

CD-ROM a közművelődési könyvtárakban

Egy angliai felmérés tapasztalatai

Az OPAC után valószínűleg a CD-ROM a legszélesebb körben elterjedt és a leginkább hozzáférhető számítógépes információs rendszer, amely nagy népszerűségnek örvend az akadémiai szférában. Ez nem kerülte el a közművelődési könyvtárosok figyelmét, s a közelmúltban közművelődési könyvtárak egy csoportja is beindította a CD-ROM adatbázisokhoz való közvetlen hozzáférést. Az új technika bevezetése során azonban számos problémába ütköztek: a közművelődési könyvtáraknak nincs jól behatárolható felhasználói csoportjuk, mint az egyetemi vagy szakkönyvtáraknak; olvasóik kevésbé képzettek az információkeresésben, mint a kutatók és az egyetemisták; s a heterogén felhasználói kör a legkülönbözőbb CD-ROM-ok beszerzését teszi szükségessé.

A jelen vizsgálat célja az volt, hogy felmérjék a közművelődési könyvtárak nyilvános hozzáférései CD-ROM-jainak elterjedését és hatását. A következő kérdésekre keresték a választ:

1. Hogyan sikerült beilleszteni ezt a technikát a közművelődési könyvtári környezetbe?
2. Mennyire hatékony a CD-ROM-használat ezekben a könyvtárakban?
3. Származott-e valami hasznuk a könyvtárhasználóknak a CD-ROM-szolgáltatásból?
4. Van-e valami jele annak, hogy a CD-ROM megváltoztatta az olvasók információkeresési magatartását?

Kimutatták, hogy az 1992–94-es időszakban alig nőtt a CD-ROM-mal rendelkező közművelődési könyvtárak száma (62%), jelentős növekedés következett be viszont a nyilvános CD-ROM-szolgáltatások számában (12%).

A felmérés eszerint határozott elmozdulást jelzett a közvetlen használói hozzáférés irányába. A közművelődési könyvtárak CD-ROM-fejlesztésében általánosítható, hogy először bibliográfiai CD-ROM-okat használtak bibliográfiai munkához, majd növelték a referenszcímek számát könyvtárosi használatra, ezután keresést végeztek az olvasók számára, végül pedig megteremtették a nyilvános hozzáférést.

A szolgáltatott CD-ROM-ok típus szerinti vizsgálata a következő képet mutatta:

Újságok	22%
Bibliográfiai CD-ROM-ok	20%
Hivatalos kiadványok	11%
Üzleti kiadványok	10%
Referenzmunkák	9,5%
Oktatási anyagok	7%
Egyéb	20%

Az újságok nagyarányú térhódításának különböző okai lehetnek: teljes szövegű információs források; CD-ROM formában nem okoz gondot a tárolásuk; sokkal jobb keresési lehetőségeket nyújtanak, mint papíralapú megfelelőik stb. Meglepő az oktatási anyagok csekély, mindössze 7%-os részesedése, annak ellenére, hogy a közművelődési könyvtárakban az ilyen jellegű állományok nagy népszerűségnek örvendenek.

A közvetlen CD-ROM-hozzáférést nyújtó közművelődési könyvtárak vizsgálatából egyértelműen kiderült, hogy a CD-ROM-szolgáltatás nagy hatással volt a könyvtárosokra, munkamódszereik meg is változtak a könyvtárak 62%-ában. Nagyobb hangsúlyt kapott a használók képzése és a rendszermenedzsment. Egy kivétellel valamennyi könyvtár a munkatársak pozitív reakciójáról számolt be a CD-ROM-mal kapcsolatban.

A könyvtárak többsége szerint a CD-ROM nem hozott változást a nyomtatott források használatában. A nyolc online szolgáltatással rendelkező könyvtár közül öt találta úgy, hogy a CD-ROM bevezetése kihatott az online források használatára, négy könyvtár szerint csökkent az online adatbázisok keresése, míg egy annak kezdeti növekedését, majd későbbi csökkenését tapasztalta.

A könyvtárak 85%-a reklámozta új szolgáltatását, elsősorban felhívásokkal, táblákkal. Nem szerveztek azonban csoportos felhasználói oktatást, inkább az alkalmasszerűen igényelt egyéni képzést preferálták. A dokumentáció kérdésében: mindössze három könyvtár készített írásos segédanyagot az új szolgáltatás használatának megkönnyítésére.

A könyvtáraknak mindössze 15%-a készített CD-ROM-használati statisztikát, s a szervezetek kétharmada egyáltalán nem vizsgálta a használók véleményét a CD-ROM-szolgáltatással kapcsolatban. Az efféle adatok hiányában viszont várhatóan sokkal nehezebb a szolgáltatás hatékony fejlesztése.

Valamennyi közművelődési könyvtár fejleszteni kívánta CD-ROM-szolgáltatását, elsősorban a címek és a munkaállományok számának növelésével. A tervben azonban továbbra sem foglal el jelentős helyet a használói képzés és tréning.

A szolgáltatás általános haszna

A könyvtárak többsége úgy vélte, hogy a CD-ROM-szolgáltatás legfőbb haszna általános jellegű, amely az információs szolgáltatás hatékonyságát növeli.

Könnyebbé és gyorsabbá vált az információhoz való hozzáférés, elsősorban az újságok esetében; sokkal szélesebb skálán sokkal pontosabb és frissebb információt tudnak kínálni, mint a hagyományos információs eszközökkel. A használókra vonatkozó vizsgálat hiányától függetlenül valamennyi könyvtár szerint a szolgáltatás haszonnal járt mind az olvasók, mind a könyvtárosok számára.

A CD-ROM nyilvános hozzáféréssel bizonyos zavarok mutatkoztak a könyvtári személyzetnél: ilyen volt pl. a tapasztalat és a magabiztosság hiánya, a jártasság megszerzésére adott idő szűkössége, valamint az új eszközzel és a használókkal való foglalkozás problémái. Egy könyvtár pedig arra panaszkodott, hogy a könyvtárosoknak az olvasókkal együtt sorba kell állniuk a CD-ROM-szolgáltatásnál.

A használók tapasztalatai a CD-ROM-mal

A használók legnagyobb csoportját a diákok alkották (56%), a őket követte a teljes munkaidőben dolgozók csoportja (25%). Nyugdíjas felhasználó egy volt, háztartásbeli egy sem. A használók domináns életkora 16-25 év közé esett (61%), ezt követte a 26-35 éves korcsoport (16%). 65 éven felüli használó nem volt. Az olvasók nagy részének teljesen új volt a CD-ROM-használat, mindössze 40%-uknak volt valamiféle előzetes tapasztalata.

Az olvasók által használt CD-ROM-ok típus szerinti megoszlása a következő volt:

Újságok, periodikák	47%
Üzleti információk	43%
Referenzforrások	7,5%
Bibliográfiai források	2%
Oktatási anyagok	2%

Az olvasók 55%-a csak egyetlen adatbázist használt, 16% kettőt, 10% három adatbázisban keresett. Ezek a számok azt jelzik, hogy a CD-ROM-használók valamennyi információs szükségletüket egyetlen forrásból kívánják kielégíteni.

A keresés eredményességéről adott olvasói válaszok alapján az derült ki, hogy legtöbbjüknek sikerült megtalálni a keresett információt: 33% 1-5, 30% több mint 30 találatot kapott. Az olvasóknak

csak 6%-a nem talált semmit. A keresések zöme tehát sikeresnek tekinthető: a felhasználók 66%-a nagyon hasznosnak, illetve hasznosnak ítélte a nyert információt. A CD-ROM használatát pedig az olvasók 94%-a találta egyszerűnek. Ennek alapján leszögezhető, hogy a közművelődési könyvtári felhasználóknak határozott előnyük származik a nyilvános CD-ROM-hozzáférésekből; a használók viszonylagos tapasztalatlanságuk ellenére képesek arra, hogy önálló keresést végezzenek a CD-ROM adatbázisokban, és azokból értékes információhoz jussanak. A könyvtáros segítségét leggyakrabban a következő okokból kérik:

Műszaki probléma (főleg a nyomtatóval kapcsolatban)	50%
Hogyan kell használni a CD-ROM-ot	20%
Információk a szolgáltatásról	11%
Információk az adatbázisokról	11%
Információkeresés egy adott témában	7%

Mindez azt mutatja, hogy a könyvtárosoknak sokkal jelentősebb szerepet kell vállalniuk a keresési készség fejlesztésében: emellett írott segédletekkel, könnyen érthető magyarázatokkal kell segíteni a használatot.

Következtetések

A vizsgálat során nyilvánvalóvá vált, hogy a CD-ROM ideális információs forrás a közművelődési könyvtárak számára. Mindenütt célszerű bevezetni a nyilvános hozzáférésű CD-ROM-szolgáltatást, bővíteni kell a kínálatot, valamint a használói segédeszközöket. A könyvtárosokra aktív szerep hárul az olvasók orientálása és betanítása terén; gondot kell fordítani a használói visszajelzésekre, és a fejlesztést ezek figyelembevételével kell tervezni: így válnak a közművelődési könyvtárak is a modern információs szolgáltatás színterévé.

/BATTERBEE, C.-NICHOLAS, D.: CD-ROMs in public libraries: a survey. = *Aslib Proceedings*, 47.köt. 3.sz. 1995. p.63-72./

(Koreny Ágnes)

Egy vállalati könyvtár hároméves tapasztalata a térítéses szolgáltatásokkal

Az Egyesült Államokban a vállalati könyvtárakat megszorítások sújtják, melyekkel szemben – mivel hatékonyságukat nem tudják megfelelően igazolni – csak nehezen tudnak védekezni. Egy könyvtár munkájának értékes voltát mi sem bizonyítja jobban, mintha szolgáltatásaira díjazás ellenében is

igény mutatkozik. Az *Ashland Vegyipari Művek* (Ashland Chemical Company) három évvel ezelőtt döntött úgy, hogy a könyvtári szolgáltatások a jövőben térítéskötelesek lesznek. A döntést öt tényező indokolta.