

# ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα  
Ικανοποίησης Χρηστών  
Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης  
του Πολυτεχνείου Κρήτης

ΙΩΑΝΝΙΝΑ  
2017

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

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

Επιμέλεια :  
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2017

**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 τα επόμενα έτη.

Από το 2016 και προκειμένου για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών η ΜΟΔΙΠΑΒ παρέχει σε όλες τις βιβλιοθήκες τη δυνατότητα να επιλέγουν το χρονικό διάστημα διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Έρευνών Ικανοποίησης Χρηστών μετά από αίτημά τους.

Επιπρόσθετα, σε συνεννόηση με την υπηρεσία οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες μπορούν να ζητήσουν να τροποποιηθεί το **Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών** ή και να συνταχθεί ένα εξ ολοκλήρου νέο **Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο** σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες της βιβλιοθήκης τους. Συνακόλουθα, οι ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες μπορούν στο εξής να προγραμματίζουν την αξιολόγησή τους από τους χρήστες τους μέσω της ανανεωμένης Βάσης Δεδομένων της ΜΟΔΙΠΑΒ.

Η ΜΟΔΙΠΑΒ πραγματοποίησε έρευνα στη **Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης** μετά από αίτημα της

βιβλιοθήκης. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου που βρίσκεται στην ακόλουθη διεύθυνση :

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

Ευχαριστώ τον Δρ. Βασίλη Πολυχρονόπουλο για την επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας, την επιμέλεια και τη σύνταξη της έκθεσης, τον ειδικό πληροφορικής Σάββα Δημητριάδη για τη συμβολή του στην ορθή λειτουργία της Ηλεκτρονικής Βάσης, με την οποία πραγματοποιήθηκε η έρευνα, καθώς και όλους όσοι 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 το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi);»

Q12. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου;»

Q13. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού;»

Q14. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού;»

Q15. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήρια);»

Q16. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές;»

Q17. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;»

Q18. «Έχετε παρακολουθήσει κάποιο από τα σεμινάρια χρηστών που διοργανώνει η βιβλιοθήκη σχετικά με τις υπηρεσίες και τις πηγές πληροφόρησης της; Αν η απάντησή σας είναι ναι, παρακαλούμε απαντήστε την ερώτηση Q18, διαφορετικά προχωρήστε στην ερώτηση Q19»

Q19. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Σεμινάρια Χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη;»

Q20. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;»

Q21. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες;»

Q22. «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 :

**Q23. «Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;»**

**Q24. «Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνά σας;»**

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

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Καμία απάντηση/Δεν γνωρίζω
---------	------	--------	------	-----------	----------------------------

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 123 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.

### **A. Ιδιότητα των Χρηστών**

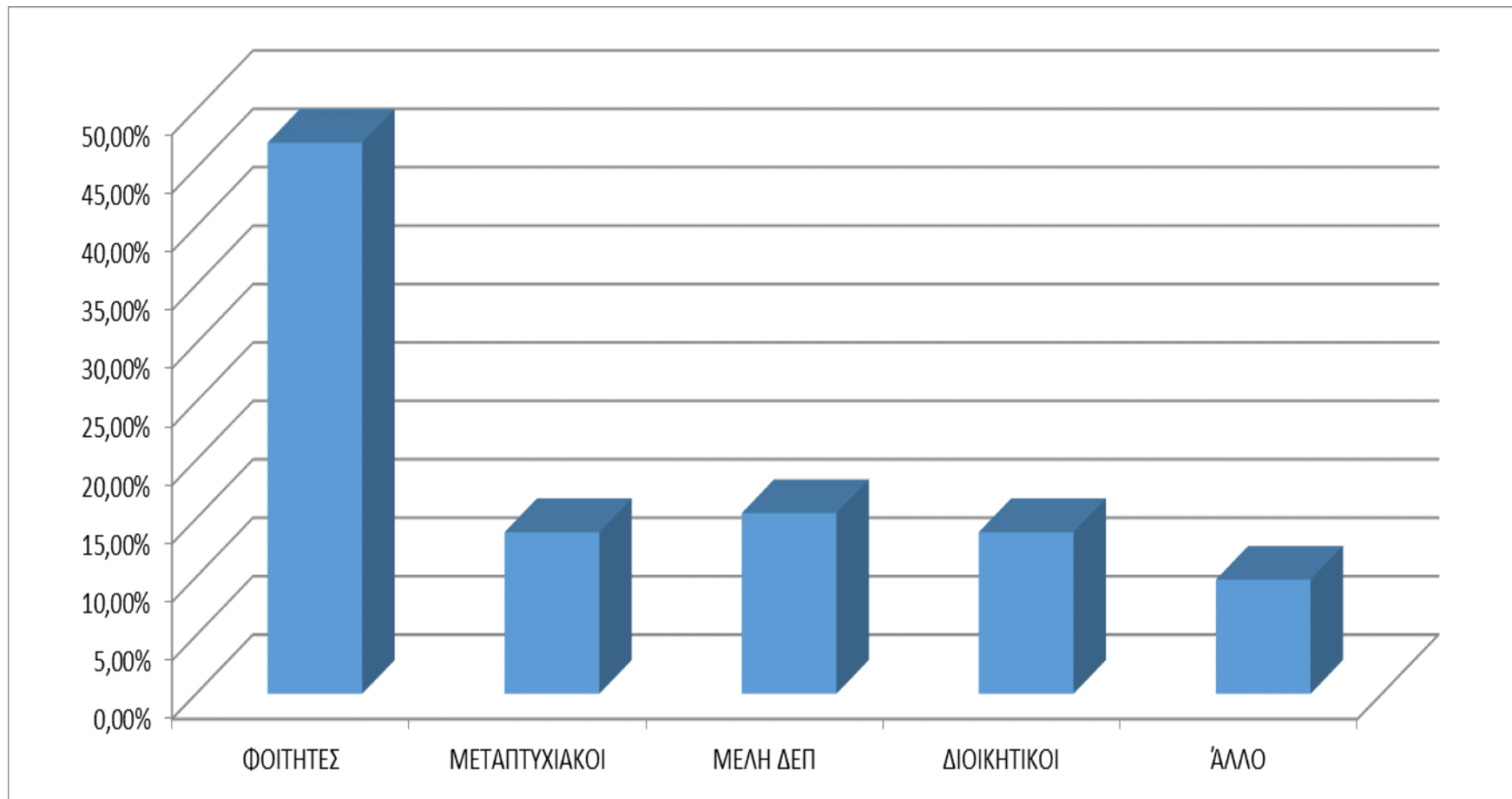
Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά στα χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των επιλογών : Προπτυχιακός φοιτητής, Μεταπτυχιακός φοιτητής, Μέλος Δ.Ε.Π., Διοικητικό προσωπικό και Άλλο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β. το 47,15% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, ποσοστό 13,82% είναι Μεταπτυχιακοί, 15,45% Μέλη Δ.Ε.Π., ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 13,82% και 9,76% αντίστοιχα. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

**ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ**

	<b>Ποσοστό επί τοις %</b>
<b>Φοιτητές</b>	47,15%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	13,82%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	15,45%
<b>Διοικητικοί</b>	13,82%
<b>Άλλο</b>	9,76%
<b>Σύνολο</b>	<b>100,00%</b>



**ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ**



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

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

Η ερώτηση αφορά στον βαθμό χρήσης της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «αρκετά» σε ποσοστό 32,76%, «πολύ» κατά 20,69%, «πάρα πολύ» κατά 22,41% και «λίγο» κατά 15,52%, ενώ μικρότερα ποσοστά έλαβαν οι άλλες απαντήσεις.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» με 29,41%. Ακολούθησε το «πολύ» με 23,53% και τα «λίγο» και «καθόλου» με 17,65% και το «πάρα πολύ» με 11,76%.

Ποσοστό 47,37% των μελών Δ.Ε.Π. χρησιμοποιεί «λίγο» τον χώρο της Βιβλιοθήκης ως χώρο ανάγνωσης, ποσοστό 21,05% δεν τη χρησιμοποιεί «καθόλου», ενώ «αρκετά» και «πολύ» δήλωσε από 15,79%.

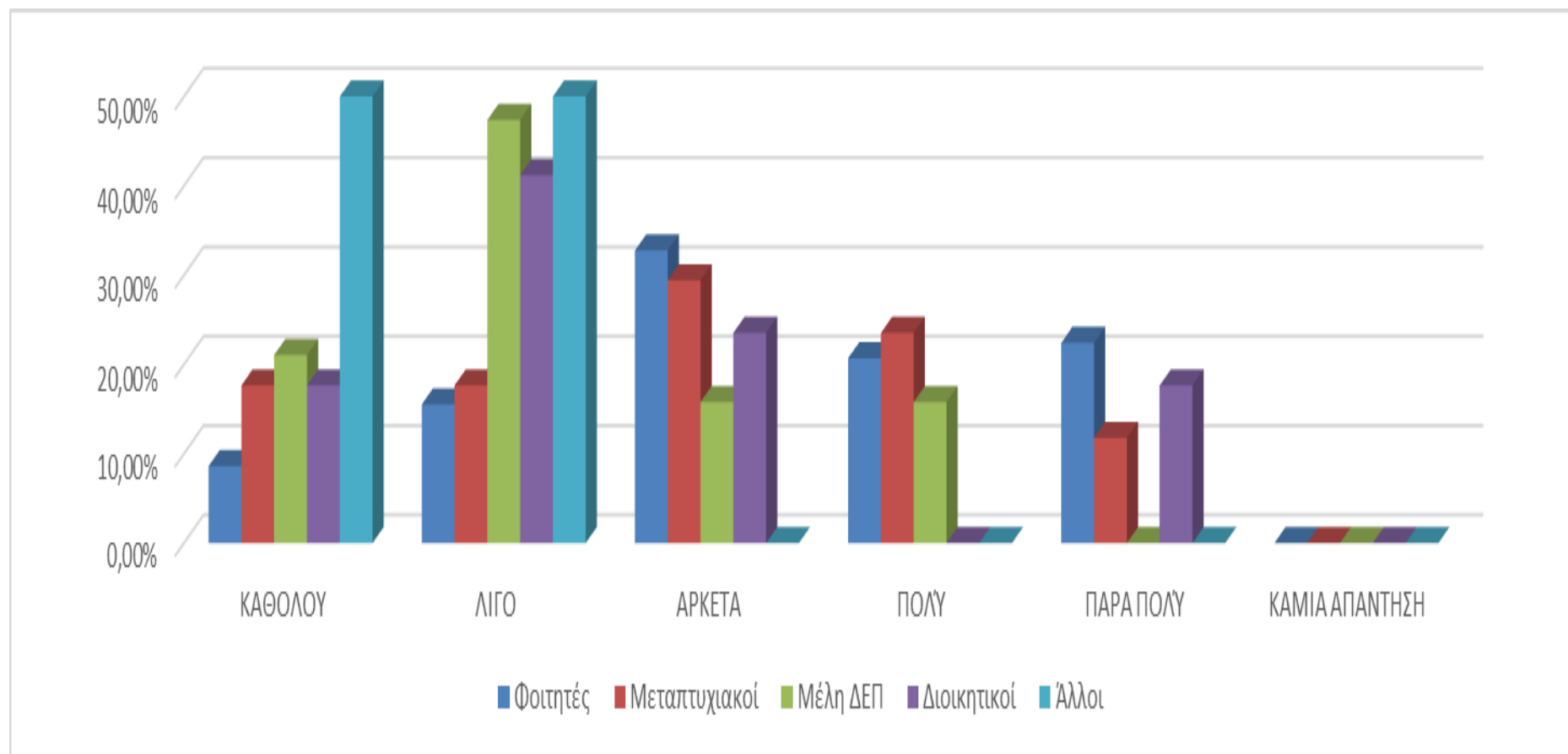
Στους Διοικητικούς 41,18% έλαβε το «λίγο», 23,53% το «αρκετά» και από 17,65% οι απαντήσεις «πάρα πολύ» και «καθόλου». Στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν τα «καθόλου» και «λίγο». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

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

	<b>Καθόλου</b>	<b>Λίγο</b>	<b>Αρκετά</b>	<b>Πολύ</b>	<b>Πάρα Πολύ</b>	<b>Κ/Α - Δεν γνωρίζω</b>
<b>Φοιτητές</b>	8,62%	15,52%	32,76%	20,69%	22,41%	0,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	17,65%	17,65%	29,41%	23,53%	11,76%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	21,05%	47,37%	15,79%	15,79%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	17,65%	41,18%	23,53%	0,00%	17,65%	0,00%
<b>Άλλο</b>	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>17,07%</b>	<b>27,64%</b>	<b>25,20%</b>	<b>15,45%</b>	<b>14,63%</b>	<b>0,00%</b>

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, 27,64% των χρηστών χρησιμοποιεί τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης «λίγο», 25,2% «αρκετά», 15,45% «πολύ», το 14,63% «πάρα πολύ» και το 17,07% «καθόλου». Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι το 55,28% 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 τη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες. Οι απαντήσεις με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «λίγο» και το «αρκετά» με 29,31%, ενώ το «πάρα πολύ» επέλεξε το 20,69% και τα «πολύ» και «καθόλου» από 8,62%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «πάρα πολύ» και «λίγο» είναι 29,41%, ενώ «αρκετά» το 23,53% και «πολύ» το 11,76%.

Ποσοστό 31,58% των μελών Δ.Ε.Π. δανείζεται βιβλία «πολύ» και «πάρα πολύ», 26,32% «αρκετά» και 10,53% «λίγο».

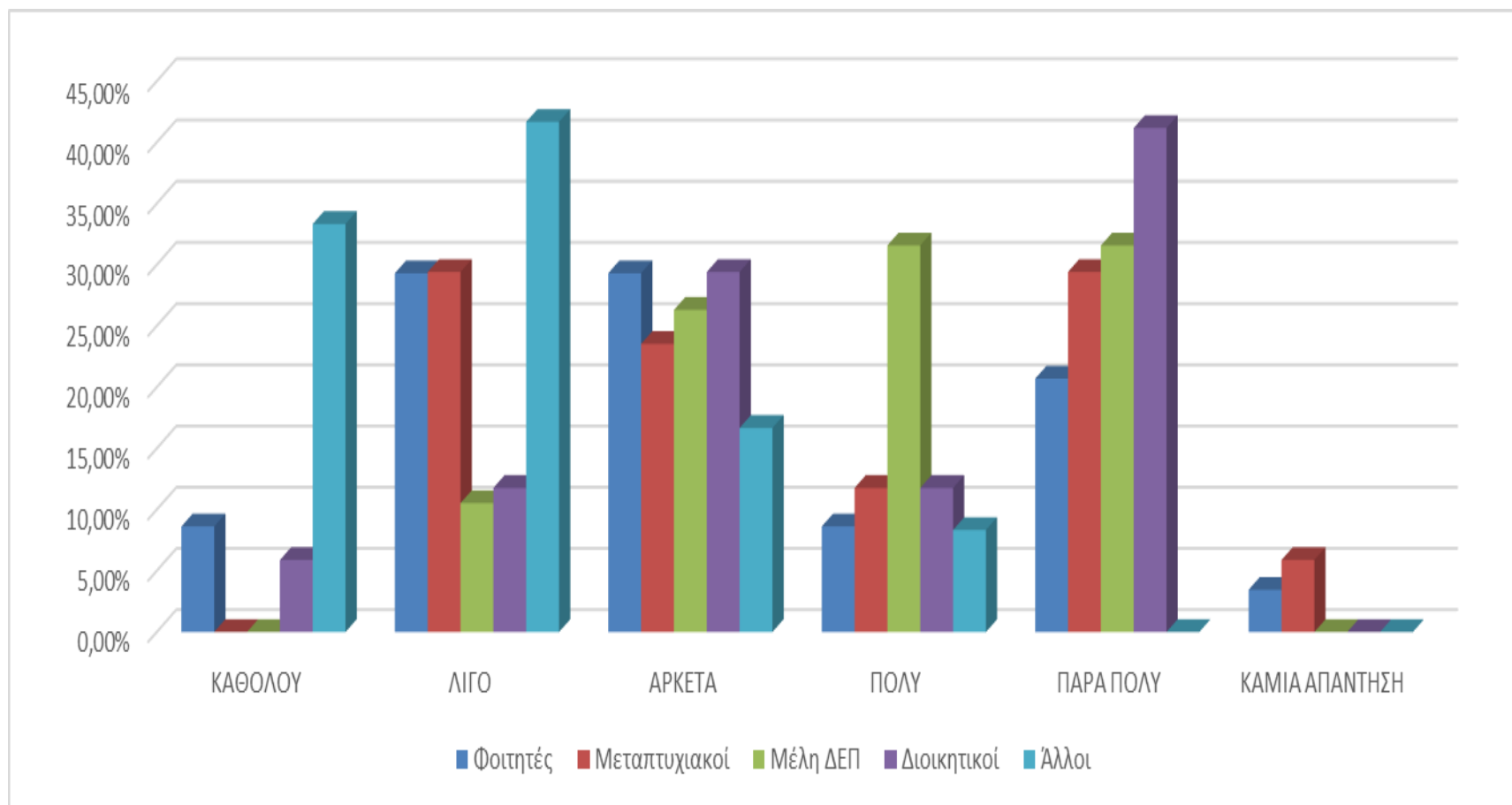
Στους Διοικητικούς το 41,18% επέλεξε «πολύ» και το 29,41% «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» το 41,67% επέλεξε «λίγο», ενώ 33,33% έλαβε το «καθόλου». Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	8,62%	29,31%	29,31%	8,62%	20,69%	3,45%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	29,41%	23,53%	11,76%	29,41%	5,88%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	10,53%	26,32%	31,58%	31,58%	0,00%
Διοικητικοί	5,88%	11,76%	29,41%	11,76%	41,18%	0,00%
Άλλο	33,33%	41,67%	16,67%	8,33%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	8,13%	25,20%	26,83%	13,01%	24,39%	2,44%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 64,23% των χρηστών δανείζεται βιβλία από τη Βιβλιοθήκη από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Σημαντικό είναι το ποσοστό 25,2% που επέλεξε το «λίγο». 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 «λίγο» και «αρκετά» με 34,48% και 24,14% αντίστοιχα, ενώ το «πολύ» και το «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 18,97% και το 12,07%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «πάρα πολύ» και «αρκετά» φτάνει το 58,82% και το 23,53% αντίστοιχα, ενώ 11,76% έλαβε το «πολύ».

Στα μέλη Δ.Ε.Π. ποσοστό 21,05% δήλωσε «πάρα πολύ», από 10,53% έλαβαν τα «λίγο» και «αρκετά». Το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε το «καθόλου» με 52,63%.

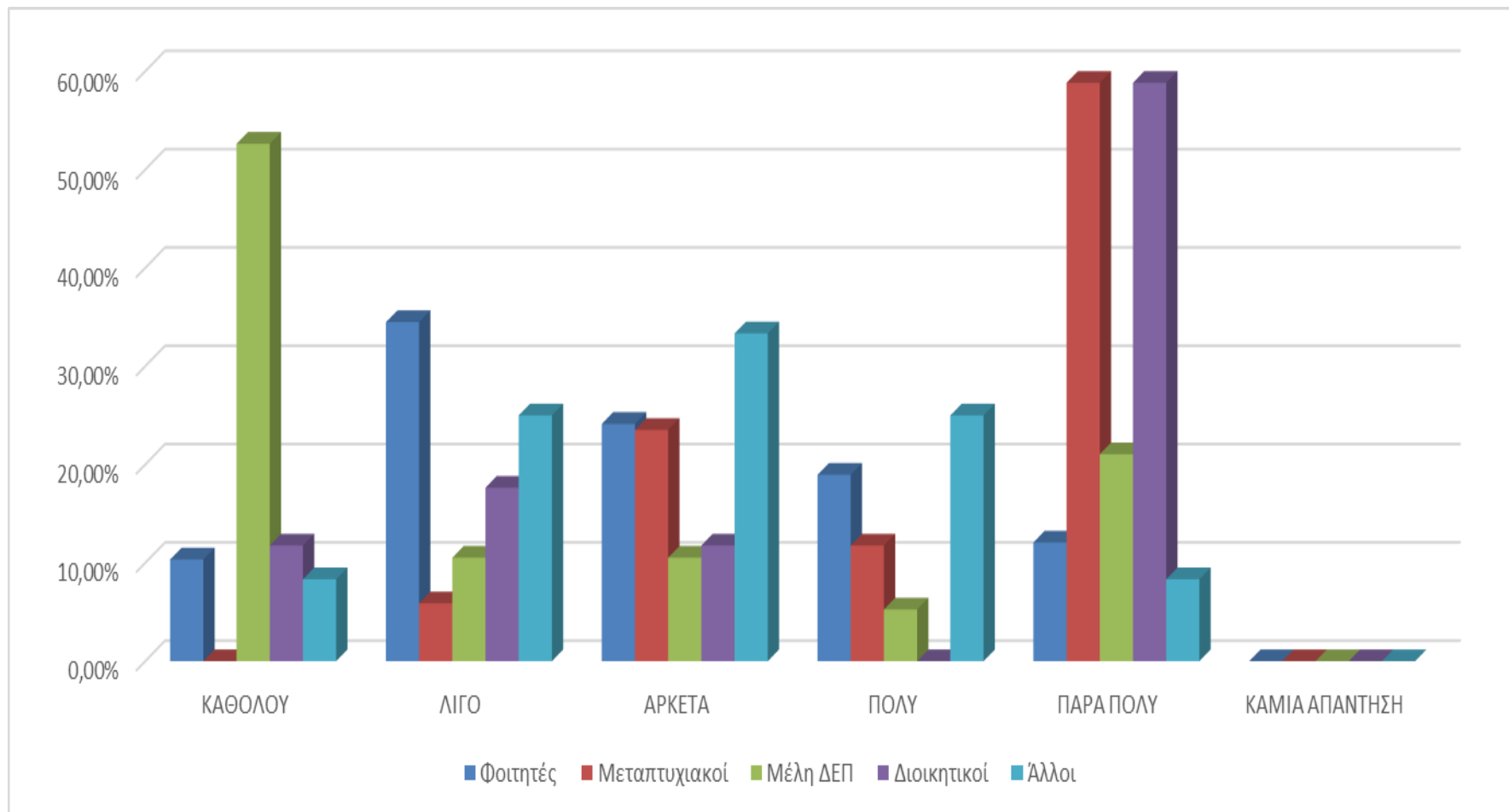
Στους Διοικητικούς από 58,82% έλαβε το «πάρα πολύ», και 17,65% το «λίγο», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» τα υψηλότερα ποσοστά πήραν τα «αρκετά» (33,33%) και «πολύ» και «λίγο» (από 25%). Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	10,34%	34,48%	24,14%	18,97%	12,07%	0,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	5,88%	23,53%	11,76%	58,82%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	52,63%	10,53%	10,53%	5,26%	21,05%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	11,76%	17,65%	11,76%	0,00%	58,82%	0,00%
<b>Άλλο</b>	8,33%	25,00%	33,33%	25,00%	8,33%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	15,45%	23,58%	21,14%	13,82%	26,02%	0,00%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 60,98% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Ωστόσο, το 39,03% δεν χρησιμοποιεί αρκετά τον κατάλογο γεγονός που φανερώνει ότι δεν είναι εξοικειωμένο μαζί του. 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 έλαβαν τα «καθόλου» και «λίγο» με 27,59% και 34,48%, ενώ ακολούθησαν τα «πολύ» (17,24%) και «αρκετά» (15,52%).

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 47,06% έλαβε το «πάρα πολύ», 23,53% έλαβε το «αρκετά» και 17,65% το «λίγο» και ακολούθησε με 11,76% το «πολύ».

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν αποκλειστικά το «πάρα πολύ» (89,47%) και το «αρκετά» με 10,53%.

Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πολύ» και «πάρα πολύ» (από 35,29%) και τα «καθόλου» και «λίγο» (από 11,76%), ενώ η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε περισσότερο τα «πολύ» (33,33%) και «λίγο» (25%).

Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

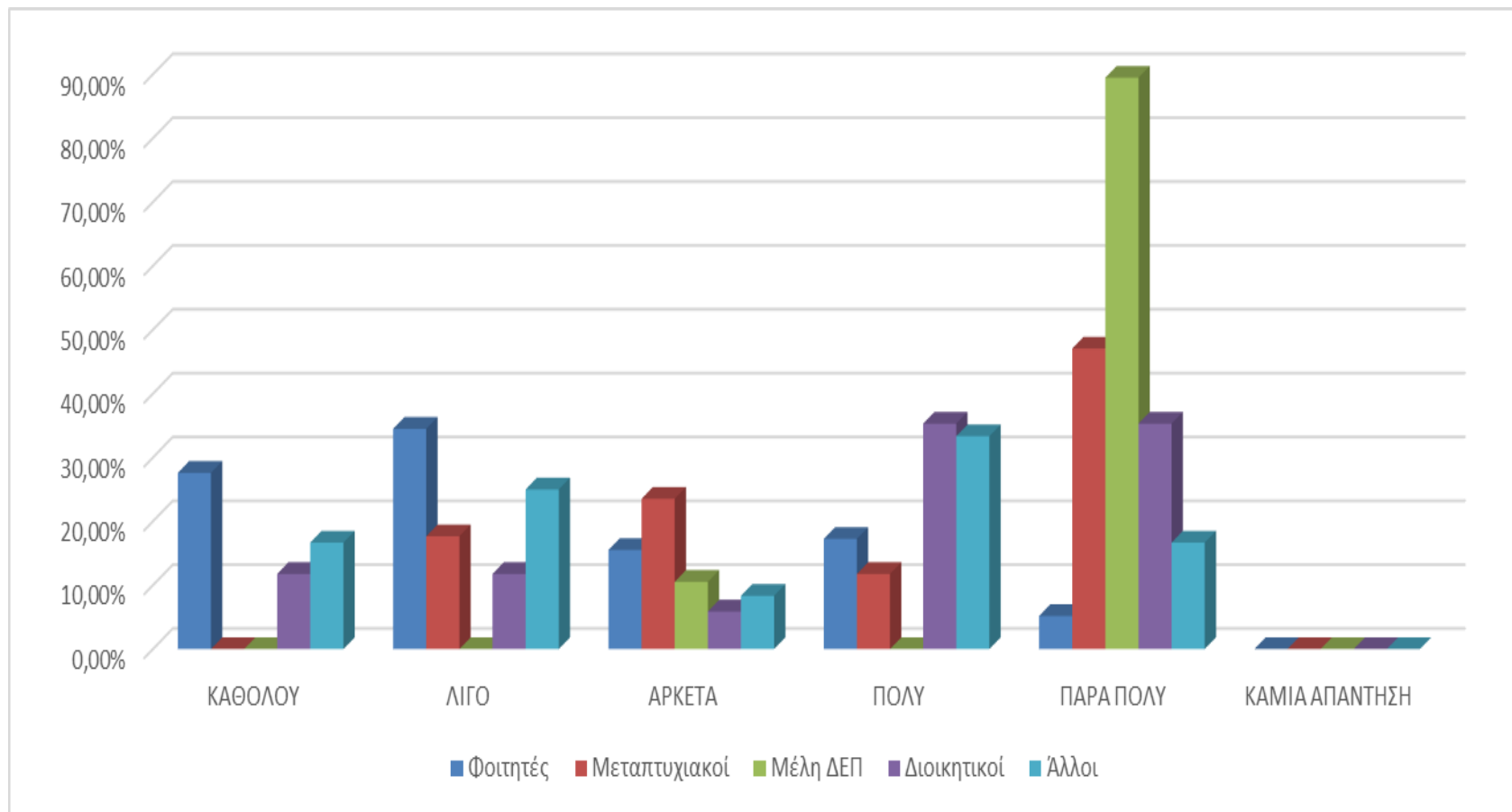
**Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	27,59%	34,48%	15,52%	17,24%	5,17%	0,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	17,65%	23,53%	11,76%	47,06%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	0,00%	10,53%	0,00%	89,47%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	11,76%	11,76%	5,88%	35,29%	35,29%	0,00%
<b>Άλλο</b>	16,67%	25,00%	8,33%	33,33%	16,67%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>16,26%</b>	<b>22,76%</b>	<b>13,82%</b>	<b>17,89%</b>	<b>29,27%</b>	<b>0,00%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 60,98% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Ωστόσο, άλλο ένα 39,02% δεν τις χρησιμοποιεί το ίδιο, γεγονός που φανερώνει ότι δεν είναι εξοικειωμένο 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 σε Βιβλία το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές έλαβε το «πολύ» και το «αρκετά» με 31,03%, ενώ ακολούθησαν τα «πάρα πολύ» (17,24%) και (15,52%).

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε το «πολύ» φτάνει το 58,82%, ενώ το «αρκετά» το 23,53% και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» το 11,76%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν το «πολύ» (73,68%), το «πάρα πολύ» (15,79%) και το «αρκετά» (10,53%).

Ποσοστό 41,18% έλαβε το «πάρα πολύ» στην κατηγορία των Διοικητικών και από 23,53% τα «πολύ» και «αρκετά», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» τα υψηλότερα ποσοστά έλαβαν το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και τα «πολύ» και «λίγο (από 25%)».

Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

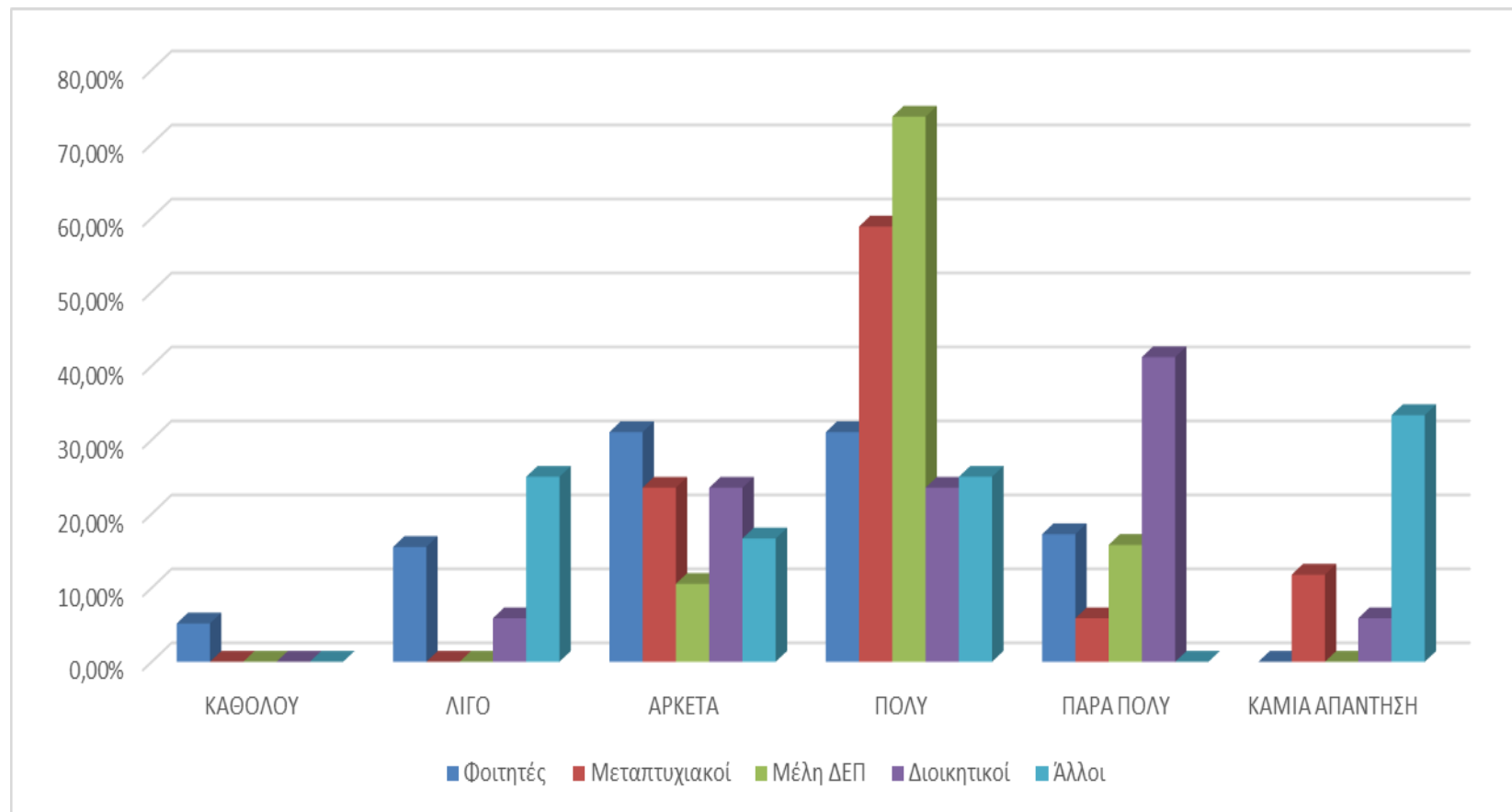
**Πίνακας 7 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	5,17%	15,52%	31,03%	31,03%	17,24%	0,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	0,00%	23,53%	58,82%	5,88%	11,76%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	0,00%	10,53%	73,68%	15,79%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	0,00%	5,88%	23,53%	23,53%	41,18%	5,88%
<b>Άλλο</b>	0,00%	25,00%	16,67%	25,00%	0,00%	33,33%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>2,44%</b>	<b>10,57%</b>	<b>24,39%</b>	<b>39,84%</b>	<b>17,07%</b>	<b>5,69%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 81,30% 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 44,83% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», «αρκετά» επέλεξε το 25,86% και «πολύ» το 13,79%.

Ποσοστό 35,29% έλαβε το «πάρα πολύ» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν και «αρκετά» ευχαριστημένοι κατά 29,41%. Ποσοστό 23,53% συγκέντρωσε και η απάντηση «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 57,89% από τα μέλη Δ.Ε.Π. είναι «πολύ» ευχαριστημένο, ενώ «πάρα πολύ» δήλωσε το 36,84%.

Στους Διοικητικούς από 29,41% έλαβαν τα «πάρα πολύ» και «πολύ», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» από 33,33% πήραν τα «αρκετά» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

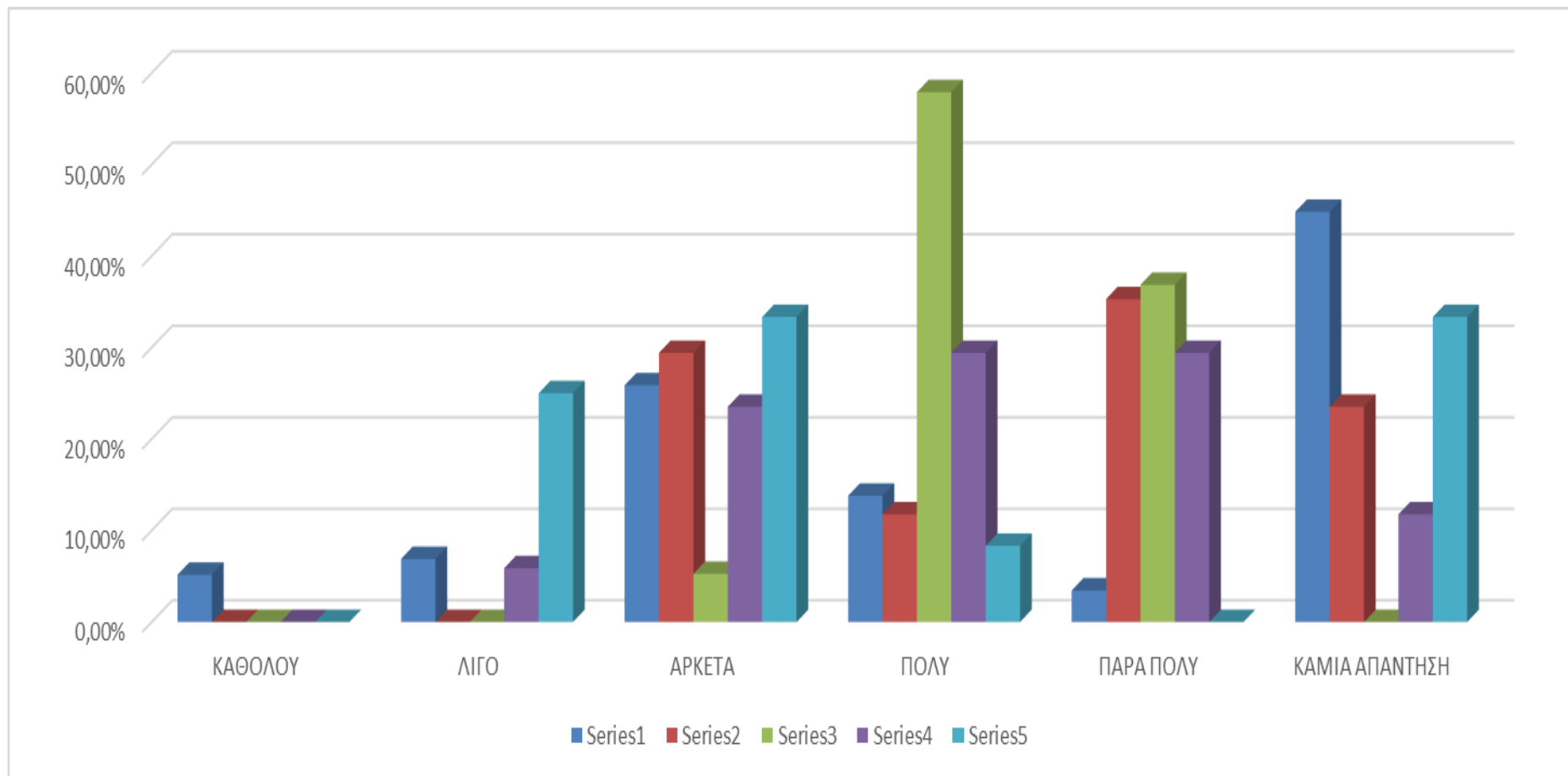
Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 8 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	5,17%	6,90%	25,86%	13,79%	3,45%	44,83%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	29,41%	11,76%	35,29%	23,53%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	5,26%	57,89%	36,84%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	5,88%	23,53%	29,41%	29,41%	11,76%
Άλλο	0,00%	25,00%	33,33%	8,33%	0,00%	33,33%
Μέσος όρος	2,44%	6,50%	23,58%	21,95%	16,26%	29,27%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 61,79% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Σημαντικό είναι το 29,27% του «καμία απάντηση/δεν 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 39,66% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν 18,97% και 15,52% αντίστοιχα.

Οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τα «πολύ» (47,06%) «πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (από 17,65%).

Τα περισσότερα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πάρα πολύ» (68,42%), ενώ ακολούθησε το «πολύ» (26,32%).

Ποσοστό 64,71% έλαβε το «πάρα πολύ» και από 11,76% τα «αρκετά» και «πολύ» στους Διοικητικούς. Στην κατηγορία «Άλλο» η πλειοψηφία δήλωσε «πολύ» (33,33%), «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «πάρα πολύ» (από 25%).

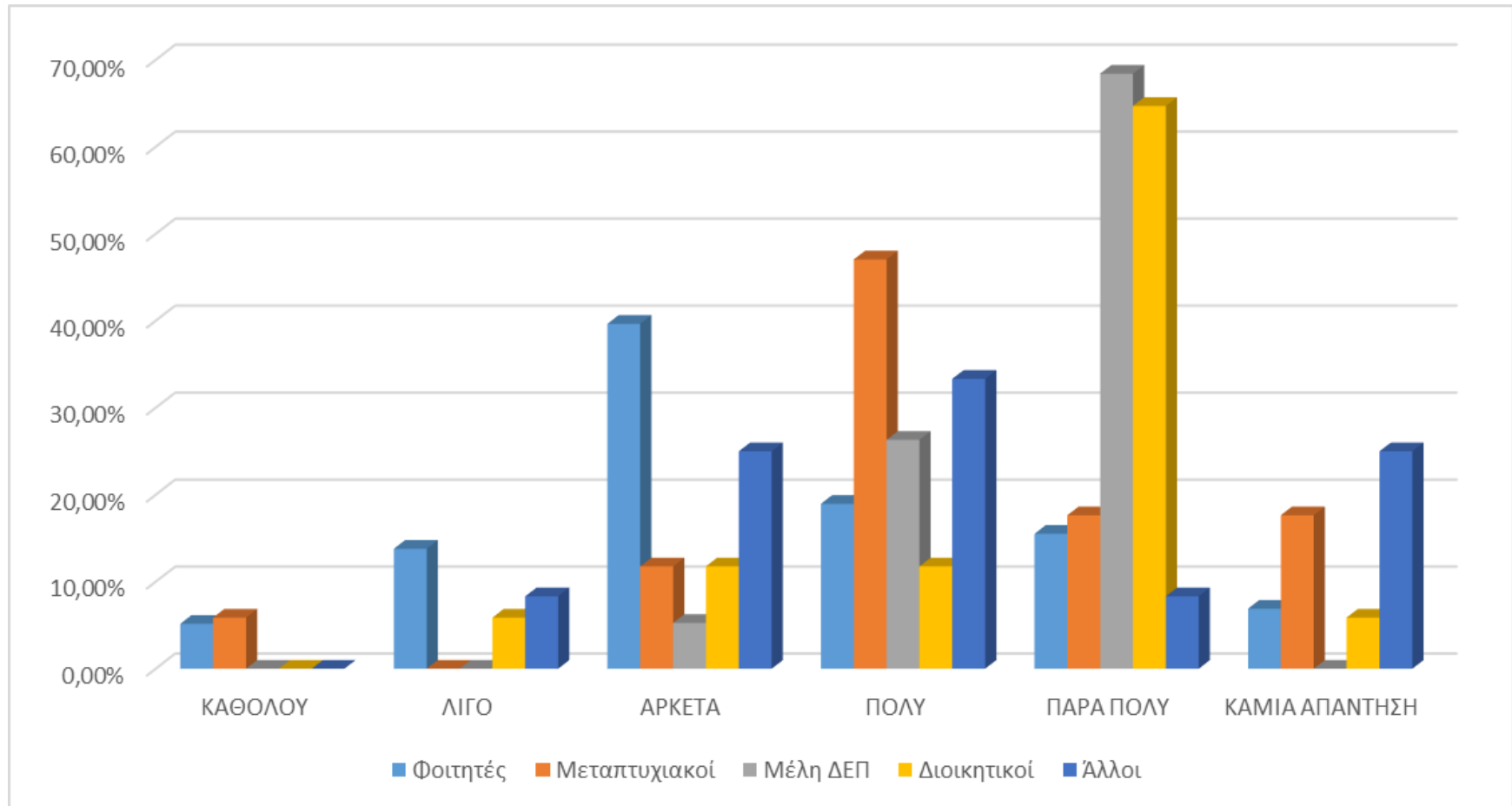
Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

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

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	5,17%	13,79%	39,66%	18,97%	15,52%	6,90%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	5,88%	0,00%	11,76%	47,06%	17,65%	17,65%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	0,00%	5,26%	26,32%	68,42%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	0,00%	5,88%	11,76%	11,76%	64,71%	5,88%
<b>Άλλο</b>	0,00%	8,33%	25,00%	33,33%	8,33%	25,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>3,25%</b>	<b>8,13%</b>	<b>25,20%</b>	<b>24,39%</b>	<b>30,08%</b>	<b>8,94%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 79,67% 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 17,24% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» επέλεξε το 13,79% και «πάρα πολύ» το 12,07%. Ιδιαίτερα υψηλό είναι το ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (46,55%).

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πάρα πολύ» (41,18%) «πολύ» (23,53%), όπως και τα μέλη Δ.Ε.Π. που έδωσαν στο «πάρα πολύ» 78,95% και στο «πολύ» 15,79%.

Οι Διοικητικοί επέλεξαν κατά 64,71% «πάρα πολύ» και 17,65% το «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 50% και 16,67% έλαβαν αντίστοιχα τα «πολύ» και «πάρα πολύ».

Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

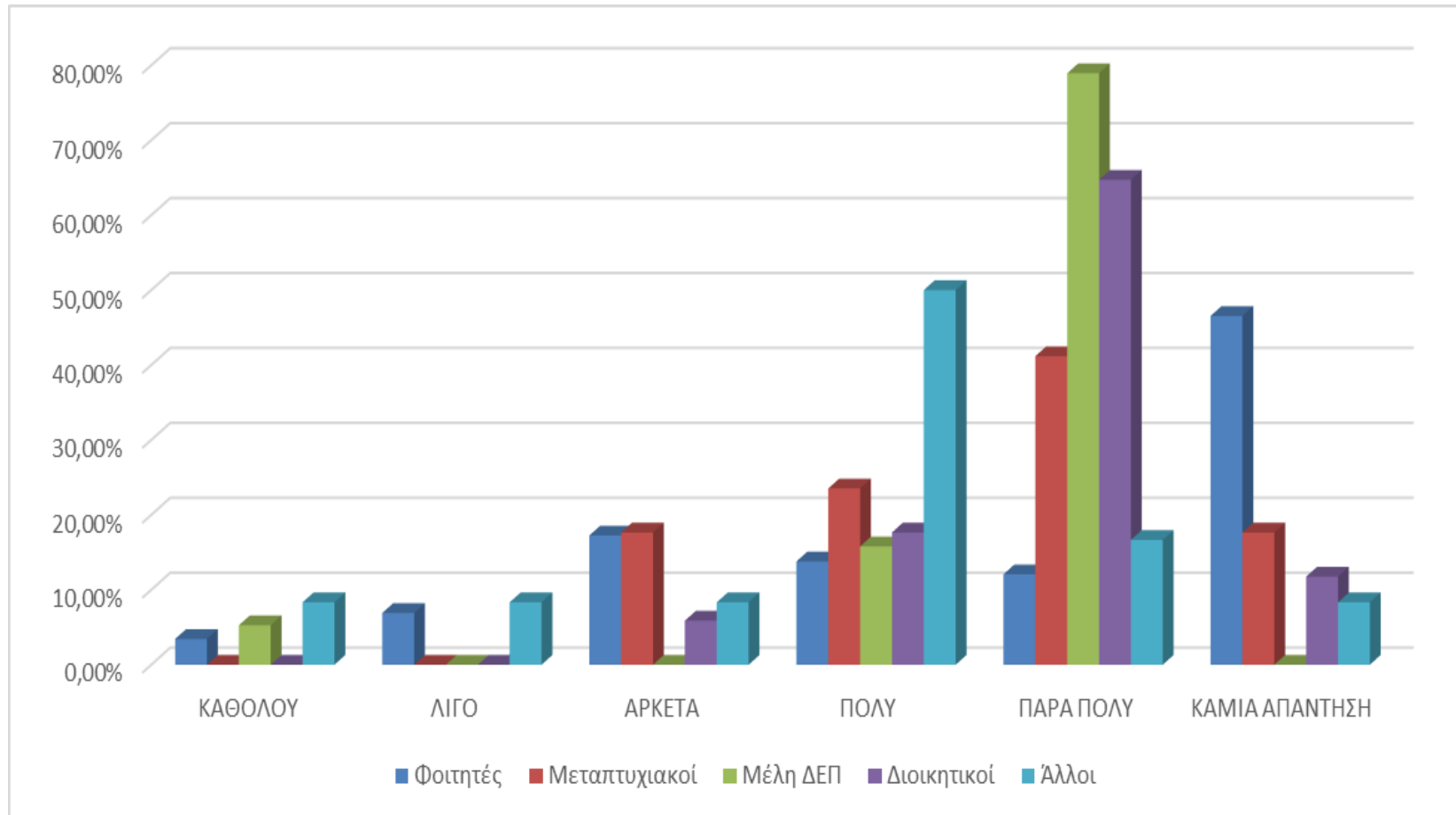
**Πίνακας 10 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	3,45%	6,90%	17,24%	13,79%	12,07%	46,55%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	0,00%	17,65%	23,53%	41,18%	17,65%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	5,26%	0,00%	0,00%	15,79%	78,95%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	0,00%	0,00%	5,88%	17,65%	64,71%	11,76%
<b>Άλλο</b>	8,33%	8,33%	8,33%	50,00%	16,67%	8,33%
<b>Μέσος όρος</b>	3,25%	4,07%	12,20%	19,51%	34,15%	26,83%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 65,86% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό, όμως, είναι το ποσοστό 26,83%, το οποίο απάντησε ότι δεν 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. Ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 11 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi). Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 34,48% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «αρκετά» επέλεξε το 20,69% και το 29,31% αντίστοιχα.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «πολύ» (47,06%), το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (29,41%) και το «αρκετά» (17,65%), ενώ στα μέλη Δ.Ε.Π. το 73,68% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και το 15,79% το «πολύ».

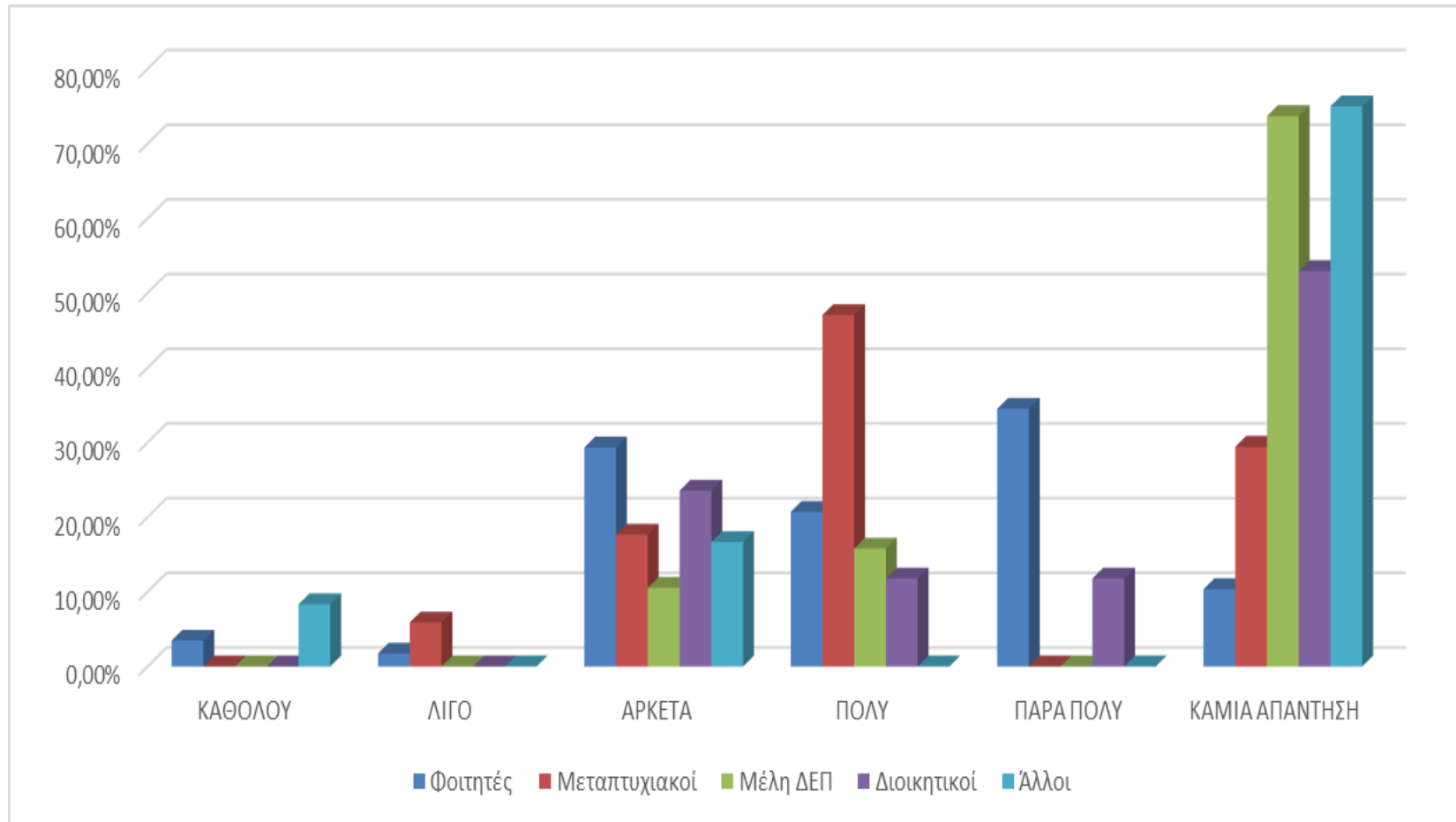
Ποσοστό 52,94% και 23,53% έλαβαν αντίστοιχα οι απαντήσεις «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «αρκετά» στην κατηγορία των Διοικητικών. Ομοίως, ποσοστό 75% και 16,67% έλαβαν οι παραπάνω απαντήσεις στην κατηγορία «Άλλο». Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 11 : Ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	3,45%	1,72%	29,31%	20,69%	34,48%	10,34%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	5,88%	17,65%	47,06%	0,00%	29,41%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	0,00%	10,53%	15,79%	0,00%	73,68%
<b>Διοικητικοί</b>	0,00%	0,00%	23,53%	11,76%	11,76%	52,94%
<b>Άλλο</b>	8,33%	0,00%	16,67%	0,00%	0,00%	75,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>2,44%</b>	<b>1,63%</b>	<b>22,76%</b>	<b>20,33%</b>	<b>17,89%</b>	<b>34,96%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 60,98% σχετικά με το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi). Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΑΣΥΡΜΑΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



## Q12. Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές είναι κατά 24,14% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντιστοίχα το 22,41% και το 17,24%. Ποσοστό 31,03% επέλεξε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν περισσότερο «πάρα πολύ» (52,94%) και «πολύ» 17,65%, ενώ από 11,76% έλαβαν τα «λίγο» και «αρκετά».

Πολύ θετικές είναι οι εκτιμήσεις και των μελών Δ.Ε.Π. Ποσοστό 84,21% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο.

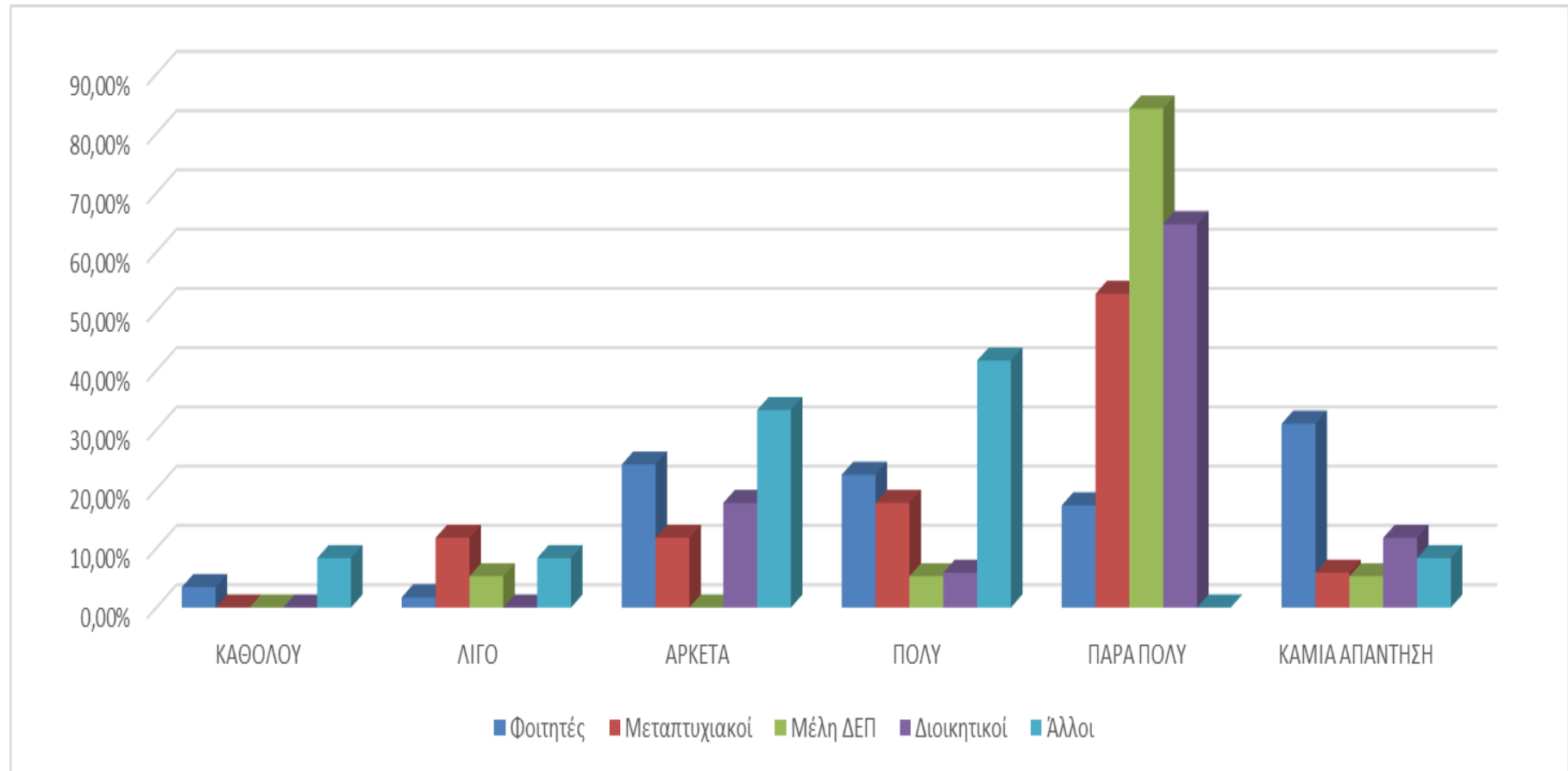
Και οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» (64,71%), ενώ η κατηγορία «Άλλο» το «πολύ» (41,67%) και το «αρκετά» (33,33%). Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 12 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	3,45%	1,72%	24,14%	22,41%	17,24%	31,03%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	11,76%	11,76%	17,65%	52,94%	5,88%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	5,26%	0,00%	5,26%	84,21%	5,26%
<b>Διοικητικοί</b>	0,00%	0,00%	17,65%	5,88%	64,71%	11,76%
<b>Άλλο</b>	8,33%	8,33%	33,33%	41,67%	0,00%	8,33%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>2,44%</b>	<b>4,07%</b>	<b>18,70%</b>	<b>18,70%</b>	<b>37,40%</b>	<b>18,70%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 74,80% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



### Q13. Όροι Δανεισμού

Η ερώτηση Q13 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 17,24% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 20,69% και 22,41% αντίστοιχα.

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε τα «πάρα πολύ» (52,94%), «πολύ» (29,41%) και «αρκετά» (17,65%) με ποσοστό γενικής ικανοποίησης 100%.

Πολύ θετική είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Το 89,47% επέλεξε «πάρα πολύ» και από 5,26% «πολύ» και «αρκετά».

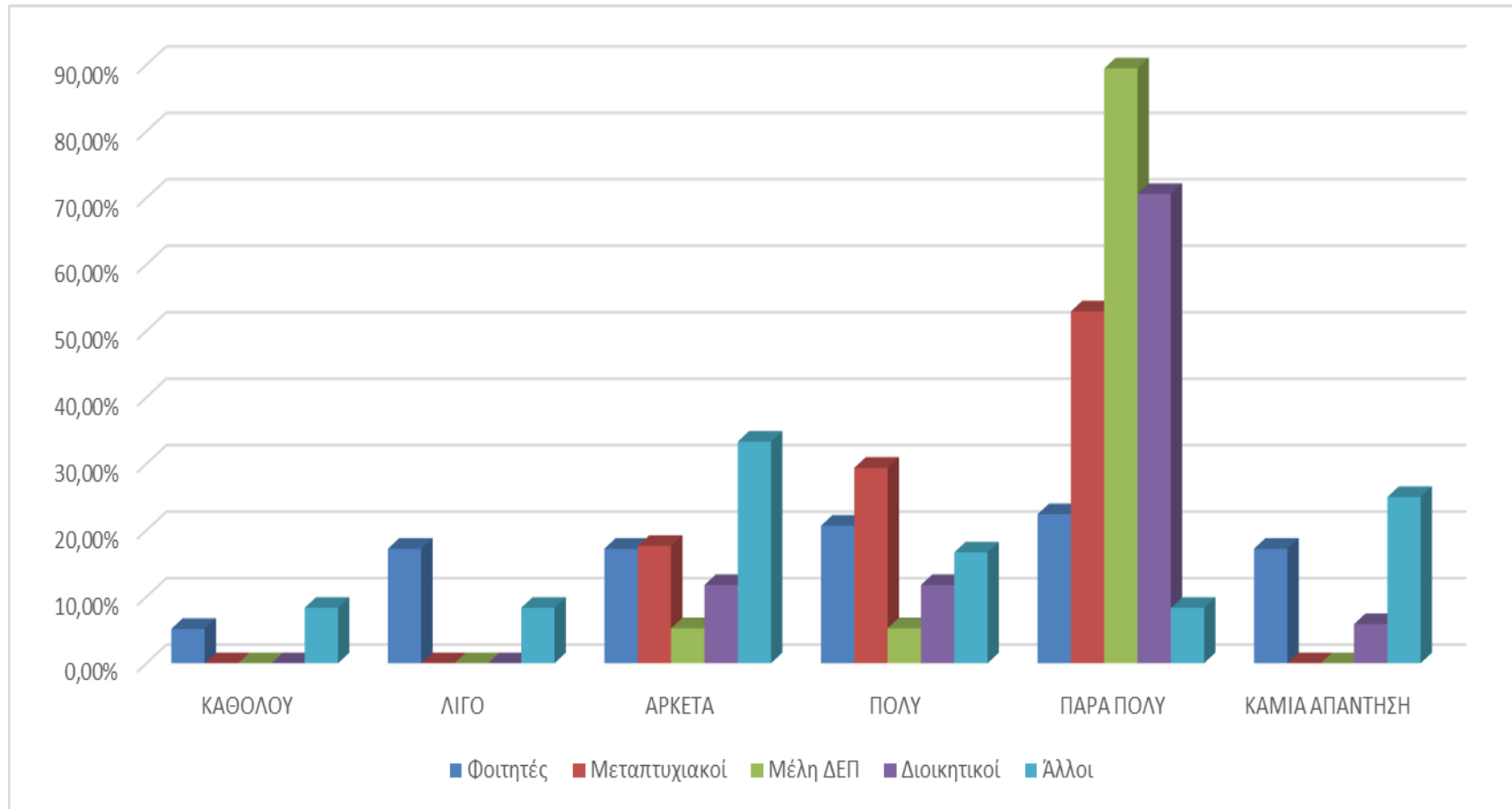
Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 70,59% «πάρα πολύ» και από 11,76% «πολύ» και «αρκετά» ικανοποιημένοι. Στην κατηγορία «Άλλο» το 33,33% είναι «αρκετά» ευχαριστημένο ενώ το 25% δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 13 : Όροι Δανεισμού**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	5,17%	17,24%	17,24%	20,69%	22,41%	17,24%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	0,00%	17,65%	29,41%	52,94%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	0,00%	5,26%	5,26%	89,47%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	0,00%	0,00%	11,76%	11,76%	70,59%	5,88%
<b>Άλλο</b>	8,33%	8,33%	33,33%	16,67%	8,33%	25,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>3,25%</b>	<b>8,94%</b>	<b>16,26%</b>	<b>17,89%</b>	<b>42,28%</b>	<b>11,38%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 76,43% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΌΡΟΙ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



#### Q14. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού

Η ερώτηση 14 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 15,52% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» και «πάρα πολύ» επέλεξαν από 27,59% και 31,03% αντίστοιχα.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τα «πολύ» και «πάρα πολύ» με 23,53% και 64,71% και το «αρκετά» κατά 5,88%, δημιουργώντας ποσοστό γενικής ικανοποίησης 94,12%.

Θετικότετη είναι η εκτίμηση των μελών Δ.Ε.Π. Το 89,47% επέλεξε «πάρα πολύ» και 5,26% έλαβε το «πολύ».

Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 76,47% και «αρκετά» κατά 11,76%. Στην κατηγορία «Άλλο» από 16,67% έλαβαν τα «πάρα πολύ», «πολύ» και «αρκετά» και 41,67% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

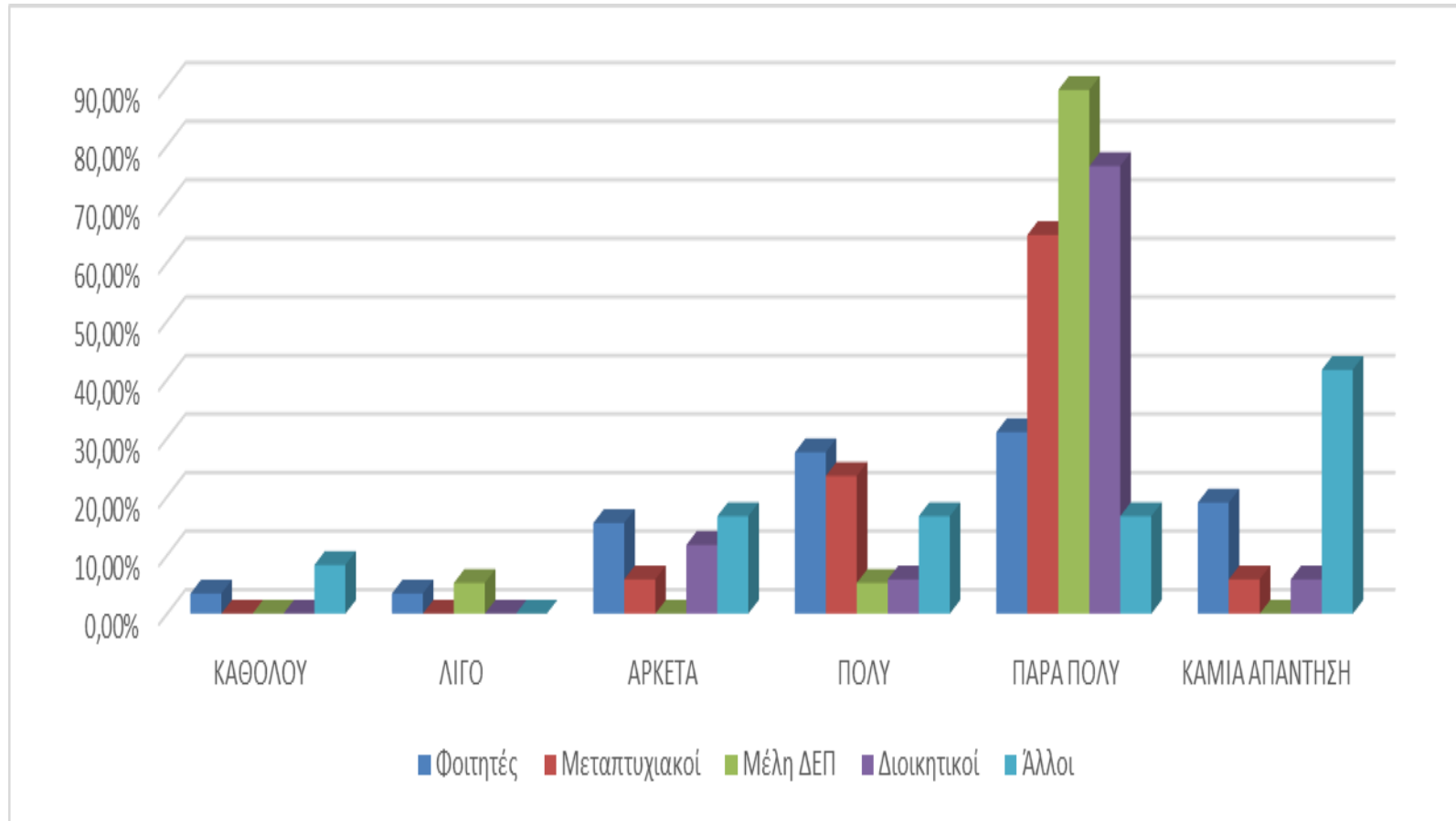
**Πίνακας 14 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,45%	3,45%	15,52%	27,59%	31,03%	18,97%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	5,88%	23,53%	64,71%	5,88%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	5,26%	0,00%	5,26%	89,47%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	11,76%	5,88%	76,47%	5,88%
Άλλο	8,33%	0,00%	16,67%	16,67%	16,67%	41,67%
Μέσος όρος	2,44%	2,44%	11,38%	19,51%	49,59%	14,63%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 80,48% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13 ως εξής :



ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



### Q15. Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 29,31% «αρκετά», κατά 24,14% «πολύ» και κατά 25,86% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης φτάνει το 79,31%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πάρα πολύ» (35,29%) και «πολύ» (58,82%), ενώ τα μέλη Δ.Ε.Π. έδωσαν από 21,05% στα «πάρα πολύ» και «αρκετά» και 36,84% στο «πολύ».

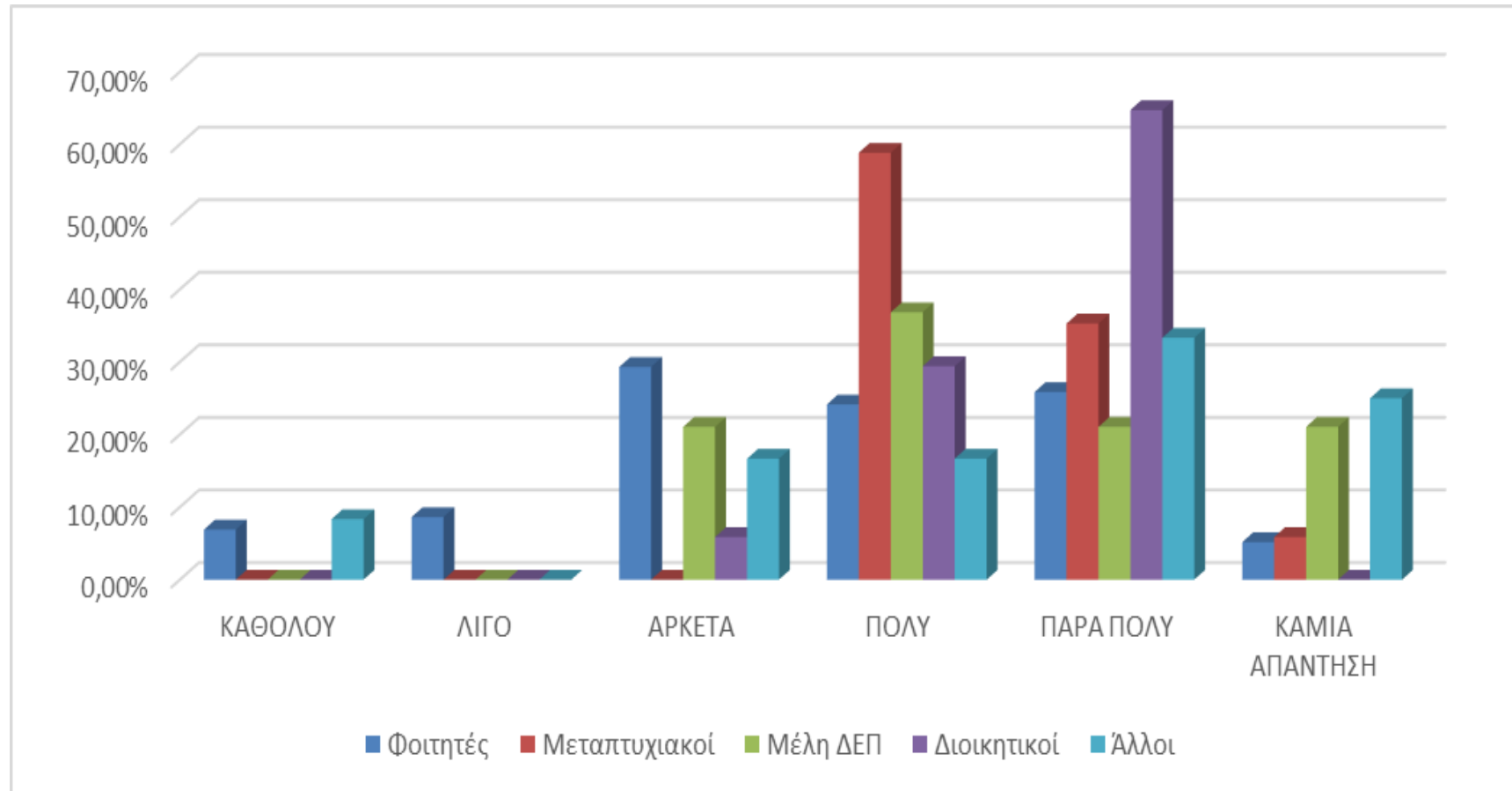
Ποσοστό 64,71% των Διοικητικών επέλεξε «πάρα πολύ» και 29,41% «πολύ». Ποσοστό 33,33% πήρε το «πάρα πολύ» και από 16,67% έλαβαν στην κατηγορία «Άλλο» οι απαντήσεις «πολύ» και «αρκετά». Το 25% δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 15 : Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	6,90%	8,62%	29,31%	24,14%	25,86%	5,17%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	0,00%	0,00%	58,82%	35,29%	5,88%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	0,00%	21,05%	36,84%	21,05%	21,05%
<b>Διοικητικοί</b>	0,00%	0,00%	5,88%	29,41%	64,71%	0,00%
<b>Άλλο</b>	8,33%	0,00%	16,67%	16,67%	33,33%	25,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>4,07%</b>	<b>4,07%</b>	<b>19,51%</b>	<b>30,89%</b>	<b>32,52%</b>	<b>8,94%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση που φτάνει το 82,92% από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



## Q16. Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές είναι κατά 27,59% «αρκετά» και «λίγο», κατά 13,79% «πολύ» και κατά 12,07% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι.

Παραπλήσιες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πολύ» (29,41%), «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (23,53%), ενώ ακολούθησε το «πάρα πολύ» με 17,65%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 68,42% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και στη συνέχεια τα «πολύ» και «αρκετά» με 15,79% και 10,53% αντίστοιχα.

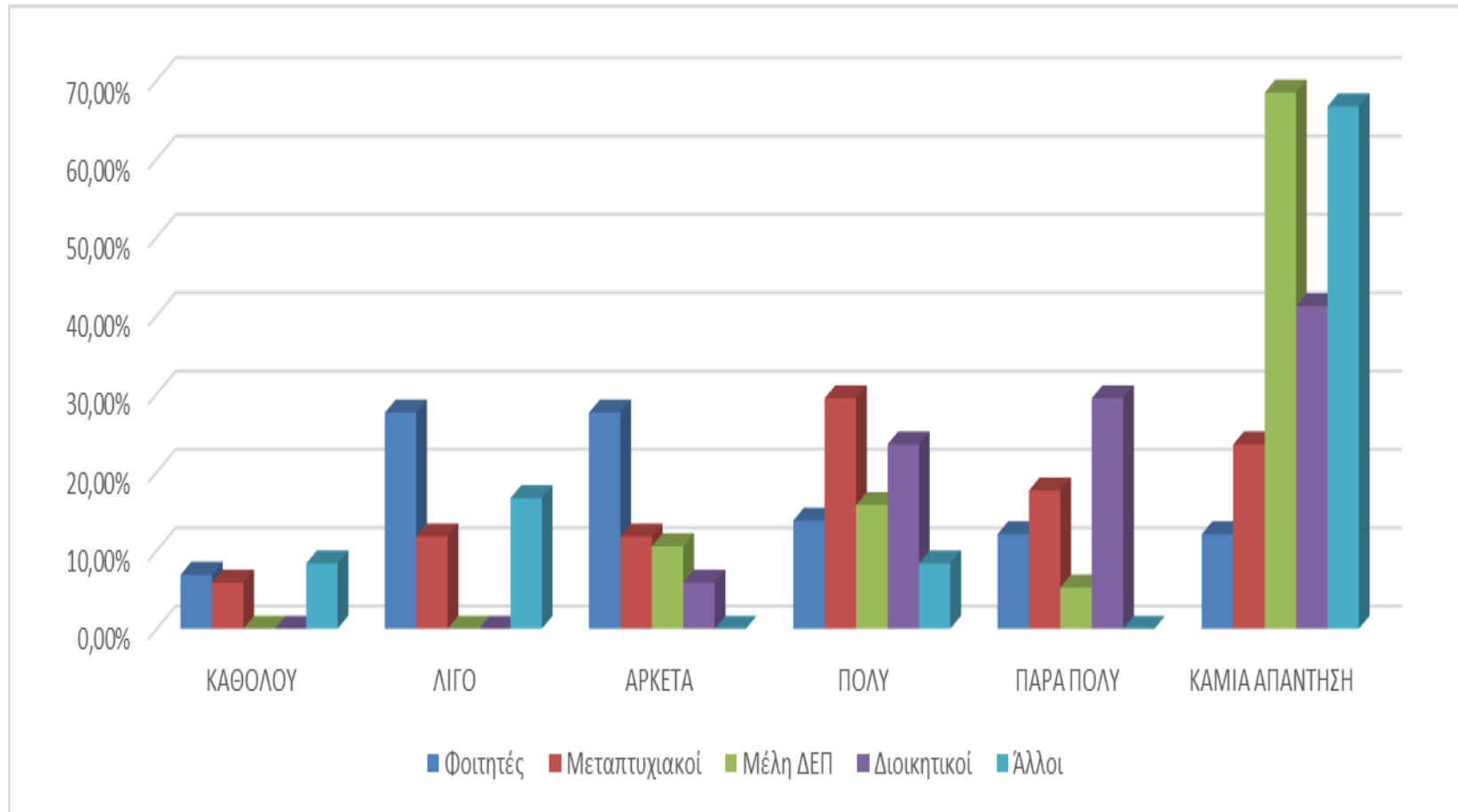
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 41,18%, 29,41% και 23,53% αντίστοιχα. Στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό (66,67%) έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και ακολούθησε το «λίγο» με 16,67%. Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 16 : Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	6,90%	27,59%	27,59%	13,79%	12,07%	12,07%
Μεταπτυχιακοί	5,88%	11,76%	11,76%	29,41%	17,65%	23,53%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	10,53%	15,79%	5,26%	68,42%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	5,88%	23,53%	29,41%	41,18%
Άλλο	8,33%	16,67%	0,00%	8,33%	0,00%	66,67%
Μέσος όρος	4,88%	16,26%	17,07%	17,07%	13,01%	31,71%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 47,15% σχετικά με τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Το 21,14% δεν δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο, ενώ το 31,71% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη αναβάθμισής του. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



## Q17. Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση Q17 και την ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης οι φοιτητές είναι κατά 27,59% «αρκετά», κατά 18,97% «πολύ», κατά 12,07% «πέρα πολύ» και κατά 24,14% «λίγο» ευχαριστημένοι.

Καλύτερες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «πέρα πολύ» (47,06%), «πολύ» και «αρκετά» (από 17,65%).

Τα μέλη Δ.Ε.Π. επέλεξαν σε ποσοστό 89,47% το «πέρα πολύ» και στη συνέχεια το «αρκετά» με 10,53%.

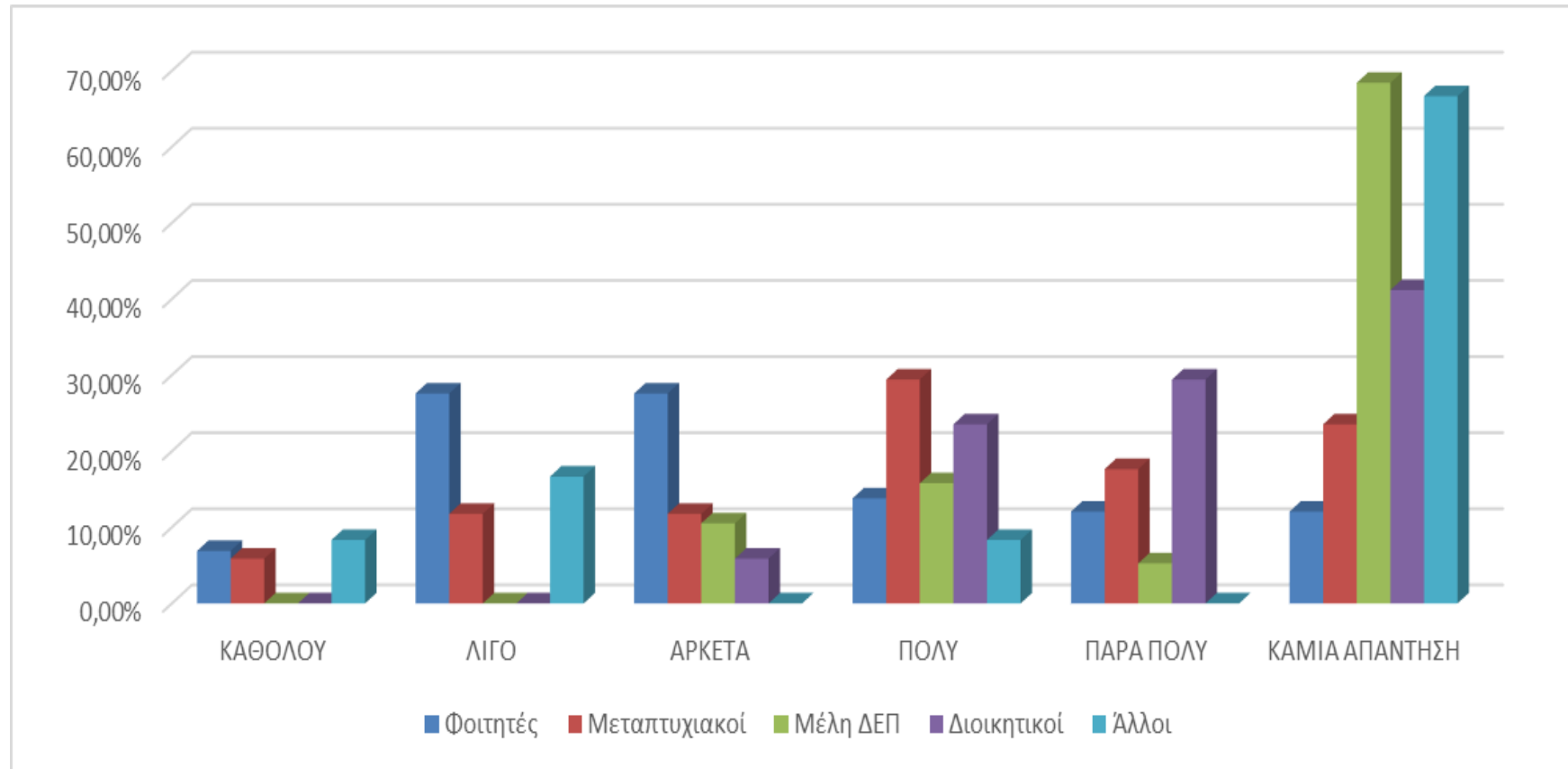
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πέρα πολύ» κατά 70,59% και «πολύ» κατά 11,76%. Στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό (33,33%) έλαβε το «πέρα πολύ» και ακολούθησε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 25%. Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 17 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	10,34%	24,14%	27,59%	18,97%	12,07%	6,90%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	5,88%	0,00%	17,65%	17,65%	47,06%	11,76%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	0,00%	10,53%	0,00%	89,47%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	0,00%	5,88%	5,88%	11,76%	70,59%	5,88%
<b>Άλλο</b>	8,33%	8,33%	16,67%	33,33%	8,33%	25,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>6,50%</b>	<b>13,01%</b>	<b>19,51%</b>	<b>16,26%</b>	<b>36,59%</b>	<b>8,13%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 72,36% σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



### Q18 και Q19. Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης

Οι ερωτήσεις Q18 και Q19 αφορούν στην ικανοποίηση των χρηστών από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Πρώτα, με την ερώτηση 18 οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν αν έχουν παρακολουθήσει κάποιο από τα σεμινάρια χρηστών που διοργανώνει η βιβλιοθήκη σχετικά με τις υπηρεσίες και τις πηγές πληροφόρησης της. Συνολικά, το 43,09% δήλωσε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο, ενώ το 52,03% απάντησε καταφατικά και το 4,88% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

**Πίνακας 18 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης**

	Ναι	Όχι	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	46,55%	44,83%	8,62%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	52,94%	41,18%	5,88%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	36,84%	63,16%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	58,82%	41,18%	0,00%
<b>Άλλο</b>	0,00%	100,00%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>43,09%</b>	<b>52,03%</b>	<b>4,88%</b>

Η ερώτηση 19 αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης. Το 50% των φοιτητών, το 47,06% των μεταπτυχιακών, το 63,16% των μελών Δ.Ε.Π., το 41,18% των Διοικητικών και το σύνολο των μελών της κατηγορίας «Άλλο» επέλεξαν το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

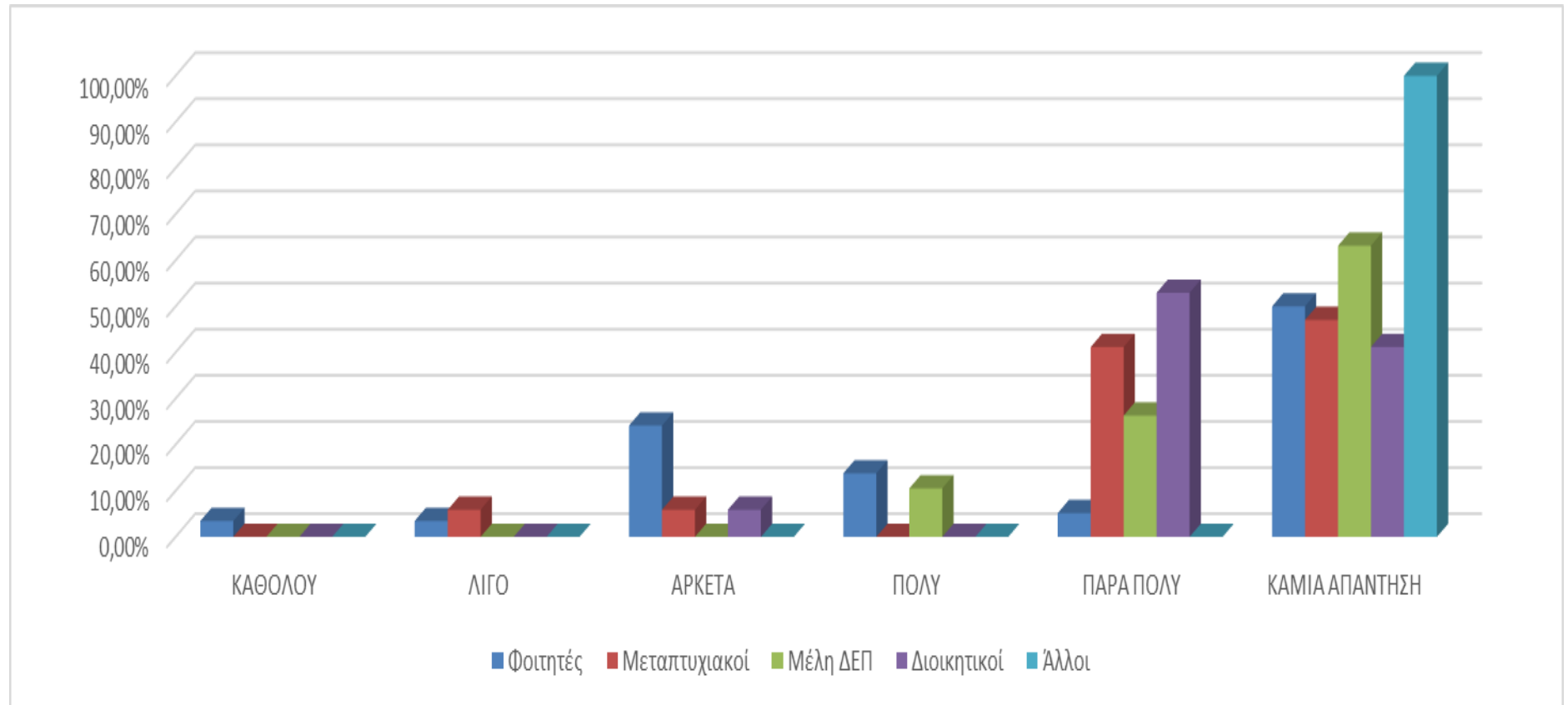
**Πίνακας 19 : Σεμινάρια Χρηστών Βιβλιοθήκης**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	3,45%	3,45%	24,14%	13,79%	5,17%	50,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	5,88%	5,88%	0,00%	41,18%	47,06%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	0,00%	0,00%	10,53%	26,32%	63,16%
<b>Διοικητικοί</b>	0,00%	0,00%	5,88%	0,00%	52,94%	41,18%
<b>Άλλο</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>1,63%</b>	<b>2,44%</b>	<b>13,01%</b>	<b>8,13%</b>	<b>19,51%</b>	<b>55,28%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα πέρα από το πολύ υψηλό ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» των χρηστών που δεν έχουν παρακολουθήσει τα σεμινάρια, οι περισσότεροι από τους υπόλοιπους χρήστες δηλώνουν ικανοποιημένοι από τα Σεμινάρια Χρηστών της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 17 ως εξής :



ΓΡΑΦΗΜΑ 17: ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



## Q20. Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 51,72% «πάρα πολύ», κατά 18,97% «πολύ» και κατά 10,34% «αρκετά» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 15,52% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» (58,82%), «πολύ» (17,65%) και «αρκετά» ευχαριστημένοι (11,76%).

Πολύ καλή είναι η άποψη των μελών Δ.Ε.Π., που δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένα σε ποσοστό 94,74% και «αρκετά» κατά 5,26% με το ποσοστό της γενικής ικανοποίησης να είναι 100%.

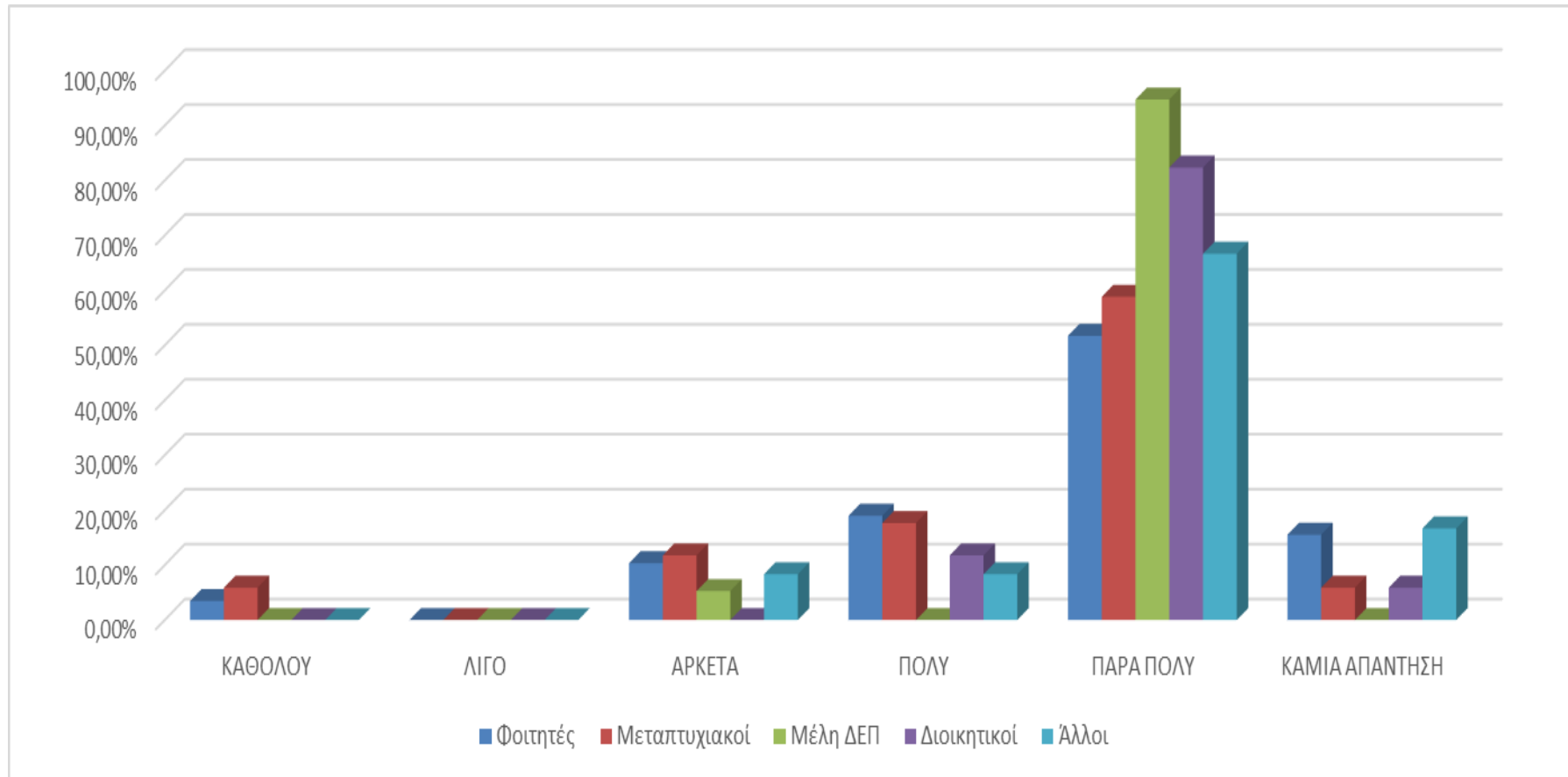
Το 82,35% των Διοικητικών δήλωσε «πάρα πολύ» και το 11,76% «πολύ». Ποσοστό 66,67% και 16,67% της κατηγορίας «Άλλο» έλαβαν αντίστοιχα τα «πάρα πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 20 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,45%	0,00%	10,34%	18,97%	51,72%	15,52%
Μεταπτυχιακοί	5,88%	0,00%	11,76%	17,65%	58,82%	5,88%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	5,26%	0,00%	94,74%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	11,76%	82,35%	5,88%
Άλλο	0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	66,67%	16,67%
Μέσος όρος	2,44%	0,00%	8,13%	13,82%	65,04%	10,57%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,99% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 18 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



## Q21. Ευγένεια Προσωπικού

Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 12,07% «αρκετά», κατά 17,24% «πολύ» και κατά 58,62% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης φτάνει το 87,93%.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 70,59%, «πολύ» κατά 5,88% και «αρκετά» κατά 11,76%. Το ποσοστό γενικής ικανοποίησης φτάνει το 88,23%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 94,74% και «πολύ» κατά 5,26% με γενική ικανοποίηση στο 100%.

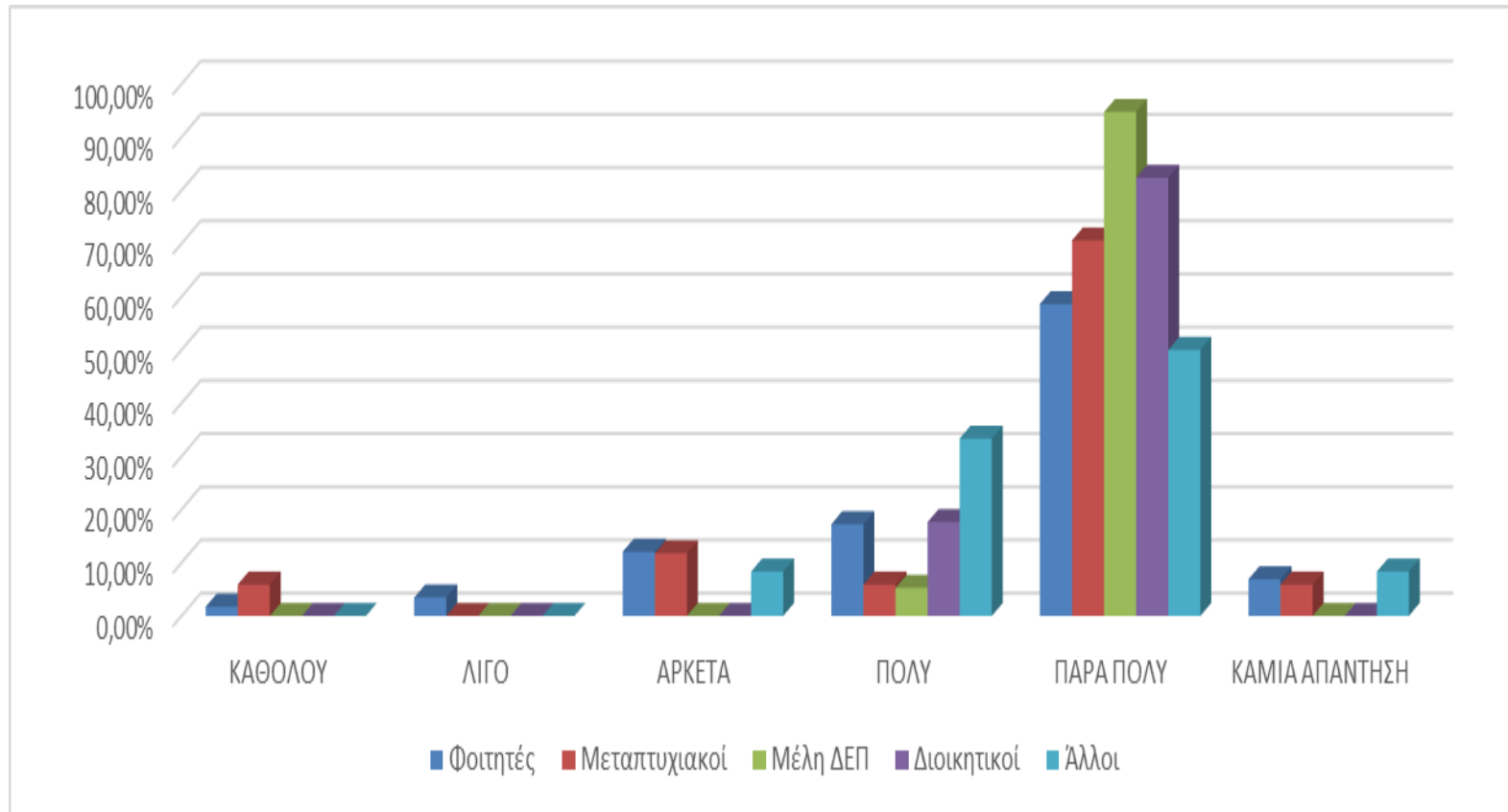
Οι Διοικητικοί δήλωσαν κατά 82,35% «πάρα πολύ», ενώ τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο» κατά 50% «πάρα πολύ» και 33,33% «πολύ». Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 21 : Ευγένεια Προσωπικού**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,72%	3,45%	12,07%	17,24%	58,62%	6,90%
Μεταπτυχιακοί	5,88%	0,00%	11,76%	5,88%	70,59%	5,88%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	5,26%	94,74%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	17,65%	82,35%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	8,33%	33,33%	50,00%	8,33%
Μέσος όρος	1,63%	1,63%	8,13%	15,45%	68,29%	4,88%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 91,87% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, με το 68,29% να δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



## Q22. Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια

Η ερώτηση 22 αφορά στο βαθμό ικανοποίησης από την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 25,86% «αρκετά», ενώ 13,79% έλαβε η απάντηση «πολύ» και 25,86% το «πάρα πολύ». Σημαντικό είναι το ποσοστό 31,03% που έλαβε και η απάντηση «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πολύ» κατά 35,29%, «πάρα πολύ» κατά 23,53% και «αρκετά» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» κατά 17,65%.

Το 42,11% από τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσε «πάρα πολύ» και το 52,63% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί έδωσαν 58,82% στο «πάρα πολύ», 11,76% στο «αρκετά» και 23,53% στο «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Το 25% των χρηστών που ανήκουν στην κατηγορία «Άλλο» επέλεξε «πάρα πολύ» και το 66,67% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

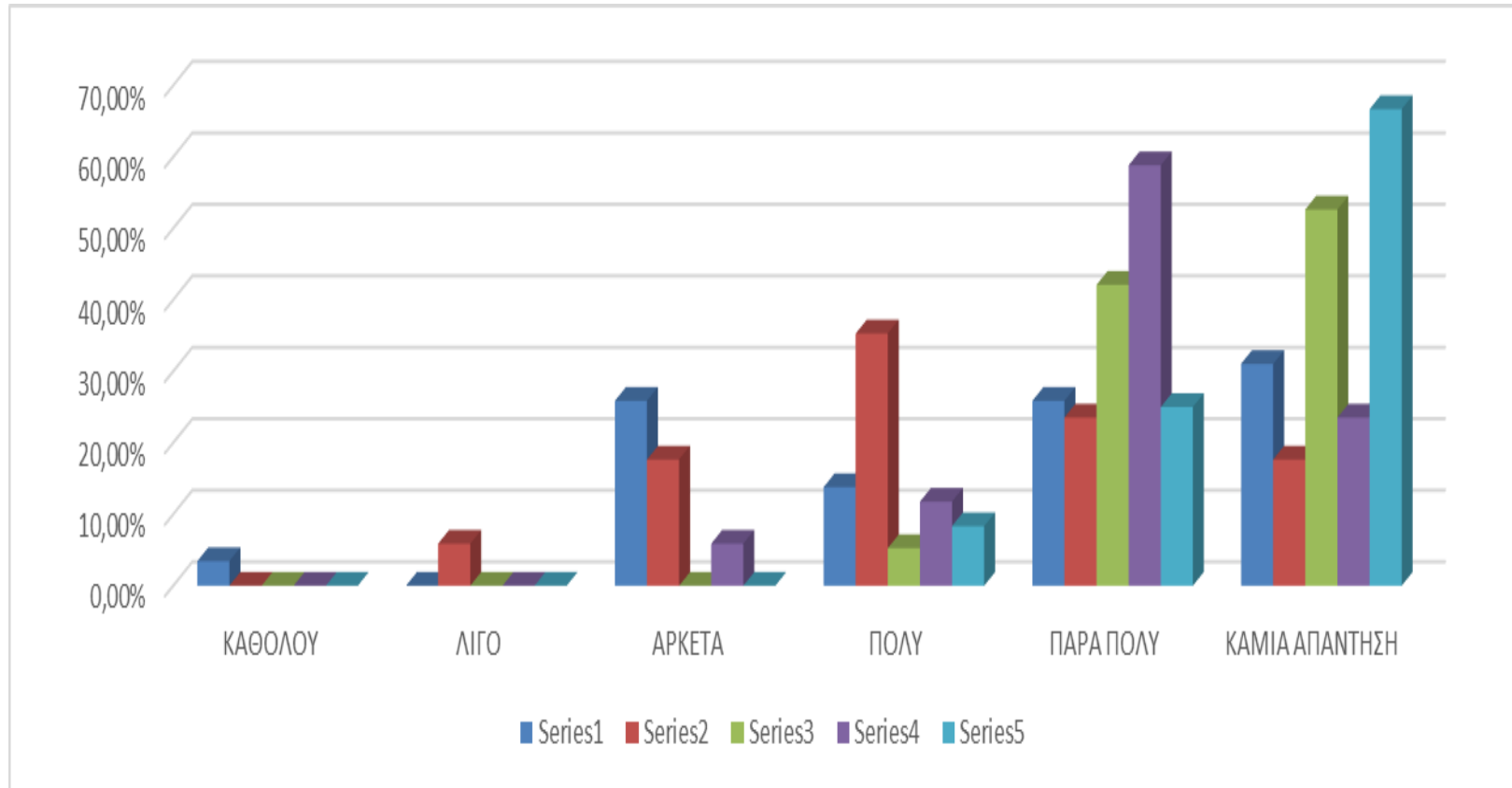
Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 22 : Ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,45%	0,00%	25,86%	13,79%	25,86%	31,03%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	5,88%	17,65%	35,29%	23,53%	17,65%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	5,26%	42,11%	52,63%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	5,88%	11,76%	58,82%	23,53%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	25,00%	66,67%
Μέσος όρος	1,63%	0,81%	15,45%	14,63%	32,52%	34,96%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 62,60% σχετικά με την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό είναι το 34,96% του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 20: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΠΑΝΑΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΑ ΡΑΦΙΑ



### Q23. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 23 αφορά στον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 37,93% «πάρα πολύ», 24,14% «πολύ» και 24,14% «αρκετά».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» κατά 52,94% και «πολύ» και «λίγο» κατά 17,65%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 89,47%, ενώ οι περισσότερες απαντήσεις των Διοικητικών μοιράστηκαν μεταξύ «πάρα πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (47,06% και 23,53%). Στην κατηγορία «Άλλο» το 33,33% επέλεξε «αρκετά» και το 25% «λίγο». Ο Πίνακας 23 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

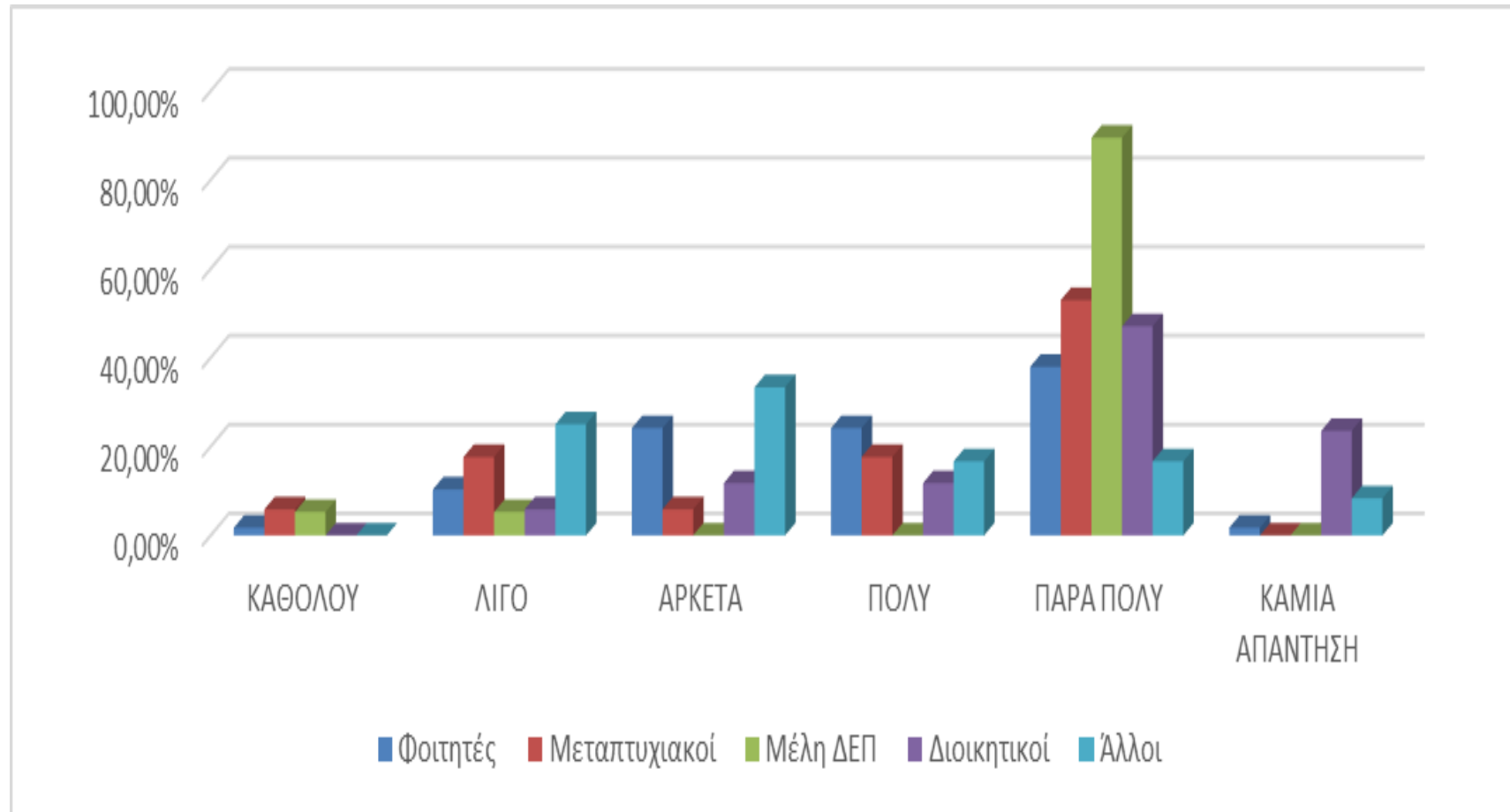
**Πίνακας 23 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	1,72%	10,34%	24,14%	24,14%	37,93%	1,72%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	5,88%	17,65%	5,88%	17,65%	52,94%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	5,26%	5,26%	0,00%	0,00%	89,47%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	0,00%	5,88%	11,76%	11,76%	47,06%	23,53%
<b>Άλλο</b>	0,00%	25,00%	33,33%	16,67%	16,67%	8,33%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>2,44%</b>	<b>11,38%</b>	<b>17,07%</b>	<b>17,07%</b>	<b>47,15%</b>	<b>4,88%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 81,29%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :



ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ



#### Q24. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 24 αφορά στον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 25,86% «πάρα πολύ» και «αρκετά», κατά 24,14% «καμιά απάντηση/δεν γνωρίζω» και κατά 18,97% «πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» κατά 47,06%, «πολύ» και «λίγο» κατά 11,76% και «αρκετά» κατά 17,65%.

Τα μέλη Δ.Ε.Π. δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 89,47%.

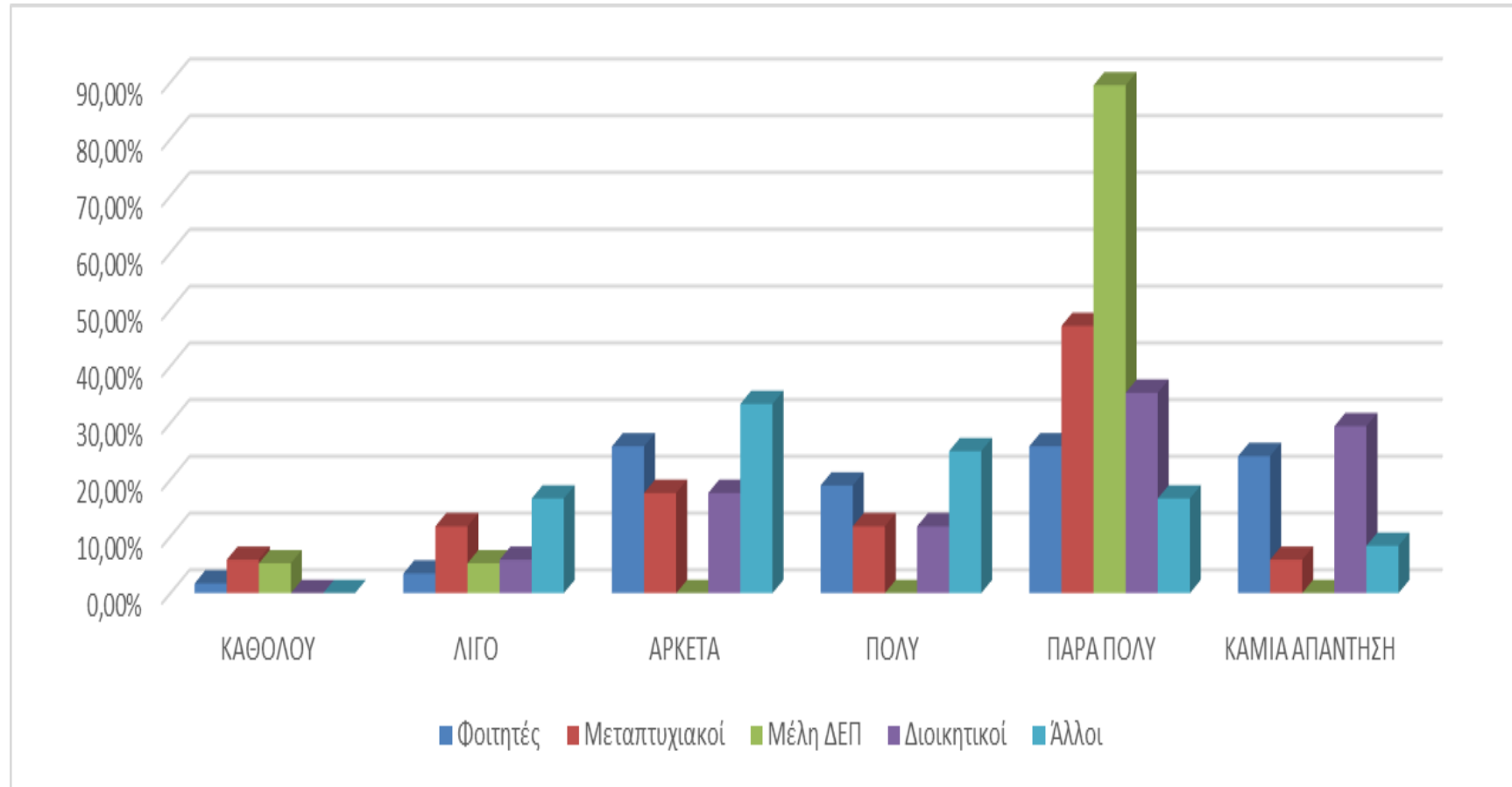
Οι περισσότερες απαντήσεις των Διοικητικών μοιράστηκαν μεταξύ «πάρα πολύ» και «καμιά απάντηση/δεν γνωρίζω» (35,29% και 29,41%). Στην κατηγορία «Άλλο» 33,33% επέλεξε «αρκετά» και «25% πολύ». Ο Πίνακας 24 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 24 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	1,72%	3,45%	25,86%	18,97%	25,86%	24,14%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	5,88%	11,76%	17,65%	11,76%	47,06%	5,88%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	5,26%	5,26%	0,00%	0,00%	89,47%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	0,00%	5,88%	17,65%	11,76%	35,29%	29,41%
<b>Άλλο</b>	0,00%	16,67%	33,33%	25,00%	16,67%	8,33%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>2,44%</b>	<b>6,50%</b>	<b>20,33%</b>	<b>14,63%</b>	<b>39,02%</b>	<b>17,07%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 73,98%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ



### Q25. Τομείς που επιδέχονται Βελτίωση - Σχόλια

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

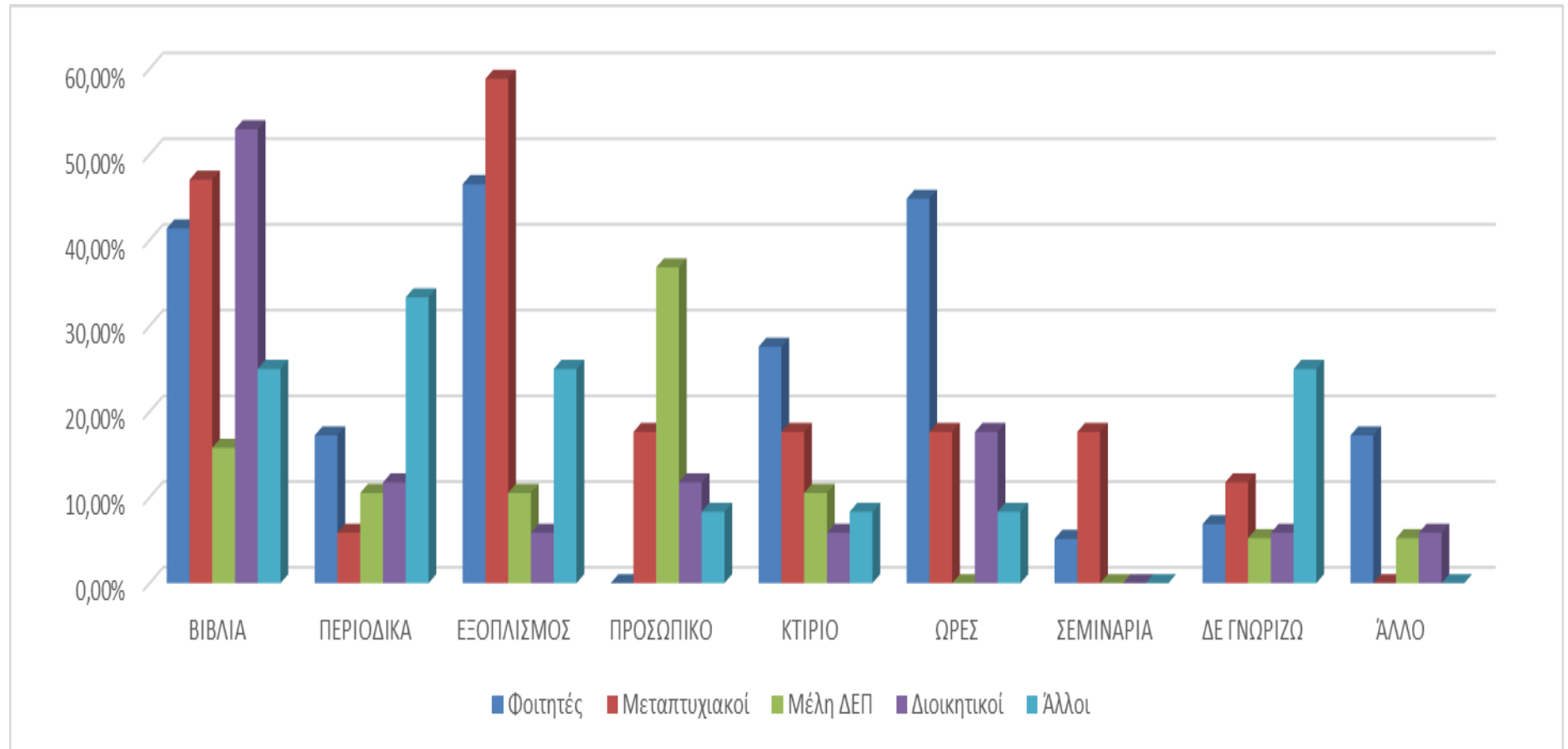
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στον εξοπλισμό (46,55%), στο ωράριο (44,83%) και στις συλλογές βιβλίων (41,38%). Τον εξοπλισμό (58,82%) και τις συλλογές βιβλίων (47,06%) επέλεξαν οι περισσότεροι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Οι απαντήσεις των μελών Δ.Ε.Π. εστιάζουν στην έλλειψη προσωπικού (36,84%). Συνολικά, τα βιβλία με 38,21% και ο εξοπλισμός με 34,96%, επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

**Πίνακας 25 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης**

	Βιβλία	Περιοδικά	Εξοπλισμός	Προσωπικό	Κτίριο	Ωράριο	Σεμινάρια	Δεν γνωρίζω	Άλλο
<b>Φοιτητές</b>	41,38%	17,24%	46,55%	0,00%	27,59%	44,83%	5,17%	6,90%	17,24%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	47,06%	5,88%	58,82%	17,65%	17,65%	17,65%	17,65%	11,76%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	15,79%	10,53%	10,53%	36,84%	10,53%	0,00%	0,00%	5,26%	5,26%
<b>Διοικητικοί</b>	52,94%	11,76%	5,88%	11,76%	5,88%	17,65%	0,00%	5,88%	5,88%
<b>Άλλο</b>	25,00%	33,33%	25,00%	8,33%	8,33%	8,33%	0,00%	25,00%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>38,21%</b>	<b>15,45%</b>	<b>34,96%</b>	<b>10,57%</b>	<b>18,70%</b>	<b>26,83%</b>	<b>4,88%</b>	<b>8,94%</b>	<b>9,76%</b>

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 22 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών πολλά αφορούν στην ανάγκη για επέκταση του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης έως αργά το βράδυ και τα Σαββατοκύριακα.

Σημειώθηκε ότι απαιτείται ανανέωση και εμπλουτισμός τόσο των έντυπων, ιδιαίτερα με πιο πρόσφατες εκδόσεις, όσο και των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης.

Προτάθηκε να αυξηθούν τα βιβλία που μπορεί να δανειστεί κάθε χρήστης καθώς και το διάστημα δανεισμού, ενώ ζητήθηκε να μπορεί να δανειστεί και ηλεκτρονικό υλικό της βιβλιοθήκης (cd, dvd κλπ.).

Αρκετοί επεσήμαναν ότι πρέπει να υπάρξει μέριμνα για περισσότερη ησυχία στους χώρους της. Παρατηρήθηκε ότι τα γραφεία της βιβλιοθήκης δεν έχουν κατάλληλο ύψος με αποτέλεσμα να είναι άβολα για τους χρήστες. Σημειώθηκε επίσης ότι τα αναγνωστήρια ομαδικής μελέτης συχνά κρατούνται από τους χρήστες περισσότερο από τον προβλεπόμενο χρόνο και δεν επαρκούν. Χαρακτηρίστηκε επιτακτική η ανάγκη αντιμετώπισης του προβλήματος με τα αδέσποτα ζώα τα οποία κινούνται στον περιβάλλοντα χώρο της Βιβλιοθήκης.

Θετικά σχόλια καταγράφηκαν για το προσωπικό της βιβλιοθήκης όσον αφορά τις γνώσεις, την εξυπηρέτηση και τη συμπεριφορά του, αλλά καταγράφηκε και η ανάγκη να αυξηθεί η ανθρωποδύναμή του.

## Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης από 18-09-2017 έως 30-11-2017 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Το 55,28% των χρηστών της Βιβλιοθήκης τη χρησιμοποιεί ως χώρο ανάγνωσης, το 64,23% δανείζεται βιβλία, το 60,98% χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο και το 60,98% χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές από «αρκετά» έως «πάρα πολύ».

Το 81,30% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία και το 61,79% επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Το 79,67% των χρηστών θεωρεί εύκολη την αναζήτηση βιβλίων στα ράφια και το 65,86% δηλώνει ικανοποιημένο από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό, όμως, είναι το ποσοστό 26,83%, το οποίο απάντησε ότι δεν γνωρίζει, γεγονός που φανερώνει ότι αρκετοί χρήστες δεν έχουν εξοικειωθεί μαζί του.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 60,98% σχετικά με το ασύρματο δίκτυο της Βιβλιοθήκης (wifi). Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 74,80% σχετικά με την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου, το 76,43% για τους όρους δανεισμού, το 80,48% για την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού και το 82,92% για το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης.

Οι χρήστες δήλωσαν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 47,15% σχετικά με τον Εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης. Το 21,14% δεν δηλώνει το ίδιο ευχαριστημένο, ενώ το 31,71% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη αναβάθμισής του.

Το 72,36% είναι ευχαριστημένο από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Αναφορικά με τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης το 43,09% δήλωσε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο, το 52,03% απάντησε καταφατικά, ενώ το 4,88% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ωστόσο, οι

περισσότεροι χρήστες που τα έχουν παρακολουθήσει δήλωσαν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,99% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Το ποσοστό αυτό φτάνει το 91,87% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού και το 62,60% σχετικά με την ταχύτητα επανατοποθέτησης βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό είναι το 34,96% του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 81,29% και στην έρευνα σε ποσοστό 73,98%.

Συνολικά, τα βιβλία με 38,21% και ο εξοπλισμός με 34,96%, επιδέχονται τις μεγαλύτερες βελτιώσεις σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.