



Πανεπιστήμιο Κύπρου
Βιβλιοθήκη

Αποτελέσματα Έρευνας Ικανοποίησης Εξωτερικών Μελών
Βιβλιοθήκης Πανεπιστημίου Κύπρου



Απρίλιος 2023

ΕΡΕΥΝΗΤΕΣ

Στέλλα Στυλιανού, Λειτουργός

ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Έλενα Διομήδη-Παρπούνα

Δέσποινα Λάμπρου

Ανδρέας Ανδρέου

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κύπρου διεξήγαγε έρευνα ικανοποίησης, ανάμεσα στα εξωτερικά της μέλη, αναφορικά με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών της, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της.

Σκοπός της έρευνας ήταν να εξακριβώσει τον βαθμό ικανοποίησης των εξωτερικών μελών της, όπως και ο εντοπισμός τυχόν αδυναμιών ή/και ανάγκης εισαγωγής νέων υπηρεσιών.

Η έρευνα διεξήχθη από τις 10 Νοεμβρίου μέχρι 4 Δεκεμβρίου 2022 με ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο και στόχος ήταν η συμπλήρωση 300 ερωτηματολογίων.

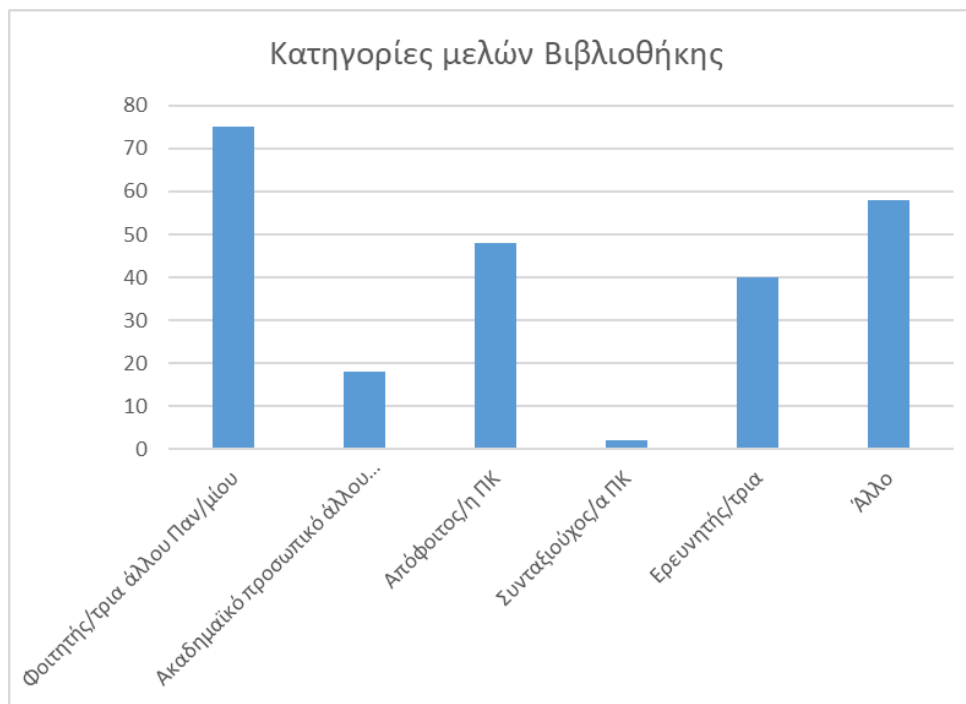
Το ερωτηματολόγιο απάντησαν 241 άτομα, εκ των οποίων τα 15 δεν προχώρησαν μετά την ερώτηση διαλογής: «Χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης, είτε διαδικτυακά είτε με φυσική παρουσία; (Ναι/Όχι)». Σε αρνητική απάντηση το ερωτηματολόγιο έκλεινε. Επομένως, τα αποτελέσματα της έρευνας έχουν βασιστεί σ' αυτούς που είχαν την εμπειρία να απαντήσουν και τις υπόλοιπες ερωτήσεις, δηλαδή σε 226 άτομα.

Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε 8 ενότητες (σύνολο 30 ερωτήσεις): Δημογραφικά στοιχεία, Σχέση με Βιβλιοθήκη (ερώτηση διαλογής), Προσωπικό Βιβλιοθήκης, Περιεχόμενο Βιβλιοθήκης, Υπηρεσίες Βιβλιοθήκης, Τεχνολογία, Κτηριακές Εγκαταστάσεις, Γενική αξιολόγηση, Εισηγήσεις.

2. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Το ερωτηματολόγιο απάντησαν 44% άνδρες και 56% γυναίκες.

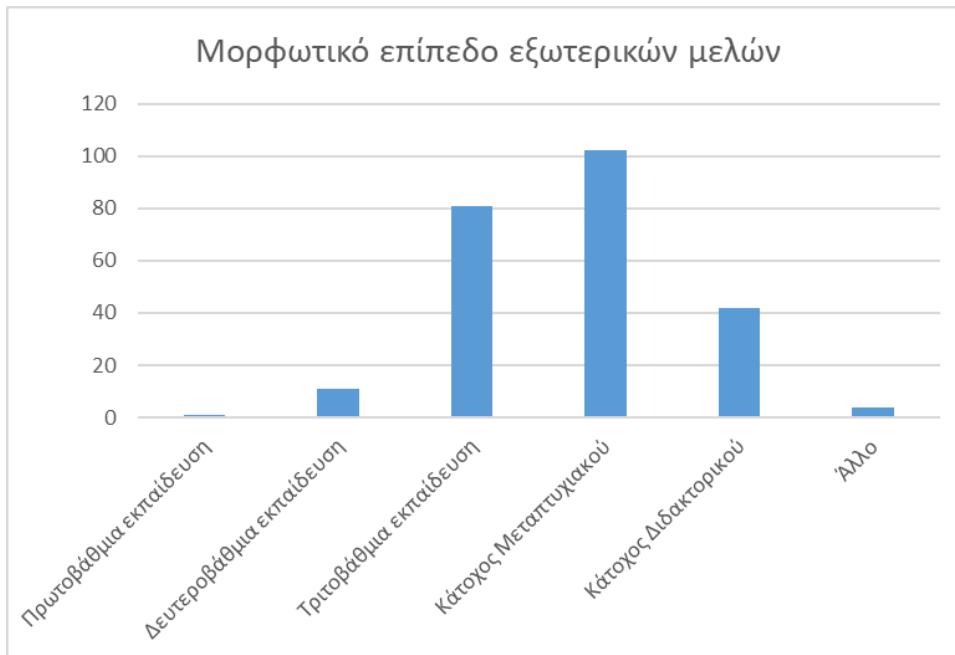
Κατηγορίες μελών:



