

myLIBRARYlive: Ξανακερδίζοντας τη χαμένη αίσθηση προσωπικής επαφής

Φωτεινή Πολυμεράκη

polymerf@uom.edu.gr

Παρασκευή Βοζανά

vozan@uom.edu.gr

Κατερίνα Κατσαούνη

kkatsaouni@uom.edu.gr

Σοφία Βοζανά

svozana@uom.edu.gr



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

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	Πε	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^η 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

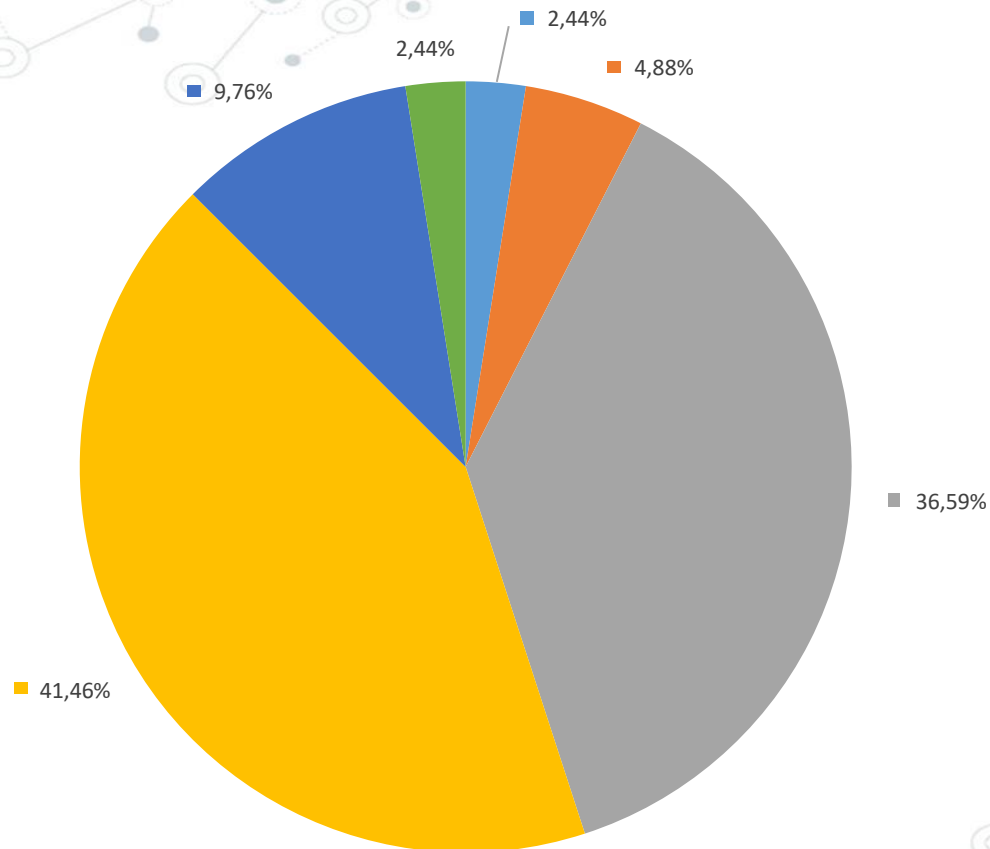
- 14 ερωτήσεις
 - κλειστού και ανοιχτού τύπου
 - κλίμακας πολλαπλής επιλογής, κλίμακας τύπου Likert

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

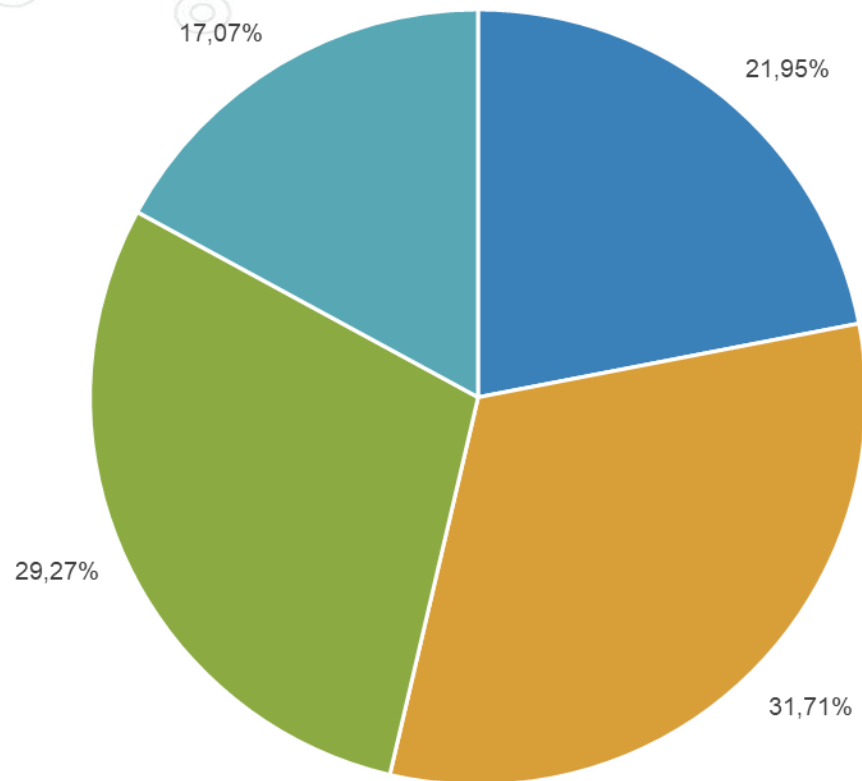
■ Μεταπτυχιακός φοιτητής

■ Προπτυχιακός φοιτητής

■ Εξωτερικός χρήστης

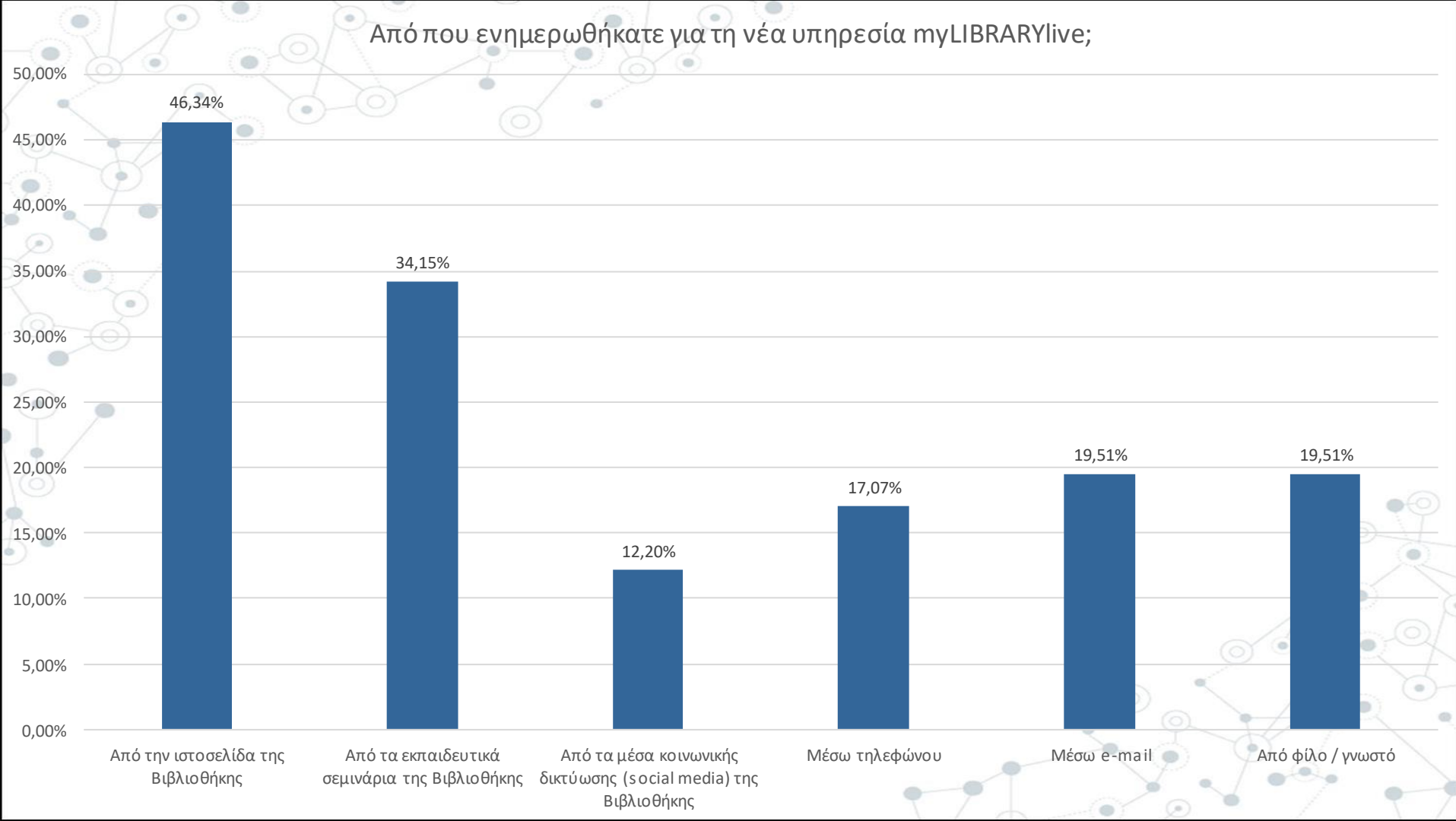
■ ΕΔΙΠ

Ηλικιακή ομάδα

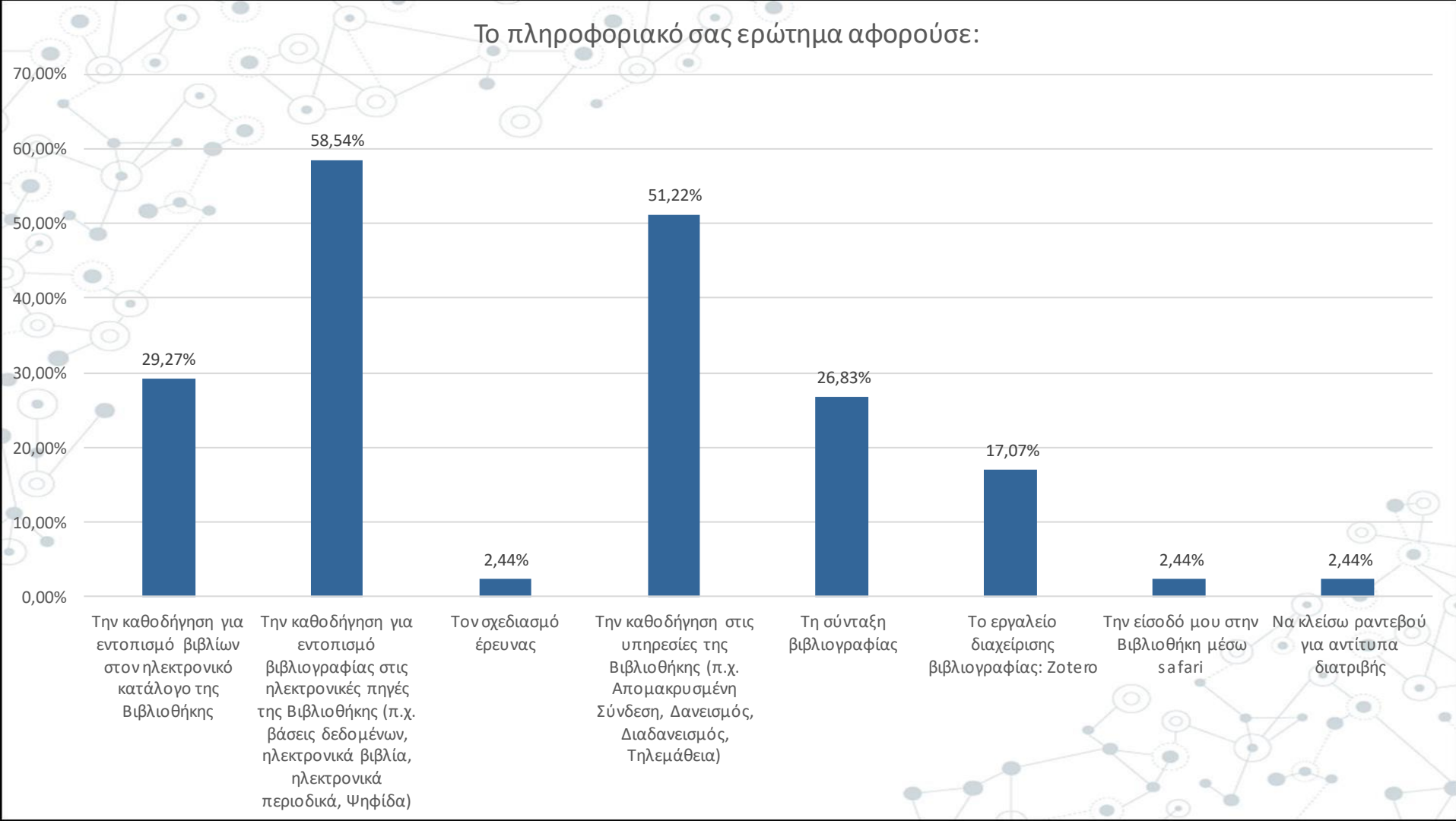


■ 18-25 ■ 26-35 ■ 36-45 ■ 46 και άνω

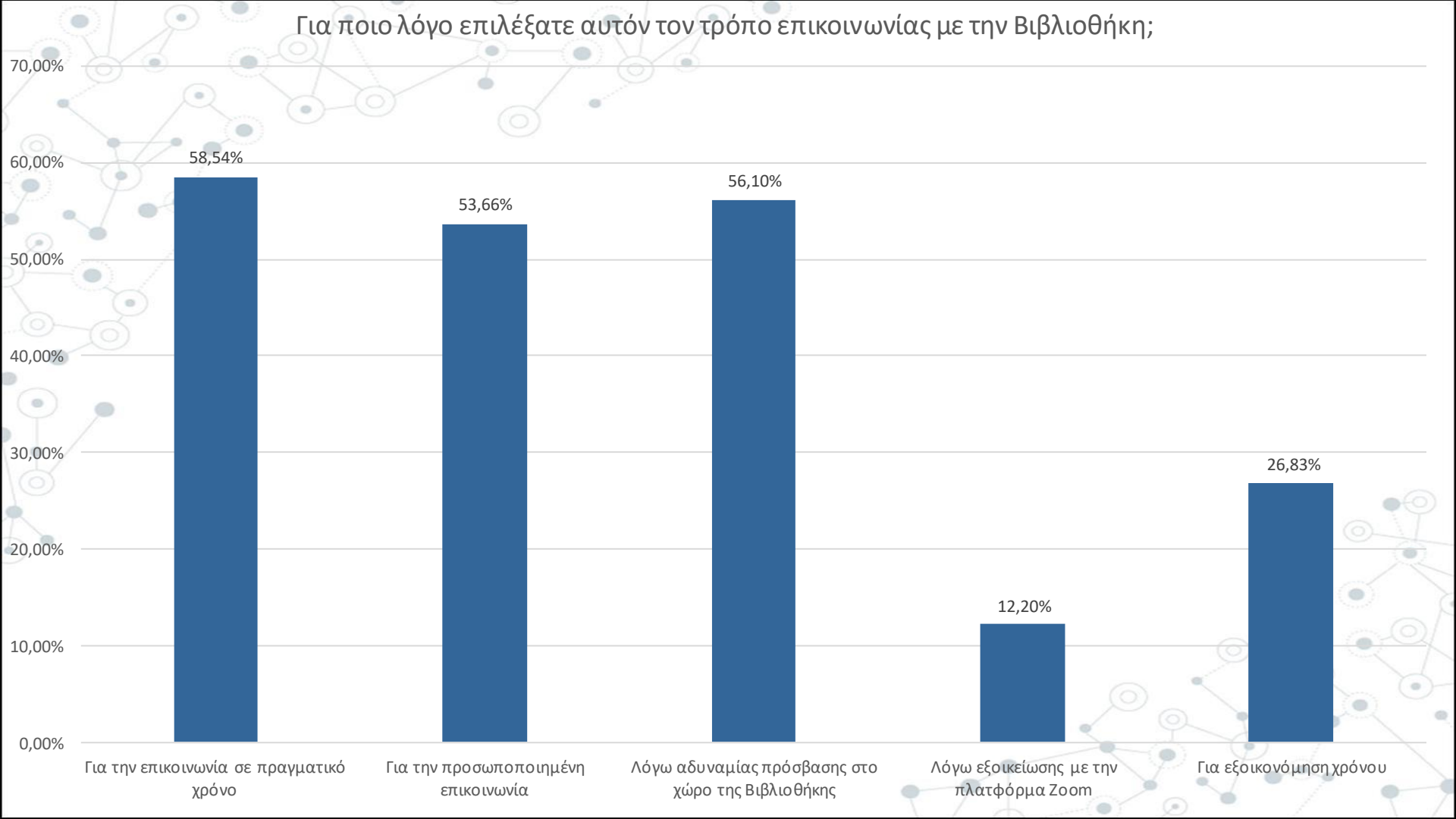
Από που ενημερωθήκατε για τη νέα υπηρεσία myLIBRARYlive;



