

ΕΡΕΥΝΑ

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

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

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

Επιμέλεια :
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2021

**Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών
κατά τη διάρκεια της πανδημίας :
Εφαρμογή στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης
του Οικονομικού 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 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 Οικονομικού 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/>

Ευχαριστώ τον Δρα Βασίλη Πολυχρονόπουλο για την επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας, την επιμέλεια και τη σύνταξη της έκθεσης, καθώς και όλους όσους συμμετείχαν σε αυτή συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο στην ιστοσελίδα της ΜΟΔΙΠΑΒ.

Δρ Γιώργος Κ. Ζάχος
Διευθυντής Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης
Πανεπιστημίου Ιωαννίνων
Υπεύθυνος ΜΟΔΙΠΑΒ

Το Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από τους χρήστες της **Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών** αποτελείται από 24 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, Διδακτικό Προσωπικό 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 καταγράφει την Ιδιότητα των χρηστών.

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 δανειζόσασταν βιβλία πριν την πανδημία;»

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

Q5. «Πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο ΑΥΕΒ-ΟΡΑC πριν την πανδημία;»

Q6. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο ΑΥΕΒ-ΟΡΑC κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

Q7. «Πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε τις Ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης πριν την πανδημία;»

Q8. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης 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:

Q8. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του Βιβλιογραφικού Καταλόγου ΑΥΕΒ-ΟΡΑC».

Q9. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους δανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

Q11. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις;»

Q12. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

Q13. «Ποιες από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες βοήθειας της Βιβλιοθήκης γνωρίζετε ή έχετε χρησιμοποιήσει;»

- α) επικοινωνία με e-mail
- β) on-line βοήθεια μέσω Teams
- γ) Υπηρεσία «Ρωτήστε μας»
- δ) κανένα από τα παραπάνω

Q14. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της εξυπηρέτησης που λάβατε μέσω κάποιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας βοήθειας της Βιβλιοθήκης;»

Q15. «Αν παρακολουθήσατε κάποιο από τα διαδικτυακά εκπαιδευτικά σεμινάρια που προσφέρονται από το Προσωπικό της Βιβλιοθήκης σχετικά με τη λειτουργία, τις πηγές, τις υπηρεσίες της, τις βασικές κατευθύνσεις έρευνας, τα συστήματα παραπομπών, τα θέματα λογοκλοπής κ.ά., πόσο ικανοποιημένοι είστε;»

Q16. «Κατά πόσο θεωρείτε ότι η πληροφόρηση που υπάρχει στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης σχετικά με τις υπηρεσίες είναι επαρκής;»

Q17. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ηλεκτρονικό υλικό της Βιβλιοθήκης (ηλεκτρονικά περιοδικά, ηλεκτρονικά βιβλία, βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικές πηγές);»

Q18. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο εξυπηρέτησης κοινού κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

Q19. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;»

Q20. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες της Βιβλιοθήκης;»

Q21. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη;»

Q22. «Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη του ΟΠΑ στην κάλυψη των εκπαιδευτικών/ερευνητικών σας αναγκών;»

Q23. «Ποιοι τομείς θεωρείτε ότι χρειάζονται μεγαλύτερη ανάπτυξη;»

Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις

Συλλογή Βιβλίων

Συλλογή Περιοδικών

Ηλεκτρονικές πηγές

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες βοήθειας/ υποστήριξης

Προσωπικό

Ώρες Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Άλλο

Δ. Έπειτα, ζητήθηκε από τους χρήστες να καταγράψουν τι θέλουν να αλλάξει και τι θέλουν να μην αλλάξει στη Βιβλιοθήκη. Τέθηκαν τα ακόλουθα ερωτήματα :

Q24. «Προτείνετε μας τι θα θέλατε να αλλάξει οπωσδήποτε στη Βιβλιοθήκη του ΟΠΑ και τι δεν θα θέλατε να αλλάξει ή όποιο σχόλιο θεωρείτε ότι θα είναι χρήσιμο».

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 123 χρήστες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Οικονομικού 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 και Κέντρο Πληροφόρησης του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

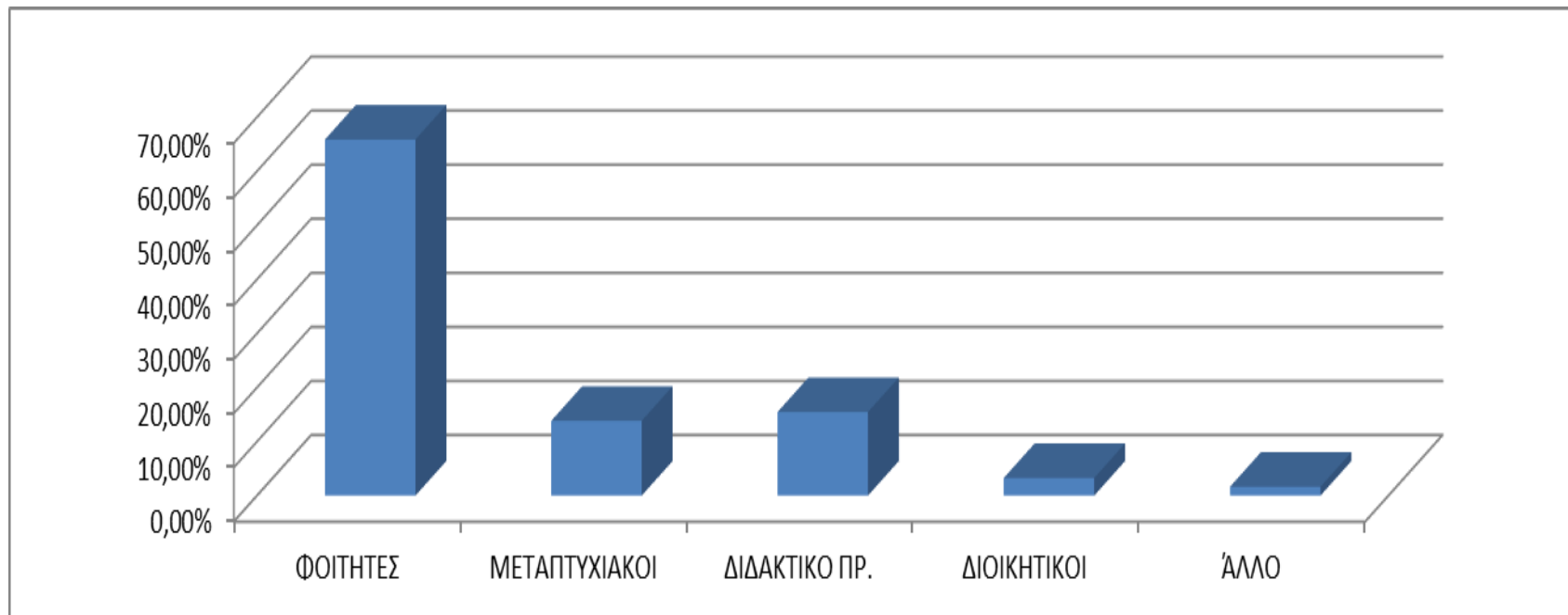
A. Ιδιότητα των Χρηστών

Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά τα χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των επιλογών : Προπτυχιακός φοιτητής, Μεταπτυχιακός φοιτητής, Διδακτικό Προσωπικό, Διοικητικό προσωπικό και Άλλο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟΔΙΠΑΒ το 65,85% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, ποσοστό 13,82% είναι Μεταπτυχιακοί, 15,45% είναι Διδακτικό Προσωπικό, ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 3,25% και 1,63% αντίστοιχα. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

	Ποσοστό επί τοις %
Φοιτητές	65,85%
Μεταπτυχιακοί	13,82%
Διδακτικό Προσωπικό	15,45%
Διοικητικοί	3,25%
Άλλο	1,63%
Σύνολο	100,00%

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 «σπάνια» κατά 41,98%, «ποτέ» κατά 27,16%, «1-2 φορές τον μήνα» σε ποσοστό 17,28% και «κάθε εβδομάδα» κατά 3,70%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβαν οι απαντήσεις «σπάνια» και «ποτέ» με 35,29%, ενώ ακολούθησε το «1-2 φορές τον μήνα» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με ποσοστό 11,76%.

Το 57,89% του Διδακτικού Προσωπικού δανειζόταν υλικό «σπάνια» και το 21,05% «1-2 φορές τον μήνα».

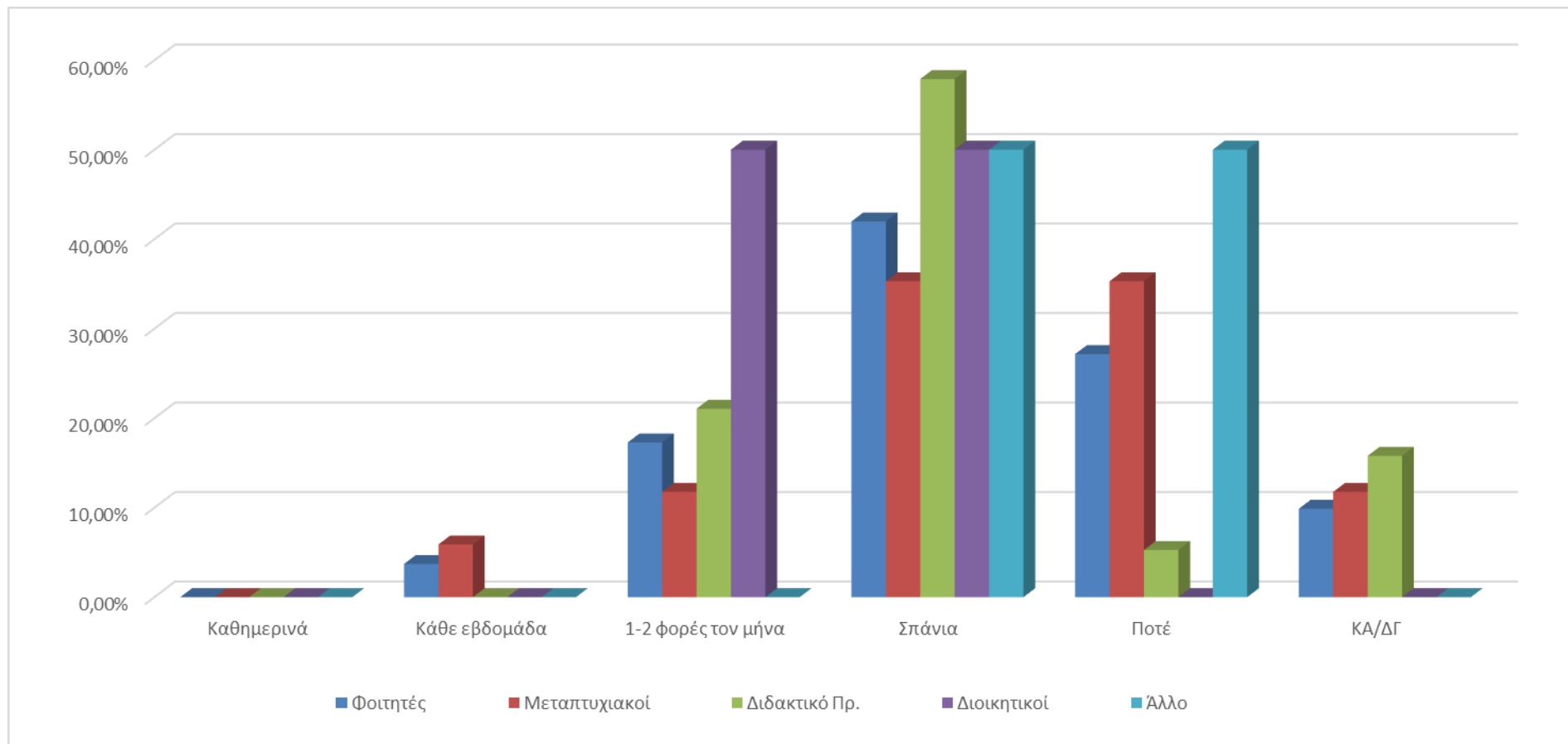
Στους Διοικητικούς από 50% έλαβαν το «1-2 φορές τον μήνα» και το «σπάνια». Στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν τα «σπάνια» και «ποτέ». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 3 : Συχνότητα δανεισμού βιβλίων πριν την πανδημία

	Καθημερινά	Κάθε εβδομάδα	1-2 φορές τον μήνα	Σπάνια	Ποτέ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	3,70%	17,28%	41,98%	27,16%	9,88%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	5,88%	11,76%	35,29%	35,29%	11,76%
Διδακτικό Προσωπικό	0,00%	0,00%	21,05%	57,89%	5,26%	15,79%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	0,00%	3,25%	17,89%	43,90%	24,39%	10,57%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, 24,39% των χρηστών δεν δανείζονταν υλικό «ποτέ» πριν την πανδημία, 43,90% δανειζόταν «σπάνια», 17,89% «1-2 φορές τον μήνα» και 3,25% «κάθε εβδομάδα». Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι το 3,25% των χρηστών της Βιβλιοθήκης δήλωσε ότι δανειζόταν υλικό συχνά 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 κατά τη διάρκεια της πανδημίας από τους χρήστες. Οι φοιτητές δήλωσαν «1-2 φορές τον μήνα» σε ποσοστό 6,17%, «σπάνια» κατά 13,58% και «ποτέ» κατά 77,78%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «ποτέ» με 76,47%. Ακολούθησαν τα «1-2 φορές τον μήνα» και «σπάνια» με 11,76% και 5,88% αντίστοιχα.

Ποσοστό 52,63% του Διδακτικού Προσωπικού δήλωσε το «ποτέ», ενώ ακολούθησε το «σπάνια» με 36,84%.

