

# Ανίχνευση απαιτήσεων χρηστών για υπηρεσίες ψηφιακών βιβλιοθηκών μέσα από ποιοτικές μεθοδολογικές προσεγγίσεις

Άγγελος Μητρέλης<sup>1</sup>, Λεωνίδας Παπαχριστόπουλος<sup>1</sup>, Γιάννης Τσάκωνας<sup>1,2</sup>, Χρήστος Παπαθεοδώρου<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης, Πανεπιστήμιο Πατρών.

<sup>2</sup> Εργαστήριο Ψηφιακών Βιβλιοθηκών & Ηλεκτρονικής Δημοσίευσης, Τμήμα Αρχιτεκτονικής-Βιβλιοθηκονομίας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο.

[angelo, leonidasp, john]@lis.upatras.gr, papatheodor@ionio.gr



# Δομή παρουσίασης

- Υπηρεσίες ψηφιακών βιβλιοθηκών
  - Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας / Υπηρεσίες συνεργατικής ανάκτησης πληροφορίας / Προηγούμενες μελέτες
- Ερευνητικά ζητούμενα
- Μεθοδολογία
  - Δείγμα / Υπηρεσίες / Πειραματική διαδικασία
- Αποτελέσματα
- Συμπεράσματα

# Υπηρεσίες ψηφιακών βιβλιοθηκών

- Υπηρεσίες
  - Η ένωση των υπολογιστικών μηχανισμών, των μηχανισμών αποθήκευσης και των μηχανισμών επικοινωνίας. Πλαισιώνονται με λογισμικό ώστε να επεκτείνονται και να βελτιώνονται σε σχέση με της παραδοσιακής βιβλιοθήκης [Fox, 1993].
- Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας
  - Θεωρούνται οι προηγμένες ή πρόσθετες υπηρεσίες που ένας πάροχος προσφέρει προκειμένου α) να ενισχύσει ένα προϊόν μέσα από μοναδικά χαρακτηριστικά β) να βελτιώσει την εμπειρία του χρήστη και γ) να ικανοποιήσει τις προηγμένες ανάγκες του.
- Υπηρεσίες συνεργατικής ανάκτησης πληροφορίας
  - Η συνεργατική ανάκτηση πληροφορίας περιλαμβάνει την αλληλεπίδραση μεταξύ ανθρώπων, άμεσα ή/και έμμεσα (π.χ. μέσω κειμένων) [Hansen & Jarvelin, 2005]. Συνδέεται με πτυχές της κοινής διαχείρισης πληροφοριακών πόρων.

# Προηγούμενες μελέτες

---

- Αξιολόγηση
  - Απόδοση ή χρηστικότητα
  - Εργαλεία ανάκτησης πληροφορίας
  - Διεπαφή
- Μοντελοποίηση υπηρεσιών
  - Gonçalves [2004], Candela *et al.* [2006]
- Κύκλος πληροφοριακής συμπεριφοράς
  - Paercke [1996], Khoo [2006], Gonçalves *et al.* [2007]
- Αξιολόγηση υπηρεσιών συνεργατικής ανάκτησης
  - Κοινοί χώροι εργασίας
  - Σύγχρονη επικοινωνία (chat)
  - Σχολιασμός

# Ερευνητικά Ζητούμενα

Δύο άξονες:

- Επίδραση των υπηρεσιών ψηφιακών βιβλιοθηκών στην αύξηση της αποδοτικότητας των χρηστών και στην ικανοποίησή τους.
  - Αποτύπωση των υπηρεσιών στον κύκλο πληροφοριακής συμπεριφοράς.
  - Παράγοντες που επηρεάζουν τη χρήση των υπηρεσιών.
- Βαθμός αποδοχής και συμβολή υπηρεσιών υποστήριξης της συνεργασίας των χρηστών στη συνεργατική ανάκτηση πληροφορίας.

# Μεθοδολογία - Δείγμα

---

- Έντεκα συμμετέχοντες
  - Τμήμα Ηλεκτρολόγων και Τεχνολογίας Υπολογιστών του Πανεπιστημίου Πατρών & Τμήμα Μηχανικών Υπολογιστών και Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Πατρών.
- Κριτήρια επιλογής
  - Συχνή χρήση ψηφιακών βιβλιοθηκών.
  - Ενασχόληση με θέματα ευχρηστίας και εξειδίκευση σε θέματα που άπτονται της αλληλεπίδρασης ανθρώπου-μηχανής.

# Μεθοδολογία - Υπηρεσίες

---

- Αναζήτηση
  - Βοήθεια
  - Θησαυρός
  - Chat
  - Δίκτυο συγγραφέων
  - Δημοφιλέστερα άρθρα
  - Downloadable Citations
  - My Clipboard
  - Κοινοί χώροι εργασίας (Common spaces)
- My favourite journals
  - Ιστορικό αναζήτησης
  - Ενημερωτικά δελτία
  - Σχετικοί όροι
  - Σημειώσεις (Annotations)
  - Θεματικός χάρτης (Topic map)
  - Επικείμενα άρθρα
  - Προσωπική βιβλιοθήκη

Τέσσερις ψηφιακές βιβλιοθήκες:

ACM Digital Library, IEEE Xplore, HighWire Press, Daffodil



# Μεθοδολογία - Πειραματική διαδικασία

- Σεμινάριο
  - Παρουσίαση ψηφιακών βιβλιοθηκών
  - Ανάλυση πειραματικής διαδικασίας
- Φάση εξοικείωσης
  - Δίμηνη περίοδος εξοικείωσης
- Ερωτηματολόγια 1<sup>ης</sup> φάσης (pre-task)
  - Βαθμός χρήσης
  - Επίγνωση των υπηρεσιών
- Ερωτηματολόγια 2<sup>ης</sup> φάσης (post-task)
  - Ικανοποίηση σχετικά με την ευχρηστία
  - Χρησιμότητα και βαθμός χρήσης υπηρεσιών



# Μεθοδολογία - Πειραματική διαδικασία

- Αποστολές (tasks)
  - Ανάθεση εργασιών για τη συγγραφή άρθρου
  - Δημιουργία ομάδων με διαφορετικά καθήκοντα
- Συνέντευξεις
  - Ημι-δομημένες
  - Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης, Πανεπιστήμιο Πατρών
  - Μέση διάρκεια: 25'
  - Καταγραφή συνέντευξης με video camera
- Ανάλυση με Activity Lens
  - Εργαλείο ανάλυσης δεδομένων εθνογραφικών/ποιοτικών μελετών
  - Ιεραρχική δόμηση δεδομένων

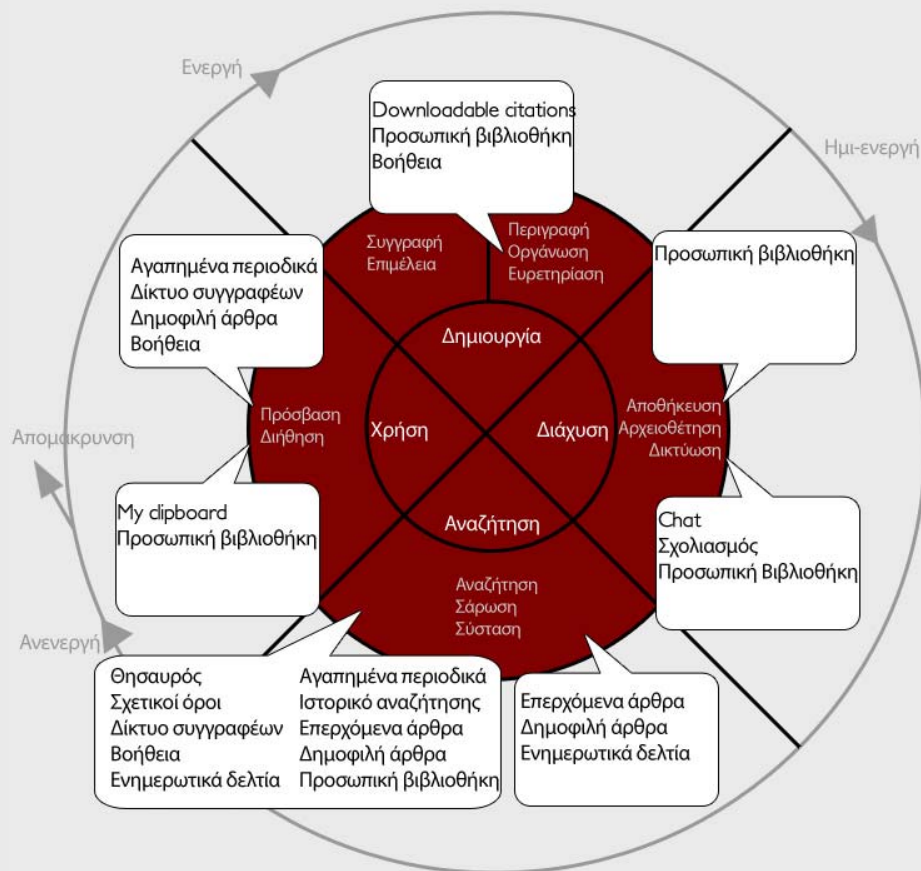
# Αποτελέσματα - Γενικά

---

- Χρήστες

- Θεωρούν τις ψηφιακές βιβλιοθήκες αξιόπιστη πηγή πληροφόρησης.
- Εξοικειωμένοι με την χρήση σύγχρονων και ασύγχρονων μέσων επικοινωνίας.
- Οι μισοί από τους συμμετέχοντες θεωρούσαν σημαντική τη συνεργασία για την αναζήτηση πληροφοριών.
- Προτιμούν μια ενιαία πλατφόρμα εργασίας, η οποία θα τους παρέιχε όλες εκείνες τις λειτουργίες για την αναζήτηση και τη διαχείριση της πληροφορίας, δίχως να χρειάζεται να χρησιμοποιούν πολλά και διαφορετικά εργαλεία.

# Αποτελέσματα - Υπηρεσίες / Φάσεις



Κύκλος πληροφοριακής συμπεριφοράς από Goncalves et al. (2007). "What is a good digital library?": a quality model for digital libraries. *Information Processing and Management* 43(5), 1416-1437

# Αποτελέσματα - Σκοπός / πλήθος

- Το πλήθος των υπηρεσιών που χρησιμοποιούνται είναι ανάλογο με τους λόγους χρήσης των ψηφιακών βιβλιοθηκών.
  - Χρήστες που κάνουν σε βάθος έρευνα χρησιμοποιούν μεγαλύτερο αριθμό υπηρεσιών, οι χρήστες που κάνουν απλή επισκόπηση ενός θεματικού πεδίου αρκούνται στην χρήση της αναζήτησης.
- Χρήστες που κάνουν ενδελεχή έρευνα τείνουν να συνεργάζονται περισσότερο συγκριτικά με αυτούς που απλά παρακολουθούν μια θεματική περιοχή.

# Αποτελέσματα - Εργαλεία ΣΑΠ

- Κοινοί πληροφοριακοί χώροι
  - Χρησιμότητα: καθολική αποδοχή (λόγοι αποθήκευσης).
  - Ευχρηστία: προβληματισμός (αδυναμία δημιουργίας κοινού φακέλου, πρόσκλησης ατόμων, αποθήκευσης πλήρους κειμένου, απαίτηση ασφαλιστικών δικλείδων).
- Σύγχρονη επικοινωνία
  - Χρησιμότητα: αμφιβολίες (ανταλλαγή αρχείων).
  - Ευχρηστία: προβληματισμός (αδυναμία παρουσίασης μελών εντός σύνδεσης, δημιουργίας προφίλ, επιλογής ατόμων επικοινωνίας).
- Σχολιασμός
  - Χρησιμότητα: αποδοχή.
  - Ευχρηστία: προβληματισμός (υπερφόρτωση διεπαφής, ελλιπείς πληροφορίες, αδυναμία σχολιασμού στο πλήρες κείμενο).

# Αποτελέσματα - Παράγοντες επιρροής

- Παράγοντες συστήματος
  - Χρηστικότητα
    - Σχεδίαση διεπαφής
    - Αισθητική
  - Απόδοση
    - Αξιοπιστία αποτελεσμάτων
    - Ταχύτητα απόκρισης
- Παράγοντες υπηρεσίας
  - Ομοιότητες ή επικαλύψεις που παρουσιάζουν οι υπηρεσίες.
- Προσωπικοί παράγοντες
  - Εμπειρίες
  - Ανάγκες
  - Ευκολία εκμάθησης



# Συμπεράσματα

---

- Η δημιουργία νέων υπηρεσιών στις ψηφιακές βιβλιοθήκες δεν συνεπάγεται μεγάλη αποδοχή.
- Οι εξατομικευμένες υπηρεσίες χρησιμοποιούνται σε περίπτωση που οι ψηφιακές βιβλιοθήκες καλύπτουν συνολικά το περιβάλλον εργασίας και αναζήτησης πληροφοριών.
- Οι παράγοντες αποδοχής αλληλεπιδρούν μεταξύ τους.
- Η στροφή προς τη σύνθετη αναζήτηση σηματοδοτεί στροφή προς τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.
- Η αναζήτηση πληροφοριών αλλάζει και μεταμορφώνεται σε μια κοινωνική διεργασία.
- Δεν συμβαίνει μέσα από ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα, αλλά μέσα από μεμονωμένες διαδικτυακές εφαρμογές.



# Ευχαριστούμε για την προσοχή σας.

## Επικοινωνία:

---

- [angelo@lis.upatras.gr](mailto:angelo@lis.upatras.gr)
- [leonidasp@lis.upatras.gr](mailto:leonidasp@lis.upatras.gr)
- [john@lis.upatras.gr](mailto:john@lis.upatras.gr)
- [papatheodor@ionio.gr](mailto:papatheodor@ionio.gr)