

Α.Τ.Ε.Ι.Θ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ:

Πείραμα αξιολόγησης της χρηστικότητας του Online καταλόγου της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Πατρών.

Εισηγητής καθηγητής: Γεώργιος Χριστοδούλου

Φοιτήτρια: Αδαμαντία Κατσικούλη

ΣΙΝΔΟΣ

2008

Α.Τ.Ε.Ι.Θ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Πείραμα αξιολόγησης της χρηστικότητας του Online καταλόγου της
Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Πατρών.

ΣΙΝΔΟΣ

2008

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7
1. Η Αυτοματοποίηση των βιβλιοθηκών.....	10
1.1. Εισαγωγή.....	10
1.2. Το ξεκίνημα.....	12
2. Οι ΟΡΑC από τη δεκαετία του '60 μέχρι σήμερα.....	15
2.1. Εισαγωγή.....	15
2.2. Δεκαετία του '60 - Αρχές δεκαετίας του '70.....	16
2.3. Μέσα δεκαετίας του '70.....	17
2.4. Τέλος δεκαετίας του '70 - Αρχές δεκαετίας του '80.....	18
2.5. Μέσα – Τέλη δεκαετίας του '80.....	20
2.6. Η δεκαετία του '90.....	22
2.7. Ο χρήστης.....	24
2.8. Η διεπαφή.....	25
2.9. Το λογισμικό αναζήτησης.....	28
2.10. Έννοια, καθορισμός και προσεγγίσεις της ευχρηστίας (usability).....	30
2.11. Αξιολόγηση ευχρηστίας λογισμικού (Usability Evaluation)....	32
3. Αξιολόγηση υπηρεσίας ΟΡΑC	
<u><i>Έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης και Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών για την αξιολόγηση του καταλόγου ΟΡΑC.</i></u>	
3.1. Εισαγωγή.....	35
3.2. Μεθοδολογία.....	38

3.2.1. Δείγμα.....	38
3.2.2. Μέσα συλλογής υλικού.....	42
3.3. Ευρήματα.....	44
3.4. Συχνότητα χρήσης.....	66
3.4.1. Συχνότητα χρήσης του OPAC της βιβλιοθήκης.....	66
3.4.2. Συχνότητα επίσκεψης των χρηστών στους χώρους της ΒΥΠ.....	68
3.5 Συμπεράσματα όσον αφορά τη χρηστικότητα του καταλόγου μας.....	72
4. Μελλοντικές ενέργειες της ΒΥΠ.....	73
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	75
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	77
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	79

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών η ανάπτυξη της τεχνολογίας προκάλεσε σημαντικές αλλαγές στον τομέα της Βιβλιοθηκονομίας και πληροφόρησης. Η αυτοματοποίηση μεγάλου αριθμού εργασιών της Βιβλιοθήκης διευκόλυνε πολύ τη γενικότερη λειτουργία της. Ειδικότερα, η δημιουργία και ανάπτυξη του Διαδικτύου και των υπηρεσιών που αυτό παρέχει, προσφέρει τη δυνατότητα προβολής των βιβλιοθηκών μέσω των Δικτυακών Τόπων τους, αλλά και την κάλυψη των αυξανόμενων αναγκών των απομακρυσμένων χρηστών. Η βιβλιοθήκη πλέον παρέχει πληροφορίες και υπηρεσίες σε ένα πιο σύνθετο και πολυεπίπεδο περιβάλλον.

Οι υπηρεσίες της δεν αποτελούν αυτοσκοπό. Εξυπηρετούν τις εκάστοτε ανάγκες πληροφόρησης του ευρύτερου περιβάλλοντος στο οποίο ανήκουν. Αν δεχτούμε ότι η Βιβλιοθήκη είναι (ή πρέπει να είναι) ένας ζωντανός οργανισμός θα πρέπει να δεχτούμε επίσης ότι, είτε άμεσα είτε με λανθάνοντα τρόπο, επηρεάζεται και πιθανών επηρεάζει το περιβάλλον σύστημα στο οποίο «ζει» και αναπτύσσεται. Αρκεί να συγκρίνουμε τη μορφή που είχε και τις υπηρεσίες που προσέφερε η Ακαδημαϊκή (αλλά όχι μόνον) Βιβλιοθήκη πριν τρεις δεκαετίες για να αναγνωρίσουμε ότι έχει επέλθει μια πραγματική μεταμόρφωση. Θεωρούμε ότι οι εμπλεκόμενοι με τις βιβλιοθήκες (και δεν αναφερόμαστε μόνο στους Βιβλιοθηκονόμους) οφείλουν να έχουν συνείδηση των παραγόντων που επηρεάζουν ή/και καθορίζουν τις μεταβολές στη Βιβλιοθήκη, έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρακολουθούν τις εξελίξεις και όχι απλά να προσαρμόζονται σε αυτές αλλά να τις διευκολύνουν και να τις επιταχύνουν.

Με γνώμονα αυτές τις ραγδαίες αλλαγές στον χώρο των Βιβλιοθηκών επιλέξαμε και εμείς να παρουσιάσουμε την εργασία αυτή, η οποία αφορά μια έρευνα και εν συνεχεία την αξιολόγηση αυτής πάνω σε

μία από τις υπηρεσίες που διαθέτει στους χρήστες τις μία καλά οργανωμένη Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη. Η εργασία έλαβε χώρα κατά ένα μεγάλο μέρος της στους χώρους της Κεντρικής Βιβλιοθήκης & Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών (ΒΥΠ), με την πολύτιμη βοήθεια και τις επιστημονικές γνώσεις ολόκληρου του προσωπικού αυτής. Τα μέλη αποτελούνται από έμπειρους Βιβλιοθηκονόμους αλλά και νεότερους, με πολύ όρεξη και συνείδηση για το λειτούργημα που προσφέρουν σε όλη την Πανεπιστημιακή Κοινότητα. Η εργασία είχε σαν κύριο σκοπό της την έρευνα και αξιολόγηση της χρηστικότητας που έχει η υπηρεσία του Online Καταλόγου της Βιβλιοθήκης σε όλους τους χρήστες της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Πατρών. Για την επίτευξη του σκοπού αυτού χρησιμοποιήθηκαν και οι δύο όροφοι της Βιβλιοθήκης, καθώς και οι τέσσερις ηλεκτρονικοί υπολογιστές στους οποίους είναι εγκατεστημένο το λογισμικό για την υποστήριξη της υπηρεσίας του Online Καταλόγου της Βιβλιοθήκης & Υπηρεσίας Πληροφόρησης (ΒΥΠ).

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Εδώ και δεκαετίες οι βιβλιοθηκονόμοι, ειδικά των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, δίνουν έμφαση και ασχολούνται όχι μόνο με τη συλλογή, την οργάνωση και τη διατήρηση υλικού για το κοινό τους, αλλά κυρίως με την πρόσβαση στην πληροφορία και την αποτελεσματική χρήση της. Η ενασχόληση αυτή συνετέλεσε στην ανάπτυξη ενός πλέγματος ειδικών υπηρεσιών, μαθημάτων, προγραμμάτων και συστημάτων που προσφέρονται σήμερα.

Επιπλέον, ένας συνεχώς αυξανόμενος αριθμός δεδομένων διατίθενται μέσω του διαδικτύου λόγω της ευρείας εξάπλωσης και χρήσης του. Ο μεγάλος αριθμός δεδομένων προκύπτει ως ένα βαθμό από την προσπάθεια να καλυφθούν οι πληροφοριακές ανάγκες ποικίλων ομάδων χρηστών. Με γνώμονα την κάλυψη των συγκεκριμένων αναγκών έχουν δημιουργηθεί πληροφοριακά συστήματα, τα οποία χαρακτηρίζονται από μεγάλο βαθμό αυτονομίας σε ποικίλα επίπεδα, όπως είναι οι διαφορετικές δυνατότητες αναζήτησης-ανάκτησης δεδομένων σε κάθε ένα από αυτά.

Ένα από αυτά τα συστήματα είναι και ο Ηλεκτρονικός Κατάλογος (OPAC). Οι προσπάθειες για την ανάπτυξη των αρχικών ηλεκτρονικών καταλόγων ξεκίνησαν στα τέλη της δεκαετίας του 1970, όταν πολλές βιβλιοθήκες επιχείρησαν να αυτοματοποιήσουν τις λειτουργίες του καταλόγου τους. Ωστόσο, ραγδαίες εξελίξεις συντελέστηκαν κατά τη δεκαετία του 1980, οι οποίες συνέβαλλαν στην καθιέρωση του ηλεκτρονικού καταλόγου στις βιβλιοθήκες. Ως ηλεκτρονικός κατάλογος (OPAC) ορίζεται «ο κατάλογος σε ηλεκτρονική μορφή των βιβλίων και του λοιπού υλικού που διαθέτει μια βιβλιοθήκη» (Odlis 2003, σ. 395). Αρχικά, η πρόσβαση στον ηλεκτρονικό κατάλογο επιτυγχανόταν μέσω δικτύου που ανέπτυξε η εκάστοτε βιβλιοθήκη. Με την εξέλιξη, όμως, του Παγκοσμίου Ιστού οι βιβλιοθήκες διαθέτουν πλέον τον ηλεκτρονικό

κατάλογο τους και μέσω της ιστοσελίδας τους. Η νέα αυτή μορφή καταλόγου ονομάζεται Internet Public Access Catalog (IPAC). Μερικά από τα πλεονεκτήματα που συγκεντρώνει ο ηλεκτρονικός κατάλογος και μπορούμε να σας τα παρουσιάσουμε εν συντομία είναι τα εξής:

- Καταλαμβάνει λιγότερο φυσικό χώρο σε αντίθεση με τους ογκώδης παραδοσιακούς καταλόγους, π.χ. δελτιοκατάλογος.
- Παρέχει πολλαπλά σημεία πρόσβασης στις περιεχόμενες αναγραφές του και επιτρέπει την γρήγορη ανεύρεση τους με τη χρήση λέξεων- κλειδιών, θεματικών επικεφαλίδων, κυρίων ονομάτων, κλπ.
- Η πρόσβαση στον OPAC είναι εφικτή και κατά τη διάρκεια που η βιβλιοθήκη είναι κλειστή, καθώς διατίθεται μέσω του Διαδικτύου.
- Η εφαρμογή του OPAC διευκολύνει την ανταλλαγή δεδομένων και τεκμηρίων μεταξύ των βιβλιοθηκών, γεγονός που συνεπάγεται την αύξηση της συνεργασίας τους.

Ωστόσο, η ύπαρξη και λειτουργία ηλεκτρονικού καταλόγου στην βιβλιοθήκη συνοδεύεται και από μερικά μειονεκτήματα, όπως:

- Το κόστος για την αγορά του απαραίτητου λογισμικού και μηχανημάτων υποστήριξης είναι υψηλό, τα οποία μάλιστα αυξάνονται λόγω των αναβαθμίσεων, βελτιώσεων και επισκευών που είναι απαραίτητες κατά καιρούς.
- Προϋποθέτει από το προσωπικό την ύπαρξη γνώσεων χειρισμού των Η/Υ, και ειδικότερα χρήσης του συστήματος αυτοματοποίησης που διαθέτει η βιβλιοθήκη.
- Προϋποθέτει από το κοινό γνώση του τρόπου αναζήτησης δεδομένων στη βάση του καταλόγου λόγω της ύπαρξης καθορισμένων τεχνικών έρευνας και της αδυναμίας αναζήτησης με φυσική γλώσσα.

Παρά τα μειονεκτήματα που συγκεντρώνει ο ηλεκτρονικός κατάλογος, γεγονός παραμένει ότι οι υπηρεσίες που προσφέρει, τόσο σε βιβλιοθηκονόμους, όσο και σε χρήστες, τον καθιστούν ως αναντικατάστατο εργαλείο για κάθε βιβλιοθήκη. Για την καλύτερη μάλιστα αξιοποίηση της τεχνολογίας του ηλεκτρονικού καταλόγου, οι βιβλιοθήκες προσανατολίστηκαν στη σύσταση συλλογικών ηλεκτρονικών καταλόγων, οι οποίοι επιτρέπουν την ταυτόχρονη διεξαγωγή έρευνας σε πολλούς καταλόγους. Οι συλλογικοί κατάλογοι λοιπόν αποτελούν τη νέα πραγματικότητα στον χώρο των ηλεκτρονικών καταλόγων. Χαρακτηριστικά παραδείγματα συλλογικών καταλόγων είναι το World Cat του OCLC στις ΗΠΑ, το COPAC του CURL (Consortium of University Research Libraries) στην Μεγάλη Βρετανία και πολλά άλλα. Ο OPAC αποτελεί μια από τις υπηρεσίες της Κεντρικής Βιβλιοθήκης & Υπηρεσίας Πληροφόρησης (ΒΥΠ) του Πανεπιστημίου Πατρών, με την οποία ασχολήθηκε η παρούσα πτυχιακή εργασία με σκοπό όπως αναφέρθηκε στον πρόλογο την αξιολόγηση της χρηστικότητας του καταλόγου της βιβλιοθήκης με μία έρευνα που έγινε σε ένα τυχαίο δείγμα 50 χρηστών αυτής, μέσα στον χώρο της Βιβλιοθήκης.

1. Η Αυτοματοποίηση των βιβλιοθηκών

1.1. Εισαγωγή

Οι βιβλιοθήκες, αλλά και οι λοιπές μορφές υπηρεσιών πληροφόρησης, χρησιμοποιούσαν ανέκαθεν, σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό, τη διαθέσιμη για την υποστήριξη του έργου τους τεχνολογία. Η έκταση χρήσης αυτής της τεχνολογίας ήταν πάντοτε συνάρτηση τόσο των οικονομικών δυνατοτήτων της κάθε βιβλιοθήκης, όσο και της σημασίας και της συμβολής της συγκεκριμένης τεχνολογίας στο βιβλιοθηκονομικό έργο. Η προσέγγιση των βιβλιοθηκών στο θέμα αξιοποίησης της τεχνολογίας ήταν, και απ' αυτήν την άποψη, ανάλογη με εκείνη των λοιπών μορφών κοινωνικής δραστηριότητας και υπηρεσιών.

Ανάλογος υπήρξε και ο τρόπος που οι βιβλιοθήκες προσέγγισαν και φρόντισαν να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες που προσέφερε η υπολογιστική τεχνολογία. Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές αρχίζουν, όπως είναι γνωστό, να χρησιμοποιούνται βαθμιαία στην υποστήριξη κοινωνικών δραστηριοτήτων μετά το Β Παγκόσμιο Πόλεμο. Αν και η υπολογιστική τεχνολογία θα παρουσιαστεί αργότερα, με τη ραγδαία αύξηση της διαθέσιμης ισχύος και την παράλληλη μείωση του κόστους και του όγκου της, μια ευρύτατη και μάλλον μοναδική, ως κοινωνικό φαινόμενο και ιστορικό γεγονός, διείσδυση στην κοινωνική πραγματικότητα, στα πρώτα βήματά της η νέα τεχνολογία είναι εξαιρετικά ακριβή και, φυσικά, διαθέσιμη στους τομείς μόνων εκείνους, που θα μπορούσαν να ανταποκριθούν στο υψηλό σχετικό κόστος.

Οι βιβλιοθήκες, παρ' όλα αυτά, θα περάσουν σχετικά γρήγορα στην υποστήριξη της υπολογιστικής τεχνολογίας. Βιβλιοθήκες, κυρίως, μεγάλων οργανισμών ή πανεπιστημίων θα εξασφαλίσουν πρόσβαση και χρόνο στον ηλεκτρονικό υπολογιστή του ιδρύματος, στο οποίο ανήκουν και θα έχουμε, έτσι, τα πρώτα εγχειρήματα αξιοποίησης των

δυνατοτήτων του υπολογιστή στην υποστήριξη του βιβλιοθηκονομικού έργου.

Ο τρόπος και η μορφή καταχώρησης του υλικού μιας Βιβλιοθήκης καθώς και, κατά συνέπεια, ο τρόπος με τον οποίο ο χρήστης θα έχει πρόσβαση σε αυτό γίνονται από τις πρώτες ανάγκες και προτεραιότητες για μια βιβλιοθήκη. Πρόκειται για τον εντοπισμό και την καταγραφή των «στοιχείων ταυτότητας» ενός δημοσιεύματος τα οποία καταχωρίζονται στο εργαλείο πρόσβασης της βιβλιοθήκης, που είναι ο «κατάλογός» της. Από το σημείο αυτό και μετά, ο τρόπος με τον οποίο ο χρήστης χρησιμοποιεί τον κατάλογο σχετίζεται άμεσα με το είδος της υπηρεσίας πληροφόρησης, όπως και με το αν ο κατάλογος είναι αυτοματοποιημένος ή όχι.

Η έννοια και ο όρος «κατάλογος» αποτελούν εννοιολογική και λεκτική κληρονομιά του παρελθόντος, όταν το σχετικό εργαλείο ελέγχου και πρόσβασης στο υλικό μιας βιβλιοθήκης είχε, πραγματικά, τη μορφή του «καταλόγου», της «καταγραφής», συνήθως κατά σειρά, του υλικού σ' ένα σχετικό βιβλίο. Η έννοια του «καταλόγου» έχει σήμερα κληροδοτηθεί, τόσο ως όνομα, όσο και ως λειτουργία, και στα σύγχρονα ολοκληρωμένα αυτοματοποιημένα συστήματα βιβλιοθηκών. Η δημιουργία και επέκταση του Διαδικτύου και των ψηφιακών δημοσιευμάτων, αλλά και η συνακόλουθη εμφάνιση σημαντικών διαφοροποιήσεων στα λειτουργικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών πληροφόρησης, είχαν σημαντικές συνέπειες στον τρόπο δομής και συγκρότησης, αλλά και στα λειτουργικά χαρακτηριστικά του καταλόγου.

1.2. Το ξεκίνημα

Οι πρώτες προσπάθειες εφαρμογής των υπολογιστών στην υποστήριξη του έργου των βιβλιοθηκών προσανατολίστηκαν, όπως θα ήταν άλλωστε αναμενόμενο, σε δραστηριότητες ιδιαίτερα χρονοβόρες και απαιτητικές. Ο δανεισμός και η καταλογογράφηση αποτέλεσαν, έτσι, τους τομείς των πρώτων πειραματικών εφαρμογών της υπολογιστικής τεχνολογίας στο χώρο της Βιβλιοθηκονομίας.

Ήδη από τα μέσα, περίπου, της δεκαετίας του '60, και μέχρι τις αρχές της επόμενης δεκαετίας του '70 υλοποιούνται συστήματα δανεισμού που στηρίζονται σε συγκέντρωση των δεδομένων δανεισμού κατά την διάρκεια της ημερήσιας λειτουργίας της βιβλιοθήκης και σε ομαδική επεξεργασία (batch processing) των στοιχείων αυτών κατά τη διάρκεια, συνήθως, της νύκτας.

Τα συστήματα αυτά, που αναπτύσσονται, πάντοτε, από το προσωπικό μηχανογραφικής υποστήριξης του οργανισμού στον οποίο ανήκει η βιβλιοθήκη, ανακουφίζουν αρκετά το προσωπικό της από μεγάλο μέρος του φορτίου ενημέρωσης των αρχείων δανεισμού. Μειονεκτούν, όμως, σημαντικά, μια και δεν δίνουν, την κάθε στιγμή, την τρέχουσα εικόνα της κατάστασης δανεισμού.

Η εξέλιξη της τεχνολογίας και των δυνατοτήτων των υπολογιστικών συστημάτων, θα επιτρέψει την ανάπτυξη, στις αρχές της δεκαετίας του '70, συστημάτων διαχείρισης του δανεισμού σε πραγματικό χρόνο (real time). Και τα συστήματα αυτά αποτελούν εφαρμογές που αναπτύσσονται ειδικά για συγκεκριμένες βιβλιοθήκες, συνήθως, όπως έχει ήδη αναφερθεί, από το ειδικευμένο προσωπικό του οργανισμού.

Από τα μέσα, πάντως, της δεκαετίας αυτής, και ως συνέπεια τόσο της αύξησης της ισχύος και των δυνατοτήτων των ηλεκτρονικών υπολογιστών, όσο και της μείωσης του κόστους προμήθειας και

εγκατάστασης τέτοιων συστημάτων, η ανάγκη και το σχετικό ενδιαφέρον για εφαρμογές βιβλιοθηκών αρχίζει να διευρύνεται σημαντικά. Αυτό θα οδηγήσει σημαντικά στην υιοθέτηση μιας διαφορετικής προσέγγισης στην αυτοματοποίηση του δανεισμού, αλλά και των λοιπών λειτουργιών αργότερα.

Η προσέγγιση αυτή, βασισμένη στην εκ των προτέρων ανάπτυξη συστημάτων για την ευρύτερη αγορά των βιβλιοθηκών, εξαλείφει βαθμιαία την ανάγκη για ανάπτυξη ειδικών, ανά βιβλιοθήκη, συστημάτων, γεγονός που κάνει το όλο εγχείρημα οικονομικότερο και ταχύτερο. Η εκ των προτέρων ανάπτυξη συστημάτων έχει δύο, κυρίως, μορφές:

1. Ανάπτυξη λογισμικού για την υποστήριξη του δανεισμού, το οποίο να τρέχει σε συγκεκριμένο υπολογιστικό σύστημα.
2. Ανάπτυξη πλήρους συστήματος (εξοπλισμού και λογισμικού), το οποίο διατίθεται ως ενιαίο προϊόν, εγκαθίσταται στη βιβλιοθήκη που το προμηθεύεται και αρχίζει να την εξυπηρετεί άμεσα. Για το λόγο αυτό τα συστήματα της δεύτερης αυτής ομάδας έγιναν γνωστά ως συστήματα «με το κλειδί στο χέρι» (turnkey systems).

Κατά τη διάρκεια της επόμενης δεκαετίας του '80 η φυσιολογική τάση επέκτασης της υποστήριξης του υπολογιστικού συστήματος και σε άλλες λειτουργίες της βιβλιοθήκης οδήγησε στη σταδιακή αντικατάσταση των επιμέρους ανά λειτουργία υλοποιήσεων (π.χ. του δανεισμού, παραγγελιών κ.λπ.) από τα γνωστά ως «ολοκληρωμένα» συστήματα.

Τα *ολοκληρωμένα* συστήματα είχαν ως στόχο να καλύψουν το σύνολο των λειτουργιών της βιβλιοθήκης και, αρχικά, ήταν, επίσης, διαθέσιμα ως συστήματα εξοπλισμού και λογισμικού.

Ο όρος ολοκληρωμένο χρησιμοποιήθηκε αρχικά, και αυτή παραμένει, σε αυστηρό πλαίσιο, η σημασία του, για να υποδηλώσει ένα σύστημα που χρησιμοποιεί μια ενιαία βιβλιογραφική βάση δεδομένων

για την υποστήριξη των ποικίλων λειτουργιών της βιβλιοθήκης. Καταχρηστικά, πάντως, ο όρος χρησιμοποιήθηκε και για την υποδήλωση μιας ποικιλίας συστημάτων, μερικά από τα οποία χρησιμοποιούν διαφορετικές βάσεις για την υποστήριξη των επιμέρους λειτουργιών (Μπώκος, 2001).

2. Οι OPAC από την δεκαετία του '60 μέχρι σήμερα

2.1. Εισαγωγή

Ένα τέτοιο *ολοκληρωμένο* σύστημα αυτοματοποίησης των βιβλιοθηκών είναι και ο OPAC. Στο κεφάλαιο που θα αναπτύξουμε θα προσπαθήσουμε να καλύψουμε την εξέλιξη των online δημοσίων καταλόγων πρόσβασης (OPAC) από τα παλαιότερα συστήματα έως αυτά που είναι διαθέσιμα σήμερα. Σκοπεύεται να δοθεί μια συνοπτική χρονολογική επισκόπηση της ανάπτυξης των OPAC και έπειτα να εξεταστεί ένας OPAC ως παράδειγμα αναζήτησης που μπορεί να θεωρηθεί ως συμπερίληψη τεσσάρων συστατικών: του χρήστη, της διεπαφής, του λογισμικού αναζήτησης και της βάσης δεδομένων.

2.2. Δεκαετία του '60 - Αρχές δεκαετίας του '70

Υπολογιστές χρησιμοποιήθηκαν σε μερικές δημόσιες και ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στα μέσα της δεκαετίας του '60 σαν βοήθεια στην παραγωγή των καταλόγων. Οι κατάλογοι εκείνης της δεκαετίας βασίστηκαν κυρίως σε 80-στηλες διάτρητες κάρτες με τον προκύπτοντα κατάλογο να τυπώνεται με διατρητική μηχανή σε μορφή εγγράφου. Τα έγγραφα οργανώθηκαν κατά δεσμίδες και έτσι, οποιαδήποτε σκέψη για έρευνα του καταλόγου online, ήταν ουτοπία. Η δομή του βιβλιογραφικού αρχείου καθορίστηκε από κάθε βιβλιοθήκη ξεχωριστά.

Μια έκθεση σχετικά με την αυτοματοποίηση της βιβλιοθήκης του LC (Library of Congress) το 1963 κατέληξε στο συμπέρασμα ότι το βιβλιογραφικό σύστημα μέσα στην LC θα μπορούσε να αυτοματοποιηθεί μέσα σε 10 έτη. Η εργασία άρχισε στο, αναγνώσιμο από μηχανή, πρόγραμμα καταχώρησης και μέχρι το 1967 υπήρξε στενή συνεργασία μεταξύ των ΗΠΑ και του Ηνωμένου Βασιλείου για το σχέδιο ενός σχήματος αρχείου που στόχευε στην επικοινωνία των βιβλιογραφικών περιγραφών με αναγνώσιμη, από μηχανής, μορφή που θα μπορούσε έπειτα να επαναμορφοποιηθεί ανάλογα με τις ανάγκες για μια ιδιαίτερη εφαρμογή. Επίσης, εν εξελίξει ήταν η εργασία για την ανάπτυξη των προτύπων όπως οι αγγλο-αμερικάνικοι κανόνες καταλογογράφησης (AACR), το διεθνές πρότυπο βιβλιογραφικής περιγραφής (ISBD) και το ISBN.

2.3. Μέσα δεκαετίας του '70

Μέχρι τα μέσα της δεκαετίας του '70 οι υπολογιστές άρχισαν να χρησιμοποιούνται περισσότερο για τον έλεγχο της διαδικασίας του δανεισμού. Πολλά από τα συστήματα οργανώθηκαν στους υπολογιστές με τις ειδικές συσκευές συλλογής δεδομένων. Αυτά τα τοπικά συστήματα σχεδιάζονταν συνήθως και εφαρμόζονταν από το ίδιο το προσωπικό στο κέντρο υπολογιστών. Η δεκαετία του '70 είδε επίσης μια αύξηση των εμπορικών συστημάτων καταχώρησης και τον διαμοιρασμό πηγών μεταξύ βιβλιοθηκών. Εμπορικά συστήματα αναπτύχθηκαν στην Βόρεια Αμερική με το OCLC να είναι το πρωταρχικό παράδειγμα. Αυτά τα συστήματα παρήγαγαν τα αρχεία καταλόγων για τις συμμετέχουσες βιβλιοθήκες.

2.4. Τέλος δεκαετίας του '70 - Αρχές δεκαετίας του '80

Προς το τέλος της δεκαετίας του '70 πολλές βιβλιοθήκες άρχισαν να καθιστούν τις εγκαταστάσεις υπολογιστών διαθέσιμες, εγκαθιστώντας έναν mini υπολογιστή στη βιβλιοθήκη. Ένας τέτοιος υπολογιστής χρησιμοποιήθηκε με έναν από τους πιο δημοφιλείς τρόπους, που είναι η παροχή γραμμής ανοιχτής πρόσβασης σε μερικά από τα αρχεία του κεντρικού συστήματος της βιβλιοθήκης.

Μερικές εταιρίες άρχισαν να παρέχουν το τυποποιημένο υλικό και λογισμικό στις βιβλιοθήκες. Πολλοί από τους αρχικούς προμηθευτές των συσκευών συλλογής δεδομένων μπήκαν σε αυτήν την αγορά. Τα εμπορικά συστήματα επίσης άρχισαν να αναπτύσσουν τα τοπικά αυτόνομα προϊόντα που θα μπορούσαν να συνδεθούν με την κεντρική βάση δεδομένων των αρχείων. Μερικοί προμηθευτές των συστημάτων στην Βόρεια Αμερική άρχισαν να εμπορεύονται τα προϊόντα τους στο Ηνωμένο Βασίλειο και στην Ευρώπη. Το GeaC είναι ένα παράδειγμα. Η πρώτη εγκατάσταση σε μια βρετανική βιβλιοθήκη ήταν το 1979 και έγινε δημοφιλής στις πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες την δεκαετία του '80. Το αρχικό σύστημα ενσωμάτωσε τη δυνατότητα αναζήτησης του κοινού με το κεντρικό σύστημα δανεισμού. Αυτό το σύστημα πληροφόρησης (GeaC όπως έγινε γνωστό) χρησιμοποιεί υπολογιστές του ίδιου του προγράμματος και αυτόνομο λογισμικό.

Η online πρόσβαση σε βιβλιογραφικά δεδομένα είναι γνωστή ως OPAC. Αυτή η πρώτη γενιά OPAC ευρετηρίαζε σύμφωνα με προσυνδυασμένες φράσεις, με σημεία πρόσβασης παρόμοια με εκείνα ενός παραδοσιακού καταλόγου, δηλ. συγγραφέας, τίτλος (ως φράση), ταξινομικός αριθμός (ως φράση) ή ενδεχομένως θεματικές επικεφαλίδες (ως φράση). Παραγόμενες λέξεις κλειδιά θα μπορούσαν επίσης να χρησιμοποιηθούν. Τέτοιοι OPAC είναι πρώτιστα εργαλεία εντοπισμού

και αναζήτησης στοιχείων, επομένως είναι αρκετά χρήσιμα για την έρευνα ήδη γνωστών στοιχείων.

2.5. Μέσα – Τέλη δεκαετίας του '80

Μέχρι τα μέσα της δεκαετίας του '80 υπήρξε μεγάλος αριθμός προμηθευτών που παρείχαν ενσωματωμένα συστήματα για τη διαχείριση βιβλιοθηκών που περιλάμβαναν τροποποιήσεις για διάφορα υποσυστήματα όπως την καταλογογράφηση, τις προσκτήσεις, την κυκλοφορία, τον έλεγχο των σειρών, το διαδανεισμό και φυσικά τους OPAC. Μια ανάλυση της αγοράς αυτοματοποιημένων συστημάτων βιβλιοθηκών εμφανίζεται κάθε χρόνο στο περιοδικό Library Journal για τις ΗΠΑ και στο Program για το Ηνωμένο Βασίλειο. Μερικοί νέοι προμηθευτές όπως οι Dynix¹, άρχισαν να μπαίνουν στην αγορά με τα προϊόντα που ενσωμάτωναν τη δεύτερη γενιά OPAC, η οποία είναι βασισμένη στις τεχνικές ανάκτησης πληροφοριών που αναπτύχθηκαν από τις online υπηρεσίες αναζήτησης. Αυτοί οι OPAC είναι επίσης γνωστοί ως λέξεις-κλειδιά ή μετά-συνδυασμένοι OPAC. Τα σημεία πρόσβασης σε τέτοιους OPAC είναι λέξεις από τους τίτλους, τις θεματικές επικεφαλίδες, τους συγγραφείς ή άλλα ονόματα και οι όροι αναζήτησης μπορούν να συνταχθούν με τη χρήση των τελεστών Boolean. Οι περισσότεροι OPAC λειτουργούν έτσι.

Οι OPAC έγιναν πολύ δημοφιλείς κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του '80 και αυτό οδήγησε στη δημιουργία μιας πλούσιας βιβλιογραφίας. Όπως στο περιοδικό Program, το οποίο αφορούσε στους OPAC και περιελάμβανε άρθρα που παρείχαν μια επισκόπηση των εξελίξεων εκείνης της περιόδου στην Βόρεια Αμερική και την Αυστραλία καθώς επίσης και στους λειτουργικούς OPAC σε διάφορους τύπους βιβλιοθηκών στο Ηνωμένο Βασίλειο. Η γρήγορη διαθεσιμότητα των

¹ Το Dynix διαθέτει αυτοματοποιημένο λογισμικό βιβλιοθηκών προσφέροντας και μεταφέροντας βιβλιοθηκονομικές υπηρεσίες σε κάθε ενδιαφερόμενο.

OPAC στην Αυστραλία ακολούθησε την πρώτη επίδειξη το 1981 ενός OPAC από το πανεπιστήμιο της Αδελαΐδα έτσι ώστε μέχρι το 1985 πολλά από τα πανεπιστήμια και τα τεχνολογικά ιδρύματα και μερικές δημόσιες βιβλιοθήκες να έχουν εφαρμόσει ενσωματωμένα συστήματα διαχείρισης βιβλιοθηκών (όπως URICA, VTLS, GeaC, LIBIS) με τις τροποποιήσεις ενός OPAC. Η συνεδρίαση του 1986 της Ευρωπαϊκής Ομάδας Αυτοματοποίησης Βιβλιοθηκών επικεντρώθηκε στον OPAC. Το τμήμα έρευνας και ανάπτυξης της βρετανικής βιβλιοθήκης υιοθέτησε μια πολιτική χρηματοδότησης της έρευνας πάνω στον OPAC και διέθεσε £300,000 για τέτοια προγράμματα το 1985.

2.6. Η δεκαετία του '90

Η δεκαετία του '90 είδε μια μεγάλη αναταραχή στα συστήματα διαχείρισης βιβλιοθηκών.

Η αγορά αλλάζει πολύ προς το παρόν και πολλοί από τους προμηθευτές προσφέρουν τώρα τα προϊόντα που τρέχουν με μια σειρά από προγράμματα. Αυτά τα συστήματα χρησιμοποιούν το χαμηλότερο κόστος, λογισμικό υψηλής απόδοσης καθώς επίσης και τα πρότυπα για την επικοινωνία των συστημάτων και των συγγενικών συστημάτων διαχείρισης βάσεων δεδομένων. Η αρχιτεκτονική σε μερικά από αυτά τα νέα συστήματα διαχωρίζει το λογισμικό (Client), που παρέχει τη διεπαφή στο χρήστη και τρέχει συνήθως σε ένα PC ή έναν τερματικό σταθμό, και έναν (server) που επιτρέπει τη διαχείριση βάσεων δεδομένων συνήθως σε έναν μακρινό υπολογιστή. Το πρωτόκολλο επικοινωνίας client/server καθορίζει τους κανόνες με τους οποίους οι clients (πελάτες) και οι servers (εξυπηρετητές) μπορούν να διασυνδεθούν με ανόμοια συστήματα. Τα παραδείγματα αυτών των προτύπων είναι: τα πρότυπα του ISO για την αναζήτηση και ανάκτηση (ISO 10162/10163) το οποίο εφαρμόζεται στις ΗΠΑ ως (NISO) Z39.50.

Όσον αφορά τους OPAC μερικά από τα συστήματα αυτήν την περίοδο ενσωματώνουν αυτά τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα που περιγράφονται συχνά ως "Τρίτη γενιά OPAC" τα οποία περιλαμβάνουν:

- Ενισχυμένες εγγραφές που συμπεριλαμβάνουν επιπλέον ελεγχόμενα και μη σημεία πρόσβασης, όπως οι τίτλοι κεφαλαίων στα βιβλία.
- Αποδοχή των φράσεων αναζήτησης στην κοινή γλώσσα, με δυνατότητες χρησιμοποίησης ενός λεξικού για να παρέχει τις συντμήσεις, τα συνώνυμα ή τις παραλλαγές συλλαβισμού.
- Παροχή αυτοματοποιημένου κειμένου.

- Χρησιμοποιώντας όρους από σχετικές εγγραφές που ανακτώνται για να ενισχύσουν την στρατηγική αναζήτησης και
- Επιδεικνύοντας πρώτα τις πιο σχετικές εγγραφές.

Μια έρευνα για τους καταλόγους ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στην Μεγάλη Βρετανία πραγματοποιήθηκε το 1992. Ο κύριος στόχος της έρευνας ήταν να συλλεχθούν πληροφορίες που θα διευκόλυναν τον μελλοντικό προγραμματισμό σε θέματα πολιτικών πρόσβασης, αλλά και γενικότερες πληροφορίες που θα προέκυπταν για τους OPAC. Εκατόν τέσσερα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν στα πανεπιστήμια, τα πολυτεχνεία, τα ιδρύματα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, τα σκοτσέζικα κεντρικά ιδρύματα και τα κολέγια. Από αυτά, στα δώδεκα αναφερόταν η πλήρης ή εν μέρει χρήση παραδοσιακών δελτιοκαταλόγων, στα επτά χρησιμοποιούνταν λογισμικό “in house” για τους OPAC και στα υπόλοιπα εβδομήντα πέντε αναφέρθηκε η χρησιμοποίηση συστημάτων που υπήρχαν στην αγορά. Διαπιστώθηκε ότι οι OPAC καλύπτουν όχι μόνο μονογραφίες αλλά και περιοδικά, διατριβές, μικροφόρμες, χάρτες, μουσική, λογισμικό υπολογιστών και αρκετό ακόμη υλικό.

2.7. Ο χρήστης

Ο χρήστης έρχεται συνήθως στον OPAC με μια ιδιαίτερη ανάγκη για πληροφόρηση.

Οι OPAC παρέχουν στους βιβλιοθηκονόμους την ευκαιρία, για πρώτη φορά, να εξετάσουν με μεγάλη λεπτομέρεια αυτό που συμβαίνει πραγματικά όταν οι χρήστες προσπαθούν να βρουν το υλικό σε μια βιβλιοθήκη, ή όταν ψάχνουν ένα ιδιαίτερο θέμα. Οι περισσότεροι OPAC παρέχουν τις οθόνες βοήθειας για να βοηθήσουν τους χρήστες στις υπαγόμενες αναζητήσεις τους. Οι φυσικές πτυχές όπως ο φωτισμός, η χρήση του χρώματος στην οθόνη, ο έλεγχος θορύβου και το σχέδιο των επίπλων σχετικά με την τοποθέτηση των τερματικών OPAC ή των τερματικών σταθμών πρέπει να λαμβάνονται πολύ σοβαρά υπόψιν και από τους βιβλιοθηκονόμους αλλά και από τους ίδιους τους χρήστες αφού αφορά την δική τους καλύτερη, άνετη και πιο αποτελεσματική αναζήτηση. Μερικές φορές τα τερματικά OPAC εγκαθίστανται έτσι ώστε ο χρήστης να μπορεί να ψάξει ίσως για μια γρήγορη αναζήτηση όρθιος, ενώ άλλα, μπορούν να σχεδιαστούν για τον χρήστη όντας καθισμένος σε μια κατάλληλη καρέκλα (Tedd, 1994).

2.8. Η διεπαφή

Οποιοσδήποτε βιβλιοθηκονόμος θα πρέπει να είναι σε θέση να λάβει μερικές αποφάσεις σχετικά με το περιβάλλον εργασίας των οθονών των OPAC, τη μορφή των μηνυμάτων, τις λεπτομέρειες εμφάνισης των εγγραφών κλπ.

Ο Crawford παρέχει πολλές πρακτικές οδηγίες, πολλά παραδείγματα οθονών OPAC και προτάσεις για έναν καλό σχεδιασμό τους. Τα θέματα που θίγονται στο βιβλίο του περιλαμβάνουν:

- Η πρώτη σελίδα πρέπει να προσδιορίζει την βιβλιοθήκη, να είναι σαφής, να προσκαλεί τους νέους χρήστες και να επιτρέπει στους πεπειραμένους χρήστες να αρχίσουν αμέσως την αναζήτηση.
- Ένας OPAC πρέπει πάντα να δίνει κάποια ένδειξη στο χρήστη περίπου που είναι, πως έφθασε εκεί και που μπορεί να πάει έπειτα.
- Ένας OPAC πρέπει να αποφεύγει την εξειδικευμένη ορολογία και τις κωδικοποιήσεις και πρέπει να χρησιμοποιεί λεξιλόγιο γνωστό στους περισσότερους χρήστες.
- Το ξεφύλλισμα των οθόνων μπορεί να είναι πυκνότερο από άλλες οθόνες και πρέπει να κανονίζει τις στήλες ώστε να είναι αναγνώσιμες.
- Τα επαναλαμβανόμενα λάθη μπορούν να ερμηνευτούν ως κλήσεις για βοήθεια.
- Μια οθόνη αποτελέσματος αναζήτησης πρέπει να παρουσιάζει τον αριθμό στοιχείων που ανακτώνται.
- Όταν ένα γνωστό στοιχείο ανακτάται η πρώτη ένδειξη πρέπει να περιλαμβάνει τη θέση του στον χώρο της βιβλιοθήκης και τον αριθμό της ήδη υπάρχουσας, προηγούμενης, ανάκτησης.

- Οι κενές γραμμές και οι κατά διαστήματα γραμμές πρέπει να χρησιμοποιούνται για να καταστήσουν τις βιβλιογραφικές αναφορές σαφείς και εύκολες να διαβαστούν.
- Οι χρήστες πρέπει να είναι σε θέση να κρατήσουν το ιστορικό της έρευνάς τους και να ανακτήσουν οποιαδήποτε στιγμή θελήσουν αυτό το ιστορικό.
- Οι OPAC πρέπει να παρέχουν εκτύπωση των εικόνων της οθόνης και των βιβλιογραφιών.
- Τα μηνύματα συστημάτων πρέπει να είναι σαφή και ουδέτερα.
- Η βοήθεια πρέπει πάντα να είναι διαθέσιμη.
- Η γρήγορη απάντηση είναι μια θεμελιώδης ιδιότητα ενός επιτυχή OPAC.

Μερικά χαρακτηριστικά γνωρίσματα του WEB OPAC είναι:

1. Γραφική διεπαφή με το χρήστη (GUI) το οποίο θεωρείται χαρακτηριστικά ως συνδυασμός παραθύρων με pull-down ή με εξελισσόμενες επιλογές εικόνων και μιας συσκευής υπόδειξης όπως το ποντίκι ή trackball για να χειριστεί τις πληροφορίες.
2. Βιβλιογραφικές και μερικές φορές πλήρων κειμένων βάσεις δεδομένων.
3. Παροχή άμεσης πρόσβασης στη βιβλιογραφική βάση δεδομένων μιας βιβλιοθήκης με τη βοήθεια του τερματικού ή του PC.
4. Παροχή της εκπαιδευτικής βοήθειας.
5. Επίδειξη των αποτελεσμάτων αναζήτησης με εύκολα κατανοητή μορφή, μερικές φορές εξ' αποστάσεως πρόσβαση από τη θέση της βιβλιοθήκης.
6. Παροχή της αναζήτησης μέσω ποικίλων σημείων πρόσβασης όπως ο συντάκτης, ο τίτλος, η λέξη-κλειδί, το

θέμα, ο περιοδικός τίτλος, η σειρά, ο αριθμός κατηγορίας
ISSN, ISBN.

2.9. Το λογισμικό αναζήτησης

Ο βασικός σκοπός του λογισμικού αυτοματοποίησης βιβλιοθηκών είναι να βοηθήσει στη δημιουργία μιας βάσης δεδομένων των βιβλιοθηκών, η οποία στη συνέχεια θα παρέχει έναν online κατάλογο για να βοηθήσει τους χρήστες στον προσδιορισμό και τον εντοπισμό των απαραίτητων εγγραφών τους. Η παρούσα τάση σε αυτόν τον τομέα είναι ότι αυτά τα προγράμματα υποστηρίζουν επίσης τη δυνατότητα του ιστού-opac, από την οποία ο κατάλογος βιβλιοθηκών μπορεί να αναζητηθεί γρήγορα μέσω του διαδικτύου από τους φυλλομετρητές.

Παρουσιάζει τους καταλόγους βιβλιοθηκών με μορφή υπερκειμένου το οποίο μπορεί να συνδεθεί με το πλήρες κείμενο του ηλεκτρονικού πόρου όπου αυτό υπάρχει. Με την αυξανόμενη διαθεσιμότητα του λογισμικού βιβλιοθηκών και των συστημάτων OPAC στην αγορά, οι βιβλιοθήκες εισήγαγαν αυτούς, υποθέτοντας ότι οι χρήστες θα χρησιμοποιήσουν συνήθως τον OPAC για να καθορίσουν τη διαθεσιμότητα ενός εγγράφου ή ενός συνόλου εγγράφων με τα διάφορα σχήματα του. Επομένως, οι online κατάλογοι, έγιναν μια εξαιρετικά σημαντική διεπαφή για τους χρήστες βιβλιοθηκών και πρέπει να είναι όσο το δυνατόν ευκολότεροι στην χρήση.

Οι περισσότεροι OPAC επιτρέπουν την αναζήτηση με φράση και με λέξη-κλειδί ενώ δυο μόνο οι URICA και Libertas εκτελούν μια αναζήτηση με λέξη-κλειδί εάν η αναζήτηση με φράση αποτύχει. Δεν προσφέρουν όλοι οι OPAC την δυνατότητα αναζήτησης με τη χρήση τελεστών Boolean. Μερικά συστήματα π.χ. GeaC, Dynix, έχουν τα λογισμικά για την παρουσίαση σχετικών αναγραφών.

Είναι επίσης σημαντικό να λάβουμε υπόψη ότι ο OPAC χρησιμοποιείται από έναν εξαιρετικά ετερογενή πληθυσμό χρηστών, πιθανώς τον ευρύτερο οποιουδήποτε τύπου συστήματος ανάκτησης πληροφοριών, γεγονός, το οποίο πρέπει να λαμβάνεται σοβαρά υπόψιν

τόσο από τους ίδιους τους κατασκευαστές, μηχανικούς λογισμικών συστημάτων, όσο και από τους ίδιους τους Βιβλιοθηκονόμους, με σκοπό την εξέλιξη της τεχνολογίας, την εύρεση νέων μέσων αναζήτησης, γρηγορότερων, οικονομικότερων και φυσικά αποτελεσματικότερων, όσον αφορά αυτά τα συστήματα ανάκτησης. Επίσης, σοβαρά θα πρέπει να λαμβάνεται και από τους ίδιους τους χρήστες, οι οποίοι θα πρέπει με την σειρά τους να μην μένουν απαθείς στις νέες τάσεις της τεχνολογίας, αλλά κατά διαστήματα να ενημερώνονται, να πληροφορούνται από τους ίδιους τους βιβλιοθηκονόμους ή το προσωπικό της εκάστοτε υπηρεσίας και να εκπαιδεύονται στα νέα συστήματα πληροφόρησης μέσω κάποιων ειδικών σεμιναρίων, προγραμμάτων και συνεδρίων που διοργανώνονται κατά καιρούς.

2.10 Έννοια, καθορισμός και προσεγγίσεις της ευχρηστίας (Usability)

Στον αιώνα της πληροφόρησης, η ουσιαστική λειτουργία της συντήρησης και της διάδοσης της πολιτιστικής κληρονομιάς των αρχείων, των μουσείων και των βιβλιοθηκών, εκτελείται στο ψηφιακό περιβάλλον με τα μέσα των σύγχρονων τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας.

Η ευχρηστία (usability) είναι ένας τομέας της αλληλεπίδρασης μεταξύ ανθρώπου και υπολογιστή που προέκυψε με τη διαδεδομένη χρήση των συστημάτων βασισμένων στον υπολογιστή. Παρέχει τα απαραίτητα εργαλεία και τις προσεγγίσεις για ανάπτυξη, εκμετάλλευση και αξιολόγηση των τεχνολογιών υπογραμμίζοντας τις κοινές υπηρεσίες μνήμης. Προκειμένου να επιτευχθεί ο δηλωμένος στόχος, πρέπει πρώτα να ολοκληρωθούν οι ακόλουθοι στόχοι:

1. Η έννοια της ευχρηστίας και τα βασικά στοιχεία της πρέπει να καθοριστούν, λαμβάνοντας υπόψη τις διαφορετικές προσεγγίσεις και ερμηνείες.
2. Οι μέθοδοι ευχρηστίας, τα εργαλεία και οι τεχνικές αξιολόγησης που ενσωματώνονται στην βιομηχανία, τα πρότυπα του ISO και τα ερευνητικά προγράμματα πρέπει να αναθεωρηθούν.
3. Η κοινωνική και δημογραφική ανάμειξη χαρακτηριστικών γνωρισμάτων χρηστών, οι πολιτιστικοί και άλλοι παράγοντες κρίσιμοι για την ευχρηστία των υπηρεσιών βασισμένων στην τεχνολογία, πρέπει να αναλυθούν.
4. Τέλος, η συνειδητοποίηση της ευχρηστίας, τα πρότυπα και οι τρέχουσες τεχνικές ευχρηστίας πρέπει να ερευνηθούν.

Η ευχρηστία (usability) είναι ένας σημαντικός ερευνητικός τομέας στην αλληλεπίδραση ανθρώπου-υπολογιστή (Human Computer Interaction-HCI), που άκμασε στη δεκαετία του '80 καθώς οι προσωπικοί υπολογιστές έγιναν κυρίαρχοι στους πολλαπλούς τομείς των ανθρώπινων δραστηριοτήτων. Η εστίαση του HCI είναι στην επικοινωνία μεταξύ ανθρώπου και μηχανής όπου και οι δύο ερμηνεύονται ως συστήματα επεξεργασίας πληροφοριών. Σε αυτό το πλαίσιο, η ευχρηστία συμβάλλει στην κατανόηση του ποιοι παράγοντες οδηγούν στην επιτυχή αλληλεπίδραση μεταξύ των χρηστών και των υπολογιστών.

Παρά αυτήν την αυξανόμενη εστίαση στην ευχρηστία, δεν υπάρχει καμία κοινή συμφωνία μεταξύ των επαγγελματιών του HCI για έναν καθορισμό της έννοιας. Μία διαδεδομένη προσέγγιση της ευχρηστίας αναφέρεται σε όρους όπως την ευκολία-χρήση, φιλικότητα προς το χρήστη, και ευκολία υπονοώντας τα συστήματα που απαιτούν την ελάχιστη γνωστική και φυσική προσπάθεια και μπορούν οι χρήστες να ολοκληρώσουν τους στόχους τους επιτυχώς. Για παράδειγμα, το ίδρυμα ηλεκτρικών και μηχανικών ηλεκτρονικής καθορίζει την ευχρηστία ως ευκολία με την οποία ένας χρήστης μπορεί να μάθει να λειτουργεί, να προετοιμάζει και να ερμηνεύει τα αποτελέσματα ενός συστήματος (Glosiene and Manzhukh, 2004).

2.11. Αξιολόγηση ευχρηστίας λογισμικού (Usability Evaluation)

Όπως φαίνεται είναι πολύ σημαντικό να εξασφαλιστεί η ευχρηστία του λογισμικού. Αλλά υπάρχει ορισμός της ευχρηστίας ή εύχρηστο λέγεται το σύστημα που ικανοποιεί τις ανάγκες των αξιολογητών κατά μάλλον "διαισθητικό" τρόπο;

Σύμφωνα με την J. Preece (1994) υπάρχουν τέσσερις βασικές παράμετροι ευχρηστίας:

- Ευκολία και ταχύτητα εκμάθησης χρήσης του συστήματος.
- Απόδοση εκτέλεσης των λειτουργιών του (ταχύτητα, λάθη).
- Προσαρμοστικότητα του συστήματος.
- Υποκειμενική εντύπωση (ικανοποίηση ή μη) των χρηστών κατά την επαφή τους με το σύστημα.

Η ίδια συγγραφέας διακρίνει πέντε κύριες μεθόδους αξιολόγησης ευχρηστίας:

1. Μέθοδοι παρακολούθησης ή βιντεοσκόπησης του χρήστη.
2. Ερωτηματολόγια και συνεντεύξεις.
3. Εργαστηριακές μετρήσεις – πειράματα.
4. Μέθοδοι συμμετοχής του αξιολογητή στις ομάδες χρηστών.
5. Μέθοδοι πρόβλεψης (χρησιμοποιούνται ειδικοί και δεν εμπλέκονται πραγματικοί χρήστες).

Η φάση αξιολόγησης ευχρηστίας μπορεί να λάβει χώρα τόσο κατά την διαδικασία ανάπτυξης του λογισμικού (σχηματική αξιολόγηση, formative evaluation), δηλαδή κατά το πειραματικό στάδιο στο οποίο αναπτύσσεται, όσο και κατά τη διαδικασία αξιολόγησης του τελικού προϊόντος (αθροιστική αξιολόγηση, summative evaluation), η οποία λαμβάνει χώρα αφού το σύστημα έχει αποδοθεί προς χρήση από το στοχευόμενο κοινό.

Είναι προφανές ότι καμία από τις μεθόδους ελέγχου ευχρηστίας δεν είναι προτιμότερη από την άλλη. Η επιλογή κατάλληλης μεθόδου

εξαρτάται τόσο από την φύση του λογισμικού όσο και από την φάση της ανάπτυξης του κατά την οποία θα αξιολογηθεί η ευχρηστία του.

3. Αξιολόγηση Υπηρεσίας OPAC.

*Έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης & Υπηρεσίας
Πληροφόρησης (ΒΥΠ) του Πανεπιστημίου Πατρών για την
αξιολόγηση του καταλόγου OPAC.*

3.1. Εισαγωγή

Η αξιολόγηση υπηρεσιών θεωρείται μια διαδικασία ζωτικής σημασίας, ένα απαραίτητο εργαλείο για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη μιας υπηρεσίας πληροφόρησης, στην πρόκληση για την αναθεώρηση του παραδοσιακού της ρόλου και την ένταξή της στον 21^ο αιώνα.

Οι ραγδαίοι ρυθμοί της τεχνολογικής εξέλιξης, η πληθώρα νέων δυνατοτήτων απόκτησης της πληροφορίας, οι νέες μέθοδοι, που άρχισαν πλέον συστηματικά να υιοθετούνται και στο χώρο των Ελληνικών Βιβλιοθηκών, αλλά και η ανάγκη αλλαγής του τρόπου παροχής υπηρεσιών και των παραδοσιακών μεθόδων, αποτελούν το έναυσμα για τη μεθοδική αναζήτηση του τρόπου εφαρμογής τους και των τάσεων που δημιουργούνται από την απόλυτη ή μερική αποδοχή τους από τον τελικό χρήστη.

Βέβαια, η αναγκαιότητα για αναζήτηση τέτοιων δεδομένων δεν είναι κάτι πρωτόγνωρο. «Τί πραγματικά θέλουν οι χρήστες και τί μια βιβλιοθήκη πρέπει να κάνει για αυτό;» ήταν και θα είναι το βασικό ερώτημα. Ωστόσο, ο τρόπος προσέγγισης του και η σωστή αξιοποίηση των δεδομένων, αποτελούν σήμερα, περισσότερο από κάθε άλλη φορά, ένα σοβαρό πρόβλημα. Οι ιδιομορφίες και η ποικιλομορφία, που παρατηρούνται στις μέρες μας, στο χώρο της πληροφόρησης και οι αυξημένες απαιτήσεις καθιστούν το έργο αυτό ακόμη πιο δύσκολο.

Στην παρούσα έρευνα επιλέχθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου, ως η καταλληλότερη, για την εκπόνηση της. Κατά τον σχεδιασμό του ερωτηματολογίου λήφθηκαν υπόψη οι βασικές αρχές σχεδιασμού, αλλά και οι βασικές αρχές επικοινωνίας, έτσι ώστε να είναι όσο το δυνατόν πιο σαφή τα ζητούμενα στοιχεία και πιο αξιόπιστα τα αποτελέσματα.

Βασικός σκοπός της έρευνας ήταν να συλλεχθούν πληροφορίες σχετικά με τον κατάλογο OPAC της ΒΥΠ και η αξιολόγηση της χρησιμότητάς του. Σημαντικές υποκατηγορίες αυτού του σκοπού ήταν η καταγραφή:

1. Της συχνότητας που χρησιμοποιούν οι χρήστες τον OPAC της ΒΥΠ και
2. Η συχνότητα που επισκέπτονται τη ΒΥΠ.

Αυτές οι ερωτήσεις εντάχθηκαν στο α' μέρος του ερωτηματολογίου μαζί με ερωτήσεις δημογραφικού περιεχομένου, όπως η ηλικία, η ιδιότητα, η σχολή κ.ο.κ.

Επίσης, στο β' μέρος του ερωτηματολογίου, που αποτέλεσε και το βασικό κορμό της έρευνας, συγκεντρώθηκαν χρήσιμα δεδομένα σχετικά με:

1. Το εάν χρησιμοποιήθηκαν λέξεις-κλειδιά και όχι ολοκληρωμένες φράσεις κατά τη διάρκεια της αναζήτησης.
2. Το εάν γνώριζε ο κάθε χρήστης τον ταξινομικό αριθμό και τη θέση του βιβλίου στο χώρο της ΒΥΠ.
3. Το εάν γνώριζε ο κάθε χρήστης την κατάσταση που βρισκόταν το βιβλίο τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή π.χ. αν ήταν δανεισμένο κλπ.
4. Το εάν γνώριζαν τους βοηθητικούς όρους OR, AND, AND-NOT, και τέλος
5. Τα εάν έμεινε ο χρήστης ικανοποιημένος από τα αποτελέσματα της αναζήτησής του ή χρειάστηκε τη βοήθεια κάποιου αρμόδιου της βιβλιοθήκης.

Τα αποτελέσματα της εμπειρικής αυτής διερεύνησης καθώς και η περαιτέρω ερμηνεία και ανάλυσή τους, αποτελούν σημαντική πηγή άντλησης στοιχείων αποτίμησης αλλά και οδηγό αναδιοργάνωσης και βελτιστοποίησης των υπηρεσιών της ΒΥΠ. Σε ότι αφορά δε στις νεότερες υπηρεσίες, τα δεδομένα αυτά θα αποτελέσουν εργαλείο σύγκρισης

στοιχείων προόδου και εξέλιξης για μελλοντικές σχετικές έρευνες της ΒΥΠ.

3.2. Μεθοδολογία

3.2.1. Δείγμα

Η διαδικασία σχεδιασμού του δείγματος μιας έρευνας αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της. Το μέγεθος και οι ιδιότητες (θέση, ομαδοποιήσεις, συμπεριφορά) του συνολικού πληθυσμού, η μέθοδος δειγματοληψίας καθώς και το βέλτιστο μέγεθος του δείγματος είναι οι κυριότερες παράμετροι της διαδικασίας. Στο χώρο των βιβλιοθηκών, με την εξαίρεση των περιπτώσεων, όπου η έρευνα ουσιαστικά αποτελεί ένα μεγάλο και επιστημονικό ερευνητικό πρόγραμμα εντός του χώρου της βιβλιοθήκης, σε διεθνές επίπεδο η διεξαγωγή σχετικών ερευνών χαρακτηρίζεται από πρακτικές και διαδικασίες συνήθως "ερασιτεχνικές", υποκειμενικές και κυρίως χωρίς το αναγκαίο επιστημονικό υπόβαθρο.

Τέτοιου είδους πρακτικές, με συνηθέστερη τη χρήση ερωτηματολογίων σε συμπτωματικά – υποκειμενικά και μεροληπτικά – κυρίως δείγματα (χρήστες που επισκέπτονται τους χώρους της βιβλιοθήκης) αποκλείουν το τυχαίο του δείγματος, καθώς και την αντιπροσωπευτικότητά του, με αποτέλεσμα τα δεδομένα που προκύπτουν να υπόκεινται σε "υποκειμενικούς" παράγοντες, αντανακλώντας τις εκάστοτε επιμέρους συνθήκες, κάτω από τις οποίες διεξήχθει η έρευνα, και να παρουσιάζεται μεγάλη απόκλιση από την πραγματική κατάσταση, οδηγώντας τον ερευνητή σε λάθος συμπεράσματα.

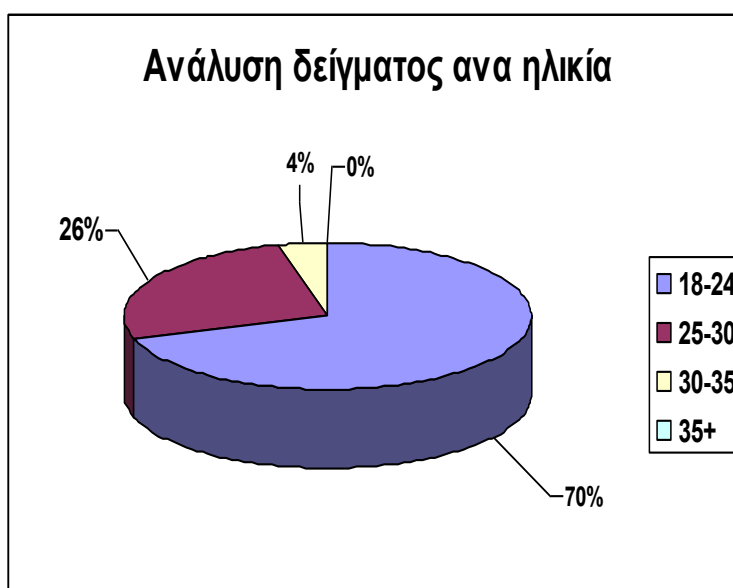
Στις περιπτώσεις που το ζητούμενο από μια έρευνα χρηστών είναι: η ακριβής αποτύπωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η ειλικρινής αντιμετώπιση των προβλημάτων και κυρίως η χρησιμοποίηση των αποτελεσμάτων ως μέσον χάραξης και σχεδιασμού της μελλοντικής στρατηγικής μιας βιβλιοθήκης, ο σχεδιασμός και η εκτέλεση της έρευνας απαιτούν σοβαρές προσπάθειες από τους ερευνητές, υιοθέτηση επιστημονικών τεχνικών, σωστό χρονικό προγραμματισμό και

προετοιμασία, καθώς και σχολαστική παρακολούθηση και έλεγχο κατά τη διεξαγωγή της έρευνας.

Για την παρούσα έρευνα επιλέχθηκε ένα κανονικά κατανομημένο τυχαίο δείγμα από το σύνολο του "εξεταζόμενου πληθυσμού" των χρηστών της ΒΥΠ, με τη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας. Επιλέχθηκαν, σύμφωνα και με τις απαιτήσεις της έρευνας, τα 50 πρώτα ερωτηματολόγια του τυχαίου δείγματος του πληθυσμού των χρηστών της ΒΥΠ, μέσα σε διάστημα δύο εβδομάδων περίπου. Στρώματα του δείγματος αποτέλεσαν οι ηλικίες των χρηστών (18-24, 25-30, 30-35, 35+) και υποστρώματα οι ιδιότητες των χρηστών εντός και εκτός της Πανεπιστημιακής κοινότητας (φοιτητής, μεταπτυχιακός, διδακτορικός, μέλος ΔΕΠ και εξωτερικός χρήστης ΤΕΙ ή ΕΑΠ).

Από τους 50 χρήστες, οι ιδιότητες που καταγράφηκαν και χρησιμοποιήθηκαν αργότερα για την ανάλυση του δείγματος ήταν: φοιτητής, μεταπτυχιακός, διδακτορικός και εξωτερικός χρήστης (ΤΕΙ-ΕΑΠ). Κανένας χρήστης με την ιδιότητα μέλους ΔΕΠ δεν καταγράφηκε.

Όπως φαίνεται από την κατανομή του δείγματος στο διπλανό διάγραμμα και στον παρακάτω πίνακα ηλικίας, από τους 50 χρήστες του δείγματος το 70% (35 χρήστες) ανήκουν στην ηλικία 18-24, το 26% (13 χρήστες) στην ηλικία 25-30 και τέλος μόνο το 4% (2 χρήστες) στην ηλικία μεταξύ 30-35. Κανένας χρήστης δεν υπήρξε πάνω από την ηλικία των 35 ετών.



Πίνακας ηλικίας

Ηλικία	Ποσοστό
18-24	70,00%
25-30	26,00%
30-35	4,00%
35+	0,00%

Όσον αφορά την ιδιότητά τους παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό χρηστών 66% (33 χρήστες) είναι φοιτητές, άρα αυτό μας δικαιολογεί και το δείγμα σχετικά με την ηλικία. Δηλαδή το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών που εντάσσονται στην ηλικία των 18-24 είναι φοιτητές αλλά και το μεγαλύτερο ποσοστό χρηστών του δείγματος της έρευνάς μας. Οι μεταπτυχιακοί είναι μόλις το 18% (9 χρήστες) ενώ οι διδακτορικοί και οι εξωτερικοί χρήστες κατέχουν το ίδιο ποσοστό 8% (4 χρήστες με την ιδιότητα του διδάκτορα έκαστος και 4 εξωτερικοί χρήστες) (Κορφιάτη και Γεωργίου, 1999).



Τα ευρήματα παρουσιάζονται γραφικά στο παραπάνω διάγραμμα και αναλυτικά στον πιο κάτω πίνακα ιδιότητας.

Πίνακας ιδιότητας

Ιδιότητα	Ποσοστό
Φοιτητές	66,00%
Μεταπτυχιακοί	18,00%
Διδακτορικοί	8,00%
Εξωτερικοί χρήστες	8,00%
Μέλη ΔΕΠ	0,00%

3.2.2. Μέσα συλλογής υλικού

Ως βασικό εργαλείο της έρευνας χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο μιας (1) σελίδας (βλ. παράρτημα) με κυριότερα χαρακτηριστικά :

1. Διαχωρισμό σε α' και β' μέρος.
 - a. Χρήση ερωτήσεων δημογραφικού χαρακτήρα στο α' μέρος.
 - b. Χρήση «κλειστών» ερωτήσεων διαβαθμισμένης συμφωνίας ή διαφωνίας του χρήστη στο β' μέρος.
2. Επιλογή έγχρωμου τύπου χαρτιού. Λόγω του ότι η έρευνα αφορούσε ως ένα μεγάλο μέρος της φοιτητές, η χρήση ενός ιδιαίτερου τύπου χαρτιού κρίθηκε ότι θα αύξανε την προσέλκυσή τους και την συμμετοχή τους στην έρευνα.
3. Δημιουργία ενός κουτιού συλλογής των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων.
4. Χρήση τεσσάρων ηλεκτρονικών υπολογιστών της ΒΥΠ. Σε αυτούς τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές είναι εγκατεστημένος ο Online κατάλογός της.

Και τέλος, η πολύτιμη και ανεκτίμητη βοήθεια των Βιβλιοθηκονόμων και των λοιπών εργαζομένων της ΒΥΠ και πολλοί άλλοι παράγοντες που θα αναλύσουμε παρακάτω, οι οποίοι έπαιξαν και αυτοί το δικό τους ρόλο για την ολοκλήρωσή της.

Τα βασικότερα προβλήματα της έρευνας αντιμετωπίστηκαν κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου από το τυχαίο δείγμα, όπως:

- Προβλήματα κατανόησης των ερωτήσεων που αναφέρονται στον κατάλογο OPAC και στα εργαλεία του κατά τη διάρκεια της αναζήτησης.

- Προβλήματα κατά τον τρόπο χρήσης του καταλόγου καθώς αρκετοί χρήστες δεν γνώριζαν καν την ύπαρξή του.
- Προβλήματα συνεργασίας, καθώς ορισμένοι, θέλουμε να πιστεύουμε λόγω έλλειψης χρόνου και φόρτου εργασίας, δεν συμπλήρωσαν τελικά το ερωτηματολόγιο ή το άφηναν αδιάφορα σε κάποιο μέρος της βιβλιοθήκης.

Παρόλα τα προβλήματα που αντιμετωπίστηκαν όμως όλοι οι χρήστες κατά την διάρκεια της αναζήτησής τους έδειξαν αρκετή θέληση τόσο στο να μάθουν από μόνοι τους, χωρίς την βοήθεια κάποιου βιβλιοθηκονόμου, τον τρόπο αναζήτησης μιας εγγραφής μέσω του ηλεκτρονικού καταλόγου της, όσο και στο ενδιαφέρον τους για την συγκεκριμένη υπηρεσία της ΒΥΠ, την οποία αρκετοί από τους χρήστες, μπορούμε να ομολογήσουμε μετά απογοήτευσης, δεν γνώριζαν καν την ύπαρξή της.

3.3. Ευρήματα

Στη συνέχεια παρουσιάζονται αναλυτικά με μορφή πινάκων και διαγραμμάτων και αναφέρονται τα κυριότερα ευρήματα της έρευνας. Για την καλύτερη δική σας κατανόηση των ευρημάτων, δίπλα από κάθε ποσοστό % αναφέρουμε σε παρένθεση και τον ακριβή αριθμό χρηστών όπου αυτό αντιστοιχεί. Εδώ θα ήταν χρήσιμο να εξηγήσουμε τον ρόλο που έχουν, και την διαφορά μεταξύ των μέτρων αξιολόγησης που θέσαμε στην επιλογή των απαντήσεων των χρηστών στο ερωτηματολόγιό μας.

Χρησιμοποιήσαμε, λοιπόν, τους όρους αξιολόγησης ‘Διαφωνώ Απόλυτα’, ‘Διαφωνώ’, ‘Συμφωνώ’ και ‘Συμφωνώ Απόλυτα’. Ο λόγος που επιλέξαμε τους συγκεκριμένους όρους και όχι άλλες εκφράσεις ήταν, γιατί κατά καιρούς, από διάφορες άλλες έρευνες και εργασίες, έχει παρατηρηθεί ότι οι χρήστες διευκολύνονται να απαντήσουν με αυτούς τους όρους, η ορολογία είναι πιο απλή, δεν τους μπερδεύει, και πάνω από όλα είναι πιο οικείο να απαντούν σε πρώτο πρόσωπο γιατί η ερώτηση απευθύνεται ευθέως σε αυτούς.

Όσον αφορά τώρα τα κριτήρια με τα οποία έγινε αυτή η επιλογή, λάβαμε υπόψη μας ότι οι χρήστες, οι οποίοι θα ήταν σίγουροι για την δήλωσή τους λογικά θα επέλεγαν την δήλωση αυτή που συνοδευόταν με το επίρρημα ‘Απόλυτα’, ακριβώς για να δείξουν ότι είναι 100% σίγουροι για τον ισχυρισμό τους. Αντιθέτως με αυτούς που αμφιταλαντεύονταν για τη δήλωσή τους, δηλαδή, φαίνονταν να μην γνωρίζουν το αντικείμενο, να μην απαντούν με βεβαιότητα, οι οποίοι και επέλεξαν τον σκέτο ισχυρισμό χωρίς επιρρηματικό προσδιορισμό ‘Διαφωνώ’ ή ‘Συμφωνώ’ ανάλογα.

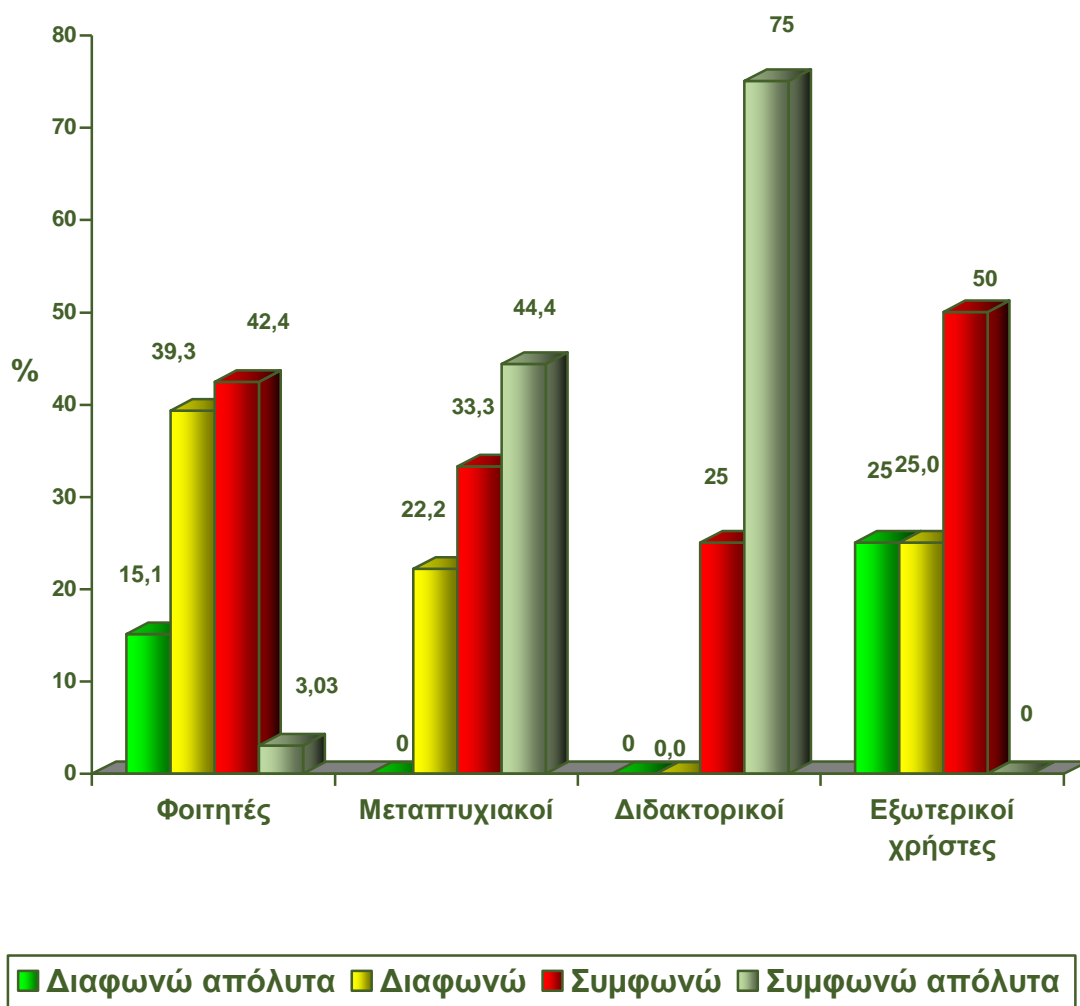
Στα άλλα ερωτήματα τα κριτήρια λήφθηκαν με βάση το ερώτημα που τέθηκε στους χρήστες, και το αποτέλεσμα που επιθυμούσαμε να έχουμε.

3.3.1. Χρήστες που χρησιμοποίησαν μόνον λέξεις - κλειδιά (π.χ. οικονομία) και όχι ολοκληρωμένες φράσεις.

Η πλειοψηφία των χρηστών της ΒΥΠ 40% (20 χρήστες), εμφανίζονται να χρησιμοποιούν μόνον λέξεις-κλειδιά και όχι ολοκληρωμένες φράσεις σε αντίθεση με το 32% (16 χρήστες) το οποίο και διαφωνεί με την παραπάνω δήλωση.

Εύκολα διαπιστώνεται επίσης παρακάτω στο διάγραμμα 1, ότι οι φοιτητές είναι στην πλειοψηφία τους αυτοί που συμφωνούν στη χρήση λέξεων – κλειδιών, δηλαδή το μεγαλύτερο ποσοστό από τα εργαλεία που χρησιμοποίησαν, το καταλάμβαναν οι λέξεις – κλειδιά, ενώ οι μεταπτυχιακοί φοιτητές είναι αυτοί που στην πλειοψηφία τους συμφωνούν απόλυτα, δηλαδή εξ' ολοκλήρου τα εργαλεία τους για την αναζήτησή τους ήταν οι λέξεις – κλειδιά. Αξιοσημείωτο είναι επίσης και το μηδενικό ποσοστό που παρατηρείτε στην επιλογή "διαφωνώ απόλυτα" όσον αφορά τους μεταπτυχιακούς και διδακτορικούς σε αντίθεση με το 15.1 % (5 χρήστες, όπου και οι 5 ανήκουν στην ιδιότητα των φοιτητών) που διαφωνεί απόλυτα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1. Χρήστες που χρησιμοποίησαν μόνο λέξεις κλειδιά και όχι ολοκληρωμένες φράσεις



Στον πίνακα 1 φαίνονται αναλυτικά ο πλυθησμός και το ποσοστό του δείγματος που λήφθηκε σύμφωνα με την ιδιότητα και τις δηλώσεις κάθε μιας χωριστά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1.

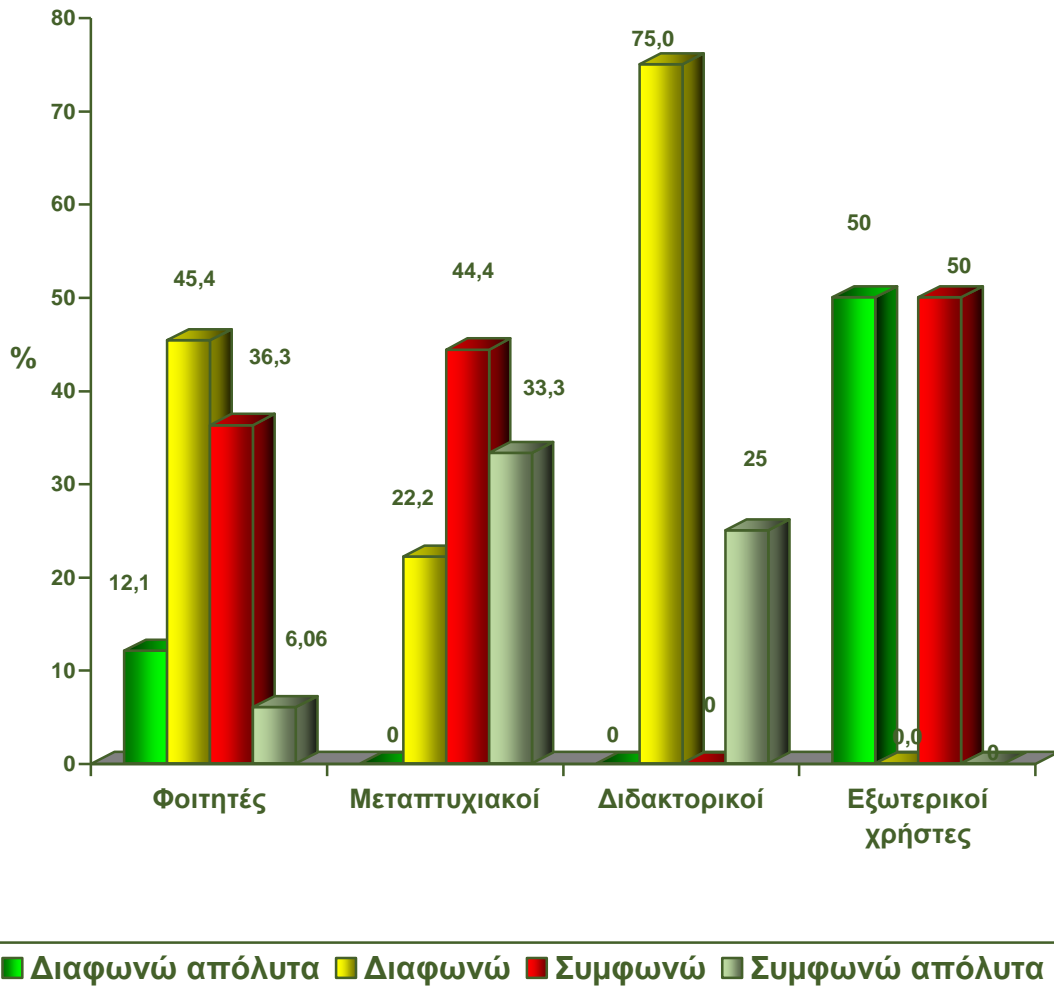
	Φοιτητές N (%)	Μεταπτυχιακοί N (%)	Διδακτορικοί N (%)	Εξωτερικοί χρήστες N (%)	Σύνολο N
Διαφωνώ απόλυτα	5 (15,1%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (25%)	6
Διαφωνώ	13 (39,3%)	2 (22,2%)	0 (0%)	1 (25%)	16
Συμφωνώ	14 (42,4%)	3 (33,3%)	1 (25%)	2 (50%)	20
Συμφωνώ απόλυτα	1 (3,03%)	4 (44,4%)	3 (75%)	0 (0%)	8

3.3.2. Χρήστες οι οποίοι γνώριζαν τον ταξινομικό αριθμό και τη θέση του βιβλίου στο χώρο της βιβλιοθήκης.

Η πλειοψηφία των χρηστών της ΒΥΠ 40% (20 χρήστες) διαφωνούν με τη δήλωση ότι γνώριζαν τα βασικά χαρακτηριστικά ενός βιβλίου όπως είναι περασμένο στον κατάλογο της βιβλιοθήκης, που αυτό δεν σημαίνει απαραίτητα την παντελώς άγνοιά τους για την ύπαρξη και τον ρόλο του ταξινομικού αριθμού ενός βιβλίου. Αντιθέτως ένα 36 % (18 χρήστες) συμφωνεί με την ίδια δήλωση, πράγμα που σημαίνει ότι οι μισοί περίπου από το δείγμα δυσκολεύτηκαν και οι άλλοι μισοί περίπου δεν δυσκολεύτηκαν καθόλου στην αναγνώριση του ταξινομικού αριθμού και της θέσης του βιβλίου στο χώρο της ΒΥΠ. Το 12% (6 χρήστες) διαφωνεί απόλυτα καθώς δεν γνωρίζει ποιος είναι ο ταξινομικός αριθμός και η θέση του βιβλίου στα ράφια της βιβλιοθήκης.

Διαπιστώνουμε από το παρακάτω διάγραμμα 2 ότι, οι φοιτητές είναι οι πιο πολλοί, συγκριτικά με τους μεταπτυχιακούς, τους διδακτορικούς και τους εξωτερικούς χρήστες οι οποίοι διαφωνούν με αυτήν την δήλωση, και με ένα ποσοστό που αποτελεί το 45,4 %. Επίσης το 75% της πλειοψηφίας των διδακτορικών καταλαμβάνει εκείνη την πλειοψηφία η οποία διαφωνεί με την παραπάνω δήλωση.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2. Χρήστες οι οποίοι γνώριζαν τον ταξινομικό αριθμό και τη θέση του βιβλίου στο χώρο της βιβλιοθήκης



Στον πίνακα 2 παρουσιάζουμε αναλυτικά τα ποσοστά και τον ακριβή αριθμό που διαφωνεί ή συμφωνεί σύμφωνα με την ιδιότητα στην οποία ανήκει ο κάθε χρήστης.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.

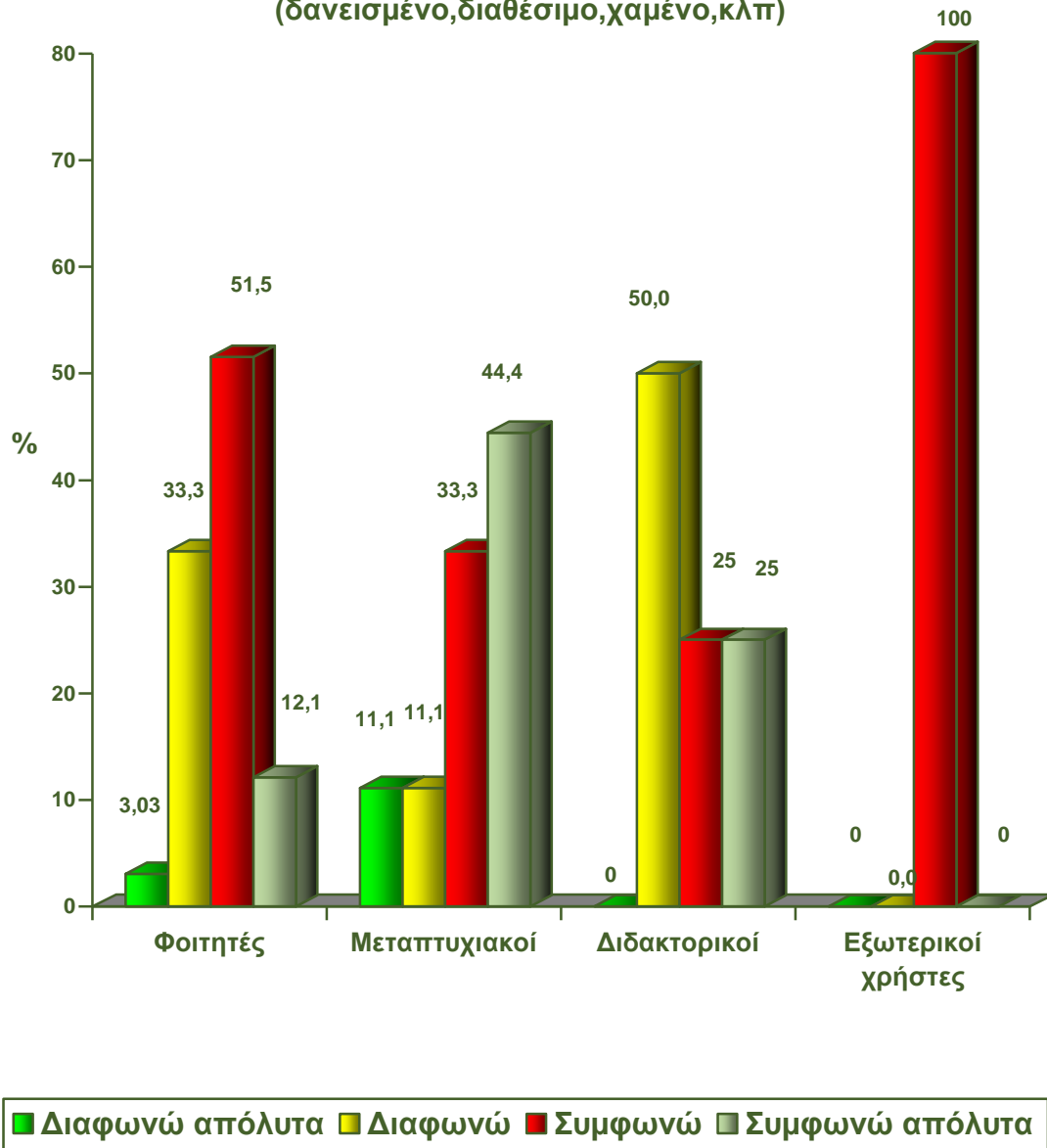
	Φοιτητές N (%)	Μεταπτυχιακοί N (%)	Διδακτορικοί N (%)	Εξωτερικοί χρήστες N (%)	Σύνολα N
Διαφωνώ απόλυτα	4 (12,1%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (25%)	6
Διαφωνώ	15 (45,4%)	2 (22,2%)	3 (75%)	0 (25%)	20
Συμφωνώ	12 (36,3%)	4 (44,4%)	0 (0%)	2 (50%)	18
Συμφωνώ απόλυτα	2 (6,06%)	3 (33,3%)	1 (25%)	0 (0%)	6

3.3.3. Χρήστες οι οποίοι αναγνώρισαν την κατάσταση του βιβλίου (π.χ. δανεισμένο, διαθέσιμο, χαμένο κλπ.)

Στην ερώτηση αυτή βλέπουμε ότι το 50% (25 χρήστες) του πληθυσμού του δείγματος, δηλαδή το μισό από το σύνολο των χρηστών αναγνώρισαν σε τι κατάσταση βρισκόταν το τεκμήριο της αναζήτησής τους δηλαδή αν ένα βιβλίο ήταν δανεισμένο, διαθέσιμο ή χαμένο και συμφώνησαν με την δήλωση αυτή. Το 28% (14 χρήστες) διαφώνησαν, 9 χρήστες συμφώνησαν απόλυτα και αυτό μας δηλώνει την 100% γνώση τους για το πρόγραμμα του καταλόγου της βιβλιοθήκης και μόνο ένα 4% (2 χρήστες) δεν αναγνώρισαν την κατάσταση του βιβλίου και διαφώνησαν απόλυτα με την δήλωση αυτή.

Όσον αφορά τώρα την ανάλυση ως προς την ιδιότητα του κάθε χρήστη παρατηρούμε από το διάγραμμα 3, που παρατίθεται στην επόμενη σελίδα, ότι για άλλη μια φορά όπως και στις προηγούμενες δυο δηλώσεις τους, οι φοιτητές είναι αυτοί που στην πλειοψηφία τους 51,5% συμφωνούν με την συγκεκριμένη δήλωση. Το 50% των διδακτορικών διαφωνεί, άρα δεν αναγνώρισαν την κατάσταση του βιβλίου, ενώ ολόκληρο από το σύνολο των εξωτερικών χρηστών (2 χρηστές από ΤΕΙ και 2 από το Ανοικτό Πανεπιστήμιο) συμφώνησαν με την δήλωση αυτή.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3. Χρήστες οι οποίοι αναγνώριζαν την κατάσταση του βιβλίου (δανεισμένο, διαθέσιμο, χαμένο, κλπ)



Στον παρακάτω πίνακα 3 παρατίθενται αναλυτικά τα αποτελέσματα της συλλογής του δείγματος.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.

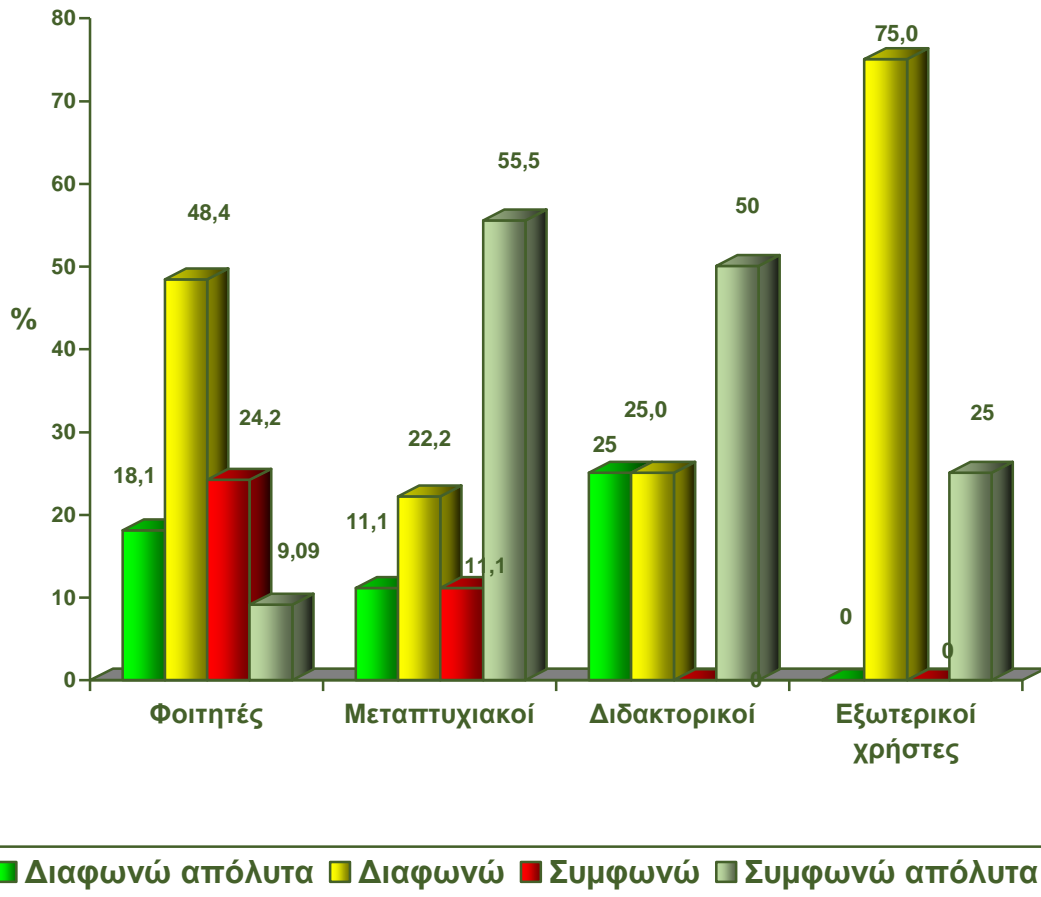
	Φοιτητές N (%)	Μεταπτυχιακοί N (%)	Διδακτορικοί N (%)	Εξωτερικοί χρήστες N (%)	Σύνολα N
Διαφωνώ απόλυτα	1 (3,03%)	1 (11,1%)	0 (0%)	0 (0%)	2
Διαφωνώ	11 (33,3%)	1 (11,1%)	2 (50%)	0 (0%)	14
Συμφωνώ	17 (51,5%)	3 (33,3%)	1 (25%)	4 (100%)	25
Συμφωνώ απόλυτα	4 (12,1%)	4 (44,4%)	1 (25%)	0 (0%)	9

3.3.4. Χρήστες οι οποίοι γνώριζαν τη χρησιμότητα των βοηθητικών όρων OR, AND, AND – NOT.

Στην δήλωση αυτή, κατά πόσο γνώριζαν τους βοηθητικούς όρους OR, AND, AND – NOT το μεγαλύτερο ποσοστό 44% (22 χρήστες) διαφώνησε. Αυτό δείχνει ότι ένα ικανοποιητικό ποσοστό γνώριζε την ύπαρξη αυτών των τελεστών και ακόμα πιο πολύ τον τρόπο χρήσης τους. Το γεγονός αυτό μας χαροποιεί ιδιαίτερα αφού κατά βάση οι συγκεκριμένοι τελεστές αφορούν τρόπους αναζήτησης σε διάφορες μηχανές αναζήτησης συμπεριλαμβανομένου αυτών που απαρτίζουν τις υπηρεσίες μιας βιβλιοθήκης. Στις δηλώσεις "διαφωνώ απόλυτα" και "συμφωνώ" βλέπουμε να υπάρχει μια ισοβαθμία 16% και 18% αντίστοιχα. Το 48,4% των φοιτητών διαφωνούν και αποτελούν την πλειοψηφία του δείγματος σε αντίθεση με τους μεταπτυχιακούς φοιτητές οι οποίοι στην πλειοψηφία τους 55,5% συμφωνούν απόλυτα και δείχνουν την γνώση τους για τη χρησιμότητα των βοηθητικών αυτών όρων.

Στο διάγραμμα 4 που ακολουθεί στην επόμενη σελίδα φαίνονται ξεκάθαρα τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής καθώς επίσης και το γεγονός ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των εξωτερικών χρηστών 75% διαφωνεί με αυτή τη δήλωση.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. Χρήστες οι οποίοι γνώριζαν την χρησιμότητα των βοηθητικών όρων OR,AND,AND-NOT



Στον πίνακα 4 που ακολουθεί φαίνονται αναλυτικά τα αποτελέσματα του δείγματος ανά ιδιότητα και οι δηλώσεις των χρηστών σε ποσοστά (%) και αριθμό πληθυσμού (N).

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.

	Φοιτητές N (%)	Μεταπτυχιακοί N (%)	Διδακτορικοί N (%)	Εξωτερικοί χρήστες N (%)	Σύνολα N
Διαφωνώ απόλυτα	6 (18,1%)	1 (11,1%)	1 (25%)	0 (0%)	8
Διαφωνώ	16 (48,4%)	2 (22,2%)	1 (25%)	3 (75%)	22
Συμφωνώ	8 (24,2%)	1 (11,1%)	0 (0%)	0 (0%)	9
Συμφωνώ απόλυτα	3 (9,09%)	5 (55,5%)	2 (50%)	1 (25%)	11

3.3.5. Χρήστες οι οποίοι έμειναν ικανοποιημένοι/ες με τα αποτελέσματα της αναζήτησής τους.

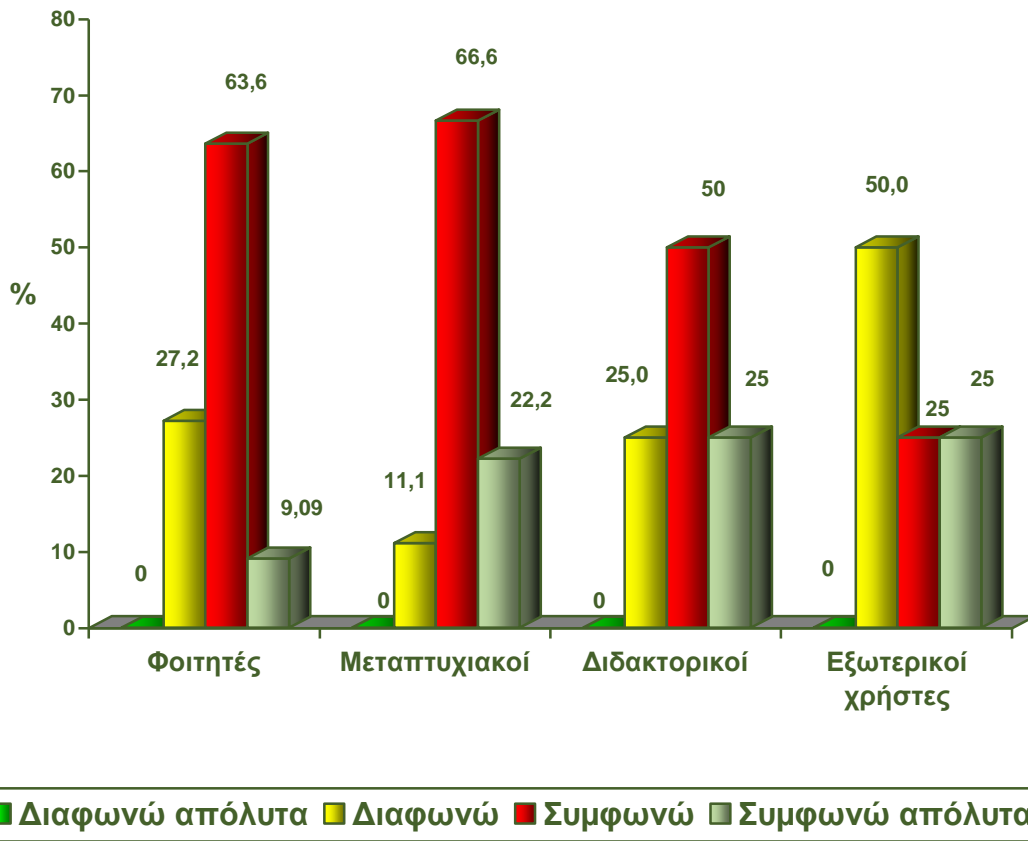
Άξιο προσοχής εδώ είναι το γεγονός ότι κανένας χρήστης δεν δήλωσε ότι διαφωνούσε απόλυτα με την δήλωση η οποία τους άφηνε ικανοποιημένους/ες από τα αποτελέσματα της αναζήτησής τους. Δηλαδή κανένας χρήστης δεν έμεινε χωρίς αποτελέσματα και με απογοήτευση μετά την αναζήτηση της έρευνάς του. Παραπάνω από το μισό του πληθυσμού του δείγματος 60% (30 χρήστες) συμφώνησαν ότι έμειναν ικανοποιημένοι από τα αποτελέσματα της αναζήτησής τους ενώ μόλις ένα 26% διαφώνησε με αυτό.

Συντριπτική είναι η πλειοψηφία των φοιτητών για άλλη μια φορά 63,6% (21 φοιτητές), οι οποίοι συμφώνησαν. Το συγκεκριμένο αποτέλεσμα φαίνεται λογικό εάν σκεφτούμε πρώτον ότι το μεγαλύτερο ποσοστό της Πανεπιστημιακής Κοινότητας της Πάτρας το καταλαμβάνουν οι φοιτητές και δεύτερον ότι από τους επισκέπτες της ΒΥΠ μέσα στον μήνα το μεγαλύτερο ποσοστό είναι πάλι φοιτητές. Αυτό φαίνεται και από τα πορίσματα που εξήγαγε η έρευνά μας. Αλλά και στις υπόλοιπες ιδιότητες (μεταπτυχιακούς και διδακτορικούς) η πλειοψηφία κάθε μίας ιδιότητας ξεχωριστά συμφωνεί επίσης. Μόνο η πλειοψηφία των εξωτερικών χρηστών διαφωνεί με τη δήλωση αυτή (πίνακας 5) και (διάγραμμα 5).

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.

	Φοιτητές N (%)	Μεταπτυχιακοί N (%)	Διδακτορικοί N (%)	Εξωτερικοί χρήστες N (%)	Σύνολα N
Διαφωνώ απόλυτα	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0
Διαφωνώ	9 (27,2%)	1 (11,1%)	1 (25%)	2 (50%)	13
Συμφωνώ	21 (63,6%)	6 (66,6%)	2 (50%)	1 (25%)	30
Συμφωνώ απόλυτα	3 (9,09%)	2 (22,2%)	1 (25%)	1 (25%)	7

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5. Χρήστες οι οποίοι έμειναν
ικονοποιημένοι με τα αποτελέσματα της αναζήτησης
τους**



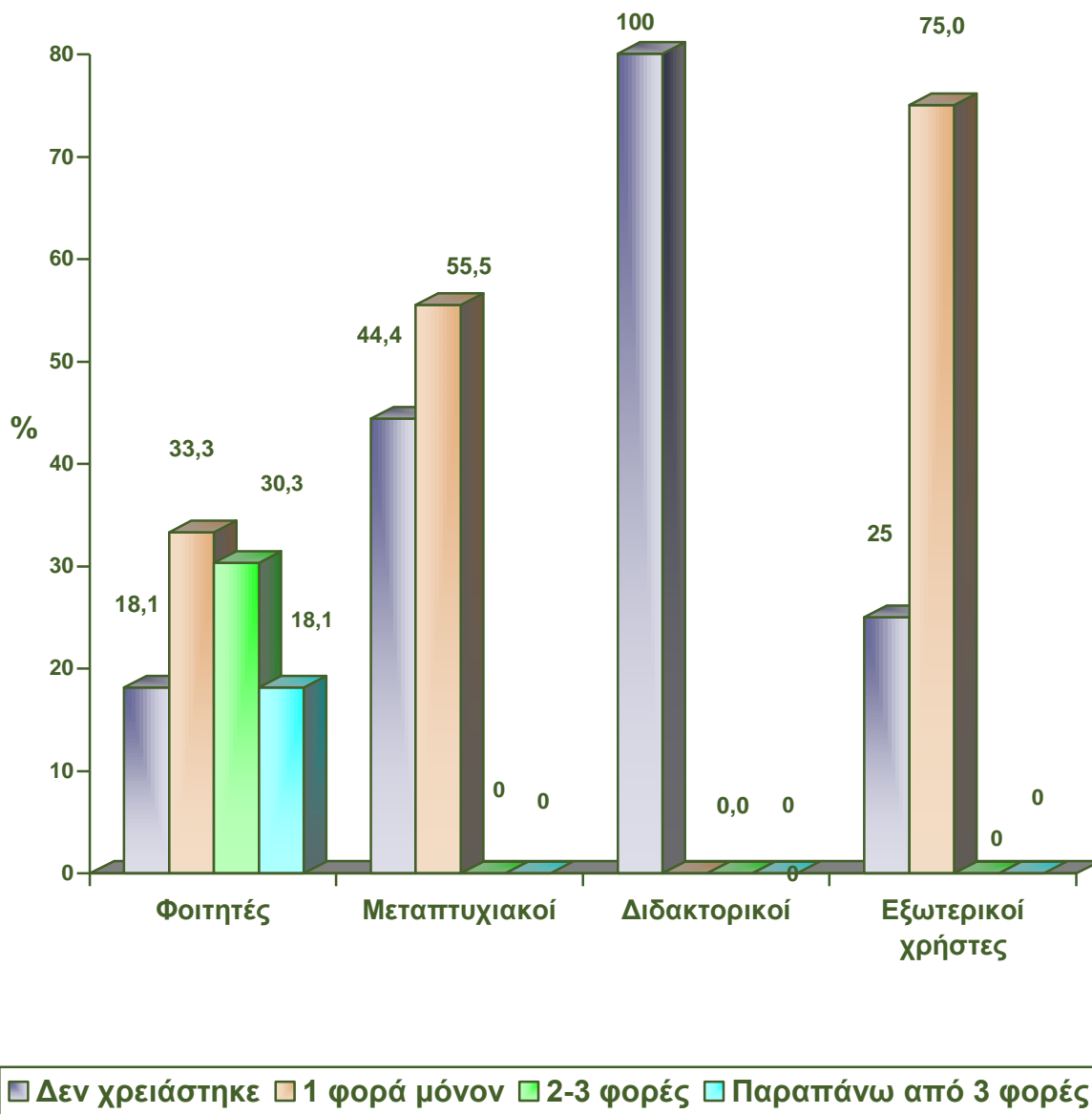
3.3.6. Προσφυγή των χρηστών στο προσωπικό της ΒΥΠ για βοήθεια.

Όπως φαίνεται στο διάγραμμα 6, το 38% των χρηστών της ΒΥΠ ζητά βοήθεια μία μόνον φορά από το αρμόδιο προσωπικό της ΒΥΠ. Αξιοσημείωτο είναι επίσης και το 30% που παρατηρείται στην επιλογή "Δεν χρειάστηκε" αλλά και το 20% στην επιλογή "2-3 φορές" το οποίο επιλέχθηκε εξ ολοκλήρου από τους φοιτητές.

Παρατηρούμε επίσης ότι το 100% των διδακτορικών δεν χρειάστηκε τη βοήθεια κάποιου αρμόδιου της βιβλιοθήκης πράγμα που δικαιολογεί και το γεγονός ότι στην πλειοψηφία τους έμειναν ικανοποιημένοι από τα αποτελέσματα της αναζήτησής τους όπως είδαμε παραπάνω. Τέλος διαπιστώνουμε ότι οι μόνοι χρήστες οι οποίοι χρειάστηκε να απευθυνθούν σε αρμόδιο πάνω από 2 φορές ήταν οι φοιτητές. Όπως βλέπουμε πολύ σωστά την κίνησή τους που έχει καταγραφεί στο διάγραμμα 6 και στον πίνακα 6 αντίστοιχα, παρατηρούμε έκπληκτοι ότι οι φοιτητές παρόλη την μεγάλη συχνότητα επίσκεψής τους, της χρήσης του OPAC της ΒΥΠ και της ικανοποίησής τους από τα αποτελέσματα της έρευνάς τους, είναι αυτοί που δυσκολεύονται κατά την διάρκεια της αναζήτησης και προσφεύγουν στην βοήθεια του αρμόδιου προσωπικού της Βιβλιοθήκης έως και 2 με 3 φορές. Αυτό θα μπορούσαμε να το δικαιολογήσουμε γνωρίζοντας την ηλικιακή διαφορά και τους διαφορετικούς χαρακτήρες ανάμεσα στους φοιτητές και τους διδακτορικούς. Λογικό θα ακουστεί το γεγονός ότι, ένας φοιτητής θα προτιμήσει την επιλογή της εύκολης λύσης στην αναζήτησή του, δηλαδή την βοήθεια ενός αρμόδιου, σε αντίθεση με έναν διδακτορικό ή μεταπτυχιακό φοιτητή, ο οποίος, χωρίς τη βοήθεια κάποιου ειδικού, θα κάνει την αναζήτηση μόνος του, με λεπτομερή

αποτελέσματα πάνω σε ένα τεκμήριο και κατ' επέκταση στην εργασία του.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6. Χρήστες οι οποίοι απευθύνθηκαν σε αρμόδιο της βιβλιοθήκης



ΠΙΝΑΚΑΣ 6.

	Φοιτητές N (%)	Μεταπτυχιακοί N (%)	Διδακτορικοί N (%)	Εξωτερικοί χρήστες N (%)	Σύνολα N
Δεν χρειάστηκε	6 (18,1%)	4 (44,4%)	4 (100%)	1 (25%)	15
1 φορά μόνον	11 (33,3%)	5 (55,5%)	0 (0%)	3 (75%)	19
2-3 φορές	10 (30,3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	10
Παραπάνω από 3 φορές	6 (18,1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	6

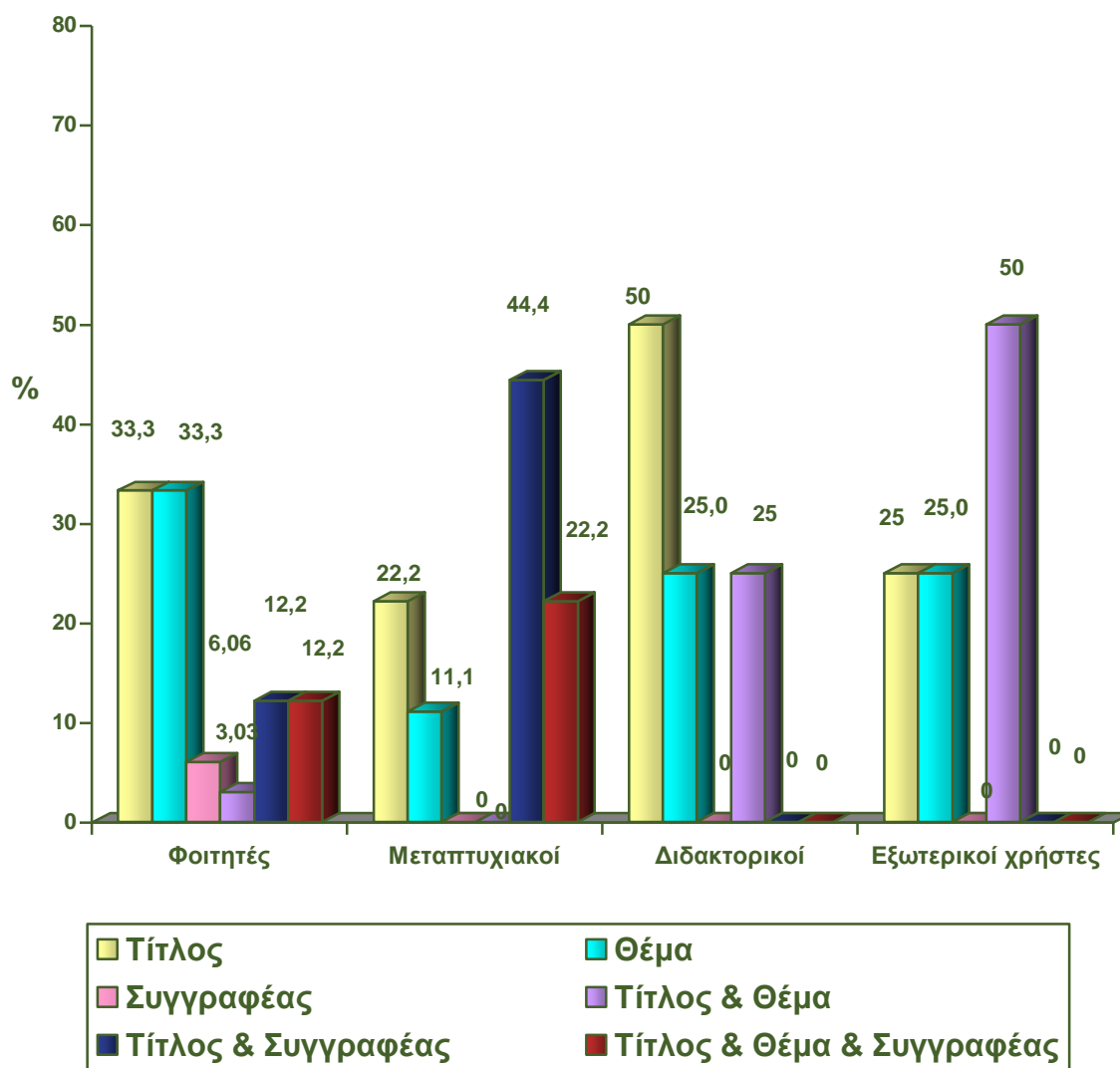
3.3.7. Όροι που χρησιμοποιήθηκαν στην αναζήτηση.

Ένα από τα ερωτήματα που κλήθηκαν να απαντήσουν οι χρήστες ήταν να επιλέξουν τον όρο που χρησιμοποίησαν για την αναζήτησή τους και τους οδήγησε στα σωστά αποτελέσματα. Οι όροι μεταξύ των οποίων είχαν να επιλέξουν ήταν ο τίτλος, το θέμα, ο συγγραφέας. Παρ' όλ' αυτά, παρατηρήσαμε ότι κάποιο ποσοστό των χρηστών επέλεξε συνδυασμό περισσότερων όρων για ακόμη πιο έγκυρα αποτελέσματα όπως τίτλο και θέμα, τίτλο και συγγραφέα και τέλος συνδυασμός και των τριών όρων τίτλου, θέματος και συγγραφέα.

Από το διάγραμμα 7 της επόμενης σελίδας παρατηρούμε ότι το 32% (16 χρήστες) του συνόλου του δείγματος χρησιμοποίησε σαν κύριο όρο της αναζήτησής του τον τίτλο. Το 28% (14 χρήστες) του δείγματος έκανε την αναζήτηση βάσει του θέματος και τέλος μόλις το 4% (2 χρήστες, οι οποίοι ήταν και φοιτητές), χρησιμοποίησαν σαν όρο αναζήτησης το όνομα του συγγραφέα. Όπως αναφέραμε παραπάνω οι χρήστες βοηθήθηκαν και με συνδυασμό των όρων. Παρατηρούμε λοιπόν από το διάγραμμα 7 ότι το 16% (8 χρήστες) του δείγματος έκανε συνδυασμό τίτλου και συγγραφέα για την αναζήτησή του. Το 8% (4 χρήστες) έκρινε ότι ο τίτλος και το θέμα ήταν οι καταλληλότεροι όροι, ενώ το 12% (6 χρήστες) του δείγματος έκανε χρήση και των τριών όρων, τίτλου, θέματος και συγγραφέα (πίνακας 7). Στην συγκεκριμένη δήλωση δεν μπορούμε να ισχυριστούμε με βεβαιότητα ποιος από τους έξι συνδυασμούς όρων είναι ο καταλληλότερος και αποδοτικότερος στην αναζήτησή μας. Ο τρόπος που ο κάθε χρήστης θα χρησιμοποιήσει τους όρους αναζήτησης για να λάβει και τα επιθυμητά αποτελέσματα είναι υποκειμενικός, γιατί εξαρτάται από πολλά και διαφορετικά πράγματα. Από το τί ζητάει ο κάθε χρήστης, από τον προσωπικό του τρόπο και συνήθεια αναζήτησης κάποιου τεκμηρίου ή γενικότερα πληροφορίας στο

διαδίκτυο, από τις δυνατότητες που παρέχει η κάθε υπηρεσία πληροφόρησης και το αντίστοιχο λογισμικό που υποστηρίζει κάθε κατάλογος της Βιβλιοθήκης και από πολλούς άλλους λόγους.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7. Ποιοι όροι χρησιμοποιήθηκαν στην αναζήτηση



ΠΙΝΑΚΑΣ 7.

	Φοιτητές N (%)	Μεταπτυχιακοί N (%)	Διδακτορικοί N (%)	Εξωτερικοί χρήστες N (%)	Σύνολο N
Τίτλος	11 (33,3%)	2 (22,2%)	2 (50%)	1 (25%)	16
Θέμα	11 (33,3%)	1 (11,1%)	1 (25%)	1 (25%)	14
Συγγραφέας	2 (6,06%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2
Τίτλος & Θέμα	1 (3,03%)	0 (0%)	1 (25%)	2 (50%)	4
Τίτλος & Συγγραφέας	4 (12,2%)	4 (44,4%)	0 (0%)	0 (0%)	8
Τίτλος & Θέμα & Συγγραφέας	4 (12,2%)	2 (22,2%)	0 (0%)	0 (0%)	6

3.4. Συχνότητα χρήσης

Το γεγονός ότι οι εξεταζόμενοι που σχετίζονται περισσότερο χρόνο με το πανεπιστήμιο γνωρίζουν και περισσότερο τις υπηρεσίες της ΒΥΠ κάνει σαφή την ανάγκη βελτίωσης του τρόπου και της συχνότητας ενημέρωσης της πανεπιστημιακής κοινότητας από τη ΒΥΠ, έτσι ώστε να προσεγγίζονται έγκαιρα και τα νεότερα μέλη της. Στο ίδιο συμπέρασμα όμως, οδηγούμαστε και από το ότι σε γενικές γραμμές **οι καλύτεροι γνώστες των υπηρεσιών της ΒΥΠ (και των νεότερων ή εξειδικευμένων) είναι οι τακτικοί χρήστες της.**

3.4.1. Συχνότητα χρήσης του OPAC της βιβλιοθήκης.

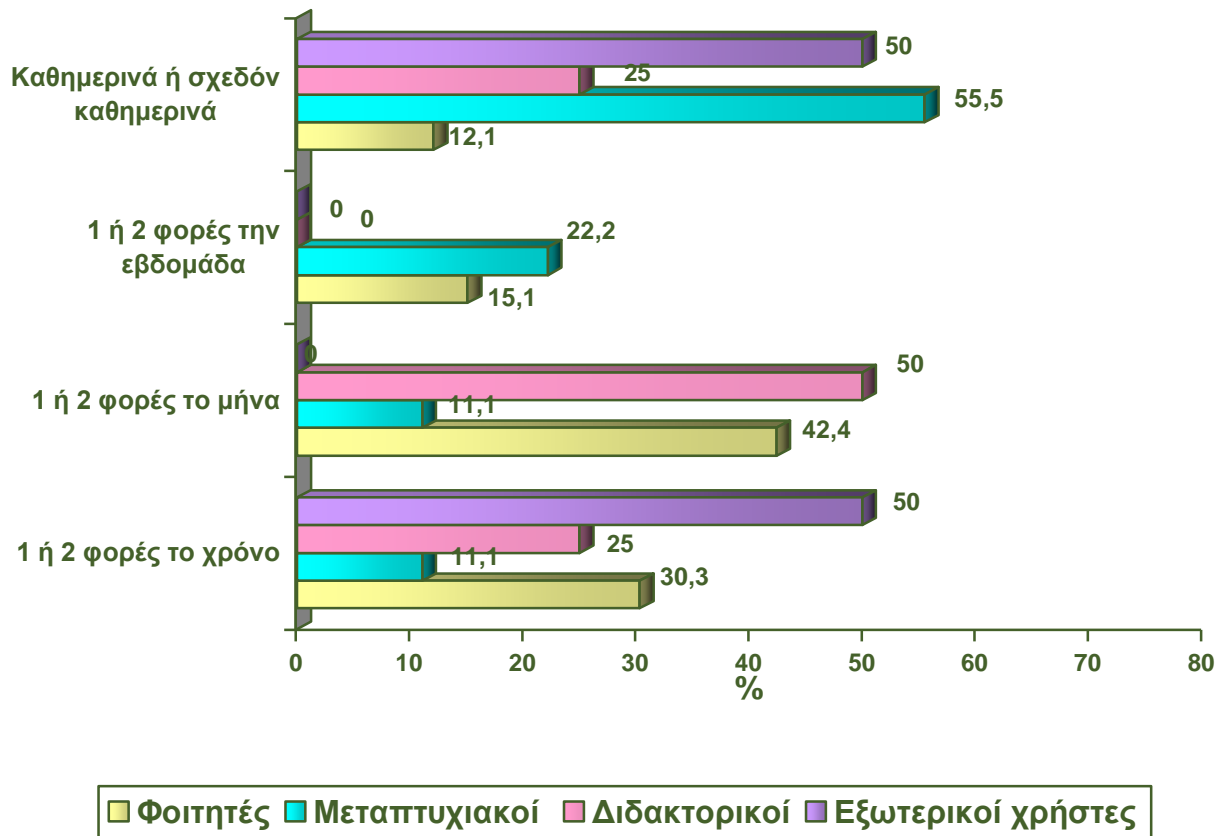
Από την προσεκτική παρατήρηση των δεδομένων φαίνεται η άμεση σχέση μεταξύ γνώσης και αναγκών. Δηλαδή, παρόλο το μεγαλύτερο ποσοστό του συνόλου του δείγματος 34% (17 χρήστες) χρησιμοποιούν τον OPAC 1 ή 2 φορές το μήνα, αξιοπρόσεκτο είναι και το ποσοστό της καθημερινής ή σχεδόν καθημερινής χρήσης αυτού 24% (12 χρήστες). Διαπιστώνουμε ότι είτε λίγο είτε πολύ ο χρήστης θα προσφύγει στη χρήση της υπηρεσίας του αυτοματοποιημένου καταλόγου της βιβλιοθήκης μέσα στον μήνα, έτσι ώστε να καλύψει τις δικές του εκπαιδευτικές, επιστημονικές ή ερευνητικές ανάγκες.

Ακόμα ακολουθούν τα αντίστοιχα ποσοστά 28% (14 χρήστες), οι οποίοι χρησιμοποιούν OPAC 1 ή 2 φορές το χρόνο και 14% (7 χρήστες), οι οποίοι κάνουν χρήση 1 ή 2 φορές την εβδομάδα.

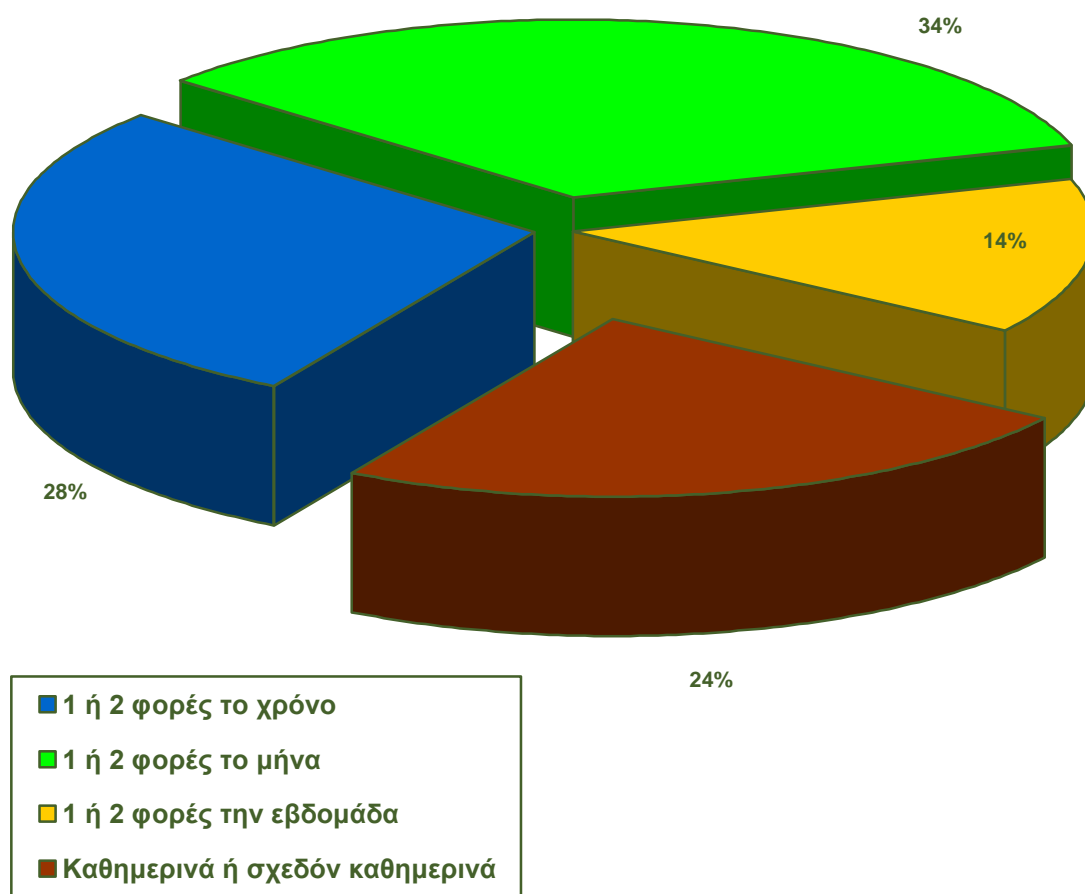
Σύμφωνα με τα διαγράμματα Α και Α1 όπου εμφανίζονται αναλυτικά τα ποσοστά συχνότητας χρήσης του OPAC κάθε ιδιότητας ξεχωριστά, θα λέγαμε συγκεκριμένα για τους φοιτητές,

παρά τη χρήση που κάνουν 1 ή 2 φορές το μήνα, όπου είναι και η μέγιστη, θεαματική είναι και η συχνότητα με την οποία χρησιμοποιούν τον ΟΡΑC το χρόνο, την εβδομάδα και καθημερινά.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Α. Συχνότητα χρηστών που χρησιμοποιούν τον ΟΡΑC



A.1. Συχνότητα χρήσης του ΟΡΑC στην βιβλιοθήκη



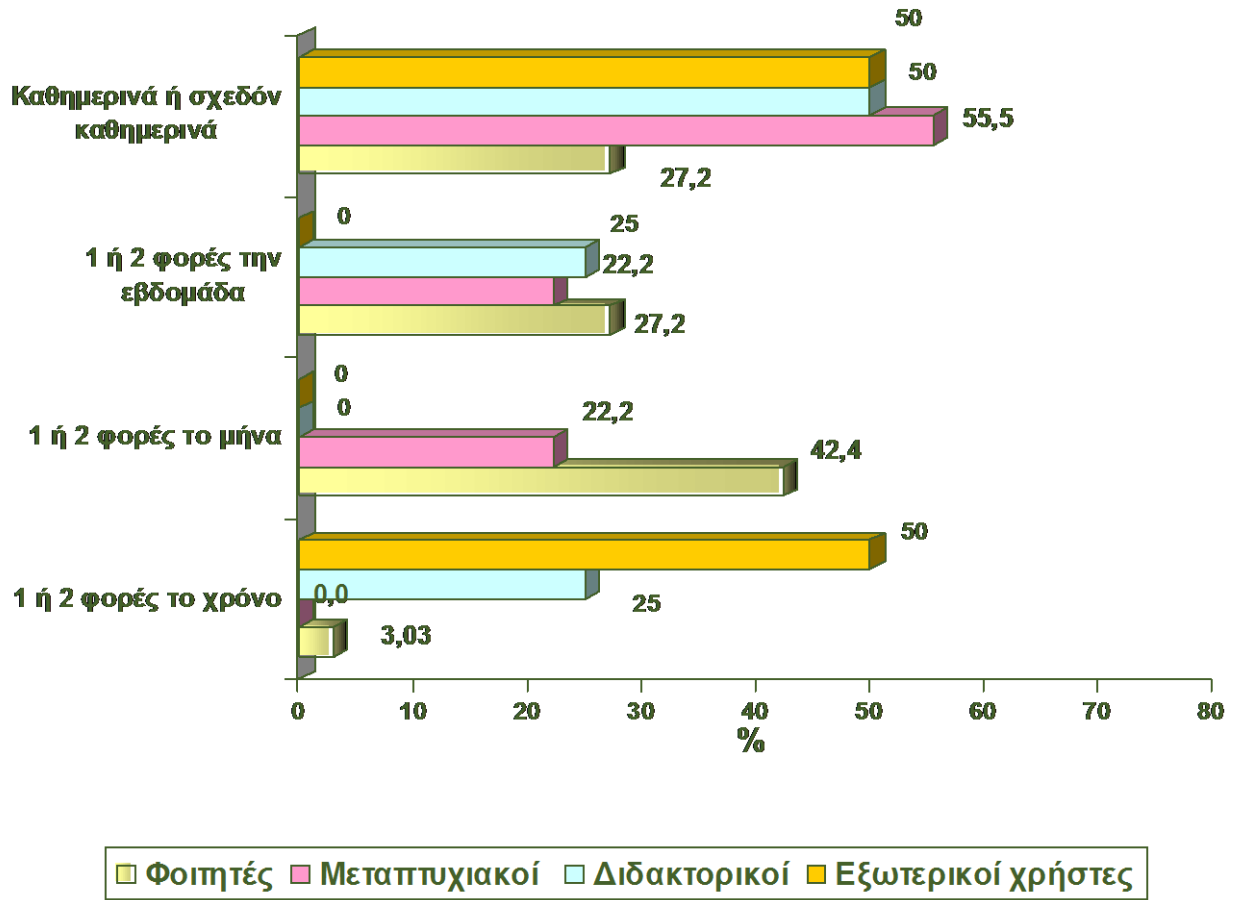
3.4.2. Συχνότητα επίσκεψης των χρηστών στους χώρους της ΒΥΠ.

Η πλειοψηφία των χρηστών της ΒΥΠ, το 36% (18 χρήστες), εμφανίζονται ως τακτικοί χρήστες της, καθώς την επισκέπτονται καθημερινά ή σχεδόν καθημερινά ή 2 φορές το μήνα 32% (16 χρήστες) ή 2 φορές την εβδομάδα 24% (12 χρήστες), σε αντιδιαστολή με το μικρό ποσοστό 8% (4 χρήστες) εκείνων που την επισκέπτονται 2 φορές το χρόνο μόνον. Λαμβάνοντας όμως υπόψη τη δυνατότητα απομακρυσμένης χρήσης υπηρεσιών της ΒΥΠ (online κατάλογος) ή επιτόπιας χρήσης δια αντιπροσώπου, το ποσοστό χρηστών δύναται να αυξηθεί.

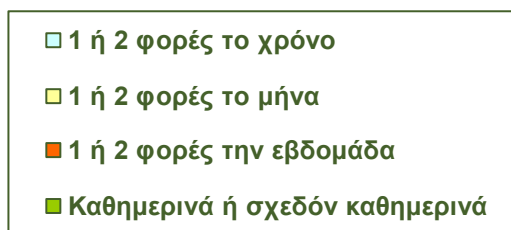
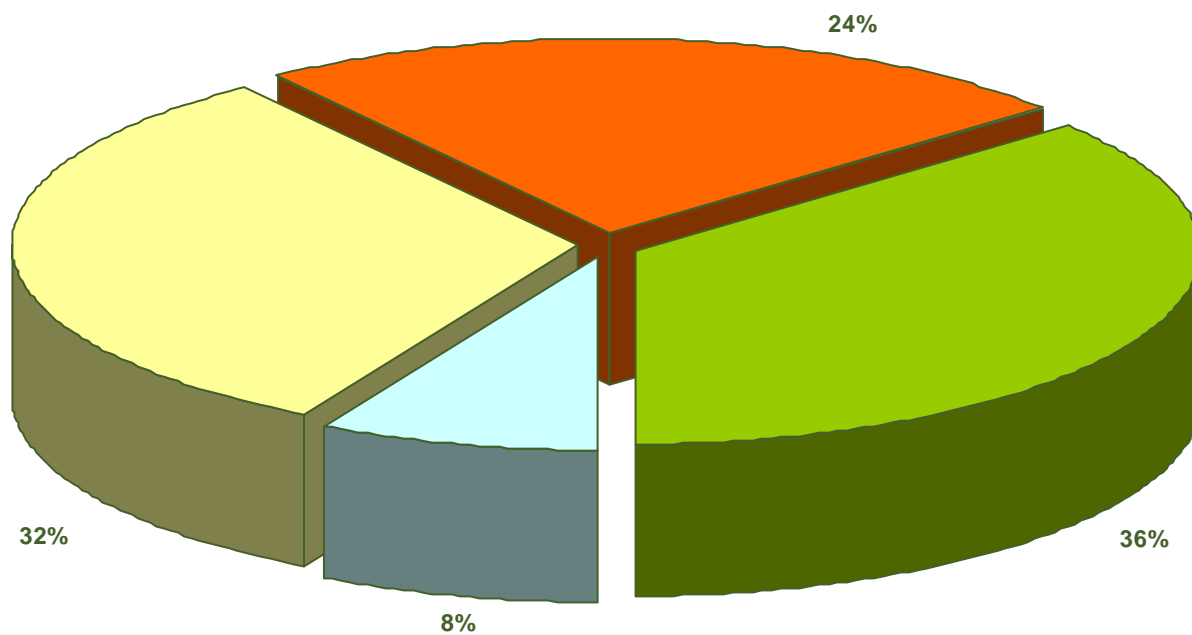
Επιπλέον, εύκολα διαπιστώνεται από το αναλυτικό διάγραμμα Β και Β1 ότι οι φοιτητές είναι στην πλειοψηφία τους οι πιο τακτικοί χρήστες (τουλάχιστον 1 ή 2 φορές το μήνα 42,4% ή την εβδομάδα 27,2%), ενώ οι εξωτερικοί χρήστες και οι διδακτορικοί, λιγότερο τακτικοί (1 ή 2 φορές το χρόνο 50% και 25% αντίστοιχα).

Με μια γρήγορη ανασκόπηση, όσον αφορά τους φοιτητές, βλέπουμε ότι τα ποσοστά τους (συχνότητα χρήσης του ΟΡΑC και επισκεψιμότητα της ΒΥΠ) 1 ή 2 φορές το μήνα συμπίπτουν. Θα μπορούσαμε να βγάλουμε το συμπέρασμα ότι κατά την επίσκεψη για τη διεκπεραίωση τυχόν εργασιών ή ακόμα μιας απλής επίσκεψης στους χώρους της βιβλιοθήκης ένας φοιτητής θα διαθέσει λίγο από τον χρόνο του για να κάνει χρήση του καταλόγου της ΒΥΠ.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Β. Συχνότητα χρηστών που επισκέπτονται την βιβλιοθήκη



Β.1. Συχνότητα επισκεψιμότητας της βιβλιοθήκης



3.5. Συμπεράσματα όσον αφορά τη χρηστικότητα του καταλόγου μας

Όλη η παραπάνω έρευνα πάνω στον αυτοματοποιημένο κατάλογο της ΒΥΠ μας κάνει να προβληματιστούμε λίγο για τα αποτελέσματα που λάβαμε τόσο ως προς τη συχνότητα χρήσης του ΟΡΑC και τον τρόπο της χρήσης του, όσο και για την συμπεριφορά που φάνηκε μέσα από τις απαντήσεις της από την κάθε μία ιδιότητα ξεχωριστά.

Αναμενόμενη θα λέγαμε είναι η πλειοψηφία των φοιτητών που παρουσιάζεται στο σύνολο του πληθυσμού αφού καταλαμβάνουν το 70% του δείγματος. Εφόσον η έρευνά μας λαμβάνει χώρα σε μια Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη, λογικό μας ακούγεται το γεγονός το δείγμα μας να είναι στην πλειοψηφία του αποτελούμενο από φοιτητές. Αξιοπρόσεκτη είναι και η διαπίστωση ότι οι διδακτορικοί φαίνονται πιο έμπειροι και πιο ευέλικτοι στα συστήματα και τις υπηρεσίες που προσφέρει η βιβλιοθήκη. Ένα στοιχείο είναι και το γεγονός ότι είναι οι μόνοι που ΔΕΝ απευθύνθηκαν σε κάποιο αρμόδιο της ΒΥΠ για βοήθεια.

Οι φοιτητές παρόλο που είναι η πλειοψηφία του δείγματος εμφανίζονται απόντες στην καθημερινή χρήση του καταλόγου και στην επισκεψιμότητά τους στην ΒΥΠ. Σε αντίθεση με τους Μεταπτυχιακούς και τους Εξωτερικούς Χρήστες οι οποίοι φαίνονται να χρησιμοποιούν τον κατάλογο καθημερινά παρόλο το μικρό του δείγματός τους, γεγονός το οποίο μπορεί να μην θεωρηθεί τόσο υπόψη, γιατί όσο πιο λίγο είναι το δείγμα μιας ιδιότητας τόσο πιο λιγότερο έμπιστη και όχι τόσο αναξιόπιστη είναι η πληροφορία που λαμβάνεις.

4. Μελλοντικές ενέργειες της ΒΥΠ

Από τα στοιχεία που καταγράφηκαν και αναλύθηκαν, προκύπτει ότι η ΒΥΠ, μέσα από τις συνεχείς και εντατικές προσπάθειές της, έχει καταφέρει να προσφέρει υπηρεσίες, όπως ο αυτοματοποιημένος κατάλογός της, και να καλύπτει σε ικανοποιητικό βαθμό τις ανάγκες των περισσότερων χρηστών της. Οι ιδιομορφίες όμως του χώρου αλλά και οι υψηλοί στόχοι της ΒΥΠ, απαιτούν ακόμη μεγαλύτερες προσπάθειες, τις οποίες εντοπίζουμε στα εξής:

- Ανεύρεση νέων μηχανισμών αποτελεσματικότερης ενημέρωσης της πανεπιστημιακής κοινότητας σχετικά με την παροχή υπηρεσιών από την ΒΥΠ. Ιδιαίτερη βαρύτητα πρέπει να δοθεί στους τρόπους άμεσης προσέγγισης των νεότερων μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας και κυρίως των φοιτητών, ώστε να επιτυγχάνεται ταχύτερα η εξοικειώσή τους με τους χώρους και τις υπηρεσίες της ΒΥΠ.
- Δημιουργία ενός προγράμματος εκπαίδευσης των χρηστών σε ότι αφορά στις νεότερες ή ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αλλά και σε παλαιότερες ή αναβαθμισμένες. Επίσης, σημαντική είναι η εφαρμογή συστηματικού προγράμματος εξυπηρέτησης – υποστήριξης απομακρυσμένων χρηστών της ΒΥΠ σε ό,τι αφορά στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή του διαδικτύου γενικότερα.
- Εξασφάλιση των συνθηκών για βελτίωση της ποιότητας παροχής των υπηρεσιών της ΒΥΠ, όπως η συνεχής καταγραφή και ανάλυση των εκάστοτε εκπαιδευτικών, επιστημονικών και ερευνητικών αναγκών της πανεπιστημιακής κοινότητας, η δημιουργία περισσότερο ευέλικτων μηχανισμών άμεσης προσαρμογής των υπηρεσιών της ΒΥΠ σε αυτές, η εξασφάλιση προϋποθέσεων συνεργασίας της ΒΥΠ με άλλους φορείς του Πανεπιστημίου.

Σημαντική όμως θεωρείται, για την βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται, και συγκεκριμένα της υπηρεσίας του Online καταλόγου της βιβλιοθήκης, η συμβολή του ανθρώπινου δυναμικού της ΒΥΠ, η οποία μπορεί να ενταθεί με τη συνεχή εκπαίδευσή του και την παροχή κατάλληλων κινήτρων ενεργού συμμετοχής του στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση των στόχων της ΒΥΠ.

- Η Βιβλιοθήκη θα πρέπει να διαθέτει το αναγκαίο εξειδικευμένο προσωπικό τις ώρες που εξυπηρετεί τις πληροφοριακές ανάγκες και προσδοκίες των χρηστών.
- Η συνεχής επαγγελματική επιμόρφωση του προσωπικού πληροφόρησης είναι απαραίτητη και η φροντίδα γι' αυτό αποτελεί υποχρέωση τόσο του προσωπικού, όσο και της Βιβλιοθήκης.
- Το προσωπικό πληροφόρησης, και συγκεκριμένα μιλώντας για τον κατάλογο της ΒΥΠ, πρέπει να επιχειρεί την αποκατάσταση αποτελεσματικής επικοινωνίας με όλους τους χρήστες, ανεξάρτητα από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους (π.χ. ηλικία, γένος, εθνικότητα κλπ.).

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Σύμφωνα με τις δηλώσεις των χρηστών στο ερωτηματολόγιο για τη χρήση των ΟΡΑC αλλά και τη συχνότητα της επίσκεψής τους στους χώρους της ΒΥΠ αντιλαμβανόμαστε αμέσως ότι η ανταπόκριση είναι άξια προσοχής και πρέπει να ληφθεί υπόψη για μελλοντική αναβάθμιση και αποτελεσματικότερη χρήση των υπηρεσιών που προσφέρει η βιβλιοθήκη.

Διαπιστώνουμε δηλαδή ότι, το ενδιαφέρον και οι ανάγκες των χρηστών για την συγκεκριμένη υπηρεσία πληροφόρησης, εστιάζεται περισσότερο στο πώς θα συνεχιστεί το έργο της ΒΥΠ και στο πώς θα εξασφαλιστεί ένας ικανός προϋπολογισμός για τη στήριξη και επέκτασή του. Αυτό το συμπέρασμα θεωρούμε σαν το σημαντικότερο της παρούσας έρευνας, αφού φαίνεται ότι η παροχή της υπηρεσίας ΟΡΑC της ΒΥΠ εκτιμάται τόσο θετικά από τους χρήστες της όχι μόνο από την καταγραφή των δηλώσεών τους στα ερωτηματολόγια αλλά και από μια προσωπική εκτίμηση κατά τη διάρκεια της έρευνας.

Κοινή επιθυμία τόσο της ΒΥΠ όσο και των ίδιων των χρηστών είναι η συνέχιση παροχής της συγκεκριμένης υπηρεσίας με τους ίδιους γρήγορους ανοδικούς ρυθμούς. Με αυτόν τον τρόπο θα προβληθεί η επιτυχία και η σωστή παροχή, όχι μόνο αυτής της υπηρεσίας αλλά και των υπολοίπων, στις βιβλιοθηκονομικές κοινότητες της Ελλάδας, αλλά πάντα με απώτερο σκοπό των χωρών του εξωτερικού, αγγίζοντας, γιατί όχι και τα ξένα πρότυπα των εκεί βιβλιοθηκονομικών κοινοτήτων.

Τα αποτελέσματα και οι μετρήσεις της παρούσας έρευνας ίσως αποτελέσουν εργαλείο σχεδιασμού της μελλοντικής στρατηγικής της ΒΥΠ, αλλά και μοχλό πίεσης για την ουσιαστική στήριξη των στόχων της από τις αρμόδιες αρχές του ιδρύματος.

Αν και διαφαίνεται ότι οι δυνατότητες πληροφόρησης αυξάνονται εκρηκτικά και ότι οι διαδρομές της πληροφορίας προς το χρήστη

τροποποιούνται δραστικά, δεν είναι εύκολο να εικάσει κανείς ούτε τη μορφή και τον χρόνο των αλλαγών, αλλά ούτε και τη θέση της βιβλιοθήκης και του ειδικού της πληροφόρησης στο νέο τεχνολογικό περιβάλλον.

Εκείνο που φαίνεται σίγουρο, πάντως, αν κρίνει κανείς από τη σημερινή αδυναμία ουσιαστικής αναζήτησης πληροφοριών στο Διαδίκτυο, είναι ότι η παρέμβαση των ειδικών της πληροφόρησης στην οργάνωση και διαχείριση του πληροφοριακού υλικού, που παράγεται και διατίθεται με εκρηκτικούς ρυθμούς, θα είναι πολύ περισσότερο απαιτητική και εκτεταμένη.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Tedd, Lucy A., "OPACs through the Ages", *Library Review*, Vol. 43 No. 4, 1994, pp 27-37.
- Harmsen, Bernd, "Libraries and the Web: adding value to Web-OPACs", *The Electronic Library*, Vol. 18 No. 2, 2000, pp 109-113.
- Bodengraven, Marijke van και Pollitt, Carol. Making Websites and OPACs accessible. Εργασία στο Proceedings of the World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council, August 1-9, 2003, Berlin.
- Roberson, Marcus, L. (2005) *Dynix Corinthian: introducing unparalleled levels of integration, flexibility, and security to library technology*, Corinthian is the most technologically advanced ILS available for academic libraries today. [Internet], Academic Library Solutions. Διαθέσιμο από: <http://www.dynix.com/products/corinthian>
- Κορφιάτη, Μαρίνα και Γεωργίου, Παναγιώτης. Αξιολόγηση υπηρεσιών: Έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης και Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών. Εργασία στο 8^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες: Η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη.....: Πρακτικά, Ρόδος 20-22 Οκτωβρίου 1999, 315-334.
- Τσούτσου-Δημοπούλου, Ζωντανός, Κ.,...κ.ά. Ο Συλλογικός Κατάλογος εργαλείο ανάπτυξης για τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα και μέσο βελτίωσης των υπηρεσιών τους προς τους χρήστες. Εργασία στο 8^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες: Η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη.....: Πρακτικά, Ρόδος 20-22 Οκτωβρίου 1999, 182-191.
- Τσιμπόγλου, Φίλιππος και Παπαθεοδώρου, Χρήστος. Η ενσωμάτωση των υπηρεσιών βιβλιοθήκης στην εκπαιδευτική διαδικασία, αντικειμενικοί παράγοντες, υποκειμενικές προϋποθέσεις και πεδία

εφαρμογής. Εργασία στο 9^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες: Σύνδεση Ακαδημαϊκών.....: Πρακτικά, Αθήνα 18-20 Δεκεμβρίου 2001, 15-23. Αθήνα: Κεντρική Βιβλιοθήκη Ε.Μ.Π.

- Μπουντούρη, Λίνα και Γεργατσούλης, Μανόλης. Σημασιολογική ολοκλήρωση δεδομένων με τη χρήση οντολογιών. Εργασία στο 15^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες και Κοινωνίες των Πολιτών: Δημιουργώντας δεσμούς.....: Πρακτικά, Πάτρα 1-3 Νοεμβρίου 2006, 110-123. Πάτρα: Βιβλιοθήκη & Υπηρεσία Πληροφόρησης, Πανεπιστήμιο Πατρών.
- Γαρουφάλλου, Ε. Καταλογογράφηση IV: ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης. Θεσσαλονίκη: ΤΕΙ Θεσσαλονίκης. Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης, 2005.
- Μπώκος, Γ.Δ. Εισαγωγή στην επιστήμη της πληροφόρησης, Αθήνα: Παπασωτηρίου, 2001.
- Dr. Glosiene, Audrone και Manzhukh, Zinaida. CALIMERA WP3, Task 1, 1. Usability desk research, Vilnius University: 2004, Draft version 1, pp 3-52.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Παραθέτουμε το έντυπο του ερωτηματολογίου με βάση το οποίο έγινε η καταγραφή των απαντήσεων για την διεκπεραίωση της έρευνάς μας.

ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ & ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΠΑΤΡΩΝ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ OPAC – GeOPAC (AdvPac)

Παρακαλούμε πολύ συμπληρώστε το παρακάτω ερωτηματολόγιο σύμφωνα με την αναζήτηση που πραγματοποιήσατε στον αυτοματοποιημένο κατάλογο AdvPac της βιβλιοθήκης. Η γνώμη σας θα αποτελέσει πολύτιμο βοήθημα στην αξιολόγηση του καταλόγου και στην μελλοντική αναβάθμισή του με στόχο την αποτελεσματικότερη χρήση του.

Μέρος α

Απαντήστε τις ερωτήσεις βάζοντας ένα X στο κουτάκι που χρειάζεται.

Ηλικία: 18-24 <input type="checkbox"/> 25-30 <input type="checkbox"/> 30-35 <input type="checkbox"/> 35+ <input type="checkbox"/>
Ιδιότητα: Φοιτητής <input type="checkbox"/> Μεταπτυχιακός <input type="checkbox"/> Διδακτορικός <input type="checkbox"/> Μέλος ΔΕΠ <input type="checkbox"/> Εξωτερικός χρήστης (ΤΕΙ-ΕΑΠ) <input type="checkbox"/>
Σχολή:
Πόσες αναζητήσεις κάνατε; 1 <input type="checkbox"/> 2-5 <input type="checkbox"/> 5+ <input type="checkbox"/>
Τι όρο χρησιμοποιήσατε στην αναζήτησή σας; Τίτλο <input type="checkbox"/> Θέμα <input type="checkbox"/> Συγγραφέα <input type="checkbox"/>

Άλλο

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον AdvPac της βιβλιοθήκης;

1 ή 2 φορές το χρόνο 1 ή 2 φορές το μήνα 1 ή 2 φορές την εβδομάδα
Καθημερινά ή Σχεδόν καθημερινά

Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη;

1 ή 2 φορές το χρόνο 1 ή 2 φορές το μήνα 1 ή 2 φορές την εβδομάδα
Καθημερινά ή Σχεδόν καθημερινά

Μέρος β

Επιλέξτε αυτό που εκφράζει καλύτερα την συμφωνία ή την διαφωνία σας με τις παρακάτω δηλώσεις:

1. Χρησιμοποίησα μόνον λέξεις-κλειδιά (π.χ. οικονομία) και όχι ολοκληρωμένες φράσεις.

Διαφωνώ απόλυτα Διαφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα

2. Με την εμφάνιση του βιβλίου στην οθόνη γνώριζα τον ταξινομικό αριθμό και τη θέση του στο χώρο της βιβλιοθήκης.

Διαφωνώ απόλυτα Διαφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα

3. Αναγνώρισα την κατάσταση του βιβλίου (π.χ. δανεισμένο, διαθέσιμο, χαμένο κλπ.).

Διαφωνώ απόλυτα Διαφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα

4. Γνώριζα τη χρησιμότητα των βοηθητικών όρων OR, AND, AND-NOT.

Διαφωνώ απόλυτα Διαφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα

5. Έμεινα ικανοποιημένος/η με τα αποτελέσματα της αναζήτησής μου;

Διαφωνώ απόλυτα Διαφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα

6. Απευθύνθηκα σε αρμόδιο της βιβλιοθήκης για να με βοηθήσει:

Δεν χρειάστηκε 1 φορά μόνον 2-3 φορές Παραπάνω από 3 φορές

Ευχαριστούμε πολύ για τον χρόνο σας!