

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
κατά τη διάρκεια της πανδημίας
στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης
του Πολυτεχνείου Κρήτης

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

**Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
κατά τη διάρκεια της πανδημίας
στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης
του Πολυτεχνείου Κρήτης**

Επιμέλεια :
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

**Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών
κατά τη διάρκεια της πανδημίας :
Εφαρμογή στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης
του Πολυτεχνείου Κρήτης**

Η ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών της Εκπαιδευτικής και Ερευνητικής Κοινότητας αποτελεί το επίκεντρο του ενδιαφέροντος και βασικό σκοπό ύπαρξης και αποστολής μιας Βιβλιοθήκης. Στα πλαίσια του αναβαθμισμένου ρόλου της Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Μ.Ο.Π.Α.Β.), η οποία μετονομάστηκε σε Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β.), περιλαμβάνεται η πραγματοποίηση Ηλεκτρονικών Ερευνών Ικανοποίησης Χρηστών για την κατάσταση που επικρατεί σε Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της χώρας.

Η υπηρεσία, μετά την πιλοτική εφαρμογή της Έρευνας σε Βιβλιοθήκες Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων της χώρας για το έτος 2012, συνέχισε τις Ηλεκτρονικές Έρευνες Ικανοποίησης Χρηστών και για τα επόμενα έτη.

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

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

Η ΜΟΔΙΠΑΒ πραγματοποίησε έρευνα **στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης 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/>

Ο Δρ Βασίλης Πολυχρονόπουλος πραγματοποίησε την επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας, την επιμέλεια και τη σύνταξη της έκθεσης. Ευχαριστούμε όλους όσοι συμμετείχαν σε αυτή συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο στην ιστοσελίδα της ΜΟΔΙΠΑΒ.

Το Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από τους χρήστες της **Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης** αποτελείται από 28 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, Λοιπό Ενδοπολυτεχνιακό Προσωπικό (ΛΕΠ) αλλά και Εξωτερικοί χρήστες που δεν ανήκουν σε καμιά από τις παραπάνω κατηγορίες.

Το **Ερωτηματολόγιο** χωρίζεται σε πέντε ενότητες :

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

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

Τα ερωτήματα που τους τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

Q3. «Ποιες ώρες επισκέπτεσθε τη Βιβλιοθήκη;»

Q4. «Πόσο συχνά δανειζόσασταν βιβλία πριν την πανδημία;»

Q5. «Πόσο συχνά δανείζετε βιβλία κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

Q6. «Πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο πριν την πανδημία;»

Q7. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

Q8. «Πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε τις Ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης πριν την πανδημία;»

Q9. «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 :

Q10. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου;»

Q11. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους δανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

Q12. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις;»

Q13. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

Q14. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

Q15. «Πόσο έχετε χρησιμοποιήσει το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης για την αποστολή των αιτημάτων σας (π.χ. χρήση του e-mail: info at library.tuc.gr);»

Q16. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της εξυπηρέτησης που λάβατε μέσω του ηλεκτρονικού help-desk της Βιβλιοθήκης;»

Q17. «Κατά πόσο θεωρείτε πως η πληροφόρηση που υπάρχει στην ιστοσελίδα σχετικά με τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης είναι επαρκής;»

Q18. «Πόσο βοήθησε στην πραγματοποίηση των ακαδημαϊκών σας υποχρεώσεων η νέα ενότητα "Υποστήριξη εξ αποστάσεως διδασκαλίας" στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης;»

Q19. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ηλεκτρονικό υλικό της Βιβλιοθήκης (ηλεκτρονικά περιοδικά, ηλεκτρονικά βιβλία, βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικές πηγές);»

Q20. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε έντυπα βιβλία;»

Q21. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε έντυπα περιοδικά;»

Q22. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

Q23. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;»

Q24. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες;»

Q25. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη;»

Q26. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την καθαριότητα των εσωτερικών χώρων της Βιβλιοθήκης;»

Q27. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη σήμανση στους εσωτερικούς χώρους της Βιβλιοθήκης;»

Q28. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ησυχία/ηρεμία που επικρατεί στους εσωτερικούς χώρους της Βιβλιοθήκης;»

Q29. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον κλιματισμό;»

Q30. «Ποιο είναι το μέσο ενημέρωσης που επιλέγετε προκειμένου να ενημερωθείτε για τη Βιβλιοθήκη;»

Δ. Έπειτα, επιχειρήθηκε να εξεταστεί η συμβολή της Βιβλιοθήκης στη μελέτη και την έρευνα των χρηστών. Τέθηκαν τα ακόλουθα ερωτήματα :

Q31. «Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;»

Q32. «Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνά σας;»

Ε. Τέλος, οι χρήστες κλήθηκαν να επιλέξουν μεταξύ των τομέων της Βιβλιοθήκης που πίστευαν ότι χρειάζονται μεγαλύτερη βελτίωση, ενώ τους δόθηκε η ευκαιρία να σχολιάσουν οτιδήποτε άλλο αφορά στη Βιβλιοθήκη και τις λειτουργίες της.

Για τις απαντήσεις των χρηστών χρησιμοποιήθηκε μια εξαβάθμια κλίμακα, η οποία βασίστηκε στην κλίμακα Likert. Οι χρήστες μπορούσαν να επιλέξουν μεταξύ των ακόλουθων απαντήσεων:

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ

Πάρα πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Καμία απάντηση
-----------	------	--------	------	---------	----------------

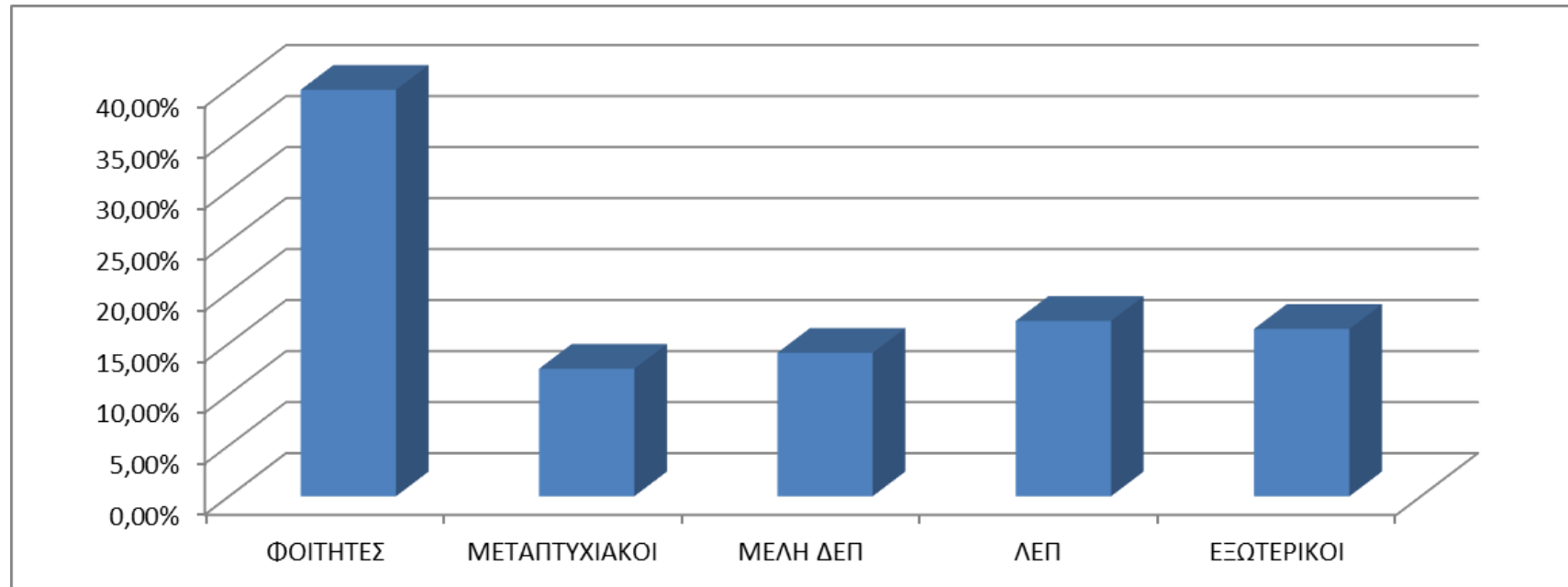
Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 128 χρήστες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για τον βαθμό ικανοποίησής τους από τη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης.

Α. Ιδιότητα των Χρηστών

Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά τα χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των επιλογών : Προπτυχιακός φοιτητής, Μεταπτυχιακός φοιτητής, Μέλος ΔΕΠ, Λοιπό Ενδοπολυτεχνειακό Προσωπικό (ΛΕΠ) και Εξωτερικοί χρήστες. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟΔΙΠΑΒ το 39,84% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, ποσοστό 12,50% είναι Μεταπτυχιακοί, 14,06% είναι Μέλη ΔΕΠ, ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Λοιπό Ενδοπολυτεχνειακό Προσωπικό (ΛΕΠ) και Εξωτερικοί χρήστες έφτασαν το 17,19% και 16,41% αντίστοιχα. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

	Ποσοστό επί τοις %
Φοιτητές	39,84%
Μεταπτυχιακοί	12,50%
Μέλη ΔΕΠ	14,06%
ΛΕΠ	17,19%
Εξωτερικοί	16,41%
Σύνολο	100,00%

ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

B. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης

Q3. Ώρες επίσκεψης στη Βιβλιοθήκη

Η ερώτηση αφορά τις ώρες κατά τις οποίες οι χρήστες επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη πρωινές ώρες κατά 66,67%, μεσημεριανές κατά 23,53% και απογευματινές κατά 7,84%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δήλωσαν ότι επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη πρωινές ώρες κατά 25%, μεσημεριανές κατά 62,50% και απογευματινές κατά 12,50%.

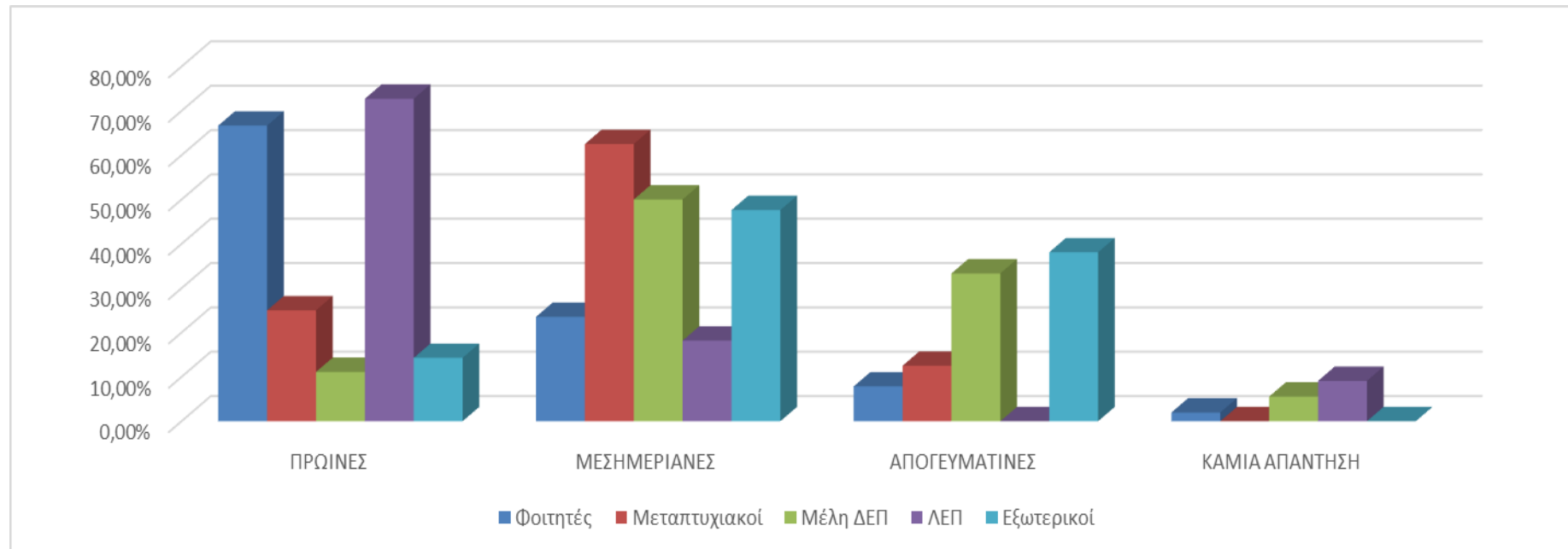
Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν ότι επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη πρωινές ώρες κατά 11,11%, μεσημεριανές κατά 50% και απογευματινές κατά 33,33%.

Το ΛΕΠ δήλωσε ότι επισκέπτεται τη Βιβλιοθήκη πρωινές ώρες κατά 72,73% και μεσημεριανές κατά 18,18%. Οι Εξωτερικοί χρήστες δήλωσαν ότι επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη πρωινές ώρες κατά 14,29%, μεσημεριανές κατά 47,62% και απογευματινές κατά 38,10%. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 3 : Ώρες επίσκεψης στη Βιβλιοθήκη

	Πρωινές	Μεσημεριανές	Απογευματινές	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	66,67%	23,53%	7,84%	1,96%
Μεταπτυχιακοί	25,00%	62,50%	12,50%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	11,11%	50,00%	33,33%	5,56%
ΛΕΠ	72,73%	18,18%	0,00%	9,09%
Εξωτερικοί	14,29%	47,62%	38,10%	0,00%
Μέσος όρος	46,09%	35,16%	15,63%	3,13%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Οι χρήστες δήλωσαν ότι επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη πρωινές ώρες κατά 46,09%, μεσημεριανές κατά 35,16% και απογευματινές κατά 15,63%. Το Γράφημα 2 αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά :

ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΩΡΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ ΣΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Q4. 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 «εβδομαδιαία» κατά 45,10%, «μηνιαία» και «περιστασιακά» σε ποσοστό 29,41% και 13,73% και «καθόλου» κατά 5,88%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δήλωσαν ότι δανείζονταν υλικό «εβδομαδιαία» κατά 56,25%, «μηνιαία» και «περιστασιακά» σε ποσοστό 31,25% και 12,50%.

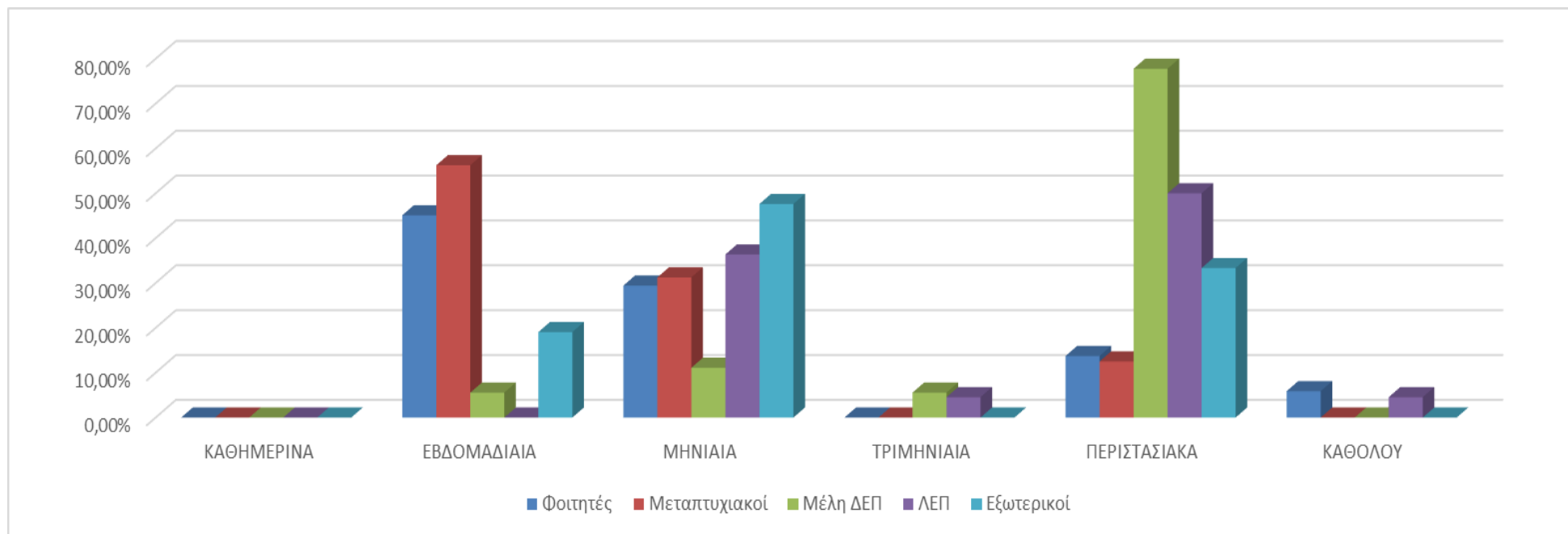
Τα μέλη ΔΕΠ δανειζόταν υλικό «εβδομαδιαία» και «τριμηνιαία» κατά 5,56%, «μηνιαία» κατά 11,11% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 77,78%.

Το ΔΕΠ δήλωσε «μηνιαία» κατά 36,36%, «τριμηνιαία» και «καθόλου» κατά 4,55% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 50%. Η κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» δήλωσε «εβδομαδιαία» κατά 19,05%, «μηνιαία» κατά 47,62% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 33,33%. Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού βιβλίων πριν την πανδημία

	Καθημερινά	Εβδομαδιαία	Μηνιαία	Τριμηνιαία	Περιστασιακά	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	45,10%	29,41%	0,00%	13,73%	5,88%	5,88%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	56,25%	31,25%	0,00%	12,50%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	5,56%	11,11%	5,56%	77,78%	0,00%	0,00%
ΔΕΠ	0,00%	0,00%	36,36%	4,55%	50,00%	4,55%	4,55%
Εξωτερικοί	0,00%	19,05%	47,62%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	0,00%	28,91%	31,25%	1,56%	32,03%	3,13%	3,13%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, δήλωσαν ότι πριν την πανδημία δανείζονταν υλικό «εβδομαδιαία» κατά 28,91%, «μηνιαία» σε ποσοστό 31,25%, «τριμηνιαία» κατά 1,56%, «περιστασιακά» κατά 32,03% και «καθόλου» κατά 3,13%. Το Γράφημα 3 αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά :

ΓΡΑΦΗΜΑ 3: ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΒΙΒΛΙΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ

Q5. Συχνότητα δανεισμού βιβλίων κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η ερώτηση Q5 αφορά τη συχνότητα δανεισμού βιβλίων κατά τη διάρκεια της πανδημίας από τους χρήστες. Οι φοιτητές δήλωσαν το «εβδομαδιαία» κατά 45,10%, «μηνιαία» και «περιστασιακά» σε ποσοστό 21,57% και «καθόλου» κατά 7,84%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δήλωσαν το «εβδομαδιαία» κατά 56,25%, «μηνιαία» και «περιστασιακά» σε ποσοστό 31,25% και 12,50%.

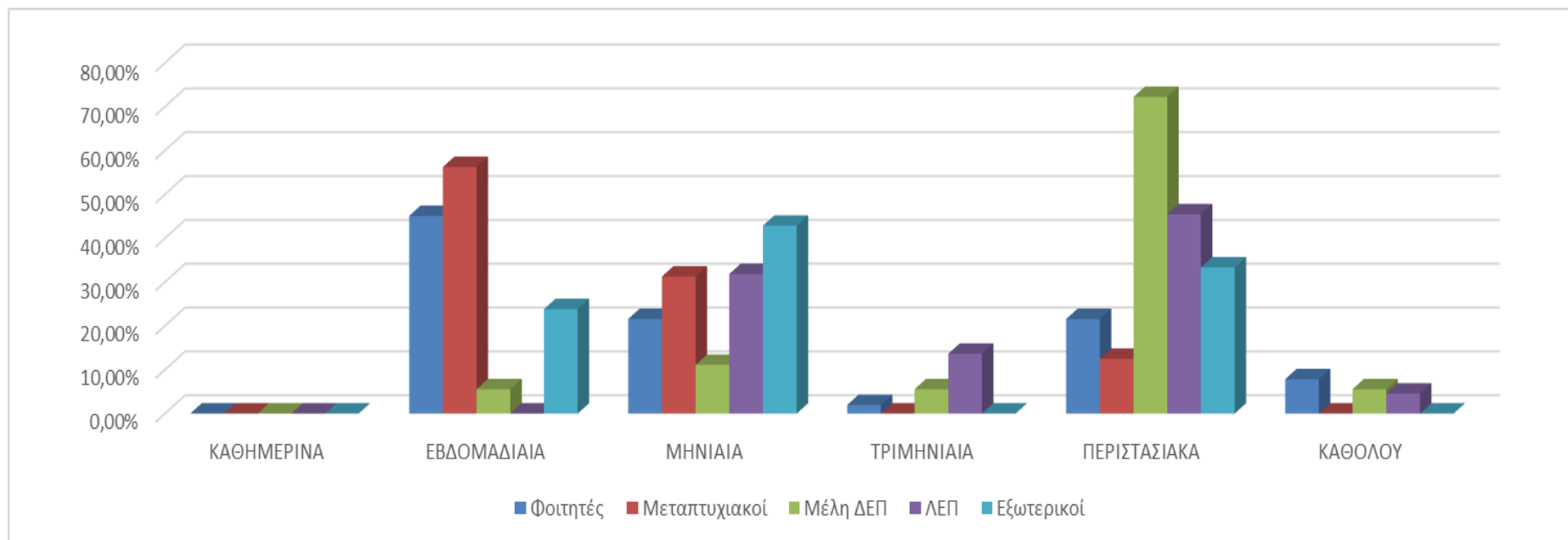
Τα μέλη ΔΕΠ δανείζονταν υλικό «εβδομαδιαία», «τριμηνιαία» και «καθόλου» κατά 5,56%, «μηνιαία» κατά 11,11% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 72,22%.

Το ΛΕΠ δήλωσε «μηνιαία» κατά 31,82%, «τριμηνιαία» κατά 13,64%, «περιστασιακά» σε ποσοστό 45,45% και «καθόλου» κατά 4,55%. Η κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» δήλωσε «εβδομαδιαία» κατά 23,81%, «μηνιαία» κατά 42,86% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 33,33%. Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 5 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθημερινά	Εβδομαδιαία	Μηνιαία	Τριμηνιαία	Περιστασιακά	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	45,10%	21,57%	1,96%	21,57%	7,84%	1,96%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	56,25%	31,25%	0,00%	12,50%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	5,56%	11,11%	5,56%	72,22%	5,56%	0,00%
ΛΕΠ	0,00%	0,00%	31,82%	13,64%	45,45%	4,55%	4,55%
Εξωτερικοί	0,00%	23,81%	42,86%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	0,00%	29,69%	26,56%	3,91%	33,59%	4,69%	1,56%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 29,69% των χρηστών δανείζεται βιβλία κατά τη διάρκεια της πανδημίας «εβδομαδιαία», «μηνιαία» σε ποσοστό 26,56%, «τριμηνιαία» κατά 3,91%, «περιστασιακά» κατά 33,59% και «καθόλου» κατά 4,69%. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 4: ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΒΙΒΛΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ

Q6. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου πριν την πανδημία

Η επόμενη ερώτηση αφορά τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου από τους χρήστες πριν την πανδημία. Οι φοιτητές δήλωσαν το «καθημερινά» κατά 15,69%, το «εβδομαδιαία» κατά 49,02%, «μηνιαία» και «περιστασιακά» σε ποσοστό 11,76% και 13,73% και «καθόλου» κατά 7,84%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δήλωσαν το «καθημερινά» κατά 12,50%, το «εβδομαδιαία» κατά 56,25%, «μηνιαία» και «περιστασιακά» σε ποσοστό 6,25% και 25%.

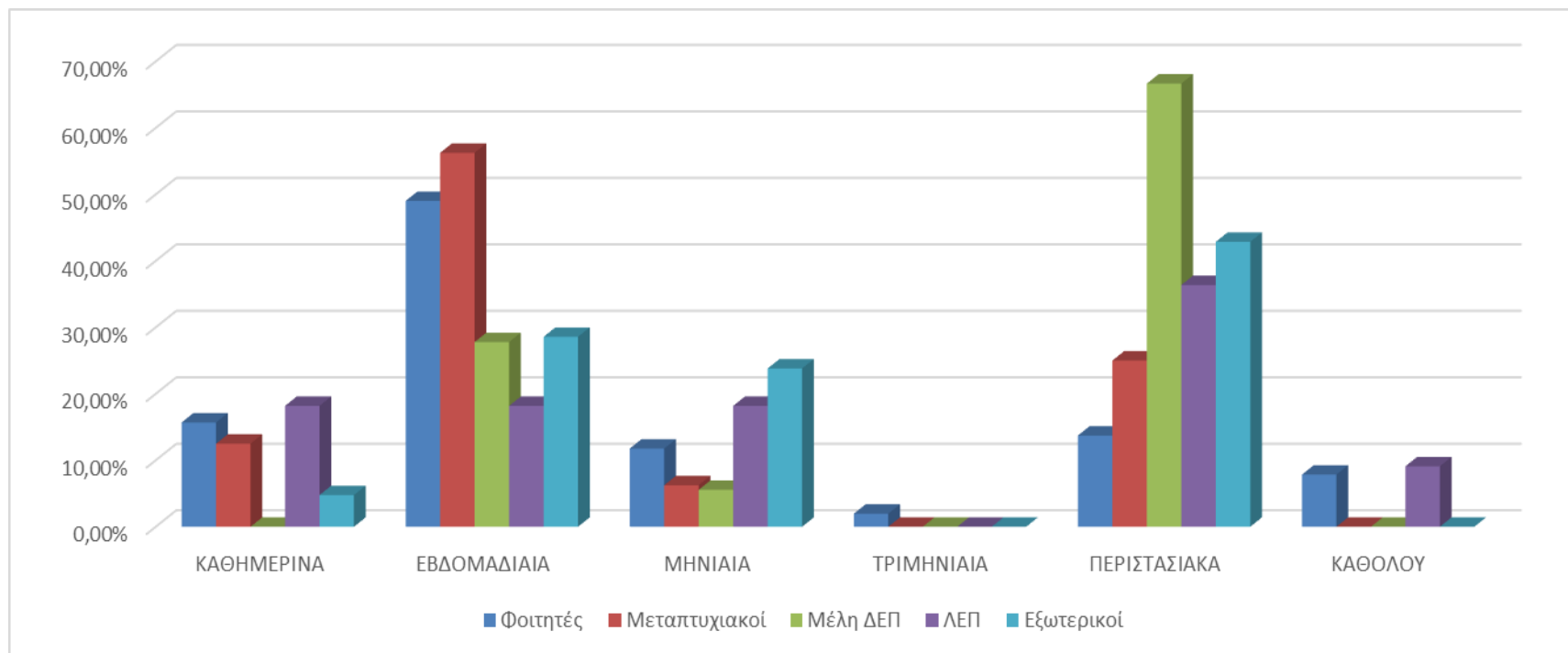
Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «εβδομαδιαία» κατά 27,78%, «μηνιαία» κατά 5,56% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 66,67%.

Το ΛΕΠ δήλωσε «καθημερινά», «εβδομαδιαία» και «μηνιαία» κατά 18,18%, κατά 36,36%, «περιστασιακά» σε ποσοστό 36,36% και «καθόλου» κατά 9,09%. Η κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» δήλωσε «εβδομαδιαία» κατά 28,57%, «μηνιαία» κατά 23,81% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 42,86%. Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου πριν την πανδημία

	Καθημερινά	Εβδομαδιαία	Μηνιαία	Τριμηνιαία	Περιστασιακά	Καθόλου	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	15,69%	49,02%	11,76%	1,96%	13,73%	7,84%	0,00%
Μεταπτυχιακοί	12,50%	56,25%	6,25%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	27,78%	5,56%	0,00%	66,67%	0,00%	0,00%
ΛΕΠ	18,18%	18,18%	18,18%	0,00%	36,36%	9,09%	0,00%
Εξωτερικοί	4,76%	28,57%	23,81%	0,00%	42,86%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	11,72%	38,28%	13,28%	0,78%	31,25%	4,69%	0,00%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 11,72% των χρηστών χρησιμοποιούσε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο πριν την πανδημία «καθημερινά», «εβδομαδιαία» κατά 38,28%, «μηνιαία» σε ποσοστό 13,28%, «τριμηνιαία» κατά 0,78%, «περιστασιακά» κατά 31,25% και «καθόλου» κατά 4,69%. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 5: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ

Q7. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η επόμενη ερώτηση αφορά τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου κατά τη διάρκεια της πανδημίας από τους χρήστες. Οι φοιτητές δήλωσαν το «καθημερινά» κατά 15,69%, «εβδομαδιαία» κατά 49,02%, «μηνιαία» και «καθόλου» σε ποσοστό 7,84% και «περιστασιακά» κατά 13,73%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δήλωσαν «καθημερινά» κατά 12,50%, το «εβδομαδιαία» κατά 56,25%, «μηνιαία» και «περιστασιακά» σε ποσοστό 6,25% και 25%.

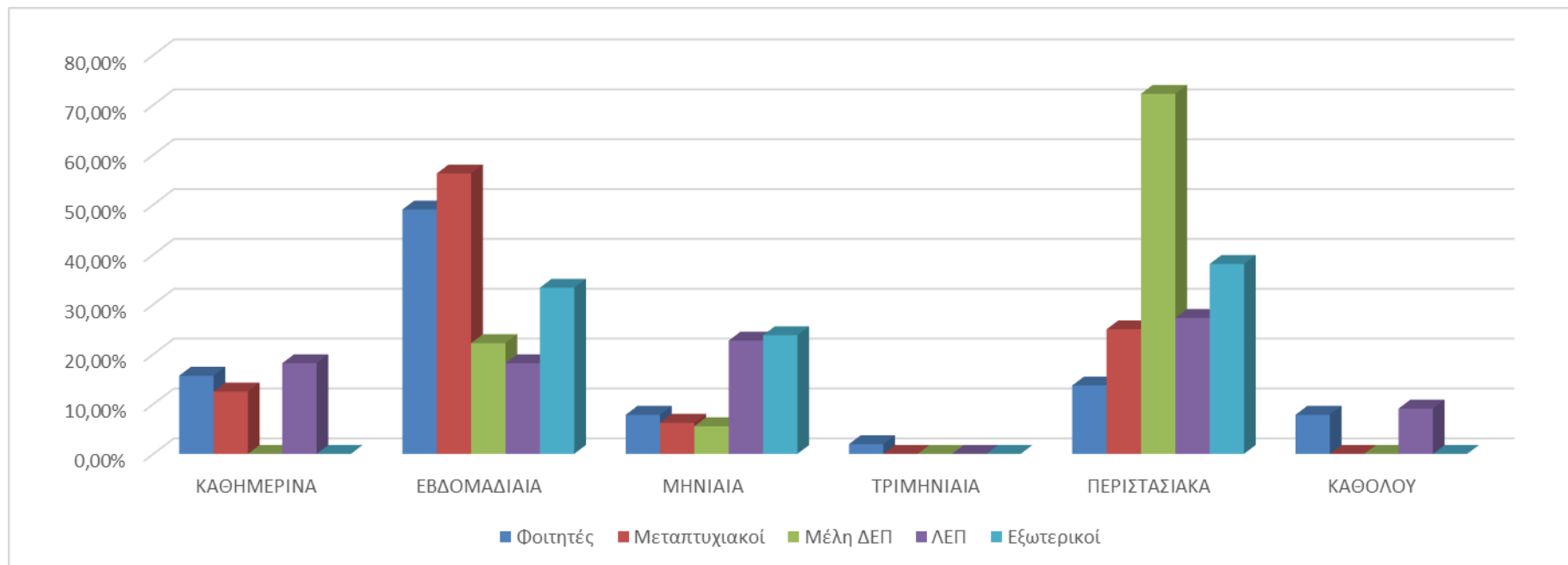
Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «εβδομαδιαία» κατά 22,22%, «μηνιαία» κατά 5,56% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 72,22%.

Το ΛΕΠ δήλωσε «καθημερινά» και «εβδομαδιαία» κατά 18,18%, «μηνιαία» κατά 22,73%, «περιστασιακά» σε ποσοστό 27,27% και «καθόλου» κατά 9,09%. Η κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» δήλωσε «εβδομαδιαία» κατά 33,33%, «μηνιαία» κατά 23,81% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 38,10%. Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 7 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθημερινά	Εβδομαδιαία	Μηνιαία	Τριμηνιαία	Περιστασιακά	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	15,69%	49,02%	7,84%	1,96%	13,73%	7,84%	3,92%
Μεταπτυχιακοί	12,50%	56,25%	6,25%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	22,22%	5,56%	0,00%	72,22%	0,00%	0,00%
ΛΕΠ	18,18%	18,18%	22,73%	0,00%	27,27%	9,09%	4,55%
Εξωτερικοί	0,00%	33,33%	23,81%	0,00%	38,10%	0,00%	4,76%
Μέσος όρος	10,94%	38,28%	12,50%	0,78%	29,69%	4,69%	3,13%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι οι χρήστες χρησιμοποιούν κατά τη διάρκεια της πανδημίας τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο «καθημερινά» κατά 10,94%, «εβδομαδιαία» κατά 38,28%, «μηνιαία» σε ποσοστό 12,50%, «τριμηνιαία» κατά 0,78%, «περιστασιακά» κατά 29,69% και «καθόλου» κατά 4,69%. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 6: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ

Q8. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών πριν την πανδημία

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών πριν την πανδημία οι φοιτητές δήλωσαν «καθημερινά» κατά 25,49%, «εβδομαδιαία» κατά 41,18%, «περιστασιακά» σε ποσοστό 11,76% και «καθόλου» κατά 9,80%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δήλωσαν «καθημερινά» κατά 81,25% και «εβδομαδιαία» κατά 18,75%.

Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «καθημερινά» κατά 44,44% και «εβδομαδιαία» κατά 55,56%.

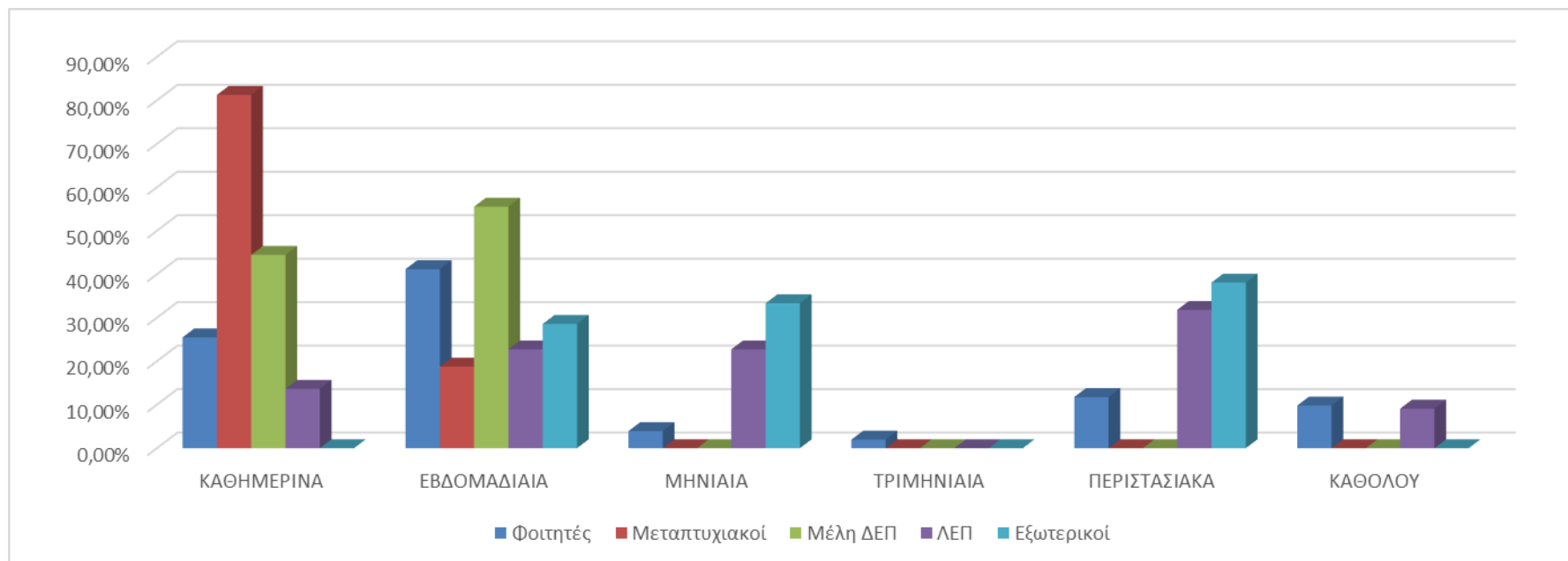
Το ΛΕΠ δήλωσε «καθημερινά» κατά 13,64%, «μηνιαία» και «εβδομαδιαία» κατά 22,73%, «περιστασιακά» σε ποσοστό 31,82% και «καθόλου» κατά 9,09%. Η κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» δήλωσε «εβδομαδιαία» κατά 28,57%, «μηνιαία» κατά 33,33% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 38,10%. Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 8 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών πριν την πανδημία

	Καθημερινά	Εβδομαδιαία	Μηνιαία	Τριμηνιαία	Περιστασιακά	Καθόλου	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	25,49%	41,18%	3,92%	1,96%	11,76%	9,80%	5,88%
Μεταπτυχιακοί	81,25%	18,75%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	44,44%	55,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ΛΕΠ	13,64%	22,73%	22,73%	0,00%	31,82%	9,09%	0,00%
Εξωτερικοί	0,00%	28,57%	33,33%	0,00%	38,10%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	28,91%	35,16%	10,94%	0,78%	16,41%	5,47%	2,34%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι οι χρήστες χρησιμοποιούσαν τις Ηλεκτρονικές Πηγές πριν την πανδημία «καθημερινά» κατά 28,91%, «εβδομαδιαία» κατά 35,16%, «μηνιαία» σε ποσοστό 10,94%, «τριμηνιαία» κατά 0,78%, «περιστασιακά» κατά 16,41% και «καθόλου» κατά 5,47%. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 7: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ



Q9. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών κατά τη διάρκεια της πανδημίας οι φοιτητές δήλωσαν «καθημερινά» κατά 23,53%, «εβδομαδιαία» κατά 41,18%, «μηνιαία» κατά 5,88%, «περιστασιακά» σε ποσοστό 11,76% και «καθόλου» κατά 9,80%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δήλωσαν «καθημερινά» κατά 81,25% και «εβδομαδιαία» κατά 18,75%.

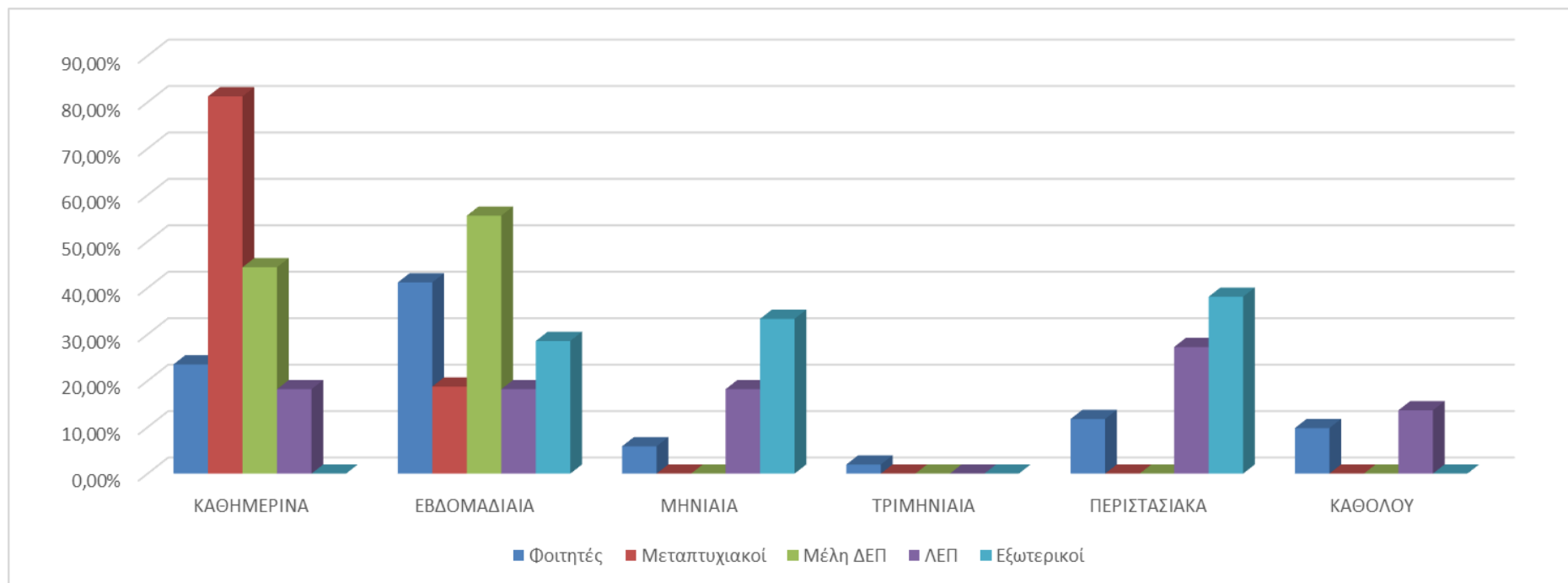
Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «καθημερινά» κατά 44,44% και «εβδομαδιαία» 55,56%.

Το ΛΕΠ δήλωσε «καθημερινά», «εβδομαδιαία» και «μηνιαία» κατά 18,18%, «περιστασιακά» σε ποσοστό 27,27% και «καθόλου» κατά 13,64%. Η κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» δήλωσε «εβδομαδιαία» κατά 28,57%, «μηνιαία» κατά 33,33% και «περιστασιακά» σε ποσοστό 38,10%. Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 9 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθημερινά	Εβδομαδιαία	Μηνιαία	Τριμηνιαία	Περιστασιακά	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	23,53%	41,18%	5,88%	1,96%	11,76%	9,80%	5,88%
Μεταπτυχιακοί	81,25%	18,75%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	44,44%	55,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ΛΕΠ	18,18%	18,18%	18,18%	0,00%	27,27%	13,64%	4,55%
Εξωτερικοί	0,00%	28,57%	33,33%	0,00%	38,10%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	28,91%	34,38%	10,94%	0,78%	15,63%	6,25%	3,13%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι οι χρήστες χρησιμοποιούν τις Ηλεκτρονικές Πηγές κατά τη διάρκεια της πανδημίας «καθημερινά» κατά 28,91%, «εβδομαδιαία» κατά 34,38%, «μηνιαία» σε ποσοστό 10,94%, «τριμηνιαία» κατά 0,78%, «περιστασιακά» κατά 15,63% και «καθόλου» κατά 6,25%. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 8: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ

Γ. Ικανοποίηση Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

Q10. Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές δήλωσαν κατά 78,43 % «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ 7,84 % έλαβε το «αρκετά» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν αποκλειστικά «πάρα πολύ».

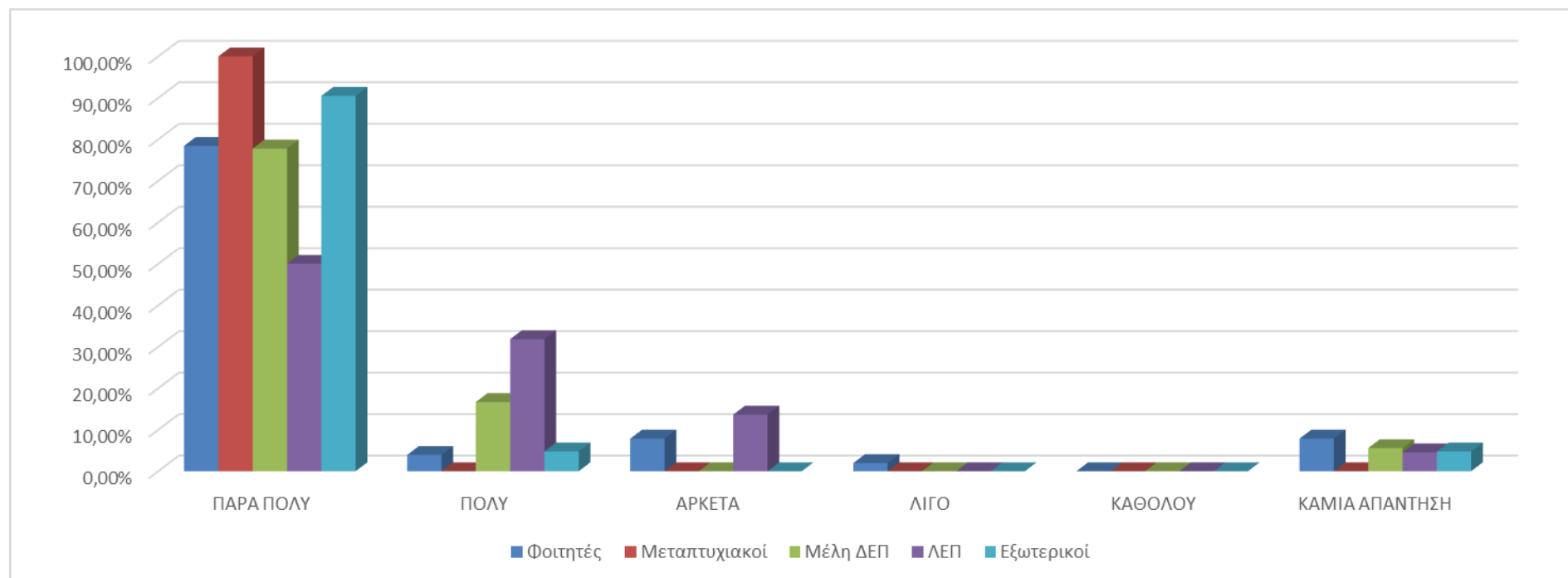
Θετικότερες είναι οι εκτιμήσεις των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 77,78 % είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο και 16,67 % «πολύ».

Το ΔΕΠ επέλεξε περισσότερο τα «πάρα πολύ» (50%) και «πολύ» (31,82%). Στην κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε το «πάρα πολύ» με 90,48%. Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 10 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	78,43%	3,92%	7,84%	1,96%	0,00%	7,84%
Μεταπτυχιακοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	77,78%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%
ΔΕΠ	50,00%	31,82%	13,64%	0,00%	0,00%	4,55%
Εξωτερικοί	90,48%	4,76%	0,00%	0,00%	0,00%	4,76%
Μέσος όρος	78,13%	10,16%	5,47%	0,78%	0,00%	5,47%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 93,76 % για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 9 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 9: ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ

Q11. Όροι Δανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η ερώτηση Q11 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 82,35% «πάρα πολύ» και κατά 7,84% «αρκετά» ευχαριστημένοι.

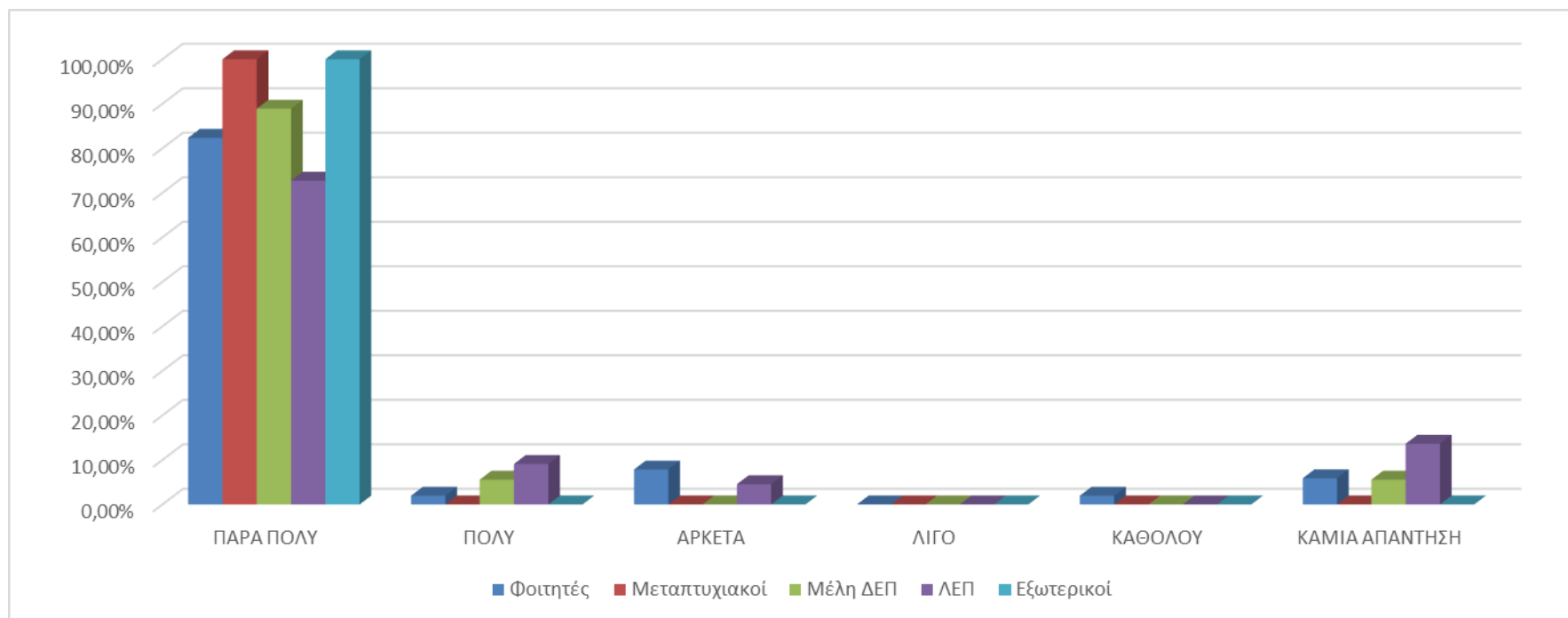
Το σύνολο των μεταπτυχιακών φοιτητών, το 88,89% των μελών ΔΕΠ, το 72,73% του ΔΕΠ και το σύνολο της κατηγορίας «Εξωτερικοί χρήστες» δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 11 : Όροι Δανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	82,35%	1,96%	7,84%	0,00%	1,96%	5,88%
Μεταπτυχιακοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	88,89%	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%
ΔΕΠ	72,73%	9,09%	4,55%	0,00%	0,00%	13,64%
Εξωτερικοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	86,72%	3,13%	3,91%	0,00%	0,78%	5,47%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 93,76% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΟΡΟΙ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ



Q12. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις

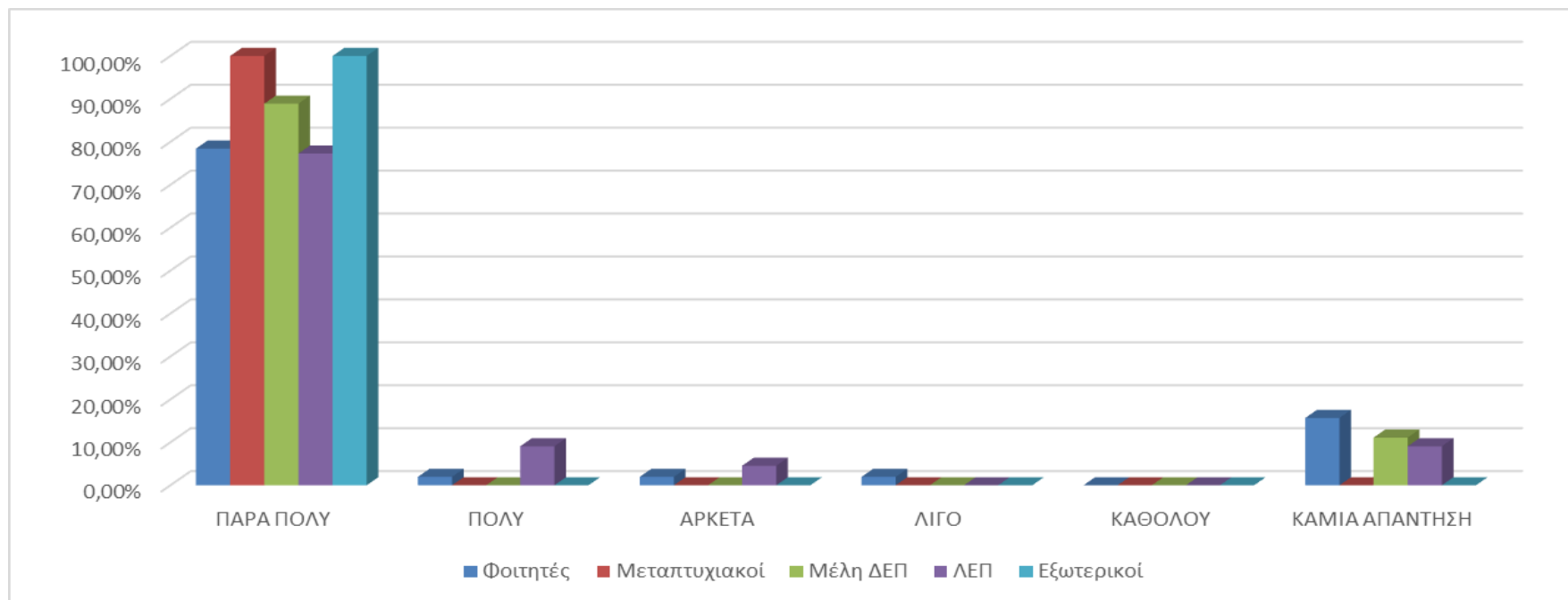
Η ερώτηση Q12 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 78,43% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το σύνολο των μεταπτυχιακών φοιτητών, το 88,89% των μελών ΔΕΠ, το 77,27% του ΛΕΠ και το σύνολο της κατηγορίας «Εξωτερικοί χρήστες» δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 12 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	78,43%	1,96%	1,96%	1,96%	0,00%	15,69%
Μεταπτυχιακοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	88,89%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%
ΛΕΠ	77,27%	9,09%	4,55%	0,00%	0,00%	9,09%
Εξωτερικοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	88,00%	2,40%	1,60%	0,80%	0,00%	0,00%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 92% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης με ηλεκτρονικές αιτήσεις. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ



Q13. Όροι Διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η ερώτηση Q13 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι φοιτητές είναι κατά 31,37% «πάρα πολύ», κατά 11,76% «πολύ» και κατά 7,84% «αρκετά» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 47,06% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 93,75% των μεταπτυχιακών φοιτητών, 83,33% των μελών ΔΕΠ, 59,09% του ΛΕΠ δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Το σύνολο της κατηγορίας «Εξωτερικοί χρήστες» επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

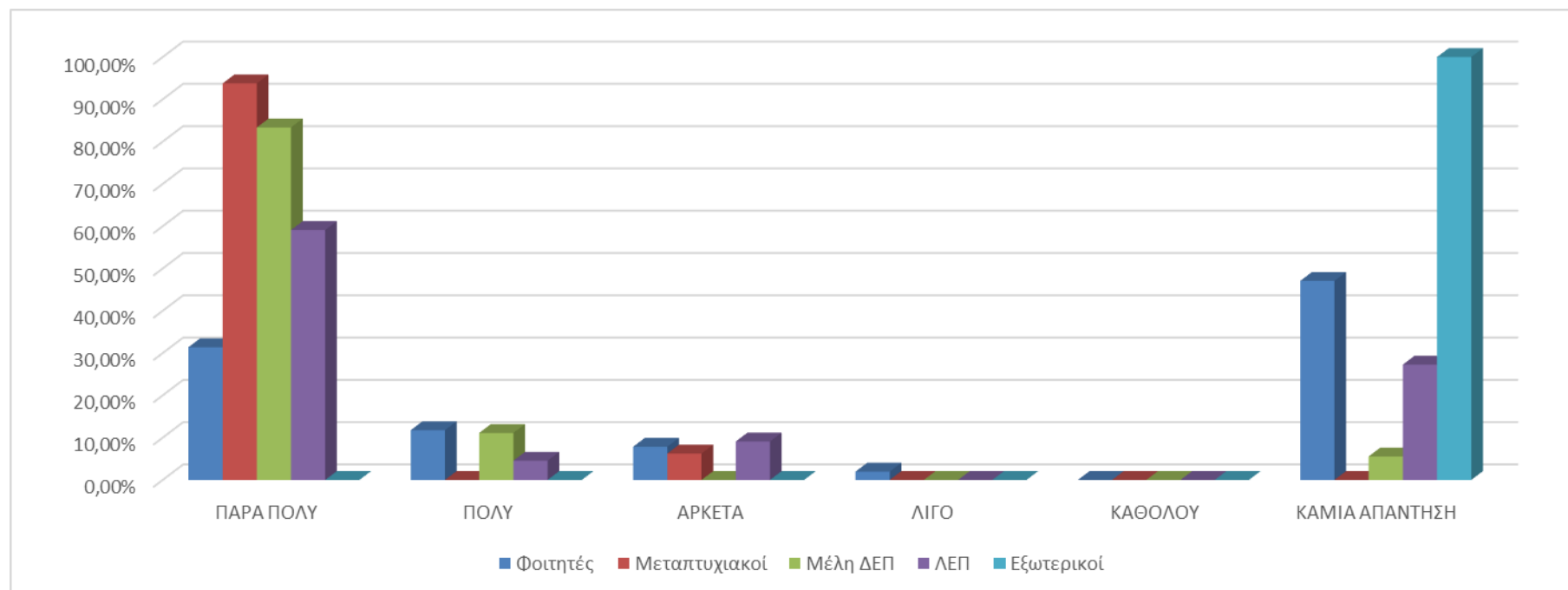
Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 13 : Όροι Διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	31,37%	11,76%	7,84%	1,96%	0,00%	47,06%
Μεταπτυχιακοί	93,75%	0,00%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	83,33%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%
ΛΕΠ	59,09%	4,55%	9,09%	0,00%	0,00%	27,27%
Εξωτερικοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Μέσος όρος	46,09%	7,03%	5,47%	0,78%	0,00%	40,63%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 58,59% σχετικά με τους όρους διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Σημαντικό είναι το 40,63% που έλαβε η απάντηση «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 12: Όροι διαδανείσμου κατά τη διάρκεια της πανδημίας



Q14. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η ερώτηση Q14 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι φοιτητές είναι κατά 31,37% «πάρα πολύ», κατά 11,76% «πολύ» και κατά 5,88% «αρκετά» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 47,06% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 93,75% των μεταπτυχιακών φοιτητών, 83,33% των μελών ΔΕΠ, 50% του ΛΕΠ δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Το σύνολο της κατηγορίας «Εξωτερικοί χρήστες» επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

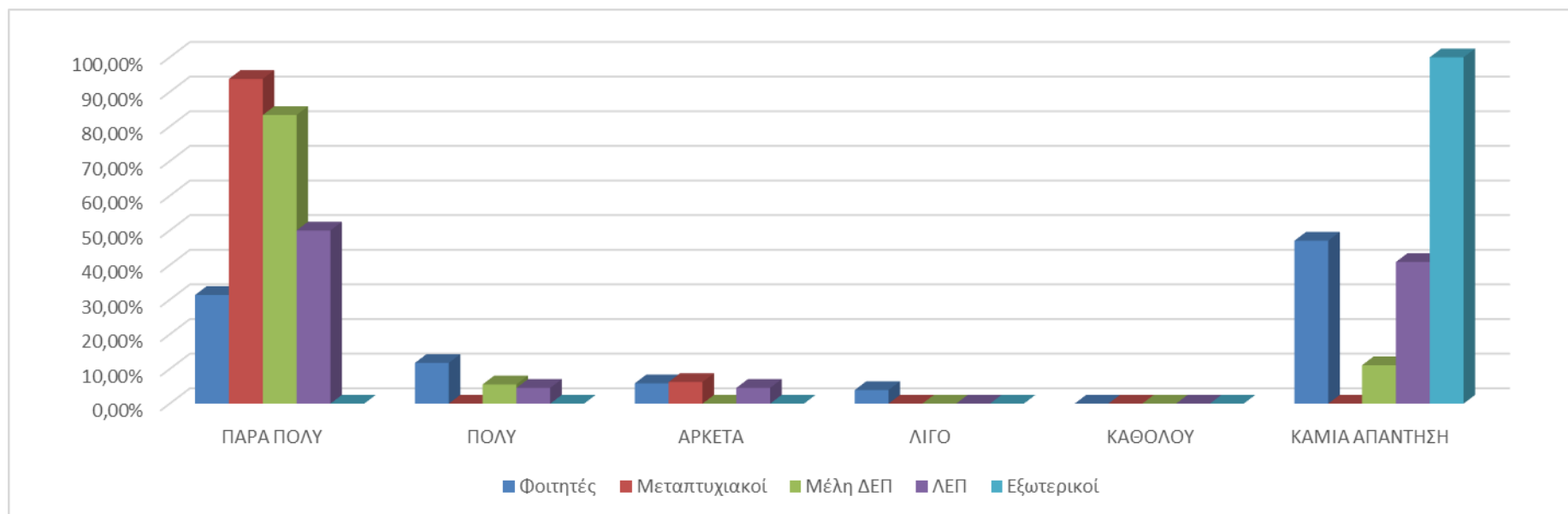
Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 14 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	31,37%	11,76%	5,88%	3,92%	0,00%	47,06%
Μεταπτυχιακοί	93,75%	0,00%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	83,33%	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%
ΛΕΠ	50,00%	4,55%	4,55%	0,00%	0,00%	40,91%
Εξωτερικοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Μέσος όρος	44,53%	6,25%	3,91%	1,56%	0,00%	43,75%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 54,69% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ



Q15. Βαθμός χρήσης του ηλεκτρονικού help-desk

Η ερώτηση Q15 αφορά τον βαθμό χρήσης του ηλεκτρονικού help-desk της Βιβλιοθήκης για την αποστολή των αιτημάτων των χρηστών (π.χ. χρήση του e-mail: info at library.tuc.gr). Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 56,86% «πάρα πολύ», κατά 19,61% «πολύ» και κατά 11,76% «καθόλου» ευχαριστημένοι.

Ποσοστό 75% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε «πάρα πολύ» και 18,75% «αρκετά».

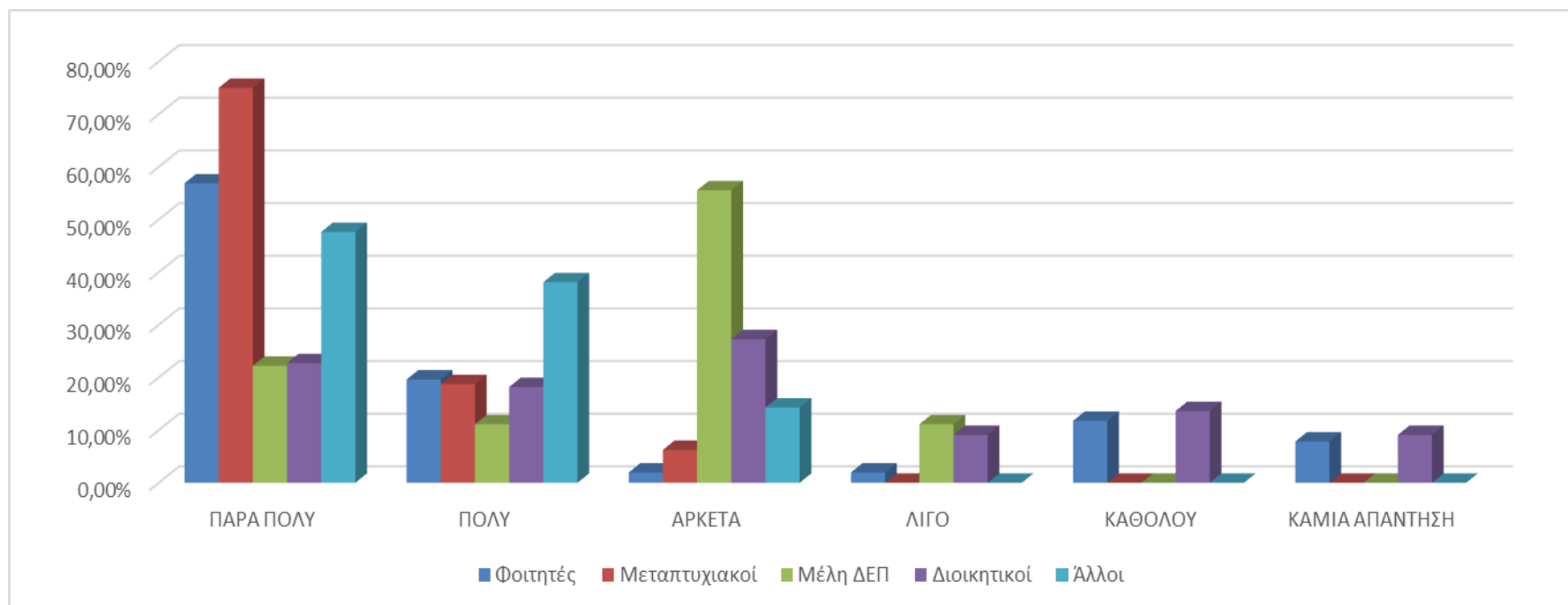
Θετική είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 55,56% έλαβε το «αρκετά», 22,22% «πάρα πολύ» και από 11,11% το «πολύ» και το «λίγο».

Το ΛΕΠ δήλωσε «αρκετά» κατά 27,27%, «πάρα πολύ» κατά 22,73% και «πολύ» κατά 18,18%, ενώ οι «Εξωτερικοί χρήστες» δήλωσαν κατά 47,62% «πάρα πολύ» και κατά 38,10% «πολύ» ευχαριστημένοι. Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 15 : Βαθμός χρήσης του ηλεκτρονικού help-desk

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	56,86%	19,61%	1,96%	1,96%	11,76%	7,84%
Μεταπτυχιακοί	75,00%	18,75%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	22,22%	11,11%	55,56%	11,11%	0,00%	0,00%
ΛΕΠ	22,73%	18,18%	27,27%	9,09%	13,64%	9,09%
Εξωτερικοί	47,62%	38,10%	14,29%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	46,88%	21,09%	16,41%	3,91%	7,03%	4,69%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα φαίνεται ότι το 84,38% χρησιμοποιεί από «αρκετά» ως «πάρα πολύ» το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης για την αποστολή αιτημάτων. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΒΑΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ HELP-DESK

Q16. Αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης

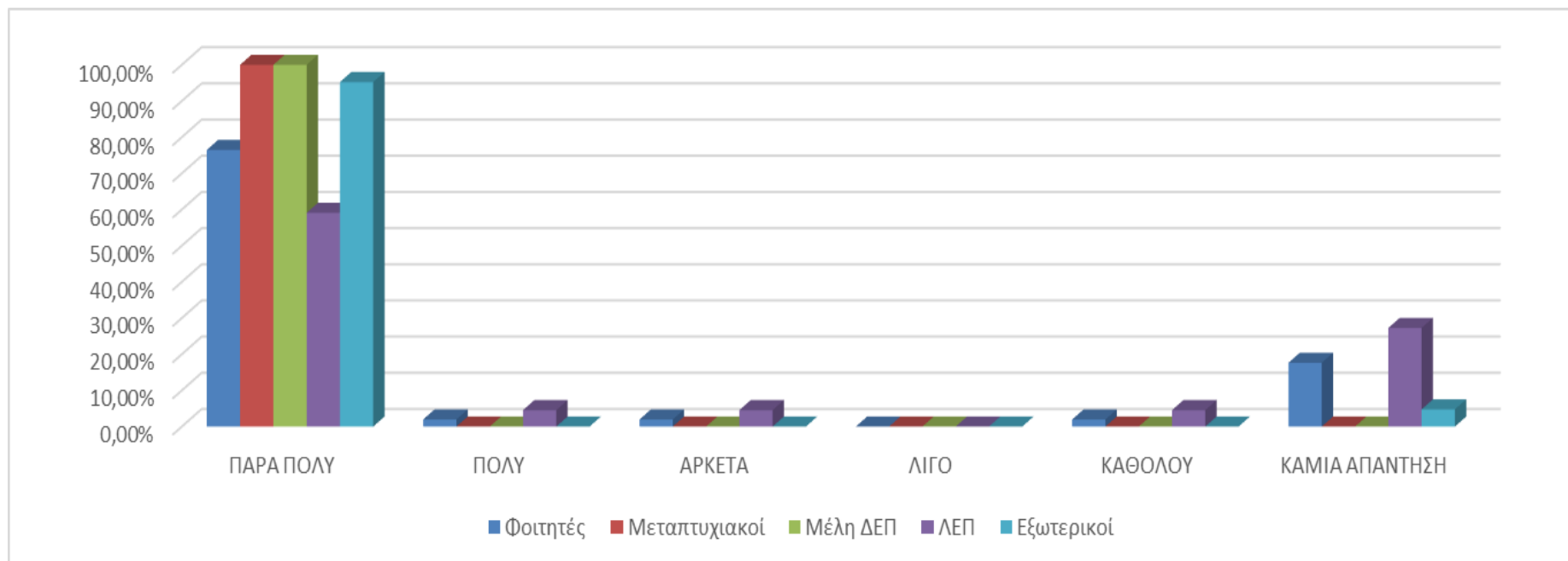
Η ερώτηση 16 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 76,47% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 17,65% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές και τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν «πάρα πολύ» κατά 100%, το ΛΕΠ κατά 59,09% και τα μέλη της κατηγορίας «Εξωτερικοί χρήστες» κατά 95,24%. Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 16 : Αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	76,47%	1,96%	1,96%	0,00%	1,96%	17,65%
Μεταπτυχιακοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ΛΕΠ	59,09%	4,55%	4,55%	0,00%	4,55%	27,27%
Εξωτερικοί	95,24%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,76%
Μέσος όρος	82,81%	1,56%	1,56%	0,00%	1,56%	12,50%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 85,93% από την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ HELP-DESK ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Q17. Πληροφόρηση από την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης για τις υπηρεσίες της

Η ερώτηση Q17 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την πληροφόρηση που υπάρχει στην ιστοσελίδα σχετικά με τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 72,55% «πάρα πολύ» και κατά 17,65% «πολύ» ευχαριστημένοι.

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «πάρα πολύ» (68,75%) και ακολούθησε το «πολύ» (31,25%).

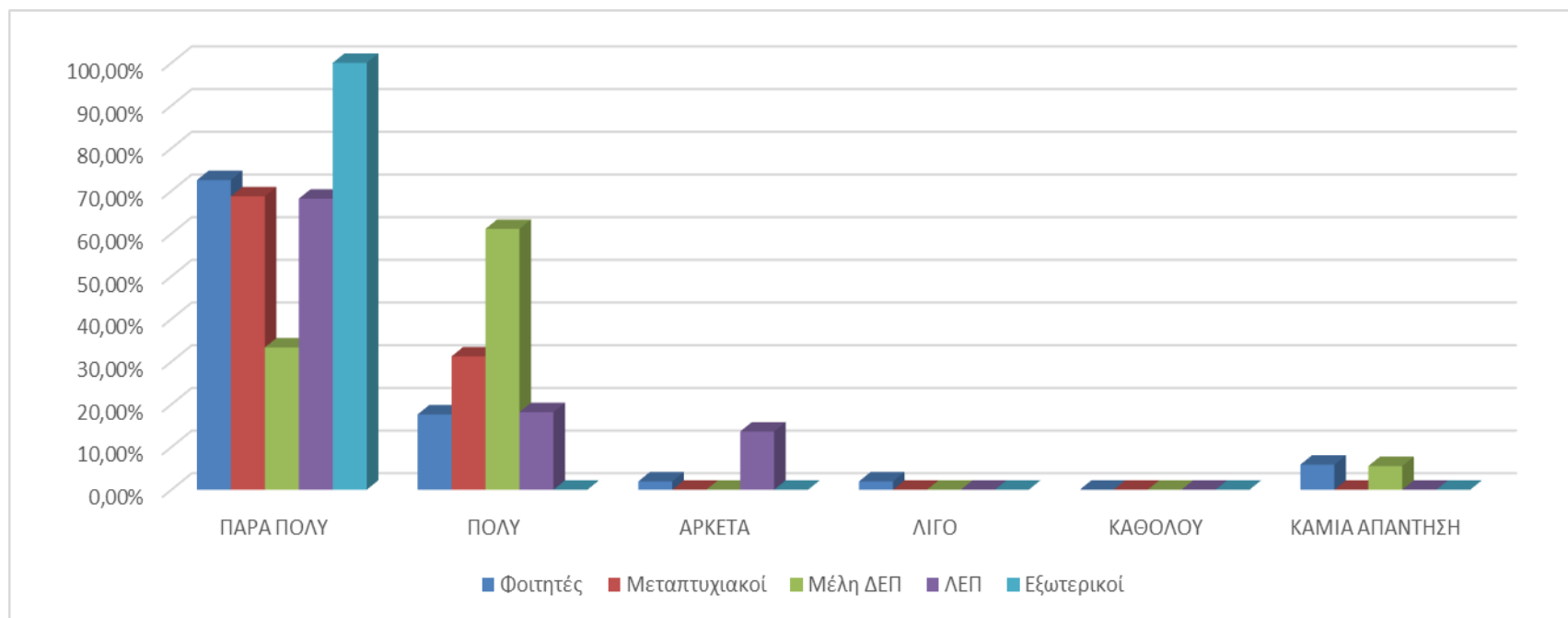
Στα μέλη ΔΕΠ το 33,33% επέλεξε το «πάρα πολύ» και ακολούθησε το «πολύ» με 61,11%.

Το ΛΕΠ δήλωσε σε ποσοστό 68,18% «πάρα πολύ» και 18,18% «πολύ» ικανοποιημένο. Στην κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» το σύνολο είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 17 : Πληροφόρηση από την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης για τις υπηρεσίες της

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	72,55%	17,65%	1,96%	1,96%	0,00%	5,88%
Μεταπτυχιακοί	68,75%	31,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	33,33%	61,11%	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%
ΛΕΠ	68,18%	18,18%	13,64%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	70,31%	22,66%	3,13%	0,78%	0,00%	3,13%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 96,10% σχετικά με την πληροφόρηση από την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης για τις υπηρεσίες της. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ

Q18. Ενότητα "Υποστήριξη εξ αποστάσεως διδασκαλίας" στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση Q18 και το πόσο βοήθησε στην πραγματοποίηση των ακαδημαϊκών υποχρεώσεων των χρηστών η νέα ενότητα "Υποστήριξη εξ αποστάσεως διδασκαλίας" στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές δήλωσαν κατά 74,51% «πάρα πολύ», ενώ ποσοστό 19,61% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 87,50% έλαβε το «πάρα πολύ» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι επέλεξαν και το «πολύ» κατά 12,5%.

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν τα «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 55,56% και 27,78% αντίστοιχα.

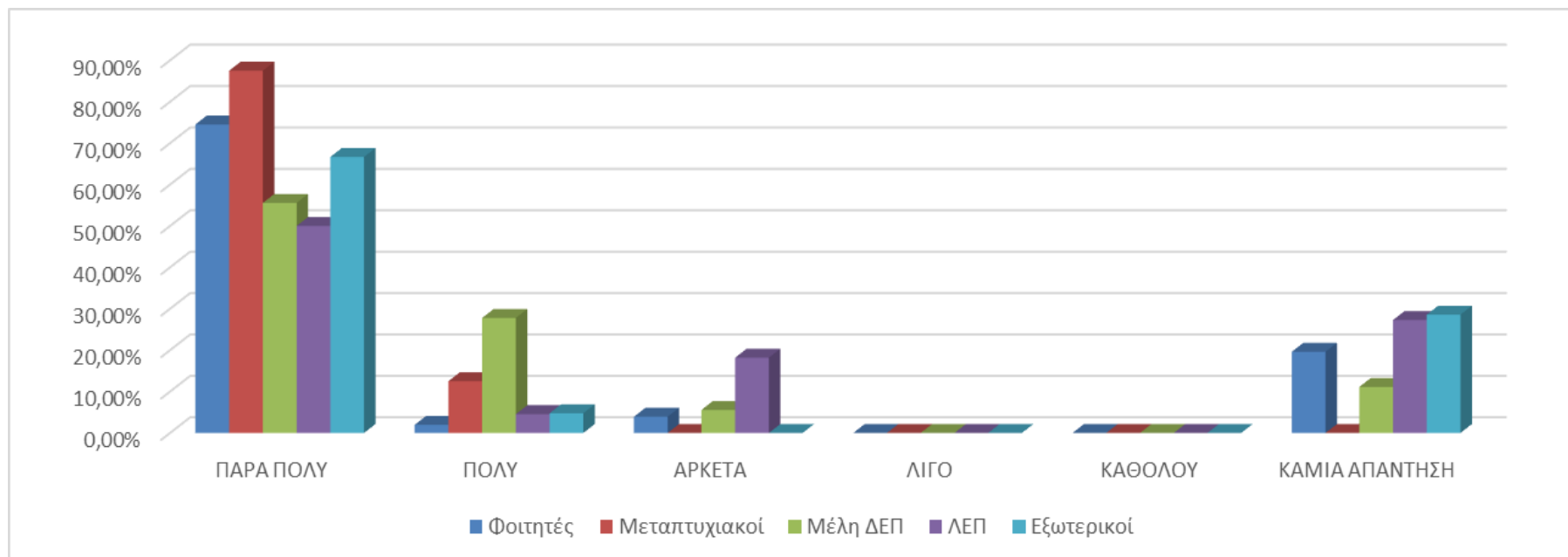
Το ΛΕΠ δήλωσε «πάρα πολύ» σε ποσοστό 50%. Στην κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» 66,67% έλαβε το «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 18 : Ενότητα "Υποστήριξη εξ αποστάσεως διδασκαλίας" στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	74,51%	1,96%	3,92%	0,00%	0,00%	19,61%
Μεταπτυχιακοί	87,50%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	55,56%	27,78%	5,56%	0,00%	0,00%	11,11%
ΛΕΠ	50,00%	4,55%	18,18%	0,00%	0,00%	27,27%
Εξωτερικοί	66,67%	4,76%	0,00%	0,00%	0,00%	28,57%
Μέσος όρος	67,97%	7,81%	5,47%	0,00%	0,00%	18,75%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 81,25% σχετικά με την ενότητα "Υποστήριξη εξ αποστάσεως διδασκαλίας" στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 17 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: ΕΝΟΤΗΤΑ "ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ" ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q19. Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση Q19 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης, όπως είναι οι Βάσεις Δεδομένων και οι Ηλεκτρονικές Πηγές. Οι φοιτητές είναι κατά 62,75% «πάρα πολύ», κατά 19,61% «αρκετά» ευχαριστημένοι.

Εξίσου καλές είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών που επέλεξαν «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 62,5% και 37,50% αντίστοιχα.

Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 38,89% και «πολύ» κατά 61,11%.

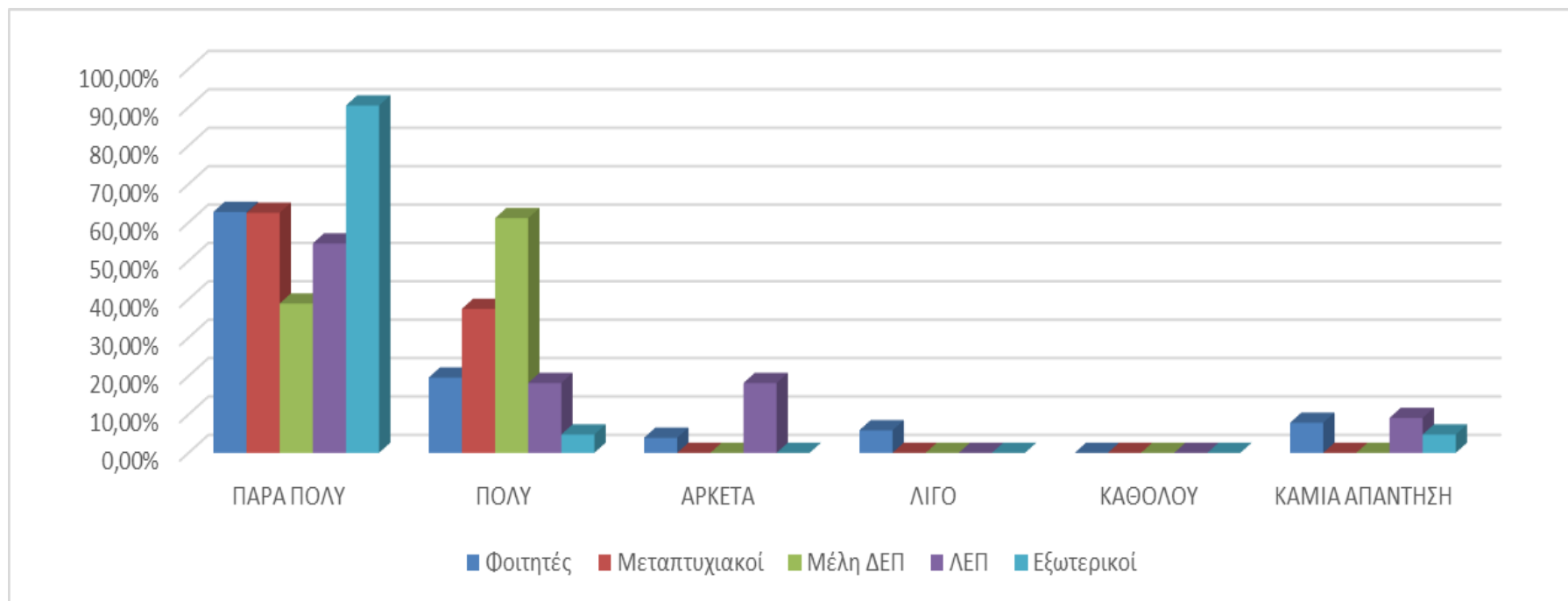
Το ΛΕΠ έδωσε 54,55% στο «πάρα πολύ» και από 18,18% σε «πολύ» και «αρκετά». Στην κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» ποσοστό 90,48% έλαβε το «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 19 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	62,75%	19,61%	3,92%	5,88%	0,00%	7,84%
Μεταπτυχιακοί	62,50%	37,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	38,89%	61,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ΛΕΠ	54,55%	18,18%	18,18%	0,00%	0,00%	9,09%
Εξωτερικοί	90,48%	4,76%	0,00%	0,00%	0,00%	4,76%
Μέσος όρος	62,50%	25,00%	4,69%	2,34%	0,00%	5,47%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 92,19% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 18 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q20. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε έντυπα Βιβλία

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης σε έντυπα Βιβλία το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές έλαβε το «πολύ» με 45,10%, ενώ ακολούθησαν τα «πάρα πολύ» (39,22%) και «αρκετά» (11,76%).

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε το «πολύ» και το «αρκετά» φτάνει το 56,25% και 31,25% αντίστοιχα.

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο το «πολύ» και το «αρκετά» (44,44% και 38,89% αντίστοιχα).

Ποσοστό 50% έλαβε το «πάρα πολύ» στο ΛΕΠ, ενώ στην κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» το «πάρα πολύ» πήρε 66,67% και το «πολύ» 33,33%.

Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

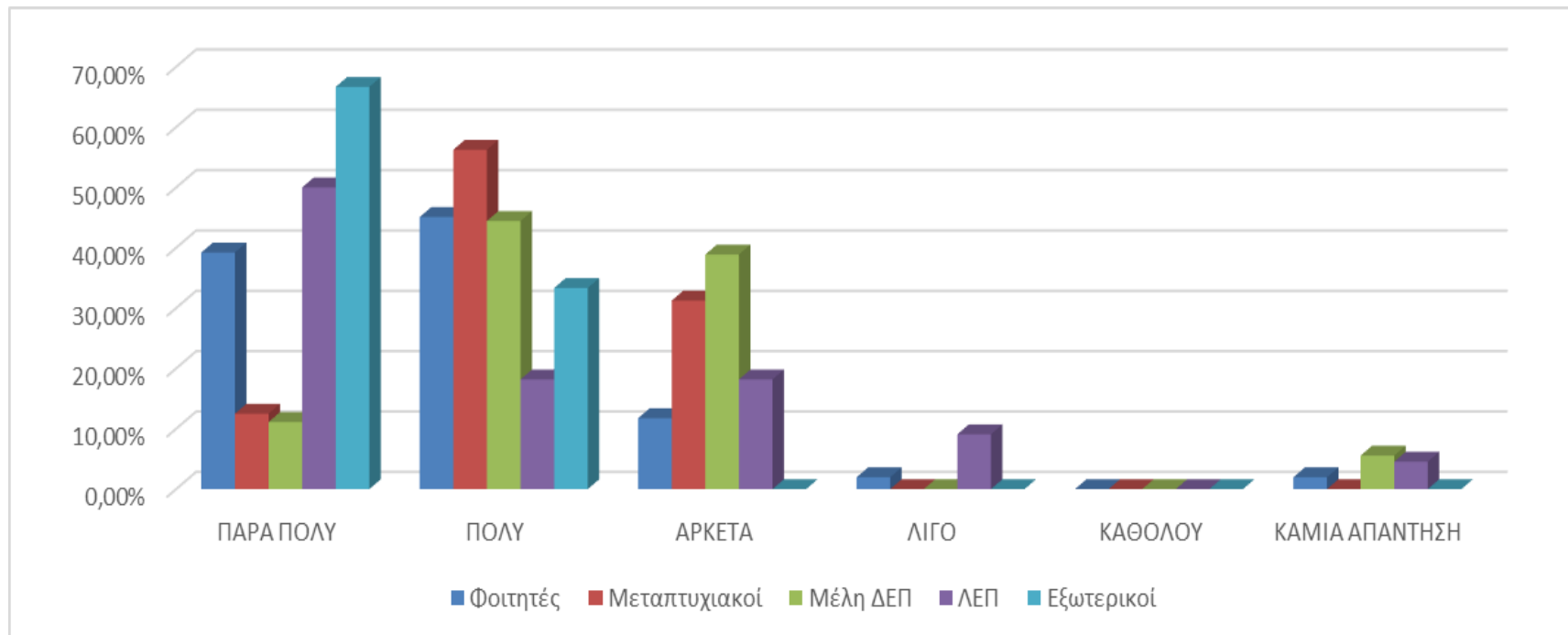
Πίνακας 20 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε έντυπα Βιβλία

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	39,22%	45,10%	11,76%	1,96%	0,00%	1,96%
Μεταπτυχιακοί	12,50%	56,25%	31,25%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	11,11%	44,44%	38,89%	0,00%	0,00%	5,56%
ΛΕΠ	50,00%	18,18%	18,18%	9,09%	0,00%	4,55%
Εξωτερικοί	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	38,28%	39,84%	17,19%	2,34%	0,00%	2,34%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 95,31% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή έντυπα βιβλία για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΕΝΤΥΠΑ ΒΙΒΛΙΑ



Q21. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε έντυπα Περιοδικά

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης οι χρήστες ρωτήθηκαν για την επάρκειά της και σε έντυπα Περιοδικά. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 37,25% «πολύ», 41,18% «πάρα πολύ» και 11,76% «αρκετά».

Ποσοστό 56,25% έλαβε το «πολύ» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν σε ποσοστό 31,25% «αρκετά».

Από 38,89% έλαβαν στα μέλη ΔΕΠ το «πολύ» και το «αρκετά».

Στο ΛΕΠ από 27,27% δήλωσε «πάρα πολύ» και «πολύ», ενώ στην κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» 61,90% πήρε το «πάρα πολύ» και 38,10% «πολύ».

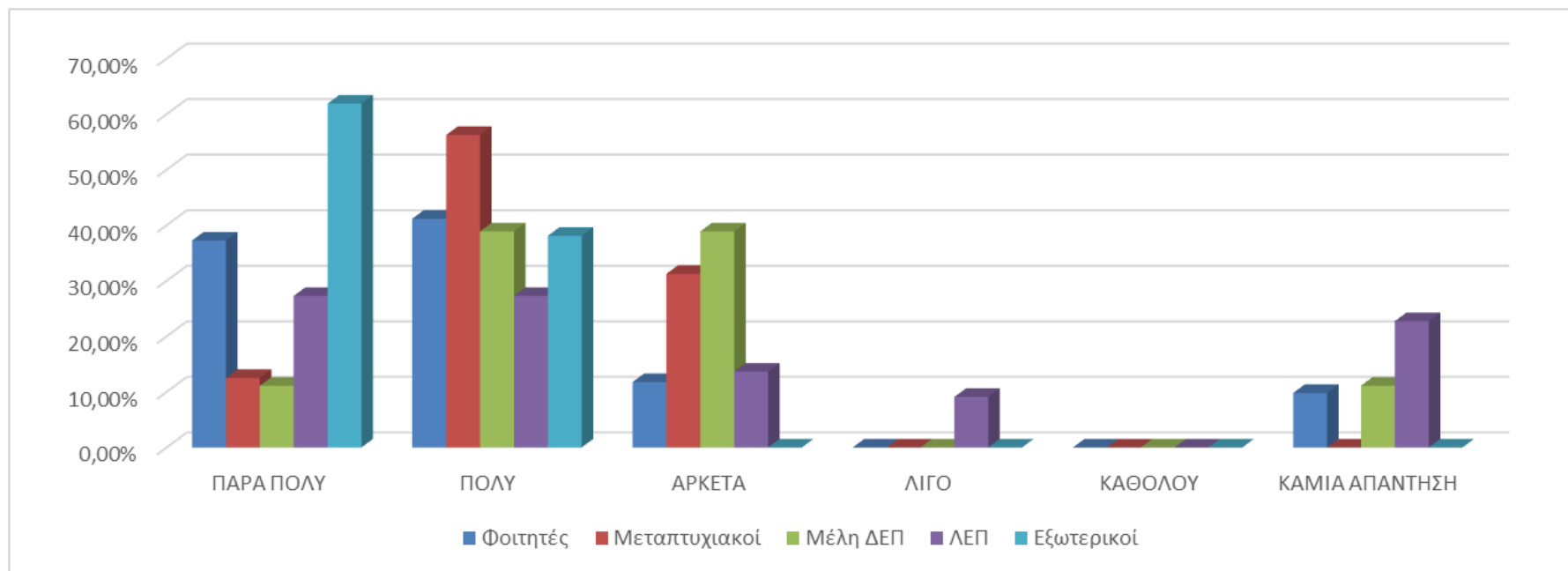
Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 21 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε έντυπα Περιοδικά

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	37,25%	41,18%	11,76%	0,00%	0,00%	9,80%
Μεταπτυχιακοί	12,50%	56,25%	31,25%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	11,11%	38,89%	38,89%	0,00%	0,00%	11,11%
ΛΕΠ	27,27%	27,27%	13,64%	9,09%	0,00%	22,73%
Εξωτερικοί	61,90%	38,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	32,81%	39,84%	16,41%	1,56%	0,00%	9,38%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 89,06% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή έντυπα περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 20 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 20: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΕΝΤΥΠΑ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ



Q22. Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας

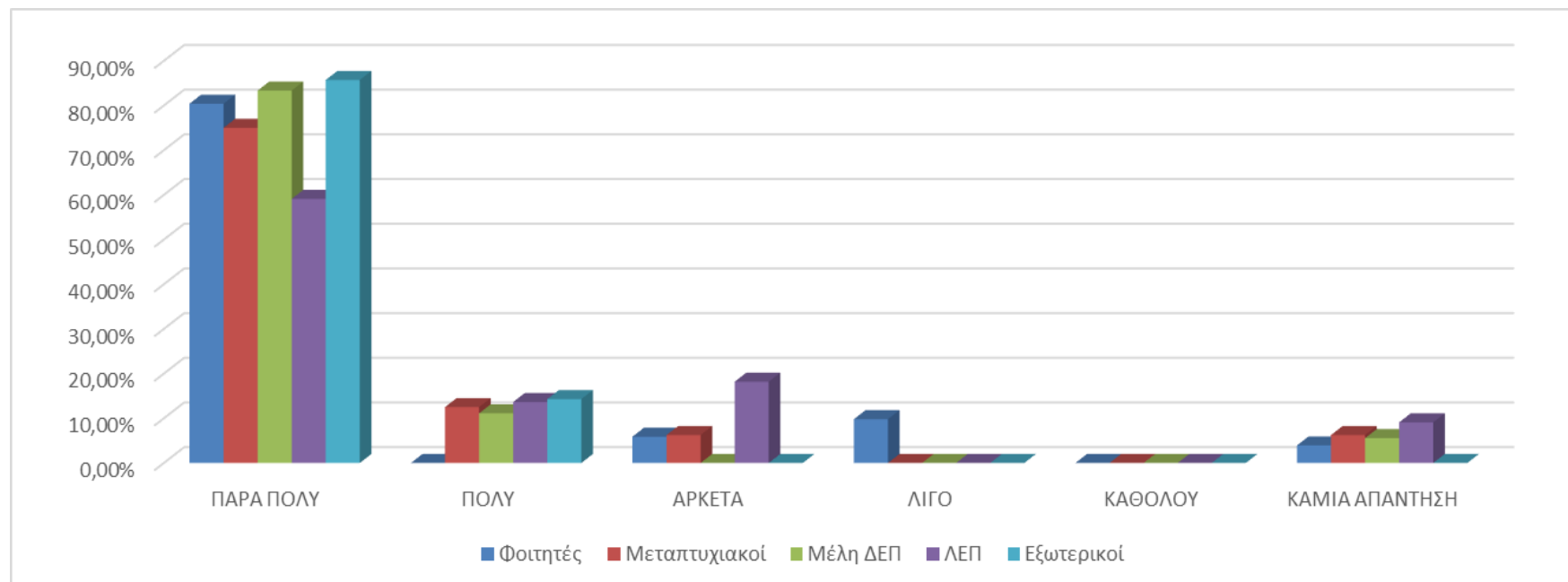
Αναφορικά με την ερώτηση Q22 και την ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης οι φοιτητές δήλωσαν κατά 80,39%, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές κατά 75%, τα μέλη ΔΕΠ κατά 83,33%, το ΛΕΠ κατά 59,09% και τα μέλη της κατηγορίας «Εξωτερικοί χρήστες» κατά 85,71% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 22 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	80,39%	0,00%	5,88%	9,80%	0,00%	3,92%
Μεταπτυχιακοί	75,00%	12,50%	6,25%	0,00%	0,00%	6,25%
Μέλη ΔΕΠ	83,33%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%
ΛΕΠ	59,09%	13,64%	18,18%	0,00%	0,00%	9,09%
Εξωτερικοί	85,71%	14,29%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	77,34%	7,81%	6,25%	3,91%	0,00%	4,69%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 91,40% σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ



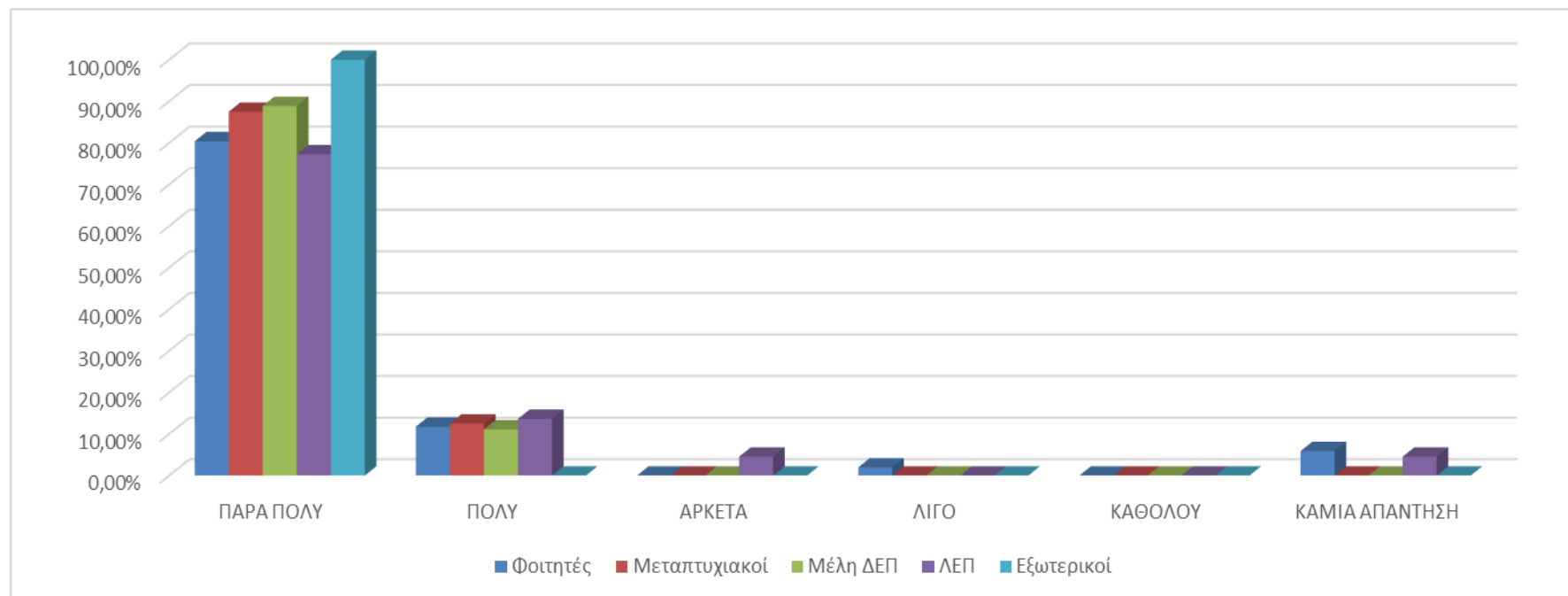
Q23. Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

Η επόμενη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 80,39%, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές κατά 87,50%, τα μέλη ΔΕΠ κατά 88,89%, το ΛΕΠ κατά 77,27% και τα μέλη της κατηγορίας «Εξωτερικοί χρήστες» κατά 100% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ο Πίνακας 23 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 23 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	80,39%	11,76%	0,00%	1,96%	0,00%	5,88%
Μεταπτυχιακοί	87,50%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ΛΕΠ	77,27%	13,64%	4,55%	0,00%	0,00%	4,55%
Εξωτερικοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	85,16%	10,16%	0,78%	0,78%	0,00%	3,13%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 96,10% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Μάλιστα το 85,16% δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 22 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Q24. Ευγένεια Προσωπικού

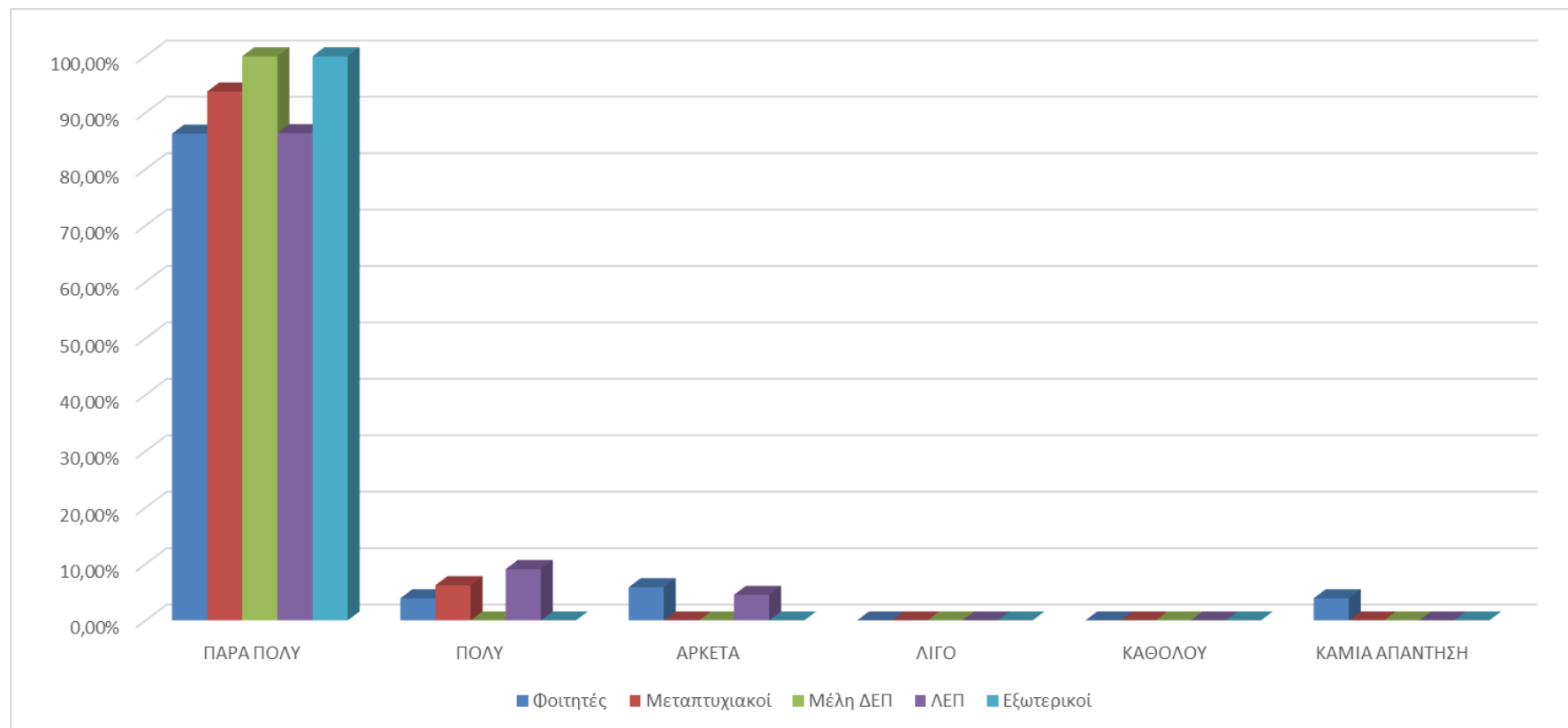
Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές είναι κατά 86,27%, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές κατά 93,75%, τα μέλη ΔΕΠ κατά 100%, το ΛΕΠ κατά 86,36% και τα μέλη της κατηγορίας «Εξωτερικοί χρήστες» κατά 100% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ο Πίνακας 24 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 24 : Ευγένεια Προσωπικού

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	86,27%	3,92%	5,88%	0,00%	0,00%	3,92%
Μεταπτυχιακοί	93,75%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ΛΕΠ	86,36%	9,09%	4,55%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξωτερικοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	91,41%	3,91%	3,13%	0,00%	0,00%	1,56%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 98,45% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, με το 91,41% να δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 23 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 23: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Q25. Μέτρα προστασίας κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού

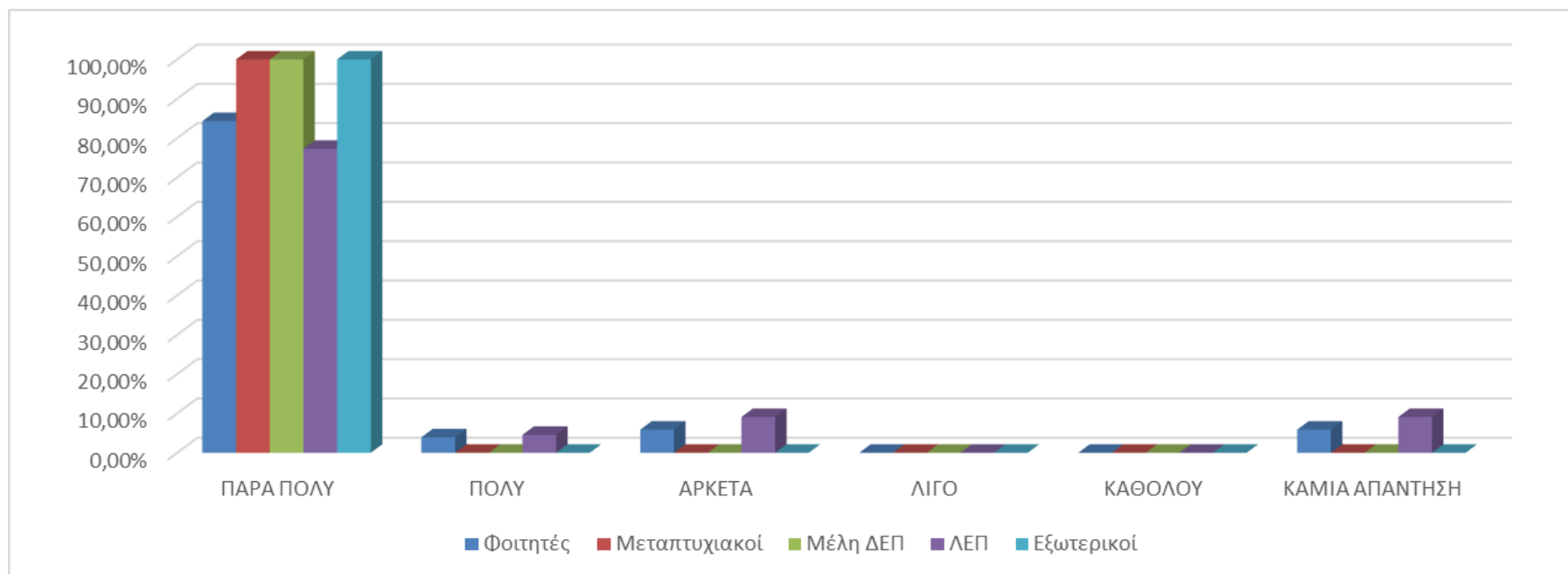
Η ερώτηση 25 αφορά τον βαθμό ικανοποίησης από τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη. Οι φοιτητές είναι κατά 84,31%, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές, τα μέλη ΔΕΠ και τα μέλη της κατηγορίας «Εξωτερικοί χρήστες» κατά 100% και το ΛΕΠ κατά 77,27% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ο Πίνακας 25 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 25 : Μέτρα προστασίας κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	84,31%	3,92%	5,88%	0,00%	0,00%	5,88%
Μεταπτυχιακοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ΛΕΠ	77,27%	4,55%	9,09%	0,00%	0,00%	9,09%
Εξωτερικοί	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	89,84%	2,34%	3,91%	0,00%	0,00%	3,91%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 96,09% σχετικά με τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 24 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 24: ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑ ΖΩΗΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΥΛΙΚΟΥ



Q26. Καθαριότητα των εσωτερικών χώρων της Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την καθαριότητα των εσωτερικών χώρων της Βιβλιοθήκης οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 54,90% «αρκετά» και 29,41% «πολύ».

Ποσοστό 50% έλαβε το «αρκετά» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν σε ποσοστό 43,75% «πολύ».

Ποσοστό 50% έλαβε στα μέλη ΔΕΠ το «πολύ» και 22,22% το «πάρα πολύ».

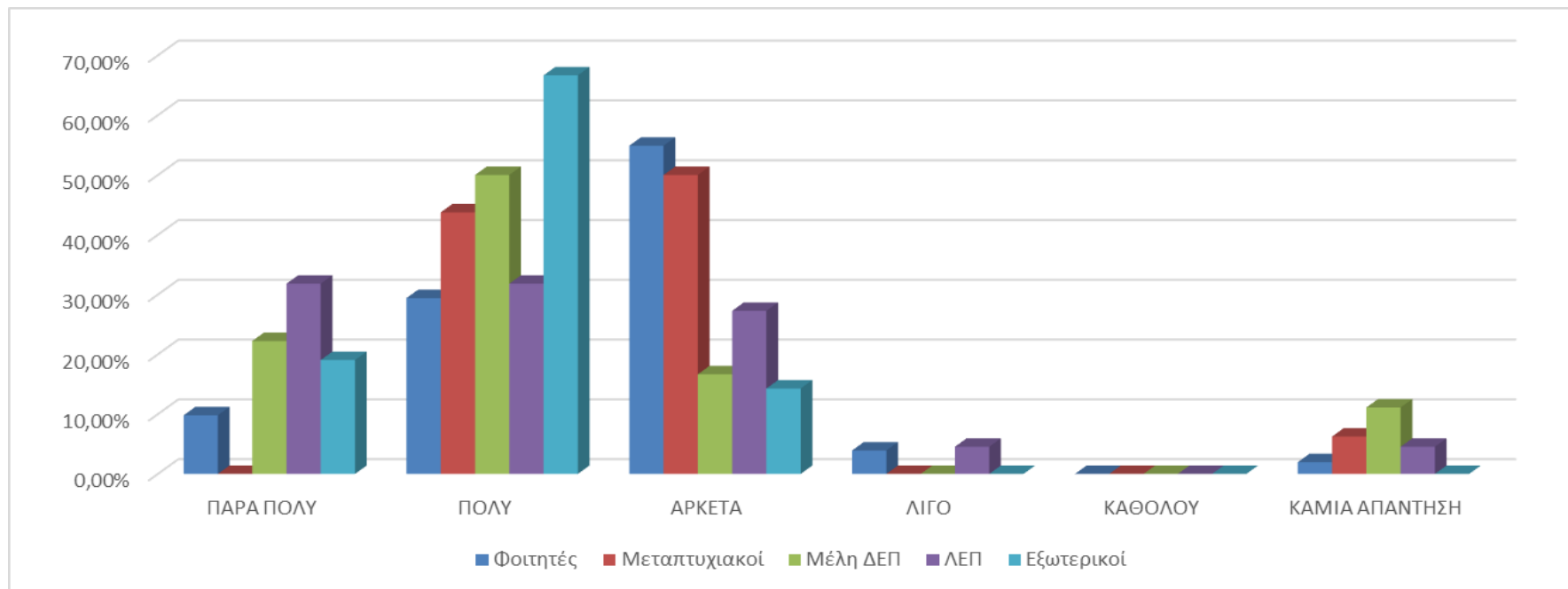
Το ΛΕΠ δήλωσε κατά 31,82% «πάρα πολύ» και «πολύ», ενώ στην κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» 66,67% πήρε το «πολύ» και 19,05% το «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 26 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 26 : Καθαριότητα των εσωτερικών χώρων της Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	9,80%	29,41%	54,90%	3,92%	0,00%	1,96%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	43,75%	50,00%	0,00%	0,00%	6,25%
Μέλη ΔΕΠ	22,22%	50,00%	16,67%	0,00%	0,00%	11,11%
ΛΕΠ	31,82%	31,82%	27,27%	4,55%	0,00%	4,55%
Εξωτερικοί	19,05%	66,67%	14,29%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	15,63%	40,63%	37,50%	2,34%	0,00%	3,91%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 93,76% των χρηστών δηλώνει ευχαριστημένο από την καθαριότητα των εσωτερικών χώρων της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 25 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 25: ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q27. Σήμανση στους εσωτερικούς χώρους της Βιβλιοθήκης

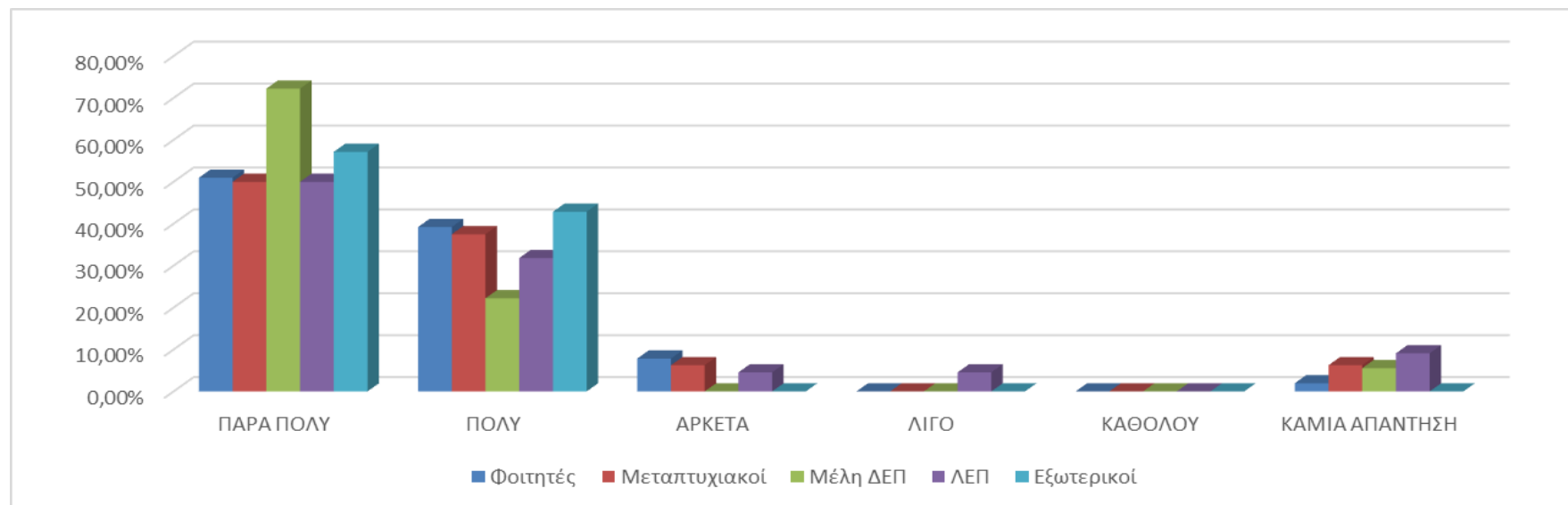
Η ερώτηση 27 αφορά τη σήμανση στους εσωτερικούς χώρους της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 50,98%, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές και το ΛΕΠ κατά 50%, τα μέλη ΔΕΠ κατά 72,22% και τα μέλη της κατηγορίας «Εξωτερικοί χρήστες» κατά 57,14% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ο Πίνακας 27 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 27 : Σήμανση στους εσωτερικούς χώρους της Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	50,98%	39,22%	7,84%	0,00%	0,00%	1,96%
Μεταπτυχιακοί	50,00%	37,50%	6,25%	0,00%	0,00%	6,25%
Μέλη ΔΕΠ	72,22%	22,22%	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%
ΛΕΠ	50,00%	31,82%	4,55%	4,55%	0,00%	9,09%
Εξωτερικοί	57,14%	42,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	54,69%	35,94%	4,69%	0,78%	0,00%	3,91%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 95,32% σχετικά με τη σήμανση στους εσωτερικούς χώρους της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 26 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 26: ΣΗΜΑΝΣΗ ΣΤΟΥΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q28. Ησυχία στους εσωτερικούς χώρους της Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ησυχία στους εσωτερικούς χώρους της Βιβλιοθήκης οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 45,10% «αρκετά» και «πολύ».

Ποσοστό 50% έλαβε το «αρκετά» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν σε ποσοστό 37,50% «πολύ».

Ποσοστό 50% έλαβε στα μέλη ΔΕΠ το «πολύ» και 27,78% το «πάρα πολύ».

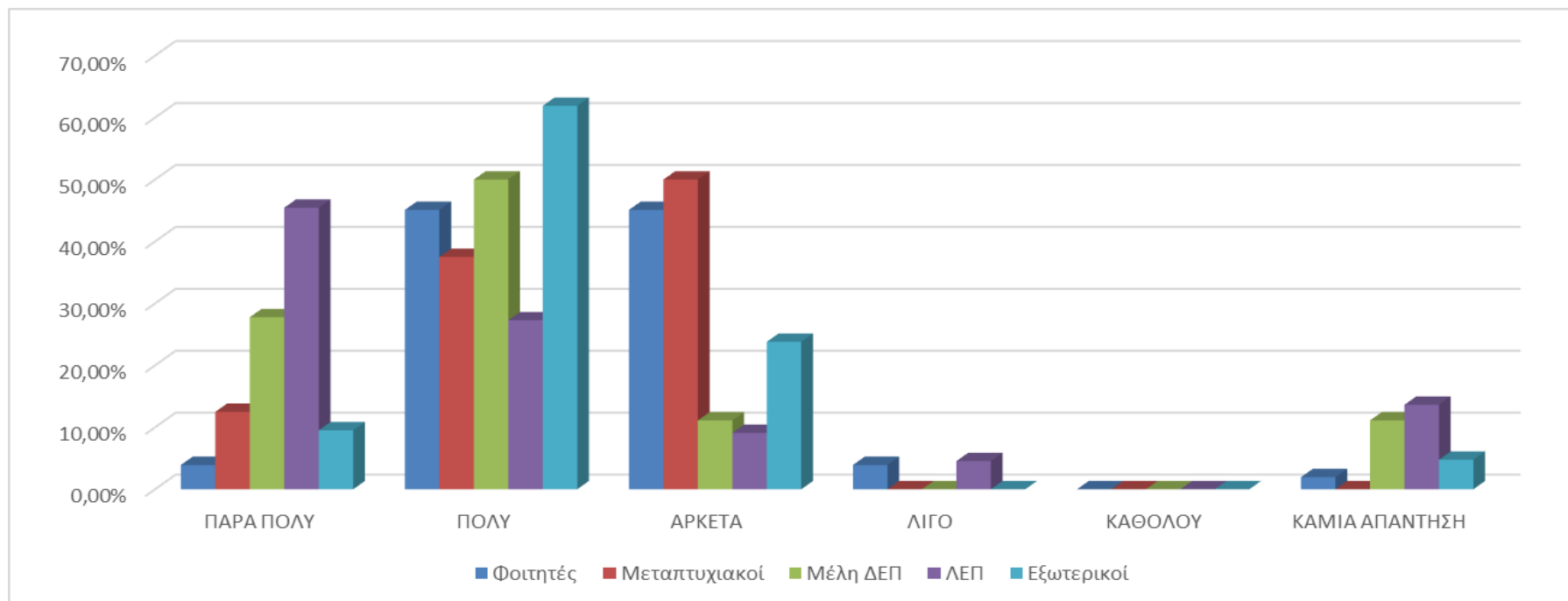
Το ΛΕΠ δήλωσε κατά 45,45% «πάρα πολύ» και 27,27% «πολύ», ενώ στην κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» το 61,90% πήρε το «πολύ» και 23,81% το «αρκετά». Ο Πίνακας 28 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 28 : Ησυχία στους εσωτερικούς χώρους της Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,92%	45,10%	45,10%	3,92%	0,00%	1,96%
Μεταπτυχιακοί	12,50%	37,50%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	27,78%	50,00%	11,11%	0,00%	0,00%	11,11%
ΛΕΠ	45,45%	27,27%	9,09%	4,55%	0,00%	13,64%
Εξωτερικοί	9,52%	61,90%	23,81%	0,00%	0,00%	4,76%
Μέσος όρος	16,41%	44,53%	31,25%	2,34%	0,00%	5,47%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 92,19% των χρηστών δηλώνει ευχαριστημένο από την ησυχία στους εσωτερικούς χώρους της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 27 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 25: ΗΣΥΧΙΑ ΣΤΟΥΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q29. Κλιματισμός

Αναφορικά με τον κλιματισμό στη Βιβλιοθήκη οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 66,67% «αρκετά» και 15,69% «λίγο» ευχαριστημένοι.

Ποσοστό 93,75% έλαβε το «αρκετά» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές.

Ποσοστό 38,89% έλαβε στα μέλη ΔΕΠ το «αρκετά» και 33,33% το «πολύ».

Το ΔΕΠ δήλωσε κατά 36,36% «αρκετά» και 18,18% «πολύ» και «πάρα πολύ», ενώ στην κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» 85,71% πήρε το «αρκετά».

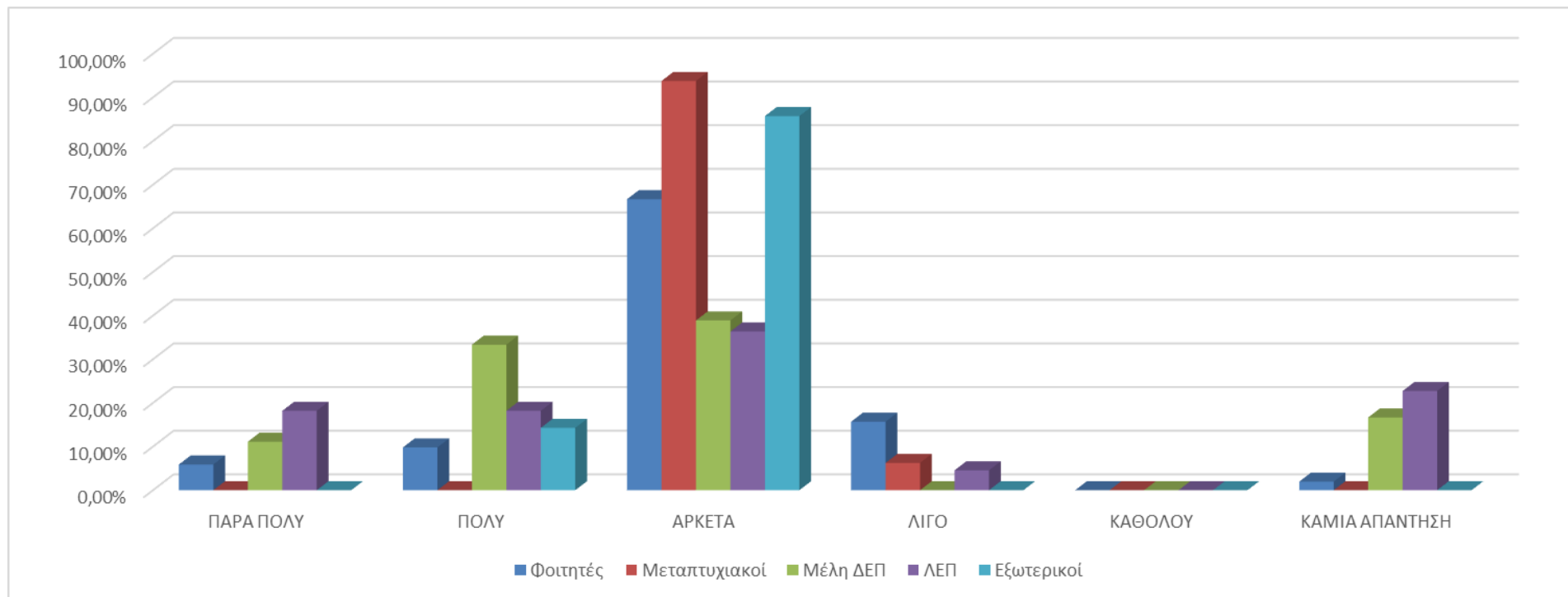
Ο Πίνακας 29 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 29 : Ησυχία στους εσωτερικούς χώρους της Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	5,88%	9,80%	66,67%	15,69%	0,00%	1,96%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	93,75%	6,25%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	11,11%	33,33%	38,89%	0,00%	0,00%	16,67%
ΔΕΠ	18,18%	18,18%	36,36%	4,55%	0,00%	22,73%
Εξωτερικοί	0,00%	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	7,03%	14,06%	64,06%	7,81%	0,00%	7,03%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 85,15% των χρηστών δηλώνει ευχαριστημένο από τον κλιματισμό στη Βιβλιοθήκη. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 28 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 28: ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟ



Q30. Μέσο για ενημέρωση για τη Βιβλιοθήκη

Αναφορικά με το μέσο ενημέρωσης που επιλέγουν οι χρήστες προκειμένου να ενημερωθούν για τη Βιβλιοθήκη οι φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «Συνδυασμός όλων» με 82,35%. Ακολούθησε το «email» και ο «ιστότοπος» με 5,88% και τα «κοινωνικά δίκτυα» με 1,96%

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο το «Συνδυασμός όλων» με 81,25%. Ακολούθησε ο «ιστότοπος» με 12,50% και το «email» με 6,25%

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο τον «ιστότοπο» με 44,44%, ενώ ακολούθησαν το «email» με 33,33% και το «Συνδυασμός όλων» με 22,22%.

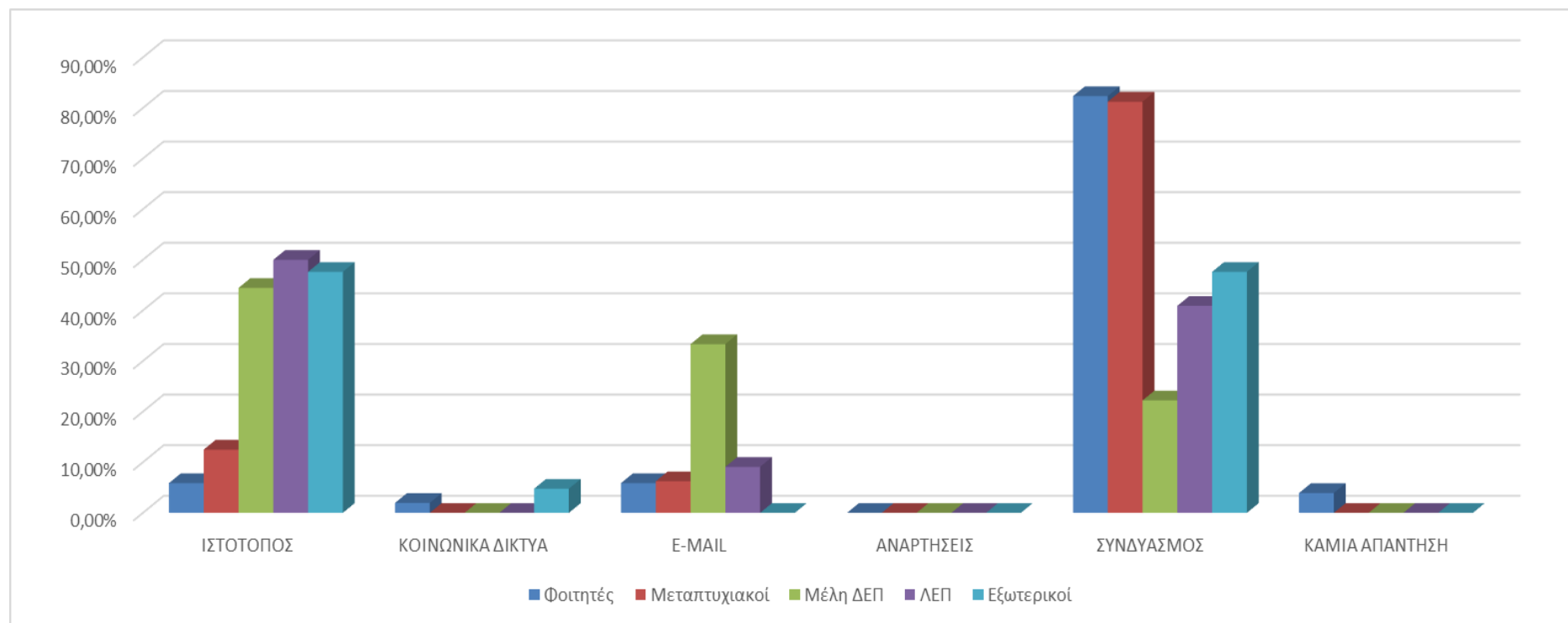
Και το ΛΕΠ επέλεξε περισσότερο τον «ιστότοπο» με 50%, ενώ ακολούθησαν το «Συνδυασμός όλων» με 40,91% και το «email» με 9,09%. Οι Εξωτερικοί χρήστες επέλεξαν τον «Συνδυασμό όλων» και τον «Ιστότοπο» με 47,62% και έπειτα τα «κοινωνικά δίκτυα» με 4,76%. Ο Πίνακας 30 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 30 : Μέσο για ενημέρωση για τη Βιβλιοθήκη

	Ιστότοπος	Κοιν Δίκτυα	Email	Αναρτήσεις στο κτήριο	Συνδυασμός όλων	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	5,88%	1,96%	5,88%	0,00%	82,35%	3,92%
Μεταπτυχιακοί	12,50%	0,00%	6,25%	0,00%	81,25%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	44,44%	0,00%	33,33%	0,00%	22,22%	0,00%
ΛΕΠ	50,00%	0,00%	9,09%	0,00%	40,91%	0,00%
Εξωτερικοί	47,62%	4,76%	0,00%	0,00%	47,62%	0,00%
Μέσος όρος	26,56%	1,56%	9,38%	0,00%	60,94%	1,56%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 60,94% των χρηστών επιλέγει να ενημερώνεται για τη Βιβλιοθήκη συνδυάζοντας όλες τις επιλογές. Ακολούθησε ο «ιστότοπος» με 26,56%, το «email» με 9,38% και τα «κοινωνικά δίκτυα» με 1,56%. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 29 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 29: ΜΕΣΟ ΓΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ



Q31. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 31 αφορά τον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 68,63% «πάρα πολύ», 19,61% «πολύ» και 5,88% «αρκετά».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» κατά 56,25%, «πολύ» κατά 31,25% και «αρκετά» κατά 12,50%.

Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «αρκετά» και «πολύ» κατά 55,56% και 22,22% αντίστοιχα και «πάρα πολύ» κατά 11,11%.

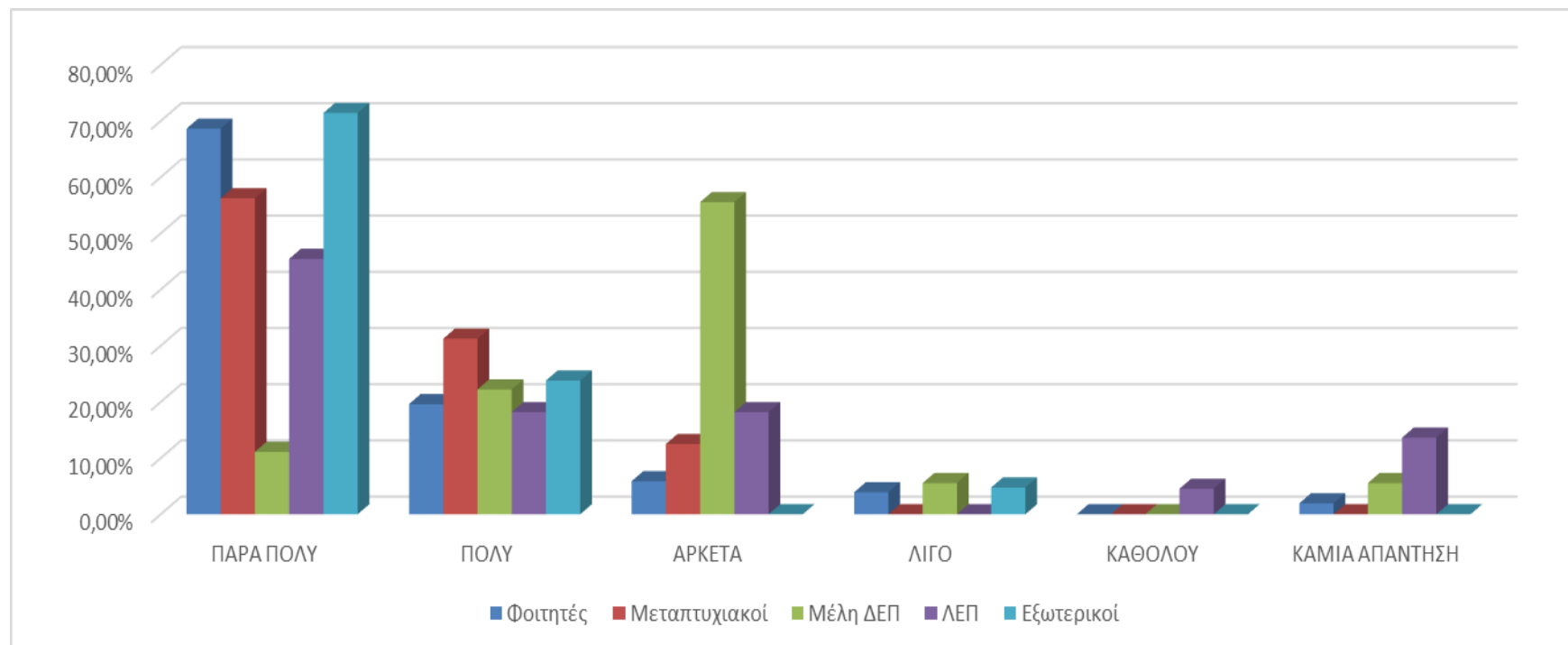
Οι περισσότερες απαντήσεις του ΛΕΠ μοιράστηκαν μεταξύ «πάρα πολύ» (45,45%), «πολύ» και «αρκετά» (από 18,18%). Στην κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» 71,43% πήρε το «πάρα πολύ» και 23,81% το «πολύ». Ο Πίνακας 31 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 31 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	68,63%	19,61%	5,88%	3,92%	0,00%	1,96%
Μεταπτυχιακοί	56,25%	31,25%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	11,11%	22,22%	55,56%	5,56%	0,00%	5,56%
ΛΕΠ	45,45%	18,18%	18,18%	0,00%	4,55%	13,64%
Εξωτερικοί	71,43%	23,81%	0,00%	4,76%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	55,47%	21,88%	14,84%	3,13%	0,78%	3,91%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 92,19%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 30 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 30: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ



Q32. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 32 αφορά τον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 64,71% «πάρα πολύ», 15,69% «αρκετά», 11,76% «πολύ» και 3,92% «λίγο».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 81,25% και 18,75% αντίστοιχα.

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο τα «πολύ» και «πάρα πολύ» (50% και 44,44% αντίστοιχα). Ακολούθησε το «αρκετά» με 5,56%.

Οι ΛΕΠ δήλωσαν «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 50% και 31,82%.

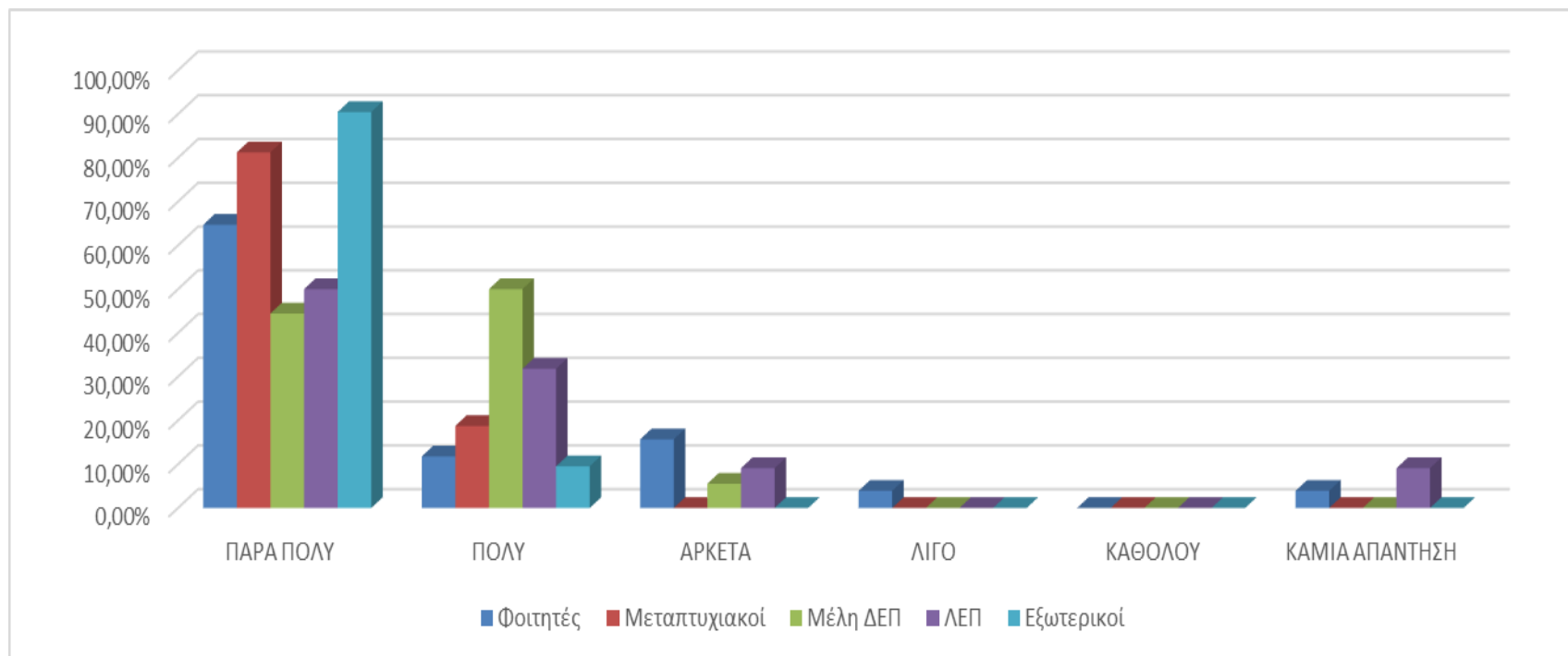
Στην κατηγορία «Εξωτερικοί χρήστες» οι περισσότεροι επέλεξαν το «πάρα πολύ» (90,48%). Ο Πίνακας 32 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 32 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	64,71 %	11,76 %	15,69 %	3,92 %	0,00 %	3,92 %
Μεταπτυχιακοί	81,25 %	18,75 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Μέλη ΔΕΠ	44,44 %	50,00 %	5,56 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
ΛΕΠ	50,00 %	31,82 %	9,09 %	0,00 %	0,00 %	9,09 %
Εξωτερικοί	90,48 %	9,52 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Μέσος όρος	65,63 %	21,09 %	8,59 %	1,56 %	0,00 %	3,13 %

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 95,31%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 31 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 31: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ



Q33. Τομείς που επιδέχονται Βελτίωση - Σχόλια

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

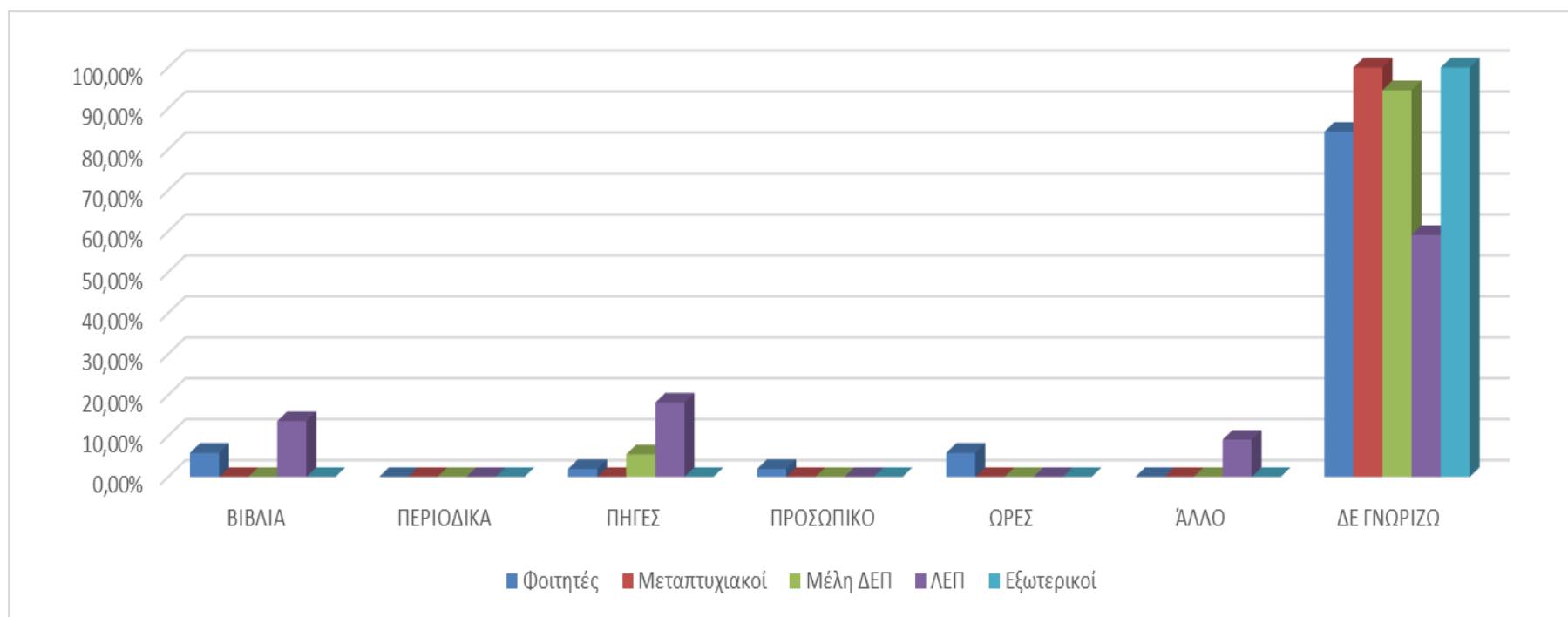
Το υψηλότερο ποσοστό σε όλες τις κατηγορίες έλαβε η απάντηση «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 84,31% στους φοιτητές, 100% στους μεταπτυχιακούς, 94,44% στα μέλη ΔΕΠ, 59,09% στο ΛΕΠ και το 100% στους Εξωτερικούς χρήστες. Πέρα από αυτήν την απάντηση οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο ωράριο και τα βιβλία (από 5,88%), τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν τις Ηλεκτρονικές Πηγές (5,56%), το ΛΕΠ τις Ηλεκτρονικές Πηγές (18,18%) και τα βιβλία (13,64%). Συνολικά, μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στα βιβλία και τις Ηλεκτρονικές Πηγές (από 4,69%) σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Εντούτοις, το 85,94% των χρηστών επέλεξε την απάντηση «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

Πίνακας 32 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης

	Βιβλία	Περιοδικά	Ηλ. Πηγές	Προσωπικό	Ωράριο	Άλλο	Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	5,88%	0,00%	1,96%	1,96%	5,88%	0,00%	84,31%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%	94,44%
ΛΕΠ	13,64%	0,00%	18,18%	0,00%	0,00%	9,09%	59,09%
Εξωτερικοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Μέσος όρος	4,69%	0,00%	4,69%	0,78%	2,34%	1,56%	85,94%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 32 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 32: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών ζητήθηκε τακτικότερος καθαρισμός και απολύμανση της Βιβλιοθήκης ιδίως σε περιόδους πανδημίας.

Εκφράστηκε η επιθυμία για ταχύτερη χρονική απόκριση του ηλεκτρονικού καταλόγου OPAC.

Προτάθηκε να υπάρχουν έξω από την είσοδο της βιβλιοθήκης θυρίδες, που να ανοίγουν με κωδικό, μέσω των οποίων να γίνεται ο δανεισμός και η επιστροφή των βιβλίων κατά τη διάρκεια της πανδημίας ή στις ώρες που δεν λειτουργεί η βιβλιοθήκη.

Επίσης, σημειώθηκε ότι θα ήταν καλύτερο η δομή της ιστοσελίδας να είναι πιο συνεκτική, ώστε να μην μεταφέρονται οι χρήστες μέσω υπεσυνδέσμων από την μια σελίδα στην άλλη και να βρίσκουν την πληροφορία πιο εύκολα.

Ορισμένοι χρήστες σημείωσαν ότι πολλές φορές ο κλιματισμός στους πιο ψηλούς ορόφους δεν αποδίδει, με αποτέλεσμα άλλοτε να υπάρχει πολλή ζέστη και άλλοτε πολύ κρύο.

Επιπρόσθετα, παρατηρήθηκε ότι χρειάζεται κάποια βελτίωση στην ηχομόνωση της Βιβλιοθήκης.

Καταγράφηκε η ανάγκη για αύξηση του προσωπικού αλλά και επαινετικά σχόλια για την απόδοσή του.

Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης από 14-03-2022 έως 15-04-2022 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Οι χρήστες δήλωσαν ότι επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη πρωινές ώρες κατά 46,09%, μεσημεριανές κατά 35,16% και απογευματινές κατά 15,63%.

Επίσης, σημείωσαν ότι πριν την πανδημία δανείζονταν υλικό «εβδομαδιαία» κατά 28,91%, «μηνιαία» σε ποσοστό 31,25%, «τριμηνιαία» κατά 1,56%, «περιστασιακά» κατά 32,03% και «καθόλου» κατά 3,13%. Το 42,40% των χρηστών δανείζεται βιβλία κατά τη διάρκεια της πανδημίας «εβδομαδιαία» κατά 29,69%, «μηνιαία» σε ποσοστό 26,56%, «τριμηνιαία» κατά 3,91%, «περιστασιακά» κατά 33,59% και «καθόλου» κατά 4,69%.

Το 78,40% των χρηστών χρησιμοποιούσε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο πριν την πανδημία «καθημερινά» κατά 11,72%, «εβδομαδιαία» κατά 38,28%, «μηνιαία» σε ποσοστό 13,28%, «τριμηνιαία» κατά 0,78%, «περιστασιακά» κατά 31,25% και «καθόλου» κατά 4,69%. Οι χρήστες χρησιμοποιούν κατά τη διάρκεια της πανδημίας τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο «καθημερινά» κατά 10,94%, «εβδομαδιαία» κατά 38,28%, «μηνιαία» σε ποσοστό 12,50%, «τριμηνιαία» κατά 0,78%, «περιστασιακά» κατά 29,69% και «καθόλου» κατά 4,69%.

Οι χρήστες χρησιμοποιούσαν τις Ηλεκτρονικές Πηγές πριν την πανδημία «καθημερινά» κατά 28,91%, «εβδομαδιαία» κατά 35,16%, «μηνιαία» σε ποσοστό 10,94%, «τριμηνιαία» κατά 0,78%, «περιστασιακά» κατά 16,41% και «καθόλου» κατά 5,47%. Οι χρήστες χρησιμοποιούν τις Ηλεκτρονικές Πηγές κατά τη διάρκεια της πανδημίας «καθημερινά» κατά 28,91%, «εβδομαδιαία» κατά 34,38%, «μηνιαία» σε ποσοστό 10,94%, «τριμηνιαία» κατά 0,78%, «περιστασιακά» κατά 15,63% και «καθόλου» κατά 6,25%.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 93,76% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου. Η γενική ικανοποίηση φτάνει

το 93,76% σχετικά με τους όρους δανεισμού, το 92% για την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης με ηλεκτρονικές αιτήσεις, το 58,59% σχετικά με τους όρους διαδανεισμού και το 54,69% για την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού.

Το 84,38% χρησιμοποιεί από «αρκετά» ως «πάρα πολύ» το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης για την αποστολή αιτημάτων. Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 85,93% για την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης. Το 96,10% δηλώνει ικανοποιημένο από την πληροφόρηση από την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης για τις υπηρεσίες της. Η ικανοποίηση σχετικά με την ενότητα "Υποστήριξη εξ αποστάσεως διδασκαλίας" στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης φτάνει το 81,25%.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 92,19% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης.

Το 95,31% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή έντυπα βιβλία και το 89,06% επαρκή έντυπα περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Το 91,40% είναι ευχαριστημένο από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Το 96,10% των χρηστών δηλώνει ικανοποιημένο από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Το ποσοστό αυτό φτάνει το 98,45% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού.

Η ικανοποίηση φτάνει το 96,09% σχετικά με τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη.

Το 93,76% των χρηστών δηλώνει ευχαριστημένο από την καθαριότητα των εσωτερικών χώρων της Βιβλιοθήκης., το 95,32% από τη σήμανση, το 92,19% από την ησυχία και το 85,15% από τον κλιματισμό.

Το 64,06% των χρηστών δηλώνει ότι επιλέγει να ενημερώνεται για τη Βιβλιοθήκη συνδυάζοντας όλες τις επιλογές. Ακολούθησε ο «ιστότοπος» με 26,56%, το «email» με 9,38% και τα «κοινωνικά δίκτυα» με 1,56%

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη κατά 92,19% και στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 95,31%.

Συνολικά, μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στα βιβλία και τις Ηλεκτρονικές Πηγές (από 4,69%) σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Εντούτοις, το 85,94% των χρηστών επέλεξε την απάντηση «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».