

# ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα  
Ικανοποίησης Χρηστών  
Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης  
του Πολυτεχνείου Κρήτης

ΙΩΑΝΝΙΝΑ  
2014

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

**Ηλεκτρονική Έρευνα  
Ικανοποίησης Χρηστών  
Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του  
Πολυτεχνείου Κρήτης**

Επιμέλεια :  
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2014

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

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

Η υπηρεσία, μετά την πιλοτική εφαρμογή της Έρευνας σε Βιβλιοθήκες Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων της χώρας για το έτος 2012, συνέχισε τις Ηλεκτρονικές Έρευνες Ικανοποίησης Χρηστών και για το έτος 2013. Μεταξύ των Βιβλιοθηκών που επελέγησαν για το 2013 ήταν και η **Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης**. 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 **Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης** αποτελείται από 25 ερωτήσεις

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

Το **Ερωτηματολόγιο** χωρίζεται σε πέντε ενότητες :

**A.** Αρχικά περιλαμβάνει στοιχεία για τους χρήστες, όπως την 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-<br/>Καμία<br/>Απάντηση</b> |
|----------------|-------------|---------------|-------------|------------------|-------------------------------------------|

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 80 χρήστες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για το βαθμό ικανοποίησής τους από τη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης.

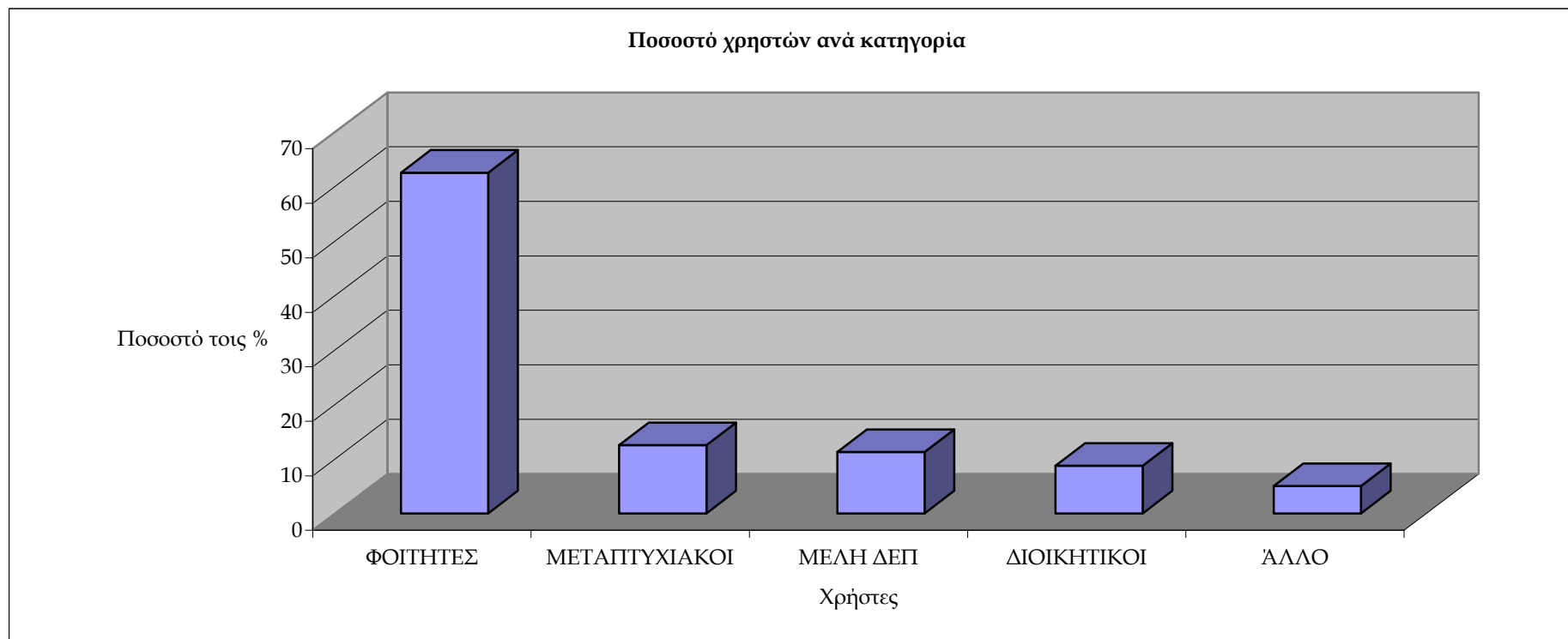
### Α. Ιδιότητα των Χρηστών

Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά στα χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των επιλογών : Προπτυχιακός φοιτητής, Μεταπτυχιακός φοιτητής, Μέλος Δ.Ε.Π., Διοικητικό προσωπικό και Άλλο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β. το 62,5% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, το 12,5% Μεταπτυχιακοί, το 11,3% Μέλη Δ.Ε.Π., ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 8,75% και 5% αντίστοιχα. Επισημαίνεται ο χαμηλός αριθμός συμμετοχών στις περισσότερες κατηγορίες εκτός από τους Προπτυχιακούς Φοιτητές. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

**ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ**

| ΧΡΗΣΤΕΣ       | Ποσοστό επί τοις % |
|---------------|--------------------|
| ΦΟΙΤΗΤΕΣ      | 62,5 %             |
| ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ | 12,5 %             |
| ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.   | 11,3 %             |
| ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ   | 8,75 %             |
| ΆΛΛΟ          | 5 %                |
| ΣΥΝΟΛΟ        | 100 %              |

ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ





## **Β. 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 τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «λίγο» σε ποσοστό 34%, «αρκετά» και «πολύ» σε ποσοστό 22%, ενώ μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «πάρα πολύ» (8%) και «καθόλου» (12%).

Από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό (40%) επέλεξε «λίγο» και το 30% «πολύ». Το 20% χρησιμοποιεί τη βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «αρκετά», ενώ 10% έλαβε η απάντηση «πάρα πολύ».

Ποσοστό 66,67% των μελών Δ.Ε.Π. δε χρησιμοποιεί «καθόλου» το χώρο της Βιβλιοθήκης ως χώρο ανάγνωσης και 33,33% τη χρησιμοποιεί «λίγο».

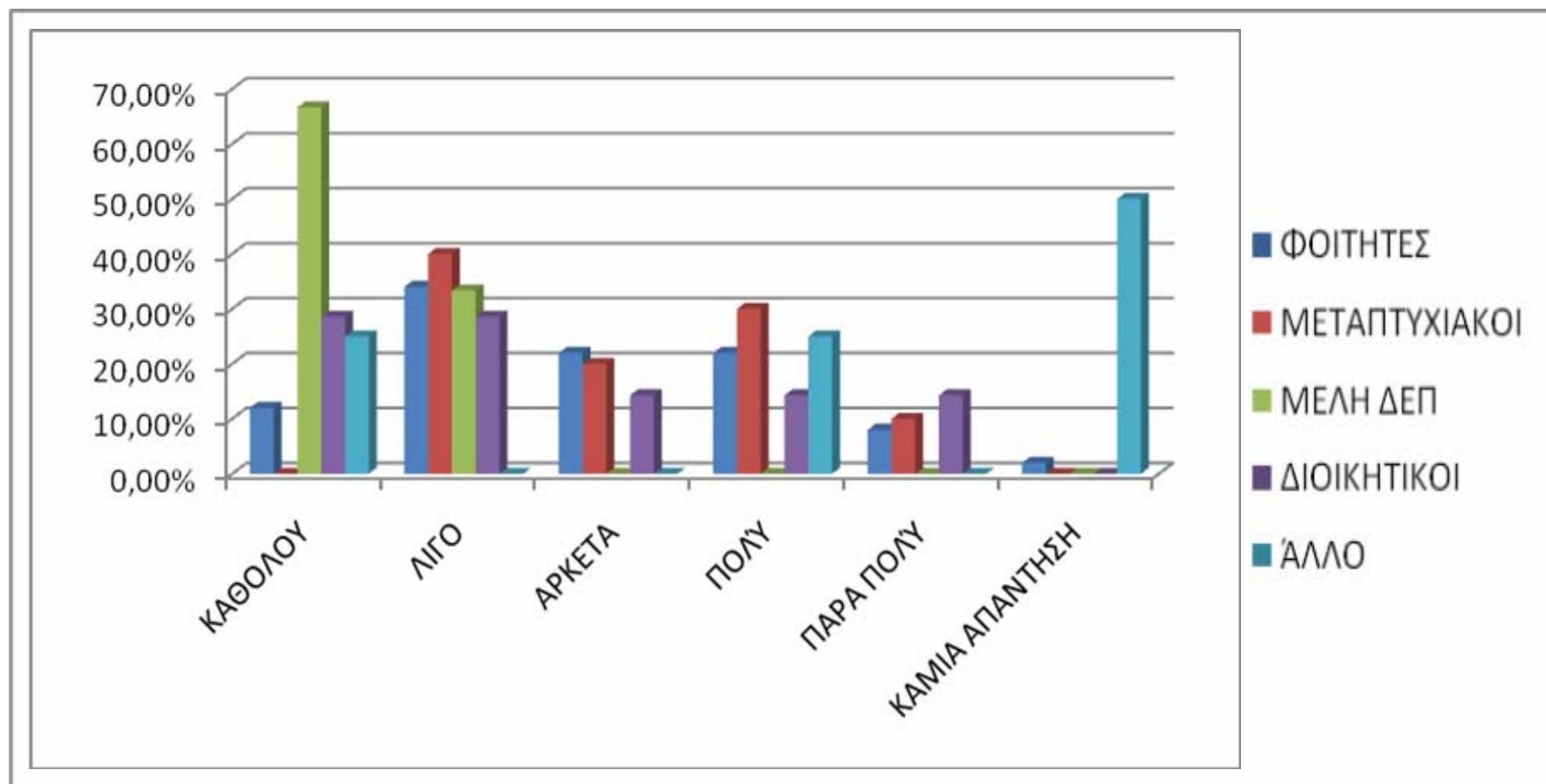
Στους Διοικητικούς τα υψηλότερα ποσοστά έλαβαν οι απαντήσεις «καθόλου» και «λίγο» (από 28,57%). Στην κατηγορία «Άλλο» οι μισοί συμμετέχοντες επέλεξαν «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» κι ακολούθησαν με 25% τα «καθόλου» και «πολύ». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

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

|                      | ΚΑΘΟΛΟΥ       | ΛΙΓΟ          | ΑΡΚΕΤΑ        | ΠΟΛΥ          | ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ    | Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|------------------|
| <b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>      | 12,00%        | 34,00%        | 22,00%        | 22,00%        | 8,00%        | 2,00%            |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 0,00%         | 40,00%        | 20,00%        | 30,00%        | 10,00%       | 0,00%            |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 66,67%        | 33,33%        | 0,00%         | 0,00%         | 0,00%        | 0,00%            |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 28,57%        | 28,57%        | 14,29%        | 14,29%        | 14,29%       | 0,00%            |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 25,00%        | 0,00%         | 0,00%         | 25,00%        | 0,00%        | 50,00%           |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | <b>18,75%</b> | <b>32,50%</b> | <b>17,50%</b> | <b>20,00%</b> | <b>7,50%</b> | <b>3,75%</b>     |

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, το 32,5% των χρηστών χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη «λίγο» ως χώρο ανάγνωσης, το 20% «πολύ» και το 17,5% «αρκετά». Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι μόλις το 45% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ως χώρο ανάγνωσης. Το Γράφημα 2 αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά :

ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΧΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΩΣ ΧΩΡΟΥ ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ



#### Q4. Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων

Η ερώτηση Q4 αφορά στη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «λίγο» με 38%, ενώ το «αρκετά» επέλεξε το 34% και τα «πολύ» και «πάρα πολύ» 18% και 4% αντίστοιχα.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» είναι 40%, ενώ «λίγο» και «καθόλου» το 30% και 20% αντίστοιχα. Το 10% επέλεξε το «πολύ».

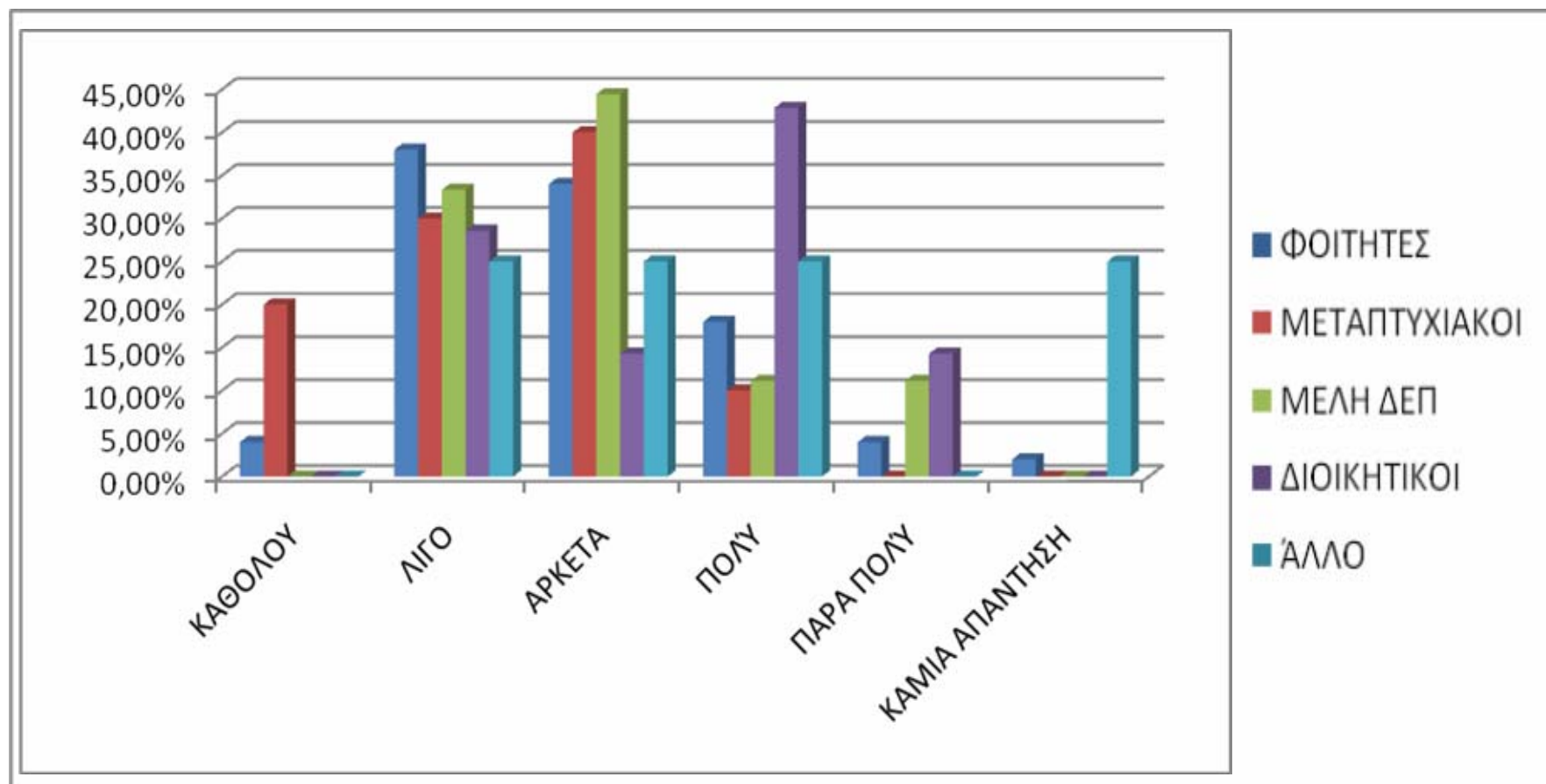
Ποσοστό 44,44% των μελών Δ.Ε.Π. δανείζεται βιβλία «αρκετά», το 33,33% «λίγο» και από 11,11% «πολύ» και «πάρα πολύ». Στους Διοικητικούς τα υψηλότερα ποσοστά έχουν λάβει οι απαντήσεις «πολύ» (42,86%) και «λίγο» (28,57%). Στην κατηγορία «Άλλο» οι απαντήσεις μοιράστηκαν με ποσοστό 25% μεταξύ των «πολύ», «αρκετά» «λίγο» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω». 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>      | 4,00%   | 38,00% | 34,00% | 18,00% | 4,00%     | 2,00%            |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 20,00%  | 30,00% | 40,00% | 10,00% | 0,00%     | 0,00%            |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 0,00%   | 33,33% | 44,44% | 11,11% | 11,11%    | 0,00%            |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 0,00%   | 28,57% | 14,29% | 42,86% | 14,29%    | 0,00%            |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 0,00%   | 25,00% | 25,00% | 25,00% | 0,00%     | 25,00%           |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | 5,00%   | 35,00% | 33,75% | 18,75% | 5,00%     | 2,50%            |

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 57,5% των χρηστών δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 3: ΔΑΝΕΙΣΜΟΙ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



### Q5. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Η επόμενη ερώτηση αφορά στη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου από τους χρήστες. Για τους φοιτητές οι απαντήσεις με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν τα «αρκετά» και «λίγο» με 28%, ενώ το «πάρα πολύ» επέλεξε το 18% και το «καθόλου» το 14%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» φτάνει το 40%, ενώ από 20% έλαβαν τα «πολύ» και «λίγο».

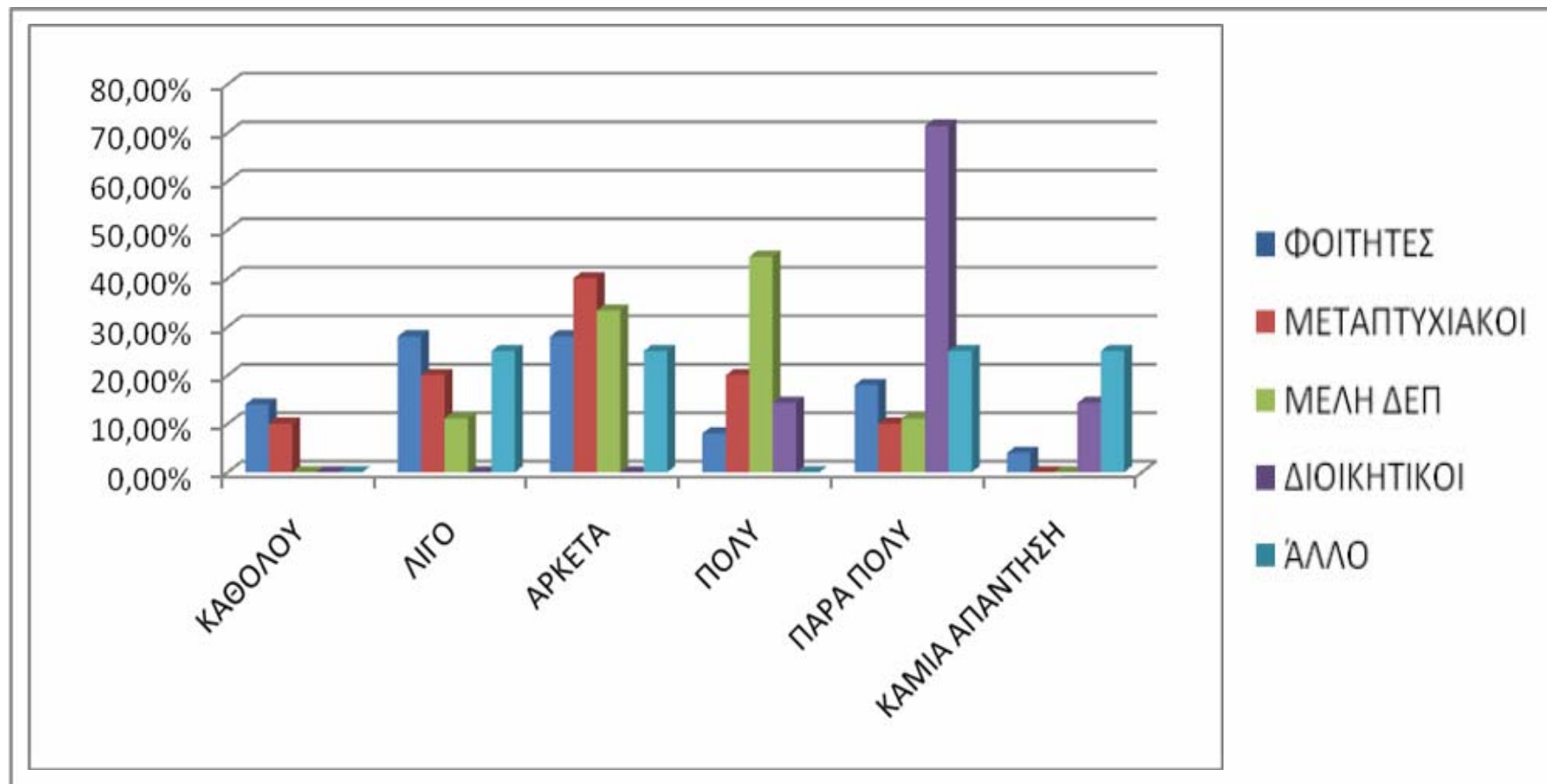
Στα μέλη Δ.Ε.Π. ποσοστό 44,44% και 33,33% έλαβαν αντίστοιχα οι απαντήσεις «πολύ» και «αρκετά». Στους Διοικητικούς το υψηλότερο ποσοστό έλαβε το «πάρα πολύ» (71,43%). Στην κατηγορία «Άλλο» οι απαντήσεις μοιράστηκαν με ποσοστό 25% μεταξύ των «πάρα πολύ», «αρκετά» «λίγο» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω». 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>      | 14,00%        | 28,00%        | 28,00%        | 8,00%         | 18,00%        | 4,00%            |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 10,00%        | 20,00%        | 40,00%        | 20,00%        | 10,00%        | 0,00%            |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 0,00%         | 11,11%        | 33,33%        | 44,44%        | 11,11%        | 0,00%            |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 0,00%         | 0,00%         | 0,00%         | 14,29%        | 71,43%        | 14,29%           |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 0,00%         | 25,00%        | 25,00%        | 0,00%         | 25,00%        | 25,00%           |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | <b>10,00%</b> | <b>22,50%</b> | <b>27,50%</b> | <b>13,75%</b> | <b>21,25%</b> | <b>5,00%</b>     |

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 62,5% 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 42%, ενώ ακολούθησαν τα «καθόλου» (26%) και «αρκετά» (20%). Χαμηλότερο είναι το ποσοστό των υπόλοιπων επιλογών.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 20% έλαβαν όλες οι απαντήσεις εκτός από το «δε γνωρίζω».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» (77,78%), όπως και οι Διοικητικοί (57,14%). Στην κατηγορία «Άλλο» οι απαντήσεις μοιράστηκαν με ποσοστό 25% μεταξύ των «πάρα πολύ», «καθόλου» «λίγο» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

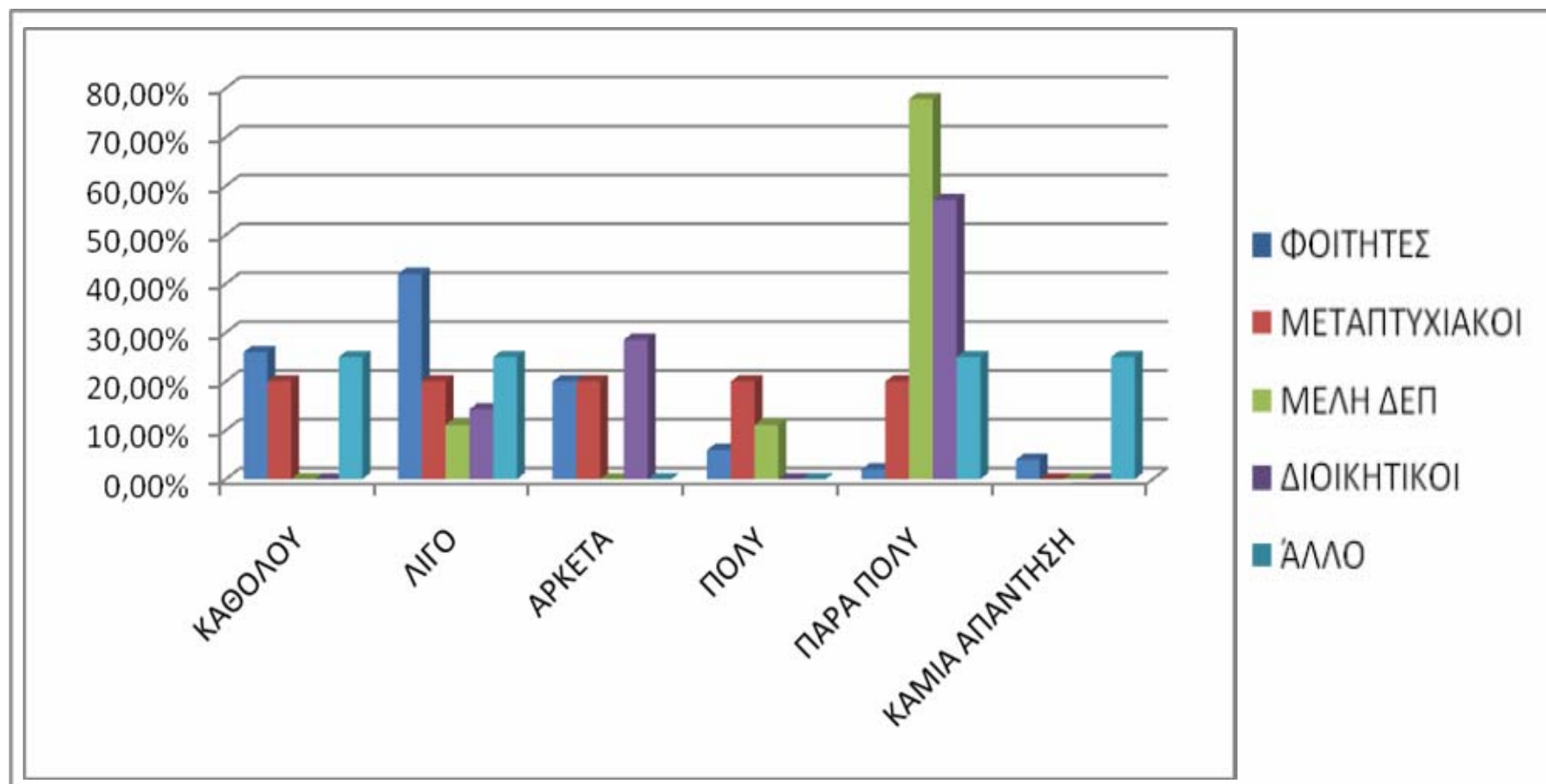
Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών**

|               | ΚΑΘΟΛΟΥ | ΛΙΓΟ   | ΑΡΚΕΤΑ | ΠΟΛΥ   | ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ | Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ |
|---------------|---------|--------|--------|--------|-----------|------------------|
| ΦΟΙΤΗΤΕΣ      | 26,00%  | 42,00% | 20,00% | 6,00%  | 2,00%     | 4,00%            |
| ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ | 20,00%  | 20,00% | 20,00% | 20,00% | 20,00%    | 0,00%            |
| ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.   | 0,00%   | 11,11% | 0,00%  | 11,11% | 77,78%    | 0,00%            |
| ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ   | 0,00%   | 14,29% | 28,57% | 0,00%  | 57,14%    | 0,00%            |
| ΑΛΛΟ          | 25,00%  | 25,00% | 0,00%  | 0,00%  | 25,00%    | 25,00%           |
| ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ    | 20,00%  | 32,50% | 17,50% | 7,50%  | 18,75%    | 3,75%            |

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 43,75% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». 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 το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές έλαβε το «αρκετά» με 44%, ενώ ακολούθησαν τα «πολύ» (26%) και «λίγο» (14%). Χαμηλότερο είναι το ποσοστό των υπόλοιπων επιλογών.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» φτάνει το 60% και ακολούθησαν τα «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» με 20%, «καθόλου» και «λίγο» (από 10%).

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν περισσότερο το «πολύ» (33,33%), «αρκετά» και «λίγο» (από 22,22%). Στους Διοικητικούς τα υψηλότερα ποσοστά έλαβε η απάντηση «αρκετά» (71,43%), όπως και στην κατηγορία «Άλλο» (75%).

Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

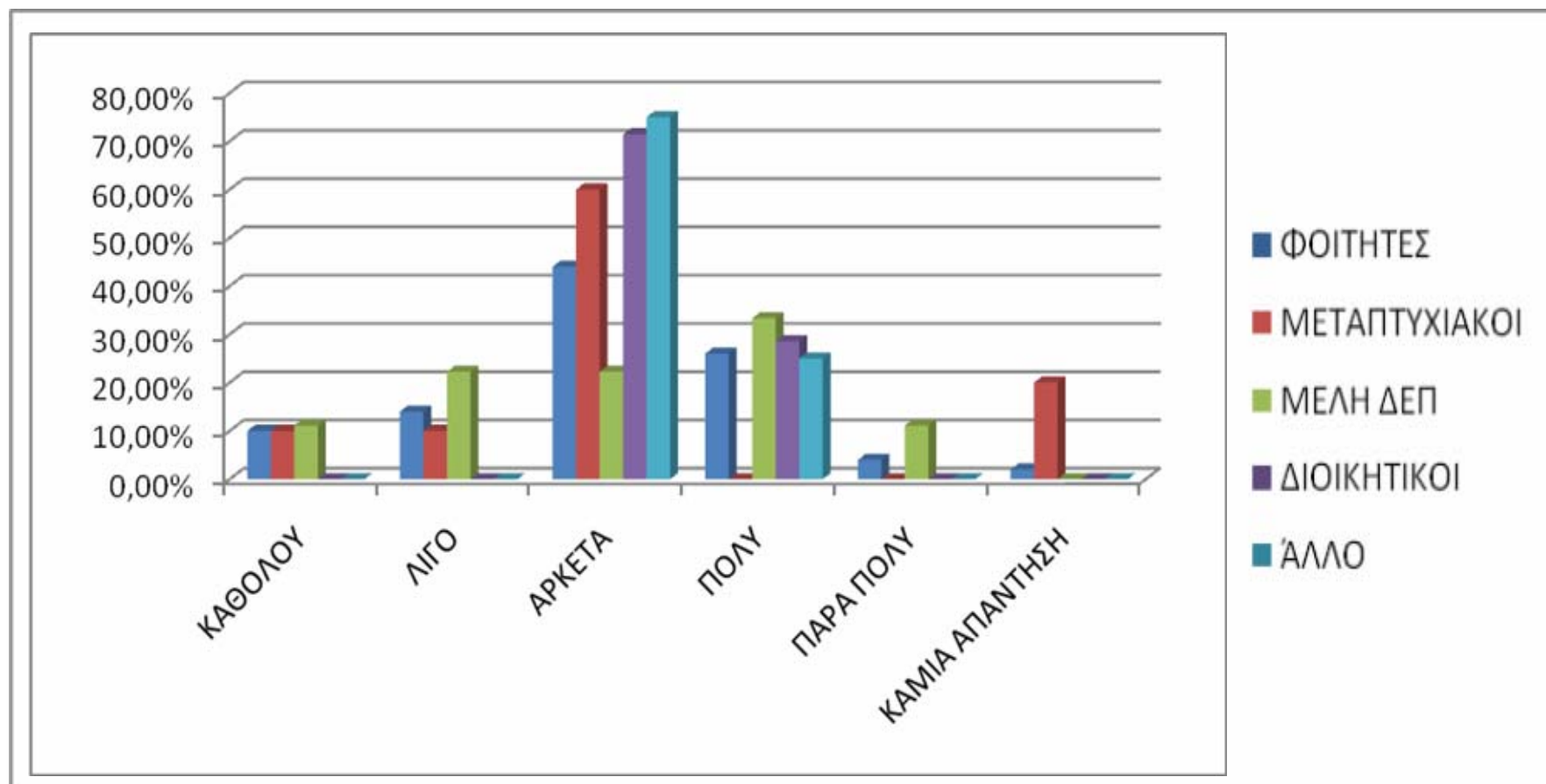
**Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία**

|               | ΚΑΘΟΛΟΥ | ΛΙΓΟ   | ΑΡΚΕΤΑ | ΠΟΛΥ   | ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ | Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ |
|---------------|---------|--------|--------|--------|-----------|------------------|
| ΦΟΙΤΗΤΕΣ      | 10,00%  | 14,00% | 44,00% | 26,00% | 4,00%     | 2,00%            |
| ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ | 10,00%  | 10,00% | 60,00% | 0,00%  | 0,00%     | 20,00%           |
| ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.   | 11,11%  | 22,22% | 22,22% | 33,33% | 11,11%    | 0,00%            |
| ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ   | 0,00%   | 0,00%  | 71,43% | 28,57% | 0,00%     | 0,00%            |
| ΑΛΛΟ          | 0,00%   | 0,00%  | 75,00% | 25,00% | 0,00%     | 0,00%            |
| ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ    | 8,75%   | 12,50% | 47,50% | 23,75% | 3,75%     | 3,75%            |

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 75% 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 38% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «λίγο» επέλεξε το 16%. Το 40% επέλεξε το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

Ίδιο ποσοστό έλαβε το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» και στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν «λίγο» ευχαριστημένοι κατά 30%, «αρκετά» κατά 20% και «καθόλου» κατά 10%.

Ποσοστό 33,33% από τα μέλη Δ.Ε.Π. είναι «αρκετά» ευχαριστημένο, ενώ «πολύ» και «λίγο» δήλωσε από 22,22%. Στους Διοικητικούς το υψηλότερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» (71,43%), όπως και στην κατηγορία «Άλλο» με 50%.

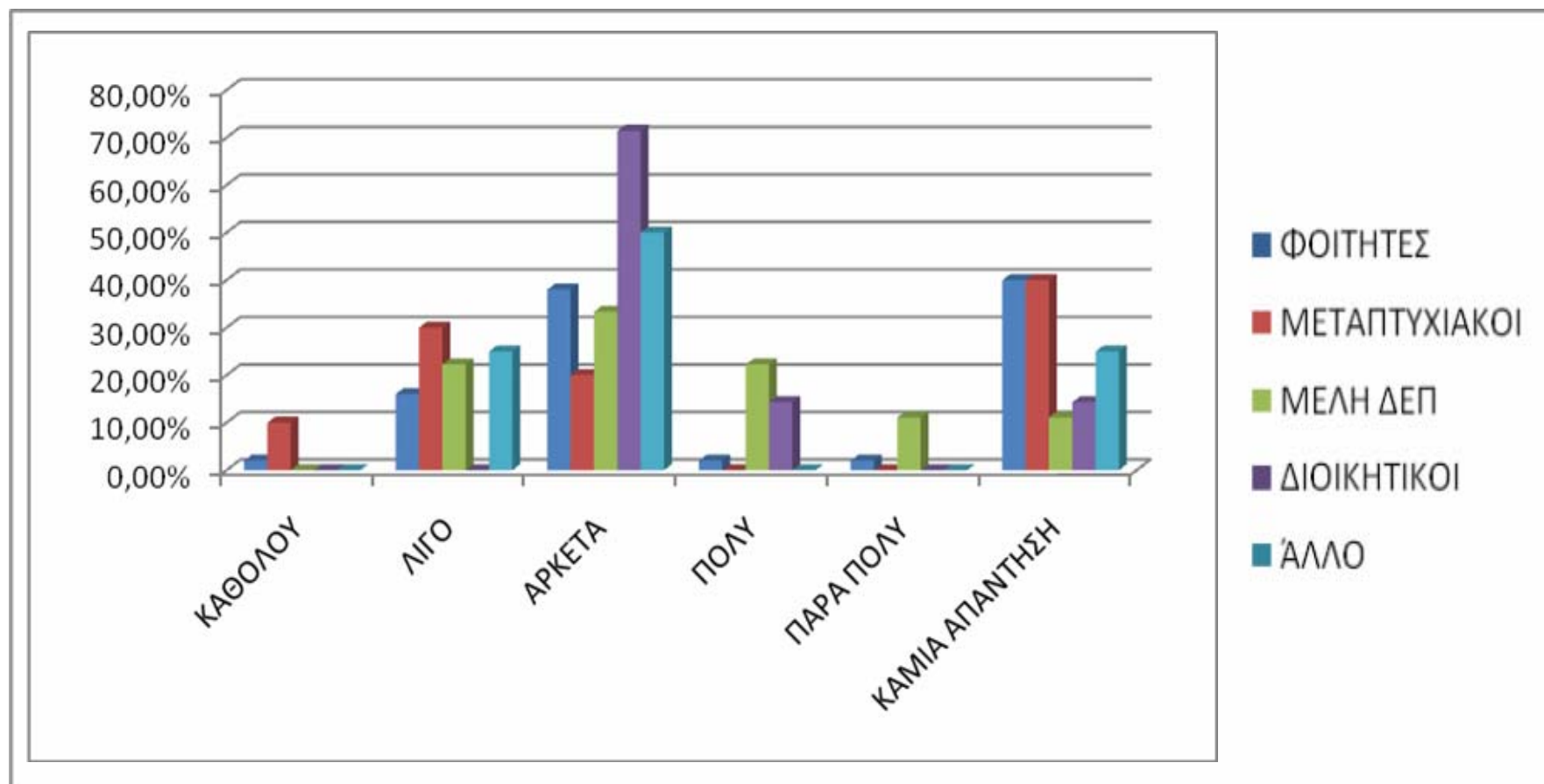
Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά**

|                      | ΚΑΘΟΛΟΥ      | ΛΙΓΟ          | ΑΡΚΕΤΑ        | ΠΟΛΥ         | ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ    | Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ |
|----------------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|------------------|
| <b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>      | 2,00%        | 16,00%        | 38,00%        | 2,00%        | 2,00%        | 40,00%           |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 10,00%       | 30,00%        | 20,00%        | 0,00%        | 0,00%        | 40,00%           |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 0,00%        | 22,22%        | 33,33%        | 22,22%       | 11,11%       | 11,11%           |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 0,00%        | 0,00%         | 71,43%        | 14,29%       | 0,00%        | 14,29%           |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 0,00%        | 25,00%        | 50,00%        | 0,00%        | 0,00%        | 25,00%           |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | <b>2,50%</b> | <b>17,50%</b> | <b>38,75%</b> | <b>5,00%</b> | <b>2,50%</b> | <b>33,75%</b>    |

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 46,25% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Σημαντικό είναι το ποσοστό 33,75% που επέλεξε το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 7 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 7: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ



### Q9. Ευκολία εύρεσης βιβλίων στα ράφια

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 38% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν 28% και 10% αντίστοιχα δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης που φτάνει στο 76%.

Οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τα «πάρα πολύ» (40%) και «λίγο» (20%). Τα περισσότερα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν «πάρα πολύ» (44,44%) και «αρκετά» (33,33%). Το 57,14% των Διοικητικών επέλεξε «πάρα πολύ» και το 28,57% «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» οι απαντήσεις μοιράστηκαν με ποσοστό 25% μεταξύ των «πολύ», «αρκετά» «λίγο» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

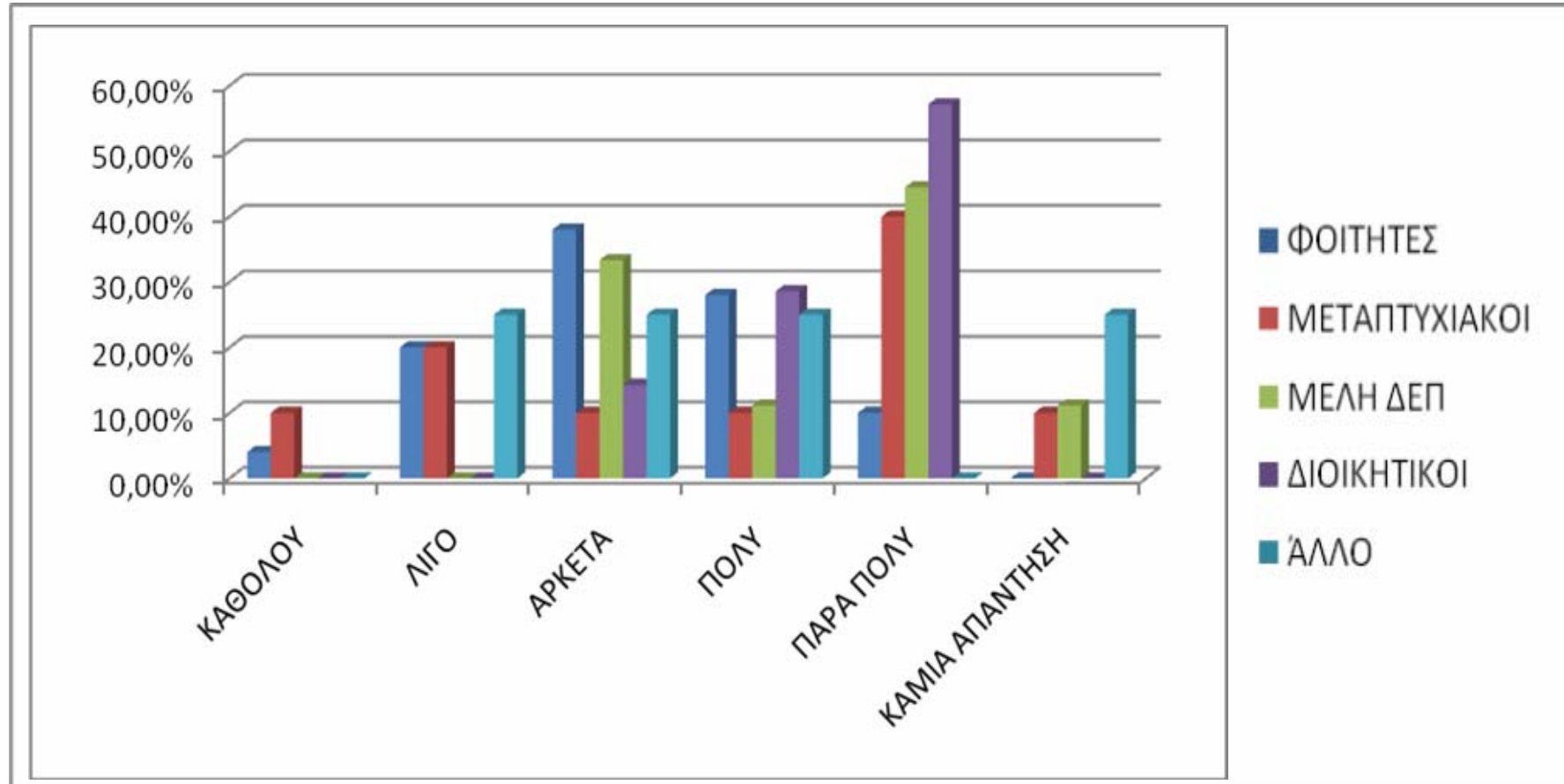
Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

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

|                      | ΚΑΘΟΛΟΥ      | ΛΙΓΟ          | ΑΡΚΕΤΑ        | ΠΟΛΥ          | ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ     | Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ |
|----------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| <b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>      | 4,00%        | 20,00%        | 38,00%        | 28,00%        | 10,00%        | 0,00%            |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 10,00%       | 20,00%        | 10,00%        | 10,00%        | 40,00%        | 10,00%           |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 0,00%        | 0,00%         | 33,33%        | 11,11%        | 44,44%        | 11,11%           |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 0,00%        | 0,00%         | 14,29%        | 28,57%        | 57,14%        | 0,00%            |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 0,00%        | 25,00%        | 25,00%        | 25,00%        | 0,00%         | 25,00%           |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | <b>3,75%</b> | <b>16,25%</b> | <b>31,25%</b> | <b>23,75%</b> | <b>21,25%</b> | <b>3,75%</b>     |

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 76,25% 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 30% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 12% και το 2%. «Λίγο» επέλεξε το 20%, ενώ σημαντικό είναι το ποσοστό του «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (34%).

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (30%), «λίγο» και «πολύ» (από 20%), ενώ τα μέλη Δ.Ε.Π. τα «αρκετά» και «πάρα πολύ» (από 33,33%) Οι Διοικητικοί επέλεξαν κατά 42,86% το «πολύ» και κατά 28,57% το «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» οι απαντήσεις μοιράστηκαν με ποσοστό 25% μεταξύ των «πάρα πολύ», «αρκετά» «λίγο» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

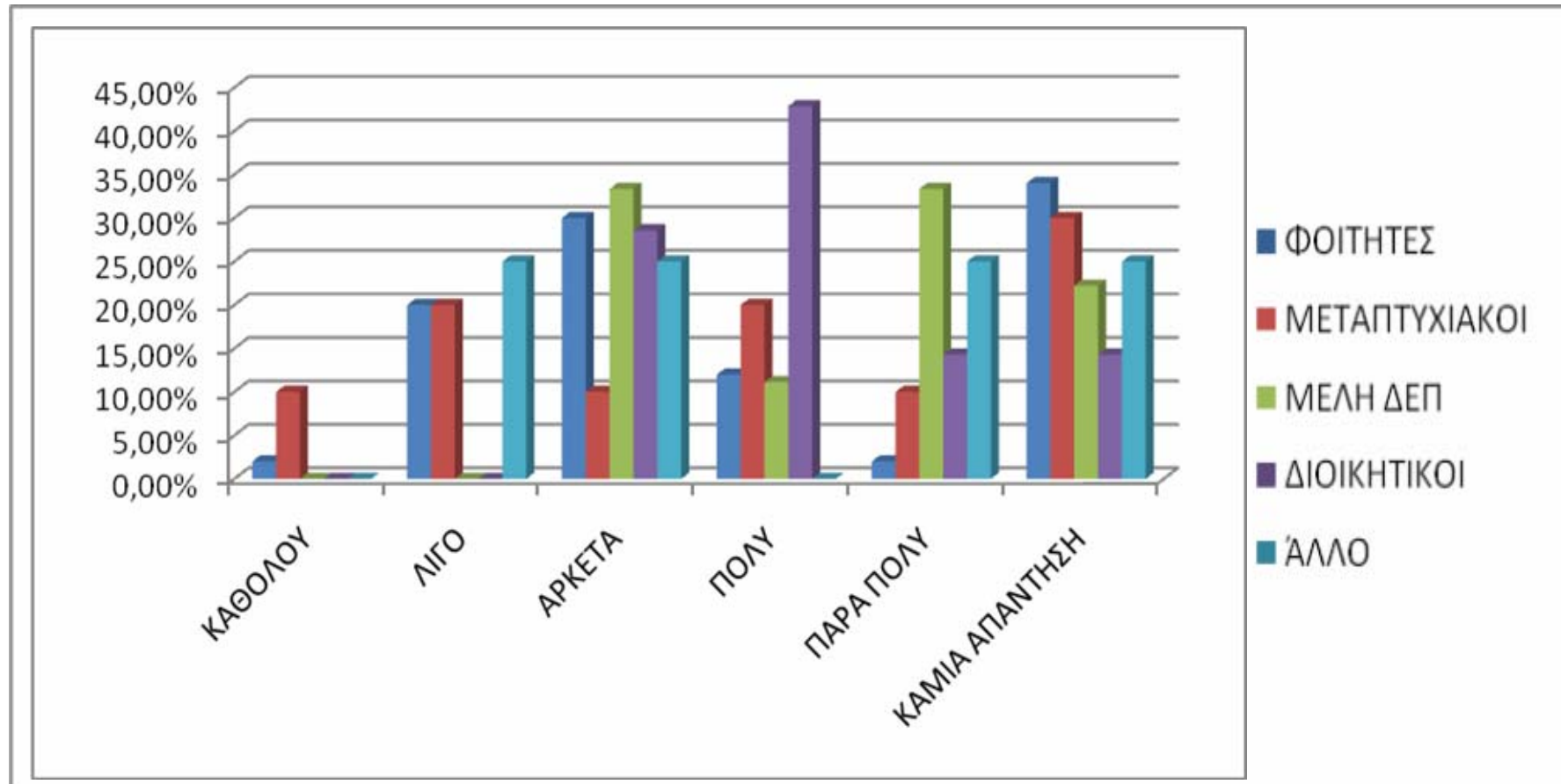
Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 10 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης**

|                      | ΚΑΘΟΛΟΥ      | ΛΙΓΟ          | ΑΡΚΕΤΑ        | ΠΟΛΥ          | ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ    | Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ |
|----------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|------------------|
| <b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>      | 2,00%        | 20,00%        | 30,00%        | 12,00%        | 2,00%        | 34,00%           |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 10,00%       | 20,00%        | 10,00%        | 20,00%        | 10,00%       | 30,00%           |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 0,00%        | 0,00%         | 33,33%        | 11,11%        | 33,33%       | 22,22%           |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 0,00%        | 0,00%         | 28,57%        | 42,86%        | 14,29%       | 14,29%           |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 0,00%        | 25,00%        | 25,00%        | 0,00%         | 25,00%       | 25,00%           |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | <b>2,50%</b> | <b>16,25%</b> | <b>27,50%</b> | <b>15,00%</b> | <b>8,75%</b> | <b>30,00%</b>    |

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 51,25% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό, όμως, είναι το ποσοστό 30%, το οποίο απάντησε ότι δε γνωρίζει, γεγονός που φανερώνει ότι αρκετοί χρήστες δεν έχουν εξοικειωθεί με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. 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 30% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξε το 16% και το 10% αντίστοιχα. Επίσης, το «λίγο» επέλεξε το 22% και το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» το 20%.

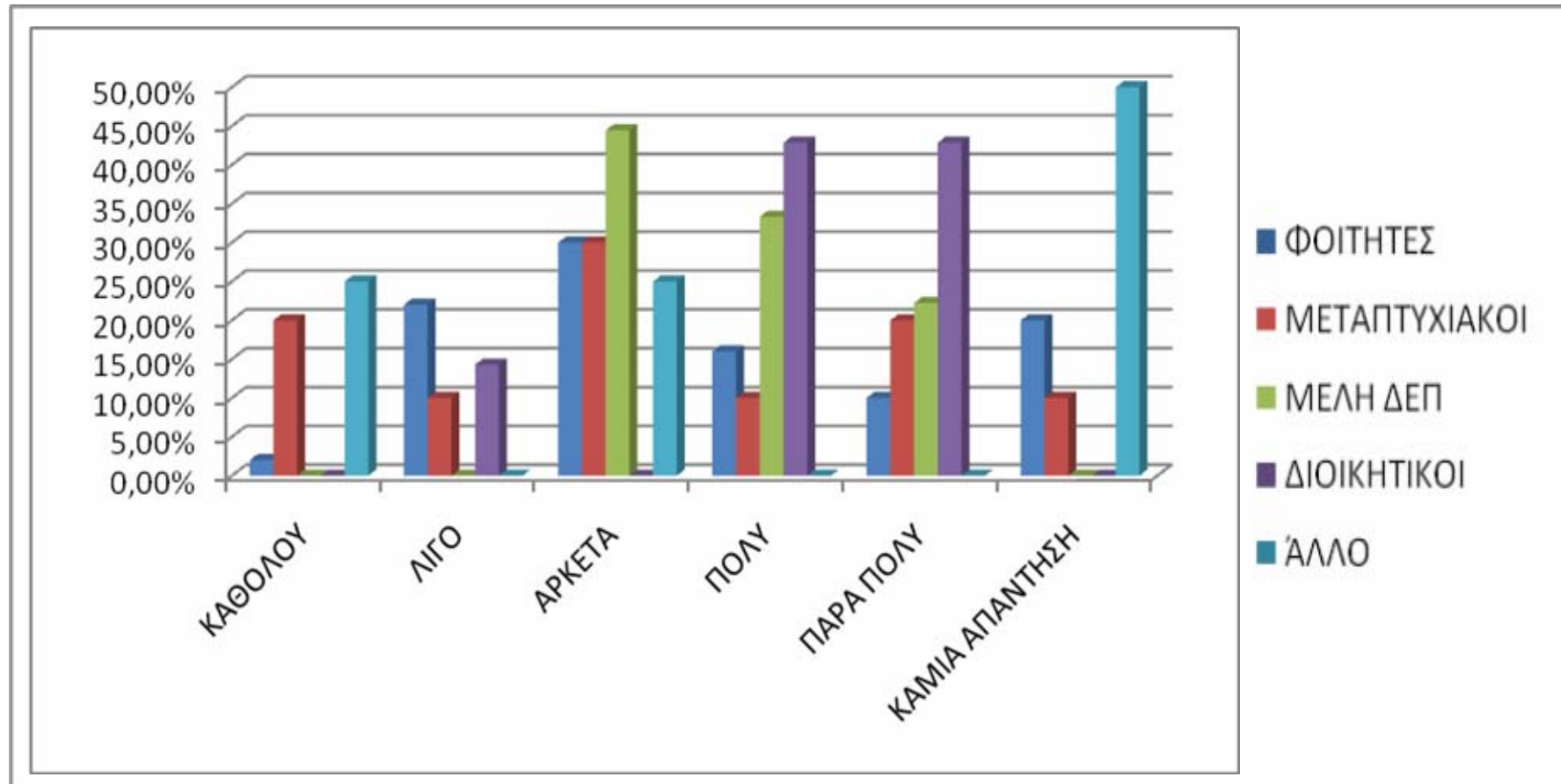
Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» (30%) και το «πάρα πολύ» (20%), ενώ τα μέλη Δ.Ε.Π. το «αρκετά» (44,44%) και το «πολύ» (33,33%). Τα «πολύ» και «πάρα πολύ» έλαβαν από 42,86% στην κατηγορία των Διοικητικών, ενώ το 50% της κατηγορίας «Άλλοι» επέλεξε το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» και από 25% έλαβαν τα «καθόλου» και «αρκετά». 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>      | 2,00%   | 22,00% | 30,00% | 16,00% | 10,00%    | 20,00%           |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 20,00%  | 10,00% | 30,00% | 10,00% | 20,00%    | 10,00%           |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 0,00%   | 0,00%  | 44,44% | 33,33% | 22,22%    | 0,00%            |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 0,00%   | 14,29% | 0,00%  | 42,86% | 42,86%    | 0,00%            |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 25,00%  | 0,00%  | 25,00% | 0,00%  | 0,00%     | 50,00%           |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | 5,00%   | 16,25% | 28,75% | 18,75% | 15,00%    | 16,25%           |

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 62,5% 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 38% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 32% και το 4%. Ποσοστό 12% επέλεξε «λίγο».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν περισσότερο «αρκετά» και «πολύ» δίνοντας αντίστοιχα 40% και 30% στις δύο αυτές επιλογές. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης φτάνει το 80%.

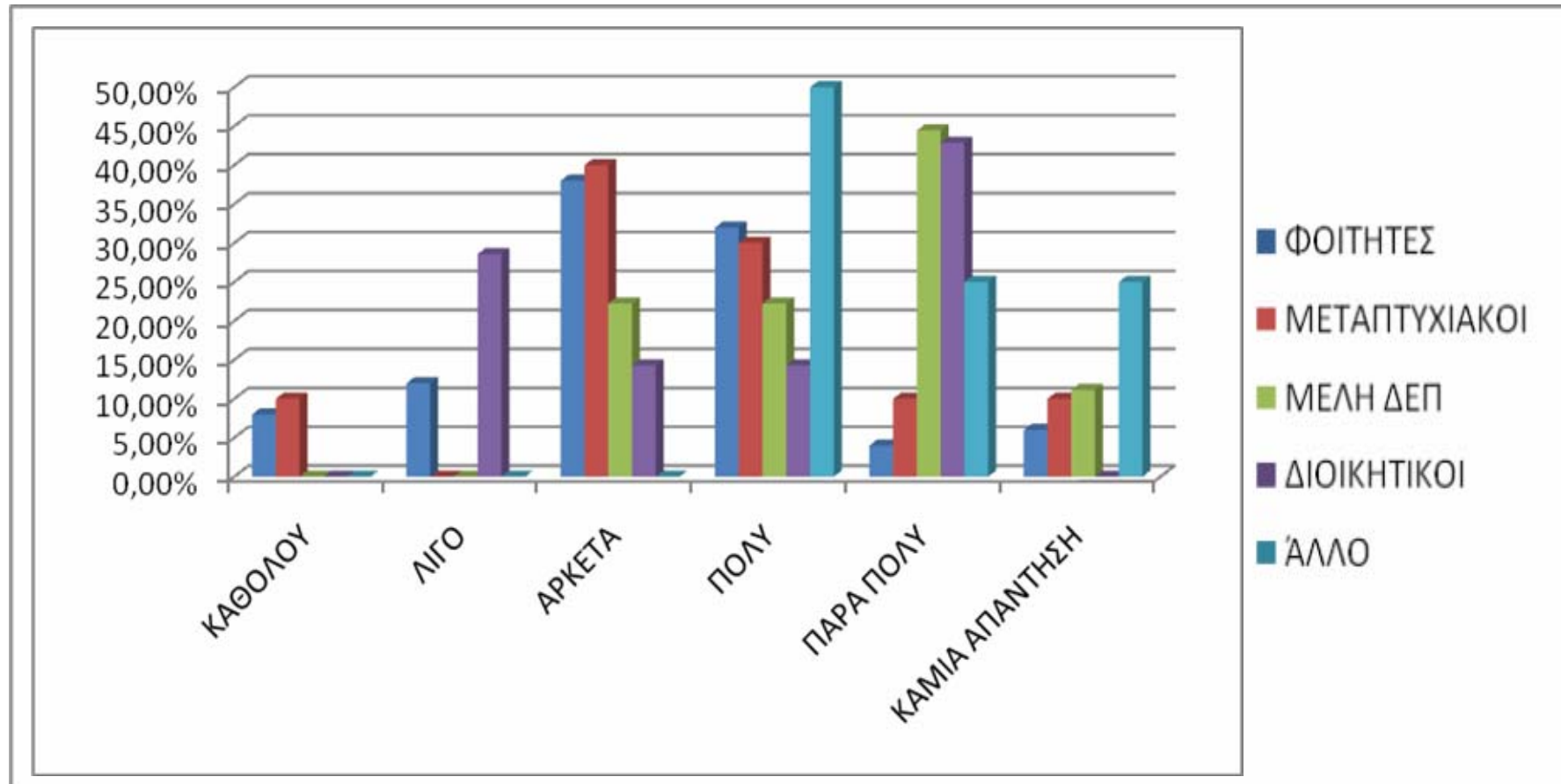
Πολύ θετικές είναι οι εκτιμήσεις και των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 44,44% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο και 22,22% «πολύ» και «αρκετά». Οι περισσότεροι Διοικητικοί επέλεξαν το «πάρα πολύ» (42,86%), ενώ η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε κατά 50% «πολύ» και 25% «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 12 : Όροι Δανεισμού**

|                      | ΚΑΘΟΛΟΥ      | ΛΙΓΟ          | ΑΡΚΕΤΑ        | ΠΟΛΥ          | ΠΑΡΑ<br>ΠΟΛΥ  | Κ/Α - ΔΕ<br>ΓΝΩΡΙΖΩ |
|----------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------------|
| <b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>      | 8,00%        | 12,00%        | 38,00%        | 32,00%        | 4,00%         | 6,00%               |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 10,00%       | 0,00%         | 40,00%        | 30,00%        | 10,00%        | 10,00%              |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 0,00%        | 0,00%         | 22,22%        | 22,22%        | 44,44%        | 11,11%              |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 0,00%        | 28,57%        | 14,29%        | 14,29%        | 42,86%        | 0,00%               |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 0,00%        | 0,00%         | 0,00%         | 50,00%        | 25,00%        | 25,00%              |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | <b>6,25%</b> | <b>10,00%</b> | <b>32,50%</b> | <b>30,00%</b> | <b>13,75%</b> | <b>7,50%</b>        |

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 76,25% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΌΡΟΙ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



### Q13. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

Η ερώτηση Q13 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 38% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 36% και 6% αντίστοιχα δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 80%.

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε τα «πάρα πολύ» και «αρκετά» (από 30%) κι ακολούθησε το «πολύ» με 20%.

Θετικότετη είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Το 55,56% επέλεξε «πάρα πολύ» και το 33,33% «πολύ».

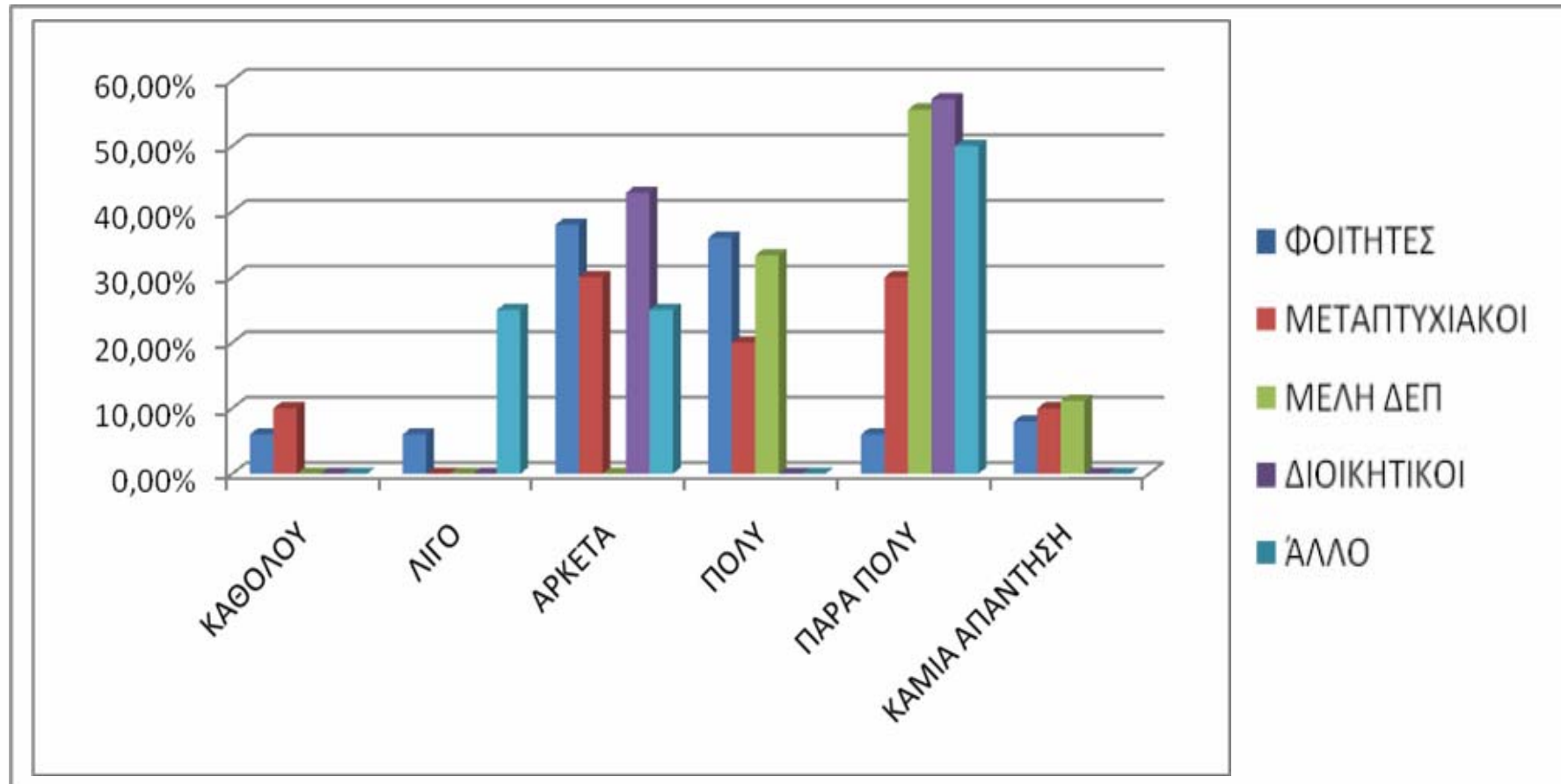
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 57,14% και «αρκετά» κατά 42,86%. Στην κατηγορία «Άλλο» το 50% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο, ενώ από 25% έλαβαν τα «λίγο» και «αρκετά». Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 13 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού**

|                      | ΚΑΘΟΛΟΥ      | ΛΙΓΟ         | ΑΡΚΕΤΑ        | ΠΟΛΥ          | ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ     | Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ |
|----------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| <b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>      | 6,00%        | 6,00%        | 38,00%        | 36,00%        | 6,00%         | 8,00%            |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 10,00%       | 0,00%        | 30,00%        | 20,00%        | 30,00%        | 10,00%           |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 0,00%        | 0,00%        | 0,00%         | 33,33%        | 55,56%        | 11,11%           |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 0,00%        | 0,00%        | 42,86%        | 0,00%         | 57,14%        | 0,00%            |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 0,00%        | 25,00%       | 25,00%        | 0,00%         | 50,00%        | 0,00%            |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | <b>5,00%</b> | <b>5,00%</b> | <b>32,50%</b> | <b>28,75%</b> | <b>21,25%</b> | <b>7,50%</b>     |

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 82,5% 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 34% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 30% και 16% αντίστοιχα. Σημαντικό ποσοστό έλαβε το «λίγο» με 12%.

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «αρκετά» με 50% κι ακολούθησε το «λίγο» με 20%.

Θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Το 33,33% επέλεξε «πάρα πολύ», ενώ από 22,22% έλαβαν τα «αρκετά», «πολύ» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

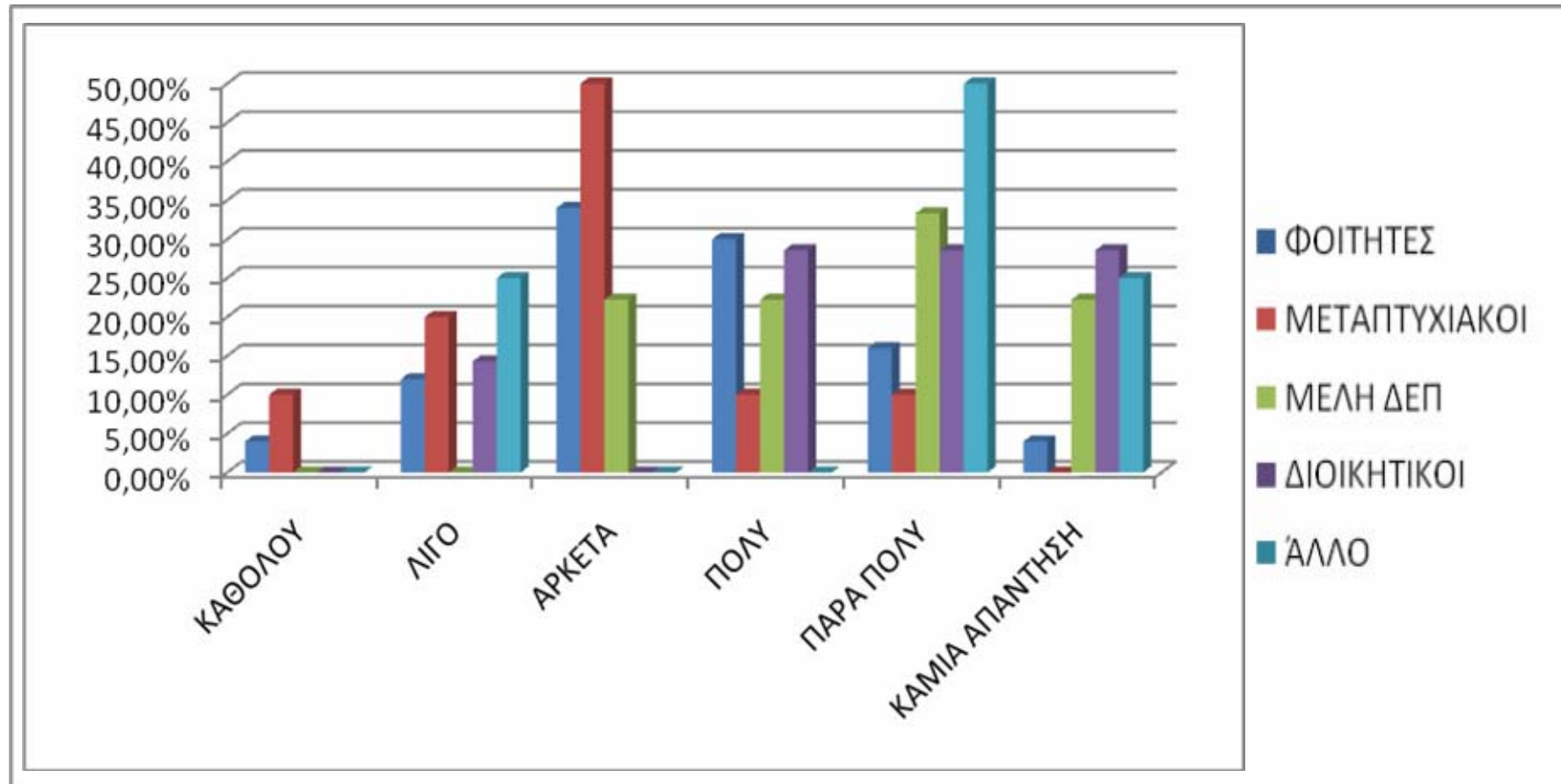
Οι περισσότεροι Διοικητικοί δήλωσαν «πολύ» και «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 28,57%. Στην κατηγορία «Άλλο» το 50% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 14 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης**

|                      | ΚΑΘΟΛΟΥ | ΛΙΓΟ   | ΑΡΚΕΤΑ | ΠΟΛΥ   | ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ | Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ |
|----------------------|---------|--------|--------|--------|-----------|------------------|
| <b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>      | 4,00%   | 12,00% | 34,00% | 30,00% | 16,00%    | 4,00%            |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 10,00%  | 20,00% | 50,00% | 10,00% | 10,00%    | 0,00%            |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 0,00%   | 0,00%  | 22,22% | 22,22% | 33,33%    | 22,22%           |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 0,00%   | 14,29% | 0,00%  | 28,57% | 28,57%    | 28,57%           |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 0,00%   | 25,00% | 0,00%  | 0,00%  | 50,00%    | 25,00%           |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | 3,75%   | 12,50% | 30,00% | 25,00% | 20,00%    | 8,75%            |

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 75% 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 46% «λίγο» και κατά 20% «αρκετά» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 20% επέλεξε και το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» και «καθόλου» το 8%.

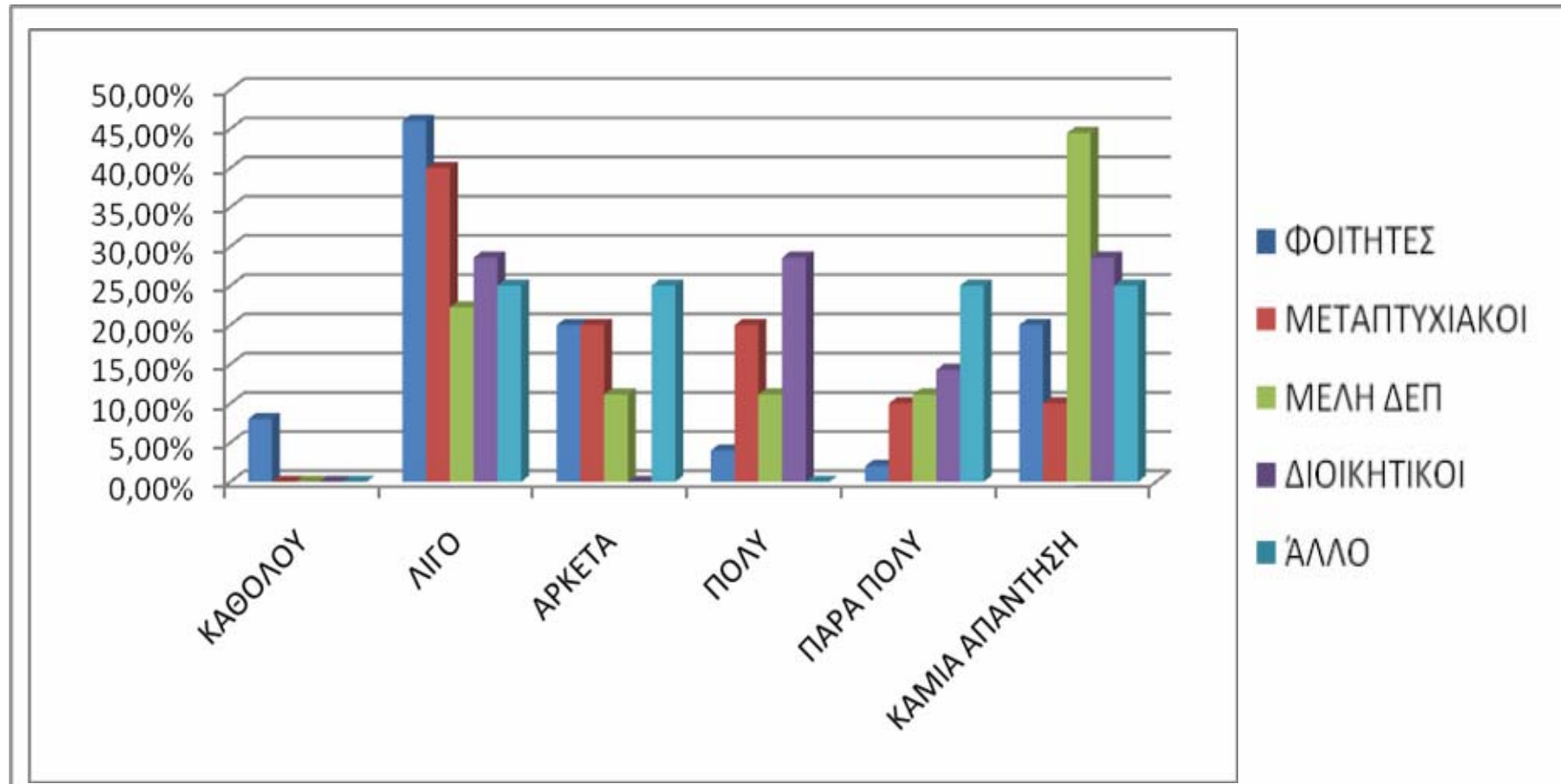
Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «λίγο» (40%), «αρκετά» και «πολύ» (από 20%), ενώ τα μέλη Δ.Ε.Π. τα «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (44,44%) και «λίγο» (22,22%). Ποσοστό 28,57% των Διοικητικών επέλεξε «πολύ», «λίγο» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω». Από 25% έλαβαν στην κατηγορία «Άλλο» όλες οι απαντήσεις εκτός των «καθόλου» και «πολύ». Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 15 : Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης**

|                      | ΚΑΘΟΛΟΥ      | ΛΙΓΟ          | ΑΡΚΕΤΑ        | ΠΟΛΥ         | ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ    | Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ |
|----------------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|------------------|
| <b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>      | 8,00%        | 46,00%        | 20,00%        | 4,00%        | 2,00%        | 20,00%           |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 0,00%        | 40,00%        | 20,00%        | 20,00%       | 10,00%       | 10,00%           |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 0,00%        | 22,22%        | 11,11%        | 11,11%       | 11,11%       | 44,44%           |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 0,00%        | 28,57%        | 0,00%         | 28,57%       | 14,29%       | 28,57%           |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 0,00%        | 25,00%        | 25,00%        | 0,00%        | 25,00%       | 25,00%           |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | <b>5,00%</b> | <b>40,00%</b> | <b>17,50%</b> | <b>8,75%</b> | <b>6,25%</b> | <b>22,50%</b>    |

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση που φτάνει το 32,5% από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Αντίστοιχα άλλο ένα 45% δεν είναι το ίδιο ευχαριστημένο, ενώ το 22,5% δεν απάντησε γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη διορθωτικών κινήσεων. 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 38% «καθόλου» και «λίγο», κατά 20% «αρκετά» και κατά 4% «πολύ» ευχαριστημένοι.

Ανάλογες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «λίγο» (40%) «καθόλου» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (από 20%), ενώ ακολούθησαν τα «αρκετά» και «πολύ» με 10% το καθένα.

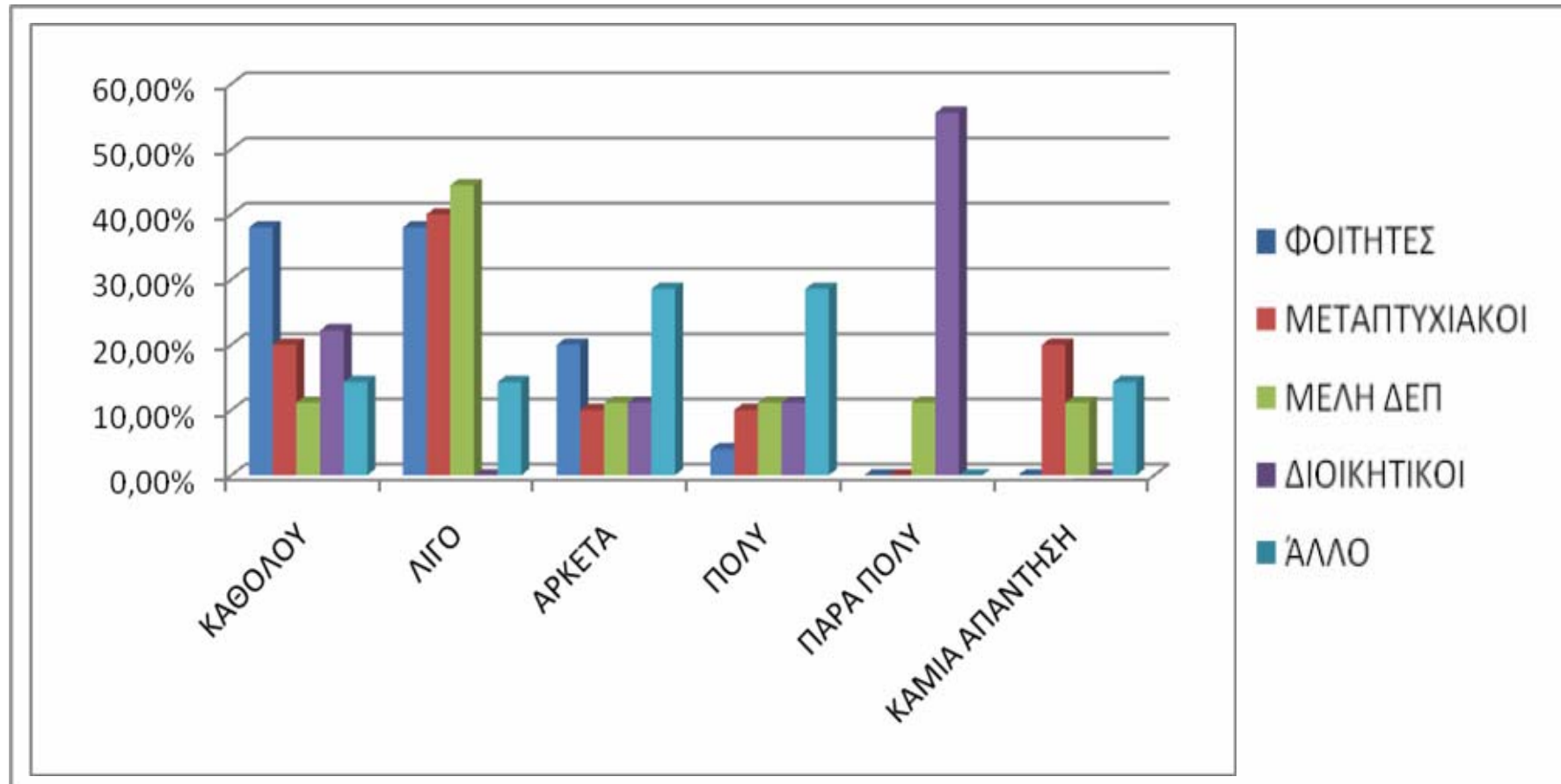
Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 44,44% το «λίγο», ενώ από 11,11% έλαβαν όλες οι υπόλοιπες απαντήσεις. Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 55,56%. Οι απαντήσεις στην κατηγορία «Άλλο» μοιράστηκαν με ποσοστό 28,57% μεταξύ των απαντήσεων «πολύ» και «αρκετά» και με ποσοστό 14,29% μεταξύ των «καθόλου», «λίγο» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω». 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>      | 38,00%        | 38,00%        | 20,00%        | 4,00%        | 0,00%        | 0,00%            |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 20,00%        | 40,00%        | 10,00%        | 10,00%       | 0,00%        | 20,00%           |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 11,11%        | 44,44%        | 11,11%        | 11,11%       | 11,11%       | 11,11%           |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 22,22%        | 0,00%         | 11,11%        | 11,11%       | 55,56%       | 0,00%            |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 14,29%        | 14,29%        | 28,57%        | 28,57%       | 0,00%        | 14,29%           |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | <b>29,41%</b> | <b>32,94%</b> | <b>17,65%</b> | <b>8,24%</b> | <b>7,06%</b> | <b>4,71%</b>     |

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 32,94% σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Το 62,35% δε δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο γεγονός που συνεπάγεται την αναζήτηση τρόπων επέκτασής του. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



### Q17. Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

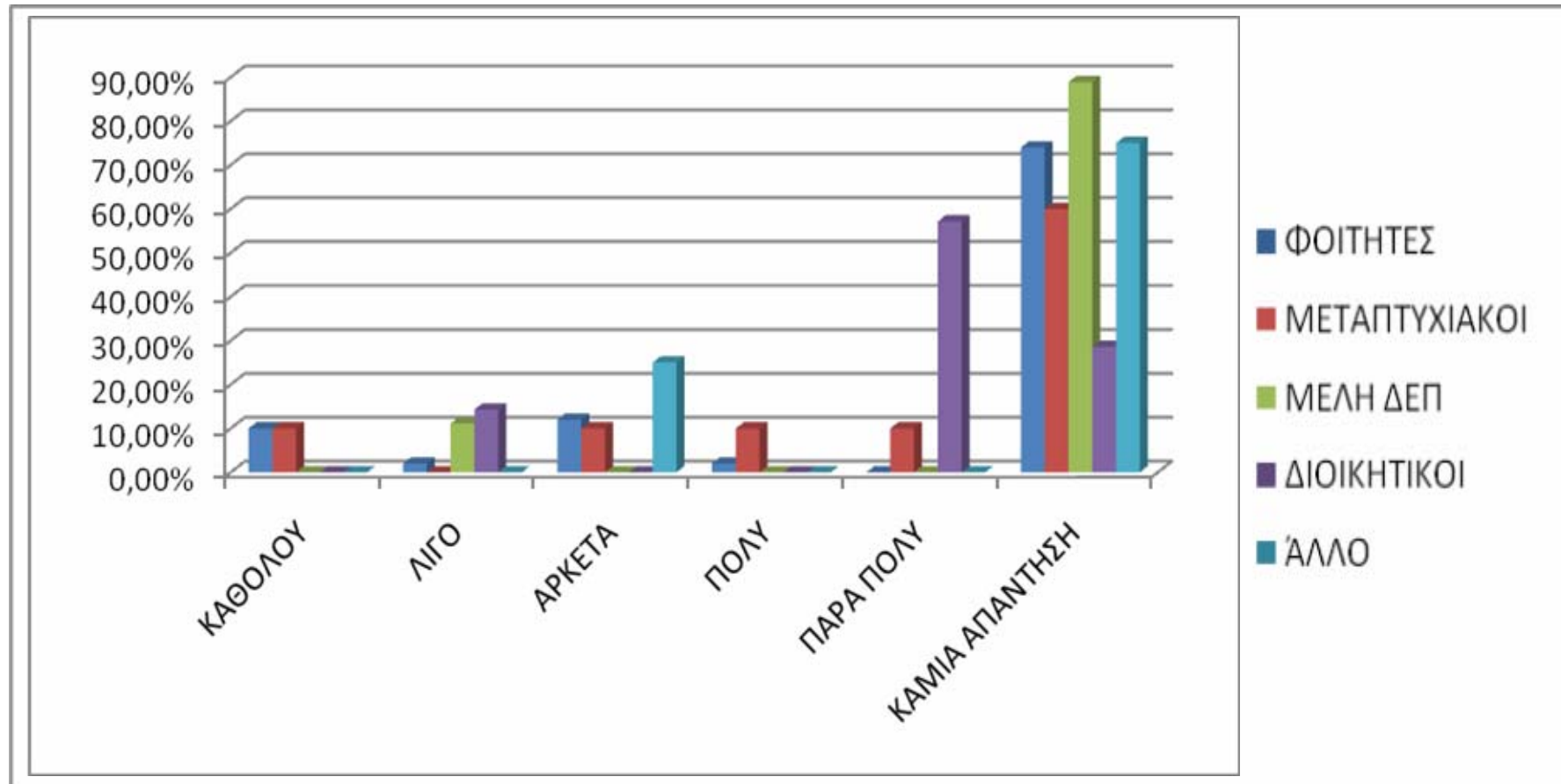
Η ερώτηση Q17 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές επέλεξαν το «δε γνωρίζω» σε ποσοστό 74% γεγονός που φανερώνει ότι δεν έχουν παρακολουθήσει τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης. Παρόμοια ποσοστά εντοπίζονται και στους μεταπτυχιακούς φοιτητές (60%) αλλά και στα μέλη Δ.Ε.Π. (88,89%) και στην κατηγορία «Άλλο» (75%). Στους Διοικητικούς το 57,14% επέλεξε «πάρα πολύ». 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>      | 10,00%  | 2,00%  | 12,00% | 2,00%  | 0,00%     | 74,00%           |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 10,00%  | 0,00%  | 10,00% | 10,00% | 10,00%    | 60,00%           |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 0,00%   | 11,11% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%     | 88,89%           |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 0,00%   | 14,29% | 0,00%  | 0,00%  | 57,14%    | 28,57%           |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 0,00%   | 0,00%  | 25,00% | 0,00%  | 0,00%     | 75,00%           |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | 7,50%   | 3,75%  | 10,00% | 2,50%  | 6,25%     | 70,00%           |

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται πολύ υψηλό το ποσοστό της κατηγορίας «δε γνωρίζω» (70%), γεγονός που φανερώνει ότι μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν παρακολουθεί τα σεμινάρια με αποτέλεσμα να μην μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά. Ωστόσο, οι χρήστες που τα έχουν παρακολουθήσει επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά». 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. Οι φοιτητές είναι κατά 22% «πάρα πολύ», κατά 24% «πολύ» και κατά 40% «αρκετά» ευχαριστημένοι δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 86%.

«Πάρα πολύ» (20%) και «πολύ» (40%) ευχαριστημένοι εμφανίζονται οι μεταπτυχιακοί με ποσοστό γενικής ικανοποίησης 70%. Ποσοστό 20% επέλεξε και το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

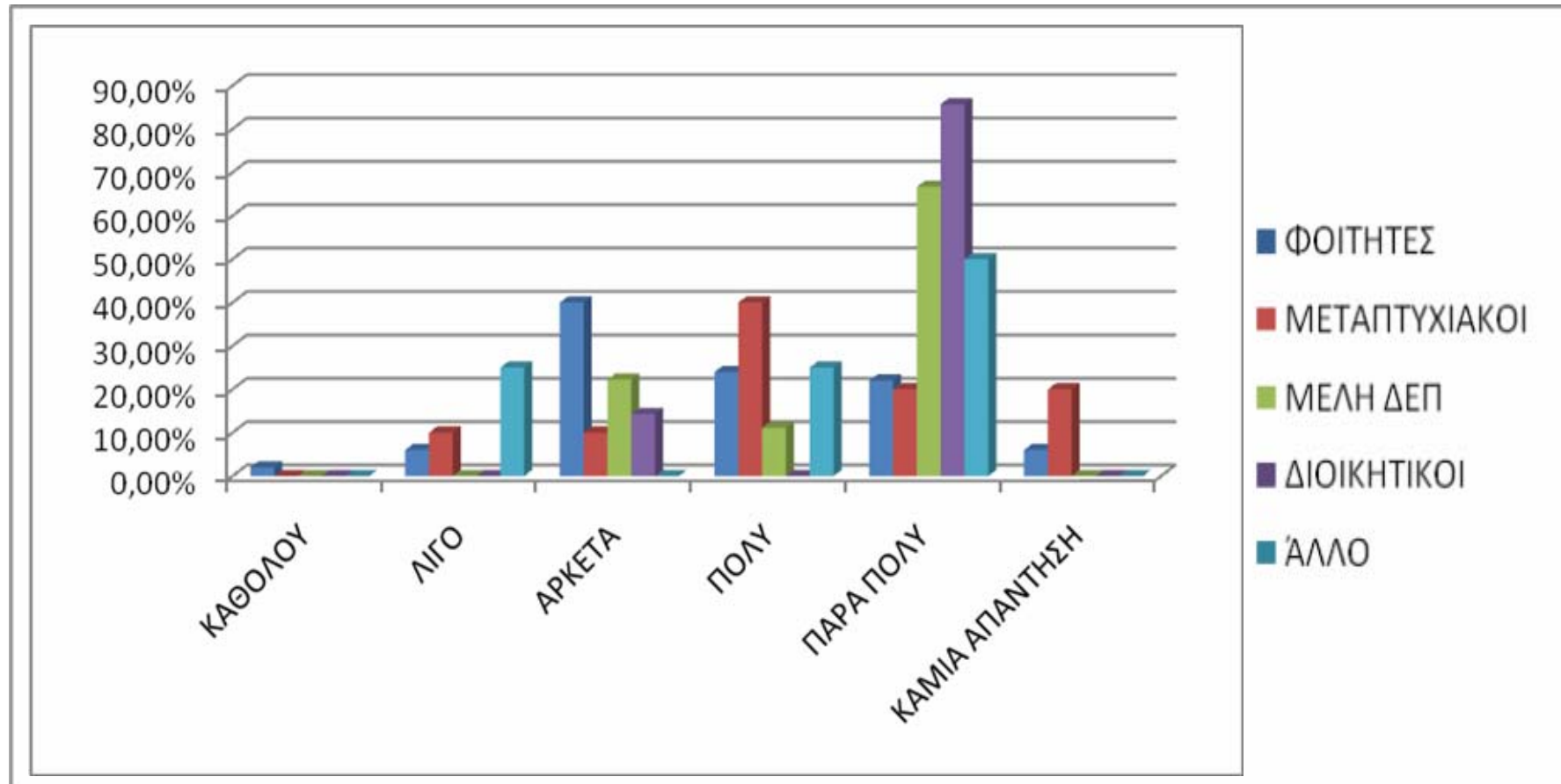
Πολύ θετική είναι η εκτίμηση και των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 66,67% είναι «πάρα πολύ», 22,22% «αρκετά» και 11,11% «πολύ» ευχαριστημένο δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 100%. Το 85,71% των Διοικητικών και το 50% της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξαν το «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 18 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού**

|                      | ΚΑΘΟΛΟΥ      | ΛΙΓΟ         | ΑΡΚΕΤΑ        | ΠΟΛΥ          | ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ     | Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ |
|----------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| <b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>      | 2,00%        | 6,00%        | 40,00%        | 24,00%        | 22,00%        | 6,00%            |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 0,00%        | 10,00%       | 10,00%        | 40,00%        | 20,00%        | 20,00%           |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 0,00%        | 0,00%        | 22,22%        | 11,11%        | 66,67%        | 0,00%            |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 0,00%        | 0,00%        | 14,29%        | 0,00%         | 85,71%        | 0,00%            |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 0,00%        | 25,00%       | 0,00%         | 25,00%        | 50,00%        | 0,00%            |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | <b>1,25%</b> | <b>6,25%</b> | <b>30,00%</b> | <b>22,50%</b> | <b>33,75%</b> | <b>6,25%</b>     |

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,25% με το 33,75% αυτών να δηλώνει «πάρα πολύ» ευχαριστημένο σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. 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 32% «πάρα πολύ», κατά 38% «πολύ» και κατά 20% «αρκετά» ευχαριστημένοι. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης είναι 90%.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 50% και «πολύ» και «αρκετά» κατά 20%, φανερώνοντας γενική ικανοποίηση 90%.

