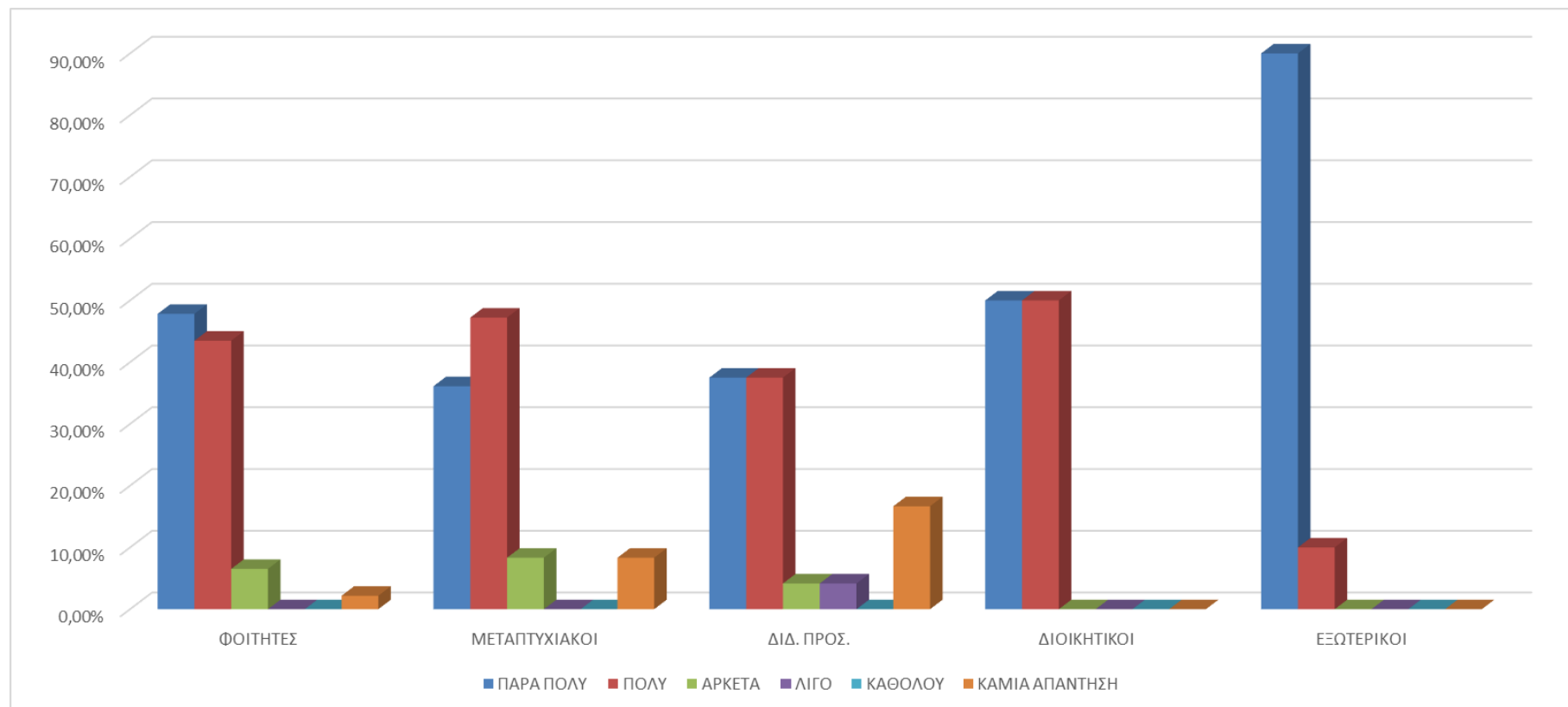
Ποσοστό 50% των διοικητικών και 90% στην κατηγορία «Άλλο» επέλεξε το «πάρα πολύ». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	47,83%	43,48%	6,52%	0,00%	0,00%	2,17%
Μεταπτυχιακοί	36,11%	47,22%	8,33%	0,00%	0,00%	8,33%
Διδ. Προσ.	37,50%	37,50%	4,17%	4,17%	0,00%	16,67%
Διοικητικοί	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	46,03%	41,27%	5,56%	0,79%	0,00%	6,35%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση που φτάνει το 92,86% από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης



Q20. Συναισθήματα των χρηστών στη Βιβλιοθήκη

Η ερώτηση Q20 αφορά τα συναισθήματα των χρηστών, όταν επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 39,13% «άνεση», κατά 34,78% «ευχαρίστηση» και κατά 13,04% «διάθεση μελέτης».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δήλωσαν κατά 27,78% «άνεση», κατά 19,44% «ευχαρίστηση» και κατά 16,67% «σιγουριά ικανοποίησης πληροφοριακής ανάγκης».

Ποσοστό 25% έλαβε στο διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό η «άνεση» και η «ευχαρίστηση» και 16,67% η «σιγουριά ικανοποίησης πληροφοριακής ανάγκης».

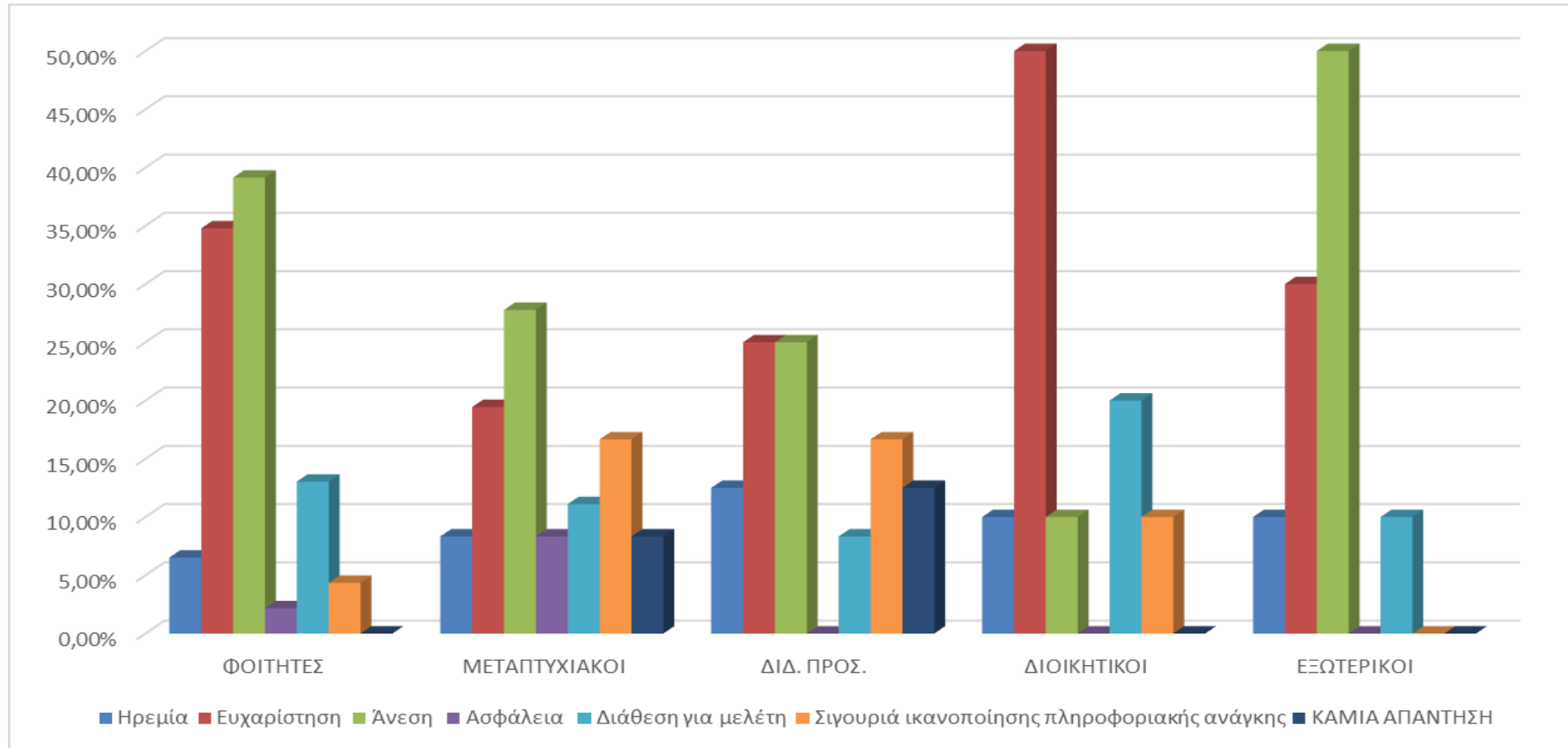
Οι διοικητικοί δήλωσαν κατά 50% «ευχαρίστηση» και κατά 20% «διάθεση μελέτης», ενώ οι «εξωτερικοί χρήστες» δήλωσαν κατά 30% «ευχαρίστηση» και κατά 50% «άνεση». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Συναισθήματα των χρηστών στη Βιβλιοθήκη

	Ηρεμία	Ευχαρίστηση	Άνεση	Ασφάλεια	Διάθεση μελέτης	ΣΠΙΑ	Καμία απάντηση
Φοιτητές	6,52%	34,78%	39,13%	2,17%	13,04%	4,35%	0,00%
Μεταπτυχιακοί	8,33%	19,44%	27,78%	8,33%	11,11%	16,67%	8,33%
Διδ. Προσ.	12,50%	25,00%	25,00%	0,00%	8,33%	16,67%	12,50%
Διοικητικοί	10,00%	50,00%	10,00%	0,00%	20,00%	10,00%	0,00%
Εξωτερικοί	10,00%	30,00%	50,00%	0,00%	10,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	8,73%	29,37%	31,75%	3,17%	11,90%	10,32%	4,76%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα φαίνεται ότι αναφορικά με τα συναισθήματά τους, όταν επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη, οι χρήστες δήλωσαν κατά 31,75% «άνεση», κατά 29,37% «ευχαρίστηση», κατά 11,90% «διάθεση μελέτης» και κατά 10,32% «σιγουριά ικανοποίησης πληροφοριακής ανάγκης». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Συναισθήματα των χρηστών στη Βιβλιοθήκη



Q21. Καθαριότητα του κτιρίου της Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την καθαριότητα του κτιρίου της Βιβλιοθήκης οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 60,87% «αρκετά» και 28,26% «πολύ» ευχαριστημένοι.

Ποσοστό 50% έλαβε το «αρκετά» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν σε ποσοστό 30,56% «πολύ».

