

VREDNOTENJE KNJIŽNIČNIH KATALOGOV S STALIŠČA UPORABNIKOV

Mag. Marija Petek, Centralna tehniška knjižnica
Univerze v Ljubljani

UDK 025.35.003

Povzetek

Čeprav knjižnični katalogi obstajajo že stoletja, se je raziskovanje katalogov kot orodja za iskanje pričelo šele v zadnjem času. Knjižničarji želimo ugotoviti, kako katalog dosega svoje cilje, kako se uporablja, kako uspešno je iskanje ter njegove pomanjkljivosti. Prispevek obravnava vrednotenje knjižničnih katalogov s stališča uporabnikov. Opisane so funkcije katalogov, metode za vrednotenje in njihove značilnosti.

UDC 025.35.003

Summary

Library catalogues have existed for centuries, but only in recent times attempts have been made to evaluate their effectiveness as finding tools. Librarians want to know how well the catalogue performs, how it is used, how successfully it is used and its major problems and limitations. The paper deals with evaluation of library catalogues from the users' point of view. Functions of the catalogue, methods for evaluation and their characteristics are described.

Vrednotenje kot znanstvena metoda

Vrednotenje ali evalvacija je ocenitev vrednosti nekega predmeta ali dejavnosti. Z vrednotenjem kot raziskovalno metodo ugotavljamo (Lancaster, 1977; Popovič, 1988):

- kako knjižnica zadovoljuje potrebe uporabnikov
- pomanjkljivosti v delovanju knjižnice
- izboljšave za učinkovitejše delovanje knjižnice.

Osnova za vrednotenje so cilji, ki morajo biti konkretni in jasni. Osnova so lahko tudi standardi. Cilji splošnoizobraževalne knjižnice se razlikujejo od ciljev narodne ali specialne knjižnice. Vrednotenje je sistematično primerjanje dejanskega stanja s postavljenimi cilji ali standardi. Tako lahko ugotovimo, v kolikšni meri knjižnica izpolnjuje svoje naloge v določenem časovnem obdobju ali če je uvedena novost prinesla željene rezultate (Lancaster, 1977; Popovič, 1988). Lancaster razlikuje tri stopnje vrednotenja: uspešnost, uspešnost glede na vložena finančna sredstva in koristnost glede na vložena finančna sredstva (Lancaster, 1977):

Uspešnost

Z vrednotenjem uspešnosti ugotavljamo, v kolikšni meri knjižnica zadovoljuje potrebe svojih uporabnikov. Poznamo subjektivno (uspešnost merimo na osnovi mnenj uporabnikov) in objektivno vrednotenje (uspešnost merimo na kvantitativni način). Lahko tudi kombiniramo subjektivno in objektivno vrednotenje.

Lancaster razlikuje tudi makro-vrednotenje in mikro-vrednotenje (Lancaster, 1977):

- makro-vrednotenje omogoča, da ugotovimo, kako uspešno deluje določen sistem - rezultati so običajno izraženi s kvantitativnimi podatki brez pojasnitve vzrokov za določeno delovanje in brez predlogov za izboljšave
- mikro-vrednotenje ali diagnostična evalvacija omogoča, da ugotovimo, kako uspešno določen sistem deluje in tudi zakaj; proučuje faktorje, ki vplivajo na delovanje sistema, ugotavlja pomanjkljivosti in predlaga rešitve za izboljšave.

Uspešnost glede na vložena finančna sredstva

S to vrsto vrednotenja ugotavljamo, kako uspešno knjižnica zadovoljuje potrebe svojih uporabnikov glede na vložena finančna sredstva.

Koristnost glede na vložena finančna sredstva

S pomočjo te vrste vrednotenja primerjamo finančna sredstva, ki so potrebna za delovanje nekega sistema, z učinki, ki jih ima sistem na celotno družbo.

Vrednotimo lahko vse procese, ki potekajo v knjižnici: nabava, obdelava in izposoja knjižničnega gradiva ter posredovanje informacij. Smisel vrednotenja je, da vodi k izboljšanju; če ugotovimo pomanjkljivosti, jih moramo odpraviti. Kriteriji za vrednotenje so: kvaliteta, čas, stroški.

Knjižnični katalog

Definicija

Knjižnični katalog je urejen popis gradiva, ki se nahaja v eni ali več knjižnicah (Verona, 1971). Tak popis lahko obsega različno knjižnično gradivo: zaključene in serijske publikacije, avdiovizualno gradivo, računalniške datoteke, itd. Treba pa ga je izdelati na osnovi določenih pravil.

Po mnenju mnogih avtorjev je knjižnični katalog zelo pomemben, ker omogoča dostop do knjižničnega gradiva. Katalog je posrednik med gradivom in uporabniki (Verona, 1971; Lancaster, 1977).

Knjižnične kataloge uporabljajo obiskovalci knjižnice in knjižnično osebje. Obiskovalci lahko ugotovijo, kaj knjižnica ima in česa nima. Knjižničnemu osebju pa katalogi služijo kot pripomoček za sistematično dopolnjevanje knjižničnega fonda in za dajanje informacij.

Osnovna enota kataloga je kataložni vpis, ki obsega podatke o določenem dokumentu ali skupini dokumentov. Kataložni vpis je sestavljen iz značnice in bibliografskega opisa. Pripravi ga katalogizator v skladu s pravilnikom za katalogizacijo.

Cilji knjižničnega kataloga

Cilje, lahko bi rekli tudi naloge ali funkcije knjižničnega kataloga je določil že Charles Ammi Cutter leta 1876 in jih objavil v svojem delu "Rules for a Printed Dictionary katalog" (Cutter, 1995):

- katalog mora uporabniku omogočiti, da lahko poišče knjigo, o kateri pozna avtorja, naslov ali temo
- katalog daje pregled, kaj knjižnica ima od določenega avtorja, na določeno temo, v določeni vrsti literature
- katalog pomaga uporabniku pri izbiri knjige glede na podatek o izdaji in glede na vrsto literature.

Čeprav so kasnejši teoretiki preoblikovali Cutterjeve cilje, so v osnovi ostali nespremenjeni in še vedno veljajo. Cutter, ki se je ukvarjal s križnim katalogom, se je že zavedal vloge uporabnikov in opozarjal na to, da je treba upoštevati njihove potrebe ter da so le-te bolj pomembne kot katalogizatorjeve.

Priporočila, ki jih je sprejela Mednarodna konferenca o katalogizacijskih načelih leta 1961 v Parizu, govori o funkcijah abecednega imenskega kataloga (AIK) (Načela ..., 1961). Katalog je sredstvo, s katerim ugotovimo:

1. ali ima knjižnica določeno knjigo, ki jo označuje
 - a) avtor in stvarni naslov ali
 - b) samo stvarni naslov, če avtor v knjigi ni imenovan ali
 - c) nadomestek za naslov, če avtor in stvarni naslov nista primerna ali ne zadoščata za identifikacijo
2. a) katera dela določenega avtorja in
 - b) katere izdaje določenega dela so v knjižnici.

Ker je Eva Verona menila, da druga točka obsega dve različni nalogi, je v svojem pravilniku za katalogizacijo formulirala naloge takole (Verona, 1970; Verona, 1986):

1. katalog mora odgovoriti na vprašanje, ali knjižnica ima določen dokument
2. katalog mora za določeno delo dati pregled vseh njegovih izdaj, prevodov, priredb, itd., ki jih knjižnica ima
3. katalog mora dati pregled vseh dokumentov, ki obsegajo dela določenega avtorja in se nahajajo v knjižnici.

Poleg tega katalogi omogočajo tudi iskanje po vsebini. Uporabniki lahko ugotovijo (Verona, 1971):

4. katere dokumente ima knjižnica o določenem predmetu

5. katere dokumente ima knjižnica z določenega strokovnega področja.

Ker so prva tri vprašanja povezana s formalnimi značilnostmi dokumentov, najdemo odgovore v AIK. Četrto in peto vprašanje se nanašata na vsebino dokumentov; odgovor na četrto vprašanje nudi abecedni stvarni katalog, na peto pa sistematski katalog. Računalniški katalog lahko posreduje odgovore na vseh pet vprašanj.

Vrednotenje knjižničnih katalogov

Pri vrednotenju knjižničnih katalogov lahko uporabimo enega izmed treh kriterijev: kvaliteto, čas in stroške.

Kvaliteta

Kvaliteto knjižničnih katalogov lahko vrednotimo na dva načina: s stališča pravilnosti kataložnega vpisa in s stališča uporabnikov.

- Kataložni vpis

Vrednotenje katalogov s stališča pravilnosti kataložnega vpisa pomeni preverjanje, ali je le-ta izdelan v skladu z veljavnim pravilnikom za katalogizacijo. Pri računalniškem katalogu ugotavljamo tudi pravilnost vnosa glede na strukturo strojno čitljivega formata.

- Uporabniki

Vrednotenje katalogov s stališča uporabnikov pa pomeni ugotavljanje, ali katalogi zadovoljujejo njihove potrebe in v kakšni meri. Na ta način preverjamo, ali lahko uporabniki s pomočjo kataloga najdejo tiste podatke, ki jih iščejo. Torej gre za uspešnost oz. neuspešnost iskanja v katalogih.

Čas in stroški

Knjižnice ne stremijo več samo za tem, da vodijo kvaliteten katalog, ampak si tudi prizadevajo obdelati knjižnično gradivo čim hitreje in čim ceneje. K temu so že veliko prispevali avtomatizirani sistemi za katalogizacijo, ki so zmanjšali čas in stroške obdelave.

Merimo lahko čas, ki je potreben za katalogizacijo dokumenta in ugotavljamo, zakaj prihaja do zaostankov pri obdelavi. Izračunamo lahko, koliko to stane, primerjamo stroške različnih načinov katalogizacije in se odločimo za najučinkovitejši način.

Vrednotenje kvalitete knjižničnih katalogov s stališča uporabnikov

Začetek preučevanja uporabnikov knjižničnih katalogov sega v leto 1930, ko je William M. Randall na konferenci ALA v Los Angelesu poudaril, da za izboljšanje kvalitete ni potrebno preučevati pravil za katalogizacijo in samih katalogov, ampak raziskovanje uporabnikov katalogov ter njihove značilnosti: izobrazba, informacijske potrebe, poznavanje katalogov, uspešnost iskanja, itd. (Krikelas, 1972; Hafter, 1979; Hogan, 1992).

Nato so se raziskave katalogov s stališča uporabnikov kar vrstile, od 1930 do 1981 jih je bilo več kot petdeset. Ugotavljale so:

- kdo uporablja kataloge
- kateri podatki iz kataložnega vpisa so za uporabnike najkoristnejši
- kako so uporabniki uspešni pri iskanju v različnih vrstah katalogov.

Približno do leta 1960 je bil cilj raziskav izboljšati kataloge, predvsem listkovne. Sedemdeseta leta so bila v znamenju treh raziskav, pomembnih predvsem zaradi metodologije (Lancaster, 1977). Analizirale so obnašanje uporabnikov pri iskanju v katalogih, rezultati naj bi koristili pri izdelavi računalniških katalogov:

- Lipetz B.-A., Yale University Library: User requirements in identifying desired works in a large university library, 1970
- Palmer R. P., University of Michigan: Computerizing the card catalog in the university library - a survey of user requirements, 1972
- Tagliacozzo R., Kochen M., University of Michigan, 1970 (Tagliacozzo, Kochen, 1970; Tagliacozzo, Rosenberg, Kochen, 1970).

Od začetka osemdesetih let pa študije o uporabi katalogov obravnavajo večinoma računalniške kataloge.

Vrste raziskav

V raziskavah knjižničnih katalogov lahko proučujemo dejansko stanje ali uporabimo eksperiment.

Raziskava dejanskega stanja

Raziskava dejanskega stanja proučuje dejansko uporabljanje katalogov in obnašanje uporabnikov. Temelji na resničnih podatkih o dokumentih, ki jih uporabniki iščejo. Take raziskave tudi prevladujejo (Ayres et al., 1968; Tagliacozzo, Kochen, 1970; Lipetz, 1972, Seymour, Schofield, 1973; Pease, Noel Gouke, 1982; Seaman, 1992).

Eksperiment

Pri eksperimentu uporabniki iščejo v katalogu podatke, ki so jih pripravili raziskovalci. Eksperimentalne študije katalogov so redkejšje kot raziskave dejanskega stanja (Cooper, 1970; Lancaster - študija Chicago, 1977; Gorman, Hotsinpiller, 1979; Noel Gouke, Pease, 1982; Seal, Bryant, Hall, 1982).

Predmet raziskav

Raziskave knjižničnih katalogov s stališča uporabnikov lahko proučujejo uporabnike, vrste katalogov, razloge za iskanje, podatke o iskanih dokumentih, najpomembnejše podatke iz kataložnega vpisa za uporabnike, načine iskanja v katalogih ter uspešnost iskanja.

Uporabniki katalogov

Uporabniki katalogov so obiskovalci knjižnice ali knjižnično osebje. Razlikujejo se po spolu, starosti, izobrazbi, motivaciji za iskanje, po izkušnjah z iskanjem po katalogih, po uspešnosti iskanja, itd. Raziskave, ki so ugotavljale, kdo uporablja kataloge, so v glavnem identificirale najmočnejšo skupino uporabnikov določene knjižnice (Krikelas, 1972).

Večina raziskav je proučevala obiskovalce knjižnic; nekatere se primerjale obiskovalce in knjižnično osebje (Lancaster, 1977; Gouke, Pease, 1982). Zasedili smo eno samo raziskavo, ki zajema le knjižnično osebje (Hufford, 1991).

Zelo malo je raziskav, ki so obravnavale obiskovalce, ki katalogov sploh ne uporabljajo (Lancaster, 1977). Krikelas je ugotovil, da kataloge uporablja 50-79% obiskovalcev, včasih pa le 25-45% (Krikelas, 1972).

Vrste katalogov

Raziskave so zajemale različne vrste katalogov. Starejše raziskave so obravnavale listkovne (AIK, naslovni, abecedni stvarni, sistematski, križni) in tiskane kataloge. Novejše raziskave, ki so obravnavale računalniški katalog, so pokazale, da so ga uporabniki dobro sprejeli (Pease, Noel Gouke, 1982; Alzofon, Van Pullis, 1984; Getz, 1987; Alexander, 1991; Connaway, Johnson, Searing, 1997). V obdobju uvajanja računalniških katalogov so pogosto primerjali novo vrsto kataloga s klasičnimi katalogi; v CTK so uporabniki največ uporabljali računalniški katalog (Petek, 1994).

Razlogi za iskanje v katalogih

Za iskanje v katalogih so uporabniki različno motivirani. Čim bolj so motivirani, več truda so pripravljeni vložiti v iskanje. Uporabniki najpogosteje

iščejo po katalogih, ker potrebujejo gradivo za izpite, seminarske in diplomске naloge, disertacije, raziskovalne projekte. Drugi razlogi pa so še: priprava na predavanje, verifikacija podatkov, razvedrilo, itd. (Krikelas, 1972; Hafter, 1979). Tudi v CTK uporabniki največkrat potrebujejo gradivo za izpite (Petek, 1994).

Podatki o iskanih dokumentih

Proučujemo lahko podatke o dokumentih, ki jih uporabniki poznajo pred iskanjem ter tudi popolnost in točnost teh podatkov.

- Katere podatke imajo uporabniki

Uporabniki imajo o gradivu, ki ga iščejo, različne podatke: avtorja, naslov, leto izida, ključne besede, itd. Tagliacozzo je ugotovila, da imajo uporabniki najpogosteje podatke o avtorjih (Tagliacozzo, Rosenberg, Kochen, 1970), v CTK pa podatke o naslovih (Petek, 1994).

- Popolnost in točnost podatkov

Nekatere raziskave so ugotovljale, kako popolne in točne podatke imajo uporabniki. Uporabniki imajo popolnejše podatke o naslovih (Tagliacozzo, Rosenberg, Kochen, 1970; Petek, 1994). Lipetz pa je ugotovil, da so podatki o naslovih in avtorjih približno enako popolni in točni (Lipetz, 1972).

Podatke o iskanih dokumentih lahko proučujemo tudi glede na to, ali jih uporabniki vedo na pamet ali prinesejo h katalogu zapisane podatke. Bolj popolni in točni so zapisani podatki (Tagliacozzo, Rosenberg, Kochen, 1970). Ugotovljamo lahko tudi izvor, kjer so uporabniki dobili te podatke: profesor, članek, prijatelj, itd. (Seymour, Schofield, 1973).

Najpomembnejši podatki iz kataložnega vpisa za uporabnike

Že Susan Ackers je leta 1931 ugotovila, da obiskovalci največ uprabljajo relativno majhen del podatkov iz kataložnega vpisa: predvsem imena avtorjev, naslov in leto izida; manj pa kraj izida, ime založnika, podatek o izdaji; zelo redko knjižno zbirko ter podatke o ilustracijah (Krikelas, 1972; Lancaster, 1977). Podobni rezultati veljajo tudi za knjižnično osebje (Hufford, 1991). Lundgren in Simpson sta ugotovila, da je za uporabnike najbolj koristen podatek o naslovu, ki mu sledita podatek o avtorju in letu izida; najmanj uporabna podatka pa sta ilustracije in velikost dokumenta (Lundgren, Simpson, 1997).

Načini iskanja v katalogih

Uporabniki iščejo v katalogih na različne načine. Najpogostejša sta predvsem dva: iskanje določenega dokumenta in iskanje na temo.

- Iskanje določenega dokumenta

Iskanje določenega dokumenta temelji na vedenju uporabnika, da dokument obstaja in ima o njem nekaj podatkov, npr. avtorja in/ali naslov. Večina raziskav je obravnavala to vrsto iskanja, verjetno zato, ker je prva naloga kataloga, da ugotovimo, ali knjižnica ima določen dokument (Lancaster, 1977).

- Iskanje na temo

Iskanje na temo je sestavljeno iz dveh faz. Najprej moramo najti ustrezno predmetno oznako (ključna beseda, deskriptor, UDK vrstilec ...), nato pa še izbrati relevantne dokumente izmed vseh, ki smo jih dobili kot rezultat iskanja (Lancaster, 1977).

Raziskave kažejo, da je način iskanja v katalogu odvisen od značilnosti uporabnikov, še posebej od izobrazbe. Čim višjo izobrazbo imajo uporabniki, večja je verjetnost, da bodo iskali točno določen dokument; in sicer zato, ker si sami preskrbijo podatke z branjem člankov, pregledovanjem bibliografij, indeksov, itd. (Tagliacozzo, Kochen, 1970; Krikelas, 1972; Hafter, 1979; Seal, Bryant, Hall, 1982).

Način iskanja povezujejo tudi z vrsto knjižnice: v univerzitetnih in specialnih prevladuje iskanje določenih dokumentov, v splošno izobraževalnih pa iskanje na temo (Lancaster, 1977; Hafter, 1979; Petek, 1994).

V listkovnih katalogih prevladuje iskanje določenih dokumentov (Seal, Bryant, Hall, 1982). V računalniških katalogih je več iskanja na temo (Hufford, 1991; Hogan, 1992; Carter, Ok Park, 1993; Petek, 1994).

Lipetz je ugotovil, da obstaja tudi prikrito iskanje na temo (Lancaster, 1977). Od vseh uporabnikov, ki so iskali določen dokument, je bilo 16% takih, ki so v resnici iskali na temo. Iskanja so se lotili tako, da so najprej poiskali neko znano knjigo pod naslovom ali avtorjem zato, da so ugotovili, v katero predmetno področje spada; nadaljevali pa so z iskanjem na temo.

Uspešnost iskanja v katalogih

Iskanje v katalogu je uspešno, če uporabnik najde v katalogu tisto, kar potrebuje. Raziskave kažejo, da so uporabniki kar uspešni; uspešnejši so pri iskanju na temo (Hafter, 1979). Krikelas navaja uspešnost iskanja od 51-67%

(Krikelas, 1972), Tagliacozzo 71.9% (Tagliacozzo, Rosenberg, Kochen, 1970), Lipetz 84% (Lipetz, 1972), v CTK 89,2% (Petek, 1994).

Hafter je ugotovila, da je iskanje po katalogih uspešnejše v raziskavah dejanskega staja kot v eksperimentih (Hafter, 1979).

Na uspešnost iskanja vpliva več dejavnikov (Lancaster, 1977):

- celotna knjižnična zbirka
- ažurnost kataloga
- ali je uporabnik vešč iskanja
- ali je uporabnik motiviran za iskanje
- kakšne podatke ima uporabnik o gradivu, ki ga išče
- itd.

Nekatere raziskave so proučevale vzroke za neuspešno iskanje v klasičnih katalogih (Tagliacozzo, Rosenberg, Kochen, 1970; Lipetz, 1972; Seymour, Schofield, 1973) ter tudi v računalniških (Peters, 1989; Seaman, 1992). Ugotovile so, da je najpogostejši vzrok dejstvo, da knjižnica v svojem fondu nima določenega dokumenta (Krikelas, 1972; Hafter, 1979; Petek, 1994). Drugi vzroki za neuspešnost pa so lahko tudi: uporabnik ne zna iskati, uporabnik nima popolnih in točnih podatkov o iskanem dokumentu, v katalogu je napaka, itd.

Metodologija

Vsaka raziskava je sestavljena iz več faz:

- definiranje problema
- opredelitev ciljev raziskave
- zbiranje potrebnih podatkov
- vzorčenje
- analiza zbranih podatkov
- interpretiranje rezultatov.

Pri vrednotenju knjižničnih katalogov lahko uporabljamo različne metode: opazovanje uporabnikov, anketni vprašalnik, intervju, kombinacijo dveh ali več metod. Metode izberemo v skladu s cilji raziskave.

Opazovanje uporabnikov

Opazovanje je eden izmed najstarejših načinov za zbiranje podatkov. Biti mora sistematično in objektivno. Omogoča, da spoznamo dejansko obnašanje uporabnikov ter primerjamo dejansko obnašanje s tistim, kar so povedali. Opazovanje lahko odkrije tudi dejanja, ki se jih ljudje ne zavedajo ali tista, za katere menijo, da so nepomembna. Ker samo opazovanje ne zadostuje za raziskavo, ga dopolnimo z drugimi metodami.

Z opazovanjem uporabnikov lahko ugotavljamo, koliko se knjižnični katalogi uporabljajo: ob različnih urah dneva, različnih dnevih v tednu in skozi celo šolsko leto. Če uporabnike opazujemo pri iskanju v katalogih, jim lahko postane neprijetno in spremenijo svoje običajno obnašanje, kar pomeni, da se trudijo preveč ali pa premalo. Uporabnike v glavnem opazujemo, ne da bi jih prosili za dovoljenje (Powell, 1988). Pri tem se poraja vprašanje, ali morda s tem ne posegamo v njihovo zasebnost.

Dnevnik transakcij

Uporabnike računalniških katalogov lahko opazujemo na osnovi dnevnika transakcij (angl. transaction log). Ker se vsaka transakcija, vrsta, vsebina in čas registrirajo, omogoča natančno spremljanje iskanja, ki ga izvede uporabnik in rezultatov, ki jih ponudi računalnik. S pomočjo te metode lahko izvemo, koliko in kdaj se katalog uporablja, kako uporabniki iščejo, kaj iščejo, katere ukaze uporabljajo, kakšne napake delajo, itd. (Peters, 1989; Flaherty, 1993; Kaske, 1993; Peters, 1993; Blecic et al., 1998).

Mnogi avtorji se sprašujejo, ali je potrebno uporabnike obvestiti o tem, da se njihove transakcije nadzirajo in analizirajo.

Anketni vprašalnik

V raziskavah knjižničnih katalogov se anketni vprašalnik pogosto uporablja. Vprašalnike lahko uporabnikom razdelimo v knjižnici pred ali po iskanju v katalogu. Možno je tudi, da vprašalnik prilagodimo procesu iskanja v katalogih in ga razdelimo na dva dela: pred in po iskanju. Anketne vprašalnike lahko pošljemo tudi po pošti ali uporabimo online vprašalnik. Vprašalnik lahko dopolnimo tudi z intervjuji ali drugimi metodami.

Anketni vprašalnik pripravimo na osnovi ciljev raziskave, s katerimi v uvodu vprašalnika anketirance tudi seznanimo (Wood, 1969; Powell, 1988). Če je potrebno, razložimo tudi koncept vprašalnika. Uporabnikom ne sme-

mo vsiljevati vprašalnika, ampak jih moramo najprej vprašati, če želijo sodelovati. V vprašalniku tudi navedemo, kje lahko anketiranci dobijo dodatna pojasnila. Na koncu vprašalnika se jim zahvalimo za sodelovanje in jim povemo, kje oddajo izpolnjen vprašalnik.

Anketiranje mora v celoti potekati v enakih pogojih, zato med samim anketiranjem ne uvajamo novosti, ker rezultatov pred in po spremembi ne moremo obravnavati skupaj.

Prednosti anketiranja:

- lažja in cenejša izvedljivost
- anonimnost, neosebnost
- večja poštenost odgovorov
- ni direktnega stika med izpraševalcem in anketirancem, tako da le-ta ne more vplivati nanj
- odpadejo različne interpretacije vprašanj
- anketiraneec lahko vprašalnik izpolnjuje v miru; počasi ali hitro, kakor mu bolj ustreza
- anketiraneec ima pregled nad vsemi vprašanji (Wood, 1969; Busha, Harter, 1980; Powell, 1988).

Vprašanja morajo biti za anketirance čim bolj konkretna, nedvoumna, kratka in razumljiva (Wood, 1969; Busha, Harter, 1980; Powell, 1988). Vprašanja so lahko zaprtega ali odprtega tipa. Najbolj učinkoviti so vprašalniki z obema vrstama vprašanj.

Vprašanja zaprtega tipa

Vprašanja zaprtega tipa anketirancem ponujajo vnaprej pripravljene odgovore. Anketiranci izberejo in označijo eno od navedenih možnosti, ki se najbolj približa njihovem mnenju. Če je posebej označeno, lahko izberejo več odgovorov. Zaprta vprašanja so lažje razumljiva, omogočajo hitro odgovarjanje in enostavno analizo odgovorov (Powell, 1988). Pri vsakem vprašanju dodamo tudi kategorijo "ostalo", ki anketirancem omogoča, da sami formulirajo ustrezen odgovor, če jim nobena od ponujenih možnosti ne zadošča. Lahko dodamo tudi kategorijo "ne vem", ker anketiranci o določeni stvarni lahko tudi nimajo izoblikovanega stališča.

Primer

S čim ste pričeli iskanje v katalogu? (Obkrožite samo en odgovor!)

2. Naslov
3. Ključne besede
4. UDK vrstilec
5. Ostalo (navedite)

Primer

Kaj bi vam olajšalo iskanje po katalogih? (Obkrožite lahko več odgovorov)

1. Navodila za uporabo katalogov
2. Stalna pomoč knjižničarja pri katalogih
3. Več terminalov
4. Ne vem
5. Ostalo (navedite)

Stopenjske lestvice

Pri stopenjskih lestvicah anketiranci lahko natančno izrazijo intenzivnost svojega mnenja, in sicer tako, da v izbrano okence vpišejo križec.

Primer

Kako pogosto ste uporabljali kataloge v letu 1997? (Uporabo posameznega kataloga označite s križcem (X)!)

	Zelo pogosto	Pogosto	Redko	Nikoli
Tiskani katalog				
Listkovni katalog				
Računalniški katalog				

Podobno:

Kako pogosto ste našli podatke v katalogu?

Semantična skala

Semantična skala je sestavljena iz parov antonimov, s petimi ali sedmimi stopnjami. Za vsak besedni par anketiranci vpišejo križec pod izbrano številko, tako da njihovi odgovori izražajo intenzivnost mnenja:

- 1 - najslabše
- 2 - slabo

- 3 - srednje (niti pozitivno niti negativno)
 4 - dobro
 5 - najboljše.

Primer

Prosimo, da ocenite knjižnične kataloge (tudi, če jih ne uporabljate)! (Na voljo imate ocene od 1 - najslabše do 5 - najboljše; v vsaki vodoravni vrstici vpišite križec (X) pod izbrano oceno)

Listkovni katalog

	1	2	3	4	5	
nerazumljiv						razumljiv
ne ažuren						ažuren
nepotreben						potreben

Računalniški katalog

	1	2	3	4	5	
nerazumljiv						razumljiv
ne ažuren						ažuren
nepotreben						potreben

Vprašanja odprtega tipa

Na vprašanja odprtega tipa anketiranci odgovarjajo popolnoma svobodno in sami oblikujejo odgovor. Na koncu vprašalnika damo anketirancem priložnost, da izrazijo svojo kritiko, pohvalo, pripombe, predloge oziroma vse tisto, kar želijo povedati.

Primer

Napišite vse podatke, ki jih imate o knjigi, ki jo iščete! (Besed ne krajšajte!)

1. avtor(ji)
2. naslov
3. tema, področje
4. leto izida
5. ostalo (navedite)

Vaše pripombe

.....
.....

Mesto in čas anketiranja

Za anketiranje je potrebno izbrati primerno mesto in čas.

- Če vrednotimo knjižnične kataloge, so prostori knjižnice primerno mesto za anketiranje čitalnica, prostor, kjer se nahajajo katalogi, informacijski pult, itd. Če želimo ugotoviti, koliko obiskovalcev sploh išče v katalogih, je najbolje, da jih anketiramo že pri vhodu v knjižnico.
- Izbrati moramo tudi ustrezen čas za anketiranje, da bi dobili čim bolj značilno sliko uporabe katalogov. Pametno je, da se izognemo mesecem z največjim in najmanjšim obiskom v knjižnici. Poletna meseca kot julij in avgust nista primerna, ker se število uporabnikov zmanjša (Wood, 1969). Upoštevamo tudi značilnosti določene vrste knjižnice. Za šolske, fakultetne in univerzitetne knjižnice je značilno, da se ob začetku šolskega leta poveča število novih vpisov - za anketiranje tak čas ni primeren, ker novovpisani uporabniki pogosto ne poznajo niti knjižnice, kaj šele katalogov. Če pa želimo raziskovati kataloge s stališča novovpisanih uporabnikov, bomo anketiranje izpeljali na začetku šolskega leta.

Anketne vprašalnike lahko uporabnikom delimo ob različnih časih dneva: zjutraj, dopoldan, popoldan, zvečer.

Pilotna anketa

Pred pravo anketo lahko izvedemo tudi pilotno anketo, s katero ugotovimo, če je vprašalnik dovolj razumljiv in če bodo anketiranci imeli pri izpolnjevanju težave (Wood, 1969; Busha, Harter, 1980; Powell, 1988). Naključnim uporabnikom razdelimo manjše število vprašalnikov. Če je večina anketirancev potrebovala dodatna pojasnila in če so bili vprašalniki pomanjkljivo izpolnjeni, potem je treba vprašanja preoblikovati ali dodati pojasnila.

Po končani pilotni anketi in po morebitnih spremembah opravimo pravo anketo. Poleg vsebine ankete je pomemben tudi videz anketnega vprašalnika. Uporabniki često ignorirajo nepregledne vprašalnike (Wood, 1969).

Intervju

Lancaster trdi, da so za preučevanje katalogov najbolj učinkoviti intervjuji, čeprav zahtevajo več časa, osebja in tudi usposabljanje izpraševalcev (Lancaster, 1977). Intervju lahko kombiniramo tudi z drugimi metodami. Powell priporoča, da najprej izpeljemo pilotni intervju (Powell, 1988).

V intervjuju uporabljamo vprašanja odprtega tipa. Od splošnih vprašanj preidemo na bolj posebna. Čeprav intervju temelji na vnaprej pripravljenih vprašanjih, mora biti čim bolj podoben pogovoru.

Med prednosti intervjuja prištevamo osebni stik med izpraševalcem in tistim, ki odgovarja. Vendar pa ima lahko osebni stik tudi negativne posledice še posebej, če izpraševalec na kakršen koli način vpliva na intervjuvanca, bodisi z različnimi interpretacijami vprašanj bodisi z burnimi reakcijami na odgovore, itd.

Uporabnike lahko intervjuvamo v knjižnici ob različnih priložnostih:

- ob prihodu v knjižnico
- med samim iskanjem po katalogu
- pred in po iskanju v katalogu
- po iskanju v katalogu.

Intervjuvanje sicer lahko poteka tudi po telefonu, vendar ga pri raziskavah katalogov nismo zasledili. Med intervjujem si podatke zapisujemo ali pa snemamo. Poznamo dve vrsti intervjujev: intervju posameznika in intervju skupine.

- Intervju posameznika

Intervju posameznika poteka tako, da naenkrat izprašujemo le eno osebo.

- Intervju skupine

Intervju skupine poteka v obliki pogovora med izpraševalcem in skupino oseb. Skupina običajno obsega osem do dvanajst ljudi, ki jih premišljeno (ne naključno) izberemo na osnovi določene skupne značilnosti (študenti, zaposleni, itd.), vendar pa je zaželeno različno mnenje o temi intervjuja. Izpraševalec se mora prilagoditi dinamiki skupine in paziti na to, da vsak izrazi svoje stališče o določenem problemu.

Ko analiziramo zbrane podatke, ne proučujemo le izgovorjenih stavkov in fraz, temveč tudi način, kako so bili povedani ter reakcije, interakcije posameznika proti skupini in obratno. To je tudi ena izmed prednosti intervjuja skupine.

Intervjuje skupin so uporabili za merjenje zadovoljstva uporabnikov z računalniškim katalogom (Connaway, Johnson, Searing, 1997).

Drugi načini zbiranja podatkov

Poleg opazovanja uporabnikov, ankete in intervjuja lahko potrebne podatke za vrednotenje katalogov zberemo tudi na druge načine: proučevanje internih zadolžnic in zahtevkov za medknjižnično izposajo, proučevanje vprašanj, ki jih imajo uporabniki v zvezi z iskanjem po katalogu, preverjanje podatkov, ki jih uporabniki niso našli, itd.

Interne zadolžnice in zahtevki za medknjižnično izposajo

Na osnovi internih zadolžnic in zahtevkov za medknjižnično izposajo lahko ugotovljamo popolnost in točnost podatkov, ki jih uporabniki navedejo. Seaman je na ta način raziskoval vzroke za neuspešno iskanje v računalniškem katalogu (Seaman, 1992).

Vprašanja uporabnikov v zvezi z iskanjem po katalogu

Lancaster meni, da je koristno proučevati vprašanja, s katerimi se uporabniki obračajo na osebje v knjižnici. Tako izvemo, kakšne probleme imajo pri iskanju v katalogu in kakšne napake najpogosteje delajo (Lancaster, 1977).

Podatki, o dokumentih, ki jih uporabniki niso našli v katalogu

Podatke o dokumentih, ki jih niso našli v katalogu, so uporabniki zapisovali na posebne liste, ki so bili za to pripravljeni ob katalogih. Seymour in Schofield sta tako proučevala vzroke za neuspešno iskanje (Seymour, Schofield, 1973).

Vzorčenje

Če želimo spoznati uporabnike, njihovo mišljenje, potrebe, obnašanje, itd., jih moramo proučevati. Ker je število uporabnikov običajno preveliko, da bi lahko vsakega posebej povprašali, izberemo vzorec uporabnikov. Bistvo

vzorčenja je, da iz populacije, ki jo raziskujemo, izberemo najbolj značilne elemente; raziskava pa je zato cenejša in lažje izvedljiva (Powell, 1988; Simpson, 1988). Rezultati, ki jih dobimo, veljajo za celo populacijo.

Vzorec mora biti čim bolj reprezentativen, kar pomeni, da mora imeti enake značilnosti kot populacija; verjetnost določene lastnosti v vzorcu mora biti enaka verjetnosti v sami populaciji.

V bibliotekarstvu se pogosto uporablja **naključni vzorec**, ker zagotavlja reprezentativnost, saj ima vsak element enako možnost, da je izbran (Powell, 1988; Simpson, 1988). Eden od načinov je vzorčenje s pomočjo tabele naključnih števil (Busha, Harter, 1980; Powell, 1988). V nekaterih raziskavah so uporabnike katalogov za anketo ali intervju izbrali s časovnim vzorčenjem - glavni kriterij je dan in ura prihoda ali iskanja (Lancaster, 1977 - UK catalogue use survey; Noel Gouke, Pease, 1982; Seal, Bryant, Hall, 1982; Popovič, 1988; Petek, 1994).

Odločimo se lahko tudi za **stratificiran ali sistematičen vzorec**.

Velikost vzorca

Mnenja o velikosti vzorca so različna. Velja pa splošno načelo: boljše je, če je vzorec večji (Powell, 1988). Velikost vzorca je odvisna od željene stopnje natančnosti med vzorcem in populacijo; za večjo stopnjo natančnosti potrebujemo večji vzorec (Wood, 1969; Powell, 1988). Vendar pa ni pametno, da je vzorec večji, kot je potrebno (Petz, 1981).

Vzorec običajno predstavlja 10% populacije, tudi na področju bibliotekarstva in informacijskih znanosti (Shirey, 1980). Obstajajo tabele z že izračunanimi velikostmi vzorcev glede na število elementov v populaciji (Powell, 1988). Nekatero tabelo določajo velikost vzorca na osnovi različnih stopenj zaupanja in tolerance (Wood, 1969). Velikost vzorca lahko izračunamo tudi s pomočjo formule (Busha, Harter, 1980; Powell, 1988).

Analiza zbranih podatkov

Zbrane podatke analiziramo in rezultate uporabimo za izboljšanje učinkovitosti knjižničnih katalogov. Lipetz ugotavlja, da največje možnosti za to predstavljata nabavna politika in izobraževanje uporabnikov (Hafer, 1979):

- z boljšo nabavno politiko in hitrejšim postopkom katalogizacije lahko povečamo uspešnost iskanja za 10%

- z izobraževanjem uporabnikov o iskanju po katalogih lahko pričakujemo 5% povečanje uspešnosti
- s spremembami v katalogih, kot so npr. nove možnosti za iskanje, lahko povečamo učinkovitost samo za 1%.

Pri primerjavi rezultatov z drugimi knjižnicami moramo biti previdni, kajti upoštevati je treba vrsto knjižnice, uporabljeno metodologijo ter specifične pogoje, v katerih knjižnica deluje.

Zaključek

Raziskovanje in vrednotenje knjižničnih katalogov je del sodobnega poslovanja knjižnic. Ugotovimo lahko, ali katalogi izpolnjujejo svoje cilje in v kolikšni meri. Spoznamo značilnosti uporabnikov, ki iščejo po katalogih in njihovo uspešnost. Če analiziramo primere neuspešnega iskanja, lahko identificiramo vzroke, ki jih poskušamo odpraviti in tako izboljšati učinkovitost katalogov ter hkrati tudi povečati zadovoljstvo uporabnikov.

Literatura

1. **Alexander B. B.** "OPAC or card catalog : patrons preference in an academic library". *Technical services quarterly*, 9(1991)1 : 43-55
2. **Alzofon S. R., Van Pullis N.** "Patterns of searching and success rates in an online catalog". *College and research libraries*, 45(1984)2 : 110-115
3. **Ayres F. H. et al.** "Author versus title - a comparative survey of the accuracy of the information which the users brings to the library catalogue". *Journal of documentation*, 24(1968)4 : 266-272
4. **Blecic D. D. et al.** "Using transaction log analysis to improve OPAC retrieval results". *College and research libraries*, 59(1998)1 : 39-50
5. **Busha C. H., Harter S. P.** *Research methods in librarian ship : techniques and interpretation*. New York : Academic Press, 1980
6. **Carter T., Ok Park H.** "A user survey of the online public access catalog at California State University, Fresno". *Library software review*, 12(1993)2 : 45-53
7. **Connaway L. S., Johnson D. W., Searing S. E.** "Online catalogs from the users' perspective - the focus group interviews". *College and research libraries*, 58(1997)5 : 403- 420
8. **Cooper W. S.** "The potential usefulness of catalog access points other than author, title and subject". *Journal of the American Society for Information Science*, 21(1970)2 : 112- 127

9. **Gorman M., Hotsinpillar J.** "ISBD - aid or barrier to understanding?". *College and research libraries*, 40(1979)6 : 519-526
10. **Flaherty P.** "Transaction logging systems: a descriptive summary". *Library hi tech*, 11(1993)2 : 67-87
11. **Hafter R.** "The performance of card catalogs - a review of research". *Library research*, 1(1979)3 : 199-222
12. **Hogan S. A.** *Educating users about catalogues and cataloguing - the impossible dream, 58th IFLA general conference, New Delhi, 30 August - 5 September 1992, str. 17-20*
13. **Horvat A.** *Knjižnični katalog i autorstvo*. Rijeka : Benja, 1995
14. **Hufford J. R.** "Use studies and OPACS". *Technical services quarterly*, 9 (1991)1 : 57-70
15. **Kaske N. K.** "Research methodologies and transaction log analysis: issues, questions, and a proposed model". *Library hi tech*, 11(1993)2 : 79-86
16. **Krikelas J.** "Catalog use studies and their implications". *Advances in librarianship*, 3(1972) : 195-220
17. **Lancaster, F. W.** *The measurement and evaluation of library services*. Washington : Information Resources Press, 1977
18. **Lipetz B.-A.** "Catalog use in a large research library". *Library quarterly*, vol. 42(January 1972) : 129-139
19. **Lundgren J., Simpson B.** "Cataloging needs survey for Faculty at the University of Florida". *Cataloging & classification quarterly*, 23(1997)3-4 : 47-63
20. "Načela, sprejeta na Mednarodni konferenci o katalogizacijskih načelih v Parizu oktobra 1961". *Knjižnica*, 5(1961) : 110-117
21. **Noel Gouke M., Pease S.** "Title searches in an online catalog and a card catalog". *The journal of academic librarianship*, 8(1982)3 : 137-143
22. **Pease S., Noel Gouke M.** "Patterns of use in an online catalog and a card catalog". *College and research libraries*, 43(1982)4 : 279-291
23. **Petek M.** *Vrednovanje kataloga knjiga u Centralnoj tehniškoj knjižnici u Ljubljani : magistrski rad*. Varaždin, 1994
24. **Peters T. A.** "When smart people fail : an analysis of the transaction log of an online public access catalog". *Journal of academic librarianship*, 15(1989)5 : 267-273
25. **Peters T. A. et al.** "An introduction to the special section on transaction log analysis". *Library hi tech*, 11(1993)2 : 38-66
26. **Petz B.** *Osnove statističke metode za nematematičare*. Zagreb : SNL, 1981
27. **Popovič M.** "Evalvacija knjižnično-informacijske dejavnosti". *Organizacija in kadri*, 21(1988)3-4 : 313-322

28. **Popovič M.** *Študij uporabnikov kot izhodišče za opredelitev ciljev in evalvacijo Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani*. Ljubljana : Narodna in univerzitetna knjižnica, 1988
29. **Powell R. R.** *Basic research methods for librarians*. 3rd printing. Norwood : Ablex, 1988
30. **Seal A., Bryant P., Hall C.** *Full and short entry catalogues : library needs and uses*. Aldershot : Gower, 1982
31. **Seaman S.** "Online catalog failure as reflected through interlibrary loan error requests". *College and research libraries*, 53(1992)2 : 113-120
32. **Seymour C. A., Schofield J. L.** "Measuring reader failure at the catalogue". *Library resources and technical services*, 17(1973)1 : 6-24
33. **Shirey D. L.** "Statistical methods and analysis". *Encyclopedia of library and information science*, 29(1980) : 78-101
34. **Simpson I. S.** *Basic statistics for librarians*. 3rd revised ed. London : Library Association, 1988
35. **Simpson I. S.** *How to interpret statistical data : a guide for librarians and information scientists*. London : Library Association, 1990
36. **Tagliacozzo R., Kochen M.** "Information-seeking behavior of catalog users". *Information storage and retrieval*, 6(1970) : 363-381
37. **Tagliacozzo R., Rosenberg L., Kochen M.** "Access and recognition - from users' data to catalogue entries". *Journal of documentation*, 26(1970)3 : 230-249
38. **Verona E.** *Abecedni katalog u teoriji i praksi*. 2. preradeno izd. Zagreb : Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1971
39. **Verona E.** *Pravilnik i priručnik za izradbu abecednih kataloga*. Dio 1: Odrednice i redalice, 1970
40. **Verona E.** *Pravilnik i priručnik za izradbu abecednih kataloga*. Dio 1: Odrednice i redalice. 2. izmijenjeno izd., 1986
41. **Verona E.** *Pravilnik i priručnik za izradbu abecednih kataloga*. Dio 2: Kataložni opis, 1983
42. **Wood D. N.** "Discovering the user and his information needs". *Aslib proceedings*, 21(1969)7 : 262-270