

# Facebook & Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες: μια χρηστοκεντρική προσέγγιση

**Καραγιώργου Κατερίνα**

*Τμ. Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης, ΤΕΙ Αθηνών*  
[katerinakarag@hotmail.com](mailto:katerinakarag@hotmail.com)

**Δρ. Βασιλακάκη Ευγενία**

*Τμ. Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης, ΤΕΙ Αθηνών*  
[evevasilak@gmail.com](mailto:evevasilak@gmail.com)

## Περίληψη

Η παρούσα έρευνα στοχεύει στη διερεύνηση της αλληλεπίδρασης των χρηστών με τις προσωπικές ιστοσελίδες (profiles) των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών σε κοινωνικά δίκτυα. Ειδικότερα, διερευνά τη χρήση του κοινωνικού δικτύου Facebook από φοιτητές ως μέσο επικοινωνίας και διάδρασης (interaction) με τις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Ως κοινωνικά δίκτυα (Social Networks) ορίζονται οι δικτυακές υπηρεσίες (web based services), οι οποίες στοχεύουν να παρέχουν τη δυνατότητα στους χρήστες να δημιουργούν προσωπικές σελίδες (profiles), να συνδέονται με τις επαφές τους και να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους (Boyd & Ellison, 2008).

Η παρούσα εργασία υιοθετεί τις μεθόδους της Βιβλιογραφικής Επισκόπησης (Literature Review) για τη θεωρητική προσέγγιση των κοινωνικών δικτύων στο χώρο των βιβλιοθηκών, αλλά και του Ερωτηματολογίου (Questionnaire) για τη διερεύνηση της αλληλεπίδρασης των χρηστών με τις προσωπικές ιστοσελίδες των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στο Facebook.

Η έρευνα αυτή αποσκοπεί στην αποτύπωση της ελληνικής πραγματικότητας σχετικά με την υιοθέτηση του Facebook από τους φοιτητές για την αλληλεπίδραση με τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Ειδικότερα, συμβάλλει στη περιγραφή του τρόπου χρήσης του Facebook από τους φοιτητές για την επικοινωνία με τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και την ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών τους. Κατ' επέκταση, οι βιβλιοθηκονόμοι των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών θα μπορούσαν να διαμορφώσουν στρατηγικές ανάπτυξης των προσωπικών τους σελίδων στο Facebook ή να τις προσαρμόσουν κατάλληλα ώστε αυτές να ανταποκρίνονται αποτελεσματικότερα στις ανάγκες των χρηστών τους.

*Λέξεις κλειδιά: Κοινωνικά Δίκτυα, Παγκόσμιος Ιστός Δεύτερης Γενιάς, Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, Facebook, Συμπεριφορά Χρηστών*

## Abstract

This research aims to investigate users' interaction with Greek academic libraries' profile in social networks. In particular, it explores students' adoption of Facebook to communicate and interact with the Greek academic libraries. Social Networks are defined as “web-based

services” with three characteristics all aiming to allow users to create a profile, link with their acquaintances and be able to view and interact with their friends' connections (Boyd & Ellison, 2008).

This paper adopts the methods of Literature Review to explore the use of social networks in the library literature, whereas a Questionnaire is employed to investigate users' interaction with Greek academic libraries' profiles on Facebook.

This research contributes to our understanding of users' interaction with Greek academic libraries through Facebook. In particular, it illustrates the way users adopt Facebook so as to communicate with academic libraries and meet their information needs. This in turn, contributed to enabling librarians of Greek academic libraries to formulate strategies for developing their profiles on Facebook or customizing them to fit properly and meet effectively users' needs.

*Keywords: Social Networks, Web 2.0, Academic Libraries, Facebook, User Behavior*

## **1. Εισαγωγή**

Τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει σημαντικές αλλαγές στον τρόπο επικοινωνίας και ανταλλαγής της πληροφορίας στο Διαδίκτυο. Ο Παγκόσμιος Ιστός (World Wide Web) έχει μετατραπεί σε Παγκόσμιο Ιστό Δεύτερης Γενιάς (Web2.0) (Berners Lee, 2007) και προσφέρονται όλο και περισσότερες υπηρεσίες κοινωνικού περιεχομένου, όπως είναι τα ιστολόγια (weblogs ή blogs), τα wikis, οι RSS readers και τα social bookmarkers (Vickery & Wunsch, 2007). Οι υπηρεσίες αυτές σκοπό έχουν να διευκολύνουν την επικοινωνία προσφέροντας νέους τρόπους διακίνησης της πληροφορίας και της γνώσης και παρέχοντας τη δυνατότητα στους χρήστες να διαδρούν και να εκφράζουν τη γνώμη τους άμεσα και με μεγάλη ευκολία (Vickery & Wunsch, 2007). Τα Κοινωνικά Δίκτυα (Social Networks) ορίζονται ως οι δικτυακές υπηρεσίες (web based services), οι οποίες στοχεύουν να παρέχουν τη δυνατότητα στους χρήστες να δημιουργούν προσωπικές σελίδες (profiles), να συνδέονται με τις επαφές τους και να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους (Boyd & Ellison, 2008).

Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας και η ευρεία χρήση των κοινωνικών δικτύων σε διάφορες εκφάνσεις της κοινωνικής ζωής, δημιούργησε την ανάγκη και στις βιβλιοθήκες να συμβαδίσουν με τις εξελίξεις (Farkas, 2007; Breeding, 2007). Ειδικότερα, οι βιβλιοθήκες θέλησαν να εκμεταλλευτούν κάθε δυνατότητα που τους παρείχαν τα κοινωνικά δίκτυα προκειμένου να προωθήσουν τις υπηρεσίες τους (Alford, 2009). Η συγκεκριμένη έρευνα επικεντρώνεται στη χρήση του κοινωνικού δικτύου Facebook. Συγκεκριμένα, το Facebook ξεκίνησε μόλις το 2004 και απευθυνόταν αποκλειστικά στους φοιτητές του Πανεπιστημίου Harvard. Λόγω της ραγδαίας ανάπτυξής του, μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, ο οποιοσδήποτε με απλή σύνδεση στο διαδίκτυο και ένα λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email account) μπορούσε να εξασφαλίσει πρόσβαση (Boyd & Ellison, 2008). Το Facebook προσφέρει διάφορα χαρακτηριστικά και δυνατότητες, αλλά και διαθέτει υπηρεσίες- δραστηριότητες, με σκοπό να κεντρίζει όλο και περισσότερο το ενδιαφέρον των χρηστών του (Boyd & Ellison, 2008). Το Facebook, όμως, δεν απευθύνεται μόνο σε μεμονωμένους χρήστες, αλλά πλέον παρέχει τη δυνατότητα και σε οργανισμούς να δημιουργούν ομάδες (groups). Σε αυτό το πλαίσιο, όλο και περισσότερα ακαδημαϊκά ιδρύματα σε όλο τον κόσμο, δημιουργούν ομάδες (groups) των βιβλιοθηκών τους στο Facebook (Landis, 2007; McKay & Morgan, 2008).

Η συγκεκριμένη μελέτη σκοπό έχει να διερευνήσει την αλληλεπίδραση των χρηστών με τις προσωπικές ιστοσελίδες (profiles) των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών σε κοινωνικά δίκτυα. Ειδικότερα, διερευνά τη χρήση του κοινωνικού δικτύου Facebook από τους φοιτητές ως μέσο επικοινωνίας και διάδρασης (interaction) με τις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

Το άρθρο παρουσιάζει την εξής διάρθρωση. Αρχικά, παρατίθενται ορισμοί και πραγματοποιείται επισκόπηση της βιβλιογραφίας σχετικά με τη χρήση του Facebook από τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες για λόγους προσέγγισης των χρηστών και προώθησης των υπηρεσιών τους. Εν συνεχεία, αναλύεται η δομή του Ερωτηματολογίου το οποίο αναπτύχθηκε και διανεμήθηκε στους φοιτητές του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης του ΤΕΙ Αθηνών. Τέλος, ακολουθεί η αναλυτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας με τα σχητικά συμπεράσματα.

## **2. Βιβλιογραφική Επισκόπηση**

Στη διεθνή βιβλιογραφία, έχουν καταγραφεί αρκετές μελέτες οι οποίες αφορούν το Κοινωνικό Δίκτυο Facebook και τις Βιβλιοθήκες. Οι μελέτες αυτές άλλοτε έχουν ως επίκεντρο τη Βιβλιοθήκη και τους βιβλιοθηκονόμους και άλλοτε τους χρήστες. Συγκεκριμένα, οι Chu & Meulemans (2008) υποστήριξαν ότι τα Κοινωνικά Δίκτυα, MySpace και Facebook, μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τις βιβλιοθήκες και τους βιβλιοθηκονόμους για να προσεγγίσουν τους χρήστες και να προωθήσουν τις υπηρεσίες τους. Στο ίδιο μήκος κύματος και η έρευνα της Secker (2008). Η έρευνα αυτή επικεντρώθηκε στην ανάλυση της χρήσης των κοινωνικών δικτύων από βιβλιοθήκες στο Ηνωμένο Βασίλειο και τις ΗΠΑ. Η Secker (2008) κατέληξε πως τα κοινωνικά δίκτυα μπορούν να προσφέρουν στο προσωπικό της βιβλιοθήκης περισσότερες δυνατότητες επικοινωνίας με τους χρήστες τους.

Επιπρόσθετα, οι Hendrix et al. (2009) θέλησαν να εξετάσουν τη χρήση του Facebook από τις βιβλιοθήκες των ακαδημαϊκών επιστημών υγείας. Δευτερευόντως, προσπάθησαν να καταγράψουν πόσο επιτυχημένη είναι η χρήση του Facebook από τις επιστήμες υγείας. Αυτό που διαπίστωσαν είναι πως το μεγαλύτερο ποσοστό (85%) των βιβλιοθηκών δεν διατηρούσαν σελίδα στο κοινωνικό δίκτυο Facebook κυρίως λόγω έλλειψης χρόνου, αλλά και της πεποίθησης ότι δεν εξυπηρετούσε καμία ακαδημαϊκή ανάγκη. Εν αντιθέσει, οι βιβλιοθήκες με παρουσία στο Facebook επισήμαναν την ανάγκη προώθησης των υπηρεσιών και δραστηριοτήτων τους. Όσον αφορά την επιτυχημένη χρήση του Facebook από τις επιστήμες υγείας, οι ερωτηθέντες δεν είναι ευχαριστημένοι και πολλοί είναι εκείνοι που πιστεύουν πως οι βιβλιοθήκες των επιστημών υγείας που δεν χρησιμοποιούν το Facebook, δεν θα το χρησιμοποιήσουν ούτε στο μέλλον (Hendrix et al., 2009).

Αναφορικά με τις έρευνες, οι οποίες έχουν στο επίκεντρο τους χρήστες, οι Mack & Head, (2007) θέλησαν να καταγράψουν τα δεδομένα του Facebook, τα οποία λαμβάνει ο βιβλιοθηκονόμος σε ένα εξάμηνο στο Pennsylvania State Πανεπιστήμιο. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι φοιτητές ήταν πρόθυμοι να επικοινωνήσουν με τους βιβλιοθηκονόμους μέσω του Facebook. Γι' αυτό οι συγγραφείς συνιστούν στις βιβλιοθήκες να υιοθετήσουν το Facebook ώστε να έχουν και άλλους τρόπους επικοινωνίας με τους χρήστες (Mack and Head, 2007).

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η έρευνα της Lawson (2007), η οποία θέλησε να αναδείξει μια επιτυχημένη προσπάθεια προσέγγισης των φοιτητών, μέσω του Facebook. Η Lawson (2007) αναζήτησε όλους τους φοιτητές που φοιτούν σε Πανεπιστήμια της Νέας Υόρκης και στη συνέχεια τους έστειλε μήνυμα στο Facebook, καλώντας τους να κάνουν χρήση των

υπηρεσιών της βιβλιοθήκης. Η ανταπόκριση των φοιτητών κυμάνθηκε σε ποσοστό 20%, κυρίως όσο αφορά τη χρήση της σελίδας της βιβλιοθήκης στο Facebook, αλλά και την αποστολή διάφορων ερωτήσεων.

Ο Connell (2009) επικεντρώθηκε στα συναισθήματα των πρωτοετών φοιτητών του Valparaiso University που προκαλούνται από τη χρήση του Facebook και MySpace ως εργαλεία προσέγγισης από τους βιβλιοθηκονόμους. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, ένα 17% υποστήριξε ότι θα γινόταν 'φίλοι' με τις βιβλιοθήκες αν γνώριζαν την ύπαρξή τους, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό (58%) θα δεχόταν 'αίτημα φιλίας' με μια βιβλιοθήκη μόνο αν αυτή το είχε αποστείλει. Ενώ, ένα ποσοστό 25% υποστήριξε ότι δεν θα τις πρόσθετε καθόλου. Η πλειοψηφία, όμως, των φοιτητών ήταν θετικά διακείμενοι στη λήψη ενημερώσεων από τις Βιβλιοθήκες μέσω των κοινωνικών δικτύων. Ο Connell (2009) καταλήγει ότι σε κάθε περίπτωση, οι βιβλιοθήκες πρέπει να είναι προσεκτικές στη χρήση των κοινωνικών δικτύων προκειμένου να μην καταπατούν τον προσωπικό χώρο των χρηστών τους.

Οι Calvi, Cassella & Nuijten (2010) διερεύνησαν τη χρήση του Facebook σε δώδεκα επιλεγμένες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Η έρευνα στόχευε στην εμπειρική και ποιοτική χρήση του Facebook από τις βιβλιοθήκες για την επικοινωνία με τους χρήστες τους. Τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης, έδειξαν πως οι βιβλιοθήκες χρησιμοποιούσαν το Facebook για να προωθήσουν γεγονότα και φωτογραφίες από εκδηλώσεις. Αναφορικά με τους χρήστες, το μεγαλύτερο ποσοστό δεν τους ενδιέφερε να κάνουν κάποια αναζήτηση ή να επικοινωνήσουν με τη βιβλιοθήκη. Βέβαια, υπήρχαν και οι τακτικοί χρήστες που τους ενδιέφερε να επικοινωνήσουν με τη βιβλιοθήκη, αλλά αυτοί δεν αποτέλεσαν τη πλειοψηφία των χρηστών (Calvi, Cassella & Nuijten, 2010).

Τέλος, ο Gerolimos (2011) επικεντρώθηκε στην ανάλυση της διάδρασης των χρηστών του Facebook με είκοσι Αμερικανικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Η έρευνα βασίστηκε στην ανάλυση περιεχομένου (content analysis) και στην στατιστική εξαγωγή συμπερασμάτων. Σε αυτό το πλαίσιο, παρατηρήθηκε πως το ενδιαφέρον για κάποιο γεγονός (event), σχόλιο (comment), ερώτηση, φωτογραφία ήταν μικρό. Γενικά, οι περισσότεροι χρήστες έδειχναν το ενδιαφέρον τους σε κάποια δημοσίευση πατώντας "Like" (Μου αρέσει) και όχι αφήνοντας κάποιο Σχόλιο (Comment). Οι βιβλιοθήκες επικεντρώνονταν στη δημοσίευση γεγονότων περισσότερο στοχεύοντας στην ενημέρωση των χρηστών, προκαλώντας όμως, μικρές πιθανότητες διάδρασης. Γεγονός που μπορεί να αντιστραφεί αν οι δημοσιεύσεις είναι πιο κοντά στα ενδιαφέροντα των χρηστών και τους ζητούν να παρέχουν κάποια απάντηση (Gerolimos, 2011).

Εν αντιθέσει, η ελληνική αρθρογραφία συνίσταται κυρίως στην παρουσίαση των σχετικών με τον Web 2.0 όρων (Βελαώρα, 2007), στη χρήση του Web 2.0 για την εκπαίδευση χρηστών (Χριστοδουλίδης, Επιφανίου & Θεμιστοκλέους, 2009) και τη χρήση ιστολογίων (blogs) για την επικοινωνία μεταξύ βιβλιοθηκών και βιβλιοθηκονόμων (Κατσαρού, 2007). Μόνο η έρευνα των Ανδρέου κ.α. (2007) επικεντρώθηκε στα κοινωνικά δίκτυα και θέλησε να εξετάσει την εξοικείωση των Επιστημόνων Πληροφόρησης στις υπηρεσίες των κοινωνικών δικτύων. Ειδικότερα, στόχος των Ανδρέου κ.α. (2007) ήταν η αξιολόγηση της χρησιμότητας και χρηστικότητας των εργαλείων του Παγκόσμιου Ιστού Δεύτερης Γενιάς (Web 2.0) από Έλληνες και Κυπρίους βιβλιοθηκονόμους στον τομέα παροχής υπηρεσιών των βιβλιοθηκών. Ειδικότερα, οι Ανδρέου κ.α. (2007) στόχευαν στην καταγραφή και τον προσδιορισμό του επιπέδου εξοικείωσης των βιβλιοθηκονόμων με τα εν λόγω εργαλεία, καθώς και την καταγραφή των απόψεων των βιβλιοθηκονόμων σχετικά με την χρήση των εργαλείων του

Παγκόσμιου Ιστού Δεύτερης Γενιάς (Web 2.0). Τα αποτελέσματα της έρευνας, έδειξαν πως το 66% των βιβλιοθηκονόμων ήταν εξοικειωμένοι με τον όρο Web 2.0. Εν τούτοις, το 65% των βιβλιοθηκονόμων δεν χρησιμοποιούσαν κάποια υπηρεσία του Web 2.0. Όσοι χρησιμοποιούσαν, δήλωσαν ότι κυρίως επιζητούσαν την επικοινωνία με τους φίλους τους και το 16% απάντησε πως βοηθάει στην ανταλλαγή απόψεων σε σχέση με το επάγγελμά τους. Όσον αφορά το βαθμός ικανοποίησης τους από τα κοινωνικά δίκτυα, οι βιβλιοθηκονόμοι στη πλειοψηφία τους (27 απαντήσεις) είναι απογοητευμένοι, ενώ μόνο οι πέντε ήταν πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Τελικά, κατέληξαν πως οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να αντιμετωπίσουν διορατικά τη νέα αυτή τεχνολογική προσέγγιση των υπηρεσιών και να εκμεταλλευτούν δεόντως τις καινοτόμες ευκαιρίες που τους δίνονται προκειμένου να είναι σε θέση να προσφέρουν ποιοτικότερες υπηρεσίες. Η μετάβαση των βιβλιοθηκών στη νέα εποχή πρέπει να γίνει έπειτα από προσεγμένες μελέτες και ακριβή σχεδιασμό για την ομαλή προσαρμογή των Web 2.0 εφαρμογών στις ήδη παρεχόμενες υπηρεσίες (Ανδρέου κ.α., 2007).

Όπως αναλύθηκε παραπάνω, το μεγαλύτερο μέρος της διεθνής βιβλιογραφίας επικεντρώνεται στο τρόπο υιοθέτησης των κοινωνικών δικτύων από τις βιβλιοθήκες και τους βιβλιοθηκονόμους. Ενώ, λίγες είναι εκείνες οι έρευνες που ασχολούνται με τη διερεύνηση της χρήσης των προσωπικών σελίδων των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών από τους χρήστες. Η δε ελληνική αρθρογραφία για τα κοινωνικά δίκτυα και τη χρήση τους από τους επιστήμονες της πληροφορίας είναι σχεδόν ανύπαρκτη. Η παρούσα έρευνα σκοπό έχει να εξετάσει τη χρήση των προσωπικών σελίδων των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στο Facebook με μια χρηστοκεντρική προσέγγιση.

### **3. Μεθοδολογία**

Η μέθοδος του Ερωτηματολογίου (Questionnaire) ανήκει στις ποσοτικές μεθόδους έρευνας (Τσιπλήρας, 2006). Οι ποσοτικές μέθοδοι επικεντρώνονται σε αριθμητικά δεδομένα και σε στατιστικές συγκρίσεις, καθώς και στη μέτρηση των θεωρητικών εννοιών μέσω εργαλείων, όπως είναι το τυποποιημένο ερωτηματολόγιο, προκειμένου να εξάγουν αιτιακές σχέσεις (McLean, 1993). Το ερωτηματολόγιο αποτελεί ένα τυποποιημένο σχέδιο για τη συλλογή και την καταγραφή εξειδικευμένης και συναφούς με ένα θέμα πληροφόρησης με σχετική ακρίβεια και πληρότητα (Ρόντος, 2007). Τα ερωτηματολόγια έχουν το πλεονέκτημα να συγκεντρώνουν και να αντικατοπτρίζουν τις απόψεις μεγάλου αριθμού ανθρώπων (Westbrook, 1994). Έχουν δομημένη μορφή και οι απαντήσεις που δίνονται είναι σαφείς και συγκεκριμένες για την αποφυγή πρόκλησης σύγχυσης στους ερωτώμενους (Westbrook, 1994). Επιτυγχάνεται ουδετερότητα και αντικειμενικότητα στις απαντήσεις, καθώς υπάρχουν μικρές πιθανότητες παρεμβολής του ερευνητή στην έκβαση των αποτελεσμάτων, αλλά και γιατί οι ερωτηθέντες, δεν απαντούν με γνώμονα το προσωπικό τους συμφέρον ή τη προσωπική τους κρίση. Επίσης, με το ερωτηματολόγιο υπάρχει η δυνατότητα να αναλυθούν τα δεδομένα με τη χρήση στατιστικών μεθόδων (γραφήματα- διαγράμματα- πίνακες) (Westbrook, 1994).

Το ερωτηματολόγιο το οποίο αναπτύχθηκε αποκλειστικά για τις ανάγκες της εν λόγω έρευνας, διακρίνεται σε δύο μέρη (βλέπε Παράρτημα Α). Το πρώτο μέρος αποτελείται από ένα εισαγωγικό κείμενο το οποίο σκοπό έχει να ενημερώσει τον χρήστη σχετικά με τα χαρακτηριστικά (σκοπός, διάρκεια, όνομα υπευθύνων), αλλά και την ανωνυμία των

δεδομένων του ερωτηματολογίου. Το δεύτερο μέρος αποτελείται από συνολικά 13 ερωτήσεις κυρίως πολλαπλής επιλογής.

Ειδικότερα, οι ερωτήσεις 1-3 (βλέπε Παράρτημα Α) αφορούσαν τα δημογραφικά στοιχεία των χρηστών. Η ερώτηση 4 ήταν η πρώτη σχετικά με τη χρήση του Facebook και αναφερόταν στη διατήρηση προσωπική σελίδας (profile) στο Facebook. Όσοι χρήστες δε διατηρούσαν λογαριασμό στο Facebook μπορούσαν να σταματήσουν στο σημείο αυτό. Οι υπόλοιποι χρήστες έπρεπε να προσδιορίσουν μέσω συγκεκριμένων επιλογών τη συχνότητα, το ωράριο χρήσης, το μέσο σύνδεσης, αλλά και τους λόγους χρήσης του κοινωνικού δικτύου (βλέπε Παράρτημα Α).

Εν συνεχεία, οι χρήστες έπρεπε να προσδιορίσουν αν γνωρίζουν ή όχι για την ύπαρξη των προσωπικών σελίδων των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στο Facebook και κατ' επέκταση αν τις έχουν προσθέσει στις ομάδες τους (groups) (βλέπε Παράρτημα Α, Ερ. 8-9). Όσοι δεν τις είχαν προσθέσει, είχαν τη δυνατότητα να σταματήσουν σε αυτό το σημείο, αλλά και να παραθέσουν το συγκεκριμένο λόγο.

Εν αντιθέσει, όσοι χρήστες είχαν προσθέσει τις προσωπικές σελίδες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, έπρεπε μέσω συγκεκριμένων επιλογών να προσδιορίσουν τον λόγο για τον οποίο αρχικά επέλεξαν να τις προσθέσουν, τη συχνότητα, αλλά και τους λόγους επίσκεψης των σελίδων αυτών (Παράρτημα Α, βλέπε Ερ. 9.2-11).

Οι δύο τελευταίες ερωτήσεις 12 και 13 σχεδιάστηκαν για να εξετάσουν την αλληλεπίδραση των χρηστών με τις προσωπικές σελίδες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, αλλά και το αίσθημα ικανοποίησης μέσω αυτής της διάδρασης. Ειδικότερα, οι ενέργειες που εξετάστηκαν βασίστηκαν στην αρχιτεκτονική δομή και χαρακτηριστικά του Facebook (“μου αρέσει” (like), “σχολιασμός” (comment), “κοινοποίηση” (share), “μηνύματα” (messages)), αλλά και στο είδος της πληροφορίας την οποία δημοσιεύουν (post) οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στις προσωπικές σελίδες τους. Συγκεκριμένη κλίμακα απαντήσεων από “Ποτέ” έως “Πάντα”, αλλά και η επιλογή του “Δεν γνωρίζω”, τέθηκαν στη διακριτική ευχέρεια των χρηστών.

Η τελευταία ερώτηση (βλέπε Παράρτημα Α, Ερ. 13) επικεντρώθηκε στη διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών με το περιεχόμενο των προσωπικών σελίδων των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Ειδικότερα, το περιεχόμενο μεταξύ άλλων αφορούσε, κυρίως, τα διάφορα είδη των δημοσιεύσεων (posts) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, αλλά και τη συχνότητα δημοσίευσης ή ενημέρωσής τους. Το ερωτηματολόγιο που αναπτύχθηκε συνέβαλε στην καταγραφή των συνηθειών των χρηστών σχετικά με την επικοινωνία με τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες μέσω της χρήσης του κοινωνικού δικτύου «Facebook».

### *3.1. Διεξαγωγή Έρευνας*

Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν στους φοιτητές του τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης, του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (ΤΕΙ) Αθηνών. Πιο συγκεκριμένα, διανεμήθηκαν τον Ιούνιο του 2012 στους φοιτητές αφού πρώτα ζητήθηκε η άδεια και η συνδρομή των φοιτητών. Το συγκεκριμένο τμήμα επιλέχθηκε, αφ' ενός, λόγω της χρονικής συγκυρίας (Ιούνιος), ήταν πιο εύκολη η πρόσβαση στο εν λόγω τμήμα, γεγονός το οποίο εξασφάλιζε την αποτελεσματική και έγκυρη συλλογή των απαραίτητων δεδομένων. Αφ' ετέρου εξασφάλιζε την επίτευξη της αναγκαίας ομοιομορφίας στο δείγμα των ερωτηθέντων.

### 3.2. Ανάλυση Ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο αναλύθηκε με τη χρήση του λογισμικού προγράμματος της Microsoft Excel. Ειδικότερα, διαμορφώθηκε ένα αρχείο excel το οποίο χωρίστηκε σε επιμέρους 'φύλλα'. Κάθε 'φύλλο' αντιπροσώπευε και μία από τις 13 ερωτήσεις του ερωτηματολογίου και έφερε ως επικεφαλίδα τον αντίστοιχο αριθμό της ερώτησης πχ. το 'φύλλο 1', είχε την ονομασία 'EP1'. Για κάθε μία ερώτηση και για κάθε μία από της δοθείσες απαντήσεις, όσο αφορά τις ερωτήσεις κλειστού τύπου, καταγραφόταν ο συνολικός αριθμός των χρηστών που επέλεξαν την κάθε μία. Αναφορικά με τις ανοιχτού τύπου ερωτήσεις, οι απαντήσεις των ερωτηθέντων καταγράφηκαν αναλυτικά, ενώ σε ένα δεύτερο επίπεδο όσες αφορούσαν την ίδια απάντηση κωδικοποιήθηκαν σε μια προσπάθεια ομαδοποίησης των απαντήσεων και εξαγωγής γενικών συμπερασμάτων. Τέλος, για κάθε μία ερώτηση δημιουργήθηκαν σχεδιαγράμματα για την αναπαράσταση των ποσοτικών στοιχείων της κάθε απάντησης.

## 4. Αποτελέσματα

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 90 φοιτητές, 75% ήταν γυναίκες και μόλις το 25% άντρες (βλέπε Σχ.1). Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (68%) ανήκε στην ηλικιακή ομάδα των 18-22 ετών, ενώ, με μικρή διαφορά, έπονταν οι φοιτητές που ανήκαν στις ηλικιακές ομάδες 22-26 (17%) και 26- άνω (15%) (βλέπε Σχ. 2). Τέλος, το 46% από τους ερωτηθέντες διένυε το 2<sup>ο</sup> έτος σπουδών, ακολουθούμενο από το 4<sup>ο</sup> έτος σπουδών με ποσοστό 24%. Μικρότερος ήταν ο αριθμός των φοιτητών που διένυαν το 3<sup>ο</sup> έτος (18%), ενώ ένα 12% δήλωσε έτος σπουδών μεγαλύτερο του 4<sup>ου</sup> (βλέπε Σχ.3).

Το ερωτηματολόγιο σκοπό είχε να διερευνήσει την αλληλεπίδραση των χρηστών του Facebook με τις προσωπικές σελίδες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Σε αυτό το πλαίσιο, στην ερώτηση αν διατηρούν προσωπική σελίδα (Profile) στο Facebook, πάνω από τους μισούς ερωτώμενους απάντησαν θετικά (79%), ενώ μόλις το 21% απάντησε αρνητικά (βλέπε Σχ.4). Από το ποσοστό των ερωτηθέντων που απάντησαν θετικά στην κατοχή προσωπικής σελίδας στο Facebook, οι περισσότεροι απάντησαν πως το χρησιμοποιούν «Κάθε Μέρα» (69%) ή «Μέρα παρά Μέρα» (25%) (βλέπε Σχ. 4.1). Οι ίδιοι προσδιόρισαν τη σύνδεσή τους στο κοινωνικό δίκτυο Facebook από τις 15:00-18:00 με ποσοστό 22%, 22% για το επόμενο τρίωρο 18:00- 21:00 και 36% για το τρίωρο 21:00- 24:00. Οι υπόλοιπες ώρες σημείωναν μικρά ποσοστά χρήσης (βλέπε Σχ. 5). Αυτοί χρησιμοποιούν τον ηλεκτρονικό υπολογιστή (73%) για τη σύνδεσή τους στο Facebook (βλέπε Σχ.6). Οι πιο συχνοί λόγοι χρήσης του Facebook, είναι η επικοινωνία με φίλους (31%), η χρήση παιχνιδιών (18%), αλλά και η online ομιλία (Chat) (14%) (βλέπε Σχ.7).

Εν συνεχεία, το 59% δήλωσε ότι δεν γνωρίζει αν οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες έχουν προσωπική σελίδα (Profile) στο Facebook (βλέπε Σχ. 8). Από το υπόλοιπο 41%, το 77% δεν τις έχει προσθέσει στη προσωπική του σελίδα (Profile) (βλέπε Σχ. 9). Οι λόγοι που αναφέρθηκαν ήταν κυρίως γιατί δεν γνώριζαν την ύπαρξη των προσωπικών σελίδων (Profile) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στο Facebook (37%) και δεν τους ενδιαφέρει να προσθέσουν τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στη προσωπική τους σελίδα (Profile) (30%).

Οι λόγοι που το υπόλοιπο (23%) των ερωτηθέντων έχει προσθέσει τη προσωπική σελίδα (Profile) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στη δική τους προσωπική σελίδα (Profile) στο Facebook είναι ποικίλοι. Η ανάγκη για ενημέρωση σχετικά με τη λειτουργία συγκέντρωσε 25%, οι υπηρεσίες 18% και οι δραστηριότητες της βιβλιοθήκης 18%.

Η συχνότητα με την οποία αυτοί επισκέπτονται τη προσωπική σελίδα (Profile) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών είναι «Μερικές Φορές» (47%) (βλέπε Σχ.10). Οι λόγοι για τους οποίους, οι ερωτηθέντες επισκέπτονται κάθε φορά τη προσωπική σελίδα (Profile) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης είναι κυρίως για να ενημερώνονται για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης κατά 28%, για τις δραστηριότητες 22% και τις λειτουργίες της 19%. Εντύπωση όμως προκαλεί το γεγονός, ότι ο σχολιασμός των δημοσιεύσεων της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης συγκεντρώνει μηδενικό ποσοστό (βλέπε Σχ.11).

Αναφορικά με τη συχνότητα επιτέλεσης κάποιων ενεργειών, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων “Μερικές Φορές” (31%) επιλέγει «Μου αρέσει» (Like) σε μια δημοσίευση, ενώ “Σπάνια” (31%) σχολιάζει (Comment) μία δημοσίευση (βλέπε Σχ. 12.1 & 12.2). Το 44% δεν αναρτά «Ποτέ» και ακολουθεί με ποσοστό 31% εκείνοι που αναρτούν «Σπάνια» μια δημοσίευση (Post) στη προσωπική σελίδα (Profile) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών (βλέπε Σχ. 12.3).

Στην ερώτηση των ερευνητών αν αποστέλλουν μήνυμα (Message) στις βιβλιοθήκες, η πλειοψηφία των αποτελεσμάτων κυμαίνεται στο «Σπάνια» (44%) και «Ποτέ» (37%) (βλέπε Σχ. 12.4). Ενώ αν συνδέονται στη συνομιλία (Chat) για να μιλήσουν με τις βιβλιοθήκες, το 44% δεν συνδέεται «Ποτέ» και το 25% συνδέεται «Σπάνια» (βλέπε Σχ. 12.5).

Αντιθέτως όμως, αυτό που τους κινεί περισσότερο το ενδιαφέρον είναι να βρίσκουν πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία και τις υπηρεσίες που προσφέρει η βιβλιοθήκη. Σε ποσοστό που προσεγγίζει το 50%, οι ερωτηθέντες απάντησαν πως «Μερικές Φορές» αναζητούν πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρει η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη (βλέπε Σχ. 12.6).

Αναφορικά με τον αν προβαίνουν σε κοινοποίηση (Share) πολυμεσικού υλικού, η πλειοψηφία των απαντήσεων και πάλι κυμαίνεται ανάμεσα στο «Σπάνια» (31%) και στο «Ποτέ» (25%) (βλέπε Σχ. 12.8). Σχετικά με την κοινοποίηση (Share) ενημερώσεων (News feed), τα ποσοστά είναι ισομερώς κατανομημένα ανάμεσα στο «Μερικές Φορές», «Σπάνια» και «Ποτέ» αγγίζοντας το 25% (βλέπε Σχ.12.9). Εντυπωσιακά επίσης είναι τα ποσοστά που συγκεντρώνουν οι απαντήσεις «Ποτέ» (50%) και «Σπάνια» (36%) αναφορικά με τη χρήση του τοίχου (Wall) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στο Facebook (βλέπε Σχ. 12.10). Όσον αφορά τη προβολή των φίλων των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, η πλειονότητα των αποτελεσμάτων είναι μοιρασμένη στο «Μερικές Φορές» (31%) και στο «Σπάνια» (31%) (βλέπε Σχ. 12.11). Αναφορικά με τη προβολή των φωτογραφιών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, το 44% απάντησε «Μερικές Φορές» και ακολουθεί το «Συχνά» με 25% (βλέπε Σχ.12.12).

Η Ερώτηση δεκατρία αφορούσε στο βαθμό ικανοποίησης των ερωτηθέντων με τις λειτουργίες και τις ενέργειες των προσωπικών σελίδων (Profile) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Συγκεκριμένα, το 59% θεωρεί πως οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες ενημερώνουν «Λίγο» τη προσωπική τους σελίδα (Profile), σε αντίθεση με το 19% που πιστεύει πως η προσωπική σελίδα (Profile) των βιβλιοθηκών ενημερώνεται «Αρκετά» (βλέπε Σχ. 13.1).

Επίσης, μόνο το 6% από τους ερωτηθέντες θεωρούν πως ο τρόπος επικοινωνίας με τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είναι «Πολύ» ξεκάθαρος, ενώ σχεδόν οι μισοί (44%), πιστεύουν πως είναι «Λίγο» (βλέπε Σχ. 13.2). Όσον αφορά τις δημοσιεύσεις στο τοίχο (Wall) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών αν είναι πολλές καθημερινά, το 44% απάντησε «Λίγο», ενώ το 25% «Αρκετά». Παρόλα αυτά, θεωρούν πως οι δημοσιεύσεις στο τοίχο (Wall) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών είναι «Αρκετά» επίκαιρες (44%), «Αρκετά» ενδιαφέρουσες (50%)



και «Αρκετά» σχετικές (56%) με τις δραστηριότητες της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης (βλέπε Σχ. 13.4- 13.6).

Το 38% θεωρεί πως οι δημοσιεύσεις των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών αφορούν «Λίγο» το υλικό που περιέχει η βιβλιοθήκη. Εν αντιθέσει, το 13% είναι απόλυτο πως οι δημοσιεύσεις αφορούν το υλικό της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης (βλέπε Σχ. 13.7). Το 50%, δήλωσε ότι οι δημοσιεύσεις είναι «Λίγο» σχετικές με την επιστήμη που υπηρετεί η εκάστοτε ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη (βλέπε Σχ. 13.8), όπως επίσης και ότι οι δημοσιεύσεις που αφορούν βάσεις δεδομένων είναι «Λίγες» (44%) (βλέπε Σχ. 13.9). Αναφορικά με τις δημοσιεύσεις που είναι σχετικές με εκδηλώσεις και συνέδρια, το 38% δηλώνει «Πολύ» ικανοποιημένο με τις δημοσιεύσεις, σε αντίθεση με το 25% και 6% που είναι «Λίγο» και «Καθόλου» ικανοποιημένο αντίστοιχα (βλέπε Σχ.13.10).

Στην ερώτηση αν τα μηνύματα (Message) απαντώνται γρήγορα από τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, από 25% κατέχουν οι απαντήσεις «Δεν γνωρίζω», «Λίγο» και «Αρκετά» (βλέπε Σχ. 13.11). Επιπροσθέτως, το 50% είναι «Αρκετά» ικανοποιημένο από τη συνεχή διαθεσιμότητα των βιβλιοθηκονόμων στο Facebook, ενώ μόλις το 6% είναι «Πολύ» (βλέπε Σχ. 13.12).

Τέλος, όσον αφορά την ερώτηση αν είναι ικανοποιημένοι με τους πολλαπλούς τρόπους με τους οποίους οι βιβλιοθηκονόμοι απαντούν στα ερωτήματά τους, η πλειοψηφία (31%) δήλωσε «Λίγο», ενώ το 25% απάντησε «Αρκετά». Βέβαια, υπάρχει και ένα ποσοστό (25%) που απάντησαν «Δεν γνωρίζω» (βλέπε Σχ. 13.13).

## 5. Συμπεράσματα

Με την εν λόγω έρευνα πραγματοποιείται μια πρώτη διερεύνηση της αλληλεπίδρασης των χρηστών με της προσωπικές σελίδες (Profile) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στο Facebook στην Ελλάδα. Οι περισσότερες έρευνες, σε διεθνές και εθνικό επίπεδο, εστιάζουν στον τρόπο υιοθέτησης και χρήσης των κοινωνικών δικτύων από τις βιβλιοθήκες (Chu & Meulemans, 2008; Hendrix et al., 2009) και λιγότερο στο πως χρησιμοποιούνται από τους φοιτητές για τη διάδραση με τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και τις υπηρεσίες που παρέχουν (Connell, 2009).

Η συγκεκριμένη έρευνα προσπάθησε να εστιάσει στους χρήστες και στον τρόπο που αυτοί βλέπουν την παρουσία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στο κοινωνικό δίκτυο Facebook. Παρόλου που το δείγμα των ερωτηθέντων ήταν περιορισμένο σε ένα συγκεκριμένο τμήμα, εν τούτοις μπορούν να εξαχθούν κάποια αρχικά συμπεράσματα. Ένα σημαντικό ποσοστό των φοιτητών (21%) δεν διατηρεί προσωπική σελίδα (profile) στο Facebook. Η πλειοψηφία των φοιτητών το χρησιμοποιεί καθημερινά ως μέσο επικοινωνίας με τους φίλους, σχολιασμό των τεκταινομένων και χρήσης των παιχνιδιών που αυτό προσφέρει.

Η πλειοψηφία των φοιτητών δεν γνωρίζει για την παρουσία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στο Facebook γεγονός το οποίο πρέπει να λάβουν σοβαρά υπόψη τους οι βιβλιοθηκονόμοι. Στη διεθνή βιβλιογραφία, το Facebook έχει αναγνωρισθεί ως ένα ακόμα μέσο στη διάθεση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών για την προώθηση των υπηρεσιών του (Chu και Meulemans, 2008), άρα και οι ελληνικές βιβλιοθήκες οφείλουν να σχεδιάσουν συγκεκριμένη πολιτική για τον τρόπο προώθησης της παρουσίας τους στο Facebook.

Ο Connell (2009) υποστήριξε ότι μόνο ένα μικρό ποσοστό θα πρόσθετε τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στους φίλους του στο Facebook, ενώ η συγκεκριμένη έρευνα κατέληξε ότι ο

κύριος λόγος για την μη προσθήκη των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, ήταν η άγνοια των φοιτητών σχετικά με την παρουσία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στο Facebook. Επίσης, καμία αναφορά δεν έγινε από τους χρήστες της εν λόγω έρευνας σχετικά με την καταπάτηση του ηλεκτρονικού τους χώρου από τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, όπως διαπίστωσε ο Connell (2009).

Η ενημέρωση σχετικά με τη λειτουργία της βιβλιοθήκης είναι ο κύριος λόγος που οι φοιτητές αρχικά τις προσθέτουν στην προσωπική σελίδα τους. Σε αυτές θα επανέλθουν “μερικές φορές” κυρίως για να ενημερωθούν για τις δραστηριότητες και τις υπηρεσίες της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης. Όσοι φοιτητές έχουν προσθέσει τις προσωπικές σελίδες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, δεν επιδιώκουν να έχουν επικοινωνία με τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, με σχεδόν κανέναν από τους προσφερόμενους τρόπους. Γεγονός που συμφωνεί με την έρευνα του Gerolimos (2011), ο οποίος διαπίστωσε μειωμένη χρήση των χαρακτηριστικών (like, comment, posts, events) των σελίδων των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.

Επίσης, η πλειοψηφία των φοιτητών που έχει προσθέσει τις προσωπικές σελίδες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στο Facebook δεν εμφανίζεται ικανοποιημένο. Ειδικότερα, η πλειοψηφία των απαντήσεων κυμαίνεται από το «Λίγο» έως και «Αρκετά». Η πλειοψηφία δεν είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τις προσωπικές σελίδες (Profile) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και δεν επιδιώκουν να έχουν επικοινωνία με τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες μέσω Facebook.

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες οφείλουν να λάβουν υπόψιν το μειωμένο ενδιαφέρον των χρηστών και να δημιουργήσουν ή/και να επανεξετάσουν την πολιτική τους σχετικά με τη δημιουργία και ενημέρωση των προσωπικών τους σελίδων στο Facebook. Ειδικότερα, πρέπει να εστιάσουν στο πως θα ενημερώσουν και θα προβάλλουν τις σελίδες τους στους φοιτητές και πως θα τις κάνουν ποιο ενδιαφέρουσες ώστε οι φοιτητές να τις υιοθετούν, να επανέρχονται και να επικοινωνούν μέσω αυτών με τις βιβλιοθήκες τους. Σε αυτό το πλαίσιο, οι βιβλιοθήκες πρέπει να ενημερώνουν πιο συχνά το περιεχόμενο των σελίδων τους στο Facebook ώστε να διατηρούν το ενδιαφέρον των χρηστών τους.

Η εν λόγω εργασία σκοπό είχε να διερευνήσει τη διάδραση των χρηστών με τις σελίδες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στο Facebook. Παρολα αυτά περαιτέρω έρευνα χρειάζεται να πραγματοποιηθεί σε μεγαλύτερο δείγμα φοιτητών και άλλων σχολών για την εξαγωγή γενικότερων και ασφαλέστερων αποτελεσμάτων. Επίσης, η έρευνα θα μπορούσε να διευρυνθεί και σε άλλα είδη βιβλιοθηκών όπως είναι οι δημόσιες. Τέλος, έμφαση θα πρέπει να δοθεί και στους επιμέρους λόγους πίσω από τη συγκεκριμένη συμπεριφορά των χρηστών με την χρήση ποιοτικότερων μεθόδων όπως είναι οι συνεντεύξεις.

## **Βιβλιογραφία**

- Alford, E. (2009). “Promoting and Marketing E-Resources”. *The Serials Librarian*, 57 (3): 272-277.
- Berners Lee, T. (2007). *Το πλαίσιο της επιστήμης του Web*. Αθήνα: Ελευθερουδάκης.
- Boyd, D.M. & Ellison, N.B. (2008). “Social Networking Sites: Definition, History, and Scholarship”. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13 (11): 210-230.

- Breeding, M. (2007). "Librarians face online social networks". *Computers in Libraries*, 27 (8): 30-32.
- Calvi, L., Cassella, M. & Nuijten, K. (2010). "Enhancing users' experience: a content analysis of 12 university libraries Facebook profiles". In: Hedlund, T. & Tonta, Y. (Eds.), *Publishing in the networked world: transforming the nature of communication* (pp. 258-269).
- Chu, M. & Meulemans, N. Y. (2008). "The problems and Potential of MySpace and Facebook Usage in Academic Libraries". *Internet Reference Services Quarterly*, 13 (1): 69-85.
- Connell, R.S. (2009). "Academic Libraries, Facebook and MySpace, and Students Outreach: A Survey of Student Opinion". *Libraries and Academy*, 9 (1): 25-36.
- Farkas, M. (2007). "Going Where Patrons Are: Outreach in MySpace and Facebook. Technology in Practice". *Information Technology. American Libraries*. 38 (4): 27.
- Gerolimos, M. (2011). "Academic Libraries on Facebook: An Analysis of Users' Comments", *D-Lib Magazine*, November/December. Διαθέσιμο: <http://www.dlib.org/dlib/november11/gerolimos/11gerolimos.html> [Ημ. Πρόσβασης: 01/10/2012]
- Hendrix, D., Chiarella, D., Hasman, L., Murphy, S., L. & Zafron, M. (2009). "Use of Facebook in academic health sciences libraries", *Journal of Medical Library Associations*, 97 (1): 44-47.
- Landis, C. (2007). "Social networking sites: Getting friendly with our users". *College & Research Library News*, 68 (11): 709-712.
- Lawson, D. (2007). "Taking the Library to Users: Experimenting with Facebook as an Outreach Tool". In: Cohen, A. (Ed.), *Library 2.0: Initiatives in Academic Libraries* (145-155). Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Mack, D. & Head, A. (2007). "Reaching Students with Facebook: Data and Best Practices", *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, 8 (2).
- McKay & Morgan (2008). "User Experience in an Australian Academic Library". *Educause Australasia. EDUCAUSE, Perth, Australia*.
- McLean, E.R. (1993). "Information systems success: the quest for the dependent variable". *Information Systems Research*, 3 (1): 60-95.
- Secker, J. (2008). "Social software and libraries: a literature review from the LASSIE project", *Program: electronic library and information systems*, 42 (3): 215-231.
- Vickery, G. & Wunsch, S. (2007) 'Participative Web and User- Created Content: Web 2.0, Wikis and Social Networking', *Organisation for Economic Cooperation and Development*.
- Westbrook, L. (1994). "Qualitative research methods: A review of major stages, data analysis techniques, and quality controls". *Library & Information Science Research*, 241-254.
- Ανδρέου, Ι., Γαϊτάνου, Π., Γαρουφάλου, Ε., και Κουτσομίχα, Δ., (2008). *Έρευνα για την εξοικείωση των Ελλήνων και Κυπρίων Επιστημόνων Πληροφόρησης με τις Web 2.0 υπηρεσίες*. [online] Διαθέσιμο: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12417/1/b13.1.Andreoy.pdf> [Ημ. Πρόσβασης: 1/10/2012].
- Βελαώρα, Α. (2007). Web 2.0. : Μελέτη και ανάλυση των αρχών, τεχνολογιών, προτύπων σχεδίασης και εφαρμογών του Web της επόμενης γενιάς. [Online], Διαθέσιμο: <http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/handle/10889/539> [Ημ. Πρόσβασης: 1/10/2012].
- Κατσαρού, Γ. (2007). Τα ιστολόγια ως μέσο επιστημονικής επικοινωνίας ανάμεσα σε βιβλιοθήκες και βιβλιοθηκονόμους, Διαθέσιμο: [http://eprints.rclis.org/handle/10760/11418?mode=simple#\\_UEq8lyLTGus](http://eprints.rclis.org/handle/10760/11418?mode=simple#_UEq8lyLTGus) [Ημ. Πρόσβασης: 1/10/2012].

- Ρόντος, Κ. (2007). Οι τεχνικές του καλού ερωτηματολογίου. Διαθέσιμο: [http://epapanis.blogspot.gr/2007/09/blog-post\\_1084.html](http://epapanis.blogspot.gr/2007/09/blog-post_1084.html) [Ημ. Πρόσβασης: 1/10/2012].
- Τσιπλήρας, Α.Φ. (2006). *Δέκα παραδείγματα μεθοδολογίας επιστημονικής έρευνας: Από τη θεωρία στη πράξη*. Αθήνα: Ατροπός.
- Χριστοδουλίδης, Χ., Επιφανίου, Μ. and Θεμιστοκλέους, Π. (2009). Αξιοποίηση συστημάτων τηλεκπαίδευσης και Web 2.0 στην εκπαίδευση χρηστών της βιβλιοθήκης: για τα μελή της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ανοικτού Πανεπιστήμιου, 2009. In 18ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Πάτρα (GR), 5-6 Νοεμβρίου 2009. Διαθέσιμο: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/14793#.UEquYyLTGus> [Ημ. Πρόσβασης: 1/10/2012].

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ “FACEBOOK & ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ”**

### **ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

Το παρόν ερωτηματολόγιο αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της εκπόνησης πτυχιακής εργασίας με τίτλο «Χρήστες Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών και Κοινωνικά Δίκτυα: ανάλυση της αλληλεπίδρασής τους». Στόχος του ερωτηματολογίου είναι η καταγραφή των συνηθειών των χρηστών σχετικά με την επικοινωνία με τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες μέσω της χρήσης του Κοινωνικού Δικτύου «Facebook».

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και όλες οι πληροφορίες που συλλέγονται θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τις ανάγκες εκπόνησης της εν λόγω πτυχιακής εργασίας.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από ερωτήσεις ως επί το πλείστον πολλαπλής επιλογής και η συμπλήρωση του δεν ξεπερνά κατά μέσο όρο τα πέντε λεπτά.

Σας ευχαριστούμε για τη πολύτιμη βοήθειά σας.

Καραγιώργου Κατερίνα

Επιβλέπων Καθηγητής: Βασιλακάκη Ευγενία

1. Φύλο

Άντρας  
Γυναίκα

2. Ηλικία

18-22  
22-26  
26-άνω

3. Παρακαλώ προσδιορίστε το έτος σπουδών το οποίο διανύετε.

1 έτος σπουδών  
2 έτος σπουδών  
3 έτος σπουδών  
4 έτος σπουδών

Άλλο, παρακαλώ προσδιορίστε \_\_\_\_\_

4. Διατηρείτε προσωπική σελίδα (Profile) στο Κοινωνικό Δίκτυο Facebook;

Ναι  
Όχι

Αν ΟΧΙ, μπορείτε να σταματήσετε εδώ.

4.1. Αν ΝΑΙ, πόσο συχνά το χρησιμοποιείτε;

Κάθε μέρα

Μέρα παρά μέρα  
Μερικές φορές  
Σπάνια  
Ποτέ, το έχω σχεδόν καταργήσει.

5. Ποιες ώρες την ημέρα συνήθως συνδέεστε και χρησιμοποιείτε το Facebook; (Μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μία επιλογές)

06:00 – 09:00  
09:00 – 12:00  
12:00 - 15:00  
15:00 – 18:00  
18:00 – 21:00  
21:00 – 24:00  
24:00 – 06:00

6. Ποιο μέσο χρησιμοποιείτε συνήθως για τη σύνδεσή σας στο Facebook; (Μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μία επιλογές)

Ηλεκτρονικό Υπολογιστή  
Κινητό Τηλέφωνο  
Ταμπλέτες (Tablets)

Άλλο, παρακαλώ προσδιορίστε \_\_\_\_\_

7. Για ποιόν από τους παρακάτω λόγους χρησιμοποιείτε το Facebook; (Μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μία επιλογές)

Επικοινωνία με φίλους  
Εύρεση νέων φίλων  
Chat  
Παιχνίδια

Παρακολούθηση των δραστηριοτήτων (Activities) των φίλων

Παρακολούθηση των δραστηριοτήτων (Activities) των οργανισμών

Σχολιασμό (Comment) των ειδοποιήσεων (Notifications) των φίλων

Σχολιασμό (Comment) των ειδοποιήσεων (Notifications) των οργανισμών

Άλλο, παρακαλώ προσδιορίστε \_\_\_\_\_

8. Γνωρίζετε αν οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες έχουν προσωπικές σελίδες (profiles) στο Facebook;

Ναι  
Όχι

9. Έχετε προσθέσει τις προσωπικές σελίδες (profiles) των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στην προσωπική σας σελίδα (profile) στο Facebook;

Ναι  
Όχι

9.1 Αν όχι, για ποιά λόγο;

---

---

---

---

Αν ΟΧΙ, μπορείτε να σταματήσετε εδώ

9.2. Αν ΝΑΙ, για ποιο λόγο επιλέξατε **αρχικά** να προσθέσετε τις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στην προσωπική σας σελίδα (profile) στο Facebook; (Μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μία επιλογές)

- Επικοινωνία με την ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη
- Ενημέρωση σχετικά με τη λειτουργία της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης
- Ενημέρωση σχετικά με τις υπηρεσίες της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης
- Ενημέρωση σχετικά με τις δραστηριότητες (Activities) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης
- Παρακολούθηση των δημοσιεύσεων (Posts) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης
- Σχολιασμό (Comment) των δημοσιεύσεων (Posts) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης
- Πρόσκληση (Invitation) από τους φίλους μου
- Άλλο, παρακαλώ προσδιορίστε

10. Πόσο **συχνά** επισκέπτεστε την προσωπική σελίδα (profile) μιας ελληνικής ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης στο Facebook;

- Κάθε μέρα
- Μέρα παρά μέρα
- Μερικές φορές
- Σπάνια
- Όταν εμφανίζεται στις ενημερώσεις (News feed)
- Όταν εμφανίζεται στις ενημερώσεις (News feed) και με ενδιαφέρει
- Άλλο, παρακαλώ προσδιορίστε \_\_\_\_\_

11. Για ποιόν από τους παρακάτω λόγους επισκέπτεστε **κάθε φορά** την προσωπική σελίδα (profile) της ελληνικής ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης στο Facebook; (Μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μία επιλογές)

- Επικοινωνία με την ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη
- Ενημέρωση σχετικά με τη λειτουργία της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης
- Ενημέρωση σχετικά με τις υπηρεσίες της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης
- Ενημέρωση σχετικά με τις δραστηριότητες (Activities) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης
- Παρακολούθηση των δημοσιεύσεων (Posts) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης
- Παρακολούθηση μέσω των ενημερώσεων (News feed) της αρχικής σελίδας
- Σχολιασμό των δημοσιεύσεων (Posts) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης
- Άλλο, παρακαλώ προσδιορίστε

12. Όταν επισκέπτεστε τη προσωπική σελίδα της ελληνικής ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης πόσο συχνά επιτελείται τις παρακάτω ενέργειες (Χρησιμοποιείστε τη κλίμακα που σας δίνεται από το «Ποτέ» έως το «Πάντα» ή «Δε γνωρίζω»)

Ενέργειες	Ποτέ	Σπάνια	Μερικές Φορές	Συχνά	Πολύ Συχνά	Πάντα	Δεν γνωρίζω
Επιλέγετε «Μου αρέσει» (Like) σε μία δημοσίευση (Post)							
Σχολιάζετε (comment) μία δημοσίευση (Post)							
Αναρτάται μια δημοσίευση (Post)							
Αποστέλετε ένα μήνυμα (Message)							
Συνδέεστε στη συνομιλία (Chat) και μιλάτε με την ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη							

Αναζητάτε πληροφορίες για μια υπηρεσία της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης							
Αναζητάτε πληροφορίες για τη λειτουργία της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης (πχ. ωράριο)							
Κάνετε κοινοποίηση (Share) πολυμεσικού υλικού							
Κάνετε κοινοποίηση (Share) ενημερώσεων (News feed)							
Γράφετε στο τοίχο (Wall) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών							
Βλέπετε τους φίλους των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών							
Βλέπετε τις φωτογραφίες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών							

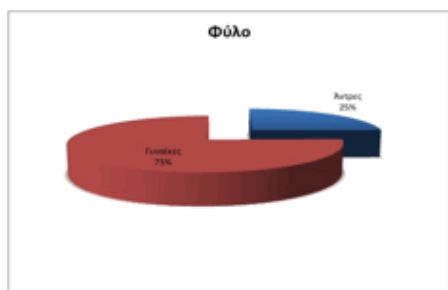
13. Στο παρακάτω πίνακα, καλείστε να υποδείξετε το βαθμό ικανοποίησής σας για κάθε μία από τις προτάσεις που παρατίθενται (Χρησιμοποιήστε τη κλίμακα που σας δίνεται από «Καθόλου» έως «Απόλυτα» ή «Δεν γνωρίζω»)

Προτάσεις	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ	Απόλυτα	Δεν γνωρίζω
Οι προσωπικές σελίδες (Profiles) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης ενημερώνονται συχνά.							
Ο τρόπος επικοινωνίας με τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες (τηλέφωνα, διεύθυνση, ωράριο) είναι ξεκάθαρος.							
Οι δημοσιεύσεις (Posts) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης στον τοίχο (Wall) είναι πολλές καθημερινά.							
Οι δημοσιεύσεις (Posts) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης στον τοίχο (Wall) είναι επίκαιρες.							
Οι δημοσιεύσεις (Posts) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης στον τοίχο (Wall) είναι ενδιαφέρουσες.							
Οι δημοσιεύσεις (Posts) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης στον τοίχο (Wall) είναι σχετικές με τις δραστηριότητες (Activities) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης.							
Οι δημοσιεύσεις (Posts) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης στον τοίχο (Wall) αφορούν το υλικό της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης (βιβλία-άρθρα-περιοδικά-οπτικοακουστικό υλικό).							
Οι δημοσιεύσεις (Posts) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης στον τοίχο (Wall) είναι σχετικές με την επιστήμη την οποία υπηρετεί.							
Οι δημοσιεύσεις (Posts) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης στον τοίχο (Wall) αφορούν βάσεις δεδομένων.							

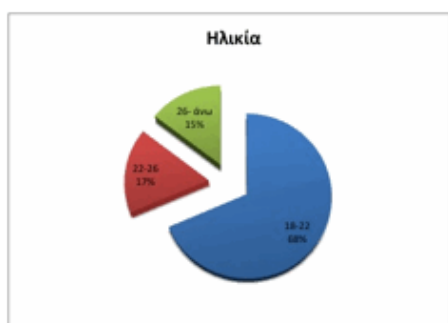
Οι δημοσιεύσεις (Posts) αφορούν διάφορες εκδηλώσεις ή συνέδρια							
Τα μηνύματά (Messages) μου απαντώνται από την ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη γρήγορα.							
Οι βιβλιοθηκονόμοι της προσωπικής σελίδας (profile) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης στο Facebook είναι διαθέσιμοι συνέχεια.							
Οι βιβλιοθηκονόμοι της προσωπικής σελίδας (profile) της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης στο Facebook απαντούν στα ερωτήματα με πολλαπλούς τρόπους (μήνυμα-message, σχολιασμός-comment, συνομιλία-chat)							

Σας ευχαριστώ πολύ για το χρόνο σας και τη βοήθειά σας!!!

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β' ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ



Σχεδιάγραμμα 1. Φύλο Ερωτώμενων



Σχεδιάγραμμα 2. Ηλικιακές Ομάδες Ερωτώμενων

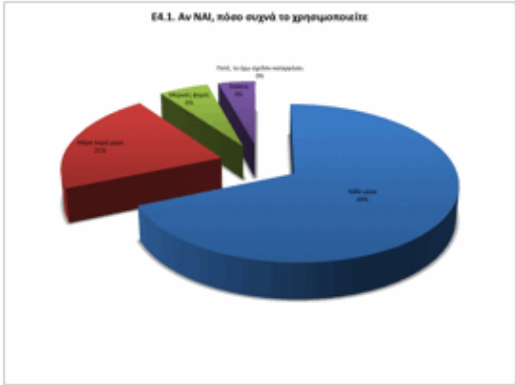


Σχεδιάγραμμα 3. Έτος Σπουδών Ερωτώμενων

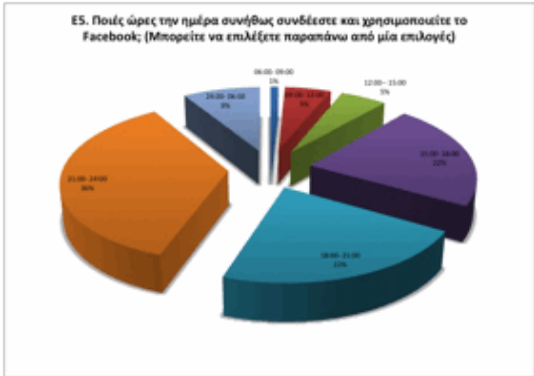




Σχεδιάγραμμα 4. Διατήρηση προσωπικής σελίδας (Profile) στο Facebook από τους ερωτώμενους



Σχεδιάγραμμα 4.1. Συχνότητα χρησιμοποίησης του Facebook από τους Ερωτώμενους



Σχεδιάγραμμα 5. Ώρες σύνδεσης στο Facebook



Σχεδιάγραμμα 6. Μέσο πρόσβασης στο Facebook



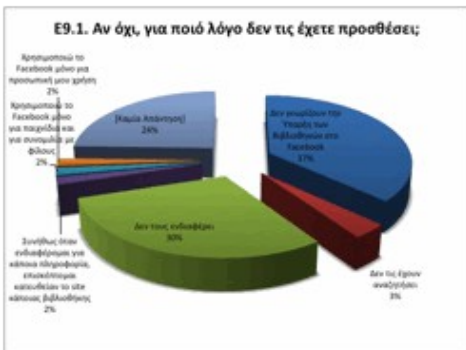
Σχεδιάγραμμα 7. Λόγοι που χρησιμοποιούν το Facebook



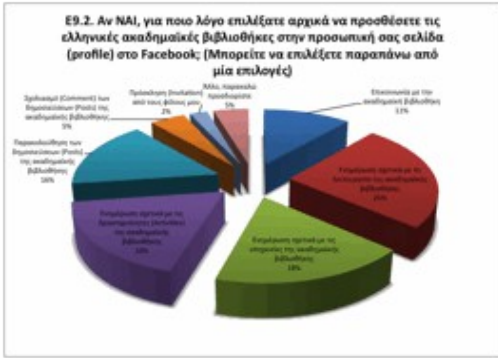
Σχεδιάγραμμα 8. Γνώση των Ερωτώμενων, των προσωπικών σελίδων (Profile) στο Facebook των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών



Σχεδιάγραμμα 9. Προσθήκη στις προσωπικές σελίδες (Profile) των Ερωτώμενων, οι προσωπικές σελίδες (Profile) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών



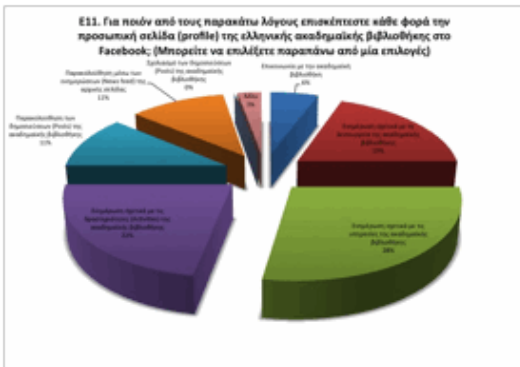
Σχεδιάγραμμα 9.1. Λόγοι που δεν πρόσθεσαν τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες



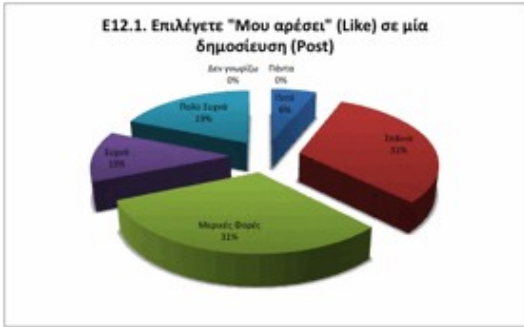
**Σχεδιάγραμμα 9.2.** Ο λόγος που επιλέχθηκε αρχικά η προσθήκη των προσωπικών σελίδων (Profile) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών από τους Ερωτώμενους



**Σχεδιάγραμμα 10.** Συχνότητα επίσκεψης των Ερωτώμενων στις προσωπικές σελίδες (Profile) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών



**Σχεδιάγραμμα 11.** Λόγος που ο Ερωτώμενος επισκέπτεται κάθε φορά τη προσωπική σελίδα (Profile) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών



Σχεδιάγραμμα 12.1. Επιλογή “Μου αρέσει” (Like) σε μία δημοσίευση



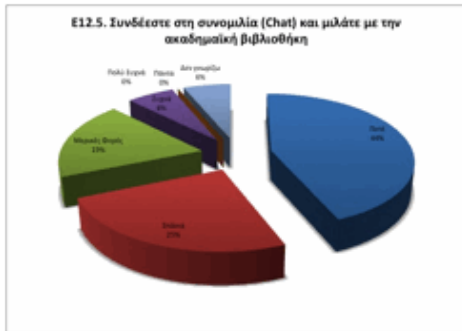
Σχεδιάγραμμα 12.2. Σχολιασμός (Comment) σε μία δημοσίευση



Σχεδιάγραμμα 12.3. Ανάρτηση μιας δημοσίευσης (Post)



Σχεδιάγραμμα 12.4. Αποστολή μηνύματος (Message)



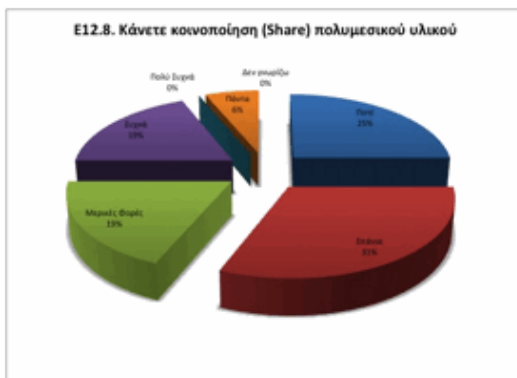
Σχεδιάγραμμα 12.5. Σύνδεση στη συνομιλία (Chat) για επικοινωνία με τη βιβλιοθήκη



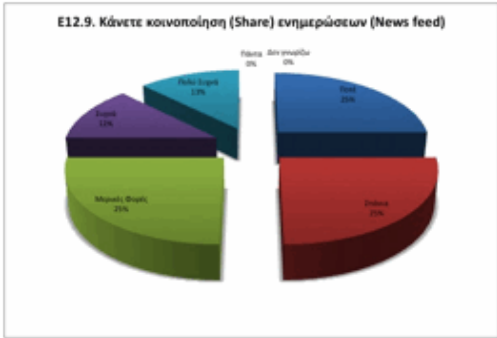
Σχεδιάγραμμα 12.6. Αναζήτηση πληροφορίας για μία υπηρεσία της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης



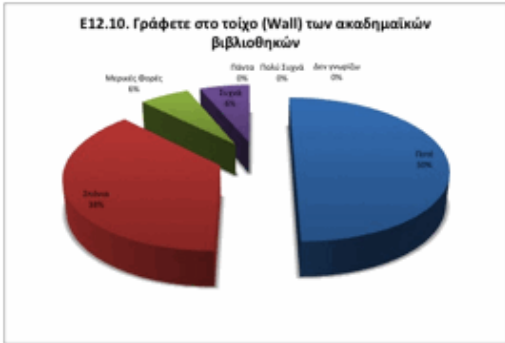
Σχεδιάγραμμα 12.7. Αναζήτηση πληροφορίας για τη λειτουργία της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης (πχ. ωράριο)



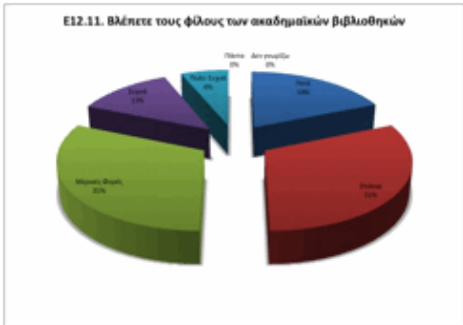
Σχεδιάγραμμα 12.8. Κοινοποίηση (Share) πολυμεσικού υλικού



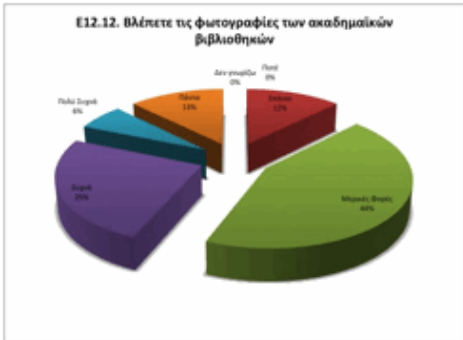
Σχεδιάγραμμα 12.9. Κοινοποίηση (Share) ενημερώσεων (News feed)



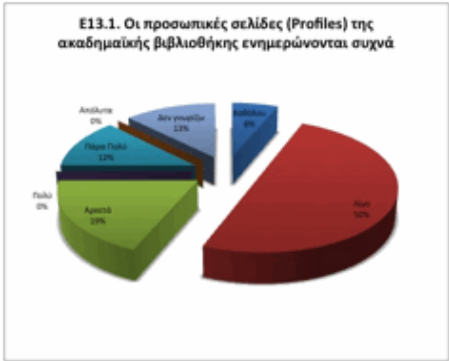
Σχεδιάγραμμα 12.10. Γράψιμο Ερωτούμενων στο τοίχο (Wall) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών



Σχεδιάγραμμα 12.11. Προβολή φίλων των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών



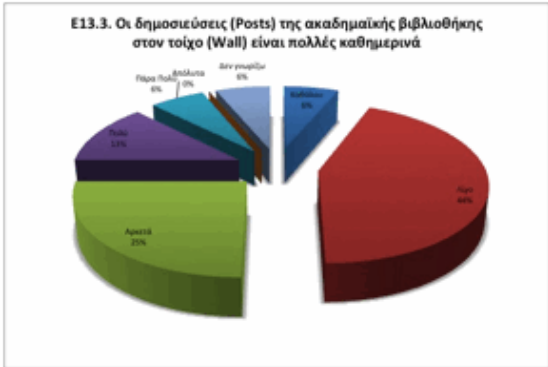
Σχεδιάγραμμα 12.12. Προβολή φωτογραφιών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών



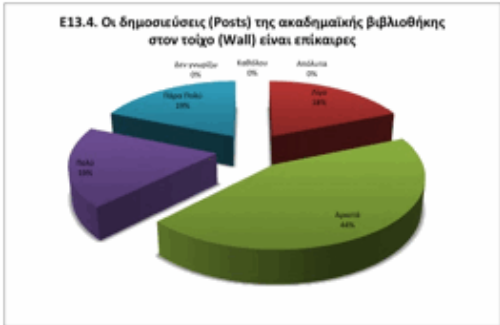
**Σχεδιάγραμμα 13.1. Συχνή ενημέρωση των προσωπικών σελίδων (Profile) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών**



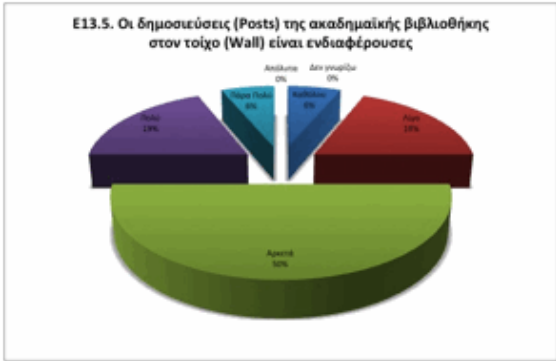
**Σχεδιάγραμμα 13.2. Ξεκάθαρος τρόπος επικοινωνίας με τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες**



**Σχεδιάγραμμα 13.3. Καθημερινές οι δημοσιεύσεις (Posts) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών**



**Σχεδιάγραμμα 13.4. Επίκαιρες οι δημοσιεύσεις (Posts) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών**



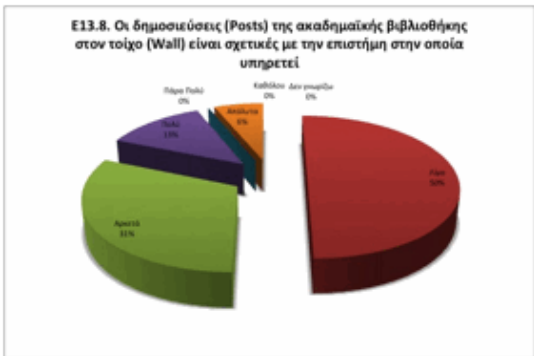
**Σχεδιάγραμμα 13.5. Ενδιαφέρουσες οι δημοσιεύσεις (Posts) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών**



**Σχεδιάγραμμα 13.6. Σχετικές οι δημοσιεύσεις (Posts) με τις δραστηριότητες της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης**

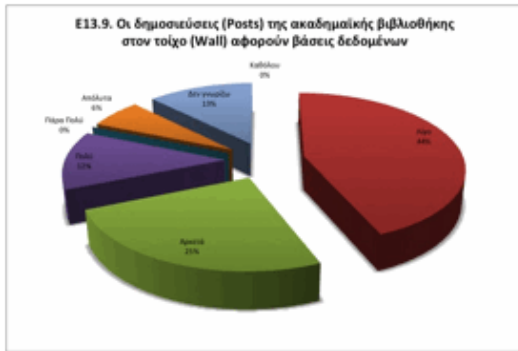


**Σχεδιάγραμμα 13.7. Οι δημοσιεύσεις (Posts) αφορούν το υλικό της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης**



**Σχεδιάγραμμα 13.8. Οι δημοσιεύσεις (Posts) είναι σχετικές με την επιστήμη που υπηρετεί η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη**





**Σχεδιάγραμμα 13.9.** Οι δημοσιεύσεις (Posts) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών αφορούν βάσεις δεδομένων



**Σχεδιάγραμμα 13.10.** Οι δημοσιεύσεις (Posts) αφορούν διάφορες εκδηλώσεις ή συνέδρια



**Σχεδιάγραμμα 13.11.** Γρήγορη απάντηση μηνυμάτων (message) από την ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη



**Σχεδιάγραμμα 13.12.** Συνεχή διαθεσιμότητα των βιβλιοθηκονόμων της προσωπικής σελίδας (Profile) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών



**Σχεδιάγραμμα 13.13. Απάντηση ερωτημάτων με πολλαπλούς τρόπους από τους βιβλιοθηκονόμους της προσωπικής σελίδας (Profile) των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών**