

# ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα  
Ικανοποίησης Χρηστών  
Βιβλιοθήκης και Κέντρου  
Πληροφόρησης Πανεπιστημίου  
Ιωαννίνων

Επιμέλεια:  
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΜΟΝΑΔΑ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα  
Ικανοποίησης Χρηστών  
Βιβλιοθήκης και Κέντρου  
Πληροφόρησης Πανεπιστημίου  
Ιωαννίνων

Επιμέλεια :  
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2010

**Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών :**  
**Εφαρμογή στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης**  
**του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων**

Η ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών της Εκπαιδευτικής και Ερευνητικής Κοινότητας που εξυπηρετεί αποτελεί το επίκεντρο του ενδιαφέροντος και βασικό σκοπό ύπαρξης και αποστολής μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης. Για τη μέτρηση του βαθμού Ικανοποίησης των χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων και ως εφαρμογή των μεθοδολογιών που ανέπτυξε η Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Μ.Ο.Π.Α.Β.), που στεγάζεται στους χώρους της, πραγματοποιήθηκε ηλεκτρονική έρευνα.

Η έρευνα υλοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου (<http://www.mopab.gr/quest.php>) και αναλύθηκε σχετικά.

Στην παρούσα έκδοση παρουσιάζονται τόσο η μεθοδολογία όσο και οι πρακτικές ανάλυσής της με τρόπο που αποτυπώνει τις απόψεις των χρηστών για τη Βιβλιοθήκη και μετρά το βαθμό ικανοποίησής τους. Έρευνες αυτής της μορφής, καινοτόμες για τον ελληνικό χώρο, αποτελούν διεθνώς πολύτιμα εργαλεία οργάνωσης και παροχής υπηρεσιών Βιβλιοθηκών.

Ευχαριστώ τις πληροφορικούς Δήμητρα Τσάμη και Ειρήνη Μπράχου για τη δημιουργία της Ηλεκτρονικής Βάσης Δεδομένων και την εξαγωγή των δεδομένων, το Δρ. Βασίλη Πολυχρονόπουλο για την ανάλυση των στοιχείων, την επιμέλεια και σύνταξη της έκθεσης, καθώς και όλους όσους συνέβαλαν σε αυτή συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο στην ιστοσελίδα της Μ.Ο.Π.Α.Β.

Δρ. Γιώργος Κ. Ζάχος  
Διευθυντής Βιβλιοθήκης και  
Κέντρου Πληροφόρησης  
Πανεπιστημίου Ιωαννίνων

### **Το Ερωτηματολόγιο**

Η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων ανέθεσε στη Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών να διεξάγει Έρευνα Ικανοποίησης των χρηστών της ως μέρος της αξιολόγησής της. Για το λόγο αυτό η Μ.Ο.Π.Α.Β. συνέταξε ερωτηματολόγιο με ερωτήσεις που αφορούν τις υπηρεσίες, το υλικό, το προσωπικό και τους χώρους της Βιβλιοθήκης. Το ερωτηματολόγιο σε ηλεκτρονική μορφή συνδέθηκε με τη Βάση Δεδομένων στην ιστοσελίδα της Μ.Ο.Π.Α.Β.

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που εφαρμόστηκε πιλοτικά στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων άνοιξε το δρόμο για τη διεξαγωγή παρόμοιων ερευνών σε όλες τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της Ελλάδος. Η Μ.Ο.Π.Α.Β., έχοντας την τεχνογνωσία και την υλικοτεχνική υποδομή, μπορεί να διοργανώνει ανάλογες έρευνες και για τις υπόλοιπες Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες συμβάλλοντας στη διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών τους και κατά συνέπεια στη συνακόλουθη λήψη αποφάσεων προκειμένου για τη βελτίωση των υπηρεσιών τους. Η Βάση Δεδομένων της Μ.Ο.Π.Α.Β. και η δυνατότητα ηλεκτρονικής συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου από τους χρήστες :

α. διασφαλίζει το αδιάβλητο της διαδικασίας, εφόσον ο χρήστης δεν έρχεται σε επαφή με αυτόν που διεξάγει την έρευνα και δεν επηρεάζεται από αυτόν

β. επιταχύνει τη συμπλήρωση και τη συλλογή των δεδομένων, καθότι απαιτούνται ελάχιστα λεπτά της ώρας για να απαντήσει ο χρήστης επιλέγοντας με ένα κλικ την απάντηση που επιθυμεί

γ. διευκολύνει και επιταχύνει την επεξεργασία των δεδομένων, καθώς αυτά εξάγονται αμέσως και κατανεμημένα ανά ερώτηση από τη Βάση Δεδομένων

Στην έρευνα συμμετείχαν φοιτητές τόσο των Θετικών, όσο και των Θεωρητικών επιστημών, που προέρχονταν από όλα τα έτη φοίτησης, μέλη ΔΕΠ από τις περισσότερες Σχολές, Διοικητικοί Υπάλληλοι, αλλά και χρήστες που δεν ανήκουν σε καμιά από τις παραπάνω κατηγορίες.

Το **Ερωτηματολόγιο** συμπληρώθηκε από συνολικά 300 χρήστες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων και αποτελείται από 25 ερωτήσεις, οι οποίες χωρίζονται 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.

Τα ερωτήματα που τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

1. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης;»
2. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο (OPAC);»
3. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης;»

**Γ.** Ακολούθως επιχειρήθηκε να εξεταστεί η ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης. Απάντησαν στα ακόλουθα ερωτήματα :

1. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία;»
2. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά;»
3. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία Εύρεσης των Βιβλίων στα ράφια;»
4. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης;»
5. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία Χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου;»
6. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους Όρους Δανεισμού;»
7. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την Αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού;»
8. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήρια);»
9. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;»

10. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;»

11. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης;»

12. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Κυλικείο της Βιβλιοθήκης;»

13. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την Ταχύτητα και την Αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης;»

14. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης;»

15. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα Επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια;»

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

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

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

Ε. Τέλος, οι χρήστες κλήθηκαν να επιλέξουν μεταξύ των τομέων της Βιβλιοθήκης που πίστευαν ότι χρειαζόνταν βελτίωση. Παράλληλα, τους δόθηκε η ευκαιρία να σχολιάσουν ο,τιδήποτε άλλο αφορά στη Βιβλιοθήκη και τις λειτουργίες της σε ειδικό πλαίσιο που τοποθετήθηκε στο τέλος του Ερωτηματολογίου.

Για τις απαντήσεις των χρηστών χρησιμοποιήθηκε μια εξαβάθμια κλίμακα στην οποία οι χρήστες μπορούσαν να επιλέξουν μεταξύ των ακόλουθων απαντήσεων :

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

Εξετάζοντας αναλυτικά το κάθε ερώτημα διαπιστώνονται τα ακόλουθα συμπεράσματα αναφορικά με την ικανοποίηση των χρηστών από τη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων:

## A. Ιδιότητα των Χρηστών

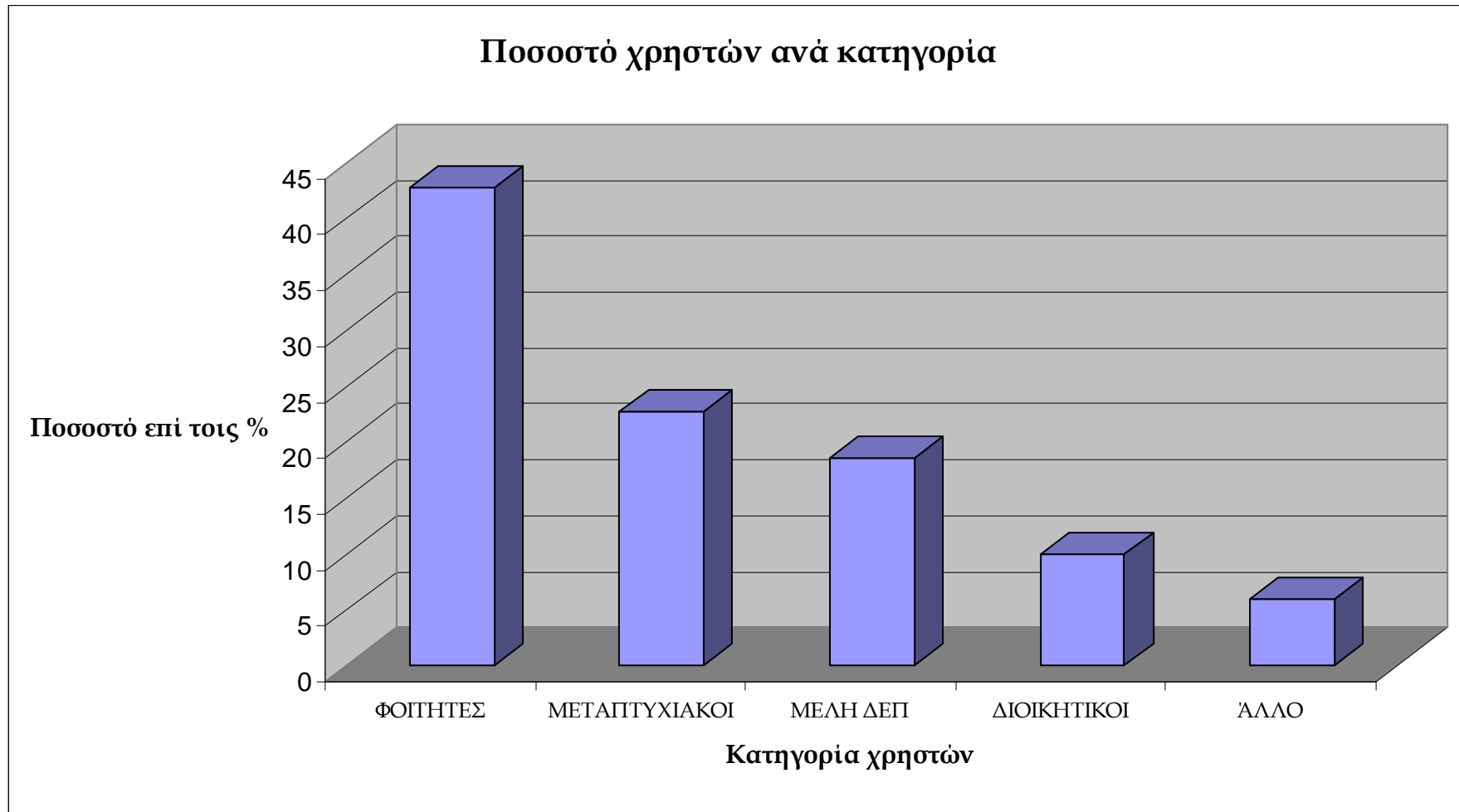
### 1. Χρήστες ανά Κατηγορία

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 ΔΕΠ, Διοικητικό προσωπικό και Άλλο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της Μ.Ο.Π.Α.Β. το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν 128 προπτυχιακοί φοιτητές, 68 μεταπτυχιακοί, 56 μέλη ΔΕΠ, 30 διοικητικοί υπάλληλοι και 18 χρήστες που ανήκουν στην κατηγορία «Άλλο». Συνακόλουθα, το 42,7% των χρηστών που απάντησαν ήταν Προπτυχιακοί φοιτητές, το 22,7% Μεταπτυχιακοί, το 18,6% Μέλη ΔΕΠ, ενώ το 10% και 6% ανήκουν στο Διοικητικό προσωπικό και την κατηγορία Άλλο. Τα δεδομένα αποτυπώνονται στον Πίνακα 1α, αλλά και στο Γράφημα 1α :

**ΠΙΝΑΚΑΣ 1α : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ**

<b>ΧΡΗΣΤΕΣ</b>	<b>Ποσοστό επί τοις %</b>
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	42,7 %
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	22,7 %
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	18,6 %
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	10 %
ΆΛΛΟ	6%
ΣΥΝΟΛΟ	100

ΓΡΑΦΗΜΑ 1α: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ





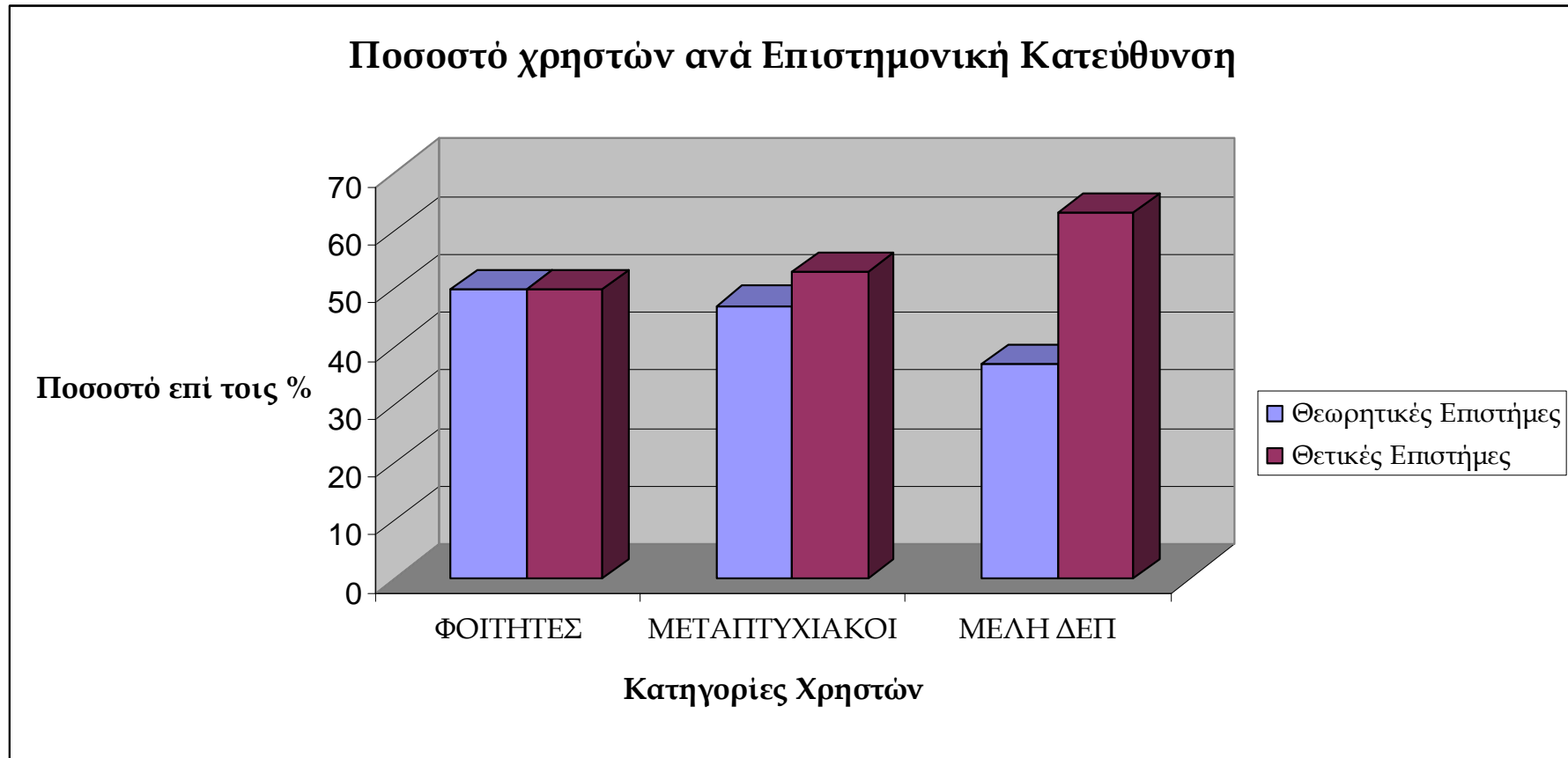
## 2. Χρήστες ανά Επιστημονική Κατεύθυνση

Η δεύτερη ερώτηση αφορά στην Επιστήμη στην οποία ανήκουν οι Προπτυχιακοί φοιτητές, οι Μεταπτυχιακοί και τα Μέλη ΔΕΠ. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της Μ.Ο.Π.Α.Β. ο αριθμός των φοιτητών που ανήκουν στις Θετικές και τις Θεωρητικές επιστήμες ήταν ισομερώς κατανεμημένος (από 50%). Από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές το 47,1% έχει Θεωρητική και το 52,9% Θετική Κατεύθυνση. Τέλος, μόλις το 37% των Μελών ΔΕΠ που συμμετείχαν στην έρευνα ανήκει στις Σχολές Θεωρητικών Επιστημών, ενώ το υπόλοιπο 63% στις Θετικές. Τα στοιχεία αυτά εμφανίζονται στον Πίνακα 1β και στο Γράφημα 1β:

**ΠΙΝΑΚΑΣ 1β : Ποσοστό χρηστών ανά Επιστημονική Κατεύθυνση**

ΧΡΗΣΤΕΣ	Θεωρητικές Επιστήμες	Θετικές Επιστήμες
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	50 %	50 %
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	47,1 %	52,9 %
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	37 %	63 %

ΓΡΑΦΗΜΑ 1β: Ποσοστό χρηστών ανά Επιστημονική Κατεύθυνση



## **B. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης**

### **1. Χρήση της Βιβλιοθήκης ως Χώρου Ανάγνωσης**

Αναφορικά με το βαθμό χρήσης της Βιβλιοθήκης οι χρήστες ερωτήθηκαν αρχικά για τη χρήση της ως χώρου ανάγνωσης. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «πάρα πολύ» σε ποσοστό 28,1%. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «αρκετά» με 29,7%, ενώ το «λίγο» επέλεξε το 20,3%. Τα μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» (14,1%) και «καθόλου» (7,8%).

Παραπλήσια είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «πάρα πολύ» φτάνει το 32,4% και ακολουθούν οι επιλογές «λίγο» (26,5%), «αρκετά» (17,6%), «καθόλου» (14,7%) και «πολύ» (8,8%).

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η συμπεριφορά των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 32,1% χρησιμοποιεί «αρκετά» το χώρο της Βιβλιοθήκης ως χώρο ανάγνωσης. Ωστόσο, υπάρχει ανάλογο ποσοστό που δεν τη χρησιμοποιεί «καθόλου». Το 25% επέλεξε το «λίγο», ενώ τα ποσοστά του «πολύ» και «πάρα πολύ» είναι τα χαμηλότερα (3,6% και 7,2% αντίστοιχα). Τα δεδομένα αυτά θα πρέπει να συνεξεταστούν με τις ερωτήσεις για τη χρήση των ηλεκτρονικών πηγών και το δανεισμό προκειμένου να διαφανεί μήπως τα μέλη ΔΕΠ προτιμούν να δανείζονται και να διαβάζουν το υλικό της Βιβλιοθήκης εκτός του χώρου της.

Ανάλογα είναι τα ποσοστά που εμφανίζονται στις κατηγορίες Διοικητικοί Υπάλληλοι και Άλλοι. Ο Πίνακας 2 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

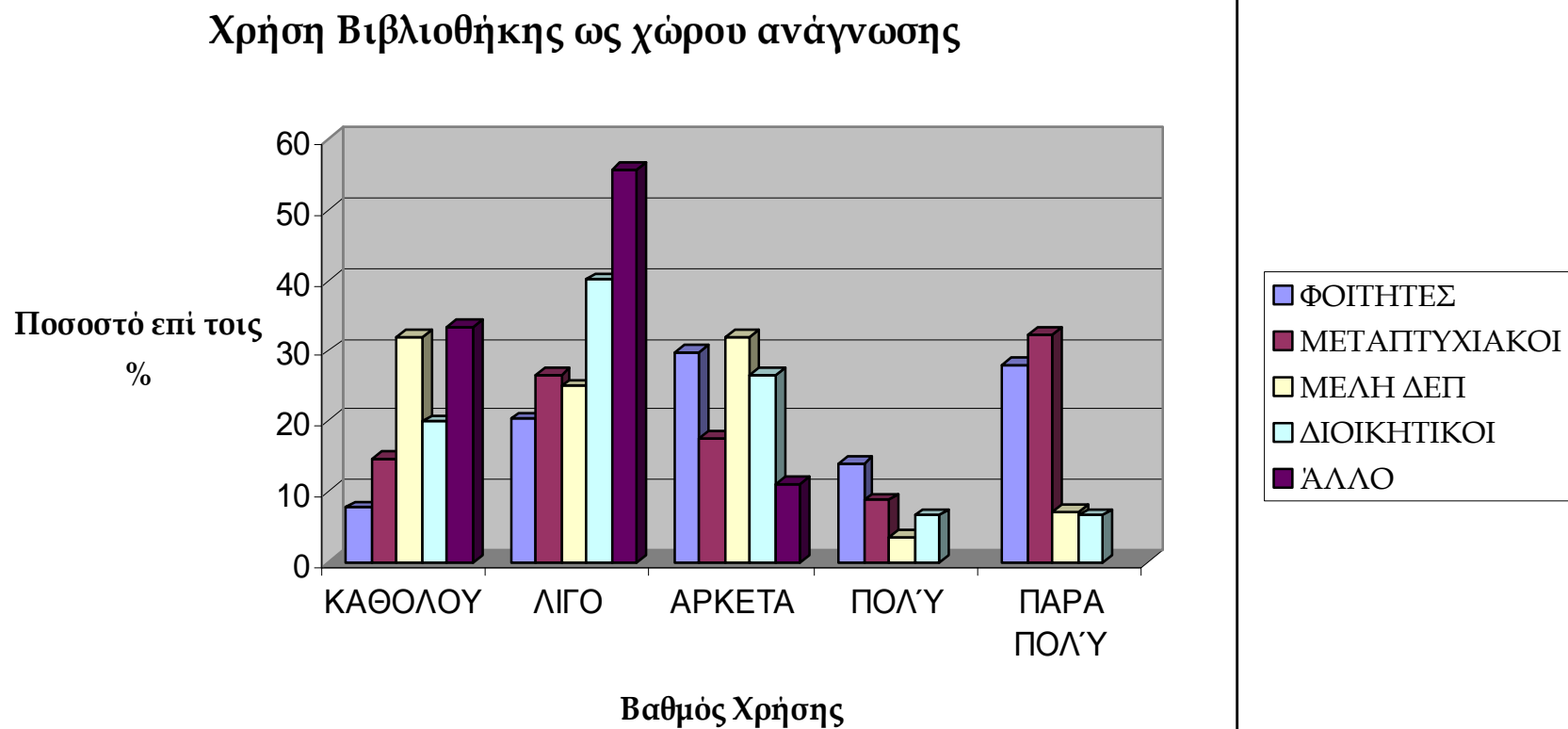
**Πίνακας 2 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης**

	<b>ΚΑΘΟΛΟΥ</b>	<b>ΛΙΓΟ</b>	<b>ΑΡΚΕΤΑ</b>	<b>ΠΟΛΥ</b>	<b>ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ</b>
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	7,8	20,3	29,7	14,1	28,1
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	14,7	26,5	17,6	8,8	32,4
<b>ΜΕΛΗ ΔΕΠ</b>	32,1	25	32,1	3,6	7,2
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	20	40	26,6	6,7	6,7
<b>ΆΛΛΟ</b>	33,3	55,6	11,1		
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>16,7</b>	<b>26,7</b>	<b>26</b>	<b>9,3</b>	<b>21,3</b>

Στον παραπάνω πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία απάντησης. Συγκεκριμένα, το 16,7% των χρηστών δε χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη «καθόλου» ως χώρο ανάγνωσης, το 26,7% τη χρησιμοποιεί «λίγο», το 26% «αρκετά», ενώ οι κατηγορίες «πολύ» και «πάρα πολύ» εμφανίζουν ποσοστά 9,3% και 21,3% αντίστοιχα. Άρα, γίνεται φανερό ότι ένα σημαντικό ποσοστό – περισσότερο από 55% - των χρηστών της βιβλιοθήκης χρησιμοποιεί από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» τα αναγνωστήρια.

Το Γράφημα 2 αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά :

ΓΡΑΦΗΜΑ 2: Χρήση Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης



## 2. Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

Η τέταρτη ερώτηση του ερωτηματολογίου αφορά στη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες. Η απάντηση των φοιτητών με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «λίγο» με 32,8%, ενώ το «αρκετά» επέλεξε το 23,4% και το «πολύ» το 18,8%. Τα μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πάρα πολύ» (9,4%) και «καθόλου» (15,6%).

Λίγο διαφορετικά είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «πάρα πολύ» φτάνει το 29,4% και ακολουθούν οι επιλογές «αρκετά» (26,5%), «λίγο» (23,5%), «πολύ» (17,7%). «Καθόλου» δήλωσε μόνο το 2,9%.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η συμπεριφορά των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 53,6% δανείζεται «αρκετά» βιβλία, ενώ οι υπόλοιπες κατηγορίες εμφανίζονται ισορροπημένες. Έτσι, το 14,3% επέλεξε το «πολύ», αλλά και το «λίγο», 10,7% το «πάρα πολύ» και 7,1% το «καθόλου». Συνεπώς, τα μέλη ΔΕΠ δανείζονται βιβλία σε συνολικό ποσοστό 92,9% γεγονός που σε συνάρτηση με την ερώτηση για τη χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης φανερώνει ότι προτιμούν να δανείζονται και να διαβάζουν το υλικό της Βιβλιοθήκης εκτός του χώρου της.

Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δανείζονται βιβλία από «λίγο» έως «αρκετά» σε συνολικό ποσοστό 79,9%, ενώ η κατηγορία «Άλλοι» από «καθόλου» έως «λίγο» συνολικά 77,8%. Τα δεδομένα εμφανίζονται αναλυτικά στον πίνακα 3:

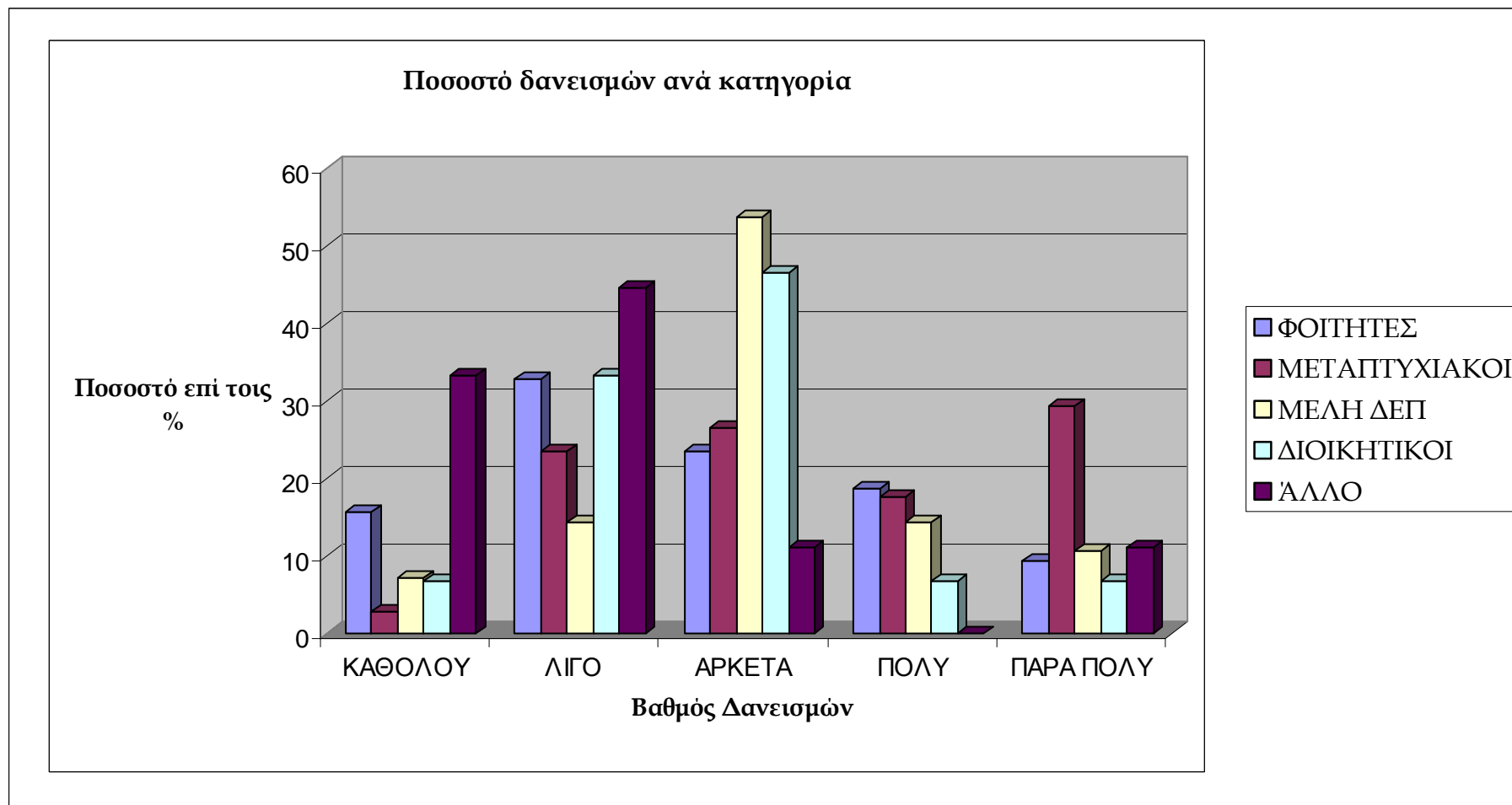
**Πίνακας 3 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	15,6	32,8	23,4	18,8	9,4
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	2,9	23,5	26,5	17,7	29,4
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	7,1	14,3	53,6	14,3	10,7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	6,7	33,3	46,6	6,7	6,7
ΆΛΛΟ	33,3	44,5	11,1	0	11,1
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	11,4	28	31,3	15,3	14

Συνεπώς, από τον παραπάνω πίνακα γίνεται φανερό ότι το 88,6% των χρηστών δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη και συνολικά πάνω από το 60% των χρηστών δηλώνει ότι κάνει χρήση της υπηρεσίας αυτής από

«αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 3: ΔΑΝΕΙΣΜΟΙ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ





### 3. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η ερώτηση 5 του ερωτηματολογίου αφορά στη χρήση του ηλεκτρονικού καταλόγου. Το 29,7% των φοιτητών επέλεξε «αρκετά», το 23,4% «λίγο» και το 20,3% «πολύ». Τα μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πάρα πολύ» (11%) και «καθόλου» (15,6%), ποσοστό αρκετά υψηλό που φανερώνει ότι ενδεχομένως αρκετοί φοιτητές δεν είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου.

Αρκετά διαφορετικά είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «πάρα πολύ» φτάνει το 41,2% και ακολουθούν οι επιλογές «πολύ» και «αρκετά» (από 26,5%). Κανείς δεν επέλεξε το «λίγο», ενώ το «καθόλου» δήλωσε μόνο το 5,8%.

Ακόμη μεγαλύτερη χρήση του καταλόγου πραγματοποιούν τα μέλη ΔΕΠ. Ποσοστό 35,7% τον χρησιμοποιεί «πάρα πολύ», 28,6% επέλεξαν τόσο το «πολύ» όσο και το «αρκετά», ενώ μόλις το 7,1% το «λίγο». Κανείς δε δήλωσε «καθόλου». Συνεπώς, τα μέλη ΔΕΠ φαίνονται περισσότερο εξοικειωμένα με τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου.

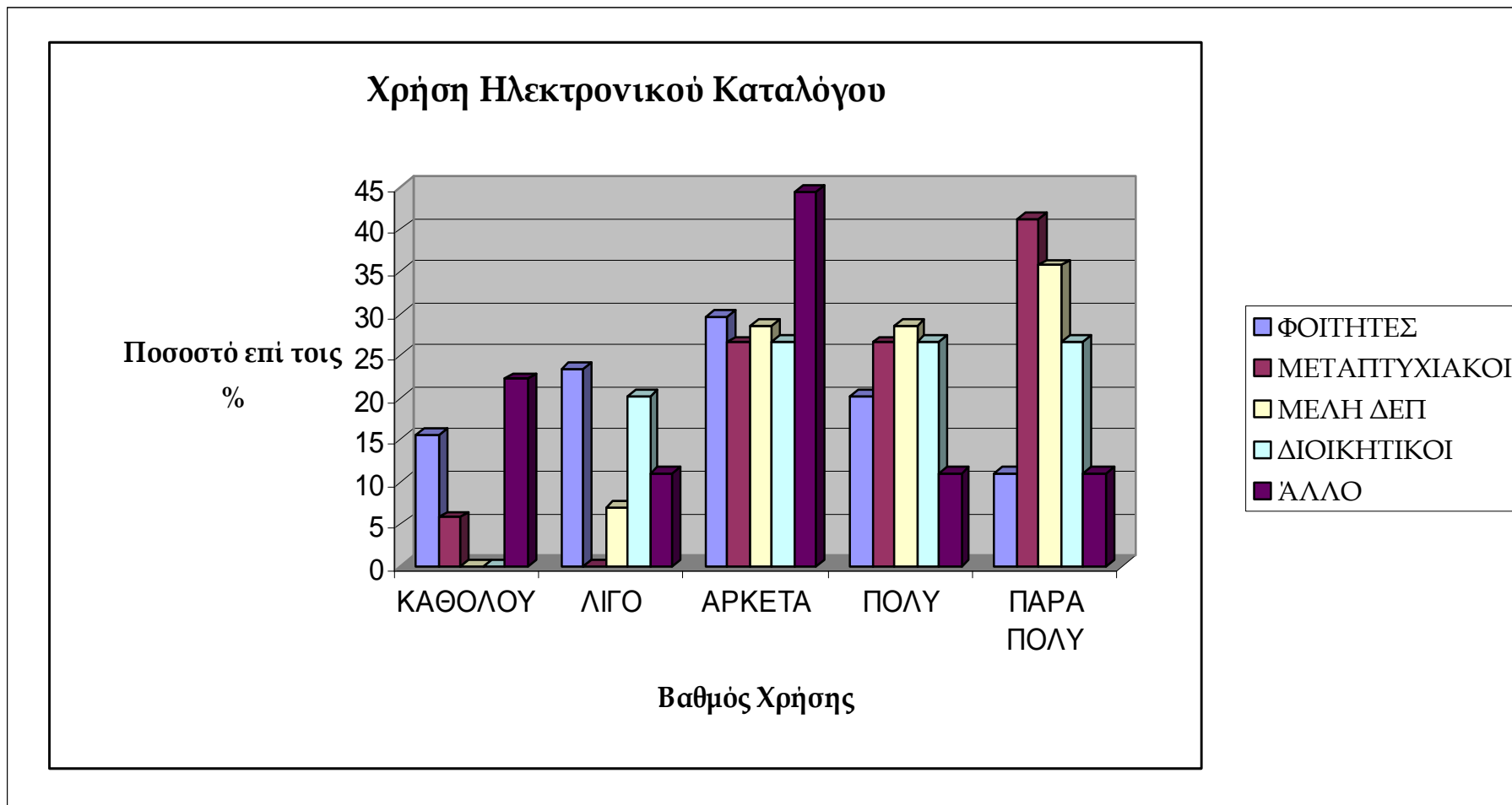
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι κάνουν χρήση του Καταλόγου από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» σε συνολικό ποσοστό 79,8%, ενώ η κατηγορία «Άλλοι» από «καθόλου» έως «λίγο» συνολικά 77,8%. Ο πίνακας 3 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 4 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	15,6	23,4	29,7	20,3	11
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	5,8	0	26,5	26,5	41,2
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	0	7,1	28,6	28,6	35,7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	20,2	26,6	26,6	26,6
ΆΛΛΟ	22,2	11,1	44,5	11,1	11,1
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	9,4	14	29,3	23,3	24

Επομένως, από τον παραπάνω πίνακα γίνεται φανερό ότι το 76,6% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 4: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



#### 4. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών από τους φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «αρκετά» με 29,7%, ενώ το «λίγο» επέλεξε το 20,3% και το «πολύ» το 17,2%. Αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό της επιλογής «καθόλου», εφόσον το 21,8% των φοιτητών δήλωσε πως δε χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές. Το μικρότερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πέρα πολύ» (11%).

