

# ΕΡΕΥΝΑ

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

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

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

Επιμέλεια :  
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2021

**Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών  
κατά τη διάρκεια της πανδημίας :  
Εφαρμογή στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης  
του Παντείου 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 Παντείου 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 Βασιλή 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 Παντείου Πανεπιστημίου Αθηνών** αποτελείται από 11 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 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 :

**Q2.** «Μπορείτε να μας πείτε πόσο συχνά δανειζόσασταν βιβλία πριν την πανδημία;»

**Q3.** «Μπορείτε να μας πείτε πόσο συχνά δανείζεστε βιβλία κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

**Q4.** «Μπορείτε να μας πείτε πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο της Βιβλιοθήκης πριν την πανδημία;»

**Q5.** «Μπορείτε να μας πείτε πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

**Q6.** «Μπορείτε να μας πείτε πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε τις Ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης πριν την πανδημία;»

**Q7.** «Μπορείτε να μας πείτε 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. «Μπορείτε να μας πείτε πόσο ικανοποιημένος/η είστε, βαθμολογώντας από το 0 που σημαίνει ότι δεν είστε καθόλου ικανοποιημένος/η μέχρι το 10 που σημαίνει ότι είστε απόλυτα ικανοποιημένος/η από»:**

A) την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις;

B) την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού;

Γ) την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;

Δ) την ταχύτητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;

E) τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη;

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

**Q9. «Μπορείτε να μας πείτε κάτι που δεν θα θέλατε να αλλάξει στη Βιβλιοθήκη;»**

**Q10. «Μπορείτε να μας πείτε κάτι που θα θέλατε οπωσδήποτε να αλλάξει στη Βιβλιοθήκη;»**

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 132 χρήστες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Παντείου 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 Παντείου Πανεπιστημίου Αθηνών.

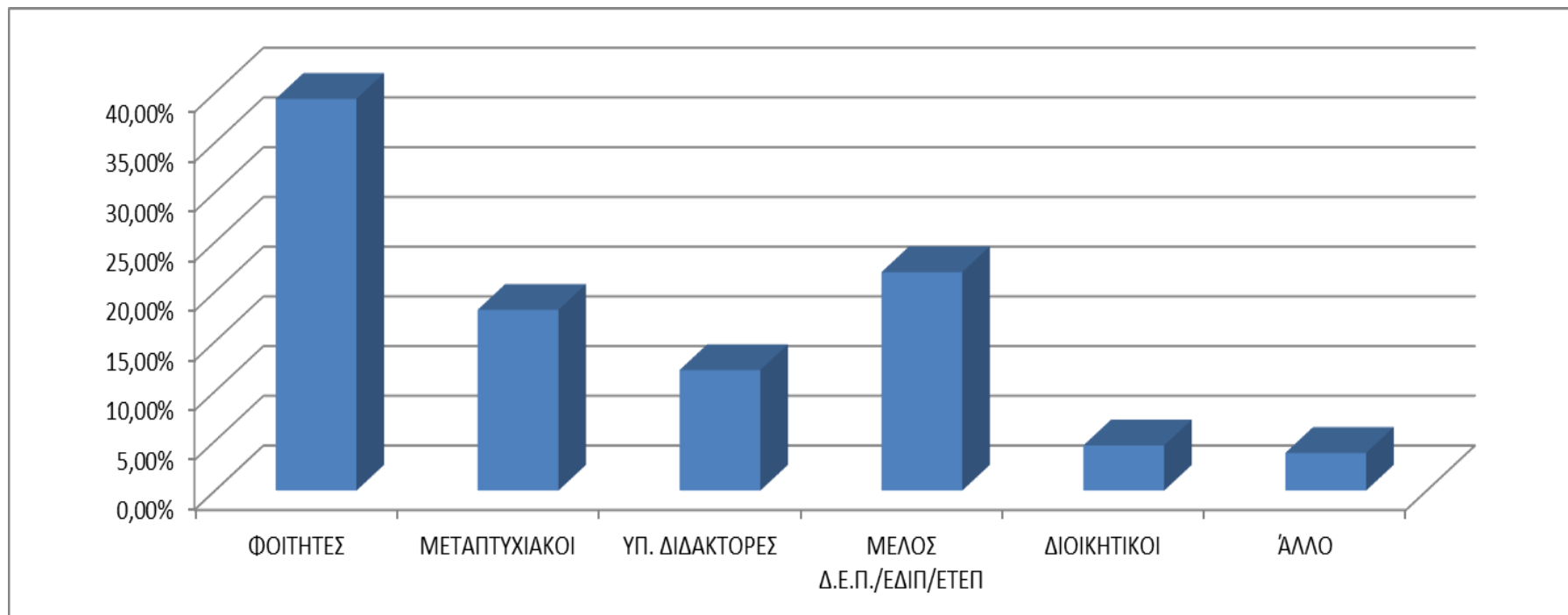
### **A. Ιδιότητα των Χρηστών**

Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά τα χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των επιλογών : Προπτυχιακός φοιτητής, Μεταπτυχιακός φοιτητής, Υποψήφιος Διδάκτορας, Μεταδιδάκτορας, Μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ, Διοικητικό προσωπικό και Άλλο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟΔΙΠΑΒ το 39,39% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, ποσοστό 18,18% είναι Μεταπτυχιακοί, το 12,12% Υποψήφιοι Διδάκτορες, 21,97% είναι Μέλη ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ, ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 4,55% 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>           | 39,39%                    |
| <b>Μεταπτυχιακοί</b>      | 18,18%                    |
| <b>Υπ. Διδάκτορες</b>     | 12,12%                    |
| <b>Μέλη ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ</b> | 21,97%                    |
| <b>Διοικητικοί</b>        | 4,55%                     |
| <b>Άλλο</b>               | 3,79%                     |
| <b>Σύνολο</b>             | <b>100,00%</b>            |

**ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ**





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

### **Q2. 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 «1-2 φορές τον μήνα» σε ποσοστό 42,31%, «3-6 φορές το έτος» και «σπάνια» κατά 21,15% και «κάθε εβδομάδα» κατά 9,62%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «1-2 φορές τον μήνα» με 33,33%. Ακολούθησαν τα «3-6 φορές το έτος» και «κάθε εβδομάδα» με 29,17%.

Ποσοστό 62,50% των Υπ. Διδασκτόρων δήλωσε το «3-6 φορές το έτος», το 18,75% «1-2 φορές τον μήνα» και 12,50% «κάθε εβδομάδα».

Το 37,93% των μελών ΔΕΠ δανειζόταν υλικό «3-6 φορές το έτος», το 31,03% «1-2 φορές τον μήνα» και το 20,69% «σπάνια».

