

- ▶ Hogyan találunk elég szakképzett könyvtárost a könyvtárak, amikor egyre több könyvtárosképző intézet zárja be kapuit?
- ▶ Hogyan ellensúlyozhatjuk a negatív hatásokat, amelyek a változások következtében a kiadókat, a kiadói és könyvtári munkatársakat érik?

Lényeges, hogy e kihívásokra olyan választ találjunk, amely az információs technika változását az USA tudományossága és ipara javára fordítja. Tovább kell

demokratizálni az információhoz való hozzáférést, s megakadályozni antidemokratikus elzárását azok elől, akik leginkább rászorulnak.

/ELLIS, W. W.: LC's science and technology initiative: new participation in the sci-tech community. = LC Information Bulletin, June 15, 1992. p.261-265., 273-274./

(Papp István)

A felhasználók véleménye a CD-ROM-kiadványokról a Pennsylvanai Állami Egyetemen

A Pennsylvanai Állami Egyetemen (Pennsylvania State University, népszerű nevén Penn State) két felmérés készült a CD-ROM-kiadványok használatáról, 1989 szeptemberében és 1990 áprilisában. A helyszín a *Pattee Könyvtár általános tájékoztatói részlege* volt. Ennek két oka van: (1) az egyetem könyvtárán belül először itt használtak CD-ROM-kiadványokat; (2) a könyvtáron belül most is itt található a legtöbb CD-ROM-kiadvány. Azt akarták megtudni, hogyan reagálnak a felhasználók erre az új elektronikus tájékoztató eszközre. Az eredmények lehetővé teszik a részleg számára, hogy fejlessék szolgáltatásukat, és megtervezzék a jövőbeni technikai fejlesztést. Mivel a Penn State az egyik első felsőoktatási könyvtár volt, ahol nagyobb számú CD-ROM terméket telepítettek, a felhasználók tapasztalatainak felmérése tanulságos lehet más hasonló könyvtárak számára is, amelyek CD-ROM-kiadványokat és még fejlettebb forrásokat használnak.

Háttér

A Pattee Könyvtár 1986-ban szerezte be az első CD-ROM terméket, az *InfoTrac* adatbázist, amelyet az általános tájékoztató részlegben helyeztek el. Itt elsősorban az üzleti (business), társadalomtudományi, valamint – a művészetek és a zene kivételével – a humántudományi információs igények kielégítésére törekednek. Az oktatók, a személyzet, az alap- és a posztgraduális képzésben részt vevő hallgatók mellett sok a felhasználó az egyetemen kívülről is. Az *ERIC* és a *Compact Disclosure* nem sokkal az *InfoTrac* után érkezett. Ez utóbbit 1988 nyarán lemondták, mert ismételt hardverproblémák adódtak, és ezeket a szállító nem volt képes megoldani. Az ebből adódó megtagadás tette lehetővé a könyvtár számára, hogy hat további kiadványt vásároljon meg, és kialakítsa az általános tájékoztató részleg CD-ROM-körzetét. Ez ma tizenegy CD-ROM-kiadványt jelent, amelyek tíz munkaállomáson használhatók. A tizenegy adatbázis

a következő: a *Readers' Guide*, a *Business Periodicals Index*, a *Social Sciences Index*, a *Humanities Index* és az *MLA Bibliography* a Wilson cég lemezei közül; az *ERIC*, a *PsycLit* és a *SPORT Discus* a SilverPlattertől; az *ABI/Inform* és a *Dissertation Abstracts International* a UMI-től, valamint a *Compact Disclosure* a Disclosure-től. A *Humanities Index* és az *MLA Bibliography* ugyanazon a munkaállomáson használható, míg a többi esetben egy munkaállomáshoz egy adatbázis kapcsolódik. A tizenkettedik CD-ROM-kiadvány a Tri Star által előállított *Oxford English Dictionary* egyedi keresési jellemzői miatt külön előzetes jelentkezés alapján férhető hozzá.

