

*ΤΜΗΜΑ ΑΡΧΕΙΟΝΟΜΙΑΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ*
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

*DEPARTMENT OF ARCHIVAL, LIBRARY AND INFORMATION STUDIES
SCHOOL OF MANAGEMENT, ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES*

Πτυχιακή Εργασία
**Τα κοινωνικά δίκτυα ως μέσα προώθησης των
οργανισμών πληροφόρησης**

Συγγραφέας
Σεβαστιανή Ευαγγελινέλη (ΑΜ: 59914108)

Επιβλέπων: Αλέξανδρος Κουλούρης
Αθήνα, Ιανουάριος 2021

Περίληψη (1)

- Η παρούσα πτυχιακή προσπάθει να αναδείξει τη χρήση των κοινωνικών δικτύων από τους οργανισμούς πληροφόρησης ως μέσα για την προώθηση των υπηρεσιών τους

Περίληψη (2)

- Στον χώρο των βιβλιοθηκών έχει επικρατήσει η υιοθέτηση του Facebook ως του καταλληλότερου κοινωνικού δικτύου καθώς αρκετές από τις βιβλιοθήκες υιοθετούν την χρήση των κοινωνικών δικτύων και μάλιστα ενεργά (αυτό προέκυψε από τη βιβλιογραφική έρευνα)

Περίληψη (3)

- Η έρευνα στόχευσε σε βιβλιοθήκες με παρουσία στο facebook και διακινήθηκαν δύο ερωτηματολόγια, ένα προς τους επαγγελματίες πληροφόρησης και ένα προς τους χρήστες του facebook των βιβλιοθηκών

Σκοπός και στόχοι (1)

- Η παρούσα πτυχιακή εργασία ευελπιστεί να θίξει ένα κομβικό θέμα, αυτό της χρήσης των κοινωνικών δικτύων από τους οργανισμούς πληροφόρησης αλλά και με ποιους τρόπους μπορούν να επωφεληθούν από την χρήση τους

Σκοπός και στόχοι (2)

- Η ανάδειξη της χρήσης των κοινωνικών δικτύων από οργανισμούς πληροφόρησης, όπως αρχεία, βιβλιοθήκες, μουσεία θα αποτελέσει πολύτιμο υλικό γι' αυτούς, αφού φαίνεται πως ολοένα και περισσότερο τα κοινωνικά δίκτυα καταλαμβάνουν πολύτιμο χρόνο στις ζωές των ανθρώπων

Σκοπός και στόχοι (3)

- Μέσω των δικτύων αυτών οι οργανισμοί πληροφόρησης μπορούν να προωθήσουν τον εαυτό τους αποτελεσματικά με μηδενικό ή ελάχιστο κόστος
- Ειδικά οι βιβλιοθήκες μπορούν να ωφεληθούν ειδικά στις συνθήκες της πανδημίας (covid-19), ώστε να προωθούν τις υπηρεσίες τους και να έχουν άμεση επαφή (μέσω του facebook) με τους χρήστες
- Καταγράφονται οι απόψεις επαγγελματιών και χρηστών για το θέμα αυτό

Βιβλιογραφική έρευνα (1)

- Έχουν διεξαχθεί στοχευμένες έρευνες αναφορικά με την χρήση των κοινωνικών δικτύων στους οργανισμούς πληροφόρησης
- Έμφαση κυρίως στο πώς οι βιβλιοθήκες οργανώνουν τη στρατηγική τους για την επιτυχή χρήση των κοινωνικών δικτύων όσο και στο τι περιεχόμενο θα επιθυμούσαν οι επισκέπτες

Βιβλιογραφική έρευνα (2)

- Το κομμάτι που φάνηκε να θίγεται λιγότερο είναι ως προς τις πολιτικές που υιοθετούν οι βιβλιοθήκες αναφορικά με την χρήση των κοινωνικών δικτύων
- Η βιβλιογραφία που αφορούσε την χρήση των κοινωνικών δικτύων από τα μουσεία και τα αρχεία φάνηκε πως είναι περισσότερο περιορισμένη αναφορικά με τις βιβλιοθήκες, γι' αυτό και η έρευνα επικεντρώθηκε στις βιβλιοθήκες και κυρίως στο facebook

Βιβλιογραφική έρευνα (3)

Βιβλιοθήκες

- Αναβάθμιση υπηρεσιών (Library 2.0)
- Πιο άμεση επικοινωνία με το κοινό (viber, blogs, κ.α.)
- Library 3.0 για ακόμα πιο στοχευμένη ενημέρωση