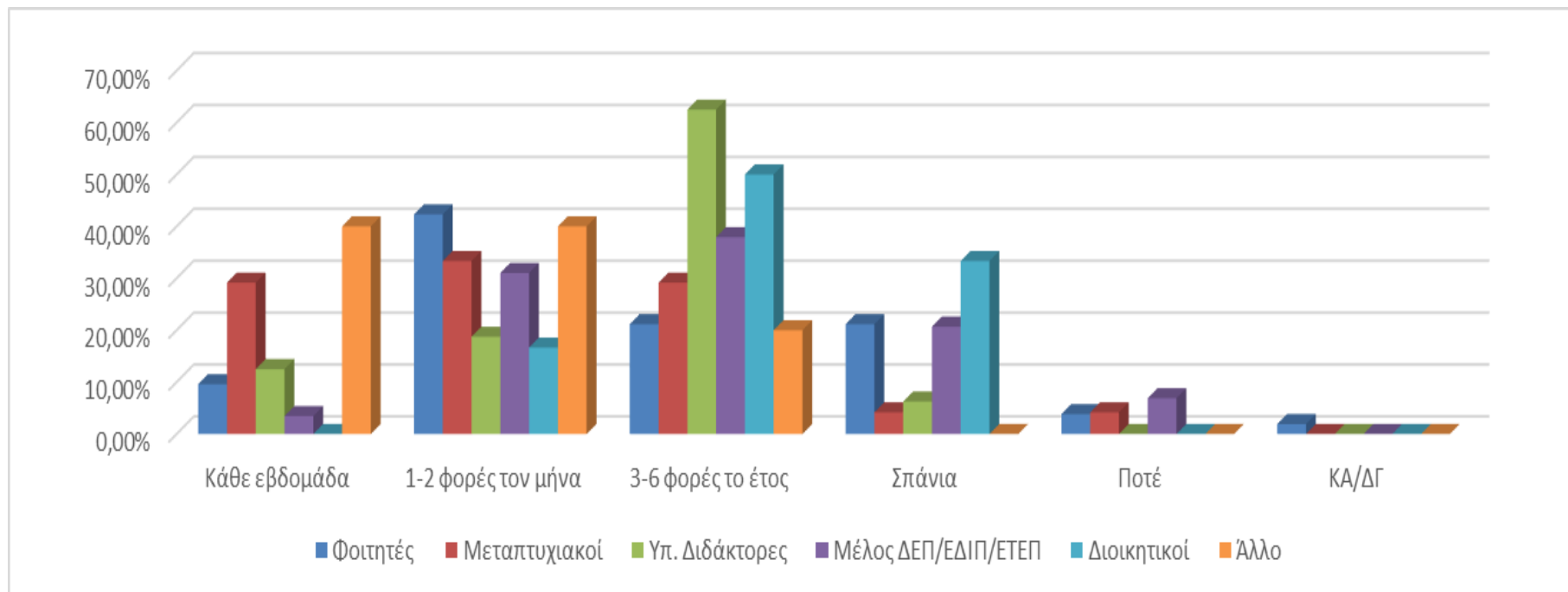
Στους Διοικητικούς 50% έλαβε το «3-6 φορές το έτος» και 33,33% το «σπάνια». Στην κατηγορία «Άλλο» από 40% έλαβαν τα «1-2 φορές τον μήνα» και «κάθε εβδομάδα». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 2 : Συχνότητα δανεισμού βιβλίων πριν την πανδημία**

|                           | <b>Κάθε εβδομάδα</b> | <b>1-2 φορές τον μήνα</b> | <b>3-6 φορές το έτος</b> | <b>Σπάνια</b> | <b>Ποτέ</b>  | <b>Κ/Α - Δεν γνωρίζω</b> |
|---------------------------|----------------------|---------------------------|--------------------------|---------------|--------------|--------------------------|
| <b>Φοιτητές</b>           | 9,62%                | 42,31%                    | 21,15%                   | 21,15%        | 3,85%        | 1,92%                    |
| <b>Μεταπτυχιακοί</b>      | 29,17%               | 33,33%                    | 29,17%                   | 4,17%         | 4,17%        | 0,00%                    |
| <b>Υπ. Διδάκτορες</b>     | 12,50%               | 18,75%                    | 62,50%                   | 6,25%         | 0,00%        | 0,00%                    |
| <b>Μέλη ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ</b> | 3,45%                | 31,03%                    | 37,93%                   | 20,69%        | 6,90%        | 0,00%                    |
| <b>Διοικητικοί</b>        | 0,00%                | 16,67%                    | 50,00%                   | 33,33%        | 0,00%        | 0,00%                    |
| <b>Άλλο</b>               | 40,00%               | 40,00%                    | 20,00%                   | 0,00%         | 0,00%        | 0,00%                    |
| <b>Μέσος όρος</b>         | <b>12,88%</b>        | <b>34,09%</b>             | <b>32,58%</b>            | <b>15,91%</b> | <b>3,79%</b> | <b>0,76%</b>             |

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, 3,79% των χρηστών δεν δανείζονταν υλικό «ποτέ» πριν την πανδημία, 15,91% δανειζόταν «σπάνια», 32,58% «3-6 φορές το έτος», 34,09% «1-2 φορές τον μήνα», 12,88% «κάθε εβδομάδα». Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι το 46,97% 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**



### Q3. Συχνότητα δανεισμού βιβλίων κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η ερώτηση Q3 αφορά τη συχνότητα δανεισμού βιβλίων κατά τη διάρκεια της πανδημίας από τους χρήστες. Οι φοιτητές δήλωσαν «1-2 φορές τον μήνα» σε ποσοστό 21,15%, «3-6 φορές το έτος» κατά 23,08%, «σπάνια» κατά 19,23% και «ποτέ» κατά 32,69%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «σπάνια» με 29,17%. Ακολούθησαν τα «3-6 φορές το έτος» και «ποτέ» με 25% και το «1-2 φορές τον μήνα» με 16,67%.

Ποσοστό 50% των Υπ. Διδασκτόρων δανείζεται υλικό «σπάνια», το 18,75% «ποτέ» και το 12,50% «1-2 φορές τον μήνα».

Ποσοστό 44,83% των μελών ΔΕΠ δήλωσε το «ποτέ», ενώ ακολούθησε το «σπάνια» με 37,93%.

