

## Χρήση και αξιολόγηση της υπηρεσίας 'Ανέμη: Ψηφιακή Βιβλιοθήκη Νεοελληνικών Σπουδών', Πανεπιστήμιο Κρήτης

Μαριέττα Φάνη<sup>1</sup>, Μαρία Μονόπωλη<sup>2</sup>, Μανόλης Κουκουράκης<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Πτυχιούχος του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης, Α-ΤΕΙ Αθήνας, Αγίου Σπυρίδωνος, 12210 Αιγάλεω, Αθήνα

<sup>2</sup> Βιβλιοθήκη, Τράπεζα της Ελλάδος, Ελ. Βενιζέλου 21, 10250, Αθήνα

<sup>3</sup> Υπηρεσία Τεχνολογιών Πληροφόρησης, Έρευνας και Ανάπτυξης, Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης, Πανεπιστημίου Κρήτης, Πανεπιστημιούπολη Ρεθύμνου, 74100 Ρέθυμνο

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

### Περίληψη

Η Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου της Κρήτης υποστηρίζοντας την ανάγκη των χρηστών για άμεση και γρήγορη πρόσβαση στις πληροφορίες, δημιούργησε την Ψηφιακή Βιβλιοθήκη Νεοελληνικών Σπουδών – Ανέμη. Η 'Ανέμη' εγκαινιάστηκε την άνοιξη του 2006 και προσφέρει στο χρήστη του διαδικτύου μια πλούσια συλλογή αποτελούμενη από μονογραφίες, περιοδικά, χειρόγραφα, χάρτες, αρχαιακό υλικό και φωτογραφίες.

Η παρούσα εισήγηση έχει ως σκοπό τη συνοπτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων αξιολόγησης της 'Ανέμη'. Η αξιολόγηση πραγματοποιήθηκε από σαράντα-τέσσερα (44) τυχαίους χρήστες της. Απώτερος σκοπός ήταν να εντοπιστούν και να καταγραφούν οι απόψεις και οι παρατηρήσεις των ατόμων που τη χρησιμοποιούν με σκοπό να αξιοποιηθούν στην περαιτέρω ανάπτυξη των υπηρεσιών της και στον εντοπισμό πιθανών σημείων που χρειάζονται βελτίωση. Οι μέθοδοι έρευνας που χρησιμοποιήθηκαν ήταν α) ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο και β) στατιστικά στοιχεία χρήσης. Οι ερωτηθέντες μέσω του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου απάντησαν σε ποικίλες ερωτήσεις. Αρχικά οι ερωτήσεις αφορούσαν τα χαρακτηριστικά των χρηστών (ηλικία-γένος-ιδιότητα), τη συχνότητα χρήσης της 'Ανέμη' και τη χρήση και αξιολόγηση των διαθέσιμων συλλογών της. Επίσης, η συγκεκριμένη μελέτη παρέχει αποτελέσματα στο ερώτημα εάν οι χρήστες είναι ικανοποιημένοι με το χρόνο που απαιτείται για το άνοιγμα ενός αρχείου και ποιοι είναι οι προτιμώμενοι μέθοδοι αποθήκευσης αρχείων

για μελλοντική χρήση. Στη συνέχεια, οι ερωτηθέντες καλούνται να προσδιορίσουν τις μεθόδους αναζήτησης που χρησιμοποιούν (απλή αναζήτηση, σύνθετη αναζήτηση, ευρετήρια, ευρετήριο «Ανταίος», πλοήγηση) και εάν έχουν κάνει χρήση της ηλεκτρονικής βοήθειας μέχρι και σήμερα. Οι ερωτηθέντες που έχουν χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική βοήθεια καλούνται να την αξιολογήσουν και αυτοί που δεν την έχουν χρησιμοποιήσει να προσδιορίσουν τους λόγους της μη-χρήσης της. Τέλος, οι χρήστες είχαν τη δυνατότητα να καταγράψουν τα προβλήματα που έχουν αντιμετωπίσει χρησιμοποιώντας την 'Ανέμη', να εκφράσουν τη σημαντικότητά της και να προτείνουν νέες υπηρεσίες / λειτουργίες.

**Λέξεις-κλειδιά:** Αξιολόγηση Ψηφιακών Βιβλιοθηκών, Έρευνα Χρηστών, Πληροφοριακή συμπεριφορά αναζήτησης

## **Abstract**

*The Library & Information Center of the University of Crete supporting the users' need for quick and direct access to information, created the digital library titled Digital Library of Modern Greek Studies – Anemi. It was introduced in 2006 providing to users a rich collection of monographs, serials, manuscripts, maps, archives and pictures.*

*This study aims to provide the results of an evaluation of the 'Anemi'. Forty-four (44) random users carried out the evaluation, while the research methods used were: online questionnaire and transaction logs analysis. The ultimate aim was to identify users' opinions and comments in order either to provide new services or to improve the current ones in the near future. End-users were invited to answer to various questions. Firstly, they had to provide some personal information, such as their age, gender and occupation and to specify how often they use 'Anemi'. Then, they had to specify which collections of 'Anemi' they use and to evaluate them one by one. In addition, this study provides answers on whether users are satisfied with the time required for a file to be downloaded, which searching methods they prefer to use (simple search, advanced search, indexes, «Antaios» index, browse) and which the most common method for saving a file is. Finally, users had the chance to indicate whether they have faced any difficulties using 'Anemi', specify how important 'Anemi' is and to suggest new services.*

**Keywords:** Digital Library Evaluation, User Study, Information searching behaviour

## **1. Εισαγωγή**

Η Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου της Κρήτης αναγνωρίζοντας το σημαντικό ρόλο της ψηφιακής πληροφόρησης και των

ψηφιακών βιβλιοθηκών για άμεση και γρήγορη πρόσβαση σε πληροφορίες, επικεντρώθηκε στη δημιουργία μιας ψηφιακής βιβλιοθήκης νεοελληνικών σπουδών. Η ψηφιακή βιβλιοθήκη ονομάστηκε **Ψηφιακή Βιβλιοθήκη Νεοελληνικών Σπουδών - Ανέμη** (<http://anemi.lib.uoc.gr/>).

Η 'Ανέμη' ολοκληρώθηκε την άνοιξη του 2006 και προσφέρει στο χρήστη του διαδικτύου μια πλούσια συλλογή αποτελούμενη από μονογραφίες, περιοδικά, χειρόγραφα, χάρτες, αρχειακό υλικό και φωτογραφίες. Το υλικό της 'Ανέμη' αποτελείται από 8 (οκτώ) βασικές συλλογές στις οποίες υπάρχουν περισσότερα από 14.000 τεκμήρια. Οι συλλογές αυτές είναι οι εξής:

- Νεοελληνιστής: αποτελείται από βιβλιογραφίες, λεξικά, εγκυκλοπαίδειες, κατάλογοι, εγχειρίδια, άρθρα, χρονολόγια, ευρετήρια και άλλα βοηθήματα που σχετίζονται με όλους τους κλάδους των Νεοελληνικών Σπουδών. Βασίζεται στο έργο του Αλέξη Πολίτη "Το εγχειρίδιο του Νεοελληνιστή".
- Αρχεία: διαθέτει τις αρχειακές συλλογές των Παντελή Πρεβελάκη, Ερρίκου Μοάτσου, Γεωργίου Αρβανιτίδη και Άγγελου Παπακώστα.
- Βιβλιοθήκη Φιλεκπαιδευτικού Συλλόγου Αδριανουπόλεως: περιλαμβάνει ψηφιοποιημένα βιβλία από τη Βιβλιοθήκη του επανιδρυμένου στη Θεσσαλονίκη Φιλεκπαιδευτικού Συλλόγου Αδριανουπολιτών (1924).
- Ανάχαρσης: διαθέτει περιηγητικά κείμενα ελληνικού ενδιαφέροντος σε ψηφιακή μορφή.
- Η Ελληνική Ψηφιακή Βιβλιογραφία 15<sup>ος</sup> – 20<sup>ος</sup> αιώνας: παρέχει βιβλία που αφορούν στην Ελληνική βιβλιογραφία του 15ου -20ου αιώνα και ανήκουν στη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κρήτης, στη Βιβλιοθήκη του Φιλεκπαιδευτικού Συλλόγου Αδριανουπόλεως και σε άλλους φορείς.
- Ανταίος: περιλαμβάνει ιστορίες λογοτεχνίας, γενικές ιστορίες του ελληνικού έθνους και άλλα χρήσιμα εγχειρίδια σε ψηφιακή μορφή, εμπλουτισμένα με ηλεκτρονικούς πίνακες περιεχομένων και ευρετήρια.
- Varia: περιέχει ψηφιοποιημένα βιβλία που ζητήθηκαν από τους χρήστες της 'Ανέμη' και δεν εμπίπτουν σε καμία από τις υπάρχουσες ψηφιακές συλλογές της.
- Μάρκος Μουσούρος: περιλαμβάνει βιβλία και αρχειακό υλικό αποκλειστικά για την Κρήτη που έχει στην κατοχή της το Πανεπιστήμιο της Κρήτης.

Αναλυτικότερα, η 'Ανέμη' αριθμεί σήμερα περίπου 2.000.000 ψηφιοποιημένες σελίδες σπάνιων βιβλίων και νεότερων εκδόσεων, των οποίων οι συγγραφείς επέτρεψαν την ψηφιοποίηση και ελεύθερη διάθεση στο διαδίκτυο. Η πρόσβαση στις παραπάνω σελίδες είναι δυνατή σε οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο χωρίς

χρέωση. Ο εκάστοτε ενδιαφερόμενος έχει τη δυνατότητα αναζήτησης των πληροφοριών μέσω της απλής και σύνθετης αναζήτησης και των ευρετηρίων. Από τον Απρίλιο του 2008 η 'Ανέμη' σύνταξε πίνακες περιεχομένων και ευρετήρια για επιλεγμένες εγγραφές της και υποστηρίζει το Ενιαίο Ηλεκτρονικό Ευρετήριο βασικών Εγχειριδίων Νεοελληνικών Σπουδών «Ανταίος», το οποίο επιτρέπει στο χρήστη την αυτοματοποιημένη συνδυαστική επισκόπηση όλων των λημμάτων που εμπεριέχονται στα επιμέρους ευρετήρια. Επιπλέον, οι χρήστες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τη μέθοδο της πλοήγησης ανά συλλογή, τύπο υλικού και συνεργασίες.

## 2. Στόχος της Εργασίας

Η παρούσα εργασία στοχεύει στην αθροιστική αξιολόγηση της 'Ψηφιακής Βιβλιοθήκης Νεοελληνικών Σπουδών – Ανέμη' με σκοπό να βοηθήσει στην περαιτέρω ανάπτυξη των υπηρεσιών της και στον εντοπισμό πιθανών σημείων που χρειάζονται βελτίωση.

Με τον όρο *αθροιστική αξιολόγηση* (summative evaluation) νοείται η διαδικασία αξιολόγησης που λαμβάνει χώρα στα τελικά στάδια ανάπτυξης ενός συστήματος ή μετά από τη διάθεση του στο κοινό με σκοπό τη μέτρηση των επιδόσεων του σε πραγματικές λειτουργικές συνθήκες (Fuhr *et al.*, 2007). Το όφελος της 'αθροιστικής μεθόδου' είναι ότι αποσκοπεί να διερευνήσει την επίτευξη των στόχων ενός πληροφοριακού συστήματος μετά την ολοκλήρωση της ανάπτυξής του. Ένας τρόπος μελέτης της επίτευξης ή μη των στόχων είναι να εντοπιστούν και να καταγραφούν οι απόψεις και οι παρατηρήσεις των ατόμων που πρόκειται να χρησιμοποιήσουν το πληροφοριακό σύστημα με σκοπό να αξιοποιηθούν στην περαιτέρω ανάπτυξη των υπηρεσιών του συστήματος και στον εντοπισμό πιθανών σημείων που χρειάζονται βελτίωση.

Αναλυτικότερα η παρούσα εργασία αποσκοπεί να δώσει απαντήσεις στα παρακάτω ερωτήματα:

- Πόσο σημαντική θεωρείται η ύπαρξη της 'Ανέμη';
- Ποιο είναι το ποσοστό και η συχνότητα χρήσης της 'Ανέμη';
- Ποιος είναι ο τρόπος αναζήτησης πληροφοριών;
- Ποιες είναι οι προτιμώμενες μέθοδοι αποθήκευσης πληροφοριών;
- Πόσος χρόνος απαιτείται για πλήρη πρόσβαση στις πληροφορίες;
- Ποιες είναι οι μελλοντικές προοπτικές της 'Ανέμη' σχετικά με το υλικό που προσφέρει στους χρήστες της;

- ο Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι χρήστες της 'Ανέμη'; Ποια προβλήματα τυχόν αντιμετωπίζουν; Αν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική βοήθεια;

### 3. Μεθοδολογία

Δύο μέθοδοι έρευνας χρησιμοποιήθηκαν για τη συγκεκριμένη μελέτη: α) ένα ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο και β) τα στατιστικά στοιχεία χρήσης (transaction logs analysis) της ψηφιακής βιβλιοθήκης 'Ανέμη'.

α) Το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο ήταν διαθέσιμο στο διαδίκτυο για περίοδο τριών (3) μηνών (Νοέμβριος 2009 - Ιανουάριος 2010). Οι χρήστες που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν τυχαίοι χρήστες της 'Ανέμη'. Συγκεκριμένα, η αξιολόγηση βασίστηκε στις προσωπικές απόψεις χρηστών που την επισκέφτηκαν τυχαία κατά την περίοδο που διεξάχθηκε η έρευνα και δέχτηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο. Στην αρχή οι χρήστες-αξιολογητές έπρεπε να παρέχουν ορισμένες προσωπικές πληροφορίες, όπως ηλικία, φύλο και ιδιότητα. Στη συνέχεια έπρεπε να υποδείξουν πόσο συχνά χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη και ποια είναι η άποψή τους για το υλικό που διαθέτει. Επιπλέον κλήθηκαν να απαντήσουν ποιες μεθόδους αναζήτησης χρησιμοποιούν καθώς και αν έχουν κάνει χρήση της πλοήγησης και του ευρετηρίου «Ανταίος». Επίσης κλήθηκαν να απαντήσουν αν είναι ικανοποιημένοι από το χρόνο που απαιτείται για το άνοιγμα ενός αρχείου, όπως επίσης και εάν έχουν κάνει χρήση της ηλεκτρονικής βοήθειας. Τέλος, τους ζητήθηκε να απαντήσουν ποιες μεθόδους αποθήκευσης πληροφοριών προτιμούν, αν είναι ευχαριστημένοι από την 'Ανέμη', ποιες λειτουργίες κατά τη γνώμη τους πρέπει να αναπτύξει και αν θα συμβούλευαν φίλους ή συνεργάτες να χρησιμοποιήσουν την 'Ανέμη'.

Συνολικά το ερωτηματολόγιο αποτελείτο από δεκαοκτώ (18) ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις ήταν πολλαπλών επιλογών (κλειστές), πολλαπλών επιλογών με ελεύθερη έκφραση του ερωτώμενου (ανοικτές) και ελεύθερης έκφρασης (ανοικτές). Η χρήση των ανοικτών ερωτήσεων αποσκοπούσε στην αύξηση των πιθανοτήτων για περισσότερα ποιοτικά αποτελέσματα, δηλαδή αποτελέσματα που βασίζονται στην κριτική των ίδιων των ατόμων που χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη. Οι ερωτηθέντες είχαν τη δυνατότητα μέσω των ανοικτών ερωτήσεων να προσθέσουν οποιοδήποτε σχόλιο ή να δώσουν τη δική τους απάντηση η οποία δεν περιλαμβανόταν στις επιλογές που παρείχε το ερωτηματολόγιο. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων έγινε με τη χρήση του προγράμματος Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 11.

β) Τα στατιστικά στοιχεία χρήσης της ψηφιακής βιβλιοθήκης 'Ανέμη' αφορούν την περίοδο από 4 Νοεμβρίου 2008 έως 11 Μαΐου 2010. Για τη μελέτη των στατιστικών στοιχείων χρησιμοποιήθηκε το ειδικό πρόγραμμα *Google Analytics* (<http://www.google.com/analytics/>). Επισημαίνεται ότι τα στατιστικά στοιχεία της *Google Analytics* είναι αρκετά περιορισμένα και σίγουρα δεν μπορούν να περιγράψουν σε βάθος τη χρήση της 'Ανέμη'. Τα στατιστικά στοιχεία που συγκεντρώθηκαν αφορούν την επισκεψιμότητα (*visits/sessions*), τις σελίδες επισκεψιμότητας (*pageviews*), τις χώρες επισκεψιμότητας, τους μήνες επισκεψιμότητας και τον αριθμό των μοναδικών χρηστών (*absolute unique visitors*). Με τον όρο επισκεψιμότητα στο διαδίκτυο συνήθως εννοούμε το πόσο δημοφιλής είναι ένας ιστότοπος ή μια ιστοσελίδα. Η 'επισκεψιμότητα' ορίζεται ως το διάστημα που συμβάλει μεταξύ της έναρξης και της λήξης χρήσης του ιστοτόπου της 'Ανέμη'. Όταν δεν πραγματοποιηθεί καμία ενέργεια για είκοσι (20) λεπτά τότε υπάρχει λήξη της συγκεκριμένης επίσκεψης και η επόμενη ενέργεια θα μετρηθεί ως νέα επίσκεψη.

#### 4. Αποτελέσματα

Η συγκέντρωση και στατιστική επεξεργασία των δεδομένων καταλήγουν στα εξής κύρια συμπεράσματα:

##### 4.1. Ερωτηματολόγιο

###### 4.1.1. Γενικές πληροφορίες

Σαράντα-τέσσερα (44) άτομα ανταποκρίθηκαν στην έρευνα, από τους οποίους το 65,9% ήταν άνδρες και το 34,1% γυναίκες. Αναφορικά με την ιδιότητα των ερωτηθέντων η ερώτηση ήταν ελεύθερης έκφρασης (ανοικτή), συνεπώς υπήρξε μια σχετική δυσκολία ως προς την κατηγοριοποίηση των αποτελεσμάτων. Η δυσκολία αυτή καθιστά αδύνατη την ανάλυση των αποτελεσμάτων μέσω σύγκρισης των κατηγοριών. Όμως, τα αποτελέσματα εμφανίζονται όπως ακριβώς συμπληρώθηκαν από τους ερωτηθέντες και έδειξαν ότι υπήρξε ποικιλία ως προς την ιδιότητα των ερωτηθέντων (Πίνακας 1).

**Πίνακας 1 – Ερωτηθέντες ανά ιδιότητα**

Ιδιότητα	Ερωτηθέντες	(%)
Ιδιωτικός Υπάλληλος	7	15,9
Δημόσιος Υπάλληλος	4	9,1
Βιβλιοθηκονόμος	3	6,8
Δικηγόρος	1	2,3
Δημοσιογράφος	1	2,3
Εκπαιδευτικός	4	9,1
Επίκουρος Καθηγήτρια	1	2,3
Φοιτητής	15	34,1
Χημικός Μηχανικός	1	2,3
Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	7	15,9
<b>Σύνολο</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

Όσον αφορά την ηλικία των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα, η πλειοψηφία τους (31,7%), ανήκε στην ηλικιακή ομάδα των 25-34 το 20,5% στην ομάδα 35-44, το 18,2% στην ομάδα 45-54, το 15,9% στην ομάδα 17-24, το 11,4% στην ομάδα 55-64 και ένας μόνο (2,3%) στην ομάδα 65+ ετών και άνω.

#### 4.1.2. Συχνότητα χρήσης

Σύμφωνα με τη συχνότητα χρήσης της ‘Ανέμη’, το 11,4% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι τη χρησιμοποιεί σε καθημερινή βάση, το 31,7% σε εβδομαδιαία βάση, το 20,5% σε μηνιαία βάση, το 25% σπάνια, το 9,1% την έχει χρησιμοποιήσει 1 ή 2 φορές και το υπόλοιπο 2,3% δεν έχει δηλώσει συχνότητα χρήσης.

#### 4.1.3. Σημαντικότητα

Το 50% των ερωτηθέντων θεωρεί απαραίτητη την ύπαρξη της ‘Ανέμη’, το 34,1% τη χαρακτήρισε ως πολύ σημαντική, το 13,6% ως σημαντική και μόνο το 2,3% τη χαρακτήρισε ως καθόλου σημαντική. Επίσης όταν οι χρήστες ερωτήθηκαν πόσο ευχαριστημένοι είναι με την ‘Ανέμη’, το 93,2% δήλωσε ότι είναι πολύ ευχαριστημένο ή ευχαριστημένο. Ένα (1) άτομο απάντησε ότι είναι ουδέτερο και ένα (1) άλλο ότι είναι δυσαρεστημένο. Επίσης ένα (1) άτομο δεν απάντησε σε αυτή την ερώτηση. Τέλος στην ερώτηση εάν οι χρήστες θα συμβούλευαν φίλους ή συναδέλφους να χρησιμοποιήσουν τη συγκεκριμένη ψηφιακή

βιβλιοθήκη, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το 95,5% των ερωτηθέντων ήταν θετικό, ενώ μόνο ένας (1) χρήστης ήταν αρνητικός.

#### 4.1.4. Συλλογές

Οι ερωτηθέντες έπρεπε να διατυπώσουν την άποψή τους για τις επτά (7) συλλογές που διαθέτει η 'Ανέμη' με βάση τη σημαντικότητά τους. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι χρήστες-αξιολογητές θεωρούν όλες τις συλλογές σημαντικές. Παρόλ' αυτά, η πιο σημαντική ήταν η συλλογή *Νεοελληνιστής*. Η δεύτερη σε αξιολόγηση σημαντικότητας ήταν η συλλογή *Ανταίος* και η τρίτη η *Ελληνική Ψηφιακή Βιβλιογραφία 15ος-20ος αιώνας*. Ακολουθούν η *Βιβλιοθήκη Φιλεκπαιδευτικού Συλλόγου Αδριανουπόλεως*, η *Varia*, η *Ανάχαρσης* και η *Μάρκος Μουσούρος*. Αναλυτικότερα:

##### Νεοελληνιστής

Το 84% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι η συλλογή *Νεοελληνιστής* είναι πολύ σημαντική ή σημαντική, ενώ το 2,3% απάντησε ότι δεν είναι καθόλου σημαντική. Τέλος το 9,1% επισήμανε ότι δεν γνωρίζει να απαντήσει στην ερώτηση και το 13,6% των χρηστών δεν απάντησε καθόλου.

##### Ανταίος

Το 74,9% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι η συλλογή *Ανταίος* είναι πολύ σημαντική ή σημαντική, ενώ το 2,3% απάντησε ότι δεν είναι καθόλου σημαντική. Επίσης, το 11,4% επισήμανε ότι δεν γνωρίζει να απαντήσει στην ερώτηση και το 11,4% των χρηστών δεν απάντησε καθόλου.

##### Ανάχαρσης

Το 59% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι η συλλογή *Ανάχαρσης* είναι πολύ σημαντική ή σημαντική, ενώ το 2,3% απάντησε ότι δεν είναι καθόλου σημαντική. Τέλος το 27,3% επισήμανε ότι δεν γνωρίζει να απαντήσει στην ερώτηση και το 11,4% των χρηστών δεν απάντησε καθόλου.

##### Varia

Το 61,4% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι η συλλογή *Varia* είναι πολύ σημαντική ή σημαντική, ενώ το 4,5% απάντησε ότι δεν είναι καθόλου σημαντική. Αντίθετα το 25% επισήμανε ότι δεν γνωρίζει να απαντήσει στην ερώτηση και το 9,1% των χρηστών δεν απάντησε καθόλου.



### Ελληνική Ψηφιακή Βιβλιογραφία 15ος-20ος αιώνας

Το 70,5% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι η συλλογή *Ελληνική Ψηφιακή Βιβλιογραφία 15ος-20ος αιώνας* είναι πολύ σημαντική ή σημαντική, ενώ το 4,5% (2 άτομα) απάντησε ότι δεν είναι καθόλου σημαντική. Τέλος το 15,9% επισήμανε ότι δεν γνωρίζει να απαντήσει στην ερώτηση και το 9,1% των χρηστών δεν απάντησε καθόλου.

### Βιβλιοθήκη Φιλεκπαιδευτικού Συλλόγου Αδριανουπόλεως

Το 63,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι η συλλογή *Βιβλιοθήκη Φιλεκπαιδευτικού Συλλόγου Αδριανουπόλεως* είναι πολύ σημαντική ή σημαντική, ενώ το 2,3% απάντησε ότι δεν είναι καθόλου σημαντική. Παράλληλα το 29,5% επισήμανε ότι δεν γνωρίζει να απαντήσει στην ερώτηση και το 4,5% των χρηστών δεν απάντησε καθόλου.

### Μάρκος Μουσούρος

Το 51,4% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι η συλλογή *Μάρκος Μουσούρος* είναι πολύ σημαντική ή σημαντική, ενώ το 4,5% απάντησε ότι δεν είναι καθόλου σημαντική. Επίσης, το 30,5% επισήμανε ότι δεν γνωρίζει να απαντήσει στην ερώτηση και το 13,6% των χρηστών δεν απάντησε καθόλου.

#### 4.1.5. Πρόσβαση σε περαιτέρω συλλογές

Το 74% των ερωτηθέντων απάντησε ότι η 'Ανέμη' δεν χρειάζεται να παρέχει πρόσβαση σε κάποιο άλλο υλικό, ενώ το 26% πιστεύει το αντίθετο. Όταν τους ζητήθηκε να προδιορίσουν τι είδους υλικό θα ήθελαν να προστεθεί στη συλλογή της 'Ανέμη', κανένας δεν υπόδειξε κάποιο υλικό.

#### 4.1.6. Αναζήτηση πληροφοριών

##### Χρήση της 'Απλής Αναζήτησης', 'Σύνθετης Αναζήτησης' ή των 'Ευρετηρίων'

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι ερωτηθέντες επέλεξαν όλες τις μεθόδους αναζήτησης. Παρόλ' αυτά, η πιο δημοφιλής μέθοδος αναζήτησης ήταν η 'Απλή αναζήτηση' όπου το 77,3% των συμμετεχόντων επέλεξε αυτήν τη μέθοδο. Η δεύτερη σε προτίμηση επιλογή ήταν η 'Σύνθετη αναζήτηση' (36,4%). Η λιγότερο προτιμώμενη μέθοδος ήταν τα 'Ευρετήρια' (18,2%). Το 11,3% των ερωτηθέντων δεν απάντησε στην ερώτηση. Οι ερωτηθέντες ηλικίας 25-34 ετών είχαν το υψηλότερο ποσοστό χρήσης της απλής αναζήτησης (27,3%), ενώ οι ερωτηθέντες ηλικίας 35-44 ετών είχαν το υψηλότερο ποσοστό χρήσης της σύνθετης αναζήτησης (13,6%). Σχετικά με τη χρήση των ευρετηρίων, οι

περισσότεροι χρήστες ανήκαν στην ομάδα ηλικίας 25-34 ετών (9,1%) (Πίνακας 2).

**Πίνακας 2 – Χρήση Απλής αναζήτησης, Σύνθετης αναζήτησης και Ευρετηρίων ανά ομάδα ηλικίας**

Ηλικία (έτη)	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
<b>Σύνολο</b>	<b>34</b>	<b>77,3</b>	<b>16</b>	<b>36,4</b>	<b>8</b>	<b>18,2</b>

#### Χρήση του ευρετηρίου «Ανταίος»

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (52,3%) έχει χρησιμοποιήσει το ευρετήριο «Ανταίος». Ενώ το 38,6% των χρηστών δεν το έχει χρησιμοποιήσει και το 9,1% δεν απάντησε στην ερώτηση.

#### Χρήση της μεθόδου της 'πλοήγησης'

Σχετικά με τη μέθοδο της 'πλοήγησης' οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να πλοηγηθούν με δύο τρόπους: α) μέσω φορέων και β) μέσω ψηφιακών συλλογών. Το 61,4% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έχει χρησιμοποιήσει την 'πλοήγηση', ενώ το 29,5% δεν έχει χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη μέθοδο. Το 9,1% των ερωτηθέντων δεν απάντησε στην ερώτηση. Όλοι οι χρήστες-αξιολογητές που δήλωσαν ότι έχουν χρησιμοποιήσει την 'πλοήγηση' προτείνουν κάποιους φορείς συνεργασίας. Συγκεκριμένα, αναφέρουν τα Γενικά Αρχεία του Κράτους, ελληνικές βιβλιοθήκες, τη βιβλιοθήκη του Βατικανού, την εταιρεία Πελοποννησιακών σπουδών, τη συλλογή των σπάνιων βιβλίων της βιβλιοθήκης της Βουλής, το ΙΝΕ, το ΙΒΕ, το ΕΙΕ, το ΙΕΡΑ, το ΕΚΚΕ, τα ιστορικά αρχεία του υπουργείου εξωτερικών και το ΜΙΕΤ.

#### 4.1.7. Χρόνος που απαιτείται για το άνοιγμα ενός αρχείου PDF

Στην ερώτηση σχετικά με το χρόνο που απαιτείται για να ανοίξει ένα αρχείο PDF, το 45,5% των ερωτηθέντων επισήμανε ότι κατά μέσο όρο χρειάζονται από

10 έως 30 δευτερόλεπτα, το 29,5% από 31 έως 60 δευτερόλεπτα, το 6,8% από 61 έως 120 δευτερόλεπτα και το 2,3% θεωρεί ότι απαιτούνται από 121 δευτερόλεπτα και πάνω. Το 15,9% των χρηστών δεν απάντησε στην ερώτηση. Όταν στη συνέχεια ρωτήθηκαν εάν είναι ευχαριστημένοι με το χρόνο αναμονής, το 77,3% των χρηστών απάντησε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο και το 9,1% δήλωσε ότι είναι δυσαρεστημένο. Το 13,6% δεν απάντησε στην ερώτηση.

#### 4.1.8. Προτιμώμενες μέθοδοι αποθήκευσης πληροφοριών για μελλοντική χρήση

Στην προσπάθεια να εντοπιστούν οι μέθοδοι αποθήκευσης πληροφοριών για μελλοντική χρήση που προτιμούν να χρησιμοποιούν οι χρήστες, τους δόθηκε μια λίστα με πιθανούς τρόπους αποθήκευσης. Από τις απαντήσεις φαίνεται ότι οι ερωτηθέντες έδειξαν ενδιαφέρον σε όλες τις μεθόδους που τους δόθηκαν. Ωστόσο, η δυνατότητα αποθήκευσης του αρχείου αποτέλεσε τη μέθοδο με τη μεγαλύτερη σε ποσοστό προτίμηση (59%). Επίσης, αξίζει να σημειωθεί ότι σημαντικός αριθμός από τους ερωτηθέντες επέλεξε την εκτύπωση ως μέθοδο αποθήκευσης. Λιγότερο προτιμώμενη μέθοδος ήταν οι χειρόγραφες σημειώσεις, ενώ το 4,5% των ερωτηθέντων δεν απάντησε στην ερώτηση.

#### 4.1.9. Αντιμετώπιση προβλημάτων

Στην ερώτηση εάν οι χρήστες έχουν αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα με την 'Ανέμη', το 70,5% δήλωσε αρνητικά, ενώ το 22,7% (10 άτομα) δήλωσε καταφατικά. Το 6,8% των ερωτηθέντων δεν απάντησε στην ερώτηση. Τα οκτώ (8) από τα δέκα (10) άτομα που αντιμετώπισαν πρόβλημα κατά τη χρήση της 'Ανέμη', επισήμαναν τα εξής 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.

#### 4.1.10. Χρήση της ηλεκτρονικής βοήθειας

Στην ερώτηση εάν οι χρήστες έχουν χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική βοήθεια που παρέχεται από την 'Ανέμη', το 65,9% των χρηστών δήλωσε αρνητικά και το 22,7% καταφατικά. Το 11,4% των ερωτηθέντων δεν απάντησε στην ερώτηση. Από τα δέκα (10) άτομα που την έχουν χρησιμοποιήσει, τα έξι (6) τη χαρακτηρίζουν ως χρήσιμη υπηρεσία, τα δύο (2) ως χρήσιμη και εύχρηστη και τα υπόλοιπα δύο (2) άτομα ως χρήσιμη αλλά δύσχρηστη. Στη συνέχεια, οι

συμμετέχοντες (29 άτομα) που δεν είχαν χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική βοήθεια κλήθηκαν να σημειώσουν τους λόγους για τη μη χρήση της: δεκαεπτά (17) άτομα επισήμαναν ότι δεν την έχουν χρειαστεί μέχρι σήμερα, τέσσερις (4) δήλωσαν ότι προτιμούν την ανθρώπινη βοήθεια και πέντε (5) παραδέχτηκαν ότι δεν γνωρίζουν τι είναι ηλεκτρονική βοήθεια.

#### 4.1.11. Νέες λειτουργίες/υπηρεσίες

Στην ερώτηση εάν οι χρήστες θα επιθυμούσαν κάποια νέα λειτουργία/υπηρεσία από την 'Ανέμη', το 72,72% απάντησε αρνητικά και το 27,28% καταφατικά. Οι υπηρεσίες που προτάθηκαν ήταν α) η σύνδεση με άλλους φορείς, β) η ταξινόμηση του υλικού σε θεματικές ενότητες, γ) η σύνδεση με άλλους φορείς που έχουν ψηφιοποιήσει διαφορετικό υλικό, δ) η αύξηση της συλλογής με περισσότερα ψηφιοποιημένα βιβλία και περιοδικά, ε) η σύνδεση με προγράμματα διαχείρισης βιβλιογραφικών δεδομένων, όπως το zotero (<http://www.zotero.org>), στ) η δυνατότητα ψηφιοποίησης ενός βιβλίου μέσω του διαδικτύου χωρίς τη βοήθεια υπαλλήλου, ζ) η δυνατότητα κατηγοριοποίησης των αποθηκευμένων αποτελεσμάτων και η) η υπηρεσία διαδικτυακής (online) ανάγνωσης των αρχείων.

## 4.2. Στατιστικά στοιχεία χρήσης

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι υπήρξε συστηματική χρήση της 'Ανέμη' από τις 4 Νοεμβρίου 2008 έως τις 11 Μαΐου 2010. Ο συνολικός αριθμός των επισκέψεων ανέρχεται σε 233.687 και των σελίδων σε 2.157.278. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 51,3% των επισκέψεων είναι μοναδικοί χρήστες (119.995 επισκέψεις). Δηλαδή οι 119.995 από τις συνολικά 233.687 επισκέψεις αφορούν διαφορετικούς χρήστες, ενώ οι υπόλοιπες αναφέρονται σε χρήστες που έχουν ξαναχρησιμοποιήσει τη ψηφιακή βιβλιοθήκη στο παρελθόν. Επιπλέον, η χρήση είναι περισσότερο αυξημένη κατά τους μήνες Ιανουάριο, Φεβρουάριο και Μάρτιο. Οι περισσότερες επισκέψεις πραγματοποιήθηκαν από την Ελλάδα. Ακολουθούν η Κύπρος, η Γαλλία, η Αμερική και η Γερμανία. Στον Πίνακα 3 εμφανίζονται οι δέκα (10) πρώτες χώρες ανά επισκεψιμότητα.

**Πίνακας 3 – Χρήση της ‘Ανέμη’ ανά χώρα**

<b>Χώρα</b>	<b>Αριθμός Επισκέψεων</b>
Ελλάδα	185.906
Κύπρος	7.042
Γαλλία	6.135
Αμερική	5.275
Γερμανία	4.351
Αγγλία	3.389
Ιταλία	2.670
Τουρκία	2.140
Ρωσία	2.105
Ρουμανία	1.077

Τέλος, ο μέσος χρόνος παραμονής στην ‘Ανέμη’ είναι επτά λεπτά και δεκαεννέα δευτερόλεπτα (00:07:19).

## **5. Συμπεράσματα**

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 πώς όλοι οι χρήστες της θα εκτιμούσαν την ψηφιακή βιβλιοθήκη. Αποτελεί, εντούτοις, μια πρώτη προσπάθεια εντοπισμού πιθανών σημείων που χρειάζονται περαιτέρω ανάπτυξη, διόρθωση και εκτίμηση για το πώς σχολιάζουν την ‘Ανέμη’ οι χρήστες της. Συνεπώς θα μπορούσε να αποτελέσει έναν οδηγό με σημαντικές παρατηρήσεις από τους ίδιους τους χρήστες για περαιτέρω έρευνα σε ειδικά σημεία. Όπως π.χ. εάν θα πρέπει να αναπτυχθεί η συλλογή και σε ποιες συγκεκριμένες θεματικές ενότητες. Ανακεφαλαιωτικά, αυτοί που συμμετείχαν στο ερωτηματολόγιο φαίνονται κατά πλειοψηφία να αποδέχονται τη χρήση της ‘Ανέμη’. Όταν τους ζητήθηκε να απαντήσουν εάν θα συμβούλευαν φίλους ή συναδέλφους να χρησιμοποιήσουν την ψηφιακή βιβλιοθήκη, το 95,5% των ερωτηθέντων ήταν θετικό. Επίσης, ενθαρρυντικό είναι αφενός ότι το 50% των ερωτηθέντων θεωρεί απαραίτητη την ύπαρξή της, ενώ το 47,7% τη χαρακτήρισε ως πολύ σημαντική ή σημαντική, αφετέρου ότι το 93,2% δήλωσε ότι είναι πολύ ευχαριστημένο ή ευχαριστημένο με την ‘Ανέμη’.

Επίσης τα αποτελέσματα από τα στατιστικά στοιχεία χρήσης της 'Ανέμη' είναι ενθαρρυντικά, ενώ θα έπρεπε να χρησιμοποιηθεί ένας άλλος τρόπος συγκέντρωσης στατιστικών στοιχείων για ποιοτικότερα αποτελέσματα. Υπήρξε συστηματική χρήση από 4 Νοεμβρίου 2008 έως 11 Μαΐου 2010, ενώ ο συνολικός αριθμός των επισκέψεων ανέρχεται σε 233.687 και των σελίδων σε 2.157.278. Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι η 'Ανέμη' χρησιμοποιείται όχι μόνο από κατοίκους της Ελλάδας αλλά και από άλλες χώρες, όπως της Κύπρου, Γαλλίας, Αμερικής, Γερμανίας, κ.ά. Η χρήση είναι εκτενέστερη σε αριθμό επισκεψιμότητας κατά τους μήνες Ιανουάριο, Φεβρουάριο και Μάρτιο. Συνεπώς με τα στοιχεία που έχουμε στη διάθεσή μας, καταλήγουμε μόνο στο συμπέρασμα ότι η 'Ανέμη' χρησιμοποιείται, αλλά δεν γνωρίζουμε την ποιότητα της χρήσης. Η συλλογή στατιστικών στοιχείων με διαφορετικό μέσο θα μπορούσε να επιβεβαιώνει ή να συμπληρώνει τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου με περισσότερες και ποιοτικότερες πληροφορίες.

Όσον αφορά τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, η πλειοψηφία τους (52,25%) άνηκε στις ηλικιακές ομάδες από 25 έως 44 ετών και ήταν κυρίως άνδρες. Αναφορικά με την ιδιότητά τους και αγνοώντας τη δυσκολία ανάλυσης των απαντήσεων της συγκεκριμένης ερώτησης, φαίνεται ότι η 'Ανέμη' χρησιμοποιείται από άτομα διαφορετικών επιστημονικών πεδίων και ιδιοτήτων. Σημαντικό είναι ότι το 43,1% των χρηστών-αξιολογητών χρησιμοποιούσε την 'Ανέμη' σε καθημερινή ή εβδομαδιαία βάση, ενώ επίσης το 20,5% σε μηνιαία. Αυτό σημαίνει ότι οι χρήστες που συμμετείχαν στην έρευνα και κατέθεσαν τη γνώμη τους δεν ήταν χρήστες της 'πρώτης φοράς' αλλά ήταν περισσότερο εξοικειωμένοι.

Οι διαθέσιμες συλλογές της 'Ανέμη' ποικίλουν καθώς και οι προτιμήσεις των χρηστών για αυτές. Οι χρήστες δείχνουν μεγαλύτερη προτίμηση στις συλλογές *Νεοελληνιστής, Ανταίος και Ελληνική Ψηφιακή Βιβλιογραφία 15<sup>ος</sup>-20<sup>ος</sup> αιώνας*. Αξίζει να επισημανθεί σε αυτό το σημείο ότι όταν οι χρήστες ρωτήθηκαν εάν θα ήθελαν να προστεθεί περισσότερο υλικό στην 'Ανέμη', υπήρχαν άτομα τα οποία απάντησαν καταφατικά. Όμως κανένας χρήστης δεν πρότεινε κάποιο υλικό. Σε αυτό το σημείο οι απαντήσεις των χρηστών που αφορούν τη μέθοδο της 'πλοήγησης' μπορούν να δώσουν λύση. Η 'πλοήγηση' είναι μία από τις μεθόδους εντοπισμού υλικού και οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να πλοηγηθούν μέσω ψηφιακών συλλογών και συνεργασιών. Οι χρήστες επισήμαναν επιπλέον φορείς για συνεργασία ώστε να παρέχεται η δυνατότητα αξιοποίησης του διαθέσιμου υλικού τους. Μεταξύ των

προτάσεων τους ήταν τα 'Γενικά Αρχεία του Κράτους', οι 'ελληνικές βιβλιοθήκες', η 'βιβλιοθήκη του Βατικανού', η 'εταιρεία Πελοποννησιακών σπουδών', η συλλογή των σπάνιων βιβλίων της βιβλιοθήκης της Βουλής, το ΙΝΕ, το ΙΒΕ, το ΕΙΕ, το ΙΕΡΑ, το ΕΚΚΕ, τα ιστορικά αρχεία του υπουργείου εξωτερικών και το ΜΙΕΤ. Επίσης στην ερώτηση εάν οι χρήστες θα επιθυμούσαν νέες λειτουργίες/υπηρεσίες, επισημάνθηκε η αύξηση της συλλογής με περισσότερα ψηφιοποιημένα βιβλία και περιοδικά.

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. Με αυτό τον τρόπο οι βιβλιοθήκες των διάφορων φορέων θα μπορέσουν να αυξήσουν το υλικό τους ώστε να παρέχουν αθροιστικά περισσότερες πληροφορίες στους χρήστες τους. Παράλληλα θα μπορούσε να αυξηθεί η ανταλλαγή απόψεων και γνώσεων μεταξύ των ατόμων που εργάζονται στους φορείς. Η συνεργασία αυτή έχει τη δυνατότητα για περισσότερα θετικά στοιχεία παρά αρνητικά και ίσως να αποτελέσει το έναυσμα για να αναπτυχθούν επιπλέον μελλοντικές υπηρεσίες για τους χρήστες.

Αναφορικά με τον τρόπο αναζήτησης πληροφοριών τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι ερωτηθέντες επέλεξαν όλες τις μεθόδους αναζήτησης. Όμως, 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'. Εναλλακτικές μέθοδοι αναζήτησης φαίνονται να είναι η 'πλοήγηση' και το ευρετήριο «Ανταίος». Παρ' όλο τον απλοϊκό τρόπο αναζήτησης μέσω της απλής αναζήτησης, ο οποίος συμφωνεί με τη γενικότερη βιβλιογραφία [East, Sheppard και Jeal, 1995, Μονορολί και Nicholas, 2000, Μονορολί και Nicholas, 2001, Μονορολί κ.ά., 2002, Covi και Kling, 1996] σχετικά με τη χρήση των ψηφιακών βιβλιοθηκών, μεγάλος αριθμός χρηστών δεν έχουν χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική βοήθεια, που θα μπορούσε να υποστηρίξει τις έρευνές τους. Ο συνηθέστερος λόγος που ανέφεραν ήταν ότι οι χρήστες δεν αισθάνθηκαν ακόμα την ανάγκη υποστήριξης. Μερικοί άλλοι όμως διευκρίνισαν ότι δεν ήξεραν το ρόλο της ηλεκτρονικής βοήθειας και κάποιιοι άλλοι ότι προτιμούν την ανθρώπινη βοήθεια από την ηλεκτρονική. 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. Η μέχρι σήμερα βιβλιογραφία έχει δείξει ότι οι χρήστες δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική βοήθεια [East,

Sheppard και Jeal, 1995, Kemp και Davenport, 1998, Monopoli και Nicholas, 2000, Monopoli και Nicholas, 2001, Monopoli κ.ά., 2002]. 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 [McCathey, 1995]. Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι παλαιότερες έρευνες έχουν δείξει ότι η ηλεκτρονική βοήθεια είναι απαραίτητη υπηρεσία για την αποτελεσματική χρήση των διαφόρων ηλεκτρονικών συστημάτων ανάκτησης πληροφοριών [Allen, 1989, Stewart και Olsen, 1988, Barbuto και Cevallos, 1991, Kemp και Davenport, 1998, Μονόπλη και Μάστορα, 2008]. Τέλος σχετικά με την πρόσβαση στο πλήρες κείμενο και την απόκτησή του, οι χρήστες δεν αντιμετωπίζουν ιδιαίτερες καθυστερήσεις στο άνοιγμα ενός αρχείου PDF και φαίνονται ικανοποιημένοι έως και πολύ ικανοποιημένοι, ενώ προτιμούν να αποθηκεύουν ή να εκτυπώνουν το αρχείο για μελλοντική χρήση. Επίσης, μικρότερο ποσοστό χρηστών επιλέγει τη μέθοδο των σημειώσεων.

## Βιβλιογραφία

- ALLEN, G. (1989). Patron response to bibliographic databases on CD-ROM. *RQ*. 29 (Fall), p103-110.
- BARBUTO, D.M. & CEVALLOS, E.E. (1991). End-user searching: program review and future prospects. *RQ*. 31 (2), p214-227.
- COVI, L. & KLING R. (1996). Organizational dimensions of effective digital library use: closed rational and open natural systems models. *Journal of the American Society for Information Science*. 47 (9), pp672-689.
- EAST, H., SHEPPARD, E. & JEAL, Y. (1995). A huge leap forward: a quantitative and qualitative examination of the development of access to database services by British Universities, 1998-1994. London, British Library R & D Report No. 6202.
- FUHR, N., ET AL. (2007). Evaluation of digital libraries. *International Journal of Digital Libraries*. 8 (1), p21-28.
- KEMP, B. & DAVENPORT, E. (1998). A user-centered qualitative evaluation of the EEVL Service. Edinburgh, Queen Margaret College.
- MCCATHEY, C.A. (1995). Students' perceived effectiveness using the University library. *College & Research Libraries*. 56, p221-234.
- MONOPOLI, M. & NICHOLAS, D. (2000). A user-centred approach to the evaluation of Subject Based Information Gateways: case study SOSIG. *Aslib Proceedings*. 52 (6), p218-231.
- MONOPOLI, M. & NICHOLAS, D. (2001). A user evaluation of Subject Based Information Gateways: case study ADAM. *Aslib Proceedings*. 53 (1), p39-52.
- MONOPOLI, M., NICHOLAS, D., GEORGIU, P. & KORFIATI, M. (2002). A user-oriented evaluation of digital libraries: case study the 'the electronic journals' service of the Library and Information Service of the University of Patras, Greece. *Aslib Proceedings*. 54 (2), p103-117.
- STEWART, L. & OLSEN, J. (1998). Compact disk databases: are they good for users? *Online*. 12 (May), p48-52.
- ΜΟΝΟΠΛΗ, Μ. & ΜΑΣΤΟΡΑ, Α. (2008). Αθροιστική αξιολόγηση θεματικών πυλών: μελέτη περίπτωσης. Η αξιολόγηση ως στοιχείο ποιότητας των Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων. 17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 24-26 Σεπτεμβρίου, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων.