

ΕΡΕΥΝΑ

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

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

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

Επιμέλεια :
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2022

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

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 Πανεπιστημίου Ιωαννίνων 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/>

Η επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας, η επιμέλεια και η σύνταξη της έκθεσης πραγματοποιήθηκε από τον Δρα Βασίλη Πολυχρονόπουλο. Η ΜΟΔΙΠΑΒ ευχαριστεί όλους όσους συμμετείχαν σε αυτή συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο στην ιστοσελίδα της.

Το Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από τους χρήστες της **Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων** 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 επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε βιβλία;»

Q10. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε περιοδικά;»

Q11. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης (Βάσεις Δεδομένων, Ηλεκτρονικές Πηγές);»

Q12. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου;»

Q13. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους δανεισμού;»

Q14. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις;»

Q15. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους διαδανεισμού;»

Q16. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας διαδανεισμού;»

Q17. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;»

Q18. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;»

Q19. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες;»

Q20. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη;

Q21. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις ενημερώσεις για τον Covid-19 στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης;

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 124 χρήστες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών σε κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους τέθηκαν για τον βαθμό ικανοποίησής τους από τη Βιβλιοθήκη.

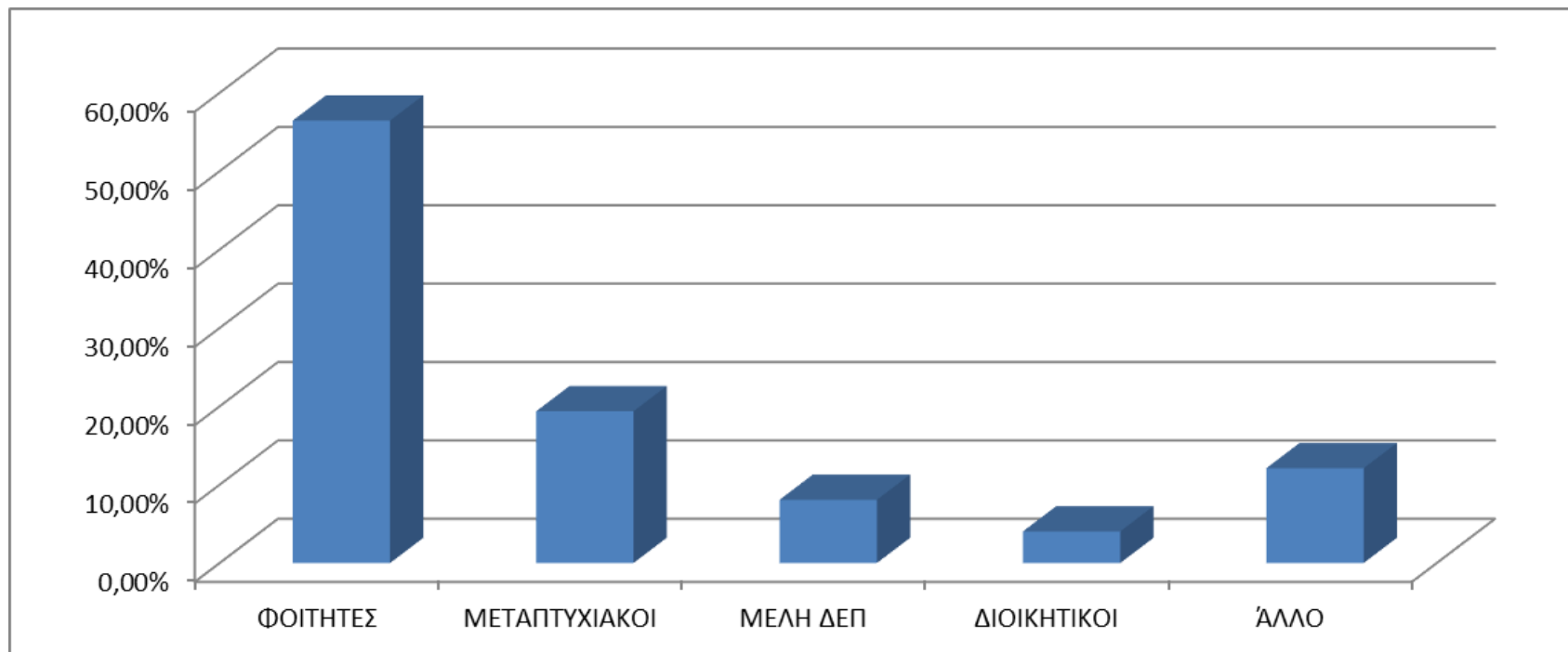
A. Ιδιότητα των Χρηστών

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 56,45% των χρηστών είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, ποσοστό 19,35% είναι Μεταπτυχιακοί, 8,06% είναι Μέλη ΔΕΠ, ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Άλλο έφτασαν το 4,03% και 12,10% αντίστοιχα. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

	Ποσοστό επί τοις %
Φοιτητές	56,45%
Μεταπτυχιακοί	19,35%
Μέλη ΔΕΠ	8,06%
Διοικητικοί	4,03%
Άλλο	12,10%
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 «αρκετά» σε ποσοστό 18,57%, «λίγο» κατά 28,57% και «καθόλου» κατά 37,14%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» με 45,83%. Ακολούθησαν τα «πολύ» και «πάρα πολύ» με 25% και 16,67% αντίστοιχα.

Ποσοστό 50% των μελών ΔΕΠ δανειζόταν υλικό «πάρα πολύ», το 40% «πολύ» και «10% «αρκετά».

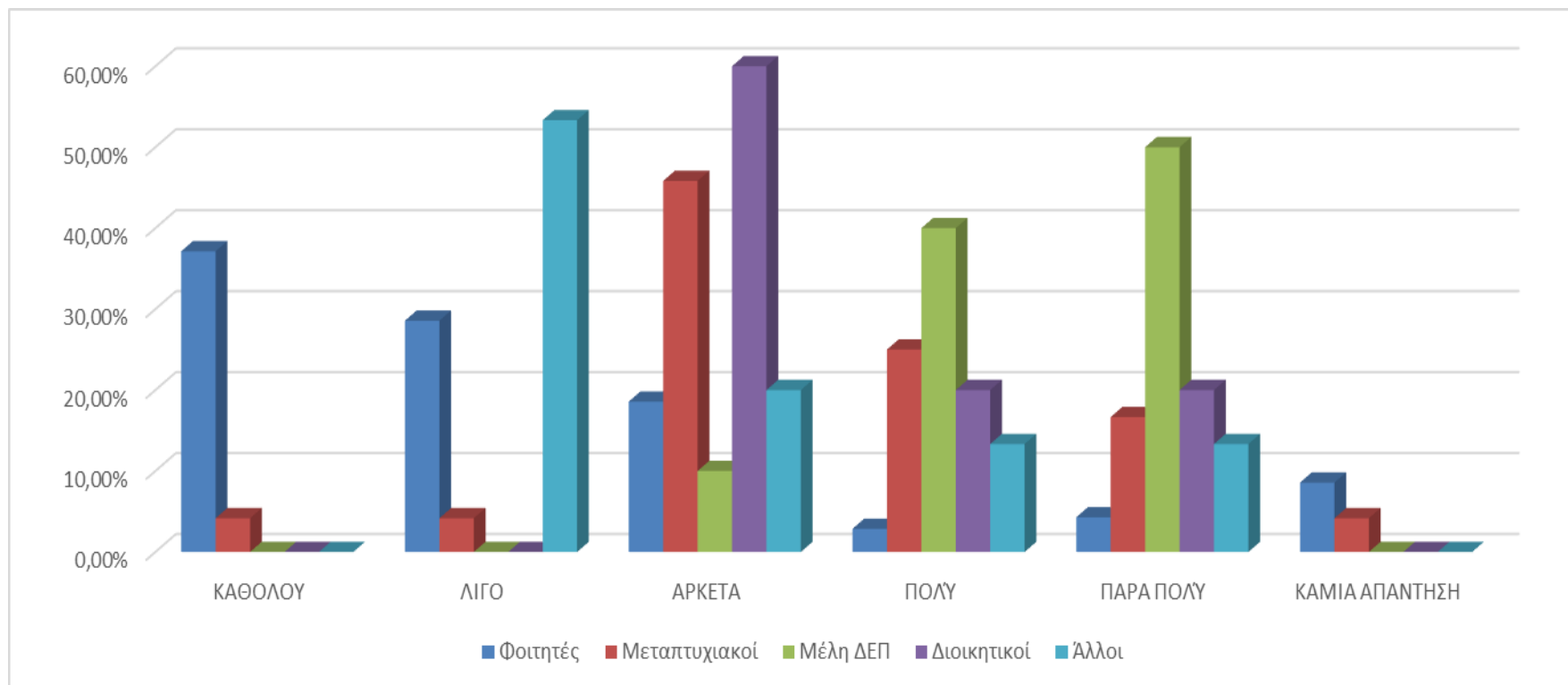
Στους Διοικητικούς 60% έλαβε το «αρκετά» και από 20% το «πολύ» και το «πάρα πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» 53,33% έλαβε το «λίγο» και 20% το «αρκετά». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 3 : Συχνότητα δανεισμού βιβλίων πριν την πανδημία

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	37,14%	28,57%	18,57%	2,86%	4,29%	8,57%
Μεταπτυχιακοί	4,17%	4,17%	45,83%	25,00%	16,67%	4,17%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	10,00%	40,00%	50,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	53,33%	20,00%	13,33%	13,33%	0,00%
Μέσος όρος	21,77%	23,39%	25,00%	12,10%	12,10%	5,65%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, 21,77% των χρηστών δεν δανειζόταν «καθόλου», το 23,39% δανειζόταν «λίγο», το 25% «αρκετά» και από 12,10% «πολύ» και «πάρα πολύ» βιβλία. Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι το 49,20% των χρηστών της Βιβλιοθήκης δήλωσε ότι δανειζόταν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» βιβλία 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 52,86%, ενώ το «λίγο» και το «αρκετά» επέλεξε από 18,57%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 29,17% επέλεξε «καθόλου», 25% «αρκετά» και 20,83% «λίγο».

Ποσοστό 70% των μελών ΔΕΠ δήλωσε «πάρα πολύ» και 30% «πολύ».

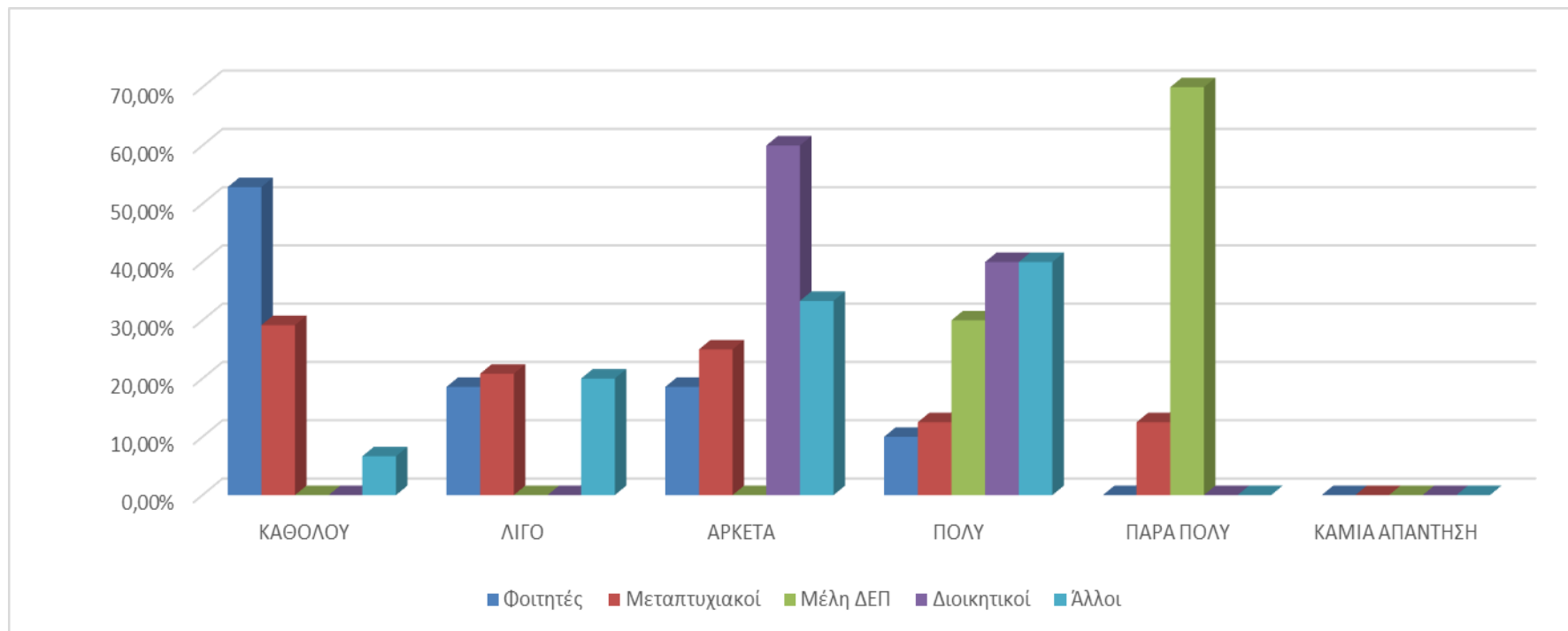
Στους Διοικητικούς 60% επέλεξε «αρκετά» και 40% «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» 40% έλαβε το «πολύ» και 33,33% το «αρκετά». Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	52,86%	18,57%	18,57%	10,00%	0,00%	0,00%
Μεταπτυχιακοί	29,17%	20,83%	25,00%	12,50%	12,50%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	70,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%
Άλλο	6,67%	20,00%	33,33%	40,00%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	36,29%	16,94%	21,77%	16,94%	8,06%	0,00%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 46,77% 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 51,43% και ακολούθησαν τα «λίγο» και «αρκετά» με 25,71% και 8,57% αντίστοιχα.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «αρκετά» έφτασε το 33,33%, ενώ «πολύ» και «πέρα πολύ» δήλωσε από 29,17%.

