

ΕΡΕΥΝΑ

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

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ

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

Επιμέλεια :
Βασίλης Πολυχρονόπουλος

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2021

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

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 Μακεδονίας κατά τη διάρκεια της

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

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

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

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

Το Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από τους χρήστες της **Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας** αποτελείται από 24 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, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ από τις περισσότερες Σχολές, Διοικητικοί Υπάλληλοι αλλά και Εξωτερικοί χρήστες που δεν ανήκουν σε καμιά από τις παραπάνω κατηγορίες.

Το **Ερωτηματολόγιο** χωρίζεται σε πέντε ενότητες :

A. Αρχικά περιλαμβάνει στοιχεία για τους χρήστες, όπως την Ιδιότητά τους.

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

Τα ερωτήματα που τους τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

Q2. «Πόσο συχνά δανειζόσασταν βιβλία πριν την πανδημία;»

Q3. «Πόσο συχνά δανείζεστε βιβλία κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

Q4. «Πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο πριν την πανδημία;»

Q5. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

Q6. «Πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε τις Ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης πριν την πανδημία;»

Q7. «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας;»

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

Q8. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη λειτουργικότητα και το περιεχόμενο της ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης;»

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 ικανοποιημένοι είστε από τις παρακάτω εξ αποστάσεως υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης;

E-ρώτηση (εξυπηρέτηση μέσω email)

myLibrarylive (εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης)

Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (εξυπηρέτηση μέσω IM)

Εκπαιδευτικά σεμινάρια (webinar & online)

Κατάθεση εργασιών στο Ιδρυματικό Αποθετήριο (Ψηφίδα)

Φόρμες αιτήσεων (πχ. παραγγελίες βιβλίων, ψηφιοποίηση υλικού κλπ.)

Τεχνική βοήθεια (πχ. απομακρυσμένη πρόσβαση)

Q15. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε έντυπα και ηλεκτρονικά βιβλία;»

Q16. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε έντυπα και ηλεκτρονικά περιοδικά;»

Q17. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης (π.χ. βάσεις δεδομένων, κλαδικές μελέτες ICAP, Ιδρυματικό Αποθετήριο Ψηφίδας, Ιδρυματικό Αποθετήριο Ακαδημαϊκής Έρευνας RUOMO);»

Q18. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;»

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

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

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

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 κάνουν προτάσεις για τη βελτίωση της Βιβλιοθήκης.

Q24. «Έχετε να προτείνετε κάτι σχετικά με τη βελτίωση των πηγών, των υπηρεσιών και της λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;»

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

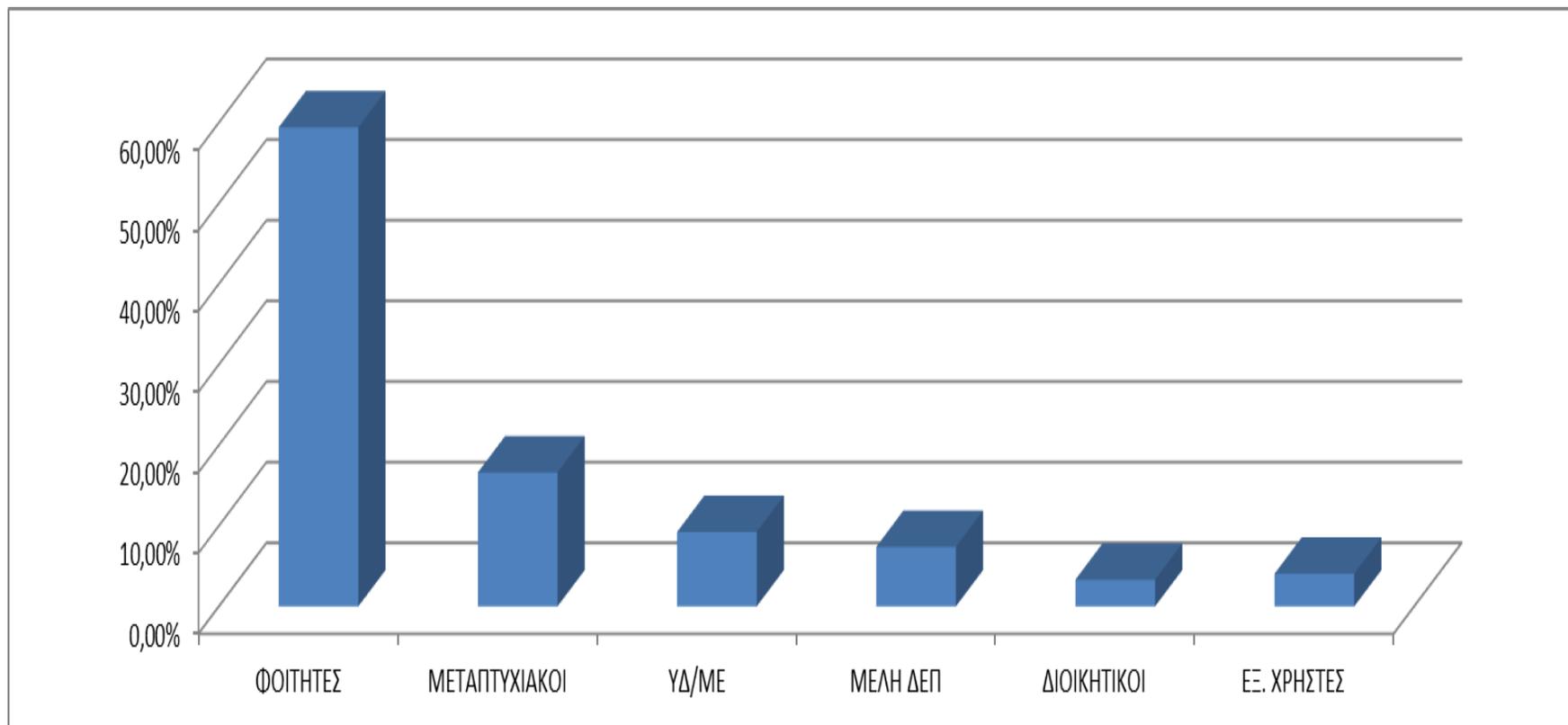
A. Ιδιότητα των Χρηστών

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, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ, Διοικητικό προσωπικό και Εξωτερικοί Χρήστες. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν από τη Βάση Δεδομένων της ΜΟΔΙΠΑΒ το 59,41% των χρηστών είναι Προπτυχιακοί φοιτητές, ποσοστό 16,61% είναι Μεταπτυχιακοί, 9,23% είναι Υποψήφιοι Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικοί Ερευνητές, 7,38% είναι Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ, ενώ οι χρήστες που ανήκουν στις κατηγορίες Διοικητικό Προσωπικό και Εξωτερικοί Χρήστες έφτασαν το 3,32% και το 4,06%. Τα ακόλουθα στοιχεία αποτυπώνονται στον Πίνακα 2, αλλά και στο Γράφημα 1 :

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

	Ποσοστό επί τοις %
Φοιτητές	59,41%
Μεταπτυχιακοί	16,61%
ΥΔ/ΜΕ	9,23%
Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	7,38%
Διοικητικοί	3,32%
Εξ. Χρήστες	4,06%
Σύνολο	100,00%

ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



B. Βαθμός Χρήσης της Βιβλιοθήκης

Q2. Συχνότητα δανεισμού βιβλίων πριν την πανδημία

Η ερώτηση αφορά τη συχνότητα δανεισμών βιβλίων πριν την πανδημία. Οι φοιτητές δήλωσαν ότι πριν την πανδημία δανείζονταν υλικό «λίγο» σε ποσοστό 31,06%, «αρκετά» κατά 19,25%, και «καθόλου» κατά 39,13%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «λίγο» με 51,11%. Ακολούθησαν τα «καθόλου» και «αρκετά» με 20% και 22,22% αντίστοιχα.

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «λίγο» με 40%, ενώ ακολούθησε το «αρκετά» με 24% και το «καθόλου» με 20%.

Ποσοστό 55% των μελών ΔΕΠ δανειζόταν υλικό «αρκετά» και το 20% «λίγο».

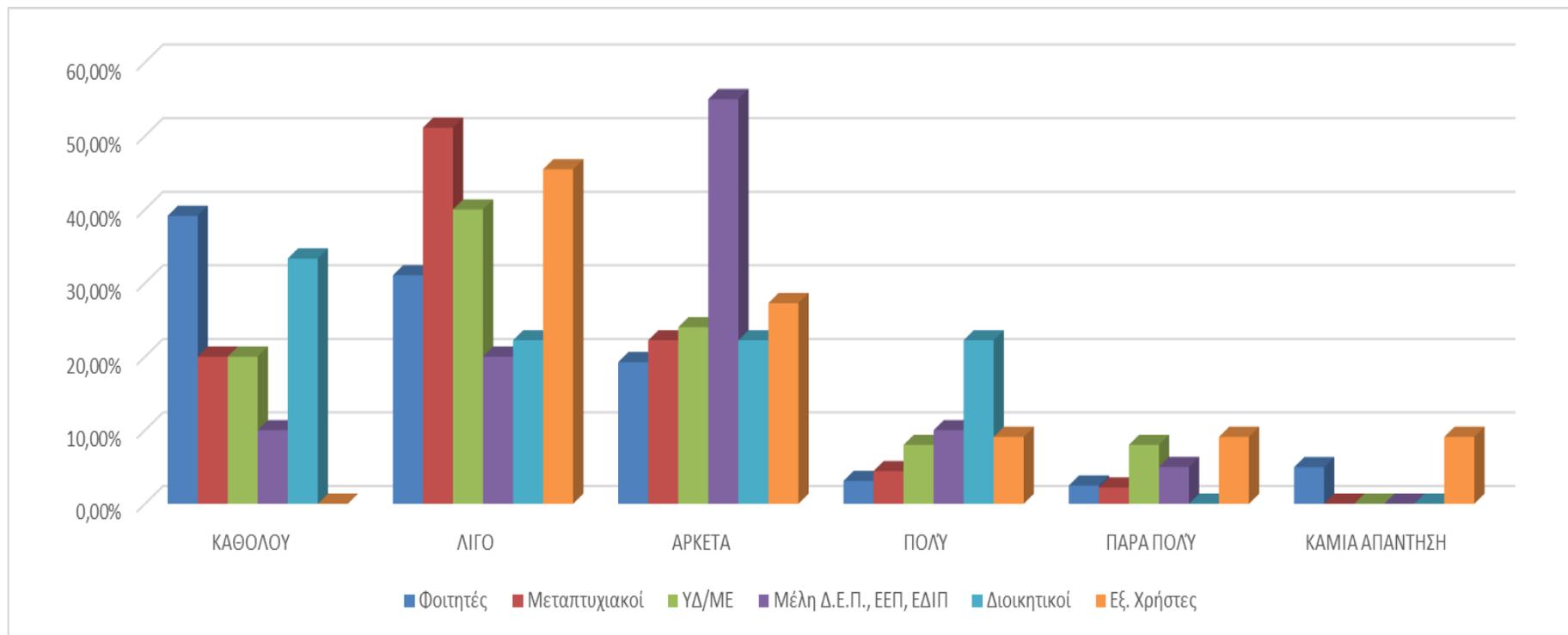
Στους Διοικητικούς 33,33% έλαβε το «καθόλου». Στην κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» 45,45% έλαβε το «λίγο». Ο ακόλουθος Πίνακας αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 3 : Συχνότητα δανεισμού βιβλίων πριν την πανδημία

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	39,13%	31,06%	19,25%	3,11%	2,48%	4,97%
Μεταπτυχιακοί	20,00%	51,11%	22,22%	4,44%	2,22%	0,00%
ΥΔ/ΜΕ	20,00%	40,00%	24,00%	8,00%	8,00%	0,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΠΠ	10,00%	20,00%	55,00%	10,00%	5,00%	0,00%
Διοικητικοί	33,33%	22,22%	22,22%	22,22%	0,00%	0,00%
Εξ. Χρήστες	0,00%	45,45%	27,27%	9,09%	9,09%	9,09%
Μέσος όρος	30,26%	34,69%	23,25%	5,17%	3,32%	3,32%

Στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται και ο μέσος όρος των απαντήσεων ανά κατηγορία χρηστών. Συγκεκριμένα, 30,26% δήλωσε «καθόλου», 34,69% των χρηστών δανειζόταν «λίγο», 23,25% «αρκετά», 5,17% «πολύ», 3,32% «πάρα πολύ». Συνακόλουθα, γίνεται φανερό ότι το 31,74% των χρηστών της Βιβλιοθήκης δήλωσε ότι δανειζόταν αρκετά βιβλία πριν την πανδημία. Το Γράφημα 2 αποτυπώνει τα στοιχεία αναλυτικά :

ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΒΙΒΛΙΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ



Q3. Συχνότητα δανεισμού βιβλίων κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η ερώτηση Q3 αφορά τη συχνότητα δανεισμού βιβλίων από τους χρήστες κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές ήταν το «καθόλου» με 77,64% ενώ το «λίγο» επέλεξε το 14,91%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 64,44% επέλεξε «καθόλου» και 20% το «λίγο».

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «καθόλου» με 68%, ενώ ακολούθησε το «λίγο» με 16% και το «αρκετά» με 8%.

Ποσοστό 70% των μελών ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ δήλωσε «καθόλου» και 25% «λίγο».

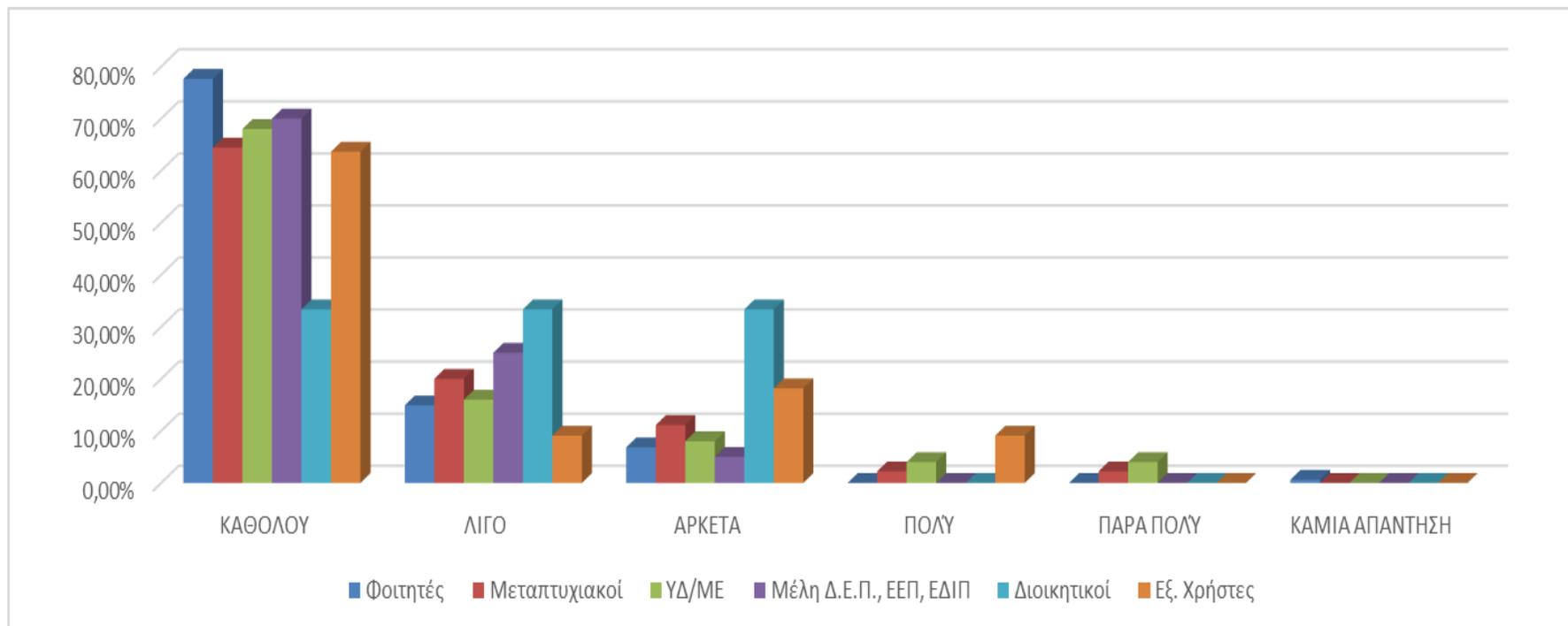
Στους Διοικητικούς 33,33% επέλεξε «αρκετά», «λίγο» και «καθόλου». Στην κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» 63,64% έλαβε το «καθόλου» και 18,18% το «αρκετά». Ο Πίνακας 4 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 4 : Συχνότητα δανεισμού Βιβλίων κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	77,64%	14,91%	6,83%	0,00%	0,00%	0,62%
Μεταπτυχιακοί	64,44%	20,00%	11,11%	2,22%	2,22%	0,00%
ΥΔ/ΜΕ	68,00%	16,00%	8,00%	4,00%	4,00%	0,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	70,00%	25,00%	5,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Διοικητικοί	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
Εξ. Χρήστες	63,64%	9,09%	18,18%	9,09%	0,00%	0,00%
Μέσος όρος	71,96%	16,97%	8,86%	1,11%	0,74%	0,37%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 10,71% 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



Q4. 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 36,02% και ακολούθησαν τα «λίγο» και «αρκετά» με 29,81% και 18,01%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «λίγο» έφτασε το 28,89%, ενώ «αρκετά» δήλωσε το 24,44%. Το «καθόλου» και το «πάρα πολύ» έλαβαν 20% και 15,56% αντίστοιχα.

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πολύ» με 36%, ενώ ακολούθησε το «λίγο» με 32% και το «πάρα πολύ» με 16%.

Στα Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ 35% έλαβε το «αρκετά» και από 25% τα «πολύ» και «λίγο».

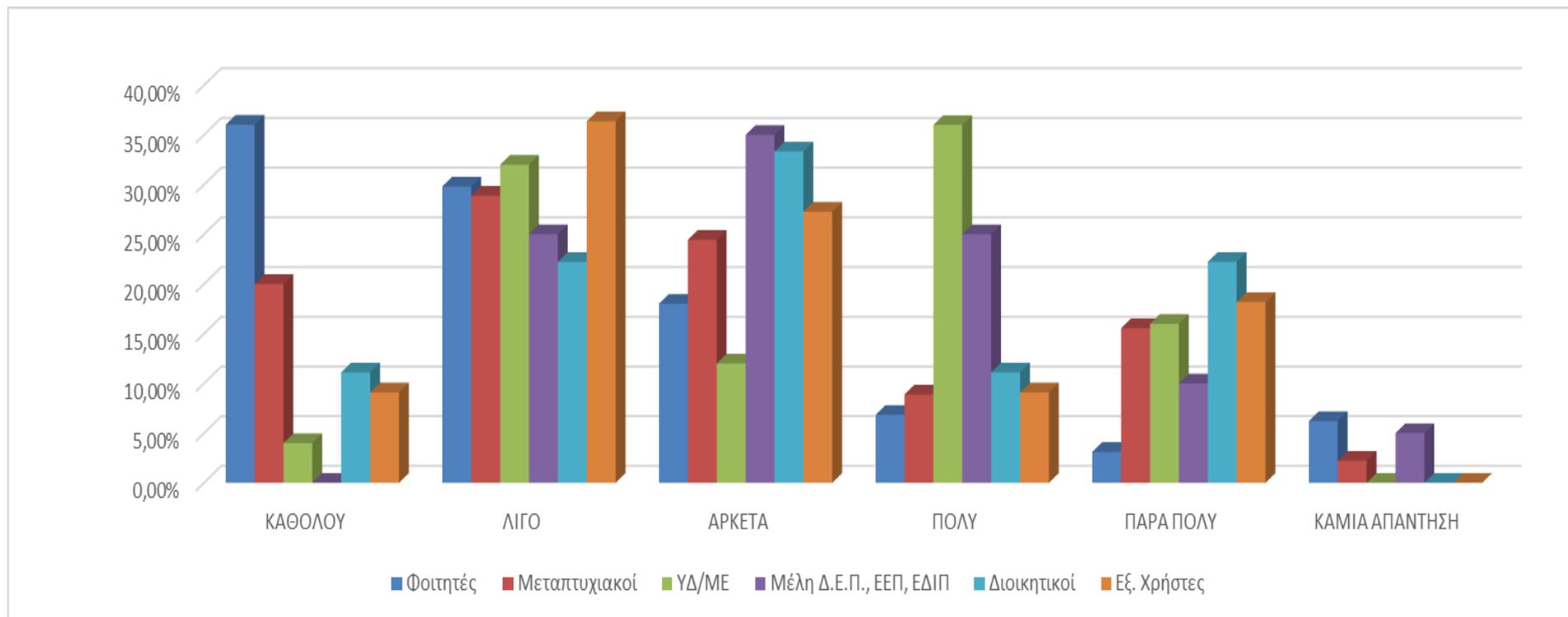
Στους Διοικητικούς ποσοστό 33,33% πήρε το «αρκετά» και από 22,22% έλαβαν τα «λίγο» και «πάρα πολύ», ενώ στην κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» το υψηλότερο ποσοστό πήρε το «λίγο» με 36,36% και ακολούθησε το «αρκετά» με 27,27%. Ο Πίνακας 5 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 5 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου πριν την πανδημία

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	36,02%	29,81%	18,01%	6,83%	3,11%	6,21%
Μεταπτυχιακοί	20,00%	28,89%	24,44%	8,89%	15,56%	2,22%
ΥΔ/ΜΕ	4,00%	32,00%	12,00%	36,00%	16,00%	0,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	25,00%	35,00%	25,00%	10,00%	5,00%
Διοικητικοί	11,11%	22,22%	33,33%	11,11%	22,22%	0,00%
Εξ. Χρήστες	9,09%	36,36%	27,27%	9,09%	18,18%	0,00%
Μέσος όρος	25,83%	29,52%	20,66%	11,44%	8,12%	4,43%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 40,22% 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



Q5. 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 «καθόλου», «λίγο» και «αρκετά» με 37,27%, 30,43% και 13,04% αντίστοιχα.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το ποσοστό που επέλεξε «καθόλου» έφτασε το 28,89%, ενώ το «λίγο» έλαβε 24,44%. Ποσοστό 17,78% και 15,56% έλαβαν αντίστοιχα τα «αρκετά» και «πέρα πολύ».

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πολύ» με 28%, ενώ ακολούθησε το «λίγο» με 24%.

Στα Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ ποσοστό 25% έλαβαν τα «αρκετά» και «καθόλου», ενώ 15% έλαβε το «λίγο».

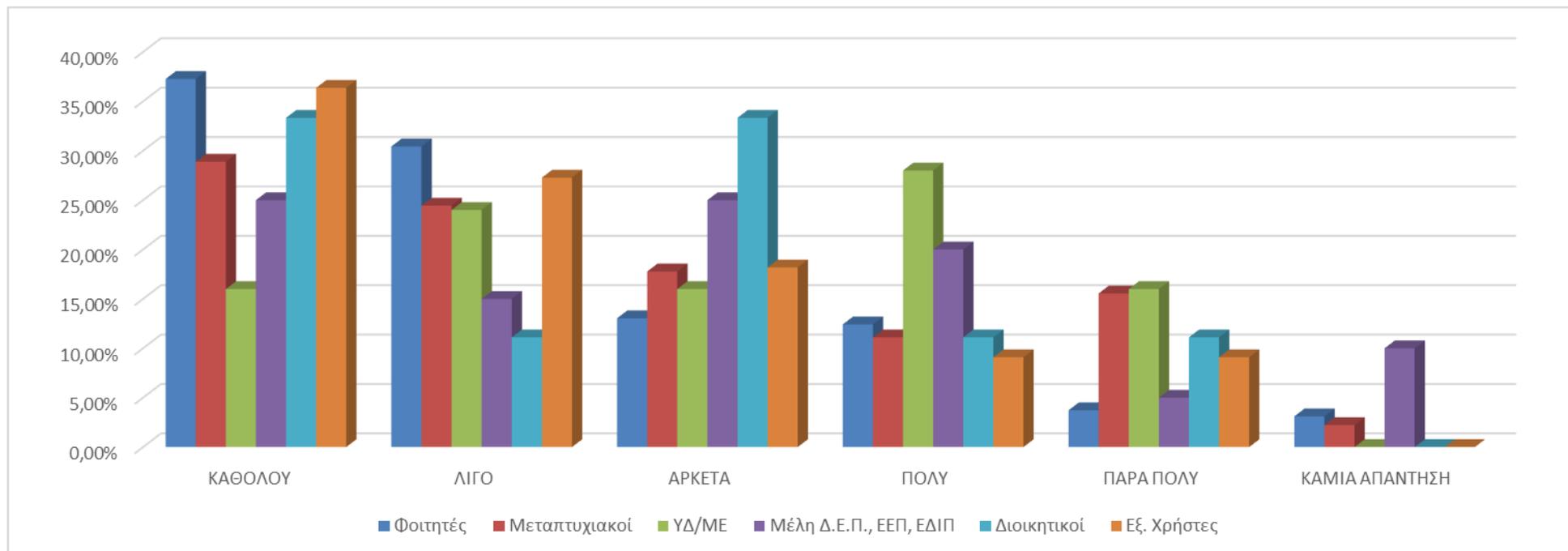
Στους Διοικητικούς 33,33% έλαβαν το «αρκετά» και το «καθόλου», ενώ στην κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» το υψηλότερο ποσοστό πήρε το «καθόλου» με 36,36%. Ο Πίνακας 6 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 6 : Χρήση Ηλεκτρονικού Καταλόγου κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	37,27%	30,43%	13,04%	12,42%	3,73%	3,11%
Μεταπτυχιακοί ΥΔ/ΜΕ	28,89%	24,44%	17,78%	11,11%	15,56%	2,22%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	25,00%	15,00%	25,00%	20,00%	5,00%	10,00%
Διοικητικοί	33,33%	11,11%	33,33%	11,11%	11,11%	0,00%
Εξ. Χρήστες	36,36%	27,27%	18,18%	9,09%	9,09%	0,00%
Μέσος όρος	32,84%	26,94%	15,87%	14,02%	7,38%	2,95%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 37,27% 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



Q6. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών πριν την πανδημία

Αναφορικά με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Πηγών πριν την πανδημία από τους φοιτητές το «καθόλου» έλαβε 39,13%, το «λίγο» 29,81% και το «αρκετά» 18,63%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 35,56% έλαβε το «λίγο» και 22,22% το «αρκετά».

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πολύ» με 32%, ενώ ακολούθησε το «αρκετά» με 28%.

Τα Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» (45%) και ακολούθησαν τα «πολύ» και «πέρα πολύ» με 20%.

Οι Διοικητικοί έδωσαν 33,33% στα «λίγο» και «αρκετά». Η κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» επέλεξε περισσότερο τα «καθόλου» και «λίγο» (54,55% και 27,27% αντίστοιχα).

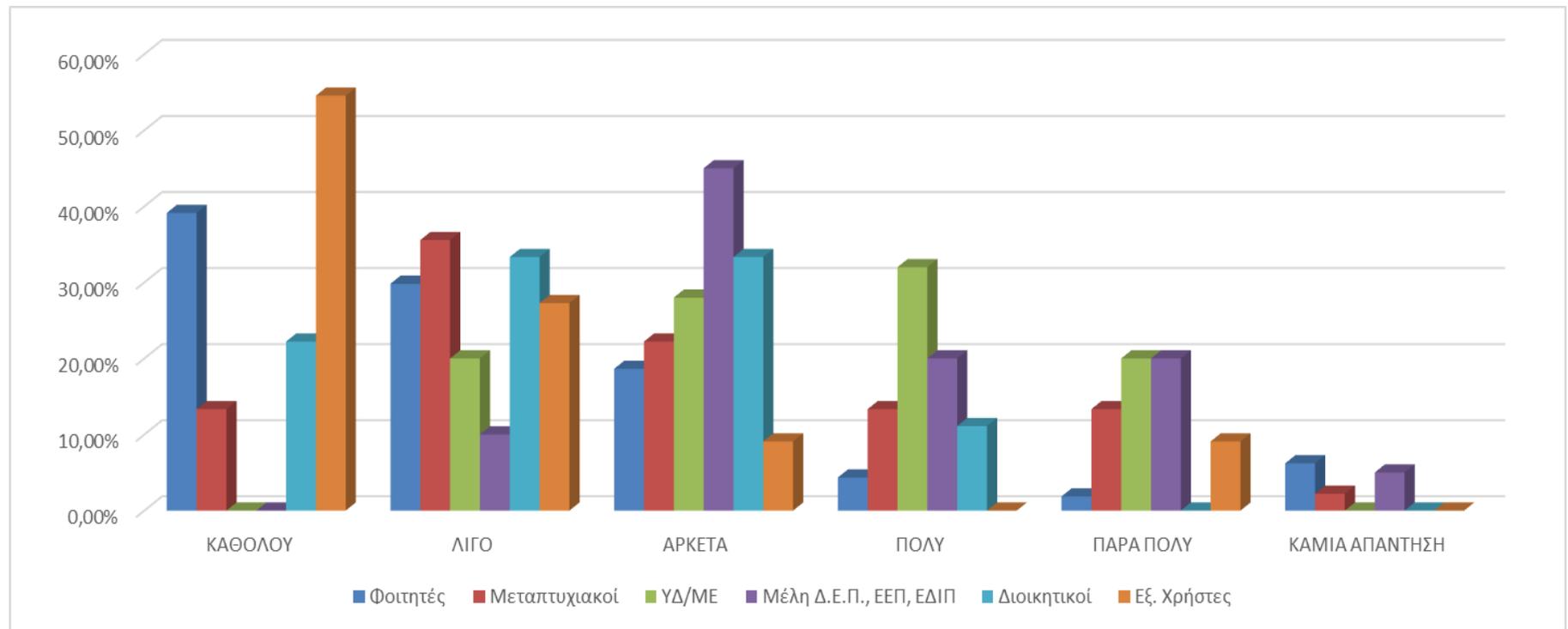
Ο Πίνακας 7 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 7 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών πριν την πανδημία

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	39,13%	29,81%	18,63%	4,35%	1,86%	6,21%
Μεταπτυχιακοί	13,33%	35,56%	22,22%	13,33%	13,33%	2,22%
ΥΔ/ΜΕ	0,00%	20,00%	28,00%	32,00%	20,00%	0,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	10,00%	45,00%	20,00%	20,00%	5,00%
Διοικητικοί	22,22%	33,33%	33,33%	11,11%	0,00%	0,00%
Εξ. Χρήστες	54,55%	27,27%	9,09%	0,00%	9,09%	0,00%
Μέσος όρος	28,41%	28,41%	22,14%	9,59%	7,01%	4,43%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 38,74% των χρηστών χρησιμοποίησε τις Ηλεκτρονικές Πηγές πριν την πανδημία από «αρκετά» έως «πέρα πολύ». Τα στοιχεία αποτυπώνονται σχεδιαγραμματικά ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 6: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΗΓΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ



Q7. 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 34,78% και 27,33%, ενώ ακολούθησε το «αρκετά» με 17,39%.

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ποσοστό 26,67% έλαβε το «αρκετά», 22,22% το «πέρα πολύ» και από 20% και 17,78% πήραν τα «λίγο» και «πολύ».

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πολύ» με 32%, ενώ ακολούθησε το «λίγο» με 24% και το «πέρα πολύ» με 20%.

Τα Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ δήλωσαν «αρκετά» κατά 25%, «λίγο», «πολύ» και «πέρα πολύ» κατά 20%.

Οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο το «λίγο» και το «πολύ» (33,33%) και ακολούθησε το «καθόλου» με 22,22%. Η κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» επέλεξε περισσότερο το «καθόλου» με 63,64%.

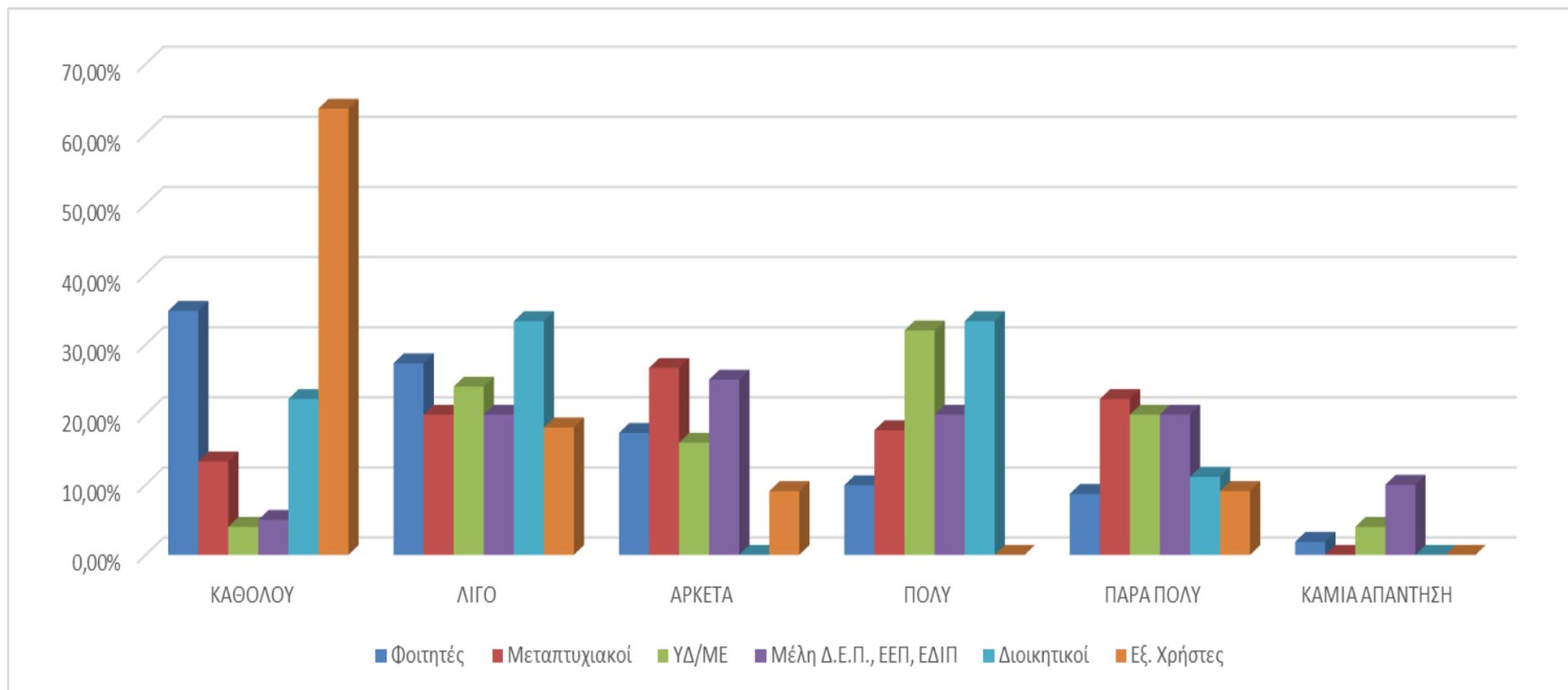
Ο Πίνακας 8 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 8 : Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	34,78%	27,33%	17,39%	9,94%	8,70%	1,86%
Μεταπτυχιακοί ΥΔ/ΜΕ	13,33%	20,00%	26,67%	17,78%	22,22%	0,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	5,00%	20,00%	25,00%	20,00%	20,00%	10,00%
Διοικητικοί	22,22%	33,33%	0,00%	33,33%	11,11%	0,00%
Εξ. Χρήστες	63,64%	18,18%	9,09%	0,00%	9,09%	0,00%
Μέσος όρος	26,94%	25,09%	18,45%	14,39%	12,92%	2,21%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 45,76% των χρηστών χρησιμοποιεί τις Ηλεκτρονικές Πηγές κατά τη διάρκεια της πανδημίας από «αρκετά» έως «πέρα 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

Q8. Λειτουργικότητα και περιεχόμενο της ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με τη λειτουργικότητα και περιεχόμενο της ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές έλαβε το «πολύ» με 31,68%, ενώ ακολούθησαν τα «αρκετά» (27,95%) και «πάρα πολύ» (18,63%).

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το 35,56% δήλωσε «αρκετά», ενώ το ποσοστό που επέλεξε το «πολύ» και το «πάρα πολύ» έφτασε το 26,67% και 22,22%.

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πολύ» με 32%, ενώ ακολούθησαν τα «αρκετά» και «πάρα πολύ» με 28%.

Τα Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» και το «πολύ» (από 30%).

Ποσοστό 44,44% έλαβε το «αρκετά» και 33,33% το «πάρα πολύ» στην κατηγορία των Διοικητικών, ενώ στην κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» οι ίδιες απαντήσεις έλαβαν 36,36% και 27,27% αντίστοιχα.

Ο Πίνακας 9 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

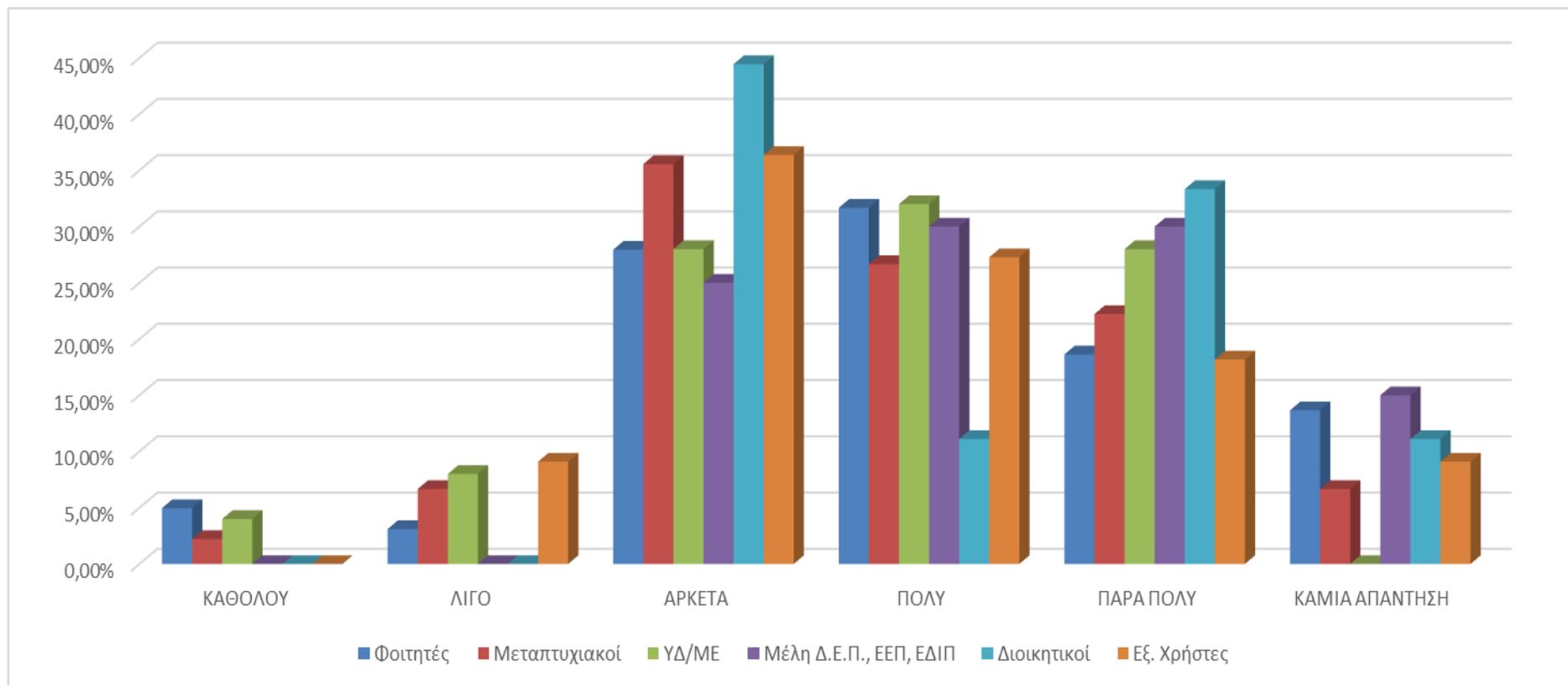
Πίνακας 9 : Λειτουργικότητα και περιεχόμενο της ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,97%	3,11%	27,95%	31,68%	18,63%	13,66%
Μεταπτυχιακοί	2,22%	6,67%	35,56%	26,67%	22,22%	6,67%
ΥΔ/ΜΕ	4,00%	8,00%	28,00%	32,00%	28,00%	0,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	0,00%	25,00%	30,00%	30,00%	15,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	44,44%	11,11%	33,33%	11,11%
Εξ. Χρήστες	0,00%	9,09%	36,36%	27,27%	18,18%	9,09%
Μέσος όρος	3,69%	4,06%	29,89%	29,89%	21,40%	11,07%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 81,18% των χρηστών πιστεύει ότι είναι ικανοποιητική η λειτουργικότητα και περιεχόμενο της ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης.

Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 8 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 8: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



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 33,54% «αρκετά» ευχαριστημένοι, ενώ «πολύ» επέλεξε το 26,09%.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απάντησαν «πολύ» (28,89%), και «αρκετά» (24,44%). Ποσοστό 20% έλαβε το «λίγο» και 17,78% το «πάρα πολύ».

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» με 40%, ενώ ακολούθησε το «πολύ» με 28% και το «πάρα πολύ» με 24%.

Πολύ θετικές είναι οι εκτιμήσεις των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 40% είναι «πολύ» ευχαριστημένο, ενώ 30% έλαβε το «αρκετά».

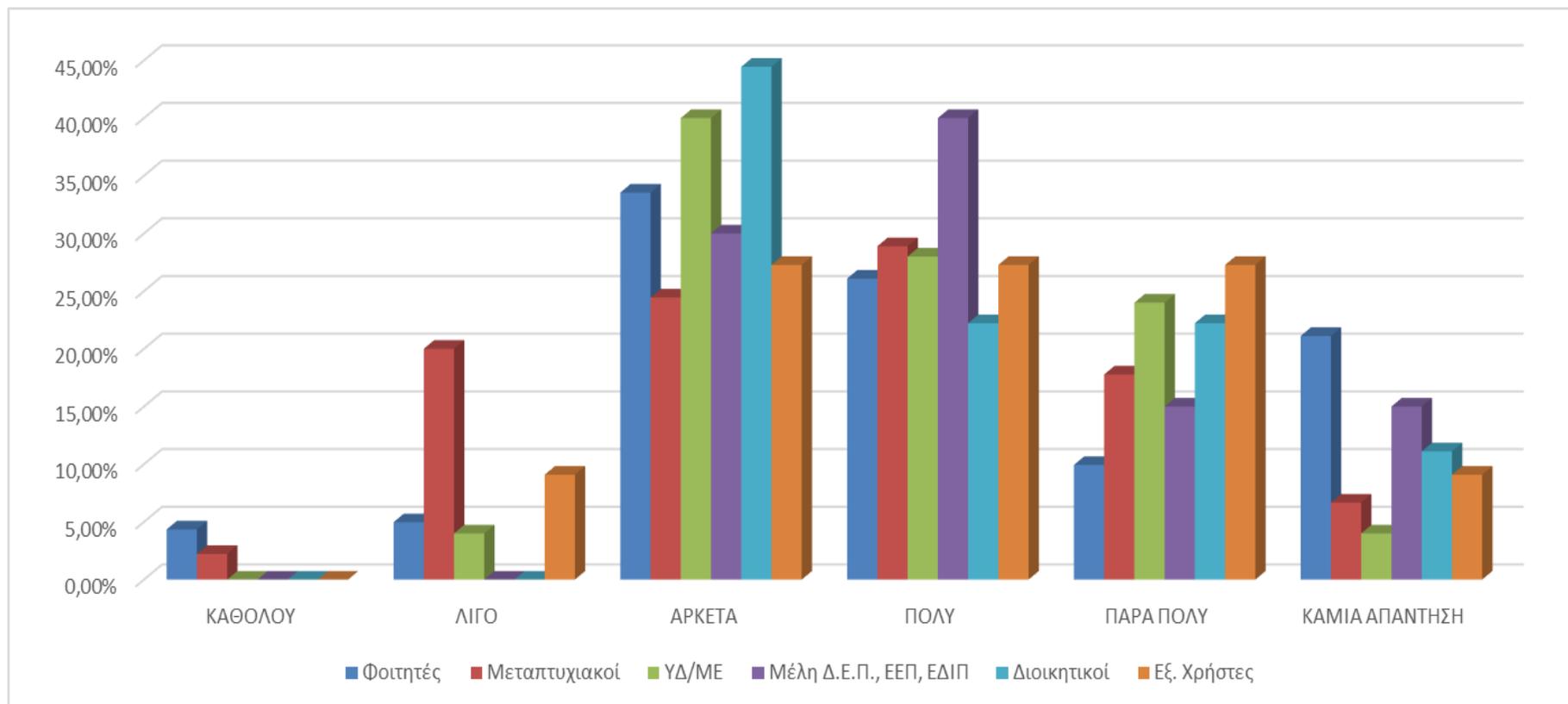
Οι Διοικητικοί επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» (44,44%) και έπειτα τα «πολύ» και «πάρα πολύ» (από 22,22%). Στην κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβαν το «αρκετά», το «πολύ» και το «πάρα πολύ» με 27,27%. Ο Πίνακας 10 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 10 : Ευκολία Χρήσης Ηλεκτρονικού Καταλόγου

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,35%	4,97%	33,54%	26,09%	9,94%	21,12%
Μεταπτυχιακοί	2,22%	20,00%	24,44%	28,89%	17,78%	6,67%
ΥΔ/ΜΕ	0,00%	4,00%	40,00%	28,00%	24,00%	4,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΠΠ	0,00%	0,00%	30,00%	40,00%	15,00%	15,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	44,44%	22,22%	22,22%	11,11%
Εξ. Χρήστες	0,00%	9,09%	27,27%	27,27%	27,27%	9,09%
Μέσος όρος	2,95%	7,01%	32,47%	27,68%	14,02%	15,87%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 74,17% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 9 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 9: 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 23,60% «αρκετά» και κατά 16,77% «πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 34,78% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 26,67% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «αρκετά» και το «πολύ», 15,56% το «λίγο» και 22,22% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 40%, ενώ ακολούθησε το «αρκετά» με 24% και το «καθόλου» με 16%.

Πιο θετική είναι η εκτίμηση των μελών ΔΕΠ. Ποσοστό 30% έλαβε το «πολύ» και 15% το «πέρα πολύ». Το 45% δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

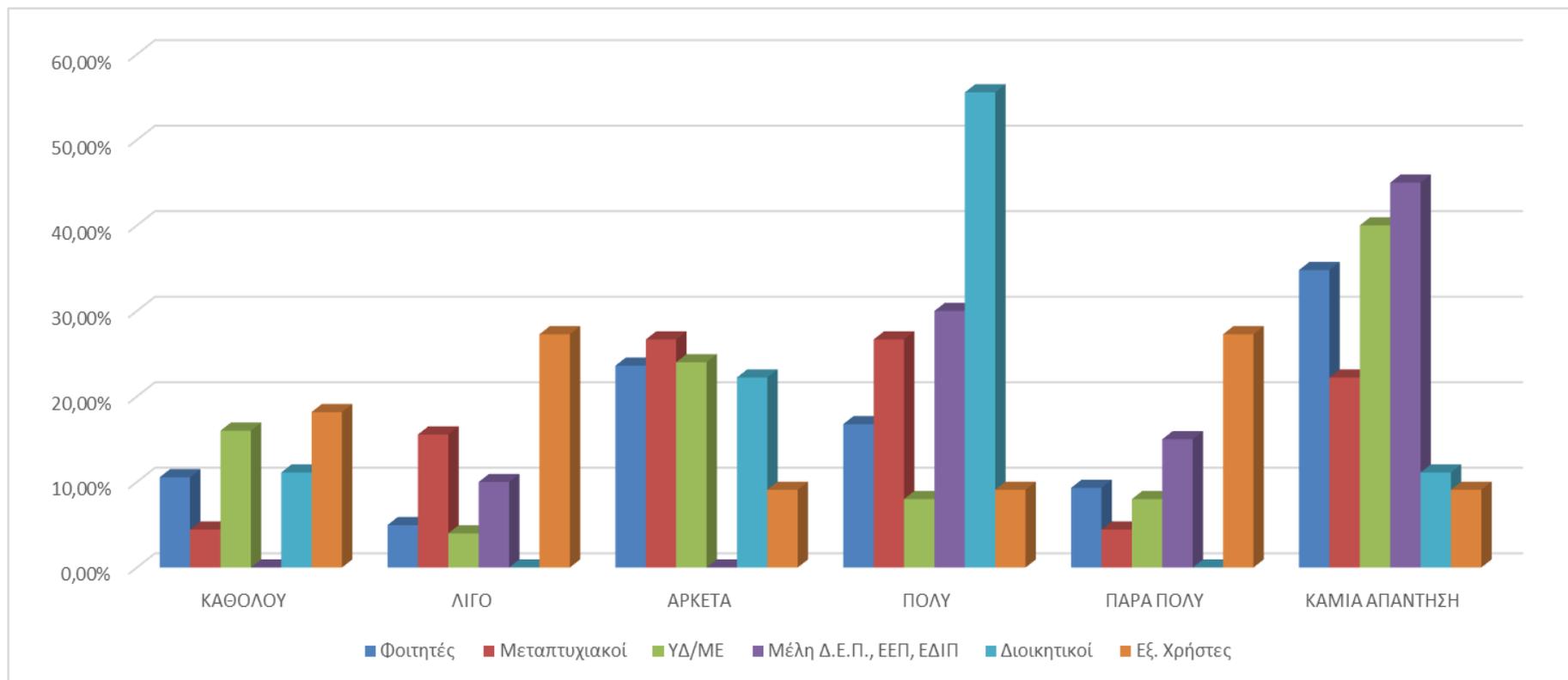
Οι Διοικητικοί επέλεξαν σε ποσοστό 55,56% «πολύ», ενώ στην κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» 27,27% δήλωσε «πέρα πολύ» και «λίγο». Ο Πίνακας 11 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 11 : Όροι Δανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	10,56%	4,97%	23,60%	16,77%	9,32%	34,78%
Μεταπτυχιακοί	4,44%	15,56%	26,67%	26,67%	4,44%	22,22%
ΥΔ/ΜΕ	16,00%	4,00%	24,00%	8,00%	8,00%	40,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	10,00%	0,00%	30,00%	15,00%	45,00%
Διοικητικοί	11,11%	0,00%	22,22%	55,56%	0,00%	11,11%
Εξ. Χρήστες	18,18%	27,27%	9,09%	9,09%	27,27%	9,09%
Μέσος όρος	9,59%	7,75%	21,77%	19,56%	9,23%	32,10%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 50,56% σχετικά με τους όρους δανεισμού της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 10 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΟΡΟΙ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ



Q11. Αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις

Η ερώτηση Q11 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις. Οι φοιτητές είναι κατά 21,74% «αρκετά» και κατά 19,25% «πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 36,65% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 22,22% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «αρκετά» και το «πέρα πολύ», 15,56% το «πολύ» και 26,67% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 28%, ενώ ακολούθησαν το «αρκετά», το «πολύ» και το «πέρα πολύ» με 20%.

Θετική είναι η εκτίμηση και των μελών ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ. Ποσοστό 40% έλαβε το «πολύ» και 10% το «αρκετά» και το «πέρα πολύ». Το 35% δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

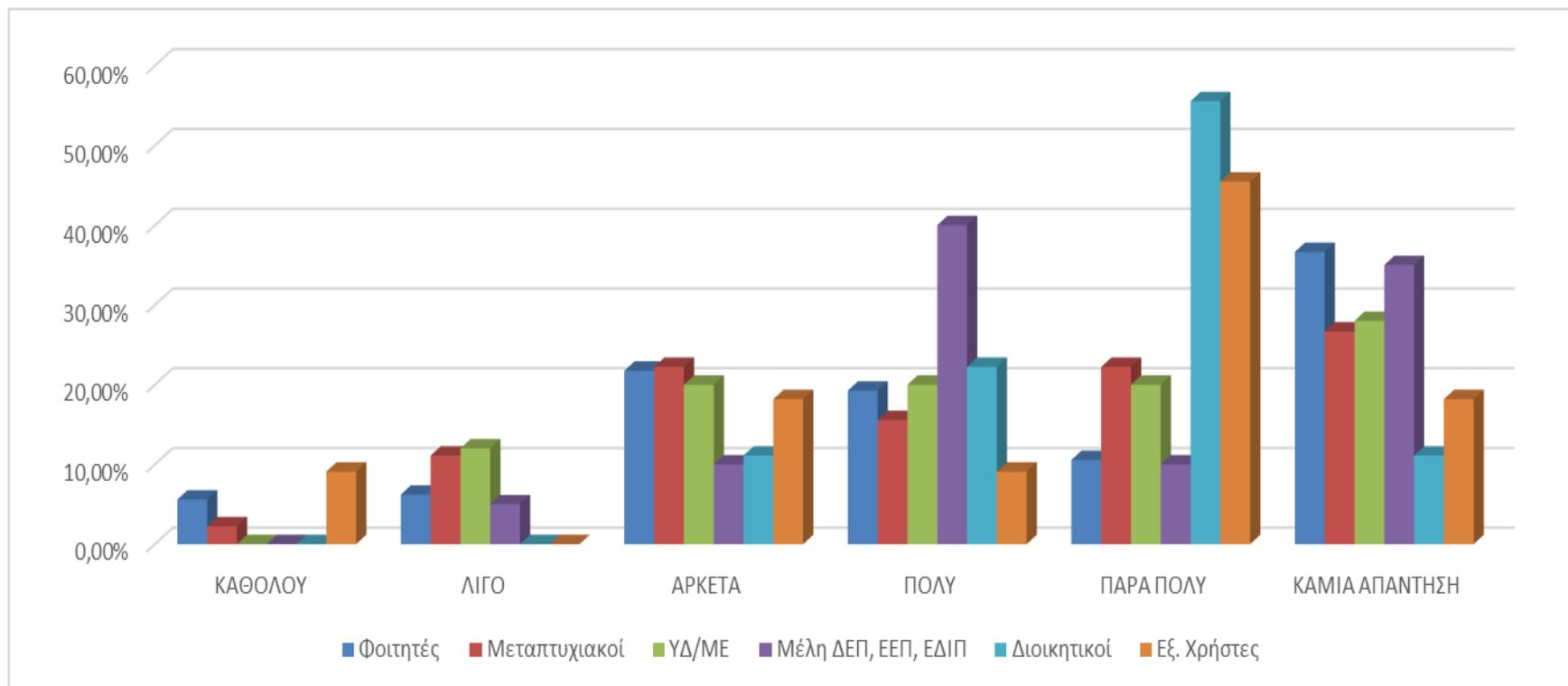
Οι Διοικητικοί επέλεξαν σε ποσοστό 55,56% «πέρα πολύ», ενώ στην κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» 45,45% δήλωσε «πέρα πολύ». Ο Πίνακας 12 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 12 : Αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	5,59%	6,21%	21,74%	19,25%	10,56%	36,65%
Μεταπτυχιακοί	2,22%	11,11%	22,22%	15,56%	22,22%	26,67%
ΥΔ/ΜΕ	0,00%	12,00%	20,00%	20,00%	20,00%	28,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	5,00%	10,00%	40,00%	10,00%	35,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	11,11%	22,22%	55,56%	11,11%
Εξ. Χρήστες	9,09%	0,00%	18,18%	9,09%	45,45%	18,18%
Μέσος όρος	4,06%	7,01%	20,30%	19,93%	16,24%	32,47%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 56,47% σχετικά με την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΟΡΟΙ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ



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 24,22% «αρκετά» και κατά 16,15% «πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 38,51% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 22,22% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε το «αρκετά» και 13,33% «πολύ» ενώ 40% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 40%, ενώ ακολούθησε το «αρκετά» με 28%.

Στα Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ το 60% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και 35% το «πολύ».

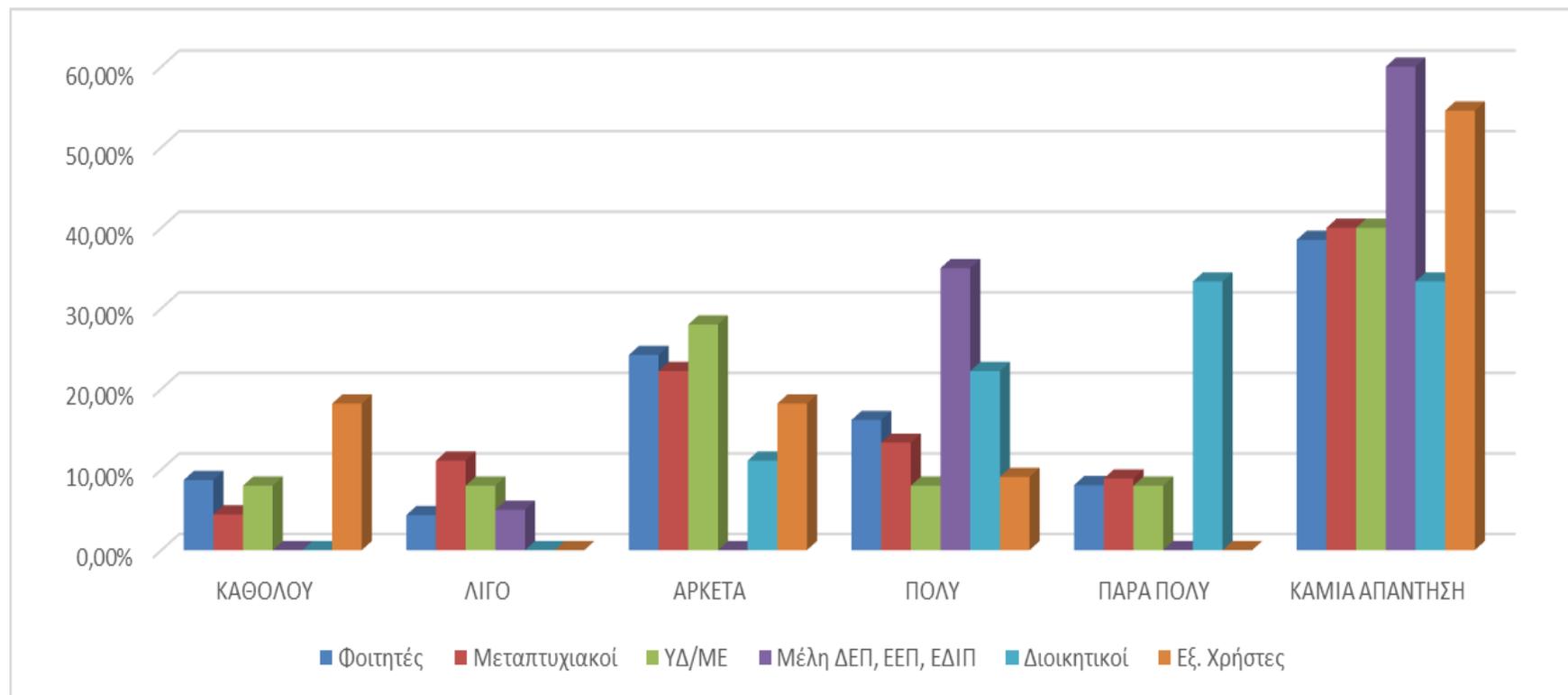
Οι Διοικητικοί δήλωσαν σε ποσοστό 33,33% «πάρα πολύ» και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και 22,22% «πολύ». Στην κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» το 54,55% επέλεξε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 13 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 13 : Όροι Διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της πανδημίας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	8,70%	4,35%	24,22%	16,15%	8,07%	38,51%
Μεταπτυχιακοί	4,44%	11,11%	22,22%	13,33%	8,89%	40,00%
ΥΔ/ΜΕ	8,00%	8,00%	28,00%	8,00%	8,00%	40,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	5,00%	0,00%	35,00%	0,00%	60,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	11,11%	22,22%	33,33%	33,33%
Εξ. Χρήστες	18,18%	0,00%	18,18%	9,09%	0,00%	54,55%
Μέσος όρος	7,38%	5,54%	21,77%	16,24%	8,12%	40,96%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 46,13% σχετικά με τους όρους διαδανεισμού της Βιβλιοθήκης. Υψηλό είναι το ποσοστό 40% του «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 12 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 12: Όροι Διαδανεισμού κατά τη διάρκεια της Πανδημίας



Q13. Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Διαδανεισμού

Η ερώτηση 13 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 24,22% «αρκετά» και κατά 11,18% «πολύ» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 44,10% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Ποσοστό 15,56% των μεταπτυχιακών φοιτητών επέλεξε τα «αρκετά» και «πολύ». Ποσοστό 44,44% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 36%, ενώ ακολούθησε το «αρκετά» με 36% και το «πολύ» με 12%.

Στα Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ το 30% επέλεξε το «πολύ» και 55% το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

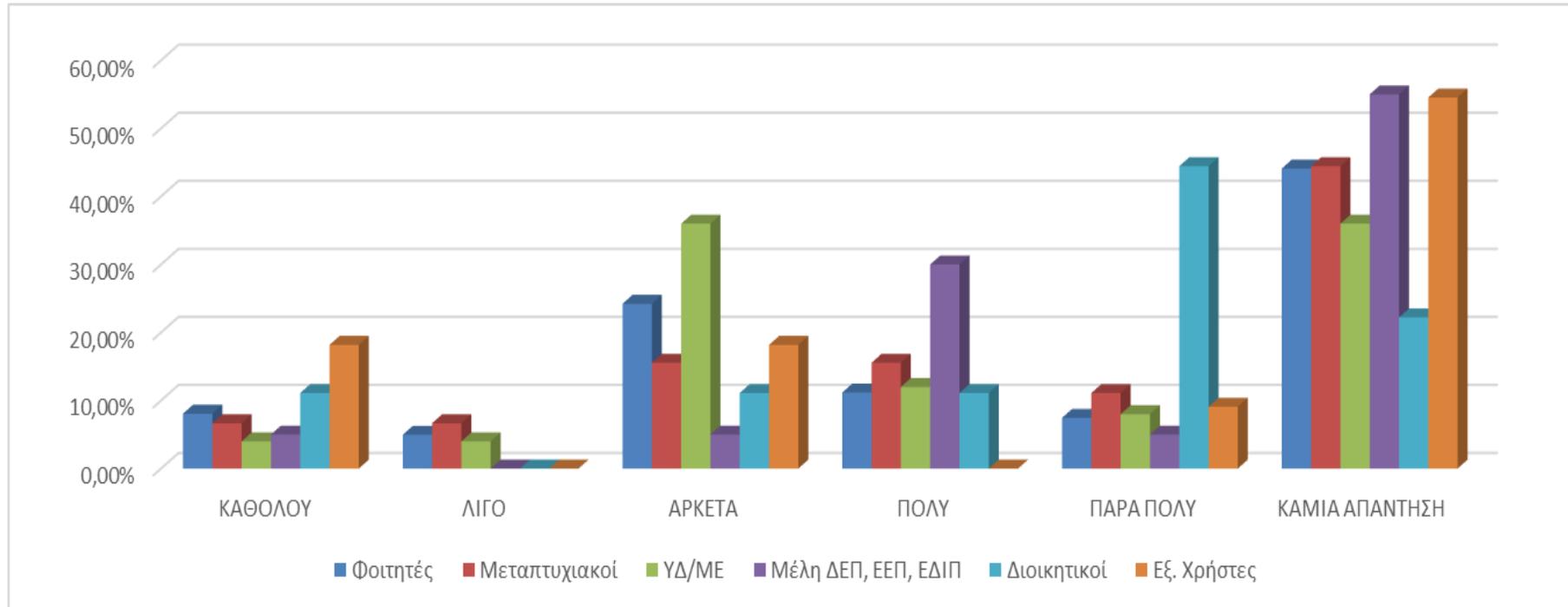
Οι Διοικητικοί δήλωσαν κατά 44,44% το «πέρα πολύ», ενώ το 22,22% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Στην κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» το 54,55% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω». Ο Πίνακας 14 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 14 : Αποτελεσματικότητα Υπηρεσίας Διαδανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	8,07%	4,97%	24,22%	11,18%	7,45%	44,10%
Μεταπτυχιακοί	6,67%	6,67%	15,56%	15,56%	11,11%	44,44%
ΥΔ/ΜΕ	4,00%	4,00%	36,00%	12,00%	8,00%	36,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	5,00%	0,00%	5,00%	30,00%	5,00%	55,00%
Διοικητικοί	11,11%	0,00%	11,11%	11,11%	44,44%	22,22%
Εξ. Χρήστες	18,18%	0,00%	18,18%	0,00%	9,09%	54,55%
Μέσος όρος	7,75%	4,43%	21,77%	12,92%	9,23%	43,91%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 43,92% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού με ηλεκτρονικές αιτήσεις. Υψηλό είναι το ποσοστό της απάντησης «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (43,91%). Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 13 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΙΑΔΑΝΕΙΣΜΟΥ



Q14. Ικανοποίηση από τις εξ αποστάσεως υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση αφορά τον βαθμό ικανοποίησης από τις παρακάτω εξ αποστάσεως υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης:

Ε-ρώτηση (εξυπηρέτηση μέσω email)

myLibrarylive (εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης)

Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (εξυπηρέτηση μέσω IM)

Εκπαιδευτικά σεμινάρια (webinar & online)

Κατάθεση εργασιών στο Ιδρυματικό Αποθετήριο (Ψηφίδα)

Φόρμες αιτήσεων (πχ. παραγγελίες βιβλίων, ψηφιοποίηση υλικού κλπ.)

Τεχνική βοήθεια (πχ. απομακρυσμένη πρόσβαση)

Αναφορικά με την Ε-ρώτηση (εξυπηρέτηση μέσω email) οι χρήστες επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» με 32,47% και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 30,63%, ενώ ακολούθησε το «πολύ» με 19,19%.

Ε-ρώτηση (εξυπηρέτηση μέσω email)

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,86%	3,11%	14,91%	22,36%	27,95%	29,81%
Μεταπτυχιακοί	2,22%	4,44%	13,33%	17,78%	35,56%	26,67%
ΥΔ/ΜΕ	4,00%	4,00%	12,00%	4,00%	48,00%	28,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	0,00%	5,00%	20,00%	25,00%	50,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	66,67%	22,22%
Εξ. Χρήστες	0,00%	0,00%	9,09%	18,18%	36,36%	36,36%
Μέσος όρος	1,85%	2,95%	12,92%	19,19%	32,47%	30,63%

Αναφορικά με το myLibrarylive (εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης) οι χρήστες επέλεξαν περισσότερο το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 53,51%, το «πάρα πολύ» με 14,39%, ενώ ακολούθησε το «πολύ» με 14,02%.

myLibrarylive (εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης)

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,48%	4,35%	13,66%	16,77%	13,04%	49,69%
Μεταπτυχιακοί	2,22%	4,44%	6,67%	15,56%	15,56%	55,56%
ΥΔ/ΜΕ	4,00%	8,00%	20,00%	4,00%	16,00%	48,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	10,00%	0,00%	10,00%	5,00%	75,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	44,44%	44,44%
Εξ. Χρήστες	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	18,18%	81,82%
Μέσος όρος	2,21%	4,80%	11,07%	14,02%	14,39%	53,51%

Αναφορικά με τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (εξυπηρέτηση μέσω IM) οι χρήστες επέλεξαν περισσότερο το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 53,51%, ενώ ακολούθησαν το «πάρα πολύ» και το «πολύ» με 14,02%.

Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (εξυπηρέτηση μέσω IM)

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,73%	6,83%	11,18%	16,15%	14,29%	47,83%
Μεταπτυχιακοί	2,22%	2,22%	13,33%	11,11%	11,11%	60,00%
ΥΔ/ΜΕ	4,00%	8,00%	12,00%	8,00%	20,00%	48,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	5,00%	0,00%	15,00%	0,00%	80,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	44,44%	33,33%
Εξ. Χρήστες	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,09%	90,91%
Μέσος όρος	2,95%	5,54%	9,96%	14,02%	14,02%	53,51%

Αναφορικά με τα Εκπαιδευτικά σεμινάρια (webinar & online) οι χρήστες επέλεξαν περισσότερο το «πάρα πολύ» με 40,22%, ενώ ακολούθησε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 26,20% και το «πολύ» με 18,82%.

Εκπαιδευτικά σεμινάρια (webinar & online)

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,48%	3,11%	8,70%	19,88%	40,99%	24,84%
Μεταπτυχιακοί	2,22%	4,44%	11,11%	22,22%	37,78%	22,22%
ΥΔ/ΜΕ	0,00%	4,00%	16,00%	12,00%	36,00%	32,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	0,00%	10,00%	20,00%	20,00%	50,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	55,56%	33,33%
Εξ. Χρήστες	0,00%	9,09%	9,09%	9,09%	72,73%	0,00%
Μέσος όρος	1,85%	3,32%	9,59%	18,82%	40,22%	26,20%

Αναφορικά με την Κατάθεση εργασιών στο Ιδρυματικό Αποθετήριο (Ψηφίδα) οι χρήστες επέλεξαν περισσότερο το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 51,66%, ενώ ακολούθησε το «πάρα πολύ» και το «αρκετά» με 18,82% και 12,18%.

Κατάθεση εργασιών στο Ιδρυματικό Αποθετήριο (Ψηφίδα)

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,11%	4,35%	12,42%	11,80%	16,77%	51,55%
Μεταπτυχιακοί	2,22%	4,44%	15,56%	11,11%	15,56%	51,11%
ΥΔ/ΜΕ	0,00%	0,00%	16,00%	8,00%	36,00%	40,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	0,00%	10,00%	20,00%	20,00%	50,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	44,44%	44,44%
Εξ. Χρήστες	0,00%	0,00%	0,00%	9,09%	0,00%	90,91%
Μέσος όρος	2,21%	3,32%	12,18%	11,81%	18,82%	51,66%

Αναφορικά με τις Φόρμες αιτήσεων (πχ. παραγγελίες βιβλίων, ψηφιοποίηση υλικού κλπ.) οι χρήστες επέλεξαν περισσότερο το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 38,01%, ενώ ακολούθησε το «πάρα πολύ» και το «πολύ» με 26,20% και 14,76%.

Φόρμες αιτήσεων (πχ. παραγγελίες βιβλίων, ψηφιοποίηση υλικού κλπ.)

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,73%	4,97%	14,29%	18,01%	22,98%	36,02%
Μεταπτυχιακοί	2,22%	2,22%	17,78%	15,56%	22,22%	40,00%
ΥΔ/ΜΕ	0,00%	4,00%	24,00%	4,00%	36,00%	32,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	10,00%	5,00%	5,00%	35,00%	45,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	55,56%	33,33%
Εξ. Χρήστες	0,00%	0,00%	0,00%	9,09%	27,27%	63,64%
Μέσος όρος	2,58%	4,43%	14,02%	14,76%	26,20%	38,01%

Αναφορικά με την Τεχνική βοήθεια (πχ. απομακρυσμένη πρόσβαση) οι χρήστες επέλεξαν περισσότερο το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 34,69%, ενώ ακολούθησε το «πάρα πολύ» και το «πολύ» με 29,15% και 14,39%.

Τεχνική βοήθεια (π.χ. απομακρυσμένη πρόσβαση)

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,73%	6,21%	13,04%	18,63%	24,22%	34,16%
Μεταπτυχιακοί	4,44%	6,67%	13,33%	15,56%	28,89%	31,11%
ΥΔ/ΜΕ	8,00%	0,00%	20,00%	0,00%	52,00%	20,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	5,00%	10,00%	0,00%	40,00%	45,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	44,44%	33,33%
Εξ. Χρήστες	0,00%	0,00%	9,09%	0,00%	18,18%	72,73%
Μέσος όρος	3,69%	5,17%	12,92%	14,39%	29,15%	34,69%

15. Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε έντυπα και ηλεκτρονικά βιβλία

Αναφορικά με την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε έντυπα και ηλεκτρονικά βιβλία το μεγαλύτερο ποσοστό στους φοιτητές έλαβε το «πολύ» με 28,57%, ενώ ακολούθησαν τα «αρκετά» (24,22%) και «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» (19,25%).

Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές το 28,89% δήλωσε «αρκετά» και «πολύ», ενώ το ποσοστό που επέλεξε το «πάρα πολύ» έφτασε το 22,22%.

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» με 52%, ενώ ακολούθησε το «πάρα πολύ» με 16%.

Τα Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ επέλεξαν περισσότερο το «αρκετά» και το «πολύ» (30% και 40% αντίστοιχα).

Ποσοστό 33,33% έλαβε το «αρκετά» και το «πολύ» στην κατηγορία των Διοικητικών, ενώ στην κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» οι ίδιες απαντήσεις έλαβαν 27,27% και 36,36% αντίστοιχα.

Ο Πίνακας 15 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

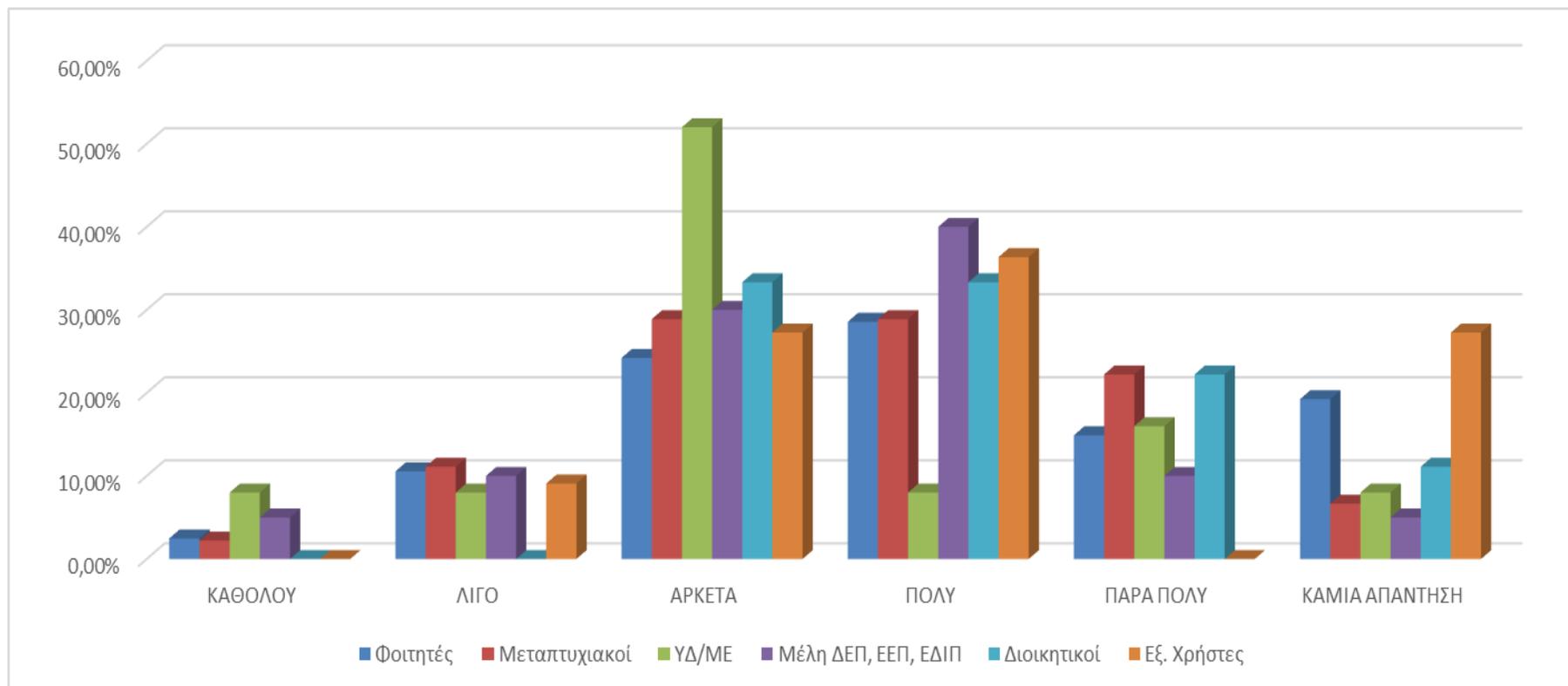
Πίνακας 15 : Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε έντυπα και ηλεκτρονικά βιβλία

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,48%	10,56%	24,22%	28,57%	14,91%	19,25%
Μεταπτυχιακοί	2,22%	11,11%	28,89%	28,89%	22,22%	6,67%
ΥΔ/ΜΕ	8,00%	8,00%	52,00%	8,00%	16,00%	8,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	5,00%	10,00%	30,00%	40,00%	10,00%	5,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	22,22%	11,11%
Εξ. Χρήστες	0,00%	9,09%	27,27%	36,36%	0,00%	27,27%
Μέσος όρος	2,95%	9,96%	28,41%	28,04%	15,50%	15,13%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι το 71,95% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή έντυπα και ηλεκτρονικά βιβλία για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 14 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΕΝΤΥΠΑ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΒΙΒΛΙΑ



16. Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε έντυπα και ηλεκτρονικά περιοδικά

Αναφορικά με το Υλικό της Βιβλιοθήκης οι χρήστες ρωτήθηκαν για την επάρκεια της Βιβλιοθήκης και σε έντυπα και ηλεκτρονικά περιοδικά. Οι φοιτητές δήλωσαν σε ποσοστό 26,09% το «πολύ» και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ «αρκετά» επέλεξε το 25,47%.

Ποσοστό 28,89% έλαβε το «αρκετά» και το «πολύ» στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι δήλωσαν και «πέρα πολύ» κατά 22,22%.

