

# ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα  
Ικανοποίησης Χρηστών  
Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης  
Πανεπιστημίου Ιωαννίνων

**ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ**

**ΕΡΕΥΝΑ**

**Ηλεκτρονική Έρευνα  
Ικανοποίησης Χρηστών  
Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης  
Πανεπιστημίου Ιωαννίνων**

**Επιμέλεια :  
Βασίλης Πολυχρονόπουλος**

**ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2012**

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

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

Η υπηρεσία ξεκίνησε μια πιλοτική εφαρμογή της Έρευνας σε Βιβλιοθήκες Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων της χώρας για το έτος 2012. Μεταξύ των Βιβλιοθηκών που επελέγησαν ήταν και η **Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων**. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου που βρίσκεται στην ακόλουθη διεύθυνση :

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

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

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

### **Το Ερωτηματολόγιο**

Το ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από τους χρήστες της **Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων** αποτελείται από 25 ερωτήσεις.

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

Το **Ερωτηματολόγιο** χωρίζεται σε πέντε ενότητες :

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

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

Τα ερωτήματα που τους τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

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

**Q4.** «Πόσο συχνά δανείζετε βιβλία;»

**Q5.** «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο;»

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Q18. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Κυλικείο της Βιβλιοθήκης;»

Q19. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;»

Q20. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες;»

Q21. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια;»

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

Q22. «Σε ποιο βαθμό συμβάλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;»

Q23. «Σε ποιο βαθμό συμβάλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνά σας;»

Ε. Τέλος, οι χρήστες κλήθηκαν να επιλέξουν μεταξύ των τομέων της Βιβλιοθήκης που πίστευαν ότι χρειάζονται μεγαλύτερη βελτίωση, ενώ τους

δόθηκε η ευκαιρία να σχολιάσουν ο,τιδήποτε άλλο αφορά στη Βιβλιοθήκη και τις λειτουργίες της.

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

#### ΠΙΝΑΚΑΣ 1 : ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ

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

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 111 χρήστες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για το βαθμό ικανοποίησής τους από τη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.

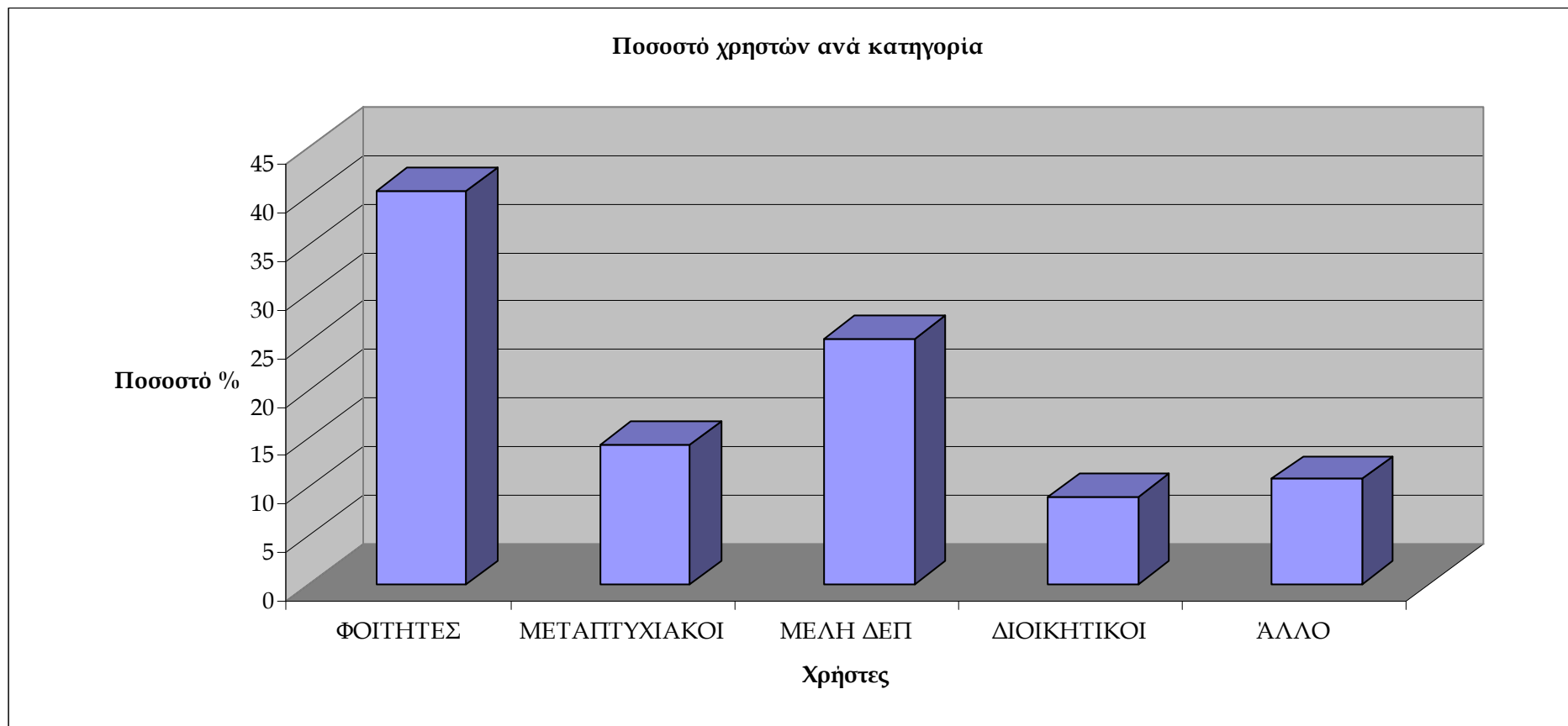
### **A. Ιδιότητα των Χρηστών**

Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά στα χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των επιλογών : Προπτυχιακός Φοιτητής, Μεταπτυχιακός Φοιτητής, Μέλος Δ.Ε.Π., Διοικητικό προσωπικό και Άλλο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β. το 40,54% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, το 14,41% Μεταπτυχιακοί, το 25,23% Μέλη Δ.Ε.Π., ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 9,01% και 10,81% αντίστοιχα. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

**ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ**

<b>ΧΡΗΣΤΕΣ</b>	<b>Ποσοστό επί τοις %</b>
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	40,54 %
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	14,41 %
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	25,23 %
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	9,01 %
ΆΛΛΟ	10,81%
ΣΥΝΟΛΟ	100

**ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ**





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

### **Q3. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης ως Χώρου Ανάγνωσης**

Η ερώτηση αφορά στο βαθμό χρήσης της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν «πάρα πολύ» τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης σε ποσοστό 22,22%. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «αρκετά» με 31,11%, ενώ το «πολύ» επέλεξε το 28,9%. Τα μικρότερα ποσοστά έλαβε η απάντηση «λίγο» (17,8%), ενώ κανείς δεν επέλεξε το «καθόλου».

Ενδιαφέροντα είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» είναι 50% και ακολουθούν οι επιλογές «πολύ» και «πάρα πολύ» που έλαβαν από 25%. Κανείς δεν απάντησε λίγο ή καθόλου.

Ποσοστό 35,7% των μελών Δ.Ε.Π. δεν χρησιμοποιεί «καθόλου» το χώρο της Βιβλιοθήκης ως χώρο ανάγνωσης και το 39,3% τη χρησιμοποιεί «λίγο». Το 10,71% επέλεξε το «αρκετά», ενώ τα ποσοστά του «πολύ» και «πάρα πολύ» είναι τα χαμηλότερα (10,7% και 3,57% αντίστοιχα). Το γεγονός αυτό θα πρέπει να συνεξεταστεί με τις ερωτήσεις για τη χρήση των ηλεκτρονικών πηγών και το δανεισμό προκειμένου να διαφανεί μήπως τα μέλη Δ.Ε.Π. προτιμούν να δανείζονται και να διαβάζουν το υλικό της Βιβλιοθήκης εκτός του χώρου της.

Στους Διοικητικούς Υπαλλήλους το 50% επέλεξε «αρκετά», το 30% «καθόλου» και το 20% «λίγο». Στην κατηγορία Άλλο το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» (41,67%). Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

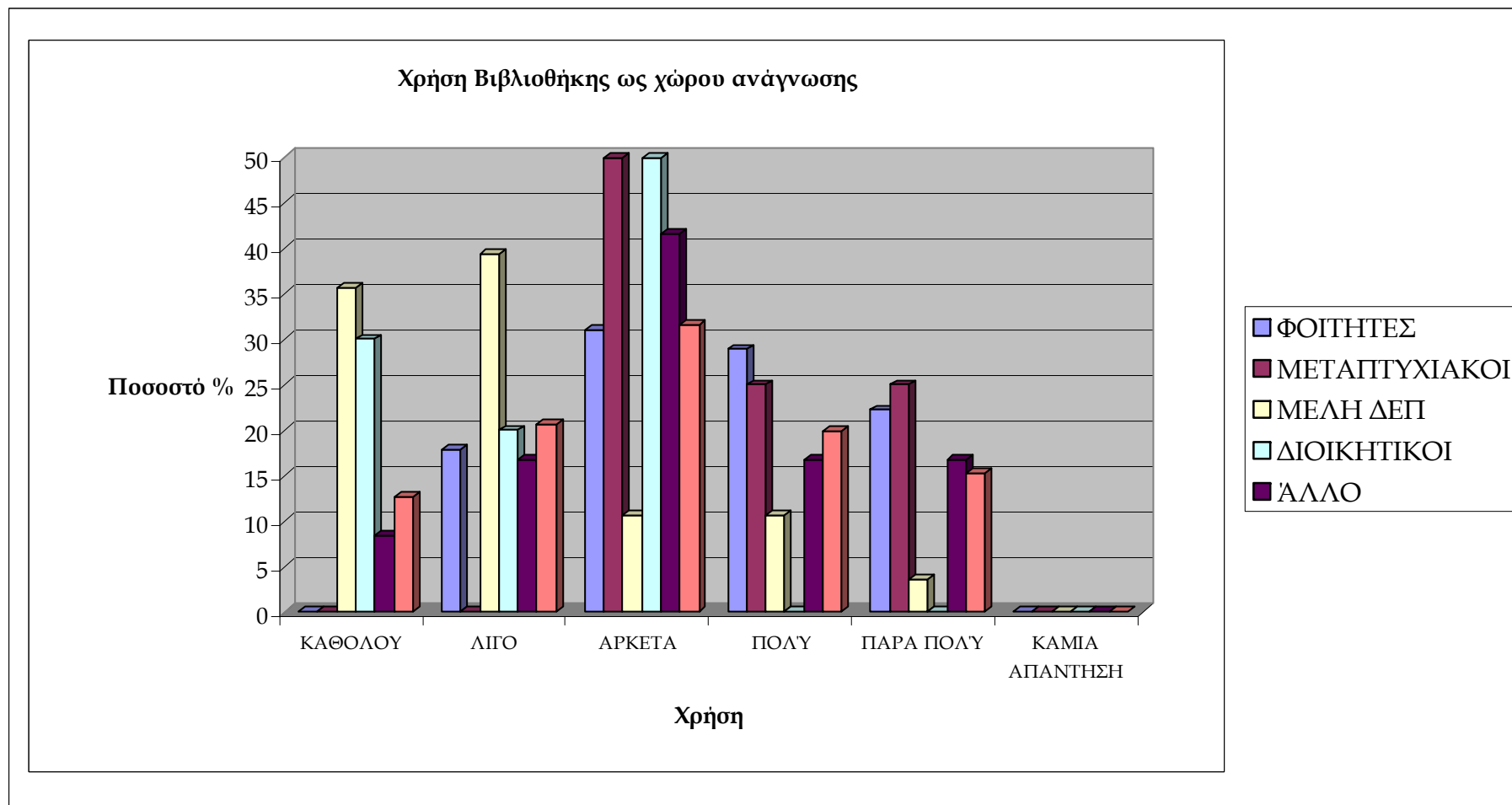
**Πίνακας 3 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης**

	<b>ΚΑΘΟΛΟΥ</b>	<b>ΛΙΓΟ</b>	<b>ΑΡΚΕΤΑ</b>	<b>ΠΟΛΥ</b>	<b>ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ</b>	<b>Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ</b>
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	0%	17,8%	31,11%	28,9%	22,22%	0%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	0%	50%	25%	25%	0%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	35,7%	39,3%	10,71%	10,7%	3,57%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	30%	20%	50%	0%	0%	0%
<b>ΆΛΛΟ</b>	8,33%	16,7%	41,67%	16,7%	16,67%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>12,6%</b>	<b>20,7%</b>	<b>31,53%</b>	<b>19,8%</b>	<b>15,32%</b>	<b>0%</b>

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, το 12,6% των χρηστών δε χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη «καθόλου» ως χώρο ανάγνωσης, το 20,7% τη χρησιμοποιεί «λίγο», το 31,53% αρκετά, ενώ οι κατηγορίες «πολύ» και πάρα πολύ εμφανίζουν ποσοστά 19,8% και 15,32% αντίστοιχα. Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι ένα σημαντικό ποσοστό – περισσότερο από 65% - των χρηστών της Βιβλιοθήκης χρησιμοποιεί από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης, ενώ το 33,3% από «καθόλου» έως «λίγο».

Το Γράφημα 2 αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά :

ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΧΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΩΣ ΧΩΡΟΥ ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ



#### Q4. Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

Η ερώτηση Q4 αφορά στη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «αρκετά» με 37,78%, ενώ το «λίγο» επέλεξε το 31,1% και το «πολύ» το 15,6%. Τα μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «καθόλου» (8,89%) και «πάρα πολύ» (4,44%). Ένα μικρό ποσοστό (2,22%) δεν έδωσε καμία απάντηση.

Λίγο διαφορετικά είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» και «πολύ» φτάνει το 37,5% και ακολουθούν οι επιλογές «πάρα πολύ» (18,75%) και «λίγο» (6,25%). Κανείς δε δήλωσε «καθόλου».

Από τα μέλη Δ.Ε.Π. ποσοστό 39,3% δανείζεται «λίγο» βιβλία, 21,43% «πάρα πολύ» και 17,86% «αρκετά». Ποσοστό 10,7% επέλεξε «πολύ» και «καθόλου».