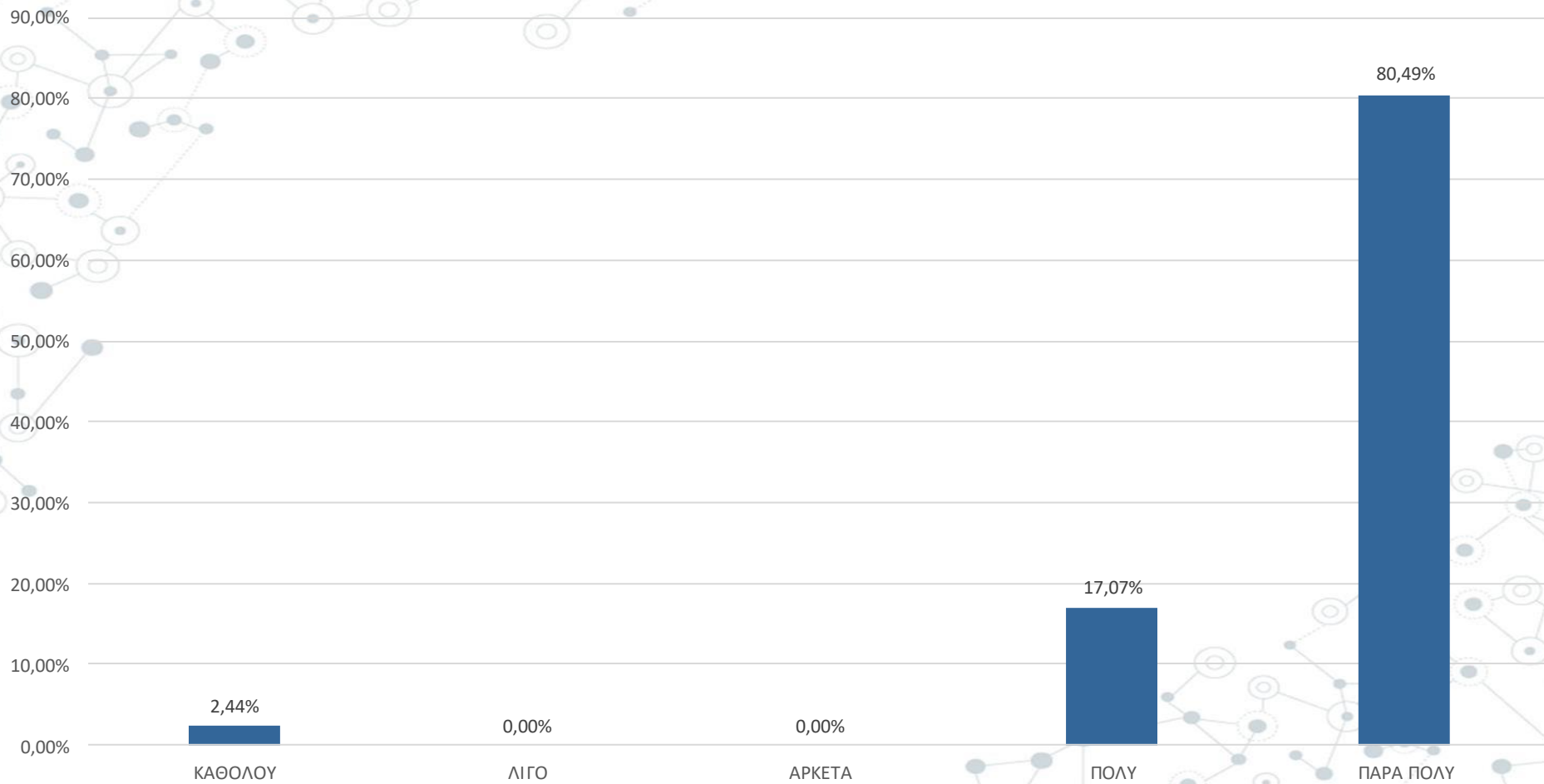
Το πληροφοριακό σας ερώτημα αφορούσε:



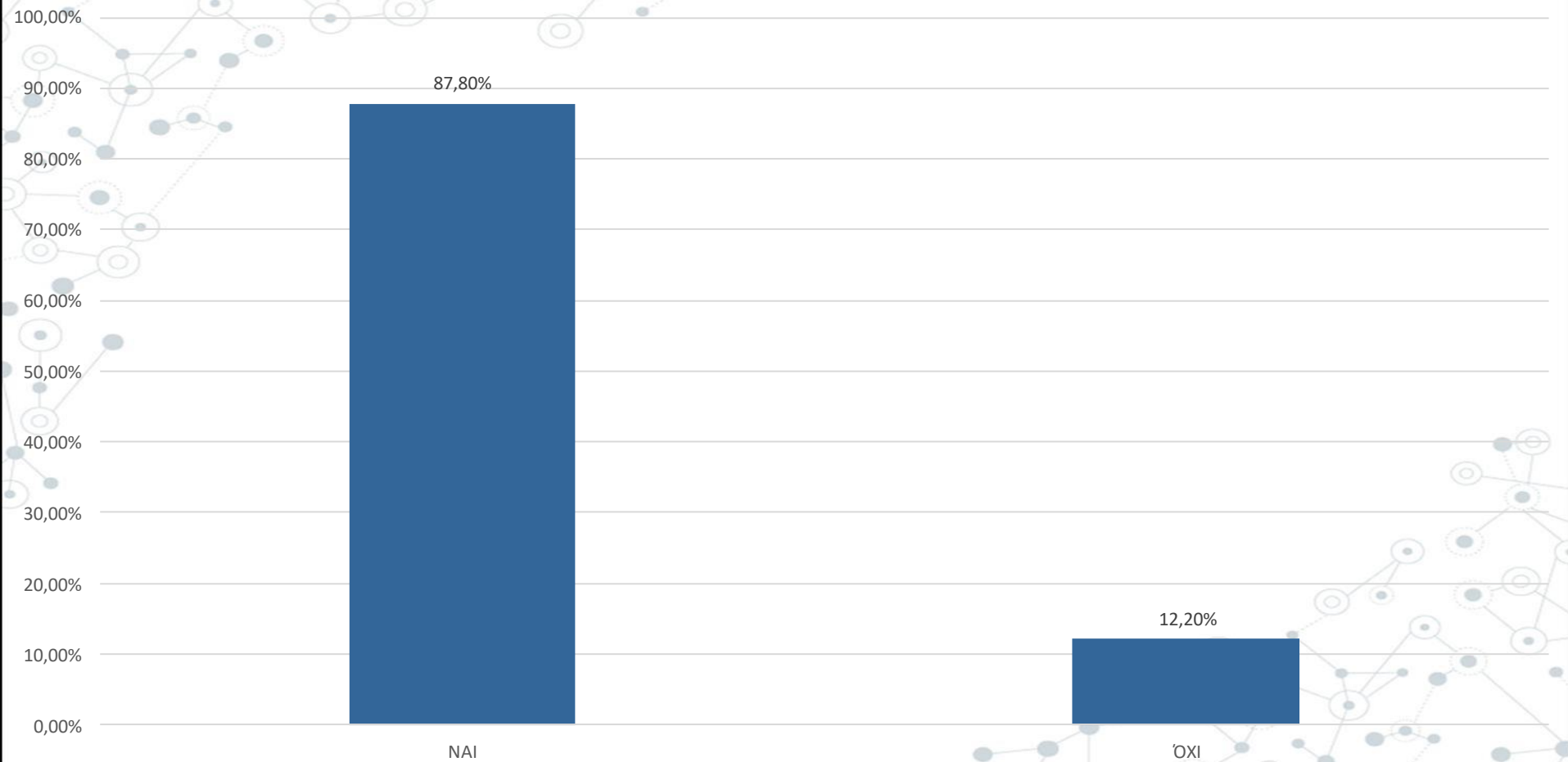
Για ποιο λόγο επιλέξατε αυτόν τον τρόπο επικοινωνίας με την Βιβλιοθήκη;



