

Εφαρμογή online υπηρεσιών πληροφόρησης (Online/Virtual Reference Desk) στο Σύστημα Βιβλιοθηκών του ΑΠΘ - ΕΠΕΑΕΚ II:  
Πρώτος χρόνος υλοποίησης & λειτουργίας της υπηρεσίας με τη χρήση του “QuestionPoint”: συμπεράσματα, προβλήματα, προκλήσεις και προοπτικές

Implementation of online information services (Online/Virtual Reference Desk) in Aristotle University of Thessaloniki Library System - ΕΠΕΑΕΚ II:  
First year of implementation & operation of the service with the use of “QuestionPoint”: conclusions, problems, challenges and perspectives

Ξένια Αγορογιάννη, Ελευθερία Κοσέογλου, Κλωντίνη Ξενίδου-Δέρβου  
*Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης*

Xenia Agorogianni, Eleftheria Koseoglou, Claudine Xenidou-Dervos  
*Aristotle University of Thessaloniki*

## Περίληψη

Στην εργασία παρουσιάζεται η υλοποίηση και λειτουργία το 2003 online υπηρεσίας πληροφόρησης (Online/Virtual Reference Desk) στην Κεντρική Βιβλιοθήκη του Α.Π.Θ., υπηρεσίας που θα αποτελέσει το κομβικό σημείο για την εξυπηρέτηση των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών του πανεπιστημίου μας. Για τη λειτουργία της υπηρεσίας αποκτήσαμε συνδρομή στην εικονική υπηρεσία πληροφόρησης “QuestionPoint” (Local/Global with Enhanced Communications), υπηρεσία που αναπτύχθηκε με τη συνεργασία της Βιβλιοθήκης του Κογκρέσου και της OCLC. Το QuestionPoint προσφέρει web περιβάλλον για τους βιβλιοθηκονόμους και τους χρήστες της βιβλιοθήκης, εργαλεία ασύγχρονης και σύγχρονης επικοινωνίας (text chat, url & application sharing, κ.ά), δυνατότητα συμμετοχής στο παγκόσμιο δίκτυο συνεργασίας, τοπική βάση ερωτήσεων & απαντήσεων, στατιστικά χρήσης και αναφορές.

Για τη λειτουργία της υπηρεσίας παραμετροποιήθηκε το QuestionPoint (προφίλ ΑΠΘ για συμμετοχή μας στο παγκόσμιο δίκτυο συνεργασίας), διαμορφώθηκαν και παρουσιάστηκαν στο δικτυακό τόπο του Συστήματος Βιβλιοθηκών του Α.Π.Θ. οι web φόρμες για την επικοινωνία των χρηστών με τη βιβλιοθήκη, υποστηρίχθηκε σε πιλοτικό επίπεδο η ζωντανή επικοινωνία με τους χρήστες (text chat), επιμορφώθηκε το προσωπικό, διαμορφώθηκαν πολιτικές της υπηρεσίας για μία σειρά θεμάτων, κ.ά. Κατά την λειτουργία της υπηρεσίας παρουσιάστηκαν τεχνικά προβλήματα καθώς και προβλήματα εξοικείωσης του προσωπικού στο online περιβάλλον εργασίας. Ολοκληρώνουμε την εργασία με τα συμπεράσματα μας από τον πρώτο χρόνο λειτουργίας της υπηρεσίας και τα επόμενα βήματά μας.

Λέξεις Κλειδιά: Online/Virtual υπηρεσίες πληροφόρησης, QuestionPoint, Σύστημα Βιβλιοθηκών ΑΠΘ, ΕΠΕΑΕΚ II

## Abstract

*The paper presents the implementation and the operation of online/virtual information service in the Central Library of Aristotle University of Thessaloniki, service that will constitute the nodal point for the information needs of library's users, with the use of "QuestionPoint". The QuestionPoint was developed with the collaboration of Library of Congress and OCLC. The QuestionPoint (subscription to the full package - Local/Global with Enhanced Communications) offers web-based interface for librarians and library's users with customizable features, participation in the collaborative network, access to the global and the local knowledge base of questions and answers, use statistics and reports as well as live communication with the users ((text chat, url & application sharing).*

*The implementation began in the spring of 2003 with the participation of our institution to the collaborative world network, the customization of QuestionPoint web forms for the users' communication with the library and posting on the website of Library System, the live communication with the users (text chat communications) in pilot level, the librarian's training and the development of service's policies. During the running of the service technical problems as well as problems of familiarization of librarians with the online information services were presented. The paper is completed with the remarks and the conclusions after the initial phase of the service's operation.*

**Key Words:** *Online/Virtual Information Services, QuestionPoint, Aristotle University of Thessaloniki Library System*

## Εισαγωγή

Διάφοροι όροι έχουν χρησιμοποιηθεί για να αποδώσουν την έννοια των online υπηρεσιών πληροφόρησης στο χώρο των βιβλιοθηκών, όπως «Online Reference», «Virtual Reference», «Digital Reference», «Electronic Reference», κ.ά. Σύμφωνα με την OCLC (2004) το Virtual Reference : «είναι ένας συνδυασμός από διάφορες τεχνολογίες για να επιτευχθούν ευρείς πληροφοριακοί σκοποί», «η χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και τεχνολογιών επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης στους χρήστες οποτεδήποτε και οπουδήποτε».

Οι online υπηρεσίες πληροφόρησης είναι μία πραγματικότητα για τις βιβλιοθήκες στις ΗΠΑ και την Ευρώπη. Στα τέλη του 1999 οι βιβλιοθήκες που πρόσφεραν live υπηρεσίες πληροφόρησης μέσω του παγκόσμιου ιστού δεν ξεπερνούσαν τις πέντε. Το 2001 ο αριθμός τους ξεπέρασε τις διακόσιες και σήμερα, στα τέλη του 2004 υπολογίζεται ότι τρεις με τέσσερις χιλιάδες βιβλιοθήκες χρησιμοποιούν κάποιας μορφής τεχνολογία για την υποστήριξη online υπηρεσιών πληροφόρησης (Coffman and Arret 2004). Με την ανάπτυξη τέτοιου είδους υπηρεσιών οι βιβλιοθήκες μπορούν να εξυπηρετήσουν τους χρήστες τους οπουδήποτε και αν βρίσκονται, να προσεγγίσουν νέους χρήστες, να ενισχύσουν την παρουσία τους στον παγκόσμιο ιστό και να καταστήσουν τη βιβλιοθήκη μία από τις επιλογές των χρηστών για υψηλής ποιότητας υπηρεσίες.

Οι βασικές μορφές με τις οποίες παρέχονται online υπηρεσίες πληροφόρησης είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, οι web φόρμες, η ζωντανή/πραγματικού χρόνου επικοινωνία με τη χρήση διαφόρων τεχνολογιών και οι συνεργατικές online υπηρεσίες πληροφόρησης. Μπορεί να γίνει διάκριση σε μορφές ασύγχρονης (e-mails, web φόρμες, κ.ά.) και σύγχρονης επικοινωνίας με διάφορες δυνατότητες (text chat, url sharing, application sharing, video, voice over IP, κ.ά) καθώς και σε έμμεσες (FAQ's, γνωσιακές βάσεις, πύλες πληροφόρησης, κ.ά) και άμεσες μορφές (web φόρμες, live/real time επικοινωνία, κ.ά) online πληροφόρησης.

## Μονάδα Ηλεκτρονικής Πληροφόρησης & Διαδανεισμού στην Κεντρική Βιβλιοθήκη του ΑΠΘ

Στο ΕΠΕΑΕΚ I οι βιβλιοθήκες του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης επένδυσαν σε υποδομές, με κυριότερες την πρόσληψη προσωπικού και την αναδρομική καταλογογράφηση (750.000 βιβλιογραφικές εγγραφές). Στο ΕΠΕΑΕΚ II οι βιβλιοθήκες επενδύουν στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών. Είναι θέμα μιας άλλης εισήγησης το πώς στήνονται αυτές οι υπηρεσίες και αν η προσπάθεια είναι επιτυχής. Αναφέρουμε μόνο ότι το ΑΠΘ είναι πολύ μεγάλο με αποτέλεσμα οποιαδήποτε αλλαγή επιχειρείται να είναι δύσκολο να εφαρμοστεί στο σύνολο του πανεπιστημίου και να συναντά την αδράνεια του συστήματος που είναι αναλόγως μεγάλη του μεγέθους του. Η κοινότητα του ΑΠΘ εξυπηρετείται από την Κεντρική Βιβλιοθήκη και τις 50 περιφερειακές βιβλιοθήκες. Οι περιφερειακές βιβλιοθήκες, παρόλο που ακολουθούν τους γενικούς κανόνες λειτουργίας, ανήκουν διοικητικά στα τμήματα, γεγονός που καθιστά ακόμη δυσκολότερη τη διαχείριση του συστήματος βιβλιοθηκών του ΑΠΘ.

Μέσα στο πλαίσιο αυτό δημιουργήθηκε η μονάδα ηλεκτρονικής πληροφόρησης και διαδανεισμού στην Κεντρική Βιβλιοθήκη. Η νέα μονάδα έχει ως στόχο της την επίλυση των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία στη βιβλιοθήκη, την αντιμετώπιση της διασποράς των βιβλιοθηκών του ΑΠΘ στην πανεπιστημιούπολη και του διαφορετικού επιπέδου υπηρεσιών που προσφέρουν. Η μονάδα λειτουργεί με ένα help desk που έρχεται σε φυσική επαφή με το χρήστη για την παράδοση των τεκμηρίων του διαδανεισμού και την ενημέρωσή του για την online υπηρεσία υποβολής των αιτημάτων (web φόρμα ερωτήσεων & ζωντανή/πραγματικού χρόνου επικοινωνία). Το προσωπικό της μονάδας είναι βιβλιοθηκονόμοι που εργάστηκαν ως καταλογογράφοι στο ΕΠΕΑΕΚ I. Στο ΕΠΕΑΕΚ II επιμορφώθηκαν στις ηλεκτρονικές πηγές, σε θέματα σχετικά με τη λειτουργία των καινούριων υπηρεσιών και την εργασία στα πλαίσια ομάδων. Επικεφαλής της μονάδας είναι βιβλιοθηκονόμος με εμπειρία στις υπηρεσίες πληροφόρησης και διαδανεισμού.

### Λογισμικό online υπηρεσιών πληροφόρησης

Στο δικτυακό τόπο του Virtual Reference Desk (<http://www.vrd.org>) και όχι μόνο μπορεί να δει κάποιος καταλόγους βιβλιοθηκών και υπηρεσιών που προσφέρουν υπηρεσίες online reference με τη χρήση διαφόρων τεχνολογιών. Μερικές βιβλιοθήκες και υπηρεσίες πληροφόρησης ανέπτυξαν δικές τους εφαρμογές για να προσφέρουν online υπηρεσίες. Αναφέρουμε την πολύ γνωστή Internet Public Library (<http://www.ipl.org/div/askus>, που χρησιμοποιεί όμως το QuestionPoint για τη ζωντανή/πραγματικού χρόνου επικοινωνία με τους χρήστες) και την υπηρεσία “Ask a Scientist or Engineer” της National Science Digital Library (<http://www.nsdlib.org>).

Τα εμπορικά προϊόντα και υπηρεσίες που διατίθενται για την υποστήριξη των online υπηρεσιών πληροφόρησης σχεδιάστηκαν αρχικά για εταιρείες που ήθελαν να παρέχουν μέσω του παγκόσμιου ιστού ζωντανή υποστήριξη στους πελάτες τους, εταιρείες ηλεκτρονικού εμπορίου, hardware και software, ασφαλιστικές, τράπεζες, κ.ά. Στη συνέχεια κάποια από τα προϊόντα αυτά τροποποιήθηκαν για να μπορούν να ανταποκριθούν και στις ανάγκες των βιβλιοθηκών. Στο συνέδριο της American Library Association το 2000 στο Σικάγο η εταιρεία “Library Systems and Services” (<http://www.lssi.com>) παρουσίασε το “Virtual Reference Toolkit” για την υποστήριξη online υπηρεσιών πληροφόρησης από τις βιβλιοθήκες. Δύο χρόνια αργότερα, στο συνέδριο του Virtual Reference Desk

παρουσιάστηκε (Milewski 2002) αξιολόγηση 18 προϊόντων και υπηρεσιών που χρησιμοποιούνταν από τις βιβλιοθήκες για να προσφέρουν σύγχρονες και ασύγχρονες υπηρεσίες πληροφόρησης, έξι από τα προϊόντα αυτά αναπτύχθηκαν ειδικά για τις βιβλιοθήκες. Τα προϊόντα αξιολογήθηκαν με βάση τα χαρακτηριστικά και το κόστος τους ( 24/7Reference, DigiChat, Divine Virtual Reference Desk, Docutek VRL plus, HumanClick , Instant Messaging, InstantService, LiveAssistance, Live Helper, Live Person, LSSI-Virtual Reference Toolkit, MicrosoftNetMeeting, Open Source Software, QuestionPoint, Right Now Live Chat and Collaboration, WebLiveOperator και Click& Care).

Από τα σημαντικότερα προϊόντα που υπάρχουν σήμερα στην αγορά για τις βιβλιοθήκες είναι τα παρακάτω (Olivares 2004):

- “Docutek VRLplus” (<http://www.docutek.com/products/vrlplus/>, Docutek Information Systems, Inc.).
- “eLibrarian” (<http://elibrarian.digi-net.com/>, Digi-Net Technologies, Inc.).
- “QuestionPoint” (<http://www.questionpoint.org>, OCLC). Με το QP ενσωματώθηκε τον Αύγουστο του 2004 ένα άλλο γνωστό προϊόν, το “24/7 Reference” (<http://www.247ref.org/>, Metropolitan Cooperative Library System).
- “Virtual Reference Toolkit” (Το reference προϊόν της LSSI μετά την εξαγορά του από την εταιρεία <http://tutor.com/products/vrt.aspx>).

Πέρα από τα βασικά χαρακτηριστικά της ζωντανής επικοινωνίας (chat, call alert, url pushing and co browsing, queue management) που υποστηρίζουν όλα τα παραπάνω προϊόντα, καθένα από αυτά έχει και τα δικά του χαρακτηριστικά. Από τα σημαντικότερα στοιχεία για την επιλογή προϊόντος, αν όχι το σημαντικότερο είναι να καλύπτει τις συγκεκριμένες ανάγκες του online reference που έχει σχεδιάσει να υλοποιήσει η βιβλιοθήκη. Ένα άλλο σημαντικό στοιχείο είναι και η τιμή του. Υπάρχουν διαφορετικοί τρόποι χρέωσης, χρέωση με βάση τον αριθμό των βιβλιοθηκονόμων που μπορούν ταυτόχρονα να προσφέρουν υπηρεσία (“per seat”), με τη χρήση της υπηρεσίας (“per user”), κ.ά.

Για τη λειτουργία της online υπηρεσίας στις βιβλιοθήκες του ΑΠΘ αποκτήσαμε συνδρομή στην εικονική υπηρεσία πληροφόρησης QuestionPoint της OCLC για τους παρακάτω λόγους:

- Υποστηρίζει online υπηρεσίες πληροφόρησης τοπικά και παγκόσμια.
- Υποστηρίζει ασύγχρονη (e-mails & web φόρμες) και σύγχρονη επικοινωνία με πολλές δυνατότητες (text chat, url & application sharing, κ.ά).
- Μπορεί να υποστηρίζει συνεργατικές online υπηρεσίες πληροφόρησης τοπικά και θεματικά.
- Είναι συνδρομητική web υπηρεσία και για τους βιβλιοθηκονόμους και για τους χρήστες χωρίς ιδιαίτερες απαιτήσεις σε hardware και software.
- Βάσεις ερωτήσεων & απαντήσεων (Τοπική & Παγκόσμια)
- Στατιστικά χρήσης και αναφορές
- Κοστίζει φθηνότερα σε σχέση με άλλα προσφερόμενα εμπορικά προϊόντα.
- Στηρίζεται από τη Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου.

Το QP είναι προϊόν συνεργασίας της Βιβλιοθήκης του Κογκρέσου και της OCLC. Για την ανάπτυξη του η OCLC στηρίχθηκε στο πιλοτικό πρόγραμμα “Collaborative Digital Reference Service” (<http://www.loc.gov/r/digiref/>) της Βιβλιοθήκης του Κογκρέσου. Το QP λειτούργησε δοκιμαστικά την άνοιξη του 2002 και τον Ιούνιο του ίδιου χρόνου παρουσιάστηκε η πρώτη του έκδοση. Οι βιβλιοθήκες μέλη προέρχονται από διάφορες χώρες (ΗΠΑ, Καναδάς, Αυστραλία, Βέλγιο, Ελβετία, Γερμανία, Κάτω Χώρες, Ηνωμένο Βασίλειο, Νορβηγία, Σουηδία, Ελλάδα, Σλοβενία, Ιαπωνία, Κίνα, Κορέα, Ν.Αφρική, κ.ά), ξεπερνούν σε αριθμό τις χίλιες και ανήκουν σε πολλές κατηγορίες ( ακαδημαϊκές, εθνικές, δημόσιες, ειδικές, κοινοπραξίες ).

Η συνδρομή στην υπηρεσία είναι ετήσια. Υπάρχουν διάφορα είδη συνδρομών, συνδρομή στο online δίκτυο του QP(Global) και πλήρης συνδρομή που περιλαμβάνει συμμετοχή στο online δίκτυο και υποστήριξη τοπικής online υπηρεσίας (Global & Local). Στην περίπτωση της πλήρους συνδρομής η βιβλιοθήκη μπορεί να επιλέξει ανάμεσα στην επικοινωνία με text chat ( Basic Chat ή Standard Communications) και την επικοινωνία με περισσότερες δυνατότητες (Enhanced Communications).

## Παραμετροποίηση του QuestionPoint

Για την παραμετροποίηση και τη λειτουργία του QP στις βιβλιοθήκες του ΑΠΘ εργάζονται οι ομάδες δικτυακού τύπου και ηλεκτρονικής πληροφόρησης και διαδανεισμού που δημιουργήθηκαν στα πλαίσια του προγράμματος «Εκσυγχρονισμός του Συστήματος Βιβλιοθηκών του ΑΠΘ- ΕΠΕΑΕΚ II». Η ομάδα δικτυακού τύπου παραμετροποίησε την υπηρεσία (προφίλ βιβλιοθηκών ΑΠΘ, web φόρμες, ζωντανή / πραγματικού χρόνου επικοινωνία), επιμόρφωσε το προσωπικό και έχει τη διαχείριση του συστήματος. Η ομάδα ηλεκτρονικής πληροφόρησης και διαδανεισμού παρέχει τη νέα υπηρεσία στους χρήστες.

### *Προφίλ ΑΠΘ*

Η συμπλήρωση του προφίλ των βιβλιοθηκών του ΑΠΘ ήταν η πρώτη και απαραίτητη ενέργεια για τη συμμετοχή μας στο δίκτυο reference του QP (QP Global Reference Network) και για την ενεργοποίηση της συνδρομής μας στην υπηρεσία. Στο προφίλ δίνονται στοιχεία για το ίδρυμα και τη συνεισφορά μας στην απάντηση ερωτήσεων από άλλες βιβλιοθήκες μέλη του QP. Τα στοιχεία που συμπληρώθηκαν για τις βιβλιοθήκες του ΑΠΘ είναι τα παρακάτω :

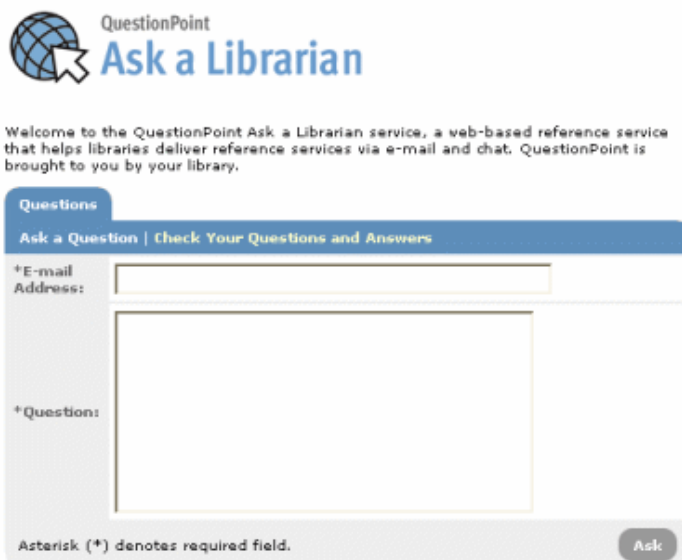
- Είδος βιβλιοθήκης και εκπαίδευσης: Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη, Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.
- Αριθμός ερωτήσεων που απαντάμε για το δίκτυο του QP και αριθμός ερωτήσεων που στέλνουμε για απάντηση: πέντε ερωτήσεις.
- Θέματα για τα οποία δεχόμαστε ερωτήσεις από το δίκτυο του QP: Νεώτερη Ελλάδα (DF 701-951: Modern Greece) και Ελληνική και Λατινική Γλώσσα και Φιλολογία (PA: Greek and Latin Languages and Literatures).
- Προσωπικό υπηρεσίας (αριθμός, ειδικότητα, τυχόν θεματική εξειδίκευση )
- Ημέρες και ώρες υποστήριξης της υπηρεσίας: Δευτέρα – Παρασκευή, 08.30-14.30 μ.μ
- Συλλογές βιβλιοθηκών ΑΠΘ: γλώσσες υλικού (ελληνικά, αγγλικά, γαλλικά & γερμανικά) και είδος υλικού (βιβλία, εφημερίδες και περιοδικά).
- Στοιχεία επικοινωνίας.

### *Web φόρμα ερώτησης*

Στο δικτυακό τόπο του QP παρουσιάζονται διάφορα υποδείγματα web φόρμας για την υποβολή ερώτησης. Στην πιο απλή φόρμα απαιτείται η συμπλήρωση των δύο μόνο υποχρεωτικών πεδίων, της ερώτησης και της ηλεκτρονικής διεύθυνσης του χρήστη. Στα άλλα υποδείγματα υπάρχει η λογική της πληροφοριακής συνέντευξης σε online περιβάλλον, ζητώντας από το χρήστη να συμπληρώσει διάφορα στοιχεία για τον ίδιο και την ερώτησή του (λόγος έρευνας, τυχόν προηγούμενη έρευνα, χρόνος απόκρισης, ιδιότητα, στοιχεία επικοινωνίας, κ.ά) (Janes 2003).

Το Μάιο του 2003 η web φόρμα υποβολής ερωτήσεων παρουσιάστηκε στο δικτυακό τόπο του Συστήματος Βιβλιοθηκών του ΑΠΘ (<http://www.lib.auth.gr>). Με τη συμπλήρωση ενός χρόνου λειτουργίας της υπηρεσίας στην Κεντρική Βιβλιοθήκη του ΑΠΘ η φόρμα

αντικαταστάθηκε από άλλη που καλύπτει και τις ανάγκες της υπηρεσίας διαδανεισμού, σε επίπεδο αίτησης από την πλευρά του χρήστη. (Η φόρμα δεν υποστηρίζει online το οικονομικό κομμάτι της υπηρεσίας του διαδανεισμού και της παράδοσης τεκμηρίων). Τα πεδία της φόρμας αφορούν στο χρήστη, στοιχεία προσωπικά και επικοινωνίας (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο, ηλεκτρονική διεύθυνση, ιδιότητα) και στο είδος της ερώτησης (πληροφοριακή/βιβλιογραφική αναζήτηση, βιβλιογραφική έρευνα και διαδανεισμός). Ανάλογα με το είδος της ερώτησης καλούνται οι χρήστες να συμπληρώσουν και επιπλέον στοιχεία (λέξεις κλειδιά στην περίπτωση της βιβλιογραφικής έρευνας και στοιχεία του τεκμηρίου στην περίπτωση του διαδανεισμού).

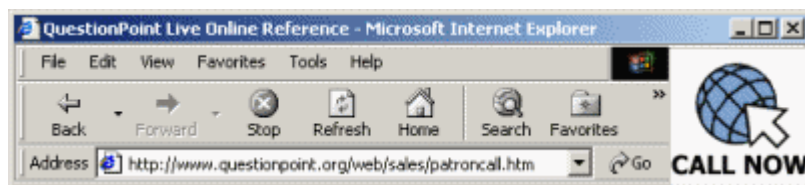


**Εικόνα 1: QuestionPoint web φόρμα υποβολής ερωτήσεων**

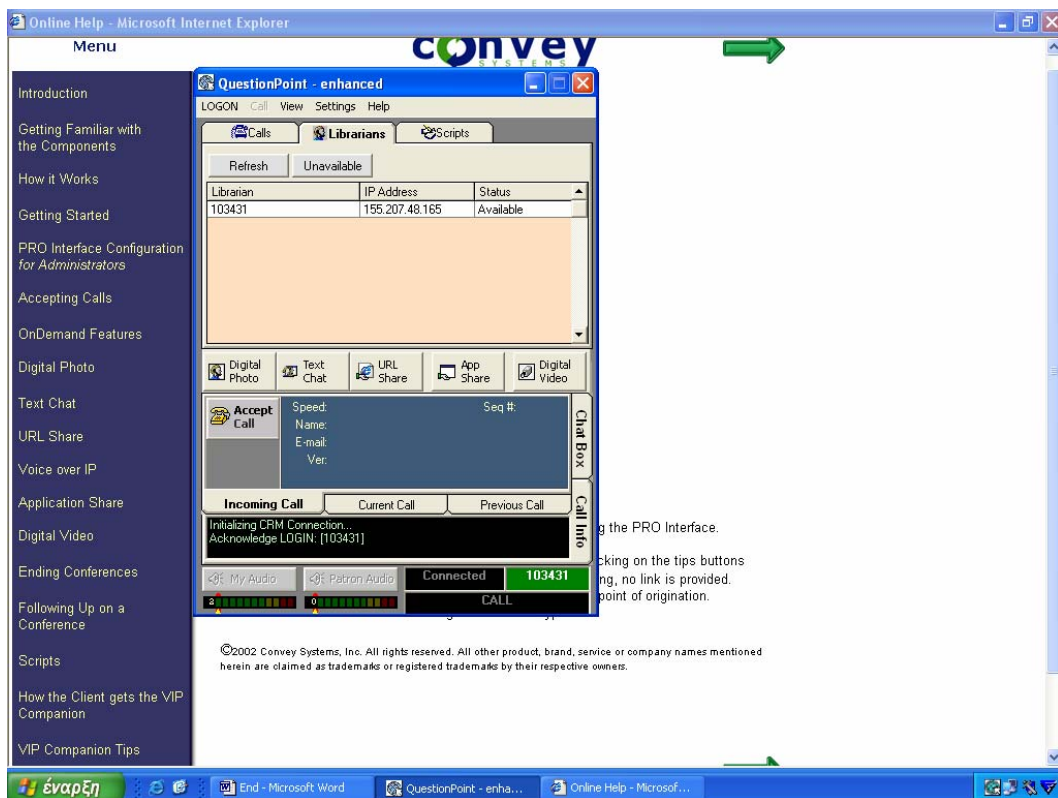
#### *Ζωντανή/Πραγματικού χρόνου επικοινωνία*

Για τη ζωντανή-πραγματικού χρόνου επικοινωνία με τους χρήστες παραμετροποιήθηκε η web φόρμα για text chat, όπου οι χρήστες συμπλήρωναν την ηλεκτρονική τους διεύθυνση και την ερώτηση. Οι βιβλιοθήκες μέλη του QP μπορούν να επιλέξουν τώρα να προσφέρουν στους χρήστες τους και ανώνυμο text chat καθώς δεν είναι απαραίτητη για την επικοινωνία η συμπλήρωση κανενός πεδίου (ονόματος, ηλεκτρονικής διεύθυνσης, ερώτησης). Η web φόρμα για text chat σταμάτησε να προσφέρεται από το δικτυακό τόπο του Συστήματος Βιβλιοθηκών του ΑΠΘ όταν αποφασίστηκε η μετάβαση στη ζωντανή επικοινωνία με περισσότερες δυνατότητες, κοινή επίσκεψη σε δικτυακούς τόπους και καθοδήγηση του χρήστη από το βιβλιοθηκονόμο (url & application sharing).

Μετά την παραμετροποίηση και της enhanced επικοινωνίας δημιουργήθηκε ιστοσελίδα (<http://web.lib.auth.gr/portal/online-reference/questionpointhelp2.php>) όπου δίνονται οδηγίες χρήσης της υπηρεσίας. Για τη λειτουργία του enhanced απαιτείται η εγκατάσταση ενός browser plug-in και από το βιβλιοθηκονόμο και από τον χρήστη. Αφού ο χρήστης εγκαταστήσει το plug-in, κάθε φορά που θα επισκέπτεται ιστοσελίδες μας όπου έχει οριστεί να εμφανίζεται η επιλογή της «Ζωντανής Επικοινωνίας», θα εμφανίζεται το παρακάτω εικονίδιο στη γραμμή εργαλείων του Internet Explorer. Επιλέγοντάς το ο χρήστης ζητά να επικοινωνήσει με τη βιβλιοθήκη. Η υπηρεσία θα παρουσιαστεί στο δικτυακό τόπο του Συστήματος Βιβλιοθηκών του ΑΠΘ το φθινόπωρο του 2004.



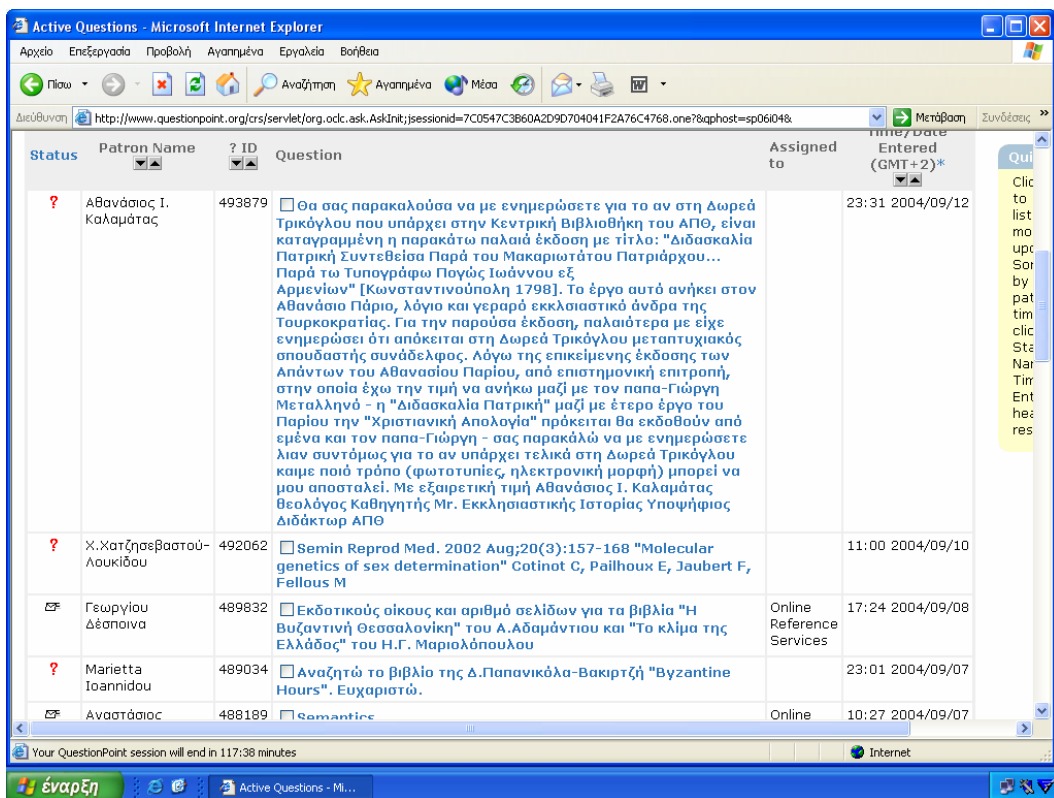
Εικόνα 2: Ζωντανή επικοινωνία του χρήστη με τη βιβλιοθήκη



Εικόνα 3: QuestionPoint Enhanced περιβάλλον για το βιβλιοθηκονόμο

## Λειτουργία του QuestionPoint από την πλευρά του βιβλιοθηκονόμου

Μετά την είσοδό τους στο QP τα βασικά υποσυστήματα που χρησιμοποιούν οι reference βιβλιοθηκονόμοι είναι το «Ρωτήστε έναν βιβλιοθηκονόμο» («Ask a Librarian»), «Γνωσιακές βάσεις δεδομένων» («Knowledge Bases/Local & Global») και «Ζωντανή επικοινωνία» («Basic Chat»). Στη μονάδα ηλεκτρονικής πληροφόρησης & διαδανεισμού του ΑΠΘ οι βιβλιοθηκονόμοι έχουν κοινό λογαριασμό ενώ υπάρχει δυνατότητα και προσωπικών λογαριασμών, με διαφορετικά δικαιώματα πρόσβασης. Η ερώτηση που υποβάλλεται μέσω του QP στη βιβλιοθήκη στέλνεται στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο της μονάδας, [onlinereference@lib.auth.gr](mailto:onlinereference@lib.auth.gr) και παρουσιάζεται και στο QP web περιβάλλον της βιβλιοθήκης.



**Εικόνα 4: Ερωτήσεις που έχει δεχτεί η μονάδα ηλεκτρονικής πληροφόρησης & διαδανεισμού**

Οι βιβλιοθηκονόμοι της μονάδας:

- βλέπουν τις ερωτήσεις που έχει δεχτεί η βιβλιοθήκη μέσω της web φόρμας.
- μπορούν να προσθέσουν στο QP ερωτήσεις που υποβλήθηκαν προσωπικά, μέσω τηλεφώνου, fax, κτλ.
- απαντούν στις ερωτήσεις, (ζητώντας διευκρινήσεις από το χρήστη στις περιπτώσεις που χρειάζεται) και μπορούν να χρησιμοποιήσουν και τη δυνατότητα αποστολής αρχείων με επισύναψη ( αρχεία Word, Excel, PowerPoint, εικόνων)
- μπορούν να χρησιμοποιούν έτοιμες απαντήσεις (ατομικά, ομαδικά ή σε επίπεδο ιδρύματος) για συχνά επαναλαμβανόμενες ερωτήσεις (scripts).
- στέλνουν τις ερωτήσεις με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο σε αποδέκτη εκτός του περιβάλλοντος του QP, που κρίνουν ότι μπορεί να βοηθήσει
- αν χρειαστεί, προωθούν την ερώτηση στο QP reference δίκτυο.
- παρακολουθούν την πορεία της ερώτησης στο σύστημα

## Λειτουργία του QuestionPoint από την πλευρά του χρήστη

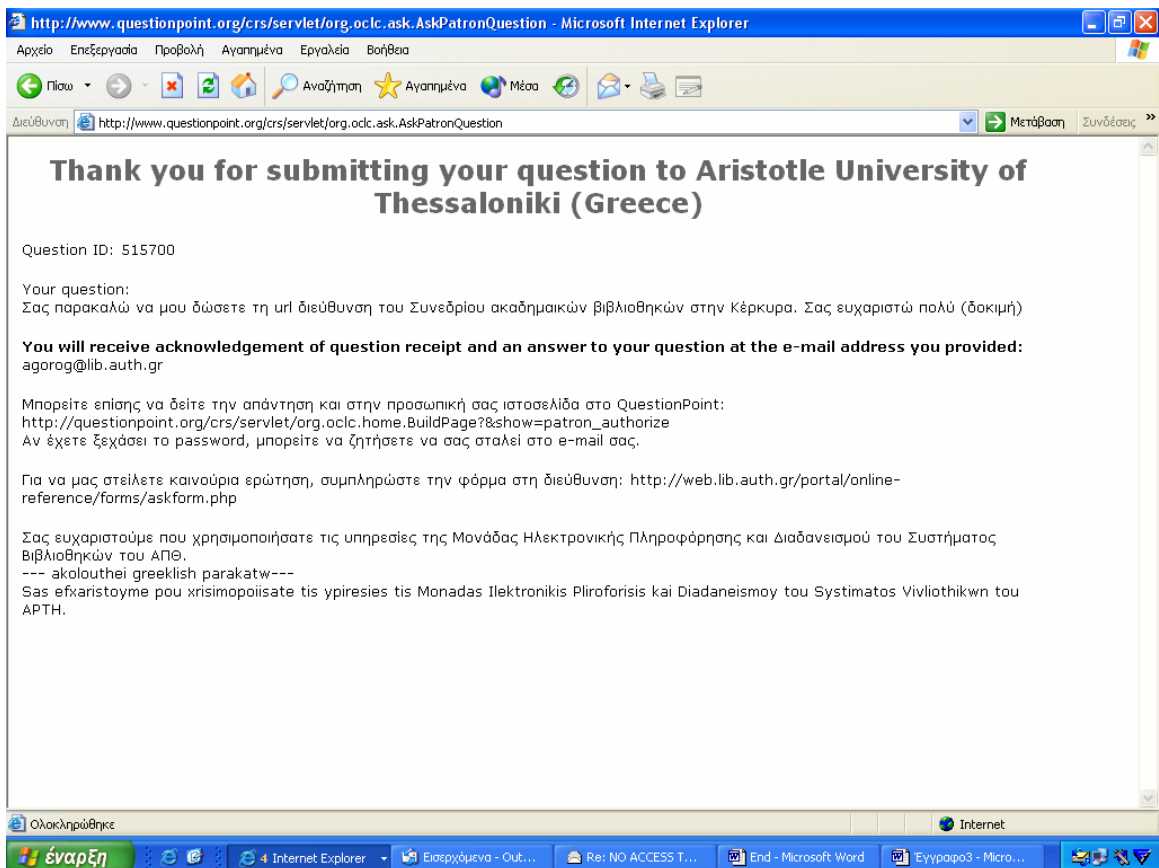
Οι χρήστες μπορούν να στείλουν την ερώτησή τους επιλέγοντας το εικονίδιο του QP που βρίσκεται σε κάθε ιστοσελίδα του δικτυακού τόπου του Συστήματος Βιβλιοθηκών του ΑΠΘ καθώς και από την επιλογή «Ηλεκτρονική Πληροφόρηση και Διαδανεισμός».





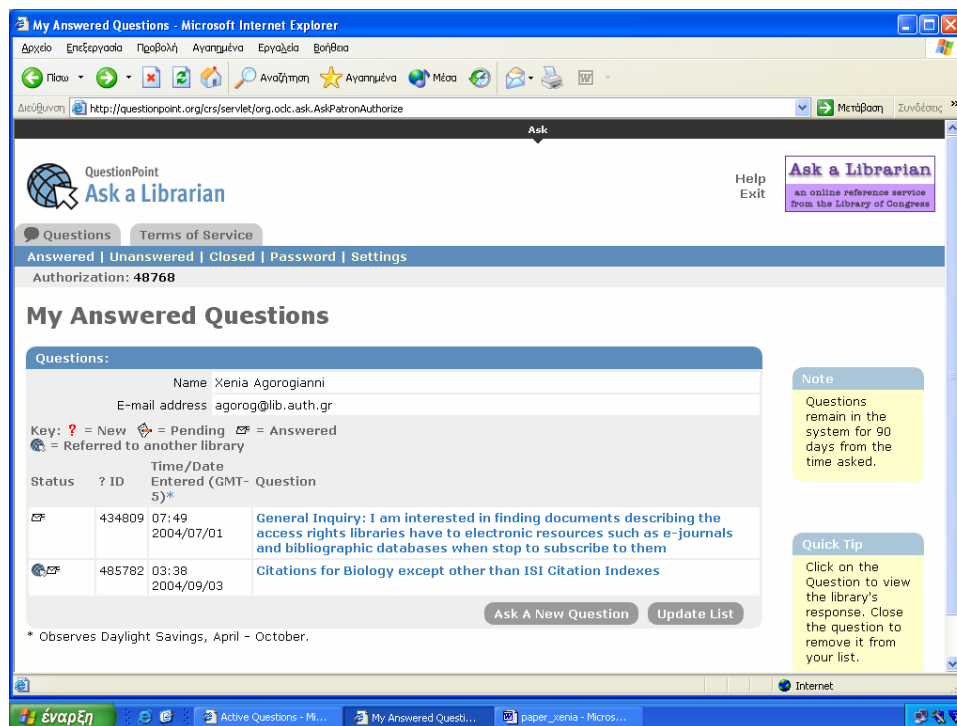
Εικόνα 5: Επιλογή QuestionPoint στην αρχική ιστοσελίδα του Συστήματος Βιβλιοθηκών του ΑΠΘ

Μετά την υποβολή της ερώτησης εμφανίζεται ιστοσελίδα με την ένδειξη του ΑΠΘ που ενημερώνει το χρήστη ότι η βιβλιοθήκη θα του απαντήσει στην ηλεκτρονική του διεύθυνση και στην περίπτωση καινούριου χρήστη για τη δυνατότητα απόκτησης προσωπικού λογαριασμού στην υπηρεσία του QP:



Εικόνα 6: Ιστοσελίδα QP μετά την υποβολή ερώτησης

Στο «προσωπικό» του web περιβάλλον ο χρήστης μπορεί να βλέπει τις απαντήσεις στις ερωτήσεις του, την πορεία των καινούριων ερωτήσεων του και να χρησιμοποιεί τη web φόρμα της βιβλιοθήκης για καινούρια ερώτηση ή για τυχόν διευκρινήσεις στις απαντήσεις που λαμβάνει από τη βιβλιοθήκη. Οι ερωτήσεις και απαντήσεις διαγράφονται από το web περιβάλλον του χρήστη μετά από τρεις μήνες.



Εικόνα 7: QP web περιβάλλον για το χρήστη της βιβλιοθήκης

### Γνωσιακές Βάσεις - Τοπική & Παγκόσμια

Οι βάσεις ερωτήσεων και απαντήσεων, τοπική και παγκόσμια είναι υποσυστήματα του QP που τώρα αναπτύσσονται. Από τα σημαντικά βήματα που περιμένουμε είναι το άνοιγμα της παγκόσμιας βάσης και για τους χρήστες των βιβλιοθηκών, τον Οκτώβριο του 2004. Στην παγκόσμια βάση ερωτήσεων και απαντήσεων, αποτέλεσμα της συνεργασίας των βιβλιοθηκών μελών του QP είναι περασμένες περισσότερες από 7.000 ερωτήσεις με τις απαντήσεις τους. Μερικές ερωτήσεις από την παγκόσμια βάση κάνοντας έρευνα με λέξη κλειδί «Greece»:

- I am looking for a source or sources for the population and land area of a number of cities in Greece and Turkey and Israel and Italy, now and what they were in the first century CE. The cities are: Rome Athens Tarsus, Turkey Antioch on the Orontes ...
- Who was Fallmerayer and why is he not liked by Greeks?
- I am looking for information on Philista, the healer from ancient Greece (300 bc) who is said to have been so beautiful that she had to give her lectures from behind a curtain.

Στην τοπική βάση κάθε βιβλιοθήκης σώζονται ερωτήσεις με τις απαντήσεις τους, σύμφωνα με την πολιτική της κάθε βιβλιοθήκης. Στη βιβλιοθήκη μας η δημιουργία της τοπικής βάσης βρίσκεται σε αρχικό στάδιο. Στην «καταλογογράφηση» κάθε ερώτησης και απάντησης ακολουθείται η θεματική ταξινόμηση της Βιβλιοθήκης του Κογκρέσου, δίνονται λέξεις κλειδιά στην ελληνική γλώσσα και αφαιρούνται το ονοματεπώνυμο και η ηλεκτρονική διεύθυνση του χρήστη. Και στις δύο βάσεις η αναζήτηση γίνεται με λέξεις κλειδιά, υπάρχουν

δυνατότητες περιορισμού της (θεματικά, είδος βάσης, χρονικά, κ.ά) και δυνατότητες φυλλομέτρησης.

## Προβλήματα στη λειτουργία του QuestionPoint

Στην υλοποίηση και λειτουργία του QP αντιμετωπίσαμε τεχνικά προβλήματα κυρίως στη ζωντανή-πραγματικού χρόνου επικοινωνία με τους χρήστες. Για παράδειγμα ενώ παρακολουθούσαμε το chat για τη βιβλιοθήκη μας, ο χρήστης έπαιρνε το μήνυμα ότι κανένας βιβλιοθηκονόμος δεν ήταν διαθέσιμος. Άλλες φορές πάλι, στη διάρκεια της επικοινωνίας ο βιβλιοθηκονόμος αποσυνδεόταν, αναγκαζόταν να ξανασυνδεθεί αλλά ο χρήστης δεν ήταν πια εκεί για να τον εξυπηρετήσει. Τα προβλήματα αντιμετωπίστηκαν σταδιακά από την OCLC: προστέθηκαν στο web chat περιβάλλον επιλογές όπως «Log-off Chat» και «Refresh» καθώς και περισσότερα στοιχεία για το χρήστη και την «ταυτότητα» της κάθε σύνδεσης (ονοματεπώνυμο χρήστη και ηλεκτρονική διεύθυνση, ID ερώτησης και σύνδεσης, χρόνος πραγματοποίησης της επικοινωνίας, κ.ά). Στην καινούρια έκδοση του QP (Οκτώβριος 2004) παρουσιάζονται σε ένα παράθυρο η συνομιλία με το χρήστη και τα στοιχεία του κάθε session.

Σε σχέση με τη web φόρμα ερώτησης θέλουμε να αναφέρουμε μόνο ότι το QP είναι σε Unicode κωδικοποίηση (UTF-8) που επιτρέπει τη σωστή εμφάνιση των ελληνικών χαρακτήρων. Προβλήματα αντιμετωπίζουν οι χρήστες με προγράμματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δεν υποστηρίζουν Unicode κωδικοποίηση. Σ'αυτές τις περιπτώσεις υπενθυμίζουμε στο χρήστη ότι μπορεί να βλέπει τις απαντήσεις στην προσωπική του ιστοσελίδα στο QP και η βιβλιοθήκη στέλνει τις απαντήσεις με επισυναπτόμενο αρχείο και στις περιπτώσεις που το ζητήσει ο χρήστης και σε greeklish.

Εκτός από τα τεχνικά προβλήματα που συναντήσαμε και επιλύονται από την OCLC καθώς συνεχώς βελτιώνεται η υπηρεσία υπάρχουν και τα κλασσικά προβλήματα που συναντά κανείς όταν προσπαθεί να εισαγάγει νέους τρόπους λειτουργίας. Δεν είναι μόνο οι χρήστες που δεν είναι εύκολο να αλλάξουν τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιούσαν μια υπηρεσία, αλλά και οι ίδιοι οι βιβλιοθηκονόμοι που προτιμούν σε κάθε ευκαιρία την προσωπική επαφή με τον χρήστη.

## Στατιστικά

Δεχτήκαμε ερωτήσεις από μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας του ΑΠΘ και από εξωτερικούς χρήστες, εντός και εκτός Ελλάδας. Οι ερωτήσεις ανήκουν σε διάφορες κατηγορίες (πληροφοριακές, βοήθεια στον εντοπισμό και τη χρήση των ηλεκτρονικών πηγών, βιβλιογραφικές, κ.ά) και δεν ξεπερνούν τις εξακόσιες (600), στο διάστημα Μάιος 2003- Σεπτέμβριος 2004. Δεχτήκαμε επίσης έναν αριθμό κλήσεων για chat, αρκετές από τις οποίες σε ώρες που η υπηρεσία δεν παρεχόταν. Οι ερωτήσεις που δέχτηκαν συνολικά όλες οι βιβλιοθήκες μέλη του QP το 2004 (μέχρι και Σεπτέμβριο) ξεπέρασαν τις 230.000 χιλιάδες και οι κλήσεις για text chat έφθασαν περίπου τις 50.000 χιλιάδες.

<b>QuestionPoint Usage Report - All Libraries Ιανουάριος – Σεπτέμβριος 2004</b>	
Ερωτήσεις	233.204
Text Chat	48.719 κλήσεις
Enhanced Chat	2193 κλήσεις
Παγκόσμια βάση ερωτήσεων & απαντήσεων	325.709
Προφίλ βιβλιοθηκών	690
Συνεργατικές ομάδες βιβλιοθηκών	291

<b>QuestionPoint Usage Report- ΑΠΘ Μάιος 2003 – Σεπτέμβριος 2004</b>	
Ερωτήσεις	556
Απαντήσεις	569
Παγκόσμια βάση ερωτήσεων & απαντήσεων	181 αναζητήσεις
Τοπική βάση ερωτήσεων & απαντήσεων	597 αναζητήσεις
Text Chat κλήσεις/αποδοχή κλήσεων	89/34

## Τα επόμενα βήματα

Για την επιτυχία της υπηρεσίας απαιτείται η παρακολούθηση της πορείας της στο ΑΠΘ και η συνεργασία μεταξύ των δύο ομάδων που τη στηρίζουν καθώς και η επιμόρφωσή τους. Οι στόχοι μας μέχρι και το τέλος του 2004 είναι:

- Η υποστήριξη της ζωντανής-πραγματικού χρόνου επικοινωνίας με enhanced δυνατότητες.
- Η προσφορά της online υπηρεσίας πληροφόρησης και από τις καινούριες θεματικές βιβλιοθήκες που άρχισαν να λειτουργούν στο ΑΠΘ το 2004 (Βιβλιοθήκη Φιλοσοφικής Σχολής, Βιβλιοθήκη Νομικών, Οικονομικών & Πολιτικών Επιστημών, Βιβλιοθήκη Σχολής Θετικών Επιστημών).
- Η αύξηση της χρήσης της υπηρεσίας, ως αποτέλεσμα της εξέλιξης του ίδιου του QP και της απόκτησης εμπειρίας.
- Η προβολή της υπηρεσίας με διάφορους τρόπους ( Μεταξύ των άλλων ένταξη της στο πρόγραμμα επιμόρφωσης των χρηστών, δεσμοί στην υπηρεσία και από δικτυακούς τόπους άλλων υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, Blackboard, First Search της OCLC, και του πανεπιστημίου).

Το QP μπορεί να υποστηρίξει συνεργατικές online υπηρεσίες πληροφόρησης. Η βιβλιοθήκη μπορεί να ανήκει ταυτόχρονα σε πολλές reference ομάδες, για παράδειγμα σε μία τοπική κοινοπραξία και σε μία θεματική ομάδα. Πέρα από τις εμπειρίες των βιβλιοθηκών του εξωτερικού και στην Ελλάδα έχει αποδειχθεί ότι όταν οι βιβλιοθήκες συνεργάζονται τα οφέλη που προκύπτουν για όλους είναι σημαντικότερα. Παραδείγματα είναι ο «Ερμής» και η HEAL-link. Είναι πιθανό μια ευρεία συνεργασία μεταξύ των ιδρυμάτων σε υπηρεσίες πληροφόρησης να αποτελέσει μια ακόμη «επανάσταση» στον τρόπο λειτουργίας των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα.

Τον Οκτώβριο του 2004 παρουσιάστηκε καινούρια έκδοση του QP. Στην καινούρια έκδοση η παγκόσμια βάση ερωτήσεων και απαντήσεων είναι ανοιχτή και για τους χρήστες των βιβλιοθηκών. Αλλαγές έγιναν και στο περιβάλλον εργασίας των βιβλιοθηκονόμων με στόχο την ευκολότερη πλοήγηση και την αποτελεσματικότερη εργασία τους.

Οι online υπηρεσίες πληροφόρησης είναι ένα από τα τμήματα της υβριδικής βιβλιοθήκης. Για την επιτυχία τους ή μη σημαντικό μερίδιο ευθύνης έχουν οι ίδιοι οι βιβλιοθηκονόμοι που καλούνται να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών των βιβλιοθηκών. Ανεξάρτητα όμως από την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών και την εξοικείωση του προσωπικού και των χρηστών με αυτές, θα πάρει αρκετό χρόνο ώστε η υπηρεσία να αποκτήσει αξιοπιστία απέναντι στους χρήστες ότι πραγματικά είναι σε θέση να καλύπτει τις πληροφοριακές τους ανάγκες.

## Βιβλιογραφία

Carlson, Scott (2002) “New Service Allows the Public to Pose Reference Questions Without Visiting the Library”, *The Chronicle of Higher Education, Information Technology* [Διαθέσιμο στο <http://chronicle.com/free/2002/05/2002053101t.htm> πρόσβαση 30/9/2004]

Coffman, Steve (2001) “We’ll Take it from Here: Developments We’d Like to See in Virtual Reference Software”, *Information Technology AND Libraries*, 20 (3) [ Διαθέσιμο στο <http://www.ala.org/ala/lita/litapublications/ital/2003coffman.htm> ]

Coffman, Steve and Linda Arret (2004) “To Chat Or Not to Chat-Taking Another Look at Virtual Reference, Part 1”, *Searcher* 12 (7) [Διαθέσιμο στο [http://www.infotoday.com/searcher/jul04/arret\\_coffman.shtml](http://www.infotoday.com/searcher/jul04/arret_coffman.shtml) ]

Coffman, Steve and Linda Arret (2004) “To Chat Or Not to Chat-Taking Another Look at Virtual Reference, Part 2”, *Searcher* 12 (8) [Διαθέσιμο στο [http://www.infotoday.com/searcher/sep04/arret\\_coffman.shtml](http://www.infotoday.com/searcher/sep04/arret_coffman.shtml) ]

Day, Simon (2002) “Collaborative Reference (OCLC-Library of Congress project)” [Παρουσίαση, διαθέσιμο στο <http://155.207.114.28/e-icolc/presentations/sday.ppt> πρόσβαση 30/9/2004]

Facets of Quality for Digital Reference Services, Version 5 June 2003 [Διαθέσιμο στο <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> πρόσβαση 30/9/2004]

Gargiulo, Paola (2002) “Experiences from EU and US on Collaborative Web Reference – Discussion” [Παρουσίαση, διαθέσιμο στο <http://155.207.114.28/e-icolc/presentations/pgargiulo.ppt> πρόσβαση 30/9/2004]

Global Reference Network- Library of Congress, <http://www.loc.gov/r/digiref/> [πρόσβαση 30/9/2004]

IFLA Digital Reference Guidelines [Διαθέσιμο στο <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm> πρόσβαση 30/9/2004]

Janes, Joseph (2003) “Question Negotiation and the Technological Environment”, *D-Lib Magazine*, 9 (2) [Διαθέσιμο στο <http://www.dlib.org/dlib/february03/janes/02janes.html> ]

Milewski, S. (2002) “An Evaluation and Comparison of Popular VRD Applications” [Παρουσίαση Διαθέσιμο στο [http://www.vrd.org/conferences/VRD2002/proceedings/milewski\\_files/frame.htm](http://www.vrd.org/conferences/VRD2002/proceedings/milewski_files/frame.htm) πρόσβαση 30/9/2004]

OCLC-Reference, <http://www.oclc.org/questionpoint/> [πρόσβαση 30/9/2004]

O’Leary, Mick (2003) “QuestionPoint Fortifies Libraries in Internet Age”, *ONLINE Magazine* 27 (3) [Διαθέσιμο στο <http://www.infotoday.com/online/may03/OLeary.shtml> πρόσβαση 30/9/2004]

Olivares, Olivia (2004) "Helping You Buy: Virtual Reference Systems" *Computers in Libraries* 24 (5) [Διαθέσιμο στο <http://wilsonxt.hwwilson.com/pdfhtml/03748/Q667D/7SU.htm> ]

Penka, Jeffrey T. (2003) "The Technological Challenges of Digital Reference: An Overview", *D-Lib Magazine* 9 (2) [Διαθέσιμο στο <http://www.dlib.org/dlib/february03/penka/02penka.html> ]

QuestionPoint, <http://www.questionpoint.org> [πρόσβαση 30/9/2004]

Quint, Barbara (2002) "QuestionPoint Marks New Era in Virtual Reference" [Διαθέσιμο στο <http://www.infotoday.com/newsbreaks/nb020610-1.htm> πρόσβαση 30/9/2004]

Virtual Reference Desk, <http://www.vrd.org> [πρόσβαση 30/9/2004]