

# myLIBRARYlive: Ξανακερδίζοντας τη χαμένη αίσθηση προσωπικής επαφής

**Φωτεινή Πολυμεράκη**

[polymerf@uom.edu.gr](mailto:polymerf@uom.edu.gr)

**Παρασκευή Βοζανά**

[vozan@uom.edu.gr](mailto:vozan@uom.edu.gr)

**Κατερίνα Κατσαούνη**

[kkatsaouni@uom.edu.gr](mailto:kkatsaouni@uom.edu.gr)

**Σοφία Βοζανά**

[svozana@uom.edu.gr](mailto:svozana@uom.edu.gr)



**27<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών**

Πανεπιστήμιο Πατρών

25-27 Οκτωβρίου 2021, Πάτρα

## Σκοπός εργασίας

- Να διερευνηθεί αν η νέα υπηρεσία - myLIBRARYlive - έδωσε τη δυνατότητα να επιτευχθεί
  - η πρόσωπο με πρόσωπο (face-to-face) επικοινωνία μεταξύ βιβλιοθηκονόμου και χρήστη
  - η δυνατότητα διάδρασης μεταξύ των δύο συμμετεχόντων
- Να αποτυπωθεί η ευελιξία και η προσαρμοστικότητα της ΒΚΠ στις νέες απαιτήσεις

## Ιδέα!

- Δεκέμβριος του 2020
  - Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
    - myKEPlive
- myLIBRARYlive;
  - Έναρξη 8 Φλεβάρη 2021

# Ψηφιακή πληροφοριακή εξυπηρέτηση

• Έθεσε δύο προτεραιότητες στο προσωπικό:

- να βρει τρόπους να φέρει εσπευσμένα τη βιβλιοθήκη στα σπίτια των χρηστών και
- να χρησιμοποιήσει όλα τα διαθέσιμα εργαλεία για να επικοινωνήσει και να δεσμεύσει το κοινό

# Η εξέλιξη της πληροφοριακής εξυπηρέτησης στο Διεθνή χώρο

- Αμερική
  - Zoom TV
- Καναδάς
  - Τηλεδιάσκεψη 58% αύξηση
- Σουηδία
  - Information desk - Zoom
- Ιταλία
  - Skype
- Αυστραλία/Νέα Ζηλανδία
  - Εικονικά κιόσκια μέσω Zoom


# Ελληνική πραγματικότητα

- Προσαρμοσμένος τρόπος λειτουργίας για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες
  - Εξυπηρέτηση χρηστών με απομακρυσμένους τρόπους
- Νέο lock down - Μεγάλη αύξηση πληροφοριακών ερωτημάτων
  - Τη χρήση των ηλεκτρονικών πηγών της βιβλιοθήκης
  - Την καθοδήγηση σε βιβλιογραφική έρευνα καθώς και τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων

## Πλαίσιο ανάπτυξης της Υπηρεσίας

- Σε ποιους απευθύνεται
- Ποιο το είδος των ερωτήσεων
- Ωράριο υπηρεσίας
- Εφαρμογή προγραμματισμένου ραντεβού
- Δημιουργία αίτησης
- Νομικό Περιεχόμενο (Όροι & Προϋποθέσεις, Πολιτική Απορρήτου)

# Πλαίσιο ανάπτυξης της Υπηρεσίας

- Πολιτική
- Συχνές ερωτήσεις/απαντήσεις
- Οδηγός χρήσης της Υπηρεσίας (έντυπος και βίντεο)
- Βίντεο προώθησης
- Λογότυπο 



# Πλαίσιο ανάπτυξης της Υπηρεσίας

## myLIBRARYlive εν συντομία

Εκτύπωση | E-mail

### Υπηρεσία myLIBRARYlive

Συνδεθείτε με την εφαρμογή προγραμματισμένων ραντεβού myLIBRARYlive για να υποβάλετε το αίτημά σας



Τι είναι η υπηρεσία myLIBRARYlive;	Συχνές Ερωτήσεις & Απαντήσεις
<p>Χρειάζεστε εξειδικευμένη βοήθεια και καθοδήγηση για την έρευνά σας ή/και τη χρήση των πηγών/εργαλείων της βιβλιοθήκης;</p> <p>Προγραμματίστε το ραντεβού σας και <b>συνομιλήστε ζωντανά</b> με το προσωπικό της βιβλιοθήκης!</p>	<p>Θέλετε να μάθετε Πώς, Τι, για Πόση ώρα και άλλα πολλά;</p> <p>Βρείτε τις απαντήσεις σας <b>εδώ!</b></p>
<p><b>Χρειάζεστε Βοήθεια;</b></p> <p>Οδηγός Χρήσης <b>Εκτυπώστε τον!</b> <b>Δείτε το βίντεο</b></p>	<p><b>Η πολιτική χρήσης και διαχείρισης της Απομακρυσμένης Εξυπηρέτησης</b></p> <p>Ποιους αφορά; Τι δικαιώματα και τι υποχρεώσεις έχουν όλοι οι χρήστες της υπηρεσίας; Διαβάστε όλη την πολιτική εδώ.</p>

# Πλαίσιο ανάπτυξης της Υπηρεσίας

Πανεπιστήμιο Μακεδονίας - Βιβλιοθήκη

1 2 3 4

## Επιλογή Υπηρεσίας & Πάροχου

### Επιλογή Υπηρεσίας

myLIBRARYlive

### Επιλογή Πάροχου

Τμήμα Επιστημονικής Πληροφόρησης & Τεκμηρίωσης

#### myLIBRARYlive

Το **myLIBRARYlive** είναι μια υπηρεσία η οποία αφορά στην εξειδικευμένη βοήθεια για την εξυπηρέτηση αιτημάτων καθοδήγησης στην έρευνα και παρουσίασης της χρήσης και ρύθμισης των πηγών και των εργαλείων που διαθέτει η Βιβλιοθήκη. Η διεκπεραίωση των συγκεκριμένων πληροφοριακών αιτημάτων πραγματοποιείται με τηλεδιάσκεψη/βιντεοκλήση μέσω της πλατφόρμας **Zoom**, με ραντεβού και απευθύνεται σε ΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΑ και ΜΗ ΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΑ μέλη της Βιβλιοθήκης. Δείτε το βίντεο του **Οδηγού Χρήσης** της υπηρεσίας.

[Διάρκεια 20 Λεπτά]

Επόμενο ►►

# Πλαίσιο ανάπτυξης της Υπηρεσίας

Πανεπιστήμιο Μακεδονίας - Βιβλιοθήκη

1 2 3 4

## Επιλογή Ημερομηνίας και Ώρας Ραντεβού

Οκτώβριος 2021						
Δε	Τρ	Τε	Πέ	Πα	Σά	Κυ
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

10:00	13:20
10:20	13:40
10:40	
11:00	
11:20	
11:40	
12:00	
12:20	
12:40	
13:00	

◀ Πίσω   Επόμενο ▶

Powered By Easy/Appointments | [GreeK](#) | Σύνδεση στο Διαχειριστικό Περιβάλλον

# Πλαίσιο ανάπτυξης της Υπηρεσίας

Πανεπιστήμιο Μακεδονίας - Βιβλιοθήκη

1 2 3 4

## Συμπληρώστε Τα Στοιχεία Σας

Όνομα \*

Φωτεινή

Επώνυμο \*

Πολυμεράκη

Email \*

polymerf@uom.edu.gr

Τηλέφωνο \*

6971234567

Θα χρειαστώ εξειδικευμένη βοήθεια \*

ΝΑΙ  ΟΧΙ

Περιγράψτε το είδος της βοήθειας που θα χρειαστείτε, έτσι ώστε να είναι διαθέσιμο το ανάλογο προσωπικό

Αναζήτηση βιβλιογραφίας για τη συμβολή του εκπαιδευτικού παιχνιδιού και της

Διάβασα και αποδέχομαι τους Όρους & Προϋποθέσεις.

Διάβασα και αποδέχομαι την Πολιτική Απορρήτου.

Τα πεδία με \* είναι υποχρεωτικά!

◀ Πίσω

Επόμενο ▶▶

# Πλαίσιο ανάπτυξης της Υπηρεσίας

Πανεπιστήμιο Μακεδονίας - Βιβλιοθήκη

1 2 3 4

## Επιβεβαίωση Κράτησης Ραντεβού

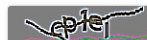
myLIBRARYlive

Τμήμα Επιστημονικής Πληροφόρησης &  
Τεκμηρίωσης  
22/10/2021 10:00

Φωτεινή Πολυμεράκη

Τηλέφωνο: 6971234567  
Email: polymerf@uom.edu.gr  
Αριθμός Κάρτας Βιβλιοθήκης:

CAPTCHA 



◀ Πίσω

✓ Επιβεβαίωση

# Ερωτήματα που περιλαμβάνει

Η επικοινωνία γίνεται σε **πραγματικό χρόνο** και περιλαμβάνει ερωτήματα που αφορούν:

- Πληροφορίες σχετικά με τις συλλογές, τις πηγές και της υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης
- Καθοδήγηση στον εντοπισμό ηλεκτρονικού υλικού
- Καθοδήγηση στον σχεδιασμό έρευνας
- Παρουσίαση της χρήσης και της ρύθμισης των πηγών και των εργαλείων που διαθέτει η Βιβλιοθήκη
- **ΔΕΝ** παρέχει τεχνική υποστήριξη

# Διαθεσιμότητα

Η υπηρεσία παρέχεται:

- Σε όλους, εγγεγραμμένους και μη εγγεγραμμένους χρήστες
- Καθημερινά 10:00-14:00 ανά 20 λεπτά
- Η υπηρεσία δεν παρέχεται σε περιόδους που η Βιβλιοθήκη παραμένει κλειστή (π.χ. Σαββατοκύριακα, θερινή περίοδο, αργίες)

# Τηλεδιασκέψεις

- 1<sup>η</sup> τηλεδιάσκεψη → 10 Φλεβάρη 2021
- τελευταία τηλεδιάσκεψη → 17 Ιουλίου 2021
- 62 τηλεδιασκέψεις συνολικά
- 48 μοναδικές επισκέψεις



## Σκοπός της έρευνας

Να διερευνηθεί αν η υπηρεσία “myLIBRARYlive”:

- Κάλυψε επαρκώς τις πληροφοριακές/εκπαιδευτικές ανάγκες του κοινού που την χρησιμοποίησε
- Ενίσχυσε το εξωστρεφές και φιλικό προφίλ της ΒΚΠ
- Αποτύπωσε την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα της ΒΚΠ
- Θα χρησιμοποιηθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία από τους χρήστες και μετά το πέρας της πανδημίας

# Μεθοδολογία έρευνας

- Online ερωτηματολόγιο – Google forms
- 22 Ιουνίου έως 31 Ιουλίου 2021
- Επεξεργασία στατιστικών δεδομένων και δημιουργία γραφημάτων
  - Microsoft Office / Excel
- 48 χρήστες της υπηρεσίας
- Email υπενθύμισης στις 29 Ιουνίου – 41 ανταποκρίθηκαν

# Μεθοδολογία έρευνας

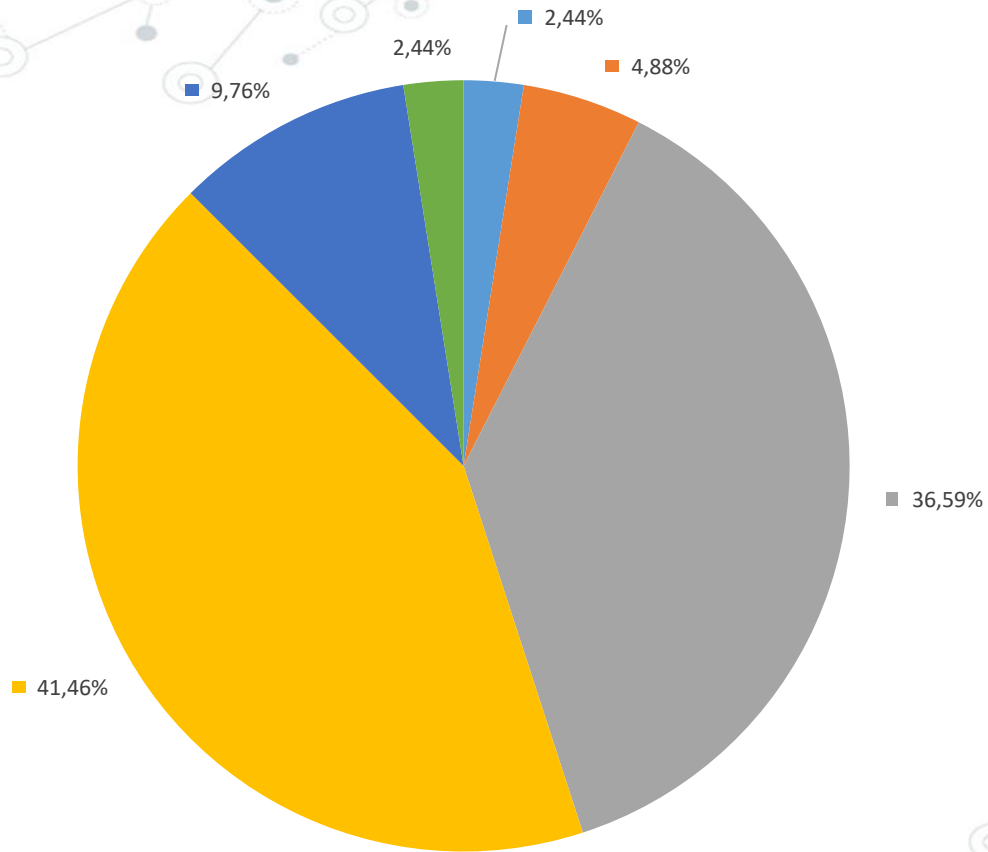
- 14 ερωτήσεις
  - κλειστού και ανοιχτού τύπου
  - κλίμακας πολλαπλής επιλογής, κλίμακας τύπου Likert

# Μεθοδολογία έρευνας

- Οι ερωτήσεις αφορούσαν:
  - την κάλυψη των πληροφοριακών/εκπαιδευτικών αναγκών των χρηστών της υπηρεσίας
  - την κάλυψη της εξ αποστάσεως ανάγκης επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο
  - την ευελιξία και προσαρμοστικότητα της Βιβλιοθήκης στις νέες απαιτήσεις

# Αποτελέσματα

# Κατηγορία χρήστη



■ Μέλος ΔΕΠ

■ Υποψήφιος διδάκτορας

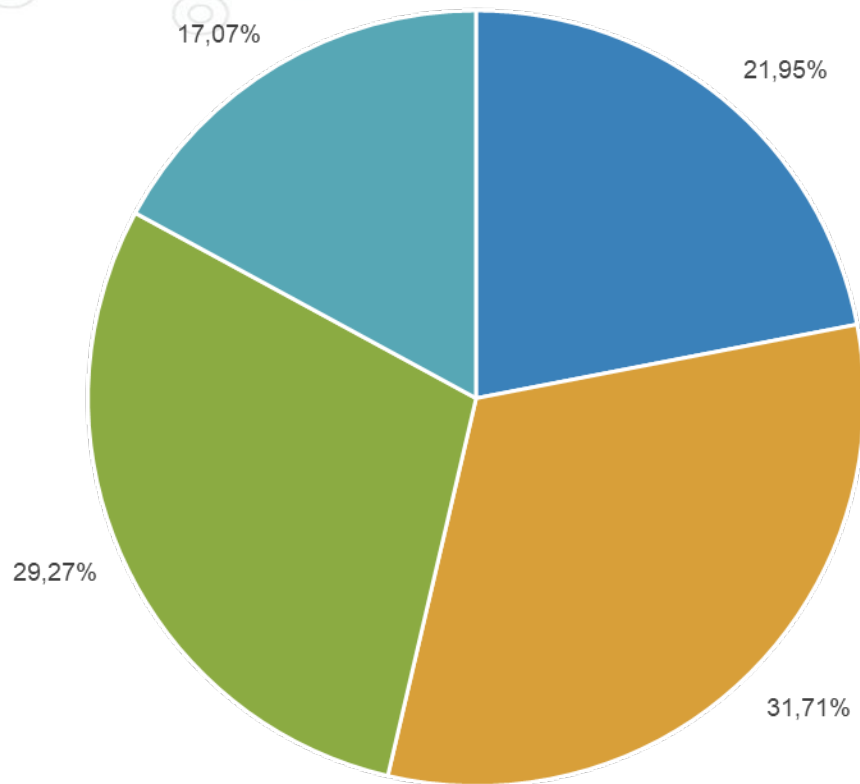
■ Μεταπτυχιακός φοιτητής

■ Προπτυχιακός φοιτητής

■ Εξωτερικός χρήστης

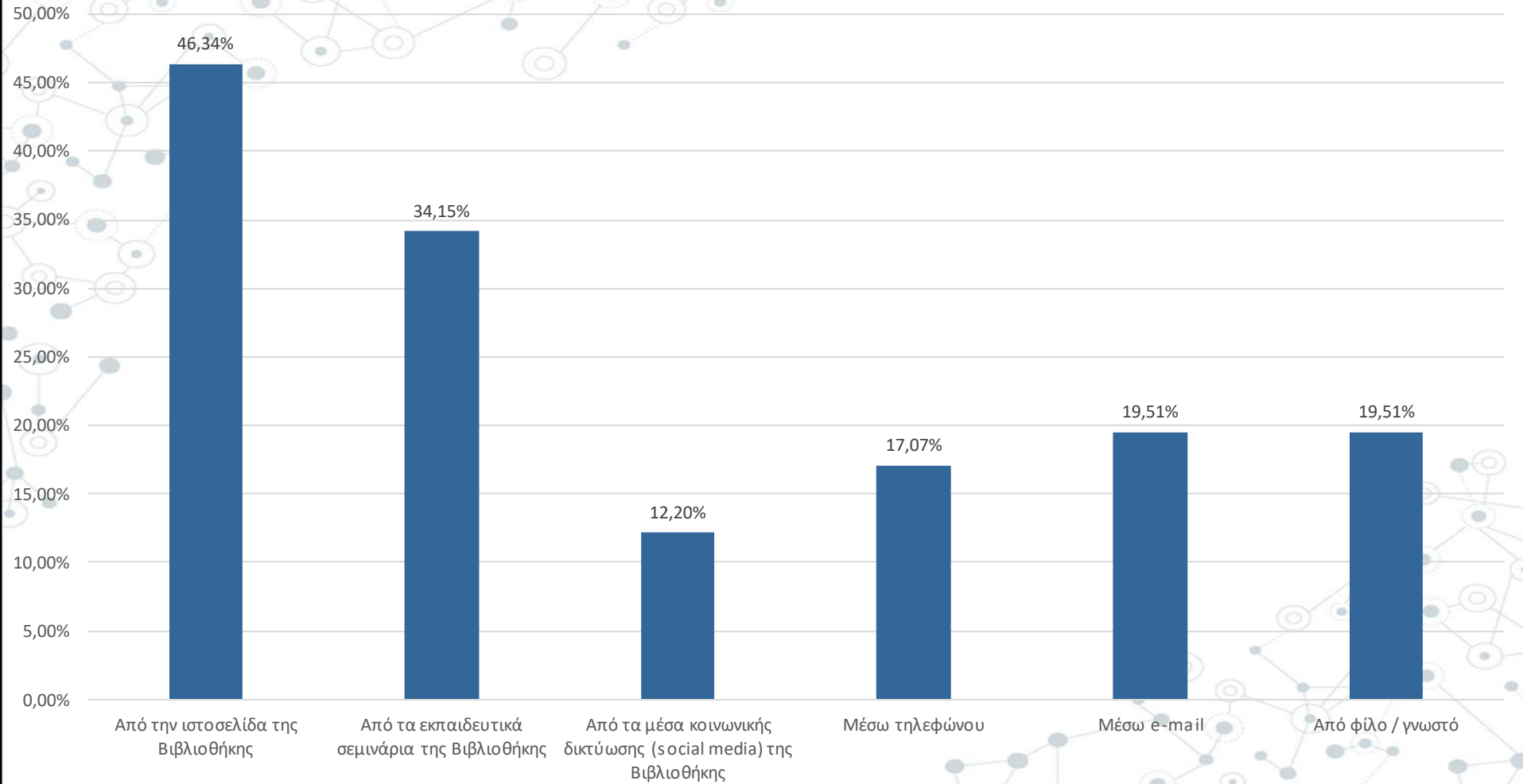
■ ΕΔΙΠ