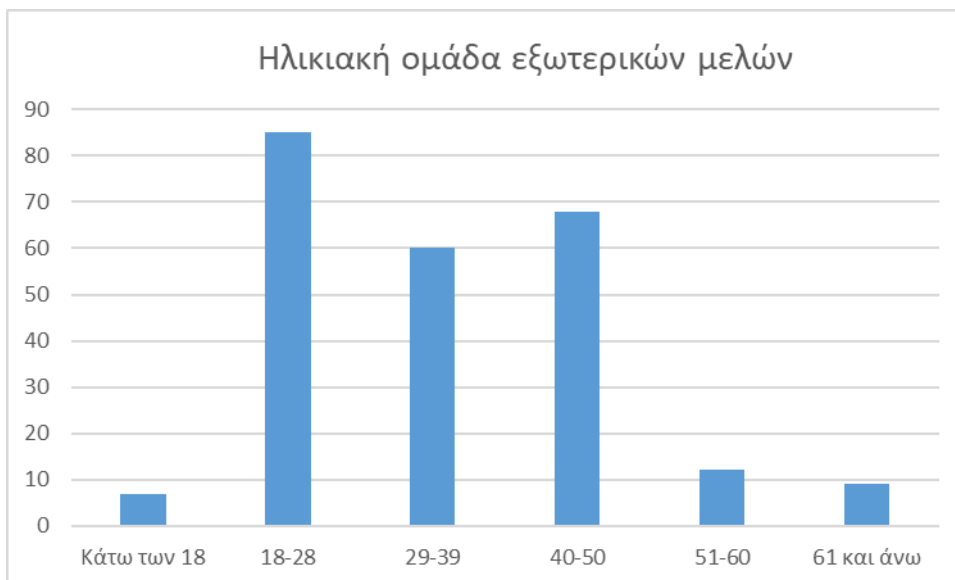
Πίνακας 1: Κατηγορίες μελών

Φοιτητής/τρια άλλου Παν/μίου	Ακαδημαϊκό προσωπικό άλλου Παν/μίου	Απόφοιτος/η ΠΚ	Συνταξιούχος/α ΠΚ	Ερευνητής/τρια	Άλλο
31%	7.47%	19.92%	0.83%	16.59%	24.06%

Μορφωτικό επίπεδο:



Ηλικιακή ομάδα:



2.1 Παρατηρήσεις

Τα εξωτερικά μέλη της Βιβλιοθήκης χωρίζονται σε δύο ομάδες: κάτοχοι καρτών (μόνο) και κάτοχοι συνδρομής. Η κάθε ομάδα έχει τις δικές της ανάγκες και τα δικά της προνόμια. Εντούτοις, το ερωτηματολόγιο ήταν κοινό, γι' αυτό και σε μερικές ερωτήσεις δόθηκε η επιλογή «Δεν Ξέρω/Δεν Απαντώ», διότι εκ των πραγμάτων, οι κάτοχοι της κάρτας δεν θα μπορούσαν να απαντήσουν κάποιες ερωτήσεις. Ενδέχεται, η επιλογή αυτή να χρησιμοποιήθηκε και από άλλους.

3. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Τέθηκαν τρεις ερωτήσεις για να εξακριβωθεί ο βαθμός ικανοποίησης των μελών από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης:

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης του Προσωπικού;

Στην πιο πάνω ερώτηση, ποσοστό 45% επέλεξε τον βαθμό «πολύ» και ποσοστό 39% την επιλογή «πάρα πολύ».



Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την βοήθεια του προσωπικού κατά τη διαδικασία εντοπισμού βιβλίων στα ράφια;

Το 32.3% των μελών απάντησε ότι αυτοεξυπηρετείται, ενώ το 34% δήλωσε «πολύ» και «πάρα πολύ» ικανοποιημένο.

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ποιότητα συμπεριφοράς του Προσωπικού;

Η συντριπτική πλειοψηφία των απαντήσεων ήταν θετική όσον αφορά την συμπεριφορά του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης.

9. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ποιότητα συμπεριφοράς του Προσωπικού;

● Καθόλου	6
● Λίγο	3
● Μέτρια	22
● Πολύ	99
● Πάρα πολύ	96

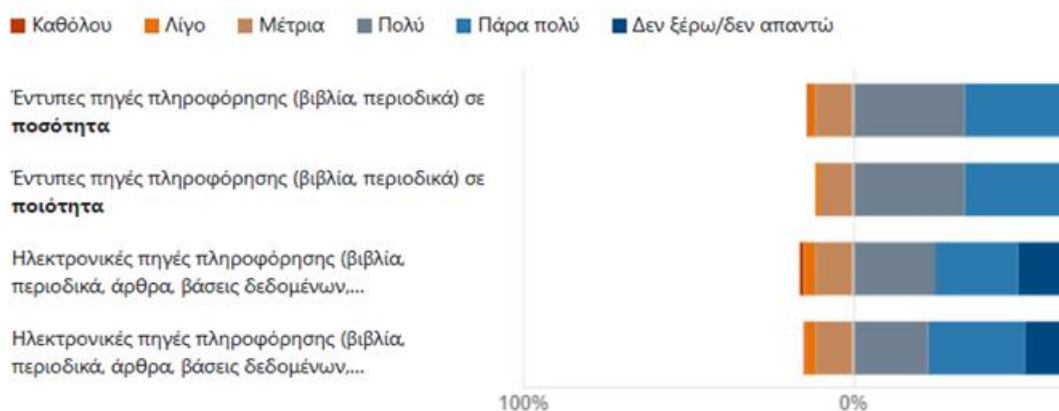


3.2 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΣΥΛΛΟΓΗΣ

Τα μέλη της Βιβλιοθήκης δηλώνουν ικανοποιημένα τόσο από την ποσότητα όσο και από την ποιότητα των έντυπων πηγών πληροφόρησης. Συγκεκριμένα, από την ποσότητα των έντυπων πηγών πληροφόρησης, δηλώνει ικανοποιημένο το 64.1% και για την ποιότητα το 65.9% (συνδυασμένες επιλογές «πολύ» και «πάρα πολύ»).

