

ΕΡΕΥΝΑ

Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
κατά τη διάρκεια της πανδημίας
στην Κεντρική Βιβλιοθήκη
του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

**Ηλεκτρονική Έρευνα
Ικανοποίησης Χρηστών
κατά τη διάρκεια της πανδημίας
στην Κεντρική Βιβλιοθήκη
του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου**

Επιμέλεια :
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2021

**Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών
κατά τη διάρκεια της πανδημίας :
Εφαρμογή στην Κεντρική Βιβλιοθήκη
του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου**

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 **στην Κεντρική Βιβλιοθήκη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου κατά τη διάρκεια της πανδημίας** μετά

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

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

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

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

Το Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από τους χρήστες της **Κεντρικής Βιβλιοθήκης του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου** αποτελείται από 25 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 περιλαμβάνει στοιχεία για τους χρήστες, όπως την Ιδιότητα τους και τη Σχολή στην οποία ανήκουν.

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

Τα ερωτήματα που τους τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

Q3. «Πόσο συχνά δανειζόσασταν βιβλία πριν την πανδημία;»

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

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

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

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

Q8. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

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

Q9. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου;»

Q10. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους δανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

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

Q12. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους διαδανεισμού;»

Q13. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού;»

Q14. «Πόσο έχετε χρησιμοποιήσει τη νέα υπηρεσία Ρωτήστε έναν βιβλιοθηκονόμο;»

Q15. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Ρωτήστε έναν βιβλιοθηκονόμο;»

Q16 «Κατά πόσο θεωρείτε πως η πληρόφορηση που υπάρχει στην ιστοσελίδα σχετικά με τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης είναι επαρκής;»

Q17. «Κατά πόσο η δομή της νέας ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης διευκολύνει την αποτελεσματική σας περιήγηση;»

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

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

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

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

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

Q22. «Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;»

Q23. «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 τη Βιβλιοθήκη και τις λειτουργίες της.

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

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ

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

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν συνολικά 89 χρήστες της Κεντρικής Βιβλιοθήκης του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για τον βαθμό ικανοποίησής τους από τη Βιβλιοθήκη.

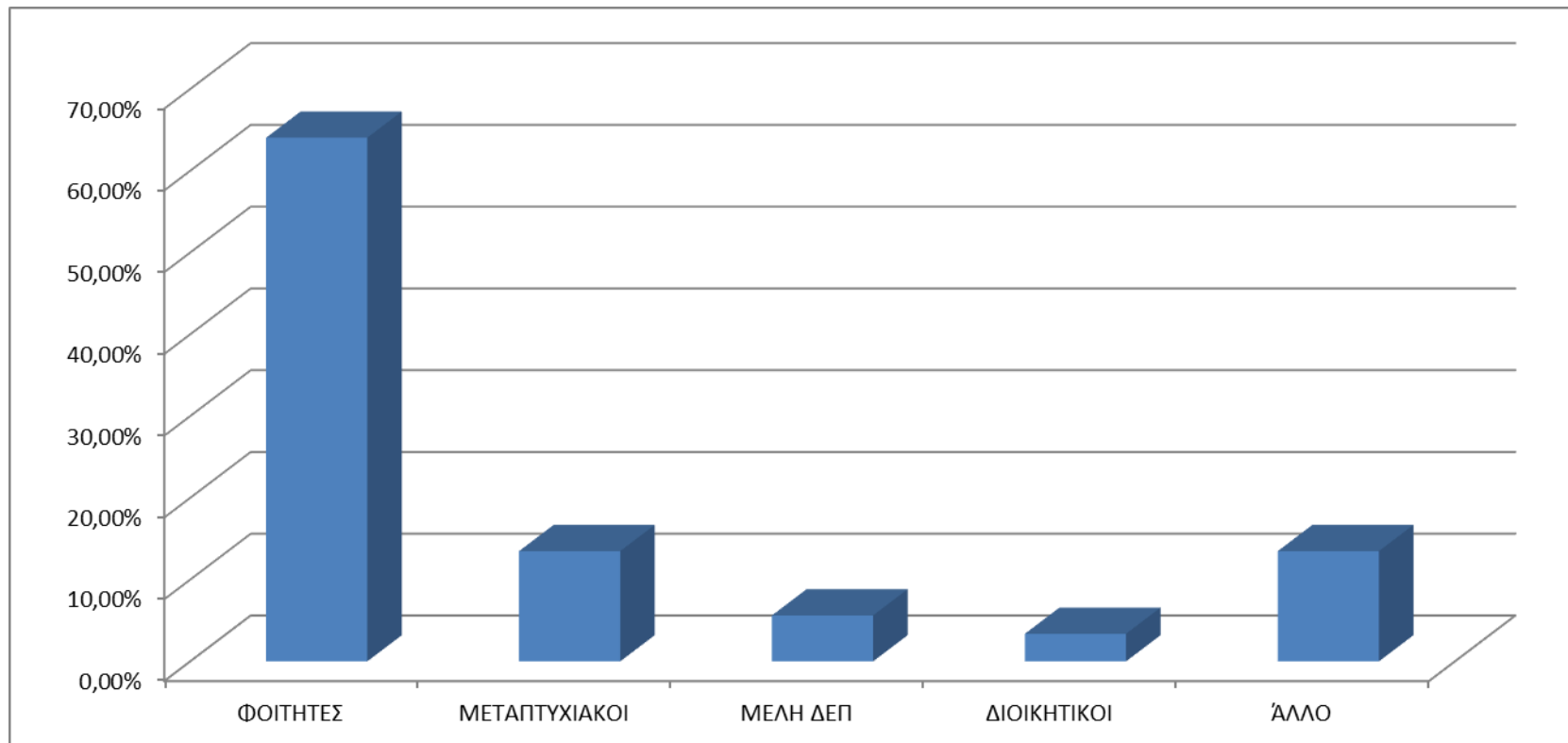
A. Ιδιότητα των Χρηστών

Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά τα χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των επιλογών : Προπτυχιακός φοιτητής, Μεταπτυχιακός φοιτητής, Μέλος ΔΕΠ, Διοικητικό προσωπικό και Άλλο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟΔΙΠΑΒ το 64,04% των χρηστών είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, ποσοστό 13,48% είναι Μεταπτυχιακοί, 5,62% είναι Μέλη ΔΕΠ, ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 3,37% και 13,48% αντίστοιχα. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

	Ποσοστό επί τοις %
Φοιτητές	64,04%
Μεταπτυχιακοί	13,48%
Μέλη ΔΕΠ	5,62%
Διοικητικοί	3,37%
Άλλο	13,48%
Σύνολο	100,00%

ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



B. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης

Q3. Συχνότητα δανεισμού βιβλίων πριν την πανδημία

Η ερώτηση αφορά τη συχνότητα δανεισμών βιβλίων πριν την πανδημία. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι πριν την πανδημία δανείζονταν υλικό «λίγο» κατά 31,58%, «αρκετά» σε ποσοστό 26,32%, «καθόλου» κατά 21,05% και «πολύ» κατά 10,53%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβαν τα «πολύ» και «λίγο» με 25%. Ακολούθησαν τα «αρκετά» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 16,67%.

Ποσοστό 40% των μελών ΔΕΠ δανειζόταν υλικό «πολύ», ενώ από 20% έλαβαν τα «καθόλου», «λίγο» και «πέρα πολύ».

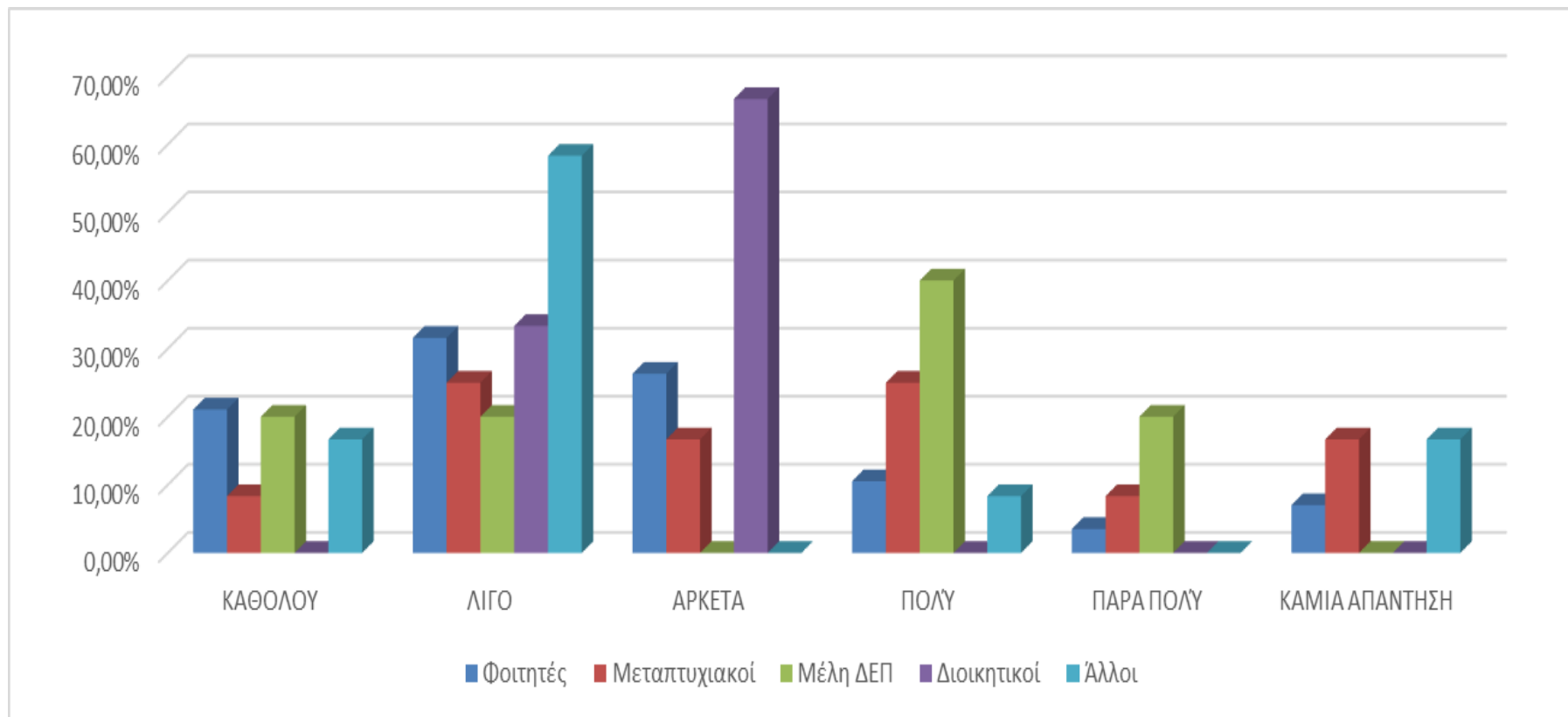
Στους Διοικητικούς 66,67% έλαβε το «αρκετά» και 33,33% το «λίγο». Στην κατηγορία «Άλλο» 58,33% έλαβε το «λίγο». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 3 : Συχνότητα δανεισμού βιβλίων πριν την πανδημία

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	21,05%	31,58%	26,32%	10,53%	3,51%	7,02%
Μεταπτυχιακοί	8,33%	25,00%	16,67%	25,00%	8,33%	16,67%
Μέλη ΔΕΠ	20,00%	20,00%	0,00%	40,00%	20,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
Άλλο	16,67%	58,33%	0,00%	8,33%	0,00%	16,67%
Μέσος όρος	17,98%	33,71%	21,35%	13,48%	4,49%	8,99%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, 17,98% των χρηστών δε δανειζόταν βιβλία «καθόλου», το 33,71% των χρηστών δανειζόταν «λίγο», 21,35% «αρκετά», 13,48% «πολύ» και 4,49% «πέρα πολύ». Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι το 39,32% των χρηστών της Βιβλιοθήκης δήλωσε ότι δανειζόταν αρκετά συχνά υλικό πριν την πανδημία. Το Γράφημα 2 αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά :

ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΒΙΒΛΙΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ



Q4. Συχνότητα δανεισμού βιβλίων κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η ερώτηση Q4 αφορά τη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «καθόλου» με 54,39% ενώ το «λίγο» επέλεξε το 24,56%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 50% επέλεξε «λίγο» και 16,67% «καθόλου».

Ποσοστό 60% των μελών ΔΕΠ δήλωσε «καθόλου» και 20% «λίγο» και «πολύ».

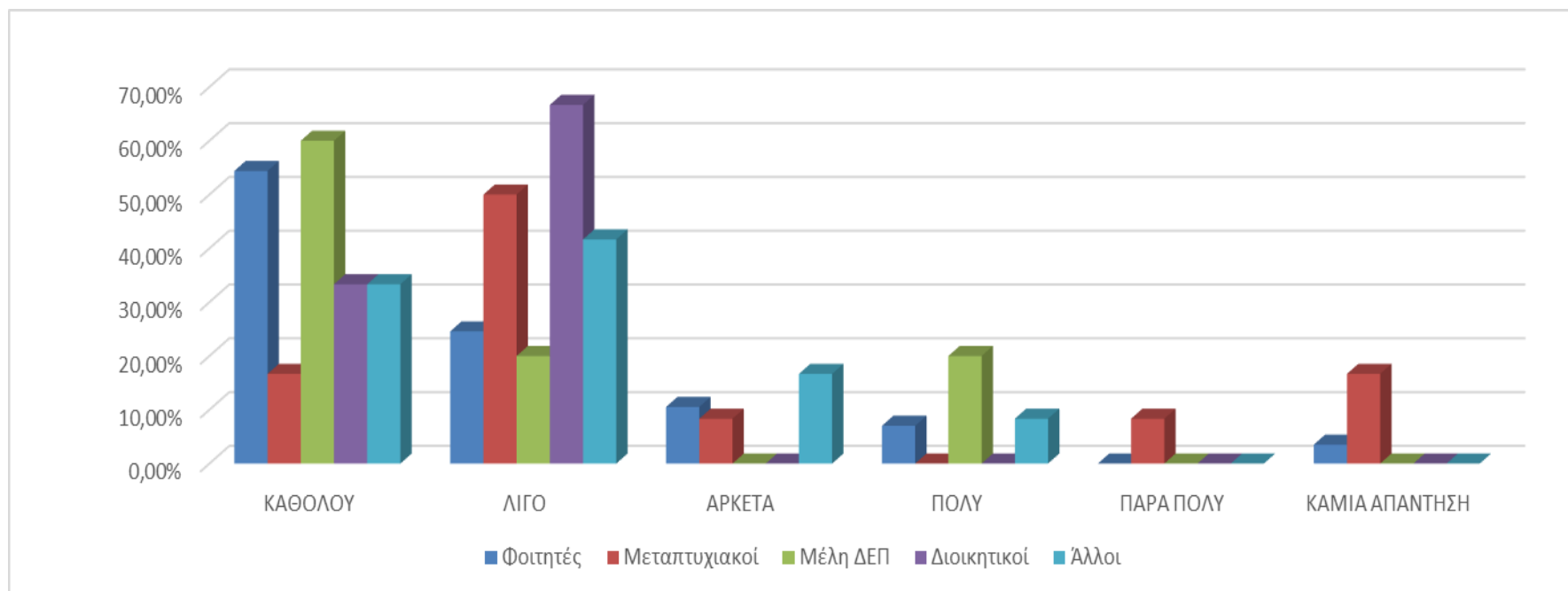
Στους Διοικητικούς 66,67% επέλεξε «λίγο» και 33,33% «καθόλου». Στην κατηγορία «Άλλο» 41,67% έλαβε το «λίγο» και 33,33% «καθόλου». Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	54,39%	24,56%	10,53%	7,02%	0,00%	3,51%
Μεταπτυχιακοί	16,67%	50,00%	8,33%	0,00%	8,33%	16,67%
Μέλη ΔΕΠ	60,00%	20,00%	0,00%	20,00%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Άλλο	33,33%	41,67%	16,67%	8,33%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	46,07%	31,46%	10,11%	6,74%	1,12%	4,49%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι μόλις το 17,97% των χρηστών δανείζεται βιβλία κατά τη διάρκεια της πανδημίας από τη Βιβλιοθήκη από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 3: ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΒΙΒΛΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ



Q5. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου πριν την πανδημία

Η επόμενη ερώτηση αφορά τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου από τους χρήστες πριν την πανδημία. Για τους φοιτητές η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν το «καθόλου» με 35,09% και ακολούθησαν τα «λίγο» και «πολύ» με 29,82% και 17,54%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «πολύ» έφτασε το 33,33%, ενώ τα «αρκετά» και «λίγο» έλαβαν από 25%.

Στα μέλη ΔΕΠ 40% έλαβε το «πολύ» και από 20% το «λίγο», το «αρκετά» και το «πάρα πολύ».

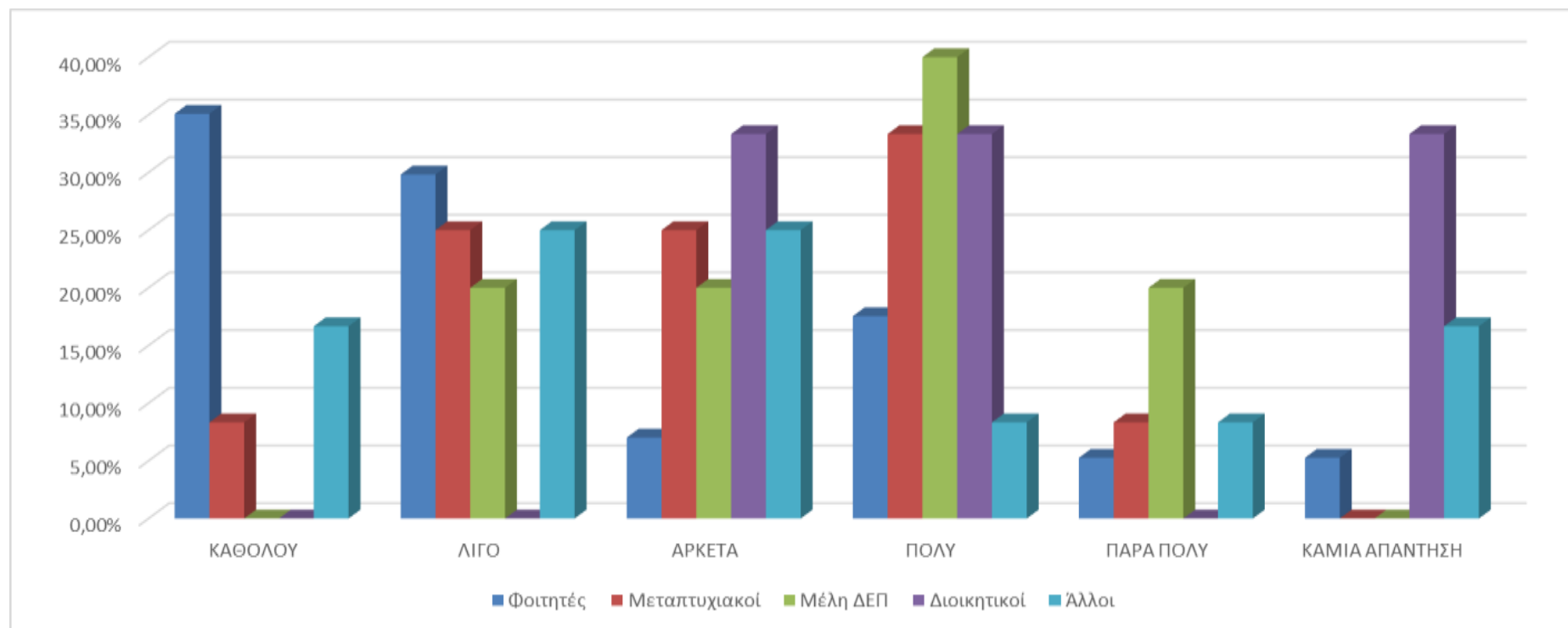
Στους Διοικητικούς ποσοστό 33,33% έλαβαν τα «αρκετά», «πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό πήραν τα «αρκετά» και «λίγο» με 25%. Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου πριν την πανδημία

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	35,09%	29,82%	7,02%	17,54%	5,26%	5,26%
Μεταπτυχιακοί	8,33%	25,00%	25,00%	33,33%	8,33%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	20,00%	20,00%	40,00%	20,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	0,00%	33,33%
Άλλο	16,67%	25,00%	25,00%	8,33%	8,33%	16,67%
Μέσος όρος	25,84%	26,97%	13,48%	20,22%	6,74%	6,74%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 40,44% των χρηστών χρησιμοποίησε από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο πριν την πανδημία. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 4: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ



Q6. Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η επόμενη ερώτηση αφορά τη χρήση του Ηλεκτρονικού Καταλόγου κατά τη διάρκεια της πανδημίας από τους χρήστες. Για τους φοιτητές τα μεγαλύτερα ποσοστά έλαβαν τα «καθόλου», «λίγο» και «πολύ» με 49,12%, 19,30% και 15,79%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «λίγο» έφτασε το 50%, ενώ το «αρκετά» και το «πολύ» έλαβαν από 16,67%.

Στα μέλη ΔΕΠ ποσοστό 40% πήρε το «πάρα πολύ» και από 20% έλαβαν τα «λίγο», «αρκετά» και «πολύ».

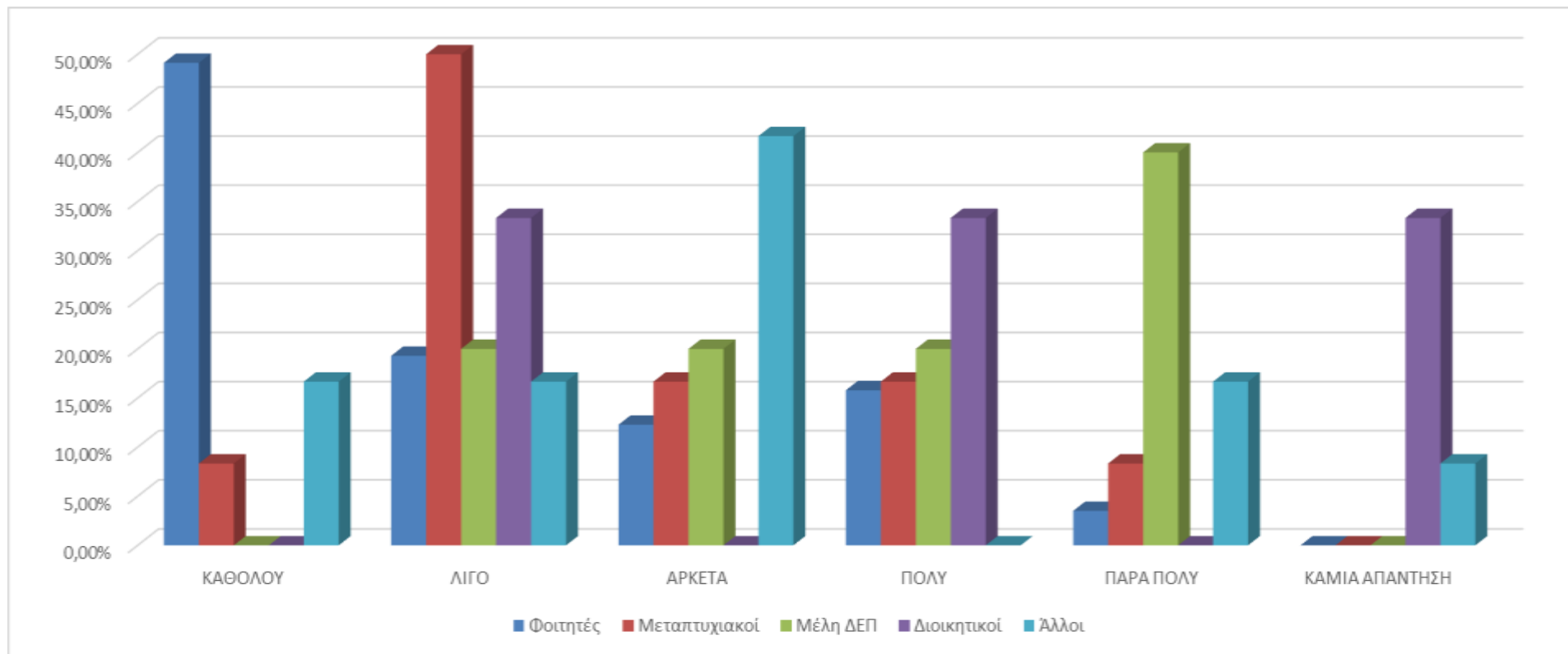
Στους Διοικητικούς από 33,33% έλαβαν τα «λίγο», «πολύ» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό πήρε το «αρκετά» με 41,67%. Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	49,12%	19,30%	12,28%	15,79%	3,51%	0,00%
Μεταπτυχιακοί	8,33%	50,00%	16,67%	16,67%	8,33%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	20,00%	20,00%	20,00%	40,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%
Άλλο	16,67%	16,67%	41,67%	0,00%	16,67%	8,33%
Μέσος όρος	2,91%	0,00%	7,77%	3,88%	4,85%	1,94%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 16,50% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 5: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ



Q7. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών πριν την πανδημία

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών πριν την πανδημία από τους φοιτητές το «καθόλου» πήρε 47,11%, το «λίγο» 35,09% και το «πολύ» 10,53%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 41,67% έλαβε το «λίγο», ενώ 25% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν το «πάρα πολύ» (60%) και το «αρκετά» (40%).

Οι Διοικητικοί έδωσαν 66,67% στο «αρκετά». Η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε περισσότερο το «αρκετά» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 25%.

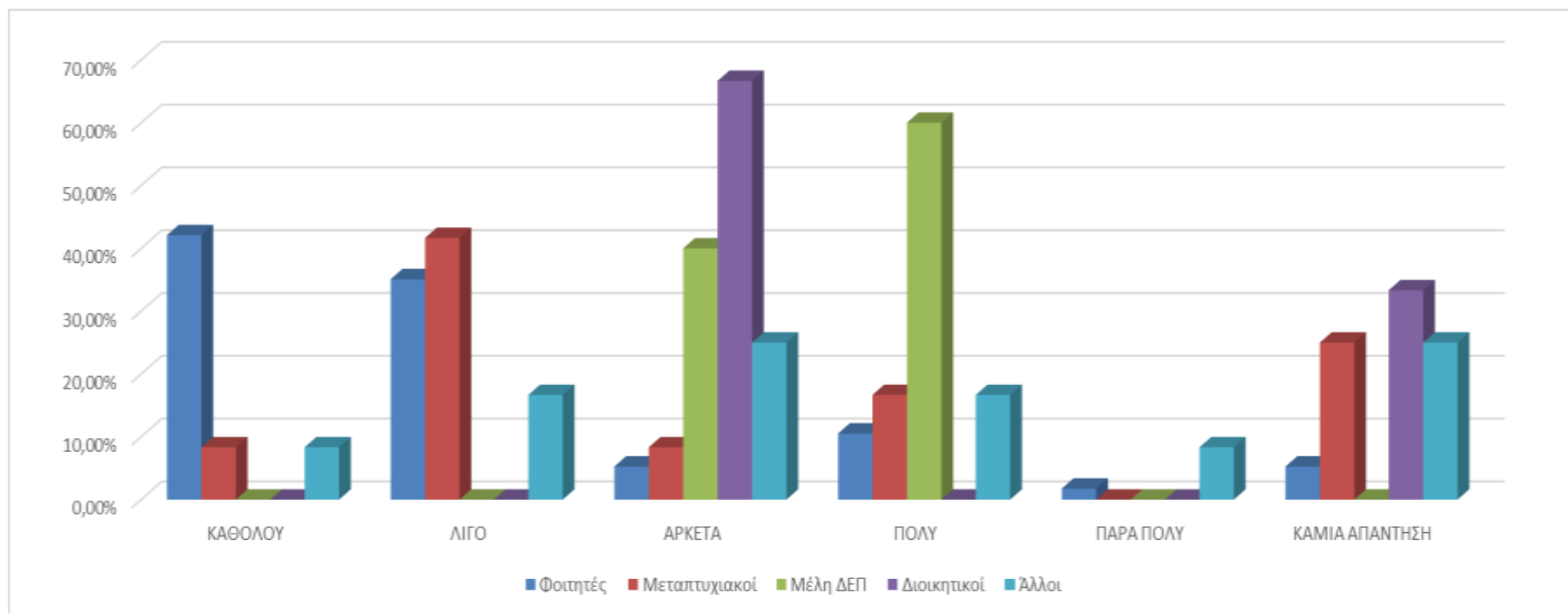
Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 7 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών πριν την πανδημία

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	42,11%	35,09%	5,26%	10,53%	1,75%	5,26%
Μεταπτυχιακοί	8,33%	41,67%	8,33%	16,67%	0,00%	25,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%	0,00%	33,33%
Άλλο	8,33%	16,67%	25,00%	16,67%	8,33%	25,00%
Μέσος όρος	29,21%	30,34%	12,36%	14,61%	2,25%	11,24%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 29,22% των χρηστών χρησιμοποιούσε τις Ηλεκτρονικές Πηγές πριν την πανδημία από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 6: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ



Q8. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών από τους φοιτητές κατά τη διάρκεια της πανδημίας το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβαν τα «καθόλου» και «λίγο» με 52,63% και 24,56%, ενώ ακολούθησε το «πολύ» με 8,77%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 33,33% έλαβε το «λίγο», 25% το «καθόλου» και 16,67% πήρε το «αρκετά».

Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «αρκετά» και «πάρα πολύ» κατά 40%, ενώ 20% έλαβε το «πολύ».

Οι Διοικητικοί επέλεξαν το «λίγο», το «πολύ» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 33,33%. Η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε περισσότερο το «αρκετά» με 41,67%.

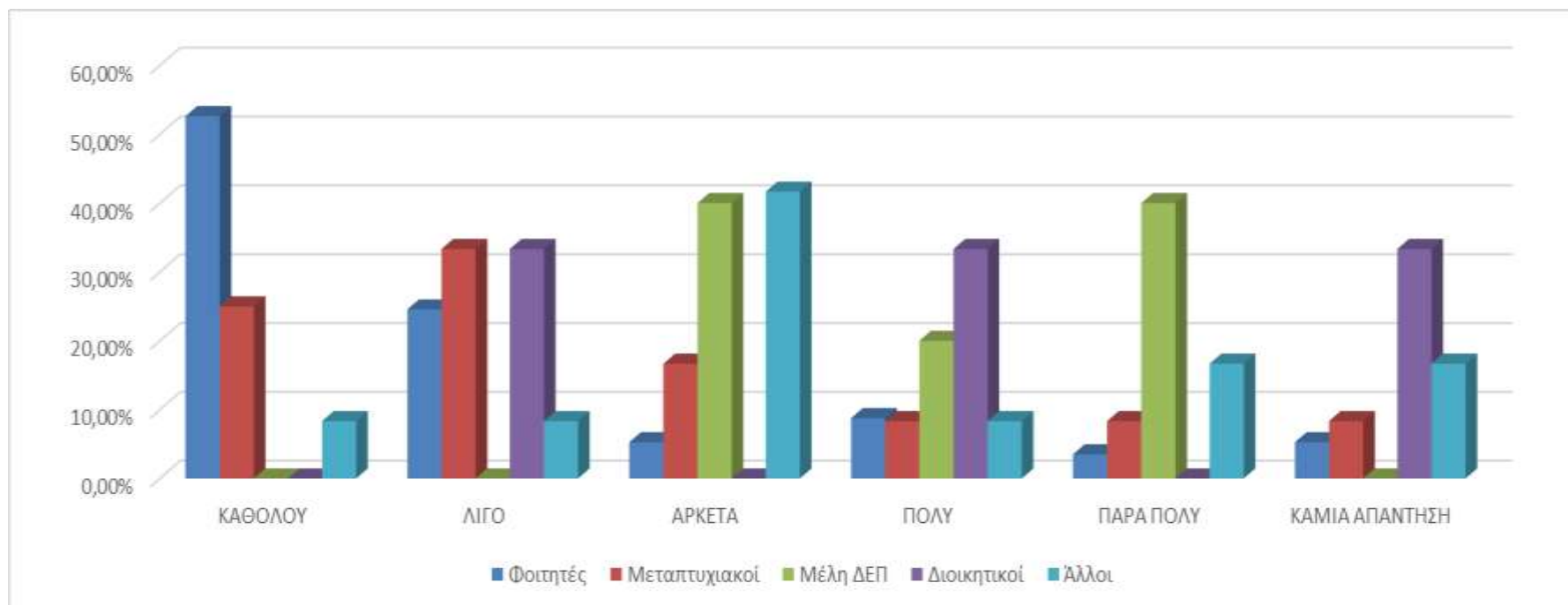
Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 8 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	52,63%	24,56%	5,26%	8,77%	3,51%	5,26%
Μεταπτυχιακοί	25,00%	33,33%	16,67%	8,33%	8,33%	8,33%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	40,00%	20,00%	40,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%
Άλλο	8,33%	8,33%	41,67%	8,33%	16,67%	16,67%
Μέσος όρος	38,20%	22,47%	13,48%	10,11%	7,87%	7,87%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 31,47% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές κατά τη διάρκεια της πανδημίας από «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 7: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ



Γ. Ικανοποίηση Χρηστών από τις Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

Q9. Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές δήλωσαν κατά 35,09% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «λίγο» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 17,54% και το 10,53%. Ποσοστό 24,56% έλαβε και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν «πολύ» (41,67%), ενώ στα μέλη ΔΕΠ ποσοστό 60% είναι «πολύ» ευχαριστημένο και 40% έλαβε το «αρκετά».

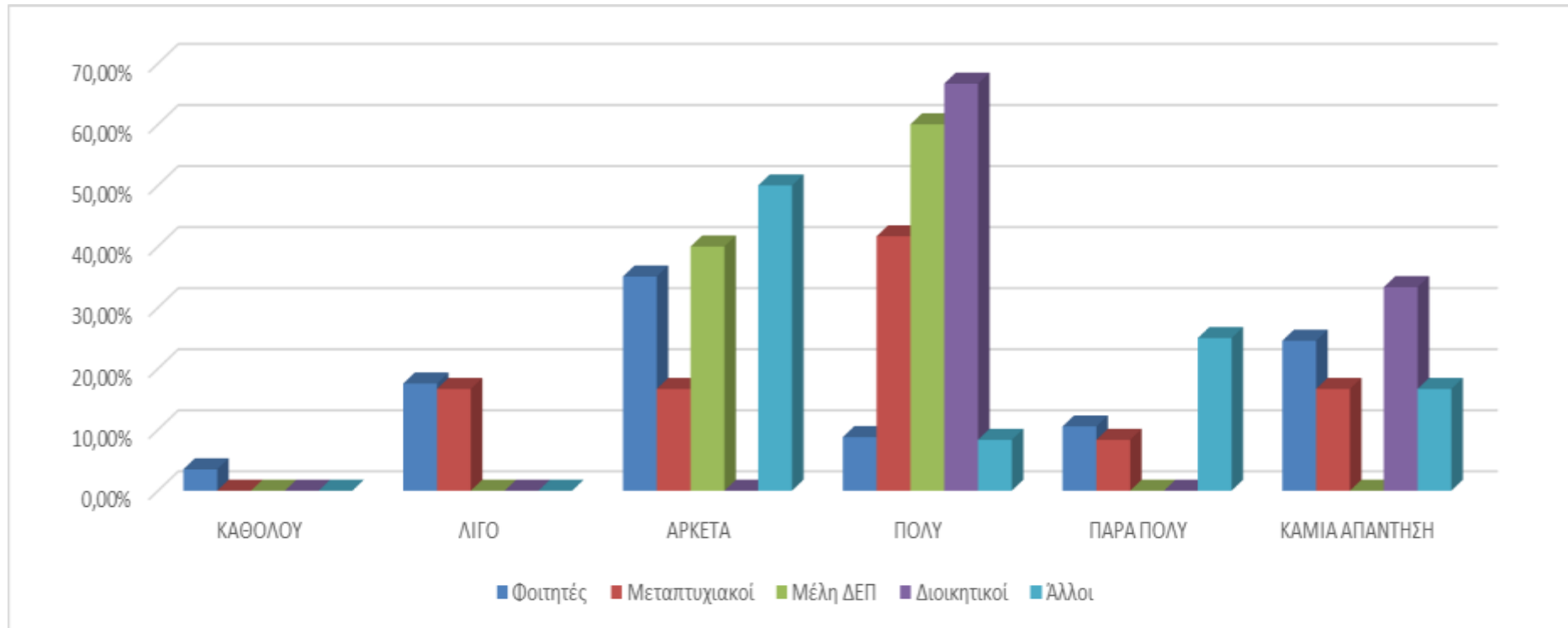
Οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο το «πολύ» (66,67%), ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε το «αρκετά» με 50%. Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 9 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,51%	17,54%	35,09%	8,77%	10,53%	24,56%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	16,67%	16,67%	41,67%	8,33%	16,67%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%	33,33%
Άλλο	0,00%	0,00%	50,00%	8,33%	25,00%	16,67%
Μέσος όρος	2,25%	13,48%	33,71%	17,98%	11,24%	21,35%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 62,93% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 8 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 8: ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



Q10. Όροι Δανεισμού

Η ερώτηση Q10 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 26,32% «αρκετά», κατά 12,28% «καθόλου» και κατά 10,53% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 36,84% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 41,67% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «πολύ» και 16,67% το «λίγο». Το 25% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 40% έλαβε το «πολύ» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» στα μέλη ΔΕΠ.

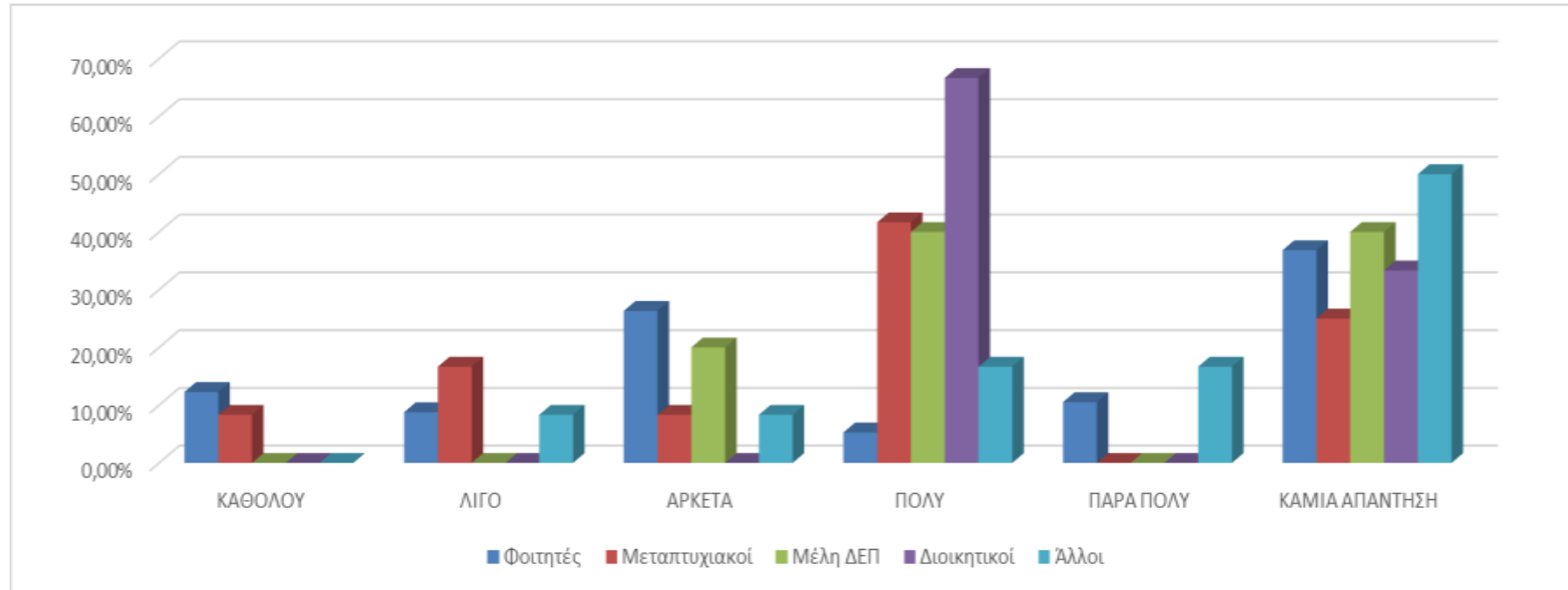
Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 66,67% «πολύ» και κατά 33,33% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το 50% δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και από 16,67% «πάρα πολύ» και «πολύ». Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 10 : Όροι Δανεισμού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	12,28%	8,77%	26,32%	5,26%	10,53%	36,84%
Μεταπτυχιακοί	8,33%	16,67%	8,33%	41,67%	0,00%	25,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	20,00%	40,00%	0,00%	40,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%	33,33%
Άλλο	0,00%	8,33%	8,33%	16,67%	16,67%	50,00%
Μέσος όρος	8,99%	8,99%	20,22%	15,73%	8,99%	37,08%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 44,94% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό 37,08% που έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 9 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 9: Όροι Δανεισμού



Q11. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις

Η ερώτηση 11 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 21,05% «αρκετά», κατά 14,04% «πολύ» και κατά 15,79% «πέρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 33,33% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν το «πέρα πολύ» κατά 33,33% και τα «πέρα πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» κατά 25%.

Στα μέλη ΔΕΠ ποσοστό 40% επέλεξε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Από 20% έλαβαν τα «πέρα πολύ», «αρκετά» και «πολύ».

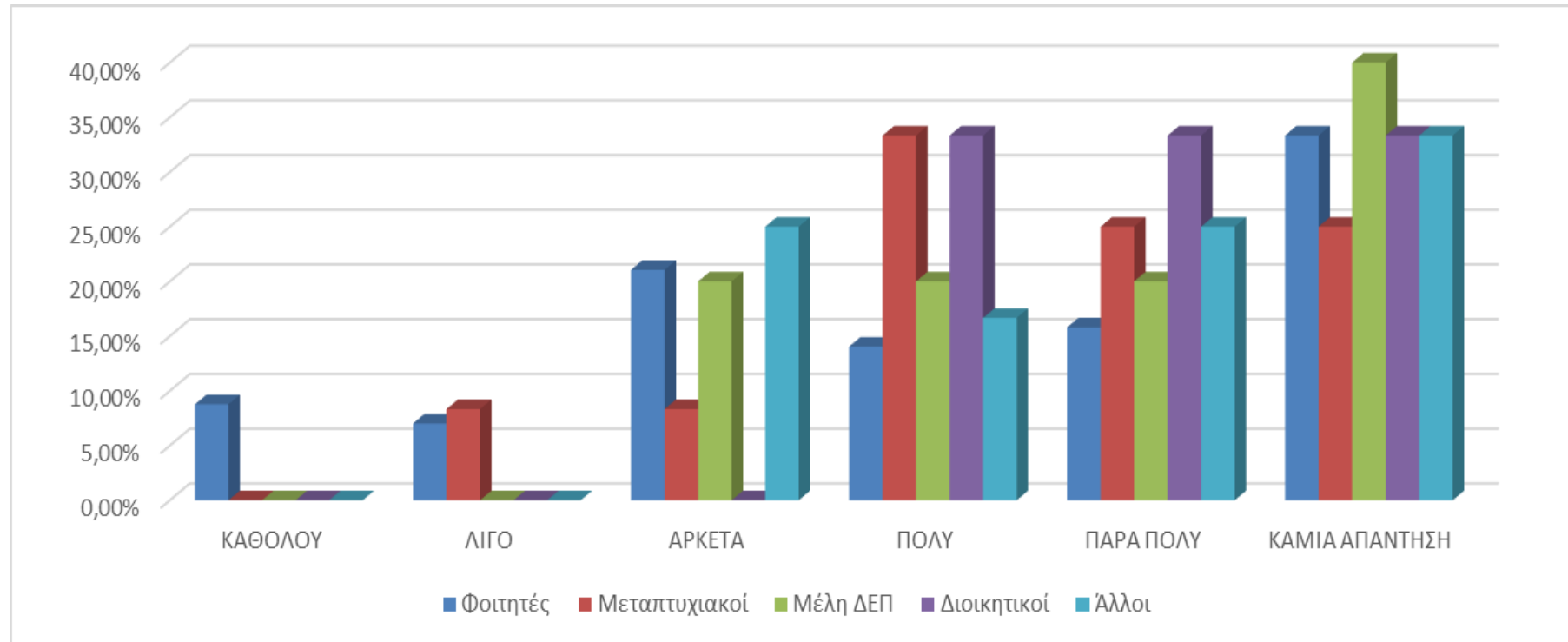
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πέρα πολύ», «πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» σε ποσοστό 33,33%. Στην κατηγορία «Άλλο» 33,33% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και 25% τα «πέρα πολύ» και «αρκετά». Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 11 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	8,77%	7,02%	21,05%	14,04%	15,79%	33,33%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	8,33%	8,33%	33,33%	25,00%	25,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	20,00%	20,00%	20,00%	40,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%
Άλλο	0,00%	0,00%	25,00%	16,67%	25,00%	33,33%
Μέσος όρος	5,62%	5,62%	19,10%	17,98%	19,10%	32,58%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 56,18% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης με ηλεκτρονικές αιτήσεις. Αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό 32,58% που έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ



Q12. Όροι Διαδανεισμού

Η ερώτηση Q12 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 14,04% «αρκετά» και 8,77% «πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 57,89% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 33,33% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «πολύ» και «50% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Στα μέλη ΔΕΠ από 20% έλαβαν τα «αρκετά» και «πάρα πολύ», ενώ 60% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

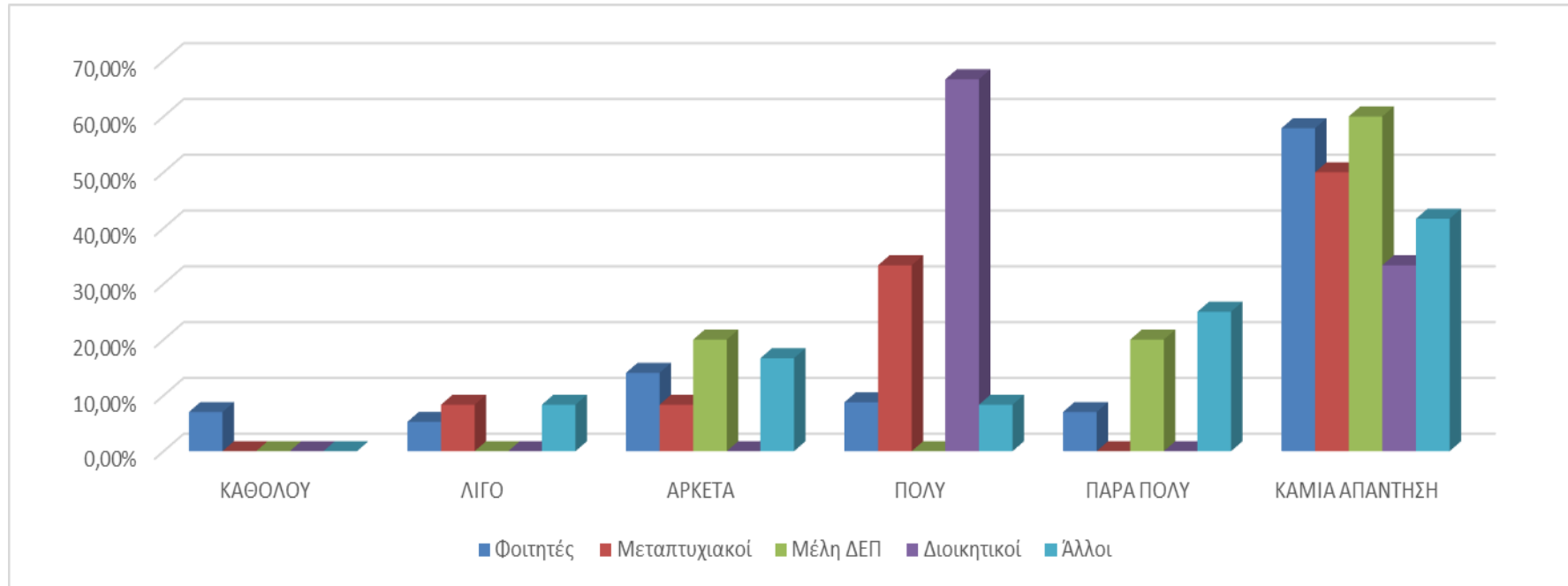
Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 66,67% «πολύ» και 33,33% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Στην κατηγορία «Άλλο» το 25% είναι «αρκετά» ευχαριστημένο. Το 41,67% δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 12 : Όροι Διαδανεισμού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	7,02%	5,26%	14,04%	8,77%	7,02%	57,89%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	8,33%	8,33%	33,33%	0,00%	50,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	20,00%	60,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%	33,33%
Άλλο	0,00%	8,33%	16,67%	8,33%	25,00%	41,67%
Μέσος όρος	4,49%	5,62%	13,48%	13,48%	8,99%	53,93%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 35,95% σχετικά με τους όρους διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης. Πάρα πολύ υψηλό είναι το ποσοστό 53,93% που έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», γεγονός που παραπέμπει στο ότι πολλοί χρήστες δεν χρησιμοποιούν την υπηρεσία του διαδανεισμού. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΟΡΟΙ ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q13. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Διαδανεισμού

Η ερώτηση 16 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι φοιτητές είναι κατά 12,28% «αρκετά» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 59,65% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 58,33% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και το 25% δήλωσε «πολύ».

Στα μέλη ΔΕΠ από 20% έλαβαν τα «αρκετά» και «πολύ» και 60% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί δήλωσαν κατά 33,33% τα «πολύ», «πάρα πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Στην κατηγορία «Άλλο» το 25% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Το 50% δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

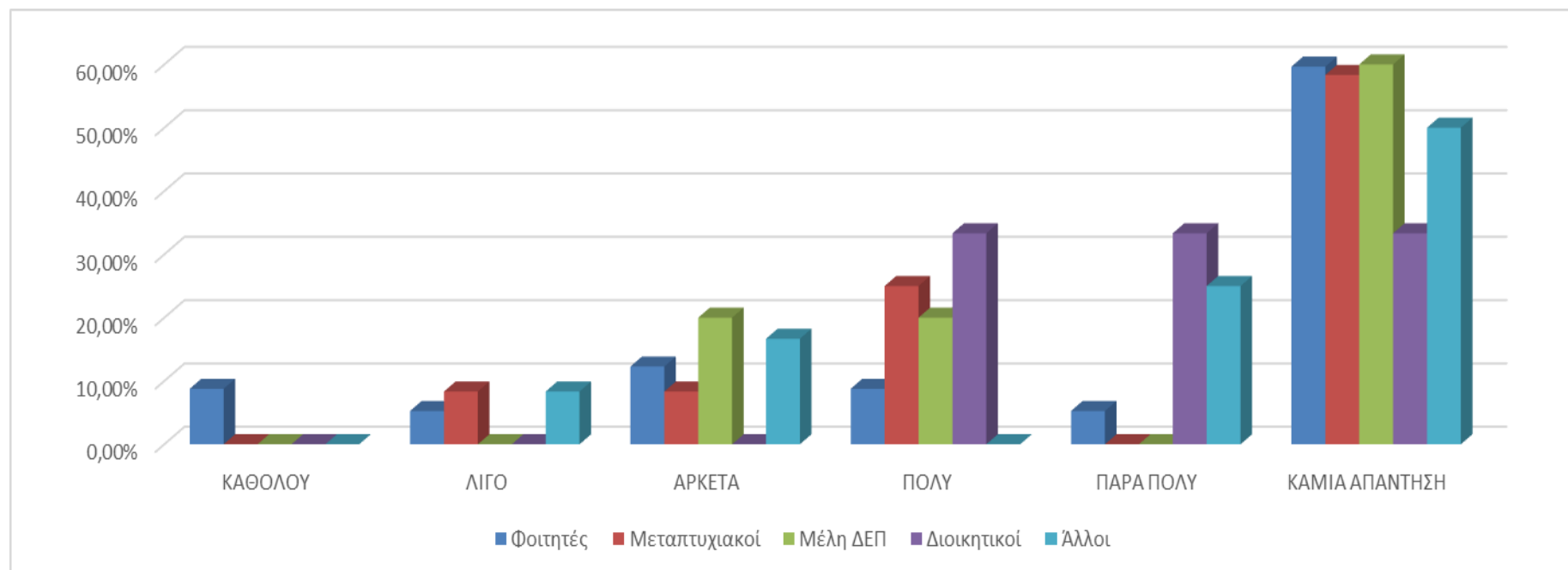
Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 13 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Διαδανεισμού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	8,77%	5,26%	12,28%	8,77%	5,26%	59,65%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	8,33%	8,33%	25,00%	0,00%	58,33%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	20,00%	20,00%	0,00%	60,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%
Άλλο	0,00%	8,33%	16,67%	0,00%	25,00%	50,00%
Μέσος όρος	5,62%	5,62%	12,36%	11,24%	7,87%	57,30%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 31,47% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Και εδώ πολύ υψηλό είναι το ποσοστό 57,30% που έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q14. Βαθμός χρήσης της υπηρεσίας «Ρωτήστε έναν βιβλιοθηκονόμο»

Η ερώτηση Q14 αφορά τον βαθμό χρήσης της νέας υπηρεσίας «Ρωτήστε έναν βιβλιοθηκονόμο». Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 59,65% «καθόλου» και 15,79% «λίγο». Ποσοστό 21,05% δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν κατά 50% «καθόλου» και 25% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν το «καθόλου» κατά 80%.

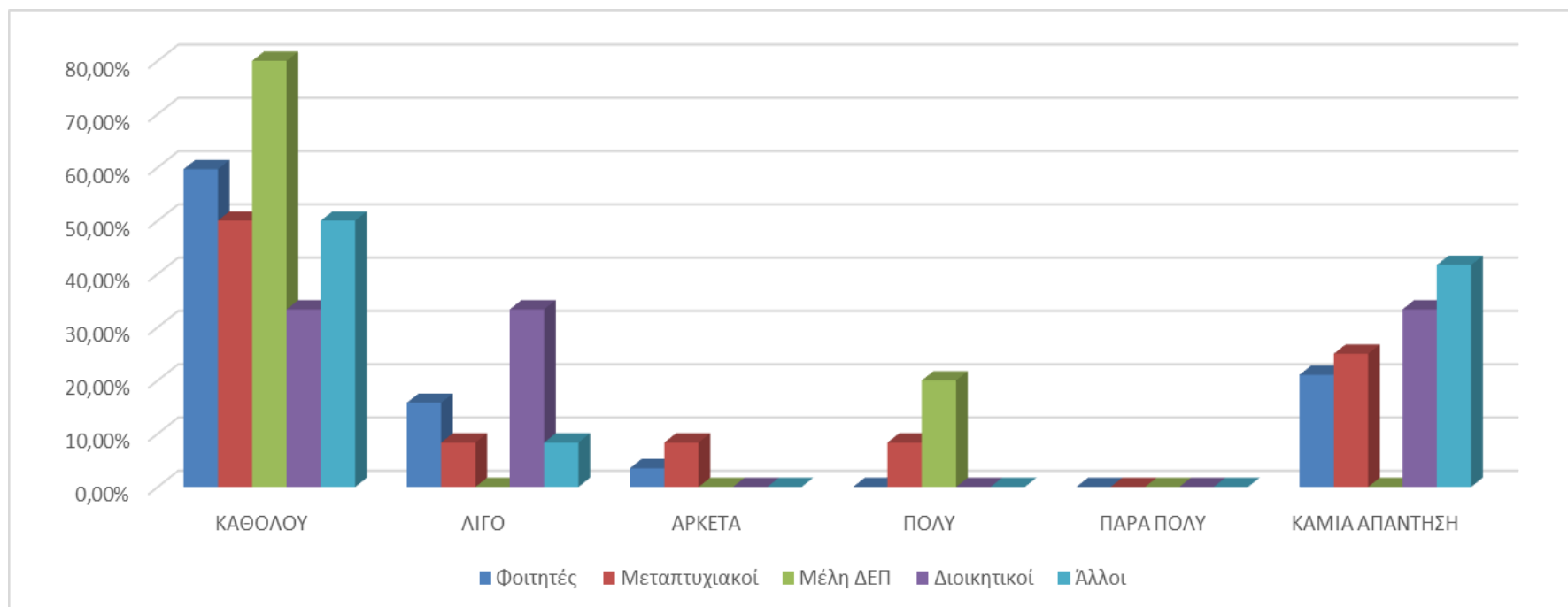
Οι Διοικητικοί επέλεξαν κατά 33,33% το «καθόλου», το «λίγο» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 50% και 41,67% έλαβαν αντίστοιχα τα «καθόλου» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 14 : Βαθμός χρήσης της υπηρεσίας «Ρωτήστε έναν βιβλιοθηκονόμο»

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	59,65%	15,79%	3,51%	0,00%	0,00%	21,05%
Μεταπτυχιακοί	50,00%	8,33%	8,33%	8,33%	0,00%	25,00%
Μέλη ΔΕΠ	80,00%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%
Άλλο	50,00%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	41,67%
Μέσος όρος	57,30%	13,48%	3,37%	2,25%	0,00%	23,60%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα μόλις το 5,62% των χρηστών χρησιμοποιεί επαρκώς τη νέα υπηρεσία «Ρωτήστε έναν βιβλιοθηκονόμο». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΒΑΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ «ΡΩΤΗΣΤΕ ΕΝΑΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟ»

Q15. Ικανοποίηση από την υπηρεσία «Ρωτήστε έναν βιβλιοθηκονόμο»

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας «Ρωτήστε έναν βιβλιοθηκονόμο», το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

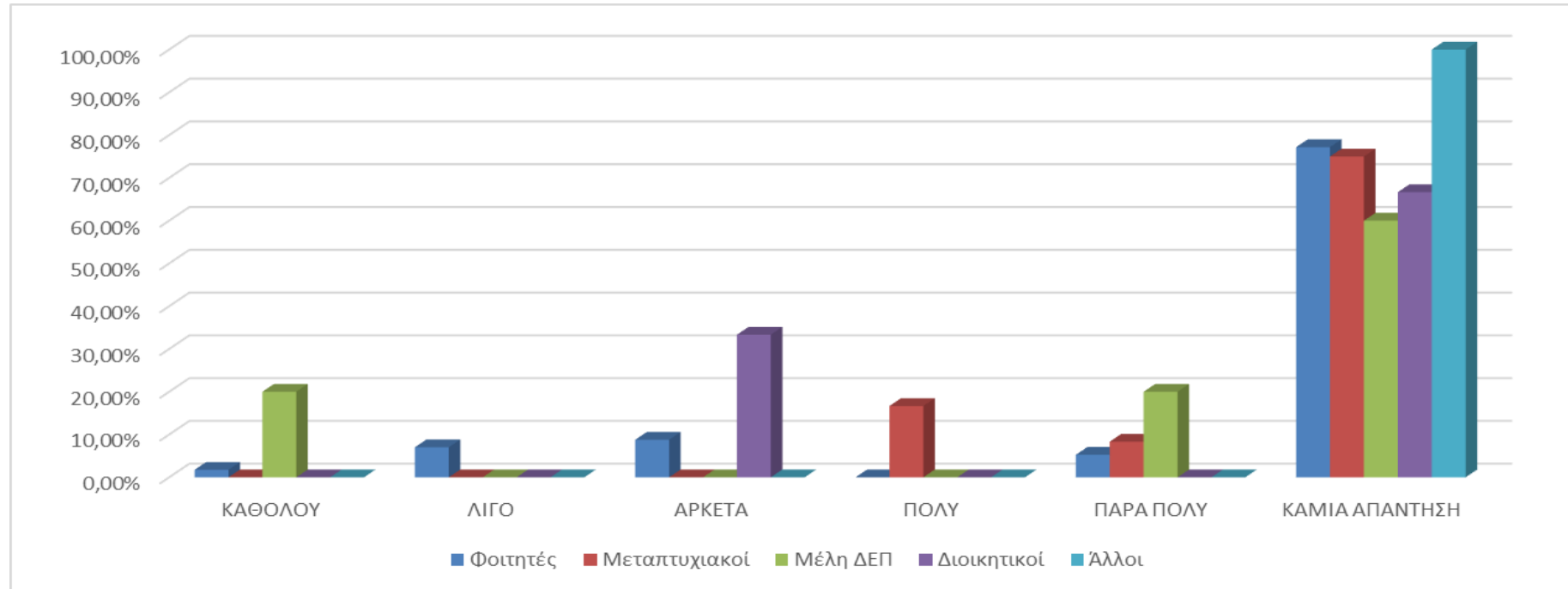
Οι φοιτητές την επέλεξαν κατά 77,19%, οι μεταπτυχιακοί κατά 75%, τα μέλη ΔΕΠ κατά 60%, οι Διοικητικοί κατά 66,67% και η κατηγορία «Άλλο» κατά 100%. Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 15 : Ικανοποίηση από την υπηρεσία «Ρωτήστε έναν βιβλιοθηκονόμο»

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,75%	7,02%	8,77%	0,00%	5,26%	77,19%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	8,33%	75,00%
Μέλη ΔΕΠ	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	60,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	66,67%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Μέσος όρος	2,25%	4,49%	6,74%	2,25%	5,62%	78,65%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα το ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» φτάνει το 78,65% για την υπηρεσία «Ρωτήστε έναν βιβλιοθηκονόμο», γεγονός που φανερώνει ότι η μεγάλη πλειοψηφία των χρηστών δεν την έχει χρησιμοποιήσει. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ «ΡΩΤΗΣΤΕ ΕΝΑΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟ»



Q16. Ικανοποίηση από την πληροφόρηση για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης στην ιστοσελίδα της

Η ερώτηση Q16 αφορά την ικανοποίηση από την πληροφόρηση σχετικά με τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης στην ιστοσελίδα της. Οι φοιτητές είναι κατά 26,32% «αρκετά», κατά 19,30% «πολύ» ευχαριστημένοι. Το υψηλότερο ποσοστό με 35,09% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 50% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «πολύ», 16,67% το «αρκετά» και 33,33% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Θετική είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 60% έλαβε το «πολύ» και από 20% το «αρκετά» και το «λίγο».

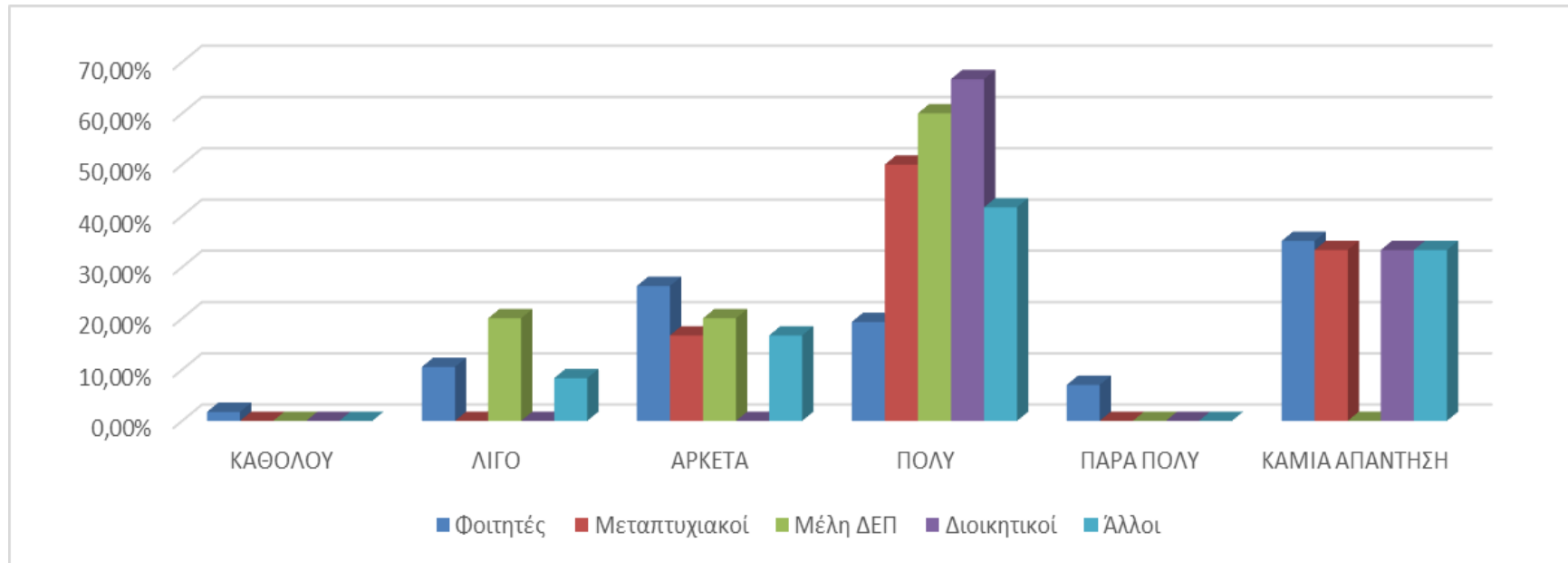
Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 66,67% «πολύ» και κατά 33,33% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το 41,67% δήλωσε «πολύ» και το 33,33% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 16 : Ικανοποίηση από την πληροφόρηση για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης στην ιστοσελίδα της

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α – Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,75%	10,53%	26,32%	19,30%	7,02%	35,09%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	16,67%	50,00%	0,00%	33,33%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	20,00%	20,00%	60,00%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%	33,33%
Άλλο	0,00%	8,33%	16,67%	41,67%	0,00%	33,33%
Μέσος όρος	1,12%	8,99%	22,47%	30,34%	4,49%	32,58%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 57,30% για την πληροφόρηση σχετικά με τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης στην ιστοσελίδα της. Αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό 32,58% που έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΗΣ



Q17. Δομή της νέας ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης και αποτελεσματική περιήγηση

Η ερώτηση 17 αφορά το κατά πόσο η δομή της νέας ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης διευκολύνει την αποτελεσματική περιήγηση. Οι φοιτητές είναι κατά 26,32% «αρκετά», κατά 12,28% «πολύ» και κατά 10,53% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 42,11% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τα «πολύ» και «αρκετά» κατά 50% και 16,67% αντίστοιχα και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» κατά 33,33%.

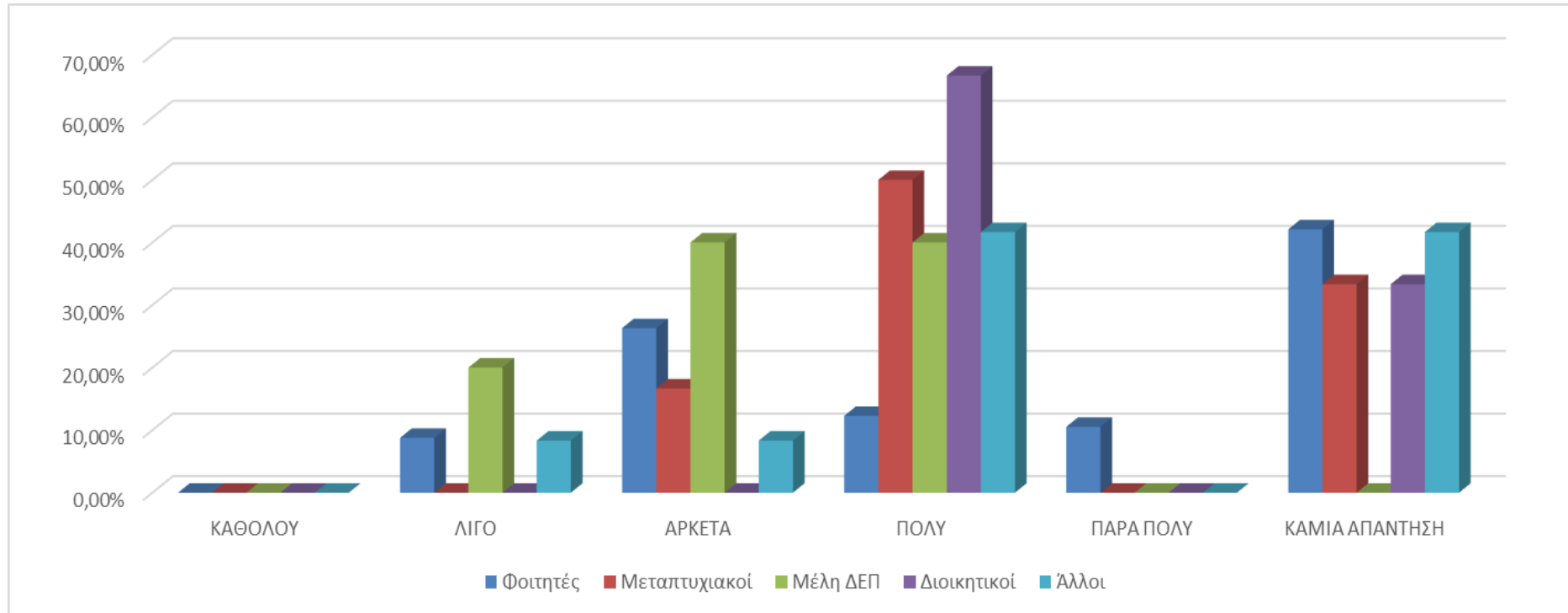
Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο (40%) τα «πολύ» και «αρκετά».

Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 66,67%. Στην κατηγορία «Άλλο» 41,67% έλαβε το «πολύ» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 17 : Δομή της νέας ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης και αποτελεσματική περιήγηση

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	8,77%	26,32%	12,28%	10,53%	42,11%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	16,67%	50,00%	0,00%	33,33%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	20,00%	40,00%	40,00%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%	33,33%
Άλλο	0,00%	8,33%	8,33%	41,67%	0,00%	41,67%
Μέσος όρος	0,00%	7,87%	22,47%	24,72%	6,74%	38,20%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 53,93% για τη δομή της νέας ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης και την αποτελεσματική περιήγηση. Αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό 38,20% που έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΝΕΑΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΠΕΡΙΗΓΗΣΗ

Q18. Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση Q17 και την ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης οι φοιτητές είναι κατά 21,05% «λίγο», κατά 15,79% «πολύ» και κατά 12,28% «καθόλου» ευχαριστημένοι. Το 38,60% επέλεξε το «καμία/απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τις απαντήσεις «καθόλου» και «αρκετά» με 16,67% και το «λίγο» με 25%. Το 33,33% επέλεξε το «καμία/απάντηση/δεν γνωρίζω».

Στα μέλη ΔΕΠ το υψηλότερο ποσοστό (40%) έλαβε το «πολύ».

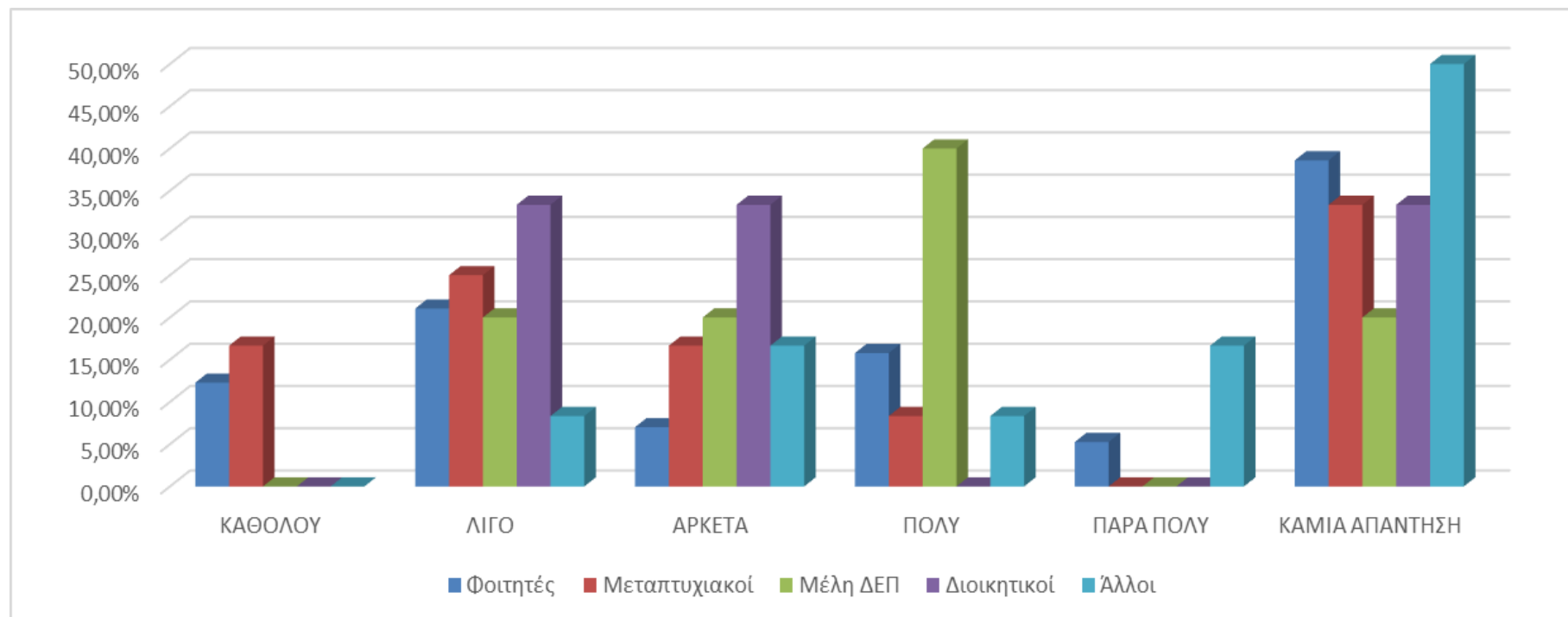
Οι Διοικητικοί έδωσαν 33,33% στο «λίγο», το «αρκετά» και το «καμία/απάντηση/δεν γνωρίζω». Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 50% επέλεξε το «καμία/απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 18 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	12,28%	21,05%	7,02%	15,79%	5,26%	38,60%
Μεταπτυχιακοί	16,67%	25,00%	16,67%	8,33%	0,00%	33,33%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	20,00%	20,00%	40,00%	0,00%	20,00%
Διοικητικοί	0,00%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%	33,33%
Άλλο	0,00%	8,33%	16,67%	8,33%	16,67%	50,00%
Μέσος όρος	10,11%	20,22%	11,24%	14,61%	5,62%	38,20%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 31,47% σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό 38,20% που έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 17 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q19. Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

Η επόμενη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 22,81% «πάρα πολύ», κατά 28,07% «πολύ» και κατά 15,79% «αρκετά» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 24,56% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» (33,33%), «πολύ» (25%) και «αρκετά» (16,67%) ευχαριστημένοι. Ποσοστό 25% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Θετική είναι η άποψη των μελών ΔΕΠ, που δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένα σε ποσοστό 20% και «πολύ» και «αρκετά» κατά 40%.

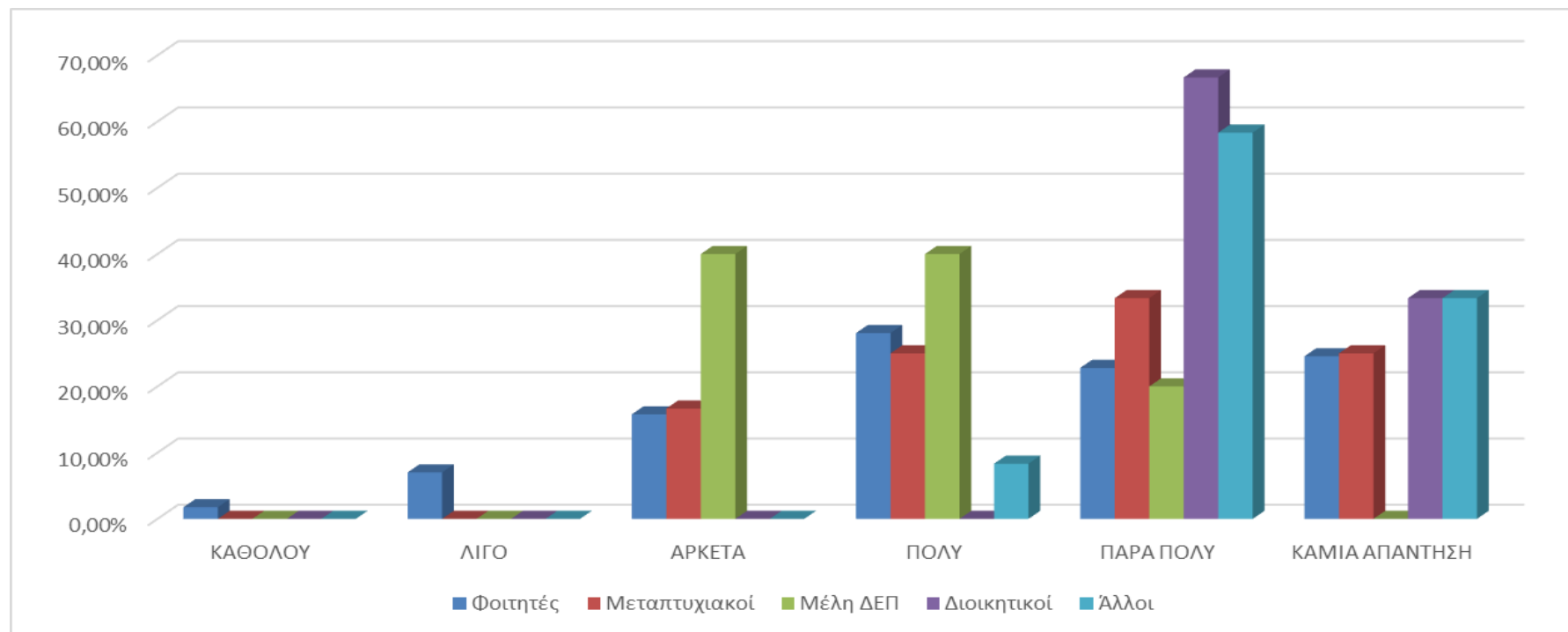
Το 66,67% των Διοικητικών και το 58,33% της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσε «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 19 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,75%	7,02%	15,79%	28,07%	22,81%	24,56%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	16,67%	25,00%	33,33%	25,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	40,00%	40,00%	20,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	58,33%	33,33%
Μέσος όρος	1,12%	4,49%	14,61%	24,72%	30,34%	24,72%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 69,67% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό της Βιβλιοθήκης. Μάλιστα το 30,34% δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 18 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Q20. Ευγένεια Προσωπικού

Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης απέναντι στους χρήστες, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 12,28% «αρκετά», κατά 29,82% «πολύ» και κατά 26,32% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 22,81% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Αντίστοιχα οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 41,67%, «πολύ» και «αρκετά» κατά 16,67%. Ποσοστό 25% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «πάρα πολύ» και «αρκετά» σε ποσοστό 40%.

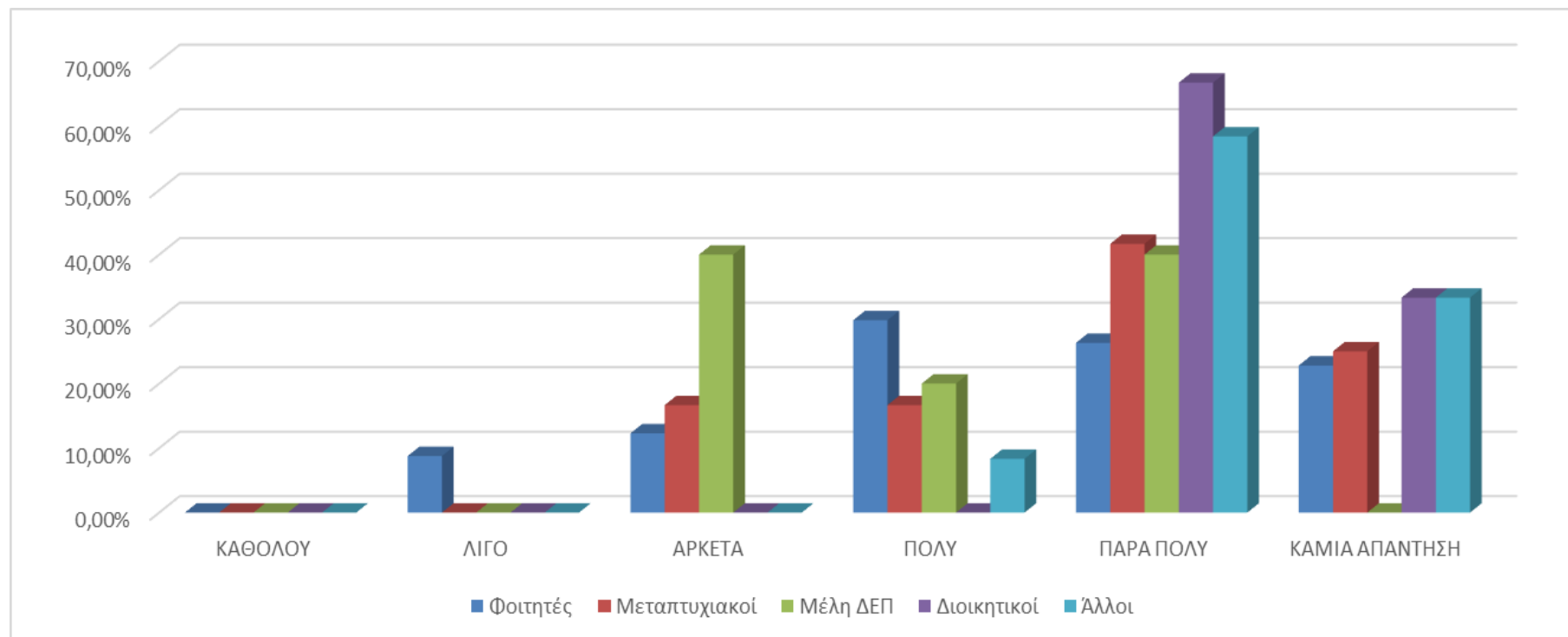
Οι Διοικητικοί και τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσαν κατά 66,67% και 58,33% αντίστοιχα «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 20 : Ευγένεια Προσωπικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	8,77%	12,28%	29,82%	26,32%	22,81%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	41,67%	25,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	40,00%	20,00%	40,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	58,33%	33,33%
Μέσος όρος	0,00%	5,62%	12,36%	23,60%	34,83%	23,60%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 70,79% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης απέναντι στους χρήστες, με το 34,83% να δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



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

Η ερώτηση 21 αφορά τον βαθμό ικανοποίησης από τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 19,30% «πάρα πολύ», κατά 26,32% «πολύ» και 8,77% «αρκετά». Ποσοστό 42,11% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν κατά 25% «πολύ», 16,67% «πάρα πολύ» και «αρκετά». Ποσοστό 41,67% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Το 40% από τα μέλη ΔΕΠ δήλωσε «πάρα πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι Διοικητικοί έδωσαν 33,33% στο «πάρα πολύ», στο «πολύ» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Το 33,33% των χρηστών που ανήκουν στην κατηγορία «Άλλο» επέλεξε «πάρα πολύ» και το 41,67% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

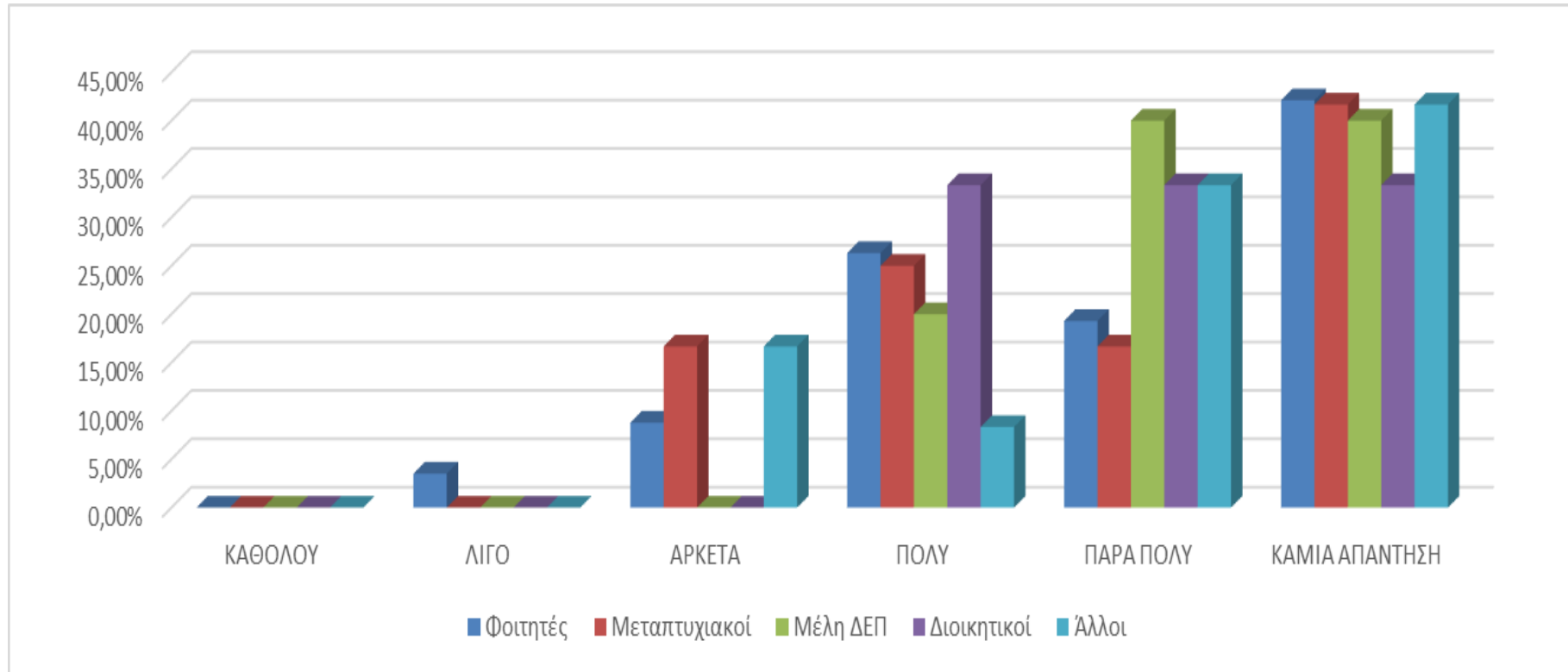
Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

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

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	3,51%	8,77%	26,32%	19,30%	42,11%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	16,67%	25,00%	16,67%	41,67%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	40,00%	40,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%
Άλλο	0,00%	0,00%	16,67%	8,33%	33,33%	41,67%
Μέσος όρος	0,00%	2,25%	10,11%	23,60%	22,47%	41,57%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 56,18% σχετικά με την ικανοποίηση από τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη. Ιδιαίτερα υψηλό είναι το ποσοστό 41,57% που έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής:

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



Q22. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 22 αφορά τον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 22,81% «πάρα πολύ», 19,30% «πολύ» και 26,32% «αρκετά».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 33,33% και 8,33%, και «αρκετά» κατά 25%.

Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 40%.

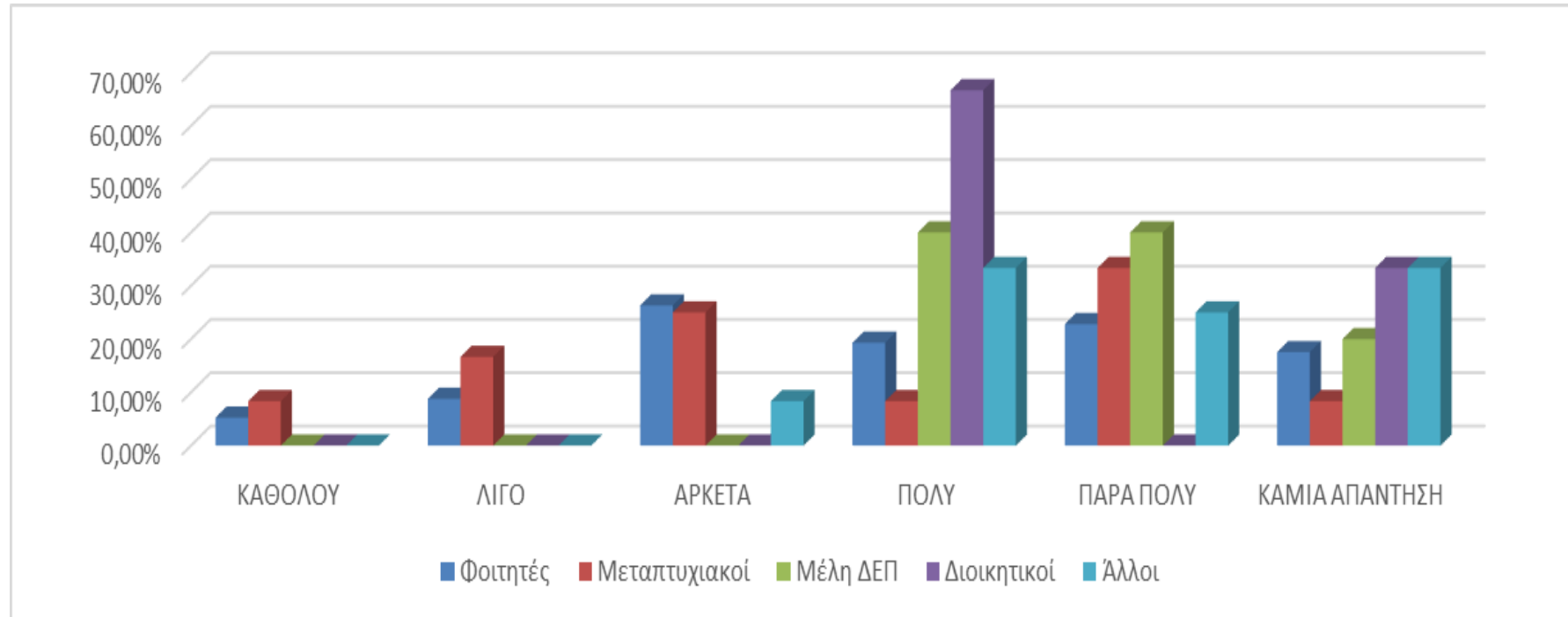
Οι απαντήσεις των Διοικητικών μοιράστηκαν μεταξύ «πολύ» (66,67%) και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (33,33%). Στην κατηγορία «Άλλο» 33,33% έλαβαν τα «πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και 25% το «πολύ». Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 22 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	5,26%	8,77%	26,32%	19,30%	22,81%	17,54%
Μεταπτυχιακοί	8,33%	16,67%	25,00%	8,33%	33,33%	8,33%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	40,00%	20,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%	33,33%
Άλλο	0,00%	0,00%	8,33%	33,33%	25,00%	33,33%
Μέσος όρος	3,88%	6,80%	18,45%	19,42%	21,36%	16,50%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 59,23%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 21 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 21: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ



Q23. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 23 αφορά τον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 14,04% «πάρα πολύ» και «πολύ» και 12,28% «αρκετά». Ποσοστό 45,61% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 25%. Το «αρκετά» έλαβε 33,33%.

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» (60%).

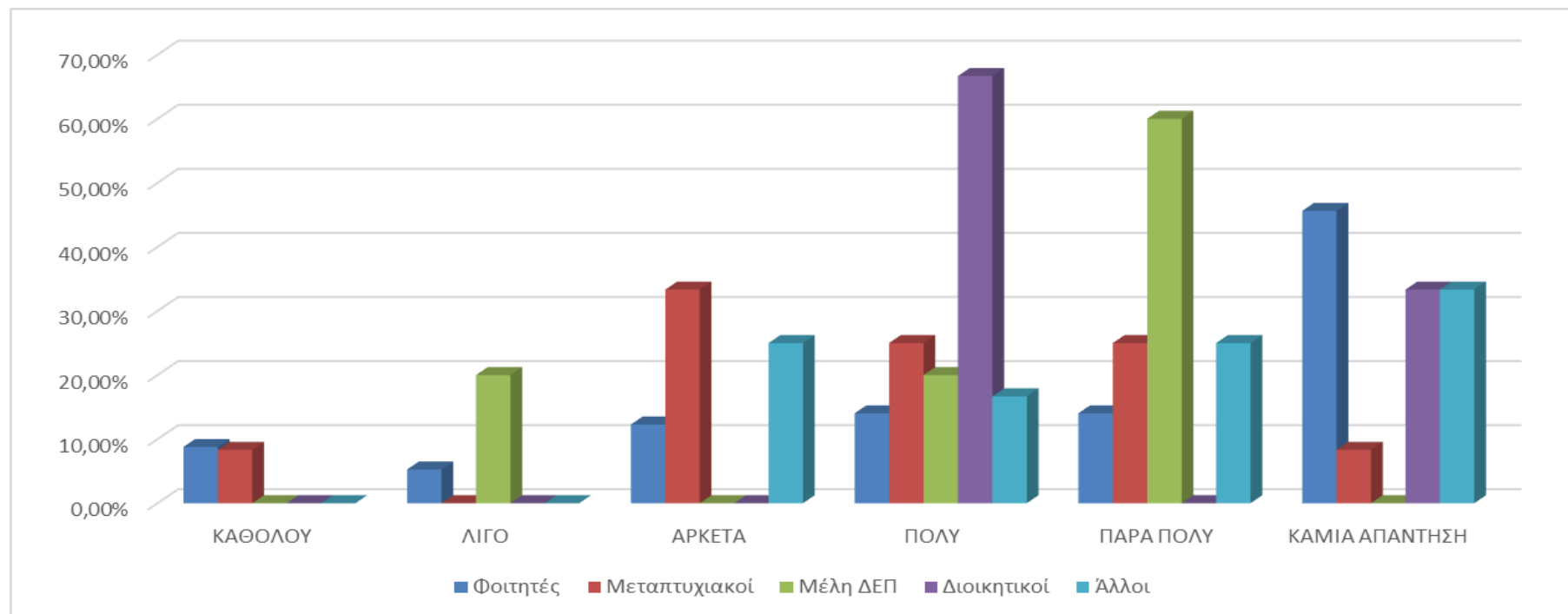
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 66,67% και τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσαν «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 25%. Ο Πίνακας 23 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 23 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	8,77%	5,26%	12,28%	14,04%	14,04%	45,61%
Μεταπτυχιακοί	8,33%	0,00%	33,33%	25,00%	25,00%	8,33%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	20,00%	0,00%	20,00%	60,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%	33,33%
Άλλο	0,00%	0,00%	25,00%	16,67%	25,00%	33,33%
Μέσος όρος	6,74%	4,49%	15,73%	17,98%	19,10%	35,96%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 52,81%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 22 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ



Q24. 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.

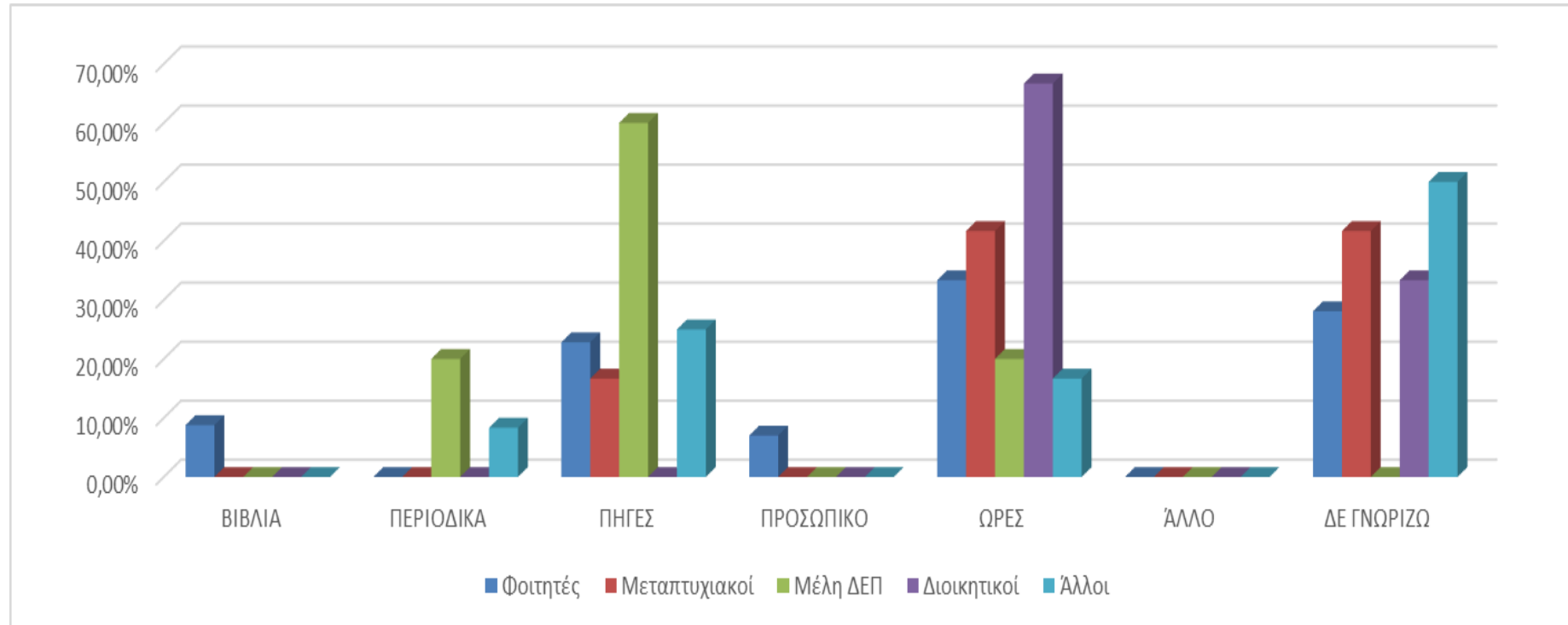
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο ωράριο (33,33%) και στις Ηλεκτρονικές Πηγές (22,81%). Το ωράριο (41,67%) και τις Ηλεκτρονικές Πηγές (16,67%) επέλεξαν περισσότερο και οι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Οι απαντήσεις των μελών ΔΕΠ εστιάζουν στις Ηλεκτρονικές Πηγές (60%), στα περιοδικά (20%) και στο ωράριο (20%). Συνολικά, μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο ωράριο (28,16%) και στις Ηλεκτρονικές Πηγές (20,39%) σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

Πίνακας 24 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης

	Βιβλία	Περιοδικά	Ηλ. Πηγές	Προσωπικό	Ωράριο	Άλλο	Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	8,77%	0,00%	22,81%	7,02%	33,33%	0,00%	28,07%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	16,67%	0,00%	41,67%	0,00%	41,67%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	20,00%	60,00%	0,00%	20,00%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%	33,33%
Άλλο	0,00%	8,33%	25,00%	0,00%	16,67%	0,00%	50,00%
Μέσος όρος	4,85%	1,94%	20,39%	3,88%	28,16%	0,00%	27,18%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 23 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 23: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών, οι περισσότεροι χρήστες ζήτησαν το άνοιγμα της βιβλιοθήκης στο κοινό (με τα κατάλληλα μέτρα προστασίας), ώστε να μπορέσουν να τη χρησιμοποιήσουν ξανά δια ζώσης. Ορισμένοι πρότειναν να έχουν πρόσβαση στον χώρο της βιβλιοθήκης κατόπιν ραντεβού (και για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα εφόσον κρίνεται απαραίτητο) για να μπορούν να ξεφυλλίσουν τα συγγράμματα.

Χρήστες ζήτησαν περισσότερες ηλεκτρονικές πηγές, ώστε να έχουν υλικό χωρίς να πρέπει να δανειστούν κάποιο βιβλίο. Αντιθέτως, άλλοι σημείωσαν ότι δυσκολεύονται να διαβάσουν πολυσέλιδα επιστημονικά βιβλία από έναν υπολογιστή και ότι οι απαγορεύσεις μετακίνησης οδήγησαν στο να μην χρησιμοποιούν τη Βιβλιοθήκη.

Σημειώθηκε ότι απαιτείται επέκταση του ωραρίου λειτουργίας τουλάχιστον μέχρι τις 10 το βράδυ και να λειτουργεί και τα Σαββατοκύριακα.

Ζητήθηκε πρόσβαση σε σπάνιες εκδόσεις και ανοιχτή πρόσβαση σε διπλωματικές εργασίες σε μη πιστοποιημένους χρήστες

Χρήστες κατέγραψαν ελλείψεις στις συλλογές και σημείωσαν την ανάγκη να αυξηθούν τα αντίτυπα σε συγγράμματα που είναι λιγοστά και δεν επαρκούν.

Ορισμένοι παρατήρησαν ότι ενώ ήταν πολύ ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης πριν από την πανδημία, με την άφιξη της πανδημίας ο δανεισμός βιβλίων έγινε αρκετά χρονοβόρος και κουραστικός. Προτάθηκε να μην σταματάει η δυνατότητα δανεισμού σε περιόδους υγειονομικής κρίσης, εφόσον τηρούνται τα υγειονομικά μέτρα.

Ζητήθηκε να γίνει πιο εύκολο φιλτράρισμα των εργασιών στο ιδρυματικό αποθετήριο και προτάθηκε η κατηγοριοποίηση εργασιών ανά σχολή και η καλύτερη λειτουργία των κριτηρίων αναζήτησης.

Θετικά σχόλια υπήρξαν για την ευγένεια, την αμεσότητα και την αποτελεσματικότητα του προσωπικού που επέδειξε γρήγορα αντανακλαστικά και προσαρμοστικότητα καθώς και για τη λειτουργία της βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στην Κεντρική Βιβλιοθήκη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου από 08-02-2021 έως 31-10-2021 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Αναφορικά με τη χρήση της βιβλιοθήκης πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 39,32% των χρηστών της Βιβλιοθήκης δανειζόταν υλικό πριν την πανδημία, το 17,97% δανείζεται υλικό κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 40,44% χρησιμοποιούσε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο πριν την πανδημία, το 16,50% τον χρησιμοποιεί κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 29,22% χρησιμοποιούσε τις Ηλεκτρονικές Πηγές πριν την πανδημία και το 31,47% τις χρησιμοποιεί κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 62,93% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου.

Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 44,94% σχετικά με τους όρους δανεισμού, το 56,18% για την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης με ηλεκτρονικές αιτήσεις, το 35,95% σχετικά με τους όρους διαδανεισμού και το 31,47% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού.

Μόλις το 5,62% των χρηστών δήλωσε ότι χρησιμοποιεί επαρκώς τη νέα υπηρεσία «Ρωτήστε έναν βιβλιοθηκονόμο». Το ποσοστό του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» φτάνει το 78,65% για την υπηρεσία «Ρωτήστε έναν βιβλιοθηκονόμο», γεγονός που φανερώνει ότι η μεγάλη πλειοψηφία των χρηστών δεν την έχει χρησιμοποιήσει.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 57,30% για την πληροφόρηση σχετικά με τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης στην ιστοσελίδα της.

Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 53,93% για τη δομή της νέας ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης και την αποτελεσματική περιήγηση σε αυτήν.

Το 31,47% είναι ευχαριστημένο από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 69,67% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Το ποσοστό αυτό φτάνει το 70,79% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού.

Η ικανοποίηση φτάνει το 56,18% σχετικά με τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη.

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά κατά 59,23% στη μελέτη και κατά 52,81% στην έρευνα των χρηστών.

Συνολικά, μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο ωράριο (28,16%) και στις Ηλεκτρονικές Πηγές (20,39%) σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.