

# ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα  
Ικανοποίησης Χρηστών  
κατά τη διάρκεια της πανδημίας  
στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης  
του Εθνικού και Καποδιστριακού  
Πανεπιστημίου Αθηνών

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

**Ηλεκτρονική Έρευνα  
Ικανοποίησης Χρηστών  
κατά τη διάρκεια της πανδημίας  
στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης  
του Εθνικού και Καποδιστριακού  
Πανεπιστημίου Αθηνών**

Επιμέλεια:  
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2022

**Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών  
κατά τη διάρκεια της πανδημίας:  
Εφαρμογή στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης  
του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών**

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 (ΜΟΠΑΒ), η οποία μετονομάστηκε σε Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟΔΙΠΑΒ), περιλαμβάνεται η πραγματοποίηση Ηλεκτρονικών Ερευνών Ικανοποίησης Χρηστών για την κατάσταση που επικρατεί στις 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 Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών**

κατά τη διάρκεια της πανδημίας μετά από αίτημα της Κεντρικής Βιβλιοθήκης. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου που βρίσκεται στην ακόλουθη διεύθυνση:

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

Η επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας, η επιμέλεια και η σύνταξη της έκθεσης πραγματοποιήθηκε από τον Δρα Βασίλη Πολυχρονόπουλο. Η ΜΟΔΙΠΑΒ ευχαριστεί όλους όσους συμμετείχαν σε αυτή συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο στην ιστοσελίδα της.

### **Το Ερωτηματολόγιο**

Το ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από τους χρήστες της **Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών** αποτελείται από 23 ερωτήσεις.

Η έρευνα αυτή επιχειρεί να αξιολογήσει τη Βιβλιοθήκη κατά τη διάρκεια της πανδημίας 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 ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, ΕΕΠ από τις περισσότερες Σχολές, Διοικητικοί Υπάλληλοι αλλά και χρήστες που δεν ανήκουν σε καμιά από τις παραπάνω κατηγορίες.

Το **Ερωτηματολόγιο** χωρίζεται σε τέσσερις ενότητες:

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

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

Τα ερωτήματα που τους τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα:

**Q3.** «Πόσο συχνά δανειζόσαστε βιβλία πριν την πανδημία;»

**Q4.** «Πόσο συχνά δανείζεστε βιβλία κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

**Q5.** «Πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο (OPAC) πριν την πανδημία;»

**Q6.** «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο (OPAC) κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

**Q7.** «Πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε τις Ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης (ηλεκτρονικά περιοδικά και βιβλία, βάσεις κτλ.) πριν την πανδημία;»

**Q8.** «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης (ηλεκτρονικά περιοδικά και βιβλία, βάσεις κτλ.) κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

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

Q9. «Πόσο ικανοποιημένοι/ες είστε από τη λειτουργικότητα και το περιεχόμενο: α) του κεντρικού ιστοτόπου της ΒΚΠ, β) του ιστοτόπου της Βιβλιοθήκης Σχολής, όπου ανήκετε;»

Q10. «Πόσο ικανοποιημένοι/ες είστε από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου (OPAC);»

Q11. Πόσο ικανοποιημένοι/ες είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

Q12. «Πόσο ικανοποιημένοι/ες είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού και παραγγελίας άρθρων κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

Q13. «Πόσο ικανοποιημένοι/ες είστε από τις παρακάτω εξ αποστάσεως υπηρεσίες της ΒΚΠ: α. Φόρμες αιτήσεων δανεισμού, διαδανεισμού, μελέτης στο αναγνωστήριο, κτλ., β. Κατάθεση εργασιών στο αποθετήριο Πέργαμος, γ. Εξυπηρέτηση μέσω email, δ. Υπηρεσία Ρώτησε τον Βιβλιοθηκονόμο, ε. Μέσα κοινωνικής δικτύωσης;»

Q14. «Πόσο ικανοποιημένοι/ες είστε από τον χώρο και το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (διαθέσιμα αναγνωστήρια, καθαριότητα, ησυχία);»

Q15. «Πόσο ικανοποιημένοι/ες είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;»

Q16. «Έχετε παρακολουθήσει κάποιο από τα σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη σχετικά με τις υπηρεσίες και τις πηγές πληροφόρησής της; Αν η απάντησή σας είναι ναι, παρακαλούμε απαντήστε την ερώτηση Q17, διαφορετικά προχωρήστε στην ερώτηση Q18;»

Q17. «Πόσο ικανοποιημένοι/ες είστε από τα σεμινάρια χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη;»

Q18. «Πόσο ικανοποιημένοι/ες είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό (επιτόπου ή απομακρυσμένα);»

**Q19.** «Πόσο ικανοποιημένοι/ες είστε από την ευγένεια του προσωπικού απέναντι στους χρήστες;»

**Q20.** «Πόσο ικανοποιημένοι/ες είστε από τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη»;

**Q21.** «Πόσο ικανοποιημένοι/ες είστε από την ενημέρωση σχετικά με τη λειτουργία και τις υπηρεσίες της ΒΚΠ στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας»;

**Δ.** 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 τη 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
---------	------	--------	------	-----------	----------------

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 1136 χρήστες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για τον βαθμό ικανοποίησής τους από τη Βιβλιοθήκη.

### **A. Ιδιότητα των Χρηστών**

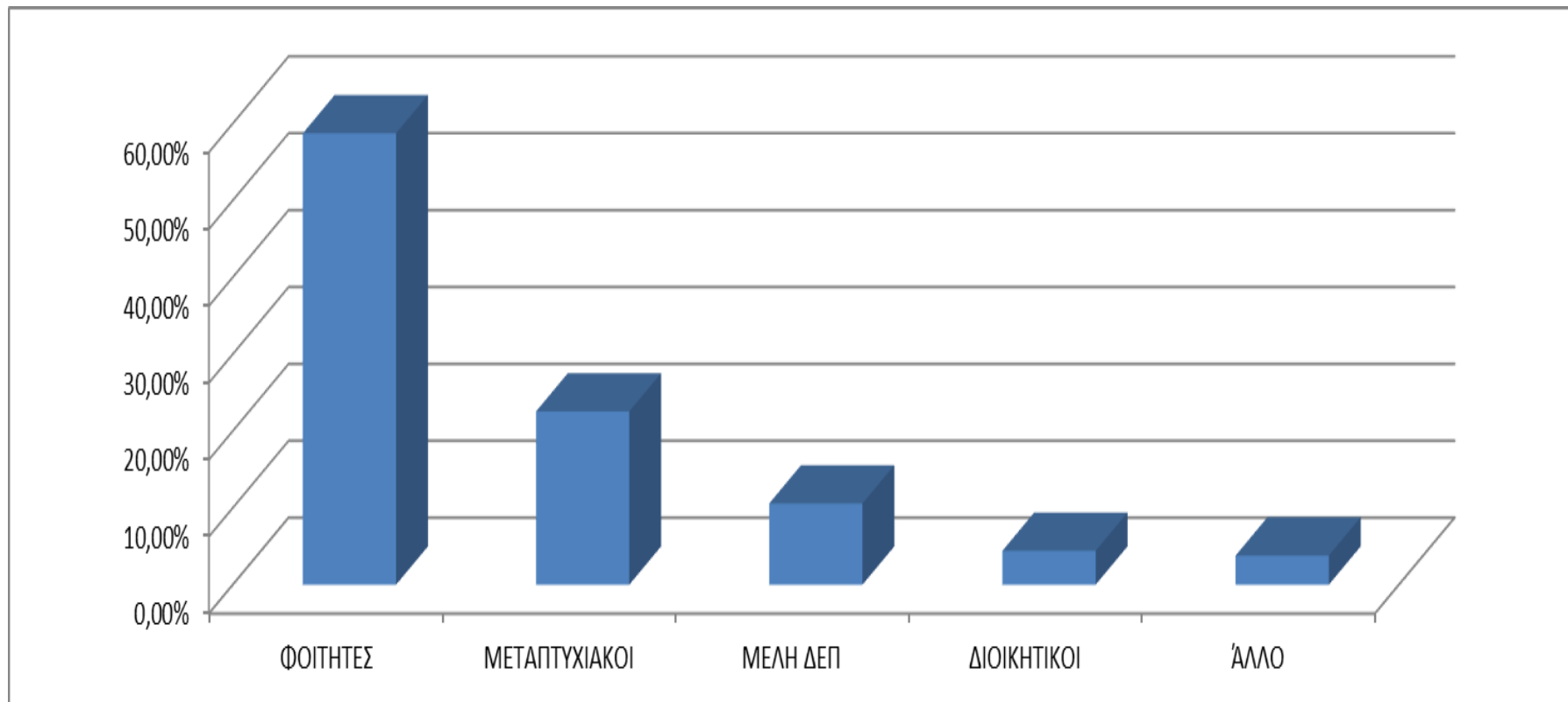
Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά τα χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των επιλογών: Προπτυχιακός φοιτητής, Μεταπτυχιακός φοιτητής, Μέλος ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, ΕΕΠ, Διοικητικό προσωπικό και Άλλο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟΔΙΠΑΒ το 58,71% των χρηστών είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, ποσοστό 22,54% είναι Μεταπτυχιακοί, 10,56% είναι μέλη ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, ΕΕΠ (στο εξής μέλη ΔΕΠ για συντομία), ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 4,40% και 3,79% 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>	58,71%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	22,54%
<b>Μέλη ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, ΕΕΠ</b>	10,56%
<b>Διοικητικοί</b>	4,40%
<b>Άλλο</b>	3,79%
<b>Σύνολο</b>	<b>100,00%</b>



ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



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

### **Q3. Συχνότητα δανεισμού βιβλίων πριν την πανδημία**

Η ερώτηση αφορά τη συχνότητα δανεισμών βιβλίων πριν την πανδημία. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι πριν την πανδημία δανείζονταν υλικό «αρκετά» και «λίγο» σε ποσοστό 21,59% και «καθόλου» κατά 37,93%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» με 34,77%. Ακολούθησαν τα «λίγο» και «πολύ» με 19,14% και 17,97% αντίστοιχα.

Ποσοστό 32,50% των μελών ΔΕΠ δανειζόταν υλικό «λίγο», το 30,83% «αρκετά» και «15% «πολύ».

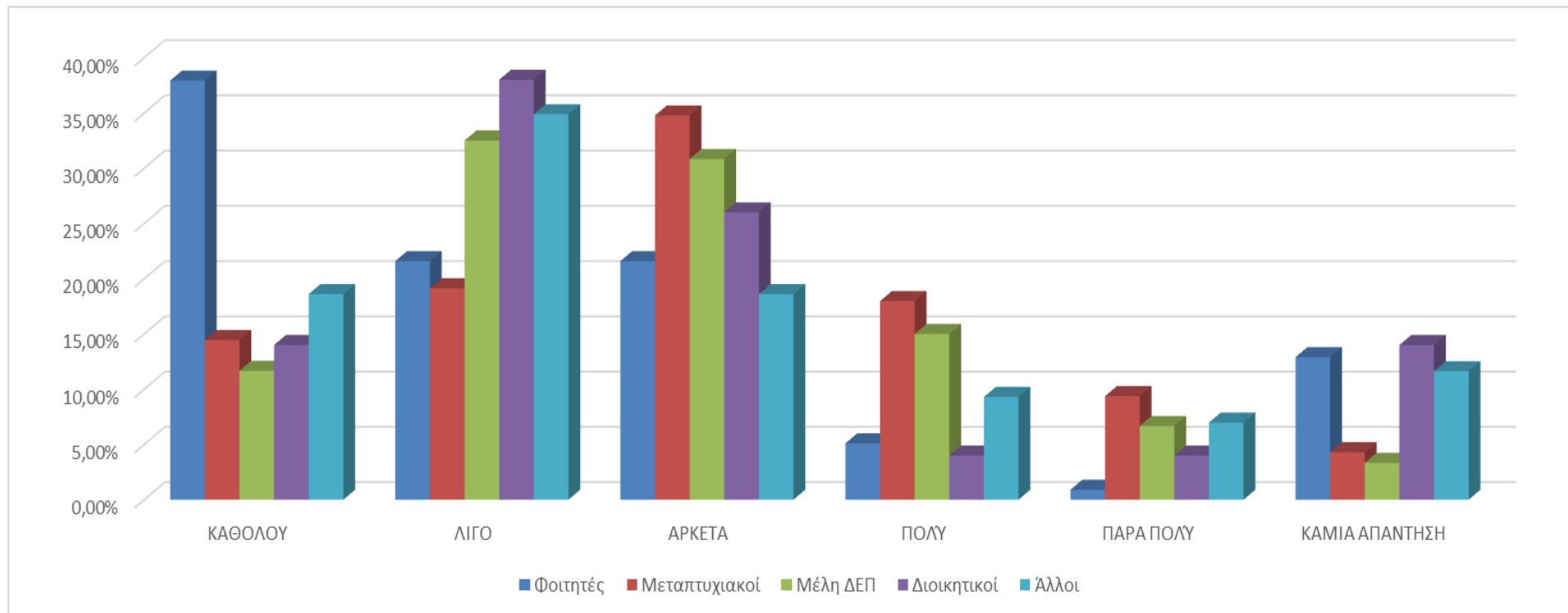
Στους Διοικητικούς 38% έλαβε το «λίγο» και 26% το «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» 34,88% έλαβε το «λίγο» και από 18,60% το «αρκετά» και το «καθόλου». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 3: Συχνότητα δανεισμού βιβλίων πριν την πανδημία**

	<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>	37,93%	21,59%	21,59%	5,10%	0,90%	12,89%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	14,45%	19,14%	34,77%	17,97%	9,38%	4,30%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	11,67%	32,50%	30,83%	15,00%	6,67%	3,33%
<b>Διοικητικοί</b>	14,00%	38,00%	26,00%	4,00%	4,00%	14,00%
<b>Άλλο</b>	18,60%	34,88%	18,60%	9,30%	6,98%	11,63%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>28,08%</b>	<b>23,42%</b>	<b>25,62%</b>	<b>9,15%</b>	<b>3,79%</b>	<b>9,95%</b>

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, 28,08% των χρηστών δεν δανειζόταν βιβλία «καθόλου», το 23,42% δανειζόταν «λίγο», το 25,62% «αρκετά», το 9,15% «πολύ» και το 3,79% «πάρα πολύ» βιβλία. Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι το 38,56% των χρηστών της Βιβλιοθήκης δήλωσε ότι δανειζόταν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» βιβλία πριν την πανδημία. Το Γράφημα 2 αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά:

**ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΒΙΒΛΙΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ**



#### Q4. Συχνότητα δανεισμού βιβλίων κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η ερώτηση Q4 αφορά τη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «καθόλου» με 41,83%, ενώ το «λίγο» και το «αρκετά» επέλεξε 24,59% και 21,44% αντίστοιχα.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 26,56% επέλεξε «αρκετά», ενώ από 25% έλαβαν τα «καθόλου» και «λίγο».

Ποσοστό 29,17% των μελών ΔΕΠ δήλωσε «καθόλου», 27,50% «λίγο» και 26,67% «αρκετά».

