

OCLC Online katalogy: Co chtějí uživatelé a knihovníci

Zpráva OCLC

(Zkráceno pro potřeby časopisu *Knihovna: knihovnická revue*)

Zpracovatelé

Karen Calhoun, vicepresident, WorldCat and Metadata Services

Joanne Cantrell, marketingový analytik

Peggy Gallagher, vedoucí Analýzy trhu

Janet Hawk, ředitel Analýzy trhu a programů prodeje

Grafická úprava a redakce

Brad Gauder, publicista – Kreativní služby

Rick Limes, umělecký ředitel

Sam Smith, umělecký ředitel

Spoluautorka

Diane Cellentani, konzultant OCLC pro výzkum trhu

© 2009 OCLC Online Computer Library Center, Inc. ("OCLC"). Využito se svolením OCLC. OCLC a WorldCat jsou registrované ochranné známky a/nebo značky služeb OCLC.

VŠECHNA PRÁVA VYHRAZENA. Žádná část publikace nesmí být kopírována, ukládána do vyhledávacího systému nebo přenášena v jakékoli formě či jakýmikoliv prostředky elektronickými, automatizačními, fotokopírováním či jinak, bez předchozího písemného svolení držitele copyrightu.

Abstrakt

V roce 2008 OCLC provedlo průzkum cílových skupin, řídilo pop-up průzkum na WorldCat.org – volně dostupné rozhraní pro koncové uživatele na WWW, a také zorganizovalo průzkum knihovníků po celém světě ve webovém prostředí.

Zpráva o online katalozích předkládá zjištění z těchto aktivit, a seznamuje:

- s prvky metadat, které jsou nejdůležitější pro koncové uživatele k určení, zda zdroj uspokojuje jejich potřeby,

- se zlepšeními, jejichž realizaci by koncoví uživatelé rádi uvítali v online katalozích, aby jim trvale pomáhala při identifikaci relevantních materiálů,

- se zlepšeními, jež by rádi doporučili knihovníci pro online katalogy, která by jim účinněji pomáhala v práci.

Zjištění naznačují, mimo jiné, že ačkoliv jsou katalogy knihoven často chápány jako nástroje vyhledávání, pro koncové uživatele mají stejnou důležitost jako zdroje informací spojených s jejich dodáváním.

Úvod

„Trvalý nedostatek pocítovaný v procesu rozhodování [o kvalitě knihovnických databází], na který je nutno reagovat, je nedostatek seriózních výzkumů uživatelských potřeb a přínosu těchto databází a jejich skutečného dopadu na kvalitní rozhodování uživatelů databází.“

Co tvoří „kvalitu“ v údajích katalogu bylo odborníky z knihoven dostatečně pochopeno. Fundovaná knihovnická definice kvality katalogu sahá až k prohlášení Charlese Cuttera z r. 1876 o cílech knihovnického katalogu; tyto cíle ovládaly preference knihovníků, pokud jde o projektování a tvorbu katalogů, po více než 100 let. Díky Cutterovi a teoretikům, kteří jej následovali [3], jsou dnešní katalogy založeny na předvídatelném a důsledném záznamu a struktuře hesla, která usnadnila neočekávaný a šťastný objev – efektivní vyhledání známé publikace a mnoho způsobů prohlížení.

Studie zpracovaná OCLC *Online Data Quality Control Section* v r. 1989 potvrdila, že konsensus knihovníků, pokud jde o kvalitu knihovních katalogů, se promítá i do jejich očekávání a nadějí, které vkládají do WorldCat jako zdroje sdílených katalogizačních záznamů [4]. Carol Davis, tehdy vedoucí Online Data Quality Control Section, identifikovala tři nejdůležitější obavy týkající se kvality WorldCat v té době: 1) z duplicitních záznamů (více než jeden záznam popisující totéž vydání), 2) z nesprávných (neautorizovaných) forem jmenných záhlaví a 3) z nesprávných (neautorizovaných) forem předmětových hesel.

Dnes, program OCLC zaměřený na kvalitu WorldCat pokračuje a soustředí se právě na tyto tři priority.

Mnoho autorů potvrdilo, že Cutter měl při formulaci cílů katalogu na mysli výhodnost pro uživatele. Podobná motivace (výhodnost pro uživatele) je také základem „Functional Requirements for Bibliographic Records“ (Funkční požadavky na bibliografický záznam – FRBR), konceptuálního modelu založeného na uživatelských požadavcích na vyhledávání, identifikaci, výběr a získání požadovaných informací. Avšak průzkum literatury trochu zpochybňuje jistotu, že Cutter, významní teoretici, kteří ho následovali nebo ti, kdo zformulovali FRBR a „Resource Description and Access“ (RDA) [6] pečlivě testovali své koncepty na vzorcích informovaných uživatelů.

Chování při vyhledávání informací

Zpráva OCLC *Environmental Scan* z r. 2003 označila samoobsluhu (při vyhledávání informací), uspokojení a plynulost (bezproblémovost) za určující faktory při očekávání uživatelů vyhledávajících informace [7]. Tato zpráva prokazuje, že jednoduchost využití (katalogu), výhodnost a dostupnost jsou pro uživatele vyhledávající informace v katalogích stejně důležité jako jejich kvalita či věrohodnost. V roce 2005 se zpráva *Perceptions of Libraries and Information Resources* (Vnímání knihoven a informačních zdrojů) již zabývala hlouběji chováním uživatelů při vyhledávání informací s ohledem na knihovny a objevila, že se nejvýrazněji začíná projevovat trend vyhledávání informací za pomoci vyhledávacího stroje ve webovém prostředí jako celku (84 %) spíše než na webových stránkách knihovny (1 %) [8]. Navíc je k těmto příkladům seriózního výzkumu informačních potřeb koncových uživatelů k dispozici velký soubor výzkumných prací z oboru komunikace, teorie učení, sociologie, psychologie, spotřebitelského výzkumu, interakce člověk-počítač a dalších. Výzkumníci z oblasti sociálních věd zkoumali mnoho paradigmat ve výzkumu hledání informací [9]. Paradigma „Princip nejmenšího úsilí“, přisuzované filologovi George Zipfovi, je pravděpodobně v knihovnách neznámější.

Současná literatura z oboru knihovnictví a informační vědy přináší řadu článků o potřebách změny v online katalogích pro lepší uspokojení očekávání uživatelů vyhledávajících informace, kteří jsou zvyklí na internetové vyhledávače, online knihkupectví a plynulé propojení s plnými texty. Čím dál tím víc je jasné, že očekávání koncových uživatelů a praxe vyhledávání na WWW ovlivní rozhodující měrou, zda uživatel znovu využije či navštíví online katalog knihovny. Ve studii ze srpna 2005 pro IFLA, John Byrum

z Library of Congress, psal o potřebách knihovních katalogů, které by poskytovaly přístup k bohatšímu obsahu a nabídly významná zlepšení funkčnosti, která jsou vlastní populárním vyhledávacím strojům [10].

Mnoho uživatelů online katalogů knihoven jsou také knihovníci a zaměstnanci knihoven – tato kategorie tvoří důležitou skupinu a stejně jako ostatní koncoví uživatelé (např. řadoví občané, studenti, zaměstnanci fakult), tak také knihovníci vykonávají svou práci s využitím údajů z katalogů.

Projektování programu databáze nové kvality

Vzhledem k tomu, že se objevuje další generace online katalogů knihoven a OCLC se rozhoduje, jak zformovat příští program WorldCat jako program dat nové kvality, je nezbytné získat přehled (na základě důkazů) o uživatelsky orientovaném chápání „kvality dat v katalozích“ různými skupinami respondentů (jak uživatelé knihoven, tak také knihovníky), pro které knihovní online katalogy jsou nebo mohou být důležitým a často používaným informačním zdrojem.

Za tím účelem OCLC jmenovala výzkumný tým, aby:

- identifikoval a porovnal očekávání koncových uživatelů katalogů a knihovníků, pokud jde o kvalitu dat v katalozích;
- porovnal očekávání, pokud jde o kvalitu dat v katalozích u různých profesních skupin knihovníků;
- doporučil priority v oblasti kvality dat v katalozích, beroucí v úvahu perspektivní názory obou skupin – koncových uživatelů a knihovníků.

I když se mnoho zjištění výzkumného týmu vztahuje konkrétně k programu zlepšení dat katalogu WorldCat (*WorldCat data quality program*), řadu z nich lze zobecnit a vztáhnout k podpoře současné generace knihovních online katalogů a integrovaných knihovních systémů obecně. Právě tyto „zobecnitelné“ výsledky zpráva popisuje. Čtenářům, kteří se snaží o definici požadavků na zlepšení dat v katalozích (vystavených jak na rozhraních využívaných koncovými uživateli, tak také na rozhraních využívaných více personálem knihoven), může být tato zpráva nápomocna jako zdroj nápadů a myšlenek.

Metodologie

Výzkumný tým OCLC využil k identifikaci očekávané kvality dat v katalozích u koncových uživatelů a knihovníků tří metod: práce s cílovými skupinami, průzkumu postojů koncových uživatelů typu pop-up¹ (tzv. vyskakující okna) na WorldCat.org a průzkumu webového prostředí.

WorldCat.org, rozhraní OCLC volně přístupné koncovým uživatelům na WWW, poskytló týmu prostředky ke studiu reakcí cílové skupiny a účastníků průzkumu typu pop-up na datové prvky, jež tvoří základ nedávno navrženého online katalogu knihovny. Třetí metoda, průzkum webového prostředí, byla zaměřena na knihovníky a personál knihoven přistupující k WorldCat prostřednictvím jak rozhraní koncových uživatelů, tak personálu knihoven.

Při studiu očekávání knihovníků a personálu knihoven bylo výhodné vzít v úvahu všechna rozhraní umožňující přístup k datům WorldCat, poněvadž primární výzkumný zájem byl orientován nikoliv na konkrétní rozhraní, ale na preference knihovníků/personálu, pokud jde o kvalitu dat v katalogu. Cílem tedy bylo porozumět potřebám různých sub kategorií a profesním skupinám knihovníků a personálu knihoven v oblasti kvality dat v katalozích na základě důkazů.

V míře připouštějící srovnání WorldCat a knihovních katalogů dovolila metodologie zaměřená spíše na kvalitu dat než rozhraní získat názory na WorldCat relevantní požadavkům na kvalitu dat online katalogů knihoven a integrovaných systémů knihoven obecně.

Cílové skupiny koncových uživatelů: OCLC pověřila firmu Blue Bear LLC moderováním tří cílových skupin, jejichž setkání se uskutečnila během května 2008 v Ohio ve městě Columbus. Pro každou skupinu (vysokoškoláci ve věku 18 – 24 let; přiležitostní řešeršéři ve věku od 25 do 59 let; badatelé a postgraduální studenti – v této zprávě se na ně odkazuje jako na badatele) moderátor uvedené firmy uspořádal jednu schůzku.

Pop-up průzkum koncových uživatelů: OCLC zadalo společnosti ForeSee Results provedení online pop-up průzkumu zaměřeného na koncové uživatele WorldCat.org, volně dostupného rozhraní OCLC k WorldCat na WWW. ForeSee shromáždila mezi 12. květnem 2008 a 9. červencem 2008 11 151 odpovědí, přičemž četnost odpovědí stanovená na základě počtu zobrazení otázek průzkumu uživatelům činila 4 %. V průzkumu byli respondenti požádáni, aby označili svou funkci či roli: student, učitel/profesor, řešeršér obecnějšího zaměření nebo knihovník/pracovník knihovny. Aby bylo možno zachytit pouze názory koncových uživatelů, byly při použití této metody v této fázi odpovědi kategorie knihovníků a personálu knihoven vyřazeny. Z celkového počtu 11 151 odpovědí bylo 68 % od koncových uživatelů. 44 % respondentů z řad koncových uživatelů bylo mimo Severní Ameriku.

Průzkum v knihovnách: OCLC zadalo nezávislé firmě Marketing Backup (která se zabývá průzkumem trhu) průzkum vycházející z webového prostředí a zaměřený na knihovníky a personál knihoven, který využívá databáze WorldCat z celé řady rozhraní.