Αρκετά διαφορετικά είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «πέρα πολύ» φτάνει το 35,3% και ακολουθούν οι επιλογές «πολύ» και «αρκετά» (20,6%), ενώ το «λίγο» δήλωσε το 17,7% και το «καθόλου» μόνο το 5,8%.

Ακόμη μεγαλύτερη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών πραγματοποιούν τα μέλη ΔΕΠ. Ποσοστό 42,8% τις χρησιμοποιεί «πέρα πολύ», 17,9% επέλεξαν τόσο το «πολύ» όσο και το «αρκετά» και 14,3% το «λίγο». Μόλις 7,1% δήλωσε «καθόλου». Συνεπώς, τα μέλη ΔΕΠ φαίνονται περισσότερο εξοικειωμένα και με τις Ηλεκτρονικές Πηγές.

Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι κάνουν χρήση του Καταλόγου από «αρκετά» έως «πέρα πολύ» σε συνολικό ποσοστό 89%, ενώ στην κατηγορία «Άλλοι» οι απαντήσεις ποικίλουν. Ωστόσο, οι περισσότεροι δηλώνουν πως χρησιμοποιούν τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πέρα πολύ» σε ποσοστό 77,8%. Τα δεδομένα εμφανίζονται αναλυτικά στον πίνακα 5 :

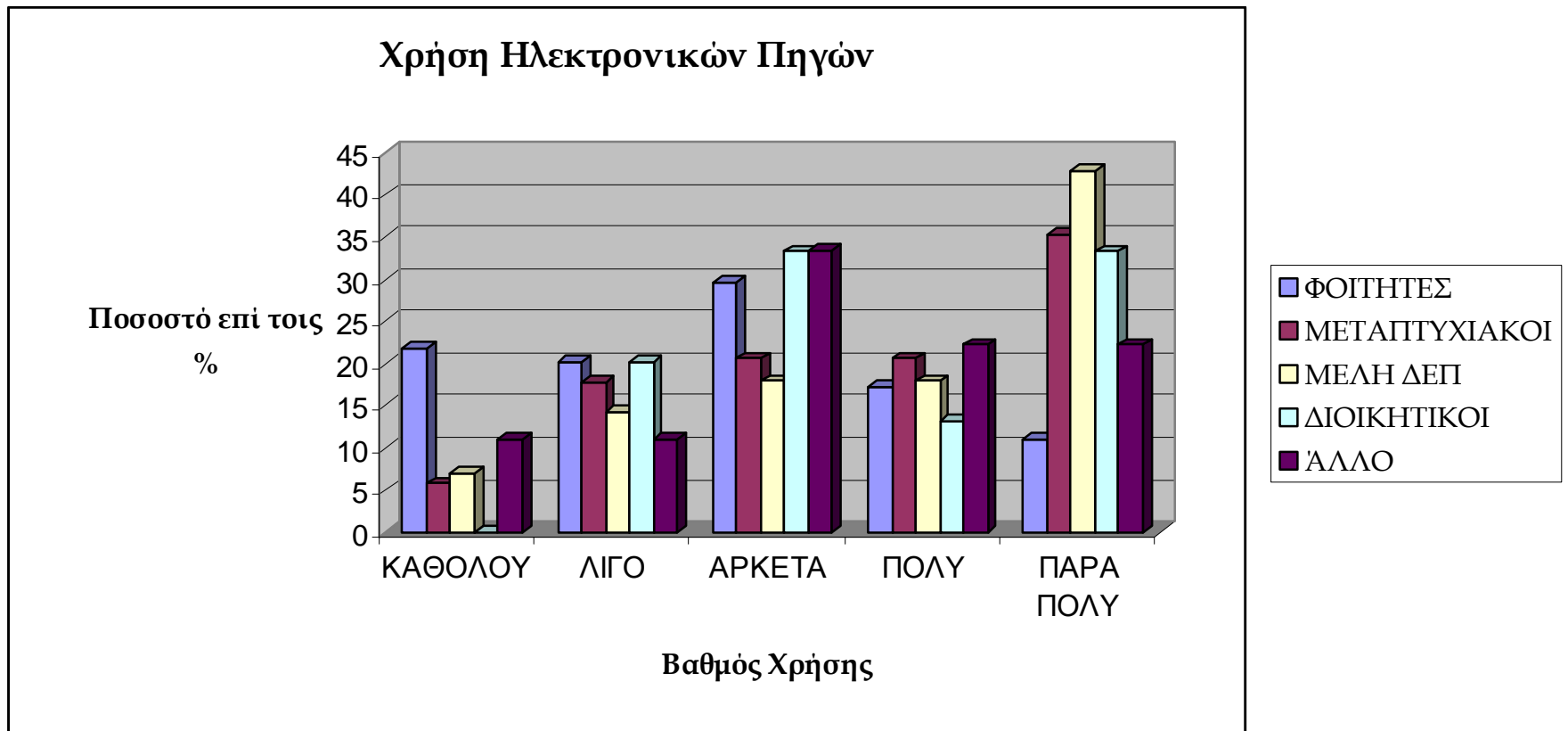
**Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	21,8	20,3	29,7	17,2	11
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	5,8	17,7	20,6	20,6	35,3
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	7,1	14,3	17,9	17,9	42,8
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	20,2	33,3	13,2	33,3
ΆΛΛΟ	11,1	11,1	33,4	22,2	22,2
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	12,7	18	26	18	25,3

Από τον παραπάνω πίνακα γίνεται φανερό ότι το 69,3% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πέρα πολύ». Εντούτοις, αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό των φοιτητών που δεν τις

χρησιμοποιεί και ως εκ τούτου επηρεάζουν το ποσοστό των χρηστών που δεν κάνουν χρήση τους (12,7%). Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 5: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ



## Γ. Ικανοποίηση Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

### 5. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης οι χρήστες ρωτήθηκαν για την επάρκειά της σε Βιβλία. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 37,5% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πέρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 18,8% και το 21,8% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 78,1%. «Λίγο» δήλωσε το 14,1% και «καθόλου» το 7,8%.

Πιο αυστηροί φαίνονται οι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Η πλειοψηφία δηλώνει «αρκετά» (38,2%) και «πολύ» ευχαριστημένη (20,6%). «Πέρα πολύ» επέλεξε μόνο το 5,8%. Αρκετά σημαντικό ποσοστό επέλεξε το «λίγο» (23,6%) και το «καθόλου» (11,8%).

Καλύτερες είναι οι εκτιμήσεις των μελών ΔΕΠ για την επάρκεια σε βιβλία. Ποσοστό 57,1% είναι «αρκετά» ευχαριστημένο, το 14,3% «αρκετά», ενώ «πέρα πολύ» δήλωσε το 7,1%. Το 17,9% επέλεξε το «λίγο» και μόλις το 3,6% δήλωσε «καθόλου».

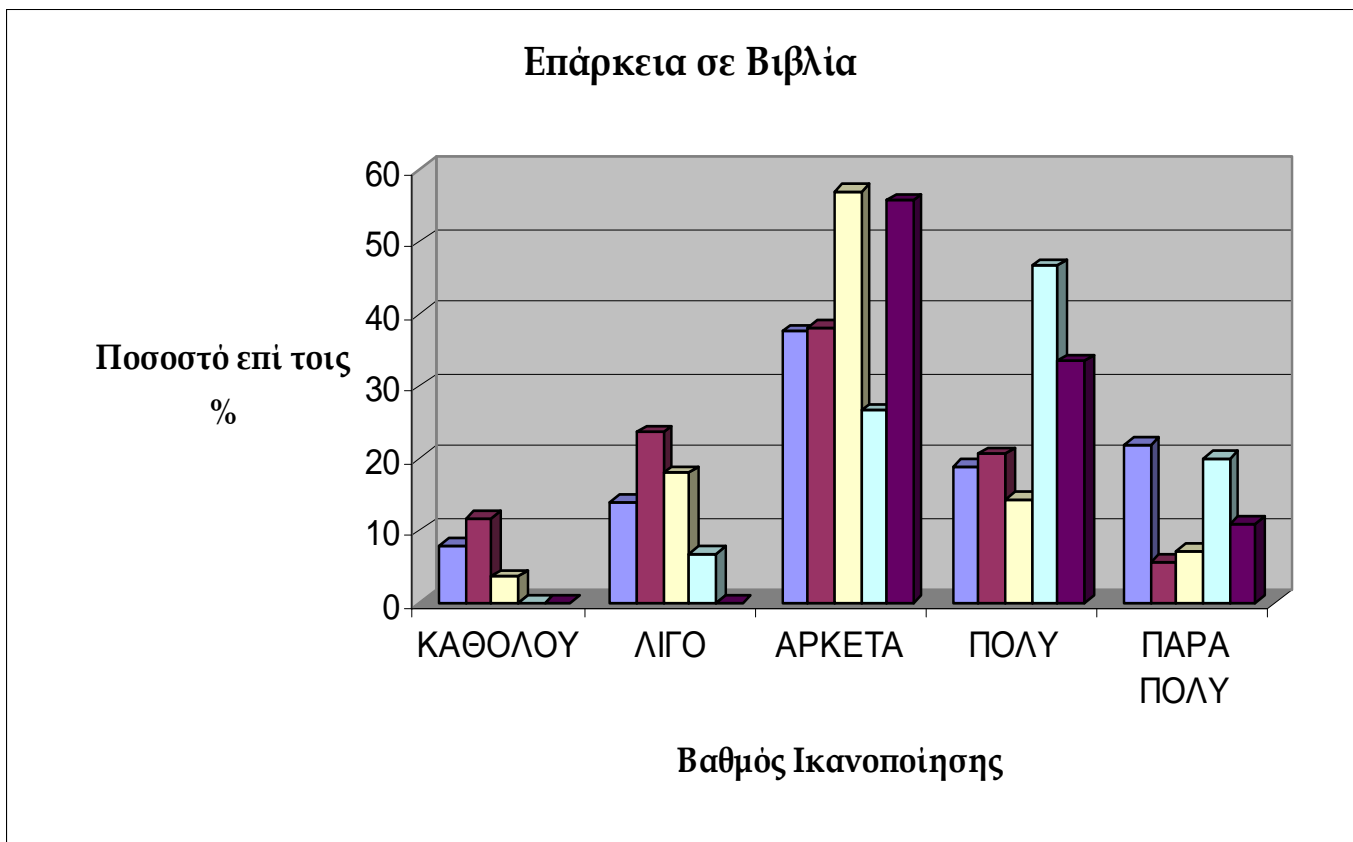
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι και οι «Άλλοι» δηλώνουν ευχαριστημένοι σε συνολικό ποσοστό 93,3% και 100% αντίστοιχα. Είναι χαρακτηριστικό ότι κανείς δεν επέλεξε «καθόλου» και μόνο ένα 6,7% «λίγο». Ο πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 6 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	7,8	14,1	37,5	18,8	21,8
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	11,8	23,6	38,2	20,6	5,8
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	3,6	17,9	57,1	14,3	7,1
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	6,7	26,6	46,6	20,1
ΆΛΛΟ	0	0	55,6	33,4	11
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	6,7	15,3	41,3	22	14,7

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω πίνακα γίνεται φανερό ότι το 78% 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: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ



## 6. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης οι χρήστες ρωτήθηκαν και για την επάρκειά της σε Περιοδικά. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 34,4% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 20,3% και το 18,8% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 73,5%. «Λίγο» δήλωσε το 14,1% και «καθόλου» το 12,4%.

Ισορροπημένες εμφανίζονται οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών. Τα μεγαλύτερα ποσοστά συγκεντρώνουν οι επιλογές «αρκετά» (35,3%) και «λίγο» (32,4%). «Πολύ» ευχαριστημένο είναι το 14,7%, ενώ από 8,8% έλαβαν οι επιλογές «πάρα πολύ» και «καθόλου».

Ανάλογες είναι οι εκτιμήσεις και των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 39,3% είναι «αρκετά» ευχαριστημένο, το 14,7% «πολύ», ενώ «πάρα πολύ» δήλωσε το 10,7%. Το 25% επέλεξε το «λίγο» και το 10,7% το «καθόλου».

Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι και οι «Άλλοι» δηλώνουν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε συνολικό ποσοστό 93,4% και 89,9% αντίστοιχα. Είναι χαρακτηριστικό ότι κανείς δεν επέλεξε «καθόλου» και μόνο ένα 6,6% «λίγο». Τα δεδομένα εμφανίζονται αναλυτικά στον πίνακα 7 :

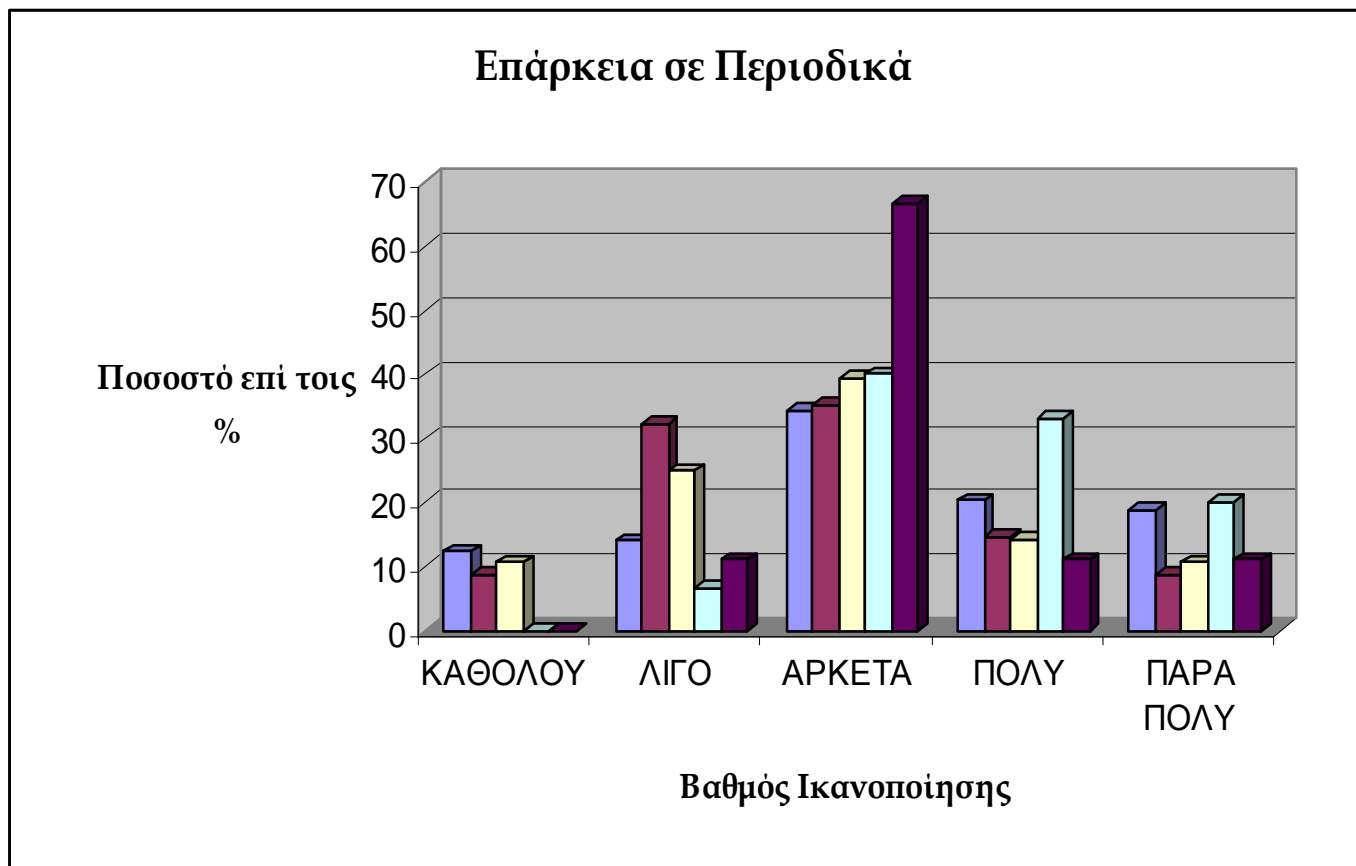
**Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	12,4	14,1	34,4	20,3	18,8
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	8,8	32,4	35,3	14,7	8,8
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	10,7	25	39,3	14,3	10,7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	6,6	40	33,2	20,2
ΆΛΛΟ	0	11,1	66,7	11,1	11,1
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	12,4	14,1	34,4	20,3	18,8

Συνεπώς, από τον παραπάνω πίνακα γίνεται φανερό ότι το 73,5% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 7 ως εξής :



ΓΡΑΦΗΜΑ 7: Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά



## 7. Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

Η ερώτηση 9 του ερωτηματολογίου αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 32,7% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 25% και το 14,1%. Συνεπώς το συνολικό ποσοστό ικανοποίησης φτάνει το 71,8%. «Λίγο» και «καθόλου» επέλεξε το 14,1%.

Αρκετά θετικές εμφανίζονται οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών. Τα μεγαλύτερα ποσοστά συγκεντρώνουν οι επιλογές «αρκετά» (35,3%) και «πολύ» (29,5%). «Πάρα πολύ» ευχαριστημένο είναι το 14,7%, ενώ 14,7% δήλωσε «καθόλου» και 5,8% «λίγο».

Θετικές είναι οι εκτιμήσεις και των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 32,1% είναι «πολύ» ευχαριστημένο και από 25% «αρκετά» και «πάρα πολύ». Το 7,2% επέλεξε το «λίγο» και το 10,7% δήλωσε «καθόλου».

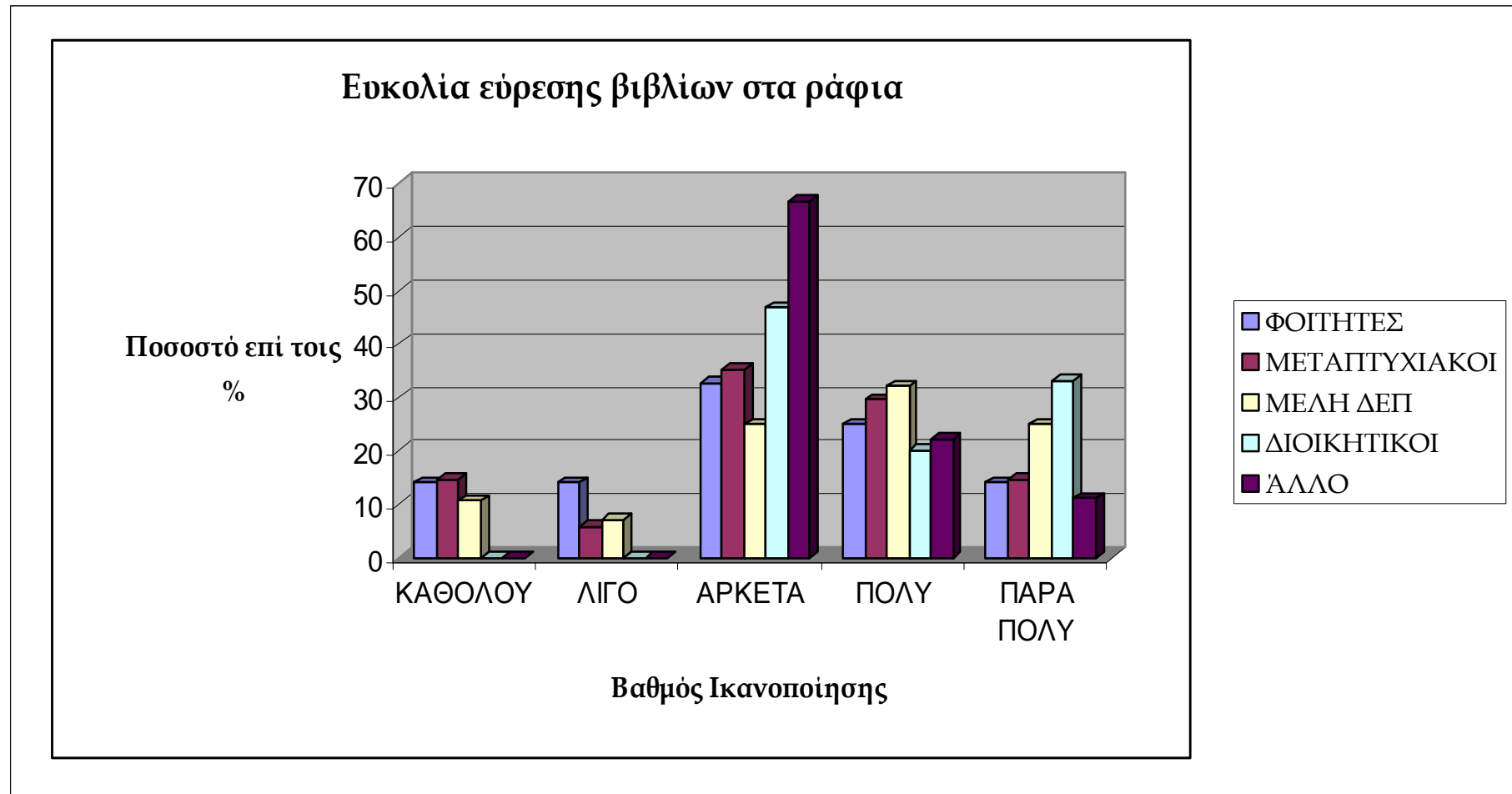
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι και οι «Άλλοι» δηλώνουν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε συνολικό ποσοστό 100%. Κανείς δεν επέλεξε «καθόλου» ή «λίγο». Ο πίνακας 8 παρουσιάζει αναλυτικά τα δεδομένα ανά κατηγορία :

**Πίνακας 8 : Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	14,1	14,1	32,7	25	14,1
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	14,7	5,8	35,3	29,5	14,7
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	10,7	7,2	25	32,1	25
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	0	46,7	20,1	33,2
ΆΛΛΟ	0	0	66,7	22,2	11,1
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	11,3	8,7	35,3	26,7	18

Επομένως, από τον παραπάνω πίνακα γίνεται φανερό ότι το 80% των χρηστών πιστεύει ότι είναι εύκολη η αναζήτηση βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 8 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 8: Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια



## 8. Ηλεκτρονικό υλικό της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 10 εξετάζει την ικανοποίηση των χρηστών από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης, όπως είναι οι Βάσεις Δεδομένων και οι Ηλεκτρονικές Πηγές. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 34,3% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 26,5% και το 11%. «Λίγο» και «καθόλου» επέλεξαν αντίστοιχα από 14,1%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν περισσότερο «αρκετά» (35,3%), «λίγο» (23,6%) και «πολύ» (20,6%). «Πάρα πολύ» ευχαριστημένο δήλωσε το 17,7%, ενώ μόλις το 2,8% «καθόλου».

Θετικές ήταν οι εκτιμήσεις των μελών ΔΕΠ για την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια. Ποσοστό 35,7% παρουσιάζεται «αρκετά» ευχαριστημένο, 25% «πολύ» και 17,8 «πάρα πολύ». Το 14,3% επέλεξε το «λίγο» και το 7,2% δήλωσε «καθόλου».

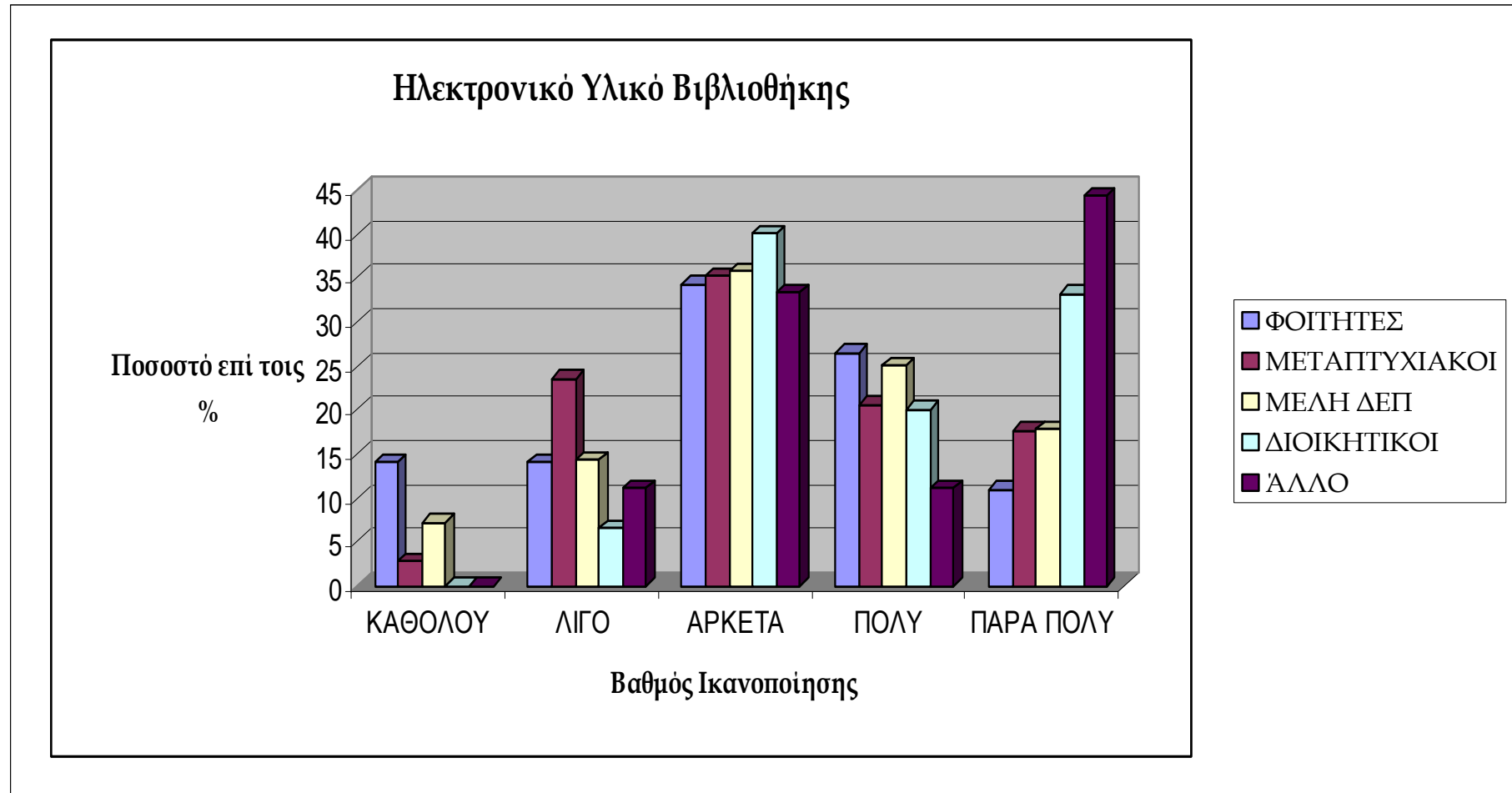
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι και οι «Άλλοι» δηλώνουν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε συνολικό ποσοστό 93,4% και 89,9% αντίστοιχα. Κανείς δεν επέλεξε «καθόλου» και μόλις 6,6% και 11,1 το «λίγο». Τα δεδομένα εμφανίζονται αναλυτικά στον πίνακα 9 :

**Πίνακας 9 : Ηλεκτρονικό υλικό της Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	14,1	14,1	34,3	26,5	11
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	2,8	23,6	35,3	20,6	17,7
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	7,2	14,3	35,7	25	17,8
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	6,6	40,1	20,1	33,2
ΆΛΛΟ	0	11,1	33,4	11,1	44,4
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	8	15,3	35,4	23,3	18

Συμπερασματικά, στον παραπάνω πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 77,7% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 8 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 9: Ηλεκτρονικό υλικό της Βιβλιοθήκης



## 9. Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές εμφανίζονται σε ποσοστό 39,2% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πέρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 26,5% και το 12,4% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 78,2%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές παρουσιάζονται «αρκετά» (35,3%), «πολύ» (23,6%) και «πέρα πολύ» (20,6%) ευχαριστημένοι. «Λίγο» ευχαριστημένο δήλωσε το 17,7%, ενώ μόλις το 2,8% «καθόλου».

Πολύ θετικές είναι οι εκτιμήσεις των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 35,7% είναι «αρκετά» ευχαριστημένο, 32,1% «πέρα πολύ» και 25% «πολύ» δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης 92,8%.

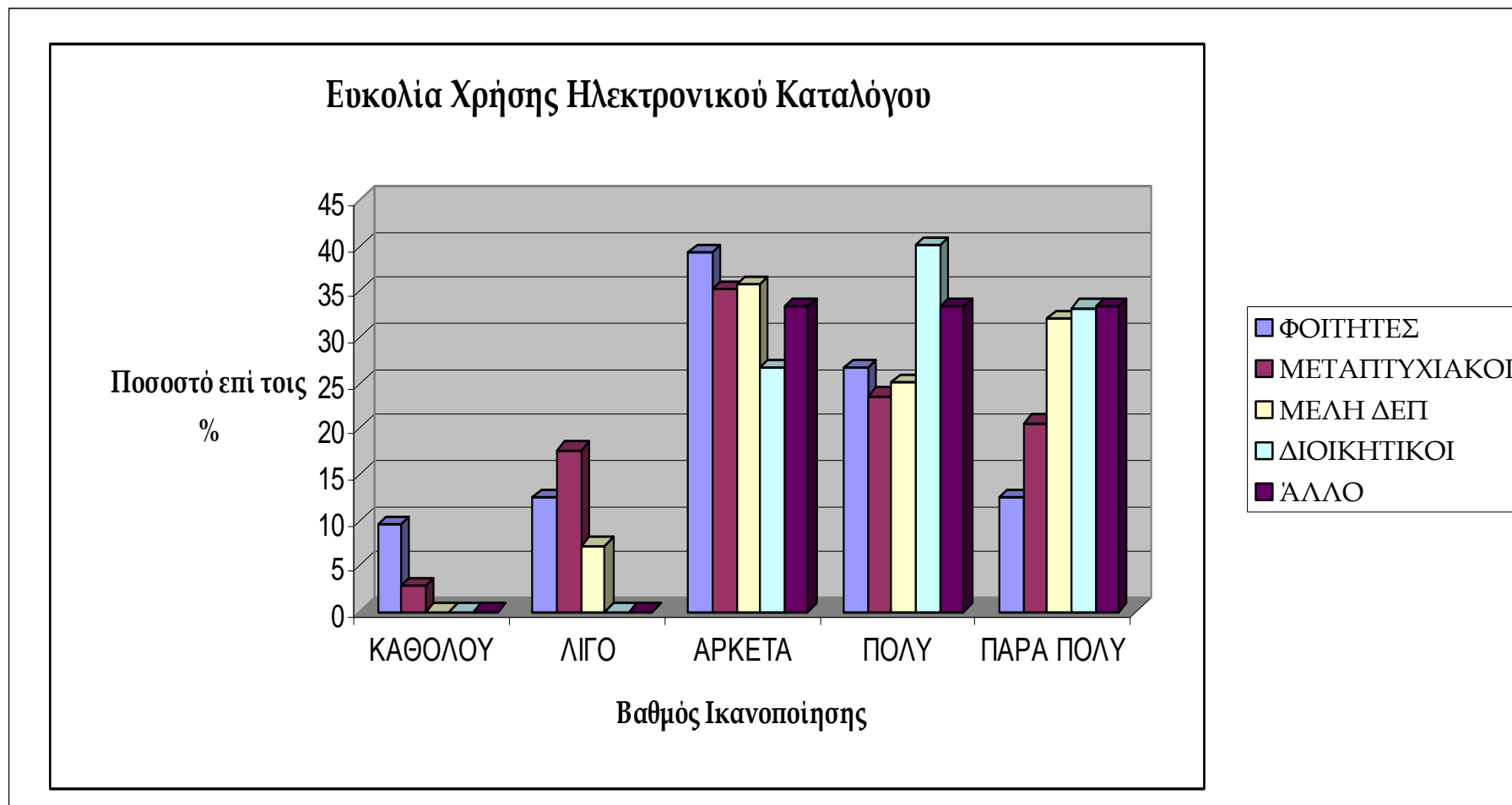
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι και οι «Άλλοι» δηλώνουν από «αρκετά» έως «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι σε συνολικό ποσοστό 100%. Κανείς δεν επέλεξε «καθόλου» ή το «λίγο». Ο πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 10 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	9,4	12,4	39,2	26,6	12,4
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	2,8	17,7	35,3	23,6	20,6
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	0	7,2	35,7	25	32,1
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	0	26,7	40,1	33,2
ΆΛΛΟ	0	0	33,4	33,3	33,3
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4,7	10,7	36	27,3	21,3

Συνακόλουθα, στον παραπάνω πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 84,6% σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 10: Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου



## 10. Όροι Δανεισμού

Η ερώτηση 12 εξετάζει την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 39,2% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πέρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 23,3% και το 14,1% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 76,6%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές παρουσιάζονται «πολύ» «αρκετά», και «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 35,3%, 20,6% και 14,7% αντίστοιχα. «Λίγο» ευχαριστημένο δήλωσε το 23,6%, ενώ μόλις το 5,8% «καθόλου».

Μοιρασμένες είναι οι εκτιμήσεις των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 28,6% είναι «πολύ» ευχαριστημένο και 25% «αρκετά» και «πέρα πολύ» δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης 70,6%. Εντούτοις, ποσοστό 10,7% επέλεξε και τις απαντήσεις «λίγο» και «καθόλου», γεγονός που πιθανόν σχετίζεται με την επιθυμία τους για μεγαλύτερη διάρκεια δανεισμού του υλικού της Βιβλιοθήκης.

Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν από «αρκετά» έως «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 93,5%, ενώ η κατηγορία «Άλλοι» σε ποσοστό 88,9%. Τα δεδομένα εμφανίζονται αναλυτικά στον πίνακα 11 :

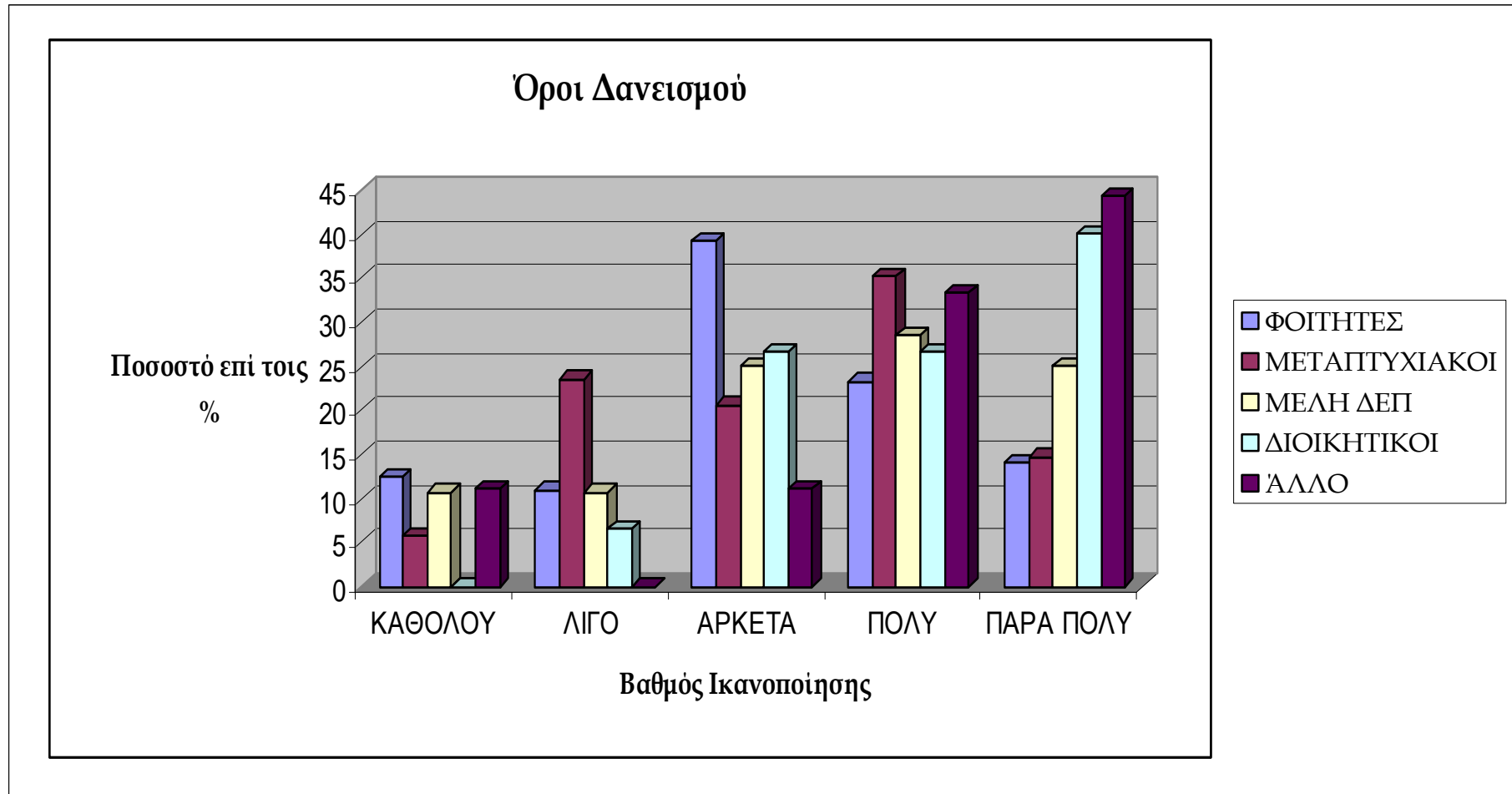
**Πίνακας 11 : Όροι Δανεισμού**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	12,4	11	39,2	23,3	14,1
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	5,8	23,6	20,6	35,3	14,7
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	10,7	10,7	25	28,6	25
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	6,5	26,7	26,7	40,1
ΆΛΛΟ	11,1	0	11,1	33,4	44,4
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	9,3	12,7	29,3	28	20,7

Επομένως, στον παραπάνω πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 88% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :



ΓΡΑΦΗΜΑ 11: Όροι Δανεισμού



## 11. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 34,3% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πέρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 26,6% και το 15,6% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 76,5%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πολύ» (38,2%) και «πέρα πολύ» (20,6%). «Αρκετά» ευχαριστημένο δήλωσε το 17,7%, ίδιο ποσοστό επέλεξε και την απάντηση «λίγο», ενώ μόλις το 5,8% «καθόλου».

Πολύ θετική είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 39,2% είναι «πολύ» ευχαριστημένο και 25% «αρκετά» και «πέρα πολύ» δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 89,2%.

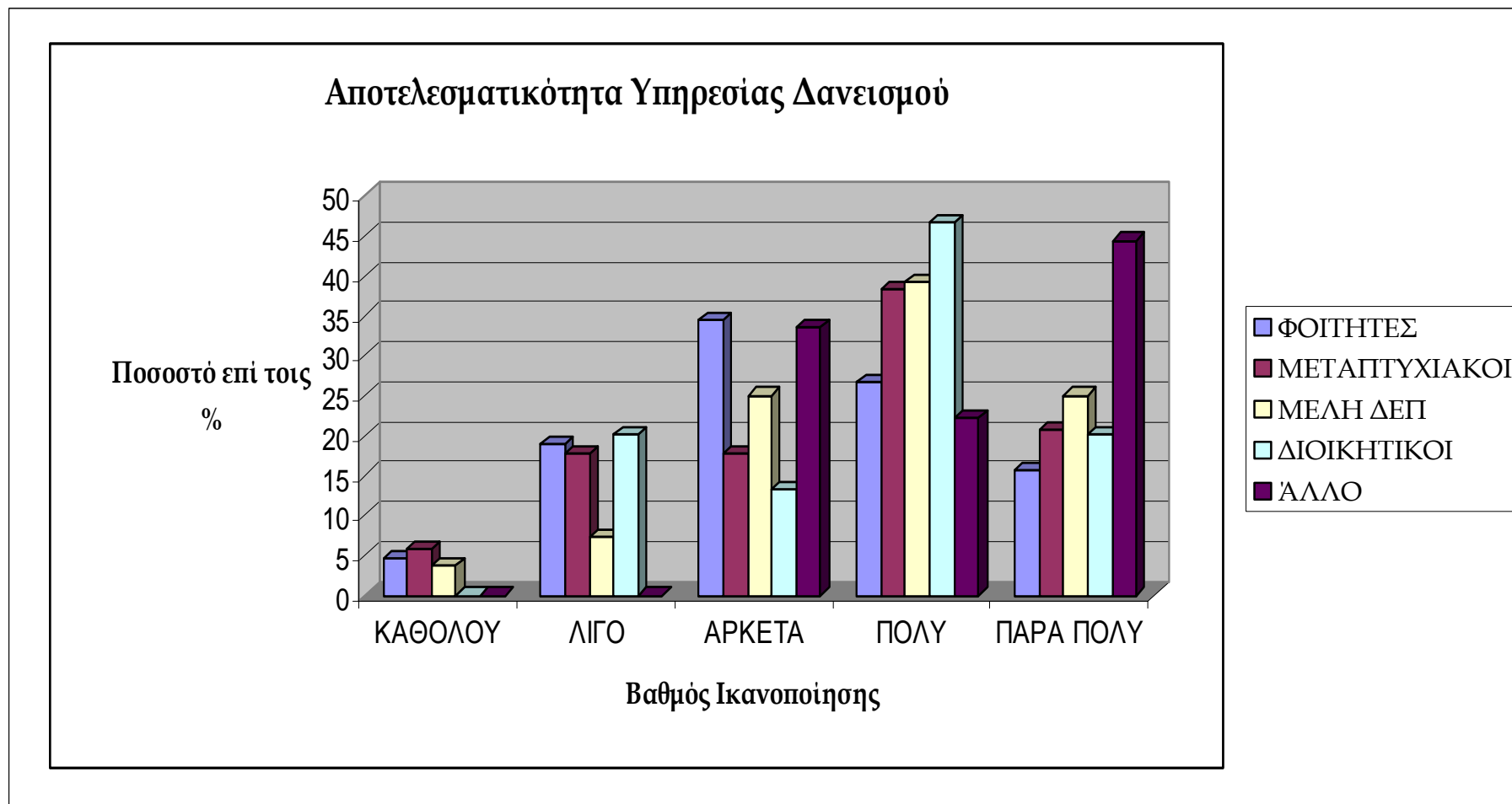
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν από «αρκετά» έως «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 79,9%, ενώ η κατηγορία «Άλλοι» σε ποσοστό 100%. Ο πίνακας 12 παρουσιάζει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 12 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	4,7	18,8	34,3	26,6	15,6
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	5,8	17,7	17,7	38,2	20,6
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	3,6	7,2	25	39,2	25
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	20,1	13,3	46,5	20,1
ΆΛΛΟ	0	0	33,4	22,2	44,4
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4	15,3	26,7	33,3	20,7

Άρα, στον παραπάνω πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 81,7% σχετικά με την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 12: Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού



## 12. Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 14 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές παρουσιάζονται κατά 32,8% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 25% και το 31,2% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης 89%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (41,2%), «πολύ» και «πάρα πολύ» (26,6%). Ελάχιστοι επέλεξαν το «λίγο» ή το «καθόλου».

Εξαιρετικά θετική είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 42,8% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο και 28,6% «αρκετά» και «πολύ» δημιουργώντας συνολικό ποσοστό ικανοποίησης 100%.

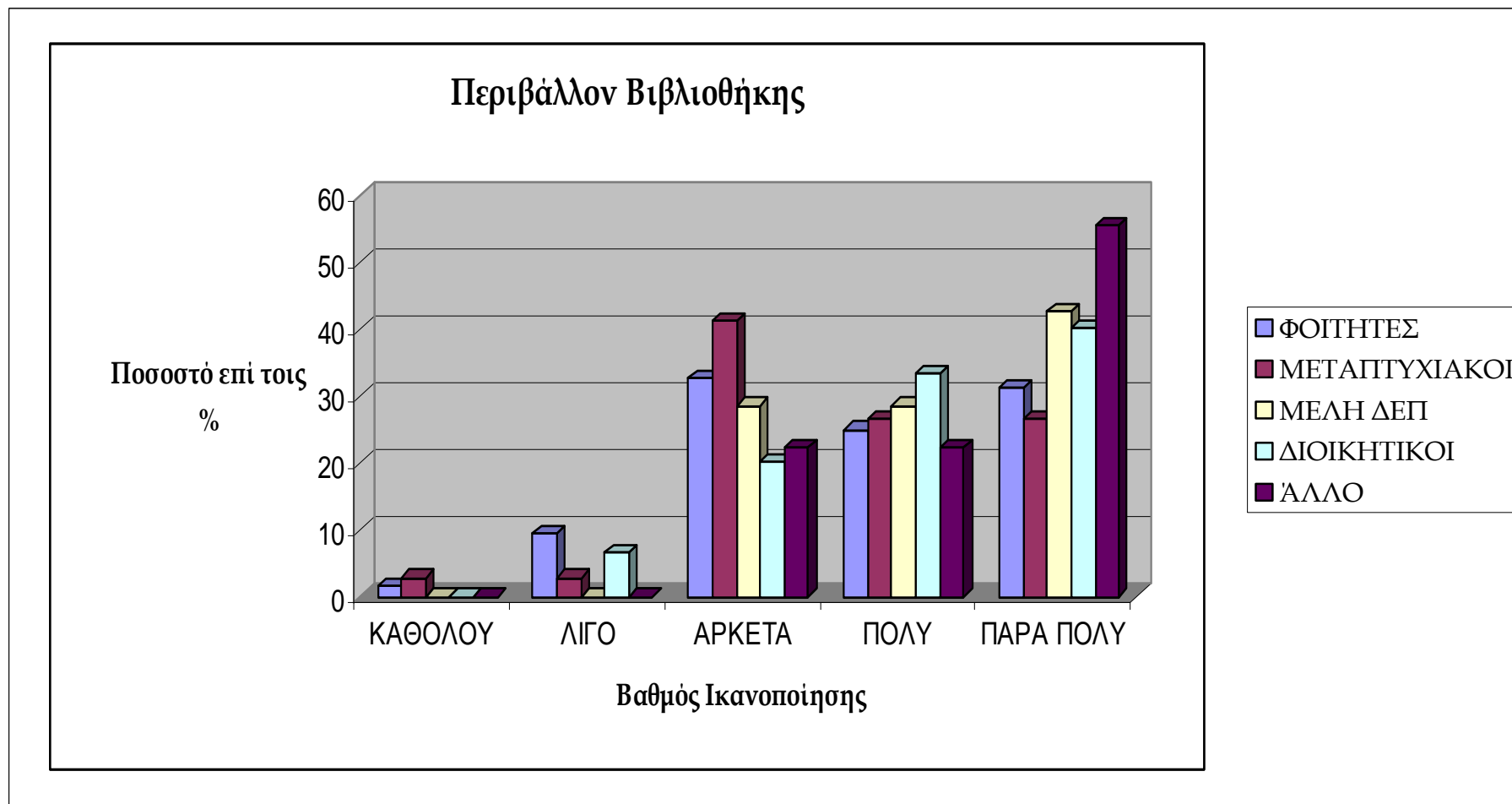
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 93,5%, ενώ η κατηγορία «Άλλοι» σε ποσοστό 100%. Τα δεδομένα εμφανίζονται αναλυτικά στον πίνακα 13:

**Πίνακας 13 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	1,6	9,4	32,8	25	31,2
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	2,8	2,8	41,2	26,6	26,6
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	0	0	28,6	28,6	42,8
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	6,5	20,1	33,3	40,1
ΆΛΛΟ	0	0	22,2	22,2	55,6
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,3	5,3	32	26,7	34,7

Συνακόλουθα, στον παραπάνω πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 94,4% σχετικά με την ικανοποίηση από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 13: Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης



### 13. Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

Η επόμενη ερώτηση εξετάζει την ικανοποίηση των χρηστών από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 34,4% «λίγο» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξε ίδιο ποσοστό (20,3%) δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 60,9%.

Λιγότερο ευχαριστημένοι εμφανίζονται οι μεταπτυχιακοί φοιτητές, εφόσον επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «λίγο» (26,6%), «αρκετά» και «καθόλου» (από 23,5%). «Πολύ» και «πάρα πολύ» ευχαριστημένο δήλωσε το 14,7% και το 11,7% αντίστοιχα.

Θετική είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 32,1% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο, 25% «αρκετά» και 21,4% «πολύ» δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης 78,5%.

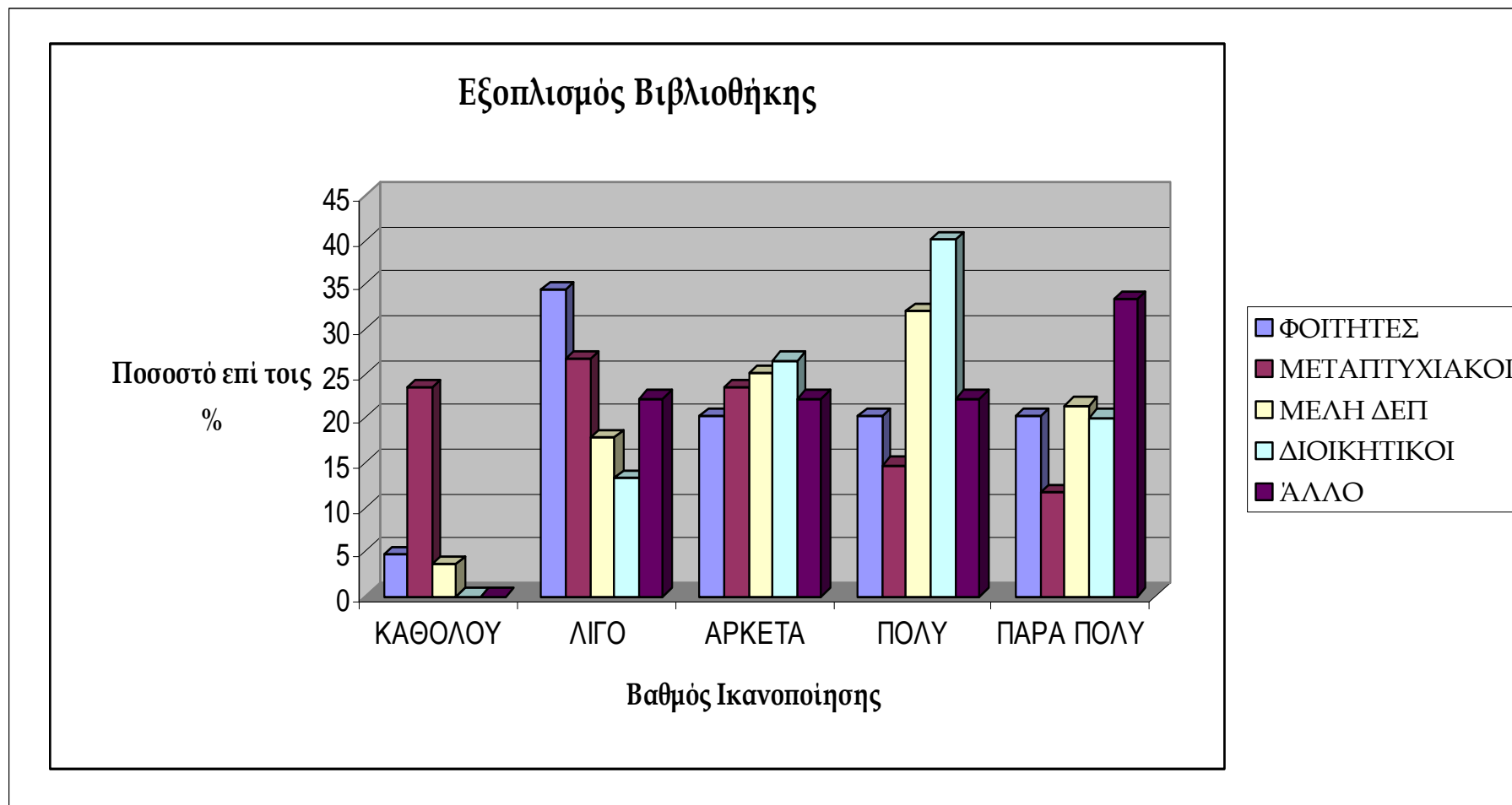
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 87,7%, ενώ η κατηγορία «Άλλοι» σε ποσοστό 78,8%. Ο πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 14 : Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	4,7	34,4	20,3	20,3	20,3
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	23,5	26,6	23,5	14,7	11,7
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	3,6	17,9	25	32,1	21,4
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	13,3	26,5	40,1	20,1
ΆΛΛΟ	0	22,2	22,2	22,2	33,4
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	8	26,7	22,7	23,3	19,3

Επομένως, στον παραπάνω πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 65,3% σχετικά με την ικανοποίηση από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σηματοδοτώντας την ανάγκη για μεγαλύτερη ενίσχυσή του. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης



#### 14. Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 16 του ερωτηματολογίου αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 28,1% «αρκετά» ευχαριστημένοι, 25% «λίγο», 20,3% «πολύ» και 18,8% «πάρα πολύ».