## Ηλικιακή ομάδα



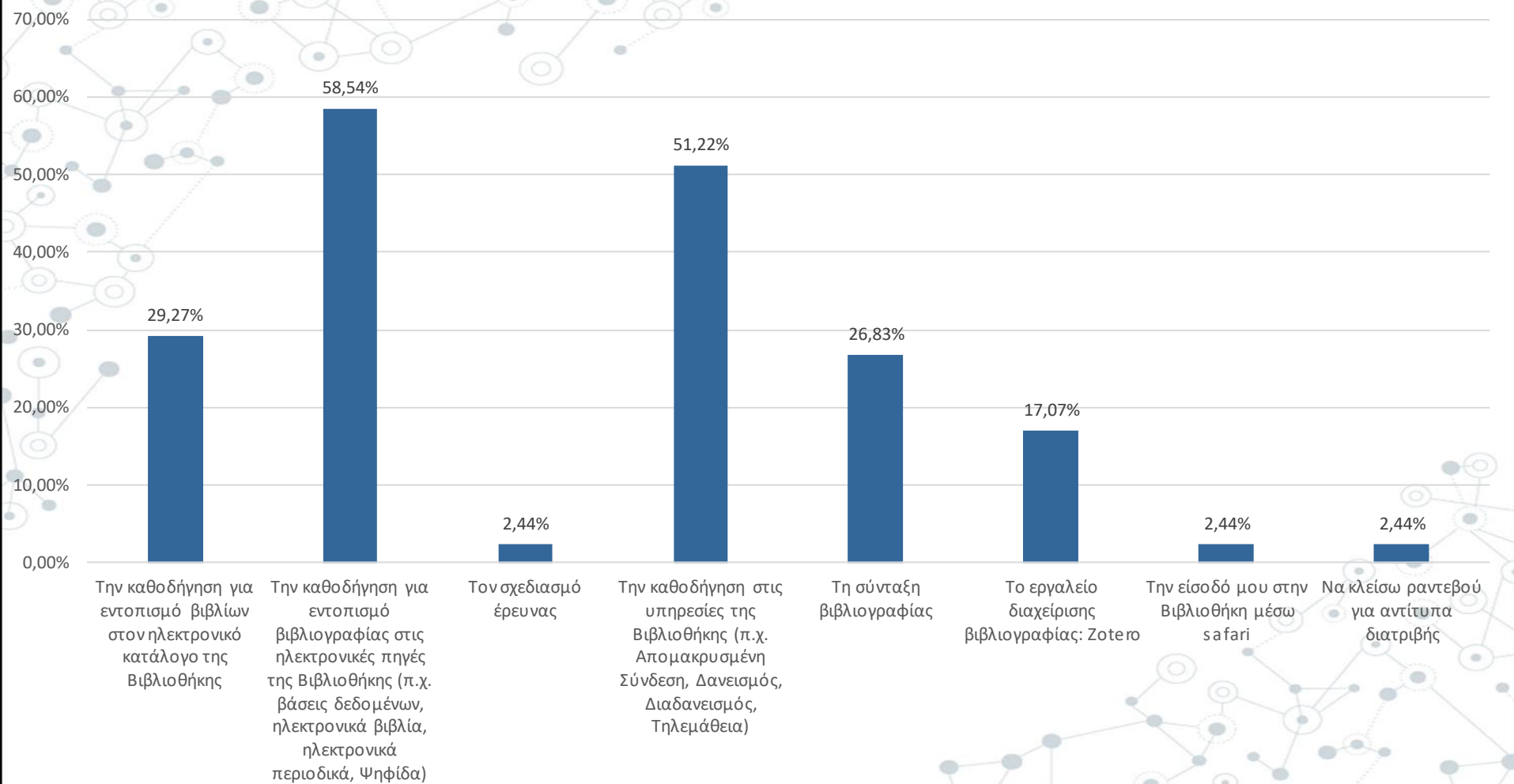
■ 18-25 ■ 26-35 ■ 36-45 ■ 46 και άνω

## Από που ενημερωθήκατε για τη νέα υπηρεσία myLIBRARYlive;

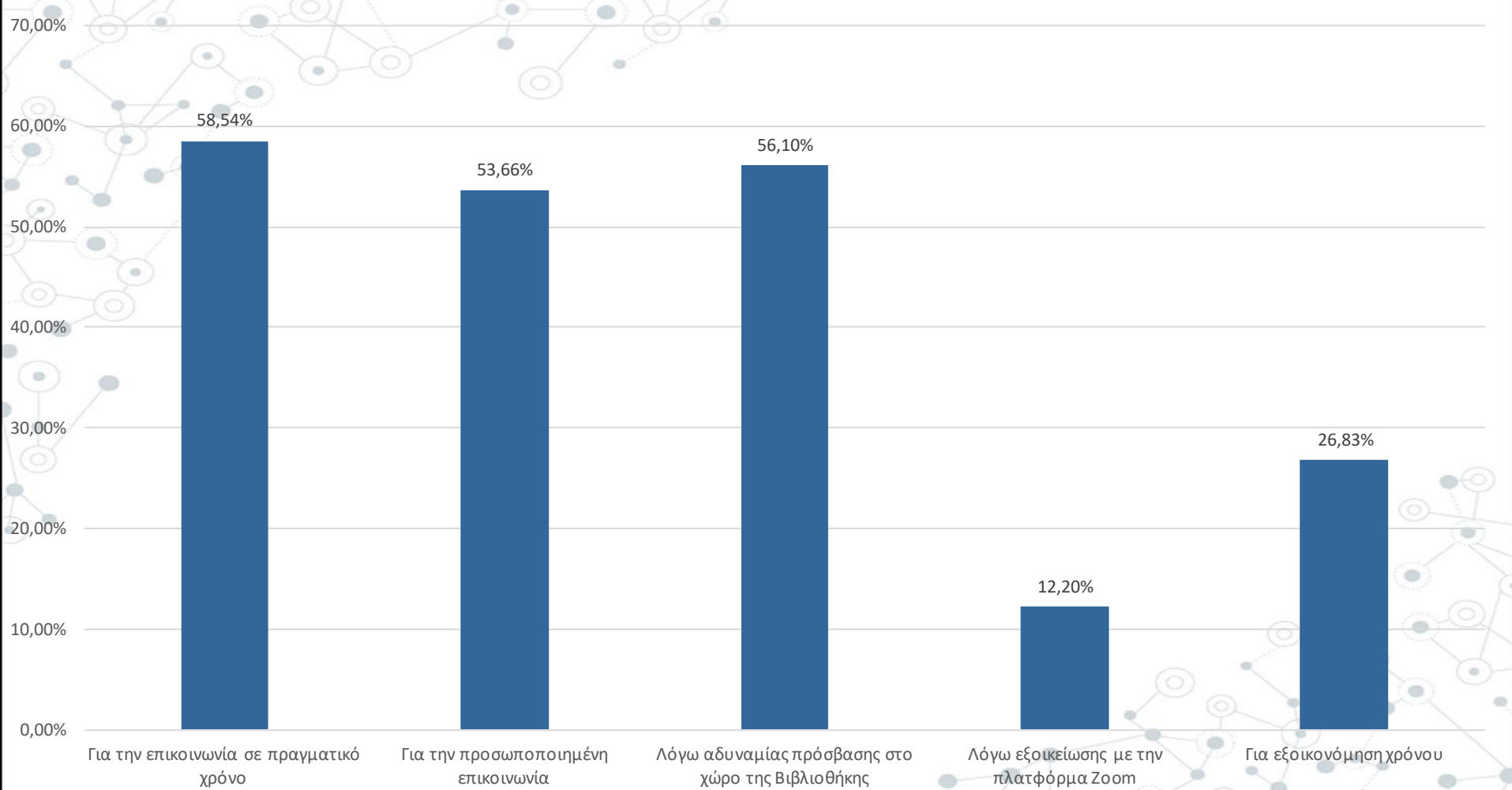




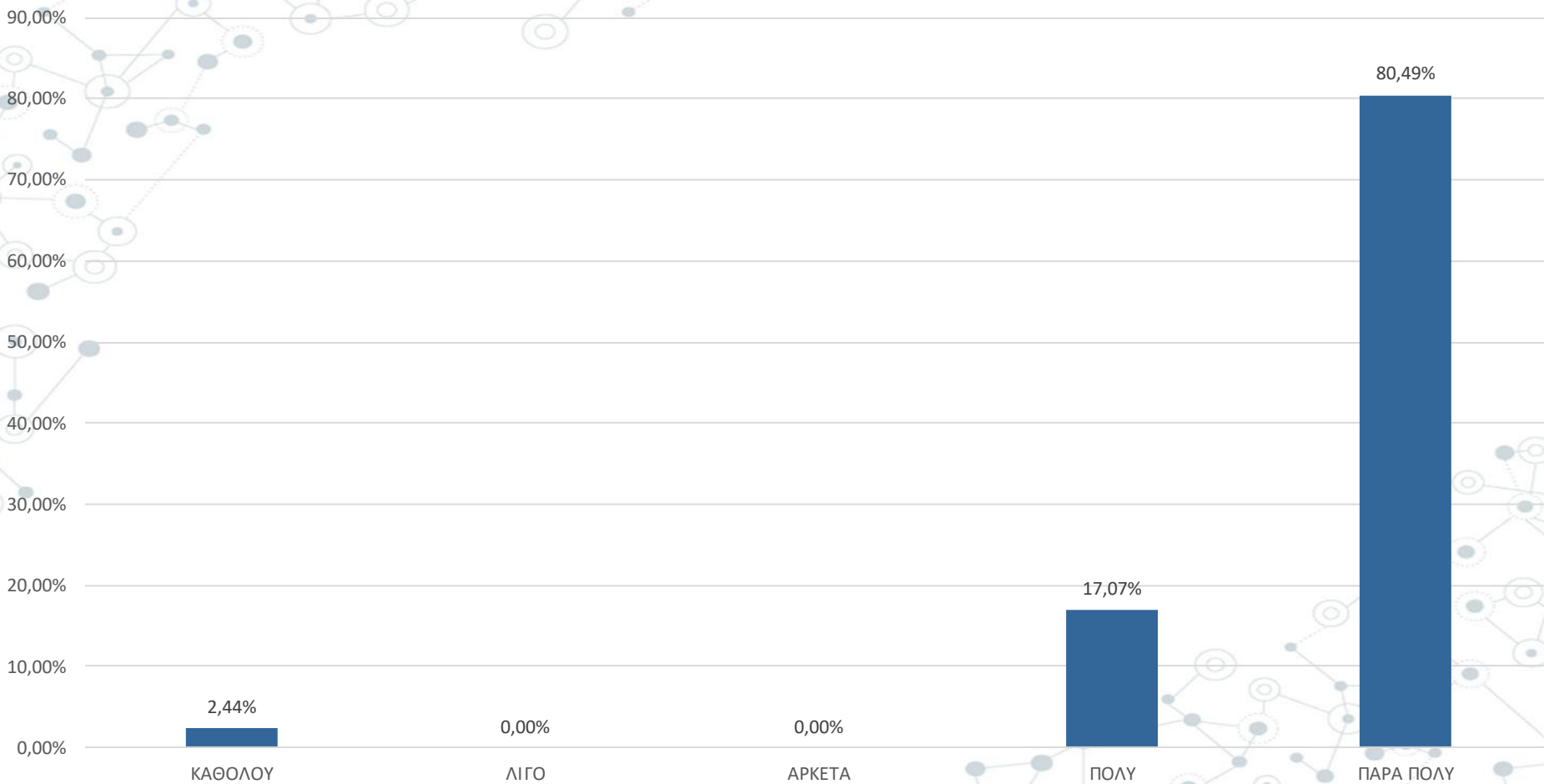
## Το πληροφοριακό σας ερώτημα αφορούσε:



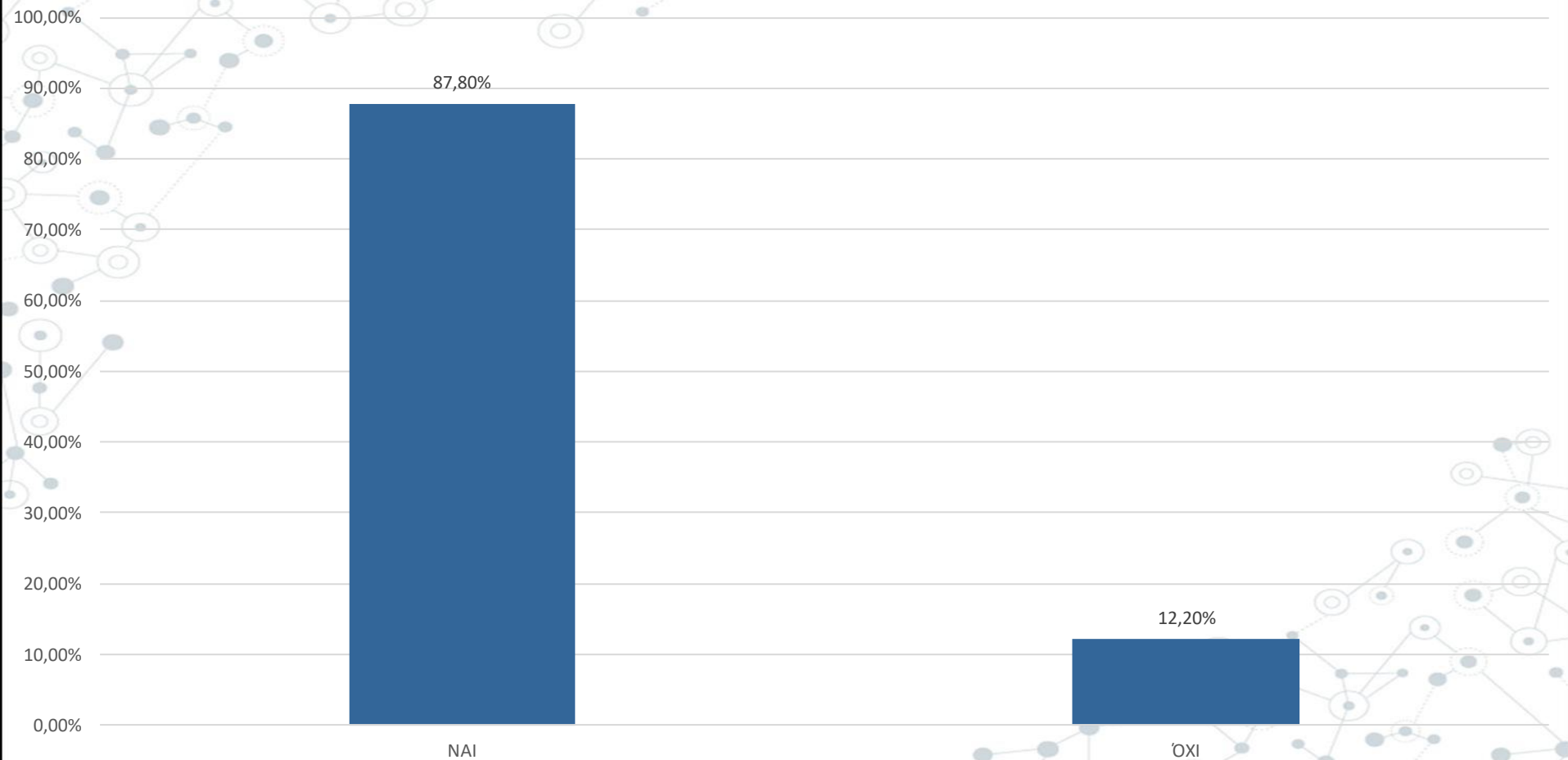
## Για ποιο λόγο επιλέξατε αυτόν τον τρόπο επικοινωνίας με την Βιβλιοθήκη;



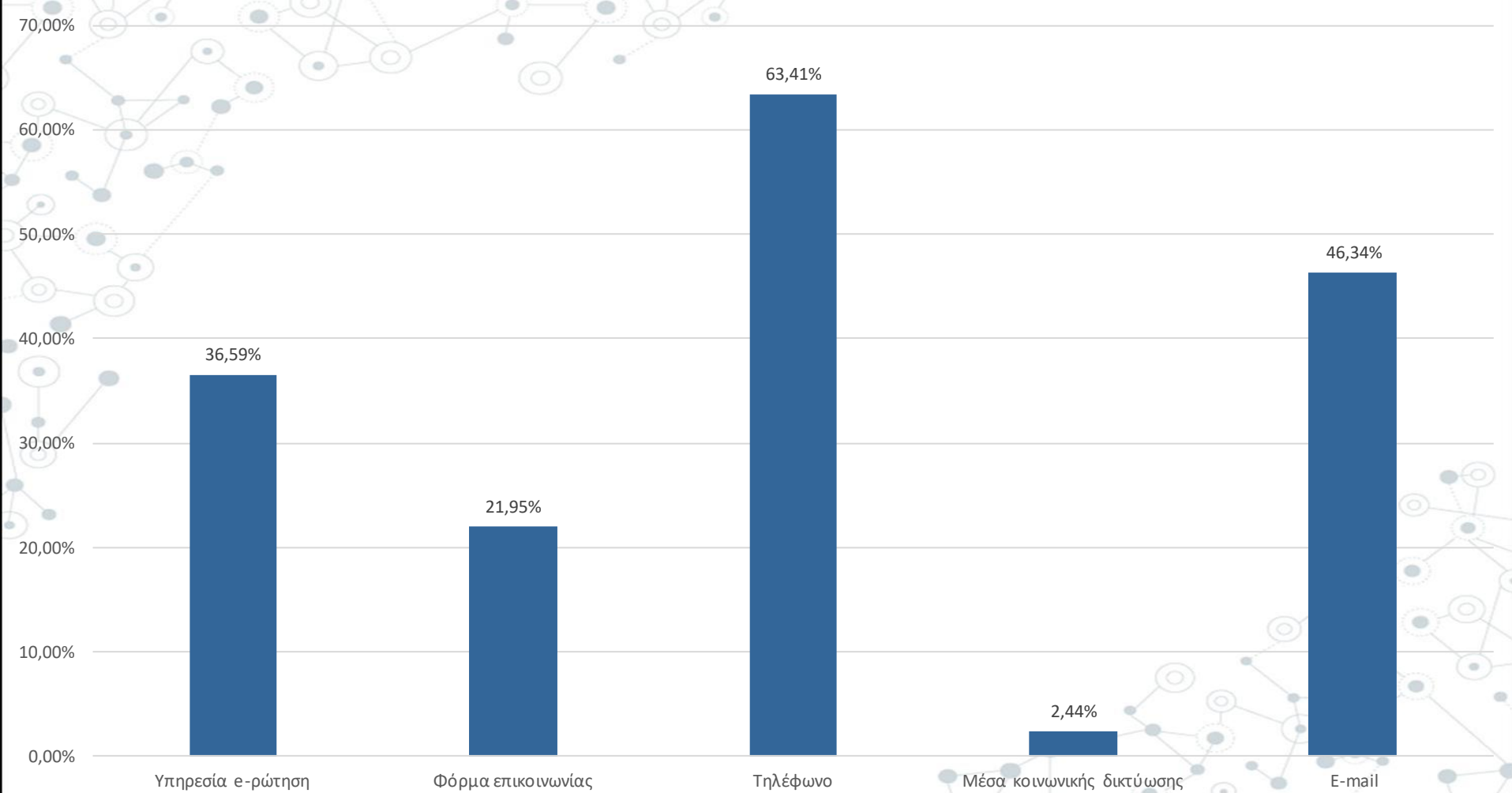
Σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε από την απάντηση στο ερώτημα σας όταν ολοκληρώθηκε η επικοινωνία;



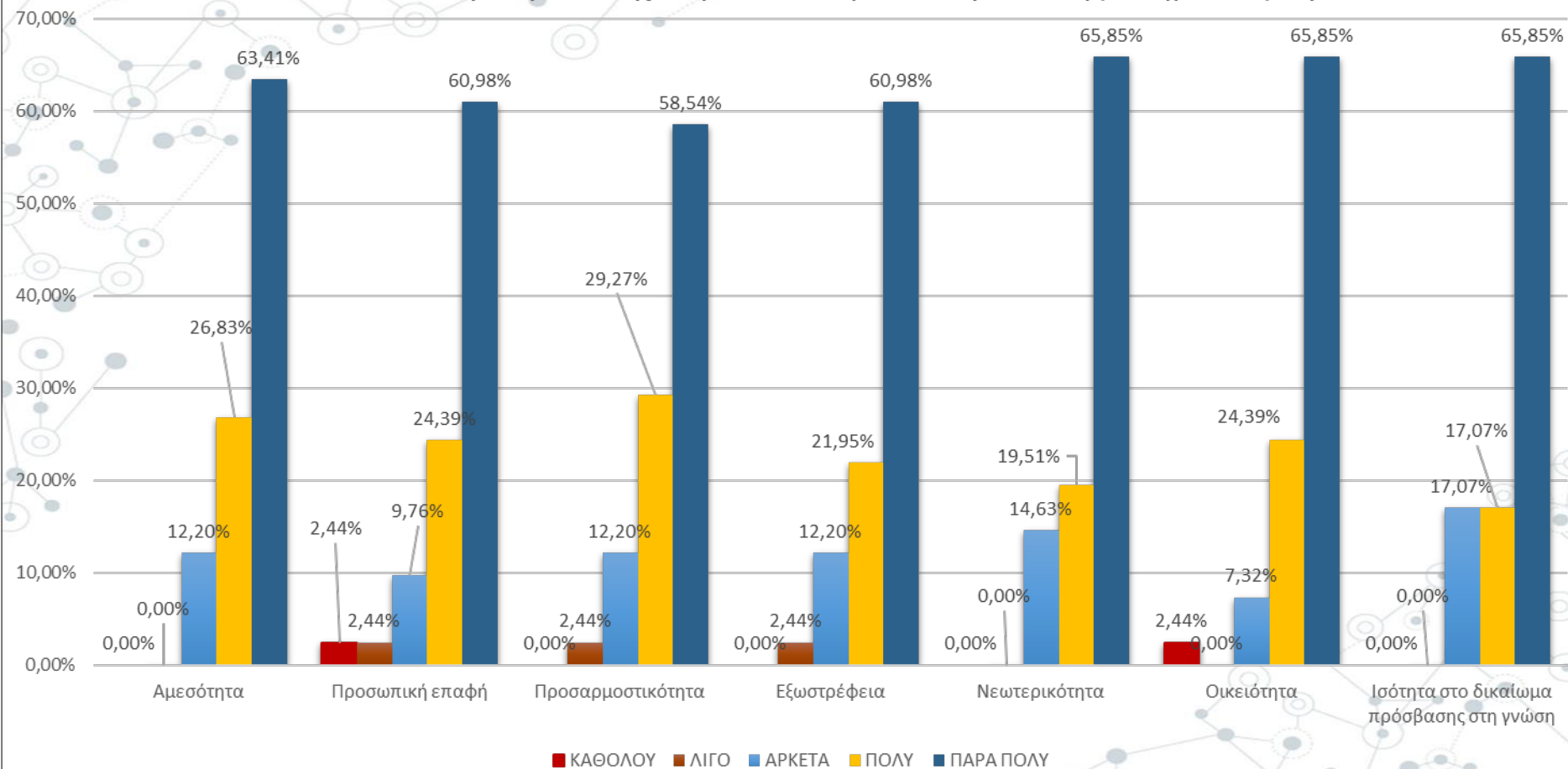
Έχετε επικοινωνήσει στο παρελθόν με τη Βιβλιοθήκη για παροχή βοήθειας; (e-ρώτηση, τηλέφωνο, φόρμα επικοινωνίας, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, e-mail)



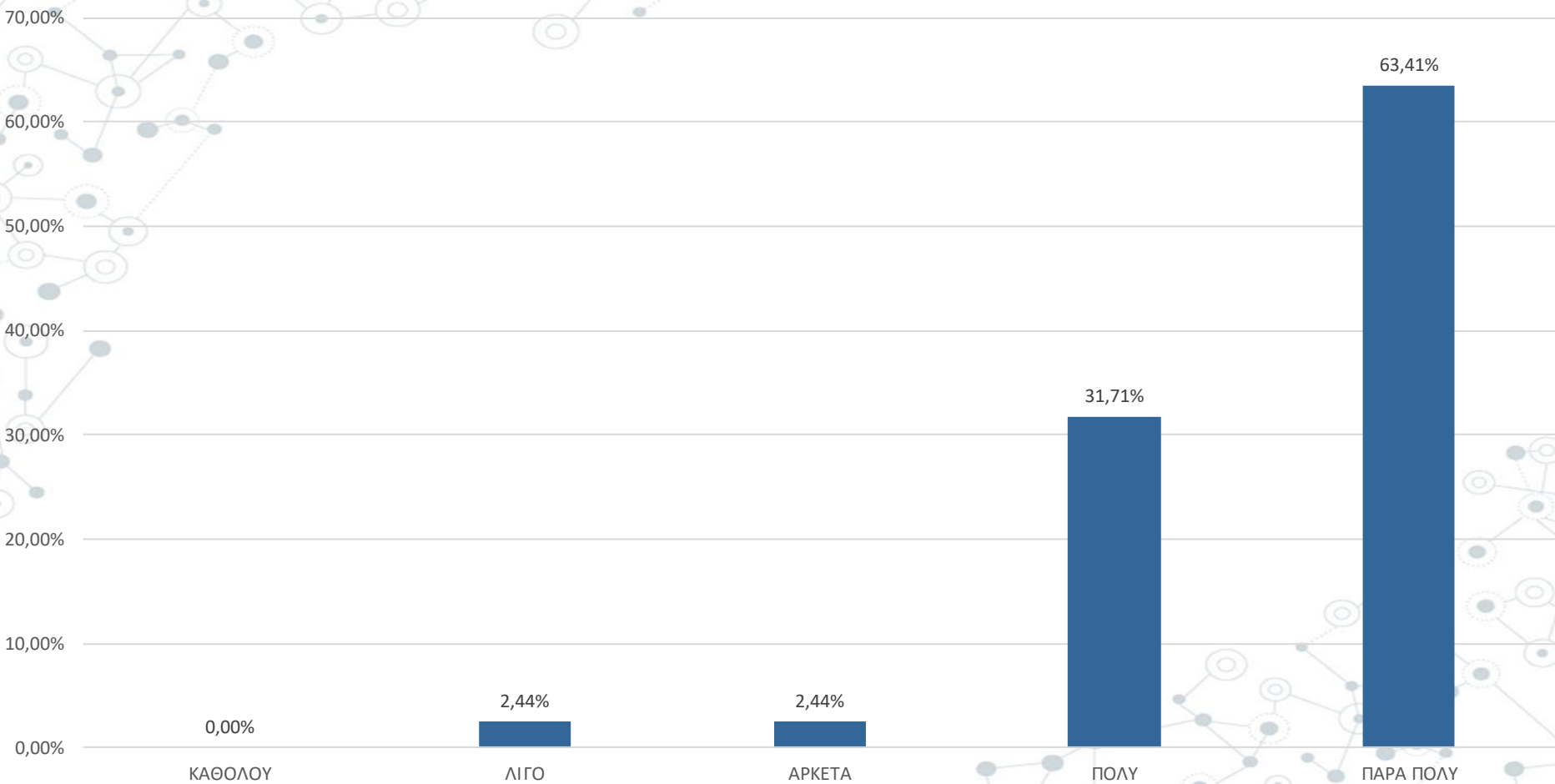
# Εάν ναι, με ποιους από τους προαναφερθέντες τρόπους;



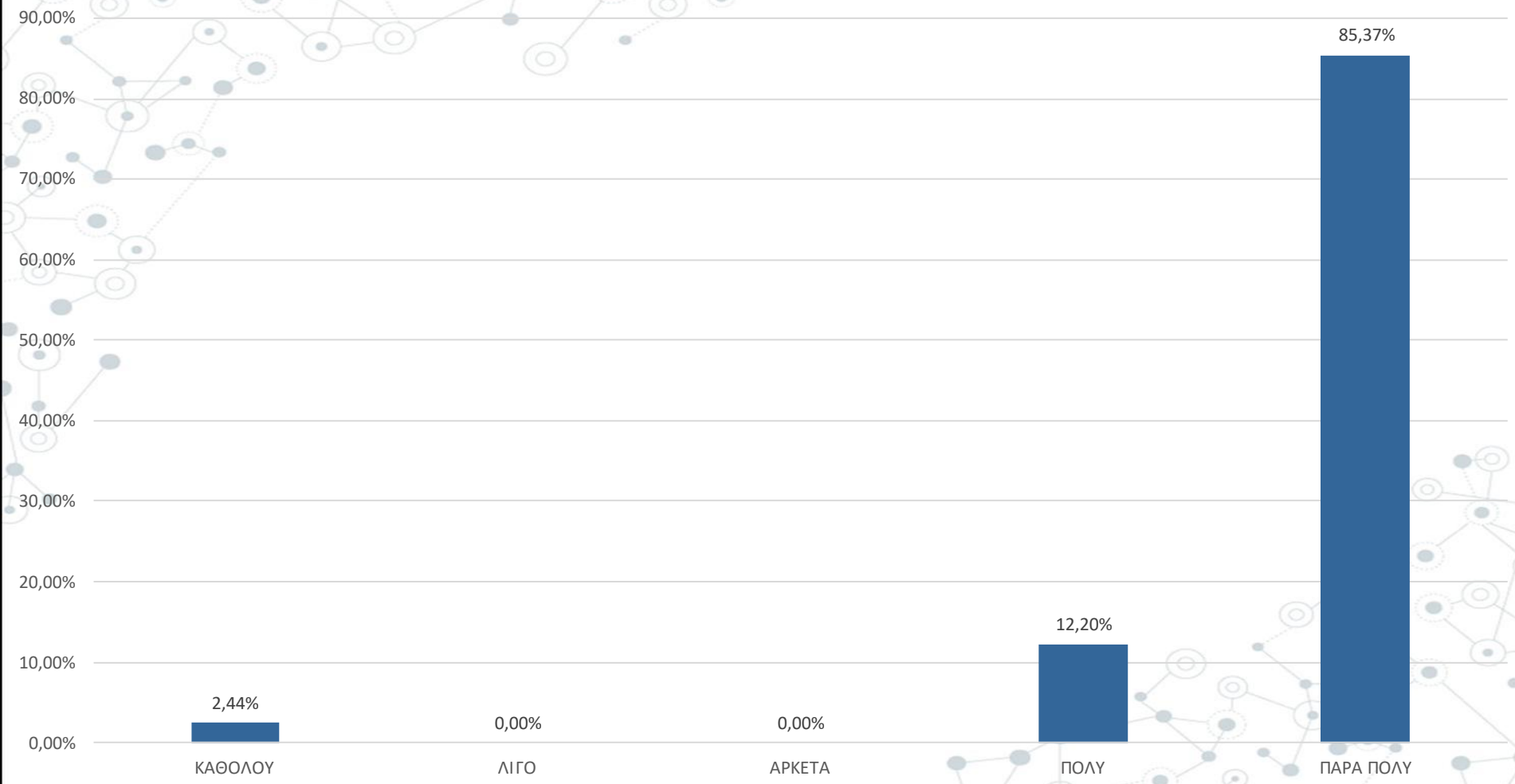
## Σε ποιο βαθμό ενισχύθηκαν τα παρακάτω μέσω της υπηρεσίας myLIBRARYlive;



Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η υπηρεσία myLIBRARYlive κατάφερε να υποκαταστήσει την αδυναμία πρόσβασης στο φυσικό χώρο της Βιβλιοθήκης;

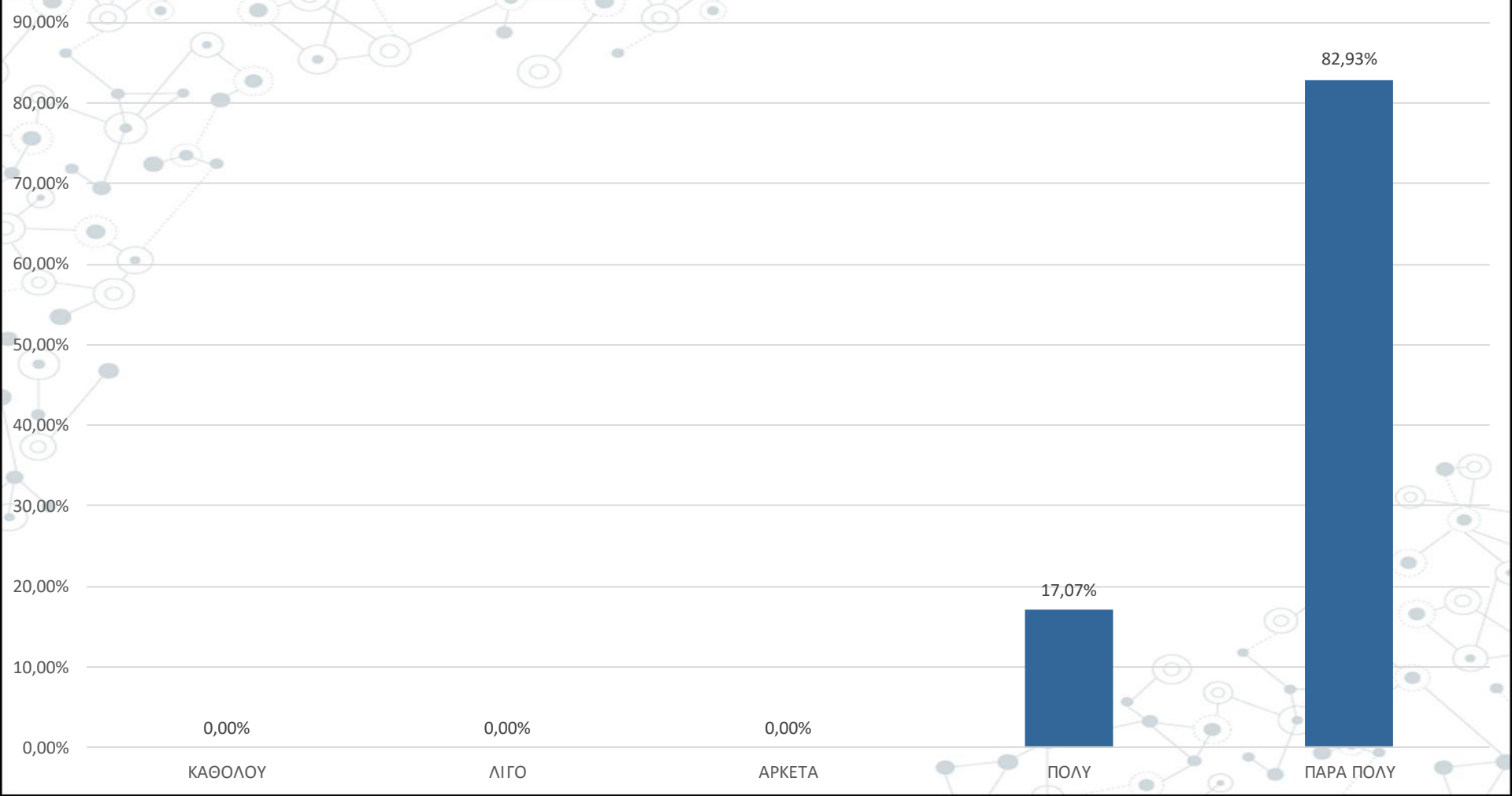


# Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη χρήση της υπηρεσίας myLIBRARYlive;

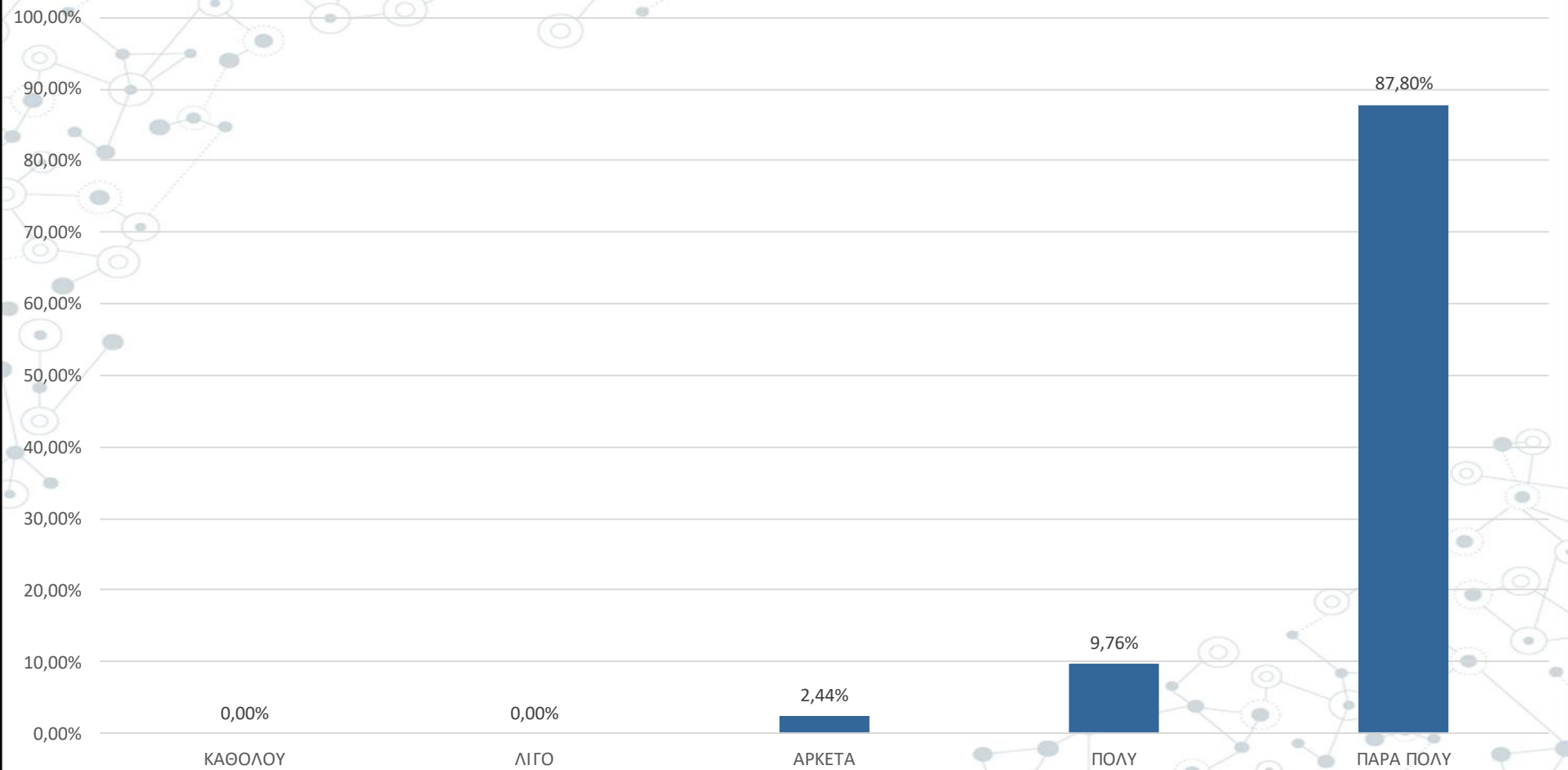




# Πόσο πιθανό θεωρείτε ότι θα συστήνατε την υπηρεσία myLIBRARYlive και σε κάποιον άλλον;



Θα επιθυμούσατε να συνεχίσει η Βιβλιοθήκη να παρέχει την υπηρεσία myLIBRARYlive και μετά το πέρας της πανδημίας;





## Έχετε να προτείνετε κάτι για την βελτίωση αυτής της υπηρεσίας της Βιβλιοθήκης;

- «Η εξυπηρέτηση και η συμπεριφορά των υπαλλήλων της βιβλιοθήκης ήταν εξαιρετική. Συγχαρητήρια!
- «Επέκταση χρόνου που μπορεί κάποιος να επικοινωνήσει»
- «Δυνατότητα εξυπηρέτησης και απογευματινές ώρες».
- «Να αυξηθεί η διάρκεια του ραντεβού»
- «Ενημέρωση από το Πανεπιστήμιο για την ύπαρξη της κατά την έναρξη των σπουδών»
- «Επειδή είναι νέα υπηρεσία εμένα με βοήθησε με τον υπάρχοντα τρόπο»

# Συμπεράσματα

# myLIBRARYlive

- Κάλυψε επαρκώς τις πληροφοριακές/εκπαιδευτικές ανάγκες του κοινού που την χρησιμοποίησε
- Ενίσχυσε το εξωστρεφές και φιλικό προφίλ της Βιβλιοθήκης
- Αποτύπωσε την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα της Βιβλιοθήκης στις νέες απαιτήσεις που δημιουργήθηκαν εξαιτίας της πανδημίας covid-19
- Προσομοίωσε τη δια ζώσης εξυπηρέτηση
- Διατήρησε την προσωπική επαφή σε πραγματικό χρόνο
- Θα συνεχίσει να παρέχεται και μετά το πέρας της πανδημίας covid-19
- Θα διευρύνει το ωράριο λειτουργίας της
- Θα ενσωματωθεί ως μέθοδος εξυπηρέτησης και σε άλλα τμήματα της Βιβλιοθήκης



<https://www.lib.uom.gr>

Ευχαριστούμε για την προσοχή  
σας!

Φωτεινή Πολυμεράκη

Παρασκευή Βοζανά

Κατερίνα Κατσαούνη

Σοφία Βοζανά