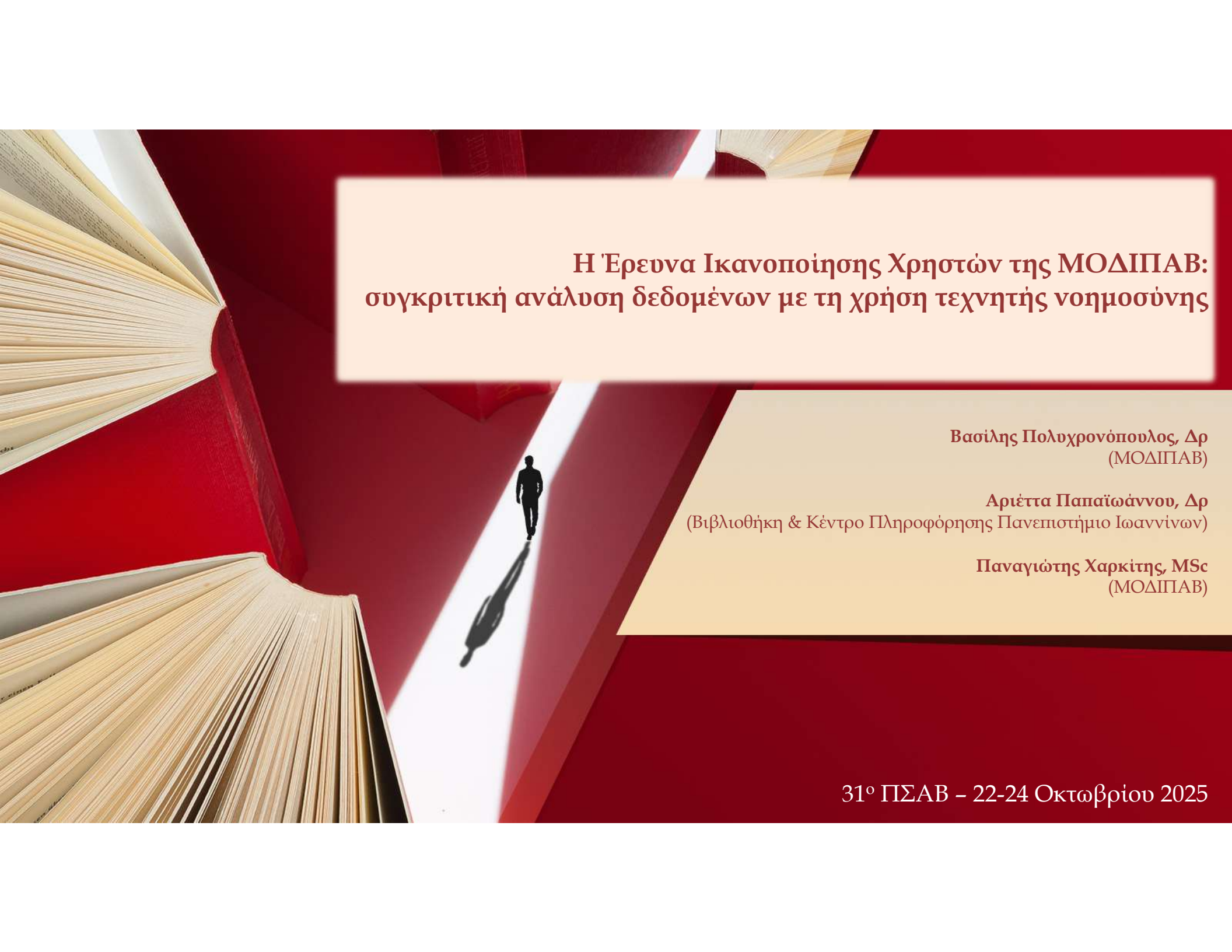




Η Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών της ΜΟΔΙΠΑΒ: συγκριτική ανάλυση δεδομένων με τη χρήση τεχνητής νοημοσύνης

Βασίλης Πολυχρονόπουλος, Δρ
(ΜΟΔΙΠΑΒ)

Αριέττα Παπαϊωάννου, Δρ
(Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων)

Παναγιώτης Χαρκίτης, MSc
(ΜΟΔΙΠΑΒ)

31^ο ΠΣΑΒ – 22-24 Οκτωβρίου 2025



Βιβλιοθήκες και Έρευνες Ικανοποίησης Χρηστών

Επιτυχία ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος - ικανοποίηση των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας.

- Καθοριστικός ο ρόλος των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.
- Απαραίτητη η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών για την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών για μελέτη, μάθηση και έρευνα.
- Νέες προκλήσεις για τις βιβλιοθήκες – αλλαγές σε τεχνολογία και εκπαιδευτικές ανάγκες της κοινωνίας - αυξανόμενες απαιτήσεις των μελών τους.
- Ανάγκη για τακτική αξιολόγηση και αποτίμηση του έργου τους καθώς και για επαναπροσδιορισμό των στόχων τους.

Βασικοί στόχοι των Ερευνών Ικανοποίησης Χρηστών (ΕΙΧ) σε μια βιβλιοθήκη:

- η συλλογή δεδομένων σχετικών με την εμπειρία των χρηστών κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασής τους με τη βιβλιοθήκη,
- ο εντοπισμός, μέσω δομημένων ερωτηματολογίων, των περιοχών στις οποίες η βιβλιοθήκη ξεπερνά τις προσδοκίες των χρηστών
- αλλά και των τομέων που απαιτούν βελτίωση.



Οφέλη από τις Έρευνες Ικανοποίησης Χρηστών (ΕΙΧ)

Οι ΕΙΧ ως ουσιαστικό εργαλείο για τη διαρκή βελτίωση των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών:

- Συγκέντρωση αξιόπιστων δεδομένων για τη χρήση των πληροφοριακών πόρων και των υπηρεσιών.
- Διευκόλυνση της κατανόησης των αναγκών, των προσδοκιών και των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι χρήστες.
- Αξιοποίηση των πληροφοριών για τον στρατηγικό σχεδιασμό, τη διαχείριση πόρων και το σχεδιασμό νέων υπηρεσιών ή δράσεων.
- Τεκμήριο αποτελεσματικής λειτουργίας, απόδειξη της προσφοράς και του ρόλου της βιβλιοθήκης στην ακαδημαϊκή κοινότητα.
- Μέσο διεκδίκησης κονδυλίων και γενικότερης ενίσχυσης.

Καθοριστική η ενεργή συμμετοχή των χρηστών στις ΕΙΧ:

- Ενίσχυση της σχέσης τους με τη βιβλιοθήκη.
- Αίσθηση ότι η άποψή τους λαμβάνεται υπόψη και οδηγεί σε ουσιαστικές αλλαγές.
- Προαγωγή της εμπιστοσύνης και της δέσμευσής τους.
- Προώθηση της συμπερίληψης και της προσβασιμότητας για διαφορετικές κοινωνικές, πολιτισμικές και ακαδημαϊκές ομάδες.



Οφέλη από τη συγκριτική μελέτη των δεδομένων των Ερευνών Ικανοποίησης Χρηστών

Η συγκριτική μελέτη των δεδομένων των ΕΙΧ επιτρέπει:

- αναγνώριση μόνιμων ή νέων προβληματικών τομέων,
- αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας προηγούμενων παρεμβάσεων,
- προσαρμογή των υπηρεσιών σε μεταβαλλόμενες ανάγκες των χρηστών,
- τεκμηριωμένη βάση για τη λήψη αποφάσεων,
- ενίσχυση της δυνατότητας της βιβλιοθήκης να διεκδικήσει χρηματοδοτήσεις, πιστοποιήσεις και θεσμική υποστήριξη.

Συνολικά, οι ΕΙΧ και η συγκριτική αξιολόγησή τους συνεπάγονται:

- ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας των βιβλιοθηκών,
- στήριξη της εκπαιδευτικής και πολιτισμικής ζωής.



Τεχνητή νοημοσύνη και ανάλυση δεδομένων

Σημερινή κατάσταση

- αυξανόμενη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης (TN),
- διείσδυση σε όλο και περισσότερα επιστημονικά πεδία,
- εξυπηρέτηση διάφορων σκοπών και αναγκών.

Διαδεδομένες εφαρμογές της TN

- δημιουργία και επιμέλεια κειμένου σχετικά με οποιοδήποτε θέμα,
- ανάλυση κειμένων για τον εντοπισμό μοτίβων και τάσεων,
- στατιστική ανάλυση δεδομένων.

Εργαλείο Τεχνητής Νοημοσύνης ChatGPT (Conversational Generative Pre-training Transformer)

- Ένα από τα ευρέως γνωστά μοντέλα επεξεργασίας φυσικής γλώσσας,
- βασίζεται στη βαθιά μάθηση (deep learning),
- αναπτύχθηκε από το OpenAI.



Τεχνητή νοημοσύνη και ανάλυση δεδομένων

Τεχνικές

- ανάλυση δεδομένων μέσω της Συλλογής Δεδομένων (Data Collection) από βάσεις, API (Application Programming Interface), εξωτερικές πηγές,
- Καθαρισμός και Προεπεξεργασία Δεδομένων (Data Cleaning and Preprocessing) και Διερευνητική Ανάλυση Δεδομένων (Exploratory Data Analysis - EDA), για την αφαίρεση, διόρθωση ή τον καθαρισμό τυχόν σφαλμάτων ή ασυνεπειών και την αναγνώριση μοτίβων και ανωμαλιών στα δεδομένα για τη βελτίωση της ποιότητάς τους,
- Τεχνικές οπτικοποίησης για την περιγραφή στατιστικών μοτίβων που εντοπίζει το ChatGPT,
- Μηχανική Χαρακτηριστικών (Feature Engineering) - μεταβλητές που χρησιμοποιούνται από την εφαρμογή για προβλέψεις,
- Ερμηνεία Αποτελεσμάτων (Interpreting Results) για την κατανόηση πολύπλοκων αποτελεσμάτων μέσω της παροχής εξηγήσεων για τα στατιστικά στοιχεία,
- Δημιουργία Υποθέσεων (Generating Hypotheses) με βάση τα δεδομένα που επεξεργάζονται.



Το ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών της ΜΟΔΙΠΑΒ

Αναβαθμισμένος ρόλος της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟΔΙΠΑΒ)

- πραγματοποίηση Ηλεκτρονικών Ερευνών Ικανοποίησης Χρηστών για τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της χώρας.
- Χρήση Ηλεκτρονικών Ερωτηματολογίων Ικανοποίησης Χρηστών στην ιστοσελίδα της υπηρεσίας (<http://mopab.seab.gr/>)

Ενότητες (29 ερωτήσεις).

- Πρώτη ενότητα - στοιχεία για τους χρήστες (ιδιότητα, σχολή).
- Δεύτερη ενότητα - βαθμός χρήσης της βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών της από τους χρήστες.
- Τρίτη ενότητα - βαθμός ικανοποίησης των χρηστών/μελών από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.
- Τέταρτη ενότητα - συμβολή της βιβλιοθήκης στη μελέτη και την έρευνα των χρηστών.
- Πέμπτη ενότητα - επιλογή μεταξύ των τομέων της βιβλιοθήκης που χρειάζονται μεγαλύτερη βελτίωση.
- Πεδίο «σχόλια – παρατηρήσεις» - δυνατότητα σχολιασμού κάθε παραμέτρου για τη βιβλιοθήκη και τις λειτουργίες της.

Χρήση εξαβάθμιας κλίμακας με βάση την κλίμακα Likert (καθόλου, λίγο, αρκετά, πολύ, πάρα πολύ και καμία απάντηση).



