



Εξ @ποστάσεως Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης Ε.Α.Π.

Εφαρμόζοντας την Ανάλυση Συναισθήματος για την Αξιολόγηση της Αποτελεσματικότητας των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Λεωνίδας Παπαχριστόπουλος

Παντελής Αμπατζόγλου

Ιωάννα Σεφερλή

Ανδριανή Ζαφειροπούλου

Γιώργος Πετάσης

24ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, ΤΕΙ Θεσσαλίας
1-2 Νοεμβρίου 2018 , Λάρισα

- Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της διοίκησης, που αποβάλλεται για λόγους:
 - λογοδοσίας και
 - αυτοβελτίωσης
- Οι βιβλιοθήκες συγκεντρώνουν δεδομένα μέσω ερωτηματολογίων ή σχολίων.
- Τα δεδομένα από τη χρήση ερωτηματολογίων μπορούμε να τα διαχειριστούμε. Τι γίνεται με τις ανοικτές ερωτήσεις και την κειμενική πληροφορία;
- Πώς μπορούν οι βιβλιοθήκες να ερμηνεύσουν τις κειμενικές υποκειμενικές δηλώσεις, όπως είναι τα σχόλια;

Ανάλυση Συναισθήματος

- Η εμφάνιση της ΑΣ έδωσε την ευκαιρία στους ερευνητές να αναλύσουν και να ποσοτικοποιήσουν τις ανθρώπινες συγκινήσεις / απόψεις που εκφράζονται κειμενικά και να εξάγουν σημασιολογικά σημαντικές έννοιες που περιλαμβάνονται σε αυτές.
- Αποτελεί μία μέθοδο επεξεργασίας φυσικής γλώσσας, η οποία αποδίδει πολικότητα (θετική, ουδέτερη, αρνητική) σε υποκειμενικές δηλώσεις κειμένου εντοπίζοντας ταυτόχρονα σημαντικές έννοιες που λανθάνουν σε αυτές.
 - Παράδειγμα
 - Είναι ευχάριστο και εύκολο να χρησιμοποιώ την x εφαρμογή (Θετικό)
 - Απεχθάνομαι να διαβάζω αρνητικά σχόλια στο Facebook! (Αρνητικό)

Document's Terms

Once
upon
flower
beautiful
live
unpleasant
odor
smile
cry
unhappy

Lexicon

beautiful
sad
unpleasant
odor
smile
cry
unhappy

Στόχοι

- να εξετάσουμε αν υπάρχει **συσχέτιση** μεταξύ της βαθμολογίας **ικανοποίησης** που οι χρήστες αποδίδουν στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης με την **πολικότητα των σχολίων** τους.
- να αναδειχθούν οι **πιο σημαντικές έννοιες** σχετικά με τις υπηρεσίες βιβλιοθήκης στις δηλώσεις χρηστών και την **αρνητική ή θετική τους πολικότητα**.

- Το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (Ε.Α.Π.) διενεργεί ετήσια έρευνα σχετικά με το επίπεδο ικανοποίησης των φοιτητών του από τα διάφορα τμήματα του και από το διδακτικό του προσωπικό. Στο ερωτηματολόγιο υπάρχει ερώτηση και για την βιβλιοθήκη, καλύπτοντας έτσι την απουσία εξειδικευμένου ερωτηματολογίου.
- Εντοπισμός δημοφιλών λέξεων
 - «βιβλιοθήκη», «υπηρεσία», «χρήση», «πρόσβαση», «υλικό», «υποστήριξη», «προσωπικό», «περιοδικά», «χρήση βιβλιοθήκης» και «ηλεκτρονική βιβλιοθήκη»
- Ρύθμιση κλίμακας πολικότητας: κανονικά η πολικότητα κυμαίνεται μεταξύ αρνητικών, ουδέτερων και θετικών, αλλά στην περίπτωσή μας θέλαμε να κάνουμε συσχετισμούς της πολικότητας των σχολίων με τα ποσοστά ικανοποίησης των χρηστών.
 - 1 = πολύ αρνητικό, 2 = αρνητικό, 3 = ουδέτερο, 4 = θετικό και 5 = πολύ θετικό.
- Για την ΑΣ χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο OpinionBuster.

Αποτελέσματα

- Μικρή η συμμετοχή σε επίπεδο σχολίων
- Οι Μ.Ο. βαθμολογίας και πολικότητας είναι στα ίδια επίπεδα
- Η άποψη των συμμετεχόντων φαίνεται να είναι ουδέτερη

	Αριθμός συμμετεχόντων στην έρευνα	Αριθμός συμμετεχόντων που βαθμολόγησαν τη βιβλιοθήκη	Αριθμός σχολίων για τη βιβλιοθήκη	Μ.Ο. βαθμολογίας βιβλιοθήκης	Μ.Ο. πολικότητας
2012 - 2013	21.737	19.316	251	3,046	3,087
2013 - 2014	23.172	23.063	295	2,981	3,254
2014 - 2015	22.417	22.347	242	3,063	3,086

- Οι τιμές συντελεστή συσχέτισης Kendall tau-b κυμαίνονται μεταξύ -1 έως 1, όπου:
 - το -1 αποτελεί ένδειξη αρνητικής σχέσης,
 - το 1 αποτελεί μια τέλεια σχέση,
 - το 0 παρουσιάζει απουσία σχέσης
- Ο συσχετισμός είναι θετικός αλλά δεν είναι σημαντικός.
- Αυτό σημαίνει στην περίπτωσή μας ότι όταν ένας συμμετέχων αξιολογεί με υψηλή βαθμολογία τη βιβλιοθήκη, η πολικότητα των σχολίων του θα ήταν πιθανώς υψηλή.

	2012-2013	2013-2014	2015-2016
Kendall's tau-b	0,208	0,173	0,173

Κατανομές πολικότητας 2012-2013

		Πολικότητα 2012-2013				
		1	2	3	4	5
Βαθμολογία συμμετεχόντων	1	1	2	2	4	1
2012-2013	2	2	21	10	14	13
	3	1	17	8	11	4
	4	0	3	4	2	5
	5	0	0	0	3	13
Total		4	43	24	34	36

Κατανομές πολικότητας 2013-2014

		Πολικότητα 2013-2014				
		1	2	3	4	5
Βαθμολογία συμμετεχόντων	1	4	8	5	15	10
2013-2014	2	6	25	8	10	14
	3	2	13	5	13	9
	4	1	6	3	9	9
	5	0	1	0	9	13
Total		13	53	21	56	55

Κατανομές πολικότητας 2014-2015

		Πολικότητα 2014-2015				
		1	2	3	4	5
Βαθμολογία συμμετεχόντων	1	5	14	6	9	6
2014-2015	2	2	13	6	13	9
	3	4	21	16	9	7
	4	0	1	2	7	6
	5	0	2	3	6	7
Total		11	51	33	44	35

Αποτελέσματα

Οντότητες	Πολικότητες		
	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Βιβλιοθήκη	2,98	2,988	2,876
Υπηρεσία	3,257	3,16	2,855
Χρήση	2,727	3,08	2,428
Πρόσβαση	3,421	3,133	3,148
Υποστήριξη	4,333	3,941	3,571
Περιοδικά	4	3,6	2,888
Χρήση της βιβλιοθήκης	2,458	2,538	2,714
Ηλεκτρονική βιβλιοθήκη	3,291	3,48	3

Αποτελέσματα

	Πολιότητες		
	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Προσωπικό βιβλιοθήκης	3,5	3,5	4
Προσωπικό πανεπιστημίου	2,939	3,121	2,727

	Πολιότητες		
	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Υλικό	3,454	3,428	3,437
Εκπαιδευτικό υλικό	3,666	4,22	4

- Οι **έντονα θετικές** απόψεις για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης εκφράζονται εξίσου είτε αριθμητικά είτε προφορικά.
- Οι **έντονα αρνητικές** αξιολογήσεις δεν εκδηλώνονται τόσο κατηγορηματικά.
- Γενικά τα ακραία συναισθήματα (ικανοποίηση και ενθουσιασμός / απογοήτευση) διατυπώνονται άνισα, καθώς η απογοήτευση είναι συγκαλυμμένη, ενώ η ικανοποίηση εκφράζεται με σαφήνεια μέσω των πολύ θετικών συναισθηματικών εκφράσεων.
- Υπάρχει θετική αλλά όχι σημαντική συσχέτιση μεταξύ των βαθμολογίας ικανοποίησης και πολικότητας σχολίων.
- Η «υποστήριξη» και το «προσωπικό της βιβλιοθήκης» είναι οι πιο θετικά σχολιασμένες οντότητες της Βιβλιοθήκης του Ε.Α.Π..

- Η εφαρμογή της ΑΣ συμβάλλει στην ανάδειξη του πλαισίου που αφορά στην κατανόηση της ικανοποίησης των χρηστών.
- Η ανάλυση του συναισθήματος μπορεί να αποτελέσει ένα συμπληρωματικό εργαλείο στα χέρια της διοίκησης της βιβλιοθήκης προκειμένου να αναδείξει πολύτιμη πληροφορία που είναι λανθάνουσα σε κείμενική μορφή

Η αξιολόγηση των σχολίων που περιλαμβάνονται σε ένα πλαίσιο που δεν σχετίζεται με τη βιβλιοθήκη είναι επικίνδυνη επειδή υπάρχει πιθανότητα η γενική αρνητική ή θετική άποψη των συμμετεχόντων να επηρεάσουν και την αξιολόγηση των επιμέρους.

Ευχαριστούμε