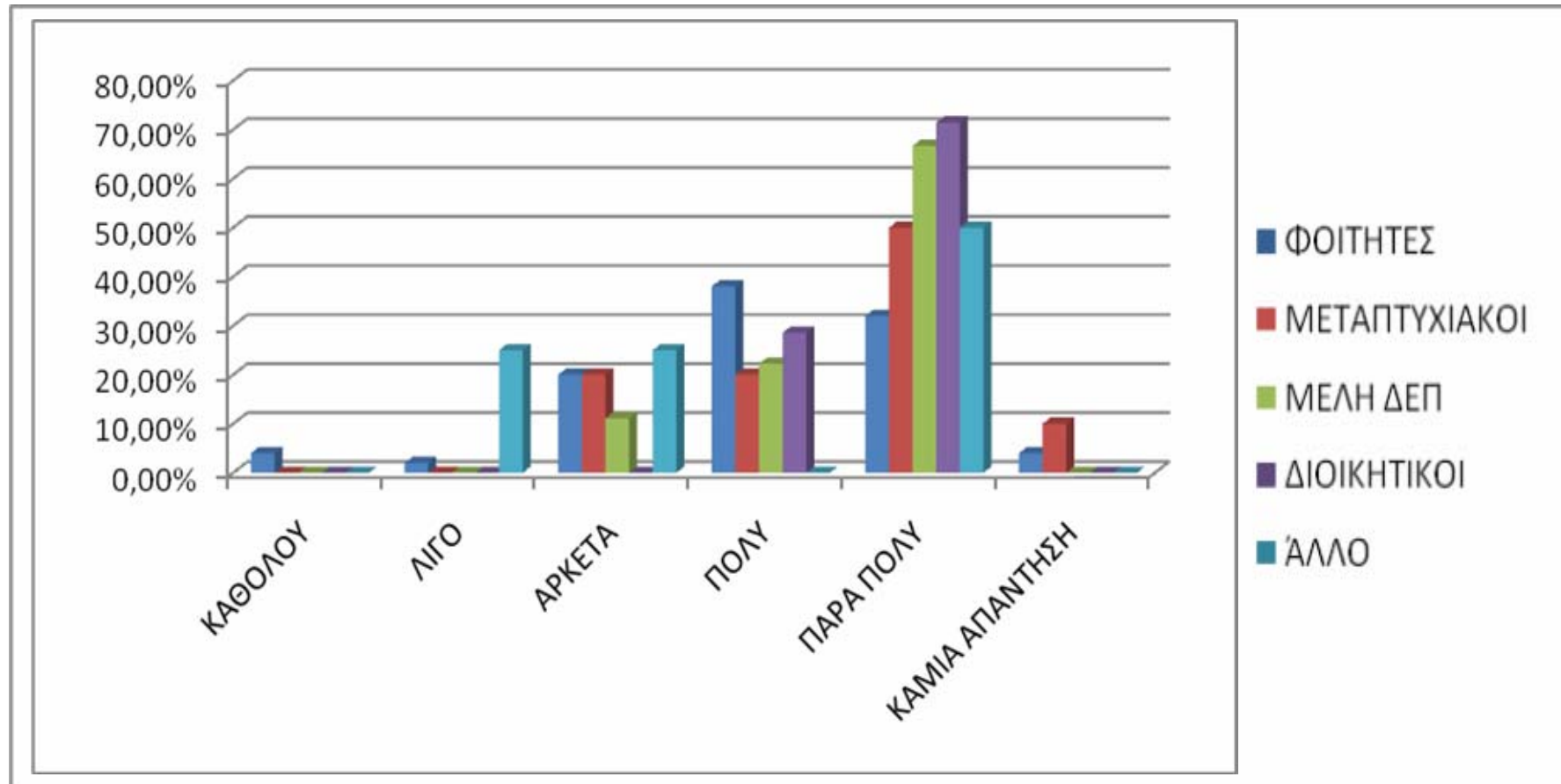
Παρόμοια είναι η άποψη και των μελών Δ.Ε.Π., που δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένα σε ποσοστό 66,67%, «πολύ» κατά 22,22% και «αρκετά» κατά 11,11% δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 100%. Το 71,43% των Διοικητικών και το 50% της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξαν το «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 19 : Ευγένεια Προσωπικού**

|                      | ΚΑΘΟΛΟΥ      | ΛΙΓΟ         | ΑΡΚΕΤΑ        | ΠΟΛΥ          | ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ     | Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ |
|----------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| <b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>      | 4,00%        | 2,00%        | 20,00%        | 38,00%        | 32,00%        | 4,00%            |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 0,00%        | 0,00%        | 20,00%        | 20,00%        | 50,00%        | 10,00%           |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 0,00%        | 0,00%        | 11,11%        | 22,22%        | 66,67%        | 0,00%            |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 0,00%        | 0,00%        | 0,00%         | 28,57%        | 71,43%        | 0,00%            |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 0,00%        | 25,00%       | 25,00%        | 0,00%         | 50,00%        | 0,00%            |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | <b>2,50%</b> | <b>2,50%</b> | <b>17,50%</b> | <b>31,25%</b> | <b>42,50%</b> | <b>3,75%</b>     |

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 91,25% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Μάλιστα, το 42,5% από αυτούς επέλεξε «πάρα πολύ». 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, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 32% «αρκετά», κατά 12% «πολύ» και κατά 12% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 36% επέλεξε το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» σε ποσοστό 70%, ενώ από 10% έλαβαν τα «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ».

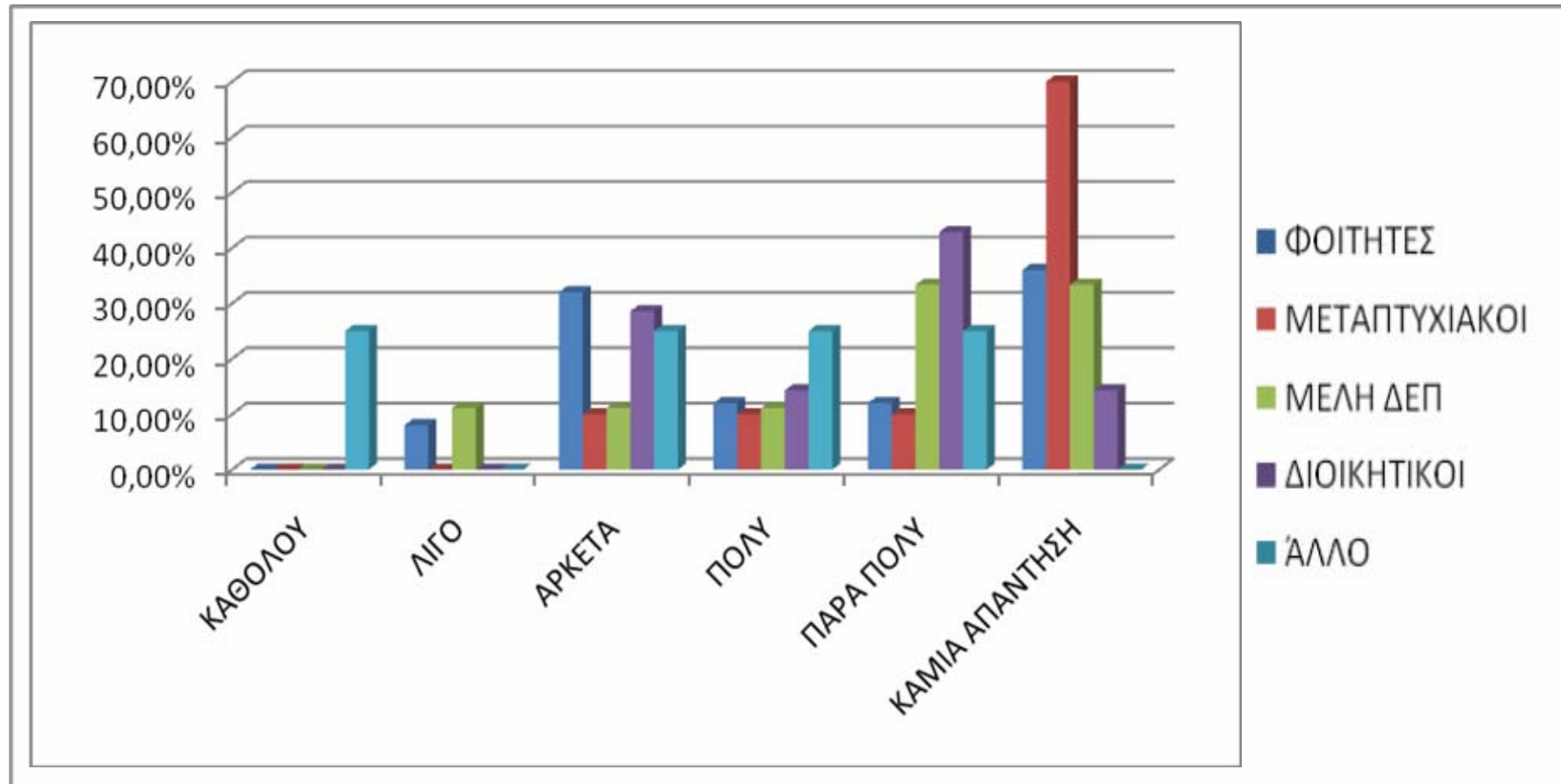
Τα περισσότερα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν «πάρα πολύ» και το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (33,33%), ενώ οι Διοικητικοί «πάρα πολύ» σε ποσοστό 42,86%. Οι απαντήσεις των μελών της κατηγορίας «Άλλο» μοιράστηκαν με 25% ανάμεσα σε όλες τις επιλογές εκτός των «λίγο» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω». Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

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

|               | ΚΑΘΟΛΟΥ | ΛΙΓΟ   | ΑΡΚΕΤΑ | ΠΟΛΥ   | ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ | Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ |
|---------------|---------|--------|--------|--------|-----------|------------------|
| ΦΟΙΤΗΤΕΣ      | 0,00%   | 8,00%  | 32,00% | 12,00% | 12,00%    | 36,00%           |
| ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ | 0,00%   | 0,00%  | 10,00% | 10,00% | 10,00%    | 70,00%           |
| ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.   | 0,00%   | 11,11% | 11,11% | 11,11% | 33,33%    | 33,33%           |
| ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ   | 0,00%   | 0,00%  | 28,57% | 14,29% | 42,86%    | 14,29%           |
| ΑΛΛΟ          | 25,00%  | 0,00%  | 25,00% | 25,00% | 25,00%    | 0,00%            |
| ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ    | 1,25%   | 6,25%  | 26,25% | 12,50% | 17,50%    | 36,25%           |

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 56,25% σχετικά με την ικανοποίηση από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Ωστόσο, σημαντικό είναι και το ποσοστό όσων επέλεξαν το «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» που έφτασε το 36,25%. 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 30% «αρκετά», ενώ 24% έλαβε η απάντηση «πολύ» και 18% το «πάρα πολύ». Σημαντικό είναι το ποσοστό 20% που έλαβε και η απάντηση «λίγο».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «πάρα πολύ» και «αρκετά» κατά 20% και «πολύ» κατά 30%. Το 44,44% από τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσε «πάρα πολύ» και το 22,22% «πολύ» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω». Οι Διοικητικοί έδωσαν 57,14% στο «πολύ» και 28,57% στο «πάρα πολύ». Το 75% των χρηστών που ανήκουν στην κατηγορία «Άλλο» επέλεξε «πολύ» και το υπόλοιπο 25% «λίγο».

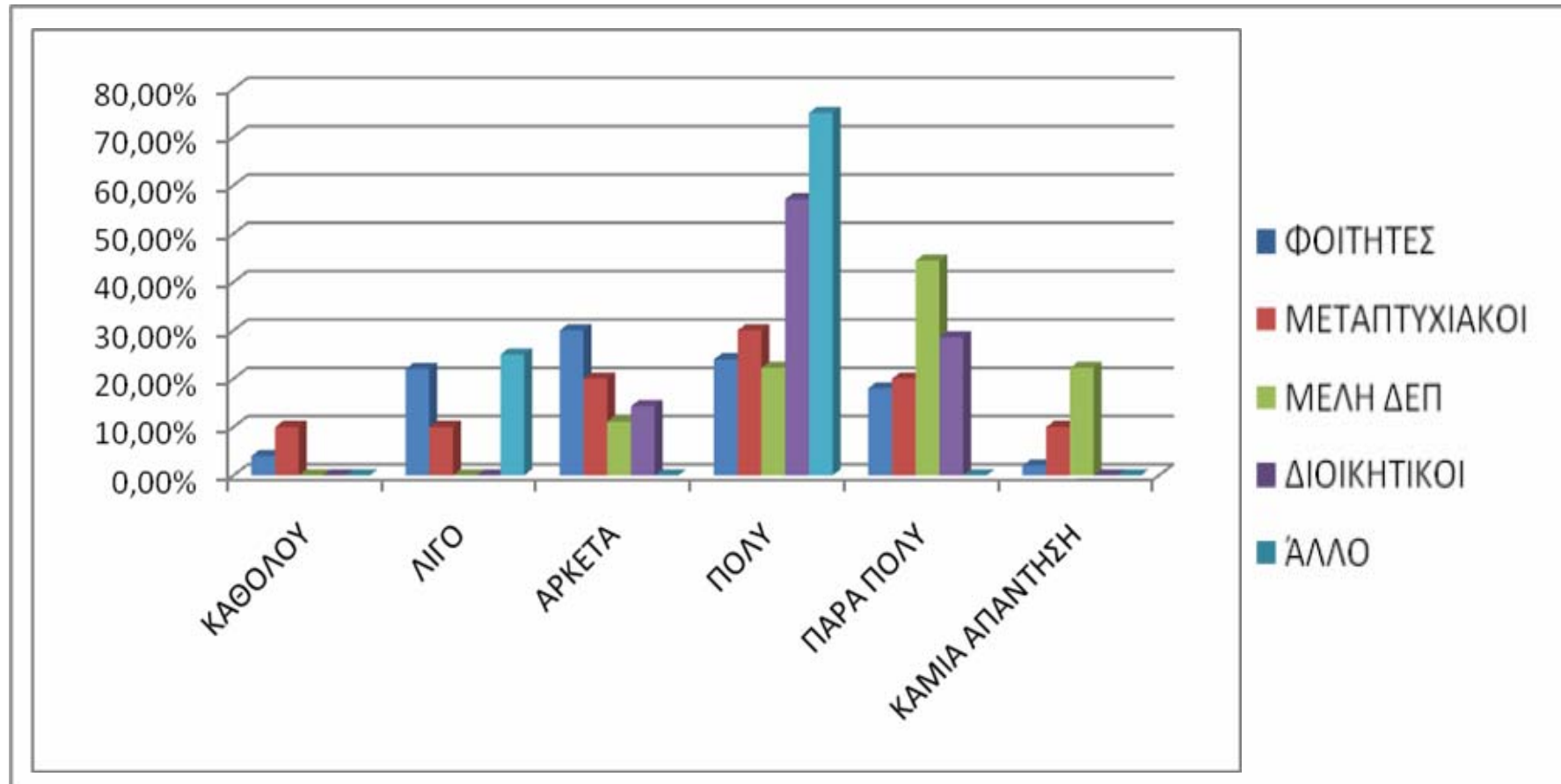
Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 21 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη**

|                      | ΚΑΘΟΛΟΥ | ΛΙΓΟ   | ΑΡΚΕΤΑ | ΠΟΛΥ   | ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ | Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ |
|----------------------|---------|--------|--------|--------|-----------|------------------|
| <b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>      | 4,00%   | 22,00% | 30,00% | 24,00% | 18,00%    | 2,00%            |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 10,00%  | 10,00% | 20,00% | 30,00% | 20,00%    | 10,00%           |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 0,00%   | 0,00%  | 11,11% | 22,22% | 44,44%    | 22,22%           |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 0,00%   | 0,00%  | 14,29% | 57,14% | 28,57%    | 0,00%            |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 0,00%   | 25,00% | 0,00%  | 75,00% | 0,00%     | 0,00%            |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | 3,75%   | 16,25% | 23,75% | 30,00% | 21,25%    | 5,00%            |

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 75%. 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 22% «αρκετά», 8% «πολύ» και 20% «πάρα πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στη μελέτη τους «πολύ» κατά 40% και «αρκετά» κατά 30%.

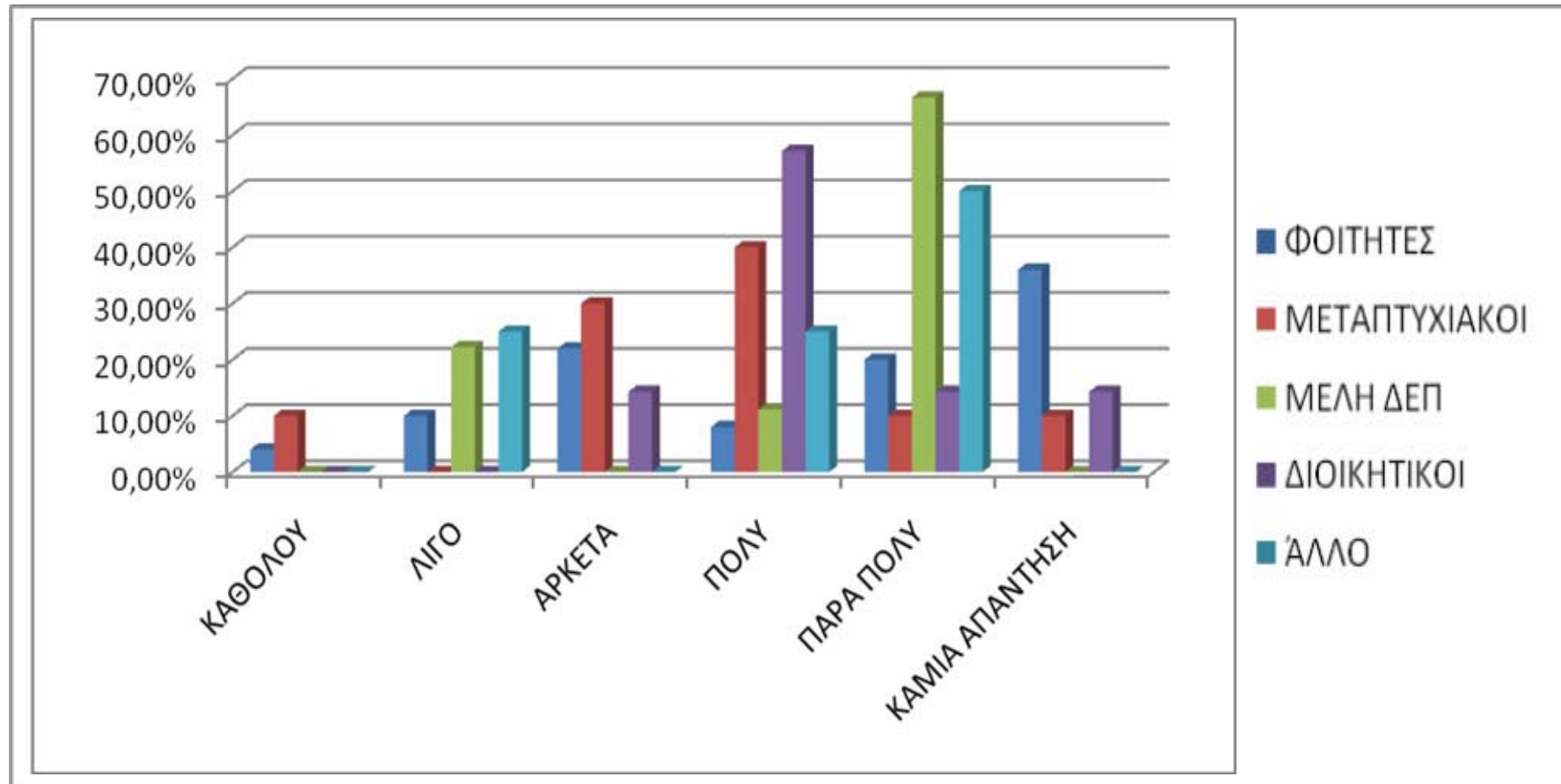
Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 66,67%, «λίγο» κατά 22,22% και «πολύ» κατά 11,11%. Οι απαντήσεις των Διοικητικών μοιράστηκαν μεταξύ «πολύ» (57,14%), «πάρα πολύ», «αρκετά» και «καμία απάντηση/δε γνωρίζω» (από 14,29%), ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το 50% επέλεξε «πάρα πολύ» και από 25% «λίγο» και «πολύ». Ο Πίνακας 24 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 22 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα**

|                      | ΚΑΘΟΛΟΥ | ΛΙΓΟ   | ΑΡΚΕΤΑ | ΠΟΛΥ   | ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ | Κ/Α - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ |
|----------------------|---------|--------|--------|--------|-----------|------------------|
| <b>ΦΟΙΤΗΤΕΣ</b>      | 4,00%   | 10,00% | 22,00% | 8,00%  | 20,00%    | 36,00%           |
| <b>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ</b> | 10,00%  | 0,00%  | 30,00% | 40,00% | 10,00%    | 10,00%           |
| <b>ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.</b>   | 0,00%   | 22,22% | 0,00%  | 11,11% | 66,67%    | 0,00%            |
| <b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>   | 0,00%   | 0,00%  | 14,29% | 57,14% | 14,29%    | 14,29%           |
| <b>ΑΛΛΟ</b>          | 0,00%   | 25,00% | 0,00%  | 25,00% | 50,00%    | 0,00%            |
| <b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>    | 3,75%   | 10,00% | 18,75% | 17,50% | 25,00%    | 25,00%           |

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 61,25%. 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.

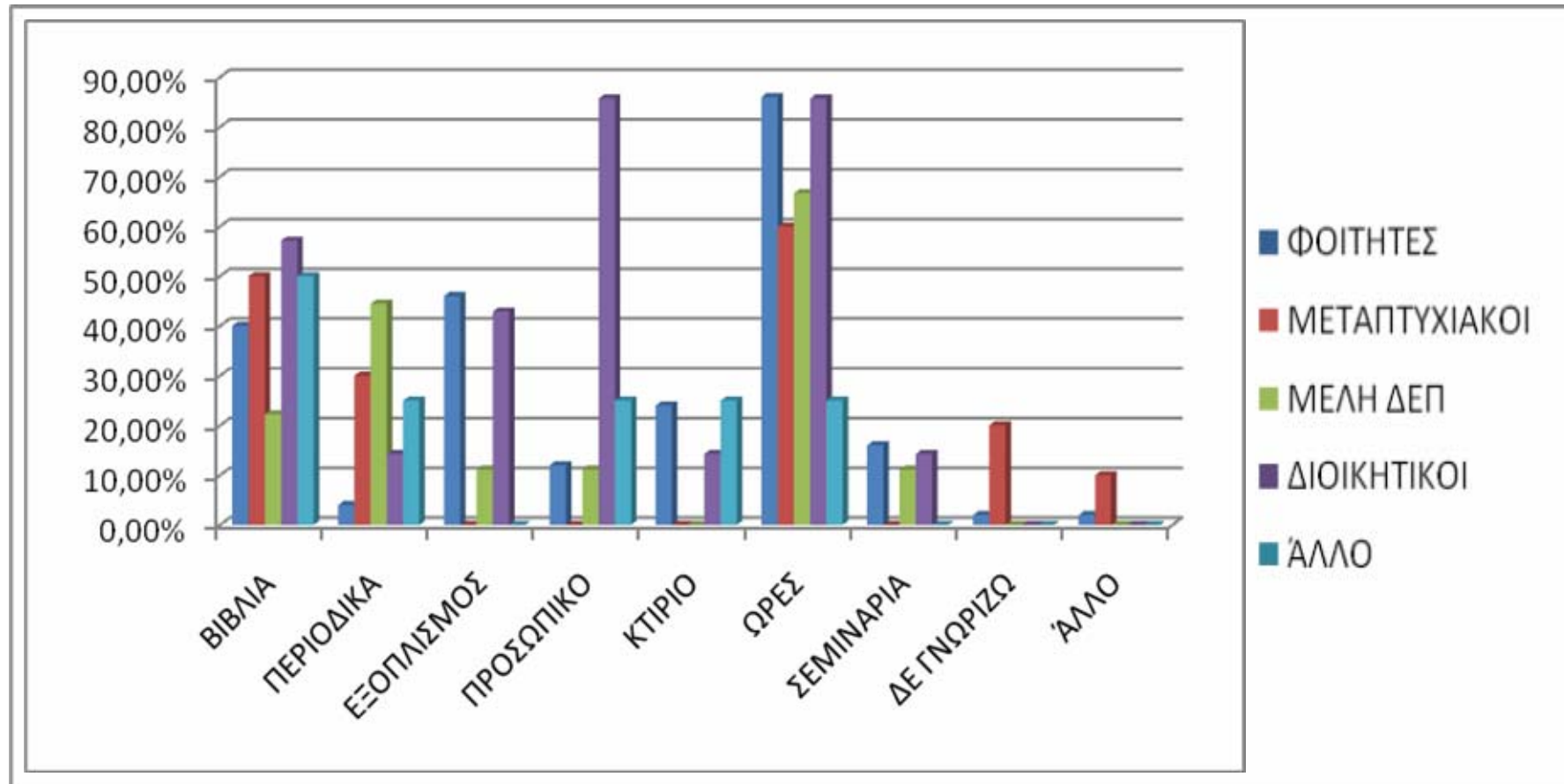
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο ωράριο (86%), στον εξοπλισμό (46%), στις συλλογές βιβλίων (40%) και στο κτίριο (24%). Το ωράριο, τις συλλογές βιβλίων και περιοδικών επέλεξαν και οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές (ποσοστά 60%, 50% και 30% αντίστοιχα). Ανάλογες είναι απαντήσεις και των μελών Δ.Ε.Π. που εστιάζουν και στα περιοδικά (44,44%). Συνολικά, το ωράριο με ποσοστό 77,5%, τα βιβλία με 41,25%, και ο εξοπλισμός με 33,75% επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. 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      | 40,00% | 4,00%     | 46,00%     | 12,00%    | 24,00% | 86,00% | 16,00%    | 2,00%      | 2,00%  |
| ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ | 50,00% | 30,00%    | 0,00%      | 0,00%     | 0,00%  | 60,00% | 0,00%     | 20,00%     | 10,00% |
| ΜΕΛΗ Δ.Ε.Π.   | 22,22% | 44,44%    | 11,11%     | 11,11%    | 0,00%  | 66,67% | 11,11%    | 0,00%      | 0,00%  |
| ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ   | 57,14% | 14,29%    | 42,86%     | 85,71%    | 14,29% | 85,71% | 14,29%    | 0,00%      | 0,00%  |
| ΆΛΛΟ          | 50,00% | 25,00%    | 0,00%      | 25,00%    | 25,00% | 25,00% | 0,00%     | 0,00%      | 0,00%  |
| ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ    | 41,25% | 13,75%    | 33,75%     | 17,50%    | 17,50% | 77,50% | 12,50%    | 3,75%      | 2,50%  |

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 22 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών τα περισσότερα αφορούν στην ανάγκη για επέκταση του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης και στη συνακόλουθη ανάγκη για αύξηση του προσωπικού. Επίσης, σημειώνεται ότι ο χρόνος δανεισμού δεν είναι αρκετός και ότι απαιτείται αύξηση των ηλεκτρονικών πηγών αλλά και των συλλογών γενικότερα. Επίσης, παρατηρήθηκε η ανάγκη βελτίωσης της συλλογής, ταξινόμησης και παρουσίασης των διπλωματικών, των μεταπτυχιακών και των διδακτορικών διατριβών που παράγονται στο Πολυτεχνείο Κρήτης και προτάθηκε η ψηφιοποίηση και η online διάθεση του υλικού αυτού.

### Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης από 02-09-2013 έως 08-11-2013 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Συγκεκριμένα, μόλις το 45% των χρηστών χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης, το 57,5% δανείζεται βιβλία, το 62,5% χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο και το 43,75% τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ».

Το 75% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία και το 46,25% επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Σημαντικό είναι το ποσοστό 33,75%, που επέλεξε το «δε γνωρίζω/καμία απάντηση».

Το 76,25% των χρηστών πιστεύει ότι είναι εύκολη η αναζήτηση βιβλίων στα ράφια, ενώ εμφανίζεται γενική ικανοποίηση της τάξης του 51,25% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό, όμως, είναι το ποσοστό 30%, το οποίο απάντησε ότι δε γνωρίζει, γεγονός που φανερώνει ότι αρκετοί χρήστες δεν έχουν εξοικειωθεί με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης φτάνει το 62,5% σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου, το 76,25% για τους όρους δανεισμού και το 82,5% για την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης.

Ποσοστό 75% των χρηστών δηλώνει ικανοποιημένο από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης και 32,5% από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Αντίστοιχα άλλο ένα 45% δεν είναι το ίδιο ευχαριστημένο, γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη διορθωτικών κινήσεων.

Μόλις το 32,94% δηλώνει ικανοποιημένο από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, ενώ το 62,35% δε δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη αναζήτησης τρόπων επέκτασής του.

Το πολύ υψηλό το ποσοστό της κατηγορίας «δε γνωρίζω» (70%) φανερώνει ότι μεγάλο τμήμα των χρηστών δεν παρακολουθεί τα σεμινάρια

της Βιβλιοθήκης, με αποτέλεσμα να μην μπορεί να εκφέρει γνώμη γι' αυτά. Ωστόσο, οι χρήστες που τα έχουν παρακολουθήσει επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά».

Σχετικά με το προσωπικό παρουσιάζεται γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,25% με το 33,75% αυτών να δηλώνει «πάρα πολύ» ευχαριστημένο σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητά του. Το 91,25% δηλώνει ευχαριστημένο από την ευγένεια του Προσωπικού και το 56,25% από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης.

Οι χρήστες πιστεύουν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη τους σε ποσοστό 75% και στην έρευνά τους σε ποσοστό 61,25%.

Συνολικά, το ωράριο με ποσοστό 77,5%, τα βιβλία με 41,25% και ο εξοπλισμός με 33,75% επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.