

Χρήση και αξιολόγηση της υπηρεσίας ‘Ανέμη: Ψηφιακή Βιβλιοθήκη Νεοελληνικών Σπουδών’, Πανεπιστήμιο Κρήτης

Μαριέττα Φάνη¹, Μαρία Μονόπωλη², Μανόλης Κουκουράκης³

*¹Πτυχιούχος του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης,
Α-ΤΕΙ Αθήνας, Αγίου Σπυρίδωνος, 122 10 Αιγάλεω, Αθήνα*

²Βιβλιοθήκη, Τράπεζα της Ελλάδος, Ελ. Βενιζέλου 21, 102 50, Αθήνα

*³Υπηρεσία Τεχνολογιών Πληροφόρησης, Έρευνας και Ανάπτυξης,
Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης, Πανεπιστημίου Κρήτης,
Πανεπιστημιούπολη Ρεθύμνου, 74100 Ρέθυμνο*

xmarieta@yahoo.gr, mmonopoli@bankofgreece.gr, manolis@lib.uoc.gr

ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ

- Σύντομη περιγραφή της ‘Ανέμη’
- Στόχος της έρευνας
- Μεθοδολογία
- Προβληματισμοί / Δυσκολίες
- Αποτελέσματα ερωτηματολογίου
- Αποτελέσματα στατιστικών στοιχείων χρήσης
- Συμπεράσματα
- Προβληματισμοί / Μελλοντική έρευνα

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ 'ΑΝΕΜΗ'

- Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://anemi.lib.uoc.gr/>
- Εγκαινιάστηκε τον Απρίλιο του 2006
- Προσφέρει περίπου 2.000.000 ψηφιοποιημένες σελίδες
- Πλούσια συλλογή σπάνιων και νεότερων εκδόσεων αποτελούμενη από:
 - Μονογραφίες
 - Περιοδικά
 - Χειρόγραφα
 - Χάρτες
 - Αρχειακό υλικό και
 - Φωτογραφίες
- Παρεχόμενες συλλογές: Νεοελληνιστής, Βιβλιοθήκη Φιλεκπαιδευτικού Συλλόγου Αδριανουπόλεως, Ανάρχασης, Η Ελληνική Ψηφιακή Βιβλιογραφία 15ος-20ος αιώνας, Ανταίος, Αρχεία, Varia και Μάρκος Μουσουρός.
- Παροχή υπηρεσιών εντοπισμού υλικού: Απλή και σύνθετη αναζήτηση, Ευρετήρια, Πλοήγηση (ανά συλλογή, τύπου υλικού και συνεργασίες) και Ενιαίο Ηλεκτρονικό Ευρετήριο βασικών Εγχειριδίων Νεοελληνικών Σπουδών 'Ανταίος'.

ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Επικεντρώνεται στην περιγραφή της **χρήσης** της ‘Ανέμη’ και στην **αξιολόγησή** της.

Αθροιστική αξιολόγηση:

η διαδικασία αξιολόγησης που λαμβάνει χώρα στα τελικά στάδια ανάπτυξης ενός συστήματος ή μετά από τη διάθεσή του στο κοινό με σκοπό τη μέτρηση των επιδόσεών του σε πραγματικές λειτουργικές συνθήκες.

Αναλυτικότερα:

- **Σημαντικότητα** της ‘Ανέμη’
- **Συχνότητα** χρήσης της ‘Ανέμη’
- Τρόποι **αναζήτησης** πληροφοριών
- Προτιμώμενες μέθοδοι **απόκτησης** πληροφοριών
- Χρόνος αναμονής για **πλήρη πρόσβαση** στις πληροφορίες
- **Μελλοντικές προτάσεις/βελτιώσεις** υπηρεσιών της ‘Ανέμη’
- **Προβλήματα** χρήσης της ‘Ανέμη’
- Χρήση **ηλεκτρονικής βοήθειας**

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

● Ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο:

- Νοέμβριος 2009 - Ιανουάριος 2010 (3 μήνες)
- 44 τυχαίοι χρήστες
- 18 ερωτήσεις (πολλαπλών επιλογών, πολλαπλών επιλογών με ελεύθερη έκφραση του ερωτώμενου και ελεύθερης έκφρασης)
- Ανάλυση αποτελεσμάτων Statistical Package for Social Sciences (SPSS 11)

● Στατιστικά στοιχεία χρήσης της ψηφιακής βιβλιοθήκης 'Ανέμη':

- 4 Νοεμβρίου 2008 - 11 Μαΐου 2010
- Ανάλυση αποτελεσμάτων Google Analytics (<http://www.google.com/analytics/>)
- Στατιστικά στοιχεία: επισκεψιμότητα (visits/sessions), σελίδες επισκεψιμότητας (pageviews), χώρες επισκεψιμότητας, μήνες επισκεψιμότητας και αριθμός μοναδικών χρηστών (absolute unique visitors).

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ / ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ

- **Επιλογή δείγματος:** τυχαίο δείγμα με σκοπό να κατανοήσουμε ποιοι είναι οι πραγματικοί χρήστες της ‘Ανέμη’
- **Κατηγοριοποίηση και ανάλυση του δείγματος**
- **Ανάλυση στατιστικών στοιχείων:** η Google Analytics προσφέρει αρκετά περιορισμένα αποτελέσματα, ώστε να περιγράψουν σε βάθος τη χρήση της ‘Ανέμη’

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ (1)

● Δείγμα χρηστών: 44 άτομα

- 65,9% άνδρες και 34,1% γυναίκες
- Ιδιότητα (34,1% Φοιτητές - 15,9% Ιδιωτικοί Υπάλληλοι - 9,1% Δημόσιοι Υπάλληλοι - 9,1% Εκπαιδευτικοί – 6,8% Βιβλιοθηκονόμοι – 2,3% Δικηγόροι - 2,3% Δημοσιογράφοι - 2,3% Καθηγητές - 2,3% Μηχανικοί.
- Ηλικία (31,7% 25-34 ετών - 20,5% 35-44 ετών - 18,2% 45-54 ετών - 15,9% 17-24 ετών - 11,4% 55-64 ετών - 2,3 65+ ετών και άνω.

● Συχνότητα χρήσης

- 11,4% σε καθημερινή βάση
- 31,7% σε εβδομαδιαία βάση
- 20,5% σε μηνιαία βάση
- 25% σπάνια
- 9,1% 1 ή 2 φορές
- 2,3% δεν ξέρω/δεν απαντώ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ (2)

● Σημαντικότητα της ‘Ανέμη’

- 50% απαραίτητη
- 34,1% πολύ σημαντική
- 13,6% σημαντική
- 2,3% καθόλου σημαντική

● Συλλογές με σειρά προτεραιότητας ως προς τη σημαντικότητά τους

- Νεοελληνιστής
- Ανταίος
- Η Ελληνική Ψηφιακή Βιβλιογραφία 15ος-20ος αιώνας
- Βιβλιοθήκη Φιλεκπαιδευτικού Συλλόγου Αδριανουπόλεως
- Varia
- Ανάχαρσης
- Μάρκος Μουσούρος

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ (3)

Τρόποι αναζήτησης πληροφοριών (1)

Ηλικία	Απλή αναζήτηση		Σύνθετη αναζήτηση		Ευρετήρια	
	Ερωτηθέντες	(%)	Ερωτηθέντες	(%)	Ερωτηθέντες	(%)
17-24	5	11,4	2	4,5	1	2,3
25-34	12	27,3	4	9,1	4	9,1
35-44	7	15,9	6	13,6	1	2,3
45-54	6	13,6	2	4,5	1	2,3
55-64	3	6,8	2	4,5	1	2,3
65+	1	2,3	0	0,0	0	0,0
Σύνολο	34	77,3	16	36,4	8	18,2

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ (4)

Τρόποι αναζήτησης πληροφοριών (2)

● Πλοήγηση

- 61,4% την έχει χρησιμοποιήσει
- 29,5% δεν την έχει χρησιμοποιήσει
- 9,1% δεν ξέρω/δεν απαντώ

● Προτάσεις:

Γενικά Αρχεία του Κράτους, Ελληνικές Βιβλιοθήκες, Βιβλιοθήκη του Βατικανού, Εταιρεία Πελοποννησιακών Σπουδών, Συλλογή Σπάνιων Βιβλίων της Βιβλιοθήκης της Βουλής, ΙΝΕ, ΙΒΕ, ΕΙΕ, ΙΕΡΑ, ΕΚΚΕ, Ιστορικά Αρχεία του Υπουργείου Εξωτερικών και ΜΙΕΤ.

● Χρήση του ευρετηρίου ‘Ανταίος’

- 52,3% το έχει χρησιμοποιήσει
- 36,8% δεν το έχει χρησιμοποιήσει
- 9,1% δεν ξέρω/δεν απαντώ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ (5)

● Προτιμώμενες μέθοδοι απόκτησης πληροφοριών

- 65,9% αποθήκευση
- 47,7% εκτύπωση
- 13,6% χειρόγραφες σημειώσεις

● Χρόνος αναμονής για πλήρη πρόσβαση στις πληροφορίες

- 45,5% χρειάζονται από 10 έως 30 δευτερόλεπτα
- 29,5% χρειάζονται από 31 έως 60 δευτερόλεπτα
- 6,8% χρειάζονται από 61 έως 120 δευτερόλεπτα
- 2,3% χρειάζονται από 121 δευτερόλεπτα και πάνω
- 15,9% δεν ξέρω/δεν απαντώ

Ευχαριστημένοι με χρόνο αναμονής:

- 77,3% πολύ ικανοποιημένοι ή ικανοποιημένοι
- 9,1% δυσαρεστημένοι
- 13,6% δεν ξέρω/δεν απαντώ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ (6)

● Μελλοντικές προτάσεις/βελτιώσεις υπηρεσιών

27,3% (10 άτομα) δήλωσαν καταφατικά

Προτάσεις:

- α) σύνδεση με άλλους φορείς,
- β) ταξινόμηση του υλικού σε θεματικές ενότητες,
- γ) σύνδεση με άλλους φορείς που έχουν ψηφιοποιήσει διαφορετικό υλικό,
- δ) αύξηση της συλλογής με περισσότερα ψηφιοποιημένα βιβλία και περιοδικά,
- ε) σύνδεση με προγράμματα διαχείρισης βιβλιογραφικών δεδομένων,
- στ) δυνατότητα ψηφιοποίησης ενός βιβλίου μέσω του διαδικτύου χωρίς τη βοήθεια υπαλλήλου,
- ζ) δυνατότητα κατηγοριοποίησης των αποθηκευμένων αποτελεσμάτων, και
- η) υπηρεσία διαδικτυακής (online) ανάγνωσης των αρχείων.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ (7)

- **Προβλήματα χρήσης της ‘Ανέμη’**
22,7% (10 άτομα) δήλωσαν καταφατικά

Προβλήματα:

- α) ‘έπεφτε’ ο server,
- β) δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση στα βιβλία και εμφανιζόταν ένα μήνυμα,
- γ) η αναζήτηση δεν εμφάνιζε το υλικό που ήθελε ο χρήστης, ενώ ήταν σίγουρος ότι το υλικό υπήρχε,
- δ) η ‘Ανέμη’ είναι δύσχρηστη,
- ε) δεν είναι δυνατή η πρόσβαση σε κάποιες εγγραφές, ενώ παρέχεται πρόσβαση στο πλήρες κείμενο, και
- στ) ο ιστότοπος είναι εξαιρετικά αργός.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ (8)

● Χρήση ηλεκτρονικής βοήθειας

- 65,9% δεν την έχουν χρησιμοποιήσει
- 22,7% την έχουν χρησιμοποιήσει
- 11,4% δεν ξέρω/δεν απαντώ

29 άτομα που δεν είχαν χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική βοήθεια:

- 17 επισήμαναν ότι δεν την έχουν χρειαστεί μέχρι σήμερα,
- 4 δήλωσαν ότι προτιμούν την ανθρώπινη βοήθεια, και
- 5 παραδέχτηκαν ότι δεν γνωρίζουν τι είναι ηλεκτρονική βοήθεια.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ

- Συστηματική χρήση της ‘Ανέμη’ από τις 4 Νοεμβρίου 2008 έως τις 11 Μαΐου 2010.
- Συνολικός αριθμός των επισκέψεων ανέρχεται σε 233.687 και των σελίδων σε 2.157.278.
- 51,3% των επισκέψεων είναι μοναδικοί χρήστες (119.995 επισκέψεις).
- Αυξημένη χρήση κατά τους μήνες Ιανουάριο, Φεβρουάριο και Μάρτιο.
- Περισσότερες επισκέψεις πραγματοποιήθηκαν από την Ελλάδα. Ακολουθούν η Κύπρος, η Γαλλία, η Αμερική, η Γερμανία, η Αγγλία, η Ιταλία, η Τουρκία, η Ρωσία και η Ρουμανία.
- Μέσος χρόνος παραμονής είναι επτά λεπτά και δεκαεννέα δευτερόλεπτα (00:07:19).

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ (1)

- Η αρνητική ή/και θετική κριτική των χρηστών-αξιολογητών βοήθησε στον εντοπισμό σημείων που η ‘Ανέμη’ χρειάζεται βελτίωση ή περαιτέρω ανάπτυξη
- Η αξιολόγησή της, εξαιτίας του περιορισμένου αριθμού χρηστών που έλαβαν μέρος στην έρευνα, δεν μπορεί να αποτελέσει στοιχείο γενίκευσης για το πως όλοι οι χρήστες θα εκτιμούσαν την ‘Ανέμη’
- Το δείγμα έδειξε ποικιλία ως προς το φύλο, την ηλικία και την ιδιότητα των χρηστών
- Ανακεφαλαιωτικά, αυτοί που συμμετείχαν στο ερωτηματολόγιο φαίνονται κατά πλειοψηφία να αποδέχονται τη χρήση της ‘Ανέμη’
- Οι χρήστες επισήμαναν επιπλέον φορείς για συνεργασία ώστε να παρέχεται η δυνατότητα αξιοποίησης του διαθέσιμου υλικού τους. Σήμερα, που βρισκόμαστε σε μια μεταβατική φάση και είναι δεδομένη η μείωση ή ακόμα και η έλλειψη οικονομικών πόρων, οι συνεργασίες αυτές χαρακτηρίζονται ως αναγκαία και ιδανική λύση

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ (2)

- Απλοϊκός τρόπος αναζήτησης πληροφοριών: η πιο δημοφιλής μέθοδος αναζήτησης ήταν η ‘Απλή αναζήτηση’. Η δεύτερη σε προτίμηση επιλογή ήταν η ‘Σύνθετη αναζήτηση’ και η λιγότερο προτιμώμενη μέθοδος ήταν τα ‘Ευρετήρια’. Όσον αφορά την απόκτηση των πληροφοριών για μελλοντική χρήση, προτιμούν να τις αποθηκεύουν ή να τις εκτυπώνουν
- Μεγάλος αριθμός χρηστών δεν έχουν χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική βοήθεια, που θα μπορούσε να υποστηρίξει τις έρευνές τους
- Αξίζει να επισημανθεί ότι δύο άτομα που είχαν χρησιμοποιήσει τη βοήθεια, δήλωσαν ότι είναι χρήσιμη αλλά δύσχρηστη υπηρεσία. Η τελευταία δήλωση θα μπορούσε να αποτελέσει έναυσμα για περαιτέρω έρευνα. Θα ήταν χρήσιμο να εξακριβωθούν οι πραγματικοί λόγοι μη-χρήσης και να μελετηθεί η μορφή και η δομή που θα έπρεπε να έχει μία ηλεκτρονική βοήθεια. Θα ήταν επιπόλαιο να πιστεύουμε ότι οι χρήστες δεν χρειάζονται βοήθεια ή ότι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες όσο πιο σωστά γίνεται. Άλλωστε είναι συνηθισμένο φαινόμενο να δηλώνουν ότι για μία αποτυχήμενη αναζήτηση ευθύνεται το σύστημα και όχι οι ίδιοι λόγω των ελλিপών γνώσεών τους

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ – ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

- Εντοπισμός πραγματικών λόγων απλοϊκής χρήσης της ‘Ανέμη’ και κάθε ψηφιακής βιβλιοθήκης
- Εντοπισμός πραγματικών λόγων μη-χρήσης της ηλεκτρονικής βοήθειας
- Μελέτη για την ανάπτυξη συνεργασιών μεταξύ φορέων
- Περισσότερο ενδιαφέρον στο είδος και στην ποιότητα των στατιστικών στοιχείων χρήσης μιας ψηφιακής βιβλιοθήκης

Ευχαριστώ για την προσοχή σας!

Ερωτήσεις?

(Μαριέττα Φάνη, xmarieta@yahoo.gr)