

A CD-ROM használata: finn esettanulmány

A finn felhasználók körében is hamar népszerűvé váltak a CD-ROM adatbázisok. Ezt bizonyítja a Helsinki Közgazdaságtudományi Egyetem kérdőíves felmérése és számítógépes használatmérése a könyvtár által – ingyenesen és teljes nyitvatartási időben – szolgáltatott CD-ROM adatbázisokról. 1990 tavaszán 37 finn tudományos könyvtárban összesen 93 CD-ROM adatbázist használtak, ezek közül 20 érhető el a Helsinki Közgazdaságtudományi Egyetem Könyvtárában.



Kyllikki Ruokonen a Helsinki Közgazdaságtudományi Egyetem Könyvtárában a tájékoztatói szolgáltatások igazgatója (az online adatbázisokból való információellátáson túl itt készült az első finnországi CD-ROM). A Helsinki Egyetemen végzett, majd posztgraduális tanulmányokat folytatott a Chicagói Egyetemen. Kiterjedt publikációs tevékenységet folytat, s aktívan részt vesz az IFLA, a FID, az

ICSSD, az ECSSID és más nemzetközi szervezetek tevékenységében.

A Helsinki School of Economics Library (Helsinki Közgazdaságtudományi Egyetem Könyvtára) egyszerre közművelődési, szak-, tudományos és egyetemi könyvtár, miközben országos feladatkört is ellát a közgazdasági és üzleti információ terén. A felhasználók már 15 éve élvezhetik az online információkeresés előnyeit. Számos adatbázis készült más szervezetekkel együtt, így pl. a Skandináv Közgazdasági és Üzleti Folyóiratok Indexe (Scandinavian Periodicals Index in Economics and Business = SCANP) az Északi Közgazdasági Egyetemen (Nordic Schools of Economics), vagy a Menedzsment Folyóiratok Európai Indexe (European Index of Management Periodicals = SCIMP) az Európai Üzleti Főiskolák Könyvtári Csoportja (European Business School Librarians Group) keretében, illetve önállóan a könyvtár által, mint pl. a Könyvtári Dokumentumok Bibliográfiai Indexe (Bibliographic Index of Library Documents = BILD). Ennek köszönhetően a felhasználó már jó ideje megismerkedhet az online információkeresés gyakorlatával. A könyvtár saját állományával való ismerkedés sem lehetséges már a kellő online rendszer igénybevétele nélkül, minthogy 1987 óta az új beszerzésekről nem készül betűrendes cédulakatalógus.

A könyvtár ismerkedése a CD-ROM technikával 1987 őszén kezdődött, amikor az első kísérleti lemezeket beszerezték. Az egész annyira új dolgot jelentett Finnországban, hogy az is időbe tellett, míg a könyvtáros személyzet megismerte az új információ-

hordozót. Az is hamar kiderült, hogy használata egyszerűbben egyszerűbb és vonzóbb, mint az online keresés. Ezért már az első időben – helyesen – eldőlt, hogy ezt a szolgáltatást a felhasználó teljesen önállóan veheti majd igénybe.

A kísérletek 1988 tavaszán kezdődtek, a szükséges személyi számítógép és CD-ROM leolvasó beszerzése után. Fél évvel később a könyvtár a felhasználót szolgáló nyomtatógépet is beállította, amelyet az érdeklődők ingyenesen vehettek igénybe. A felhasználó a könyvtár teljes nyitvatartási idejében élhetett a berendezésekkel (heti 60 óra), s ha kellett, a tájékoztató könyvtáros bármikor segített. Nem vezettek be időbeli korlátozást – ha a számítógépnél sor keletkezett, az érintettek maguk állapodtak meg, hogy ki mennyi ideig foglalhatja el a lemezegységet.

Kérdőív

Külön kérdőívet szántak annak *felmérésére*, hogy kik voltak a felhasználók, mely lemezeket mennyire használták, elégedettek voltak-e az eredménnyel, milyen kiegészítő segítségre volt szükségük. Az első kérdőív nagyon egyszerű volt, s mint kiderült, elég kevés felhasználó vállalkozott a kitöltésére. Ezután új kérdőívet vezettünk be, amely valamivel terjedelmesebb volt, s közel állt a Hahmann University Library (USA) által használt kérdőív tartalmához [1]. A tájékoztató könyvtárosok pedig azt a feladatot kapták, hogy lehetőség szerint vegyék rá a felhasználót a kérdőív kitöltésére. Ugyancsak 1990 tavaszán egy speciális számítógépes programot vezettek be, amely automatikusan mérte a különböző adatbázisok igénybevételét (melyiket, mikor, hány alkalommal használták).