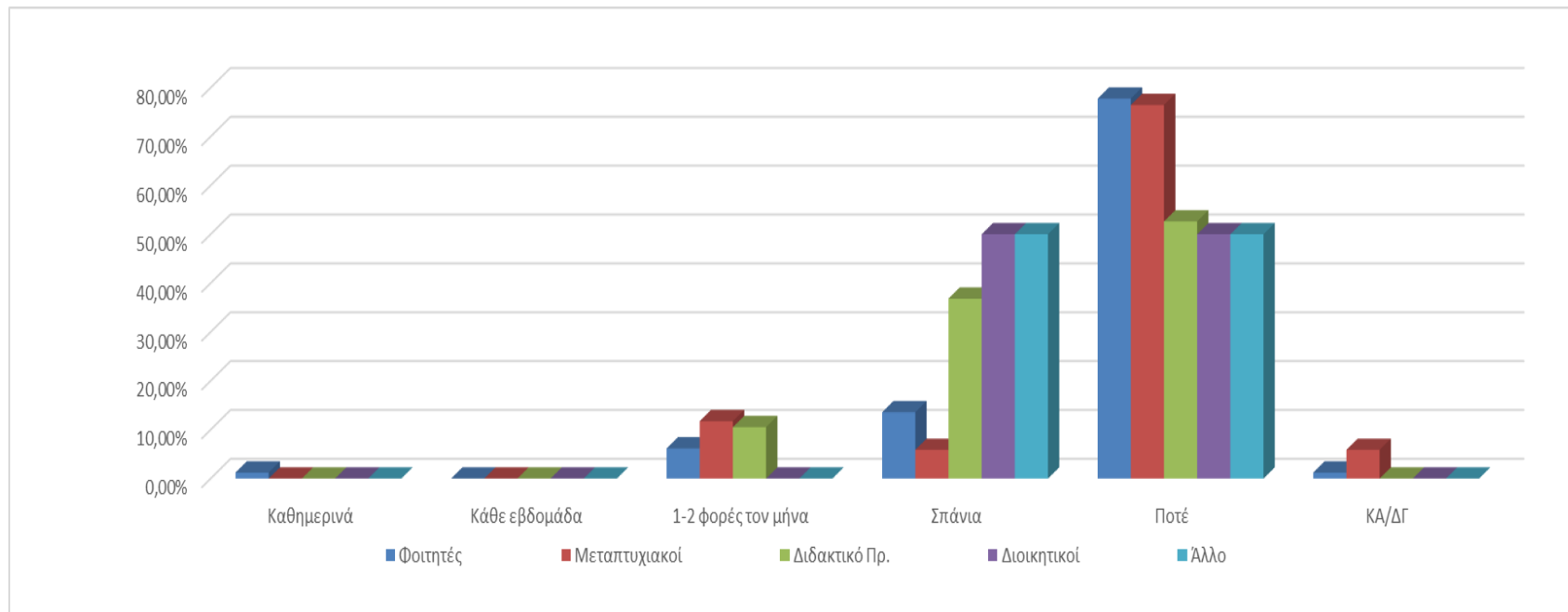
Στους Διοικητικούς και στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν το «σπάνια» και το «ποτέ». Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθημερινά	Κάθε εβδομάδα	1-2 φορές τον μήνα	Σπάνια	Ποτέ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,23%	0,00%	6,17%	13,58%	77,78%	1,23%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	11,76%	5,88%	76,47%	5,88%
Διδακτικό Προσωπικό	0,00%	0,00%	10,53%	36,84%	52,63%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	0,81%	0,00%	7,32%	17,89%	72,36%	1,63%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι μόλις το 0,81% των χρηστών δανείζεται βιβλία συχνά κατά τη διάρκεια της πανδημίας από τη Βιβλιοθήκη. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 3: ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΒΙΒΛΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ



Q5. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης πριν την πανδημία

Η επόμενη ερώτηση αφορά τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης από τους χρήστες πριν την πανδημία. Για τους φοιτητές η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «ποτέ» σε ποσοστό 35,80%, ενώ ακολούθησαν το «σπάνια» και το «1-2 φορές τον μήνα» με 28,40% και 17,28% αντίστοιχα.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «σπάνια» με 58,82%, ενώ ακολούθησαν τα «1-2 φορές τον μήνα» και «ποτέ» με 29,41% και 5,88% αντίστοιχα.

Ποσοστό 47,37% του Διδακτικού Προσωπικού δήλωσε το «σπάνια» και από 15,79% έλαβαν τα «1-2 φορές τον μήνα» και «ποτέ».

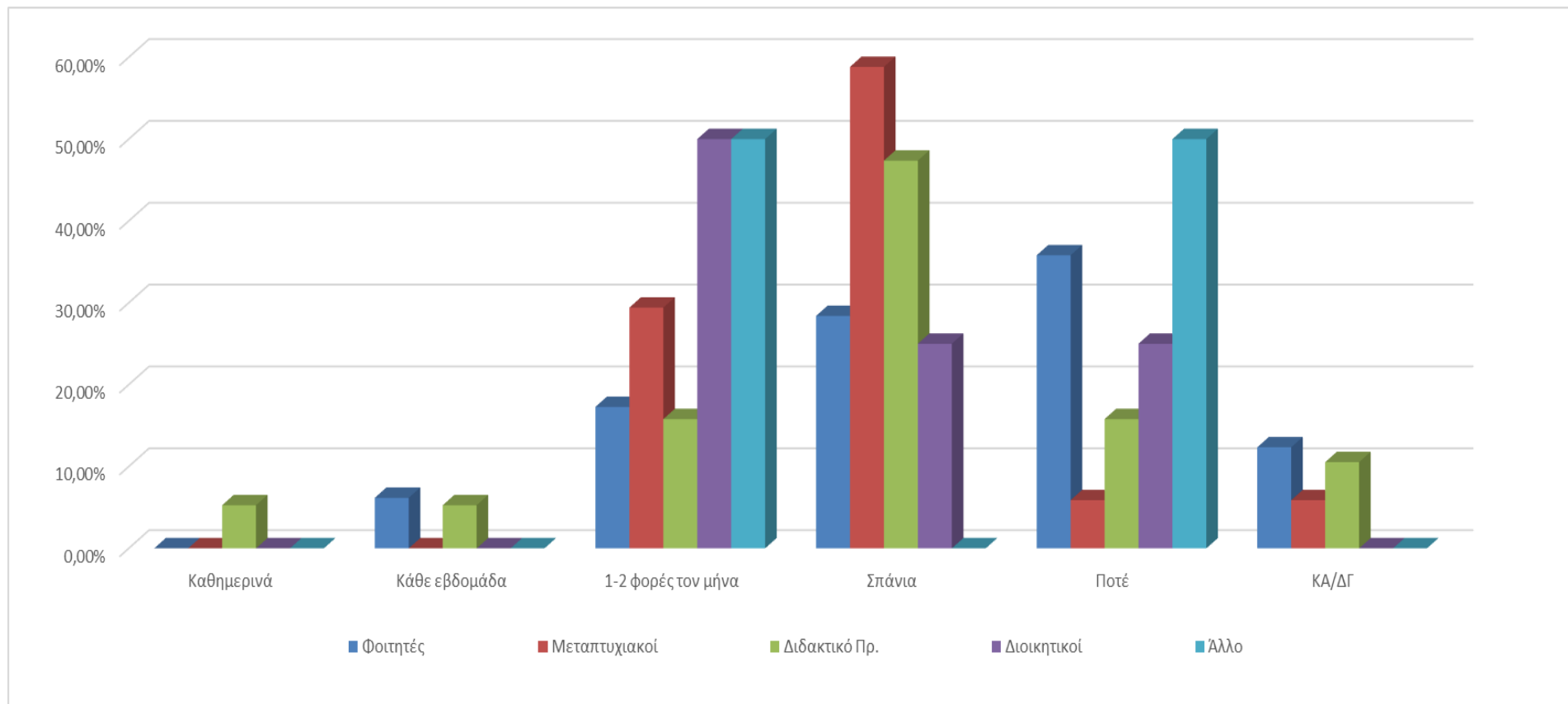
Στους Διοικητικούς 50% έλαβε το «1-2 φορές τον μήνα» και από 25% το «σπάνια» και το «ποτέ». Στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν το «1-2 φορές τον μήνα» και το «ποτέ». Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης πριν την πανδημία

	Καθημερινά	Κάθε εβδομάδα	1-2 φορές τον μήνα	Σπάνια	Ποτέ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	6,17%	17,28%	28,40%	35,80%	12,35%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	29,41%	58,82%	5,88%	5,88%
Διδακτικό Προσωπικό	5,26%	5,26%	15,79%	47,37%	15,79%	10,53%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	50,00%	25,00%	25,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	0,81%	4,88%	20,33%	34,96%	28,46%	10,57%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 5,69% των χρηστών χρησιμοποιούσε αρκετά συχνά τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο της Βιβλιοθήκης πριν την πανδημία. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 4: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ



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

Η επόμενη ερώτηση αφορά τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας από τους χρήστες. Οι φοιτητές δήλωσαν «ποτέ» κατά 50,62%, «σπάνια» σε ποσοστό 24,69%, «1-2 φορές τον μήνα» κατά 14,81% και «κάθε βδομάδα» κατά 7,41%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «σπάνια» με ποσοστό 35,29%, και ακολούθησε το «1-2 φορές τον μήνα» με 23,53%. Το «ποτέ» έλαβε 17,65% και το «κάθε βδομάδα» και «καθημερινά» από 11,76%.

Ποσοστό 47,37% του Διδακτικού Προσωπικού δήλωσε «σπάνια», το 21,05% «ποτέ», το 15,79% «1-2 φορές τον μήνα», ενώ ακολούθησε το «κάθε βδομάδα» με 10,53%.

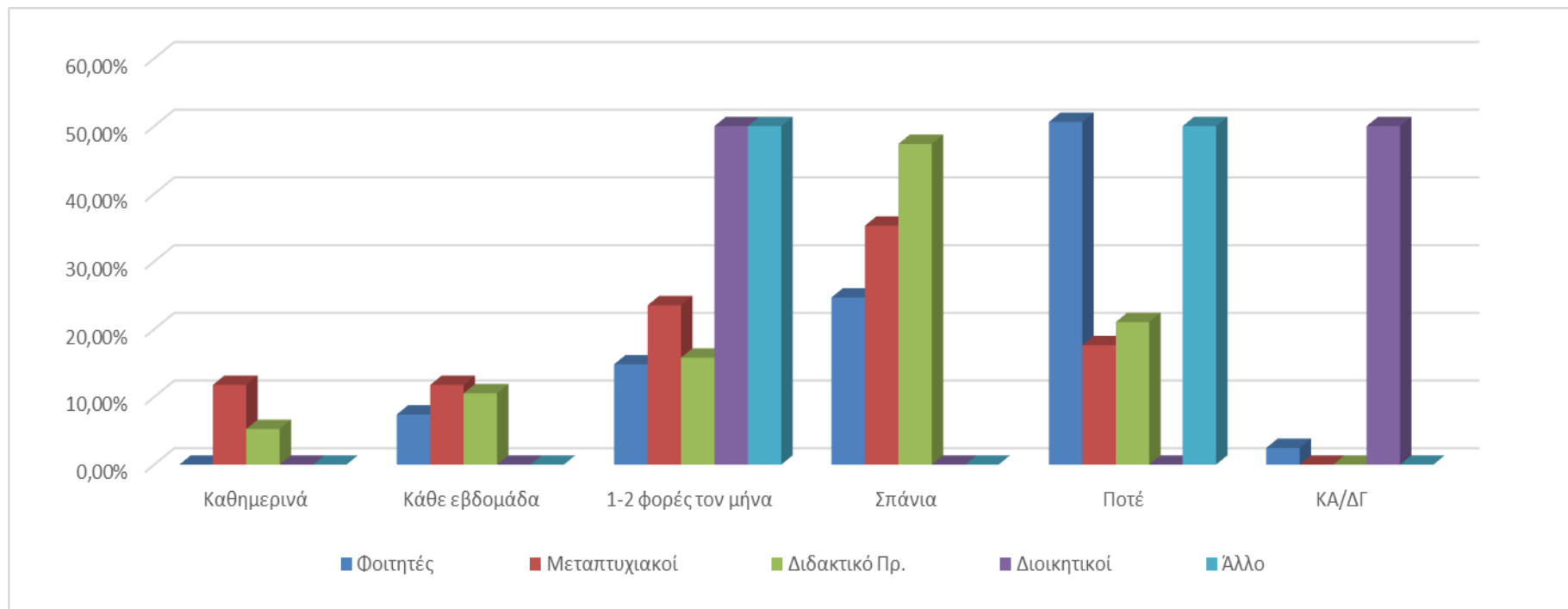
Στους Διοικητικούς 50% έλαβε το «1-2 φορές τον μήνα» και στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν τα «ποτέ» και «1-2 φορές τον μήνα». Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

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

	Καθημερινά	Κάθε εβδομάδα	1-2 φορές τον μήνα	Σπάνια	Ποτέ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	7,41%	14,81%	24,69%	50,62%	2,47%
Μεταπτυχιακοί	11,76%	11,76%	23,53%	35,29%	17,65%	0,00%
Διδακτικό Προσωπικό	5,26%	10,53%	15,79%	47,37%	21,05%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	2,44%	8,13%	17,89%	28,46%	39,84%	3,25%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 10,57% των χρηστών χρησιμοποιεί κατά τη διάρκεια της πανδημίας τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο της Βιβλιοθήκης συχνά. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

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



Q7. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών της Βιβλιοθήκης πριν την πανδημία

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών της Βιβλιοθήκης πριν την πανδημία από τους φοιτητές η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «ποτέ» με 38,27%, το «σπάνια» έλαβε 27,16%, ενώ ακολούθησαν το «1-2 φορές τον μήνα» με ποσοστό 17,28% και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 11,11%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «1-2 φορές τον μήνα» με 41,18%, το «σπάνια» και το «ποτέ» έλαβαν 17,65%, ενώ ακολούθησαν το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και το «καθημερινά» με 11,76%.

Ποσοστό 47,37% του Διοικητικού Προσωπικού δήλωσε το «1-2 φορές τον μήνα», ενώ ακολούθησε το «κάθε βδομάδα» με 21,05% και το «καθημερινά» με 15,79%.

Στους Διοικητικούς 50% έλαβε το «ποτέ» και από 25% το «1-2 φορές τον μήνα» και το «κάθε βδομάδα». Στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν το «κάθε βδομάδα» και το «1-2 φορές τον μήνα».

