

Co si naši uživatelé myslí o elektronických databázích?

Jitka Kutilová

Studovna Státní vědecké knihovny uspořádala malou anketu, jejímž cílem bylo zjistit, jak se naši uživatelé orientují v elektronických databázích, které jim nabízíme k užívání. Předložili jsme návštěvníkům dotazník o pěti otázkách, jejichž stručnou analýzu můžete posoudit sami.

Účast v anketě byla zcela dobrovolná a anonymní. Dotazník jsme rozdávali čtenářům při příchodu do studovny poté, co formulovali svůj požadavek na informačního pracovníka. Musíme přiznat, že reakce čtenářů nebyly nijak nadšené, ale ani přímo odmítavé. Z rozdaných 70 dotazníků se nám vrátilo vyplněných 41, kdo nechtěl vyplnit, nechal dotazník prostě na stolku.

První dotaz zjišťoval povšechnou orientaci v nabízených elektronických databázích: čtenáři mají k dispozici nejen počítače a služby informačních pracovníků knihovny, ale i poměrně výraznou a přehlednou nástěnku s údaji o nabídce databází i jejich obsahu. Přesto z odpovědí vyplývá, že představa čtenářů není valná: mají jakés takés povědomí o existenci bází, které nabízejí přehled článků a knih a přehled zákonů. Většina uživatelů však vůbec nerozlišuje báze podle názvů či zkratk a ani nemá přesnou představu o jejich konkrétním obsahu. Při využívání bází se řídí osvědčeným územ: řeknu službě, co chci, a nechám si na počítači nahodit program, ze kterého si vybírám a nestarám se o to, jak tomu „oni“ říkají - zda ČNB, ASPI, Medica či jinak. Do obecnějšího povědomí se zapsal pouze název ČNB. Zřejmě proto, že databáze ČNB je ve studovně „služebně nejstarší“ a je mezi čtenáři nejen nejznámější, ale i nejpoužívanější. Nejvíce dotázaných také dovede určit, co je jejím obsahem. Na druhém místě je ASPI (někdy po staru nazývaná Jurix) a dále v poslední době stále více žádaný TamTam. U těchto tří databází čtenáři vcelku spolehlivě vědí, že v nich mohou vyhledat články, údaje o knihách a zákony.

Tím je víceméně dána i odpověď na druhý dotaz, který se ptal na frekvenci využívání jednotlivých databází: Nejvíce využívají čtenáři databáze k vyhledávání článků a knižních titulů (ČNB a TamTam) a zákonů (ASPI).

Dotaz číslo tři: Co jste očekávali od nabízených databází? Očekávání uživatelů databází je jednoznačné: rychlé vyhledávání požadované informace bez detailnější znalosti používaného systému, souhrn článků či knih na dané téma, případně odkaz, kde informace najdu. Pokud jde o zákony, uživatelé ASPI očekávají většinou vyhledání konkrétního zákona - ať už podle čísla nebo podle toho, o čem zákon je, ale také i případnou novelizaci.

Odpovědi na otázku číslo čtyři - Co oceňujete na používaných databázích? - úzce souvisejí s citovaným dotazem číslo tři: Používané databáze oceňují uživatelé podle toho, jak naplňují jejich očekávání. Nejčastěji je to rychlost vyhledání podle jednoduchých kusých zadání a přehlednost výstupů.

Přání našich čtenářů ohledně databází a služeb s nimi spojených (dotaz číslo pět) jsou snad nejrozmanitější ze všech odpovědí. Nejčastěji se opakuje požadavek vstupu do plnotextových informací či alespoň anotace článků a knih. Dále pak rychlejší aktualizace nabídky (i u zákonů) a zácvik do používání databází. Konkrétních připomínek k obsahu databází a ke službám je však málo a některé svědčí spíše o neznalosti už existující nabídky: např. možnost využití cizojazyčných plných textů v EBSCu.

Celkový počet vyplněných dotazníků (41) je skutečně příliš malý na to, aby se z odpovědí daly činit nějaké zevšeobecnující závěry. Ne všichni dotazovaní také odpověděli na všechny otázky, někteří odmítali např. udat své zaměstnání, i když samozřejmě většina z nich jsou studující středních a vysokých škol. Jinak je možno shrnout osobní údaje uživatelů takto: odpovědělo nám více mužů (25) než žen (16), bylo mezi nimi více středoškolsky vzdělaných čtenářů (25) než vysokoškoláků (16), ve věku nejčastěji mezi 17 až 24 lety. Věk nad 30 let je už výjimkou.

Uspořádání ankety bylo vedeno zájmem získat rámcový přehled o orientaci našich uživatelů v databázích, ale především snahou zlepšit služby na úseku informací čtenářům. Proto jsme se ptali na jejich očekávání i přání. Je nám jasné, že těžko můžeme „dostrkat“ návštěvníky k počítačům a k jejich použití, pokud o ně sami nebudou mít zájem. Na druhé straně ale můžeme pomoci zprostředkovat obsah databází i těm, kteří zájem mají, ale z nejrůznějších důvodů se v nich hůře orientují. Kromě obvyklé pomoci informačního pracovníka při vyřizování „dotazu“ čtenáře se tak nabízí možnost zaškolit zájemce o obsah databází například formou jakéhosi „doučovacího“ či „informačního kroužku“ uspořádaného mimo běžnou pracovní dobu. Konečně i tento požadavek se v anketě objevil. Organizace tohoto miniškolení však momentálně koliduje s nedostatkem kvalitní výpočetní techniky (nízký počet počítačových stanic) i s absencí pracovníků, kteří by se mohli uživatelům věnovat mimo rámec svých pracovních povinností.