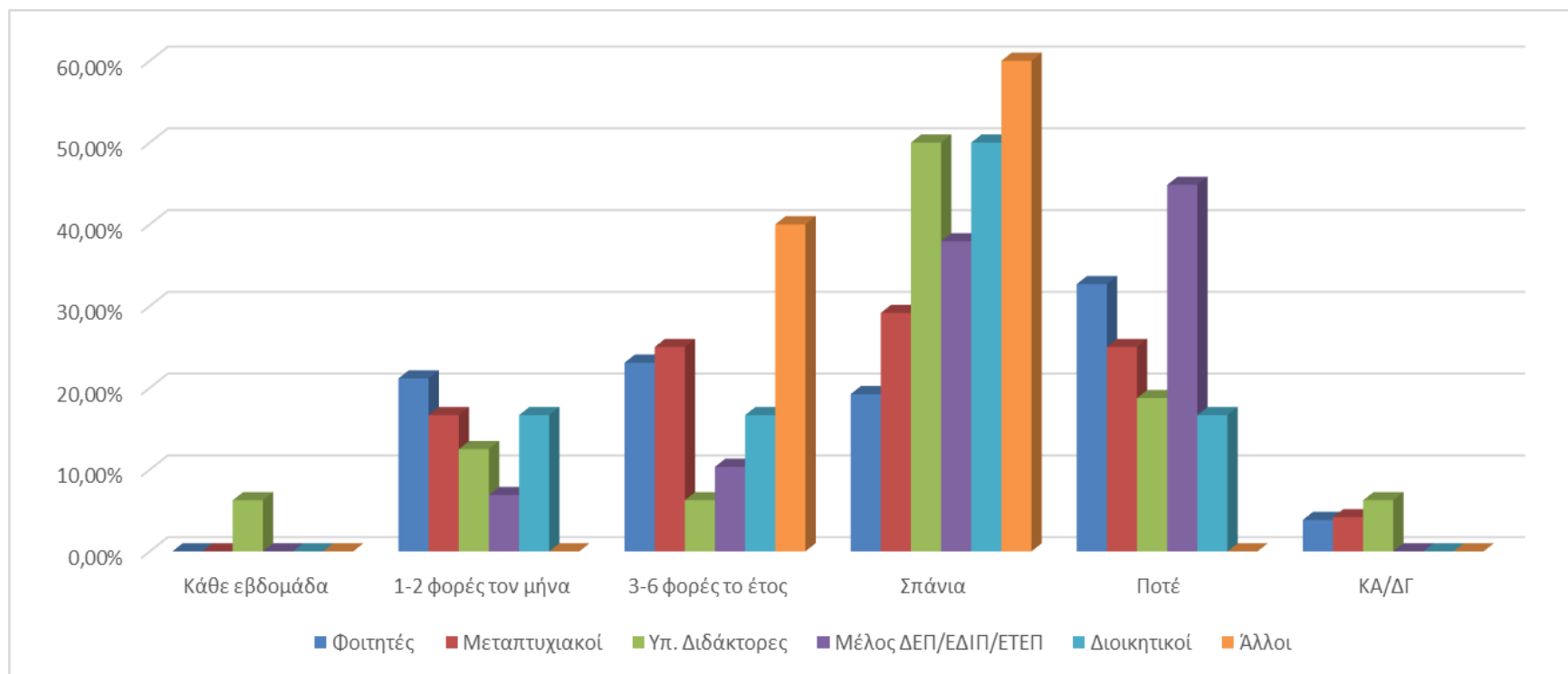
Στους Διοικητικούς 50% έλαβε το «σπάνια» και στην κατηγορία «Άλλο» 60% και 40% έλαβαν τα «σπάνια» και «3-6 φορές το έτος». Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 3 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων κατά τη διάρκεια της πανδημίας**

|                   | Κάθε εβδομάδα | 1-2 φορές τον μήνα | 3-6 φορές το έτος | Σπάνια | Ποτέ   | Κ/Α - Δεν γνωρίζω |
|-------------------|---------------|--------------------|-------------------|--------|--------|-------------------|
| Φοιτητές          | 0,00%         | 21,15%             | 23,08%            | 19,23% | 32,69% | 3,85%             |
| Μεταπτυχιακοί     | 0,00%         | 16,67%             | 25,00%            | 29,17% | 25,00% | 4,17%             |
| Υπ. Διδάκτορες    | 6,25%         | 12,50%             | 6,25%             | 50,00% | 18,75% | 6,25%             |
| Μέλη ΔΕΠ/ΕΔΠ/ΕΤΕΠ | 0,00%         | 6,90%              | 10,34%            | 37,93% | 44,83% | 0,00%             |
| Διοικητικοί       | 0,00%         | 16,67%             | 16,67%            | 50,00% | 16,67% | 0,00%             |
| Άλλο              | 0,00%         | 0,00%              | 40,00%            | 60,00% | 0,00%  | 0,00%             |
| Μέσος όρος        | 0,76%         | 15,15%             | 18,94%            | 31,82% | 30,30% | 3,03%             |

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 15,91% 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**



#### Q4. 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 «1-2 φορές τον μήνα» σε ποσοστό 34,62%, ενώ ακολούθησαν το «σπάνια» και «κάθε βδομάδα» με 30,77% και 23,08%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «1-2 φορές τον μήνα» με 41,67%, ενώ ακολούθησαν τα «καθημερινά» και «κάθε βδομάδα» με 20,83% και 12,50%.

Ποσοστό 50% των Υπ. Διδασκτόρων δήλωσε το «1-2 φορές τον μήνα», ενώ ακολούθησε το «κάθε βδομάδα» με 37,50%.

Ποσοστό 44,83% των μελών ΔΕΠ δήλωσε το «1-2 φορές τον μήνα», ενώ ακολούθησε το «κάθε βδομάδα» με 31,03%.

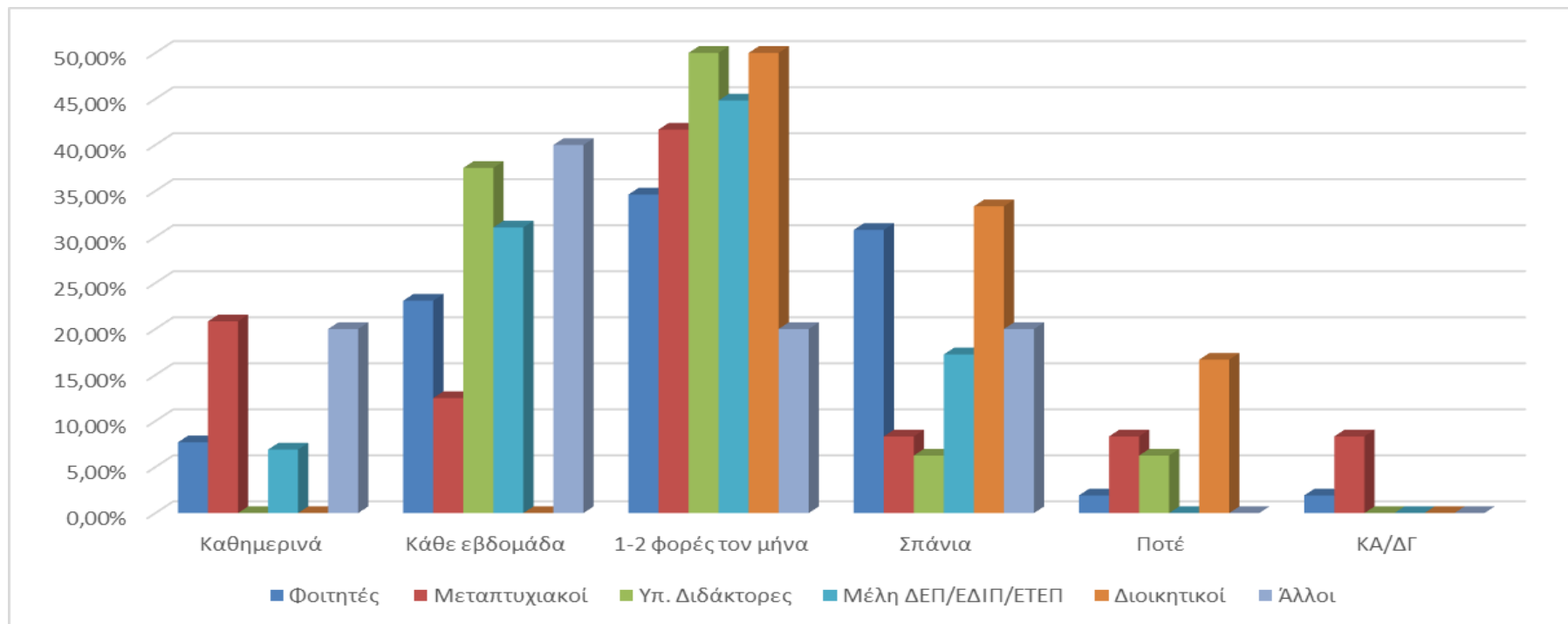
Στους Διοικητικούς 50% έλαβε το «1-2 φορές τον μήνα» και 33,33% το «σπάνια». Στην κατηγορία «Άλλο» 40% έλαβε το «κάθε εβδομάδα». Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

#### Πίνακας 4 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης πριν την πανδημία

|                   | Καθημερινά | Κάθε εβδομάδα | 1-2 φορές τον μήνα | Σπάνια | Ποτέ   | Κ/Α - Δεν γνωρίζω |
|-------------------|------------|---------------|--------------------|--------|--------|-------------------|
| Φοιτητές          | 7,69%      | 23,08%        | 34,62%             | 30,77% | 1,92%  | 1,92%             |
| Μεταπτυχιακοί     | 20,83%     | 12,50%        | 41,67%             | 8,33%  | 8,33%  | 8,33%             |
| Υπ. Διδάκτορες    | 0,00%      | 37,50%        | 50,00%             | 6,25%  | 6,25%  | 0,00%             |
| Μέλη ΔΕΠ/ΕΔΠ/ΕΤΕΠ | 6,90%      | 31,03%        | 44,83%             | 17,24% | 0,00%  | 0,00%             |
| Διοικητικοί       | 0,00%      | 0,00%         | 50,00%             | 33,33% | 16,67% | 0,00%             |
| Άλλο              | 20,00%     | 40,00%        | 20,00%             | 20,00% | 0,00%  | 0,00%             |
| Μέσος όρος        | 9,09%      | 24,24%        | 40,15%             | 0,00%  | 3,79%  | 2,27%             |

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 33,33% 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**



## Q5. 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 «1-2 φορές τον μήνα» και «σπάνια» σε ποσοστό 36,54%, «ποτέ» κατά 13,46% και «κάθε βδομάδα» κατά 9,62%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «1-2 φορές τον μήνα» με 45,83%. Ακολούθησαν τα «σπάνια» και «ποτέ» με 25% και 12,50%.

Ποσοστό 50% των Υπ. Διδασκτόρων δήλωσε «1-2 φορές τον μήνα» και το 25% «σπάνια».

Ποσοστό 44,83% των μελών ΔΕΠ δήλωσε «1-2 φορές τον μήνα», το 31,05% «σπάνια», ενώ ακολούθησε το «κάθε βδομάδα» με 20,69%.

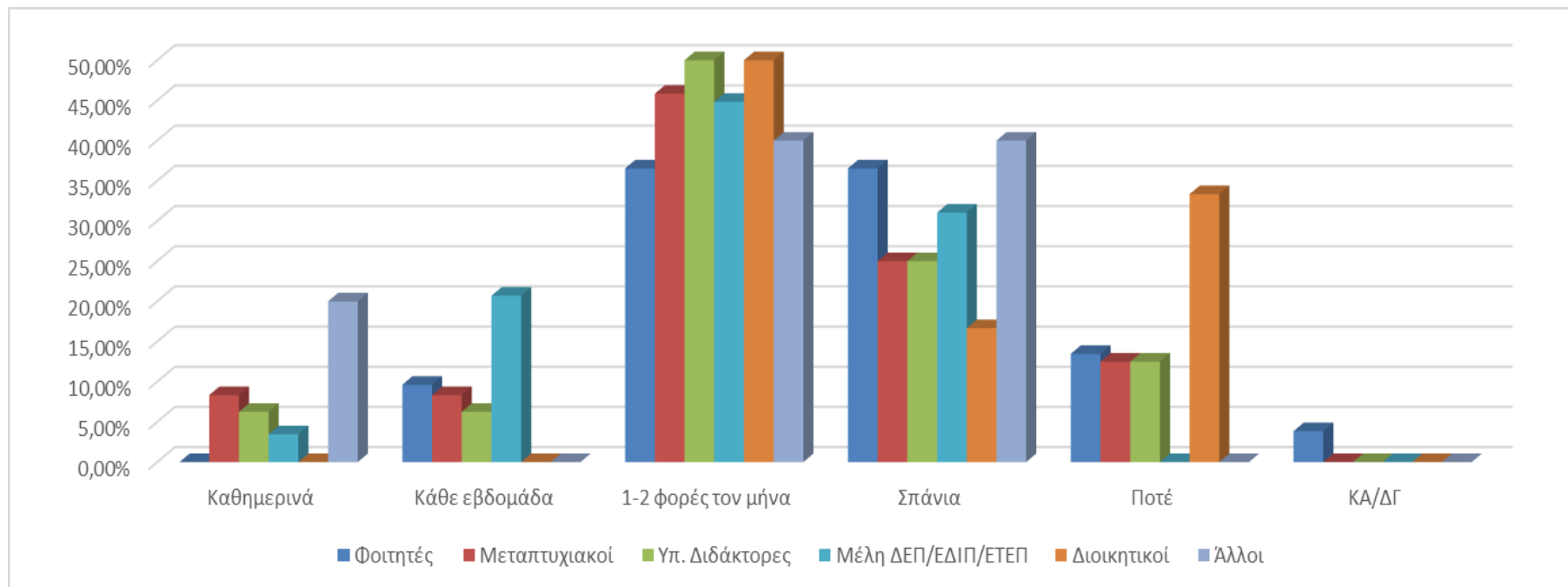
Στους Διοικητικούς 50% έλαβε το «1-2 φορές τον μήνα» και στην κατηγορία «Άλλο» από 40% έλαβαν τα «σπάνια» και «1-2 φορές τον μήνα». Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

### Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας

|                           | Καθημερινά   | Κάθε εβδομάδα | 1-2 φορές τον μήνα | Σπάνια        | Ποτέ          | Κ/Α - Δεν γνωρίζω |
|---------------------------|--------------|---------------|--------------------|---------------|---------------|-------------------|
| <b>Φοιτητές</b>           | 0,00%        | 9,62%         | 36,54%             | 36,54%        | 13,46%        | 3,85%             |
| <b>Μεταπτυχιακοί</b>      | 8,33%        | 8,33%         | 45,83%             | 25,00%        | 12,50%        | 0,00%             |
| <b>Υπ. Διδάκτορες</b>     | 6,25%        | 6,25%         | 50,00%             | 25,00%        | 12,50%        | 0,00%             |
| <b>Μέλη ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ</b> | 3,45%        | 20,69%        | 44,83%             | 31,03%        | 0,00%         | 0,00%             |
| <b>Διοικητικοί</b>        | 0,00%        | 0,00%         | 50,00%             | 16,67%        | 33,33%        | 0,00%             |
| <b>Άλλο</b>               | 20,00%       | 0,00%         | 40,00%             | 40,00%        | 0,00%         | 0,00%             |
| <b>Μέσος όρος</b>         | <b>3,79%</b> | <b>10,61%</b> | <b>42,42%</b>      | <b>31,06%</b> | <b>10,61%</b> | <b>1,52%</b>      |

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 14,40% 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**





## Q6. 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 «σπάνια» με 44,23% ενώ ακολούθησαν το «1-2 φορές τον μήνα» σε ποσοστό 28,85% και το «ποτέ» και 15,38%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «σπάνια» με 45,83%, ενώ ακολούθησαν το «1-2 φορές τον μήνα» και το «καθημερινά» με 16,67%.

Ποσοστό 37,50% των Υπ. Διδασκτόρων δήλωσε το «1-2 φορές τον μήνα», ενώ ακολούθησε το «σπάνια» με 25%.

Ποσοστό 41,38% των μελών ΔΕΠ δήλωσε το «1-2 φορές τον μήνα», ενώ ακολούθησε το «κάθε εβδομάδα» με 27,59%.

Στους Διοικητικούς 66,67% έλαβε το «1-2 φορές τον μήνα» και 33,33% το «σπάνια». Στην κατηγορία «Άλλο» από 20% έλαβαν όλες οι απαντήσεις εκτός από το «ποτέ».

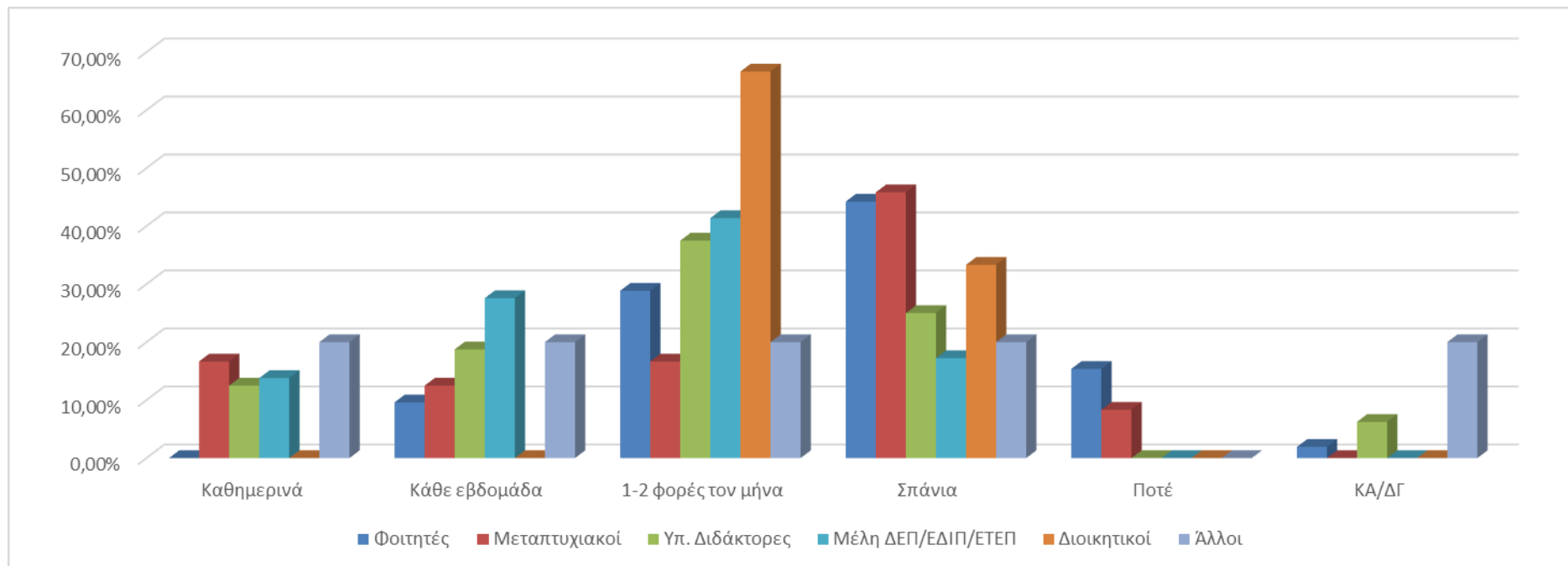
Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών της Βιβλιοθήκης πριν την πανδημία**

|                           | Καθημερινά | Κάθε εβδομάδα | 1-2 φορές τον μήνα | Σπάνια | Ποτέ   | Κ/Α - Δεν γνωρίζω |
|---------------------------|------------|---------------|--------------------|--------|--------|-------------------|
| <b>Φοιτητές</b>           | 0,00%      | 9,62%         | 28,85%             | 44,23% | 15,38% | 1,92%             |
| <b>Μεταπτυχιακοί</b>      | 16,67%     | 12,50%        | 16,67%             | 45,83% | 8,33%  | 0,00%             |
| <b>Υπ. Διδάκτορες</b>     | 12,50%     | 18,75%        | 37,50%             | 25,00% | 0,00%  | 6,25%             |
| <b>Μέλη ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ</b> | 13,79%     | 27,59%        | 41,38%             | 17,24% | 0,00%  | 0,00%             |
| <b>Διοικητικοί</b>        | 0,00%      | 0,00%         | 66,67%             | 33,33% | 0,00%  | 0,00%             |
| <b>Άλλο</b>               | 20,00%     | 20,00%        | 20,00%             | 20,00% | 0,00%  | 20,00%            |
| <b>Μέσος όρος</b>         | 8,33%      | 15,15%        | 31,82%             | 34,85% | 7,58%  | 2,27%             |

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 23,48% 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**



## Q7. 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 30,77% και 26,92% αντίστοιχα, «ποτέ» κατά 19,23% και «κάθε βδομάδα» κατά 17,31%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «σπάνια» με 33,33%. Ακολούθησε το «1-2 φορές τον μήνα» με 25%.

Ποσοστό 25% των Υπ. Διδασκτόρων δήλωσε «1-2 φορές τον μήνα» και «κάθε βδομάδα» και το 18,75% «σπάνια».

Ποσοστό 37,93% των μελών ΔΕΠ δήλωσε «1-2 φορές τον μήνα», το 27,59% «κάθε βδομάδα», ενώ ακολούθησε το «σπάνια» με 24,14%.

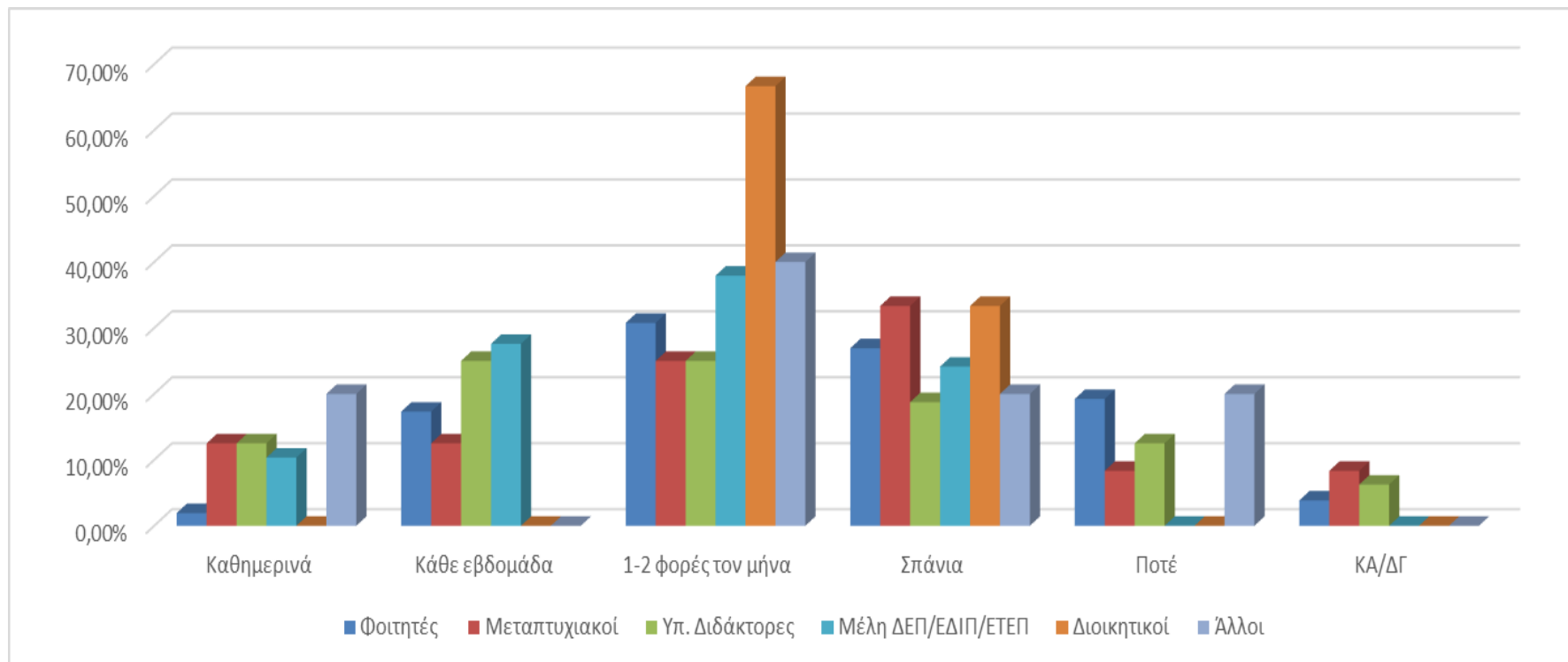
Στους Διοικητικούς 66,67% έλαβε το «1-2 φορές τον μήνα» και στην κατηγορία «Άλλο» η ίδια απάντηση πήρε 40%. Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 7 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας**

|                          | Καθημερινά | Κάθε εβδομάδα | 1-2 φορές τον μήνα | Σπάνια | Ποτέ   | Κ/Α - Δεν γνωρίζω |
|--------------------------|------------|---------------|--------------------|--------|--------|-------------------|
| <b>Φοιτητές</b>          | 1,92%      | 17,31%        | 30,77%             | 26,92% | 19,23% | 3,85%             |
| <b>Μεταπτυχιακοί</b>     | 12,50%     | 12,50%        | 25,00%             | 33,33% | 8,33%  | 8,33%             |
| <b>Υπ. Διδάκτορες</b>    | 12,50%     | 25,00%        | 25,00%             | 18,75% | 12,50% | 6,25%             |
| <b>Μέλη ΔΕΠ/ΕΔΠ/ΕΤΕΠ</b> | 10,34%     | 27,59%        | 37,93%             | 24,14% | 0,00%  | 0,00%             |
| <b>Διοικητικοί</b>       | 0,00%      | 0,00%         | 66,67%             | 33,33% | 0,00%  | 0,00%             |
| <b>Άλλο</b>              | 20,00%     | 0,00%         | 40,00%             | 20,00% | 20,00% | 0,00%             |
| <b>Μέσος όρος</b>        | 7,58%      | 18,18%        | 32,58%             | 26,52% | 11,36% | 3,79%             |

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 25,76% 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

### Q8. Ικανοποίηση Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

Στη συνέχεια οι χρήστες ερωτήθηκαν πόσο ικανοποιημένοι είναι, βαθμολογώντας από το 0 που σημαίνει ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι μέχρι το 10 που σημαίνει ότι είναι απόλυτα ικανοποιημένοι από:

A) την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις,

B) την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού,

Γ) την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό,

Δ) την ταχύτητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό,

Ε) τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη.

Οι φοιτητές, αναφορικά με την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις, επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 42,31%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» με 17,31% και η βαθμολογία 9 με 13,46%.

Σχετικά με την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 32,69%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» με 30,77% και η βαθμολογία 9 με 15,38%.

Όσον αφορά την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 44,23%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» με 19,23% και η βαθμολογία 9 με 11,54%.

Για την ταχύτητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 48,08%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» με 17,31% και η βαθμολογία 9 με 11,54%.

Τέλος, αναφορικά με τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 53,85%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» με

15,38% και η βαθμολογία 9 με 11,54%. Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 8 : Ικανοποίηση Φοιτητών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης**

| Φοιτητές                                       | 0     | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9      | 10     | ΚΑ     |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| Αποτελεσματικότητα δανεισμού                   | 1,92% | 1,92% | 0,00% | 5,77% | 1,92% | 5,77% | 0,00% | 5,77% | 3,85% | 13,46% | 42,31% | 17,31% |
| Αποτελεσματικότητα διαδανεισμού                | 0,00% | 0,00% | 1,92% | 3,85% | 1,92% | 3,85% | 1,92% | 5,77% | 1,92% | 15,38% | 32,69% | 30,77% |
| Αποτελεσματικότητα ηλ. εξυπηρέτησης            | 0,00% | 0,00% | 1,92% | 1,92% | 0,00% | 7,69% | 1,92% | 5,77% | 5,77% | 11,54% | 44,23% | 19,23% |
| Ταχύτητα ηλ. εξυπηρέτησης                      | 0,00% | 0,00% | 1,92% | 0,00% | 0,00% | 9,62% | 1,92% | 7,69% | 1,92% | 11,54% | 48,08% | 17,31% |
| Μέτρα προστασίας κατά την παράδοση/λήψη υλικού | 1,92% | 1,92% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 3,85% | 0,00% | 7,69% | 3,85% | 11,54% | 53,85% | 15,38% |

Οι μεταπτυχιακοί, αναφορικά με την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις, επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 50%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» με 20,83% και η βαθμολογία 9 με 12,50%.

Σχετικά με την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού επέλεξαν περισσότερο το «καμία απάντηση» με 37,50%, τη βαθμολογία 10 με 33,33%, ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 0 με 8,33%.

Όσον αφορά την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 58,33%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» με 20,83% και η βαθμολογία 7 με 8,33%.

Για την ταχύτητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 58,33%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» με 16,67% και η βαθμολογία 9 με 12,50%.

Τέλος, αναφορικά με τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη διαζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 54,17%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» με 29,17%. Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 9 : Ικανοποίηση Μεταπτυχιακών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης**

| Μεταπτυχιακοί                                  | 0     | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9      | 10     | ΚΑ     |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| Αποτελεσματικότητα δανεισμού                   | 4,17% | 0,00% | 4,17% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 4,17% | 4,17% | 12,50% | 50,00% | 20,83% |
| Αποτελεσματικότητα διαδανεισμού                | 8,33% | 0,00% | 4,17% | 0,00% | 0,00% | 4,17% | 0,00% | 4,17% | 4,17% | 4,17%  | 33,33% | 37,50% |
| Αποτελεσματικότητα ηλ. εξυπηρέτησης            | 4,17% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 8,33% | 4,17% | 4,17%  | 58,33% | 20,83% |
| Ταχύτητα ηλ. εξυπηρέτησης                      | 4,17% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 4,17% | 0,00% | 0,00% | 4,17% | 12,50% | 58,33% | 16,67% |
| Μέτρα προστασίας κατά την παράδοση/λήψη υλικού | 0,00% | 4,17% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 4,17% | 4,17% | 4,17%  | 54,17% | 29,17% |

Οι υποψήφιοι διδάκτορες, αναφορικά με την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις, επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 50%, ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 8 με 18,75% και το «καμία απάντηση» με 12,50%.

Σχετικά με την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού επέλεξαν περισσότερο το «καμία απάντηση» με 43,75%, τη βαθμολογία 10 με 33,33%, ενώ ακολούθησαν οι βαθμολογίες 8, 9 και 10 με 12,50%.

Όσον αφορά την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 50%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» με 18,75% και η βαθμολογία 9 με 12,50%.

Για την ταχύτητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 50%, ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 8 με 18,75% και η βαθμολογία 9 και το «καμία απάντηση» με 12,50%.

Τέλος, αναφορικά με τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη διαζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 56,25%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» με 31,25%. Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 10 : Ικανοποίηση Υπ. Διδασκτόρων από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης**

| Υποψήφιοι Διδάκτορες                           | 0     | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7      | 8      | 9      | 10     | ΚΑ     |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Αποτελεσματικότητα δανεισμού                   | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 6,25% | 0,00% | 6,25%  | 18,75% | 6,25%  | 50,00% | 12,50% |
| Αποτελεσματικότητα διαδανεισμού                | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 6,25% | 0,00% | 12,50% | 12,50% | 12,50% | 12,50% | 43,75% |
| Αποτελεσματικότητα ηλ. εξυπηρέτησης            | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 6,25% | 0,00% | 6,25%  | 6,25%  | 12,50% | 50,00% | 18,75% |
| Ταχύτητα ηλ. εξυπηρέτησης                      | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 6,25% | 0,00% | 0,00%  | 18,75% | 12,50% | 50,00% | 12,50% |
| Μέτρα προστασίας κατά την παράδοση/λήψη υλικού | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 6,25% | 0,00% | 0,00%  | 6,25%  | 0,00%  | 56,25% | 31,25% |

Τα Μέλη ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ, αναφορικά με την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις, επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 41,38%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» με 37,93% και οι βαθμολογίες 8 και 9 με 10,34%.

Σχετικά με την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 37,93%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» με 31,03% και η βαθμολογία 9 με 17,24%.

Όσον αφορά την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 58,62%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» με 27,59%.

Για την ταχύτητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 58,62%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» με 24,14% και η βαθμολογία 9 με 10,34%.

Τέλος, αναφορικά με τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη διαζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 55,17%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» με 31,03% και η βαθμολογία 9 με 13,79%. Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :



**Πίνακας 11 : Ικανοποίηση Μελών ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης**

| Μέλη ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ                             | 0     | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8      | 9      | 10     | ΚΑ     |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|
| Αποτελεσματικότητα δανεισμού                   | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 10,34% | 10,34% | 41,38% | 37,93% |
| Αποτελεσματικότητα διαδανεισμού                | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 3,45% | 10,34% | 17,24% | 37,93% | 31,03% |
| Αποτελεσματικότητα ηλ. εξυπηρέτησης            | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 6,90%  | 6,90%  | 58,62% | 27,59% |
| Ταχύτητα ηλ. εξυπηρέτησης                      | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 6,90%  | 10,34% | 58,62% | 24,14% |
| Μέτρα προστασίας κατά την παράδοση/λήψη υλικού | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00%  | 13,79% | 55,17% | 31,03% |

Οι Διοικητικοί, αναφορικά με την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις, την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού, την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό και την ταχύτητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό επέλεξαν τη βαθμολογία 10 με 83,33% και το «καμία απάντηση» με 16,67%.

Τέλος, αναφορικά με τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη διαζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη επέλεξαν αποκλειστικά τη βαθμολογία 10. Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 12 : Ικανοποίηση Διοικητικών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης**

| Διοικητικοί                                    | 0     | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9     | 10      | ΚΑ     |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|--------|
| Αποτελεσματικότητα δανεισμού                   | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 83,33%  | 16,67% |
| Αποτελεσματικότητα διαδανεισμού                | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 83,33%  | 16,67% |
| Αποτελεσματικότητα ηλ. εξυπηρέτησης            | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 83,33%  | 16,67% |
| Ταχύτητα ηλ. εξυπηρέτησης                      | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 83,33%  | 16,67% |
| Μέτρα προστασίας κατά την παράδοση/λήψη υλικού | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 0,00%  |

Τα μέλη της κατηγορίας Άλλο, αναφορικά με την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις, επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 και το «καμία απάντηση» με 40%, ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 8 με 20%.

Σχετικά με την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 40%, ενώ ακολούθησαν τα «καμία απάντηση» και οι βαθμολογίες 8 και 4 με 20%.

Όσον αφορά την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό όλοι επέλεξαν τη βαθμολογία 10.

Για την ταχύτητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 60%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση» και η βαθμολογία 9 με 20%.

Τέλος, αναφορικά με τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη διαζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 10 με 80% και τη βαθμολογία 8 με 20%. Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 13 : Ικανοποίηση των μελών της κατηγορίας Άλλο από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης**

| Άλλοι  | 0     | 1     | 2     | 3     | 4      | 5     | 6     | 7     | 8      | 9      | 10      | ΚΑ     |
|--|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|--------|---------|--------|
| Αποτελεσματικότητα δανεισμού                   | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 20,00% | 0,00%  | 40,00%  | 40,00% |
| Αποτελεσματικότητα διαδανεισμού                | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 20,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 20,00% | 0,00%  | 40,00%  | 20,00% |
| Αποτελεσματικότητα ηλ. εξυπηρέτησης            | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00%  | 0,00%  | 100,00% | 0,00%  |
| Ταχύτητα ηλ. εξυπηρέτησης                      | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00%  | 20,00% | 60,00%  | 20,00% |
| Μέτρα προστασίας κατά την παράδοση/λήψη υλικού | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 20,00% | 0,00%  | 80,00%  | 0,00%  |

Συνακόλουθα, από τους παραπάνω Πίνακες γίνεται φανερό ότι η μεγάλη πλειοψηφία των χρηστών δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένη από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης.

**Q9. «Τι δεν θα θέλατε να αλλάξει στη Βιβλιοθήκη;»**

Με την ερώτηση 9 ζητήθηκε από τους χρήστες να καταγράψουν τι δεν θέλουν να αλλάξει στη Βιβλιοθήκη.

Οι απαντήσεις φανερώνουν την ικανοποίηση από τις υπηρεσίες, το περιβάλλον και το προσωπικό της Βιβλιοθήκης.

Οι χρήστες ζήτησαν να μην αλλάξει το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης των χρηστών, η αμεσότητα και η ταχύτητα στην εξυπηρέτηση, η έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση, το ωράριο, η οργάνωση της βιβλιοθήκης και του ηλεκτρονικού καταλόγου της, η πρόσβαση στις Ηλεκτρονικές πηγές, η γρήγορη επανατοποθέτηση στα ράφια των επιστρεφόμενων βιβλίων, η ανοιχτή πρόσβαση στον χώρο της βιβλιοθήκης ακόμα και για άτομα που δεν είναι σπουδαστές του Πανεπιστημίου, η δυνατότητα ανανέωσης των βιβλίων από το σπίτι, η συνεχής πρόσβαση των χρηστών σε βοηθητικό και επιμορφωτικό υλικό, οι δανεισμοί, η ηλεκτρονική επικοινωνία, η εύκολη και γρήγορη δυνατότητα εύρεσης συγγραμμάτων, βιβλίων κ.ά. μέσω της σχετικής πλατφόρμας, ο δανεισμός μέσω mail κατά τη διάρκεια της πανδημίας και η υπηρεσία διαδανεισμού.

Επίσης, ζήτησαν παραμείνει ίδιο το ανθρώπινο δυναμικό, η ευχάριστη διάθεσή του, η φιλική εξυπηρέτηση, ο επαγγελματισμός και η προθυμία του.

Τέλος, ζήτησαν να μην αλλάξει η διαμόρφωση του χώρου, ο υπέροχος φωτισμός, οι άνετες καρέκλες και η ησυχία στους χώρους της Βιβλιοθήκης

Σημειώθηκε ότι η βιβλιοθήκη είναι υπόδειγμα υπηρεσίας, η καλύτερη υπηρεσία του Πανεπιστημίου.

**Q10. «Τι θα θέλατε οπωσδήποτε να αλλάξει στη Βιβλιοθήκη;»**

Με την ερώτηση 10 ζητήθηκε από τους χρήστες να καταγράψουν τι θα ήθελαν να αλλάξει οπωσδήποτε στη Βιβλιοθήκη.

Οι χρήστες ζήτησαν η Βιβλιοθήκη να είναι ενημερωμένη με περισσότερες νέες εκδόσεις, βιβλία σε ηλεκτρονική μορφή, συνδρομές και βάσεις δεδομένων τύπου jstor. Επισημάνθηκε η ανάγκη για καλύτερη οργάνωση στην ταξινόμηση των βιβλίων και να ψηφιοποιηθούν βασικά βιβλία για τους φοιτητές.

Ζητήθηκαν περισσότεροι και πιο σύγχρονοι υπολογιστές, να βελτιωθεί ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός, η σύνδεση Internet και το νέο σάιτ. Κάποιοι χρήστες ζήτησαν να γίνει πιο εύχρηστη η αναζήτηση τίτλων στην ιστοσελίδα και να βελτιωθεί η ενημέρωση για τις ώρες και μέρες λειτουργίας, τους δανεισμούς και να παρέχονται περισσότερες online οδηγίες και FAQs. Σημειώθηκε ότι χρειάζονται περισσότερες πρίζες για τους χρήστες και ότι είναι σημαντικό να τους παρέχεται η δυνατότητα για φωτοτύπηση υλικού.

Προτάθηκε να αξιοποιηθούν αίθουσες ως αναγνωστήρια, να προστεθούν περισσότερα γραφεία και επισημάνθηκε η ανάγκη η Βιβλιοθήκη να είναι πιο φωτεινή, να αερίζεται καλύτερα και να διατηρηθούν πιο καθαροί οι χώροι της.

Ορισμένοι χρήστες ζήτησαν να μπορούν να ανανεώνουν περισσότερες φορές τα βιβλία από το σπίτι, ιδίως κατά τη διάρκεια της πανδημίας, να επιλέγουν οι ίδιοι τη μέρα και ώρα παραλαβής βιβλίων και να ελέγχεται η κατάσταση των συγγραμμάτων, όταν μοιράζονται και όταν επιστρέφονται από τους φοιτητές. Προτάθηκε η αποστολή βιβλίων στο σπίτι με την ελάχιστη δυνατή χρέωση και η δυνατότητα δανεισμού περισσότερων βιβλίων και για μεγαλύτερο διάστημα. Κάποιοι παρατήρησαν ότι θα πρέπει να γίνονται συστάσεις στους χρήστες που καθυστερούν να επιστρέψουν τα βιβλία που έχουν δανειστεί και να αντικατασταθούν τα βιβλία που έχουν χαθεί ή καταστραφεί.

Σημειώθηκε ότι πρέπει να επεκταθεί το ωράριο λειτουργίας (Σάββατο και Κυριακή) και να λειτουργεί η Βιβλιοθήκη και απογευματινές ώρες.

Ζητήθηκε να αυξηθούν τα ενημερωτικά σεμινάρια συγγραφής εργασιών και εύρεσης επιστημονικών πηγών

Αρκετοί χρήστες ζήτησαν τη διαζώσης χρήση της βιβλιοθήκης τηρώντας όλα τα υγειονομικά μέτρα καθώς και να τους παρέχεται μια βεβαίωση μετακίνησης για την επιστροφή ή τον δανεισμό βιβλίων. Προτάθηκε το προσωπικό να φοράει και γάντια μαζί με τις μάσκες και να υπάρχει ένα μπουκαλάκι με αντισηπτικό έξω από τη Βιβλιοθήκη για όσους θέλουν να εξυπηρετηθούν.

Τέλος, επισημάνθηκε η ανάγκη να αυξηθεί το προσωπικό αλλά και η χρηματοδότηση της Βιβλιοθήκης.

### **Συμπεράσματα**

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Παντείου Πανεπιστημίου Αθηνών από 01-03-2021 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 46,97% των χρηστών της Βιβλιοθήκης δανειζόταν συχνά υλικό πριν την πανδημία, το 15,91% δανείζεται υλικό συχνά κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 33,33% χρησιμοποιούσε συχνά τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο της Βιβλιοθήκης πριν την πανδημία, το 14,40% τον χρησιμοποιεί συχνά κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 23,48% χρησιμοποιούσε συχνά τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης πριν την πανδημία και το 25,76% τις χρησιμοποιεί συχνά κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Η μεγάλη πλειοψηφία των χρηστών δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένη από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης επιλέγοντας τις υψηλότερες βαθμολογίες για την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις, την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού, την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό, την ταχύτητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από το Προσωπικό και τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη.