

Barbara Janczak
Małgorzata Dudziak-Kowalska
Biblioteka Główna Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie

Katalog przedmiotowy Biblioteki Głównej AGH i jego przydatność w ocenie użytkowników

Wprowadzenie

Od czasu wdrożenia w Bibliotece Główniej Akademii Górniczo-Hutniczej (BG AGH) systemu VTLS (Virginia Tech Library System) i wprowadzenia nowego języka informacyjno-wyszukiwawczego mija 15 lat. Funkcję tego języka spełnia tworzony przez biblioteki akademickie wykorzystujące system VTLS – przy znaczącym udziale BG AGH, szczególnie w tworzeniu jego zasobu leksykalnego z dziedziny nauk technicznych – język haseł przedmiotowych (jhp) KABA. Od 1993 r. w BG AGH opracowanie rzeczowe zbiorów prowadzone jest w tym języku.

Jhp KABA jest obecnie wykorzystywany do opracowania rzeczowego zbiorów i poszukiwania informacji na wybrany temat w kilku bibliotekach technicznych, m.in. AGH w Krakowie, Politechniki Lubelskiej, Politechniki Gdańskiej. Jednakże dotychczas ani w BG AGH, ani też w żadnej innej bibliotece technicznej nie prowadzono badań dotyczących wykorzystania tego języka. Wobec dość długiego okresu eksploatacji jhp KABA i braku wiedzy na temat jego użyteczności w bibliotece technicznej uznano, iż nadszedł czas, aby poznać opinię użytkowników na temat korzystania z katalogu przedmiotowego oraz jego języka.

W celu uzyskania niezbędnych materiałów zastosowano narzędzie badawcze w postaci ankiety umieszczonej na stronie domowej Biblioteki i stronie katalogu komputerowego BG AGH przez okres jednego miesiąca, od 5 marca do 4 kwietnia 2007 r. Badaniami objęto wszystkich użytkowników katalogu komputerowego BG AGH. Kwestionariusz anonimowej ankiety składał się z 14 pytań i wypełniany był zarówno przez studentów AGH i jej pracowników naukowych, jak i innych użytkowników. Pytania ankiety^[1] dotyczyły aktualnej oceny wykorzystania jhp KABA oraz zapraszały do przedstawienia własnych propozycji i uwag, które można uwzględnić w dalszej pracy nad tworzeniem tego języka.

Celem badań było uzyskanie odpowiedzi na pytania:

- Czy i w jakim stopniu użytkownicy korzystają z katalogu przedmiotowego?
- Jak efektywne jest wyszukiwanie literatury na dany temat z użyciem haseł przedmiotowych?
- W jaki sposób użytkownicy wyszukują informację?
- Czy znajdują potrzebną literaturę?
- Czy i jakie mają trudności w wyszukiwaniu z użyciem haseł przedmiotowych?
- Czy oczekują pomocy i w jakiej formie?

Omówienie wyników badań

W wyniku przeprowadzonych badań uzyskano 412 ankiet. Ankietę w nieznacznej większości wypełniły kobiety. Ich odpowiedzi stanowiły 52% wszystkich odpowiedzi, natomiast mężczyźni 48%. Jest to do pewnego stopnia zaskakujące zważywszy, że podobnie, jak w większości uczelni technicznych, w AGH dominuje liczebnie populacja męska, zarówno wśród studentów, jak i pracowników naukowych. Całość respondentów podzielono na 6 kategorii według zajęcia: 78% respondentów stanowili studenci (w tym studenci I-II roku – 25%, a studenci III-V roku – 53%), pracownicy naukowcy – 10%, doktoranci – 3%, ankiety wypełniło też 5% bibliotekarzy, a pozostali użytkownicy niemieszczący się w powyższych kategoriach stanowili 4% respondentów.

Badania wykazały, że znaczny procent (39%) użytkowników nadal poszukuje informacji w tradycyjnym (kartkowym) katalogu rzeczowym (katalog ten w dalszym ciągu istnieje w BG AGH i obejmuje zbiory sprzed 1994 r., językiem wyszukiwawczym jest UKD). Zdecydowana większość respondentów (59%) korzysta jednak z katalogu komputerowego. Należało spodziewać się takich wyników. Katalog komputerowy obejmuje bowiem najnowszą literaturę polską i obcą oraz podstawowe podręczniki i skrypty niezbędne do nauki na wszystkich wydziałach naszej uczelni. Mimo to znaczny procent użytkowników nadal prowadzi poszukiwania

w katalogu kartkowym, co wskazuje, że nadal znajdują w nim informację zgodną z ich potrzebami i oczekiwaniami, zwłaszcza jeśli poszukują literatury związanej z historycznym rozwojem jakiegoś zagadnienia, wynalazku itp. Potwierdzałoby to słuszność decyzji o kontynuowaniu prac nad retrokonwersją katalogów.

Zasadniczą część ankiety rozpoczynało pytanie badające **częstotliwość korzystania z poszczególnych kryteriów wyszukiwania** w katalogu komputerowym. Odpowiedzi na to pytanie ilustruje poniższa tabela.

Kryterium	CZĘSTO	RZADKO	NIGDY	brak odpowiedzi
nazwisko autora	74%	21%	4%	1%
tytuł	67%	28%	4%	1%
hasła przedmiotowe	46%	43%	9%	2%

Tab. 1. Korzystanie z poszczególnych kryteriów wyszukiwania

Wyniki wskazują na najmniejszą wśród innych kryteriów popularność wyszukiwania poprzez hasła przedmiotowe. Jest to jednak jak najbardziej uzasadnione, ponieważ czytelnicy z reguły poszukują konkretnej pozycji, znają więc nazwisko autora i/lub tytuł poszukiwanej książki. Natomiast literatury na określony temat poszukują osoby piszące referat, pracę magisterską lub przygotowujące inną pracę naukową oraz poszukujące nowości z dziedzin będących przedmiotem ich zainteresowania. I to właśnie one najczęściej korzystają z katalogu przedmiotowego. Zaznaczenie przez 46% respondentów opcji częstego korzystania z haseł przedmiotowych należy uznać za wynik zadowalający, który wskazuje na dość powszechne wykorzystywanie jhp KABA.

Udzielenie odpowiedzi *nigdy* na pytanie dotyczące kryterium wyszukiwawczego poprzez hasła przedmiotowe spowodowało, że z dalszej analizy wyeliminowano 34 ankiety. Tytułem wyjaśnienia należy dodać, że część respondentów zakończyła wypełnianie ankiety na tym właśnie pytaniu, natomiast pozostali, mimo iż wskazali, że nigdy nie korzystają z haseł przedmiotowych, wypełnili ankietę do końca wykazując tym samym całkowite niezrozumienie problemu. Ani w jednym, ani w drugim przypadku nie było podstaw, aby te opinie uwzględniać w dalszej analizie i wnioskowaniu.

Zadaniem kolejnego pytania było wykazanie, jaki **stopień szczegółowości haseł przedmiotowych** preferują ankietowani przystępując do wyszukiwania w katalogu przedmiotowym. Respondenci mieli dwie możliwości odpowiedzi: hasło ogólne lub hasło szczegółowe. Znakomita większość czytelników korzystających z komputerowego katalogu przedmiotowego przystępując do poszukiwania ma sprecyzowane potrzeby (78% wpisuje hasło szczegółowe) i spodziewa się konkretnych wyników swojego działania w postaci znalezienia literatury na ściśle określony temat. Na pytanie to nie udzieliło odpowiedzi 8% respondentów. Może to oznaczać, że czytelnicy nie wiedzą, jak jest zbudowane hasło przedmiotowe i szukają w katalogu literatury dotyczącej konkretnego zagadnienia, które ich interesuje.

Dwa następne pytania miały na celu sprawdzenie **stanu wiedzy użytkowników na temat odsyłaczy do haseł ekwiwalentnych** (synonimicznych) **oraz powiązań hierarchicznych** (nadrzędnych, podrzędnych, kojarzących) funkcjonujących w systemie informacyjno-wyszukiwawczym. Uzyskane odpowiedzi potwierdziły u 53% respondentów znajomość funkcji prezentowania przez system połączeń do innych haseł przedmiotowych powiązanych relacjami nadrzędności, kojarzenia lub podrzędności, natomiast 40% przyznało, iż takiej wiedzy nie posiada (7% nie udzieliło odpowiedzi). 60% respondentów dysponuje również wiedzą, że system odsyła do wariantów hasła rekordu (do haseł przedmiotowych inaczej sformułowanych, ale tożsamych semantycznie z hasłem wpisanym, tj. od haseł odrzuconych do haseł przyjętych), a 34% jej nie posiada, natomiast 6% uchyliło się od odpowiedzi.

Negatywne odpowiedzi lub ich brak na te pytania prowadzą do wniosku, iż część respondentów nie posiada dostatecznej wiedzy dotyczącej podstawowych zasad funkcjonowania systemu informacyjno-wyszukiwawczego. Jest to o tyle niepokojące, że konsekwencją tej niewiedzy mogą być różnego rodzaju niepowodzenia w poszukiwaniach, a także zniechęcenie do korzystania z katalogu przedmiotowego w przyszłości. Tymczasem nabywanie powyżej opisanych umiejętności to cel, który powinien towarzyszyć użytkownikom katalogu przedmiotowego na każdym etapie wyszukiwania. Do najważniejszych czynników mających wpływ na sposób wyszukiwania poprzez hasła przedmiotowe należy przede wszystkim wiedza o dziedzinie, w obrębie której użytkownicy poszukują potrzebnych informacji oraz wiedza o zasadach budowy języka informacyjno-wyszukiwawczego. Strategia wyszukiwawcza uzależniona jest zatem od posiadanej wiedzy, znajomości reguł języka informacyjno-wyszukiwawczego, a także własnych doświadczeń w operowaniu katalogiem przedmiotowym.

Zadaniem pytania ankiety – *Jeśli szukasz potrzebnej książki za pomocą haseł przedmiotowych, który ze sposobów stosujesz najczęściej?* – było określenie **najczęściej realizowanych strategii wyszukiwawczych**. Wyniki tej części ankiety pozwalają również wysnuć wnioski odnoszące się do znajomości podstawowych zasad języka informacyjno-wyszukiwawczego stosowanego w katalogu przedmiotowym.

Załączona poniżej tabela przedstawia odpowiedzi na to pytanie w porządku „od najczęściej do najrzadziej”.

Strategia	TAK	NIE	brak odpowiedzi
Przewijam kolejne okna z indeksami haseł	71%	18%	11%
Wpisuję hasło i otwieram okno z listą książek	67%	16%	17%
Uzupełniam hasło wyrażeniami typu: -- modele matematyczne, --aspekt ekonomiczny	48%	36%	16%
Korzystam z odsyłaczy do innych haseł (klikając na znak + przy haśle)	39%	42%	19%
Czytam uwagi o zakresie stosowania	21%	53%	26%

Tab. 2. Strategie wyszukiwania stosowane przez użytkowników

Z analizy danych wynika, że najbardziej rozpowszechnioną formą wyszukiwania jest wpisywanie w oknie „Terminy” różnych haseł przedmiotowych (ściślej mówiąc są to raczej słowa lub terminy ewentualnie zestawy słów), a następnie przeglądanie kolejnych stron dostępu, aż na ekranie pojawi się, zdaniem odbiorców, właściwe hasło (*przewijam kolejne okna z indeksami haseł*). Taki typ wyszukiwania może w pierwszej chwili sprawiać wrażenie „błądzenia w gąszczu informacji”, ale w rzeczywistości jest nieco inaczej. Systemy zautomatyzowane dają bowiem możliwość odtworzenia pełnej struktury hasła przedmiotowego na podstawie niepełnych danych (słowa, terminy) i tym samym umożliwiają docieranie do właściwych tematów. Wielokrotne przeglądanie indeksu przedmiotowego pozwala zorientować się w słownictwie oraz w znacznym stopniu poszerza wiedzę o funkcjonowaniu katalogu. W konsekwencji użytkownicy mają okazję poznać i zapamiętać wiele istotnych cech języka informacyjno-wyszukiwawczego, m.in. konstrukcję haseł przedmiotowych, ich formy gramatyczne (np. liczba pojedyncza, liczba mnoga), powiązania semantyczne między hasłami itp. Taki rodzaj wyszukiwania może się więc stać w gruncie rzeczy bardzo efektywnym narzędziem wyszukiwawczym.

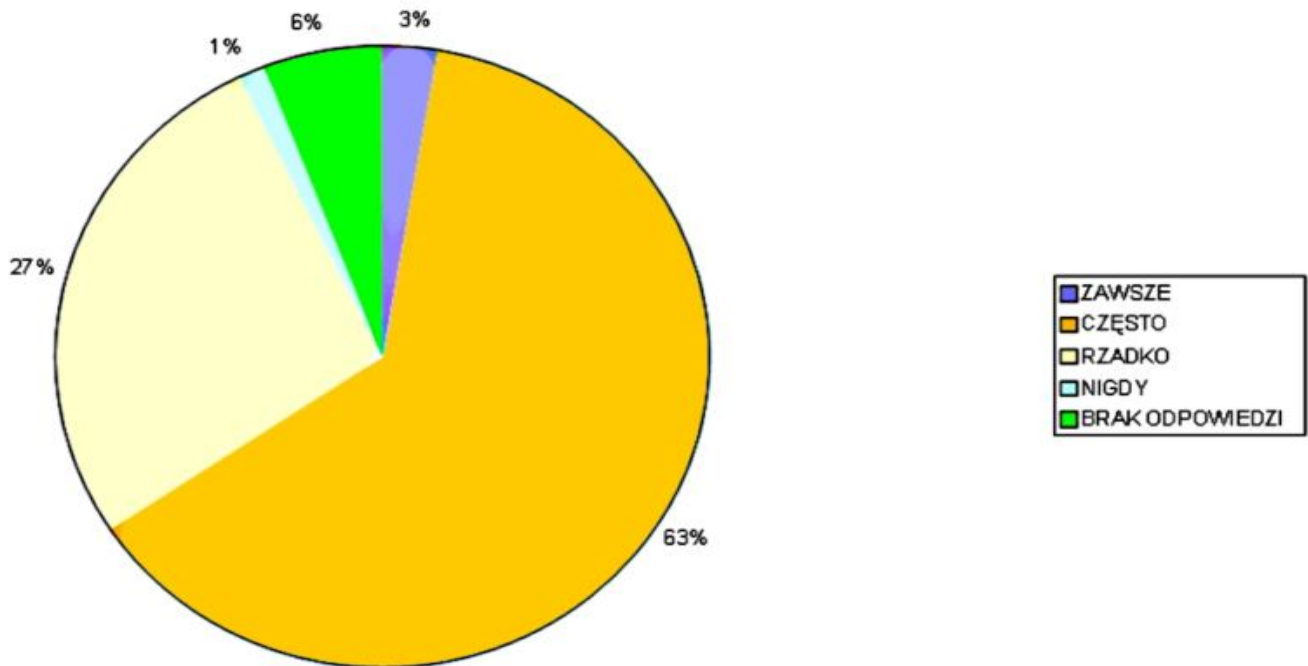
Drugą z kolei najczęściej realizowaną strategią wyszukiwawczą (stosuje ją prawie 2/3 badanych) jest wpisywanie odpowiedniego hasła przedmiotowego, a następnie oglądanie zbioru dokumentów z nim związanych („*wpisuję hasło i otwieram okno z listą książek*”). Ten rodzaj wyszukiwania świadczy o dość dobrej znajomości struktury katalogu przedmiotowego, lista wyświetlonych pozycji bibliograficznych dodatkowo ułatwia użytkownikom ocenę wyboru haseł.

Z uzyskanych danych wynika, że prawie połowa ankietowanych (48%) potrafi precyzować zapytania informacyjne uzupełniając je określnikami, a 39% wykorzystuje odsyłacze. Nawiązując do poprzednich pytań, trzeba przyznać, że znacznie więcej respondentów (60%) zna zasadę języka KABA dotyczącą funkcjonowania odsyłaczy, natomiast – jak wynika z tabeli 2 – zdecydowanie mniej wykorzystuje tę wiedzę w praktyce. Mimo to należy podkreślić, że spora grupa badanych potrafi odpowiednio modyfikować swoje pytania nadając im strukturę języka informacyjno-wyszukiwawczego stosowanego w katalogu. Pozwala to na efektywniejsze wyszukiwanie informacji zgodnej z potrzebami i oczekiwaniami.

Dane zawarte w tabeli 2 wskazują, iż tylko co piąty badany wykorzystuje uwagi o zakresie stosowania haseł. Prawdopodobnie użytkownicy uważają, iż czytanie not stosowania zabiera im zbyt dużo czasu. Niewykluczone, że są zrażeni dużą liczbą odnośników, których opis w wielu przypadkach nie jest dostosowany do wiedzy przeciętnego użytkownika. Ponieważ nie ma w tym zakresie żadnych szkoleń, użytkownicy po prostu nie doceniają informacji zawartych w notach stosowania. Tymczasem zawierają one cały szereg ważnych praktycznych wskazówek na temat przeznaczenia terminu (m.in. zapobiegają używaniu terminów zbyt szerokich do przedmiotów o węższych zakresach i odwrotnie). Stosunkowo spora liczba respondentów uważa natomiast, że trudno im odpowiedzieć na pytania odnoszące się do sposobów wyszukiwania poprzez hasła przedmiotowe. Przepuszczalnie ich doświadczenia z katalogiem przedmiotowym są wciąż niewielkie, a opinie nie są na tyle wykrystalizowane, aby można je było poddać porównaniom.

Z odpowiedzi na pytania odnoszące się do **oceny wyników poszukiwań**, w tym także do oceny **wartości informacyjnej haseł przedmiotowych** wynika, że zdecydowanie dominuje grupa, która jest zadowolona z efektów i akceptuje ten rodzaj wyszukiwania (75% ankietowanych). Tylko co piąty badany jest rozczarowany rezultatami poszukiwań, a 6% uważa, że trudno im odpowiedzieć na to pytanie. Niemal 2/3 respondentów uznało, że wybrane hasło pozwoliło im dotrzeć do odpowiedniej literatury, 28% udzieliło odpowiedzi negatywnej, natomiast 8% nie potrafiło ocenić tej sytuacji. Ocenę przydatności haseł przedmiotowych jako klucza wyszukiwawczego przedstawia wykres:

Wykres 1. Skuteczność Wyszukiwania poprzez hasła przedmiotowe



Biorąc pod uwagę dotychczasowe wyniki ankiety należy stwierdzić, że zdecydowana większość badanych uznała hasła przedmiotowe za dobry nośnik informacji stanowiący ważne źródło wiedzy w procesie kształcenia. Trzeba jednak pamiętać, że posługując się katalogiem przedmiotowym użytkownicy znajdują dość specyficzne środowisko wyszukiwania informacji. Wykorzystywany w katalogu przedmiotowym jhp KABA operuje wprawdzie językiem naturalnym, ale jest to niezwykle swoisty język. Jego sformalizowany zapis sprawia, że w wielu wypadkach hasła przedmiotowe mogą również stanowić dla użytkowników pewną barierę informacyjną.

Analiza odpowiedzi na pytanie *Co utrudnia Ci wyszukiwanie za pomocą haseł przedmiotowych?* pozwala stwierdzić, że niemal połowa badanych uważa, iż hasła przedmiotowe określają tematykę dokumentów zbyt ogólnie. Trudno do końca zgodzić się z tą opinią. Odpowiedzi na poprzednie pytania ankiety wskazują, że zdecydowana większość respondentów rozpoczyna wyszukiwanie od wpisania hasła szczegółowego, często bardzo specjalistycznego oraz, że hasła przedmiotowe pozwalają dotrzeć do właściwej pozycji. Podkreślić należy, że jhp KABA jest językiem wyszczególniającym i w praktyce opracowania przedmiotowego zasada ta jest konsekwentnie przestrzegana. Nie można jednak wykluczyć, że pewna część użytkowników (zwłaszcza studenci początkowych lat studiów) może mieć problemy z formułowaniem swoich zapytań informacyjnych, zwłaszcza gdy chodzi o informację o dużym stopniu szczegółowości. Użytkownicy ci posługują się najczęściej językiem potocznym, co powoduje, że słownictwo ich zapytań nie pokrywa się z leksyką KABA. W konsekwencji zmuszeni są poszukiwać terminów ogólniejszych, które siłą rzeczy nie mogą być zgodne z ich oczekiwaniami. Prawie co trzeci respondent zwraca również uwagę na konieczność zmiany terminologii stosowanej w katalogu przedmiotowym (*„terminy haseł nie są zgodne z używanym słownictwem”*). W tym wypadku trudno nie przyznać – przynajmniej częściowo – racji użytkownikom. Niewątpliwie procedura porządkująca w obrębie słownictwa KABA jest niezbędna. Niektóre hasła powinny otrzymać nowe brzmienie (zwłaszcza hasła typu: temat – określnik związany), co w przyszłości pozwoliłoby uniknąć rozmaitych terminologicznych niekonsekwencji. Na ogół jednak badani wyrażali opinie pozytywne zarówno w odniesieniu do informacyjnej wartości haseł przedmiotowych, jak i samego układu katalogu.

Swoją opinię na temat ewentualnych **trudności w posługiwaniu się hasłami przedmiotowymi** wyraziło tylko 10 ankietowanych, natomiast jeden z respondentów przysłał dodatkowo list. Część wypowiedzi odnosiła się bezpośrednio do badanej problematyki, ale były też wypowiedzi wskazujące na innego rodzaju niedogodności. Zamiast komentarza przytaczamy kilka cytatów:

- „Uważam, że mało wiem o pełnym wykorzystaniu możliwości systemu i dlatego być może moje wyszukiwanie nie jest w pełni efektywne” (pracownik naukowy),
- „Pewne książki mają dziwne hasła przedmiotowe, albo nie są do znalezienia pod hasłami, pod którymi by się wydawało, że powinny być” (student 3-5 rok),
- „Katalog nie jest dobrze skonstruowany, bo utrudnione są powroty do poprzedniego widoku strony...” (pracownik naukowy),
- „Zamiast polskich książek często pojawiają się w pierwszej kolejności książki w języku angielskim” (student 1-2 rok).

Celem dwóch ostatnich pytań ankiety było poznanie opinii respondentów, odnośnie **pomocy w korzystaniu z katalogu przedmiotowego** oraz ewentualnej formy tejże pomocy. Głosy ankietowanych rozłożyły się prawie równo. Ponad połowa (51%) stwierdziła, że liczy na pomoc, 45% uznała, że jest im ona zbędna, natomiast 4% nie miało w tej kwestii zdania. Badanym przedstawiono trzy propozycje pomocy:

- szkolenia na temat sposobu korzystania z haseł przedmiotowych;
- instrukcja dotycząca wyszukiwania wg haseł przedmiotowych zamieszczona na stronie internetowej Biblioteki AGH;
- pomoc bibliotekarza.

Generalnie uznano, że najlepszą formą pomocy mogłaby się stać *Instrukcja wyszukiwawcza*, zamieszczona na stronie domowej Biblioteki Głównej (akceptacja 43% ankietowanych). Wydaje się, że jest to dobre rozwiązanie, ponieważ ten środek przekazu jest formą doskonalenia metodycznego, ma charakter samokształceniowy, a oprócz tego umożliwia natychmiastowe i pełne rozpowszechnianie dowolnej informacji, do której każdy użytkownik ma identyczne warunki dostępu. Niemal co trzeci ankietowany (26%) liczy na pomoc bibliotekarzy. Bibliotekarze, oprócz świadomości, że użytkownicy mają rozmaite problemy z tworzeniem swoich zapytań informacyjnych, powinni dysponować wiedzą na temat stosowanego w katalogu języka informacyjno-wyszukiwawczego na odpowiednio wysokim poziomie. Tylko co dziesiąty badany (11%) wskazał, iż chętnie wzięłby udział w szkoleniach dotyczących wyszukiwania poprzez hasła przedmiotowe. Respondenci mieli możliwość zaproponowania własnej formy pomocy, jednakże nikt nie skorzystał z tej możliwości.

Podsumowując tę część ankiety trzeba dodać, że badani wybierali najczęściej jedną formę pomocy, ale zdarzały się również – wprawdzie nieliczne – odpowiedzi, które wskazywały, że respondenci są zainteresowani wszystkimi trzema formami. Były to w większości odpowiedzi studentów początkowych lat studiów, którzy prawdopodobnie o wiele częściej niż ich starsi koledzy napotykają na rozmaite trudności podczas samodzielnego wyszukiwania poprzez hasła przedmiotowe.

Wnioski

Należy podkreślić, że wśród ogółu badanych najliczniejszą reprezentację stanowili studenci (78%) i to ich głosy w znacznym stopniu zadecydowały o końcowych rezultatach badań. Analiza danych pozwoliła stwierdzić, że przeważająca część badanej zbiorowości wykorzystuje hasła przedmiotowe jako klucz wyszukiwawczy (46% często; 43% rzadko). Wyniki ankiety określiły przede wszystkim stopień opanowania przez respondentów podstawowych reguł jhp KABA, najczęściej realizowane strategie wyszukiwawcze, a także ocenę wyników poszukiwań. Stosunkowo liczna grupa ankietowanych przyznała, że za pomocą haseł przedmiotowych dotarła do literatury, która była zgodna z ich oczekiwaniami. Świadczy to o tym, iż ankietowani akceptują ten typ wyszukiwania i uznali hasła przedmiotowe za dobre źródło informacji.

Badani sygnalizowali również pewne niedogodności związane z wykorzystaniem katalogu przedmiotowego (hasła zbyt ogólne, terminologia niezgodna z obowiązującą itp.). Skłania to do głębszego zastanowienia i szukania ewentualnych przyczyn. Tkwić one mogą zarówno w słownictwie jhp KABA, w sposobie opracowania przedmiotowego, jak i samym systemie bibliotecznym np. w funkcjonowaniu interfejsu użytkownika. Ankietowani zwrócili uwagę także na to, że oczekują pomocy w posługiwaniu się hasłami przedmiotowymi. Według respondentów najbardziej cenioną formą pomocy mogłaby być instrukcja wyszukiwawcza, natomiast najmniejszą popularnością cieszyła się propozycja organizowania szkoleń w tym zakresie.

Przypis

[1] Tekst ankiety i szczegółowe omówienie jej wyników W: DUDZIAK-KOWALSKA, M., JANCZAK, B. Użyteczność języka haseł przedmiotowych KABA w Bibliotece Głównej Akademii Górniczo-Hutniczej (w świetle badań ankietowych). W: *Materiały z konferencji "Pracuj lokalnie, myśl globalnie"* [on-line]. 28-29.11.2007. Biblioteka Narodowa, Warszawa. [Warszawa: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, 2008] [dostęp 23 czerwca 2008]. Dostępny w World Wide Web: http://www.ebib.info/images/SBP/konf/oprac_rzecz_2007/pracuj_lokalnie/JanczakDudziak.doc.