Εφαρμογή της συγκριτικής εξέτασης των δεδομένων από τις ΕΙΧ στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων

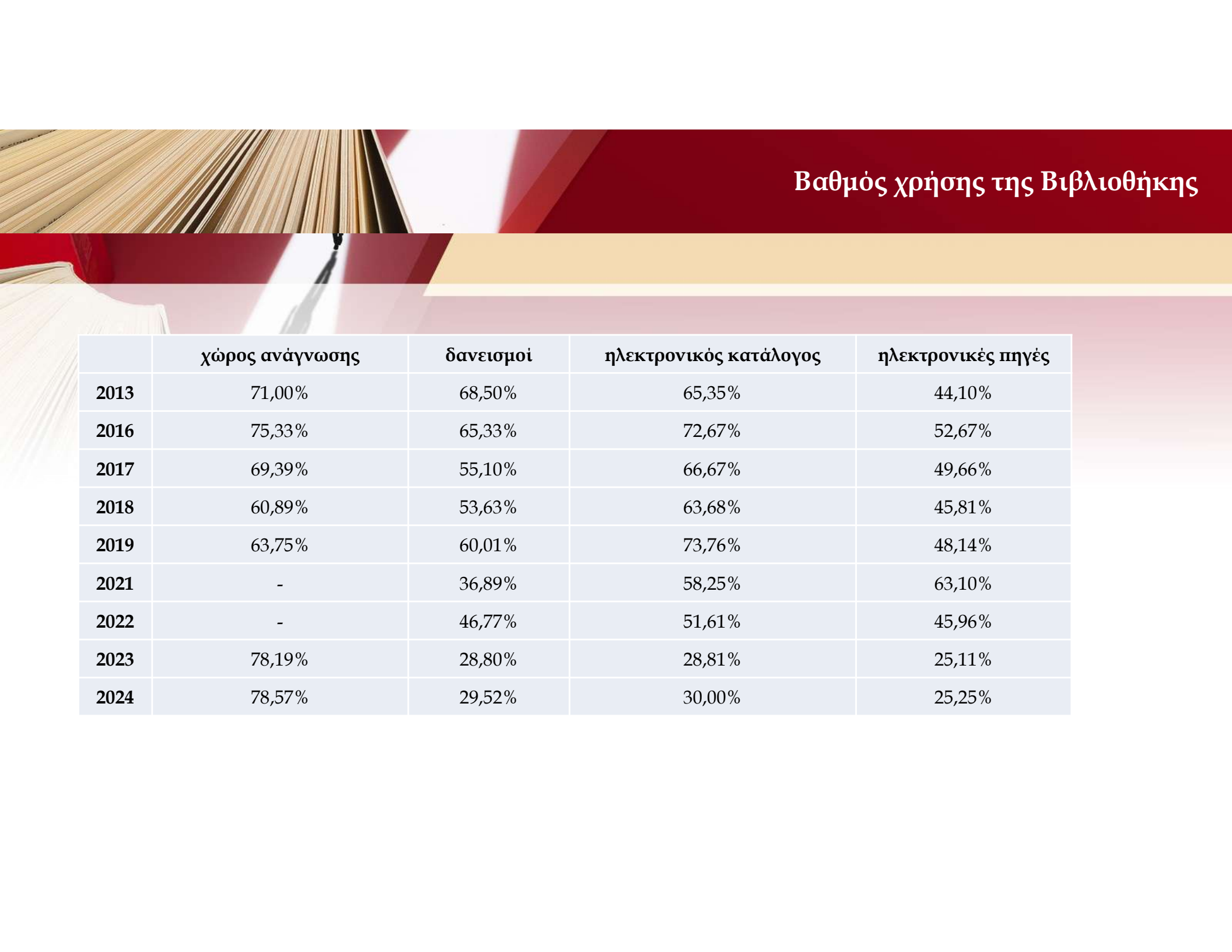
Στοιχεία από τις ΕΙΧ στη **Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων** κατά τα έτη 2013, 2016, 2017, 2018, 2019, 2021, 2022, 2023 και 2024.

Επιλογή της συγκεκριμένης Βιβλιοθήκης για δύο λόγους:

- σημαντικό δείγμα για αξιοποίηση λόγω πολλών ΕΙΧ από το 2012
- εφαρμογή με ελάχιστες διαφοροποιήσεις του ίδιου ερωτηματολογίου – δυνατότητα συγκριτικής εξέτασης των δεδομένων για την εξαγωγή συμπερασμάτων.

Σημείωση: 2021 και 2022 – αναγκαστικές αλλαγές στο ερωτηματολόγιο λόγω της πανδημίας και των συνακόλουθων επιπτώσεων στη λειτουργία των βιβλιοθηκών - αφαίρεση ερωτήσεων για υπηρεσίες που δεν παρέχονταν λόγω του covid19 - τα αντίστοιχα πεδία στους πίνακες είναι κενά.

Χρήση του εργαλείου TN ChatGPT για τη συλλογή, επεξεργασία, ανάλυση, οπτικοποίηση και ερμηνεία των δεδομένων που συγκεντρώθηκαν.



Βαθμός χρήσης της Βιβλιοθήκης

	χώρος ανάγνωσης	δανεισμοί	ηλεκτρονικός κατάλογος	ηλεκτρονικές πηγές
2013	71,00%	68,50%	65,35%	44,10%
2016	75,33%	65,33%	72,67%	52,67%
2017	69,39%	55,10%	66,67%	49,66%
2018	60,89%	53,63%	63,68%	45,81%
2019	63,75%	60,01%	73,76%	48,14%
2021	-	36,89%	58,25%	63,10%
2022	-	46,77%	51,61%	45,96%
2023	78,19%	28,80%	28,81%	25,11%
2024	78,57%	29,52%	30,00%	25,25%