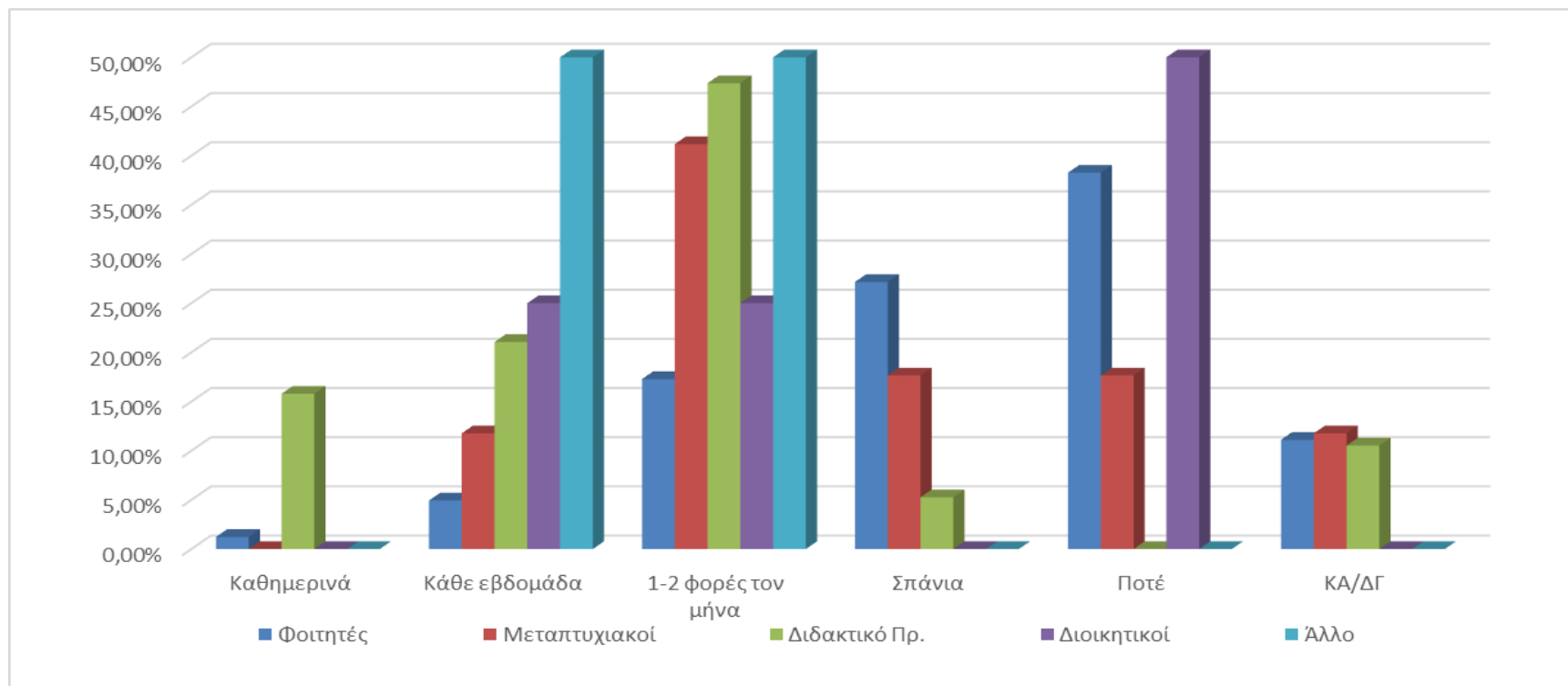
Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 7 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών της Βιβλιοθήκης πριν την πανδημία

	Καθημερινά	Κάθε εβδομάδα	1-2 φορές τον μήνα	Σπάνια	Ποτέ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,23%	4,94%	17,28%	27,16%	38,27%	11,11%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	11,76%	41,18%	17,65%	17,65%	11,76%
Διδακτικό Προσωπικό	15,79%	21,05%	47,37%	5,26%	0,00%	10,53%
Διοικητικοί	0,00%	25,00%	25,00%	0,00%	50,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	3,25%	9,76%	26,02%	21,14%	29,27%	10,57%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 13,01% των χρηστών χρησιμοποιούσε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης πριν την πανδημία από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 6: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ



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

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας οι φοιτητές δήλωσαν «1-2 φορές τον μήνα» και «σπάνια» σε ποσοστό 23,46%, «ποτέ» κατά 39,51% και «κάθε βδομάδα» κατά 8,64%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «κάθε βδομάδα» με 29,41%. Ακολούθησε το «1-2 φορές τον μήνα» και το «σπάνια» με 23,53%.

Ποσοστό 42,11% του Διδακτικού Προσωπικού δήλωσε «1-2 φορές τον μήνα», το 26,32% «κάθε βδομάδα», ενώ ακολούθησε το «καθημερινά» με 21,05%.

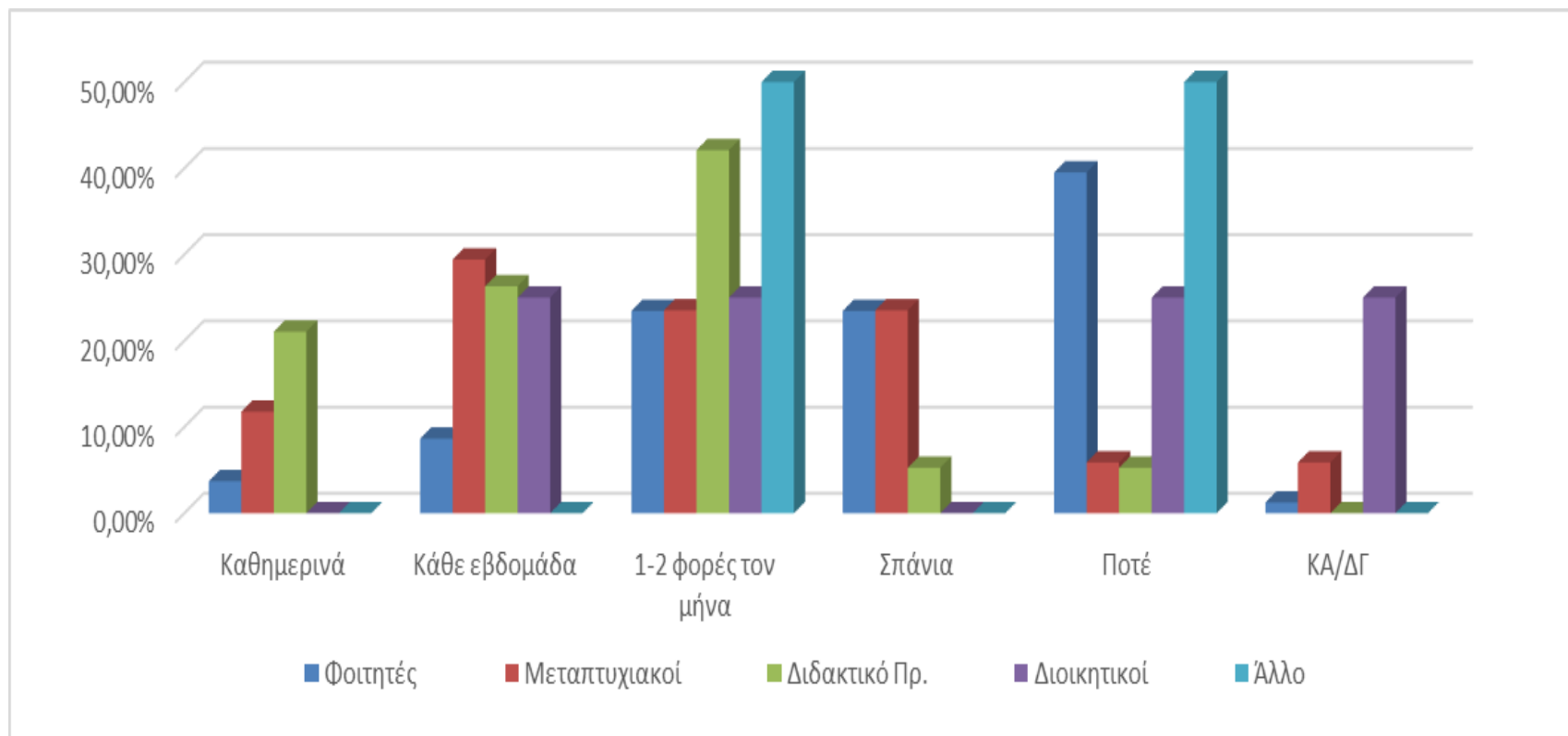
Στους Διοικητικούς από 25% έλαβαν το «κάθε βδομάδα», «1-2 φορές τον μήνα» και «ποτέ» και στην κατηγορία «Άλλο» από 50% τα «1-2 φορές τον μήνα» και «ποτέ». Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

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

	Καθημερινά	Κάθε εβδομάδα	1-2 φορές τον μήνα	Σπάνια	Ποτέ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,70%	8,64%	23,46%	23,46%	39,51%	1,23%
Μεταπτυχιακοί	11,76%	29,41%	23,53%	23,53%	5,88%	5,88%
Διδακτικό Προσωπικό	21,05%	26,32%	42,11%	5,26%	5,26%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	25,00%	25,00%	0,00%	25,00%	25,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	7,32%	14,63%	26,83%	19,51%	29,27%	2,44%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 21,95% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές κατά τη διάρκεια της πανδημίας συχνά. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

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



Γ. Ικανοποίηση Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

Q9. Ευκολία Χρήσης του Βιβλιογραφικού Καταλόγου ΑΥΕΒ-ΟΡΑΚ

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές δήλωσαν κατά 13,58% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «λίγο» και «αρκετά» επέλεξαν αντίστοιχα το 18,52% και το 32,10%. Ποσοστό 22,22% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν «πολύ» (35,29%), και «αρκετά» (41,18%).

Πολύ θετικές είναι οι εκτιμήσεις του Διδακτικού Προσωπικού. Ποσοστό 26,32% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο, ενώ 31,58% και 21,05% έλαβαν τα «πολύ» και «αρκετά».

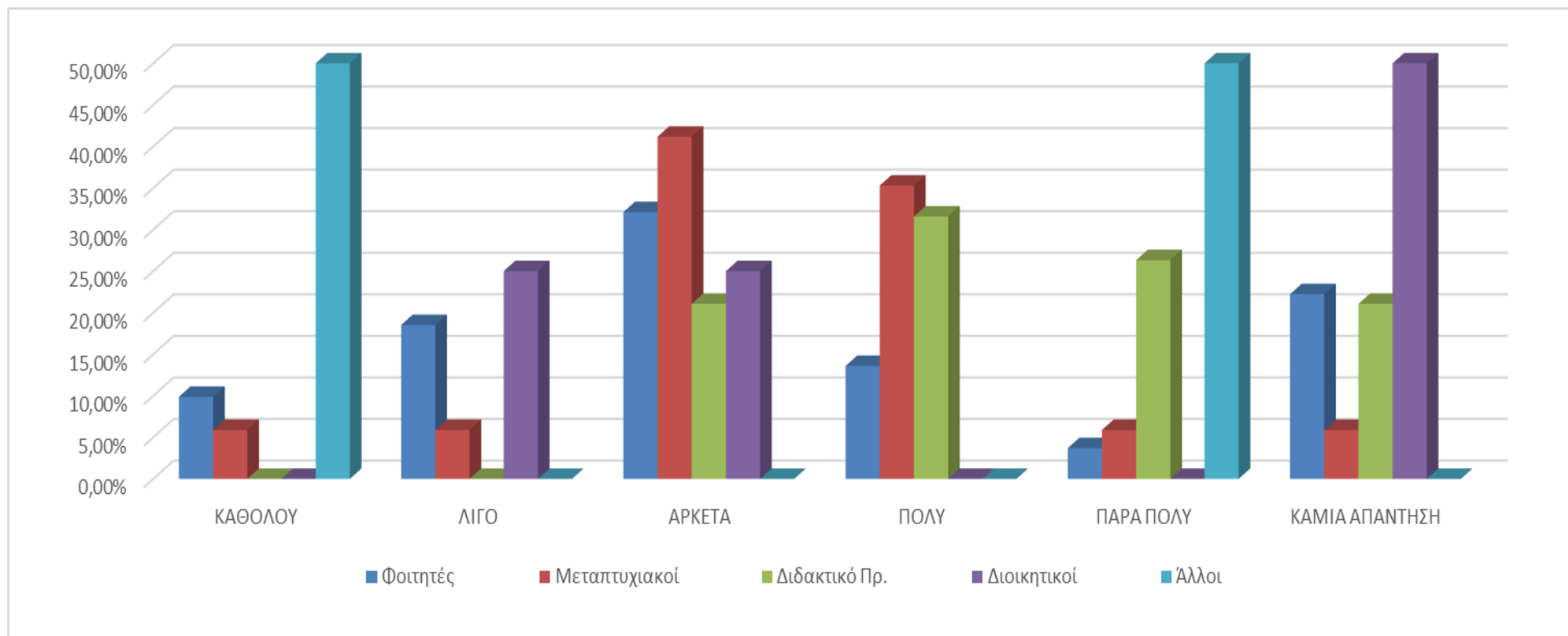
Οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (50%) και έπειτα τα «αρκετά» και «λίγο» (από 25%). Στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν το «καθόλου» και το «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 9 : Ευκολία Χρήσης του Βιβλιογραφικού Καταλόγου ΑΥΕΒ-ΟΡΑΚ

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	9,88%	18,52%	32,10%	13,58%	3,70%	22,22%
Μεταπτυχιακοί	5,88%	5,88%	41,18%	35,29%	5,88%	5,88%
Διδακτικό Πρ.	0,00%	0,00%	21,05%	31,58%	26,32%	21,05%
Διοικητικοί	0,00%	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	50,00%
Άλλο	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	8,13%	13,82%	30,89%	18,70%	8,13%	20,33%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 83,50% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 8 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 8: ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ ΑΥΕΒ-ΟΡΑΣ



Q10. Όροι Δανεισμού

Η ερώτηση Q10 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 20,99% «αρκετά» και κατά 8,64% «λίγο» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 51,85% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 23,53% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «λίγο», 17,65% το «αρκετά» και από 11,76% «πέρα πολύ» και «πολύ». Ποσοστό 29,41% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Θετική είναι η εκτίμηση του Διδακτικού Προσωπικού. Ποσοστό 15,79% έλαβε το «πέρα πολύ» και 36,84% το «πολύ», αλλά και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