A tájékoztató puff nagy forgalma miatt külön munkahely szolgál a CD-ROM-kiadványokkal kapcsolatos kérdések megválaszolására. Mivel a tájékoztató részleg minden dolgozója eltölt néhány órát a CD-ROM-asztalnál, hetente átlag 45 órában lehet itt segítséget kérni. Minden munkaállomást elláttak használati útmutatóval, illetve a keresési stratégia elemeit tartalmazó írásos anyagokkal, ahol pedig lehetséges volt, ott tezaurusszal is. A SilverPlatter lemezek kivételével 30 perces keresésre iratkozhatnak be a felhasználók, a SilverPlatter-kiadványok esetében két hétre lehet előre feliratkozni, hetente maximum két órára, ezen belül egy napra egy óra a korlát, félórás részletekben.

A tanulmányozandó problémák

1. Kik alkotják a felhasználók többségét?
2. Mely rendszerek a legnépszerűbbek, a felhasználók az igényeiknek megfelelőeket veszik-e igénybe?
3. Mennyire figyelnek arra, milyen segítséget kaphatnak?
4. Mennyi ideig keresnek a felhasználók, milyen eredményeket kapnak, mennyire elégedettek ezekkel?
5. A hagyományos nyomtatott források helyett használják-e a CD-ROM-változatokat?

6. Milyen javaslatokat tudnak adni a CD-ROM szolgáltatási körzet fejlesztéséhez?

Sok könyvtárosnak voltak már előzetes benyomásai egyes kérdésekkel kapcsolatban, másokra is készülhettek becslések. Az újabb CD-ROM termékek bevezetéséhez, és egyéb tervek megvalósításához azonban pontosabb válaszok, és a felhasználók jobb ismerete volt szükséges. A CD-ROM-végfelhasználókkal kapcsolatos korábbi vizsgálatok vagy (a) nagyon széles körűek voltak, számos könyvtár kezdeti benyomásait rögzítették, vagy (b) egy meghatározott felhasználói kategóriára koncentráltak, pl. egy jogi vagy pedagógiai könyvtár olvasóira, vagy (c) két vagy több termék használatát hasonlították össze. Idáig nem készült olyan felmérés a felhasználókról, amelyet egy forgalmas egyetemi könyvtár tájékoztató részlegében végeztek volna. Az olyan kérdésekre adott válaszok, mint például, hogy mely rendszereket kedvelik jobban az alap-, melyeket a posztgraduális képzésben részt vevő hallgatók, szükségét érzik-e egyes csoportok külön CD-ROM-oktatásnak, mennyire értik a használatot bemutató írásos anyagokat, segítséget jelenthetnek más, hasonló méretű könyvtáraknak is szolgáltatásaik megszervezésében.

Módszerek

Hogy a fenti kérdésekre választ kaphassunk, egy kérdőívet készítettünk és adtuk ki két kéthetes időszakban, 1989 szeptemberében és 1990 áprilisában. A felmérésben nem szerepelt a kipróbálás alatt nálunk levő SPORT Discus és az Oxford English Dictionary. A Pattee Könyvtár általános tájékoztató részlege felhasználói közül vizsgáltuk azokat, akik a jelzett időszakban megjelentek a CD-ROM-körzetben. A kérdőív előzetes tesztelésére egyik félévben sem volt lehetőség, de tavaszra néhány kérdést sikerült egyértelművé tenni, és egy további kérdéssel kiegészíteni a kérdőívet.

Ideális esetben ilyen vizsgálattal még pontosabb adatokat is lehetne kapni. Ezúttal semmilyen előzetes hipotézist nem próbáltunk igazolni vagy cáfolni. A tájékoztató részleg a felhasználókkal kapcsolatos számszerű adatokra volt leginkább kíváncsi. Így, bár a felmérés adatait némi szkepszissel fogadhattuk, mégis hasznos adatokat kaptunk arra vonatkozólag, hogyan szorgálhatnánk jobban felhasználóinkat.

Az eredmények

Körülbelül 300 kérdőívet osztottunk ki mindkét kéthetes időszakban. Összesen 269 (90%) jött vissza, tavasszal pedig 266 (89%), vagyis összesen 535. A kérdőívek eredményeit IBM számítógépen, a Reflex programcsomaggal dolgoztuk fel. A kérdőívek eredményei segítettek igazolni a könyvtárosok sok feltevését. Az 1. táblázat mutatja a felhasználók összetételét.

1. táblázat

A felhasználók megoszlása helyzetük szerint

	(%)
I. és II. éves hallgatók	9,6
III. és IV. éves hallgatók	55,7
Magiszteri programban tanulók	20,4
Doktori programban tanulók	9,6
Oktatók	1,1
Személyzet	0,7
Egyéb	3,0

A III. és IV. évesek képezték csaknem 56%-kal messze a legnagyobb felhasználói réteget, őket a magiszteri programban részt vevők követték, majd a doktori fokozatért tanulók, valamint az I. és II. évesek. Az oktatók, a személyzet és az egyéb kategóriába tartozók számaránya olyan alacsony volt, hogy ezekre vonatkozóan különösebb következtetést nem lehet levonni. (Sajnos a cikkben nincsenek adatok a hallgatók tényleges számarányára vonatkozóan. – A ref.)

A 2. táblázat a hallgatók szakonkénti megoszlását mutatja.

2. táblázat

A felhasználók megoszlása szakok szerint (a két félév összesen)

	(%)
Bölcsészkar	29,3
Menedzserképzés	21,1
Egészségügy és humán fejlesztés	15,7
Tanárképzés	11,4
Távoktatás	9,7
Mérnöki tudományok	2,6
Mezőgazdaság	1,7
Természettudományok	1,6
Előkészítő szak	0,9
Művészetek	0,8
Földtudományok	0,6

Először furcsának tűnt, hogy olyan sok felhasználó jött a bölcsészkarról, de ez az egyetem második legnagyobb kara. A 2. és 3. helyezettek nem jelentenek meglepetést, mert e két kar hallgatói hagyományos olvasói a könyvtárnak, gyakran tartanak számukra könyvtárhasználati foglalkozásokat is.

Ha a hallgatói kategóriák szerint nézzük, a III. és IV. évesek között a bölcsészkar aránya volt a legnagyobb (17,9%), őket a menedzserképző, valamint az egészségügyi és humán fejlesztési (11,2–12,2%), majd a távközlési kar (8%) követte. A magiszteri program hallgatói között a menedzserképzés vezetett (7,8%), míg a doktori hallgatók több mint fele a bölcsészkarról került ki. Az I. és II. évesek nem egészen 10%-a arányosabban oszlott meg a különböző szakok között.

Az is érdekelte a tájékoztató részleget, mely CD-ROM-kiadványok a legnépszerűbbek. Megfigyelések és a feliratkozási lapok alapján már voltak következtetések, és a felmérés eredményei nagyrészt igazolták a szubjektív benyomásokat (3. táblázat).

3. táblázat

A legnépszerűbb CD-ROM-kiadványok összesen és hallgatói csoportonként

	RDG	SSI	BPI	PSYC	ERIC (%)	ABI	COMPDISC	HUM	DAI	MLA
Összesen	22,1	22,1	20,7	18,1	16,1	13,6	12,2	8,8	8,2	5,2
I. és II. éves	43,1	17,6	5,9	9,8	11,1	7,8	3,9	9,8	5,9	17,6
III. és IV. éves	25,5	27,5	25,5	14,4	8,0	14,4	13,7	9,1	4,4	27,2
Magiszteri	12,8	14,7	23,8	13,8	26,6	20,2	16,5	10,1	15,6	11,0
Doktori	2,0	7,9	3,9	49,0	33,3	5,9	3,9	7,8	17,6	15,7

Az összesítésben a Reader's Guide, a Social Sciences Index és a Business Periodicals Index voltak a legnépszerűbbek. A doktori és magiszteri hallgatók a többi csoportnál jobban használták az ERIC, a PsycLIT, a DAI és az MLA Bibliography adatbázisokat. A III. és IV. évesek az üzleti adatbázisokat és a Reader's Guide-ot, valamint a Social Science Indexet kedvelik jobban, míg az I. és II. évesek elsősorban ez utóbbi kettőt. Általában III. és IV. éves korban kell a hallgatóknak olyan tárgyat választaniuk, amely jobban igényelheti az adatbázisok használatát.

Bár a felhasználók kiválaszthatják az igényeiknek megfelelő adatbázist, sokaknak támadhatnak kérdéseik a használat során. Több mint 75%-uk nagyon vagy megfelelő mértékben jónak ítélte az írásos segédleteket, és alig több mint 1% nem találta őket használhatónak. (8,6% nem használta őket, de az I. és II. évesek között ez az arány csak 2% volt.)

A 4. táblázat azt mutatja, milyen arányban kértek segítséget a könyvtárosoktól.

4. táblázat

Milyen arányban kértek segítséget?

	Kértek (%)	Nem kértek (%)
I. és II. éves hallgatók	3,0	1,9
III. és IV. éves hallgatók	23,2	32,3
Magiszteri programban tanulók	10,8	9,3
Doktori programban tanulók	4,8	4,7
Összesen	46,5	52,9

Az itt látható eredmények ismeretében a tájékoztató részleg dolgozói megpróbálják minden CD-ROM-felhasználó figyelmét magukra vonni, és így feltehetőleg az alapképzésben részt vevők is szívesebben fordulnak hozzájuk.

A kérdőív utolsó, a felhasználóknak nyújtott segítséggel kapcsolatos kérdése a következő volt: „Részt venne-e esetleg egy ötvenperces képzésben a haté-

kony CD-ROM-keresésről?” 56% válaszolt igennel. A Pattee Könyvtárban már addig is tartottak hetenként 50 perces képzést a BRS/After Dark hatékony használatáról. Gondot okozott, hogy nem lehetett megjósolni, hány ember jön, milyen szakterülettel akarnak foglal-

kozni. Ahogy a CD-ROM megjelent a könyvtárban, a könyvtárosok rájöttek, hogy a BRS miatt bejövők az iránt is érdeklődnek. Így 1900 ószétől az egyes karokhoz, szakokhoz kapcsolódóan időnként olyan képzési programokat tartanak, amelyek keretében együtt tárgyalják az adatbázisokban való keresés minden aspektusát: a CD-ROM adatbázisokat, a BRS/After Darkot, a könyvtáros által közvetített kereséseket. A könyvtárhasználati képzés keretében is bemutatják a CD-ROM-kiadványokat. Arra nem elegendő a személyzet, hogy kizárólag a CD-ROM-kereséssel kapcsolatos órákat is tartsanak, kutatják azonban a lehetőségeket.

A keresések hosszát az 5. táblázat mutatja.

5. táblázat

A keresések időtartama

	5-15 perc	15-30 perc	30-60 perc	60 percnél hosszabb
	(%)			
I. és II. évesek	29,4	45,1	19,6	3,9
III. és IV. évesek	26,8	45,3	21,1	4,4
Magiszteri	15,6	45,9	24,8	11,9
Doktori	17,6	31,4	29,4	19,6

A többség 15 és 30 perc közötti időtartamban keresett, az alapképzésben részt vevők az átlagnál rövidebb időt töltöttek kereséssel, míg a doktori programban részt vevők többet. Ez azzal magyarázható, hogy az utóbbi kategóriába tartozók többször kerestek olyan adatbázisokban, amelyek használatának megtanulásához több időre van szükség (ERIC, MLA Bibliography), míg az első csoport tagja könnyebben használható adatbázisokból (Reader's Guide, Business Periodicals Index) kevesebb rekordot kerestek vissza. A visszakeresett rekordok számát a 6. táblázat összegezi.

6. táblázat
A kapott találatok száma

Őszi félév	0-5	6-10	11-15	20 felett	
	53	34	39	120	
Tavaszi félév	0-5	5-15	15-25	25-50	50 felett
	41	46	49	44	65

Azok, akik ősszel 20, tavasszal 50 rekordnál többet találtak, ezek 26-50%-át gondolták használhatónak, 56% volt nagyon elégedett vagy elégedett keresési eredményeivel. Ezeket az adatokat azonban óvatosan kell kezelni, mert csak egy további vizsgálat tudná megállapítani elégedettségüket azután, hogy a CD-ROM adatbázisokban talált tételek alapján visszakeresték magukat a dokumentumokat.

Mindkét félévben kb. 86% találta a rendszereket könnyen használhatónak, kb. 48% (főleg a doktori programban részt vevők) előre megtervezte keresését, és 97%-uk újra használná a rendszereket. Mindez nagyon pozitív képet mutat, a könyvtárosok azonban sohasem tudhatják, mennyire használják jól az olvasók az adatbázisokat. Még most is nagyon sokan vannak, akik csak leülnek a gépek elé, anélkül, hogy előzetesen átgondolták volna, mit is akarnak. A könyvtárosoknak segíteniük kell megértetni a tervezés fontosságát.

A tájékoztató részleg azt is tudni akarta, hogy esetleg a CD-ROM-kiadványok felhasználói figyelmen kívül hagyják-e az egyéb információs forrásokat. A tájékoztató könyvtárosok ilyen nem tapasztaltak. A kérdőívekben erre vonatkozólag feltett kérdések azonban nem voltak egyértelműek. Az őszi kérdésre: „Tervezi-e a hagyományos nyomtatott források használatát kutatása során?” – majdnem 70% igennel felelt, de volt olyan, aki válasz helyett azt kérdezte: „Mit jelent ez?” Ezért a tavaszi kérdés már másképp hangzott: „Használt-e más forrásokat kutatása során, vagy tervezi-e ezek használatát?” Erre 88% válaszolt igennel, de nem lehet tudni, hogyan is értelmezték a kérdést, a felhasználók számára ugyanis hagyományos forrás lehet egy tankönyv, egy előadás, vagy egy professzortól kapott információ is. A tájékoztató részleg forgalma mindenképpen a hagyományos eszközök erőteljes használatát igazolja.

Egyes felhasználóknak érdekes megjegyzéseik is voltak, elsősorban a felszerelésre vonatkozólag. Jobb nyomtatókat, 3 1/2 inches lemezegységet, gyorsabb rendszereket szerettek volna. A legtöbb felsőoktatási könyvtár nem engedheti meg magának a legjobb

felszerelést. A Pattee Könyvtárban például a rendszerek többsége IBM PC/XT számítógépen fut, Hewlett-Packard tintasugaras nyomtatóval.

Felvetettek olyan problémákat is, amelyek megoldása nem a könyvtáron múlik. A Wilson-rendszerek csak egy rekordot mutatnak egyszerre, a tárgyszavakban nem könnyű eligazodni. Több segítséget kívántak volna a képernyőn, és referátumokat például a Social Sciences Indexhez. Ilyen változtatásokat a könyvtárak legfeljebb javasolhatnak az adatbázisok előállítóinak.

Voltak viszont olyan megjegyzések is, amelyeket figyelembe lehet venni. Így sokan szeretnék, ha az ERIC és a PsycLIT nemcsak egy gépen lehetne kereshető. Az ezekre való feliratkozási lehetőséget sem tartották igazságosnak. Voltak az írásos segédanyagokra és továbbképzésre vonatkozó észrevételeik is.

A tájékoztató részleg és a Pennsylvanai Állami Egyetem Könyvtárának többi részlege számára nagyon hasznosak ezek a megjegyzések. Jelenleg egy CD-ROM munkacsoport készített ajánlásokat a CD-ROM-beszerzések és -szolgáltatások fejlesztésére.

Következtetések

A Pennsylvanai Állami Egyetem Könyvtáraiban a számítógépes információforrások használata tovább nő a 90-es években, akárcsak a többi felsőoktatási könyvtárban. A könyvtár az egyik tesztelője a Kereskedelmi Minisztérium által készített elektronikus faliújságnak, 1991 tavaszától férhető hozzá a könyvtárban a CARL (Colorado Alliance of Research Libraries = Kutatókönyvtárak Colorádói Szövetsége) által előállított *UnCover* adatbázis és a *Dialog Knowledge Index*. Újdonság a CD-ROM-kiadványok között a *Dow Jones News/Retrieval*. Tervezik, hogy adatbázisokat és könyvtári katalógusokat tesznek hozzáférhetővé az Interneten keresztül. A LIAS-t, a könyvtár online katalógusát jelentősen fejlesztik, amikor a Boole-algebrás és a kulcsszavas keresést is lehetővé teszik. Külön támogatással a LIAS-ra kerül például a Medline adatbázis.

A technika már itt van a könyvtárban, de soha nem szabad megfélemlíteni a felhasználók igényeiről és kívánságairól.

/FARIES, C.: Users' reactions to CD-ROM: the Penn State experience. = College & Research Libraries, 53. köt. 2. sz. 1992. p.139-149./

(Murányi Péter)