

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ
(*VIRTUAL REFERENCE SERVICES*) ΣΤΙΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ**



ΔΕΣΠΟΙΝΑ – ΓΕΩΡΓΙΑ ΓΚΕΚΑ

A.M :118/03

Επιβλέπτουσα : ΕΛΙΣΑΒΕΤ ΧΑΝΤΑΒΑΡΙΔΟΥ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.....	3
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ.....	6
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	8
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο	11
1.1 ΟΡΙΣΜΟΙ VIRTUAL REFERENCE SERVICES.....	11
1.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ.....	17
1.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	19
1.4 ΜΟΡΦΕΣ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο	22
2.1 ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ.....	22
2.2 ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ-ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ.....	25
2.2.1 ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	25
2.3. QUESTIONPOINT.....	27
2.4 LSSI (LIBRARY SYSTEMS & SERVICES, L.L.C.), (ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ).....	28
2.5 ASK A LIBRARIAN (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ EARL).....	28
2.6 COLLABORATIVE DIGITAL REFERENCE SERVICE (LIBRARY OF CONGRESS).....	29
2.7 24/7 REFERENCE.....	29
2.8 VIRTUAL REFERENCE TOOLKIT.....	31
2.9 MULDER.....	31
2.10 QA BUILDER SOFTWARE (QABUILDER ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ).....	32
2.11 THE NATIONAL SCIENCE DIGITAL LIBRARY (Η ΕΘΝΙΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΦΥΣΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ).....	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο	35
3.1 ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΣΕ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΞΕΝΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ.....	35
3.1.1 Η ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ.....	35
3.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ.....	36
3.3 ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΤΟΥ ASK A LIBRARIAN.....	39
3.4 ΕΠΙΠΕΔΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	40
3.5 ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ QUESTIONPOINT.....	40
3.6 ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ QUESTION POINT.....	42

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο	42
4.1 ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ	42
Η ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΤΟΥ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ.....	42
4.2 ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΘ	44
4.3 WEB ΦΟΡΜΑ ΕΡΩΤΗΣΗΣ	44
4.4 ΖΩΝΤΑΝΗ/ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	45
4.5 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ QUESTIONPOINT ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΟΥ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΥ	46
4.6 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ QUESTIONPOINT ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ ...	47
4.7 ΓΝΩΣΙΑΚΕΣ ΒΑΣΕΙΣ – ΤΟΠΙΚΗ ΚΑΙ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ	48
4.8 Η ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο	50
5.1 ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	50
5.1.1 ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ – ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	50
5.2.2 ΜΕΘΟΔΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ – ΜΕΓΕΘΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο	51
6.1 ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	51
6.1.1 ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	51
6.1.2 ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	52
6.1.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ – ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	53
6.1.4 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	53
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο	54
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ.....	54
7.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΥΣ ΠΙΝΑΚΕΣ.....	55
ΠΙΝΑΚΑΣ 1	55
ΠΙΝΑΚΑΣ 2.....	55
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.....	56
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.....	56
ΓΡΑΦΗΜΑ 4.....	57
ΠΙΝΑΚΑΣ 5	57
ΠΙΝΑΚΑΣ 6	58
ΓΡΑΦΗΜΑ 6.....	58
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.....	59
ΓΡΑΦΗΜΑ 7.....	59
ΠΙΝΑΚΑΣ 8	60
ΠΙΝΑΚΑΣ 9.....	61

ΠΙΝΑΚΑΣ 10	62
ΠΙΝΑΚΑΣ 11	63
ΠΙΝΑΚΑΣ 12	64
ΓΡΑΦΗΜΑ 12.....	64
ΠΙΝΑΚΑΣ 13	65
ΓΡΑΦΗΜΑ 13.....	65
ΠΙΝΑΚΑΣ 14	66
ΠΙΝΑΚΑΣ 15	66
ΠΙΝΑΚΑΣ 16	67
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	68
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	69
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	76

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

ΑΕΙ = Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα

ΑΠΘ = Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης

ΔΕΠ = Διδακτικό Ερευνητικό Προσωπικό

ΗΠΑ = Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής

ΤΕΙ = Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα

ALA = American Library Association

ARL = Association of Research Libraries

ASP = Application Service Provider

CALIS = China Academic Library and Information System

CD = Compact Disc

CDRS = Collaborative Digital Reference Service

DRS = Digital Reference Services

FAQs = Frequently Asked Questions

IFLA = International Federation of Library Associations

IIS = Information Institute of Syracuse

IR = Information Retrieval

IRC = Internet Relay Chat

LC = Library of Congress

LLC = Limited Liability Company

LSSI = Library Systems and Services

LSTA = Library Services and Technology Act

MCLS = Metropolitan Cooperative Library System

MOO = Multi User Dimension Object Oriented

MP3 = MPEG Audio Layer 3

MPEG = Moving Pictures Experts Group

NISO = National Information Standards Organization

NSDL = National Science Digital Library

OCLC = Online Computer Library Center

ORR = On-line, Real-time Reference

QATP = Question/Answer Transaction Protocol

QRC = Quality Resource Center

QUIP = Question Interchange Protocol

RDF = Resource Description Framework

RSS = Rich Site Summary/Really Simple Syndication/RDF Site Summary

RUSA = Reference and Users Services Association

SUNY = State University of New York

SPSS = Statistical Package for the Social Sciences

TREC = Text Retrieval Conference

URL = Uniform Resource Locator

VRD = Virtual Reference Desk

VRS = Virtual Reference Services

XML = Extensible Markup Language

Η παρούσα πτυχιακή εργασία που έχει ως θέμα «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Πληροφόρησης (Virtual Reference Services) στις ελληνικές βιβλιοθήκες», πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια του προγράμματος σπουδών του τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης (Α.Τ.Ε.Ι.Θ.).

Σκοπός της εργασίας είναι να πραγματοποιηθεί μια πρώτη και ολοκληρωμένη προσπάθεια αναζήτησης και συγκέντρωσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης, αρχικά με την καταγραφή του ορισμού των υπηρεσιών και με την παράθεση των εφαρμογών τους στις ελληνικές και ξένες βιβλιοθήκες και έπειτα με τον εντοπισμό του ακριβούς αριθμού των ελληνικών βιβλιοθηκών που παρέχουν τις συγκεκριμένες υπηρεσίες πληροφόρησης.

Η επιλογή του συγκεκριμένου θέματος πτυχιακής έγινε διότι θεωρώ ότι είναι ένα διαφορετικό και πολύ σύγχρονο θέμα, καθώς για την εκπόνηση της πτυχιακής περιηγήθηκα στο χώρο του Διαδικτύου και στον τομέα της Πληροφορικής, η οποία συνεργάζεται άμεσα με την επιστήμη της Βιβλιοθηκονομίας.

Η εργασία χωρίζεται σε θεωρητικό και ερευνητικό μέρος. Το θεωρητικό μέρος απαρτίζεται από έξι κεφάλαια, αναλυτικότερα στο πρώτο κεφάλαιο αναφέρονται οι ορισμοί και οι κατηγορίες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης, στο δεύτερο κεφάλαιο παρατίθενται τα λογισμικά των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και οι εταιρείες που παρέχουν προϊόντα και λογισμικά, στο τρίτο κεφάλαιο αναφέρονται οι εφαρμογές ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης σε ελληνικές και ξένες βιβλιοθήκες. Το τέταρτο κεφάλαιο έχει να κάνει με τις εφαρμογές στις ελληνικές βιβλιοθήκες, στο πέμπτο κεφάλαιο περιλαμβάνεται ο πληθυσμός της έρευνας και η μέθοδος της δειγματοληψίας που χρησιμοποιήθηκε στα ερωτηματολόγια και στο έκτο κεφάλαιο αναφέρεται η μέθοδος συλλογής των δεδομένων που προκύπτει από την έρευνα. Στο ερευνητικό μέρος η μέθοδος που εφαρμόστηκε ήταν αυτή του ερωτηματολογίου με κλειστές ερωτήσεις και σκοπός της έρευνας ήταν να αξιολογηθεί κατά πρώτον η υπηρεσία QuestionPoint από τους χρήστες της Κεντρικής Βιβλιοθήκης του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και κατά δεύτερον να γίνει γνωστό αν γνωρίζουν την υπηρεσία Question Point και κατά πόσον χρησιμοποιείται αυτή η υπηρεσία.

Η Βιβλιογραφία συντάχθηκε με το πρότυπο του MLA, Works Cited Page: Books, Work Cited: Periodicals, Works Cited: Electronic Sources.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτρια μου κ. Ελισάβετ Χανταβαρίδου, για την συνεργασία που είχαμε όλο αυτό το διάστημα και τις συμβουλές που μου παρείχε για την εκπόνηση της εργασίας μου.

Τις ιδιαίτερες μου ευχαριστίες θα ήθελα να εκφράσω στην κ. Όλγα Παντούλη και την κ. Ελευθερία Κοσέογλου για την πολύτιμη βοήθεια τους σχετικά με το υλικό, την καθοδήγηση και διευθέτηση της πτυχιακής εργασίας μου.

Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω θερμά την οικογένεια μου, για την στήριξη και την κατανόηση τους όλα αυτά τα χρόνια και ειδικά ένα πολύ κοντινό μου άτομο που με την θετική του σκέψη, την καθημερινή υποστήριξη, βοήθεια και υπομονή συνέβαλε δραστικά στην εκπλήρωση αυτού του στόχου μου, στο οποίο και αφιερώνεται αυτή η εργασία.

Σε ένα έγγραφο του 1876, το οποίο ονομάζεται «Personal Relations Between Librarians and Reader», ο Samuel Green, έγραψε ότι είναι απαραίτητο να παρέχεται πληροφοριακή βοήθεια προκειμένου οι χρήστες να εντοπίζουν πληροφορίες, επειδή το κοινό δεν είναι εκπαιδευμένο να βρίσκει την πληροφορία (Bopp&Smith,2001). Ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου, μέχρι το τέλος του 19^{ου} αιώνα, επεκτάθηκε ώστε να συμπεριλαμβάνει υπηρεσίες πληροφόρησης, που ενσωματώθηκαν στο επάγγελμά του από τότε και με το πέρασμα του χρόνου.

Μεγάλες αλλαγές πραγματοποιήθηκαν στο χώρο της Βιβλιοθηκονομίας και αυτό το γεγονός οφείλεται στην είσοδο των νέων τεχνολογιών, που διαφοροποίησαν τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η αναζήτηση για ανάκτηση πληροφοριών και τις προσδοκίες των χρηστών απέναντι στις υπηρεσίες πληροφόρησης. Οι βιβλιοθήκες έχουν εξελιχθεί σε οργανισμούς ανάκτησης, οργάνωσης και διάθεσης κάθε είδους πληροφορίας τόσο σε παραδοσιακή, έντυπη δηλαδή, όσο κυρίως σε ηλεκτρονική μορφή. Με την εισαγωγή και καθιέρωση του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του Διαδικτύου στις βιβλιοθήκες, επεκτάθηκε ο ρόλος της πληροφόρησης πέρα από την χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, του τηλεφώνου και της συσκευής φαξ. Παρόλα αυτά, η πρόσβαση στην προηγμένη τεχνολογία και ο μεγάλος αριθμός πληροφοριών που δίνονται στους χρήστες, δεν σημαίνει ότι έχουν αποκτήσει καλύτερες ερευνητικές δεξιότητες.

Οι βιβλιοθήκες τα τελευταία δέκα χρόνια, έχουν γίνει περισσότερο εξαρτώμενες από τις νέες τεχνολογίες και τόσο πολύπλοκες, παραδείγματος χάριν δεν χρησιμοποιούνται πλέον οι δελτιοκατάλογοι (χρησιμοποιούνται στις μικρότερες βιβλιοθήκες, όπως η Δημοτική), αλλά οι online κατάλογοι. Σήμερα, οι βιβλιοθηκονόμοι εξυπηρετούν τους χρήστες όχι μόνο στο γραφείο πληροφοριών, αλλά και στο Διαδίκτυο. Αυτή η νέα μορφή υπηρεσίας, που ονομάζεται virtual reference services, ήταν αποτέλεσμα ποικίλων παραγόντων, όπως η ευρεία χρήση του Διαδικτύου και η ανάπτυξη λογισμικού που θα καταστήσει δυνατή την παροχή της. Είναι μια νέα υπηρεσία, που έγινε γρήγορα δημοφιλής, εξαιτίας των απαιτήσεων των χρηστών για άμεση πρόσβαση στις πληροφορίες κάθε στιγμή και οπουδήποτε και αν βρίσκονται.

1.1 ΟΡΙΣΜΟΙ VIRTUAL REFERENCE SERVICES

Διάφοροι όροι έχουν δοθεί και χρησιμοποιηθεί για την περιγραφή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης στο χώρο των βιβλιοθηκών. Σύμφωνα με την Virtual Reference Canada (Εικονική Πληροφόρηση Καναδά), οι όροι 'εικονική πληροφόρηση', 'ψηφιακή πληροφόρηση', 'ηλ-πληροφόρηση', 'υπηρεσίες πληροφόρησης Διαδικτύου', 'ζωντανή πληροφόρηση' και 'πληροφόρηση σε πραγματικό χρόνο', χρησιμοποιούνται ώστε να διασαφηνιστούν οι υπηρεσίες πληροφόρησης που αξιοποιούν την τεχνολογία των υπολογιστών. Είτε πρόκειται για πληροφόρηση μέσω e-mail, chat, ή σύστημα αυτόματης δρομολόγησης, η εικονική πληροφόρηση είναι που επηρεάζει σημαντικά την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στις βιβλιοθήκες.

Η χρήση και η εξάπλωση των ηλεκτρονικών πηγών στις βιβλιοθήκες επέτρεψε στους χρήστες να ερευνούν χωρίς τη φυσική παρουσία τους στην βιβλιοθήκη. Οι βιβλιοθηκονόμοι διερευνούν τρόπους, οι οποίοι βοηθούν τους χρήστες στην είσοδο τους στο χώρο των εικονικών κοινοτήτων. Ένας από αυτούς τους τρόπους είναι η προσφορά υπηρεσιών που ονομάζονται on-line, real-time reference (ORR). Η υπηρεσία ORR σχετίζεται με την σύγχρονη ηλεκτρονική επικοινωνία, που επιτρέπει σ' έναν χρήστη της βιβλιοθήκης να ζητά βοήθεια από τον βιβλιοθηκονόμο χωρίς ν' απαιτείται η παρουσία του στο χώρο της βιβλιοθήκης. Άλλοι όροι σχετικοί που χρησιμοποιούνται για τέτοιου είδους υπηρεσίες είναι 'live reference', 'virtual reference', 'digital reference', 'online reference', 'electronic reference' or (e-reference), and 'remote reference'. Η digital reference αποτελεί μια ευρύτερη έννοια, που περιλαμβάνει όλες τις μορφές των ηλεκτρονικών μέσων συμπεριλαμβανομένων και των ORR.

Οι Janes et al.(1999) ανέπτυξαν το δικό τους ορισμό για την ψηφιακή πληροφόρηση. Είναι ένας μηχανισμός από τον οποίο οι χρήστες μπορούν να υποβάλουν τις ερωτήσεις τους και να τις πάρουν απαντημένες από ένα μέλος του προσωπικού της βιβλιοθήκης διαμέσου κάποιων ηλεκτρονικών μέσων όπως e-mail, chat, Web forms. Οι όροι 'electronic reference' και 'virtual reference' είναι συνώνυμοι με τον όρο 'digital reference' αν και η εικονική πληροφόρηση συνεπάγεται την πληροφόρηση από απόσταση.

Οι ηλεκτρονικές ή ψηφιακές ή εικονικές υπηρεσίες πληροφόρησης (electronic or digital or virtual reference services), από τα τέλη της δεκαετίας του 1990 αποτελούν τις τυπικές υπηρεσίες πληροφόρησης, που προσφέρουν οι περισσότερες βιβλιοθήκες αρχικά

στις Η.Π.Α., αλλά και σε όλο τον κόσμο αργότερα. Σύμφωνα με τον ορισμό του Bernie Sloan (2002), οι «ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης προσδιορίζονται ως η παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης κατά την οποία απαιτείται συνεργασία μεταξύ του χρήστη της βιβλιοθήκης και του βιβλιοθηκονόμου διαμέσου ηλεκτρονικών υπολογιστών. Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν να χρησιμοποιήσουν διάφορα μέσα όπως ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, φόρμες υποβολής ερωτήσεων στον παγκόσμιο ιστό, ηλεκτρονική συνομιλία (chat), υπηρεσίες άμεσης αποστολής μηνυμάτων, βίντεο, λογισμικό διαχείρισης τηλεφωνικού κέντρου μέσω διαδικτύου, τηλεφωνία μέσω πρωτοκόλλου διαδικτύου, κλπ.».

Η εναλλακτική χρήση των όρων ‘ψηφιακή πληροφόρηση’ και ‘εικονική πληροφόρηση’ και η απειρία του καινούργιου που σχετίζεται με αυτούς τους όρους και τη λειτουργία τους, έχει προκαλέσει σύγχυση όσον αφορά αυτήν την υπηρεσία πληροφόρησης. Η ψηφιακή/εικονική πληροφόρηση αναπτύχθηκε από το ενδιαφέρον της χρήσης διαθέσιμης τεχνολογίας για την παροχή καλύτερης πρόσβασης στους χρήστες. Οι χρήστες μπορούν να εξυπηρετούνται από μακριά και σε πολλές περιπτώσεις, 24 ώρες κάθε μέρα της εβδομάδας. Η ψηφιακή/εικονική πληροφόρηση είναι ένα νέο σύστημα, που έχει πολλά θέματα να την περιβάλουν. Κάποια βρίσκονται ήδη σε επεξεργασία για τον διασαφήνισό τους, ενώ άλλα χρειάζονται μεγαλύτερη προσοχή, όπως η αποσαφήνιση της ορολογίας.

Πολλά λεξικά προσφέρουν τους ίδιους ορισμούς για τις λέξεις ‘virtual’ και ‘digital’. Σύμφωνα με το Merriam-Webster, ‘virtual’ είναι κάτι που δεν είναι φυσικό, αλλά έχει γίνει πραγματικότητα με την βοήθεια ενός υπολογιστή, ενώ ‘digital’ συνεπάγεται τη χρήση της τεχνολογίας του υπολογιστή στη σύλληψη, την αποθήκευση και την παροχή πληροφοριών. Και τα δύο είδη πληροφόρησης παρέχουν πληροφόρηση μέσω της χρήσης του υπολογιστή. Η Lipow (2003) αναφέρει ότι αυτή την στιγμή δεν υπάρχει μια σαφής χρήση των λέξεων ‘virtual’ και ‘digital’, στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας πληροφόρησης και ότι και οι δύο χρησιμοποιούνται με την ίδια σημασία. Η συγκεκριμένη και άλλοι του χώρου συμφωνούν ότι η ψηφιακή πληροφόρηση περιλαμβάνει μια ποικιλία από ηλεκτρονικές πηγές, όπως το e-mail ή chat, που παρέχουν υπηρεσίες χρησιμοποιώντας το Διαδίκτυο. Η δήλωση της Lipow είναι σύμφωνη με τους ορισμούς που άλλοι δίνουν στους όρους.

Κάποιοι επαγγελματίες ορίζουν απλά τους όρους ‘digital reference’ και ‘virtual reference’, ως παρόμοιους στη λειτουργία και το πεδίο εφαρμογής (Borchardt & Croud, n.d.). Άλλοι δίνουν μία πιο συγκεκριμένη εξήγηση. Ο Kenney(2002) λέει ότι η ψηφιακή πληροφόρηση επίσης ονομάζεται “chat reference, virtual reference, online reference and synchronous reference”. Οι Lankes και Shostack(2000) γράφουν ότι οι όροι digital, virtual και e-reference αποτελούν το ίδιο είδος υπηρεσιών και ότι όλοι χρησιμοποιούν τους βιβλιοθηκονόμους ως μεσάζοντες για να βοηθήσουν τους χρήστες στην εξεύρεση πληροφοριών σ’ ένα ψηφιακό περιβάλλον.

Οι περισσότεροι συγγραφείς παρέχουν παραδείγματα της ψηφιακής και εικονικής πληροφόρησης. Για παράδειγμα, ο National Information Standards Organization

(NISO,2001), ορίζει την ψηφιακή πληροφόρηση, την εικονική και την online να χρησιμοποιεί είτε σύγχρονη τεχνολογία , όπως το chat ή/και ασύγχρονα εργαλεία, όπως το e-mail για να βοηθάει στην ανάκτηση και τη χρήση των πληροφοριών. Η Washington State library ορίζει την εικονική πληροφόρηση σαν μια υπηρεσία που περιλαμβάνει πολλά ηλεκτρονικά βοηθήματα, τα οποία έχουν όλα κοινό την χρήση του Διαδικτύου. Μερικά χρησιμοποιούν e-mail (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο), videoconferencing, mail lists (ταχυδρομικές λίστες) και chat rooms σαν παραδείγματα της εικονικής πληροφόρησης (Gray,2000). Πολλοί συγγραφείς όμως προτιμούν να χρησιμοποιούν μόνο e-mail και chat σαν παραδείγματα (Fritch & Mandernack,2001;Francoeur,2002).

Οι Kasowitz, Bennett, Lankes(2000), Wasik(1999),White(2001) ορίζουν την ψηφιακή πληροφόρηση ως υπηρεσίες Διαδικτύου που χρησιμοποιούν τους ανθρώπους σαν μεσολαβητές. Οι όροι ψηφιακή και εικονική εφαρμόζονται με την χρήση της τεχνολογίας που έχει σαν βάση της τον υπολογιστή. Οι επαγγελματίες βιβλιοθηκονόμοι χρησιμοποιούν και τους δύο όρους και όλοι συμφωνούν ότι η ψηφιακή/εικονική πληροφόρηση είναι ένας νέος τύπος υπηρεσίας που προσφέρει τον ίδιο τύπο βοήθειας, δηλαδή της ερώτησης και απάντησης όπως στην παραδοσιακή πληροφόρηση.

Το Virtual Reference Desk(VRD), που έχει δεσμευτεί για την πρόοδο της ψηφιακής πληροφόρησης και την ανάπτυξη των υπηρεσιών του διαδικτύου, προβλέπει αυτόν τον ορισμό: η ψηφιακή/εικονική πληροφόρηση ή 'AskA', είναι υπηρεσίες που βασίζονται στο διαδίκτυο, λειτουργώντας με ερωτήσεις και απαντήσεις που συνδέουν τους χρήστες με ειδικούς για την επίλυση του θέματός τους. Οι ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για να συνδέουν ανθρώπους με ανθρώπους που μπορούν ν' απαντήσουν σ' ερωτήσεις και να υποστηρίξουν την ανάπτυξη των δεξιοτήτων.

Η εικονική πληροφόρηση είναι υπηρεσία πληροφόρησης, η οποία λειτουργεί ηλεκτρονικά , συχνά σε πραγματικό χρόνο, όπου οι χρήστες χρησιμοποιούν υπολογιστές ή άλλες τεχνολογίες του διαδικτύου για να επικοινωνούν με το προσωπικό χωρίς να είναι παρόντες με το φυσικό τρόπο. Τα κανάλια επικοινωνίας που υπάρχουν και χρησιμοποιούνται συχνά στην εικονική πληροφόρηση περιλαμβάνουν chat(ταυτόχρονη συνομιλία μέσω διαδικτύου),videoconferencing (συνδιάσκεψη μέσω βίντεο),voice over IP, co-browsing (συνεργατική φυλλομέτρηση σελίδων), e-mail (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο), instant messaging (άμεση ανταλλαγή μηνυμάτων). Καθώς οι online πηγές χρησιμοποιούνται συχνά στην παροχή της εικονικής πληροφόρησης, η χρήση των ηλεκτρονικών πηγών στην αναζήτηση απαντήσεων δεν είναι από μόνη της εικονική πληροφόρηση. Τα ερωτήματα της εικονικής πληροφόρησης γίνονται μερικές φορές μέσω τηλεφώνου, φαξ ,με προσωπική επαφή και τακτικά με αλληλογραφία, έστω και αν αυτοί οι τρόποι επικοινωνίας δεν θεωρούνται εικονικοί.

Οι ψηφιακές βιβλιοθήκες σχεδιάστηκαν μόνο ως συλλογές ψηφιακών υλικών, στις οποίες μπορούν να έχουν πρόσβαση απομακρυσμένοι χρήστες, αλλά το νέο λογισμικό

σχεδιασμένο για να δημιουργήσει δίκτυα συνεργασίας ανάμεσα στις βιβλιοθήκες δείχνει ότι η έννοια έχει την δυνατότητα ν' αγκαλιάσει την πρόσβαση στις εικονικές υπηρεσίες (Meola,1999).

Υπάρχουν σήμερα στο διαδίκτυο, εκατοντάδες συμβουλευτικές υπηρεσίες που λαμβάνουν τεράστιο όγκο ερωτήσεων κάθε μέρα. Τέτοιες υπηρεσίες είναι οι Ask Jeeves (<http://www.ask.com>) και WebHelp (<http://www.webhelp.com>), που διαχειρίζονται από επιχειρήσεις, οι οποίες συμμορφώνονται με τη ζήτηση των πελατών τους και παρατηρούν τα οικονομικά συμφέροντα των επενδυτών τους. Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν οι ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης "AskA", οι οποίες δεν είναι εμπορικές, χρηματοδοτούνται από ερευνητικά κέντρα και χρησιμοποιούνται από μαθητές, γονείς, εκπαιδευτικούς και άλλους ανθρώπους για να έρθουν σε επικοινωνία με έμπειρους επαγγελματίες του χώρου της βιβλιοθηκονομίας. Και επίσης για να κατευθυνθούν προς καλύτερες πηγές πληροφοριών, δηλαδή σε ειδικούς από όλους τους τομείς της γνώσης. Όταν μια βιβλιοθήκη διαχειρίζεται αυτή την υπηρεσία, έχει σαν χαρακτηριστικό της γνώρισμα πως θα υπάρχει πάντα ότι καλύτερο όσον αφορά την ποιότητα των απαντήσεων, το άτομο που ευθύνεται για τις απαντήσεις και γενικά για οποιονδήποτε προορίζεται αυτή η υπηρεσία. (Coffman, 2000). Οι υπηρεσίες πληροφόρησης των βιβλιοθηκών που διαθέτουν καλά εκπαιδευμένους βιβλιοθηκονόμους, χρησιμοποιούν και αξιολογούν τα εργαλεία και τις πηγές του διαδικτύου για την βελτιστοποίηση των αποτελεσμάτων (Sullivan, 2001).

Σήμερα, πολλές από αυτές τις υπηρεσίες για την λειτουργία τους χρησιμοποιούν διάφορες εφαρμογές όπως e-mail(ηλεκτρονικό ταχυδρομείο), τηλέφωνο ή τις μορφές του Παγκόσμιου Ιστού, καθώς απαιτείται πολύς χρόνος και σκληρή δουλειά για την έρευνα από μέρους του βιβλιοθηκονόμου. Τις περισσότερες φορές, η διαδικασία αυτή συντελείται από τη δέσμευση της αποτελεσματικής ανταλλαγής πηγών και πληροφοριών που επιτρέπουν τη συνεργασία μεταξύ διάφορων τύπων υπηρεσιών πληροφόρησης.

Οι τεχνικές της ψηφιακής πληροφόρησης υπάρχουν, με μία μορφή ή οποιαδήποτε άλλη, για μία δεκαετία σχεδόν. Οι VRS(virtual reference services) και DRS (digital reference services), ορίζονται απλά σαν την παροχή σε πραγματικό χρόνο προσωπικής βοήθειας στους χρήστες μέσω ενός διαδραστικού λογισμικού βασισμένου στον ιστό. Για να ικανοποιηθούν οι ανάγκες για πληροφορίες, ο βιβλιοθηκονόμος μπορεί να κάνει chat, να συνομιλήσει δηλαδή, σαν ένα στοιχείο του λογισμικού για ν' απαντήσει σε μία αρκετά ειδικευμένη ή απλή ερώτηση ή να παραδώσει ψηφιακά υλικά ή να προτείνει σχετικούς δικτυακούς πόρους στον χρήστη και να παρέχει ζωντανή βιβλιογραφική διδασκαλία. Η υπηρεσία μπορεί να λειτουργεί όταν η βιβλιοθήκη είναι κλειστή, ή όταν ο χρήστης δεν δύναται να βρεθεί στη βιβλιοθήκη. Μ' αυτόν τον τρόπο, οι χρήστες μπορούν ακόμη, να είναι σ' επαφή μ' εξειδικευμένους στην πληροφόρηση βιβλιοθηκονόμους. Οι ερωτήσεις που υποβάλλονται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και συνδεδεμένων ιστοσελίδων,

απαιτούν προσοχή από το πληροφοριακό προσωπικό και η συναλλαγή εικονικής πληροφόρησης μπορεί να είναι περισσότερο πολύπλοκη και χρονοβόρα από την παραδοσιακή υπηρεσία μέσα στην βιβλιοθήκη. Ο Ιστός ως μέσον είναι που δημιουργεί μια νέα πρόκληση για τους βιβλιοθηκονόμους, προσφέροντας νέα εργαλεία ώστε να δίνει τη δύναμη να ελέγχονται οι τρέχουσες εξελίξεις στις βιβλιοθήκες.

Με την διεύρυνση των πληροφοριακών τρόπων στην ψηφιακή επικοινωνία, δηλαδή το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο(ασύγχρονη) και chat(σύγχρονη), υπήρξε μια καθυστέρηση κατά την εφαρμογή των οδηγιών για την ψηφιακή πληροφόρηση. Πρώτες οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες ξεκίνησαν να προσφέρουν την υπηρεσία του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όπου οι χρήστες μπορούσαν να υποβάλουν τις ερωτήσεις τους μέσα από την διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Πρόσφατα, η υιοθέτηση μορφών του Ιστού, δεν άλλαξε μόνο την ποιότητα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς το καλύτερο, αλλά επίσης προκάλεσε τους βιβλιοθηκονόμους ν' αναπτύξουν αποτελεσματικά μέσα για την διαχείριση των ερωτήσεων και απαντήσεων. Μια συναλλαγή ψηφιακής πληροφόρησης συνήθως περιλαμβάνει τ' ακόλουθα στοιχεία : ο χρήστης, η διεπαφή(μορφή του Ιστού, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, chat, video κ.τ.λ.), ηλεκτρονικές πηγές (περιλαμβανομένων ηλεκτρονικών ή βασισμένων σε CD πηγών, πηγές του δικτύου, τοπικό ψηφιοποιημένο υλικό), καθώς και έντυπες πηγές και επαγγελματική ενημέρωση.

Υπάρχει ένα πλήθος ορισμών για το τι είναι μια υπηρεσία πληροφόρησης, σε ποιους απευθύνεται και πώς λειτουργεί (Rabner and Lorimer,2002). Οι περισσότεροι ορισμοί έχουν να κάνουν με την αλληλεπίδραση βιβλιοθηκονόμου και χρήστη όταν ο δεύτερος απευθύνει μία ερώτηση στον πρώτο προκειμένου να γεμίσει με γνώσεις κάποια κενά που διαθέτει.

Από τις αρχές του 20^{ου} αιώνα και έως σήμερα ένα από τα κυριότερα χαρακτηριστικά αυτής της υπηρεσίας είναι η εισαγωγή και η ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών με πρώτη το τηλέφωνο και έπειτα την τηλεομοιοτυπία. Οι ταχύτερες όμως αλλαγές στις επικοινωνιακές τεχνολογίες, που σημειώθηκαν τις τελευταίες δεκαετίες, επηρέασαν τις πληροφοριακές υπηρεσίες, οι οποίες αναπτύχθηκαν σε ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης. Σύμφωνα με τον J.James(2003), ψηφιακή υπηρεσία πληροφόρησης είναι η χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και πηγών για την παροχή άμεσης βοήθειας, επαγγελματικού επιπέδου σε άτομα που αναζητούν πληροφορίες οποτεδήποτε τις ζητούν και οπουδήποτε και αν βρίσκονται. Η τεχνολογία για τον James, δεν είναι το καθοριστικό στοιχείο που χρησιμοποιεί η βιβλιοθήκη, αλλά η διεύρυνση των τοπικών και χρονικών ορίων που παρέχει η υπηρεσία προκειμένου να προσαρμόζεται στις συνθήκες που βιώνει ο χρήστης. Από την άλλη, η Zanin-Yost(2004), ασχολείται με την χρησιμοποιούμενη τεχνολογία για να χαρακτηρίσει την υπηρεσία αυτή ως ένα νέο είδος ή νέο σύστημα παραθέτοντας ορισμούς. Οι ορισμοί αυτοί περιγράφουν την ψηφιακή υπηρεσία πληροφόρησης ως μια υπηρεσία που χρησιμοποιεί σύγχρονη(π.χ. chat) και ασύγχρονη

τεχνολογία επικοινωνίας (π.χ. e-mail) για την παροχή βοήθειας ή μια υπηρεσία που βασίζεται στο Διαδίκτυο για να φέρει σε επαφή τους χρήστες με πληροφορίες από ειδικούς επιστήμονες και βιβλιοθηκονόμους.

Οι βιβλιοθήκες έχουν μετεξελιχθεί σε οργανισμούς ανάκτησης, οργάνωσης και διάθεσης παντός είδους πληροφοριών τόσο σε παραδοσιακή, αλλά κυρίως σε ηλεκτρονική και ψηφιακή μορφή. Σύμφωνα με την OCLC(2004) το virtual reference: «είναι ένας συνδυασμός από διάφορες τεχνολογίες για να επιτευχθούν ευρείς πληροφοριακοί σκοποί».

Η εικονική πληροφόρηση είναι μια ζωντανή υπηρεσία πληροφόρησης, η οποία επιτρέπει στους χρήστες της βιβλιοθήκης να κάνουν ερωτήσεις που σχετίζονται με την πληροφόρηση μέσω μιας ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης. Ο χρήστης μπορεί να είναι στο σπίτι, στο γραφείο, στο σχολείο ή στη βιβλιοθήκη. Μερικές υπηρεσίες πληροφόρησης δέχονται ερωτήσεις μέσω συχνά ερωτούμενων ερωτήσεων (FAQs), μέσω επιλεγμένων πληροφοριακών εργαλείων και με την πρόσβαση σε επιλεγμένες βάσεις δεδομένων του Διαδικτύου. Η υπηρεσία απάντησης ερωτήσεων που χρησιμοποιεί τεχνολογία Διαδικτύου είναι η βασική συνιστώσα, χωρίς την οποία η χρήση του ονόματος «εικονική πληροφόρηση» είναι παραπλανητική.

Αν και οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι έχουν μια γενική ιδέα για το τι είναι η ψηφιακή πληροφόρηση, είναι όμως λιγότερο σίγουροι για το πώς να την αποκαλούν. Διάφοροι όροι χρησιμοποιούνται όπως online reference, digital reference, electronic reference, virtual reference, live reference. Η virtual ή live reference αναφέρεται στις συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο, όπως για παράδειγμα μέσω chat και video-conferencing. Η online, digital και electronic reference περιλαμβάνει συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και μορφών του δικτύου. Οι διακρίσεις αυτές είναι πολύ συχνά ασαφείς και για αυτό το λόγο χρειάζεται να διευκρινιστεί ότι η ψηφιακή πληροφόρηση είναι βασισμένη στο Διαδίκτυο και σχεδιασμένη να ενώνει τους χρήστες με τους ειδικούς. Επίσης, η ψηφιακή πληροφόρηση αναφέρεται σε ένα δίκτυο εξειδίκευσης, διαμεσολάβησης και πόρων που τίθενται στη διάθεση κάποιου, ο οποίος ψάχνει για απαντήσεις σ' ένα online περιβάλλον. Η ψηφιακή πληροφόρηση παρέχει υποστήριξη στους χρήστες που θεωρούν τα online εργαλεία και τους πόρους άγνωστα για αυτούς, δύσκολα στη μάθηση ή ανεπαρκή να απαντήσουν στις πληροφοριακές τους ανάγκες. Ακόμη, μπορεί να παρέχει πολύτιμες πληροφορίες στους κατασκευαστές της συλλογής, έτσι ώστε να μπορούν να προσαρμόζουν καλύτερα τους πόρους τους και να μεγιστοποιήσουν την επένδυσή τους στη δημιουργία του περιεχομένου.

Οι ανάγκες των χρηστών για πληροφόρηση αλλάζουν συνεχώς. Απαιτούν την ανάκτηση πληροφοριών, όπου και αν βρίσκονται, όταν και όσο πιο γρήγορα γίνεται. Οι βιβλιοθήκες προσαρμόζονται στις νέες πληροφοριακές ανάγκες και παρέχουν σύγχρονες και ασύγχρονες υπηρεσίες, σε χρήστες που βρίσκονται στο σπίτι τους και φυσικά σε αυτούς

που χρησιμοποιούν την βιβλιοθήκη. Η εικονική πληροφόρηση προσπαθεί να εξυπηρετήσει τους χρήστες με τη βοήθεια πάντα του βιβλιοθηκονόμου (Lunneborg, IFLA, Oslo 2005).

Σύμφωνα με RUSA Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services, June 2004, η εικονική πληροφόρηση είναι ένα είδος πληροφόρησης που ξεκίνησε με ηλεκτρονικά μέσα, συχνά σε πραγματικό χρόνο, όπου οι χρήστες χρησιμοποιούν υπολογιστές ή άλλες τεχνολογίες του Διαδικτύου για να επικοινωνούν με το πληροφοριακό προσωπικό, χωρίς να είναι φυσικά παρόντες. Άλλοι όροι για την εικονική πληροφόρηση είναι οι: online real-time reference, digital reference, online reference, electronic reference, remote, chat reference (Moyo, Π, p.22).

1.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Στις βιβλιοθήκες σήμερα υπάρχουν αρκετές διαδικτυακές τεχνολογίες, μέσω των οποίων προωθείται και επιτρέπεται η ανάπτυξη καινούριων υπηρεσιών επικοινωνίας και πληροφόρησης για τους χρήστες. Οι τεχνολογίες αυτές πολλές φορές χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό για να σχηματίσουν ένα είδος υπηρεσίας και χωρίζονται σε δύο κατηγορίες . Η πρώτη κατηγορία ονομάζεται ασύγχρονη επικοινωνία και η δεύτερη σύγχρονη επικοινωνία.

Έτσι λοιπόν υπάρχουν οι υπηρεσίες πληροφόρησης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή γενικές υπηρεσίες έρευνας(e-mail reference/enquiry services), οι οποίες βασίζονται στο **ηλεκτρονικό ταχυδρομείο** και στις **έτοιμες φόρμες ερωτήσεων** του Ιστού (Web forms).Οι υπηρεσίες αυτές ανήκουν στην κατηγορία της ασύγχρονης επικοινωνίας, γιατί ο χρήστης στέλνει την ερώτηση του στη βιβλιοθήκη και λαμβάνει αργότερα την απάντηση, υπάρχει δηλαδή μια χρονική καθυστέρηση ανάμεσα στην ερώτηση και την απάντηση. Ο χρήστης στέλνει ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην υπηρεσία της βιβλιοθήκης, η οποία ελέγχει το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μία ή δύο φορές τη μέρα, ενώ ο αρμόδιος βιβλιοθηκονόμος απαντά άμεσα ή αν δεν γνωρίζει για το θέμα της ερώτησης , μπορεί να την παραπέμψει σε κάποιον ειδικό. Η επικοινωνία αυτής της μορφής διαφοροποιείται από την κλασική πληροφοριακή συνέντευξη που παίρνει ο βιβλιοθηκονόμος από τον χρήστη κατά την διάρκεια μιας πρόσωπο με πρόσωπο επαφής στο χώρο της βιβλιοθήκης. Για να εντοπίσει το κατάλληλο υλικό ή πληροφοριακή πηγή, ώστε ν' απαντηθεί η ερώτηση, ο βιβλιοθηκονόμος καταφεύγει στην ανταλλαγή δύο ή τριών μηνυμάτων με το χρήστη (Heckman, 2003). Για να μην γίνονται παρανοήσεις λοιπόν, πολλές βιβλιοθήκες χρησιμοποιούν δομημένες φόρμες ερωτήσεων γενικού ή ειδικού περιεχομένου, ώστε οι

χρήστες ν' απαντούν από πριν σε ερωτήσεις που βοηθούν στην κατανόηση του ερωτήματός τους. Αν στη βιβλιοθήκη υπάρχει ειδικό λογισμικό που διαχειρίζεται πληροφοριακές ερωτήσεις, υπάρχει και η δυνατότητα επεξεργασίας πρώτα της ερώτησης από το σύστημα και της αυτόματης απάντησης, ενώ μπορεί ν' αποθηκεύονται σε αρχείο οι ερωτήσεις και απαντήσεις για μελλοντική χρήση από βιβλιοθηκονόμους και χρήστες(Zanin-Yost,2004). Η απάντηση σε μια ερώτηση που έχει αποσταλεί με μορφή φόρμας, δίνεται με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (Κακάλη,Στασινοπούλου,2005), αν και ο χρήστης με τη βοήθεια του λογισμικού μπορεί να χρησιμοποιήσει ένα κωδικό που θα τον βοηθήσει να ελέγξει σε ποιο στάδιο βρίσκεται η διαδικασία εξυπηρέτησης της ερώτησής του .

Η **δεύτερη** κατηγορία της σύγχρονης επικοινωνίας περιλαμβάνει υπηρεσίες που χαρακτηρίζονται από σύγχρονη επικοινωνία του χρήστη με ένα ή περισσότερα πρόσωπα της βιβλιοθήκης. Υπηρεσίες συνομιλίας(chat reference) δηλαδή και υπηρεσίες άμεσης ανταλλαγής μηνυμάτων που στηρίζονται στην τεχνολογία ταυτόχρονης συνομιλίας. Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι τα chat, instant messaging, video, voice-over IP.Σ' αυτή την κατηγορία, ο χρήστης συνομιλεί με το βιβλιοθηκονόμο μέσω ενός λογισμικού άμεσης επικοινωνίας που μπορεί να μην είναι αυτό της ταυτόχρονης συνομιλίας(chat) ή άμεσης ανταλλαγής μηνυμάτων(instant messaging). Το λογισμικό υπάρχει περίπτωση να είναι απλό και δωρεάν διαθέσιμο ή εξειδικευμένο και με συνδρομή. Μπορεί να έχει ειδικά χαρακτηριστικά όπως η εξατομίκευση της υπηρεσίας, η προώθηση ειδικών ιστοσελίδων και η ενσωμάτωση τεχνικών δυνατοτήτων όπως η χρήση κάμερας, φωνητικής επικοινωνίας, κ.ά. (Κακάλη , Στασινοπούλου,2005) , (Janes , 2003). Περιλαμβάνει ακόμη τη δυνατότητα της συνεργατικής φυλλομέτρησης (co-browsing) ιστοσελίδων όπου ο βιβλιοθηκονόμος δεν δίνει στο χρήστη μόνο τις διευθύνσεις σελίδων(URLs), αλλά τις φυλλομετρά κιόλας και ο χρήστης τις βλέπει στην οθόνη του(URL sharing). Οι υπηρεσίες αυτές χαρακτηρίζονται ως υπηρεσίες 24ωρης εξυπηρέτησης 7 ημέρες την εβδομάδα(24/7 reference), χωρίς όμως αυτό να ισχύει πάντα, καθώς μια τέτοια υπηρεσία αυτής της μορφής έχει υψηλές απαιτήσεις χρόνου, εκπαίδευσης και προσωπικού. Η λειτουργία της υπηρεσίας κρατάει ορισμένες ώρες του ωραρίου της βιβλιοθήκης ενώ και το κόστος της έχει υπολογιστεί ότι κυμαίνεται από 2.000\$ που σε ευρώ είναι 1408,45 ως 15.000\$ τα οποία σε ευρώ είναι 10563,38 το χρόνο για το λογισμικό ενώ η συνδρομή(σε περίπτωση εξωτερικής υπηρεσίας) κυμαίνεται από 3.000\$,δηλαδή 2112,67€ ως 6.000\$,δηλαδή 4225,35€ το χρόνο(Heckman,2003). Η υπηρεσία χρησιμοποιείται όχι μόνο από μέλη της βιβλιοθήκης αλλά και από κάθε επισκέπτη της ιστοσελίδας.

1.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι τεχνολογίες αυτές και η χρήση τους έχουν κάποια πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα (Foley,2002) . Στα **πλεονεκτήματα** συγκαταλέγονται η προσέγγιση των απομακρυσμένων χρηστών, η προσφορά αμεσότητας, ευκολίας, διαθεσιμότητας χωρίς περιορισμούς ωραρίου, ο περιορισμός προβλημάτων παρανόησης λόγω κακής άρθρωσης του λόγου, η διευκόλυνση της χρήσης από άτομα με προβλήματα ακοής, δυσλεξίας ή από άτομα που δεν γνωρίζουν καλά την γλώσσα, η προφύλαξη της ιδιοποίησης και η διευκόλυνση των χρηστών να κάνουν ερωτήσεις χωρίς να αποκαλύπτουν την ταυτότητά τους και πλησιάζει σε μια επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο με καλύτερες δυνατότητες διευκρίνησης μιας ερώτησης. Διαθέτουν όμως και **μειονεκτήματα** αυτές οι τεχνολογίες, τα οποία δεν επιτρέπουν την αξιολόγηση της μη λεκτικής επικοινωνίας και της γλώσσας του σώματος από μέρους του βιβλιοθηκονόμου, τα άτομα με προβλήματα όρασης και όσοι αργούν στην πληκτρολόγηση, θεωρούν ότι αυτού του είδους η επικοινωνία είναι αδύνατη και κουραστική και προκαλούν ένα αίσθημα βιασύνης στο χρήστη, ο οποίος μπορεί να μην έχει την υπομονή να περιμένει όσο ο βιβλιοθηκονόμος αναζητάει την απάντηση.

1.4 ΜΟΡΦΕΣ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η δημοσίευση εργαλείων όπως **καταλόγων, βιβλιογραφιών** και άλλου πληροφοριακού υλικού που συντελούν στην γρηγορότερη και καλύτερη πρόσβαση των χρηστών. Η άμεση μορφή συνίσταται στην προσωπική βοήθεια που παρέχεται στους χρήστες, καθώς προσπαθούν να εντοπίσουν μια πληροφορία (παραδείγματος χάριν εκπαίδευση και καθοδήγηση στη χρήση του καταλόγου και των ευρετηρίων) και στην παροχή πληροφοριών άμεσα ή μετά από έρευνα της βιβλιογραφίας.

Εκτός από τις παραπάνω μορφές άμεσης επικοινωνίας χρησιμοποιούνται τα τελευταία χρόνια κάποιες καινούριες τεχνολογίες όπως είναι :

- α) η συνδιάσκεψη μέσω βίντεο(videoconferencing),
- β) το λογισμικό βασισμένο στα κέντρα κλήσης(call center-based systems) ,
- γ) τα ηλεκτρονικά ημερολόγια(blogs) ,
- δ) το RSS.

Α) Η χρήση της συνδιάσκεψης μέσω βίντεο είναι πολύ μικρή στις βιβλιοθήκες, μπορεί όμως να βοηθήσει στην διαφοροποίηση του ρόλου που παίζει η πληροφοριακή συνέντευξη του βιβλιοθηκονόμου με το χρήστη στην επαφή πρόσωπο με πρόσωπο στο χώρο της βιβλιοθήκης. Με αυτή την διαδικασία, ο βιβλιοθηκονόμος έχει τη δυνατότητα ν' αντιληφθεί από τις μη λεκτικές εκφράσεις του χρήστη κάποια στοιχεία, σύμφωνα με τα

οποία θα μπορεί να καταλάβει τις ανάγκες του χρήστη και την ψυχολογική του κατάσταση, κάτι που δεν πραγματοποιείται στην ασύγχρονη επικοινωνία με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή και στην ζωντανή συνομιλία(chat). Στην επικοινωνία μέσω βίντεο, ο χρήστης δεν υποχρεούται να πληκτρολογήσει την ερώτησή του ή να την εκφράσει μέσω ενός απρόσωπου τρόπου, καθώς στην άμεση επικοινωνία προκαλείται μια συζήτηση που αφορά περισσότερο την πληροφοριακή του ανάγκη. Αυτή η τεχνολογία, παρουσιάζει **πλεονεκτήματα**, αλλά δεν μπορεί να εφαρμοστεί στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες για λόγους κόστους και είναι πιο προσιτή σε πιο μικρές βιβλιοθήκες(εταιρειών ή οργανισμών).

Β) Το λογισμικό κέντρων κλήσεων (call center software-web contact center software) είναι μια μορφή της τεχνολογίας που χρησιμοποιούν τα κέντρα εξυπηρέτησης πελατών για ν' απαντήσουν σε ερωτήματα πελατών μέσω τηλεφώνου ή Διαδικτύου. Μερικές εφαρμογές που χρησιμοποιούνται είναι οι 24/7 Reference, Convey, Docutek's Virtual Reference Librarian, Library Systems and Services, L.L.C., LiveAssistance, LiveHelper, LivePerson, κ.ά. Οι ερωτήσεις των χρηστών διαχειρίζονται από τον βιβλιοθηκονόμο μέσω της χρήσης κάποιων εργαλείων όπως είναι: η ζωντανή συνομιλία(chat), η προώθηση ιστοσελίδων(page pushing) στην οθόνη του χρήστη, η συνεργατική φυλλομέτρηση σελίδων(co-browsing,escorting), σύμφωνα με την οποία ο βιβλιοθηκονόμος μπορεί να καθοδηγήσει το χρήστη για την εκτέλεση μιας αναζήτησης, η κοινή χρήση εφαρμογών(application sharing) κατά την οποία γίνεται ταυτόχρονη χρήση ενός είδους λογισμικού παραδείγματος χάριν ενός κειμενογράφου και η χρήση έτοιμων μηνυμάτων(scripts) υποδοχής ή καθοδήγησης του χρήστη. Τα **πλεονεκτήματα** αυτού του λογισμικού είναι ότι εκμεταλλεύεται τη σύγχρονη επικοινωνία και βρίσκεται πολύ κοντά στην παραδοσιακή επαφή πρόσωπο με πρόσωπο. Τα **μειονεκτήματα** είναι το υψηλό κόστος, αλλά το μεγαλύτερο πρόβλημα είναι ότι απευθύνεται σε συγκεκριμένες κοινότητες και χειρίζεται ένα μικρό θεματικά εύρος ερωτήσεων και όχι την ποικιλομορφία που υπάρχει σε μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη (Janes 2003).

Γ) Τα ημερολόγια του Ιστού (Web logs-blogs) αποτελούν μια νέα μορφή επικοινωνίας στο Διαδίκτυο. Ένα blog επιτρέπει στα μέλη του να δημιουργήσουν αλλά και να συντηρήσουν μια ιστοσελίδα χωρίς την απαίτηση προγραμματιστικών και σχεδιαστικών γνώσεων. Με το λογισμικό blogging ο χρήστης κατασκευάζει και ενημερώνει μια ιστοσελίδα με ευκολία και γρήγορα. Τα blogs διακρίνονται σε προσωπικά και πληροφοριακά. Τα πληροφοριακά απευθύνονται στο ευρύ κοινό και αφορούν συγκεκριμένα θέματα. Αποτελούνται από κείμενα/μηνύματα που έχουν τίτλο και ημερομηνία εισαγωγής και είναι θεματικά ταξινομημένα, επίσης διαθέτουν συνδέσεις με άλλες ιστοσελίδες και δίνουν τη δυνατότητα στον αναγνώστη να προσθέσει τα δικά του σχόλια. Ένα blog επιτρέπει την ανάπτυξη κοινοτήτων ανθρώπων που αναζητούν την ανταλλαγή γνώσεων, εμπειριών και ενδιαφέρονται να συζητήσουν ή να λύσουν προβλήματα. Ακόμη χρησιμοποιούνται και ως κανάλια πληροφοριών , τα οποία διαδίδουν

την πληροφορία σε ανθρώπους που συνδέονται σύμφωνα με το επάγγελμα και τα ενδιαφέροντά τους. Τα **πλεονεκτήματα** της συμμετοχής σε ένα blog είναι ότι μπορεί κάποιος να βρει ποικίλη πληροφόρηση. Ένα καλό blog χαρακτηρίζεται από σταθερές απόψεις και επίκαιρο περιεχόμενο, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν είναι αντικειμενικό ή καλογραμμένο, αλλά δεν είναι αυτό ο στόχος του (Carver,2003).

Η χρήση των blogs τα τελευταία χρόνια είναι πολύ μεγάλη, κυρίως στο χώρο της δημοσιογραφίας και του marketing. Όσον αφορά την βιβλιοθηκονομία, οι βιβλιοθηκονόμοι τα χρησιμοποιούν για να μεταδώσουν νέα και πληροφορίες για τις υπηρεσίες και τις πηγές τους, γεγονός που έπεται των πλεονεκτημάτων τους από τεχνικής απόψεως, πράγμα που σημαίνει ότι σε σχέση με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, το περιεχόμενο δεν κινδυνεύει να μπλοκαριστεί από φίλτρα ανεπιθύμητου ταχυδρομείου. Ακόμη, ο χρήστης για να προωθήσει ένα σχόλιο ή ένα μήνυμα δεν απαιτείται η χρησιμοποίηση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς μπορεί να δει όλα τα μηνύματα συγκεντρωμένα και επίσης χωρίς να έχει καλή σχέση με την τεχνολογία μπορεί να συμμετέχει. Σε σχέση με τ' άλλα μέσα που διαθέτουν οι βιβλιοθήκες σε μια πληροφοριακή υπηρεσία, τα blogs δεν έχουν επεκταθεί αρκετά, ενώ υπάρχουν και προβληματισμοί για το αν και πότε μια βιβλιοθήκη πρέπει να κάνει χρήση των blogs. (Cohen,2004). Πολλές όμως, κυρίως δημόσιες βιβλιοθήκες χρησιμοποιούν τα blogs με επιτυχία και αυτό που κάνουν είναι να ενημερώνουν για τρέχοντα έργα και εκδηλώσεις και να επιτρέπουν στο κοινό να εκφράσει τις απόψεις και τις παρατηρήσεις του. Ασχολούνται με θέματα όπως είναι η ενημέρωση για νέα βιβλία, συνεντεύξεις με συγγραφείς, πληροφορίες για τη συλλογή, συζήτηση γύρω από θέματα της επικαιρότητας κ.ά.