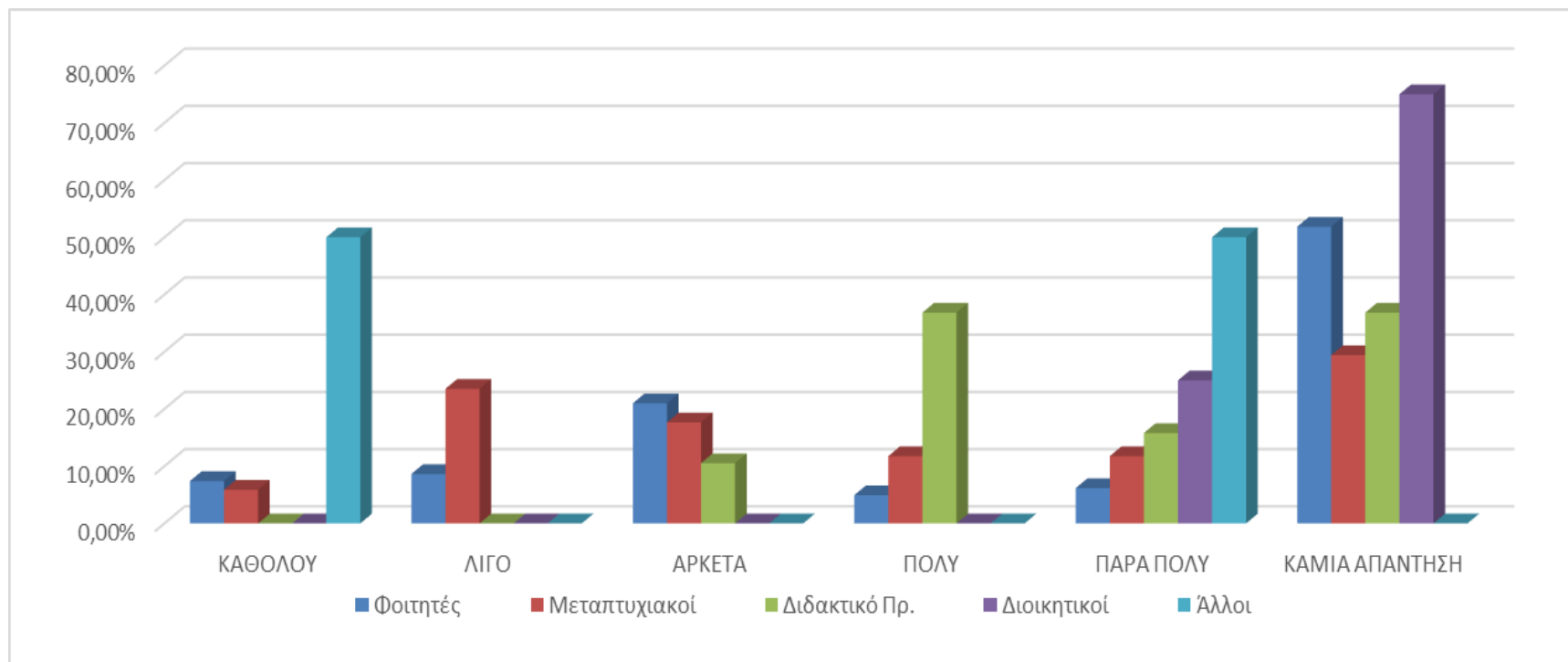
Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 75% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και κατά 25% «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν τα «πέρα πολύ» και «καθόλου». Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 10 : Όροι Δανεισμού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	7,41%	8,64%	20,99%	4,94%	6,17%	51,85%
Μεταπτυχιακοί	5,88%	23,53%	17,65%	11,76%	11,76%	29,41%
Διδακτικό Πρ.	0,00%	0,00%	10,53%	36,84%	15,79%	36,84%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%
Άλλο	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	6,50%	8,94%	17,89%	10,57%	9,76%	46,34%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 38,22% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 9 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 9: ΌΡΟΙ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q11. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις

Η ερώτηση 11 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 12,35% «αρκετά», κατά 8,64% «πολύ» και «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 61,73% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν το «πολύ» (23,53%), «αρκετά» (17,65%) και «πάρα πολύ» και «λίγο» (από 11,76%). Ποσοστό 29,41% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

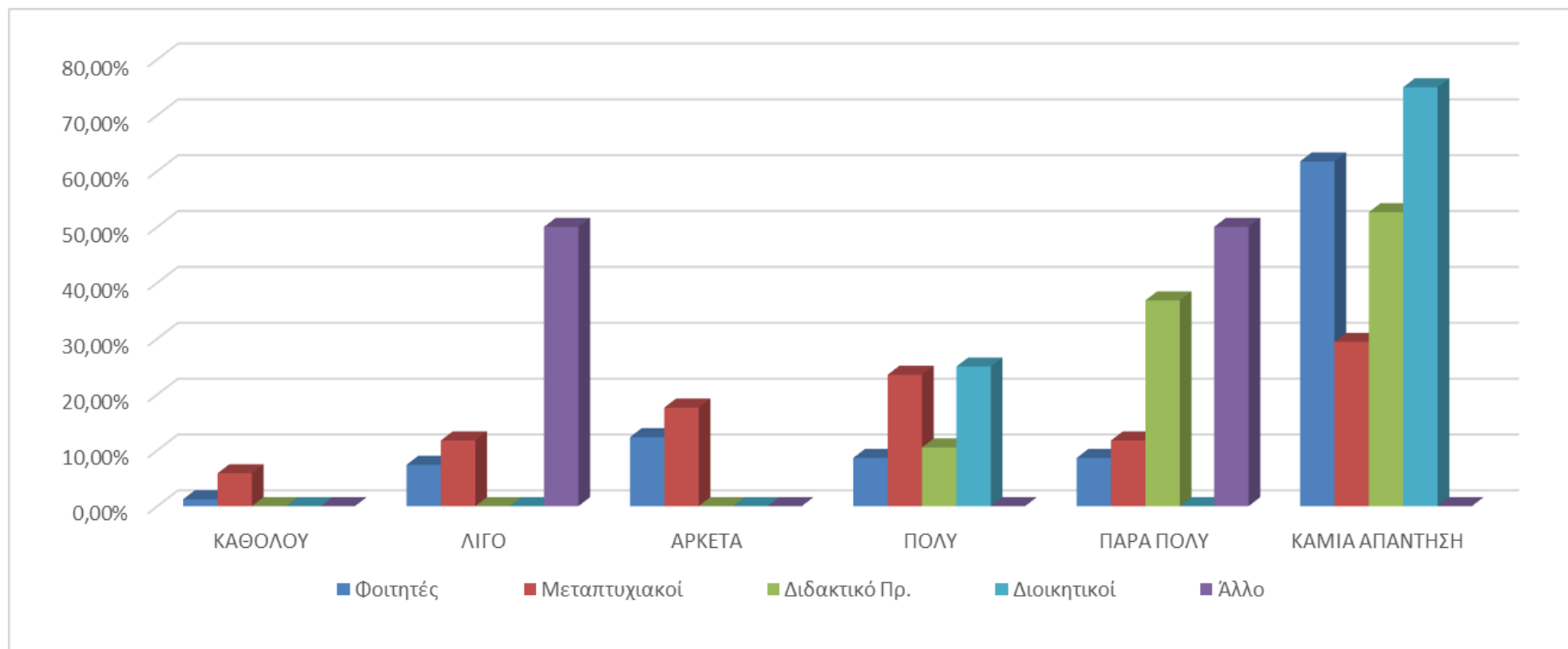
Το Διδακτικό Προσωπικό έδωσε ποσοστό 36,84% στο «πάρα πολύ» και 10,53% στο «πολύ». Ποσοστό 52,63% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 25%. Ποσοστό 75% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν τα «λίγο» τα «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 11 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,23%	7,41%	12,35%	8,64%	8,64%	61,73%
Μεταπτυχιακοί	5,88%	11,76%	17,65%	23,53%	11,76%	29,41%
Διδακτικό Πρ.	0,00%	0,00%	0,00%	10,53%	36,84%	52,63%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	75,00%
Άλλο	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	1,63%	7,32%	10,57%	11,38%	13,82%	55,28%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 35,77% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης με ηλεκτρονικές αιτήσεις. Ιδιαίτερα υψηλό είναι το ποσοστό 55,28% του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ

Q12. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Διαδανεισμού

Η ερώτηση 12 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 13,58% «αρκετά» και 8,64% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 61,73% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 23,53% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «αρκετά» και 11,76% δήλωσε «πάρα πολύ» και «λίγο». Ποσοστό 41,18% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Στο Διδακτικό Προσωπικό το 26,32% επέλεξε το «πολύ» και 21,05% το «πάρα πολύ». Ποσοστό 52,63% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

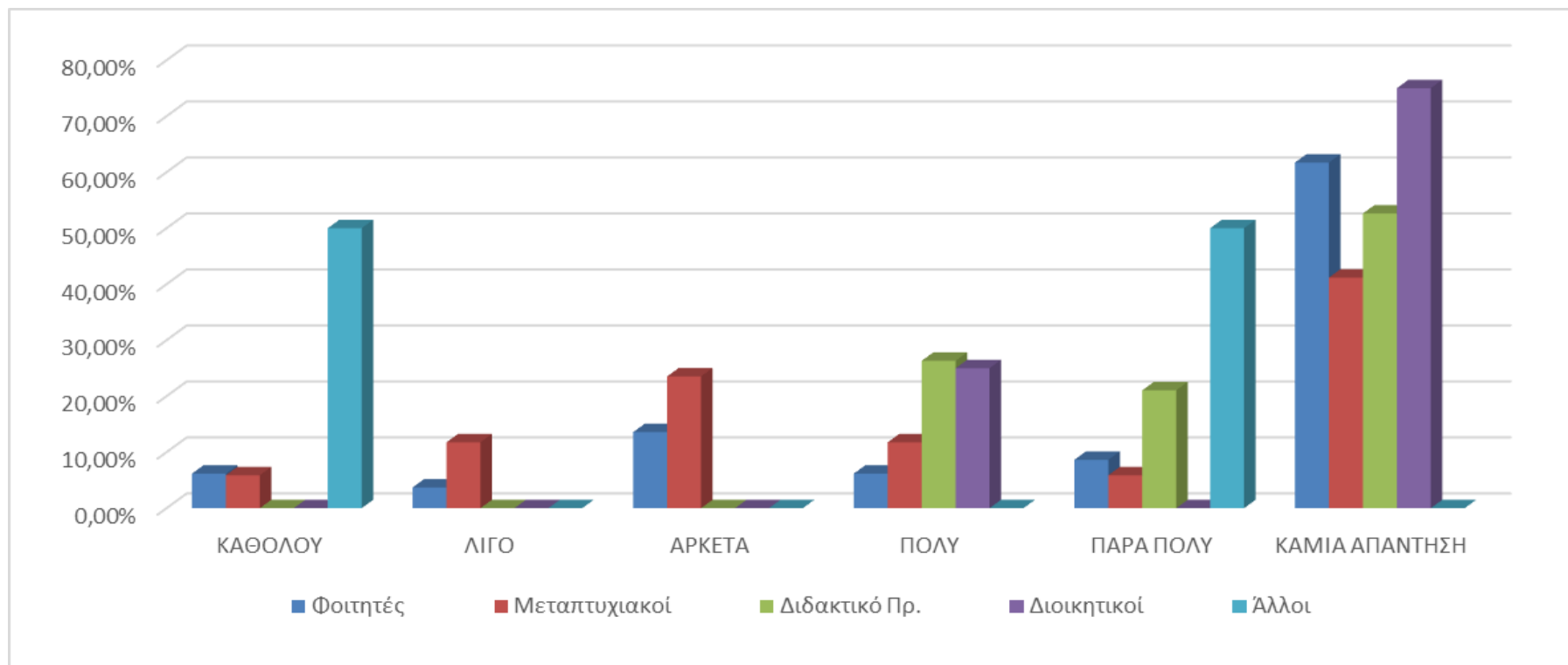
Οι Διοικητικοί δήλωσαν κατά 75% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και 25% «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» το 50% είναι «καθόλου» και υπόλοιπο 50% «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 12 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Διαδανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	6,17%	3,70%	13,58%	6,17%	8,64%	61,73%
Μεταπτυχιακοί	5,88%	11,76%	23,53%	11,76%	5,88%	41,18%
Διδακτικό Πρ.	0,00%	0,00%	0,00%	26,32%	21,05%	52,63%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	75,00%
Άλλο	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	5,69%	4,07%	12,20%	10,57%	10,57%	56,91%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 33,34% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης. Ποσοστό 56,91% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q13. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες βοήθειας της Βιβλιοθήκης

Στην ερώτηση Q13 οι χρήστες ρωτήθηκαν ποιες από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες βοήθειας της Βιβλιοθήκης γνωρίζουν ή έχουν χρησιμοποιήσει.

- α) επικοινωνία με e-mail
- β) on-line βοήθεια μέσω Teams
- γ) Υπηρεσία «Ρωτήστε μας»
- δ) κανένα από τα παραπάνω

Οι φοιτητές δήλωσαν ότι έχουν χρησιμοποιήσει περισσότερο την «επικοινωνία με e-mail» (40,74%) και έπειτα την «Υπηρεσία «Ρωτήστε μας» (15,74%) και την «on-line βοήθεια μέσω Teams» (14,82%). Ποσοστό 28,70% έλαβε η απάντηση «κανένα από τα παραπάνω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δήλωσαν ότι έχουν χρησιμοποιήσει περισσότερο την «επικοινωνία με e-mail» (41,94%), ακολούθως την «Υπηρεσία «Ρωτήστε μας» (29,03%) και την «on-line βοήθεια μέσω Teams» (19,35%). Ποσοστό 9,68% έλαβε η απάντηση «κανένα από τα παραπάνω».

Το Διδακτικό Προσωπικό δήλωσε ότι έχει χρησιμοποιήσει περισσότερο την «επικοινωνία με e-mail» (75%), στη συνέχεια την «on-line βοήθεια μέσω Teams» (18,75%) και, τέλος, την «Υπηρεσία «Ρωτήστε μας» (6,75%).

Οι Διοικητικοί έδωσαν 25% στην «επικοινωνία με e-mail» και 75% στο «κανένα από τα παραπάνω».

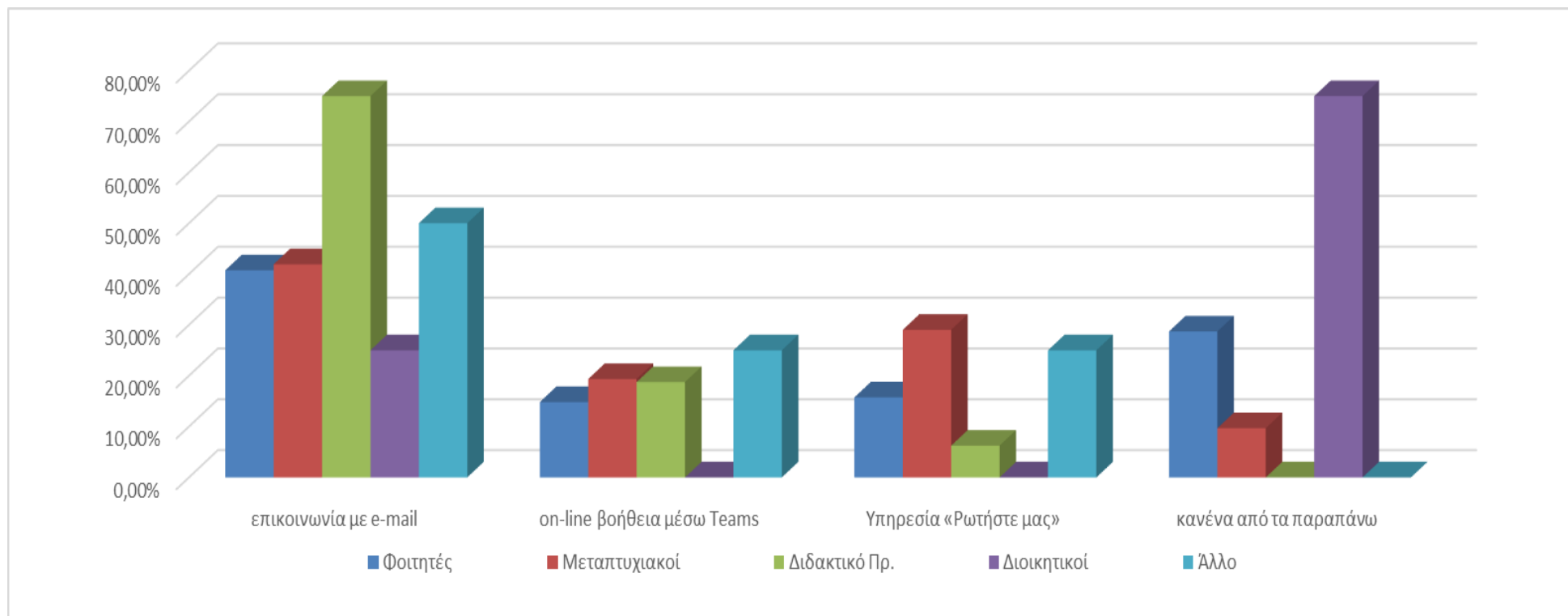
Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 50% έλαβε η απάντηση «επικοινωνία με e-mail» και από 25% έλαβαν η «on-line βοήθεια μέσω Teams» και η «Υπηρεσία «Ρωτήστε μας». Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 13 : Ηλεκτρονικές υπηρεσίες βοήθειας της Βιβλιοθήκης

	επικοινωνία με e-mail	on-line βοήθεια μέσω Teams	Υπηρεσία «Ρωτήστε μας»	κανένα από τα παραπάνω
Φοιτητές	40,74%	14,81%	15,74%	28,70%
Μεταπτυχιακοί	41,94%	19,35%	29,03%	9,68%
Διδακτικό Πρ.	75,00%	18,75%	6,25%	0,00%
Διοικητικοί	25,00%	0,00%	0,00%	75,00%
Άλλο	50,00%	25,00%	25,00%	0,00%
Μέσος όρος	44,17%	15,95%	17,18%	22,70%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι οι χρήστες έχουν χρησιμοποιήσει περισσότερο την «επικοινωνία με e-mail» (44,17%), έπειτα την «Υπηρεσία «Ρωτήστε μας» (17,18%) και την «on-line βοήθεια μέσω Teams» (15,95%). Ποσοστό 22,70% έλαβε η απάντηση «κανένα από τα παραπάνω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q14. Αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από τις Ηλεκτρονικές υπηρεσίες βοήθειας της Βιβλιοθήκης

Στην ερώτηση Q14 οι χρήστες ρωτήθηκαν πόσο ικανοποιημένοι είναι από την αποτελεσματικότητα της εξυπηρέτησης που έλαβαν μέσω κάποιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας βοήθειας της Βιβλιοθήκης.

Οι φοιτητές είναι κατά 12,35% «αρκετά», κατά 13,58% «πολύ» και κατά 12,35% «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το 54,32% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τις απαντήσεις «αρκετά» (11,76%), «πολύ» κατά 17,65% και «πέρα πολύ» κατά 35,29%. Το 29,41% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Στο Διδακτικό Προσωπικό ποσοστό 63,16% έλαβε το «πέρα πολύ» και 10,53% το «πολύ». Το 26,32% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Στους Διοικητικούς 75% έλαβε το «πολύ» και 25% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

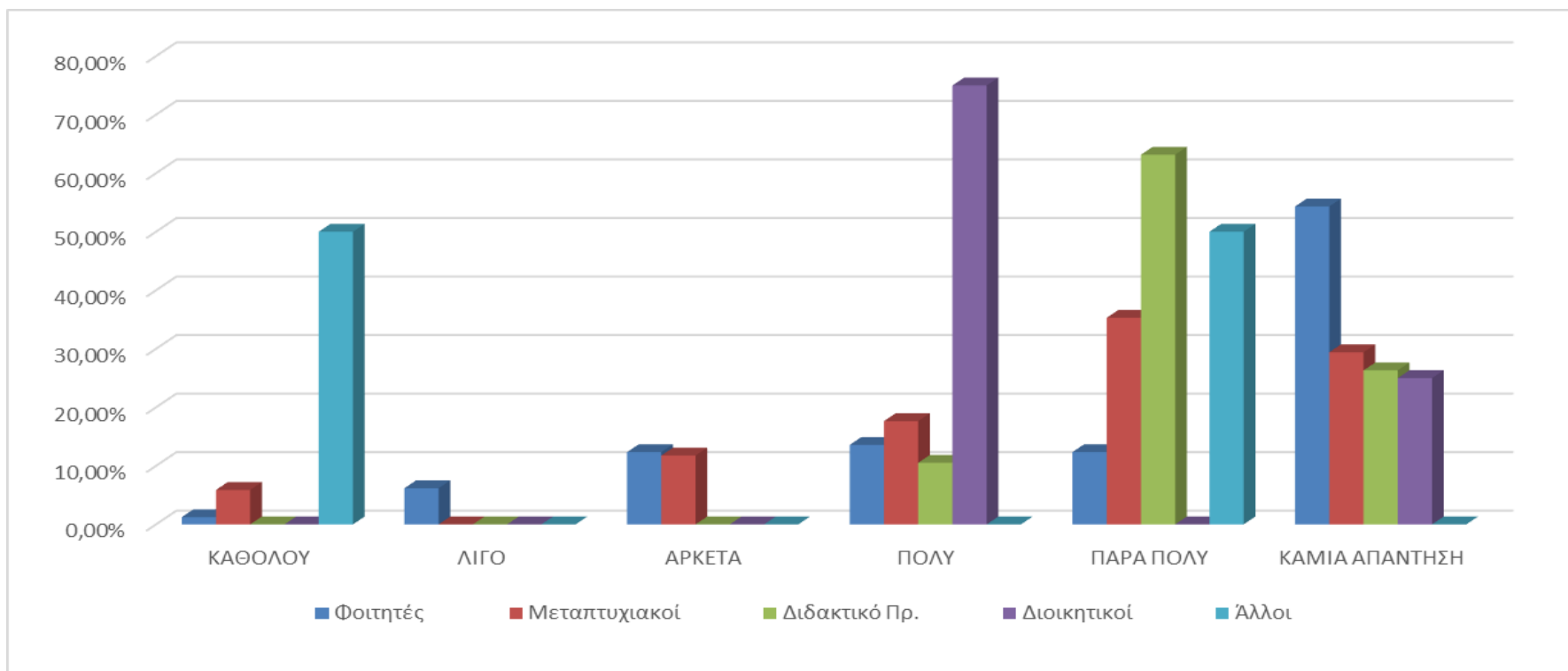
Τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο» έδωσαν από 50% στο «πέρα πολύ» και στο «καθόλου». Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 14 : Αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από τις Ηλεκτρονικές υπηρεσίες βοήθειας της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,23%	6,17%	12,35%	13,58%	12,35%	54,32%
Μεταπτυχιακοί	5,88%	0,00%	11,76%	17,65%	35,29%	29,41%
Διδακτικό Πρ.	0,00%	0,00%	0,00%	10,53%	63,16%	26,32%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	75,00%	0,00%	25,00%
Άλλο	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	2,44%	4,07%	9,76%	15,45%	23,58%	44,72%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα το 48,79% των χρηστών δήλωσε από «αρκετά» έως «πέρα πολύ» ικανοποιημένο από την αποτελεσματικότητα της εξυπηρέτησης που έλαβαν μέσω κάποιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας βοήθειας της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q15. Διαδικτυακά εκπαιδευτικά σεμινάρια της Βιβλιοθήκης

Στην ερώτηση Q15 οι χρήστες ρωτήθηκαν πόσο ικανοποιημένοι είναι από τα διαδικτυακά εκπαιδευτικά σεμινάρια που προσφέρονται από το Προσωπικό της Βιβλιοθήκης σχετικά με τη λειτουργία, τις πηγές, τις υπηρεσίες της, τις βασικές κατευθύνσεις έρευνας, τα συστήματα παραπομπών, τα θέματα λογοκλοπής κ.ά.

Οι φοιτητές είναι κατά 6,17% «αρκετά», κατά 9,88% «πολύ» και κατά 6,17% «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το 38,27% επέλεξε το «δεν έχω παρακολουθήσει» και το 34,57% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές είναι κατά 5,88% «αρκετά», κατά 17,65% «πολύ» και κατά 41,18% «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το 11,76% επέλεξε το «δεν έχω παρακολουθήσει» και το 17,65% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Στο Διδακτικό Προσωπικό ποσοστό 57,89% έλαβε το «δεν έχω παρακολουθήσει» και 31,58% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί έδωσαν από 50% στο «δεν έχω παρακολουθήσει» και στο «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 50% έλαβαν τα «πέρα πολύ» και «λίγο». Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

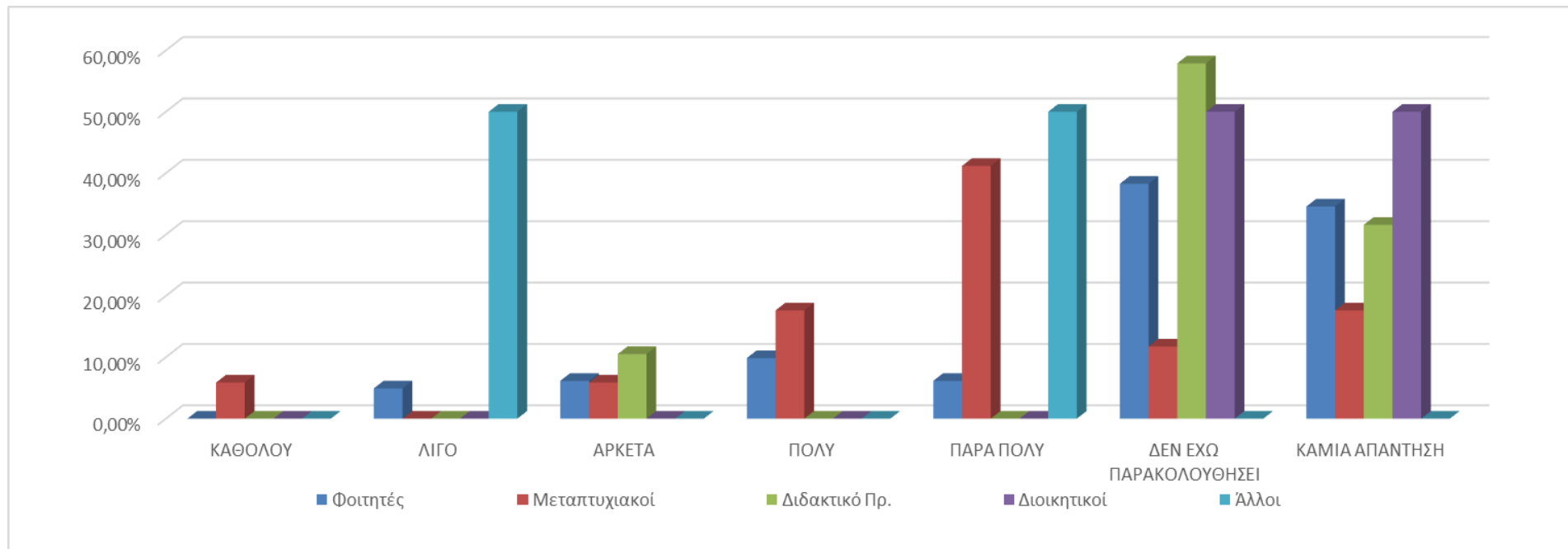
Πίνακας 15 : Διαδικτυακά εκπαιδευτικά σεμινάρια της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Δεν έχω παρακολουθήσει	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	4,94%	6,17%	9,88%	6,17%	38,27%	34,57%
Μεταπτυχιακοί	5,88%	0,00%	5,88%	17,65%	41,18%	11,76%	17,65%
Διδακτικό Πρ.	0,00%	0,00%	10,53%	0,00%	0,00%	57,89%	31,58%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%
Άλλο	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	0,81%	4,07%	6,50%	8,94%	10,57%	37,40%	31,71%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα φαίνεται ότι το 26,01% των χρηστών είναι ικανοποιημένο από τα διαδικτυακά εκπαιδευτικά σεμινάρια που προσφέρονται από το Προσωπικό της Βιβλιοθήκης. Ιδιαίτερα υψηλό, όμως, ήταν το ποσοστό που έλαβαν οι απαντήσεις «δεν έχω παρακολουθήσει»

(37,40%) και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (31,71%). Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q16. Πληροφόρηση στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης σχετικά με τις υπηρεσίες

Στην ερώτηση Q16 οι χρήστες ρωτήθηκαν αν η πληροφόρηση που υπάρχει στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης σχετικά με τις υπηρεσίες είναι επαρκής.

Οι φοιτητές είναι κατά 28,40% «αρκετά», κατά 17,28% «πολύ» και κατά 22,22% «λίγο» ευχαριστημένοι. Άλλο ένα 22,22% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τις απαντήσεις «αρκετά», «πολύ», «πέρα πολύ» με 29,41%, 41,18% και 11,76% αντίστοιχα.

Στο Διδακτικό Προσωπικό οι απαντήσεις «αρκετά», «πολύ», «πέρα πολύ» έλαβαν 15,79%, 36,84% και 42,11% αντίστοιχα.

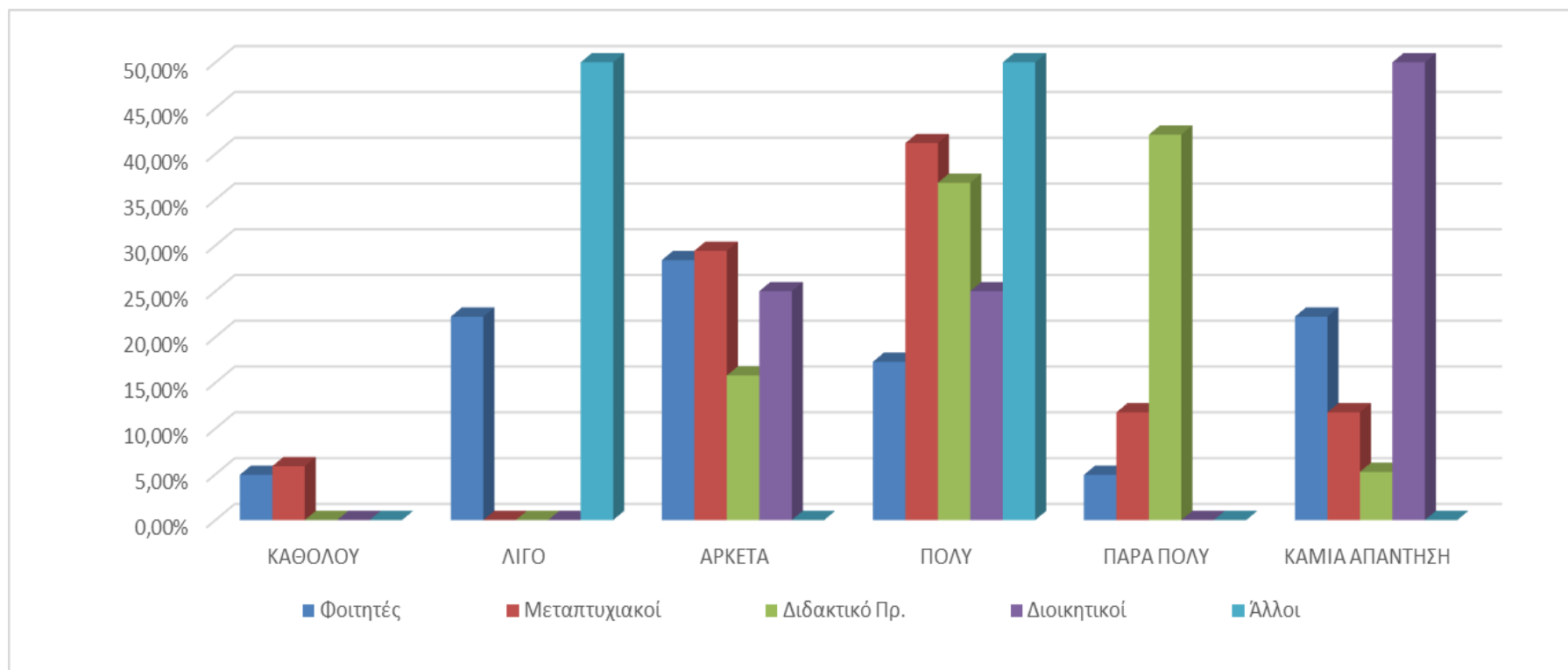
Οι Διοικητικοί έδωσαν από 25% στο «πολύ» και στο «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 50% έλαβαν τα «πολύ» και «λίγο». Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 16 : Πληροφόρηση στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης σχετικά με τις υπηρεσίες

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,94%	22,22%	28,40%	17,28%	4,94%	22,22%
Μεταπτυχιακοί	5,88%	0,00%	29,41%	41,18%	11,76%	11,76%
Διδακτικό Πρ.	0,00%	0,00%	15,79%	36,84%	42,11%	5,26%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%	0,00%	50,00%
Άλλο	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	4,07%	15,45%	26,02%	24,39%	11,38%	18,70%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα φαίνεται ότι το 61,79% των χρηστών είναι ικανοποιημένο από την πληροφόρηση που υπάρχει στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης σχετικά με τις υπηρεσίες. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ



Q17. Ηλεκτρονικό υλικό της Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση Q17 και την ικανοποίηση των χρηστών από το ηλεκτρονικό υλικό της Βιβλιοθήκης (ηλεκτρονικά περιοδικά, ηλεκτρονικά βιβλία, βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικές πηγές) οι φοιτητές είναι κατά 25,93% «αρκετά», κατά 19,75% «πολύ» και κατά 12,35% «λίγο» ευχαριστημένοι. Το 29,63% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν κατά 23,53% «αρκετά» και «πέρα πολύ» και κατά 29,41% «πολύ».

Στο Διδακτικό Προσωπικό ποσοστό 31,58% έλαβε το «πολύ» και 57,89% το «πέρα πολύ».

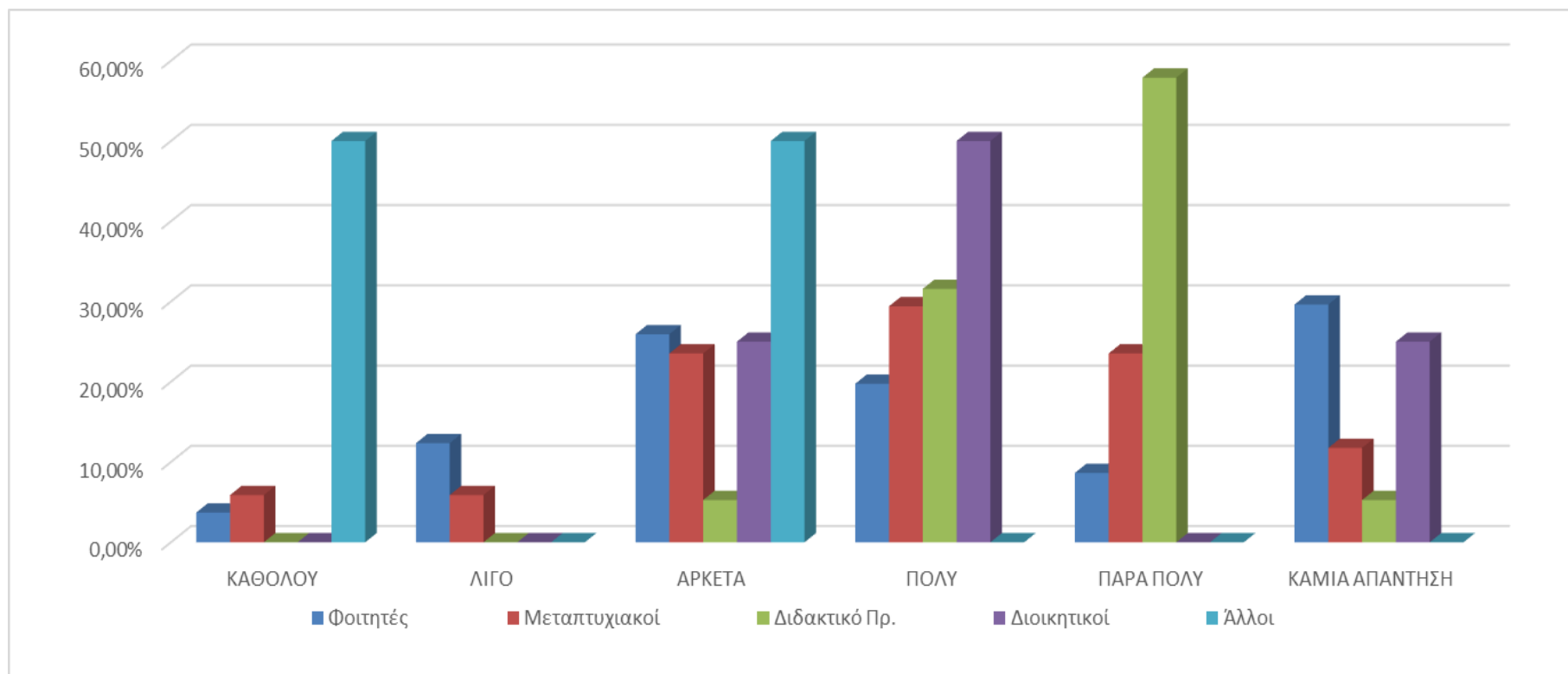
Οι Διοικητικοί έδωσαν 50% στο «πολύ» και 25% στο «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 50% έλαβαν τα «καθόλου» και «αρκετά». Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 17 : Ηλεκτρονικό υλικό της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,70%	12,35%	25,93%	19,75%	8,64%	29,63%
Μεταπτυχιακοί	5,88%	5,88%	23,53%	29,41%	23,53%	11,76%
Διδακτικό Πρ.	0,00%	0,00%	5,26%	31,58%	57,89%	5,26%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%	0,00%	25,00%
Άλλο	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	4,07%	8,94%	22,76%	23,58%	17,89%	22,76%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 64,23% σχετικά με το Ηλεκτρονικό υλικό της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q18. Ωράριο εξυπηρέτησης κοινού κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Αναφορικά με την ερώτηση Q18 και την ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο εξυπηρέτησης του κοινού κατά τη διάρκεια της πανδημίας οι φοιτητές είναι κατά 13,58% «αρκετά», κατά 7,41% «πολύ» και «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το 12,35% επέλεξε το «λίγο» και το 53,09% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τις απαντήσεις «αρκετά» και «πολύ» κατά 23,53% και τα «καθόλου» και «πάρα πολύ» κατά 11,76%. Ποσοστό 23,53% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

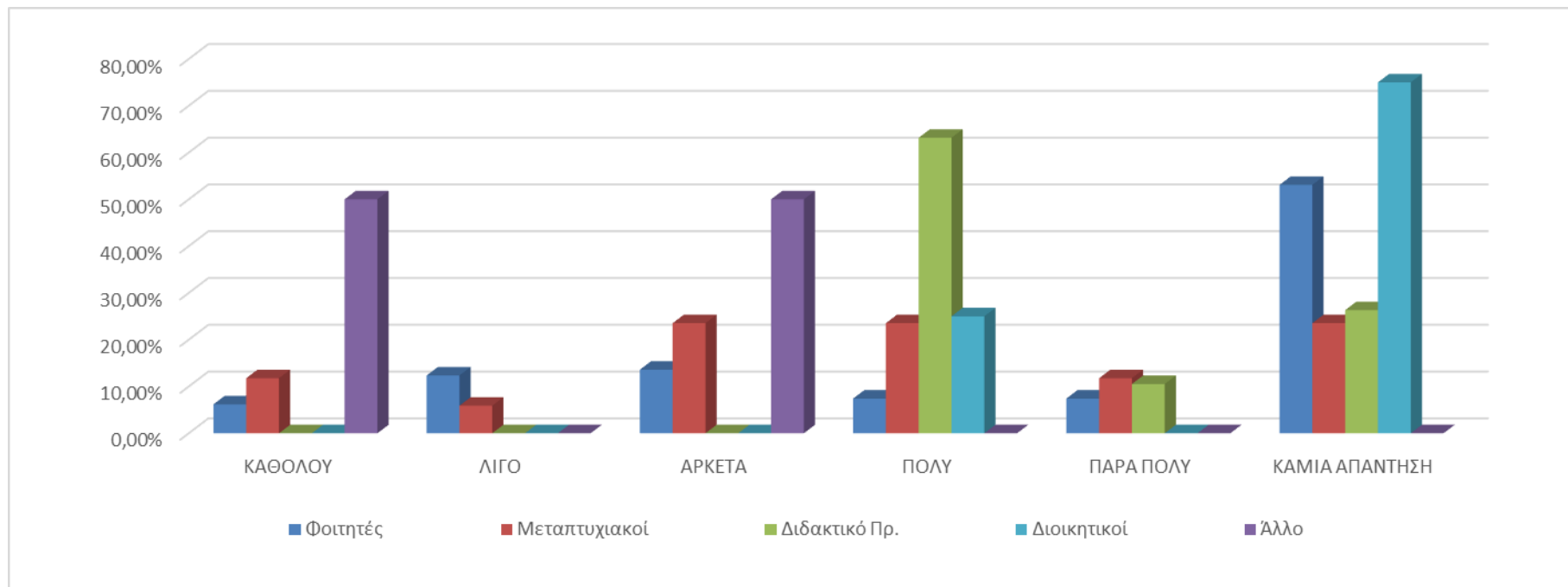
Στο Διδακτικό Προσωπικό ποσοστό 63,16% έλαβε το «πολύ» και 10,53% το «πάρα πολύ». Ποσοστό 26,32% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί έδωσαν 75% στο «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν τα «καθόλου» και «αρκετά». Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 18 : Ωράριο εξυπηρέτησης κοινού κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	6,17%	12,35%	13,58%	7,41%	7,41%	53,09%
Μεταπτυχιακοί	11,76%	5,88%	23,53%	23,53%	11,76%	23,53%
Διδακτικό Πρ.	0,00%	0,00%	0,00%	63,16%	10,53%	26,32%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	75,00%
Άλλο	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	6,50%	8,94%	13,01%	18,70%	8,13%	44,72%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 39,84% σχετικά με το Ωράριο εξυπηρέτησης του κοινού κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 17 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: ΩΡΑΡΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ

Q19. Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

Η επόμενη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 18,52% «πάρα πολύ», κατά 19,75% «πολύ» και κατά 16,05% «αρκετά» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 39,51% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» (35,29%), «πολύ» (29,41%) και «αρκετά» (11,76%) ευχαριστημένοι.

Πολύ καλή είναι η άποψη του Διδακτικού Προσωπικού, που δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε ποσοστό 78,95% και «πολύ» κατά 15,79%.

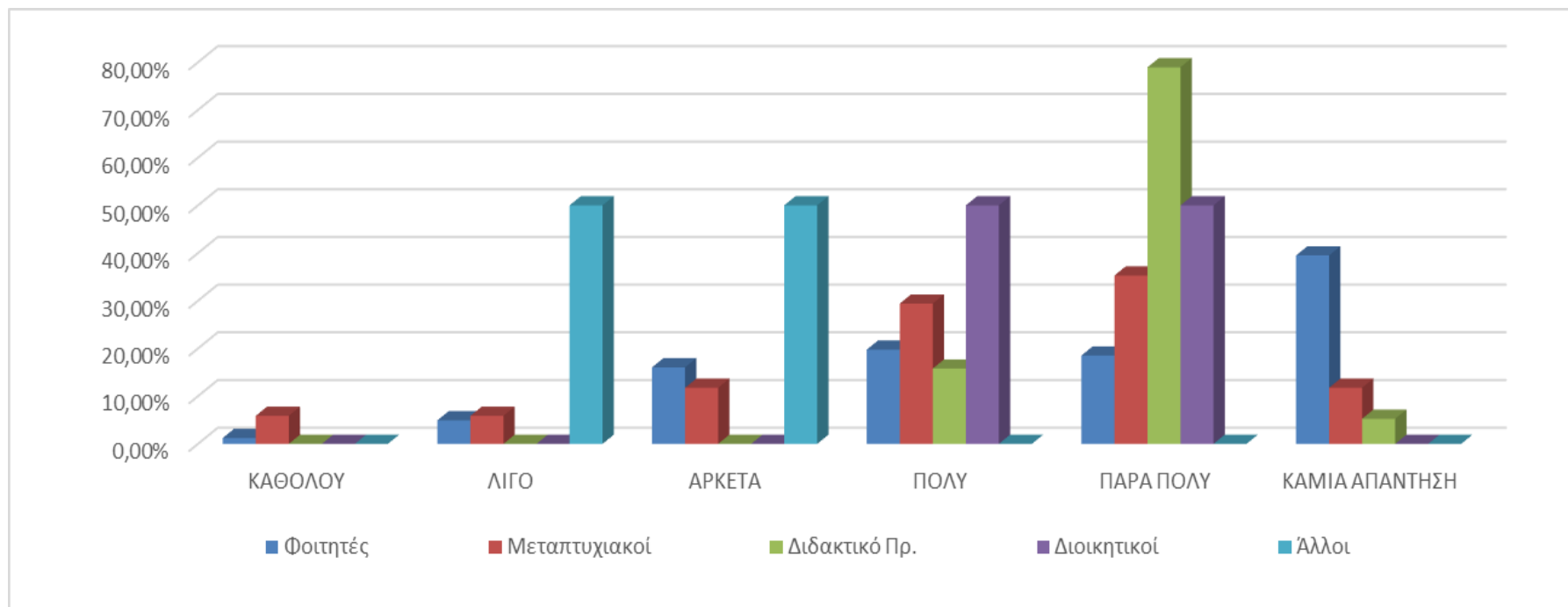
Ποσοστό 50% έλαβαν στους Διοικητικούς τα «πάρα πολύ» και «πολύ». Ποσοστό 50% έλαβαν στην κατηγορία «Άλλο» τα «λίγο» και «αρκετά». Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 19 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,23%	4,94%	16,05%	19,75%	18,52%	39,51%
Μεταπτυχιακοί	5,88%	5,88%	11,76%	29,41%	35,29%	11,76%
Διδακτικό Πρ.	0,00%	0,00%	0,00%	15,79%	78,95%	5,26%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	1,63%	4,88%	13,01%	21,14%	30,89%	28,46%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 65,04% 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



Q20. Ευγένεια Προσωπικού

Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 18,52% «αρκετά», κατά 17,28% «πολύ» και κατά 27,16% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι.

Αντίστοιχα οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 52,94%, «πολύ» κατά 17,65% και «αρκετά» κατά 11,76%.

Το Διδακτικό Προσωπικό δήλωσε «πάρα πολύ» σε ποσοστό 84,21%.

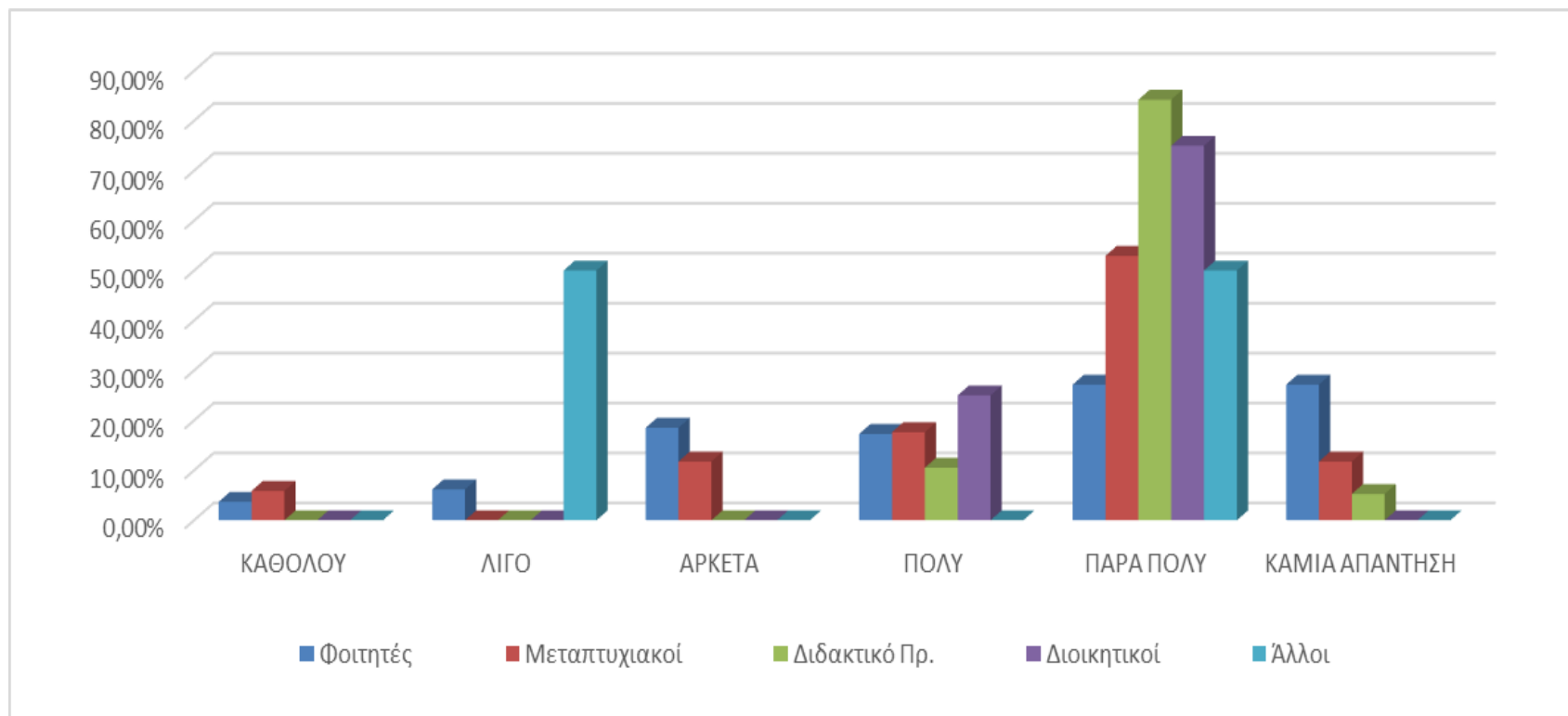
Οι Διοικητικοί και τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσαν κατά 75% και 50% αντίστοιχα «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 20: Ευγένεια Προσωπικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,70%	6,17%	18,52%	17,28%	27,16%	27,16%
Μεταπτυχιακοί	5,88%	0,00%	11,76%	17,65%	52,94%	11,76%
Διδακτικό Πρ.	0,00%	0,00%	0,00%	10,53%	84,21%	5,26%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	3,25%	4,88%	13,82%	16,26%	41,46%	20,33%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 71,54% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, με το 41,46% να δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Q21. Μέτρα προστασίας κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού

Η ερώτηση 21 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 16,05% «πάρα πολύ», κατά 8,64% «πολύ» και 7,41% «αρκετά». Ποσοστό 56,79% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν κατά 17,65% «πολύ», 23,53% «πάρα πολύ» και 11,76% «αρκετά». Ποσοστό 41,18% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Το 42,11% από το Διδακτικό Προσωπικό δήλωσε «πάρα πολύ» και το 15,79% «πολύ». Ποσοστό 42,51% έλαβε και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί έδωσαν 50% στο «πάρα πολύ». Το 50% των χρηστών που ανήκουν στην κατηγορία «Άλλο» επέλεξε «πάρα πολύ» και το υπόλοιπο 50% «καθόλου».

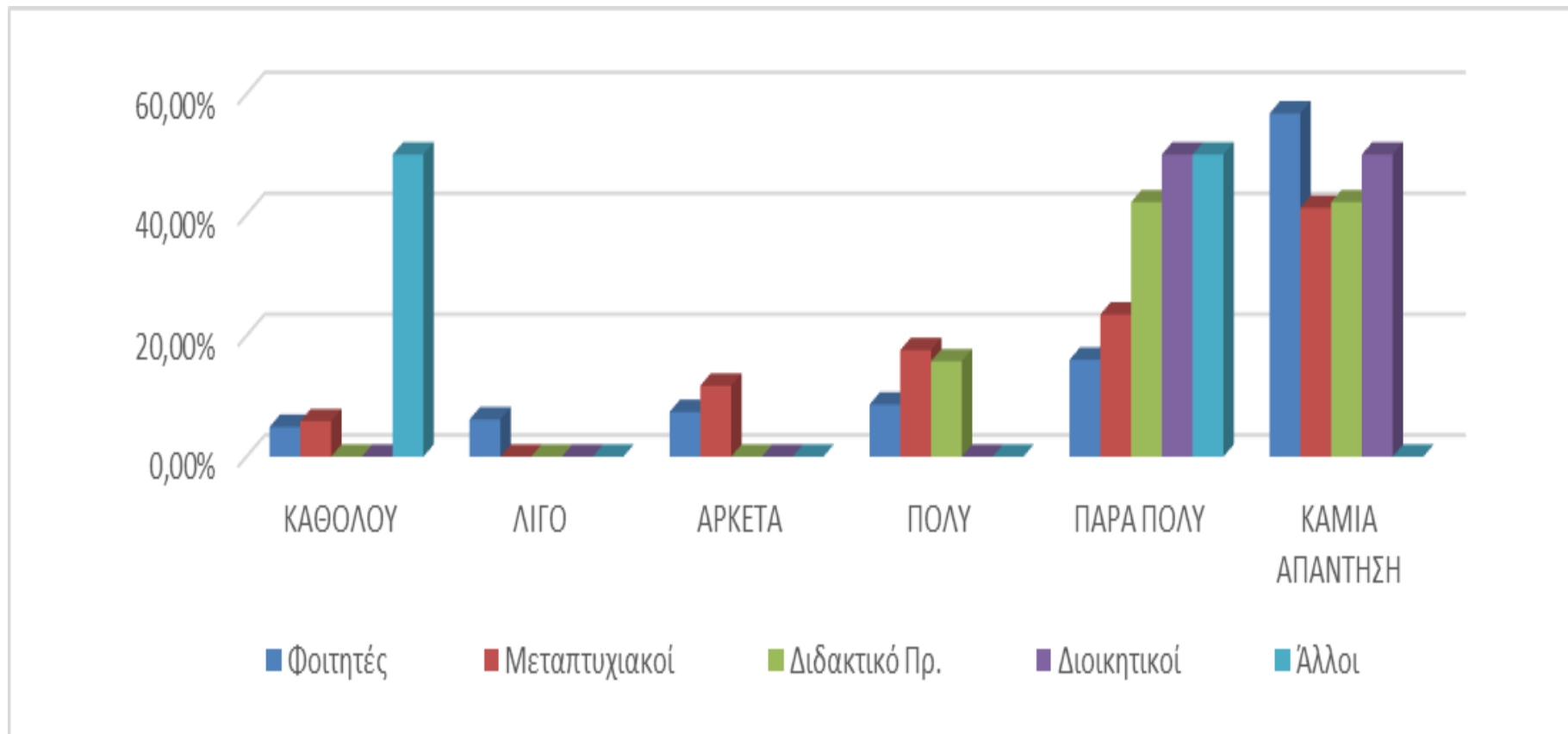
Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 21 : Μέτρα προστασίας κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,94%	6,17%	7,41%	8,64%	16,05%	56,79%
Μεταπτυχιακοί	5,88%	0,00%	11,76%	17,65%	23,53%	41,18%
Διδακτικό Πρ.	0,00%	0,00%	0,00%	15,79%	42,11%	42,11%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%
Άλλο	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	4,88%	4,07%	6,50%	10,57%	22,76%	51,22%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 39,83% σχετικά με την ικανοποίηση από τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη. Εντούτοις, το 51,22% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής:

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



Q22. Συμβολή της Βιβλιοθήκης στην κάλυψη των εκπαιδευτικών/ερευνητικών αναγκών των χρηστών

Η ερώτηση 22 αφορά τον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην κάλυψη των εκπαιδευτικών/ερευνητικών αναγκών των χρηστών. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 20,99% «πέρα πολύ», 19,75% «πολύ» και 20,99% «αρκετά».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πέρα πολύ» κατά 29,41%, «πολύ» κατά 35,29% και «αρκετά» κατά 11,76%.

Το Διδακτικό Προσωπικό δήλωσε «πέρα πολύ» κατά 63,16% και «πολύ» κατά 21,05%.

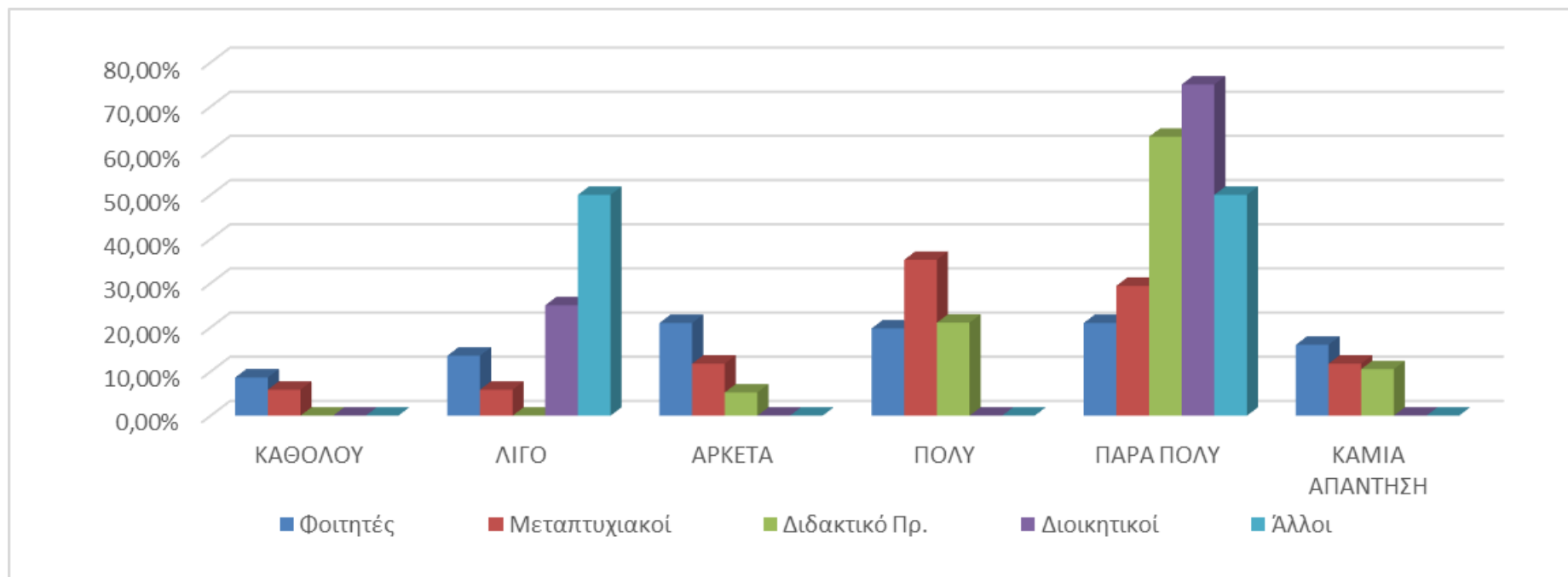
Οι απαντήσεις των Διοικητικών μοιράστηκαν μεταξύ «λίγο» (25%), και «πέρα πολύ» (75%). Στην κατηγορία «Άλλο» από 50% έλαβαν τα «πέρα πολύ» και «λίγο». Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 22 : Συμβολή της Βιβλιοθήκης στην κάλυψη των εκπαιδευτικών/ερευνητικών αναγκών των χρηστών

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	8,64%	13,58%	20,99%	19,75%	20,99%	16,05%
Μεταπτυχιακοί	5,88%	5,88%	11,76%	35,29%	29,41%	11,76%
Διδακτικό Πρ.	0,00%	0,00%	5,26%	21,05%	63,16%	10,53%
Διοικητικοί	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	75,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%
Μέσος όρος	6,50%	11,38%	15,45%	21,14%	30,89%	13,82%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην κάλυψη των εκπαιδευτικών/ερευνητικών αναγκών των χρηστών σε ποσοστό 67,48%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ/ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ



Q23. Τομείς που χρειάζονται μεγαλύτερη ανάπτυξη - Σχόλια

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

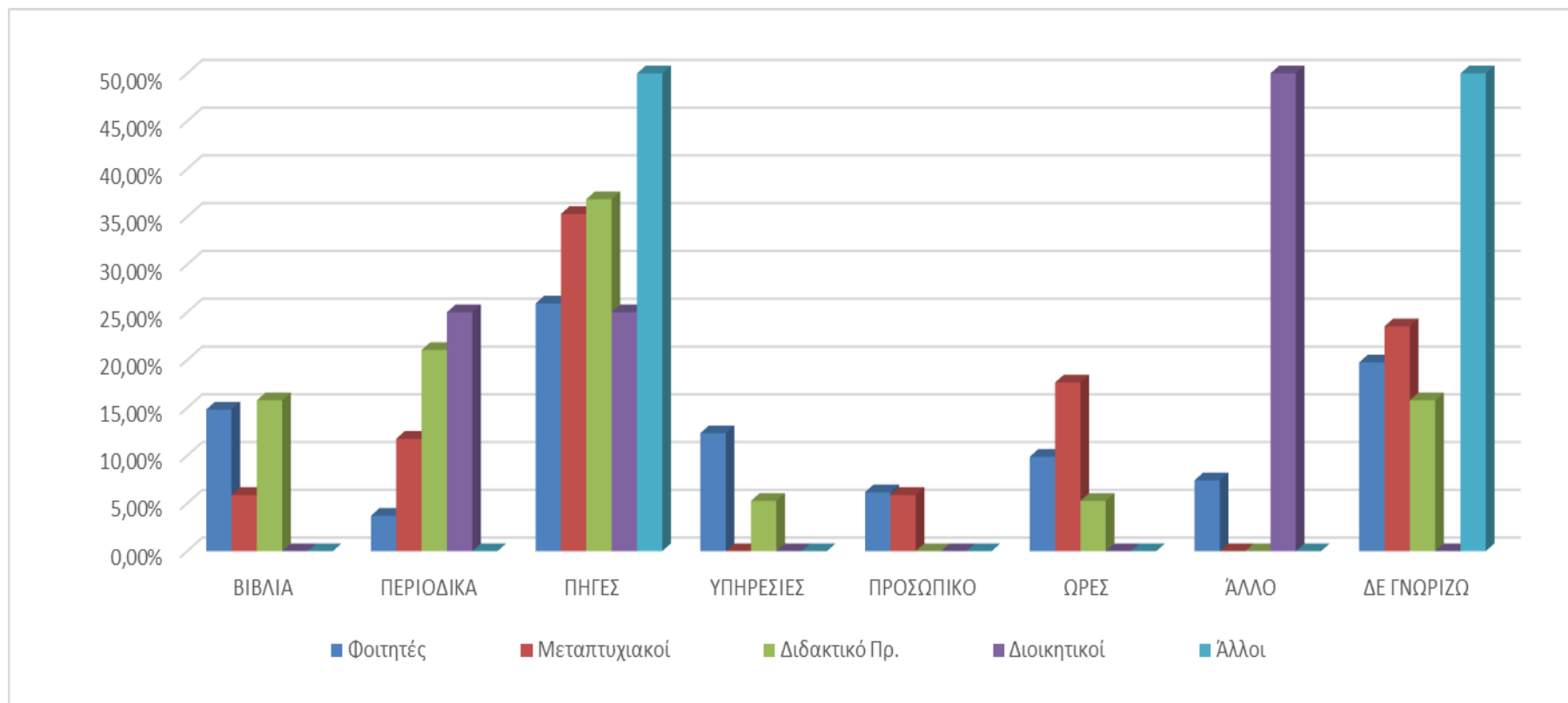
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στις Ηλεκτρονικές Πηγές (25,93%), στις συλλογές βιβλίων (14,81%) και στις Ηλεκτρονικές υπηρεσίες βοήθειας (12,35%). Τις Ηλεκτρονικές Πηγές (35,29%), το ωράριο (17,65%) και τα περιοδικά (11,76%) επέλεξαν περισσότερο οι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Οι απαντήσεις του Διδακτικού Προσωπικού εστιάζουν στις Ηλεκτρονικές Πηγές (36,84%) και στα περιοδικά (21,05%). Συνολικά, μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στις Ηλεκτρονικές Πηγές (29,27%) στις Ηλεκτρονικές υπηρεσίες βοήθειας (17,61%) και στις συλλογές βιβλίων (13,01%) σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

Πίνακας 23 : Τομείς που χρειάζονται μεγαλύτερη ανάπτυξη

	Ηλ. υπηρεσίες							
	Βιβλία	Περιοδικά	Ηλ. Πηγές	βοήθειας	Προσωπικό	Ωράριο	Άλλο	Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	14,81%	3,70%	25,93%	12,35%	6,17%	9,88%	7,41%	19,75%
Μεταπτυχιακοί	5,88%	11,76%	35,29%	0,00%	5,88%	17,65%	0,00%	23,53%
Διδακτικό Πρ.	15,79%	21,05%	36,84%	5,26%	0,00%	5,26%	0,00%	15,79%
Διοικητικοί	0,00%	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%
Μέσος όρος	13,01%	8,13%	29,27%	17,61%	4,88%	9,76%	6,50%	19,51%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 22 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΤΟΜΕΙΣ ΠΟΥ ΧΡΕΙΑΖΟΝΤΑΙ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών, αρκετοί χρήστες παρατήρησαν την ανάγκη για ανάπτυξη τόσο των έντυπων όσο και των ηλεκτρονικών συλλογών της βιβλιοθήκης. Επίσης, σημείωσαν ότι, όταν έχει χαθεί κάποιο βιβλίο, καλό θα ήταν να ενημερώνεται ο κατάλογος και να μην το εμφανίζει. Προτάθηκε κάποια από τα βιβλία (κυρίως οι νεότερες εκδόσεις) να υπάρχουν και σε ψηφιακή μορφή, ώστε να αποφεύγεται τελείως ο δανεισμός.

Κάποιοι δήλωσαν ότι η χρήση της διαδικτυακής βιβλιοθήκης τους δυσκόλεψε πολύ, ότι δεν καταλάβαιναν τον τρόπο που λειτουργεί και ζήτησαν η ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης να γίνει πιο προσιτή και πιο πρακτική. Κάποιοι πρότειναν να υπάρχει ένας απλός και έγκυρος ιστότοπος στον οποίο θα παρέχεται πρόσβαση στα βιβλία και τις λοιπές σημειώσεις που χρειάζονται οι χρήστες, χωρίς να πρέπει να εγγραφούν σε όλους τους ιστότοπους, γρήγορα και με ασφάλεια.

Ορισμένοι διαπίστωσαν ότι στην ηλεκτρονική αναζήτηση τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών πηγών αναφέρονται σε παλαιότερα άρθρα, με αποτέλεσμα να μην προβάλλονται τα νέα ερευνητικά αποτελέσματα σχετικά με το αντικείμενο αναζήτησης. Πρόσθεσαν ότι η εμφάνισή τους στην πλατφόρμα δεν είναι βοηθητική, καθώς δεν εμφανίζονται αποτελέσματα από τα πιο έγκυρα ηλεκτρονικά περιοδικά, μερικές φορές δεν σχετίζονται άμεσα με τον όρο αναζήτησης και εμφανίζονται πολλές διπλοτυπίες. Στην ηλεκτρονική βιβλιοθήκη, ενώ εμφανίζονται κάποια άρθρα/περιοδικά, δεν υπάρχει στην πραγματικότητα πρόσβαση σε αυτά, απλά αναγράφονται στοιχεία τους (π.χ. έτος έκδοσης, συγγραφέας).

Από την άλλη πλευρά χρήστες βρήκαν εξαιρετικά βολικό ότι κάποια περιοδικά ήταν προσβάσιμα μέσω google scholar profile και δεν χρειαζόταν σύνδεση VPN καθώς και το ότι η πρόσβαση σε περιοδικά μέσω EBSCO κλπ. έχει βελτιωθεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια (μεγαλύτερο εύρος περιοδικών, λιγότερα με embargo) και τους διευκολύνει πολύ. Προτάθηκε να πραγματοποιηθούν περισσότερες συνεργασίες για συνδρομές (τύπου FT) και να μην σταματήσει η "συνεργασία" με FT.

Χρήστες κατέδειξαν την ανάγκη να διευρυνθεί το ωράριο, γιατί οι ώρες λειτουργίας της Βιβλιοθήκης συμπίπτουν με τα μαθήματά τους.

Ζήτησαν να αυξηθεί η διάρκεια δανεισμού, σημειώνοντας ότι όλα τα βιβλία με την κίτρινη ένδειξη δεν έχουν τόσο μεγάλη ζήτηση, ώστε να μην μπορούν να κρατηθούν για μεγαλύτερο διάστημα.

Καταγράφηκε η ανάγκη για περισσότερες πρίζες, για βελτίωση της υπηρεσίας VPN και για ανανεωμένες οδηγίες για τη σύνδεση στο [ieeeExplore](#) για φοιτητές

Σημειώθηκε ότι ο χώρος της Βιβλιοθήκης είναι μικρός, χρειάζεται ανανέωση και δεν αρκεί, για να καλύψει τις ανάγκες των χρηστών. Επίσης, ότι σε ορισμένες περιπτώσεις υπάρχει πρόβλημα με την ησυχία στους χώρους της Βιβλιοθήκης.

Ορισμένοι χρήστες δήλωσαν ότι δεν έλαβαν καμία ενημέρωση για τις δραστηριότητες της βιβλιοθήκης (π.χ. σεμινάρια) και για τις διαδικασίες ηλεκτρονικής αίτησης για κρατήσεις βιβλίων, ότι δεν ήξεραν ότι επιτρεπόταν να έρθουν στη βιβλιοθήκη κατά τη διάρκεια της καραντίνας και ότι δεν υπήρξε κανένα ενημερωτικό email ούτε οδηγίες για την προσέλευση ή τα μέτρα προστασίας που τηρήθηκαν. Δήλωσαν ότι σε αυτήν την περίοδο θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη η ηλεκτρονική ανάγνωση βιβλίων που αποτελούν συγγράμματα μαθημάτων της σχολής. Παρατηρήθηκε η ανάγκη για καλύτερη ενημέρωση των χρηστών για τη χρήση της Βιβλιοθήκης.

Θετικά σχόλια υπήρξαν για το προσωπικό το οποίο χαρακτηρίζεται εξαιρετικό, ευγενικό και πάντα πρόθυμο.

Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών από 25-01-2021 έως 31-03-2021 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Αναφορικά με τη χρήση της βιβλιοθήκης πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 3,25% των χρηστών της Βιβλιοθήκης δανειζόταν υλικό πριν την πανδημία, το 0,81% δανείζεται υλικό κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 5,69% χρησιμοποιούσε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο πριν την πανδημία, το 10,57% τον χρησιμοποιεί κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 13,01% χρησιμοποιούσε τις Ηλεκτρονικές Πηγές πριν την πανδημία και το 21,95% τις χρησιμοποιεί κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 83,50% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου, 38,22% σχετικά με τους όρους δανεισμού, 35,77% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού, 33,34% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού. Ωστόσο, ποσοστό 56,91% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι χρήστες έχουν χρησιμοποιήσει περισσότερο την «επικοινωνία με e-mail» (44,17%), έπειτα την «Υπηρεσία «Ρωτήστε μας» (17,18%) και την «on-line βοήθεια μέσω Teams» (15,95%). Ποσοστό 22,70% έλαβε η απάντηση «κανένα από τα παραπάνω».

Το 48,79% των χρηστών δήλωσε από αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένο από την αποτελεσματικότητα της εξυπηρέτησης που έλαβαν μέσω κάποιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας βοήθειας της Βιβλιοθήκης.

Το 26,01% των χρηστών είναι ικανοποιημένο από τα διαδικτυακά εκπαιδευτικά σεμινάρια που προσφέρονται από το Προσωπικό της Βιβλιοθήκης.

Το 61,79% των χρηστών είναι ικανοποιημένο από την πληροφόρηση που υπάρχει στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης σχετικά με τις υπηρεσίες.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 64,23% σχετικά με το Ηλεκτρονικό υλικό της Βιβλιοθήκης, 39,84% σχετικά με το Ωράριο

εξυπηρέτησης του κοινού κατά τη διάρκεια της πανδημίας, 65,04% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού, 71,54% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού, 39,83% σχετικά με την ικανοποίηση από τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη. Εντούτοις, το 51,22% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην κάλυψη των εκπαιδευτικών/ερευνητικών αναγκών των χρηστών σε ποσοστό 67,48%.

Συνολικά, μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στις Ηλεκτρονικές Πηγές (29,27%) στις Ηλεκτρονικές υπηρεσίες βοήθειας (17,61%) και στις συλλογές βιβλίων (13,01%) σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.