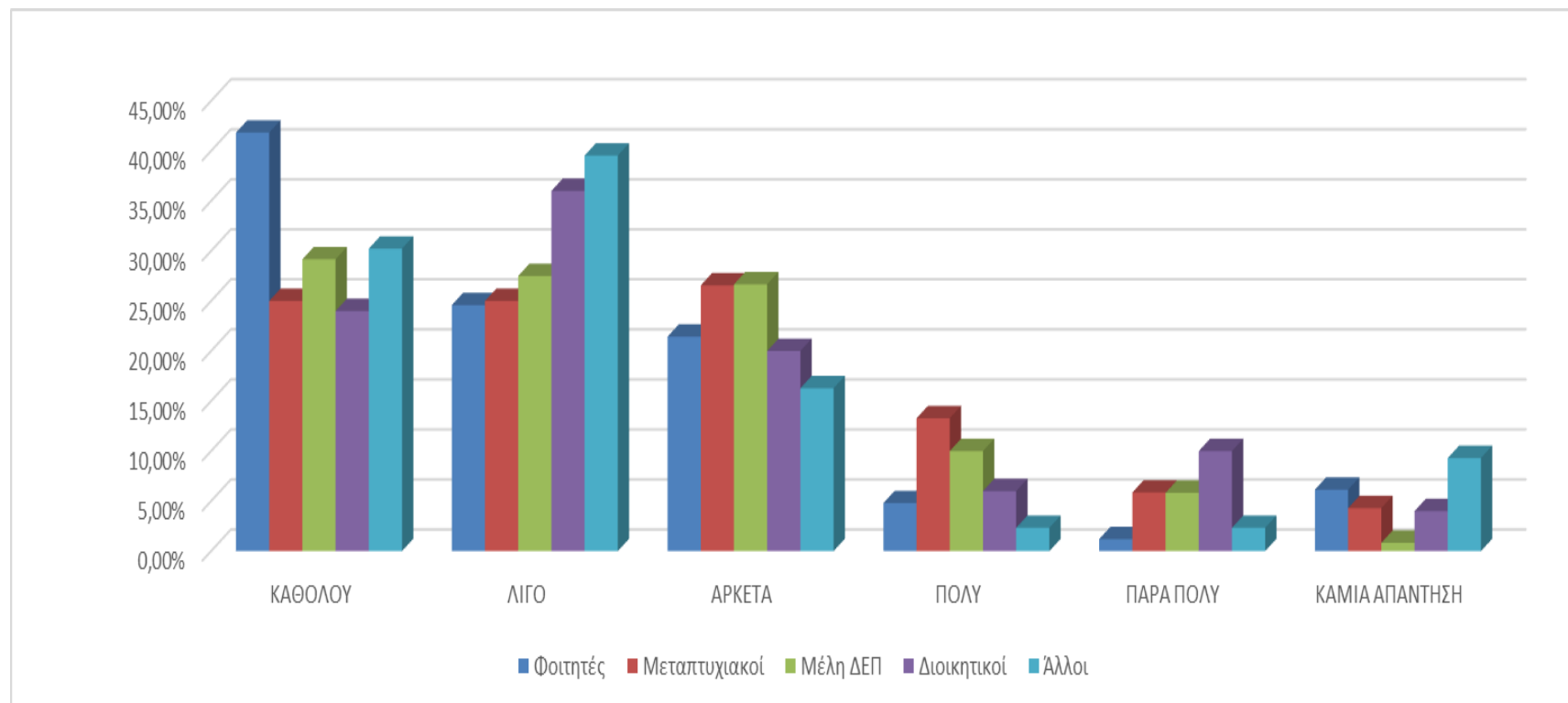
Στους Διοικητικούς το 36% επέλεξε «λίγο», 24% «καθόλου» και 20% «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» 39,53% έλαβε το «λίγο» και 30,23% το «καθόλου». Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 4: Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων κατά τη διάρκεια της πανδημίας**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	41,83%	24,59%	21,44%	4,80%	1,20%	6,15%
Μεταπτυχιακοί	25,00%	25,00%	26,56%	13,28%	5,86%	4,30%
Μέλη ΔΕΠ	29,17%	27,50%	26,67%	10,00%	5,83%	0,83%
Διοικητικοί	24,00%	36,00%	20,00%	6,00%	10,00%	4,00%
Άλλο	30,23%	39,53%	16,28%	2,33%	2,33%	9,30%
Μέσος όρος	35,48%	26,06%	22,89%	7,22%	3,17%	5,19%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 33,28% των χρηστών δανείζεται βιβλία κατά τη διάρκεια της πανδημίας από τη Βιβλιοθήκη από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής:

**ΓΡΑΦΗΜΑ 3: ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΒΙΒΛΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ**



## Q5. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου πριν την πανδημία

Η επόμενη ερώτηση αφορά τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου από τους χρήστες πριν την πανδημία. Για τους φοιτητές η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «καθόλου» με 39,88% και ακολούθησαν τα «λίγο» και «αρκετά» με 25,04% και 17,54% αντίστοιχα.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» έφτασε το 29,69%, ενώ «πολύ» και «πέρα πολύ» δήλωσε 17,19% και 16,41% αντίστοιχα.

Στα μέλη ΔΕΠ από 25% έλαβε το «αρκετά» και το «πολύ» και 25,83% το «πέρα πολύ».

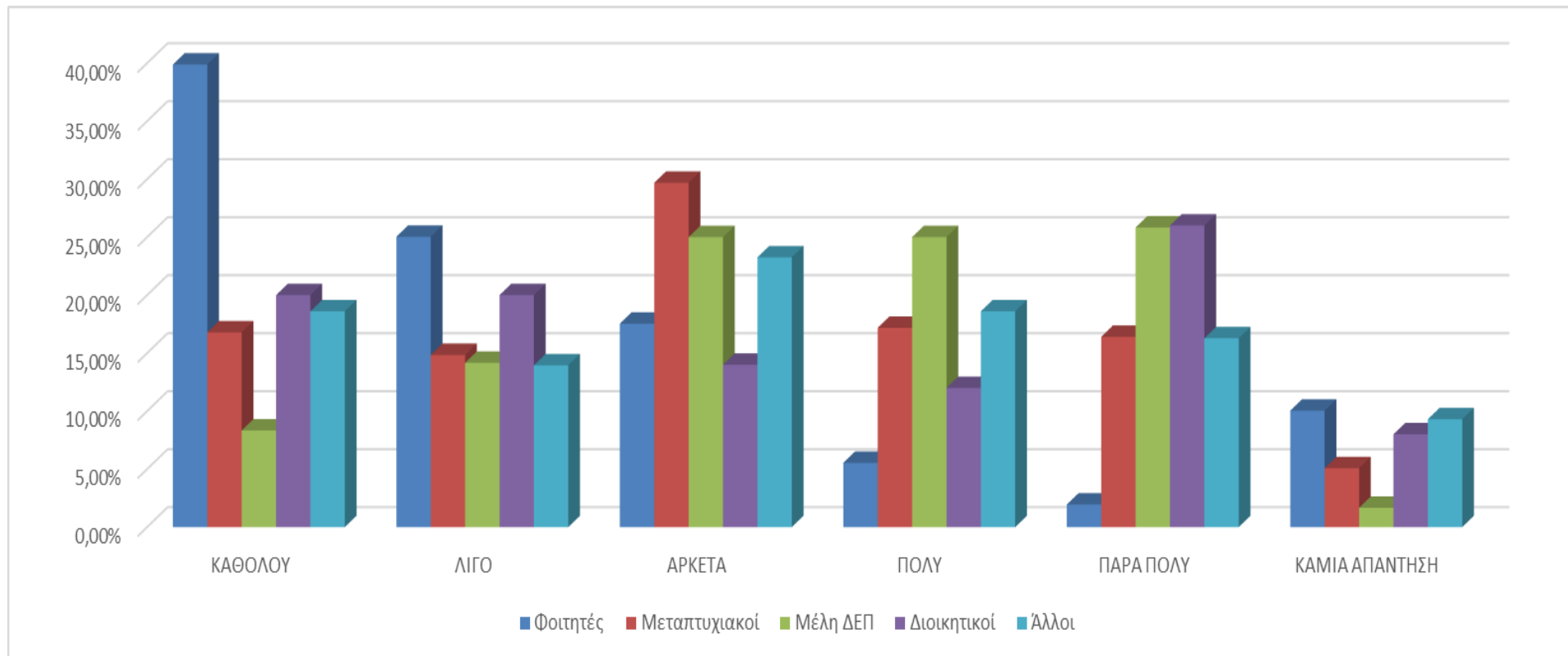
Στους Διοικητικούς ποσοστό 26% έλαβε το «πέρα πολύ» και από 20% τα «λίγο» και «καθόλου», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό πήρε το «αρκετά» με 23,26% και ακολούθησαν τα «καθόλου» και «πολύ» με 18,60%. Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 5: Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου πριν την πανδημία**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	39,88%	25,04%	17,54%	5,55%	1,95%	10,04%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	16,80%	14,84%	29,69%	17,19%	16,41%	5,08%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	8,33%	14,17%	25,00%	25,00%	25,83%	1,67%
<b>Διοικητικοί</b>	20,00%	20,00%	14,00%	12,00%	26,00%	8,00%
<b>Άλλο</b>	18,60%	13,95%	23,26%	18,60%	16,28%	9,30%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>29,67%</b>	<b>20,95%</b>	<b>21,13%</b>	<b>11,00%</b>	<b>9,33%</b>	<b>7,92%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 41,46% των χρηστών χρησιμοποίησε από «αρκετά» έως «πέρα πολύ» τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο πριν την πανδημία. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής:

**ΓΡΑΦΗΜΑ 4: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ**



## Q6. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η επόμενη ερώτηση αφορά τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου κατά τη διάρκεια της πανδημίας από τους χρήστες. Για τους φοιτητές τα μεγαλύτερα ποσοστά έλαβαν τα «καθόλου», «λίγο» και «αρκετά» με 35,23%, 16,79% και 27,14% αντίστοιχα.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» έφτασε το 25,78%, ενώ 25% και 21,88% έλαβαν αντίστοιχα τα «πολύ» και «πέρα πολύ».

Στα μέλη ΔΕΠ ποσοστό 24,17% και 20,83% έλαβαν αντίστοιχα τα «αρκετά» και «πολύ», ενώ 29,17% έλαβε το «πέρα πολύ».

Στους Διοικητικούς 28% έλαβε το «πέρα πολύ», 24% το «λίγο» και 20% το «καθόλου», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό πήραν τα «καθόλου» και «αρκετά» με 23,26%. Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

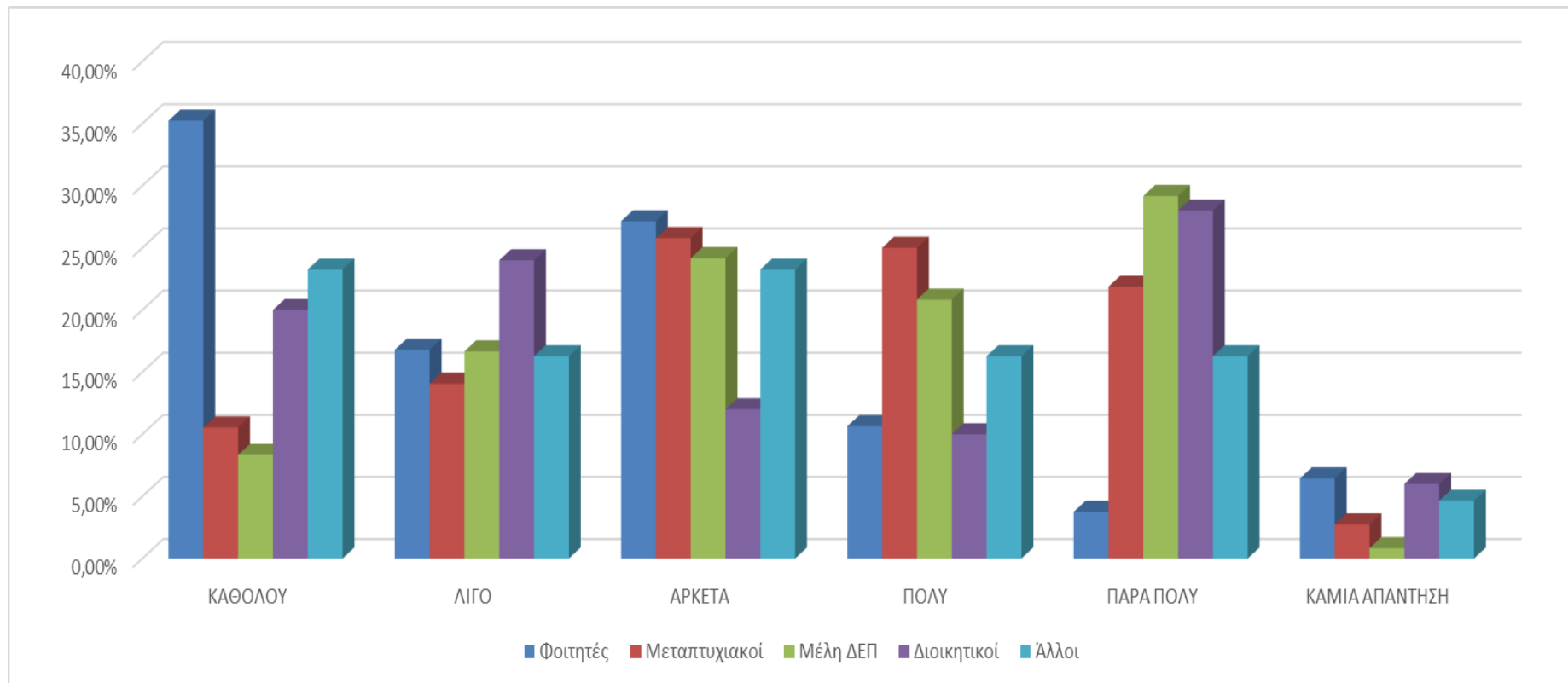
### Πίνακας 6: Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	35,23%	16,79%	27,14%	10,64%	3,75%	6,45%
Μεταπτυχιακοί	10,55%	14,06%	25,78%	25,00%	21,88%	2,73%
Μέλη ΔΕΠ	8,33%	16,67%	24,17%	20,83%	29,17%	0,83%
Διοικητικοί	20,00%	24,00%	12,00%	10,00%	28,00%	6,00%
Άλλο	23,26%	16,28%	23,26%	16,28%	16,28%	4,65%
Μέσος όρος	25,70%	16,46%	25,70%	0,62%	12,06%	4,93%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 38,38% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πέρα πολύ» κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής:



**ΓΡΑΦΗΜΑ 5: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ**



## Q7. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών πριν την πανδημία

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών (ηλεκτρονικά περιοδικά και βιβλία, βάσεις κτλ.) πριν την πανδημία από τους φοιτητές το «καθόλου» έλαβε 37,18%, το «λίγο» 28,34% και το «αρκετά» 19,19%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 27,73% έλαβε το «αρκετά», ενώ 23,44% και 19,14% τα «λίγο» και «καθόλου».

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» (29,17%) και ακολούθησαν τα «λίγο» (25%) και «πάρα πολύ» με 19,17%.

Οι Διοικητικοί έδωσαν 30% στο «λίγο» και 24% στο «καθόλου». Η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε περισσότερο το «πάρα πολύ» με 23,26% και ακολούθησαν τα «αρκετά» και «καθόλου» με 20,93% και το «λίγο» με 18,60%.

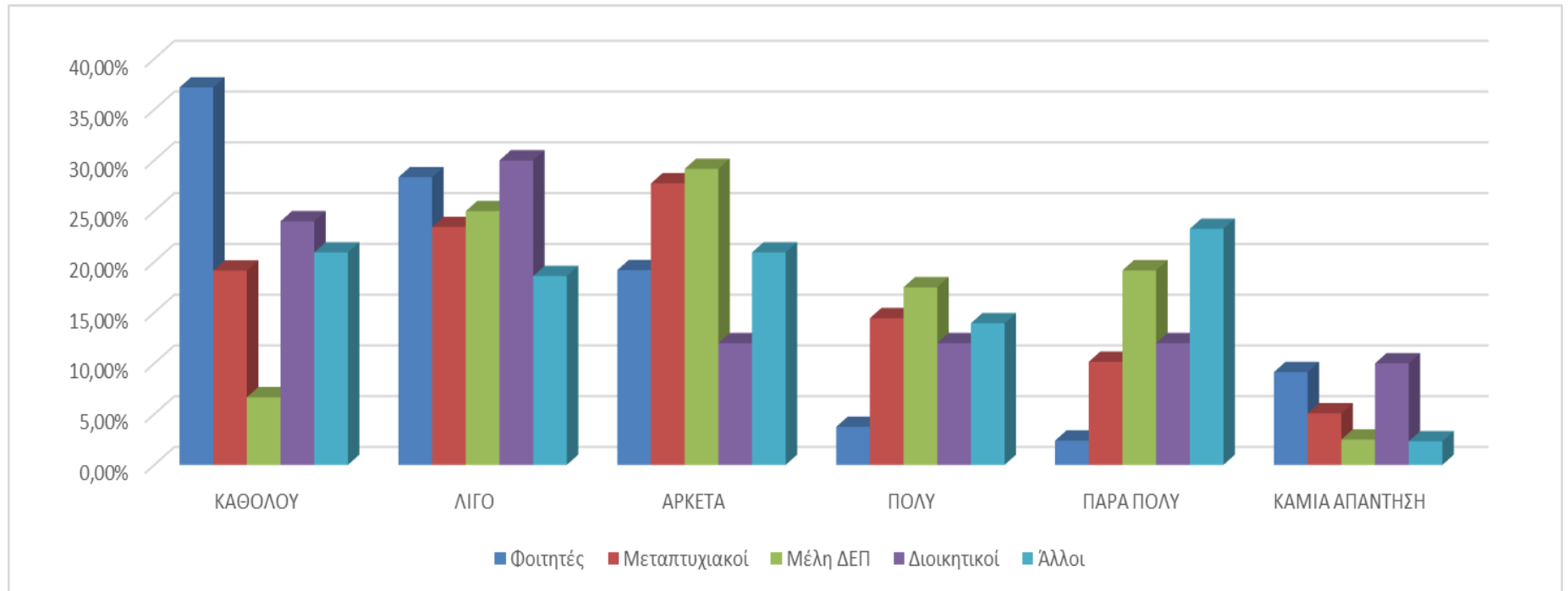
Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 7: Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών πριν την πανδημία**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	37,18%	28,34%	19,19%	3,75%	2,40%	9,15%
Μεταπτυχιακοί	19,14%	23,44%	27,73%	14,45%	10,16%	5,08%
Μέλη ΔΕΠ	6,67%	25,00%	29,17%	17,50%	19,17%	2,50%
Διοικητικοί	24,00%	30,00%	12,00%	12,00%	12,00%	10,00%
Άλλο	20,93%	18,60%	20,93%	13,95%	23,26%	2,33%
Μέσος όρος	28,70%	26,58%	21,92%	8,36%	7,13%	7,31%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 37,41% των χρηστών χρησιμοποίησε τις Ηλεκτρονικές Πηγές (ηλεκτρονικά περιοδικά και βιβλία, βάσεις κτλ.) πριν την πανδημία από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής:

**ΓΡΑΦΗΜΑ 6: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ**



## Q8. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών (ηλεκτρονικά περιοδικά και βιβλία, βάσεις κτλ.) από τους φοιτητές κατά τη διάρκεια της πανδημίας το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβαν τα «καθόλου» και «αρκετά» με 28,34% και 26,24%, ενώ ακολούθησε το «λίγο» με 20,39%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 25% έλαβε το «αρκετά», 23,05% το «πέρα πολύ» και 19,53% πήρε το «λίγο».

Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «πέρα πολύ» και «πολύ» κατά 33,33% και 21,67%, ενώ 19,17% έλαβε το «αρκετά».

Οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο το «λίγο» με 32%, το «καθόλου» με 24% και μετά το «πέρα πολύ» με 22%, ενώ η κατηγορία «Άλλο» τα «αρκετά» και «καθόλου» με 25,58% και 20,93%.

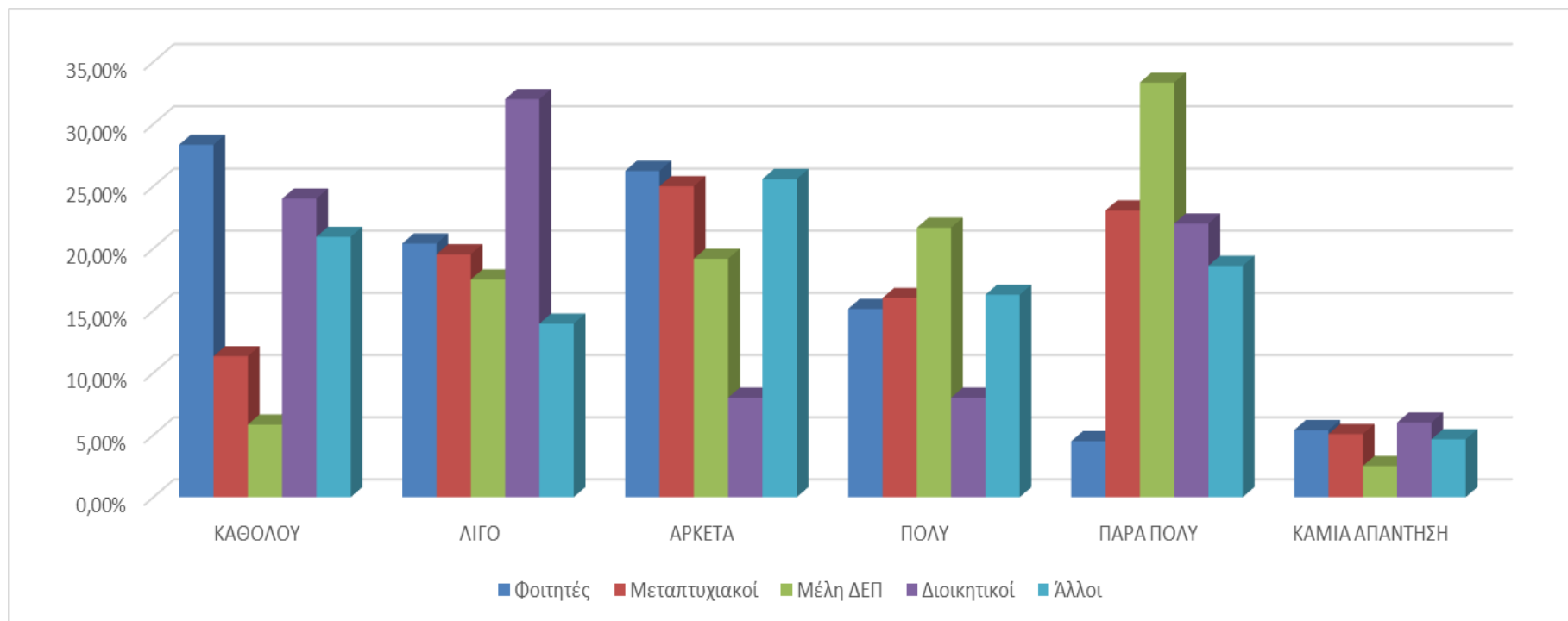
Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 8: Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών κατά τη διάρκεια της πανδημίας**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	28,34%	20,39%	26,24%	15,14%	4,50%	5,40%
Μεταπτυχιακοί	11,33%	19,53%	25,00%	16,02%	23,05%	5,08%
Μέλη ΔΕΠ	5,83%	17,50%	19,17%	21,67%	33,33%	2,50%
Διοικητικοί	24,00%	32,00%	8,00%	8,00%	22,00%	6,00%
Άλλο	20,93%	13,95%	25,58%	16,28%	18,60%	4,65%
Μέσος όρος	21,65%	20,16%	24,38%	15,76%	13,03%	5,02%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 53,17% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές (ηλεκτρονικά περιοδικά και βιβλία, βάσεις κτλ.) κατά τη διάρκεια της πανδημίας από «αρκετά» έως «πέρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής:

**ΓΡΑΦΗΜΑ 7: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ**



## Γ. Ικανοποίηση Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

### Q9. Ικανοποίηση από ιστότοπο της ΒΚΠ και της Βιβλιοθήκης της Σχολής

Η ερώτηση 9 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τη λειτουργικότητα και το περιεχόμενο: α) του κεντρικού ιστοτόπου της ΒΚΠ, β) του ιστοτόπου της Βιβλιοθήκης Σχολής, όπου ανήκουν.

Αναφορικά με την ικανοποίηση από τον κεντρικό ιστοτόπο της ΒΚΠ το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές έλαβαν τα «πολύ» και «αρκετά» με 21,29% και 37,63% αντίστοιχα, ενώ ακολούθησε το «πάρα πολύ» με 14,09%. Ποσοστό 20,09% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το 33,20% δήλωσε «πολύ», ενώ το ποσοστό που επέλεξε το «αρκετά» έφτασε το 30,08% και το «πάρα πολύ» το 16,02%.

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο το «πολύ» και το «πάρα πολύ» (35% και 27,50% αντίστοιχα).

Ποσοστό 26% και 24% έλαβαν το «πάρα πολύ» και το «πολύ» στην κατηγορία των Διοικητικών. Ποσοστό 30% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό πήρε το «πολύ» με 27,91%, ενώ ακολούθησαν τα «πάρα πολύ» και «αρκετά» με 20,93%. Ο Πίνακας 9α αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

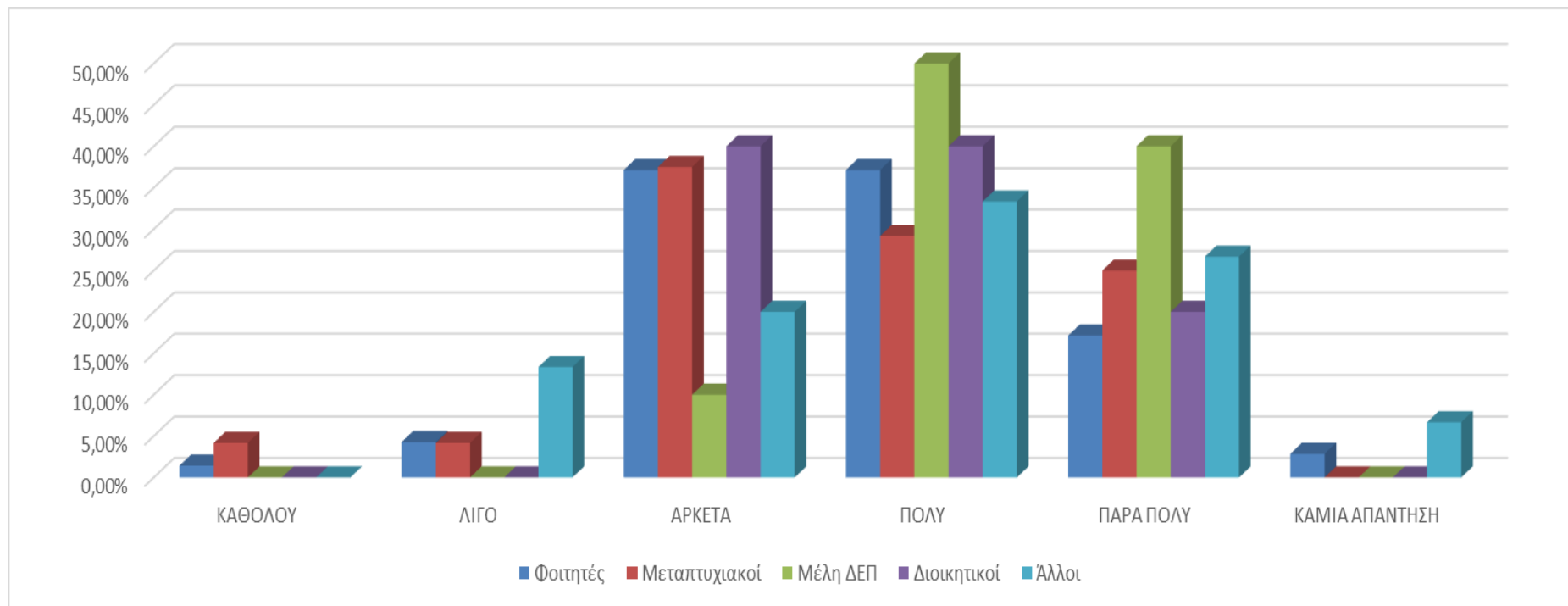
**Πίνακας 9α: Ικανοποίηση από τον κεντρικό ιστοτόπο της ΒΚΠ**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,05%	5,85%	37,63%	21,29%	14,09%	20,09%
Μεταπτυχιακοί	2,34%	9,38%	30,08%	33,20%	16,02%	8,98%
Μέλη ΔΕΠ	1,67%	5,00%	22,50%	35,00%	27,50%	8,33%
Διοικητικοί	2,00%	4,00%	14,00%	24,00%	26,00%	30,00%
Άλλο	4,65%	6,98%	20,93%	27,91%	20,93%	18,60%
Μέσος όρος	1,58%	6,51%	32,66%	25,79%	16,73%	16,73%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 75,18% των χρηστών δηλώνει ικανοποιημένο από τη λειτουργικότητα και το περιεχόμενο του κεντρικού ιστοτόπου της ΒΚΠ.

Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 8 ως εξής:

**ΓΡΑΦΗΜΑ 8: ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΙΣΤΟΤΟΠΟ ΤΗΣ ΒΚΠ**



Αναφορικά με την ικανοποίηση των χρηστών από τη λειτουργικότητα και το περιεχόμενο του ιστοτόπου της Βιβλιοθήκης της Σχολής, όπου ανήκουν, το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές έλαβαν τα «αρκετά» και «πολύ» με 32,38% και 24,14% αντίστοιχα, ενώ ακολούθησε το «πέρα πολύ» με 15,59%. Ποσοστό 22,19% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το 34,38% δήλωσε «πολύ», ενώ το ποσοστό που επέλεξε το «αρκετά» έφτασε το 25% και το «πέρα πολύ» το 19,92%.

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο το «πολύ» και το «πέρα πολύ» (από 29,17%) και το «αρκετά» (20,83%).

Ποσοστό 34% και 18% έλαβαν το «πέρα πολύ» και το «πολύ» στην κατηγορία των Διοικητικών, ενώ 30% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό πήρε το «πέρα πολύ» με 27,91%, ενώ ακολούθησαν τα «αρκετά» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 23,26% και 25,58% αντίστοιχα. Ο Πίνακας 9β αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

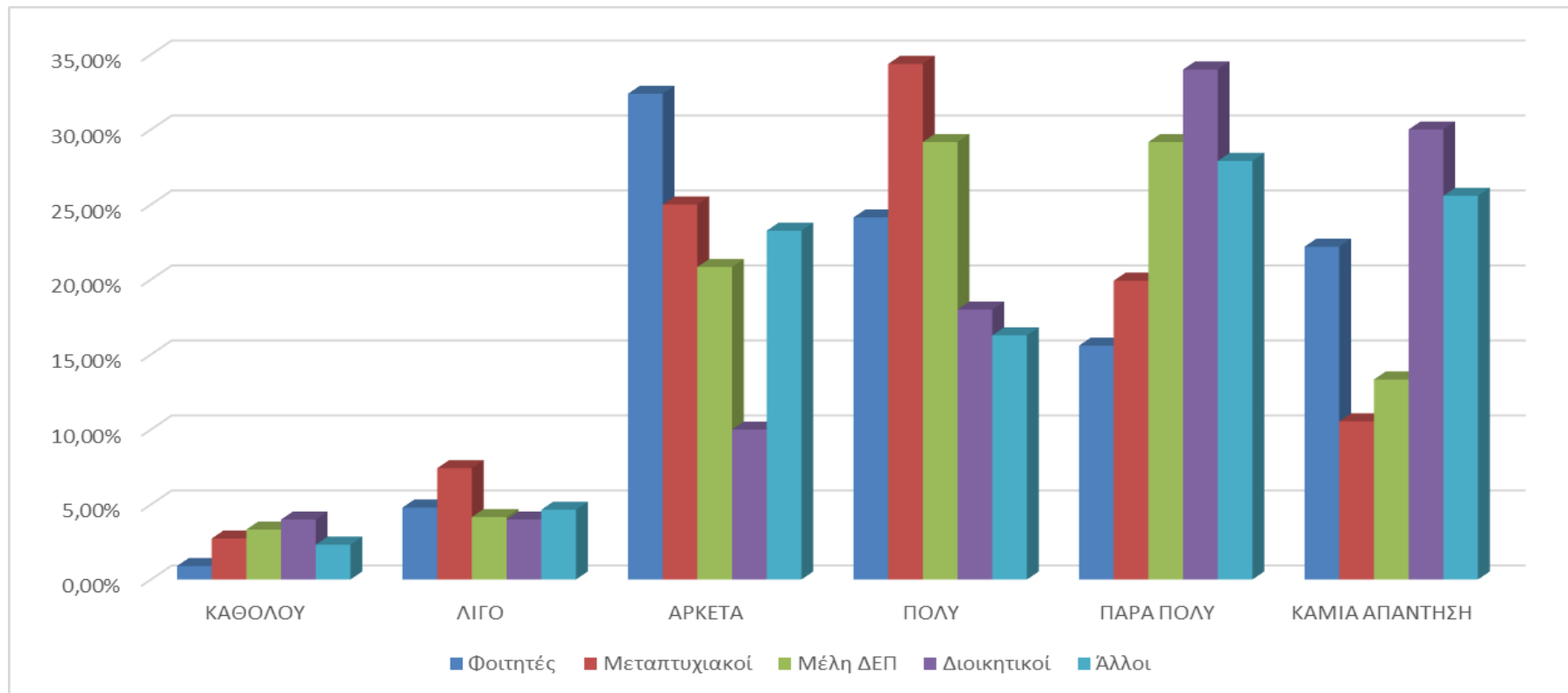
**Πίνακας 9β: Ικανοποίηση από τον ιστοτόπο Βιβλιοθήκης της Σχολής**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	0,90%	4,80%	32,38%	24,14%	15,59%	22,19%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	2,73%	7,42%	25,00%	34,38%	19,92%	10,55%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	3,33%	4,17%	20,83%	29,17%	29,17%	13,33%
<b>Διοικητικοί</b>	4,00%	4,00%	10,00%	18,00%	34,00%	30,00%
<b>Άλλο</b>	2,33%	4,65%	23,26%	16,28%	27,91%	25,58%
<b>Μέσος όρος</b>	1,76%	5,28%	28,17%	26,41%	19,28%	19,10%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 73,76% των χρηστών δηλώνει ικανοποιημένο από τη λειτουργικότητα και το περιεχόμενο του ιστοτόπου της Βιβλιοθήκης Σχολής, όπου ανήκουν. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 9 ως εξής:



**ΓΡΑΦΗΜΑ 9: ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΙΣΤΟΤΟΠΟ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΗΣ ΣΧΟΛΗΣ**



### Q10. Ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου (ΟΡΑC)

Οι χρήστες ρωτήθηκαν για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου (ΟΡΑC). Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 39,13% «αρκετά», ενώ «πολύ» επέλεξε το 20,39%. Ποσοστό 20,54% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 36,33% έλαβε το «αρκετά» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν και κατά 24,22% «πολύ» και 19,92% «πέρα πολύ».

Ποσοστό 35% από τα μέλη ΔΕΠ είναι «πολύ» και 25% «πέρα πολύ» ευχαριστημένο, ενώ 24,17% δήλωσε «αρκετά».

