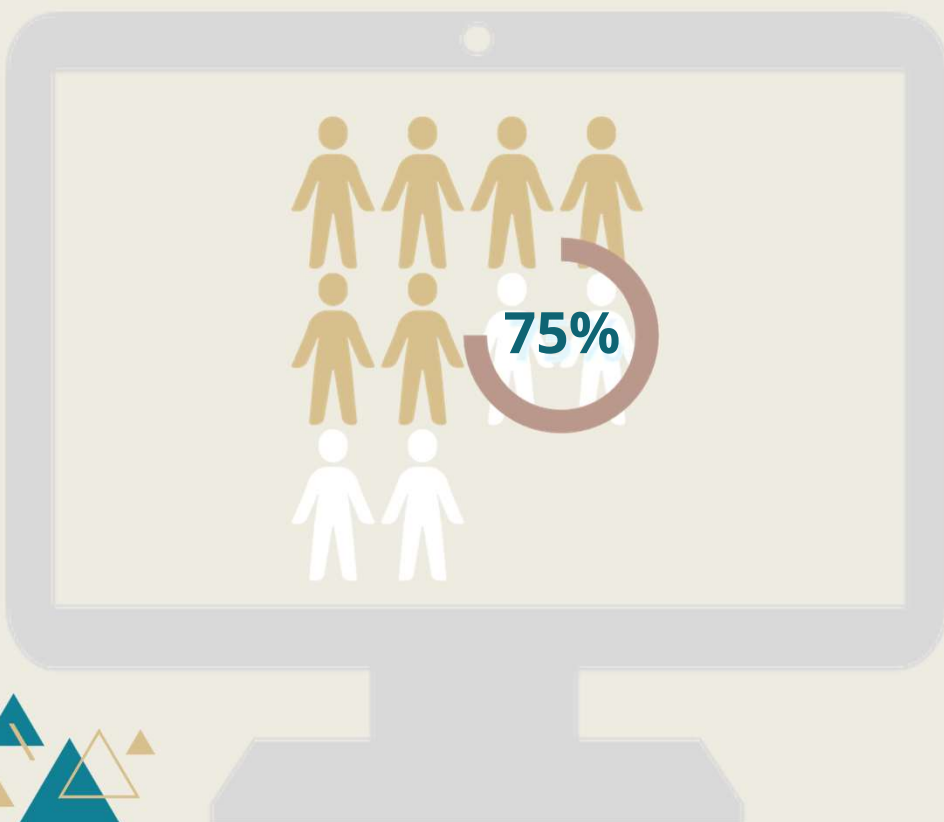


«ΣΧΕΔΙΑΖΟΝΤΑΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ (UX-DESIGN) ΣΤΙΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ»

Έρευνα στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

Μαρία Κατσέα



Στόχος της έρευνας

Διερεύνηση του βαθμού και του τρόπου ενσωμάτωσης
του Σχεδιασμού UX (UXd) στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της Ελλάδας



Εστίαση σε επιμέρους τομείς:

- Διαμόρφωση φυσικών χώρων (εργονομία, αισθητική)
- Ευκολία πρόσβασης στις παρεχόμενες υπηρεσίες
- Λειτουργικότητα ψηφιακών εργαλείων (ιστότοποι, OPAC)
- Παρουσία και αλληλεπίδραση στα κοινωνικά δίκτυα
- Ποιότητα εξυπηρέτησης που βιώνουν οι χρήστες

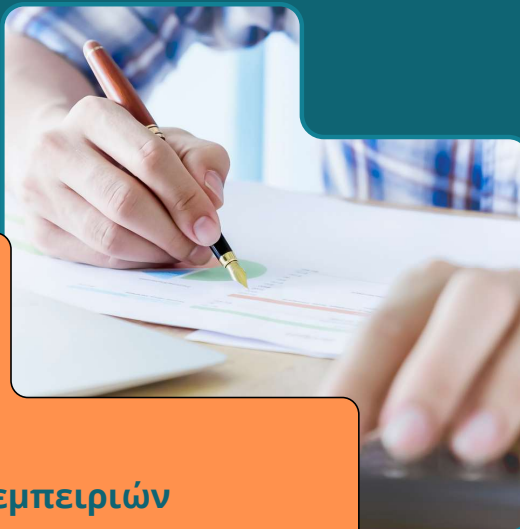
Στόχος όχι μόνο
η καταγραφή πρακτικών,
αλλά και η αποτύπωση
της υποκειμενικής
διάστασης
του Σχεδιασμού UX



Ερευνητικά ερωτήματα:

- Πόσο ενημερωμένο είναι το προσωπικό για τις αρχές του UX;
- Ποια εμπόδια συναντούν στην υιοθέτηση σχετικών πρακτικών;
- Πώς διαμορφώνονται οι στάσεις απέναντι σε user-centered πρωτοβουλίες (θετικές ή αρνητικές);

Σχεδιασμός Έρευνας



Κύριο εργαλείο:
ερωτηματολόγιο

Στόχοι:

- Αποτύπωση πρακτικών
- Διερεύνηση στάσεων & εμπειριών

Δομή:

5 βασικές ενότητες

32 ερωτήσεις:

- Κλειστού & ανοιχτού τύπου ερωτήσεις
- Χρήση κλίμακας Likert για μέτρηση συμφωνίας/διαφωνίας

Σκοπός:

- Διατύπωση τεκμηριωμένων συμπερασμάτων
- Ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών
- Εντοπισμός περιοχών προς βελτίωση
- Διαμόρφωση προτάσεων πολιτικής για εκσυγχρονισμό



Ερευνητικός σχεδιασμός Πιλοτικό στάδιο

Συμμετοχή: 10 βιβλιοθηκονόμοι
με πολυετή εμπειρία

**Αξιολόγηση ερωτηματολογίου ως
προς:**

- Σχεδιασμό
- Πληρότητα
- Σαφήνεια
- Εγκυρότητα

Διαδικασία:

- Συγκέντρωση σχολίων
- Αξιολόγηση αλλαγών
- Διορθώσεις σε αριθμό & διατύπωση ερωτήσεων



Δειγματολογική προσέγγιση

Αποστολή:

μέσω e-mail στις Βιβλιοθήκες 24 Ακαδημαϊκών
Ιδρυμάτων

Αποδέκτες:

Προσωπικό Ακαδημαϊκών \
Βιβλιοθηκών στην Ελλάδα

Δείγμα: ~100 αποκρίσεις

Χαρακτηριστικά συμμετοχής:

- Εθελοντική
- Ανώνυμη

Διαχείριση δεδομένων:

- Συλλογή μέσω διαδικτυακής φόρμας
- Ασφαλής αποθήκευση
- Τήρηση αρχών προστασίας
προσωπικών δεδομένων

Αποτελέσματα έρευνας



Τι καταγράφεται:

- Επαγγελματική & δημογραφική ταυτότητα συμμετεχόντων
- Στάσεις απέναντι στη φιλοσοφία UX
- Συχνότητα επιμόρφωσης σε θέματα UX
- Πρόθεση συμμετοχής σε οργανωμένες δομές UX εντός βιβλιοθηκών

Στόχοι ανάλυσης:

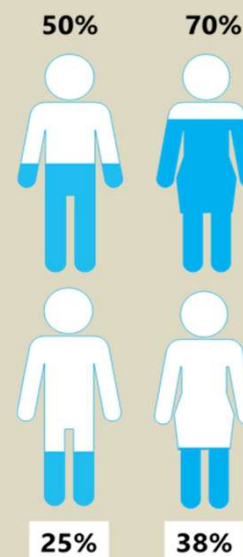
- Ανάδειξη εσωτερικών τάσεων
- Εντοπισμός εμποδίων, ευκαιριών & περιορισμών
- Ποσοτική & ποιοτική αποτύπωση της ελληνικής πραγματικότητας στις βιβλιοθήκες

Τρόπος παρουσίασης:

- Αναλυτικός, φυσικός λόγος (όχι απλή παράθεση αριθμών)
- Σύνθεση ευρημάτων για συνολική αποτίμηση
- Οπτική απεικόνιση μέσω διαγραμμάτων

Συμβολή ενότητας:

- Καταγραφή παρούσας κατάστασης
- Υλικό για στοχασμό & προβληματισμό
- Υποστήριξη μελλοντικού σχεδιασμού για ενσωμάτωση UXD στο ακαδημαϊκό περιβάλλον πληροφόρησης στην Ελλάδα