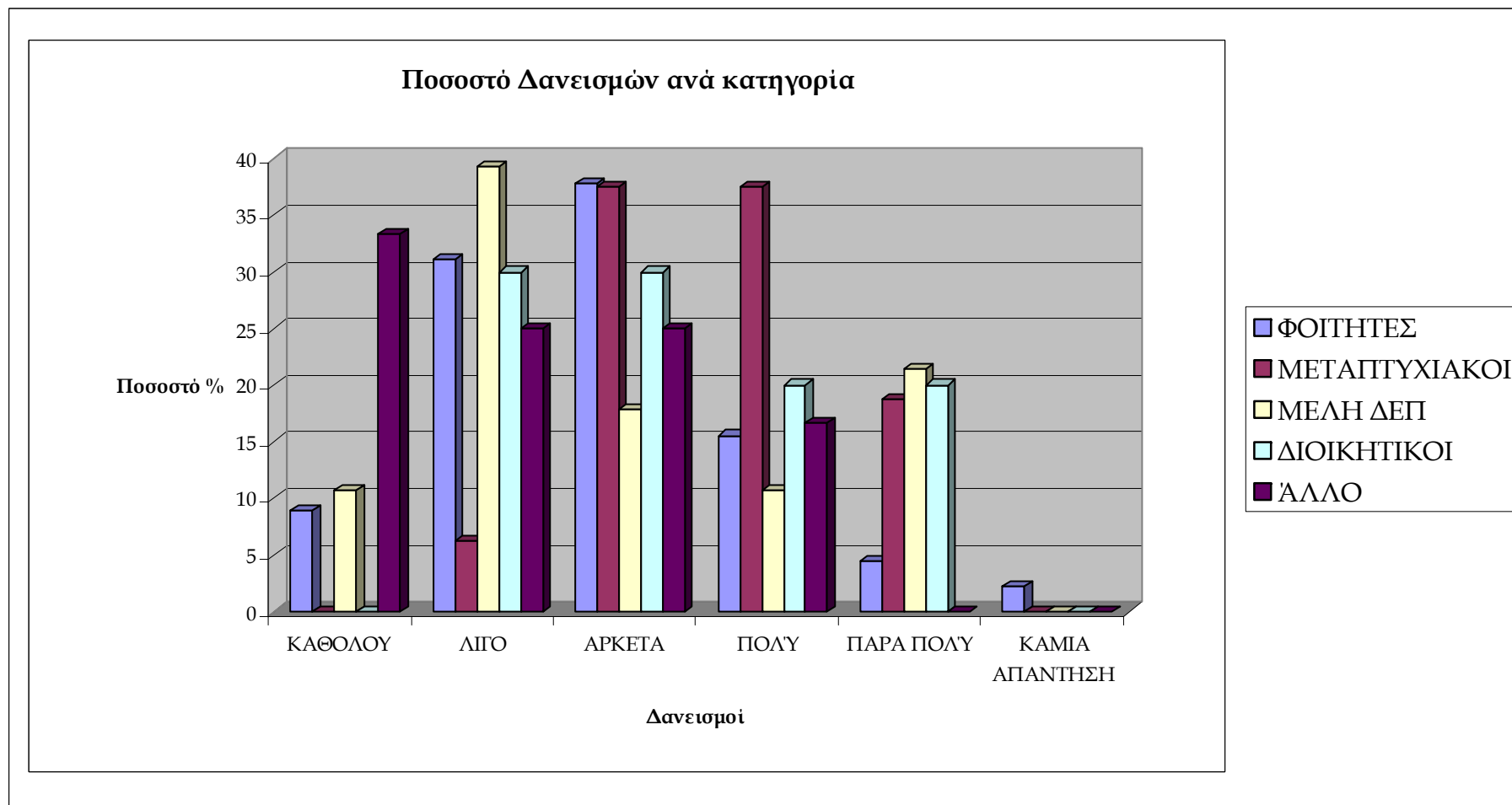
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δανείζονται βιβλία από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» σε συνολικό ποσοστό 70%, ενώ η κατηγορία «Άλλο» από «καθόλου» έως «λίγο» συνολικά 58,3%. Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	8,89%	31,1%	37,78%	15,6%	4,44%	2,22%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	6,25%	37,5%	37,5%	18,75%	0%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	10,7%	39,3%	17,86%	10,7%	21,43%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	30%	30%	20%	20%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	33,3%	25%	25%	16,7%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>9,91%</b>	<b>28,8%</b>	<b>30,63%</b>	<b>18%</b>	<b>11,71%</b>	<b>0,9%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι περίπου το 90% 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**



## Q5. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η επόμενη ερώτηση αφορά στη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου από τους χρήστες. Για τους φοιτητές η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «αρκετά» με 28,89%, ενώ το «πάρα πολύ» επέλεξε το 24,44% και το «λίγο» το 22,2%. Τα μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» (15,6%) και «καθόλου» (6,67%). Το τελευταίο αυτό ποσοστό αθροιζόμενο με το 22,2% του «λίγο» πλησιάζει σε ένα 30% 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 50% και ακολουθούν οι επιλογές «λίγο» (18,8%) και «αρκετά» (18,75%). Κανείς δεν επέλεξε το «καθόλου», ενώ το «πολύ» δήλωσε το 12,5%.

Σημαντική χρήση του καταλόγου πραγματοποιούν τα μέλη Δ.Ε.Π. Ποσοστό 35,71% τον χρησιμοποιεί «πάρα πολύ», 17,9% επέλεξε το «πολύ» και 17,86 το «αρκετά». Το 21,4% δήλωσε «λίγο» κι ένα ποσοστό 7,14% «καθόλου». Συνεπώς, τα μέλη Δ.Ε.Π. φαίνονται περισσότερο εξοικειωμένα με τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου.

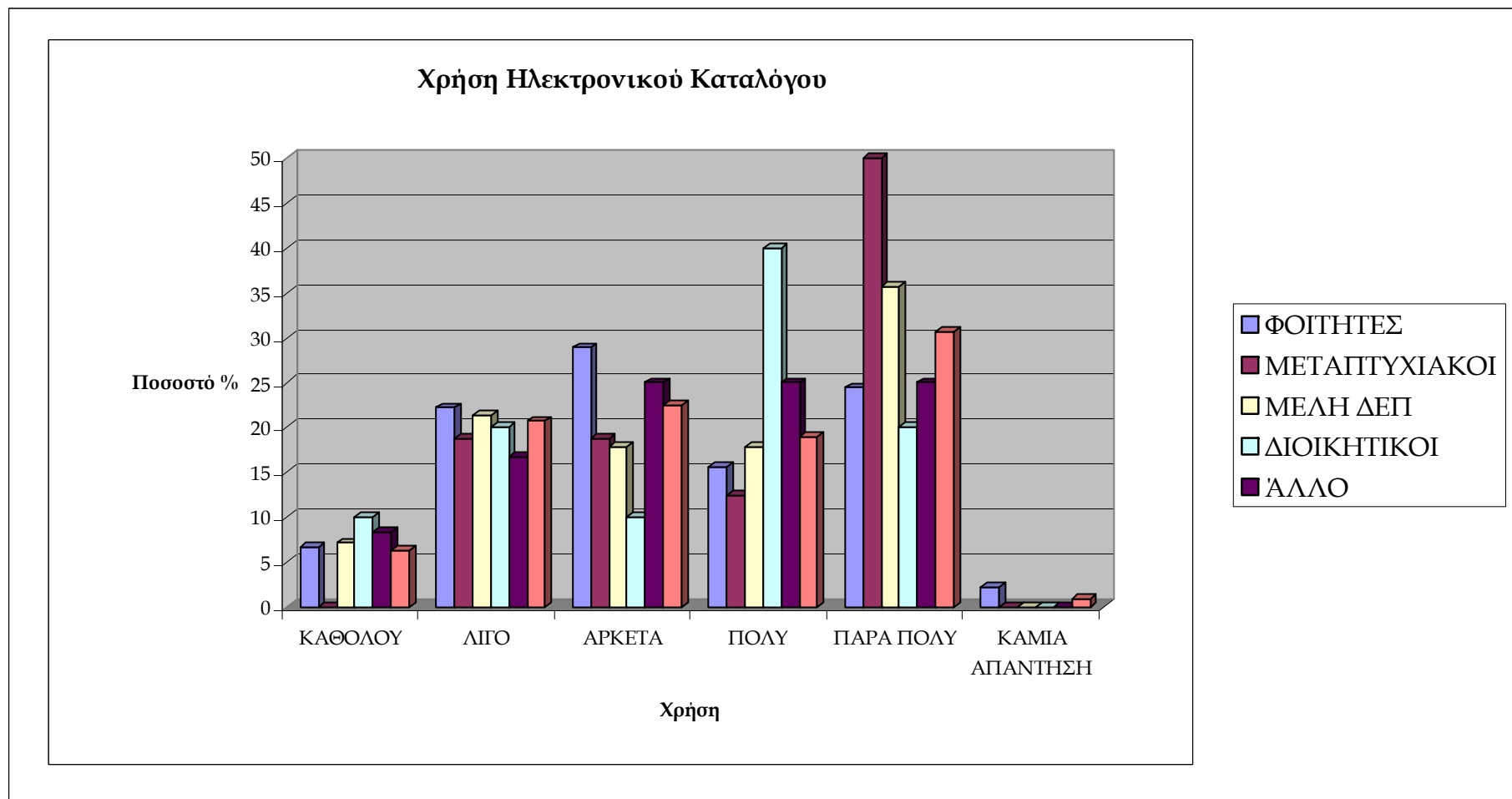
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι κάνουν χρήση του Καταλόγου από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» σε συνολικό ποσοστό 70%, ενώ η κατηγορία «Άλλο» κατά 75%. Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	6,67%	22,2%	28,89%	15,6%	24,44%	2,222%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	18,8%	18,75%	12,5%	50%	0%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	7,14%	21,4%	17,86%	17,9%	35,71%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	10%	20%	10%	40%	20%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	8,33%	16,7%	25%	25%	25%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>6,31%</b>	<b>20,7%</b>	<b>22,52%</b>	<b>18,9%</b>	<b>30,63%</b>	<b>0,901%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 72,05% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

**ΓΡΑΦΗΜΑ 4: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ**



## Q6. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών από τους φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «λίγο» με 33,3%, ενώ το «καθόλου» επέλεξε το 28,9% και το «αρκετά» το 22,22%. Χαμηλό είναι το ποσοστό των επιλογών «πολύ» και «πάρα πολύ», εφόσον τα επέλεξαν μόνο το 8,89% και 2,22% αντίστοιχα. Συνακόλουθα, ένα συνολικό ποσοστό περίπου 60% των φοιτητών δήλωσε πως δε χρησιμοποιεί ιδιαίτερα τις Ηλεκτρονικές Πηγές. Το γεγονός αυτό, σε συνάρτηση και με την ερώτηση για τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου φανερώνει πως δεν έχουν προσαρμοστεί στη σύγχρονη ηλεκτρονική πραγματικότητα. Ένα μικρό ποσοστό (4,44%) δεν απάντησε στην ερώτηση.

Αρκετά διαφορετικά είναι πάλι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «πάρα πολύ» και «αρκετά» φτάνει το 31,25%. Εντούτοις, το μεγαλύτερο ποσοστό επέλεξε το «λίγο» (31,3%), ενώ το «καθόλου» δήλωσε το 6,25%. Κανείς δεν επέλεξε το «πολύ».

Μεγαλύτερη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών πραγματοποιούν τα μέλη Δ.Ε.Π. Ποσοστό 50% τις χρησιμοποιεί «πάρα πολύ», 17,9% επέλεξαν το «πολύ» και το 17,86% «αρκετά». Μόλις 10,7% δήλωσε το «λίγο» και 3,57% «καθόλου». Συνεπώς, τα μέλη Δ.Ε.Π. φαίνονται περισσότερο εξοικειωμένα και με τις Ηλεκτρονικές Πηγές.

Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι κάνουν χρήση του Καταλόγου από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» σε συνολικό ποσοστό 60% και στην κατηγορία «Άλλοι» σε ποσοστό πάνω από 90%. Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

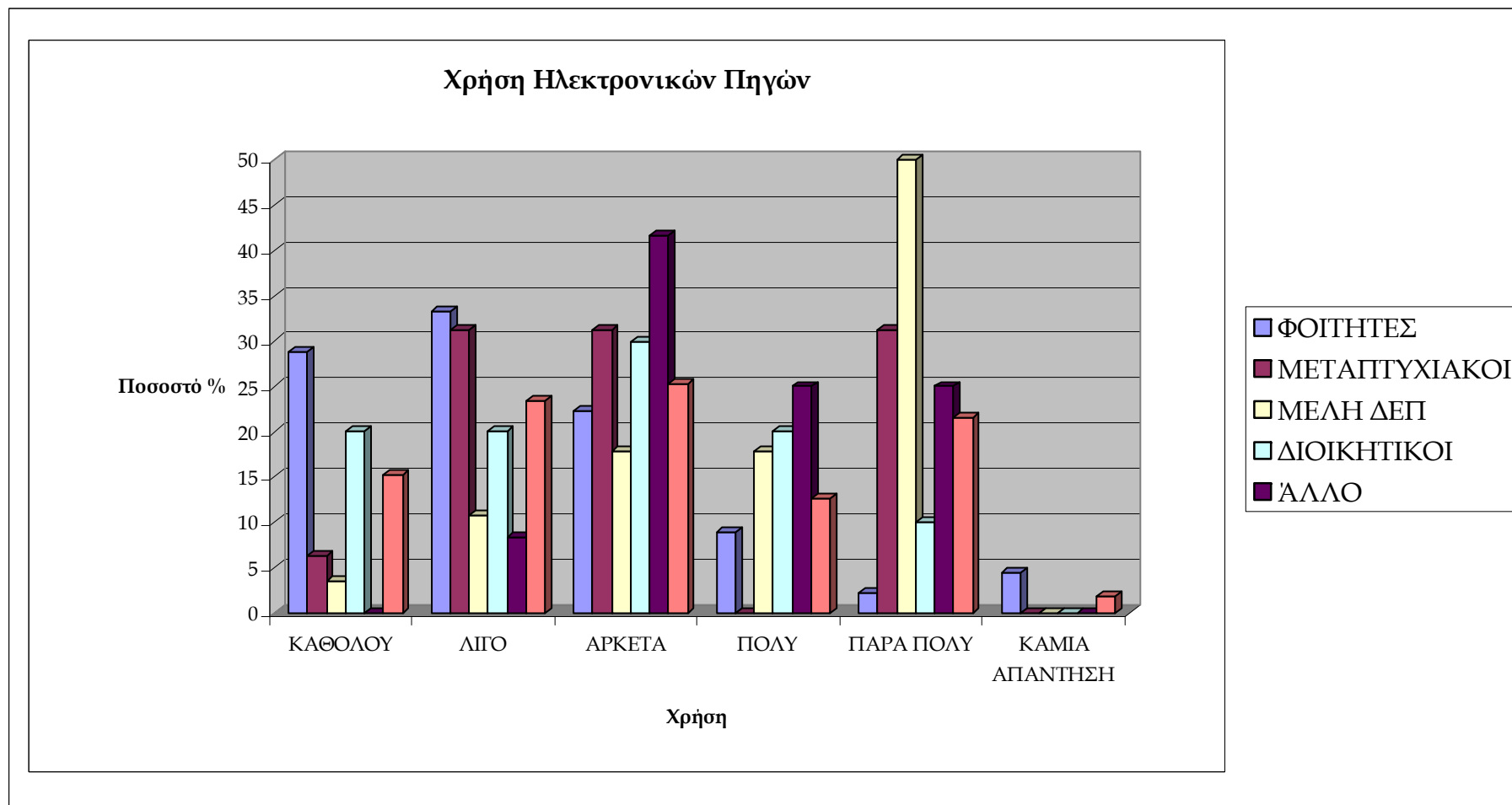
**Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	28,9%	33,3%	22,22%	8,89%	2,22%	4,44%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	6,25%	31,3%	31,25%	0%	31,25%	0%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	3,57%	10,7%	17,86%	17,9%	50%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	20%	20%	30%	20%	10%	0%
<b>ΆΛΛΟ</b>	0%	8,33%	41,67%	25%	25%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>15,3%</b>	<b>23,4%</b>	<b>25,23%</b>	<b>12,6%</b>	<b>21,62%</b>	<b>1,8%</b>



Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 59,45% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Εντούτοις, αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό των φοιτητών που δεν έχει εξοικειωθεί καθόλου μαζί τους (28,9%) όπως και των Διοικητικών (20%). Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 5: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ



## Γ. Ικανοποίηση Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

### Q7. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης οι χρήστες ρωτήθηκαν για την επάρκειά της σε Βιβλία. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 37,78% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 33,3% και το 15,56% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης που πλησιάζει το 87%. «Λίγο» δήλωσε το 6,67% και το 6,66% δεν έδωσε απάντηση.

Πιο ευχαριστημένοι φαίνονται οι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Η πλειοψηφία δηλώνει «πολύ» ευχαριστημένη (50%), ενώ το 6,25% «πάρα πολύ». «Αρκετά» επέλεξε το 18,75%, το «λίγο» το 18,8% και το «καθόλου» το 6,25%.

Πιο αυστηρές είναι οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. για την επάρκεια σε βιβλία. Ποσοστό 39,29% είναι «αρκετά» ευχαριστημένο, το 25% «πολύ», ενώ «πάρα πολύ» δήλωσε το 7,14%. Το 17,9% επέλεξε το «λίγο» και το 7,14% δήλωσε «καθόλου». Ένα 3,57% δεν έδωσε απάντηση.