Στην ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την επάρκεια των πιο κάτω συλλογών;» δόθηκαν οι πιο κάτω απαντήσεις.

10. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την επάρκεια των πιο κάτω συλλογών;



Τα στατιστικά στοιχεία αποτυπώνονται αναλυτικά στους πιο κάτω πίνακες:

Πίνακας 2: Έντυπες πηγές πληροφόρησης σε ποσότητα

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΞ/ΔΑ
0.4%	2.2%	11.5%	33.6%	30.5%	21.7%

Πίνακας 3: Έντυπες πηγές πληροφόρησης σε ποιότητα

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΞ/ΔΑ
-	1.3%	10.2%	33.6%	32.3%	22.0%

Πίνακας 4: Ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης σε ποσότητα

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΞ/ΔΑ
1.3%	3.5%	11.5%	24.8%	25.2%	33.6%

Πίνακας 5: Ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης σε ποιότητα

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΞ/ΔΑ
0.4%	3.1%	11.5%	22.6%	29.2%	33.2%

Να σημειωθεί ότι η ερώτηση αυτή δεν μπορούσε να απαντηθεί από τους κατόχους κάρτας (όσοι δεν έχουν συνδρομή), γι' αυτό και δόθηκε η επιλογή του «Δεν ξέρω /Δεν απαντώ», η οποία ενδέχεται να χρησιμοποιήθηκε ως εύκολη επιλογή και από άλλους.

Δόθηκε χώρος για να σημειωθούν τυχόν ελλείψεις σε θεματικές ενότητες. Υπήρξαν 42 εισηγήσεις.

Όσον αφορά την ικανοποίηση των εξωτερικών μελών από την ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης, τα στατιστικά δεδομένα φαίνονται πιο κάτω σε πίνακες:

Πίνακας 6: Η ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης με βοηθά να αυτοεξυπηρετηθώ στον εντοπισμό υλικού/πηγών.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1.8%	5.4%	29%	43.3%	20.5%

Πίνακας 7: Η ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης με βοηθά να βρω μόνος/η την υπηρεσία/πληροφορία που ψάχνω.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
0.9%	7.1%	31.7%	41.5%	18.8%

Πίνακας 8: Όταν εντοπίσω ένα ηλ-βιβλίο ή ένα ηλ-άρθρο ξέρω ποια διαδικασία πρέπει να ακολουθήσω για να το αποκτήσω.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
2.7%	14.3%	35.7%	34.8%	12.5%

3.4 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η πρόσβαση στις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης γίνεται κατ' εξοχή με φυσική παρουσία, σε βαθμό 42% (επιλογή «πάρα πολύ»), ενώ η αντίστοιχη επιλογή για την διαδικτυακή πρόσβαση προσέλκυσε μόλις το 9.3%. Η πρόσβαση μέσω διαδικτύου κινείται σε χαμηλά επίπεδα με την επιλογή «Καθόλου» να λαμβάνει το μεγαλύτερο ποσοστό (28.3%) και η επιλογή «Λίγο» το 25.7%.

Πίνακας 9: Η πρόσβαση σας στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης γίνεται:

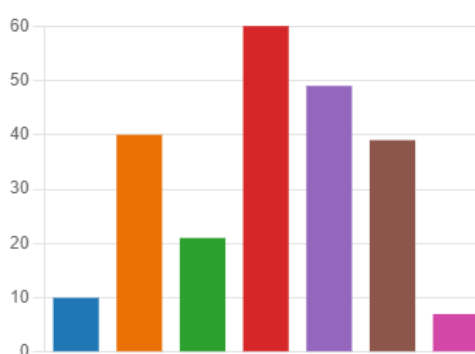
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Φυσική παρουσία	0%	11.1%	18.6%	28.3%	42%
Διαδικτυακά	28.3%	25.7%	18.6%	18.1	9.3%

Το 27% απάντησε ότι επισκέπτεται τη Βιβλιοθήκη με συχνότητα 1-3 φορές/μήνα, το 22% 1-3 φορές/τρίμηνο, ενώ 1-2 φορές την εβδομάδα έρχεται το 18%. Μόλις το 4% έρχεται καθημερινά και το 3% μία φορά τον χρόνο.

13. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης (διαδικτυακά ή με φυσική παρουσία);

[Περισσότερες λεπτομέρειες](#)

● Καθημερινά	10
● 1-2 φορές/εβδομάδα	40
● 3-5 φορές/εβδομάδα	21
● 1-3 φορές/μήνα	60
● 1-3 φορές/τρίμηνο	49
● 1-3 φορές/εξάμηνο	39
● 1 φορά το χρόνο	7



Για ποιο λόγο επισκέπτεστε την Βιβλιοθήκη;

Οι κυριότεροι λόγοι που φέρνουν τα εξωτερικά μέλη στην Βιβλιοθήκη είναι για να μελετήσουν το δικό τους υλικό σε ποσοστό 38.5%, να διαβάσουν υλικό της

Βιβλιοθήκης το 33.2%, για να δανειστούν/επιστρέψουν βιβλία, το 29.6% και για να αποκτήσουν ηλ-άρθρα/βιβλία σε ποσοστό 25%.

Οι απαντήσεις φαίνονται αναλυτικά στον πιο κάτω πίνακα:

Πίνακας 10: Για ποιο λόγο επισκέπτεσθε την Βιβλιοθήκη;

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Να μελετήσω στους χώρους αναγνωστηρίων δικό μου υλικό	12.8%	10.6%	9.3%	28.8%	38.5%
Να μελετήσω στους χώρους αναγνωστηρίων υλικό της Βιβλιοθήκης	17.3%	10.2%	19.5%	33.2%	19.9%
Να δανειστώ/επιστρέψω βιβλία	20.4%	10.6%	16.4%	23%	29.6%
Να χρησιμοποιήσω την τεχνολογία π.χ. ίντερνετ, φωτοτυπική	26.5%	20.4%	19.5%	24.8%	8.8%
Να χρησιμοποιήσω τα Δωμάτια Ομαδικής Μελέτης	31.9%	18.1%	20.8%	21.7%	7.5%
Να φέρω το παιδί μου σε παιδική εκδήλωση	51.3%	12.8%	18.1%	12.8%	4.9%
Να αποκτήσω ηλ-άρθρα ή ηλ-βιβλία	25.9%	12.5%	23.7%	25%	12.9%

Πόσο ικανοποιημένα είναι τα μέλη της Βιβλιοθήκης από τις διάφορες υπηρεσίες που προσφέρονται; Από ότι διαφάνηκε από την έρευνα, άνω του 70% των μελών είναι ικανοποιημένο από τα Αναγνωστήρια και το 52% από το Αναγνωστήριο 24/7.

Το 52% δηλώνει ικανοποιημένο από τον ηλεκτρονικό κατάλογο και το 64% από τη διαδικασία εγγραφής εξωτερικού χρήστη.

Σε βαθμό «πολύ» είναι ικανοποιητικές οι ηλεκτρονικές πηγές και τα εργαλεία αναζήτησης για το 23.9% των συμμετεχόντων στην έρευνα. Τα μέλη αυτοεξυπηρετούνται για δανεισμό υλικού σε ποσοστό 35.8% και για επιστροφή υλικού το 31%.

Οι υπόλοιπες υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης (χρήση τεχνολογίας -φωτοτύπηση, εκτύπωση, σάρωση-, Δωμάτια Ομαδικής Μελέτης, Θυρίδες, Σεμινάρια πληροφοριακής παιδείας, Διαδανεισμός, Ξεναγήσεις, Εισήγηση για αγορά βιβλίων, Παιδικό τμήμα, Κέντρο Ευρωπαϊκής Τεκμηρίωσης, Σταθμός φόρτισης κινητών συσκευών, Εκδηλώσεις] δεν χρησιμοποιούνται από το μεγαλύτερο ποσοστό των μελών που απάντησαν το ερωτηματολόγιο.

Για μερικές υπηρεσίες όπως η «υποστήριξη ατόμων με ειδικές ανάγκες» και οι «εκπαιδευτικές επισκέψεις μαθητών», το ποσοστό φτάνει το 64%, εντούτοις η απουσία ενδιαφέροντος είναι αναμενόμενη.

Διαφάνηκε επίσης ότι μερικές υπηρεσίες δεν είναι γνωστές στα εξωτερικά μέλη της Βιβλιοθήκης σε ποσοστό άνω του 20%. Αυτές είναι:

- Κέντρο Ευρωπαϊκής Τεκμηρίωσης 28.6%
- Σεμινάρια πληροφοριακής παιδείας 27%
- Σταθμός φόρτισης κινητών συσκευών 24.1%
- Εκδηλώσεις 22.6%
- Εισήγηση για αγορά βιβλίων 19.5%
- Θυρίδες φύλαξης προσωπικών αντικειμένων 19%

Οι εξ αποστάσεως υπηρεσίες επικοινωνίας της Βιβλιοθήκης; (AskLive, E-mail, Τηλεφωνική εξυπηρέτηση, My Library) αφήνουν ικανοποιημένα τα περισσότερα μέλη, με τις περισσότερες απαντήσεις (77/226) να συγκεντρώνονται στις επιλογές «πολύ» και «πάρα πολύ».

Πίνακας 11: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις εξ αποστάσεως υπηρεσίες επικοινωνίας της Βιβλιοθήκης;

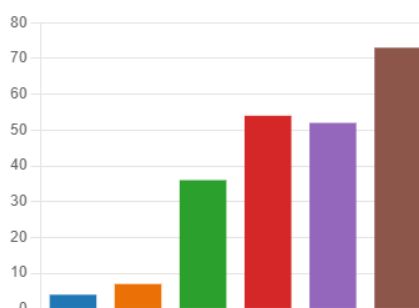
Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΞ/ΔΑ
4	7	36	54	52	73

19. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις εξ αποστάσεως υπηρεσίες επικοινωνίας με τη Βιβλιοθήκη; (AskLive, E-mail, Τηλεφωνική εξυπηρέτηση, My Library)

[Περισσότερες λεπτομέρειες](#)

Πληροφορίες

● Καθόλου	4
● Λίγο	7
● Μέτρια	36
● Πολύ	54
● Πάρα πολύ	52
● Δεν ξέρω/δεν απαντώ	73



Το 80% των μελών (181/226) που απάντησαν το ερωτηματολόγιο είναι «πολύ» και «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

20. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;

[Περισσότερες λεπτομέρειες](#)

Πληροφορίες

● Καθόλου	7
● Λίγο	6
● Μέτρια	32
● Πολύ	90
● Πάρα πολύ	91



Τα μέλη μας πιστεύουν ότι η πολιτική για την διαδικασία χειρισμού του χαμένου υλικού είναι πολύ καλή και ότι η Βιβλιοθήκη ανταποκρίνεται στις επιδιώξεις τους σε βαθμό 47% και επιλογή «πολύ».

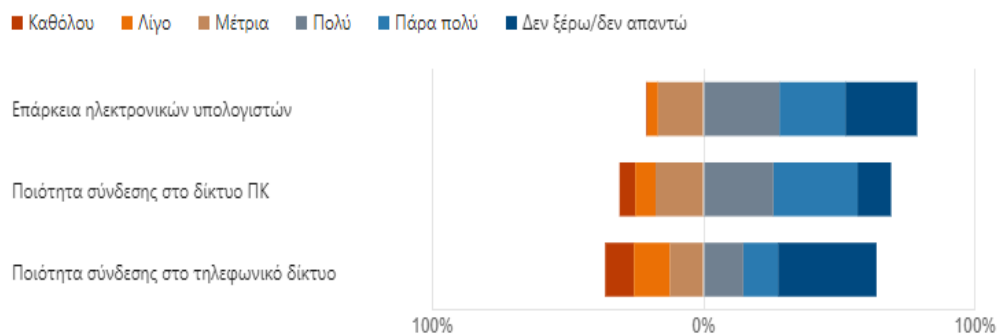
Τα άτομα με αναπηρία που απάντησαν στις ερωτήσεις που τους αφορούσαν δηλώνουν «πολύ» ευχαριστημένοι από την φυσική πρόσβαση και χρήση των χώρων της Βιβλιοθήκης ενώ δηλώνουν «μέτρια» ικανοποιημένοι από τις διευκολύνσεις και την παροχή πληροφοριακού υλικού.