Ποσοστό 37,50% έλαβε στο διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό το «πάρα πολύ», 20,83% το «πολύ» και 25% το «αρκετά».

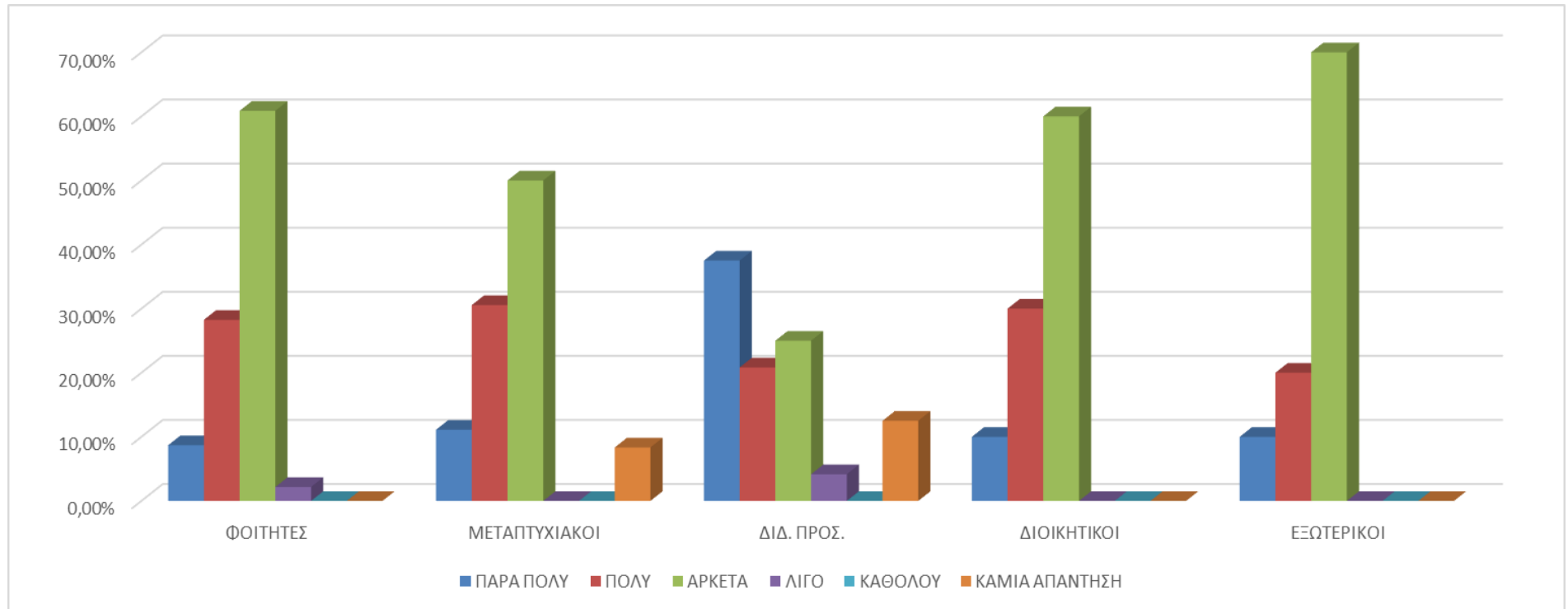
Οι διοικητικοί δήλωσαν κατά 60% «αρκετά» και 30% «πολύ», ενώ στην κατηγορία «εξωτερικοί χρήστες» 70% πήρε το «αρκετά» και 20% το «πολύ». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Καθαριότητα του κτιρίου της Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	8,70%	28,26%	60,87%	2,17%	0,00%	0,00%
Μεταπτυχιακοί	11,11%	30,56%	50,00%	0,00%	0,00%	8,33%
Διδ. Προσ.	37,50%	20,83%	25,00%	4,17%	0,00%	12,50%
Διοικητικοί	10,00%	30,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	10,00%	20,00%	70,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	15,08%	26,98%	51,59%	1,59%	0,00%	4,76%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 93,65% των χρηστών δηλώνει ευχαριστημένο από την καθαριότητα των εσωτερικών χώρων της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Καθαριότητα του κτιρίου της Βιβλιοθήκης



Q22. Λειτουργία του κλιματισμού εντός της Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με τη λειτουργία του κλιματισμού εντός της Βιβλιοθήκης οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 63,04% «αρκετά» και 26,09% «πολύ» ευχαριστημένοι.

Ποσοστό 58,33% έλαβε το «αρκετά» και 25% το «πολύ» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές.

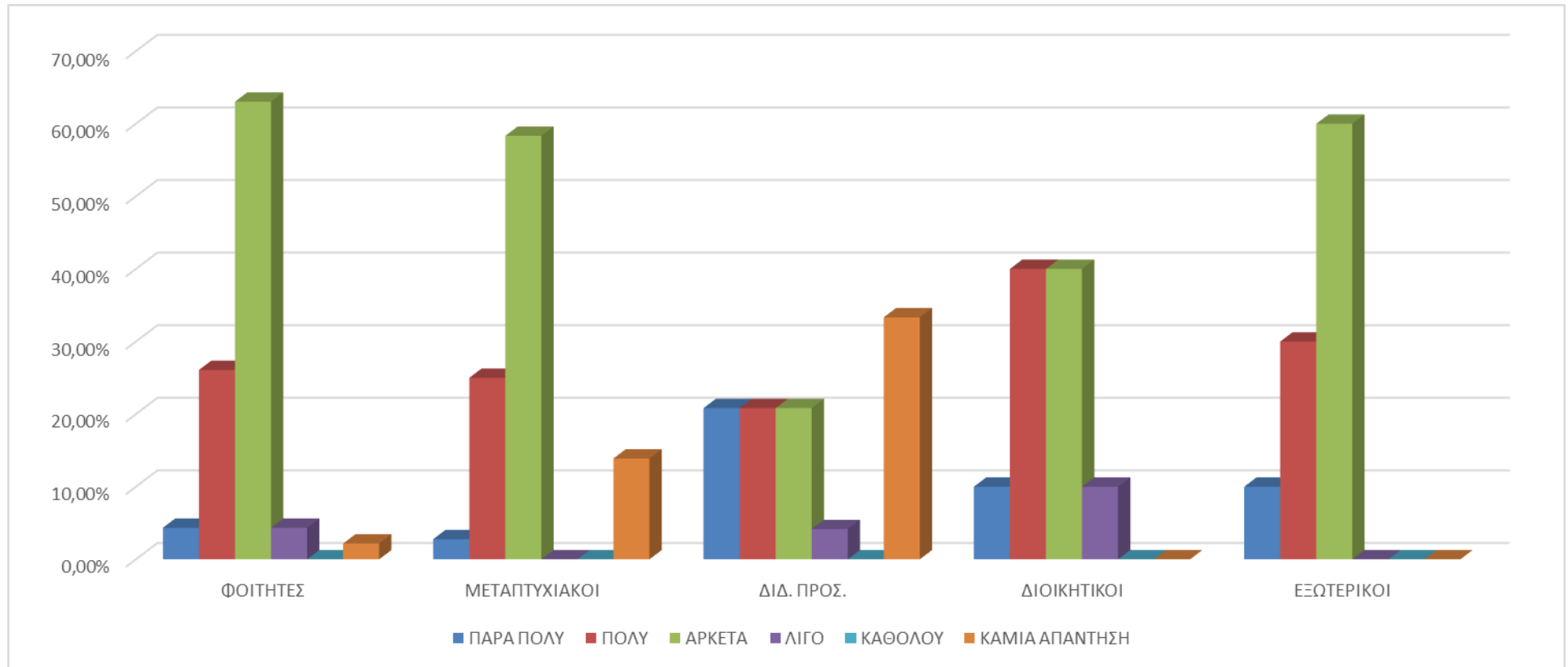
Ποσοστό 20,83% έλαβαν στο διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό τα «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ».

Οι διοικητικοί δήλωσαν κατά 40% «αρκετά» και «πολύ», ενώ στην κατηγορία «εξωτερικοί χρήστες» 60% πήρε το «αρκετά» και 30% το «πολύ». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Λειτουργία του κλιματισμού εντός της Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	4,35%	26,09%	63,04%	4,35%	0,00%	2,17%
Μεταπτυχιακοί	2,78%	25,00%	58,33%	0,00%	0,00%	13,89%
Διδ. Προσ.	20,83%	20,83%	20,83%	4,17%	0,00%	33,33%
Διοικητικοί	10,00%	40,00%	40,00%	10,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	10,00%	30,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	7,94%	26,19%	51,59%	3,17%	0,00%	11,11%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 85,72% των χρηστών δηλώνει ευχαριστημένο από τον κλιματισμό στη Βιβλιοθήκη. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Λειτουργία του κλιματισμού εντός της Βιβλιοθήκης

Q23. Σήμανση εντός της Βιβλιοθήκης

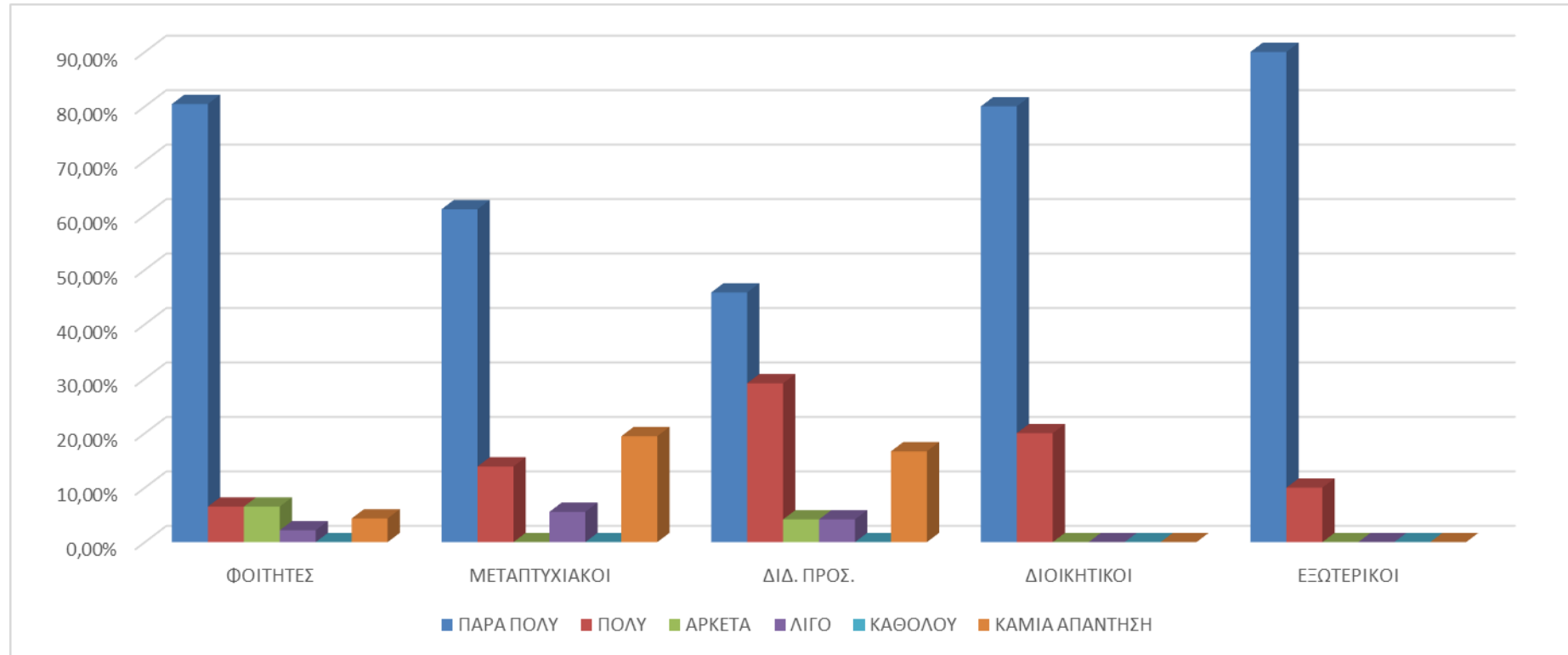
Η ερώτηση 23 αφορά τη σήμανση εντός της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές κατά 80,43%, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές κατά 61,11%, το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό κατά 45,83%, οι διοικητικοί κατά 80% και τα μέλη της κατηγορίας «εξωτερικοί χρήστες» κατά 90% δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Σήμανση εντός της Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	80,43%	6,52%	6,52%	2,17%	0,00%	4,35%
Μεταπτυχιακοί	61,11%	13,89%	0,00%	5,56%	0,00%	19,44%
Διδ. Προσ.	45,83%	29,17%	4,17%	4,17%	0,00%	16,67%
Διοικητικοί	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	69,05%	14,29%	3,17%	3,17%	0,00%	10,32%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,51% σχετικά με τη σήμανση στους εσωτερικούς χώρους της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Σήμανση εντός της Βιβλιοθήκης



Q24. Εφαρμογή ηλεκτρονικής κράτησης στα αναγνωστήρια ομαδικής μελέτης

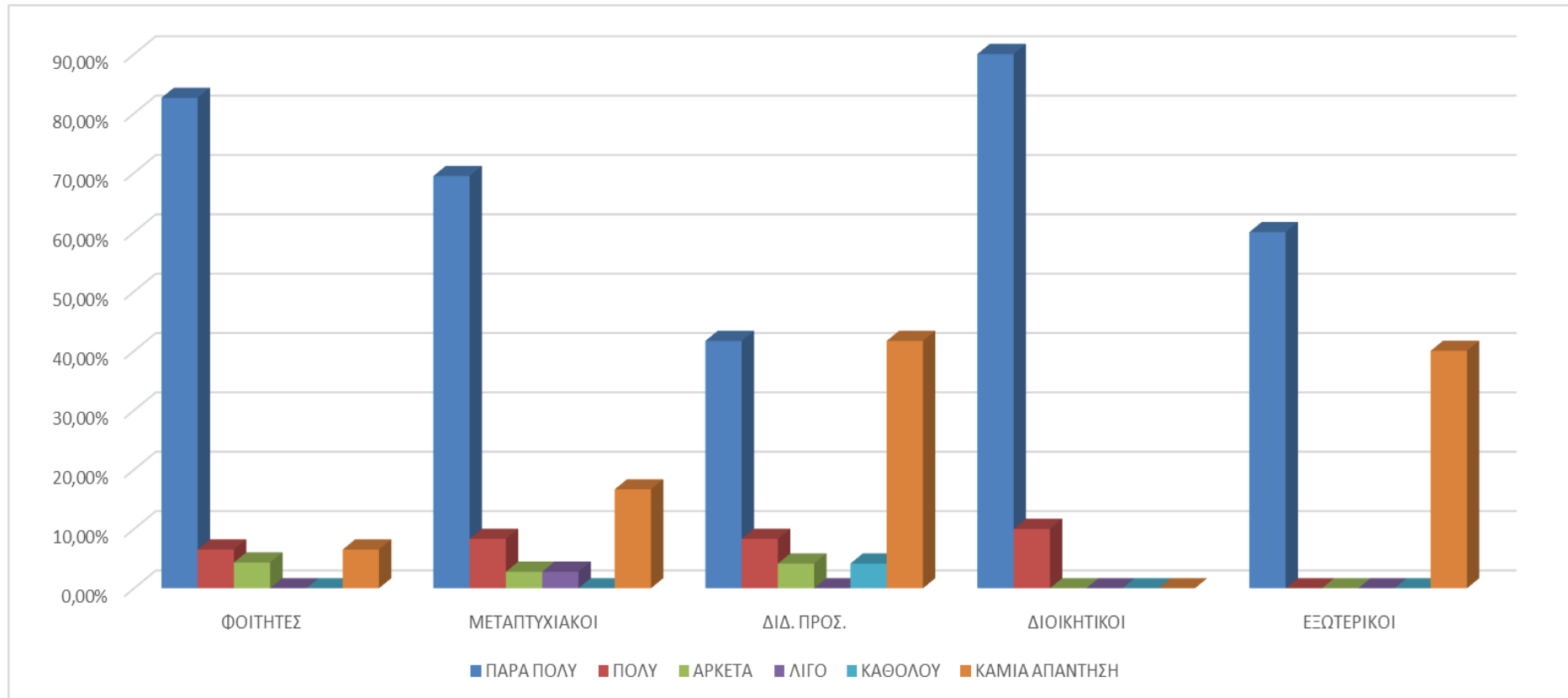
Η ερώτηση 24 αφορά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής κράτησης στα αναγνωστήρια ομαδικής μελέτης της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές κατά 82,61%, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές κατά 69,44%, το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό κατά 41,67%, οι διοικητικοί κατά 90% και τα μέλη της κατηγορίας «εξωτερικοί χρήστες» κατά 60% δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Εφαρμογή ηλεκτρονικής κράτησης στα αναγνωστήρια ομαδικής μελέτης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	82,61%	6,52%	4,35%	0,00%	0,00%	6,52%
Μεταπτυχιακοί	69,44%	8,33%	2,78%	2,78%	0,00%	16,67%
Διδ. Προσ.	41,67%	8,33%	4,17%	0,00%	4,17%	41,67%
Διοικητικοί	90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%
Μέσος όρος	69,84%	7,14%	3,17%	0,79%	0,79%	18,25%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 80,15% σχετικά με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής κράτησης στα αναγνωστήρια ομαδικής μελέτης της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Εφαρμογή ηλεκτρονικής κράτησης στα αναγνωστήρια ομαδικής μελέτης



Q25. Εξοπλισμός της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, σαρωτές, εκτυπωτές

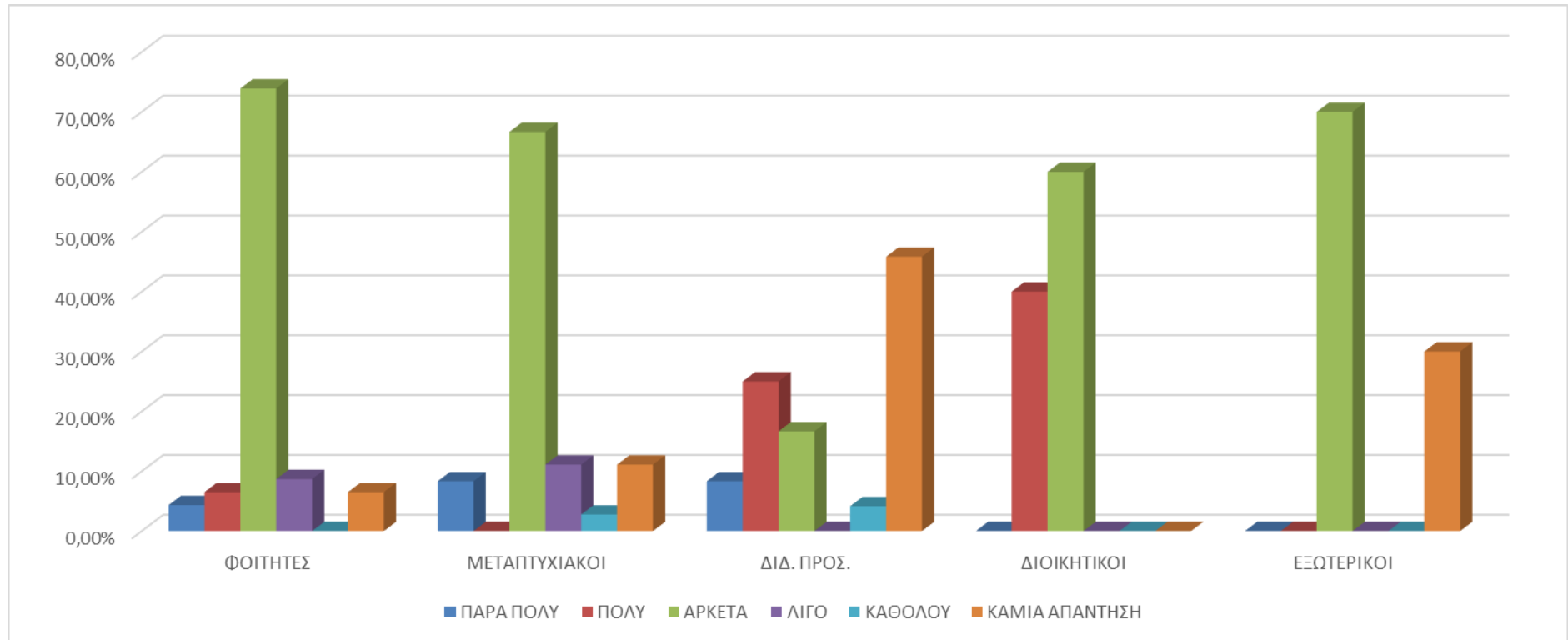
Αναφορικά με την ερώτηση Q25 και την ικανοποίηση των χρηστών από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, σαρωτές, εκτυπωτές οι φοιτητές δήλωσαν κατά 73,91% «αρκετά», οι μεταπτυχιακοί φοιτητές κατά 66,67% «αρκετά», το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό κατά 25% «πολύ», οι διοικητικοί κατά 60% «αρκετά» και κατά 40% «πολύ» και τα μέλη της κατηγορίας «εξωτερικοί χρήστες» κατά 70% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Εξοπλισμός της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, σαρωτές, εκτυπωτές