V období od 10. září do 30. listopadu 2007 odpovědělo 1 397 knihovníků. Respondenty byli ředitelé knihoven/děkaní, pracovníci služeb, referenční knihovníci, katalogizátoři, akvizitěři, pracovníci MVS. 36 % respondentů – knihovníků nebylo ze Severní Ameriky.

Co chtějí koncoví uživatelé

Nejdůležitější zjištění

Zkušenost koncových uživatelů s dodáváním žádaných dokumentů je stejně důležitá (ne-li důležitější) jako ta, která je spojena s jejich vyhledáním. Odpovídající, přesné a spolehlivé datové prvky podporující praxi od vyhledání dokumentu až po jeho poskytnutí jsou stále rozhodující.

Koncoví uživatelé očekávají plynulý proces od vyhledání zdroje až po jeho dodání resp. poskytnutí; chtějí vědět okamžitě, zda je zdroj dostupný, a když ano, jak se k němu dostanou. Pokud jde o online zdroje, chtějí více přímých odkazů nebo snadnější přístup k online obsahu, a to jak pokud jde o text, tak pokud jde o nosič dat.

Datové prvky vedle autora a názvu zdroje, jako jsou resumé, excerpta a obsah, vztahující se k vyhledání informace, jsou podstatnými aspekty spojujícími zkušenost koncového uživatele s fází zjišťování a dodání informace.

Výsledky vyhledávání musejí být relevantní a relevance musí být zřejmá. Koncoví uživatelé očekávají takové výsledky, jaké by měli obdržet, kdyby proces vyhledávání zdrojů prováděli sami. Chtějí, aby jim katalog knihovny poskytl relevantní výsledky odpovídající těmto očekáváním. V zákulisí musí tedy katalog obsahovat také podpůrné datové prvky a hodnotící algoritmy, které ozřejmí uživatelé, proč jsou tyto výsledky poskytovány.

Vyhledávání podle klíčových slov je vynikající, ale možnost pokročilého vyhledávání, hledání podle polí a faset, pomáhá uživatelům zdokonalit vyhledávání, orientovat se v záplavě informací, prohlížet a zvládat objemné soubory výsledků.

Zjištění z práce s cílovými skupinami koncových uživatelů

Napříč všemi třemi cílovými skupinami bylo učiněno několik podobných zjištění zmíněných v předchozí kapitole: dodání/poskytnutí informace je stejně důležité jako její zpřístupnění; resumé, excerpta a obsahy jsou podstatné; relevance výsledků vyhledávání je zásadní. Ostatní zjištění se lišila skupinu od skupiny. Tyto rozdíly vypovídaly nejvíce při zvážení sociálních charakteristik. Účastníci cílové skupiny nabídli smíšenou

reakci na sociální jevy, jako je například schopnost tvorby recenzí a seznamů informací ke sdílení. Účastníci cílové skupiny studentů byli příznivě nakloněni zdrojům, kterými přispívají sami uživatelé a vcelku byli schopni náročného rozlišení mezi autoritativními a nesměrodatnými názory.

Obecně byly redakční recenze považovány za hodnotnější než recenze, jimiž přispívají koncoví uživatelé; tento názor byl obzvláště evidentní v cílové skupině, v níž šlo o uspokojování informačních potřeb pro účely vysokoškolského studia nebo pro účely odborné.

Posudky či recenze uživatelů byly označeny za alespoň trochu zajímavé některými účastníky ve všech cílových skupinách, pokud nevyhledávali zdroje či nezpracovávali rešerše pro výzkumy na vysokých školách. Badatelé se více zajímali o odborné recenze a méně o názory jiných uživatelů na materiály, jestliže nebyli „experty“.

Účastníci cílové skupiny vysokoškoláků považovali za hodnotné soupisy dokumentů vytvářené samými uživateli, které jim umožňují sledovat a vyhledávat dokumenty s využitím WorldCat.org. Tito uživatelé cítili, že by bylo prospěšné vidět, které zdroje ostatních uživatelů jsou využívány a k jakému účelu; cítili rovněž, že by zdroji dodalo na důvěryhodnosti, kdyby se vědělo, kdo je využívá. Účastníci v cílových skupinách příležitostných rešeršérů a badatelů nevnímali seznamy vytvořené uživateli jako příliš užitečné. Aby mohli tyto seznamy považovat za užitečné, tvrdili tito účastníci, museli by být lépe informováni o jejich autorech/tvůrcích.

Cílová skupina koncových uživatelů využívala pokročilého vyhledávání, když vyhledávala známé dokumenty, způsobilost být přesnější při vyhledávání byla pravděpodobně příčinou dosažení úspěšnějších výsledků. Podpora jevu pokročilého vyhledávání zahrnuje indexování prvků bibliografických dat odděleně – název, autor, předmět, formát, datum vydání atd. Efektivní provádění pokročilého vyhledávání může také zahrnovat řízené slovníky, aby se zajistilo například, že při dotazu na jméno Hemingway budou vyhledána všechna Hemingwayova díla.

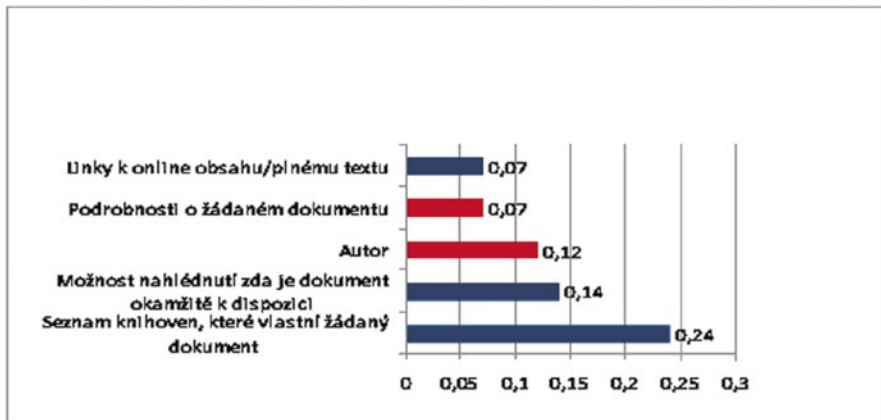
Cílová skupina koncových uživatelů považovala fasetové prohlížení za velmi komplexní způsob kultivace jejich rešeršních výsledků. V případě, že jsou data vhodně indexována, předcházející pole v databázi katalogu (jako je autor nebo datum vydání) mohou být vybrána a prezentována k umožnění fasetové navigace, nazývané také fasetové vyhledávání nebo prohlížení. Fasety umožňují vyhledávajícím postupně zúžit výběr z rozsáhlého a často neforemného rešeršního souboru. Tato zjištění naznačují, že fasety jsou další efektivní aplikací řízených terminologií a forem hesel, které mohou být budovány a udržovány knihovnicí.

Zjištění z pop-up¹ průzkumu koncových uživatelů

Když byli dotazováni, které informace v záznamech jsou pro ně nejpodstatnější při identifikaci položek, které potřebují, koncoví uživatelé odpovídající v rámci pop-up průzkumu vybrali směs datových prvků, které podporují jak zkušenost s dodáváním/poskytováním informací, tak také s vyhledáním/objevením informace.

Nejpodstatnější datové prvky

Která informace je pro vás nejpodstatnější jako pomoc při identifikaci dokumentu, který potřebujete?



Podklady: Respondenti pop-up průzkumu koncových uživatelů

Prvek vztahující se k dodání/poskytnutí dokumentu

Prvek vztahující se k vyhledávání /zjištění dokumentu

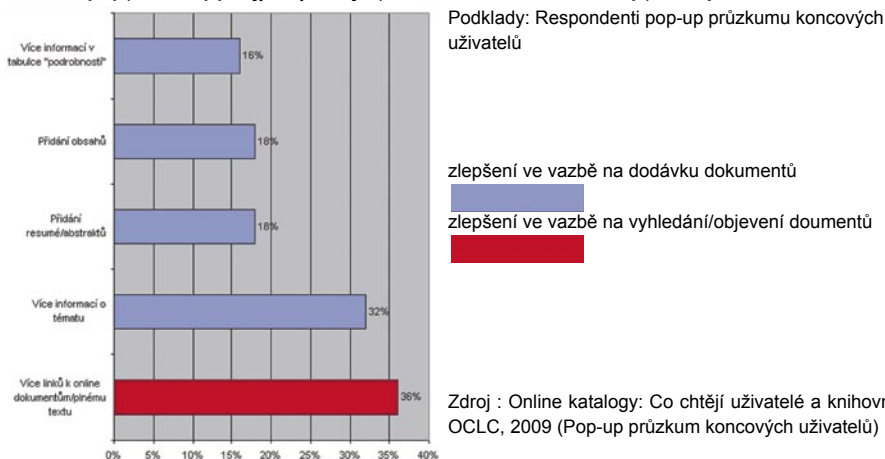
Zdroj : Online katalogy: Co chtějí uživatelé a knihovníci, OCLC, 2009 (Pop-up průzkum koncových uživatelů)

Tři z pěti nejčastěji uváděných datových prvků představují prvky podporující dodání dokumentu/informace: 24 % respondentů uvedlo, že chtějí mít zobrazen seznam knihoven, které vlastní žádaný dokument; 14 % uvedlo, že chtějí vědět, co je okamžitě dostupné a 7 % chce mít k dispozici odkazy na online zdroje/plné texty. Zbývající dva z pěti nejčastěji uváděných datových prvků se vztahovaly k vyhledání/zjištění dokumentu: autor (12 %) nebo podrobnosti k žádanému dokumentu (7 %).*

Když byli dotázáni, která zlepšení v katalogu by jim trvale pomáhala při hledání žádaných dokumentů, více než třetina (36 %) respondentů pop-up průzkumu odpověděla, že by uvítala zlepšení představující přidání více odkazů k online zdrojům/plnému textu.

Pět nejžádanějších zlepšení kvality dat

Které změny by pro vás byly nejprospěšnější při identifikaci dokumentu, který potřebujete?



Podklady: Respondenti pop-up průzkumu koncových uživatelů

zlepšení ve vazbě na dodávku dokumentů

zlepšení ve vazbě na vyhledání/objevení dokumentů

Zdroj : Online katalogy: Co chtějí uživatelé a knihovníci, OCLC, 2009 (Pop-up průzkum koncových uživatelů)

Pokud jde o zbytek nejčastěji uváděných zlepšení od více informací o předmětu až po více informací v tabulce podrobností* – zdá se, že respondenti chtějí mít k dispozici

datové prvky, které nejsou obecně vkládány do katalogizačního popisu. Požadované datové prvky ať už jsou strukturované nebo nikoliv, musejí pomoci koncovým uživatelům odhadnout užitečnost zdrojů ve výsledném souboru a rozhodnout, které z nich si zaslouží čas a úsilí, jež bude vynaloženo k jejich získání.

Doporučení koncových uživatelů

Na základě průzkumu lze říci, že koncoví uživatelé vyslovili tato doporučení týkající se katalogů knihoven:

- Zlepšete relevanci vyhledávání.
- Přidejte více odkazů na online plný text a usnadněte spojení a propojení.
- Přidejte více resumé/abstraktů k záznamům a zvýrazněte je.
- Přidejte více podrobností, jako jsou například kopie obálek a resumé k výsledkům vyhledávání.

Co chtějí knihovníci

Nejdůležitější zjištění

Knihovníci a personál knihoven přistupují k údajům v katalogích z hlediska své profese. Zatímco koncoví uživatelé obecně usilují o vyhledání a získání potřebných informací, knihovníci a personál knihoven odpovídají za zpracování těchto informací a jejich přípravu k využití. Hnací silou požadavků a preferencí, pokud jde o data v katalogích, jsou pro knihovníky a personál knihoven především jejich pracovní úkoly.

Duplicitní záznamy (a multiplicitní záznamy téhož vydání) zdržují práci knihovníků a personálu knihoven. Slučování duplicitních záznamů ve WorldCat bylo v průzkumu nejvyšší prioritou knihovníků všech funkcí a všech typů knihoven v Severní Americe i mimo ni.

Knihovníci a personál knihovny přisuzují prioritu obohacování záznamů o obsahy. Z dlouhého seznamu možných zlepšení kvality dat v katalogích, respondenti shodně uváděli na druhém místě přidávání obsahu k bibliografickým záznamům. Tato shoda byla patrná téměř ve všech kategoriích respondentů.

Mimo těchto priorit jsou patrné významné rozdíly v jejich výběru vyplývající z pracovního zařazení (funkce) pracovníka, typu knihovny a regionu. V rámci knihovnické komunity jsou očekávání a preference týkající se zlepšení kvality dat v katalogích závislé na řadě faktorů. Mimo dvou výše uvedených, nebylo možno vysledovat žádnou další společnou nebo dodatečnou prioritu u respondentů různých pracovních funkcí, různých typů knihoven nebo knihoven severoamerických a ostatních. Například třetím zlepšením mezi těmi, které nejčastěji uváděli respondenti mimo Severní Ameriku, byl požadavek na doplnění katalogů větším množstvím záznamů neanglických materiálů. Toto zlepšení však nefiguruje na „top ten“ seznamu respondentů ze Severní Ameriky. Zdokonalení zkrácených bibliografických záznamů bylo uváděno jako čtvrtá nejčastější priorita respondentů z vysokoškolských a veřejných knihoven, ale zase nebylo na „top ten“ seznamu knihoven odborných.

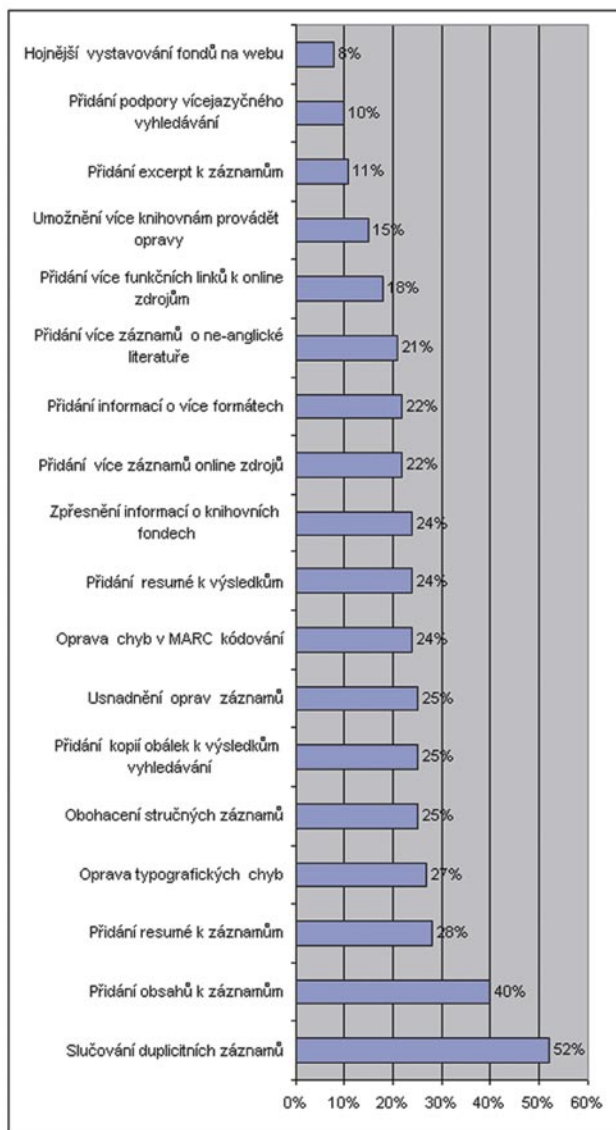
Zjištění z průzkumu v knihovnách

Aby mohli zpracovat podrobný seznam zlepšení kvality dat zachycující pokud možno nejvíce úhlů pohledu, prozkoumali organizátoři průzkumu mnoho studií o datech v katalogích. Výsledkem této práce byl výběr 18 položek týkajících se zlepšení, (jež byly předloženy respondentům, kteří byli požádáni, aby vybrali svého „favorita“) doplněný dalšími zlepšeními ze seznamu pořízeného během průzkumu. Níže uvedený graf uvádí přehled žádoucích zlepšení v oblasti kvality dat vytvořený na základě vyjádření všech

respondentů z knihoven. Sloučení duplicitních záznamů (52 %), přidání obsahů k podrobným bibliografickým záznamům (40 %) a přidání resumé/abstraktů k podrobným bibliografickým záznamům (28 %) patří ke třem nejčastěji doporučovaným zlepšením kvality, jež se objevovala u všech respondentů.

Žádoucí zlepšení v oblasti kvality dat

Která z následujících zlepšení byste doporučili?



um v knihovnách)

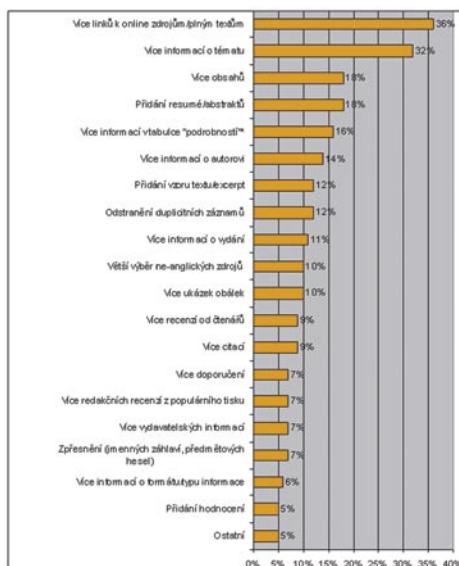
Když srovnáváme zlepšení kvality dat, která identifikovali koncoví uživatelé s těmi, jež označil personál knihoven, objeví se podobnosti i rozdíly. Zdá se, že responden-

ti průzkumu se shodnou na důležitosti *přidání obsahů a resumé/abstraktů*; na druhé straně se však vynoří řada rozdílností. Rozdíl ve výběru zlepšení mezi respondenty z knihoven a koncovými uživateli týkající se *přidání více odkazů k online zdrojům* se zdá být nejmarkantnější; zatímco toto zlepšení bylo na prvním místě u koncových uživatelů, knihovníci a ostatní personál knihoven jej uvedli na třetím místě od konce. *Slučování duplicitních záznamů*, které u knihovníků a personálu knihoven skončilo na prvním místě, bylo koncovými uživateli hodnoceno jako osmé, a u knihovníků čtvrté zlepšení zpřesnění (*jmenných záhlaví, předmětových hesel*), bylo koncovými uživateli oceněno jako sedmácté.

Žádoucí zlepšení kvality dat v katalogích

Které změny by vám nejvíce pomohly při identifikaci dokumentu, který potřebujete?

Podklady: Respondenti pop-up průzkumu koncových uživatelů



Zdroj : Online katalogy: Co chtějí uživatelé a knihovníci, OCLC, 2009 (Pop-up průzkum koncových uživatelů)

Jak knihovníci vnímají změny požadované koncovými uživateli

Účastníci průzkumu z knihoven, kteří pracují přímo s uživateli, byli požádáni, aby předpověděli, která zlepšení v katalogu knihovny by jejich koncoví uživatelé doporučili. Měli na požádání ze seznamu 18 zlepšení vybrat jedno, které by uživateli jejich knihoven nejvíce pomohlo. Posléze vybrali ještě další zlepšení k WorldCat. Pokud jde o zlepšení ve vztahu k dodání/poskytnutí dokumentu, téměř polovina respondentů z řad knihovníků a personálu knihoven (48 %) cítila,

že přidání kopii knižních obálek k výsledným rešeršim (seznamům dokumentů) by bylo jejich uživateli považováno za prospěšné, dalších 44 % cítilo, že podle jejich uživatelů by bylo prospěšné přidání obsahů k záznamům a 43 % jich uvedlo, že by uživatelé uvítali přidání resumé/abstraktů. Přidání obsahů a resumé/abstraktů k výsledným rešeršim bylo také mezi zlepšeními uváděnými samotnými koncovými uživateli.

Nejvýše hodnocená zlepšení kvality dat v online katalogích ve vztahu k vyhledávání/zjišťování dat

Které změny by vám nejvíce pomohly při identifikaci dokumentu, který potřebujete? (Pop-up průzkum koncových uživatelů)

Které z následujících zlepšení by nejvíce pomohlo vašim uživatelům? (Průzkum v knihovnách)



Vnímání pohledu koncových uživatelů knihovníky

Názory respondentů pop-up průzkumu koncových uživatelů

Zdroj : Online katalogy: Co chtějí uživatelé a knihovníci, OCLC, 2009 (Pop-up průzkum koncových uživatelů a průzkum v knihovnách)

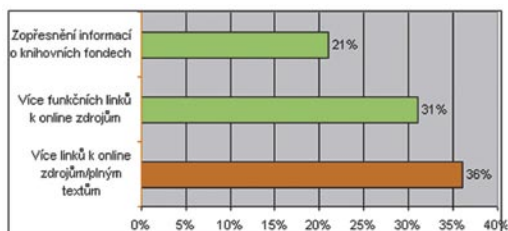
Pokud jde o zlepšení orientovaná na dodání/poskytnutí dokumentu položka *více linků k online zdrojům* (vnímání názorů koncových uživatelů) byla kladena vysoko jak knihovníky, tak také koncovými uživateli. Knihovníci a personál knihoven předpověděli, že uživatelům pomůže *zpřesnění informací o knihovním fondu*, obohacení, které nepochybně přispěje také ke zlepšení zkušenosti koncových uživatelů s dodáním/poskytnutím dokumentu, jehož si ovšem koncoví uživatelé asi nebudou vědomi.

Nejvýše hodnocená zlepšení kvality dat v katalogích ve vztahu k dodávání dokumentů

Které změny by vám *nejvíce* pomohly při identifikaci dokumentu, který potřebujete?

(Pop-up průzkum koncových uživatelů)

Které z následujících zlepšení by *nejvíce* pomohlo vašim **uživatelům**? (Průzkum v knihovnách)



Respondenti pop-up průzkumu koncových uživatelů

Vnímání pohledu uživatelů knihovníky

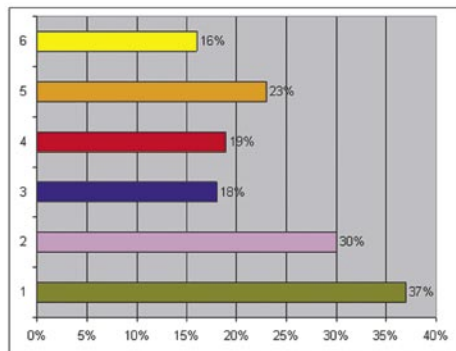
Zdroj : Online katalogy: Co chtějí uživatelé a knihovníci, OCLC, 2009 (Pop-up průzkum koncových uživatelů a průzkum v knihovnách)

Žádoucí zlepšení kvality dat v katalogích navrhovaná knihovníky – členění podle pracovního zařazení (odpovědnosti)

Zjištění naznačují některé významné rozdíly u knihovníků a personálu knihoven ve výběru zlepšení, které se odvíjejí od pracovního zařazení či funkce. Například u respondentů, kteří pracují jako katalogizátoři, bylo významné procento pro doporučení týkající se obohacení stručných záznamů (37 %), ve srovnání s řediteli knihoven (18 %), pracovníky akvizice (30 %), referenčních služeb (19 %), budování fondů (23 %) či oblasti sdílení zdrojů (16 %).

Obhacení stručných záznamů

Které z následujících zlepšení byste doporučili?



katalogizátoři

ředitelé

pracovníci v oblasti budování fondů

pracovníci sdílení zdrojů

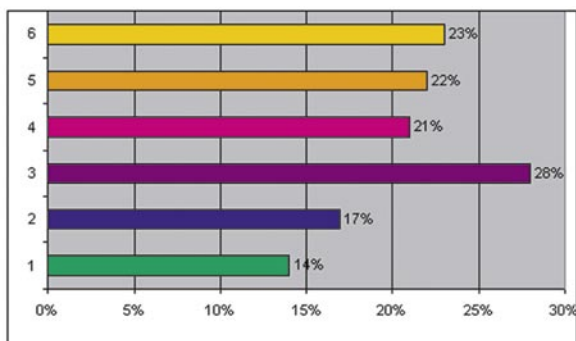
pracovníci v oblasti referenčních služeb

pracovníci akvizice



Zdroj : Online katalogy: Co chtějí uživatelé a knihovníci, OCLC, 2009 (Průzkum v knihovnách)

Respondenti z řad ředitelů zase přisuzovali ve větší míře prioritu zvýšení počtu funkčních odkazů k online zdrojům než katalogizátoři nebo akvizitěři.



Zvýšení počtu funkčních odkazů k online zdrojům

Které z následujících zlepšení byste doporučili?

katalogizátoři

pracovníci budování fondů

pracovníci referenčních služeb

ředitelé knihoven

akvizitěři

katalogizátoři



Zdroj : Online katalogy: Co chtějí uživatelé a knihovníci, OCLC, 2009 (Průzkum v knihovnách)

Doporučení knihovníků a personálu knihoven

Na základě průzkumu vyslovili závěrem knihovníci a personál knihoven následující doporučení ke zdokonalení katalogů knihoven:

- Slučujte duplicitní záznamy.
- Usnadněte provádění oprav záznamů, možná s využitím přístupu sociální katalogizace.
- Kladte větší důraz na přesnost a aktuálnost knihovních fondů.
- Obohacujte katalog přidáváním obsahů, resumé a kopiemi obálek.
- Usilujte o lepší komunikaci a znalost toho, co uživatelé říkají a chtějí.

Závěry

Katalogy mají mnoho stoupců jak v knihovnách, tak i mimo ně. Výsledky této studie naznačují, že koncoví uživatelé považují za prvořadou prioritu obohacení dat (obsah, resumé atd.) a odkazy k online zdrojům, a to jak k textům, tak k nosičům. Knihovníci a personál knihoven jsou také důležitými uživateli katalogů a jejich priority, pokud jde o požadavky na kvalitu dat, mají tendenci se lišit od požadavků koncových uživatelů. Budou-li jejich potřeby uspokojeny, budou svou práci dělat efektivněji a účinněji. A některé z požadavků knihovníků na kvalitu dat (například důraz na opravy chyb a řízení forem autoritních hesel), které nejsou sdíleny uživateli, hrají svou roli i v uspokojování potřeb uživatelů. Jak už bylo řečeno v úvodu, tato zpráva je určena těm, kteří se snaží definovat požadavky týkající se zlepšení dat v katalogích. Jsou jim také určena následující doporučení:

- Provéďte a srovnávejte investice vložené do bibliografické práce v knihovnách, správy katalogů, propojování funkčnosti a obohacování obsahu záznamů (připojováním obsahů, resumé atd.), a snažte se je skloubit co nejvhodněji s požadavky uživatelů na kvalitu dat v katalogích.
- Zkoumejte v rámci knihovnické komunity a v relevantních institucích, jak je možno získat nebo vytvářet obohacený obsah, resumé apod., prostřednictvím dolování dat (data mining)², využívání API³, či rozšíření spolupráce s vydavateli a prodejci a společných projektů knihoven.
- Stimulujte příslušné organizace k dokončení výzkumu a dalšího rozvoje hodnocení relevance údajů v online katalogích. Zkoumejte proveditelnost přesunu klasifikačních dat (a termínů spojených s třídítky klasifikací) a dalších existujících dat ke zlepšení hodnocení relevance.
- Věnujte více pozornosti službám dodávání (poskytování) informací (delivery services) a datovým prvkům, které podporují pozitivní zkušenosti uživatelů se službami:
 - Zkoumejte možnosti realizace dodávek dokumentů do domu nebo na pracoviště nebo jiné rychlejší a výhodnější možnosti poskytování fyzických nosičů informací. Buďte ochotni provádět změny strategie, pracovních postupů a nasazení finančních a lidských zdrojů k zajištění těchto dodávek.
 - Zkoumejte konsorciální půjčování. Je-li to vhodné, propojte katalog s možnostmi nákupu a také s přístupem k digitálním zdrojům na požádání. Zvažte zavedení standardu stanovujícího lhůtu dodání požadovaných materiálů uživateli (např. do 24 hodin).
 - Věnujte úsilí zlepšení koordinace propojování metadat v knihovně a jejich propojitelnosti s licencovanými daty a daty s volným přístupem.
 - Zvažte doplnění fondů více digitálními zdroji, s kterými se mohou koncoví uživatelé z katalogu snadno spojit a propojte popisy klasických zdrojů s jejich digitalizovanými verzemi (digitalizovanými zdroji).
 - Kde je to možné, zajištěte odkazy z katalogu k excerptům nebo ukázkám z textu, aby bylo možné získat představu jak o textu, tak o médiu.
- Zkoumejte místní redakční změny prováděné v bibliografických záznamech a analyzujte ty, které pomáhají přímo koncovému uživateli při vyhledávání a poskytování informací a které nejsou tak významné; přepracujte metody a postupy s důrazem na odbornou znalost toho, co nejvíce vadí koncovým uživatelům.
- Knihovny nebudou schopny samy dokončit, co je potřebné. Spolupráce a koordinovaný přístup zahrnující řadu organizací (dokonce koncových uživatelů) bude žádoucí. Jak je uvedeno v kapitole 1 závěrečné zprávy pracovní skupiny Library of Congress, tradiční pracovní postupy, které tolerují, aby tytéž korektury byly opakovaně prováděny mnohokrát a mnoha knihovnami, jsou nákladné a zbytečné. Správné mechanismy kooperativního sdílení úsilí o zlepšení kvality dat by mohly zajistit lepší zkušenosti koncových uživatelů s údaji v katalogích při menších nákladech pro knihovny. Ve světě neomezených lidských i finančních zdrojů by program zkvalitnění dat v katalogích mohl uspokojit potřeby koncových uživatelů i knihovníků současně. Ve světě omezených zdrojů však musí manažeři knihoven volit, tvůrčím způsobem rozdělovat zdroje, které mají k dispozici a hledat rovnováhu mezi požadavky na kvalitu dat, které si konkurují. Zdá se, že takový program zlepšení kvality dat, který nalezne rovnováhu mezi tím, co chtějí a potřebují knihovníci a koncoví uživatelé, ale přitom zvýhodní požadavky koncových uživatelů, s větší pravděpodobností zajistí, že knihovny budou i nadále úspěšné v komunitách koncových uživatelů, kterým slouží.

Literatura

1. HILL, Janet Swan. Is it worth it? Management decisions related to database quality. *Cataloging and Classification Quarterly*. 2008, vol. 46, no. 1, s. 5–26.
2. MIKSA, Francis L. *Charles Ammi Cutter : Nineteenth-Century Systematizer of Libraries*. Chicago, 1974. 373 s. Dissertation. University of Chicago. Dostupný také z WWW: <<http://www.ischool.utexas.edu/~miksa/dissertation.html>>. Cutter's 1876 objectives of the catalog are quoted in Miksa's comprehensive study of Cutter's contributions to librarianship:
 - To enable a person to find a book of which the author, the title or the subject is known.
 - To show what the library has by a given author, on a given subject or in a given kind of literature.
 - To assist in the choice of a book as to its edition (bibliographically) or as to its character (literary or topical).
3. *The Future of Cataloging : Insights from the Lubetzky Symposium*. Ed. by Tschera Harkness Connell and Robert L. Maxwell Chicago : American Library Association, 2000. 184 s. ISBN 0-8389-0778-4.
4. DAVIS, Carol C. Results of a survey on record quality in the OCLC database. *Technical Services Quarterly*. 1989, vo. 7, no. 2, s. 43–53.
5. IFLA Study Group on the Functional Requirements for Bibliographic Records. *Functional requirements for bibliographic records : final report*. UBCIM publications (München : K. G. Saur, 1998). New series, v. 19.
6. *Full Draft of RDA*. Joint Steering Committee for the Development of RDA, 2008. Dostupné z WWW: <<http://www.rda-jsc.org/rdafulldraft.html>>.
7. DE ROSA, Cathy; DEMPSEY, Lorcan; WILSON, Alane. *The 2003 OCLC Environmental Scan : Pattern Recognition : A Report to the OCLC Membership*. Dublin, OH : OCLC Online, 2004. 150 s. ISBN 978-1556533518.
8. DE ROSA, Cathy. *Perceptions of Libraries and Information Resources : A Report to the OCLC Membership*. Dublin, OH : OCLC, 2005. ISBN 978-1556533648.
9. CASE, Donald O. *Looking for information : a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. San Diego, CA : Academic Press, 2002. 350 s. ISBN 0-12-150381-X. The Principle of Least Effort asserts that information seekers will use information sources that are the easiest and most convenient, even when better or more authoritative sources are available, but not as easy or convenient to use or find.
10. BYRUM, John D. *Recommendations for urgently needed improvement of OPAC and the role of the National Bibliographic Agency in achieving it*. Paper prepared for the 71st IFLA General Conference and Council, Oslo, Norway, August 14–18, 2005. Dostupné z WWW: <www.ifla.org/IV/ifla71/papers/124e-Byrum.pdf>.
11. Library of Congress. *On the Record : Report of the Library of Congress Working Group on the Future of Bibliographic Control*. Washington, D. C. : Library of Congress, recommendation 1.1, "Eliminate redundancies," 2008. Dostupné z WWW: <<http://www.loc.gov/bibliographic-future/news/lcwg-ontherecord-jan08-final.pdf>>.

Poznámky překladatele

1 Pop-up průzkum (z anglického pop up – rychle se vynořit; zejména v českém prostředí často psáno i bez spojovníku) je vizuální element grafického uživatelského rozhraní některých počítačových programů. Jméno pochází od toho, že pop-up se objeví nad ostatními vizuálními elementy na obrazovce a zakryje je. Pop-up se může v zásadě objevit na libovolném místě obrazovky. Příkladem pop-up může být třeba kontextová nápověda, která se vynoří na pozici kurzoru, nebo různá dialogová okna.

2 Dolování dat (Data mining) – Technologie vyhledávání, modelování a prezentace předem neznámých informací, příp. znalostí a vztahů mezi daty v rozsáhlých databázích a datových skladech. Analýzy se odvozují přímo z obsahu dat, nikoliv na základě hypotéz či dotazů uživatele. Využívají se techniky umělé inteligence (neuronové sítě, rozpoznávání, samoučící se algoritmy), jež mohou být kombinovány s technikami statistického a matematického modelování (klasifikační pravidla nebo stromy, regrese, shluková analýza) a s nástroji OLAP (on-line analytické zpracování – viz TDKIV).

3 API (anglicky Application Programming Interface) označuje v informatice rozhraní pro programování aplikací. Tento termín používá softwarové inženýrství v programování. Jde o sbírku procedur, funkcí či tříd nějaké knihovny (ale třeba i jiného programu nebo jádra operačního systému), které může využívat programátor, jenž je využívá. API určuje, jakým způsobem se funkce knihovny mají volat ze zdrojového kódu programu; rozhraní knihovny, které se využívá po přeložení programu do binární podoby a během jeho běhu, se nazývá ABI. Důležitá jsou například grafická API (OpenGL a DirectX), která jsou standardizována, a programátor je může v programu využít. Způsob jejich vykonání pak záleží na konkrétním počítači, na výkonnosti grafické karty, případně může být vykreslování kompletně softwarově emulováno nějakou programovou knihovnou.

* V době provádění popu-up průzkumu WorldCat.org tabulka „podrobnosti“ obsahovala základní bibliografickou informaci + obohacující data, jako např. obsahy a resumé/abstrakty, byly-li dostupné.

Přeložil Miroslav Ressler

Národní knihovna ČR