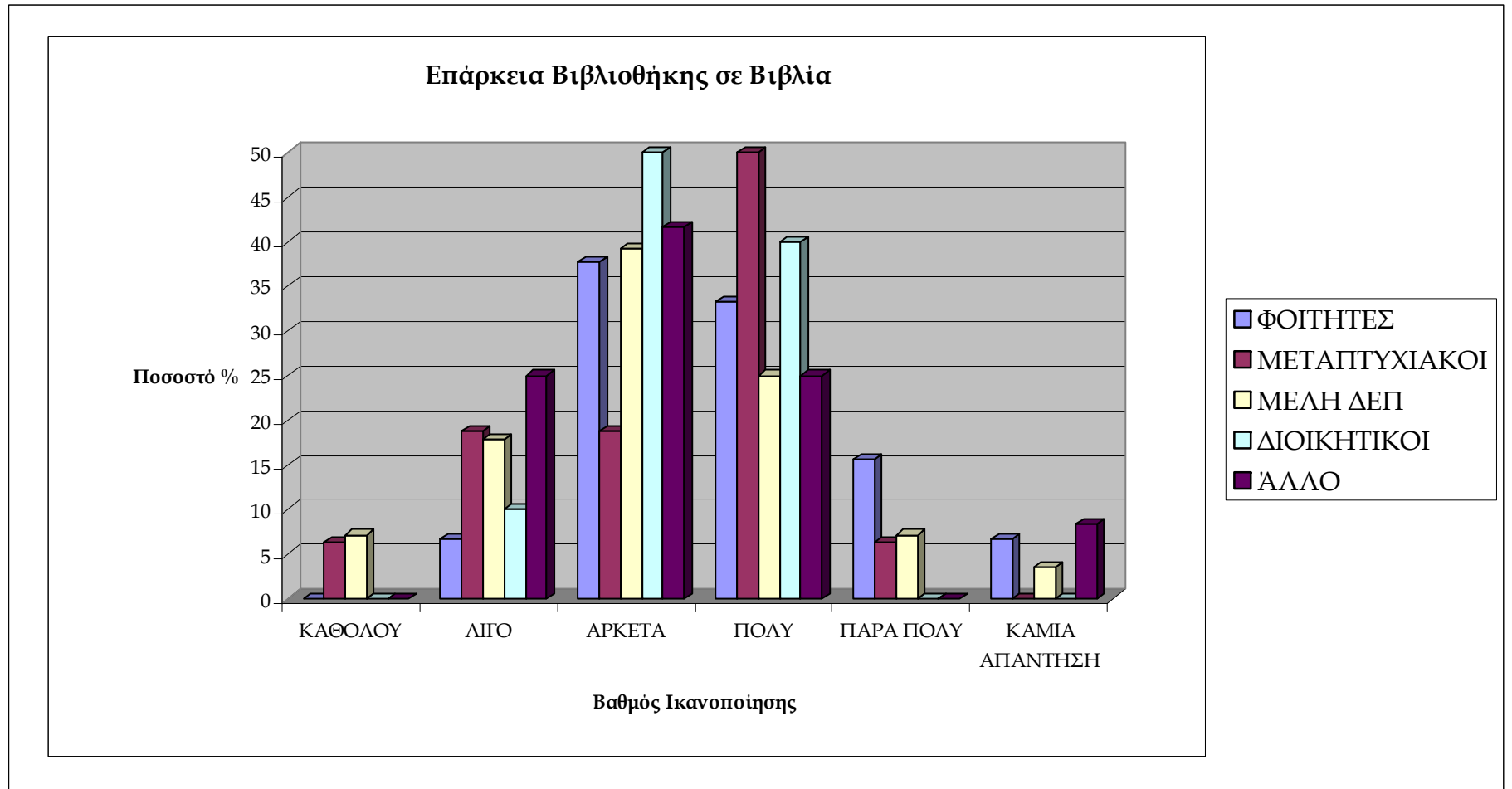
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι και οι «Άλλοι» δηλώνουν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε συνολικό ποσοστό 90% και 66,67% αντίστοιχα. Είναι χαρακτηριστικό ότι κανείς δεν επέλεξε «καθόλου». Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	0%	6,67%	37,78%	33,3%	15,56%	6,66%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	6,25%	18,8%	18,75%	50%	6,25%	0%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	7,14%	17,9%	39,29%	25%	7,14%	3,57%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	10%	50%	40%	0%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	25%	41,67%	25%	0%	8,33%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>2,7%</b>	<b>13,5%</b>	<b>36,94%</b>	<b>33,3%</b>	<b>9,01%</b>	<b>4,5%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ένα ποσοστό 79,3% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 6 ως εξής :

**ΓΡΑΦΗΜΑ 6: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΒΙΒΛΙΑ**



## Q8. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης οι χρήστες ρωτήθηκαν για την επάρκειά της και σε Περιοδικά. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 33,3% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 17,8% και το 2,22% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 53,35%. Λίγο δήλωσε το 20%, ενώ το 26,67 των χρηστών δεν απάντησε ή επέλεξε ότι δε γνωρίζει.

Ισορροπημένες εμφανίζονται οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών. Τα μεγαλύτερα ποσοστά συγκεντρώνουν οι επιλογές «πολύ» (37,5%), «αρκετά» και «λίγο» (από 25%). «Καθόλου» δήλωσε το 6,25%, ενώ ανάλογο ποσοστό δεν απάντησε ή δήλωσε ότι δε γνωρίζει. Κανείς δεν επέλεξε το «πάρα πολύ».

Ισορροπημένες είναι οι εκτιμήσεις και των μελών Δ.Ε.Π. για την επάρκεια σε περιοδικά. Ποσοστό 25% είναι «αρκετά» ευχαριστημένο, το 28,6% «πολύ», ενώ «πάρα πολύ» δήλωσε το 3,57%. Το 35,7% επέλεξε το «λίγο» και το 7,14% δήλωσε «καθόλου» δημιουργώντας ένα σημαντικό ποσοστό που θεωρεί ότι χρειάζεται βελτίωση στον τομέα αυτόν.

Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε συνολικό ποσοστό 50%, ενώ στην κατηγορία «Άλλοι» το μεγαλύτερο ποσοστό επέλεξε «λίγο» (41,7%). Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

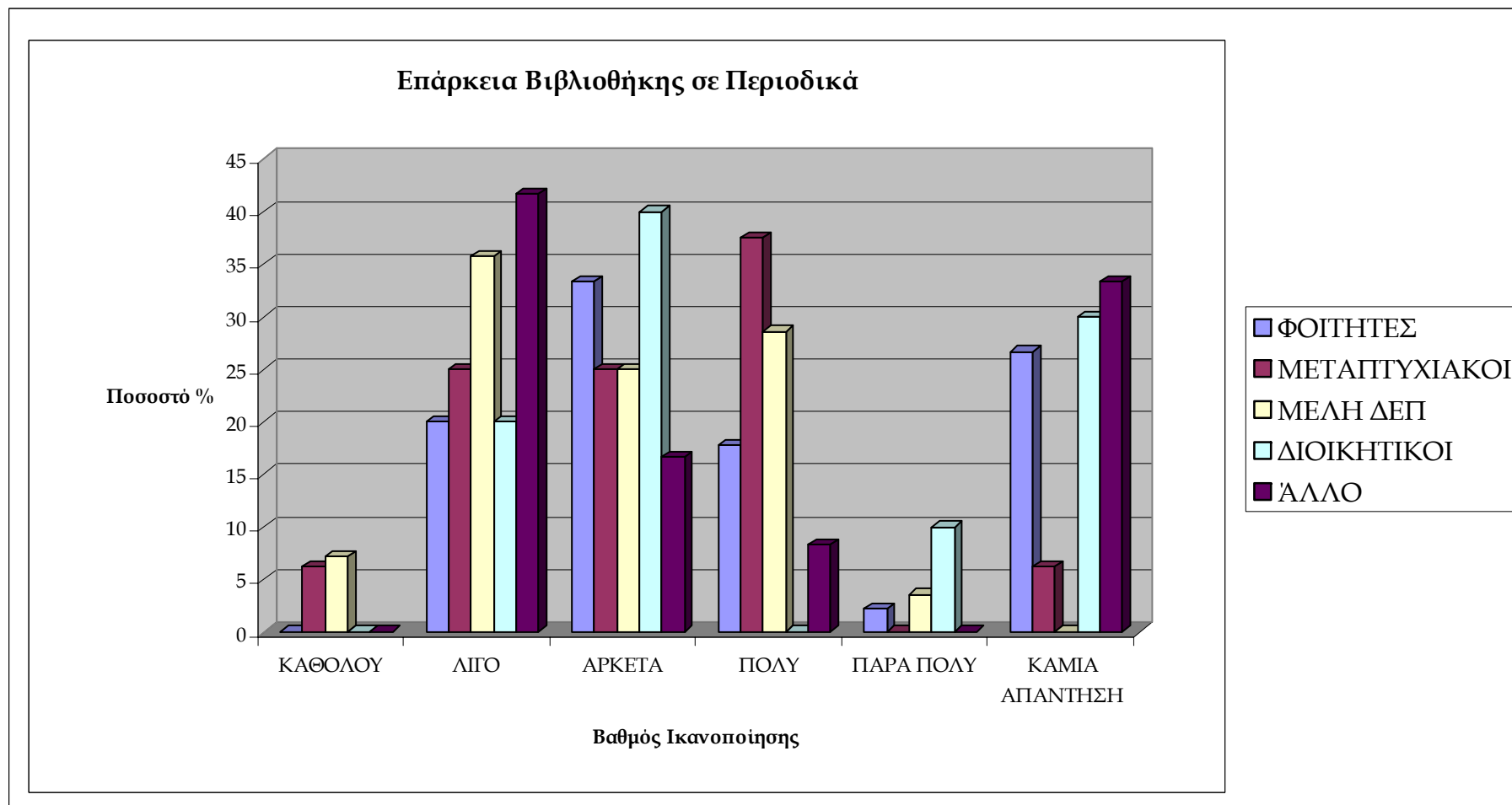
**Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	0%	20%	33,33%	17,8%	2,22%	26,67%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	6,25%	25%	25%	37,5%	0%	6,25%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	7,14%	35,7%	25%	28,6%	3,57%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	20%	40%	0%	10%	30%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	41,7%	16,67%	8,33%	0%	33,33%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>2,7%</b>	<b>27%</b>	<b>28,83%</b>	<b>20,7%</b>	<b>2,703%</b>	<b>18,02%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι περίπου το 52,23% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή

περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους, ενώ το 30% δε δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 7 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 7: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ



### Q9. Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 35,6% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 28,89% και το 20% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 84,49%. «Λίγο» επέλεξε το 8,89% και «καθόλου» το 4,44%.

Αρκετά θετικές εμφανίζονται οι εκτιμήσεις και των μεταπτυχιακών φοιτητών. Τα μεγαλύτερα ποσοστά συγκεντρώνουν οι επιλογές «αρκετά» (37,5%) και «πολύ» (25%). «Πάρα πολύ» ευχαριστημένο είναι το 18,75%, ενώ 12,5% δήλωσε «λίγο» και 6,25% «καθόλου».

Ποσοστό 32,1% των μελών Δ.Ε.Π. είναι «πολύ» ευχαριστημένο και 21,43% «πάρα πολύ». Το 17,86% επέλεξε το «αρκετά», το 10,7% δήλωσε «λίγο» και το 3,57 «καθόλου». Ένα σημαντικό ποσοστό (14,29%) είτε δεν απάντησε είτε επέλεξε το «δε γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε συνολικό ποσοστό 100% και οι «Άλλοι» κατά 66,67%. Είναι χαρακτηριστικό, όμως, ότι ένα 25% της κατηγορίας «Άλλο» είτε δεν απάντησε είτε επέλεξε το «δε γνωρίζω».

Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

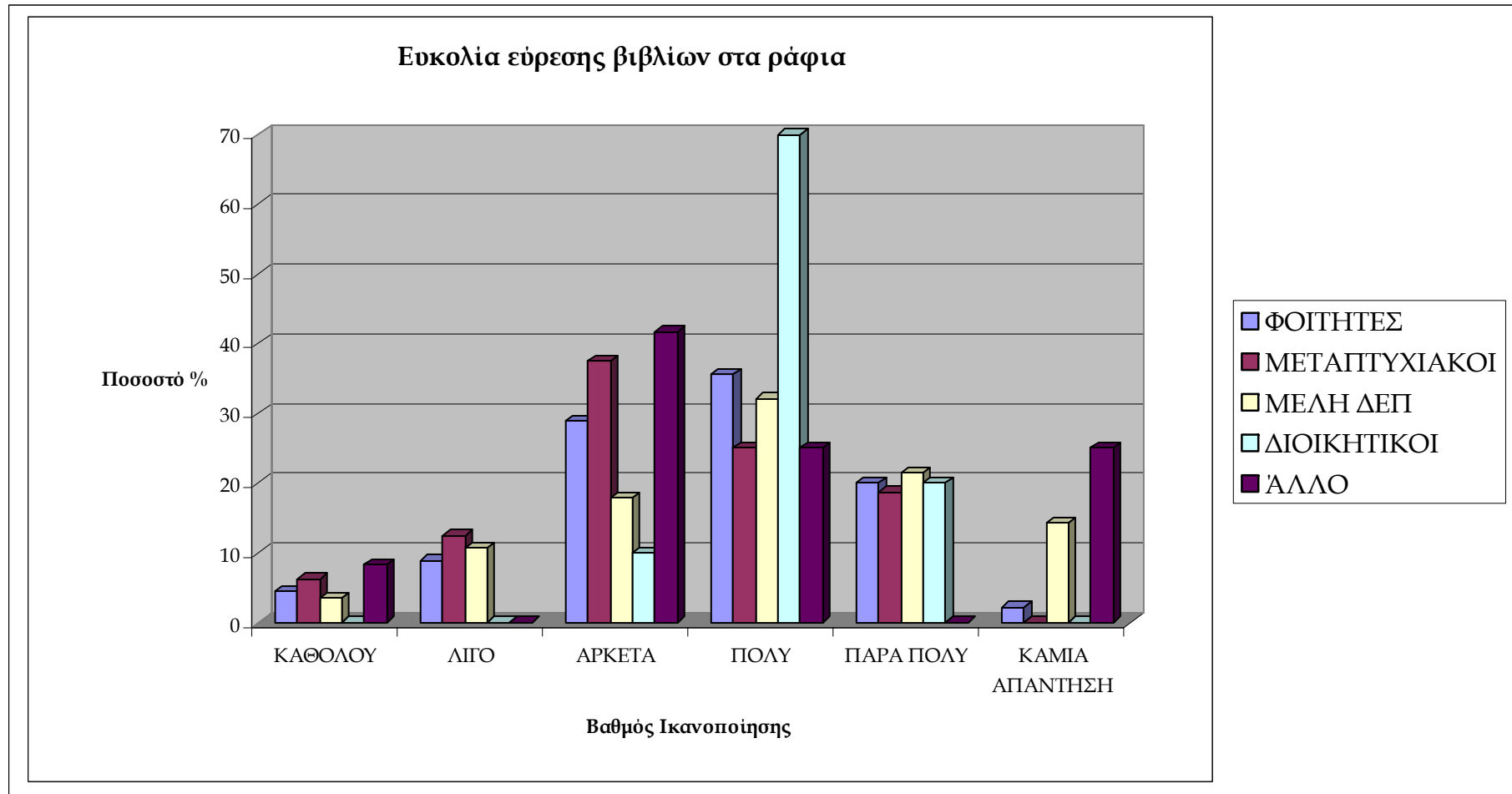
**Πίνακας 9 : Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	4,44%	8,89%	28,89%	35,6%	20%	2,22%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	6,25%	12,5%	37,5%	25%	18,75%	0%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	3,57%	10,7%	17,86%	32,1%	21,43%	14,29%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0%	0%	10%	70%	20%	0%
ΑΛΛΟ	8,33%	0%	41,67%	25%	0%	25%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4,5%	8,11%	27,03%	35,1%	18,02%	7,21%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι περίπου 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: ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ



## Q10. Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση Q10 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης, όπως είναι οι Βάσεις Δεδομένων και οι Ηλεκτρονικές Πηγές. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 20% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πέρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 15,6% και το 8,89%. «Λίγο» και «καθόλου» επέλεξαν αντίστοιχα από 15,6% και 4,44%. Ωστόσο, το μεγαλύτερο ποσοστό (35,56%) είτε δεν απάντησε είτε επέλεξε το «δε γνωρίζω». Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με τις άλλες ερωτήσεις για τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες παραπέμπει στην απουσία εξοικείωσης των φοιτητών με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (56,25%) και «πολύ» (25%), ενώ από 6,25% επέλεξε το «πέρα πολύ» και το «λίγο».

Θετικές είναι οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. για την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια. Ποσοστό 39,29% είναι «αρκετά» ευχαριστημένο, 14,3% «πολύ» και 3,57 «πέρα πολύ». Το 25% επέλεξε το «λίγο» και το 17,86% είτε δεν απάντησε είτε επέλεξε το «δε γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν από «αρκετά» έως «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι σε συνολικό ποσοστό 60%, αλλά 30% είτε δεν απάντησε είτε επέλεξε το «δε γνωρίζω». Οι περισσότεροι χρήστες της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξαν το «αρκετά» κατά 58,33%. Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

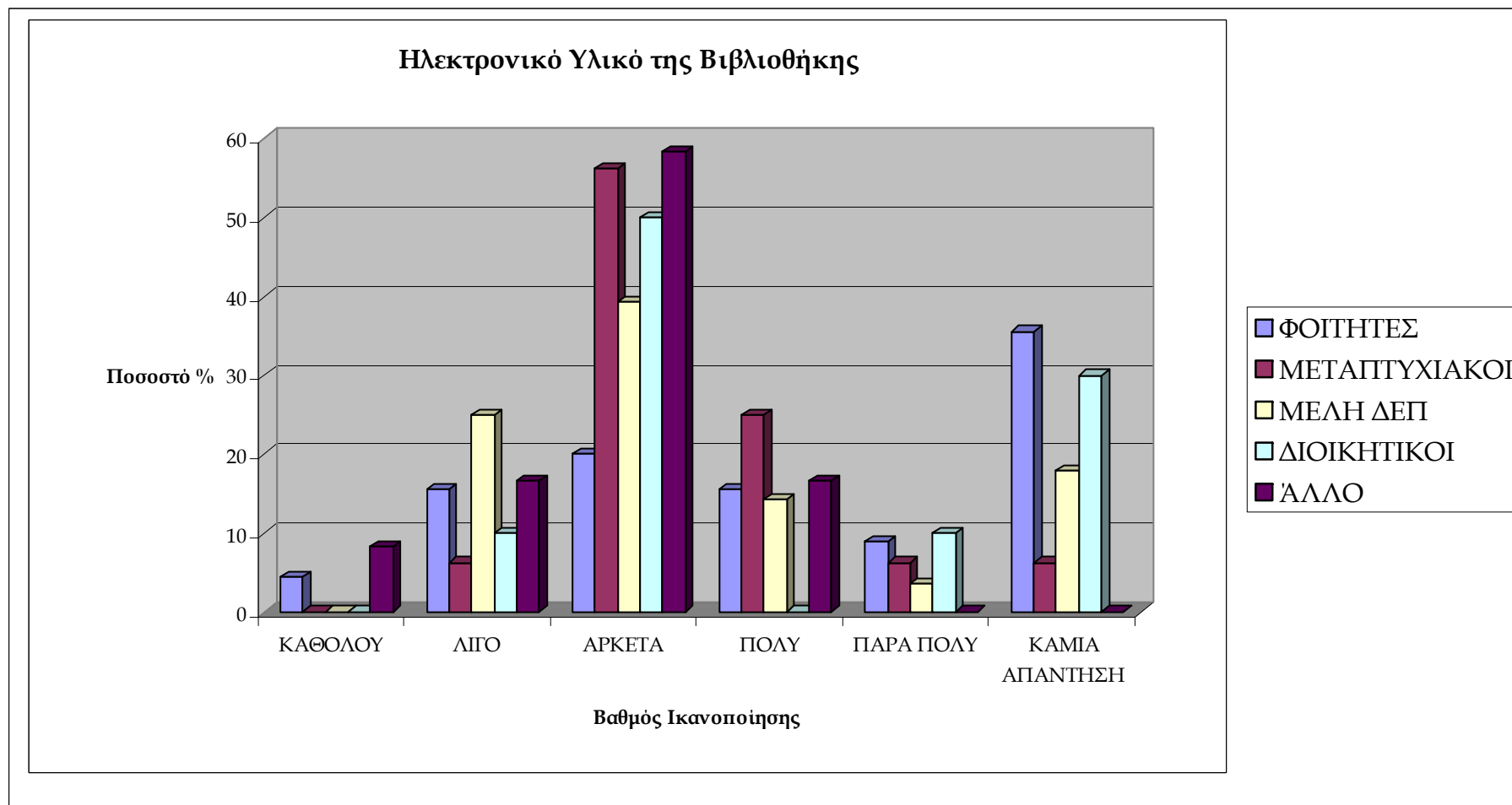
**Πίνακας 10 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	4,44%	15,6%	20%	15,6%	8,89%	35,56%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	6,25%	56,25%	25%	6,25%	6,25%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	25%	39,29%	14,3%	3,57%	17,86%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	10%	50%	0%	10%	30%
<b>ΆΛΛΟ</b>	8,33%	16,7%	58,33%	16,7%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>2,7<sup>ο</sup>%</b>	<b>16,2<sup>ο</sup>%</b>	<b>36,94<sup>ο</sup>%</b>	<b>15,3<sup>ο</sup>%</b>	<b>6,31<sup>ο</sup>%</b>	<b>22,52<sup>ο</sup>%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 58,55% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της

Βιβλιοθήκης. Ωστόσο, σημαντικό είναι και το ποσοστό 22,52% που είτε δεν απάντησε είτε επέλεξε ότι δε γνωρίζει. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 9 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 9: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



### Q11. Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η ερώτηση 11 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 28,9% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 26,67% και το 20% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 75,57%.

Αρκετά θετικές είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών. Επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» και «πάρα πολύ» (από 31,25%) και «πολύ» (18,8%). «Λίγο» ευχαριστημένο δήλωσε το 6,75%, ενώ ένα ποσοστό 12,5% είτε δεν απάντησε είτε επέλεξε «δε γνωρίζω».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δηλώνουν κατά 35,71% «πάρα πολύ» ευχαριστημένα, 21,43% «αρκετά» και 21,4% «πολύ» δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 78,54%.

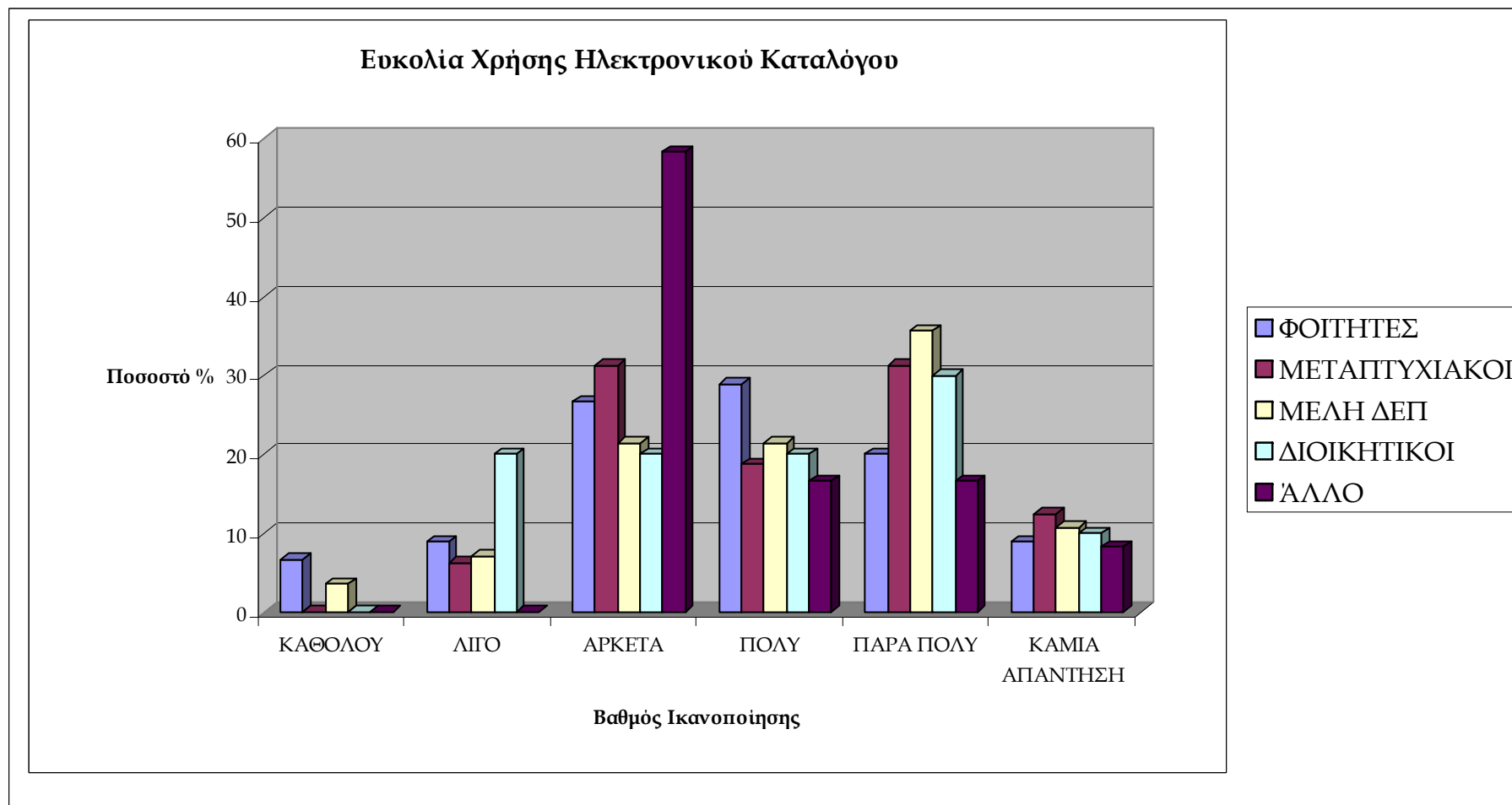
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι και οι «Άλλοι» επέλεξαν τις απαντήσεις από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» σε συνολικό ποσοστό 80% και 100% αντίστοιχα. Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 11 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	6,67%	8,89%	26,67%	28,9%	20%	8,89%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	6,25%	31,25%	18,8%	31,25%	12,5%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	3,57%	7,14%	21,43%	21,4%	35,71%	10,71%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	20%	20%	20%	30%	10%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	0%	58,33%	16,7%	16,67%	8,333%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>3,6%</b>	<b>8,11%</b>	<b>28,83%</b>	<b>23,4%</b>	<b>26,13%</b>	<b>9,91%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 78,36% σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



## Q12. Όροι Δανεισμού

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές είναι κατά 31,11% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πέρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 26,7% και το 15,56% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 73,37%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν αποκλειστικά τις απαντήσεις «αρκετά» (50%), «πολύ» και «πέρα πολύ» (από 25%) φέρνοντας το ποσοστό γενικής ικανοποίησης στο 100%.

Θετικές είναι οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 35,7% είναι «πολύ» ευχαριστημένο και 32,14% «πέρα πολύ». «Αρκετά» ευχαριστημένο δηλώνει 14,29% και από μόλις 3,57% «λίγο» και «καθόλου».

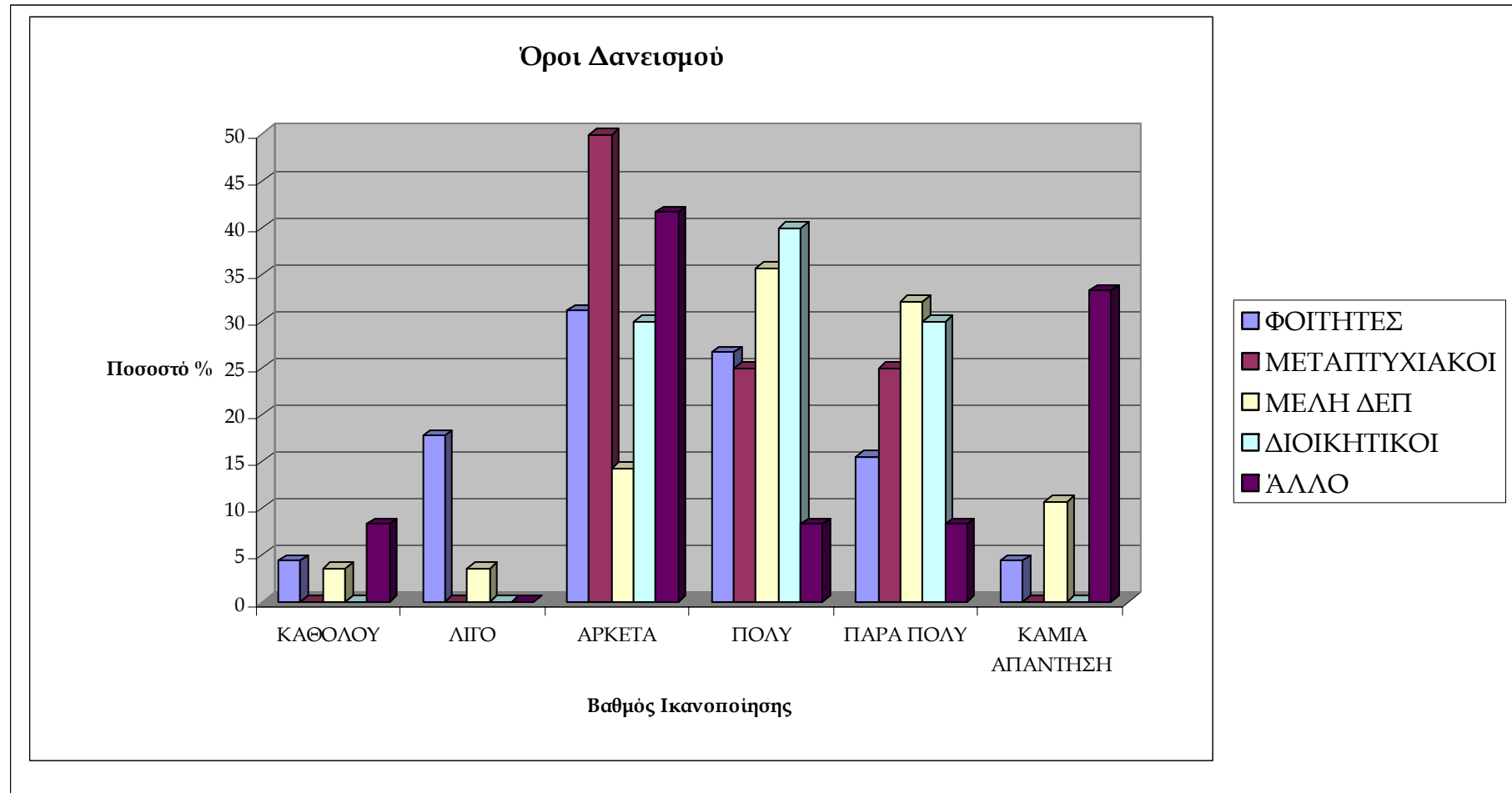
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν από «αρκετά» έως «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 100%, ενώ η κατηγορία «Άλλο» σε ποσοστό 58,33%. Ωστόσο, το 33,33% της τελευταίας αυτής κατηγορίας δεν έδωσε απάντηση στο ερώτημα. Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 12 : Όροι Δανεισμού**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	4,44%	17,8%	31,11%	26,7%	15,56%	4,44%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	0%	50%	25%	25%	0%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	3,57%	3,57%	14,29%	35,7%	32,14%	10,71%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	30%	40%	30%	0%
<b>ΆΛΛΟ</b>	8,33%	0%	41,67%	8,33%	8,33%	33,33%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>3,6%</b>	<b>8,11%</b>	<b>30,63%</b>	<b>27,9%</b>	<b>21,62%</b>	<b>8,11%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 80,15% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: Όροι Δανεισμού





### Q13. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

Η ερώτηση Q13 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 35,6% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 24,44% δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 84,48%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πολύ» (43,8%), «αρκετά» και «πάρα πολύ» (25%). Μόλις το 6,25% δεν απάντησε, ενώ κανείς δεν επέλεξε «λίγο» ή «καθόλου».

Το ίδιο θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 42,6% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο, 21,43% «αρκετά» και 21,4% «πολύ» δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης της τάξης του 85,69%.