Αρχεία

- Δεν χρησιμοποιούν ενεργά κοινωνικά δίκτυα
- Επικρατέστερα Facebook και Twitter
- Κλειστοί οργανισμοί
- Αρχειακές υπηρεσίες εξωτερικού ανανεώνουν πιο συχνά το περιεχόμενό τους

Μουσεία

Εκπαιδευτική και προωθητική δράση
Διαμόρφωση οπτικοακουστικού περιεχομένου εκθέσεων
Ανοιχτή επικοινωνιακή πολιτική και έμφαση στην άποψη του κοινού

Μάρκετινγκ και οργανισμοί πληροφόρησης

Το μάρκετινγκ δίνει μια σειρά δυνατοτήτων στους οργανισμούς πληροφόρησης όπως:

- Η ενημέρωση του κοινού (νέα και εκδηλώσεις, προσθήκες, τροποποιήσεις ωραρίου)
- Η διεξαγωγή ερευνών (προτιμήσεις του κοινού)
- Η απάντηση σε ερωτήματα χρηστών με μη αυτοματοποιημένο τρόπο

Παραδοσιακό Μάρκετινγκ	Ψηφιακό Μάρκετινγκ
Κατανάλωση πολλών ωρών	Εξοικονόμηση χρόνου
Σπατάλη πόρων	Εξοικονόμηση πόρων
Παθητικό	Διαδραστικό
Συγκεκριμένης χρονικής διάρκειας	Απεριόριστης διάρκειας

Κοινωνικά δίκτυα και βιβλιοθήκες

- Τα κοινωνικά δίκτυα και η εξάπλωσή τους, σε γενικό επίπεδο, βοήθησαν πολλούς επαγγελματίες και επιχειρήσεις να αναδείξουν την δουλειά τους χωρίς ή με ελάχιστη κατανάλωση πόρων
- Οι βιβλιοθήκες και γενικότερα οι οργανισμοί πληροφόρησης θα πρέπει να αντιληφθούν τον καθοριστικό ρόλο των κοινωνικών δικτύων στις ζωές των ανθρώπων

Πολιτική στα social media

- Η ορθή χρήση των κοινωνικών δικτύων έχει πλεονεκτήματα τόσο για τις βιβλιοθήκες όσο και για τους χρήστες αυτών
- Η επιλογή του κατάλληλου κοινωνικού δικτύου, ο περιορισμένος χρόνος καθώς και η τοποθέτηση εφικτών στόχων είναι οι προκλήσεις στο χώρο των κοινωνικών δικτύων
- Η εύρυθμη λειτουργία των κοινωνικών δικτύων χρειάζεται τη δημιουργία πολιτικής που θα διέπει τη λειτουργία αυτών

Η έρευνα έδειξε ότι

- Προώθηση βιβλιοθηκών στα κοινωνικά δίκτυα (διαφημίσεις χαμηλού κόστους, ενημερωτικά φυλλάδια με συνδέσμους κλπ)
- Social Media Librarian, εξειδίκευση βιβλιοθηκονόμων στα κοινωνικά δίκτυα
- Έρευνες που έχουν διεξαχθεί καταλήγουν στο ότι σε κάθε χώρα ή ήπειρο διαφορετικό κοινωνικό δίκτυο αναδεικνύεται το δημοφιλέστερο
- Ελλιπής ενημέρωση και προώθηση των κοινωνικών δικτύων των βιβλιοθηκών

Ερευνητικές υποθέσεις

- Ποιοι οι λόγοι που οι οργανισμοί πληροφόρησης χρησιμοποιούν τα κοινωνικά δίκτυα;
- Ποιο είναι το κοινωνικό δίκτυο που χρησιμοποιείται κατ' εξοχήν;
- Τι περιεχόμενο αναρτάται στα κοινωνικά δίκτυα;
- Πώς και ποιες τεχνικές του μάρκετινγκ χρησιμοποιούνται από τους οργανισμούς για την προώθηση των υπηρεσιών τους;

Μεθοδολογία έρευνας (1)

- Δυο παρόμοια ερωτηματολόγια, ένα για επαγγελματίες πληροφόρησης και ένα για τους επισκέπτες/χρήστες
- Η διανομή των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αλλά και του κοινωνικού δικτύου Facebook και προωθήθηκε από τους διαχειριστές των βιβλιοθηκών στους χρήστες αυτών

Μεθοδολογία έρευνας (2)

- Η συχνότητα δημοσίευσης και επικαιροποίησης της σελίδας αποτέλεσε κριτήριο για την επιλογή των βιβλιοθηκών
- Οι ερωτήσεις που επιλέχθηκαν για να ενταχθούν στα ερωτηματολόγια αντλήθηκαν από την βιβλιογραφία (ελληνική και ξενόγλωσση) που μελετήθηκε

Δείγμα έρευνας

- 24 βιβλιοθήκες που διαθέτουν σελίδα στο facebook
- Απαντήθηκαν 24 ερωτηματολόγια, ένα από κάθε βιβλιοθήκη και από τον διαχειριστή
- Οι διαχειριστές μοίρασαν τα ερωτηματολόγια στους χρήστες των σελίδων facebook
- Συγκεντρώθηκαν 33 απαντήσεις χρηστών, περίπου 1,5 χρήστες από κάθε βιβλιοθήκη

Δυσκολίες

- Δύσκολη επικοινωνία και διαμοιρασμός ερωτηματολογίου (άρνηση/ δυσκολία των βιβλιοθηκονόμων να τα προωθήσουν)
- Μεγαλύτερη δυσκολία λόγω covid-19

Ενδεικτικά αποτελέσματα

- Τόσο οι βιβλιοθήκες όσο και οι χρήστες διαθέτουν προφίλ σε κοινωνικά δίκτυα (92% και 96% αντίστοιχα)
- Το Facebook και Instagram είναι τα δύο κυρίαρχα κοινωνικά δίκτυα
- Η συχνότητα ανανέωσης της σελίδας των βιβλιοθηκών είναι τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα

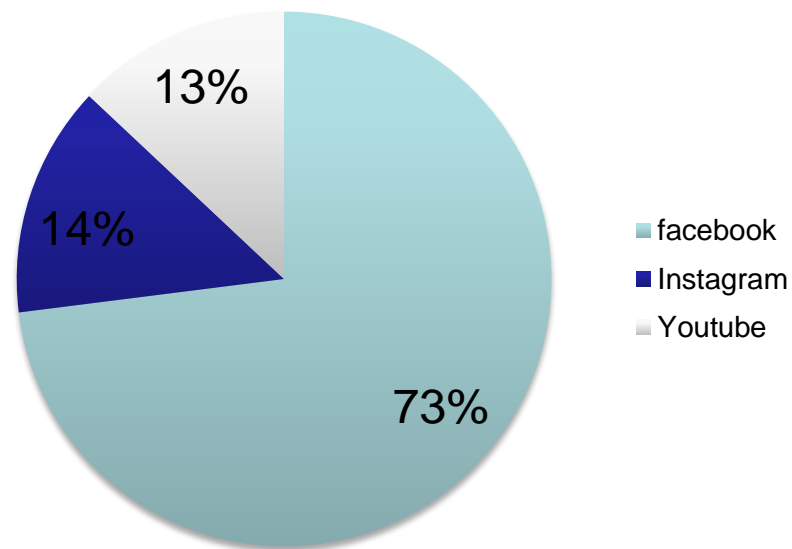
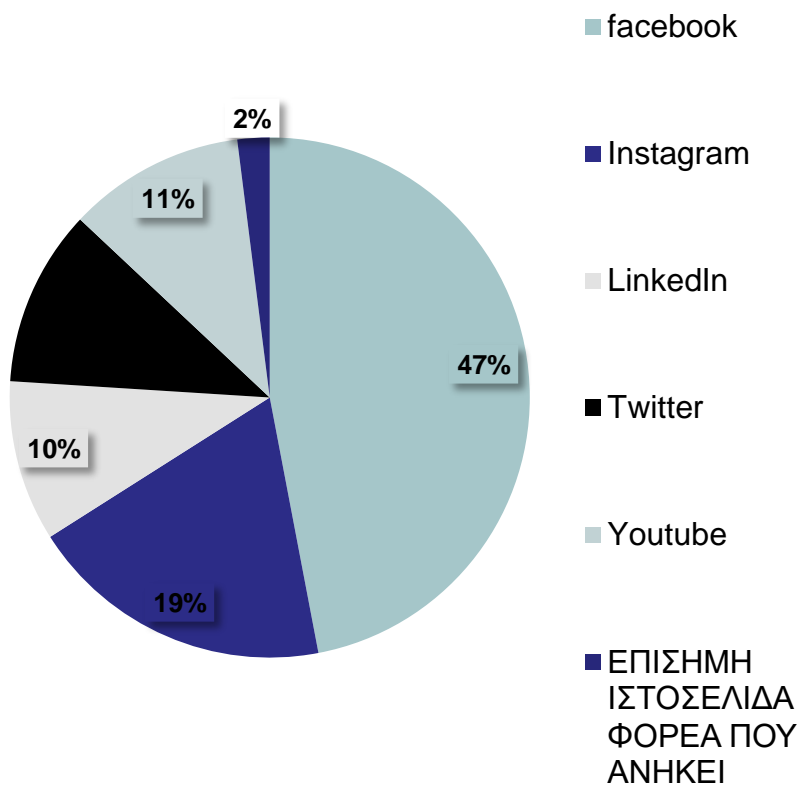
Απουσία αναρτημένης πολιτικής