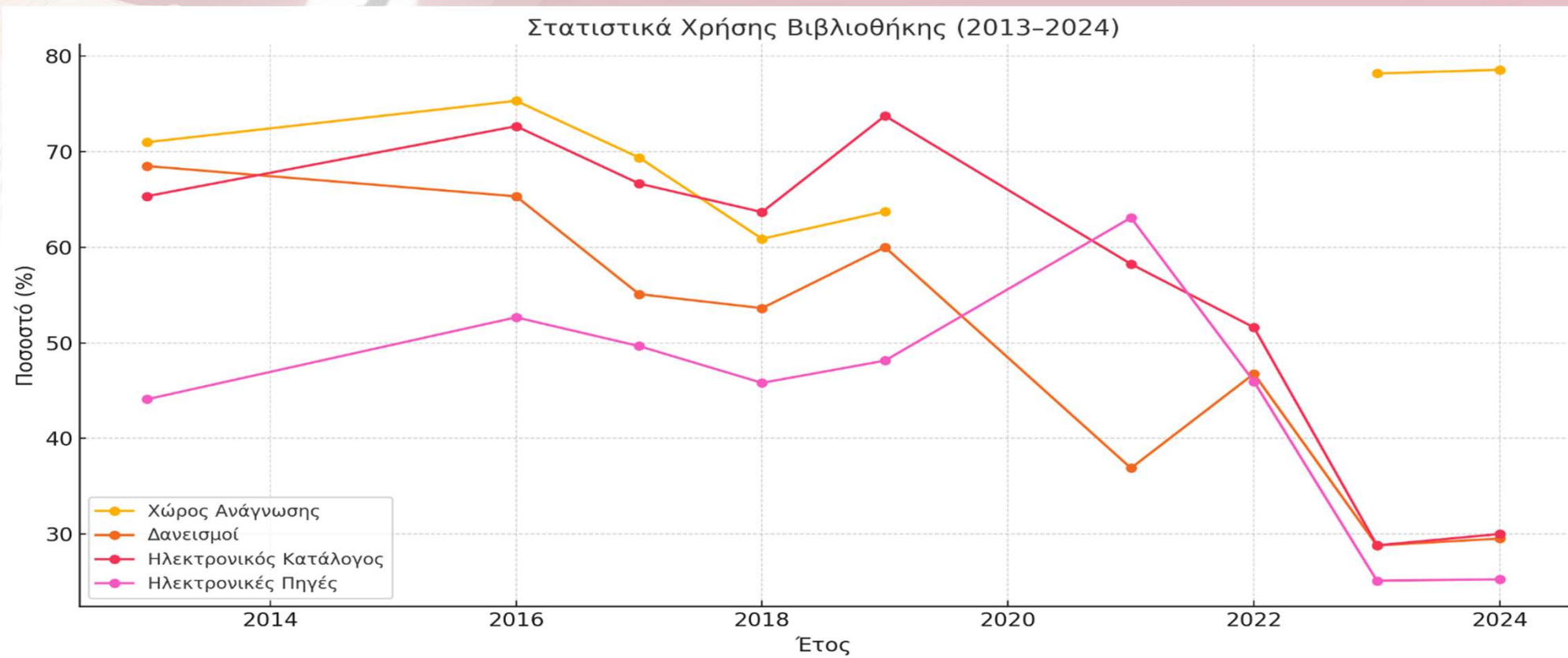
Βαθμός χρήσης της Βιβλιοθήκης

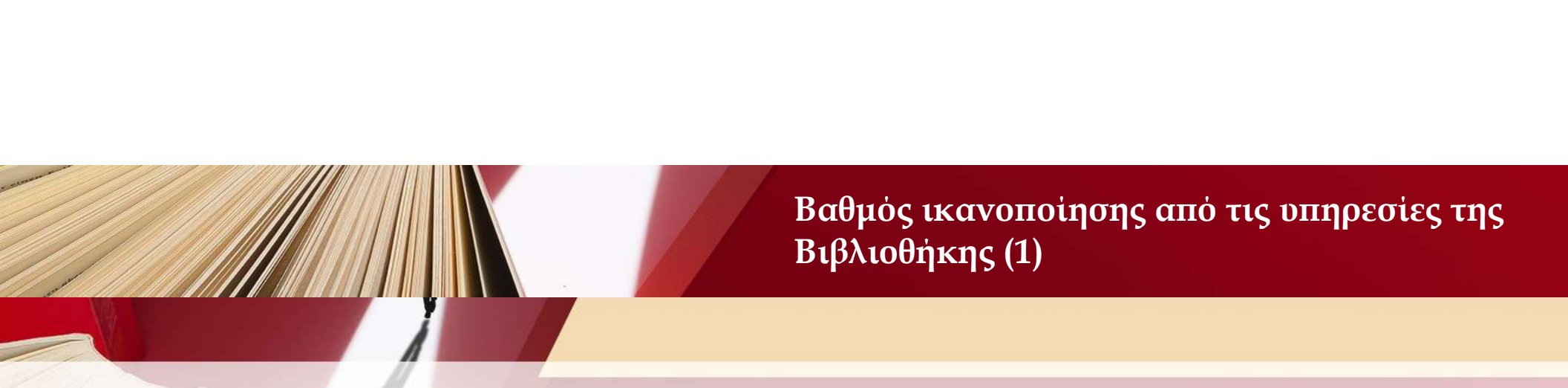
1. Χρήση της Βιβλιοθήκης ως χώρου ανάγνωσης	Ανοδική τάση: Η Βιβλιοθήκη συνεχίζει να αποτελεί σημαντικό φυσικό χώρο μελέτης, με αυξανόμενη χρήση τα τελευταία έτη.
2. Συχνότητα δανεισμού βιβλίων	Φθίνουσα τάση: Η παραδοσιακή λειτουργία της Βιβλιοθήκης ως χώρου δανεισμού έντυπου υλικού υποχωρεί, πιθανόν λόγω της στροφής σε ψηφιακές πηγές ή αλλαγής στις αναγνωστικές συνήθειες ή της μικρής εισροής νέων προσκτήσεων σε έντυπο υλικό
3. Συχνότητα χρήσης του ηλεκτρονικού καταλόγου	Φθίνουσα τάση: Η ψηφιακή αναζήτηση μέσω καταλόγου μειώνεται, πιθανόν λόγω μείωσης ενδιαφέροντος για τον δανεισμό ή έλλειψης εκπαίδευσης των χρηστών.
4. Συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών πηγών	Φθίνουσα τάση: Παρά την αρχική ενίσχυση, η χρήση ηλεκτρονικών πηγών παρουσιάζει κάμψη, ίσως λόγω έλλειψης ψηφιακών δεξιοτήτων, δυσκολίας πρόσβασης ή χαμηλού κινήτρου.

Γενικά συμπεράσματα

Υπάρχει μετατόπιση της χρήσης από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τον δανεισμό προς τη φυσική παρουσία στον χώρο ανάγνωσης. Το κοινό δείχνει προτίμηση στη μελέτη σε ήσυχο περιβάλλον, αλλά δεν αξιοποιεί πλήρως τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης (έντυπες ή ψηφιακές). Η συνεχής μείωση του δανεισμού και των ψηφιακών χρήσεων ενδεχομένως υποδεικνύει την ανάγκη για α) επανασχεδιασμό υπηρεσιών: πιο ελκυστικά, πιο εύχρηστα, καλύτερη προβολή και επικοινωνήση, β) ψηφιακή εκπαίδευση: οργανωμένα σεμινάρια σε ομάδες και μεμονωμένα face to face - πολιτική δράσεων, και γ) κίνητρα για αξιοποίηση του υλικού: εμπλουτισμός συλλογών και προβολή.

Βαθμός χρήσης της Βιβλιοθήκης





Βαθμός ικανοποίησης από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης (1)

	συλλογές βιβλίων	συλλογές περιοδικών	εντοπισμός υλικού	ηλεκτρονικό υλικό	wifi	ηλεκτρονικός κατάλογος	όροι δανεισμού	αποτελ/κότητα δανεισμού
2013	81,10%	48,81%	85,04%	44,88%	-	71,65%	75,59%	77,16%
2016	85,33%	55,33%	87,42%	62,67%	-	79,33%	80,67%	87,33%
2017	83,67%	53,74%	85,03%	58,50%	74,83%	82,99%	78,23%	84,36%
2018	81,55%	52,52%	82,68%	62,01%	76,54%	73,74%	76,54%	79,33%
2019	88,13%	55,63%	88,76%	58,76%	75,47%	76,88%	83,14%	88,76%
2021	84,46%	76,70%	-	77,66%	-	83,50%	88,35%	75,72%
2022	91,12%	59,68%	-	62,90%	-	70,97%	78,23%	69,35%
2023	78,61%	36,62%	78,19%	41,57%	79,01%	48,56%	62,14%	62,55%
2024	87,14%	40,48%	81,90%	47,61%	70,48%	55,24%	72,38%	71,43%



Βαθμός ικανοποίησης από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης (2)

	περιβάλλον	εξοπλισμός	ωράριο	ταχύτητα προσωπικού	ευγένεια προσωπικού	επανατοποθέτηση υλικού
2013	90,55%	51,18%	77,95%	92,13%	88,19%	65,35%
2016	94,01%	50,00%	90,67%	92,00%	92,40%	74,67%
2017	88,44%	51,70%	84,35%	87,08%	91,16%	70,07%
2018	93,30%	53,07%	83,25%	87,71%	90,51%	68,16%
2019	90,01%	48,14%	83,14%	91,88%	93,75%	73,13%
2021	-	-	77,67%	90,29%	92,23%	-
2022	-	-	54,03%	90,32%	89,52%	-
2023	91,77%	49,38%	73,25%	83,13%	88,48%	63,79%
2024	87,63%	52,38%	52,38%	83,81%	89,53%	70,95%



Βαθμός ικανοποίησης από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

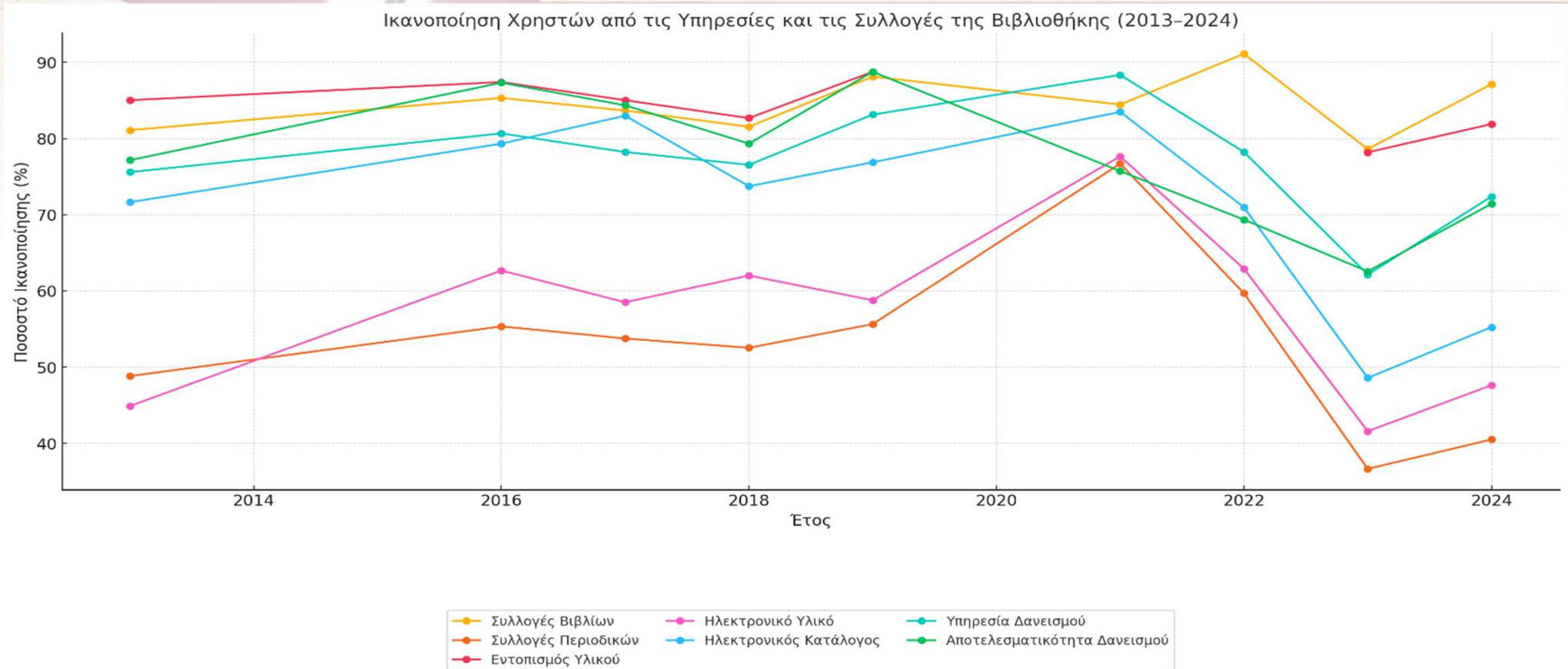
1. Συλλογές βιβλίων	Αυξημένη ικανοποίηση: Οι χρήστες εκτιμούν ιδιαίτερα τον πλούτο και την ποιότητα των βιβλίων.
2. Συλλογές περιοδικών	Μειωμένη ικανοποίηση: Χρειάζεται ανανέωση ή ενίσχυση των περιοδικών συλλογών.
3. Εντοπισμός υλικού στα ράφια	Αυξημένη ικανοποίηση με διακυμάνσεις: Υψηλή ικανοποίηση γενικά, με ήπιες διακυμάνσεις.
4. Ηλεκτρονικό υλικό	Μειωμένη ικανοποίηση: Παρά την αρχική πρόοδο, απαιτείται βελτίωση στην ποιότητα, προσβασιμότητα ή επάρκεια του ηλεκτρονικού υλικού.
5. Wi-Fi	Σταθερή ικανοποίηση: Συνολικά θετική εικόνα για τη συνδεσιμότητα, αν και υπάρχει περιθώριο τεχνικής βελτίωσης.
6. Ηλεκτρονικός κατάλογος	Μειωμένη ικανοποίηση: Η λειτουργικότητα ή η φιλικότητα του καταλόγου ενδέχεται να έχει υποβαθμιστεί. Χρήζει ανανέωσης το περιβάλλον και η δομή εμφάνισης των δεδομένων
7. Όροι δανεισμού	Ανοδική τάση ικανοποίησης: Πιθανή αναθεώρηση πολιτικής.
8. Αποτελεσματικότητα υπηρεσίας δανεισμού	Ανοδική τάση ικανοποίησης: Βελτιώσεις στην διαδικασία δανεισμού και στην πρόσβαση σε υλικό.
9. Περιβάλλον της Βιβλιοθήκης	Ανοδική τάση ικανοποίησης με μικρές διακυμάνσεις: Οι χρήστες νιώθουν άνετα και ικανοποιημένοι με τον φυσικό χώρο της Βιβλιοθήκης. Μικρές παρεμβάσεις για βελτίωση.
10. Εξοπλισμός	Μειωμένη ικανοποίηση με αυξητική τάση: Ο τεχνολογικός ή υλικοτεχνικός εξοπλισμός χρειάζεται εκσυγχρονισμό.
11. Ωράριο λειτουργίας	Μειωμένη ικανοποίηση: Οι χρήστες επιθυμούν πιο διευρυμένο ωράριο λειτουργίας και φυσική πρόσβαση τα Σαββατοκύριακα.
12. Ταχύτητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό	Αυξημένη ικανοποίηση με διακυμάνσεις: Διαφαίνεται η ανάγκη ανανέωσης του προσωπικού ή ελάφρυνση από πολλαπλά καθήκοντα.
13. Ευγένεια του προσωπικού	Αυξημένη ικανοποίηση: Η ανθρώπινη προσέγγιση παραμένει ισχυρό στοιχείο της Βιβλιοθήκης.
14. Επανατοποθέτηση του υλικού στα ράφια	Αυξημένη ικανοποίηση με μικρές διακυμάνσεις: Χρήσιμη με προσοχή στις μη δικαιολογημένες καθυστερήσεις ή ασυνέπειες στην πρόσβαση υλικού.

Συνολικά συμπεράσματα:

Υψηλή ικανοποίηση διατηρείται στις βασικές συλλογές (βιβλία) και στον εντοπισμό υλικού. Η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-υλικό, κατάλογος) και των υπηρεσιών δανεισμού φαίνεται να υποχωρεί σημαντικά μετά το 2021, πιθανότατα λόγω τεχνικών, οργανωτικών ή λειτουργικών προβλημάτων. Η ικανοποίηση από τα περιοδικά παραμένει σταθερά χαμηλή, κάτι που ίσως σχετίζεται με παλαιότητα υλικού ή έλλειψη ενδιαφέροντος. Η ποιότητα του προσωπικού (ταχύτητα & ευγένεια) αποτελεί σταθερό πλεονέκτημα.

Το ωράριο, ο εξοπλισμός και εν μέρει η επανατοποθέτηση υλικού είναι τομείς που χρήζουν βελτίωσης. Οι χρήστες είναι ικανοποιημένοι με την παροχή πρόσβασης στο διαδίκτυο, δείχνουν αυξημένο ενδιαφέρον για εκπαιδευτικές δράσεις (σεμινάρια), ενώ το φυσικό περιβάλλον παραμένει πλεονέκτημα.

Βαθμός ικανοποίησης από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης (2)





Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη και την έρευνα

	Συμβολή στη μελέτη	Συμβολή στην έρευνα
2013	84,25%	77,17%
2016	65,33%	86,00%
2017	80,96%	75,51%
2018	84,36%	70,40%
2019	85,63%	78,13%
2021	86,41%	84,47%
2022	88,70%	76,61%
2023	86,84%	59,25%
2024	89,05%	62,38%



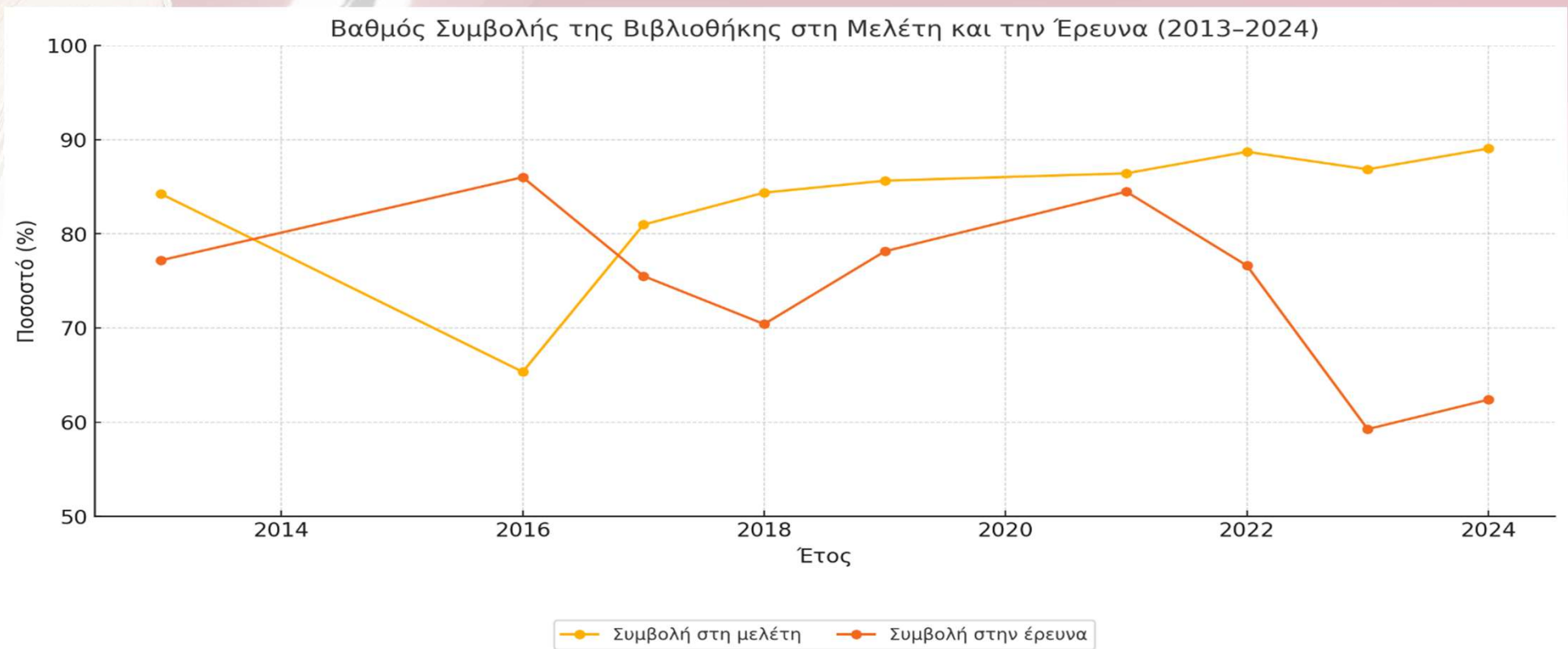
Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη και την έρευνα

1. Συμβολή στη μελέτη	1. Θετική εξέλιξη στη συμβολή στη μελέτη με υψηλότερη τιμή 89,05%, για το 2024. Αυτό δείχνει ότι η Βιβλιοθήκη έχει βελτιώσει σημαντικά τις υποδομές, το υλικό ή το περιβάλλον μελέτης.
2. Συμβολή στην έρευνα	2. Πτωτική πορεία περίπου 20% στη συμβολή στην έρευνα τα τελευταία δύο (2) έτη. Η τάση αυτή ίσως δείχνει μείωση στην υποστήριξη εξειδικευμένων ερευνητικών εργαλείων ή υπηρεσιών και μη ικανοποιητική προσαρμογή στις νέες απαιτήσεις των χρηστών. Παράλληλα, η αποτελεσματικότερη επικοινωνία των προσφερόμενων εργαλείων να αποφέρει βελτιωτική αλλαγή

Γενικό Συμπέρασμα:

Η Βιβλιοθήκη φαίνεται να εξυπηρετεί όλο και καλύτερα τους χρήστες που τη χρησιμοποιούν για μελέτη. Αντίθετα, η ικανότητά της να υποστηρίξει ερευνητικές ανάγκες παρουσιάζει κάμψη, κάτι που θα ήταν καλό να διερευνηθεί και να αντιμετωπιστεί με στοχευμένες ενέργειες (π.χ. ενίσχυση ηλεκτρονικών πηγών, κατάλληλη επιμόρφωση προσωπικού, εξειδικευμένα εργαλεία αναζήτησης κ.ά.).

Συμβολή Βιβλιοθήκης στη μελέτη και την έρευνα





Συμπεράσματα από την ανάλυση των δεδομένων

1. **Ανάγκη υποστήριξης ενός ευρύτερου φάσματος δραστηριοτήτων από τη Βιβλιοθήκη (πέρα από ανάγνωση και μελέτη)**
 - απόκτηση πολυδιάστατου χαρακτήρα,
 - απομάκρυνση από το παραδοσιακό και μονοδιάστατο μοντέλο λειτουργίας και
 - ανταπόκριση στις σύγχρονες ανάγκες των χρηστών.

Οι ανάγκες αυτές περιλαμβάνουν:

- την πρόσβαση στο διαδίκτυο και την αξιοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών,
- την ανάπτυξη συστημάτων που ενισχύουν την ταχύτητα εντοπισμού έντυπου και ηλεκτρονικού υλικού,
- τη δημιουργία χώρων αναψυχής για χαλάρωση,
- τη διοργάνωση δραστηριοτήτων για φοιτητές, καθηγητές και ερευνητές,
- την υλοποίηση πολιτιστικών ή ακαδημαϊκών εκδηλώσεων.



Συμπεράσματα από την ανάλυση των δεδομένων

2. Μέριμνα της Βιβλιοθήκης για την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων τόσο των χρηστών όσο και του προσωπικού της.

Οι δεξιότητες αυτές αφορούν

- την αποτελεσματική αναζήτηση, αξιολόγηση και αξιοποίηση ηλεκτρονικών πηγών,
- την εξοικείωση με ψηφιακά εργαλεία και υπηρεσίες,
- την υπεύθυνη χρήση της τεχνολογίας.

Η Βιβλιοθήκη μπορεί να λειτουργεί ως κόμβος εκπαίδευσης και καινοτομίας για την πανεπιστημιακή κοινότητα μέσα από

- οργανωμένα σεμινάρια,
- εξατομικευμένη υποστήριξη,
- συνεχή επιμόρφωση του προσωπικού.

3. Εδραίωση ενός καναλιού επικοινωνίας της Βιβλιοθήκης με την ακαδημαϊκή κοινότητα, με στόχο την ξεκάθαρη κατανόηση των ερευνητικών αναγκών και απαιτήσεων των χρηστών.

Η Βιβλιοθήκη μπορεί να διαμορφώσει τον ρόλο της με βάση αυτές τις ανάγκες με:

- παροχή κατάλληλων έντυπων και ψηφιακών πηγών,
- υποστήριξη της αποτελεσματικής χρήσης τους και
- ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των χρηστών.

Παράλληλα, οφείλει να:

- παρακολουθεί τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των διαθέσιμων πηγών,
- να εκτιμά την έκταση της χρήσης τους,
- να υποστηρίζει τις δραστηριότητες εκπαίδευσης και διάχυσης γνώσης που ενισχύουν την έρευνα.



Συμπεράσματα από την ανάλυση των δεδομένων

4. Διαχρονικό αίτημα της Βιβλιοθήκης για πρόσθετη στελέχωση και προμήθεια σύγχρονου τεχνολογικού και υλικοτεχνικού εξοπλισμού.

Κρίσιμοι παράγοντες για την ομαλή λειτουργία της Βιβλιοθήκης και την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών προς το κοινό

- η επάρκεια προσωπικού και
- η διαθεσιμότητα σύγχρονου εξοπλισμού.

Απαιτείται:

- η Βιβλιοθήκη να υποβάλλει σαφή αιτήματα προς τη διοίκηση,
- να αιτιολογεί την αναγκαιότητα στελέχωσης και προμήθειας με βάση τα δεδομένα χρήσης και τις ανάγκες των μελών,
- να επιδιώξει εξωτερικές χρηματοδοτήσεις και συνεργασίες για την επάρκεια πόρων.

5. Δυσκολία χρηστών στην εύρεση των πηγών μέσω του αυτοματοποιημένου καταλόγου της Βιβλιοθήκης.

Απαιτείται:

- μέριμνα της Βιβλιοθήκης για την εύκολη και γρήγορη πρόσβαση στο υλικό,
- ορθή δομή και η υψηλή ποιότητα των εγγραφών από βιβλιοθηκονόμους και ειδικούς πληροφορικής,
- αξιολόγηση της πρόσφατης αναβάθμισης του καταλόγου της Βιβλιοθήκης (2025) εντός του τρέχοντος και του επόμενου έτους.

Πρέπει να εξεταστεί:

- αν το περιβάλλον περιήγησης είναι φιλικό για τον χρήστη,
- αν διευκολύνεται η πρόσβαση και
- αν εξασφαλίζεται η συνέπεια στις εγγραφές.



Συμπεράσματα από τη διαδικασία και την εμπειρία

Οι έρευνες ικανοποίησης χρηστών

- αποτελούν πολύτιμο εργαλείο για την κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των χρηστών,
- αναδεικνύουν τον βαθμό στον οποίο οι αλλαγές που υλοποίησε η βιβλιοθήκη είχαν θετικό ή αρνητικό αντίκτυπο,
- επιτρέπουν τον εντοπισμό παραγόντων που είτε δεν λήφθηκαν επαρκώς υπόψη είτε υπερεκτιμήθηκαν, προσφέροντας χρήσιμα στοιχεία για τον μελλοντικό σχεδιασμό υπηρεσιών.

Στη διαδικασία εξαγωγής των συμπερασμάτων ανά θεματική ερωτημάτων στις ΕΙΧ:

- Τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης μπορούν να παρέχουν συγκεντρωτικά δεδομένα και ενδείξεις με βάση τις πληροφορίες που εισήχθησαν.
- Τα πιο ουσιαστικά και αξιόπιστα συμπεράσματα προέκυψαν από τη μελέτη των στοιχείων από επαγγελματίες βιβλιοθηκονόμους.
- Οι βιβλιοθηκονόμοι, έχοντας εμπεριστατωμένη γνώση του ιστορικού της βιβλιοθήκης, μπορούν να αξιολογήσουν και να συγκρίνουν τη λειτουργία και τις υπηρεσίες της σε διαφορετικές χρονικές περιόδους, εντοπίζοντας τις εξελίξεις και τις μεταβολές στις ανάγκες των χρηστών.
- Η συγκριτική προσέγγιση, σε συνδυασμό με την καθημερινή εμπειρία τους και την κρίση τους, επιτρέπει μια πιο ολοκληρωμένη ερμηνεία των δεδομένων, αναδεικνύοντας τόσο τα προβλήματα όσο και τα δυνατά σημεία της βιβλιοθήκης.

Συνεπώς, η ανθρώπινη παρέμβαση και η επιστημονική κρίση των επαγγελματιών της βιβλιοθήκης παρέχουν μια πιο αξιόπιστη και τεκμηριωμένη εικόνα σε σύγκριση με τα αυτοματοποιημένα δεδομένα που παράγονται από τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης.

Κατά συνέπεια, η συνύπαρξη σύγχρονων τεχνολογικών εργαλείων και της εμπειρίας των επαγγελματιών πληροφόρησης είναι αυτή που καθιστά δυνατή την ολοκληρωμένη κατανόηση των αναγκών των χρηστών και την αποτελεσματική βελτίωση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, διασφαλίζοντας ότι οι αποφάσεις στηρίζονται τόσο σε τεκμηριωμένα δεδομένα όσο και σε πολύτιμη ανθρώπινη γνώση.



Ευχαριστούμε για την προσοχή σας!