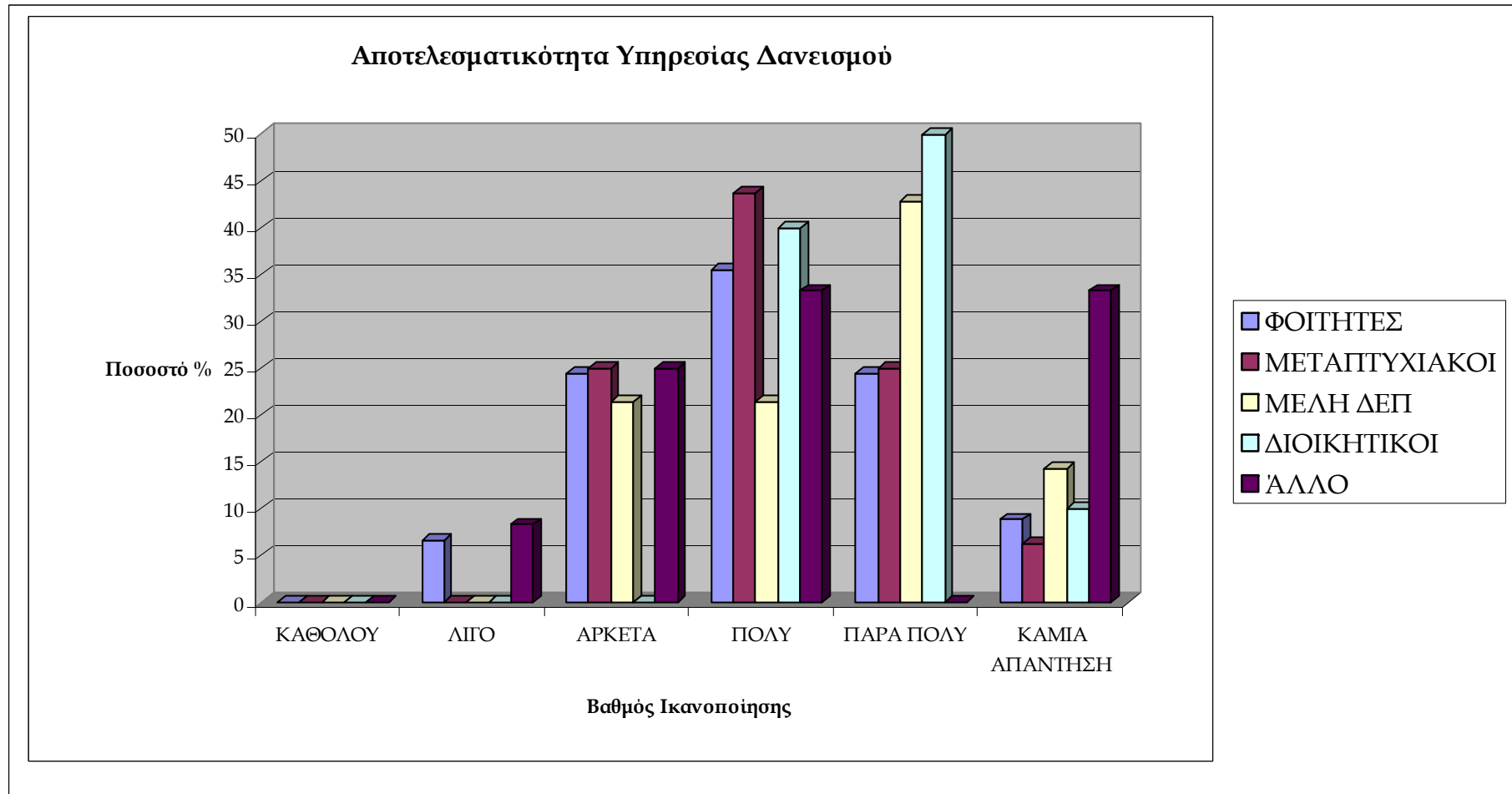
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν από «πολύ» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 90%, ενώ στην κατηγορία «Άλλοι» ποσοστό 33,3% επέλεξε «πολύ». Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 13 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	0%	6,67%	24,44%	35,6%	24,44%	8,89%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	0%	25%	43,8%	25%	6,25%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	21,43%	21,4%	42,86%	14,29%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	0%	40%	50%	10%
<b>ΆΛΛΟ</b>	0%	8,33%	25%	33,3%	0%	33,33%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	0%	3,6%	21,62%	33,3%	28,83%	12,61%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 83,75% σχετικά με την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



#### Q14. Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 14 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 42,22% «πάρα πολύ» και κατά 35,6% «πολύ» ευχαριστημένοι. «Αρκετά» επέλεξε το 11,11%, ενώ μικρά ποσοστά έλαβαν οι άλλες κατηγορίες απαντήσεων.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πολύ» (43,8%), «πάρα πολύ» (31,25%), ενώ από 12,5% δήλωσαν «αρκετά» και «λίγο».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν κατά 53,57% «πάρα πολύ» και 25% «πολύ» ευχαριστημένα.

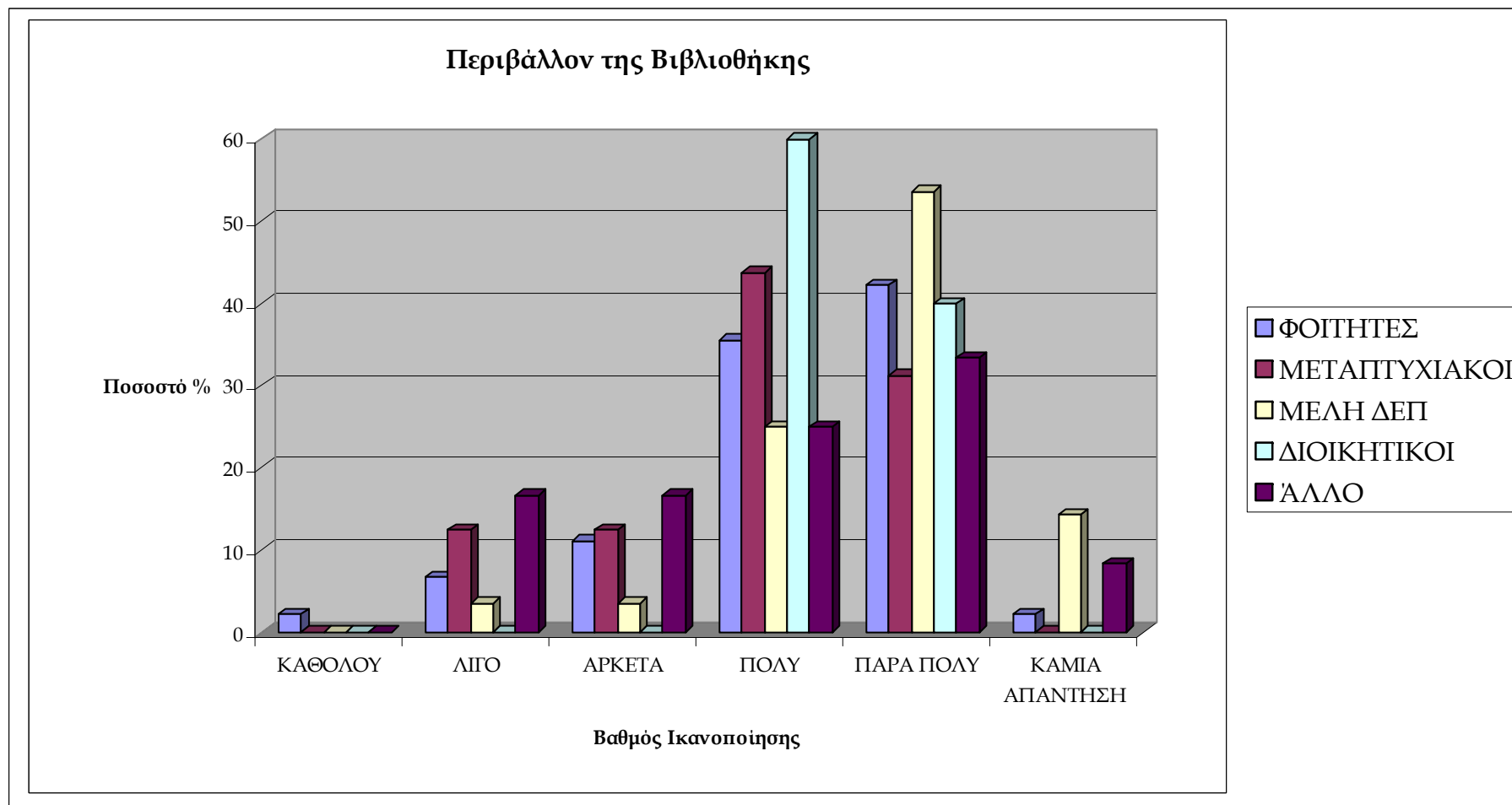
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι απάντησαν «πολύ» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 100%, ενώ η κατηγορία «Άλλο» έχει πιο μοιρασμένες απαντήσεις. Εντούτοις, κι εδώ το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πάρα πολύ» (33,33%). Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 14 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	2,22%	6,67%	11,11%	35,6%	42,22%	2,22%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	12,5%	12,5%	43,8%	31,25%	0%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	3,57%	3,57%	25%	53,57%	14,29%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	0%	60%	40%	0%
<b>ΆΛΛΟ</b>	0%	16,7%	16,67%	25%	33,33%	8,33%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>0,9%</b>	<b>7,21%</b>	<b>9,01%</b>	<b>35,1%</b>	<b>42,34%</b>	<b>5,41%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,45% από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



### Q15. Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 31,1% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «λίγο» επέλεξε ποσοστό 28,9%. Χαμηλότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» με 11,1%, «καθόλου» με 8,89% και «πάρα πολύ» με 6,67%.

Οι μισοί μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν «λίγο» (50%), ενώ ένα πολύ μεγάλο ποσοστό (43,8%) διάλεξε το «αρκετά».

Μοιρασμένες παρουσιάζονται οι απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 28,6% είναι «αρκετά» ευχαριστημένο, 7,14% «πάρα πολύ», ενώ από 21,4% έλαβαν οι απαντήσεις «λίγο», «πολύ» καθώς και το καμία απάντηση/δε γνωρίζω.

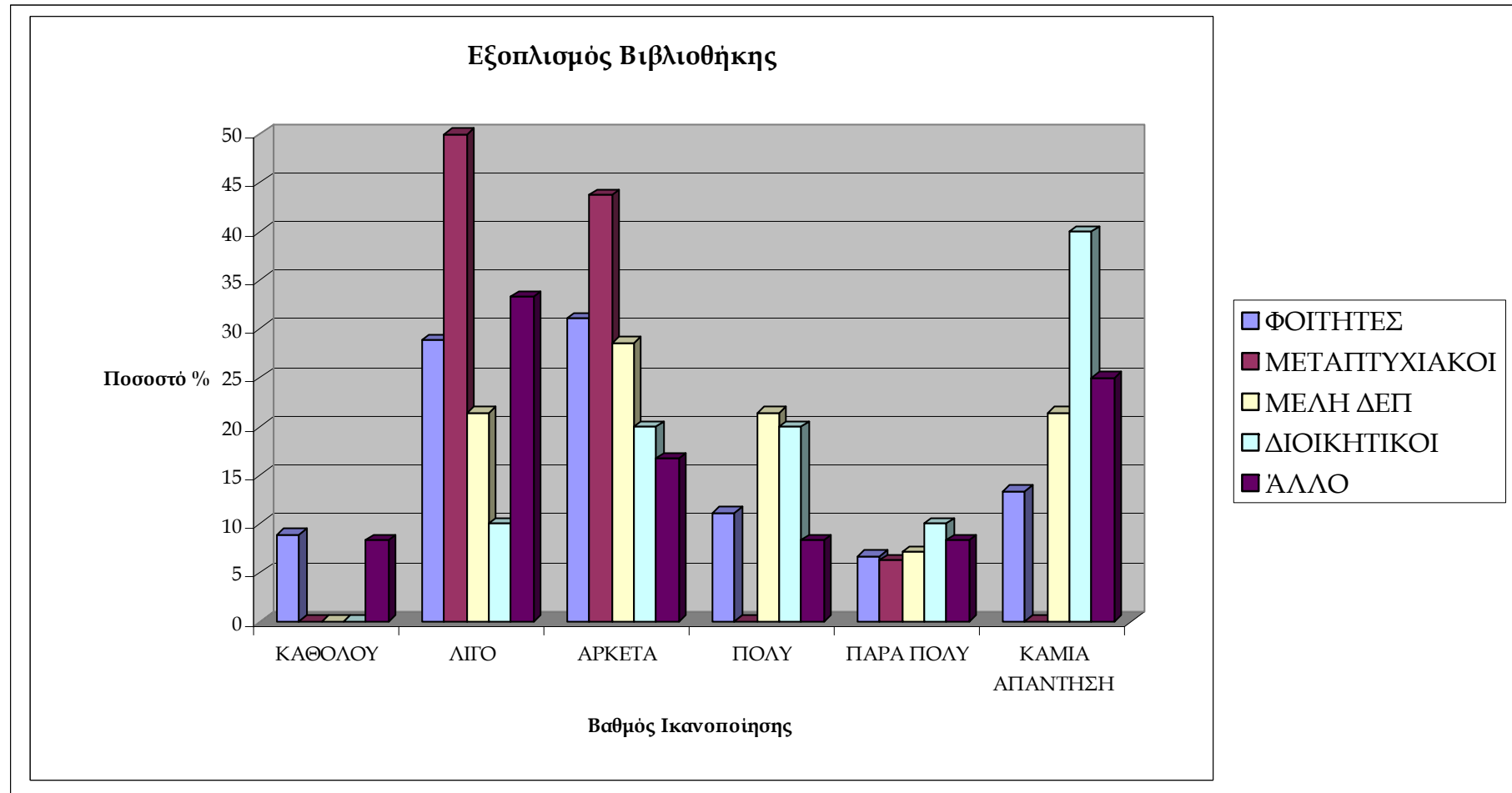
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 50%, αλλά ένα 40% δεν απάντησε ή δε γνωρίζει. Οι περισσότεροι από την κατηγορία «Άλλο» επέλεξαν το «λίγο» (33,3%). Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 15 : Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	8,89%	28,9%	31,1%	11,1%	6,67%	13,3%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	50%	43,8%	0%	6,25%	0%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	21,4%	28,6%	21,4%	7,14%	21,4%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	10%	20%	20%	10%	40%
<b>ΆΛΛΟ</b>	8,33%	33,3%	16,7%	8,33%	8,33%	25%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>4,5%</b>	<b>28,8%</b>	<b>29,7%</b>	<b>12,6%</b>	<b>7,21%</b>	<b>17,1%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση που πλησιάζει το 50% από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σηματοδοτώντας την ανάγκη για βελτίωσή του. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



## Q16. Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές είναι κατά 44,4% «πολύ» κατά 33,3% «πάρα πολύ» και κατά 11,1% «αρκετά» ευχαριστημένοι.

Ιδιαίτερα θετικές είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν μόνο τις απαντήσεις «πάρα πολύ» (43,8%), «πολύ» (31,3%) και «αρκετά» (25%) δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 100%.

Παρόμοια θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 32,1% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο, 28,6% «πολύ» και 17,9% «αρκετά», ενώ κανείς δεν επέλεξε το «λίγο» ή το «καθόλου».

