

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Πολιτιστική Πολιτική και Ανάπτυξη

Μεταπτυχιακή Διατριβή



Διαδικτυακή Επικοινωνία των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
Η Αξιοποίηση των Εφαρμογών Web 2.0 από τη Βιβλιοθήκη
και Κέντρο Πληροφόρησης ΑΠΘ

Καλλιόπη Ψαράκη

Επιβλέπων Καθηγητής
Γεώργιος Παπαϊωάννου

Μάιος 2020

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Πολιτιστική Πολιτική και Ανάπτυξη

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Διαδικτυακή Επικοινωνία των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
Η Αξιοποίηση των Εφαρμογών Web 2.0 από τη Βιβλιοθήκη
και Κέντρο Πληροφόρησης ΑΠΘ**

Καλλιόπη Ψαράκη

**Επιβλέπων Καθηγητής
Γεώργιος Παπαϊωάννου**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στην Πολιτιστική Πολιτική και Ανάπτυξη από τη Σχολή Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Μάιος 2020

Περίληψη

Η παρούσα διατριβή αποσκοπεί στην εξαγωγή συμπερασμάτων που αφορούν την εφαρμογή του διαδικτυακού μάρκετινγκ, στο πλαίσιο μιας ανθρωποκεντρικής προσέγγισης από την Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης (ΒΚΠ ΑΠΘ)¹.

Με την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας επιχειρείται να δοθεί μια γενική εικόνα της εφαρμογής του διαδικτυακού μάρκετινγκ στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Γίνεται μια σύντομη αναφορά στο ρόλο των βιβλιοθηκών, τις σύγχρονες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν, την υιοθέτηση των Web 2.0 τεχνικών για την ενδυνάμωση των δεσμών με το ακαδημαϊκό κοινό και την επιτυχή υλοποίηση των στόχων τους. Η εφαρμογή του διαδικτυακού μάρκετινγκ παρουσιάζει δυσκολίες στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Η επιτυχής ή μη εφαρμογή του εξετάζεται για την περίπτωση της ΒΚΠ ΑΠΘ.

Το πρώτο ερευνητικό μέρος περιλαμβάνει την αξιολόγηση του ιστότοπου της ΒΚΠ και της διάδρασής της με το κοινό στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης που υιοθετεί. Συγκεκριμένα, εφαρμόζεται η μέθοδος της παρατήρησης για την αξιολόγηση του ιστότοπου, στη βάση των «Αρχών ποιότητας για τους πολιτιστικούς ιστότοπους» (Minerva Europe). Στη συνέχεια επίσης, με την μέθοδο της παρατήρησης αξιολογείται η διάδραση ΒΚΠ με το κοινό της στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Το δεύτερο ερευνητικό μέρος περιλαμβάνει τη διεξαγωγή ποιοτικής έρευνας για την ανίχνευση των απόψεων των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας για τον ιστότοπο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ ΑΠΘ. Η έρευνα διεξάγεται κυρίως με ατομικές συνεντεύξεις και αποσκοπεί στη συγκέντρωση δεδομένων στη βάση των αναγκών των διαφορετικών κατηγοριών κοινού -προπτυχιακών και μεταπτυχιακών φοιτητών, υποψήφιων διδασκτόρων και διδακτικού προσωπικού.

Η αξιολόγηση των Web 2.0 εφαρμογών που υιοθετεί η ΒΚΠ και η καταγραφή των απόψεων του κοινού αναφορικά με αυτές τις εφαρμογές, επιτρέπει την εξαγωγή συμπερασμάτων για την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής τους, την ενίσχυση της διάδρασης της ΒΚΠ με το ακαδημαϊκό κοινό και την κατάθεση προτάσεων και διεθνών πρακτικών για τυχόν βελτιώσεις.

¹ Όπου ΒΚΠ / ΒΚΠ ΑΠΘ εννοείται Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης.

Summary

The present paper aims to draw conclusions regarding the application of online marketing in the context of a customer-oriented approach by the Library and Information Centre of the Aristotle University of Thessaloniki (LIC AUTh).

A review of the literature attempts to give an overview of the application of online marketing in academic libraries. A brief reference is made to their role, the current challenges they face and the adoption of Web 2.0 techniques to strengthen ties with academic audience and the successful implementation of their goals. The application of online marketing presents difficulties in Greek academic libraries. Its successful or unsuccessful application is examined in the case of the LIC.

The first part of the research includes the evaluation of the LIC's website and its interaction with the public on the social media it adopts. Specifically, the observation method is used to evaluate the website, based on the "Quality principles of the cultural sites" (Minerva Europe). Then, also, the method of observation evaluates the interaction of the LIC with its audience on social media.

The second part of the research includes conducting qualitative research to detect the aspects of members of the academic community on the LIC's website and social media. The research is mainly conducted through individual interviews and aims to gather data based on the needs of different categories of audience -undergraduate students, postgraduate students, PhD candidates and teaching staff.

The evaluation of the Web 2.0 tools adopted by the LIC and the recording of the public's aspects -on these applications- allows the gathering of conclusions for the effectiveness of their implementation, the evaluation of the LIC's interaction with the academic public and the submission of proposals and international practices for any improvements.

Ευχαριστίες

Η συμμετοχή μου στο ΜΠΣ «Πολιτιστική Πολιτική και Ανάπτυξη» του ΑΠΚΥ υπήρξε ένα δύσκολο, αλλά και μοναδικό ταξίδι γνώσεων και εμπειριών, που ελπίζω να μην τελειώσει με την ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής μου διατριβής.

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή, κ. Γεώργιο Παπαϊωάννου για την καθοδήγηση, την εμπύχωση και την άμεση ανταπόκρισή του σε κάθε αίτημά μου, κατά τη διάρκεια της εκπόνησης της παρούσας διατριβής.

Ευχαριστώ την αγαπημένη μου οικογένεια -το σύζυγό μου, Λευτέρη και τα παιδιά μου, Γεωργία και Θάνο- για την υπομονή και την αγάπη τους. Σε όλες τις δύσκολες στιγμές ήταν πάντα δίπλα μου. Ευχαριστώ τους αγαπημένους μου φίλους και συναδέλφους για τη διαρκή υποστήριξή τους.

Τέλος, ευχαριστώ θερμά όσους συμμετείχαν στην έρευνά μου συμβάλλοντας στην υλοποίηση της διατριβής μου. Η συμβολή τους υπήρξε καθοριστική αυτή την ιδιαίτερος δύσκολη περίοδο της πανδημίας του κορωνοϊού.

Περιεχόμενα

Πρόλογος.....	1
1 Εισαγωγή	
1.1 Το Σκεπτικό, ο Σκοπός και οι Στόχοι της Διατριβής.....	2
1.2 Τα Βασικά Ερευνητικά Ερωτήματα.....	4
1.3 Η Μεθοδολογία.....	4
1.4 Περιορισμοί της Εργασίας.....	5
1.5 Η Συνεισφορά της Εργασίας	5
1.6 Σύνοψη.....	6
2 Βιβλιογραφική Επισκόπηση: Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες και Διαδικτυακό Μάρκετινγκ	
2.1 Η Ανάγκη της Βιβλιογραφικής Επισκόπησης στο Πλαίσιο της Εργασίας.....	8
2.2 Η Έννοια του Μάρκετινγκ στις Βιβλιοθήκες και στους Πολιτιστικούς Οργανισμούς...8	
2.3 Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες και ο Ρόλος τους: Σύγχρονες Προκλήσεις.....	10
2.4 Το Διαδικτυακό Μάρκετινγκ στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες.....	12
2.4.1 Το Μάρκετινγκ και οι Web 2.0 Εφαρμογές στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες.....	16
2.4.2 Εργαλεία και Μέθοδοι Αξιολόγησης της Διαδικτυακής Επικοινωνίας των Βιβλιοθηκών.....	18
2.5 Η Βιβλιοθήκη – Κέντρο Πληροφόρησης ΑΠΘ και το Διαδικτυακό Μάρκετινγκ: Συνοπτική Παρουσίαση.....	19
2.6 Συμπερασματικά.....	20
3 ΒΚΠ ΑΠΘ και Διάδραση με το Κοινό – ο Ιστότοπος: Κριτική Παρουσίαση και Αξιολόγηση	
3.1 Ο Ιστότοπος της ΒΚΠ ΑΠΘ Συνοπτικά.....	21
3.2 Η Ερευνητική μας Προσέγγιση και Μεθοδολογία: Παρατήρηση και τα Μοντέλα Alexa και Minerva.....	23
3.3 Τα Αποτελέσματα της Έρευνας.....	24
3.4 Συζήτηση και Συμπεράσματα.....	30
4 ΒΚΠ ΑΠΘ και Διάδραση με το Κοινό - τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης: Κριτική Παρουσίαση και Αξιολόγηση	

4.1	Τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης της ΒΚΠ ΑΠΘ Συνοπτικά	32
4.2	Η Ερευνητική μας Προσέγγιση και Μεθοδολογία: Παρατήρηση της Κίνησης	33
4.3	Τα Αποτελέσματα της Έρευνας.....	33
4.4	Συζήτηση και Συμπεράσματα.....	35
5	ΒΚΠ ΑΠΘ και Διάδραση με τους Χρήστες – οι Απόψεις των Χρηστών της ΒΚΠ	
5.1	Οι Χρήστες της ΒΚΠ Συνοπτικά.....	37
5.2	Η Ερευνητική μας Προσέγγιση και Μεθοδολογία: Ημιδομημένες Συνεντεύξεις.....	38
5.3	Τα Αποτελέσματα της Έρευνας.....	44
5.4	Συζήτηση και Συμπεράσματα.....	58
6	Συζήτηση και Προτάσεις.....	61
7	Συμπεράσματα.....	64
	Βιβλιογραφία.....	66
	Παραρτήματα	
A	Ιστότοποι και Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης	
A.1	Αξιολόγηση Ιστότοπου. Λίστα Ελέγχου ανά Αρχή Ποιότητας.....	74
A.2	ΒΚΠ.ΑΠΘ σε Εικόνες.....	78
A.3	Διεθνείς Πρακτικές σε Εικόνες.....	81
B	Έρευνα Κοινού	
B.1	Ερωτηματολόγιο.....	84
B.2	Οδηγός Συνέντευξης.....	86
B.3	Έντυπο Συγκατάθεσης για τη Συμμετοχή στην Έρευνα.....	88
B.4	Χρονολόγιο Έρευνας.....	91
B.5	Απομαγνητοφώνηση Συνεντεύξεων.....	96

Πρόλογος

Από το 1995 έως σήμερα εργάζομαι κυρίως σε νομικές βιβλιοθήκες, οι οποίες χαρακτηρίζονται από μεγάλη επισκεψιμότητα. Από τα πρώτα χρόνια, στη Βιβλιοθήκη του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών αντιλήφθηκα τις δυσκολίες των δικηγόρων στην έρευνα και τον αντίκτυπο που είχαν στην επαγγελματική τους ζωή. Η απόσπασή μου στη Βιβλιοθήκη της Νομικής Σχολής του ΑΠΘ υπήρξε μοναδική ευκαιρία για να συμβάλλω στην έγκαιρη πληροφόρηση του κοινού. Ωστόσο, μέσα από την καθημερινή επαφή με τους χρήστες ανιχνεύω επί σειρά ετών τις ίδιες επαναλαμβανόμενες δυσκολίες τόσο στην έρευνα, όσο και στις συναλλαγές τους με τη βιβλιοθήκη. Τα ίδια προβλήματα εκφράζονται σε ένα μεμονωμένο αποδέκτη και η επίλυσή τους γίνεται αποσπασματικά.

Κατά τη διάρκεια των μεταπτυχιακών σπουδών μου στο ΑΠΚΥ μέσα από τη μελέτη για το διαδικτυακό μάρκετινγκ και τις Web 2.0 εφαρμογές, γεννήθηκε η σκέψη ότι με τη σωστή αξιοποίηση των παραπάνω εργαλείων πολλά από τα προβλήματα του κοινού θα μπορούσαν να συστηματοποιηθούν και να επιλυθούν. Φυσικά, υπό την προϋπόθεση, ότι το κοινό θα έχει τη δυνατότητα διάδρασης με τη βιβλιοθήκη, αλλά και η δεύτερη θα λάβει σοβαρά υπόψη την ανατροφοδότηση του κοινού. Έτσι, γεννήθηκε η ιδέα της διερεύνησης της διαδικτυακής επικοινωνίας της ΒΚΠ και της διάδρασής της με το κοινό. Και επειδή κανένας οργανισμός δεν μπορεί να λειτουργήσει σωστά χωρίς την πολύτιμη ανατροφοδότηση του κοινού που εξυπηρετεί, επέλεξα την συμπερίληψη των απόψεων του ακαδημαϊκού κοινού κατά τη διεξαγωγή της έρευνάς μου.

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

1.1 Το Σκεπτικό, ο Σκοπός και οι Στόχοι της Διατριβής

Η εφαρμογή του μάρκετινγκ στον χώρο του πολιτισμού αποτελεί μια πρόκληση και ταυτόχρονα μια ευκαιρία για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες να βελτιώσουν την εικόνα τους, να προσελκύσουν το ακαδημαϊκό κοινό, να ανταπεξέλθουν στο ρόλο τους. Η υιοθέτηση των εφαρμογών Web 2.0 επιτρέπει την αναπροσαρμογή τους στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των χρηστών, δίνοντας τους τη δυνατότητα να συνεισφέρουν σε περιεχόμενο και να το «καταναλώνουν» με τον τρόπο που επιθυμούν. (Anderson, 2007). Συμβάλλοντας έτσι, στη δημιουργία αμοιβαία επωφελών σχέσεων.

Τα τελευταία έτη, ένας σημαντικός αριθμός άρθρων διερευνά την αποτελεσματική εφαρμογή του διαδικτυακού μάρκετινγκ στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, μέσα από τον έλεγχο βασικών στοιχείων των ιστότοπων και της χρήσης των εργαλείων Web 2.0 (Mahmood & Richardson, 2011; Boateng & Liu, 2014; Lwoga, 2014; Moradi, Tayefeh Bagher & Mirhosseini, 2017).

Οι ιστότοποι δεν είναι μόνο σημεία πρόσβασης στους πόρους και τις υπηρεσίες μιας βιβλιοθήκης. Το περιεχόμενό τους, η χωροθέτησή του, το ποσοστό που καταλαμβάνει είναι σημαντικοί παράγοντες που αντανακλούν τον χαρακτήρα της βιβλιοθήκης. Υποδεικνύουν τους πόρους από τους οποίους πρέπει να ξεκινήσει ο χρήστης, καθώς και τη στάση της βιβλιοθήκης προς τους χρήστες της (Kasperek, Dorney, William & O'Brien, 2011). Αυτό επακόλουθα επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο οι χρήστες αντιλαμβάνονται και χρησιμοποιούν το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες της (Kasperek et al., 2011).

Ο Steven Bell (2010, σ. 3) υποστηρίζει ότι ο ιστότοπος της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης δεν είναι απλά μια πύλη πόρων, αλλά μπορεί «να συμβάλλει στην οικοδόμηση σχέσεων με την κοινότητα των χρηστών, να επεκτείνει τις υπηρεσίες...». Συνεπώς, θα πρέπει να προσφέρονται και οι τρόποι επικοινωνίας για την ενδυνάμωση των σχέσεων της με το κοινό.

Σύμφωνα με τους Young & Rossmann (2015), οι περισσότερες μελέτες επικεντρώνονται κυρίως στη μελέτη της διάδρασης βιβλιοθήκης-χρηστών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ωστόσο, όλες καταλήγουν στο ίδιο συμπέρασμα, ότι δηλαδή οι γενικοί δείκτες χρήσης τους είναι χαμηλοί (Mahmood & Richardson, 2011). Εντοπίζεται ελάχιστη ή μη ικανοποιητική διάδραση με το κοινό.

Άλλες μελέτες, απλώς, διατυπώνουν συμπεράσματα ως προς τον τρόπο χρήσης τους. Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης περιγράφονται ως αινιγματικά (Glazer, 2009), απροσδιόριστης χρησιμότητας (Vucovich, Gordon, Mitchell & Ennis, 2013), εργαλεία για την ενίσχυση της εικόνας των βιβλιοθηκών (Cuddy, Graham & Morton-Owens, 2010) και συλλογής πληροφοριών (Sewell, 2013). Ενώ, σε άλλες περιπτώσεις, λειτουργούν ως μέσα αναμετάδοσης πηγών και υπηρεσιών (Li & Li, 2013; Mahmood & Richardson, 2011) ή πληροφοριών του ιστότοπου (Roos, 2014, σ. 164).

Ωστόσο, σημασία για την επιτυχή εφαρμογή του διαδικτυακού μάρκετινγκ έχουν η στρατηγική και η διαδραστικότητα που θα επιτρέψουν τη ενίσχυση των δεσμών με τους χρήστες της βιβλιοθήκης. Συνεπώς, αυτό που πρέπει να διερευνηθεί δεν είναι μόνο ο βαθμός διάδρασης ή οι τρόποι χρήσης των υιοθετούμενων εφαρμογών, αλλά και οι λόγοι που συντελούν σ' αυτό το αποτέλεσμα λαμβάνοντας υπόψη το κοινό.

Μέσα από τις παραπάνω προβληματικές σχηματίστηκε το θέμα της εργασίας που αναφέρεται στη διαδικτυακή επικοινωνία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και ειδικότερα, διερευνά την αξιοποίηση του διαδικτυακού μάρκετινγκ από τη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης.

Σκοπός της έρευνας είναι η εξαγωγή συμπερασμάτων που αφορούν στην αποτελεσματική ή μη εφαρμογή του διαδικτυακού μάρκετινγκ όσον αφορά την ανθρωποκεντρική προσέγγιση της ΒΚΠ ΑΠΘ. Η αξιολόγηση του ιστότοπου της ΒΚΠ και

της διάδρασης με το ακαδημαϊκό κοινό στα social media² -μέσα από τον έλεγχο ποιοτικών κριτηρίων- θα επιτρέψει την εξαγωγή συμπερασμάτων και την κατάθεση προτάσεων με βάση τις ανάγκες των διαφορετικών κατηγοριών κοινού.

1.2 Τα Βασικά Ερευνητικά Ερωτήματα

Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα που απαντώνται είναι:

- Κατά πόσο πληροί ο ιστότοπος της ΒΚΠ ΑΠΘ τις αρχές ποιότητας που διέπουν τους διαδικτυακούς πολιτιστικούς κόμβους;
- Πώς διαδρά ο ιστότοπος της ΒΚΠ ΑΠΘ με τους χρήστες στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης;
- Ποια είναι η άποψη των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας του ΑΠΘ και ταυτόχρονα χρηστών της ΒΚΠ ΑΠΘ για τον ιστότοπό της και για τη διάδραση με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης που η ΒΚΠ ΑΠΘ έχει υιοθετήσει; Ως «μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας» νοούνται οι προπτυχιακοί φοιτητές, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές, οι υποψήφιοι διδάκτορες, και το διδακτικό προσωπικό του ΑΠΘ.

1.3 Η Μεθοδολογία

Στη συνέχεια, καθορίστηκαν οι μέθοδοι έρευνας για τη διερεύνηση των παραπάνω ερευνητικών ερωτημάτων.

Για την απάντηση του πρώτου ερευνητικού ερωτήματος, ο ιστότοπος ελέγχεται με βάση τις «Αρχές ποιότητας για τους πολιτιστικούς κόμβους» της Minerva Europe (2005). Οι αρχές ποιότητας διατυπώθηκαν στη βάση μιας ανθρωποκεντρικής προσέγγισης και αυτό ακριβώς εξετάζει η παρούσα διατριβή -κατά πόσο λαμβάνεται υπόψη το ακαδημαϊκό κοινό. Αναζητούνται τα στοιχεία που καθιστούν τον ιστότοπο ελκυστικό ή μη ελκυστικό και διαδραστικό για το κοινό.

² Η ΒΚΠ υιοθετεί τα «μέσα κοινωνικής δικτύωσης» για την επικοινωνία της με το κοινό, γι' αυτό και στη διατριβή χρησιμοποιείται συστηματικά αυτός ο όρος, αντί του «Web 2.0 εφαρμογές»

Στη συνέχεια, με τη μέθοδο της παρατήρησης της κίνησης εξετάζεται η διάδραση της ΒΚΠ και του κοινού της στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Η αξιολόγηση των στοιχείων της έρευνας απαντά στο δεύτερο ερευνητικό ερώτημα.

Η έρευνα ολοκληρώνεται με τη διεξαγωγή κυρίως ατομικών ημιδομημένων συνεντεύξεων σε διαφορετικές κατηγορίες του ακαδημαϊκού κοινού. Απαντά στο τρίτο ερευνητικό ερώτημα, μέσα από την καταγραφή των απόψεών του σχετικά με τον ιστότοπο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και την αξιολόγηση της δυνατότητας διάδρασής του με τη ΒΚΠ.

1.4 Περιορισμοί της Εργασίας

Αρχικά, η υλοποίηση των ημιδομημένων συνεντεύξεων είχε προγραμματιστεί να γίνει σε ομάδες εστίασης. Δαπανήθηκε αρκετός χρόνος για την ενημέρωση και τη συγκρότηση των ομάδων και τον καθορισμό του χρόνου διεξαγωγής των συνεντεύξεων. Επιπλέον, απαιτήθηκαν διαδικασίες για να διεξαχθεί νομότυπα η έρευνα -Αίτημα προς την Επιτροπή Δεοντολογίας και Ηθικής για την Έρευνα του ΑΠΘ, καθώς και προς τη Βιβλιοθήκη της Νομικής Σχολής για την παραχώρηση του χώρου διεξαγωγής. Ωστόσο, η απρόβλεπτη κατάσταση της πανδημίας του κορωνοϊού και τα περιοριστικά μέτρα που ακολούθησαν επέβαλαν τη διεξαγωγή ατομικών συνεντεύξεων. Απαιτήθηκαν εκ νέου συνεννοήσεις, η χρήση εναλλακτικών τεχνολογιών για την υλοποίηση των συνεντεύξεων, η αναζήτηση νέων συμμετεχόντων λόγω διαρροών και πολλαπλάσιος χρόνος για την διεξαγωγή, απομαγνητοφώνηση και διαχείριση των δεδομένων έρευνας.

1.5 Η Συνεισφορά της Εργασίας

Συναφής έρευνα για τον ιστότοπο της ΒΚΠ ΑΠΘ³ είχε διεξαχθεί το 2015, με την υιοθέτηση διαφορετικών εργαλείων έρευνας. Η παρούσα έρευνα εστιάζει στην εξαγωγή ποιοτικών δεδομένων που αφορούν τη διάδραση της ΒΚΠ ΑΠΘ με το κοινό της τόσο στον ιστότοπο, όσο και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Αποσκοπεί στην καταγραφή των

³ Κατά την διεξαγωγή της προηγούμενης έρευνας, μόλις είχε τεθεί σε λειτουργία η νέα βελτιωμένη έκδοση του ιστότοπου.

απόψεων των «ενεργών» κατηγοριών του ακαδημαϊκού κοινού και την κατάθεση προτάσεων στη βάση των αναγκών τους. Τα εργαλεία έρευνας που χρησιμοποιούνται εξυπηρετούν για τον έλεγχο των ποιοτικών κριτηρίων που πρέπει να πληροί ο ιστότοπος στη βάση μιας ανθρωποκεντρικής προσέγγισης. Η παρούσα διατριβή δίνει βήμα στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας προκειμένου να γίνει καλύτερη στόχευση στις ανάγκες τους, ενισχύοντας τη διάδραση, με απώτερο σκοπό την δημιουργία αμοιβαία επωφελών σχέσεων.

1.6 Σύνοψη

Το εισαγωγικό κεφάλαιο παρέχει πληροφορίες για τον σκοπό, τα ερευνητικά ερωτήματα, τη μεθοδολογία και τους περιορισμούς της εργασίας, καθώς και τη συνεισφορά της. Στη συνέχεια, ακολουθεί η βιβλιογραφική επισκόπηση (κεφ. 2) και τα τρία ερευνητικά κεφάλαια που αφορούν στην αξιολόγηση του ιστοτόπου της ΒΚΠ ΑΠΘ (κεφ. 3), των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (κεφ. 4) και των απόψεων των χρηστών αναφορικά με τη διάδραση της ΒΚΠ ΑΠΘ (κεφ. 5). Η εργασία κλείνει με συζήτηση και προτάσεις (κεφ. 6), συμπεράσματα (κεφ. 7), βιβλιογραφία και παραρτήματα.

Κεφάλαιο 2

Βιβλιογραφική Επισκόπηση: Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες και Διαδικτυακό Μάρκετινγκ

Σύμφωνα με ένα πρόσφατο ορισμό, ο όρος «βιβλιοθήκη» αναφέρεται στον οργανισμό ή μέρος αυτού, που αποσκοπεί στη διευκόλυνση της χρήσης πηγών, υπηρεσιών και εγκαταστάσεων πληροφόρησης που απαιτούνται για την κάλυψη των πληροφοριακών, ερευνητικών, εκπαιδευτικών, πολιτιστικών ή ψυχαγωγικών αναγκών των χρηστών του (IFLA, 1994, σ.1).

Αρχικά, οι βιβλιοθήκες αποτέλεσαν χώρους διαφύλαξης της γνώσης -μη προσβάσιμους στο ευρύ κοινό- και μετεξελίχθηκαν -σταδιακά- σε φυσικούς χώρους ανοιχτής πρόσβασης που στεγάζουν το έντυπο υλικό και τις υπηρεσίες διαχείρισης αυτού (Γερόλιμος, 2008). Τη σύγχρονη εποχή, δημιουργούνται νέα δεδομένα για τις βιβλιοθήκες και νέοι όροι έρχονται να συσχετιστούν με αυτές, όπως «μάρκετινγκ», διαδικτυακό μάρκετινγκ, Web 2.0, απόρροια των τεχνολογικών αλλαγών που συντελέστηκαν σταδιακά και των σύγχρονων θεωριών προσέγγισης του κοινού. Ο διευρυμένος ρόλος και η λειτουργία των βιβλιοθηκών επαναπροσδιορίστηκαν κυρίως το δεύτερο μισό του 20ου αιώνα. Έτσι, την εποχή της ανάπτυξης και της διαχείρισης των συλλογών ακολουθεί η εποχή της διαχείρισης της γνώσης (Branin, 2003). Στο πλαίσιο αυτό, οι βιβλιοθήκες, απαιτείται να προσαρμοστούν για να καταστούν αποτελεσματικές στο νέο ρόλο τους.

Η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη -μια από τις κατηγορίες των βιβλιοθηκών- αποτελεί καίρια υποστηρικτική δομή κάθε τριτοβάθμιου εκπαιδευτικού ιδρύματος. Συνεπικουρεί το εκπαιδευτικό και ερευνητικό έργο του και αποσκοπεί -πρώτιστα- στην εξυπηρέτηση των

αναγκών των μελών του (Βαρδακώστα & Κωσταγιόλας, 2006, σ. 354) που αφορούν την έρευνα, την εκπαίδευση και τον πολιτισμό. Προς την κατεύθυνση αυτή στοχεύουν οι βιβλιοθηκονομικές εργασίες που αφορούν τη συλλογή, την επεξεργασία και την αξιοποίηση του κατάλληλα επιλεγμένου και έγκυρου πληροφοριακού υλικού -βιβλίων και περιοδικών (Sapp & Gilmour, 2002; Rodwell & Fairbairn, 2008). Στη βάση αυτή διαμορφώθηκαν και οι εξειδικευμένες συλλογές και υπηρεσίες πληροφόρησης (Μπώκος, 2001, σ. 364-373).

Στη σύγχρονη εποχή, οι τεχνολογικές εξελίξεις μεταμόρφωσαν τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και συνετέλεσαν στη μετάβαση από τον παραδοσιακό δελτιοκατάλογο στον online κατάλογο. Η αναγκαία φυσική παρουσία του χρήστη στο χώρο της βιβλιοθήκης, για χρήση του έντυπου υλικού, αντικαταστάθηκε σε μεγάλο βαθμό με τη διαδικτυακή απομακρυσμένη πρόσβαση και τη χρήση του ψηφιακού υλικού. Ωστόσο, καθοριστική για την επικοινωνία της βιβλιοθήκης με τους χρήστες της υπήρξε η ανάπτυξη της θεωρίας του Kotler, για την εφαρμογή του μάρκετινγκ στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και σε άλλους πολιτιστικούς οργανισμούς.

2.1 Η Ανάγκη της Βιβλιογραφικής Επισκόπησης στο Πλαίσιο της Εργασίας

Σταδιακά και η ΒΚΠ προσαρμόστηκε στα νέα δεδομένα και υιοθέτησε τεχνικές μάρκετινγκ για τη βελτίωση της διαδικτυακής επικοινωνίας της με το κοινό. Ωστόσο, προκειμένου να διερευνηθεί η αποτελεσματικότητα των υιοθετούμενων πρακτικών της είναι αναγκαία η επισκόπηση της βιβλιογραφίας που αφορά στην υιοθέτησή τους στο χώρο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Ανιχνεύονται οι λόγοι, τα οφέλη, αλλά και οι δυσκολίες εφαρμογής του διαδικτυακού μάρκετινγκ στις βιβλιοθήκες -σε εθνικό και διεθνές επίπεδο- με σκοπό να καθοριστεί το πλαίσιο διεξαγωγής της παρούσας διατριβής.

2.2 Η Έννοια του Μάρκετινγκ στις Βιβλιοθήκες και στους Πολιτιστικούς Οργανισμούς

Το μάρκετινγκ μέχρι τα μέσα του 20^{ου} αιώνα αντιμετωπιζόταν ως μια διαδικασία αναζήτησης στρατηγικών για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών. Ωστόσο, από τις δεκαετίες '60 και '70 αρχίζει να εξελίσσεται ως μια προσπάθεια κατανόησης των αναγκών του κοινού και της οικοδόμησης σχέσεων εμπιστοσύνης. Σταδιακά, η χρήση των στρατηγικών του επεκτείνεται από τον εμπορικό τομέα στους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς και τον πολιτιστικό τομέα.

Θεμελιωτής του επιστημονικού υποβάθρου του μάρκετινγκ στο οποίο βασίστηκαν και υιοθέτησαν οι πολιτιστικοί οργανισμοί υπήρξε ο Kotler (Kotler & Levy, 1969). Σύμφωνα με τον Kotler (1975; Kotler & Keller, 2016) οι ανταγωνιστικές συνθήκες μεταξύ των πολιτιστικών οργανισμών επιβάλλουν ένα διαφορετικό τρόπο διαχείρισης του πολιτιστικού προϊόντος -ανεξάρτητα από τις ιδιαιτερότητές του συγκριτικά με τα καταναλωτικά προϊόντα- ώστε να μπορέσει να επικοινωνηθεί στο ευρύ κοινό .

Σήμερα, το μάρκετινγκ αντιμετωπίζεται ως μια συνεχής, εξελικτική διαδικασία που έχει ως επίκεντρο των δράσεων του το κοινό. Δομείται ως μια διαρκής επικοινωνία ενός οργανισμού με τους καταναλωτές/κοινό, ώστε να συμβάλλει όχι μόνο στην προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών του, αλλά στην ενδυνάμωση του μεταξύ τους δεσμού, αποσκοπώντας σε μακροπρόθεσμα και αμοιβαία οφέλη (Šešić & Dragojević, 2005; Šešić & Dragojević, 2006).

Αποτελεί τμήμα του γενικότερου στρατηγικού σχεδιασμού ενός πολιτιστικού οργανισμού και διαμορφώνεται ανάλογα με το μέγεθος και τον τύπο του. Αποσκοπεί στη βελτίωση της εικόνας του οργανισμού, την εξεύρεση πόρων, την προσέλκυση και την εμπλοκή του κοινού (Varbanova, 2013, σ. 155) *«με τρόπο που να είναι συναφής με τον τρόπο ζωής των ανθρώπων»* (Bernstein & Kotler, 2006, σ. 4)

Ωστόσο, θεωρίες σχετικές με την εφαρμογή των πρακτικών μάρκετινγκ εκφράζουν επιφυλάξεις και συνιστούν την προσεκτική υιοθέτηση αυτών. Στο πλαίσιο αυτό δίνεται έμφαση στην προϊόντο-κεντρική προσέγγιση (Kawashima, Bennett & Ahearne, 2000; Kawashima, 2006), όπου το μάρκετινγκ καλείται να εντοπίσει τα κατάλληλα κανάλια διανομής (διαδίκτυο) για το ήδη διαμορφωμένο πολιτιστικό προϊόν και να εντοπίσει το κοινό που επιθυμεί να το καταναλώσει (έρευνες κοινού).

Παρά τις αντιδράσεις, είναι εμφανή τα αποτελέσματα από την εφαρμογή πρακτικών μάρκετινγκ και γι' αυτό οι πρακτικές αυτές ενσωματώνονται σταδιακά στο στρατηγικό σχεδιασμό ή υιοθετούνται εν μέρει από τους πολιτιστικούς οργανισμούς όπως, τα μουσεία, τις γκαλερί, τα θέατρα, αλλά και τις βιβλιοθήκες.

2.3 Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες και ο Ρόλος τους: Σύγχρονες Προκλήσεις

Στη σύγχρονη εποχή, η παροχή των υπηρεσιών της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης δεν περιορίζεται στα στενά όριά της. Λαμβάνοντας υπόψη τις διαφορετικές ομάδες χρηστών και τις αυξανόμενες απαιτήσεις τους για υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες ανταποκρίνονται με την υιοθέτηση διεθνών πρακτικών, παρέχουν έντυπο, οπτικοακουστικό και ψηφιακό υλικό (Συνέλλη & Χαρμπίλα, 1996). Εκμεταλλεύονται τις καινοτόμες τεχνολογίες και προχωρούν στην αυτοματοποίηση βασικών υπηρεσιών, παρέχοντας απομακρυσμένη διαδικτυακή πρόσβαση στις ηλεκτρονικές βάσεις (Rodwell & Fairbairn, 2008; Sapp & Gilmour, 2002; 2003).

Η «ορθή» διαχείριση της γνώσης μέσω της τεχνολογίας επιτρέπει στην ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην ερευνητική διαδικασία, στην υλοποίηση της εκπαιδευτικής αποστολής της και του ακαδημαϊκού ιδρύματος και να αποτελέσει το συνδεδετικό κρίκο της εκπαίδευσης με τον πολιτισμό.

Συγκεκριμένα, η μετάβαση στην ψηφιακή εποχή επέφερε αλλαγές στην δημιουργία, τη διατήρηση και την ανταλλαγή της επιστημονικής γνώσης και επαναπροσδιόρισε το επιστημονικό πλαίσιο της έρευνας (Παπαδημητρίου, Γκοτζαμάνη, Τσιότρας & Ντίνας, 2005). Ειδικότερα, οι νέες τεχνολογίες επέδρασαν στη συστηματική οργάνωση του συνεχώς αυξανόμενου όγκου των πληροφοριών, καθώς και στη διάχυσή τους και διευκόλυναν τους ερευνητές στον άμεσο εντοπισμό των πηγών και στην αποκρυστάλλωση μιας ολοκληρωμένης πολυεπιστημονικής προσέγγισης του θέματος έρευνάς τους.

Ωστόσο, η αποτελεσματική αναζήτηση στις πηγές και η διαχείριση της ηλεκτρονικής πληροφορίας προϋποθέτει -εκτός από την οργάνωση των πληροφοριών- την

εκπαίδευση των χρηστών στα εργαλεία και τη μεθοδολογία της έρευνας (Λαφτσίδου et al., 2008). Η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη ως εκπαιδευτική μονάδα συμβάλλει στην επιμόρφωση των χρηστών της ακαδημαϊκής κοινότητας. Συνεργάζεται με τους διδάσκοντες και τους ακαδημαϊκούς φορείς και προσφέρει μαθήματα πληροφοριακής παιδείας. Εφαρμόζει σύγχρονες μεθόδους διδασκαλίας, στηρίζει τα ηλεκτρονικά μαθήματα του ιδρύματος και ενημερώνεται σε τακτική βάση για τις τεχνολογίες που υποστηρίζουν την εκπαιδευτική διαδικασία (ACLR, 2018). Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήθηκαν τμήματα εκπαίδευσης και επιμόρφωσης χρηστών που αποσκοπούν στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους, την εκμάθηση στρατηγικών αναζήτησης και αξιολόγησης των αποτελεσμάτων της έρευνας, τη σωστή χρήση της πληροφορίας σύμφωνα με τη νομοθεσία για την πνευματική ιδιοκτησία, τη συγγραφή και τη δημοσίευση των μελετών (Μάλλιαρη & Νίτσος, 2007).

Επιπλέον, η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη συνεπικουρεί το έργο των ερευνητών, διασφαλίζοντας την απομακρυσμένη πρόσβαση στον ιστότοπό της, στον κατάλογο ανοικτής πρόσβασης, την ελεύθερη πρόσβαση στα ηλεκτρονικά περιοδικά των συνδρομητικών ή ιδρυματικών βάσεων, τις ψηφιοποιημένες βάσεις κ.λπ. (ACLR, 2018). Με αυτό τον τρόπο συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας και την αποτελεσματικότητα της ακαδημαϊκής έρευνας για την εκπόνηση αξιόλογων μελετών και συγγραμμάτων (Tenopir, 2011).

Επιπροσθέτως, η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη αποτελεί εστία πνευματικών και καλλιτεχνικών δράσεων και επιχειρεί να διατηρήσει τους δεσμούς της με την κοινωνία, μέσα από την προώθηση του πλούσιου πολιτιστικού περιεχομένου των συλλογών της. Οι συνέργειες με τους ακαδημαϊκούς και τους τοπικούς φορείς επιτρέπουν τη διεξαγωγή προγραμμάτων για την ενσωμάτωση ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, τη διοργάνωση εκθέσεων, συνεδρίων και πολιτιστικών δράσεων με σκοπό να εμπλέξουν την κοινωνία και να διατηρήσουν ζωντανό το διάλογο με αυτή (Πετροπούλου, 2009).

Στο σημερινό παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον -όπως όλοι οι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί- και οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, έρχονται αντιμέτωπες με τις νέες προκλήσεις λόγω της οικονομικής ύφεσης, την υποχρηματοδότηση, τον υψηλό ανταγωνισμό μεταξύ τους, αλλά και με άλλους διαδικτυακούς ανταγωνιστές. Δυσκολεύονται να ανταποκριθούν στο διευρυμένο ρόλο τους.

Η αύξηση της εμπιστοσύνης των πελατών υποστηρίζεται συχνά, ότι είναι η μόνη σημαντική κινητήρια δύναμη των μακροπρόθεσμων επιδόσεων των οργανισμών (Bernstein & Kotler, 2006), με χαμηλό κόστος. Η υιοθέτηση πρακτικών μάρκετινγκ -ένα στρατηγικά σημαντικό εργαλείο- μπορεί να εξασφαλίσει την «εμπιστοσύνη» των χρηστών και επακόλουθα την επίτευξη μεγαλύτερης ικανοποίησής τους και μεγαλύτερης ανταγωνιστικότητας για τον οργανισμό (Alrubaiee & Al-Nazer, 2010). Συνεπώς, μπορεί να συμβάλλει στη διεύρυνση της βάσης του ακαδημαϊκού και ευρύτερου κοινού (Garoufallou, Zafeiriou, Siatiri & Balapanidou, 2013).

2.4 Το Διαδικτυακό Μάρκετινγκ στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

Σύμφωνα με την Association of Research Libraries, η εφαρμογή του μάρκετινγκ στις βιβλιοθήκες αποσκοπεί στην αμοιβαία επίτευξη των στόχων τους και των στόχων των χρηστών τους (Smykla, 1999). Για την επιτυχία του εγχειρήματος επιδιώκουν να προσελκύσουν και να εμπλέξουν τους χρήστες στην υλοποίηση της αποστολής τους, βασιζόμενες στην ανίχνευση των χαρακτηριστικών τους -με έρευνες κοινού- και την υιοθέτηση νέων τρόπων επικοινωνίας με αυτούς- διαδικτυακό μάρκετινγκ.

Ωστόσο, υπάρχουν βιβλιοθήκες που διαφωνούν με την υιοθέτηση πρακτικών μάρκετινγκ (Kumbar, 2004) καθώς:

- Θεωρούν ότι οι ανάγκες του κοινού θα εξυπηρετούνται μελλοντικά με τον ίδιο τρόπο
- Επιτελούν ήδη εκπαιδευτικό έργο και γι' αυτό δεν έχουν ανάγκη προβολής των υπηρεσιών τους
- Υπάρχει αδιαφορία στη διερεύνηση των νέων αναγκών του κοινού και αναζήτησης τρόπων κάλυψής τους
- Συνδέουν το μάρκετινγκ με τις πρακτικές της αγοράς
- Θεωρούν το μάρκετινγκ ως μια προσπάθεια χειραγώγησης των βιβλιοθηκών και των χρηστών τους
- Υπάρχει αδυναμία αξιοποίησης των προσόντων του προσωπικού
- Δεν το θεωρούν τρόπο επίλυσης των προβλημάτων τους

Υπάρχουν όμως και εκείνες που αναγνωρίζουν τα οφέλη από την εφαρμογή των τεχνικών μάρκετινγκ. Οι κυριότεροι λόγοι που τις υιοθετούν (Kumbhar, 2004) είναι για:

- Να αντιμετωπίσουν τον ανταγωνισμό εταιριών που προωθούν τη διαδικτυακή έρευνα, εκδοτικούς οίκους, online βιβλιοπωλεία, άλλα ακαδημαϊκά ιδρύματα κ.λπ.
- Να εξασφαλίσουν την οικονομική τους βιωσιμότητα
- Να παραμείνουν στο κέντρο των κοινωνικών, πολιτιστικών και τεχνολογικών εξελίξεων
- Να καταστούν κύριος κόμβος πληροφόρησης
- Να ικανοποιήσουν τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών και της κοινωνίας γενικότερα
- Να βελτιώσουν την δημόσια εικόνα τους

Η Haglund (2005, σ. 10), υποστηρίζει την υιοθέτηση μιας ανθρωποκεντρικής προσέγγισης από την πλευρά του προσωπικού για την ενδυνάμωση των σχέσεων με τους χρήστες. Σύμφωνα με τους Montanelli & Stenstrom (1999, σ. 177) «αν και η τεχνολογία αποτελεί δυναμικό εργαλείο», οι άνθρωποι –βιβλιοθηκονόμοι και προσωπικό- είναι εκείνοι που χτίζουν προσωποκεντρικές βιβλιοθήκες. Η ανάπτυξη ποιοτικών υπηρεσιών - στη βάση της προσέγγισης αυτής- είναι αναγκαία προϋπόθεση για την ανάπτυξη μακροχρόνιων σχέσεων εμπιστοσύνης και αμοιβαίας ωφέλειας ανάμεσα στους χρήστες και τη βιβλιοθήκη (Shrivastava & Kale, 2003; Garbarino & Johnson, 1999; Valenzuela, Park & Kee, 2009). Συνεπώς, γίνεται λόγος για το μάρκετινγκ σχέσεων ή σχεσιακό μάρκετινγκ, μια μορφή του οποίου αποτελεί το διαδικτυακό μάρκετινγκ.

Το διαδικτυακό μάρκετινγκ⁴ μέσα από πρωτότυπους τρόπους καλείται να ενισχύσει τη σχέση βιβλιοθήκης-κοινού, αλλά και να το ενεργοποιήσει (Fletcher & Lee, 2012) μεταφέροντας βασικές διεργασίες σε εικονικό περιβάλλον.

Βασικά πλεονεκτήματά του (Βλαχοπούλου, 2003) είναι:

- η αμεσότητα -καθώς το διαδίκτυο καταργεί γεωγραφικούς και χρονικούς περιορισμούς (Garoufallou et al., 2016, σ. 676)
- η απήχηση του σε ένα διευρυμένο κοινό

⁴ e-marketing, web marketing, online marketing

- η δυνατότητα διάδρασης με το κοινό -με χρήση online ερωτηματολογίων, online σύνδεση με το προσωπικό-
- η συνεργασία σε απευθείας σύνδεση με άλλες βιβλιοθήκες και οργανισμούς

Κύρια μειονεκτήματα είναι:

- η αδυναμία πρόσβασης στο διαδίκτυο για ορισμένες ομάδες
- ο περιορισμός των πληροφοριών σε συγκεκριμένη γλώσσα –περιορίζει την πρόσβαση και την αναζήτηση στον ιστότοπο
- τα πιθανά προβλήματα πρόσβασης στην ιστοσελίδα
- η ανάθεσή του σε μη εξειδικευμένο προσωπικό, παράλληλων καθηκόντων
- η μη διασφάλιση της προστασίας προσωπικών δεδομένων

Σύμφωνα με τους (Hill, O'Sullivan & O'Sullivan, 2003, σ. 235) κινητήριος δύναμη του διαδικτυακού μάρκετινγκ είναι οι ιστότοποι. Χρησιμεύουν ως εργαλεία συλλογής στατιστικών στοιχείων της χρήσης τους, σύμφωνα με το προφίλ των χρηστών που τους επισκέπτονται. Συγκεκριμένα, καταγράφουν πληροφορίες όπως η επισκεψιμότητα, ο τρόπος εισόδου και πλοήγησης στον ιστότοπο, η συχνότητα των επισκέψεων, ο χρόνος και η χρονική περίοδος που παραμένουν στον ιστότοπο οι χρήστες, οι υπηρεσίες που χρησιμοποιούν κ.λπ.

Ο σχεδιασμός και οι υπηρεσίες τους αποτελούν καίρια χαρακτηριστικά και απηχούνται στην επισκεψιμότητα και τη χρήση τους από το κοινό. Έτσι στοιχεία όπως, η ανεπιτυχής δομή και σήμανση, οι ανενεργοί σύνδεσμοι και οι απρόσωπες απαντήσεις καθιστούν δύσκολη την επικοινωνία με το κοινό. Συνεπώς, η βιβλιοθήκη θα πρέπει να μεριμνήσει άμεσα προκρινόμενου να βελτιώσει την ποιότητα της διαδικτυακής επικοινωνίας της (Hill, O'Sullivan & O'Sullivan, 2003, σ. 240).

Καθώς αποτελεί ένα διαδραστικό σύστημα με επίκεντρο το χρήστη, ο σχεδιασμός θα πρέπει να γίνεται στη βάση των χαρακτηριστικών και των αναγκών των χρηστών. Έτσι, κάθε ένας από αυτούς θα μπορεί να λαμβάνει μια διαφορετική εμπειρία κατά την πλοήγηση στο ιστότοπο (Corredor, 2006). Όταν εκπληρώνει τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων κοινού θεωρείται επιτυχημένος (Αρσένης, 2007). Η δυνατότητα δημιουργίας εξατομικευμένου περιβάλλοντος για το χρήστη (Beler, Borda, Bowen & Filippini-Fantoni, 2004, σ. 2-6), η χρήση απλής ορολογίας (Condit Fagan & Kupersmith, 2014), η

δυνατότητα αλληλεπίδρασης με τα προϊόντα / υπηρεσίες, αλλά και το προσωπικό (Mcgillis & Toms, 2001, σ. 356) βοηθούν προς τη δημιουργία ενός επιτυχούς ανθρωποκεντρικά σχεδιασμένου ιστότοπου.

Εκτός από τους ιστότοπους, τη δυνατότητα διάδρασης με το κοινό δίνει το Web 2.0 που περιγράφει τις υπηρεσίες δεύτερης γενιάς που βασίζονται στο διαδίκτυο. Τέτοιες είναι, οι ιστοτόποι κοινωνικής δικτύωσης, τα wiki, τα εργαλεία επικοινωνίας και τα folksonomies που είναι σχεδιασμένα στη βάση της διαλειτουργικότητας, της ανταλλαγής των πληροφοριών και της επικοινωνίας λαμβάνοντας υπόψη το χρήστη (Tripathi & Kumar, 2010; Kaplan & Haenlein, 2010). Μέσω αυτών το κοινό δύναται να δημιουργήσει και να διακινήσει περιεχόμενο στο διαδίκτυο (O'Reilly, 2007).

Ωστόσο, υπάρχουν προβληματισμοί όσον αφορά την φύση των αναρτήσεων, ιδιαίτερα των αρνητικών κριτικών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Οι (Grégoire, Salle & Tripp, 2015) εντοπίζουν διαφορετικούς τύπους παραπόνων των χρηστών :

- παραπονούνται απευθείας αμέσως μετά την αποτυχία της πρώτης υπηρεσίας
- συζητούν μια αποτυχία χωρίς να διαμαρτυρηθούν στον οργανισμό
- φτάνουν σε διαμεσολαβητές παραπόνων
- διαδίδουν αρνητική δημοσιότητα

Στο πλαίσιο αυτό, οι διαχειριστές θα πρέπει να καταρτίσουν ειδικές συστάσεις για κάθε τύπο διαδικτυακού παραπόνου.

Παρά τις επιφυλάξεις, προκειμένου οι βιβλιοθήκες να στοχεύσουν στους μελλοντικούς χρήστες τους και να διατηρήσουν τους παλαιότερους, πρέπει να κατανοήσουν τους λόγους για τους οποίους το κοινό χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Σύμφωνα με τους (Fletcher & Lee, 2012; Waterson, 2006) είναι κυρίως:

- Η αναζήτηση πληροφοριών για προσωπικό όφελος
- Οι ευκαιρίες για ανταλλαγή ιδεών και η επίλυση προβλημάτων
- Η ψυχαγωγία
- Οι ευκαιρίες για διάλογο
- Η ευκαιρία παροχής βοήθειας σε τρίτους
- Η αναζήτηση ποιοτικού περιεχομένου -ο πιο καθοριστικός παράγοντας που ενθαρρύνει την online διαλογική εμπλοκή (Marty, 2008)

Σύμφωνα με έρευνες τα πιο δημοφιλή κοινωνικά δίκτυα για τους φοιτητές είναι το Facebook και το Messenger (Fichten et al., 2016), ενώ οι Fuglerud, Gunnarsson, Tjostheim & Tollefsen (2012) διαπιστώνουν ειδικότερα ότι, τα άτομα με προβλήματα όρασης διαθέτουν λογαριασμό χρήστη συνήθως στο Facebook, Messenger, Twitter και Skype.

2.4.1 Το Μάρκετινγκ και οι Web 2.0 Εφαρμογές στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

Ο Ν. 4009/2011, στο άρθρο 48 ορίζει την ίδρυση αυτοτελούς και αποκεντρωμένης μονάδας καλούμενης «Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης» σε κάθε ακαδημαϊκό ίδρυμα της χώρας και διατυπώνει την κύρια αποστολή της που είναι:

«η ενίσχυση και υποστήριξη των εκπαιδευτικών και ερευνητικών δραστηριοτήτων του ιδρύματος, η συμβολή της στην ανάκτηση, διαχείριση, παροχή και διάθεση εξειδικευμένων πληροφοριών στην ευρύτερη εθνική και διεθνή κοινότητα και η ουσιαστική συμμετοχή της σε κάθε δραστηριότητα για την παιδεία και τον πολιτισμό».

Ωστόσο, η επίτευξη της αποστολής των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών δυσχεραίνεται από σημαντικά προβλήματα υποστελέχωσης και έλλειψης οικονομικών πόρων εξαιτίας της συνεχιζόμενης οικονομικής κρίσης. Ιδιαίτερα από το 2003 και μετά, παρατηρείται φθίνουσα πορεία εργασιών ως αποτέλεσμα της περικοπής των δαπανών των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων. Στις βιβλιοθήκες ο αντίκτυπος εντοπίζεται κυρίως στην μείωση των προσκτήσεων έντυπου και περιοδικού υλικού και στη διακοπή συμβάσεων εργασίας, τα οποία συνακόλουθα δυσχεραίνουν την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών (Γεωργίου, 2012, σ. 3-4; Βαζαίου & Κωσταγιόλας, 2013; Τζεκάκης, 2013). Τα στατιστικά στοιχεία της Μ.Ο.Π.Α.Β. (2018), επιβεβαιώνουν τις συνέπειες της κρίσης στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

Η αναγκαιότητα των συνεργειών (Kostagiolas, Papadaki, Kanlis & Papavlasopoulos, 2014, σ. 267) και των νέων τρόπων επικοινωνίας με το κοινό γίνονται αντιληπτές από τις βιβλιοθήκες, ωστόσο η εφαρμογή τεχνικών του μάρκετινγκ ως λύση στα προβλήματα τους αποδεικνύεται περιορισμένη. Η πλειοψηφία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών κάνει ad hoc χρήση ορισμένων τεχνικών προώθησης και διαφήμισης, χωρίς να ενσωματώνει

την έννοια του μάρκετινγκ στους γενικούς θεσμικούς στόχους και τον στρατηγικό σχεδιασμό (Garoufallou et al., 2013).

Η απουσία οποιασδήποτε επίσημης εκπαίδευσης για θέματα μάρκετινγκ (Garoufallou & Charitoroulou, 2011) και η έλλειψη χρηματοδότησης και κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού δυσχεραίνει την κατάρτιση του στρατηγικού σχεδιασμού των βιβλιοθηκών. Ακόμα, το απαγορευτικό κανονιστικό πλαίσιο, η κυρίαρχη κουλτούρα για το ρόλο του μάρκετινγκ στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, η κατάτμηση των υπηρεσιών τους και η απουσία δικτύων μάρκετινγκ δεν επιτρέπουν την ανάπτυξη πολιτικών και την συμπερίληψη του μάρκετινγκ σε αυτές (Garoufallou et al., 2013, σ. 644).

Ειδικότερα, έχει εξακριβωθεί ότι, οι φοιτητές βιβλιοθηκονομίας που θα αποτελέσουν το μελλοντικό ανθρώπινο δυναμικό των βιβλιοθηκών, αν και γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, αγνοούν τη δύναμη τους στο επαγγελματικό πεδίο. Συνεπώς, δεν μπορούν να συμβάλλουν μελλοντικά στην ουσιαστική αξιοποίησή τους. Στο πλαίσιο αυτό, προτείνεται η ενσωμάτωση της διδασκαλίας για το διαδικτυακό μάρκετινγκ στο πρόγραμμα σπουδών (Garoufallou et al., 2016).

Ωστόσο, γίνονται προσπάθειες από την πλευρά των βιβλιοθηκών για προσέλκυση των χρηστών και παροχή των υπηρεσιών τους μέσω των εφαρμογών Web 2.0, αλλά δεν είναι ιδιαίτερα επιτυχείς. Πρόσφατη έρευνα σε φοιτητές ελληνικού πανεπιστημίου εξακριβώνει την ελλιπή γνώση και χρήση των εφαρμογών Web 2.0. Αναφορικά με αυτό, προτείνεται τα προγράμματα πληροφοριακής παιδείας να συμπεριλάβουν την επιμόρφωση των φοιτητών στη χρήση των εργαλείων Web 2.0, για την αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των υπηρεσιών που παρέχει κάθε βιβλιοθήκη. Η συχνότερη και αποτελεσματικότερη χρήση τους θα συμβάλει και στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών (Garoufallou et al., 2016, σ. 608).

Η εύρεση οικονομικά αποδοτικών τρόπων επικοινωνίας με τους χρήστες τους, μέσα από τη διερεύνηση των ευκαιριών που προσφέρουν τα εργαλεία Web 2.0, διευκολύνει τους εργαζόμενους των βιβλιοθηκών να:

- κατανοήσουν βαθύτερα τις ανάγκες των χρηστών
- αναπτύξουν ή να επανασχεδιάσουν υπηρεσίες πληροφοριών που ανταποκρίνονται επαρκώς στις ανάγκες των χρηστών

- προωθήσουν αποτελεσματικά τις υπηρεσίες τους
- συμβάλλουν στη βελτίωση των αντιλήψεων των χρηστών και την εξάλειψη των ψευδών προκαταλήψεων προς τις βιβλιοθήκες
- προσελκύσουν νέους χρήστες, διασφαλίζοντας την προβολή τους και τον αντίκτυπό τους στις κοινότητές τους και τους κοινωνικούς εταίρους (Garoufallou et al., 2013).

