

IZABELA SWOBODA

Instytut Bibliotekoznawstwa i Informatyki Naukowej
Uniwersytet Śląski
e-mail: iswoboda@us.edu.pl

OPAC WWW WIZYTÓWKĄ BIBLIOTEKI Ocena jakości katalogów komputerowych małych i średnich bibliotek w Polsce



Izabela Swoboda jest absolwentką Uniwersytetu Śląskiego, kierunku bibliotekoznawstwo i informacja naukowa. W 2005 r. obroniła pracę doktorską dotyczącą organizacji działalności międzynarodowej w zakresie naukowej informacji medycznej. Obecnie pracuje na stanowisku adiunkta w Zakładzie Bibliografii i Informatyki Naukowej IBIN UŚ. Jej zainteresowania naukowe związane są z problematyką informacji naukowej i bibliotekarstwa współczesnego, zwłaszcza komputeryzacji procesów bibliotecznych. Od 2001 r. uczestniczy w pracach nad tworzeniem bibliograficznej bazy cytowań CYTBIN (Cytowania w Bibliotekoznawstwie i Informatyki Naukowej). Opublikowała m.in.: *Retrokonwersja katalogów bibliotecznych w bibliotekach Górnego Śląska*. *Nowa Biblioteka*, 2000; *Współpraca międzynarodowa w zakresie retrospektywnej konwersji katalogów bi-*

bliotecznych. Praktyka i Teoria Inf. Nauk.-Tech., 2001; *Polskie indeksy cytowań – potrzeba tworzenia, dotychczasowe doświadczenia* (wspólnie z prof. Barbarą Stefaniak). *W: Piąta Ogólnokrajowa Narada Bibliografów, Warszawa 11-13 czerwca 2003: referaty i dyskusja*. Warszawa, 2004; *Źródła naukowej informacji medycznej. W: Studia z informacji naukowej i dyscyplin pokrewnych: prace dedykowane Profesor Barbarze Stefaniak*. Katowice, 2007.

SŁOWA KLUCZOWE: OPAC WWW. Wyszukiwanie informacji. Efektywność systemu informacyjno-wyszukiawczego. Jakość OPAC. Program MOL OPTIVUM. Program LIBRA 2000. Program PATRON. Program MAK. Program SOWA. Biblioteki szkolne. Biblioteki pedagogiczne. Biblioteki publiczne. Biblioteki wyższych szkół niepublicznych.

ABSTRAKT: Katalog biblioteczny, jak każdy system informacyjno-wyszukiawczy, powinien zapewnić użytkownikowi efektywne wyszukiwanie informacji. Artykuł stanowi próbę odpowiedzi na pytanie o jakość (rozważaną w kategoriach kompletności i dokładności wyszukiwania informacji) udostępnianych w Internecie katalogów małych i średnich bibliotek, które do automatyzacji procesów bibliotecznych wykorzystują programy: MOL OPTIVUM, LIBRA 2000, PATRON, MAK i SOWA. Ocena została dokonana na podstawie przeprowadzonej przez autorkę analizy 93 katalogów bibliotek szkolnych, pedagogicznych, publicznych i wyższych szkół niepublicznych. Chcąc uzyskać odpowiedź na pytanie, czy dostępne w Internecie katalogi małych i średnich bibliotek umożliwiają efektywne wyszukiwanie informacji, badano czynniki mające wpływ na sprawność tego procesu: jakość danych, zastosowane oprogramowanie oraz ogólnodostępne informacje o systemie i jego zawartości. Wyniki badania wskazują na potencjalnie niską skuteczność analizowanych OPAC-ów w zapewnieniu użytkownikowi kompletności i dokładności w wyszukiwaniu informacji.

KATALOG ŚWIADCZY O BIBLIOTECE

Katalog biblioteczny – zarówno tradycyjny kartkowy, jak i komputerowy dostępny online – stanowi warunek *sine quo non* sprawnej działalności każdej biblioteki. Online Public Access Catalog (OPAC) udostępniony w sieci rozległej jest ważnym czynnikiem kształtującym wizerunek danej instytucji i może być traktowany jako argument potwierdzający konkurencyjność bibliotek w stosunku do innych instytucji udostępniających informację (Jaskowska, 2007). Udostępnienie katalogu w Internecie i tym samym umożliwienie użytkownikom sprawdzenia, czy interesujący ich dokument znajduje się w danej placówce, czy jest aktualnie dostępny oraz umożliwienie zdalnego zamawiania, rezerwacji i prologaty wybranych materiałów bezspornie podnosi prestiż danej instytucji. Pomaga w zdobyciu nowych grup użytkowników. Jednak na wizerunek biblioteki, jako instytucji profesjonalnie zajmującej się udostępnianiem informacji, ma wpływ nie tylko uruchomienie nowej usługi informacyjnej, ale także (a może przede wszystkim) jej jakość¹. I dotyczy to również katalogu. „Mój OPAC świadczy o mnie” – pisała kilka lat temu Jadwiga Woźniak, zwracając uwagę na te elementy OPAC-a, które mają wpływ na zadowolenie jego użytkowników i które decydują o jego jakości (Woźniak, 2002)². Czy wszyscy, którzy są zaangażowani w tworzenie katalogów komputerowych, pamiętają o tym, że są one budowane dla czytelnika (także niewykwalifikowanego) i przede wszystkim powinny mu umożliwiać sprawne wyszukiwanie informacji?

Jaka jest jakość udostępnianych w Internecie katalogów bibliotek, które zaliczamy do placówek małych i średnich, czyli wielu bibliotek publicznych, szkolnych, pedagogicznych, wyższych szkół niepublicznych; bibliotek, które do automatyzacji procesów bibliotecznych wykorzystują przede wszystkim programy polskie? W literaturze przedmiotu trudno znaleźć odpowiedź na to pytanie. Prawdopodobnie nikt nie zajmuje się badaniem jakości tych serwisów. Nikt nie prowadzi analiz, które mogłyby być wykorzystane w ewaluacji OPAC-ów. Nawet w ukazujących się cyklicznie materiałach konferencyjnych dotyczących automatyzacji bibliotek publicznych, które zawierają m. in. raporty o stanie automatyzacji tych placówek, brakuje tego typu danych³.

¹ Pojęcie „jakości” może być różnie rozumiane i definiowane, także na gruncie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej w zależności od przyjętej koncepcji będą akcentowane inne aspekty jakości. W tym wypadku „jakość” należy rozumieć jako stopień spełnienia przez usługę (przedmiot) stawianych jej wymagań, innymi słowy, jako stopień zgodności z wyznaczonymi jej standardami (Hamrol i Mantura, 1998, s. 20; Sidor, 2007, s. 18). Należy jednak podkreślić, że jakość usługi jest postrzegana przez nabywcę i na ocenę jej poziomu wpływa wiele czynników, nie tylko obiektywnych, ale również subiektywnych. Subiektywizm w postrzeganiu jakości oznacza, że użytkownik definiujący jakość ma skłonność do pojmowania jej w sposób zależny od swojej wiedzy, doświadczenia i cech osobistych.

² Jadwiga Woźniak analizuje trzy sposoby patrzenia na jakość OPAC-a: interfejs, obraz dokumentu w katalogu i język informacyjno-wyszukiwawczy.

³ Raporty o stanie automatyzacji bibliotek publicznych za rok 2004 i 2006, przygotowywane na podstawie badań ankietowych prowadzonych przez Komisję Automatyzacji przy ZG SBP, podają jedynie liczbę bibliotek tworzących bazy katalogowe, przejmujących dane bibliograficzne ze źródeł zewnętrznych, stosujących określony format (MARC 21, MARC BN, inny), wykorzystujących KHW do kontroli danych, udostępniających własne bazy katalogowe i zapewniających użytkownikom dostęp do nich przez Internet (Winogrodzka, 2005; 2007). Marek Kolasa razem z Michałem Rogożem i Marcinem Królem przygotowują ocenę systemów bibliotecznych wykorzystywanych w małych i średnich bibliotekach publicznych. OPAC – jeden z modułów systemu – jest uwzględniany w tych raportach, niestety bardzo ogólnie, tak naprawdę już sam fakt oferowania OPAC-a WWW zaliczany jest do plusów danego programu (zob. Kolasa i Rogoż, 2003, s. 39-78; Kolasa, 2005, s. 93-110; Kolasa i Król, 2007, s. 93-115). Jediną pracą poświęconą ocenie jakości katalogów bibliotecznych – w tym katalogów udostępnianych przez małe i średnie biblioteki, jest artykuł Piotra Boczkowskiego, w którym autor przedstawił wyniki badań nad efektywnością wyszukiwania informacji w 28 OPAC-ach bibliotek publicznych; 20 z nich było prowadzonych w programach MAK, SOWA, PATRON (Boczkowski, 2003, s. 79-88).

Zapewne same biblioteki nie są w stanie dokonać oceny swoich OPAC-ów, również dlatego że nie wypracowały odpowiednich narzędzi. Nie prowadzą pomiarów efektywności swojej działalności informacyjnej poprzez rejestrację danych, które umożliwiłyby np. obliczenie wskaźników powodzenia w wyszukiwaniu tytułów w katalogu, powodzenia w wyszukiwaniu rzeczowym czy ogólniej – satysfakcji użytkownika z usługi bibliotecznej, którą jest OPAC⁴. A szkoda, bo taki „monitoring” dostarczyłby materiału do przemyśleń i poszukiwania rozwiązań mających na celu poprawę jakości tej podstawowej usługi bibliotecznej.

Powstawanie dostępnych dla publiczności katalogów komputerowych w bibliotekach małych i średnich stało się możliwe dzięki pojawieniu się na rynku polskim programów bibliotecznych rodzimej produkcji, dostosowanych ceną do możliwości tych placówek. Niestety, programy te – wbrew zapewnieniom producentów – nie zawsze dobrze radzą sobie z realizacją podstawowych standardów, warunkujących opracowanie dokumentów zgodne z obowiązującymi normami i przepisami katalogowania oraz spójność danych w katalogu. Co więcej, moduł OPAC-a WWW jest bardzo często najmniej dopracowanym elementem tych systemów. Dlaczego? Odpowiedź jest prosta. Producenci „uśmiechają” się raczej do swoich potencjalnych klientów, czyli bibliotekarzy, a nie do klientów bibliotek. A bibliotekarze wybierając program – co jest zrozumiałe – zwracają uwagę na łatwość użytkowania, liczbę dostępnych opcji, sprawność w generowaniu odpowiednich statystyk i wydruków, możliwośći przejmowania opisów np. z BN, czyli na wszystkie te funkcje, które bezpośrednio ułatwią im pracę. OPAC WWW, który jest przecież uruchamiany na końcu, a nawet – jeśli jest taka sposobność – kupowany znacznie później, kiedy w bazie znajduje się wystarczająca liczba opisów, w chwili zakupu nie jest dla nich modułem strategicznym. A później, być może, jest traktowany dosłownie jako katalog dla czytelnika i rzadko przez samych bibliotekarzy wykorzystywany. Trudno zatem bibliotekarzom wychwycić jego mankamenty i wymagać od producenta ich usunięcia. Ewentualne uwagi kierowane do twórców oprogramowania zawsze będą dotyczyć wykorzystywanych funkcjonalności systemu. Tym sposobem w pierwszej kolejności rozwijane są funkcje programu, z których na co dzień korzysta bibliotekarz, natomiast mało uwagi poświęca się katalogom udostępnianym użytkownikom.

Generalnie moduły OPAC bibliotek polskich są postrzegane – i takimi w rzeczywistości są – jako serwisy niedostosowane do potrzeb użytkowników Internetu przyzwyczajonych do usług Amazona i Google’a. Rozdzźwięk między nimi a innymi usługami sieci stał się jeszcze bardziej widoczny w dobie Web 2.0. Autorka przeprowadziła badania mające na celu sprawdzenie, czy pojawiające się coraz częściej na stronach WWW katalogi małych i średnich bibliotek umożliwiają efektywne wyszukiwanie informacji, czy potencjalnie są

⁴ Do obliczania wskaźników efektywności usług informacyjnych trudno wykorzystać dane statystyczne gromadzone w skali kraju przez GUS, które bardzo ogólnie odzwierciedlają funkcjonowanie bibliotek (w wartościach bezwzględnych, z pominięciem mierników efektywności) i dotyczą: zbiorów bibliotecznych, pomieszczeń bibliotecznych, czytelników, udostępniania zbiorów oraz pracowników biblioteki. Dane te w powszechnym odczuciu środowiska są niewystarczające i mało przydatne we współczesnym bibliotekarstwie zmierzającym do mierzenia jakości i określania jej wskaźników (Głowacka, 2002; Derfert-Wolf, 2004; Zybort, 2007). Wymienione w artykule wskaźniki są opisane w wydanej w 2006 r. normie ISO 11620: *Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek* (PN-ISO 11620..., 2006, s. 18).

one w stanie zaspokoić potrzeby informacyjne użytkowników⁵. Efektywność wyszukiwania informacji należy do najważniejszych kryteriów wpływających na ocenę OPAC-ów, tak więc przedstawione wyniki i rozważania w dużym stopniu dają odpowiedź na pytanie o jakość tych serwisów.

EFEKTYWNOŚĆ WYSZUKIWANIA INFORMACJI W KATALOGACH KOMPUTEROWYCH DOSTĘPNYCH ONLINE

Katalog biblioteczny, jak każdy system informacyjno-wyszukiwawczy, powinien zapewnić efektywne wyszukiwanie informacji. Informowanie o zasobie biblioteki (dzisiaj również biblioteki cyfrowej), umożliwienie wyszukiwania pozycji o znanych cechach i pomoc w doborze dokumentów należą do jego podstawowych zadań. OPAC będzie dobrze spełniał swoją rolę, jeśli użytkownik będzie mógł skierować do systemu pytanie odzwierciedlające jego potrzebę informacyjną i w możliwie krótkim czasie na zadane pytanie otrzyma dokładną i kompletną odpowiedź⁶. Pominięto tutaj drugą grupę zadań stawianych katalogom komputerowym udostępnianym w sieci – umożliwienie zdalnego zamawiania, prolongaty, rezerwacji dokumentu i zapewnienie dostępu do konta czytelnika.

Tabela 1

Katalogi objęte badaniem. Dane uporządkowane wg dwóch kryteriów: programu bibliotecznego, w którym prowadzony jest katalog oraz rodzaju biblioteki, która katalog udostępnia

Biblioteka – PROGRAM	Biblioteki szkolne	Biblioteki pedagog.	Biblioteki publiczne	Biblioteki WSN	Razem
MOL OPTIVUM	10	1	–	2	13
LIBRA 2000	–	5	6	9	20
PATRON	–	8	7	5	20
SOWA	–	3	15	2	20
MAK	–	4	15	1	20
Razem	10	21	43	19	93

UWAGA: O danych zawartych w tabeli należy pamiętać przy interpretacji wyników przedstawianych na wykresach, gdzie wszystkie wartości podawane są w procentach (%) i nie widać, jaka liczba katalogów składa się na daną próbę badawczą.

⁵ Wg *Słownika encyklopedycznego informacji, języków i systemów informacyjno-wyszukiwawczych* efektywność wyszukiwania informacji (efektywność systemu informacyjno-wyszukiwawczego) to „cecha systemu informacyjno-wyszukiwawczego określająca jego przydatność dla użytkownika informacji z punktu widzenia zaspokojenia potrzeby informacyjnej użytkownika, mierzona zwykle współczynnikami dokładności wyszukiwania informacji i kompletności wyszukiwania informacji [...]” (*Słownik*, 2002, s. 55).

⁶ Por. przypis 5.

Chcąc uzyskać odpowiedź na pytanie, czy dostępne w Internecie katalogi małych i średnich bibliotek umożliwiają efektywne wyszukiwanie informacji, analizowano czynniki mające wpływ na sprawność tego procesu. Przyjęto, że na efektywność wyszukiwania informacji w OPAC wpływa: jakość danych (wielkość i aktualność bazy, stopień opracowania i spójność danych), zastosowane oprogramowanie (interfejs i związany z nim format prezentacji wyników wyszukiwania, narzędzia i środki wyszukiwawcze) oraz znajomość zawartości bazy i zastosowanych narzędzi (ogólnodostępne informacje o systemie i jego zawartości, pomoc ogólna i kontekstowa).

Eksploatacją objęto 93 katalogi utrzymywane w programach najczęściej wykorzystywanych przez małe i średnie biblioteki: MOL OPTIVUM, LIBRA 2000, PATRON, MAK oraz SOWA (SOWA i SOWA 2). Przyjęto, że w badaniu uwzględnia się tylko te programy, w których udostępnionych jest co najmniej kilkanaście OPAC-ów. Pominięto PROLIB-a, powszechnie zaliczanego do dużych zintegrowanych systemów bibliotecznych i wykorzystywanego głównie przez większe placówki. Wśród badanych katalogów 10 jest prowadzonych przez biblioteki szkolne, 21 – pedagogiczne, 43 – publiczne i 19 – biblioteki wyższych szkół niepublicznych (WSN)⁷.

Liczba analizowanych katalogów danego rodzaju biblioteki nie jest przypadkowa. Katalogi w programach MOL OPTIVUM, LIBRA 2000 i PATRON stanowiły 100% wszystkich dostępnych katalogów wymienionych rodzajów bibliotek. Jeśli liczba udostępnianych katalogów prowadzonych w danym programie znacznie przewyższała liczbę 20, przy ich wyborze do badania starano się zachować proporcje między rodzajem biblioteki, a liczbą udostępnionych w danym programie OPAC-ów. Należy zaznaczyć, że 20 katalogów prowadzonych w programie SOWA stanowi ok. 32% wszystkich OPAC-ów udostępnianych w tym programie przez uwzględnione w badaniu rodzaje bibliotek, a 20 katalogów w MAK-u – 19%. Generalnie, wymienione programy biblioteczne są wykorzystywane do tworzenia katalogów w 75% uwzględnionych w badaniu rodzajów bibliotek. Wśród innych wykorzystywanych programów dominuje ALEPH (11%) i PROLIB (9%). Ogólnie przeanalizowano 25% udostępnianych w Internecie OPAC-ów bibliotek publicznych, 25% – bibliotek pedagogicznych oraz wszystkie dostępne katalogi bibliotek szkolnych i wyższych szkół niepublicznych⁸.

Badanie przeprowadzono w marcu 2008 r.⁹.

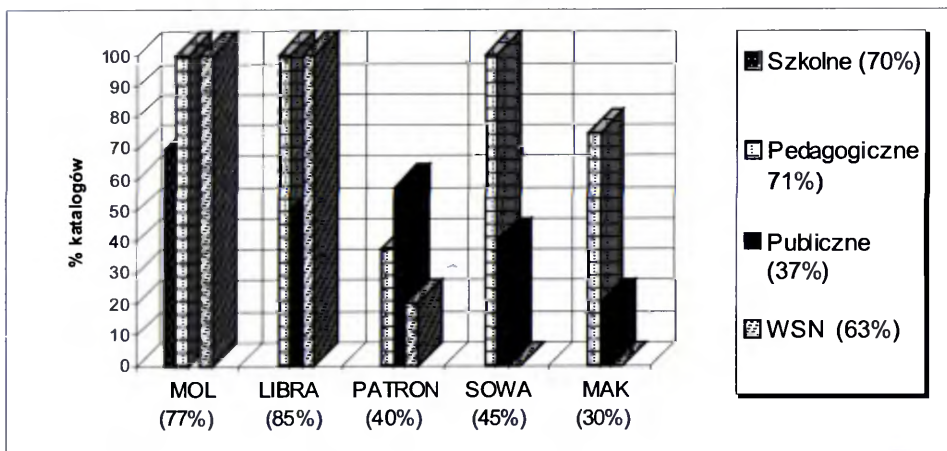
⁷ Na podstawie danych zawartych w bazie *Biblioteki* EBIB-u (EBIB, 2008).

⁸ Tamże.

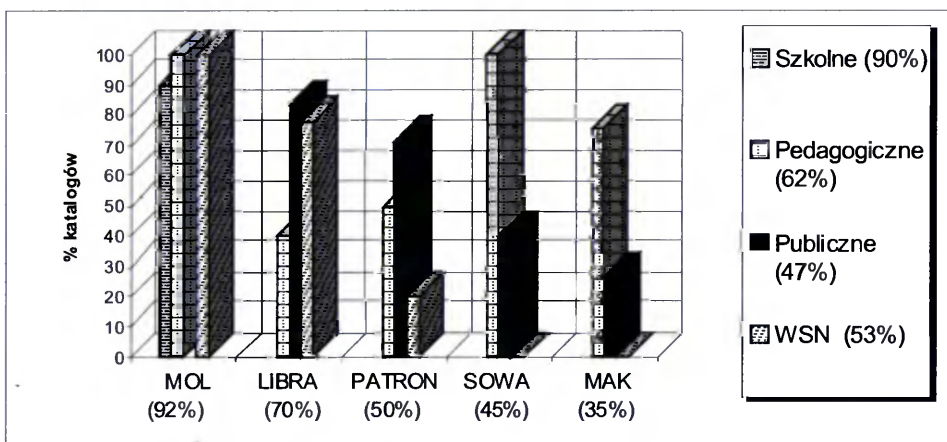
⁹ W lipcu i wrześniu 2007 r. przeprowadzono badanie, które miało dać odpowiedź na pytanie, czy udostępniane w Internecie katalogi bibliotek wykorzystujących do automatyzacji procesów bibliotecznych polskie oprogramowanie umożliwiają efektywne wyszukiwanie informacji. Zostało nim objętych 111 katalogów bibliotek wykorzystujących do tego celu programy: MOL OPTIVUM, LIBRA 2000, PATRON, SOWA, MAK oraz PROLIB. Przy wyborze katalogów korzystano z bazy *Biblioteki*, udostępnianej przez EBIB. Założono, że do analizy zostanie wybranych po 20 katalogów utrzymywanych w danym programie (tym samym zostały wyeliminowane katalogi prowadzone w programach rzadziej wykorzystywanych). Niestety, w przypadku bibliotek pracujących w MOL OPTIVUM dostępnych było tylko 11 katalogów (w bazie *Biblioteki* wymieniono 23 instytucje udostępniające swoje katalogi na stronach WWW). Wyniki badania przedstawiono na IX Krajowym Forum Informacji Naukowej i Technicznej w Zakopanem. Prezentacja dostępna jest w Internecie (Swoboda, 2007). W marcu 2008 r. eksploatacją objęto kilkanaście dalszych katalogów prowadzonych w programie LIBRA 2000, SOWA i MAK. Pomimo poszerzenia poszukiwań katalogów bibliotek szkolnych (m. in. o serwisy Onetu) udało się dotrzeć tylko do 2 innych OPAC-ów, chociaż dostęp do swoich katalogów zadeklarowało (podobnie jak w serwisie EBIB) znacznie więcej bibliotek. W marcu nie zauważono zmian (istotnych dla badania) w OPAC-ach analizowanych w 2007 r., tak więc do analizy jakości katalogów bibliotek szkolnych, publicznych, pedagogicznych i wyższych szkół niepublicznych, której wyniki są prezentowane w niniejszym artykule, wykorzystano także dane z 2007 r.

JAKOŚĆ DANYCH BIBLIOGRAFICZNYCH W KATALOGACH KOMPUTEROWYCH

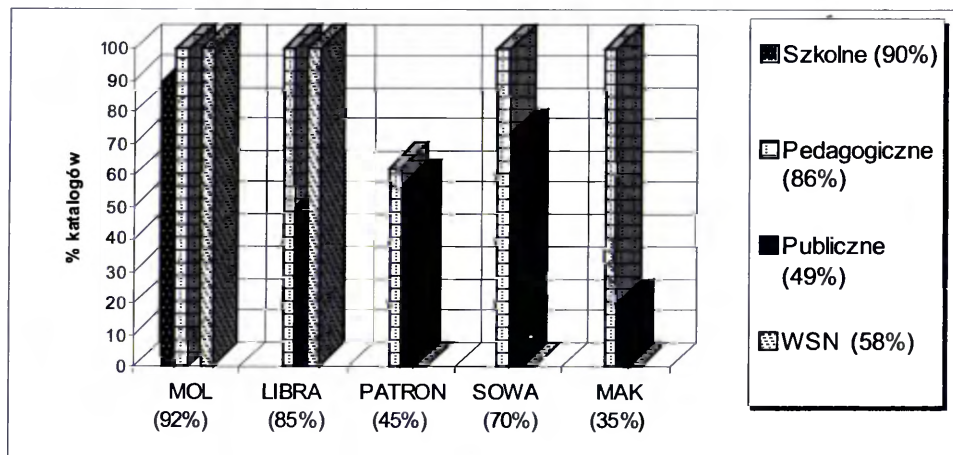
Na zadowolenie użytkownika z wyników wyszukiwania ma wpływ kompletność przeszukiwanej bazy. Dużym mankamentem udostępnianych katalogów jest fakt, iż w większości nie rejestrują wszystkich dokumentów dostępnych w bibliotece. Badanie pokazało, że tylko ok. 20% katalogów zawiera informacje o całości zasobów biblioteki. Trudność w określeniu dokładnej ich liczby wiąże się z faktem, iż tylko 42% bibliotek podaje informacje o zawartości swoich katalogów komputerowych. Poza tym informacje te nie zawsze są



Wykres 1. Katalogi rejestrujące wydawnictwa ciągłe. Po nazwie programu podano odsetek katalogów prowadzonych w danym programie (niezależnie od rodzaju biblioteki), które rejestrują wydawnictwa ciągłe; po określeniu rodzaju biblioteki – odsetek katalogów danego rodzaju biblioteki (niezależnie od programu bibliotecznego, w którym są prowadzone)



Wykres 2. Katalogi rejestrujące dokumenty elektroniczne na nośnikach zewnętrznych. Po nazwie programu podano odsetek katalogów prowadzonych w danym programie (niezależnie od rodzaju biblioteki), które rejestrują dokumenty elektroniczne; po określeniu rodzaju biblioteki – odsetek katalogów danego rodzaju biblioteki (niezależnie od programu bibliotecznego, w którym są prowadzone)



Wykres 3. Katalogi rejestrujące przynajmniej jeden z typów dokumentów zaliczanych do zbiorów specjalnych. Po nazwie programu podano odsetek katalogów prowadzonych w danym programie (niezależnie od rodzaju biblioteki), które rejestrują tego typu dokumenty; po określeniu rodzaju biblioteki – odsetek katalogów danego rodzaju biblioteki (niezależnie od programu bibliotecznego, w którym są prowadzone)

aktualne. Wszystkie analizowane katalogi rejestrują wydawnictwa zwarte, ponadto 54% katalogów rejestruje również wydawnictwa ciągłe, 56% katalogów – dokumenty elektroniczne (na nośnikach zewnętrznych) i 63% katalogów – przynajmniej jeden typ dokumentów tradycyjnie zaliczanych do zbiorów specjalnych (najczęściej są to filmy na VHS i nagrania na kasetach magnetofonowych, bardzo rzadko dokumenty życia społecznego).