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	4,35%	6,52%	73,91%	8,70%	0,00%	6,52%
Μεταπτυχιακοί	8,33%	0,00%	66,67%	11,11%	2,78%	11,11%
Διδ. Προσ.	8,33%	25,00%	16,67%	0,00%	4,17%	45,83%
Διοικητικοί	0,00%	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	0,00%	0,00%	70,00%	0,00%	0,00%	30,00%
Μέσος όρος	5,56%	10,32%	59,52%	6,35%	1,59%	16,67%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 75,40% σχετικά με τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, σαρωτές, εκτυπωτές. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Εξοπλισμός της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, σαρωτές, εκτυπωτές



Q26. Ωράριο λειτουργίας Βιβλιοθήκης

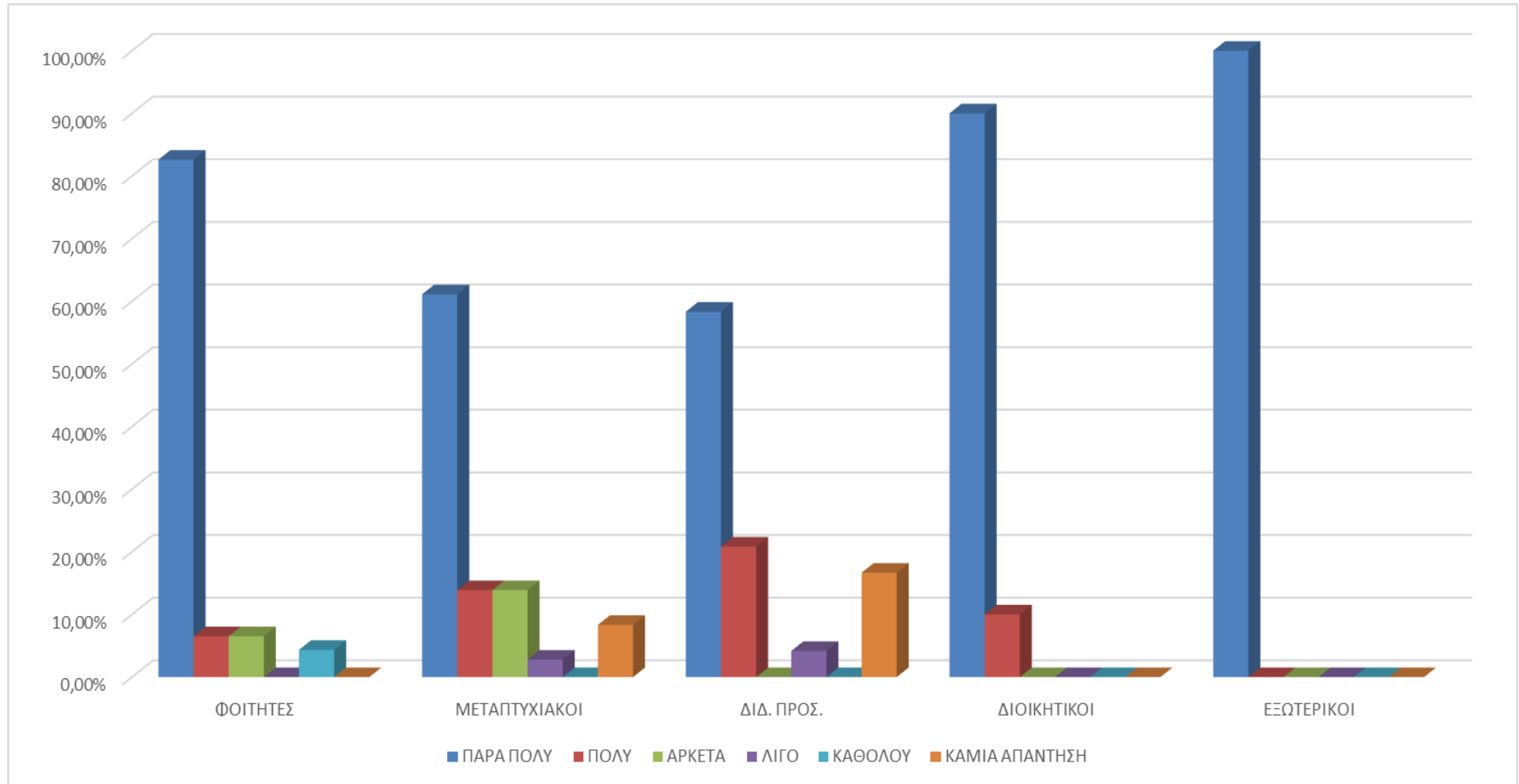
Αναφορικά με την ερώτηση Q26 και την ικανοποίηση των χρηστών από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης οι φοιτητές κατά 82,61%, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές κατά 61,11%, το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό κατά 58,33%, οι διοικητικοί κατά 90% και τα μέλη της κατηγορίας «εξωτερικοί χρήστες» κατά 100% δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Ωράριο λειτουργίας Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	82,61%	6,52%	6,52%	0,00%	4,35%	0,00%
Μεταπτυχιακοί	61,11%	13,89%	13,89%	2,78%	0,00%	8,33%
Διδ. Προσ.	58,33%	20,83%	0,00%	4,17%	0,00%	16,67%
Διοικητικοί	90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	73,81%	11,11%	6,35%	1,59%	1,59%	5,56%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 91,27% σχετικά με το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Ωράριο λειτουργίας Βιβλιοθήκης



Q27 και Q28. Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

Οι ερωτήσεις Q27 και Q28 αφορούν την ικανοποίηση των χρηστών από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Πρώτα, με την ερώτηση 27 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 63,49% απάντησε καταφατικά, το 27,78%, δήλωσε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο, ενώ το 8,73% επέλεξε το «καμία απάντηση».

Πίνακας: Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

	Ναι	Όχι	Καμία απάντηση
Φοιτητές	84,78%	10,87%	4,35%
Μεταπτυχιακοί	72,22%	16,67%	11,11%
Διδ. Προσ.	12,50%	70,83%	16,67%
Διοικητικοί	80,00%	20,00%	0,00%
Άλλο	40,00%	50,00%	10,00%
Μέσος όρος	63,49%	27,78%	8,73%

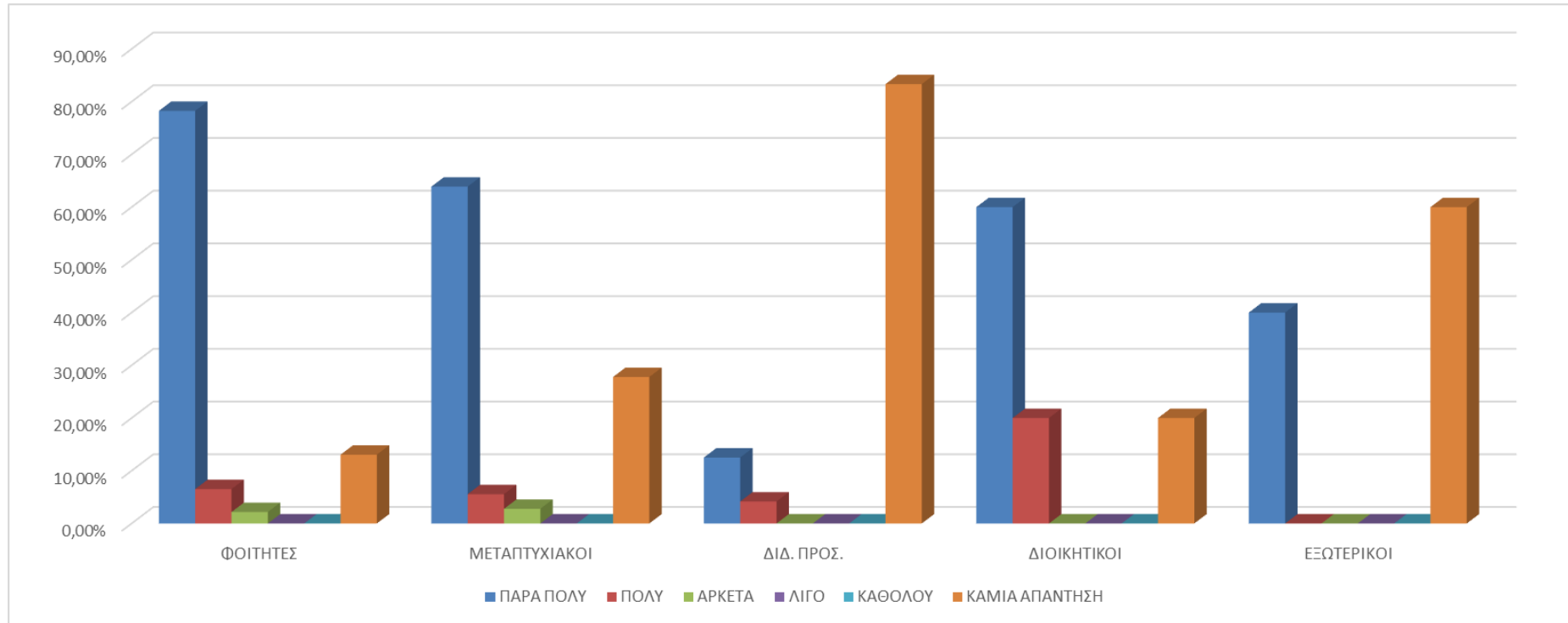
Η ερώτηση 28 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης. Το 78,26% των φοιτητών, το 63,89% των μεταπτυχιακών, το 60% των Διοικητικών και το 40% των μελών της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξαν το «πάρα πολύ». Το 83,33% του διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού επέλεξε το «καμία απάντηση». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Ικανοποίηση από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	78,26%	6,52%	2,17%	0,00%	0,00%	13,04%
Μεταπτυχιακοί	63,89%	5,56%	2,78%	0,00%	0,00%	27,78%
Διδ. Προσ.	12,50%	4,17%	0,00%	0,00%	0,00%	83,33%
Διοικητικοί	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%
Εξωτερικοί	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%
Μέσος όρος	57,14%	6,35%	1,59%	0,00%	0,00%	34,92%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα πέρα από το 34,92% του «καμία απάντηση» των χρηστών που δεν έχουν παρακολουθήσει τα σεμινάρια, το 65,08% από τους υπόλοιπους χρήστες δηλώνει ικανοποιημένο από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Ικανοποίηση από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης



Q29 και Q30. Βιβλιοθήκη ως «Σημείο Διανομής» για επιλεγμένα συγγράμματα Ευδόξου

Οι ερωτήσεις Q29 και Q30 αφορούν την ικανοποίηση των χρηστών από τη λειτουργία της Βιβλιοθήκης ως «Σημείου Διανομής» για επιλεγμένα συγγράμματα Ευδόξου. Πρώτα, με την ερώτηση 29 οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν αν έχουν χρησιμοποιήσει τη Βιβλιοθήκη ως «Σημείο Διανομής» για επιλεγμένα συγγράμματα Ευδόξου. Συνολικά, το 50,79% επέλεξε το «όχι», το 33,33% απάντησε καταφατικά, ενώ το 15,87% επέλεξε το «καμία απάντηση».

