



Αξιολογώντας ιστοσελίδες Βιβλιοθηκών ως προς την ευχρηστία και τη χρησιμότητα τους

Χαρίκλεια Ζαρβαλά, Βιβλιοθηκονόμος - ΕΤΕΠ

Τμήμα Αρχειονομίας και Βιβλιοθηκονομίας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο, Κέρκυρα

xzarvala@ionio.gr

Περίληψη

Η ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών είναι αυτοσκοπός των βιβλιοθηκών, όταν δε οι βιβλιοθήκες καλούνται να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε απομακρυσμένους χρήστες, η δημιουργία εύχρηστον και χρήσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφορίας είναι προταρχικός τους στόχος. Για τη μελέτη και αξιολόγηση απομακρυσμένων υπηρεσιών πληροφορίας χρησιμοποιούνται ποικίλες μέθοδοι και πολλά μοντέλα και εργαλεία. Ένα από αυτά είναι το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model-TAM).

Το TAM είναι ένα ευρέως διαδεδομένο μοντέλο που μελετά, εξηγεί και προβλέπει την αποδοχή και χρήση πληροφοριακών συστημάτων με βασικά κριτήρια την ευκολία χρήσης και την χρησιμότητα του συστήματος, όπως αυτές γίνονται αντιληπτές από τους χρήστες τους. Το μοντέλο αυτό, δημιουργήμα του Fred D. Davis, είναι μία θεωρία των πληροφοριακών συστημάτων η οποία μελετά το πώς οι χρήστες αποδέχονται και κατά συνέπεια χρησιμοποιούν μία τεχνολογία.

Στην παρούσα έρευνα γίνεται μία προσπάθεια διαμόρφωσης του μοντέλου αυτού ώστε να εξηγήει στο μέγιστο βαθμό την χρήση υπηρεσιών πληροφορίας που παρέχονται μέσω των ιστοσελίδων των βιβλιοθηκών και περιμακτικής εφαρμογής του στη μελέτη της αποδοχής και του βαθμού χρήσης της σελίδας των ηλεκτρονικών πηρών της Heal_Link του Συνδέσμου Ελληνικών Ακαδημικών Βιβλιοθηκών, ένα από τους βασικούς στόχους της οποίας είναι η από κοινού συνδρομή ηλεκτρονικών πηρών, ηλεκτρονικών επιστημονικών περιοδικών και υπηρεσιών πληροφορίας στους χρήστες των ιδρυμάτων-μελών της.

Η έρευνα αυτή αποτελεί το αντικείμενο διπλωματικής εργασίας που εκπονήθηκε τον Ιούνιο του 2006 στο πλαίσιο του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών «Επιστήμη της Πληροφορίας: Υπηρεσίες Πληροφορίας σε Ψηφιακό Περιβάλλον» στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο.

Εισαγωγή

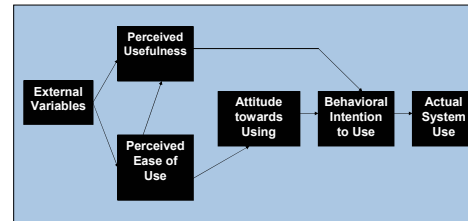
Οι βιβλιοθήκες καλούνται να μεταφέρουν τις υπηρεσίες που προσφέρουν στο διαδίκτυο και να είναι σε θέση να εξυπηρετούν τους χρήστες (Remote Users) χωρίς να είναι υποχρεωτική η φυσική παρουσία τους στο χώρο τους. Οι ιστοσελίδες των βιβλιοθηκών προσφέρουν πληροφοριακά εργαλεία και ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφορίας, γνωστές ως Electronic Information Services. Είναι ένα σύμπλεγμα από διάφορα χαρακτηριστικά που αλληλεπιδρούν μεταξύ τους, όπως το υλικό (πληροφορία ή άλλως πληροφοριακές πηγές), η αρχιτεκτονική-δόμηση της πληροφορίας, οι προσφερόμενες υπηρεσίες, τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για τον εντοπισμό, ανάκτηση και χρήση του υλικού, και οι άνθρωποι-χρήστες.

Σε όλα τα στάδια ανάπτυξης των πληροφοριακών συστημάτων, οι χρήστες είναι παρόντες, εκφράζοντας την άποψή τους για τις απαιτήσεις τους, το βαθμό ικανοποίησής τους και τον τρόπο που επιθυμούν να λειτουργεί ένα σύστημα. Οι έρευνες για τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων στις βιβλιοθήκες έχουν θεωρητική και πρακτική αξία, γιατί σα στόχο έχουν να προβλέψουν και να εξηγήσουν τη χρήση των συστημάτων αυτών, να ερευνήσουν τις ανάγκες των χρηστών, να αξιολογήσουν προϊόντα και να δημιουργήσουν νέα.

Στη διεθνή βιβλιογραφία γίνεται συστηματική προσπάθεια για αξιολόγηση των υπηρεσιών αυτών σε σχέση με πρότυπα που ισχύουν για το διαδίκτυο, τα ηλεκτρονικά περιβάλλοντα μάθησης και τις ψηφιακές βιβλιοθήκες και για προτυποποίηση με σκοπό τη δημιουργία εύχρηστον και χρήσιμων πληροφοριακών προϊόντων.

Το Technology Acceptance Model (TAM)

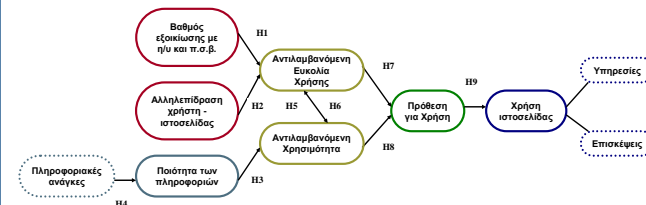
Το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model) του Fred D. Davis (1989) είναι ένα από τα πιο διαδεδομένα εργαλεία στην έρευνα των πληροφοριακών συστημάτων. Μελετά το πώς οι χρήστες αποδέχονται και κατά συνέπεια χρησιμοποιούν μία τεχνολογία. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, για την υιοθέτηση και χρήση μίας τεχνολογίας της πληροφορίας οι δύο πιο σημαντικοί παράγοντες είναι η Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης (Perceived Ease of Use: ο βαθμός, στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι η χρήση ενός συγκεκριμένου συστήματος θα είναι εύκολη, δηλαδή δεν θα απαιτεί προσπάθεια) και η Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Perceived Usefulness: ο βαθμός, στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι, χρησιμοποιώντας ένα συγκεκριμένο σύστημα, θα βελτιώσει την απόδοσή του στην εργασία του).



Η στάση του χρήστη προς το σύστημα (Attitude towards Using) καθορίζεται από την εντύπωση που αυτό δημιουργεί σχετικά με τη χρησιμότητά του και την ευκολία χρήσης, δηλαδή την Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα και την Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης. Η στάση αυτή διαμορφώνει την πρόθεση του χρήστη στο ενδεχόμενο να χρησιμοποιήσει αυτό το σύστημα (Behavioral Intention to Use), η οποία με τη σειρά της καθορίζει την πραγματική χρήση του συστήματος (Actual System Use). Οι εξωτερικές παράμετροι (External Variables) ποικίλουν ανάλογα με το σύστημα που αξιολογείται.

Σε σχετική μελέτη, ο Davis (1993) «καταργεί» την Πρόθεση για Χρήση, γιατί δεν είναι εύκολα μετρήσιμη και εμπεριέχεται ως έννοια και στην Συμπεριφορά προς τη Χρήση και στην Πραγματική Χρήση.

Ερευνητικά Ερωτήματα-Μεθοδολογία



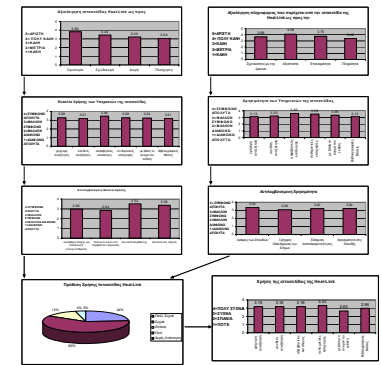
Τα ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας έρευνας είναι τα παρακάτω:

- H1.** Ο βαθμός εξοικείωσης με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και τα πληροφοριακά συστήματα βιβλιοθηκών επηρεάζει θετικά την Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης;
- H2.** Η καλή αλληλεπίδραση του χρήστη με την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης επηρεάζει θετικά την Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης;
- H3.** Η υψηλή ποιότητα των πληροφοριών που παρέχονται από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης επηρεάζει θετικά την Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα;
- H4.** Ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης των πληροφοριακών αναγκών επηρεάζει θετικά την αντίληψη για την ποιότητα των πληροφοριών;
- H5.** Η Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης επηρεάζει θετικά την Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα;
- H6.** Η Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα επηρεάζει θετικά την Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης;
- H7.** Η Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης επηρεάζει θετικά την πρόθεση για χρήση της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης;
- H8.** Η Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα επηρεάζει θετικά την πρόθεση για χρήση της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης;
- H9.** Η πρόθεση για χρήση επηρεάζει θετικά τη χρήση της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης;

Για την υλοποίηση της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου, με βάση τις μεταβλητές του μοντέλου και τις ερευνητικές υποθέσεις που προηγήθηκαν. Μία ομάδα μεταπτυχιακών φοιτητών του τμήματος Αρχειονομίας και Βιβλιοθηκονομίας ήταν οι ερωτούμενοι της παρούσας έρευνας. Οι 25 φοιτητές συγκεντρώθηκαν στο εργαστήριο πληροφορικής του Τμήματος Αρχειονομίας και Βιβλιοθηκονομίας. Από τους διεξάγοντες την έρευνα δόθηκε το ερωτηματολόγιο, συνοδευμένο από πιθανά σενάρια αναζήτησης. Ζητήθηκε από τους φοιτητές να περιηγηθούν στην ιστοσελίδα της Κοινοπραξίας Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, να υλοποιήσουν τα πιθανά σενάρια αναζήτησης και να απαντήσουν τα ερωτηματολόγια.

Αποτελέσματα

Οι ερωτούμενοι της έρευνας είναι χρήστες με υψηλό βαθμό εξοικείωσης με υπηρεσίες που σχετίζονται με βιβλιοθήκες, με καθημερινή επισκεψιμότητα στο διαδίκτυο και σε μηχανές αναζήτησης και πολύ συχνή σε αυτοματοποιημένους καταλόγους βιβλιοθηκών και ψηφιακές βιβλιοθήκες.



Συμπεράσματα

Για μία ακόμη φορά, το μοντέλο του Technology Acceptance Model (Davis, 1993) επιβεβαιώνεται τόσο για τις παραμέτρους που θέτει (Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης, Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα, Πρόθεση για Χρήση και Πραγματική Χρήση), όσο και για τις σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ τους.

Ο υψηλός βαθμός συνάφειας ανάμεσα στην Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης και την Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα επιβεβαιώνουν την άποψη που συναντάται στη βιβλιογραφία, ότι οι δύο αυτές έννοιες συμβαδίζουν στην άποψη των χρηστών για ένα πληροφοριακό σύστημα. Οι δε απόψεις των ερωτούμενων για την Χρησιμότητα και την Ευκολία Χρήσης της ιστοσελίδας και των υπηρεσιών που προσφέρονται από αυτή είναι ιδιαίτερα ικανοποιητικές.

Βασική Βιβλιογραφία

- 1. Chowdhury, Gobinda G. (2002). Digital Libraries and Reference Services: Present and Future. Journal of Documentation, 58 (3), pp. 258-283.
- 2. Davis, Fred D. & Venkatesh, Viswanath (1995). Measuring User Acceptance of Emerging Information Technologies: an Assessment of Possible Method Biases. In: Proceedings of the Twenty-Eighth Annual Hawaii International Conference on Systems Sciences, Wailea, Maui, Hawaii, 3-6 January 1995. Nuanamaker, J. F. N. Jr. & Prague, R. H. S. Jr. (eds.) Los Alamitos, CA: IEEE, v. IV, pp. 729-736.
- 3. Davis, Fred D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly, 13 (3), pp. 319-340.
- 4. Davis, Fred D. (1993). User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, User Perceptions and Behavioral Impacts. International Journal of Man-Machine Studies, 38 (3), pp. 475-487.
- 5. Graham, Krista & Gvozdzinski, Alison (2001). Defining the Remote Library User: an Online Survey. Libraries and the Academy, 1 (3), pp. 289-308.
- 6. Liaw, Shu-Sheng & Huang Hsiu-Mei (2003). An Investigation of User Attitudes toward Search Engines as an Information Retrieval Tool. Computers in Human Behavior, 19 (6), pp. 751-965.
- 7. Lippincott, Joan K. (2005). Net Generation Students and Libraries. Reprinted by permission of the author, from Educating the Net Generation, ed. Diana G. Oblinger and James L. Oblinger. Διόρθωση στο <http://www.education.edu/educatingthenetgen> [Ημερομηνία Πρόσβασης: 07/05/05].
- 8. Moon, Ji-Won & Kim, Young-Gul (2001). Extending the TAM for a World-Wide-Web Context. Information & Management, 38 (4), pp. 217-230.
- 9. Rowley, J. et al. (2002). User Behaviour in Relation to Electronic Information Services within the UK Higher Education Academic Community. Journal of Educational Media, 27 (3), pp. 107-122.
- 10. Thong, James Y. L., Hong, Welyin & Tam, Kar-Yan (2004). What Leads to User Acceptance of Digital Libraries?. Communication of the ACM, 47 (11), pp. 78-83.
- 11. Tsakonas, Giannis & Papatheodorou, Christos (2006). Analyzing and Evaluating Usefulness and Usability in Electronic Information Services. Journal of Information Science, 32 (5), pp. 400-419.
- 12. Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. Management Science, 46(2), pp. 186-204.