Στα μέλη ΔΕΠ από 50% έλαβε το «πέρα πολύ» και το «πολύ».

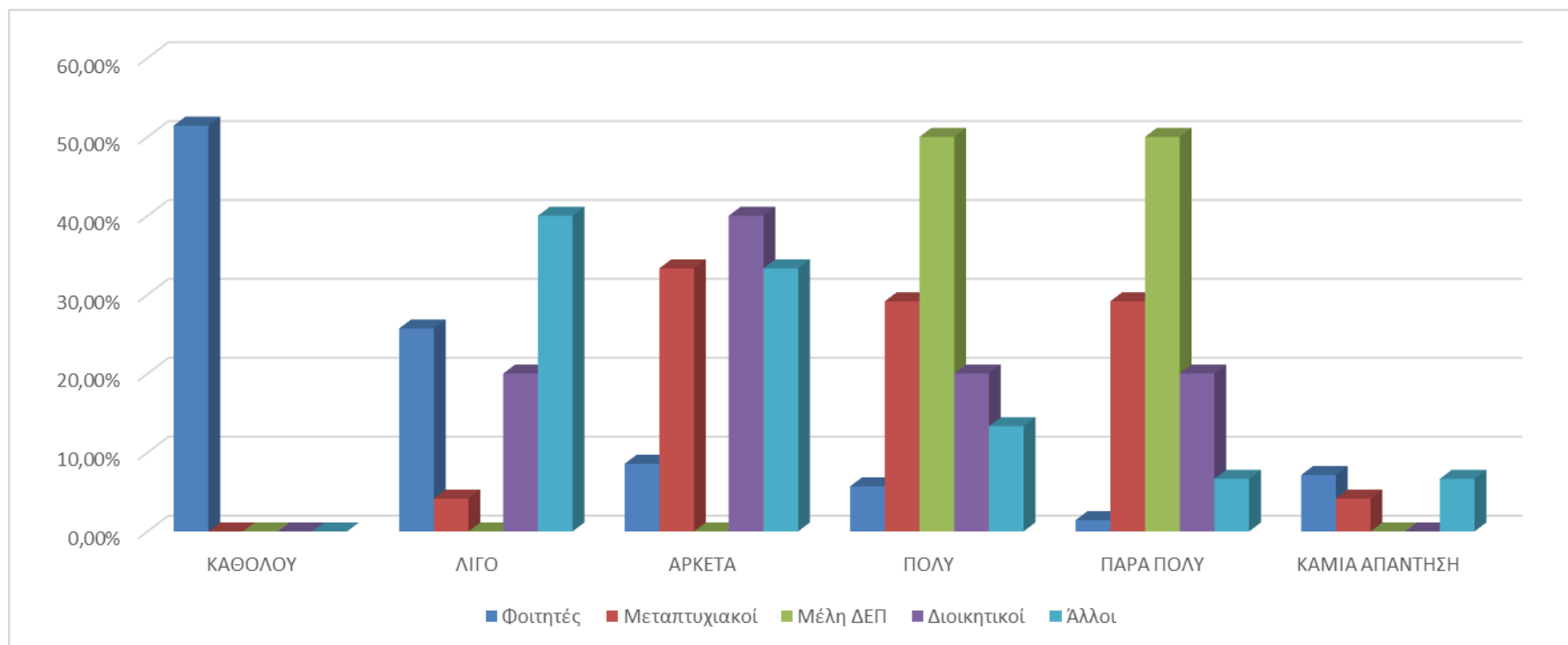
Στους Διοικητικούς ποσοστό 40% έλαβε το «αρκετά» και από 20% έλαβαν τα «πέρα πολύ» και «πολύ», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό πήρε το «λίγο» με 40% και ακολούθησε το «αρκετά» με 33,33%. Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου πριν την πανδημία

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	51,43%	25,71%	8,57%	5,71%	1,43%	7,14%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	4,17%	33,33%	29,17%	29,17%	4,17%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	20,00%	40,00%	20,00%	20,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	40,00%	33,33%	13,33%	6,67%	6,67%
Μέσος όρος	29,03%	20,97%	16,94%	15,32%	12,10%	5,65%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 44,36% των χρηστών χρησιμοποίησε από «αρκετά» έως «πέρα 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 «αρκετά» με 40%, 31,43% και 15,71% αντίστοιχα.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «πολύ» έφτασε το 29,17%, ενώ από 25% έλαβαν τα «λίγο» και «αρκετά».

Στα μέλη ΔΕΠ ποσοστό 60% και 30% έλαβαν αντίστοιχα τα «πέρα πολύ» και «πολύ», ενώ 10% έλαβε το «αρκετά».

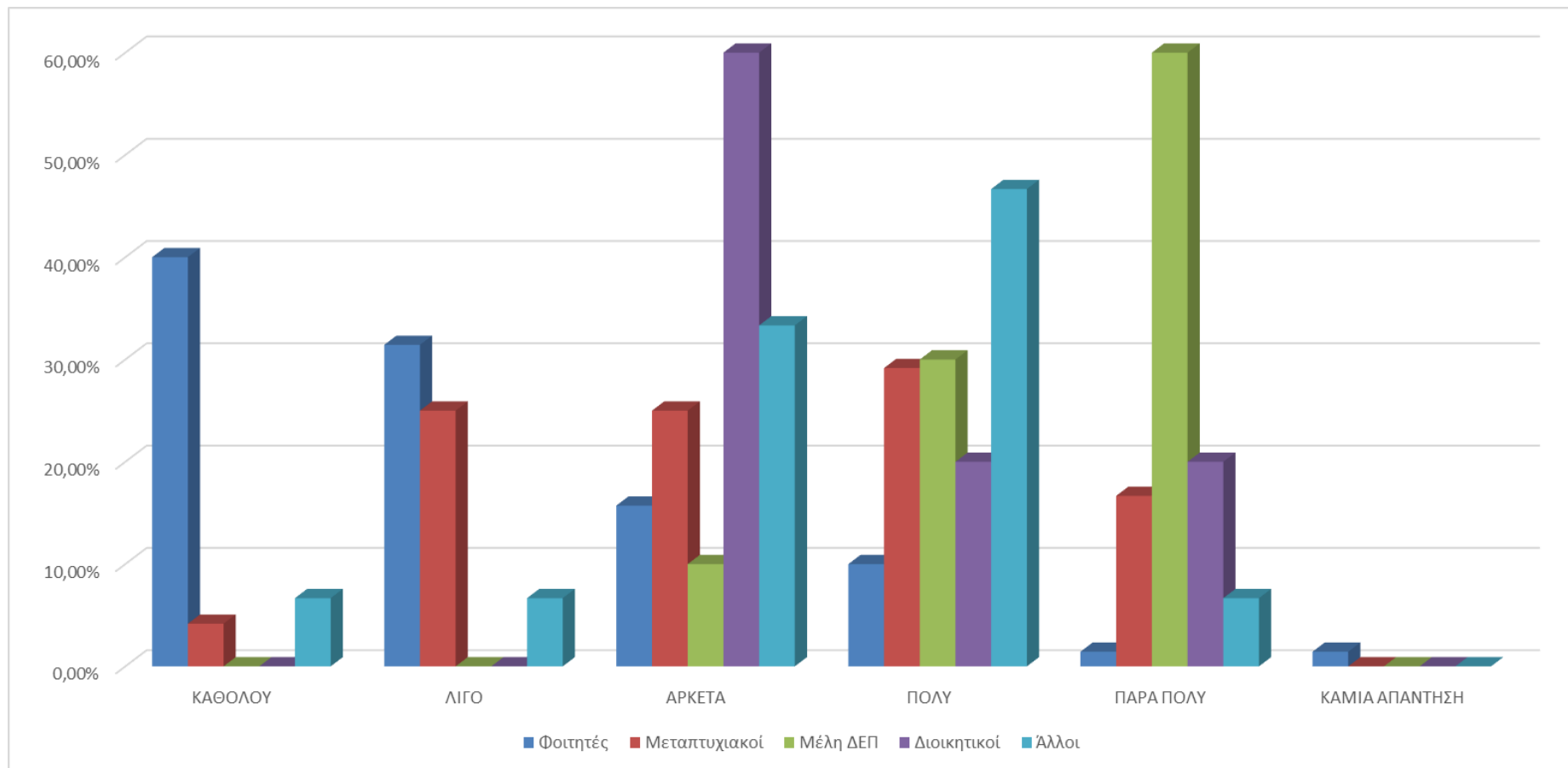
Στους Διοικητικούς 60% έλαβε το «αρκετά» και από 20% το «πολύ» και το «πέρα πολύ», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό πήρε το «πολύ» με 46,67% και ακολούθησε το «αρκετά» με 33,33%. Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	40,00%	31,43%	15,71%	10,00%	1,43%	1,43%
Μεταπτυχιακοί	4,17%	25,00%	25,00%	29,17%	16,67%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	10,00%	30,00%	60,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%
Άλλο	6,67%	6,67%	33,33%	46,67%	6,67%	0,00%
Μέσος όρος	24,19%	23,39%	20,97%	20,16%	10,48%	0,81%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 51,61% των χρηστών χρησιμοποιεί τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο από «αρκετά» έως «πέρα 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» έλαβε 54,29%, το «λίγο» 21,43% και το «αρκετά» 8,57%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 33,33% έλαβε το «πολύ», ενώ 25% και 20,83% τα «αρκετά» και «καθόλου».

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» (60%) και ακολούθησαν τα «πολύ» και «αρκετά» με 20%.

Οι Διοικητικοί έδωσαν από 40% στο «πολύ» και το «λίγο». Η κατηγορία «Άλλο» επέλεξε περισσότερο τα «λίγο» και «αρκετά» με 26,67% και 40% αντίστοιχα.

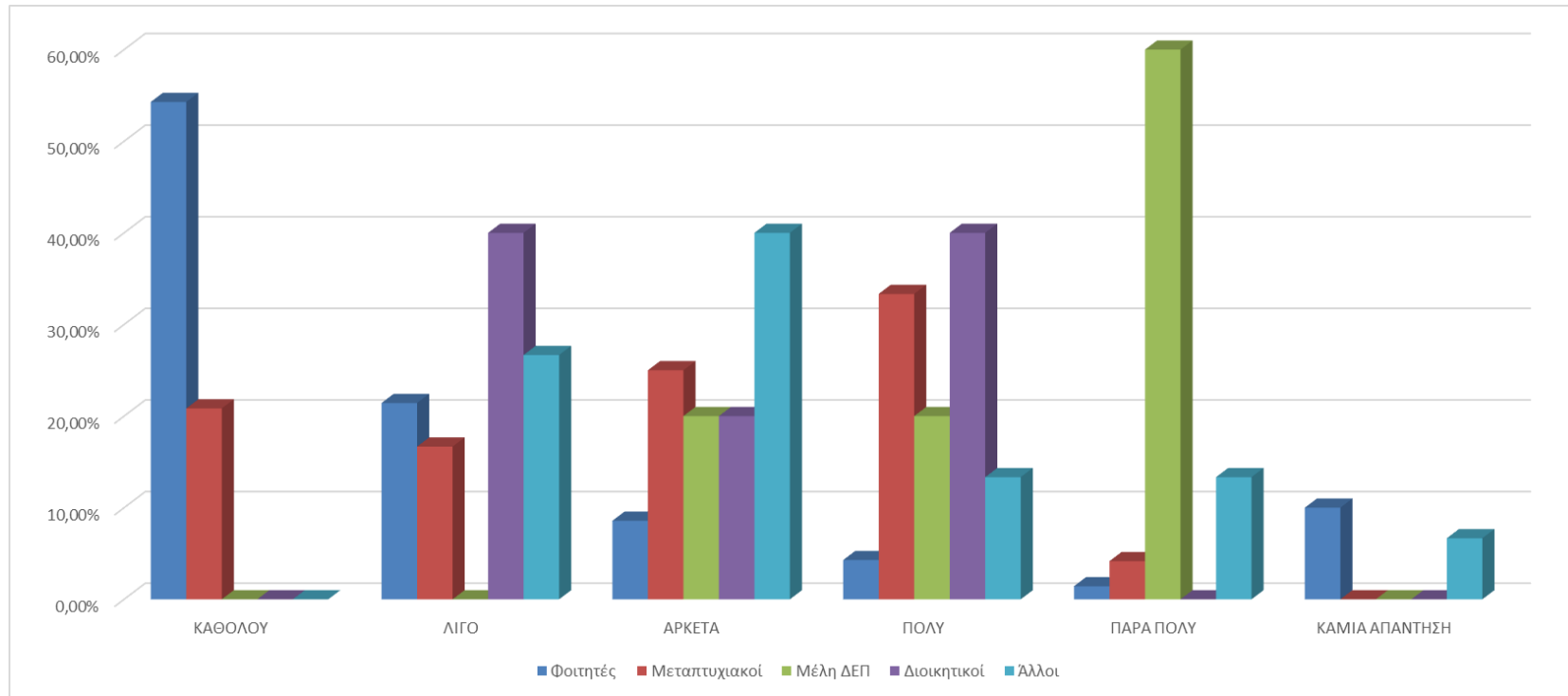
Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 7 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών πριν την πανδημία

