

# ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα  
Ικανοποίησης Χρηστών  
Εξ αποστάσεως Βιβλιοθήκης και  
Κέντρου Πληροφόρησης του  
Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου

## ΕΡΕΥΝΑ

# Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών Εξ αποστάσεως Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου

Επιμέλεια :  
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

**Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών :**  
**Εφαρμογή στην εξ αποστάσεως Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης**  
**του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου**

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 **Εξ αποστάσεως Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου**. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου που βρίσκεται στην ακόλουθη διεύθυνση :

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

Ευχαριστώ το Δρ. Βασίλη 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 **Εξ αποστάσεως Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου** 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 Ιδιότητά τους και τη Σχολή στην οποία ανήκουν.

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

Τα ερωτήματα που τους τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

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

**Q4.** «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 οτιδήποτε άλλο αφορά στη Βιβλιοθήκη και τις λειτουργίες της.

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

**ΠΙΝΑΚΑΣ 1 : ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ**

<b>Καθόλου</b>	<b>Λίγο</b>	<b>Αρκετά</b>	<b>Πολύ</b>	<b>Πάρα Πολύ</b>	<b>Δε γνωρίζω- Καμία Απάντηση</b>
----------------	-------------	---------------	-------------	------------------	-------------------------------------------

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 449 χρήστες της Εξ αποστάσεως Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για το βαθμό ικανοποίησής τους από την Εξ αποστάσεως Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου.

### **A. Ιδιότητα των Χρηστών**

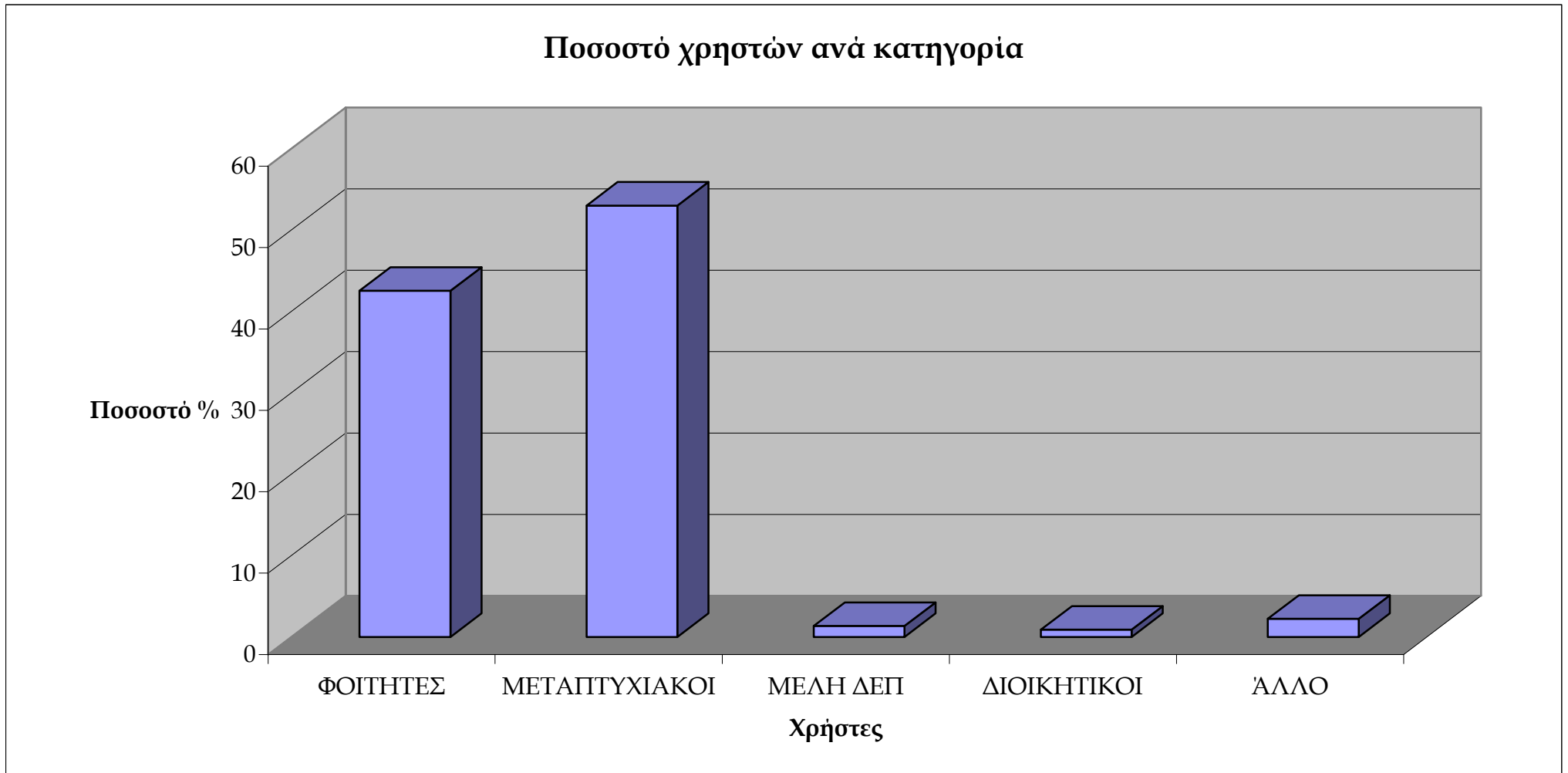
Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά στα χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των επιλογών : Προπτυχιακός Φοιτητής, Μεταπτυχιακός Φοιτητής, Μέλος Δ.Ε.Π., Διοικητικό προσωπικό και Άλλο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β. το 42,5% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, το 53% Μεταπτυχιακοί, το 1,34% Μέλη Δ.Ε.Π., ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 0,89% και 2,23% αντίστοιχα. Επισημαίνεται ότι με εξαίρεση τις κατηγορίες των Προπτυχιακών και των Μεταπτυχιακών Φοιτητών ο αριθμός συμμετοχών στις υπόλοιπες ήταν ιδιαίτερα χαμηλός. 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	42,5%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	53%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	1,34%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	0,89%
ΆΛΛΟ	2,23%
ΣΥΝΟΛΟ	100%

Πρέπει να τονιστεί ότι η «Εξ αποστάσεως» φύση της Βιβλιοθήκης την καθιστά ειδική περίπτωση. Το γεγονός αυτό συνεπάγεται ότι οι περισσότεροι χρήστες σπουδάζουν βρισκόμενοι μακριά από το Πανεπιστήμιο και από τη Βιβλιοθήκη, η οποία τους εξυπηρετεί κυρίως μέσω των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της. Έτσι, ερμηνεύονται τα υψηλά ποσοστά των απαντήσεων «καθόλου» και «λίγο» ή και του «καμία απάντηση» σε όσες ερωτήσεις απαιτούν τη φυσική παρουσία των χρηστών στους χώρους της Βιβλιοθήκης.

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 «λίγο» και «καθόλου» τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης σε ποσοστό 39,8%, «αρκετά» σε ποσοστό 12,6%, ενώ το «πάρα πολύ» επέλεξε το 4,71%. Μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» (1,05%) και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (2,09%).

Από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό (34%) απάντησε «καθόλου» κι ακολούθησαν οι απαντήσεις «λίγο» (32,8%), «αρκετά» (18,9%), «πάρα πολύ» (5,04%) και «πολύ» (4,2%).

Ποσοστό 66,7% των μελών Δ.Ε.Π. χρησιμοποιεί «λίγο» το χώρο της Βιβλιοθήκης ως χώρο ανάγνωσης και 33,3% «καθόλου».

Το 50% των Διοικητικών Υπαλλήλων δήλωσε «καθόλου» και από 25% «αρκετά» και «λίγο». Στην κατηγορία «Άλλο» τα ποσοστά μοιράστηκαν μεταξύ των απαντήσεων «λίγο» (50%), «καθόλου», «αρκετά» (από 20%) και «πολύ» (10%). Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

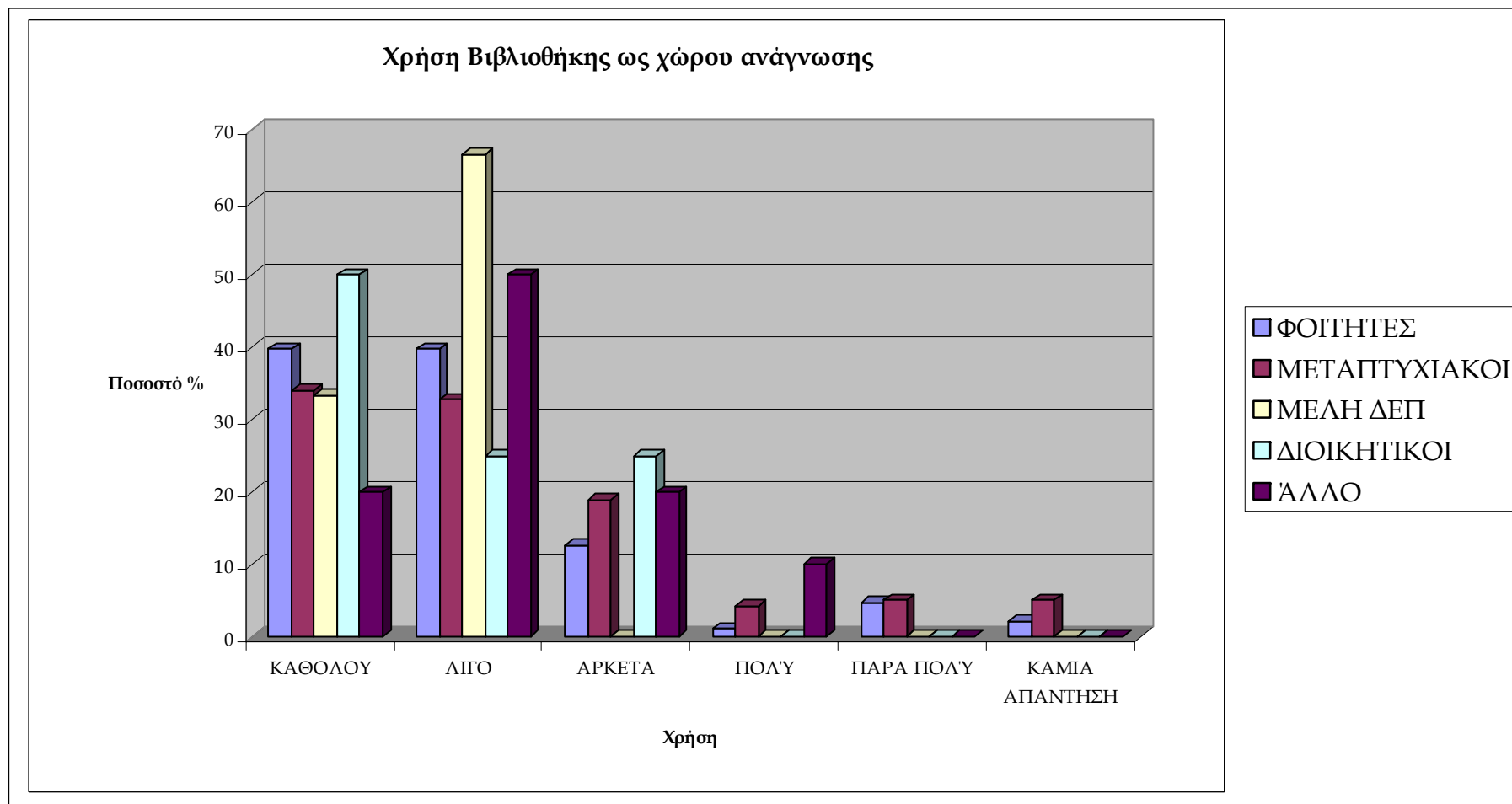
**Πίνακας 3 : Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης**

	<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>	39,8%	39,8%	12,6%	1,05%	4,71%	2,09%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	34%	32,8%	18,9%	4,2%	5,04%	5,04%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	33,3%	66,7%	0%	0%	0%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	50%	25%	25%	0%	0%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	20%	50%	20%	10%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>36,3%</b>	<b>36,5%</b>	<b>16%</b>	<b>2,9%</b>	<b>4,68%</b>	<b>3,56%</b>

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, το 36,3% των χρηστών δε χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη «καθόλου» ως χώρο ανάγνωσης, το 36,5% τη χρησιμοποιεί «λίγο», το 16% «αρκετά», ενώ οι κατηγορίες «πολύ» και «πάρα πολύ» εμφανίζουν ποσοστά 2,9% και 4,68% αντίστοιχα. Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι λόγω της ιδιαιτερότητας της Βιβλιοθήκης (εξ αποστάσεως) οι περισσότεροι χρήστες δεν τη χρησιμοποιούν ως χώρο ανάγνωσης.

Το Γράφημα 2 αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά :

ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΧΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΩΣ ΧΩΡΟΥ ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ



#### Q4. Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

Η ερώτηση Q4 αφορά στη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «λίγο» με 36,1%, ενώ το «καθόλου» επέλεξε το 31,9%, το «αρκετά» το 19,9% και τα «πολύ» και «πάρα πολύ» το 4,19% και το 6,28% αντίστοιχα. Μικρό ποσοστό δεν απάντησε ή επέλεξε το δε γνωρίζω (1,57%).

Παρόμοια είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το 31,1% επέλεξε το «λίγο», το 29,4% το «καθόλου», το 24,4% το «αρκετά» και από 6,3% τα «πάρα πολύ» και «πολύ».

Από τα μέλη Δ.Ε.Π. το ποσοστό που απάντησε «αρκετά» είναι 50%, ενώ «λίγο» και «καθόλου» 33,3% και 29,4% αντίστοιχα.

Οι απαντήσεις των Διοικητικών μοιράστηκαν από 50% μεταξύ «λίγο» και «αρκετά» και της κατηγορίας «Άλλο» μεταξύ «λίγο» και «αρκετά» από 40% και καθόλου» 20%.

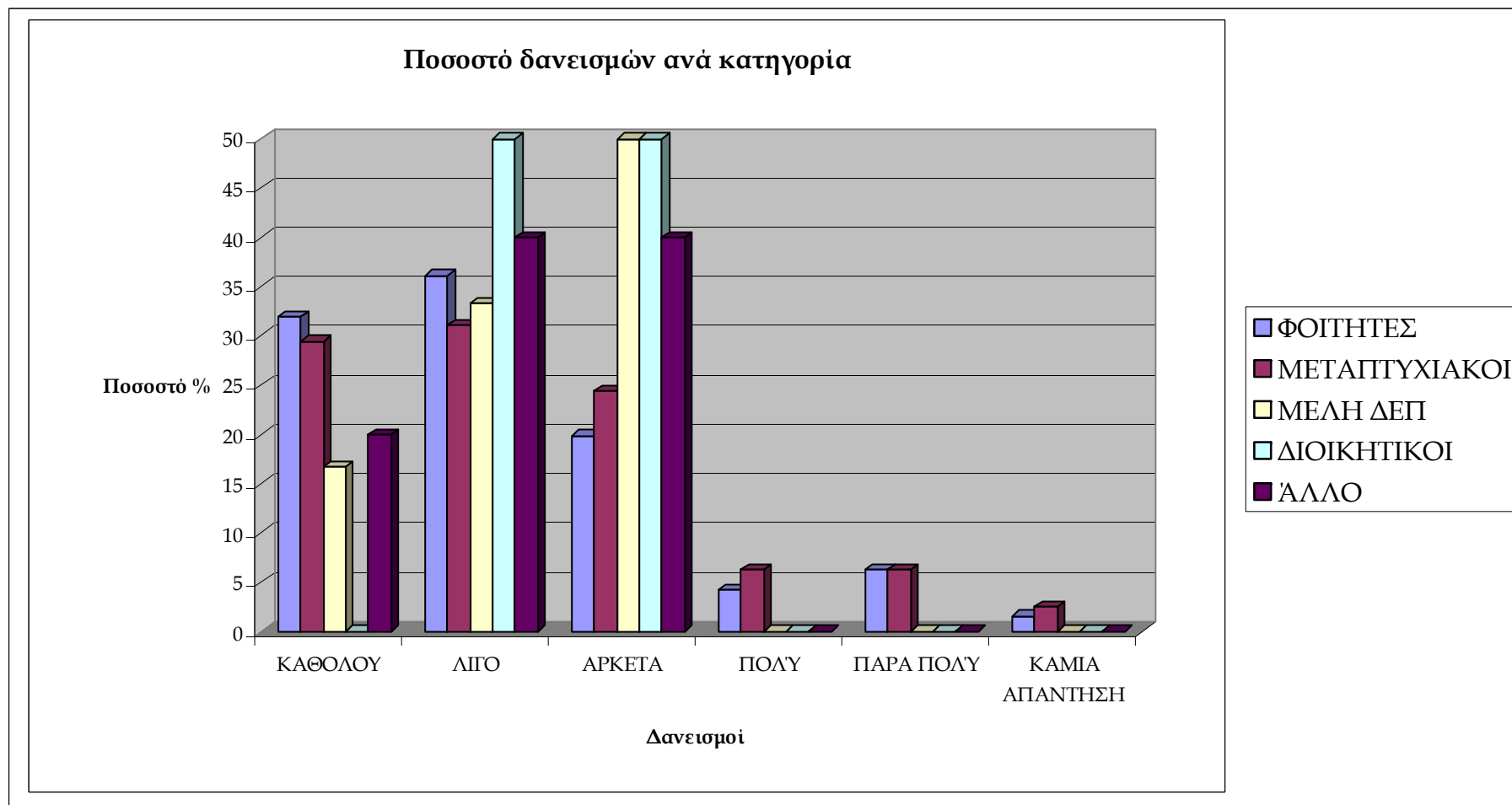
Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	31,9%	36,1%	19,9%	4,19%	6,28%	1,57%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	29,4%	31,1%	24,4%	6,3%	6,3%	2,52%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	16,7%	33,3%	50%	0%	0%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	50%	50%	0%	0%	0%
<b>ΆΛΛΟ</b>	20%	40%	40%	0%	0%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>29,8%</b>	<b>33,6%</b>	<b>23,4%</b>	<b>5,12%</b>	<b>6,01%</b>	<b>2%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 29,8% των χρηστών δε δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη «καθόλου», το 33,6% τη «λίγο», το 23,4% «αρκετά», ενώ οι κατηγορίες «πολύ» και «πάρα πολύ» εμφανίζουν ποσοστά 5,12% και 6,01% αντίστοιχα. 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 «λίγο» με 30,9%, ενώ το «αρκετά» επέλεξε το 24,6% και το «καθόλου» το 23%. Οι απαντήσεις «πολύ» και «πέρα πολύ» έλαβαν 9,95% και 8,9% αντίστοιχα.

Λίγο διαφορετικά είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» φτάνει το 31,9%, το «λίγο» το 29,8%, ενώ τα «πολύ» και «πέρα πολύ» έλαβαν 13% και 15,1% αντίστοιχα.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο την απάντηση «λίγο» (50%). «Αρκετά» δήλωσε το 33,3%, ενώ 16,7% έλαβε το «πολύ».

Στους Διοικητικούς το 50% απάντησε «καθόλου» και από 25% «λίγο» και «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε «πέρα πολύ» και «λίγο» με 30% και ακολούθησε το «πολύ» με 20%.

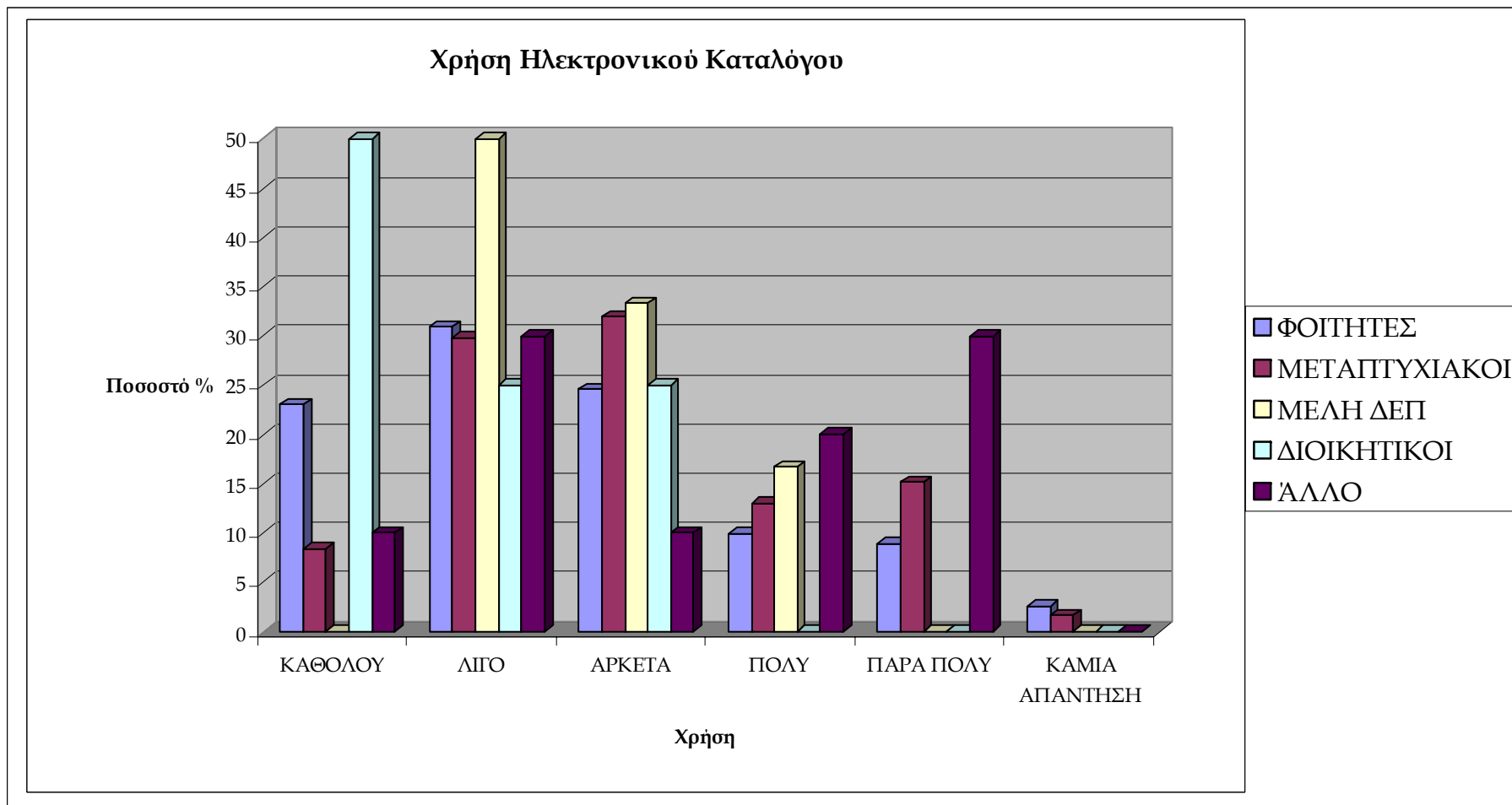
Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	23%	30,9%	24,6%	9,95%	8,9%	2,62%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	8,4%	29,8%	31,9%	13%	15,1%	1,68%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	50%	33,3%	16,7%	0%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	50%	25%	25%	0%	0%	0%
<b>ΆΛΛΟ</b>	10%	30%	10%	20%	30%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>14,9%</b>	<b>30,5%</b>	<b>28,3%</b>	<b>11,8%</b>	<b>12,5%</b>	<b>2%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 52,6% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πέρα 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 30,9%, ενώ το «αρκετά» επέλεξε το 24,1% και το «καθόλου» το 27,7%. Χαμηλότερο είναι το ποσοστό των υπόλοιπων απαντήσεων με το «πέρα πολύ» να ξεχωρίζει με 6,81%.

Λίγο διαφορετικά είναι τα δεδομένα που αφορούν στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Εδώ το ποσοστό που επέλεξε «λίγο» είναι 34%, «αρκετά» και «πέρα πολύ» 29,8% και 14,3% και «πολύ» 11,8%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. έδωσαν 50% στο «πέρα πολύ», 33,3% στο «αρκετά» και 16,7% στο «πολύ».

Μεταξύ «αρκετά» και «καθόλου» κινήθηκαν οι απαντήσεις των Διοικητικών Υπαλλήλων. Από 25% απάντησαν «λίγο» και «αρκετά» και το υπόλοιπο 50% «καθόλου». Στην κατηγορία Άλλο τα υψηλότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «λίγο» (40%) και «πέρα πολύ» (30%).

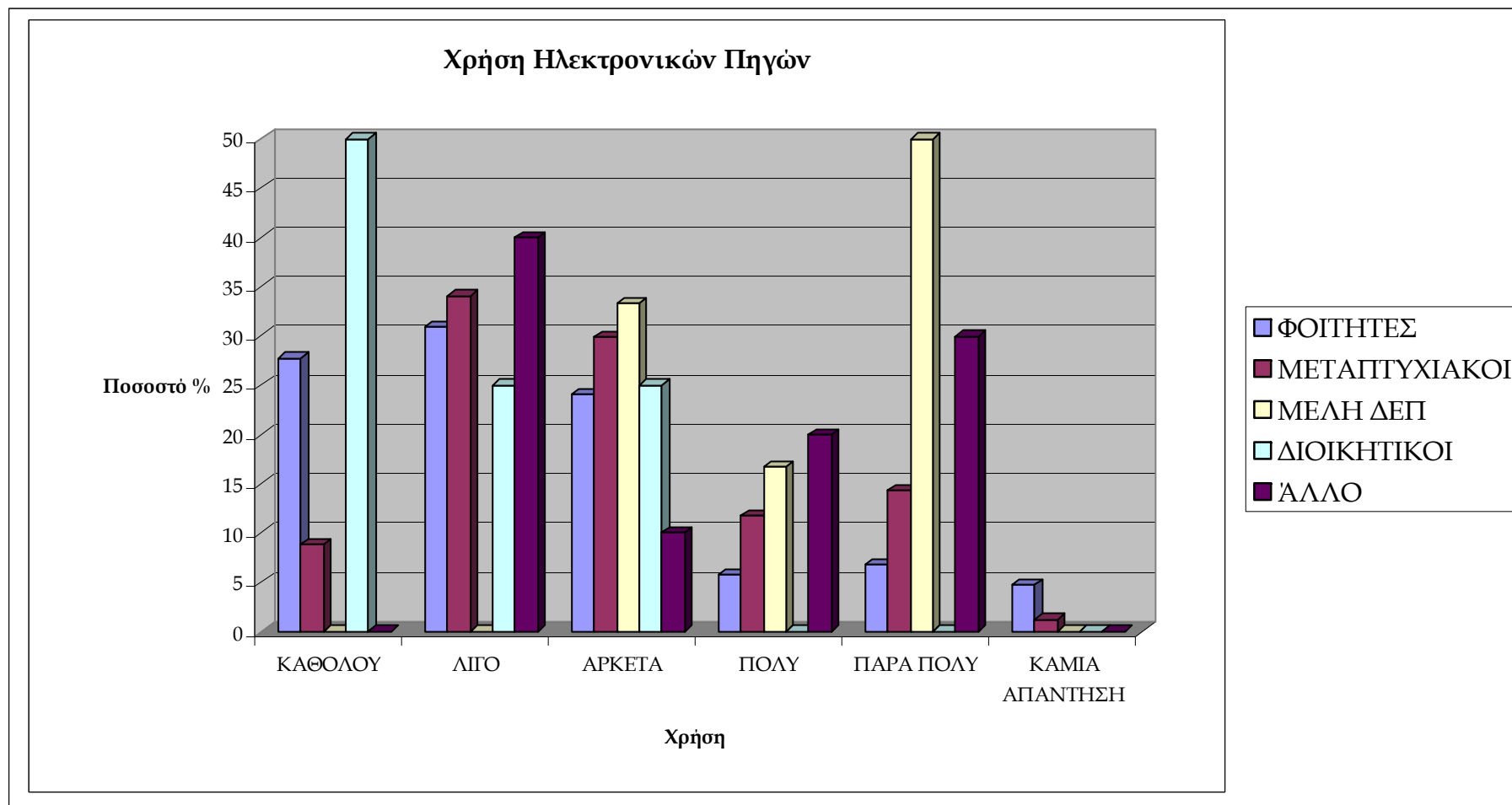
Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	27,7%	30,9%	24,1%	5,76%	6,81%	4,71%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	8,82%	34%	29,8%	11,8%	14,3%	1,26%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	33,3%	16,7%	50%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	50%	25%	25%	0%	0%	0%
<b>ΆΛΛΟ</b>	0%	40%	10%	20%	30%	0%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>16,9%</b>	<b>32,3%</b>	<b>26,9%</b>	<b>9,35%</b>	<b>11,8%</b>	<b>2,67%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 48,05% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πέρα πολύ». Αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό των φοιτητών (58,6%) και των μεταπτυχιακών (42,82%), που δεν έχει εξοικειωθεί αρκετά μαζί τους. 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 32,5% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «λίγο» και «πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 21,5% και το 13,1%. Ποσοστό 9,95% δήλωσε «καθόλου», ενώ σημαντικό είναι το 22% που απάντησε «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» και το «λίγο» (36,1% και 30,3% αντίστοιχα), ενώ 10,1% δήλωσε «πολύ».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «λίγο» ικανοποιημένα από την επάρκεια σε βιβλία σε ποσοστό 50% και «αρκετά» και «πολύ» κατά 16,7%. Ίδιο ποσοστό δεν απάντησε.

Στους Διοικητικούς 75% έλαβε η απάντηση «αρκετά» και 25% το «πολύ», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» τα «αρκετά» και «δε γνωρίζω» έλαβαν από 30%, το «λίγο» 20% και τα «πέρα πολύ» και «πολύ» από 10%.

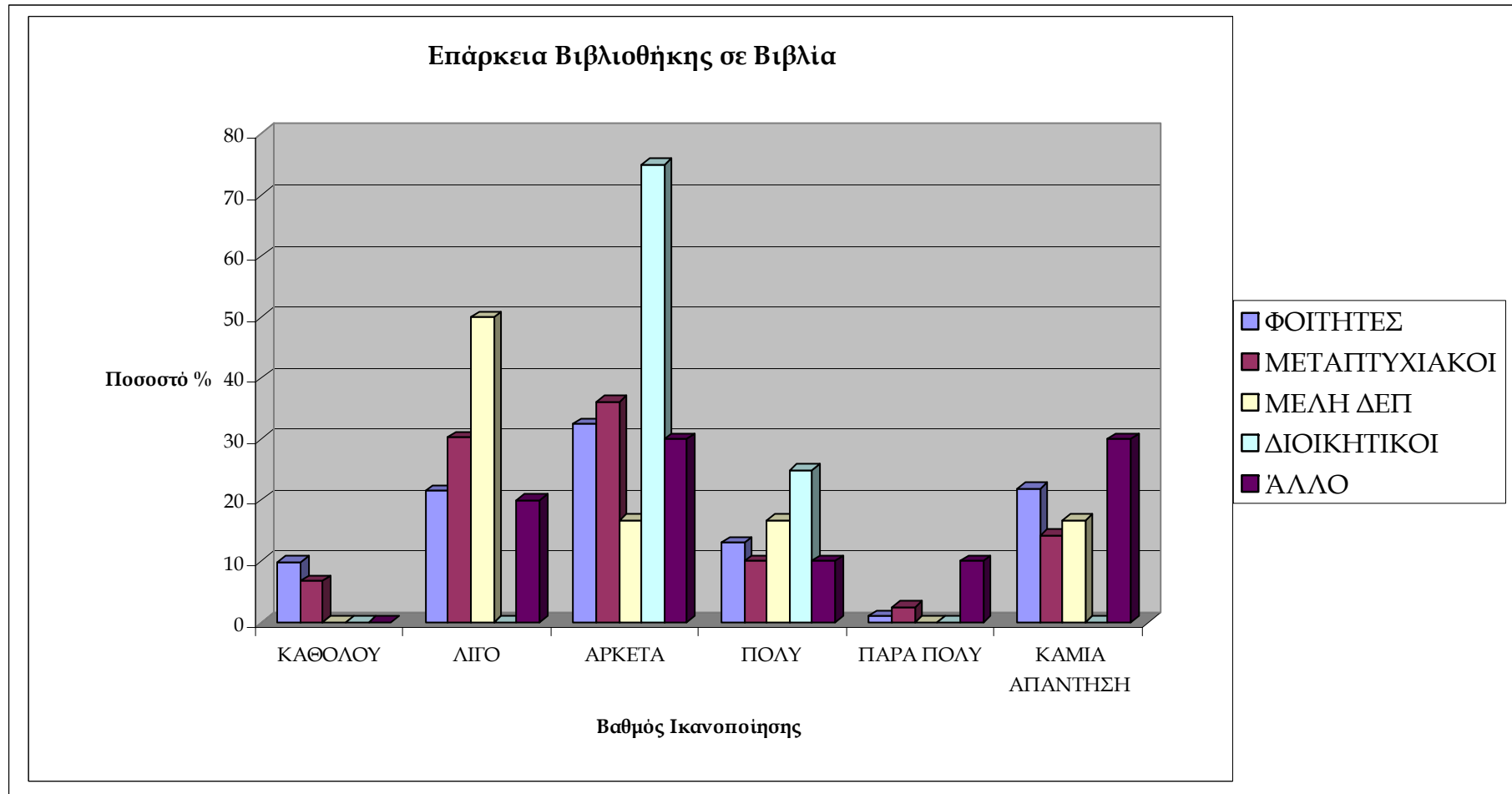
Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	9,95%	21,5%	32,5%	13,1%	1,05%	22%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	6,72%	30,3%	36,1%	10,1%	2,52%	14,3%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	50%	16,7%	16,7%	0%	16,7%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	75%	25%	0%	0%
<b>ΆΛΛΟ</b>	0%	20%	30%	10%	10%	30%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>7,8%</b>	<b>26,3%</b>	<b>34,5%</b>	<b>11,6%</b>	<b>2%</b>	<b>17,8%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ένα ποσοστό 48,1% 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 19,4% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 3,14% και το 1,05%. «Λίγο» δήλωσε το 20,4%, «καθόλου» το 9,95%, ενώ το 46,1% των χρηστών δεν απάντησε ή επέλεξε ότι δε γνωρίζει.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν «λίγο» κατά 30,7%, «δε γνωρίζω» κατά 23,5%, «αρκετά» κατά 29,4% και «καθόλου» σε ποσοστό 10,1%. Τα «πολύ» και «πάρα πολύ» έλαβαν χαμηλότερα ποσοστά (4,2% και 2,1%)

Το 66,7% των μελών Δ.Ε.Π. δεν απάντησε και από 16,7% επέλεξαν τις απαντήσεις «λίγο» και «καθόλου».

Στους Διοικητικούς από 25% έλαβαν οι απαντήσεις «λίγο», «αρκετά», «πολύ» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω». Στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό (40%) απάντησε «λίγο».

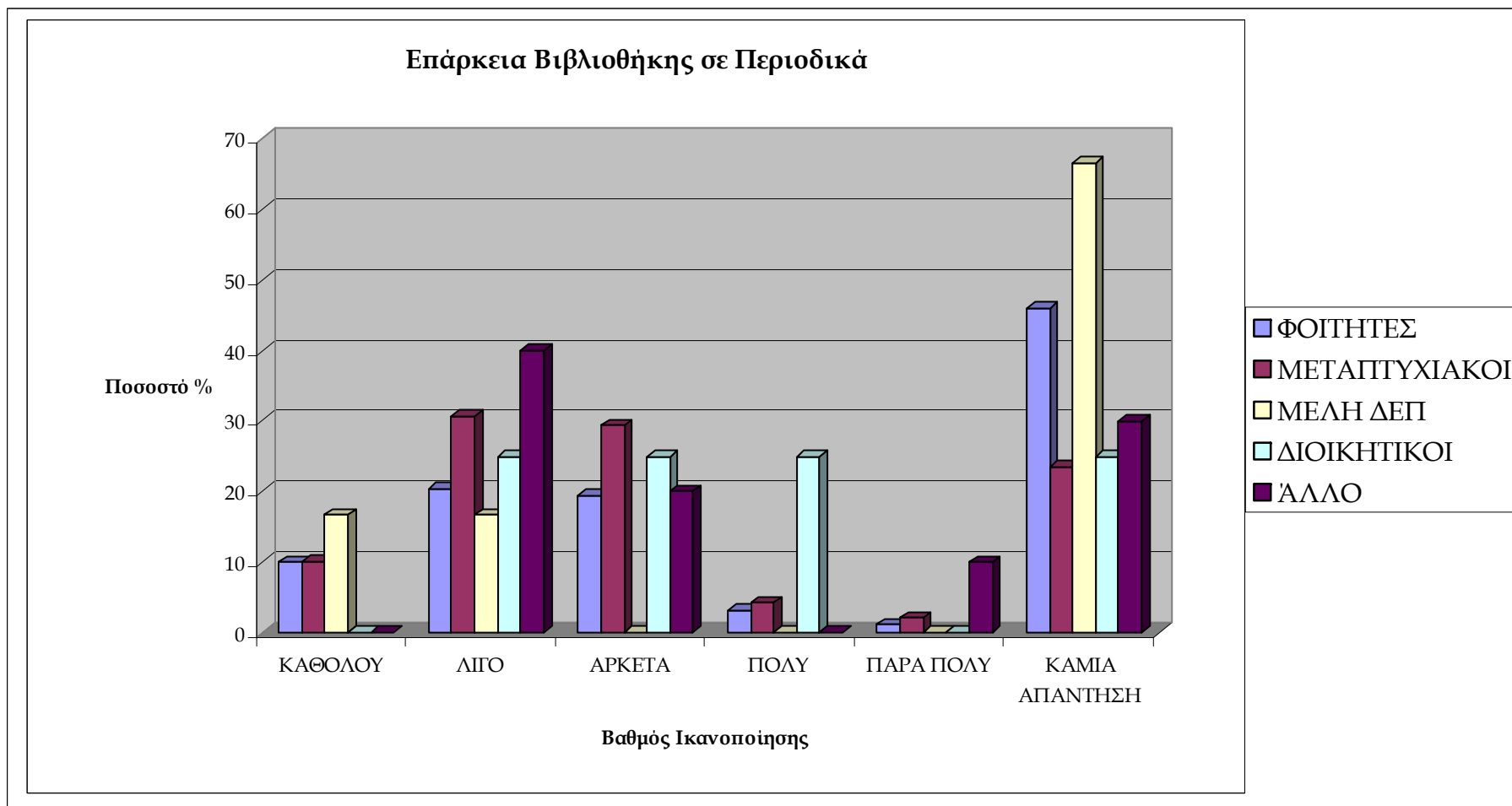
Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	9,95%	20,4%	19,4%	3,14%	1,05%	46,1%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	10,1%	30,7%	29,4%	4,2%	2,1%	23,5%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	16,7%	16,7%	0%	0%	0%	66,7%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	25%	25%	25%	0%	25%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	40%	20%	0%	10%	30%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>9,8%</b>	<b>26,3%</b>	<b>24,5%</b>	<b>3,79%</b>	<b>1,78%</b>	<b>33,9%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ένα μεγάλο ποσοστό των χρηστών (33,9%) δε χρησιμοποιεί τα περιοδικά της Βιβλιοθήκης. Από τους υπόλοιπους χρήστες οι περισσότεροι επέλεξαν τα «λίγο» και «αρκετά» με ποσοστά 26,3% και 24,5% αντίστοιχα. 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 27,2% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 7,85% και 4,71% αντίστοιχα. «Λίγο» επέλεξε το 15,2% και «καθόλου» το 10,5%. Το υψηλό ποσοστό του «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (34,6%) δικαιολογείται από το γεγονός ότι πρόκειται για εκ αποστάσεως Βιβλιοθήκη.

Παρόμοια είναι τα ποσοστά και στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. «Καμία απάντηση/δε γνωρίζω» επέλεξε το 38,2% κι ακολούθησε το «αρκετά» με 20,2%, το «λίγο» με 14,7% το πολύ ,ε 13,9%. Μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι άλλες επιλογές.

Στις απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π. 50% έλαβε το «αρκετά», 33,3% το «πολύ» και 16,7% το «δε γνωρίζω».

Στους Διοικητικούς το 75% δήλωσε «αρκετά» και το υπόλοιπο 25% «λίγο». Στην κατηγορία «Άλλο» το 50% επέλεξε το «δε γνωρίζω», 30% «λίγο» και το 20% το «αρκετά».

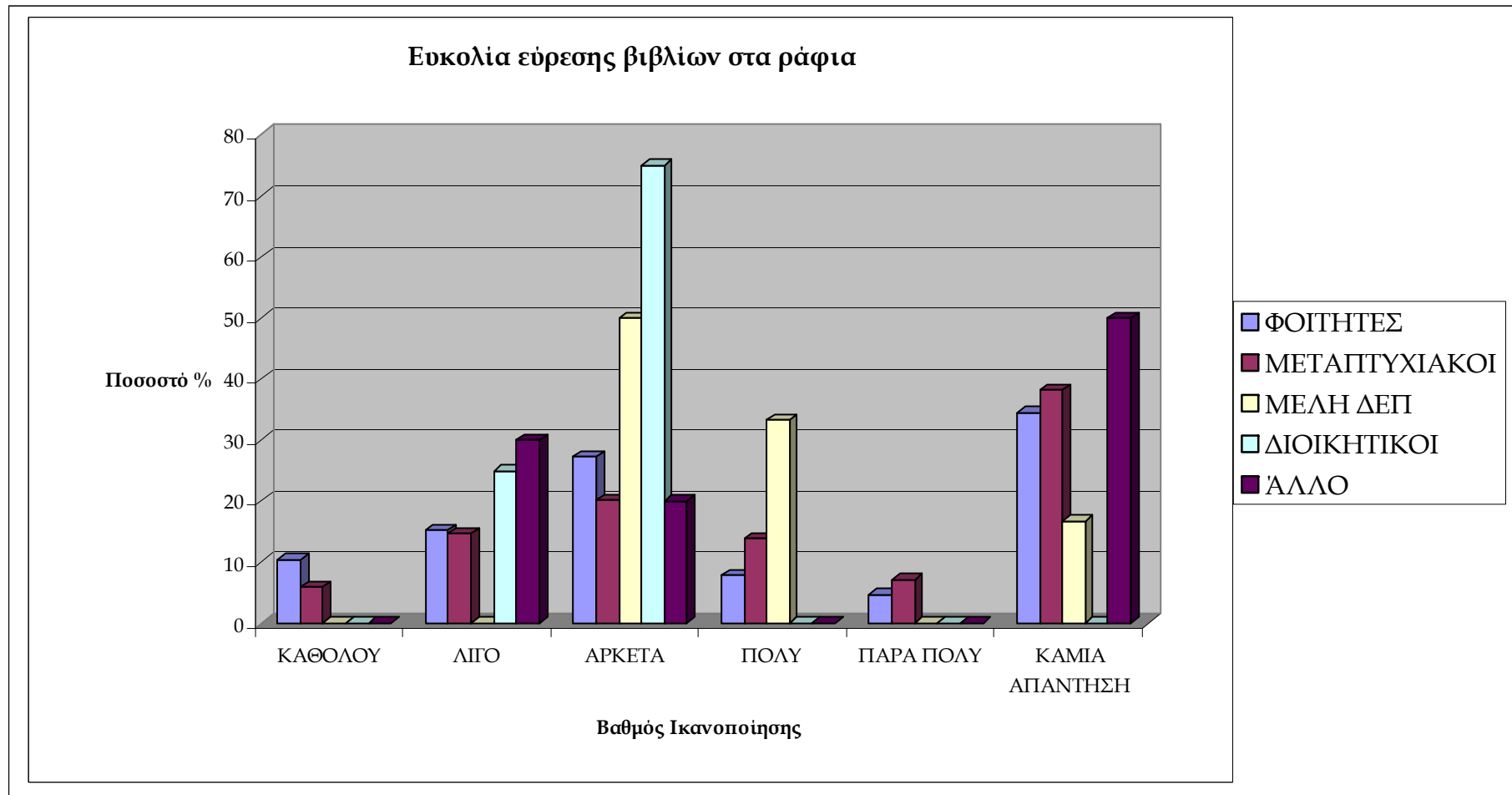
Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

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

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	10,5%	15,2%	27,2%	7,85%	4,71%	34,6%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	5,88%	14,7%	20,2%	13,9%	7,14%	38,2%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	50%	33,3%	0%	16,7%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	25%	75%	0%	0%	0%
<b>ΆΛΛΟ</b>	0%	30%	20%	0%	0%	50%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>7,57%</b>	<b>15,1%</b>	<b>24,1%</b>	<b>11,1%</b>	<b>5,79%</b>	<b>36,3%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 36,3% των χρηστών δε μπορεί να απαντήσει για το εάν είναι εύκολη η αναζήτηση βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης λόγω του ότι είναι εξ αποστάσεως. Αναφορικά με τις απαντήσεις των υπολοίπων χρηστών τα μεγαλύτερα ποσοστά έχουν λάβει οι απαντήσεις «αρκετά» και «λίγο» με μέσους όρους 24,1% και 15,1%, ενώ ακολουθεί το «πολύ» με 11,1%. 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 34,6% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 7,33% και το 5,76%. «Λίγο» και «καθόλου» απάντησε αντίστοιχα το 18,3% και το 9,42%. Υψηλό ποσοστό πήρε η απάντηση «δε γνωρίζω (24,6%)».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν κατά 29,8% το «αρκετά», ενώ ακολούθησαν οι απαντήσεις «λίγο» και «πολύ» με 23,5% και 14,3%. Το 12,6% απάντησε «δε γνωρίζω», ενώ 11,8% και 7,98% έλαβαν τα «καθόλου» και «πάρα πολύ».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πολύ» ευχαριστημένα κατά 50%, «πάρα πολύ» σε ποσοστό 33,3%, ενώ ποσοστό 16,7% έλαβε το «αρκετά».

Στους Διοικητικούς οι περισσότεροι επέλεξαν το «αρκετά» (75%), ενώ 25% έλαβε το «πάρα πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» με 30%. Από 20% απάντησαν «πάρα πολύ» και «λίγο» και από 10% «πολύ», «καθόλου» και «δε γνωρίζω».