Α) Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων του δείγματος

Μεταβλητή	Ευρήματα	Σχόλια / Σημασία για UX
Φύλο	~84% γυναίκες, 16% άνδρες, σχεδόν 0% άλλο	Αντικατοπτρίζει τη γενική εικόνα του κλάδου. Ενισχύει ανθρωποκεντρικές πρακτικές (ενσυναίσθηση, συμπερίληψη), αλλά περιορίζει την πολυφωνία φύλου.
Ηλικιακή κατανομή	90% >41 ετών, 0% 21–30, ελάχιστοι 31–40	Εμπειρία & σταθερότητα, αλλά έλλειψη νέων επαγγελματιών → πιθανό εμπόδιο σε καινοτομίες & νέες τεχνολογικές πρακτικές UX.
Θέση στον οργανισμό	Πλειοψηφία: βιβλιοθηκονόμοι πρώτης γραμμής. Διευθυντές/Υπεύθυνοι: ~8%+8%. Άλλες ειδικότητες: 10,7%.	Πρώτης γραμμής = «γέφυρα» με χρήστη. Περιορισμένη συμμετοχή ανώτερων στελεχών → δυσκολία στρατηγικής υποστήριξης UX. Μικρό πολυεπιστημονικό στοιχείο.
Εκπαιδευτικά προσόντα	37 με ΜΔΕ, 4 με Διδακτορικό, 27 με Πτυχίο Βιβλιοθηκονομίας	Υψηλό μορφωτικό επίπεδο. Δυνατότητα προσαρμογής σε νέες πρακτικές αν υπάρξει θεσμική υποστήριξη και πόροι.
Εμπειρία στον κλάδο	43 άτομα με 21–30 έτη, 13 άτομα >30 έτη, μόλις 9 άτομα <10 έτη	Μεγάλη επαγγελματική ωριμότητα. Θετικό για κατανόηση αναγκών, αλλά πιθανός δισταγμός απέναντι σε ριζικά νέες UX προσεγγίσεις.

Β) Σχεδιασμός Εμπειρίας Χρήστη, μέθοδοι και εργαλεία

Θεματική Ερώτηση	Βασικά Ευρήματα	Σχόλια / Σημασία
Φιλοσοφία Βιβλιοθήκης	40%: επίκεντρο ο χρήστης • 34,7%: μερικώς	Υπάρχει τάση ανθρωποκεντρικής φιλοσοφίας, αλλά όχι καθολική.
Τι είναι UX;	56%: αντίληψη χρήστη για τη βιβλιοθήκη • 50,7%: συναισθηματική εμπειρία	Κατανόηση UX ως εμπειρία + συναισθημα, θετικό για ανθρωποκεντρικό σχεδιασμό.
Ορισμός UX Design	81,3%: ικανοποίηση αναγκών χρηστών • 44%: αντιδράσεις χρήστη • 45,3%: διαφοροποιήσεις προσωπικού • 28%: προϊόν μακροχρόνιας έρευνας	Η πλειοψηφία αναγνωρίζει τον Σχεδιασμό UX ως πρακτική που εστιάζει στις ανάγκες χρηστών.
Κουλτούρα UXD – 8 εντολές	Υψηλή συμφωνία: χρήστης στο κέντρο υπηρεσιών	Δείχνει αναγνώριση αξίας UX, αλλά όχι απαραίτητα πλήρη εφαρμογή.
Περιπτώσεις UX εφαρμογών	Κυρίως: διαμόρφωση χώρων & υπηρεσιών	Έμφαση στο φυσικό περιβάλλον, λιγότερο σε ψηφιακά/στρατηγικά επίπεδα.
Μεθοδολογικά εργαλεία	68%: ομάδες εστίασης • 46,7%: μικρές έρευνες • 27%: δοκιμές ευχρηστίας/συνεντεύξεις • Χαμηλή χρήση: A/B testing, storytelling, journey mapping	Εφαρμόζονται βασικά εργαλεία, περιορισμένη χρήση προηγμένων UX μεθοδολογιών.
Συχνότητα χρήσης UX εργαλείων	46,7%: σπάνια • 17,3%: συχνά/τακτικά	Η εφαρμογή παραμένει αποσπασματική, όχι συστηματική.
Πρόσφατα έργα UX	52%: πληροφοριακή παιδεία • 50,7%: e-υπηρεσίες/δανεισμός & επικοινωνιακές πρακτικές • 29,3%: προσβασιμότητα	Έμφαση σε ψηφιακές υπηρεσίες & επικοινωνία, με τάση προς μεγαλύτερη συμπερίληψη.

Γ) Εφαρμογή του Σχεδιασμού UX στη Βιβλιοθήκη

Τομέας	Ευρήματα	Σχόλια / Σημασία
Διαμόρφωση χώρων & σήμανση	>60% θεωρούν αποτελεσματική τη σήμανση • Υψηλή θετική ανταπόκριση • Κάποιες ουδέτερες απαντήσεις για κάρτα/νέους χώρους	Καλή οργάνωση & προσανατολισμός, αλλά περιθώρια βελτίωσης σε λεπτομέρειες.
Κανονισμοί & υπηρεσίες	Συμφωνία: προσωπικό & εξυπηρέτηση • Ουδέτερες/αρνητικές: προσβασιμότητα, χρηστικότητα • Διαφωνία: «οι χρήστες δεν γνωρίζουν κανονισμούς»	Χρειάζεται καλύτερη επικοινωνία κανονισμών και βελτίωση προσβασιμότητας.
Συλλογές	Θετική αποτίμηση ποικιλομορφίας & κάλυψης αναγκών • Ηλεκτρονικοί πόροι με υψηλή αποδοχή • Χαμηλή συμμετοχή χρηστών στην επιλογή υλικού	Δυνατή βάση συλλογών, αλλά περιορισμένος συμμετοχικός ρόλος χρηστών.
Διαδικτυακή παρουσία	Πολύ θετικές απαντήσεις: εύκολη εύρεση πληροφορίας, επίκαιρο περιεχόμενο, καλή αρχική σελίδα	Ικανοποιητική εικόνα ιστοσελίδας & κοινωνικά δίκτυα, δείχνει αναγνώριση της σημασίας ψηφιακής παρουσίας.
Ανίχνευση αναγκών	76%: παρατήρηση • 72%: καταγραφή αιτημάτων • 13,3%: personas • 5,3%: συνεντεύξεις • 0%: εθνογραφία	Κυριαρχούν απλές μέθοδοι, περιορισμένη χρήση προχωρημένων UX τεχνικών.
Συμμετοχικός σχεδιασμός	>60% θετικές απαντήσεις για εργαστήρια & επιτροπές • Επιφυλακτικότητα σε σχόλια (ανώνυμα/επώνυμα)	Δείχνει διάθεση συμμετοχής, αλλά απαιτείται ενίσχυση καναλιών ανατροφοδότησης.
Ρόλος Τεχνητής Νοημοσύνης	>70% πιστεύουν ότι ΤΝ βοηθά σε δημιουργική σκέψη, ανάλυση δεδομένων & αυτοματοποίηση • <10% εκφράζει ανησυχίες	Θετική στάση, αλλά ανάγκη περαιτέρω ενημέρωσης για δυνατότητες & όρια.

Δ) Αποτίμηση και αξιολόγηση Σχεδιασμού UX

Πεδίο	Ευρήματα	Σχόλια / Σημασία
Επίδραση UX σε υπηρεσίες	- Κατάλογοι/ΒΔ/Αποθετήρια: 29% «Πάρα πολύ», 18% «Πολύ» - Πληροφοριακή παιδεία: 32% «Πάρα πολύ», 14% «Πολύ» (υψηλότερη θετική μεταβολή) - Επικοινωνία & Social Media: >30% «Πάρα πολύ» - Διαμόρφωση χώρων, κανονισμοί, προσβασιμότητα: μέτρια βελτίωση - Διαδικτυακή παρουσία: ~30% «Πάρα πολύ»	Ο UX σχεδιασμός ενίσχυσε κυρίως τεχνολογικές & επικοινωνιακές υπηρεσίες, λιγότερο τις φυσικές/διοικητικές.
Δείκτες επιτυχίας UX	- Βελτιωμένες υπηρεσίες: 78,7% - Ικανοποίηση χρηστών: 72% - Αύξηση προσέλευσης: 56 - Επισκεψιμότητα ιστοσελίδας: 46,7% - Social media & καινοτόμες υπηρεσίες: ~45%	Η επιτυχία του UX συνδέεται κυρίως με ποιότητα υπηρεσιών & ικανοποίηση χρηστών, δευτερευόντως με ψηφιακή παρουσία & προσέλευση.
Περιθώρια πρωτοβουλιών προσωπικού	- Βαθμολογίες: 3 (32%), 2 (29,3%), 1 (21,3%) - Μόνο 13,3% (4) & 4% (5)	Το προσωπικό νιώθει μειωμένη ελευθερία στην ανάληψη πρωτοβουλιών λόγω συγκεντρωτικής κουλτούρας.
Εμπόδια UX Σχεδιασμού	- Έλλειψη πόρων: 80% (κύριο εμπόδιο) - Έλλειψη χρόνου: 50,7% - Έλλειψη καταρτισμένου προσωπικού: 49,3% - Έλλειψη κουλτούρας: 44% - Άρνηση διοίκησης: 25,3% - Απροθυμία προσωπικού: 18,7%	Κυρίαρχα εμπόδια: πόροι, χρόνος, κατάρτιση + θεσμικές αδυναμίες διοίκησης.

Ε) Επιμόρφωση και εκπαίδευση για τον Σχεδιασμό με βάση την Εμπειρία Χρήστη (UXd)

Θέμα	Ευρήματα	Σχόλια / Σημασία
Ανάγκη επιμόρφωσης	90,7% συμφωνούν σε μεγάλο/απόλυτο βαθμό	Σχεδόν καθολική αναγνώριση της σημασίας εκπαίδευσης για βελτίωση υπηρεσιών.
Μορφές επιμόρφωσης	Προτιμώνται θεσμικές μορφές (σεμινάρια, ομιλίες ειδικών) • Υψηλή αποδοχή ασύγχρονης μάθησης & αυτο-εκπαίδευσης	Συνδυασμός οργανωμένης κατάρτισης με ευέλικτες μορφές μάθησης.
Συχνότητα επιμόρφωσης	62,7%: ετήσια 22,7%: ανά εξάμηνο	Το UX αναγνωρίζεται ως εξελισσόμενο πεδίο που απαιτεί τακτική ενημέρωση.
Δημιουργία UX ομάδας	80% πρόθυμοι να συμμετέχουν • Μόλις 1,3% αντίθετοι	Ισχυρή διάθεση συμμετοχής → διαθέσιμο ανθρώπινο δυναμικό για ομάδες UX.
Προτάσεις – Ιδέες	Εσωτερικές πρωτοβουλίες & εξωτερικές συνεργασίες • Ο χρήστης ως συν-δημιουργός • Βελτίωση μέσω παρατήρησης & αξιολόγησης • Συνεχής εκπαίδευση & ενίσχυση υποδομών	Προσανατολισμός σε συνεχή ανάπτυξη, συνεργασία & ανθρωποκεντρική κουλτούρα.

Συμπεράσματα

Το **UX Design** κερδίζει έδαφος στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, αλλά η εφαρμογή του παραμένει περιορισμένη και αποσπασματική.

Συχνά ταυτίζεται μόνο με τη βελτίωση των ψηφιακών υπηρεσιών, χωρίς ολιστική προσέγγιση που να περιλαμβάνει χώρους, εξυπηρέτηση, σήμανση.

Υπάρχει **έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, πόρων και θεσμικών δομών**, που καθυστερεί την υιοθέτηση UX.

Παρά τα εμπόδια, κάποιες βιβλιοθήκες εφαρμόζουν **καινοτόμες πρακτικές** (personas, επανασχεδιασμός εργαλείων, συνεργατικές δράσεις).

Σε διεθνές επίπεδο, ο UX σχεδιασμός αποτελεί οργανικό μέρος της κουλτούρας (π.χ. Cambridge, Aix-Marseille), ενώ στην Ελλάδα παραμένει σε αρχικό στάδιο.

Υπάρχει **αντίφαση**: αποδοχή της ανάγκης για καινοτομία, αλλά χαμηλή πρακτική εφαρμογή και τυπολατρική προσέγγιση.

Οι επαγγελματίες θεωρούν ότι οι φοιτητές **δεν εκφράζουν ανάγκες**, κάτι που δείχνει έλλειψη μηχανισμών διαλόγου και συμμετοχής.

Η τεχνολογία από μόνη της δεν αρκεί· χρειάζεται **ανθρωποκεντρική εμπειρία** που να συνδυάζει χώρους, υπηρεσίες και προσωπικό.

Το UX είναι **συνεχής κύκλος παρατήρησης, αξιολόγησης και προσαρμογής**, όχι γραμμική διαδικασία.

Απουσιάζουν στρατηγικές **συμπερίληψης ευάλωτων ομάδων** (ΑμεΑ, διεθνείς φοιτητές, άτομα με χαμηλή τεχνογνωσία).

Ελάχιστη **διατομεακή συνεργασία** με άλλες ειδικότητες (πληροφορικούς, σχεδιαστές, παιδαγωγούς).

Διαπιστώνεται **εκπαιδευτικό έλλειμμα**: ανάγκη για επιμόρφωση, mentoring, communities of practice.

Η εμπειρία του χρήστη επηρεάζεται και από **πολιτισμικούς παράγοντες**: στάση προσωπικού, επίπεδο εξυπηρέτησης, ενσυναίσθηση.

Το UX αναδεικνύεται ως **καταλύτης στρατηγικού μετασχηματισμού**, απαραίτητος για να παραμείνουν οι βιβλιοθήκες σχετικές, προσβάσιμες και χρήσιμες.

Προτάσεις

- Δημιουργία εξειδικευμένων σεμιναρίων & επιμορφωτικών προγραμμάτων για βιβλιοθηκονόμους (δοκιμές ευχρηστίας, experience mapping, εθνογραφία).
- Δημιουργία UX ομάδας σε κάθε Βιβλιοθήκη για συντονισμό υπηρεσιών.
- Ενίσχυση συν-σχεδιασμού με ενεργή συμμετοχή φοιτητών, ερευνητών & ΑμεΑ.
- Πιλοτικές παρεμβάσεις μικρής κλίμακας (σήμανση, διάταξη χώρων, ψηφιακή πλοήγηση) και αξιολόγηση αποτελεσμάτων.
- Δημιουργία συνεργασιών με τμήματα πληροφορικής, σχεδιασμού, ψυχολογίας & παιδαγωγικής για κοινά έργα UX.





Η γνώμη σου μετράει!
Μοιράσου μια ιστορία που συνέβη ή που θα ήθελες να συμβεί από την εμπειρία σου στον Σχεδιασμό UX

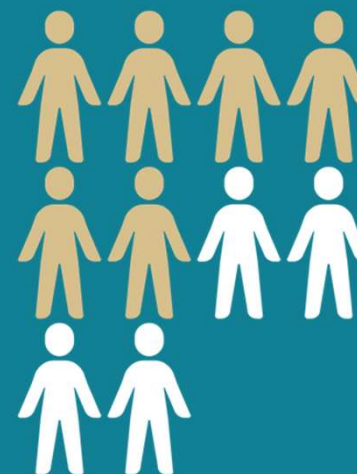
Βοήθησέ μας να επιλέξουμε ένα όνομα για το κανάλι επικοινωνίας της Κοινότητας UX που θέλουμε να δημιουργήσουμε

UXdPod?



UxLibpod?

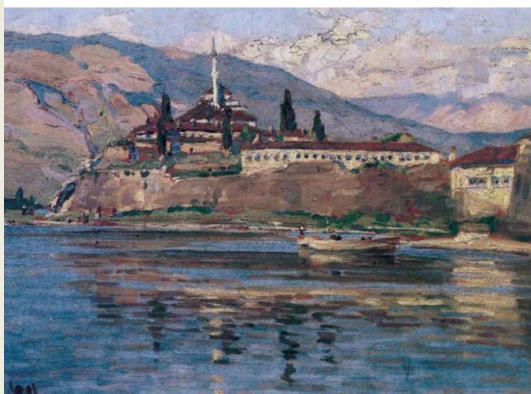
LibUxTeam?



Χάραξε ο τόπος με βουνά πολλά
κι ανάτελλε τα ζωντανά του,
καλούς ανθρώπους και κακούς, νυφίτσες,
αλεπούδες, μια λίμνη ως κόρη
οφθαλμού και κάστρα πατημένα.

Θα 'ναι τα Γιάννενα, ψιθύρισα,
στο χιόνι και στον άγριο καιρό
γυάλινα και μαλαματένια.
Κι όσο πήγαινε η μέρα,
σαν το βαπόρι σε καλά νερά,
είδα και μιναρέδες κι άκουσα
τα μπακίρια να βελάζουν.

Μ. Γκανάς, Γυάλινα Γιάννενα, Καστανιώτης



Νικόλαος Οθωναίος, Ιωάννινα

Ευχαριστώ για την προσοχή σας!

ΒΚΠ Βιβλιοθήκη
& Κέντρο Πληροφόρησης
ΕΘΝΙΚΟΝ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΝ ΑΘΗΝΩΝ

Μαρία Κατσέα
mkatsea@uoa.gr

Περισσότερες πληροφορίες για την έρευνα στο Ιδρυματικό Αποθετήριο
του ΕΑΠ «Apothesis»: <https://apothesis.eap.gr>