Összesen 68 válasz érkezett, tehát az új kérdőív sem volt túl népszerű. A felmérés eredménye az alábbiakban foglalható össze.

Legtöbbször – 57%-os arányban – a *Business Periodicals Index* (BPI) lemezét használták. Második helyre – 21%-kal – a *Social Sciences Index* (SSI) került, ezt követte a *Cumulative Book Index* (CBI) 18%-kal (mindegyiket a Wilson Company állítja elő). A *Dissertations Abstracts* használati aránya 15%, a

Humanities Indexé 10%. Az összes többi 9%-ot ért el: pl. *Abstracted Business Information (ABI)*, *HELECON* (főleg európai és skandináv forrásokról), az amerikai *Library Literature* és a nemzetközi *PAIS*. Minthogy egy-egy válasz több adatbázist is megnevezett, a százalékarányok egymáshoz viszonyítva értelmezhetők (összegük meghaladja a 100%-ot).

Minden második keresésnél csak egy adatbázist használtak fel. 5% esetében nem jelölték meg a forrást, s 45% esetében több adatbázist vettek igénybe. A válaszolók döntő többségének (95%) már volt korábbi személyi számítógépes tapasztalata. Ennél valamivel kevesebb (78%) használt már személyi számítógépet információkeresésre. Szinte kivétel nélkül (93%) azon a véleményen voltak, hogy a rendszert felettébb könnyű elsajátítani. Arra a kérdésre, hogy honnan kaptak segítséget a rendszer megismeréséhez, legtöbben a könyvtárost nevezték meg (46%), majd a képernyőt (43%), a kézikönyvet (19%), a barátokat (10%), míg 21% nem szorult segítségre. Ha valamennyi lehetőség megvan, a legtöbb segítséget a válaszolók szerint a képernyő nyújtja (46%), utána következik a könyvtáros (43%), a kézikönyv (13%), végül a barátok (7,4%). Azok aránya, akik megfelelőnek minősítették a keresés eredményét, 88% volt, továbbá 83% elégedett volt a kereséshez szükséges időráfordítással. Magára a felhasználóra vonatkozó kérdés meglepő eredményt hozott: 40%-kal más egyetemek hallgatói kerültek az élre, második helyre pedig a közgazdász diákok (35%). Az üzleti életben tevékenykedik 12%, más egyetemen oktatói-kutatói 7%, a Helsinki Közgazdaságtudományi Egyetemről pedig 6%. Együttesen az egyetemen kívüli felhasználók voltak többségben (59%), s a saját diák+oktató felhasználói csoport kisebbségbe szorult (41%)!

Érdekes, de megválaszolatlanul maradt kérdés, vajon honnan tudtak más egyetemek hallgatói és oktatói, az üzletemberek erről az itt bárki számára ingyenes szolgáltatásról. Természetesen voltak bizonyos híradások a CD-ROM-ok bevezetéséről mind a könyvtári folyóiratokban, mind az egyetem híradójában. A Helsinki Közgazdaságtudományi Egyetem Könyvtára "nyilvános" abban az értelemben, hogy országos szakterületi ellátó kötelezettsége van az egész ország számára a gazdasági-üzleti információ terén. Ám még ezt tudva is meglepő a külső felhasználók nagy aránya.

Elég kevés válasz született arra a kérdésre, hogy milyen téma iránt érdeklődött a felhasználó. Az említettek közt szerepeltek: gazdasági integráció és iparközi kereskedelem, fogyasztói viselkedés, információs rendszerek, alkalmazotti részesedés a részvényekből, éttermek működési hatékonysága, együttműködés az egészségmegőrzésben, interkulturális kommunikáció az információs üzletben, hipertext, hirdetés, műszaki adatfeldolgozás.

Jobb, mint az online

Az észrevételek jó része foglalkozott a kiíratási lehetőséggel vagy problémával: nincs kiíróegység (eleinte nem volt), nem működik, túl rövid sorokat ír, így papírt pocskol stb. Az általános kommentárok elismerőek: a rendszer gyors, egyszerű, könnyen kezelhető, sokkal jobb, mint az online. A használók betanítása többnyire egyénileg folyt, s csak néhány tanfolyamot szerveztünk a CD-ROM elsajátítására.

Elégedett felhasználó

A válaszolók egyértelmű többsége elégedetten nyilatkozott a CD-ROM-okkal való munka eredményéről, de ezen túlmenően igyekeztek jobban meghatározni, kik voltak kifejezetten elégedettek. Az eredmény azt mutatta, hogy ez a kör a saját és más egyetemi hallgatók közül került ki, s ők leginkább a BPI-t (cikkek) és a CBI-t (könyvek) vették igénybe. Segítségükre volt mind a könyvtáros, mind pedig a képernyő (a leggyakrabban használt segítő források), tehát más szavakkal két segítő és két információforrás jellemzi az elégedettek körét. De voltak, akik három vagy éppen négy adatbázis használata után fejezték ki pozitív ítéletüket. Ha kettőnél több adatbázissal élt a felhasználó, akkor ezek a következők közül kerültek ki: BPI, CBI, Humanities Index és SSI. Többször előfordult a BPI-CBI-SSI kapcsolat is. Arra, hogy ez mennyire volt hasznos és eredményes, csak azokból a kommentárokból következtethetünk, amelyek a keresés eredményével és a ráfordított idővel való elégedettségnek adtak hangot.

Elégedetlen felhasználó

Mikor azt elemeztük, kik voltak az elégedetlen felhasználók, kiderült, hogy többnyire olyan más egyetem hallgatójáról van szó, aki csak a képernyő segítségével ismerkedett meg a rendszerrel, és csak egy – többnyire a BPI – adatbázisban keresett. A másik véglet az a felhasználó, aki keresett a BPI, a CBI, az SSI, továbbá a Humanities Index és a Dissertations Abstracts lemezén is, s végül azt állapította meg, hogy túl sok időt igényelt a keresés, és nem találta meg azt, amit keresett. Nem meglepő! Összességében kisszámú elégedetlen mutatkozott: négy más egyetemi hallgató, kettő-kettő saját egyetemista, illetve üzletember.

Automatikus használatmérés

Minthogy a kérdőíves információgyűjtés nagyon lassúnak bizonyult, más megközelítést találtak a helyzetkép pontosítására. Számítógépes programot

dolgoztak ki a CD-ROM igénybevételének mérésére, ami lényegében a felhasználókra, nem a könyvtárosokra irányult. A program rögzítette a megfelelő CD-ROM címét, a keresés kezdetét, ill. befejeződését, a terminálülés időtartamát, a lemez kiadásának idejét és kötettségét. A tesztelés eredményesnek bizonyult olyan havi használmérésre, amelyhez semmiféle könyvtárosi részvételre nem volt szükség.

1990. áprilistól augusztusig végezték a felmérést, s az alábbi érdekes eredményeket kapták: 15 CD-ROM-os adatbázist használtak a következő időbeli megoszlással:

► HELECON	49 óra 18 perc	(30,3%)
► BPI	42 óra 35 perc	(26,1%)
► ABI	18 óra 47 perc	(11,5%)
► Diss.A.	9 óra 12 perc	(5,6%)
► CBI	5 óra 6 perc	(3,1%)
► BIP	4 óra 48 perc	(2,9%)
► SSI	2 óra 10 perc	(1,3%)

Ennél szerényebb igénybevételt mutattak a következők: Library Literature, Humanities Index, KIT, Tax Treaties, PAIS, ERIC, Periodical Abstracts, Ulrich Plus.

A gépidő havi bontásban:

► április:	24 óra 19 perc
► május:	20 óra 51 perc
► június:	24 óra 54 perc
► július:	35 óra 33 perc
► augusztus:	57 óra 4 perc

Összesen: 162 óra és 41 perc.

Ha minden bekapcsolást mint keresési próbálkozást fogunk fel, akkor az öt hónap alatt együttesen 494 keresést végeztek: áprilisban 66 (ebből 47 volt öt percnél tartósabb), májusban 74 (48), júniusban 104 (73), júliusban 107 (79), augusztusban 143 (105). Az öt perc felettieket azért emeltük ki, mert tapasztalataink szerint legalább ennyi idő kell egy jól végrehajtott kereséshez. Az öt perc feletti időt igénylő keresések száma összesen 352 volt. Figyelembe véve, hogy több adatbázisból is dolgozott egy felhasználó, az egy felhasználói ülésre jutó átlagos idő 19 percet tett ki. A HELECON adatbázisból végzett keresés átlagban 28 percet, a Dissertation Abstracts 22, az ABI pedig 29 percet igényelt. Ez a statisztika nem fejezi ki pontosan, mennyi idő kellett magára a keresésre, s mennyi kiegészítő időt igényelt a kiíratás, csupán annyit jelez, hogy egy lemez meddig volt átlagosan használva. Példának okáért az ABI meglehetősen hosszú referátumokat tartalmaz, ezeknek a kiíratása lényegesen több időbe telik, mint a HELECON-ból történő keresés, ahol átlagban csak minden harmadik tételhez járul referátum. A vizsgálati időszak lényegében nyárra esett, amikor nincsenek előadások, így az eredmény valószínűleg kevesebb lett, mint az a tanév alatt várható. Mindenesetre érdekes lesz megfigyelni az oktatási időszak használati tendenciáját.

A HELECON adatbázis nagy részesedését külön is érdemes magyarázattal kísélni. Minthogy ez a könyvtár saját, új terméke, az is szerepet játszhat, hogy látogatóinknak előszeretettel tartunk bemutatót

éppen ezzel az adatbázissal. Más szóval: a kérdőíves felmérésben részt nem vevő könyvtáros lehet ennek az adatbázisnak a fő használója. A statisztika elég nagy számban jelez öt perc alatti próbálkozásokat. Itt lehetnek technikai problémák, de számolhatunk olyan esettel is, amikor a felhasználó előbb maga próbálkozott a rendszer megismerésével, majd úgy látta, hogy jobb lesz a tájékoztató könyvtárhoz fordulnia, aki a CD-ROM munkaállomáshoz közel tevékenykedik.

Összefoglalás

A két elemzés kiegészíti egymást. A kérdőíves felmérés válaszánya azt tanúsítja, hogy a felhasználók többsége a rendszert könnyen kezeli, az eredményekkel – a nagyobb számban más intézményeket képviselő felhasználók – elégedettek voltak. A leggyakrabban használt CD-ROM-ok a Wilson cég gyártmányaiból kerültek ki. A HELECON-t, amely új termék, s 1990 elején került a felhasználó kezébe, csak ritkábban említették. A számítógépes használatmérés viszont 1990 közepén a HELECON-t hozta az első helyre, s e lemez átlagosan 28 percig "élt" az olvasókészüléken. A kérdőívek gyűjtése közel két évig tartott, a számítógépes mérésé 1990 áprilisától augusztusáig.

Az elemzést folytatni kívánjuk, hogy lássuk a használat emelkedését, elégedett olvasókat feltételezve. Új megoldásokat is tervezünk, például a Pioneer nevű többlemezes berendezés beállítását, amely hat lemezt tud egyidejűleg kínálni, s elég a személyi számítógép menüjén meghatározni, ha váltás szükséges. A Pioneer arra is képes, hogy kis helyi "hálózat" állhasson össze 2–3 személyi számítógép rákapcsolásával. Egész pontosan ugyan egy adott pillanatban a gép csak egy felhasználót képes ellátni, de a reakcióidő oly rövid, hogy a felhasználó észre sem veszi, hogy mikor került sorra. Másrészt azt tervezzük, hogy minden CD-ROM-os adatbázishoz egy 15–20 perces bemutatót készítünk, hogy az adatbázis valódi képességeire felhívjuk a figyelmet.

1990 tavaszán 37 finn tudományos könyvtárban összesen 93 különböző CD-ROM adatbázist használtak, ezek közül 20 érhető el a Helsinkii Közgazdaságtudományi Egyetem Könyvtárában. Ez meglehetősen nagy számnak minősíthető, hiszen a FID által végzett, s az európai könyvtárakra kiterjedő felmérés ennél általában lényegesen szerényebb elterjedést mutatott ki. A CD-ROM jövőjéről még korai nyilatkozni, hiszen a finn könyvtárosok jelenleg is élénk vitát folytatnak róla.

Irodalom

- [1] SILVER, H.: Managing a CD-ROM installation. A case study at Hahnemann University. = ONLINE, 1988. márc. p. 61–66.

Fordította: Sonnevend Péter