- Η ενημέρωση, η επικοινωνία και πληροφορίες σχετικά με εκδηλώσεις, είναι οι κυριότεροι λόγοι για τους οποίους βιβλιοθήκες και χρήστες διατηρούν προφίλ στα κοινωνικά δίκτυα
- Αναφορικά με την πολιτική της βιβλιοθήκης φαίνεται πως μικρό ποσοστό βιβλιοθηκών έχουν δημοσιευμένη την πολιτική τους και πως μικρό ποσοστό χρηστών την έχουν διαβάσει

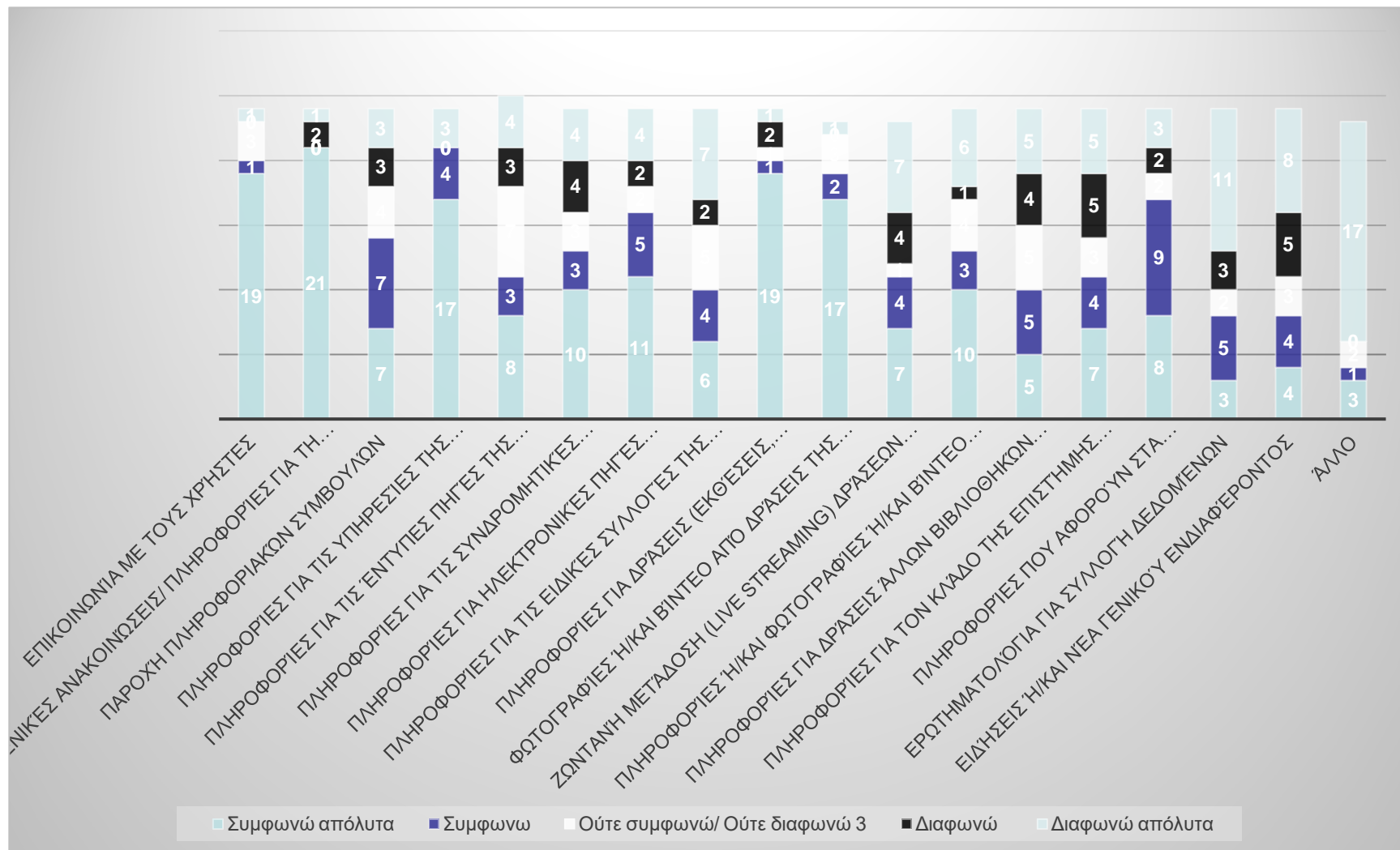
Ποια κοινωνικά δίκτυα χρησιμοποιεί η βιβλιοθήκη σας

Επαγγελματίες

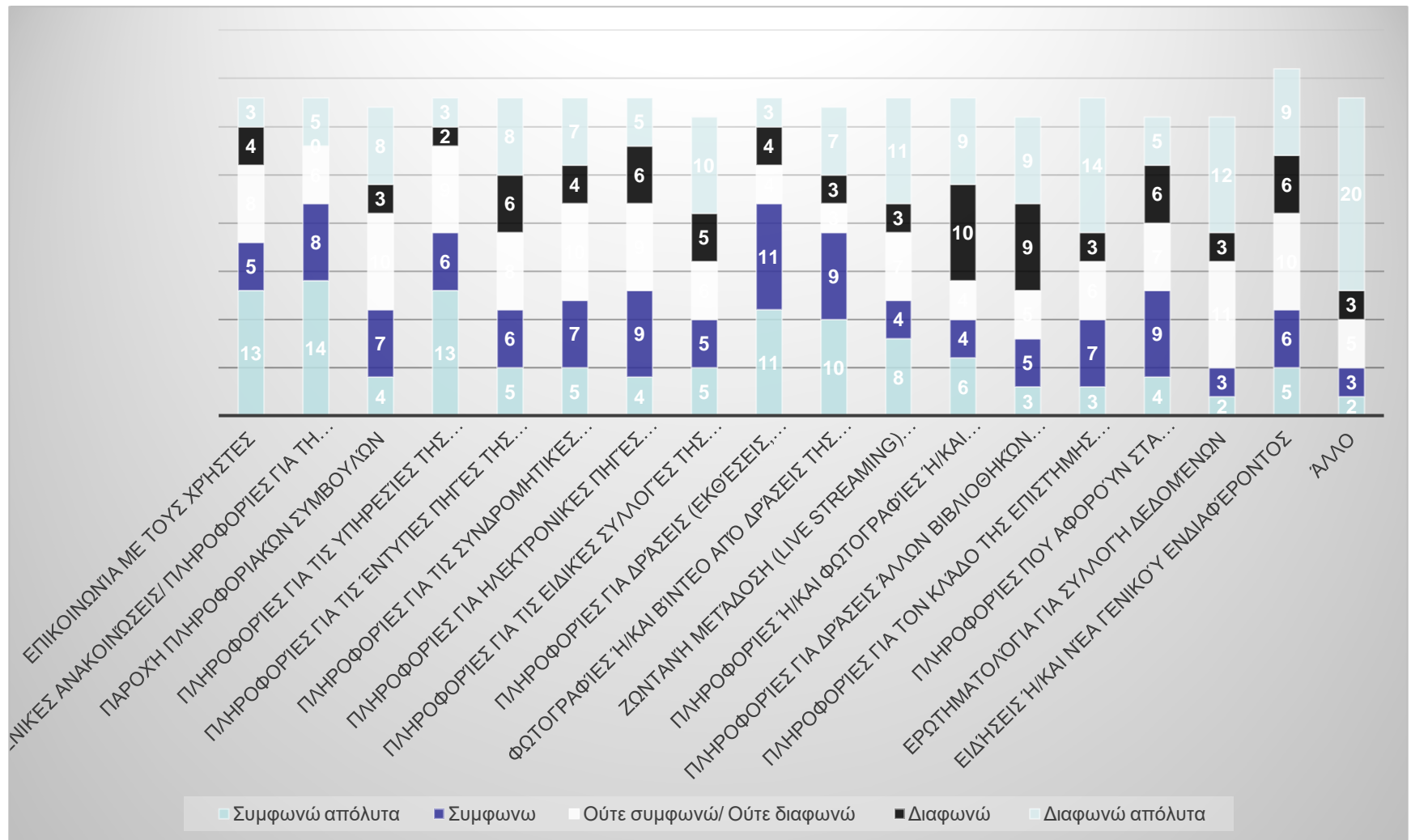
Χρήστες



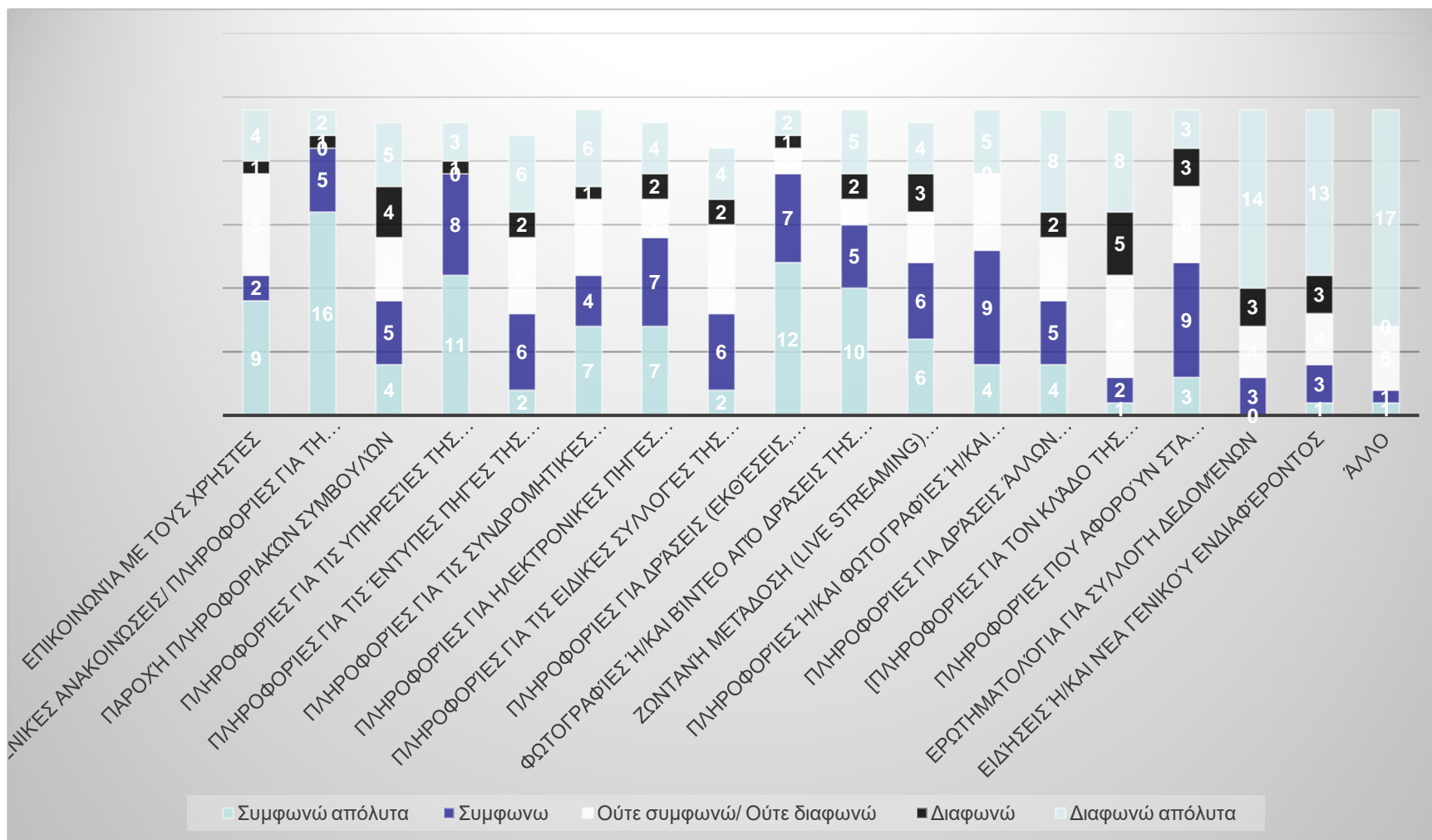
Λόγοι που η βιβλιοθήκη διατηρεί σελίδα σύμφωνα με τους επαγγελματίες



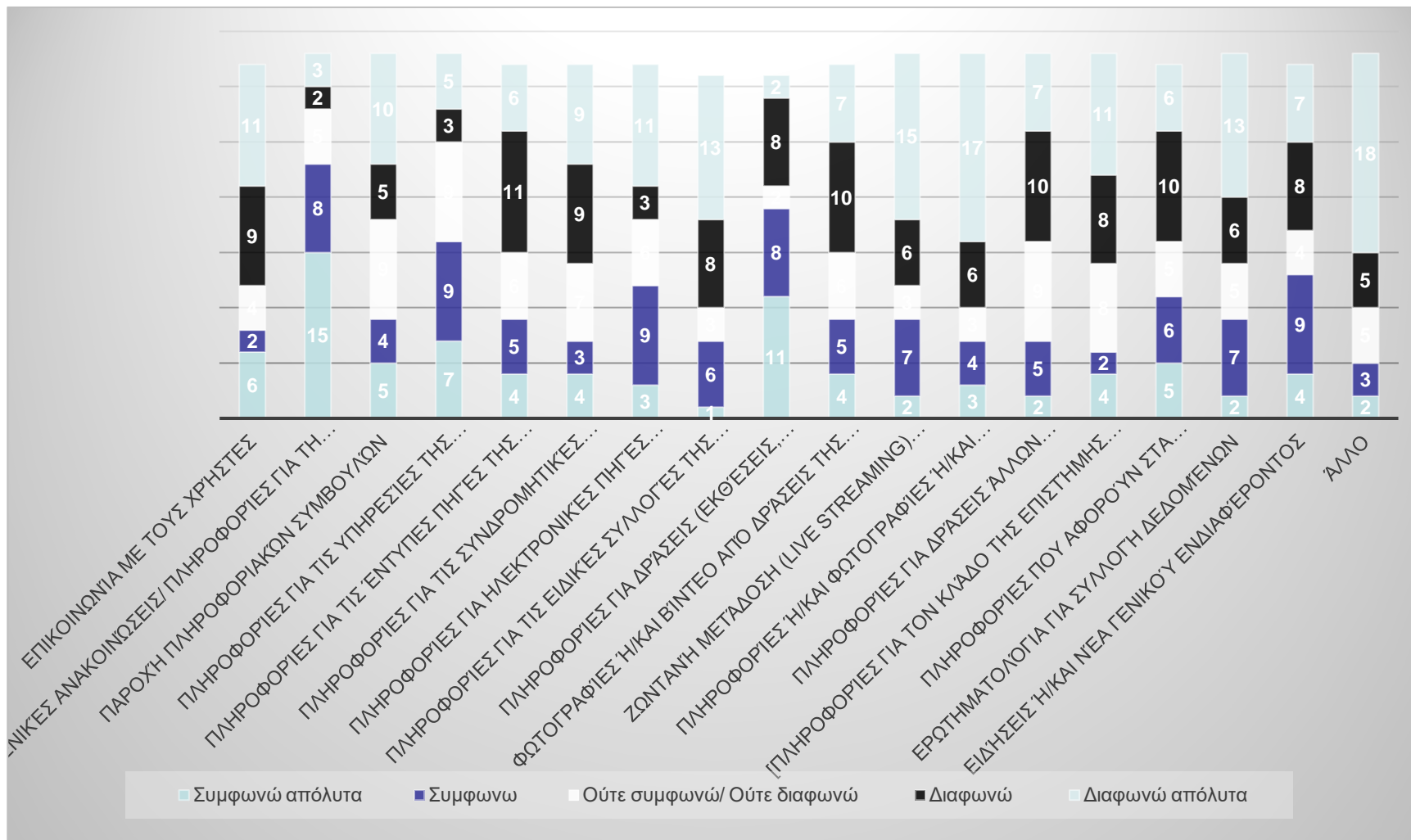
Λόγοι που η βιβλιοθήκη διατηρεί σελίδα σύμφωνα με τους χρήστες



Λόγοι που οι χρήστες ακολουθούν τα δίκτυα της βιβλιοθήκης σύμφωνα με τους επαγγελματίες

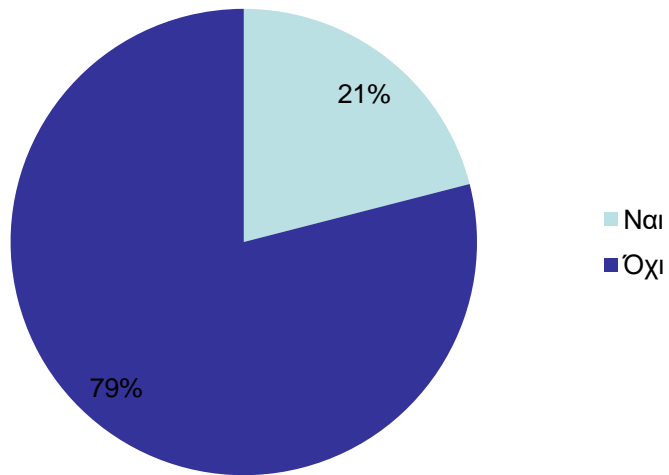


Λόγοι που οι χρήστες ακολουθούν τα δίκτυα της βιβλιοθήκης σύμφωνα με τους ίδιους

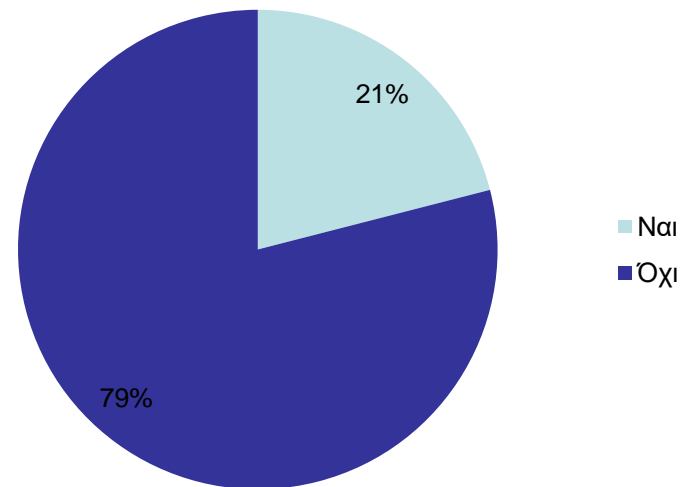


Δημοσιευμένη Πολιτική Βιβλιοθήκης

Επαγγελματίες

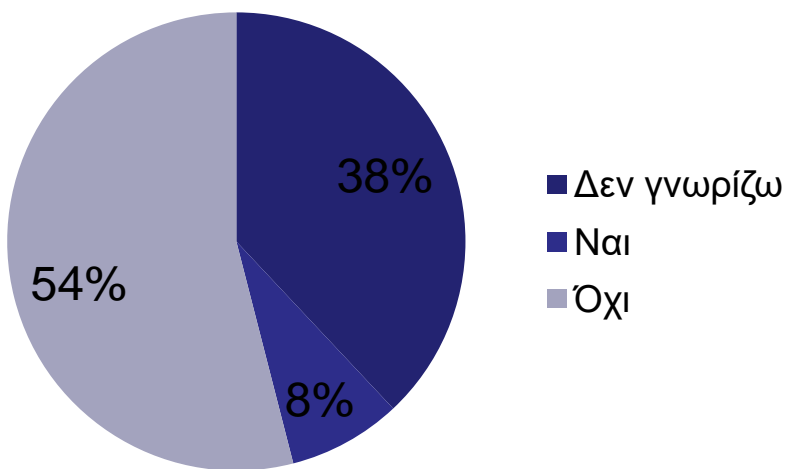


Χρήστες

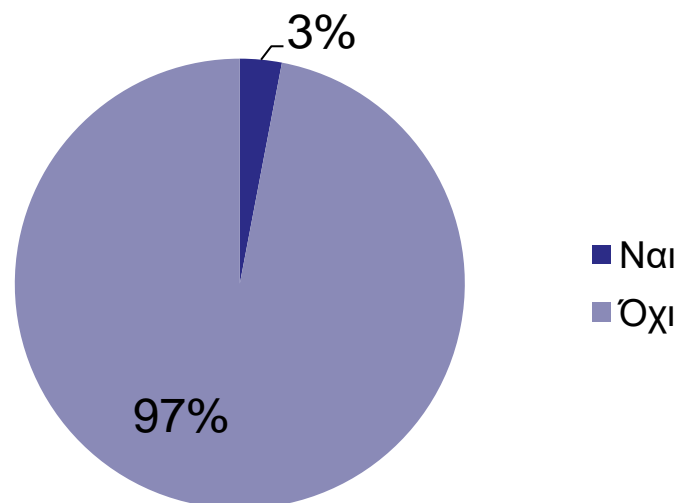


Παραβίαση Πολιτικής της Βιβλιοθήκης

Επαγγελματίες



Χρήστες



Ανακεφαλαιώνοντας

- Χρήστες και βιβλιοθηκονόμοι έχουν εντάξει τα κοινωνικά δίκτυα στην επαγγελματική τους δραστηριότητα
- Τα κοινωνικά δίκτυα συνεισφέρουν στις βιβλιοθήκες στο κομμάτι που έχει να κάνει με το marketing αυτών, με την άμεση ενημέρωση των μελών-χρηστών τους αλλά και στο να λαμβάνουν γνώση για τυχόν βελτιώσεις

Αλλά

- Οι βιβλιοθήκες αποκτούν δυναμική παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα χρειάζεται όμως έμφαση στο κομμάτι της πολιτικής αυτών

Σας ευχαριστώ για τον χρόνο σας