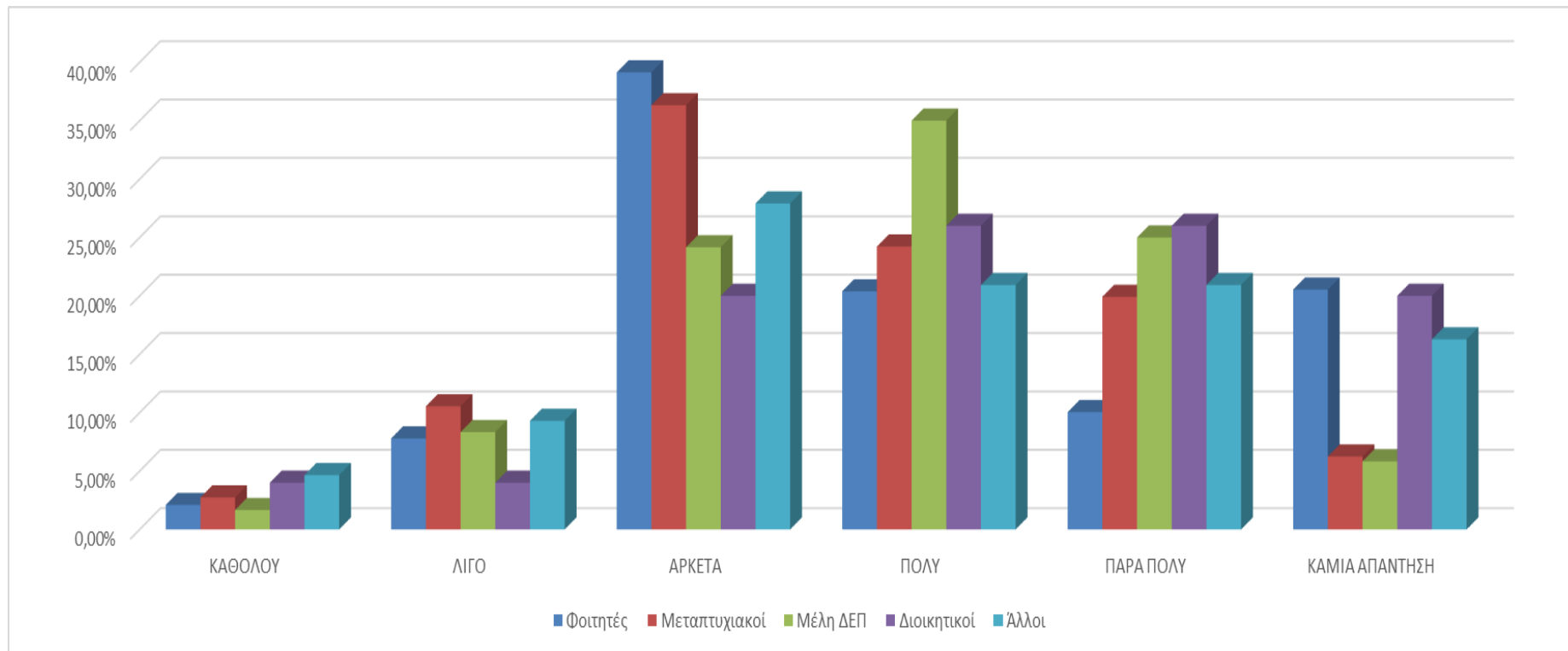
Στους Διοικητικούς από 26% έλαβαν τα «πολύ» και «πέρα πολύ», ενώ 20% δήλωσε «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» το 27,91% δήλωσε «αρκετά» και από 20,93% έλαβαν τα «πολύ» και «πέρα πολύ». Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 10: Ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου (ΟΡΑC)**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,10%	7,80%	39,13%	20,39%	10,04%	20,54%
Μεταπτυχιακοί	2,73%	10,55%	36,33%	24,22%	19,92%	6,25%
Μέλη ΔΕΠ	1,67%	8,33%	24,17%	35,00%	25,00%	5,83%
Διοικητικοί	4,00%	4,00%	20,00%	26,00%	26,00%	20,00%
Άλλο	4,65%	9,30%	27,91%	20,93%	20,93%	16,28%
Μέσος όρος	2,38%	8,36%	35,65%	23,06%	14,96%	15,58%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 73,67% των χρηστών είναι ικανοποιημένο από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου (ΟΡΑC). Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής:

**ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ (ΟΡΑΣ)**



### Q11. Αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού

Η ερώτηση Q11 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 30,58% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» επέλεξε το 15,74%. Ποσοστό 14,84% δήλωσε «πάρα πολύ» και 29,39% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν κατά 25,78% «πάρα πολύ», κατά 21,48% «πολύ» και 20,31% «αρκετά».

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν τα «πάρα πολύ» και «πολύ» με 28,33% και 25% αντίστοιχα. Ποσοστό 25,83% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

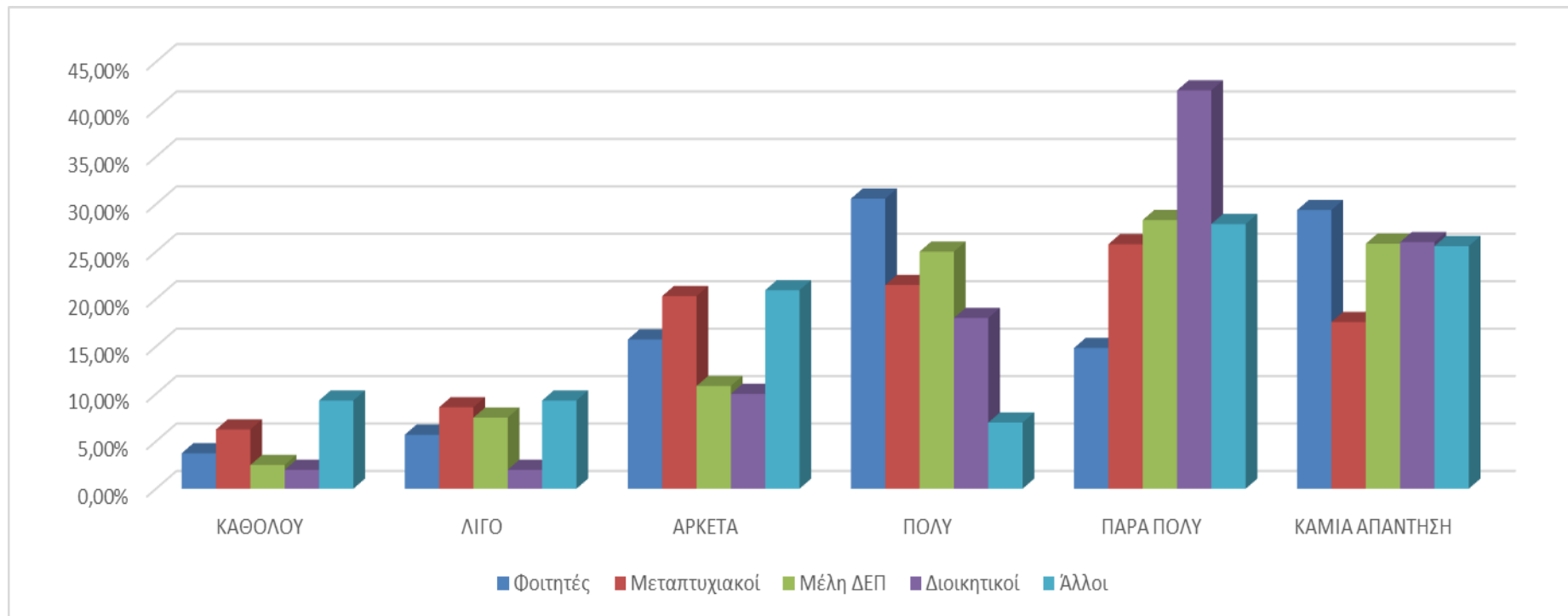
Οι Διοικητικοί επέλεξαν κατά 42% το «πάρα πολύ» και κατά 18% το «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 27,91% δήλωσε «πάρα πολύ» και 20,93% έλαβε το «πολύ». Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 11: Αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,75%	5,70%	15,74%	30,58%	14,84%	29,39%
Μεταπτυχιακοί	6,25%	8,59%	20,31%	21,48%	25,78%	17,58%
Μέλη ΔΕΠ	2,50%	7,50%	10,83%	25,00%	28,33%	25,83%
Διοικητικοί	2,00%	2,00%	10,00%	18,00%	42,00%	26,00%
Άλλο	9,30%	9,30%	20,93%	6,98%	27,91%	25,58%
Μέσος όρος	4,31%	6,51%	16,20%	26,50%	20,42%	26,06%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 63,12% σχετικά με την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



## Q12. Αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού και παραγγελίας άρθρων κατά τη διάρκεια της πανδημίας, οι φοιτητές δήλωσαν κατά 21,59% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 12,74% και το 10,64%. Ποσοστό 46,63% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν «πολύ» (18,36%), «αρκετά» (17,58%) και «πάρα πολύ» (16,02%). Ποσοστό 35,16% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Παρόμοιες είναι οι εκτιμήσεις των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 16,67% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο, ενώ 18,33% και 10,83% έλαβαν τα «πολύ» και «αρκετά». Ποσοστό 48,33% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

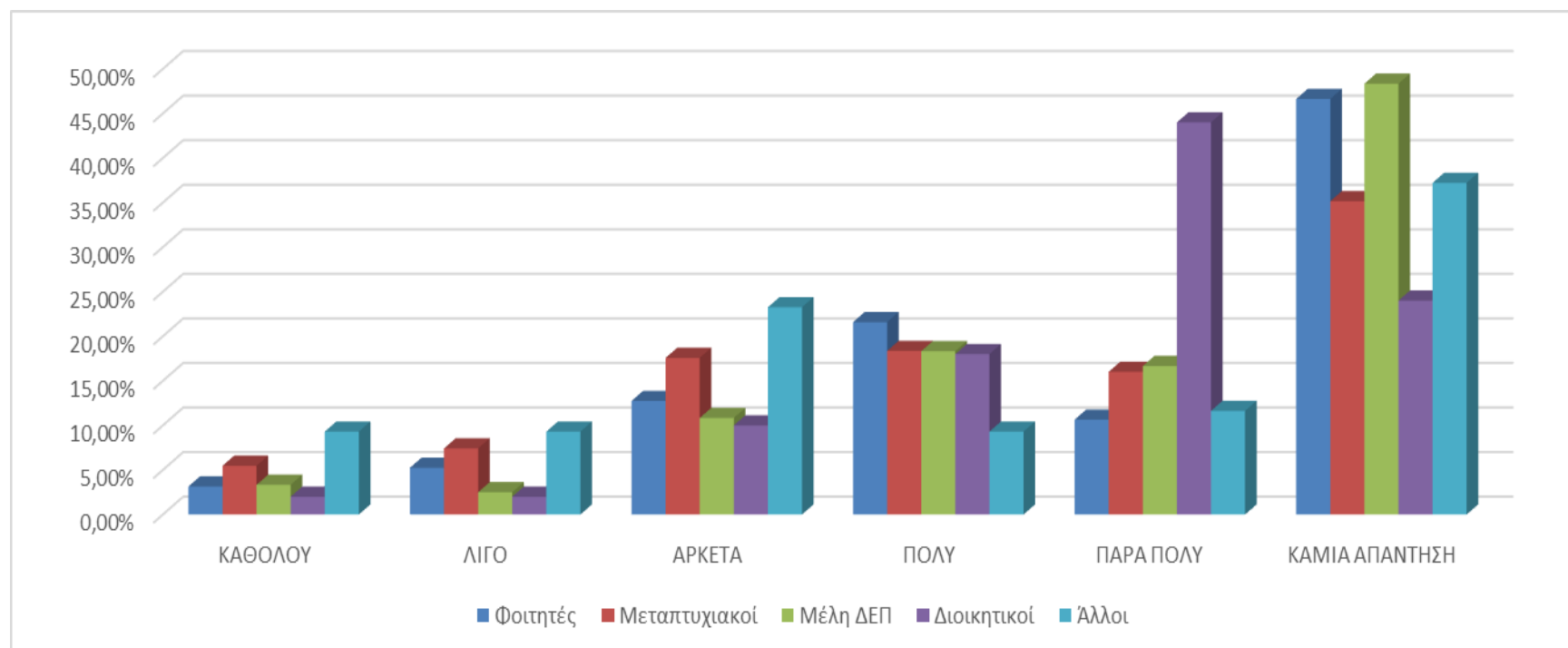
Οι Διοικητικοί επέλεξαν το «πάρα πολύ» (44%) και το «πολύ» (18%). Στην κατηγορία «Άλλο» τα μεγαλύτερα ποσοστά έλαβαν το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 37,21% και το «αρκετά» με 23,26%. Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 12: Αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,15%	5,25%	12,74%	21,59%	10,64%	46,63%
Μεταπτυχιακοί	5,47%	7,42%	17,58%	18,36%	16,02%	35,16%
Μέλη ΔΕΠ	3,33%	2,50%	10,83%	18,33%	16,67%	48,33%
Διοικητικοί	2,00%	2,00%	10,00%	18,00%	44,00%	24,00%
Άλλο	9,30%	9,30%	23,26%	9,30%	11,63%	37,21%
Μέσος όρος	3,87%	5,46%	13,91%	19,89%	14,00%	42,87%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 47,80% από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού και παραγγελίας άρθρων κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Σημαντικό είναι το ποσοστό 42,87% που έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



**Q13. Εξ αποστάσεως υπηρεσίες της ΒΚΠ - Φόρμες αιτήσεων δανεισμού, διαδανεισμού, μελέτης στο αναγνωστήριο.**

Η ερώτηση Q13 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τις Εξ αποστάσεως υπηρεσίες της ΒΚΠ: α. Φόρμες αιτήσεων δανεισμού, διαδανεισμού, μελέτης στο αναγνωστήριο, κτλ., β. Κατάθεση εργασιών στο αποθετήριο «Πέργαμος», γ. Εξυπηρέτηση μέσω email, δ. Υπηρεσία Ρώτησε τον Βιβλιοθηκονόμο, ε. Μέσα κοινωνικής δικτύωσης». Πρώτα κλήθηκαν να δηλώσουν πόσο ικανοποιημένοι είναι από τις Φόρμες αιτήσεων δανεισμού, διαδανεισμού, μελέτης στο αναγνωστήριο, κτλ.

Οι φοιτητές είναι κατά 21,29% «αρκετά», κατά 28,04% «πολύ» και κατά 14,54% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 30,58% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 23,44% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «πολύ», 22,27% το «πάρα πολύ» και 18,75% «αρκετά». Ποσοστό 23,05% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Παρόμοια είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 28,33% έλαβε το «πάρα πολύ», 21,67% το «πολύ» και 20% το «αρκετά». Ποσοστό 24,17% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 34% «πάρα πολύ» και κατά 22% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» 23,26% και 18,60% έλαβαν αντίστοιχα τα «πολύ» και «αρκετά». Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 13α: Εξ αποστάσεως υπηρεσίες της ΒΚΠ - Φόρμες αιτήσεων δανεισμού, διαδανεισμού, μελέτης στο αναγνωστήριο.**

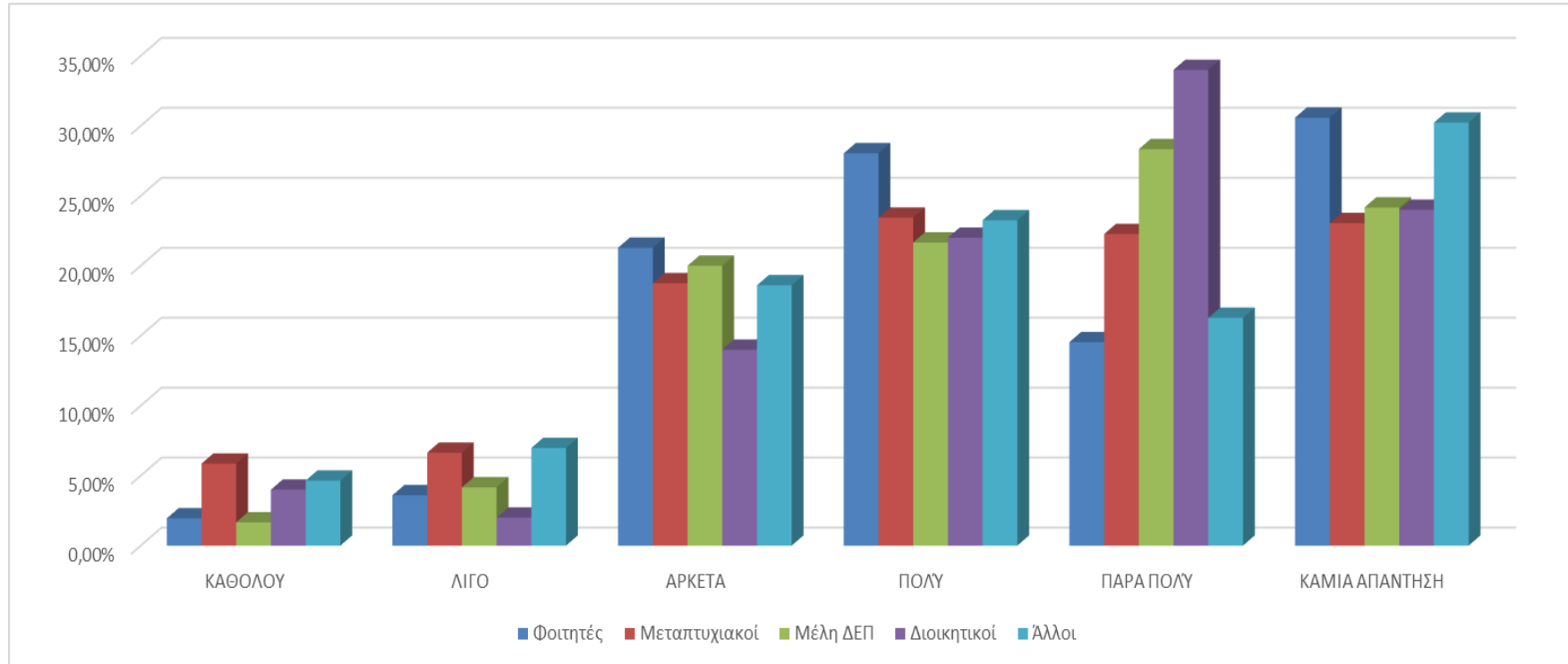
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,95%	3,60%	21,29%	28,04%	14,54%	30,58%
Μεταπτυχιακοί	5,86%	6,64%	18,75%	23,44%	22,27%	23,05%
Μέλη ΔΕΠ	1,67%	4,17%	20,00%	21,67%	28,33%	24,17%
Διοικητικοί	4,00%	2,00%	14,00%	22,00%	34,00%	24,00%
Άλλο	4,65%	6,98%	18,60%	23,26%	16,28%	30,23%
Μέσος όρος	2,99%	4,40%	20,16%	25,88%	18,66%	27,90%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 64,70% σχετικά με τις φόρμες αιτήσεων δανεισμού,



διαδανεισμού, μελέτης στο αναγνωστήριο, κτλ. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13α ως εξής:

**ΓΡΑΦΗΜΑ 13α: ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΒΚΠ - ΦΟΡΜΕΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ, ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΥ, ΜΕΛΕΤΗΣ ΣΤΟ ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟ.**



### Q13. Εξ αποστάσεως υπηρεσίες της ΒΚΠ - Κατάθεση εργασιών στο αποθετήριο «Πέργαμος».

Έπειτα οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν πόσο ικανοποιημένοι είναι από την κατάθεση εργασιών στο αποθετήριο «Πέργαμος».

Οι φοιτητές είναι κατά 9,45% «αρκετά», κατά 7,95% «πολύ» και κατά 5,55% «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 71,66% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 16,02% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «πολύ», 14,84% το «πέρα πολύ» και 11,33% «αρκετά». Ποσοστό 50,78% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

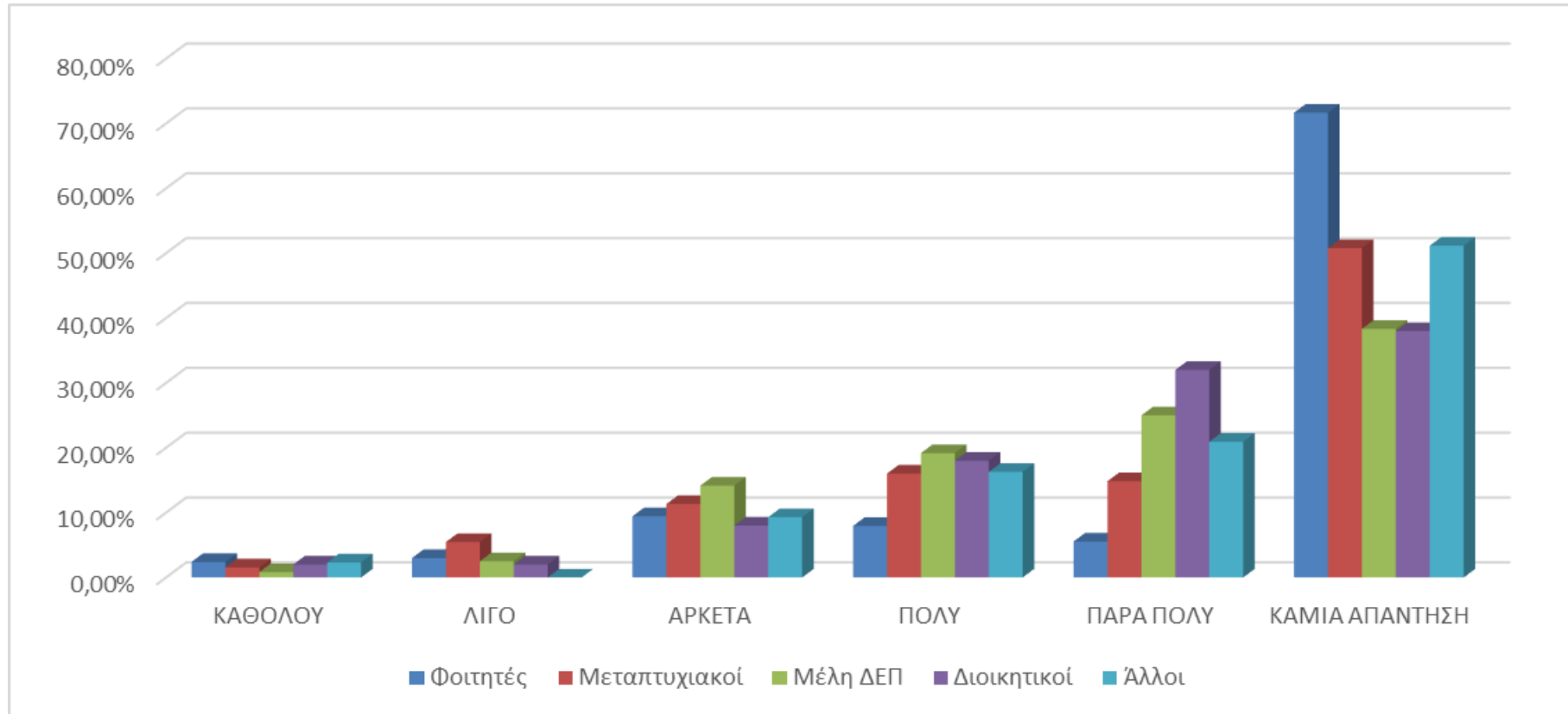
Παρόμοια είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 25% έλαβε το «πέρα πολύ», 19,17% το «πολύ» και 14,17% το «αρκετά». Ποσοστό 38,33% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 32% «πέρα πολύ» και κατά 18% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» 20,93% και 16,28% έλαβαν αντίστοιχα τα «πέρα πολύ» και «πολύ». Ο Πίνακας 13β αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

#### Πίνακας 13β: Εξ αποστάσεως υπηρεσίες της ΒΚΠ - Κατάθεση εργασιών στο αποθετήριο Πέργαμος.

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,40%	3,00%	9,45%	7,95%	5,55%	71,66%
Μεταπτυχιακοί	1,56%	5,47%	11,33%	16,02%	14,84%	50,78%
Μέλη ΔΕΠ	0,83%	2,50%	14,17%	19,17%	25,00%	38,33%
Διοικητικοί	2,00%	2,00%	8,00%	18,00%	32,00%	38,00%
Άλλο	2,33%	0,00%	9,30%	16,28%	20,93%	51,16%
Μέσος όρος	2,02%	3,35%	10,30%	11,71%	11,44%	61,18%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 33,45% σχετικά με την κατάθεση εργασιών στο αποθετήριο «Πέργαμος». Πολύ υψηλό είναι το ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (61,18%). Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13β ως εξής:

**ΓΡΑΦΗΜΑ 13β: ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΒΚΠ - ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΤΟ ΑΠΟΘΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΓΑΜΟΣ.**

### Q13. Εξ αποστάσεως υπηρεσίες της ΒΚΠ - Εξυπηρέτηση μέσω email.

Στη συνέχεια οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν πόσο ικανοποιημένοι είναι από την εξυπηρέτηση μέσω email.

Οι φοιτητές είναι κατά 13,64% «αρκετά», κατά 23,54% «πολύ» και κατά 28,49% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 29,84% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 36,72% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «πάρα πολύ», 21,09% το «πολύ» και 15,23% «αρκετά». Ποσοστό 16,41% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

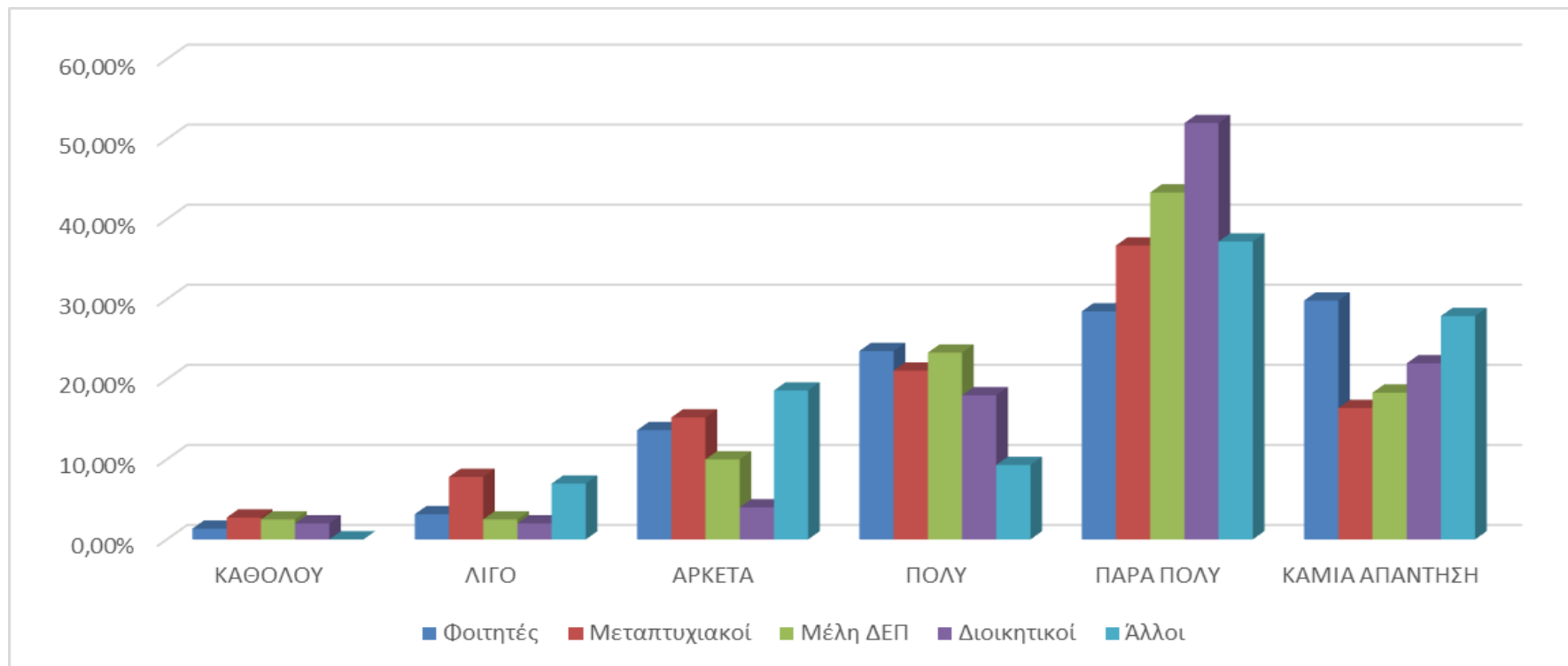
Παρόμοια είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 43,33% έλαβε το «πάρα πολύ», 23,33% το «πολύ» και 10% το «αρκετά». Ποσοστό 18,33% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 52% «πάρα πολύ» και κατά 18% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» 37,21% και 18,60% έλαβαν αντίστοιχα τα «πάρα πολύ» και «αρκετά». Ο Πίνακας 13γ αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 13γ: Εξ αποστάσεως υπηρεσίες της ΒΚΠ - Εξυπηρέτηση μέσω email.**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,35%	3,15%	13,64%	23,54%	28,49%	29,84%
Μεταπτυχιακοί	2,73%	7,81%	15,23%	21,09%	36,72%	16,41%
Μέλη ΔΕΠ	2,50%	2,50%	10,00%	23,33%	43,33%	18,33%
Διοικητικοί	2,00%	2,00%	4,00%	18,00%	52,00%	22,00%
Άλλο	0,00%	6,98%	18,60%	9,30%	37,21%	27,91%
Μέσος όρος	1,76%	4,23%	13,38%	22,18%	33,27%	25,18%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 68,83% σχετικά με την εξυπηρέτηση μέσω email. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13γ ως εξής:

**ΓΡΑΦΗΜΑ 13γ: ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΒΚΠ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΩ EMAIL.**

**Q13. Εξ αποστάσεως υπηρεσίες της ΒΚΠ - Υπηρεσία «Ρώτησε τον Βιβλιοθηκονόμο».**

Έπειτα κλήθηκαν να δηλώσουν πόσο ικανοποιημένοι είναι από την Υπηρεσία «Ρώτησε τον Βιβλιοθηκονόμο».

Οι φοιτητές είναι κατά 11,54% «αρκετά», κατά 18,59% «πολύ» και κατά 20,39% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 44,53% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 16,02% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «πολύ», 23,44% το «πάρα πολύ» και 12,11% «αρκετά». Ποσοστό 40,63% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Παρόμοια είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 31,67% έλαβε το «πάρα πολύ» και 17,50% το «πολύ». Ποσοστό 39,17% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

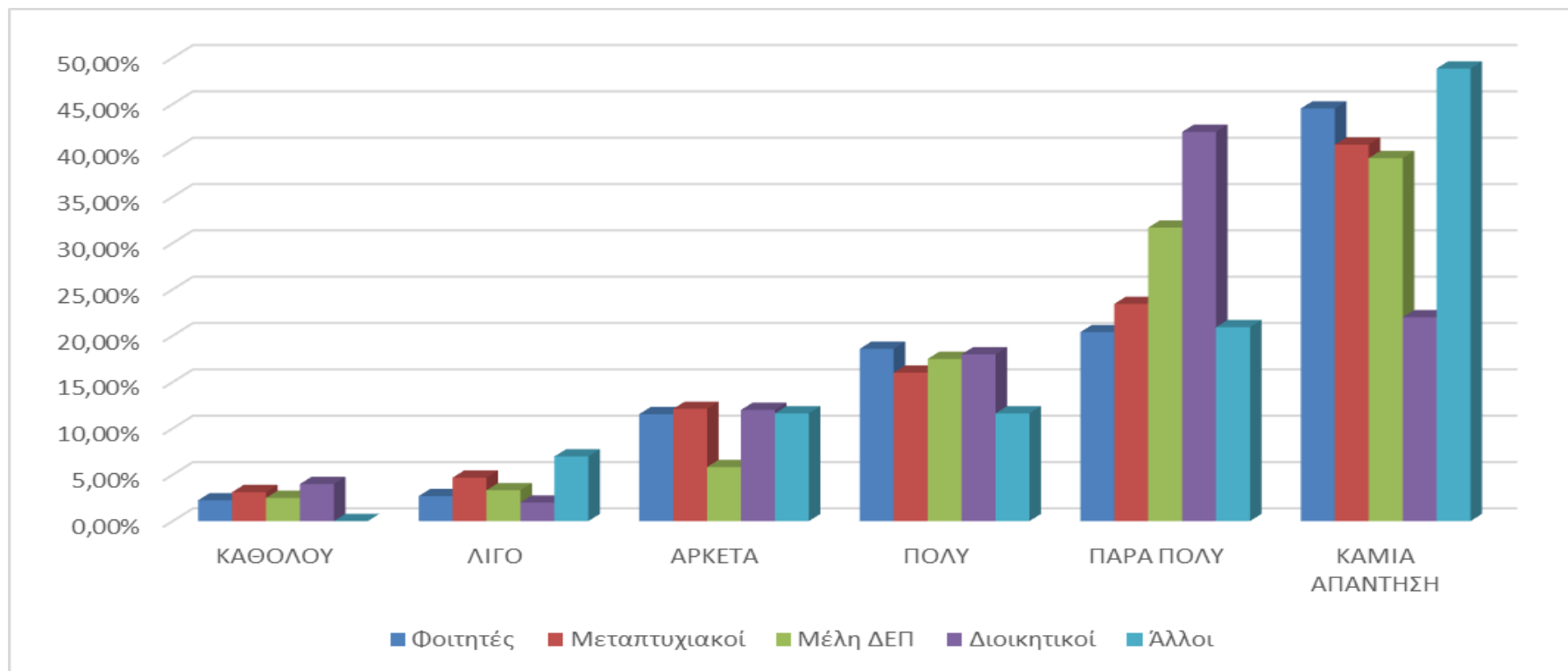
Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 42% «πάρα πολύ» και κατά 18% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» 20,93% έλαβε το «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 13δ αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 13δ: Εξ αποστάσεως υπηρεσίες της ΒΚΠ - Υπηρεσία «Ρώτησε τον Βιβλιοθηκονόμο».**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	2,25%	2,70%	11,54%	18,59%	20,39%	44,53%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	3,13%	4,69%	12,11%	16,02%	23,44%	40,63%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	2,50%	3,33%	5,83%	17,50%	31,67%	39,17%
<b>Διοικητικοί</b>	4,00%	2,00%	12,00%	18,00%	42,00%	22,00%
<b>Άλλο</b>	0,00%	6,98%	11,63%	11,63%	20,93%	48,84%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>2,46%</b>	<b>3,35%</b>	<b>11,09%</b>	<b>17,61%</b>	<b>23,24%</b>	<b>42,25%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 51,94% σχετικά με την Υπηρεσία «Ρώτησε τον Βιβλιοθηκονόμο». Ιδιαίτερα υψηλό είναι το ποσοστό 42,25% του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13δ ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 13δ: ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΒΚΠ - ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΡΩΤΗΣΕ ΤΟΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟ.





