

Integrált könyvtári rendszerek cseréje az Egyesült Államokban

Miközben itthon mostanában kezdődött a fokozottabb érdeklődés a könyvtári integrált rendszerek iránt, addig a nálunk szerencsésebb nemzeteknél már a második vagy többedik generációra való áttérés zajlik.

A Memphis State University könyvtárigazgatójának írása – amely előadásformában is elhangzott az 1990-es londoni Online Information Meetingen – egy, az áttérés körülményeit firtató kérdőíves felmérés eredményeit veszi számba.

A számítástechnika könyvtári alkalmazása az Egyesült Államokban mintegy 20 éves múltra tekinthet vissza. A hatvanas években a Kongresszusi Könyvtár MARC projektumával és az ohioi kezdeményezésű OCLC programmal vette kezdetét ez a folyamat. A hardverek fejlődése már a hetvenes években lehetővé tette, hogy egyre több könyvtár működésének valamely részterületét gépesítse. A nyolcvanas évek legfontosabb változása már az volt, hogy a gyártók kulcsrakész komplett rendszerekkel jelentek meg a piacon, mégpedig a megoldások hihetetlen változatoságával. Mindeközben természetesen a könyvtári szakemberek is egyre nagyobb elvárásokat fogalmaztak meg.

Az utóbbi években is ez folytatódik, kiegészülve egy viszonylag új mozzanattal, nevezetesen, hogy több, már korábban valamilyen integrált rendszert üzemeltető könyvtár úgy döntött, lecseréli rendszerét egy másik cég termékére.

A kérdőíves vizsgálat alapjául a *Library Journal* évente megjelenő piaci helyzetképe szolgált (Automated system market place), konkrétan az 1990-es szemle. A szállítók adatainak elemzése alapján a kérdőívet 169 könyvtárnak küldték meg, amelyek közül 154 válaszolt is.

67 könyvtár az első megvásárolt rendszerénél maradt, a maradék 87 viszont áttért egy másik integrált rendszerre. Mivel 9 könyvtár a kérdőívre nem adott teljeskörűen értelmezhető választ, végül is a vizsgálat elemzésénél 78 beérkezett felmérést vettek figyelembe.

A könyvtáraknak szétküldött kérdőív 23 kérdése egyrészt az áttérés tényét firtatta, másrészt pedig azokra a szempontokra próbált rákérdezni, amelyek a rendszercseréhez vezettek. A megadott 22 állítást kellett egy háromfokozatú skálán minősíteni, hogy azok mennyire voltak meghatározóak a másik rendszerre való áttérést illetően. A teljesség igénye nélkül talán érdemes a legfontosabb megadott szempontokat megemlíteni:

- ▶ problémák a dokumentációval;
- ▶ nem kielégítő telefonos segítségnyújtás;
- ▶ huzamosan megoldatlan rendszerproblémák;
- ▶ a szállító késlekedik a problémákra adott válasszal;
- ▶ csúcsgorgalom idején a rendszer lassú reakcióidővel dolgozik;
- ▶ szegényes kivitelű felhasználói felület;
- ▶ jelentős eltérések a szabványoktól;
- ▶ a „help” képernyők hiányosságai;
- ▶ aggodalom a jelenlegi szállító jövőbeni fejlődését illetően;
- ▶ a gyártói támogatás, illetve az újabb változatokra való áttérés aránytalanul drága;
- ▶ az egész könyvtár környezeti feltételei, a támogatott igények stb. alapvetően megváltoztak;
- ▶ egy másik rendszer sokkal vonzóbbnak tűnt;
- ▶ a felhasználók elégedetlenek voltak;
- ▶ pénzügyileg vonzóbbnak tűnt egy másik céggel kapcsolatba kerülni.

Áttekintve a beérkezett válaszokat, érdekes kép rajzolódik ki arról, hogy melyek voltak a váltást kiváltó legfontosabb okok. A kérdőív jól megszerkesztett voltát mutatja, hogy mind a 22 szempontra sokan voksoltak, de természetesen nem egyenlő arányban. Így pl. kiemelkedik az okok közül az elavult hardver, a mindvégig megoldatlan rendszerprobléma, az elégtelen segítőképernyők, a jelenlegi cég jövőjét illető kétely, a rendszer túl hosszú válaszideje, vagy a más szállító által kínált termék vonzereje.

A módszertanilag is érdekes kérdőíves felmérés talán legnagyobb tanulsága, hogy az integrált rendszerek megjelenését követő kezdeti euforikus időszakon túljutva a vásárlók a „második körben” már alaposan megnézik, hogy mire költik a pénzüket, másrészt, hogy a szállítóknak igen alaposan elemezniük kell azokat az okokat, amelyek miatt nem is kevés könyvtár meglévő rendszere lecserélésére szánta el magát. Természetesen a vizsgálat tanulságaival jól gyarapíthatja szempontrendszerét az a könyvtár is, amely nem rendszert cserél, hanem éppen most áll az első komolyabb illetően beruházás előtt.

/POURCIAU, L. J.: Automated library system migration in the United States. = *The Electronic Library*, 10. köt. 2. sz. 1992. p.103–108./

(Kokas Károly)