Αρκετά ευχαριστημένοι εμφανίζονται οι μεταπτυχιακοί φοιτητές, που επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (29,4%), «πολύ» (26,4%), ενώ ποσοστό 17,7% επέλεξε το «πάρα πολύ» και το «λίγο».

Απόλυτα θετική είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 39,3% είναι «πολύ» ευχαριστημένο, 32,1% «πολύ» και 28,6% «αρκετά» δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης 100%.

Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι και οι «Άλλοι» δηλώνουν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 100%. Ο πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

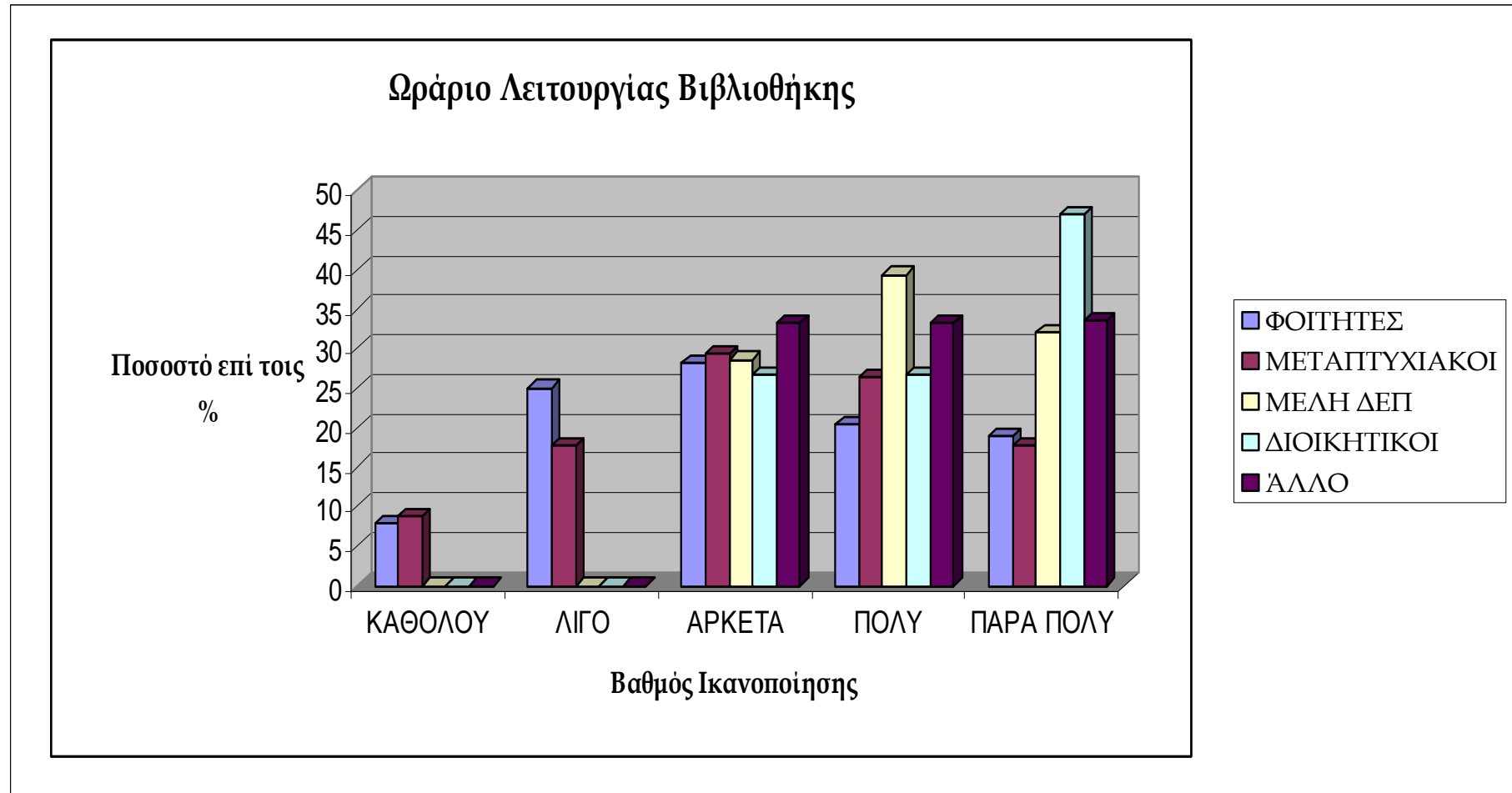
**Πίνακας 15 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	7,8	25	28,1	20,3	18,8
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	8,8	17,7	29,4	26,4	17,7
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	0	0	28,6	39,3	32,1
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	0	26,6	26,6	46,8
ΆΛΛΟ	0	0	33,3	33,3	33,4
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	5,3	14,6	28,7	26,7	24,7

Συνεπώς, στον παραπάνω πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 81,1% σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής :



ΓΡΑΦΗΜΑ 15: Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης



## 15. Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Τα υψηλά ποσοστά της απάντησης «καμία απάντηση» σε όλες τις κατηγορίες χρηστών φανερώνουν ότι οι περισσότεροι δεν τα έχουν παρακολουθήσει. Συγκεκριμένα οι φοιτητές, παρά τις ημέρες Βιβλιοθήκης που διοργανώνονται κάθε χρόνο επέλεξαν το «καμία απάντηση» σε ποσοστό 50%. Οι υπόλοιποι δηλώνουν «αρκετά» κατά 15,6%, «πολύ» κατά 14,1% και «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 9,4%.

Υψηλά ποσοστά του «καμία απάντηση» εντοπίζονται και στους μεταπτυχιακούς φοιτητές (32,4%). Από 17,7% επελέγησαν οι απαντήσεις «λίγο» και «αρκετά», ενώ από 11,7% το «πολύ» και το «πάρα πολύ».

Παραπλήσια είναι τα δεδομένα και για τα μέλη ΔΕΠ. Ποσοστό 35,7% δεν τα έχει παρακολουθήσει και επέλεξε το «καμία απάντηση», 21,4% δηλώνει «αρκετά» ικανοποιημένο, 17,8% «πάρα πολύ», αλλά και «λίγο» ικανοποιημένο και 11,7 είναι «πολύ» ευχαριστημένο.

Πολύ υψηλά ποσοστά (46,8% και 44,4%) της απάντησης «καμία απάντηση» εμφανίζονται και τους Διοικητικούς Υπαλλήλους και τους «Άλλους», οι οποίοι, ωστόσο, δεν επέλεξαν τις κατηγορίες «καθόλου» και «λίγο». Συνακόλουθα, όσοι παρακολούθησαν τα σεμινάρια έμειναν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Τα δεδομένα εμφανίζονται αναλυτικά στον πίνακα 16 :

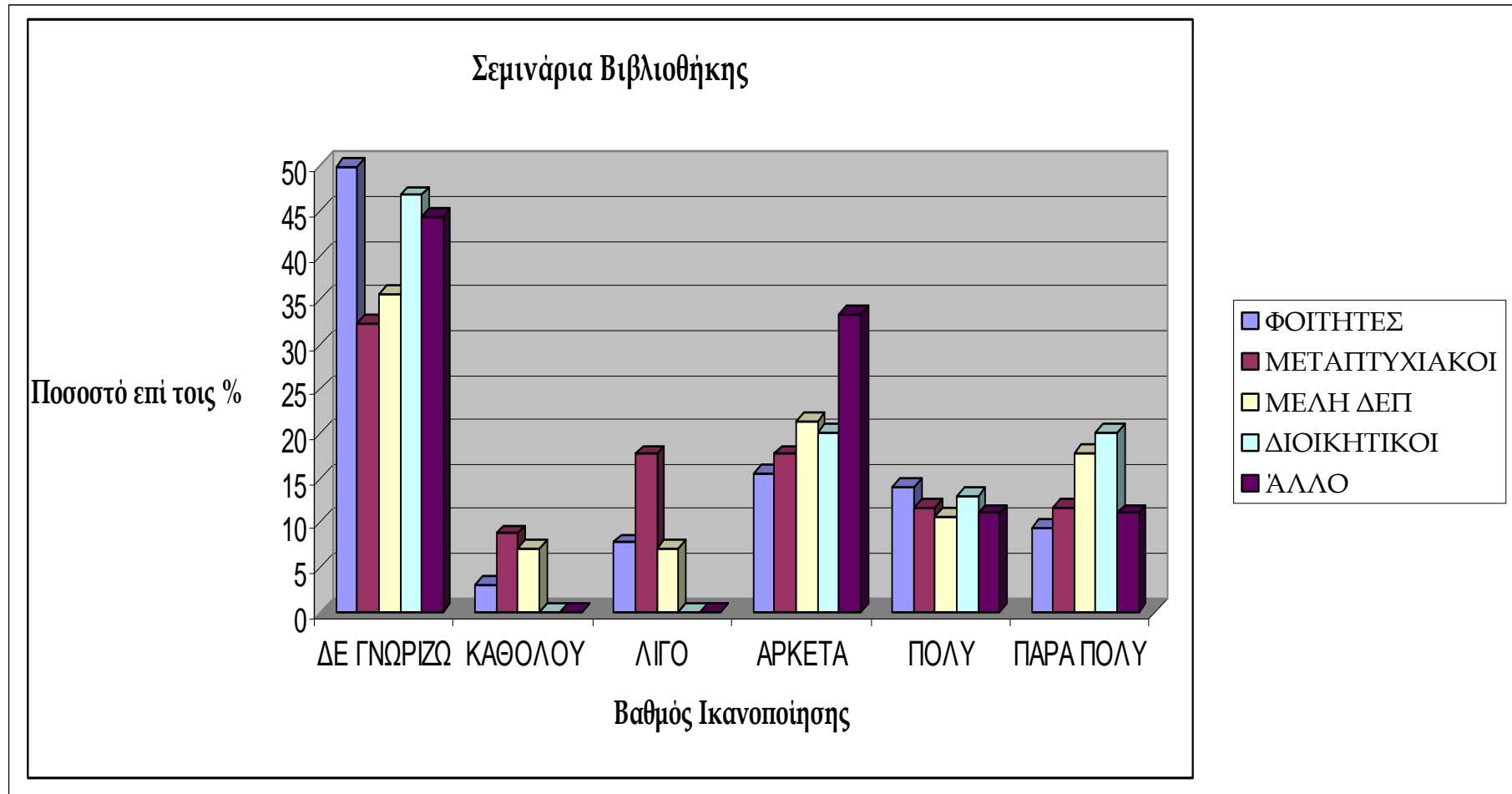
**Πίνακας 16 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	50	3,1	7,8	15,6	14,1	9,4
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	32,4	8,8	17,7	17,7	11,7	11,7
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	35,7	7,2	7,2	21,4	10,7	17,8
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	46,8	0	0	20,1	13	20,1
ΆΛΛΟ	44,4	0	0	33,4	11,1	11,1
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	42,7	4,7	8,7	18,7	12,6	12,6

Άρα, στον παραπάνω πίνακα εμφανίζεται πολύ υψηλό το ποσοστό της κατηγορίας «καμία απάντηση», γεγονός που φανερώνει ότι μεγάλο τμήμα

των χρηστών δεν παρακολουθεί τα σεμινάρια με αποτέλεσμα να μην μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης



## 16. Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα Προσωπικού

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 32,8% «πάρα πολύ» και «αρκετά» ευχαριστημένοι, 23,3% «πολύ» δημιουργώντας ένα ποσοστό γενικής ικανοποίησης «λίγο» κάτω από το 90%.

Αρκετά (41,2%), «πολύ» (23,5%) και «πάρα πολύ» (26,6%) ευχαριστημένοι εμφανίζονται οι μεταπτυχιακοί σε συνολικό ποσοστό 91,3%.

Πολύ θετική είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 42,8% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο, 28,6% «πολύ» και «αρκετά» ικανοποιημένο δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης 100%.

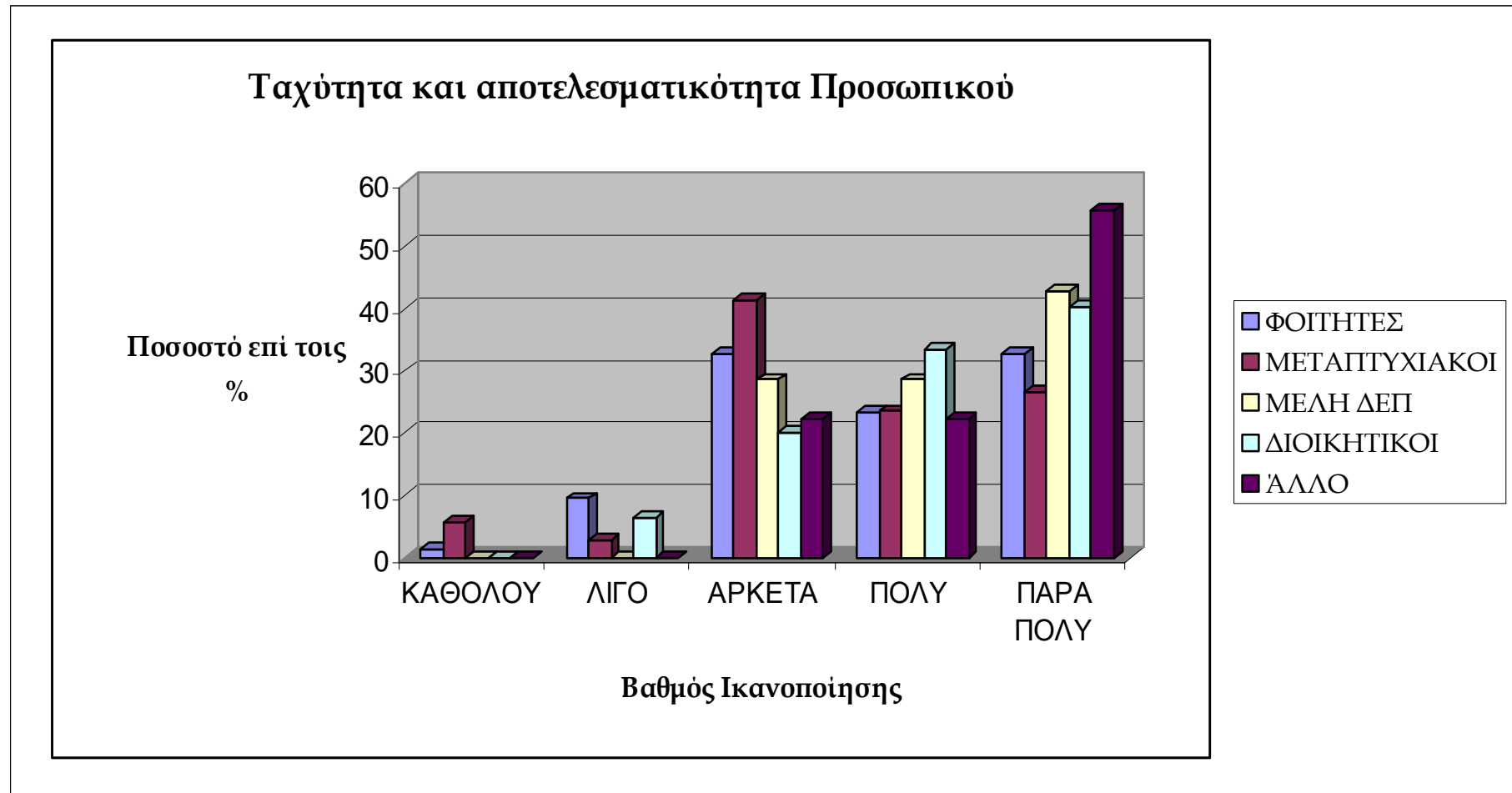
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι και οι «Άλλοι» δηλώνουν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 93,5% και 100% αντίστοιχα. Τα δεδομένα εμφανίζονται αναλυτικά στον πίνακα 17:

**Πίνακας 17 : Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα Προσωπικού**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	1,6	9,5	32,8	23,3	32,8
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	5,8	2,9	41,2	23,5	26,6
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	0	0	28,6	28,6	42,8
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	6,5	20,1	33,3	40,1
ΆΛΛΟ	0	0	22,2	22,2	55,6
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2	5,3	32	26	34,7

Συνακόλουθα, στον παραπάνω πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 92,7% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 17 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα Προσωπικού



## 17. Ευγένεια Προσωπικού

Η ερώτηση 20 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 35,9% «πάρα πολύ» και κατά 29,8 «αρκετά» ευχαριστημένοι. Το 23,4% δήλωσε «πολύ» ευχαριστημένο και μόλις το 10,9% «λίγο».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 32,3%, ενώ «αρκετά» και «πολύ» ικανοποιημένοι κατά 26,6% και 20,6% αντίστοιχα.

Πολύ θετική είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 67,8% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο, 14,3% «πολύ» και 7,2% «αρκετά».

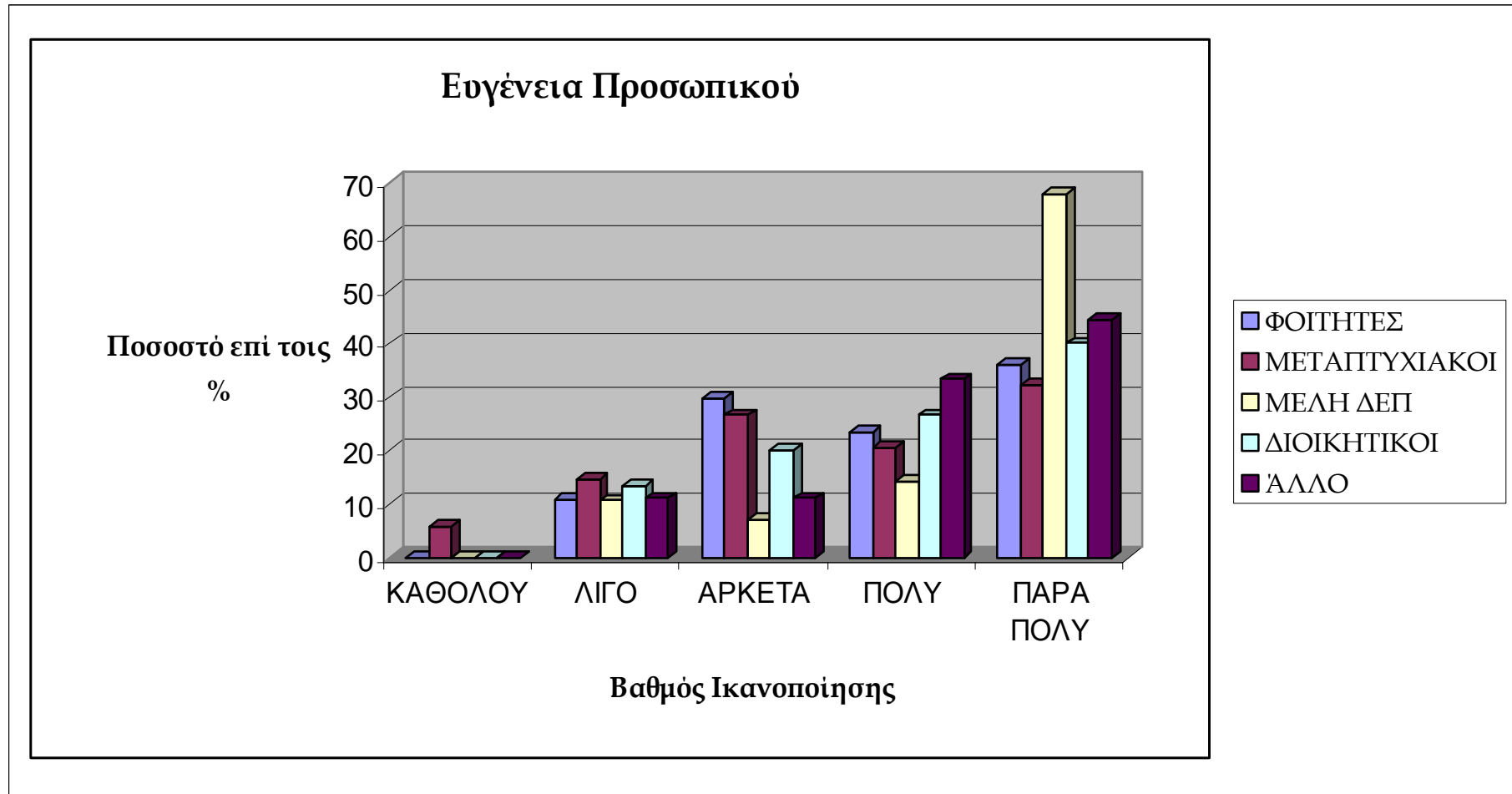
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι και οι «Άλλοι» δηλώνουν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 87,8% και 88,9% αντίστοιχα. Ο πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 18 : Ευγένεια Προσωπικού**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	0	10,9	29,8	23,4	35,9
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	5,8	14,7	26,6	20,6	32,3
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	0	10,7	7,2	14,3	67,8
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	13,3	20,1	26,6	40
ΆΛΛΟ	0	11,1	11,1	33,3	44,5
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	1,3	12	22,7	22	42

Επομένως, στον παραπάνω πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 87,7% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: Ευγένεια Προσωπικού





## 18. Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 32,8% «αρκετά», κατά 26,6% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι και κατά 23,4 «αρκετά» ευχαριστημένοι.

Οι μεταπτυχιακοί εμφανίζονται «αρκετά» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 41,2%, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» κατά 20,6% και 11,7% αντίστοιχα.

Ιδιαίτερα θετική είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 39,3% δήλωσε «αρκετά» ευχαριστημένο, 32,1% «πολύ» και 28,6% «πάρα πολύ».

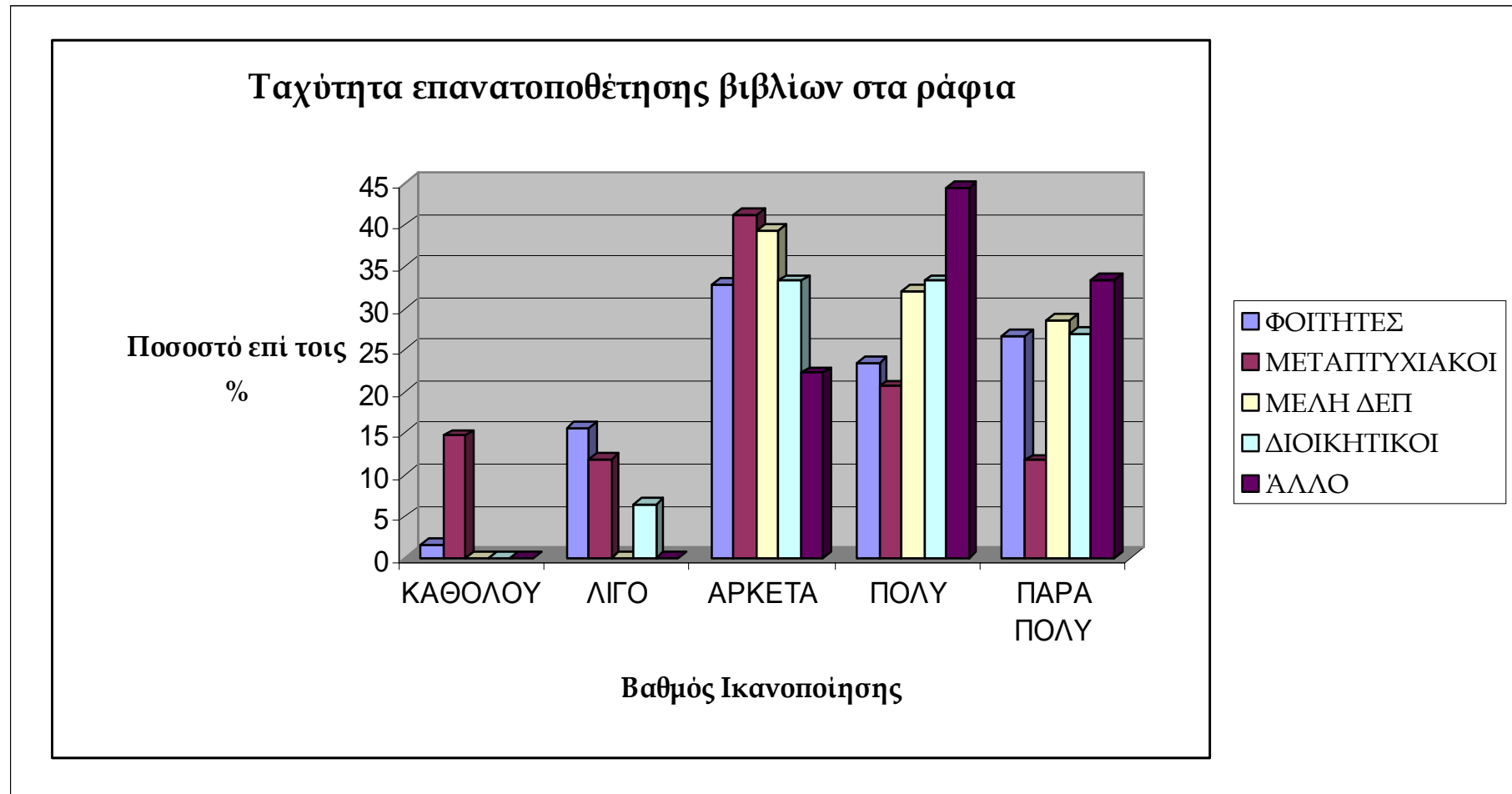
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι και οι «Άλλοι» δηλώνουν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 93,5% και 100% αντίστοιχα. Τα δεδομένα εμφανίζονται αναλυτικά στον πίνακα 19 :

**Πίνακας 19 : Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	1,6	15,6	32,8	23,4	26,6
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	14,7	11,8	41,2	20,6	11,7
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	0	0	39,3	32,1	28,6
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	6,5	33,3	33,3	26,9
ΆΛΛΟ	0	0	22,2	44,4	33,4
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4	10	35,3	26,7	24

Συνακόλουθα, στον παραπάνω πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86% σχετικά με την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια



## 19. Χώρος εκτόνωσης αναγνώστων

Η ερώτηση 18 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το χώρο εκτόνωσης αναγνώστων (Κυλικείο) της Βιβλιοθήκης. Τα υψηλότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ» με 28,1%, 21,9% και 18,7% αντίστοιχα. 18,7% δήλωσαν και το «λίγο». Το 6,3% του «καμία απάντηση» φανερώνει πως ορισμένοι φοιτητές δεν έχουν επισκεφτεί ακόμη το χώρο του κυλικείου.

Υψηλότερα ποσοστά του «καμία απάντηση» εντοπίζονται και στους μεταπτυχιακούς φοιτητές (11,7%). Αρκετοί επέλεξαν τις απαντήσεις «αρκετά» (29,4%), «πολύ» (20,7%) και «πάρα πολύ» με 17,7%, ενώ το 11,7% και 8,8% δήλωσαν «λίγο» και «καθόλου» αντίστοιχα.

Σαφώς υψηλότερα είναι τα ποσοστά του «καμία απάντηση» για τα μέλη ΔΕΠ. Ποσοστό 42,9% δεν εκφέρει άποψη για το κυλικείο, 17,8% εμφανίζεται «αρκετά» ή και «πάρα πολύ» ικανοποιημένο, 10,7% «καθόλου», 7,2% «λίγο» και 3,6% «πολύ».

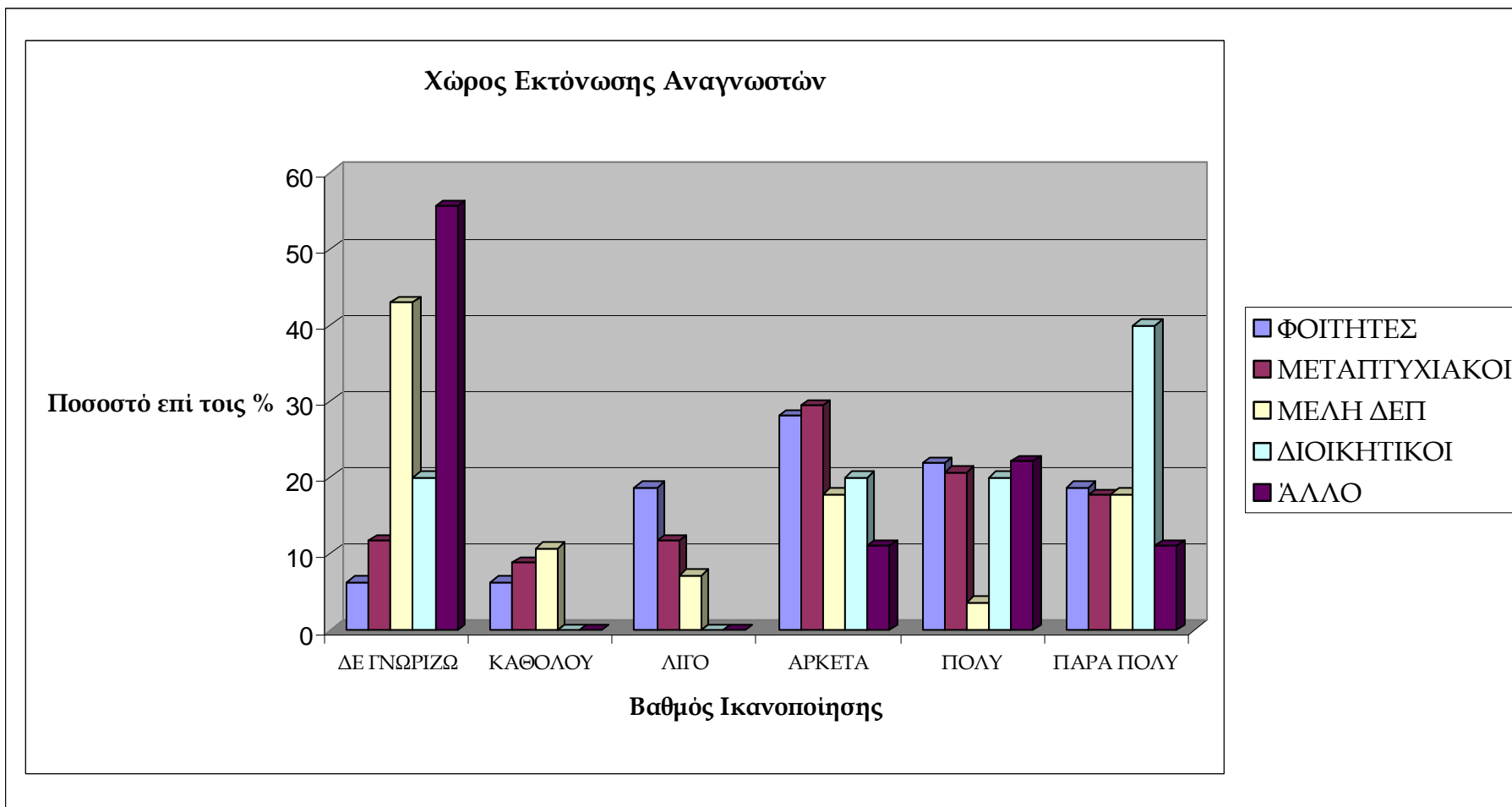
Υψηλά (46,8% και 44,4%) είναι τα ποσοστά του «καμία απάντηση» και στους Διοικητικούς Υπαλλήλους και τους «Άλλους», οι οποίοι, ωστόσο, δεν επέλεξαν τις κατηγορίες «καθόλου» και «λίγο». Συνακόλουθα, όσοι χρησιμοποιούν το κυλικείο έμειναν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ο πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 20 : Χώρος εκτόνωσης αναγνώστων**

	ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	6,3	6,3	18,7	28,1	21,9	18,7
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	11,7	8,8	11,7	29,4	20,7	17,7
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	42,9	10,7	7,2	17,8	3,6	17,8
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	20	0	0	20	20	40
ΆΛΛΟ	55,6	0	0	11,1	22,2	11,1
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	18,7	6,7	12	24,6	18	20

Συνακόλουθα, στον παραπάνω πίνακα το ποσοστό ικανοποίησης φτάνει στο 74,6%, ενώ σημαντικό είναι το 18,7% όσων δεν εκφέρουν γνώμη για το κυλικείο, πιθανότατα επειδή δεν το έχουν επισκεφθεί. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 20 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 20: Χώρος εκτόνωσης αναγνώστων



## Δ. Συμβολή της Βιβλιοθήκης

### 1. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 22 αφορά στο βαθμό που συμβάλλει η βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 39,1% «αρκετά», κατά 21,9% «πολύ» και κατά 21,9% «πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί θεωρούν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «αρκετά» κατά 38,2%, «πέρα πολύ» κατά 20,6% και «πολύ» σε ποσοστό 17,7%,.

Ιδιαίτερα θετική είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 35,7% επέλεξε «πέρα πολύ» και από 25% «αρκετά» και «πολύ».

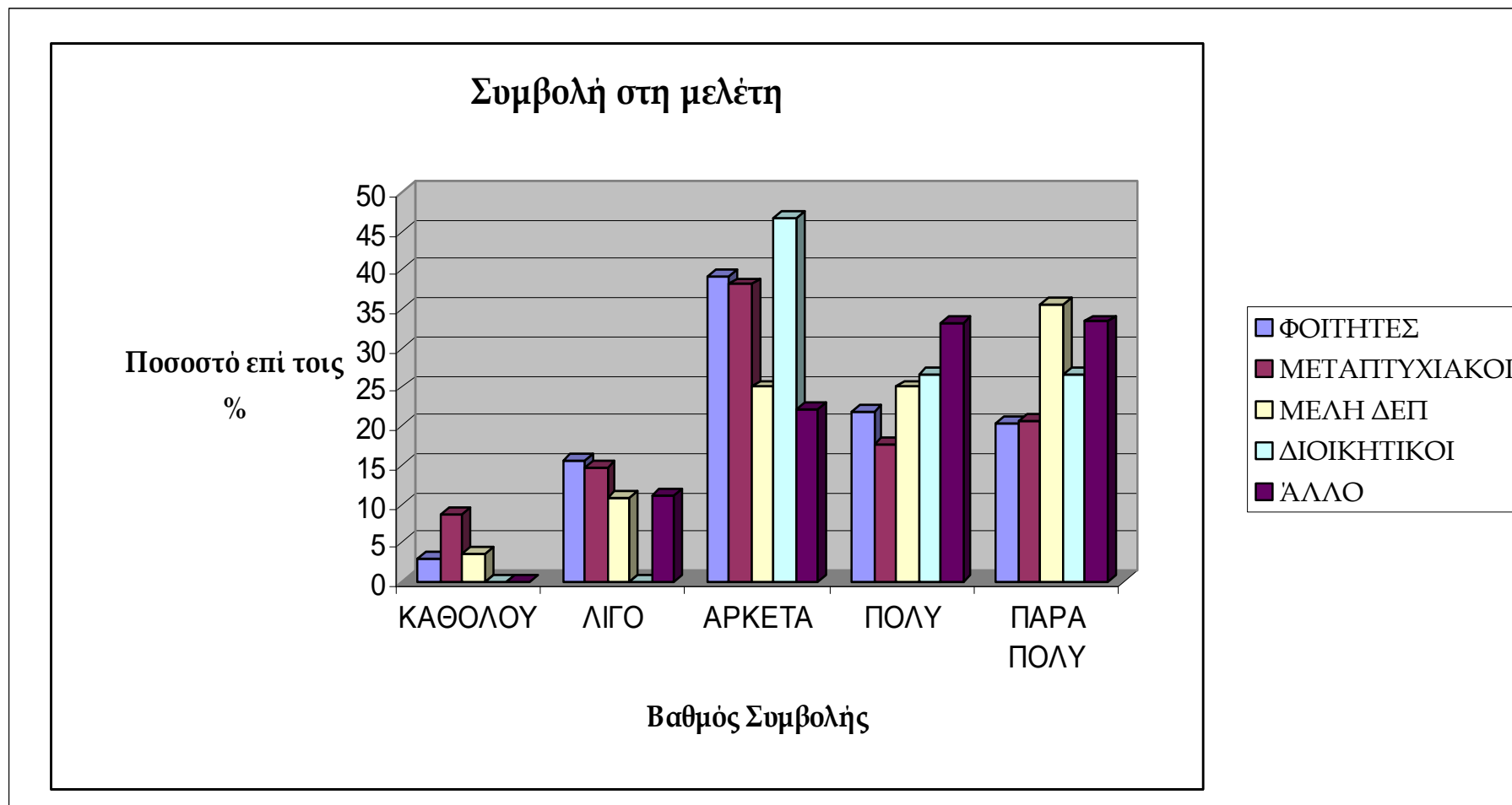
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι και οι «Άλλοι» δηλώνουν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους από «αρκετά» έως «πέρα πολύ» κατά 100% και 88,9% αντίστοιχα. Ο πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 21 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	3,1	15,6	39,1	21,9	20,3
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	8,8	14,7	38,2	17,7	20,6
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	3,6	10,7	25	25	35,7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	0	46,6	26,7	26,7
ΆΛΛΟ	0	11,1	22,2	33,3	33,4
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4	12,7	36	22,7	24,6

Συνακόλουθα, στον παραπάνω πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 83,3%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη



## 2. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 23 αφορά στο βαθμό που συμβάλλει η βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 39,1% «αρκετά», 28,1% «πολύ» και 20,3% «πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί θεωρούν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «αρκετά» κατά 35,3%, «πέρα πολύ» και «πολύ» κατά 23,5% και μόλις 11,9% «λίγο».

Ιδιαίτερα θετική είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 46,4% επέλεξε «πέρα πολύ», 25% «πολύ» και 14,3% «πολύ».

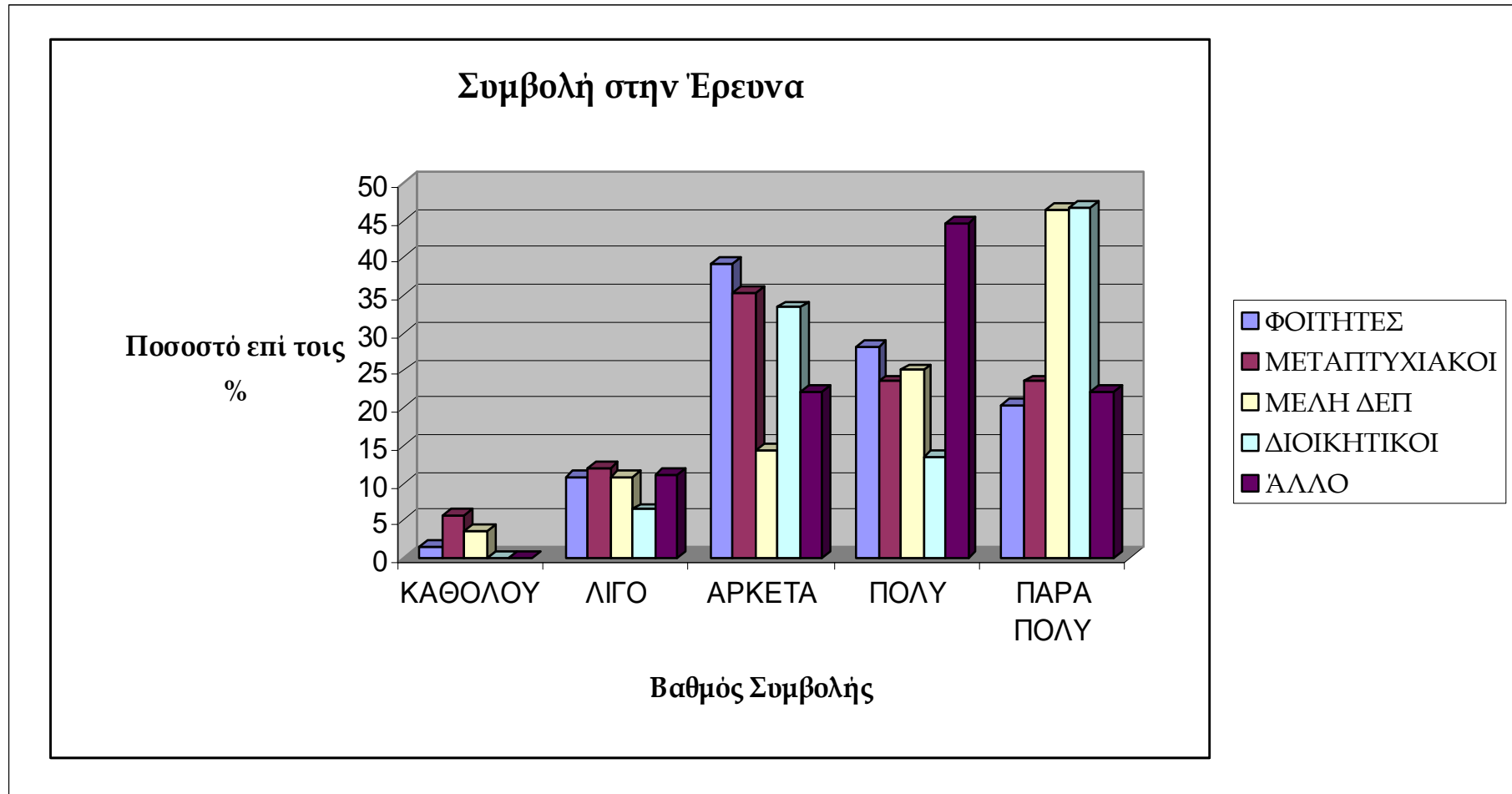
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι και οι «Άλλοι» δηλώνουν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους από «αρκετά» έως «πέρα πολύ» κατά 93,5% και 88,9% αντίστοιχα. Ο πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 22 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	1,6	10,9	39,1	28,1	20,3
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	5,8	11,9	35,3	23,5	23,5
ΜΕΛΗ ΔΕΠ	3,6	10,7	14,3	25	46,4
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0	6,5	33,4	13,4	46,7
ΆΛΛΟ	0	11,1	22,2	44,5	22,2
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,7	10,7	32	26	28,6

Συνεπώς, στον παραπάνω πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 86,6%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα





## Ε. Τομείς Βελτίωσης και Σχόλια

### 1. Τομείς της Βιβλιοθήκης που επιδέχονται μεγαλύτερη Βελτίωση

Οι χρήστες κλήθηκαν να εντοπίσουν τους τομείς στους οποίους η Βιβλιοθήκη χρειάζεται μεγαλύτερη βελτίωση.

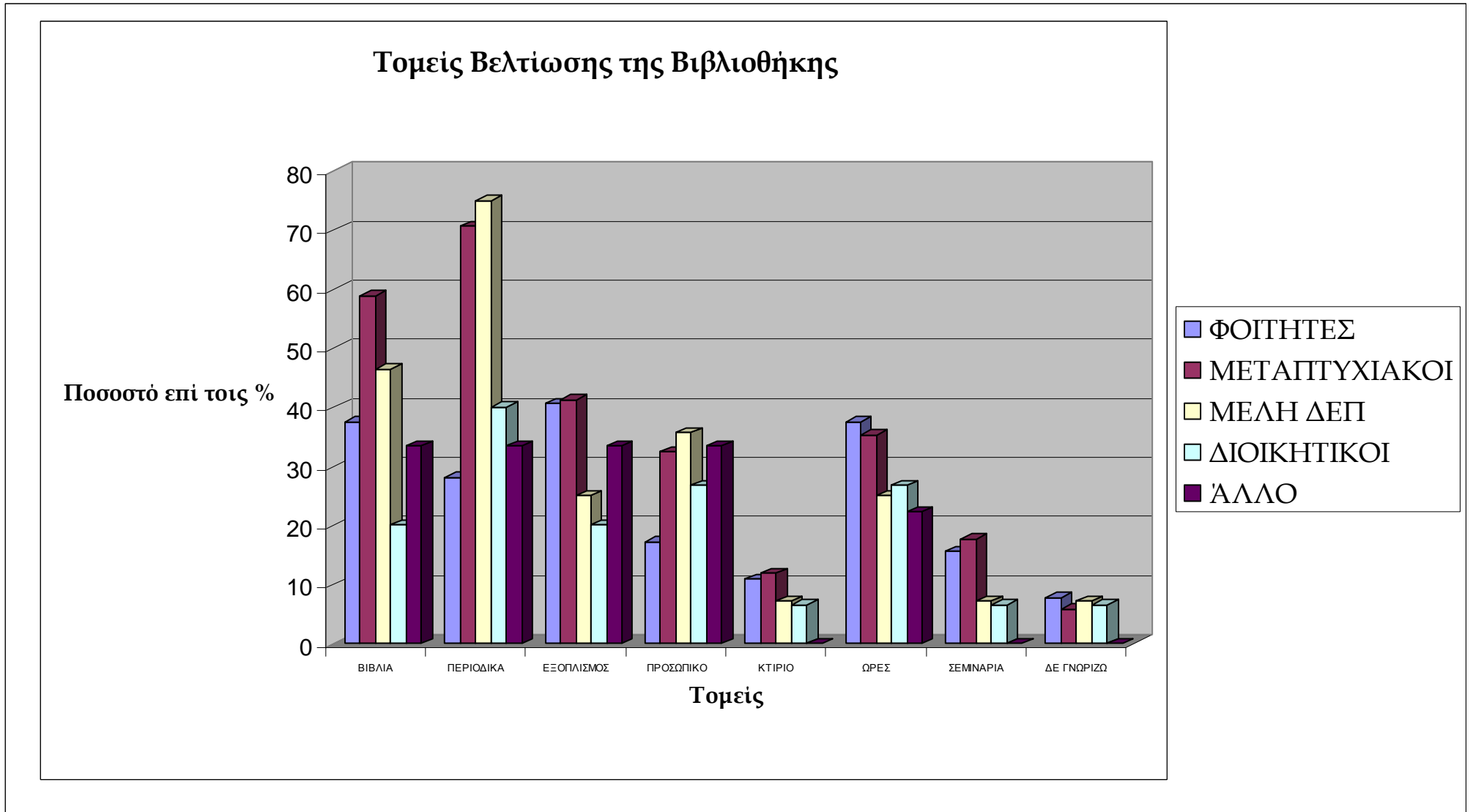
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στον εξοπλισμό και τις συλλογές βιβλίων και περιοδικών. Επίσης, όπως όλες οι κατηγορίες, ζήτησαν διεύρυνση του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Ανάλογες είναι οι παρατηρήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών και των μελών ΔΕΠ, αλλά με ακόμη υψηλότερα ποσοστά. Οι Διοικητικοί εντοπίζουν τη μεγαλύτερη ανεπάρκεια στα περιοδικά και η κατηγορία «Άλλοι» εξίσου στους τομείς που προαναφέρθηκαν. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

**Πίνακας 23 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης**

ΤΟΜΕΙΣ	ΦΟΙΤΗΤΕΣ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	ΜΕΛΗ ΔΕΠ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	ΆΛΛΟ
ΒΙΒΛΙΑ	37,5	58,8	46,4	20	33,4
ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ	28,1	70,6	75	40	33,4
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	40,6	41,2	25	20	33,4
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	17,2	32,4	35,7	26,7	33,4
ΚΤΙΡΙΟ	10,9	11,8	7,1	6,5	0
ΩΡΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	37,5	35,3	25	26,7	33,4
ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ	15,6	17,7	7,1	6,5	0
ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ	7,8	5,8	7,1	6,5	0

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 23 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 23: Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης



## 2. Σχόλια Χρηστών

Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών τα περισσότερα αφορούν στη βελτίωση των συλλογών, τη διεύρυνση του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, την ανανέωση του εξοπλισμού (π.χ. νέα τερματικά). Ορισμένοι χρήστες ζήτησαν την εξειδίκευση των υπαλλήλων της βιβλιοθήκης κατά τομείς ή επιστήμες, άλλοι να υπάρχει μεγαλύτερη ησυχία στους χώρους ανάγνωσης και ορισμένοι να επιστρέφονται τα βιβλία που δανείζονται τα μέλη ΔΕΠ εγκαίρως και να επιβάλλονται ποινές για μεγάλες καθυστερήσεις. Τέλος, επισημάνθηκε η ανάγκη να καταγράφονται στο σύστημα ταχύτερα τα νέα βιβλία, ώστε να είναι νωρίτερα διαθέσιμα για τους χρήστες, και να επιταχυνθεί η διαδικασία επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια.

### Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που εφαρμόστηκε πιλοτικά στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων απέδωσε χρήσιμα συμπεράσματα για τις υπηρεσίες της.

Ένα σημαντικό ποσοστό – περισσότερο από το 55% - των χρηστών της βιβλιοθήκης χρησιμοποιεί από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» τα αναγνωστήρια. Το 88,6% του συνόλου δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη και συνολικά πάνω από το 60% των χρηστών δηλώνει ότι κάνει χρήση της υπηρεσίας αυτής από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Το 76,6% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Εντούτοις, το 23,4% και το 15,6% των φοιτητών επέλεξαν «λίγο» ή «καθόλου» δημιουργώντας ένα ποσοστό ελάχιστης χρήσης της τάξης του 39% που φανερώνει ότι αρκετοί φοιτητές δεν είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου.

Ανάλογα είναι τα στοιχεία για τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών, όπου το 69,3% των χρηστών επέλεξε τις απαντήσεις «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Ωστόσο, αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό των φοιτητών που δεν έχει εξοικειωθεί μαζί τους, καθότι το 20,3% δήλωσε το «λίγο» και το 21,8% το «καθόλου», φτάνοντας το ποσοστό ελάχιστης χρήσης στο 42,1%.

Αναφορικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία και Περιοδικά, οι περισσότεροι χρήστες εμφανίζονται αρκετά ικανοποιημένοι σημειώνοντας, ωστόσο, την ανάγκη μεγαλύτερης βελτίωσης, ιδίως στον τομέα των περιοδικών. Το 80% των χρηστών πιστεύει ότι είναι εύκολη η αναζήτηση βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης, ενώ εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 77,7% σχετικά με το Ηλεκτρονικό της Υλικό. Το 84,6% θεωρεί εύκολη τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου. Ευχαριστημένοι είναι οι περισσότεροι χρήστες και από τους Όρους Δανεισμού της Βιβλιοθήκης, αν και το 22% επιθυμεί βελτίωσή τους. Τα στατιστικά εμφανίζουν μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 81,7% σχετικά με την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης, ενώ το ποσοστό αυτό φτάνει το 94,4% σχετικά με την ικανοποίηση από το περιβάλλον της. Το 34,7% θεωρεί ότι ο εξοπλισμός της Βιβλιοθήκης πρέπει να

βελτιωθεί σημαντικά, ενώ η γενική ικανοποίηση για το Ωράριο Λειτουργίας είναι 81,1%.

Το πολύ υψηλό ποσοστό της κατηγορίας «καμία απάντηση» για τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης φανερώνει ότι μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν τα παρακολουθεί και δεν μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά. Συνακόλουθα, είναι αναγκαία η μεγαλύτερη δυνατή προώθησή τους, προκειμένου για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξοικείωση των χρηστών με τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης. Ωστόσο, η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών που έχουν παρακολουθήσει τα σεμινάρια δηλώνει από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένη.

Αναφορικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 92,7%, ενώ το ποσοστό αυτό φτάνει στο 87,7% σχετικά με την ευγένειά του. Παράλληλα, το 86% των χρηστών δηλώνει ικανοποιημένο με την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια.

Το 18,7% των χρηστών επέλεξε «καμία απάντηση» για το Χώρο εκτόνωσης αναγνώστων της Βιβλιοθήκης πιθανότατα επειδή δεν το έχουν επισκεφθεί. Εντούτοις, το ποσοστό ικανοποίησης φτάνει στο 74,6% για τους αναγνώστες που το έχουν επισκεφτεί.

Σχετικά με τη συμβολή της Βιβλιοθήκης στη μελέτη και την έρευνα των χρηστών το 83,3% θεωρεί ότι συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη του και το 86,6% στην έρευνά του.

Τέλος, οι χρήστες εντόπισαν τον εξοπλισμό, τις συλλογές βιβλίων και περιοδικών, καθώς και το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης ως τους τομείς που χρειάζονται μεγαλύτερη βελτίωση.