

Καιρός για αλλαγές; Χρήση και ικανοποίηση από τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Νούλα Αλβανούδη

Παρασκευή Βοζανά

Βιβλιοθήκη & Κέντρο
Πληροφόρησης
Πανεπιστημίου Μακεδονίας

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης – Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Ρόλος Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (ΜΚΔ)

Συμβολή στη μετάβαση των
ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών
πέρα από τα παραδοσιακά τους
σύνορα

Ενδυνάμωσή τους για
συμμετοχή νέων ομάδων
ενδιαφερομένων
(Harrison et al., 2017)

Στην πανδημία βασικό κανάλι
επικοινωνίας, παροχής
πληροφοριών, προώθησης
υπηρεσιών/πηγών (Kamińska
et al., 2020; Mehta & Wang,
2020; Mi et al., 2020)

- Η κατανόηση
συνηθειών/προτιμήσεων/αναγκών των
χρηστών είναι απαραίτητη

- Ορθή χρήση & χάραξη
στρατηγικής

- Συστηματική αξιολόγηση &
επαναπροσδιορισμός ΜΚΔ

(Brookbank, 2015)

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης – Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (ΜΚΔ)

Πολιτική
χρήσης και
διαχείρισης
ΜΚΔ

2013:
Facebook,
YouTube,
LinkedIn,
Pinterest, Flickr

2018:
Instagram

Μίγμα
μάρκετινγκ

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης – Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (ΜΚΔ)- Πανδημία

Προσαρμογή της
διαχείρισης των ΜΚΔ

Ανάπτυξη έτοιμων
ερωταπαντήσεων &
άμεσων αποκρίσεων

Μείωση συχνότητας
δημοσιεύσεων λόγω
απουσίας προσωπικού με
άδειες ειδικού σκοπού.

Η Έρευνα Στόχοι

- Μελέτη της χρήσης των λογαριασμών της ΒΚΠ στα ΜΚΔ και της ικανοποίησης των ακολούθων
- Μελέτη της χρήσης των ΜΚΔ της ΒΚΠ από τους ακολούθους της και της ικανοποίησής τους κατά τη διάρκεια της πανδημίας
- Διερεύνηση των πρακτικών χρήσης των ΜΚΔ που εφαρμόζονται και αν αυτές ανταποκρίνονται στις προτιμήσεις και ανάγκες των ακολούθων της

Μεθοδολογία

Ερωτηματολόγιο - Ενότητες

Χρήση των ΜΚΔ

5 ερωτήσεις: ΜΚΔ, συχνότητα & ώρες σύνδεσης, λόγοι χρήσης

Χρήση των ΜΚΔ της ΒΚΠ του Πανεπιστημίου Μακεδονίας

7 ερωτήσεις: γνώση παρουσίας ΒΚΠ σε ΜΚΔ και σε ποια, συχνότητα, ώρες και λόγοι επίσκεψης

Ικανοποίηση από τους λογαριασμούς της ΒΚΠ στα ΜΚΔ

7 ερωτήσεις: προτιμώμενες αναρτήσεις, αλληλεπίδραση, αξιολόγηση αναρτήσεων, προσδοκίες και ικανοποίηση

Χρήση των ΜΚΔ κατά τη διάρκεια της Πανδημίας

5 ερωτήσεις: επιρροή χρήσης ΜΚΔ λόγω covid-19, αξιολόγηση αναρτήσεων, προσδοκίες και ικανοποίηση

Δημογραφικά

5 ερωτήσεις: φύλο, ηλικία, σχέση με το Πανεπιστήμιο, σχέση με τη ΒΚΠ, ιδιότητα

Μεθοδολογία Διαδικασίες

Πιλοτική χρήση
ερωτηματολογίου

Υλοποίηση
έρευνας: Ιούνιος
2021

Διάρκεια έρευνας:
2 εβδομάδες

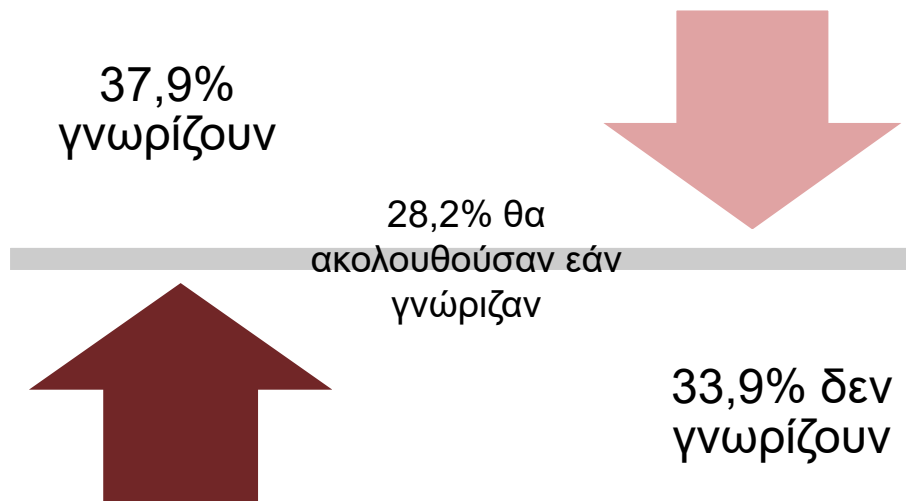
Πρόσκληση
συμμετοχής

Μεθοδολογία Συμμετέχοντες

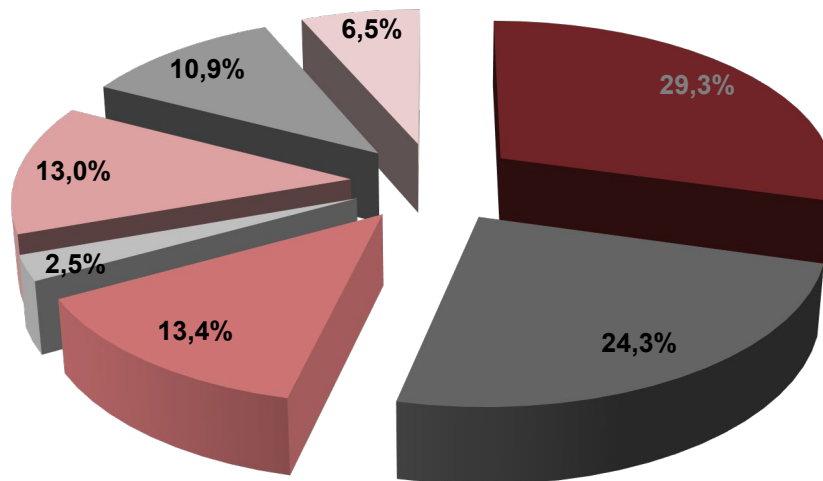
ΔΕΙΓΜΑ	ΗΛΙΚΙΑ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΠΑΜΑΚ	ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΒΚΠ	ΦΥΛΟ
370	18-24 > 54,1%	ΠΦ > 63,8%	Ναι > 93,8%	Ναι > 67%	A=116
	25-34 > 11,9%	ΥΔ > 9,5%		Όχι > 33%	Γ= 250
	35-44 > 14,9%	ΜΦ > 7,6%	Όχι > 6,2%		Ο= 4
	45-54 > 15,9%	ΔΕΠ > 5,1%			
		ΔΠ > 3,5%			
	55 και πάνω > 3,2%	Απόφ. > 4,3%			
	Άλλοι > 6,2%				

Αποτελέσματα Χρήση των ΜΚΔ της ΒΚΠ

- ✓ Μελετήθηκαν οι απαντήσεις του 37,9% των συμμετεχόντων που γνωρίζουν την ύπαρξή τους



Αποτελέσματα Μέσο ενημέρωσης για τους λογαριασμούς ΜΚΔ της ΒΚΠ



- Από τους συνδέσμους στην ιστοσελίδα της ΒΚΠ
- Από τα ενημερωτικά email που λαμβάνω από τη ΒΚΠ
- Από τα εκπαιδευτικά σεμινάρια
- Από το e-ρώτηση
- Από άλλα ΜΚΔ (π.χ. διασύνδεση με Instagram)
- Από συγγενείς/φίλους/συμφοιτητές
- Από συνδέσμους σε υπογραφές email του προσωπικού

Αποτελέσματα Δημοφιλέστερα ΜΚΔ

Προσωπικοί Λογαριασμοί

VS

Λογαριασμοί Βιβλιοθήκης

Facebook

Instagram

YouTube

LinkedIn

Facebook

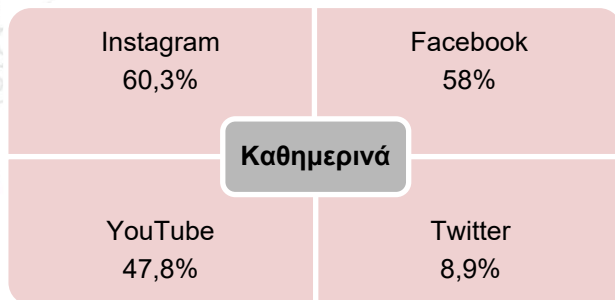
Instagram

LinkedIn

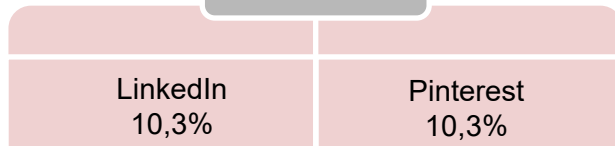
YouTube

Αποτελέσματα Συχνότητα Χρήσης ΜΚΔ

Προσωπική



1-2 φορές/εβδ



VS

Βιβλιοθήκης

Λιγότερο Συχνά από 1-2
φορές/μήνα



Instagram
15,2%

Δεν το χρησιμοποιώ

Flickr
95,1%

Αρκετές
φορές/μήνα

LinkedIn
11,4%

Αποτελέσματα Ώρες Χρήσης ΜΚΔ

Βράδυ
20:00 – 00:00

35,2%
vs
30,6%

Μεσημέρι
12:00 – 16:00

20,7%
vs
24,8%

Απόγευμα
16:00 – 20:00

20,2%
vs
21,7%

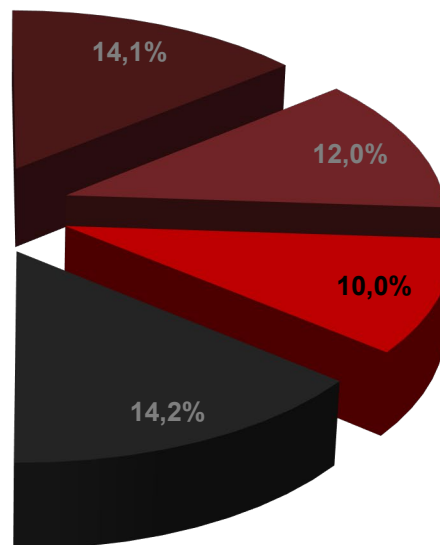
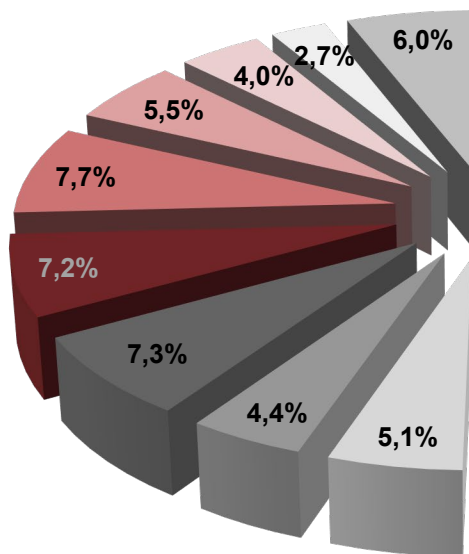
Αποτελέσματα Λόγοι χρήσης

ΜΚΔ vs ΜΚΔ ΒΚΠ

ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ

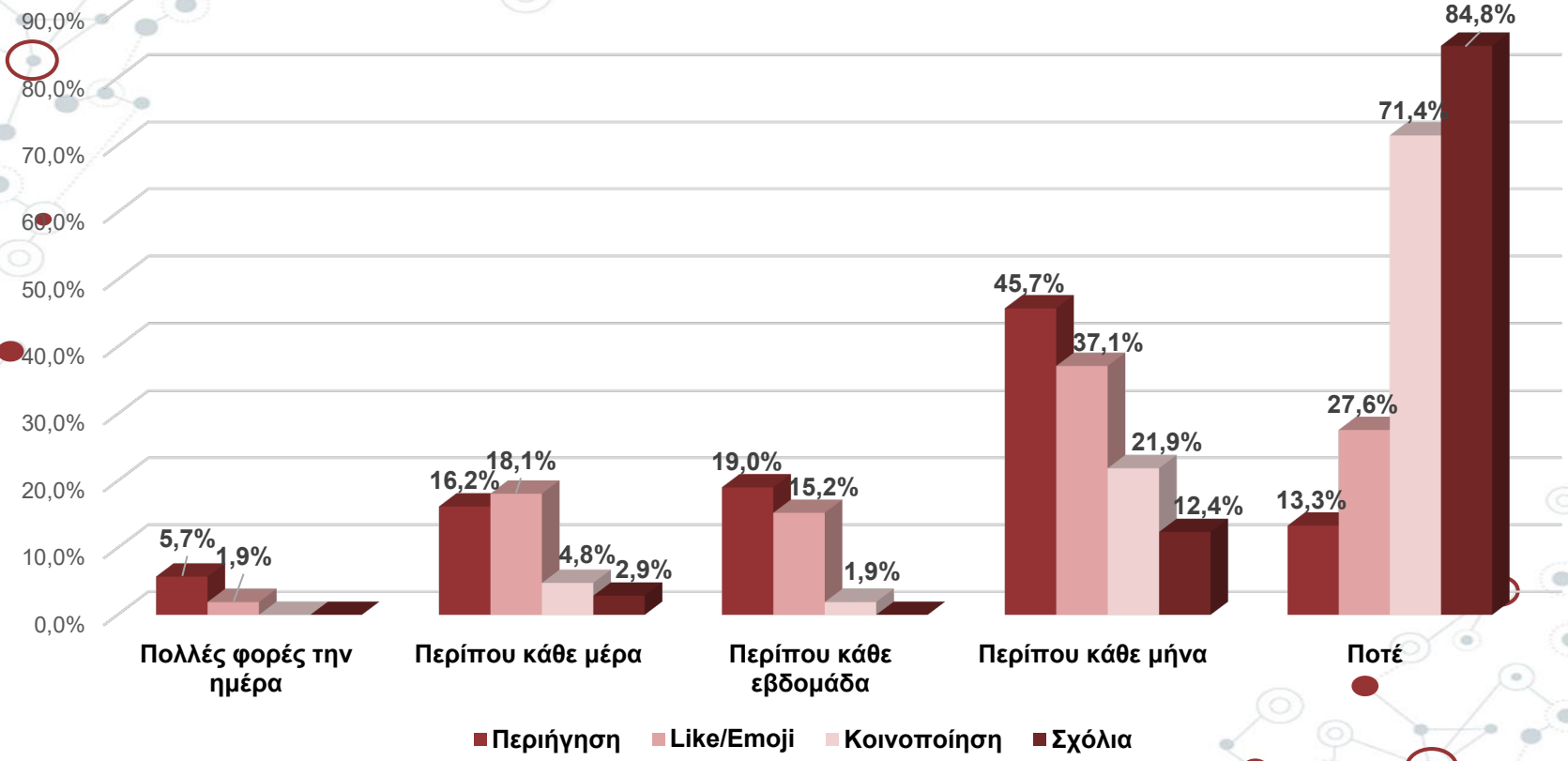
ΛΟΓΟΙ ΧΡΗΣΗΣ	FACEBOOK		INSTAGRAM		YOUTUBE		LINKEDIN		PINTEREST	
	Προσωπικός	ΒΚΠ	Προσωπικός	ΒΚΠ	Προσωπικός	ΒΚΠ	Προσωπικός	ΒΚΠ	Προσωπικός	ΒΚΠ
Ενημέρωση	17,5%	29%	9,5%	20,3%	13,8%	19,3%	16,5%	18,6%	6,5%	5,1%
Επικοινωνία	19,2%	4,8%	14,6%	4,3%	1,9%	2,2%	16,5%	1,7%	0,6%	0,0%
Ψυχαγωγία	11,5%	4,4%	16,6%	4,3%	27,3%	2,2%	1,3%	1,2%	19,2%	1,7%
Προβολή & Διαφήμιση	2,1%	0,0%	3,3%	0,0%	2,1%	1,1%	6,7%	1,7%	1,7%	0,0%
Παροχή υπηρεσιών	2,2%	5,9%	2,0%	1,1%	1,7%	3,9%	4,9%	2,9%	2,2%	2,5%
Διαμοιρασμός φωτογραφιών	5,4%	1,1%	13,1%	2,7%	0,4%	1,7%	1,2%	1,2%	7,3%	4,2%
Δεν το χρησιμοποιώ	3,7%	7,7%	5,9%	33,7%	4,9%	33,7%	30,7%	38,4%	28,4%	75,4%
Προσέλκυση ακολούθων	3,0%	8,1%	6,2%	6,4%	0,7%	2,8%	2,5%	6,4%	0,8%	0,0%
Εκπαίδευση	6,8%	20,2%	2,4%	11,2%	11,1%	14,9%	8,7%	12,8%	4,2%	2,5%
Εντοπισμός Ο/Α υλικού	11,0%	12,5%	11,4%	10,2%	20,8%	12,2%	2,5%	7,6%	12,9%	3,4%
Εύρεση εργασίας	3,7%	1,8%	1,1%	2,7%	0,6%	1,1%	16,3%	4,7%	0,3%	0,0%
Χόμπι	14,1%	4,4%	13,9%	3,2%	14,7%	5,0%	1,2%	2,9%	16,0%	5,1%

Αποτελέσματα Κατηγορίες αναρτήσεων

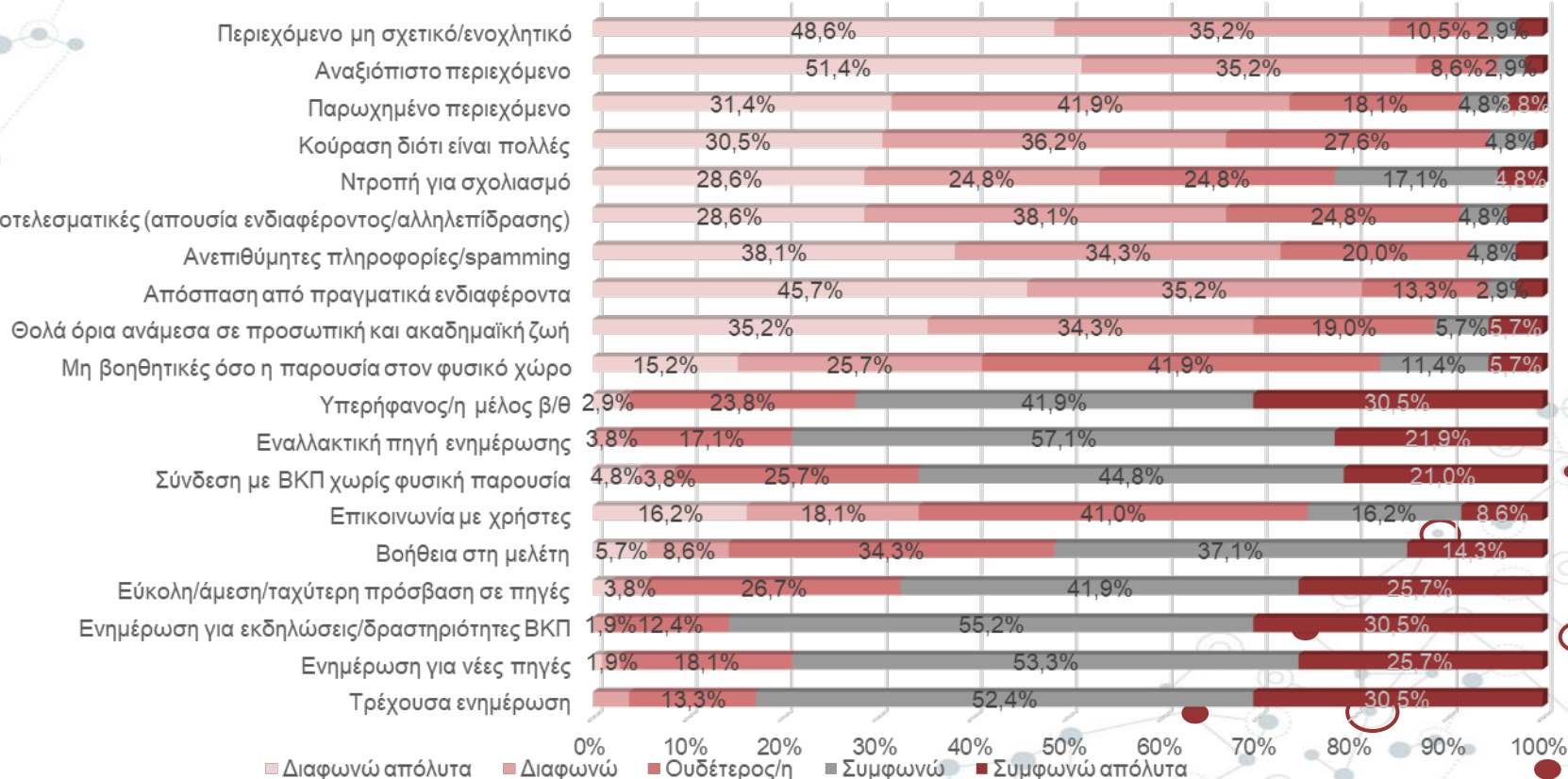


- Νέα της ΒΚΠ
- Εκδηλώσεις της ΒΚΠ
- Πηγές & συλλογές της ΒΚΠ
- Υπηρεσίες της ΒΚΠ
- Καθημερινότητα στη ΒΚΠ (στιγμιότυπα)
- Ζωντανές αναμεταδόσεις
- Άρθρα εστιασμένα στα Τμήματα του Πανεπιστημίου
- Άρθρα που αφορούν σε: βιβλιοθήκες, βιβλίο και πολιτισμό
- Πολιτιστικά δρώμενα (φεστιβάλ, εκθέσεις, κ.ά)
- Αστείο/ευχάριστο περιεχόμενο
- Γνωμικά/Ρητά/Αποφθέγματα
- Αναρτήσεις που προσκαλούν σε διάλογο
- Εύρεση εργασίας

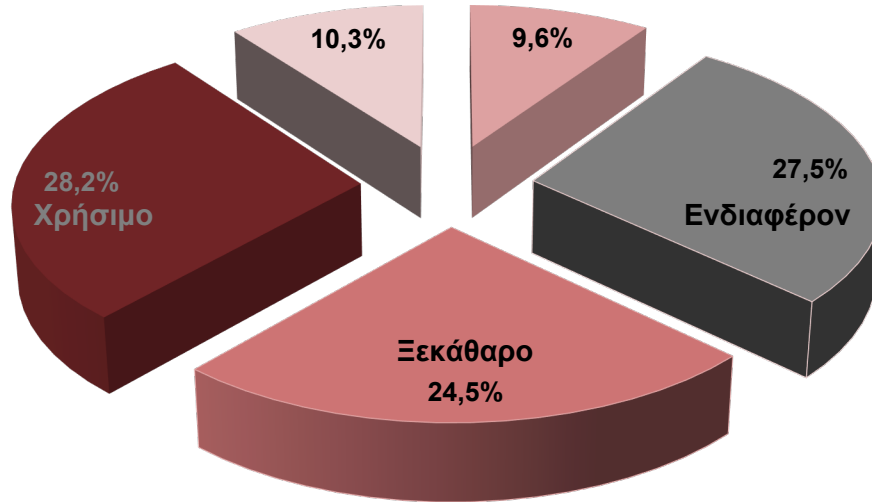
Αποτελέσματα Αλληλεπίδραση



Αποτελέσματα Δηλώσεις για αναρτήσεις

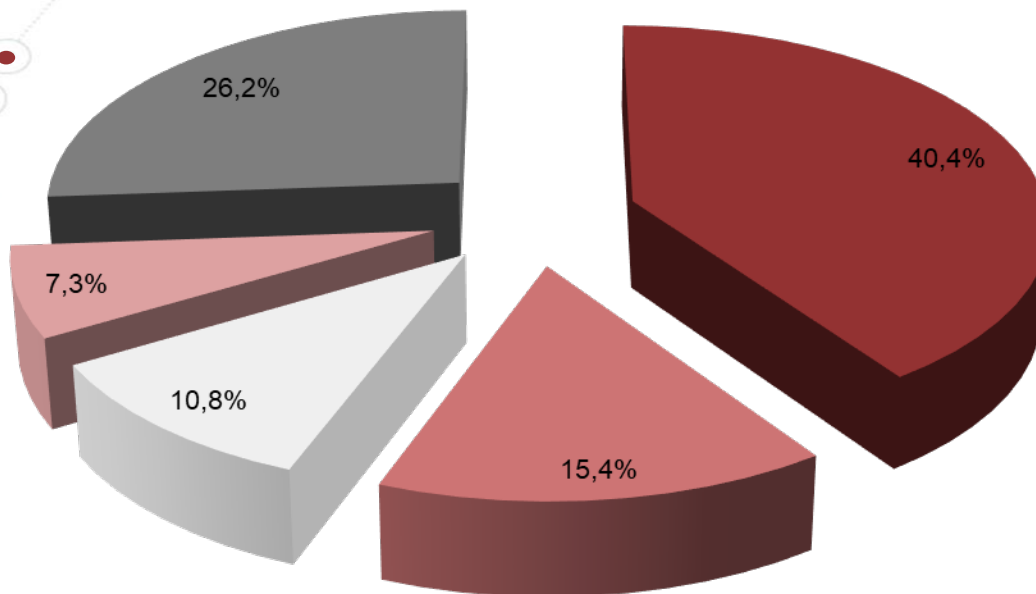


Αποτελέσματα Μήνυμα αναρτήσεων








- Το μήνυμα να είναι ελκυστικό στο μάτι
- Το μήνυμα να είναι ενδιαφέρον
- Το μήνυμα να είναι ξεκάθαρο
- Το μήνυμα να είναι χρήσιμο
- Το μήνυμα να είναι ευχάριστο

Αποτελέσματα Προσδοκίες



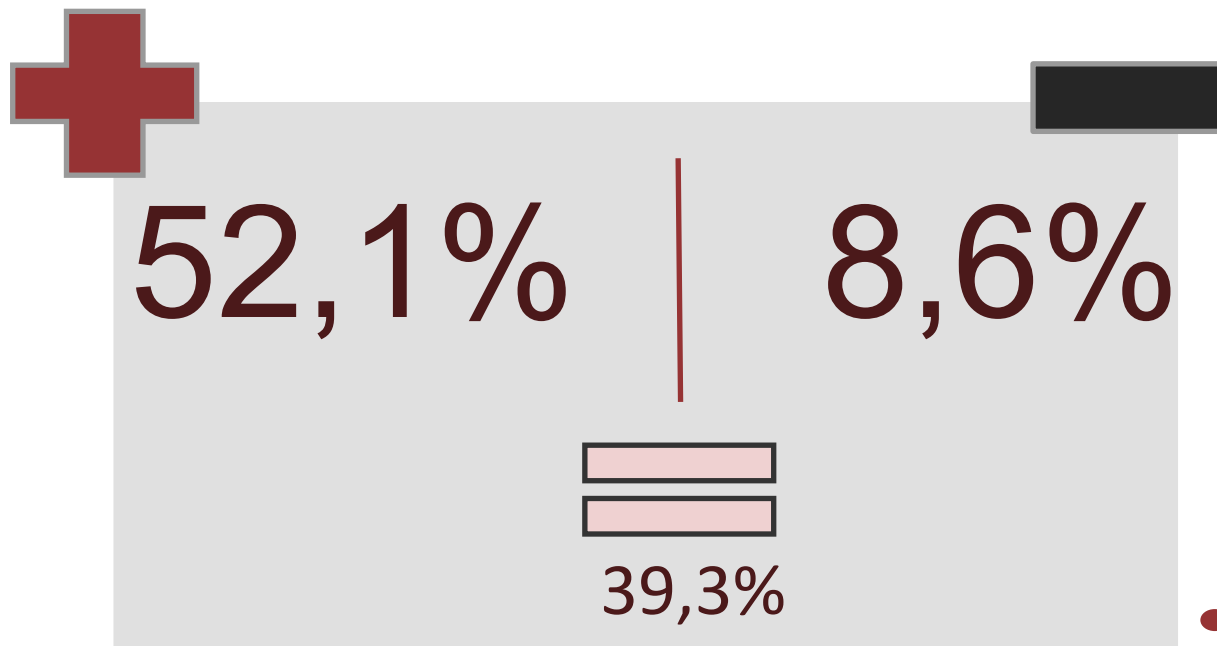
- Περισσότερες αναρτήσεις ακαδημαϊκού ενδιαφέροντος (π.χ. πηγές, συλλογές, υπηρεσίες)
- Περισσότερες αναρτήσεις ψυχαγωγικού ενδιαφέροντος (π.χ. στιγμιότυπα στη ΒΚΠ, αστέιο περιεχόμενο)
- Περισσότερες αναρτήσεις στο Instagram
- Περισσότερες αναρτήσεις στο LinkedIn
- Περισσότερα ενημερωτικά/εκπαιδευτικά βίντεο στο YouTube

Αποτελέσματα Ικανοποίηση

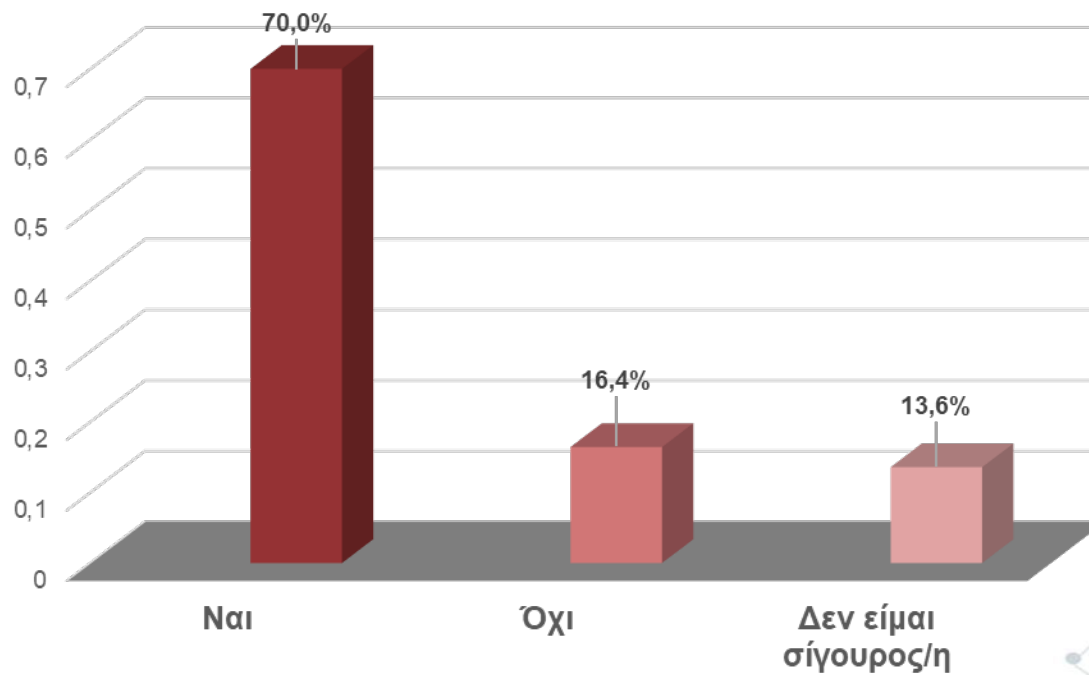
						
Πάρα πολύ	29,2%	43,4%	21,7%	2,83%	2,83%	Καθόλου

Αποτελέσματα

Πρόταση για ακολουθία

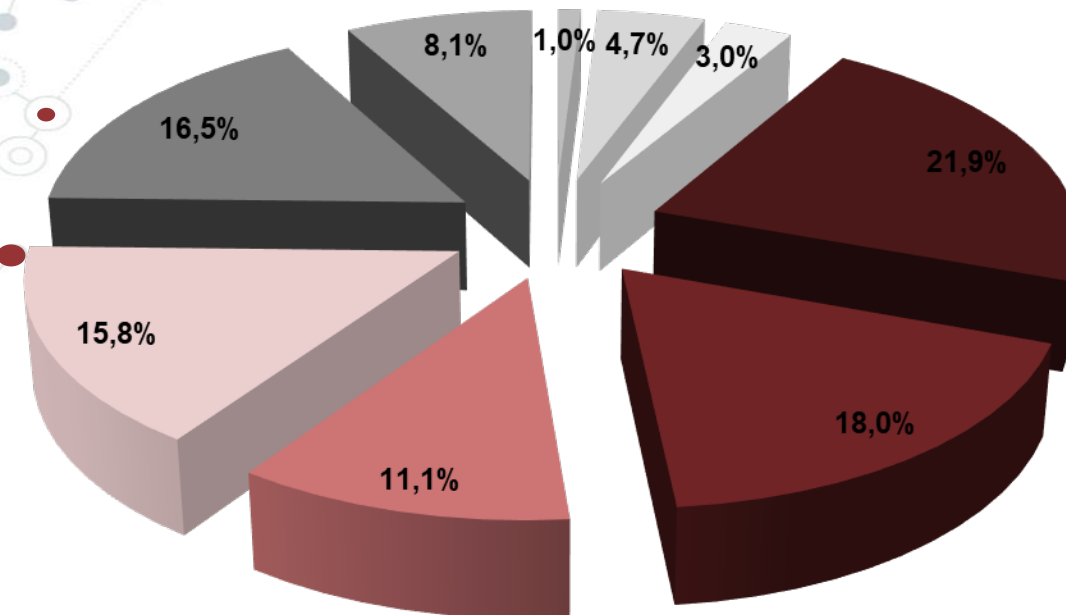


Αποτελέσματα Επιρροή από COVID-19



Αποτελέσματα

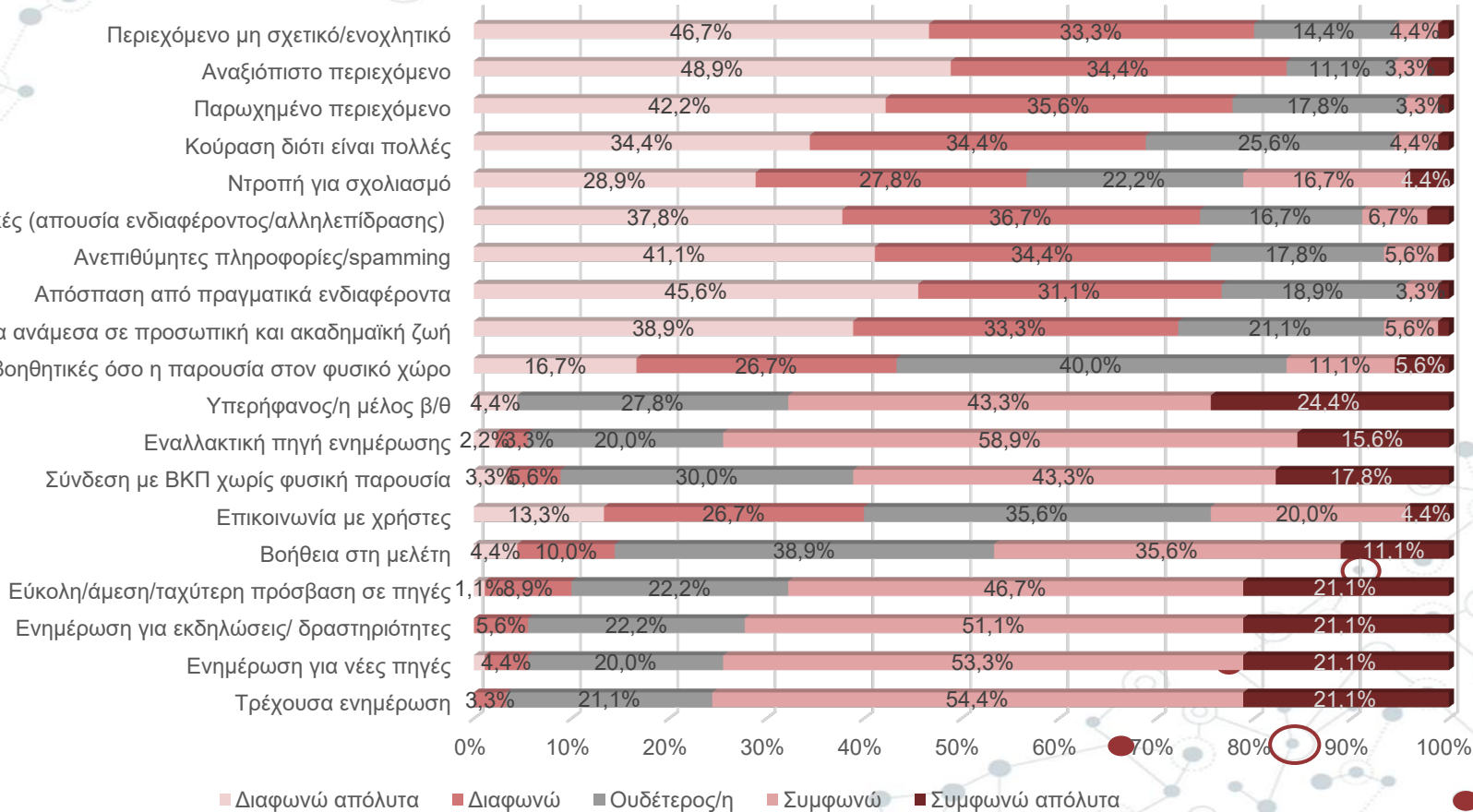
Επιρροή χρήσης λόγω COVID-19



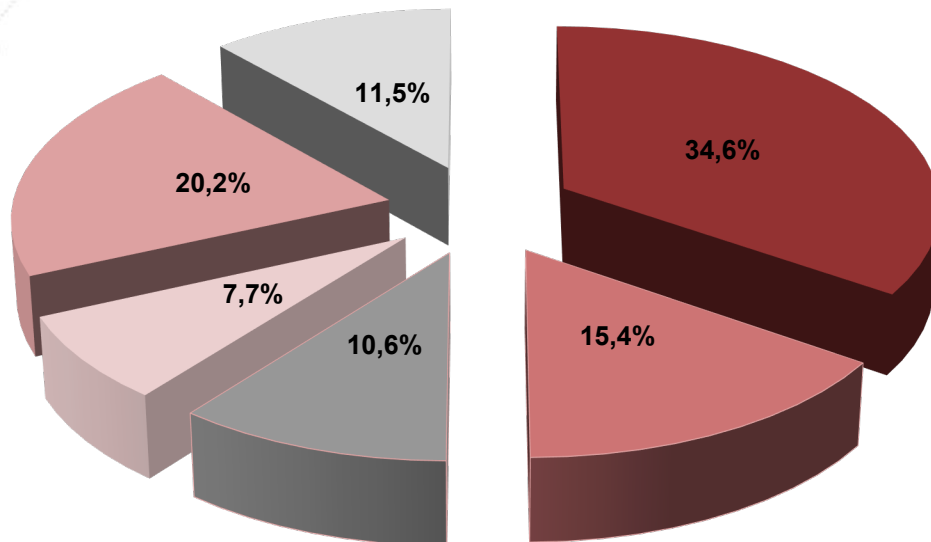
- Έχω διαγράψει λογαριασμούς μου
- Έχω δημιουργήσει νέους λογαριασμούς σε ΜΚΔ
- Μπαίνω λιγότερες ώρες
- Μπαίνω περισσότερες ώρες
- Χρησιμοποιώ τα ΜΚΔ κυρίως για ενημέρωση
- Χρησιμοποιώ τα ΜΚΔ κυρίως για εκπαίδευση
- Χρησιμοποιώ τα ΜΚΔ κυρίως για ψυχαγωγία
- Χρησιμοποιώ τα ΜΚΔ κυρίως για επικοινωνία
- Χρησιμοποιώ τα ΜΚΔ κυρίως για επαγγελματικούς λόγους

Αποτελέσματα

Δηλώσεις για αναρτήσεις- Πανδημία



Αποτελέσματα Προσδοκίες- Πανδημία



- Περισσότερες αναρτήσεις ακαδημαϊκού ενδιαφέροντος (π.χ. πηγές, συλλογές, υπηρεσίες)
- Περισσότερες αναρτήσεις ψυχαγωγικού ενδιαφέροντος (π.χ. στιγμιότυπα στη ΒΚΠ, αστείο περιεχόμενο)
- Περισσότερες αναρτήσεις στο Instagram
- Περισσότερες αναρτήσεις στο LinkedIn
- Περισσότερα ενημερωτικά/εκπαιδευτικά βίντεο στο YouTube
- Αναρτήσεις σχετικά με τον ιό/εμβολιασμό/κοινωνικοοικονομικό impact

Ικανοποίηση πριν και κατά τη διάρκεια Covid19

ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΠΡΟ COVID19	ΕΝ ΜΕΣΩ COVID19
Πάρα πολύ	29,2%	20%
Πολύ	43,4%	45,6%
Μέτρια	21,7%	23,3%
Λίγο	2,8%	6,7%
Καθόλου	2,8%	4,4%
Μ.Ο.	3,9	3,7

Συμπεράσματα

Σωστή επιλογή ΜΚΔ για τη ΒΚΠ

Το 1/3 μόνο γνωρίζει τα ΜΚΔ της

Το 28,2% θα τα ακολουθούσε αν τα γνώριζε

Εντατικοποίηση προώθησης
των ΜΚΔ

Ανάλυση του προφίλ των
δυσνητικών ακολούθων

Συμπεράσματα

Σωστή επιλογή ωρών δημοσίευσης

Επιθυμία κυρίως για ενημέρωση, εκπαίδευση & εντοπισμός ο/α υλικού

Ενδιαφέρον κυρίως για δημοσιεύσεις σχετικά με τη ΒΚΠ

Ανάγκη αναθεώρησης του μίγματος μάρκετινγκ

Εστίαση σε αναρτήσεις σχετικά με τη ΒΚΠ

Συμπεράσματα

Εστίαση κυρίως στο περιεχόμενο και όχι στην αισθητική των μηνυμάτων των αναρτήσεων

Περισσότερες αναρτήσεις σε Instagram & LinkedIn
Περισσότερα εκπαιδευτικά βίντεο στο YouTube

Χαμηλό % όσων έχουν Flickr

Αξίζουν οι εργατοώρες
για τη γραφιστική
επιμέλεια;

Ανάγκη αύξησης
συχνότητας
αναρτήσεων

Ανάγκη
επανεξέτασης του
Flickr

Συμπεράσματα

- **Θετική εντύπωση για τις αναρτήσεις**

- **Ικανοποίηση από την παρουσία της στα ΜΚΔ**

- **Αν και είναι χαμηλά τα % σχολιασμού & κοινοποίησης οι αναρτήσεις δεν θεωρούνται αναποτελεσματικές**

- **1/2 περίπου θα πρότειναν σε κάποιον να ακολουθήσει τα ΜΚΔ της ΒΚΠ**

Τους έχουμε
κερδίσει;

- Η χρήση των ΜΚΔ επηρεάστηκε λόγω COVID-19
- Περισσότερες ώρες σύνδεσης και αυτό κυρίως για ενημέρωση, επικοινωνία και ψυχαγωγία
- Θετική εντύπωση για τις αναρτήσεις
- Λιγότεροι κατά 7% οι ικανοποιημένοι
- Επιθυμία για αναρτήσεις σχετικά με πανδημία

Αναρτήσεις για
πανδημία!



Ευχαριστούμε

Νούλα Αλβανούδη & Παρασκευή Βοζανά



noula@uom.edu.gr

vozan@uom.edu.gr



alvanoudinoula

voulavozana