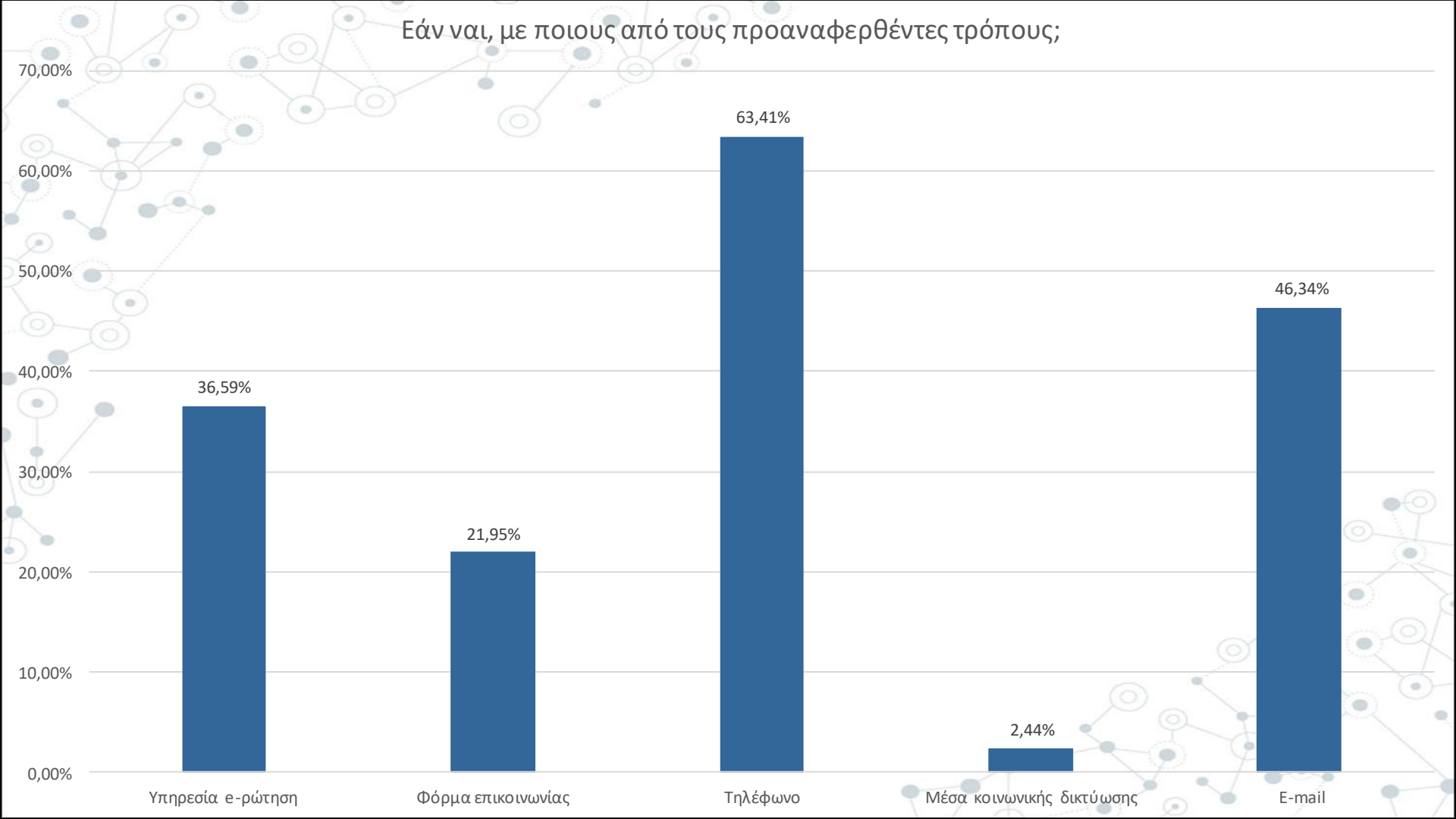
Σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε από την απάντηση στο ερώτημα σας όταν ολοκληρώθηκε η επικοινωνία;



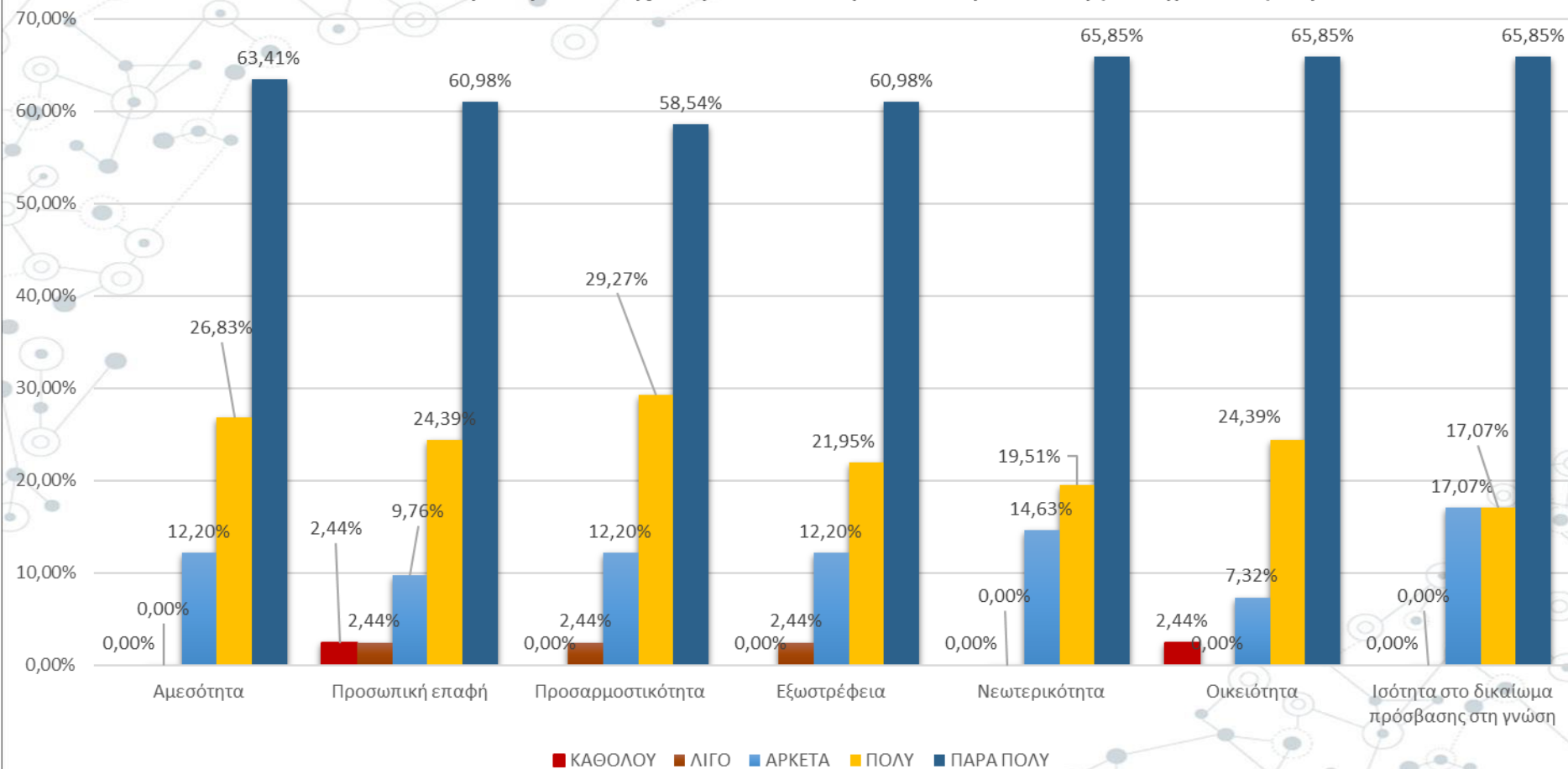
Έχετε επικοινωνήσει στο παρελθόν με τη Βιβλιοθήκη για παροχή βοήθειας; (e-ρώτηση, τηλέφωνο, φόρμα επικοινωνίας, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, e-mail)



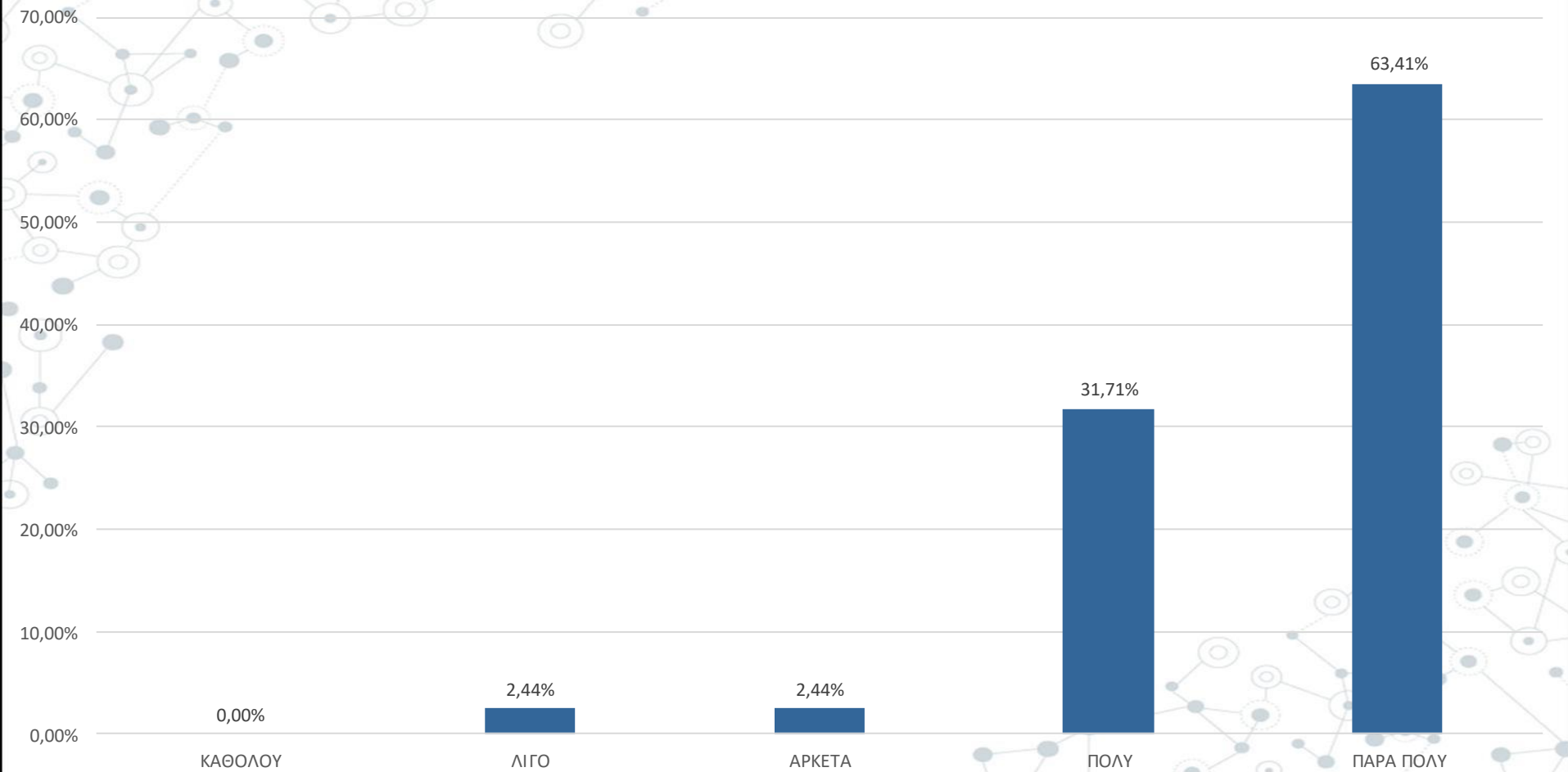
Εάν ναι, με ποιους από τους προαναφερθέντες τρόπους;



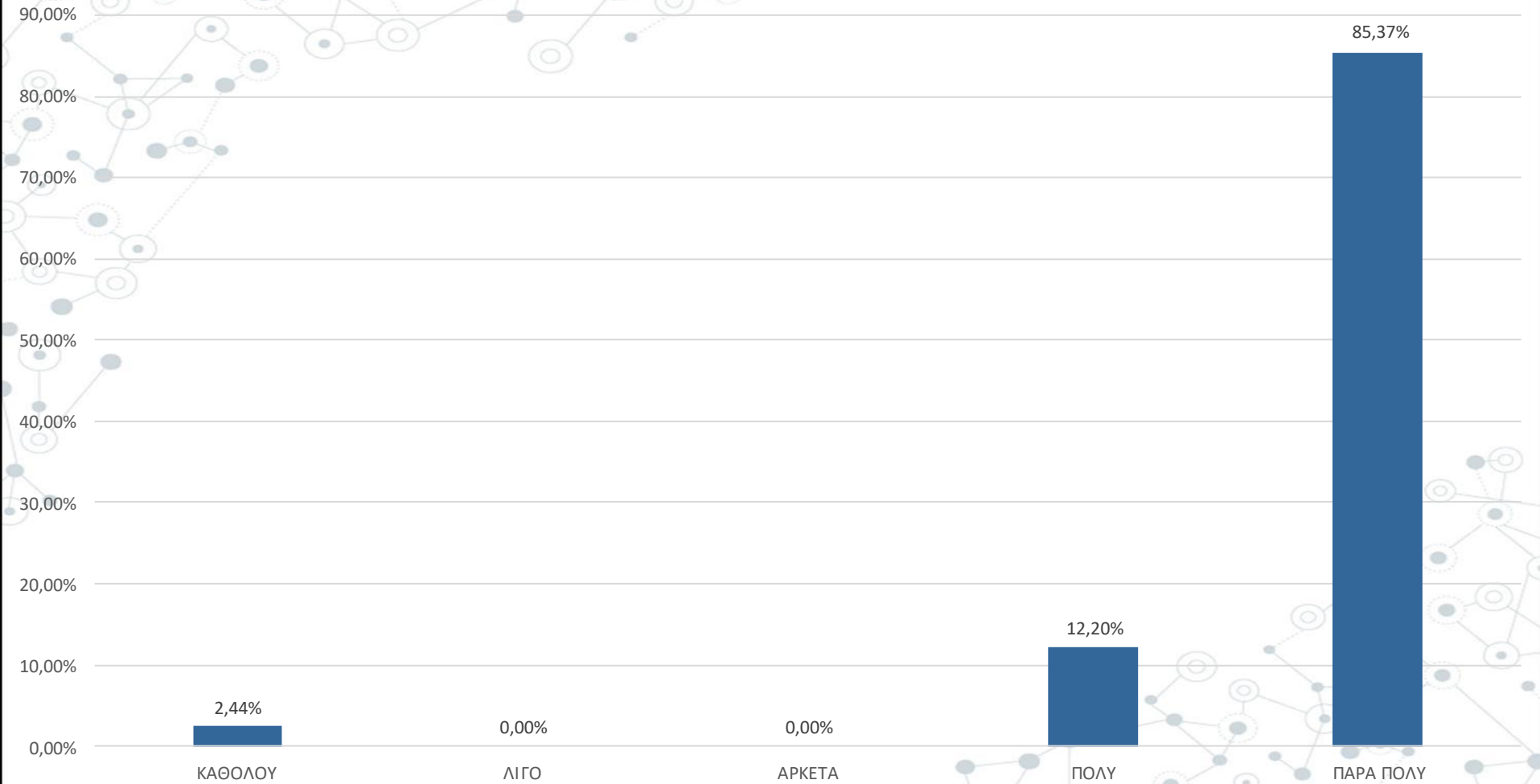
Σε ποιο βαθμό ενισχύθηκαν τα παρακάτω μέσω της υπηρεσίας myLIBRARYlive;



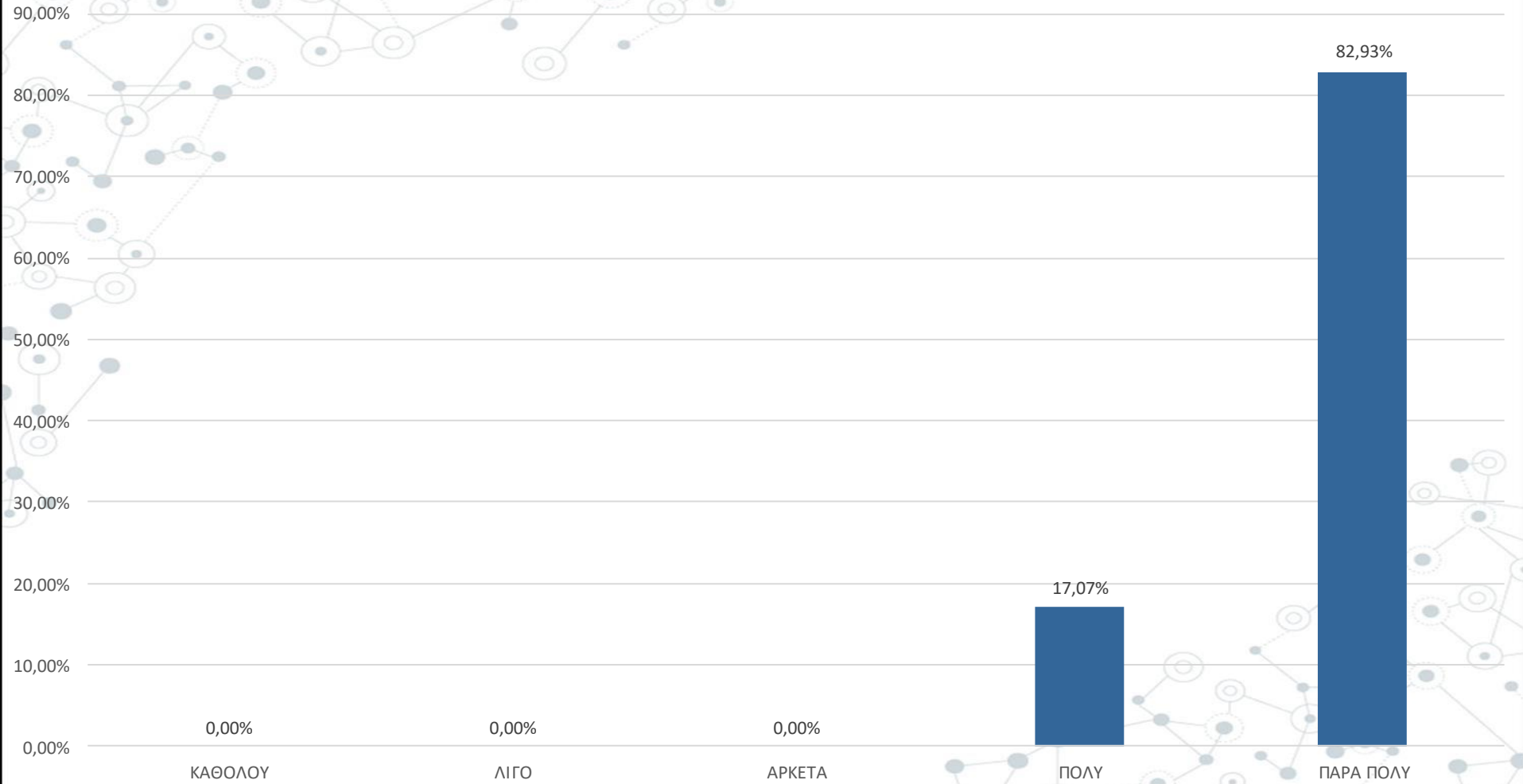
Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η υπηρεσία myLIBRARYlive κατάφερε να υποκαταστήσει την αδυναμία πρόσβασης στο φυσικό χώρο της Βιβλιοθήκης;



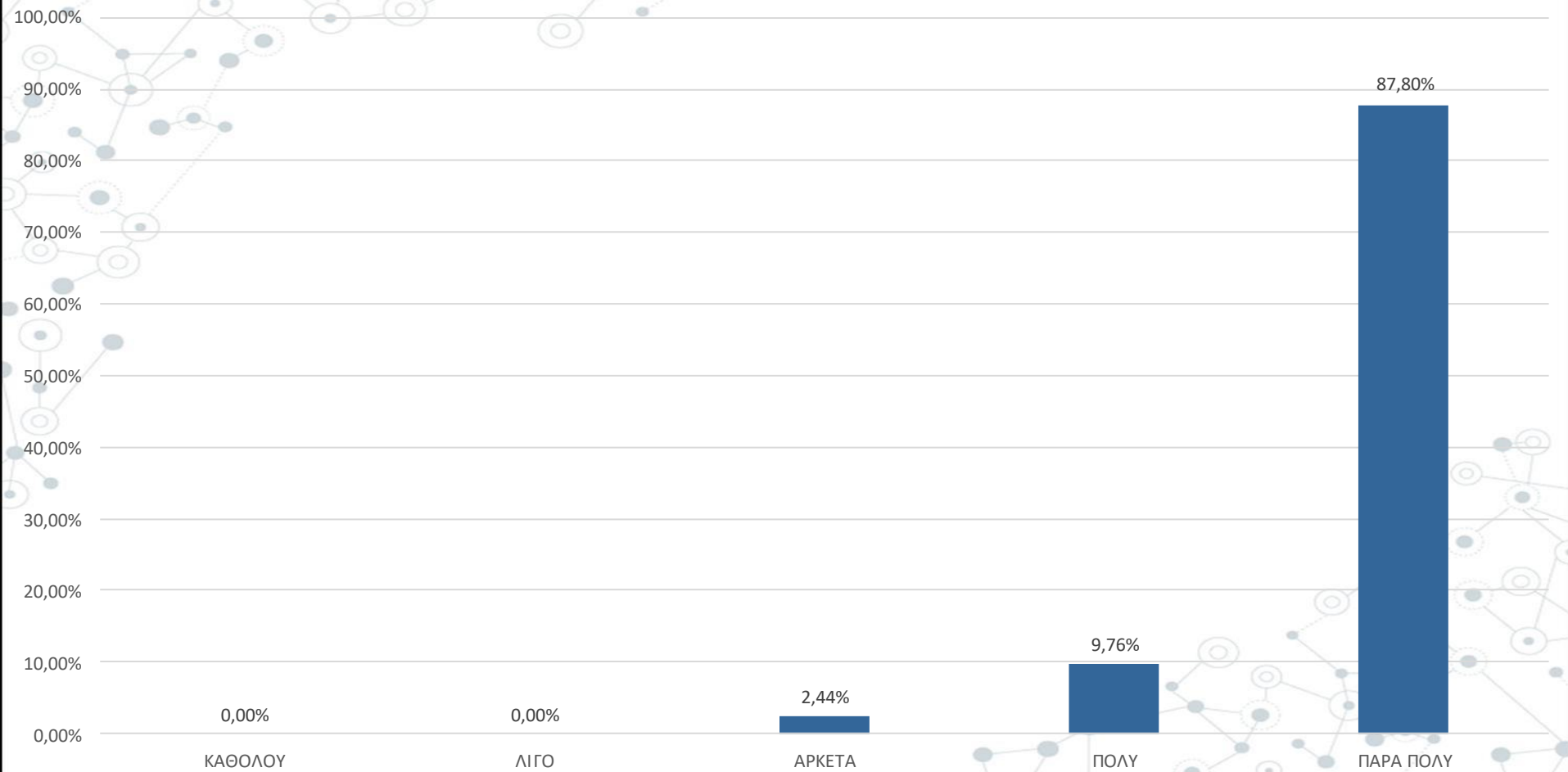
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη χρήση της υπηρεσίας myLIBRARYlive;



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

