

# 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

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2021

**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/>

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

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

### **Το Ερωτηματολόγιο**

Το ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από τους χρήστες της **Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του 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, 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 δανειζεστε 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 κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

Q13. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

Q14. «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);»

Q15. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της εξυπηρέτησης που λάβατε μέσω του ηλεκτρονικού help-desk της Βιβλιοθήκης;»

Q16. «Κατά πόσο θεωρείτε πως η πληροφόρηση 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 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;

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

**Q26.** «Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη σας;»

**Q27.** «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 125 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.

### **A. Ιδιότητα των Χρηστών**

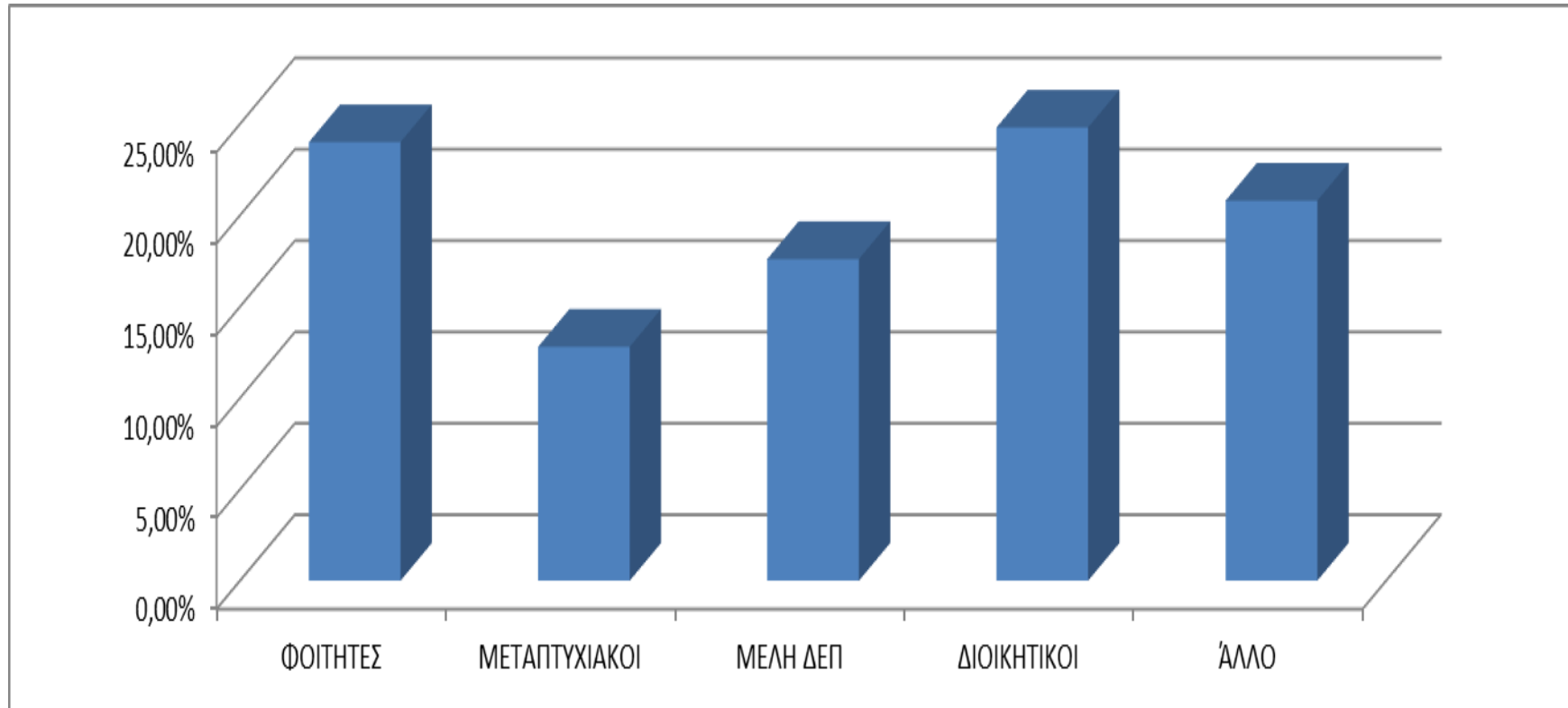
Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων αφορά τα χαρακτηριστικά των χρηστών. Οι χρήστες κλήθηκαν να δηλώσουν την ιδιότητά τους μεταξύ των επιλογών : Προπτυχιακός φοιτητής, Μεταπτυχιακός φοιτητής, Μέλος ΔΕΠ, Διοικητικό προσωπικό και Άλλο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟΔΙΠΑΒ το 24% των χρηστών που απάντησαν είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, ποσοστό 12,80% είναι Μεταπτυχιακοί, 17,60% είναι Μέλη ΔΕΠ, ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 24,80% και 20,80% αντίστοιχα. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

**ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ**

	<b>Ποσοστό επί τοις %</b>
<b>Φοιτητές</b>	24,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	12,80%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	17,60%
<b>Διοικητικοί</b>	24,80%
<b>Άλλο</b>	20,80%
<b>Σύνολο</b>	<b>100,00%</b>



ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



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

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

Η ερώτηση αφορά τη συχνότητα δανεισμών βιβλίων πριν την πανδημία. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι πριν την πανδημία δανείζονταν υλικό «λίγο» κατά 30%, «αρκετά» και «πάρα πολύ» σε ποσοστό 26,67% και «πολύ» κατά 16,67%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πολύ» με 56,25%. Ακολούθησε το «πάρα πολύ» με 25%.

Ποσοστό 50% των μελών ΔΕΠ δανειζόταν υλικό «λίγο», το 36,36% «αρκετά» και το 13,64% «πολύ».

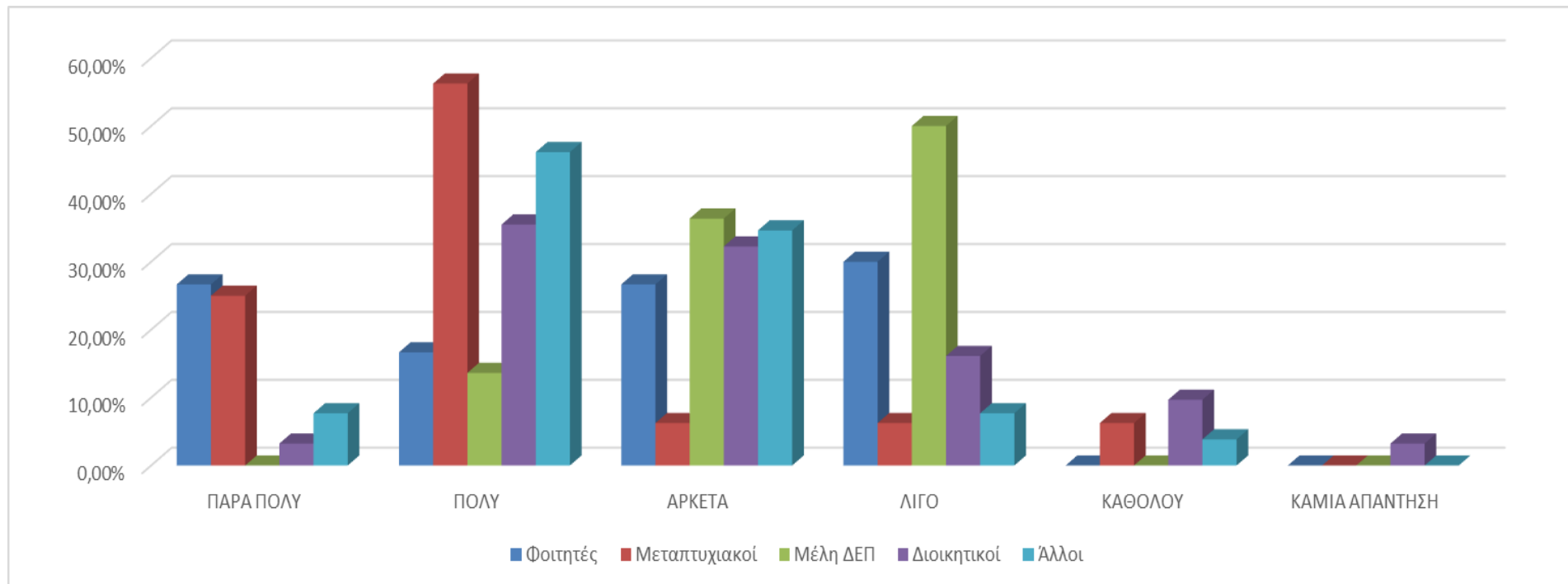
Στους Διοικητικούς 35,48% έλαβε το «πολύ» και 32,26% το «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» 46,15% έλαβε το «πολύ» και 34,62% το «αρκετά». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

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

	<b>Πάρα Πολύ</b>	<b>Πολύ</b>	<b>Αρκετά</b>	<b>Λίγο</b>	<b>Καθόλου</b>	<b>Κ/Α - Δεν γνωρίζω</b>
<b>Φοιτητές</b>	26,67%	16,67%	26,67%	30,00%	0,00%	0,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	25,00%	56,25%	6,25%	6,25%	6,25%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	13,64%	36,36%	50,00%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	3,23%	35,48%	32,26%	16,13%	9,68%	3,23%
<b>Άλλο</b>	7,69%	46,15%	34,62%	7,69%	3,85%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>12,00%</b>	<b>32,00%</b>	<b>28,80%</b>	<b>22,40%</b>	<b>4,00%</b>	<b>0,80%</b>

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, 4,00% των χρηστών δεν δανείζονταν υλικό «καθόλου» πριν την πανδημία, 22,40% δανειζόταν «λίγο», 28,80% «αρκετά», 32% «πολύ», 12% «πάρα πολύ». Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι το 72,80% των χρηστών της Βιβλιοθήκης δήλωσε ότι δανειζόταν 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 κατά τη διάρκεια της πανδημίας από τους χρήστες. Οι απαντήσεις με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «καθόλου» και το «λίγο» με 36,67%, ενώ «πολύ» επέλεξε το 16,67% και «αρκετά» το 10%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 56,25% επέλεξε «αρκετά», 25% «πολύ» και 12,50% «καθόλου».

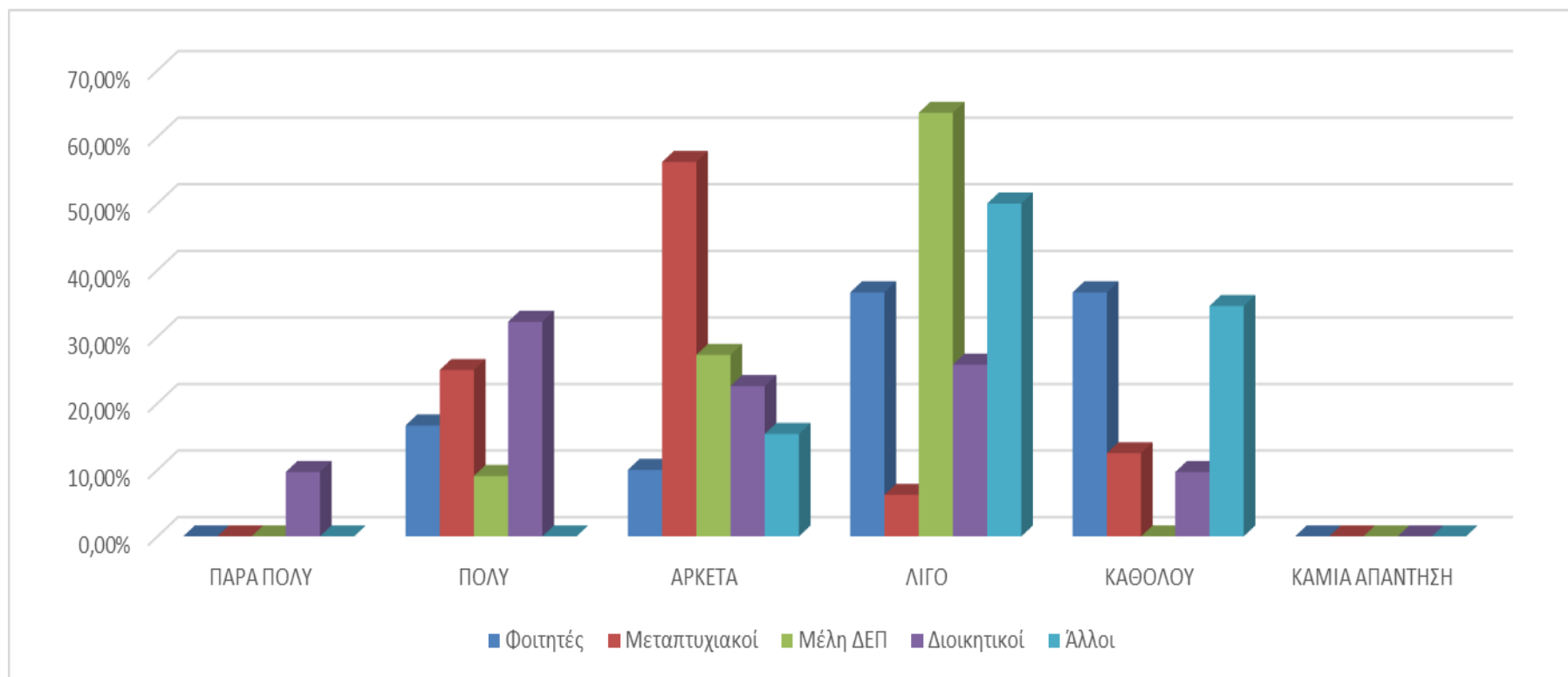
Ποσοστό 63,64% των μελών ΔΕΠ δήλωσε «λίγο» και 27,27% «αρκετά».

Στους Διοικητικούς 32,36% επέλεξε «πολύ», 25,81% «λίγο» και 22,58% «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» 50% και 34,62% έλαβαν τα «λίγο» και «καθόλου» αντίστοιχα. Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

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

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	0,00%	16,67%	10,00%	36,67%	36,67%	0,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	0,00%	25,00%	56,25%	6,25%	12,50%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	9,09%	27,27%	63,64%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	9,68%	32,26%	22,58%	25,81%	9,68%	0,00%
<b>Άλλο</b>	0,00%	0,00%	15,38%	50,00%	34,62%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>2,40%</b>	<b>16,80%</b>	<b>23,20%</b>	<b>37,60%</b>	<b>20,00%</b>	<b>0,00%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 42,40% 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 «λίγο» με 30% και ακολούθησαν τα «πάρα πολύ» και «πολύ» με 26,67% και 20%. Ποσοστό 16,67% έλαβε το «αρκετά».

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «πάρα πολύ» έφτασε το 43,75%, ενώ «πολύ» δήλωσε το 37,50%. Το «αρκετά» και το «λίγο» έλαβαν 12,50% και 6,25% αντίστοιχα.