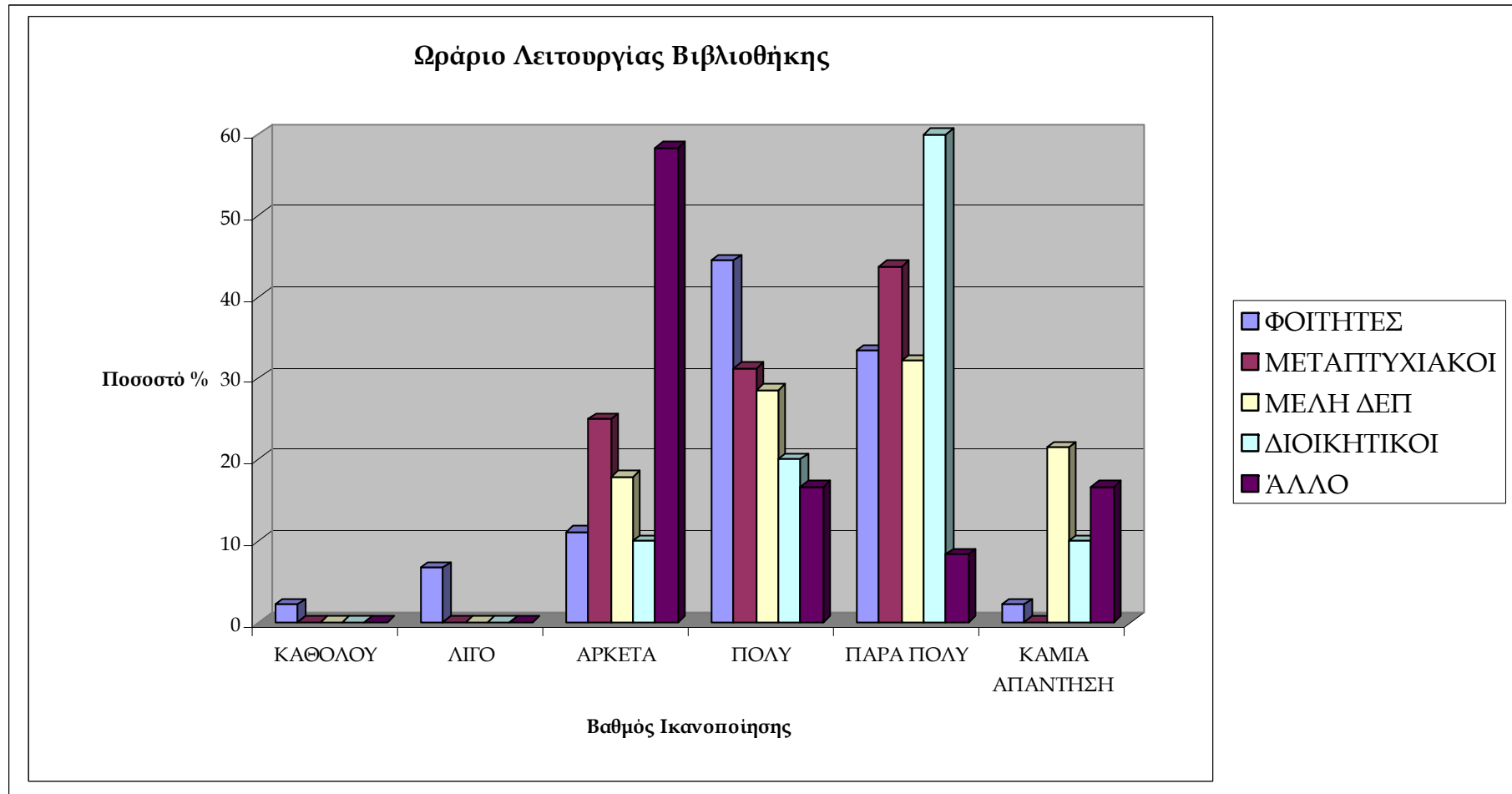
Το 90% των Διοικητικών Υπαλλήλων και η μεγάλη πλειοψηφία της κατηγορίας «Άλλο» δηλώνουν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 16 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	2,22%	6,67%	11,1%	44,4%	33,3%	2,22%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	0%	25%	31,3%	43,8%	0%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	17,9%	28,6%	32,1%	21,4%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	10%	20%	60%	10%
<b>ΆΛΛΟ</b>	0%	0%	58,3%	16,7%	8,33%	16,7%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>0,9%</b>	<b>2,7%</b>	<b>19,8%</b>	<b>33,3%</b>	<b>34,2%</b>	<b>9,01%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 87,3% σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ





### Q17. Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση Q17 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Τα υψηλά ποσοστά της απάντησης «Δε γνωρίζω» 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 «δε γνωρίζω» σε ποσοστό 68,9%. Οι υπόλοιποι δηλώνουν «πολύ» κατά 15,6%, «αρκετά» κατά 8,89%, «πέρα πολύ» κατά 2,22% και «λίγο» ευχαριστημένοι κατά 4,44%.

Υψηλά ποσοστά του «δε γνωρίζω» εντοπίζονται και στους μεταπτυχιακούς φοιτητές (50%). Από 6,25% επελέγησαν οι απαντήσεις «καθόλου», «λίγο» και «πέρα πολύ», ενώ το 18,8% δήλωσε «αρκετά».

Παραπλήσια είναι τα δεδομένα και για τα μέλη Δ.Ε.Π. Ποσοστό 64,3% «δε γνωρίζει», ενώ οι απαντήσεις στις άλλες κατηγορίες είναι μοιρασμένες.

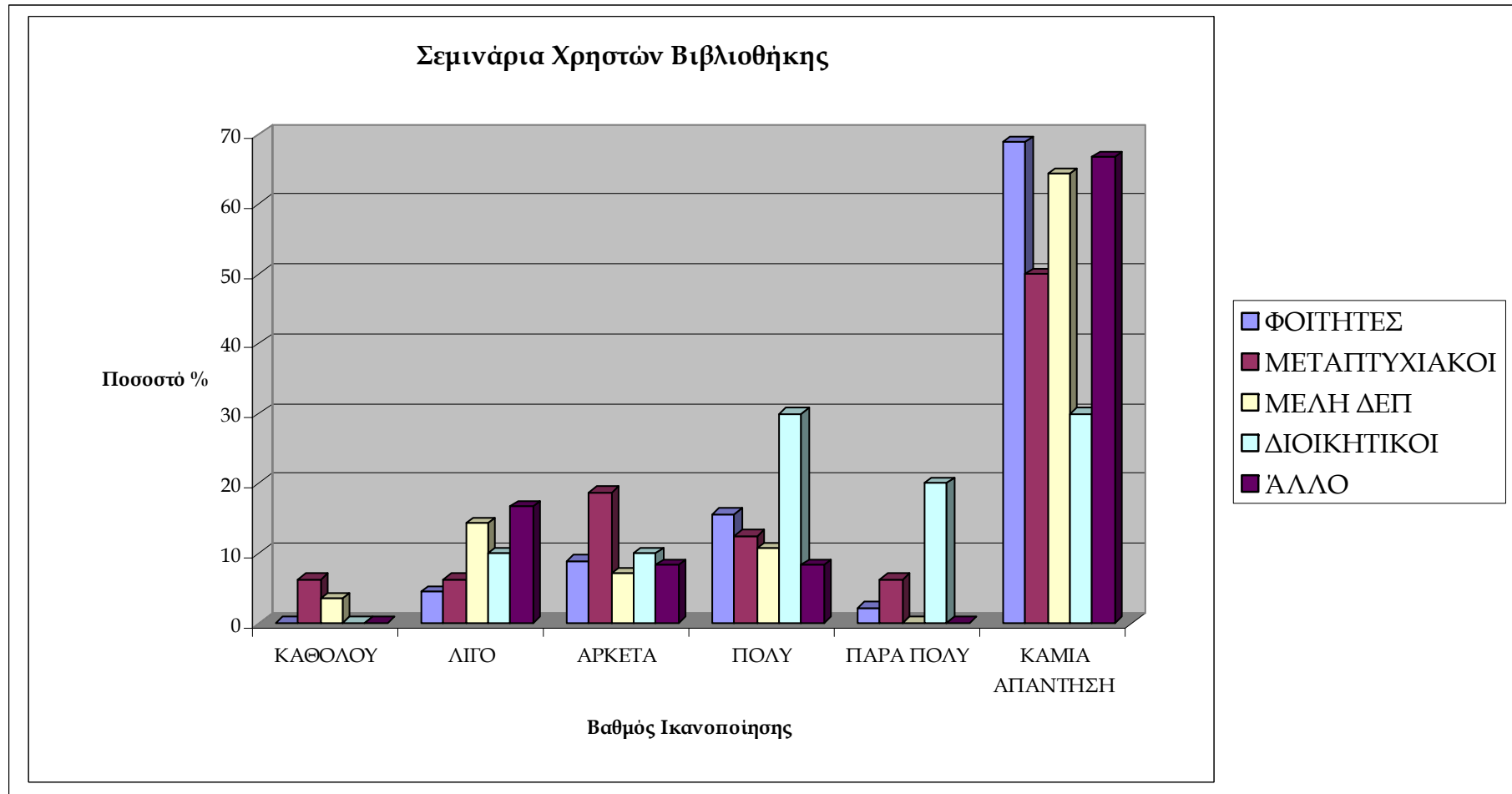
Πολύ υψηλά ποσοστά (30% και 66,7%) της απάντησης «δε γνωρίζω» εμφανίζονται και τους Διοικητικούς Υπαλλήλους και τους «Άλλους», οι οποίοι, ωστόσο, δεν επέλεξαν την κατηγορία «καθόλου». Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 17 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	0%	4,44%	8,89%	15,6%	2,22%	68,9%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	6,25%	6,25%	18,8%	12,5%	6,25%	50%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	3,57%	14,3%	7,14%	10,7%	0%	64,3%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	10%	10%	30%	20%	30%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	16,7%	8,33%	8,33%	0%	66,7%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>1,8%</b>	<b>9,01%</b>	<b>9,91%</b>	<b>14,4%</b>	<b>3,6%</b>	<b>61,3%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται πολύ υψηλό το ποσοστό της κατηγορίας «δε γνωρίζω», 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: ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



## Q18. Κυλικείο Βιβλιοθήκης

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το Κυλικείο της Βιβλιοθήκης. Τα υψηλότερα ποσοστά έλαβε η απάντηση «πάρα πολύ» με 46,7%. «Αρκετά» και «πολύ» επέλεξαν από 13,3%, το 4,44% δήλωσε «λίγο» και το 6,67% «καθόλου». Το 15,6% δεν απάντησε γεγονός που φανερώνει πως ορισμένοι φοιτητές δεν έχουν επισκεφτεί το χώρο του κυλικείου ή δεν μπορούν να το αξιολογήσουν.

Θετικότερες είναι οι απαντήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών. Τα υψηλότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «αρκετά» (31,3%), «πολύ» και «πάρα πολύ» (από 25%).

Υψηλότερα είναι τα ποσοστά του «δε γνωρίζω» για τα μέλη Δ.Ε.Π., τα οποία μάλλον σπάνια το χρησιμοποιούν. Ποσοστό 67,9% δεν εκφέρει άποψη για το κυλικείο, ενώ οι απαντήσεις στις άλλες κατηγορίες είναι μοιρασμένες.

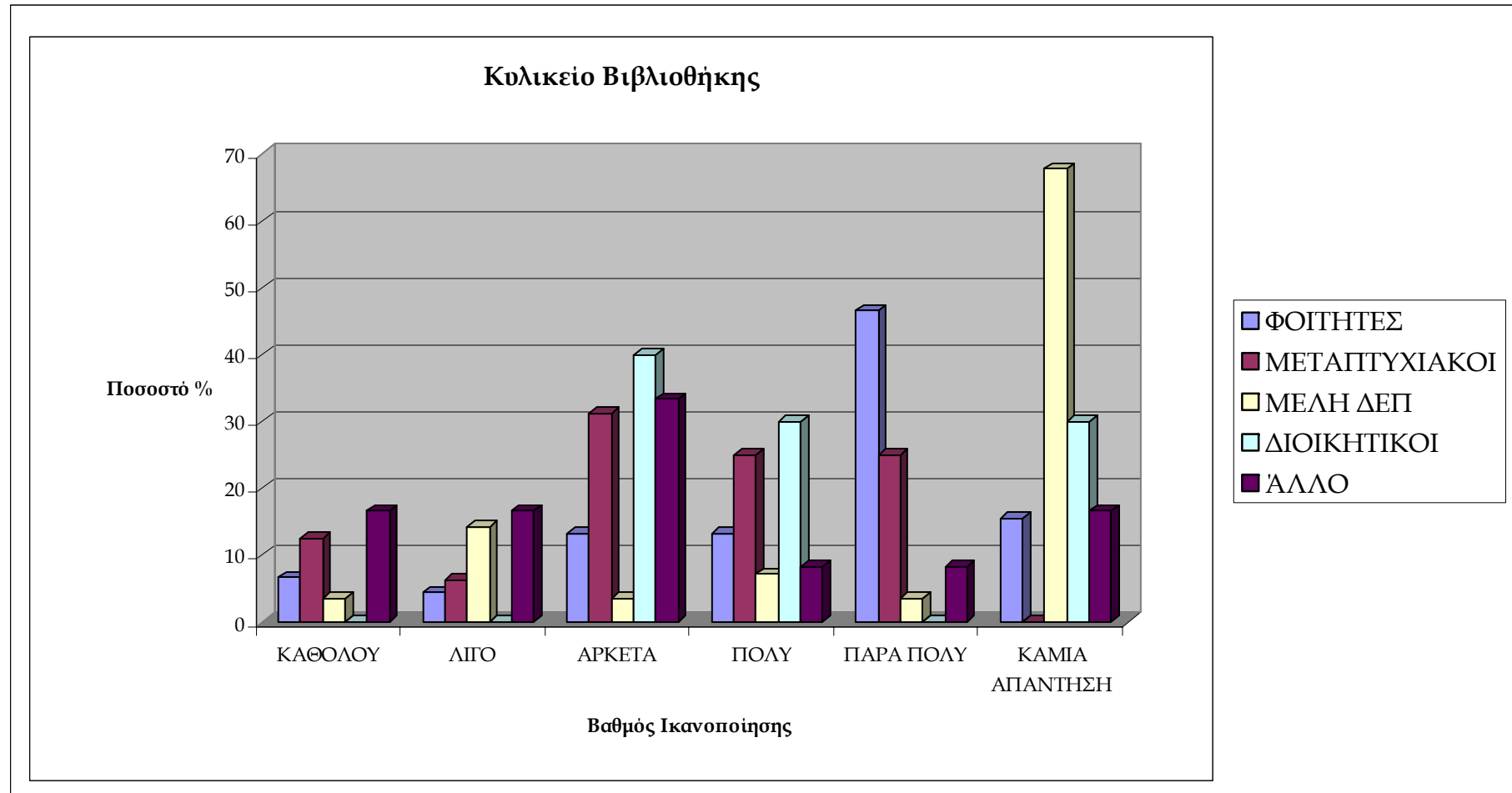
Υψηλά ποσοστά (30%) της απάντησης «δε γνωρίζω» εμφανίζονται και στους Διοικητικούς Υπαλλήλους, οι οποίοι, ωστόσο, δεν επέλεξαν καθόλου τις κατηγορίες «καθόλου» και «λίγο», δίνοντας 40% στο «αρκετά» και 30% στο «πολύ». Η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε περισσότερο την απάντηση «αρκετά». Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 18 : Κυλικείο Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	6,67%	4,44%	13,3%	13,3%	46,7%	15,6%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	12,5%	6,25%	31,3%	25%	25%	0%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	3,57%	14,3%	3,57%	7,14%	3,57%	67,9%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	40%	30%	0%	30%
<b>ΆΛΛΟ</b>	16,7%	16,7%	33,3%	8,33%	8,33%	16,7%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>7,21%</b>	<b>8,11%</b>	<b>18%</b>	<b>14,4%</b>	<b>24,3%</b>	<b>27,9%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα το ποσοστό ικανοποίησης φτάνει στο 56,7%, ενώ σημαντικό είναι το ποσοστό 27,9% όσων δεν εκφέρουν άποψη γι' αυτό. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 17 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: ΚΥΛΙΚΕΙΟ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



### Q19. Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

Η ερώτηση 19 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 37,8% «πάρα πολύ» και «πολύ» ευχαριστημένοι, 15,6% «αρκετά» δημιουργώντας ένα ποσοστό γενικής ικανοποίησης λίγο κάτω από το 90%.

«Αρκετά», «πάρα πολύ» (37,5%) και «πολύ» (18,8%) ευχαριστημένοι εμφανίζονται οι μεταπτυχιακοί με συνολικό ποσοστό ικανοποίησης στο 93,75%.

Θετική είναι η εκτίμηση και των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 50% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο, 28,6% «πολύ» και 10,7% «αρκετά» ικανοποιημένο δημιουργώντας ένα συνολικό ποσοστό ικανοποίησης λίγο κάτω από το 90%.

