

Αναζήτηση πληροφοριών από ηλεκτρονικό περιβάλλον: μια συγκριτική έρευνα ανάμεσα στους πληροφορικούς των βρετανικών και ελληνικών πανεπιστημίων

Ράνια Σιάτρη

1. Εισαγωγή

Ένα από τα σημαντικότερα καθήκοντα ενός βιβλιοθηκονόμου είναι η αποτελεσματική παροχή πληροφοριών σε κάθε χρήστη. Επίσης θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να προβλέπει μελλοντικές ανάγκες των χρηστών, που θα οδηγήσουν στη δημιουργία νέων υπηρεσιών. Σ' αυτό το εγχείρημα μεγάλη διευκόλυνση παρέχει η γνώση ορισμένων δεδομένων, που αναφέρονται στο "πώς οι χρήστες χρησιμοποιούν τα διάφορα κανάλια επικοινωνίας και συστήματα πληροφόρησης για την απόκτηση πληροφοριών", "είναι ικανοποιημένοι από τα αποτελέσματα των ερευνών τους", "για ποιο σκοπό χρησιμοποιούνται οι πληροφορίες". Αυτού του είδους οι ερωτήσεις είναι άμεσα συνδεδεμένες με την έννοια της έρευνας χρηστών.

Οι έρευνες χρηστών αποτελούν ένα από τα πιο πολυσυζητημένα και αντιφατικά πεδία της επιστήμης της πληροφόρησης. Οι πρώτες έρευνες εμφανίστηκαν στα τέλη της δεκαετίας του 1940 και από τότε ο αριθμός τους διαρκώς αυξάνεται. Στο πρώτο *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST), ο Menzel¹ αναφέρεται σε δύο συστηματικές βιβλιογραφίες που εκδόθηκαν η μία το 1964 και η άλλη το 1965 και περιείχαν 438 και 676 έρευνες χρηστών αντίστοιχα. Αυτές οι βιβλιογραφίες αποτέλεσαν μια πρώτη ένδειξη για τη μεγάλη επιρροή που θα ασκούσαν αυτές οι έρευνες μελλοντικά στο βιβλιοθηκονομικό χώρο.

2. Ορισμοί και θεωρητικά πλαίσια

Πάρα πολλές μελέτες έχουν πραγματοποιηθεί με στόχο να εξετάσουν τις πληροφοριακές ανάγκες, τη χρήση της πληροφόρησης και τη συμπεριφορά μιας συγκεκριμένης ομάδας χρηστών ή μη, κατά τη διάρκεια αναζήτησης πληροφοριών. Οι έρευνες χρηστών είναι ένα πεδίο μελέτης, το οποίο συγκροτείται από μια πληθώρα εννοιών όπως η πληροφορία, η πληροφοριακή ανάγκη, τα κανάλια επικοινωνίας και άλλες, οι οποίες συνυπάρχουν σε ένα πολύπλοκο σύστημα αλληλένδετων και αλληλεξάρτητων σχέσεων. Παρ'

1. Herbert Menzel. Information need and uses. In: Carlos A. Cuarda ed. *Annual Review of Information Science and Technology*: volume 1. Interscience Publishers, 1966: p.41-69.

όλη την ευρεία χρήση αυτών των εννοιών καθημερινά από τους βιβλιοθηκονόμους, οι ακριβείς ορισμοί και η οριοθέτηση θεωρητικών πλαισίων παραμένουν ένα ανοιχτό πεδίο συζήτησης και αντιπαράθεσης.

Ένας από τους πιο σημαντικούς όρους είναι η "πληροφορία", μια έννοια που ο ορισμός της αποτέλεσε το επίκεντρο πολλών συζητήσεων καθ' όλη τη διάρκεια της εξέλιξης της επιστήμης μας. Ο Wellisch² εξετάζει σε βάθος βασικές έννοιες και αναλύει την εξέλιξη τους. Μια από τις πιο σημαντικές ερωτήσεις που θέτει είναι το κατά πόσον είναι αναγκαία η δημιουργία ενός ορισμού για την έννοια της πληροφορίας στον κλάδο της βιβλιοθηκονομίας. Αντιθέτως, ο Yovits³ και ο Whittemore⁴ πιστεύουν ότι μόνο με τον ορισμό των βασικών στοιχείων που συγκροτούν μια επιστήμη, μπορεί αυτή να αναπτυχθεί αποτελεσματικά.

Ο Belkin⁵ αναφέρει ότι δεν τον αφορά ο ορισμός της πληροφορίας αλλά η ίδια η έννοια. Εντοπίζει τη διαφορά στο ότι στην πρώτη περίπτωση γίνεται μια προσπάθεια να ορισθεί ένα φαινόμενο, ενώ στη δεύτερη περίπτωση δίνεται η δυνατότητα να εξετασθεί, να κατανοηθεί και να ερμηνευτεί το ίδιο φαινόμενο. Η Pao⁶ πιστεύει ότι η πληροφορία είναι μια έννοια όπως αυτές της ενέργειας ή της απόστασης, οι οποίες είναι κατανοητές στους ανθρώπους ενστικτωδώς, αλλά δεν υπάρχουν επαρκείς ορισμοί που να μπορούν να καταγράψουν το εύρος και την πολυπλοκότητα αυτών των εννοιών. Ωστόσο, αυτό δεν αποτέλεσε ανασταλτικό παράγοντα για την περαιτέρω μελέτη των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών τους, της συμπεριφοράς και των σχέσεων τους μέσα στο ευρύτερο σύνολο ή σύστημα στο οποίο υπάρχουν.

Ο Belkin⁷ περιγράφει την πληροφοριακή ανάγκη ως την κατάσταση την οποία βιώνει ένα άτομο, όταν αναγνωρίζει ότι υπάρχει μια ανωμαλία/κενό στο σύνολο της γνώσης του (Anomalous State of Knowledge, ASK) και προσπαθεί να μεταφέρει σε μια κατανοητή μορφή προς τους άλλους (π.χ. ερώτηση) αυτό το κενό.

2. Hans Wellisch. From information science to informatics: a terminological investigation. *Journal of Librarianship*, 4(3) 1972: p. 157-187.

3. M. C. Yovits. A theoretical framework for the development of information science. In: *Problems of information science*. VINITI, 1975: p.90-114.

4. B. J. Whittemore and M. C. Yovits. A generalised conceptual development for the analysis and flow of information. *Journal of the American Society for Information Science*, 24, 1973: p.221-231.

5. N. J. Belkin. Progress in documentation: information concepts for information science. *Journal of Documentation*, 34(1), 1978: p.55-88.

6. Miranda Pao. Concepts of information retrieval. Eanglewood: Libraries Unlimited, 1989.

7. N. J. Belkin. Information concepts for information science. *Journal of Documentation*, 34(1), 1978: p.8

Ο Wilson⁸9¹⁰ ισχυρίζεται ότι είναι αναγκαίο να προσδιοριστούν τα πλαίσια μέσα στα οποία δημιουργείται και υπάρχει μια πληροφοριακή ανάγκη. Δανειζόμενος θεωρητικές αρχές από την επιστήμη της ψυχολογίας κατατάσσει τις ανθρώπινες ανάγκες σε τρεις ευρύτερες κατηγορίες:

- φυσιολογικές ανάγκες (π.χ. φαγητό, νερό)
- συναισθηματικές ή ψυχολογικές ανάγκες (π.χ. επιτυχία, αγάπη)
- γνωστικές ανάγκες (π.χ. εξειδίκευση, εκμάθηση ξένης γλώσσας).

Ανάμεσα σ' αυτά τα είδη υπάρχει μια στενή σχέση αλληλεξάρτησης. Για παράδειγμα μια ψυχολογική ανάγκη (επιστημονική αναγνώριση) έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία μιας γνωστικής (εκπόνηση μιας έρευνας). Μέρος της δυσκολίας στην έρευνα και την κατανόηση των πληροφοριακών αναγκών έγκειται στη φύση του όρου "ανάγκη", η οποία αποτελεί μια υποκειμενική κατάσταση που σχηματίζεται στο μυαλό ενός ατόμου. Αυτό συνεπάγεται ότι είναι αδύνατη η άμεση εμπειρία αυτής της κατάστασης από ένα δεύτερο άτομο. Η φύση και η μορφή μιας ανάγκης μπορούν να γίνουν αντιληπτές μόνο συμπερασματικά μέσα από τη συμπεριφορά και τις αναφορές του ίδιου του ατόμου σ' αυτήν. Το γεγονός ότι η ανάγκη είναι μια ψυχολογική έννοια έχει ωθήσει πολλές μελέτες προς την ανίχνευση του υποκειμενικού χαρακτήρα της και των μηχανισμών που ωθούν στη δημιουργία και τον τρόπο εξωτερίκευσης της.

Όταν ένα άτομο συνειδητοποιεί την ύπαρξη μιας πληροφοριακής ανάγκης, θα προσπαθήσει να την κάνει κατανοητή προς τον έξω κόσμο με τη μορφή ερώτησης ή απορίας. Στη συνέχεια αυτή η ερώτηση θα μεταφερθεί διαμέσου επίσημων ή ανεπίσημων οδών επικοινωνίας και ποικίλων συστημάτων πληροφόρησης για την ανεύρεση της απάντησης (προφορικής, γραπτής, ηλεκτρονικής, κ.ά.) που θα ικανοποιήσει την πληροφοριακή ανάγκη. Οι αποφάσεις οι οποίες σχετίζονται με το ποιοι οδοί επικοινωνίας ή συστήματα πληροφόρησης θα χρησιμοποιηθούν, σε ποιο βαθμό, με ποιόν τρόπο και πώς, αποτελούν τα κύρια στοιχεία για τη συγκρότηση της συμπεριφοράς ενός χρήστη κατά τη διάρκεια αναζήτησης πληροφοριών. Αυτές οι αποφάσεις και κατά συνέπεια η συμπεριφορά αναζήτησης πληροφοριών επηρεάζονται από έναν αριθμό τόσο εξωτερικών όσο και εσωτερικών παραγόντων.

8. T. D. Wilson. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 1981: p.3-15.

9. T. D. Wilson. Information needs and uses: fifty years of progress. In: Brian Vickery ed. *Fifty years of information progress: a journal of documentation review*. London: Aslib, 1994: p.15-51.

10. T. D. Wilson and Christina Walsh. *Information behaviour: an inter-disciplinary perspective*. British Library Research & Innovation Centre, 1996. (British Library Research and Innovation Report; 10).

Ο Paisley¹¹ καταγράφοντας τους αναφέρει:

- το εύρος και την ποικιλία των πληροφοριακών πηγών που διατίθενται στο χρήστη
- τις χρήσεις για τις οποίες απαιτείται η πληροφορία
- το ιστορικό, τα κίνητρα, τον επιστημονικό προσανατολισμό και άλλα χαρακτηριστικά που συνιστούν την προσωπικότητα ενός χρήστη
- τους ποικίλους πολιτικοοικονομικούς, κοινωνικούς και άλλους παράγοντες που επηρεάζουν ένα χρήστη και τη φύση της εργασίας του.

Η υιοθέτηση των θεωρητικών αντιλήψεων, δανειζόμενων από την ψυχολογία αλλά και από άλλες κοινωνικές επιστήμες, είχε ως αποτέλεσμα το ξεκίνημα, στη δεκαετία του 1960, μιας συνεχιζόμενης προσπάθειας που είχε ως στόχο την αλλαγή του τρόπου σκέπτεσθαι των ερευνητών και της αντιμετώπισης των χρηστών από αυτούς. Ο χρήστης δεν αποτελεί ένα μεμονωμένο άτομο ανεπηρέαστο από το κοινωνικό σύνολο, αντίθετα γίνονται πλέον κατανοητοί οι διάφοροι μηχανισμοί που επηρεάζουν και επηρεάζονται από το χρήστη.

3. Έρευνες χρηστών: σύντομη ιστορική αναδρομή

Το 1948 στο Συνέδριο Επιστημονικής Πληροφόρησης (Scientific Information Conference) του Royal Society εμφανίστηκαν οι δύο πρώτες ανακοινώσεις που πραγματεύονταν τα αποτελέσματα από δύο έρευνες χρηστών. Η πρώτη ανακοίνωση έγινε από τον Urquhart¹², ο οποίος εξέτασε την παροχή και χρήση επιστημονικών και τεχνικών πληροφοριών. Ερωτήσεις που έθεσε στην ερευνά του αφορούσαν το ποιες πληροφοριακές πηγές οδηγούσαν το χρήστη στο δανεισμό του συγκεκριμένου υλικού, ποιος ο σκοπός για τον οποίο θα χρησιμοποιηθεί το υλικό, και ποια η χρησιμότητα του υλικού όσον αφορά τη χρονολογία έκδοσης και τη μορφή στην οποία διατίθεται. Η δεύτερη ανακοίνωση έγινε από τον Bernal¹³, ο οποίος ήθελε να βρει απευθείας από τους εργαζόμενους επιστήμονες τι είχαν διαβάσει, γιατί το διάβασαν και πώς έκαναν χρήση της πληροφορίας αργότερα.

Οι πρώτες έρευνες χρηστών^{14,15,16,17,18} μελετούσαν κυρίως τις πληροφορια-

11. William Paisley. Information needs and uses. In: Carlos A. Cuarda ed. *Annual Review of Information Science and Technology*: volume 3. William Benton, 1969: P-2

12. D. J. Urquhart. The distribution and use of scientific and technical information. *The Royal Society Scientific Information Conference*, 1948: p.408-419.

13. J. D. Bernal. Preliminary analysis of pilot questionnaires on the use of scientific literature. *The Royal Society Scientific Information Conference*, 1948: p.589-637.

14. D. E. Scates and A. V. Yeomans. *Activities of employed scientists and engineers for keeping currently informed in their fields of work*. Mimeo. American Council of Education, 1950.

κές ανάγκες επιστημόνων της βιοχημείας, ιατρικής, μηχανικής, φυσικής και άλλων θετικών και εφαρμοσμένων επιστημών. Το μεγάλο ενδιαφέρον των ερευνητών σ' αυτές τις επιστήμες μπορεί να αποδοθεί κύρια στην ανεπτυγμένη εκδοτική παραγωγή στις θετικές και εφαρμοσμένες επιστήμες σε σχέση με αυτή των κοινωνικών επιστημών, που είχε ως αποτέλεσμα και τη δημιουργία βιβλιογραφικών εργαλείων (ευρετήρια, επιτομές, βιβλιογραφίες) πιο νωρίς από τις κοινωνικές επιστήμες. Ήταν φυσικό οι βιβλιοθηκονόμοι να θέλουν να αποκτήσουν όσο το δυνατό περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών τους, τη συμπεριφορά αναζήτησης πληροφοριών και τις προτιμήσεις τους στη χρήση των ποικίλων μέσων επικοινωνίας. Αυτές οι έρευνες συνήθως μελετούσαν τη ροή της πληροφόρησης και τα κανάλια διοχέτευσης της στην εκάστοτε επιστημονική κοινότητα.

Η δεκαετία του 1960 χαρακτηρίζεται από την άνθιση και τη ραγδαία εξέλιξη στον τομέα της έρευνας χρηστών. Ο αριθμός των ερευνών αυξάνεται σημαντικά. Παρατηρείται μια αλλαγή στην κεντρική θεματολογία, η οποία εκδηλώνεται μέσα από την προσπάθεια να απαντηθούν πιο πολύπλοκες ερωτήσεις, καθώς επίσης και από τις επιστημονικές κοινότητες που επιλέγονται για να ερευνηθούν. Το 1963 η Αμερικανική Ένωση Ψυχολογίας πραγματοποίησε μια σειρά ερευνών που απευθύνονταν σε ψυχολόγους και αποτέλεσε την πρώτη έρευνα χρηστών που πραγματοποιήθηκε στο πεδίο των κοινωνικών επιστημών. Η επαφή με τις κοινωνικές επιστήμες είχε ως αποτέλεσμα την παρουσίαση νέων θεωρητικών πλαισίων και αρχών της ψυχολογίας στους βιβλιοθηκονόμους. Αυτοί έπρεπε να ανακαλύψουν τρόπους με τους οποίους να μπορέσουν να προσαρμόσουν και να υιοθετήσουν αυτές τις θεωρητικές αρχές στο πεδίο της έρευνας χρηστών. Όπως όμως με καθετί νέο, αυτές οι θεωρίες αντιμετωπίστηκαν με μεγάλη δυσπιστία από το σύνολο της βιβλιοθηκονομικής κοινότητας. Υπήρχαν ελάχιστοι μεμονωμένοι επιστήμονες^{19,20} που μπόρεσαν να οραματιστούν την επίδραση που θα είχε η

15. Russell Ackoff and Michael Halbert. *An operations research study of the scientific activity of chemists*. Mimeo. Case Institute of Technology, Operations Research Group, 1958.

16. R. M. Fishenden. Methods by which research workers find information. In: *Proceedings of the International Conference on Scientific Information*. National Academy of Sciences, National Research Council, 1959: p. 163-180.

17. Herbert Menzel. *The flow of information among scientists: problems, opportunities and research questions*. Columbia University, Bureau of Applied Social Research, 1958.

18. Bentley Glass and Sharon Norwood. How scientists actually learn of work important to them. In: *Proceedings of the International Conference on Scientific Information*. National Academy of Sciences, National Research Council, 1959: p.195-198.

19. Herbert Menzel. Information needs and use in science and technology. In: Carlos A. Cuarda ed. *Annual Review of Information Science and Technology: volume 1*. Interscience Publishers, 1966: p.42.

ενσωμάτωση των νέων ιδεών στις έρευνες χρηστών.

Οι αλλαγές που ξεκίνησαν κατά τη διάρκεια του 1960 συνέχισαν να εξελίσσονται και μια ολοένα και μεγαλύτερη μερίδα βιβλιοθηκονόμων άρχισε να συνειδητοποιεί τις ατέλειες των έως τότε μεθόδων έρευνας και την έλλειψη θεωρητικού υπόβαθρου στον τομέα. Ένα σημαντικό βήμα στην εξέλιξη της έρευνας χρηστών ήταν η ίδρυση του Κέντρου Μελετών για την Έρευνα Χρηστών (Centre for Research on User Studies, CRUS) στο Πανεπιστήμιο του Sheffield. Η χρηματοδότηση είχε αναληφθεί από το Τμήμα Έρευνας και Ανάπτυξης της Βρετανικής Βιβλιοθήκης (British Library Research & Development Department, BLRDD). Το κέντρο πραγματοποίησε τη διεξαγωγή ενός μεγάλου αριθμού ερευνών^{21,22}, παρείχε εκπαιδευτικά σεμινάρια και εξέδιδε οδηγούς σχετικά με τη χρήση κατάλληλης μεθοδολογίας²³. Το 1985 έχασε μεγάλο μέρος της χρηματοδότησης του αλλά το Πανεπιστήμιο του Sheffield συνέχισε τη συντήρησή του. Το 1989 η λειτουργία του έληξε οριστικά. Στη δεκαετία του 1970 επίσης κάνουν την εμφάνισή τους έρευνες χρηστών, που είχαν ως στόχο τη λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα συγκεκριμένων συστημάτων πληροφόρησης και τις δυνατότητες βελτίωσης της αποδοτικότητάς τους.

Το 1980 χαρακτηρίζεται από μια άνθιση νέων θεωριών και την προσπάθεια προσαρμογής της μεθοδολογίας των κοινωνικών επιστημών στις έρευνες χρηστών. Μια από τις πρώτες προσπάθειες έκφρασης αυτού του νέου ρεύματος ήταν η έκδοση στο περιοδικό *Social Science in Information Studies* των ανακοινώσεων ενός συμποσίου με θέμα τη χρήση ποιοτικών μεθόδων έρευνας στην επιστήμη της πληροφόρησης. Ο Hunsel και ο Winn²⁵ προλογίζοντας το σκοπό και τους στόχους του συμποσίου αναφέρουν ότι το ολοένα αυξανόμενο ενδιαφέρον για την εφαρμογή ποιοτικών μεθόδων έρευνας στη μελέτη των προβλημάτων της επιστήμης της πληροφόρησης οδήγησε στην πραγματοποίηση αυτού του συμποσίου, που έχει ως στόχο να φέρει σε επικοινωνία ερευνητές της επιστήμης της πληροφόρησης και των κοινωνικών επιστημών, για την ανταλλαγή ιδεών και εμπειριών στη χρήση ποιοτικών μεθόδων έρευνας.

20. William Paisley. *The flow of (behavioural) science information: a review of the research literature*. Stanford University, Institute for Communication Research, 1966.

21. C. Corkill and M. Mann. *Information needs in the humanities: two postal surveys*. CRUS, Sheffield University, 1978.

22. Cofldll, C. and Mann, M. *Doctoral students in humanities: a small scale panel study of information needs and uses in 1976-1979*. CRUS, Sheffield University, 1981.

23. Sue Stone and Coffin Harris. *Designing a user study: general research design*. Sheffield University, 1984. (Crus guide; 1).

24. Sue Stone. *Interviews*. Sheffield University, 1984. (Crus guide; 6).

25. Dai Hounsell and Vi Winn. Qualitative approaches to the study of information problems. *Social Science Information Studies*, 1(3), 1981: p.203-207.

Μερικές από τις θεωρίες που είχαν μεγάλη επίδραση στο χώρο ήταν του Belkin^{26,27}, της Dervin²⁸ και του Ellis²⁹. Ο Belkin διατύπωσε τη θεωρία που σχετίζεται με την ύπαρξη μιας ανωμαλίας στο σύνολο της γνώσης ενός ατόμου (ASK) όσον αφορά την ανάκτηση πληροφοριών. Η διατύπωση του ASK έδωσε μια νέα διέξοδο στην ερμηνεία της έννοιας της πληροφοριακής ανάγκης και στην προέλευση της. Η Dervin^{28,30}, παρουσίασε ένα νέο θεωρητικό υπόβαθρο για την ανάκτηση πληροφοριών. Σύμφωνα με τη θεωρία της (sense-making approach) οι χρήστες φιλτράρουν και κατανοούν τις πληροφορίες μέσα από ένα σύστημα υποκειμενικών μηχανισμών. Αυτό σημαίνει ότι η ίδια πληροφορία, αν και μπορεί να αποκτηθεί ή να δημιουργηθεί μέσα από τις ίδιες συνθήκες, μπορεί να χρησιμοποιηθεί από το χρήστη με ποικίλους τρόπους ανάλογα με το χώρο και χρόνο της δημιουργίας ή απόκτησης της. Η χρήση αυτής της "sense-making" θεωρίας βοηθά τον ερευνητή να μελετήσει πώς οι χρήστες αντιλαμβάνονται τις πληροφορίες μέσα από αυτό το σύστημα των υποκειμενικών μηχανισμών.

Μια νέα εξέλιξη ήταν η συνεχώς αυξανόμενη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας, η οποία δεν άργησε να καταλάβει μια μόνιμη θέση μέσα στο πεδίο της έρευνας χρηστών. Όλο και περισσότερες έρευνες πραγματοποιούνταν για να μελετήσουν τις ανάγκες των χρηστών όσον αφορά τη χρήση διαφόρων software, συστημάτων ανάκτησης πληροφοριών όπως βάσεις δεδομένων, OPACs, κλπ.

Στη δεκαετία του 1990 η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας της πληροφόρησης και του Internet στο βιβλιοθηκονομικό και ακαδημαϊκό χώρο, είχε ως αποτέλεσμα την εμφάνιση μιας νέας γενιάς ερευνών. Οι ερευνητές άρχισαν να μελετούν τη συμπεριφορά και τις ανάγκες των χρηστών, έτσι όπως άρχισαν να διαμορφώνονται μέσα στο νέο ηλεκτρονικό περιβάλλον^{31,32,33}. Προ-

26. Nicholas Belkin, R. N. Oddy and H. M. Brooks. ASK for information retrieval part I: background and theory. *Journal of Documentation* 35(2), 1982: p.61-71.

27. Nicholas Belkin, R. N. Oddy and H. M. Brooks. ASK for information retrieval part II: results of a design study. *Journal of Documentation* 38(3), 1982: p.145-164

28. Brenda Dervin. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. Paper presented at the *International Communication Association Annual Meeting*. 1983.

29. David Ellis. *The derivation of a behavioural model for information retrieval system design*. Ph.D. thesis. University of Sheffield, Dept. of Information Studies, 1987.

30. William Sugar. User-centered perspective of information retrieval research and analysis methods. In: Martha Williams ed. *Annual Review of Information Science & Technology*: volume 30. American Society for Information Science, 1995: p.77-109.

31. Christine Barry and David Squires. Why the move from traditional information seeking to the electronic library, is not straightforward for academic users: some surprising findings. In: David Raitt and Ben Jeapes ed. *Online information 95: 19th International Online Information Meeting proceedings, London, December 5-7, 1995*. Learned Information, 1995: p. 177-187.

σπάθειες γίνονται και προς την κατεύθυνση σχεδιασμού νέων συστημάτων, όπου ο χρήστης πλέον καλείται να λάβει μέρος στη διαδικασία σχεδιασμού, με σκοπό να βοηθήσει στη φιλικότητα και λειτουργικότητα του συστήματος³⁰. Ο βαθμός στον οποίο συμμετέχει ο χρήστης στη διαδικασία εξαρτάται από το σχεδιασμό και τις τεχνικές της έρευνας. Κύριοι στόχοι των ερευνών είναι να μελετήσουν την αποδοτικότητα, λειτουργικότητα και ευελιξία του συστήματος, και το κατά πόσον είναι ικανοποιημένος ο χρήστης, όσον αφορά την ανάκτηση αποτελεσμάτων και την ευκολία εκμάθησης και χειρισμού του.

4. Αναζήτηση πληροφοριών από ηλεκτρονικό περιβάλλον

4.1. Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Σκοπός αυτής της έρευνας είναι να μελετήσει τη συμπεριφορά αναζήτησης πληροφοριών μέσα από ηλεκτρονικό περιβάλλον, καθηγητών πληροφορικής σε βρετανικά και ελληνικά πανεπιστήμια. Η μελέτη θα καταστήσει δυνατή την πρόταση κατάλληλων θεωρητικών και πρακτικών κατευθύνσεων για την αποτελεσματικότερη πρόσβαση των ακαδημαϊκών σε ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης.

Οι επιμέρους στόχοι είναι:

- να καταγράψει και να μελετήσει τις ποικίλες τεχνικές και μεθόδους που χρησιμοποιούνται από τους πληροφορικούς για την ανάκτηση πληροφοριών από ηλεκτρονικές πηγές
- να μελετήσει το μέγεθος του εύρους, της ποικιλίας και της εξάπλωσης της χρήσης των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης από τους ακαδημαϊκούς
- να εξετάσει την επίδραση της νέας τεχνολογίας στην επικοινωνία και ειδικότερα στην ανταλλαγή επιστημονικών γνώσεων μεταξύ των πληροφορικών
- να ανιχνεύσει το κατά πόσον είναι εφικτό να προσδιοριστούν οι παράγοντες που συντελούν στη δημιουργία και γένεση μιας πληροφοριακής ανάγκης και οι λογικοί συνειρμοί ή διεργασίες, που οδηγούν στην υιοθέτηση μιας συγκεκριμένης συμπεριφοράς αναζήτησης πληροφοριών
- να εξετάσει κατά πόσον και σε τι βαθμό το εύρος και η ποικιλία των ηλεκτρονικών πληροφοριακών πηγών, καθώς επίσης και το είδος της

32. Peter Wei He and Trudi Jacobson. What are they doing with the Internet: a study of user information seeking behaviours. *Internet Reference Services Quarterly*, 1(1), 1996: p.31-51.

33. Elaine Davis Smith. A comparison of the effects of new technology on searching habits in industrial and academic institutions. *Journal of Information Science*, 19, 1993: p.57-66.

πληροφοριακής ανάγκης (π.χ. προσωπική, επαγγελματική) επηρεάζει το μοντέλο συμπεριφοράς ενός χρήστη.

Η επιλογή μιας επιμέρους ομάδας ακαδημαϊκών, στη συγκεκριμένη περίπτωση των πληροφορικών, κρίθηκε αναγκαία για την πραγματοποίηση της έρευνας. Όντας πρωτοπόροι στην τεχνολογία της πληροφόρησης, βελτιώνοντας διαρκώς και παρουσιάζοντας καινούρια προϊόντα, είναι αναμενόμενο να είναι στην κορυφή της λίστας των επιστημόνων που χρησιμοποιούν τη νέα τεχνολογία ως μέσο επικοινωνίας και ανάκτησης πληροφοριών. Εστιάζοντας την έρευνα στη συγκεκριμένη ομάδα ακαδημαϊκών δίνεται η δυνατότητα στην ερευνήτρια να αποκτήσει: α) μια πληρέστερη εικόνα των εργαλείων πληροφόρησης που χρησιμοποιούνται από τους πληροφορικούς και β) ένα ακριβέστερο και πιο λεπτομερειακό προφίλ των χρηστών που μπορεί να οδηγήσει στην καλύτερη κατανόηση των μηχανισμών αναζήτησης πληροφοριών.

4.2. Μεθοδολογία

Ο σχεδιασμός και η δομή της έρευνας υπέβαλαν τη χρησιμοποίηση μεθοδολογίας που θα συνδυάζε τόσο ποσοτικές όσο και ποιοτικές μεθόδους έρευνας, καθώς επίσης και τη συγγραφή μιας κριτικής ανασκόπησης πάνω στην αρθρογραφία και βιβλιογραφία του πεδίου της έρευνας χρηστών.

Η κριτική ανασκόπηση αποβλέπει στη συλλογή πολύτιμου υλικού, που θα βοηθήσει στην κατανόηση του αντικειμένου της έρευνας. Στο πρώτο μέρος της ανασκόπησης θα εξεταστεί η δημιουργία και η εξέλιξη των διαφόρων θεωρητικών πλαισίων που έχουν αναπτυχθεί γύρω από τις έρευνες χρηστών. Επίσης θα καταγραφούν και θα αξιολογηθούν έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί σε συναφή αντικείμενα.

Η μεθοδολογία της έρευνας θα ολοκληρωθεί σε δύο στάδια. Στο πρώτο θα χρησιμοποιηθούν ποσοτικές μέθοδοι έρευνας ενώ στο δεύτερο ποιοτικές. Ο συνδυασμός των δύο μεθόδων θα εξασφαλίσει τη συλλογή πληρέστερων δεδομένων, που θα βοηθήσει στην ακριβέστερη κατανόηση και ερμηνεία της συμπεριφοράς των χρηστών κατά τη διάρκεια αναζήτησης πληροφοριών. Οι πρώτοι δύο στόχοι της έρευνας αναζητούν αντικειμενικά δεδομένα, που θα απαντούν σε ερωτήσεις σχετικές με το "πόσες φορές..." ή "τι είδους...". Η συλλογή αυτών των δεδομένων δεν απαιτεί την καταγραφή ή αποκωδικοποίηση λογικών συνειρμών του χρήστη. Τα δεδομένα θα συλλεγούν με τη βοήθεια τυποποιημένων μέσων, όπως δομημένες συνεντεύξεις και ερωτηματολόγια, τα οποία μπορούν να εφαρμοστούν σε μεγάλη κλίμακα του πληθυσμού. Θα πραγματοποιηθεί ένας μικρός αριθμός συνεντεύξεων, που θα βοηθήσει στο σχεδιασμό και στη δομή του ερωτηματολογίου. Στόχος του ερωτηματολογίου θα είναι να συλλέξει πληροφορίες σχετικές με τη χρήση των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης (τι είδους και ποιες πηγές χρησιμοποιούνται, με ποια συχνότητα, σε ποιες περιπτώσεις, κλπ.). Η ανάλυση των

ποσοτικών δεδομένων θα συμβάλει στο σχεδιασμό μιας πρώτης γενικής εικόνας της συμπεριφοράς των πληροφορικών στις δύο χώρες.

Η δεύτερη φάση της μεθοδολογίας αντιστοιχεί στην πραγμάτωση των τριών τελευταίων στόχων της έρευνας που αναζητούν πιο προσωπικές και υποκειμενικές πληροφορίες. Σ' αυτήν την περίπτωση οι ερωτήσεις ("πώς...", "γιατί...") προσπαθούν να ανιχνεύσουν τις εσωτερικές διεργασίες που οδηγούν στην υιοθέτηση μιας συγκεκριμένης συμπεριφοράς. Τα μέσα που θα χρησιμοποιηθούν για τη συλλογή αυτών των δεδομένων θα πρέπει να διαθέτουν ένα σημαντικό βαθμό ευελιξίας, έτσι ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν στις ιδιομορφίες της προσωπικότητας του κάθε ατόμου.

Για τη συλλογή των ποιοτικών δεδομένων θα χρησιμοποιηθούν ημι-δομημένες συνεντεύξεις σε βάθος (semi-structured, in-depth interviews) και η συμπλήρωση ημερολογίων (logbooks) από μια μικρή ομάδα ερευνητών για ένα σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα. Η συνέντευξη θα αποτελέσει το έναυσμα για μια συζήτηση σε βάθος, που θα επιχειρήσει να εντοπίσει τους παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά αναζήτησης των πληροφοριών (π.χ. διαθέσιμες πηγές πληροφόρησης). Τα ημερολόγια θα χρησιμοποιηθούν ως ένα άμεσα διαθέσιμο μέσον, όπου οι ερευνητές θα μπορούν να καταγράψουν τις σκέψεις, τις απορίες και τις πληροφοριακές τους ανάγκες ανά πάσα στιγμή για ένα δεδομένο χρονικό διάστημα. Η καταγραφή και ανάλυση των ημερολογίων μπορεί να παρέχει πληροφορίες σχετικά με το εάν είναι εφικτός ο προσδιορισμός των παραγόντων που συμβάλλουν στη δημιουργία μιας πληροφοριακής ανάγκης.

5. Επίλογος

Η σύγκριση των αποτελεσμάτων μεταξύ Μεγάλης Βρετανίας και Ελλάδος πιστεύεται ότι θα παρουσιάσει μεγάλο ενδιαφέρον όσον αφορά τις αναμενόμενες διαφορές στον τρόπο παροχής της πληροφόρησης στον ακαδημαϊκό χώρο και το ρόλο που παίζουν οι βιβλιοθήκες στη διάδοση της πληροφορίας στην ακαδημαϊκή κοινότητα, δεδομένης της διαφορετικής ανάπτυξης και εξέλιξης της επιστήμης στις δύο χώρες. Η Ελλάδα είναι μια χώρα που δεν έχει ακολουθήσει μια ομαλή πορεία όσον αφορά την εξέλιξη του θεωρητικού και πρακτικού υπόβαθρου της επιστήμης της πληροφόρησης. Αντιθέτως, έχοντας υπερπηδήσει κάποια στάδια αυτής της εξέλιξης προσπαθεί να ξεκινήσει από ένα καινούριο σημείο, το οποίο θα τη φέρει πιο κοντά στην παγκόσμια εξέλιξη της επιστήμης. Σ' αυτό το μεταβατικό στάδιο είναι αναγκαία η γνώση των σφαλμάτων που έχουν πραγματοποιηθεί και οι εμπειρίες που έχουν αποκτηθεί από άλλες βιβλιοθηκονομικές κοινότητες, έτσι ώστε να είναι δυνατή η εποικοδομητική εκμετάλλευση αυτών των εμπειριών και η αποφυγή των σφαλμάτων τους από εμάς. Η πραγματοποίηση συγκριτικών ερευνών μπορεί να προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες, που θα διευκολύνουν και θα επισπεύσουν τη μετάβαση από το ένα στάδιο στο άλλο.