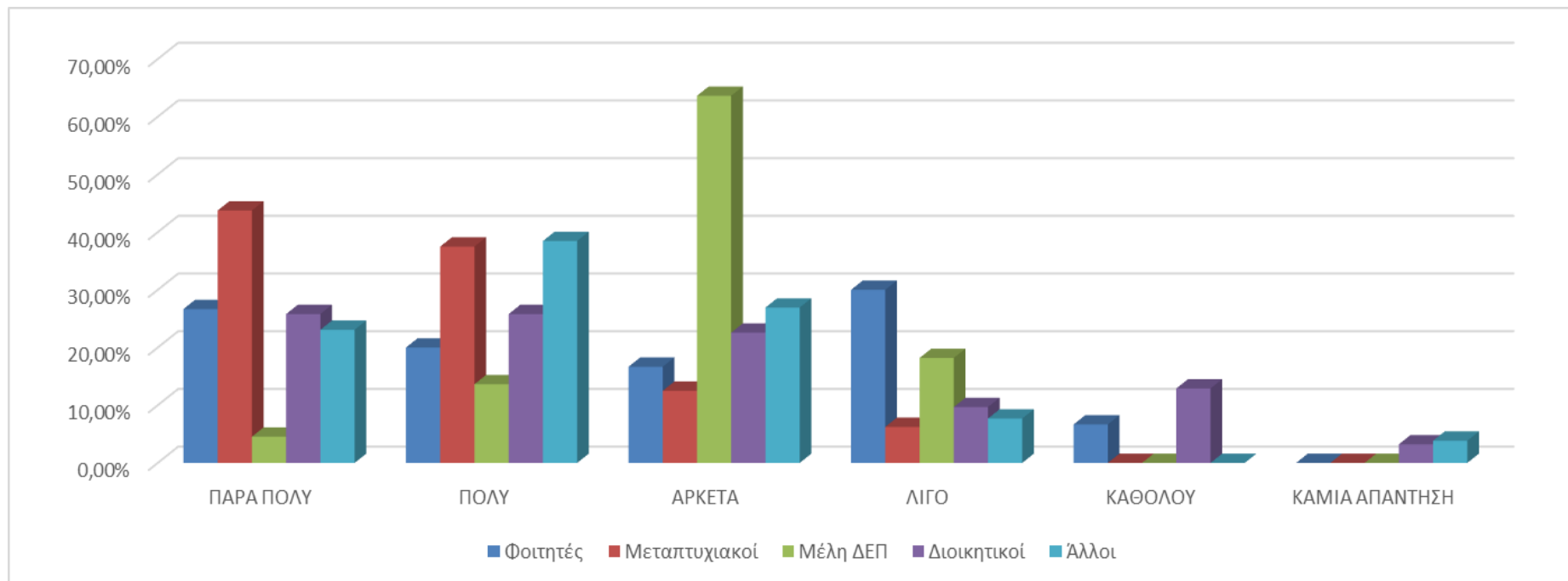
Στα μέλη ΔΕΠ 63,64% έλαβε το «αρκετά» και ακολούθησε το «λίγο» με 18,18%.

Στους Διοικητικούς ποσοστό 25,81% έλαβαν τα «πάρα πολύ» και «πολύ» και 22,58% το «αρκετά», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό πήρε το «πολύ» με 38,46% και ακολούθησε το «αρκετά» με 26,92% και το «πάρα πολύ» με 23,08%. Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

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

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	26,67%	20,00%	16,67%	30,00%	6,67%	0,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	43,75%	37,50%	12,50%	6,25%	0,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	4,55%	13,64%	63,64%	18,18%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	25,81%	25,81%	22,58%	9,68%	12,90%	3,23%
<b>Άλλο</b>	23,08%	38,46%	26,92%	7,69%	0,00%	3,85%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>24,00%</b>	<b>26,40%</b>	<b>28,00%</b>	<b>15,20%</b>	<b>4,80%</b>	<b>1,60%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 78,40% 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 το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβαν τα «πέρα πολύ», «λίγο» και το «καθόλου» με 26,67% και ακολούθησε το «πολύ» με 13,33%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε τα «πέρα πολύ» και «πολύ» έφτασε το 37,50%, ενώ το «αρκετά» έλαβε 12,50%.

Στα μέλη ΔΕΠ ποσοστό 63,64% και 18,18% έλαβαν αντίστοιχα τα «αρκετά» και «λίγο», ενώ 13,64% έλαβε το «πολύ».

Στους Διοικητικούς 32,26% έλαβε το «πολύ» και 25,81% το «πέρα πολύ», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό πήρε το «πολύ» με 34,62% και ακολούθησαν τα «αρκετά» και «πέρα πολύ» με 26,92% και 23,08%.

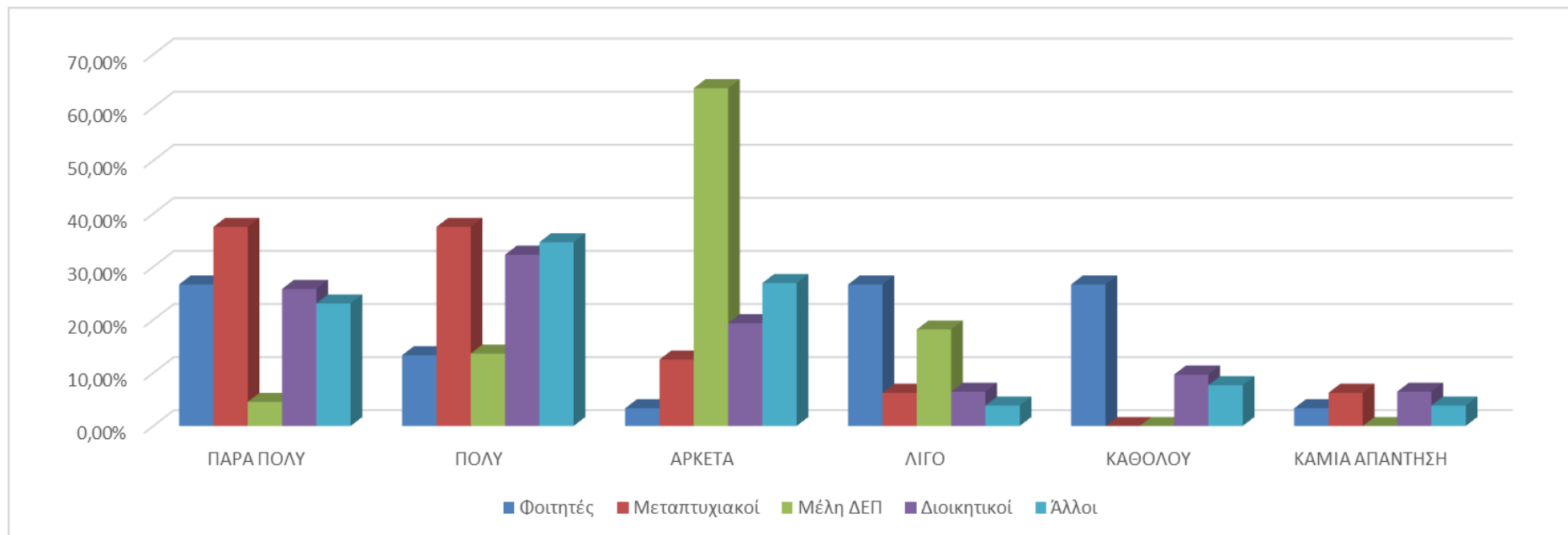
Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

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

	Πέρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	26,67%	13,33%	3,33%	26,67%	26,67%	3,33%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	37,50%	37,50%	12,50%	6,25%	0,00%	6,25%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	4,55%	13,64%	63,64%	18,18%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	25,81%	32,26%	19,35%	6,45%	9,68%	6,45%
<b>Άλλο</b>	23,08%	34,62%	26,92%	3,85%	7,69%	3,85%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>16,80%</b>	<b>22,40%</b>	<b>23,20%</b>	<b>6,40%</b>	<b>4,00%</b>	<b>3,20%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 62,20% των χρηστών χρησιμοποιεί κατά τη διάρκεια της πανδημίας τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πέρα πολύ». 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 μεγαλύτερο ποσοστό έλαβαν τα «λίγο» και «πάρα πολύ» με 33,33% και 30% αντίστοιχα.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 75% έλαβε το «πάρα πολύ».

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν κατά 90,91% το «πάρα πολύ» και 9,09% το «πολύ».

Οι Διοικητικοί έδωσαν 45,16% στο «λίγο». Η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε περισσότερο το «αρκετά» (53,85%).

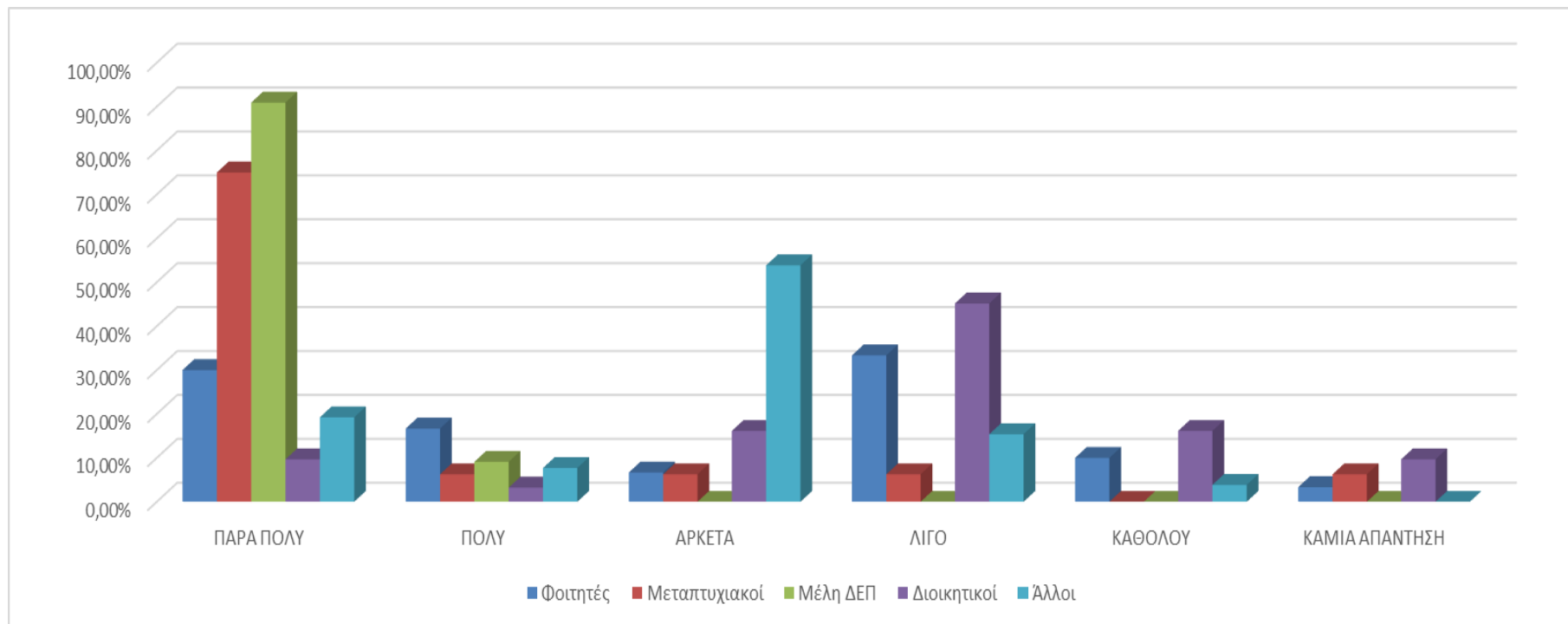
Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

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

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	30,00%	16,67%	6,67%	33,33%	10,00%	3,33%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	75,00%	6,25%	6,25%	6,25%	0,00%	6,25%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	90,91%	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	9,68%	3,23%	16,13%	45,16%	16,13%	9,68%
<b>Άλλο</b>	19,23%	7,69%	53,85%	15,38%	3,85%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>39,20%</b>	<b>8,80%</b>	<b>17,60%</b>	<b>23,20%</b>	<b>7,20%</b>	<b>4,00%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 65,60% των χρηστών χρησιμοποίησε 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 κατά τη διάρκεια της πανδημίας από τους φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβαν τα «πάρα πολύ» με 30%, «λίγο» και «καθόλου» με 26,67%, ενώ ακολούθησε το «αρκετά» με 6,67%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 81,25% έλαβε το «πάρα πολύ» και 12,50% το «αρκετά».

Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 90,91% και «πολύ» κατά 9,09%.

Οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο το «λίγο» (45,16%) και ακολούθησαν τα «αρκετά» και «καθόλου» με 16,13%. Η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε περισσότερο τα «αρκετά» και «λίγο» (42,31% και 26,92% αντιστοίχα).

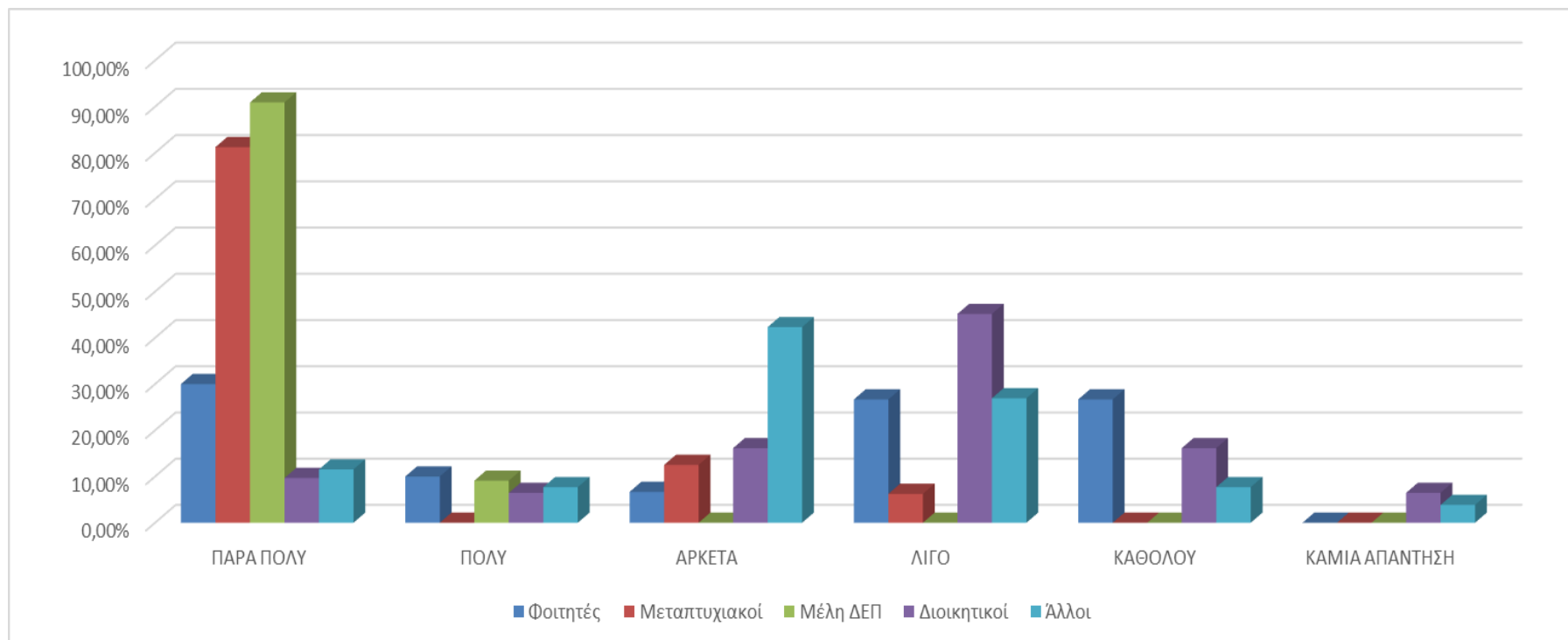
Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

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

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	30,00%	10,00%	6,67%	26,67%	26,67%	0,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	81,25%	0,00%	12,50%	6,25%	0,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	90,91%	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	9,68%	6,45%	16,13%	45,16%	16,13%	6,45%
<b>Άλλο</b>	11,54%	7,69%	42,31%	26,92%	7,69%	3,85%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>38,40%</b>	<b>7,20%</b>	<b>16,00%</b>	<b>24,00%</b>	<b>12,00%</b>	<b>2,40%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 61,60% 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 46,67% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι, 30% έλαβε το «αρκετά», ενώ «λίγο» και «καθόλου» επέλεξαν αντίστοιχα το 13,33% και το 6,67%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν περισσότερο «πάρα πολύ» (68,75%) και «πολύ» (25%).

Θετικές είναι οι εκτιμήσεις των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 68,18% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο και 27,27% «πολύ».

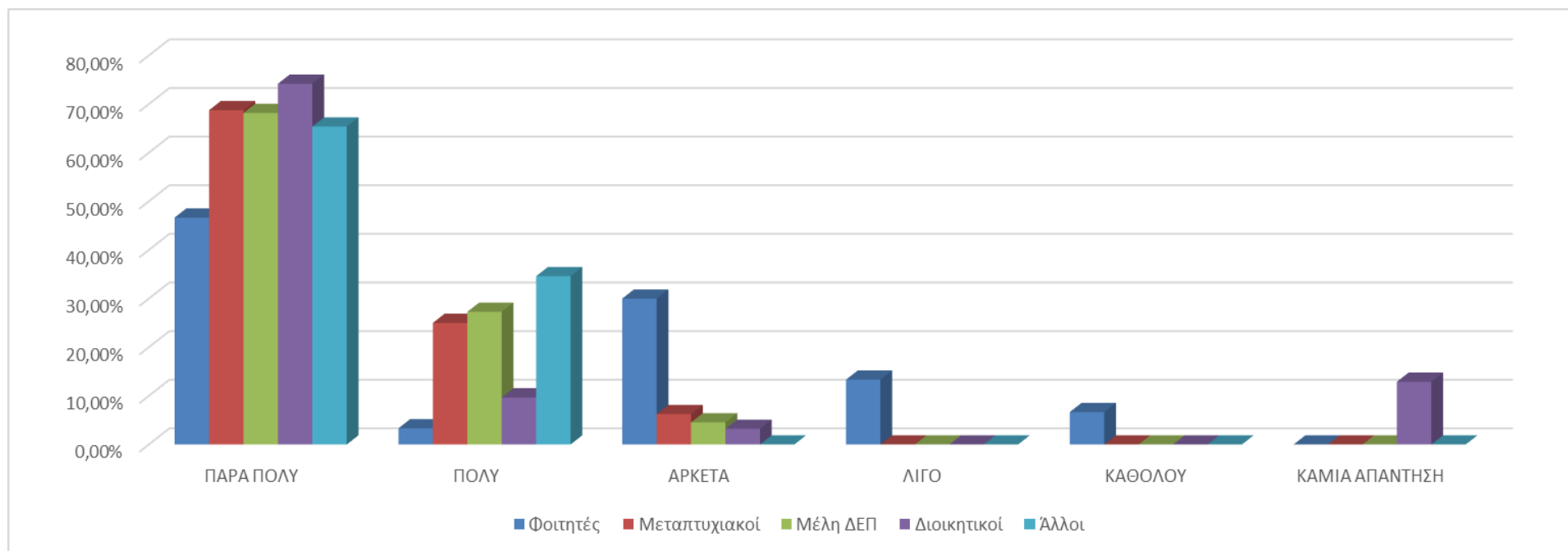
Οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» (74,19%). Στην κατηγορία «Άλλο» το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβαν το «πάρα πολύ» με 65,38% και «πολύ» με 34,62%. Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 9 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	46,67%	3,33%	30,00%	13,33%	6,67%	0,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	68,75%	25,00%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	68,18%	27,27%	4,55%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	74,19%	9,68%	3,23%	0,00%	0,00%	12,90%
<b>Άλλο</b>	65,38%	34,62%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>64,00%</b>	<b>18,40%</b>	<b>9,60%</b>	<b>3,20%</b>	<b>1,60%</b>	<b>3,20%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 92% 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 κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η ερώτηση Q10 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 46,67% «πάρα πολύ», κατά 13,33% «λίγο» και «καθόλου» και κατά 10% «αρκετά» ευχαριστημένοι.

Ποσοστό 81,25% των μεταπτυχιακών φοιτητών, 100% των μελών ΔΕΠ, 80,65% των Διοικητικών και 73,08% της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

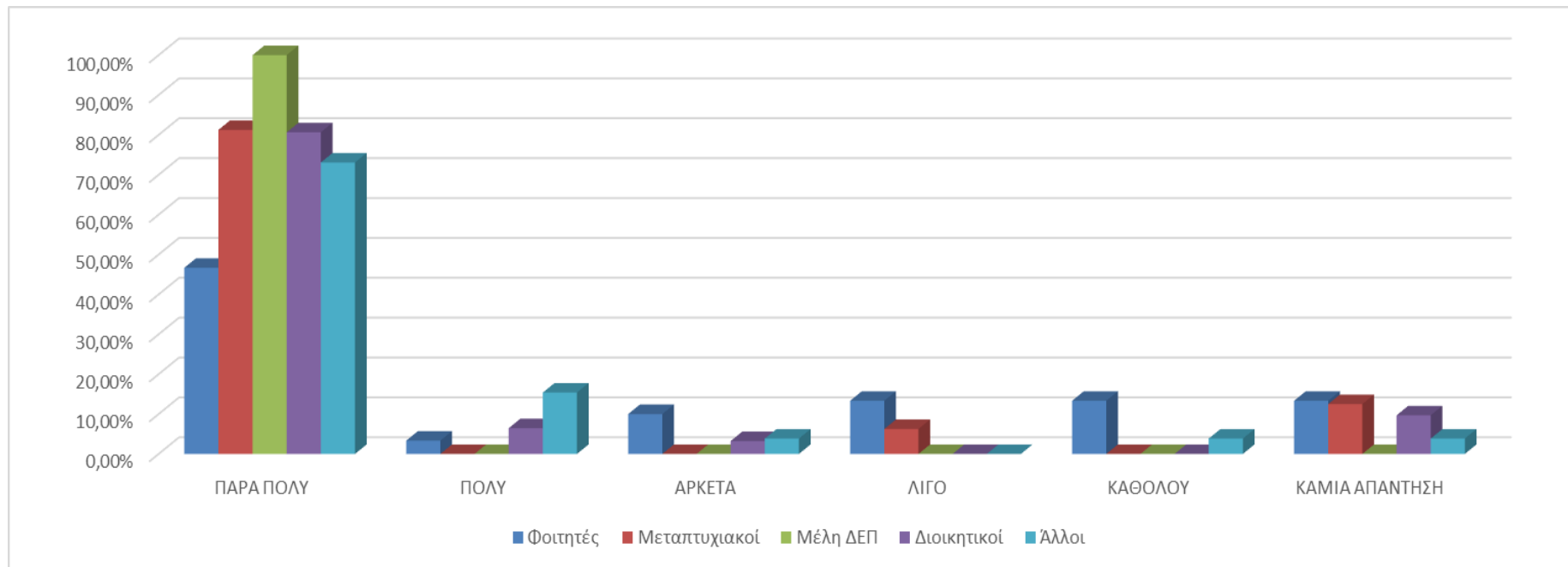
**Πίνακας 10 : Όροι Δανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	46,67%	3,33%	10,00%	13,33%	13,33%	13,33%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	81,25%	0,00%	0,00%	6,25%	0,00%	12,50%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	80,65%	6,45%	3,23%	0,00%	0,00%	9,68%
<b>Άλλο</b>	73,08%	15,38%	3,85%	0,00%	3,85%	3,85%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>74,40%</b>	<b>5,60%</b>	<b>4,00%</b>	<b>4,00%</b>	<b>4,00%</b>	<b>8,00%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 84% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 9 ως εξής :



ΓΡΑΦΗΜΑ 9: Όροι δανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας



### Q11. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις

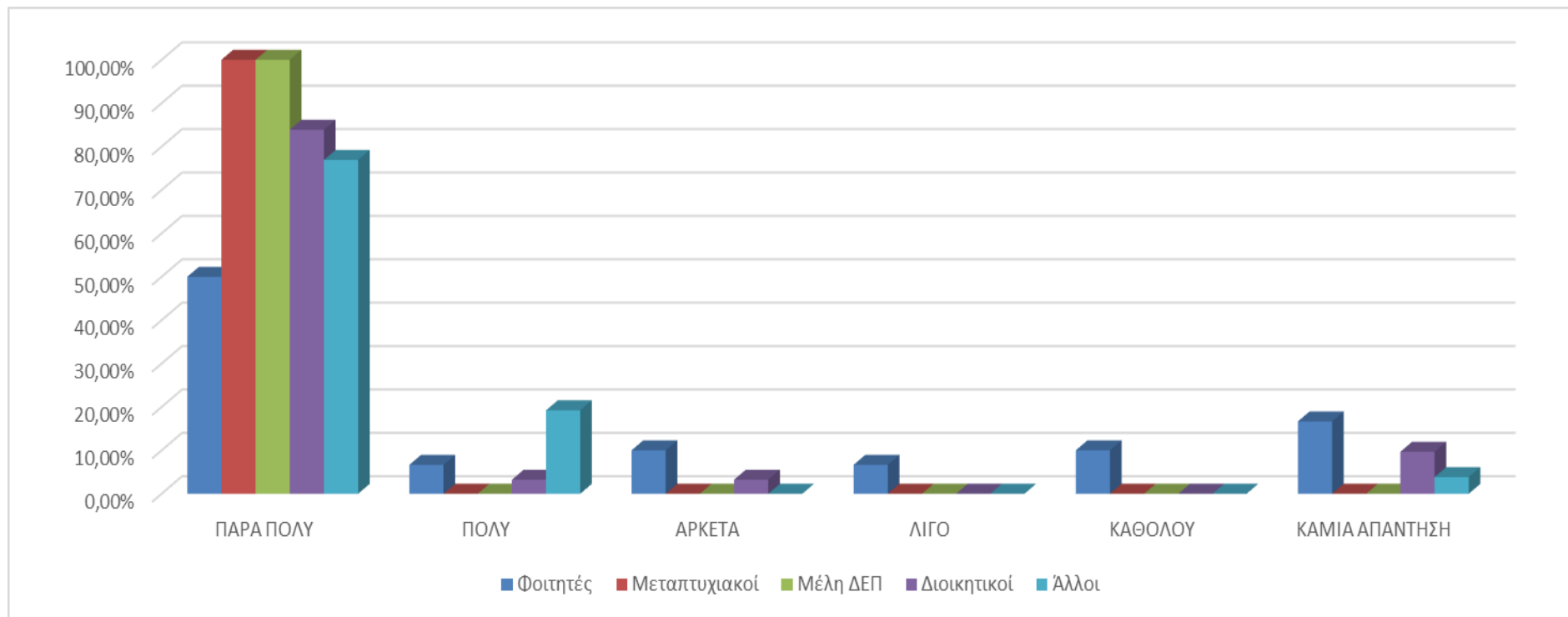
Η ερώτηση Q11 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 50% «πάρα πολύ» και κατά 10% «αρκετά» και «καθόλου» ευχαριστημένοι.

Το σύνολο των μεταπτυχιακών φοιτητών και των μελών ΔΕΠ, το 83,87% των Διοικητικών και το 76,92% της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 11 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	50,00%	6,67%	10,00%	6,67%	10,00%	16,67%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	83,87%	3,23%	3,23%	0,00%	0,00%	9,68%
<b>Άλλο</b>	76,92%	19,23%	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>79,20%</b>	<b>6,40%</b>	<b>3,20%</b>	<b>1,60%</b>	<b>2,40%</b>	<b>7,20%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 88,80% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης με ηλεκτρονικές αιτήσεις. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

**ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ**

### Q12. Όροι Διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η ερώτηση Q12 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι φοιτητές είναι κατά 40% «πάρα πολύ» και κατά 20% «αρκετά» και ευχαριστημένοι. Ποσοστό 10% πήρε το «λίγο», ενώ 20% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 87,50% των μεταπτυχιακών φοιτητών, 81,82% των μελών ΔΕΠ, 67,74% των Διοικητικών και 23,08% της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Στην τελευταία κατηγορία 46,15% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

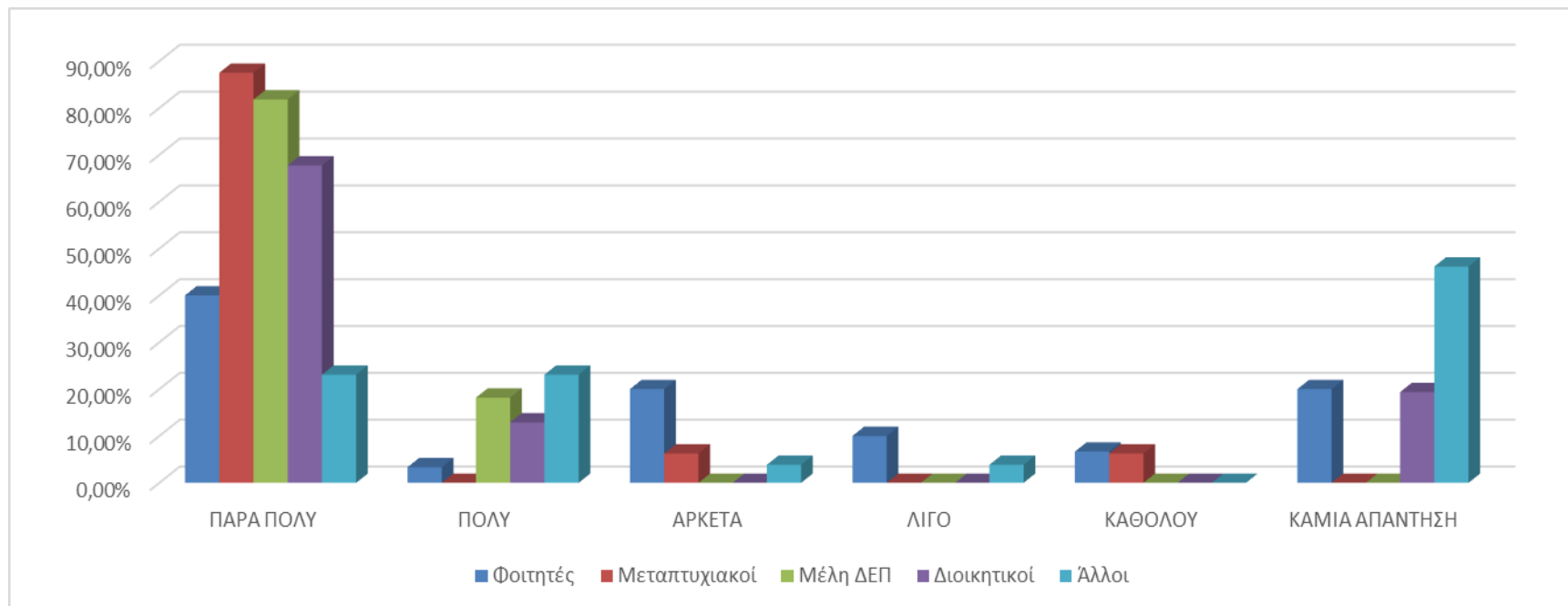
Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 12 : Όροι Διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	40,00%	3,33%	20,00%	10,00%	6,67%	20,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	87,50%	0,00%	6,25%	0,00%	6,25%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	81,82%	18,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	67,74%	12,90%	0,00%	0,00%	0,00%	19,35%
<b>Άλλο</b>	23,08%	23,08%	3,85%	3,85%	0,00%	46,15%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>56,80%</b>	<b>12,00%</b>	<b>6,40%</b>	<b>3,20%</b>	<b>2,40%</b>	<b>19,20%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 75,20% σχετικά με τους όρους διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: Όροι διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας



### Q13. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η ερώτηση Q13 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι φοιτητές είναι κατά 33,33% «πάρα πολύ» και 10% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «αρκετά» επέλεξε το 16,67%. Ποσοστό 26,67% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 56,25% έλαβε το «πάρα πολύ» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι επέλεξαν και τα «πολύ» και «αρκετά» κατά 25% και 12,50%.

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν τα «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 59,09% και 27,27% αντίστοιχα.

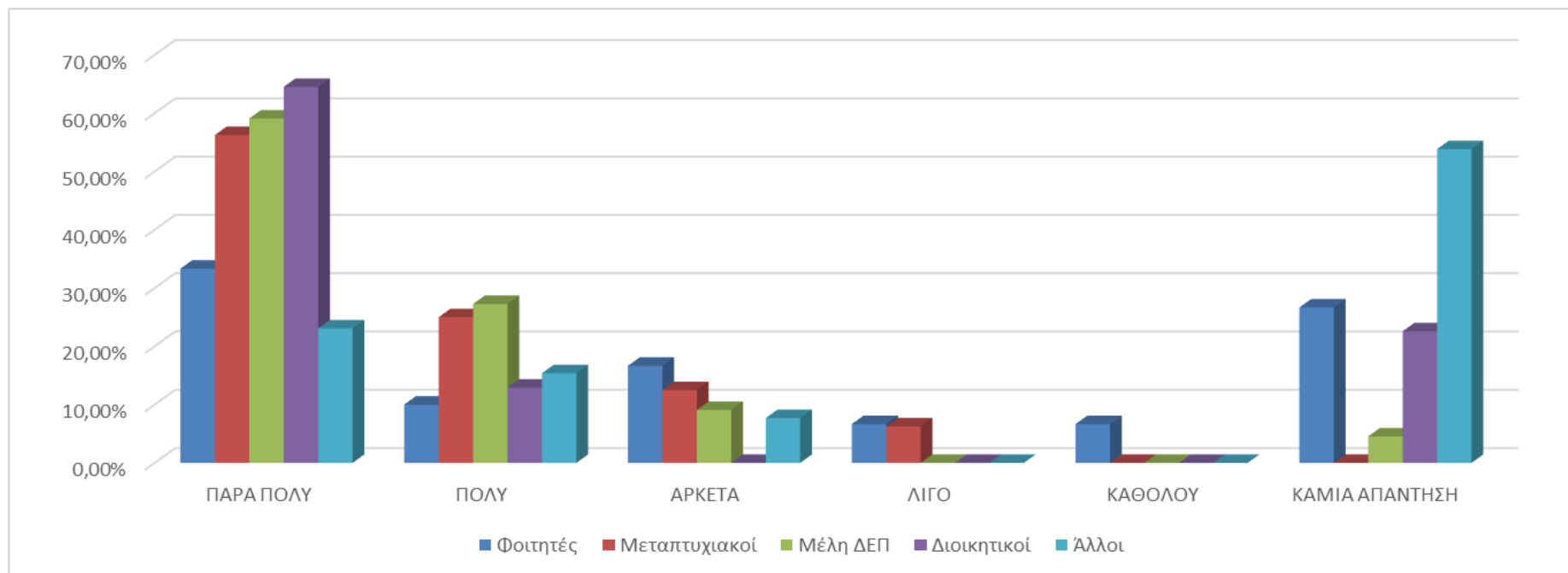
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 64,52%. Στην κατηγορία «Άλλο» 23,08% έλαβε το «πάρα πολύ» και 53,85% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 13 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	33,33%	10,00%	16,67%	6,67%	6,67%	26,67%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	56,25%	25,00%	12,50%	6,25%	0,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	59,09%	27,27%	9,09%	0,00%	0,00%	4,55%
<b>Διοικητικοί</b>	64,52%	12,90%	0,00%	0,00%	0,00%	22,58%
<b>Άλλο</b>	23,08%	15,38%	7,69%	0,00%	0,00%	53,85%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>46,40%</b>	<b>16,80%</b>	<b>8,80%</b>	<b>2,40%</b>	<b>1,60%</b>	<b>24,00%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 72% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

**ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ**

#### Q14. Βαθμός χρήσης του ηλεκτρονικού help-desk

Η ερώτηση Q14 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 είναι κατά 33,33% «πάρα πολύ», κατά 13,33% «αρκετά» και «λίγο» και κατά 26,67% «καθόλου» ευχαριστημένοι.

Ποσοστό 81,25% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε «πάρα πολύ» και 12,50% «αρκετά».

Θετικότερη είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 40,91% έλαβαν τα «πολύ» και «πάρα πολύ» και 18,18% το «αρκετά».

Οι Διοικητικοί κατά 41,94% και η κατηγορία «Άλλο» κατά 50% δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

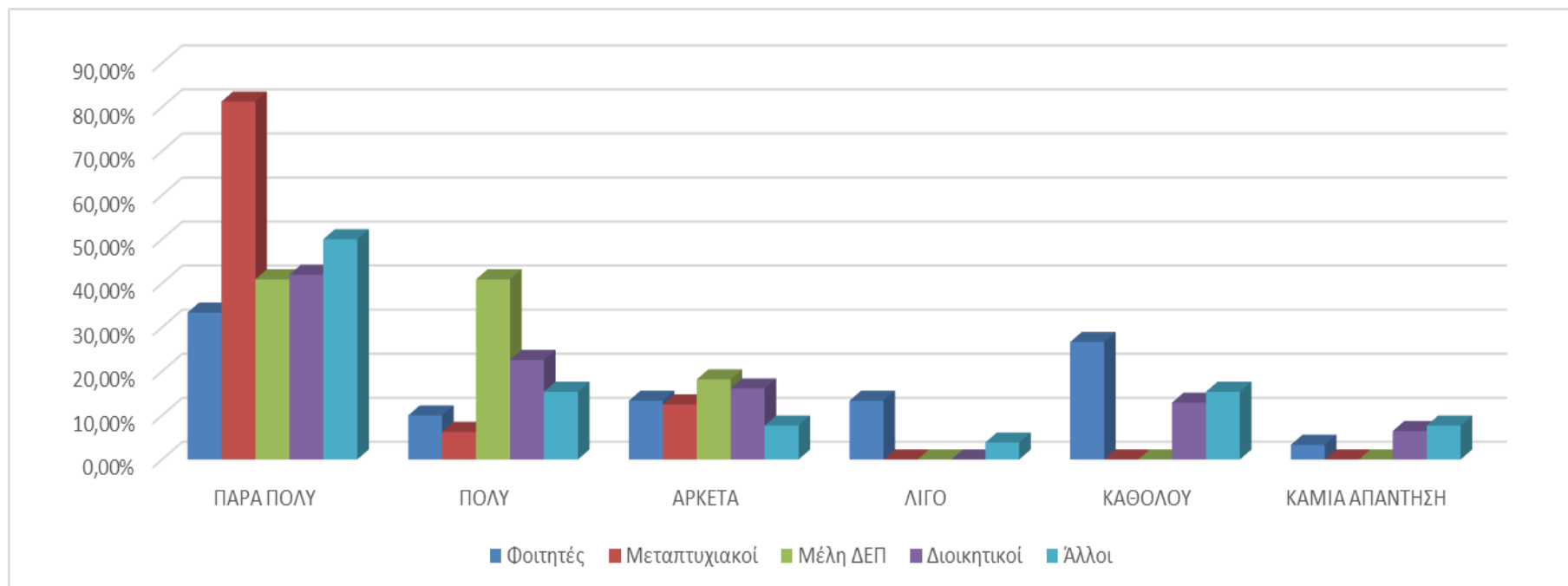
**Πίνακας 14 : Βαθμός χρήσης του ηλεκτρονικού help-desk**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	33,33%	10,00%	13,33%	13,33%	26,67%	3,33%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	81,25%	6,25%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	40,91%	40,91%	18,18%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	41,94%	22,58%	16,13%	0,00%	12,90%	6,45%
<b>Άλλο</b>	50,00%	15,38%	7,69%	3,85%	15,38%	7,69%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>46,40%</b>	<b>19,20%</b>	<b>13,60%</b>	<b>4,00%</b>	<b>12,80%</b>	<b>4,00%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 79,20% σχετικά με τον βαθμό χρήσης του ηλεκτρονικού help-desk της Βιβλιοθήκης για την αποστολή των αιτημάτων των χρηστών. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13 ως εξής :



ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΒΑΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ HELP-DESK



### Q15. Αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης

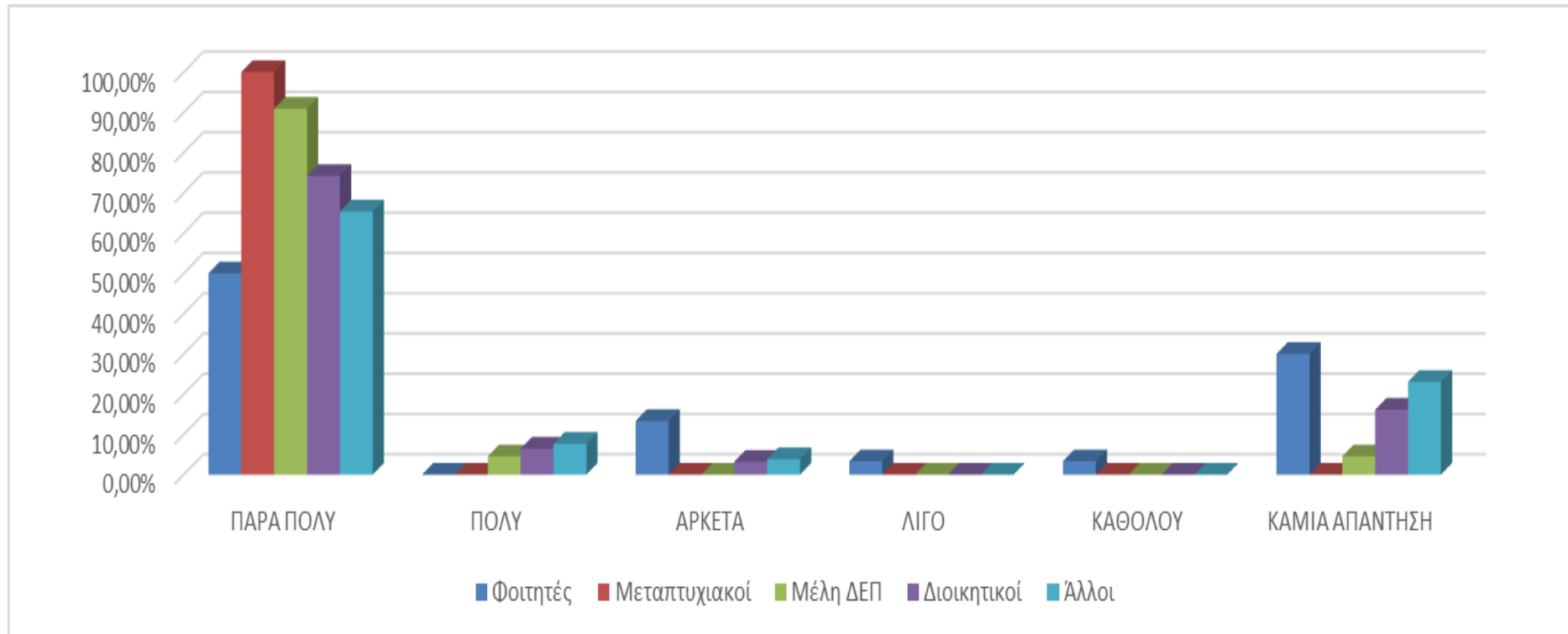
Η ερώτηση 15 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 50% «πάρα πολύ» και 13,33% «αρκετά» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 30% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν «πάρα πολύ» κατά 100%, τα μέλη ΔΕΠ κατά 90,91%, οι Διοικητικοί κατά 74,19% και τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο» κατά 65,38%. Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 15 : Αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	50,00%	0,00%	13,33%	3,33%	3,33%	30,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	90,91%	4,55%	0,00%	0,00%	0,00%	4,55%
<b>Διοικητικοί</b>	74,19%	6,45%	3,23%	0,00%	0,00%	16,13%
<b>Άλλο</b>	65,38%	7,69%	3,85%	0,00%	0,00%	23,08%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>72,80%</b>	<b>4,00%</b>	<b>4,80%</b>	<b>0,80%</b>	<b>0,80%</b>	<b>16,80%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 81,60% από την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

**ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ HELP-DESK ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ**

### Q16. Πληροφόρηση από την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης για τις υπηρεσίες της

Η ερώτηση Q16 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την πληροφόρηση που υπάρχει στην ιστοσελίδα σχετικά με τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 30% «πολύ» και κατά 23,33% «πάρα πολύ» και «αρκετά» και ευχαριστημένοι. Ποσοστό 10% έλαβε το «λίγο».

Η πλειοψηφία των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «πολύ» (56,25%) και ακολούθησαν τα «πάρα πολύ» και «αρκετά» (31,25% και 12,50%).

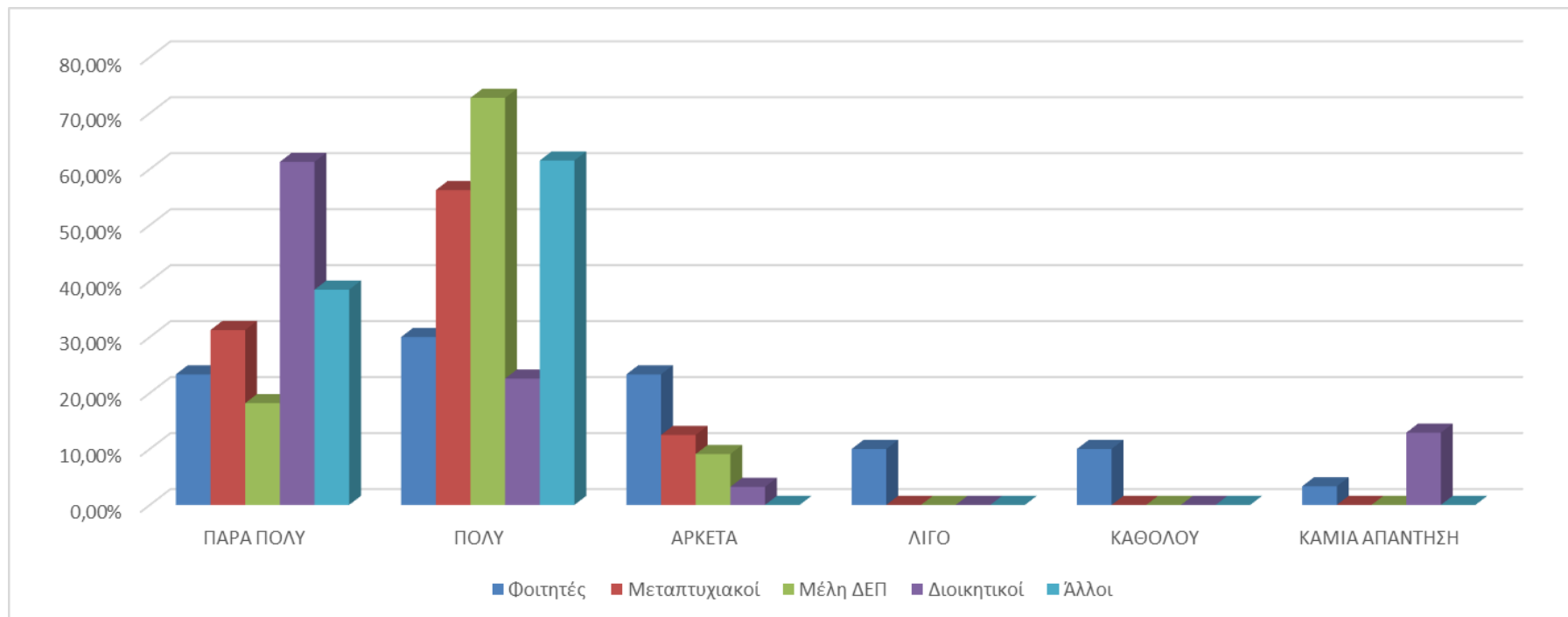
Παρόμοια είναι η εικόνα και στα μέλη ΔΕΠ. Το 72,73% επέλεξε το «πολύ» και ακολούθησαν τα «πάρα πολύ» και «αρκετά» (18,18% και 9,09%).

Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 61,29% «πάρα πολύ» και 22,58% «πολύ» ικανοποιημένοι. Στην κατηγορία «Άλλο» το 61,54% είναι «πολύ» και το 38,46% «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 15 : Πληροφόρηση από την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης για τις υπηρεσίες της**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	23,33%	30,00%	23,33%	10,00%	10,00%	3,33%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	31,25%	56,25%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	18,18%	72,73%	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	61,29%	22,58%	3,23%	0,00%	0,00%	12,90%
<b>Άλλο</b>	38,46%	61,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	36,00%	45,60%	9,60%	2,40%	2,40%	4,00%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 91,20% σχετικά με την πληροφόρηση από την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης για τις υπηρεσίες της. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

**ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ**

### Q17. Δομή της νέας ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης για την αποτελεσματική περιήγηση των χρηστών

Η ερώτηση 17 αφορά το κατά πόσο η δομή της νέας ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης διευκολύνει την αποτελεσματική περιήγηση των χρηστών. Οι φοιτητές είναι κατά 23,33% «αρκετά» και «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» επέλεξε το 26,67%. Ποσοστό 16,67% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 68,75% έλαβε το «πολύ» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι επέλεξαν και το «πάρα πολύ» κατά 25%.

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν τα «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 31,82% και 54,55% αντίστοιχα.

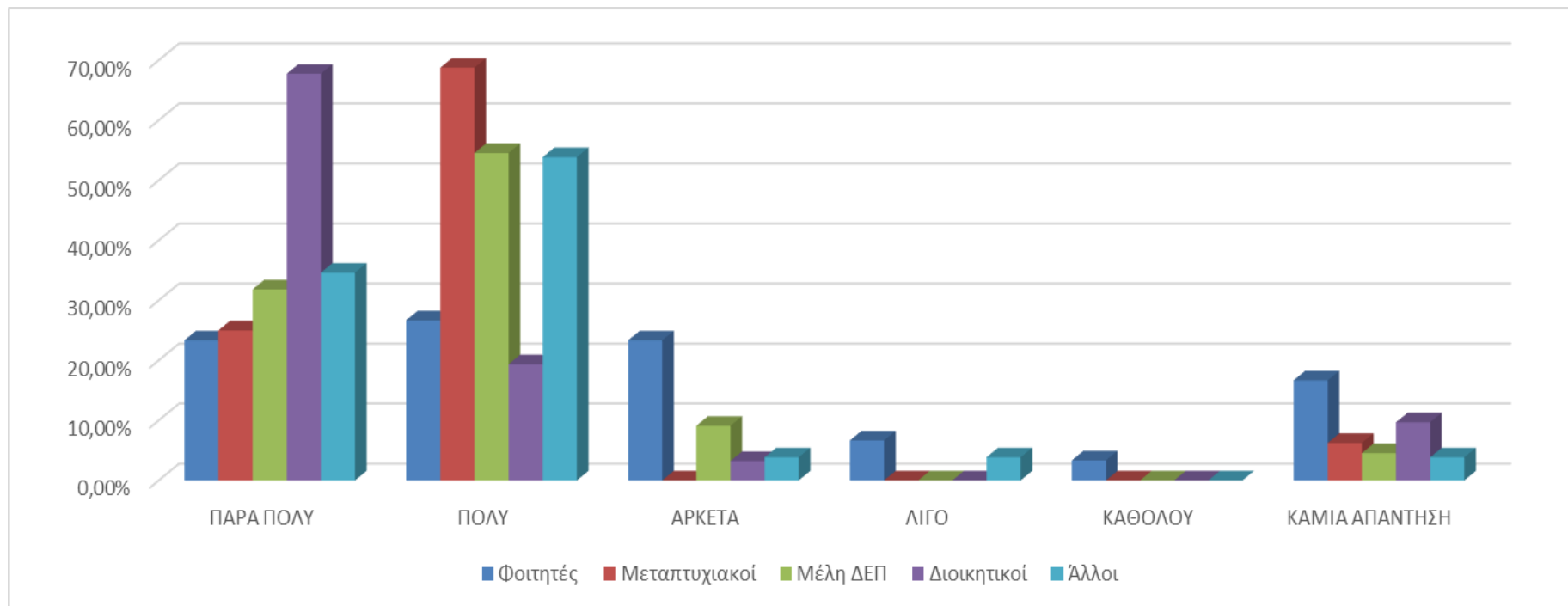
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 67,74%. Στην κατηγορία «Άλλο» 34,62% έλαβε το «πάρα πολύ» και 53,85% το «πολύ». Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 17 : Δομή της νέας ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης για την αποτελεσματική περιήγηση των χρηστών**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	23,33%	26,67%	23,33%	6,67%	3,33%	16,67%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	25,00%	68,75%	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	31,82%	54,55%	9,09%	0,00%	0,00%	4,55%
<b>Διοικητικοί</b>	67,74%	19,35%	3,23%	0,00%	0,00%	9,68%
<b>Άλλο</b>	34,62%	53,85%	3,85%	3,85%	0,00%	3,85%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>38,40%</b>	<b>40,80%</b>	<b>8,80%</b>	<b>2,40%</b>	<b>0,80%</b>	<b>8,80%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 88% από το κατά πόσο η δομή της νέας ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης διευκολύνει την αποτελεσματική περιήγηση των χρηστών. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

**ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΝΕΑΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΠΕΡΙΗΓΗΣΗ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ**



### 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 είναι κατά 40% «πάρα πολύ», κατά 10% «αρκετά» και κατά 13,33% «λίγο» ευχαριστημένοι. Το 26,67% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Καλύτερες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών και των μελών ΔΕΠ, που επέλεξαν «πάρα πολύ» κατά 75% και 72,73% αντίστοιχα.

Οι Διοικητικοί έδωσαν 38,71% στο «πάρα πολύ» και 58,06% στο «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 34,62% και 26,92% έλαβαν τα «πάρα πολύ» και «πολύ». Το 30,77% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

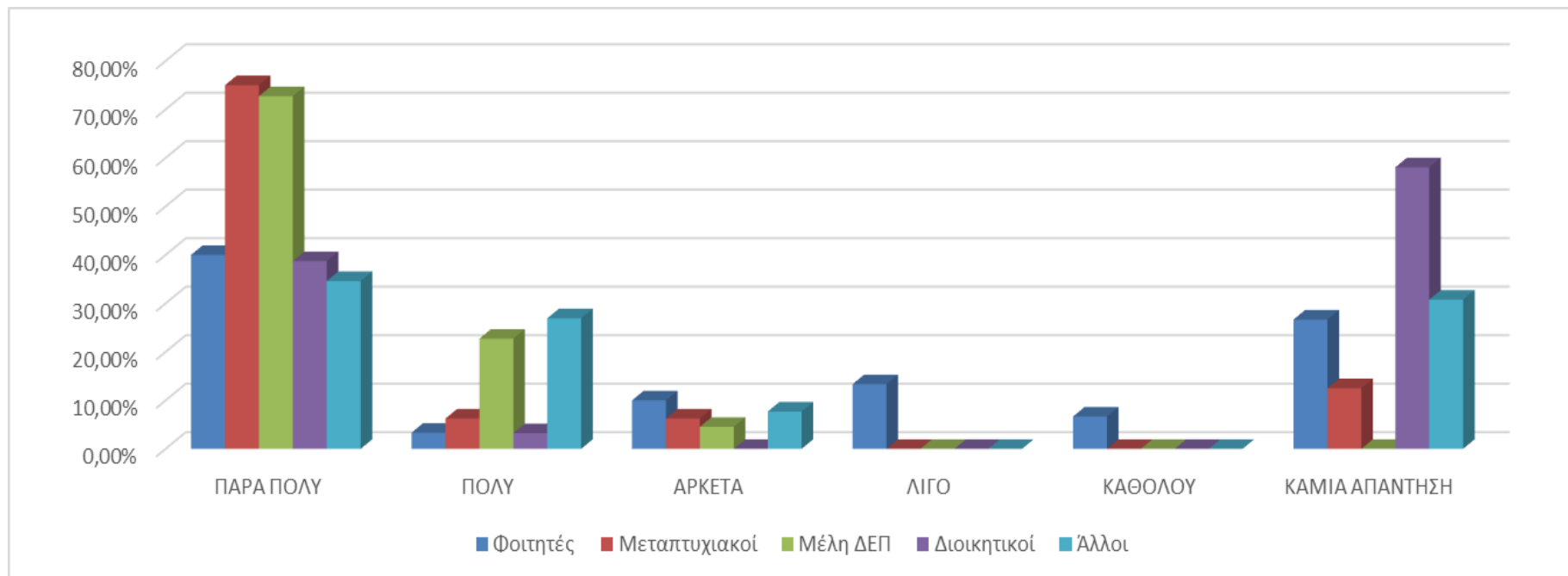
### Πίνακας 18 : Ενότητα "Υποστήριξη εξ αποστάσεως διδασκαλίας" στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	40,00%	3,33%	10,00%	13,33%	6,67%	26,67%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	75,00%	6,25%	6,25%	0,00%	0,00%	12,50%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	72,73%	22,73%	4,55%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	38,71%	3,23%	0,00%	0,00%	0,00%	58,06%
<b>Άλλο</b>	34,62%	26,92%	7,69%	0,00%	0,00%	30,77%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>48,80%</b>	<b>12,00%</b>	<b>5,60%</b>	<b>3,20%</b>	<b>1,60%</b>	<b>27,20%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 66,40% σχετικά με την ενότητα "Υποστήριξη εξ αποστάσεως διδασκαλίας" στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης. Σημαντικό είναι το ποσοστό 27,20% που επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». 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 δήλωσαν σε ποσοστό 30% «πολύ», κατά 20% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πάρα πολύ» και «λίγο» επέλεξαν αντίστοιχα 16,67% και 13,33%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν κατά 37,50% «πάρα πολύ» και «πολύ».

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν αποκλειστικά τα «πάρα πολύ» και «πολύ» με 18,18% και 81,82% αντίστοιχα.

Οι Διοικητικοί επέλεξαν κατά 51,61% το «πάρα πολύ» και κατά 25,81% το «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 42,31% και 38,46% έλαβαν τα «πάρα πολύ» και «πολύ».

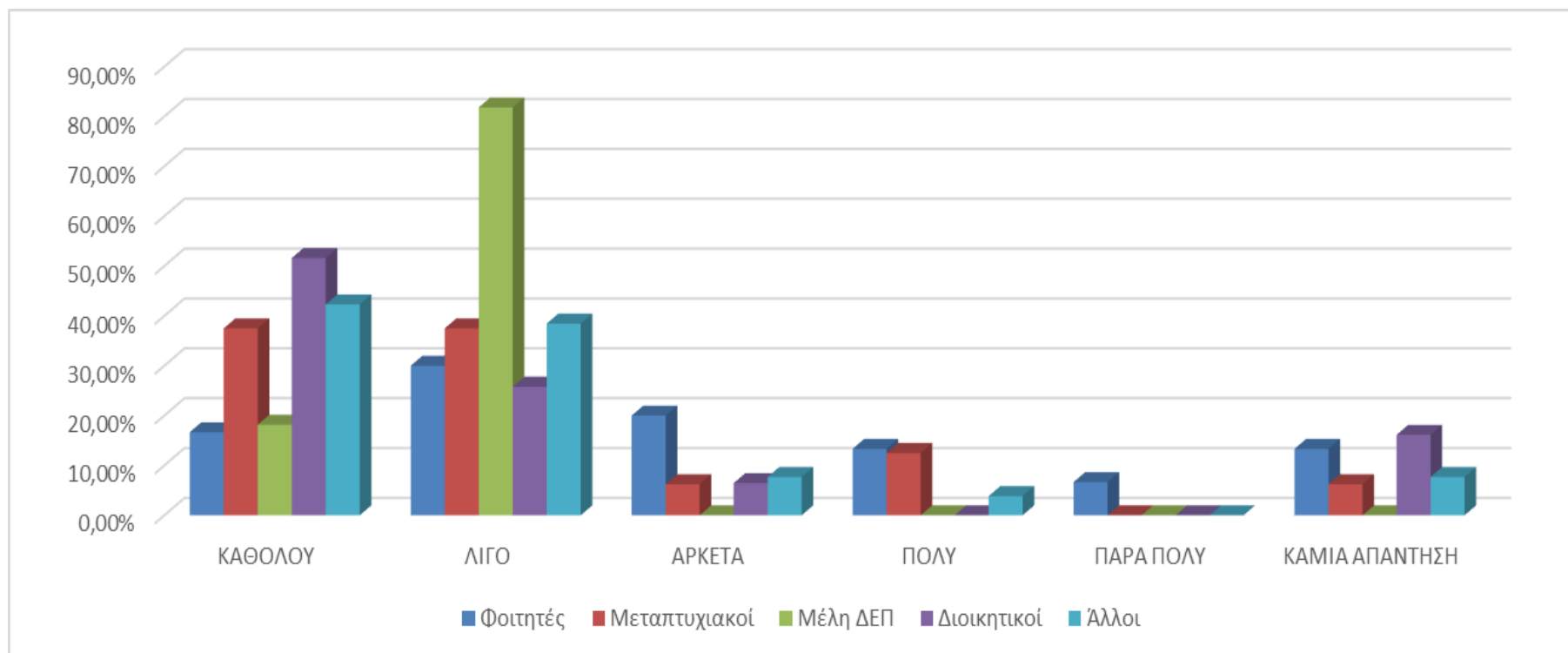
Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 19 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	16,67%	30,00%	20,00%	13,33%	6,67%	13,33%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	37,50%	37,50%	6,25%	12,50%	0,00%	6,25%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	18,18%	81,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	51,61%	25,81%	6,45%	0,00%	0,00%	16,13%
<b>Άλλο</b>	42,31%	38,46%	7,69%	3,85%	0,00%	7,69%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>33,60%</b>	<b>40,80%</b>	<b>8,80%</b>	<b>0,00%</b>	<b>1,60%</b>	<b>9,60%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 83,20% 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 «αρκετά» με 46,67%, ενώ ακολούθησαν τα «πολύ» (26,67%) και «πάρα πολύ» (13,33%).

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε το «αρκετά» και το «πολύ» φτάνει το 25% και 68,75% αντίστοιχα.

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» και το «πολύ» (31,82% και 63,64% αντίστοιχα).

Ποσοστό 64,52% έλαβε το «πολύ» και 22,58% το «αρκετά» στην κατηγορία των Διοικητικών, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το «πολύ» πήρε 65,38% και το «πάρα πολύ» 15,38%.

Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

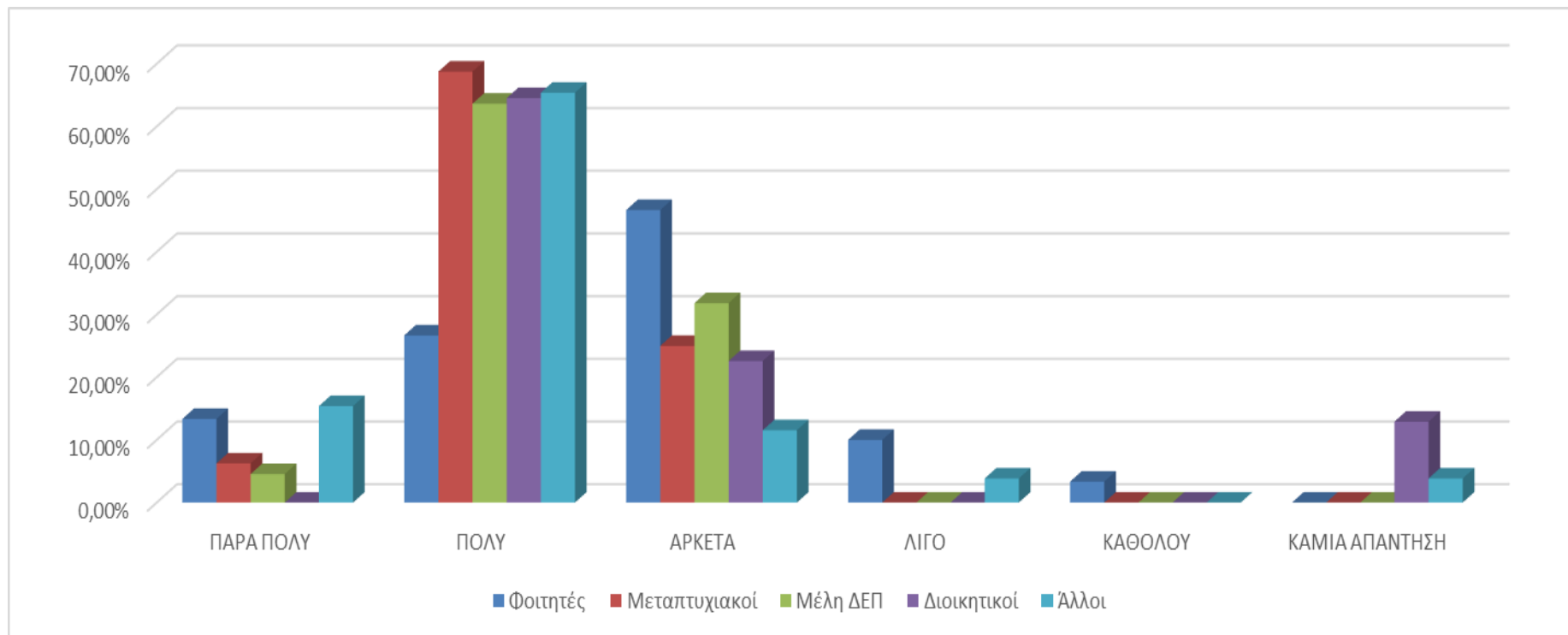
**Πίνακας 20 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε έντυπα Βιβλία**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	13,33%	26,67%	46,67%	10,00%	3,33%	0,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	6,25%	68,75%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	4,55%	63,64%	31,82%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	0,00%	64,52%	22,58%	0,00%	0,00%	12,90%
<b>Άλλο</b>	15,38%	65,38%	11,54%	3,85%	0,00%	3,85%
<b>Μέσος όρος</b>	8,00%	56,00%	28,00%	3,20%	0,80%	4,00%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 92% 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 και για την επάρκειά της σε έντυπα Περιοδικά. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 30 % «πολύ» και «αρκετά», ποσοστό 13,33% έλαβε το «λίγο» και 16,67% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 68,75% έλαβε το «πολύ» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν σε ποσοστό 12,50% «αρκετά» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Το 63,64% από τα μέλη ΔΕΠ είναι «πολύ» ευχαριστημένο, ενώ «αρκετά» δήλωσε το 27,27%.

Στους Διοικητικούς το 51,61% δήλωσε «πολύ» και 19,35% «αρκετά», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» 65,38% πήρε το «πολύ».

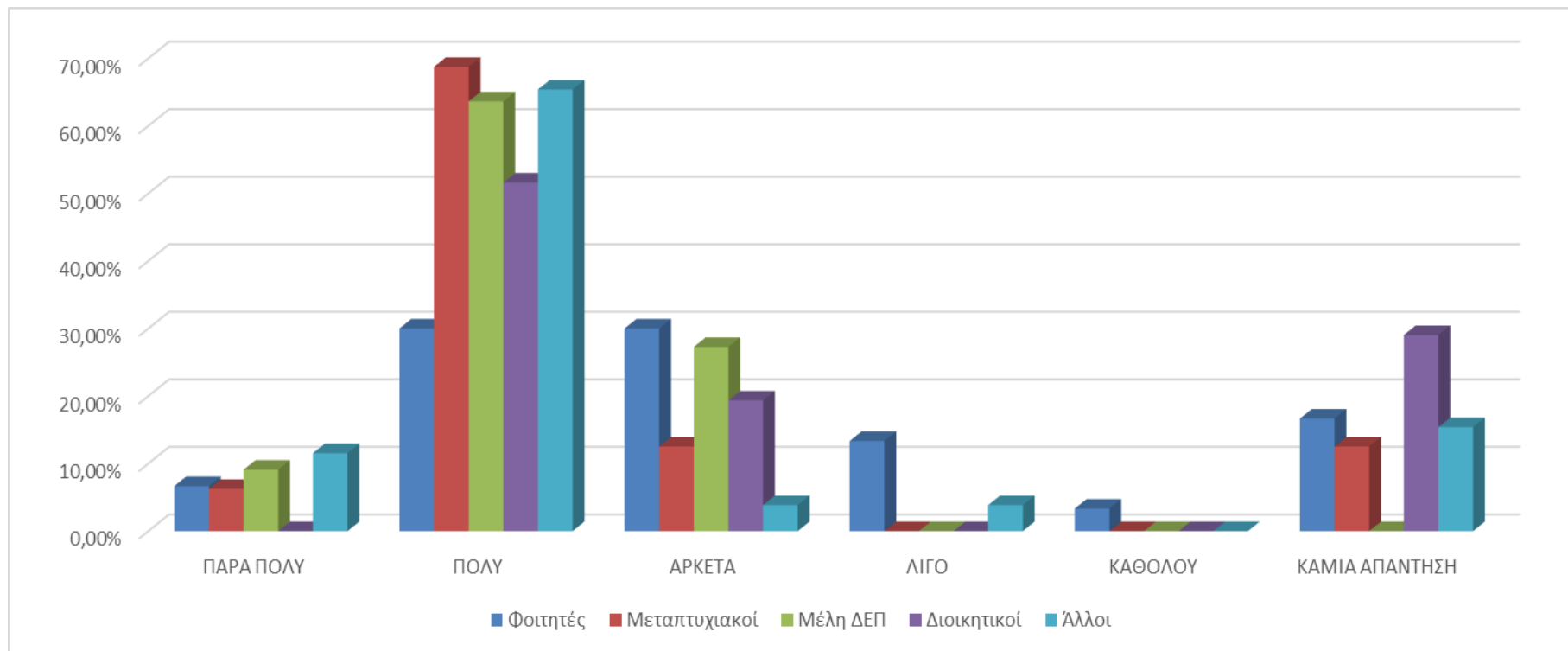
Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 21 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε έντυπα Περιοδικά**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	6,67%	30,00%	30,00%	13,33%	3,33%	16,67%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	6,25%	68,75%	12,50%	0,00%	0,00%	12,50%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	9,09%	63,64%	27,27%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	0,00%	51,61%	19,35%	0,00%	0,00%	29,03%
<b>Άλλο</b>	11,54%	65,38%	3,85%	3,85%	0,00%	15,38%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>6,40%</b>	<b>53,60%</b>	<b>19,20%</b>	<b>4,00%</b>	<b>0,80%</b>	<b>16,00%</b>

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 79,20% 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 είναι κατά 33,33% «πάρα πολύ», κατά 10% «πολύ» και κατά 16,67% «αρκετά» ευχαριστημένοι κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Το 13,33% επέλεξε το «καθόλου».

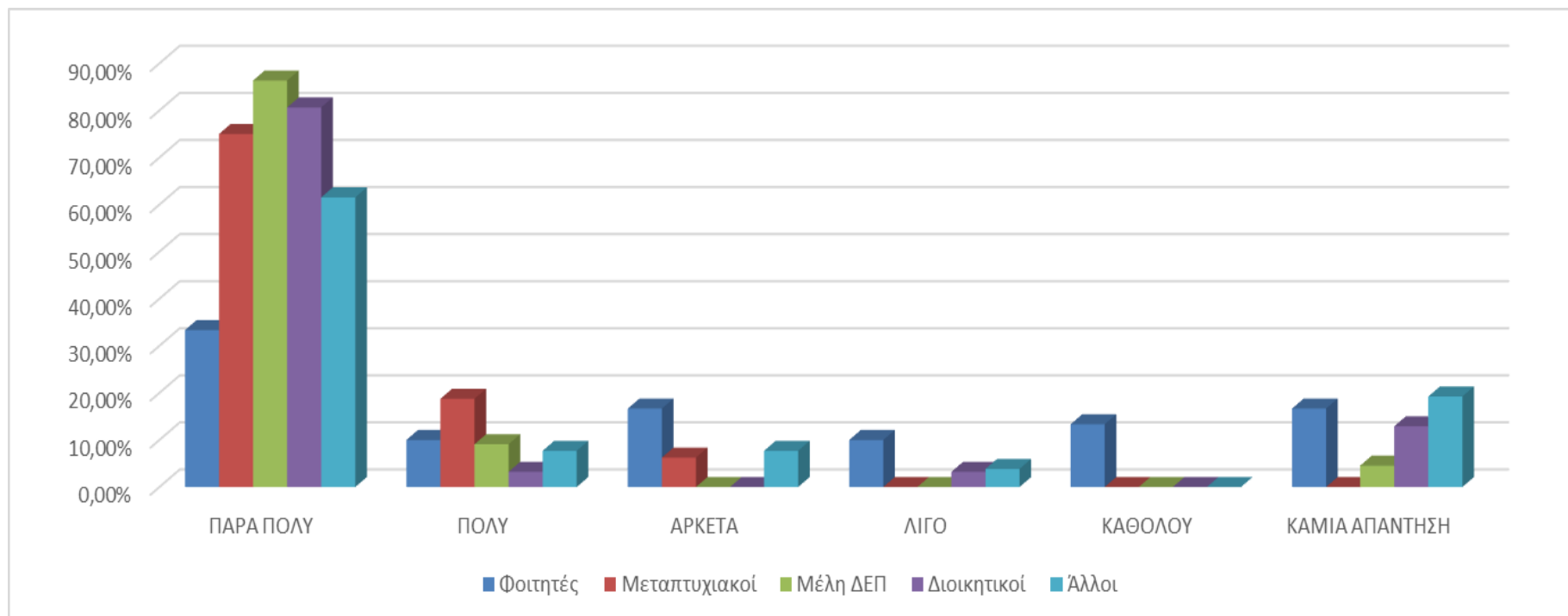
Καλύτερες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν το «πάρα πολύ» κατά 75% και των μελών ΔΕΠ, των Διοικητικών και των μελών της κατηγορίας «Άλλο» που έδωσαν στην ίδια απάντηση ποσοστά 86,36%, 80,65% και 61,54% αντίστοιχα. Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 22 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	33,33%	10,00%	16,67%	10,00%	13,33%	16,67%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	75,00%	18,75%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	86,36%	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%	4,55%
<b>Διοικητικοί</b>	80,65%	3,23%	0,00%	3,23%	0,00%	12,90%
<b>Άλλο</b>	61,54%	7,69%	7,69%	3,85%	0,00%	19,23%
<b>Μέσος όρος</b>	65,60%	8,80%	6,40%	4,00%	3,20%	12,00%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 80,80% 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 60% «πάρα πολύ», κατά 16,67% «πολύ» και κατά 20% «αρκετά» ευχαριστημένοι.

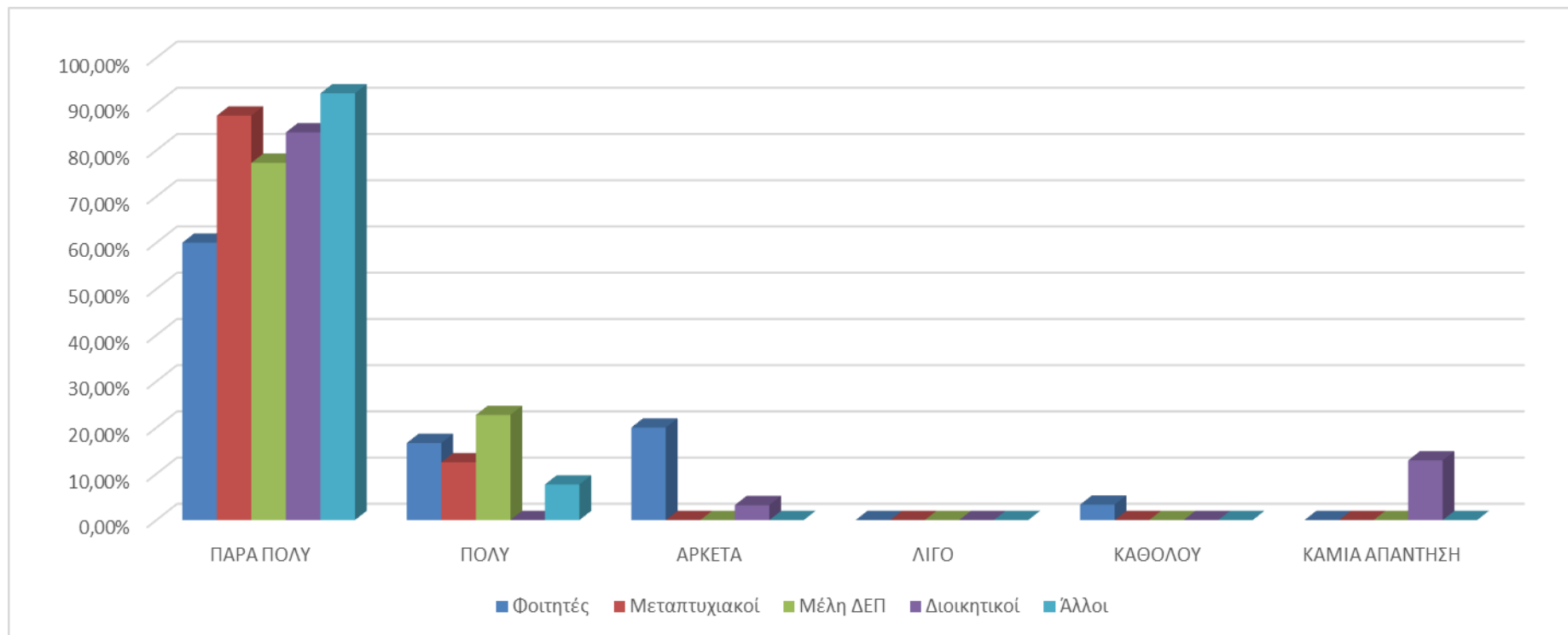
Καλύτερες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν το «πάρα πολύ» κατά 87,50% και των μελών ΔΕΠ, των Διοικητικών και των μελών της κατηγορίας «Άλλο» που έδωσαν στην ίδια απάντηση ποσοστά 77,27%, 83,87% και 92,31% αντίστοιχα. Ο Πίνακας 23 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

**Πίνακας 23 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	60,00%	16,67%	20,00%	0,00%	3,33%	0,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	87,50%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	77,27%	22,73%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	83,87%	0,00%	3,23%	0,00%	0,00%	12,90%
<b>Άλλο</b>	92,31%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>79,20%</b>	<b>11,20%</b>	<b>5,60%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,80%</b>	<b>3,20%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 96% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Μάλιστα το 79,20% 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 εμφανίζονται κατά 60% «πάρα πολύ», κατά 26,67% «πολύ» και κατά 10% «αρκετά» ευχαριστημένοι.

Ακόμη καλύτερες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν το «πάρα πολύ» κατά 93,75% και των μελών ΔΕΠ, των Διοικητικών και των μελών της κατηγορίας «Άλλο» που έδωσαν στην ίδια απάντηση ποσοστά 86,36%, 90,32% και 96,15% αντίστοιχα.

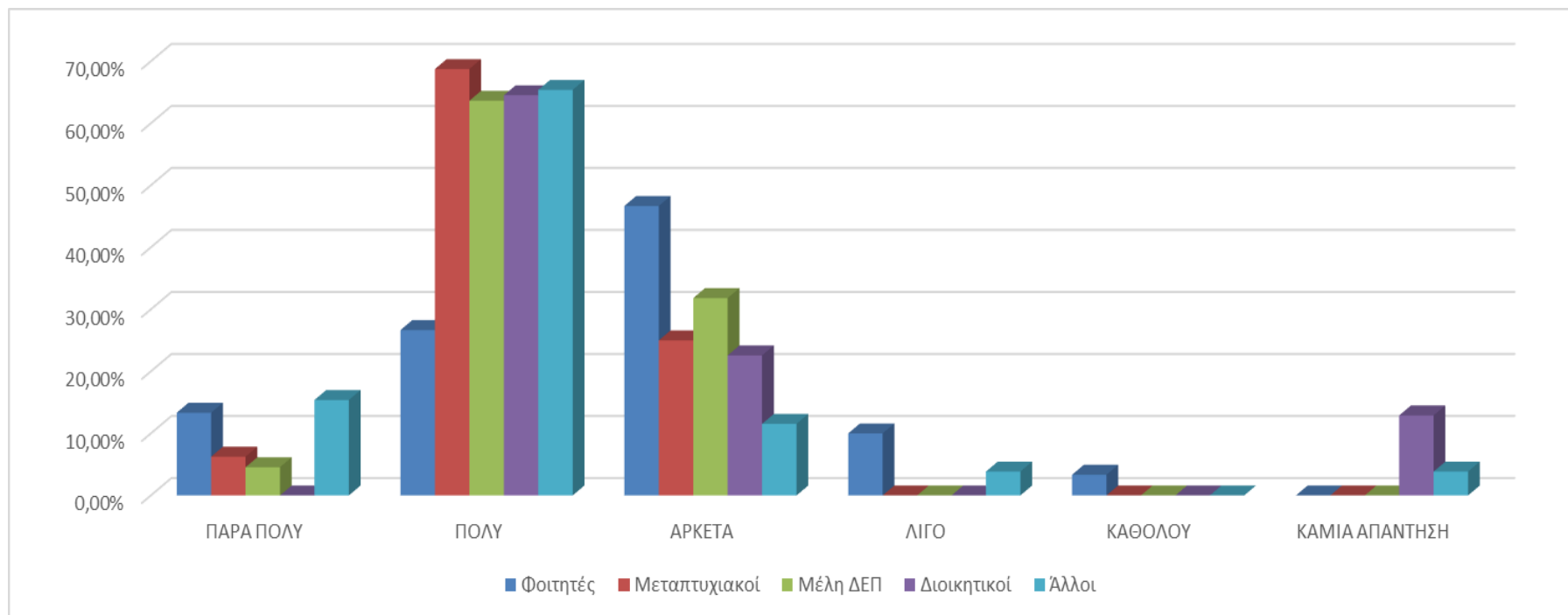
Ο Πίνακας 24 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 24 : Ευγένεια Προσωπικού**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	60,00%	26,67%	10,00%	0,00%	3,33%	0,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	93,75%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	86,36%	13,64%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	90,32%	3,23%	0,00%	0,00%	0,00%	6,45%
<b>Άλλο</b>	96,15%	3,85%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>84,00%</b>	<b>11,20%</b>	<b>2,40%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,80%</b>	<b>1,60%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 97,60% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, με το 84% 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 δήλωσαν κατά 46,67% «πάρα πολύ», κατά 16,67% «πολύ» και κατά 6,67% «αρκετά» και «καθόλου». Ποσοστό 20% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

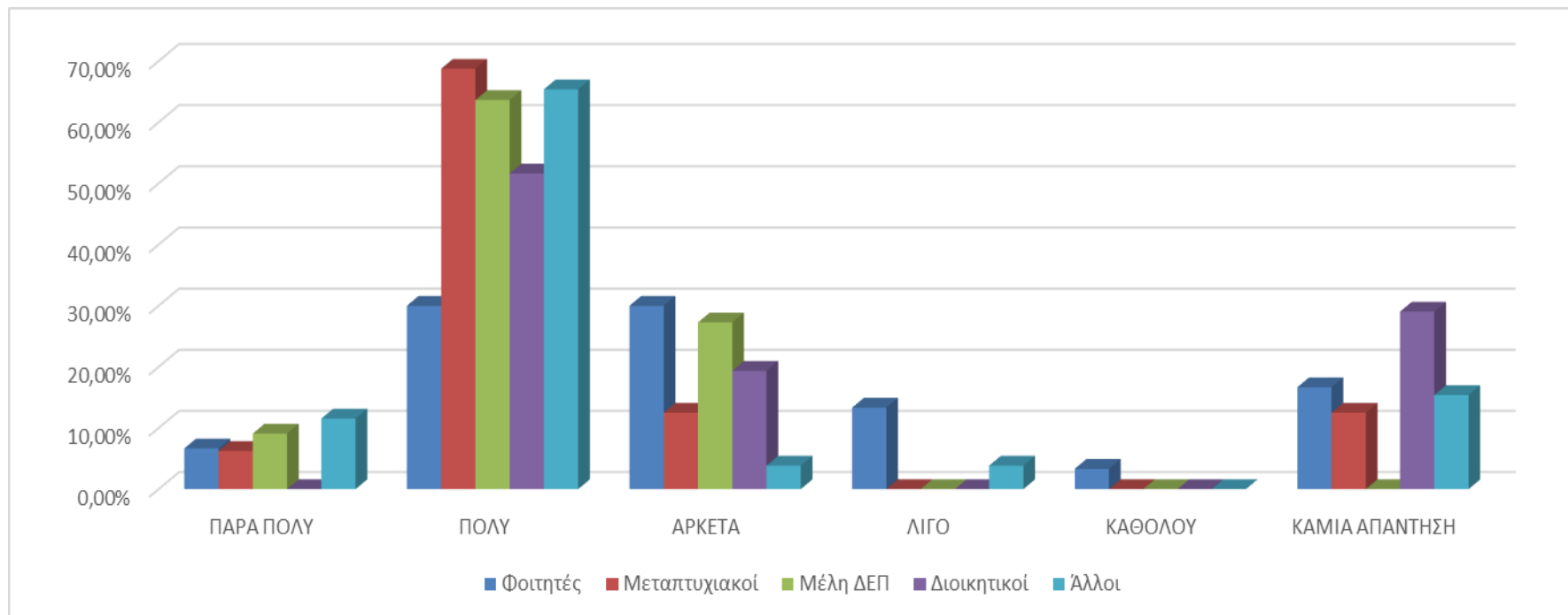
Ακόμη καλύτερες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν το «πάρα πολύ» κατά 100% και των μελών ΔΕΠ, των Διοικητικών και των μελών της κατηγορίας «Άλλο» που έδωσαν στην ίδια απάντηση ποσοστά 95,45%, 77,42% και 76,92% αντίστοιχα.

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
<b>Φοιτητές</b>	46,67%	16,67%	6,67%	3,33%	6,67%	20,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	95,45%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,55%
<b>Διοικητικοί</b>	77,42%	9,68%	0,00%	0,00%	0,00%	12,90%
<b>Άλλο</b>	76,92%	11,54%	0,00%	0,00%	0,00%	11,54%
<b>Μέσος όρος</b>	76,00%	8,80%	1,60%	0,80%	1,60%	11,20%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 86,40%, με το 76% να δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο 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 ΖΩΣΗΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΥΛΙΚΟΥ**

## Q26. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 26 αφορά τον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 50% «πάρα πολύ», 10% «πολύ» και 30% «λίγο».

Ακόμη καλύτερες είναι οι εκτιμήσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών, που επέλεξαν το «πάρα πολύ» κατά 93,75% και των Διοικητικών και των μελών της κατηγορίας «Άλλο» που έδωσαν στην ίδια απάντηση ποσοστά 64,52% και 53,85% αντίστοιχα. Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο την απάντηση «πολύ» κατά 54,55, ενώ ακολούθησε το «πάρα πολύ» με 27,27%.

Ο Πίνακας 26 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

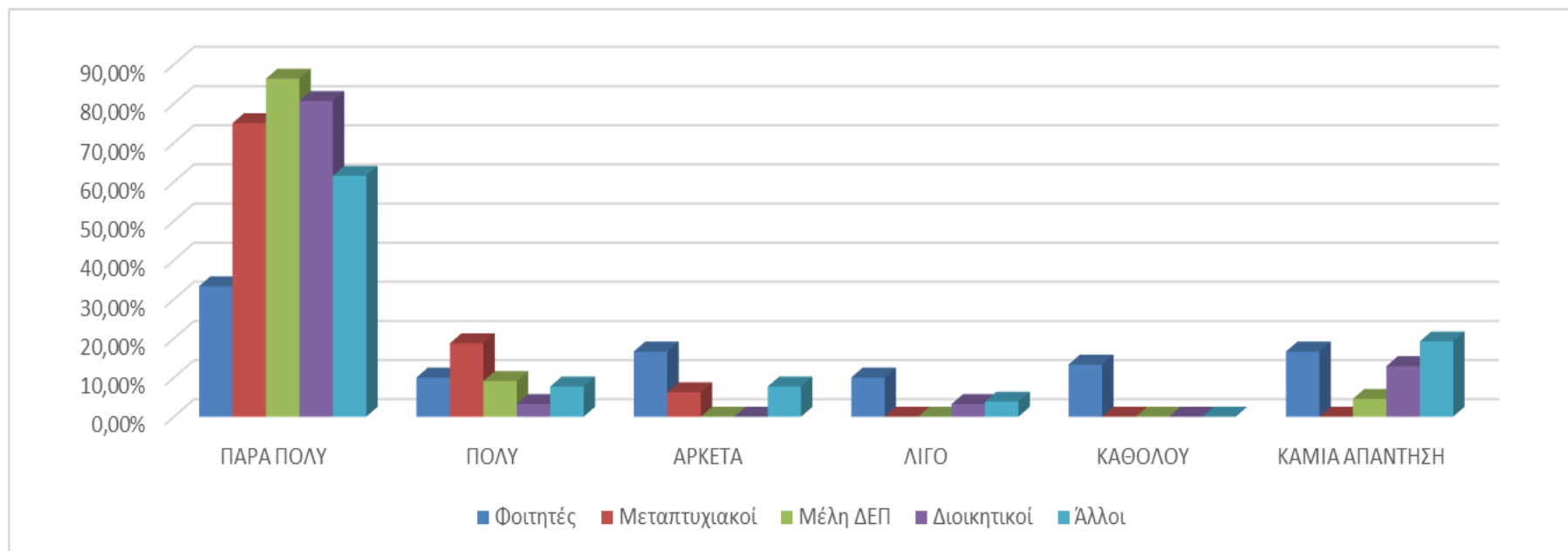
**Πίνακας 26 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	50,00%	10,00%	6,67%	30,00%	3,33%	0,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	93,75%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	27,27%	54,55%	13,64%	4,55%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	64,52%	6,45%	6,45%	0,00%	0,00%	22,58%
<b>Άλλο</b>	53,85%	30,77%	11,54%	0,00%	0,00%	3,85%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>56,00%</b>	<b>20,80%</b>	<b>8,00%</b>	<b>8,00%</b>	<b>0,80%</b>	<b>6,40%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 84,80%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 25 ως εξής :



ΓΡΑΦΗΜΑ 25: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ



### Q27. Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

Η ερώτηση 27 αφορά τον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνα των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 50% «πάρα πολύ», 16,67% «λίγο» και 13,33% «αρκετά». Ποσοστό 6,67% έλαβε το «πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» κατά 97,75%.

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο τα «πάρα πολύ» (31,82%) και «πολύ» (54,55%).

Οι Διοικητικοί και τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 64,52% και 65,38% αντίστοιχα.

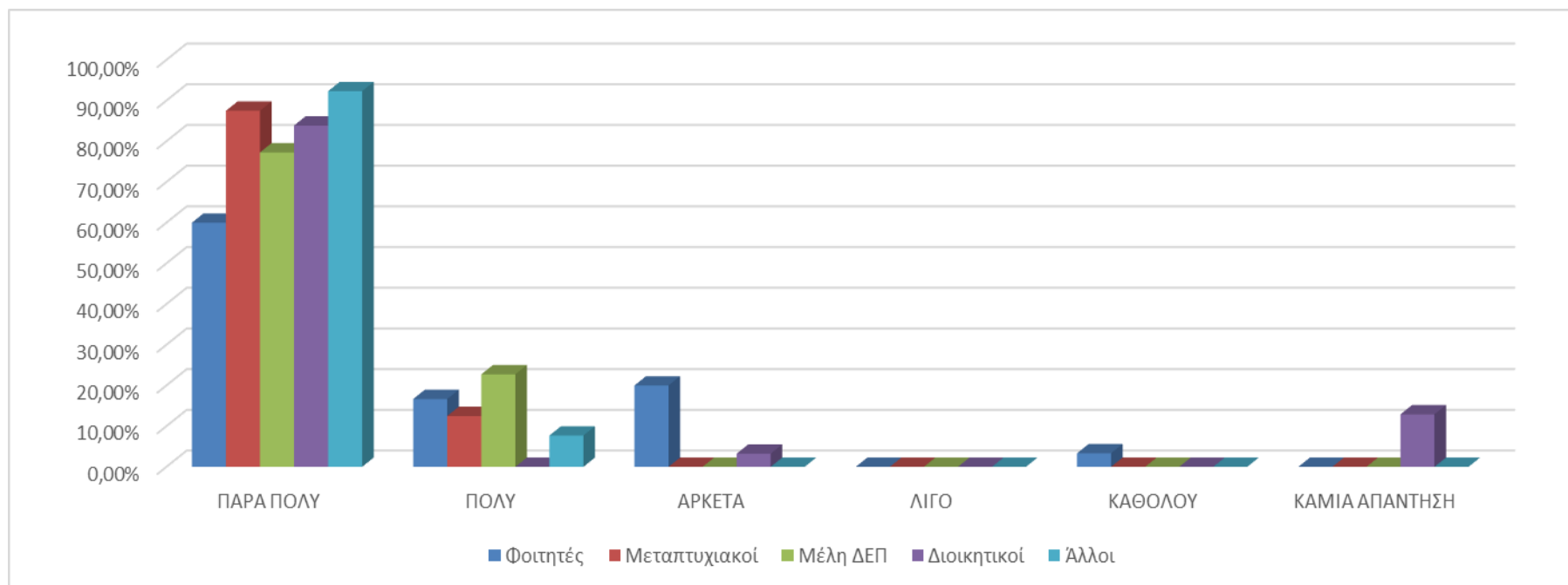
Ο Πίνακας 23 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

**Πίνακας 27 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	50,00%	6,67%	13,33%	16,67%	3,33%	10,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	93,75%	0,00%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	31,82%	54,55%	9,09%	0,00%	0,00%	4,55%
<b>Διοικητικοί</b>	64,52%	6,45%	6,45%	0,00%	0,00%	22,58%
<b>Άλλο</b>	65,38%	26,92%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>59,20%</b>	<b>18,40%</b>	<b>8,80%</b>	<b>4,00%</b>	<b>0,80%</b>	<b>8,80%</b>

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 86,40%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 26 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 26: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ



### Q28. 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.

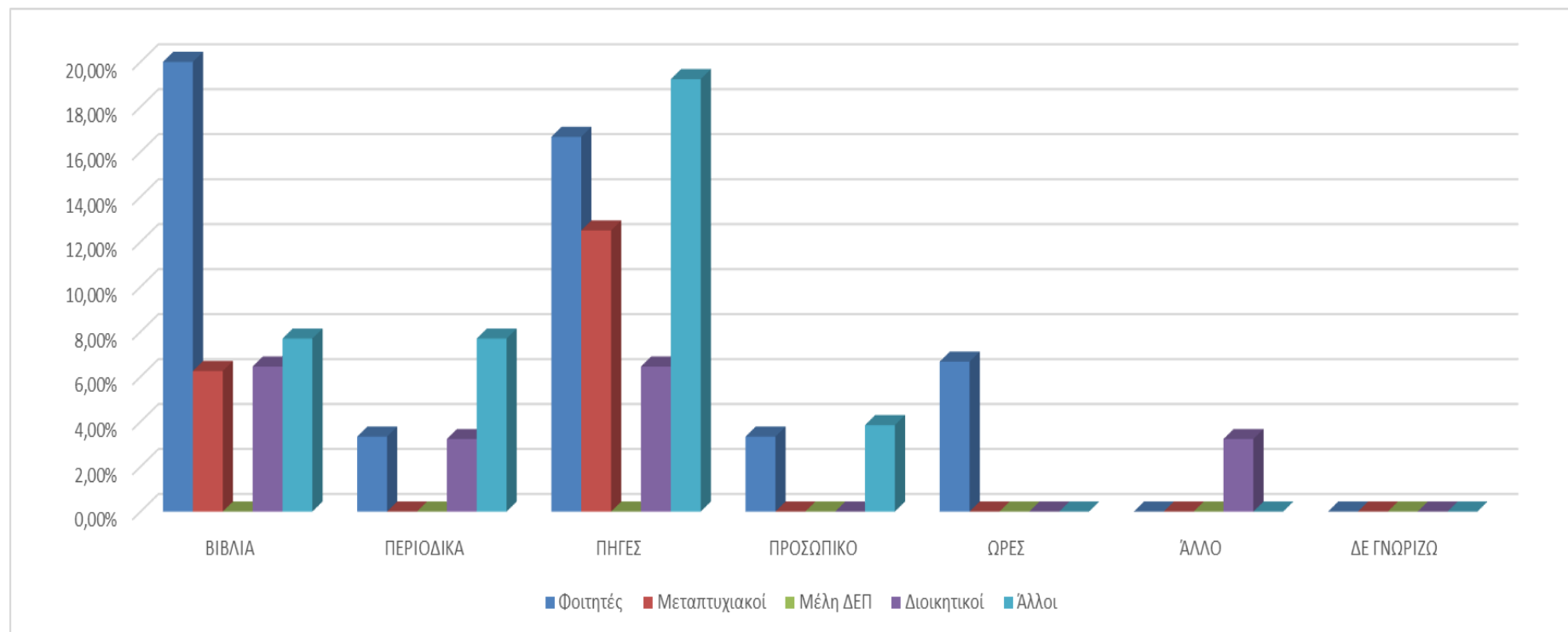
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στις συλλογές βιβλίων (20%) και στις Ηλεκτρονικές Πηγές (16,67%). Τις Ηλεκτρονικές Πηγές (12,50%) επέλεξαν περισσότερο οι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Τα μέλη ΔΕΠ θεωρούν ότι δεν χρειάζεται κάποιος τομέας ουσιαστική βελτίωση. Συνολικά, μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στις Ηλεκτρονικές Πηγές (11,20%) και στις συλλογές βιβλίων (8,80%) σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα :

**Πίνακας 28 : Τομείς βελτίωσης της Βιβλιοθήκης**

	Βιβλία	Περιοδικά	Ηλ. Πηγές	Προσωπικό	Ωράριο	Άλλο	Δεν γνωρίζω
<b>Φοιτητές</b>	20,00%	3,33%	16,67%	3,33%	6,67%	0,00%	0,00%
<b>Μεταπτυχιακοί</b>	6,25%	0,00%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέλη ΔΕΠ</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Διοικητικοί</b>	6,45%	3,23%	6,45%	0,00%	0,00%	3,23%	0,00%
<b>Άλλο</b>	7,69%	7,69%	19,23%	3,85%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Μέσος όρος</b>	<b>8,80%</b>	<b>3,20%</b>	<b>11,20%</b>	<b>1,60%</b>	<b>1,60%</b>	<b>0,80%</b>	<b>0,00%</b>

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 27 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 27: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών κάποια αφορούν την ανάγκη για επέκταση του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Σημειώθηκε ότι απαιτείται ανανέωση και εμπλουτισμός των βιβλίων και ότι θα ήταν χρήσιμο εν μέσω πανδημίας να υπάρχει η δυνατότητα ηλεκτρονικής αποστολής άρθρων από έντυπα περιοδικά

Επιπρόσθετα, ζητήθηκε να μην υπάρχουν χρεώσεις σε περιπτώσεις καθυστερημένων επιστροφών υλικού.

Χρήστες παρατήρησαν ότι η Βιβλιοθήκη από την αρχή έναρξης της πανδημίας αντέδρασε άμεσα, προσαρμόζοντας τις υπηρεσίες της στα νέα δεδομένα, δημιουργώντας αίσθημα ασφάλειας, γιατί τηρούνται τα μέτρα προστασίας από όλους. Κάποιοι παραπονέθηκαν ότι η χρήση της βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας είναι ανεπαρκής για όσους εκπονούν ερευνητικές εργασίες και ότι η αναστολή της φυσικής παρουσίας στη Βιβλιοθήκη, κατά περιόδους, δυσκολεύει την καθημερινότητά τους, καθώς έχουν περιορισμένα δικαιώματα στον δανεισμό και τη χρήση ηλεκτρονικών πηγών. Επίσης, η αναστολή της υπηρεσίας διαδανεισμού από άλλες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες (και όχι από τη Βιβλιοθήκη του Π.Κ.) για μεγάλο χρονικό διάστημα, δυσκολεύει τους χρήστες στη συλλογή βιβλιογραφίας.

Χαρακτηρίστηκε ενδιαφέρουσα η ιδέα της προσφοράς/ανταλλαγής των μεταχειρισμένων βιβλίων.

Τέλος, πολλά θετικά σχόλια υπήρξαν για τη συμπεριφορά του προσωπικού και ζητήθηκε η αύξησή του.

## Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης από 17-02-2021 έως 31-03-2021 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Αναφορικά με τη χρήση της βιβλιοθήκης πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 72,80% των χρηστών της Βιβλιοθήκης δανειζόταν υλικό πριν την πανδημία, το 42,40% δανείζεται υλικό κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 78,40% χρησιμοποιούσε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο πριν την πανδημία, το 62,20% τον χρησιμοποιεί κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 65,60% χρησιμοποιούσε τις Ηλεκτρονικές Πηγές πριν την πανδημία και το 61,60% τις χρησιμοποιεί κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 92% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου, 84% σχετικά με τους όρους δανεισμού, 88,80% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού, 75,20% σχετικά με τους όρους διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης και 72% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 79,20% σχετικά με το βαθμό χρήσης του ηλεκτρονικού help-desk της Βιβλιοθήκης για την αποστολή των αιτημάτων των χρηστών και 81,60% από την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το ηλεκτρονικό help-desk της Βιβλιοθήκης.

Η ικανοποίηση έφτασε το 91,20% σχετικά με την πληροφόρηση από την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης για τις υπηρεσίες της, το 88% από το κατά πόσο η δομή της νέας ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης διευκολύνει την αποτελεσματική περιήγηση των χρηστών και το 66,40% σχετικά με την ενότητα "Υποστήριξη εξ αποστάσεως διδασκαλίας" στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 83,20% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης.

Το 92% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία και το 79,20% επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Το 80,80% είναι ευχαριστημένο από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 96% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Το ποσοστό αυτό φτάνει το 97,60% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού.

Η ικανοποίηση φτάνει το 86,40% σχετικά με τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη.

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη (84,80%) και στην έρευνα των χρηστών (86,40%).

Συνολικά, μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στις Ηλεκτρονικές Πηγές (11,20%) και στις συλλογές βιβλίων (8,80%) σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.