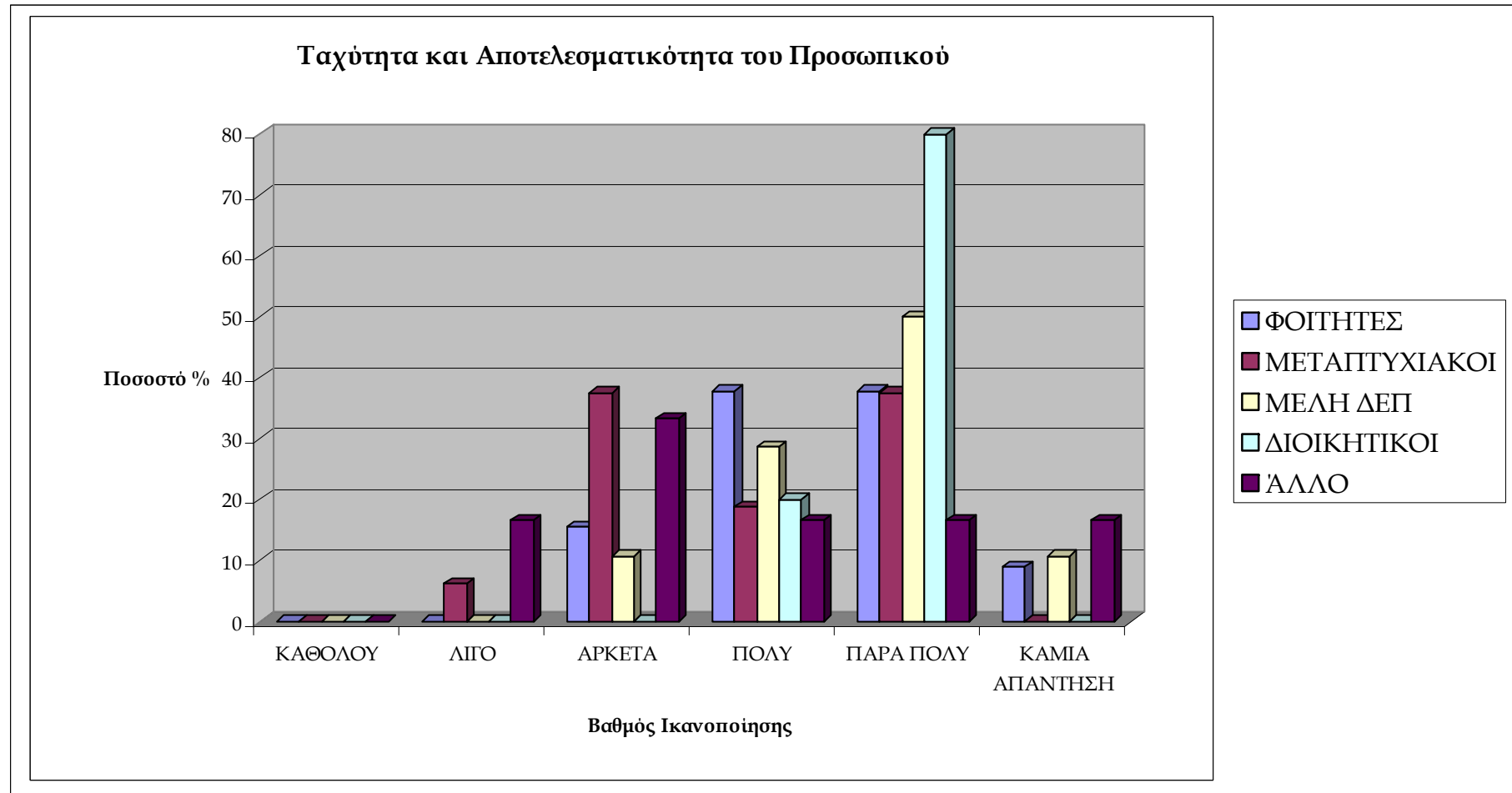
Το 80% των Διοικητικών Υπαλλήλων δηλώνει «πάρα πολύ» ευχαριστημένο και το υπόλοιπο 20% «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» οι απαντήσεις είναι πιο μοιρασμένες. Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 19 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	0%	0%	15,6%	37,8%	37,8%	8,89%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	6,25%	37,5%	18,8%	37,5%	0%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	10,7%	28,6%	50%	10,7%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	0%	20%	80%	0%
<b>ΆΛΛΟ</b>	0%	16,7%	33,3%	16,7%	16,7%	16,7%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	0%	2,7%	18%	28,8%	42,3%	8,11%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 89,1% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 18 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



## Q20. Ευγένεια Προσωπικού

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 42,2% «πάρα πολύ» και κατά 35,6 «πολύ» ευχαριστημένοι. Το 15,6% δήλωσε «αρκετά» ευχαριστημένο και μόλις το 2,22% «λίγο».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 37,5%, «πάρα πολύ» κατά 31,3% και «αρκετά» κατά 25%.

Πολύ θετική είναι η εκτίμηση και των μελών Δ.Ε.Π., που δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο σε ποσοστό 60,7%.

Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι δηλώνουν «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι κατά 70%, ενώ οι περισσότεροι της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξαν «αρκετά» (33,3%).

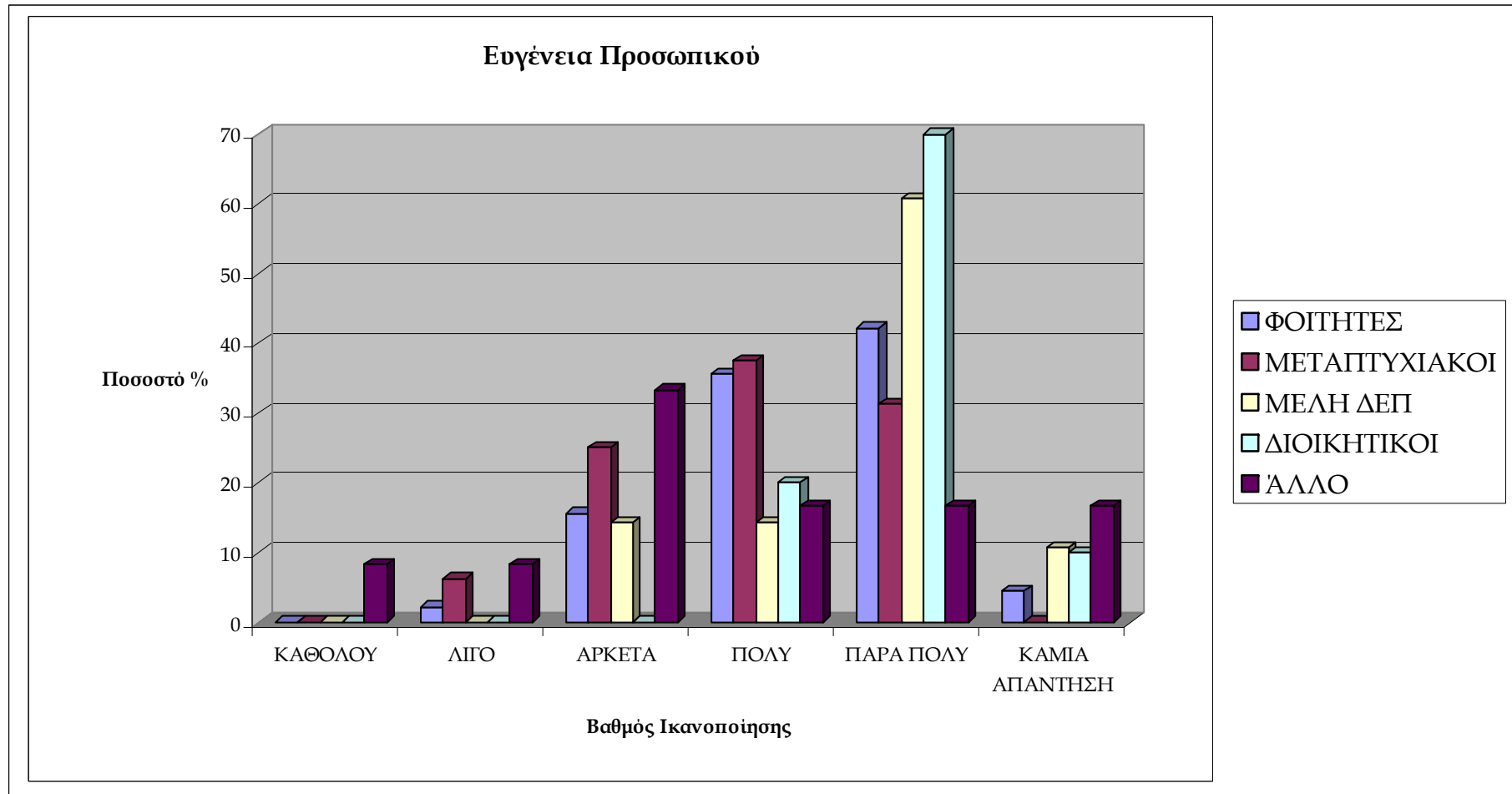
Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 20 : Ευγένεια Προσωπικού**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	0%	2,22%	15,6%	35,6%	42,2%	4,44%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	6,25%	25%	37,5%	31,3%	0%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	14,3%	14,3%	60,7%	10,7%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	0%	20%	70%	10%
<b>ΆΛΛΟ</b>	8,33%	8,33%	33,3%	16,7%	16,7%	16,7%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>0,9%</b>	<b>2,7%</b>	<b>17,1%</b>	<b>27%</b>	<b>45%</b>	<b>7,21%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 89,1% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ





## Q21. Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 20% «πολύ», κατά 17,8% «πάρα πολύ» και κατά 13,3% «αρκετά» ευχαριστημένοι.

Οι μεταπτυχιακοί εμφανίζονται «αρκετά» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 25%, ενώ «λίγο», «πολύ» και «πάρα πολύ» κατά 18,8%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δε γνωρίζουν ή δεν απαντούν κατά 50%, ενώ ποσοστό 17,9 επέλεξε «πάρα πολύ» και 14,3% «αρκετά» και «πολύ».

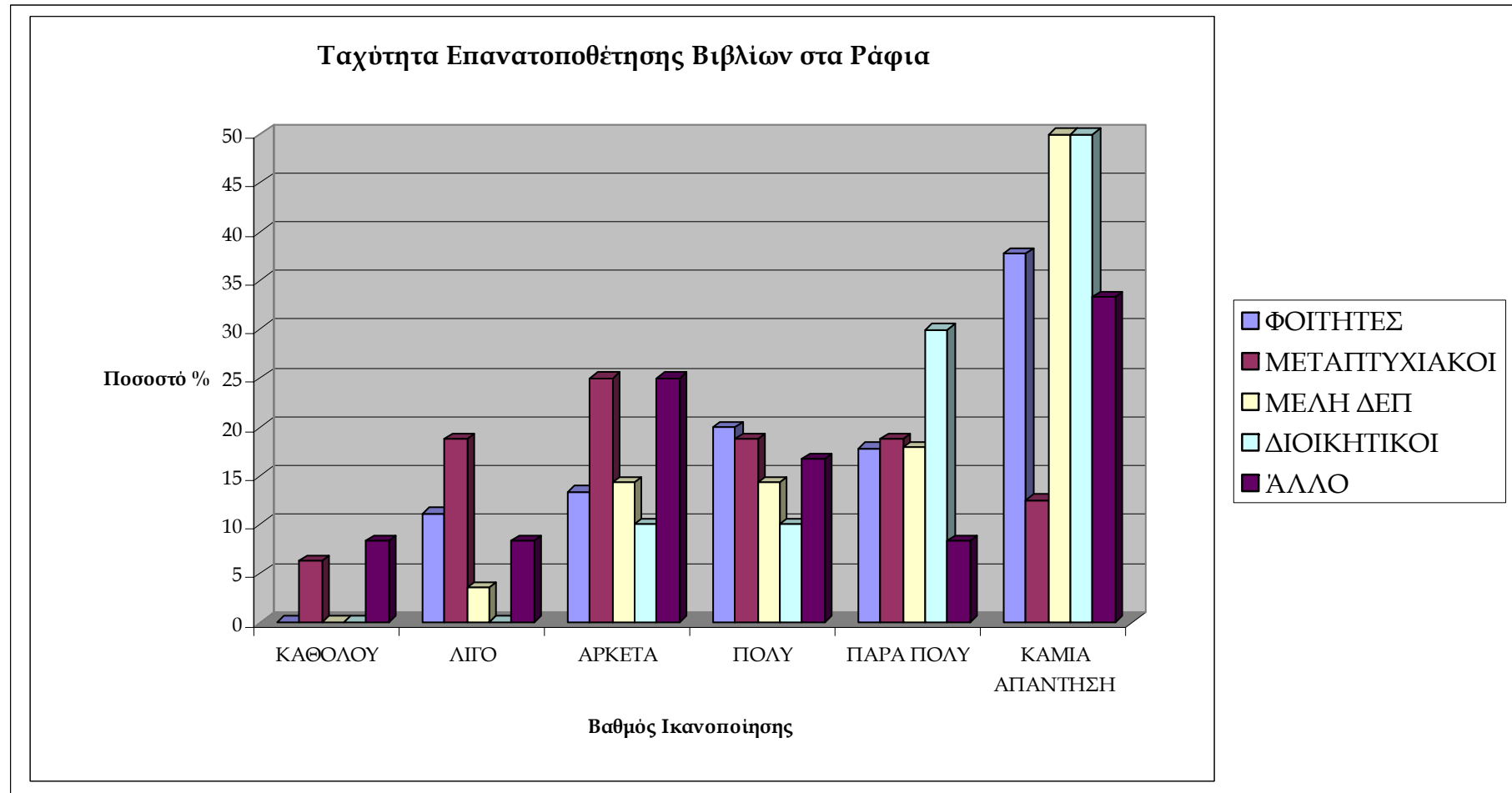
Ποσοστό 50% των Διοικητικών Υπαλλήλων και 33,3% των «Άλλων» δεν έδωσαν απάντηση ή επέλεξαν «δε γνωρίζω». Το 30% των Διοικητικών επέλεξε «πάρα πολύ» και το 25% της κατηγορίας «Άλλο» «αρκετά». Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 21 : Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	0%	11,1%	13,3%	20%	17,8%	37,8%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	6,25%	18,8%	25%	18,8%	18,8%	12,5%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	3,57%	14,3%	14,3%	17,9%	50%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	10%	10%	30%	50%
<b>ΑΛΛΟ</b>	8,33%	8,33%	25%	16,7%	8,33%	33,3%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>1,8%</b>	<b>9,01%</b>	<b>16,2%</b>	<b>17,1%</b>	<b>18%</b>	<b>37,8%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 51,3%, ενώ το 37,8% δεν εκφέρει γνώμη σχετικά με την ικανοποίηση από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 20: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΠΑΝΑΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ



## Q22. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 21 αφορά στο βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 35,6% «πάρα πολύ», 31,1% «πολύ» και 24,4% «αρκετά».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «πάρα πολύ» κατά 43,8%, «αρκετά» κατά 31,3% και «πολύ» σε ποσοστό 12,5%.

Ποσοστό 42,9% των μελών Δ.Ε.Π. επέλεξε «πάρα πολύ», 21,4% «πολύ» και 17,9% «αρκετά».

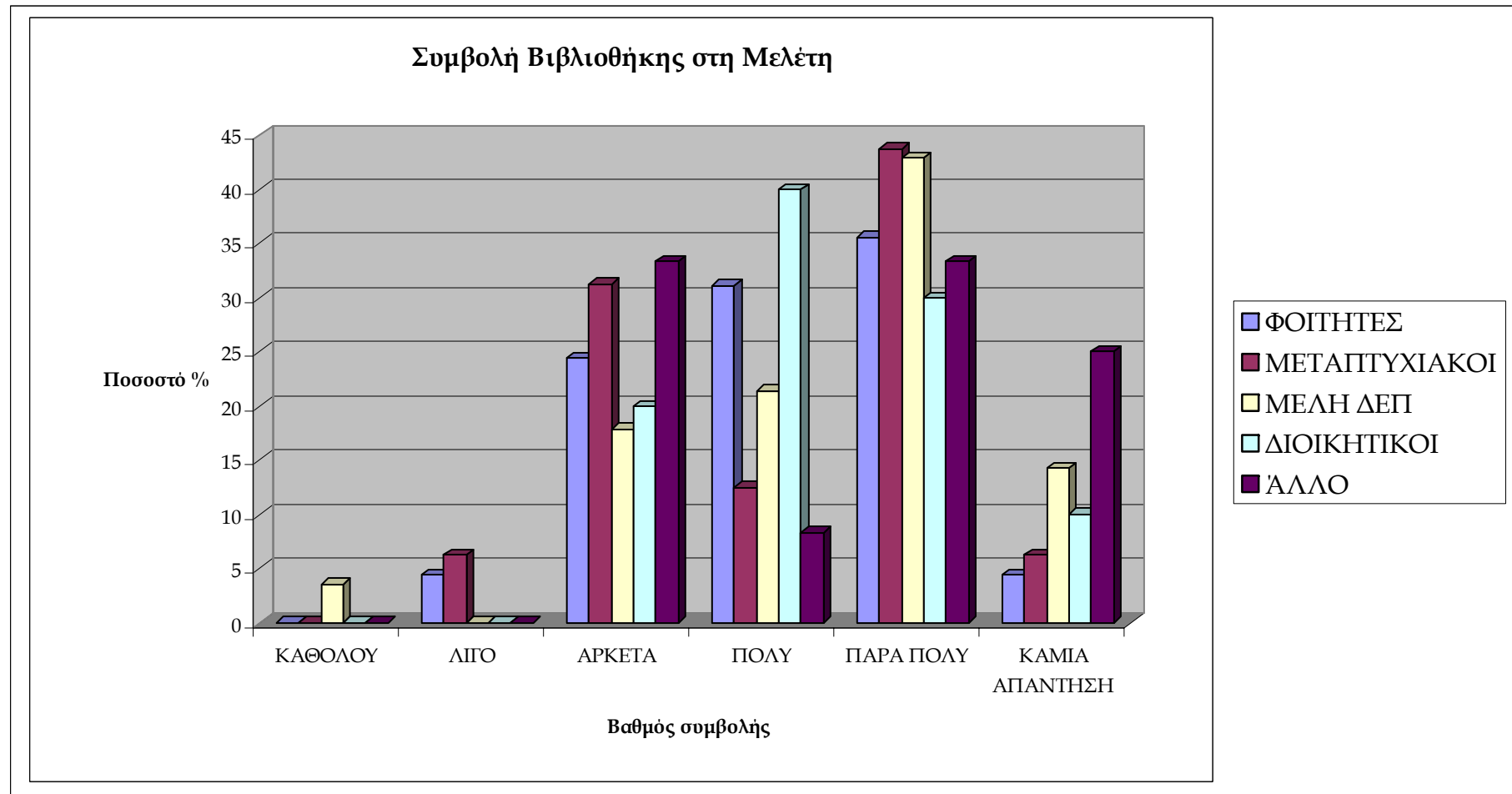
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι και οι «Άλλοι» δηλώνουν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» κατά 90% και 75% αντίστοιχα. Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 22 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	0%	4,44%	24,4%	31,1%	35,6%	4,44%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	6,25%	31,3%	12,5%	43,8%	6,25%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	3,57%	0%	17,9%	21,4%	42,9%	14,3%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	20%	40%	30%	10%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	0%	33,3%	8,33%	33,3%	25%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>0,9%</b>	<b>2,7%</b>	<b>24,3%</b>	<b>24,3%</b>	<b>37,8%</b>	<b>9,91%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 86,4%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ



### Q23. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 22 αφορά στο βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 31,1% «πολύ», ενώ από 17,8% «αρκετά» και «πάρα πολύ». Σημαντικό είναι το ποσοστό της απάντησης «δε γνωρίζω» (26,7%).

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «πάρα πολύ» κατά 37,5%, «αρκετά» κατά 31,3%, «πολύ» κατά 25% και μόλις 6,25% «λίγο».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 57,1%, «πολύ» κατά 14,3%, ενώ από 10,7% δήλωσε «αρκετά» και «λίγο».

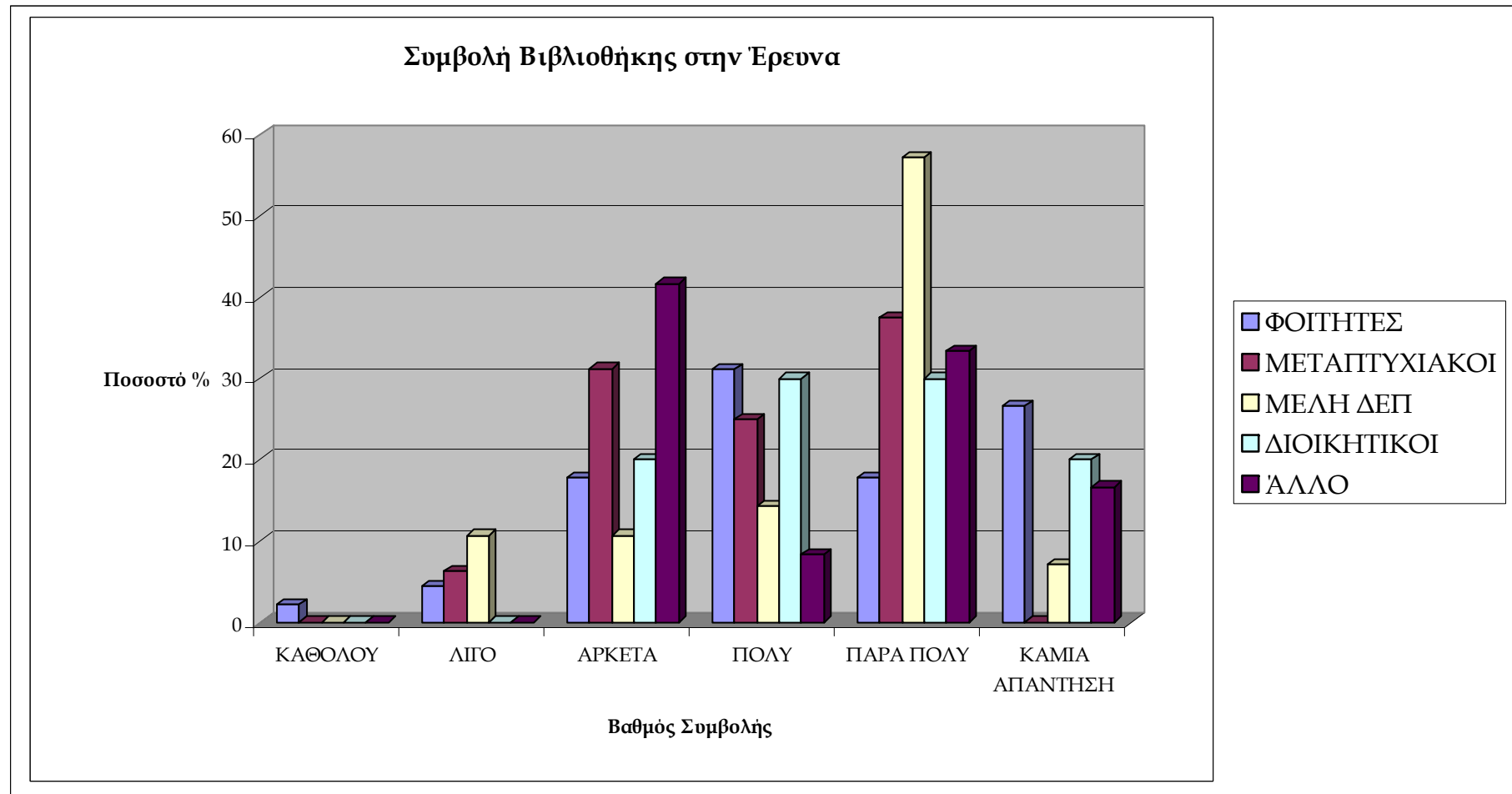
Το 80% των Διοικητικών Υπάλληλων και το 83,3% της κατηγορίας «Άλλο» δηλώνουν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 24 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 23 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	2,22%	4,44%	17,8%	31,1%	17,8%	26,7%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	0%	6,25%	31,3%	25%	37,5%	0%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	10,7%	10,7%	14,3%	57,1%	7,14%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	20%	30%	30%	20%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	0%	41,7%	8,33%	33,3%	16,7%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>0,9%</b>	<b>5,41%</b>	<b>20,7%</b>	<b>23,4%</b>	<b>33,3%</b>	<b>16,2%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 77,4%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ



#### Q24. Τομείς που επιδέχονται Βελτίωση - Σχόλια

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

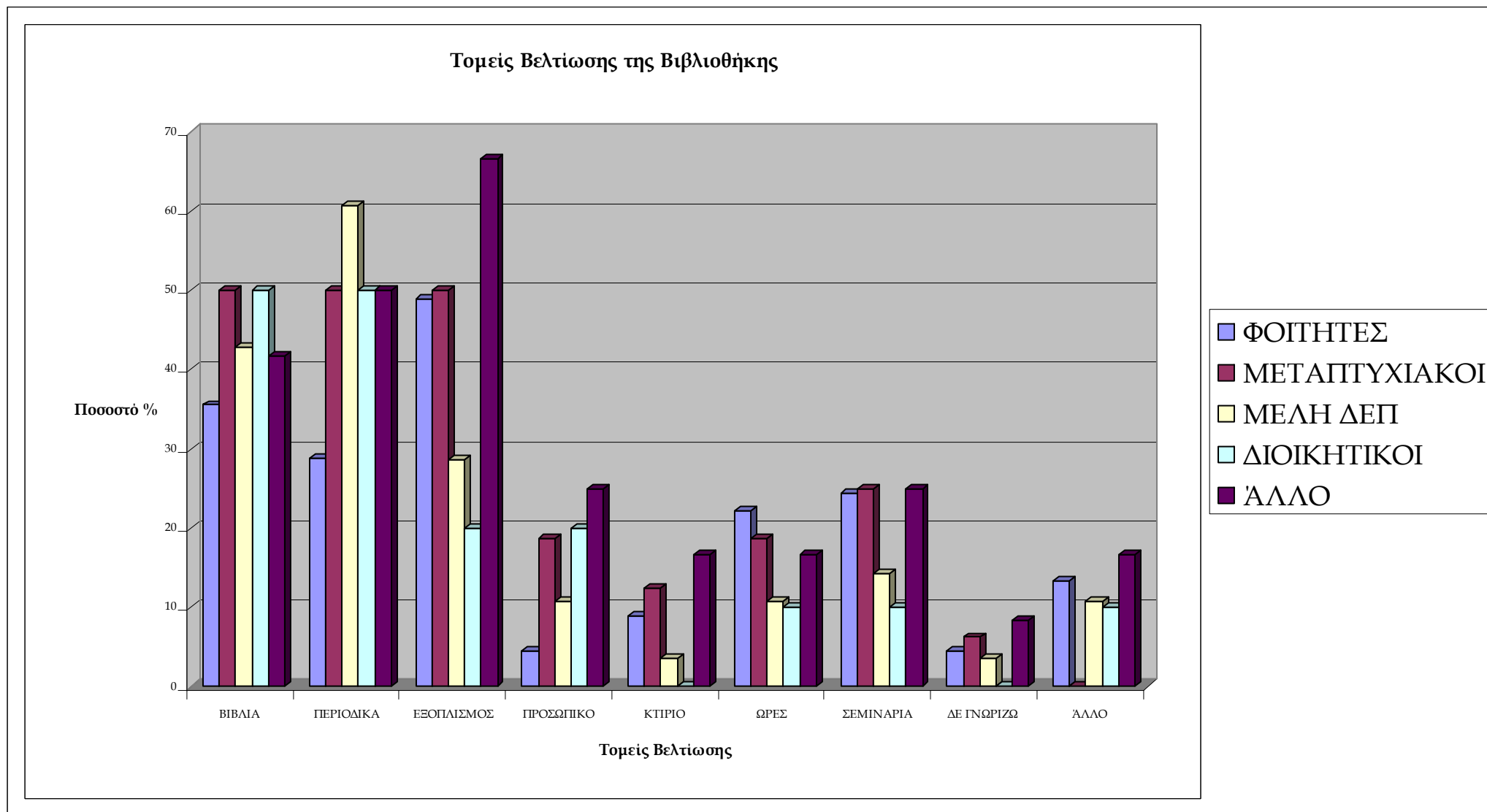
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στον εξοπλισμό (48,9%) και τις συλλογές βιβλίων (35,6%) και περιοδικών (28,9%). Τις τρεις παραπάνω κατηγορίες επέλεξαν και οι μισοί μεταπτυχιακοί φοιτητές, τα περισσότερα μέλη Δ.Ε.Π. αλλά και οι υπόλοιπες ομάδες χρηστών. Χαρακτηριστικά είναι τα ποσοστά 60,7% των μελών Δ.Ε.Π. και 66,7% της κατηγορίας «Άλλο», που θεωρούν ότι απαιτείται βελτίωση στα περιοδικά και στον εξοπλισμό αντίστοιχα. Πέρα από τις τρεις αυτές κατηγορίες, οι οποίες προτείνονται προς βελτίωση με συνολικά ποσοστά 41,4% (βιβλία), 44,1% (περιοδικά) και 43,2% (εξοπλισμός), οι άλλες εμφανίζουν σαφώς μικρότερες τιμές. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

**Πίνακας 24 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης**

	ΒΙΒΛΙΑ	ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΚΤΙΡΙΟ	ΩΡΕΣ	ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ	ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ	ΆΛΛΟ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	35,6%	28,9%	48,9%	4,44%	8,89%	22,22%	24,44%	4,44%	13,33%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	50%	50%	50%	18,8%	12,5%	18,75%	25%	6,25%	0%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	42,9%	60,7%	28,6%	10,7%	3,57%	10,71%	14,29%	3,57%	10,71%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	50%	50%	20%	20%	0%	10%	10%	0%	10%
<b>ΆΛΛΟ</b>	41,7%	50%	66,7%	25%	16,7%	16,67%	25%	8,33%	16,67%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>41,4%</b>	<b>44,1%</b>	<b>43,2%</b>	<b>11,7%</b>	<b>8,11%</b>	<b>17,12%</b>	<b>20,72%</b>	<b>4,5%</b>	<b>10,81%</b>

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 23 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 23: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ





Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών τα περισσότερα αφορούν στη βελτίωση των συλλογών, την τήρηση των κανόνων λειτουργίας της Βιβλιοθήκης και τη βελτίωση κι ανανέωση του εξοπλισμού (π.χ. νέα τερματικά). Ορισμένοι χρήστες ζήτησαν την επέκταση του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης και μετά τις 20.00 και την πραγματοποίηση περισσότερων σεμιναρίων, ενώ επεσήμαναν και την ανάγκη για βελτίωση της αναζήτησης υλικού στον ηλεκτρονικό κατάλογο. Άλλοι εστίασαν στην ανάγκη για μεγαλύτερη ησυχία στους χώρους ανάγνωσης και ορισμένοι στο να τηρούνται αυστηρότερα οι κανόνες δανεισμού και να επιβάλλονται ποινές για τις καθυστερήσεις καθώς και να περιοριστεί το δικαίωμα ανανέωσης δανεισμού σε βιβλία με ένα μόνο αντίτυπο. Τέλος, παρατηρήθηκε η ανάγκη για καλύτερη λειτουργία της θέρμανσης και του κλιματισμού κατά τους χειμερινούς και θερινούς μήνες αντίστοιχα.

### Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων από 01-09-2012 έως 09-11-2012 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Ο βαθμός χρήσης της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης παρουσιάζεται αρκετά ικανοποιητικός, καθώς περισσότερο από το 65% των χρηστών τη χρησιμοποιεί από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Περίπου το 90% 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». Το 72,05% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Το 59,45% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Εντούτοις, ποσοστό 28,9% των φοιτητών δεν έχει εξοικειωθεί καθόλου μαζί τους γεγονός που πρέπει να προβληματίσει.

Ποσοστό 79,3% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Η τιμή αυτή πέφτει στο 52,23% για τα περιοδικά, ενώ το 30% δε δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο. Το 80% των χρηστών πιστεύει ότι είναι εύκολη η αναζήτηση βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης.

Σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 58,55%. Ωστόσο, σημαντικό είναι και το ποσοστό 22,52% που είτε δεν απάντησε είτε επέλεξε ότι δε γνωρίζει. Η γενική ικανοποίηση σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης φτάνει στο 78,36%.

Το 80,15% των χρηστών είναι ευχαριστημένο από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης και το 83,75% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης.

Από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης οι χρήστες δηλώνουν ευχαριστημένοι κατά 86,45%. Ωστόσο, μόνο το 50% θεωρεί το ίδιο για τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σηματοδοτώντας την ανάγκη για βελτίωσή του.

Το 87,3% είναι ικανοποιημένο από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, ενώ τα πολύ υψηλά ποσοστά της κατηγορίας «δε γνωρίζω», φανερώνουν ότι μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν παρακολουθεί τα Σεμινάρια Χρηστών με αποτέλεσμα να μην μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά.

Η ικανοποίηση των χρηστών από το Κυλικείο φτάνει το 56,7% των χρηστών.

Παρουσιάζεται γενική ικανοποίηση της τάξης του 89,1% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, κατά 89,1% σχετικά με την ευγένειά του και 51,3% σχετικά με την ικανοποίηση από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια, ενώ το 37,8% δεν εκφέρει γνώμη.

Οι χρήστες θεωρούν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη τους σε ποσοστό 86,4% και στην έρευνά τους σε ποσοστό 77,4%.

Τέλος, έκριναν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στον εξοπλισμό και τις συλλογές βιβλίων και περιοδικών.