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	54,29%	21,43%	8,57%	4,29%	1,43%	10,00%
Μεταπτυχιακοί	20,83%	16,67%	25,00%	33,33%	4,17%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	20,00%	20,00%	60,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	40,00%	20,00%	40,00%	0,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	26,67%	40,00%	13,33%	13,33%	6,67%
Μέσος όρος	34,68%	20,16%	16,94%	13,71%	8,06%	6,45%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 38,71% 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 από τους φοιτητές κατά τη διάρκεια της πανδημίας το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβαν τα «καθόλου» και «λίγο» με 50% και 24,29%, ενώ ακολούθησε το «αρκετά» με 14,29%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 25% έλαβε το «καθόλου», 16,67% το «λίγο» αλλά 45,83% πήρε το «πολύ».

Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «πολύ» και «πάρα πολύ» κατά 29,63%, ενώ 25,93% έλαβε το «αρκετά».

Οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» με 60%, ενώ η κατηγορία «Άλλο» τα «αρκετά» και «πολύ» με 46,67% και 26,67%.

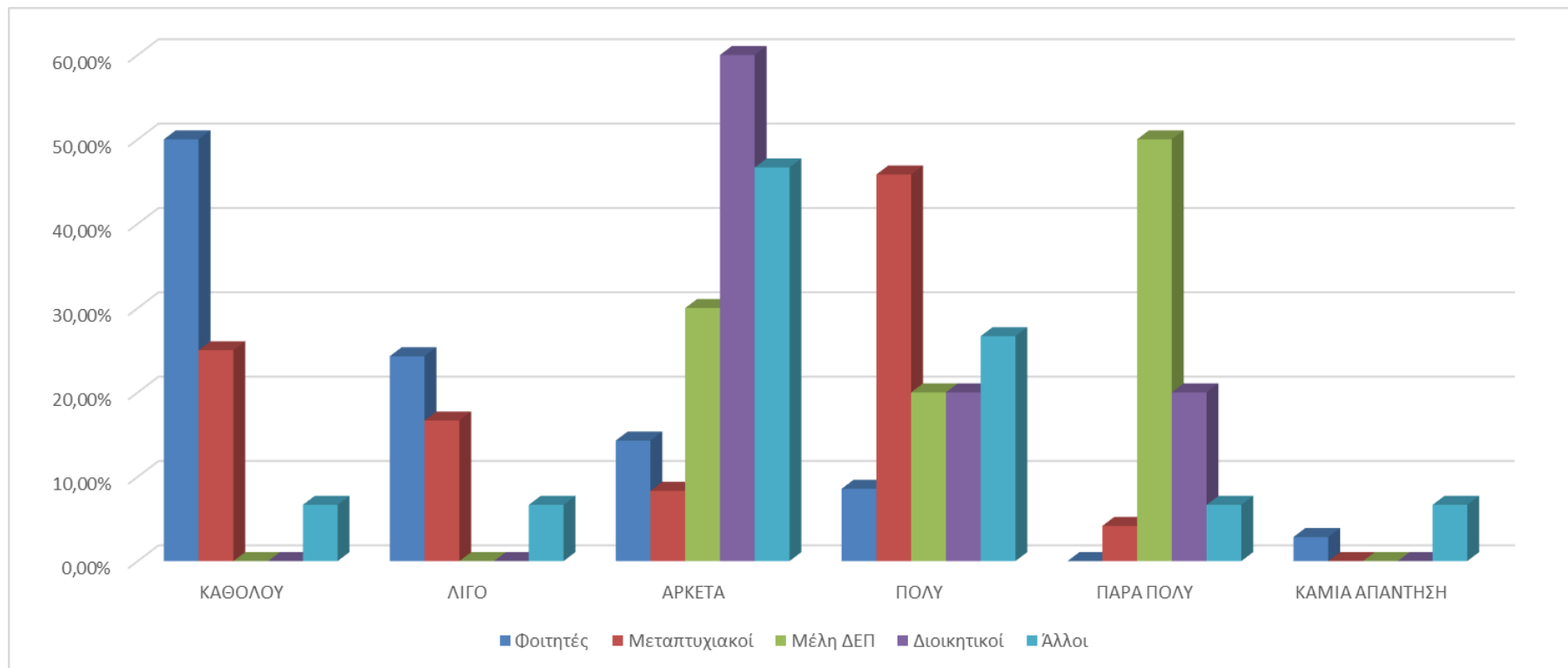
Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 8 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	50,00%	24,29%	14,29%	8,57%	0,00%	2,86%
Μεταπτυχιακοί	25,00%	16,67%	8,33%	45,83%	4,17%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	30,00%	20,00%	50,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%
Άλλο	6,67%	6,67%	46,67%	26,67%	6,67%	6,67%
Μέσος όρος	33,87%	17,74%	20,16%	19,35%	6,45%	2,42%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 45,96% 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. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

Αναφορικά με την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές έλαβαν τα «πολύ» και «αρκετά» με 37,14%, ενώ ακολούθησε το «πάρα πολύ» με 17,14%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το 37,50% δήλωσε «αρκετά», ενώ το ποσοστό που επέλεξε το «πολύ» και το «πάρα πολύ» έφτασε το 29,17% και το 25% αντίστοιχα.

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο το «πολύ» και το «πάρα πολύ» (50% και 40% αντίστοιχα).

Ποσοστό 40% έλαβαν το «αρκετά» και το «πολύ» στην κατηγορία των Διοικητικών, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το υψηλότερο ποσοστό πήρε το «πολύ» με 33,33%.

Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

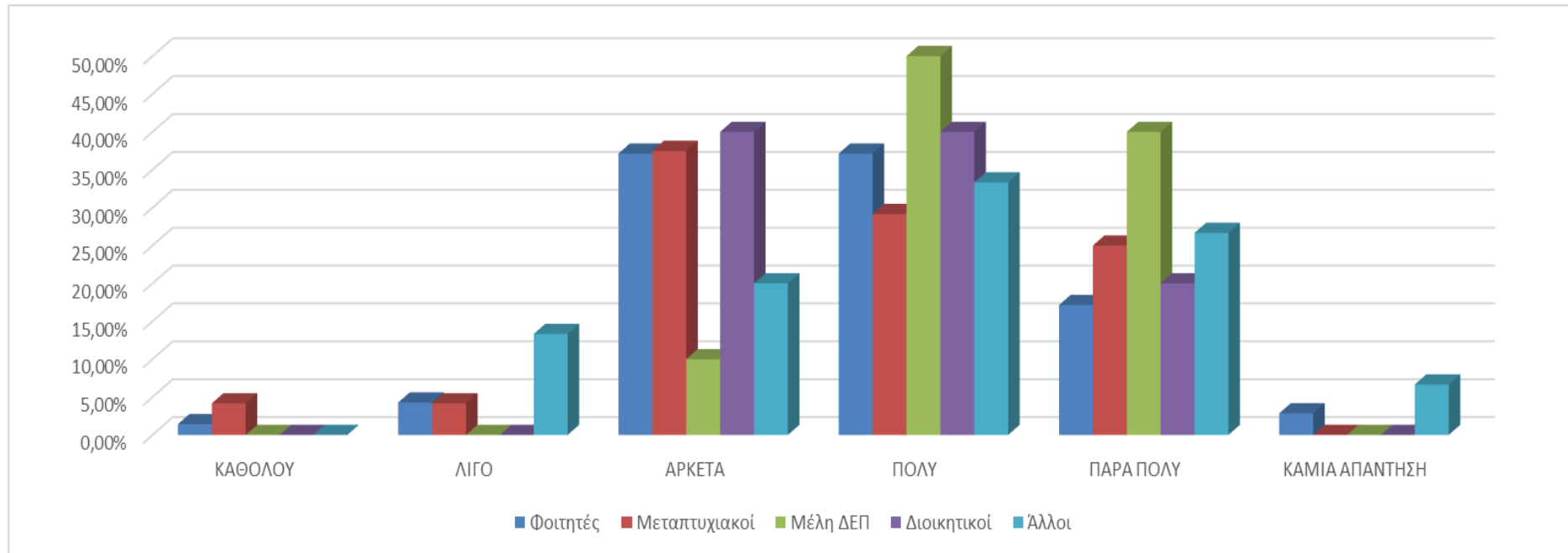
Πίνακας 9 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Βιβλία

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,43%	4,29%	37,14%	37,14%	17,14%	2,86%
Μεταπτυχιακοί	4,17%	4,17%	37,50%	29,17%	25,00%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	10,00%	50,00%	40,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	40,00%	40,00%	20,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	13,33%	20,00%	33,33%	26,67%	6,67%
Μέσος όρος	1,61%	4,84%	33,06%	36,29%	21,77%	2,42%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 91,12% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 8 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 8: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΒΙΒΛΙΑ



Q10. Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης οι χρήστες ρωτήθηκαν για την επάρκειά της και σε Περιοδικά. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 44,29% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ «αρκετά» επέλεξε το 31,43%.

Ποσοστό 41,67% έλαβε το «αρκετά» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν και κατά 20,83% «πολύ».

Ποσοστό 70% από τα μέλη ΔΕΠ είναι «πάρα πολύ» και 20% «πολύ» ευχαριστημένο, ενώ 10% δήλωσε «αρκετά».

Στους Διοικητικούς το 80% δήλωσε «αρκετά», ενώ στην κατηγορία «Άλλο» το 40% δήλωσε «αρκετά» και το 26,67% «πολύ» και το 20% «λίγο».

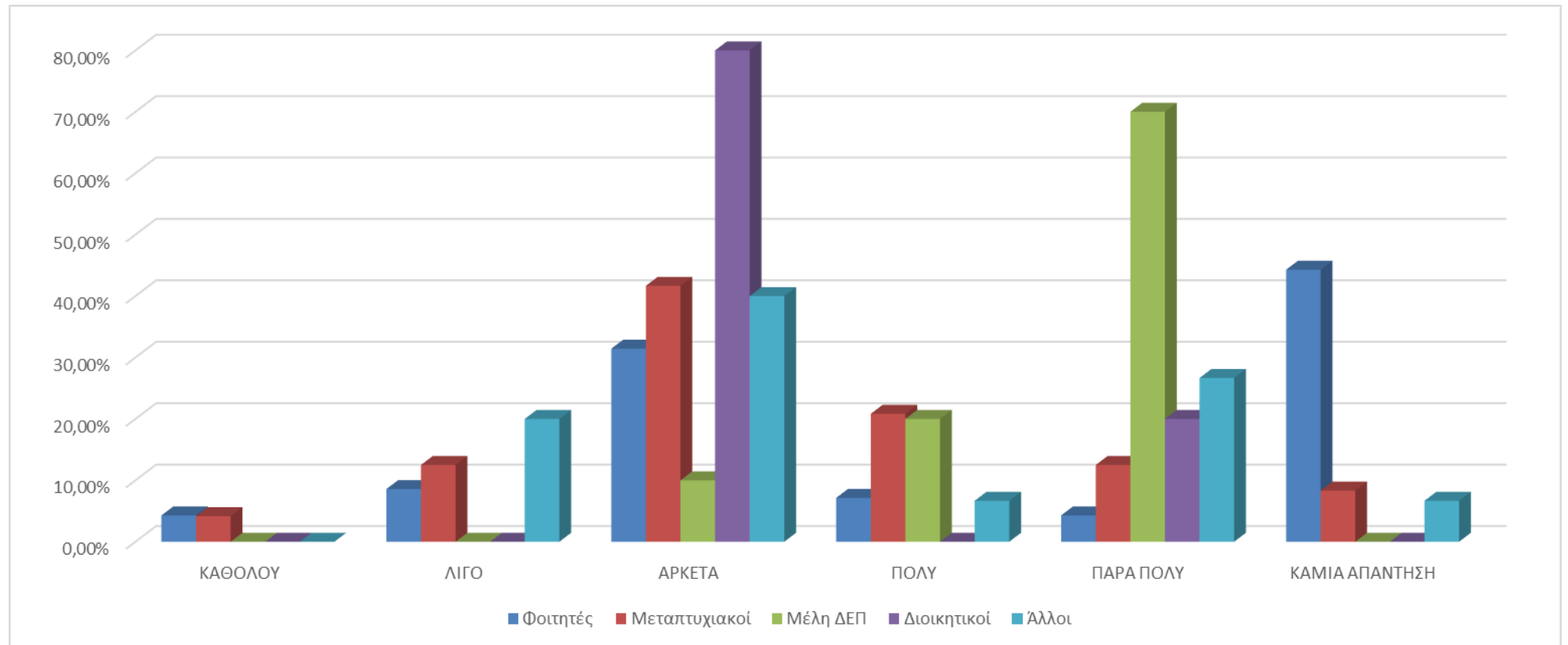
Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 10 : Επάρκεια Βιβλιοθήκης σε Περιοδικά

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,29%	8,57%	31,43%	7,14%	4,29%	44,29%
Μεταπτυχιακοί	4,17%	12,50%	41,67%	20,83%	12,50%	8,33%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	10,00%	20,00%	70,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	80,00%	0,00%	20,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	20,00%	40,00%	6,67%	26,67%	6,67%
Μέσος όρος	3,23%	9,68%	34,68%	10,48%	14,52%	27,42%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 59,68% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 9 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 9: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ



Q11. Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση Q11 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης, όπως είναι οι Βάσεις Δεδομένων και οι Ηλεκτρονικές Πηγές. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 37,14% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «λίγο» επέλεξε το 15,71%. Ποσοστό 30% δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν κατά 33,33% «αρκετά» και κατά 25% «λίγο».