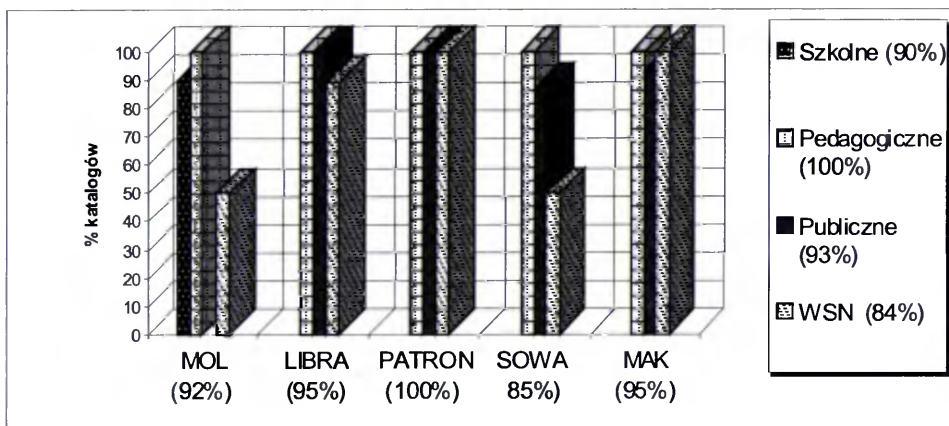
Dane pokazują jedynie fakt rejestracji danego typu dokumentów w katalogu, a więc przeglądając OPAC (nie mając dokładnej informacji o zawartości katalogu), trudno określić, czy rejestrowane są wszystkie dokumenty danego typu. Z obserwacji wynika, że rejestracja tych dokumentów w wielu katalogach bibliotek szkolnych i publicznych, pracujących w programach MOL, OPTIVUM, LIBRA 2000 i PATRON, nie jest pełna. Stosunkowo mała liczba tych dokumentów może świadczyć o rozpoczęciu procesu wprowadzania opisów albo przypadkowości rejestracji. W programach SOWA i MAK dla każdego typu dokumentu jest tworzony odrębny katalog, można więc założyć, że jeśli biblioteka udostępnia dany katalog, to tworzy go świadomie.

Programy biblioteczne (z wyjątkiem MAK-a), w których są prowadzone katalogi, pozwalają na aktualizację danych online. Tylko 18% bibliotek prowadzących katalog w programie MAK podało informacje o dacie lub częstotliwości aktualizacji (od 1 do 4 tygodni). We wszystkich katalogach są rejestrowane nowości (rok wydania 2008).

Na jakość danych wpływa przede wszystkim stosowanie standardów bibliograficznych, tj. norm i przepisów katalogowania (opisu bibliograficznego i hasła opisu bibliograficznego) oraz norm związanych (np. transliteracji), a także standardów określających, jak dane powinny być zapisane w systemie, czyli obsługa formatu wymiennego MARC 21 i funkcjonowanie kartotek haseł wzorcowych (KHW) w systemie. Duże znaczenia ma również opracowanie rzeczowe dokumentu.

W badanych OPAC-ach szczegółowość opisu bibliograficznego jest różna, nawet w obrębie jednego katalogu. Najczęściej jednak opisy są sporządzane

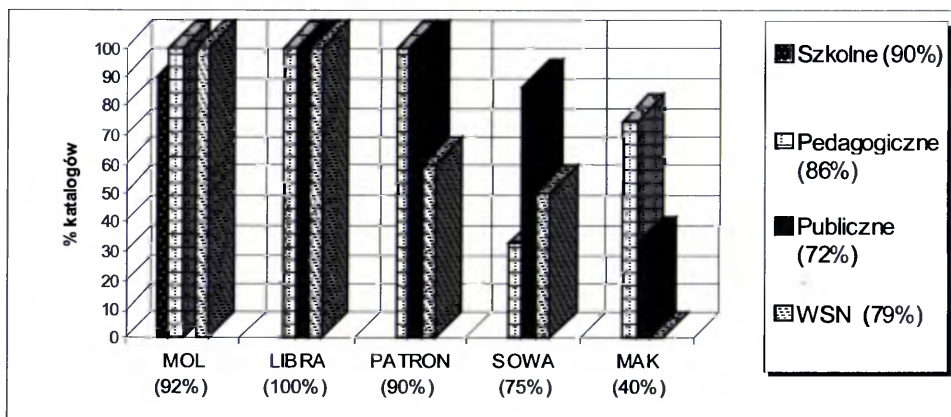
w II stopniu szczegółowości. Niestety, dokumenty nie zawsze są opracowywane zgodnie z przyjętymi zasadami katalogowania. Dotyczy to przede wszystkim hasła opisu bibliograficznego zarówno hasła głównego, jak i hasła dodatkowych. Często występują różne formy tej samej nazwy (brak wykorzystania dostępnych mechanizmów KHW), nieprawidłowa bywa również sama forma hasła. Poza tym, poszczególne hasła nie zawsze są prawidłowo stosowane w rekordzie bibliograficznym. Najwięcej problemów sprawia hasło tytułu ujednoliconego, m.in. dlatego że omawiane systemy nie ułatwiają pracy bibliotekarzom w tym obszarze, ponieważ poza SOWĄ i MAK-iem „nie znają” tego rodzaju hasła.



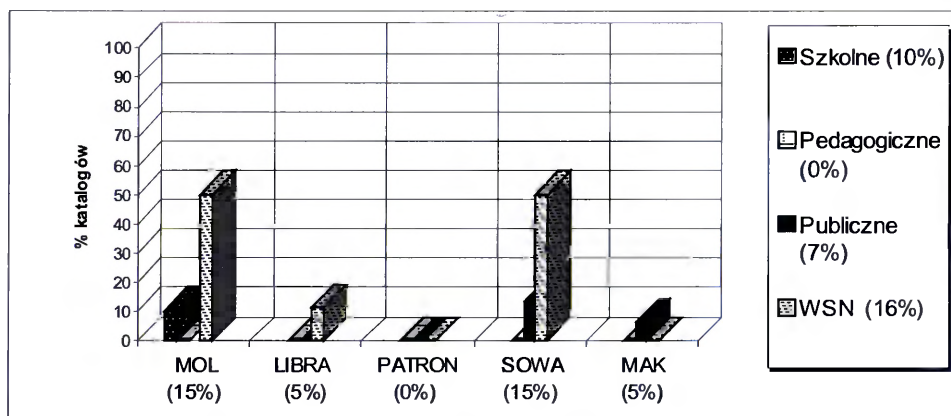
Wykres 4. Katalogi, w których do opracowania rzeczowego dokumentów zastosowano język haseł przedmiotowych. Po nazwie programu podano odsetek katalogów prowadzonych w danym programie (niezależnie od rodzaju biblioteki), w których do opracowania rzeczowego dokumentów zastosowano JHP; po określeniu rodzaju biblioteki – odsetek katalogów danego rodzaju biblioteki (niezależnie od programu bibliotecznego, w którym są prowadzone)

Wszystkie biblioteki doceniają znaczenie opracowania rzeczowego, niemniej jednak, można spotkać katalogi, w których nie wszystkie rekordy bibliograficzne charakterystykę rzeczową posiadają. Najczęściej wykorzystywany jest język haseł przedmiotowych, który jest stosowany w 92% badanych katalogów. Najprawdopodobniej jest to JHP BN. Najprawdopodobniej, ponieważ w wielu przypadkach trudno określić, z jakim JHP mamy do czynienia (92% badanych bibliotek nie podaje tego typu informacji). Po zapoznaniu się z charakterystykami rzeczowymi dokumentów i jednostkami leksykalnymi w indeksach przedmiotowych katalogów można stwierdzić, że w wielu przypadkach słownictwo jedynie w pewnym zakresie pokrywa się z leksyką JHP BN, a charakterystyki rzeczowe dokumentów są tylko „podobne” do budowanych w JHP BN. Zdarzało się, iż cechą, która decydowała o tym, że język został zakwalifikowany do typu JHP (a nie np. języka słów kluczowych), była obecność myślników pomiędzy zastosowanymi wyrażeniami. Drugim pod względem popularności językiem wykorzystywanym do opracowania rzeczowego dokumentów jest Uniwersalna Klasyfikacja Dziesiąta, stosowana w 78% katalogów. Niestety i w tym przypadku, charakterystyki rzeczowe w obrębie jednego katalogu często są sporządzane na różnym poziomie szerokości i głębokości indeksowania. Ponadto można spotkać katalogi (bibliotek szkolnych), w których charakterystyka rzeczowa sporządzona za pomocą

UKD jest utożsamiana z sygnaturą i wtedy bezpośrednio do symbolu dopisywana jest informacja o położeniu dokumentu (np. 82-3/II szaf.). W tym miejscu warto zaznaczyć, że kontrola słownictwa UKD w badanych systemach jest trudniejsza niż kontrola słownictwa JHP – poza systemem SOWA, programy nie dysponują mechanizmem KHW w odniesieniu do klasyfikacji¹⁰. W 8% katalogów do opisu rzeczowego dokumentów wykorzystano słowa kluczowe. W 78% katalogów równoległe stosuje się dwa języki informacyjno-wyszukiawcze (w 70% przypadków JHP i UKD, w 8% – UKD i słowa kluczowe).



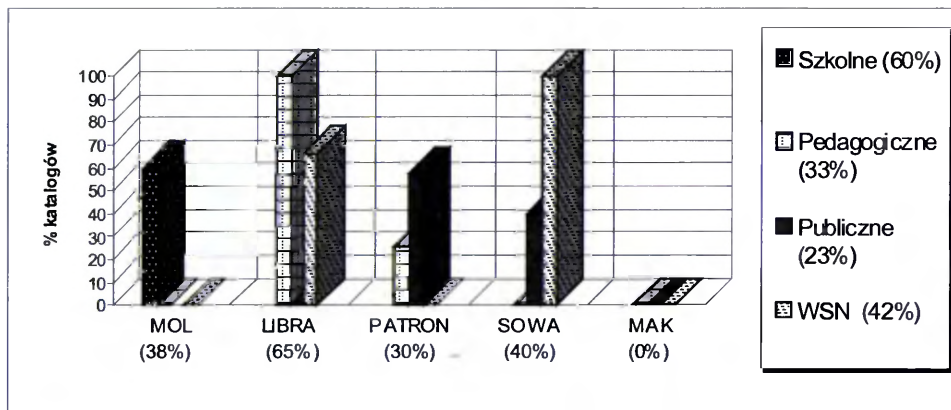
Wykres 5. Katalogi, w których do opracowania rzeczowego dokumentów zastosowano UKD. Po nazwie programu podano odsetek katalogów prowadzonych w danym programie (niezależnie od rodzaju biblioteki), w których do opracowania rzeczowego dokumentów zastosowano UKD; po określeniu rodzaju biblioteki – odsetek katalogów danego rodzaju biblioteki (niezależnie od programu bibliotecznego, w którym są prowadzone)



Wykres 6. Katalogi, w których do opracowania rzeczowego dokumentów zastosowano słowa kluczowe. Po nazwie programu podano odsetek katalogów prowadzonych w danym programie (niezależnie od rodzaju biblioteki), w których do opracowania rzeczowego dokumentów zastosowano słowa kluczowe; po określeniu rodzaju biblioteki – odsetek katalogów (niezależnie od programu bibliotecznego, w którym są prowadzone)

¹⁰ Nie jest to „wzorcowy” mechanizm działania KHW, ale program SOWA umożliwia tworzenie kartoteki symboli UKD i odwoływania się do niej w trakcie tworzenia rekordu bibliograficznego, tym samym zapewnia kontrolę słownictwa.

14% bibliotek uzupełnia wybrane opisy bibliograficzne adnotacją, jedna z nich zamieszczała w niej m.in. linki do stron WWW katalogowanych czasopism. Tylko dwie biblioteki bezpośrednio w rekordzie bibliograficznym informowały o dostępnej w Internecie wersji cyfrowej dokumentu (link podany w polu uwag). W żadnym katalogu nie zauważono opisów bibliograficznych uzupełnionych grafiką, np. obrazem okładki.



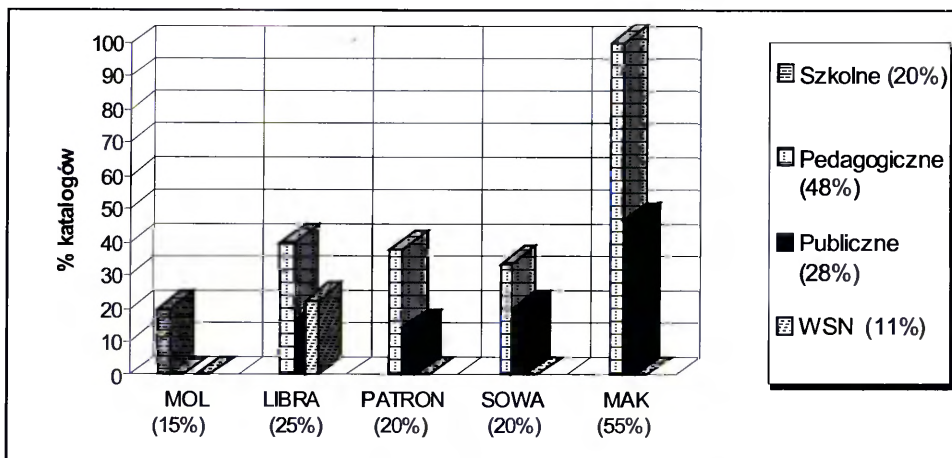
Wykres 7. Katalogi, w których opis bibliograficzny jest uzupełniony adnotacją. Po nazwie programu podano odsetek katalogów prowadzonych w danym programie (niezależnie od rodzaju biblioteki), w których opis dokumentu jest uzupełniony adnotacją; po określeniu rodzaju biblioteki – odsetek katalogów danego rodzaju biblioteki (niezależnie od programu bibliotecznego, w którym są prowadzone)

Spójność danych w katalogu zapewnia kartoteka haseł wzorcowych. Obecnie wszystkie uwzględnione w badaniu programy, jakkolwiek w różnym zakresie, umożliwiają jej obsługę. KHW w większości omawianych systemów zwane są również słownikami wzorcowymi i *de facto* jedynie w postaci szkolnej umożliwiają tworzenie odsyłaczy całkowitych i uzupełniających (poza SOWĄ 2 i MAK-iem¹¹ pozostałe programy nie obsługują formatu MARC 21 KHW; w rekordzie pozycji podstawowej są w nich podawane jedynie hasło rekordu i *tropy zob.*, ew. *tropy zob. też*). Odsyłacze uzupełniające tworzone są tylko w przypadku haseł przedmiotowych, odsyłacze orientacyjne nie są tworzone wcale.

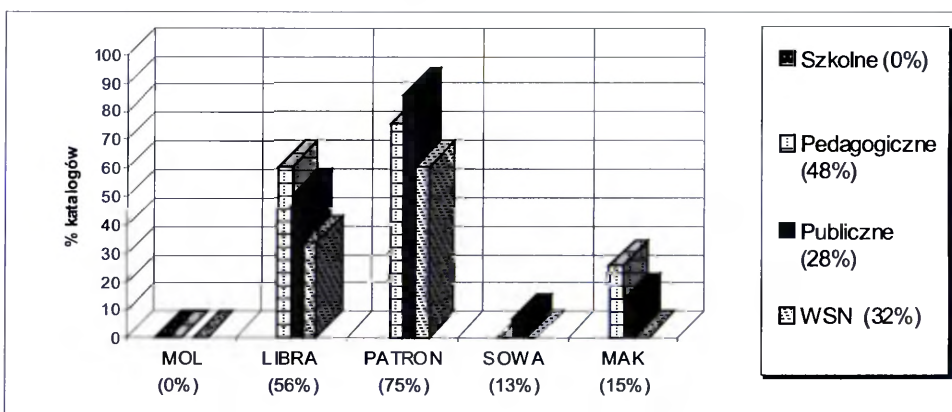
W badanych katalogach analizowano wykorzystanie dostępnych w poszczególnych systemach mechanizmów KHW, sprawdzając, czy stosowane są hasła ujednoczone i odsyłacze. Zaledwie 28% katalogów wykorzystuje dostępne mechanizmy kartoteki haseł formalnych i 31% – kartoteki haseł przedmiotowych. Wykresy przedstawiają odsetek bibliotek korzystających z mechanizmów KHW (stosujących odsyłacze) w procesie opracowywania zbiorów. Nie mówią jednak nic o tym, jaki procent haseł jest powiązany odsyłaczami. Niestety, z obserwacji wynika, że w obrębie danego katalogu powiązania te są często stosowane wybiórczo (być może przypadkowo). W KHW przedmiotowych zazwyczaj przejmowany jest w całości słownik JHP BN

¹¹ W programie MAK, który nie jest oparty na relacyjnych bazach danych, stosowane są inne mechanizmy obsługi KHW niż w pozostałych programach. Wpływ na to, jak ona wygląda, ma również zastosowany format opisu danych, np. w formacie MARC BN, stosowanym w wielu bibliotekach, forma odrzucona hasła nazwa osobowa wpisywana jest w rekord bibliograficzny.

(przede wszystkim w programach LIBRA 2000 i PATRON), gdzie odsyłaczami są powiązane poszczególne jednostki leksykalne, które są wykorzystywane do budowy hasła rozwiniętego. Bibliotekarze tworząc nowe hasło rozwinięte – „gubią” powiązania. Programy nie obsługują odsyłaczy danej jednostki leksykalnej, kiedy ta staje się elementem hasła rozwiniętego, wymagają, aby odsyłaczami były powiązane zdania JHP. A tego bibliotekarze nie robią. Wśród bibliotek, które nie korzystają z możliwości tworzenia odsyłaczy, znajdują się nieliczne, które stosują hasła ujednolicone.



Wykres 8. Katalogi, w których hasła opisu bibliograficznego są kontrolowane KHW/słownikiem wzorcowym. Po nazwie programu podano odsetek katalogów prowadzonych w danym programie (niezależnie od rodzaju biblioteki), w których stosowane są odsyłacze; po określeniu rodzaju biblioteki – odsetek katalogów danego rodzaju biblioteki (niezależnie od programu bibliotecznego)



Wykres 9. Katalogi, w których hasła przedmiotowe są kontrolowane KHW/słownikiem wzorcowym. Po nazwie programu podano odsetek katalogów prowadzonych w danym programie (niezależnie od rodzaju biblioteki), w których hasła przedmiotowe są kontrolowane KHW/słownikiem wzorcowym; po określeniu rodzaju biblioteki – odsetek katalogów danego rodzaju biblioteki (niezależnie od programu bibliotecznego, w którym są prowadzone)

Stosowanie standardów zapewnia spójność danych w obrębie danego katalogu, umożliwi również ich wymianę. Obecnie wszystkie omawiane programy pozwalają na przejmowanie danych online z innych źródeł, przynajmniej z katalogu Biblioteki Narodowej. Teoretycznie fakt obsługi przez dany program protokołu Z39.50 (obsługę klienta tego protokołu zapewniają wszystkie programy) powinien pozytywnie wpływać na jakość danych i ich ujednoczenie w skali większej niż pojedyncza biblioteka. W praktyce, niestety, nie zawsze tak jest. Znowu można zapytać – dlaczego?

Ideą zautomatyzowanych systemów bibliotecznych jest jednokrotne przygotowanie opisu bibliograficznego i jego wielokrotne wykorzystanie zarówno w ramach jednego systemu lokalnego, jak i sieci bibliotecznych. To oczywiste, że opis bibliograficzny dokumentu powinien być raz przygotowany, np. przez centralę bibliograficzną kraju, a potem wielokrotnie wykorzystywany przez inne ośrodki. W Polsce mamy jednak dwa źródła opisów „autorytatywnych”: BN i NUKAT. Celem tego artykułu nie jest przedstawianie współpracy tych dwóch ośrodków w zakresie przygotowywania rekordów autorytatywnych i ich późniejszego wykorzystania przez inne biblioteki; w ubiegłym roku, w związku z odstąpieniem BN od współpracy z NUKAT, wiele na ten temat pisano. Dla zdecydowanej większości bibliotek, których katalogi analizowano, tym źródłem jest (lub mogłaby być) Biblioteka Narodowa. Na pewno biblioteki publiczne (ale także pedagogiczne i szkolne) mogą i powinny korzystać z opisów przygotowanych przez BN, bo opisują w znacznej mierze te same obiekty. Zresztą BN od początku lat pięćdziesiątych XX w. zapewnia bibliotekom dostęp do opisów bibliograficznych: najpierw były to karty centralnie drukowane, później „Przewodnik Bibliograficzny” drukowano jednostronnie, co umożliwiało bibliotekarzom wycinanie opisów bibliograficznych, a w 1999 r. pojawiła się możliwość korzystania z opisów na nośnikach elektronicznych (najpierw na dyskietce, potem na CD-ROM-ie). Obecnie rekordy bibliograficzne mogą być przejmowane bezpośrednio z katalogu Biblioteki Narodowej. I wiele bibliotek korzysta z tej możliwości, zwłaszcza gdy prowadzą retrokonwersję katalogów, albowiem duże opóźnienie w rejestracji nowości w „Przewodniku Bibliograficznym” powoduje, że biblioteki – nie mogąc pozwolić sobie na czekanie – często samodzielnie opracowują nowe pozycje. Co może zastanawiać? Fakt, że w poszczególnych katalogach opisy dokumentów przejętych z BN nie są identyczne, bywają niekompletne, różnie jest w nich rozumiane hasło opisu bibliograficznego (co wpływa na zawartość indeksów), różnią się charakterystyką rzeczową. Przyczyny tego stanu rzeczy są dwie. Pierwszą jest to, że bibliotekarze z różnych powodów „poprawiają” przejmowane rekordy, a drugą – to, że programy potrafią zniekształcić dany opis, dostosowując go do formatu wewnętrznego systemu. W rzeczywistości pobierają informacje tylko z niektórych podpól formatu MARC 21 (pół stałej długości prawie w ogóle nie uwzględniają). Przykładowo w programach MOL OPTIVUM i LIBRA 2000 do lokalnego rekordu jest przejmowane tylko pierwsze wystąpienie pola uwag (5XX), a z pół 6XX nie są pobierane dane z podpola \hat{p} (i tak w przypadku hasła: 630 \hat{a} Biblia. \hat{p} NT brakuje istotnej informacji, że przedmiotem opracowania jest Nowy Testament). Rekordy, w których pojawia się pole 130 są traktowane jeszcze gorzej. Pole to jest ignorowane, a w rekordzie lokalnym jako hasło główne opisu bibliograficznego pojawia się pierwsze dodatkowe hasło opisu bibliograficznego, pierwotnie zapisane w polach 7XX. Może nim być nazwa tłumacza, redaktora itp. Podobnie dzieje się w przypadku rekordu, który nie posiada głównego hasła opisu bibliograficznego (czyli pola 1XX).

Z przejmowaniem rekordów związany jest jeszcze jeden problem. Biblioteki przejmują jedynie rekordy bibliograficzne. Co prawda, zastosowane w nich hasła ujednoczone są automatycznie wpisywane w KHW/słownik wzorcowy lokalnego systemu, ale zapisywane jest tylko hasło ujednoczone bez innych informacji z nim związanych, np. tropów *zob.* i *zob. też.*, na podstawie których system tworzy odsyłacze całkowite i uzupełniające. Te dane są bowiem zawarte w rekordach KHW katalogu biblioteki, z którego rekord bibliograficzny jest przejmowany. Bibliotekarze nie mają dostępu do KHW formalnych BN. Nie mogą pobrać pełnych rekordów KHW, powinni je tworzyć (a raczej uzupełniać) w swoim katalogu. Badanie pokazało, że często tego nie robią. Aby mówić o ujednoczeniu w skali regionalnej lub krajowej, biblioteki powinny mieć możliwość przejmowania również rekordów wzorcowych. Biblioteka Narodowa od dłuższego czasu zapowiada udostępnienie swojej kartoteki wzorcowych haseł formalnych. Niestety, do tej pory swojej obietnicy nie zrealizowała.

Zapisane w rekordach KHW hasła składają się na widoczne w OPAC-ach indeksy, m.in. autorski (tak jest nazywany indeks zawierający hasła opisu bibliograficznego) i haseł przedmiotowych, dlatego chcąc szybko sprawdzić jakość danych danego katalogu, najprościej jest przejrzeć jego indeksy. To one szybko pokażą, czy hasła są ujednoczone, czy pojawiają się odsyłacze całkowite i uzupełniające. Nie jest trudno domyśleć się – skoro tylko 28% badanych bibliotek korzysta z mechanizmów KHW dla haseł formalnych i 31% dla przedmiotowych – że w większości katalogów nie wyglądają one porządnie. I tu kilka słów na temat indeksu autorskiego i obsługi przez programy KHW formalnych.

Analizowane moduły OPAC dysponują indeksem autorskim, w którym znajdują się (ujednoczone lub nie) zarówno nazwy osobowe, korporatywne, jak również tytuły ujednoczone, formalne oraz pierwsze słowa tytułów właściwych dokumentów. Sytuacja taka najczęściej ma miejsce w katalogach prowadzonych w programach MOL OPTIVUM, LIBRA 2000 i PATRON. Obecność nazwy ciała zbiorowego w indeksie autorskim nie przeszkadza, nazwa imprezy rozumiana jako autor dokumentu może niektórym wydawać się dziwna, ale już na pewno nie ma w nim miejsca na tytuł ujednoczony i formalny (nie wspominając o właściwym) – powinny one znaleźć się w indeksie tytułowym. Jednak, jak już wspomniano, omawiane programy nie obsługują prawidłowo hasła tytułu ujednoczonego i jeśli w bibliotece znalazły zastosowanie obowiązujące przepisy katalogowania, bibliotekarz musi pozwolić na wprowadzenie go do indeksu autorskiego. Niektóre biblioteki przestrzegają „czystości” nazwy indeksu i starają się, aby znalazły się tam jedynie nazwy osób. Niestety, w ten sposób rezygnują z możliwości dostępu do dokumentu według hasła korporatywnego oraz tytułu ujednoczonego czy formalnego.

Badanie pokazało, że nie wszystkie biblioteki przyjęły „nowe” zasady opracowania formalnego, a przecież z chwilą opublikowania norm dotyczących hasła opisu bibliograficznego zostały one wyposażone w narzędzia umożliwiające odłożenie do lamusa przepisów katalogowania Grycza i Borkowskiej. Może powodem odrzucenia nowych norm jest fakt, iż zmiany w nich zapisane w praktyce uniemożliwiają kontynuowanie starych ciągów katalogowych, są bowiem na tyle głębokie, że wprowadzenie do starego katalogu „nowych” kart katalogowych poważnie narusza jego spójność. Jeśli więc biblioteka decyduje się na automatyzację procesów bibliotecznych, ale nie zamyka swoich starych katalogów kartkowych, to w najlepszym razie przepisy

te stosuje wybiórczo, tak aby drukowane z systemu karty katalogowe pasowały do jej katalogu kartkowego. Jednak nawet jeśli biblioteka zdecydowała się na zamknięcie starych katalogów, to programy biblioteczne nie pozwolą zbyt łatwo o nich zapomnieć. W programach firmy MOL Sp. z o.o. sporo zamieszania wprowadza prezentacja zawartości rekordu bibliograficznego w formie karty katalogowej w układzie prawie identycznym z tradycyjną kartą katalogową. Przede wszystkim utrudnia bibliotekarzom zrozumienie (zaakceptowanie) faktu, że katalog komputerowy to nie wersja elektroniczna katalogu alfabetycznego, przedmiotowego, systematycznego, ale baza danych, w której struktura danych bibliograficznych jest zupełnie inna niż w katalogach kartkowych. W katalogu komputerowym nie mamy do czynienia z kartami katalogowymi katalogu alfabetycznego i rzeczowego. Fizycznie istnieje tylko jeden opis bibliograficzny dokumentu, zaopatrzony w hasło główne (lub nie) i ewentualnie hasła dodatkowe opisu bibliograficznego, hasła przedmiotowe, symbole UKD. Prezentacja opisu katalogowego w formie tradycyjnej karty katalogowej w systemach, które nie uwzględniają w pełni obowiązujących standardów hasła opisu bibliograficznego powoduje, że zapewne niejedni bibliotekarze dąży do tego, aby karta katalogowa wyglądała tak, jak w katalogu kartkowym. Tymczasem w katalogu kartkowym opis dokumentu wykazywany był zawsze pod hasłem głównym, którym (upraszczając) w pewnych przypadkach mógł być początek tytułu właściwego dokumentu. Stąd bibliotekarze postępują podobnie, tworząc opisy dokumentu w systemie¹². Tym sposobem do indeksu autorskiego trafiają również elementy tytułu właściwego dokumentu.

INTERFEJS, NARZĘDZIA I ŚRODKI WYSZUKIWAWCZE MODUŁÓW OPAC

Analizowane katalogi umożliwiają (z różnym skutkiem) realizację standardowego modelu wyszukiwania informacji, w którym najważniejszą kwestią jest znalezienie właściwych sposobów reprezentowania dokumentów i pytań oraz skutecznych technik porównywania tych reprezentacji i formułowania odpowiedzi, w celu osiągnięcia jak najwyższego wskaźnika relewancji¹³. Interfejs tych katalogów powinien umożliwiać bezpośrednio komunikowanie się z systemem i aktywnie wspomagać użytkownika w skutecznym korzystaniu z jego zasobów i usług. Innymi słowy, powinien zapewnić użytkownikowi możliwość jak najlepszego odzwierciedlenia jego potrzeby informacyjnej w postaci pytania do systemu – np. pozwolić na wybór terminów wyszukiwawczych ze słownika, pomóc w sformułowaniu pytania (instrukcji wyszukiwawczej) poprzez przyjazne podpowiadanie jak optymalnie wykorzy-

¹² A program często pomaga bibliotekarzom w tym „procederze”, np. w MOL OPTIVUM format do wprowadzania opisu dokumentu jest tak skonstruowany, że program wymusza nadanie hasła głównego opisu bibliograficznego. Jeśli bibliotekarz go nie chce, to rezygnuje również z hasel dodatkowych, ponieważ w polu przeznaczonym na hasła ujednolicone, pierwsze hasło tam wpisane (pobrane) zawsze jest traktowane jako hasło główne opisu bibliograficznego.

¹³ Uogólniając, można wyróżnić 3 typy modeli procesu wyszukiwania informacji: modele standardowe, modele poznawcze i modele konwersacyjne. Pierwsze – koncentrują uwagę na częściowo „ukrytych” przed użytkownikiem elementach procesu wyszukiwania informacji (reprezentowanie tekstów i pytań oraz ich porównywanie), drugie – kładą nacisk na konstytucję (sytuację problemową lub proces uczenia się), w której proces wyszukiwania informacji zachodzi, trzecie – skupiają się na interakcji, jaka zachodzi między użytkownikiem a systemem. Modele te można traktować jako komplementarne względem siebie (Próchnicka, 2000).

stać oferowane narzędzia i środki wyszukiwawcze – a później zapewnić w odpowiedniej formie prezentację wyników wyszukiwania i obsługę czynności związanych z ich wykorzystaniem (np. porządkowanie według zadanego klucza sortowania, selekcję polegającą na możliwości zaznaczenia czy ew. „odłożenia na bok” interesujących użytkownika wyników, możliwość ich zapisania na dowolnym nośniku, przesłania pocztą elektroniczną). Trudno od systemu realizującego standardowy model procesu wyszukiwania informacji oczekiwać zachowań właściwych modelom konwersacyjnym, ale i w tym przypadku użytkownik powinien mieć wpływ na sterowanie procesem wyszukiwania poprzez możliwość modyfikacji pytania przy uwzględnieniu rezultatów oceny potencjalnej relewancji wyników wyszukiwania w odniesieniu do swoich potrzeb (Próchnicka, 2000, s. 119). Oczywiście, ocena relewancji jest dokonywana przez użytkownika jedynie na podstawie reprezentacji dokumentu (opisu bibliograficznego i rzeczowego, ew. adnotacji), ale jej rezultatem może być wybór bardziej stosownych terminów wyszukiwawczych do modyfikacji pytania, podjęcie decyzji o zawężeniu lub rozszerzeniu wyszukiwania.

Omawiane moduły OPAC nie spełniają nawet tak niewygórowanych wymagań. Co prawda, umożliwiają dostęp online, ale z punktu widzenia interakcji z użytkownikiem nie różnią się od katalogów tradycyjnych. Czytelnik nie prowadzi żadnego dialogu z systemem. Jeśli otrzyma odpowiedź, która go nie zadowala, może co najwyżej powtórnie zadać skorygowane (inne) pytanie. Podobnie jak w katalogu kartkowym. Tylko w programie SOWA użytkownik może poprawić zapytanie, wyszukiwać w wynikach. Również poza katalogami prowadzonymi w tym programie, żadne nie dają możliwości dokonywania jakichkolwiek operacji na otrzymanych wynikach (wyszukanych rekordach). Nie można dokonać selekcji czy sortowania rekordów według jakiegoś kryterium (np. roku wydania), zapisywać na jakimkolwiek nośniku czy wysyłać bezpośrednio z programu wyników wyszukiwania. W odpowiedzi na zadane pytanie pojawia się lista opisów ułożonych według nieznanego kryterium (najprawdopodobniej kolejności wprowadzania do bazy). Mało tego, użytkownik OPAC-ów programów MOL OPTIVUM, LIBRA 2000, PATRON nie wie, ile znalazł interesujących go pozycji, musi po prostu przewijać listę i liczyć. Inna sprawa, że nie robi tego zbyt często, najprawdopodobniej jest przekonany, że na ekranie widzi kompletny wykaz, albo że – podobnie jak w wyszukiwarkach – otrzymał wyniki ułożone wg rankingu relewancji i nie musi zawracać sobie głowy tymi z końca listy. Może zabrzmie to dziwnie, ale w porównaniu z brakiem jakiejkolwiek informacji o liczbie wyszukanych pozycji niezwykle denerwująca informacja – pojawiająca się w katalogach MAK-a, że wyszukano więcej niż 20 opisów i oczekiwanie, kiedy pojawi się w końcu informacja, że zostało „ileś” opisów do przejrzenia – stanowi dla czytelnika istotne udogodnienie¹⁴. Tylko OPAC systemu SOWA pozwala zapisać wyniki wyszukiwania. Żaden z programów nie rejestruje historii wyszukiwania (poza ostatnim wyszukiwaniem) i nie informuje użytkownika, czy popełnił jakiś błąd w formułowaniu zapytania. Oczywiście, o jakimkolwiek „podpowiadaniu” nie ma mowy.

¹⁴ Z informacji zawartych w dokumentacji programu MAK wynika, że podawana w indeksie i na liście wyszukanych dokumentów wartość wystąpień danego terminu jest parametrem, który biblioteka może sama określać. Spotykane w OPAC-ach wartości 15 i 20 są wartościami domyślnie ustawionymi w programie. Podobnie ustawieniem domyślnym jest kolejność wyświetlania opisów wg daty wprowadzania dokumentu do bazy. Można tak ustawić program, aby opisy dokumentów były wyświetlane wg daty wydania (BN, 2008).

W badanych OPAC-ach narzędzia wyszukiwawcze najczęściej udostępniane są w dwóch opcjach, nazywanych wyszukiwaniem prostym i wyszukiwaniem złożonym lub zaawansowanym. Pierwsza opcja obejmuje przeglądanie i ewentualnie wyszukiwanie w indeksach, druga – łączenie kryteriów wyszukiwania z zastosowaniem (w różnym zakresie) operatorów logicznych. Wyraźnego podziału na opcje, związanego ze zmianą interfejsu, brakuje w OPAC-u programu SOWA. We wszystkich systemach dostępna jest możliwość wyszukiwania dokładnego, czyli wyłącznie według zadanego ciągu znaków oraz opcja pozwalająca na maskowanie pojedynczego znaku lub ciągu (ograniczonego lub nieograniczonego) znaków w zapytaniu. Warto podkreślić, że moduły OPAC poszczególnych programów, mimo że w większości dysponują tymi samymi narzędziami i środkami wyszukiwawczymi, różnią się między sobą sposobem ich wykorzystania.

Głównym (w MAK-u do niedawna jedynym) narzędziem wyszukiwawczym w katalogach są indeksy. Liczba udostępnianych indeksów zależy od programu, typu dokumentów rejestrowanych w katalogu i w pewnym stopniu od ustawień dokonywanych przez bibliotekarzy. W katalogach prowadzonych w programach MOL OPTIVUM, LIBRA 2000 i PATRON dostępne są indeksy: *autorzy*, *tytuły*, *serie wydawnicze*, *hasła przedmiotowe*, *UKD* i *ISBN* (tylko PATRON). Użytkownik może nie tylko je przeglądać, czyli przeszukiwać według pierwszego elementu hasła, ale – korzystając z bardzo rozbudowanych możliwości maskowania – także wyszukiwać w ciągu znaków zapisu indeksowego (tzw. szukanie z *). W OPAC-ach programu SOWA liczba i rodzaj indeksów również zależy od rodzaju dokumentów rejestrowanych w danym katalogu, dla książek są to: *autor*, *ISBN*, *seria*, *wydawca* i czasami *UKD*. W przypadku SOWY 2 liczba zdefiniowanych indeksów jest większa, bowiem dla każdego rodzaju hasła opisu bibliograficznego tworzony jest osobny indeks. Można je tylko przeglądać i tak naprawdę służą do pobrania prawidłowo zapisanego terminu wyszukiwawczego; zapis indeksowy nie kieruje bezpośrednio do opisów dokumentów indeksowanych tym terminem, jak to ma miejsce w pozostałych programach. Przez użytkowników fakt ten może być odbierany jako wada systemu.

Największa różnorodność – jeśli chodzi o liczbę i rodzaj indeksów – cechuje moduły OPAC MAK-a. Najczęściej biblioteki w swoich katalogach wydawnictw zwartych udostępniają 5 indeksów: *autor*, *tytuł*, *hasło przedmiotowe*, *wydawcy*, *seria* i nie wiedzieć dlaczego, znacznie rzadziej – *temat/określnik*, *słowo w tytule*, *data wydania*, *miejsce wydania*, *ISBN*. Podobnie jak w SOWIE, można je tylko przeglądać, z tą różnicą, że w MAK-u można zdefiniować dodatkowo np. indeks *temat/określnik* czy *słowo w tytule*, co pozwala przeszukiwać katalog niekoniecznie według pierwszego elementu zapisu indeksowego. W jednym z OPAC-ów zdefiniowano indeksy, w których zapisywane są podziały A/Z UKD, mianowicie indeks *A/Z geogr.* i *A/Z osobowa*. Jednakże, znacznie częściej spotkać można katalogi, które czytelnikowi oferują np. przeglądanie indeksu *data wprowadzenia dok.*, a nie dają możliwości wyszukiwania według roku wydania dokumentu, określnika czy słowa w tytule.

Zdefiniowane indeksy determinują w pewien sposób wyszukiwanie złożone (zaawansowane), które polega na równoczesnym przeszukiwaniu więcej niż jednego indeksu i ewentualnie całej zawartości rekordu bibliograficznego. I tak, w przypadku katalogów prowadzonych w programie MAK, częsty brak indeksu *data wydania* uniemożliwia ograniczenie wyszukiwania do roku wy-

dania. Niepocieszeni czytelnicy mogą próbować (jeśli się domyślą) skorzystać w tym celu opcję *szukanie, sposób 3*, która pozwala na wyszukiwanie w całości opisu dokumentu. Niestety, zawarta w pomocy wskazówka: „podaj teksty zawarte w szukanym dokumencie [...]”, sugeruje raczej wyszukiwanie w treści dokumentu, a nie w zawartości rekordu bibliograficznego. Wykorzystując więc tę metodę wyszukiwania, czytelnicy nie mogą oczekiwać dokładnej odpowiedzi¹⁵.

W katalogach programów, których producentem jest MOL Sp. z o. o., poza indeksami można szukać w całości opisu i dodatkowo zawężać wyszukiwanie do roku wydania dokumentu i typu dokumentu, a w OPAC-ach PATRON-a, także języka dokumentu. Niestety, wyszukiwanie w tych katalogach obarczone jest błędami. Przykładowo, gdy zawężymy wyszukiwanie do określonego przedziału lat wydania dokumentu, system nie uwzględni w ogóle rekordów, w których data wydania została poprzedzona określeniem cop., nie „zobaczy” także rekordów, w których rok wydania został ujęty w nawias kwadratowy. Korzystając z opcji szukania w całości opisu, użytkownik nie wie również (niejasna informacja w pomocy), że wyszukiwanie tą metodą nie uwzględnia danych z indeksu autorskiego i przedmiotowego.

W OPAC-ach programu SOWA brakuje indeksów do przeglądania, ale jako kryterium wyszukiwania stosowane są dodatkowo m.in.: *tytuł, rok wydania, ISBN, uwagi i opis zawartości* (czyli adnotacja). Nie ma w nich jednak możliwości wyszukania w całości opisu.

Jak już wspomniano, w opcjach wyszukiwania zaawansowanego do łączenia elementów wyszukiwawczych mogą być wykorzystane operatory Boole’a (I, LUB, NIE). Już w przypadku możliwości łączenia trzech terminów wyszukiwawczych dwoma różnymi operatorami logicznymi (I, LUB) pojawia się problem kolejności wykonywanych działań. Producenci omawianych systemów przyjęli różne rozwiązania. Wiadomo, że dla zapewnienia wykonywania działań z wykorzystaniem operatorów w zamierzonym porządku, najprościej jest stosować nawiasy. W opisywanych OPAC-ach takiej możliwości nie ma, więc informacja, w jakiej kolejności zachodzi działanie operatorów jest niezwykle istotna, zwłaszcza w przypadkach, kiedy odbiega ono od przyjętych standardów¹⁶. Niestety, użytkownik nie znajdzie jej w pomocy i raczej nie będzie podejrzewał, że w katalogach kwestia ta jest różnie rozwiązywana. Najprawdopodobniej w ogóle się nad nią nie zastanawia.

¹⁵ Szukając roku wydania w całości opisu, należy pamiętać, że wpisany rok może w rekordzie występować nie tylko w polu rok wydania, ale również np. w tytule dokumentu.

¹⁶ Pojawienie się różnorodnych systemów informacyjno-wyszukiwawczych, katalogów online, baz danych pociągnęło za sobą powstanie wielu różnego rodzaju systemowych interfejsów użytkownika i metod wyszukiwania informacji. Aby przeciwdziałać temu uciążliwemu dla użytkownika zjawisku, podjęto próby wprowadzenia znormalizowanego języka komend w serwisach informacyjnych online. Utworzono Common Command Language (CCL), który skodyfikowano w międzynarodowej normie ISO 8777:1993 (jej krajowym odpowiednikiem jest Polska Norma PN-ISO 8777:1999 *Informacja i dokumentacja. Komendy w interaktywnym wyszukiwaniu tekstowym*). Norma poza podstawowym zbiorem komend, ich strukturą i zakresem stosowania omawia m. in. możliwe do wykorzystania operatory Boole’a oraz kolejność ich działania – „Działanie operatorów Boole’a powinno zachodzić na grupach logicznych od lewej do prawej” (PN-ISO 8777:1999, s. 14). Norma określa tylko jeden typ interfejsu (standardowy interfejs systemu sterowanego komendami) i nie ogranicza oraz nie zabrania korzystania z innych niż komendy typów interakcji między użytkownikiem a systemem czy też stosowania własnego języka komend, innego niż CCL, więc trudno omawianym w artykule systemom odmówić prawa do stosowania własnych rozwiązań. Niemniej jednak powstała z myślą o ułatwieniu dostępu i wyszukiwania m. in. w katalogach bibliotecznych i uwzględnienie jej przez producentów systemów bibliotecznych oszczędziłoby użytkownikom uciążliwego „uczenia się” każdego OPAC-a.

W OPAC-ach programów MOL OPTIVUM, LIBRA 2000 i PATRON możemy operatorami logicznymi (I, LUB, NIE) łączyć maksymalnie 3 terminy wyszukiwawcze i dodatkowo zawęzić wyszukiwanie (domyślnie ustawiony jest operator iloczynu logicznego) do roku wydania, typu dokumentu i języka wydania (PATRON). W systemach tych – niezależnie od kolejności wpisywania – najpierw wykonywane są działania na terminach wyszukiwawczych połączonych operatorem iloczynu logicznego (I) i różnicy (NIE), a następnie – sumy logicznej (LUB). Taka kolejność wykonywania działań – w systemie, w którym nie można stosować nawiasów do sterowania ich kolejnością – stanowi istotne ograniczenie w efektywnym wyszukiwaniu¹⁷. Brak jakichkolwiek informacji (choćby przykładów pozwalających użytkownikowi „nauczyć się” prawidłowego zastosowania operatorów) dodatkowo negatywnie wpływa na wynik wyszukiwania złożonego w tych systemach. Zarzut braku informacji o kolejności wykonywania działań operatorów logicznych nie dotyczy tylko OPAC-ów wymienionych wyżej programów. Informacji tych nie ma także w SOWIE, tyle tylko, że tam działanie operatorów Boole’a zachodzi na grupach logicznych od lewej do prawej (zgodnie z PN-ISO 8777). Ponadto, mimo iż użytkownik wprowadza dane do „okienek”, system pokazuje zapis instrukcji wyszukiwawczej. Niestety, ta niewątpliwa zaleta nie ma większego wpływu na ogólną ocenę przyjazności systemu. Brak systemowej pomocy, lapidarne wskazówki dotyczące jedynie zastosowanych środków wyszukiwawczych oraz brak podziału na wyszukiwanie proste i zaawansowane powoduje, że moduły OPAC w tym programie, mimo pełnej gamy środków wyszukiwawczych, „intuicyjnej” kolejności realizacji działań operatorów logicznych, możliwości zawężania wyszukiwania, selekcji i dalszego przetwarzania wyników, są odbierane jako mało przyjazne¹⁸. Użytkownik dużych możliwości wyszukiwawczych SOWY nie widzi. Jedynie przypadkowo może „odkryć”, że do standardowo proponowanych trzech „okienek” do wpisywania terminów wyszukiwawczych można dodawać kolejne. Jeśli ma jakies doświadczenie w wyszukiwaniu informacji i uważnie przyjrzy się temu, co widzi na ekranie, domyśli się także, że operatorami logicznymi może łączyć także wyrażenia wpisywane w danym „okienku” (działa ono jak nawias). Metodą prób i błędów oraz uważną analizą zapisu instrukcji wyszukiwawczej, dojdzie również do tego, że domyślnie ustawione jest maskowanie na końcu wpisywanego wrażenia, jak również do tego, że jest ono automatycznie kasowane, jeśli tylko będzie chciał maskować początek wpisywanego terminu wyszukiwawczego. Stąd już tylko krok do konstatacji, że aby zmusić system do szukania według słów, należy zawsze maskować gwiazdką * (informacja, że znak * zastępuje dowolny ciąg znaków znajduje się we wskazówkach) początek i koniec terminu (słowa). Tylko dla czego użytkownik musi dochodzić do tego sam? Odpowiednia pomoc na pewno usprawniłaby proces wyszukiwania¹⁹.

¹⁷ Np. szukając książek Sienkiewicza i Reymonta wydanych w latach 1989-2008, musimy przeprowadzić wyszukiwanie dwa razy, osobno dla każdego z autorów. W przeciwnym razie (wpisanie Sienkiewicz LUB Reymont i zawężenie (systemowo ustawione I) do roku wydania 1989-2008) spowoduje, że program wyszuka wszystkie książki Sienkiewicza, a ograniczenie lat wydania odnie się tylko do Reymonta.

¹⁸ Cała „pomoc” sprowadza się do zapisu „znaki specjalne: znak ? zastępuje dowolny znak, znak * zastępuje dowolny ciąg znaków, znak | oznacza logiczny operator sumy, znak & oznacza logiczny operator iloczynu [dla każdego znaku podany jest przykład zastosowania] wielkość liter nie ma znaczenia”.

¹⁹ Wśród analizowanych OPAC-ów prowadzonych w tym systemie, tylko w jednym poza wskazówkami systemowymi znalazła się informacja: „wszystkie wyszukiwane terminy należy poprzedzić i zakończyć gwiazdką np. *dziecko*, *pedagogika*”.

Problemu kolejności wykonywania działań operatorów logicznych nie ma w katalogach MAK-a. Ale tylko dlatego, że w wyszukiwaniu zaawansowanym użytkownik może terminy wyszukiwawcze połączyć wyłącznie jednym z dwóch operatorów (albo I, albo LUB). To kolejne ograniczenie możliwości wyszukiwawczych w programie, który przez specjalistów postrzegany jest jako program o bardzo dużych możliwościach, także wyszukiwawczych. Tylko kto potrafi je wydobyć? Trudno oczekiwać, aby zrobił to bibliotekarz. Negatywny wpływ na efektywność wyszukiwania informacji w OPAC-ach tego programu ma również fakt, że dany dokument może być wyszukany i wyświetlany wielokrotnie.

Jak już wspomniano, w analizowanych katalogach wyszukane rekordy wyświetlane są w postaci listy (najczęściej 10-20 pozycji na ekranie) zawierającej opis bibliograficzny w pierwszym stopniu szczegółowości, a w przypadku OPAC-a SOWY – w domyślnie ustawionym formacie własnym programu. W katalogach MOL OPTIVUM, LIBRA 2000, PATRON opisy są poprzedzone hasłem opisu bibliograficznego, w SOWIE – czasami zamiast hasła opisu bibliograficznego pojawia się np. nr dokumentu (rekordu).

Pełne rekordy bibliograficzne wyszukanych dokumentów są wyświetlane w formacie karty katalogowej w układzie identycznym z tradycyjną kartą katalogową (MOL OPTIVUM, LIBRA 2000, PATRON), w formacie zgodnym z ISDN z etykietami słownymi (MAK), w formacie MARC (PATRON 2.5, MAK, SOWA 2) lub w formatach własnych programu: techniczny, opis katalogowy, informacja o dostępności (SOWA). Najlepszym rozwiązaniem dla użytkownika jest oczywiście możliwość wyboru formatu wyświetlania danych. Taką sposobność oferuje PATRON 2.5 (karta katalogowa lub MARC 21) i niektóre katalogi prowadzone w MAK-u (etykiety słowne lub MARC). W SOWIE, w zależności od tego, jakich informacji oczekujemy, musimy wybrać jeden z określonych w programie formatów. W SOWIE można nawigować po katalogu z pominięciem ciągłych powrotów do okna indeksu, czyli z poziomu wyświetlanej na ekranie pozycji katalogowej można przejść do innych pozycji zawierających wspólne elementy opisu bibliograficznego lub haseł. Szkoda, że w wielu katalogach ta opcja jednak nie działa.

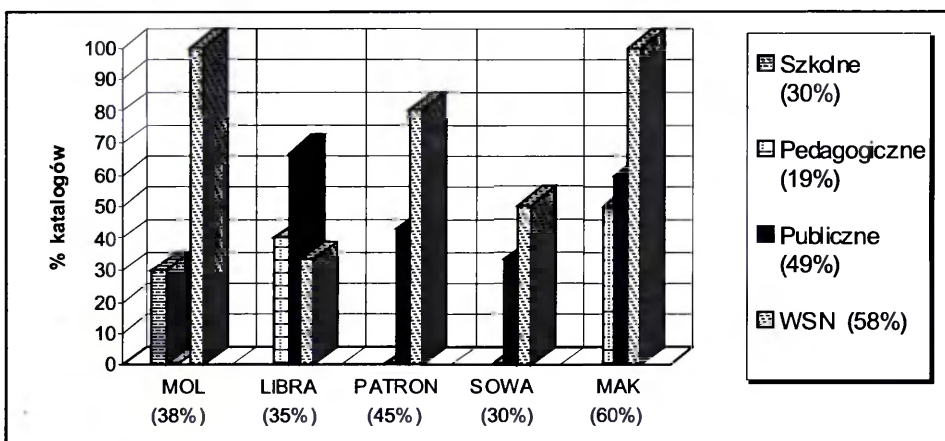
Informacje z pozycji podstawowej rekordu KHW (poza SOWA 2) są wyświetlane tylko w indeksach i to też w różny sposób, co wymaga od użytkownika „uczenia się” na nowo katalogu prowadzonego w danym programie i oczywiście przekłada się na jakość wyszukiwania informacji. Odsyłacze całkowite mogą być wyświetlane *explicite* przy hasle odrzuconym (np. *Shakespeare, William; aborcja zob. poronienie sztuczne*) i użytkownik wybiera termin przyjęty. Podobny mechanizm działa w przypadku odsyłaczy uzupełniających. Z takim rozwiązaniem spotykamy się w OPAC-ach programów PATRON (wersja 2.5), SOWA, MAK (zależnie od przyjętego formatu). W indeksach katalogów prowadzonych w programach MOL OPTIVUM, LIBRA 2000 i PATRON (starsze wersje) odesłania są w indeksie niewidoczne, ale użytkownik niezależnie od tego, czy wybierze termin odrzucony, czy przyjęty, zawsze zostanie skierowany do właściwych rekordów bibliograficznych. To wygodne rozwiązanie ma jeszcze jedną zaletę: terminy odrzucone mogą być również wykorzystane do wyszukiwania w opcji wyszukiwania złożonego. Niestety, w podobny sposób w tych programach są obsługiwane odsyłacze uzupełniające. W tym przypadku nie jest to dobre rozwiązanie. Czytelnik nie widzi powiązań między hasłami i nie może decydować, czy chce rozszerzyć swoje poszukiwania, czy nie. Wybierając dane hasło,

otrzyma w odpowiedzi również rekordy indeksowane hasłami związanymi jakąś relacją (w rekordach podstawowych KHW nie ma miejsca na określenie rodzaju powiązania).

I na koniec rozważań na temat interfejsu jeszcze jedna refleksja dotycząca przede wszystkim programów MOL OPTIVUM, LIBRA 2000 i PATRON. Są to programy tego samego producenta i ich moduły OPAC (poza minimalnymi rozbieżnościami w liczbie udostępnianych indeksów) nie różnią się między sobą, chociaż są przeznaczone dla różnych rodzajów bibliotek i tym samym różnych użytkowników. A przecież zdecydowanie inną wiedzą, doświadczeniem, umiejętnościami dysponuje uczeń szkoły podstawowej, a inną student czy pracownik naukowy uczelni. W tym przypadku podstawowa zasada, że katalog (jego interfejs, aparat wyszukiwawczy) powinien być dostosowany do potrzeb i możliwości użytkownika, w ogóle nie ma zastosowania.

INFORMACJE O SYSTEMIE I JEGO ZAWARTOŚCI (POMOC OGÓLNA I KONTEKSTOWA)

Efektywność wyszukiwania niewątpliwie poprawia znajomość zawartości bazy i zastosowanych w niej narzędzi. Informacje o systemie i jego zawartości powinny być dostępne z poziomu katalogu, tak aby użytkownik rozpoczynając wyszukiwanie wiedział, czy ma dostęp do informacji o zasobie całej biblioteki, czy tylko jej mniejszego lub większego fragmentu. Tymczasem w wielu przypadkach informacji tych nie można znaleźć nie tylko w katalogu, ale również na stronie WWW biblioteki. Autorce udało się dotrzeć do nich jedynie w przypadku 42% bibliotek, których katalogi objęte były badaniem. Najczęściej nie była to jednak informacja wyczerpująca, a zdarzało się, że była nieprawdziwa (nieaktualna). Zazwyczaj, mniej lub bardziej obszernie, informowano użytkownika o zakresie i zasięgu chronologicznym oraz formalnym katalogu. Poza pięcioma przypadkami użytkownik nie mógł niczego dowie-



Wykres 10. Biblioteki, które zamieściły (w katalogu lub na swojej stronie WWW) informacje o zawartości katalogu (m.in. zakres, zasięg formalny i chronologiczny). Po nazwie programu podano odsetek bibliotek prowadzących katalog w danym programie (niezależnie od rodzaju biblioteki), które podają informacje o zawartości i katalogu; po określeniu rodzaju biblioteki – odsetek bibliotek (niezależnie od programu bibliotecznego, w którym prowadzony jest katalog)

dzieć się na temat rzeczowego opracowania zbiorów, np. zastosowanych JIW w danym katalogu i zasad wykorzystywanych przy ich stosowaniu, wykorzystanych słowników JIW, przyjętego formatu, stosowanych przepisów katalogowania, w tym np. dotyczących transliteracji. Oczywiście, nie każdy czytelnik sięga do tego typu pomocy, ale niewątpliwie znajdują się osoby szerzej zainteresowane taką „dokumentacją”, które będą potrafiły wykorzystać te informacje w procesie wyszukiwania.

W przypadku katalogu udostępnionego na stronie WWW jedyną płaszczyzną komunikacji z użytkownikiem jest interfejs dostępny z ekranu monitora. Dlatego też należy rozpatrywać obecność wyczerpującej i przyjaznej w eksploatacji pomocy, która wyjaśniałaby zasady korzystania z OPAC-a, np.: co oznacza wyszukiwanie proste, kiedy wybrać wyszukiwanie zaawansowane, jak należy rozumieć nazwy indeksów, co oznaczają poszczególne statusy egzemplarza, zastosowane skróty, dostępne środki wyszukiwawcze (z uwzględnieniem wcześniej omawianej problematyki operatorów boolowskich). Generalnie biblioteki wykorzystują pomoc systemową (jeśli jest), która z natury rzeczy jest uogólniona i nie uwzględnia specyficznych potrzeb i problemów konkretnej biblioteki i jej użytkowników. Swoich czytelników zna bibliotekarz i to on może dostosować pomoc do ich poziomu, podać najbardziej reprezentatywne przykłady wyszukiwań. W żadnym z analizowanych OPAC-ów nie zamieszczono takiej wyczerpującej i przystępnej pomocy. Na 92 przeanalizowane katalogi, zaledwie w 3 znalazły się informacje „dopisane” przez bibliotekarzy.

Pomoc systemowa omawianych programów pozostawia wiele do życzenia. W przypadku katalogów prowadzonych w programach firmy MOL Sp. z o.o. pomoc dotycząca procesu wyszukiwania informacji jest niewystarczająca i nieprecyzyjna (np. wspomniany już wcześniej brak informacji o kolejności wykonywania działań operatorów logicznych czy brak informacji o tym, że wyszukiwanie w całości opisu nie uwzględnia danych z indeksu autorskiego i przedmiotowego), natomiast programy SOWA i MAK, poza lakonicznymi wskazówkami, w ogóle jej nie posiadają (por. przypis 20). Tak więc trudno tutaj mówić o rozwiązaniach wygodnych dla użytkownika, czyli o pomocy ogólnej (bardzo dokładnej, wyczerpującej) i kontekstowej (krótkich, jasno sformułowanych wskazówek – podpowiedzi dostępnych na każdym etapie wyszukiwania informacji).

Wydaje się również, że dla użytkownika ważniejsza od logo autora (producenta) oprogramowania i danych umożliwiających bezpośredni z nim kontakt, byłaby możliwość bezpośredniej komunikacji z dyżurującym bibliotekarzem. W godzinach pracy biblioteki w tym celu mogłyby być wykorzystywane ogólnodostępne komunikatory, ewentualnie telefony, a przez całą dobę – poczta elektroniczna. Co prawda, biblioteki coraz częściej wykorzystują takie narzędzia do komunikacji z czytelnikiem, ale – poza dwoma przypadkami – nie są one dostępne z poziomu katalogu.

PODSUMOWANIE

Po przeanalizowaniu 93 katalogów małych i średnich bibliotek można powiedzieć, że w większości ich jakość – rozważana w kategoriach kompletności i dokładności wyszukiwania informacji – nie jest najwyższa i wiele z nich nie jest w stanie zapewnić użytkownikowi efektywnego wyszukiwania informacji.

Tym, co najbardziej niepokoi jest jakość ich zawartości. Niedoskonałe interfejsy OPAC-ów, ich aparat wyszukiwawczy mogą ulegać zmianie, natomiast dane złej jakości zawsze pozostaną danymi złej jakości. Jak wcześniej wykazano, programy biblioteczne wykorzystywane przez badane biblioteki nie zawsze w pełni obsługują wszystkie wymagane standardy (np. format MARC 21) i często uniemożliwiają prawidłowe wprowadzenie danych. Bibliotekarze jednak, nie zawsze korzystają z dostępnych możliwości programów, dotyczy to przede wszystkim wykorzystania mechanizmów KHW. Poza utrudnieniem w wyszukiwaniu informacji, pozbywają się w ten sposób również możliwości efektywnej melioracji katalogów, co oczywiście wpływa negatywnie na jakość danych. Być może pewną poprawę w tym zakresie mogłaby przynieść możliwość bezpośredniego przejmowania rekordów KHW z BN. Mała skuteczność wyszukiwania informacji dotyczy w głównej mierze wyszukiwania pozycji na dany temat. Wpływa na to zarówno nieprawidłowy opis rzeczowy dokumentu, zły stan indeksów rzeczowych (wynikający m.in. z wadliwej charakterystyki wyszukiwawczej dokumentów, ale także z niewykorzystania mechanizmów KHW), jak i niedoskonałe narzędzia wyszukiwawcze programów oraz nieprecyzyjna pomoc (lub jej brak). Zaledwie 31% badanych bibliotek wykorzystuje KHW dla haseł przedmiotowych i w większości przypadków robi to wybiórczo. Nie wszyscy korzystają z możliwości integracji słownika JIW (w tym wypadku słownika JHP BN) z katalogiem, a ci którzy to czynią, nie zawsze pamiętają, że w przypadku programów bibliotecznych przez nich wykorzystywanych, samo przejście słownika nie czyni jeszcze indeksu przedmiotowego narzędziem wyszukiwania w pełni przyjaznym użytkownikowi. Wyszukiwanie byłoby dużo skuteczniejsze, gdyby bibliotekarze korzystali z możliwości tworzenia powiązań (odsyłaczy) między całymi zdaniem JHP²⁰. I gdyby – wyposażając OPAC w odpowiednią pomoc – pomogli użytkownikom prawidłowo wykorzystywać aktualne możliwości OPAC-ów.

Środowisko WWW przywyczało użytkowników do kompleksowego zaspokajania potrzeb informacyjnych; oprócz informacji bibliograficznych poszukują oni również pełnych tekstów dokumentów czy materiałów multimedialnych. Katalogi biblioteczne, które oferują tylko dostęp do metainformacji, tak naprawdę nie są w stanie zaspokoić potrzeb informacyjnych współczesnego użytkownika. Omawiane programy (przynajmniej dzisiaj) nie pozwalają na tworzenie zintegrowanych z katalogiem kolekcji cyfrowych, ale umożliwiają nawigację (poprzez podanie adresu w rekordzie bibliograficznym) od metainformacji do pełnych tekstów informacji znajdujących się w Internecie. Wśród badanych bibliotek z takiej możliwości skorzystały jedynie dwie placówki.

Na świecie pojawiają się nowe rozwiązania w zakresie prezentacji informacji w katalogach komputerowych – stają się one elementem zintegrowanym z wszystkimi usługami sieciowymi w środowisku, a ich interfejsy są dostosowywane do odbiorców pokolenia Amazon/Google. To tylko kwestia czasu, jak systemy podobne np. do tych wykorzystywanych w bibliotekach

²⁰ Problem opracowania rzeczowego dokumentów za pomocą języków, które powstały w epoce katalogów kartkowych, jest często poruszany w literaturze, jest także przedmiotem dyskusji w bibliotekach – niestety dyskusji, które często kończą się postulatem rezygnacji ze stosowania np. języka klasyfikacyjnego. Przeprowadzone badanie nie daje podstaw do rozważań, czy język haseł przedmiotowych BN jest językiem odpowiednim do stosowania w systemach zautomatyzowanych, czy UKD jest odpowiednia i czy należy szukać nowych języków informacyjno-wyszukiwawczych innych niż te stosowane tradycyjnie w katalogach. Wymienione języki są przede wszystkim źle stosowane, a to zawsze będzie negatywnie wpływać na efektywność wyszukiwania.

Uniwersytetu Stanowego Północnej Karoliny (ENDECA firmy Endeca Technologies, Inc)²¹ czy w Bibliotece Królewskiej Danii (PRIMO firmy Ex Libris, Ltd)²², staną się standardowym rozwiązaniem i dotrą również do bibliotek polskich, kiedyś także tych średnich i małych. I co wtedy? Dane, które aktualnie znajdują się w większości katalogów komputerowych, nie nadają się np. do przeglądania fasetowego; również ewentualna możliwość tagowania (przez czytelników) nie rozwiąże problemu dokładności i kompletności wyszukiwania informacji. A bardziej realna perspektywa – katalogi rozproszone? Wydaje się, że w dużej części omawianych bibliotek także i one nie mają racji bytu. Nietrudno wyobrazić sobie efektywność wyszukiwania rozproszonego w katalogach, w których np. nazwa tej samej osoby może przyjmować kilka różnych form.

Analiza OPAC-ów pokazała, że najlepiej z komputeryzacją katalogów radzą sobie biblioteki pedagogiczne, a najgorzej – szkolne. Różnice w jakości udostępnianych katalogów (dotyczące głównie zawartych w nich danych) między tymi rodzajami bibliotek są dość duże. Czyżby biblioteki pedagogiczne zapomniały o opiece merytorycznej należnej placówkom szkolnym? Ze zobowiązań wobec bibliotek publicznych niższego szczebla nie najlepiej wywiązują się również biblioteki powiatowe i wojewódzkie. W raporcie o stanie automatyzacji bibliotek publicznych za 2006 r. możemy przeczytać m.in., że pomocy we wdrażaniu systemu bibliotecznego bibliotekom niższego stopnia udzieliły zaledwie dwie wojewódzkie biblioteki publiczne, a tylko jedna placówka udostępniła podległym bibliotekom własną KHW haseł formalnych (Winogrodzka, 2007, s. 30). Autorka nie badała problematyki współpracy bibliotek w zakresie automatyzacji procesów bibliecznych, ale obserwacje poczynione podczas przygotowywania do badania, a później analizy katalogów nie napawiają optymizmem. Generalnie omawiane biblioteki nie tworzą konsorcjów, nie integrują się wokół danego systemu bibliotecznego i komputeryzację przeprowadzają w pojedynkę. Trudno zatem się dziwić, że komputeryzacja bibliotek szkolnych ciągle znajduje się w powijakach, a wśród bibliotek publicznych, tylko niecałe 9% placówek udostępniła swoje moduły OPAC w Internecie (programy biblieczne wykorzystuje blisko 31% instytucji)²³.

BIBLIOGRAFIA

- BN (2007). *Pakiet MAK. Udostępnianie baz w Internecie*. BN. System MAK [dostęp: 20.04.2008]. Dostępny w World Wide Web: <<http://mak.bn.org.pl/info/infowww.htm>>.
- Boczkowski, Piotr (2003). Katalogi komputerowe bibliotek publicznych – efektywność wyszukiwania. W: *Komputeryzacja i informacja elektroniczna w bibliotekach publicznych: materiały z ogólnopolskiej konferencji „Automatyzacja bibliotek publicznych”*. Miedzeszyn 20-22 listopada 2002. Red. Elżbieta Górską. Warszawa: Wydaw. SBP (Propozycje i Materiały; 57), s. 79-88.

²¹ Dostępny pod adresem <<http://www.lib.ncsu.edu/catalog/>>

²² Dostępny pod adresem <http://primo-7.kb.dk/primo_library/libweb/action/search.du?vid=KBL>

²³ Na podstawie danych GUS dotyczących stanu komputeryzacji bibliotek za rok 2006, przedstawionych w maju 2008 r. w „Bibliotekarzu” (Jezierska, 2008). Dane te odbiegają od wyników badań ankietowych prowadzonych przez Komisję Automatyzacji przy ZG SBP. Z ich ostatniego raportu (za rok 2006) wynika, że programy biblieczne są wykorzystywane tylko w 18,2% placówek, a swoje katalogi w Internecie udostępniła zaledwie 2,6% bibliotek publicznych (Winogrodzka, 2007). W bazie *Biblioteki* udostępnionej w serwisie EBIB-u, dostęp do swoich katalogów w Internecie zadeklarowało 2,1% bibliotek (EBIB, 2008).

- Derfert-Wolf, Lidia (2004). Standardy funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce. Stan prac Zespołu ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych W: *Polskie biblioteki akademickie w Unii Europejskiej. Łódź, 23-25 czerwca 2004 r.: materiały konferencyjne: streszczenie, pełne teksty (PDF; doc), prezentacje (ppt)* [online]. Łódź: Biblioteka Główna Politechniki Łódzkiej; [dostęp: 11.03.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://bg.p.lodz.pl/konferencja2004/pejne_texty/derfert-wolf.pdf>.
- EBIB (2008). *Biblioteki – wyszukiwanie [online]*. Elektroniczna Biblioteka – platforma cyfrowa SBP [dostęp: 15.03.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ebib.info/component/option,com_wrapper/Itemid,144/>.
- Głowacka, Ewa. (2002). Wskaźniki efektywności bibliotek według normy ISO 11620. W: *Standaryzacja kosztów w bibliotekach publicznych: Chełm – Okuninka, 19-21 września 2002 r.* [online]. Warszawa: Wydaw. SBP, Komisja Wydawnictw Elektronicznych, Redakcja „Elektronicznej Biblioteki” (EBIB Materiały konferencyjne); [dostęp: 11.03.2008]. Dostępny w World Wide Web: <<http://ebib.oss.wroc.pl/mat-konf/standardy/glowacka.php>>.
- Jaskowska, Małgorzata (2007). Cechy kształtujące wizerunek bibliotek naukowych w Internecie. *Przegląd Biblioteczny*, z. 1, s. 29-41.
- Jezierska, Małgorzata (2008). Komputeryzacja bibliotek publicznych w opisie statystycznym. *Bibliotekarz*, nr 5, s. 11-17.
- Kolasa, Władysław M. (2005) Polskie systemy biblioteczne dla małych i średnich bibliotek publicznych: suplement 2004. W: *Automatyzacja bibliotek publicznych: materiały z ogólnopolskiej konferencji „Automatyzacja bibliotek publicznych”*. Warszawa, 24-26 listopada 2004 r. Red. Elżbieta Górską. Warszawa: Wydaw. SBP (Propozycje i Materiały; 60), s. 93-110.
- Kolasa, Władysław M.; Król, Marcin (2007). Systemy dla bibliotek publicznych i kryteria ich ewaluacji: raport 2006/2007. W: *Praktyczne aspekty automatyzacji bibliotek publicznych: materiały z ogólnopolskiej konferencji „Automatyzacja bibliotek publicznych”* Warszawa 22-24 listopada 2006 r. Red. Elżbieta Górską. Warszawa: Wydaw. SBP (Propozycje i Materiały; 68), s. 93-115.
- Kolasa, Władysław; Rogoż, Michał (2003). Polskie programy biblioteczne dla małych i średnich bibliotek publicznych: raport 2002 rok. W: *Komputeryzacja i informacja elektroniczna w bibliotekach publicznych: materiały z ogólnopolskiej konferencji „Automatyzacja bibliotek publicznych”*. Miedzeszyn 20-22 listopada 2002 r. Red. Elżbieta Górską. Warszawa: Wydaw. SBP (Propozycje i Materiały; 57), s. 39-78.
- PN-ISO 11620:2006 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek* (2006). Warszawa: Polski Komitet Normalizacyjny.
- Próchnicka, Maria (2000). Modelowanie procesu wyszukiwania informacji. W: *Biblioteka i informacja w komunikowaniu: Jubileusz 25-lecia studiów Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej w Uniwersytecie Jagiellońskim*. Pod red. Marii Kocójowej. Kraków: Wydaw. UJ (Zeszytu Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego. Prace z Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej; 4(6), s. 116-124.
- Sidor, Maria Wanda (2007). *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą SERVQUAL*. Warszawa: Wydaw. SBP (Nauka, Dydaktyka, Praktyka; 73).
- Słownik encyklopedyczny informacji, języków i systemów informacyjno-wyszukiwawczych* (2002). Oprac. B. Bojar. Warszawa: Wydaw. SBP (Nauka, Dydaktyka, Praktyka; 56).
- Swoboda, Izabela (2007). Efektywność wyszukiwania informacji w publicznie dostępnych katalogach bibliotek wykorzystujących polskie programy biblioteczne. W: *Repozytorium prezentacji IX Forum* [online]. Katowice: PTINT; [dostęp: 11.03.2008 r.]. Dostępny w World Wide Web: <<http://www.ptin.org.pl/konferencje/9forum/repoz/swoboda.pdf>>.
- Winogrodzka, Katarzyna (2005). Raport o stanie automatyzacji bibliotek publicznych: 2004. W: *Automatyzacja bibliotek publicznych: materiały z ogólnopolskiej konferencji „Automatyzacja bibliotek publicznych”* Warszawa, 24-26 listopada 2004 r. Red. Elżbieta Górską. Warszawa: Wydaw. SBP (Propozycje i Materiały; 60), s. 10-28.
- Winogrodzka, Katarzyna (2007). Raport o stanie automatyzacji bibliotek publicznych: 2006. W: *Praktyczne aspekty automatyzacji bibliotek publicznych: materiały z ogólnopolskiej konferencji „Automatyzacja bibliotek publicznych”* Warszawa 22-24 listopada 2006 r. Red. Elżbieta Górską. Warszawa: Wydaw. SBP (Propozycje i Materiały; 68), s. 11-32.

- Woźniak, Jadwiga (2002). Mój OPAC świadczy o mnie, czyli krótko o ważniejszych aspektach oceny jakości komputerowych katalogów bibliotecznych. *Biuletyn Biblioteki Jagiellońskiej*, R. 52, s. 17-23.
- Zybert, Elżbieta B. (2007). *Jakość w działaniach bibliotek: oceny, pomiary, narzędzia*. Warszawa: CEBID.

IZABELA SWOBODA

Institute of Library and Information Science
University of Silesia
e-mail: iswoboda@us.edu.pl

OPAC WWW – A LIBRARY BUSINESS CARD
Evaluating OPACs of small and medium-sized Polish libraries

KEYWORDS: OPAC WWW. Information retrieval. ILS performance. OPAC quality. MOL OPTIVUM software. LIBRA 2000 software. PATRON software. MAK software. SOWA software. School libraries. Pedagogy libraries. Public libraries. Private university libraries.

ABSTRACT: The library catalog, as any other information retrieval system, is expected to provide its users with efficient methods of information search and retrieval. The author attempts to evaluate the quality (understood as the comprehensiveness and precision of information retrieval) of online catalogs of small and medium-sized libraries using the following integrated library systems: MOL OPTIVUM, LIBRA 2000, PATRON, MAK and SOWA. The evaluation is based on the analysis of 93 OPACs of school, pedagogy, private university and public libraries. The following factors were taken into consideration: the quality of data, software and general information on the system and its content. The results of the research point to potentially low efficiency of analyzed OPACs as regards the comprehensiveness and precision of information they offer.

Tekst wpłynął do redakcji 21 lipca 2008 r. -