### Q13. Εξ αποστάσεως υπηρεσίες της ΒΚΠ - Μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Τέλος, οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν πόσο ικανοποιημένοι είναι από τα Μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Οι φοιτητές είναι κατά 12,44% «αρκετά», κατά 21,14% «πολύ» και κατά 18,89% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 40,18% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 19,53% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «πολύ», 18,36% το «πάρα πολύ» και 15,23% «αρκετά». Ποσοστό 37,89% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

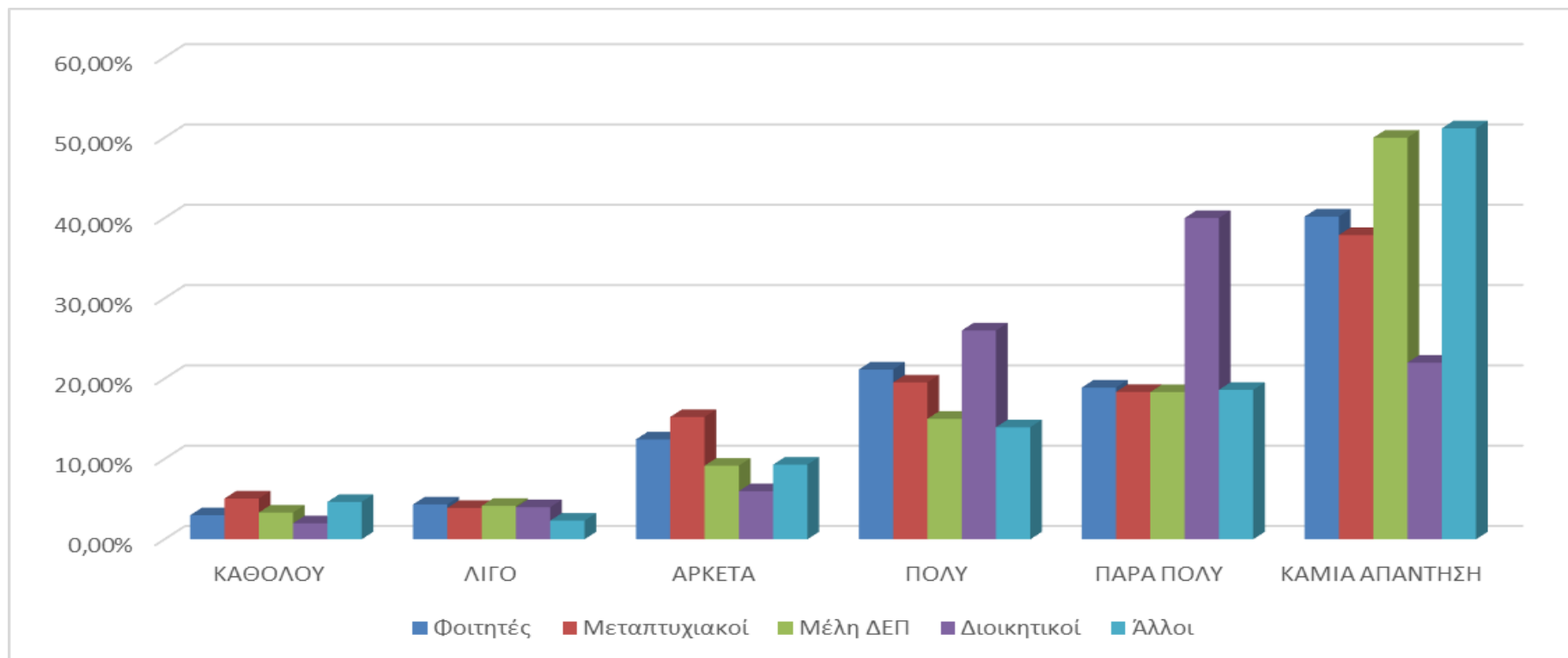
Παρόμοια είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 18,33% έλαβε το «πάρα πολύ» και 15% το «πολύ». Ποσοστό 50% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 40% «πάρα πολύ» και κατά 26% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» 18,60% έλαβε το «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 13ε αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

#### Πίνακας 13ε: Εξ αποστάσεως υπηρεσίες της ΒΚΠ - Μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,00%	4,35%	12,44%	21,14%	18,89%	40,18%
Μεταπτυχιακοί	5,08%	3,91%	15,23%	19,53%	18,36%	37,89%
Μέλη ΔΕΠ	3,33%	4,17%	9,17%	15,00%	18,33%	50,00%
Διοικητικοί	2,00%	4,00%	6,00%	26,00%	40,00%	22,00%
Άλλο	4,65%	2,33%	9,30%	13,95%	18,60%	51,16%
Μέσος όρος	3,52%	4,14%	12,32%	20,07%	19,63%	40,32%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 52,02% σχετικά με τα Μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ιδιαίτερα υψηλό είναι το ποσοστό 40,32% του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13ε ως εξής:

**ΓΡΑΦΗΜΑ 13ε: ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΒΚΠ - ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ.**

#### Q14. Ικανοποίηση από τον χώρο και το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 14 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τον χώρο και το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (διαθέσιμα αναγνωστήρια, καθαριότητα, ησυχία). Οι φοιτητές είναι κατά 16,64% «αρκετά», κατά 31,33% «πολύ» και κατά 44,08% «λίγο» ευχαριστημένοι.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τα «πέρα πολύ» (34,38%), «πολύ» (30,47%) και «αρκετά» (19,14%).

Στα μέλη ΔΕΠ ποσοστό 47,50% επέλεξε «πέρα πολύ», ενώ 30% το «πολύ» έλαβε 22,50% και 13,33% το «αρκετά».

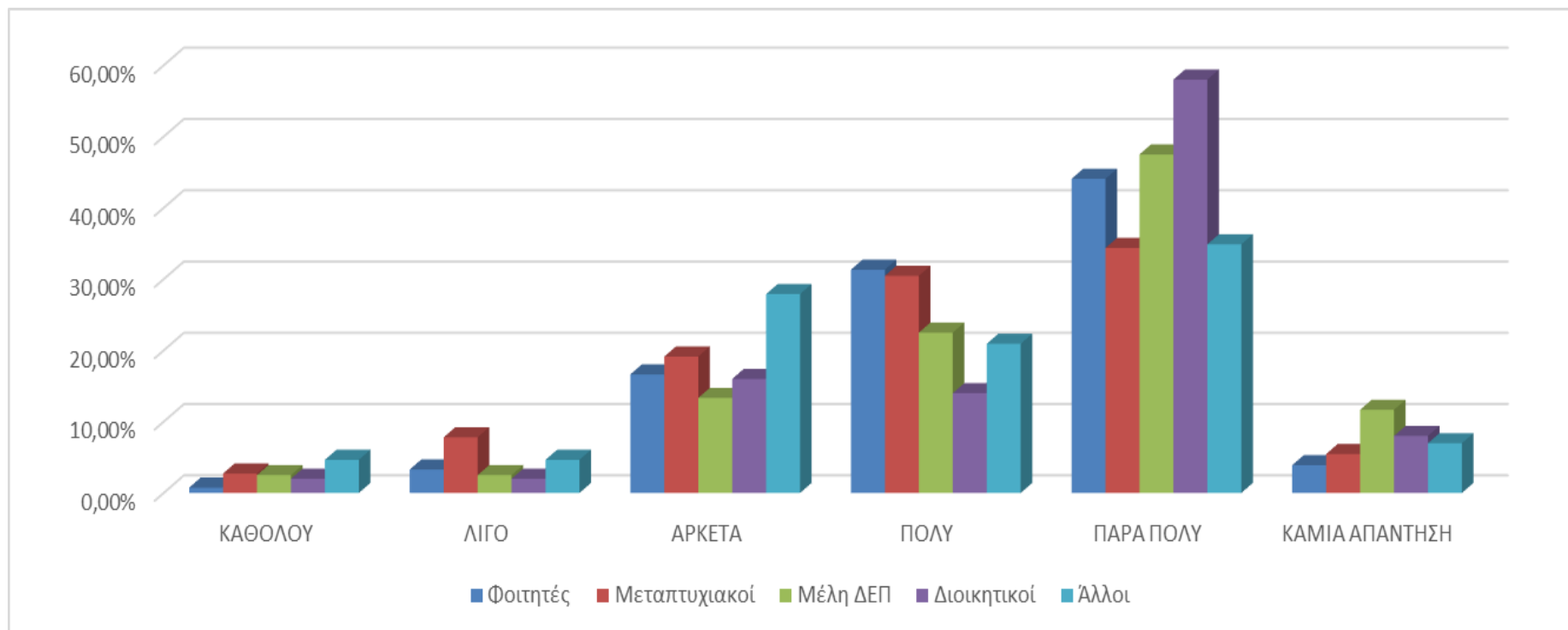
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πέρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 58%. Στην κατηγορία «Άλλο» 34,88% έλαβε το «πέρα πολύ», 27,91% το «αρκετά» και 20,93% το «πολύ». Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 14: Ικανοποίηση από τον χώρο και το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,75%	3,30%	16,64%	31,33%	44,08%	3,90%
Μεταπτυχιακοί	2,73%	7,81%	19,14%	30,47%	34,38%	5,47%
Μέλη ΔΕΠ	2,50%	2,50%	13,33%	22,50%	47,50%	11,67%
Διοικητικοί	2,00%	2,00%	16,00%	14,00%	58,00%	8,00%
Άλλο	4,65%	4,65%	27,91%	20,93%	34,88%	6,98%
Μέσος όρος	1,58%	4,23%	17,25%	29,05%	42,52%	5,37%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 88,82% από τον χώρο και το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΧΩΡΟ ΚΑΙ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



### Q15. Ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση Q15 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 25,34% «αρκετά», κατά 29,99% «πολύ» και κατά 23,69% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι.

Ποσοστό 24,22% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε «αρκετά», το 25% «πολύ» και το 19,14% «πάρα πολύ».

Στα μέλη ΔΕΠ το 30% επέλεξε το «αρκετά», το 27,5% το «πολύ» και το 19,17 «πάρα πολύ».

Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 58% «πολύ» και 24% «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» 25,58% και 23,26% έλαβαν τα «πολύ» και «αρκετά».

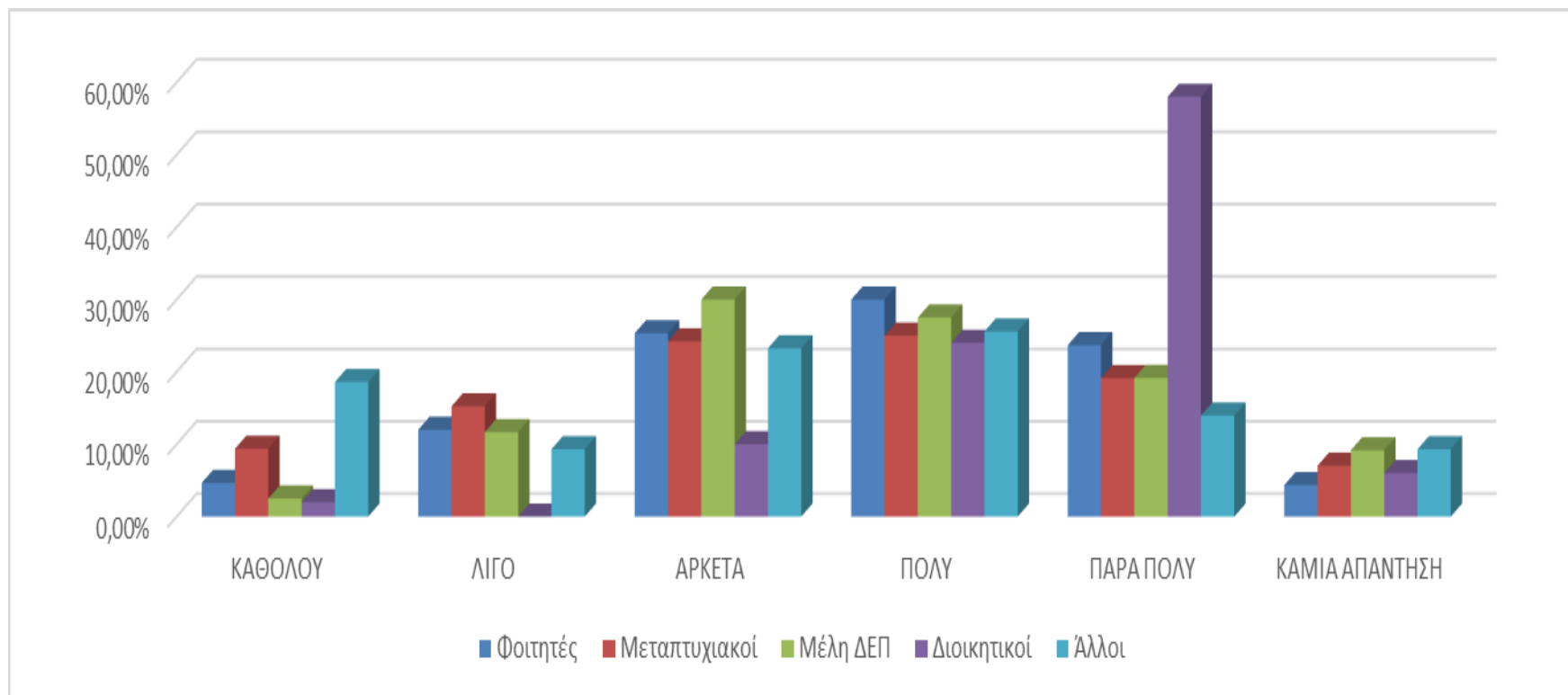
Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 15: Ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,65%	11,99%	25,34%	29,99%	23,69%	4,35%
Μεταπτυχιακοί	9,38%	15,23%	24,22%	25,00%	19,14%	7,03%
Μέλη ΔΕΠ	2,50%	11,67%	30,00%	27,50%	19,17%	9,17%
Διοικητικοί	2,00%	0,00%	10,00%	24,00%	58,00%	6,00%
Άλλο	18,60%	9,30%	23,26%	25,58%	13,95%	9,30%
Μέσος όρος	5,90%	12,06%	24,82%	28,17%	23,33%	5,72%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 76,32% από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



### Q16-Q17. Σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών

Οι ερωτήσεις 16 και 17 αφορούν την ικανοποίηση των χρηστών από τα σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών της Βιβλιοθήκης. Αρχικά, οι χρήστες ρωτήθηκαν εάν έχουν παρακολουθήσει κάποιο από τα σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη σχετικά με τις υπηρεσίες και τις πηγές πληροφόρησής της. Οι απαντήσεις των χρηστών φανερώνουν ότι συνολικά το 56,95% των χρηστών δεν έχει παρακολουθήσει τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης, το 19,72% τα έχει παρακολουθήσει, ενώ το 23,33% απάντησε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

**Πίνακας 16α: Παρακολούθηση σεμιναρίων εκπαίδευσης χρηστών**

	Ναι	Όχι	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	16,64%	56,82%	26,54%
Μεταπτυχιακοί	26,56%	54,30%	19,14%
Μέλη ΔΕΠ	17,50%	65,00%	17,50%
Διοικητικοί	38,00%	40,00%	22,00%
Άλλο	11,63%	72,09%	16,28%
Μέσος όρος	19,72%	56,95%	23,33%

Στη συνέχεια οι χρήστες ερωτήθηκαν για τον βαθμό ικανοποίησής τους από τα σεμινάρια. Τα ποσοστά του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» ήταν τα μεγαλύτερα σε όλες τις κατηγορίες. Οι φοιτητές το δήλωσαν κατά 78,41%, οι μεταπτυχιακοί κατά 68,75%, τα μέλη ΔΕΠ κατά 77,50%, οι Διοικητικοί κατά 54% και η κατηγορία «Άλλο» κατά 79,07%. Από τις υπόλοιπες απαντήσεις τα υψηλότερα ποσοστά έλαβαν το «αρκετά», το «πέρα πολύ» και το «πολύ». Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 16β: Ικανοποίηση από τα σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών**

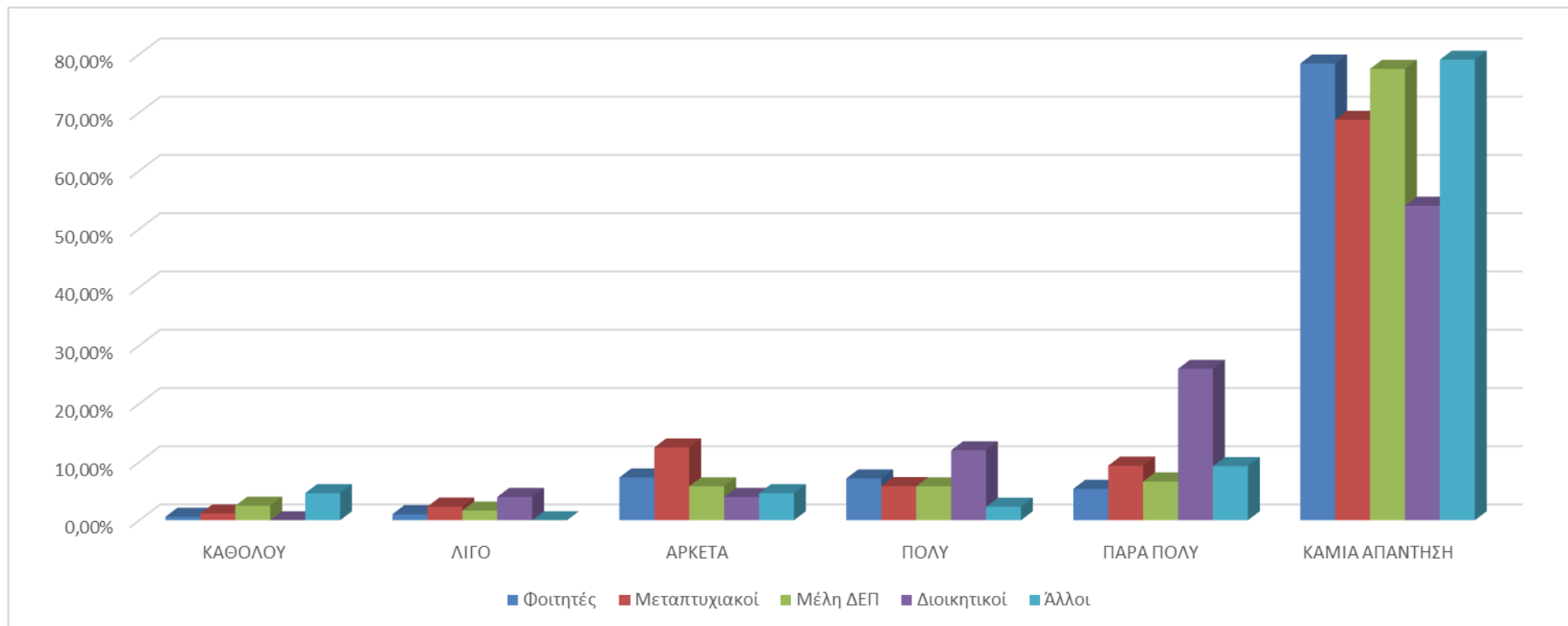
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,60%	1,05%	7,35%	7,20%	5,40%	78,41%
Μεταπτυχιακοί	1,17%	2,34%	12,50%	5,86%	9,38%	68,75%
Μέλη ΔΕΠ	2,50%	1,67%	5,83%	5,83%	6,67%	77,50%
Διοικητικοί	0,00%	4,00%	4,00%	12,00%	26,00%	54,00%
Άλλο	4,65%	0,00%	4,65%	2,33%	9,30%	79,07%
Μέσος όρος	1,06%	1,50%	8,10%	6,78%	7,48%	75,09%

Συνακόλουθα, ο παραπάνω Πίνακας φανερώνει ότι το 75,09% των χρηστών επέλεξε την απάντηση «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» για τα

σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής:



ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ



## 18. Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

Η επόμενη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης (επιτόπου ή απομακρυσμένα). Οι φοιτητές είναι κατά 15,44% «αρκετά», κατά 29,24% «πολύ» και κατά 41,23% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» (40,63%), «πολύ» (26,17%) και «αρκετά» (18,36%) ευχαριστημένοι.

Πολύ καλή είναι η άποψη των μελών ΔΕΠ, που δήλωσαν «πάρα πολύ» και «πολύ» ευχαριστημένα σε ποσοστό 49,17% και 29,17% αντίστοιχα.

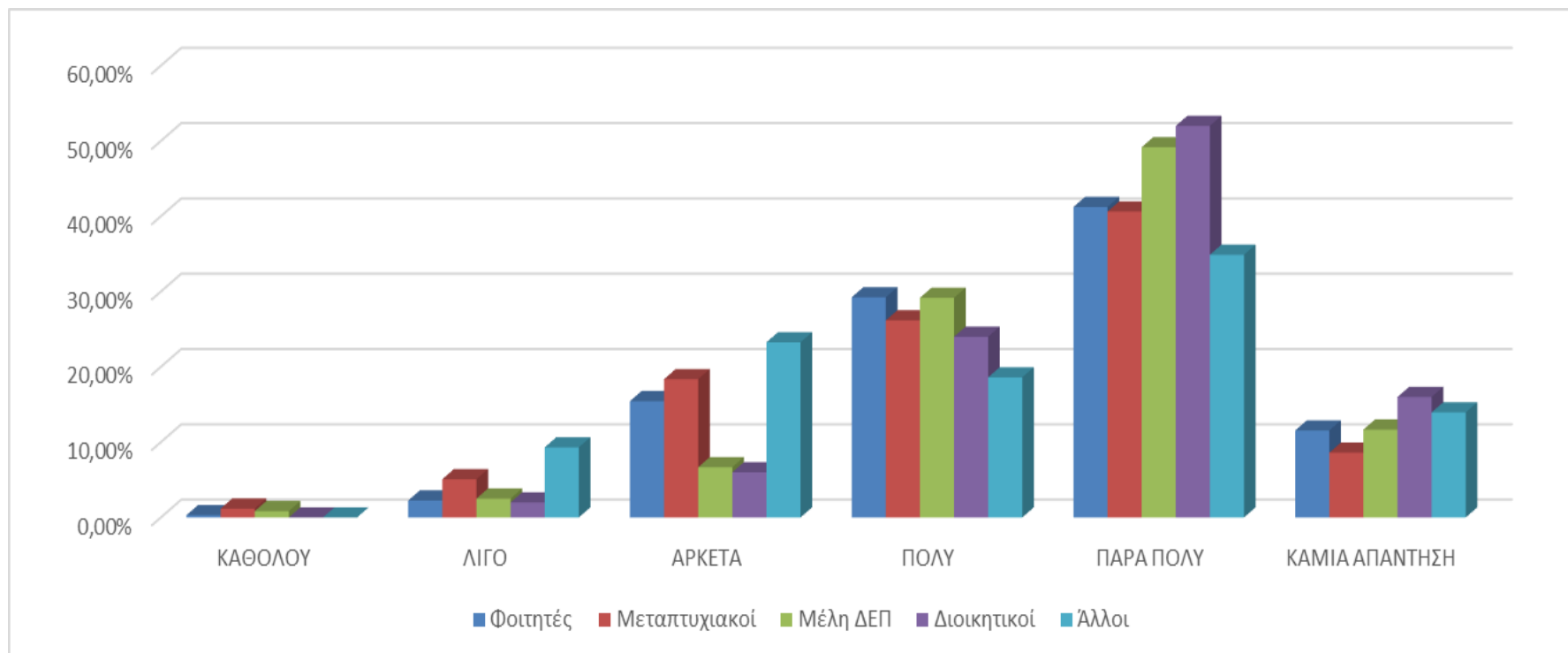
Το 52% των Διοικητικών και το 34,88% της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσε «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 18: Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,30%	2,25%	15,44%	29,24%	41,23%	11,54%
Μεταπτυχιακοί	1,17%	5,08%	18,36%	26,17%	40,63%	8,59%
Μέλη ΔΕΠ	0,83%	2,50%	6,67%	29,17%	49,17%	11,67%
Διοικητικοί	0,00%	2,00%	6,00%	24,00%	52,00%	16,00%
Άλλο	0,00%	9,30%	23,26%	18,60%	34,88%	13,95%
Μέσος όρος	0,53%	3,17%	15,05%	27,90%	42,17%	11,18%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 85,12% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης (επιτόπου ή απομακρυσμένα). Μάλιστα το 42,17% δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 18 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



### Q19. Ευγένεια Προσωπικού

Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης απέναντι στους χρήστες, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 13,64% «αρκετά», κατά 26,39% «πολύ» και κατά 49,78% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι.

Αντίστοιχα οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 50,39%, «πολύ» κατά 24,22% και «αρκετά» κατά 14,06%.

Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 57,50% και «πολύ» κατά 26,67%.

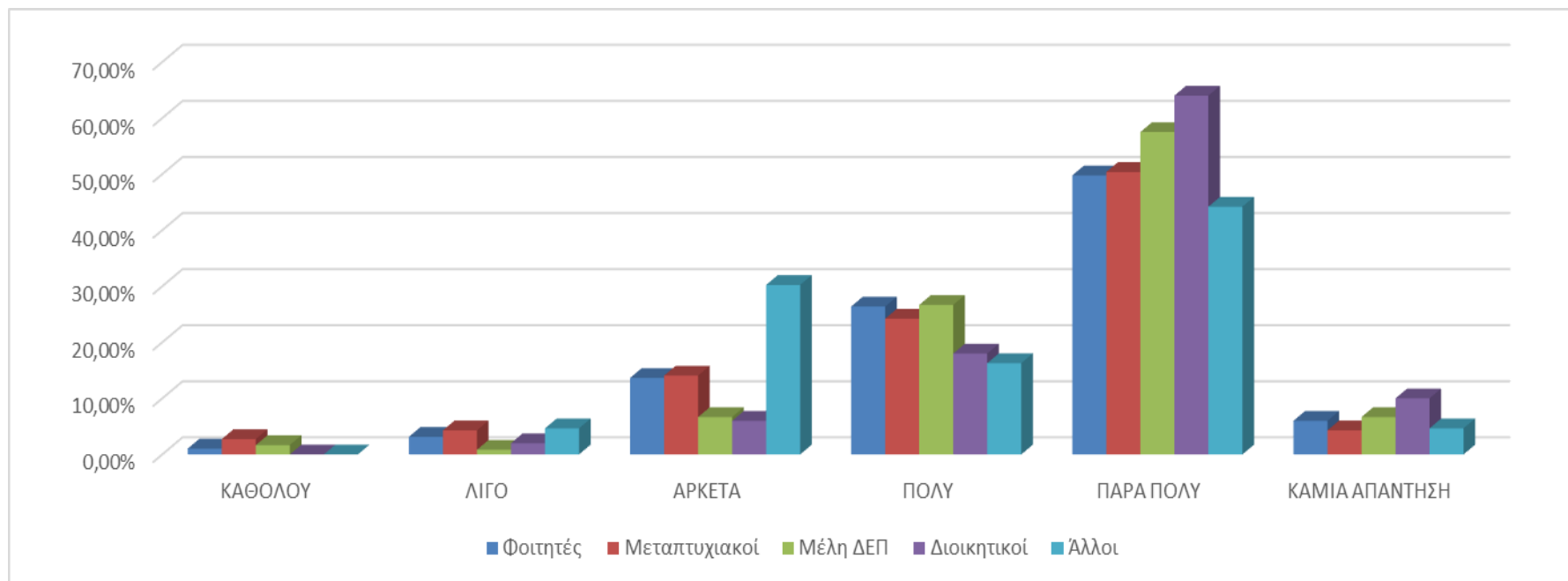
Οι Διοικητικοί και τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 64% και 44,19% αντίστοιχα. Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 19: Ευγένεια Προσωπικού**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,05%	3,15%	13,64%	26,39%	49,78%	6,00%
Μεταπτυχιακοί	2,73%	4,30%	14,06%	24,22%	50,39%	4,30%
Μέλη ΔΕΠ	1,67%	0,83%	6,67%	26,67%	57,50%	6,67%
Διοικητικοί	0,00%	2,00%	6,00%	18,00%	64,00%	10,00%
Άλλο	0,00%	4,65%	30,23%	16,28%	44,19%	4,65%
Μέσος όρος	1,41%	3,17%	13,29%	25,18%	51,14%	5,81%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 89,61% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, με το 51,14% να δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



## Q20. Μέτρα προστασίας κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού

Η ερώτηση 20 αφορά τον βαθμό ικανοποίησης από τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 15,89% «αρκετά», κατά 35,98% «πολύ» και κατά 30,58% «πάρα πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν κατά 28,13% «πάρα πολύ», 30,47% «πολύ» και 20,70% «αρκετά».

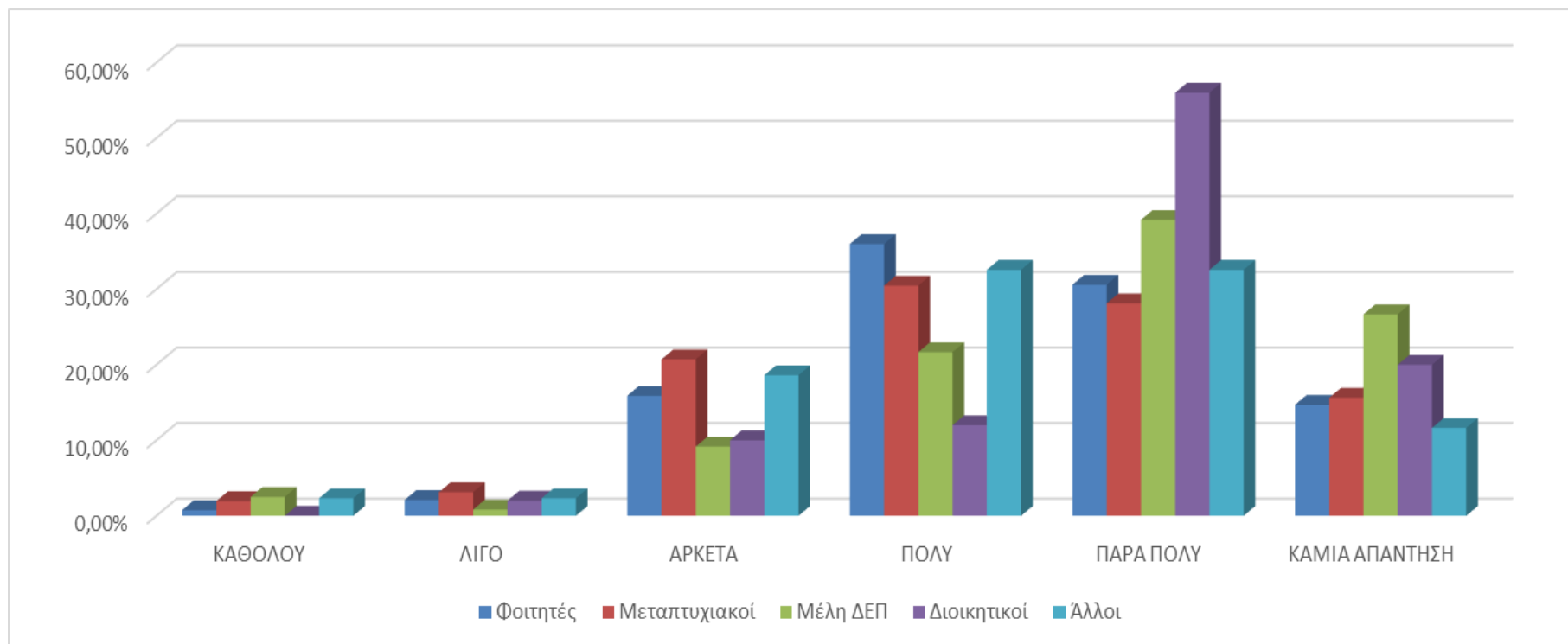
Το 39,17% από τα μέλη ΔΕΠ δήλωσε «πάρα πολύ» και το 21,67% «πολύ».

Οι Διοικητικοί έδωσαν 56% στο «πάρα πολύ». Ποσοστό 32,56% έλαβαν οι απαντήσεις «πάρα πολύ» και «πολύ» στην κατηγορία «Άλλο». Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

### Πίνακας 20: Μέτρα προστασίας κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,75%	2,10%	15,89%	35,98%	30,58%	14,69%
Μεταπτυχιακοί	1,95%	3,13%	20,70%	30,47%	28,13%	15,63%
Μέλη ΔΕΠ	2,50%	0,83%	9,17%	21,67%	39,17%	26,67%
Διοικητικοί	0,00%	2,00%	10,00%	12,00%	56,00%	20,00%
Άλλο	2,33%	2,33%	18,60%	32,56%	32,56%	11,63%
Μέσος όρος	1,23%	2,20%	16,11%	32,04%	32,13%	16,29%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 80,28% σχετικά με την ικανοποίηση από τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής:

**ΓΡΑΦΗΜΑ 20: ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑ ΖΩΣΗΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΥΛΙΚΟΥ**

## Q21. Ενημερώσεις για τη λειτουργία και τις υπηρεσίες της ΒΚΠ στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 21 αφορά τον βαθμό ικανοποίησης από την ενημέρωση σχετικά με τη λειτουργία και τις υπηρεσίες της ΒΚΠ στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 22,49% «αρκετά», 28,64% «πολύ», 15,29% «πάρα πολύ» και 26,69% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πολύ» κατά 30,08%, «αρκετά» κατά 21,48% και «πάρα πολύ» κατά 20,31%.

Το 35% από τα μέλη ΔΕΠ δήλωσε «πάρα πολύ» και το 28,33% «πολύ».

Οι Διοικητικοί έδωσαν 46% στο «πάρα πολύ» και 20% στο «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ποσοστό 25,58% των χρηστών που ανήκουν στην κατηγορία «Άλλο» επέλεξε «πάρα πολύ» και 20,93% «πολύ». Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

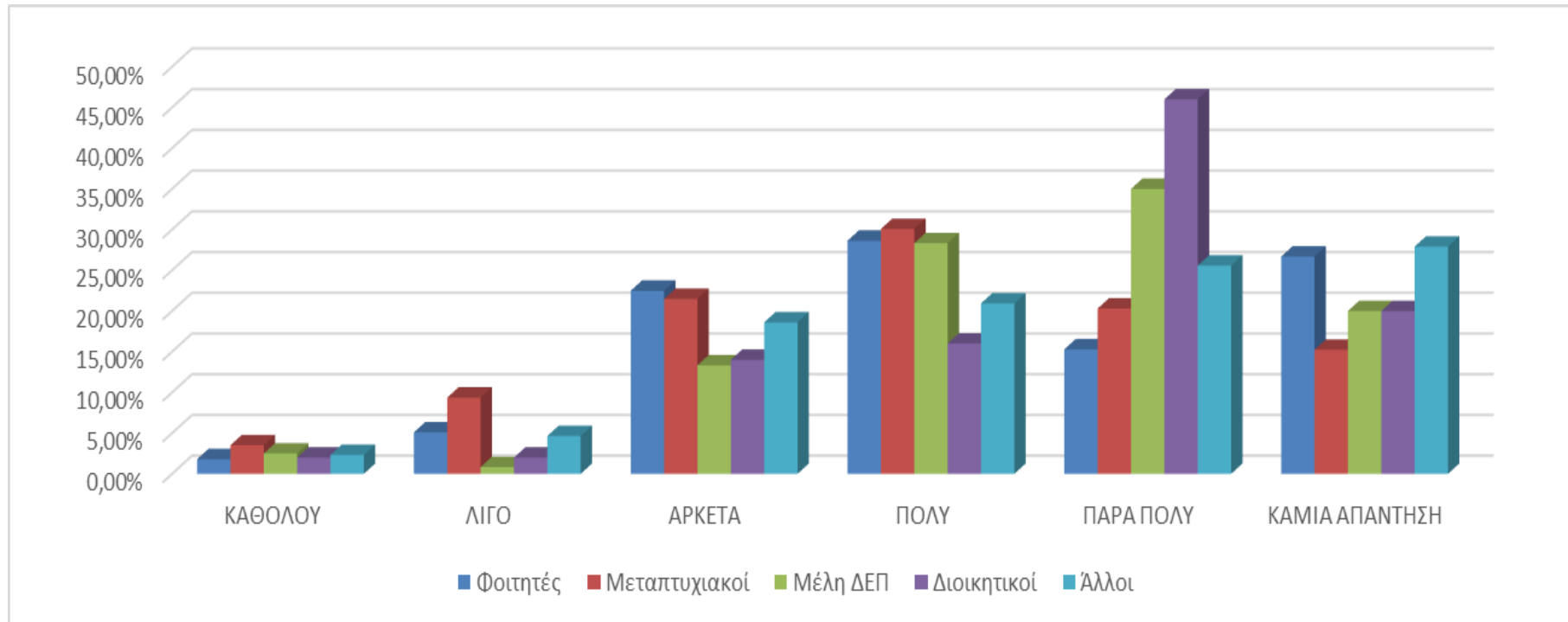
### Πίνακας 21: Ενημερώσεις για τη λειτουργία και τις υπηρεσίες της ΒΚΠ στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,80%	5,10%	22,49%	28,64%	15,29%	26,69%
Μεταπτυχιακοί	3,52%	9,38%	21,48%	30,08%	20,31%	15,23%
Μέλη ΔΕΠ	2,50%	0,83%	13,33%	28,33%	35,00%	20,00%
Διοικητικοί	2,00%	2,00%	14,00%	16,00%	46,00%	20,00%
Άλλο	2,33%	4,65%	18,60%	20,93%	25,58%	27,91%
Μέσος όρος	2,29%	5,46%	20,77%	28,08%	20,25%	23,15%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 69,10% για την ενημέρωση σχετικά με τη λειτουργία και τις υπηρεσίες της ΒΚΠ στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής:



**ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΒΚΠ ΣΤΟΝ ΙΣΤΟΤΟΠΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ**



## Q22. Τομείς που επιδέχονται Βελτίωση - Σχόλια

Στην τελευταία ερώτηση οι χρήστες κλήθηκαν να εντοπίσουν τους τομείς, στους οποίους η Βιβλιοθήκη χρειάζεται μεγαλύτερη βελτίωση κατά τη διάρκεια της πανδημίας (πηγές, υπηρεσίες, λειτουργία, κτλ.).

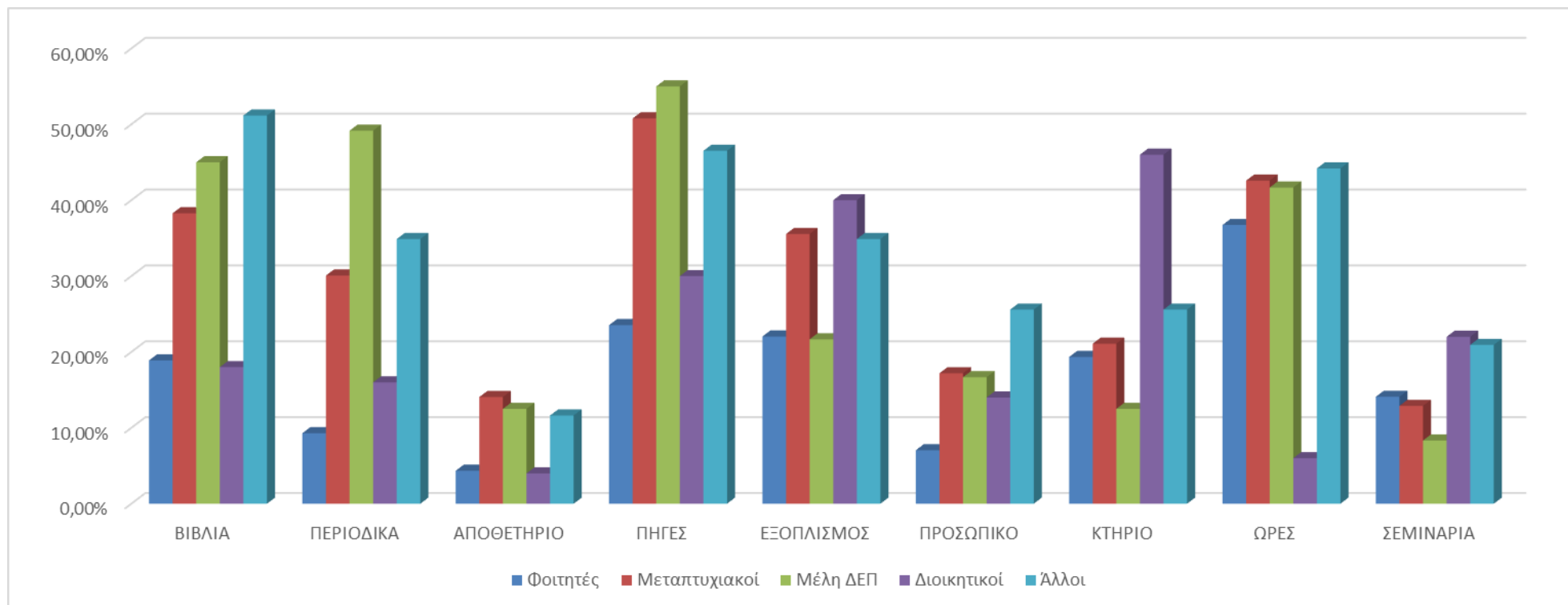
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο ωράριο (36,73%), στις πηγές (23,54%) και στον εξοπλισμό (22,04%). Τις πηγές (50,78%), το ωράριο (42,58%), τα βιβλία (38,28%) και τον εξοπλισμό (35,55%) επέλεξαν περισσότερο οι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Τα μέλη ΔΕΠ έδωσαν 55% στις πηγές, 49,17% στα περιοδικά, 45% στα βιβλία και 41,67% στο ωράριο. Συνολικά, μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο ωράριο (37,50%), στις Πηγές (34,15%), στα βιβλία (27,20%) και στον εξοπλισμό (26,32%) σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα:

**Πίνακας 22: Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης**

	Βιβλία	Περιοδικά	Αποθετήριο	Πηγές	Εξοπλισμός	Προσωπικό	Κτήριο	Ωρες	Σεμινάρια
<b>Φοιτητές</b>	18,89%	9,30%	4,35%	23,54%	22,04%	7,05%	19,34%	36,73%	14,09%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	38,28%	30,08%	14,06%	50,78%	35,55%	17,19%	21,09%	42,58%	12,89%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	45,00%	49,17%	12,50%	55,00%	21,67%	16,67%	12,50%	41,67%	8,33%
<b>Διοικητικοί</b>	18,00%	16,00%	4,00%	30,00%	40,00%	14,00%	46,00%	6,00%	22,00%
<b>Άλλο</b>	51,16%	34,88%	11,63%	46,51%	34,88%	25,58%	25,58%	44,19%	20,93%
<b>Μέσος όρος</b>	27,20%	19,45%	7,66%	34,15%	26,32%	11,36%	20,42%	37,50%	13,82%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 22:

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών, οι περισσότεροι χρήστες ζήτησαν την επέκταση του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης μέχρι το βράδυ, ιδίως στις εξεταστικές περιόδους, αλλά και τα Σαββατοκύριακα.

Αρκετοί χρήστες κατέδειξαν την ανάγκη για εμπλουτισμό των συλλογών της Βιβλιοθήκης καθώς και να υπάρχουν περισσότερα αντίτυπα των βιβλίων που δανειζονται συχνά. Μάλιστα, ζητήθηκε αύξηση των κονδυλίων για παραγγελίες νέων βιβλίων και προτάθηκε η ψηφιοποίηση βιβλίων με μεγάλη χρήση. Επισημάνθηκε ότι πρέπει να υπάρξει μέριμνα για διαρκή πρόσβαση σε περισσότερες ηλεκτρονικές πηγές, σε ξένες βάσεις δεδομένων και σε ηλεκτρονικά περιοδικά και προτάθηκε να διευρυνθούν οι συνεργασίες διαδανεισμού με άλλα ελληνικά ή και ξένα Πανεπιστήμια.

Παρατηρήθηκε ότι συχνά η ιστοσελίδα του OPAC είναι αργή και η διαδικασία παραγγελίας βιβλίων για δανεισμό μέσω internet αρκετά δυσλειτουργική. Σημειώθηκε ότι απαιτείται ενημέρωση του OPAC, καθώς υπάρχουν βιβλία στα ράφια που δεν εμφανίζονται διαθέσιμα στον κατάλογο, αλλά και ταχύτερη εξυπηρέτηση για τα βιβλία που παίρνουν οι φοιτητές από τον Εύδοξο. Επίσης ζητήθηκε να υπάρχουν στον κατάλογο προτάσεις βιβλίων συγγενών θεματικών για κάθε τεκμήριο, θεματικός διαχωρισμός συλλογής βιβλίων, ενημέρωση για σεμινάρια μέσω και των site των τμημάτων ή και του mail.

Προτάθηκε η επιμήκυνση του ωραρίου δανεισμού καθώς και των ημερών δανεισμού και η ταχύτερη επανατοποθέτηση των βιβλίων που επιστρέφουν από δανεισμό στα ράφια, προκειμένου να είναι διαθέσιμα στους χρήστες.

Σημειώθηκε ότι οι περισσότεροι υπολογιστές είναι αρκετά παλιοί, αργούν και κολλάνε, ότι απαιτείται η αντικατάστασή τους από καινούριους και ότι στη Βιβλιοθήκη της Φιλοσοφικής Σχολής, δεν υπάρχει πρόσβαση σε wifi σε όλους τους χώρους (για παράδειγμα, στο μεγαλύτερο μέρος του επιπέδου 2α και στο επίπεδο 2β). Χρήστες ζήτησαν να λειτουργήσουν πάλι τα scanners, να υπάρχουν σύγχρονα φωτοτυπικά μηχανήματα, κάθε θέση

μελέτης να έχει πρίζα για προσωπικό υπολογιστή (laptop) και επαρκή ατομικό φωτισμό.

Ζητήθηκε να γίνονται συχνά σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών σε όλες τις Βιβλιοθήκες, οι οποίες πρέπει να γίνουν απόλυτα προσβάσιμες για τα ΑΜΕΑ. Επίσης, ορισμένοι χρήστες ζήτησαν να έχουν μεγαλύτερη υποστήριξη και καθοδήγηση από το προσωπικό.

Ορισμένα παράπονα εκφράστηκαν για την ησυχία στους χώρους της Βιβλιοθήκης, αλλά και τη θέρμανση κατά τους χειμερινούς μήνες. Ζητήθηκε καλύτερος φυσικός εξαερισμός, ιδιαίτερα στους υπόγειους χώρους, μεγαλύτερη προσοχή στην καθαριότητα, εξοπλισμός με κατάλληλες καρέκλες γραφείου και μόνιμη παροχή καθαρού πόσιμου νερού από ψύκτες νερού.

Επαινετικά σχόλια καταγράφηκαν για τους χώρους των Βιβλιοθηκών και το προσωπικό, το οποίο σημειώθηκε ότι πρέπει να αυξηθεί.

## Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών από 01-04-2022 έως 20-05-2022 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών:

Αναφορικά με τη χρήση της Βιβλιοθήκης πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 38,56% των χρηστών της Βιβλιοθήκης δανειζόταν υλικό πριν την πανδημία, το 33,28% δανείζεται υλικό κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 41,46% χρησιμοποιούσε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο πριν την πανδημία, το 38,38% τον χρησιμοποιεί κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 37,41% χρησιμοποιούσε τις Ηλεκτρονικές Πηγές πριν την πανδημία και το 53,17% τις χρησιμοποιεί κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Το 75,18% των χρηστών δηλώνει ικανοποιημένο από τη λειτουργικότητα και το περιεχόμενο του κεντρικού ιστοτόπου της ΒΚΠ και το 73,76% από τη λειτουργικότητα και το περιεχόμενο του ιστοτόπου της Βιβλιοθήκης Σχολής, όπου ανήκουν.

Ποσοστό 73,67% των χρηστών είναι ικανοποιημένο από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου (OPAC), 63,12% σχετικά με την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού και 47,80% από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 64,70% σχετικά με τις φόρμες αιτήσεων δανεισμού, διαδανεισμού, μελέτης στο αναγνώστηριο, κτλ., 33,45% σχετικά με την κατάθεση εργασιών στο αποθετήριο «Πέργαμος», 68,83% για την εξυπηρέτηση μέσω email, 51,94% για την Υπηρεσία «Ρώτησε τον Βιβλιοθηκονόμο» και 52,02% για τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης.

Το 88,82% των χρηστών δηλώνει ικανοποιημένο από τον χώρο και το περιβάλλον και το 76,32% από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Το 56,95% των χρηστών δεν έχει παρακολουθήσει τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης, το 19,72% τα έχει παρακολουθήσει, ενώ το 23,33% απάντησε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Εντούτοις, όσοι τα έχουν παρακολουθήσει δηλώνουν ικανοποιημένοι από αυτά.

Το 85,12% δηλώνει ικανοποιημένο από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης (επιτόπου ή απομακρυσμένα) και το 89,61% από την ευγένεια του Προσωπικού.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 80,28% σχετικά με την ικανοποίηση από τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη. Το ποσοστό αυτό ανέρχεται στο 69,10% για την ενημέρωση σχετικά με τη λειτουργία και τις υπηρεσίες της ΒΚΠ στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Συνολικά, μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο ωράριο (37,50%), στις Πηγές (34,15%), στα βιβλία (27,20%) και στον εξοπλισμό (26,32%) σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.