

## **ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ "ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ" ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ (ΒΥΠ), ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΠΑΤΡΩΝ**

**Μαρία Μονόπωλη<sup>1</sup>, David Nicholas<sup>2</sup>, Παναγιώτης Γεωργίου<sup>3</sup>**

Υποψήφια Διδάκτορας, Department of Information Science, School of Informatics, City University, Northampton Square, London, EC1V 0HB,

<sup>2</sup>Professor, Department of Information Science, School of Informatics, City University, Northampton Square, London, EC1V 0HB

<sup>3</sup>Βιβλιοθήκη και Υπηρεσία Πληροφόρησης (ΒΥΠ), Πανεπιστήμιο Πατρών

### **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Η ραγδαία ανάπτυξη του διαδικτύου (Internet) τα τελευταία χρόνια είχε ως αποτέλεσμα την άμεση και γρήγορη πρόσβαση πληροφοριών στους χρήστες, μέσω διαφόρων μορφών ψηφιακών βιβλιοθηκών. Μια από αυτές τις υπηρεσίες είναι τα Ηλεκτρονικά Περιοδικά που προσφέρει η Βιβλιοθήκη και Υπηρεσία Πληροφόρησης (ΒΥΠ) του Πανεπιστημίου Πατρών. Η συγκεκριμένη υπηρεσία εγκαινιάστηκε το Δεκέμβριο 1998 προσφέροντας αρχικά πρόσβαση σε 150 τίτλους περιοδικών με δυνατότητα αύξησης.

Η παρούσα εισήγηση έχει ως σκοπό την συνοπτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης της υπηρεσίας των Ηλεκτρονικών Περιοδικών του Πανεπιστημίου Πατρών. Η αξιολόγηση πραγματοποιήθηκε από τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας (εκπαιδευτικό προσωπικό, ερευνητικό προσωπικό και φοιτητές - κυρίως μεταπτυχιακούς). Απώτερος σκοπός ήταν να εντοπιστούν τα πιθανά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι χρήστες - ως προς τη συγκεκριμένη υπηρεσία - και οι τρόποι που επιθυμούν να τη χρησιμοποιούν. Οι ερωτηθέντες μέσω ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων και συνεντεύξεων απαντήσανε σε ποικίλες ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις περιέλαβαν τα χαρακτηριστικά των χρηστών (ηλικία - γένος - ιδιότητα), τη συχνότητα με την οποία έχουν πρόσβαση στα ηλεκτρονικά περιοδικά, τους λόγους για τους οποίους τα διαβάζουν και τον τόπο από τον οποίο έχουν πρόσβαση σε αυτά. Προς το παρόν, οι ενδιαφερόμενοι έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν την υπηρεσία μόνο εφόσον βρίσκονται στο χώρο του Πανεπιστημίου (βιβλιοθήκη, εργαστήρια υπολογιστών, προσωπικά γραφεία). Η συγκεκριμένη μελέτη δίνει αποτελέσματα στο ερώτημα εάν οι χρήστες θα επιθυμούσαν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία και από το σπίτι τους και για ποιους λόγους. Επίσης, οι ερωτηθέντες αξιολογούν υπηρεσίες που προσφέρονται ή όχι από την συγκεκριμένη υπηρεσία ηλεκτρονικών περιοδικών, όπως: την ηλεκτρονική και ανθρώπινη βοήθεια, τις μεθόδους αναζήτησης, αποθήκευσης και διαβάσματος ενός ηλεκτρονικού άρθρου και την επικοινωνία με τους συγγραφείς άρθρων και άλλους χρήστες που έχουν συναφή πληροφοριακές ανάγκες και ενδιαφέροντα. Τέλος, οι χρήστες καλούνται να απαντήσουν σε μερικές υποθετικές ερωτήσεις, όπως: ποιοι είναι οι πιθανοί λόγοι που θα τους απέτρεπαν να χρησιμοποιούν τα ηλεκτρονικά περιοδικά, ποια συνδρομή - ηλεκτρονική ή έντυπη - θα επέλεγαν εφόσον είχαν τη δυνατότητα να γίνουν συνδρομητές σε ένα τίτλο περιοδικών χωρίς καμμία χρέωση από τους ίδιους

και ποια είναι τα μειονεκτήματα και/ ή πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών περιοδικών σε σχέση με τα έντυπα περιοδικά.

**Λέξεις κλειδιά:** Ηλεκτρονικά Περιοδικά, Ψηφιακές Βιβλιοθήκες, Αξιολόγηση, Έρευνα Χρηστών

## **USE AND EVALUATION OF 'ELECTRONIC JOURNALS SERVICES': LIBRARY AND INFORMATION SERVICES (LIS), UNIVERSITY OF PATRAS, GREECE**

**Maria Monopoli<sup>1</sup>, David Nicholas<sup>2</sup>, Panagiotis Georgiou<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>PhD Student, Department of Information Science, School of Informatics, City University, Northampton Square, London, EC1V 0HB

<sup>2</sup>Professor, Department of Information Science, School of Informatics, City University, Northampton Square, London, EC1V 0HB

<sup>3</sup>Library and Information Services (US), University of Patras

### **ABSTRACT**

The Internet - as a means of communication - has the power to bring information closer to end-users. This implies that today end-users are able to search, find, and evaluate information themselves. In addition, with the development of online organized collections of full-text information (digital libraries) users are in the position to search and/ or browse a large amount of data more easily and quickly. This paper provides an evaluation of the use of the electronic journals service of the Library and Information Service (US) of the University of Patras, Greece. This service was introduced in December 1998 providing initially access to 150 journal titles, but having the potential to increase this number.

This study aims to provide the results of the evaluation of the electronic journals service of the University of Patras. Members of the academic community carried out the evaluation, such as academic staff, research staff and students - mainly postgraduates. The purpose was firstly to identify problems that users might face when they search the specific service and secondly, to describe the way they use or/ and would like to use electronic journals. The research methods used were: online questionnaire and interviews. End-users were invited to answer to various questions. Firstly, they had to provide some personal information, such as their age, gender and occupation. Then, they had to indicate how often they use the service, what their reasons for use are and where their access points for use are. For the time being, they are able to access the electronic journals service only when they are located in the campus of the University. They cannot read electronic journals from home. This study provides answers on whether users would like to have access from home and why. In addition, they were invited to evaluate a number of services, such as the online help function, the methods of searching and/ or browsing, the methods of reading and storing of journal articles and the possibility of communicating with authors or other users who share the same interests. Finally, it invites users to choose between an electronic and print journal title subscription, to indicate some factors that would discourage them from accessing an electronic journals service and to provide the advantages and/ or disadvantages of electronic journals over print.

**Keywords;** Electronic Journals, Evaluation, User Studies, Digital Ubraries

## 1. Εισαγωγή

Η μελέτη αυτή παρέχει τα αποτελέσματα μιας αξιολόγησης σχετικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών περιοδικών της Βιβλιοθήκης και Υπηρεσίας Πληροφόρησης (ΒΥΠ) του Πανεπιστημίου Πατρών [1]. Οι τελικοί χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν σε διάφορα ερωτήματα. Αρχικά, έπρεπε να παρέχουν ορισμένες προσωπικές πληροφορίες, όπως ηλικία, φύλο και ιδιότητα. Στη συνέχεια, έπρεπε να υποδείξουν πόσο συχνά χρησιμοποιούσαν την υπηρεσία, ποιοι ήταν οι λόγοι που τη χρησιμοποιούσαν και ποια είναι τα σημεία πρόσβασης τους. Η μελέτη αυτή δίνει απαντήσεις στο ερώτημα εάν οι χρήστες επιθυμούν να έχουν πρόσβαση και από το σπίτι και για ποιους λόγους. Επιπλέον, κλήθηκαν να αξιολογήσουν διάφορες υπηρεσίες όπως τη λειτουργία της ηλεκτρονικής βοήθειας, τις μεθόδους αναζήτησης, τις μεθόδους ανάγνωσης και αποθήκευσης άρθρων περιοδικών και τη δυνατότητα επικοινωνίας με συγγραφείς ή άλλους χρήστες με κοινά ενδιαφέροντα. Τέλος, ζητήθηκαν να περιγράψουν τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των ηλεκτρονικών περιοδικών έναντι των έντυπων περιοδικών, τα εμπόδια που ίσως τους αποτρέψουν να χρησιμοποιήσουν μια υπηρεσία ηλεκτρονικών περιοδικών και τον τύπο συνδρομής που προτιμάται όσον αφορά έναν τίτλο περιοδικού - ηλεκτρονικού ή έντυπου.

## 2. Ιστορικό

Σε γενικές γραμμές, οι τελικοί χρήστες δείχνουν να αποδέχονται τις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης [2, 3 σ.224, 4 σ.51]. Η αισιοδοξία αυτή είναι αποτέλεσμα της ταχύτητας στην αναζήτηση και εκτύπωση, των οφελών της άμεσης πρόσβασης σε πληροφορίες, του γεγονότος ότι οι χρήστες μπορούν να διαθέτουν πρόσβαση σε δεδομένα από τον υπολογιστή τους, και της 24ωρης πρόσβασης σε πηγές [5, 6, 7, 8]. Παρόλα αυτά, υπάρχουν χρήστες που προτιμούν την έντυπη μορφή. Μια μελέτη που έλαβε χώρα στο Πανεπιστήμιο του Birmingham [9] και αφορούσε τη χρήση μιας πιλοτικής ηλεκτρονικής υπηρεσίας πρόσβασης σε υλικό που στην έντυπη μορφή του δανειζεται μόνο για μικρό χρονικό διάστημα, έδειξε προτίμηση στην έντυπη μορφή. Μερικοί από τους λόγους που δίνονταν ήταν οι εξής: μεγαλύτερη κάλυψη, μη εξάρτηση από πρόσβαση σε υπολογιστή, έλλειψη ανάγκης χρήσης εγκαταστάσεων εκτύπωσης. Επιπλέον, οι χρήστες μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικών περιοδικών, ζητήθηκαν να υποδείξουν εάν πίστευαν ότι τα έντυπα άρθρα θα αντικαθιστώνταν από μια ηλεκτρονική έκδοση στο άμεσο μέλλον. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι μόνο ένας από τους ερευνητές που ερωτήθηκαν πίστευε κάτι τέτοιο, ενώ οι υπόλοιποι θεωρούσαν ότι η δυνατότητα μεταφοράς και σάρωσης (browse) άρθρων είναι πλεονεκτήματα της έντυπης μορφής [10].

Όσον αφορά τις ικανότητες αναζήτησης από τους χρήστες των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης, υπάρχει ένας αρκετά μεγάλος όγκος βιβλιογραφίας που υποδεικνύει ότι οι περισσότεροι τελικοί χρήστες δεν έχουν δείξει μεγάλη πρόοδο σε αυτό. Τείνουν να υιοθετούν μια σχετικά απλοϊκή, απλουστευμένη προσέγγιση αναζήτησης και περιορισμένη χρήση των τελεστών της Boolean λογικής (AND, OR, NOT) ή άλλων τεχνικών αναζήτησης. Η αναζήτηση (search) προτιμάται από τη σάρωση (browse), ενώ οι «λέξεις-κλειδιά» προτιμώνται αντί των τελεστών της Boolean λογικής [11, 12, 13, 2, 3 σ. 227-229, 14, 15]. Τα αποτελέσματα όμως της χρήσης των υπηρεσιών "Ηλεκτρονικά περιοδικά" υπέδειξαν ότι οι χρήστες προτιμούν τη σάρωση (browse) παρά την α-

ναζήτηση συγκεκριμένων άρθρων (search) [9, 16]. Η χρήση μάλιστα των θησαυρών είναι περιορισμένη. Ταυτόχρονα, αποτελέσματα παρόμοιας έρευνας στην θεματική πύλη Art, Design, Architecture & Media (ADAM) συμπέρανε ότι οι βιβλιοθηκονόμοι έδειχναν να είναι οι σημαντικότεροι χρήστες των θησαυρών [17].

Παρά την ελάχιστη χρήση εξελιγμένων τεχνικών αναζήτησης, όπως οι τελεστές της Boolean λογικής και οι θησαυροί, ελάχιστοι άνθρωποι χρησιμοποίησαν την ηλεκτρονική βοήθεια, που θα μπορούσε να στηρίξει τις έρευνες τους. Ταυτόχρονα η ηλεκτρονική βοήθεια και γενικότερα κάθε είδους οδηγίες που παρέχονται σε χρήστες για το πώς να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα εκμεταλλεόμενοι όλες του τις δυνατότητες, χαρακτηρίζονται ως σημαντικοί παράγοντες για μια ηλεκτρονική πηγή πληροφόρησης [3 σ. 230,4 σ.49]. Η περιορισμένη χρήση βοηθημάτων αναζήτησης μπορεί να εξηγηθεί από το γεγονός ότι ελάχιστοι χρήστες αναγνωρίζουν ότι δεν έχουν πείρα στην αναζήτηση πληροφοριών. Δε συνειδητοποιούν ότι η χαμηλή επιτυχία στην αναζήτηση μπορεί να οφείλεται στην αποτυχημένη στρατηγική που εφαρμόστηκε. Είναι πολύ πιο πιθανό να αποδοθεί η αποτυχία στην κάλυψη της βάσης δεδομένων παρά στη συνειδητοποίηση ότι η χρήση τελεστών της Boolean λογικής, της μεθόδου της αποκοπής και των συνωνύμων μπορεί να αποφέρει καλύτερα αποτελέσματα. Φυσικά μερικές φορές δεν γνωρίζουν καν ότι μπορούν να χρησιμοποιήσουν κάποια βοήθεια. Η αξιολόγηση της θεματικής πύλης ADAM απέδειξε ότι η χαμηλή χρήση της ηλεκτρονικής βοήθειας οφειλόταν στο γεγονός ότι μεγάλος αριθμός χρηστών δεν ήξερε καν την ύπαρξη της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Είναι σημαντικό ότι οι μισοί σχεδόν από τους συμμετέχοντες συμφώνησαν ότι η ηλεκτρονική βοήθεια θα μπορούσε να αντικαταστήσει τη βοήθεια που παρέχεται από κάποιον μεσολαβητή όπως ο βιβλιοθηκονόμος και να παίξει το ρόλο του ανθρώπινου υποστηρικτή [4 σ.49]. Παρά την υψηλή αναλογία συμμετεχόντων που υποστήριξαν ότι η ηλεκτρονική βοήθεια θα μπορούσε να αντικαταστήσει τον ανθρώπινο υποστηρικτή, λιγότερο από το ένα τέταρτο αυτών είχαν χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Το βασικό αποτέλεσμα της μελέτης συστήματος πληροφόρησης STM είναι ότι οι ακαδημαϊκοί χρήστες αποφεύγουν να δοκιμάσουν νέες μεθόδους αναζήτησης πληροφοριών μέχρις ότου πειστούν για την αποτελεσματικότητά τους και αισθανθούν άνετα με αυτούς [18].

Οι τελικοί χρήστες έχουν επίσης εκφράσει κάποιες αμφιβολίες για τις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης. Η αργή φόρτωση μιας ιστοσελίδας και η προσβασιμότητα των ηλεκτρονικών πηγών είναι μερικές από τις κύριες ανησυχίες τους [19]. Οι χρήστες θέλουν τη γρήγορη και εύκολη πρόσβαση στις πληροφορίες χωρίς να απαιτείται να απομνημονεύσουν κωδικούς πρόσβασης [20, 6]. Επιπλέον παρά την πρόοδο που έχει επιτευχθεί στην τεχνολογία τα τελευταία χρόνια, πρόσφατες μελέτες αποδεικνύουν ότι οι άνθρωποι εξακολουθούν να προτιμούν να διαβάζουν από το χαρτί [4 σ.50, 21, 22, 23]. Όπως ανέφερε η Simpson [24], τα άρθρα σπάνια διαβάζονται στο γραφείο ή ακόμα και στη βιβλιοθήκη. Στο δείγμα της, τα δύο τρίτα των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι όλη η μελέτη γινόταν στο σπίτι κατά την διάρκεια της νύχτας. Επίσης, η μελέτη του Stewart [25] κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η δυνατότητα να δημιουργηθεί ένα εκτυπωμένο αντίγραφο ενός άρθρου είναι η πιο σημαντική λειτουργία των υπηρεσιών "ηλεκτρονικά περιοδικά".

Τα ευρήματα της έρευνας Super Journal [26] υπέδειξαν ότι το ποσοστό πληροφοριών που παρέχονται είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας για το εάν ένας χρήστης θα χρησιμοποιήσει την υπηρεσία ή όχι. Ένας άλλος παράγοντας είναι η ύπαρξη πληροφοριών που έχουν εκδοθεί στο παρελθόν.

Εξίσου σημαντικό είναι και η γνώση ότι τα άρθρα θα είναι προσβάσιμα στο μέλλον. Τέλος, οι χρήστες δε δείχνουν προθυμία να πληρώσουν για να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες [4 σ.50].

### 3. Υπηρεσία "Ηλεκτρονικά περιοδικά" της Βιβλιοθήκης και Υπηρεσίας Πληροφόρησης (ΒΥΠ) του Πανεπιστημίου των Πατρών

Η υπηρεσία "ηλεκτρονικά περιοδικά" της Βιβλιοθήκης και Υπηρεσίας Πληροφόρησης (ΒΥΠ) του Πανεπιστημίου των Πατρών εγκαινιάστηκε το Δεκέμβριο του 1998. Από τότε έχει παρατηρηθεί αύξηση στη χρήση της. Ο πίνακας 1 μας παρουσιάζει τη χρήση όπως φαίνεται από τα στατιστικά στοιχεία (transaction log analysis) του 2000 και 2001. Το 2000 υπήρξαν συνολικά 34607 αναζητήσεις (sessions) και το 2001 49720. Ως "αναζήτηση" ορίζεται η σύνδεση των χρηστών με την κεντρική σελίδα ενός τίτλου ηλεκτρονικού περιοδικού. Η μεγαλύτερη χρήση παρατηρήθηκε κατά τη διάρκεια του φθινοπώρου. Το 2000 ο μήνας με το μεγαλύτερο αριθμό αναζητήσεων ήταν ο Οκτώβριος (4475 συνεδρίες) και το 2001 ήταν ο Νοέμβριος (5565 αναζητήσεις).

**Πίνακας 1 - Αριθμός αναζητήσεων (2000-2001)**

Έτος	Ιαν	Φεβ	Μαρ	Απρ	Μάι	Ιουν	Ιούλ	Αύγ	Σεπτ	Οκτ	Νοέμ	Δεκ	Σύνολο
2000	-	1148	3210	3420	3676	3147	2667	1970	3350	4475	3926	3618	34607
2001	4787	3758	4947	3884	4910	3582	4070	2258	3391	5063	5565	3693	49908

### 4. Μέθοδοι Έρευνας

Δύο μέθοδοι έρευνας χρησιμοποιήθηκαν για τη συγκεκριμένη μελέτη. Πρώτον, διατέθηκε ένα ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο στο διαδίκτυο για μια περίοδο ενός μήνα, από τη 14η Νοεμβρίου έως τη 15η Δεκεμβρίου του 2000. Προορίζονταν μόνο σε ακαδημαϊκούς χρήστες - ερευνητικό προσωπικό, διδακτικό προσωπικό και φοιτητές. Οι ερωτήσεις κάλυπταν ηλικία-φύλο-ιδιότητα του χρήστη, συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών περιοδικών, τόπο πρόσβασης, προτιμώμενες υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται και απόψεις πάνω σε διάφορα θέματα, όπως ποιο τύπο τίτλου περιοδικού - τον ηλεκτρονικό ή έντυπο - θα επέλεγε και τους λόγους που θα τον αποθάρρυνε να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία. Δεύτερον, έγιναν τριάντα έξι (36) προσωπικές συνεντεύξεις το Δεκέμβριο του 2001 και τον Ιανουάριο του 2002. Μερικοί συμμετέχοντες είχαν επίσης συμπληρώσει το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο.

### 5. Αποτελέσματα Ερωτηματολογίου Άμεσης Σύνδεσης

#### 5.1. Χαρακτηριστικά του πληθυσμιακού δείγματος

Διάκόσιοι σαράντα έξι (246) χρήστες της υπηρεσίας "ηλεκτρονικά περιοδικά" ανταποκρίθηκαν στην έρευνα, από τους οποίους το 28,5% ήταν γυναίκες και το 71,5% άνδρες. Αναφορικά με την ιδιότητα των ερωτηθέντων το 52% ήταν φοιτητές - προπτυχιακοί, μεταπτυχιακοί ή ερευνητές, το 32,5% διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό (ΔΕΠ), το 7,3% ερευνητές, το 5,3% επιστημονικοί συ-

νεργάτες και το 2,8% ανήκε στην "άλλη" επιλογή, όπως βιβλιοθηκονόμοι και διοικητικοί υπάλληλοι. Η υπηρεσία των ηλεκτρονικών περιοδικών φαίνεται να χρησιμοποιείται από όλες τις ηλικίες, παρόλο που η πλειοψηφία (61,8%) ήταν νεότερη των 35. Αυτό είναι αποτέλεσμα του μεγάλου ποσοστού σε φοιτητές, προπτυχιακούς ή μεταπτυχιακούς, που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο.

Ενώ το ποσοστό ανταπόκρισης ήταν χαμηλό σε σχέση με το συνολικό αριθμό φοιτητών, διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού (ΔΕΠ) που ήταν καταχωρημένο στο Πανεπιστήμιο Πατρών (12686), ήταν αντιπροσωπευτικό του αριθμού των πιθανών χρηστών που είχαν πρόσβαση στην υπηρεσία "ηλεκτρονικά περιοδικά" κατά την περίοδο που βρισκόταν το ερωτηματολόγιο στο διαδίκτυο. Αυτή την περίοδο 413 ξεχωριστά IP είχαν πρόσβαση στην υπηρεσία. Ο πίνακας 2 φανερώνει τον αριθμό προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού που εγγράφηκαν κατά τη διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους 2000-2001, και του ποσοστού αυτών που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο. Για παράδειγμα, 17,5% διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού και 7% των μεταπτυχιακών φοιτητών συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο. Ο συνολικός αριθμός του διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού δεν περιλαμβάνει όλους τους ερευνητές του Πανεπιστημίου. Επιπλέον ο αριθμός των προπτυχιακών φοιτητών αναφέρεται στους φοιτητές εν ενεργεία.

**Πίνακας 2 - Αριθμός αναζητήσεων (sessions) (2000-2001)**

Ακαδημαϊκό έτος 2000-2001	Επίσημα εγγεγρ.	Πλήθος ερωτηθέντων σε άμεση σύνδεση	%
Προπτυχιακοί Φοιτητές	10447	15	0.1
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές	1604	113	7.0
Εκπαιδευτικό Προσωπικό	635	111 (80 Ακαδημ.Προσ, 14 Εξωτερικοί Συνεργάτες, 18 Ερευν. Προσ.)	17.5
<b>Σύνολο</b>	12686	239	24.6

### 5.2. Συχνότητα χρήσης ηλεκτρονικών περιοδικών

Περισσότερο από το ένα τρίτο των συμμετεχόντων (38,6%) χρησιμοποίησαν την υπηρεσία σε καθημερινή βάση, το 41,9% σε εβδομαδιαία και το 10,6% σε μηνιαία. Το 2% των συμμετεχόντων χρησιμοποίησαν περιστασιακά την υπηρεσία, το 4,9% μόνο όταν ήξερε ότι είχε εκδοθεί κάποιο ενδιαφέρον άρθρο και το 2% την είχαν χρησιμοποιήσει μόνο μία ή δύο φορές. Αναλογικά, περισσότεροι άνδρες χρησιμοποίησαν την υπηρεσία σε καθημερινή, εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση από όσο γυναίκες, με αντίστοιχα ποσοστά 93,2% και 85,8%. Οι ηλικίας 25-34 και οι μεταπτυχιακοί φοιτητές ήταν οι χρήστες με το υψηλότερο ποσοστό χρήσης σε καθημερινή, εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση.

### 5.3. Λόγοι χρήσης ηλεκτρονικών περιοδικών

Οι ακαδημαϊκοί δείχνουν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία ηλεκτρονικών περιοδικών για ποικίλους λόγους. Το 93,3% το χρησιμοποίησαν για να συγγράψουν μια μελέτη προς έκδοση, το 29,7% για να συγγράψουν υλικό το οποίο θα στηρίξει τη διδασκαλία τους και το 21,8% για να ενημερώνονται για την πρόοδο στον τομέα τους.

#### 5.4. Τόπος χρήσης

Το 84,1% των συμμετεχόντων απέκτησαν πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά από το γραφείο, το 10,6% από τα εργαστήρια υπολογιστών του πανεπιστημίου, το 1,2% από βιβλιοθήκες τμημάτων. Αναλογικά περισσότερες γυναίκες χρησιμοποίησαν την υπηρεσία από ανοιχτούς χώρους, όπως βιβλιοθήκες και εργαστήρια ηλεκτρονικών υπολογιστών - 24,3% σε σύγκριση με 8,6% των ανδρών. Όσον αφορά τις ομάδες ιδιοτήτων, οι προπτυχιακοί φοιτητές είχαν περισσότερες πιθανότητες να αναζητήσουν ηλεκτρονικά περιοδικά από τις βιβλιοθήκες ή τα εργαστήρια ηλεκτρονικών υπολογιστών και το ακαδημαϊκό προσωπικό είχε περισσότερες πιθανότητες να αναζητήσει την υπηρεσία αυτή από το γραφείο του.

#### 5.5. Μέθοδοι έρευνας

Η υπηρεσία ηλεκτρονικών περιοδικών του ΒΥΠ του Πανεπιστημίου των Πατρών παρέχει πρόσβαση σε τίτλους περιοδικών από διαφορετικούς εκδότες/προμηθευτές καλύπτοντας ευρύ φάσμα θεμάτων. Αυτό σημαίνει ότι η δομή και οι υπηρεσίες που παρέχονται από τίτλους περιοδικών που έχουν εκδοθεί από διαφορετικούς εκδότες μπορεί να διαφέρουν. Παρόλα αυτά, υπάρχουν μερικές βασικές υπηρεσίες αναζήτησης, όπως η αναζήτηση με τον τίτλο των περιοδικών, το συγγραφέα, την ημερομηνία δημοσίευσης, και τον πίνακα περιεχομένων. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι χρησιμοποιήθηκαν όλες οι επιλογές αναζήτησης. Παρόλα αυτά, η πιο δημοφιλής μέθοδος αναζήτησης ήταν οι «λέξεις-κλειδιά» - το 73,6% των συμμετεχόντων επέλεξε τη μέθοδο αυτή. Η δεύτερη σε προτίμηση επιλογή ήταν «συγγραφέας» (48,1%). Η λιγότερο προτιμώμενη μέθοδος ήταν η «ημερομηνία έκδοσης» - μόνο το 10,9% των συμμετεχόντων σημείωσαν την επιλογή αυτή. Οι άλλες επιλογές που δίνονταν ήταν: «θέμα» (31,8%), «τίτλος περιοδικού» (44,8%), «τίτλος άρθρου» (33,5%), «πίνακας περιεχομένων» (17,6%) και «περίληψη» (22,2%).

Γυναίκες και άνδρες υπέδειξαν ότι οι «λέξεις-κλειδιά» ήταν η πρώτη τους επιλογή. Υπήρχε όμως κάποια διαφωνία ως προς τη δεύτερη επιλογή, με τους άνδρες να επιλέγουν «συγγραφέα» και τις γυναίκες «τίτλο περιοδικού». Οι συμμετέχοντες που ανήκαν στην ηλικιακή ομάδα των 35-44 είχαν την εντονότερη προτίμηση για «λέξεις-κλειδιά» (το 80,5% προτίμωσε τη μέθοδο αυτή). Σε αντίθεση, οι συμμετέχοντες ηλικίας μεταξύ 55-64 έδειξαν ίδια προτίμηση για «συγγραφέα» και «λέξεις-κλειδιά». Όσον αφορά την ιδιότητα, όλες οι ομάδες περιέγραψαν τις «λέξεις-κλειδιά» ως την προτιμότερη μέθοδο αναζήτησης, ενώ το ερευνητικό προσωπικό ήταν οι χρήστες με το υψηλότερο ποσοστό χρήσης (94,4% προτίμησαν τη μέθοδο αυτή).

#### 5.6. Χρήση ηλεκτρονικής βοήθειας

Το 34,6% των συμμετεχόντων είχαν χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική βοήθεια. Οι άνδρες έδειχναν να έχουν περισσότερη ανάγκη βοήθειας από τις γυναίκες. Η λειτουργία της ηλεκτρονικής βοήθειας φάνηκε να χρησιμοποιείται από κάθε ηλικιακή και επαγγελματική ομάδα. Οι εξωτερικοί συνεργάτες (53,8%) και όσοι είχαν ηλικία 45-54 (50%) ήταν οι περισσότεροι χρήστες της. Όσοι είχαν χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική βοήθεια κλήθηκαν να υποδείξουν τη γνώμη τους για τη χρησιμότητα της. Το 61,2% αυτών υπέδειξε ότι επρόκειτο για χρήσιμη και εύκολη στη χρήση υπηρε-



σία, το 20% έδειξε μια προτίμηση στην ανθρώπινη βοήθεια συμφωνώντας με τη δήλωση ότι «είναι χρήσιμη υπηρεσία, προτιμώ όμως να ζητήσω από κάποιο άτομο να με βοηθήσει», το 8,2% σημείωσε ότι είναι χρήσιμη υπηρεσία αλλά δύσκολη στη χρήση, το 4,7% δε βρήκε την υπηρεσία αυτή χρήσιμη και το 59% δεν έδωσε απάντηση.

Στη συνέχεια, οι συμμετέχοντες που δεν είχαν χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική βοήθεια κλήθηκαν να σημειώσουν τους λόγους για τη μη χρήση της: το 50,7% διευκρίνισε πως δεν είχαν αισθανθεί την ανάγκη ακόμα για βοήθεια, το 5,1% των συμμετεχόντων αποκάλυψε πως δεν ήξερε ότι παρέχεται ηλεκτρονική βοήθεια και το 22,5% των συμμετεχόντων αποκάλυψε ότι δεν ήξερε τι ήταν η ηλεκτρονική βοήθεια. Επιπλέον, το 9,4% των συμμετεχόντων δεν ήξερε ότι μπορούσε η ηλεκτρονική βοήθεια να βοηθήσει στην αναζήτηση τους, το 2,9% δήλωσε ότι θα προτιμούσε να ζητήσει από κάποιο άτομο να τους βοηθήσει και το 9,4% δεν απάντησε στην ερώτηση αυτή.

### **5.7. Σύγκριση ηλεκτρονικών και εντύπων περιοδικών**

Περισσότεροι από τα δύο τρίτα των συμμετεχόντων (το 69,5%) θεώρησε την ηλεκτρονική μορφή ως προτιμότερη μέθοδο ανάγνωσης ενός τίτλου περιοδικού. Οι λόγοι που καταγράφηκαν περισσότερο ήταν: ευκολία στη χρήση, γρήγορη πρόσβαση, ευκολία στην αναζήτηση, δυνατότητα αποθήκευσης και εκτύπωσης δεδομένων. Μόλις το 17,5% των ερωτηθέντων κατέγραψαν ότι προτιμούν να διαβάσουν την έντυπη μορφή, ενώ το 13% δεν απάντησε στην ερώτηση αυτή. Οι λόγοι που δόθηκαν ήταν: εξοικείωση και ευκολία στην ανάγνωση. Οι άνδρες και οι γυναίκες έδειξαν ίδια σχεδόν προτίμηση στην ηλεκτρονική μορφή, με 69,9% και 68,6% αντίστοιχα. Όλες οι ομάδες ηλικίας και επαγγέλματος που συμμετείχαν στο ερωτηματολόγιο έδειξαν προτίμηση στην ηλεκτρονική μορφή.

### **5.8. Λόγοι που θα αποθάρρυναν τους χρήστες από την πρόσβαση σε υπηρεσία ηλεκτρονικών περιοδικών**

Ο πιο σημαντικός λόγος που δόθηκε για τη μη ανάγνωση ενός ηλεκτρονικού περιοδικού ήταν η έλλειψη επαρκούς αριθμού άρθρων σχετικών με τα ενδιαφέροντα του χρήστη (51,2%). Επίσης, το 38,9% των συμμετεχόντων υπέδειξε τη σημασία των πληροφοριών που είχαν εκδοθεί στο παρελθόν, ενώ το 32,5% των συμμετεχόντων έδειξε απροθυμία να πληρώσει για να αποκτήσει πρόσβαση στην υπηρεσία. Και οι άνδρες και οι γυναίκες υπέδειξαν την έλλειψη σε άρθρα ως το πιο σημαντικό εμπόδιο στη χρήση (53,5% και 45,9% αντίστοιχα). Οι ερωτηθέντες που ανήκαν στις ηλικιακές ομάδες των 17-24, 25-34, 35-44 και 45-54 υπέδειξαν επίσης τη σημασία του συχνότερα αναφερόμενου λόγου, ενώ η ηλικιακή ομάδα των 55-64 δήλωσε ως σημαντικό παράγοντα το χρόνο που απαιτείται για τη φόρτωση μιας ιστοσελίδας. Τέλος, όσον αφορά τις ομάδες επαγγελματιών, το ερευνητικό προσωπικό, οι εξωτερικοί συνεργάτες και μεταπτυχιακοί φοιτητές υπέδειξαν την έλλειψη σχετικών άρθρων ως βασικό παράγοντα, το ερευνητικό προσωπικό ανέφερε την έλλειψη άρθρων που έχουν εκδοθεί στο παρελθόν ενώ οι προπτυχιακοί φοιτητές και η κατηγορία των «άλλων» την πιθανότητα πληρωμής με σκοπό την πρόσβαση στην πληροφόρηση. Το ερευνητικό προσωπικό δείχνει μεγάλο ενδιαφέρον στην απόκτηση πρόσβασης σε άρθρα που έχουν εκδοθεί στο παρελθόν σε σύγκριση με άλλες ομάδες επαγγελματιών.

### 5.9. Προτιμώμενες μέθοδοι αποθήκευσης άρθρων περιοδικού για μελλοντική χρήση

Το 74,8% υπέδειξε ότι θα προτιμούσαν να το εκτυπώσουν, ενώ το 55,8% θα το αποθήκευε σε κάποιο δίσκο, όπως στον τοπικό δίσκο ή σε δισκέτα. Μόνο το 5,8% των συμμετεχόντων θα προτιμούσε να κρατήσει σημειώσεις από την οθόνη. Άνδρες και γυναίκες έδειξαν παρόμοια προτίμηση στο εκτυπωμένο κείμενο - 74,4% και 75,8% αντίστοιχα. Όσον αφορά τις ομάδες ηλικίας και επαγγέλματος, σχεδόν όλες τους υπέδειξαν ότι θα επέλεγαν να εκτυπώσουν ένα άρθρο περιοδικού αντί να το αποθηκεύσουν σε δίσκο ή να κρατήσουν σημειώσεις από την οθόνη. Η μόνη εξαίρεση ήταν στην ομάδα ηλικίας των 35-44 που διευκρίνισε ότι θα προτιμούσε να το αποθηκεύσει σε δίσκο (65,8%).

## 6. Συνεντεύξεις

Τριάντα έξι (36) άτομα έλαβαν μέρος στις συνεντεύξεις, από τα οποία το 69,4% ήταν άνδρες και το 30,6% γυναίκες. Όσον αφορά την ηλικία τους, το 2,8% είχε ηλικία μεταξύ των 17-24, το 58,3% μεταξύ των 25-34, το 13,9% μεταξύ των 35-44, το 19,4% μεταξύ 45-54 και το 5,6% μεταξύ 55-64. Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές εκπροσωπούσαν την πλειοψηφία εκείνων που έλαβαν μέρος στη συνέντευξη - 17 μεταπτυχιακοί φοιτητές, 13 εκπαιδευτικό προσωπικό, 5 ερευνητικό προσωπικό και 1 προπτυχιακός φοιτητής. Όσον αφορά τη συχνότητα χρήσης, τα αποτελέσματα ήταν αρκετά ικανοποιητικά. Το 27,8% χρησιμοποιούσε την υπηρεσία σε καθημερινή βάση, το 30,6% σε εβδομαδιαία, το 25% καθημερινά ή εβδομαδιαία (εξαρτάται από τη χρονική περίοδο). Οι άνδρες έδειξαν ότι διαβάζουν πιο συχνά τα ηλεκτρονικά περιοδικά από τις γυναίκες. Η πλειοψηφία των γυναικών προτιμούσε να τα διαβάζει κάθε μήνα.

Οι συνεντεύξεις έδειξαν ότι οι συμμετέχοντες αποκτούν πρόσβαση στα ηλεκτρονικά περιοδικά κυρίως από το γραφείο τους (97,2%). Όταν ρωτήθηκαν αν θα επιθυμούσαν να έχουν πρόσβαση στα ηλεκτρονικά περιοδικά και από το σπίτι τους, το 55,6% είπαν πως θα το ήθελαν, ενώ το 44,4% δε θα το ήθελαν. Οι θερμότεροι υποστηρικτές της πρόσβασης από το σπίτι ήταν: οι γυναίκες, η ομάδα ηλικίας των 25-34 και το ακαδημαϊκό προσωπικό. Οι λόγοι που πρόβαλαν ήταν: (1) υπάρχει περισσότερη ησυχία και λιγότερος θόρυβος στο σπίτι και (2) όταν είναι στο Πανεπιστήμιο, έχουν άλλες υποχρεώσεις να εκπληρώσουν. Υπήρχαν όμως κάποιοι χρήστες που τόνισαν ότι θα ήθελαν να έχουν πρόσβαση από το σπίτι, μόνο όμως στην περίπτωση που η σύνδεση με το Διαδίκτυο θα ήταν γρηγορότερη.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι χρήστες χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών περιοδικών για αναζήτηση συγκεκριμένου άρθρου (search) και για σάρωση (browse) με σκοπό την εύρεση άρθρων σχετικών με τις πληροφοριακές ανάγκες τους. Τα άρθρα αυτά προσφέρουν πληροφορίες για ποικίλες εφαρμογές, όπως για τη συγγραφή μιας εργασίας ή μιας μελέτης προς δημοσίευση, για τη συγγραφή διδακτικού υλικού ή για την απλή ενημέρωση της προόδου που επιτυγχάνεται σε ένα συγκεκριμένο επιστημονικό χώρο.

Όσον αφορά τον τρόπο αναζήτησης, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι συμμετέχοντες έχουν μια ελαφρά προτίμηση στην αναζήτηση (search). Επιπλέον, οι «λέξεις-κλειδιά» ήταν η προτιμότερη μέθοδος (89,7%) για την εξασφάλιση άρθρων, ενώ η μέθοδος «συγγραφείας» ήταν η δεύτερη (75,9%). Αξίζει να αναφερθεί ότι δέκα (10) συμμετέχοντες είπαν ότι θα ήθελαν να ενημερώνο-

νται για την έκδοση άρθρων σχετικών με τις πληροφοριακές ανάγκες τους. Τέλος, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι μεγάλος αριθμός συμμετεχόντων δεν είναι εξοικειωμένοι με τους όρους αναζήτησης (search) και (browse) και τους τελεστές της Boolean λογικής, ενώ χρησιμοποιούν κυρίως τον τελεστή και. Οι γυναίκες, οι ηλικίες 17-24 και οι προπτυχιακοί φοιτητές είναι λιγότερο εξοικειωμένοι και με τους όρους αναζήτησης και σάρωση και με τους τελεστές της Boolean λογικής.

Μόνο δύο (2) άτομα είχαν χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική βοήθεια (γυναίκα, 45-54, ακαδημαϊκό προσωπικό - γυναίκα, 45-54, ερευνητικό προσωπικό). Η πλειοψηφία εκείνων που δεν τη χρησιμοποίησαν (70,6%) δήλωσε ότι δεν είχαν νιώσει ακόμα την ανάγκη να ζητήσουν βοήθεια. Υπήρχαν επίσης επτά (7) άτομα που διευκρίνισαν άλλους λόγους οι οποίοι τους απέτρεπαν από τη χρήση της ηλεκτρονικής βοήθειας. Δίσταζαν να τη χρησιμοποιήσουν είτε επειδή δεν ήξεραν πώς να το κάνουν, είτε επειδή θεωρούσαν ότι δε θα έβρισκαν τη βοήθεια που χρειαζόνταν. Δύο άτομα εξέφρασαν την ανάγκη να μάθουν πώς να τη χρησιμοποιούν. Επιπλέον, όσοι χρησιμοποίησαν τη βοήθεια την αξιολόγησαν ως δύσκολη στη χρήση. Στο ερώτημα ποια βοήθεια θα επέλεγαν οι χρήστες εάν είχαν την ευκαιρία να διαλέξουν μεταξύ μιας ηλεκτρονικής βοήθειας και μιας ανθρώπινης βοήθειας, οι απαντήσεις έδειξαν ότι η ανθρώπινη βοήθεια προτιμάται. Το 61,1% των συμμετεχόντων είπε ότι θα επέλεγαν ένα άτομο να τους βοηθήσει, ενώ το 38,9% θα προτιμούσε την ηλεκτρονική βοήθεια.

Το 40,9% των ατόμων που έδειξε προτίμηση στην ανθρώπινη βοήθεια είπε ότι είναι πιο εύκολο να εξηγήσει το πρόβλημα του σε έναν άνθρωπο, το 31,8% επέμεινε να υποστηρίζει ότι γενικά δεν προτιμά τις ηλεκτρονικές βοήθειες, το 9,1% εξήγησε ότι δεν αισθάνεται εξοικειωμένο με την ορολογία που χρησιμοποιείται και το 9,1% ότι μόνο οι άνθρωποι μπορούν να απαντήσουν σε περίπλοκες ερωτήσεις. Δύο όμως συμμετέχοντες είπαν ότι η ανάπτυξη μιας καλά οργανωμένης ηλεκτρονικής βοήθειας που να μπορεί να απαντά σε οποιαδήποτε απλή ή περίπλοκη ερώτηση μπορεί να αλλάξει τη γνώμη τους. Ένας άλλος συμμετέχων μάλιστα σχολίασε ότι η ανθρώπινη βοήθεια θα έπρεπε να έχει τη μορφή απευθείας επικοινωνίας και όχι τηλεφωνικής ή μέσω της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Τέλος, όσον αφορά τους υποστηρικτές της ηλεκτρονικής βοήθειας, το 71,4% σχολίασε ότι είναι γρήγορη και άμεση, το 28,6% ότι είναι σε γενικές γραμμές οργανωμένη και καλά δομημένη και το 21,4% διευκρίνισε ότι είναι πάντα προσβάσιμη. Υπήρχαν ακόμα σχόλια σχετικά με το ότι πρέπει κάποιος να διδάξει τους χρήστες πώς να την χρησιμοποιούν.

Όσον αφορά την αποθήκευση άρθρων, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι συμμετέχοντες ακολουθούν δύο μεθόδους αποθήκευσης. Οι δύο αυτές μέθοδοι είναι: πρώτον, εκτυπώνουν τα άρθρα, και δεύτερον, αποθηκεύουν άρθρα σε κάποιο δίσκο, όπως ο σκληρός δίσκος ή μια δισκέτα. Κανείς από τους ερωτηθέντες δεν ανέφερε ότι κρατά σημειώσεις από την οθόνη.

Όσον αφορά την προτίμηση τους σε ηλεκτρονική ή έντυπη συνδρομή, το 55,6% επέλεξε την ηλεκτρονική, ενώ το 44,4% την έντυπη. Οι γυναίκες επέλεξαν την έντυπη μορφή, ενώ οι άντρες την ηλεκτρονική. Όσον αφορά την ηλικία, οι ομάδες των 17-24 και 45-54 θα επέλεγαν την έντυπη μορφή ενός τίτλου περιοδικού, ενώ οι ομάδες των 25-34 και 35-44 θα προτιμούσαν στην ηλεκτρονική μορφή. Όσοι είχαν ηλικία μεταξύ 55-64 έδειξαν όμοια προτίμηση και στις δύο εκδόσεις. Οι μεγαλύτεροι υποστηρικτές της ηλεκτρονικής συνδρομής ήταν όσοι είχαν ηλικίες μεταξύ 25-43 και της έντυπης όσοι είχαν ηλικίες από 17-24 και 45-54. Όσον αφορά την ιδιότητα, όλες οι ομάδες προτιμούσαν την έντυπη μορφή, εκτός από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Οι μεγαλύτεροι υποστη-

ρικές της έντυπης μορφής ήταν το ακαδημαϊκό προσωπικό και οι προπτυχιακοί φοιτητές.

Ο πιο συχνά αναφερθείς λόγος που αποτρέπει τους χρήστες να διαβάσουν τα ηλεκτρονικά περιοδικά ήταν η έλλειψη ικανοποιητικού αριθμού άρθρων σχετικών με τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών. Επίσης, μεγάλος αριθμός ερωτηθέντων ανέφεραν την καθυστέρηση στην φόρτωση μιας ιστοσελίδας, την πληρωμή για την απόκτηση πρόσβασης σε άρθρα και την αδυναμία εκτύπωσης των άρθρων που επιθυμούσαν.

Τα χαρακτηριστικά που αναγνωρίστηκαν ως περισσότερο σημαντικά ήταν: η πρόσβαση σε ικανοποιητικό αριθμό άρθρων, η δυνατότητα εκτύπωσης και πρόσβασης σε ικανοποιητικό αριθμό παλαιότερων άρθρων. Επιπλέον, όλοι οι συμμετέχοντες μίλησαν για τη δυνατότητα γρήγορης και εύκολης πρόσβασης στην υπηρεσία, την πρόσβαση από το γραφείο τους, την άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες που παρέχονται ως βιβλιογραφία σε ένα άρθρο, και την παροχή συνδέσεων προς άλλες πληροφορίες. Σχετικά με τη δυνατότητα της επικοινωνίας, ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό ατόμων δήλωσε ότι είναι πολύ σημαντικό να μπορούν να επικοινωνούν με συγγραφείς των άρθρων των περιοδικών και με άλλους χρήστες που έχουν κοινά ενδιαφέροντα. Αντίθετα, οι πιο «μη σημαντικές» υπηρεσίες ήταν: η δυνατότητα να σχολιάζουν οι χρήστες ένα άρθρο περιοδικού, η παροχή ηλεκτρονικής και ανθρώπινης βοήθειας και η προσαρμογή. Τέλος, το 61,1% των ερωτηθέντων σχολίασε ότι θα ήθελε να παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο για τη χρήση ηλεκτρονικών περιοδικών.

## 7. Συμπεράσματα

Σε σχέση με τα χαρακτηριστικά των χρηστών, ένας Έλληνας χρήστης ηλεκτρονικών περιοδικών είναι πιθανότερο να είναι άνδρας, μεταπτυχιακός φοιτητής ή ακαδημαϊκό προσωπικό, ηλικίας 35 ή και νεότερος. Οι συμμετέχοντες έδειξαν να αποδέχονται τις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης. Το γεγονός ότι οι χρήστες μπορούν να έχουν εύκολη, άμεση και 24ωρη πρόσβαση σε μια ευρύτερη πηγή πληροφόρησης από το γραφείο τους είναι πλεονεκτήματα που αναγνωρίζονται από τους χρήστες. Όταν τους ζητήθηκε να απαντήσουν εάν θα συμβούλευαν φίλους ή συναδέλφους να χρησιμοποιούν τα ηλεκτρονικά περιοδικά, το 87,8% των ερωτηθέντων απάντησαν θετικά. Επίσης, τα αποτελέσματα που αφορούσαν τη συχνότητα χρήσης ήταν ικανοποιητικά. Είναι ταυτόχρονα ενθαρρυντικό εάν αναλογιστούμε ότι η πρόσβαση σε πλήρες κείμενο πραγματοποιείται μόνο στο χώρο του Πανεπιστημίου. Αυτό θα μπορούσε να σημαίνει ότι εάν η πρόσβαση ήταν εφικτή από το σπίτι, η χρήση θα ήταν ακόμα μεγαλύτερη. Μεγάλος αριθμός χρηστών εξέφρασαν την ανάγκη να μπορούσαν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία και από το σπίτι. Οι λόγοι που δόθηκαν ήταν ότι υπάρχει περισσότερη ησυχία και λιγότερος θόρυβος στο σπίτι και ότι όταν οι χρήστες βρίσκονται στο Πανεπιστήμιο έχουν άλλα πράγματα να κάνουν.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι χρήστες επιζητούν την πρόσβαση στα ηλεκτρονικά περιοδικά για διάφορους λόγους, παρόλο που οι επιλογές που παρέχονται από το ερωτηματολόγιο ήταν περιορισμένες εξαιτίας της φύσης του πληθυσμιακού δείγματος που αφορούσε. Χρησιμοποίησαν πληροφορίες για να υποστηρίξουν τη διδασκαλία, τη συγγραφή μιας εργασίας άρθρου ή μιας διατριβής, για να εκδοθεί μια εργασία/μελέτη, ή απλά να υπάρχει επαφή με τα νέα δεδομένα που έχουν δημοσιευτεί.

Υπάρχει ένα πλήθος πρόσφατων μελετών που υποδηλώνουν ότι οι άνθρωποι εξακολουθούν να προτιμούν να διαβάζουν τις έντυπες εκδόσεις για διάφορους λόγους, συμπεριλαμβανομένων και της ευκολίας της ανάγνωσης και της εξοικείωσης. Αυτό συνεπάγεται ότι οι χρήστες εκτιμούν την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης αλλά θα εκτύπωναν τις πληροφορίες για να τις διαβάσουν. Το αποτέλεσμα αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τα άτομα που είναι υπεύθυνα για το σχεδιασμό μιας ψηφιακής βιβλιοθήκης ώστε να γνωρίζουν ότι η ικανότητα εκτύπωσης είναι πολύ σημαντική υπηρεσία. Οι περισσότεροι διευκρίνισαν ότι είναι κουραστικό για την όραση να περνούν πολλή ώρα μπροστά στην οθόνη για να διαβάσουν ένα άρθρο περιοδικού. Επίσης, οι χρήστες εκτιμούν μια ψηφιακή βιβλιοθήκη, από τον αριθμό πληροφοριών σχετικών με τα ενδιαφέροντα τους που παρέχονται από αυτή. Ακόμα, θέλουν να τους παρέχεται εύκολη και γρήγορη πρόσβαση στις πληροφορίες από το γραφείο τους καθώς και διασυνδέσεις προς άλλες πληροφορίες. Εάν οι παράγοντες αυτοί δεν υπάρχουν, είναι πιθανόν οι χρήστες να διστάσουν να χρησιμοποιήσουν μια ψηφιακή βιβλιοθήκη. Επιπλέον, μερικοί χρήστες θα προτιμούσαν να μπορούσαν να επικοινωνούν με συγγραφείς ή άλλους χρήστες που έχουν κοινά με εκείνους ενδιαφέροντα. Υπάρχουν όμως και κάποιοι άλλοι λόγοι που θα μπορούσαν να τους αποθαρρύνουν να διαβάζουν τα ηλεκτρονικά περιοδικά: δεν είναι πρόθυμοι να πληρώσουν για να αποκτήσουν πρόσβαση σε άρθρα και δε διαθέτουν επίσης υπομονή στη διαχείριση «τεχνικών» προβλημάτων.

Όσον αφορά τον τρόπο αναζήτησης άρθρων, η προτιμότερη μέθοδος είναι με «λέξεις-κλειδιά», ενώ η χρήση των τελεστών της Boolean λογικής είναι περιορισμένη. Επίσης, μερικοί χρήστες δεν είναι εξοικειωμένοι με τους όρους αναζήτησης (search) και σάρωση (browse) και τους τελεστές της Boolean λογικής. Αξίζει να δοθεί έμφαση στο γεγονός ότι άλλοι σχολίασαν ότι θα ήταν χρήσιμο να μπορούσαν να αναζητούν ταυτόχρονα με «λέξεις-κλειδιά» όλους τους τίτλους περιοδικών για τους οποίους ενδιαφέρονται να εντοπίσουν άρθρα και να πληροφορούνται τακτικά για την έκδοση άρθρων σχετικών με τις πληροφοριακές ανάγκες τους.

Παρ' όλες τις μειωμένες ικανότητες αναζήτησης, μεγάλος αριθμός χρηστών δεν έχουν χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική βοήθεια, που θα μπορούσε να υποστηρίξει τις έρευνες τους. Ο πιο σύνηθες λόγος που ανέφεραν ήταν το γεγονός ότι οι χρήστες δεν ένιωσαν ακόμα την ανάγκη υποστήριξης. Μερικοί άλλοι όμως διευκρίνισαν ότι δεν ήξεραν το ρόλο της ηλεκτρονικής βοήθειας ή δεν γνώριζαν την ύπαρξη της. Επίσης, μεγάλος αριθμός συμμετεχόντων δεν είναι σε γενικές γραμμές πρόθυμοι να την χρησιμοποιήσουν, είτε επειδή δεν ξέρουν πώς, ή επειδή πιστεύουν ότι δε θα έβρισκαν το είδος της βοήθειας που χρειάζονταν. Τα τελευταία αποτελέσματα είναι σημαντικά για τα άτομα που προωθούν την χρήση των ψηφιακών βιβλιοθηκών. Πιθανώς οφείλουν να οργανώσουν σεμινάρια για να παρουσιάσουν τις διάφορες υπηρεσίες - απλές και προχωρημένες - που παρέχονται στους χρήστες.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1) Electronic Journals Service of the Library & Information Services (US) of the University of Patras. <http://www.lis.upatras.gr/cgi.bin/ei3/ej.pl>
- 2) KING, I., and MOFFAT, M., 1999. Evaluation of the EEVL Pilot Service. <http://www.eevl.ac.uk/evaluation/report.html> [πρόσβαση 1-5-99].
- 3) ΜΟΝΟΠΟΥ, Μ., and NICHOLAS, D., 2000. A user-centred approach to the evaluation of Subject Based Information Gateways: case study SOSIG. *Aslib Proceedings*. 52 (6) σσ.218-231.
- 4) ΜΟΝΟΠΟΥ, Μ., and NICHOLAS, D., 2001. A user evaluation of Subject Based Information Gateways: case study ADAM. *Aslib Proceedings*. 53 (1) σσ.39-52.
- 5) BUBL: User feedback. <http://bubl.ac.Uk/admin/reports/report98.htm#8.4> [πρόσβαση 8-7-00].
- 6) RAMSDEN, A., 1998. *EUNOR: Electronic Ubrary Project*. London: Bowker-Saur.
- 7) WOODWARD, H., 1997. *Cafi Jus: commercial and free electronic journals user study*. Research Report 55. London: British Library Research & Innovation Center.
- 8) TOMNEY, H., and BURTON, P.F., 1998. Electronic Journals: A study of usage and attitudes among academics. *Journal of Information Science*. 24 (6) σσ.419-429.
- 9) DALTON, P., and NANKVELL, C., 1999. Builder Project - Analysis of the questionnaire survey concerning the use of the University of Birmingham Pilot Electronic Short Loan Service: responses from students studying the Managing Organizations module. <http://builder.bham.ac.uk> [πρόσβαση 11-1-01].
- 10) PEDERSEN, S., and STOCKDALE, R., 1999. What do the readers think? A look at how scientific journal users see the electronic environment. *Journal of Scholarly Publishing*. 31 (1) σσ.42-52.
- 11) BATES, M.J., SIEGFRIED, S.L., & WILDE, D.N., 1993. An Analysis of Search Terminology Used by Humanities Scholars: The Getty Online Searching Project Number 1. *Library Quarterly*. 63 (1) σσ.1-39.
- 12) TITELBAUM, S., and SEWELL, W., 1986. Observations of End-User Online Searching Behavior Over Eleven Years. *Journal of American Society of Information Science*. 37 (7) σσ.234-245.
- 13) TOLLE, J.E., and HAH, S., 1985. Online Search Patterns. *Journal of American Society of Information Science*. 36 (3) σσ.82-93.
- 14) EAST, H., SHEPPARD, E. and JEAL, Y., 1995. *A huge leap forward: a quantitative and qualitative examination of the development of access to database services by British Universities, 1988-1994*. Research Report 6202. London: British Ubrary Research & Innovation Centre.
- 15) Internet Ubrary of Early Journals (ILEJ): Final Report, 1999. <http://www.rs.ox.ac.uk/ilei/papers/fr1999/>[πρόσβαση \_\_\_\_\_44-99]
- 16) McKNIGHT C., 1997. Electronic Journals - What do users think of them?. <http://www.dl.ulis.ac.ip/ISDL97/proceedings/mcknight.html> [πρόσβαση 12-10-00].

- 17) FERRY A., 1996. Survey of User Information Needs and Search Methods Results. <http://www.adam.ac.uk/adam/reports/survey/> [πρόσβαση 30-5-99].
- 18) The STM information system in the UK, 1993. A study on behalf of the Royal Society, the British Library and the Association of Learned and Professional Society publishers. Research Report 6123. London: British Library Research & Innovation Centre.
- 19) KHAUL, MA., 2000. *Digital Ubraries: their usage from the end user point of view*. The City College of New York (unpublished).
- 20) BISHOP, A.P., 1998. Measuring Access, Use, and Success in Digital Libraries. <http://www.press.umich.edu/iep/04-02/bishop.html> [πρόσβαση 8-2-00].
- 21) WOODWARD, H., 1997. *Cafi Jus: commercial and free electronic journals user study*. Research Report 55. London: British Library Research & Innovation Center.
- 22) BORGHUIS, M, *et at*, 1996. TULIP final report. New York: Elsevier Science.
- 23) DIJKSTRA, J., 1998. Journals in transition from paper to electronic access: the DECOMATE Project. *Serials librarian*. 33 (3/4) σσ.243-270.
- 24) SIMPSON, A., 1998. Academic journal use. *British Journal of Academic Librarianship*. 3 (1) σσ.25-36.
- 25) STEWART, L, 1996. User acceptance of electronic journals: interviews with chemists at Cornell University. *College & Research Libraries*. 57 (4) σσ.339-349.
- 26) SuperJournal Project - Summary of Super Journal Findings: Readers, 1999. <http://www.mimas.ac.uk/si/findread.htm> [πρόσβαση 17-2-001].