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» με 40%, ενώ ακολούθησαν το «λίγο» και το «πολύ» με 16%.

Ποσοστό 45% από τα Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ είναι «πολύ» και 40% «αρκετά» ευχαριστημένο, ενώ 10% δήλωσε «λίγο».

Στους Διοικητικούς το 44,44% δήλωσε «πολύ» και το 33,33% «πέρα πολύ», ενώ στην κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» το 36,36% δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», ενώ 27,27% πήρε το «πολύ».

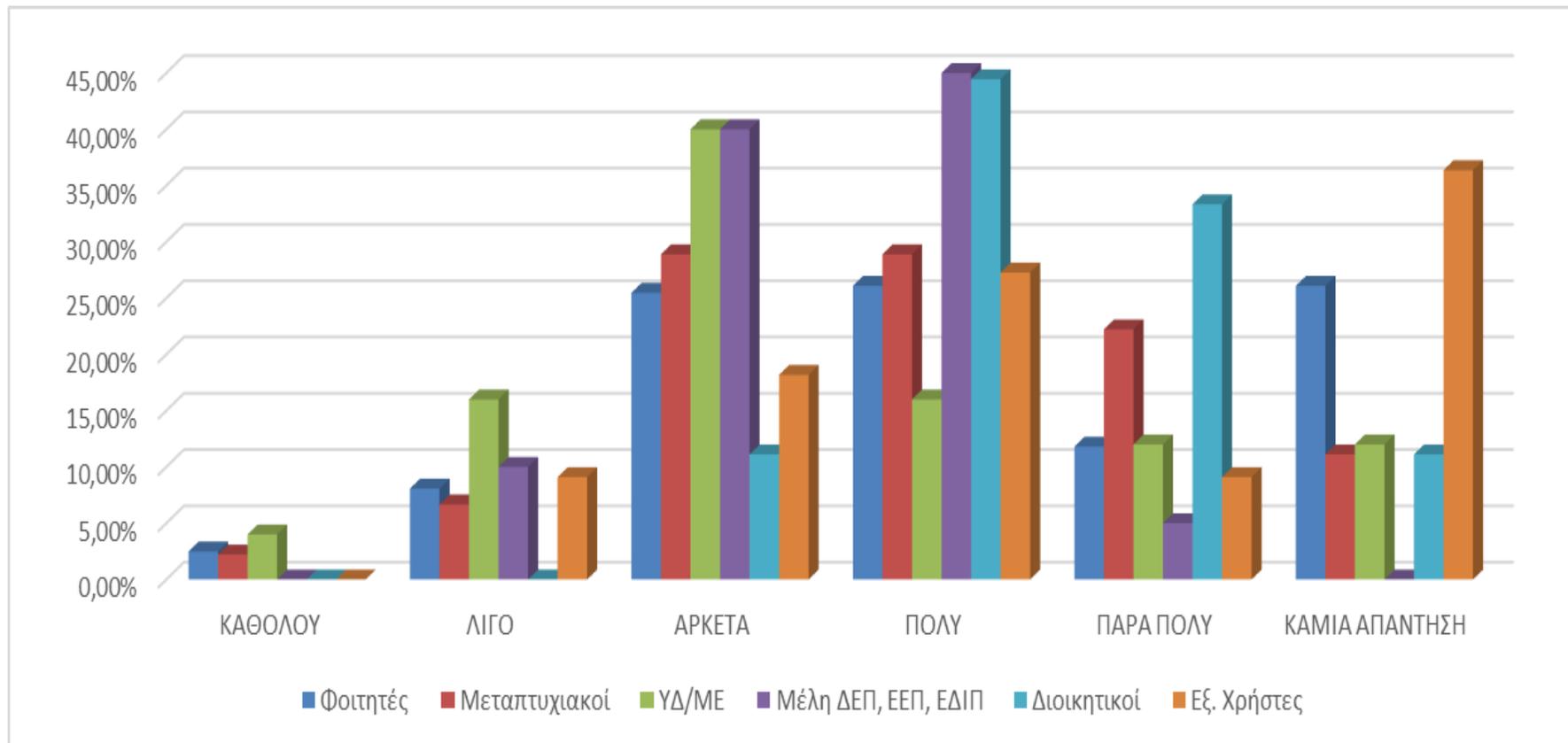
Ο Πίνακας 16 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 16 : Επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε έντυπα και ηλεκτρονικά περιοδικά

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πέρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,48%	8,07%	25,47%	26,09%	11,80%	26,09%
Μεταπτυχιακοί ΥΔ/ΜΕ	2,22%	6,67%	28,89%	28,89%	22,22%	11,11%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	10,00%	40,00%	45,00%	5,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	11,11%	44,44%	33,33%	11,11%
Εξ. Χρήστες	0,00%	9,09%	18,18%	27,27%	9,09%	36,36%
Μέσος όρος	2,21%	8,49%	27,68%	27,68%	13,65%	20,30%

Συνακόλουθα, από τον παραπάνω Πίνακα γίνεται φανερό ότι ποσοστό 69,01% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή έντυπα και ηλεκτρονικά περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 15 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΕΝΤΥΠΙΑ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ



Q17. Ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης

Η ερώτηση Q17 αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τις ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης (π.χ. βάσεις δεδομένων, κλαδικές μελέτες ICAP, Ιδρυματικό Αποθετήριο Ψηφίδας, Ιδρυματικό Αποθετήριο Ακαδημαϊκής Έρευνας RUOMO). Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 24,22% «αρκετά», 23,60% «πολύ» ευχαριστημένοι, ενώ «πάρα πολύ» επέλεξε το 18,01%. Ποσοστό 27,95% δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν κατά 26,67% και 20% «αρκετά» και «πολύ» και κατά 31,11% «πάρα πολύ».

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πολύ» με 36%, ενώ ακολούθησε το «αρκετά» με 28% και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 20%.

Τα Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ επέλεξαν τα «πολύ», «αρκετά» και «λίγο» με 35%, 30% και 20% αντίστοιχα. Ποσοστό 15% έλαβε το «πάρα πολύ».

Οι Διοικητικοί επέλεξαν κατά 44,44% το «πολύ» και κατά 33,33% το «πάρα πολύ». Στην κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» ποσοστό 54,55% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

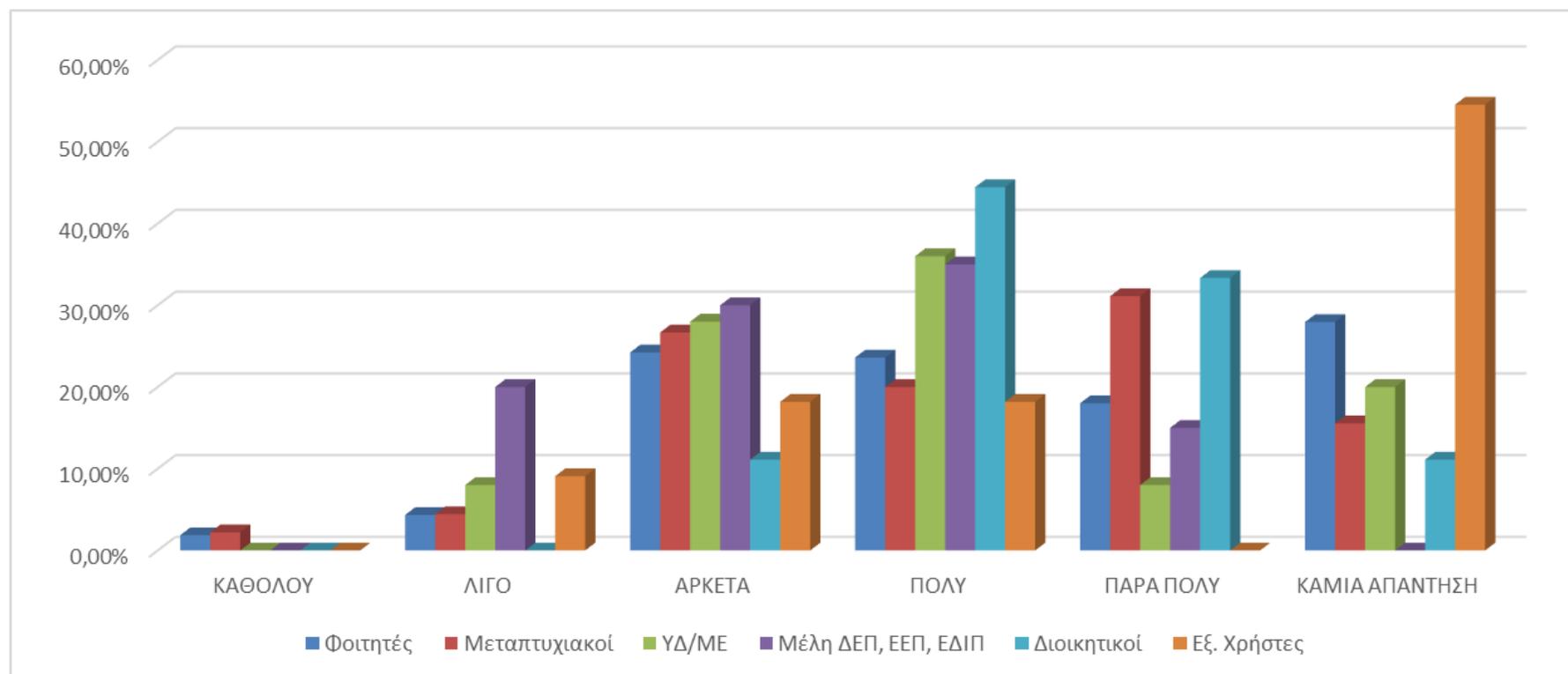
Ο Πίνακας 17 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 17 : Ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	1,86%	4,35%	24,22%	23,60%	18,01%	27,95%
Μεταπτυχιακοί	2,22%	4,44%	26,67%	20,00%	31,11%	15,56%
ΥΔ/ΜΕ	0,00%	8,00%	28,00%	36,00%	8,00%	20,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	20,00%	30,00%	35,00%	15,00%	0,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	11,11%	44,44%	33,33%	11,11%
Εξ. Χρήστες	0,00%	9,09%	18,18%	18,18%	0,00%	54,55%
Μέσος όρος	1,48%	5,90%	24,72%	25,46%	18,82%	23,62%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 69% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 16 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 16: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q18. Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με την ερώτηση Q18 και την ικανοποίηση των χρηστών από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης οι φοιτητές είναι κατά 31,06% «αρκετά», κατά 23,60% «πολύ» και κατά 11,80% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι. Το 21,74% επέλεξε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές επέλεξαν τις απαντήσεις «αρκετά», «πολύ», «πάρα πολύ» με 31,11%, 20% και 24,44%.

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «αρκετά» με 36%, ενώ ακολούθησε το «πολύ» με 28% και το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 20%.

Στα Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΠΠ ποσοστό 25% έλαβαν το «πολύ» και το «πάρα πολύ» και 20% το «αρκετά».

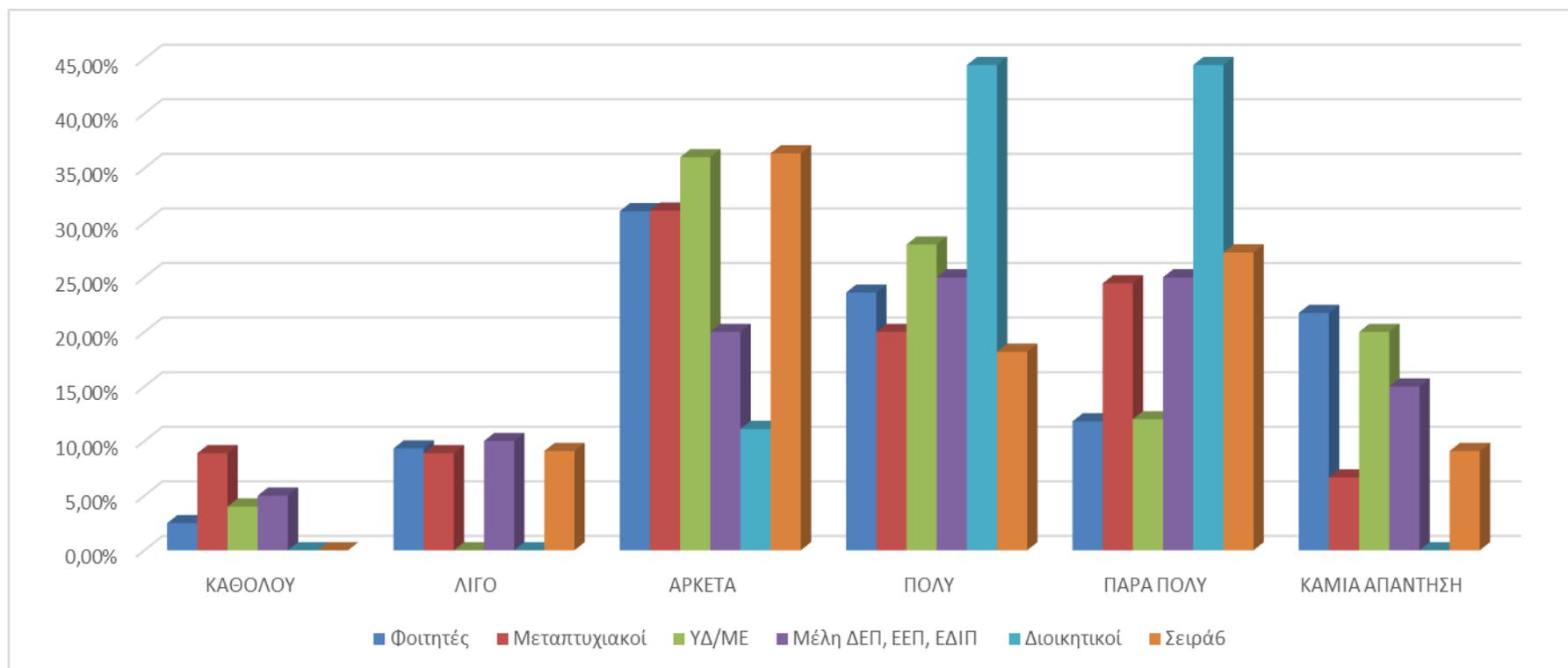
Οι Διοικητικοί έδωσαν 44,44% στο «πολύ» και στο «πάρα πολύ». Στην κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» ποσοστό 36,36% και 27,27% έλαβαν τα «αρκετά» και «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 18 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 18 : Ωράριο Λειτουργίας Βιβλιοθήκης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,48%	9,32%	31,06%	23,60%	11,80%	21,74%
Μεταπτυχιακοί	8,89%	8,89%	31,11%	20,00%	24,44%	6,67%
ΥΔ/ΜΕ	4,00%	0,00%	36,00%	28,00%	12,00%	20,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΠΠ	5,00%	10,00%	20,00%	25,00%	25,00%	15,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	11,11%	44,44%	44,44%	0,00%
Εξ. Χρήστες	0,00%	9,09%	36,36%	18,18%	27,27%	9,09%
Μέσος όρος	3,69%	8,12%	30,26%	23,99%	16,61%	17,34%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 70,86% σχετικά με το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Τα δεδομένα αυτά αποτυπώνονται στο Γράφημα 17 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 17: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ



Q19. Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό

Η επόμενη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές είναι κατά 27,95% «πάρα πολύ», κατά 26,09% «πολύ» και κατά 18,01% «αρκετά» ευχαριστημένοι. Ποσοστό 20,50% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» (55,56%), «πολύ» (17,78%) και «αρκετά» (15,56%) ευχαριστημένοι.

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πάρα πολύ» με 44%, ενώ ακολούθησε το «πολύ» με 28% και το «αρκετά» με 16%.

Πολύ καλή είναι η άποψη των μελών ΔΕΠ, που δήλωσαν «πάρα πολύ» ευχαριστημένα σε ποσοστό 55% και «πολύ» κατά 30%.

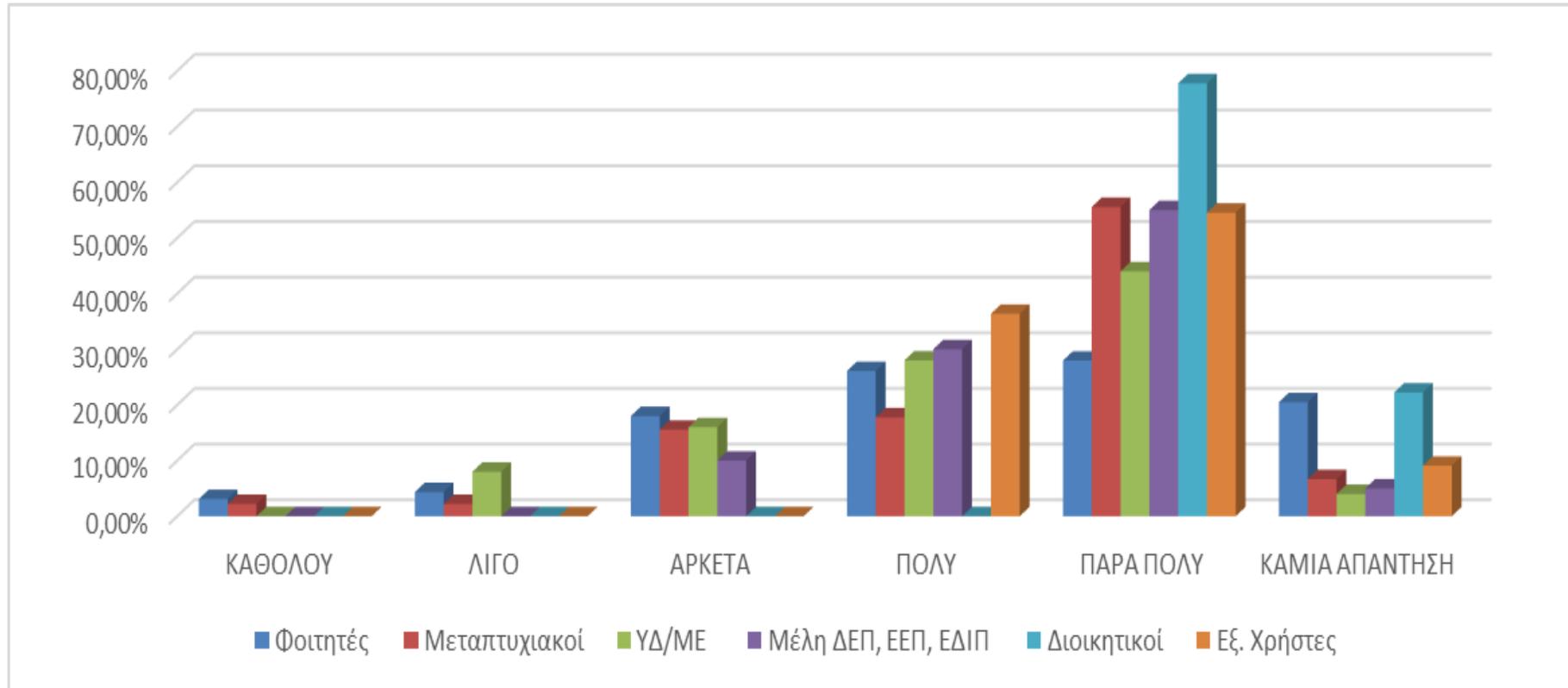
Το 77,78% των Διοικητικών και το 54,55% της κατηγορίας «Εξωτερικοί Χρήστες» δήλωσε «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 19 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα:

Πίνακας 19 : Ταχύτητα και Αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	3,11%	4,35%	18,01%	26,09%	27,95%	20,50%
Μεταπτυχιακοί	2,22%	2,22%	15,56%	17,78%	55,56%	6,67%
ΥΔ/ΜΕ	0,00%	8,00%	16,00%	28,00%	44,00%	4,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΠΠ	0,00%	0,00%	10,00%	30,00%	55,00%	5,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	77,78%	22,22%
Εξ. Χρήστες	0,00%	0,00%	0,00%	36,36%	54,55%	9,09%
Μέσος όρος	2,21%	3,69%	15,50%	24,72%	38,75%	15,13%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 78,97% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης. Μάλιστα το 38,75% δήλωσε «πάρα πολύ» ευχαριστημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 18 ως εξής:

ΓΡΑΦΗΜΑ 18: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ



Q20. Ευγένεια Προσωπικού

Σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, οι φοιτητές εμφανίζονται κατά 11,80% «αρκετά», κατά 22,36% «πολύ» και κατά 40,99% «πάρα πολύ» ευχαριστημένοι.

Αντίστοιχα οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 62,22%, «πολύ» κατά 8,89% και «αρκετά» κατά 20%.

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πάρα πολύ» με 52%, ενώ ακολούθησε το «πολύ» με 20% και το «αρκετά» με 16%.

Τα Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ δήλωσαν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 65% και «πολύ» με 20%.

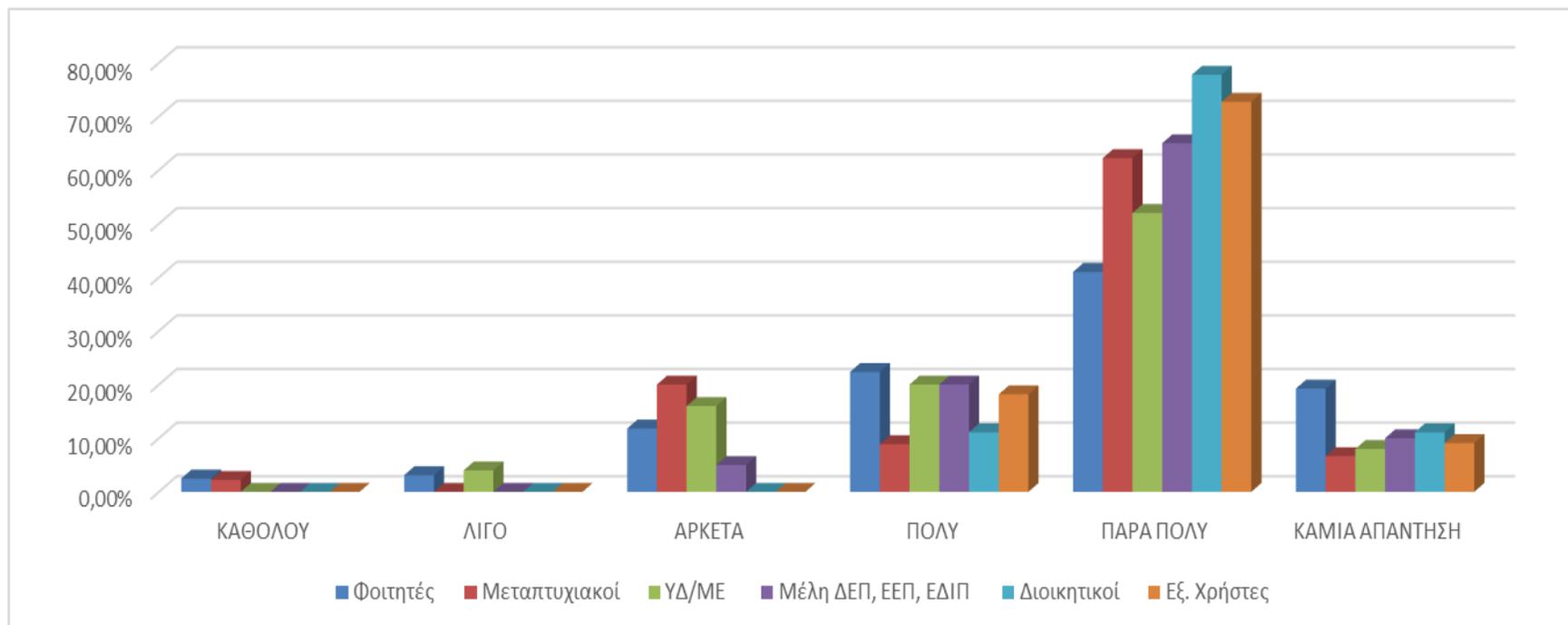
Οι Διοικητικοί και τα μέλη της κατηγορίας «Εξωτερικοί Χρήστες» δήλωσαν κατά 77,78% και 72,73% αντίστοιχα «πάρα πολύ». Ο Πίνακας 20 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 20 : Ευγένεια Προσωπικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,48%	3,11%	11,80%	22,36%	40,99%	19,25%
Μεταπτυχιακοί	2,22%	0,00%	20,00%	8,89%	62,22%	6,67%
ΥΔ/ΜΕ	0,00%	4,00%	16,00%	20,00%	52,00%	8,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	0,00%	5,00%	20,00%	65,00%	10,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	77,78%	11,11%
Εξ. Χρήστες	0,00%	0,00%	0,00%	18,18%	72,73%	9,09%
Μέσος όρος	1,85%	2,21%	12,18%	19,19%	49,82%	14,76%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 81,19% σχετικά με την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης, με το 49,82% να δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 19 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 19: ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



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

Η ερώτηση 21 αφορά τον βαθμό ικανοποίησης από τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 26,09% «πάρα πολύ», κατά 16,15% «πολύ» και 17,39% «αρκετά». Ποσοστό 36,02% έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν κατά 37,78% «πάρα πολύ», 13,33% «πολύ» και 33,33% «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» με 32%, ενώ ακολούθησαν το «αρκετά» και το «πάρα πολύ» με 24%.

Το 35% από τα Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ δήλωσε «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω» και «πάρα πολύ».

Οι Διοικητικοί έδωσαν 88,89% στο «πάρα πολύ». Το 45,45% των χρηστών που ανήκουν στην κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» επέλεξε «πάρα πολύ» και το 36,36% «πολύ».

Ο Πίνακας 21 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

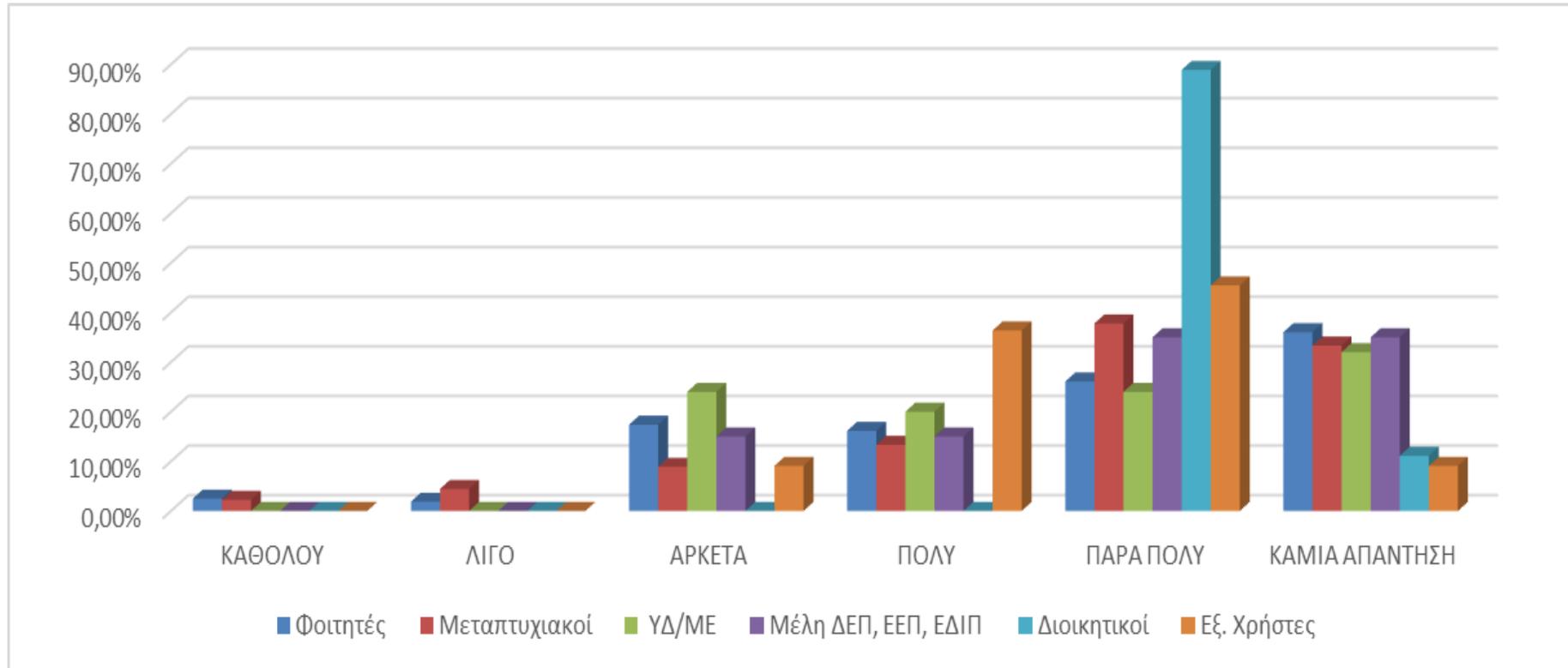
Πίνακας 21 : Μέτρα προστασίας κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	2,48%	1,86%	17,39%	16,15%	26,09%	36,02%
Μεταπτυχιακοί	2,22%	4,44%	8,89%	13,33%	37,78%	33,33%
ΥΔ/ΜΕ	0,00%	0,00%	24,00%	20,00%	24,00%	32,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	0,00%	15,00%	15,00%	35,00%	35,00%
Διοικητικοί	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	88,89%	11,11%
Εξ. Χρήστες	0,00%	0,00%	9,09%	36,36%	45,45%	9,09%
Μέσος όρος	1,85%	1,85%	15,50%	16,24%	31,37%	33,21%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 63,11% σχετικά με την ικανοποίηση από τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη δια ζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη. Σημαντικό είναι το ποσοστό 33,21% που έλαβε το «καμία

απάντηση/δεν γνωρίζω». Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 20 ως εξής:

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



Q22. Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

Η ερώτηση 22 αφορά τον βαθμό που συμβάλλει η Βιβλιοθήκη στη μελέτη των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Οι φοιτητές δήλωσαν κατά 10,56% «πάρα πολύ», 24,22% «πολύ» και «αρκετά».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους «πάρα πολύ» και «πολύ» κατά 35,56% και 17,78%, και «αρκετά» κατά 26,67%.

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πολύ» με 40%, ενώ ακολούθησε το «πάρα πολύ» με 32% και το «αρκετά» με 16%.

Τα Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ δήλωσαν «πάρα πολύ», «πολύ» και «αρκετά» κατά 30%.

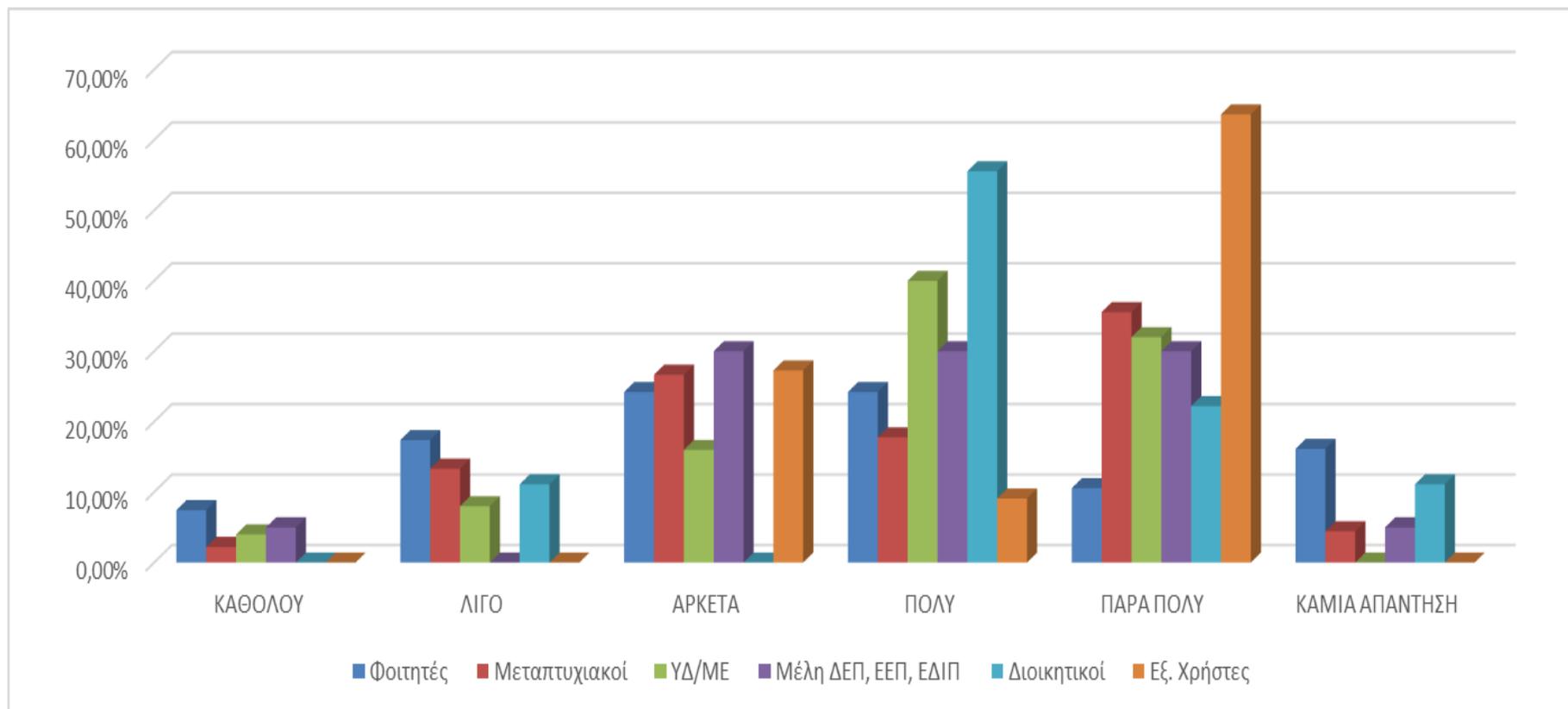
Οι περισσότερες απαντήσεις των Διοικητικών μοιράστηκαν μεταξύ «πάρα πολύ» (22,22%) και «πολύ» (55,56%). Στην κατηγορία «Εξωτερικοί Χρήστες» 63,64% και 27,27% έλαβαν αντίστοιχα τα «πάρα πολύ» και «αρκετά». Ο Πίνακας 22 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 22 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	7,45%	17,39%	24,22%	24,22%	10,56%	16,15%
Μεταπτυχιακοί	2,22%	13,33%	26,67%	17,78%	35,56%	4,44%
ΥΔ/ΜΕ	4,00%	8,00%	16,00%	40,00%	32,00%	0,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	5,00%	0,00%	30,00%	30,00%	30,00%	5,00%
Διοικητικοί	0,00%	11,11%	0,00%	55,56%	22,22%	11,11%
Εξ. Χρήστες	0,00%	0,00%	27,27%	9,09%	63,64%	0,00%
Μέσος όρος	5,54%	13,65%	23,62%	25,46%	20,66%	11,07%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στη μελέτη των χρηστών σε ποσοστό 69,74%. 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 18,01% «πάρα πολύ», 21,74% «πολύ» και 22,36% «αρκετά».

Οι μεταπτυχιακοί δήλωσαν ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην έρευνά τους κατά 42,22% «πάρα πολύ», 15,56% «πολύ» και 20% «αρκετά».

Στους Υποψήφιους Διδάκτορες/Μεταδιδακτορικούς Ερευνητές το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η απάντηση «πολύ» με 40%, ενώ ακολούθησε το «πάρα πολύ» με 32% και το «αρκετά» με 16%.

Τα Μέλη ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ επέλεξαν περισσότερο τα «πάρα πολύ» (40%) «πολύ» και «αρκετά» (από 25%).

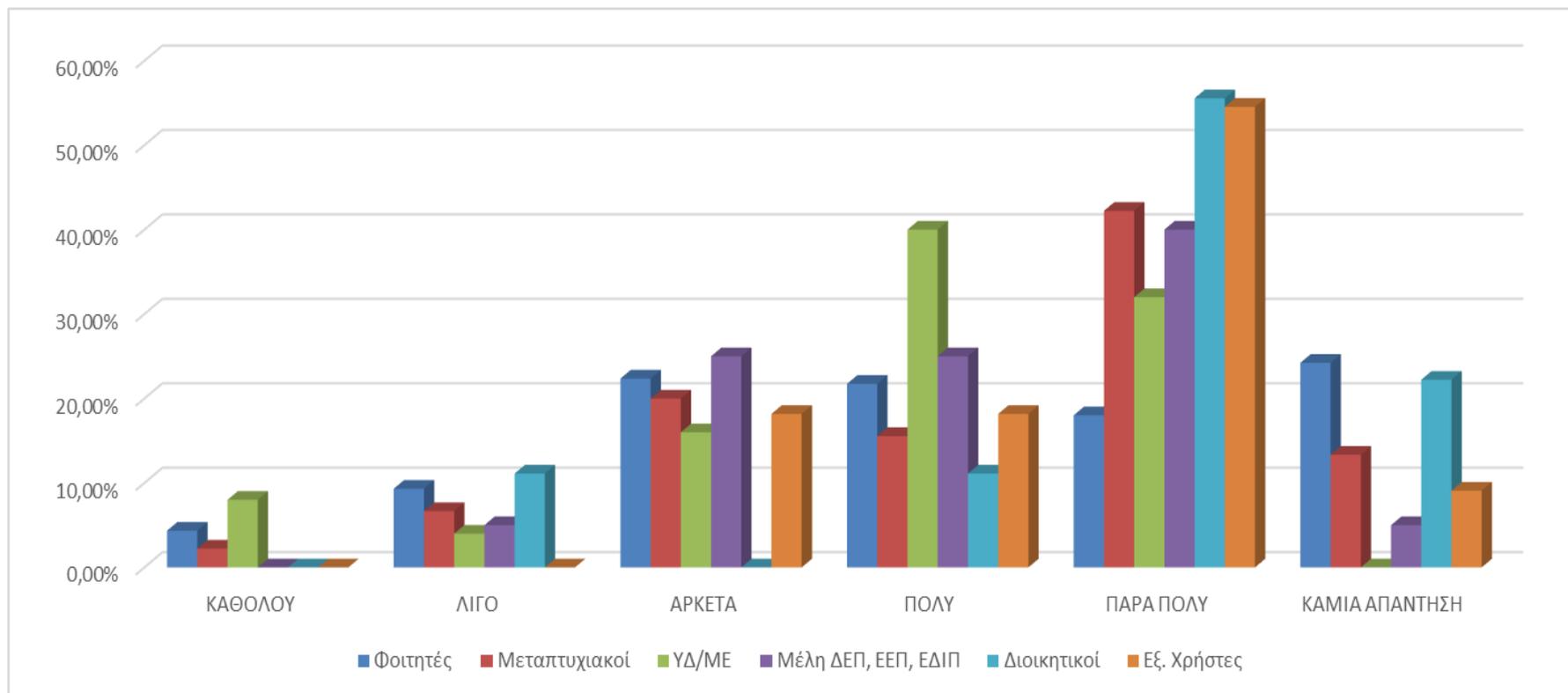
Οι Διοικητικοί δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 55,56%. Τα μέλη της κατηγορίας «Εξωτερικοί Χρήστες» δήλωσαν «πάρα πολύ» κατά 54,55%. Ο Πίνακας 23 αποτυπώνει αναλυτικά τα δεδομένα :

Πίνακας 23 : Συμβολή Βιβλιοθήκης στην έρευνα

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Κ/Α - Δεν γνωρίζω
Φοιτητές	4,35%	9,32%	22,36%	21,74%	18,01%	24,22%
Μεταπτυχιακοί	2,22%	6,67%	20,00%	15,56%	42,22%	13,33%
ΥΔ/ΜΕ	8,00%	4,00%	16,00%	40,00%	32,00%	0,00%
ΔΕΠ, ΕΕΠ, ΕΔΙΠ	0,00%	5,00%	25,00%	25,00%	40,00%	5,00%
Διοικητικοί	0,00%	11,11%	0,00%	11,11%	55,56%	22,22%
Εξ. Χρήστες	0,00%	0,00%	18,18%	18,18%	54,55%	9,09%
Μέσος όρος	3,69%	7,75%	20,66%	22,14%	27,68%	18,08%

Συνακόλουθα, στον παραπάνω Πίνακα αποτυπώνεται η άποψη ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά στην έρευνα των χρηστών σε ποσοστό 70,48%. Τα δεδομένα αυτά εμφανίζονται στο Γράφημα 22 ως εξής :

ΓΡΑΦΗΜΑ 22: ΣΥΜΒΟΛΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ



Q24. Προτάσεις για τη βελτίωση των πηγών, των υπηρεσιών και της λειτουργίας της Βιβλιοθήκης

Στην τελευταία ερώτηση οι χρήστες κλήθηκαν να προτείνουν κάτι σχετικά με τη βελτίωση των πηγών, των υπηρεσιών και της λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Αρκετοί χρήστες ζήτησαν διεύρυνση του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Σημειώθηκε ότι οι ώρες λειτουργίας του δανεισμού πρέπει να επεκταθούν, ιδίως την περίοδο της εξεταστικής και ότι απαιτούνται καλύτερες προϋποθέσεις δανεισμού σε πρώην φοιτητές που πλέον αποτελούν εξωτερικούς χρήστες.

Πολλοί κατέδειξαν την ανάγκη για περισσότερα αντίτυπα βιβλίων, ζήτησαν να προστεθούν βιβλία και περιοδικά, νέα αλλά και από τα ήδη υπάρχοντα είτε σε φυσική είτε σε ψηφιακή μορφή, καθώς και να δέχεται η βιβλιοθήκη δωρεές βιβλίων.

Επισημάνθηκε ότι απαιτείται βελτίωση στη μηχανή αναζήτησης στον ηλεκτρονικό κατάλογο, απλοποίηση των κριτηρίων αναζήτησης και πρόσβασης στο ερευνητικό υλικό, καθώς δεν εμφανίζονται αποτελέσματα αν ο χρήστης γράψει έναν γενικό όρο, όπως το θέμα για το οποίο κάνει έρευνα, ενώ παρατηρήθηκε ότι στα αποτελέσματα των αναζητήσεων επαναλαμβάνονται τα ίδια άρθρα.

Ζήτησαν να γίνει λιγότερο πολύπλοκη η ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης, να βελτιωθεί η απομακρυσμένη σύνδεση με VPN, περισσότερες επιλογές σε ηλεκτρονικά βιβλία και σε ψηφιοποιημένο υλικό.

Καταγράφηκε η ανάγκη για περισσότερους και πιο σύγχρονους υπολογιστές. Κάποιοι πρότειναν την επίλυση των αποριών των χρηστών μέσω κάποιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας (όπως η zoom) και να υπάρχουν περισσότερες οδηγίες για την πρόσβαση σε ψηφιοποιημένο υλικό ερευνών και για την διαθεσιμότητά τους στο κοινό της βιβλιοθήκης.

Ορισμένοι χρήστες ζήτησαν τη διεξαγωγή περισσότερων σεμιναρίων από τη Βιβλιοθήκη για τη βιωσιμότητα, την ισότητα των φύλων, τις ψηφιακές δεξιότητες, το περιβάλλον, τη λογοκλοπή και τη βιβλιογραφία.

Αρκετοί ζήτησαν ανοιχτό αναγνωστήριο με τα κατάλληλα μέτρα προστασίας. Σημειώθηκε ότι θα ήταν αρκετά χρήσιμο η Βιβλιοθήκη να ήταν λίγο μεγαλύτερη σαν χώρος, ώστε να καλύπτει τις ανάγκες όλων των χρηστών.

Αρκετοί κατέγραψαν τα συγχαρητήριά τους για τη δουλειά που γίνεται στη Βιβλιοθήκη και για το προσωπικό.

Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας από 01-05-2021 έως 31-05-2021 οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών :

Αναφορικά με τη χρήση της βιβλιοθήκης πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 31,74% των χρηστών της Βιβλιοθήκης δανειζόταν υλικό πριν την πανδημία, το 10,71% δανείζεται υλικό κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 40,22% χρησιμοποιούσε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο πριν την πανδημία, το 37,27% τον χρησιμοποιεί κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 38,74% χρησιμοποιούσε τις Ηλεκτρονικές Πηγές πριν την πανδημία και το 45,76% τις χρησιμοποιεί κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Το 81,18% των χρηστών πιστεύει ότι είναι ικανοποιητική η λειτουργικότητα και το περιεχόμενο της ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης. Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 74,17% για την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου.

Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 50,56% σχετικά με τους όρους δανεισμού, το 56,47% για την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Δανεισμού της Βιβλιοθήκης με ηλεκτρονικές αιτήσεις, το 46,13% σχετικά με τους όρους διαδανεισμού και το 43,92% από την Αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Διαδανεισμού. Υψηλό είναι, όμως, στις δύο τελευταίες περιπτώσεις το ποσοστό της απάντησης «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Αναφορικά με τον βαθμό ικανοποίησης από τις εξ αποστάσεως υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης, όπως είναι η Ε-ρώτηση (εξυπηρέτηση μέσω email), το myLibrarylive (εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης), τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (εξυπηρέτηση μέσω IM), τα Εκπαιδευτικά σεμινάρια (webinar & online), η Κατάθεση εργασιών στο Ιδρυματικό Αποθετήριο (Ψηφίδα), οι Φόρμες αιτήσεων (πχ. παραγγελίες βιβλίων, ψηφιοποίηση υλικού κλπ.) και η Τεχνική βοήθεια (πχ. απομακρυσμένη πρόσβαση), οι χρήστες επέλεξαν περισσότερο τις απαντήσεις «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω», «πάρα πολύ» και «πολύ». Το γεγονός αυτό φανερώνει ότι ένα σημαντικό ποσοστό των

χρηστών δεν γνωρίζει τις παραπάνω υπηρεσίες, αλλά όσοι τις γνωρίζουν είναι πολύ ευχαριστημένοι από αυτές.

Το 71,95% των χρηστών πιστεύει ότι η Βιβλιοθήκη προσφέρει επαρκή έντυπα και ηλεκτρονικά βιβλία και το 69,01% επαρκή έντυπα και ηλεκτρονικά περιοδικά για τις σπουδές και τις έρευνές τους.

Εμφανίζεται μια γενική ικανοποίηση της τάξης του 69% σχετικά με το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης. Το 70,86% είναι ευχαριστημένο από το Ωράριο Λειτουργίας της.

Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 78,97% σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης και το 81,19% σχετικά με την ευγένειά του.

Το 63,11% των χρηστών δηλώνει ικανοποιημένο από τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν κατά τη διαζώσης παράδοση και λήψη υλικού από τη Βιβλιοθήκη. Σημαντικό είναι το ποσοστό 33,21% που έλαβε το «καμία απάντηση/δεν γνωρίζω».

Η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά κατά 69,74% στη μελέτη και κατά 70,48% στην έρευνα των χρηστών.