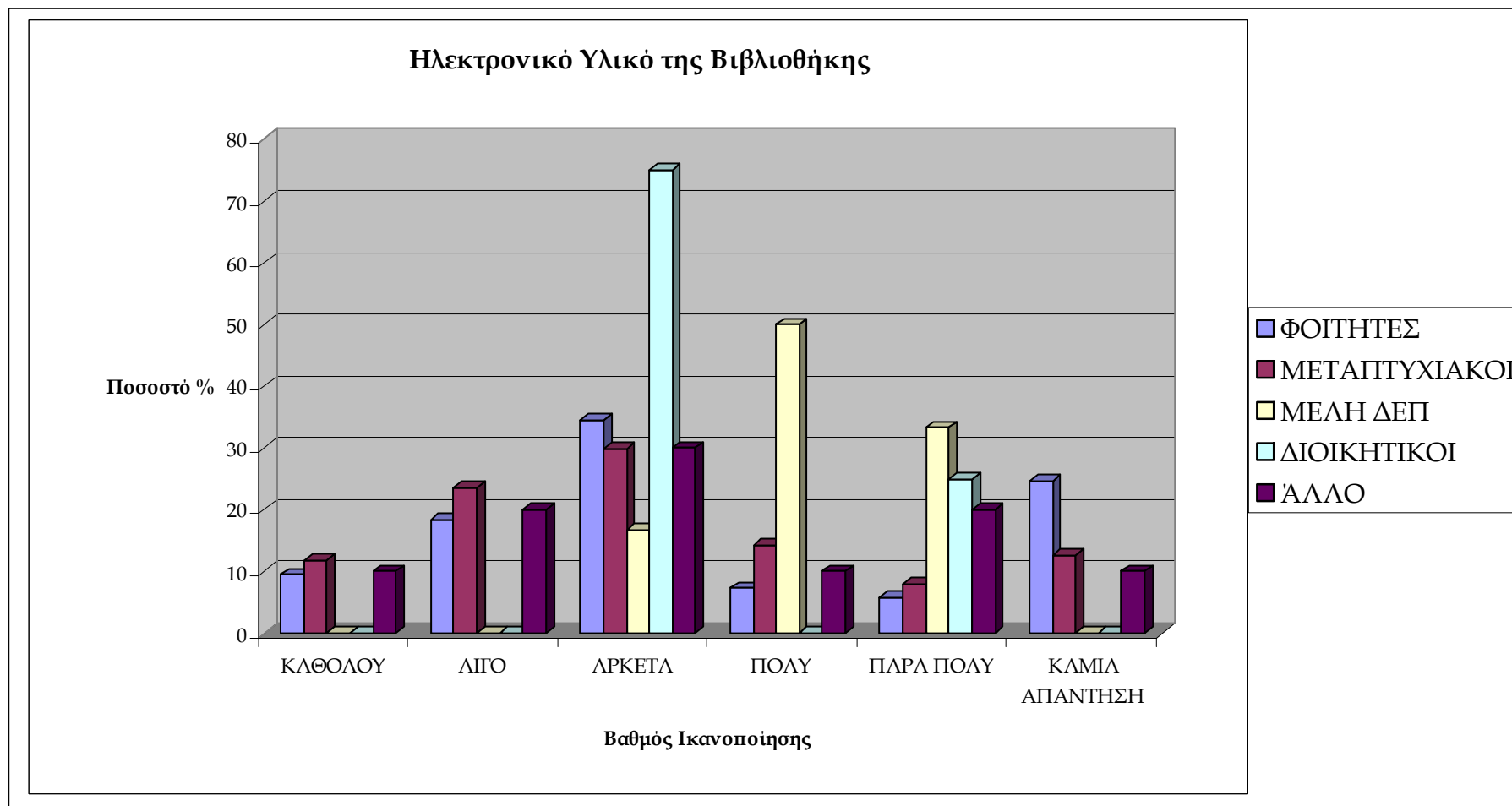
Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 10 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	9,42%	18,3%	34,6%	7,33%	5,76%	24,6%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	11,8%	23,5%	29,8%	14,3%	7,98%	12,6%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	16,7%	50%	33,3%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	75%	0%	25%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	10%	20%	30%	10%	20%	10%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>10,5%</b>	<b>20,7%</b>	<b>32,1%</b>	<b>11,6%</b>	<b>7,8%</b>	<b>17,4%</b>

Επομένως, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 51,5% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Ωστόσο, υψηλό είναι το ποσοστό 24,6% της απάντησης «δε γνωρίζω» στους προπτυχιακούς φοιτητές, γεγονός που υποδηλώνει ότι δεν είναι εξοικειωμένοι και δε χρησιμοποιούν επαρκώς το Ηλεκτρονικό Υλικό. 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 27,7% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν 11,5% και 8,38% αντίστοιχα. Το 20,9% επέλεξε «δε γνωρίζω», το 17,8% «λίγο» και το 13,6% καθόλου.

Μοιρασμένες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών. Επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» (30,7%), ενώ ακολούθησαν τα «λίγο» (20,6%), «πολύ» (13,9%) και «πάρα πολύ» (13,4%). Από 10,9% έλαβαν τα «καθόλου» και «δε γνωρίζω».

Μεταξύ «πολύ» και «αρκετά» κινήθηκαν οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π., που έδωσαν 33,3% στο πρώτο και 66,7% στο δεύτερο.

Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι μοίρασαν τις απαντήσεις τους μεταξύ «αρκετά» (50%), «πολύ» και «δε γνωρίζω» (από 25%). Στην κατηγορία «Άλλο» τα υψηλότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «λίγο» και «αρκετά» (από 30%).

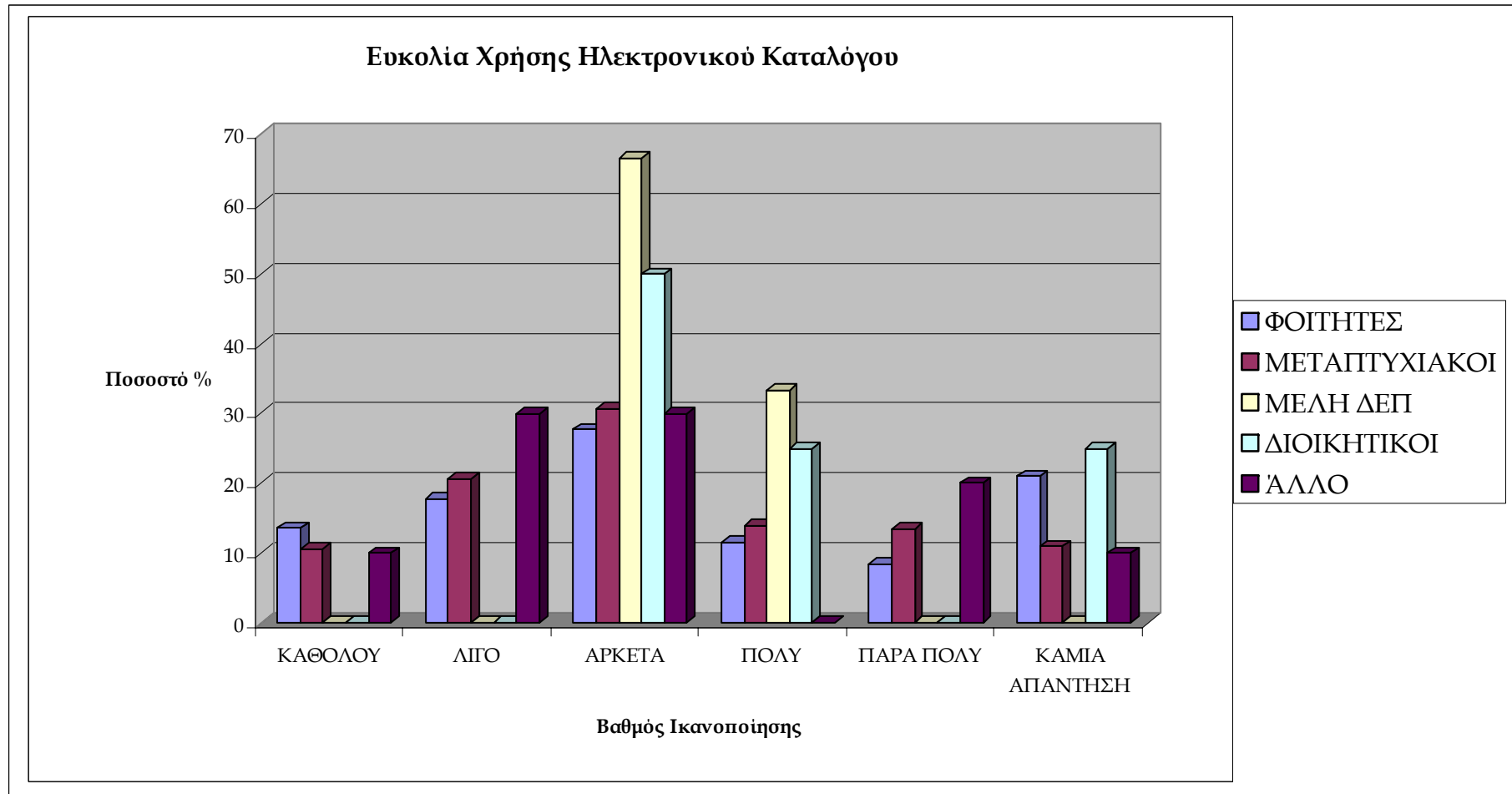
Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 11 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	13,6%	17,8%	27,7%	11,5%	8,38%	20,9%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	10,5%	20,6%	30,7%	13,9%	13,4%	10,9%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	66,7%	33,3%	0%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	50%	25%	0%	25%
<b>ΆΛΛΟ</b>	10%	30%	30%	0%	20%	10%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>11,6%</b>	<b>19,2%</b>	<b>30,1%</b>	<b>12,9%</b>	<b>11,1%</b>	<b>15,1%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 54,1% 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 29,3% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πέρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 16,2% και το 5,24%. 23% δεν απάντησε και από 13,1% επέλεξε τα «καθόλου» και «λίγο».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «αρκετά» (23,1%), «πολύ» 19,7% και «λίγο» (18,9%).

Θετικές είναι οι εκτιμήσεις των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 50% είναι «αρκετά» και 33,3% «πολύ» ευχαριστημένο.

Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι μοίρασαν τις απαντήσεις τους μεταξύ «αρκετά» και «πολύ» (από 50%). Στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό έλαβε το «δε γνωρίζω». Από 20% πήραν τα «λίγο», «αρκετά» και από 10% τα «καθόλου», «πολύ» και «πέρα πολύ».

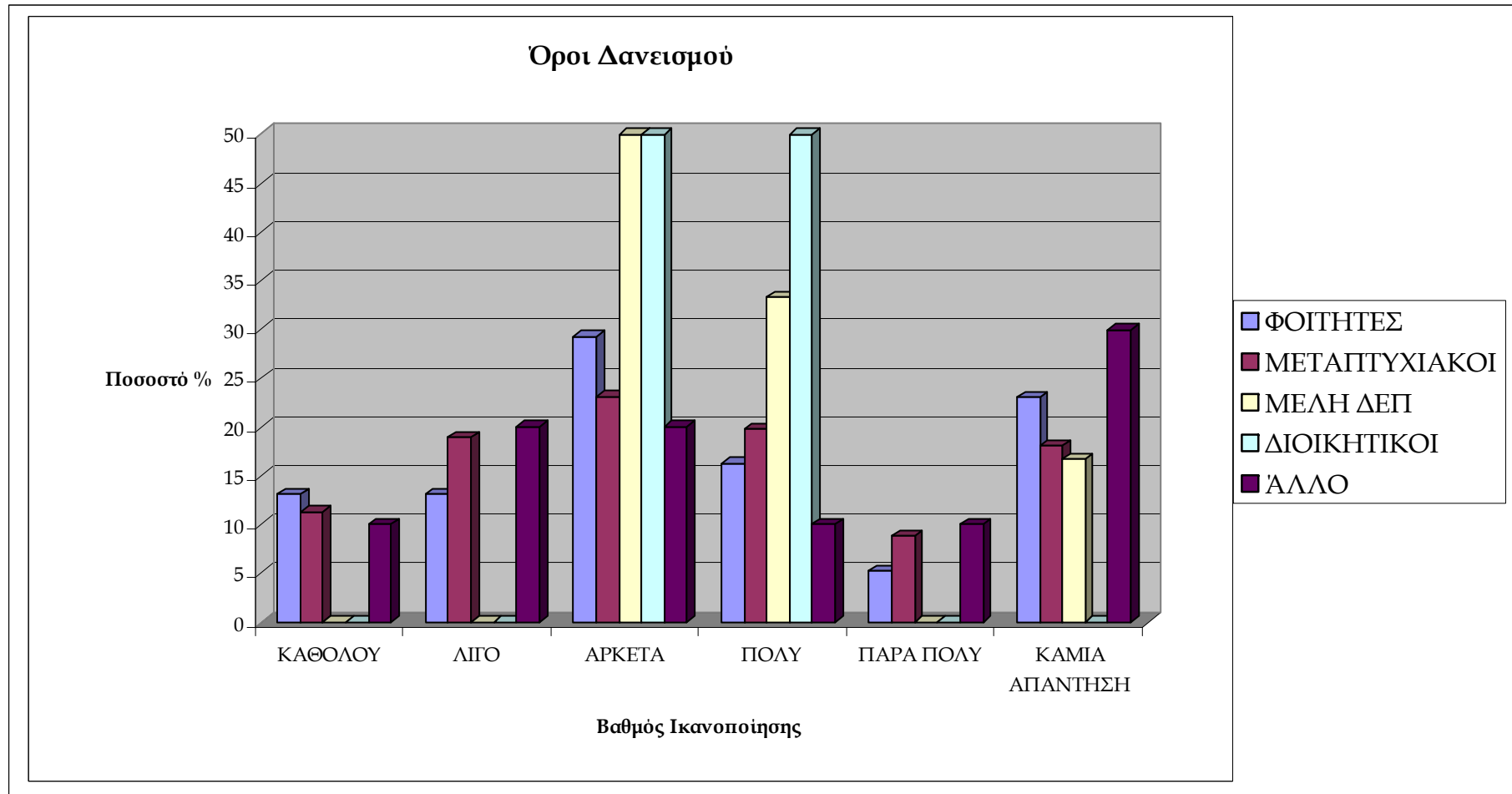
Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 12 : Όροι Δανεισμού**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	13,1%	13,1%	29,3%	16,2%	5,24%	23%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	11,3%	18,9%	23,1%	19,7%	8,82%	18,1%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	50%	33,3%	0%	16,7%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	50%	50%	0%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	10%	20%	20%	10%	10%	30%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>11,8%</b>	<b>16%</b>	<b>26,3%</b>	<b>18,5%</b>	<b>7,13%</b>	<b>20,3%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 51,39% 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 28,3% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 12% και 12,6% αντίστοιχα. Υψηλό είναι το ποσοστό όσων δεν απάντησαν (25,7%).

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (21%), «αρκετά» (19,3%), «πολύ» (18,1%) και «πάρα πολύ» (17,2»%).

Θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Από 16,7% πήραν οι απαντήσεις «καμία απάντηση/δε γνωρίζω», «πάρα πολύ» και «αρκετά» και 50% το «πολύ».

Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι μοίρασαν τις απαντήσεις τους μεταξύ «πολύ» (50%), «αρκετά» και «πάρα πολύ» (από 25%). Στην κατηγορία «Άλλο» τα υψηλότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (40%), ενώ ακολούθησαν τα «λίγο» και «αρκετά» (από 20%).

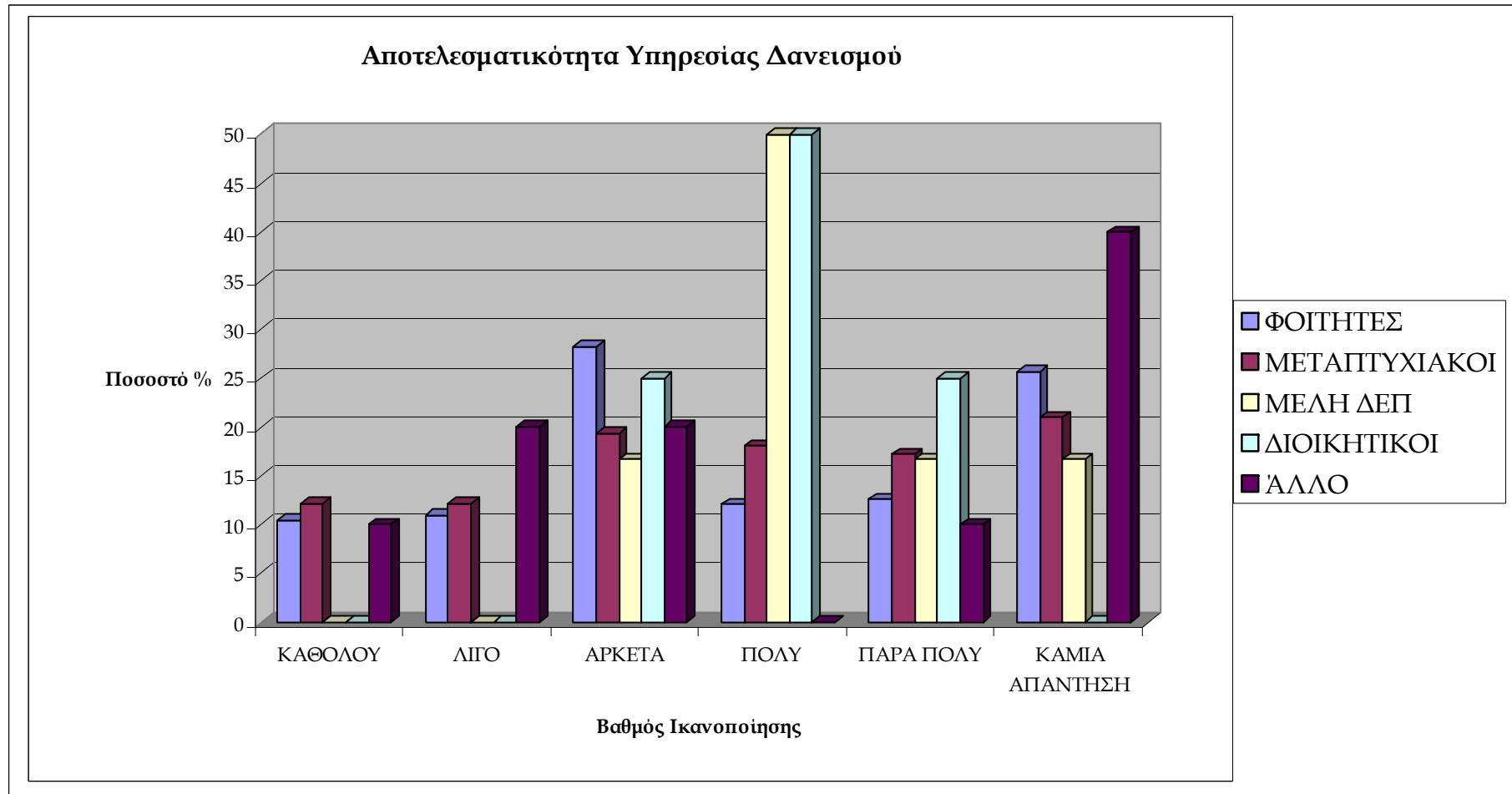
Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 13 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	10,5%	11%	28,3%	12%	12,6%	25,7%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	12,2%	12,2%	19,3%	18,1%	17,2%	21%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	16,7%	50%	16,7%	16,7%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	25%	50%	25%	0%
<b>ΆΛΛΟ</b>	10%	20%	20%	0%	10%	40%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>11,1%</b>	<b>11,6%</b>	<b>23,2%</b>	<b>15,8%</b>	<b>15,1%</b>	<b>23,2%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 54,1% 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 18,3% «αρκετά» και κατά 6,81% «πολύ» ευχαριστημένοι. «Λίγο» επέλεξε το 11%, «καθόλου» το 5,76%. Η πλειοψηφία απάντησε ότι δε γνωρίζει (53,9%).

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν ότι δε γνωρίζουν σε ποσοστό 52,5%. Οι υπόλοιπες απαντήσεις τους μοιράστηκαν κυρίως μεταξύ των «αρκετά» (14,3%), «πολύ» (12,2%) και «λίγο» (11,3%).

Τα μισά μέλη Δ.Ε.Π. δεν απάντησαν, ενώ τα υπόλοιπα δήλωσαν «πολύ» ευχαριστημένα σε ποσοστό 33,3% και «λίγο» κατά 16,7%.

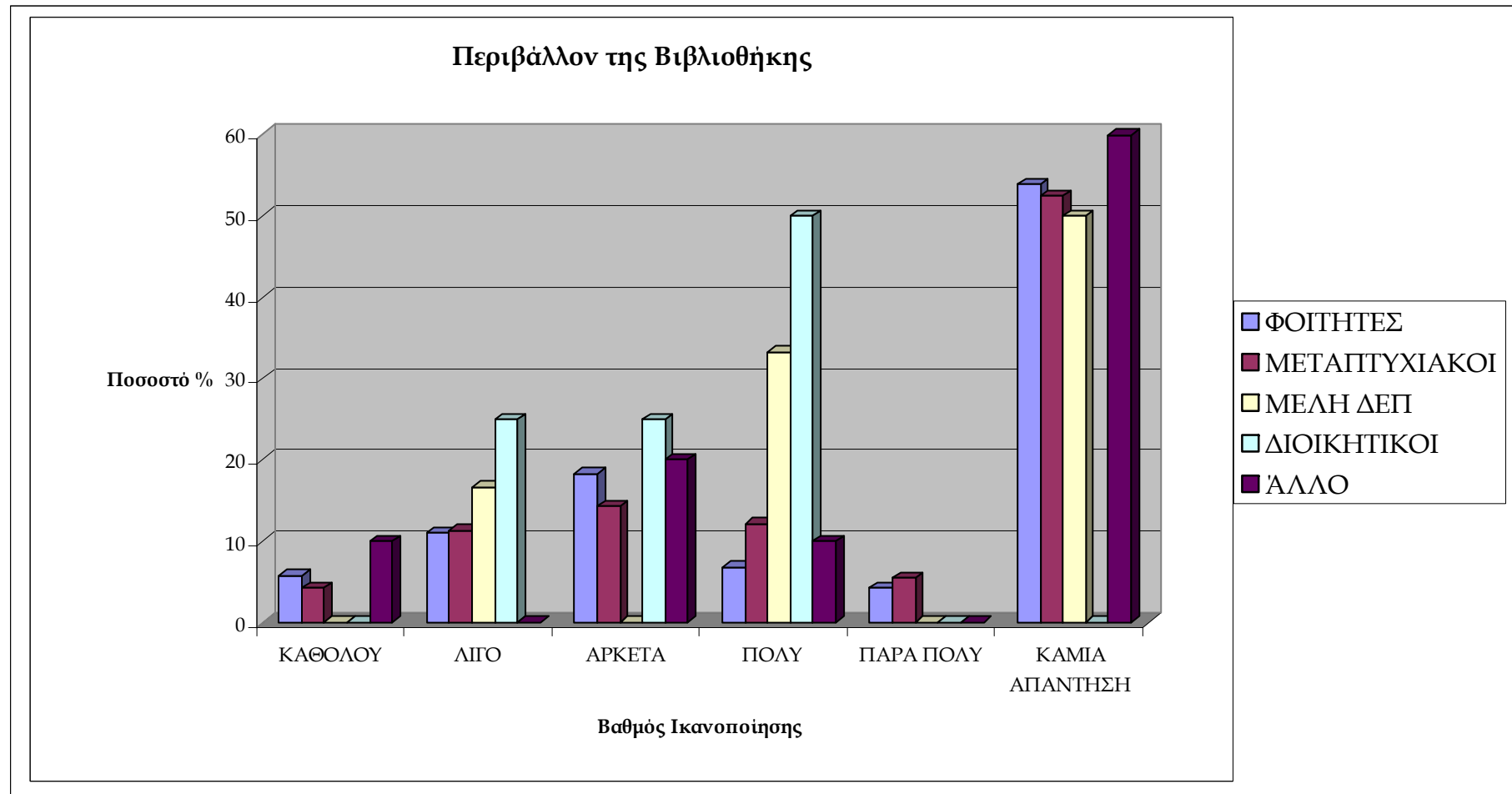
Οι Διοικητικοί Υπάλληλοι μοίρασαν τις απαντήσεις τους μεταξύ «λίγο», «αρκετά» (από 25%) και «πολύ» (50%). Στην κατηγορία «Άλλο» τα υψηλότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «δε γνωρίζω» (60%) και «αρκετά» (20%). Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 14 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	5,76%	11%	18,3%	6,81%	4,19%	53,9%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	4,2%	11,3%	14,3%	12,2%	5,46%	52,5%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	16,7%	0%	33,3%	0%	50%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	25%	25%	50%	0%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	10%	0%	20%	10%	0%	60%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>4,9%</b>	<b>11,1%</b>	<b>16%</b>	<b>10,5%</b>	<b>4,68%</b>	<b>52,8%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα τα ποσοστά του «δε γνωρίζω» ξεπερνούν το 50% λόγω της φύσης της Βιβλιοθήκης, την οποία οι περισσότεροι χρήστες χρησιμοποιούν εξ αποστάσεως. Συνακόλουθα αδυνατούν να αξιολογήσουν το περιβάλλον της. 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. Κι εδώ τα υψηλότερα ποσοστά έλαβε το «δε γνωρίζω» στις περισσότερες κατηγορίες. Αναφορικά με τις υπόλοιπες απαντήσεις :

Οι φοιτητές είναι κατά 14,1% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «λίγο» επέλεξε ποσοστό 13,1%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» (13,4%) και το «λίγο» (12,2%).

Οι απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π. μοιράστηκαν μεταξύ του «λίγο» και του «πολύ» (από 16,7%).

Μεταξύ «αρκετά» (50%) και «πολύ» (25%) κινήθηκαν οι περισσότερες απαντήσεις των Διοικητικών Υπαλλήλων, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» τα ποσοστά μοιράστηκαν μεταξύ των απαντήσεων «αρκετά» (20%) και «καθόλου», «λίγο» και «πολύ» (από 10%).

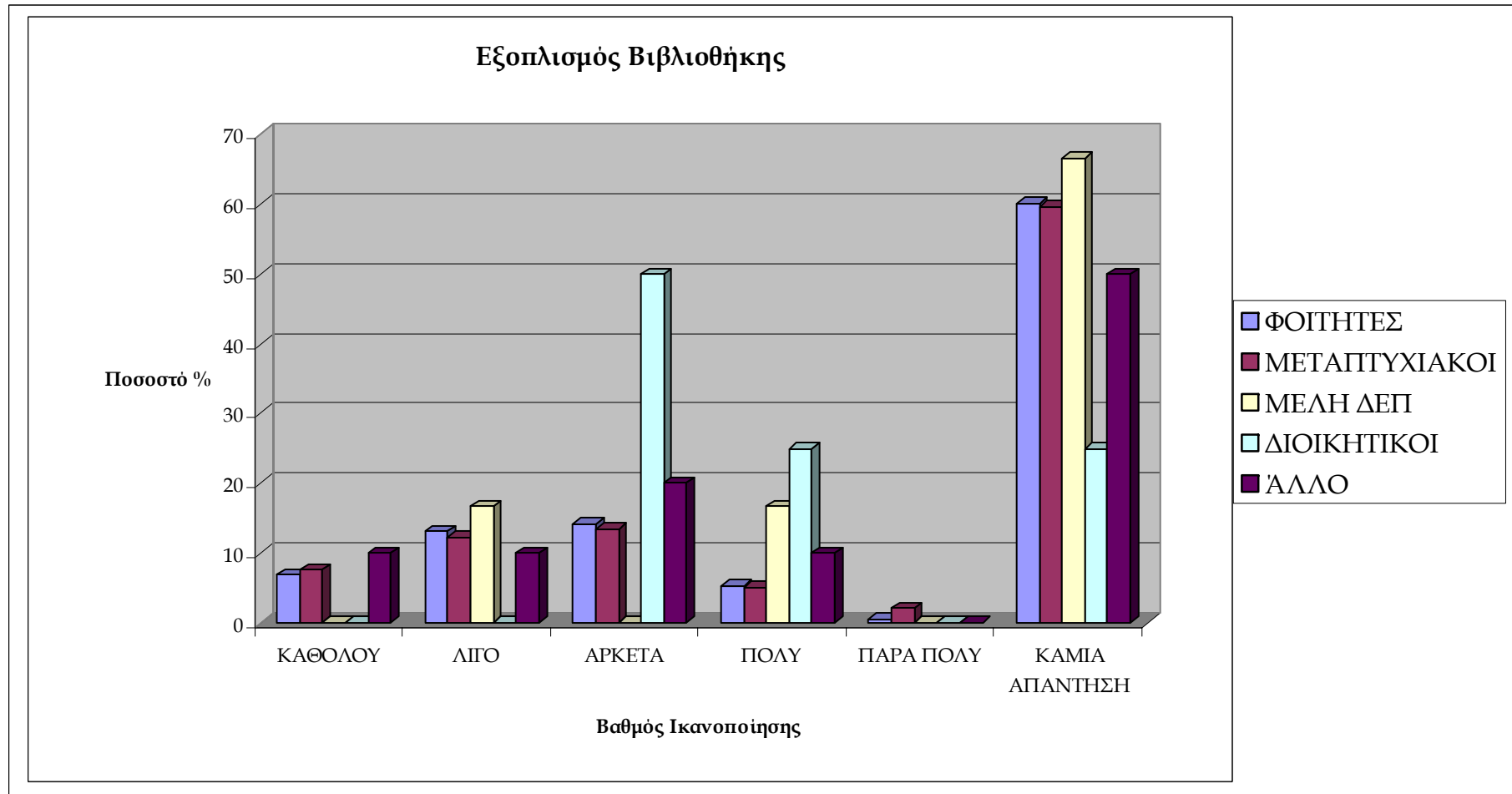
Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 15 : Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	6,81%	13,1%	14,1%	5,24%	0,52%	60,2%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	7,56%	12,2%	13,4%	5,04%	2,1%	59,7%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	16,7%	0%	16,7%	0%	66,7%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	50%	25%	0%	25%
<b>ΆΛΛΟ</b>	10%	10%	20%	10%	0%	50%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>7,13%</b>	<b>12,5%</b>	<b>14%</b>	<b>5,57%</b>	<b>1,34%</b>	<b>59,5%</b>

Συνακόλουθα, και στον παραπάνω Πίνακα τα ποσοστά του «δε γνωρίζω» ξεπερνούν το 50% λόγω της φύσης της Βιβλιοθήκης, την οποία οι περισσότεροι χρήστες χρησιμοποιούν εξ αποστάσεως. Άρα, αδυνατούν να αξιολογήσουν τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



## Q16. Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Αναφορικά και με την ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, τα υψηλότερα ποσοστά έλαβε το «δε γνωρίζω» στις περισσότερες κατηγορίες. Αναφορικά με τις υπόλοιπες απαντήσεις :

Οι φοιτητές είναι κατά 23% «αρκετά», κατά 7,85% «πολύ» και 7,33% «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το 9,42% δήλωσε «λίγο», το 5,24% «καθόλου». Το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «δε γνωρίζω» (47,1%).

Παρόμοιες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν κατά 17,6% το «πολύ», κατά 16,4% το «αρκετά», κατά 11,8% το «πέρα πολύ» και από 11,3% και 3,36% τα «λίγο» και «καθόλου».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 16,7% τα «πολύ» και «πέρα πολύ», ενώ από 33,3% έλαβα τα «αρκετά» και «δε γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί επέλεξαν τα «πολύ» και «αρκετά» από 50%, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» τα ποσοστά μοιράστηκαν μεταξύ των απαντήσεων «αρκετά», «πολύ» και «πέρα πολύ» (από 20%) και «λίγο» (10%).

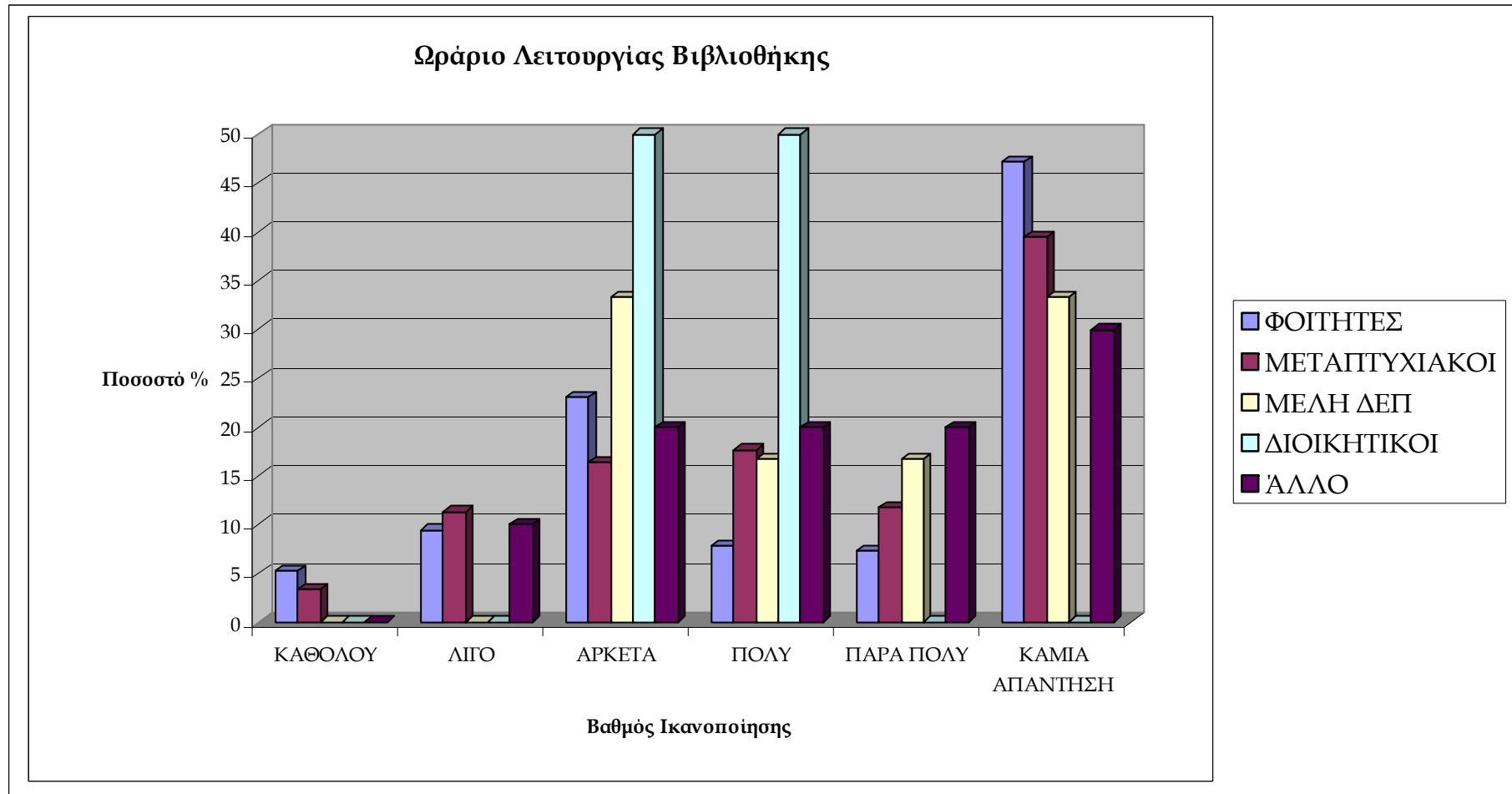
Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 16 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	5,24%	9,42%	23%	7,85%	7,33%	47,1%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	3,36%	11,3%	16,4%	17,6%	11,8%	39,5%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	33,3%	16,7%	16,7%	33,3%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	50%	50%	0%	0%
<b>ΆΛΛΟ</b>	0%	10%	20%	20%	20%	30%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>4,01%</b>	<b>10,2%</b>	<b>19,8%</b>	<b>13,8%</b>	<b>10%</b>	<b>42,1%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται το υψηλότερο ποσοστό έχει λάβει η απάντηση «δε γνωρίζω» με 42,1% λόγω της φύσης της Βιβλιοθήκης, την οποία οι περισσότεροι χρήστες χρησιμοποιούν εξ αποστάσεως. Άρα, αδυνατούν να αξιολογήσουν το Ωράριο Λειτουργίας της. 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 ποσοστά του «δε γνωρίζω» είναι συντριπτικά γεγονός που φανερώνει ότι η μεγάλη πλειοψηφία των χρηστών δεν τα έχει παρακολουθήσει. Αναφορικά με τις υπόλοιπες απαντήσεις :

Οι φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τα «λίγο» και «καθόλου» σε ποσοστό 8,38%. Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές έδωσαν στις παραπάνω απαντήσεις ποσοστό 9,24% και 7,14%. Ποσοστό 16,7% των μελών Δ.Ε.Π. απάντησε πολύ, 25% των Διοικητικών «πέρα πολύ» και 20% της κατηγορίας «Άλλο» «λίγο».

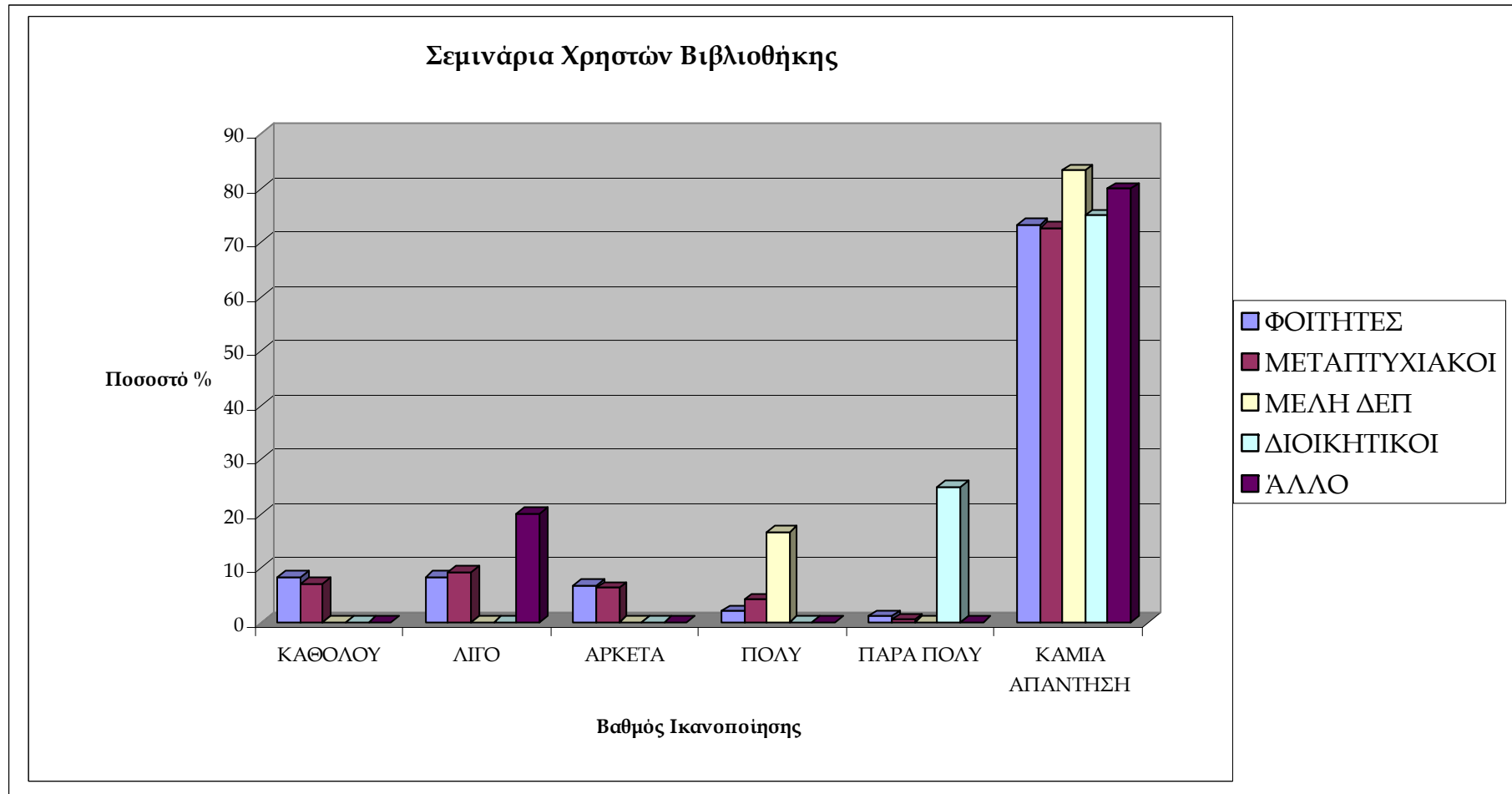
Τα ποσοστά του «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» για όλες τις κατηγορίες κυμάνθηκαν μεταξύ 72,7% και 83,3%. Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 17 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	8,38%	8,38%	6,81%	2,09%	1,05%	73,3%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	7,14%	9,24%	6,3%	4,2%	0,42%	72,7%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	0%	16,7%	0%	83,3%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	0%	0%	25%	75%
<b>ΆΛΛΟ</b>	0%	20%	0%	0%	0%	80%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>7,35%</b>	<b>8,91%</b>	<b>6,24%</b>	<b>3,34%</b>	<b>0,89%</b>	<b>73,3%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται πολύ υψηλό το ποσοστό της κατηγορίας «δε γνωρίζω» (73,3%), γεγονός που φανερώνει ότι μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν έχει παρακολουθήσει 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



### Q19. Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

Η ερώτηση 19 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Κι εδώ τα υψηλότερα ποσοστά έλαβε το «δε γνωρίζω» στις περισσότερες κατηγορίες. Αναφορικά με τις υπόλοιπες απαντήσεις :

Οι φοιτητές είναι κατά 22% «αρκετά», 18,8% «πάρα πολύ» και 11,5% «πολύ» ευχαριστημένοι.

«Πάρα πολύ» ευχαριστημένοι εμφανίζονται οι μεταπτυχιακοί κατά 24,4%, «αρκετά» κατά 19,3% και «πολύ» κατά 16%.

Πολύ θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 50% έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» και «πάρα πολύ».

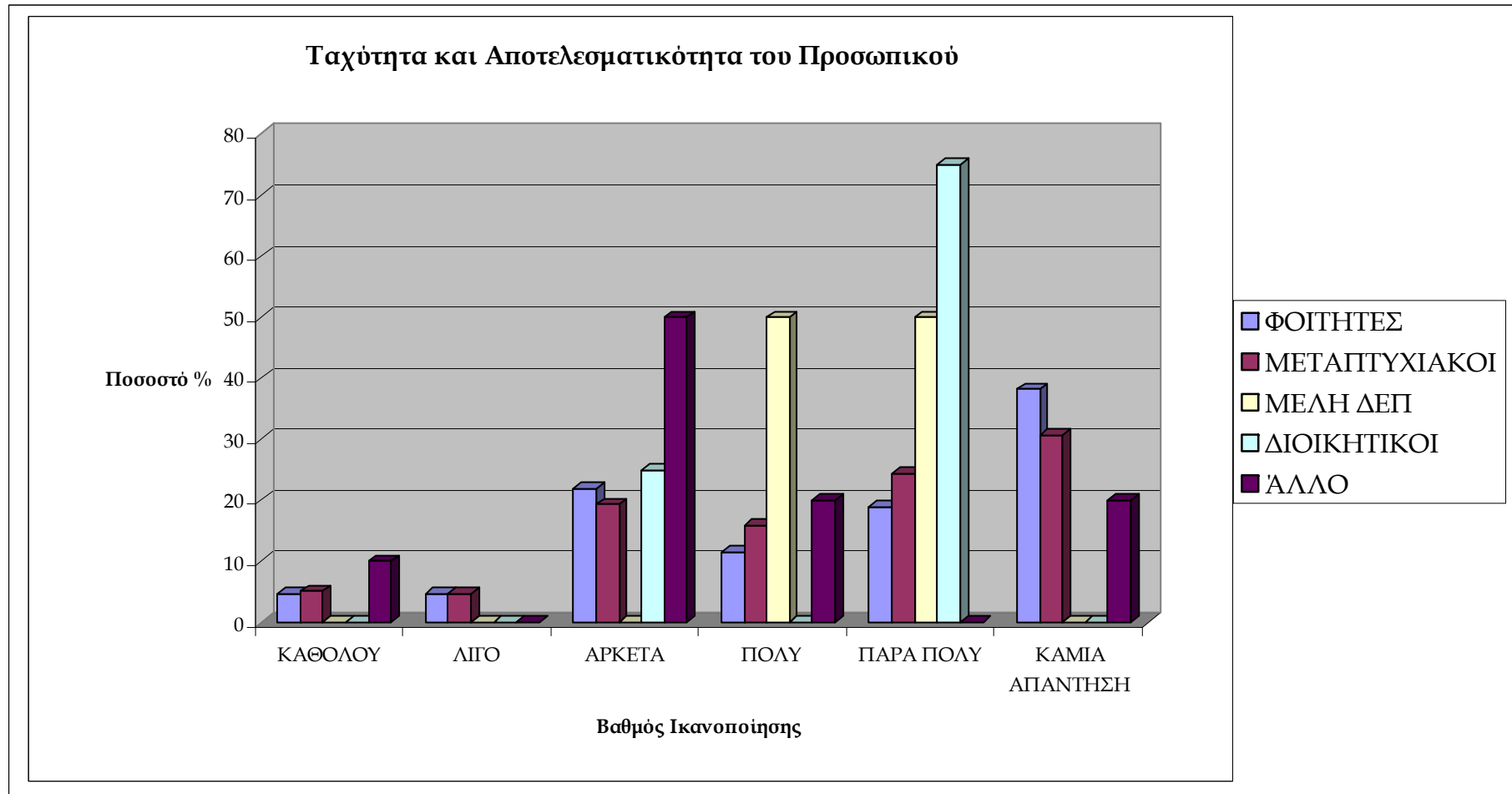
Οι Διοικητικοί επέλεξαν το «πάρα πολύ» κατά 75%, ενώ η κατηγορία «Άλλο» κυρίως το «αρκετά» (50%). Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 18 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	4,71%	4,71%	22%	11,5%	18,8%	38,2%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	5,04%	4,62%	19,3%	16%	24,4%	30,7%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	0%	50%	50%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	25%	0%	75%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	10%	0%	50%	20%	0%	20%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>4,9%</b>	<b>4,45%</b>	<b>20,9%</b>	<b>14,5%</b>	<b>22,3%</b>	<b>33%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 57,7% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Εντούτοις, κι εδώ η εξ αποστάσεως φύση της Βιβλιοθήκης έχει ως αποτέλεσμα ένα υψηλό ποσοστό χρηστών (33%) που δεν την επισκέπτεται να μην μπορεί να αξιολογήσει το προσωπικό. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 17 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: 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 22,5% «πάρα πολύ» και κατά 13,6% «πολύ» ευχαριστημένοι. Το 17,8% δήλωσε «αρκετά» ευχαριστημένο, ενώ τα ποσοστά «λίγο» και του «καθόλου» είναι χαμηλότερα (από 3,66%).

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 26,5%, «πολύ» κατά 19,3% και «αρκετά» κατά 18,9%.

Πολύ θετική είναι η εκτίμηση και των μελών Δ.Ε.Π., που δήλωσε «πάρα πολύ» και «πολύ» ευχαριστημένο σε ποσοστό 50%.

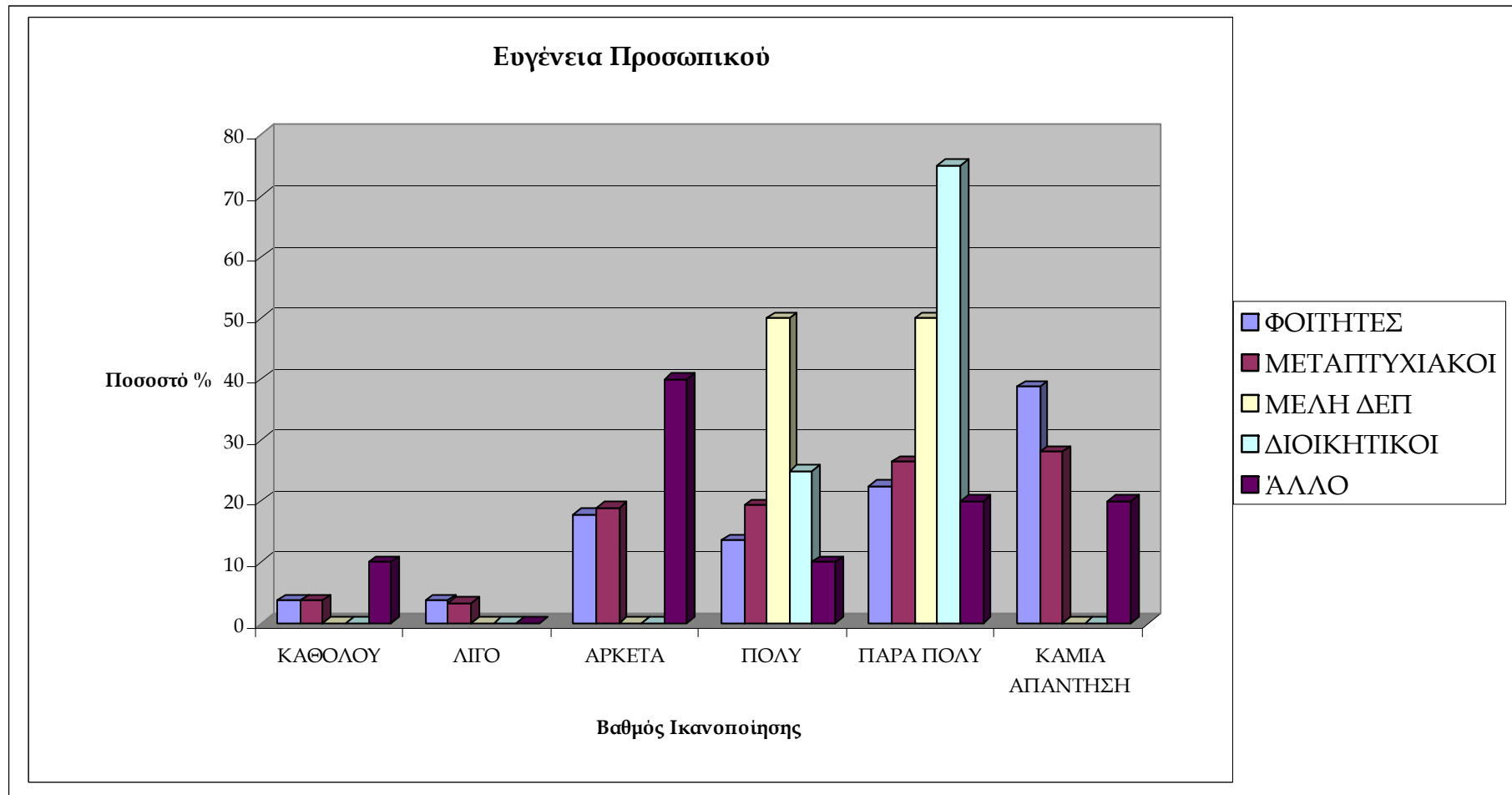
Το 75% έλαβε η επιλογή «πάρα πολύ» μεταξύ των Διοικητικών, ενώ το υψηλότερο ποσοστό στην κατηγορία «Άλλο» έλαβε η απάντηση «αρκετά» με 40%. Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 19 : Ευγένεια Προσωπικού**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	3,66%	3,66%	17,8%	13,6%	22,5%	38,7%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	3,78%	3,36%	18,9%	19,3%	26,5%	28,2%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	0%	50%	50%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	0%	25%	75%	0%
<b>ΆΛΛΟ</b>	10%	0%	40%	10%	20%	20%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>3,79%</b>	<b>3,34%</b>	<b>18,5%</b>	<b>17,1%</b>	<b>25,4%</b>	<b>31,8%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 61% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Εντούτοις, κι εδώ η εξ αποστάσεως φύση της Βιβλιοθήκης έχει ως αποτέλεσμα ένα υψηλό ποσοστό χρηστών (31,8%) που δεν την επισκέπτεται να μην μπορεί να αξιολογήσει το προσωπικό. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 18 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



## Q21. Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης, τα υψηλότερα ποσοστά έλαβε το «δε γνωρίζω» στις περισσότερες κατηγορίες. Αναφορικά με τις υπόλοιπες απαντήσεις :

Οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 17,3% «αρκετά», κατά 5,24% «πάρα πολύ» και «πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 7,33% επέλεξε το «λίγο» και 4,19% το «καθόλου».

Οι μεταπτυχιακοί επέλεξαν κυρίως το «αρκετά» και το «πολύ» κατά 12,2% και 11,3% αντίστοιχα.

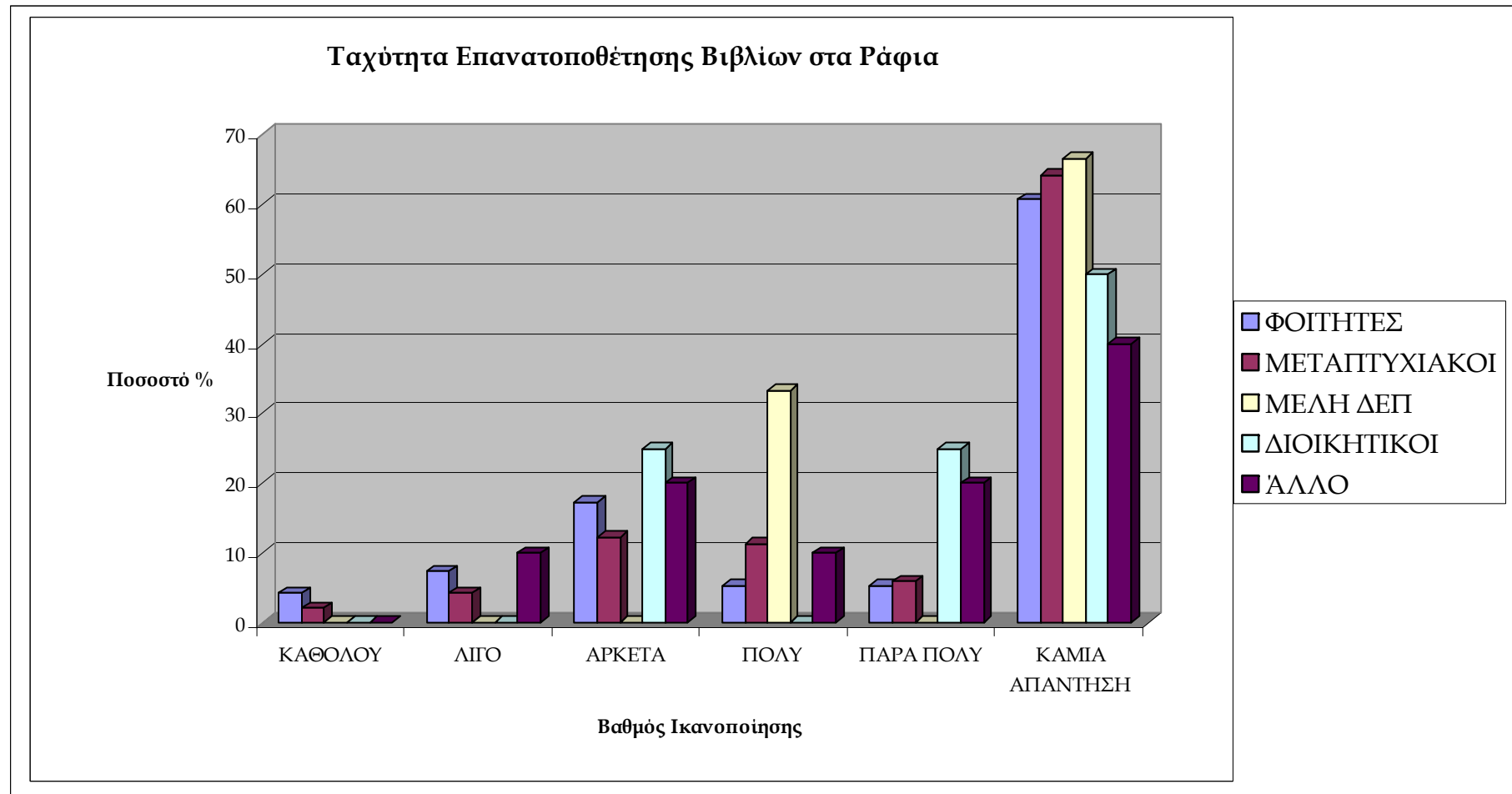
Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν κατά 33,3% «πολύ» και οι Διοικητικοί από 25% τα «αρκετά» και «πάρα πολύ». Τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσαν το «αρκετά» και το «πάρα πολύ» από 20% και τα «λίγο» και «πολύ» από 10%. Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 20 : Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	4,19%	7,33%	17,3%	5,24%	5,24%	60,7%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	2,1%	4,2%	12,2%	11,3%	5,88%	64,3%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	0%	0%	33,3%	0%	66,7%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	25%	0%	25%	50%
<b>ΑΛΛΟ</b>	0%	10%	20%	10%	20%	40%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>2,9%</b>	<b>5,57%</b>	<b>14,5%</b>	<b>8,91%</b>	<b>6,01%</b>	<b>62,1%</b>

Συνακόλουθα, η εξ αποστάσεως φύση της Βιβλιοθήκης έχει ως αποτέλεσμα το ένα πολύ υψηλό ποσοστό χρηστών (62,1%) να μην εκφέρει γνώμη για την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΠΑΝΑΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ



## Q22. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 22 αφορά στο βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 23% «αρκετά», κατά 13,1% «πολύ», κατά 16,2% «πέρα πολύ», κατά 18,3% «λίγο» και κατά 16,2% «καθόλου». Ποσοστό 13,1% δεν απάντησε.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «πέρα πολύ» κατά 19,7%, «πολύ» κατά 16%, «αρκετά» κατά 21,8% και «λίγο» κατά 21,4%. «Καθόλου» επέλεξε το 14,3% και «δε γνωρίζω» το 6,72%.

Οι περισσότερες απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π. μοιράστηκαν μεταξύ «αρκετά» και «πολύ» (50% και 33,3% αντίστοιχα), της κατηγορίας Διοικητικοί μεταξύ «πολύ» (50%), «πέρα πολύ» και «δε γνωρίζω» (από 25%). Στην κατηγορία «Άλλο» από 30% έλαβαν τα «πέρα πολύ» και «δε γνωρίζω», 20% το «αρκετά» και από 10% τα «πολύ» και «καθόλου».

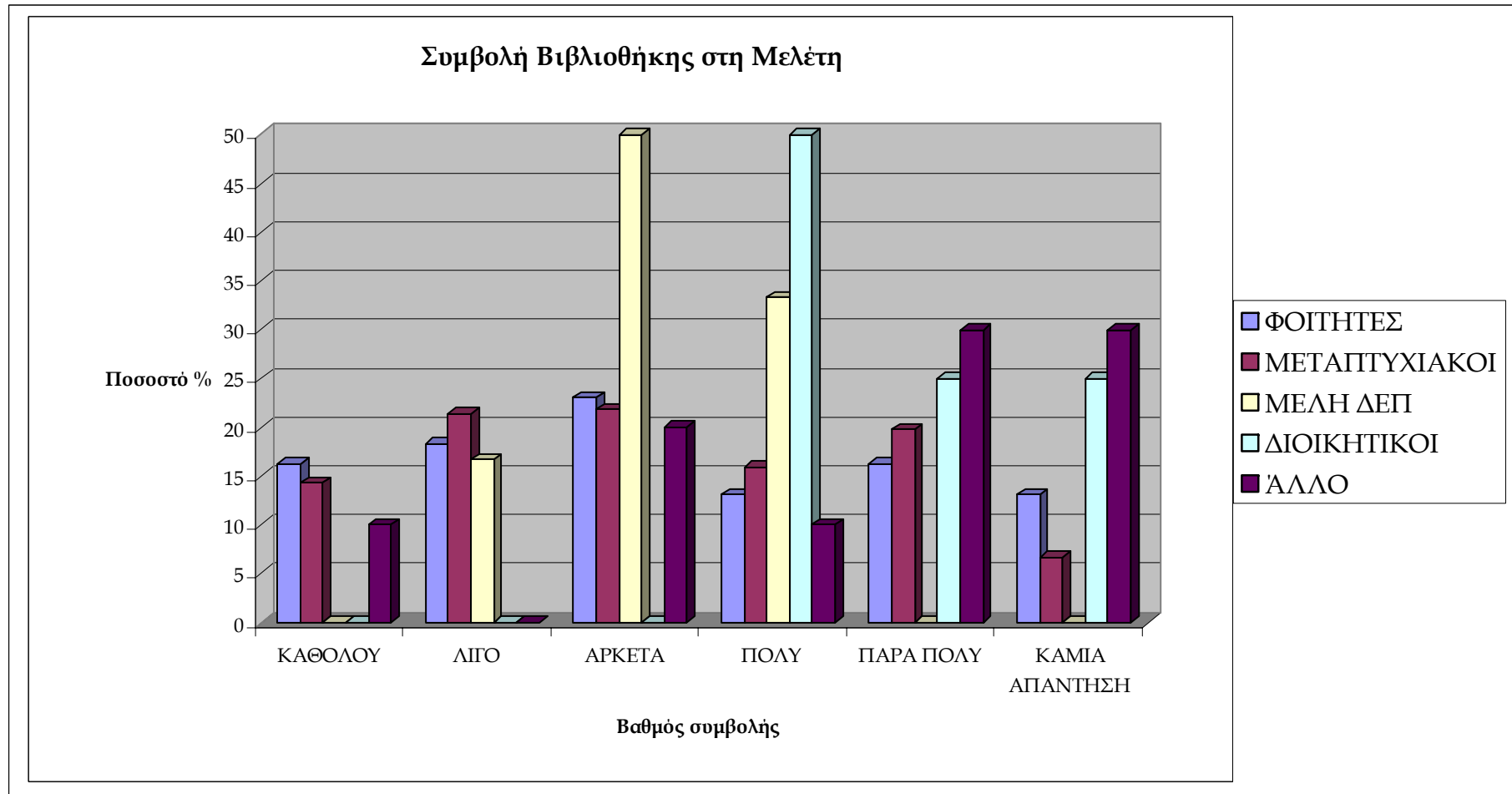
Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 21 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	16,2%	18,3%	23%	13,1%	16,2%	13,1%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	14,3%	21,4%	21,8%	16%	19,7%	6,72%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	16,7%	50%	33,3%	0%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	0%	50%	25%	25%
<b>ΑΛΛΟ</b>	10%	0%	20%	10%	30%	30%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>14,7%</b>	<b>19,4%</b>	<b>22,5%</b>	<b>15,1%</b>	<b>18,3%</b>	<b>10%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 55,9%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 20: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ



### Q23. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 23 αφορά στο βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 24,1% «αρκετά», ενώ από 13,6% «πολύ» και 16,8% «πάρα πολύ». Ποσοστό 13,1% και 13,6% έλαβαν τα «λίγο» και «καθόλου» και 18,8% δεν απάντησε ή δε γνωρίζει.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «πάρα πολύ» κατά 20,6%, «λίγο» κατά 21%, «αρκετά» κατά 20,6% και «πολύ» κατά 17,2%. Χαμηλότερα ποσοστά έλαβαν οι άλλες απαντήσεις.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο τα «αρκετά» και «πάρα πολύ» (50% και 33,3% αντίστοιχα)

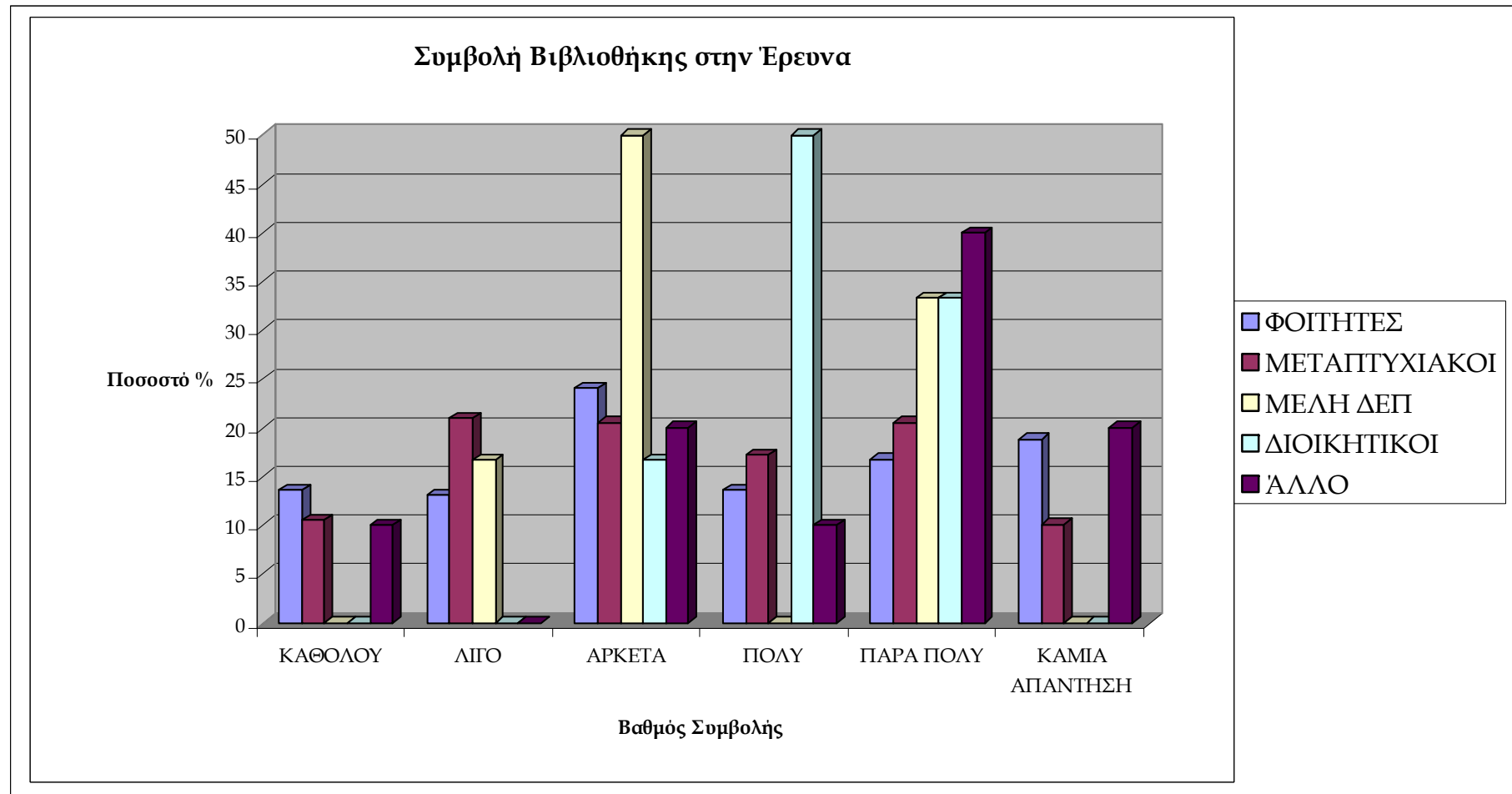
50% και 33,3% έλαβαν οι απαντήσεις «πολύ» και «πάρα πολύ» στους Διοικητικούς, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» οι περισσότεροι (40%) απάντησαν «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 22 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα**

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
<b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>	13,6%	13,1%	24,1%	13,6%	16,8%	18,8%
<b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b>	10,5%	21%	20,6%	17,2%	20,6%	10,1%
<b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>	0%	16,7%	50%	0%	33,3%	0%
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>	0%	0%	16,7%	50%	33,3%	0%
<b>ΑΛΛΟ</b>	10%	0%	20%	10%	40%	20%
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>11,5%</b>	<b>16,9%</b>	<b>22,4%</b>	<b>15,7%</b>	<b>19,7%</b>	<b>13,7%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 57,8%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: 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.

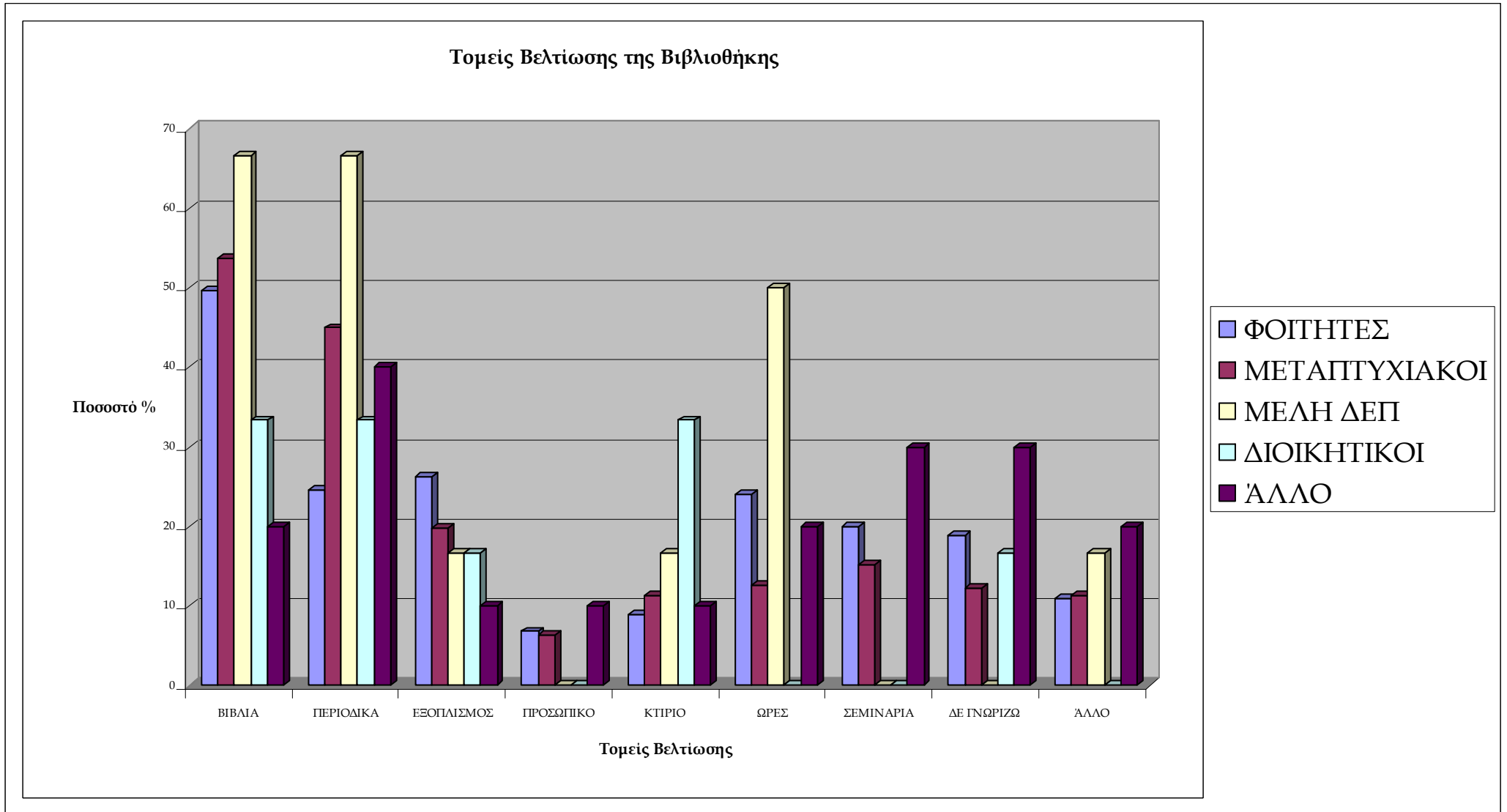
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στις συλλογές βιβλίων (49,7%) και περιοδικών (24,6%), στον εξοπλισμό (26,2%), και το ωράριο (24,08%). Τις συλλογές βιβλίων και περιοδικών επέλεξαν οι μεταπτυχιακοί φοιτητές, τα μέλη Δ.Ε.Π. αλλά και οι Διοικητικοί ως αυτές που επιδέχονται μεγαλύτερη βελτίωση. Συνολικά, οι κατηγορίες οι οποίες προτείνονται περισσότερο είναι τα βιβλία (51,2%), τα περιοδικά (36,4%) και ο εξοπλισμός (22,2%), ενώ ακολουθεί το ωράριο και τα σεμινάρια με μικρότερα ποσοστά. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα:

**Πίνακας 23 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης**

	ΒΙΒΛΙΑ	ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΚΤΙΡΙΟ	ΩΡΕΣ	ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ	ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ	ΆΛΛΟ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	49,7%	24,6%	26,2%	6,81%	8,9%	24,08%	19,9%	18,8%	10,99%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	53,8%	45%	19,7%	6,3%	11,3%	12,61%	15,13%	12,2%	11,34%
ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.	66,7%	66,7%	16,7%	0%	16,7%	50%	0%	0%	16,67%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ	33,3%	33,3%	16,7%	0%	33,3%	0%	0%	16,7%	0%
ΆΛΛΟ	20%	40%	10%	10%	10%	20%	30%	30%	20%
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	<b>51,2%</b>	<b>36,4%</b>	<b>22,2%</b>	<b>6,43%</b>	<b>10,6%</b>	<b>17,96%</b>	<b>17,07%</b>	<b>15,3%</b>	<b>11,31%</b>

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 22 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών τα περισσότερα αφορούν στην ανεπάρκεια των συλλογών υλικού και κυρίως των ηλεκτρονικών πηγών, οι οποίες είναι απαραίτητες για μια εξ αποστάσεως Βιβλιοθήκη. Πολλοί χρήστες τονίζουν ότι δεν είναι εύκολα προσβάσιμες, ενώ αναφέρουν δυσκολίες ακόμη και στην ηλεκτρονική εγγραφή στη Βιβλιοθήκη και στην αναζήτηση του υλικού. Επίσης, σημειώνουν την ανάγκη για πολύ περισσότερα ηλεκτρονικά βιβλία.

Άλλοι προτείνουν εξ αποστάσεως σεμινάρια για τους χρήστες ιδίως σε θέματα διαδανεισμού και ψηφιακών συλλογών. Για το διαδανεισμό η διαδικασία κρίθηκε πολύπλοκη, χρονοβόρα και ακριβή από κάποιους χρήστες. Παράλληλα, αρκετοί ζήτησαν τη δυνατότητα δανεισμού περισσότερων βιβλίων και για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα.

Επισημάνθηκε η απουσία υλικού και εξοπλισμού για Άτομα με Ειδικές Ανάγκες. Ορισμένοι θεώρησαν χρήσιμο να υπάρχουν παραρτήματα της Βιβλιοθήκης και σε άλλες πόλεις της Ελλάδας.

### Συμπεράσματα

Αναφορικά με την έρευνα στην Εξ αποστάσεως Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου πρέπει να επαναλάβουμε ότι οι περισσότεροι χρήστες της δεν τη χρησιμοποιούν έχοντας φυσική παρουσία στους χώρους της, αλλά μέσω του διαδικτύου εφόσον σπουδάζουν βρισκόμενοι μακριά από το Πανεπιστήμιο και από τη Βιβλιοθήκη. Έτσι, είναι λογικό στις ερωτήσεις που απαιτούν τη φυσική παρουσία των χρηστών στους χώρους της Βιβλιοθήκης να εμφανίζονται υψηλά ποσοστά των απαντήσεων «καθόλου» και «λίγο» ή και του «καμία απάντηση».

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε από 01-09-2012 έως 09-11-2012 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Λόγω της ιδιαιτερότητας της Βιβλιοθήκης οι περισσότεροι χρήστες δεν τη χρησιμοποιούν ως χώρο ανάγνωσης. Περιορισμένο είναι το ποσοστό και των χρηστών που δανείζονται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη. Το 52,6% χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο και το 48,05% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Ιδιαίτερα υψηλό είναι το ποσοστό των φοιτητών (58,6%), αλλά και των μεταπτυχιακών που δεν έχει εξοικειωθεί αρκετά μαζί τους (42,82%).

Ποσοστό 48,1% πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία για τις σπουδές και τις έρευνές τους και ένα μικρό ποσοστό των χρηστών ότι τα περιοδικά είναι επαρκή.

Σημαντικό ποσοστό των χρηστών δεν μπορεί να απαντήσει εάν είναι εύκολη η αναζήτηση βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης, εφόσον δεν την επισκέπτεται.

Η γενική ικανοποίηση σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης είναι της τάξης του 51,5%. Το 54,1% δηλώνει ικανοποιημένο αναφορικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης.

Ικανοποιημένοι κατά 51,39% είναι οι χρήστες από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη αλλαγών στον τομέα αυτόν και κατά 54,1% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης.

Οι περισσότεροι χρήστες δεν απαντούν για το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης, για τον Εξοπλισμό της, το Ωράριο Λειτουργίας και τα σεμινάρια.

Το 57,7% των χρηστών δήλωσε από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένο από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, ενώ η γενική ικανοποίηση σχετικά με την ευγένειά του έφτασε το 61%. Ωστόσο, ένα υψηλό ποσοστό χρηστών (31,8%) που δεν την επισκέπτεται δε μπορεί να αξιολογήσει το προσωπικό, όπως και την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης.

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 55,9% και στην έρευνά τους σε ποσοστό 57,8%.

Τέλος, έκριναν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στον εξοπλισμό, τις συλλογές βιβλίων και περιοδικών, το ωράριο και τα σεμινάρια.