Πίνακας: Βιβλιοθήκη ως «Σημείο Διανομής» για επιλεγμένα συγγράμματα Ευδόξου

	Ναι	Όχι	Καμία απάντηση
Φοιτητές	80,43%	13,04%	6,52%
Μεταπτυχιακοί	5,56%	83,33%	11,11%
Διδ. Προσ.	4,17%	62,50%	33,33%
Διοικητικοί	20,00%	80,00%	0,00%
Εξωτερικοί	0,00%	50,00%	50,00%
Μέσος όρος	33,33%	50,79%	15,87%

Η ερώτηση 30 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τον ορισμό της Βιβλιοθήκης ως «Σημείου Διανομής» για επιλεγμένα συγγράμματα Ευδόξου. Το 21,74% των φοιτητών, το 86,11% των μεταπτυχιακών, το 87,50% του διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού, το 60% των διοικητικών και το 80% των μελών της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξαν το «καμία απάντηση». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

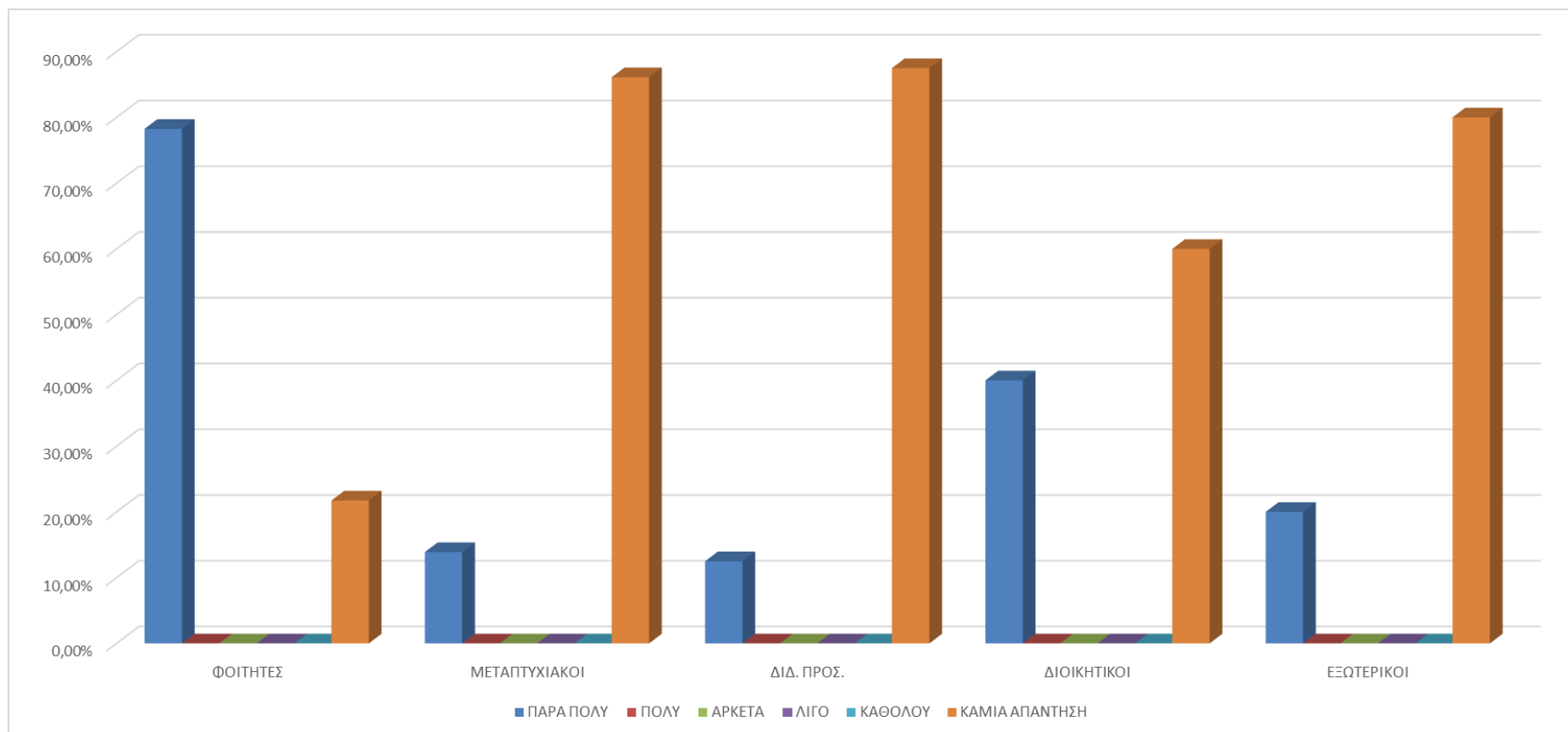
Πίνακας: Ικανοποίηση από τη λειτουργία της Βιβλιοθήκης ως «Σημείου Διανομής» για επιλεγμένα συγγράμματα Ευδόξου

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	78,26%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	21,74%
Μεταπτυχιακοί	13,89%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	86,11%
Διδ. Προσ.	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	87,50%
Διοικητικοί	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%
Εξωτερικοί	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	80,00%
Μέσος όρος	39,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	60,32%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα πέρα από το πολύ υψηλό ποσοστό του «καμία απάντηση» των χρηστών που δεν έχουν γνώμη για τη

χρήση της Βιβλιοθήκης ως «Σημείου Διανομής» για επιλεγμένα συγγράμματα Ευδόξου, οι υπόλοιποι χρήστες (39,68%) δηλώνουν «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι από τον ορισμό της Βιβλιοθήκης ως «Σημείου Διανομής» για επιλεγμένα συγγράμματα Ευδόξου. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Ικανοποίηση από τη λειτουργία της Βιβλιοθήκης ως «Σημείου Διανομής» για επιλεγμένα συγγράμματα Ευδόξου



Q31 και Q32. Ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης για την αποστολή πληροφοριακών αιτημάτων

Οι ερωτήσεις Q31 και Q32 αφορούν την ικανοποίηση των χρηστών από τη λειτουργία του ηλεκτρονικού help-desk (π.χ. email) της Βιβλιοθήκης για την αποστολή των πληροφοριακών τους αιτημάτων. Πρώτα, με την ερώτηση 31 οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν αν έχουν χρησιμοποιήσει το ηλεκτρονικό help-desk (π.χ. email) της Βιβλιοθήκης για την αποστολή των πληροφοριακών τους αιτημάτων. Συνολικά, το 76,19% απάντησε καταφατικά, ενώ το 15,87% απάντησε «όχι» και το 7,94% επέλεξε το «καμία απάντηση».

Πίνακας: Ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης για την αποστολή πληροφοριακών αιτημάτων

	Ναι	Όχι	Καμία απάντηση
Φοιτητές	82,61%	10,87%	6,52%
Μεταπτυχιακοί	77,78%	13,89%	8,33%
Διδ. Προσ.	50,00%	33,33%	16,67%
Διοικητικοί	90,00%	10,00%	0,00%
Εξωτερικοί	90,00%	10,00%	0,00%
Μέσος όρος	76,19%	15,87%	7,94%

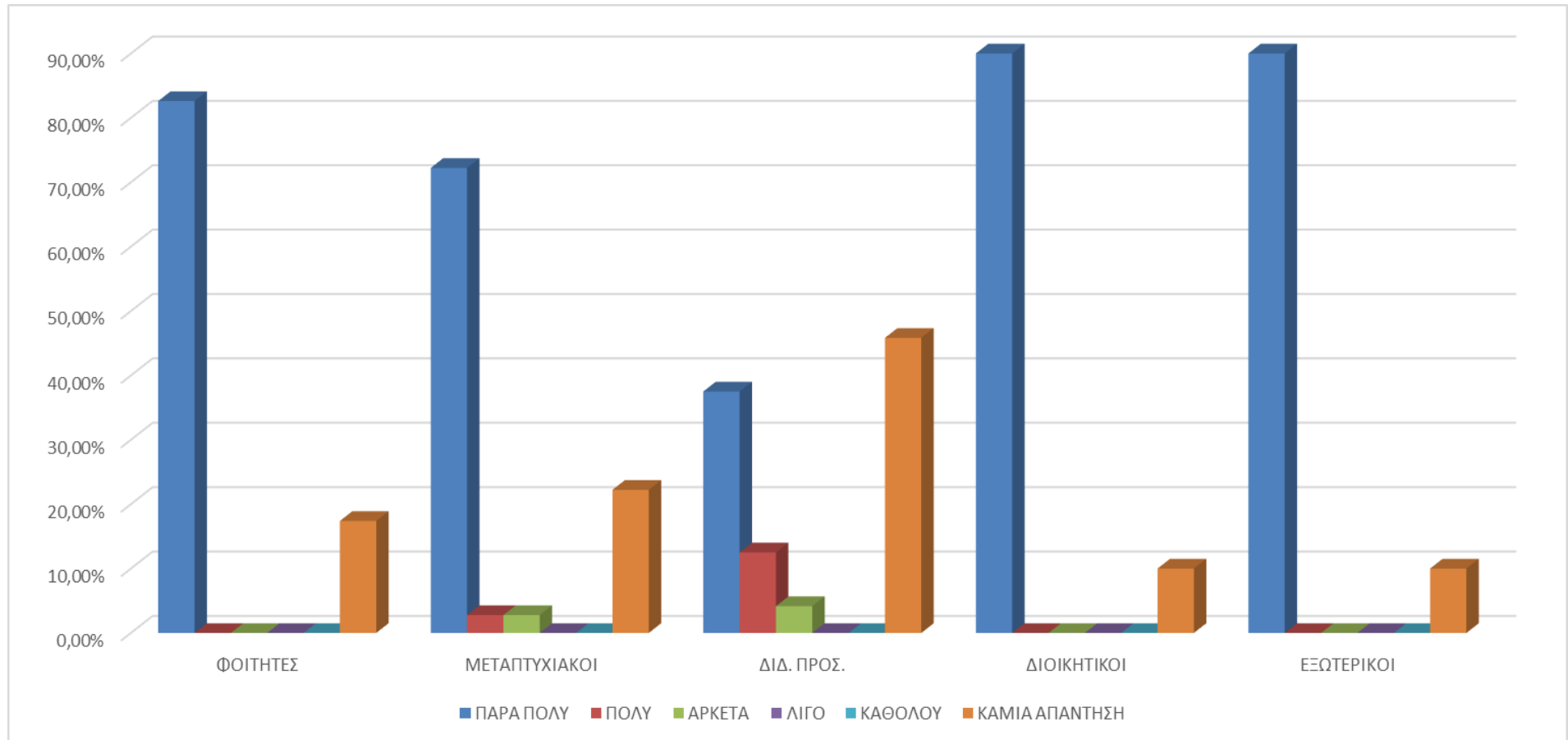
Η ερώτηση 32 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 82,61% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Η ίδια απάντηση έλαβε στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 72,22%, στα μέλη του διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού 37,50%, ενώ στους διοικητικούς και στα μέλη της κατηγορίας «εξωτερικοί χρήστες» 90%. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Ικανοποίηση από την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	82,61%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	17,39%
Μεταπτυχιακοί	72,22%	2,78%	2,78%	0,00%	0,00%	22,22%
Διδ. Προσ.	37,50%	12,50%	4,17%	0,00%	0,00%	45,83%
Διοικητικοί	90,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Εξωτερικοί	90,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Μέσος όρος	72,22%	3,17%	1,59%	0,00%	0,00%	23,02%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 76,98% από την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Ικανοποίηση από την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης



Q33. Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα Προσωπικού

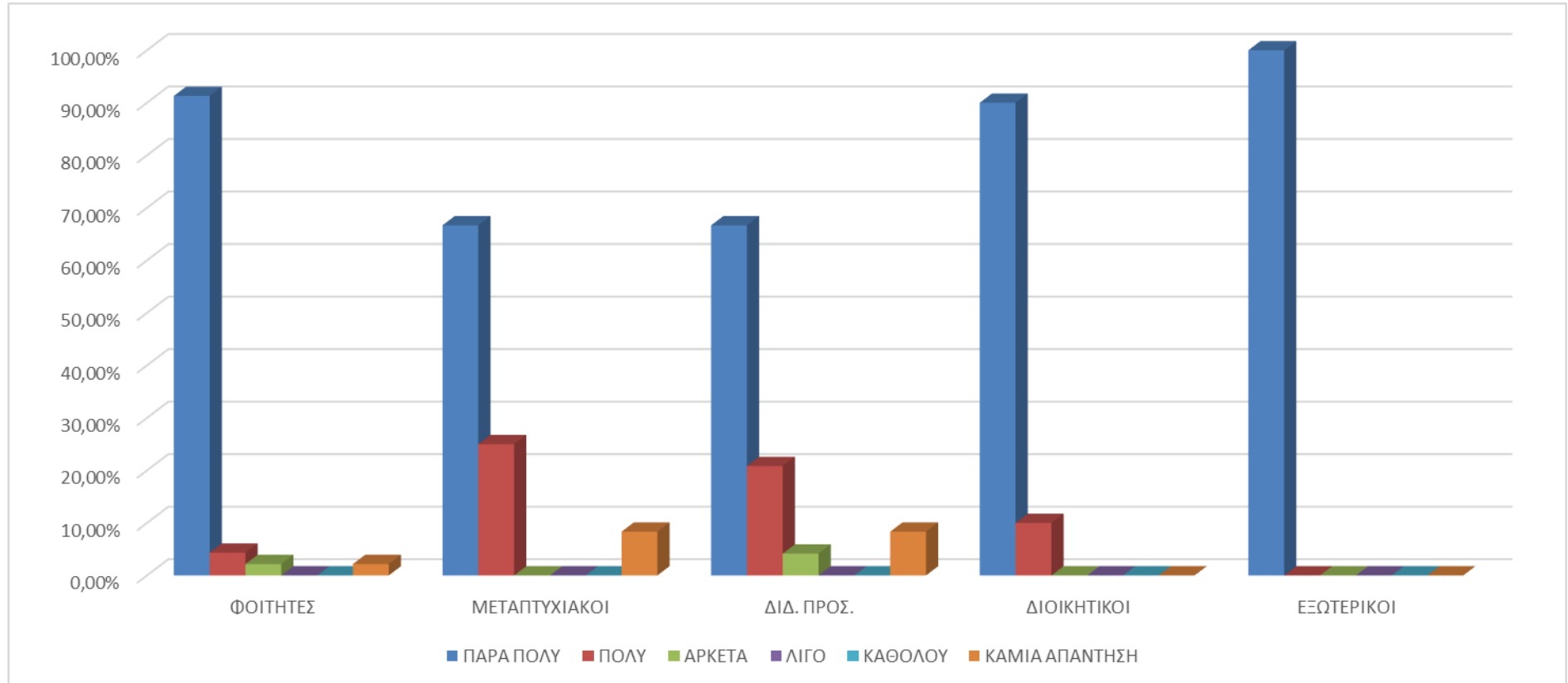
Η επόμενη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 91,30%, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές και τα μέλη του διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού κατά 66,67%, οι διοικητικοί κατά 90% και τα μέλη της κατηγορίας «εξωτερικοί χρήστες» κατά 100% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα Προσωπικού

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	91,30%	4,35%	2,17%	0,00%	0,00%	2,17%
Μεταπτυχιακοί	66,67%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%
Διδ. Προσ.	66,67%	20,83%	4,17%	0,00%	0,00%	8,33%
Διοικητικοί	90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	80,16%	13,49%	1,59%	0,00%	0,00%	4,76%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 95,24% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Μάλιστα το 80,16% δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα Προσωπικού



Q34. Ευγένεια Προσωπικού

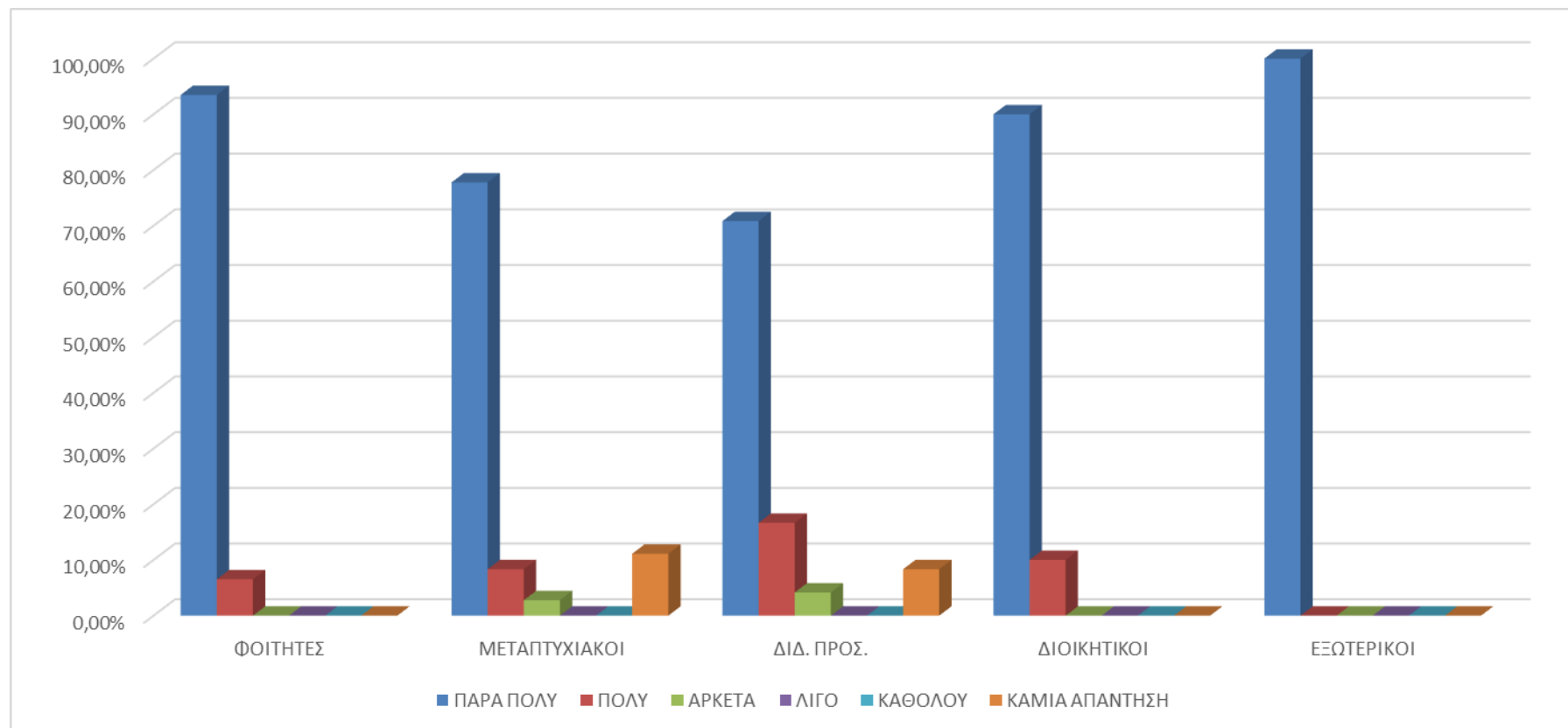
Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης απέναντι στους χρήστες, οι φοιτητές είναι κατά 93,48%, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές κατά 77,78%, τα μέλη του διδακτικού και ερευνητικού Προσωπικού κατά 70,83%, οι διοικητικοί κατά 90% και οι «εξωτερικοί χρήστες» κατά 100% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Ευγένεια Προσωπικού

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	93,48%	6,52%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μεταπτυχιακοί	77,78%	8,33%	2,78%	0,00%	0,00%	11,11%
Διδ. Προσ.	70,83%	16,67%	4,17%	0,00%	0,00%	8,33%
Διοικητικοί	90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	84,92%	8,73%	1,59%	0,00%	0,00%	4,76%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 95,24% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης απέναντι στους χρήστες, με το 84,92% να δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Ευγένεια Προσωπικού



Q35. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 35 αφορά τον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 78,26% «πάρα πολύ» και 15,22% «πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» κατά 47,22% και «πολύ» κατά 22,22%.

Το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό δήλωσε και «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 41,67% και 20,83% αντίστοιχα.

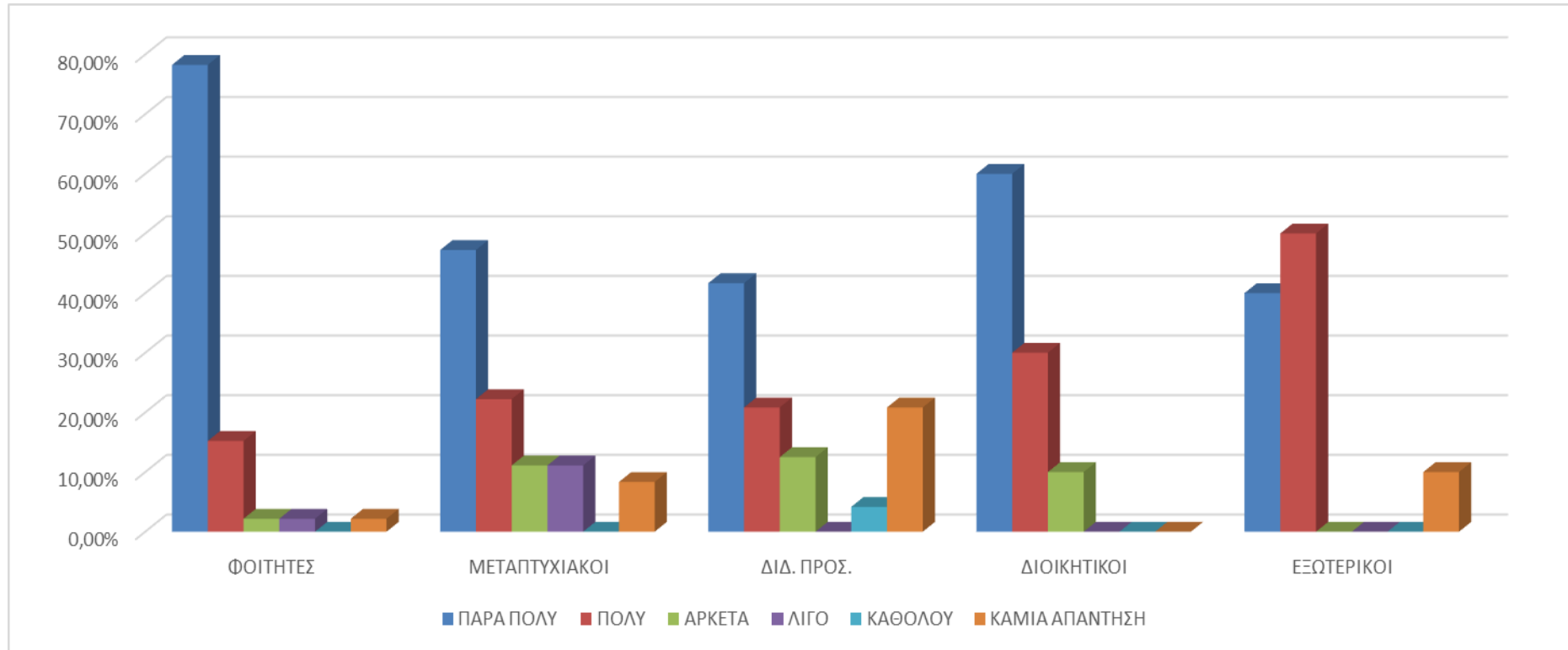
Οι περισσότερες απαντήσεις των διοικητικών μοιράστηκαν μεταξύ «πάρα πολύ» (60%) και «πολύ» (30%). Στην κατηγορία «εξωτερικοί χρήστες» 40% πήρε το «πάρα πολύ» και 50% το «πολύ». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	78,26%	15,22%	2,17%	2,17%	0,00%	2,17%
Μεταπτυχιακοί	47,22%	22,22%	11,11%	11,11%	0,00%	8,33%
Διδ. Προσ.	41,67%	20,83%	12,50%	0,00%	4,17%	20,83%
Διοικητικοί	60,00%	30,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	40,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Μέσος όρος	57,94%	22,22%	7,14%	3,97%	0,79%	7,94%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 87,30%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη



Q36. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 36 αφορά τον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 78,26% «πάρα πολύ» και 10,87% «πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» κατά 61,11%, «πολύ» και «αρκετά» κατά 11,11%.

Το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό επέλεξε περισσότερο τα «πάρα πολύ» και «πολύ» (50% και 20,83% αντίστοιχα). Ακολούθησε το «αρκετά» με 16,67%.

Οι διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 70% και 30% αντίστοιχα.

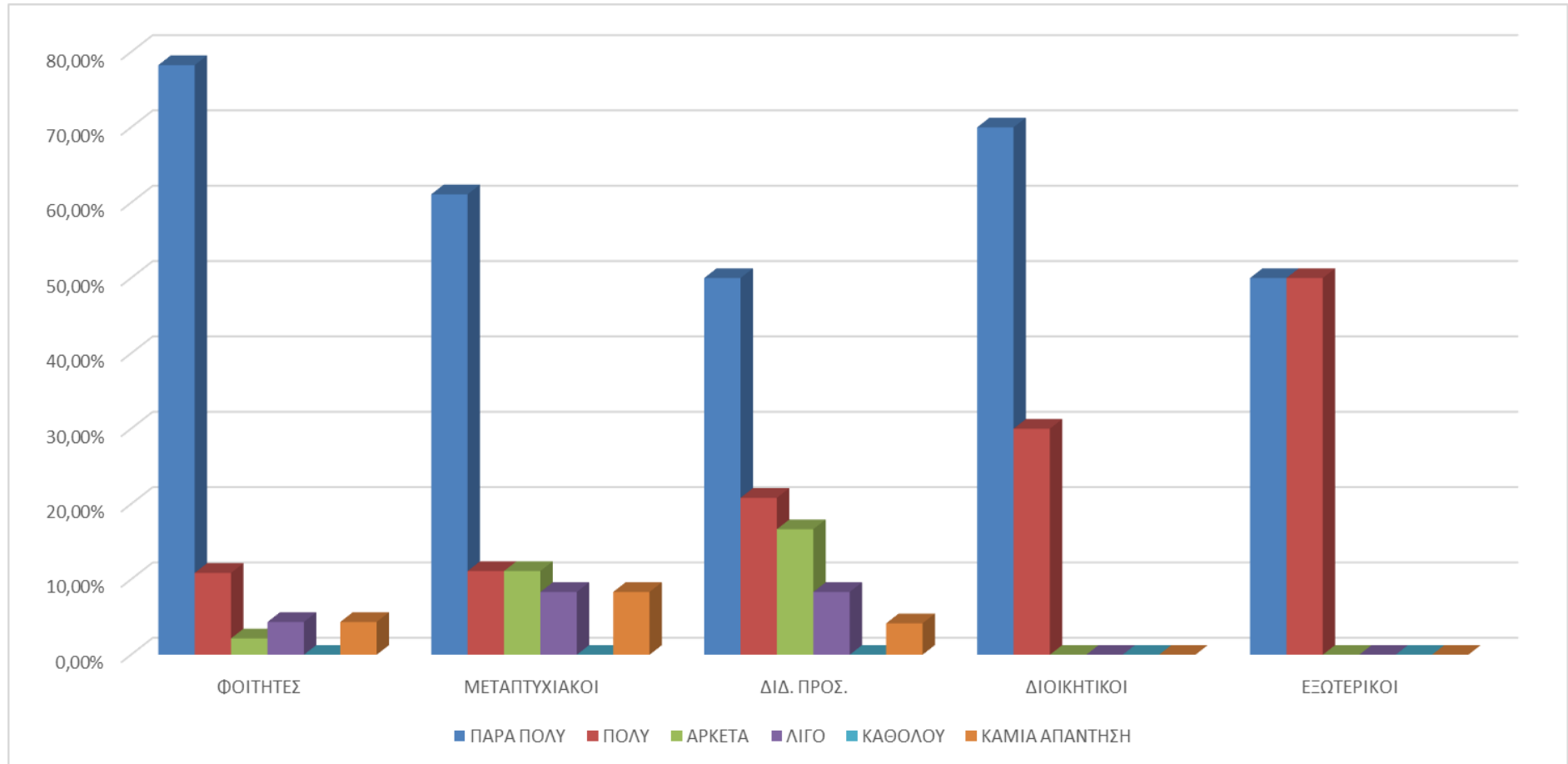
Οι «εξωτερικοί χρήστες» επέλεξαν το «πάρα πολύ» και το «πολύ» (από 50%). Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας: Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
Φοιτητές	78,26%	10,87%	2,17%	4,35%	0,00%	4,35%
Μεταπτυχιακοί	61,11%	11,11%	11,11%	8,33%	0,00%	8,33%
Διδ. Προσ.	50,00%	20,83%	16,67%	8,33%	0,00%	4,17%
Διοικητικοί	70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	65,08%	17,46%	7,14%	5,56%	0,00%	4,76%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 89,68%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο ακόλουθο Γράφημα ως εξής:

Γράφημα: Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα



Q37. Τομείς που επιδέχονται βελτίωση - σχόλια

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

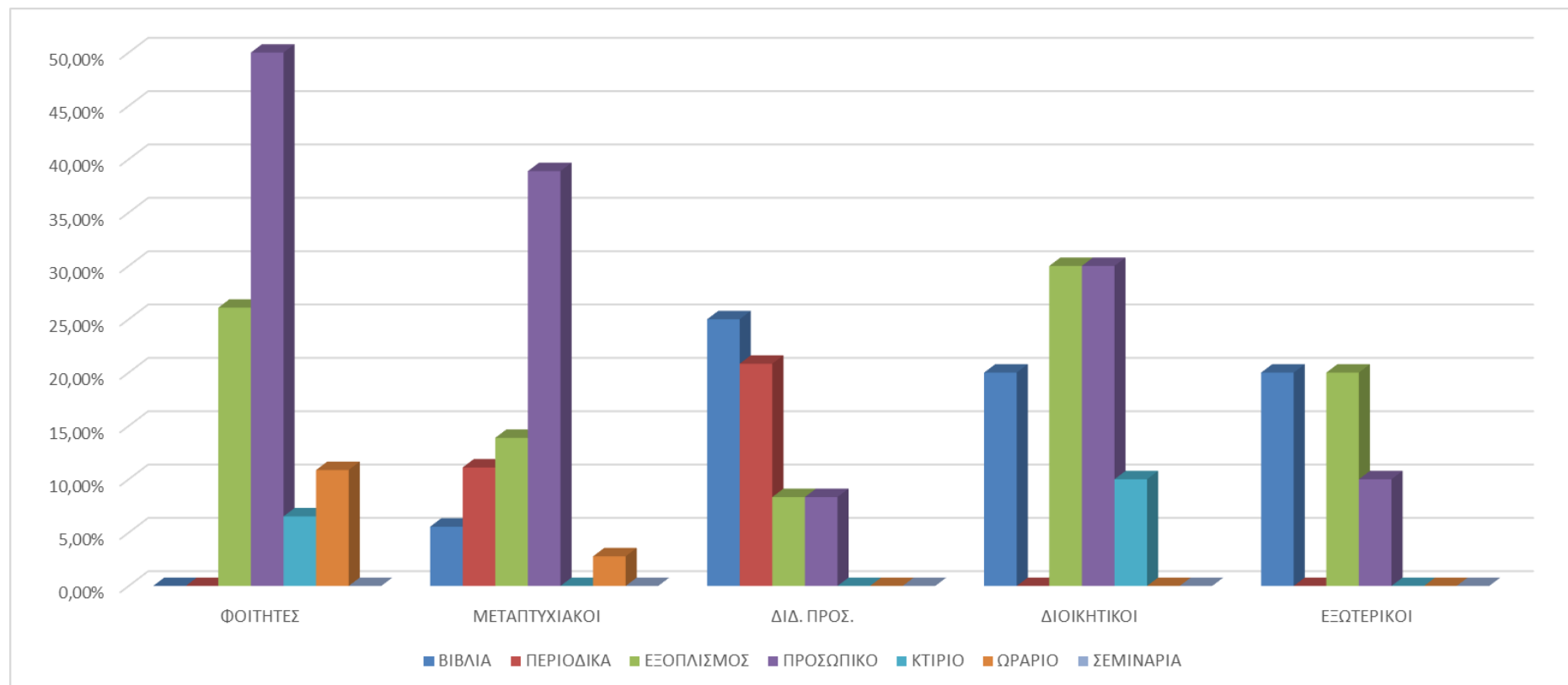
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο Προσωπικό (50%) και τον εξοπλισμό (26,09%), οι μεταπτυχιακοί επέλεξαν περισσότερο το Προσωπικό (38,89%) και τον εξοπλισμό (13,89%), τα μέλη του διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού επέλεξαν τα βιβλία (25%) και τα περιοδικά (20,83%). Συνολικά, μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο Προσωπικό (34,13%) και τον εξοπλισμό (19,05%). Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα:

Πίνακας: Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης

	Βιβλία	Περιοδικά	Εξοπλισμός	Προσωπικό	Κτίριο	Ωράριο	Σεμινάρια	Καμία απάντηση
Φοιτητές	0,00%	0,00%	26,09%	50,00%	6,52%	10,87%	0,00%	0,00%
Μεταπτυχιακοί	5,56%	11,11%	13,89%	38,89%	0,00%	2,78%	0,00%	5,56%
Διδ. Προσ.	25,00%	20,83%	8,33%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%
Διοικητικοί	20,00%	0,00%	30,00%	30,00%	10,00%	0,00%	0,00%	20,00%
Εξωτερικοί	20,00%	0,00%	20,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%
Μέσος όρος	9,52%	7,14%	19,05%	34,13%	3,17%	4,76%	0,00%	9,52%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο ακόλουθο Γράφημα:

Γράφημα: Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών ζητήθηκε η διεύρυνση του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης καθ' όλη τη διάρκεια του εξαμήνου. Προτάθηκε η βιβλιοθήκη να λειτουργεί 08:00-22:00 τις καθημερινές και 08:00-20:00 τα Σαββατοκύριακα.

Ζητήθηκαν περισσότερες συνδρομές, για να υπάρχει πρόσβαση σε ηλεκτρονικά και έντυπα βιβλία (κυρίως) και περιοδικά. Επιπρόσθετα, παρατηρήθηκε ότι πρέπει να βελτιωθεί το ασύρματο ίντερνετ στις αίθουσες ομαδικής μελέτης και στο υπόγειο της Βιβλιοθήκης και ο εξοπλισμός για τους χρήστες (ΗΥ, σκάνερ) να είναι πιο σύγχρονος.

Ορισμένοι χρήστες σημείωσαν ότι έχει τύχει να έχουν κάνει κράτηση σε αίθουσα ομαδικής μελέτης και να βρουν κατειλημμένο τον χώρο. Ζήτησαν να επιτρέπεται η κράτηση για μελέτη στα δωματιάκια ακόμα και σε ένα άτομο για κάποιες ώρες.

Εκφράστηκε η επιθυμία για αντιμετώπιση της φασαρίας στους χώρους της Βιβλιοθήκης. Σημειώθηκε ότι θόρυβος προκαλείται και από τα στόρια στα παράθυρα, όταν ταλαντεύονται από τον αέρα, αλλά και από τον θορυβώδη στεγνωτήρα χεριών. Σημειώθηκε η ανάγκη για βελτίωση της καθαριότητας στο κτίριο της Βιβλιοθήκης και στα περιφερειακά των Η/Υ (ποντίκι, πληκτρολόγιο). Καταγράφηκε η ανάγκη για βελτίωση του κλιματισμού, καθώς τον χειμώνα επικρατεί κρύο και το καλοκαίρι ζέστη, ιδίως στον δεύτερο όροφο, όπου δεν υπάρχει καθόλου κλιματισμός.

Κάποιοι χρήστες επεσήμαναν ότι οι υπάλληλοι της Βιβλιοθήκης δίνουν τον καλύτερο τους εαυτό για την όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτηση των αιτημάτων των χρηστών.

Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης από 23-10-2023 έως 30-11-2023 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών:

Οι χρήστες δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «εβδομαδιαία» κατά 15,08%, «μηνιαία» σε ποσοστό 15,87% και «περιστασιακά» κατά 50%. Επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη πρωινές ώρες κατά 14,29%, μεσημεριανές κατά 41,27% και απογευματινές κατά 36,51%. Δανείζονται υλικό «εβδομαδιαία» κατά 11,90%, «μηνιαία» σε ποσοστό 10,32% και «περιστασιακά» κατά 71,43%. Το 9,52% χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο «καθημερινά» και «μηνιαία», «εβδομαδιαία» κατά 42,06% και «περιστασιακά» κατά 34,92%. Χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές «καθημερινά» κατά 40,48%, «εβδομαδιαία» κατά 28,57% και «περιστασιακά» κατά 23,81%.

Το 54,76% επιλέγει να ενημερώνεται για τη Βιβλιοθήκη από τον «ιστότοπο», το 40,48% με «email» και το 3,17% από τα «κοινωνικά δίκτυα».

Το 95,23% πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή έντυπα βιβλία και το 84,91% επαρκή έντυπα περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Οι χρήστες είναι κατά 92,07% ικανοποιημένοι από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια, κατά 90,48% σχετικά με την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια, 92,19% σχετικά με τις Ηλεκτρονικές πηγές, 83,34% σχετικά με το ασύρματο δίκτυο, 94,44% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου, 92,85% σχετικά με τη λειτουργικότητα και το περιεχόμενο της ιστοσελίδας, 92,86% σχετικά με τους όρους δανεισμού, 94,45% από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού και 92,86% από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης.

Αναφορικά με τα συναισθήματά τους, όταν επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη, οι χρήστες δήλωσαν κατά 31,75% «άνεση», κατά 29,37% «ευχαρίστηση», κατά 11,90% «διάθεση μελέτης» και κατά 10,32% «σιγουριά ικανοποίησης πληροφοριακής ανάγκης».

Το 93,65% των χρηστών δηλώνει ευχαριστημένο από την καθαριότητα των εσωτερικών χώρων, το 85,72% από τον κλιματισμό, το 86,51% σχετικά με τη σήμανση στους εσωτερικούς χώρους, το 80,15% σχετικά με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής κράτησης στα αναγνωστήρια ομαδικής μελέτης, το 75,40% σχετικά με τον εξοπλισμό σε τερματικά, σαρωτές, εκτυπωτές και το 91,27% σχετικά με το ωράριο λειτουργίας.

Αναφορικά με τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης το 63,49% των χρηστών απάντησε καταφατικά, το 27,78%, δήλωσε ότι δεν τα έχει παρακολουθήσει, ενώ το 8,73% επέλεξε το «καμία απάντηση». Πέρα από όσους δεν έχουν παρακολουθήσει τα σεμινάρια, το 65,08% από τους υπόλοιπους χρήστες δηλώνει ικανοποιημένο από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης.

Ομοίως πέρα από το πολύ υψηλό ποσοστό του «καμία απάντηση» των χρηστών που δεν έχουν γνώμη για τη χρήση της Βιβλιοθήκης ως «Σημείου Διανομής» για επιλεγμένα συγγράμματα Ευδόξου, οι υπόλοιποι δηλώνουν «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι από τον ορισμό της Βιβλιοθήκης ως «Σημείου Διανομής» για επιλεγμένα συγγράμματα Ευδόξου.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 76,98% από την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης. Το ποσοστό αυτό φτάνει το 95,24% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού και το 95,24% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες.

Οι χρήστες δηλώνουν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη τους σε ποσοστό 87,30% και στην έρευνά τους σε ποσοστό 89,68%.

Συνολικά, πιστεύουν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο Προσωπικό (34,13%) και τον εξοπλισμό (19,05%).