Μία από τις πιο χαρακτηριστικές σελίδες blogs είναι αυτή της βιβλιοθήκης του Georgia State University που έχει δημιουργήσει μια σειρά θεματικών blogs που στηρίζονται σ' ένα λογισμικό που αναπτύχθηκε από τη βιβλιοθήκη. Τα καλυπτόμενα θέματα έχουν να κάνουν με νέα της βιβλιοθήκης, νέα αποκτήματα(βιβλία και άλλο υλικό), νέες βάσεις δεδομένων και ηλεκτρονικά περιοδικά, καταλόγους δημοσιεύσεων μελών ΔΕΠ, άρθρα σε θέματα που ενδιαφέρουν το κοινό της βιβλιοθήκης, παραδείγματος χάριν οι νικητές των βραβείων Nobel κ.ά.(Vogel and Goans, 2005).

Δ) Τα αρχικά RSS(Rich Site Summary/Really Simple Syndication/RDF Site Summary) αναφέρονται σε έναν όρο που περιγράφει ένα σύνολο από αρχεία σε γλώσσα XML που επιτρέπουν την κοινή χρήση περιεχομένου που υπάρχει στον Ιστό (McKiernan, 2004). Συγκεκριμένα είναι ένα πρωτόκολλο που συγκεντρώνει υπερσυνδέσμους και ειδικευμένο υλικό όπως ειδήσεις, αναφορές σε blogs, σχόλια σε fora συζητήσεων κ.ά. και το διανέμει στους χρήστες. Οι χρήστες που έχουν εγκατεστημένο στον υπολογιστή τους το πρόγραμμα ανάγνωσης ροών blogs, λαμβάνουν αυτόματα το ενημερωμένο περιεχόμενο των ιστοσελίδων που τους ενδιαφέρουν για να μην επισκέπτονται και ελέγχουν κάθε φορά τη σελίδα που τους ενδιαφέρει. Η εξατομικευμένη αυτή υπηρεσία εφαρμόζεται σε εθνικούς

και διεθνείς ειδησεογραφικούς οργανισμούς, έντυπες και διαδικτυακές υπηρεσίες ενημέρωσης αλλά και από μηχανές αναζήτησης, εταιρείες ηλεκτρονικού εμπορίου και δημοπρασιών, πολιτικά κόμματα και ανεξάρτητους πολιτικούς. Στο χώρο των βιβλιοθηκών η παρουσία του RSS είναι μικρή αλλά αυξανόμενη. Χρησιμοποιείται κυρίως στην προώθηση και επέκταση των υπηρεσιών ενημέρωσης των χρηστών για τις τρέχουσες και νέες δραστηριότητες. Κάποιες βιβλιοθήκες όσον αφορά τις υπηρεσίες πληροφόρησης τους, ενημερώνουν για τα εκπαιδευτικά προγράμματα χρήσης της βιβλιοθήκης, για τους οδηγούς υπηρεσιών που διαθέτουν και παρέχουν, για τις ηλεκτρονικές και άλλες πηγές πληροφόρησης που έχουν κ.ά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο

2.1 ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΕΙΚΟΝΑ

Το λογισμικό αποτελεί ένα σημαντικό κομμάτι για την ανάπτυξη και συντήρηση της ψηφιακής υπηρεσίας πληροφόρησης και παρέχει τεχνολογική υποστήριξη για τις διαδικασίες λήψης και όσον αφορά την ανταπόκριση στις έρευνες. Η τεχνολογία πολλές φορές παίζει το ρόλο του ακούσιου οδηγού για τον σχεδιασμό λογισμικού σε αυτοματοποιημένα συστήματα ψηφιακής πληροφόρησης και έχει συντελέσει στην αλλαγή του ρόλου των εργαζομένων-επαγγελματιών στο χώρο της ψηφιακής πληροφόρησης. Πρέπει δηλαδή να διαχειρίζονται οι εργαζόμενοι βιβλιοθηκονόμοι τα ολοένα αυξανόμενα νούμερα των ερωτήσεων που κάνουν οι χρήστες με ποικίλους τεχνικούς τρόπους και αναζητώντας την εμπειρία, οι οποίοι όμως χρήστες έχουν λιγότερο χρόνο για αναζήτηση και καταφεύγουν σε επαναλαμβανόμενες ερωτήσεις.

Η τεχνολογία στο χώρο της ηλεκτρονικής πληροφόρησης κινείται μέσω της βοήθειας που της προσφέρει η ψηφιακή πληροφόρηση και υπάρχουν αυτοματοποιημένα στοιχεία κάποιων συστημάτων που συμπληρώνουν τους τρόπους με τους οποίους οι χρήστες διαχειρίζονται ερωτήσεις-ζητήματα διαπραγμάτευσης. Πολλά συστήματα χρησιμοποιούν τις τεχνολογικές εφαρμογές της αυτοματοποίησης για την υποδοχή, την αποστολή και την απάντηση ερωτήσεων. Όσον αφορά τις μελλοντικές πρωτοβουλίες, αν βασιστούν στις ανάγκες της επαγγελματικής ψηφιακής πληροφόρησης, θα καταλήξουν σε συστήματα που

θα είναι εύκολα στη χρήση, υψηλής ποιότητας και αποτελεσματικά στην μείωση του αριθμού των επαναλαμβανόμενων ή χαμηλού επιπέδου μεθόδων που εκτελούνται από τους επαγγελματίες της ψηφιακής υπηρεσίας. Η επιτυχής αυτοματοποίηση θα επιτρέπει στον ανθρώπινο μεσολαβητή να έχει περισσότερο χρόνο για να κάνει την δουλειά που οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές δεν μπορούν και θα παρέχει πολύπλοκες και συνδυασμένες απαντήσεις στις διαφορούμενες ή προοδευτικές ερωτήσεις των χρηστών.

Στο χώρο των βιβλιοθηκών, οι τρέχουσες καινοτομίες στην ψηφιακή πληροφόρηση έχουν κέντρο αναφοράς τις αλληλεπιδράσεις σε πραγματικό χρόνο (σύγχρονη επικοινωνία) ανάμεσα στους βιβλιοθηκονόμους και τους πελάτες, που με την χρήση λογισμικού ενσωματώνουν chat επικοινωνία μαζί με την ικανότητα να καθοδηγούν ένα χρήστη μέσω μιας αναζήτησης Web. Αυτές οι τεχνολογίες οδηγούν στην παρουσίαση μιας θεμελιώδους αλλαγής στις υπηρεσίες που παρέχει μια βιβλιοθήκη, μετατρέποντας τα υλικά της βιβλιοθήκης, τις πηγές και το προσωπικό από νεοδομημένες υπηρεσίες καθώς βρίσκονται στο ξεκίνημα της λειτουργίας τους στις πιο αναγκαίες υπηρεσίες.

Η ιστορία της ζωντανής/πραγματικού χρόνου επικοινωνίας παραλληλίζεται με την ιστορία του ίδιου του Ιστού. Η Internet Public Library, που ιδρύθηκε από τον Joseph Janes στο Πανεπιστήμιο του Michigan στο Τμήμα Βιβλιοθήκης και Σπουδών Πληροφόρησης, χρησιμοποίησε το MOO(ένα διαδραστικό σύστημα που είναι προσβάσιμο μέσω telnet), ξεκίνησε τον Νοέμβριο του 1995.

Το 1996, ο Bill Drew στο SUNY Morrisville ξεκίνησε μια chat υπηρεσία πληροφόρησης, με τη χρήση του Internet Relay Chat(IRC). Οι Temple University βιβλιοθήκες εγκαινίασαν μια βασισμένη στον Ιστό υπηρεσία ζωντανής συνομιλίας, που ονομάζεται “TalkNow”, τον Νοέμβριο του 1998, με τη χρήση ντόπιου λογισμικού που αναπτύχθηκε από φοιτητές. Στο Florida Distance Learning and Referral Center(Κέντρο Φλόριντα Εξ αποστάσεως Εκπαιδευτικής Πληροφόρησης και Παραπομπής), οι βιβλιοθηκονόμοι πειραματίστηκαν με την ζωντανή/πραγματικού χρόνου διδασκαλία σε βιβλιοθήκη χρησιμοποιώντας ένα chat room(δωμάτιο συνομιλίας) σαν μια εικονική αίθουσα διδασκαλίας. Τον Ιούλιο του 2000, η Santa Monica Public Library έγινε η πρώτη δημόσια βιβλιοθήκη που προσέφερε chat πληροφόρηση.

Έπειτα από αυτές τις πρώτες προσπάθειες, υπήρξε μια εκπληκτική αύξηση του αριθμού των βιβλιοθηκών που προσέφεραν ζωντανή/πραγματικού χρόνου πληροφόρηση. Δύο από τους πολλούς καταλόγους με ζωντανή/πραγματικού χρόνου υπηρεσία πληροφόρησης διατηρούνται από τον Gerry McKiernan και Stephen Francoeur. Οι περισσότερες ζωντανές/πραγματικού χρόνου υπηρεσίες πληροφόρησης δανείζονται την τεχνολογία από το ηλεκτρονικό εμπόριο, υιοθετώντας το Web contact center software(λογισμικό κέντρων κλήσεων) που χρησιμοποιείται από τους εμπόρους λιανικής πώλησης όπως είναι οι L.L. Bean και Land’s End. Η χρήση αυτού του λογισμικού πραγματοποιήθηκε πρωτοποριακά

από την Susan McGlamery της Metropolitan Cooperative Library System και τον Steve Coffman(παλαιότερα από το Los Angeles County PL και LSSI).

Στο χώρο του Διαδικτύου και του Παγκόσμιου Ιστού υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησης και ανάκτησης υλικού και πληροφοριών, άμεσα και σύντομα με τη βοήθεια συγκεκριμένων υπηρεσιών. Η κατάσταση αυτή είναι δυνατή και στο χώρο των βιβλιοθηκών, στο δικτυακό τόπο των ιστοσελίδων τους δηλαδή, αλλά και διάφορων υπηρεσιών, οργανισμών και εταιρειών, οι οποίες σε συνεργασία με τις βιβλιοθήκες σκοπό έχουν την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών πάντα. Συγκεκριμένα στο δικτυακό τόπο του Virtual Reference Desk <http://www.vrd.org> διατίθενται κάποιοι κατάλογοι βιβλιοθηκών και υπηρεσιών που προσφέρουν υπηρεσίες online πληροφόρησης μέσω της χρήσης ποικίλων τεχνολογιών. Κάποιες βιβλιοθήκες και υπηρεσίες έχουν αναπτύξει δικές τους εφαρμογές για την παροχή online υπηρεσιών. Μία τέτοια είναι η Internet Public Library <http://www.ipl.org/div/askus>, η οποία όμως χρησιμοποιεί την υπηρεσία “Question Point” για την ζωντανή/πραγματικού χρόνου επικοινωνία με τους χρήστες και η υπηρεσία “Ask a Scientist or Engineer” της National Science Digital Library <http://www.nsdlib.org>.

Τα εμπορικά προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρονται και υπάρχουν για την υποστήριξη των online υπηρεσιών πληροφόρησης, στην αρχή είχαν σχεδιαστεί για εταιρείες που προσδοκούσαν μέσω του Παγκόσμιου Ιστού να παρέχουν ζωντανή υποστήριξη στους πελάτες τους, στις εταιρείες ηλεκτρονικού εμπορίου, hardware και software, στις ασφαλιστικές, στις τράπεζες κ.ά. Κάποια από τα προϊόντα αυτά αργότερα τροποποιήθηκαν για να ανταποκρίνονται και στις ανάγκες των βιβλιοθηκών. Στο συνέδριο της American Library Association που έγινε το 2000 στο Σικάγο, η εταιρεία “Library Systems and Services” <http://www.lssi.com> επέδειξε το “Virtual Reference Toolkit” για την υποστήριξη online υπηρεσιών πληροφόρησης από τις βιβλιοθήκες. Στο συνέδριο του Virtual Reference Desk, δύο χρόνια αργότερα (Milewski, 2002) αξιολογήθηκαν δεκαοχτώ προϊόντα και υπηρεσίες που χρησιμοποιούνταν από τις βιβλιοθήκες για την παροχή σύγχρονων και ασύγχρονων υπηρεσιών πληροφόρησης. Από τα προϊόντα αυτά, τα έξι αναπτύχθηκαν ειδικά για τις βιβλιοθήκες. Η αξιολόγηση των προϊόντων έγινε με βάση τα χαρακτηριστικά και το κόστος τους και αυτά είναι: 24/7 Reference, DigiChat, Divine Virtual Reference Desk, Docutek VRL plus, Human Click, Instant Messaging, Instant Service, LiveAssistance, Live Helper, Live Person, LSSI-Virtual Reference Toolkit, MicrosoftNetMeeting, Open Source Software, Question Point, Right Now Live Chat and Collaboration, WebLiveOperator και Click& Care.

Από τα σημαντικότερα προϊόντα που υπάρχουν σήμερα στην αγορά για τις βιβλιοθήκες είναι τα: “Docutek VRLplus”,(<http://www.docutek.com/products/vrlplus/index/html>, Docutek Information Systems, Inc.), “e-Librarian”(<http://elibrarian.digi-net.com/>, Digi-Net Technologies, Inc.), “Question Point”(<http://www.questionpoint.org>), OCLC). Με το

“Question Point” ενσωματώθηκε τον Αύγουστο του 2004, ένα άλλο προϊόν, το “24/7 Reference”(http://www.247ref.org/, Metropolitan Cooperative Library System),

“Virtual Reference Toolkit”(το πληροφοριακό προϊόν της LSSI μετά την εξαγορά του από την εταιρεία <http://tutor.com/products/vrt.aspx>) (Olivares 2004).

Εκτός από τα βασικά χαρακτηριστικά της ζωντανής επικοινωνίας (chat, call alert, url pushing and co browsing, queue management) που υποστηρίζουν όλα τα παραπάνω προϊόντα, το καθένα από αυτά έχει και τα δικά του χαρακτηριστικά. Από τα πιο σπουδαία στοιχεία για την επιλογή προϊόντος από μέρους των βιβλιοθηκών, αν όχι το πιο σημαντικό είναι να καλύπτει τις συγκεκριμένες ανάγκες του online reference που θέλει να υλοποιήσει η βιβλιοθήκη. Ένα άλλο κομμάτι εξίσου σημαντικό είναι και η τιμή του. Διαφορετικοί τρόποι χρέωσης υπάρχουν όπως χρέωση με βάση τον αριθμό των βιβλιοθηκονόμων που μπορούν να παρέχουν υπηρεσία ταυτόχρονα (“per seat”), με τη χρήση της υπηρεσίας (“per user”), κ.ά.

Οι ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης λοιπόν παρέχονται από βιβλιοθήκες αλλά και από ιδιωτικούς οργανισμούς και εμπορικές εταιρείες δωρεάν ή επί πληρωμή. Οι περισσότερες παρέχουν άμεση και προσωποποιημένη ενημέρωση για νέες κυκλοφορίες βιβλίων και άρθρων ή βοηθούν το χρήστη να αναζητήσει υλικό στον Ιστό μέσα από επιλεγμένες πηγές (Chowdhury, 2002). Και οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες όμως χρησιμοποιούν εμπορικά προϊόντα και σχετικές τεχνολογίες που έχουν αναπτυχθεί από συνεργατικά σχήματα για να εξυπηρετήσουν τους χρήστες τους μέσω του Ιστού. Η βιβλιοθήκη μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή της ζωντανής συνομιλίας (chat) μπορεί να απαντήσει στον χρήστη όπου και αν βρίσκεται, να προσεγγίσει νέους χρήστες (εξυπηρετώντας παραδείγματος χάριν φοιτητές που εργάζονται παράλληλα με τις σπουδές τους) και να εδραιωθεί ως μια αξιόπιστη υπηρεσία πληροφόρησης.

2.2 ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ-ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ

2.2.1 ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Στο χώρο των βιβλιοθηκών και συγκεκριμένα στο δικτυακό τόπο των ιστοσελίδων τους, οι υπάρχουσες εταιρείες με τα προσφερόμενα προϊόντα και λογισμικά για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών στον τομέα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης, ποικίλουν και βοηθούν την δημιουργία ολοένα και περισσότερων πλεονεκτημάτων και θετικών σχολίων από την μεριά των χρηστών, που σχετίζονται με την χρήση αυτών των υπηρεσιών και την εξάπλωσή τους.

Η τεχνολογία παίζει προφανώς σημαντικό ρόλο στην διαδικασία της ερώτησης - διαπραγματεύσεως μεταξύ χρήστη και βιβλιοθηκονόμου, αλλά μπορεί να θεωρηθεί και ως ένα μέσο επικοινωνίας, ένας διαδικτυακός τρόπος που βοηθάει τόσο στην δημιουργία ερωτημάτων όσο και στην ύπαρξη ανταπόκρισης για την απάντηση των ερωτημάτων των χρηστών.

Η αυτοματοποίηση μπορεί να οδηγήσει στην ενίσχυση των επαγγελματικών ικανοτήτων των ατόμων που ασχολούνται με την ηλεκτρονική πληροφόρηση κατά την διάρκεια της όλης διαπραγματευτικής διαδικασίας των ερωτήσεων, όπως επίσης μπορεί να βοηθήσει και στην ενίσχυση ολόκληρης της υπηρεσίας της ηλεκτρονικής πληροφόρησης. Συγκεκριμένα, διάφορες υπηρεσίες έχουν εξελιχθεί και υπάρχει μία αυξανόμενη τάση για την αναγνώριση των αναγκών που απαιτούνται κατά την υποστήριξη της εισαγωγής, της διαχείρισης, της ανταπόκρισης και των αρχειακών λειτουργιών των υπηρεσιών πληροφόρησης. Μία από τις πρώτες προσπάθειες για την λύση αυτού του σκοπού είναι η QRC, που δημιουργήθηκε από την Internet Public Library, η οποία σχεδιάστηκε για να πραγματοποιήσει τις λειτουργίες που απαιτούνται για την διαχείριση των συναλλαγών της ηλεκτρονικής πληροφόρησης. Αυτές οι λειτουργίες περιλαμβάνουν: την λήψη ερωτημάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή web φόρμας, την ανάλυση των ερωτημάτων, την εκτέλεση αναζήτησης triage, την απόσπαση ερωτημάτων, την διεκδίκηση ευθυνών για την απάντηση των ερωτημάτων, την διαμόρφωση απαντήσεων, την επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών εσωτερικά, δηλαδή μεταξύ των βιβλιοθηκονόμων, την αποστολή απαντήσεων σε ερευνητές, την αρχειοθέτηση απαντήσεων και την δυνατότητα αναζήτησης των αρχειοθετημένων, ολοκληρωμένων απαντήσεων (Lagace & McClennen, 1998).

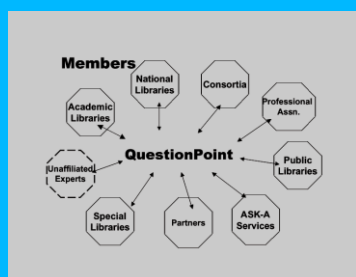
Πολλές υπηρεσίες βιβλιοθηκών προσπάθησαν να προσαρμόσουν το εμπορικό λογισμικό σύμφωνα με τις δικές τους ανάγκες και τα κατάφεραν με μεγάλη επιτυχία. Τα τελευταία χρόνια, οι υπηρεσίες 24/7 (McGlamery, 2001) και LSSI (Coffman, 2001) και ένας αριθμός νέων πωλητών έχουν εισέλθει στο καινούριο περιβάλλον αγοράς λογισμικού της ψηφιακής πληροφόρησης με ασυναγώνιστα προϊόντα και προσφάτως με λογισμικό που λειτουργεί μαζί με τα ολοκληρωμένα συστήματα βιβλιοθηκών. Άλλοι οργανισμοί, από το να προσαρμόζουν τα υπάρχοντα λογισμικά στις νέες διαδικασίες, προτιμούν να δημιουργούν και να χρησιμοποιούν αυτοματοποιημένα συστήματα που καθοδηγούνται από την ψηφιακή πληροφόρηση.

Δημιουργήθηκαν λοιπόν καινοτόμα αυτοματοποιημένα συστήματα που υποστηρίζουν το θέμα της διαχείρισης και διαπραγματεύσεως των ερωτήσεων στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης και δεν επιβάλλουν τεχνολογικούς περιορισμούς.

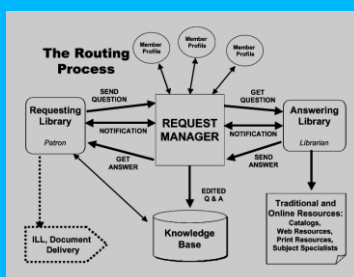
2.3. QUESTIONPOINT

Μία από τις τελευταίες εξελίξεις των βιβλιοθηκών είναι η «ψηφιακή παροχή πληροφοριών». Είναι ένα πρόγραμμα που ονομάζεται “QuestionPoint”(Σημείο Υποβολής Ερωτήσεων). Είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα βιβλιοθηκών και παρέχει έναν τρόπο υποβολής πληροφοριακών ερωτήσεων στους ειδικούς βιβλιοθηκονόμους ακόμα και αν ο αποστολέας της ερώτησης δεν γνωρίζει ποιο είναι το αρμόδιο τμήμα της βιβλιοθήκης ή πρόσωπο για ν’ απαντήσει. Οι εισερχόμενες ερωτήσεις προωθούνται από μια ομάδα βιβλιοθηκονόμων «ψηφιακής διεκπεραίωσης» στους ειδικούς και αρμόδιους βιβλιοθηκονόμους για ν’ απαντήσουν ανάλογα με το αντικείμενο και τη γεωγραφική περιοχή που αντιπροσωπεύει η ερώτηση. Ο ειδικός βιβλιοθηκονόμος για το θέμα ή την περιοχή δουλεύει πάνω στην ερώτηση την οποία μετά στέλνει ηλεκτρονικά απευθείας στο πρόσωπο που την υπέβαλε. Το QuestionPoint είναι μια κοινή προσπάθεια της OCLC και της βιβλιοθήκης του Κογκρέσου, που εξελίχθηκε από την Collaborative Digital Reference Service. Η υπηρεσία QuestionPoint παρέχει λογισμικό για τη ζωντανή/σε πραγματικό χρόνο πληροφόρηση και δομή για προσπάθεια συνεργασίας της βιβλιοθήκης διαμέσου του Παγκόσμιου Δικτύου Πληροφόρησης. Αυτό το λογισμικό είναι ακόμα υπό ανάπτυξη, αλλά ήδη περιλαμβάνει πολλά χαρακτηριστικά παρόμοια με αυτά που έχουν οι υπηρεσίες QRC ή 24/7. Μία ενδιαφέρουσα εξέλιξη στην υπηρεσία QuestionPoint έχει να κάνει με την πορεία που ακολουθείται κατά την λειτουργία του. Οι δημιουργοί αυτής της υπηρεσίας συνεχίζουν να αναπτύσσουν και να καθορίζουν αλγόριθμους, στέλνοντας ένα ερώτημα σε μια συγκεκριμένη υπηρεσία με βάση το αντικείμενο του, τη συλλογή και τον αριθμό των μελών της υπηρεσίας, καθώς επίσης την προθεσμία, το φορτίο, τη γεωγραφία και μια ποικιλία από πολλούς άλλους παράγοντες. Οι εργασίες για αυτή την λειτουργία είναι σε εξέλιξη, παρά τις δυσκολίες, που όμως αντιμετωπίζονται.

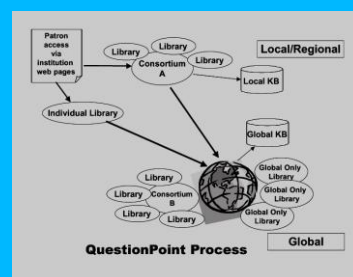
A



B



Γ



2.4 LSSI (LIBRARY SYSTEMS & SERVICES, L.L.C.), (ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ)

Η LSSI, μια εμπορική εταιρεία που ασχολείται με τις λύσεις προβλημάτων που αφορούν τις βιβλιοθήκες, έχει συνεργαστεί με έναν αριθμό από πωλητές εμπορικού λογισμικού για τη δημιουργία διάφορων προϊόντων και υπηρεσιών σε βιβλιοθήκες που ενδιαφέρονται για την παροχή ψηφιακής πληροφόρησης. Η εταιρεία αυτή προσφέρει λογισμικό και ένα Web κέντρο πληροφόρησης για την εξωτερική ηλεκτρονική πληροφόρηση. Οι συνδρομητές στην LSSI δεν τοποθετούν το λογισμικό σε τοπικό επίπεδο. Οι servers υποστηρίζουν το σύστημα με το χειρισμό της εφαρμογής ενός μοντέλου προμηθευτή υπηρεσιών(ASP). Ο χειριστής της βιβλιοθήκης χρησιμοποιεί ένα Web browser για να ελέγχει τις απομακρυσμένες συνεδριάσεις(Breeding, 2001). Η LSSI ανέπτυξε επίσης ένα πλήρως λειτουργικό Web κέντρο πληροφόρησης 24/7. Το κέντρο λειτουργεί από την έδρα του στο Germantown, Maryland και στελεχώνεται με καταρτισμένους βιβλιοθηκονόμους που είναι εκπαιδευμένοι στην online πληροφόρηση. Το προσωπικό που ασχολείται με την πληροφόρηση παρέχει τα πάντα από περιπτώσεις που απαιτείται κάλυψη και υποστήριξη σε θέματα πληροφοριακά και από περιπτώσεις που συσσωρεύεται μεγάλο ποσοστό πληροφόρησης και επίσης από την χρήση των υπηρεσιών πληροφόρησης επί πολλές ώρες και όλα αυτά με τη βοήθεια μιας πλήρους στελεχωμένης online υπηρεσίας 24/7. Οι βιβλιοθηκονόμοι προέρχονται από διάφορες βιβλιοθήκες όπως είναι οι ειδικές, οι ακαδημαϊκές και οι δημόσιες και εκπαιδεύονται από την LSSI για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων αναγκών των βιβλιοθηκών.

2.5 ASK A LIBRARIAN (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ EARL)

Είναι μια πληροφοριακή υπηρεσία στη Βρετανία που βασίζεται στις συλλογές και υπηρεσίες εξήντα-δύο δημόσιων βιβλιοθηκών. Η υπηρεσία αυτή που έχει τον υπότιτλο “bringing the resources of UK public libraries to your home desktop/φέρνοντας τις συλλογές των βρετανικών δημόσιων βιβλιοθηκών στον προσωπικό σου ηλεκτρονικό υπολογιστή” απαντά το αργότερο σε δύο εργάσιμες μέρες στα ερωτήματα που υποβάλλονται από τον απομακρυσμένο χρήστη ηλεκτρονικά. Η ερώτηση αυτόματα κατευθύνεται σε μία από τις συνεργαζόμενες βιβλιοθήκες η οποία απαντά μέσω

ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον χρήστη. Αντίστοιχο πρόγραμμα στις ΗΠΑ έχει δημιουργήσει η Internet Public Library με την επωνυμία Ask a Reference Librarian.

2.6 COLLABORATIVE DIGITAL REFERENCE SERVICE (LIBRARY OF CONGRESS)

Παρέχει πληροφοριακές υπηρεσίες από τις ψηφιακές συλλογές διαφόρων βιβλιοθηκών. Οι συνεργάτες της είναι οι OCLC, Reference and Users Services Association(ALA), Library Systems and Services (LSSI) και Virtual Reference Desk(VRD).

2.7 24/7 REFERENCE

Το 24/7 Reference είναι ένα σχέδιο συνεργασίας της Metropolitan Cooperative Library System, που αναπτύχθηκε το 1999 και το οποίο υποστηρίζεται από την αμερικάνικη κυβέρνηση και από το LSTA ταμείο (η διαχείριση του γίνεται από την California State Library). Η υπηρεσία αυτή προσφέρει μία ποικιλία προϊόντων και υπηρεσιών που επιτρέπουν στις βιβλιοθήκες να παρέχουν ζωντανή πληροφόρηση στους χρήστες τους. Η ομάδα της υπηρεσίας 24/7 Reference αξιολόγησε τις ανάγκες των υπαλλήλων της και συνεργάστηκε με διάφορους προμηθευτές εμπορικού λογισμικού και προγραμματιστές για την κατασκευή εργαλείων που εξυπηρετούν και υποστηρίζουν τους στόχους των βιβλιοθηκών. Εκτός από τον εφοδιασμό με εργαλεία στις βιβλιοθήκες, τα οποία τους επιτρέπουν να προσφέρουν ζωντανή πληροφόρηση στους χρήστες τους, αυτό το πρόγραμμα χρησιμοποιεί τις προσπάθειες συνεργασίας των μελών της για να παρέχει επιπλέον εξοπλισμό και προσωπικό. Το 24/7 Reference πρόγραμμα αντιμετωπίζει το θέμα των 24 ωρών ανά μέρα, μιας υπηρεσίας που λειτουργεί επτά ημέρες την κάθε εβδομάδα μέσω μιας κοινοπραξίας ενός πολυεθνικού τύπου βιβλιοθήκης. Οι βιβλιοθήκες -μέλη μοιράζονται μερίδιο ευθύνης για την στελέχωση του γραφείου εικονικής πληροφόρησης για έναν ελάχιστο αριθμό ωρών την εβδομάδα και με σύμβαση βιβλιοθηκονόμων που καλύπτουν τις ολονύχτιες ώρες. Η υπηρεσία 24/7 reference αποτελεί μια web εφαρμογή με τη βοήθεια της οποίας εξυπηρετούνται οι χρήστες σε όλο τον κόσμο και διατίθεται ηλεκτρονικά στην διεύθυνση (<http://www.247ref.org>). Αυτή προήλθε από την συγχώνευση των δύο μεγαλύτερων υπηρεσιών ηλεκτρονικής πληροφόρησης. Το Metropolitan Cooperative Library System (MCLS; (<http://www.mcls.org>), μια κοινοπραξία βιβλιοθηκών αποτελούμενη από τριάντα-δύο μέλη, που έχει την βάση της στην νότια Καλιφόρνια, μεταβίβασε τα περιουσιακά της στοιχεία για την λειτουργία της 24/7 reference στην OCLC (<http://www.oclc.org>), το μεγαλύτερο δίκτυο βιβλιοθηκών στον

κόσμο. Η OCLC ήδη διαχειρίζεται το QuestionPoint, μια υπηρεσία εικονικής πληροφόρησης που αναπτύχθηκε σε συνεργασία με την βιβλιοθήκη του Κογκρέσου. Και οι δύο υπηρεσίες προσφέρουν μια υποδομή λογισμικού και εργαλείων επικοινωνίας καθώς και τις ρυθμίσεις για τα δίκτυα συνεργασίας με τις συμμετέχουσες βιβλιοθήκες. Μια νέα, βελτιωμένη πλατφόρμα λογισμικού και υπηρεσιών που να συνδυάζει τα καλύτερα χαρακτηριστικά και των δύο συστημάτων είναι σε εξέλιξη. Οι συνδρομητές των δύο υπηρεσιών θα μπορούσαν να δουν τα καινούργια εργαλεία στις αρχές του 2005.

Η υπηρεσία 24/7 reference επεκτάθηκε ταχύτατα και κέρδισε πολλούς πιστούς οπαδούς, αλλά η ταχεία αύξηση έκανε ακόμα πιο δύσκολη την MCLS να διατηρηθεί. Η OCLC έχει τεράστιους πόρους και συνδέσεις και παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης σε περίπου πενήντα χιλιάδες βιβλιοθήκες σε ογδόντα-τέσσερις χώρες και περιοχές. Διαθέτει τον μεγαλύτερο στον κόσμο από κοινού κατάλογο, τον WorldCat και έχει ξεκινήσει την προώθηση της πρόσβασης σε ένα υποσύνολο αυτής της βάσης δεδομένων μέσω του Google και του Yahoo! Search μέσω του σχεδίου Open WorldCat. Η μετακίνηση σε κοινές υπηρεσίες πληροφόρησης είναι μια λογική επέκταση των υπηρεσιών της OCLC για την υποστήριξη και την προώθηση των βιβλιοθηκών και των βιβλιοθηκονόμων.

Το QuestionPoint χρησιμοποιείται σε περισσότερες από χίλιες βιβλιοθήκες σε είκοσι χώρες. Περισσότερα από επτά χιλιάδες ζευγάρια ερωτήσεων και απαντήσεων καλύπτουν μια αυξανόμενη γνωσιακή βάση που έχει δημιουργηθεί από πληροφοριακές συναλλαγές. Η υπηρεσία 24/7 reference εξυπηρετεί περίπου πεντακόσιες βιβλιοθήκες. Οι εκπρόσωποι από την OCLC και την 24/7 reference αναγνώρισαν κάποια επικάλυψη μεταξύ των βιβλιοθηκών που συμμετέχουν, καθώς ορισμένες βιβλιοθήκες χρησιμοποιούν και τις δύο υπηρεσίες, συνδυάζοντας χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες που έχουν ήδη. Από τις δύο υπηρεσίες, το QuestionPoint έχει ισχυρότερη διαχείριση και διοίκηση, όπως και το Παγκόσμιο Δίκτυο Πληροφόρησης. Η 24/7 reference, από την άλλη πλευρά, έχει ισχυρή συνεργατική υποστήριξη. Ο σκοπός και των δύο είναι να υποστηρίξουν μια αποτελεσματική και αποδοτική υπηρεσία που θα λειτουργεί 24/7/365.

Η υπηρεσία 24/7 reference συνεργάζεται με ακαδημαϊκές και δημόσιες βιβλιοθήκες. Το λογισμικό βασίζεται σε εμπορικά εργαλεία προσαρμοσμένα στις ανάγκες των βιβλιοθηκονόμων και των χρηστών των βιβλιοθηκών και χειρίζεται από την ιστοσελίδα της κάθε βιβλιοθήκης. Το λογισμικό υποστηρίζει τη συνομιλία σε πραγματικό χρόνο και επιτρέπει την συνεργατική φυλλομέτρηση, όπου οι βιβλιοθηκονόμοι μπορούν να αναζητήσουν μαζί με τους υπολογιστές των χρηστών, εξετάζοντας ταυτόχρονα τις ιστοσελίδες και την διαβίβαση των φακέλων. Ακόμη υποστηρίζει τις online συναντήσεις και την τοπική δικτύωση με απομακρυσμένους ειδικούς. Η After Hours Service Libraries διαθέτει μια συνεργατική υπηρεσία που μπορεί να συμπληρώσει τους τοπικούς πόρους, ώστε να παρέχει μια υπηρεσία ζωντανής πληροφόρησης όλο το εικοσιτετράωρο.

2.8 VIRTUAL REFERENCE TOOLKIT

Το Tutor. Com's Virtual Reference Toolkit παρέχει λογισμικό για την ζωντανή/σε πραγματικό χρόνο πληροφόρηση, καθώς και ένα κέντρο πληροφόρησης Web για την υποστήριξη του συστήματος μετά από τις πολλές ώρες χρησιμοποίησής του.

2.9 MULDER

Η πλήρης αυτοματοποίηση είναι μια ενδιαφέρουσα έννοια, κυρίως στον παραδοσιακό χώρο της τεχνητής νοημοσύνης και των εξειδικευμένων συστημάτων.(Richardson, 1995; Alberico & Micco, 1990; McCrank, 1993). Σ' ένα άρθρο που δημοσιεύτηκε το 2001, οι Kwok, Etzioni και Weld συζητούν για το MULDER, το οποίο περιγράφουν σαν «το πρώτο με καθολικό σκοπό, πλήρως αυτοματοποιημένο σύστημα ερώτησης-απάντησης που είναι διαθέσιμο στον παγκόσμιο ιστό»(Kwok et al., 2001). Το MULDER σχεδιάστηκε για ν' απαντάει σε ό,τι αυτοί οι συγγραφείς αποκαλούν «πραγματικές ερωτήσεις» και σε ό,τι οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι θα αποκαλούσαν «έτοιμες ερωτήσεις πληροφόρησης» όπως «Ποιος ήταν ο πρώτος Αμερικανός στο διάστημα;» ή «Ποιο είναι το δεύτερο ψηλότερο βουνό στον κόσμο;».

Το σύστημα MULDER έχει τρεις συνιστώσες. Η πρώτη είναι μια μηχανή ανάκτησης που τοποθετείται στην κορυφή της συλλογής εγγράφων και χειρίζεται αιτήσεις αναζήτησης. Στο γενικό πλαίσιο του παγκόσμιου ιστού, αυτή είναι μια μηχανή αναζήτησης που ευρετηριάζει ιστοσελίδες. Η δεύτερη συνιστώσα είναι ένας μηχανισμός διαμόρφωσης ερωτημάτων που μεταφράζει τις ερωτήσεις φυσικής γλώσσας σε ερωτήματα για την μηχανή ανάκτησης δεδομένων(IR), ώστε ν' ανακτήσει σχετικά έγγραφα από την συλλογή δηλαδή τα έγγραφα που δυνητικά μπορούν ν' απαντήσουν σε μια συγκεκριμένη ερώτηση. Η τρίτη συνιστώσα, απαντά με αποσπάσματα, αναλύει αυτά τα έγγραφα και βγάζει απαντήσεις από αυτά.

Κατά τον έλεγχο του συστήματός τους, οι Kwok, Etzioni και Weld χρησιμοποίησαν ερωτήσεις από το ανταγωνιστικό κείμενο ανάκτησης TREC-8 και σύγκριναν το σύστημα τους με την λειτουργία του Google και του AskJeeves. Το MULDER επιδίδεται και στους δύο όρους της ανάκλησης και «της προσπάθειας του χρήστη» (στην πραγματικότητα ένα παγκόσμιο μετρικό απόστασης) για την επίτευξη των δεδομένων επιπέδων της ανάκλησης. Αν και δεν υπήρξε καμία εμφανής προσπάθεια για να επεκταθεί αυτή η εργασία ή να

υιοθετηθεί από κάθε υπηρεσία παραγωγικού επιπέδου , το MULDER υπόσχεται την εκπλήρωση και την χρήση σ' ένα επαγγελματικό περιβάλλον.

Μια μεγάλη πρόκληση για το σύστημα αυτό μπορεί να είναι οι συναλλαγές ερωτήσεων που απαιτούν απαντήσεις με υψηλά επίπεδα συνθέσεων και ερωτήσεων ενός μεγάλου πεδίου θεμάτων παρά ερωτήσεις πραγματικές με ένα περιορισμένο πεδίο. Και ακόμη ένα πεδίο υψηλό, ευρύ με ασαφείς ερωτήσεις είναι σύνηθες σε πολλούς οργανισμούς που παρέχουν υπηρεσίες ψηφιακής πληροφόρησης .

2.10 QA BUILDER SOFTWARE (QABUILDER ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ)

Οι περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης μπορούν να χαρακτηριστούν από το σχέδιο της VRD, ένα μοντέλο 5- βημάτων που περιλαμβάνει τη διαδικασία απόκτησης ερωτήσεων, το σύστημα triage, ειδικούς στην διατύπωση απαντήσεων, την παρακολούθηση και την δημιουργία προσωπικού. Τα περισσότερα από αυτά τα βήματα, από τις πλέον επαναλαμβανόμενες μεθόδους μέχρι τις περίπλοκες συνθέσεις των απαντήσεων έχουν πραγματοποιηθεί μέσα από την ανθρώπινη παρέμβαση. Το σχέδιο της Virtual Reference Desk(VRD) στο Ινστιτούτο Πληροφόρησης των Συρακουσών(IIS) δημιούργησε ένα εργαλείο λογισμικού που αποσκοπεί να βοηθήσει τους ανθρώπους με μερικές από τις επαναλαμβανόμενες και χαμηλού επιπέδου μεθόδους που συνεπάγονται την παροχή της ψηφιακής πληροφόρησης. Ανάμεσα στα χαρακτηριστικά αυτού του λογισμικού είναι ότι οι ερωτήσεις υποβάλλονται εντός ελεγχόμενων κατηγοριών, ελαττώνοντας το χρόνο που απαιτείται για την εκχώρηση θεμάτων και αυξάνοντας την ακρίβεια της διαδικασίας δρομολόγησης των ερωτήσεων. Στο λογισμικό αυτό είναι ενσωματωμένο ένα Java με ορθογραφικό έλεγχο για την ευκολία των ειδικών. Οι ερωτήσεις και οι απαντήσεις σ' ένα σύστημα QABuilder επιτρέπονται μέσω της μορφής QUIP, με αποτέλεσμα το σύνολο των ερωτήσεων συμπεριλαμβανομένης της απαίτησης , της απάντησης, της προσθήκης ,της ανατροφοδότησης ,της παρακολούθησης και των αλλαγών να προστατεύονται. Οι διαχειριστές του συστήματος έχουν αυτοματοποιημένα εργαλεία για την προβολή αρχειοθετημένων ερωτήσεων και για την αλλαγή της κατάστασής τους, για την προβολή ερωτήσεων και θεμάτων που βρίσκονται σε εξέλιξη, για την αλλαγή του προφίλ της πληροφόρησης και για την μετακίνηση ερωτήσεων από το αρχείο. Το λογισμικό QABuilder επιτρέπει την χειραγώγηση των γνώσεων συμπεριλαμβανομένης της διαλογής των ερωτήσεων και των απαντήσεων σε σχέση με την δημοτικότητα, αναθέτοντας ένα ερώτημα ώστε να αποθηκευτεί σε πολλαπλές κατηγορίες και να γίνει η αναζήτηση και η φυλλομέτρηση.

Καθώς αναπτύσσεται το λογισμικό QABuilder αυτό συνεπάγεται περαιτέρω αυτοματοποίηση, η οποία περιλαμβάνει: την απόκτηση ερωτήσεων, σύμφωνα με την οποία οι ειδικοί μπορούν τώρα να λαμβάνουν ειδοποίηση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για ερωτήσεις καινούργιες ή συνεχιζόμενες, χωρίς να χρειάζεται να συνδεθούν για να δουν διαθέσιμες ερωτήσεις. Το σύστημα triage μπορεί να αντιπαρατάσσει ερωτήματα στους ειδικούς τα οποία βασίζονται στο κοινό και σε κατηγορίες και μπορεί να δρομολογήσει ερωτήσεις αυτόματα που βρίσκονται σε ειδική σειρά ή στο μεσάζοντα διαχειριστή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με τη βοήθεια της μορφής QUIP. Οι ειδικοί στην διατύπωση ερωτήσεων, οι οποίοι μπορούν να χρησιμοποιήσουν αυτό το λογισμικό για να διεκδικήσουν ερωτήσεις, να τις αποθηκεύσουν ώστε να τελειώσουν σε μεταγενέστερο χρόνο και για να στείλουν και να δεχτούν προσωπικά μηνύματα με τους διαχειριστές. Επίσης μπορούν να στείλουν ερωτήματα-προβλήματα στους διαχειριστές με σχετικά σχόλια και να υποβάλουν τις απαντήσεις τους στο διαχειριστή για να παράσχει την εκπαιδευτική του βοήθεια. Αυτό το σύστημα επιτρέπει στους διαχειριστές να προσαρμόζουν αυτοματοποιημένα εξερχόμενα ηλεκτρονικά μηνύματα και να δημιουργούν απαντήσεις οι οποίες έχουν διατυπωθεί κατά την χρήση τους προηγουμένως όταν δίνονται απαντήσεις σε συνηθισμένες ερωτήσεις. Κατά την παρακολούθηση το λογισμικό QABuilder επιτρέπει την αναφορά σε πραγματικό χρόνο όσον αφορά την δραστηριότητα των ερωτήσεων, το χρόνο, την απόδοση των ειδικών, την δραστηριότητα του χρήστη και τις πλέον εμφανιζόμενες ερωτήσεις. Ακόμη κάνει ελέγχους για τις ορφανές, τις ερωτήσεις δηλαδή στις οποίες δεν αντιπαρατάσσονται ειδικοί ή για τις καθυστερημένες ερωτήσεις. Σύμφωνα με την δημιουργία δυναμικού, αυτή η έκδοση λογισμικού επιτρέπει στους διαχειριστές να προσαρμόσουν επιλογές πάνω από είκοσι υπηρεσιών και να δημιουργήσουν απεριόριστες κατηγορίες και επίπεδα κοινού. Οι διαχειριστές μπορούν να ενημερώσουν το προφίλ των πληροφοριών (να αλλάξουν κατηγορίες και επίπεδα κοινού), να διαχειριστούν πελάτες, ειδικούς και λογαριασμούς διαχειριστών και να προσαρμόσουν την καταγραφή όλων των μορφών. Αυτές οι πρωτοβουλίες αντιπροσωπεύουν ορισμένους από τους τρόπους με τους οποίους η αυτοματοποίηση υποστηρίζει τη διαδικασία της ψηφιακής πληροφόρησης, αλλά πολλές άλλες οργανώσεις ασχολούνται με αυτά τα προβλήματα επίσης και ακόμα πιο εξελιγμένες μέθοδοι είναι υπό ανάπτυξη. Η περιγραφή αυτή παρουσιάζει μια ερευνητική πρωτοβουλία που αποσκοπεί στην περαιτέρω ανακούφιση των ανθρώπων που μεσολαβούν για τις επαναλαμβανόμενες μεθόδους.

2.11 THE NATIONAL SCIENCE DIGITAL LIBRARY (Η ΕΘΝΙΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΦΥΣΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ)

Όπως το QuestionPoint και η National Science Digital Library(NSDL) ενδιαφέρεται για την αυτοματοποίηση της διαδικασίας δρομολόγησης των ερωτήσεων. Οι ερευνητές της NSDL που εργάζονται γι' αυτή την πρωτοβουλία (ερευνητές από το Πανεπιστήμιο της Μασαχουσέτης στο Amherst, το Syracuse University και το Ίδρυμα Wondir) έχουν ελαφρώς διαφορετικούς στόχους από αυτούς του QuestionPoint). Το σχέδιο Question Triage της NSDL επιδιώκει να ενισχύσει την NSDL με την συγχώνευση των συστατικών της ανάκτησης πληροφοριών και της ψηφιακής πληροφόρησης. Με τον συνδυασμό αυτών των λειτουργιών, η ομάδα ελπίζει να προσδιορίσει αυτόματα αν εισερχόμενες ερωτήσεις μπορούν ν' απαντηθούν από online πηγές ή πρέπει ν' απαντηθούν από ειδικούς και συγκεκριμένα ποιους ειδικούς. Μ' αυτόν τον τρόπο, οι άνθρωποι μεσολαβητές μπορούν να χειριστούν ζητήματα και ερωτήσεις πέρα από την εφαρμογή του ισχύοντος συστήματος ανάκτησης πληροφοριών. Ως εκ τούτου, τα υψηλού περιεχομένου ερωτήματα, ή αυτά τα ερωτήματα που απαιτούν την κρίση ειδικών και όταν ακόμα τα καλύτερα συστήματα ανάκτησης πληροφοριών μπορεί να αποτύχουν, τότε μπορούν να διεκπεραιωθούν και να εξετασθούν από ειδικούς. Εάν ένα ερώτημα χρειάζεται τη βοήθεια μεσολαβητή, το σύστημα θα χρησιμοποιήσει επαγωγικώς αναπτυγμένα προφίλ των διαθέσιμων ειδικών για την πορεία που απαιτείται σε ερώτημα ενός χρήστη για την περισσότερο αντίστοιχη online βοήθεια που παρέχει ο ειδικός. Το τελικό αποτέλεσμα της έρευνας θα είναι μια αυτόματη διαδικασία που θα λαμβάνει ένα ερώτημα ενός χρήστη και θα παράγει μια πολυδιάστατη ταξινόμηση του ερωτήματος που θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί σαν βάση για τον εξευγενισμό του, θα το κατευθύνει σε ειδικές online πηγές ή θα το κατευθύνει στους ειδικούς. Αυτό το σύστημα θα είναι σε θέση να αντιμετωπίσει ερωτήσεις μεγάλης ασάφειας και περιεχομένου, να απλουστεύσει τις μεθόδους των ειδικών και να βελτιώσει τα καθήκοντά τους.

3.1 ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΣΕ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΞΕΝΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

3.1.1 Η ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

Η ύπαρξη και ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης στο χώρο των βιβλιοθηκών συμβάλλει στην οικοδόμηση κοινών συνεργατικών υπηρεσιών οι οποίες θα απευθύνονται στους χρήστες για την ικανοποίηση των αιτημάτων τους. Μ' αυτόν τον τρόπο θα αντιμετωπίζεται ενιαία η διαχείριση και η διάθεση μιας πρόσβασης στις ηλεκτρονικές πηγές που θα είναι ολοκληρωμένη και ο χρήστης δεν θα χρειάζεται να επικοινωνεί χωριστά και ανεξάρτητα με διαφορετική υπηρεσία κάθε φορά.

Τα τελευταία χρόνια πολλά είναι τα παραδείγματα επιτυχημένων συνεργατικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο, αλλά και σε επίπεδο θεματικής εξειδίκευσης των βιβλιοθηκών. Σε τοπικό επίπεδο μια τέτοια επιτυχημένη συνεργασία με αυξανόμενη συμμετοχή βιβλιοθηκών και αυξανόμενη χρήση είναι το Florida's "Ask a Librarian" Service (Mariner και Harrison 2003) που εγκαινιάστηκε τον Ιούλιο του 2003. Το Library LAWLINE είναι μια άλλη επιτυχημένη συνεργατική ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης που προσφέρεται από δεκαεπταετή νομικές βιβλιοθήκες εφτά πολιτειών στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής(Matheson 2004). Σε εθνικό επίπεδο πρωτοποριακή είναι η συνεργατική πολιτική που ανέπτυξαν οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της Κίνας(Jin κ.ά. 2005, 25) μέσω του Calis(China Academic Library and Information System), το οποίο παρέχει όλες τις λειτουργίες «σύγχρονων» και «ασύγχρονων» ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης με δίγλωσση υποστήριξη (κινέζικα και αγγλικά) και συνεργατική ανάπτυξη. Σε διεθνές επίπεδο έχουν ολοκληρωθεί οδηγίες δημιουργίας διεθνούς συνεργατικής ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης μεταξύ ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών Αυστραλίας, Νέας Ζηλανδίας και ΗΠΑ (Truelson 2004). Η προσπάθεια αυτή στηρίζεται στη συνεργατική χρήση του συστήματος διαχείρισης QuestionPoint. Επειδή υπάρχει μια ανάγκη, που ολοένα και αυξάνεται, για δημιουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης σε βιβλιοθήκες οι οποίες θα συνεργάζονται μεταξύ τους, γι' αυτόν τον λόγο αναπτύσσονται και εξελίσσονται σχετικά επίσημα και ανεπίσημα πρότυπα και οδηγίες. Η IFLA(International Federation of Library Associations) στην προσπάθεια εκπόνησης διεθνών προτύπων για ψηφιακές υπηρεσίες

πληροφόρησης έχει εκδώσει τις Digital Reference Guidelines (Κατευθυντήριες Οδηγίες για την Ψηφιακή Πληροφόρηση),(IFLA 2005). Η Reference and User Services Association (Ένωση Υπηρεσιών Πληροφόρησης και Χρηστών) της ALA (American Library Association) έχει εκδώσει τις Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services(Κατευθυντήριες Οδηγίες για την Εφαρμογή και Διατήρηση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Πληροφόρησης), (RUSA 2004) ενώ στο Guidelines for Behavioral of Reference and Information Service Providers; Professional Competencies for Reference and User Services Librarians (RUSA 2004) ενσωματώνει ειδικές οδηγίες για ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης. Η NISO Standards Committee AZ-Networked Reference Services αναπτύσσει ένα Πρωτόκολλο Συναλλαγής Ερώτησης/ Απάντησης (Question/Answer Transaction Protocol-QATP), το οποίο θα υποστηρίζει ανταλλαγές μεταξύ συστημάτων ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης στα πλαίσια συνεργατικής επεξεργασίας πληροφοριακών ερωτήσεων(NISO 2004).

Η συνεργατική παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης δίνει τη λύση σε μια σειρά από προβλήματα που παρουσιάζονται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης μεμονωμένων βιβλιοθηκών. Με την κοινή χρήση και αξιοποίηση συστημάτων διαχείρισης τέτοιων υπηρεσιών, ανθρώπινων πόρων και πηγών πληροφόρησης είναι δυνατόν να προκύψει επέκταση του ωραρίου λειτουργίας, ιδιαίτερα των σύγχρονων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μεγαλύτερη θεματική κάλυψη των πληροφοριακών ερωτήσεων από περισσότερο εξειδικευμένο προσωπικό και μείωση του κόστους παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η ολοένα αυξανόμενη διεθνής εμπειρία, η ανάπτυξη σχετικών προτύπων καθιστά την συνεργατική παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μεταξύ των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών αναγκαία και εφικτή. Η χρήση κοινών ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης που είναι διαθέσιμες στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες μέσω του συνδέσμου HEAL-link διευκολύνει τη συνεργασία και την καθιστά επιτακτική.

3.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Η διάδοση των Ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες των Ηνωμένων Πολιτειών Αμερικής που συμμετέχουν στην ARL (Association of Research Libraries) σύμφωνα με μια έρευνα που δημοσιεύθηκε το 2003 καλύπτει το 96% (Stacy-Bates, 2003). Ενώ σύμφωνα με μια άλλη έρευνα που δημοσιεύθηκε τον ίδιο χρόνο και καλύπτει δειγματοληπτικά όλο το φάσμα των ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων των Ηνωμένων Πολιτειών Αμερικής, η διάδοση των Ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης αγγίζει συνολικά το 47%, ξεκινώντας από το 68,8% σε ιδρύματα που προσφέρουν

προγράμματα που οδηγούν σε διδακτορικές διατριβές μέχρι το 27,3% σε ιδιωτικά χρηματοδοτούμενα προπτυχιακά κολέγια (Bao 2003).

Για την Ελλάδα δεν υπάρχουν αρκετά δημοσιευμένα στοιχεία. Στα πλαίσια αυτής της πτυχιακής εργασίας ερευνήθηκαν 128 ελληνικές βιβλιοθήκες, μέσα στις οποίες συμπεριλαμβάνονται οι εθνικές βιβλιοθήκες, οι ακαδημαϊκές (βιβλιοθήκες ΑΕΙ-ΤΕΙ) και οι Βιβλιοθήκες Οργανισμών-Ιδρυμάτων Ινστιτούτων. Όσον αφορά τις Δημόσιες-Δημοτικές βιβλιοθήκες, έχει δημιουργηθεί ένα αξιόλογο έργο, το οποίο περιλαμβάνει το σχεδιασμό, τη δημιουργία ιστοσελίδων και ανάπτυξη μιας ηλεκτρονικής πύλης για τις συγκεκριμένες βιβλιοθήκες της Ελλάδας και επιμέρους για εβδομήντα βιβλιοθήκες με τη χρήση ολοκληρωμένου συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένων. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει η δυνατότητα χρησιμοποίησης των υπηρεσιών που παρέχουν οι βιβλιοθήκες ηλεκτρονικά, αλλά βρίσκεται και σε εξέλιξη η ανάπτυξη δικτυακών τόπων επιλεγμένων δημόσιων βιβλιοθηκών (έως εκατό δικτυακοί τόποι) που θα παρέχουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους στο ευρύ κοινό ανά νομό της Ελλάδας. Το έργο αυτό υποστηρίζεται από την Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας. Η ηλεκτρονική αυτή πύλη των λαϊκών βιβλιοθηκών ονομάζεται [infolibraries.gr](http://www.infolibraries.gr) και είναι διαθέσιμη στην διεύθυνση <http://www.infolibraries.gr>. Αυτή η πύλη παρέχει έναν αλφαβητικό κατάλογο όλων των βιβλιοθηκών που υπάρχουν στην Ελλάδα ανά κατηγορία και μπορεί να γίνει αναζήτηση στους καταλόγους και πλοήγηση στους υπάρχοντες δικτυακούς τόπους.

Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποιήθηκε στον δικτυακό τόπο 128 ελληνικών βιβλιοθηκών μόνο δεκαέξι βιβλιοθήκες παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης. Από αυτές μόνο οι τρεις έχουν διατυπωμένη πολιτική χρήσης και οι έντεκα παρέχουν φόρμες υποβολής ερωτήσεων. Στις υπόλοιπες πέντε βιβλιοθήκες εντοπίστηκαν διεργασίες για την κατασκευή τέτοιου είδους φορμών υποβολής ερωτήσεων. Σε πολλές από τις βιβλιοθήκες που ερευνήθηκαν δεν ήταν διόλου εφικτή η πρόσβαση στον δικτυακό τόπο τους.

Οι βιβλιοθήκες στην Ελλάδα, οι οποίες παράσχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης είναι οι εξής : η Κεντρική Βιβλιοθήκη του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, η οποία δίνει την δυνατότητα της online υποβολής ενός ερωτήματος μέσω της υπηρεσίας Question Point από την ιστοσελίδα του συστήματος βιβλιοθηκών ΑΠΘ που διατίθεται στη διεύθυνση <http://www.lib.auth.gr> , η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, η οποία διατίθεται στη διεύθυνση <http://www.lib.uom.gr/qp/> , η Βιβλιοθήκη του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης, που παρέχει την υπηρεσία στην διεύθυνση <http://www.lib.teithe.gr> , η Βιβλιοθήκη του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών, η οποία μέσα από την διεύθυνση <http://library.aua.gr/ord.html> διαθέτει σε οποιονδήποτε χρήστη την χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας πληροφόρησης. Η Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου είναι μία ακόμα βιβλιοθήκη που παρέχει την συγκεκριμένη υπηρεσία στην διεύθυνση <http://www.hua.gr/vivliothiki.php> , η

Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πατρών παρέχει μια διαφορετική μορφή υπηρεσίας ηλεκτρονικής πληροφόρησης που υπάρχει στην διεύθυνση <http://www.lis.upatras.gr/Services/eclass-EL.php> , η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κρήτης παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες στην διεύθυνση <http://www.cc.uoc.gr/e-university/> , η Βιβλιοθήκη του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου δίνει την δυνατότητα της online υποβολής ερώτησης μέσω της υπηρεσίας Question Point στην διεύθυνση <http://lib.eap.gr/vivliothikonomos.html>. Στην κατηγορία των βιβλιοθηκών που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης ανήκει και η Βιβλιοθήκη της Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών και βρίσκεται στην διεύθυνση <http://www.library.asfa.gr/> , η Βιβλιοθήκη Τ.Ε.Ι. Δυτικής Μακεδονίας που υπάρχει στην διεύθυνση <http://library.teikoz.gr/> , η Βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι Σερρών που διατίθεται στην διεύθυνση <http://lib.teiser.gr/> , η Βιβλιοθήκη Τ.Ε.Ι. Μεσολογγίου που βρίσκεται στην <http://www.library.teimes.gr/ask.html>, η Βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι Καλαμάτας μέσα από την διεύθυνση <http://www.lib.teikal.gr/>. Η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας είναι μία βιβλιοθήκη με την οποία μπορούν να επικοινωνήσουν οι χρήστες με τον βιβλιοθηκονόμο και να υποβάλλουν την ερώτησή τους και βρίσκεται στην διεύθυνση <http://www.libver.gr/>. Ακόμη η Βιβλιοθήκη της American Farm School της Θεσσαλονίκης <http://www.afs.edu.gr/> και η Βιβλιοθήκη του American College of Thessaloniki http://www.act.edu/bissell_library/info.jsp?jsessionid=C50BFC56E4FA4D17365E80E433E72269 παράσχουν στους χρήστες με τη βοήθεια του Ask a Librarian, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης, ώστε να υπάρχει μια πιο άμεση και αποτελεσματική έρευνα. Οι ελληνικές βιβλιοθήκες που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης, χρησιμοποιούν την υπηρεσία QuestionPoint και μετά την είσοδο τους σε αυτήν τα βασικά υποσυστήματα που χρησιμοποιούν οι reference βιβλιοθηκονόμοι είναι οι «Γνωσιακές βάσεις δεδομένων» («Knowledge Bases/Local & Global», «Ζωντανή επικοινωνία» («Basic Chat») και «Ρωτήστε έναν βιβλιοθηκονόμο» (Ask a Librarian)).

Η υπηρεσία Ask a Librarian και Ask a Librarian Express λοιπόν αποτελεί ένα καινούριο online λογισμικό πληροφόρησης που είναι προϊόν της εταιρείας Tutor.com και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τις δημόσιες και ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

Το λογισμικό **Ask a Librarian** επιτρέπει σε ένα χρήστη και ένα βιβλιοθηκονόμο να συνομιλούν, να έχουν κοινή χρήση αρχείων, να κάνουν περιήγηση σε Ιστοσελίδες, και να μοιράζονται το περιεχόμενο ιστοσελίδων που προστατεύονται. Παρέχει αξιόπιστες και σταθερές συνδέσεις, μια απλή διασύνδεση για βιβλιοθηκονόμους και χρήστες, συμβατότητα με κάθε λειτουργικό σύστημα και χαρακτηριστικά για παρακολούθηση και αναφορά. Η υπηρεσία Ask a Librarian Express συνδυάζει το λογισμικό Ask a Librarian με ειδικούς βιβλιοθηκονόμους από το Tutor.com's Librarians με την υπηρεσία αίτησης στελέχωσης. Η υπηρεσία Ask a Librarian Express, είναι η μόνη διαθέσιμη λύση που να παρέχει μια πλήρης 24/7 υπηρεσία για βιβλιοθήκες που θέλουν να προσφέρουν ένα

υψηλής ποιότητας πρόγραμμα ζωντανής πληροφόρησης, αλλά εξαιτίας της έλλειψης πόρων και στελέχωσης, οι βιβλιοθηκονόμοι του Tutor.com's εκπαιδεύονται στις τοπικές βάσεις δεδομένων και υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και μετά προσφέρει 24/7 ζωντανή πληροφόρηση, χρησιμοποιώντας το λογισμικό Ask a Librarian. Με το Ask a Librarian Express, οι βιβλιοθήκες μπορούν να θέσουν σε λειτουργία μια υπηρεσία εικοσιτετραώρου βάσεως, μέσα σε λίγες εβδομάδες, χωρίς καθόλου εκπαίδευση ή ανακατανομή του χρόνου του προσωπικού.

Η εταιρεία **Tutor.com** συνεργάζεται με κάθε βιβλιοθήκη για τη δημιουργία του προγράμματος που ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες της βιβλιοθήκης και της κοινότητας. Ακόμη και με αυτό το υψηλό επίπεδο προσαρμογής, τα προγράμματα μπορεί να είναι έτοιμα μέσα σε λίγες εβδομάδες. Η εταιρεία επίσης προσφέρει ζωντανή προσαρμοσμένη κατάρτιση του προσωπικού και των διοικητικών υπαλλήλων.

3.3 ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΤΟΥ ASK A LIBRARIAN

Το λογισμικό Ask a Librarian περιλαμβάνει μια δικτυακή έκδοση που παρέχει πρόσβαση από οποιοδήποτε υπολογιστή με δυνατότητα Internet σε κάθε λειτουργικό σύστημα. Οι χρήστες που χρησιμοποιούν την δικτυακή έκδοσή μπορούν να συζητήσουν, να μοιραστούν στοιχεία δημόσια στον Ιστό και να ανταλλάξουν αρχεία με έναν βιβλιοθηκονόμο. Η εφαρμογή των Windows απαιτεί ένα χρόνο εγκατάστασης ενός μικρού αρχείου (περίπου το μέγεθος ενός αρχείου MP3 ή ενός τραγουδιού) για τον τελικό χρήστη. Οι τελικοί χρήστες με την εφαρμογή των Windows μπορούν να συνδεθούν με την βιβλιοθήκη τους για να αποκτήσουν πληροφοριακή βοήθεια, κάνοντας κλικ στο εικονίδιο στην επιφάνεια εργασίας. Οι βιβλιοθηκονόμοι μπορούν να μοιράζονται τον browser τους με τον χρήστη για την εμφάνιση προστατευμένων στοιχείων του Ιστού και να διδάξουν τους τελικούς χρήστες τον τρόπο με τον οποίο θα αναζητούν αποτελεσματικά, καθώς ο χρήστης θα παρακολουθεί την διαδικασία αναζήτησης του βιβλιοθηκονόμου.

Η εταιρεία Tutor.com με τον προγραμματισμό και την έκθεση εργαλείων επιτρέπει στους διαχειριστές να έχουν πρόσβαση στην απαιτούμενη αναφορά για μια σειρά από δεδομένα για οποιαδήποτε χρονική περίοδο. Οι επαγγελματικές εκθέσεις μπορούν να εξαχθούν σε διάφορες μορφές για να ταιριάζουν καλύτερα με τις ανάγκες της βιβλιοθήκης για την κατανομή των αποτελεσμάτων με το προσωπικό και τους συναδέλφους ή τους φορείς χρηματοδότησης.

Η υπηρεσία QuestionPoint απορρέει από μια συμφωνία μεταξύ της Library of Congress Public Service Collections Directorate και της OCLC για να παρέχει πρόσβαση σε βιβλιοθήκες με ένα αυξανόμενο συνεργατικό δίκτυο πληροφόρησης των βιβλιοθηκονόμων στις Ηνωμένες Πολιτείες και σε ολόκληρο τον κόσμο. Οι χρήστες των βιβλιοθηκών

μπορούν να υποβάλουν τις ερωτήσεις τους οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας ή της νύχτας διαμέσου της ιστοσελίδας των τοπικών βιβλιοθηκών. Αρχικά, οι βιβλιοθηκονόμοι ασχολούνται με την παραπομπή των ερωτήσεων.

3.4 ΕΠΙΠΕΔΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η υπηρεσία λειτουργεί σε δύο επίπεδα για την εγγραφή των βιβλιοθηκών. Υποστηρίζει τις τοπικές βιβλιοθήκες, που δημιουργούν με συμφωνίες τις δικές τους online υπηρεσίες πληροφόρησης (μερικές φορές αποκαλούνται Ask-a” services), χρησιμοποιώντας το δικό τους προσωπικό ή βιβλιοθηκονόμους που ασχολούνται με την πληροφόρηση από περιφερειακές κοινοπραξίες. Στο δεύτερο επίπεδο, οι ερωτήσεις πηγαίνουν στο Παγκόσμιο Δίκτυο Πληροφόρησης, μια διεθνή ομάδα βιβλιοθηκών που κυβερνάται από την ίδια υπηρεσία της βιβλιοθήκης του Κογκρέσου. Τα ιδρύματα επιλέγουν να συμμετέχουν στο ένα ή και τα δύο επίπεδα.

Η βιβλιοθήκη του Κογκρέσου και η OCLC υπέγραψαν μια πρώτη συμφωνία συνεργασίας το 2001 για να αναπτύξουν ένα πρότυπο που θα βασίζεται στη Collaborative Digital Reference Service (CDRS), ένα πιλοτικό πρόγραμμα που ξεκίνησε στις αρχές του 2000 από τη βιβλιοθήκη του Κογκρέσου και δεκάξι βιβλιοθήκες μέλη. Το QuestionPoint σηματοδοτεί την επίσημη έναρξη μιας υπηρεσίας που διεξάγεται από την CDRS. Η υπηρεσία είναι φτιαγμένη από βιβλιοθηκονόμους για βιβλιοθηκονόμους και διευκολύνεται, χορηγείται και διατηρείται από την Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου και την OCLC που εργάζονται μαζί για την καλύτερη εξυπηρέτηση των συμφερόντων των βιβλιοθηκών.

3.5 ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ QUESTIONPOINT

Τα βασικά χαρακτηριστικά της τεχνολογίας του QuestionPoint περιλαμβάνουν την υποβολή, παρακολούθηση και διαχείριση ερωτημάτων από τους χρήστες μέσω του Ιστού. Την σύνδεση εργαλείων για την ενσωμάτωση στις ιστοσελίδες τοπικής βιβλιοθήκης για προσαρμοστικότητα, επώνυμη πρόσβαση τοπικά στην υπηρεσία QuestionPoint. Την Web-based ερώτηση-υποβολή εντύπων, την αλληλεπίδραση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και την υπηρεσία ζωντανής συνομιλίας. Την αυτόματη δρομολόγηση των ερωτήσεων χρησιμοποιώντας ένα αίτημα του διαχειριστή τοπικά στο προσωπικό που δουλεύει σε μια άλλη βιβλιοθήκη, σε άλλες βιβλιοθήκες κοινοπραξιών ή συνεταιρισμών και σε κατάλληλες βιβλιοθήκες στο Παγκόσμιο Δίκτυο Πληροφόρησης. Τον προσδιορισμό των κατάλληλων πλεονεκτημάτων της βιβλιοθήκης για μια τέτοια δρομολόγηση μέσω της σύνδεσης μεταδεδομένων για τις ερωτήσεις που ταιριάζουν με το αυτοματοποιημένο προφίλ των

πηγών της βιβλιοθήκης, της τεχνογνωσίας, της διαθεσιμότητας του προσωπικού. Την ενοποίηση των υπηρεσιών QuestionPoint με εναλλακτικούς προμηθευτές υπηρεσιών και τις πηγές που οι τοπικές βιβλιοθήκες χρησιμοποιούν. Την κατασκευή και την συμμετοχή σε μια παγκόσμια βάση γνώσεων με ερωτήσεις και απαντήσεις.

Για την συμμετοχή στο QuestionPoint, οι βιβλιοθηκονόμοι συμπληρώνουν ένα έντυπο για την εγγραφή στο site με τη χρήση είτε του επιμέρους οργανισμού ή της μορφής των μελών του ομίλου (για τις συμμετέχουσες κοινοπραξίες). Το έντυπο θα ζητάει από τους βιβλιοθηκονόμους να κάνουν μια πρόταση δέσμευσης στην υπηρεσία, η οποία θα περιλαμβάνει μια βάση γνώσεων και θα τους ζητάει να αναλάβει το προσωπικό την απάντηση των ερωτήσεων.

Η υπηρεσία κοστίζει \$2.000, τα οποία σε ευρώ είναι 1408,45€ για καθένα από τους οργανισμούς, αλλά τα μέλη που συμμετέχουν στην κοινοπραξία μπορεί να πληρώνουν λιγότερα από αυτά. Αυτή η χαμηλή τιμή καλύπτει απεριόριστη πρόσβαση σε όλα τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας και του δικτύου. Το ποσό έρχεται σε αντίθεση με την τιμολόγηση των εμπορικών προμηθευτών της εικονικής πληροφόρησης όπως είναι η LSSI και η Reference 24/7.

Υπάρχουν δύο ιστοσελίδες που υποστηρίζουν τις δραστηριότητες του QuestionPoint και αυτές είναι <http://www.questionpoint.org> και <http://www.oclc.org/questionpoint/>.

Έχει δημιουργηθεί από το QuestionPoint συλλογική υπηρεσία πληροφόρησης, με βάση τα στοιχεία από το Παγκόσμιο Δίκτυο Πληροφόρησης (www.loc.gov/rr/digiref), μια διεθνή ομάδα βιβλιοθηκών για την προώθηση της ψηφιακής πληροφόρησης. Το QuestionPoint τοποθετεί τη συλλογική εμπειρία των βιβλιοθηκών όλου του κόσμου στην υπηρεσία ενός ατόμου. Υπόσχεται να βοηθάει βιβλιοθήκες ώστε να ανακτήσουν πληροφορίες που κινούνται στην αγορά από το Δημόσιο Δίκτυο.

Το QuestionPoint είναι διάδοχος της LC-sponsored Collaborative Digital Reference Service, μια κοινοπραξία πληροφόρησης που ξεκίνησε το 2000. Το QuestionPoint άρχισε να λειτουργεί δοκιμαστικά την άνοιξη του 2002 και τον Ιούνιο του ίδιου χρόνου παρουσιάστηκε η πρώτη του έκδοση, με την OCLC να παρέχει την τεχνική υποδομή και τις διαχειριστικές πράξεις. Η υπηρεσία έξι μήνες μετά την αρχική λειτουργία της είχε πάνω από τριακόσια μέλη. 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 συμμετοχή των μελών βασίζεται σε τρία επίπεδα που είναι το τοπικό, το περιφερειακό και το παγκόσμιο. Η τιμολόγηση είναι μια πολύ-επίπεδη δομή που έχει σαν βάση της το μέγεθος, το επίπεδο δικτύου και το βαθμό συμμετοχής της βιβλιοθήκης.

Η συνδρομή στην υπηρεσία είναι ετήσια. Υπάρχουν διάφορα είδη συνδρομών, συνδρομή στο online δίκτυο του QuestionPoint(Global) και πλήρης συνδρομή που περιλαμβάνει συμμετοχή στο online δίκτυο και υποστήριξη τοπικής online υπηρεσίας (Global and 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).

3.6 ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ QUESTION POINT

Ο στόχος του QuestionPoint είναι να προωθήσει την εικονική υπηρεσία πληροφόρησης όσο πιο πολύ μπορεί. Το σχέδιο αυτό απαρτίζεται από τρία δυνατά θεμέλια: μια ισχυρή τεχνική υποδομή που χρησιμοποιεί το Internet και τις καινοτόμες εφαρμογές διαχείρισης πληροφοριών, την συλλογική πείρα των μελών της πληροφόρησης, τη μεγάλη και μακρά παράδοση των βιβλιοθηκών που βοηθούν η μία την άλλη να κάνει την καλύτερη δουλειά για τους πελάτες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

4.1 ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Η ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΤΟΥ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Στις ελληνικές βιβλιοθήκες, η εμφάνιση, χρήση και λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης δεν είναι ιδιαίτερος μεγάλη. Μία από τις βιβλιοθήκες που παρέχει τέτοιου είδους υπηρεσίες είναι η κεντρική βιβλιοθήκη του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Η κοινότητα του ΑΠΘ εξυπηρετείται από την κεντρική βιβλιοθήκη και τις πενήντα περιφερειακές βιβλιοθήκες. Δημιουργήθηκε λοιπόν η μονάδα ηλεκτρονικής πληροφόρησης και διαδανεισμού στην κεντρική βιβλιοθήκη, που έχει ως στόχο της την επίλυση των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία τους στην 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 ενημέρωση του για την online υπηρεσία υποβολής των αιτημάτων (web φόρμα ερωτήσεων και ζωντανή/πραγματικού χρόνου επικοινωνία).

Για την λειτουργία της online υπηρεσίας στις βιβλιοθήκες του ΑΠΘ χρειάστηκε να πραγματοποιηθεί συνδρομή στην εικονική υπηρεσία πληροφόρησης QuestionPoint της OCLC για τους εξής λόγους: υποστηρίζει online υπηρεσίες τοπικά και παγκόσμια, υποστηρίζει ασύγχρονη (e-mails και web φόρμες) και σύγχρονη επικοινωνία με πολλές δυνατότητες (text chat, url and application sharing), μπορεί να υποστηρίξει 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, διαθέτει βάσεις δεδομένων και απαντήσεων (Τοπική και Παγκόσμια), έχει στατιστικά χρήσης και αναφορές, κοστίζει φθηνότερα σε σχέση με άλλα προσφερόμενα εμπορικά προϊόντα και στηρίζεται από τη βιβλιοθήκη του Κογκρέσου.

Για την λειτουργία της υπηρεσίας παραμετροποιήθηκε το QuestionPoint (προφίλ ΑΠΘ για την συμμετοχή στο παγκόσμιο δίκτυο συνεργασίας), διαμορφώθηκαν και παρουσιάστηκαν στο δικτυακό τόπο του Συστήματος βιβλιοθηκών του ΑΠΘ 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 μια σειρά θεμάτων, κ.ά.

Για την παραμετροποίηση και τη λειτουργία του QuestionPoint στις βιβλιοθήκες του ΑΠΘ εργάστηκαν οι ομάδες δικτυακού τόπου και ηλεκτρονικής πληροφόρησης και διαδανεισμού. Η ομάδα δικτυακού τόπου 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.



Εικόνα 1: QuestionPoint web φόρμα υποβολής ερωτήσεων

4.2 ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΘ

Η συμπλήρωση του προφίλ των βιβλιοθηκών του ΑΠΘ ήταν η πρώτη και απαραίτητη ενέργεια για την συμμετοχή στο δίκτυο reference του QuestionPoint (QuestionPoint Global Reference Network) και για την ενεργοποίηση της συνδρομής στην υπηρεσία. Στο προφίλ δίνονται στοιχεία για το ίδρυμα και τη συνεισφορά στην απάντηση ερωτήσεων από άλλες βιβλιοθήκες μέλη του QuestionPoint. Τα στοιχεία που συμπληρώθηκαν για τις βιβλιοθήκες του ΑΠΘ είναι: το είδος βιβλιοθήκης και εκπαίδευσης, δηλαδή Ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη, Τριτοβάθμια εκπαίδευση. Ο αριθμός ερωτήσεων που απαντάμε για το δίκτυο του QuestionPoint και ο αριθμός ερωτήσεων που στέλνουμε για απάντηση, που είναι πέντε ερωτήσεις. Τα θέματα για τα οποία δεχόμαστε ερωτήσεις από το δίκτυο του QuestionPoint, που είναι Νεώτερη Ελλάδα (DF 701-951:Modern Greece) και Ελληνική και Λατινική Γλώσσα και Φιλολογία (PA: Greek and Latin Languages and Literatures).

Το προσωπικό υπηρεσίας (αριθμός, ειδικότητα , τυχόν θεματική εξειδίκευση). Τις ημέρες και ώρες υποστήριξης της υπηρεσίας, οι οποίες είναι Δευτέρα –Παρασκευή, 8.30-14.30μ.μ. Τις συλλογές βιβλιοθηκών του ΑΠΘ: γλώσσες υλικού (ελληνικά, αγγλικά, γαλλικά και γερμανικά) και είδος υλικού (βιβλία, εφημερίδες και περιοδικά) , στοιχεία επικοινωνίας (Janes 2003).

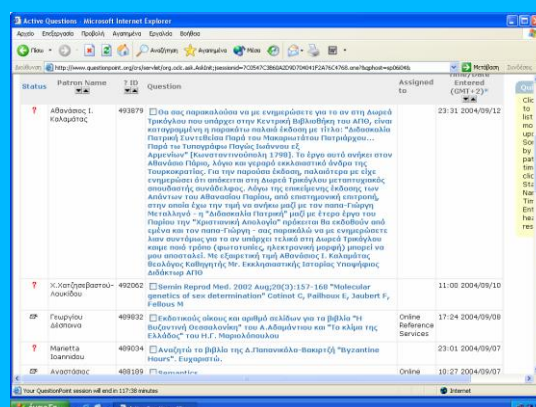
4.3 WEB ΦΟΡΜΑ ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Στο δικτυακό τόπο του QuestionPoint παρουσιάζονται διάφορα υποδείγματα web φόρμας για την υποβολή ερώτησης. Για την πιο απλή μορφή φόρμας 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). Η web φόρμα υποβολής ερωτήσεων του ΑΠΘ διατίθεται στο δικτυακό τόπο του Συστήματος βιβλιοθηκών του ΑΠΘ (<http://www.lib.auth.gr>). Με το κλείσιμο ενός χρόνου λειτουργίας της υπηρεσίας στην κεντρική βιβλιοθήκη του ΑΠΘ η φόρμα αντικαταστάθηκε από άλλη, η οποία καλύπτει και τις ανάγκες της υπηρεσίας διαδανεισμού, σε επίπεδο αίτησης από την πλευρά του χρήστη.

Αφού ο χρήστης εγκαταστήσει το plug-in, κάθε φορά που θα επισκέπτεται ιστοσελίδες όπου έχει οριστεί να εμφανίζεται η επιλογή της «Ζωντανής Επικοινωνίας», θα εμφανίζεται το παραπάνω εικονίδιο στη γραμμή εργαλείων του Internet Explorer. Επιλέγοντάς το ο χρήστης ζητά να επικοινωνήσει με τη βιβλιοθήκη.

4.5 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ QUESTIONPOINT ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΟΥ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΥ

Στη μονάδα ηλεκτρονικής πληροφόρησης και διαδανεισμού του ΑΠΘ οι βιβλιοθηκονόμοι έχουν κοινό λογαριασμό, ενώ υπάρχει δυνατότητα και προσωπικών λογαριασμών με διαφορετικά δικαιώματα πρόσβασης. Η ερώτηση που υποβάλλεται μέσω του QuestionPoint στη βιβλιοθήκη στέλνεται στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο της μονάδας, το οποίο είναι onlinereference@lib.auth.gr και παρουσιάζεται στο QuestionPoint web περιβάλλον της βιβλιοθήκης. Οι βιβλιοθηκονόμοι της μονάδας βλέπουν τις ερωτήσεις που έχει δεχτεί η βιβλιοθήκη μέσω της web φόρμας, μπορούν να προσθέσουν στο QuestionPoint 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). Υπάρχει η δυνατότητα να χρησιμοποιούν έτοιμες απαντήσεις (ατομικά, ομαδικά ή σε επίπεδο ιδρύματος) για συχνά επαναλαμβανόμενες ερωτήσεις (scripts), να στέλνουν τις ερωτήσεις με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο σε αποδέκτη εκτός του περιβάλλοντος του QuestionPoint, που κρίνουν ότι μπορεί να βοηθήσει, προωθούν την ερώτηση στο QuestionPoint reference δίκτυο, αν χρειαστεί και παρακολουθούν την πορεία της ερώτησης στο σύστημα.



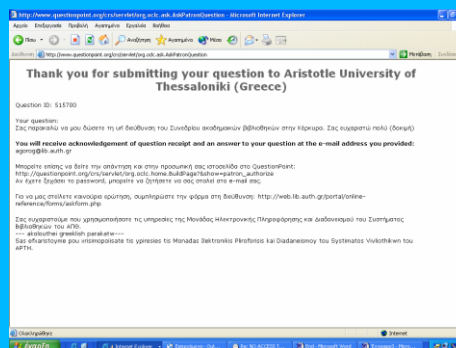
Εικόνα 4: Ερωτήσεις που έχει δεχτεί η μονάδα ηλεκτρονικής πληροφόρησης & διαδανεισμού

4.6 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ QUESTIONPOINT ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ

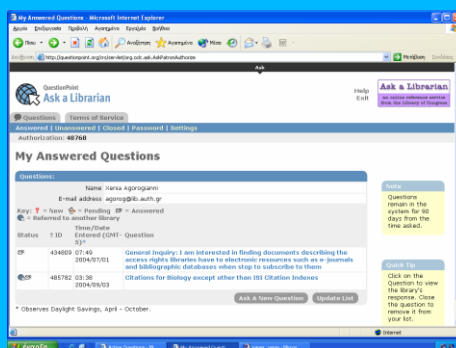
Οι χρήστες μπορούν να στείλουν την ερώτησή τους επιλέγοντας το εικονίδιο του QuestionPoint που βρίσκεται σε κάθε ιστοσελίδα του δικτυακού τόπου του συστήματος βιβλιοθηκών του ΑΠΘ και από την επιλογή «Ηλεκτρονική Πληροφόρηση και Διαδανεισμός». Μετά την υποβολή της ερώτησης εμφανίζεται ιστοσελίδα με την 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 QuestionPoint. Στο προσωπικό web περιβάλλον ο χρήστης μπορεί να βλέπει τις απαντήσεις στις ερωτήσεις του, την πορεία των καινούργιων 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 5: Επιλογή QuestionPoint στην αρχική ιστοσελίδα του Συστήματος Βιβλιοθηκών του ΑΠΘ



Εικόνα 6: Ιστοσελίδα QP μετά την υποβολή ερώτησης



Εικόνα 7: QP web περιβάλλον για το χρήστη της βιβλιοθήκης

4.7 ΓΝΩΣΙΑΚΕΣ ΒΑΣΕΙΣ – ΤΟΠΙΚΗ ΚΑΙ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ

Οι βάσεις ερωτήσεων και απαντήσεων, τοπική και παγκόσμια είναι υποσυστήματα του QuestionPoint, που βρίσκονται σε εξέλιξη. Ένα πολύ σημαντικό θέμα είναι το άνοιγμα της παγκόσμιας βάσης ερωτήσεων και απαντήσεων και για τους χρήστες των βιβλιοθηκών, πράγμα που υφίσταται στην περίπτωση της κεντρικής βιβλιοθήκης του ΑΠΘ. Στην παγκόσμια βάση ερωτήσεων και απαντήσεων, αποτέλεσμα της συνεργασίας των βιβλιοθηκών μελών του QuestionPoint είναι περασμένες περισσότερες από επτά χιλιάδες ερωτήσεις με τις απαντήσεις τους. Στην τοπική βάση κάθε βιβλιοθήκης σώζονται ερωτήσεις με τις απαντήσεις τους, σύμφωνα με την πολιτική της κάθε βιβλιοθήκης. Στη κεντρική βιβλιοθήκη του ΑΠΘ 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.

4.8 Η ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, από τα μέσα της δεκαετίας του 1990, ξεκίνησε χωρίς συστηματικό τρόπο την προσπάθεια να δώσει στους χρήστες της τη δυνατότητα να υποβάλλουν ερωτήσεις στο προσωπικό της βιβλιοθήκης ηλεκτρονικά. Για τον σκοπό αυτό δημιούργησε ένα γενικό λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και αποπειράθηκε να σχεδιάσει φόρμες υποβολής ερωτήσεων στον παγκόσμιο ιστό μέσω του δικτυακού της τόπου. Η βιβλιοθήκη αποφάσισε να οργανώσει συστηματικά ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης εκπονώντας συγκεκριμένη πολιτική και όρους χρήσης της υπηρεσίας. Αποφασίστηκε η προμήθεια και η εγκατάσταση ολοκληρωμένου συστήματος

διαχείρισης ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης. Επιλέχθηκε το σύστημα QuestionPoint της OCLC και της Library of Congress (LC), γιατί υποστηρίζει «σύγχρονες» και «ασύγχρονες» λειτουργίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης και κυρίως επειδή ακολουθεί τα διεθνή πρότυπα και παρέχει τη δυνατότητα συνεργασιών σε τοπικό και διεθνές επίπεδο. Η έκδοση του QuestionPoint που επιλέχθηκε είναι “Full Subscriber with Standard Communications”, η οποία παρέχει τη δυνατότητα αποστολής ερωτήσεων μέσω φόρμας ερωτήσεων στον παγκόσμιο ιστό αλλά και τη δυνατότητα συνομιλίας σε πραγματικό χρόνο (chat). Το σύστημα λίγο καιρό αργότερα παραμετροποιήθηκε και προσαρμόστηκαν οι φόρμες υποβολής ερωτήσεων στο δικτυακό τόπο της βιβλιοθήκης. Ακολούθησε σεμινάριο εκπαίδευσης του προσωπικού στη χρήση του συστήματος αλλά και στις ιδιαίτερες απαιτήσεις της απομακρυσμένης πληροφοριακής εργασίας σύμφωνα με τις οδηγίες της Reference and Users Services Association (2004). Υπήρξε προσπάθεια ώστε η υπηρεσία να ονομαστεί με όσο το δυνατόν πιο γενικό και κατανοητό τρόπο, αποφεύγοντας τη χρήση βιβλιοθηκονομικής ορολογίας και επιλέχθηκε η ονομασία «e-ερώτηση: Υπηρεσία Υποβολής Ερωτήσεων». Η υπηρεσία αποφασίστηκε να είναι ανοιχτή σε όλους τους χρήστες και οι μόνοι περιορισμοί που τέθηκαν αφορούσαν στο θεματικό πεδίο των ερωτήσεων, δηλαδή οι ερωτήσεις να καλύπτονται από τις συλλογές και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και στην πολυπλοκότητα της ερώτησης, αποθαρρύνοντας την υποβολή σύνθετων πληροφοριακών ερωτήσεων που θα απαιτούσαν έρευνα σε βάθος. Δεν υπήρχε κανένας χρονικός περιορισμός για την υποβολή ερωτήσεων μέσω φόρμας στον παγκόσμιο ιστό, ενώ η υπηρεσία ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat) θα προσφερόταν στους χρήστες τις καθημερινές από 10:00-12:00. Η βιβλιοθήκη θα δεσμευόταν να απαντάει εντός δύο εργάσιμων ημερών. Η υπηρεσία e-ερώτηση διατίθεται στον δικτυακό τόπο (<http://www.lib.uom.gr/qp/indexgr.html>). Για την απάντηση των ερωτημάτων, υπεύθυνο ορίστηκε το προσωπικό του Τμήματος Επιστημονικής Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης (πέντε βιβλιοθηκονόμοι). Το σύστημα παρέχει τη δυνατότητα ανάθεσης των ερωτήσεων σε συγκεκριμένους βιβλιοθηκονόμους καθώς και τη δυνατότητα συνεργασίας μεταξύ των βιβλιοθηκονόμων. Σε εβδομαδιαία βάση ένας βιβλιοθηκονόμος του τμήματος αποδεσμεύεται από τα καθήκοντα της επιτόπιας εξυπηρέτησης του κοινού και αναλαμβάνει την κύρια ευθύνη παροχής της υπηρεσίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο

5.1 ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1.1 ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ – ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Σύμφωνα με την Σαχίνη-Καρδάση Α. (2004) « Η δειγματοληψία είναι μια διεργασία γνωστή σε όλους μας. Στην πορεία των καθημερινών μας δραστηριοτήτων συγκεντρώνουμε πληροφορίες, παίρνουμε αποφάσεις και διατυπώνουμε προβλέψεις μέσω διαδικασιών δειγματοληψίας».

Ένας τρόπος για την εξεύρεση πληροφοριών σχετικά με την ομάδα των ατόμων για την οποία ενδιαφέρεται η έρευνα , είναι η συλλογή πληροφοριών για όλα τα άτομα που ανήκουν στην ομάδα που θα μελετηθούν, τα οποία βέβαια ικανοποιούν ορισμένα κριτήρια και ονομάζονται «*πληθυσμός*» (Γούλα Β.Α., 2000).

Η παρούσα έρευνα απευθύνεται σε φοιτητές και μη. Τα κριτήρια που επελέγησαν για την διεξαγωγή της παρούσας έρευνας , ήταν τα κάτωθι :

- α) Οι ερωτηθέντες, να είναι ενήλικες, δηλαδή από 18 ετών και άνω.
- β) Να μην είναι αναλφάβητοι.
- γ) Να είναι γνώστες της Ελληνικής γλώσσας.

5.2.2 ΜΕΘΟΔΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ – ΜΕΓΕΘΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Στην παρούσα έρευνα θα χρησιμοποιηθεί η μέθοδος της Συμπτωματικής Δειγματοληψίας. Ο λόγος για τον οποίο επιλέχτηκε το συγκεκριμένο είδος έρευνας, είναι για να εξεταστούν οι περιπτώσεις που είναι πρώτα κοντά στον ερευνητή, και έπειτα να συνεχιστεί έως ότου το δείγμα του φτάσει το μέγεθος που θέλει. Για παράδειγμα, εάν ένας ερευνητής ενδιαφέρεται να εξετάσει την συμπεριφορά των φοιτητών σε σχέση με τις διατροφικές του συνήθειες, επιλέγει πρώτα τους φοιτητές μέσα στο Α Τ Ε Ι Αθηνών, και

συνεχίζει έτσι μέχρι να προσεγγίσει ικανοποιητικά το μέγεθος του δείγματος που επιθυμεί, προεκτείνοντας την έρευνα του και σε άλλους Δημόσιους χώρους (Γούλα Β.Α., 2000).

Εκτός των άνωθι προαναφερθέντων στοιχείων, ένα άλλο στοιχείο για την εκτέλεση της έρευνας είναι το μέγεθος δείγματος. Όσο μεγαλύτερο είναι το δείγμα, τόσο πιθανότερο είναι ότι αυτό αντιπροσωπεύει περισσότερο τον **πληθυσμό**.

Όταν τα δείγματα είναι πάρα πολύ μικρά, ο ερευνητής διατρέχει τον κίνδυνο να συγκεντρώσει δεδομένα τα οποία, δεν θα υποστηρίξουν τις υποθέσεις της μελέτης ακόμα κι αν αυτές είναι σωστές. Ωστόσο, ούτε τα μεγάλα δείγματα δεν αποτελούν εγγύηση ακρίβειας (Παπαδήμας Ο., Κοίλιας Χ., 2002).

Το μέγεθος του δείγματος που επιλέχθηκε για την παρούσα εργασία είναι πενήντα ερωτηθέντες φοιτητές (προπτυχιακοί, μεταπτυχιακοί), μέλη ΔΕΠ και εξωτερικοί χρήστες, ηλικίας από δεκαοχτώ και άνω.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6ο

6.1 ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

6.1.1 ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Για την αποτύπωση της γνώμης των ερωτηθέντων, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου, με το οποίο επιχειρείται να εκτιμηθεί εάν γνωρίζουν για την ύπαρξη της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης από το πανεπιστημιακό ίδρυμα στο οποίο ανήκουν και είναι μέλη, κατά πόσο χρησιμοποιούν την συγκεκριμένη υπηρεσία αν βέβαια γνωρίζουν την ύπαρξη της. Η ευκολία χρήσης της υπηρεσίας και εντοπισμού της στην ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης, στις online οδηγίες χρήσης καθώς και στην γνώση του βιβλιοθηκονόμου είναι άλλα θέματα που ερευνώνται, όπως επίσης η ικανοποίηση των χρηστών όσον αφορά τον χρόνο και την ποιότητα της απάντησης από τον ειδικό βιβλιοθηκονόμο, εάν μέσω της υπηρεσίας πήραν την απάντηση που επιθυμούσαν και εάν αντιμετώπισαν τεχνικά προβλήματα και τέλος αν έχουν κάποια σχόλια και προτάσεις που θα βοηθήσουν στην βελτίωση της υπηρεσίας.

Το ερωτηματολόγιο αποτελεί «μια υψηλά δομημένη τεχνική συλλογής πληροφοριών όπου το δείγμα της έρευνας ερωτάται το ίδιο σύνολο ερωτήσεων. Προσφέρει έναν

γρήγορο, φθινό, και εύκολο τρόπο συλλογής των δεδομένων, αλλά χρειάζεται μεγάλη προσοχή και εμπειρία στον σχεδιασμό των ερωτηματολογίων. Ο τρόπος με τον οποίο ένα ερωτηματολόγιο σχεδιάζεται μπορεί να συμβάλει αρνητικά ή θετικά στην συλλογή πληροφοριών» (Γούλα Β.Α., 2000).

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονίσουμε ότι, η συλλογή των πρωτογενών στοιχείων πραγματοποιήθηκε, μέσω επισκοπικής έρευνας και χρήσης καλά δομημένου και σταθμισμένου ερωτηματολογίου.

Υπάρχουν δύο είδη ερωτήσεων που δομούν ένα ερωτηματολόγιο και είναι οι εξής:

Α) Ερωτήσεις κλειστού τύπου «είναι εκείνες που δίνονται στο ερωτώμενο και παρέχει προβλεπόμενες απαντήσεις». Τέτοιες είναι :

Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, στις οποίες αυτός που ερωτάται πρέπει να διαλέξει μια από τις απαντήσεις που του προτείνονται π.χ: Άριστη , Πολύ καλή , Καλή , Μέτρια κ.ά.

Διχοτομικές ερωτήσεις στις οποίες οι απαντήσεις περιορίζονται μόνο σε δύο (π.χ.: ναι-όχι ή άνδρας-γυναίκα).

Ερωτήσεις που αφορούν τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των ερωτηθέντων π.χ.: ηλικία, φύλο, μορφωτικό επίπεδο, επάγγελμα, εθνικότητα, οικογενειακή κατάσταση κ.ά. (Φράγκος Χ. Κων., Αθήνα 2004).

Β) Ερωτήσεις Ανοιχτού τύπου : είναι εκείνες στις οποίες ο ερωτώμενος απαντά με τον δικό του τρόπο. Τέτοιες είναι : Ερωτήσεις που επιτρέπουν μεγάλη ελευθερία απαντήσεων σε αυτόν που ερωτάται, γιατί τόσο το περιεχόμενο όσο και ο τρόπος έκφρασης είναι δικές του επιλογές.

6.1.2 ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η συλλογή δεδομένων-πληροφοριών, όπως αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα, γίνεται με την μέθοδο του ερωτηματολογίου. Για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου χρησιμοποιούνται τρεις σταθεροί, τρόποι προσέγγισης των ερωτηθέντων για την λήψη πληροφοριών σχετικά με την ποιότητα ζωής τους :

- α) οι τηλεφωνικές συνεντεύξεις.
- β) τα ελεύθερα ερωτηματολόγια.
- γ) οι προσωπικές συνεντεύξεις.

Αφενός μεν, οι προσωπικές συνεντεύξεις αποτελούν τον καλύτερο τρόπο προσέγγισης των ερωτηθέντων. «Ο ερευνητής έχει την δυνατότητα να εξηγήει στους ερωτηθέντες τις δύσκολες, πολύπλοκες ή ευαίσθητες ερωτήσεις, και να ζητά περισσότερες πληροφορίες από αυτούς, σχετικά με τις απαντήσεις τους. Αφετέρου, το κόστος αυτής της μεθόδου είναι υψηλό και ο χρόνος που απαιτείται για την ολοκλήρωση της έρευνας είναι μεγαλύτερος σε σχέση με τις υπόλοιπες», (Γούλα Β.Α., 2000).

6.1.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ – ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων, το επόμενο βήμα για τον ερευνητή είναι ο έλεγχος ορθότητας και πληρότητας των δεδομένων-πληροφοριών που έχει συλλέξει.

Κατά την διάρκεια της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, ο ερωτώμενος, χωρίς να δώσει προσοχή στην ερώτηση απαντάει κάτι άλλο το οποίο δεν ανταποκρίνεται σ' αυτά που του έχουν ζητηθεί, αυτό ονομάζεται ορθότητα.

Επίσης, στην περίπτωση που οι ερωτήσεις του κάθε ερωτηματολογίου είναι όλες απαντημένες, δηλαδή έχουμε ερωτηματολόγιο χωρίς κενά, τότε λέμε ότι υπάρχει πληρότητα.

Αναλογιζόμενοι όσα προαναφέρθηκαν, θεωρείται σημαντικό ν' αναφερθεί ότι τα ερωτηματολόγια, στο σύνολο είναι 50 εκ των οποίων, ποσοστό της τάξεως 100% (50 ερωτηματολόγια) είναι ορθά συμπληρωμένα και δεν υπάρχουν κενά ή μη απαντημένες ερωτήσεις, οπότε καλύπτεται και η πληρότητα των ερωτηματολογίων.

6.1.4 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η Στατιστική Επεξεργασία των δεδομένων και η ανάλυση τους, στην παρούσα ερευνητική εργασία, έγιναν με την χρήση του Στατιστικού Πακέτου για τις Κοινωνικές Επιστήμες, ένα πρόγραμμα γνωστό ως **SPSS** (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Αναλογιζόμενοι όσα προαναφέρθηκαν, το πακέτο SPSS χρησιμοποιήθηκε γιατί «παρέχει στον τελικό χρήστη την δυνατότητα στατιστικής αναλύσεως και τη διαχείριση μεγάλου όγκου δεδομένων σ' ένα γραφικό περιβάλλον, εκμεταλλευόμενο πλήρως τις δυνατότητες των Windows », (Τσούη - Σαπέρα Β. , 2001).

Επίσης, ενσωματώνει τόσο γραφικές, όσο και υπολογιστικές διαδικασίες για την εκπλήρωση της **Περιγραφικής Στατιστικής**, προκειμένου να παρατηρηθεί ή να βρεθεί η αξία μιας μεταβλητής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου και καταγράφηκαν οι απόψεις των ερωτηθέντων όσον αφορά την χρήση της υπηρεσίας Question Point. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο χώρο της κεντρικής βιβλιοθήκης του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Η συλλογή των αποτελεσμάτων έγινε με κατ' ιδίαν συνέντευξη και με ερωτήσεις κλειστού τύπου όπου δίνεται στον ερωτώμενο και παρέχει προβλεπόμενες απαντήσεις . Έτσι στο ερωτηματολόγιο συμπεριλαμβάνονται :

Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, στις οποίες αυτός που ερωτάται πρέπει να διαλέξει μια από τις απαντήσεις που του προτείνονται π. χ: Άριστη , Πολύ καλή , Καλή , Μέτρια κ.ά.

Διχοτομικές ερωτήσεις στις οποίες οι απαντήσεις περιορίζονται μόνο σε δύο (π.χ.: ναι-όχι ή άνδρας-γυναίκα).

Ερωτήσεις που αφορούν τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των ερωτηθέντων π.χ.: ηλικία, φύλο, μορφωτικό επίπεδο.

Ο αριθμός των ερωτηματολογίων που συμπληρώθηκαν είναι πενήντα, ερωτηθέντες άνδρες- γυναίκες, ηλικίας 18 έως 36 ετών και άνω. Στην έρευνα έγινε προσπάθεια με βάση την ποσοτική καταγραφή , σε μια μικρή ομάδα πληθυσμού πενήντα ατόμων , να διαπιστωθεί η χρήση και η προσφορά της υπηρεσίας Question Point από την πλευρά των χρηστών διότι η εν λόγω υπηρεσία αποτελεί ένα καινούριο εργαλείο στον ιστότοπο των ακαδημαϊκών κυρίως βιβλιοθηκών της Ελλάδος . Σημειώνεται ότι , οι 35 ερωτήσεις του κάθε ερωτηματολογίου είναι όλες απαντημένες, δηλαδή έχουμε ερωτηματολόγιο χωρίς κενά , οπότε υπάρχει πληρότητα, ενώ οι δεκαπέντε δεν γνώριζαν την υπηρεσία. Στη συνέχεια παρατίθενται οι πίνακες με την ανάλυσή τους και τα σχετικά τους γραφήματα.

7.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΥΣ ΠΙΝΑΚΕΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ 1

		ΗΛΙΚΙΑ	ΦΥΛΟ
N	ΑΞΙΑ	35	35
	ΕΛΛΕΙΜΜΑ	0	0
	ΜΕΣΟΣ	1.06	1.57
	ΔΙΑΜΕΣΟΣ	1.00	1.00
	ΜΟΔΕ	1	1
	ΤΥΠΙΚΗ ΑΠΟΚΛΙΣΗ	.236	.778
	ΜΕΤΑΒΟΛΗ	.055	.605
	ΕΥΡΟΣ	1	4

ΠΙΝΑΚΑΣ 2

		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΞΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΞΙΑ	18-24	33	94 %	94 %	94 %
	25-35	2	6 %	6 %	100.0%
	ΣΥΝΟΛΟ	35	100.0 %	100.0 %	

Στον **πίνακα 2** διαπιστώνουμε τα εξής :

Από τα 35 ερωτηματολόγια στην ηλικία **18-24** απάντησαν **33** άτομα με ποσοστό 94% αντίθετα ηλικίας **25-35** απάντησαν **2** με ποσοστό 6%.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3

		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΞΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΞΙΑ	ΑΝΔΡΕΣ	18	51 %	51 %	51 %
	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	17	49 %	49 %	100.0 %
	ΣΥΝΟΛΟ	35	100.0 %	100.0 %	100.0 %

Στον **πίνακα 3** όπου αναφέρεται το φύλο παρουσιάζονται τα εξής :

Από τα 35 άτομα οι 18 ήταν **άνδρες** με ποσοστό 51 % και οι 17 **γυναίκες** με ποσοστό 49 %.

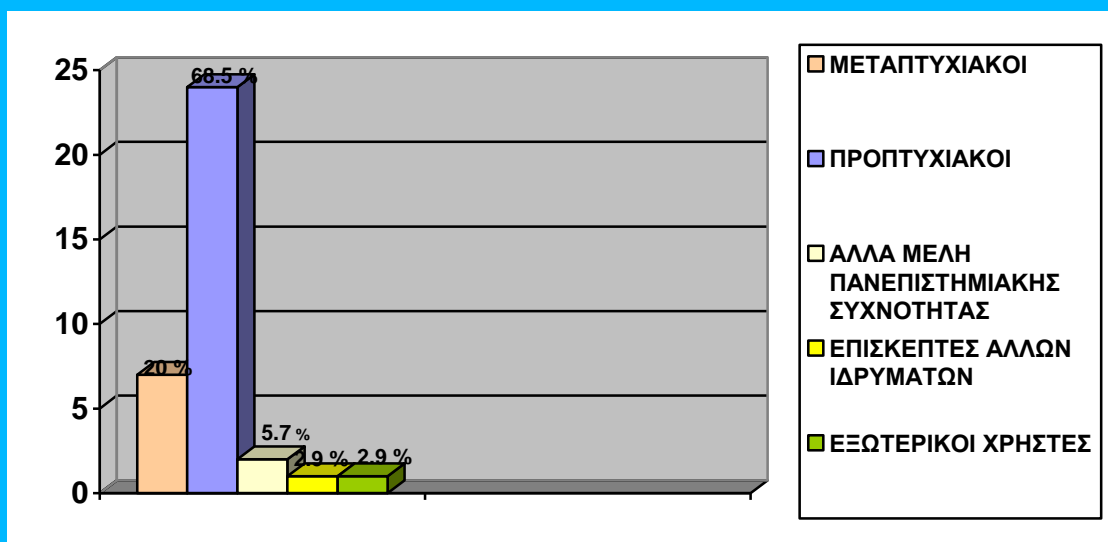
ΠΙΝΑΚΑΣ 4

ΧΡΗΣΤΕΣ					
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΞΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΞΙΑ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	7	20.0%	20.0%	20.0 %
	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟΙ	24	68.5%	68.5%	88.5 %
	ΑΛΛΑ ΜΕΛΗ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ	2	5.7%	5.7%	94.2 %
	ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ ΑΛΛΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ	1	2.9%	2.9%	97.1 %
	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	1	2.9%	2.9%	100.0%
	ΣΥΝΟΛΟ	35	100.0%	100.0%	

Στον **πίνακα 4** αναφέρονται τα εξής :

Από τους 35 χρήστες οι 7 ήταν **μεταπτυχιακοί** με ποσοστό 20 % , 24 άτομα ήταν **προπτυχιακοί** με ποσοστό 68.6 % , 2 άτομα από άλλα μέλη **πανεπιστημιακής κοινότητας** με ποσοστό 5.7% , 1 άτομο από **άλλο ίδρυμα** 2.9 % και τέλος 1 άτομο ως **εξωτερικός χρήστης** με ποσοστό 2.9 %

ΓΡΑΦΗΜΑ 4



ΠΙΝΑΚΑΣ 5

ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ QR;					
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΞΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΞΙΑ	ΝΑΙ	32	92%	92%	92%
	ΟΧΙ	3	8%	8%	100.0%
	ΣΥΝΟΛΟ	35	100.0%	100.0%	

Στον **πίνακα 5** με ερώτηση αν γνωρίζουν την υπηρεσία QR , αναφέρονται τα εξής : Από τα 35 άτομα οι 32 απαντήσανε **ναι** με ποσοστό 92 % , ενώ **όχι** απάντησαν 3 με ποσοστό 8 %.

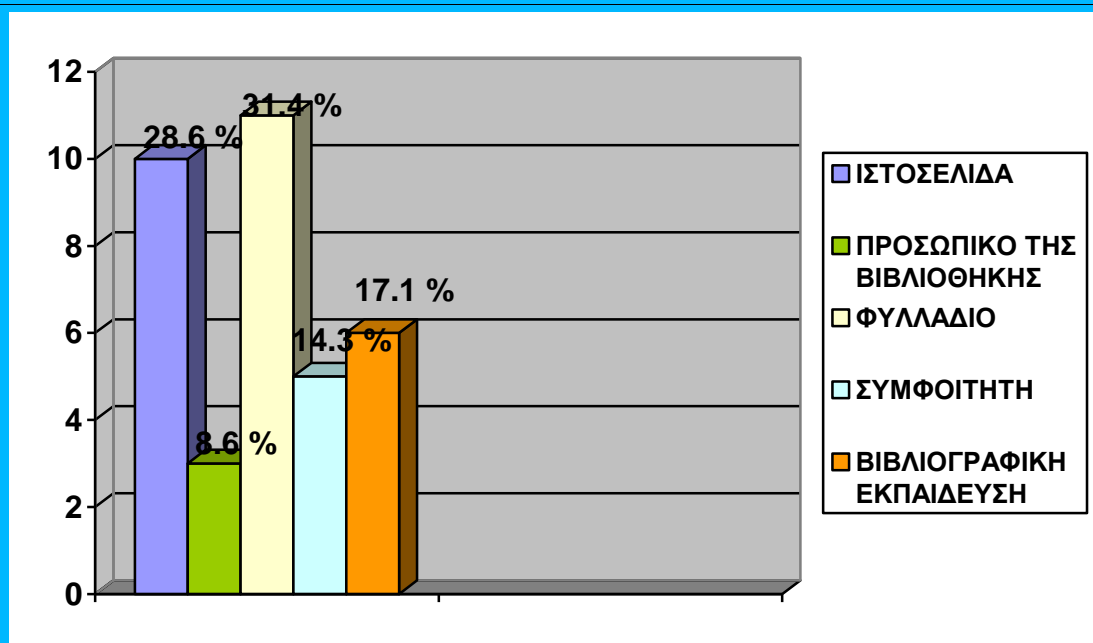
ΠΙΝΑΚΑΣ 6

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΞΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΞΙΑ	ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ	10	28.6%	28.6%
	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	3	8.6%	8.6%
	ΦΥΛΛΑΔΙΟ	11	31.4%	31.4%
	ΣΥΜΦΟΙΤΗΤΗ	5	14.3%	14.3%
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	6	17.1%	17.1%
	ΣΥΝΟΛΟ	35	100.0%	100.0%

Στον **πίνακα 6** αναφέρονται τα εξής :

Από τα 35 άτομα οι 10 απαντήσανε ότι μάθανε για το QR από την **ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης** με ποσοστό 28.6 % , οι 3 από το **προσωπικό της βιβλιοθήκης** με ποσοστό 8.6 % , 11 από **φυλλάδιο** με ποσοστό 31.4 % , 5 από **συμφοιτητή** με ποσοστό 14.3 % και 6 μέσα από **βιβλιογραφική εκπαίδευση** με ποσοστό 17.1 % ,

ΓΡΑΦΗΜΑ 6



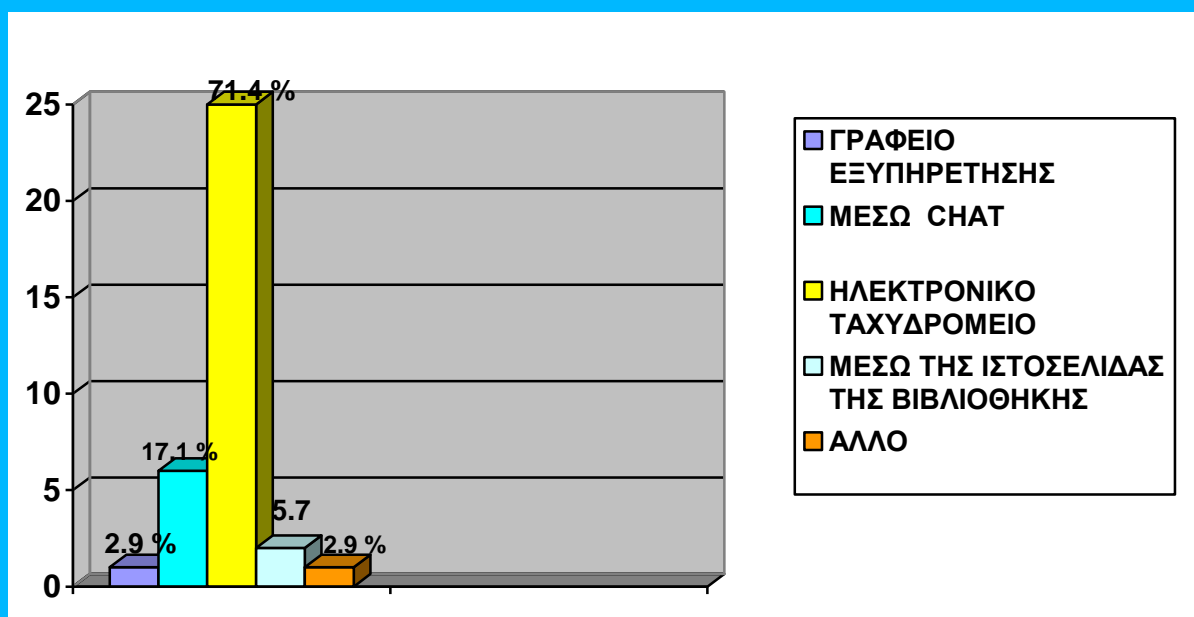
ΠΙΝΑΚΑΣ 7

ΠΩΣ ΑΝΑΖΗΤΕΙΤΕ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ σας

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΞΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	1	2.9%	2.9%	2.9%
ΜΕΣΩ CHAT	6	17.1%	17.1%	20.0%
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ	25	71.4%	71.4%	91.4%
ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	2	5.7%	5.7%	97.1%
Άλλο	1	2.9%	2.9%	100.0%
ΣΥΝΟΛΟ	35	100.0%	100.0%	

Στον **πίνακα 7** για τον τρόπο αναζήτησης των πληροφοριών παρουσιάζονται τα εξής : Από τα 35 άτομα , 1 άτομο αναζητά πληροφορίες μέσω του **γραφείου εξυπηρέτησης** με ποσοστό 2.9 % , 6 μέσω **chat** με ποσοστό 17.1 % , 25 άτομα μέσω του **ηλεκτρονικού ταχυδρομείου** με ποσοστό 71.4 % , 2 μέσω της **ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης** με ποσοστό 5.7 % και 1 με άλλο τρόπο ως ποσοστό 2.9 % .

ΓΡΑΦΗΜΑ 7

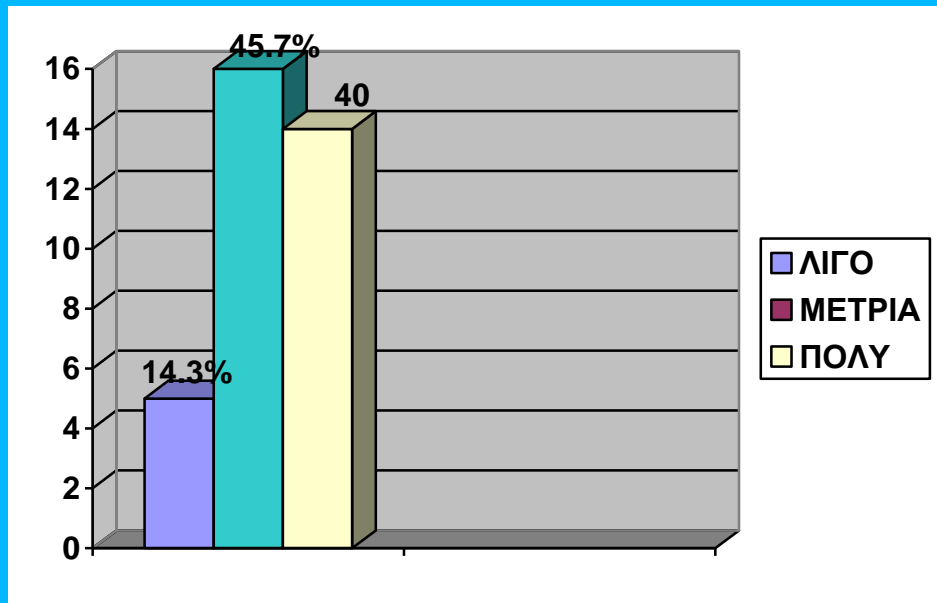


ΠΙΝΑΚΑΣ 8

ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟ QP					
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΞΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΞΙΑ	ΛΙΓΟ	5	14.3%	14.3%	14.3%
	ΜΕΤΡΙΑ	16	45.7%	45.7%	60.0%
	ΠΟΛΥ	14	40.0%	40.0%	100.0%
	ΣΥΝΟΛΟ	35	100.0%	100.0%	

Στον **πίνακα 8**, ως προς τον χρόνο απάντησης για την πληροφορία έχουμε τα εξής :
 Από τα 35 άτομα, οι 5 ικανοποιήθηκαν **λίγο** με ποσοστό 14.3%, 16 απάντησαν **μέτρια** με ποσοστό 45.7% ενώ 14 με ποσοστό 40% **πολύ**.

ΓΡΑΦΗΜΑ 8



ΠΙΝΑΚΑΣ 9

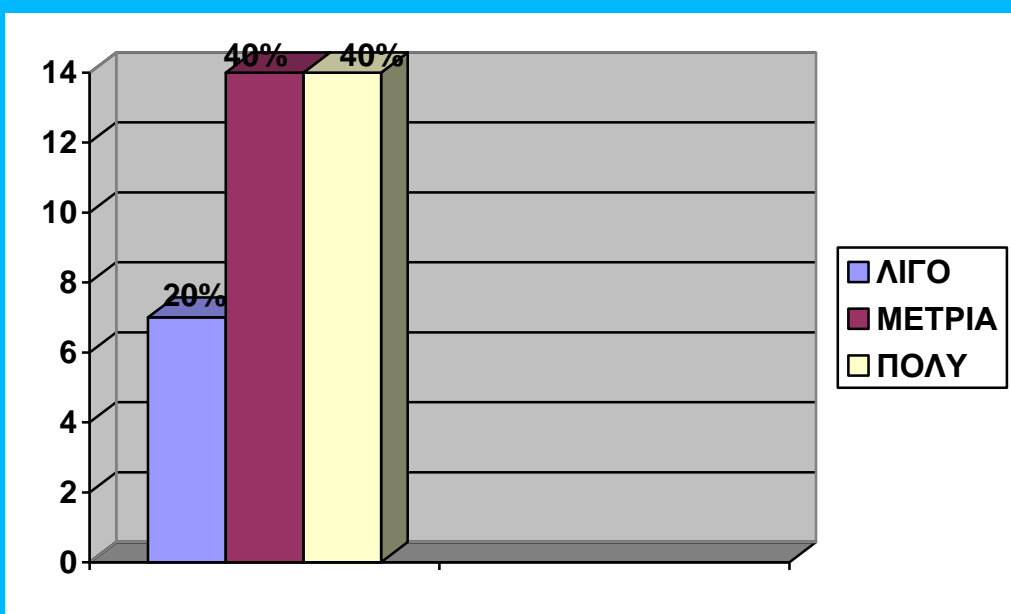
ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΞΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΛΙΓΟ	7	20.0%	20.0%	20.0%
ΜΕΤΡΙΑ	14	40.0%	40.0%	60.0%
ΑΞΙΑ ΠΟΛΥ	14	40.0%	40.0%	100.0%
ΣΥΝΟΛΟ	35	100.0%	100.0%	

Στον **πίνακα 9** , ως προς την ευκολία χρήσης της υπηρεσίας έχουμε τα εξής :

Από τα 35 άτομα , οι 7 απάντησαν **λίγο** με ποσοστό 20.0 % , 14 απάντησαν **μέτρια** με ποσοστό 40.0 % ενώ 14 με ποσοστό 40 % **πολύ**.

ΓΡΑΦΗΜΑ 9

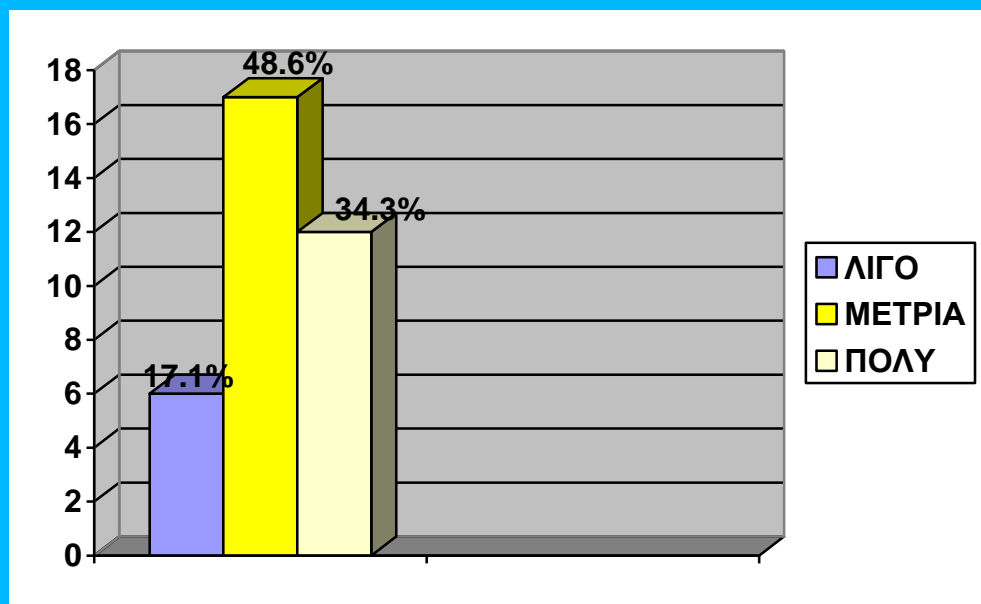


ΠΙΝΑΚΑΣ 10

ΓΝΩΣΗ ΤΟΥ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΥ					
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΞΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΞΙΑ	ΛΙΓΟ	6	17.1%	17.1%	17.1%
	ΜΕΤΡΙΑ	17	48.6%	48.6%	65.7%
	ΠΟΛΥ	12	34.3%	34.3%	100.0%
	ΣΥΝΟΛΟ	35	100.0%	100.0%	

Στον **πίνακα 10** , ως προς την γνώση του βιβλιοθηκονόμου προς την υπηρεσία έχουμε τα εξής : Από τα 35 άτομα , οι 6 ικανοποιήθηκαν **λίγο** με ποσοστό 14.3 % , 17 απάντησαν **μέτρια** με ποσοστό 48.6 % ενώ 12 με ποσοστό 34.3 % **πολύ**.

ΓΡΑΦΗΜΑ 10

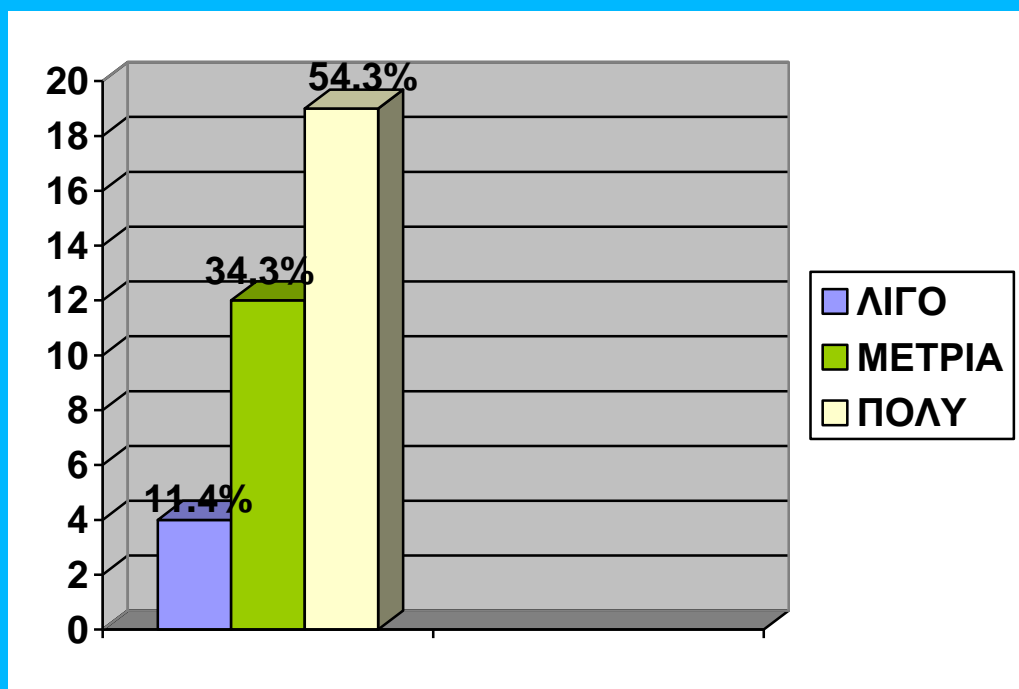


ΠΙΝΑΚΑΣ 11

ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΙΣΤΟΤΟΠΟ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΞΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΞΙΑ	ΛΙΓΟ	4	11.4%	11.4%
	ΜΕΤΡΙΑ	12	34.3%	34.3%
	ΠΟΛΥ	19	54.3%	54.3%
	ΣΥΝΟΛΟ	35	100.0%	100.0%

Στον **πίνακα 11** , ως προς την ευκολία εντοπισμού στον ιστότοπο της υπηρεσία έχουμε τα εξής : Από τα 35 άτομα , οι 4 απάντησαν **λίγο** με ποσοστό 11.4 % , 12 απάντησαν **μέτρια** με ποσοστό 34.3 % ενώ 19 με ποσοστό 54.3 % **πολύ**.

ΓΡΑΦΗΜΑ 11



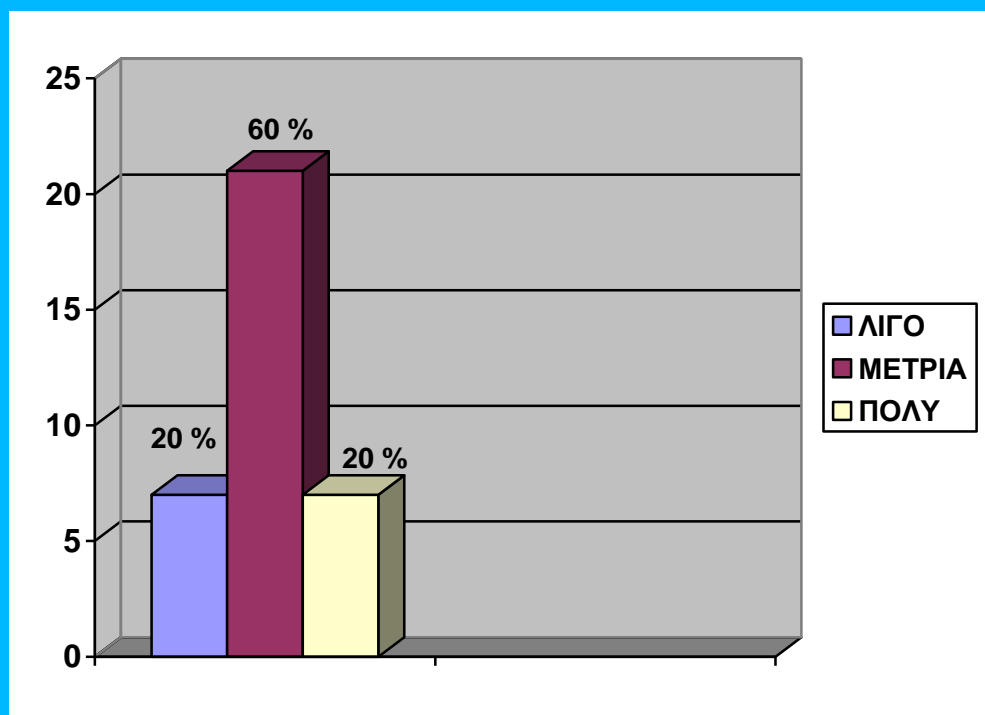
ΠΙΝΑΚΑΣ 12

ONLINE ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΞΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΛΙΓΟ	7	20.0%	20.0%	20.0%
ΜΕΤΡΙΑ	21	60.0%	60.0%	80.0%
ΑΞΙΑ ΠΟΛΥ	7	20.0%	20.0%	100.0%
ΣΥΝΟΛΟ	35	100.0%	100.0%	

Στον **πίνακα 12**, ως προς της online οδηγίες για την χρήση της υπηρεσίας έχουμε τα εξής : Από τα 35 άτομα, οι 7 απάντησαν **λίγο** με ποσοστό 20.0%, 21 απάντησαν **μέτρια** με ποσοστό 60.0% ενώ 7 με ποσοστό 20.0% **πολύ**.

ΓΡΑΦΗΜΑ 12



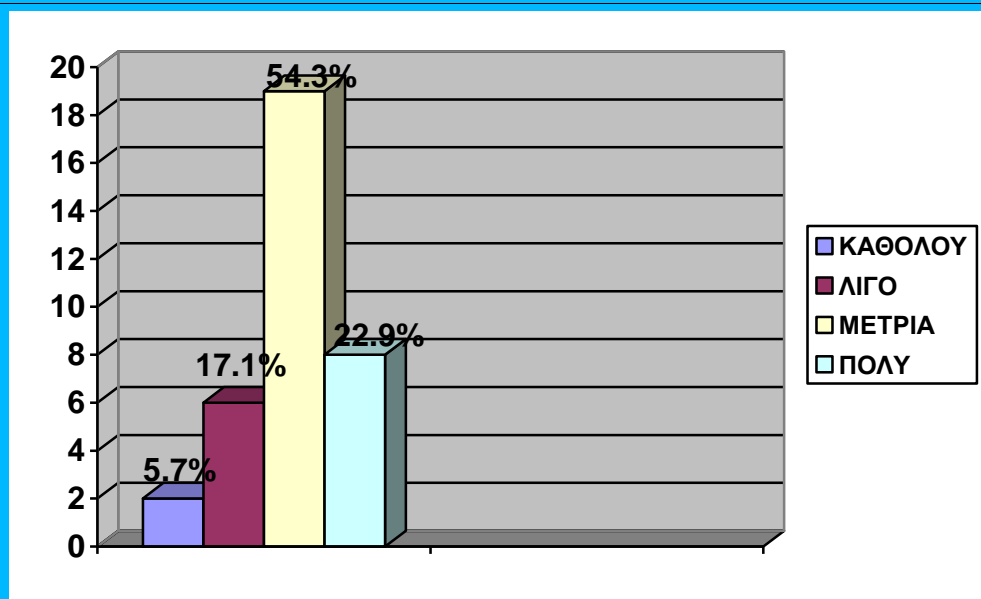
ΠΙΝΑΚΑΣ 13

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ QP				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΞΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΘΟΛΟΥ	2	5.7%	5.7%	5.7%
ΛΙΓΟ	6	17.1%	17.1%	22.9%
ΜΕΤΡΙΑ	19	54.3%	54.3%	77.1%
ΠΟΛΥ	8	22.9%	22.9%	100.0%
ΣΥΝΟΛΟ	35	100.0%	100.0%	

Στον **πίνακα 13** , ως προς την αξιολόγηση της υπηρεσία έχουμε τα εξής :

Από τα 35 άτομα , οι 2 απάντησαν **καθόλου** με ποσοστό 5.7 % , 6 απάντησαν **λίγο** με ποσοστό 17.1 % , 19 με ποσοστό 54.3 % **μέτρια** ενώ 8 απάντησαν **πολύ** με ποσοστό 22.9 % .

ΓΡΑΦΗΜΑ 13



ΠΙΝΑΚΑΣ 14

ΣΑΣ ΒΟΗΘΗΣΕ Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΝΑ ΛΑΒΕΤΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ					
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΞΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΞΙΑ	ΝΑΙ	30	85.7%	85.7%	85.7%
	ΟΧΙ	5	14.3%	14.3%	100.0%
	ΣΥΝΟΛΟ	35	100.0%	100.0%	

Στον **πίνακα 14** ως προς αν η υπηρεσία τους βοήθησε να πάρουν την απάντηση που θέλανε έχουμε τα εξής : Από τα 35 άτομα , οι 30 απάντησαν **ναι** με ποσοστό 85.7 % αντίθετα 5 **δεν** πήρανε την απάντηση που θέλανε με ποσοστό 14.3 %

ΠΙΝΑΚΑΣ 15

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΑΤΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ της					
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΞΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΞΙΑ	ΝΑΙ	9	25.7%	25.7%	25.7%
	ΟΧΙ	26	74.3%	74.3%	100.0%
	ΣΥΝΟΛΟ	35	100.0%	100.0%	

Στον **πίνακα 15** ως προς αν η αντιμετώπισαν προβλήματα στη χρήση της υπηρεσίας έχουμε τα εξής : Από τα 35 άτομα , οι 9 απάντησαν **ναι** με ποσοστό 25.7 % αντίθετα 26 **δεν** αντιμετώπισανε προβλήματα κατά τη χρήση της υπηρεσίας με ποσοστό 74.3 %

ΠΙΝΑΚΑΣ 16

ΘΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΣΑΤΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΞΑΝΑ

		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΞΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΞΙΑ	ΝΑΙ	28	80.0%	80.0%	80.0%
	ΟΧΙ	7	20.0%	20.0%	100.0%
	ΣΥΝΟΛΟ	35	100.0%	100.0%	

Στον **πίνακα 16** ως προς αν θα χρησιμοποιούσαν την υπηρεσία ξανά έχουμε τα εξής :
Από τα 35 άτομα , οι 28 απάντησαν **ναι** με ποσοστό 80.0 % αντίθετα 7 **δεν** θα χρησιμοποιούσαν ξανά την υπηρεσία με ποσοστό 20.0 % .

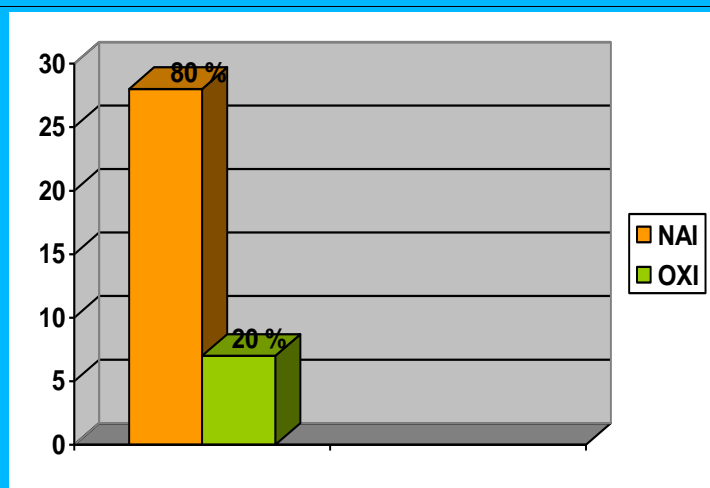
ΠΙΝΑΚΑΣ 17

ΘΑ ΠΡΟΤΕΙΝΑΤΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΞΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΞΙΑ	ΝΑΙ	28	80.0%	80.0%	80.0 %
	ΟΧΙ	7	20.0%	20.0%	100.0%
	ΣΥΝΟΛΟ	35	100.0%	100.0%	

Στον **πίνακα 17** ως προς αν θα πρότειναν την υπηρεσία σε άλλα πρόσωπα έχουμε τα εξής:
Από τα 35 άτομα , οι 28 απάντησαν **ναι** με ποσοστό 80.0 % αντίθετα 7 **δεν** θα πρότειναν ξανά την υπηρεσία με ποσοστό 20.0 %

ΓΡΑΦΗΜΑ 17



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Καθώς έχει ολοκληρωθεί η εργασία συμπεραίνουμε **κατά πρώτον** ότι , οι βιβλιοθήκες τα τελευταία δέκα χρόνια, έχουν γίνει περισσότερο εξαρτώμενες από τις νέες τεχνολογίες και τόσο πολύπλοκες, παραδείγματος χάριν δεν χρησιμοποιούνται πλέον οι δελτιοκατάλογοι (χρησιμοποιούνται στις μικρότερες βιβλιοθήκες, όπως η Δημοτική) , αλλά οι online κατάλογοι. Σήμερα, οι βιβλιοθηκονόμοι εξυπηρετούν τους χρήστες όχι μόνο στο γραφείο πληροφοριών, αλλά και στο Διαδίκτυο. Αυτή η νέα μορφή υπηρεσίας, που ονομάζεται virtual reference services, ήταν αποτέλεσμα ποικίλων παραγόντων, όπως η ευρεία χρήση του Διαδικτύου και η ανάπτυξη λογισμικού που θα καταστήσει δυνατή την παροχή της. Είναι μια νέα υπηρεσία, που έγινε γρήγορα δημοφιλής, εξαιτίας των απαιτήσεων των χρηστών για άμεση πρόσβαση στις πληροφορίες κάθε στιγμή και οπουδήποτε και αν βρίσκονται. **Κατά δεύτερον** στις βιβλιοθήκες σήμερα υπάρχουν αρκετές διαδικτυακές τεχνολογίες, μέσω των οποίων προωθείται και επιτρέπεται η ανάπτυξη καινούριων υπηρεσιών επικοινωνίας και πληροφόρησης για τους χρήστες. Οι τεχνολογίες αυτές πολλές φορές χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό για να σχηματίσουν ένα είδος υπηρεσίας.

Επιπρόσθετα στην παρούσα εργασία παρατίθεται και μία έρευνα που έγινε προς αξιολόγηση του επίπεδου των υπηρεσιών, την συχνότητα χρήσης από την πλευρά των χρηστών για την υπηρεσία και τέλος την ανταπόκριση του δυναμικού των βιβλιοθηκών προς τους χρήστες. Η έρευνα απλά παραθέτει και δεν επικρίνει πρόσωπα ή καταστάσεις και έχει σαν μοναδικό σκοπό τη βελτίωση των υπηρεσιών, για το λόγο αυτό έγινε και μια μικρή σε κλίμακα έρευνα.

Τέλος, έγινε κατανοητό ότι η υπηρεσία ολοένα και εξελίσσεται ώστε να μπορέσει να ανταποκριθεί σε κάθε ανάγκη που θα προκύπτει είτε από την ταχεία αλλαγή των τεχνολογικών μεταβολών είτε των κοινωνικοπολιτισμικών.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Bao,X-M. “A study of web-based interactive reference services via academic library home pages.” Reference and Users Services Quarterly. 42 (2003) : 250-256.

Bopp, R. , L. Smith. Reference and Information Services. 3^η έκδ. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.

Chowdhury, Gobinda G. “Digital libraries and reference services:present and future.” Journal of Documentation. 58 (2002):258-283.

Foley, Marianne. “Instant messaging reference in an academic library: a case study.” College and Research Libraries. 63(2002): 36-45.

Fritch, J. W., S.B. Mandernack. “The emerging reference paradigm: a vision of reference services in a complex information environment.” Library Trends. 50(2001): 287-305.

Gray, S. “Virtual Reference Services.” Reference and User Services Quarterly. 39(2000): 365-375.

Janes, Joseph. Introduction to reference work in the digital age. New-York: Neal-Schuman,2003.

Janes, J., D. Carter και P. Memmott. “Digital reference services in academic libraries.” Reference and User Services Quarterly. 39(1999):145-50.

Jin, Y. κ.ά. “Towards collaboration: the development of collaborative virtual reference service in China.” The Journal of Academic Librarianship. 31(2005): 287-291.

Kasowitz, A. , B. Bennett και D. Lankes. “Quality standards for digital reference consortia.” Reference and User Services Quarterly. 39(2000):355-363.

Kenney, B. "Live, Digital." Library Journal. 127(2002):46-50.

Lankes, D. , P. Shostack. "The necessity of real-time: fact and fiction in digital reference systems." Reference and User Services Quarterly. 41(2000): 350-356.

Lipow, A.G. The virtual Reference Librarian's Handbook. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc, 2003.

Lunneborg, Eva, Vince Mariner. "Utilizing Virtual Reference to Serve Multitype Library Patrons." World Library and Information Congress: 71st IFLA General Conference and Council, Oslo, Norway, 14-18 Αυγούστου 2005.

Mariner, V. , L. Harrison. "Florida's 'Ask a Librarian' service- a collaborative success." Florida Libraries. 47(2004):8-9.

Matheson, S. "Library LAWLINE: collaborative virtual reference in a special library consortium." The Reference Librarian. 41(2004): 101-114.

Meola, Marc, Sam Stormont. "Real-time reference service for the remote user: from the telephone and the electronic mail to Internet chat, instant messaging and collaborative software." The Reference Librarian. 67/68(1999): 29-40.

Moyo, Lesley M. "Reference Anytime Anywhere: towards virtual reference at Penn State." The Electronic Library. 20(2002): 22-28.

Stacy-Bates, K. "E-mail reference responses from academic ARL libraries: an unobtrusive study." Reference and Users Services Quarterly. 43(2003): 59-70.

Truelson, J.A. "Partnering on virtual reference using Question Point: guidelines for collaboration between academic libraries in Australia/New Zealand and the USA." AARL. 35(2004):301-308.

Wasik, J. Building and maintaining digital reference services. 1999.

White, M. D. "Digital reference services: framework for analysis and evaluation." Library and Information Science Research. 23(2001): 211-23.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Γούλα, Ασπασία. Σημειώσεις μαθήματος μεθοδολογίας έρευνας. Αθήνα : 2000.

Κακάλη , Κ. , Θ. Στασινοπούλου. Ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης. Αθήνα : 2005.

Παπαδήμας, Ο., Χ. Κοΐλιας. Στατιστική επεξεργασία δεδομένων. Αθήνα : 2002.

Σαχίνη-Καρδάση, Α. Μέθοδος δειγματοληψίας έρευνας. Αθήνα : 2004.

Τσούη – Σαπέρα, Β. Στατιστική επεξεργασία δεδομένων. Αθήνα : 2001.

Φράγκος, Χ. Κων. Μέθοδος συλλογής δεδομένων. Αθήνα : 2004.

Ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης και βιβλιοθήκες: εκπαίδευση και αξιολόγηση. Από τη Βιβλιοθηκονομία στην επιστήμη της Πληροφόρησης: μελέτες προς τιμήν του Γ. Μ. Κακούρη. Αθήνα: Τυπωθήτω,2005.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Αγορογιάννη, Ξένια, Ελευθερία Κοσέογλου και Κλωντίνη Ξενίδου-Δέρβου. «Εφαρμογή online υπηρεσιών πληροφόρησης (Online/Virtual Reference Desk) στο Σύστημα Βιβλιοθηκών του ΑΠΘ-ΕΠΕΑΕΚ II :πρώτος χρόνος υλοποίησης και λειτουργίας της υπηρεσίας με τη χρήση του QuestionPoint:συμπεράσματα, προβλήματα, προκλήσεις και προοπτικές.» Μετά βιβλιοθήκες: οι βιβλιοθήκες μετά το Διαδίκτυο και τον Παγκόσμιο Ιστό: προς μια νέα λογική συγκρότησης, λειτουργίας και εργαλείων: 13^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Κέρκυρα, 13-15 Οκτωβρίου 2004. < http://www.ionio.gr/libconf/pdfs/Agorogiannionlinereference_auth.pdf>.

Αλβανούδη, Νούλα, Κώστας Ζωντανός. «Έρευνα ικανοποίησης χρηστών από την υπηρεσία ηλεκτρονικής πληροφόρησης της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.» Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και κοινωνίες των πολιτών: δημιουργώντας δεσμούς γνώσης , δημοκρατίας και πολιτισμού στο ψηφιακό περιβάλλον: 15^ο Πανελλήνιο

Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Πάτρα, 1-3 Νοεμβρίου 2006.
<<http://conference.lis.upatras.gr/files/3.05.Fulltext.pdf>>.

Ανδρέου, Ανδρέας Κ. «Ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης και βιβλιοθήκες: εκπαίδευση και αξιολόγηση.» openarchives.gr. 30 Μαρτ. 2006. 10 Φεβ. 2009 <<http://eprints.rclis.org/5971/2/Kakouris.pdf>>.

Εργαστήριο ψηφιακών βιβλιοθηκών και ηλεκτρονικής δημοσίευσης: τμήμα Αρχειονομίας – Βιβλιοθηκονομίας. Ιόνιο Πανεπιστήμιο. 19 Ιαν. 2009. <<http://dlib.ionio.gr>>.

Κακάλη, Κωνσταντία, Θεοδώρα Τσώλη. «Ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης στην υβριδική εποχή των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.» Οι βιβλιοθήκες χθες, σήμερα, αύριο: Ημερίδα, Αθήνα, 20 Μαΐου 2006. Αθήνα: Ίδρυμα Ευγενίδου, 2006. <<http://clients.cancom.gr/eugen-events/may.html>>.

Η πύλη για τις λαϊκές βιβλιοθήκες: infolibraries.gr. <<http://www.infolibraries.gr>>.

Χατζημάρη, Στέλλα, Σπύρος Ζουπάνος. «Οι υπηρεσίες των ελληνικών επιστημονικών βιβλιοθηκών σε απομακρυσμένους χρήστες μέσω του παγκόσμιου ιστού: μια πρώτη καταγραφή.» Το μάνατζμεντ στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες: 10^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Θεσσαλονίκη, 15-17 Οκτωβρίου 2001. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, 2001. <<http://eprints.rclis.org/10268/1/10psabo29.pdf>>.

Arellano, Miguel Angel. “Virtual reference services”. 2001. E-LIS. Online. Ιστοσελίδα Βιβλιοθήκης ΑΠΘ. 5 Φεβ. 2009. <http://eprints.rclis.org/2575/1/ARTIGO_traduzido.pdf>.

“AZ. Question/Answer transaction Protocol draft for trial use”. National Information Standards Organization NISO Committee (2004). <<http://www.loc.gov/standards/netref/qatp-trial.pdf>>.

Berube, Linda. “Digital reference overview”. Public (2003). 10 Φεβ. 2009 <<http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/>>.

Boss, Richard W. <Virtual reference.> Public Library Association. 14 Αύγ. 2007. American Library Association. 27 Ιαν. 2009 <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/pla/plapublications/platechnotes/virtualreference.cfm>>

Carver, Blake. "Is it time to get blogging?" Library Journal (2003). 28 Ιαν. 2009 <<http://www.libraryjournal.com/index.asp?layout=articlePrint&articleid=CA266428>>.

Coffman, Steve, Susan McGlamery. "The librarian and Mr. Jeeves." American Libraries (2000):66-69. <<http://www.247ref.org/jeeves.htm>>.

Cohen, Steven. "Corporate library blogs." b/ITe 21 (2004). <<http://www.sla.org/division/dite/bite/NovDec2004/bite200406d.pdf>>.

"Digital reference guidelines". International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>>.

Francoeur, S. "Digital Reference". The teaching Librarian. (2002). <pages.prodigy.net/tab01/digref.htm>.

"Global Reference Network". 24 Απρ. 2006. Library of Congress. 29 Ιαν. 2009 <<http://www.loc.gov/rr/digiref/>>.

"Guidelines for Behavioral of Reference and Information Service Providers; professional competencies for reference and user services librarians". Reference and User services Association(RUSA). <<http://ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referencequide/Default2277.htm>>.

"Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services". Reference and user services association (RUSA) 44 Ιούν. 2004. Wilsonweb. Online. Ιστοσελίδα Βιβλιοθήκης ΑΠΘ. 29 Ιαν. 2009. <<http://eprints.rclis.org/14775/1/ifla-semertzaki.pdf>>.

Heckman, Jan E. " Around the clock, around the world: overview of virtual reference service". IAMSLIC Conference Proceedings , 2002. <<http://iamslic.org/proceedings/papers/proc02185.pdf>>.

IFLA. International Federation of Library Associations and Institutions. 10 Φεβ. 2009. <<http://www.ifla.org>>.

Janes, Joseph. "Question negotiation and the technological environment". D-lib Magazine 9. 2(2003). 29 Ιαν. 2009 <<http://www.dlib.org/dlib/february 03/janes/02janes.html>>.

Leich, Harold M. “Η μνήμη του έθνους : συλλογές και υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του Αμερικάνικου Κογκρέσου.” 10 Φεβ. 2009 <<http://www.mosaiko.gr/admin/articles/word-files/leichhomeCR.doc>>.

McKiernan, Gerry. “Rich Site Services: web feeds for extended information and library services.” 2004. <<http://www.llrx.com/features/richsite.htm>>.

Merriam-Webster Online Dictionary. 2009. <<http://www.m-w.com/home.htm>>.

OCLC-Reference. 10 Φεβ. 2009. <<http://www.oclc.org/questionpoint/>>.

O’ Leary, Mick. “Question Point fortifies libraries in Internet Age”. Online Magazine 27. 3(2003). 29 Ιαν. 2009 <<http://www.infotoday.com/online/may03/oleary.shtml>>.

Penka, Jeffrey T. “The technological challenges of digital reference: an overview.” D-lib Magazine 9. 2(2003). 19 Ιαν. 2009 <<http://www.dlib.org/dlib/february03/penka/02penka.html>>.

Question Point. 7 Φεβ. 2009. <<http://www.questionpoint.org>>.

Quint, Barbara. “Question Point marks new era in Virtual Reference”. Information Today (2002). 29 Ιαν. 2009 <<http://newsbreaks.infotoday.com/nbreader.asp?ArticleID=17160>>.

Rabner, Lanell , Suzanne Lorimer. “Definition of reference service: a chronological bibliography.”2002. <<http://www.ala.org/rusa/rusaourassoc/rusasections/mouss/moussection/mousscomm/evaluationofref/refdefbibrev.pdf>>.

“Report on the NISO Workshop on Networked Digital Reference Services.” National Information Standards Organization (NISO). (2001). <www.niso.org/news/reports/netref-report.html>.

Semertzaki, Eva. “ IFLA Digital Reference Guidelines=Κατευθυντήριες οδηγίες της IFLA για την ψηφιακή πληροφόρηση.” Openarchives.gr. 2008. 11 Ιαν. 2009 <<http://eprints.rclis.org/14775/1/ifla-semertzaki.pdf>>.

Semertzaki, Eva. “Providing Quality Reference Services.” The future of service delivery for libraries in central banks/regulatory agencies : Central Banking Seminar, King’s College, Cambridge University, England, 5-7 Σεπτεμβρίου 2006. Cambridge: 2006.

“State Virtual Reference Project.” Washington State Library.
<wlo.statelib.wa.gov/services/vrs/aboutvrs.cfm>.

Sullivan, Danny. “How search engine rank web pages.” 2001.
<<http://www.searchenginewatch.com/webmasters/rank.html>>.

“Tutor.com launches ask a librarian.” Advanced Technology Libraries Ιαν. 2006.
WilsonWeb. Online. Ιστοσελίδα Βιβλιοθήκης ΑΠΘ. 28 Ιαν. 2009.

Vijayakumar, Manju , J. K. Vijayakumar. “Digital reference service: libraries online 24/7.”
Delivery of information services through distributed digital environment: Proceedings,
Visakhapatanam, New Delhi, India, 27-29 Ιανουαρίου 2005. Visakhapatanam: Society for
Information Science, 2005. 212-218. <<http://eprints.rclis.org/5667/1/vijayakumarjk16.pdf>>.

“Virtual reference: a work in progress.” Anytime, Anywhere Answers: building skills for virtual reference. 11 Φεβ. 2009 <<http://vrstain.spl.org/textdocs/vrshistory.pdf>>.

Virtual Reference Desk. 10 Φεβ. 2009. <<http://www.vrd.org>>.

Vogel, Teri , Doug Goans. “Delivering the new with blogs: the Georgia State University
Library experience.” Preprint. (2005).
<<http://www.haworthpress.com/store/ArticleAbstract.asp?sid=NCKEQS8L442H9MUFT2ABUSNU8PGS5GH3&ID=52090>>.

Zanin-Yost, Alessia. “Digital reference: what the past has taught us and what the future
will hold.” Library Philosophy and Practice 7. 1 (2004). 28 Ιαν. 2009 <<http://libr.unl.edu:2000/LPP/lpp.htm>>.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιείται στο πλαίσιο πτυχιακής εργασίας που εκπονείται στο τμήμα Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης. Σκοπός της έρευνας είναι να εκτιμηθεί η ύπαρξη και η προσφορά της υπηρεσίας QuestionPoint και κατά πόσον χρησιμοποιείται αυτή η υπηρεσία από τους χρήστες της Κεντρικής Βιβλιοθήκης του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	
ΗΛΙΚΙΑ: 18-24 25-35 36 ΚΑΙ ΑΝΩ	
ΦΥΛΟ: ΑΡΡΕΝ ΘΗΛΥ	
1. Κατηγορία χρήστη στο πανεπιστήμιο.	
<ul style="list-style-type: none">• Μεταπτυχιακοί φοιτητές.	
<ul style="list-style-type: none">• Προπτυχιακοί φοιτητές.	
<ul style="list-style-type: none">• Άλλα μέλη πανεπιστημιακής κοινότητας.	
<ul style="list-style-type: none">• Επισκέπτες άλλων ιδρυμάτων.	
<ul style="list-style-type: none">• Εξωτερικοί χρήστες.	
2. Γνωρίζετε για την υπηρεσία QuestionPoint; ΝΑΙ ΟΧΙ	
3. Αν ναι, πως μάθατε γι' αυτήν την υπηρεσία;	
<ul style="list-style-type: none">• Από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης;	
<ul style="list-style-type: none">• Από το προσωπικό της βιβλιοθήκης;	
<ul style="list-style-type: none">• Από ενημερωτικό φυλλάδιο;	
<ul style="list-style-type: none">• Από κάποιο καθηγητή;	
<ul style="list-style-type: none">• Από κάποιο συμφοιτητή;	
<ul style="list-style-type: none">• Από τα μαθήματα Βιβλιογραφικής εκπαίδευσης;	
<ul style="list-style-type: none">• Κάτι άλλο;	
4. Χρησιμοποιείτε συχνά την συγκεκριμένη υπηρεσία; Αν ναι, πως επιθυμείτε να γίνεται η αναζήτηση των πληροφοριών σας;	

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

***ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ
(VIRTUAL REFERENCE SERVICES)
ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ***

Μεγάλες αλλαγές πραγματοποιήθηκαν στο χώρο της Βιβλιοθηκονομίας και αυτό το γεγονός οφείλεται στην είσοδο των νέων τεχνολογιών, με τη βοήθεια των οποίων οι βιβλιοθήκες έχουν εξελιχθεί σε οργανισμούς ανάκτησης, οργάνωσης και διάθεσης κάθε είδους πληροφορίας τόσο σε παραδοσιακή, έντυπη δηλαδή, όσο κυρίως σε ηλεκτρονική μορφή. Σήμερα, οι βιβλιοθηκονόμοι εξυπηρετούν τους χρήστες όχι μόνο στο γραφείο πληροφοριών, αλλά και στο Διαδίκτυο. Αυτή η νέα μορφή υπηρεσίας, που ονομάζεται virtual reference services, ήταν αποτέλεσμα ποικίλων παραγόντων, όπως η ευρεία χρήση του Διαδικτύου και η ανάπτυξη λογισμικού που θα καταστήσει δυνατή την παροχή της.

Πολλοί είναι οι όροι που δόθηκαν κατά καιρούς για την περιγραφή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης στο χώρο των βιβλιοθηκών. Όλοι όμως συγκλίνουν σε ένα συμπέρασμα, ότι οι συγκεκριμένες υπηρεσίες δημιουργήθηκαν για να εξυπηρετούν τους χρήστες των βιβλιοθηκών 24 ώρες τη μέρα ,7 ημέρες την εβδομάδα οπουδήποτε και αν αυτοί βρίσκονται. Παρακάτω παρατίθεται ένας ορισμός σύμφωνα με τον Bernie Sloan (2002), οι «ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης προσδιορίζονται ως η παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης κατά την οποία απαιτείται συνεργασία μεταξύ του χρήστη της βιβλιοθήκης και του βιβλιοθηκονόμου διαμέσου ηλεκτρονικών υπολογιστών. Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν να χρησιμοποιήσουν διάφορα μέσα όπως ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, φόρμες υποβολής ερωτήσεων στον παγκόσμιο ιστό, ηλεκτρονική συνομιλία (chat), υπηρεσίες άμεσης αποστολής μηνυμάτων, βίντεο, λογισμικό διαχείρισης τηλεφωνικού κέντρου μέσω διαδικτύου, τηλεφωνία μέσω πρωτοκόλλου διαδικτύου, κλπ.».

ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Τα εμπορικά προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρονται και υπάρχουν για την υποστήριξη των online υπηρεσιών πληροφόρησης, στην αρχή είχαν σχεδιαστεί για εταιρείες που προσδοκούσαν μέσω του Παγκόσμιου Ιστού να παρέχουν ζωντανή υποστήριξη στους πελάτες τους, στις εταιρείες ηλεκτρονικού εμπορίου, hardware και software, στις ασφαλιστικές, στις τράπεζες κ.ά. Κάποια από τα προϊόντα αυτά αργότερα τροποποιήθηκαν για να ανταποκρίνονται και στις ανάγκες των βιβλιοθηκών. Από τα σημαντικότερα προϊόντα που υπάρχουν σήμερα στην αγορά για τις βιβλιοθήκες είναι τα: “Docutek VRLplus”,

(<http://www.docutek.com/products/vrlplus/index/html>, Docutek Information Systems, Inc.), “e-Librarian”(<http://elibrarian.digi-net.com/>, Digi-Net Technologies, Inc.), “QuestionPoint”(<http://www.questionpoint.org>), OCLC).

Με το “Question Point” ενσωματώθηκε τον Αύγουστο του 2004, ένα άλλο προϊόν, το “24/7 Reference”(<http://www.247ref.org/>, Metropolitan Cooperative Library System),

“Virtual Reference Toolkit”(το πληροφοριακό προϊόν της LSSI μετά την εξαγορά του από την εταιρεία <http://tutor.com/products/vrt.aspx>) (Olivares 2004).

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

- Η Κεντρική Βιβλιοθήκη του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης.
- Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.
- Η Βιβλιοθήκη του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης.
- Η Βιβλιοθήκη του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών.
- Η Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου.
- Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πατρών.
- Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- Η Βιβλιοθήκη του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου.
- Η Βιβλιοθήκη της Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών.
- Η Βιβλιοθήκη Τ.Ε.Ι. Δυτικής Μακεδονίας .
- Η Βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι Σερρών.
- Η Βιβλιοθήκη Τ.Ε.Ι. Μεσολογγίου.
- Η Βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι Καλαμάτας.
- Η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας .
- Η Βιβλιοθήκη της American Farm School της Θεσσαλονίκης .
- Η Βιβλιοθήκη του American College of Thessaloniki.

Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ QUESTIONPOINT

Η υπηρεσία QuestionPoint απορρέει από μια συμφωνία μεταξύ της Library of Congress Public Service Collections Directorate και της OCLC για να παρέχει πρόσβαση σε βιβλιοθήκες με ένα αυξανόμενο συνεργατικό δίκτυο πληροφόρησης των βιβλιοθηκονόμων στις Ηνωμένες Πολιτείες και σε ολόκληρο τον κόσμο. Οι χρήστες των βιβλιοθηκών μπορούν να υποβάλουν τις ερωτήσεις τους οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας ή της νύχτας διαμέσου της ιστοσελίδας των τοπικών βιβλιοθηκών. Αρχικά, οι βιβλιοθηκονόμοι ασχολούνται με την παραπομπή των ερωτήσεων. Υπάρχουν δύο ιστοσελίδες που υποστηρίζουν τις δραστηριότητες του QuestionPoint και αυτές είναι <http://www.questionpoint.org> και <http://www.oclc.org/questionpoint/>. Ο στόχος του QuestionPoint είναι να προωθήσει την εικονική υπηρεσία πληροφόρησης όσο πιο πολύ μπορεί. Το σχέδιο αυτό απαρτίζεται από τρία δυνατά θεμέλια: μια ισχυρή τεχνική υποδομή που χρησιμοποιεί το Internet και τις καινοτόμες εφαρμογές διαχείρισης πληροφοριών, την συλλογική πείρα των μελών της πληροφόρησης, τη μεγάλη και μακρά παράδοση των βιβλιοθηκών που βοηθούν η μία την άλλη να κάνει την καλύτερη δουλειά για τους πελάτες.

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

Στο ερευνητικό μέρος της εργασίας χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου και καταγράφηκαν οι απόψεις των ερωτηθέντων όσον αφορά την χρήση της υπηρεσίας Question Point. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο χώρο της κεντρικής βιβλιοθήκης του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Η συλλογή των αποτελεσμάτων έγινε με κατ' ιδίαν συνέντευξη και με ερωτήσεις κλειστού τύπου όπου δίνεται στον ερωτώμενο και παρέχει προβλεπόμενες απαντήσεις. Η συγκεκριμένη έρευνα έγινε

- προς αξιολόγηση του επίπεδου των υπηρεσιών,
- την συχνότητα χρήσης από την πλευρά των χρηστών για την υπηρεσία
- την ανταπόκριση του δυναμικού των βιβλιοθηκών προς τους χρήστες.

Η έρευνα απλά παραθέτει και δεν επικρίνει πρόσωπα ή καταστάσεις και έχει σαν μοναδικό σκοπό τη βελτίωση των υπηρεσιών, για το λόγο αυτό έγινε και μια μικρή σε κλίμακα έρευνα.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Κατά πρώτον, οι βιβλιοθήκες τα τελευταία δέκα χρόνια, έχουν γίνει περισσότερο εξαρτώμενες από τις νέες τεχνολογίες και τόσο πολύπλοκες, παραδείγματος χάριν δεν χρησιμοποιούνται πλέον οι δελτιοκατάλογοι (χρησιμοποιούνται στις μικρότερες βιβλιοθήκες, όπως η Δημοτική) , αλλά οι online κατάλογοι. Η χρήση και η εξάπλωση των ηλεκτρονικών πηγών στις βιβλιοθήκες επέτρεψε στους χρήστες να ερευνούν χωρίς τη φυσική παρουσία τους στο χώρο της βιβλιοθήκης. Οι βιβλιοθηκονόμοι διερευνούν τρόπους, οι οποίοι βοηθούν τους χρήστες στην είσοδο τους στο χώρο των εικονικών κοινοτήτων. Ένας από αυτούς τους τρόπους είναι η προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης. Είναι μια νέα μορφή υπηρεσιών, που έγινε γρήγορα δημοφιλής, εξαιτίας των απαιτήσεων των χρηστών για άμεση πρόσβαση στις πληροφορίες κάθε στιγμή και οπουδήποτε και αν βρίσκονται. **Κατά δεύτερον** στις βιβλιοθήκες σήμερα υπάρχουν αρκετές διαδικτυακές τεχνολογίες, μέσω των οποίων προωθείται και επιτρέπεται η ανάπτυξη καινούριων υπηρεσιών επικοινωνίας και πληροφόρησης για τους χρήστες. Οι τεχνολογίες αυτές πολλές φορές χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό για να σχηματίσουν ένα είδος υπηρεσίας. Η υπηρεσία Question Point ολοένα και εξελίσσεται ώστε να μπορέσει να ανταποκριθεί σε κάθε ανάγκη που θα προκύπτει είτε από την ταχεία αλλαγή των τεχνολογικών μεταβολών είτε των κοινωνικοπολιτισμικών.