Με αυτό τον τρόπο, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες θα μπορέσουν να στοχεύσουν ουσιαστικότερα για την υλοποίηση της αποστολής τους και να ενισχύσουν την θέση τους στην κοινωνία.

Σε ποιο βαθμό κάθε βιβλιοθήκη αξιοποιεί επαγγελματικά το μάρκετινγκ και τις Web 2.0 εφαρμογές, αυτό αποτελεί συνάρτηση των προαναφερόμενων και άλλων παραγόντων. Στους θετικούς παράγοντες συμπεριλαμβάνονται η προσπάθεια για αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών των βιβλιοθηκών μέσω της Μονάδας Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας (Garoufallou et al., 2013), η αύξηση της συμμετοχής των εργαζομένων των βιβλιοθηκών σε μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών όπου έχει ενσωματωθεί η διδασκαλία του μάρκετινγκ, καθώς και το αυξημένο ενδιαφέρον τους για την υιοθέτηση των τεχνικών του. Για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας της χρήσης τους από τις βιβλιοθήκες προτείνονται διαφορετικοί μέθοδοι και εργαλεία αξιολόγησης.

2.4.2 Εργαλεία και Μέθοδοι Αξιολόγησης της Διαδικτυακής Επικοινωνίας των Βιβλιοθηκών

Οι βιβλιοθηκονόμοι ήταν πάντα σχολαστικοί κατά τη συλλογή στατιστικών, δεδομένων και μετρήσεων, καθώς εξασφαλίζουν πλούσια δεδομένα και πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες, την ποιότητα και τις επιδόσεις των βιβλιοθηκών. Υπάρχουν πολλά εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιήσουν για να ελέγξουν την επισκεψιμότητα, να εντοπίσουν τους «πιθανούς» χρήστες και να τους προσεγγίσουν. Τα εργαλεία KPIs συμβάλλουν προς αυτή την κατεύθυνση, ωστόσο θα πρέπει να συμπληρώνονται από τα δεδομένα χρήσης και ικανοποίησης των χρηστών, τα οποία συμπληρώνουν τους δείκτες KPIs για τη μέτρηση της συνολικής απόδοσης των βιβλιοθηκών (Appleton, 2017).

Τα εργαλεία αυτά καταγράφουν πληροφορίες όπως, το ποσοστό των χρηστών κατά την αναζήτηση και την ανάκτηση των πόρων πληροφόρησης, καθώς και κατά την πλοήγηση τους στις ηλεκτρονικές βάσεις. Καταγράφουν επίσης, το ποσοστό αύξησης των ερευνητικών εργασιών που υποβάλλονται στο επιστημονικό αποθετήριο, τον αριθμό αναφορών στις εργασίες που περιέχονται στο αποθετήριο, το ποσοστό των δυνητικών χρηστών κ.λπ. Οι πληροφορίες αυτές οδηγούν σε συμπεράσματα που αφορούν την πληροφοριακή εγγραμματοσύνη των χρηστών, τον αντίκτυπο στην έρευνα κ.λπ. (Holmes & Parsons, 2016; Brophy, 2006).

Επιπλέον, υπάρχουν εργαλεία που βοηθούν στην προώθηση μιας ιστοσελίδας ή υποστηρίζουν τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, όπως είναι το SEO (search engine optimization) ή άλλα που βοηθούν στην αναγνώριση των υποψήφιων επισκεπτών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης όπως το Facebook Audience Insights. Ωστόσο, τα περισσότερα από αυτά παρέχουν υπηρεσίες με συνδρομή.

2.5 Η Βιβλιοθήκη - Κέντρο Πληροφόρησης ΑΠΘ και το Διαδικτυακό της Μάρκετινγκ: Συνοπτική Παρουσίαση

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της πληροφόρησης και της επικοινωνίας με τους χρήστες της η ΒΚΠ υιοθέτησε τις Web 2.0 εφαρμογές. Διαθέτει ιστότοπο που έχει σχεδιαστεί σύμφωνα με τις ανάγκες των διαφορετικών κατηγοριών κοινού στη βάση της διεθνούς βιβλιογραφίας. Χρησιμοποιείται κυρίως ως πύλη ενημέρωσης και αναζήτησης επιστημονικού υλικού. Αναθεωρείται ανά διαστήματα και λαμβάνει υπόψη στατιστικά στοιχεία από το Google analytics και τη μερική ανατροφοδότηση του ακαδημαϊκού κοινού και του προσωπικού των βιβλιοθηκών.

Περίπου εδώ και μια δεκαετία η ΒΚΠ δραστηριοποιείται και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης: το Facebook, το Twitter, το Instagram, το LinkedIn κ.λπ. Το Facebook είναι το μέσο κοινωνικής δικτύωσης που βρίσκεται πρώτο στις προτιμήσεις των χρηστών της. Η ενημέρωσή του γίνεται σε τακτικότερη βάση συγκριτικά με τα άλλα μέσα που υιοθετεί, ενώ αξιολογούνται και τα στατιστικά στοιχεία που αφορούν τη χρήση του.

2.6 Συμπερασματικά

Το μάρκετινγκ αποτελεί μια συνεχή, εξελικτική διαδικασία που συμβάλλει στην ενδυνάμωση των σχέσεων του οργανισμού με το κοινό, με σκοπό το αμοιβαίο όφελος. Οι πρακτικές του θεωρήθηκαν επωφελείς και σταδιακά -παρά τις αντιδράσεις- εισχώρησαν στο χώρο των βιβλιοθηκών. Η εφαρμογή τους δύναται να συμβάλλει στην ενίσχυση των δεσμών με το κοινό και την αντιμετώπιση των προκλήσεων που προκύπτουν από το σύγχρονο διευρυμένο ρόλο τους και τις δύσκολες ανταγωνιστικές και οικονομικές συνθήκες. Ωστόσο, η υιοθέτησή τους προσκρούει σε προκαταλήψεις, καθώς και σε θεσμικές και οργανωτικές αδυναμίες των βιβλιοθηκών.

Στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, η εφαρμογή του διαδικτυακού μάρκετινγκ αποδεικνύεται αναποτελεσματική, μέσα από τα επιβεβαιωμένα ποσοστά χαμηλής διάδρασης με το κοινό. Η ΒΚΠ ΑΠΘ εναρμονίζεται με τις νέες τάσεις και υιοθετεί πρακτικές διαδικτυακού μάρκετινγκ, ωστόσο είναι αμφίβολη η αποτελεσματική υιοθέτησή τους λαμβάνοντας υπόψη το παραπάνω θεωρητικό πλαίσιο. Η διερεύνηση της αποτελεσματικότητάς τους, μέσα από την αξιολόγηση της διαδραστικότητας του ιστότοπου, των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και των απόψεων του ακαδημαϊκού κοινού για αμφότερες τις περιπτώσεις θα επιτρέψει τη εξαγωγή συμπερασμάτων.

Κεφάλαιο 3

ΒΚΠ ΑΠΘ και Διάδραση με το Κοινό – ο Ιστότοπος: Κριτική Παρουσίαση και Αξιολόγηση

Το κεφάλαιο αυτό προσεγγίζει το πρώτο ερευνητικό ερώτημα μέσω της μεθόδου της παρατήρησης και των μοντέλων Alexa και Minerva. Ο έλεγχος της επισκεψιμότητας του ιστότοπου και της εφαρμογής των ποιοτικών κριτηρίων της Minerva -τα οποία διαμορφώθηκαν στη βάση μιας χρηστοκεντρικής προσέγγισης- θα επιτρέψει την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με την ελκυστικότητα και τη διαδραστικότητά του.

3.1 Ο Ιστότοπος της ΒΚΠ ΑΠΘ Συνοπτικά

Ο ιστότοπος της ΒΚΠ αποτελεί βασική πύλη εξεύρεσης επιστημονικού υλικού, αλλά δύναται να αποτελέσει και δυναμικό εργαλείο διάδρασης με το κοινό της (Εικ.1). Περιέχει στατικό υλικό, κυρίως ενημερωτικό και πληροφοριακό για τις υπηρεσίες της ΒΚΠ, αλλά υπάρχει και περιεχόμενο που ανανεώνεται –όπως νέες ηλεκτρονικές βάσεις, οι τρέχουσες δράσεις, το ωράριο κ.λπ. Ο επισκέπτης⁵ μπορεί :

- Να κάνει έρευνα μέσα από διαφορετικούς τρόπους αναζήτησης [Αναζήτηση: Κατάλογος, Πηγές, Άρθρα και περιοδικά, Ιστότοπος]

⁵ Όπου επισκέπτης/χρήστης νοείται ο διαδικτυακός

- Να εντοπίσει τη βιβλιοθήκη που επιθυμεί, ώστε στοχευμένα να αναζητήσει πληροφορίες που σχετίζονται με αυτή [Βιβλιοθήκες: Κεντρική & Περιφερειακές, καθώς και Κείμενα σχετικά με αυτές]
- Στοχευμένα ανάλογα με την κατηγορία που εντάσσεται, να αναζητήσει μια σειρά υπηρεσιών που προσφέρει η ΒΚΠ [Υπηρεσίες: Διδάσκοντες, Ερευνητές, Φοιτητές, Επισκέπτες], ενώ υπάρχει και σχετική επιλογή Υπηρεσία Υποστήριξης για Άτομα με Αναπηρία [Υποστήριξη ΑμεΑ]
- Να περιηγηθεί σε διαφορετικές κατηγορίες Συλλογών [Έντυπες, Ηλεκτρονικές, Ψηφιοποιημένες, Ερευνητική παραγωγή ΑΠΘ]
- Να ενημερωθεί για τα Νέα [Ανακοινώσεις και Εκδηλώσεις]
- Να βοηθηθεί μέσα από τους Οδηγούς και τα Φυλλάδια σχετικά με θέματα συγγραφής εργασιών, οργάνωσης υλικού εργασίας, κ.λπ. [Βοήθεια]
- Να αναζητήσει στοιχεία επικοινωνίας των υπηρεσιών της ΒΚΠ και των εργαζομένων σε αυτές ή να απευθύνει ερωτήσεις για θέματα που αφορούν ΑμεΑ, Παραγγελία υλικού και Διαδανεισμό ή πληροφοριακής φύσεως [Επικοινωνία]
- Τέλος, η επιλογή «90 Χρόνια ΑΠΘ» ενημερώνει το χρήστη για τις εκδηλώσεις, τις εκδόσεις και την ιστορία της βιβλιοθήκης -διατίθεται και σύντομο video

Έμφαση δίνεται στην επιλογή Χρήσιμα, όπου ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται για:

- την Υπηρεσία Ρωτήστε μας
- τους τρόπους πρόσβασης στις Πηγές
- το Ωράριο των βιβλιοθηκών
- τα Ηλεκτρονικά μαθήματα
- την Εκπαίδευση χρηστών
- την Ψηφιοθήκη ΑΠΘ
- το έργο της HEAL-Link, το Σύνδεσμο Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών και την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές βάσεις -στη βάση των συμφωνιών που έχει επιτύχει με τους εκδότες
- την τρέχουσα πνευματική παραγωγή του ΑΠΘ [Καταχωρήσεις στο IKEE]

Είναι ένας δίγλωσσος πολιτιστικός ιστότοπος που -εκτός από κειμενικό υλικό- διαθέτει φωτογραφικό και ψηφιακό υλικό. Το υλικό αρχειοθετείται σε συλλογές και η αναζήτησή του γίνεται μέσα από την ενοποιημένη μηχανή αναζήτησης. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί

η απλή ή η σύνθετη αναζήτηση ή να γίνει επιλογή συγκεκριμένης συλλογής από τις πηγές και αναζήτηση στην αντίστοιχη πλατφόρμα σε δεύτερο χρόνο.

3.2 Η Ερευνητική μας Προσέγγιση και Μεθοδολογία: Παρατήρηση και τα Μοντέλα Alexa και Minerva

Για τη διερεύνηση της ελκυστικότητας και της διαδραστικότητας του ιστότοπου επιλέχθηκε η μέθοδος της παρατήρησης. Αρχικά, εξετάζεται η επισκεψιμότητά του με το εργαλείο ανοικτής πρόσβασης Alexa και εν συνεχεία ελέγχεται κατά πόσο πληροί τις αρχές ποιότητας για τους πολιτιστικούς κόμβους (Minerva Europe, 2005). Σύμφωνα με τις αρχές ποιότητας ο ιστότοπος πρέπει:

- Να προωθεί τη διαφάνεια
- Να είναι αποδοτικός
- Να είναι ενημερωμένος και διατηρήσιμος
- Να επιτρέπει την πρόσβαση
- Να είναι ανθρωποκεντρικός
- Να ενισχύει τη διάδραση
- Να είναι πολύγλωσσος
- Να είναι διαλειτουργικός
- Να προασπίζει το νομικό πλαίσιο για την πνευματική ιδιοκτησία και την ιδιωτικότητα
- Να διασφαλίζει τη μακροπρόθεσμη διατήρησή του

Ο έλεγχος των παραπάνω αρχών γίνεται σύμφωνα με τις λίστες ελέγχου κριτηρίων ανά αρχή ποιότητας⁶. Η επιτυχής εφαρμογή τους εκτιμάται ανάλογα με το ποσοστό συμμόρφωσης του ιστοτόπου με τα κριτήρια.

Η εξαγωγή ασφαλών ποιοτικών στοιχείων δεν εξασφαλίζεται με την επιλογή των παραπάνω μεθόδων. Σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία για την αξιολόγηση του ιστότοπου μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης εφαρμόζονται διαφορετικά κριτήρια ή

⁶ Βλέπε Παράρτημα

συνδυασμός κριτηρίων (Welch, 2005; Salisbury & Griffis, 2014). Δεν υπάρχει ένα ενοποιημένο εργαλείο ελέγχου.

3.3 Τα Αποτελέσματα της Έρευνας

Η αξιολόγηση της διαδικτυακής επικοινωνίας της ΒΚΠ προκύπτει από τη εξέταση των διαδικτυακών πρακτικών που εφαρμόζει. Αρχικά, εστιάζουμε σε θέματα που σχετίζονται με τον ιστότοπο⁷. Ελέγχεται κατά πόσο ο σχεδιασμός του έχει γίνει στη βάση μιας κλίμακας «εμπιστοσύνης» (loyalty), που ικανοποιεί τις τρέχουσες ανάγκες των διαφορετικών κατηγοριών κοινού και ενθαρρύνει τη συνέχιση της σχέσης τους με τη ΒΚΠ (Bernstein, 2006).

Μια πρώτη εικόνα για την επισκεψιμότητα του ιστότοπου, λαμβάνουμε με τη χρήση του εργαλείου Alexa (2019), το οποίο μας πληροφορεί για την προέλευση των επισκεπτών του -Έλληνες στην πλειοψηφία- καθώς και την επισκεψιμότητα -που συμπεραίνουμε ότι εμφανίζεται πολύ χαμηλή συγκριτικά με τα άλλα subdomains του domain name «auth»⁸.

Στη συνέχεια, η εξέταση της εφαρμογής των αρχών ποιότητας του Ευρωπαϊκού Προγράμματος Minerva (Garibaldi, 2015) για τον ιστότοπο αναδεικνύει τα ποιοτικά του χαρακτηριστικά⁹:

Διαφάνεια

Θετικά:

- Το όνομα του ιστότοπου της ΒΚΠ εμφανίζεται στη γραμμή τίτλου του φυλλομετρητή.
- Ο ιστότοπος είναι σαφώς προσδιορίσιμος. Το όνομα του δηλώνεται με σαφήνεια και αποκαλύπτει τη φύση, το σκοπό του και τον ιδιοκτήτη/ διαχειριστή.

⁷ www.lib.auth.gr (ημ. τελ. επ.: 1/11/19)

⁸ Τα στοιχεία αφορούν κυρίως, το domain name auth.gr. Η ΒΚΠ αποτελεί subdomain name: lib.auth.gr αυτού (ημ. τελ. επ.: 1/11/2019)

⁹ Ορισμένα κριτήρια αναφέρονται σε περισσότερες από μία αρχές ποιότητας του ιστότοπου, συνεπώς δεν επαναλαμβάνονται.

- Ο επισκέπτης του αντιλαμβάνεται άμεσα αν τον αφορά το περιεχόμενο που του παρέχεται.
- Οι πληροφορίες παρέχονται στην ελληνική γλώσσα για τους ημεδαπούς και στη αγγλική για τους αλλοδαπούς επισκέπτες.

Αρνητικά:

- Το όνομα του ιστότοπου δεν είναι εντελώς ξεκάθαρο ποιο οργανισμό αφορά. Συγκεκριμένα, η επωνυμία του πανεπιστημίου -Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης- περιορίζεται στη χρήση του ακρωνυμίου auth, ενώ η λέξη libray αποδίδεται ως lib -κοινή πρακτική για τις βιβλιοθήκες στην Ελλάδα.
- Το τρίπτυχο: μάθηση, έρευνα, γνώση αποτελεί σλόγκαν στην αρχική σελίδα του ιστότοπου, ωστόσο δεν αντικατοπτρίζεται το όραμα και η δήλωση αποστολής της ΒΚΠ.

Απόδοση

Θετικά:

- Το περιεχόμενο είναι έγκυρο, κατάλληλα επιλεγμένο στη βάση των αναγκών του κοινού που εξυπηρετείται και σχετικό με αυτό που περιγράφει το όνομα του ιστότοπου (Bernstein, 2006, σ. 170).
- Τα ψηφιοποιημένα έργα - χειρόγραφα, βιβλία, εφημερίδες, περιοδικά, καρτ-ποστάλ, χάρτες, φωτογραφίες, έργα τέχνης κ.ά. - συνοδεύονται από πρόσθετες πληροφορίες που αυξάνουν την αξία του περιεχομένου. Τέτοιες πληροφορίες είναι το όνομα του δωρητή ή του προηγούμενου ιδιοκτήτη ή του θεματικού τους αντικειμένου κ.λπ.
- Οι πληροφορίες καταχωρούνται σύμφωνα με τα ισχύοντα διεθνή πρότυπα.
- Το περιεχόμενο είναι προσβάσιμο μέσω μιας εύχρηστης μηχανής αναζήτησης.
- Ο χρήστης μπορεί εύκολα να μεταβεί στην αρχική σελίδα, κατόπιν πλοήγησης στο ιστότοπο.
- Η χρήση του μενού επιλογών διευκολύνει την πλοήγηση.

Αρνητικά:

- Το μενού αναζήτησης των πρόσθετων πληροφοριών είναι σε πολλές γλώσσες, ωστόσο οι πρόσθετες πληροφορίες εμφανίζονται κατά κύριο λόγο στην ελληνική γλώσσα.

- Υπάρχουν «προβληματικοί» σύνδεσμοι.
- Ο επισκέπτης¹⁰ δεν μπορεί να ενημερωθεί ηχητικά -ελληνικά και την αγγλική γλώσσα (για ΑμεΑ, αλλοδαπούς επισκέπτες, φοιτητές κ.λπ.).
- Δεν παρέχεται επαρκώς εικονική και ηχητική ξενάγηση.
- Το υλικό του ιστότοπου είναι αναζητήσιμο, ωστόσο δεν είναι αρχειοθετημένο ή τακτοποιημένο χρονολογικά.
- Δεν υπάρχει χάρτης ιστότοπου για την απλοποίηση της εύρεσης των πληροφοριών.

Σε γενικές γραμμές, ο ιστότοπος είναι αποδοτικός, υψηλής ποιότητας από άποψης περιεχομένου και διευκολύνει την πρόσβαση του χρήστη στο περιεχόμενο.

Διατήρηση και ενημέρωση

Θετικά:

- Το περιεχόμενο είναι ενημερωμένο και επίκαιρο. Συγκεκριμένα, η ενημέρωση αφορά στην προσθήκη νέων περιοδικών εκδόσεων και την ανανέωση συνδρομών ηλεκτρονικών βάσεων με περιεχόμενο που ανταποκρίνεται στις ανάγκες της ακαδημαϊκής κοινότητας. Επίσης, ενισχύονται συλλογές -όπως, η Ψηφιοθήκη, η Προθήκη και η Συνεδριοθήκη, τα Ανοικτά μαθήματα, το ΙΚΕΕ- με επιστημονικές μελέτες, άρθρα κ.λπ. των μελών του πανεπιστημίου.
- Παρέχεται τρέχουσα και άμεση πληροφόρηση -όταν απαιτείται- για τις δράσεις και τη λειτουργία της ΒΚΠ (όπως, νέα αποκτήματα, ωράριο λειτουργίας, σεμινάρια, ενημερώσεις για συγκεκριμένη ομάδα χρηστών π.χ. κατευθυντήριες οδηγίες για πρωτοετείς). Οι δημοσιεύσεις ταξιθετούνται -με σειρά- από την πρόσφατη ημερομηνία στην παλαιότερη.
- Περιέχει επικαιροποιημένο κατάλογο με τα στοιχεία των υπηρεσιών και των προσώπων που εργάζονται σε αυτές.
- Αναφορικά με τα παραπάνω και για την απρόσκοπτη συνέχιση των απαιτούμενων βιβλιοθηκονομικών εργασιών, τη διασφάλιση του περιεχομένου και τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών της ΒΚΠ, πραγματοποιούνται σε συστηματική βάση back-ups του ιστότοπου και γίνονται οι αναβαθμίσεις των προγραμμάτων που υποστηρίζουν τις παραπάνω εργασίες -από το Κέντρο

¹⁰ Όπου επισκέπτης/χρήστης νοείται ο διαδικτυακός

Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ΑΠΘ και το Γραφείο συστημάτων και υποστήριξης υπηρεσιών ΒΚΠ.

- Υπάρχουν εκθέσεις αναφοράς προόδου εργασιών.

Αρνητικά:

- Δεν δίνεται η δυνατότητα στο χρήστη για κατάθεση αιτήματος αποστολής Newsletter¹¹.
- Τα νέα και οι ενημερώσεις -όταν καθίστανται ανεπείκαιρα- δεν αφαιρούνται ή δεν αρχειοθετούνται.

Συμπερασματικά, ο ιστότοπος πληροί την αρχή της συντηρησιμότητας.

Προσβασιμότητα

Θετικά:

- Υποστηρίζονται πολλοί φυλλομετρητές (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge).
- Η συμμόρφωση του ιστότοπου όσον αφορά την αρχή της προσβασιμότητας σύμφωνα με το εργαλείο Web Accessibility (Level Access)(W3C, 2019) ανέρχεται στο 85 %¹².

Αρνητικά:

- Πιθανά προβλήματα για τον ιστότοπο σχετικά με την προσβασιμότητα από άτομα με ειδικές ανάγκες, με βάση το εργαλείο ελέγχου προσβασιμότητας "AChecker"(W3C, 2019)¹³.

Στόχευση στον τελικό χρήστη

Θετικά:

- Ο επισκέπτης μπορεί να βρει περιεχόμενο σύμφωνα με τις ανάγκες του.

¹¹ Όπως συμβαίνει στις Harvard University Library (Εικ. 8), British library

^{12,13} (Εικ. 2 & 3) (ημ. τελ. επ.: 5/11/19)

- Online υλικό παρέχεται στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας, αλλά και στην ευρύτερη κοινωνία -π.χ. Ανοικτά μαθήματα¹⁴.
- Ο τρόπος παρουσίασης του περιεχομένου σχεδιάστηκε στη βάση των πρακτικών αναζήτησης των χρηστών, κατηγοριοποίηση ανά βιβλιοθήκη, ανά συλλογή κ.λπ.
- Ο χρήστης έχει την δυνατότητα της εξ αποστάσεως πρόσβασης στο επιστημονικό περιεχόμενο, μέσω της υπηρεσίας του Εικονικού Ιδιωτικού Δικτύου (VPN)¹⁵.
- Οι χρήστες συνεισφέρουν στο περιεχόμενο του ιστότοπου, ανάλογα με την ιδιότητα τους. Συγκεκριμένα:
 - Τα μέλη ΔΕΠ αναρτούν κυρίως τα βιβλιογραφικά στοιχεία από τα νεοεκδοθέντα βιβλία και την τρέχουσα αρθρογραφία τους στο ΙΚΕΕ¹⁶, με ή χωρίς το πλήρες κείμενο, αναλόγως των δεσμεύσεών τους με τους εκδότες.
 - Οι διδάκτορες, μεταπτυχιακοί και προπτυχιακοί φοιτητές καταθέτουν τις αντίστοιχες εργασίες τους τη λεγόμενη «Γκριζα βιβλιογραφία», χωρίς ωστόσο να λείπουν οι περιορισμοί πρόσβασης στο περιεχόμενο. Η πρόσβαση στην ψηφιακή μορφή των εργασιών, υπόκεινται στις ισχύουσες διατάξεις περί πνευματικής ιδιοκτησίας. Το υλικό προσφέρεται αποκλειστικά για προσωπική, εκπαιδευτική ή ερευνητική χρήση.
- Για την αναζήτηση στις πηγές διατίθενται οδηγίες και ορισμένα video-οδηγοί.

Αρνητικά:

- Δεν υπάρχει μήνυμα καλωσορίσματος στην αρχική σελίδα, εν αντιθέσει με άλλες βιβλιοθήκες¹⁷.
- Ο προγραμματισμός, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση δεν έχει γίνει στη βάση συνεργασίας με τους χρήστες (online διαβούλευση). Απαιτούνται δείγματα προσδοκώμενου κοινού (χρήστες με οπτικές αναπηρίες, με προβλήματα ακοής κ.λπ.).
- Ο χρήστης δεν μπορεί να εμπλακεί στον σχεδιασμό του ιστότοπου.
- Δεν υπάρχει διαδικτυακό ερωτηματολόγιο ανατροφοδότησης με σχόλια.

¹⁴ Ιδρυματικό Καταθετήριο Επιστημονικών Εργασιών (ημ. τελ. επ.: 10/11/19)

¹⁵ <https://it.auth.gr/el/netAccess/VPN> (ημ. τελ. επ.: 13/11/19)

¹⁶ <http://ikee.lib.auth.gr/> (ημ. τελ. επ.: 10/11/19)

¹⁷ Όπως στις Harvard University Library (Εικ. 9), British Library

- Δεν υπάρχει σελίδα σχολίων ελεύθερης μορφής για υποβολή σχολίων σχετικά με τον ιστότοπο, το περιεχόμενό του, τη διεπαφή, την πλοήγηση κ.λπ.
- Δεν υπάρχουν προγράμματα online εκπαίδευσης.
- Δεν ενισχύεται η δυνατότητα συνεισφοράς σε πρόσθετο περιεχόμενο για συλλογές που θα μπορούσαν να εμπλουτιστούν από το κοινό, όπως η συλλογή που αφορά την ιστορία της πόλης της Θεσσαλονίκης. Οι αφηγήσεις και οι μνήμες μπορούν να αποτελέσουν μοναδικό πολιτιστικό υλικό.

Αλληλεπίδραση

Θετικό:

- Δυνατότητα υποβολής ερωτήσεων με e-mail στο Γραφείο πληροφόρησης, δανεισμού και διαδανεισμού.

Αρνητικό:

- Δεν υπάρχει online chat για διάδραση με τους χρήστες -το οποίο ενθαρρύνει την υποβολή ερωτήσεων, την ανταλλαγή πληροφοριών και τη συζήτηση μεταξύ των χρηστών και των υπευθύνων του ιστότοπου.

Πολυγλωσσία

Θετικά:

- Ο ιστότοπος διαθέτει πολύγλωσσο περιεχόμενο.
- Η ταυτότητα και το προφίλ του ιστότοπου είναι διαθέσιμα σε δύο γλώσσες: αγγλικά / ελληνικά.
- Υπάρχει δυνατότητα εναλλαγής των γλωσσών.

Αρνητικά:

- Δεν υπάρχει υλικό στη νοηματική γλώσσα.

Διαλειτουργικότητα

Θετικά:

- Για τη σχεδίαση και τη σωστή λειτουργία του ιστότοπου εφαρμόζονται όλα τα συμμορφούμενα προς αυτή την αρχή της διαλειτουργικότητας πρότυπα.
- Διασύνδεση με την HEAL-Link.

Αρνητικά:

- Δεν υπάρχει διασύνδεση με βιβλιοθήκες και άλλα πολιτιστικά ιδρύματα προκειμένου να διευκολυνθεί ο εντοπισμός του περιεχομένου και των υπηρεσιών που ικανοποιούν τις ανάγκες των χρηστών.

Διαχειρισιμότητα

Θετικά:

- Σεβασμός σε θέματα πνευματικής ιδιοκτησίας και στην ιδιωτικότητα¹⁸:
 - Το περιεχόμενο προστατεύεται σύμφωνα με τη νομοθεσία για το copyright
 - Προστατεύονται τα προσωπικά δεδομένα των διαδικτυακών επισκεπτών
 - Προστατεύεται το περιεχόμενο μέσω της ψηφιακής υδατογράφησης (στο ΙΚΕΕ)

Διατηρησιμότητα

Θετικά:

- Ο ιστότοπος τροφοδοτείται συνεχώς με νέο περιεχόμενο στη βάση των αναγκών των χρηστών και υλικό που αφορά την ερευνητική παραγωγή του πανεπιστημίου.
- Ο ιστότοπος χρησιμοποιεί τυποποιημένες κυρίαρχες τεχνολογίες και πρότυπα για να διασφαλιστεί η μακροπρόθεσμη διατήρησή του.

3.4 Συζήτηση και Συμπεράσματα

Ο ιστότοπος πληροί τα ποιοτικά κριτήρια για την προσέλκυση του κοινού. Ωστόσο, χρειάζεται βελτιώσεις, καθώς στερείται μιας δυνατής εικόνας, όσον αφορά το σχεδιασμό του. Στερείται δυνατότητας εμπλοκής του κοινού στο σχεδιασμό και το περιεχόμενό του που θα προσέδιδε αξία στην παροχή υπηρεσιών και θα είχε θετικά οφέλη για το ακαδημαϊκό ίδρυμα (Broady-Preston, Felice & Marshall, 2006).

¹⁸ Σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας; παρ. 3.1.3. Τα προσωπικά δεδομένα των μελών είναι απόρρητα (ΑΠΘ Επιτροπή Εποπτείας Βιβλιοθηκών, 2010)

Η διαχείριση του περιεχομένου και οι ενημερώσεις γίνονται κυρίως από τη ΒΚΠ. Το διδακτικό προσωπικό συνεισφέρει σε επιστημονικό υλικό, ωστόσο υπάρχουν θεματικές περιοχές, που υπόκεινται στους περιορισμούς του copyright. Ανάλογοι περιορισμοί ισχύουν και με την κατάθεση των οφειλόμενων διατριβών των υποψήφιων διδακτόρων και των μεταπτυχιακών φοιτητών. Συνεπώς, η ακαδημαϊκή κοινότητα δεν εξυπηρετείται άμεσα από το υλικό αυτό, γι' αυτό απαιτούνται πολιτικές που στηρίζουν την ανοιχτή πρόσβαση.

Επιπλέον, αναγκαίες θεωρούνται οι βελτιώσεις που αφορούν την πολυγλωσσία του ιστότοπου και την ενίσχυση με οπτικοακουστικό υλικό -και για τους ΑμεΑ. Τέλος, προβληματισμό προκαλεί η μη ανάρτηση του οράματος και της αποστολής της ΒΚΠ.

Συμπερασματικά, αν και ο ιστότοπος συμμορφώνεται με την πλειονότητα των αρχών ποιότητας, ωστόσο αποτελεί ένα στατικό -μειωμένης ελκυστικότητας- εργαλείο έρευνας που δεν ενισχύει τη διάδραση με το κοινό. Μειονεκτεί σημαντικά στην εφαρμογή των αρχών ποιότητας της ανθρωποκεντρικότητας και της αλληλεπιδραστικότητας, γι' αυτό στη βάση αυτών των κριτηρίων διεξάγεται η έρευνα των ημιδομημένων συνεντεύξεων με το κοινό.

Κεφάλαιο 4

ΒΚΠ ΑΠΘ και Διάδραση με το Κοινό - τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης: Κριτική Παρουσίαση και Αξιολόγηση

Το κεφάλαιο αυτό προσεγγίζει το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα μέσω της μεθόδου της παρατήρησης της κίνησης στα κοινωνικά δίκτυα της ΒΚΠ. Η συλλογή στοιχείων για τον τύπο των αναρτήσεων, τη συχνότητά τους, τον τρόπο διατύπωσης τους και των αντιδράσεων του κοινού, καθώς και η γενικότερη εικόνα κάθε επικοινωνιακού μέσου θα επιτρέψει την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τη διάδραση ΒΚΠ-κοινού στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

4.1 Τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης της ΒΚΠ ΑΠΘ Συνοπτικά

Ο επισκέπτης της ΒΚΠ έχει τη δυνατότητα να μεταφερθεί από τον ιστότοπο με συνδέσμους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης που έχει υιοθετήσει και είναι τα: Facebook, Twitter, Instagram, Youtube και LinkedIn, καθώς και το Scoop.it. Μέσω αυτών των καναλιών επικοινωνίας δύναται να προσεγγίσει μεγάλο εύρος κοινού, στο οποίο παρέχει -εκτός από οπτικοακουστικό υλικό- τη δυνατότητα άσκησης κριτικής με την επιλογή του αντίστοιχου εικονιδίου (like), την υποβολή σχολίων ή/και σχετικών ερωτημάτων, καθώς και κοινοποίησης του υλικού σε τρίτους.

4.2 Η Ερευνητική μας Προσέγγιση και Μεθοδολογία: Παρατήρηση της Κίνησης

Για την αξιολόγηση της διαδραστικότητας των κοινωνικών δικτύων της ΒΚΠ εφαρμόζεται η μέθοδος της παρατήρησης της κίνησης, καθημερινά, για την περίοδο ενός μήνα -7 Οκτωβρίου έως 7 Νοεμβρίου 2019. Ωστόσο, λόγω της εμφανούς χαμηλής διάδρασης, λαμβάνεται υπόψη και η γενικότερη εικόνα από το χρόνο δραστηριοποίησής της ΒΚΠ στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Ο έλεγχος πραγματοποιείται για τα παρακάτω επικοινωνιακά μέσα: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn. Συγκεντρώνονται στοιχεία όπως ο αριθμός των ακολούθων, ο τύπος των αναρτήσεων, το ενδιαφέρον του κοινού, οι αντιδράσεις του, η συχνότητα ενημέρωσης του περιεχομένου κ.λπ. Την ολοκλήρωση της συλλογής των δεδομένων, διαδέχεται η κωδικοποίησή τους -σε ποσοτικά και ποιοτικά. Κατά την αξιολόγηση των δεδομένων, οι αναρτήσεις του Facebook -λόγω της αυξημένης διαδραστικότητας του συγκριτικά με τα άλλα μέσα- ταξινομήθηκαν σε ευρύτερες κατηγορίες, προκειμένου να γίνουν αντιληπτές οι προτιμήσεις του κοινού.

4.3 Τα Αποτελέσματα της Έρευνας

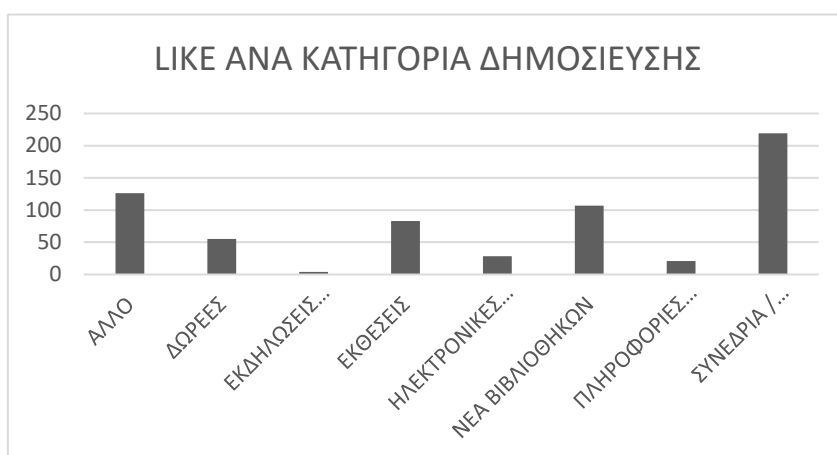
Όσον αφορά τη διάδραση της ΒΚΠ με το κοινό στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, μετά από την τακτική παρακολούθηση, παρατηρήθηκαν τα εξής:

Στο **Facebook** (Εικ. 4) 12.714 χρήστες του διαδικτύου έχουν κάνει "like" και 12.784 χρήστες ακολουθούν τη σελίδα της ΒΚΠ¹⁹.

Έχουν αναρτηθεί 47 δημοσιεύσεις σε διάστημα ενός μήνα (περίπου 1,5 ανά ημέρα). Ωστόσο, η διάδραση με το κοινό είναι χαμηλή, καθώς η ΒΚΠ εστιάζει κυρίως στις ανακοινώσεις των εκδηλώσεων και των δράσεών της. Οι ημερίδες και τα συνέδρια

¹⁹ <https://www.facebook.com/aristotlelibrary> (ημ. τελ. επ.: 1/11/19, 12:35)

συγκεντρώνουν τα περισσότερα like, καθώς το ενδιαφέρον για αυτά προέρχεται από το ίδιο το προσωπικό των βιβλιοθηκών στο οποίο απευθύνονται (Gerolimos, 2011). Έχει τη μεγαλύτερη διάδραση με το κοινό συγκριτικά με τα άλλα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ωστόσο, δεν υπάρχει ενθάρρυνση για ανάρτηση σχολίων από το κοινό για κάποιο γεγονός ή έκθεση. Οι αντιδράσεις των χρηστών -κοινοποιήσεις και σχόλια- περιορίζονται στα χαμηλά ποσοστά της επιλογής like, ενώ δεν θέτουν καθόλου ερωτήματα. Ωστόσο, επιβεβαιώνεται η άμεση ανταπόκριση από την πλευρά του διαχειριστή, όταν απαιτήθηκε. Σε γενικές γραμμές, η άμεση επικοινωνία κοινού-ΒΚΠ είναι μηδενική. Εκτός από τον σύνδεσμο που οδηγεί στον ιστότοπό της, δεν υπάρχουν άλλοι που να παραπέμπουν στα άλλα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ.



Διάγραμμα 1. Like ανά Κατηγορία Δημοσίευσης στο Facebook

Το Facebook προβάλλει φωτογραφικό υλικό και βίντεο -από τις 11 Δεκ. 2015 έως τις 31 Μαΐου 2019, μόλις 10 βίντεο αναρτήθηκαν- αλλά δεν ενθαρρύνει την ανάρτηση περιεχομένου -φωτογραφιών- προκειμένου να συμβάλλει στην ενεργοποίηση των χρηστών και τη μεταξύ τους διάδραση. Ακόμα, διαθέτει εφαρμογή αξιολόγησης της βιβλιοθήκης, ωστόσο υπάρχουν μόλις 3 -θετικές-κριτικές. Στο Facebook δηλώνεται η αποστολή της ΒΚΠ:

«Σκοπός της Βιβλιοθήκης του ΑΠΘ είναι η υποστήριξη των εκπαιδευτικών και των ερευνητικών δραστηριοτήτων του Ιδρύματος, καθώς και η συμβολή στη συνολική πνευματική και πολιτιστική ανάπτυξη της πανεπιστημιακής κοινότητας και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου. Ο σκοπός αυτός επιτυγχάνεται μέσω της ενιαίας οργάνωσης του υλικού και του συντονισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών»

Η δήλωση αυτή είναι ελλιπής, καθώς παρουσιάζει μονόπλευρα το ρόλο της ΒΚΠ και όχι ως ένα ενιαίο δίκτυο συνεργειών, εντός και εκτός της πανεπιστημιακής κοινότητας. Στόχος της, όπως επισημαίνεται είναι η συμβολή στην πολιτιστική και πνευματική ανάπτυξη της πανεπιστημιακής κοινότητας, μέσα από τη συντονισμένη εκτέλεση εργασιών, χωρίς ωστόσο να λαμβάνει υπόψη το σημαντικό ρόλο μιας ενεργής ακαδημαϊκής κοινότητας.

Στο **Instagram** (Εικ. 5) 482 χρήστες ακολουθούν την σελίδα της ΒΚΠ. Έχουν αναρτηθεί συνολικά 93 δημοσιεύσεις -μόλις 7 αναρτήσεις τον τελευταίο μήνα. Παρατηρείται αυξημένος αριθμός like στις δημοσιεύσεις συγκριτικά με το Facebook. Δίνεται δυνατότητα σχολιασμού και κοινοποίησης του υλικού σε άλλα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Παρατηρείται χαμηλή διάδραση με το κοινό.

Στο **Twitter** (Εικ. 6) ακολουθούν 443 χρήστες (followers) την σελίδα της ΒΚΠ, ενώ ακολουθεί 167²⁰. Από το 2014 έχουν αναρτηθεί 550 δημοσιεύσεις (tweets) -μόνο 4 από τον Σεπτέμβριο του 2019. Συνολικά έχει αποσπάσει 180 like. Οι περισσότερες αναρτήσεις πραγματοποιούνται από το διαχειριστή της ΒΚΠ, ενώ οι επισκέπτες της σελίδας συμμετέχουν ελάχιστα. Το υλικό αφορά κυρίως το προσωπικό των βιβλιοθηκών. Ουσιαστικά, δεν υπάρχει άμεση επικοινωνία χρήστη-ΒΚΠ.

Στο **YouTube** (Εικ. 7) η ΒΚΠ έχει ανεβάσει συνολικά 14 video από το 2014. Οι προτιμήσεις των χρηστών εντοπίζονται σε εκείνα που διευκολύνουν την έρευνά τους (video-οδηγοί). Ομοίως, πολύ μικρός και ο αριθμός δημοσιεύσεων στο **LinkedIn**.

4.4 Συζήτηση και Συμπεράσματα

Επομένως, η ΒΚΠ ανανεώνει το περιεχόμενο κυρίως στο Facebook σε κανονική βάση, ενώ υπολείπεται στα άλλα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Οι αναρτήσεις αφορούν κυρίως αυτοματοποιημένες δημοσιεύσεις, χωρίς αίσθηση παρουσίας ή προσωπικότητας (Young & Rossmann, 2015). Όσον αφορά στην ενθάρρυνση του κοινού για διάλογο, παρατηρείται απουσία ερωτημάτων που διατηρούν «ζωηρή» τη συζήτηση, ενώ δεν υπάρχει δυνατότητα ανάρτησης περιεχομένου από την πλευρά των χρηστών. Η

²⁰ <https://twitter.com/AUTHlibrary> (ημ. τελ. επ.: 12/11/19, 5:24)

διαχείριση και προσθήκη του υλικού γίνεται από την πλευρά της βιβλιοθήκης. Το περιεχόμενο δεν ανταποκρίνεται επαρκώς στις ανάγκες των διαφορετικών κατηγοριών κοινού. Ως ένα βαθμό, οι αναρτήσεις αποτελούν ανακοινώσεις των δημοσιεύσεων του ιστότοπου. Στις λίγες περιπτώσεις ενίσχυσης του διαλόγου με το κοινό, διαπιστώνεται μεγάλος αριθμός "share" στο Facebook, όπου οι χρήστες μοιράζονται με φίλους τους αναρτήσεις της ΒΚΠ. Γενικότερα όμως, μικρός είναι ο αριθμός των ακολούθων "followers" σε όλα τα μέσα. Στα θετικά στοιχεία συγκαταλέγεται η εικόνα εξωστρέφειας που παρουσιάζει η ΒΚΠ στη βάση των συνεργειών της με εξωπανεπιστημιακούς φορείς.

Συμπερασματικά, η ΒΚΠ ακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις για υιοθέτηση των Web 2.0 εφαρμογών, ωστόσο δεν τις εκμεταλλεύεται ως επαγγελματικά εργαλεία, όπως εμφανίζεται από το χαμηλό ποσοστό της άμεσης επικοινωνίας χρηστών-ΒΚΠ.

Κεφάλαιο 5

ΒΚΠ ΑΠΘ και Διάδραση με τους Χρήστες – οι Απόψεις των Χρηστών της ΒΚΠ

Το κεφάλαιο αυτό προσεγγίζει το τρίτο ερευνητικό ερώτημα μέσω της μεθόδου των ημιδομημένων συνεντεύξεων. Η συλλογή στοιχείων αποσκοπεί στην καταγραφή των απόψεων του κοινού σχετικά με τον ιστότοπο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με σκοπό την αξιολόγηση της διάδρασης στα μέσα αυτά, στη βάση των διατυπωμένων απόψεων των διαφορετικών κατηγοριών χρηστών της ΒΚΠ.

5.1 Οι Χρήστες της ΒΚΠ Συνοπτικά

Σύμφωνα με το άρθρο 3.1 του Κανονισμού Λειτουργίας της ΒΚΠ²¹ ως χρήστες ορίζονται «όλοι όσοι εισέρχονται στους χώρους της²² με σκοπό τη χρήση του υλικού της για εκπαιδευτικούς και ερευνητικούς σκοπούς». Μπορεί να είναι εσωτερικά ή εξωτερικά μέλη ή μέλη από την ευρύτερη κοινωνία.

Εσωτερικά μέλη θεωρούνται:

²¹ <https://www.lib.auth.gr/node/167/#article3> (ημ. τελ. επ.: 5/5/20)

²² Αναχρονιστικός ορισμός - στη σύγχρονη εποχή, ως χρήστες νοούνται και οι διαδικτυακοί

- τα μέλη ΔΕΠ, οι διδάσκοντες με σχέση εργασίας με το ΑΠΘ, οι προπτυχιακοί και οι μεταπτυχιακοί φοιτητές, οι υποψήφιοι διδάκτορες και οι μεταδιδάκτορες
- οι υπάλληλοι
- οι ομότιμοι και συνταξιοδοτηθέντες καθηγητές
- οι φοιτητές προγραμμάτων ανταλλαγής (π.χ. Erasmus, κ.λπ.)

Εξωτερικά μέλη θεωρούνται όσοι εκδίδουν κάρτα βιβλιοθήκης έναντι αντιτίμου.

Η έρευνα κοινού που ακολουθεί λαμβάνει υπόψη τις απόψεις των εσωτερικών μελών της ΒΚΠ και ειδικότερα του διδακτικού προσωπικού, των υποψηφίων διδασκτόρων, των μεταπτυχιακών και προπτυχιακών φοιτητών.

5.2 Η Ερευνητική μας Προσέγγιση και Μεθοδολογία: Ημιδομημένες Συνεντεύξεις

Η έρευνα κοινού είναι το εργαλείο λήψης αποφάσεων που εστιάζει στο κοινό του πολιτιστικού οργανισμού, στη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα του προγράμματός του, «με σκοπό την γεφύρωση του χάσματος» (Borun & Korn, 1999, σ. vii) ανάμεσα στις ανάγκες του κοινού και τους στόχους του οργανισμού.

Μια μικτή ερευνητική μέθοδος ενδυναμώνει την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων (Frechtling, 2002). Ωστόσο, η παρούσα εργασία περιορίζεται στην συγκέντρωση ποιοτικών δεδομένων, αναζητά το «πώς» και το «γιατί» (Ιωσηφίδης, 2008) υπάρχει ή δεν υπάρχει διάδραση του ακαδημαϊκού κοινού με τη ΒΚΠ. Μέσα από την ανίχνευση των αναγκών των διαφορετικών κατηγοριών κοινού διερευνώνται οι ενδεχόμενες αδυναμίες στη διάδραση των δύο μερών. Η διατύπωση των ερωτημάτων γίνεται στη βάση δυο σημαντικών κριτηρίων ποιότητας, της «ανθρωποκεντρικότητας» και της «αλληλεπιδραστικότητας», δηλαδή της στόχευσης στον τελικό χρήστη και της ενίσχυσης της διάδρασης (Minerva Europe, 2005). Με βάση το παραπάνω σκεπτικό, σχηματίστηκαν οι περιοχές διερεύνησης.

A. Περιοχές διερεύνησης

Ενημέρωση των χρηστών για τις Web 2.0 εφαρμογές της ΒΚΠ

Η σωστή ενημέρωση του κοινού συμβάλλει στην αποτελεσματική χρήση του υλικού που παρέχεται μέσω των Web 2.0 εφαρμογών και την ενίσχυση της διάδρασης για βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται. Στο πλαίσιο αυτό, η συλλογή στοιχείων για τον τρόπο ενημέρωσης και γνώσης του ακαδημαϊκού κοινού σχετικά με τις Web 2.0 εφαρμογές, στοχεύει στον εντοπισμό των κενών πληροφόρησης και την κάλυψή τους μέσα από διαφορετικούς τρόπους ενημέρωσης.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Ο σχεδιασμός της αρχικής σελίδας του ιστότοπου είναι ουσιαστικής σημασίας προκειμένου ο δυνητικός χρήστης να ενθαρρυνθεί για να ανακαλύψει τις υπηρεσίες που του προσφέρονται. Η συλλογή πληροφοριών για το πως εκλαμβάνει ο χρήστης το σχεδιασμό, την εικόνα, τον τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών και τη δομή του ιστότοπου αποσκοπεί στη βελτίωση του, στη βάση των παρατηρήσεων των χρηστών.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Το επιστημονικό περιεχόμενο αποτελεί τον ουσιαστικότερο παράγοντα για την προσέλκυση του κοινού. Η συλλογή στοιχείων που αφορούν την ικανοποίηση του κοινού για το περιεχόμενο (άρθρα, περιοδικά, κ.λπ.), αλλά και οι προτάσεις για τη βελτίωσή του αποσκοπούν στη ενίσχυση του περιεχομένου του ιστότοπου στη βάση των αναγκών κάθε κατηγορίας κοινού.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Η ενεργή συμμετοχή των χρηστών ενισχύει το αίσθημα του ανήκειν σε μια κοινότητα (Oh, Ozkaya & Larose, 2014). Η καταγραφή των προτάσεών τους για την επίλυση των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν και η ανίχνευση της πρόθεσής τους να συνεισφέρουν σε περιεχόμενο αποσκοπούν στη βελτίωση της εικόνας του ιστότοπου και την ενίσχυση της δυνατότητας για διάδραση.

Πλοήγηση:

Η ευχρηστία του ιστότοπου αποτελεί βασικό παράγοντα προσέλκυσης του κοινού. Η συλλογή στοιχείων σχετικά με τη δυσκολία χρήσης του, αποσκοπεί σε διορθωτικές κινήσεις στη βάση των παρατηρήσεων των χρηστών.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Η πρόσβαση σε ένα μεγάλο εύρος πηγών είναι καθοριστικής σημασίας για την έρευνα. Ιδίως δε· όταν δίνεται η δυνατότητα εξ αποστάσεως χρήσης αυτών, μέσω του ιδρυματικού λογαριασμού του χρήστη. Η διερεύνηση αξιοποίησης της δυνατότητας αυτής στοχεύει στον εντοπισμό των πιθανών προβλημάτων σύνδεσης των χρηστών.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Η διερεύνηση της επισκεψιμότητας των μέσων κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ και της βούλησης του κοινού να συνεισφέρει σε περιεχόμενο, καθώς και η κατάθεση των προτάσεων του αποσκοπεί στην αξιολόγηση και την ενίσχυση της διάδρασης ΒΚΠ-κοινού.

B. Μέθοδος συλλογής δεδομένων

Για την ποιοτική μέθοδο ως εργαλείο έρευνας επιλέχθηκε η ημιδομημένη συνέντευξη σε ομάδες εστίασης, διάρκειας έως 90 λεπτά (Krueger & Casey, 2014). Η μέθοδος αυτή ενθαρρύνει το διάλογο μεταξύ των μελών της ομάδας αποσκοπώντας στην παραγωγή πλούσιων ποιοτικών δεδομένων (Wilkinson, 1998b). Αυτό επιτυγχάνεται μέσα την ελεύθερη διατύπωση των σκέψεων και των προβληματισμών στην γλώσσα των συμμετεχόντων (Wilkinson, 1998a). Στοχεύει στην εξαγωγή συμπερασμάτων για τον τρόπο σκέψης τους, καθώς και των λόγων που δικαιολογούν τις σκέψεις αυτές (Kitzinger, 1994).

Είναι μια διαδικασία αλληλεπίδρασης που χαρακτηρίζεται από πολυφωνία απόψεων και εμπειριών, ρευστότητα και αντιθέσεις. Η εμπλοκή του ερευνητή πρέπει να περιορίζεται όσο είναι δυνατόν (Frey & Fontana, 1993). Για τη διερεύνηση άλλων διαστάσεων του ερευνητικού αντικειμένου, η μέθοδος αυτή συνδυάζεται με τη μέθοδο της παρατήρησης (Ιωσηφίδης, 2008; Morgan, 1998).

Η εφαρμογή της, δίνει τη δυνατότητα στον διαχειριστή της ομάδας εστίασης να θέτει συγκεκριμένες ερωτήσεις, αλλά και να εμπλουτίζει με νέες ανοικτού τύπου στη βάση της ροής της συζήτησης. Βασικές προϋποθέσεις της επιτυχίας του εγχειρήματος, η καλλιέργεια εμπιστοσύνης και η κοινή γλώσσα επικοινωνίας μεταξύ του διαχειριστή και του ερωτώμενου. Οι ιδιαίτερες δεξιότητες του διαχειριστή αποτελούν παράγοντα επιτυχούς διεξαγωγής των συνεντεύξεων (Krueger & Casey, 2014).

Γ. Σχεδιασμός ομάδων: Αιτιολόγηση του δείγματος

Η καταλληλότητα και η επάρκεια του δείγματος αποτελούν βασικούς παράγοντες ερμηνείας του ζητήματος που εξετάζεται και παροχής ποιοτικών πληροφοριών. Γι' αυτό επιλέχθηκε η σκόπιμη δειγματοληψία (Μάντζουκας, 2007, σ. 93).

Σύμφωνα με αυτή, η επιλογή των συμμετεχόντων βασίστηκε στα παρακάτω χαρακτηριστικά (Einasto, 2014) :

- Ομοιογένεια της ομάδας με βάση την ακαδημαϊκή ιδιότητα => επειδή παρέχει την ανοικτότητα και την αυτοπεποίθηση των συμμετεχόντων και ομαδοποιεί τις κοινές τους ανάγκες βάσει του επιπέδου σπουδών
- Ετερογένεια ομάδας σχετικά με τη Σχολή και το Τμήμα => επειδή παρέχει ποικιλία απόψεων και βοηθά στην αποφυγή συμμόρφωσης των απόψεων
- Ανωνυμία μεταξύ των μελών => συμβάλλει στην ενδυνάμωση της έρευνας
- Ενεργή συμμετοχή και χρήση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης ή/και να γνωρίζουν τις ηλεκτρονικές πηγές της ΒΚΠ => Προάγει την ενεργή συζήτηση

Για τη διεξαγωγή της έρευνας επιλέχθηκαν 4 ομάδες εστίασης: προπτυχιακοί φοιτητές, μεταπτυχιακοί φοιτητές, υποψήφιοι διδάκτορες και διδακτικό προσωπικό της ακαδημαϊκής κοινότητας του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, δηλαδή οι πιο ενεργές ομάδες του ΑΠΘ, απαρτιζόμενες από 6-8 άτομα. Κάθε ομάδα αποτελείται από μέλη διαφορετικών σχολών του ΑΠΘ. Η τμηματοποίηση έγινε με σκοπό να εντοπιστούν οι ανάγκες για κάθε κατηγορία κοινού χωριστά.

Δ. Εξαιρέσεις και Περιορισμοί

Από την έρευνα αποκλείστηκαν το προσωπικό, οι εξωτερικοί χρήστες και τα ΑμεΑ, καθώς αποτελούν τη μειοψηφία των εγγεγραμμένων χρηστών στον κατάλογο της ΒΚΠ. Αποκλείστηκαν επίσης, τα λιγότερο εξοικειωμένα με τις σύγχρονες τεχνολογίες μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας. Η επιλογή του αριθμού των ατόμων κάθε ομάδας έγινε στη βάση της διασφάλισης ενός ικανού αριθμού συμμετεχόντων, ώστε να εξασφαλιστεί η εγκυρότητα της έρευνας. Η συμμετοχή στη έρευνα δεν προϋποθέτει απαραίτητα τη γνώση και τη χρήση του ιστότοπου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στα οποία δραστηριοποιείται η ΒΚΠ, καθώς αναζητούνται παράλληλα και οι λόγοι χρήσης ή μη χρήσης των Web 2.0 τεχνικών.

Τα αποτελέσματα της έρευνας δεν γενικεύονται για το σύνολο της ακαδημαϊκής κοινότητας. Επιπλέον, δεν εξασφαλίζεται η ορθότητα των απαντήσεων του κοινού. Ο έλεγχος μέσα από την εφαρμογή πρακτικών θεμάτων ενισχύει την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων.

Ε. Επιλογή δείγματος. Μεθοδολογία

Προηγούμενη εμπειρία καταδεικνύει ότι η κοινοποίηση της έρευνας στην ακαδημαϊκή κοινότητα μέσω e-mail, αλλά και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, δεν ευνοεί την επαρκή ή την έγκαιρη συγκέντρωση δεδομένων που καθιστούν μια έρευνα πλήρως τεκμηριωμένη. Γι' αυτό το λόγο, για την προσέγγιση των χρηστών ενεργοποιήθηκε το προσωπικό των περιφερειακών βιβλιοθηκών και μέλη του διδακτικού προσωπικού για μια πρώτη ενημέρωσή τους.

Τελικά, στην έρευνα συμμετείχαν χρήστες που συναίνεσαν για τη συμμετοχή τους και έθεσαν στη διάθεση της ερευνήτριας τα στοιχεία επικοινωνίας τους, προκειμένου να λάβουν επαρκή ενημέρωση και το σχετικό συνοδευτικό υλικό.

Η επικοινωνία με το κοινό ήταν σχετικά άμεση, ωστόσο η διαδικασία ήταν εξαντλητική και χρονοβόρα, καθώς απαιτούνταν η ενημέρωση του κοινού, η συγκρότηση της ομάδας ανά κατηγορία και ο συντονισμός μεταξύ των μελών της ομάδας για τον καθορισμό του χρόνου διεξαγωγής της συνέντευξης. Εν τέλει, σχηματίστηκαν οι εξής ομάδες:

- 1^η ομάδα εστίασης - Προπτυχιακοί φοιτητές των Τμημάτων: Μαθηματικών, Χημικών Μηχανικών, Ιστορίας και Αρχαιολογίας και Νομικής
- 2^η ομάδα εστίασης - Μεταπτυχιακοί φοιτητές των Τμημάτων: Νομικής, Νηπιαγωγών, Πολιτικών Επιστημών και Ιατρικής
- 3^η ομάδας εστίασης - Υποψήφιοι διδάκτορες των Τμημάτων: Νομικής, Θεολογικής, Πολιτικών Επιστημών, Αρχιτεκτονικής και Ιστορίας (Φιλοσοφικής)
- 4^η ομάδα εστίασης - Διδακτικό προσωπικό των Τμημάτων: Θεολογικής, Νομικής, Αγγλικής Φιλολογίας, Οικονομικού και Πολιτικών Επιστημών

ΣΤ. Διεξαγωγή²³

²³ Βλέπε αναλυτικότερα Παράρτημα Β. Έρευνα Κοινού

Για τη διεξαγωγή της έρευνας κατατέθηκε η σχετική αίτηση προς την Επιτροπή Δεοντολογίας και Ηθικής για την Έρευνα του ΑΠΘ. Για τη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των συμμετεχόντων συντάχθηκε το «Έντυπο συγκατάθεσης συμμετοχής στην έρευνα», το οποίο δίνει το δικαίωμα υπαναχώρησης από αυτήν σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα (Trinity College Dublin, 2019). Συμπληρωματικά, εξασφαλίστηκε η αδειοδότηση για τη χρήση του χώρου διεξαγωγής των συνεντεύξεων.

Ως χώρος διεξαγωγής αποφασίστηκε ο κλειστός χώρος της αίθουσας πολυμέσων της Νομικής Σχολής. Στα θετικά στοιχεία συμπεριλαμβάνονταν η δυνατότητα πρόσβασης στον ιστότοπο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μέσω των διαθέσιμων υπολογιστών.

Ο αναγκαίος οδηγός συνέντευξης συντάχθηκε στη βάση των θεμάτων προς διερεύνηση. Οι ερωτήσεις -13 συνολικά- επιτρέπουν στο συμμετέχοντα να εκφράσει ελεύθερα την άποψή του, λόγω της απλής και ανοικτής διατύπωσής τους (Ίσαρη & Πουρκός, 2015).

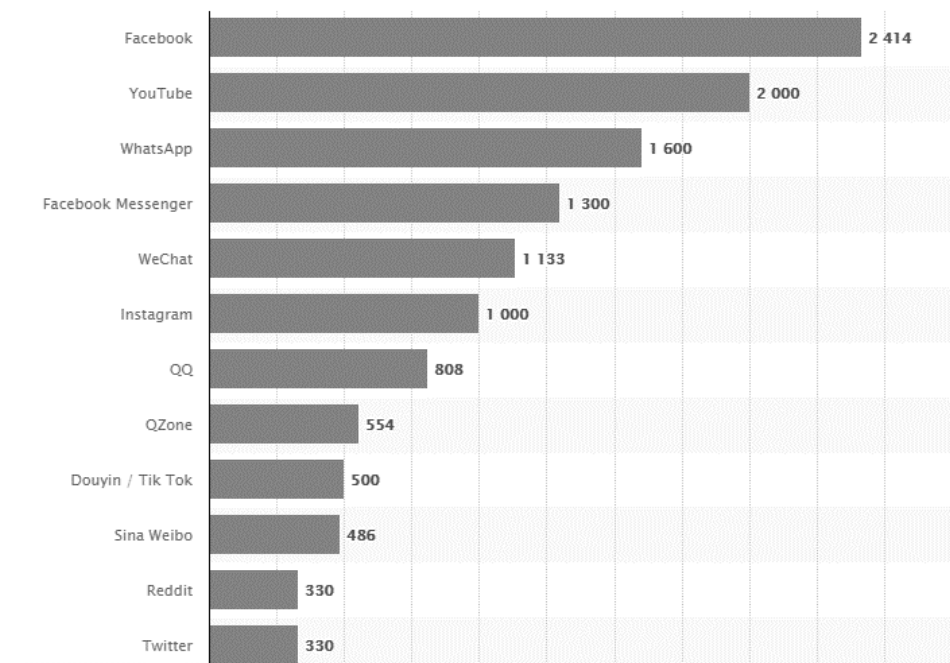
Πριν τη μαγνητοφώνηση των συνεντεύξεων, πραγματοποιήθηκε πιλοτική συνέντευξη με τη χρήση του οδηγού συνέντευξης, ώστε να αποτιμηθεί ο χρόνος, αλλά και να επανεκτιμηθούν οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου (Ίσαρη & Πουρκός, 2015). Η συνέντευξη διήρκεσε 45 λεπτά. Συνέβαλλε στην οριοθέτηση του πλαισίου διεξαγωγής της έρευνας, στην κατανόηση των χρονικών ορίων διεξαγωγής της και στην καλύτερη στόχευση των ερωτημάτων.

Ωστόσο, οι συνεντεύξεις στις ομάδες εστίασης ακυρώθηκαν λόγω των μέτρων για την πανδημία. Μόνο η συνέντευξη της ομάδας εστίασης των προπτυχιακών υλοποιήθηκε. Σε συνεννόηση με τον επιβλέποντα καθηγητή αποφασίστηκε η διεξαγωγή ατομικών συνεντεύξεων για τις λοιπές κατηγορίες. Χρειάστηκε να γίνουν εκ νέου συνεννοήσεις με τους συμμετέχοντες, ενώ υπήρχαν και αρκετοί που υπαναχώρησαν από τη αρχική τους απόφαση. Τελικά, συμμετείχαν 7 άτομα σε κάθε κατηγορία κοινού -πλην των προπτυχιακών φοιτητών. Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν δια ζώσης, μέσω skype ή με βιντεοκλήση στο messenger.

Ο χρόνος διεξαγωγής των συνεντεύξεων, αλλά και της απομαγνητοφώνησής τους ήταν πολλαπλάσιος του προϋπολογισμένου χρόνου για τις ομάδες εστίασης. Το εργαλείο Google Docs που χρησιμοποιήθηκε για τις απομαγνητοφωνήσεις δεν ήταν καθόλου

αποτελεσματικό. Η απομαγνητοφώνηση²⁴ έγινε χωρίς τη χρήση κάποιου εργαλείου. Στην συνέχεια ακολούθησε η κωδικοποίηση για να εντοπιστούν οι ανάγκες κάθε κατηγορίας κοινού ανά θεματική περιοχή.

Αρχικά, απαιτήθηκε η κωδικοποίηση των στοιχείων για κάθε περιοχή διερεύνησης ανά συμμετέχοντα και ακολούθως για κάθε περιοχή διερεύνησης ανά κατηγορία ακαδημαϊκού κοινού. Στο υποκεφάλαιο που ακολουθεί παρουσιάζονται τα δεδομένα από την τελευταία κωδικοποίηση. Οι προτάσεις του ακαδημαϊκού κοινού για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης εστιάζουν στο Facebook, επιβεβαιώνοντας την προηγούμενη έρευνα, αλλά και τις διεθνείς στατιστικές ότι αποτελεί το δημοφιλέστερο μέσο κοινωνικής δικτύωσης (Statista, 2019).



Διάγραμμα 2. Τα πιο δημοφιλή κοινωνικά δίκτυα παγκοσμίως (Statista, 2019)

5.3 Τα Αποτελέσματα της Έρευνας

Α. Προπτυχιακοί Φοιτητές

Η ομάδα εστίασης αποτελείται από προπτυχιακούς φοιτητές που διανύουν το α' εξάμηνο του 2ου έτους σπουδών. Όλοι γνωρίζουν τον ιστότοπο, αλλά μόνο τρεις έχουν

²⁴ Βλέπε Παράρτημα

αναζητήσει πληροφορίες στον «Κατάλογο» - ένας μια φορά, δύο αρκετές φορές. Μια φοιτήτρια προτιμά την αναζήτηση του υλικού στα ράφια, ενώ δυο ακόμα δεν χρειάστηκε να χρησιμοποιήσουν τον ιστότοπο. Το σύνολο των φοιτητών δεν έχει παρακολουθήσει σεμινάρια χρήσης του ιστότοπου και αυτό εξαρχής προϋποθέτει για τις απαντήσεις που θα δοθούν. Υποστηρίζουν ότι στη βιβλιοθήκη απλώς τους προτείνουν τη σελίδα, αλλά δεν τους ενημερώνουν αναλυτικά.

Κατά τη διεξαγωγή της συνέντευξης απαντούν εν συντομία, κυρίως όσοι χρησιμοποίησαν τον ιστότοπο. Η διάδραση μεταξύ των μελών είναι σχεδόν μηδενική. Η ερευνήτρια υποχρεώνεται να ενισχύσει το διάλογο με πρόσθετες ερωτήσεις, αφού πρώτα ενθαρρύνει να παρατηρήσουν την αρχική σελίδα του ιστότοπου.

Για την ενίσχυση των δεδομένων της έρευνας η ερευνήτρια αποφασίζει τη συμπερίληψη ατομικών συνεντεύξεων από τρεις προπτυχιακούς φοιτητές που βρίσκονται σε προχωρημένο στάδιο σπουδών:

Γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τον ιστότοπο. Ένας μόνο παρακολούθησε σεμινάριο χρήσης του. Δύο έχουν εξοικειωθεί με την έρευνα στον ιστότοπο -ο ένας χρησιμοποίησε οδηγίες, ο άλλος κυρίως από προσωπική ενασχόληση. Από την έρευνα προέκυψαν τα παρακάτω στοιχεία:

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Από την ομάδα μόνο ένας απάντησε ότι ο ιστότοπος τον βοηθά στην αναζήτηση βιβλιογραφίας. Οι υπόλοιποι δεν εξέφρασαν την άποψή τους, ωστόσο κατανοούν κάποιες πληροφορίες που εμφανίζονται στην αρχική σελίδα, όπως το πεδίο «Αναζήτησης» -σε αυτό το σημείο κατευθύνει τους χρήστες της η ΒΚΠ και στους πόρους που θα χρησιμοποιήσουν.

Για τους προπτυχιακούς που βρίσκονται σε προχωρημένο στάδιο σπουδών:

Ο τρόπος παρουσίασης των πληροφοριών στην αρχική σελίδα είναι ικανοποιητικός. Ο ιστότοπος περιέχει χρηστικά στοιχεία, καλά ταξινομημένα.

Ωστόσο, δεν δίνει την εντύπωση ενός εύκολα πλοηγήσιμου ιστότοπου και η αρχική σελίδα δεν είναι ελκυστική για τους προπτυχιακούς φοιτητές, παρατηρεί ένας φοιτητής.

Ένας άλλος συμπληρώνει ότι, χρειάζεται μια μικρή βοήθεια η χρήση του. Πιθανόν, γιατί περιέχει πλήθος πληροφοριών.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Πέντε φοιτητές θεωρούν ότι, το περιεχόμενο του ιστότοπου είναι επαρκές, προφανώς λόγω των χαμηλότερων απαιτήσεων του επιπέδου σπουδών τους. Εντοπίζουν κυρίως ελληνική βιβλιογραφία και διατριβές. Μόνο ένας από τους φοιτητές αναζητά υλικό και στην αγγλική γλώσσα.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Δύο από τους φοιτητές είναι θετικοί στη δημιουργία ενός forum ή ενός e-chat, για τη βελτίωση της επικοινωνίας της ΒΚΠ και των χρηστών της και τη στοχευμένη επίλυση των προβλημάτων τους.

Ακόμα, προτείνουν ένα ελκυστικότερο τρόπο καθοδήγησης στην έρευνα, όπως ένα ενημερωτικό βίντεο, καθώς και την αλλαγή του τρόπου με τον οποίο απευθύνει η ΒΚΠ τις πληροφορίες προς το κοινό- φιλικότερη γλώσσα επικοινωνίας και όχι μια τυπική διατύπωση ανακοινώσεων. Επίσης, προτείνουν την αλλαγή στον τρόπο διατύπωσης των πληροφοριών της αρχικής σελίδας για να γίνονται άμεσα κατανοητές.

Τέλος, ένας φοιτητής αναφέρει μικρές ανακρίβειες στον «Κατάλογο».

Πλοήγηση:

Τρεις φοιτητές αντιμετώπισαν προβλήματα κατά την αναζήτηση του υλικού. Δύο φοιτητές δεν ανέφεραν προβλήματα. Ο ένας είχε κάνει χρήση των αναρτημένων οδηγιών, ενώ ο δεύτερος λόγω της ενασχόλησής του έχει σχηματίσει μια γενικότερη εικόνα. Τρεις δεν έχουν χρησιμοποιήσει καθόλου τον ιστότοπο. Οι δυσκολίες που αναφέρουν σχετίζονται με τον εντοπισμό του υλικού:

- εντοπισμός συγκεκριμένης έκδοσης -δεν γνωρίζουν τη χρήση των επιλογών για περιορισμό των αποτελεσμάτων
- εντοπισμός περιοδικού που απαιτούσε ειδική σύνδεση -χρειάζεται κωδικό πρόσβασης
- δυσκολία εντοπισμού των αποτελεσμάτων -παρατηρείται ότι δεν προσιδιάζει με τη μηχανή του google.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Πέντε από τους φοιτητές γνωρίζουν για την εξ αποστάσεως σύνδεση για την πρόσβαση στις πηγές. Ωστόσο, δεν την ενεργοποίησαν, πιθανόν λόγω και των περιορισμένων απαιτήσεων των εργασιών που τους ανατίθενται.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Όλοι οι φοιτητές χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, αλλά δεν ακολουθούν τη ΒΚΠ. Μόνο ένας την ακολουθεί στο twitter, όπου εντελώς τυχαία εντόπισε μια ενδιαφέρουσα εκδήλωση. Η σελίδα του Facebook υπήρξε ως πρόταση σε έναν φοιτητή, αλλά την αγνόησε, ενώ ένας άλλος σχολιάζει ότι δεν του προτάθηκε καμία σελίδα. Ένας φοιτητής παρατηρεί ότι υπάρχουν αναρτήσεις που δεν τους αφορούν. Ενώ, ένας ακόμα - κατά τη διάρκεια της συνέντευξης- εντοπίζει μια ενδιαφέρουσα δημοσίευση και παρατηρεί ότι την έχει ήδη εντοπίσει στον πίνακα ανακοινώσεων της σχολής του!

Αφού παρατηρούν τη σελίδα της ΒΚΠ στο Facebook, καταθέτουν τις προτάσεις τους για να γίνει πιο ελκυστική. Προτείνουν αναρτήσεις για:

- ομιλίες, εκδηλώσεις και συνέδρια για όλες τις θεματικές
- θέματα που απασχολούν τη νεολαία
- ενημερώσεις για έρευνες που οργανώνουν οι καθηγητές
- τις ενέργειες φοιτητικών ομάδων
- το νεοαποκτηθέν υλικό
- το ωράριο λειτουργίας και υπενθυμίσεων για τις τροποποιήσεις του

Ένας φοιτητής είναι θετικός στη συνεισφορά περιεχομένου ουδέτερης φύσεως, ωστόσο επισημαίνει ότι αυτό ξεφεύγει από το ακαδημαϊκό πλαίσιο. Παράλληλα, διατηρεί επιφυλάξεις για την άσκηση δημόσιας κριτικής στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

B. Μεταπτυχιακοί φοιτητές

Χρησιμοποιούν τον ιστότοπο τακτικά. Η πλειοψηφία των φοιτητών έχει ενημερωθεί για τον ιστότοπο από το προσωπικό της βιβλιοθήκης και ορισμένοι από τους διδάσκοντες. Οι πέντε από αυτούς έχουν συμμετάσχει σε σεμινάρια προαιρετικά ή υποχρεωτικά. Οι δύο έχουν ενημερωθεί κυρίως για τους τρόπους αναζήτησης στον «Κατάλογο» .

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Οι πέντε από τους φοιτητές θεωρούν τον τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών ξεκάθαρο και ικανοποιητικό -ωστόσο μία φοιτήτρια σχολιάζει τον πυκνό τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών. Μια άλλη ενδιαφέρεται κυρίως για την αναζήτηση του υλικού στον «Κατάλογο». Τέλος, ένας φοιτητής χαρακτηρίζει τον ιστότοπο «αποτρεπτικό» για το νεοεισερχόμενο φοιτητή. Σχολιάζει ότι η αρχική σελίδα περιέχει δευτερεύουσες πληροφορίες, ενώ το ενδιαφέρον των φοιτητών εστιάζεται κυρίως στην έρευνα στον «Κατάλογο».

Σχετικότητα περιεχομένου:

Πέντε φοιτητές είναι ικανοποιημένοι από το υλικό που εντοπίζουν στον ιστότοπο, ενώ οι υπόλοιποι δύο αναζητούν και άλλες πηγές για την κάλυψη των αναγκών τους.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Οι περισσότεροι θεωρούν ουσιαστική και χρήσιμη την εμπλοκή του κοινού για τον εμπλουτισμό του ιστοτόπου. Όλοι καταθέτουν τις προτάσεις τους, τόσο για τον σχεδιασμό του ιστότοπου, όσο και για την ενίσχυση του περιεχομένου του.

Για τον εμπλουτισμό του περιεχομένου του ιστότοπου προτείνουν την προσθήκη:

- οπτικοακουστικού υλικού διαλέξεων, συνεδρίων, ημερίδων και την οργάνωση του υλικού ανά τομέα/βιβλιοθήκη
- υλικού από εκπαιδευτικές εκδρομές
- αρχείου εφημερίδων και περιοδικών
- βιντεοσκοπημένων ανοικτών μαθημάτων
- (εικονικής) ξενάγησης για μια πρώτη γνωριμία με το πανεπιστήμιο, τις βιβλιοθήκες και τις υπηρεσίες που παρέχουν
- e-chat για την επίλυση θεμάτων των χρηστών
- online ερωτηματολόγιο ανατροφοδότησης

Προτείνουν ακόμα:

- τη δημιουργία βελτιωμένης εφαρμογής της ΒΚΠ για το κινητό
- την αφαίρεση ή μετακίνηση των δευτερευουσών πληροφοριών και την ανάδειξη χρησιμότερων
- την αλλαγή των επιλογών του οριζόντιου μενού της αρχικής σελίδας με νέες, φιλικά διατυπωμένες προς το μέσο χρήστη

- τη διεξαγωγή online σεμιναρίων για τη χρήση του ιστότοπου
- τη βελτιωμένη εμφάνιση των αποτελεσμάτων έρευνας στον Κατάλογο και την καταχώρηση των εξωφύλλων των βιβλίων

Δηλώνουν ότι είναι θετικοί στη συνεισφορά περιεχομένου, ωστόσο θέτουν ως προτεραιότητα την ενημέρωση και την επιμόρφωση της ακαδημαϊκής κοινότητας. Θεωρούν το άνοιγμα της ΒΚΠ προς την ευρύτερη κοινωνία επωφελές και για τα δύο μέρη, καθώς συμβάλλει στην ενίσχυση των δεσμών τους.

Πλοήγηση:

Η πλειοψηφία των φοιτητών δεν αντιμετωπίζει προβλήματα κατά την πλοήγηση στον ιστότοπο, πιθανόν λόγω της εξοικειώσής τους και των στοχευμένων επιλογών τους. Ωστόσο αναφέρονται τα παρακάτω:

- είναι αναγκαία η βοήθεια -οδηγοί, σεμινάρια- κατά τις πρώτες επισκέψεις στον ιστότοπο
- υπάρχουν δυσκολίες στον εντοπισμό του υλικού και στη χρήση της «Σύνθετης αναζήτησης»
- ο ιστότοπος δεν αναδεικνύει το περιεχόμενό του και είναι μη φιλικός προς το μέσο χρήστη

Δυνατότητα πρόσβασης:

Έξι φοιτητές γνωρίζουν για την εξ αποστάσεως σύνδεση στις πηγές. Τέσσερις μόνο από αυτούς αξιοποιούν αυτή τη δυνατότητα. Πιθανοί λόγοι μη χρήσης της δυνατότητας αυτής είναι η έλλειψη υλικού στο αντικείμενο έρευνάς τους, η ελλιπής ενημέρωση ή η επιλογή άλλων εναλλακτικών τρόπων εντοπισμού του υλικού. Όσοι αξιοποιούν τη δυνατότητα αυτή δεν αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα σύνδεσης.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Τρεις από τους φοιτητές χρησιμοποιούν κάποιο από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ. Τα επισκέπτονται κυρίως για τις ενημερώσεις που αφορούν τη λειτουργία της. Δυο άλλοι γνωρίζουν, αλλά δεν ακολουθούν τη ΒΚΠ -ο ένας ενδιαφέρεται για τις ανακοινώσεις τις οποίες όμως εντοπίζει στον ιστότοπο, ο άλλος δεν ενδιαφέρεται καθόλου. Δυο δεν έχουν γνώση του θέματος. Ένας φοιτητής προτείνει τη δημιουργία

πολλών διαφορετικών θεματικών για το πανεπιστήμιο, ώστε να μπορέσουν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης να προωθήσουν νέο περιεχόμενο και να προσελκύσουν το κοινό.

Συμπερασματικά, οι χρήστες δεν έχουν ενημερωθεί για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και δεν τα αντιλαμβάνονται ως εργαλείο επικοινωνίας με τη ΒΚΠ.

Οι φοιτητές καταθέτουν τις παρακάτω προτάσεις για να γίνουν «ελκυστικότερα» τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ:

- αναρτήσεις για τις νέες συλλογές, τα νεοαποκτηθέντα συγγράμματα, τις σημαντικές προσθήκες
- ενημερώσεις για εκδηλώσεις, ομιλίες ή συνέδρια του πανεπιστημίου
- ενημερώσεις σχετικά με την πρόσβαση στις πηγές
- ανακοινώσεις για εθελοντισμό στην βιβλιοθήκη
- ανάρτηση διαδραστικού υλικού
- προβολή σπάνιων ιστορικών βιβλίων από τις αξιόλογες συλλογές της ΒΚΠ, με αφορμή κάποιο γεγονός ή ακόμα και με τη μορφή παιχνιδιού, σαν quiz π.χ. Από ποτέ χρονολογείται αυτό το βιβλίο; -Περισσότερο για να χτίσει audience»
- πληροφορίες για την προβολή ταινιών και τη συμμετοχή σε δράσεις

Ωστόσο, μια φοιτήτρια παρατηρεί ότι οι παραπάνω προσθήκες δεν αρκούν, δεν αποτελούν ελκυστικό περιεχόμενο για τον μέσο φοιτητή.

Γ. Υποψήφιοι διδάκτορες / Διδάκτορες

Η πλειοψηφία των υποψήφιων διδασκόντων έχει ενημερωθεί για τη χρήση του ιστότοπου. Τρεις από αυτούς ενημερώθηκαν από διδάσκοντες και δύο από το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Τέλος, δύο διδάκτορες αναφέρουν ότι μόνοι τους προσπάθησαν να κατανοήσουν τους τρόπους αναζήτησης του υλικού. Επισημαίνουν ότι τους διαφεύγουν πληροφορίες, γι' αυτό προστρέχουν στη βοήθεια του προσωπικού, όταν απαιτείται. Τέσσερις διδάκτορες κρίνουν αναγκαία τα σεμινάρια με πρακτική άσκηση για τους προπτυχιακούς φοιτητές. Δύο από αυτούς προτείνουν την ανάρτηση σχετικού βοηθητικού video στον ιστότοπο.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Έξι από τους διδάκτορες θεωρούν ότι ο ιστότοπος είναι φιλικός στο χρήστη και ο τρόπος παρουσίασης των πληροφοριών είναι χρηστικός. Ένας διδάκτορας υποστηρίζει ότι είναι

υπερπληροφοριακός. Δύο άλλοι κάνουν παρατηρήσεις για αλλαγή της εικόνας του, ενώ ένας είναι αρκετά ευχαριστημένος από αυτή.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Δύο από τους διδάκτορες χαρακτηρίζουν επαρκές το υλικό που εντοπίζουν για την έρευνά τους. Οι υπόλοιποι αναζητούν άλλες πηγές (διαδίκτυο / υπηρεσία διαδανεισμού). Προτείνουν την συνδρομή σε ηλεκτρονικές βάσεις και την ενημέρωση των συλλογών με σύγχρονη βιβλιογραφία.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Όσον αφορά τον εμπλουτισμό του περιεχομένου και τη βελτίωση του ιστότοπου προτείνουν:

- την ανανέωση των συνδρομών περιοδικών ή/και νέων βάσεων
- τον εμπλουτισμό του ΙΚΕΕ, με το πλήρες κείμενο των άρθρων και των εργασιών και την ψηφιοποίηση βιβλίων, σύμφωνα με τη νομοθεσία για το copyright
- την ανάρτηση των περιεχομένων των βιβλίων
- την αποδελτίωση των άρθρων των περιοδικών
- την ανάρτηση -συνήθως μη προσβάσιμου- υλικού από συνέδρια
- τη διασύνδεση και κοινή χρήση του υλικού με άλλα ακαδημαϊκά ιδρύματα
- τη διασύνδεση με βιβλιοθήκες που βρίσκονται σε κοντινή απόσταση στην ίδια πόλη, ως εναλλακτικός τρόπος εντοπισμού του υλικού
- τη συνεργασία με τους αντίστοιχους επιστημονικούς κλάδους -π.χ. για τη Νομική Επιστήμη ο Δικηγορικός Σύλλογος Θεσσαλονίκης
- την ανάρτηση οπτικοακουστικού υλικού, ενημερωτικών video με οδηγίες χρήσης υπό τη μορφή ερωτήσεων-απαντήσεων, οδηγιών για τη VPN σύνδεση
- τη βελτίωση των οδηγιών, των συχνών ερωτήσεων και των φυλλαδίων
- τη διατύπωση οδηγιών χρήσης με τα συχνά λάθη κατά την αναζήτηση σε βάσεις, όπως η Westlaw
- τη δημιουργία forum ή μιας πλατφόρμας καταχώρησης αιτημάτων και παρατηρήσεων πχ. για την αγορά βιβλίων

Πλοήγηση:

Δεν δυσκολεύονται κατά την πλοήγησή τους στον ιστότοπο, καθώς οι περισσότεροι εστιάζουν απευθείας στην αναζήτηση του υλικού.

Οι δυσκολίες που αναφέρουν σχετίζονται με τον εντοπισμό των πληροφοριών, κατά την αναζήτηση στον «Κατάλογο» και τις «Πηγές»:

- αδυναμία εμφάνισης της τρέχουσας ενημέρωσης κατά την αναζήτηση των έντυπων περιοδικών
- αδυναμία εντοπισμού του άρθρου που αναζητούν στην επιλογή «Άρθρα/Περιοδικά» -πρόκειται για υλικό συνδρομητικής βάσης που απαιτεί κωδικό πρόσβασης και δεν είναι εφικτή η αναζήτησή του
- αδυναμία άμεσου εντοπισμού του υλικού, εξαιτίας του λανθασμένου τρόπου καταχώρησης των όρων (κεφαλαία ή μικρά γράμματα, απουσιάζουν οι τόνοι στους ξενόγλωσσους τίτλους) -απαιτείται η διόρθωση των εγγραφών
- εντοπισμός του υλικού σε δεύτερο χρόνο, σε επιμέρους βάση π.χ. στο ΙΚΕΕ, ενώ θα έπρεπε να εντοπίζεται άμεσα στον «Κατάλογο», όπου έγινε η αρχική αναζήτηση -πρόκειται για τεχνικό πρόβλημα ή για λάθος στην καταχώρηση
- εντοπισμός εγγραφών με ελλιπείς πληροφορίες
- ανακριβείς πληροφορίες στον κατάλογο των βάσεων -ανενεργοί σύνδεσμοι
- αδυναμία ταυτόχρονης αναζήτησης δύο θεματικών περιοχών στις «Πηγές» - έλλειψη δυνατότητας προεπιλογής των βάσεων
- δυσκολία χρήσης της «Σύνθετης αναζήτησης»

Δυνατότητα πρόσβασης:

Πέντε διδάκτορες αξιοποιούν την εξ αποστάσεως σύνδεση, ο ένας από αυτούς όχι συχνά, καθώς δεν υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης στο υλικό που τον ενδιαφέρει. Οι λοιποί διδάκτορες προτιμούν να κάνουν έρευνα στο χώρο της βιβλιοθήκης.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Έξι από τους διδάκτορες έχουν λογαριασμό στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Τα χρησιμοποιούν κυρίως για ενημέρωση. Ορισμένοι δεν τα χρησιμοποιούν συχνά.

Μόνο ένας από τους διδάκτορες ακολουθεί τη ΒΚΠ στο Facebook. Ενημερώνεται για τις δράσεις, τα σεμινάρια και τις εκθέσεις. Γενικότερα, δεν υπάρχει ενδιαφέρον ή κίνητρο για την χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης που υιοθετεί η ΒΚΠ. Οι λόγοι εντοπίζονται παρακάτω:

- έλλειψη περιεχομένου
- έλλειψη εμπιστοσύνης σε μια απρόσωπη κεντρική υπηρεσία - εμπιστοσύνη στην περιφερειακή βιβλιοθήκη και το εξειδικευμένο προσωπικό της -δύο διδάκτορες προτείνουν οι Web 2.0 εφαρμογές να χρησιμοποιούνται χωριστά για κάθε βιβλιοθήκη
- μη χρήση ή μη συχνή χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης γενικότερα
- προτίμηση στους επίσημα δηλωμένους τρόπους επικοινωνίας των υπηρεσιών του ΑΠΘ (τηλέφωνο και e-mail)
- έλλειψη ελεύθερου χρόνου και εστίαση αποκλειστικά στο αντικείμενο έρευνάς τους
- αδυναμία κατανόησης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης ως βασικών εργαλείων επικοινωνίας

Ακόμα, προβληματισμοί και επιφυλάξεις διατυπώνονται όσον αφορά την διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, τη συχνότητα ενημέρωσής τους και το είδος των πληροφοριών, καθώς και την άσκηση κριτικής.

Για τον εμπλουτισμό του περιεχομένου στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης προτείνουν:

- podcasts για θέματα αναζήτησης στον ιστότοπο
- ενημερωτικά video για τους χρήστες
- δράσεις σε άλλες βιβλιοθήκες
- νέα αποκτήματα
- ενημέρωση για κάθε νέα περιοδική έκδοση -τα νέα τεύχη και το περιεχόμενό τους
- τη συμπερίληψη τεχνοκρατικών και επιστημονικών γνώσεων και δευτερεύοντος -ουδέτερης φύσεως- υλικού
- αναρτήσεις για τα συνέδρια που αφορούν την ακαδημαϊκή κοινότητα
- τη δυνατότητα καταχώρησης ερωτήσεων προς επίλυση μέσω του Facebook

Δ. Διδακτικό προσωπικό

Κανένας από τους διδάσκοντες δεν παρακολούθησε σεμινάρια χρήσης του ιστότοπου. Οι γνώσεις τους προέρχονται από την προσωπική τους ενασχόληση. Μία διδάσκουσα αναφέρει ότι έχει κάνει χρήση των οδηγιών, ενώ ένας διδάσκων προστρέχει στη βοήθεια του προσωπικού, όταν απαιτείται.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Πέντε συμμετέχοντες έχουν θετική εντύπωση για τον ιστότοπο. Θεωρούν ότι ο τρόπος παρουσίασης των πληροφοριών είναι φιλικός προς το χρήστη. Δύο συμμετέχοντες, δυσκολεύτηκαν στην αρχή, αλλά εξοικειώθηκαν σταδιακά. Ωστόσο, καταθέτουν τις παρακάτω παρατηρήσεις:

- στο νεοεισερχόμενο δίνει την εντύπωση ότι υπάρχουν πολλές πληροφορίες που προκαλούν σύγχυση
- υπάρχουν πληροφορίες οι οποίες δεν εξυπηρετούν τον ερευνητή που μόλις ξεκινά την έρευνά του
- δεν υπάρχει το λογότυπο του ΑΠΘ στην αρχική σελίδα
- δίνει την εικόνα ζωντανού ιστότοπου, λόγω της διαρκούς ροής των καταχωρήσεων του ΙΚΕΕ, ωστόσο δεν είναι οι σημαντικότερες πληροφορίες που αναζητά ένας ερευνητής -αλλά τα νέα αποκτήματα (βιβλία και περιοδικά)

Σχετικότητα περιεχομένου:

Το περιεχόμενο του ιστότοπου ανταποκρίνεται στις ανάγκες του διδακτικού προσωπικού. Ωστόσο, συμπληρωματικά ανατρέχουν και σε άλλες πηγές μέσω διαδικτύου. Τέσσερις από τους συμμετέχοντες προτείνουν την ενίσχυση των συλλογών με σύγχρονο υλικό.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Για να γίνει πιο εύχρηστος και ενημερωμένος ο ιστότοπος προτείνουν:

- εικονίδια για κάθε επιστήμη στην αρχική σελίδα του ιστότοπου, καθώς και για τις σπάνιες συλλογές
- την μετακίνηση του δευτερεύοντος υλικού από την αρχική σελίδα
- τη συμπερίληψη της θεματικής «ελληνικός και διεθνής τύπος»
- τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στο υλικό των αποθετηρίων των ελληνικών ακαδημαϊκών ιδρυμάτων
- βελτιώσεις για τις ελληνικές βάσεις δεδομένων (με κωδικό πρόσβασης), ώστε να είναι εφικτός μέσω της ενοποιημένης αναζήτησης, είτε ο άμεσος εντοπισμός των άρθρων και του κειμένου τους, είτε των βάσεων που περιέχουν άρθρα σχετικά με τους όρους αναζήτησης
- την καταχώρηση των περιεχομένων των βιβλίων

- τη συνεισφορά περιεχομένου από τα μέλη του διδακτικού προσωπικού - κατάθεση του πλήρους κειμένου των μελετών τους, εφόσον δεν υπόκεινται στους περιορισμούς του copyright
- τον εμπλουτισμό των έντυπων και ηλεκτρονικών συλλογών με σύγχρονη βιβλιογραφία και αρθρογραφία
- ένα πεδίο συχνών ερωτήσεων για την επίλυση αποριών -υπάρχει πεδίο αναζήτησης, αλλά όχι καταχώρησης νέων αποριών
- την ανάρτηση ερωτηματολογίου [online] για την καταχώρηση των εντυπώσεων των χρηστών
- τη διεξαγωγή online μαθημάτων για το Moodle

Η πλειοψηφία των διδασκόντων είναι θετική στη συνεισφορά περιεχομένου -μελέτες και άρθρα. Ωστόσο, δύο από αυτούς θα δημοσίευαν σε μια καλά οργανωμένη πλατφόρμα, εφόσον θα προωθούσε το έργο τους.

Πλοήγηση:

Δεν αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά την πλοήγησή τους στον ιστότοπο. Δύο διδάσκοντες δεν τη θεωρούν εύκολη, καθώς εξοικειώθηκαν σταδιακά. Ένας διδάσκοντας χρησιμοποιεί τη μηχανή αναζήτησης του google, καθώς θεωρεί πιο σύνθετη την αναζήτηση στον ιστότοπο. Τέλος, μια διδάσκουσα δεν αντιμετωπίζει δυσκολίες, επειδή χρησιμοποιεί μία συγκεκριμένη βάση για αναζήτηση αρθρογραφίας. Για την βελτίωση της πλοήγησης προτείνονται:

- απλοποίηση και καλύτερη οργάνωση του ιστότοπου -πολλά links οδηγούν στο ίδιο περιεχόμενο
- σεμινάριο για τους χρήστες του ιστότοπου
- βελτίωση της «Σύνθετης αναζήτησης»

Δυνατότητα πρόσβασης:

Τρεις διδάσκοντες αξιοποιούν την εξ αποστάσεως σύνδεση για την πρόσβαση στις πηγές. Ένας από αυτούς αναφέρει προβλήματα σύνδεσης γενικά, αλλά και την αδυναμία σύνδεσης σε σημαντικές βάσεις που απαιτούν κωδικό πρόσβασης.

Οι υπόλοιποι γνωρίζουν, αλλά δεν αξιοποιούν τη VPN σύνδεση, είτε γιατί το υλικό δεν διατίθεται διαδικτυακά, είτε γιατί εξυπηρετούνται μέσω των υπολογιστών του πανεπιστημίου.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Κανένας από τους διδάσκοντες δεν χρησιμοποιεί ή δε γνωρίζει και δε χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ. Αυτό συμβαίνει γιατί:

- δεν συνηθίζουν να τα χρησιμοποιούν για την έρευνά τους
- ακολουθούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της σχολής τους
- γενικότερα, τα χρησιμοποιούν ελάχιστα
- δεν έχουν ελεύθερο χρόνο
- οι ανακοινώσεις που αναρτώνται, δεν αποτελούν πληροφορίες πρώτης ζήτησης

Για να γίνουν ελκυστικότερα προτείνουν αναρτήσεις για:

- σημαντικά καθημερινά νέα της Βιβλιοθήκης
- προσφορές εκδοτών
- ενημερώσεις για την πλοήγηση στον ιστότοπο
- καινούρια αποκτήματα
- εκδηλώσεις που διοργανώνονται στο πλαίσιο της ΒΚΠ -με τη μορφή newsfeed

Παρατηρούν ακόμα ότι:

- Η διαχείρισή τους απαιτεί έναν εξειδικευμένο διαχειριστή των social media και του ενδεχομένως δημιουργηθέντος blog.
- Απαιτείται ελκυστικό περιεχόμενο κυρίως για τους φοιτητές π.χ. κάποια σκίτσάκια, χιούμορ, προσιτή γλώσσα, ώστε με αυτό τον τρόπο η ΒΚΠ να μπορέσει να περάσει τους κανόνες της, τα μηνύματά της. Με όμοιο τρόπο θα γίνει το άνοιγμα προς την ευρύτερη κοινωνία.
- Η ελκυστικότητα αλλάζει χαρακτήρα για τον υποψήφιο διδάκτορα και το διδακτικό προσωπικό. Οι ανάγκες είναι διαφορετικές. Χρειάζονται πρόσβαση στο υλικό. Ο,τιδήποτε άλλο θα το εντοπίσουν μόνοι τους, δεν χρειάζεται να ακολουθούν τη ΒΚΠ στο Facebook.

Τέλος, συμφωνούν ότι, η διαδραστικότητα μεταξύ του κοινού και της βιβλιοθήκης, μπορεί να συμβάλλει καθοριστικά στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

Γενικότερα, σύμφωνα με την καταγραφή των αναγκών των διαφορετικών κατηγοριών κοινού, εντοπίζεται έλλειμα διαδραστικότητας και ελκυστικότητας τόσο για τον

ιστότοπο, όσο και για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Συνοπτικά, οι ανάγκες ανά κατηγορία κοινού ομαδοποιούνται ως εξής:

Προπτυχιακοί:

- Ενημέρωση για την αποτελεσματική χρήση του ιστότοπου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης
- Εκσυγχρονισμός της εικόνας του ιστότοπου μέσα από μια φιλικότερη και πιο κατανοητή διατύπωση των πληροφοριών για την προσέλκυση τους καθώς και βελτιώσεις στο σχεδιασμό
- Βελτιώσεις για τον άμεσο εντοπισμό του υλικού κατά την αναζήτησή του
- Ενίσχυση της δυνατότητας διάδρασης στον ιστότοπο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Ενώ, στα θετικά συγκαταλέγεται η κάλυψη των αναγκών τους σε περιεχόμενο.

Μεταπτυχιακοί:

- Ενημέρωση σε ορθή βάση για τη αποτελεσματική χρήση του ιστότοπου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης
- Βελτίωση της εικόνας του ιστότοπου και ανάδειξη του περιεχομένου -με την αποσυμφόρηση από δευτερεύουσες πληροφορίες
- Βελτιώσεις για τον άμεσο εντοπισμό του επιστημονικού υλικού κατά την αναζήτησή του
- Ενίσχυση δυνατότητας διάδρασης στον ιστότοπο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης
- Ενίσχυση κυρίως με οπτικοακουστικό και ψηφιακό υλικό
- Εμπλουτισμός του περιεχομένου των μέσων κοινωνικής δικτύωσης
- Ενημέρωση για την VPN σύνδεση και εμπλουτισμός του ηλεκτρονικού περιεχομένου για την δυνατότητα αξιοποίησής της

Ενώ, στα θετικά συγκαταλέγεται η σχετική επάρκεια του περιεχομένου.

Υποψήφιοι διδάκτορες:

- Ενημέρωση χρήσης του ιστότοπου με πρακτική άσκηση και συνοδευτικό online υλικό
- Αποσυμφόρηση των πληροφοριών της αρχικής σελίδας και βελτίωση της εικόνας του ιστότοπου

- Ενίσχυση με σύγχρονη βιβλιογραφία και ηλεκτρονικές βάσεις.
- Βελτίωση των οδηγιών για τη χρήση των εργαλείων έρευνας -με ανάρτηση οπτικοακουστικού υλικού
- Δημιουργία πλατφόρμας για την κατάθεση των προτάσεών τους
- Βελτιώσεις για τον άμεσο εντοπισμό του επιστημονικού υλικού
- Ενθάρρυνση για την συνεισφορά σε περιεχόμενο

Ενώ, στα θετικά συγκαταλέγεται η αξιοποίηση της VPN σύνδεσης.

Διδακτικό προσωπικό:

- Βελτιώσεις για την απλοποίηση και την καλύτερη οργάνωση του ιστότοπου
- Ενίσχυση των συλλογών με σύγχρονο ηλεκτρονικό και έντυπο υλικό.
- Ενίσχυση της διάδρασης στον ιστότοπο
- Ενθάρρυνση για την συνεισφορά σε περιεχόμενο
- Βελτιώσεις για τον άμεσο εντοπισμό του επιστημονικού υλικού
- Ενίσχυση με ηλεκτρονικές βάσεις για την αξιοποίηση της VPN σύνδεσης

5.4 Συζήτηση και Συμπεράσματα

Ο κύριος λόγος χρήσης του ιστότοπου είναι η αναζήτηση επιστημονικού υλικού, γι' αυτό οι περισσότεροι κατευθύνονται ακριβώς στο σημείο που θα λάβουν την πληροφορία. Ωστόσο, η χρήση του διαφοροποιείται για τις 4 κατηγορίες κοινού.

Η συχνότητα των επισκέψεων και οι ανάγκες σε επιστημονικό υλικό κλιμακώνεται όσο ανεβαίνει το επίπεδο σπουδών. Οι προπτυχιακοί κάνουν μειωμένη χρήση και καλύπτονται από το υλικό. Οι μεταπτυχιακοί επισκέπτονται συχνά τον ιστότοπο. Σχεδόν καλύπτονται από το επιστημονικό περιεχόμενό του. Οι άλλες κατηγορίες έχουν αυξημένες ανάγκες και εντοπίζουν ελλείψεις στο επιστημονικό περιεχόμενο.

Ο ιστότοπος θεωρείται καλά οργανωμένος και οι πληροφορίες του καλά ταξινομημένες. Ωστόσο, γίνονται παρατηρήσεις όσον αφορά την εικόνα και το σχεδιασμό του. Για τους νεοεισερχόμενους θεωρείται υπερπληροφοριακός, απαιτείται εκσυγχρονισμός της εικόνας του και φιλικότερη διατύπωση των πληροφοριών. Οι ήδη εξοικειωμένοι, προτείνουν την καλύτερη οργάνωση και απλοποίησή του.

Οι παρατηρήσεις όλων των συμμετεχόντων εστιάζουν κυρίως στις δυσκολίες για τον εντοπισμό του υλικού και της χρήσης της «Σύνθετης αναζήτησης».

Η αξιοποίηση της VPN σύνδεσης γίνεται από τις κατηγορίες κοινού που έχουν αυξημένες ανάγκες στην έρευνα. Η έλλειψη ηλεκτρονικών βάσεων για ορισμένες θεματικές περιοχές ή η αδυναμία σύνδεσης σε βάσεις που απαιτούν κωδικό πρόσβασης περιορίζουν την αξιοποίηση αυτής της δυνατότητας.

Μεγαλύτερο ενδιαφέρον για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης εκδηλώνεται από τους προπτυχιακούς και τους μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι διδάκτορες και το διδακτικό προσωπικό ενδιαφέρονται κυρίως για το επιστημονικό περιεχόμενο. Όλες οι κατηγορίες κοινού θεωρούν σημαντική τη διάδραση με τη ΒΚΠ και καταθέτουν τις προτάσεις τους, τόσο για τον ιστότοπο, όσο και για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Είναι εμφανές ότι αμφότερα, στερούν τη δυνατότητα διάδρασης με το κοινό.

Συμπερασματικά, η έρευνα κοινού κατακυρώνει και συμπληρώνει την προηγούμενη έρευνα. Είναι εμφανές ότι δεν υπάρχει στρατηγική προώθησης των Web 2.0 εφαρμογών. Ο ιστότοπος πληροί τα ποιοτικά κριτήρια και έχει σχεδιαστεί στη βάση των αναγκών των διαφορετικών κατηγοριών κοινού, ωστόσο ελάχιστα ενισχύει τη διάδραση με το κοινό.

Δεν υπάρχουν αναρτημένα η αποστολή και το όραμα της ΒΚΠ στον ιστότοπο. Επιπλέον, δεν υπάρχει ενιαία πολιτική εκπαίδευσης των χρηστών για την χρήση του ιστότοπου. Τα στοιχεία της έρευνας επιβεβαιώνουν την αδυναμία εντοπισμού του υλικού από τους χρήστες. Όσοι βρίσκονται σε προχωρημένο επίπεδο σπουδών επισημαίνουν την ανάγκη εκπαίδευσης με πρακτική εφαρμογή. Από την άλλη, ο ιστότοπος χρειάζεται βελτιώσεις. Στερείται μιας ελκυστικής εικόνας για τους νεοεισερχόμενους φοιτητές. Χρησιμοποιείται ως εργαλείο έρευνας και ενημέρωσης, ωστόσο το υλικό του δεν αναδεικνύεται επαρκώς. Απαιτούνται βελτιώσεις για την ευκολότερη πρόσβαση στο επιστημονικό υλικό (ενίσχυση του περιεχομένου, συνεργασίες, τεχνικά προβλήματα κ.λπ.). Το σημαντικότερο, υπολείπεται της δυνατότητας διάδρασης με το κοινό -σε τακτική βάση- που θα επιτρέψει βελτιώσεις στη βάση των αναγκών του. Η έρευνα δείχνει ότι το κοινό ενδιαφέρεται και καταθέτει προτάσεις που ενισχύουν τη διάδραση.

Εμφανής είναι και η αδυναμία εκμετάλλευσης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης ως εργαλείων πληροφόρησης και επικοινωνίας. Η πρώτη έρευνα εντοπίζει χαμηλά ποσοστά διάδρασης με το κοινό, ελλιπές περιεχόμενο αναρτήσεων, αδυναμία ενθάρρυνσης διαλόγου και φιλικά διατυπωμένων πληροφοριών. Η έρευνα κοινού επιπρόσθετα

αναδεικνύει ότι το κοινό δεν έχει γνώση ή επιδεικνύει αδιαφορία για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ. Είναι φανερές οι συνέπειες της ελλιπούς ενημέρωσης του κοινού και των αναποτελεσματικών τρόπων προβολής των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

Κεφάλαιο 6

Συζήτηση και Προτάσεις

Επομένως, σύμφωνα με την βιβλιογραφική επισκόπηση και τα αποτελέσματα της έρευνας, για την επιτυχή υιοθέτηση των Web 2.0 εφαρμογών απαιτείται πρώτιστα η ενσωμάτωση του μάρκετινγκ στο στρατηγικό σχεδιασμό της ΒΚΠ, καθώς και η εκπαίδευση του ακαδημαϊκού κοινού μέσω των προγραμμάτων της πληροφοριακής παιδείας για την εκμάθηση της χρήσης του ιστότοπου και των Web 2.0 εφαρμογών και των ωφελειών από τη χρήση τους.

Οι διεθνείς πρακτικές και οι προτάσεις του κοινού συμβάλλουν σημαντικά, στη ενίσχυση της διάδρασης των δύο μερών, αλλά υπό την προϋπόθεση ότι το διαδικτυακό μάρκετινγκ αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του στρατηγικού σχεδιασμού του οργανισμού. Ωστόσο, οι παρακάτω προτάσεις κατατίθενται, αφενός μεν για να γίνει γνωστό το ενδιαφέρον του ακαδημαϊκού κοινού και αφετέρου -παρά τις διαπιστώσεις- συμβάλλουν στη βελτίωση της διαδικτυακής επικοινωνίας.

Καλές πρακτικές διαδικτυακού μάρκετινγκ αποτελούν:

- Η χρήση δυναμικών ιστοσελίδων (Εικ. 10) που προβάλλουν περιεχόμενο ανά κατηγορία χρηστών, επιτρέπουν την εύκολη ανανέωση του περιεχομένου και τον εντοπισμό της ΒΚΠ από τις μηχανές αναζήτησης -αποτελεί σημαντικό τρόπο ανάδειξης των υπηρεσιών που παρέχει η ΒΚΠ
- Η δημιουργία online εφαρμογών, όπως η έκδοση διαδραστικού ημερολογίου της βιβλιοθήκης
- Η καταγραφή συζητήσεων για εκθέσεις και δράσεις της βιβλιοθήκης σε podcast - διευκολύνει την πρόσβαση του χρήστη στο υλικό

- Τα Online εκπαιδευτικά προγράμματα / σεμινάρια, διαδραστικά παιχνίδια²⁵ (Lucas-Alfieri, 2015, σ. 79) και videos (Εικ. 11)
- Δημιουργία Online chat (Εικ. 12) / Online δωρητές
- Χρήση γραφικών, ανάρτηση βραβείων, κριτικών

Στη βάση της προηγηθείσας αξιολόγησης της διαδικτυακής επικοινωνίας της ΒΚΠ και των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα, οι παρακάτω προτάσεις μπορούν να συμβάλλουν στη βελτίωση της επικοινωνίας της με το κοινό:

- Μήνυμα καλοσωρίσματος στην αρχική σελίδα
- Χάρτης ιστότοπου
- Δυνατότητα εγγραφής για αποστολή newsletter
- Βελτίωση της αρχικής εικόνας του website
- Διόρθωση των προβλημάτων που σχετίζονται με την προσβασιμότητα για ΑμεΑ
- Διόρθωση των ελαττωματικών υπερσυνδέσμων
- Ανάρτηση ενημερωτικού οπτικοακουστικού υλικού για ΑμεΑ και αλλοδαπούς φοιτητές
- Ανάρτηση οπτικοακουστικού υλικού με βελτιωμένες οδηγίες χρήσης
- Εμπλουτισμός του περιεχομένου με ηλεκτρονικές βάσεις, ψηφιακό και οπτικοακουστικό υλικό
- Online σεμινάρια για τη χρήση του ιστότοπου, του Moodle κ.λπ.
- Ανάρτηση δημοσιεύσεων στη αγγλική γλώσσα (όπου δεν έχει προβλεφθεί) – ενίσχυση της πολυγλωσσίας
- Ηχητική και εικονική ξενάγηση (για το πανεπιστήμιο, τις βιβλιοθήκες και τις υπηρεσίες τους)
- Αρχαιοθέτηση των παλαιών ανακοινώσεων
- Προσθήκη εκθέσεων αναφοράς προόδου και αρχαιοθέτηση αυτών
- Διασύνδεση με βιβλιοθήκες και άλλα ιδρύματα προς ενίσχυση της έρευνας
- Δυνατότητα VPN σύνδεσης σε ελληνικές βάσεις που απαιτούν κωδικό πρόσβασης
- Βελτιώσεις: στη «Σύνθετη αναζήτηση», την εμφάνιση των αποτελεσμάτων έρευνας, των εγγραφών

²⁵ Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Αλαμπάμα προχώρησε στη δημιουργία online παιχνιδιού για την πληροφοριακή παιδεία.

- Δυνατότητα εμπλοκής του χρήστη στη διαμόρφωση της ιστοσελίδας και τον εμπλουτισμό του περιεχομένου
- Δημιουργία διαδικτυακού ερωτηματολογίου για ανατροφοδότηση
- Ευκαιρία διάδοσης πληροφοριών (“forward this page to a friend”)
- Ενίσχυση της εξωστρέφειας της ΒΚΠ στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, με:
 - α) εμπλουτισμό του περιεχομένου των αναρτήσεων
 - β) την συνεχή ενθάρρυνση διαλόγου και τη χρήση ποιοτικών σχολίων από την πλευρά της ΒΚΠ
 - γ) τη δυνατότητα συνεισφοράς περιεχομένου από το κοινό, και
 - δ) την άμεση ανταπόκριση στα ερωτήματα του κοινού
- Δημιουργία βελτιωμένης εφαρμογής της ΒΚΠ για τα κινητά τηλέφωνα
- Δημιουργία blog της ΒΚΠ (υπό προϋποθέσεις)

Κεφάλαιο 7

Συμπεράσματα

Η διεξαγωγή της παραπάνω έρευνας αποσκοπεί στην αξιολόγηση της διαδικτυακής επικοινωνίας της ΒΚΠ ΑΠΘ, μέσα από τη διερεύνηση της διαδραστικότητας του ιστότοπου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, στη βάση ποιοτικών κριτηρίων και της άποψης των διαφορετικών κατηγοριών κοινού. Η διαδραστικότητα αποτελεί καθοριστικό παράγοντα ενίσχυσης των δεσμών των βιβλιοθηκών με το κοινό τους με σκοπό το αμοιβαίο όφελος. Και αυτό ακριβώς επιτυγχάνει η ορθή εφαρμογή του διαδικτυακού μάρκετινγκ μέσα από τη χρήση των Web 2.0 εφαρμογών.

Ωστόσο, τα δεδομένα της παρούσας διατριβής έρχονται να επαληθεύσουν προηγούμενες έρευνες -σύμφωνα με τη βιβλιογραφική επισκόπηση- σχετικά με τις δυσκολίες από την υιοθέτηση των Web 2.0 εφαρμογών στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και την αναποτελεσματική εφαρμογή τους.

Συγκεκριμένα, μέσα από την εξέταση του ιστότοπου της ΒΚΠ, διαπιστώνεται η εφαρμογή ποιοτικών κριτηρίων προσέλκυσης του κοινού, ωστόσο εντοπίζεται το έλλειμα της διαδραστικότητάς του. Κυρίως χρησιμοποιείται ως μια πύλη πληροφόρησης και ενημέρωσης. Στερείται μιας δυνατής εικόνας για τους νεοεισερχόμενους χρήστες που θα αποτελέσουν το μελλοντικό κοινό της ΒΚΠ. Υπολείπεται σε περιεχόμενο -για τις κατηγορίες του διδακτικού προσωπικού και των υποψηφίων διδασκόντων- και δεν ενθαρρύνεται η συμμετοχή του κοινού στο σχεδιασμό και την ενίσχυση του περιεχομένου του.

Έλλειμα διαδραστικότητας διαπιστώνεται και στα υιοθετούμενα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Τα επικοινωνιακά μέσα χρησιμοποιούνται κυρίως ως πηγές ανατροφοδότησης υπηρεσιών και ανακοινώσεων. Στερούνται ποικιλίας περιεχομένου

στη βάση των αναγκών των διαφορετικών κατηγοριών κοινού, κατάλληλης γλώσσας επικοινωνίας και ενίσχυσης του διαλόγου.

Τέλος, η καταγραφή των απόψεων του κοινού επαληθεύει την αδυναμία εκμετάλλευσης των Web 2.0 εφαρμογών ως διαδραστικά εργαλεία επικοινωνίας και πληροφόρησης. Η έρευνα κοινού επιβεβαιώνει την επισκόπηση της βιβλιογραφίας, καθώς αναδεικνύει τις σημαντικές παραμέτρους που καθιστούν αναποτελεσματική των υιοθέτησή τους. Είναι εμφανές είναι ότι γίνεται ad hoc χρήση πρακτικών του διαδικτυακού μάρκετινγκ. Παρατηρείται η μη ενσωμάτωσή του στο στρατηγικό σχεδιασμό της ΒΚΠ και η ελλιπής ενημέρωση του κοινού για τις υπηρεσίες και τα εργαλεία έρευνας και επικοινωνίας μέσω των προγραμμάτων πληροφοριακής παιδείας.

Διαπιστώνεται ακόμα, ότι υπάρχουν κοινές, αλλά και διαφοροποιημένες ανάγκες ανάλογα με το επίπεδο σπουδών των διαφορετικών κατηγοριών του ακαδημαϊκού κοινού. Αυξημένο ενδιαφέρον για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης παρουσιάζουν οι κατηγορίες των προπτυχιακών και μεταπτυχιακών φοιτητών, συγκριτικά με τις κατηγορίες των υποψηφίων διδασκτόρων και του διδακτικού προσωπικού που ενδιαφέρονται κυρίως για την κάλυψη των αναγκών της έρευνάς τους. Ενώ στις κοινές ανάγκες τους συμπεριλαμβάνονται η ενίσχυση της διαδραστικότητας, οι βελτιώσεις στο σχεδιασμό και την εικόνα του ιστότοπου και οι βελτιώσεις για την αναζήτηση του επιστημονικού υλικού.

Επομένως, η εφαρμογή του διαδικτυακού μάρκετινγκ από τη ΒΚΠ γίνεται αποσπασματικά, ωστόσο η κατάθεση διεθνών πρακτικών μέσα από την βιβλιογραφία και οι προτάσεις του ακαδημαϊκού κοινού ενδέχεται να βελτιώσουν ως ένα βαθμό την διαδικτυακή της επικοινωνία. Οι κυριότερες προτάσεις αφορούν την ενίσχυση της διαδραστικότητας -e-chat, διαδικτυακό ερωτηματολόγιο, online σεμινάρια- και τον εμπλουτισμό του περιεχομένου -οπτικοακουστικού, ψηφιακού και ηλεκτρονικού. Για την αποτελεσματική εφαρμογή του διαδικτυακού μάρκετινγκ, η ΒΚΠ θα πρέπει να λάβει σοβαρά υπόψη στο άμεσο μέλλον, την ενσωμάτωσή του στο στρατηγικό σχεδιασμό και όλες τις σχετικές παραμέτρους που θα διασφαλίσουν την επίτευξη του αμοιβαίου οφέλους για αμφότερες τις πλευρές.

Βιβλιογραφία

- ACLR. (2018). Standards for libraries in higher education. Retrieved November 3, 2019, from <http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>
- Alexa. (2019). auth.gr Competitive Analysis, Marketing Mix and Traffic - Alexa. Retrieved November 28, 2019, from <https://www.alexa.com/siteinfo/auth.gr>
- Alrubaiee, L. & Al-Nazer, N. (2010). Investigate the Impact of Relationship Marketing Orientation on Customer Loyalty: The Customer's Perspective. *International Journal of Marketing Studies*, 2(1), 155-174. <https://doi.org/10.5539/ijms.v2n1p155>
- Anderson, P. (2007). What is Web 2.0? Ideas, technologies and implications for education. Retrieved November 16, 2019, from http://www.ictliteracy.info/rtf/pdf/Web2.0_research.pdf
- Appleton, L. (2017). *Performance Measurement and Performance Indicators in Libraries: A Framework for Practitioners* (1st ed.). London: Chandos Publishing.
- Belser, A., Borda, A., Bowen, J. P. & Filippini-Fantoni, S. (2004). The building of online communities: an approach for learning organizations, with a particular focus on the museum sector. Retrieved November 25, 2019, from EVA 2004, London Conference, 26-31 July 2004 website: <http://www.sciencemuseum.org.uk><http://www.jpbowen.com><http://imagescognitions.univ-paris1.fr>
- Bell, S. (2010). What Good Are All These Links? Rethinking the Academic Library Website. Retrieved March 10, 2020, from Library Issues website: <https://www.researchgate.net/publication/268303557>
- Bernstein, J. S. & Kotler, P. (2006). *Arts Marketing Insights: The Dynamics of Building and Retaining Performing Arts Audiences*. Jossey-Bass.
- Boateng, F. & Liu, Y. Q. (2014). Web 2.0 applications' usage and trends in top US academic libraries. *Library Hi Tech*, 32(1), 120-138. <https://doi.org/10.1108/LHT-07-2013-0093>
- Branin, J. J. (2003). Knowledge Management in Academic Libraries. *Journal of Library Administration*, 39(4), 41-56. https://doi.org/10.1300/J111v39n04_05
- Broady-Preston, J., Felice, J. & Marshall, S. (2006). Building better customer relationships: Case studies from Malta and the UK. *Library Management*, 27(6-7), 430-445. <https://doi.org/10.1108/01435120610702422>
- Brophy, P. (2006). *Measuring Library Performance: Principles and Techniques*. London: Facet Publishing.

- Condit Fagan, J. & Kupersmith, J. (2014). Researching Library Terminology: An Interview with John Kupersmith. *Journal of Web Librarianship*, 8(2), 231–234. <https://doi.org/10.1080/19322909.2014.902190>
- Corredor, J. (2006). General and domain-specific influence of prior knowledge on setting of goals and content use in museum websites. *Computers and Education*, 47(2), 207–221. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2004.10.010>
- Cuddy, C., Graham, J. & Morton-Owens, E. G. (2010). Implementing Twitter in a Health Sciences Library. *Medical Reference Services Quarterly*, 29(4), 320–330. <https://doi.org/10.1080/02763869.2010.518915>
- Einasto, O. (2014). E-service Quality Criteria in University Library: A Focus Group Study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 147, 561–566. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.163>
- Fichten, C. S., Nguyen, M. N., Asuncion, J., Martiniello, N., Jorgensen, M., Budd, J., ... Libman, E. (2016). An exploratory study of college and university students with visual impairment in Canada: Grades and graduation. *British Journal of Visual Impairment*, 34(1), 91–100. <https://doi.org/10.1177/0264619615616259>
- Fletcher, A. & Lee, M. J. (2012). Current social media uses and evaluations in American museums. *Museum Management and Curatorship*, 27(5), 505–521. <https://doi.org/10.1080/09647775.2012.738136>
- Frechtling, J. (2002). An Overview of Quantitative and Qualitative Data Collection Methods. Retrieved November 10, 2019, from The 2002 User-Friendly Handbook for Project Evaluation website: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED468812.pdf>
- Frey, J. & Fontana, A. (1993). The group interview in social research. In D. L. Morgan (Ed.), *Successful focus groups: advancing the state of the art* (pp. 20–34). <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4135/9781483349008.n2>
- Fuglerud, K. S., Gunnarsson, B. R., Tjostheim, I. & Tollefsen, M. (2012). Use of social media by people with visual imperments. In K. Miesenberger, A. Karshmer, P. Penaz & W. Zagler (Eds.), *Computers Helping People with Special Needs. ICCHP* (pp. 565–572). Berlin, Heidelberg: Springer.
- Garbarino, E. & Johnson, M. S. (1999). The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships. *Journal of Marketing*, 63(2), 70–87.
- Garibaldi, R. (2015). The use of Web 2.0 tools by Italian contemporary art museums. *Museum Management and Curatorship*, 30(3), 230–243. <https://doi.org/10.1080/09647775.2015.1043329>
- Garoufallou, E. & Charitopoulou, V. (2011). The use and awareness of Web 2.0 tools by Greek LIS students. *New Library World*, 112(11), 490–498. <https://doi.org/10.1108/03074801111190383>
- Garoufallou, E., Maranga, S., Chatzopoulou, C., Tzura, E., Siatiri, R., Zafeiriou, G. & Antonopoulou, S. (2016). Web 2.0 and academic libraries: A survey investigating uptake among university students: conference proceedings. *Communications in Computer and Information Science*, 676, 608–616. <https://doi.org/10.1007/978-3->

- Garoufallou, E., Zafeiriou, G., Siatri, R. & Balapanidou, E. (2013). Marketing applications in Greek academic library services. *Library Management*, 34(8/9), 632–649. <https://doi.org/10.1108/LM-03-2012-0012>
- Gerolimos, M. (2011). Academic libraries on Facebook: An analysis of users' comments. *D-Lib Magazine*, 17(11–12). <https://doi.org/10.1045/november2011-gerolimos>
- Glazer, H. (2009). Clever outreach or costly diversion?: An academic library evaluates its Facebook experience. *College & Research Libraries News*, 70(1), 11–19. <https://doi.org/10.5860/crln.70.1.8110>
- Grégoire, Y., Salle, A. & Tripp, T. M. (2015). Managing social media crises with your customers: The good, the bad, and the ugly. *Business Horizons*, 58(2), 173–182. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2014.11.001>
- Haglund, L. (2005). Becoming a marketing specialist in an academic library. In P. Genoni & G. Walton (Eds.), *Continuing Professional Development - Preparing for New Roles in Libraries: A Voyage of Discovery. Sixth World Conference on Continuing Professional Development and Workplace Learning for the Library and Information Professions* (pp. 102–111). <https://doi.org/https://doi.org/10.1515/9783598440168.2.102>
- Harvard Library. (2020). Retrieved April 23, 2020, from <https://library.harvard.edu/>
- Hill, L., O'Sullivan, C. & O'Sullivan, T. (2003). *Creative Arts Marketing* (2nd ed.). Oxford: Butterworth- Heinemann.
- Holmes, A. & Parsons, F. (2016). The Institutional HE Quality Perspective. In J. Atkinson (Ed.), *Quality and the Academic Library: Reviewing, Assessing and Enhancing Provision* (pp. 17–26). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-802105-7.00003-8>
- IFLA. (1994). IFLA UNESCO Public Library Manifesto 1994 - Greek translation. Retrieved November 19, 2019, from <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-el.pdf>
- Kaplan, A. & Haenlein, M. (2010). Users of the World, Unite! the Challenges and Opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Kasperek, S., Dorney, E., Williams, B. & O'Brien, M. (2011). A use of space: The unintended messages of academic library web sites. *Journal of Web Librarianship*, 5(3), 220–248. <https://doi.org/10.1080/19322909.2011.597593>
- Kawashima, N. (2006). Audience development and social inclusion in Britain. *International Journal of Cultural Policy*, 12(1), 55–72. <https://doi.org/10.1080/10286630600613309>
- Kawashima, N., Bennett, O. & Ahearne, J. (2000). Beyond the Division of Attenders vs Non-attenders: a study into audience development in policy and practice Centre for Cultural Policy Studies. Retrieved March 3, 2020, from <http://go.warwick.ac.uk/wrap>

- Kitzinger, J. (1994). The methodology of Focus Groups: the importance of interaction between research participants. *Sociology of Health & Illness*, 16(1), 103–121. <https://doi.org/10.1111/1467-9566.ep11347023>
- Kostagiolas, P. A., Papadaki, E., Kanlis, G. & Papavlasopoulos, S. (2013). Responding to Crises with Alliances: Evidence from an Academic Library Survey in Greece. *Advances in Librarianship*, 36, 247–280. [https://doi.org/10.1108/S0065-2830\(2013\)0000036012](https://doi.org/10.1108/S0065-2830(2013)0000036012)
- Kotler, P. (1975). *Marketing for nonprofit organizations*. Prentice-Hall.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15. ed., g). Harlow, United Kingdom: Pearson.
- Kotler, P. & Levy, S. J. (1969). Broadening the Concept of Marketing. *Journal of Marketing*, 33(1), 10–15. <https://doi.org/10.2307/1248740>
- Krueger, R. A. & Casey, M. A. (2014). *Focus Groups: a Practical Guide for Applied Research* (5th ed.). Thousand Oaks, Calif.: SAGE Publications, Inc.
- Kumbar, R. D. (2004). The Importance of Marketing and TQM in Libraries. Retrieved November 25, 2019, from Electronic Journal of Academic and Special Librarianship, [e-journal] website: http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v05n02/kumbar_r01.htm
- Li, X. & Li, T. (2013). Integrating Social Media into East Asia Library Services: Case Studies at University of Colorado and Yale University. *Journal of East Asian Libraries*, 3(157). Library at The Gordon. (2020). Retrieved April 23, 2020, from <https://thegordon.libguides.com/library>
- Lucas-Alfieri, D. (2015). *Marketing the 21st Century Library: The Time Is Now*. Waltham, USA: Chandos Publishing.
- Lwoga, E. T. (2014). Integrating Web 2.0 into an academic library in Tanzania. *Electronic Library*, 32(2), 183–202. <https://doi.org/10.1108/EL-06-2012-0058>
- Mahmood, K. & Richardson, J. V. (2011). Adoption of Web 2.0 in US academic libraries: a survey of ARL library websites. *Program: Electronic Library and Information Systems*, 45(4), 365–375. <https://doi.org/10.1108/00330331111182085>
- Marty, P. (2008). Museum websites and museum visitors: digital museum resources and their use. *Museum Management and Curatorship*, 23(1), 81–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/09647770701865410>
- Mcgillis, L. & Toms, E. G. (2001). Usability of the Academic Library Web Site 355 Usability of the Academic Library Web Site: Implications for Design. Retrieved November 25, 2019, from College & Research Libraries website: www.mun.ca/
- Minerva Europe. (2005). Quality Principles for Cultural Websites: a Handbook. Retrieved March 3, 2020, from <http://www.minervaeurope.org/userneeds/qualityprinciples.htm>

- Minerva Europe. (2006). Final Plan for using and disseminating knowledge and raise public participation and awareness Report on inventories and multilingualism issues: Multilingualism and Thesaurus. Retrieved December 3, 2019, from <http://www.minervaeurope.org/structure/workinggroups/inventor/multilingua/documents/Multilingualism0602.pdf>
- Montanelli, D. S. & Stenstrom, P. (1999). *People Come First: User-Centered Academic Library Service*. Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Moradi, S., Tayefeh Bagher, D. & Mirhosseini, Z. (2017). Designing a model for Web 2.0 technologies application in academic library websites. *Information and Learning Science*, 118(11-12), 596-617. <https://doi.org/10.1108/ILS-03-2017-0013>
- Morgan, D. L. (1998). Practical strategies for combining qualitative and quantitative methods: Applications to health research. *Qualitative Health Research*, 8(3), 362-376. <https://doi.org/10.1177/104973239800800307>
- O'Reilly, T. (2007). What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software: communications and strategies. Retrieved November 26, 2019, from <http://mpra.ub.uni-muenchen.de/4578/>
- Oh, H. J., Ozkaya, E. & Larose, R. (2014). How does online social networking enhance life satisfaction? the relationships among online supportive interaction, affect, perceived social support, sense of community, and life satisfaction. *Computers in Human Behavior*, 30, 69-78. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.07.053>
- Rodwell, J. & Fairbairn, L. (2008). Dangerous liaisons? Defining the faculty liaison librarian service model, its effectiveness and sustainability Linden Fairbairn. *Library Management*, 29(1-2), 116-124. <https://doi.org/10.1108/01435120810844694>
- Roos, J. (2014). Why university libraries don't trust Facebook marketing? Retrieved December 4, 2019, from The 21st International BOBCATSSS Conference: Proceedings, 3-25 January 2013, Ankara, Turkey website: <http://bobcatsss2013.bobcatsss.net/proceedings.pdf>
- Salisbury, P. & Griffis, M. R. (2014). Academic Library Mission Statements, Web Sites, and Communicating Purpose. *The Journal of Academic Librarianship*, 40(6), 592-596. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2014.07.012>
- Sapp, G. & Gilmour, R. (2003). A Brief History of the Future of Academic Libraries: Predictions and Speculations from the Literature of the Profession, 1975 to 2000--part two, 1990 to 2000. <https://doi.org/https://doi.org/10.1353/pla.2003.0008>
- Sapp, G. & Gilmour, R. (2002). A Brief History of the Future of Academic Libraries: Predictions and Speculations from the Literature of the Profession, 1975 to 2000--part one, 1975 to 1989. <https://doi.org/https://doi.org/10.1353/pla.2002.0086>
- Šešić, M. D. & Dragojević, S. (2005). Arts management in turbulent times Adaptable Quality Management: Navigating the arts through the winds of change. Retrieved November 18, 2019, from www.eurocult.org
- Šešić, M. D. & Dragojević, S. (2006). Imagined or real divides? In *Transcultural Europe: Cultural Policy in a Changing Europe* (pp. 43-56).

https://doi.org/10.1057/9780230504318_3

- Sewell, R. R. (2013). Who is following us? Data mining a library's Twitter followers. *Library Hi Tech*, 31(1), 160–170. <https://doi.org/10.1108/07378831311303994>
- Shrivastava, S. & Kale, S. H. (2003). Philosophising on the elusiveness of relationship marketing theory in consumer markets: A case for reassessing ontological and epistemological assumptions. *Australasian Marketing Journal*, 11(3), 61–71. [https://doi.org/10.1016/S1441-3582\(03\)70135-9](https://doi.org/10.1016/S1441-3582(03)70135-9)
- Smykla, E. O. (1999). *Marketing and public relations activities in ARL Libraries: A SPEC kit*. Washington DC: Association of Research Libraries, Office of Leadership and Management Services.
- Statista (2019). Global social media ranking 2019 | Statista. Retrieved December 5, 2019, from <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>
- Tenopir, C. (2011). Beyond usage: measuring library outcomes and value. *Library Management*, 33(1/2), 5–13. <https://doi.org/10.1108/01435121211203275>
- Trinity College Dublin. (2019). Participant Consent Form. Retrieved March 8, 2020, from [https://www.tcd.ie/swsp/assets/pdf/Participant consent form template.pdf](https://www.tcd.ie/swsp/assets/pdf/Participant%20consent%20form%20template.pdf)
- Tripathi, M. & Kumar, S. (2010). Use of Web 2.0 tools in academic libraries: A reconnaissance of the international landscape. *International Information and Library Review*, 42(3), 195–207. <https://doi.org/10.1080/10572317.2010.10762864>
- University of Oxford. Bodleian Libraries. (2020). Retrieved April 23, 2020, from <https://www.bodleian.ox.ac.uk/home>
- Valenzuela, S., Park, N. & Kee, K. F. (2009). Is There Social Capital in a Social Network Site?: Facebook Use and College Students' Life Satisfaction, Trust, and Participation. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 14(4), 875–901. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2009.01474.x>
- Varbanova, L. (2013). *Strategic management in the arts*. New York; Oxon: Routledge.
- Vucovich, L. A., Gordon, V. S., Mitchell, N. & Ennis, L. A. (2013). Is the Time and Effort Worth It? One Library's Evaluation of Using Social Networking Tools for Outreach. *Medical Reference Services Quarterly*, 32(1), 12–25. <https://doi.org/10.1080/02763869.2013.749107>
- W3C. (2019). Web Accessibility (Level Access). Retrieved November 5, 2019, from <https://webaccessibility.com>
- Waterson, P. (2006). Motivation and Successful Online Communities. In S. Dasgupta (Ed.), *Encyclopedia of Virtual Communities* (pp. 334–337). Hershey, PA: Idea Group.
- Welch, J. M. (2005). The electronic welcome mat: The academic library web site as a marketing and public relations tool. *Journal of Academic Librarianship*, 31(3), 225–228. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2004.01.014>

- Wilkinson, S. (1998a). Focus group methodology: A review. *International Journal of Social Research Methodology*, 1(3), 181–203. <https://doi.org/10.1080/13645579.1998.10846874>
- Wilkinson, S. (1998b). Focus groups in feminist research. *Women's Studies International Forum*, 21(1), 111–125. [https://doi.org/10.1016/s0277-5395\(97\)00080-0](https://doi.org/10.1016/s0277-5395(97)00080-0)
- Young, S. W. H. & Rossmann, D. (2015). Building library community through social media. *Information Technology and Libraries*, 34(1), 20–37. <https://doi.org/10.6017/ital.v34i1.5625>
- ΑΠΘ Επιτροπή Εποπτείας Βιβλιοθηκών. (2010). Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης ΑΠΘ. Κανονισμός Λειτουργίας. Retrieved November 22, 2019, from <https://www.lib.auth.gr/node/167/>
- Αρσένης, Σ. (2007). *Σχεδιασμός πετυχημένων ιστοσελίδων: μάρκετινγκ και πωλήσεις προϊόντων και υπηρεσιών μέσω διαδικτύου*. Αθήνα: Κλειδάριθμος.
- Βαζαίου, Σ. & Κωσταγιόλας, Π. (2013). Διοίκηση ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών υπό το καθεστώς της δημοσιονομικής κρίσης: συρρικνώσεις και συγχωνεύσεις σε αντιδιαστολή με την ανάπτυξη και τις συμμαχίες. Στο *22ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Πρακτικά, Πάτρα 24-25/10/2013*. Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών.
- Βαρδακώστα, Ι. & Κωσταγιόλας, Π. (2006). Διοίκηση βάσει ομάδων στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Στο *15ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Πρακτικά*. Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών.
- Βλαχοπούλου, Μ. (2003). *E-marketing*. Αθήνα: Rosili.
- Γερόλιμος, Μ. (2008). *Ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου σε ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον πληροφόρησης (Διδακτορική διατριβή)*. Retrieved November 22, 2019, from http://reader.ekt.gr/bookReader/show/index.php?lib=EDULLL&item=678&bitstream=678_01#page/1/mode/2up
- Γεωργίου, Π. (2012). Ευκαιρίες ανάπτυξης στους καιρούς της κρίσης: η περίπτωση της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών. Στο *21ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*. Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς.
- Ίσαρη, Φ. & Πουρκός, Μ. (2015). Ποιοτική μεθοδολογία έρευνα: εφαρμογές στην ψυχολογία και την εκπαίδευση. Retrieved March 8, 2020, from <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/5826>
- Ιωσηφίδης, Θ. (2008). *Ποιοτικές μέθοδοι έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες*. Αθήνα: Κριτική.
- Λαφτσίδου, Μ., Σαρηγιαννίδου, Β., Κώτσιος, Π., Χατζηχρήστος, Α., Ζιώγα, Χ. & Δέρβου, Κ. (2008). Πληροφοριακή παιδεία: έρευνα στους πρωτοετείς φοιτητές του ΑΠΘ. Στο *17ο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*. Ιωάννινα: Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων.
- Μ.Ο.Π.Α.Β. (2018). Στατιστικά στοιχεία ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Retrieved November 22, 2019, from <http://mopab.seab.gr/>

- Μάλλιαρη, Α. & Νίτσος, Η. (2007). Συμβολή προγραμμάτων πληροφοριακής παιδείας στην εκπαιδευτική διαδικασία. Στο *16ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*. Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς.
- Μάντζουκας, Σ. (2007). Ποιοτική έρευνα σε έξι εύκολα βήματα. Η επιστημολογία, οι μέθοδοι και η παρουσίαση. *Νοσηλευτική*, 46(1), 88-98. Retrieved from <http://cris.teiep.gr/jsrui/handle/123456789/136>
- Μπώκος, Γ. Δ. (2001). *Εισαγωγή στην επιστήμη της πληροφόρησης*. Αθήνα: Παπασωτηρίου.
- Παπαδημητρίου, Α., Γκοτζαμάνη, Κ., Τσιότρας, Γ. & Ντίνας, Η. (2005). Διερεύνηση βέλτιστων πρακτικών σε υπηρεσίες βιβλιοθηκών των πανεπιστημίων της χώρας. Στο *14ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Αθήνα 1-3/12-2005*, 213-225. Αθήνα: Τ.Ε.Ι. Αθήνας.
- Πετροπούλου, Α. (2009). Παγκόσμια Ημέρα Βιβλιοθηκών: ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, εκπαιδευτική διαδικασία, τοπική κοινωνία. Στο HELEXPO (Ed.), *6η Διεθνής Έκθεση Βιβλίου Θεσσαλονίκης*. Εθνικό Κέντρο Βιβλίου.
- Συνέλλη, Κ. & Χαρμπίλα, Α. (1996). Βασικές αρχές για τη λειτουργία μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης. Στο *5ο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Πρακτικά, 4-6/11/1996*. Θεσσαλονίκη: Α.Π.Θ.
- Τζεκάκης, Μ. (2013). Μετά είκοσι (και πλέον) έτη: το τοπίο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών πριν και κατά την κρίση. Στο *22ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Πρακτικά, Πάτρα 24-25/10/2013*. Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών.

Παραρτήματα

Α. Ιστότοποι και Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

Α.1 Αξιολόγηση ιστότοπου. Λίστα Ελέγχου ανά Αρχή Ποιότητας²⁶

Επεξήγηση συμβόλων:

- = Πληροί το κριτήριο
- = Δεν πληροί το κριτήριο
- ~ = Μερική συμμόρφωση με το κριτήριο
- = Δε γνωρίζω

Transparency

- Site Name appears on browser title bar (topmost line of browser)
- The active part of the site appears on browser title bar
- Site name is clearly displayed in a prominent manner on home page
- Site name indicates purpose and nature of site
- Site URL is indicative of the purpose of the site ~ (στην Ελλάδα ακολουθείται η χρήση ακρωνυμίων για τα πανεπιστήμια και η λέξη βιβλιοθήκη δηλώνεται ως lib)
- Mission statement exists
- Mission statement appears on front page

²⁶ Ο έλεγχος των κριτηρίων ποιότητας ολοκληρώθηκε με τη βοήθεια των εργαζομένων στη ΒΚΠ ΑΠΘ Ζαπουνίδου Σοφίας & Κοσέογλου Ελευθερίας (Ομάδα Δικτυακού Τόπου) και του Θεοδωρόπουλου Θεόδωρου (Διαχειριστή Συστημάτων Βιβλιοθήκης)

- Mission statement available in multiple languages ☒
- Easy to switch mission statement languages ☒
- Organization name is prominently displayed ☒
- Any animation or visual display can be bypassed ☒ (not applicable)

Effectiveness

- User needs have been drawn up based on research involving user groups ☒ (βασίστηκε σε έρευνες για μεταπτυχιακούς φοιτητές και σχετική βιβλιογραφία)
- Content selection criteria reflect the anticipated user needs ☒
- All items are correctly labeled (identified) ☒
- All items are clearly linked to the correct supporting material ☒
- All supporting material is factually correct ~ (ισχύει σε μεγάλο ποσοστό, εντοπίστηκαν σύνδεσμοι που παραπέμπουν σε ελληνικό κείμενο, ενώ η γλώσσα προεπιλογής είναι η αγγλική)
- Items and supporting material have been reviewed by experts ☒
- Supporting information complies with international meta-data standards ☒
- Item labels and supporting information are multi-lingual ~ (σε δύο γλώσσες, όμως υπάρχουν και πληροφορίες που παρέχονται μόνο στην ελληνική γλώσσα)
- All hyperlinks work as expected ☒
- Images are presented at a suitable resolution ~ (ισχύει, αλλά όχι πάντα)
- Where necessary, thumbnails are used. ☒
- High-resolution images are also available (subject to IPR) ~ (ισχύει, αλλά όχι πάντα)
- Crumbtrail available ☒
- Browser 'back' button works as expected ☒
- Page jumps used if necessary ☒
- Home page always accessible ☒
- Site map available ☒

Maintenance

- Obsolete material archived for a set period before deletion ☒
- Progress-report content all up to date ☒
- No 'hanging' or unexpectedly ended progress-report content ☒
- Ended progress-report content concluded and summarized ☒
- Ended progress-report content migrated to new site location ☒
- Policy of review and refreshing of all non-static website content ☒ (πολιτική ελέγχου των ιστοσελίδων τουλάχιστον μια φορά τον χρόνο και όταν αλλάζει το περιεχόμενο π.χ. στις Πηγές, Υπηρεσίες, Πολιτικές)
- Periodic refreshing actually taking place ☒
- 'New look' or 'facelift' implemented in last six months ~ σε κάποιες σελίδες, π.χ. Ανακοινώσεις και Συλλογές
- New look or facelift considered / planned ☒

- Technical service level policy established μάλλον
- Backup procedures in place and tested
- Hardware and software platforms in place to ensure system remains 'up'

Accessibility

- Site complies with W3C WAI guidelines
- Compliance was planned from the start, to maximize text-only value
- Animation and multimedia used only where necessary
- No proprietary technologies or plugins used
- Multiple browser platforms supported
- Slow Internet connection not a major obstacle to use

User-centered website

- Users involved in the specification and design process ~
- Users have reviewed prototype site elements ~
(Τα δυο πρώτα κριτήρια εφαρμόστηκαν, ωστόσο δεν υπάρχει εμπλοκή όλων των κατηγοριών κοινού, στο πλαίσιο μιας πολιτικής τακτικής ανατροφοδότησης)
- Suggestions and feedback have been elicited ~
(Λαμβάνονται υπόψη υποδείξεις και προτάσεις που αποστέλλονται με e-mail, αιτήματα που κατατίθενται στη φόρμα για τις Πηγές, τηλεφωνικά αιτήματα, πληροφορίες από το google analytics, από βιβλιοθηκονόμους, όχι όμως στο πλαίσιο μιας τακτικής ανατροφοδότησης)
- User feedback has been formally documented
- Feedback has been fed into the design process and implemented
- Online facilities exist to allow users to comment and provide feedback ~
(Υπάρχει η Υπηρεσία Ρωτήστε μας)
- User feedback fed into site reviews and rebuilds
- Site includes facilities to allow users to contribute content

Responsiveness

- Question-asking facility available
- Response resource identified
- Response resource trained and briefed
- Response resource has access to sectoral and curatorial experts
Experts have been briefed and have committed to support responses
- Response service level policy has been adopted ~ (υπάρχει μέριμνα, αλλά όχι πολιτική)
- User forum available
- Forum management resource identified
- Forum management resource briefed and trained
- Moderation process in place
- Forum management resource has access to experts

Multi-linguality (Minerva Europe, 2006)

- Some site content available in more than one language
- Some site content available in sign language
- Some site content available non-EU immigrant languages
- Site identity and profile available in more than one language
- Site core functionality available in more than one language
- Static content available in more than one language
- Simple switching between languages
- Site structure and user interface independent of language
- Multi-linguality policy exists and drives multi-lingual aspects ~ (υπάρχει μέριμνα, αλλά όχι πολιτική)
- Multi-linguality reviews take place on site

Interoperability

- Standards and best practice research took place before site design
- Site design uses relevant standards where appropriate
- Meta-data uses Dublin Core or DC. Culture
- Website uses no proprietary HTML extensions
- Disclosure functionality uses OAI
- Distributed database or catalogue search uses Z39.50 or SRW/SRU
- Distributed site search possible.
- Distributed site search using META tags possible
- Distributed site search uses a site tool with a remote interface
- Discoverability profile exists
- Discoverability profile uses appropriate standard such as RSLP
- All external interfaces documented

'Managed' principle

- End user must actively endorse a code of conduct or access terms and conditions (e.g. by ticking a tick box)
- Content quality (e.g. image resolution) is restricted
- Content is watermarked digitally ~ (στην Ψηφιοθήκη)
- Content is visibly watermarked ~ (στην Ψηφιοθήκη)
- Site terms of use protect the site owner from infringement of his IPR over the database as a whole
- Legally binding agreement exists between content owners and site owner, governing the use of content on the site
- User privacy policy available for end user review
- No spyware or tracking cookies used (google analytics)

Preservation

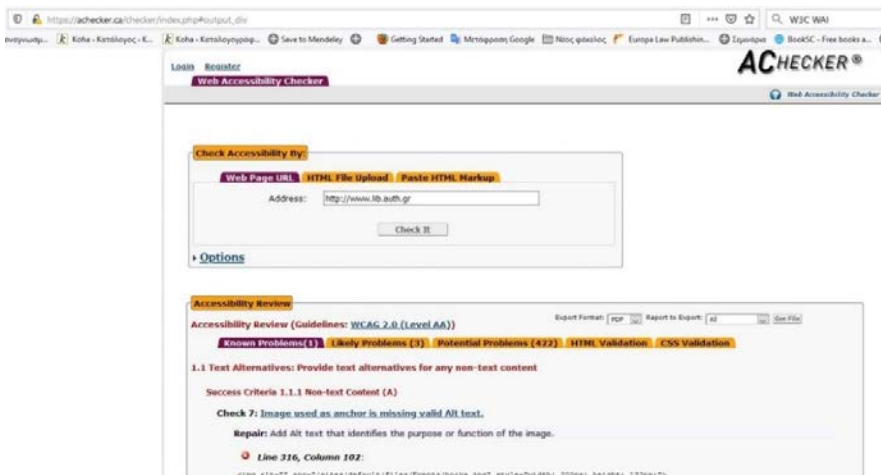
- Long term preservation policy exists ~ (υπάρχει μέριμνα για μακροπρόθεσμη διατήρηση, όχι πολιτική)
- Short term preservation strategy exists ~ (υπάρχει μέριμνα για βραχυπρόθεσμη διατήρηση, όχι πολιτική)
- Web site backed up regularly
- Off-site backups held
- Disaster recovery plan exists
- Disaster recovery plan has been tested
- Periodic backups taken to more durable media (e.g. DLT)
- Medium term preservation strategy exists ~ (λαμβάνεται υπόψη, όχι όμως στο πλαίσιο στρατηγικής)
- Media migration has been considered
- Media migration is planned or ongoing ~ (όχι σε συστηματική βάση)
- Replacement of aging media planned or ongoing
- File format and presentation migration and/or emulation planned or ongoing
- Website content uses standard file formats
- Website uses standard presentation technologies
- Website avoids proprietary extensions and plugins

A.2 ΒΚΠ ΑΠΘ σε Εικόνες

The screenshot shows the website of the National and Kapodistrian University of Athens Library (Bibliothiki). The page features a navigation menu with categories like 'ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ', 'ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ', 'ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ', 'ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΑΜΕΑ', 'ΣΥΛΛΟΓΕΣ', 'ΝΕΑ', 'ΒΟΗΘΕΙΑ', 'ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ', and '90 ΧΡΟΝΙΑ ΒΚΠ'. The main content area is titled 'Κατάλογος' and includes a search bar with the text 'Αναζητήστε σε:' and 'Αναζήτηση'. Below the search bar, there are several news items under the heading 'Νέες καταχωρήσεις στο Ιδρυματικό Καταθετήριο Επιστημονικών Εργασιών (IKEE)'. The right sidebar contains a 'Χρήσιμα' section with links to 'Ρωτήστε μας!', 'Πρόσβαση στις πηγές', and 'Ορόριο Βιβλιοθηκών', and a 'Νέα' section with a link to 'Ανακοίνωση σχετικά με το πρόβλημα λειτουργίας της Scopus'.

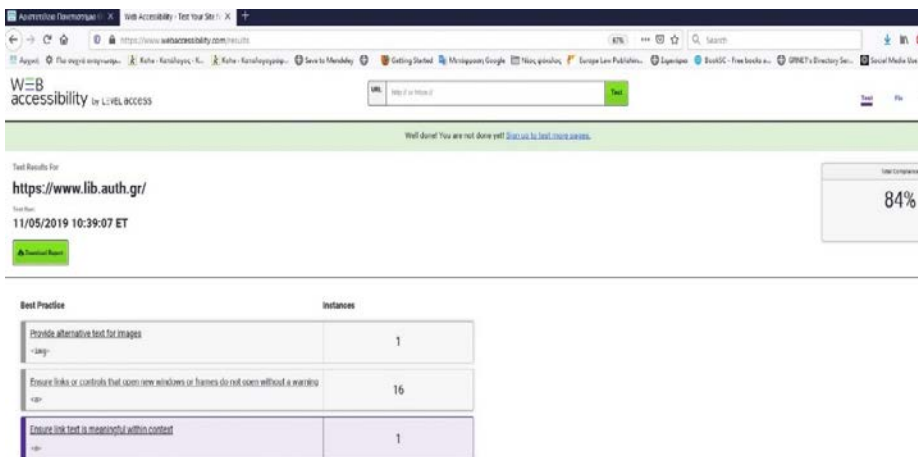
Εικόνα 1. Ιστότοπος της ΒΚΠ ΑΠΘ

Πηγή: <https://www.lib.auth.gr/> (ημ. τελ. επ.: 1/11/19)



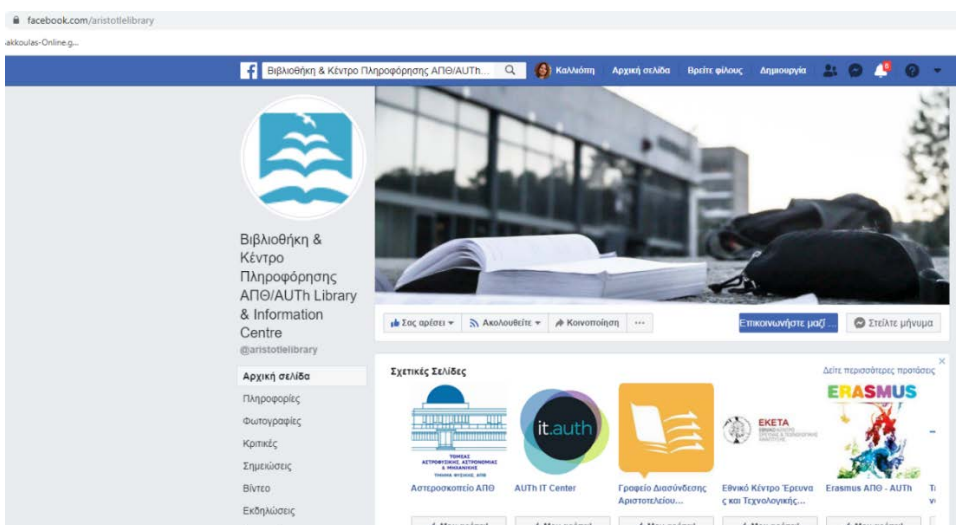
Εικόνα 2. Έλεγχος Προσβασιμότητας με AChecker - Εντοπίζονται πιθανά προβλήματα

Πηγή: https://achecker.ca/checker/index.php#output_div (ημ. τελ. επ.: 1/11/19)



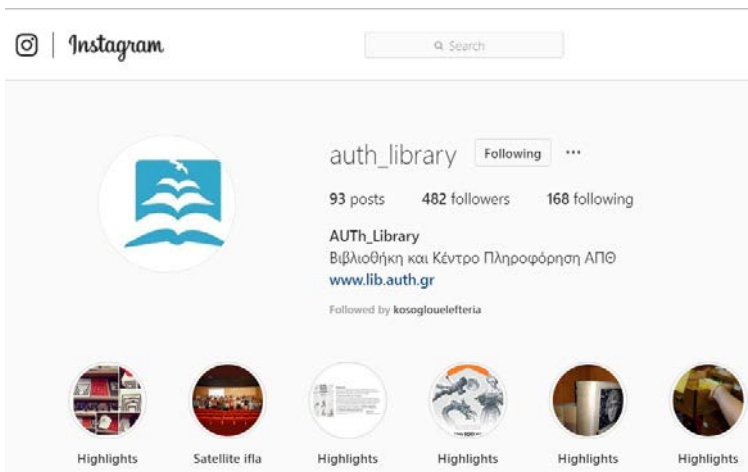
Εικόνα 3. Έλεγχος Προσβασιμότητας με Web Accessibility - Η προσβασιμότητα ανέρχεται στο 84%

Πηγή: <https://www.webaccessibility.com/> (ημ. τελ. επ.: 5/11/19)



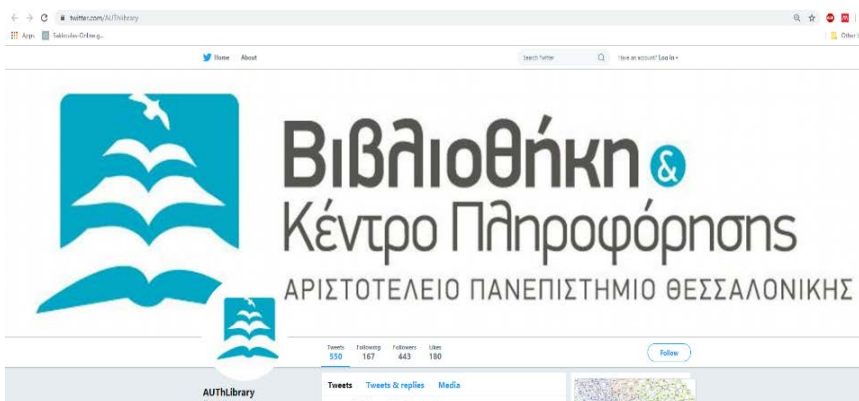
Εικόνα 4. Η Ιστοσελίδα της ΒΚΠ ΑΠΘ στο Facebook

Πηγή: <https://www.facebook.com/aristotlelibrary> (ημ. τελ. επ.: 11/11/19)



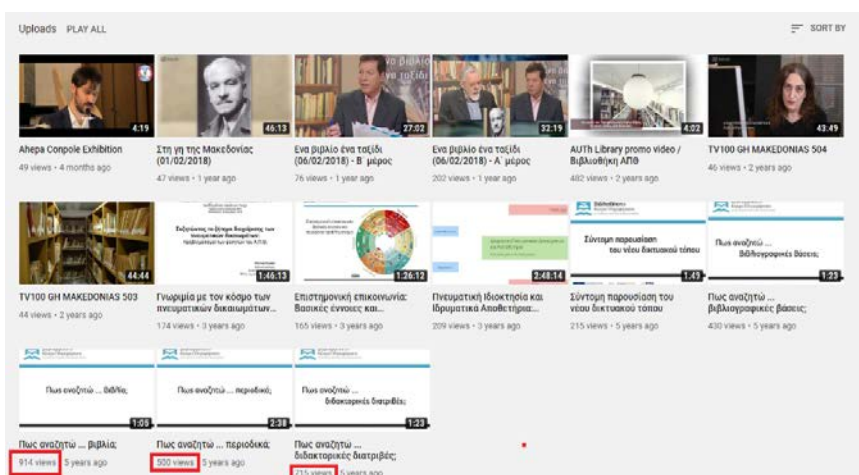
Εικόνα 5. Η Ιστοσελίδα της ΒΚΠ ΑΠΘ στο Instagram

https://www.instagram.com/auth_library/ (ημ. τελ. επ.: 12/11/19)



Εικόνα 6. Η Ιστοσελίδα της ΒΚΠ ΑΠΘ στο Twitter

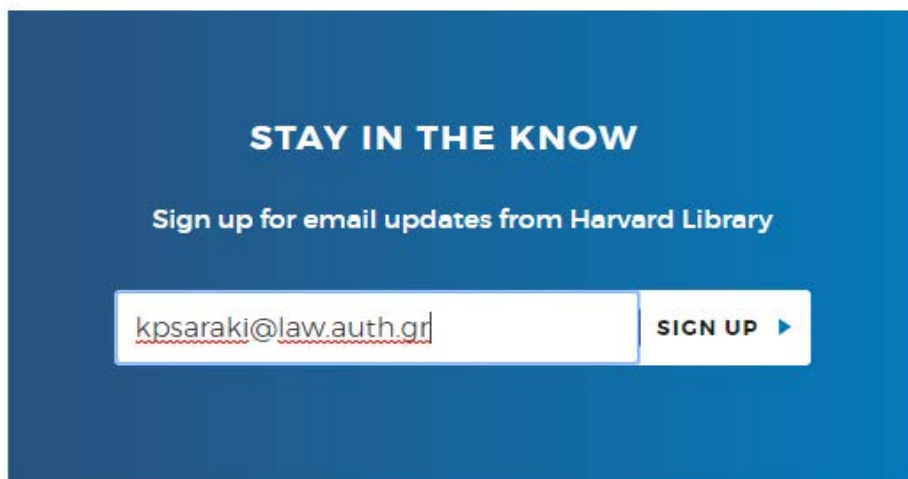
Πηγή: <https://twitter.com/AUTHlibrary> (ημ. τελ. επ.: 12/11/19)



Εικόνα 7. Η ΒΚΠ ΑΠΘ στο YouTube

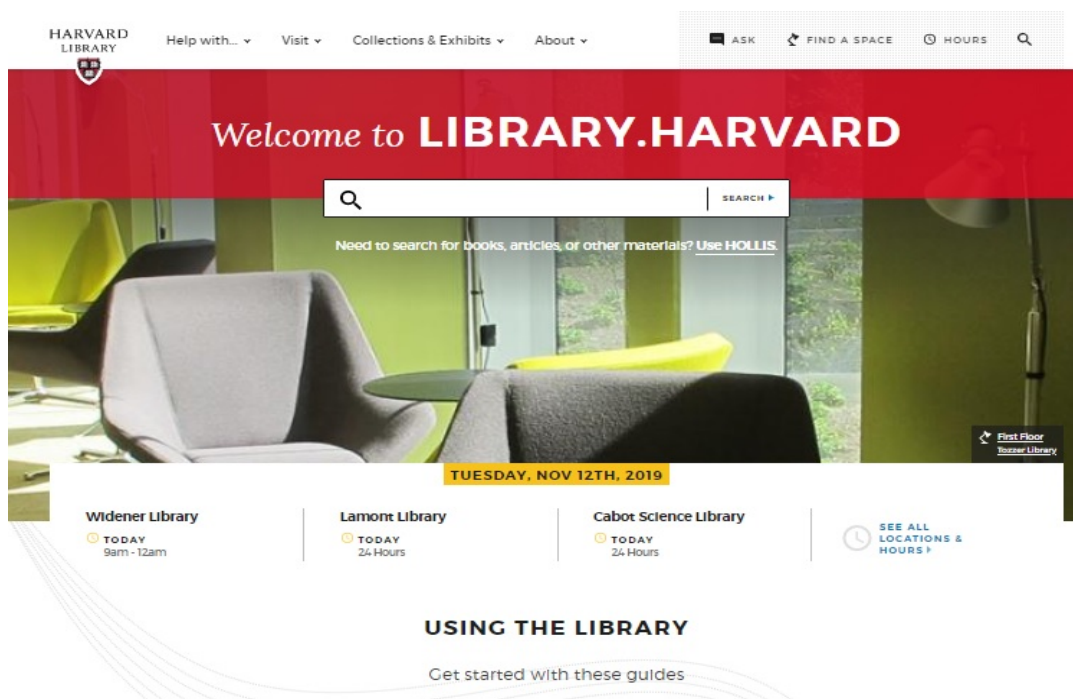
Πηγή: <https://www.youtube.com/user/authlibrary> (ημ. τελ. επ.: 12/12/19)

A.3 Διεθνείς Πρακτικές σε Εικόνες



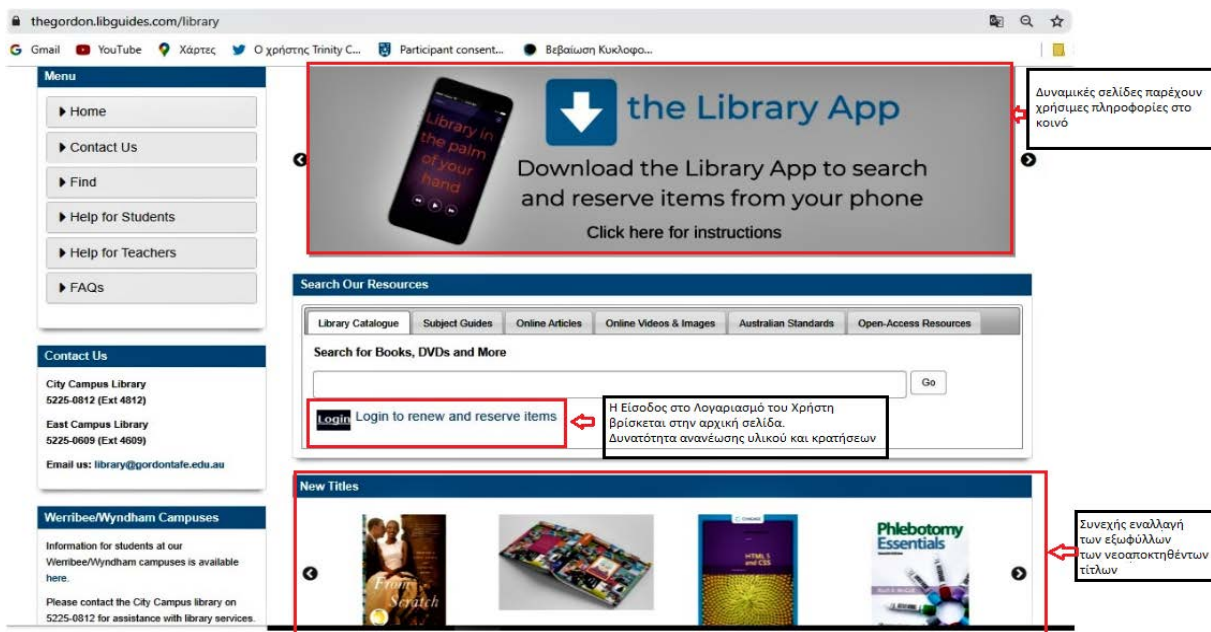
Εικόνα 8. Δυνατότητα Αίτησης για Αποστολή Newsletter

Πηγή: <https://library.harvard.edu/about/news> ("Harvard Library," 2020) (ημ. τελ. επ.: 12/11/19)



Εικόνα 9. Ιστότοπος της Harvard University Library. Μήνυμα Καλωσορίσματος

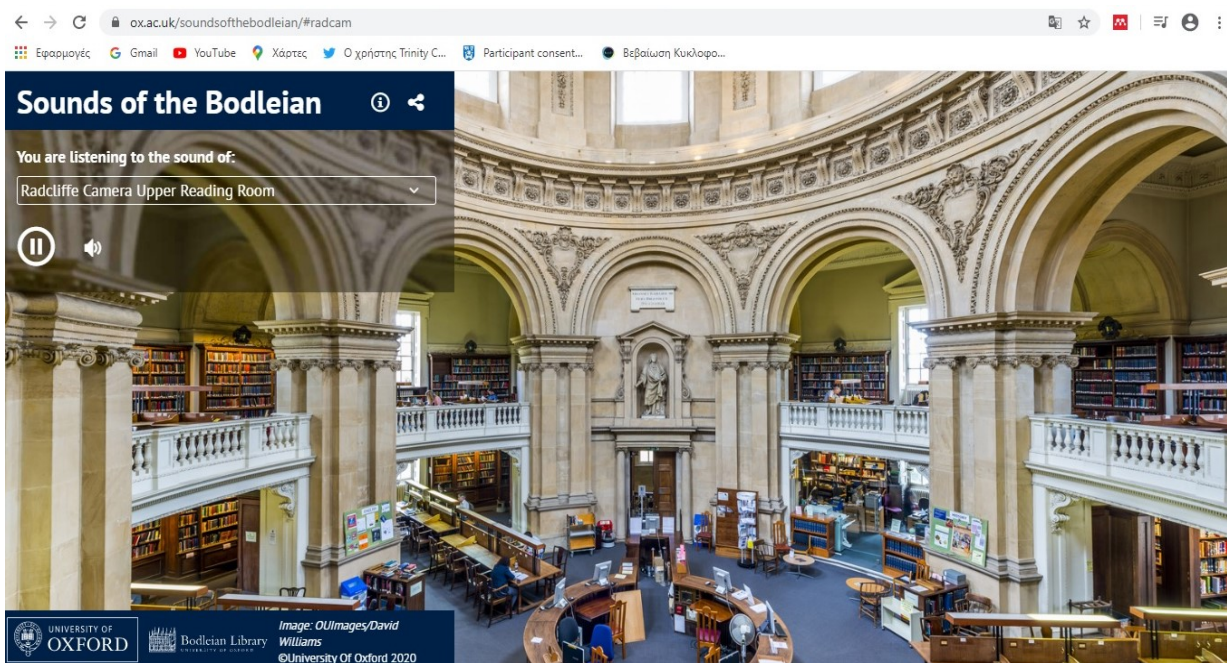
Πηγή: <https://library.harvard.edu/> (ημ. τελ. επ.: 12/11/19)



Εικόνα 10. The Gordon Library

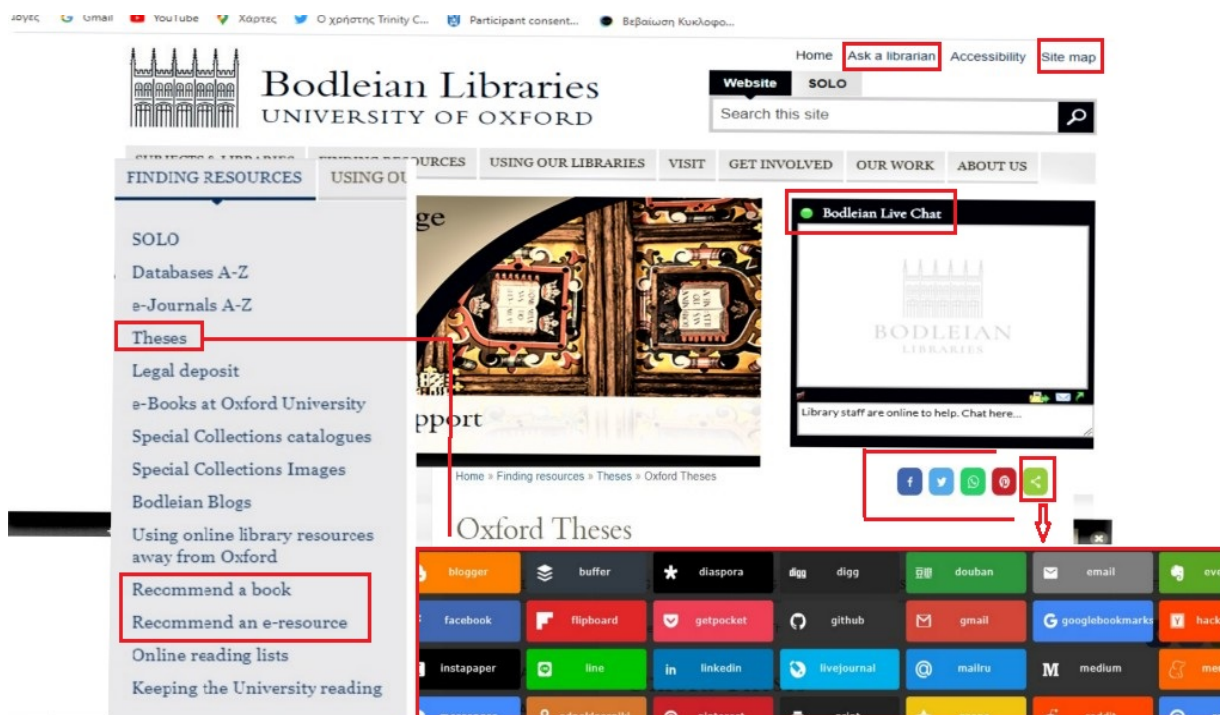
Πηγή: <https://theGordon.libguides.com/library> (ημ. τελ. επ.: 9/4/20)

Παρατήρηση: Δυναμικές σελίδες προβάλλουν τις υπηρεσίες τους και τα νεοαποκτηθέντα τεκμήρια. Δυνατότητα ανανέωσης υλικού και κρατήσεων ("Library at The Gordon," 2020)



Εικόνα 11. University of Oxford – Bodleian Libraries. Εικόνες και Ήχοι από τις βιβλιοθήκες

Πηγή: <https://www.ox.ac.uk/soundsofthebodleian/#radcam> (ημ. τελ. επ.: 10/4/20)



Εικόνα 12. Bodleian Library [Κολάζ]. Τρόποι ενίσχυσης της διάδρασης με το κοινό

Πηγή: <https://www.bodleian.ox.ac.uk/home> (ημ. τελ. επ.: 10/4/20)

[ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ: Είναι εμφανές ότι έχουν ενσωματώσει στο στρατηγικό τους σχεδιασμό το online marketing. Ενισχύουν τη διάδραση με το κοινό με: e-chat στην αρχική σελίδα του ιστότοπου, τη δυνατότητα κατάθεσης προτάσεων βιβλίων και ηλεκτρονικών πηγών, συχνών ερωτήσεων (Ask a Librarian). Προωθούν τις υπηρεσίες τους, καθώς και τις σχετικές με αυτές πληροφορίες μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, ενώ υπάρχει και η δυνατότητα κοινοποίησης τους με μια πληθώρα εργαλείων. Για τα νέα και τις ανακοινώσεις υιοθετούν το RSS. Διευκολύνουν τον χρήστη με ανάρτηση του χάρτη ιστότοπου.] ("University of Oxford. Bodleian Libraries," 2020)

B. Έρευνα Κοινού

B.1 Ερωτηματολόγιο. Συνέντευξη με το ακαδημαϊκό κοινό

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

- Αν, έχετε επισκεφθεί τον ιστότοπο της ΒΚΠ, ποια ήταν η πρώτη σας εντύπωση;
- Η αρχική σελίδα του ιστότοπου περιέχει διαφορετικές επιλογές και πληροφορίες για το χρήστη (π.χ. Αναζήτηση ανά Συλλογή, ανά βιβλιοθήκη κ.λπ.). Ποια η γνώμη σας για τον τρόπο παρουσίασής τους;

Σχετικότητα περιεχομένου:

- Χρησιμοποιείτε τον ιστότοπο της ΒΚΠ ΑΠΘ (www.lib.auth.gr);
- Το περιεχόμενο του ιστότοπου ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τα ενδιαφέροντά σας ;
- Σε ποια γλώσσα αναζητάτε το υλικό σας;
- Τι είδους υλικό αναζητάτε κατά την έρευνά σας;
- Τι θα θέλατε να συμπεριληφθεί ή να αφαιρεθεί, σε περίπτωση που το θεωρείτε παρωχημένο.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

- Εκτός από το εκπαιδευτικό υλικό, τι άλλο θα σας ενδιέφερε να συμπεριληφθεί;
- Θα θέλατε να συνεισφέρετε σε περιεχόμενο (μελέτες, άρθρα, κ.λπ.);
- Ποιες οι παρατηρήσεις σας για τη βελτίωση της εικόνας και του περιεχομένου του ιστότοπου;
- Πόσο σημαντική θεωρείται η συνεισφορά της ευρύτερης κοινωνίας σε περιεχόμενο;

Πλοήγηση:

- Έχετε παρακολουθήσει σεμινάρια σχετικά με τον ιστότοπο και την έρευνα στις πηγές;
- Έχετε χρησιμοποιήσει τις σχετικές οδηγίες και τα βίντεο, όπου διατίθενται, ώστε να διευκολυνθείτε στην έρευνά σας;
- Θεωρείτε ότι ο ιστότοπος διευκολύνει την πλοήγησή σας, ώστε να κατευθυνθείτε σωστά σε αυτό που αναζητάτε;
- Είναι εύκολο να εντοπίσετε το υλικό που αναζητάτε;
- Τι άλλο θα μπορούσε να διευκολύνει την περιήγησή σας στον ιστότοπο;
- Υπήρξαν δυσκολίες κατά την πλοήγησή σας;
- Ποια σημεία, θεωρείτε ότι επιδέχονται βελτίωση και με ποιο τρόπο θα μπορούσε να επιτευχθεί;

Δυνατότητα πρόσβασης:

Η έρευνα στις πηγές -που διατίθενται με IP του Πανεπιστημίου- γίνεται με δύο τρόπους: είτε με φυσική παρουσία στους χώρους του πανεπιστημίου, είτε εξ αποστάσεως με τον ιδρυματικό λογαριασμό κάθε χρήστη.

- Είστε ενήμεροι για τη δεύτερη δυνατότητα; Με ποιο τρόπο έχετε ενημερωθεί;
- Έχετε ενεργοποιήσει τη VPN σύνδεση; Μόνοι σας ή με τη βοήθεια του Κέντρου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΚΗΔ);
- Έχετε αντιμετωπίσει προβλήματα; Αν ναι, τι είδους; Τι θα σας διευκόλυνε;

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Η ΒΚΠ χρησιμοποιεί και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Έχετε επισκεφτεί κάποιο από αυτά;

- Αν όχι, γιατί;
- Αν ναι, για ποιο λόγο;
- Τι είδους πληροφορίες θα σας ενδιέφεραν κατά την αναζήτησή σας στα μέσα αυτά ;

- Υποστηρίζεται ότι, η συνεισφορά του κοινού σε περιεχόμενο δίνει αξία στο περιεχόμενο, όπως επίσης και ότι η «καλοπροαίρετη» κριτική συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων που το απασχολούν. Ποια η άποψή σας;

B.2 Οδηγός Συνέντευξης

ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ WEB 2.0 ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΤΗΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΑΠΘ

Γεια σας, ονομάζομαι Καλλιόπη Ψαράκη. Είμαι βιβλιοθηκονόμος στη Νομική Σχολή ΑΠΘ και μεταπτυχιακή φοιτήτρια του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Σας ευχαριστώ που συμφωνήσατε να συμμετάσχετε στην έρευνα. Όπως σας ανέφερα προηγουμένως, ενδιαφέρομαι για τις σκέψεις και τις απόψεις σας σχετικά με τον ιστότοπο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης που χρησιμοποιεί η ΒΚΠ ΑΠΘ. Διερευνώ κατά πόσο είναι σχεδιασμένα κατάλληλα και καλύπτουν τις ανάγκες σας και κατά πόσο δίνουν τη δυνατότητα διάδρασης με το ακαδημαϊκό κοινό.

Θα σας υποβάλλω ορισμένες ερωτήσεις, παρακαλώ αισθανθείτε άνετα και απαντήστε με όποιο τρόπο επιθυμείτε. Εάν δεν κατανοήσετε κάποια ερώτηση μη διστάσετε να ζητήσετε διευκρινήσεις.

Θα ήθελα να ηχογραφήσω τη συνέντευξη για να μη χάσω σημαντικές πληροφορίες και για να μην καταχραστώ το χρόνο σας. Δεν θα αναφέρω τα προσωπικά σας στοιχεία κατά την ηχογράφιση.

Οι απαντήσεις σας θα είναι εμπιστευτικές.

Παρακαλώ εφόσον είστε έτοιμες -οι, αρχίζω την ηχογράφιση.

Ενημέρωση για τις Web 2.0 εφαρμογές της ΒΚΠ ΑΠΘ

1. Αν γνωρίζετε τον ιστότοπο της ΒΚΠ ΑΠΘ (www.lib.auth.gr), με ποιο τρόπο ενημερωθήκατε γι' αυτόν και τη χρήση του;

Επεξήγηση: Προσδιορίστε τους τρόπους -από τη Βιβλιοθήκη, από φίλους/ συναδέλφους σας, από σεμινάρια σχετικά με τον ιστότοπο και την έρευνα στις πηγές, σχετικές οδηγίες και τα βίντεο όπου υπάρχουν (στοχεύει στη συλλογή στοιχείων για τον τρόπο ενημέρωσης του κοινού και την κάλυψη των κενών πληροφόρησης του κοινού που αφορά τις Web 2.0 τεχνικές)

2. Αν δεν γνωρίζετε ή δεν έχετε χρησιμοποιήσει τον ιστότοπο, γιατί συμβαίνει αυτό; (ενδεχομένως ελλιπής ενημέρωση ή δεν υπάρχει υλικό που θα ενδιέφερε τους χρήστες, δεν υπάρχουν κίνητρα ή παρότρυνση από μέλη ΔΕΠ)

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

3. Η αρχική σελίδα του ιστότοπου περιέχει διαφορετικές επιλογές και πληροφορίες για το χρήστη (π.χ. Αναζήτηση ανά Συλλογή, ανά βιβλιοθήκη κ.λπ.). Ποια ήταν η πρώτη σας εντύπωση;

4. Ποια είναι η γνώμη σας για τον τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών; (Διερευνώ την γνώμη του κοινού για το σχεδιασμό του ιστότοπου. Κατανοεί ο χρήστης τον τρόπο που παρουσιάζεται το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες; Είναι άνετος με τη δομή του ιστότοπου;)

Σχετικότητα περιεχομένου:

5. Το περιεχόμενο του ιστότοπου ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τα ενδιαφέροντά σας;

Επεξήγηση: Τι είδους υλικό αναζητάτε κατά την έρευνά σας; Βρίσκετε, τις πληροφορίες που αναζητάτε (άρθρα περιοδικά, πληροφορίες) και σε ποια γλώσσα; (στοχεύει στη συλλογή στοιχείων σχετικά με το περιεχόμενο που χρησιμοποιείται)

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

6. Εκτός από το εκπαιδευτικό υλικό, τι άλλο θα σας ενδιέφερε να συμπεριληφθεί στον ιστότοπο και τι θα βελτίωνε τις λειτουργίες του;

Επεξήγηση: Τι θα προτείνατε που θα μπορούσε να συμβάλει στην κάλυψη των αναγκών ή την επίλυση των προβλημάτων που εντοπίζονται στον ιστότοπο;

7. Η συνεισφορά της ευρύτερης κοινωνίας σε περιεχόμενο σε ένα διαδικτυακό ιστότοπο θεωρείται σημαντική. Εσείς θα θέλατε να συνεισφέρετε σε περιεχόμενο (άρθρα, μελέτες κ.λπ.) προς όφελος της ακαδημαϊκής κοινότητας; (στοχεύει στην ανίχνευση της πρόθεσης του κοινού να συνεισφέρει σε περιεχόμενο)

Πλοήγηση:

8. Θεωρείτε ότι ο ιστότοπος διευκολύνει την πλοήγησή σας, ώστε να κατευθυνθείτε σωστά σε αυτό που αναζητάτε;

Επεξήγηση: Είναι εύκολος ή δύσκολος ο εντοπισμός του υλικού (άρθρα, βιβλία); Είναι κατανοητές οι πληροφορίες που παρέχει;

9. Υπήρξαν δυσκολίες κατά την πλοήγηση σας στον ιστότοπο; Ποια σημεία, θεωρείτε ότι επιδέχονται βελτίωση και με ποιο τρόπο θα μπορούσε να επιτευχθεί; (στοχεύει στη συλλογή πληροφοριών σχετικών με την ευχρηστία του ιστότοπου)

Δυνατότητα πρόσβασης:

10. Η έρευνα στις πηγές -που διατίθενται με IP του Πανεπιστημίου- γίνεται με δύο τρόπους: είτε με φυσική παρουσία στους χώρους του πανεπιστημίου, είτε εξ αποστάσεως με τον ιδρυματικό λογαριασμό κάθε χρήστη. Ποιο τρόπο χρησιμοποιείτε;

11. Έχετε ενεργοποιήσει τη VPN σύνδεση και ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε -αν αντιμετωπίσατε δυσκολίες; (διερευνάται η δυνατότητα πρόσβασης των χρηστών στον ιστότοπο)

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης

11. Η ΒΚΠ χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Έχετε επισκεφτεί κάποιο από αυτά. Αν ναι, για ποιο λόγο;

12. Τι είδους πληροφορίες θα σας ενδιέφεραν κατά την αναζήτησή σας στα μέσα αυτά;

13. Υποστηρίζεται ότι, η συνεισφορά του κοινού σε περιεχόμενο δίνει αξία στο περιεχόμενο, όπως επίσης και ότι η «καλοπροαίρετη» κριτική συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων που το απασχολούν. Θεωρείτε ότι θα πρέπει να δίνετε η δυνατότητα συνεισφοράς περιεχομένου και απόψεων σε όλες τις κατηγορίες του ακαδημαϊκού κοινού; (διερευνώνται τα κίνητρα για τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ ΑΠΘ και η βούληση του κοινού να ενεργοποιηθεί σε αυτά).

B.3 Έντυπο Συγκατάθεσης για τη Συμμετοχή στην Έρευνα

ΕΡΕΥΝΑ ΚΟΙΝΟΥ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ WEB 2.0 ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΣΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ Α.Π.Θ.

Συγκατάθεση για συμμετοχή στην έρευνα

- Ο κάτωθι υπογεγραμμένος συμφωνώ ότι επιθυμώ να συμμετάσχω εθελοντικά σε αυτήν την έρευνα.
- Κατανοώ ότι ακόμα και αν συμφωνώ να συμμετάσχω τώρα, μπορώ να υπαναχωρήσω ανά πάσα στιγμή ή να αρνηθώ να απαντήσω σε οποιαδήποτε ερώτηση χωρίς συνέπειες οποιουδήποτε είδους.
- Κατανοώ ότι μπορώ να αποσύρω την άδεια χρήσης δεδομένων από τη συνέντευξή μου εντός δύο εβδομάδων μετά τη συνέντευξη, οπότε το υλικό θα διαγραφεί.
- Μου διευκρινίστηκε εγγράφως ο σκοπός και η φύση της μελέτης και είχα την ευκαιρία να υποβάλω ερωτήσεις σχετικά με τη μελέτη.
- Κατανοώ ότι η συμμετοχή μου στην έρευνα αποσκοπεί στη συλλογή στοιχείων που θα χρησιμοποιηθούν για την ολοκλήρωση της συγγραφής μεταπτυχιακής διατριβής στο ΜΠΣ Πολιτιστική Πολιτική και Ανάπτυξη του ΑΠΚΥ και για την ενδεχόμενη αξιοποίηση των αποτελεσμάτων έρευνας από τη ΒΚΠ ΑΠΘ.
- Κατανοώ ότι δεν θα επωφεληθώ άμεσα από τη συμμετοχή μου σε αυτή την έρευνα.
- Συμφωνώ με την ηχογράφηση της συνέντευξής μου.
- Κατανοώ ότι όλες οι πληροφορίες που παρέχω για τη μελέτη αυτή θα αντιμετωπίζονται εμπιστευτικά.
- Κατανοώ ότι σε κάθε αναφορά για τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας η ταυτότητά μου θα παραμείνει ανώνυμη. Αυτό θα γίνει με την αλλαγή του ονόματός μου και τη συγκάλυψη όλων των λεπτομερειών της συνέντευξής μου που μπορεί να αποκαλύψουν την ταυτότητά μου ή την ταυτότητα των συνομιλητών μου.
- Κατανοώ ότι τα συγκεκριμένα αποσπάσματα από τη συνέντευξή μου μπορούν να αναφερθούν σε: διατριβή, παρουσίαση συνεδρίου, δημοσιευμένα κείμενα.
- Κατανοώ ότι αν ενημερώσω τον ερευνητή ότι υπάρχει το ενδεχόμενο βλάβης για μένα ή κάποιον άλλο θα πρέπει να το αναφέρει στις αρμόδιες αρχές –πρώτα κατόπιν συζήτησης μαζί μου.
- Κατανοώ ότι οι υπογεγραμμένες μορφές συγκατάθεσης και οι πρωτότυπες ηχογραφήσεις θα διατηρηθούν κλειδωμένες σε συρτάρι ασφαλείας στην οικία της ερευνήτριας κας Καλλιόπης Ψαράκη. Πρόσβαση και κλειδιά για το συρτάρι αυτό έχει αποκλειστικά και μόνον εκείνη. Θα διατηρηθούν εκεί έως την επιβεβαίωση των αποτελεσμάτων της μεταπτυχιακής διατριβής της κας Καλλιόπης Ψαράκη. Με την επιβεβαίωση των αποτελεσμάτων της μεταπτυχιακής διατριβής της κας Καλλιόπης Ψαράκη, θα καταστραφούν άμεσα (την επόμενη ημέρα).

Κατανοώ ότι η απομαγνητοφωνηθείσα συνέντευξή μου από την οποία έχουν αφαιρεθεί όλες οι πληροφορίες αναγνώρισης του προσώπου μου, θα διατηρηθεί σε στικάκι USB κλειδωμένο σε συρτάρι ασφαλείας στην οικία της ερευνήτριας κας Καλλιόπης Ψαράκη. Πρόσβαση και κλειδιά για το συρτάρι αυτό έχει αποκλειστικά και μόνον εκείνη. Θα διατηρηθεί για δύο χρόνια μετά την επιβεβαίωση των αποτελεσμάτων της μεταπτυχιακής διατριβής της κας Καλλιόπης Ψαράκη. Με τη παρέλευση των δύο αυτών ετών, η απομαγνητοφωνηθείσα συνέντευξή μου και το στικάκι USB θα καταστραφούν άμεσα (την επόμενη ημέρα).

Κατανοώ ότι σύμφωνα με το δικαίωμα της ελευθερίας της πληροφόρησης, έχω τη δυνατότητα να αποκτήσω πρόσβαση στις πληροφορίες που έχω παράσχει για το διάστημα που διατηρούνται στο αρχείο του ερευνητή, όπως ορίζεται παραπάνω.

Κατανοώ ότι έχω το δικαίωμα να ζητήσω περαιτέρω διευκρινίσεις και πληροφορίες από τα άτομα που εμπλέκονται στην έρευνα για την εκπόνηση της μεταπτυχιακής εργασίας.

Ακολουθούν τα στοιχεία επικοινωνίας των εμπλεκόμενων μερών (ερευνητών ή/και μελών ακαδημαϊκών εποπτικών φορέων):

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου Τ.Θ. 12794,
2252, Λατσιά
Κύπρος

Τηλ.:+357 22 411600

Φαξ:+357 22 411601

ΜΠΣ Πολιτιστική Πολιτική και Ανάπτυξη (Σχολή Κοινωνικών Επιστημών)

Καραϊσκού Βάγια (Ακαδημαϊκή Υπεύθυνη Αναπλ. Καθηγήτρια) v.karaiskou@ouc.ac.cy

Παπαϊωάννου Γεώργιος (Επιβλέπων καθηγητής ΑΠΚΥ) g.papaiouannou@ouc.ac.cy

Βενιέρη Φωτεινή (Μέλος τριμελούς επιτροπής) fvenieri.cmc@gmail.com

Συλαίου Στέλλα (Μέλος τριμελούς επιτροπής) styliani.sylaiou@ouc.ac.cy

Ψαράκη Καλλιόπη (Βιβλιοθηκονόμος -Βιβλιοθήκη Νομικής Σχολής ΑΠΘ, Μεταπτυχιακή φοιτήτρια ΑΠΚΥ) kpsaraki@law.auth.gr kalliori.psaraki@st.ouc.ac.cy

Υπογραφή του συμμετέχοντος στην έρευνα

Ημερομηνία συμμετοχής στην έρευνα

Υπογραφή ερευνητή

B.4 Χρονολόγιο έρευνας

A' Μέρος. Αξιολόγηση του ιστότοπου και παρατήρηση της διάδρασης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (για το 1^ο και 2^ο ερευνητικό ερώτημα)

1-10-2019 έως 7-10-2019:

Έλεγχος εφαρμογής των αρχών ποιότητας στον ιστότοπο

7-10-2019 έως 7-11-2019:

Καθημερινή καταγραφή των δεδομένων και των παρατηρήσεων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης

8-11-2019 έως 16-11-2019:

Κωδικοποίηση δεδομένων (αριθμός δημοσιεύσεων ανά μήνα, μέσος όρος δημοσιεύσεων ανά ημέρα, κωδικοποίηση των αναρτήσεων στο Facebook σε γενικές κατηγορίες)

B' Μέρος. Ποιοτική Έρευνα σε Ομάδες Εστίασης (για το 3^ο ερευνητικό ερώτημα)

«Κατά πόσο οι εφαρμογές Web 2.0 έχουν αξιοποιηθεί στη βάση των αναγκών του ακαδημαϊκού κοινού, δηλαδή μιας ανθρωποκεντρικής προσέγγισης που εστιάζει σε ποιοτικά κριτήρια και ενισχύει τη διάδραση με το κοινό».

Σύμφωνα με τους στόχους διατριβής και την εξειδίκευση στα κριτήρια της ανθρωποκεντρικότητας και της διάδρασης των «Αρχών ποιότητας των πολιτιστικών κόμβων» (Minerva Europe, 2005), διαμορφώθηκαν οι υπό διερεύνηση θεματικές περιοχές και τα αντίστοιχα ερωτήματα.

Αντίστοιχα, διερευνήθηκε το θεωρητικό πλαίσιο για τον τρόπο διεξαγωγής της έρευνας και τη συγκρότηση των ομάδων εστίασης.

1-2-2020:

Συγκρότηση ομάδων εστίασης

Αποφασίστηκε η στόχευση σε 4 κύριες κατηγορίες κοινού με βάση την ακαδημαϊκή τους ιδιότητα, προκειμένου να προσδιοριστούν οι ανάγκες καθεμιάς (βλ. αναλυτικότερα στο κύριο σώμα της διατριβής)

- Για την συγκρότηση των ομάδων εστίασης επιστρατεύτηκε το προσωπικό των περιφερειακών βιβλιοθηκών της ΒΚΠ και μέλη του διδακτικού προσωπικού.
- Η πρώτη ενημέρωση των χρηστών πραγματοποιήθηκε είτε στο φυσικό χώρο των βιβλιοθηκών από βιβλιοθηκονόμους, είτε στις αίθουσες διδασκαλίας από το διδακτικό προσωπικό.
- Αποκλείστηκε η διαδικασία κοινοποίησης της έρευνας στην ακαδημαϊκή κοινότητα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του πανεπιστημίου, επειδή στην περίπτωση των ερωτηματολογίων, είτε διαπιστώνεται μικρή συμμετοχή, είτε απαιτείται μεγαλύτερο χρονικό διάστημα για τη συμπλήρωση επαρκούς αριθμού ερωτηματολογίων. Επομένως, για τη διεξαγωγή ποιοτικής έρευνας σε ομάδες εστίασης, όπου απαιτείται φυσική παρουσία και συγχρονισμός είναι αναγκαία μια αμεσότερη προσέγγιση και ενημέρωση των χρηστών.
- Η στόχευση για τη συμμετοχή των χρηστών που επισκέπτονται τις βιβλιοθήκες αποσκοπεί στον εντοπισμό του βέλτιστου μείγματος ενεργών χρηστών διαφορετικών τμημάτων/σχολών του ΑΠΘ.
- Για την ενημέρωση τους επιλέχθηκε αρχικά η τηλεφωνική επικοινωνία και σε δεύτερο χρόνο το messenger και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

13-2-2020

Συντάχθηκε ο Οδηγός συνέντευξης, που περιέχει 13 ημιδομημένες ερωτήσεις με σκοπό τη συγκέντρωση ποιοτικών πληροφοριών που αφορούν τις Web 2.0 εφαρμογές, δηλαδή τον ιστότοπο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης που σχετίζονται με την:

- Ενημέρωση για τις Web 2.0 εφαρμογές της ΒΚΠ ΑΠΘ
- Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών
- Σχετικότητα περιεχομένου
- Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο
- Πλοήγηση
- Δυνατότητα πρόσβασης

- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης

16-2-2020:

- Προκειμένου να λειτουργήσουν νομότυπα οι διαδικασίες συντάχθηκε από την ερευνήτρια «Αίτημα έγκρισης για τη διεξαγωγή της έρευνας σε ομάδες εστίασης» προς την Επιτροπή Δεοντολογίας και Ηθικής για την Έρευνα του ΑΠΘ. Ενώ, παράλληλα συντάχθηκε και συνυποβλήθηκε το Έγγραφο για τη συναίνεση των συμμετεχόντων στην έρευνα. Το έγγραφο διασφαλίζει την προστασία των προσωπικών δεδομένων των συμμετεχόντων -ιδιαίτερα επειδή για τις ανάγκες της έρευνας κρίθηκε απαραίτητη η μαγνητοφώνηση των απόψεών τους.

21-2-2020:

- Κατά τη 12 Συνεδρίαση της ΕΗΔΕ η Επιτροπή απεφάνθη ότι για τη διεξαγωγή της έρευνας αρμόδια είναι η αντίστοιχη επιτροπή του ΑΠΚΥ και συνέστησε την κατάθεση αιτήματος προς τη Βιβλιοθήκη της Νομικής Σχολής, προκειμένου να υπάρξει αδειοδότηση για τη χρήση κλειστού χώρου για τη διεξαγωγή της έρευνας.

24-2-2020:

- Ακολούθησε η κατάθεση αιτήματος προς τη Βιβλιοθήκη της Νομικής Σχολής ΑΠΘ και η έγκριση χρήσης της αίθουσας πολυμέσων για τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων. Θεωρήθηκε ο πλέον κατάλληλος χώρος για δύο λόγους: α) είναι απομονωμένος συγκριτικά με άλλες αίθουσες και διασφάλιζε τους όρους διεξαγωγής της έρευνας και β) στην περίπτωση που θεωρούνταν αναγκαίο υπήρχε πρόσβαση στον ιστότοπο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης που χρησιμοποιεί η ΒΚΠ ΑΠΘ.
- Αφού εξασφαλίστηκε το νομότυπο της διαδικασίας, ζητήθηκε από τους χρήστες που έδειξαν ενδιαφέρον να δηλώσουν τα στοιχεία τους, ονοματεπώνυμο και τηλέφωνο, προκειμένου η ερευνήτρια να έρθει σε επαφή μαζί τους.
- Με την αποστολή σύντομου μηνύματος προς τους χρήστες η ερευνήτρια αποσκοπούσε αφενός να τους ευχαριστήσει για το ενδιαφέρον που επέδειξαν και αφετέρου ζητούσε το e-mail των χρηστών για την αποστολή σχετικού ενημερωτικού υλικού. Ωστόσο, υπήρξαν και οι περιπτώσεις που επιθυμούσαν τόσο την τηλεφωνική ενημέρωση, όσο και την αποστολή του υλικού στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

- Ως διαδικασία ήταν χρονοβόρα και εξαντλητική και απαιτούσε προσαρμογή στα χρονικά δεδομένα. Η ερευνήτρια ήταν διαθέσιμη αρκετές ώρες της ημέρας, προκειμένου να μην υπάρξει απόκλιση από το χρονοδιάγραμμα. Χρειάστηκε αντίστοιχα να αναπροσαρμόσει το ωράριο της εργασίας της, ανάλογα με τα τηλεφωνικά ραντεβού.
- Στόχος ήταν η συγκέντρωση 6-8 ατόμων σε κάθε ομάδα. Η περίπτωση διαρροών προβλέφθηκε και την ημέρα της 1^{ης} συνέντευξης επαληθεύτηκε.
- Η ομάδα των προπτυχιακών φοιτητών συγκροτήθηκε άμεσα, λόγω των μειωμένων υποχρεώσεων των μελών της συγκριτικά με τις υπόλοιπες ομάδες.
- Η επόμενη ομάδα εστίασης με το καλύτερο μείγμα ήταν των υποψήφιων διδασκόντων
- Οι επόμενες ομάδες δεν συγκέντρωναν τον απαιτούμενο αριθμό συμμετεχόντων, ωστόσο η διαδικασία ήταν σε εξέλιξη.
- Παράλληλα με τη διεξαγωγή της συνέντευξης στην πρώτη ομάδα και την πραγματοποίηση της απομαγνητοφώνησης, γινόταν οι συνεννοήσεις για τη συγκρότηση της επόμενης ομάδας. Σημαντική δυσκολία υπήρξε ο προσδιορισμός του χρόνου διεξαγωγής της συνέντευξης για την κάθε ομάδα.
- Πριν την διεξαγωγή της τελικής συνέντευξης πραγματοποιήθηκε πιλοτική συνέντευξη διάρκειας 45 λεπτών (1-3-2019) και η οποία έλαβε χώρα σε κλειστό χώρο της Βιβλιοθήκης της Νομικής Σχολής. Κρίθηκε απολύτως αναγκαία για τη διεξαγωγή της έρευνας, προκειμένου να προσδιοριστεί ο απαιτούμενος χρόνος σε συνάρτηση με τις υποβληθείσες ερωτήσεις και η πιθανή τροποποίηση αυτών για παραγωγή ποιοτικών δεδομένων.
- Η διάρκεια της συνέντευξης ορίστηκε στη 1 ώρα τουλάχιστον -και όχι περισσότερο από 90 λεπτά.
- Επιπλέον, αποφασίστηκε και δοκιμάστηκε ο τρόπος μαγνητοφώνησης. Η μαγνητοφώνηση πραγματοποιήθηκε με τη συσκευή κινητού τηλεφώνου, αφού πρώτα ελέγχθηκε η χωρητικότητα της κάρτας μνήμης, η ένταση και η καθαρότητα του ήχου. Ενώ, εξετάστηκε και το ενδεχόμενο χρήσης λογισμικού για την απομαγνητοφώνηση των συνεντεύξεων.

4-3-2020:

Συνέντευξη στη ομάδα εστίασης προπτυχιακών:

Προετοιμασία της αίθουσας πολυμέσων 15 λεπτά πριν τη συνέντευξη: Έλεγχος και ενεργοποίηση των υπολογιστών και προτζέκτορα – Διανομή των σχετικών εγγράφων.

Για τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων, η ερευνήτρια εξασφάλισε την οικειοθελή συμμετοχή και βοήθεια για τη μαγνητοφώνηση ενός τεταρτοετή φοιτητή της Νομικής Σχολής ΑΠΘ.

Γ'. Μέρος. Αλλαγή της διαδικασίας λόγω της έκτακτης κατάστασης της πανδημίας

11-3-2020:

Αποφασίζεται αλλαγή του τρόπου διεξαγωγής της έρευνας, λόγω της υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α Δ1α/ΓΠ.οικ. 16838/10-3-2020 ΚΥΑ (ΦΕΚ 783/Β'/10-3-2020) Επιβολής μέτρου προσωρινής απαγόρευσης λειτουργίας, από 11.3.2020 έως και 24.3.2020 με θέμα: «Επιβολή του μέτρου της προσωρινής απαγόρευσης λειτουργίας των... ανωτάτων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, κέντρων ξένων γλωσσών, φροντιστηρίων και πάσης φύσεως εκπαιδευτικών δομών, φορέων και ιδρυμάτων, δημοσίων και ιδιωτικών, κάθε τύπου και βαθμού της χώρας για το χρονικό διάστημα από 11.3.2020 έως και 24.3.2020».

Στο εξής πραγματοποιούνται ατομικές συνεντεύξεις -αρχικά δια ζώσης στην Βιβλιοθήκη της Νομικής Σχολής και αργότερα με skype ή με βιντεοκλήση στο messenger.

Παρατηρήσεις:

- Όσον αφορά την ποιότητα των συλλεχθέντων δεδομένων:

Η διεξαγωγή της έρευνα μέσω ατομικής συνέντευξης αυξάνει την διάδραση μεταξύ συνεντευξιαστή και συνεντευξιαζόμενου και περιορίζει τη συλλογή ποιοτικών δεδομένων συγκριτικά με την έρευνα σε ομάδες εστίασης, η οποία ενίσχυε κυρίως τη διάδραση μεταξύ των ερωτώμενων.

- Όσον αφορά την πορεία της έρευνας:

Η αναπροσαρμογή της διαδικασίας απαιτούσε επιπλέον χρόνο, τόσο για την εκ νέου επικοινωνία με τους συμμετέχοντες, όσο και για τη διεξαγωγή των ατομικών συνεντεύξεων.

Η ενημέρωση των συμμετεχόντων έγινε αρχικά με την αποστολή μηνύματος. Η άμεση ανταπόκριση ήταν μικρή.

Η ερευνήτρια στο επόμενο στάδιο προχώρησε σε κατ' ιδίαν τηλεφωνική συνομιλία με τα μέλη των συγκροτημένων ομάδων εστίασης, για να επισπεύσει τη διαδικασία της έρευνας. Ορισμένοι υπαναχώρησαν από την αρχική τους συναίνεση για συμμετοχή -δεν διέθεταν skype, απέφευγαν τις μετακινήσεις, έκτακτοι λόγοι κ.λπ. Συνεπώς, με κλειστές βιβλιοθήκες, έπρεπε να αναζητηθούν νέοι συμμετέχοντες. Με δυσκολία συμπληρώνεται ο αριθμός των 7 ατόμων για κάθε μια από τις υπολειπόμενες κατηγορίες κοινού.

4-3-2020 έως 4-4-2020:

Έχουν διεξαχθεί όλες οι συνεντεύξεις και έχει ολοκληρωθεί η απομαγνητοφώνηση.

5-4-2020 έως 15-4-2020:

Κωδικοποίηση δεδομένων: Α. Ερευνητική περιοχή ανά συμμετέχοντα - Β. Ερευνητική περιοχή ανά κατηγορία κοινού

B.5 Απομαγνητοφώνηση συνεντεύξεων

Αρχικά, είχε σχεδιαστεί η διεξαγωγή συνεντεύξεων σε ομάδες εστίασης 4 κατηγοριών ακαδημαϊκού κοινού από διαφορετικές σχολές του ΑΠΘ. Ωστόσο, μια μόνο συνέντευξη διεξήχθη στην ομάδα εστίασης των έξι προπτυχιακών φοιτητών, λόγω έκτακτων γεγονότων.

Ενώ, είχαν συγκροτηθεί σχεδόν όλες οι ομάδες και έμενε να οριστεί ο χρόνος διεξαγωγής των συνεντεύξεων, ακολούθησε ο περιορισμός των συναθροίσεων και υπήρξαν διαρροές των συμμετεχόντων από τις ομάδες. Σε συνεννόηση με τον επιβλέποντα καθηγητή αποφασίστηκε αλλαγή στη μεθοδολογία, ενώ παράλληλα -με τις βιβλιοθήκες κλειστές- η ερευνήτρια προσπάθησε να συμπληρώσει τον απαιτούμενο αριθμό των συμμετεχόντων για την έρευνα.

Ακολούθησαν 24 ατομικές συνεντεύξεις -οι περισσότερες πραγματοποιήθηκαν δια ζώσης, μέσω skype, με βιντεοκλήση στο messenger, ενώ δόθηκαν και κάποιες γραπτές συνεντεύξεις.

Ήταν μια επίπονη διαδικασία, καθώς η ερευνήτρια αναγκάστηκε να δαπανήσει περισσότερο χρόνο τόσο για τη διεξαγωγή, όσο και για την απομαγνητοφώνηση των συνεντεύξεων. Διεξήχθησαν 7 ατομικές συνεντεύξεις για κάθε κατηγορία κοινού – μεταπτυχιακούς φοιτητές, υποψήφιους διδάκτορες και διδακτικό προσωπικό. Για τους προπτυχιακούς φοιτητές -εκτός από την μοναδική συνέντευξη στην ομάδα εστίασης- η ερευνήτρια προχώρησε στη διεξαγωγή 3 ακόμα συνεντεύξεων, καθώς θεώρησε ότι το δείγμα δεν έδινε καλή ανατροφοδότηση.

Κατά τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων η πλειοψηφία των συμμετεχόντων είχε άμεση πρόσβαση στον ιστότοπο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Η ερευνήτρια για την επαλήθευση των λεγομένων των χρηστών ζήτησε -ενδεικτικά, όπου ήταν δυνατόν- απαντήσεις για πρακτικά θέματα και πραγματοποίησε ελέγχους στον ιστότοπο κατά την απομαγνητοφώνηση.

Προπτυχιακοί (8)

Συνέντευξη σε Ομάδα Εστίασης Προπτυχιακών (Από τα Τμήματα: Μαθηματικό, Χημικών Μηχανικών, Νομική) - Η συνέντευξη διεξάγεται στην αίθουσα πολυμέσων της Νομικής Σχολής.

Η ομάδα εστίασης αποτελείται κυρίως από φοιτητές που διανύουν το α΄ εξάμηνο του 2ου έτους σπουδών. Οι μισοί από την ομάδα έχουν επισκεφθεί τον ιστότοπο. Δεν έχουν ενημερωθεί για τη χρήση του ιστότοπου και δεν έχουν παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο.

Ακολουθούν οι απαντήσεις τους σχετικά με τη χρήση του ιστότοπου:

«Εγώ, μια φορά τον χρησιμοποίησα. Έψαχνα ένα βιβλίο... δεν υπήρχε στη δική μας βιβλιοθήκη και μου είπαν να μπω σ' αυτό το site και να ψάξω αν υπήρχε το βιβλίο στην Κεντρική [Βιβλιοθήκη]».

«Τον χρησιμοποίησα αρκετές φορές. Έψαχνα κάποια βιβλία... βρήκα αυτά που ήθελα. Μου φάνηκε αρκετά χρήσιμο».

«Για το επίπεδο [σπουδών] στο οποίο βρίσκομαι, τον έχω χρησιμοποιήσει πολλές φορές»

«Εγώ δεν το έχω χρησιμοποιήσει, μου αρέσει... να πηγαίνω στη βιβλιοθήκη και να βλέπω τα βιβλία, να τα ανοίγω».

Δύο από τους φοιτητές απάντησαν ότι δε χρειάστηκε να τον χρησιμοποιήσουν.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Η ερευνήτρια ενθάρρυνε όλους τους φοιτητές να μιλήσουν για τον τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών, ακόμα και εκείνους που δεν είχαν χρησιμοποιήσει καθόλου τον ιστότοπο. Τους παρότρυνε να κοιτάξουν για λίγο την αρχική σελίδα.

Ένας από τους φοιτητές εξέφρασε την άποψη ότι, τον έχει βοηθήσει σε ικανοποιητικό βαθμό στην αναζήτηση πηγών και βιβλιογραφίας. Ωστόσο, οι υπόλοιποι εξακολουθούν να μην εκφράζουν την άποψή τους. Η ερευνήτρια θέτει ένα ερώτημα: «Αν σας ζητήσω να αναζητήσετε ένα βιβλίο, από ποιο σημείο του ιστότοπου θα το αναζητήσετε;»

Οι μισοί απάντησαν σωστά από το πεδίο της «Αναζήτησης». «Αν γνωρίζουμε περισσότερα στοιχεία, συγγραφέα, τίτλο βοηθάει πιο πολύ», παρατηρεί μια φοιτήτρια.

Ωστόσο, παρά τις προσπάθειες οι φοιτητές εξακολουθούν να μένουν σιωπηλοί, ένδειξη του ότι απλώς έχουν επισκεφτεί τον ιστότοπο, αλλά σε καμιά περίπτωση δεν γνωρίζουν τη χρήση του ή δεν ενδιαφέρονται.

Στη συνέχεια, η ερευνήτρια ζητά να μάθει με ποιο τρόπο ενημερώθηκαν για τον ιστότοπο:

Ένας φοιτητής απάντησε ότι ενημερώθηκε από τη βιβλιοθήκη της σχολής του, αλλά γνώριζε για τον ιστότοπο πριν την ενημέρωση, καθώς από μόνος του είχε αναζητήσει όλες τις σχετικές ιστοσελίδες του πανεπιστημίου.

Ένας άλλος απάντησε από τη βιβλιοθήκη της σχολής.

Τέλος, μια φοιτήτρια απάντησε ότι γνώριζε για τον ιστότοπο, απλά δεν τον είχε χρησιμοποιήσει. Όταν, για πρώτη φορά χρησιμοποίησε τους κωδικούς της στο ΑΠΘ, εντόπισε ότι υπήρχε σχετικός υπερσύνδεσμος. Ωστόσο, εξακολουθεί να πιστεύει ότι εξυπηρετείται καλύτερα αναζητώντας το βιβλίο που ψάχνει κατευθείαν στα ράφια.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Μόνο δύο από τους φοιτητές απάντησαν ότι τους κάλυψε το υλικό. Και οι δύο χρησιμοποιούν κυρίως ελληνική βιβλιογραφία.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Με βάση τα προαναφερόμενα, ήταν φυσικό επακόλουθο ότι δεν είχαν να προτείνουν βελτιώσεις, τόσο για το σχεδιασμό, όσο και για το περιεχόμενο του ιστότοπου.

Πλοήγηση:

Δεδομένου ότι, δεν είχαν παρακολουθήσει τα σεμινάρια για τη χρήση του ιστότοπου, η ερευνήτρια ρωτά αν θα διευκόλυνε κάποιος οδηγός ή άλλου είδους υλικό για την αναζήτηση στον ιστότοπο.

«Δεν το θεωρούμε αναγκαίο», απάντησε κάποιος φοιτητής.

Κάποιος άλλος απάντησε ότι υπάρχει δυσκολία κατά την αναζήτηση του υλικού. *«Έβγαζε πολλά αποτελέσματα και έπρεπε να τα ψάξω ένα προς ένα για να βρω ποια είναι η κατάλληλη έκδοση. Ίσως αν έβγαζε λιγότερες πληροφορίες ή με κάποιο τρόπο συνδέονταν τα βιβλία μεταξύ τους με κάποιες λέξεις κλειδιά»*, παρατηρεί.

Ένας τρίτος ανέφερε ότι είχε την ίδια δυσκολία. Επιπλέον, λόγω της ελλιπούς ενημέρωσής του, δεν μπορούσε να εντοπίσει τα στοιχεία που αναζητούσε και που αφορούσαν τη διαθεσιμότητα του τεκμηρίου.

Οι φοιτητές με δυσκολία συμμετέχουν στη συζήτηση, επειδή είτε αγνοούν το θέμα συζήτησης, είτε γιατί τους είναι αδιάφορο.

«Δεν σας έχει ενημερώσει η βιβλιοθήκη ότι υπάρχει ο «Κατάλογος», μέσα από τον οποίο αναζητάμε υλικό»; ρωτά η ερευνήτρια.

«Όχι», απαντά η πλειοψηφία. *«Μπορεί να σου προτείνουν την ιστοσελίδα, αλλά δεν σε ενημερώνουν αναλυτικά»*.

Η ερευνήτρια τους εξηγεί συνοπτικά το όφελος από τη χρήση του καταλόγου. Κάποιος ρωτάει για την Ψηφιοθήκη. Έχουν αρχίσει να ενεργοποιούνται.

Η ερευνήτρια ενημερώνει για το ΙΚΕΕ που περιέχει τις διατριβές, καθώς και για την εξ αποστάσεως σύνδεση για την πρόσβαση στις πηγές.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Από τους φοιτητές μόνο δυο γνώριζαν για την εξ αποστάσεως σύνδεση. Ωστόσο δεν την ενεργοποίησαν, πιθανόν λόγω των περιορισμένων απαιτήσεων του προπτυχιακού επιπέδου σπουδών.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Οι φοιτητές δε χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ. Σε έναν εκ των φοιτητών εμφανίστηκε ως προτεινόμενη η σελίδα της ΒΚΠ στο Facebook, αλλά δεν ασχολήθηκε.

Η ερευνήτρια παροτρύνει να παρατηρήσουν την ιστοσελίδα στο Facebook.

Κάποιος παρατηρεί ότι δημοσιεύσεις για εκδηλώσεις του πανεπιστημίου, όπως για θέματα υγείας είναι χρήσιμο να αναρτώνται. Κάποιος άλλος επισημαίνει: «όμως είναι κάποια πράγματα τα οποία ίσως να είναι λίγο άσχετα» [με τους φοιτητές εννοεί].

Για να γίνει ελκυστική η ιστοσελίδα προτείνουν ομιλίες που γίνονται στο πανεπιστήμιο, εκδηλώσεις, θέματα που απασχολούν τη νεολαία, ενημερώσεις για τις έρευνες που οργανώνουν κάποιοι καθηγητές, την ανάρτηση των ενεργειών των φοιτητικών ομάδων.

«Τα φοιτητικά πάρτυ;» ρωτά η ερευνήτρια.

«Ξεφεύγει από τα θέματα της βιβλιοθήκης», απαντά ο φοιτητής.

Συμπληρωματικές ατομικές συνεντεύξεις (δια ζώσης). Οι προπτυχιακοί φοιτητές που συμμετέχουν βρίσκονται σε προχωρημένο στάδιο σπουδών.

Κ. (Νομική Σχολή)

Ο Κ. χρησιμοποιεί τον ιστότοπο της ΒΚΠ. Ενημερώθηκε γι' αυτόν από το προσωπικό της βιβλιοθήκης της Νομικής Σχολής.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Ο τρόπος παρουσίασης των πληροφοριών, σύμφωνα με τα λεγόμενά του, κατατοπίζει το χρήστη «σε ικανοποιητικό βαθμό» για να αναζητήσει την πληροφορία που χρειάζεται. «Επαρκείς» χαρακτηρίζει και τις πληροφορίες στο πεδίο της «Αναζήτησης»: «Κατά την αναζήτηση του υλικού δεν αντιμετώπισα κάποια δυσκολία».

Σχετικότητα περιεχομένου:

Όσον αφορά το περιεχόμενο του ιστότοπου ανταποκρίνεται στις ανάγκες του. Σύμφωνα με το επίπεδο σπουδών του «δεν χρειάστηκε να αναζητήσει κάτι εξειδικευμένο». Κυρίως περιορίζεται στην αναζήτηση βιβλιογραφίας και συγγραμμάτων που τον «καλύπτουν επαρκώς».

Σημειώνει ότι, στην περίπτωση που θα χρειαστεί πιο εξειδικευμένο υλικό, ενδεχομένως να απευθυνθεί πρώτα στο προσωπικό για κατευθυντήριες οδηγίες.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Ο Κ. παρατηρεί ότι η δημιουργία ενός forum «θα είχε μεγάλο ενδιαφέρον» και αναμένεται να έχει «μεγάλη ανταπόκριση από τους φοιτητές όλων των επιπέδων». Μέσα από τη συνεννόηση της ΒΚΠ με τη Βιβλιοθήκη της Νομικής Σχολής και την αμφίδρομη ενημέρωση των βιβλιοθηκών θα συμβάλλει στην «πιο άμεση επίλυση» των προβλημάτων που κατατίθενται. Ο Κ. σημειώνει ότι «θα είναι αξιόλογη πρωτοβουλία από την πλευρά των χρηστών, εφόσον υπάρχει ανταπόκριση και από πλευρά του αποδέκτη των προτάσεων [...] πρέπει να είναι αμφίδρομη η προσπάθεια και το ενδιαφέρον και από τις δυο πλευρές [...] θα ήταν σκόπιμο να υπάρχει αυτή η δυνατότητα». Ο Κ. εκφέρει την άποψή του για την υπηρεσία «Ρωτήστε μας» που έχει δημιουργηθεί στη βάση της κάλυψης των αναγκών των χρηστών και βρίσκεται στην αρχική σελίδα, στα «Χρήσιμα» του ιστότοπου. Στη βάση των προαναφερόμενων σκέψεων και προβληματισμών θεωρεί ότι είναι «χρήσιμη», ωστόσο «περιοριστική».

Εκφράζει, επίσης και τις επιφυλάξεις του στην περίπτωση της μαζικής ανταπόκρισης του κοινού. Υποστηρίζει ότι: «Το forum μπορεί να δέχεται εκατοντάδες ερωτήσεις, παράπονα». Έθεσε θέματα σχετικά με το χρόνο ανταπόκρισης στα αιτήματα, τη φύση των ερωτημάτων (απλά και εξειδικευμένα), την ιεράρχηση, τον αριθμό και την εξειδίκευση του προσωπικού.

Πλοήγηση:

Για την έρευνα στις «Πηγές» απευθύνθηκε σε υπάλληλο. Δε χρειάστηκε να ανατρέξει σε οδηγίες. Για την πλοήγηση αναφέρει ότι, ο φοιτητής μπορεί να ανατρέξει στην επιλογή «Βοήθεια» όπου μπορεί να βρει την απάντηση στις απορίες του. «Δεν είναι δύσκολο, πρέπει να ασχοληθείς λίγο, να δεις το περιβάλλον του lib.auth για να έχεις μια γενικότερη εικόνα». Αναφέρει χαρακτηριστικά για την επιλογή «Υπηρεσίες» ότι το μενού επιλογών

του είναι «καλά σχεδιασμένο», για τους φοιτητές παρέχει πληροφορίες για τα αναγνωστήρια μέχρι και την εκπαίδευση χρηστών.

Επισημαίνει επίσης, ότι έχει εντοπίσει μικρές ανακρίβειες στον «Κατάλογο». Χαρακτηριστικά αναφέρει για τις πληροφορίες των τεκμηρίων: *«Μπορεί να εμφανίζεται ένα βιβλίο διαθέσιμο, αλλά να μην υπάρχει στο φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης».*

Επιπλέον, αναφέρει ότι κάποιες λίγες φορές δεν μπορεί να ανοίξει ένα συγκεκριμένο σύνδεσμο ή μπορεί να υπάρχει τεχνικό πρόβλημα του συστήματος, *«αλλά αυτό δε συμβαίνει συχνά».*

Δυνατότητα πρόσβασης:

Ο Κ. ενημερώθηκε από το προσωπικό για την εξ αποστάσεως σύνδεση, που δίνει τη δυνατότητα πρόσβασης στις πηγές και τα εργαλεία της ΒΚΠ. Ωστόσο, δε χρειάστηκε να ενεργοποιήσει τη VPN σύνδεση.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Έχει λογαριασμό στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, στο Facebook, στο Twitter. Τα χρησιμοποιεί, αλλά όχι συχνά και για λόγους ενημέρωσης. Γνωρίζει για τη σελίδα της ΒΚΠ στο Twitter *«όπου εντελώς τυχαία»* έπεσε στην αντίληψη του μια εκδήλωση. Έκτοτε την επισκέπτεται καθημερινά. Ενδιαφέρεται για τις εκδηλώσεις. Έχει επισκεφθεί προσφάτως και τη σελίδα στο Facebook.

Είναι επιφυλακτικός όσον αφορά το κομμάτι του σχολιασμού: *«Ξέρετε πώς λειτουργεί αυτή η κοινότητα του Facebook, γι' αυτό το λόγο κρατάω μια απόσταση. Μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα, εντάσεις. Ο τρόπος σχολιασμού δεν είναι κάτι που μπορείς να το ελέγξεις, μπορούν να το ελέγξουν οι διαχειριστές και να βάλουν όρους για τα σχόλια που γίνονται κάτω από την ανάρτηση».* Δύσκολα θα ασκούσε κριτική που εμφανίζεται δημόσια.

Δεν είναι αρνητικός στο να συνεισφέρει σε περιεχόμενο ουδέτερης φύσης πχ. θα κοινοποιούσε ένα άρθρο για μια συγγραφέα, μια εκδήλωση που αφορά τον εθελοντισμό ή ακόμα τις εμπειρίες του ως ερασμιακός φοιτητής σε πανεπιστήμιο του εξωτερικού. *«Κάθε συνεισφορά προάγει το διάλογο».* Ωστόσο επισημαίνει ότι: *«Αυτό ξεφεύγει από το στενό κομμάτι, το ακαδημαϊκό».*

Λ. (Νομική Σχολή)

Ο Λ. χρησιμοποιεί πολλές φορές τον ιστότοπο. Ενημερώθηκε για τη λειτουργία και τις δυνατότητες που παρέχει από το υποχρεωτικό σεμινάριο στο α' εξάμηνο των σπουδών του. Παρατηρεί ότι: *«Ήταν αρκετές οι πληροφορίες για να τις συγκρατήσει ένας φοιτητής σε ένα [μόνο] μάθημα».*

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Τα στοιχεία του ιστότοπου είναι χρηστικά. *«Οι διάφορες υπηρεσίες είναι καλά ταξινομημένες [ωστόσο], επισκεπτόμενος για πρώτη φορά τη σελίδα δεν σε κάνει να πιστεύεις ότι θα είναι η ευκολότερη πλοήγηση»*, παρατηρεί.

Η εικόνα του ιστότοπου είναι καλή, ωστόσο τη χαρακτηρίζει *«ελαφρώς άχαρη [...], όχι τόσο ελκυστική για το νεαρό κοινό. Θα έπρεπε να γίνεται όλο και πιο σύγχρονη, πιο μοντέρνα για να είναι ελκυστική στους φοιτητές, κυρίως τους προπτυχιακούς»*, για να αποτελέσει *«κίνητρο για την περαιτέρω έρευνα των βιβλίων...»*. Και συνεχίζει σημειώνοντας ότι, *«οι μεταπτυχιακοί κάνουν πιο συνειδητά την έρευνά τους, μέσω της ιστοσελίδας».*

Σχετικότητα περιεχομένου:

Αναζητεί βιβλία και άρθρα περιοδικών. Όσον αφορά το περιεχόμενο είναι ικανοποιητικό για τον χρήστη. Ανταποκρίνεται στις ανάγκες του.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Προτείνει ένα ελκυστικό τρόπο καθοδήγησης για την έρευνα στα ηλεκτρονικά περιοδικά. Ενώ, υποδεικνύει ότι *«ένα ενημερωτικό video θα ήταν πιο αποτελεσματικό»*. Ωστόσο, ο ιστότοπος παρέχει οδηγίες για την πρόσβαση στα άρθρα και περιοδικά. Στην ερώτηση, αν θα μπορούσε να εντοπίσει σε ποιο σημείο του ιστότοπου είναι αναρτημένες οι οδηγίες ήταν μάλλον επιφυλακτικός. *«Είναι πολλές οι πληροφορίες»*, επισημαίνει.

Να σημειωθεί ότι ο Λ. υποστηρίζει ότι η σελίδα δεν του τράβηξε το ενδιαφέρον για να μάθει να πλοηγείται. Επιπλέον, δεν είναι δεδομένο ότι οι χρήστες -ακόμα και όσοι έχουν παρακολουθήσει τα σεμινάρια- θα πλοηγηθούν άμεσα στον ιστότοπο ή ότι απομνημονεύουν όλες τις πληροφορίες για την αναζήτηση στις πηγές.

Όσον αφορά τον τρόπο με το οποίο η βιβλιοθήκη απευθύνει την πληροφορία στο χρήστη, ο Λ. παρατηρεί ότι θα έπρεπε να είναι πιο φιλικός και όχι μια τυπική ανακοίνωση.

Η ερευνήτρια αναφέρει ένα παράδειγμα : «Είστε προπτυχιακός, δείτε...»

Επισημαίνει ότι: *«Αυτό θα ήταν το τέλειο, το ιδανικό γιατί θα αισθανόμουν ότι απευθύνεται κατευθείαν στις ανάγκες μου σε αυτά που σκέφτομαι να επιλύσω».*

Πλοήγηση:

Αναφέρει ότι αντιμετώπισε πρόβλημα με κάποιο περιοδικό που χρειαζόταν. Απαιτούσε ειδική σύνδεση και δεν κατάλαβε περί τίνος επρόκειτο. Είχε προσπαθήσει από το σπίτι του, αλλά και από τη βιβλιοθήκη, αλλά δεν υπήρξε κανένα αποτέλεσμα.

Σε μια άλλη περίπτωση αναζήτησης υλικού παρατηρεί ότι δεν αντιμετώπισε πρόβλημα όσον αφορά το τελικό αποτέλεσμα, αλλά μέχρι να φτάσει εκεί, δυσκολεύτηκε στην αναζήτηση. *«Δεν προσιδιάζει με τη μηχανή αναζήτησης του google που όποια λέξη και αν γράψεις και λάθος να είναι, θα σου γράψει μήπως εννοείται αυτό; Όστε να σε παραπέμψει η ίδια η μηχανή αναζήτησης στο σωστό λήμμα, στη σωστή λέξη που πρέπει να γράψεις για να φτάσεις στο αποτέλεσμα που ικανοποιεί».*

Δυνατότητα πρόσβασης:

Δεν χρησιμοποιεί τη VPN σύνδεση. Δε θυμάται, αλλά πιθανόν να είχε λάβει σχετική ενημέρωση κατά το σεμιναριακό μάθημα του α΄ εξαμήνου. Υποστηρίζει ότι από τότε δεν υπήρχε κάποια παραπομπή στην ιστοσελίδα που θα τον προσέλκυε να το δει.

Ο Λ. αναφέρει χαρακτηριστικά: *«[Η ΒΚΠ] πρέπει να βρει ένα άλλο τρόπο που θα είναι πιο άμεσος, θα επικεντρώνεται στις διάφορες κατηγορίες φοιτητών, σε προπτυχιακούς, μεταπτυχιακούς, σε πρωτοετείς ακόμα και σε φοιτητές άλλων ετών, υποψήφιους διδάκτορες».*

Υποστηρίζει ότι, η αναζήτηση ηλεκτρονικών περιοδικών δεν είναι τόσο αναγκαία στο προπτυχιακό, όσο στο μεταπτυχιακό επίπεδο σπουδών. Ωστόσο, για να κατανοήσει ο φοιτητής τις δυνατότητες για την περαιτέρω έρευνα σε μεταπτυχιακό επίπεδο θα πρέπει να ασχολείται, αλλά και να λαμβάνει γνώση για τις υπηρεσίες που του προσφέρονται τουλάχιστον κατά τα τελευταία εξάμηνα των προπτυχιακών του σπουδών. Επιπλέον, θίγει το θέμα της αξιοποίησης του διαθέσιμου επιστημονικού υλικού, σε συνδυασμό με την οικονομική επιβάρυνση του πανεπιστημίου για την απόκτηση βάσεων δεδομένων.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Δε γνωρίζει και δεν έχει επισκεφθεί κάποιο από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ. Παρατηρεί: *«Μου φαίνεται πολύ περίεργο, διότι, ενώ εγώ χρησιμοποιώ το Facebook και το Instagram κυρίως, δεν έχει τύχει να μου προταθεί η φιλία ή η ακολούθηση της σελίδας σε κανένα από τα δυο μέσα».*

Μετά από παρότρυνση, ρίχνει μια ματιά στον ιστότοπο. Παρατηρεί ότι, τόσο στο Facebook, όσο και στο Instagram η ΒΚΠ δεν ακολουθείται από πολλά μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας. Σχολιάζει: *«Αναρτά εκδηλώσεις, ενημερώσεις, κοινοποιεί δημοσιεύσεις του πανεπιστημίου σχετικά με την αντιμετώπιση του κορωνοϊού...».* Εντοπίζει μια ανάρτηση σχετικά με τη λογοκλοπή που τον ενδιαφέρει. Επισημαίνει χαρακτηριστικά: *«Αυτό είναι ένα ενδιαφέρον θέμα [...] έτυχε να το δω, όχι από τη σελίδα στο Facebook, αλλά από αφίσες που έχουν αναρτηθεί εντός του χώρου της Νομικής Σχολής, στους πίνακες ανακοινώσεων».*

«Είναι υπερβολικό να πω ότι και το λογότυπο της βιβλιοθήκης δε με ελκύει;» παρατηρεί την επόμενη στιγμή.

Όσον αφορά τον εμπλουτισμό της ιστοσελίδας, προτείνει την ανάρτηση ενημερώσεων για το νεοαποκτηθέν υλικό -βιβλία, δωρεές και νέοι τίτλοι περιοδικών- ώστε να υπάρχει κίνητρο για τους φοιτητές να επισκεφθούν τη σελίδα. Επίσης, προτείνει την ανάρτηση του ωραρίου λειτουργίας, αλλά και υπενθυμίσεων για τις τροποποιήσεις του ωραρίου, την ανάρτηση των συνεδρίων που αφορούν όλες τις θεματικές (ιατρική, νομική κ.λπ.). Δικαιολογεί την τελευταία του πρόταση επισημαίνοντας για τον ιστότοπο της Νομικής Σχολής ότι: *«Μπορεί να τα προσπεράσεις, [...]. Δεν μπαίνουμε τόσο συχνά στη σελίδα της σχολής, ενώ αν υπήρχε [η πληροφορία] στο Facebook, θα το βλέπαμε άμεσα».*

Επιπλέον, προτείνει την συμπερίληψη εκδηλώσεων που γίνονται στην πόλη -όπως, εν όψει του εορτασμού των Χριστουγέννων- καθώς και εκδηλώσεων των δημοτικών βιβλιοθηκών, και γενικότερα ενημερώσεων ή διαλέξεων που διεξάγονται στην πόλη της Θεσσαλονίκης.

Όσον αφορά τη δική του συνεισφορά σε περιεχόμενο, σημειώνει ότι θα έμπαινε στην διαδικασία ανάλογα με την αναγκαιότητα της ανάρτησης.

Όσον αφορά τον τρόπο επικοινωνίας του με τη βιβλιοθήκη:

Αναφέρει, για την περίπτωση των εκπρόθεσμων τεκμηρίων, θα προτιμούσε η βιβλιοθήκη να τον ενημερώνει με την αποστολή sms, ωστόσο ο ίδιος θέτει την παράμετρο του οικονομικού κόστους. Επισημαίνει επίσης ότι, οι περισσότεροι φοιτητές δεν χρησιμοποιούν το ακαδημαϊκό, αλλά το προσωπικό τους ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ακόμα και για την επικοινωνία τους με τους διδάσκοντες.

Υποστηρίζει ακόμα ότι, θα χρησιμοποιούσε το messenger για την επικοινωνία του με τη βιβλιοθήκη, γιατί *«είναι πολύ πιο άμεσο και επιφέρει γρήγορα αποτελέσματα»*. *«Εγώ και όλοι οι συμφοιτητές μου έχουμε Facebook. Ακόμα και [όσοι] δεν έχουν [...], μπορούν να έχουν ως εφαρμογή το messenger»*.

Τέλος πιστεύει ότι, τα αιτήματα που θα υποβάλλονται προς τη βιβλιοθήκη πρέπει να είναι επώνυμα, ώστε καθένας να αναλαμβάνει την ευθύνη της διατύπωσης του και να μη θελήσει απλά να δημιουργήσει πρόβλημα ή αντιπάθειες. *«Ωστόσο, κάποιιοι διστάζουν στη δημόσια έκφραση παραπόνων, γι' αυτό η δημιουργία ενός e-chat θα συνέβαλε στην άρση των αναστολών πολλών χρηστών»*.

K. (Τμήμα Αρχαιολογίας και Ιστορίας της Τέχνης)

Ο K. χρησιμοποιεί τον ιστότοπο της ΒΚΠ. Δεν έχει παρακολουθήσει σεμινάρια σχετικά με τον ιστότοπο και την έρευνα στις πηγές. Για τον ιστότοπο ενημερώθηκε από τους διδάσκοντες.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Έχει μια αρκετά θετική εντύπωση για τον ιστότοπο. Υποστηρίζει ότι: *«Με μία μικρή βοήθεια, όλα ήταν εύκολα»*. Ο τρόπος παρουσίασης των πληροφοριών είναι πολύ καλός και αναλυτικός.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Το περιεχόμενο είναι ικανοποιητικό και ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τα ενδιαφέροντά του. Χρησιμοποιεί τον ιστότοπο για την εύρεση βιβλιογραφίας. Αναζητά υλικό στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα, κυρίως βιβλία, εργασίες, διδακτορικές διατριβές. Θεωρεί ότι είναι επαρκές και δεν απαιτούνται αλλαγές. Κατά την άποψή του, ίσως ένας πιο ειδικός να έχει να προτείνει κάτι.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Δε γνωρίζει, με ποιο τρόπο μπορεί να συνεισφέρει σε περιεχόμενο.

Πλοήγηση:

Έχει χρησιμοποιήσει τις σχετικές οδηγίες και τα βίντεο που διατίθενται στον ιστότοπο, ώστε να διευκολυνθεί στην έρευνα. Δε δυσκολεύτηκε κατά την πλοήγηση του στον ιστότοπο. *«Γίνεται εύκολα και με βοήθά στον εντοπισμό του υλικού που αναζητώ»*, παρατηρεί.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Ο Κ. γνωρίζει τη δυνατότητα της εξ αποστάσεως σύνδεσης. Ενημερώθηκε από τους διδάσκοντες, αλλά δεν την έχει ενεργοποιήσει.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Δεν έχει επισκεφθεί κάποιο από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ. Ωστόσο, δέχεται ότι η συνεισφορά του κοινού σε περιεχόμενο δίνει αξία στο περιεχόμενο. Επιπλέον, ότι η «καλοπροαίρετη» κριτική συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων που το απασχολούν. Υποστηρίζει ότι: *«Χωρίς ανατροφοδότηση καμία πλατφόρμα δεν δουλεύει σωστά»*.

Μεταπτυχιακοί

A. (European Inter - University Centre, Abo Akademi, Master of Arts. In Human Rights and Democratization / Νομική Σχολή ΑΠΘ. M.Sc. στη Φιλοσοφία, κοινωνιολογία και Ιστορία του Δικαίου / Απόφοιτος Τμήματος Πολιτικών Επιστημών ΑΠΘ)

Ο Α. γνωρίζει και χρησιμοποιεί τον ιστότοπο της ΒΚΠ ΑΠΘ. Ενημερώθηκε από το προσωπικό της βιβλιοθήκης για τον τρόπο αναζήτησης συγγραμμάτων μέσω των διαθέσιμων Η/Υ. *«Έκτοτε έγινε ο κανόνας προκειμένου α) να δω είτε αν υπάρχει κάτι στην συλλογή της βιβλιοθήκης, είτε β) για να αναζητήσω την τοποθεσία του»*, σύμφωνα με τα λεγόμενα του. Δεν έχει παρακολουθήσει σεμινάρια για την χρήση του ιστότοπου.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Ο Α. αναφέρει σχετικά με την παρουσίαση των πληροφοριών: *«Ευκρινής η παρουσίαση των δυνατοτήτων που προσφέρει η σελίδα. Θετικότατο. Η λειτουργία με λέξεις κλειδιά και η παρουσίαση πολλών επιλογών που σχετίζονται με αυτά. Στην πράξη αρκεί να γράψω το*

όνομα του δημιουργού που αναζητώ ή το αντικείμενο που αναζητώ για να μου εμφανιστεί μια πληθώρα σχετικών επιλογών».

Στη συνέχεια εντοπίζει τα αρνητικά σημεία:

«Η βιβλιοθήκη προσφέρει δυνατότητες σύνθετης αναζήτησης - ωστόσο η παρουσίαση αυτών των δυνατοτήτων και η πληθώρα των παραγόντων προσωπικά με αποθαρρύνει από το να τις εξερευνήσω. Οι λόγοι είναι η συνθετότητα και ποσότητα των πληροφοριών που πρέπει να επεξεργαστείς προκειμένου να κάνεις χρήση αυτών των επιλογών, πολλές φορές χωρίς να γνωρίζεις καν σε τι ανταποκρίνεται ο κάθε όρος που αναφέρεται... μια εκ των προτέρων εκπαίδευση - εξειδίκευση σε αυτές τις μεθόδους είναι επιβεβλημένη προς το προσωπικό και φοιτητές από τις αρμόδιες αρχές προκειμένου να αποδώσουν καρπούς και να ωφελήσουν πράγματι τους φοιτητές».

Σχετικότητα περιεχομένου:

Το περιεχόμενο του ιστότοπου ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα του. Αναζητά βιβλία στην ελληνική και αγγλική γλώσσα. Τις περισσότερες φορές εντοπίζει το υλικό που αναζητά. Πρόκειται για συγγράμματα στο 99% των περιπτώσεων. Αναφερόμενος στο υλικό της βιβλιοθήκης της Νομικής Σχολής, επισημαίνει: *«Δυστυχώς γνωρίζω πως πρόκειται για νομική βιβλιοθήκη και δίνεται προτεραιότητα όσον αφορά τα ηλεκτρονικά περιοδικά και τα άρθρα σε εκδόσεις ανάλογου αντικειμένου. Ωστόσο, ως μεταπτυχιακός φοιτητής της Φιλοσοφίας του Δικαίου, δεν κατάφερα ούτε μια φορά να αποκτήσω πρόσβαση σε άρθρα σχετικά του δικού μου ενδιαφέροντος. Κάτι που οδήγησε απλά στο να θεωρώ την Βιβλιοθήκη ως μη παρέχουσα αυτή την δυνατότητα για εμένα, αυτοπεριορίζοντας το εύρος χρήσης μονάχα στα συγγράμματα».*

«Από άποψη συγγραμμάτων θεωρώ πως η βιβλιοθήκη είναι σε πολύ καλό επίπεδο διαθέτοντας συγγράμματα που δεν περίμενα να βρω. Αλλά και γενικότερα σπάνια δεν κατάφερα να βρω κάτι σχετικό με τους ερευνητικούς σκοπούς μου». Ωστόσο, υποστηρίζει ότι «θα πρέπει να ενισχυθεί η βιβλιοθήκη και με ηλεκτρονικές βάσεις που περιέχουν υλικό με αντικείμενα φιλοσοφίας δικαίου και πολιτικής φιλοσοφίας».

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Ο ιστότοπος εκτός από το επιστημονικό υλικό που διαθέτει θα μπορούσε να εμπλουτιστεί με οπτικοακουστικό υλικό διαλέξεων, συνεδρίων, ημερίδων. Η συνεισφορά σε περιεχόμενο σημειώνει *«θα μπορούσε να είναι ένας τρόπος για περαιτέρω εξωστρέφεια*

για την Βιβλιοθήκη εμπλέκοντας και τους μεταπτυχιακούς, υπ. διδάκτορες και προπτυχιακούς. Να μοιράζονται εμπειρίες και υλικό από συνέδρια, εκπαιδευτικές εκδρομές και παρουσιάσεις σε διαλέξεις, ημερίδες και οργάνωση αυτού του υλικού ανά τομέα/βιβλιοθήκης με την συμβολή και των ίδιων των ενδιαφερόμενων προς όφελος όλων».

Επιπλέον, υποστηρίζει ότι η βιβλιοθήκη και η κοινωνία βρίσκονται σε μια «αμφίδρομη σχέση. Τόσο η βιβλιοθήκη ως πυλώνας διατήρησης και αναπαραγωγής γνώσης να έρθει πιο κοντά στους πολίτες, όσο και οι άνθρωποι να νιώσουν την βιβλιοθήκη ως χώρο που είναι ευπρόσδεκτη και επιθυμητή η συμβολή τους με υλικό και εκδηλώσεις».

Πλοήγηση:

Δεν έχει χρησιμοποιήσει τις σχετικές οδηγίες και τα βίντεο, όπου διατίθενται. «Δεν μπορώ να εκφέρω άποψη επί της ουσίας για το πόσο βοηθητικοί μπορεί να είναι, αλλά επιμένω πως είναι αποθαρρυντικό να πρέπει να παρακολουθήσεις οδηγούς ή να διαβάσεις πρόσθετα κείμενα για να κατανοήσεις τις δυνατότητες της σύνθετης αναζήτησης», παρατηρεί.

Όσον αφορά τον εντοπισμό του υλικού υποστηρίζει ότι: «Η μηχανή αναζήτησης είναι αξιόπιστη και αποτελεσματική. Απόδειξη το γεγονός πως δεν χρειάστηκε κατά την διάρκεια φοίτησης να διαλευκάνω τις δυνατότητες σύνθετης αναζήτησης, καθώς έβρισκα αυτό που χρειαζόμουν έτσι και αλλιώς». Γενικότερα, δεν αντιμετώπισε δυσκολίες κατά την πλοήγηση στον ιστότοπο. Ωστόσο, επισημαίνει ότι: «Κάτι καλύτερο θα μπορούσε να γίνει με την παρουσίαση της σύνθετης αναζήτησης, ώστε να μην αποθαρρύνεται ο χρήστης μόνο στο θέαμα της σχετικής σελίδας».

Δυνατότητα πρόσβασης:

Ο Α. γνωρίζει για τη δυνατότητα της εξ αποστάσεως σύνδεσης για έρευνα στις πηγές. Ενημερώθηκε από το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Δεν έχει κάνει χρήση της δυνατότητας αυτής. Δεν υπήρχαν ηλεκτρονικές βάσεις στο αντικείμενο έρευνάς του, σύμφωνα με την άποψή του για το επιστημονικό υλικό.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Έχει επισκεφθεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για να δει τις «ανακοινώσεις για μέρες λειτουργίας, ωράρια, αναστολές προστίμων. Ωστόσο, επισημαίνει ότι: «[Το] σημαντικότερο, είναι η ενημέρωση για νέες συλλογές, νέες αφίσες συγγραμμάτων. Πέραν

των παραπάνω, η σελίδα κοινωνικής δικτύωσης της Βιβλιοθήκης θα μπορούσε να προωθεί ενεργότερα κάθε εκδήλωση, ομιλία σχετική με την σχολή και το προσωπικό που συνεισφέρει αλλά και κάθε αξία λόγου πληροφορίας που έχει να κάνει με εξελίξεις στο ακαδημαϊκό πεδίο ενδιαφέροντος».

Συμφωνεί ότι, η συνεισφορά του κοινού σε περιεχόμενο δίνει αξία στο περιεχόμενο, όπως επίσης και η «καλοπροαίρετη» κριτική συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων που το απασχολούν. Και εξηγεί τη θέση του: «Αφενός διότι με την συνεισφορά του κοινού καλλιεργούνται δεσμοί μεταξύ κοινωνίας και βιβλιοθήκης, τα οφέλη της οποίας διαχέονται τόσο στα άτομα αλλά διευρύνουν και την αποστολή της Βιβλιοθήκης προς έναν ρόλο πιο δυναμικό. Αφετέρου, ένας οργανισμός που ως στόχο έχει την προαγωγή και διαφύλαξη της γνώσης οφείλει να επιδιώκει τον συνεχή εκσυγχρονισμό αφομοιώνοντας στο μέτρο του δυνατού τόσο τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις και μεθόδους αλλά και τους νέους τρόπους με τους οποίους η κοινωνία αντιμετωπίζει και επιζητά την ακαδημαϊκή γνώση. Αν μη τι άλλο, η ανατροφοδότηση και καταγραφή των τάσεων μέσα από τις θέσεις των άμεσα ενδιαφερόμενων, είναι ένα βήμα προς την σωστή κατεύθυνση για την Βιβλιοθήκη του μέλλοντος».

Θ. (Νομική Σχολή)

Ο Θ. γνωρίζει και χρησιμοποιεί τον ιστότοπο. Ενημερώθηκε από τους βιβλιοθηκονόμους που εξυπηρετούν στην απογευματινή βάρδια. Έμαθε για τον «Λογαριασμό» που έχει κάθε φοιτητής στη βιβλιοθήκη και τις πληροφορίες που μπορεί να λαμβάνει μέσω αυτού και αφορούν τις συναλλαγές του με τη βιβλιοθήκη. Επιπλέον, ενημερώθηκε ότι μπορεί να έχει πρόσβαση στις πληροφορίες αυτές μέσω του κινητού τηλεφώνου. «Θεωρώ ότι οι εργαζόμενοι στη βιβλιοθήκη, μπορούν να σου πουν πολλά που ο μέσος φοιτητής δεν τα ξέρει. Ειδικά το τελευταίο, ρωτήστε το».

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Η πρώτη χρήση του ιστότοπου ήταν γύρω στο δεύτερο έτος των προπτυχιακών του σπουδών, το 2015 και ήταν σύντομη: «Το γεγονός ότι είδα ίσως πολλές εισόδους, πολλές επιλογές και μόλις μια είσοδο αναζήτησης να με ξένισε λίγο και βαριόμουν να το ψάξω περισσότερο. Μου είπατε η «πρώτη μου εντύπωση», οπότε βλέπετε τι γίνεται!»

Εκφέρει την άποψή του για τον ιστότοπο: «*Η αλήθεια είναι ότι είναι κάπως... μπερδευτικός*». Υποστηρίζει ότι: «*Ο ενδιαφερόμενος θα αναζητήσει απευθείας κάτι που τον ενδιαφέρει από την συνολική αναζήτηση, ίσως και μέσα από τη «Σύνθετη αναζήτηση».* Με τον ίδιο τρόπο που δεν θα ερχόταν κάποιος στη βιβλιοθήκη της Νομικής (ως παράδειγμα) ενδιαφερόμενος απλώς για «βιβλία», ώστε να κοιτάζει γενικά στα ράφια, αλλά με μεγαλύτερη εξειδίκευση στο τι τον ενδιαφέρει, δεν βρίσκω και τόσο απαραίτητο το συγκεκριμένο διαχωρισμό».

Ωστόσο, παρατηρεί εύστοχα ότι αναζητώντας μέσα από τον ιστότοπο της Νομικής Σχολής τον υπερσύνδεσμο για τη ΒΚΠ υπερτερούν κυρίως ιστορικά στοιχεία, στοιχεία σχετικά με τις συλλογές κ.λπ. Σημειώνει ότι: «*Δεν βρίσκω κάτι ιδιαίτερα χρήσιμο, πλην για κάποιον που θέλει να γράψει πληροφορίες για την ίδια τη βιβλιοθήκη*».

Σχετικότητα περιεχομένου:

Το περιεχόμενο ανταποκρίνεται στις ανάγκες του. Έχει αναζητήσει υλικό στη βάση των αναγκών της σχολής για εργασίες, καθώς και για θέματα ιδιαίτερου ενδιαφέροντος -όχι όμως άσχετου με τις σπουδές του. Αναζητά κυρίως υλικό στην ελληνική γλώσσα, αλλά στο άμεσο μέλλον θα χρειαστεί και στην αγγλική. Για την έρευνά του χρησιμοποιεί κυρίως βιβλία, γιατί προτιμά μέσα από αυτά να εντοπίζει άρθρα σε επιστημονικά περιοδικά. Επιπλέον, ελέγχει τη διαθεσιμότητα ή μη των επιστημονικών περιοδικών. Τέλος, η πιο «αυθαίρετη» έρευνά του είναι σε διπλωματικές, με κριτήριο μήπως έχει γραφτεί κάτι για το θέμα που τον ενδιαφέρει.

Δεν είναι ικανοποιημένος ως προς τον τρόπο παρουσίασης των αποτελεσμάτων. Πιστεύει ότι χρειάζεται βελτίωση. Εξηγεί: «*Αναζητώ βιβλία π.χ. για τη «Διοικητική Δικονομία».* Θα βρεθώ χαμένος ανάμεσα στα έργα, αταξινόμητα. Θα μπορούσε να υπάρξει ομαδοποίηση με βάση τους συγγραφείς, λ.χ. ο Τάχος έχει γράψει αυτά, θα μπορούσαν τουλάχιστον οι εκδόσεις του ίδιου έργου να σημειώνονται σε μια ομάδα, λ.χ. υπάρχουν τα έργα Α, Β και Γ, ανοίγοντας κάθε ένα από τα οποία, να παρουσιάζονταν οι ανανεώσεις της έκδοσής των, όλες μαζί. Το σύστημα «φίλτρων αναζήτησης» στα αριστερά της οθόνης δεν μας ικανοποιεί».

Επίσης, θεωρεί την παρουσίαση των αποτελεσμάτων συγκεχυμένη: «*Θα ήθελα βολικότερη παρουσίαση των σημαντικών: τίτλος, έτος, τοποθεσία, αριθμός εύρεσης. Μέσω κινητού η εφαρμογή δεν παρέχει όσα θα έπρεπε, απαιτείται είσοδος στην «κανονική*

προβολή», δηλαδή περισσότερος χρόνος. Όχι, το site χρειάζεται ένα φρεσκάρισμα, να γίνει πιο οικείο στο χρήστη».

Θα ήθελε ακόμη «να συμπεριλαμβάνεται το εξώφυλλο του βιβλίου» στα στοιχεία κάθε τίτλου. Επίσης να υπάρξει «ένα μέρος του site για την περιήγηση στις βιβλιοθήκες και ένα άλλο «εκθεσιακό», ώστε να παρουσιάζεται στον επισκέπτη τι διαθέτει η βιβλιοθήκη»

Δεν έχει αξιοποιήσει όλες τις υπηρεσίες του ιστότοπου. Χαρακτηριστικά επισημαίνει: «... όσα δεν έχω αναφέρει (π.χ. Υπηρεσίες για Φοιτητές, Διδάσκοντες κ.λπ.), είναι τομείς που δεν έχω ψάξει και θα ήταν άδικο να το κάνω τώρα. Υπάρχει φερ' ειπείν Οδηγός συγγραφής εργασίας, μπράβο στη ΒΚΠ! (είναι άγνωστο στο ευρύ κοινό, μην τρέφουμε αυταπάτες)».

Υπάρχει ενδιαφέρον από τη πλευρά του χρήστη, ωστόσο η έλλειψη εκπαίδευσης στη χρήση του ιστότοπου, όπως και άλλοι παράγοντες που επισημαίνονται διαρκώς συμβάλλουν στην ελλιπή ενημέρωσή του.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Ο Θ. επισημαίνει ότι, ως κέντρο πληροφόρησης, θα ήταν πολύ ωραίο να γίνει σαφές ότι μπορεί κάθε ενδιαφερόμενος να προστρέξει εκεί για την έναρξη της περιήγησής του εντός πανεπιστημίου. Φοιτητική λέσχη, γυμναστήριο, εστίες, δράσεις του πανεπιστημίου (πχ εκδηλώσεις και σεμινάρια), δράσεις πανεπιστημιακών ομάδων (κινηματογραφικών, θεατρικών, αθλητικών κλπ) και τρόπος επικοινωνίας μαζί τους. «Είναι σαφές ότι γίνεται προσπάθεια. Δεν βοηθάει ίσως ο τρόπος παρουσίασης», παρατηρεί.

Πιστεύει ότι η συνεισφορά της φοιτητικής κοινότητας σε περιεχόμενο -μετά από καλή ενημέρωσή της- είναι πολύ σημαντική και επιθυμητή, ωστόσο ο ίδιος τη δεδομένη στιγμή δεν νομίζει ότι μπορεί να συνεισφέρει.

Όσον αφορά τη συνεισφορά της ευρύτερης κοινωνίας σε περιεχόμενο, απαντά: «Η ευρύτερη κοινωνία δεν έχει το παραμικρό ενδιαφέρον για το site της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου, ακόμη κι αν επεκταθεί ώστε να αφορά ευρύτερα το Πανεπιστήμιο. Είναι η ακαδημαϊκή κοινότητα που χρειάζεται να το στηρίξει, γιατί αυτήν ωφελεί. Βέβαια δεν μπορούμε να απαιτήσουμε από αυτή να χτίσει ή να ανακαινίσει απ' την αρχή. Της παρέχουμε ένα οικείο περιβάλλον, την επιμορφώνουμε, την κάνουμε να αντιληφθεί τη χρησιμότητά του έμπρακτα (πχ δημιουργούμε ένα app καλύτερο του m.auth.gr, που θα είναι ένα εργαλείο για το φοιτητή, όχι απλώς παραθέτει τηλέφωνα επικοινωνίας και τις ώρες λειτουργίας – δεν θίγω το θέμα μενού λέσχης, εκεί όντως είναι χρήσιμο) και στο

τελευταίο στάδιο της ζητούμε να συνεισφέρει. Οι περισσότεροι θα βουλευτούν στο ήδη καλοοργανωμένο περιβάλλον, αλλά το ενδιαφέρον των λίγων είναι που θα μας εξελίξει».

Πλοήγηση:

Δεν έχει παρακολουθήσει σεμινάρια σχετικά με τον ιστότοπο και την έρευνα στις πηγές, ούτε έχει κάνει χρήση των οδηγιών που έχουν αναρτηθεί στον ιστότοπο. Στην ερώτηση αν διευκολύνει την πλοήγηση παρατηρεί: «*Παρέχει το βασικό: φόρμα αναζήτησης. Κατά τα άλλα δεν είναι φιλικός για τον μέσο ενδιαφερόμενο*».

Είναι εύκολο να εντοπίσει το υλικό, κυρίως τα βιβλία και τα περιοδικά, ενώ επισημαίνει ξανά το θέμα «*της συγκεχυμένης παρουσίασης των αποτελεσμάτων που στερείται μεθοδικότητας*».

Ο Θ. προτείνει τα παρακάτω για τη βελτίωση της εμφάνισης και της λειτουργίας του ιστότοπου:

«1) Εξώφυλλα των βιβλίων, καλύτερος τρόπος παρουσίασής τους

2) Καλύτερα κριτήρια αναζήτησης, το Υπηρεσίες, Αναζήτηση, Νέα κλπ., δεν διευκολύνει, είναι πολύ γενικό. Επιλογές λχ όπως: «Διευκολύνσεις φοιτητών», «Ερευνητικά προγράμματα», «Πανεπιστημιακές δομές (λέσχη, γυμναστήριο)», «Φοιτητικές δράσεις» με υποκατηγορίες πχ ομάδων, εθελοντισμού κλπ. Χρειάζεται μελέτη το όλο πρότζεκτ, απλώς εκτιμώ ότι είναι αρκετά γενικόλογη η αναφορά του site.

3) Απομάκρυνση θεμάτων απλώς ιστορικού περιεχομένου ή που για να βρει κανείς θα προστρέξει πρώτιστα στη σελίδα του Πανεπιστημίου, εκτιμώντας ότι αφορούν αυτό. Θα ήθελα το site ένα εργαλείο για τον ενδιαφερόμενο, οπότε να προσανατολιστεί έτσι».

Δεν υπήρξαν δυσκολίες κατά την πλοήγηση του χρήστη. Ο Θ. το έχει αναδείξει «*δύσκολο*» ως προς τη δυνατότητά του να δείξει τι έχει στην πραγματικότητα. «*Κουραστικό ή σύνθετο θα ήταν καταλληλότερες λέξεις. Δυσκολία στο να περιηγηθείς, δεν έχεις*», επισημαίνει.

Επομένως, ο Θ. προτείνει την αφαίρεση των περιττών πληροφοριών του ιστότοπου και στόχευση ώστε να αποτελέσει ένα εργαλείο για την πανεπιστημιακή κοινότητα.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Δε γνωρίζει για τη σύνδεση εξ αποστάσεως, αλλά δηλώνει ότι θα ήθελε να μάθει για αυτή, αλλά και για το όφελος της. Επιπλέον, δεν κατανοεί τον όρο «Πηγές» και επισημαίνει ότι, είναι ενήμερος μόνο για την αναζήτηση βιβλίων και λοιπών τεκμηρίων – *«Τι άλλες πηγές εννοείται, θα ήθελα πολύ να ξέρω»* παρατηρεί.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Ο Θ. χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ως σημεία ενημέρωσης. Όμως δεν χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ. Θεωρεί ότι για στοιχεία που την αφορούν, μπορεί να προστρέξει απευθείας στο site της. Τον ενδιαφέρουν οι ανακοινώσεις. Για τη ΒΚΠ παρατηρεί ότι, όταν η ΒΚΠ θα έχει στήλες για πολλά ζητήματα που τρέχουν μέσα στο πανεπιστήμιο, αν όχι για όλα, τότε τα social της θα μπορούσαν να προωθούν το νέο περιεχόμενο.

Συμφωνεί στο ότι, η συνεισφορά του κοινού σε περιεχόμενο δίνει αξία στο περιεχόμενο και ότι η «καλοπροαίρετη» κριτική συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων που το απασχολούν. Και επισημαίνει ότι και κριτική του γίνεται καλοπροαίρετα και *«βασίζεται στην ελπίδα ενός αναμορφωμένου site ως χρήσιμου εργαλείου για κάθε ενδιαφερόμενο»*.

X. (Νομική Σχολή)

Ο X. έχει χρησιμοποιήσει τον ιστότοπο της ΒΚΠ. Ενημερώθηκε από την βιβλιοθήκη στο πρώτο έτος σπουδών.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Σύμφωνα με τον X. είναι αρκετά βοηθητικός και κατανοητός σαν ιστότοπος. Οι διαφορετικές επιλογές όσον αφορά τη γλώσσα είναι σε εμφανές σημείο καθώς και οι διαφορετικοί τύποι πηγών στις οποίες μπορεί κάποιος να κάνει αναζήτηση. Όσον αφορά τον τρόπο παρουσίασης θεωρεί ότι *«είναι αρκετά ξεκάθαρος και κατανοητός»*

Σχετικότητα περιεχομένου:

Το περιεχόμενο του ιστότοπου ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τα ενδιαφέροντά του. Αναζητά νομικά εγχειρίδια και περιοδικά στην ελληνική, αγγλική και γερμανική γλώσσα. Επισημαίνει ότι δεν υπάρχει κάτι ιδιαίτερα παρωχημένο. Ακόμα και παλαιότεροι τόμοι ή εκδόσεις είναι αρκετά χρήσιμα.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Θα μπορούσε πιθανώς να προστεθεί αρχείο εφημερίδων και περιοδικών (τοπικών, εθνικών ή διεθνών) σε ηλεκτρονική μορφή για να είναι πιο εύκολα προσβάσιμο.

Για τη βελτίωση του ιστότοπου επισημαίνει ότι, θα μπορούσε να υπάρχει στην αρχική σελίδα ένας σύντομος οδηγός ή κάποιο tab σε εμφανές σημείο σχετικά με τον τρόπο χρήσης του ιστότοπου.

Επισημαίνει ότι η κοινωνία μπορεί να συνεισφέρει στην ενίσχυση του περιεχομένου του ιστότοπου με προτάσεις τίτλων βιβλίων και περιοδικών ή ερευνών. Επίσης, *«θα μπορούσαν άνθρωποι που διαθέτουν κάποιο χρήσιμο ή δυσεύρετο περιεχόμενο να το προσφέρουν»*. Ο ίδιος αν θα μπορούσε να συμφέρι με κάποιο τρόπο θα ήταν πρόθυμος.

Πλοήγηση:

Έχει παρακολουθήσει σεμινάρια σχετικά με τον ιστότοπο και την έρευνα στις πηγές και έχει χρησιμοποιήσει τις σχετικές οδηγίες και τα βίντεο, όπου διατίθενται.

Ο ιστότοπος διευκολύνει την πλοήγησή του και εντοπίζει εύκολα το υλικό που αναζητά. Ωστόσο, ένας οδηγός για τον τρόπο χρήσης με τις πληροφορίες συγκεντρωμένες θα διευκόλυε περισσότερο την περιήγηση στον ιστότοπο. Κάποιες φορές υπήρξαν δυσκολίες κατά την πλοήγηση.

Για τη βελτίωση του ιστότοπου και ειδικότερα όσον αφορά τα αποτελέσματα αναζήτησης στον «Κατάλογο» προτείνει: *«Τα βιβλία θα μπορούσαν να εμφανίζονται με χρονολογική σειρά όταν γίνεται αναζήτηση με βάση τον τίτλο κατευθείαν»*.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Ο Χ. γνωρίζει και έχει ενεργοποιήσει την εξ αποστάσεως σύνδεση για την έρευνα στις πηγές. Ενημερώθηκε γι' αυτήν από τη βιβλιοθήκη. Για τη σύνδεση βοηθήθηκε από το Κέντρο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. *«Κάποιες φορές δεν επιτυγχάνεται η σύνδεση με το VPN εξ αρχής»* σημειώνει, γι' αυτό αναζητά τη βοήθεια του ΚΗΔ.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Ο Χ. χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Έχει επισκεφτεί τα μέσα που χρησιμοποιεί η ΒΚΠ, κυρίως για πιο άμεση ενημέρωση για ζητήματα, όπως αναστολή λειτουργίας του αναγνωστηρίου ή του συστήματος αναζήτησης.

Όσον αφορά το υλικό που θα τον ενδιέφερε να αναρτάται είναι κυρίως οι ανακοινώσεις για τη λειτουργία της ΒΚΠ και του αναγνωστηρίου της βιβλιοθήκης και ζητήματα σχετικά με την πρόσβαση στις πηγές (π.χ. προσωρινή αναστολή λειτουργίας κάποιας ηλεκτρονικής βάσης κ.τ.λ.) που ίσως μπορεί κάποιος να μην αντιληφθεί αν δεν ελέγχει ημερησίως τις ανακοινώσεις στην ιστοσελίδα της ΒΚΠ.

Υποστηρίζει ότι η συνεισφορά του κοινού από άποψη περιεχομένου θα ήταν ίσως πολύ βοηθητική. Για παράδειγμα, θα μπορούσε το κοινό να προτείνει τίτλους βιβλίων που θα ήθελε να προστεθούν στον κατάλογο της βιβλιοθήκης. Όσον αφορά το δεύτερο σκέλος της σκέψης σχετικά με τον βοηθητικό ρόλο της κριτικής, σίγουρα η ανταλλαγή απόψεων βοηθάει στη βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας και πιθανώς και στην επίλυση των προβλημάτων που ταλανίζουν το κοινό. Ωστόσο, αυτή πρέπει να είναι καλοπροαίρετη και να γίνεται με εποικοδομητικό τρόπο και σεβασμό με γνώμονα τη βελτίωση μίας κατάστασης.

K. (Νηπιαγωγών)

Η Κ. ενημερώθηκε στα πρώτα μαθήματα του μεταπτυχιακού της από εργαζόμενη στην Κεντρική Βιβλιοθήκη -φοιτήτρια στο ίδιο μεταπτυχιακό- και η οποία ανέλαβε να τους εξηγήσει τα βασικά χαρακτηριστικά του ιστότοπου.

Παρουσίαση/ Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Η Κ. αναφέρει ότι πρόκειται για έναν πολύ οργανωμένο ιστότοπο με πλήθος πληροφοριών που μπορούν να καλύψουν κάθε ακαδημαϊκή και εκπαιδευτική ανάγκη. Ο τρόπος παρουσίασης των δυνατοτήτων αναζήτησης είναι πολύ οργανωμένος και βοηθάει το χρήστη στην γρηγορότερη πλοήγηση με τον τρόπο που επιθυμεί κάθε φορά.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Έχει χρησιμοποιήσει πολλές φορές τον ιστότοπο. Αναζητεί online άρθρα, εργασίες, καθώς και έντυπο υλικό. Όσον αφορά το έντυπο υλικό, η έρευνα αποσκοπεί στον εντοπισμό της βιβλιοθήκης που το διαθέτει και τον ταξινομικό αριθμό που θα το εντοπίσει στα ράφια. Το υλικό που αναζητά είναι κυρίως στην ελληνική και αγγλική γλώσσα. Ανταποκρίνεται στις ανάγκες της σε αρκετά μεγάλο βαθμό. Δίνει πρόσβαση σε γνώση που εκτός βιβλιοθήκης είναι δυσεύρετη. Επίσης, περιέχει σημαντική βιβλιογραφία

και περιεχόμενο που αφορά τον επιστημονικό τομέα της -την Εκπαίδευση. Κρίνει ότι το υλικό είναι επαρκές.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου/ στο περιεχόμενο:

Θεωρεί ότι ο ιστότοπος είναι ικανοποιητικός, εφόσον διαθέτει εκπαιδευτικό περιεχόμενο και θα επιθυμούσε να συνεισφέρει. Θεωρεί τη συνεισφορά του ακαδημαϊκού κοινού πολύ σημαντική, γιατί με αυτό τον τρόπο το περιεχόμενο αποκτά έναν πολύπλευρο χαρακτήρα, γεμάτο ερεθίσματα και διαφορετικές οπτικές, τα οποία μπορούν να βοηθήσουν στην καλύτερη παρουσίαση και έρευνα ενός θέματος ή ενός επιστημονικού τομέα.

Πλοήγηση:

Σε γενικές γραμμές δεν είχε δυσκολίες στην πλοήγηση. Είχε χρησιμοποιήσει τις σχετικές οδηγίες του ιστότοπου. Η αναζήτηση του υλικού ήταν επιτυχής, καθώς έκανε σωστή επιλογή δόκιμων όρων και των αντίστοιχων φίλτρων αναζήτησης. Λίγες φορές υπήρξαν δυσκολίες κατά την πλοήγηση είτε από τη μη σωστή χρήση των λέξεων, αλλά και κάποιες φορές από την πληθώρα των φίλτρων. Υποστηρίζει ότι, ίσως θα μπορούσε να βελτιωθεί ο τρόπος εμφάνισης των αποτελεσμάτων αναζήτησης στην οθόνη έτσι ώστε να μην είναι τόσο γεμάτη η σελίδα. Ίσως αν έβγαιναν κάποια στοιχεία από την οθόνη και αν τα φίλτρα μπορούσαν να εμφανίζονται και να εξαφανίζονται όπως οι γραμμές εργαλείων στο Word, τότε η οθόνη να μην φαινόταν τόσο υπερφορτωμένη.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Ενεργοποίησε τη VPN σύνδεση με τη βοήθεια βιβλιοθηκονόμου και τη χρήση των οδηγιών του ΚΗΔ. Δεν αντιμετώπισε κάποιο πρόβλημα με τη σύνδεση.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Δεν έχει συνδεθεί με κάποιο από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ, γιατί δε γνώριζε ότι υπήρχαν αυτές οι δυνατότητες. Παρατήρησε ότι τα σύμβολα τους είναι τοποθετημένα πολύ κάτω στην ιστοσελίδα, ώστε δεν γίνονται αντιληπτά από τους χρήστες.

Θα την ενδιέφερε να περιέχουν πληροφορίες όπως: αλλαγές στο ωράριο λειτουργίας, έκτακτες ανακοινώσεις, ανακοινώσεις για εθελοντισμό στην βιβλιοθήκη, επικείμενες ομιλίες, αλλά και σημαντικές προσθήκες στη συλλογή της βιβλιοθήκης.

Θεωρεί σημαντική τη συνεισφορά του κοινού στο περιεχόμενο, καθώς και στην άσκηση κριτικής. Η άσκηση κριτικής συμβάλλει στον εντοπισμό τυχόν προβλημάτων και παραλείψεις στο περιεχόμενο που πολλές φορές είναι φυσικό να αγνοούνται. Επιπλέον, αναθεωρούνται, απλοποιούνται και βελτιώνονται χαρακτηριστικά, ώστε το περιεχόμενο να είναι προσιτό στο κοινό και φιλικό προς τη χρήση του, ακόμα και σε άτομα εκτός πανεπιστημίου.

Λ. (Βιοηθικής)

Η Λ. είναι ενημερώθηκε από βιβλιοθηκονόμους της Νομικής Σχολής για τον τρόπο αναζήτησης του υλικού στον ιστότοπο και έκρινε πολύ βοηθητικό το σεμινάριο για την έρευνά της. Επιπλέον, έλαβε σημαντική ενημέρωση για την χρήση του Mendeleey και τον τρόπο συγγραφής εργασιών.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Δεν έχει ασχοληθεί με τον ιστότοπο αναλυτικά, λόγω έλλειψης χρόνου. Στοχεύει αποκλειστικά στην εύρεση του υλικού της θεματικής της, συνεπώς χρησιμοποιεί μόνο τα πεδία που αφορούν τον εντοπισμό υλικού –«Κατάλογο» και «Άρθρα και περιοδικά».

Σχετικότητα περιεχομένου:

Υποστηρίζει ότι ο ιστότοπος παρέχει σημαντικές πληροφορίες. Εκτός από βιβλία και άρθρα αναζητά διατριβές διδακτορικές και μεταπτυχιακές που δίνουν ιδέες για να αναζητήσει και άλλο υλικό. Ωστόσο, χρησιμοποιεί και άλλες διαδικτυακές πηγές για να συμπληρώσει την έρευνά της.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Ανέφερε προβλήματα στον εντοπισμό του υλικού. Υποστήριξε ότι θα ήταν χρήσιμο να μπορεί ο χρήστης να παραπέμπεται σε σχετικές πηγές, ανάλογα με το θέμα του.

Πλοήγηση:

Υπήρξαν δυσκολίες στον εντοπισμό έντυπου υλικού, που εκ των υστέρων εντοπίστηκε με τη βοήθεια του προσωπικού -πιθανά και λόγω μη σωστής χρήσης λέξεων-κλειδιών.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Γνωρίζει, αλλά δεν χρησιμοποιεί τη VPN σύνδεση.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Έχει δει τα εικονίδια από τα διάφορα μέσα κοινωνικής δικτύωσης που χρησιμοποιεί η ΒΚΠ, αλλά δεν έχει συνδεθεί με κάποιο από αυτά. Υποστήριξε ότι δεν ήταν ενήμερη για το υλικό που προωθούν και δεν μπήκε στη διαδικασία από μόνη της. Πιθανά αν γνώριζε τον τύπο του υλικού, να τα επισκέπτονταν. Θεωρεί ενδιαφέρον υλικό τις ανακοινώσεις από τα τρέχοντα συνέδρια του πανεπιστημίου. Η ίδια διατηρεί λογαριασμό στο Facebook. Κυρίως, κοινοποιεί άρθρα διακεκριμένων επιστημόνων από το χώρο της εκκλησίας, της φιλοσοφίας και της ιατρικής. Συμφωνεί ότι το πανεπιστήμιο δεν είναι κάτι χωριστό από την κοινωνία, συνεπώς το Facebook θα μπορούσε να αποτελέσει συνδεδεμένο κρίκο με την κοινωνία, μέσα από την ανάρτηση διαφοροποιημένου υλικού της ακαδημαϊκής κοινότητας.

Σ. (Πολιτικών Επιστημών)

Χρησιμοποίησε τον ιστότοπο στο πρώτο έτος σπουδών. Ενημερώθηκε για τον ιστότοπο, για τους τρόπους αναζήτησης και χρήσης των πηγών από ένα προαιρετικό σεμινάριο στο Τμήμα Πολιτικών Επιστημών. Αναφέρει χαρακτηριστικά ότι το παρακολούθησαν μόλις έξι άτομα από το έτος. Επιπλέον, συμπληρώνει ότι υπάρχουν φίλοι της που αποφοιτούν και δεν έχουν δανειστεί ποτέ βιβλία. Ως προπτυχιακή φοιτήτρια επισκέπτονταν τον ιστότοπο τουλάχιστον τρεις φορές το μήνα, ως μεταπτυχιακή φοιτήτρια εκτιμά ότι η συχνότητα της χρήσης του θα αυξηθεί σημαντικά.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Η πρώτη της εντύπωση ήταν ότι ο ιστότοπος είναι εξαιρετικά οργανωμένος συγκριτικά με άλλους που είχε υπόψη και πάρα πολύ περιεκτικός.

Όσον αφορά τον τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών σχολιάζει ότι: *«Είναι λίγο περισσότερο πυκνός απ' ό,τι το μάτι είναι συνηθισμένο να βλέπει. Έχει πολύ περιεχόμενο. Θεωρώ ότι με κάποιο τρόπο το περιεχόμενο αυτό πρέπει να χωριστεί. Ο «Κατάλογος» είναι πολύ ωραίο που βγαίνει μπροστά»* [εννοεί που ξεχωρίζει στην αρχική σελίδα]. Και εξηγεί ότι, υπάρχουν πολλές πληροφορίες στο οριζόντιο μενού επιλογών το οποίο περιέχει την

«Αναζήτηση» και πληροφορίες για τις «Βιβλιοθήκες», για την «Επικοινωνία», για τις «Συλλογές», για την «Υποστήριξη ΑμεΑ» κ.λπ.

Σημειώνει ότι: *«Ίσως θα μπορούσε να ανοίγει ο «Κατάλογος» κάπου διαφορετικά, ώστε να είναι μια περισσότερο mobile friendly επιλογή»*. Κατόπιν ολιγόλεπτης συζήτησης καταλήγει ότι ίσως θα έπρεπε να μην εμφανίζεται το οριζόντιο μενού επιλογών και να μείνει ο «Κατάλογος» και τα «Χρήσιμα».

Και εξηγεί τη σκέψη της: *«ο «Κατάλογος» μένει, γιατί πρακτικά τον χρησιμοποιούν οι περισσότεροι κατά την είσοδό τους στον ιστότοπο και τα «Χρήσιμα» στα δεξιά της αρχικής σελίδας, γιατί περιλαμβάνουν ότι χρειάζεται κάποιος στο ξεκίνημα της χρήσης του ιστότοπου»*.

Συνεχίζει τις παρατηρήσεις της: *«Στα «Χρήσιμα», κάτω από το «Ωράριο» θα μπορούσε να συμπεριληφθεί η επιλογή «Υπηρεσίες». Επίσης, αντί της επιλογής «Υποστήριξη ΑμεΑ» να εμφανίζεται το αντίστοιχο σύμβολο. Το οριζόντιο μενού επιλογών να ανοίγει ως drop down μενού, ώστε οι πληροφορίες να μην μπερδεύουν το μάτι»*.

Η Σ. αναρωτιέται κατά πόσο ο ιστότοπος υποστηρίζει τη δυνατότητα φωνητικής εκφώνησης εντολών. Και τονίζει ότι θα ήταν ιδιαίτερα σημαντικό να μπορεί κάποιος με πρόβλημα όρασης να μπορεί να πληκτρολογήσει φωνητικά.

Η Σ. κατά τη διάρκεια της συζήτησης, αποκαλύπτει στην ερευνήτρια ότι εργάζεται σε εταιρία που κατασκευάζει ιστοσελίδες. Έτσι εξηγούνται οι λεπτομερείς παρατηρήσεις της.

Εξετάζει τα στοιχεία που βλέπει από το κινητό της τηλέφωνο και σχολιάζει, κατά πόσο είναι mobile friendly ο ιστότοπος. *«Σε ένα έμπειρο χρήστη τα στοιχεία είναι υπεραρκετά»*, παρατηρεί.

Στη συνέχεια όμως εντοπίζει ότι, υπάρχει πρόβλημα με τα φίλτρα για τον περιορισμό των αποτελεσμάτων της έρευνας. *«Εάν χρησιμοποιήσεις υπολογιστή τα φίλτρα είναι αναλυτικότερα, στο κινητό τηλέφωνο τα φίλτρα με πολλή δυσκολία τα βρίσκεις»*.

Επίσης, στο κινητό είναι πολύ δύσκολο να χρησιμοποιήσεις τη σύνθετη αναζήτηση. Συγκεκριμένα παρατηρεί: *«Το κινητό το χρησιμοποιείς αν χρειάζεσαι κάποιο βιβλίο και γνωρίζεις τον τίτλο, είσαι εκείνη τη στιγμή καθ' οδόν και θέλεις να δεις αν είναι διαθέσιμο. Δεν νομίζω ότι θα προτιμούσε να κάνει κανείς σύνθετη αναζήτηση»*. Παρατηρεί μάλιστα,

ότι η χρήση της σύνθετης αναζήτησης είναι εφικτή μόνο αν ο φοιτητής έχει παρακολουθήσει το σεμινάριο της βιβλιοθήκης. Σημειώνει ότι: «Αν δεν έχεις κάνει το σεμινάριο της βιβλιοθήκης, όπως συμβαίνει με πολλούς φοιτητές, δεν μπορείς με τίποτα να κάνεις σύνθετη αναζήτηση».

Σχετικότητα περιεχομένου:

Το υλικό του ιστότοπου ανταποκρίνεται στις ανάγκες της. Αναζητά υλικό στην ελληνική και αγγλική γλώσσα. Επισημαίνει ότι μέσω της σύνθετης αναζήτησης εντοπίζει ακριβώς το υλικό που αναζητά. Σημαντική είναι η δυνατότητα που δίνεται μέσω του «Λογαριασμού» του χρήστη για τη δημιουργία φακέλου για να συγκεντρώσει το υλικό για την κάθε εργασία.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Προτείνει online σεμινάρια ενημέρωσης των χρηστών: «Υπάρχουν οι οδηγοί σύνταξης εργασιών, οι οδηγοί για την αναζήτηση, αλλά ας είμαστε ειλικρινείς, οι μέσοι χρήστες πια δεν διαβάζουν ένα οδηγό, θα ακούσουν διαδραστικά μία αναζήτηση». Στην ερώτηση «Πού θα ήθελες να αναρτηθεί το υλικό αυτό;» απαντά: «Στα «Χρήσιμα» και συγκεκριμένα στην «Εκπαίδευση χρηστών», όπου θα υπάρχουν τρεις κατηγορίες σεμιναρίων: α) τα προγραμματισμένα δια ζώσης σεμινάρια, β) τα ανοικτά σεμινάρια και γ) τα ανοικτά διαδικτυακά σεμινάρια»

Παροτρύνεται να σχολιάσει τον τρόπο που εμφανίζονται οι πληροφορίες -οι επικεφαλίδες, οι τίτλοι των υπηρεσιών που παρέχονται: «Εμένα μου αρέσουν, αλλά νομίζω για το μέσο χρήστη, τον προπτυχιακό και το μέσο μεταπτυχιακό φοιτητή δεν είναι κατανοητοί και είναι αρκετά περίπλοκοι», δηλώνει. «Δεν είναι ξεκάθαρο γενικά γιατί έχει πάρα πολύ υλικό, πολλή πληροφορία και πέρα από τον «Κατάλογο» δεν ξέρεις τι άλλο αναζητάς».

Στην ερώτηση: «Πώς θα προβάλλει όλο αυτό το χρήσιμο υλικό η ΒΚΠ;» απαντά: «Εκτός από τον ιστότοπο, μέσα από τα κοινωνικά δίκτυα. [...] Γίνεται προβολή, γιατί έχω κοιτάξει κάποια κοινωνικά δίκτυα, αλλά δε γίνεται ελκυστική προβολή. Από την άλλη δεν είμαι απόλυτα σίγουρη προσωπικά, αν τα κοινωνικά δίκτυα είναι μέρος του κομματιού της βιβλιοθήκης, ή αν μια βιβλιοθήκη πρέπει να έχει κοινωνικά δίκτυα, αλλά από τη στιγμή που τη χρειαζόμαστε καλό θα είναι να επικοινωνεί και η ίδια η βιβλιοθήκη με το μέσο που επικοινωνούν οι περισσότεροι χρήστες της».

Προτείνει την ανάρτηση διαδραστικού υλικού στα κοινωνικά δίκτυα για το πως αναζητάμε σε μια βάση, μέσα από infograffiti, μια σύντομη παρουσίαση ή έστω κάποιο βιντεάκι.

Η Σ. δεν έχει κάνει χρήση της υπηρεσίας «Ρωτήστε μας», όταν χρειάστηκε βοήθεια απευθύνθηκε στη βιβλιοθηκονόμο του τμήματος. Ελέγχει τα στοιχεία στον ιστότοπο και παρατηρεί ότι: *«Θα μπορούσες να παίρνεις τηλέφωνο αντί να συμπληρώνεις τα στοιχεία επικοινωνίας, όπως γίνεται με το ΚΗΔ ή να υπάρχει e-chat».*

Προτείνει επίσης την δημιουργία εφαρμογής της ΒΚΠ για το κινητό αντίστοιχης του my.auth, όπου παρουσιάζονται κωδικοποιημένα οι πληροφορίες: *«Από το my.auth μεταφέρεσαι στην αρχική σελίδα του ιστότοπου της ΒΚΠ. Το ιδανικό θα ήταν να υπάρχει μια αντίστοιχη εφαρμογή για την βιβλιοθήκη που θα σε πηγαίνει κατευθείαν στο site της βιβλιοθήκης και που θα περιείχε τις πληροφορίες Κατάλογος , Πηγές, Χρήσιμα».*

Πλοήγηση:

Έχει χρησιμοποιήσει τον οδηγό σύνταξης εργασιών και τον οδηγό για τη βιβλιογραφική έρευνα, αλλά δεν έχει χρησιμοποιήσει τις οδηγίες αναζήτησης. Έχει τις σημειώσεις της από το σεμινάριο χρήσης του ιστότοπου.

Υποστηρίζει ότι η πλοήγηση στον ιστότοπο δεν είναι εύκολη, αν τον χρησιμοποιήσεις για πρώτη φορά, χωρίς καμία καθοδήγηση. Μετά την παρακολούθηση του σεμιναρίου, σαφώς μπορείς να τον χρησιμοποιήσεις καλύτερα. Τονίζει ότι τα σεμινάρια όχι μόνο θα πρέπει να γίνουν υποχρεωτικά, αλλά και να επαναλαμβάνονται. Αναφέρει χαρακτηριστικά για τους νεοεισαχθέντες στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών που παρακολουθεί: *«Οκτώ άτομα. Τώρα που μπήκαν οι εργασίες. Δεν είχε σκεφτεί κανείς να ψάξει το site της βιβλιοθήκης. Αν η βιβλιοθήκη του ΑΠΘ του μεγαλύτερου πανεπιστημίου στην Ελλάδα, προσφέρει πρόσβαση σε πηγές! Όχι μόνο δεν το ήξεραν, δεν το σκέφτηκαν για να το ψάξουν και αυτό μου έκανε τρομερή εντύπωση!».*

Επισημαίνει ότι ορισμένες φορές δεν εντοπίζει το υλικό που αναζητά, αν δεν γράψει τον πλήρη τίτλο. Αναφέρει ότι το google διευκολύνει προτείνοντας σχετικούς τίτλους και παρατηρεί: *«Ένας φοιτητής που έχει μάθει να κάνει αναζήτηση στο google και δεν έχει κάνει τα σεμινάρια ενδεχομένως να μην μπορεί να λειτουργήσει».*

Δυνατότητα πρόσβασης:

Αξιοποιεί τη δυνατότητα της VPN σύνδεσης, ωστόσο αντιμετωπίζει προβλήματα που οφείλονται στο πάροχο.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Έχει λογαριασμό στο Facebook, το Instagram, το Tik Tok κ.λπ. Παρακολουθεί το Facebook κυρίως για θέματα που αφορούν τη σχολή. Στο Twitter ακολουθεί τα ειδησεογραφικά site για λόγους ενημέρωσης κυρίως, αλλά και για θεματικές της σχολής και το Instagram για προσωπική χρήση.

Ακολουθεί το ΑΠΘ στο Facebook, το Twitter και το Instagram αλλά και τη ΒΚΠ. Ωστόσο, παρατηρεί ότι ενημερώνεται μέσα από την ομάδα του τμήματος στο Facebook, επειδή η βιβλιοθηκονόμος αναρτά τις ανακοινώσεις και τους καταλόγους με τα νεοαποκτηθέντα τεκμήρια. *«Μπορώ πολύ εύκολα να ενημερωθώ μέσα από το group»*, δηλώνει.

Για τη ΒΚΠ προτείνει την ανάρτηση διαδραστικού υλικού και αναφέρει το βίντεο που ανάρτησε για τα «90 χρόνια ΒΚΠ». Επίσης, σημειώνει ότι η ΒΚΠ: *«θα μπορούσε να προβάλλει ιστορικά βιβλία [μάλλον εννοεί τα σπάνια βιβλία], γιατί το ΑΠΘ έχει αξιόλογη συλλογή. Άλλοτε με αφορμή κάποιο γεγονός ή θα μπορούσε ακόμα και με τη μορφή παιχνιδιού, σαν quiz : Από πότε χρονολογείται αυτό το βιβλίο; Περισσότερο για να χτίσει audience»*.

Στην ερώτηση της ερευνήτριας, «Κατά πόσο ο μέσος φοιτητής θα ενεργοποιηθεί με αυτές τις αναρτήσεις;», είναι μάλλον αρνητική. Αναφέρει παραδείγματα και συγκρίνει μεταξύ των φοιτητών διαφορετικών σχολών. Παρατηρεί ότι υπάρχει υλικό στις βιβλιοθήκες που δεν έχει δανειστεί ποτέ. Ωστόσο, επισημαίνει ότι: *«Αν οι φοιτητές είχαν εκπαιδευτεί εξ αρχής θα ήταν πιο εύκολο να προσελκύσεις μέρος του κοινού. Πρέπει να μας παίρνουν κυριολεκτικά από το χεράκι από την πρώτη μέρα στη σχολή, να μας πηγαίνουν στη βιβλιοθήκη [...] Πρέπει να είναι υποχρεωτικό δεν γίνεται αλλιώς»*.

Σχετικά με τη δυνατότητα διάδρασης ΒΚΠ-χρηστών αναφέρει:

«Αυτό που σκεφτόμουνα είναι ότι η βιβλιοθήκη δεν μας έχει ζητήσει ποτέ feedback, από το 2015 που είμαι στο πανεπιστήμιο. Τι θα θέλαμε εμείς...οπότε εκ των πραγμάτων λειτουργεί με τα δικά της δεδομένα, χωρίς να θέλει να κάνει διάδραση». Είναι θετική στην ανάρτηση online ερωτηματολογίου: *«θα βοηθούσε πολύ και τη δουλειά της βιβλιοθήκης»*.

Ακόμη, υποστηρίζει ότι η ΒΚΠ θα μπορούσε να έχει κοινό και εκτός της πανεπιστημιακής κοινότητας, όμως δεν προσδιορίζει τα χαρακτηριστικά αυτού. Σημειώνει ότι η ΒΚΠ θα μπορούσε ενδεχομένως να προσεγγίσει το κοινό αυτό με τη διεξαγωγή online σεμιναρίων που θα περιλαμβάνουν ευρείες θεματικές ενότητες π.χ. ένα φιλοσοφικό θέμα. «Εγώ προσωπικά θα τα παρακολουθούσα», σημειώνει.

Η Σ. τελειώνει υποστηρίζοντας ότι, «αν η βιβλιοθήκη ανοίξει πρώτη την πόρτα για το κοινό, μετά θα καταφέρει να καταλάβει τι θέλει το κοινό από τη βιβλιοθήκη. [Εξάλλου], οι εποχές αλλάζουν... Ίσως μέσα από αυτή τη διαδικασία να υπάρξει μια πρόοδος και μια βελτίωση».

Θ. (Τμήμα Ιατρικής)

Η Θ. χρησιμοποιεί τον ιστότοπο. Ενημερώθηκε από το προσωπικό της βιβλιοθήκης για τη χρήση του.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Η πρώτη της εντύπωση για τον ιστότοπο ήταν θετική. Δεν αντιμετωπίζει προβλήματα κατά την αναζήτηση. Ο τρόπος παρουσίασης των πληροφοριών είναι ικανοποιητικός και κατατοπιστικός.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Το περιεχόμενο του ιστότοπου είναι σχετικό με τις ανάγκες και τα ενδιαφέροντά της. Αναζητά κυρίως αγγλική βιβλιογραφία, καθώς και επιστημονικά άρθρα, διδακτορικές και μεταπτυχιακές διατριβές και διαλέξεις μαθημάτων.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Θα την ενδιέφερε να συμπεριληφθεί υλικό από βιντεοσκοπημένα ανοικτά μαθήματα για όλους. Επίσης, θα συνεισέφερε σε υλικό για τον εμπλουτισμό του ιστότοπου.

Πλοήγηση:

Δεν έχει παρακολουθήσει σεμινάρια σχετικά με τον ιστότοπο, ούτε έχει χρησιμοποιήσει τις αναρτημένες οδηγίες, ωστόσο ο ιστότοπος τη διευκολύνει στην πλοήγηση και

εντοπίζει εύκολα το υλικό που αναζητά. Αναφέρει χαρακτηριστικά ότι: *«Η πλοήγηση είναι εύκολη με τον τρόπο που είναι δομημένη».*

Δυνατότητα πρόσβασης:

Ενημερώθηκε από τη βιβλιοθήκη και έχει ενεργοποιήσει την VPN σύνδεση για την πρόσβαση στις πηγές. Ακολούθησε τις σχετικές οδηγίες, οι οποίες ήταν σαφείς και δεν αντιμετώπισε κάποιο πρόβλημα.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Δεν γνωρίζει ότι η ΒΚΠ έχει λογαριασμό στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ωστόσο, θα ήθελε να εντοπίζει σε αυτά πληροφορίες σε σχέση με την διοργάνωση εκδηλώσεων, προβολές ταινιών και τη συμμετοχή σε δράσεις. Υποστηρίζει ότι: *«Είναι σημαντικό να υπάρχει μια σελίδα όπου η αλληλεπίδραση μεταξύ αυτών που την παρακολουθούν και του διαχειριστή να είναι άμεση. Η διαδραστικότητα επίσης είναι σημαντική, καθώς βοηθά στην βελτίωση της σελίδας ικανοποιώντας τις ανάγκες των χρηστών της».*

Υποψήφιοι Διδάκτορες / Διδάκτορες

Δ. (Τμήμα Ιστορίας και Αρχαιολογίας)

Ο Δ. ενημερώθηκε για τον ιστότοπο της ΒΚΠ όταν ήταν προπτυχιακός φοιτητής στο Τμήμα Φιλολογίας. Παρακολούθησε σεμινάρια επιμόρφωσης για τα πολυμέσα και τις βάσεις δεδομένων. Από τότε χρησιμοποιεί τακτικά τα ηλεκτρονικά μέσα της βιβλιοθήκης για την αναζήτηση πηγών, τόσο για την έρευνά του, όσο και για να παράσχει συνδρομή σε άλλους συναδέλφους του.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Υποστηρίζει ότι σε γενικές γραμμές είναι αρκετά χρηστική η διάταξη των πληροφοριών στην αρχική σελίδα, σε σύγκριση με τις ιστοσελίδες άλλων πανεπιστημίων που είναι λίγο πιο δύσχρηστες και παλαιότερης δομής και φιλοσοφίας.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Αναζητά έντυπα περιοδικά, αλλά ηλεκτρονικά περιοδικά στην γερμανική, γαλλική και στην αγγλική γλώσσα.

Εκτός από τον ιστότοπο, χρησιμοποιεί και άλλες βάσεις όπως το WorldCat. Το χρησιμοποιεί ως δεύτερη ή τρίτη επιλογή μετά την έρευνα στον ιστότοπο της ΒΚΠ για να βρει υλικό και σε βιβλιοθήκες του εξωτερικού. Υποστηρίζει ότι θα μπορούσε να προταθεί στους ερευνητές ως υπερσύνδεσμος στον ιστότοπο της ΒΚΠ.

Από τις υπηρεσίες του ιστότοπου εκτός από τον «Κατάλογο» χρησιμοποιεί επιπλέον την «Υπηρεσία του Διαδανεισμού», το «Ωράριο» των βιβλιοθηκών, τις «Ψηφιοποιημένες Συλλογές».

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Υποστηρίζει ότι είναι αναγκαία η ανανέωση βασικών συνδρομών για τα ηλεκτρονικά περιοδικά, που πλέον δεν υπάρχει ενημέρωση.

Επιπλέον, παρατηρεί ότι υπάρχουν οι εγγραφές των εργασιών και των άρθρων των μελών ΔΕΠ στο ΙΚΕΕ, που όμως δεν συνοδεύονται από το πλήρες κείμενό τους. *«Αυτό μπερδεύει κυρίως τους προπτυχιακούς φοιτητές»* παρατηρεί. Οπότε, σύμφωνα με τον Δ., καλό θα ήταν να αναρτώνται τα κείμενα στον ιστότοπο, όταν περνάει η περίοδος για το copyright.

Αναφέρει ακόμα το παράδειγμα με το αποθετήριο «Ήλιος» του Πανεπιστημίου Αθηνών. Επισημαίνει ότι εντόπισε στο αποθετήριο άλλης βιβλιοθήκης ένα άρθρο από τα «Βυζαντικά» που αποτελεί έκδοση του ΑΠΘ και συγκεκριμένα της Ελληνικής Ιστορικής Εταιρείας και του Τμήματος Ιστορίας. Το περιοδικό δεν είναι ψηφιοποιημένο στο αποθετήριο του πανεπιστημίου, αλλά εντοπίστηκε στο αποθετήριο «Ήλιος», επειδή η συγγραφέας του άρθρου επέτρεψε να αναρτηθεί. *«Αν το κάναμε και εμείς [...] σε μεγάλη κλίμακα θα βοηθήσει ακόμα περισσότερο»*, παρατηρεί.

Επομένως, υποστηρίζει ότι θα μπορούσε να γίνει ψηφιοποίηση υλικού του πανεπιστημίου, όπου δεν τίθενται θέματα copyright και να αναρτάται στο αποθετήριο του πανεπιστημίου. Τέτοιο υλικό είναι το περιοδικό Βυζαντινά του Κέντρου Βυζαντινών Ερευνών και κάποια βιβλία ή διδακτορικές διατριβές παλαιών μελών ΔΕΠ. *«Ήδη κάποιες από αυτές είναι αναρτημένες στο Academia, ενδεχομένως να είναι και στο αποθετήριο»*, παρατηρεί.

Επίσης, όσον αφορά την συνδρομή σε κάποια νέα βάση παρατηρεί ότι: *«θα έπρεπε να ελέγξουμε τι είναι πιο χρήσιμο και πιο προσβάσιμο για τους προπτυχιακούς φοιτητές μας, γιατί αυτή είναι η πλατιά μάζα, οι υπόλοιποι είμαστε σε προχωρημένο στάδιο και οι*

μεταδιδακτορικοί και τα μέλη ΔΕΠ έχουν τρόπους να βρίσκουν [επιστημονικό υλικό] με ανταλλαγές».

Επιπλέον, επισημαίνει ότι θα μπορούσαν να υπάρχουν στον ιστότοπο και άλλοι χρήσιμοι υπερσύνδεσμοι για άλλα ιδρύματα, όπως το Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών, η Γεννάδιος Βιβλιοθήκη κ.λπ. «Είναι λεπτομέρειες, αλλά κάθε προσθήκη είναι καλοδεχούμενη, ώστε να μη φεύγει ο χρήστης από το περιβάλλον [του ιστότοπου εννοεί], παρατηρεί.

Προτείνει ακόμα, τη διασύνδεση με βιβλιοθήκες που βρίσκονται σε κοντινή απόσταση στην ίδια πόλη, δηλαδή με τις βιβλιοθήκες του Δήμου Θεσσαλονίκης και τη Βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Μακεδονίας, ώστε να υπάρχει εναλλακτικός τρόπος εντοπισμού του υλικού.

Είναι θετικός να συνεισφέρει σε περιεχόμενο είτε στον ιστότοπο, είτε στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. «Πρέπει να μοιράζεται η γνώση και οι δυνατότητες έρευνας», υποστηρίζει. Ήδη στο τμήμα του υπάρχει πολύ καλή συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων του, όσον αφορά την ανταλλαγή υλικού και τη βοήθεια στις βάσεις δεδομένων. «Γιατί να μη γίνεται και διαδικτυακά; Η ενημέρωση και η πληροφόρηση πρέπει να είναι διαρκής» επισημαίνει.

Όσον αφορά τον εντοπισμό του υλικού στον «Κατάλογο» δεν αντιμετωπίζει προβλήματα. Εξαίρεση αποτελεί η παρακάτω περίπτωση:

«Πρόσφατη αναζήτηση μου για ένα συγκεκριμένο βιβλίο μου έβγαλε 2 καταχωρήσεις μία στο Κέντρο Βυζαντινών Ερευνών με ταξινομικό αριθμό και μια ακόμα, ως «Άγνωστο» στη Βιβλιοθήκη Βυζαντινής Ιστορίας, έκδοσης 2003, αλλά δεν είχε ταξινομικό αριθμό. Στην μια βιβλιοθήκη δεν έχει στοιχεία και στην άλλη εμφανίζεται ως «Χαμένο»».

Τέλος, επισημαίνει ότι οι προπτυχιακοί φοιτητές δυσκολεύονται όταν χρησιμοποιούν την σύνθετη αναζήτηση. «Ίσως η σύνθετη αναζήτηση πρέπει να τροποποιηθεί. Και εγώ χάνομαι μερικές φορές...».

Πλοήγηση:

Υποστηρίζει ότι η βιβλιογραφική αναζήτηση λειτουργεί πάρα πολύ καλά συγκριτικά με τις βάσεις άλλων πανεπιστημίων, άλλων φορέων και στην Ελλάδα και στο εξωτερικό: «Είναι από τις αρκετά χρηστικές βάσεις και ο κατάλογος και οι πληροφορίες που παρέχει γενικότερα στον χρήστη».

Επισημαίνει ακόμα ότι κατά τον εντοπισμό ενός σημαντικού βιβλίου, είναι πολύ σημαντική η δυνατότητα που έχει ο ερευνητής να δει τα προτεινόμενα συναφή τεκμήρια.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Χρησιμοποιεί τη VPN σύνδεση και προτρέπει τους φοιτητές όλων των βαθμίδων να τη χρησιμοποιούν, γιατί παρέχει πρόσβαση στο TLG, τη βάση που περιέχει ψηφιοποιημένη όλη την Αρχαιοελληνική και τη Μεσαιωνική Γραμματεία.

«Είναι πολλή σημαντική η χρήση του VPN, γιατί πολλοί από εμάς δεν μπορούμε να δουλεύουμε συνέχεια στο χώρο του πανεπιστημίου», παρατηρεί. Δεν έχει αντιμετωπίσει προβλήματα σύνδεσης, παρά ορισμένες μόνο φορές όταν βρίσκεται σε εξωτερικό χώρο. «Σε γενικές γραμμές το VPN δουλεύει πολύ καλά και εξυπηρετεί το σκοπό για τον οποίο υπάρχει», παρατηρεί.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και έχουν βοηθήσει σε σημαντικό βαθμό την έρευνά του. Μέσω αυτών, έχει ζητήσει και του έχει αποσταλεί υλικό από τους συναδέλφους του. Όπως επισημαίνει: *«Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης είναι αναπόσπαστο κομμάτι της ακαδημαϊκής κοινότητας. Δεν είναι μόνο μέσο για κοινωνικές επαφές είναι εργαλείο».*

«Είτε πρόκειται για το Academia, είτε για τα αποθετήρια υπάρχουν πολλές δυνατότητες για τον ερευνητή. Θα πρέπει να κοινοποιούνται και να αξιοποιούνται, τουλάχιστον από την νεότερη γενιά ερευνητών και μελών ΔΕΠ που είναι περισσότερο εξοικειωμένοι με αυτά... Facebook, Academia, LinkedIn...»

Είναι φίλος με τη ΒΚΠ στο Facebook. Βλέπει τις ενημερώσεις για τις δράσεις, τα σεμινάρια και τις εκθέσεις. *«Είναι χρήσιμο. Δεν υπάρχει κάτι άλλο που μπορεί να το εμπλουτίσει... Σε σχέση με άλλα πανεπιστήμια που είναι πιο εσωστρεφή, είμαστε σε καλό δρόμο ως προς την ενημέρωση των χρηστών εντός και εκτός της κοινότητας του πανεπιστημίου», εκτιμά.*

Ωστόσο, για τον εμπλουτισμό του περιεχομένου στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης προτείνει:

«Θα μπορούσαν να υπάρχουν ενδεχομένως... podcasts για θέματα αναζήτησης, κάποια video για ενημέρωση χρηστών, κάποιες δράσεις σε άλλες βιβλιοθήκες, νέα αποκτήματα, δράσεις. Τέτοια πράγματα, ενημερωτικά. Αλλά πραγματικά είναι σε καλό δρόμο. Αν υπήρχε

ένα site να ανεβαίνουν συμβουλές υπό τη μορφή video για τους προπτυχιακούς θα βοηθούσε πολύ. Σε ένα μελλοντικό στάδιο θα μπορούσε να εμπλουτιστεί με το παραπάνω υλικό».

Υποστηρίζει ότι το παραπάνω υλικό θα ενίσχυε τη διάδραση με το κοινό:

«Σίγουρα»...

«Ναι, γιατί πλέον και οι προπτυχιακοί φοιτητές είναι εξαιρετικά εξοικειωμένοι με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, οπότε οτιδήποτε είναι προσβάσιμο εκεί, αυτομάτως κερδίζει σε κοινό. Όλες οι παλιές μέθοδοι σιγά σιγά πεθαίνουν, ανάλογα με την επιστήμη βέβαια. Στο χώρο της βιβλιοθηκονομίας και στην ενημέρωση των χρηστών είναι μια πολλή σημαντική παράμετρος τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης».

Επειδή εμπλέκεται με την εξυπηρέτηση και την εκπαίδευση των προπτυχιακών φοιτητών, λόγω της έλλειψης προσωπικού στη βιβλιοθήκη του τμήματός του, η ερευνήτρια του ζητάει να καταθέσει την άποψή του για τους προπτυχιακούς φοιτητές:

Σύμφωνα με την εμπειρία του, οι προπτυχιακοί φοιτητές που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης δυσκολεύονται να κάνουν login στο «Λογαριασμό» τους με τα στοιχεία τους. Εξηγεί ότι, θα πρέπει να κάνουν πρώτα μία κοινή αναζήτηση, για να μεταβούν στη διεύθυνση «search.lib.auth.gr», όπου και εμφανίζεται η επιλογή «Είσοδος», για να καταχωρήσουν τα στοιχεία τους.

Άλλη δυσκολία που αντιμετωπίζουν είναι ότι δεν βρίσκουν το υλικό που αναζητούν είτε γιατί χρησιμοποιούν παρεμφερή τίτλο, είτε γιατί κάποια λέξη δεν γράφουν σωστά. «Ένας αλγόριθμος με κάποιες πιθανές εναλλακτικές στους τίτλους της αναζήτησης θα βοηθούσε τον εντοπισμό του υλικού», υποστηρίζει ο Δ. Δυσκολεύονται ακόμα να χρησιμοποιήσουν τους ειδικούς χαρακτήρες. Άρα, σύμφωνα με τον Δ. η εκπαίδευση των φοιτητών για την αναζήτηση του υλικού είναι αναγκαία, καθώς και η πρακτική άσκηση για εμπεδώνουν καλύτερα κάποιες πληροφορίες.

«Δεν χρειάζεται πάνω από δύο-τρεις ώρες για να εξοικειωθεί κάποιος με όλες τις βασικές βάσεις, όπως και με το VPN ή τις υπόλοιπες πηγές που είναι συμβεβλημένο το πανεπιστήμιο. Θα πρέπει να μάθουν να τα χρησιμοποιούν καλύτερα, για μεγαλύτερη αυτονομία», παρατηρεί.

Ο Δ. ενημερώνει την ερευνήτρια ότι οι φοιτητές παροτρύνονται από τους καθηγητές να κάνουν χρήση όλων αυτών των εργαλείων και των πηγών. Κατά την παρακολούθηση των φροντιστηριακών μαθημάτων οι φοιτητές καλούνται να παραδώσουν εργασία στο τέλος του εξαμήνου. Καλούνται να αναζητήσουν αρχικά τη βιβλιογραφία και στη συνέχεια μελέτες και διπλωματικές εργασίες στο ιδρυματικό καταθετήριο (ΙΚΕΕ).

Γ. (Νομική Σχολή)

Ο Γ. ενημερώθηκε για τον ιστότοπο από καθηγητή του κατά τη διάρκεια του πρώτου έτους των προπτυχιακών σπουδών. Η ξενάγηση στις υπηρεσίες του πραγματοποιήθηκε από το προσωπικό της βιβλιοθήκης Νομικής σχολής -άτυπο σεμινάριο. Έκτοτε τον χρησιμοποιεί καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών του.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Θεωρεί ότι ο ιστότοπος είναι φιλικός στο χρήστη. Όμοια και ο τρόπος παρουσίασης των πληροφοριών.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Χρησιμοποιεί κυρίως τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων. Το υλικό είναι ικανοποιητικό και σχετικό με τις ανάγκες της έρευνάς του. Αναζητά υλικό κυρίως στην αγγλική γλώσσα. Προτείνει την ενίσχυση με ηλεκτρονικές βάσεις αντίστοιχες της Westlaw.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Όσον αφορά τη συνεισφορά σε περιεχόμενο στον ιστότοπο της ΒΚΠ υποστηρίζει ότι, αν υπήρχε έκκληση ενός κοινού τρόπου συμμετοχής σε περιεχόμενο από την ΒΚΠ προς την ακαδημαϊκή κοινότητα θα συμμετείχε. Κατά τη γνώμη του, η εθελοντική συνεισφορά σε αναρτήσεις άρθρων και εργασιών συμβάλλει στη διεύρυνση του περιεχομένου και συνεισφέρει σημαντικά στη λοιπή ακαδημαϊκή κοινότητα. Υποστηρίζει ωστόσο, ότι το περιεχόμενο θα παρέμενε επιστημονικό λόγω της φύσεως του ιστότοπου και της ΒΚΠ. Θα μπορούσε να συνεισφέρει σε περιεχόμενο και ο αντίστοιχος επιστημονικός κλάδος (π.χ. για τη Νομική Επιστήμη, ο Δικηγορικός Σύλλογος Θεσσαλονίκης, για την Ιατρική ο Ιατρικός Σύλλογος Θεσσαλονίκης, το Εμπορικό Οικονομικό Επιμελητήριο κ.λπ.). Θεωρεί σκόπιμη τη διάδραση με άλλους οργανισμούς, καθώς αυτό θα μειώσει το χρόνο που

απαιτείται για την έρευνα. Όσο περισσότερη διασύνδεση με τη χρήση υπερσυνδέσμων, τόσο θα διευκολύνεται η έρευνα.

Πλοήγηση:

Δεν αναφέρει κάποιο πρόβλημα στην πλοήγηση, καθώς για την έρευνα του εστιάζει σε συγκεκριμένες ηλεκτρονικές βάσεις. Ωστόσο, θεωρεί απαραίτητη τη βοήθεια του βιβλιοθηκονόμου στα πρώτα στάδια. Και υποστηρίζει ότι, κατατοπιστικά βίντεο θα μπορούσαν να συμβάλλουν περισσότερο από τους οδηγούς με τη μορφή ερωτήσεων - απαντήσεων. Όσον αφορά τις βάσεις δεδομένων, σημειώνει ότι υπήρξαν περιπτώσεις που ήταν ανενεργές και άλλες με κωδικό με αποτέλεσμα να μην βρίσκει το υλικό του και τονίζει τη σημασία του ενημερωμένου καταλόγου βάσεων. Επιπλέον για βάσεις όπως η Westlaw προτείνει τη διατύπωση οδηγιών χρήσης ή κειμένου με τα συχνά λάθη κατά την αναζήτηση. Και υποστηρίζει ότι θα υπέβαλλε τέτοιου είδους παρατηρήσεις σε ένα σύστημα προτάσεων και συμβουλών.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Γνωρίζει τη δυνατότητα της εξ αποστάσεως σύνδεσης με την ενεργοποίηση του VPN, ωστόσο δεν την έχει αξιοποιήσει. Δεν έχει αντιληφθεί τα οφέλη της σύνδεσης αυτής.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Ο Γ. χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ωστόσο δεν έχει χρησιμοποιήσει κάποιο από αυτά που διατηρεί λογαριασμό η ΒΚΠ, καθώς δεν το γνωρίζει. Υποστηρίζει ότι: *«Το μέσο κοινωνικής δικτύωσης, εφόσον συνδεθείς είναι πιο ισχυρό όσον αφορά την ενημέρωση συγκριτικά με τον ιστότοπο»* -στατικές σελίδες δεν βοηθούν. *«Η ανατροφοδότηση είναι άμεση»*. Στην περίπτωση της ΒΚΠ, από τον ιστότοπο χρειάζεται να μεταφερθείς στα αντίστοιχα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, γι' αυτό προτιμά τη σελίδα σ' ένα μέσο κοινωνικής δικτύωσης παρά τον ιστότοπο. Ελέγχοντας τη στιγμή της συνέντευξης το Facebook, υποστηρίζει ότι: *«Είναι θετικό που ανακατευθύνονται τα νέα στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, καθώς όσοι έχουν συνδεθεί με αυτά ενημερώνονται άμεσα, συγκριτικά με εκείνους που χρησιμοποιούν τον ιστότοπο»*.

Θα χρησιμοποιούσε τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ αν συμπεριελάμβαναν τεχνοκρατικές και επιστημονικές γνώσεις στο πλαίσιο των κριτηρίων της αποστολής των βιβλιοθηκών. Επιπλέον, αν αναρτώνται πληροφορίες για δευτερεύουσες εκδηλώσεις. Για τη δεύτερη περίπτωση αναφέρει ότι, θα μπορούσαν να είναι πολιτιστικά

δρώμενα στην πόλη, δημοσιεύσεις οι οποίες θα μπορούσαν να προσελκύσουν μια μεγάλη γκάμα φοιτητών. Σε κάθε περίπτωση λόγω της θεσμικής υπόστασης της ΒΚΠ οι πληροφορίες πρέπει να φιλτράρονται. Να υπάρχει κατάλληλη κατεύθυνση των αναρτήσεων. Δεν πρέπει να αποτελέσουν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης χώρο έντονων αντιπαραθέσεων, γι' αυτό το υλικό (άρθρα, φωτογραφίες κ.λπ.) θα πρέπει να είναι δευτερεύον ουδέτερης φύσεως και ο δημόσιος διάλογος θα πρέπει να εστιάζει σ' αυτού του τύπου το υλικό.

I. (Νομική Σχολή)

Ο Ι. είναι υποψήφιος διδάκτορας στη Νομική Σχολή ΑΠΘ. Χρησιμοποιεί τον ιστότοπο της ΒΚΠ για την έρευνά του. Δε έχει λάβει επίσημη εκπαίδευση για τον τρόπο χρήσης του. Σημειώνει ότι μόλις πρόσφατα εντάχθηκε σχετικό μάθημα στο καινούριο πρόγραμμα σπουδών, όπου ο φοιτητής υποχρεωτικά το παρακολουθεί κατά τη διάρκεια του α' εξαμήνου. Μόνος του έμαθε στην πράξη τη χρήση του ιστότοπου, συνεπικουρούμενος από τις βιβλιοθηκονόμους στην περίπτωση που προέκυπτε κάποια απορία. Έμαθε να χειρίζεται τον ιστότοπο μέχρι κάποιο βαθμό.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Όσον αφορά την εικόνα του ιστότοπου και τον τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών παρατηρεί: *«Αν γύρναγα το χρόνο πίσω δεν θα μπορούσα σε καμία περίπτωση να τον χρησιμοποιήσω. Θα χρειαζόταν χρόνο για να κατανοήσω πώς θα δουλέψω»*. Πλέον, ο Ι. στο επίπεδο σπουδών που βρίσκεται έχει μεγαλύτερη ευελιξία στη χρήση του ιστότοπου. Ωστόσο, υποστηρίζει ότι είναι *«υπερπληροφοριακός και ίσως θα έπρεπε να αλλάξει οπτικά»*. Υποστηρίζει ακόμα ότι: *«Το πιο σημαντικό είναι η διδασκαλία για το πώς χρησιμοποιείται ο ιστότοπος. Ίσως ένα video να μπορούσε να διευκολύνει... θα βοηθούσε ιδιαίτερα αυτούς που δεν έχουν λάβει τέτοια εκπαίδευση»*.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Θεωρεί ότι το περιεχόμενο είναι επαρκές για το αντικείμενο της έρευνάς του.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Για τον εμπλουτισμό του ιστότοπου, προτείνει τη δημιουργία και την ανάρτηση οπτικοακουστικού υλικού. Προτείνει ακόμα την ψηφιοποίηση βιβλίων, ώστε να είναι

προσβάσιμα, αλλά θέτει και το θέμα της πνευματικής ιδιοκτησίας. Στην περίπτωση κωλύματος, προτείνει τη σάρωση του εξωφύλλου και των περιεχομένων.

Όσον αφορά τη συνεισφορά του ίδιου σε περιεχόμενο είναι αρνητικός. Προτιμά η δημοσίευση των μελετών του να γίνεται σε έγκριτα νομικά περιοδικά. Τον ενδιαφέρει ιδιαίτερα το ζήτημα της κρίσης και του ελέγχου. Και δικαιολογεί την απάντησή του: *«Οποιοσδήποτε θα μπορούσε σ' ένα site να ανεβάζει... μελέτες. Το θέμα είναι αν αξίζει να δημοσιοποιηθούν...ποιος θα κρίνει;»*.

Πλοήγηση:

Ο Ι. αναφέρει δυσκολίες κατά την αναζήτηση των περιοδικών, καθώς στη χρήση της «Σύνθετης αναζήτησης» του «Καταλόγου». Για τη δεύτερη περίπτωση αναφέρει: *«Υπάρχει η «Σύνθετη αναζήτηση» για να βρει κάποιος με μεγαλύτερη ταχύτητα το υλικό. Όμως εγώ δεν μπορώ να κατανοήσω πώς δουλεύει. Δεν έχω βρει κάτι ποτέ μέσα από τη «Σύνθετη Αναζήτηση»*». Συνεπώς, καταλήγει να κάνει χρήση της απλής αναζήτησης.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Αξιοποιεί τη VPN σύνδεση, αλλά όχι συχνά, καθώς δεν μπορεί να αναζητήσει το θέμα του στη βάση δεδομένων που τον ενδιαφέρει (BeckOnline). Ακόμη παρατηρεί ότι έχει αντιμετωπίσει προβλήματα πρόσβασης στον ιστότοπο και μέσα από το φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης, κατά την καταχώρηση των στοιχείων του ιδρυματικού λογαριασμού στον Η/Υ.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Ο Ι. έχει λογαριασμό στο Facebook και στο Instagram. Τα χρησιμοποιεί για να ενημερώνεται, για να ανεβάζει φωτογραφίες και να διατηρεί επαφή με τους φίλους του. Δεν ακολουθεί τη ΒΚΠ στο Facebook, αλλά τη Βιβλιοθήκη της Νομικής Σχολής. Εκφράζει την απορία ποιος διαχειρίζεται το Facebook και τι νόημα έχει η δημοσίευση που αφορά την απόσυρση. Για τις τελευταίες δημοσιεύσεις που αφορούν τις καινούριες δωρεές και τα προς απόσυρση βιβλία, σχολιάζει: *«Όσον αφορά τις νέες παραλαβές δεν είναι άσχημο. Όσον αφορά την απόσυρση, δεν έχει νόημα γιατί με το που θα βγουν τα βιβλία για απόσυρση σε 10 λεπτά, θα εξαφανιστούν. Συνεπώς, και να τα βάλει στο Facebook, δεν έχει νόημα»*. Στη δεύτερη περίπτωση, η συγκεκριμένη παρατήρηση δεν είναι άστοχη. Πράγματι, δεν καθορίζεται ο χρόνος διάθεσης του προς απόσυρση υλικού, οπότε λίγοι - από τύχη- θα είναι οι φοιτητές που θα έχουν πρόσβαση σ' αυτό.

Επισημαίνει ότι είναι ενδιαφέροντα τα νέα και οι ανακοινώσεις που ανατροφοδοτούνται στο Facebook από τον ιστότοπο, αλλά δεν περιλαμβάνει συνέδρια που αφορούν τον νομικό: *«Να ενισχύσει με συνέδρια που αφορούν την ακαδημαϊκή κοινότητα και όχι μεμονωμένα τη βιβλιοθήκη»*. Επιπλέον, θα τον ενδιέφερε να υπάρχουν αναρτήσεις για τις νέες παραλαβές, ώστε να ενημερώνεται για τις αφίξεις βιβλίων που αφορούν τον κλάδο του και ιδίως του αλλοδαπού δικαίου. Ακόμη να υπάρχει ενημέρωση για κάθε νέα περιοδική έκδοση που αποκτά τη βιβλιοθήκη, για την παραλαβή κάθε τεύχους περιοδικού και την ανάρτηση των περιεχομένων του. Τέλος, υποστηρίζει ότι η διάδραση με το κοινό της Νομικής Σχολής θα μπορούσε να αυξηθεί μέσα από τη δυνατότητα καταχώρησης ερωτήσεων, αποριών προς επίλυση μέσω του Facebook. Δεν θεωρεί ότι αυτό θα πρέπει να γίνεται μέσω της ΒΚΠ, καθώς οι φοιτητές απευθύνονται στις βιβλιοθήκες των σχολών τους: *«Η δουλειά πρέπει να γίνεται από τις περιφερειακές βιβλιοθήκες, επειδή κατανοούν καλύτερα τις ανάγκες του κοινού τους, υπάρχει εξειδίκευση γνώσεων, καθώς και το εξειδικευμένο σε αυτό το αντικείμενο προσωπικό»*, επισημαίνει.

X. (Θεολογική Σχολή)

Η Χ. είναι υποψήφια διδάκτορας του Τμήματος Ποιμαντικής και Κοινωνικής Θεολογίας και προπτυχιακή φοιτήτρια στο Τμήμα Θεολογίας του ΑΠΘ. Χρησιμοποιεί τον ιστότοπο σε καθημερινή βάση. Ενημερώθηκε για τις δυνατότητες του από τη Βιβλιοθήκη της Νομικής Σχολής κατά τα πρώτα φοιτητικά της χρόνια. Αρχικά, έλαβε μια σχετική ενημέρωση, ώστε να μπορεί να αναζητά τα προτεινόμενα συγγράμματα και βοηθήματα. Και ακολούθως, οι υπεύθυνες βιβλιοθηκονόμοι από κάθε τομέα εξειδίκευσης βοηθούσαν πιο στοχευμένα. Ωστόσο, δεν ενημερώθηκε μέσω κάποιου σεμιναρίου.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Η Χ. υποστηρίζει ότι ο ιστότοπος είναι φιλικός στο χρήστη, όσον αφορά τον τρόπο σχεδιασμού, ωστόσο κάνει παρατηρήσεις όσον αφορά την εικόνα του στην αρχική σελίδα:

«Το σιέλ χρώμα στα γράμματα και τους τίτλους των καταχωρήσεων ή όπου υπάρχει σιέλ είναι δύσκολο στην ανάγνωση. Επίσης, στην αρχική σελίδα, οι επιλογές στην «Αναζήτηση» εμφανίζονται με άσπρα γράμματα σε μαύρο φόντο που σχεδόν σβήνουν και είναι πολύ μικρά σε μέγεθος».

Επίσης παρατηρεί ότι, όταν κάποιος επισκέπτεται για πρώτη φορά τον ιστότοπο, συνήθως αναζητά ένα οδηγό χρήσης σχετικά με τον τρόπο αναζήτησης, με τη διαρρύθμιση του ιστοτόπου. Στα δεξιά της της οθόνης εμφανίζονται οι επιλογές με τα «Χρήσιμα» με μεγάλα γράμματα. Εξηγεί ότι αναμένει να βρει εκεί τον οδηγό, ωστόσο οι οδηγοί είναι καταχωρημένοι στην επιλογή «Βοήθεια» του οριζόντιου μενού επιλογών.

Επισημαίνει ότι: *«Έτσι χάνεται η πληροφορία και ενδεχομένως κάποιος να θεωρήσει ότι δεν υπάρχει. Ενδεχομένως, σε δεύτερο χρόνο να εντοπίσει την πληροφορία, ωστόσο χάνει πολύ χρόνο».*

Σχετικότητα περιεχομένου:

Το περιεχόμενο καλύπτει τις ανάγκες της. Αναζητά υλικό στην ελληνική κυρίως αλλά και στην αγγλική και τη γαλλική γλώσσα. Παρατηρεί ότι τα βιβλία που εντοπίζει στον κατάλογο καλύπτουν τις ανάγκες της, ωστόσο υπάρχει έλλειμα όσον αφορά τις νεότερες εκδόσεις. Επίσης, αξιοποιεί το ψηφιακό υλικό που εντοπίζει στον ιστότοπο καθώς και στις συνδρομητικές βάσεις της Νομικής Σχολής. Στη δεύτερη περίπτωση είναι επιβεβλημένη η φυσική παρουσία στο χώρο της βιβλιοθήκης, καθώς απαιτείται κωδικός πρόσβασης.

Για να συμπληρώσει την έρευνά της -μέσα από την αναζήτηση στο google- έχει εντοπίσει και άλλους ιστότοπους συναφείς με το αντικείμενο της, οι οποίοι διαθέτουν ψηφιοποιημένα αρχεία. Επιπλέον, χρησιμοποιεί και τους ιστότοπους άλλων πανεπιστημίων, στην περίπτωση που δεν μπορεί να εντοπίσει το υλικό στον ιστότοπο της ΒΚΠ ΑΠΘ.

Η Χ. βαθμολογεί το ιστότοπο όσον αφορά την κάλυψη των αναγκών της με 9/10.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Για τα άρθρα των περιοδικών που δεν μπορούν να αναζητηθούν μέσα από τον «Κατάλογο», προτείνει την σάρωση των περιεχομένων των περιοδικών ή να γίνει αποδελτίωση των άρθρων.

Η Χ. θα συνεισέφερε σε «όποιο επίπεδο» στο περιεχόμενο του ιστότοπου. Αναφέρει ότι, ενώ στο ΙΚΕΕ δίνεται η δυνατότητα ανάρτησης των μεταπτυχιακών και των διδακτορικών διατριβών καθώς και πτυχιακών, για τους υποψήφιους διδάκτορες δε γνωρίζει να έχει ληφθεί μέριμνα για την ανάρτηση μελετών τους. Υποστηρίζει ότι οι

υποψήφιοι διδάκτορες έχουν δημοσιεύσει μελέτες σε περιοδικά που δεν εμπίπτουν σε θέματα copyright και θα μπορούσαν, αν υπήρχε η δυνατότητα να τα αναρτήσουν στον ιστότοπο.

Επιπλέον, αναφέρει ότι αν υπήρχε μια πλατφόρμα καταχώρησης αιτημάτων, θα κατέθετε τις προτάσεις της για την αγορά βιβλίων.

Πλοήγηση:

Υποστηρίζει ότι αντιμετωπίζει πρόβλημα στην επιλογή «Πηγές», όπου είναι πιο σύνθετη η αναζήτηση. Και εξηγεί: *«Μπορεί να αναζητήσω πηγές χωριστά για την θεματική Νομική και χωριστά για τη θεματική Θεολογία. Ωστόσο, υπάρχουν και διαθεματικοί κλάδοι (Νομική και Θεολογία), αν από τις «Πηγές» επιλεχθούν μόνο οι διαθεματικές βάσεις, τότε ο χρήστης, χάνει υλικό είτε από τις βάσεις που αφορούν μόνο τη Νομική είτε από τις βάσεις που αφορούν μόνο τη Θεολογική. Η επιλογή των πηγών μεμονωμένα για κάθε θεματική συνεπάγεται την επικάλυψη του υλικού».* Η Χ. επισημαίνει ότι χάνει χρόνο και υπάρχει η πιθανότητα να πετύχει το ίδιο άρθρο σε δύο διαφορετικές έρευνες.

Επιπλέον, παρατηρεί ότι δεν αντιμετωπίζει προβλήματα κατά την αναζήτηση των βιβλίων. Όταν όμως αναζητά άρθρα από την επιλογή «Άρθρα, περιοδικά», δεν βρίσκει το υλικό της –τα άρθρα εντοπίζονται σε βάσεις που απαιτούν κωδικό πρόσβασης.

Επιπλέον, υπάρχουν φορές που δεν εντοπίζει αμέσως το υλικό που αναζητά, ενώ υπάρχει στον ιστότοπο -π.χ. Αναζητά το υλικό στον Κατάλογο και δεν το βρίσκει, ενώ σε δεύτερο χρόνο το εντοπίζει στο ΙΚΕΕ.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Η Χ. έχει αξιοποιήσει τη VPN. Χρειάστηκε να κάνει έρευνα στη βάση TLG και ψάχνοντας μέσω της μηχανής αναζήτησης του google εντόπισε την ιστοσελίδα it.auth.gr που ενημέρωνε για την σύνδεση VPN. Έκανε η ίδια τη σύνδεση, στη βάση των οδηγιών του ΚΗΔ. Είχε δυσκολίες και χρειάστηκε βοήθεια. Ως προπτυχιακή φοιτήτρια ενημερώθηκε και από τους καθηγητές του Τμήματος Θεολογίας, οι οποίοι παροτρύνουν τη συγγραφή εργασιών και τη χρήση των πηγών μέσω της VPN σύνδεσης.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Δε χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ωστόσο, τα θεωρεί *«πολύ ισχυρό όπλο γιατί τα χρησιμοποιεί το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού [...] ως κύριο μέσο επικοινωνίας*

και ενημέρωσης». Παρέχουν άμεση ενημέρωση για συνέδρια. Αλλά και το έργο των ερευνητών μπορεί να γίνει γνωστό μέσα από αυτά. *«Υπάρχουν ερευνητές -εκτός του πανεπιστημίου- που δεν είναι απαραίτητα υποψήφιοι διδάκτορες ή μέλη ΔΕΠ, αλλά έχουν κύρος επιστημονικό και θα μπορούσαν να συνεισφέρουν σε περιεχόμενο και να ενισχύσουν την έρευνα»*, υποστηρίζει.

M. (Τμήμα Πολιτικών Επιστημών)

Η Μ. είναι διδάκτορας του Τμήματος Πολιτικών Επιστημών και χρησιμοποιεί τον ιστότοπο σε καθημερινή βάση. Έχει εκπαιδευτεί άτυπα. Ξεκίνησε τη χρήση του ιστότοπου ουσιαστικά για την αναζήτηση βιβλίων ως προπτυχιακή φοιτήτρια. Κατά το μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών, ένας καθηγητής του τμήματος της, τους έδειξε πώς θα κάνουν μια τυπική αναζήτηση και τους ζήτησε να το εφαρμόσουν στην πράξη, με αφορμή τη βιβλιογραφική ανασκόπηση ενός θέματος. Στη συνέχεια η Μ. προχώρησε στη χρήση του ιστότοπου χωρίς καθοδήγηση. Αργότερα η ΒΚΠ προχώρησε στη διεξαγωγή σεμιναρίων για το ακαδημαϊκό κοινό, αλλά δεν τα παρακολούθησε. Είχε ήδη εξοικειωθεί με τη χρήση του ιστότοπου.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Ο ιστότοπος της φάνηκε *«απλός»*. Χαρακτηριστικά αναφέρει ότι: *«Η επιφάνεια της σελίδας είναι ίδια από πάντα. Δε νομίζω ότι έχει αλλάξει δραματικά. Στην εικόνα και στα χρώματα, είναι ίδια πάντα. Είναι απλό. Είναι λιτό. Υπάρχει το πεδίο για την αναζήτηση και οι καινούριες πληροφορίες κάτω από αυτό»*.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Όταν αναζητά υλικό στον ιστότοπο, ρίχνει μια ματιά στα «Νέα» της Βιβλιοθήκης πχ. νέα συνδρομή σε βάση. Παρακολουθεί τις ανακοινώσεις και τα νέα της βιβλιοθήκης τακτικά, καθώς η επίσκεψη της στον ιστότοπο γίνεται σε καθημερινή βάση. Το περιεχόμενο του ιστότοπου είναι αρκετά ικανοποιητικό για την έρευνά της. *«Καλύπτει σχεδόν τα πάντα»* επισημαίνει. Έχει εντοπίσει πρακτικά συνεδρίων, εργασίες μεταπτυχιακές και διδακτορικές. Αναζητά περιεχόμενο στη ελληνική και αγγλική γλώσσα.

Υποστηρίζει ότι τα περιεχόμενα των βιβλίων είναι βοηθητικά, ωστόσο υπάρχουν σε ορισμένα μόνο. Γι' αυτό προτείνει την καταχώρηση τους (χειροκίνητα) είτε το σκανάρισμά τους, ώστε πριν επισκεφθεί τη βιβλιοθήκη να γνωρίζει αν το βιβλίο

εξυπηρετεί στην έρευνά της. Ως παράδειγμα ανέφερε τα βιβλία που αναφέρονται σε ειδικές χρονικές περιόδους.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Οι υποψήφιοι διδάκτορες μετέχουν σε συνέδρια και έχουν πρόσβαση στο υλικό των συνεδρίων, καθώς και σε δημοσιεύσεις σε περιοδικά. Το υλικό αυτό πρακτικά είναι μη προσβάσιμο. Χαρακτηριστικά ανέφερε περιπτώσεις από την εμπειρία της, που έστειλε ή της απέστειλαν τέτοιου είδους υλικό. Υποστηρίζει ότι, θα μπορούσε με σχετικό έλεγχο και με σεβασμό στα πνευματικά δικαιώματα να αναρτάται το υλικό στον ιστότοπο, ώστε να είναι εύκολα προσβάσιμο.

Πλοήγηση:

Η Μ. ανέφερε ότι η αναζήτηση είναι πολύ απλή. Δεν δυσκολεύτηκε ιδιαίτερα. Ωστόσο, αντιμετώπισε μικρά προβλήματα κατά την αναζήτηση στον «Κατάλογο». Για παράδειγμα, αναζητά το όνομα ενός συγγραφέα με μικρά γράμματα και δεν εμφανίζονται αποτελέσματα, ενώ όταν το γράφει με κεφαλαία εμφανίζονται. Ορισμένες φορές εντοπίζει προβλήματα και κατά στην αναζήτηση λέξεων που δεν έχουν τόνο -συμβαίνει στις ξενόγλωσσες εκδόσεις. Υποστηρίζει ότι ενδεχομένως και ο τρόπος που γράφει να μην είναι προσαρμοσμένος στο σύστημα, οπότε προσαρμόζεται αναλόγως.

Επίσης, όσον αφορά την αναζήτηση υλικού που είναι καταχωρημένο στο ιδρυματικό καταθετήριο επισημαίνει ότι ορισμένες φορές δεν μπορεί να το εντοπίσει μέσω του «Καταλόγου».

Η Μ. αναζητά με τα πλήρη ή ορισμένα στοιχεία του άρθρου για να εντοπίσει είτε το πλήρες κείμενό του, είτε για να συμπληρώσει τη βιβλιογραφική αναφορά. Ωστόσο, στην ερώτηση με ποιο τρόπο χρησιμοποιεί τις Πηγές, πώς αναζητά το θέμα της, απάντησε ότι μεταφέρεται στη αντίστοιχη θεματική κατηγορία και από την εμπειρία της πλέον γνωρίζει ποια βάση θα χρησιμοποιήσει.

Η Μ. προτείνει για την διευκόλυνση των προπτυχιακών φοιτητών τη διεξαγωγή διαδραστικού σεμιναρίου από κάθε βιβλιοθήκη χωριστά, ώστε στην πράξη να μάθουν οι φοιτητές να χρησιμοποιούν τον ιστότοπο και την αναζήτηση. Η ανάρτηση ενός διαδραστικού video θα βοηθούσε τις νεότερες γενιές, οι οποίες όπως αναφέρει: *«αποφεύγουν τα μεγάλα κείμενα, τα σύνθετα»*. Ωστόσο τα θεωρεί *«εύκολη τροφή»*. Υποστηρίζει ότι οι νέοι αρνούνται να βάλουν το μυαλό τους να δουλέψει. Και τονίζει ότι

οι απαιτήσεις είναι διαφορετικές για τους τεταρτοετείς φοιτητές και τους μεταπτυχιακούς [συγκριτικά με τους προπτυχιακούς, εννοεί].

Δυνατότητα πρόσβασης:

Η Μ. γνωρίζει και επωφελείται από τη VPN σύνδεση. Ενημερώθηκε από τον υπεύθυνο του εργαστηρίου του Τμήματος της. Συνδέθηκε μόνη της, ακολουθώντας τις οδηγίες του ΚΗΔ που τις θεώρησε απλές. Δεν έχει αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα με τη σύνδεση.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Η διδάκτορας χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, αλλά όχι συχνά. Έχει λογαριασμό στο Facebook για να ενημερώνεται κυρίως για την επικαιρότητα και τα πολιτικά θέματα που είναι συναφή με το αντικείμενό της.

Όταν παραστεί κάποια ανάγκη -π.χ. ανανέωση ημερομηνίας δανεισμού- αναζητά το τηλέφωνο της αντίστοιχης υπηρεσίας ή αποστέλλει e-mail. Στην περίπτωση που δεν υπάρξει γρήγορη ανταπόκριση χρησιμοποιεί το Facebook ή το Messenger. Στο ερώτημα γιατί δεν τα χρησιμοποιεί αφού τα θεωρεί πιο άμεσα, υποστηρίζει ότι θέλει να τηρήσει την τυπική διαδικασία. Προφανώς, επειδή στην σελίδα του ΑΠΘ για κάθε υπηρεσία είναι αναρτημένα το e-mail και το τηλέφωνο επικοινωνίας.

Το Messenger το χρησιμοποιεί ως εργαλείο. Όμως, προτιμά να απευθύνει το μήνυμά της στο προσωπικό της βιβλιοθήκης που την εξυπηρετεί, το οποίο είναι εξειδικευμένο στο αντικείμενό της -έχει γνώση της βιβλιοθήκης και των βιβλίων της. Έχει προσωπική επαφή όταν πάει στη Βιβλιοθήκη του Τμήματος Πολιτικών Επιστημών. Λέει χαρακτηριστικά: *«Γνωρίζω τη βιβλιοθηκονόμο, που με γνωρίζει, η οποία είναι γνώστης του υλικού σε αντίθεση με το www.lib.auth.gr»*.

Άρα, η βιβλιοθήκη πρέπει να έχει «πρόσωπο, προσωπικότητα». Δεν εμπιστεύεται μια άγνωστη κεντρική υπηρεσία, αλλά το βιβλιοθηκονόμο, το «οικείο πρόσωπο» που την εξυπηρετεί δια ζώσης.

«Σε ένα οργανωμένο πλαίσιο θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν οι Web 2.0 εφαρμογές;»
ρωτά η ερευνήτρια.

«Σίγουρα θα μπορούσε να συμβάλει στο να είμαστε εξοικειωμένοι με τις αντίστοιχες υπηρεσίες. Να χρησιμοποιούνται χωριστά για κάθε βιβλιοθήκη, ώστε ο χρήστης να γνωρίζει ότι θα απαντηθεί σωστά το ερώτημά του».

Ωστόσο, η Μ. έχει ενστάσεις σχετικά με τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης: «Το πανεπιστήμιο έχει αναπτύξει συγκεκριμένους τρόπους επικοινωνίας με το κοινό. Δε θα ήθελα να παρακαμφθεί η ενημέρωση που έχει από το πανεπιστήμιο μέσω e-mail. Να μην υποσκελιστούν οι δομές που έχει φτιάξει το ΑΠΘ. Γιατί κάποιοι καθηγητές είναι της παλιάς σχολής. Θα δουν τα e-mails. Δε ασχολούνται με το Facebook ή δεν έχουν καν».

Αποδέχεται την υιοθέτηση των Web 2.0 εφαρμογών, αλλά όχι ως βασικά εργαλεία επικοινωνίας. Έχει προβληματισμούς στο πώς μπορούν να χρησιμοποιούν ως εργαλεία. Θεωρεί παράτυπο να απαντά ο διαχειριστής σε ερωτήσεις, ενώ δεν είναι ανοικτή η βιβλιοθήκη. «Κατά πόσο είναι εφικτό να απαντήσει σε ένα αυξανόμενο αριθμό ερωτημάτων και τι θα μπορεί να ζητά ο φοιτητής;», ρωτά. Έχει εντυπωθεί στη σκέψη της ότι η βιβλιοθήκη θα παρέχει έτοιμη τροφή και ότι αυτό λειτουργεί αρνητικά για το φοιτητή.

Κ. (Τμήμα Ιστορίας και Αρχαιολογίας)

Ο Κ. είναι υποψήφιος διδάκτορας του Τμήματος Ιστορίας και Αρχαιολογίας ΑΠΘ, στον Τομέα Βυζαντινών και Μεσαιωνικών Σπουδών. Επιπλέον, είναι απόφοιτος του Τμήματος Νομικής ΑΠΘ.

Χρησιμοποιεί τον ιστότοπο από την πρώτη στιγμή που χρειάστηκε να καταπιαστεί με την έρευνα. Ενημερώθηκε γι' αυτόν στο πλαίσιο των υποχρεωτικών μαθημάτων στο 4^ο έτος του Ιστορικού. Ανάλογα με την κατεύθυνση που επιλέγει ο φοιτητής εντάσσεται στο αντίστοιχο τμήμα, όπου μέσα από την υποχρεωτική συγγραφή εργασιών εξοικειώνεται με τα εργαλεία της έρευνας.

Ο Κ. δεν πρόλαβε τα σεμινάρια που γίνονται στη Νομική Σχολή, καθώς μόλις τα τελευταία χρόνια πραγματοποιούνται. Επισημαίνει ότι ως προπτυχιακός στη Νομική Σχολή, μπορούσες να συγγράψεις εργασία προαιρετικά, ωστόσο χωρίς επαρκείς οδηγίες.

Όταν αργότερα ως φοιτητής πλέον του Τμήματος Ιστορίας παρακολούθησε σεμινάρια για τον ιστότοπο επισημαίνει: «Ήταν χρήσιμο που ο καθηγητής, όχι μόνο προφορικά, αλλά με τον υπολογιστή του μας έδειξε στην πράξη πώς γίνεται η χρήση του ιστότοπου. Μόνο με λόγια δεν θα ήταν καθόλου βολικό... αυτό που βλέπαμε το κάναμε επιτόπου».

Προτείνει τα σεμινάρια να γίνονται σε υποχρεωτική βάση και ο φοιτητής να περνά από εκπαίδευση ανά τομέα σπουδών, γιατί οι βάσεις που χρησιμοποιούνται είναι διαφορετικές για κάθε σχολή.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Υποστηρίζει ότι: *«Ο ιστότοπος είναι χρηστικός και σου δίνει εικόνα για το πού βρίσκεται αυτό που ψάχνεις. Ο τρόπος παρουσίασης των πληροφοριών είναι εξυπηρετικός».*

Σχετικότητα περιεχομένου:

Το περιεχόμενο που εντοπίζει στον ιστότοπο δεν είναι επαρκές, όσον αφορά τη θεματική του. Έχει σταματήσει η ενημέρωση των έντυπων περιοδικών, αλλά και στα ηλεκτρονικά περιοδικά υπάρχει μερική πρόσβαση. Το ίδιο ισχύει και για τα βιβλία. Για να βρει το υλικό απευθύνεται στην υπηρεσία του διαδανεισμού ή σε διάφορα forum. Αναζητά υλικό κυρίως στην αγγλική και τη γαλλική γλώσσα και λιγότερο στη γερμανική. Προτείνει την ενίσχυση του περιεχομένου, με πρόσβαση στο πλήρες κείμενο, όχι μόνο στις περιλήψεις.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Ο Κ. επισημαίνει ότι: *«Οι οδηγοί, οι συχνές ερωτήσεις και τα φυλλάδια που βοηθούν το χρήστη θα μπορούσαν να βελτιωθούν, να είναι πιο χρηστικοί».* Όσον αφορά τη VPN σύνδεση υποστηρίζει ότι: *«Αν και υπάρχουν αναλυτικές οδηγίες για κάποιον που δεν είναι εξοικειωμένος με την τεχνολογία δυσκολεύεται».* Γι' αυτό προτείνει την ανάρτηση σχετικού video που δείχνει βήμα προς βήμα την διαδικασία, όπως τα πρότυπα που χρησιμοποιούνται στο YouTube.

Είναι θετικός στη συνεισφορά σε περιεχόμενο και επισημαίνει ότι έχει ήδη καταθέσει την μεταπτυχιακή του εργασία, η οποία ήταν εξαρχής ανοικτής πρόσβασης. Ωστόσο, εξέφρασε επιφυλάξεις για τις διδακτορικές διατριβές. Επίσης, υποστηρίζει τη διασύνδεση και την κοινή χρήση του υλικού με άλλα ακαδημαϊκά ιδρύματα. Θεωρεί χρήσιμη την πρόσβαση και σε διατριβές πανεπιστημίων του εξωτερικού.

Πλοήγηση:

Δεν δυσκολεύτηκε κατά την αναζήτηση και τον εντοπισμό των πληροφοριών. Παρά μόνο στην περίπτωση που το υλικό δεν υπήρχε στη βιβλιοθήκη. Βρίσκει αρκετά βοηθητικές τις πληροφορίες για το δανεισμό των βιβλίων και την υπόδειξη σχετικών βιβλίων με βάση το θέμα.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Ο Κ. αξιοποιεί τη VPN σύνδεση, για την οποία ενημερώθηκε στο πλαίσιο του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών από τους καθηγητές του. Δεν αντιμετώπισε κανένα πρόβλημα σχετικό με τη σύνδεση.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Χρησιμοποιεί σχεδόν αποκλειστικά το Facebook, γιατί μέσα από τη δημιουργία ομάδων μπορεί να βρει υλικό. Επιπλέον, υποστηρίζει ότι το Facebook συνδυάζει περισσότερες δυνατότητες απ' ό,τι το Twitter και το Instagram: *«Συνδυάζει το κοινωνικό κομμάτι, αλλά και το ερευνητικό και το επαγγελματικό. Μπορείς να βρεις από βιβλία μέχρι και επαγγελματικές συμβουλές».*

Δεν ακολουθεί τη ΒΚΠ στο Facebook, αλλά μέσα από τις κοινοποιήσεις των άλλων φίλων του ερευνητών ενημερώνεται για κάποιες εκδηλώσεις. Θεωρεί *«ενδιαφέρουσες όσες έχουν επαγγελματικό προσανατολισμό».* Επισημαίνει ότι: *«Όταν παρεμβάλλονται πολλές πληροφορίες ίσως ο ενδιαφερόμενος να μην δει εκείνες που τον ενδιαφέρουν. Επίσης, η πληθώρα των πληροφοριών που δεν ενδιαφέρουν, αποθαρρύνει το χρήστη να δει εκείνες που τον αφορούν».* Υποστηρίζει ακόμα ότι: *«Πολλά χρήσιμα, όπως ο οδηγός σύνταξης εργασιών ή το Mendeleev είναι ήδη γνωστά στους ερευνητές. Εκείνο που θα ωφελούσε θα ήταν [η ανάρτηση] video για την αναζήτηση σε βάσεις και άλλες οδηγίες, αλλά όχι με τη μορφή κειμένου».*

N. (Τμήμα Αρχιτεκτονικής)

Χρησιμοποιεί τον ιστότοπο της ΒΚΠ για την έρευνά του αρκετές φορές. Διεξάγει έρευνες αρκετά χρόνια. Δεν παρακολούθησε κάποιο σεμινάριο, αλλά εξαιτίας των αναγκών της έρευνας έπρεπε να κατανοήσει μόνος του τους τρόπους αναζήτησης του υλικού. Ξεκίνησε να κάνει χρήση του ιστότοπου την περίοδο των μεταπτυχιακών του σπουδών. Πιστεύει ότι σίγουρα του διαφεύγουν πληροφορίες σχετικές με τον ιστότοπο.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Όσον αφορά την αρχική σελίδα του ιστότοπου ο Κ. δεν έχει να κάνει καμιά αρνητική παρατήρηση.

Αναφερόμενος στην φωτογραφία που απεικονίζει το νέο κτίριο της ΒΚΠ, παρατηρεί:

«Ξεκινώντας από την όμορφη φωτογραφία: είναι πολύ όμορφη διότι το σχέδιο, η μελέτη του Κωτσιόπουλου ήταν εξαιρετική και γνωρίζοντας ποιος είναι ο αρχιτέκτονας εμένα με ευφραίνει».

«Σκέφτομαι τα χρώματα, δεν με απωθεί τίποτα. Λαμβάνω υπόψη και αυτό το γεγονός».

Όσον αφορά τη διάταξη στο πάνω μέρος της σελίδας, εξηγεί:

«Είναι συνηθισμένη σε όλους τους ιστότοπους, επομένως δεν υπάρχει κάτι το οποίο θα ήταν περίεργο. Πρέπει να σας ομολογήσω [συγκριτικά με άλλα πανεπιστήμια], εδώ φαίνεται ότι όλα είναι δομημένα στη βάση κάποιας κοινής λογικής»

«Τι πρέπει να ψάξεις; Υπάρχουν εδώ τα «Χρήσιμα». Ο καθένας που θα προσέγγιζε τον ιστότοπο θα ήθελε να δει αν έχει κάτι που χρειάζεται. Τι θα του ήταν χρήσιμο για να το ερευνήσει. Δεν είναι κάτι το οποίο είναι πολύπλοκο», παρατηρεί. Επομένως, τον κατευθύνει σωστά με βάση τις ανάγκες του.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Αναζητά κυρίως βιβλιογραφία στην ελληνική, γερμανική και γαλλική γλώσσα. Επισημαίνει ότι εντοπίζει ελλείψεις σε πολλά βιβλία και δημοσιεύματα, γι' αυτό αναζητά συμπληρωματικό υλικό και αρθρογραφία μέσω άλλων ιστότοπων.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Αναφέρει ότι υπήρχαν περιπτώσεις κατά την αναζήτηση στον «Κατάλογο» που δεν εντόπισε αμέσως τον τίτλο. Ο ίδιος επισημαίνει ότι ο τίτλος δεν είχε καταχωρηθεί σωστά. Είχαν παραληφθεί οι τόνοι ή άλλοι χαρακτήρες. Αυτό εντοπίζεται κυρίως στις γερμανικές και τις γαλλικές εκδόσεις.

Θα συνεισέφερε σε περιεχόμενο, ωστόσο προβληματίζεται για το είδος του υλικού που θα ενδιέφερε το κοινό και ποια κατηγορία κοινού θα το αναζητούσε. *«Ποιο θα ήταν το κίνητρο για τη χρήση του;»* διερωτάται. Ενδεχομένως, θα μπορούσε να είναι οπτικοακουστικό υλικό, σχέδια ή φωτογραφίες. Ωστόσο, υποστηρίζει ότι οι αρχιτέκτονες συνάδελφοί του δύσκολα θα το χρησιμοποιούσαν, το ίδιο και οι φοιτητές.

Πλοήγηση:

Επειδή ο Ν. ήδη είχε σχηματίσει μια καλή εικόνα για τον ιστότοπο, η ερευνήτρια του ζητά να αναζητήσει συγκεκριμένο τίτλο περιοδικού για να εξακριβώσει, αν όντως μπορεί να πλοηγηθεί εύκολα στον ιστότοπο. Αποδείχθηκε, ότι δεν ήξερε από ποια επιλογή θα αναζητήσει την πληροφορία. Ο ίδιος δικαιολογήθηκε ότι δεν χρησιμοποιεί συχνά την αναζήτηση των περιοδικών. Εξηγεί στην ερευνήτρια ότι *«πολλά άρθρα περιοδικών είναι πλέον open access, όπως στο Academia. Στη γαλλική γλώσσα όλα τα άρθρα είναι δωρεάν, καθώς και τα περισσότερα βιβλία που εκδόθηκαν μέχρι το 2000. Οι Γάλλοι κάνουν προσπάθειες, προωθούν το open access»*.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Δεν έχει αξιοποιήσει την δυνατότητα της εξ αποστάσεως σύνδεσης για την πρόσβαση στις πηγές. Αυτό συμβαίνει γιατί επισκέπτεται συχνά τη βιβλιοθήκη και έχει πρόσβαση μέσω των υπολογιστών στο υλικό. Επιπλέον, δεν έχει καλή ταχύτητα σύνδεσης στην περιοχή όπου διαμένει.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Ο Ν. έχει λογαριασμό στο Facebook. Δεν επισκέπτεται τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ.

«Να σας πω ειλικρινά, αποφεύγω να δαπανώ το χρόνο μου ψάχνοντας στον «Κατάλογο» παραπάνω από κάποιο συγκεκριμένο χρόνο. Από εκεί και πέρα κάνω την έρευνά μου. Δεν προλαβαίνω. Δεν έχω καθόλου χρόνο για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ως ερευνητής θέλω να μαζέψω τις πληροφορίες που με αφορούν άμεσα... και να ασχοληθώ με το αντικείμενό μου». Αναφέρει ως παράδειγμα και τους καθηγητές.

Τον ενημέρωσα ότι αναρτώνται χρήσιμες πληροφορίες για το κοινό στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Απαντά ότι, θα πρέπει να υπάρχουν αυτές οι πληροφορίες, αλλά για το ίδιο δεν είναι τόσο χρήσιμες.

Διδακτικό Προσωπικό

A. (Θεολογική Σχολή)

Η Α. εκπόνησε τη διδακτορική διατριβή της στο ΑΠΘ και ως εκ τούτου για την βιβλιογραφική έρευνα ήταν αναγκαία η αναζήτηση υλικού από τον συγκεκριμένο

ιστότοπο. Δεν παρακολούθησε σεμινάρια για τη χρήση του, ωστόσο ακολούθησε τις σχετικές οδηγίες που είναι αναρτημένες.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Η Α. έχει αρκετά θετική εντύπωση για τον ιστότοπο της ΒΚΠ. Από το μενού επιλογών της αρχικής σελίδας εστίασε στην «Αναζήτηση ανά Συλλογή». Και υποστήριξε ότι δεν εξυπηρετεί κατ' ουσίαν σε συγκεκριμένο σκοπό, γιατί -ιδιαίτερα για τις “κλειστές” συλλογές ιστορικού περιεχομένου, διπλωματίας κ.τ.λ.- αποτελεί προϋπόθεση να γνωρίζει ο ενδιαφερόμενος τις συλλογές που υπάρχουν στο αρχείο της Βιβλιοθήκης, όταν προβαίνει σε μία πρώτη (αρχική) έρευνα. Αυτό παρατηρείται στην πλειονότητα των βιβλιοθηκών. Επίσης, όσον αφορά την επιλογή «Αναζήτηση ανά Βιβλιοθήκη» επισημαίνει ότι δεν εξυπηρετεί -τουλάχιστον σε μία πρώτη αρχική έρευνα- καθώς βιβλίο των Διεθνών Σχέσεων μπορεί να υπάρχει στη Βιβλιοθήκη του Γεωπονικού Τμήματος του ΑΠΘ κι όχι π.χ. στη Βιβλιοθήκη της Νομικής ΑΠΘ ή στη Βιβλιοθήκη των Πολιτικών Επιστημών ΑΠΘ, όπου συνειρμικά τουλάχιστον λόγω περιεχομένου, θα έπρεπε να υφίσταται. Οπότε, τουλάχιστον αρχικά, ο ερευνητής δεν γνωρίζει την τοποθεσία που μπορεί να βρίσκεται ένα βιβλίο που τον αφορά. Πιο εύχρηστο θα ήταν να υπάρχει στο ιστότοπο μόνο η αναζήτηση λήμματος ή και συγγραφέα.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Το περιεχόμενο του ιστότοπου ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τα ενδιαφέροντά της. Αναζητά υλικό κυρίως στην ελληνική γλώσσα και αφορά τα πεδία της ιστορίας, διεθνών σχέσεων και πολιτικής επιστήμης. Είναι ικανοποιημένη από το υλικό που εντοπίζει στον ιστότοπο. Υπάρχει πλούσιο πρωτογενές υλικό της περιόδου που την ενδιαφέρει, δηλ. 19ος αι.-μέχρι 1950. Χρησιμοποιεί τις “κλειστές συλλογές” στην έρευνά της και ανάλογο φωτογραφικό υλικό.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Είναι διατεθειμένη να συνεισφέρει σε περιεχόμενο στο ιστότοπο. Έχει ήδη συνεισφέρει με την συμπερίληψη δύο προσωπικών της πονημάτων στις συλλογές της ΒΚΠ του ΑΠΘ. Θεωρεί δε τη συνεισφορά της ευρύτερης κοινωνίας σε περιεχόμενο πολύ σημαντική. Ο εμπλουτισμός με προσωπικό αρχείο, δηλαδή βιβλία, αδημοσίευτα έγγραφα από προσωπική συλλογή κ.τ.λ. αποτελεί “γενεσιουργό” τμήμα της έρευνας.

Πλοήγηση:

Σε γενικές γραμμές, ο ιστότοπος διευκολύνει την πλοήγησή της κατά την αναζήτηση για τον εντοπισμό του υλικού. Για να γίνει πιο εύχρηστος προτείνει για κάθε πεδίο έρευνας να υπάρχει ανάλογος κατάλογος. Δηλαδή, στην αρχική σελίδα του ιστότοπου να υπάρχει ένα εικονίδιο για κάθε επιστήμη -Θετικές Επιστήμες, Νομικές Επιστήμες, Ιστορία, Ελληνικές Σπουδές κ.τ.λ.- και σε αυτά να συγκαταλέγονται τα καταλογογραφημένα αρχεία. Επίσης, όπως συμβαίνει στον ιστότοπο της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Γαλλίας (bnf.fr) να υπάρχει εικονίδιο με τις σπάνιες συλλογές της βιβλιοθήκης -πχ. Στη Εθνική Βιβλιοθήκη της Γαλλίας υπάρχει ανεξάρτητο αρχείο με τα λεγόμενα Gallica, όπου είναι καταλογογραφημένα αρχεία -κατά προσέγγιση από τον 15ο αι. μέχρι το 1960)

Δυνατότητα πρόσβασης:

Η Α. γνωρίζει για τη δυνατότητα της εξ αποστάσεως σύνδεσης, αλλά δεν την έχει αξιοποιήσει. Προτιμά τη φυσική παρουσία στο χώρο της βιβλιοθήκης. Και εξηγεί ότι υπάρχει υλικό στις προθήκες της βιβλιοθήκης που κατά την αναζήτηση στον ιστότοπο δεν το εντοπίζει.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Δεν έχει επισκεφτεί κάποιο από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ. Δεν συνηθίζει να τα χρησιμοποιεί στην έρευνά της και γι' αυτό δεν έχει σκεφτεί τι είδους πληροφορίες θα την ενδιέφεραν. Όσον αφορά τη συνεισφορά του κοινού σε περιεχόμενο, υποστηρίζει ότι είναι ιδιαίτερα σημαντική, όμως ανάλογα με το είδος του κοινού "λαμβάνει" αξία και το περιεχόμενο. Και τονίζει ότι άλλη αξία δίνεται σε μία βιβλιοθήκη, όταν υπάρχει το βιβλίο ενός εγνωσμένου διεθνώς επιστήμονα στις προθήκες της. Επιπλέον, υποστηρίζει ότι η κριτική βοηθά αφενός στην εξέλιξη της έρευνας, αφετέρου ελαχιστοποιεί τον χρόνο για την έρευνα και την αναζήτηση υλικού.

B. (Νομική Σχολή)

Ο Β. γνωρίζει και χρησιμοποιεί τον ιστότοπο της ΒΚΠ από την αρχή της λειτουργίας του. Δεν έχει παρακολουθήσει σεμινάρια σχετικά με τον ιστότοπο και την έρευνα στις πηγές. Η γνώση του προέρχεται από την προσωπική διερεύνηση του ιστότοπου.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Σύμφωνα με την άποψή του ο ιστότοπος παρουσιάζει μια «αρκετά ευχάριστη η εικόνα. Το γεγονός ότι παρουσιάζει την ροή εισαγωγής νέων καταχωρήσεων στο ΙΚΕΕ δίνει την

εντύπωση μιας ζωντανίας και συνεχούς ενημέρωσης. Ωστόσο, δεν είναι το ΙΚΕΕ το πρώτο που με ενδιαφέρει και νομίζω και τον κάθε ερευνητή -ανεξαρτήτου βαθμίδας. Αντ' αυτού, θα ήταν πιο ενδιαφέρον να φαίνονται τα νέα αποκτήματα της βιβλιοθήκης, τουλάχιστον τα σημαντικότερα -κάτι τέτοιο γίνεται κατά κάποιο τρόπο στην σελίδα Facebook, τουλάχιστον της Νομικής. Εκπλήσσει το γεγονός ότι δεν είναι εμφανές με την πρώτη ματιά και ψηλά τοποθετημένο στην αρχική σελίδα το λογότυπο του ΑΠΘ».

Σχετικά με τον τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών αναφέρει: «Θα προτιμούσα να είναι πιο απλή, με λιγότερα links πιο περιεκτικά ως προς το περιεχόμενο στο οποίο οδηγούν. Τα πολλά υπάρχοντα links δημιουργούν μια χαοτική εικόνα».

Σχετικότητα περιεχομένου:

Το περιεχόμενο του ιστότοπου ανταποκρίνεται στις ανάγκες του για τη συγγραφή των μελετών του και για τη διδασκαλία. Αναζητά ο,τιδήποτε διαθέσιμο που έχει σχέση με το ζήτημα που ερευνά. Ιδίως ξένες βάσεις που περιέχουν περιοδικά και ebooks. Αναζητά υλικό στην ελληνική, αγγλική, γερμανική και γαλλική γλώσσα.

Ωστόσο, θα επιθυμούσε να υπάρχει διαθέσιμο περισσότερο σύγχρονο υλικό. «Βεβαίως κατανοώ ότι αυτό είναι άμεση συνέπεια της οικονομικής στενότητας», επισημαίνει.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Στο υλικό του ιστότοπου θα τον ενδιέφερε να συμπεριληφθεί η θεματική «ελληνικός και διεθνής τύπος». Θα συνεισέφερε σε περιεχόμενο για τον εμπλουτισμό των αρχείων του ιστότοπου.

Παρατηρεί ακόμα ως προς την αρχική σελίδα του ιστότοπου της ΒΚΠ, ότι: «Θα μπορούσε να αφαιρεθεί πλέον ότι, αφορά την επέτειο των 90 χρόνων και να προστεθεί το υλικό σε κάποιο άλλο σχετικό link».

Πλοήγηση:

Μερικές φορές έχει ανατρέξει στις οδηγίες, όπως για καταχώρηση στο ΙΚΕΕ.

Μετά από χρόνια ενασχόλησης, γνωρίζει πλέον πώς να κατευθυνθεί στο περιεχόμενο που χρειάζεται. Ωστόσο παρατηρεί ότι: «Δεν είναι εύκολη η πλοήγηση μέσα στον ιστότοπο. Χρειάζεται απλοποίηση και καλύτερη οργάνωση. Πολλά links οδηγούν σε ίδιο περιεχόμενο. Αυτό δεν είναι οπωσδήποτε διευκόλυνση»

Δυνατότητα πρόσβασης:

Γνωρίζει και έχει αξιοποιήσει τη δυνατότητα εξ αποστάσεως σύνδεσης για την πρόσβαση στις πηγές. Η σύνδεση πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια του ΚΗΔ.

Σχετικά με τα προβλήματα που αντιμετωπίζει κατά την VPN σύνδεση, επισημαίνει τα παρακάτω:

«Κατά καιρούς υπάρχουν προβλήματα στην σύνδεση μέσω VPN. Η δυνατότητα πρόσβασης σε ηλεκτρονικές πηγές μόνον μέσω VPN, καθιστά την πρόσβαση αδύνατη σε στιγμές που τη χρειάζομαι. Όπως και σε ξένες πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες, να μην χρειάζεται VPN, αλλά να με πιστοποιεί με όνομα χρήστη και κωδικό (π.χ. αριθμό ακαδημαϊκής ταυτότητας)».

«Γενικότερα, η πρόσβαση σε ψηφιακές βάσεις νομικών δεδομένων ούτε μέσω VPN, παρά μόνον με την παρουσία μου στον χώρο της Σχολής είναι εξαιρετικά προβληματική. Συνήθως μελετούμε και γράφουμε σε προσωπικό χώρο, που δεν είναι του γραφείου μας στην Σχολή, ο οποίος για πολλούς είναι ακατάλληλος ακόμη και για προετοιμασία για το μάθημα. Κατανοώ ότι αυτή η δυνατότητα συνδέεται με το κόστος πρόσβασης στην ηλεκτρονική πηγή, αλλά το πρόβλημα υπάρχει και το επισημαίνω. Προσωπικά είναι μάλλον το πλέον σημαντικό πρόβλημα σε σχέση με την χρησιμοποίηση της βιβλιοθήκης».

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Έχει επισκεφτεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ, αλλά και της Βιβλιοθήκης της Νομικής Σχολής για να δει τα πράγματα που δεν προσφέρει ή δεν προσφέρει με άμεσο τρόπο ο ιστότοπος της ΒΚΠ, όπως νέα αποκτήματα ή νέες εκδόσεις βιβλίων που έχουν συγγράψει μέλη ΔΕΠ της Σχολής μου.

Θα ήθελε να βλέπει αναρτήσεις για σημαντικά καθημερινά νέα της Βιβλιοθήκης, προσφορές εκδοτών, αποκτήματα. *«Πληροφορίες που θα έπρεπε να προσφέρονται στον ιστότοπο της ΒΚΠ»*, επισημαίνει.

Όσον αφορά τη συνεισφορά του κοινού σε περιεχόμενο υποστηρίζει ότι είναι σημαντική, *«όταν μάλιστα ένα τμήμα του υλικού είναι διαθέσιμο στο κοινό (όπως μεταπτυχιακές εργασίες, ψηφιοποιημένο υλικό)».*

Χρ. (Τμήμα Χημείας)

Η Χ. διδάσκει στο Τμήμα Χημείας ΑΠΘ. Χρησιμοποιεί τον ιστότοπο για την έρευνα της. Αν και ενημερώθηκε παλαιότερα για τα σεμινάρια που αφορούν την αξιοποίησή του, δεν τα παρακολούθησε. Επισημαίνει ότι, τότε δεν είχε κατανοήσει τη χρησιμότητά τους. Εκ των υστέρων κατάλαβε τη χρησιμότητα του ιστότοπου και αντιλήφθηκε το πλήθος των πληροφοριών που παρέχει.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Η πρώτη εικόνα ήταν ότι ο ιστότοπος δεν ήταν πολύ εύχρηστος. Σταδιακά, μέσα από την αναζήτηση υλικού -σχετικού με το αντικείμενο έρευνάς της- αντιλήφθηκε τη χρήση του.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Η Χ. δε χρησιμοποιεί τις πληροφορίες του ιστότοπου. Ενδιαφέρεται κυρίως για την ηλεκτρονική βάση Scopus, την οποία εντοπίζει μέσω των «Πηγών». Η βάση είναι προτεινόμενη από τους καθηγητές του αντικείμενου της. Όπως επισημαίνει: *«Όλοι στη σχολή, αυτή [τη βάση] χρησιμοποιούν»*. Η βάση αυτή καλύπτει τις ανάγκες της έρευνάς της. Το αντικείμενο της απαιτεί κυρίως σύγχρονη αρθρογραφία και όχι τόσο βιβλία. Αναζητά υλικό στην αγγλική γλώσσα.

Συμπληρωματικά, για αναζήτηση αρθρογραφίας ανατρέχει στο Google. Παρατηρεί ότι είναι εύκολη η αναζήτηση στο google, αλλά υπάρχει επικάλυψη με το υλικό που βρίσκει στη Scopus. Επίσης, σχετικό υλικό εντοπίζει και στη βάση Research Gate.

Υποστηρίζει ότι είναι σημαντικό να υπάρχει πρόσβαση στο κείμενο διδακτορικών διατριβών και μεταπτυχιακών εργασιών που εκπονούνται σε όλα τα ελληνικά ακαδημαϊκά ιδρύματα -ιδανικά να υπάρχει ενοποιημένο αρχείο.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Την ενδιαφέρει να μπορεί να αναρτά η ίδια υλικό σχετικό με τη θεματική της -video ή powerpoint- στην πλατφόρμα του e-learning. Δεν αντιλαμβάνεται τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να χρησιμεύσει το υλικό της θεματικής της στην υπόλοιπη ακαδημαϊκή κοινότητα. Επειδή δεν κατάφερε να παρακολουθήσει το σεμινάριο για τη χρήση του Moodle, προτείνει τη διεξαγωγή online μαθημάτων για να γνωρίσουν οι ενδιαφερόμενοι, διδάσκοντες και φοιτητές τις δυνατότητες του εργαλείου αυτού.

Πλοήγηση:

Αναφέρει ότι η αναζήτηση βιβλίων στον «Κατάλογο» δεν τη δυσκόλεψε. Δεν χρησιμοποίησε τις οδηγίες του ιστότοπου.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Η Χ. γνωρίζει και έχει κάνει σύνδεση VPN ακολουθώντας τις οδηγίες του ιστότοπου. Δεν αντιμετώπισε προβλήματα σύνδεσης.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Χρησιμοποιεί το Facebook, αλλά ελάχιστα. Αναζητεί κυρίως πληροφορίες που αφορούν την επικαιρότητα. Δεν έχει χρησιμοποιήσει τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης στα οποία ενεργοποιείται η ΒΚΠ. Επισημαίνει ότι, θα χρησιμοποιούσε το messenger σε ένα οργανωμένο πλαίσιο γιατί «είναι πιο άμεσο και γρήγορο».

T. (Νομική Σχολή)

Ο T. χρησιμοποιεί κατά κόρον τον ιστότοπο της ΒΚΠ, γιατί είναι απαραίτητος για την έρευνά του. *«Συνεπώς είμαι πολύ πολύ συχνός χρήστης»*, σημειώνει. Δεν έχει παρακολουθήσει σεμινάρια χρήσης του ιστότοπου. Οι γνώσεις του είναι εμπειρικές και η ενημέρωση του στηρίζεται στις πληροφορίες που του παρέχει το προσωπικό της βιβλιοθήκης.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Η δομή των πληροφοριών του ιστότοπου τον εξυπηρετεί.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Το υλικό που εντοπίζει ανταποκρίνεται στις ανάγκες της έρευνας και της διδασκαλίας. Αναζητά κυρίως βιβλιογραφία στην ελληνική, την αγγλική και τη γαλλική γλώσσα.

Ωστόσο, παρατηρεί ότι θα πρέπει να υπάρξει εμπλουτισμός της βιβλιοθήκης με ελληνόγλωσση κυρίως, αλλά και με ξενόγλωσση βιβλιογραφία. Και επισημαίνει ότι παρατηρείται έλλειψη βασικών εγχειριδίων και ερμηνειών, ενώ αντίθετα εντοπίζει κανείς περισσότερα συγγράμματα για ένα εξειδικευμένο θέμα. *«Υπάρχει ένας πολύ μεγάλος βαθμός τυχαιότητας»*, επισημαίνει. Για την κάλυψη του υπάρχοντος κενού σε

βιβλιακό υλικό, προτείνει να διευρυνθεί ο κύκλος των προσώπων που προτείνουν υλικό προς παραγγελία και να γίνουν πιο στοχευμένα παραγγελίες.

Για τα ξενόγλωσσα άρθρα κάνει έρευνα σε βιβλιοθήκες των σχολών του εξωτερικού, αλλά και στο google, ενώ για την ελληνική αρθρογραφία κάνει χρήση των συνδρομητικών νομικών βάσεων. Για το google επισημαίνει: «Δεν πρέπει να το αποκρύπτουμε, είναι λίγο πρόχειρο, αλλά είναι εργαλείο έρευνας».

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Ο Τ. παρατηρεί ότι τα τελευταία χρόνια έχει βελτιωθεί ο ιστότοπος. Μετά από κάθε αναζήτηση παρουσιάζει συναφείς πληροφορίες: «Θεωρώ ότι είναι πάρα πολύ θετικό». Σε γενικές γραμμές «είναι πολύ καλός ιστότοπος», κατά τη γνώμη του, ωστόσο υπάρχουν και προτάσεις για τη βελτίωσή του. Τις αναφέρει ακολούθως:

«Το πρώτο και πιο σημαντικό είναι [...] να μπορούσαμε μέσα από αυτό τον ιστότοπο να έχουμε πρόσβαση σε άρθρα νομικών περιοδικών, δηλαδή να μπορούσε ο ιστότοπος να μετεξελιχθεί σε μια μηχανή αναζήτησης αρθρογραφίας και βιβλιογραφίας εν γένει, όπως συμβαίνει με αντίστοιχους ιστότοπους βιβλιοθηκών σχολών του εξωτερικού, όπως η CUJAS».

Η ενίσχυση [μπορεί] να είναι διπλής κατεύθυνσης:

α) να μπορεί να με συνδέει όχι μόνο με την υπάρχουσα βιβλιογραφία, αλλά και την αρθρογραφία τουλάχιστον την ελληνική, γιατί την ξενόγλωσσα μπορούμε να έχουμε πρόσβαση μέσω άλλων πηγών. Αν ήταν δυνατόν να βάζω ένα λήμμα π.χ. «απόλυση υπαλλήλου λόγω πλαστού πτυχίου», θα μπορούσε... να με συνδέσει στο περιοδικό της Νομικής Βιβλιοθήκης ή [...] του Σάκκουλα; Αυτό θα ήταν το μεγάλο στοίχημα».

«Θέλετε, όπως αντιλαμβάνομαι μια ενοποιημένη πλατφόρμα που να οδηγεί σ' οποιαδήποτε βάση υπάρχει το λήμμα;» ζητά διευκρινήσεις η ερευνήτρια.

«Αυτό θα ήταν η καλύτερη εκδοχή. Θα μπορούσαν να υπάρχουν και άλλες δυνατότητες. Να έχει ενημερωτικό χαρακτήρα. Δηλαδή, αν τα περιεχόμενα -μόνο τα περιεχόμενα- κάθε τεύχους π.χ. [του περιοδικού] Θεωρία και Πράξη Διοικητικού Δικαίου είχαν καταχωρηθεί, τότε με την αναζήτηση του λήμματος που προανέφερα, θα ήξερα ότι θα μπορούσα να βρω το αντίστοιχο υλικό στη βάση της Νομικής Βιβλιοθήκης».

β) «Το δεύτερο που θα μπορούσε να ειπωθεί για τη βελτίωση της πλατφόρμας είναι φυσικά να έχουμε πρόσβαση σε υλικό, δηλαδή να μας δίνει κατευθείαν πρόσβαση στο περιεχόμενο ενός βιβλίου ή ενός άρθρου. Το οποίο βεβαίως είναι αρκετά φιλόδοξο».

Επίσης, για τον εντοπισμό ενός βιβλίου που τον ενδιαφέρει, παρατηρεί ότι θα βοηθούσε πολύ να υπάρχουν ισοδύναμοι όροι. Και εξηγεί: «Επιλέγω ένα λήμμα όπως, το Δημοψήφισμα, να μπορεί [η μηχανή αναζήτησης] να με οδηγήσει σ' ένα βιβλίο με τίτλο «Θεσμοί άμεσης δημοκρατίας».

Ακόμη, ο Τ. παρατηρεί ότι είναι χρήσιμο να υπάρχουν τα περιεχόμενα, όπως στους τιμητικούς τόμους. Προτείνει να επεκταθεί η καταχώρησή τους και στα άλλα βιβλία.

Στην ερώτηση, αν θα συνεισέφερε σε περιεχόμενο για τον εμπλουτισμό του ιστότοπου, απαντά:

«Πολύ ευχαρίστως. Είναι εξαιρετική ιδέα! Τις μελέτες που έχουμε γράψει να τις δώσουμε στο lib.auth για να τις αναζητά άμεσα ο χρήστης. Το διδακτικό προσωπικό να παράσχει άμεση πρόσβαση, αν όχι στα βιβλία, διότι μπορεί να υπάρχει ζήτημα πνευματικών δικαιωμάτων..., αλλά να δώσουν τις μελέτες..., την τελική μορφή του άρθρου... Είναι δώρον άδωρον να μην έχει [ο χρήστης] πρόσβαση στο περιεχόμενο».

«[Εγώ]θα μπορούσα να δώσω κάποια κείμενα που τελούν υπό δημοσίευση και ενδεχομένως και κάποια άλλα. Αν δώσω κάποιο άρθρο στο lib.auth που δεν το έχω δημοσιεύσει πουθενά αλλού, θα σημαίνει ότι έχουμε διαμορφώσει το lib.auth ως ένα blog τουλάχιστον ή ως ένα ηλεκτρονικό περιοδικό», εξηγεί.

«Υπάρχει πάντα το δέλεαρ της δημοσίευσης σ' ένα περιοδικό πιο αναγνωρίσιμο. Αυτή είναι η πραγματικότητα». Ωστόσο, συμφωνεί ότι θα δημοσίευε σε μια καλά οργανωμένη πλατφόρμα, η οποία θα προωθούσε το έργο του. Και τοποθετείται όσον αφορά την νομική ηλεκτρονική περιοδική έκδοση Pro Justitia της Νομικής Σχολής: «Είναι σε μια όχι φιλική διαδικτυακή πλατφόρμα... Νομίζω ότι αυτό δεν αποτελεί θέλημα. Ενώ, εάν είναι ένα περιοδικό το οποίο είναι γνωστό, προωθείται μέσα από το blog. Νομίζω πρέπει να υπάρξει ένα blog. Οπωσδήποτε, οπωσδήποτε...».

«Θα μπορούσαν να χρησιμεύσουν ως πρότυπα τα blog που έχουν νομικές σχολές άλλων πανεπιστημίων. Υπάρχει το blog Harvard, του Yale, ακόμη και του Bristol. Το blog έχει περιεχόμενο διαρκούς ροής...»

Όταν η ερευνήτρια ζητάει τη γνώμη του για τη δημιουργία blog της ΒΚΠ, παρατηρεί:

«Θα ήταν ένας πολύ φιλόδοξος στόχος να υπάρξει ένα ανεξάρτητο blog της βιβλιοθήκης. Στην καθημερινότητα, κάποιος βομβαρδίζεται με διάφορες πληροφορίες, για ποιο λόγο να μπει στο blog της βιβλιοθήκης; Πρέπει να έχει κάποιο λόγο... Το blog θα ήταν μια καλή ιδέα, εφόσον η βιβλιοθήκη είχε έναν blogger, ένα έμπειρο, οποίος ασχολείται με αυτό. Δεν θα είχε νόημα, δεν θα προχωρούσε, δεν θα είχε ανταπόκριση ένα blog το οποίο θα συγκροτείται μόνο από ευκαιριακές αναζητήσεις. [Πρέπει] να ασχολείται κάποιος που θα είναι το 50% της δουλειάς του, αν όχι το 100%. Υπάρχει η εξειδίκευση για το Instagram, για το Facebook και πολύ καλές ιδέες από τους λογαριασμούς άλλων βιβλιοθηκών».

Πλοήγηση:

Γενικά, ο ιστότοπος διευκολύνει την πλοήγησή του. Τον καθοδηγεί σωστά.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Ο Τ. γνωρίζει για την εξ αποστάσεως σύνδεση για πρόσβαση τις πηγές, ωστόσο δεν την έχει ενεργοποιήσει. «Είναι παράλειψη γι' αυτούς που δεν τη χρησιμοποιούν», παρατηρεί.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ακολουθεί τη Βιβλιοθήκη της Νομικής Σχολής στο Facebook και παρακολουθεί τις ανακοινώσεις.

Η ερευνήτρια τον ενημερώνει για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης που υιοθετεί η ΒΚΠ και για τη χαμηλή διάδραση με το ακαδημαϊκό κοινό. Κάνει τις ακόλουθες παρατηρήσεις:

«Έτσι όπως έχουν εξελιχθεί τα social media πρέπει η διαχείρισή τους να τηρεί κάποιους κανόνες και γι' αυτό έγινε λόγος πριν για έναν εξειδικευμένο διαχειριστή των social media και του ενδεχομένως δημιουργηθέντος blog. Πρέπει να είναι θελκτικό».

Επεξηγεί στη συνέχεια τον όρο «θελκτικό», καθώς και σε ποια κατηγορία κοινού και με ποιο τρόπο μπορεί να γίνει ελκυστική η σελίδα:

«Εγώ θα μπω στη βιβλιοθήκη ή θα σταματήσω να το δω. Πιστεύω ένας φοιτητής δεν θα σταματήσει εύκολα. Δεν θα κάνει stop αν δει το λογαριασμό της, ούτε εύκολα θα κάνει like. Για να κάνει like πρέπει να έχει περιεχόμενο θελκτικό, π.χ. κάποια σκιτσάκια, να έχει χιούμορ, να μιλάει στη γλώσσα τους, στο ύφος τους και να περνάει με αυτό τον τρόπο τα μηνύματά της».

Πιστεύω ένα άτομο που είναι εξειδικευμένο στο ζήτημα αυτό, θα μπορούσε με πολύ έξυπνο τρόπο να περάσει τα μηνύματα, ότι π.χ. μέσα στη βιβλιοθήκη δε μιλάμε, δε χρησιμοποιούμε το κινητό μας, δεν φέρνουμε καφέ. Χρειάζεται χιούμορ, σκιτσάκι, εικόνα, φαντασία για να περάσει κάποιος αποτελεσματικά το μήνυμα. Ακόμα και τώρα που είναι κρίσιμες οι περιστάσεις [αναφέρεται στο θέμα του κορωνοϊού], η βιβλιοθήκη είναι σημαντικό να περάσει το μήνυμα της ατομικής ευθύνης με ένα πάρα πολύ έξυπνο τρόπο και το Facebook είναι εξαιρετικό εργαλείο. Βλέπετε πώς έχουν επιστρατευθεί τα social media με τον ιό. Έχουν προβάλλει το «Μένουμε σπίτι», που είναι ένα σπιτάκι, ένα σκίτσο...Υπάρχουν και άλλα χιουμοριστικά. Έχουν επιστρατευθεί δημόσια πρόσωπα. Είναι ένα παιχνίδι τα social media».

Η ερευνήτρια παρεμβαίνει. Οι παραπάνω παρατηρήσεις αφορούν κυρίως τους προπτυχιακούς φοιτητές. Ζητάει τη γνώμη του, τι θα ήταν θελκτικό για τις άλλες κατηγορίες κοινού. Εξηγεί:

«Όταν περνάμε σ' ένα επίπεδο υποψήφιου διδάκτορα και πάνω, πιστεύω ότι η ελκυστικότητα αλλάζει χαρακτήρα... Θέλει να 'χει πρόσβαση στο υλικό. Δε θέλει κάτι άλλο από τη βιβλιοθήκη».

Όσον αφορά την ενημέρωση που παρέχει η βιβλιοθήκη μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, όπως για τα αποκτήματα της, για μια νέα βάση, θεωρεί ότι είναι χρήσιμη πληροφορία. Ωστόσο απαντά ως εξής:

«Αυτός ο οποίος ψάχνει κάτι και έχει ανάγκη να κάνει έρευνα θα το βρει μόνος του, ακόμα και αν δεν το 'χει δει στο Facebook. Ο φοιτητής είναι το ζήτημα, κυρίως όσον αφορά τον τρόπο που θα ψάξει, που θα κάνει χρήση και τον τρόπο που θα συμπεριφερθεί μέσα στη βιβλιοθήκη. Εκεί νομίζω είναι το μεγάλο στοίχημα των social media, στο να καθιερώσουμε κανόνες χρήσης».

Όσον αφορά το άνοιγμα της ΒΚΠ προς την ευρύτερη κοινωνία εξηγεί:

«Αναγκαστικά θα μιλήσεις για διάφορα θέματα: αν είναι Τσικνοπέμπτη θα κάνεις ένα αστεϊάκι, όταν είναι Πρωτοχρονιά θα δώσεις ευχές, όταν έχουμε ένα ζήτημα σαν αυτό που ζούμε τώρα. Οπωσδήποτε μπορεί να συντελέσει στην ευαισθητοποίηση του κοινού η βιβλιοθήκη. Υπό την προϋπόθεση να υπάρχει blogger εξειδικευμένος που μπορεί να διαχειριστεί... Το έχω επισημάνει».

M. (Τμήμα Αγγλικής Φιλολογίας)

Η Μ. γνωρίζει και έχει χρησιμοποιήσει τον ιστότοπο. Δεν έκανε σεμινάρια για την χρήση του. Κατά τη διάρκεια του διδακτορικού της, επιβαλλόταν να ψάξει ό,τι προσφέρει το πανεπιστήμιο για τη βιβλιογραφική έρευνα.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Σύμφωνα με τη Μ., η πρώτη εντύπωση ήταν ότι υπάρχουν «πολλές πληροφορίες» στην αρχική σελίδα «που δημιουργούν κάποια σύγχυση». Όσον αφορά τον τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών επισημαίνει ότι: «Είναι εύκολος για τον χρήστη γιατί είναι ανά κατηγορίες κι εμφανίζονται αρκετές επιλογές ανά κατηγορία».

Σχετικότητα περιεχομένου:

Το περιεχόμενο του ιστότοπου ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα της. Χρησιμοποιεί κυρίως τον κατάλογο για αναζήτηση βιβλίων έντυπων και ηλεκτρονικών, καθώς και συλλογών. Αναζητά εκτός από τα βιβλία, άρθρα και διατριβές στην αγγλική γλώσσα. Για τη συγγραφή των εργασιών, άρθρων κ.λπ. χρησιμοποιεί το πρόγραμμα Mendelej. Το υλικό είναι «αρκετά έως πολύ» ικανοποιητικό.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Προτείνει:

- την προμήθεια περισσότερων τίτλων βιβλίων (πρόσφατες εκδόσεις) σε συγκεκριμένες περιοχές της γλωσσολογίας. Είναι όμως πολύ ενημερωμένη η ΒΚΠ ως προς τις ηλεκτρονικές συλλογές.
- ένα πεδίο με συχνές ερωτήσεις (Frequently Asked Questions), καθώς θα βοηθούσε τους επισκέπτες του ιστότοπου να λύσουν τις απορίες τους.
- τη δυνατότητα συμπλήρωσης ερωτηματολογίου [online] για τον εντοπισμό των προβλημάτων και τις εντυπώσεων των επισκεπτών του ιστότοπου.

Πλοήγηση:

Έχει χρησιμοποιήσει τις οδηγίες και τα σχετικά video για την πλοήγησή της στον ιστότοπο.

Σύμφωνα με την γνώμη της η περιήγηση φαίνεται εύκολη και φιλική στον χρήστη. Δεν έχει αντιμετωπίσει δυσκολίες. Ο ιστότοπος *«είναι κατασκευασμένος έτσι που να βοηθά και όσους για πρώτη φορά μπαίνουν σ' ένα τέτοιο ιστότοπο (βιβλιοθήκης)»*

Δεν είναι εύκολο πάντα να εντοπίζει το υλικό που αναζητά. Απαιτεί βελτίωση η επιλογή της σύνθετης αναζήτησης. Θα ήθελε να μπορεί να αξιοποιεί αποτελεσματικά φράσεις σε εισαγωγικά ίσως, σε σχέση με τον τίτλο του βιβλίου προς αναζήτηση, ώστε να περιορίζεται ο αριθμός των αποτελεσμάτων

Δυνατότητα πρόσβασης:

Γνωρίζει και χρησιμοποιεί τη VPN σύνδεση. Ενημερώθηκε μέσω του Κέντρου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΚΗΔ). Την ενεργοποίησε μόνη της ακολουθώντας τις οδηγίες του εγχειριδίου του ΚΗΔ.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Δεν έχει χρησιμοποιήσει τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης που διατηρεί λογαριασμό η ΒΚΠ γιατί *«συνήθως είναι πολύ απασχολημένη για κάτι τέτοιο»*.

Θεωρεί ότι χρήσιμες πληροφορίες με τη μορφή newsfeed θα ήταν εκδηλώσεις που διοργανώνονται στο πλαίσιο της ΒΚΠ

Τέλος, σημειώνει ότι η ανατροφοδότηση είναι χρήσιμη για οποιαδήποτε υπηρεσία.

Π. (Τμήμα Οικονομικών Επιστημών)

Ο Π. γνωρίζει, αλλά δεν χρησιμοποιεί συχνά τον ιστότοπο. Δεν έχει κάνει σεμινάρια για τη χρήση του. Τον γνωρίζει εμπειρικά.

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Στην αρχή *«το έβρισκα λίγο δύσκολο»* [εννοεί το site]. Με τη χρήση εξοικειώθηκε περισσότερο.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Το περιεχόμενο ανταποκρίνεται στις ανάγκες του. Ωστόσο, αναζητά υλικό και σε άλλες πηγές εκτός του ιστότοπου. Σπάνια ψάχνει για βιβλία στον «Κατάλογο». Αναζητά κυρίως

άρθρα στην αγγλική γλώσσα στη βάση των απαιτήσεων του αντικειμένου του. Δεν χρησιμοποιεί άλλες πληροφορίες ή υπηρεσίες του ιστότοπου.

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Αναφέρει ότι εντοπίζει τα περιοδικά που αναζητά. Το πρόβλημα εντοπίζεται στην έλλειψη οικονομικών στοιχείων. «Δεν υπάρχουν βάσεις σχετικές με αυτό το υλικό, επειδή δεν υπάρχουν κονδύλια», εξηγεί. «Αποφασίζει το τμήμα» [για τις βάσεις][...] Οι ανάγκες των μελών ΔΕΠ του τμήματος είναι διαφορετικές με βάση την εξειδίκευσή τους», συνεχίζει.

Υποστηρίζει ότι το πανεπιστήμιο δεν είναι ένα κλειστό σύστημα, αλληλοεπιδρά με την κοινωνία. Ωστόσο, επισημαίνει ότι, συνάδελφοί του εκφράζουν τις απόψεις τους επί οικονομικών θεμάτων, όχι μέσω του ιστότοπου, αλλά μέσα από την τηλεόραση και τις εφημερίδες. Ενδεχομένως, θα μπορούσαν οι απόψεις αυτές να μπορούσαν να καταχωρηθούν και να αρχειοθετηθούν στο αποθετήριο. Ο Π. θα συνεισέφερε σε περιεχόμενο στην πλατφόρμα του πανεπιστημίου, αν υπήρχε η δυνατότητα. Ο Π. θίγει το θέμα της ανοικτής πρόσβασης στο περιεχόμενο και της αξιολόγησης του έργου του.

Πλοήγηση:

Θεωρεί πιο σύνθετη την αναζήτηση μέσω του ιστότοπου. «Για μένα είναι πιο εύκολο να γράψω στο google, επειδή τα περισσότερα περιοδικά είναι open access», παρατηρεί. Και εξηγεί ότι κατά την αναζήτηση στο google εντοπίζει και περιοδικά που είναι συνδρομές του πανεπιστημίου. Όταν είναι συνδεδεμένος μέσω του πανεπιστημίου το περιεχόμενο αυτών είναι διαθέσιμο και μέσω του google.

Σπάνια αντιμετωπίζει προβλήματα με την αναζήτηση του υλικού και όταν συμβαίνει απευθύνεται στη βιβλιοθηκονόμο της βιβλιοθήκης του τμήματος.

Δυνατότητα πρόσβασης:

Γνωρίζει για την εξ αποστάσεως σύνδεση για την πρόσβαση στις πηγές, ωστόσο δεν την έχει ενεργοποιήσει. Εξηγεί ότι απασχολείται πολλές ώρες στο πανεπιστήμιο. Το υλικό που τον ενδιαφέρει, το αναζητά μέσω των υπολογιστών του πανεπιστημίου.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Ο Π. έχει λογαριασμό στο Facebook, ωστόσο αγνοεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ. «Ούτε ήξερα ότι υπάρχει! Αλλά και αν το ήξερα, να γίνω φίλος με τη βιβλιοθήκη, για

ποιο λόγο;» παρατηρεί. Εξηγεί ότι δεν τον ενδιαφέρουν οι ανακοινώσεις και τα νέα της βιβλιοθήκης. Δεν έχει σκεφτεί τι θα ήθελε να εντοπίζει στο Facebook για να επισκέπτεται τη σελίδα της.

Χρησιμοποιεί και το messenger. Ωστόσο, δεν το αντιλαμβάνεται ως εργαλείο επικοινωνίας με τη βιβλιοθήκη. Στην ερώτηση της ερευνήτριας, αν θα το χρησιμοποιούσε για την άμεση επίλυση θεμάτων που άπτονται της βιβλιοθήκης, αρχικά ήταν αρνητικός: *«Σέβομαι το ωράριο των υπαλλήλων, δεν μπορώ να ενοχλώ οποιαδήποτε στιγμή θέλω. Αν υπήρχε μια υπηρεσία οργανωμένη στο messenger [που θα δεσμεύει συγκεκριμένο προσωπικό και θα απασχολείται συγκεκριμένο ωράριο], ναι», απαντά.*

A. (Τμήμα Πολιτικών Επιστημών)

Γνωρίζει και χρησιμοποιεί τον ιστότοπο. Διδάσκει πάνω από 20 χρόνια στο ΑΠΘ. *«Επομένως, γνωρίζω τον ιστότοπο από παλιά», επισημαίνει. Δεν έχει παρακολουθήσει σεμινάρια για τη χρήση του.*

Παρουσίαση / Ευκολία χρήσης διεπαφών:

Η πρώτη του εντύπωση ήταν πολύ θετική. Είναι ένας ιστότοπος ενημερωμένος και φιλικός προς τον χρήστη. Πιστεύει ότι οι διαφορετικές επιλογές και πληροφορίες είναι πολύ χρήσιμες και ο τρόπος παρουσιάσής τους είναι χρηστικός.

Σχετικότητα περιεχομένου:

Το περιεχόμενο ανταποκρίνεται στα ενδιαφέροντά του. Αναζητά βιβλία και άρθρα κυρίως στα ελληνικά, αλλά και στα αγγλικά. Επίσης, γαλλικά, γερμανικά και ιταλικά. Το υλικό είναι ικανοποιητικό, *«αν και θα μπορούσε να είναι πιο ενημερωμένο για τα τελευταία 10 χρόνια», παρατηρεί.*

Εμπλοκή χρήστη στο σχεδιασμό του ιστότοπου / στο περιεχόμενο :

Είναι απαραίτητη η άμεση ενημέρωση της διεθνούς βιβλιογραφίας και κυρίως των επιστημονικών περιοδικών. Εκτός από τις προαναφερθείσες παρατηρήσεις, δεν έχει σκεφτεί τι άλλο θα μπορούσε να συμπεριληφθεί, κατά τα λεγόμενά του. *«Νομίζω ότι είναι εντάξει έτσι όπως είναι», παρατηρεί.*

Θα ήθελε να συνεισφέρει σε περιεχόμενο και θεωρεί πολύ σημαντική τη συνεισφορά της ευρύτερης κοινωνίας. Ωστόσο, απαντά στην ερώτηση που αφορά τη συνεισφορά σε περιεχόμενο: *«Αρκεί να μας πείτε, οι υπεύθυνοι, τι θα μπορούσαμε να προσφέρουμε».*

Πλοήγηση:

Δεν έχει χρησιμοποιήσει τις σχετικές οδηγίες και τα βίντεο που διατίθενται, ώστε να διευκολυνθεί στην έρευνά του, λόγω έλλειψης χρόνου, αλλά και υπομονής. Στην αρχή δυσκολεύτηκε μέχρι να μάθει πώς λειτουργεί ο ιστότοπος.

Επισημαίνει ότι, πλέον ο ιστότοπος διευκολύνει πολύ την πλοήγησή του, ώστε να κατευθυνθεί σωστά στο υλικό που αναζητά. Συνήθως εντοπίζει το υλικό, αλλά όχι πάντοτε και διευκρινίζει ότι, ίσως να ευθύνεται και ο ίδιος -πιθανόν σύμφωνα με την ερευνήτρια λόγω της ελλιπούς ενημέρωσής του. Υποστηρίζει ότι ενδεχομένως, ένα ακόμη πιο φιλικό περιβάλλον προς τον χρήστη, θα μπορούσε να διευκολύνει την περιήγησή του. Αναφέρει ακόμα ότι κατά καιρούς αντιμετωπίζει διάφορα προβλήματα στην αναζήτηση, γι' αυτό και επισημαίνει: *«Θα με διευκόλυνε να παρακολουθήσω ένα σεμινάριο για χρήστες».*

Δυνατότητα πρόσβασης:

Γνωρίζει για την εξ αποστάσεως πρόσβαση στις πηγές του πανεπιστημίου. Για τη δυνατότητα αυτή ενημερώθηκε από τις υπαλλήλους της βιβλιοθήκης.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

Δεν έχει επισκεφθεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΒΚΠ, διότι δεν γνώριζε ότι η ΒΚΠ διατηρεί λογαριασμό σε αυτά. Θα τα επισκέπτονταν, ωστόσο, αν υπήρχαν αναρτήσεις σχετικές με την πλοήγηση στον ιστότοπο, τα καινούρια αποκτήματα, τις καινούριες συνδρομές ή για εκδηλώσεις κ.λπ. Συμφωνεί απόλυτα με την άποψη ότι, η διαδραστικότητα μεταξύ του κοινού και της Βιβλιοθήκης, καθώς και η συνεισφορά του κοινού στο περιεχόμενο, όπως και η εποικοδομητική κριτική, μπορούν να συμβάλουν καθοριστικά στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.