3.5 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Στον τομέα της τεχνολογίας, το 57% των συμμετεχόντων στην έρευνα δηλώνει πολύ ικανοποιημένο από την ποιότητα σύνδεσης στο δίκτυο του ΠΚ και το 27.4% από την ποιότητα σύνδεσης στο τηλεφωνικό δίκτυο. Καθόλου ικανοποιημένο από το τηλεφωνικό δίκτυο δηλώνει το 10.6%. Όσον αφορά την επάρκεια των ηλεκτρονικών υπολογιστών, το 27.9% δηλώνει «πολύ» ικανοποιημένο και το 24.3% «πάρα πολύ» ικανοποιημένο.

24. Σημειώστε τον βαθμό ικανοποίησης σας για τα πιο κάτω:

[Περισσότερες λεπτομέρειες](#)



Πίνακας 12: Σημειώστε τον βαθμό ικανοποίησης σας για τα πιο κάτω (Τεχνολογία):

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΞ/ΔΑ
Επάρκεια Η/Υ	0.4%	4%	16.8%	27.9%	24.3%	26.5%
Ποιότητα σύνδεσης στο δίκτυο ΠΚ	5.8%	7.5%	17.7%	25.7%	31%	12.4%

Ποιότητα σύνδεσης στο τηλεφωνικό κέντρο	10.6%	13.3%	12.4%	14.6%	12.8%	36.3%
--	-------	-------	-------	-------	-------	-------

3.6 ΚΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Οι απαντήσεις για τον χώρο της Βιβλιοθήκης είναι εντυπωσιακά θετικές.

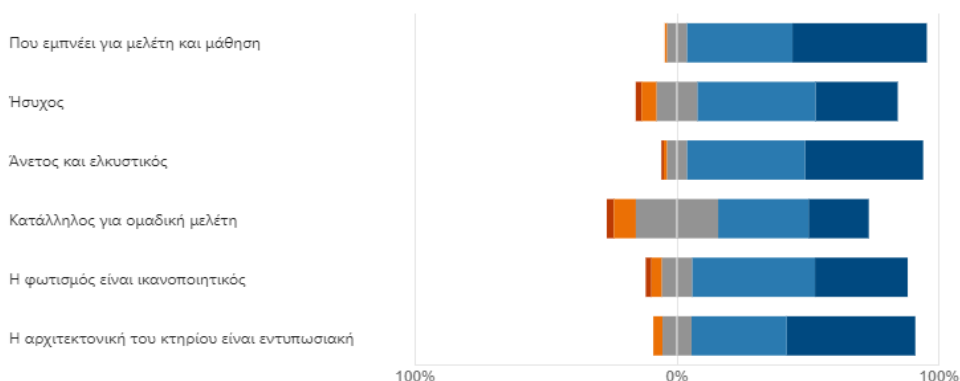
Τα μέλη της Βιβλιοθήκης «συμφωνούν απόλυτα» σε ποσοστό 51.3% ότι το κτήριο εμπνέει για μελέτη και μάθηση, ότι είναι άνετος και ελκυστικός το 45.1% και για την εντυπωσιακή αρχιτεκτονική το 49.1%.

Το 45.1% επέλεξε την επιλογή «συμφωνώ πολύ» για την ησυχία, το 34.5% για την καταλληλότητα του χώρου για ομαδική μελέτη και το 46.9% δηλώνει ικανοποιημένο από τον φωτισμό.

25. Πώς αξιολογείτε τη Βιβλιοθήκη ως χώρο;

[Περισσότερες λεπτομέρειες](#)

■ Διαφωνώ απόλυτα ■ Διαφωνώ ■ Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ ■ Συμφωνώ πολύ ■ Συμφωνώ απόλυτα



3.7 ΓΕΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Το 51% των απαντήσεων υποστηρίζει ότι είναι «πολύ» ικανοποιημένοι με την γενικότερη υποστήριξη που έχουν από τη Βιβλιοθήκη και το 30% «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι.

Κατ' επέκταση, το 57% των μελών δηλώνει προθυμία σε βαθμό «πάρα πολύ» για να προτείνει τη Βιβλιοθήκη σε φίλους και γνωστούς.

3.8 ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ

Δόθηκε η δυνατότητα στους συμμετέχοντες να κάνουν προτάσεις για τη βελτίωση των συλλογών, των υπηρεσιών και της λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Έγιναν 81 προτάσεις, εκ των οποίων οι δημοφιλέστερες ήταν να γίνει εφικτή η πρόσβαση σε ηλ-πηγές από το σπίτι, να βελτιωθεί η σύνδεση στο ίντερνετ και να επεκταθεί το ωράριο.

Στην ερώτηση «**τι σας αρέσει περισσότερο στη Βιβλιοθήκη;**» λήφθηκαν 223 απαντήσεις και οι σημαντικότερες ήταν: Ο χώρος (άνεση, ομορφιά, εργονομία, λειτουργικότητα κλπ), το κτήριο (αρχιτεκτονική, εσωτερική διάταξη κλπ), η ησυχία (ατμόσφαιρα, οι χώροι μελέτης) και το πλούσιο υλικό.

Στην ερώτηση «**τι σας ενοχλεί στη Βιβλιοθήκη;**» λήφθηκαν 224 απαντήσεις εκ των οποίων οι σημαντικότερες ήταν το αργό ίντερνετ, η μη πρόσβαση σε ηλ-υλικό εξ αποστάσεως, ο χώρος στάθμευσης και οι ομιλίες.

4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το μεγαλύτερο ποσοστό των εξωτερικών μελών της Βιβλιοθήκης (31%) είναι μεταπτυχιακοί/κές φοιτητές/τριες κυπριακών Πανεπιστημίων, οι οποίοι/ες επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη, κατά κύριο λόγο, για να μελετήσουν στον άνετο, ήσυχο και ελκυστικό χώρο της.

Το 80% δηλώνει ικανοποιημένο από το ωράριο λειτουργίας και ενθουσιασμένο από τις κτηριακές εγκαταστάσεις. Το 70% είναι ικανοποιημένο από τα Αναγνωστήρια και το 52% από το Αναγνωστήριο 24/7, για το οποίο έχουν γίνει σχόλια για τη χωρητικότητα του.

Οι έντυπες πηγές πληροφόρησης της Βιβλιοθήκης ικανοποιούν τα εξωτερικά μέλη σε βαθμό 65%, τόσο σε ποσότητα όσο και σε ποιότητα, ενώ ο αντίστοιχος βαθμός ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης κυμαίνεται στο 51%. Η πρόσβαση σε ηλ-πηγές εξ αποστάσεως είναι αίτημα αρκετών μελών.

Η ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης ικανοποιεί τα μέλη ως προς την αυτοεξυπηρέτηση τους και στο να βρουν την πληροφορία που θέλουν σε ποσοστό άνω του 40% ενώ διαφάνηκε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (35.7%) δεν γνωρίζει με βεβαιότητα την διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει για να αποκτήσει ένα ηλ-βιβλίο/άρθρο.

Πολλές υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης δεν αξιοποιούνται από τα εξωτερικά μέλη ενώ υπάρχει μικρός αριθμός μελών που δεν γνωρίζει καλά τους όρους χρήσης κάποιων υπηρεσιών και τα δικαιώματά τους, όπως φάνηκε από τα σχόλια. Το ποσοστό των μελών που δηλώνει ικανοποιημένο από την εξυπηρέτηση του προσωπικού της Βιβλιοθήκης ξεπερνά το 80%.

Σε γενικές γραμμές, η γενική αποτίμηση των εξωτερικών μελών για τη Βιβλιοθήκη είναι εξαιρετικά θετική, σε ποσοστό 81%, με μερικά σημεία να χρειάζονται περαιτέρω φροντίδα.