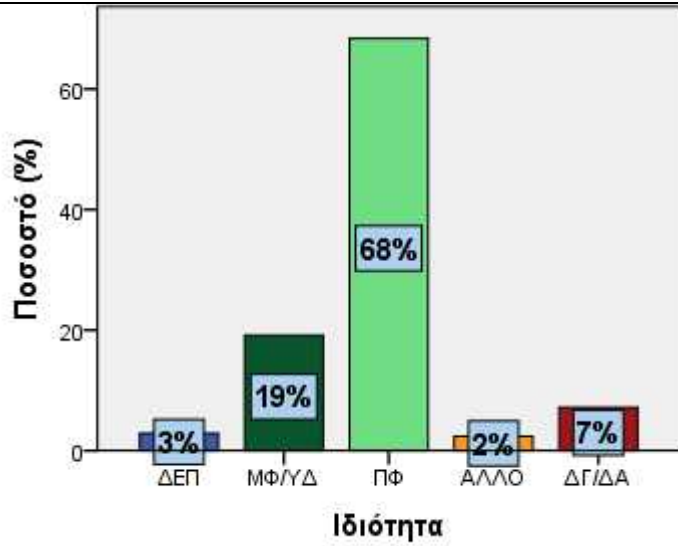


ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Περιγραφική στατιστική ανάλυση θεματικών κατηγοριών ερωτηματολογίου

Ιδιότητα συμμετεχόντων στο δείγμα

Ιδιότητα	Συχνότητα	Ποσοστό
ΔΕΠ	6	2,9
ΜΦ/ΥΔ	40	19,1
ΠΦ	143	68,4
Άλλο	5	2,4
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	15	7,2
Γενικό Σύνολο	209	100,0



Βαθμολογική κλίμακα ικανοποίησης:

① Καθόλου ② Λίγο ③ Μέτρια ④ Πολύ ⑤ Πάρα πολύ

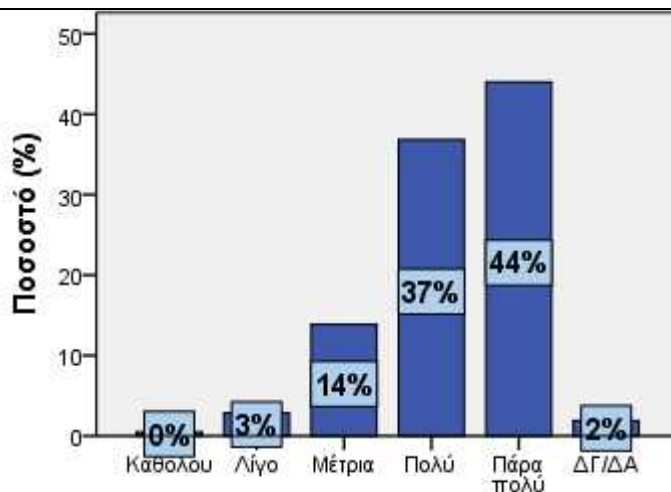
Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις

Ερωτήσεις ερωτηματολογίου	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
1. Ωράριο εξυπηρέτησης	4,23	0,84
2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο	4,23	0,74
3. Κατανόηση των αναγκών σας	4,03	0,82
4. Παροχή βοήθειας	4,12	0,84
5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού	4,16	0,79
6. Συνεργασία με το προσωπικό	4,07	0,83
7. Έγκαιρη ενημέρωση	3,78	0,96
8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης	3,91	0,80
9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού	3,99	0,75
10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)	4,17	0,83
11. Διαθέσιμος εξοπλισμός	3,53	1,02
12. Έλλειψη προσωπικού	2,83	1,32
13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό	3,18	1,31
14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού	2,67	1,32
15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος	3,30	1,34
16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας	3,10	1,26
17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες	2,82	1,40
18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας	3,85	0,96
19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας	3,79	1,00
20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας	3,67	1,09
21. Χρήση της βιβλιοθήκης ως χώρο μελέτης	4,03	1,00
22. Δανεισμός υλικού	3,58	1,21
23. Χρήση ηλεκτρονικού καταλόγου	3,41	1,25
24. Χρήση ηλεκτρονικών πηγών	3,31	1,29
25. Επάρκεια βιβλίων	3,76	1,02
26. Επάρκεια περιοδικών	3,64	0,95
27. Ευκολία εύρεσης βιβλίων	3,76	0,91
28. Ηλεκτρονικό υλικό Βιβλιοθήκης (βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικές πηγές, κ.λπ.)	3,47	0,93
29. Ευκολία χρήσης ηλεκτρονικού καταλόγου	3,69	0,92
30. Όροι δανεισμού	3,46	1,14
31. Αποτελεσματικότητα υπηρεσιών δανεισμού	3,84	0,89
32. Σεμινάρια χρηστών Βιβλιοθήκης	2,82	1,15
33. Ταχύτητα διεκπεραίωσης στην πρόσκτηση υλικού (βιβλία, περιοδικά, ψηφιακό υλικό)	3,60	0,95
34. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης;	3,97	0,57

A. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών

1. Ωράριο εξυπηρέτησης

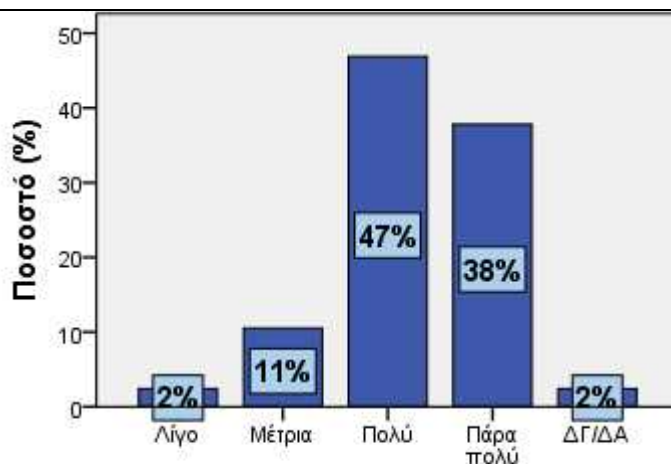
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	,5
Λίγο	6	2,9
Μέτρια	29	13,9
Πολύ	77	36,8
Πάρα πολύ	92	44,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	1,9
Γενικό Σύνολο	209	100,0



1. Ωράριο εξυπηρέτησης

2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

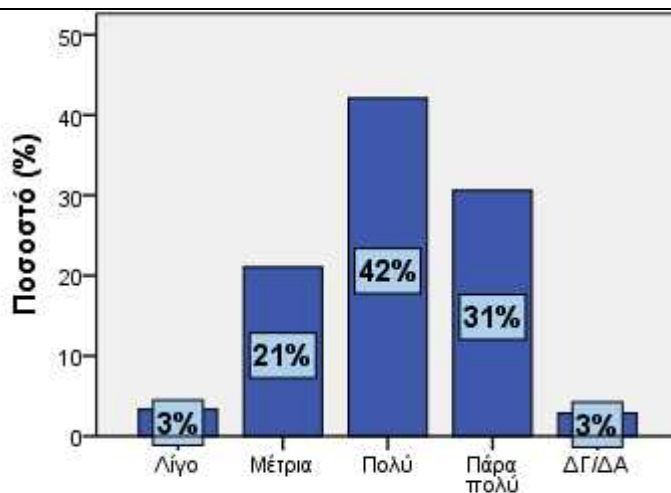
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	5	2,4
Μέτρια	22	10,5
Πολύ	98	46,9
Πάρα πολύ	79	37,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	2,4
Γενικό Σύνολο	209	100,0



2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

3. Κατανόηση των αναγκών σας

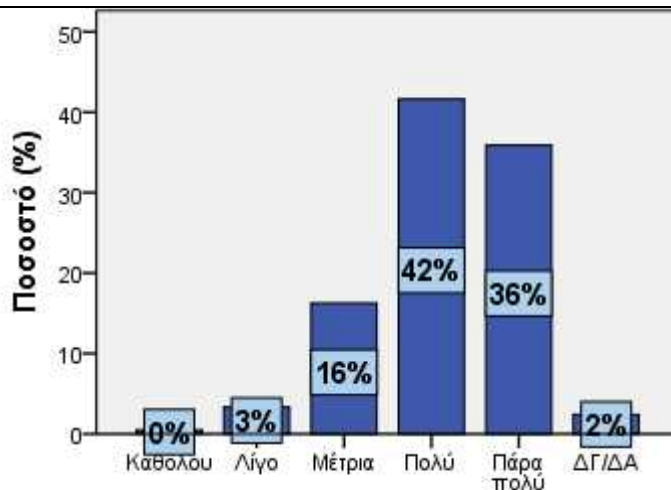
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	7	3,3
Μέτρια	44	21,1
Πολύ	88	42,1
Πάρα πολύ	64	30,6
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	2,9
Γενικό Σύνολο	209	100,0



3. Κατανόηση των αναγκών σας

4. Παροχή βοήθειας

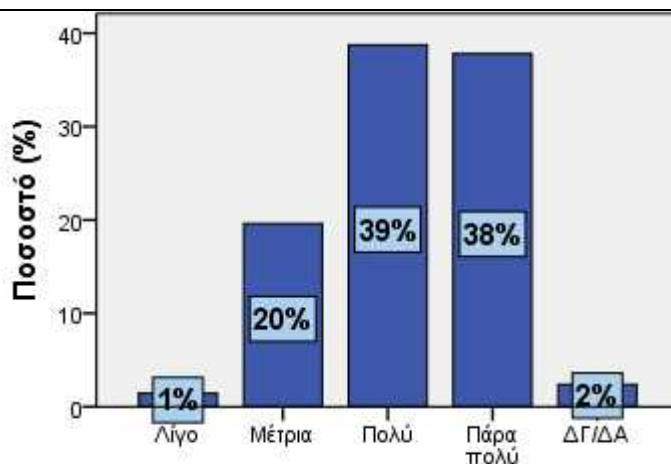
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	,5
Λίγο	7	3,3
Μέτρια	34	16,3
Πολύ	87	41,6
Πάρα πολύ	75	35,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	2,4
Γενικό Σύνολο	209	100,0



4. Παροχή βοήθειας

5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

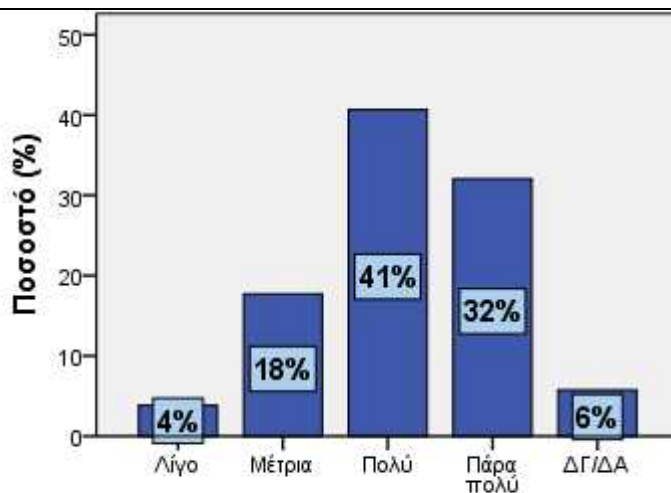
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	3	1,4
Μέτρια	41	19,6
Πολύ	81	38,8
Πάρα πολύ	79	37,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	2,4
Γενικό Σύνολο	209	100,0



5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

6. Συνεργασία με το προσωπικό

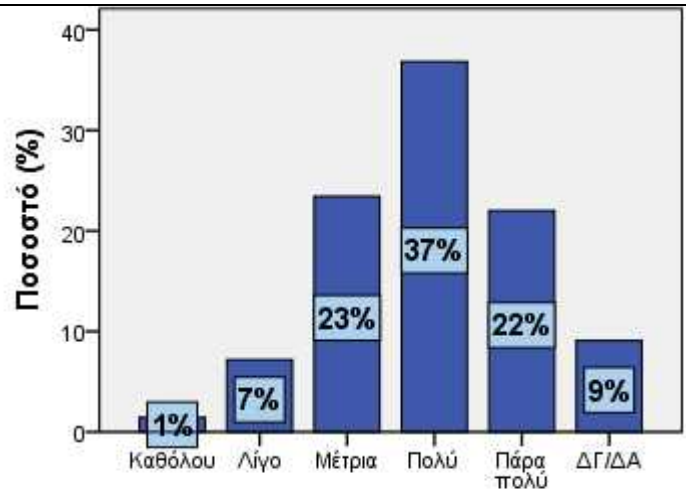
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	8	3,8
Μέτρια	37	17,7
Πολύ	85	40,7
Πάρα πολύ	67	32,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	12	5,7
Γενικό Σύνολο	209	100,0



6. Συνεργασία με το προσωπικό

7. Έγκαιρη ενημέρωση

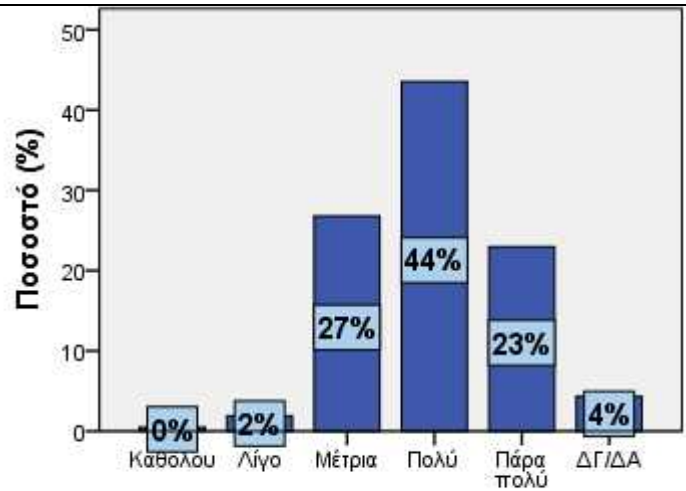
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	1,4
Λίγο	15	7,2
Μέτρια	49	23,4
Πολύ	77	36,8
Πάρα πολύ	46	22,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	19	9,1
Γενικό Σύνολο	209	100,0



7. Έγκαιρη ενημέρωση

8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

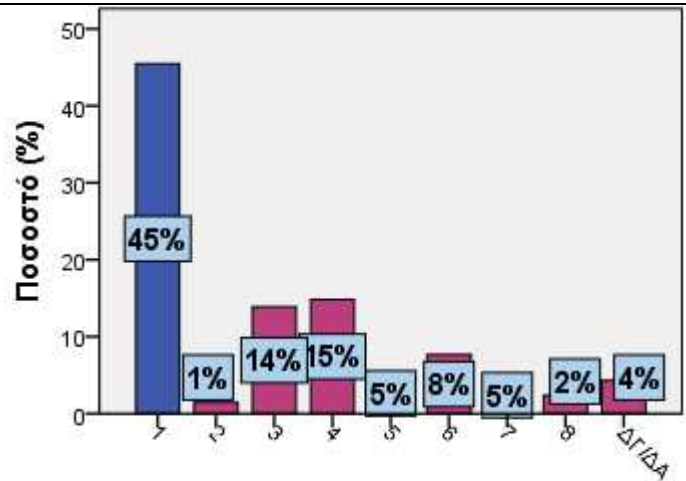
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	,5
Λίγο	4	1,9
Μέτρια	56	26,8
Πολύ	91	43,5
Πάρα πολύ	48	23,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	9	4,3
Γενικό Σύνολο	209	100,0



8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

1ο σημαντικό στοιχείο

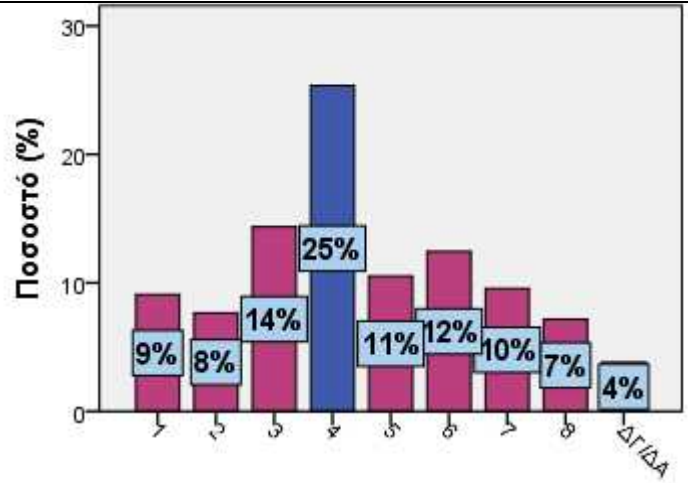
	Συχνότητα	Ποσοστό
1	95	45,5
2	3	1,4
3	29	13,9
4	31	14,8
5	11	5,3
6	16	7,7
7	10	4,8
8	5	2,4
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	9	4,3
Γενικό Σύνολο	209	100,0



1ο σημαντικό στοιχείο

2ο σημαντικό στοιχείο

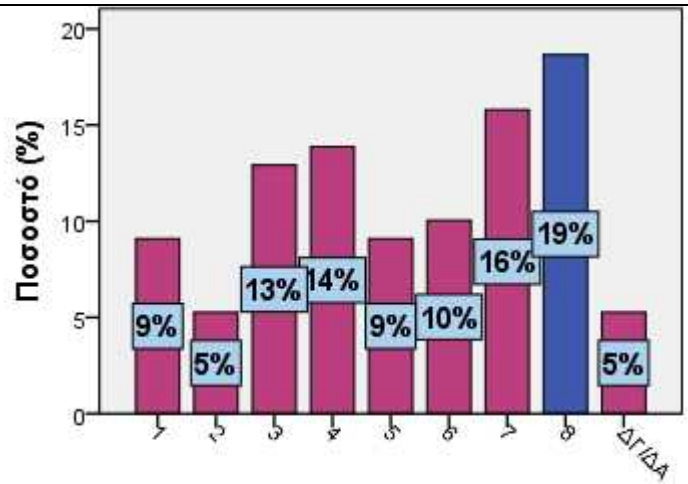
	Συχνότητα	Ποσοστό
1	19	9,1
2	16	7,7
3	30	14,4
4	53	25,4
5	22	10,5
6	26	12,4
7	20	9,6
8	15	7,2
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	8	3,8
Γενικό Σύνολο	209	100,0



2ο σημαντικό στοιχείο

3ο σημαντικό στοιχείο

	Συχνότητα	Ποσοστό
1	19	9,1
2	11	5,3
3	27	12,9
4	29	13,9
5	19	9,1
6	21	10,0
7	33	15,8
8	39	18,7
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	11	5,3
Γενικό Σύνολο	209	100,0

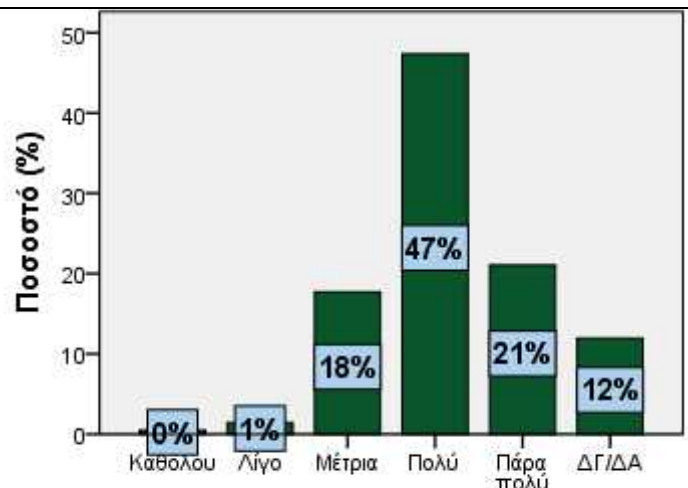


3ο σημαντικό στοιχείο

Β. Δυναμικό και υποδομές

9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού

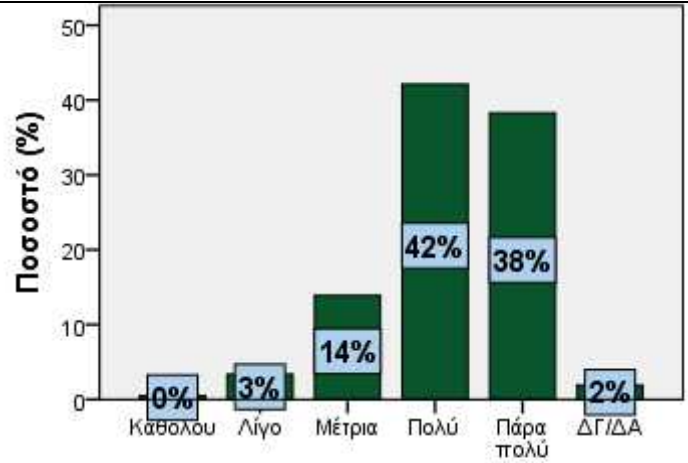
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	,5
Λίγο	3	1,4
Μέτρια	37	17,7
Πολύ	99	47,4
Πάρα πολύ	44	21,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	25	12,0
Γενικό Σύνολο	209	100,0



9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού

10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)

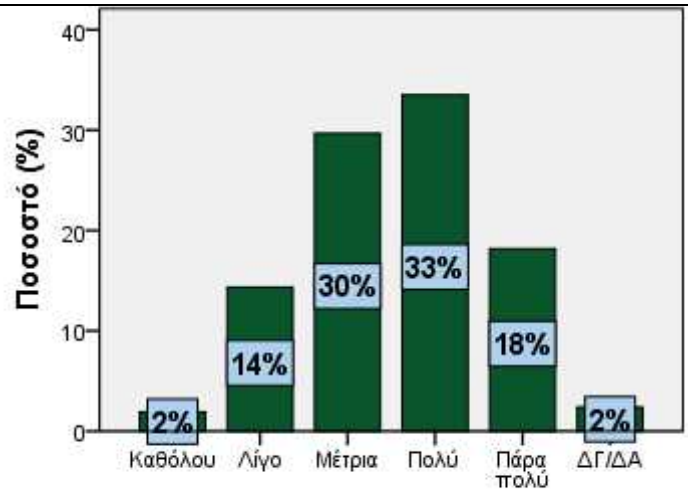
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	,5
Λίγο	7	3,3
Μέτρια	29	13,9
Πολύ	88	42,1
Πάρα πολύ	80	38,3
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	1,9
Γενικό Σύνολο	209	100,0



10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)

11. Διαθέσιμος εξοπλισμός

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	1,9
Λίγο	30	14,4
Μέτρια	62	29,7
Πολύ	70	33,5
Πάρα πολύ	38	18,2
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	2,4
Γενικό Σύνολο	209	100,0

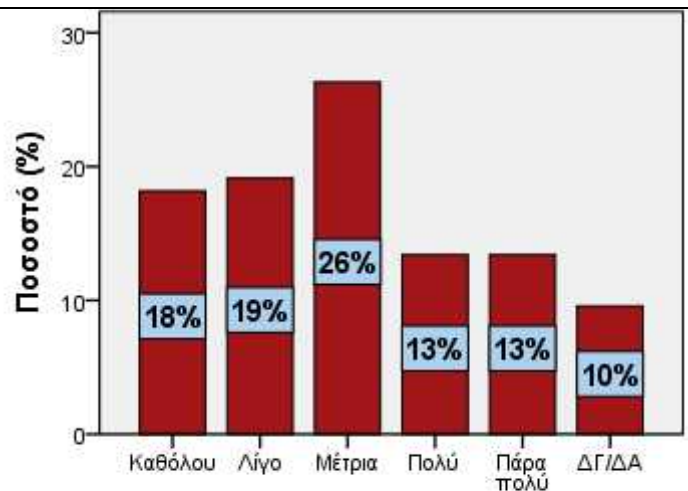


11. Διαθέσιμος εξοπλισμός

Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

12. Έλλειψη προσωπικού

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	38	18,2
Λίγο	40	19,1
Μέτρια	55	26,3
Πολύ	28	13,4
Πάρα πολύ	28	13,4
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	20	9,6
Γενικό Σύνολο	209	100,0



12. Έλλειψη προσωπικού

13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό

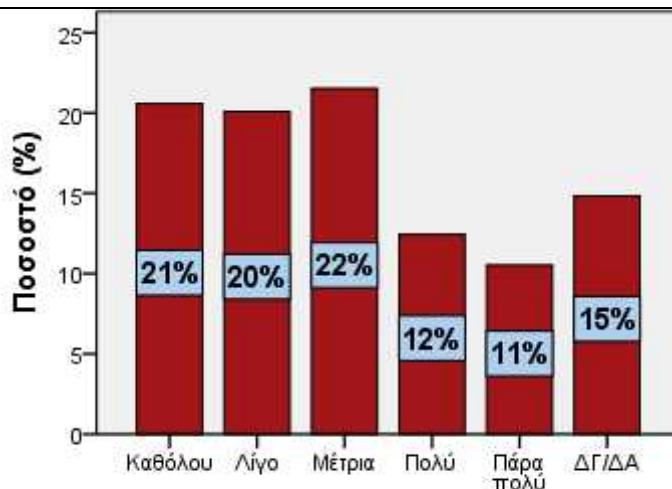
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	26	12,4
Λίγο	40	19,1
Μέτρια	46	22,0
Πολύ	51	24,4
Πάρα πολύ	39	18,7
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	3,3
Γενικό Σύνολο	209	100,0



13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό

14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού

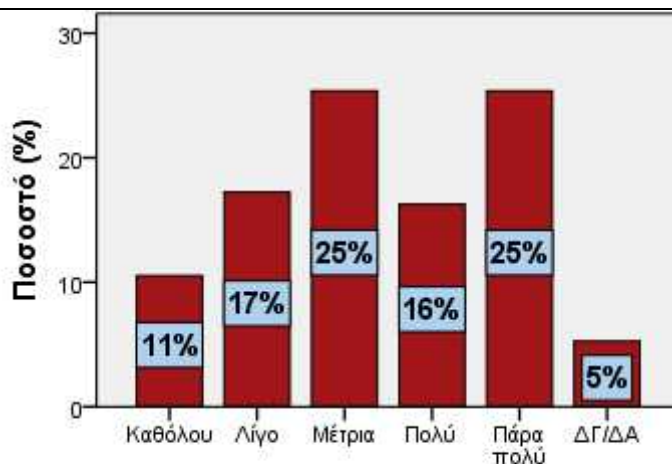
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	43	20,6
Λίγο	42	20,1
Μέτρια	45	21,5
Πολύ	26	12,4
Πάρα πολύ	22	10,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	31	14,8
Γενικό Σύνολο	209	100,0



14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού

15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος

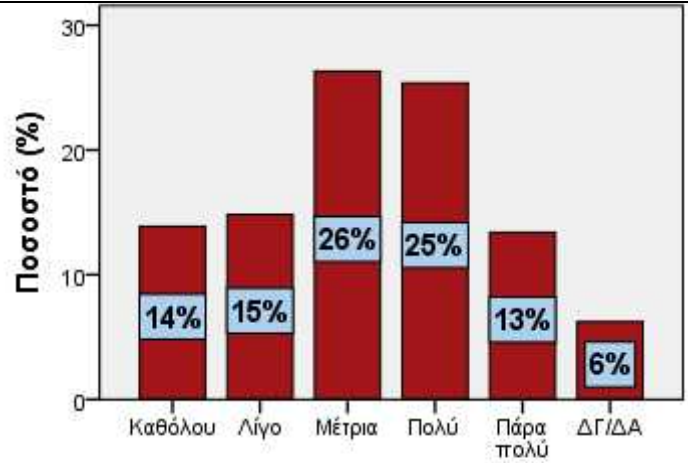
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	22	10,5
Λίγο	36	17,2
Μέτρια	53	25,4
Πολύ	34	16,3
Πάρα πολύ	53	25,4
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	11	5,3
Γενικό Σύνολο	209	100,0



15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος

16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας

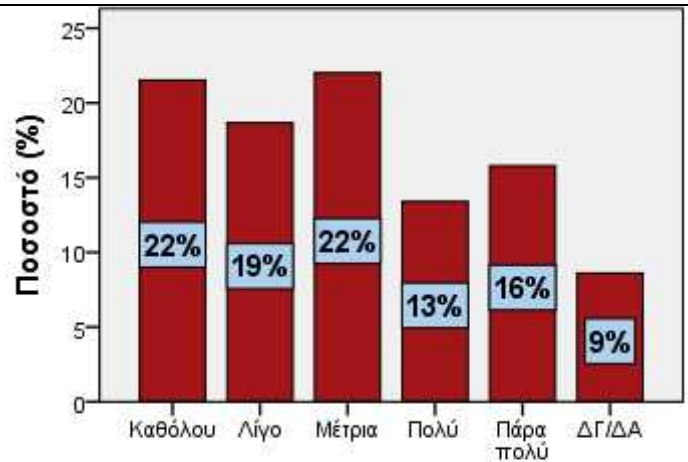
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	29	13,9
Λίγο	31	14,8
Μέτρια	55	26,3
Πολύ	53	25,4
Πάρα πολύ	28	13,4
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	13	6,2
Γενικό Σύνολο	209	100,0



16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας

17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	45	21,5
Λίγο	39	18,7
Μέτρια	46	22,0
Πολύ	28	13,4
Πάρα πολύ	33	15,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	18	8,6
Γενικό Σύνολο	209	100,0

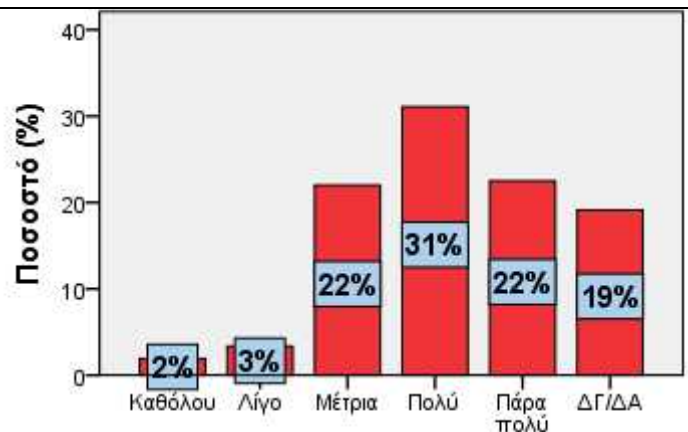


17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες

Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων

18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας

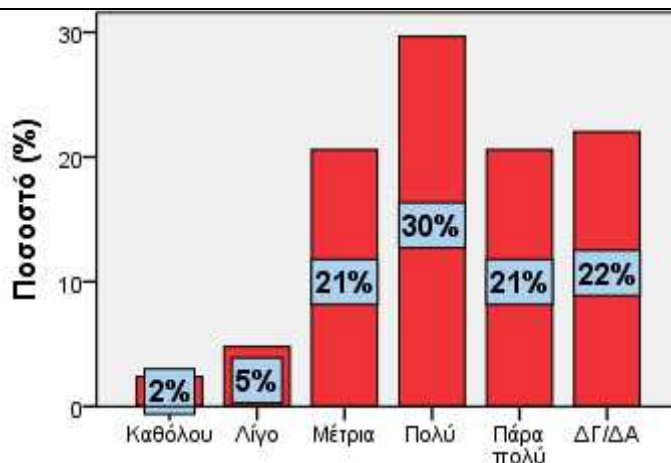
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	1,9
Λίγο	7	3,3
Μέτρια	46	22,0
Πολύ	65	31,1
Πάρα πολύ	47	22,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	40	19,1
Γενικό Σύνολο	209	100,0



18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας

19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπνοό σας

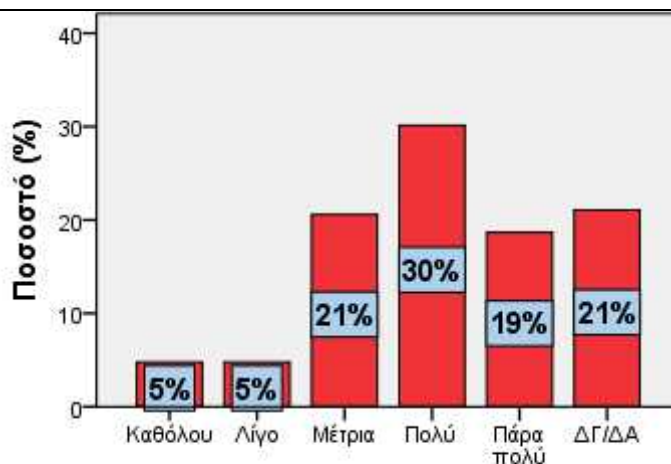
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	2,4
Λίγο	10	4,8
Μέτρια	43	20,6
Πολύ	62	29,7
Πάρα πολύ	43	20,6
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	46	22,0
Γενικό Σύνολο	209	100,0



19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπνοό σας

20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	10	4,8
Λίγο	10	4,8
Μέτρια	43	20,6
Πολύ	63	30,1
Πάρα πολύ	39	18,7
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	44	21,1
Γενικό Σύνολο	209	100,0

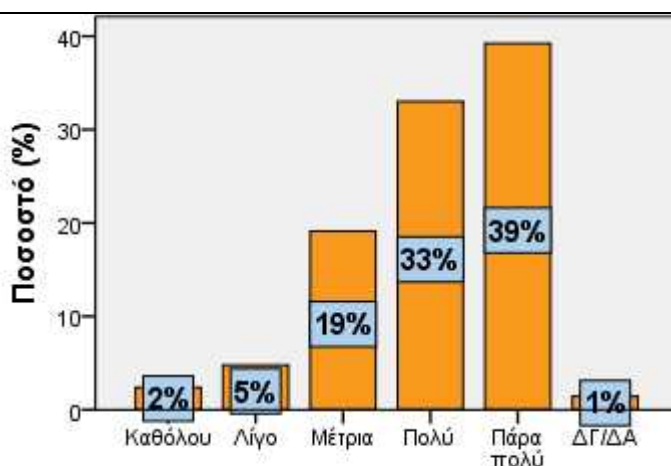


20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας

Ε. Χρήση υπηρεσιών

21. Χρήση της βιβλιοθήκης ως χώρο μελέτης

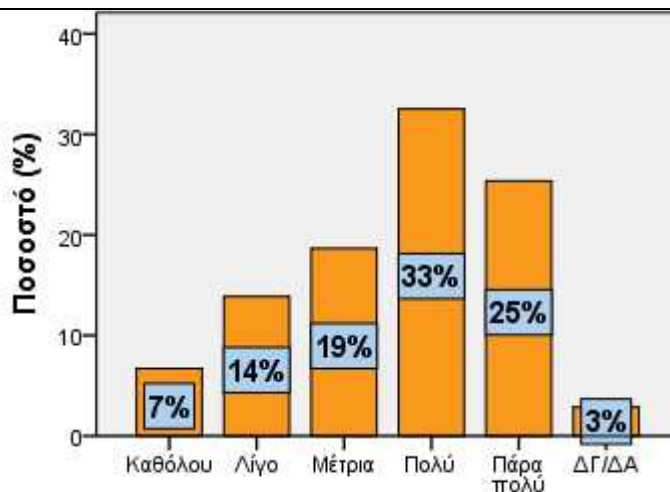
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	2,4
Λίγο	10	4,8
Μέτρια	40	19,1
Πολύ	69	33,0
Πάρα πολύ	82	39,2
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	3	1,4
Γενικό Σύνολο	209	100,0



21. Χρήση της βιβλιοθήκης ως χώρο μελέτης

22. Δανεισμός υλικού

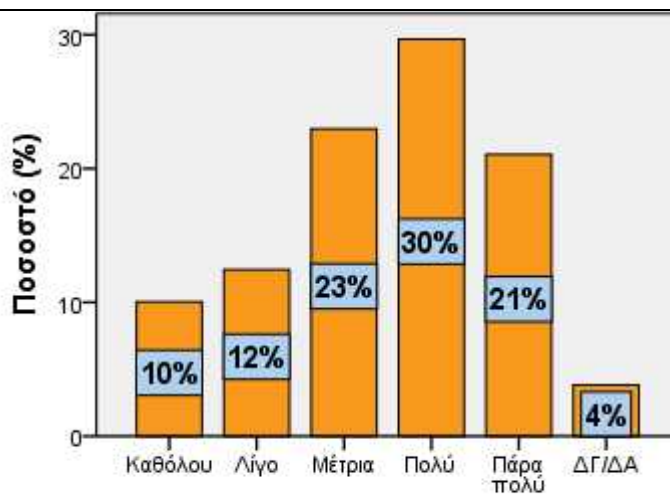
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	14	6,7
Λίγο	29	13,9
Μέτρια	39	18,7
Πολύ	68	32,5
Πάρα πολύ	53	25,4
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	2,9
Γενικό Σύνολο	209	100,0



22. Δανεισμός υλικού

23. Χρήση ηλεκτρονικού καταλόγου

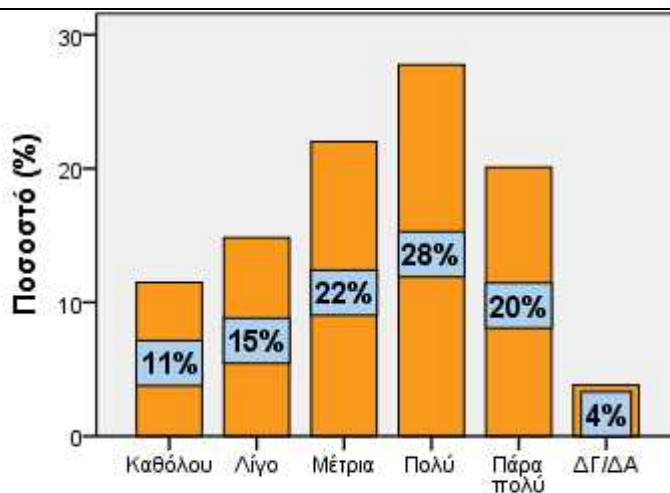
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	21	10,0
Λίγο	26	12,4
Μέτρια	48	23,0
Πολύ	62	29,7
Πάρα πολύ	44	21,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	8	3,8
Γενικό Σύνολο	209	100,0



23. Χρήση ηλεκτρονικού καταλόγου

24. Χρήση ηλεκτρονικών πηγών

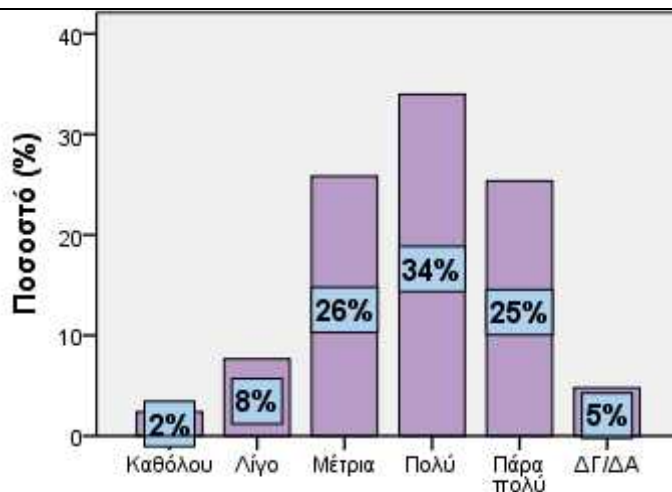
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	24	11,5
Λίγο	31	14,8
Μέτρια	46	22,0
Πολύ	58	27,8
Πάρα πολύ	42	20,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	8	3,8
Γενικό Σύνολο	209	100,0



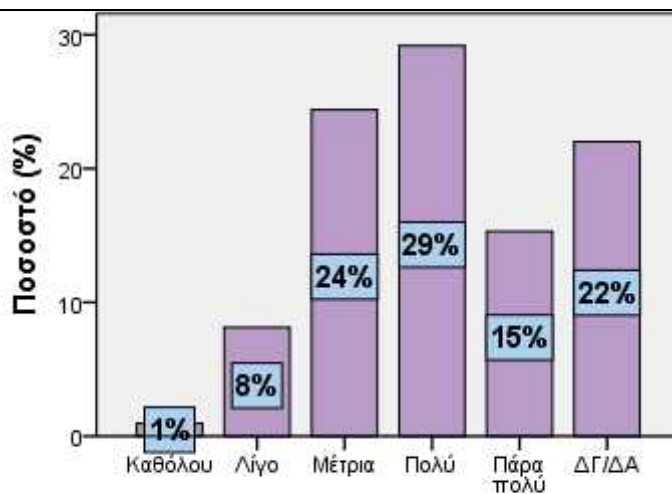
24. Χρήση ηλεκτρονικών πηγών

25. Επάρκεια βιβλίων

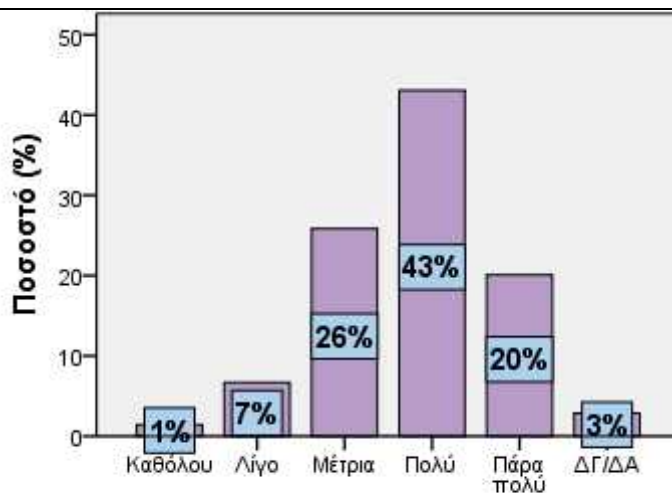
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	2,4
Λίγο	16	7,7
Μέτρια	54	25,8
Πολύ	71	34,0
Πάρα πολύ	53	25,4
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	10	4,8
Γενικό Σύνολο	209	100,0

**25. Επάρκεια βιβλίων****26. Επάρκεια περιοδικών**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	1,0
Λίγο	17	8,1
Μέτρια	51	24,4
Πολύ	61	29,2
Πάρα πολύ	32	15,3
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	46	22,0
Γενικό Σύνολο	209	100,0

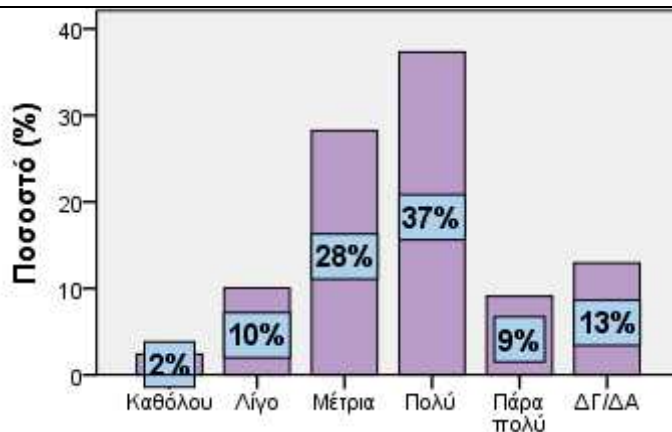
**26. Επάρκεια περιοδικών****27. Ευκολία εύρεσης βιβλίων**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	1,4
Λίγο	14	6,7
Μέτρια	54	25,8
Πολύ	90	43,1
Πάρα πολύ	42	20,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	2,9
Γενικό Σύνολο	209	100,0

**27. Ευκολία εύρεσης βιβλίων**

28. Ηλεκτρονικό υλικό Βιβλιοθήκης (βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικές πηγές, κτλ.)

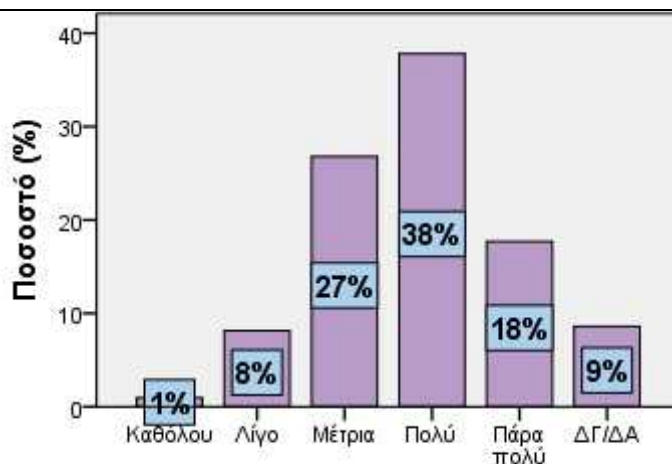
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	2,4
Λίγο	21	10,0
Μέτρια	59	28,2
Πολύ	78	37,3
Πάρα πολύ	19	9,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	27	12,9
Γενικό Σύνολο	209	100,0



28. Ηλεκτρονικό υλικό Βιβλιοθήκης (βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικές πηγές, κ.λπ.)

29. Ευκολία χρήσης ηλεκτρονικού καταλόγου

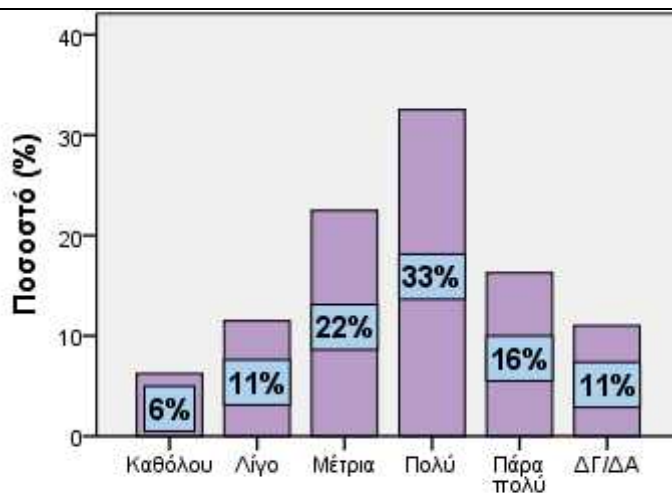
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	1,0
Λίγο	17	8,1
Μέτρια	56	26,8
Πολύ	79	37,8
Πάρα πολύ	37	17,7
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	18	8,6
Γενικό Σύνολο	209	100,0



29. Ευκολία χρήσης ηλεκτρονικού καταλόγου

30. Όροι δανεισμού

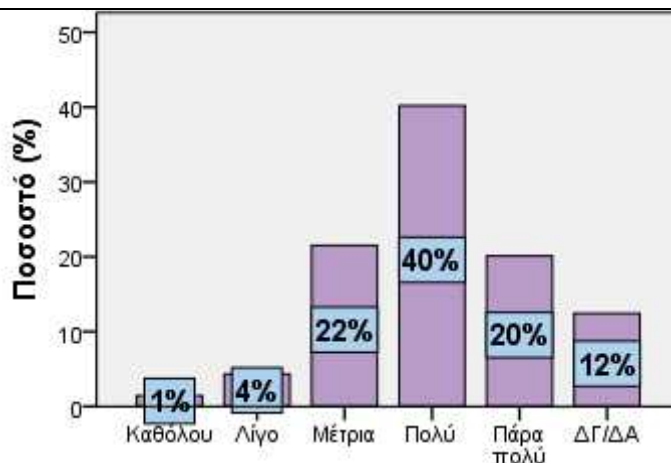
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	13	6,2
Λίγο	24	11,5
Μέτρια	47	22,5
Πολύ	68	32,5
Πάρα πολύ	34	16,3
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	23	11,0
Γενικό Σύνολο	209	100,0



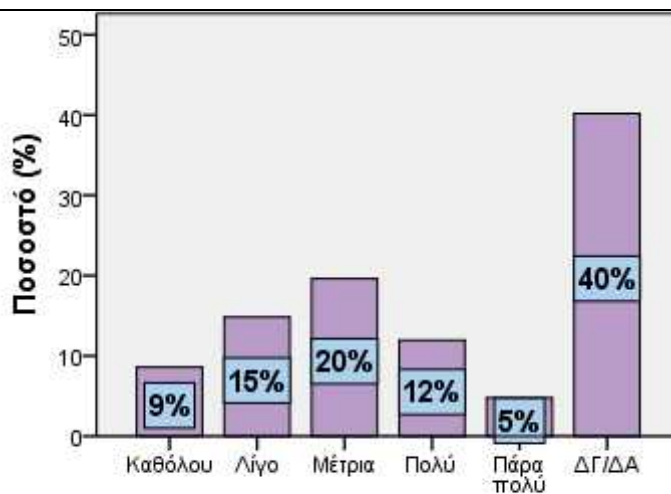
30. Όροι δανεισμού

31. Αποτελεσματικότητα υπηρεσιών δανεισμού

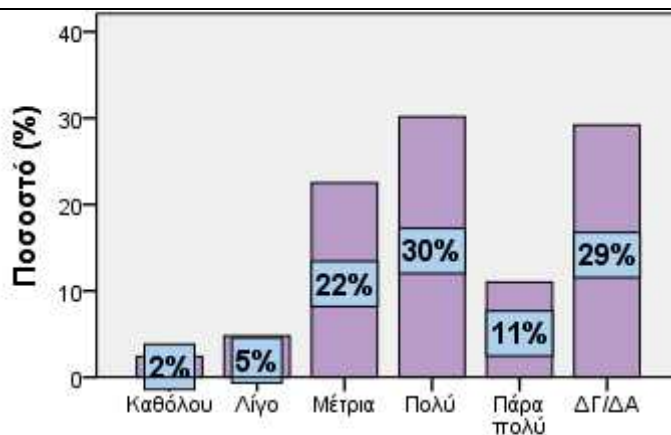
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	1,4
Λίγο	9	4,3
Μέτρια	45	21,5
Πολύ	84	40,2
Πάρα πολύ	42	20,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	26	12,4
Γενικό Σύνολο	209	100,0

**31. Αποτελεσματικότητα υπηρεσιών δανεισμού****32. Σεμινάρια χρηστών Βιβλιοθήκης**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	18	8,6
Λίγο	31	14,8
Μέτρια	41	19,6
Πολύ	25	12,0
Πάρα πολύ	10	4,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	84	40,2
Γενικό Σύνολο	209	100,0

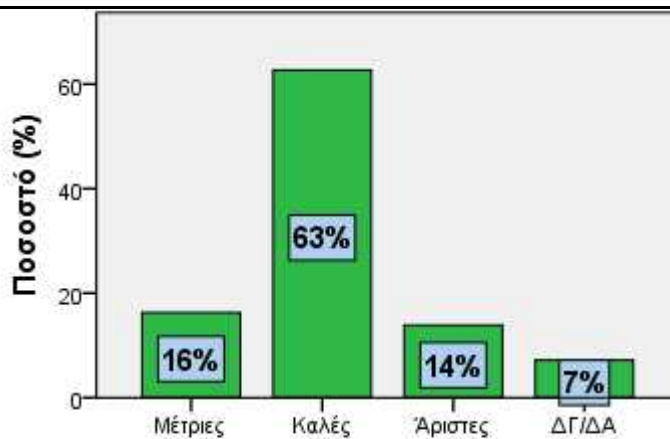
**32. Σεμινάρια χρηστών Βιβλιοθήκης****33. Ταχύτητα διεκπεραίωσης στην πρόσκτηση υλικού (βιβλία, περιοδικά, ψηφιακό υλικό)**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	2,4
Λίγο	10	4,8
Μέτρια	47	22,5
Πολύ	63	30,1
Πάρα πολύ	23	11,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	61	29,2
Σύνολο	209	100,0

**33. Ταχύτητα διεκπεραίωσης στην πρόσκτηση υλικού (βιβλία, περιοδικά, ψηφιακό υλικό)**

34. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης;

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτριες	34	16,3
Καλές	131	62,7
Άριστες	29	13,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	15	7,2
Γενικό Σύνολο	209	100,0



34. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης;