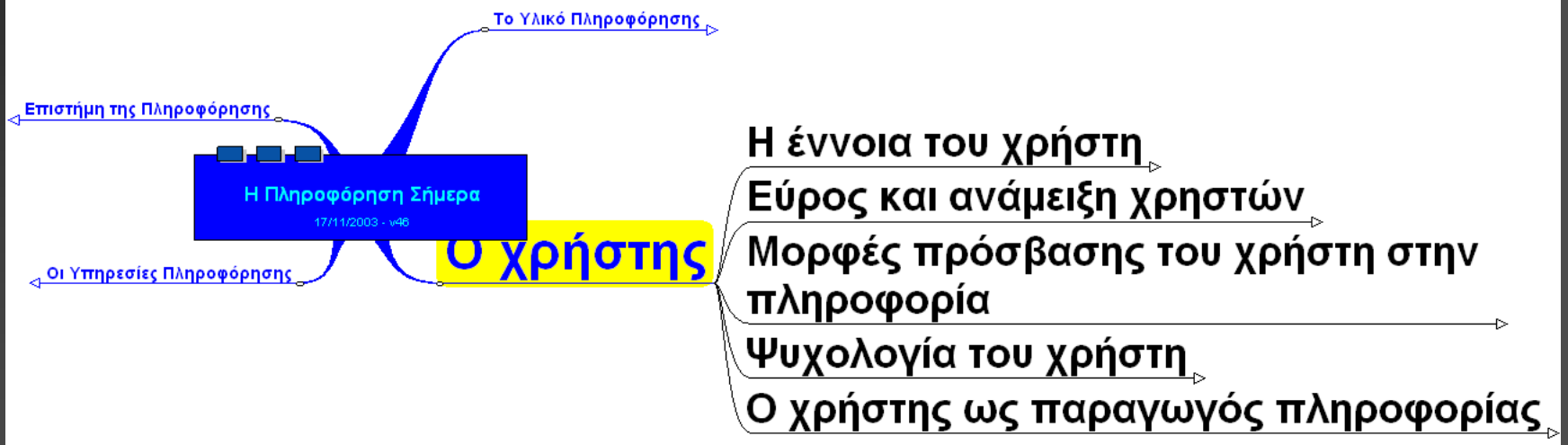
Η ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΣΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Ιόνιο Πανεπιστήμιο
Τμήμα Αρχειονομίας-Βιβλιοθηκονομίας
Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών 2007-2008
Διδάσκουσα: Κατερίνα Τοράκη

(Οι διαλέξεις περιλαμβάνουν και τις διαλέξεις του καθ. Γ. Μπώκου για το ίδιο μάθημα

Μάθημα 5

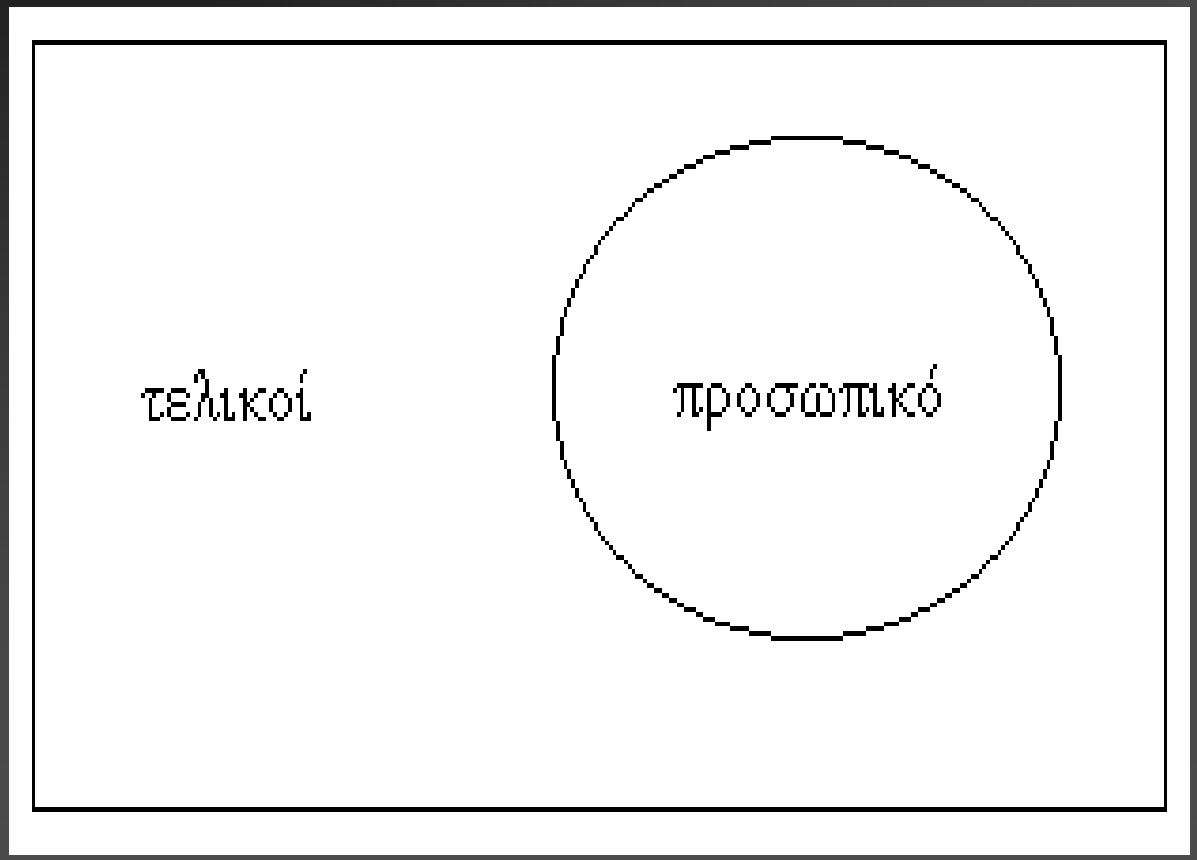
Ο χρήστης


Το Υλικό Πληροφόρησης
Επιστήμη της Πληροφόρησης
Η Πληροφόρηση Σήμερα
17/11/2003 - v46
Οι Υπηρεσίες Πληροφόρησης
Ο χρήστης
Η έννοια του χρήστη
Εύρος και ανάμειξη χρηστών
Μορφές πρόσβασης του χρήστη στην πληροφορία
Ψυχολογία του χρήστη
Ο χρήστης ως παραγωγός πληροφορίας

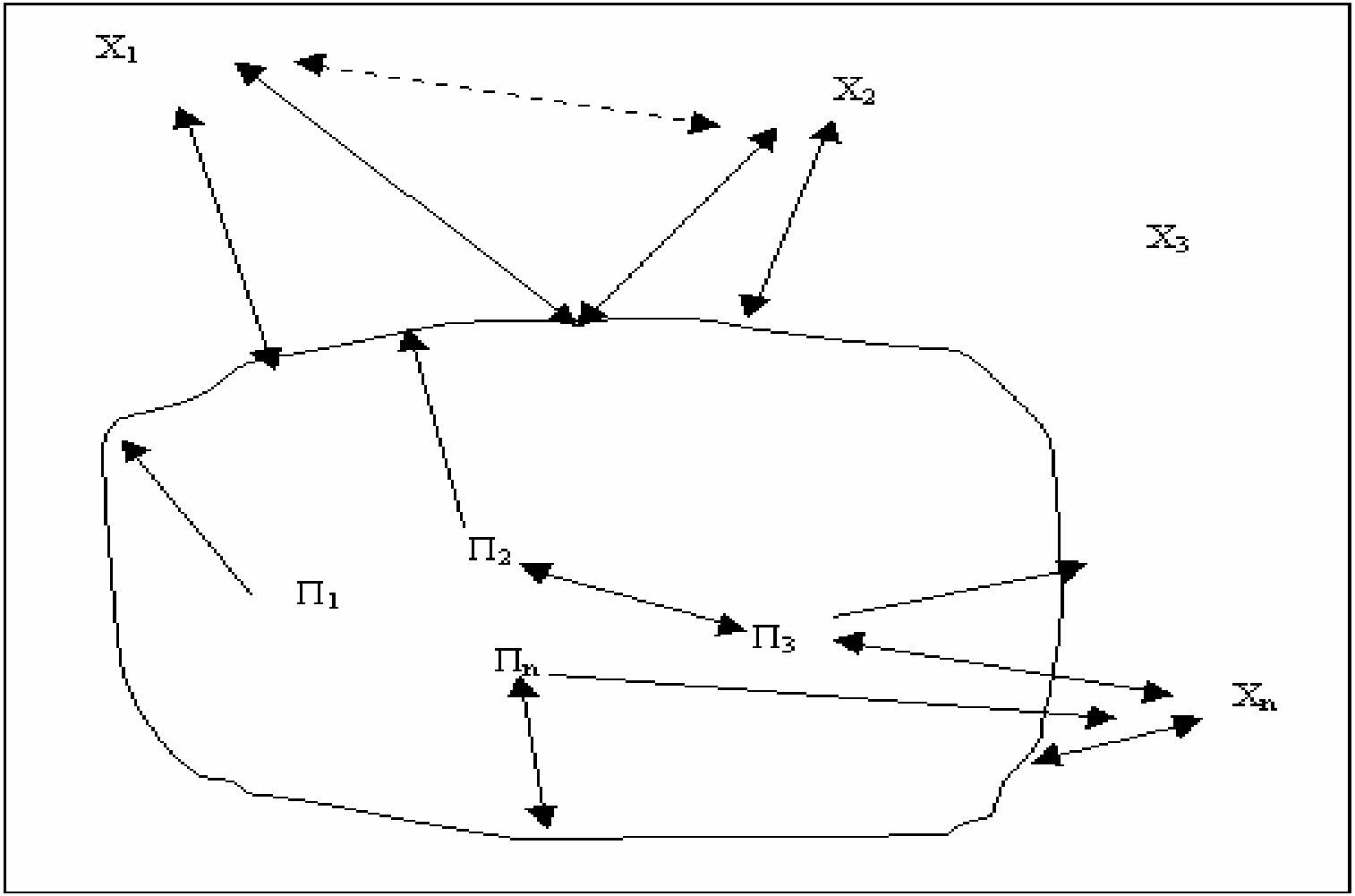
Η έννοια του χρήστη

- Εσωτερικός χρήστης
- Εξωτερικός χρήστης

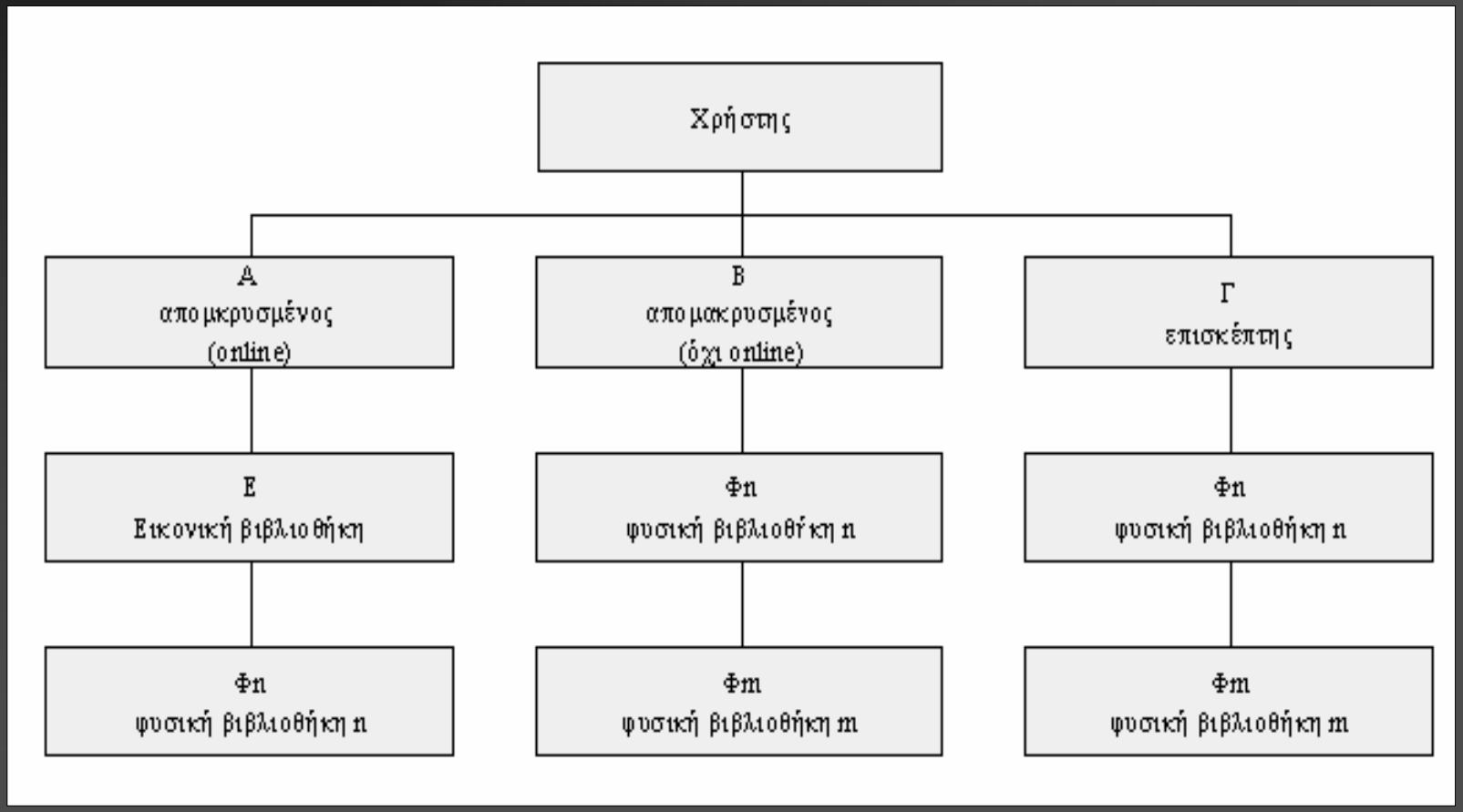
Η έννοια του χρήστη



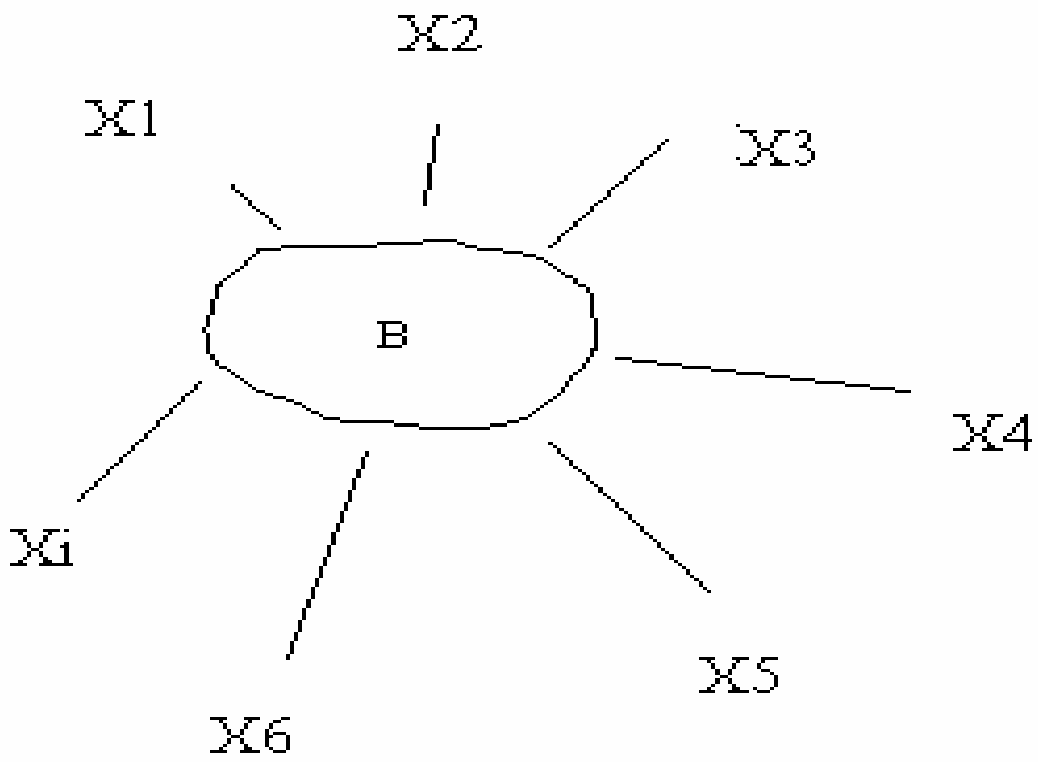
Ο χρήστης
(εσωτερικός και εξωτερικός)



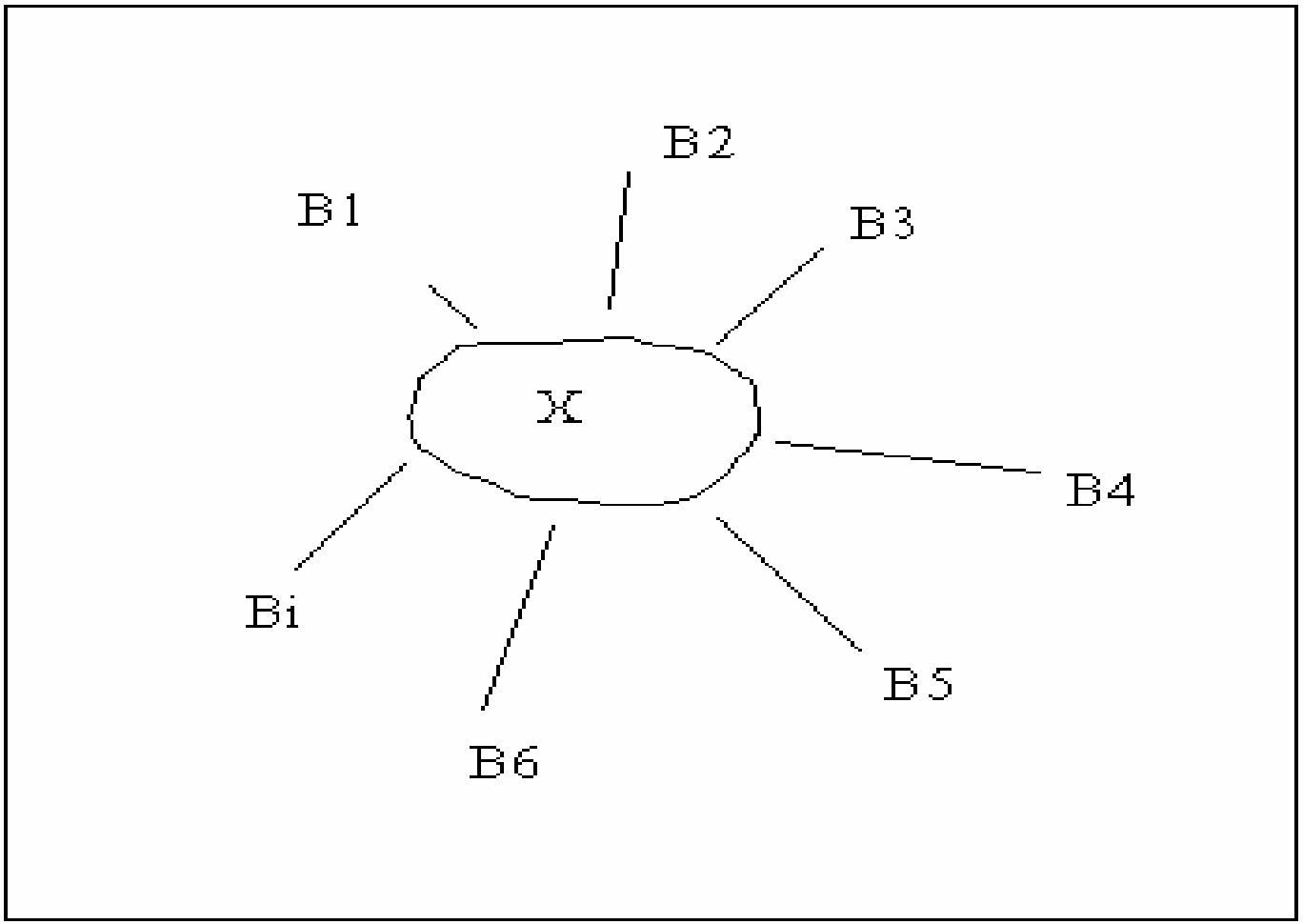
Η έννοια του τελικού χρήστη



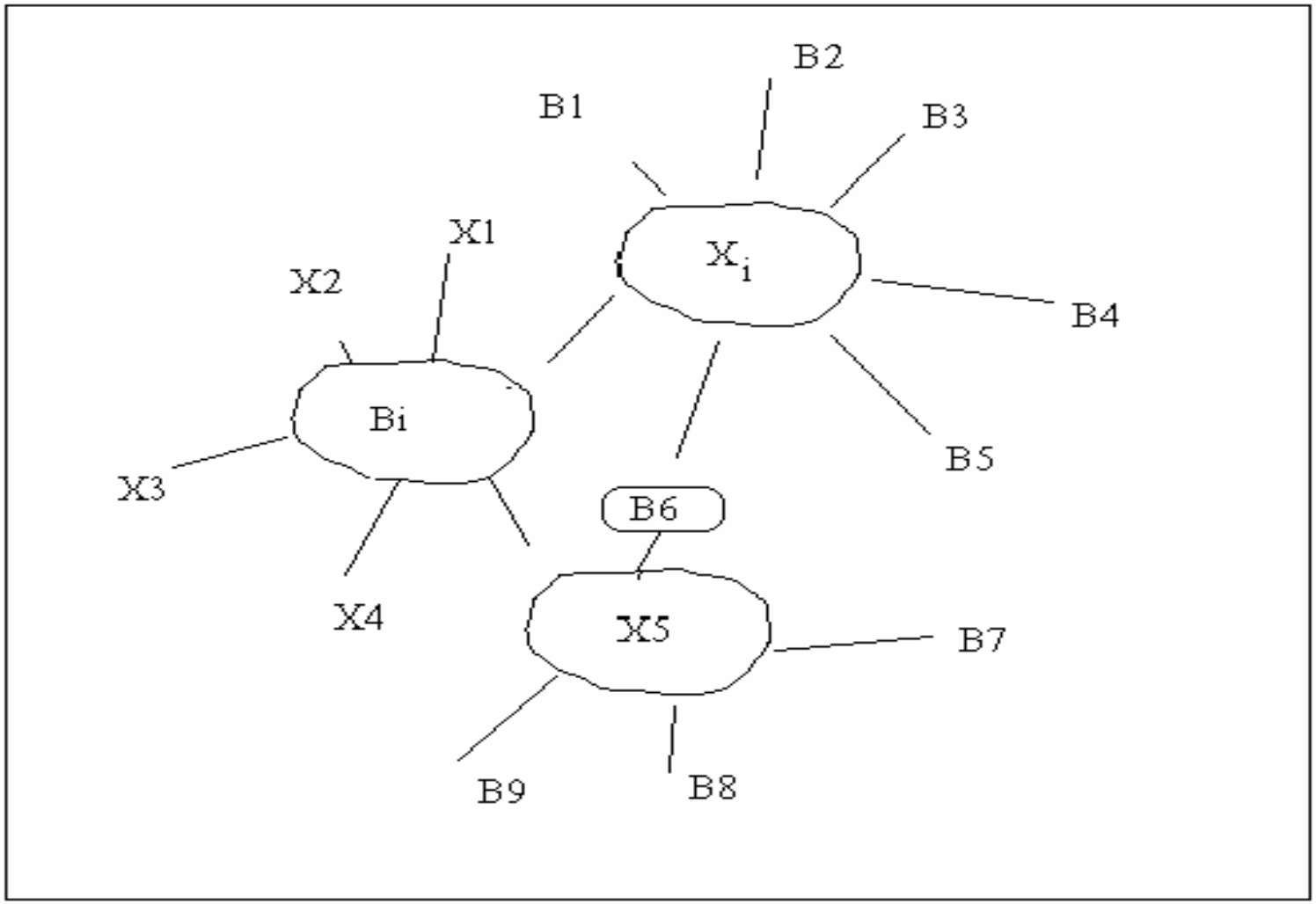
Το σύστημα Βιβλιοθήκη – Χρήστης, όταν η Βιβλιοθήκη βρίσκεται στο κέντρο



Το σύστημα Βιβλιοθήκη – Χρήστης, όταν ο Χρήστης βρίσκεται στο κέντρο



Το σύστημα Βιβλιοθήκη – Χρήστης, όταν υπάρχει αλληλεξάρτηση



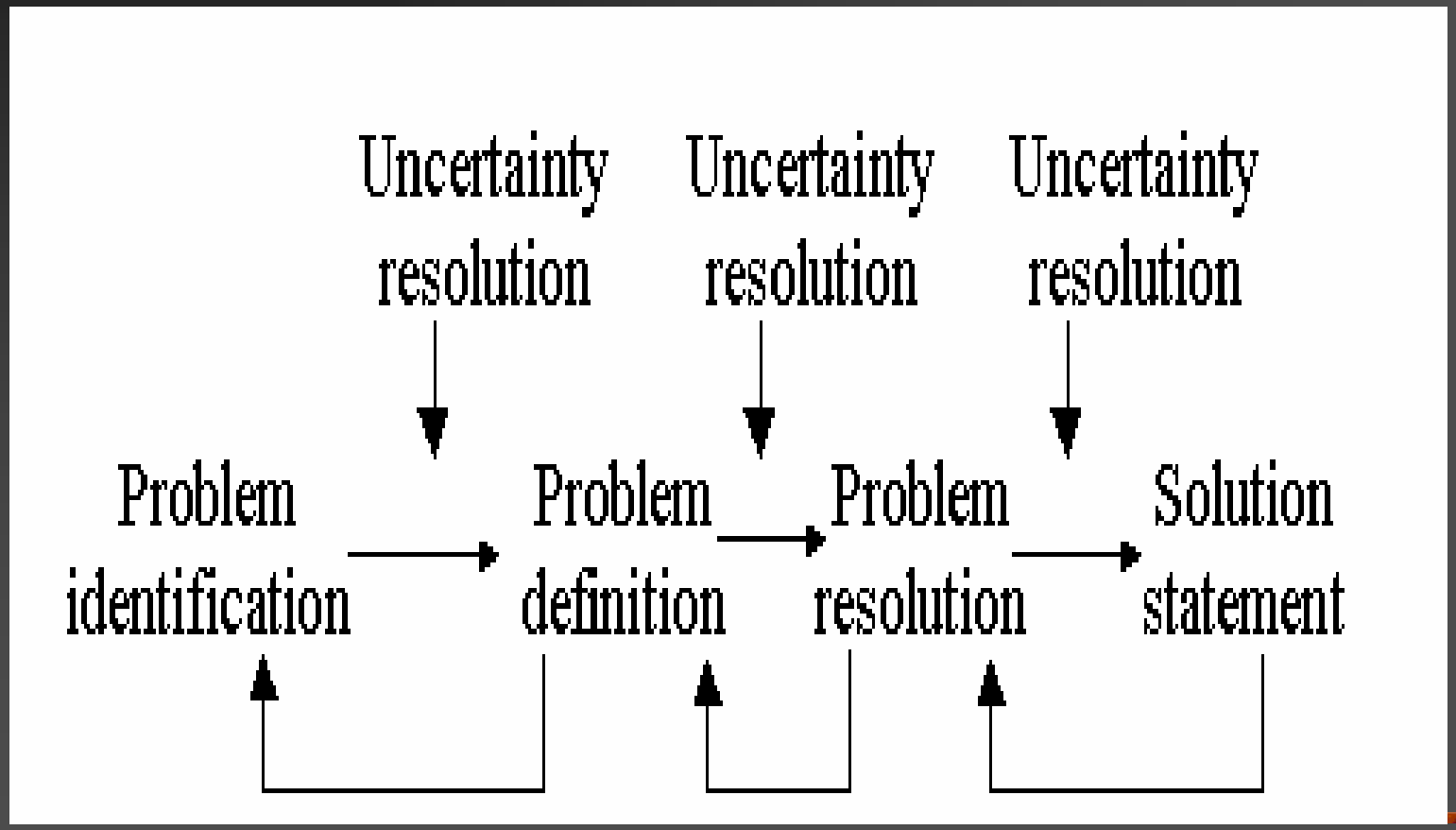
Η έννοια του χρήστη στη συμβατική βιβλιοθήκη

- Η συμβατική (φυσική) βιβλιοθήκη απευθύνεται σε ορισμένες ομάδες χρηστών, λιγότερο ή περισσότερο αυστηρά καθορισμένες με βάση συγκεκριμένα κριτήρια, ανάλογα με τους σκοπούς και τον προσανατολισμό που καλείται να έχει.
- Έρευνες χρηστών (user studies)
- Ανάγκες – επιθυμίες – προσδοκίες χρηστών

Μελέτες χρηστών

- **Πληροφοριακή συμπεριφορά** (information behaviour): η συμπεριφορά σε σχέση με τις πηγές και τα κανάλια πληροφόρησης
- **Συμπεριφορά ζήτησης (ψαξίματος) πληροφοριών** (information seeking behaviour): η ενεργός αναζήτηση πληροφοριών (με κάθε τρόπο)
- **Συμπεριφορά αναζήτησης πληροφοριών** (information searching behaviour): ζήτηση πληροφοριών σε αλληλεπίδραση με αυτοματοποιημένα συστήματα ανάκτησης πληροφοριών

Μελέτες χρηστών



Μελέτες χρηστών

Στόχος:
η μείωση της αβεβαιότητας (uncertainty)

- Θεωρητική προσέγγιση στην έρευνα των συστημάτων ανάκτησης πληροφοριών
- Προσδιορισμός των αναγκών και των απαιτήσεων των χρηστών

Διαδρομές στις έρευνες χρηστών

- Αρχικά, οι έρευνες χρηστών περιελάμβαναν συλλογή και μέτρηση δεδομένων, είχαν δηλαδή κύρια ποσοτικό χαρακτήρα.
- Στη συνέχεια, αποκτούν και ποιοτικό χαρακτήρα με την επίδραση των κοινωνικών επιστημών και την ανάπτυξη θεωρητικών εννοιών. Οι έρευνες τώρα απαντούν και στο «γιατί», προσπαθούν να οδηγήσουν σε μεγαλύτερη κατανόηση των συμπεριφορών των χρηστών

Διαδρομές στις έρευνες χρηστών

- Ακολουθούν εξειδικευμένες έρευνες σε συγκεκριμένους τομείς γνώσης και για συγκεκριμένες κατηγορίες χρηστών
- Διευρύνονται τα εννοιολογικά δεδομένα, το μοντέλο επικοινωνίας Shannon-Weaver εφαρμόζεται, αλλά δεν επαρκεί για να ερμηνεύσει τα σχετικά ζητήματα. Αναπτύσσονται θεωρητικές προσεγγίσεις για τη μελέτη των χαρακτηριστικών και της συμπεριφοράς των χρηστών.

Προσεγγίσεις στις έρευνες χρηστών

- Οι έρευνες για την αξιολόγηση της απόδοσης των συστημάτων σε σχέση με τη συμπεριφορά των χρηστών αρχικά περιορίστηκαν στη μελέτη και σύγκριση της ανάκλησης και της ακρίβειας.
- Στη συνέχεια, μελετήθηκε ο μηχανισμός παροχής πληροφοριών, προκειμένου να καλυφθούν οι απαιτήσεις και οι ανάγκες των χρηστών.

Προσεγγίσεις στις έρευνες χρηστών

Οι χρήστες εξετάζονται ως άτομα ή/και ως ομάδες

Διερευνώνται οι ανάγκες ή/και οι επιθυμίες τους

Ανάγκες είναι υποκειμενικές εκδηλώσεις του χρήστη, που μπορεί να εντοπιστούν από τους άλλους μέσω της συμπεριφοράς ή των συγκεκριμένων αναφορών του

Μερικές μεταβλητές

- Χαρακτηριστικά χρηστών
- Χαρακτηριστικά ενδιάμεσων
- Δήλωση του προβλήματος
- Ανάλυση του ερωτήματος
- Στρατηγική της αναζήτησης
- Ανακτηθέντα τεκμήρια
- Μορφή ανακτηθέντων
- Σχετικότητα
- Χρήση

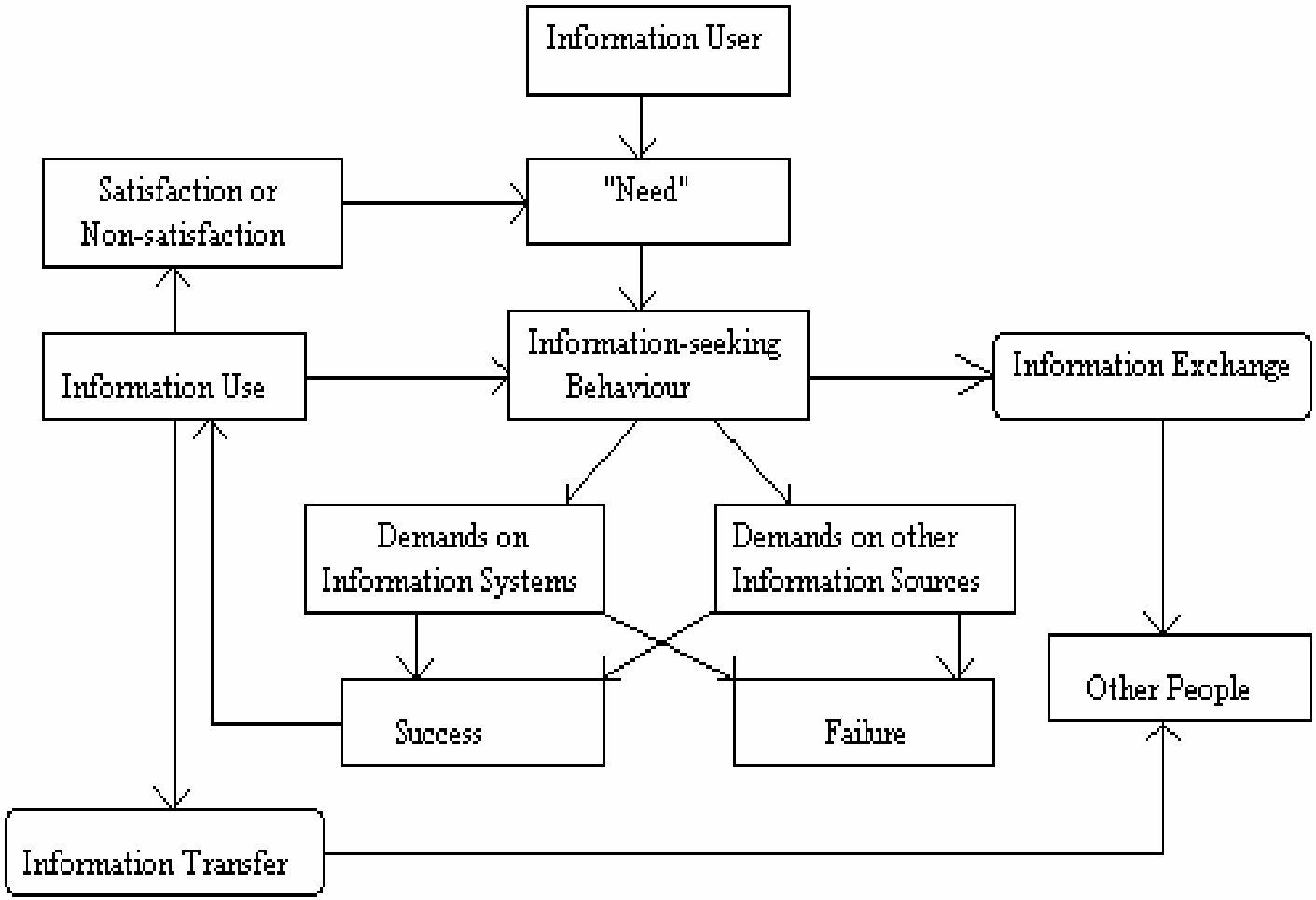
Μελέτες χρηστών – Βιβλιογραφία

Tom Wilson

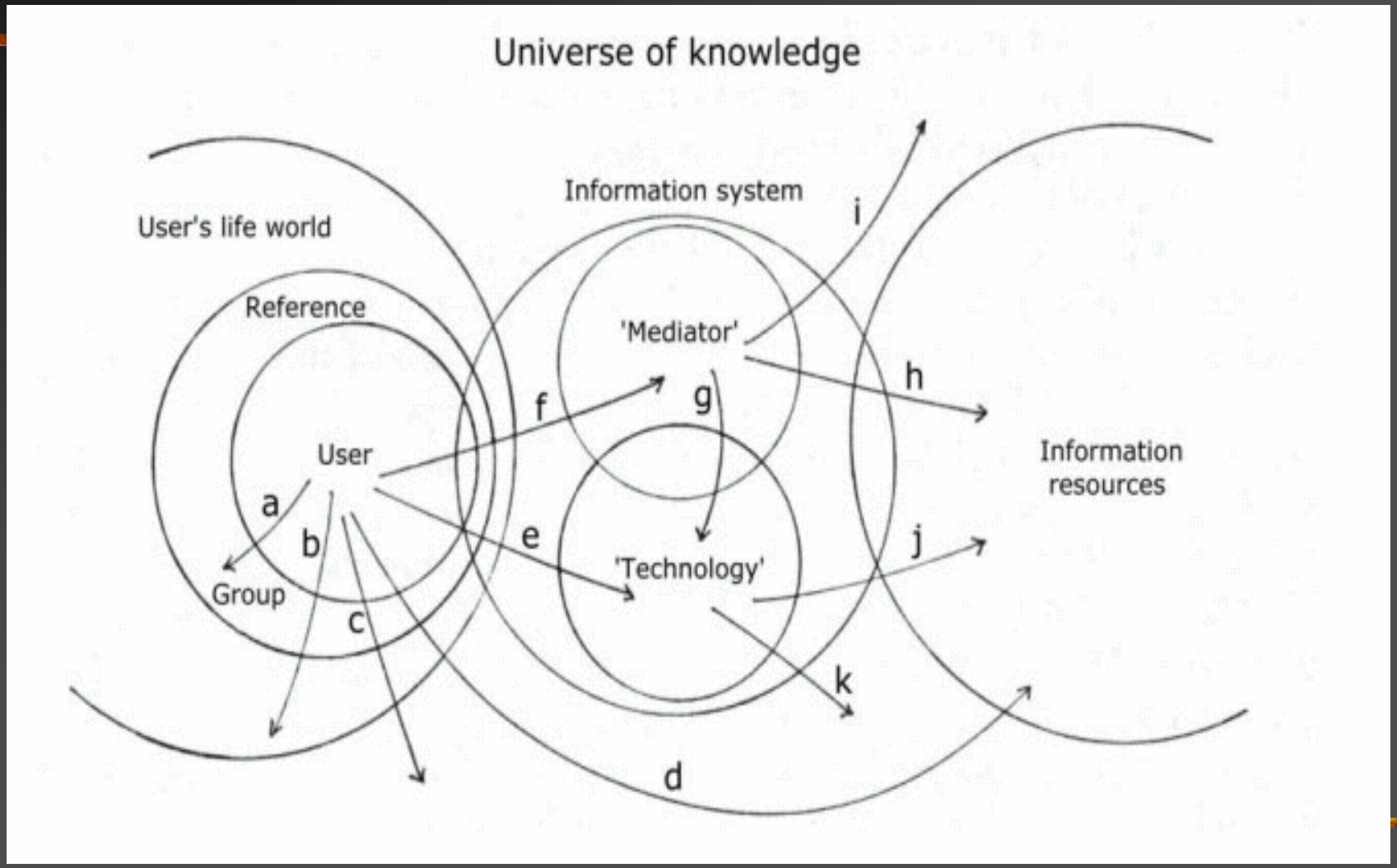
- Wilson, T.; Ellis, D.; Ford, N.; Foster, A.(1999). *Uncertainty in Information Seeking* (Library and Information Commisssion Research Report 59). [cited 15/1/2005]. Available from WWW: http://informationr.net/tdw/publ/unis/
- Wilson, T.; Walsh, C. (1996). Information behaviour: an inter-disciplinary perspective (British library Research and Innovation Report 10) [cited 15/1/2005].Available from WWW: *http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/prelims.html*
- Wilson, T.D. (1994). Information needs and uses: fifty years of progress, in: B.C. Vickery, (Ed.), *Fifty years of information progress: a Journal of Documentation review*, (pp. 15- 51) London: Aslib. [Available at http://informationr.net/tdw/publ/papers/1994FiftyYears.html]

- Information Research. An international electronic journal http://informationr.net/ir/

Μοντέλο συμπεριφοράς χρηστών



Το πλαίσιο ζήτησης πληροφοριών



Η έννοια του χρήστη στο σύγχρονο περιβάλλον

- Ασάφεια χαρακτηριστικών του χρήστη
- Αυτοματοποιημένες διαδικασίες & εργαλεία προσδιορισμού profiles του χρήστη
- Συνδυασμός σε επίπεδο θεωρίας συμβατικών και νέων μοντέλων χρήσης
- Πρόσβαση και τεχνολογικές δυνατότητες / πληροφοριακός φόρτος και επιλογή

Η έννοια του χρήστη στο σύγχρονο περιβάλλον

- Πληροφοριακό χάος και νέες πληροφοριακές ανάγκες (όχι μόνο αναζήτηση σε καταλόγους και ευρετήρια, αλλά και πολύ ειδική και προσωποποιημένη πληροφόρηση)
- Δυνατότητα παρακολούθησης, καταγραφής και ελέγχου των χρηστών και εφαρμογής τιμολογιακής πολιτικής (μοντέλο διανομής της πληροφορίας)
- Συνδυασμός σε επίπεδο θεωρίας συμβατικών και νέων μοντέλων χρήσης

Εύρος και ανάμειξη χρηστών

- Διάχυση ομάδων χρηστών
- Διαφορετικά κριτήρια διαμόρφωσης κοινοτήτων χρηστών
- Χρήστης – ακροατήριο (audience)
- Αυτοματοποιημένα εργαλεία διαμόρφωσης κοινοτήτων χρηστών
- Η έννοια & η λειτουργία του χρήστη διατρέχει, ταυτόχρονα, ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων & εκείνων που δεν ανήκουν στο χώρο της πληροφόρησης

Μορφές πρόσβασης του χρήστη στην πληροφορία

- Τοπικά
- Υπερτοπικά
- Άσχετα από περιορισμούς ή προσδιορισμούς χώρου, χρόνου ή διαθεσιμότητας υλικού
- Έλεγχος πρόσβασης στην πληροφορία
- Ενεργοποίηση της διαδικασίας πληροφόρησης με ευθύνη του χρήστη
- Πρόσβαση με ή χωρίς ανθρώπινο ενδιάμεσο
- Πρόσβαση με ή χωρίς αυτοματοποιημένο ενδιάμεσο (πράκτορες σε μορφή λογισμικού)

Ψυχολογία και συμπεριφορά του χρήστη

- Εξάρτηση & απεξάρτηση του χρήστη
- Προβλήματα μετάβασης του χρήστη από το συμβατικό στο νέο περιβάλλον πληροφόρησης
- Διαχείριση, σε ψυχολογικό επίπεδο (αξιολόγησης, αξιοπιστίας κλπ.) των πολλαπλών διαύλων πρόσβασης του χρήστη στην πληροφορία

Ψυχολογία και συμπεριφορά του χρήστη

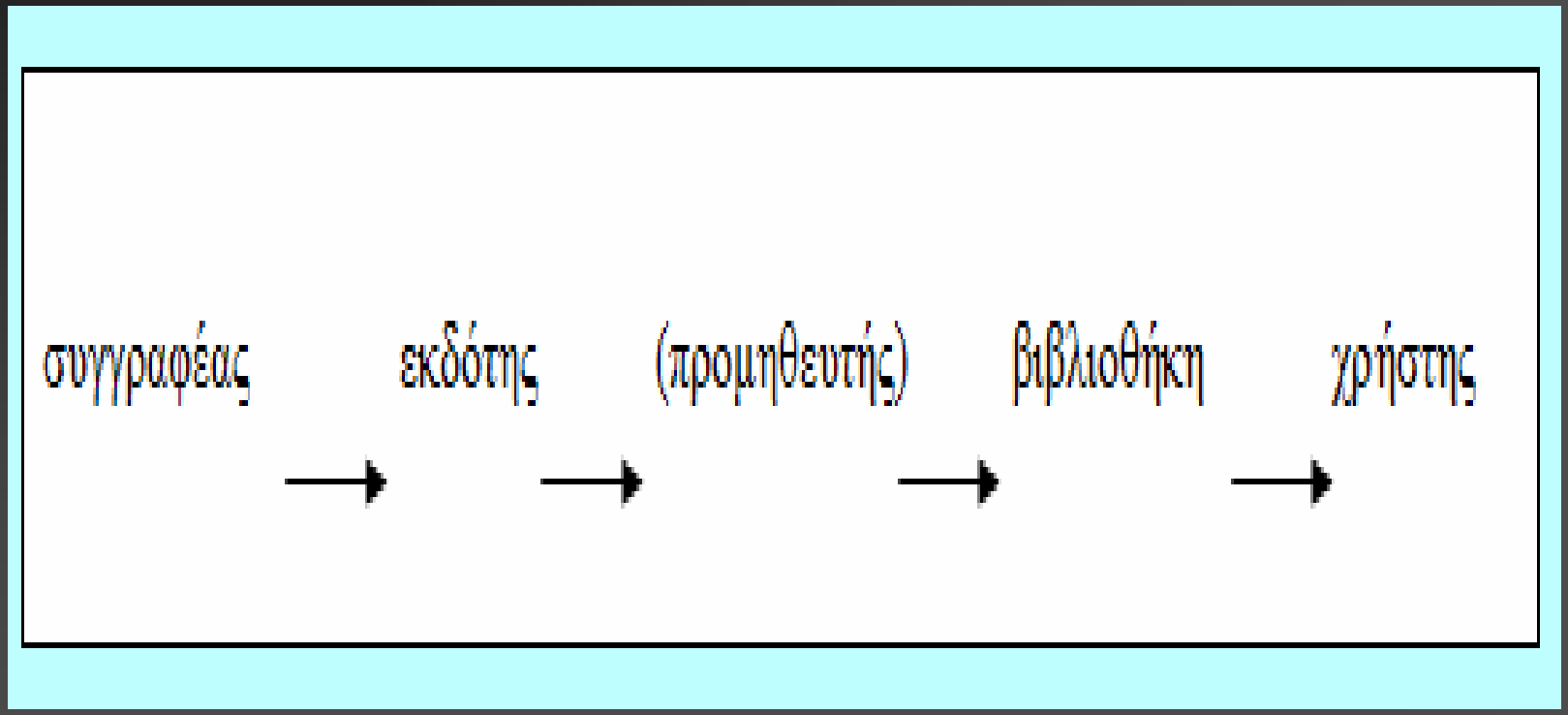
- Σχέσεις ανθρώπου και μηχανής – ανθρώπου και δικτύων
- Οι άνθρωποι συνομιλούν εικονικά αλλά δρούν τοπικά
- *“We talk virtual, but we act local” :*

  Ulrich, P. (1999). Taking the big step to the Virtual Library. What the virtual library really means for public libraries. In: *Sixth International Conference "Crimea 99"; Feodosia, Crimea, Ukraine*.

Ψυχολογία και συμπεριφορά του χρήστη

- Επικοινωνία και Κοινωνικότητα
- Περιβάλλον
- Προγράμματα συνεργασίας στην αναζήτηση (co-working, collaborative browsing) και στην εκμάθηση (co-learning)
- Κουλτούρα (organizational culture, corporate culture)
- Η βιβλιοθήκη στη μαθησιακή διαδικασία (learning organization)
- Χρήστης / Πελάτης (user, patron, customer, client)

Ο χρήστης ως παραγωγός πληροφορίας



Συμβατικό μοντέλο διανομής της πληροφορίας

Ο χρήστης ως παραγωγός πληροφορίας

- Ενσωμάτωση του χρήστη ως τμήματος της διαδικασίας παραγωγής των πληροφοριών
- Ανασυνδυαμός πληροφοριών και ανασύνθεση τεκμηρίων με την ευθύνη του χρήστη
- Σχολιασμός και εμπλουτισμός τεκμηρίων με ευθύνη του χρήστη & χωρίς αλλοίωση του πρωτογενούς περιεχομένου
- Διαφορετικές εκδοχές του ίδιου τεκμηρίου με βάση τις προτιμήσεις του χρήστη

Ενδεικτική Βιβλιογραφία

- Banwell, L. and Coulson, G. (2004) Users and user study methodology: the JUBILEE Project" *Information Research*, 9(2) paper 167 [cited 15/1/2005]. Available from WWW: http://InformationR.net/ir/9-2/paper167.html
- Cooper, R.; Dempsey, P. R.; Menon, V.; Millson-Martula, C. (1998), Remote Library users – Needs and Expectations, *Library Trends*, Vol. 47 No. 1, pp. 42-64.
- Cundari, L.; Stutz, K. (1995), Enhancing Library Services An Exploration in Meeting Customer Needs through Total Quality Management, *Special Libraries*, No. Summer, pp. 188-194.
- Fernandez, L. (2002), User perceptions of current awareness services: a faculty survey, *Issues in Science and Technology Librarianship*, No. Winter, [cited 28 March 2002]. Available from WWW: http://www.itl.org/istl/02-winter/article3.htm
- Greenstein, D.; Porter, S.(1998). *Scholars' Information Requirements*. London Arts and Humanities Data Service. [cited 19 March 2002]. Available from WWW http//www.ahds.ac.uk/old/public/uneeds/un1.html
- Hewins, E. (1990), Information need and use studies, *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, Vol. 25 pp. 145-172.
- Moss, M. M. (1997), Reference services for remote users, *Katharine Sharp Review*, No. 5, pp. 8 p. [cited August 7, 2001]. Available from WWW http//alexia.lis.uiuc.edu/review/5/moss.html
- Wilson, T. D. (1981), On user studies and information needs, *Journal of Documentation*, Vol. 37 No. 1, pp. 3-15.
- Wilson, T.; Walsh, C.(1996). *Information Behaviour: an Inter-Disciplinary Perspective*. British Library Research and Innovation Centre. [cited 19 March 2002]. Available from WWW: http:/InformationR.net/tdw/publ/infbehav/prelims.html