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν τα «πολύ» και «πέρα πολύ» με 30% και 60% αντίστοιχα. Ποσοστό 10% έλαβε το «αρκετά».

Οι Διοικητικοί επέλεξαν κατά 60% το «αρκετά» και κατά 20% το «πολύ» και το «λίγο». Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 40% δήλωσε «πολύ» και από 20% έλαβαν τα «αρκετά» και «πέρα πολύ». Ποσοστό 21,05% δήλωσε «πολύ».

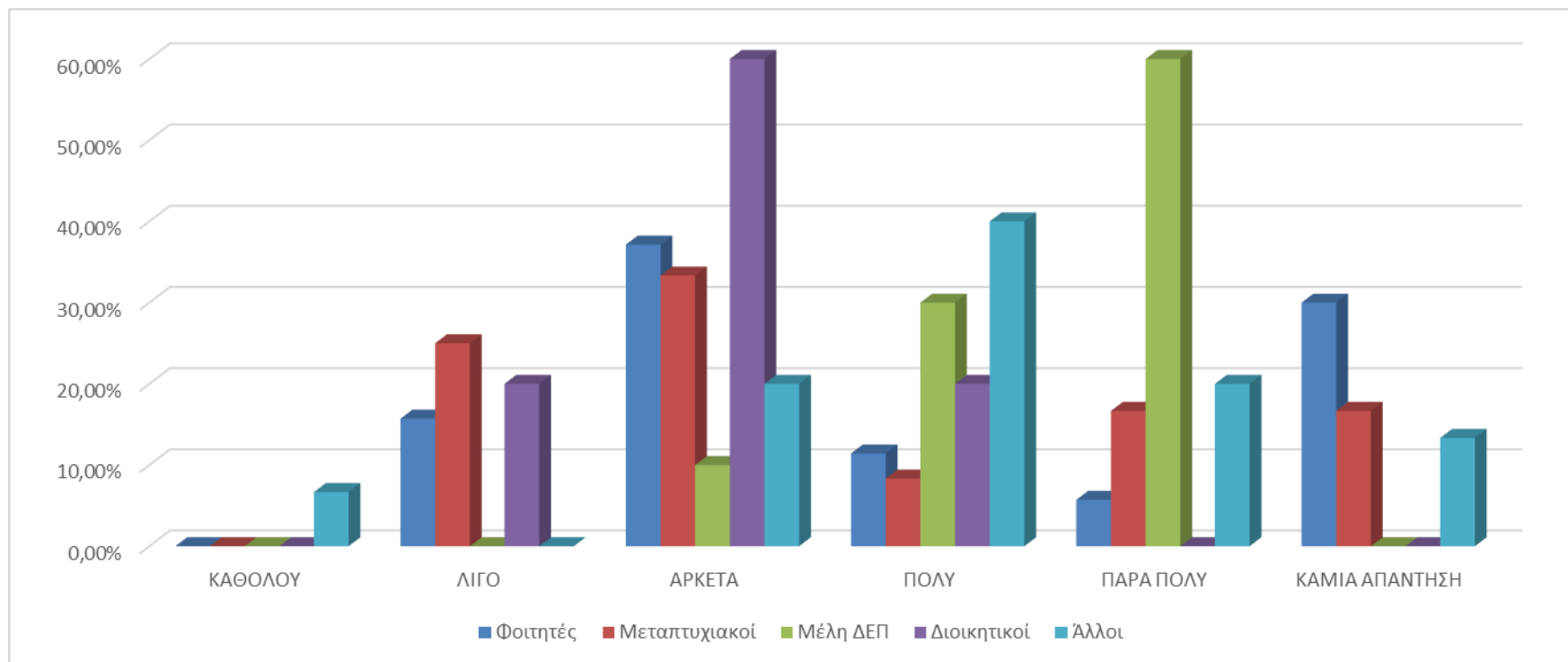
Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 11 : Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	15,71%	37,14%	11,43%	5,71%	30,00%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	25,00%	33,33%	8,33%	16,67%	16,67%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	10,00%	30,00%	60,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	20,00%	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%
Άλλο	6,67%	0,00%	20,00%	40,00%	20,00%	13,33%
Μέσος όρος	0,81%	14,52%	33,06%	16,13%	13,71%	21,77%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 62,90% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q12. Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές δήλωσαν κατά 32,86% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «λίγο» και «πάρα πολύ» επέλεξαν αντίστοιχα το 18,57% και το 11,43%. Ποσοστό 20% έλαβε και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν «αρκετά» (50%), «πολύ» και «πάρα πολύ» (από 20,83%).

Πολύ θετικές είναι οι εκτιμήσεις των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 60% είναι «πάρα πολύ» ευχαριστημένο, ενώ από 20% έλαβαν τα «πολύ» και «αρκετά».

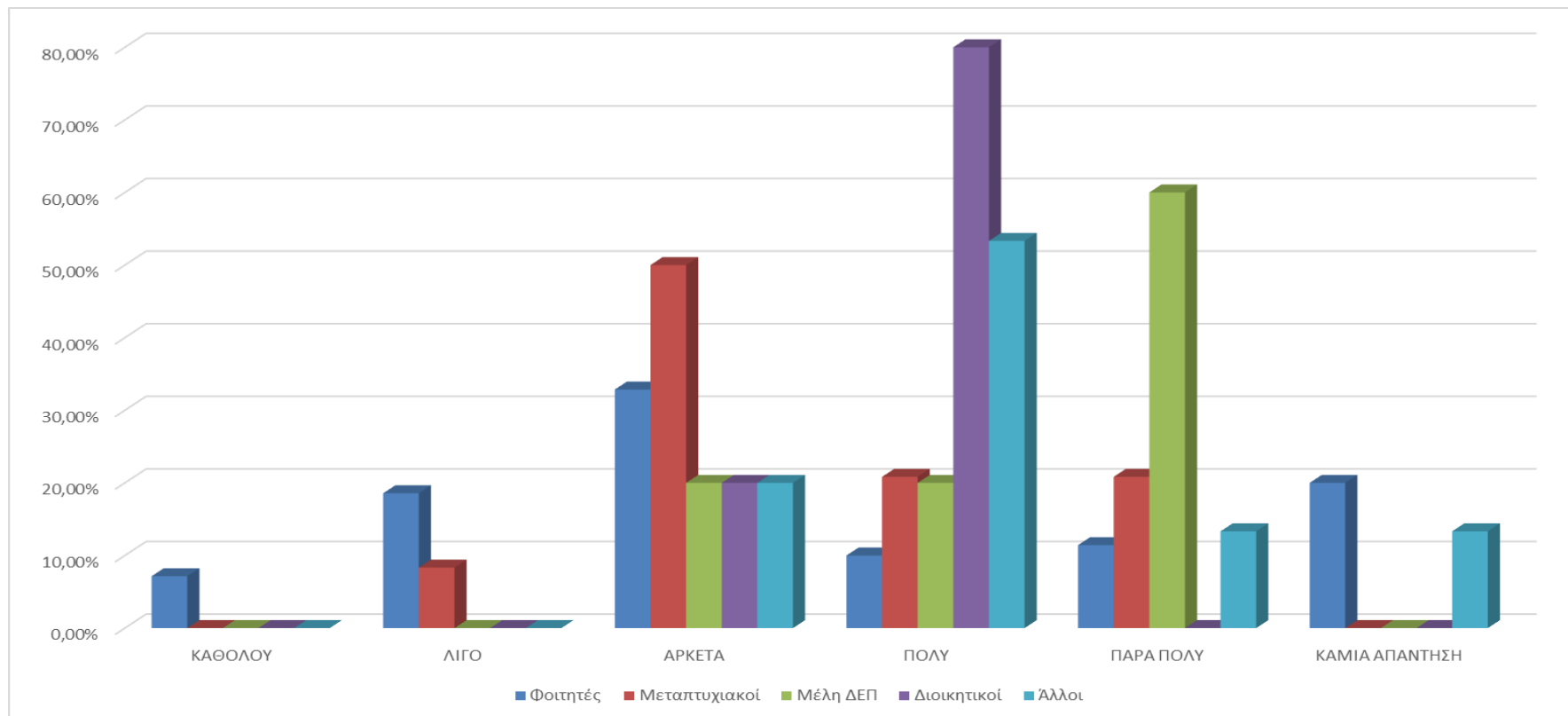
Οι Διοικητικοί επέλεξαν το «πολύ» (80%) και το «αρκετά» (20%). Στην κατηγορία «Άλλο» τα μεγαλύτερα ποσοστά έλαβαν το «πολύ» με 53,33% και το «αρκετά» με 20%. Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 12 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	7,14%	18,57%	32,86%	10,00%	11,43%	20,00%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	8,33%	50,00%	20,83%	20,83%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	20,00%	20,00%	60,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	20,00%	53,33%	13,33%	13,33%
Μέσος όρος	4,03%	12,10%	33,06%	20,97%	16,94%	12,90%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 70,97% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 11 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ



Q13. Όροι Δανεισμού

Η ερώτηση Q13 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 32,86% «αρκετά», κατά 24,29% «πολύ» και κατά 17,14% «λίγο» ευχαριστημένοι.

Ποσοστό 45,83% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «πολύ», 29,17% το «πέρα πολύ» και 20,83% «αρκετά».

Πολύ θετική είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 60% έλαβε το «πέρα πολύ» και 40% το «πολύ».

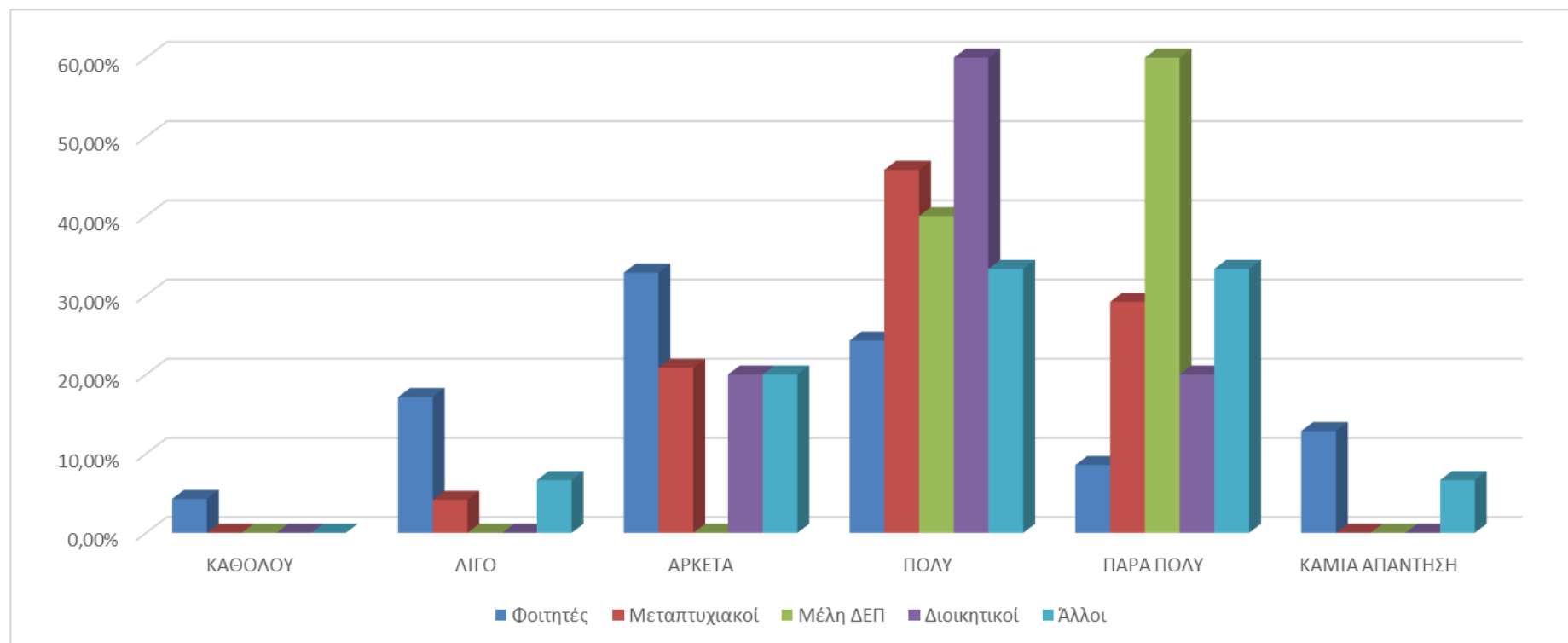
Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 60% «πολύ» και κατά 20% «πέρα πολύ» και «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ στην κατηγορία «Άλλο» από 33,33% έλαβαν τα «πέρα πολύ» και «πολύ» και το 20% το «αρκετά». Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 13 : Όροι Δανεισμού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,29%	17,14%	32,86%	24,29%	8,57%	12,86%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	4,17%	20,83%	45,83%	29,17%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	60,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	20,00%	60,00%	20,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	6,67%	20,00%	33,33%	33,33%	6,67%
Μέσος όρος	2,42%	11,29%	25,81%	32,26%	20,16%	8,06%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 78,23% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΟΡΟΙ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q14. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις

Η ερώτηση 14 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 31,43% «αρκετά», κατά 20% «πολύ» και κατά 11,43% «λίγο» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 25,71% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν περισσότερο τα «πέρα πολύ» (29,17%), «πολύ» (25%) και «αρκετά» (16,67%).

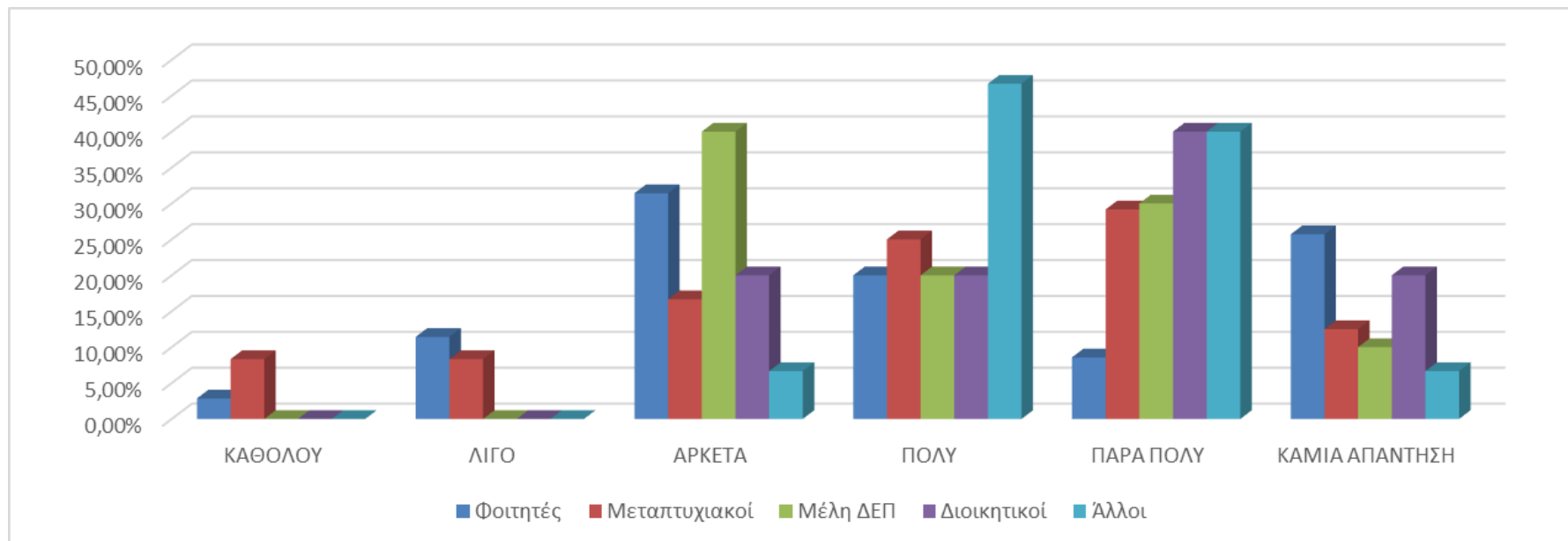
Θετική είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 40% επέλεξε «αρκετά», ενώ 30% το «πέρα πολύ» και 20% το «πολύ».

Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πέρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 40%. Στην κατηγορία «Άλλο» 46,67% έλαβε το «πολύ» και 40% το «πέρα πολύ». Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 14 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,86%	11,43%	31,43%	20,00%	8,57%	25,71%
Μεταπτυχιακοί	8,33%	8,33%	16,67%	25,00%	29,17%	12,50%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	40,00%	20,00%	30,00%	10,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	20,00%	20,00%	40,00%	20,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	6,67%	46,67%	40,00%	6,67%
Μέσος όρος	3,23%	8,06%	25,81%	24,19%	19,35%	19,35%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 69,35% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης με ηλεκτρονικές αιτήσεις. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ

Q15. Όροι Διαδανεισμού

Η ερώτηση Q15 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τους όρους διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 34,29% «αρκετά», και κατά 10% «πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 38,57% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 29,17% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε «αρκετά» και 20,83% το «πολύ».

Στα μέλη ΔΕΠ το 80% επέλεξε το «πέρα πολύ» και από 10% το «πολύ» και το «αρκετά».

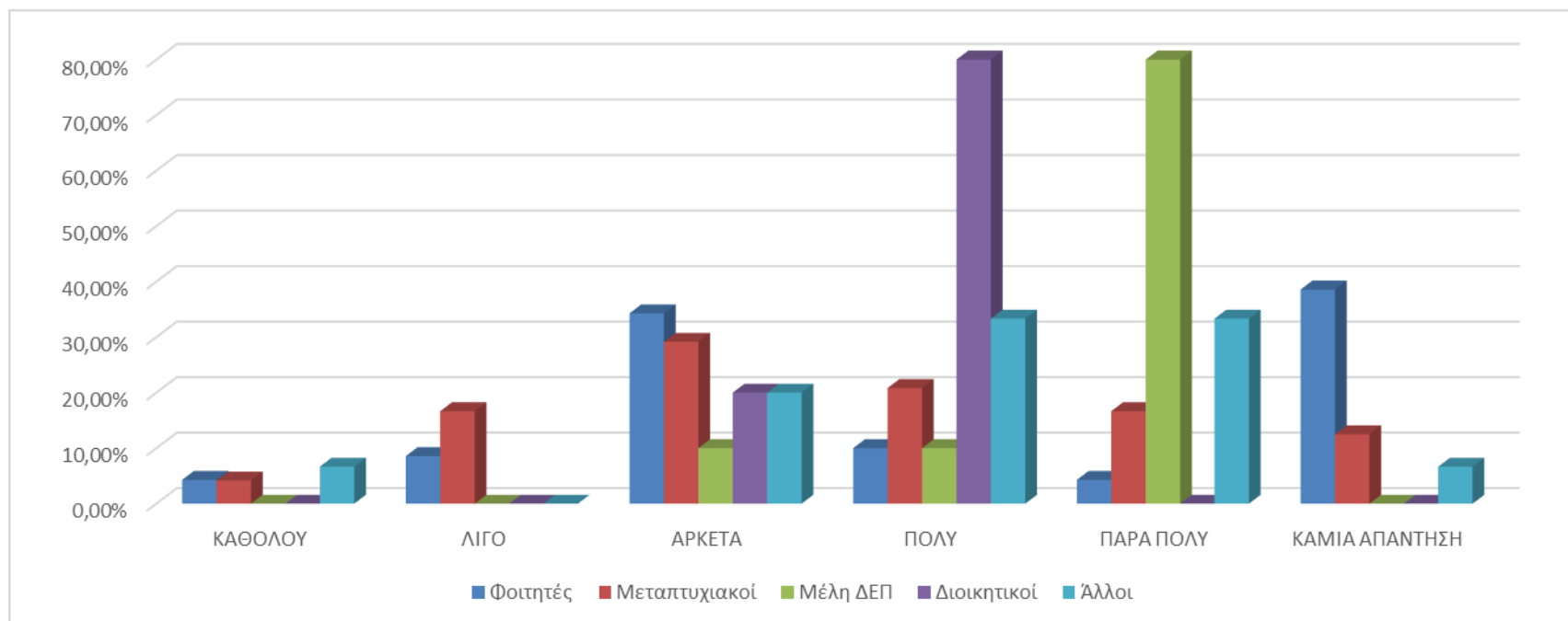
Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 80% «πολύ» και 20% «αρκετά». Στην κατηγορία «Άλλο» από 33,33% έλαβαν τα «πέρα πολύ» και «πολύ». Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 15 : Όροι Διαδανεισμού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,29%	8,57%	34,29%	10,00%	4,29%	38,57%
Μεταπτυχιακοί	4,17%	16,67%	29,17%	20,83%	16,67%	12,50%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	10,00%	10,00%	80,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%
Άλλο	6,67%	0,00%	20,00%	33,33%	33,33%	6,67%
Μέσος όρος	4,03%	8,06%	29,03%	17,74%	16,13%	25,00%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 62,90% σχετικά με τους όρους διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΟΡΟΙ ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q16. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Διαδανεισμού

Η ερώτηση 16 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 27,14% «αρκετά» και κατά 14,29% «πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 42,86% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 20,83% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε τα «αρκετά», «πολύ» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Το 25% δήλωσε «πάρα πολύ».

Στα μέλη ΔΕΠ το 70% επέλεξε το «πολύ» και 30% το «πάρα πολύ».

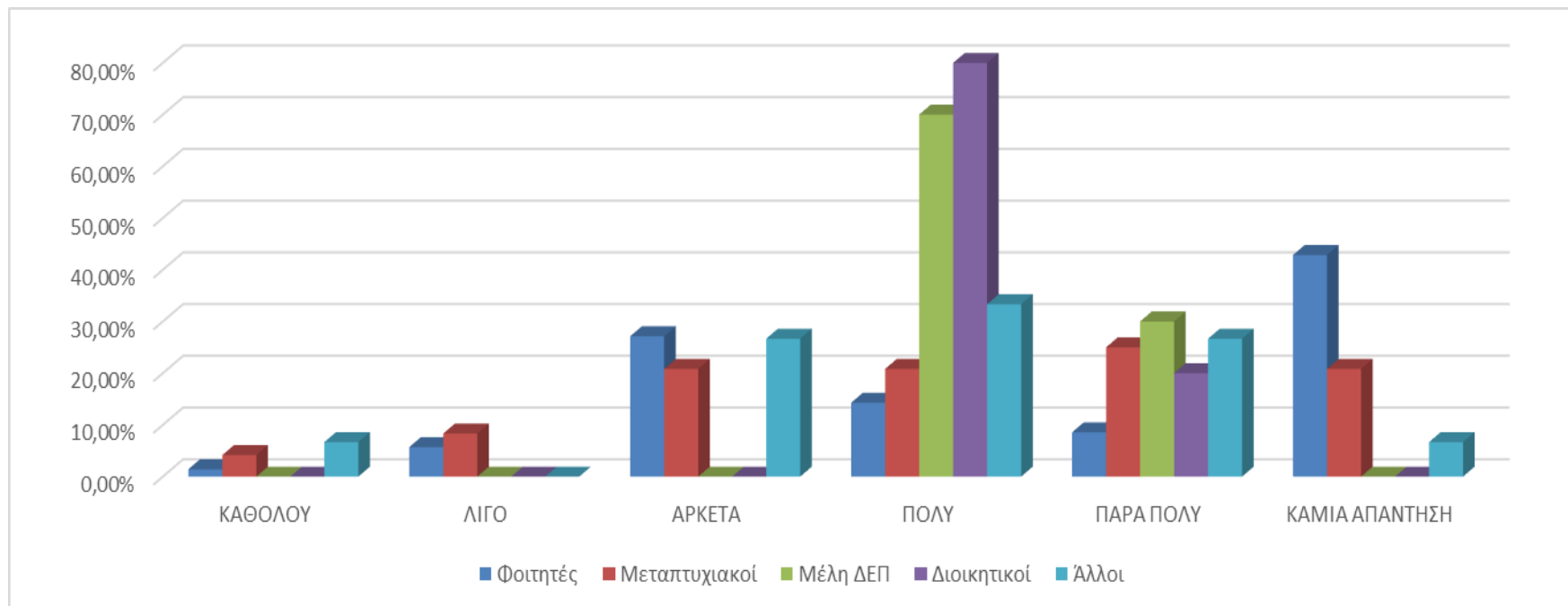
Οι Διοικητικοί δήλωσαν κατά 80% το «πολύ» και 20% το «πάρα πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» το 33,33% είναι «πολύ» ευχαριστημένο. Από 26,67% έλαβαν τα «αρκετά» και «πολύ». Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 16 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Διαδανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,43%	5,71%	27,14%	14,29%	8,57%	42,86%
Μεταπτυχιακοί	4,17%	8,33%	20,83%	20,83%	25,00%	20,83%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	70,00%	30,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	80,00%	20,00%	0,00%
Άλλο	6,67%	0,00%	26,67%	33,33%	26,67%	6,67%
Μέσος όρος	2,42%	4,84%	22,58%	25,00%	16,13%	29,03%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 63,71% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q17. Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση Q17 και την ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης οι φοιτητές είναι κατά 34,29% «λίγο», κατά 24,29% «καθόλου» και κατά 18,57% «αρκετά» ευχαριστημένοι. Το 12,86% επέλεξε το «πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν το «αρκετά» με 29,17%, το «πολύ» με 25%, το «καθόλου» με 20,83% και το «λίγο» με 16,67%.

Στα μέλη ΔΕΠ ποσοστό 40% έλαβε το «πέρα πολύ» και από 30% το «πολύ» και το «αρκετά».

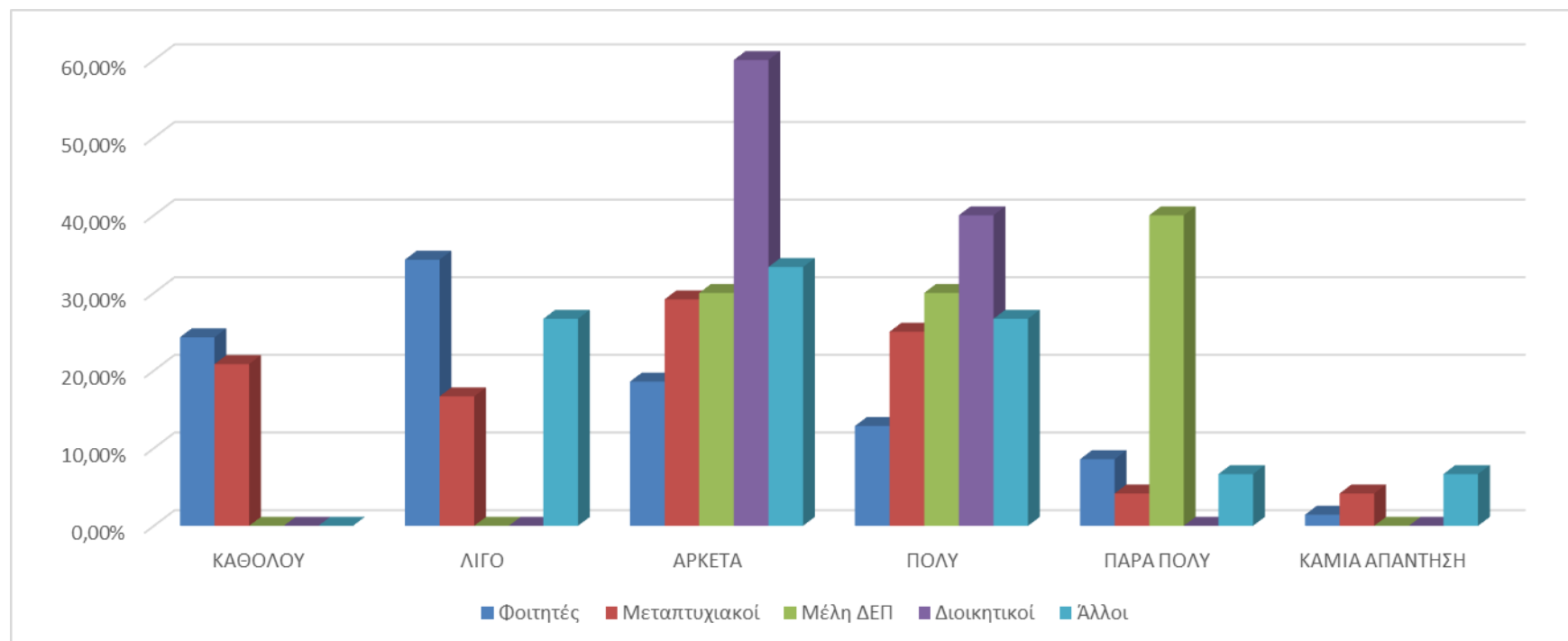
Οι Διοικητικοί έδωσαν 60% στο «αρκετά» και 40% στο «πολύ». Στην κατηγορία «Άλλο» ποσοστό 33,33% έλαβε το «αρκετά» και από 26,67% τα «λίγο» και «πολύ». Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 17 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	24,29%	34,29%	18,57%	12,86%	8,57%	1,43%
Μεταπτυχιακοί	20,83%	16,67%	29,17%	25,00%	4,17%	4,17%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	30,00%	30,00%	40,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	26,67%	33,33%	26,67%	6,67%	6,67%
Μέσος όρος	17,74%	25,81%	25,00%	19,35%	9,68%	2,42%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 54,03% σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q18. 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 30% «αρκετά», κατά 27,14% «πολύ» και «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι.

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» (58,33%), «πολύ» και «αρκετά» (από 20,83%) ευχαριστημένοι.

Πολύ καλή είναι η άποψη των μελών ΔΕΠ, που δήλωσαν «πάρα πολύ» και «πολύ» ευχαριστημένα σε ποσοστό 50%.

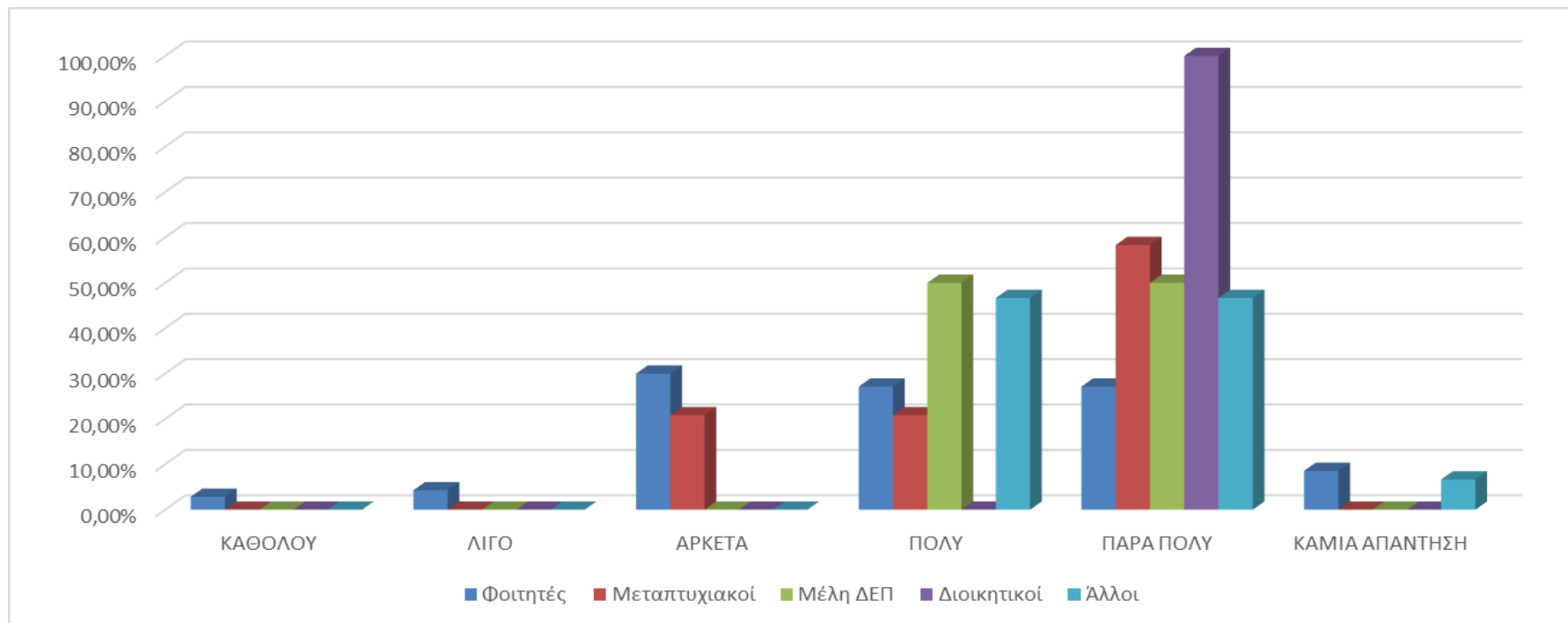
Το σύνολο των Διοικητικών και το 46,67% της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσε «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 18 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα Προσωπικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,86%	4,29%	30,00%	27,14%	27,14%	8,57%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	20,83%	20,83%	58,33%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	46,67%	46,67%	6,67%
Μέσος όρος	1,61%	2,42%	20,97%	29,03%	40,32%	5,65%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 90,32% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Μάλιστα το 40,32% δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 17 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Q19. Ευγένεια Προσωπικού

Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 24,29% «αρκετά», κατά 28,57% «πολύ» και κατά 31,43% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι.

Αντίστοιχα οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 62,50%, «πολύ» κατά 25% και «αρκετά» κατά 12,50%.

Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 40% και «πολύ» κατά 60%.

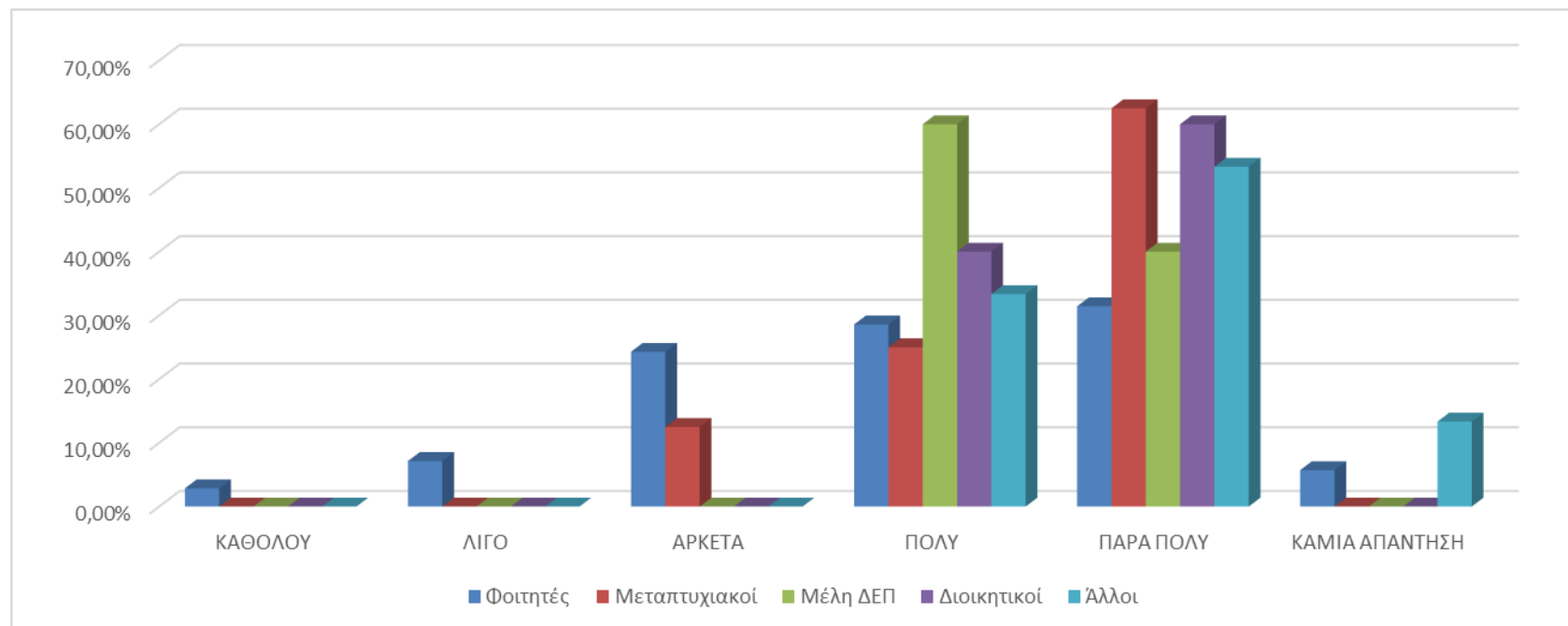
Οι Διοικητικοί και τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσαν κατά 60% και 53,33% αντίστοιχα «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 19 : Ευγένεια Προσωπικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,86%	7,14%	24,29%	28,57%	31,43%	5,71%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	0,00%	12,50%	25,00%	62,50%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	60,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	53,33%	13,33%
Μέσος όρος	1,61%	4,03%	16,13%	31,45%	41,94%	4,84%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 89,52% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, με το 41,94% να δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 18 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Q20. Μέτρα προστασίας κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού

Η ερώτηση 20 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 30% «αρκετά», κατά 27,14% «πολύ» και κατά 18,57% «πάρα πολύ».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν κατά 33,33% «πάρα πολύ», 25% «αρκετά» και 20,83% «πολύ».

Το 80% από τα μέλη ΔΕΠ δήλωσε «πολύ» και το 20% «πάρα πολύ».

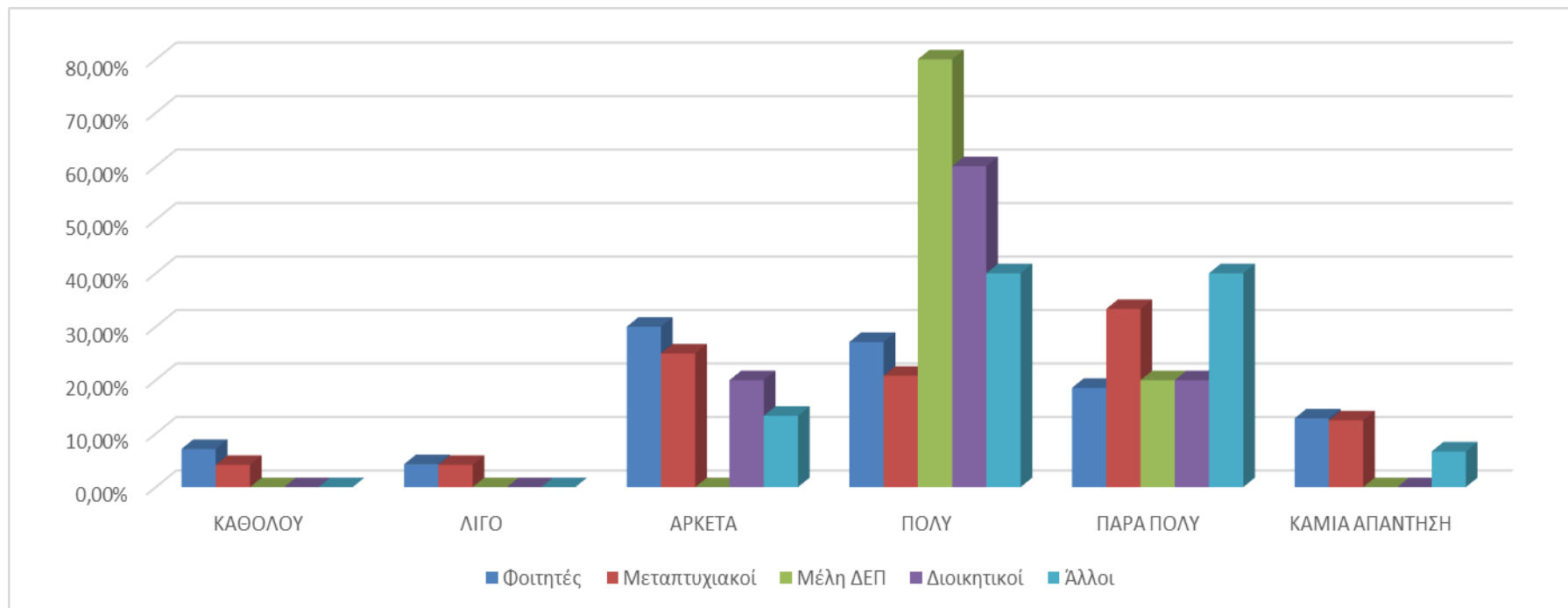
Οι Διοικητικοί έδωσαν 60% στο «πολύ» όπως και το 40% των χρηστών που ανήκουν στην κατηγορία «Άλλο», που έδωσε άλλο ένα 40% στο «πάρα πολύ».

Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 20 : Μέτρα προστασίας κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	7,14%	4,29%	30,00%	27,14%	18,57%	12,86%
Μεταπτυχιακοί	4,17%	4,17%	25,00%	20,83%	33,33%	12,50%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	0,00%	80,00%	20,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	20,00%	60,00%	20,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	13,33%	40,00%	40,00%	6,67%
Μέσος όρος	4,84%	3,23%	24,19%	33,06%	24,19%	10,48%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 81,44% σχετικά με την ικανοποίηση από τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑ ΖΩΣΗΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΥΛΙΚΟΥ

Q21. Ενημερώσεις για τον Covid-19 στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση 21 αφορά τον βαθμό ικανοποίησης από τις ενημερώσεις για τον Covid-19 στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 18,57% «αρκετά», 25,71% «πολύ», 10% «πέρα πολύ» και 27,14% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πολύ» κατά 33,33% και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» κατά 25%.

Το 50% από τα μέλη ΔΕΠ δήλωσε «αρκετά» και το 40% «πέρα πολύ».

Οι Διοικητικοί έδωσαν 80% στο «πέρα πολύ» και 20% στο «πολύ». Ποσοστό 33,33% των χρηστών που ανήκουν στην κατηγορία «Άλλο» επέλεξε «πέρα πολύ» και «αρκετά».

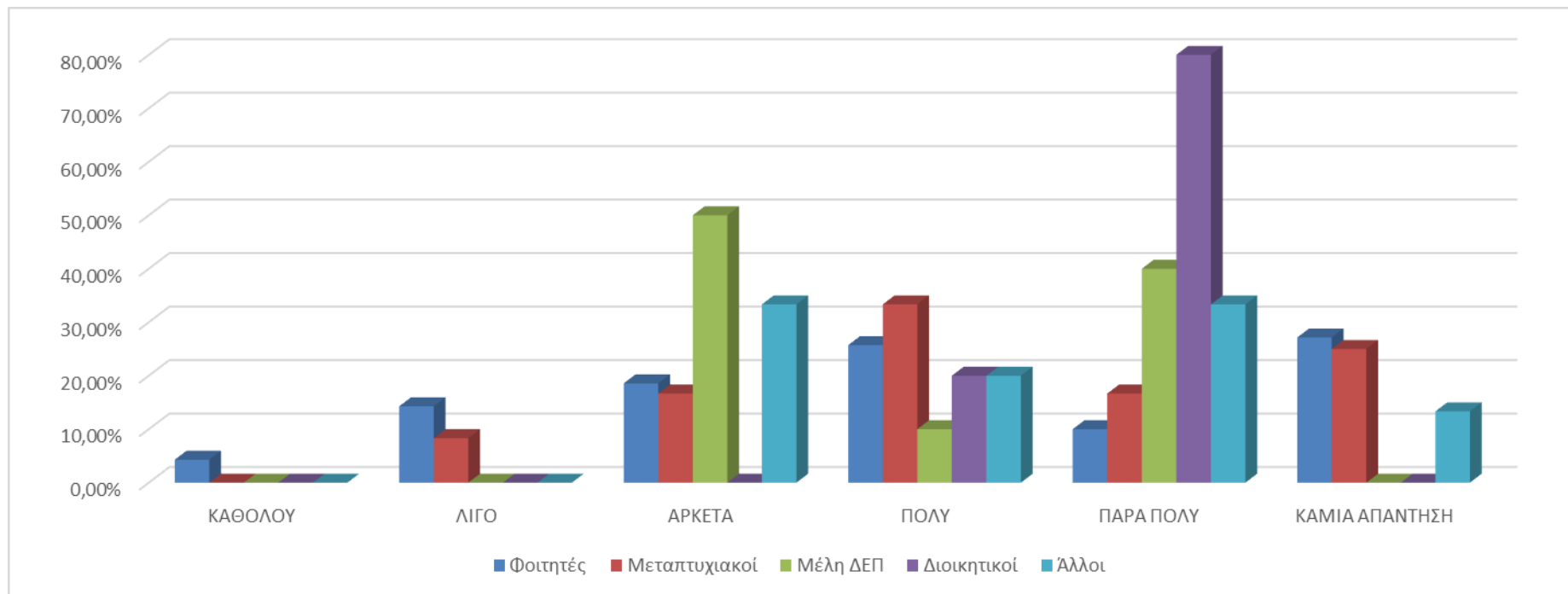
Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 21 : Ενημερώσεις για τον Covid-19 στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,29%	14,29%	18,57%	25,71%	10,00%	27,14%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	8,33%	16,67%	33,33%	16,67%	25,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	50,00%	10,00%	40,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	80,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	33,33%	20,00%	33,33%	13,33%
Μέσος όρος	2,42%	9,68%	21,77%	25,00%	19,35%	21,77%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 66,12% σχετικά με τις ενημερώσεις για τον Covid-19 στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 20: ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΝ COVID-19 ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



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 32,86% «πάρα πολύ», 37,14% «πολύ» και 17,14% «αρκετά».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» κατά 37,50%, «πολύ» κατά 20,83% και «αρκετά» κατά 25%.

Τα μέλη ΔΕΠ δήλωσαν «αρκετά» και «πολύ» κατά 20% και 10% αντίστοιχα και «πάρα πολύ» κατά 70%.

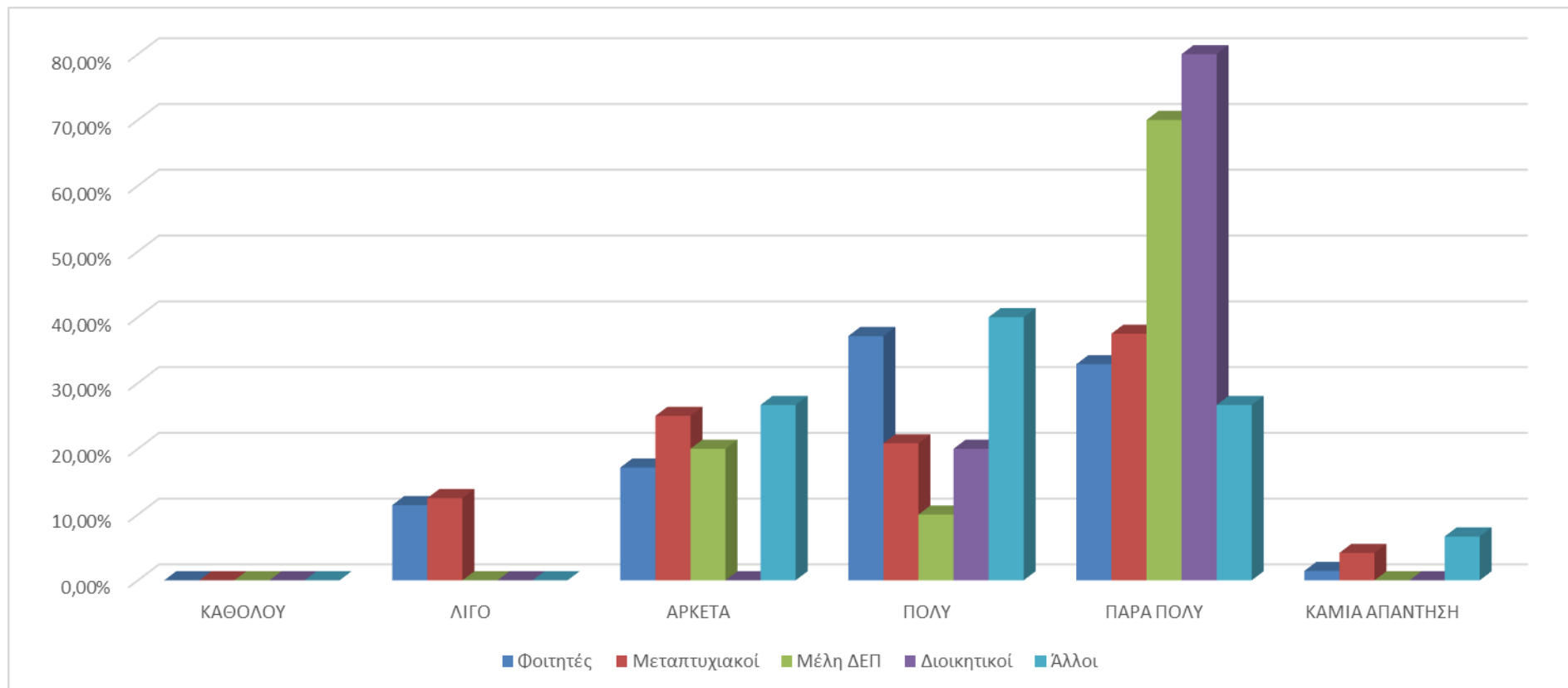
Οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» (80%). Στην κατηγορία «Άλλο» 40% έλαβε το «πολύ». Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 22 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	11,43%	17,14%	37,14%	32,86%	1,43%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	12,50%	25,00%	20,83%	37,50%	4,17%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	20,00%	10,00%	70,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	80,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	26,67%	40,00%	26,67%	6,67%
Μέσος όρος	0,00%	8,87%	19,35%	31,45%	37,90%	2,42%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 88,70%. 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 15,71% «πάρα πολύ», 35,71% «πολύ» και 11,43% «αρκετά».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «αρκετά» κατά 20,83% και «πολύ» κατά 37,50%. Το «πάρα πολύ» έλαβε 33,33%.

Τα μέλη ΔΕΠ επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» (70%).

Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 60% και 40% αντίστοιχα.

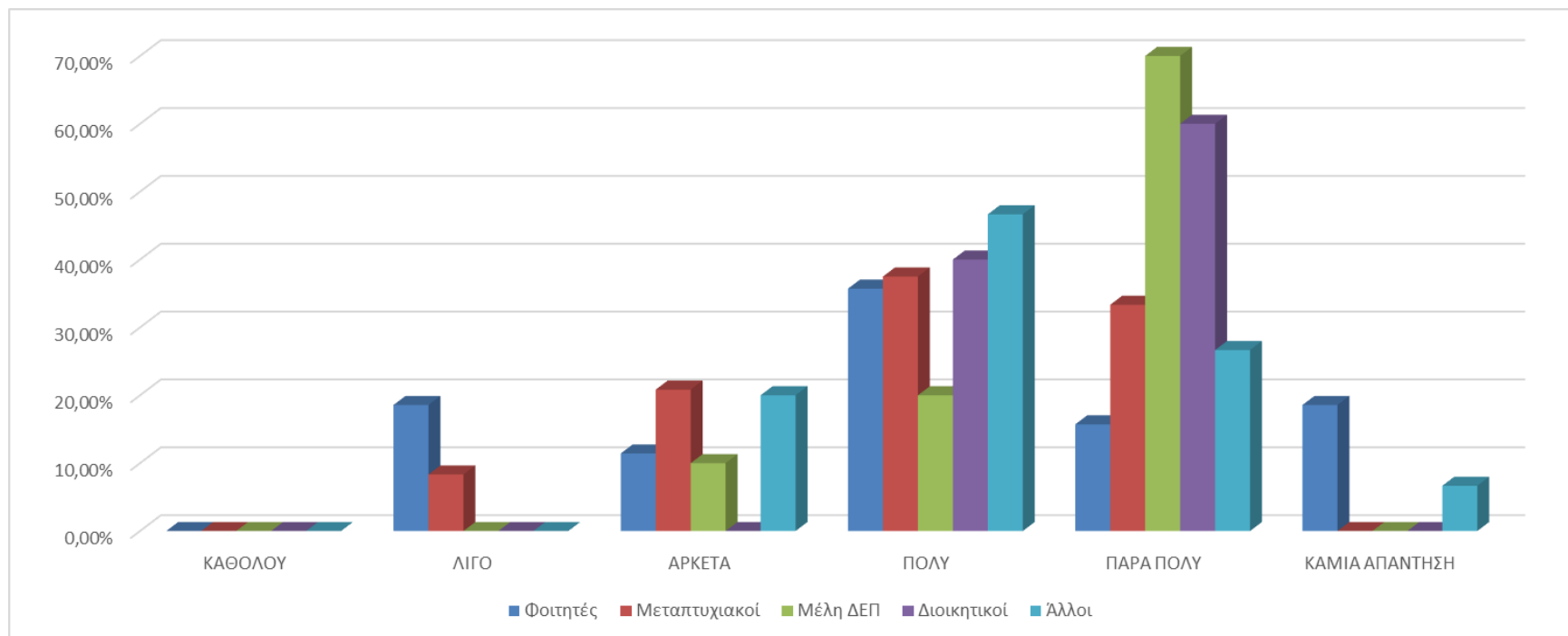
Τα μέλη της κατηγορίας «Άλλο» δήλωσαν «πολύ» και «πάρα πολύ» κατά 46,67% και 26,67% αντίστοιχα. Ο Πίνακας 23 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 23 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	0,00%	18,57%	11,43%	35,71%	15,71%	18,57%
Μεταπτυχιακοί	0,00%	8,33%	20,83%	37,50%	33,33%	0,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	10,00%	20,00%	70,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	60,00%	0,00%
Άλλο	0,00%	0,00%	20,00%	46,67%	26,67%	6,67%
Μέσος όρος	0,00%	12,10%	13,71%	36,29%	26,61%	11,29%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 76,61%. 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.

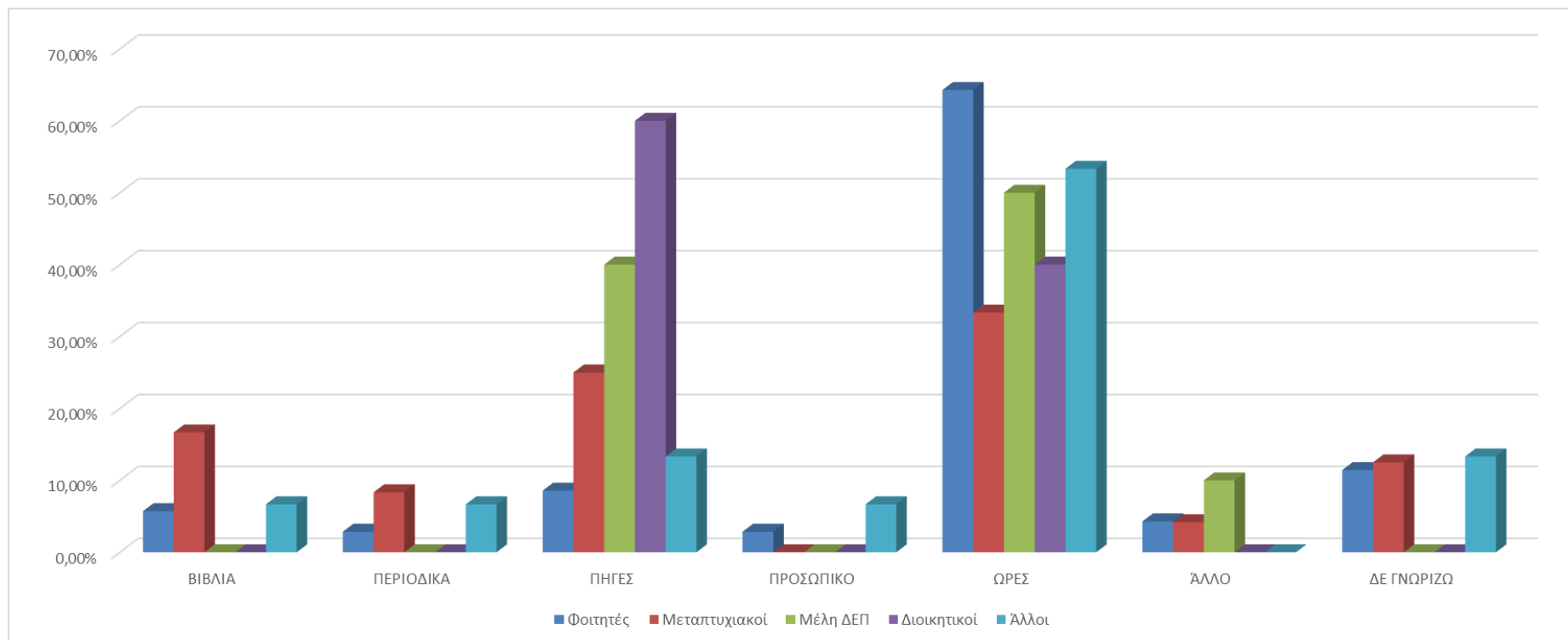
Οι φοιτητές θεώρησαν ότι μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο ωράριο (64,29%) και στις Ηλεκτρονικές Πηγές (8,57%). Το ωράριο (33,33%) και τις Ηλεκτρονικές Πηγές (25%) επέλεξαν περισσότερο οι μεταπτυχιακοί φοιτητές, όπως και τα μέλη ΔΕΠ που έδωσαν 40% στις Ηλεκτρονικές Πηγές και 50% στο ωράριο. Συνολικά, μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο ωράριο (54,84%) και στις Ηλεκτρονικές Πηγές (16,94%) 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	5,71%	2,86%	8,57%	2,86%	64,29%	4,29%	11,43%
Μεταπτυχιακοί	16,67%	8,33%	25,00%	0,00%	33,33%	4,17%	12,50%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%	0,00%	40,00%	0,00%	50,00%	10,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	60,00%	0,00%	40,00%	0,00%	0,00%
Άλλο	6,67%	6,67%	13,33%	6,67%	53,33%	0,00%	13,33%
Μέσος όρος	7,26%	4,03%	16,94%	2,42%	54,84%	4,03%	10,48%

Τα παραπάνω δεδομένα αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά στο Γράφημα 23 :

ΓΡΑΦΗΜΑ 23: ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Αναφορικά με τα σχόλια των χρηστών, οι περισσότεροι χρήστες ζήτησαν την επέκταση του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης τουλάχιστον μέχρι τις 8 το βράδυ αλλά και τη λειτουργία της τα Σαββατοκύριακα.

Πολλοί, επίσης, επεσήμαναν το πρόβλημα της θέρμανσης κατά τους χειμερινούς μήνες, που είχε ως αποτέλεσμα η Βιβλιοθήκη να είναι παγωμένη.

Αρκετοί χρήστες κατέδειξαν την ανάγκη για εμπλουτισμό των συλλογών της Βιβλιοθήκης.

Άλλοι ζήτησαν να αυξηθεί ο αριθμός των βιβλίων που μπορούν να δανειστούν. Οι φοιτητές επεσήμαναν ότι δυσκολεύονται να μελετήσουν στην εξεταστική περίοδο, καθώς δεν επαρκούν τα βιβλία και ο Εύδοξος «ανοίγει» μόλις μια βδομάδα πριν την εξεταστική. Επιπρόσθετα, σημειώθηκε ότι πρέπει να ληφθούν μέτρα για τα βιβλία που είναι «δανεισμένα» για μεγάλο χρονικό διάστημα και δεν επιστρέφονται.

Κάποιοι πρότειναν να υπάρχει φωτογραφία του εξωφύλλου του κάθε βιβλίου στον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης.

Καταγράφηκε η ικανοποίηση των χρηστών από την επάρκεια της βιβλιοθήκης σε αντισηπτικό. Από την άλλη πλευρά σημειώθηκε η έλλειψη σε σαπούνι στις τουαλέτες, οι οποίες όμως παρατηρήθηκε ότι είναι καθαρές.

Ζητήθηκε περισσότερος έλεγχος στα αναγνωστήρια που προορίζονται για μεταπτυχιακούς φοιτητές και υποψήφιους διδάκτορες, τα οποία επειδή είναι ξεκλείδωτα, καταλαμβάνονται από προπτυχιακούς φοιτητές.

Ορισμένα παράπονα εκφράστηκαν για την ησυχία στους χώρους της Βιβλιοθήκης.

Κάποιοι αξιολόγησαν ως υπερβολικά τα πρωτόκολλα covid-19 που εφαρμόστηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Σχολίασαν ότι δεν υπάρχει λόγος να μην πραγματοποιεί τον δανεισμό και τον απομαγνητισμό το προσωπικό και ότι το σύστημα σκαναρίσματος του πάσου στην είσοδο δεν έχει κάποιο όφελος.

Τέλος, πολλά θετικά σχόλια υπήρξαν για την ευγένεια, την αμεσότητα και την αποτελεσματικότητα του προσωπικού.

Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων από 09-03-2022 έως 08-04-2022 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Αναφορικά με τη χρήση της βιβλιοθήκης πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 49,20% των χρηστών της Βιβλιοθήκης δανειζόταν υλικό πριν την πανδημία, το 46,77% δανείζεται υλικό κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 44,36% χρησιμοποιούσε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο πριν την πανδημία, το 51,61% τον χρησιμοποιεί κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 38,71% χρησιμοποιούσε τις Ηλεκτρονικές Πηγές πριν την πανδημία και το 45,96% τις χρησιμοποιεί κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Το 91,12% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή βιβλία και το 59,68% επαρκή περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 62,90% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης και 70,97% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου.

Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 78,23% σχετικά με τους όρους δανεισμού, το 69,35% για την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης με ηλεκτρονικές αιτήσεις, το 62,90% σχετικά με τους όρους διαδανεισμού και το 63,71% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού.

Μόλις το 54,03% είναι ευχαριστημένο από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 90,32% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Το ποσοστό αυτό φτάνει το 89,52% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού.

Η ικανοποίηση φτάνει το 81,44% σχετικά με τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη και το 66,12% σχετικά με τις ενημερώσεις για τον Covid-19 στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης.

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά κατά 88,70% στη μελέτη και κατά 76,61% στην έρευνα των χρηστών.

Συνολικά, μεγαλύτερη βελτίωση απαιτείται στο ωράριο (54,84%) και στις Ηλεκτρονικές Πηγές (16,94%) σύμφωνα με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης.