

Jadwiga Wielgut-Walczak *, *Małgorzata Bednarczyk* **, *Tomasz Dulęba* ***
Uniwersytet Jagielloński

**BADANIE SKUTECZNOŚCI ZAUTOMATYZOWANEGO SYSTEMU
BIBLIOTECZNEGO NA PODSTAWIE WYNIKÓW ANKIETY
CZYTELNICZEJ PRZEPROWADZONEJ WŚRÓD STUDENTÓW
INSTYTUTU INFORMATYKI UNIWERSYTETU
J.AGIELLOŃSKIEGO**

[RESEARCH ON THE EFFECTIVENESS OF AN AUTOMATED
LIBRARY SYSTEM – A SURVEY CONDUCTED AMONG THE
STUDENTS OF THE INSTITUTE OF COMPUTER SCIENCE,
JAGIELLONIAN UNIVERSITY]

Abstrakt: W Bibliotece Instytutu Informatyki UJ – po kilku latach od wdrożenia systemu VTLS (wspólna sieć z Biblioteką Jagiellońską) – przeprowadzono ankietę wśród użytkowników. Celem badań było poznanie opinii użytkowników nowego systemu. Wnioski wpływające z ankiety zostaną wykorzystane przy modyfikacji systemu.

Abstract: The Library of the Institute of Computer Science, Jagiellonian University, after a few years of VTLS system implementation (in cooperation with the Jagiellonian Library), has surveyed its users. The most important goal of this survey was to learn the users' opinions on the computer system. Its findings will be used in the process of system modification.

* Mgr Jadwiga Wielgut-Walczak, kustosz, kierownik Biblioteki Instytutu Informatyki UJ. Absolwentka filologii polskiej oraz Studium Podyplomowego Informatyki Naukowej UJ. Ważniejsze publikacje: Uniwersytecka biblioteka instytutowa po trzech latach pracy we wspólnym katalogu on-line z Biblioteką Jagiellońską. *Notes Biblioteczny* (1998); *Internet w polskich bibliotekach szkolnych i publicznych – szansa czy zagrożenie?* EBIB (1999). E-mail: walczak@softlab.ii.uj.edu.pl

** Mgr Małgorzata Bednarczyk, starszy bibliotekarz, absolwentka bibliotekoznawstwa i informatyki naukowej (UJ).

*** Tomasz Dulęba, starszy bibliotekarz, absolwent Państwowego Liceum Bibliotekarskiego w Krakowie oraz Państwowego Zaocznego Studium Oświaty i Kultury Dorosłych. Sekcja Czytelnictwa.

*
* *

„Minęły cztery lata od zamknięcia katalogów kartkowych i uruchomienia systemu komputerowego w naszej Bibliotece oraz półtora roku od chwili uruchomienia ostatniego z jego modułów: automatycznej rejestracji wypożyczeń. Chcielibyśmy poznać opinię Państwa o funkcjonowaniu nowego systemu” – takim oto wstępem opatrzone ankietę skierowaną do czytelników, w przeważającej większości studentów Instytutu Informatyki UJ.

Wysłuchanie zdania użytkowników informacji elektronicznej, czyli adresatów starań bibliotekarzy w Instytucie Informatyki UJ, powinno stać się nie tylko sprawdzianem działalności biblioteki w zakresie wdrażania systemu zautomatyzowanego. Powinno też być – co nie mniej ważne – kolejnym przypomnieniem, uświadomieniem sobie, czym w istocie jest automatyzacja procesów bibliotecznych. Jest to przecież tylko etap – owszem, ważny, podstawowy, ale tylko etap – w całym procesie zasadniczej zmiany profilu biblioteki naukowej. Włączenie danych o lokalnym księgozborze do krajowej i światowej sieci katalogów OPAC służyć ma wzajemnej wymianie informacji. W sytuacji, gdy największe nawet magazyny biblioteczne nie są już w stanie spełnić oczekiwań czytelników, zainstalował obowiązek spełnienia tych oczekiwań w zakresie informacji o lokalizacji i możliwościach dostępu do poszukiwanych źródeł. O procesie przemian bibliotek naukowych na świecie w związku z rozwojem nowych technologii w dziedzinie przekazywania informacji oraz o zmianie oczekiwań użytkowników bardzo interesująco pisał Peter Burnett [Burnett 1997].

Biblioteka Instytutu Informatyki UJ jako pierwsza biblioteka instytutowa UJ rozpoczęła wdrażanie systemu VTLS pod kierunkiem Biblioteki Jagiellońskiej. Wstępnym etapem była budowa wspólnego dla zasobów bibliotek uniwersyteckich katalogu dostępnego w trybie on-line. Dało to początek sieci zautomatyzowanych bibliotek UJ, w miarę upływu czasu kolejne biblioteki instytutowe dołączyły i dołączają dane dotyczące swoich księgozborów do wspólnej uniwersyteckiej bazy VTLS [Wielgut-Walczak 1998].

Dzisiaj, po kilku latach pracy w systemie, należy oczekiwać odpowiedzi czytelników na najważniejsze dla bibliotekarzy pytania:

- na ile rzeczywiście nowy zautomatyzowany system ułatwia studentom dotarcie do poszukiwanej literatury przedmiotu?
- czy przygotowana przez pracowników Biblioteki Instytutu Informatyki UJ informacja o działaniu systemu jest wystarczająca?
- co w zakresie „dystrybucji informacją” mogą zmienić pracownicy Biblioteki Instytutu Informatyki, co zaś powinni przekazać ośrodkowi sterującemu pracą systemu VTLS w Bibliotece Jagiellońskiej?

Przyjęta tradycyjna technika badawcza, jaką jest ankieta, niesie wiele niebezpieczeństw, zwłaszcza brak obiektywizmu. Interesujące spostrzeżenia dotyczące nowych metod badawczych przedstawione m.in. przez Remigiusza Sapę nie mogły jednak zostać zastosowane [Sapa 1997]. Podobnie było w przypadku innych technik badawczych, jak: dokumentacja, monitoring, obserwacja, łączenie ich [Turczyńska 1997]. Przy czym – jeśli mówi się tu o braku obiektywizmu – to ma

się na myśli nie tylko różnicę pomiędzy oceną deklarowaną przez osobę badaną a oceną rzeczywistą, ale przede wszystkim zwrócić uwagi na dobór pytań, w rzeczywistości sterujących odpowiedziami ankietowanych, dobór sugerowanych odpowiedzi, a także sposób realizacji ankiety (anonimowość, czas i miejsce, jakim dysponuje osoba wypełniająca ankietę). Największe niebezpieczeństwo braku obiektywizmu tkwi właściwie dopiero w interpretacji zebranego materiału badawczego, niezależnie od sposobu przeprowadzenia badań czy też od stopnia ich jawności wobec badanych. Aby zatem – w miarę możliwości – uniknąć tendencyjności spojrzenia, analizę odpowiedzi uzupełniono opisem konkretnych warunków, w jakich funkcjonuje nasza biblioteka, oraz wyjaśnieniem specyfiki studiów respondentów. Przez dwa miesiące (24.02.99 – 26.04.99) ankietę o 16 pytaniach wypełniły 252 osoby, czyli mniej więcej połowa wpisanych do Biblioteki czytelników. Zdecydowanie najliczniejszą grupę wypełniających stanowili studenci III roku, a następnie IV, II, I i V – dokładnie tak samo układa się statystyka odwiedzin w Bibliotece. Przyjemnie zdziwił brak niechęci wobec samego faktu konieczności wypełnienia ankiety. Została skonstruowana tak, by praca przy wypełnianiu zajęła jak najmniej czasu, podsuwana była przeszukującym katalog lub czekającym na przyniesienie zamówionej książki. Studenci wypełniali ankietę bez specjalnych oporów, ale czy aby na pewno uważnie? Z prawdziwym zdumieniem obserwowano odpowiedzi na pierwsze pytanie: **Czy informacja o zasadach działania systemu komputerowego (znajdująca się na tablicy ogłoszeń i rozdawana w formie ulotki jest: wystarczająca, niewystarczająca)?**: 246 tak (!), 6 nie, na 2 ankietach brak odpowiedzi. Zawsze wydawało się, że mało kto czyta ogłoszenia na tablicy, a ulotki gubione są często jeszcze przed wyjściem z Biblioteki. Wszystko się zgadza: rzeczywiście nie czytają, więc na wszelki wypadek nie krytykują.

Drugie pytanie prosiło o odpowiedź, **co należałoby w sposobie udzielania informacji zmienić, ulepszyć**. Na wszystko, co zostało podsunęte jako możliwe do poprawienia, padło mnóstwo odpowiedzi twierdzących (a więc: na formę graficzną ogłoszeń na tablicy – 52 głosy, wykorzystanie e-mailu – 100, pokaz na początku roku akademickiego – 82), prócz tego użytkownicy dodali propozycje swoje własne, niestety ze zmianą systemu łącznie. „Niekonsekwencję” tę należy ocenić bardzo pozytywnie. Anegdotyczną ilustracją przedstawionej obawy przed pośpiesznym formułowaniem „obiektywnych” wniosków wypływających z materiału badawczego może być wypowiedź E. Dobrzyńskiej-Lankosz komentującej wyniki ankiety przeprowadzanej wśród użytkowników systemu VTLS na AGH. Ubolewała ona: „Ci, którzy uważają, że informacje są zbyt skąpe, proszeni byli o podanie propozycji zmian, uzupełnień. I tu nie pojawiły się w zasadzie żadne rzeczowe sugestie. A szkoda. Liczyliśmy na pomoc” [Dobrzyńska-Lankosz 1995]. Przed rozpoczęciem nowego roku akademickiego zespół Biblioteki Instytutu Informatyki UJ zabierze się i do formy graficznej ogłoszeń i do częstszych informacji przesyłanych e-mailem, trzeba też będzie pomyśleć o zorganizowaniu pokazu działania systemu. Ta ostatnia sugestia jest najbardziej zaskakująca. Zwłaszcza, że prośby o demonstrację systemu zgłaszane były bynajmniej nie wyłącznie przez rok I i II, specjalnie to sprawdzono. Czytelnikami są przecież studenci informatyki – nieznośni z powodu nieustannego wychodzenia z systemu bibliotecznego po to, by wykorzystać otwarte na świat terminale do innych niż poszukiwanie

książek potrzeb, nie zaś z powodu nieporadności przy obsłudze komputera, jak to bywa zwłaszcza na kierunkach humanistycznych. Równocześnie ci sami studenci znacznie lepiej niż się spodziewano oceniali (pytnie 6) „przyjazność” systemu VTLS. Przeważała ocena średnia (120 głosów), bynajmniej nie zła (30), przy bardzo wysokiej dobrej (98). Przyzwyczajenie, pogodzenie się z koniecznością? Chyba jednak po prostu brak doświadczenia i możliwości porównania VTLS-a z innymi systemami bibliotecznymi – świadczy o tym odpowiedź na pytanie 9 – **Czy korzystał Pan/i z innych, lepszych (gorszych) systemów?:** 222 osoby (na 250 wypełnionych ankiet) nie używały niczego innego prócz VTLS-a.

Dopiero teraz, przy analizie zebranego materiału widać, że postawienie pytania 3 – **Z którego katalogu woli Pan/i korzystać: kartkowego czy komputerowego?** – w sytuacji gdy od 4 lat katalogi kartkowe nie powiększają się, nie rejestrują już żadnych nowych książek – było działaniem przewrotnym, podstępny i nie ma co się dziwić 232 głosom za komputerem i 4 za kartkami. Trzecia możliwość: podpowiedź bibliotekarza. Zgodnie z przewidywaniami połowa (120 głosów) korzystała z podpowiedzi. Przy czym najwięcej osób łączyło dwie możliwości: katalog komputerowy + bibliotekarz. Obserwacje, codzienna praca potwierdzają to. Wolny dostęp do półek z księgozbiorem ułożonym tematycznie na pewno odciążyły bibliotekarzy. Na to jednak nie ma co liczyć, książki stoją ciasno w kolejności przybywania do Biblioteki; aby którąś znaleźć, trzeba odszukać jej sygnaturę.

Czytelnicy wyraźnie deklarowali, że katalog komputerowy ułatwia im wyszukiwanie książek (250 razy tak przy odpowiedzi na pytanie 4) – **Czy katalog komputerowy ułatwi Panu(i) wyszukiwanie książek?**, że uruchomienie systemu zautomatyzowanego nie odstręczyło ich od korzystania z bibliotecznych zbiorów (zero odpowiedzi negatywnych na pytanie 5). Ponad połowa (150) jednak nie ma zdania, czy teraz częściej zagląda do Biblioteki, 104 osoby natomiast twierdzą, że tak. Rozkład tych głosów daje prawdziwy obraz rzeczywistości. Nie w pełni może wykorzystują wszystkie dodatkowe możliwości, jak na przykład zamawianie i rezerwacja książek z Biblioteki Jagiellońskiej (tylko 54 osoby odpowiedziały tu twierdząco), ale to wiąże się akurat z kierunkiem studiów. Jednak fakt, że katalog pokazuje łącznie zasoby kilkunastu bibliotek, ogromnie sobie chwala (182 odpowiedzi twierdzące na pytanie 11) – **Czy fakt, że katalog pokazuje łącznie zasoby kilkunastu bibliotek UJ, w tym przede wszystkim Biblioteki Jagiellońskiej, ułatwia Panu(i) poszukiwania?**

Jednym z najbardziej znaczących wyników ankiety są odpowiedzi na pytanie o sposób wyszukiwania książek w katalogu komputerowym. Głosy rozłożyły się mniej więcej równo pomiędzy: hasło przedmiotowe (78), autora (76), słowo kluczowe (60) i tytuł (52); prawie w ogóle niewykorzystywane są operatory Boole'owskie (8) i stosowana w bibliotece amerykańska klasyfikacja matematyczna (6). Co oznaczają takie wyniki? Jest to bardzo ważny sygnał w zakresie hasła przedmiotowego. Wysunięcie go na czoło kryteriów wyszukiwawczych przez użytkowników systemu jest wprawdzie zmianą spodziewaną i oczekiwaną, ale chyba nie aż tak szybko. Bibliotekarze instytutowi obsługują wszystkie moduły zautomatyzowanego systemu: tworzymy hasła wzorcowe w Centralnej Kartotece Hasel Wzorcowych, wprowadzają dane bibliograficzne książek do bazy wspólnego z Biblioteką Jagiellońską katalogu, nadają numery egzemplarza, wreszcie reje-

strują wypożyczenia, rezerwacje i zwroty. Z praktyki katalogujących wiadomo, co to jest indeks haseł przedmiotowych: jest to najtrudniejsza rzecz w całym systemie. Zarówno jeśli chodzi o czas i jakość tworzonych nowych haseł, jak też o ich właściwe przyporządkowanie poszczególnym książkom. Z reguły jest to w ogóle najłagodniejsza strona każdego systemu zautomatyzowanego, i to z wielu powodów. O kłopotach użytkowników przy stosowaniu wyszukiwania przedmiotowego, o relacjach pomiędzy językiem informacyjno-wyszukiwawczym katalogującego bibliotekarza a językiem, którym posługuje się użytkownik, już pisano [Sadowska 1991]. Chodzi tu o dyskutowany wielokrotnie w szerszym gronie sposób opracowania materiału wprowadzanego nie na bieżąco, lecz wstecz, podczas kolejnych etapów retrokonwersji. Często dominował pogląd, żeby dla oszczędności czasu, również środków finansowych, nie przyporządkowywać starszym pozycjom haseł przedmiotowych. Analiza ankiety pokazuje, że jednak poświęcenie czasu i uwagi hasłom przedmiotowym stokrotnie się użytkownikom opłaca.

Ten wniosek dotyczy również nikłego wykorzystania przez czytelników możliwości wyszukiwawczych takich jak operatory Boole'a oraz wewnętrzna klasyfikacja Biblioteki. Te sposoby wyszukiwania, jako nieco – przynajmniej na pierwszy rzut oka – trudniejsze, lecz w zamian może i skuteczniejsze od pozostałych, wymagają lepszej reklamy.

Dla podsumowania należy podać odpowiedzi na pytania o **zalety i wady działającego w Bibliotece systemu** (pytanie 6). Wśród zalet ankietowani licznie poparli: 180 głosów padło przy zaprzestaniu wypisywania rewersów, 138 przy większych możliwościach wyszukiwawczych, 128 przy widocznej dla czytelnika informacji o dostępności danej książki. Ekran wyświetla datę zwrotu książki wypożyczonej lub podaje, że jest dostępna. Suma głosów pokazuje, że sporo osób zakreślało nie tylko jedną odpowiedź.

Wśród określenia **wad i uciążliwości** również korzystano z sugestii (pytanie 7):

- 110 osób zgodziło się, że to przerwy w łączności są najbardziej dokuczliwe. Zarówno bibliotekarze, jak i czytelnicy w Instytucie Informatyki mają jakby podwójną zależność w zakresie łączności z systemem: pierwsza to wyjście na świat poprzez sieć instytutową, druga – połączenie się z serwerem BJ. Fizyczna odległość między Instytutem a Biblioteką Jagiellońska wynosi około 2 km.
- 116 użytkowników podało, że jest niewystarczająca liczba stanowisk komputerowych. Biblioteka dysponuje dwoma terminalami przeznaczonymi wyłącznie na użytek czytelników przeszukujących katalog. Teoretycznie studenci mają jeszcze możliwość skorzystania ze stanowisk komputerowych w swojej pracowni instytutowej. Jest ona jednak również za mała, obłożona przez cały dzień.
- 70 czytelników stwierdziło konieczność sprawdzenia również katalogów kartkowych z powodu trwających w dalszym ciągu prac nad retrokonwersją.

Generalnie jednak suma głosów potwierdzających zalety systemu przewyższa znacznie ilość głosów krytycznych, te ostatnie zresztą w największym stopniu dotyczą warunków lokalowych i sprzętowych. Naturalnie nie zmienia to wagi głosów krytycznych, wiadomo jednak, co trzeba usprawnić w pierwszym rzędzie. Realną szansą na powiększenie Biblioteki i wyposażenie jej w lepszy sprzęt jest

planowana na rok 2000 budowa Kampusu Uniwersyteckiego w Pychowicach. Instytut Informatyki jest jedną z pierwszych jednostek UJ, które tam mają się przenieść.

Ostatnie, 16 pytanie ankiety zostało skierowane do studentów roku IV i V, a więc tych, którzy pamiętają jeszcze Bibliotekę sprzed „rewolucji” spowodowanej uruchomieniem automatycznej rejestracji wypożyczeń. Celem było zapytanie, w którym momencie uświadomili sobie zmiany zachodzące w Bibliotece w związku z „komputeryzacją”. Okazało się, że epokowe 2,5 roku działalności katalogu komputerowego zostało przez studentów jakby nie dostrzeżone. Wrażenie zrobiła dopiero legitymacja z kodem kreskowym i skaner rejestrujący wypożyczenia, zwalniający czytelników z mozolnego wypisywania rewersów. Odpowiedzi na pytanie 16 potwierdziły te wcześniejsze odczucia: ponad połowa ankietowanych „zauważyła” automatyzację Biblioteki w chwili otrzymania legitymacji.

ZAKOŃCZENIE

Przeprowadzenie ankiety pozwoliło zebrać bardzo ciekawy i ważny dla dobrej pracy materiał. Uzyskano dzięki niej akceptację dla wysiłków w zakresie przekształcania Biblioteki w nowoczesny ośrodek zapewniający swoim użytkownikom dostęp zarówno do potrzebnych im zbiorów, jak też do rzetelnej informacji naukowej – zgodnie z kierunkiem przemian na świecie. Taka akceptacja jest bardzo potrzebna, stanowi uzasadnienie i rekompensatę dla starań, podjętych w tym zakresie. Przekazać dlatego należy wdzięczność naszym czytelnikom za poważne potraktowanie prośby do nich skierowanej; ich wypowiedzi i sugestie będą wyznaczały – jak dotąd – kierunek naszej dalszej pracy.

Niewielka biblioteka instytutowa ma szansę być najbardziej czułym barometrem potrzeb i oczekiwań jej użytkowników. Właściwa zaś współpraca w tym zakresie z biblioteką główną, wymiana doświadczeń, uzupełnianie się wzajemne – zamiast rywalizacji – dają pozytywne efekty zarówno dla użytkowników jak i bibliotekarzy; pozwalają przełamać stereotypy. Do niedawna jeszcze uzasadnione pytanie: „być może [użytkownicy] np. zamiast jednej, scentralizowanej i zautomatyzowanej biblioteki, wolą dziesiątki małych podręcznych księgozbiorów z tradycyjnym dostępem i obsługą?” [Dudzińska 1995] jest zgodne z zasadą sformułowaną przez przywoływanego już Petera Burnetta: „W zaistniałej sytuacji głównym wyzwaniem dla współczesnej biblioteki jest zachowanie tego co najlepsze z dotychczasowych osiągnięć przy równoczesnym stworzeniu ram organizacyjnych odpowiadających tym szerokim zmianom” [Burnett 1997, s. 130].

WYKORZYSTANE OPRACOWANIA

- Burnett, P. (1997). Kierunki automatyzacji bibliotek. W: Kocójowa, M. (red.). Nowe kierunki w dydaktyce i metodologii bibliotekoznawstwa i informacji naukowej, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego. Prace z Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej, z. 1 [3], s. 130–136.

- Buzdygan, D. (1998). Klienci katalogów centralnych – doświadczenia i oczekiwania – na przykładzie badań ankietowych wybranych grup użytkowników. W: Materiały na międzynarodową Konferencję nt.: Współpraca bibliotek naukowych w zakresie automatyzacji. Kraków 16–19.11.1998, Warszawa, s. 95–99.
- Ciesielska, E.; E. Stępień (1998). Zastosowanie teorii zbiorów przybliżonych w badaniach użytkowników bibliotek. *Zagadnienia Informacji Naukowej*, nr 1(71), s. 23–36.
- Dudzińska, E. (1995). Wpływ użytkowników na kierunki automatycznej biblioteki. W: Komputeryzacja bibliotek a potrzeby użytkowników. Materiały konferencyjne, Kraków, s. 119.
- Komputeryzacja bibliotek a potrzeby użytkowników. Międzynarodowa konferencja bibliotek naukowych (Kraków–Łopuszna, 16–18 maja 1995 r.) (1996). *Przegląd Biblioteczny*, s. 58–61.
- Lankosz-Dobrzyńska, E. (1995). Sposoby i możliwości przeszukiwania katalogu on-line Biblioteki Głównej AGH – oczekiwania użytkowników. W: „Komputeryzacja bibliotek a potrzeby użytkowników. Materiały konferencyjne”. Kraków, s. 114.
- Orłowski, S. (1992). Zmiana koncepcji dydaktyki bibliotecznego. *Roczniki Biblioteczne*, nr 1–2, s. 39–51.
- Próchnicka, M. (1996). Interfejs użytkownika w systemie wyszukiwania informacji. *Zagadnienia Informacji Naukowej*, nr 1(67), s. 25–34.
- Próchnicka, M. (1993). Zachowania użytkowników w procesie poszukiwania informacji. W: Kocójowa, M. (red.). Nowe kierunki w dydaktyce i metodologii bibliotekoznawstwa i informacji naukowej, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego. Prace z Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej, z. 1 [3], s. 159–173.
- Sadowska, J. (1992). Użytkownik w katalogu on-line. *Bibliotekarz*, nr 6, s. 17–19.
- Sadowska, J. (1991). Problemy wyszukiwania rzeczowego w katalogach on-line. *Bibliotekarz*, nr 10, s. 9–12.
- Sapa, R. (1997). Zachowania informacyjne użytkownika OPAC w Bibliotece Jagiellońskiej. *Zagadnienia Informacji Naukowej*, nr 2 (70), s. 70–79.
- Sobielga, J. (1998). Problemy pomiaru efektywności użytkowania informacji w kształceniu akademickim. *Zagadnienia Informacji Naukowej*, nr 1(71), s. 37–54.
- Stefanowicz, B. (red.) (1998). Społeczeństwo informacyjne. W: Wstęp do informatyki. Warszawa, s. 155–169.
- Turczyńska, E. (1997). Perspektywy badań użytkowników systemu informacyjnego Biblioteki Akademii Medycznej w Lublinie. *Zagadnienia Informacji Naukowej*, nr 2 (70), s. 89–97.
- Wielgut-Walczak, J. (1998). Uniwersytecka biblioteka instytutowa. *Notes Biblioteczny*, nr 2, s. 59–66.