

Információszerzési szokások napjainkban az egészségügyi dolgozók körében*

Az elmúlt évtizedekben számos könyvtárhasználati felmérés készült hazai könyvtárainkban. Mégis keveset lehet tudni az egyébként is zárt világot jelentő úgynevezett vállalati szakkönyvtárak használóinak igényeiről és szokásairól. A cikk egy országos felmérés eredményeit mutatja be, melynek keretében a megyei kórházi orvosi könyvtárak használóinak szokásait vizsgálták, különös tekintettel az informatikai alapú szolgáltatásokkal szembeni elvárásokra, elégedettségre és hatékonyságra.

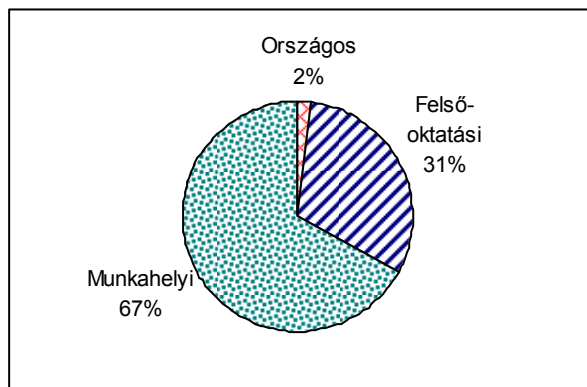
Az utóbbi jó másfél évtizedben számos változás érte a könyvtárakat. Átalakult az oktatási rendszer; új képzőhelyek létesültek (pl. egészségügyi főiskolák), eddig nem létező szakokon indult meg a képzés, majd bekövetkezett a felsőoktatási intézményi integráció, és átalakult a tudományos minősítési rendszere is. A gyakorlati élet számos területén (pl. pedagógus, egészségügy, könyvtáros) követelmény lett a folyamatos továbbképzés. A könyvtár ma már elsősorban a tanulás, a releváns információk megszerzésének helyszíne, a tudásalapú társadalom olyan alapintézménye, ahol jelentősen megnőtt a szakirodalmi információ iránti igény. Az informatika mindennapjaink része lett, és a szabadidős tevékenységek sorában megjelent a „számítógép-használat”. Az internetet használók aránya 2000–2005 között megháromszorozódott, és a társadalom negyede (24%) ideje egy részét a világhálón tölti. A könyvtárak jogosan tartottak attól, hogy a számítógép konkurenciát jelenthet számukra. Felismerve azonban a benne rejlő információszerzési lehetőséget, sokan szolgáltatásuk megerősítésére használták. Ezek a változások tehát jelentős szemléletváltást követeltek a könyvtáraktól, könyvtárosoktól, de a fenntartóktól is. Az információs területen bekövetkező változtatásokat pedig a könyvtárhasználók elvárásainak megfelelően kell megvalósítani.

Könyvtárhasználati vizsgálatok

A könyvtárhasználati vizsgálatok azt a célt szolgálják, hogy megismerjük a könyvtár használóinak igényeit, szokásait, elvárásait. Reális képet kaphatunk arról, hogy ki, mikor, miért és hogyan szerzi be a számára szükséges információt. A felhasználói igényvizsgálatok segíthetnek például a könyvtá-

ri munka minőségének javításában vagy új szolgáltatások bevezetésében, de reprezentálhatjuk vele a könyvtárunkban folyó munkát a tágabb szakma, vagy a fenntartók felé is. Számos vizsgálatot végeztek az elmúlt évtizedekben, a legtöbbjük azonban közművelődési és iskolai vagy felsőoktatási könyvtárban folytatták le, mint ahogy ez a szakirodalomból is követhető. A szakkönyvtárakat pedig nem hagyhatjuk figyelmen kívül, ha a hazai könyvtárügyről beszélünk. A hazai könyvtárak ötöde ugyanis szakkönyvtár, ahol könyvtáraink állományának 43%-a található. Nagyság és feladat szerint sokfélék; országos, felsőoktatási és munkahelyi szakkönyvtárak (1. ábra). A munkahelyi szakkönyvtárak közé tartoznak például a kórházi, bírósági, üzemi szakkönyvtárak, amelyek szám szerint sokan vannak, személyzetük kicsi, de állományuk formailag és tartalmilag speciális, az adott szakterület információellátásában kizárólagos szerepük van. Ezek a munkahelyi könyvtárak adják az összes szakkönyvtári állomány 44%-át és a látogatók 33%-át. [1] Használói kvalifikált szakemberek, akik a kölcsönzés helyett a helyben használatot, kutatást részesítik előnyben. E könyvtárak falai között honosodott meg hazánkban a könyvtári informatika a szakirodalmi adatbázisok használata révén. Leszögezhetjük azt is, hogy ebben a közegben a közkönyvtáraktól eltérő szándékkal és igénnyel fordulnak meg az olvasók, de erről szakirodalom hiányában vajmi keveset tudhat a szakma. Az utóbbi közel két évtized sajtójában például az orvosi szakkönyvtárak használatáról mindössze néhány publikáció jelent meg, annak ellenére, hogy a kollégák rendszeresen végeznek ilyen irányú felméréseket.

* Az Informatio Medicata 2007 konferencián, Budapest, szeptember 25–26. elhangzott előadás alapján.



1. ábra A hazai szakkönyvtártípusok

Igényvizsgálatok gyakorlati alkalmazása

A Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Jósa András Oktató Kórház könyvtárában mindennapi munkánkban rendszeresen végzünk igényfelméréseket. 2004-ben az információszerzési szokásokat vizsgáltuk, és megállapíthattuk hogy az alkalmasszerű információszerzést főként a munka, a tanulás és a továbbképzés indukálja, de a válaszolók közel ötöde belső igényből nyúl a szakirodalom után. A megkérdezettek a kórház véletlenszerűen kiválasztott dolgozói voltak, nagyrészt egészségügyi szakdolgozók (82%), ügyviteli munkatársak (13%) és csak kisebb részben orvosok (5%). Az információszerzés forrásai között első helyen az internet szerepelt (34%), míg a könyvtár (25%) és a kongresszusok (21%) közel azonos súllyal jöttek számításba. A hagyományos források között a folyóiratok használata dominált, ami egy orvosi szakkönyvtárban természetes. Figyelemre méltó eredmény volt, hogy az intézeti könyvtárat nem csupán információszerzési helynek tekintik a kollégák, hanem az aktív pihenés helyszínének is, ahol nyugodtan lehet szellemi tevékenységet végezni. A vizsgálat végső konklúziói tehát azt jelentették számunkra, hogy az informálódási szokások intézményünkben is a trendeknek megfelelően változnak az elektronikus források irányába, de használóink továbbra is igénylik a könyvtárat és a könyvtáros jelenlétét.

2006-ban kérdőíves vizsgálattal készítettük elő egy új elektronikus adatbázis beszerzését. A megkérdezettek orvosok voltak, mivel velük számoltunk az adatbázis majdani használóiként. Eredményeink megerősítették szándékainkat, hiszen a megkérdezettek közel fele (47%) jelezte, hogy szívesen használ elektronikus forrást, 44% pedig képes váltani nyomtatotról e-forrásra. Ugyanakkor

a válaszolók kétharmada továbbra is ragaszkodik konkrét, megszokott folyóiratokhoz. Kiderült az is, hogy az irodalmazás legfőbb helyszíne az otthon és a munkahely, tehát ezeken a helyszíneken kell biztosítani a hozzáférést. Vizsgálatunk kedvező eredményei után megrendeltük a folyóirat-adatbázist, amelynek kihasználtságát és a használatlal szembeni elégedettségét azóta is figyelemmel kísérjük.

Információszerzési szokások a megyei kórházakban

Saját intézetünk dolgozóinak informálódási szokásait megismerve kíváncsiak voltunk arra is, hogy mi a helyzet ezen a téren a hazai orvosi könyvtárakban. Ezért 2007 nyarán vizsgálatot kezdeményeztünk a hazai megyei kórházak olvasói körében. A vizsgálat célja az volt, hogy átfogó képet kapjunk a megyei kórházakban dolgozók információszerzési szokásairól, hogy az országos tendenciák ismeretében esetleg új stratégiákat dolgozhassunk ki az együttműködésre.

A megkérdezettek köre

A megyei kórházak a gyógyítás fő helyszínei, ahol a hangsúly mindig a gyakorlati gyógyító munkán volt. A praktikus ismeretek mellett azonban igény van még a képzést, továbbképzést támogató információkra, valamint a privát és a hivatali ügymenetet segítő jogi, gazdasági stb. forrásokra. A vizsgálat időzítése azért is fontos volt, mert a 2007 elején elkezdődött egészségügyi reform a 18 megyei kórház közül többet is érintett, így az „utolsó pillanatban” végezhetjük el a kérdőíves felmérést.

Az időközben elkezdődött átszervezések miatt a vizsgálatba bevont intézményeknek csak közel háromnegyede küldött vissza több mint kétszáz kérdőívet. A nem válaszolók többnyire olyan objektív nehézségekkel küszködtek (kht-vá alakulás, selejtezés, személyi leépítés stb.), amelyek indokoltak arra, hogy ne vegyenek részt a vizsgálatban. A válaszoló kórházak regionálisan a következőképpen oszlottak meg:

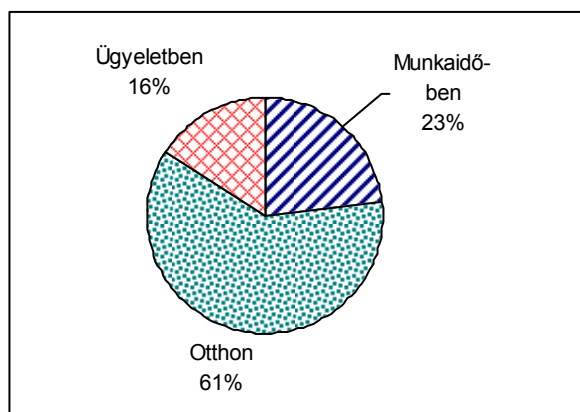
- Dél-Alföld (Gyu5, Ke25)
- Közép-Magyarország (Kit1)
- Észak-Magyarország (E14, St14)
- Észak-Alföld (Ny9, Szi16)
- Dél-Dunántúl (P48, Szk 10)
- Nyugat-Dunántúl (Szo19, Z4)
- Észak-Dunántúl (Szfv7, Tb19)

Kérdéseinkkel a könyvtárak használóinak minél szélesebb körét kívántuk megkeresni. A kérdőívet a könyvtárakba véletlenszerűen betérő olvasókkal töltették ki kollégáink, akiknek ez úton is köszönjük közreműködésüket. Úgy tűnik, az orvosok bátrabban nyilvánítanak véleményt, így a kérdezettek foglalkozás szerinti megoszlása nem reprezentálja hűen a kórházi könyvtárak használóinak arányát, akik között ma már több a szakdolgozó. A válaszadók 64%-a ugyanis orvos volt, míg az egészségügyi szakdolgozók csak 33%-ot, a hallgatók 3%-ot képviseltek. A férfi–nő arány 45–55% volt, ami az elnőiesedett egészségügyben megint csak torz képet mutathat, de jele lehet annak is, hogy a férfiak jobban ráérnek könyvtárba járni. Arányosabb volt a kor szerinti megoszlás, mivel a válaszolók egy-egy harmada tartozott a kezdő, a középkorú és az 50 év feletti generációhoz.

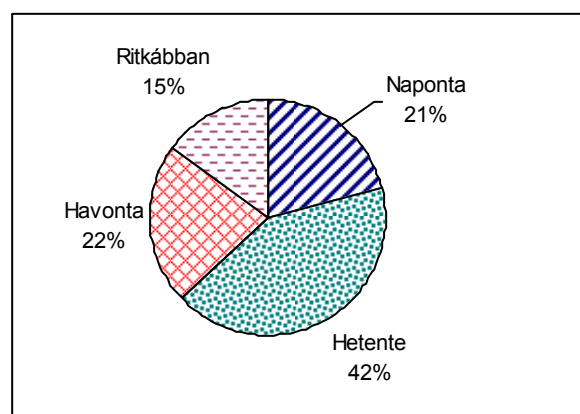
Az irodalomhasználat helye, ideje, módja

Évek óta jelentkezik az a tendencia, hogy az egészségügyi dolgozók munkahelyi leterheltségük miatt leginkább otthon érnek rá képezni magukat. [2] Munkaidő alatt a válaszolók alig több mint ötödének, míg ügyeletben mindössze 16%-uknak jut ideje olvasásra (2. ábra). Ugyancsak a túlterheltséggel magyarázható, hogy ritkul az információszerzés gyakorisága is. A napi és havi gyakoriság szinte egyenlő arányban figyelhető meg. A legtöbben hetente néznek új ismeretek után (3. ábra). Ilyen elfoglaltság mellett a dolgozók ritkábban tudják felkeresni a szintén munkaidőben nyitva tartó munkahelyi szakkönyvtárakat. Mi könyvtárosok ezért azt tapasztaljuk, hogy egyre több a távhasználat, amikor személyes könyvtári megjelenés nélkül honlapokról szereznek információt vagy telefonon, e-mail-ben kérnek irodalomkutatóst, dokumentumot a könyvtártól, amit szintén távmódon juttatunk el az olvasóhoz. Az elektronikus információszerzés tehát egyre inkább rutintevékenységgé válik. Vizsgálatunk résztvevőinek is igen kis hányada (7%) utasította el egyértelműen ezt az új technikát, míg 44%-a jelezte, hogy szívesen használ elektronikus forrást. A megkérdezettek fele (49%) viszont a régi és új média párhuzamos használata mellett voksolt. Bizonyára nem meglepő, hogy az e-forrásokat előtérbe helyezők között inkább találtunk 20–40 év közötti fiatalokat, míg az elutasítók között az 50 fölöttiek domináltak. A nyomtatott és az elektronikus dokumentumok párhuzamos használata viszont egyformán jellemző valamennyi korosztályra. Az újszerű információszerzési szokások iránti fogékonysággal magyarázható az is, hogy az otthoni internethasználat az

egészségügyiek körében jóval nagyobb arányú, mint a társadalom egészében.



2. ábra Az információszerzés helye

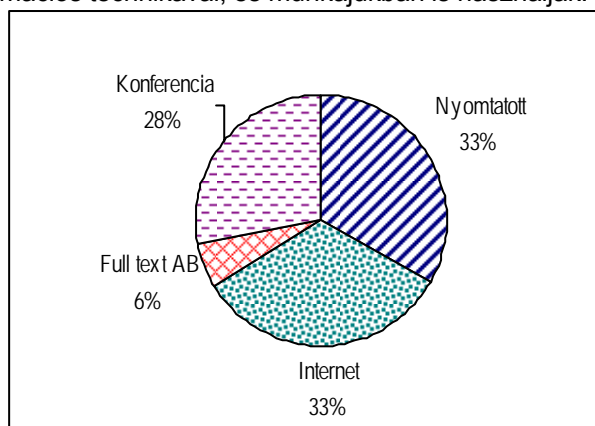


3. ábra Az információszerzés gyakorisága

Forráshasználat

A tájékozódás legkedveltebb forrásaként a használók egyenlő arányban jelölték meg a nyomtatott forrást illetve az internetet. Kedveltek a konferenciák is, viszont a teljes szövegű adatbázisokat csak kevesen jelölték meg információforrásnak (4. ábra). Feltételezzük, és a továbbiakban gyanúnk igazolódni is látszik, hogy a legtöbb felhasználó nem érzékeli a különbséget egy „szerkesztett” adatbázis és az internetes információhalmaz között. Nem világos előttük az sem, hogy mikor használnak előfizetéses vagy szabad elérésű oldalt; még a leggyakrabban használt orvosi adatbázisok a MEDLINE és PubMed esetén sem. Ennek oka az, hogy az intézmények által megvásárolt adatbázisok elérése is hálózaton keresztül, jelszóval lehetséges, mint ahogy ez néhány szabadon elérhető egészségügyi portál esetében már megszokott (Informed, Weborvos, Webdoki). A hasonló hozzáférési mód miatt tehát nem válik nyilvánvalóvá, ha valaki a drága, vásárolt kórházi előfizetésű

szolgáltatásokból keres, melyek közül némelyik a jelszó ismeretében otthonról is elérhető. A válaszolók 80%-a vélte úgy, hogy ingyenes adatbázist használ, konkrétan megnevezve vásárolt szolgáltatást pl. ProQuest Medical Library (PML), Ovid. A kórházak lehetőségeivel nincsenek tisztában, akik úgy vélekednek, hogy: „PML van, de attól jobb az Ovid vagy a ScienceDirect” –, ami talán igaz, de egy megyei kórház számára ez utóbbi adatbázisok megfizethetetlenek. Ezeket feltételezhetően azok az olvasók említik, akik például az egyetem bőséges kínálatához szoktak, és későbbi munkahelyüktől, a szűkebb pénztárcájú kórházaktól is elvárják a bőséges adatbázis-elérést. A konkrét adatbázist megnevezők között többségben voltak az orvosok. A legfiatalabb korosztályban viszont harmadrészen már szakdolgozókat is találunk, ami annak a jele, hogy a magasabb fokon képzett szakdolgozók tanulmányaik során már találkoznak a korszerű információs technikával, és munkájukban is használják.



4. ábra Az információszerzés forrása

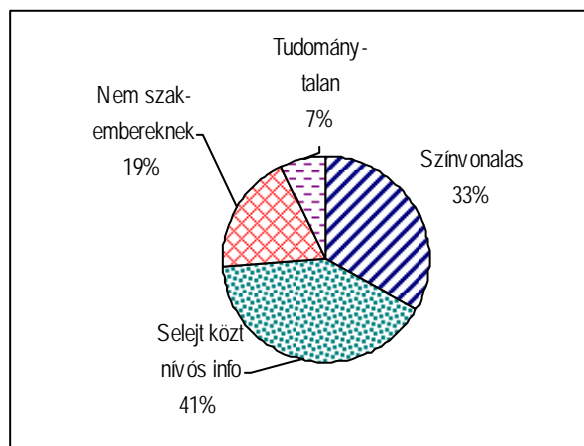
Eredményesség, elégedettség

Kérdéseink harmadik típusa az elektronikus források használatának eredményességére vonatkozott. Meg kívánjuk jegyezni, hogy meglehetősen szubjektív megítélése annak, hogy ki mit tart kielégítőnek. A keresések eredményessége függ a lehetőségektől, a rutintól, és természetesen egy sor szubjektív elemtől is. Az elvárások is eltérőek lehetnek, és vannak olyan felhasználók, akik könnyebben belenyugszanak a nem teljesen kielégítő eredménybe, majd azt kielégítőnek értékelik a későbbiekben.

Az internet megítélése

A válaszolók harmada színvonalasnak tartotta az internetes információkat. Köztük is inkább a 40 év alatti korosztály megítélése volt kedvező, mert ők már ezen az új médián nőttek fel, és talán ke-

vesebbet is tudnak a hagyományos információforrások kínálatáról. A többség árnyaltabban fogalmaz, köztük is zömmel az 50 feletti, akik úgy vélik, hogy a „selejt” között előfordulnak nívós oldalak is. A negatív véleményt megfogalmazók egy része úgy véli, hogy sok a nem szakembereknek szóló információ a neten, néhányan pedig úgy tartják, hogy sok a tudománytalan írás (5. ábra). A kritikát megfogalmazók többsége is a többet internetező 50 év alattiak közül került ki, és egyharmaduk egészségügyi szakdolgozó volt.



5. ábra Az internet megítélése

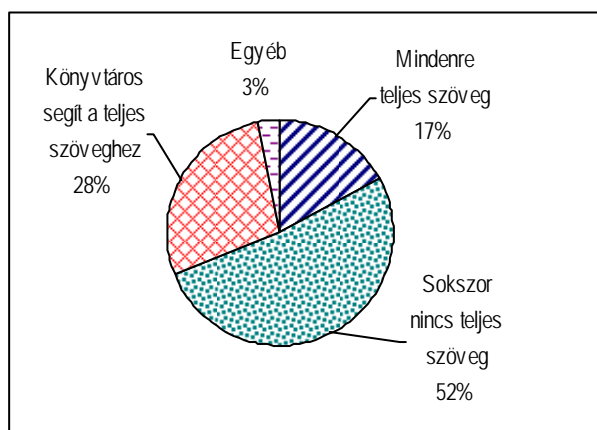
Az adatbázisokkal szembeni elégedettség

Vizsgáltuk a teljes szövegű folyóirat-adatbázisokkal szembeni elégedettséget is. A teljes szövegű tartalomszolgáltatás többnyire előfizetéshez kötött, mégpedig nem kevés pénzhez. A megyei kórházaknak ezen a téren korlátozottak a lehetőségeik. Csupán a központilag előfizetett EBSCO adatbázishoz van mindegyiküknek hozzáférése. Nem használhatják viszont az EISZ keretében nyújtott adatbázisokat. A sajátos kórházi igényeket igyekszik kielégíteni a ProQuest Medical Library teljes szövegű folyóirat-adatbázis megvásárlására létrejött konzorcium, amelynek hét megyei kórház is a tagja. Közülük négyen vettek részt a vizsgálatban (Gy5, Ny9, Szk10, Tb19). Egyéb lehetőség még a kórházak által előfizetett papíralapú folyóiratokhoz való elektronikus hozzáférés, és a megyei kórházak lehetőségei ki is merülnek ennyiben. A válaszolók közül néhányan tisztában vannak azzal, hogy „előfizetés hiányában nem férnek hozzá” a legjobb lapokhoz, mert „a jó lapok előfizetése drága”. A kórházakban elérhető adatbázisok folyóirat kínálatát a megkérdezettek több mint fele így is elegendőnek találta, korosztályi hovatartozásuk egyenlő volt. Kevésnek minősítette viszont közel harmaduk, akiknek 40%-a fiatal volt.

A válaszolóknak mindössze 12%-a hiányolta a folyóirat-kollekciókból a számára megszokott és rendszeresen olvasott nyomtatott kiadvány elektronikus változatát. Ez utóbbi adat azért érdemel figyelmet, mert egy korábbi kérdésnél a válaszolók fele (56%) még ragaszkodását fejezte ki a megszokott folyóirathoz, míg 24%-a jelezte, hogy tudna váltani papírról új e-lapra. Amint azonban egy teljes szövegű folyóirat-adatbázis bőséges kínálatának büvkörébe kerülnek, már háttérbe szorul a ragaszkodás motívuma. A megszokotthoz való ragaszkodás egyébként az életkorral egyenes arányban nő. Feltételezhető, hogy az idősebb nemzedék fokozatos visszavonulásával egyre csökken majd a papíralapú információkhoz és adott folyóiratokhoz való kötődés, és felváltja ezeket a kedvenc honlap vagy adatbázis használata.

A keresések sikeressége

A vizsgálat egyik legizgalmasabb kérdése arra vonatkozott, hogy mennyire tudják eredményesen használni az elektronikus forrásokat. A kapott eredmények elgondolkodtatók, és minket, könyvtárosokat további cselekvésre kell, hogy ösztönözzenek. A keresések során sok a kudarc (6. ábra).



6. ábra A keresések sikeressége

A válaszadóknak csak kis hányada talált mindig teljes szövegű választ kérdésére, közöttük a legtöbben a rutinos 40 év alattiak voltak. Ezzel szemben több mint fele érzi úgy, hogy nem talál kérdésére releváns teljes szövegű választ. Az idősebb nemzedék rutintalansága kézenfekvő magyarázat lenne az eredménytelenség okára, de különösen az orvosok magas arányát látva (67%) gondolni kell arra is, hogy ők csak a színvonalas és teljesen releváns információt értékelik, és az vagy nincs, vagy valóban nehéz a hozzáférés. A minőségi szövegek beszerzése tehát sokszor időigényes és információs szakembert igényel. A válaszolók több mint negyede kéri is a könyvtáros segítségét a teljes szövegek

megkereséséhez, közöttük a kevésbé rutinos 50 év fölöttiek és orvosok voltak túlsúlyban (60%).

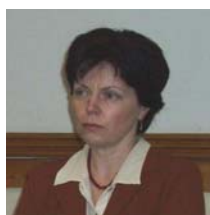
Összegzés

A megyei kórházak olvasóinak szokásait vizsgálva megállapíthatjuk, hogy a munkahelyi leterheltség és a fokozott információigény ellentétes tendenciáit feloldják az informatika által kínált lehetőségek. Az orvosi könyvtárak közönsége nem is zárkózik el az új technika használatától. Szomorú azonban, hogy a gyakorló, kórházi orvosok információkhoz való hozzájutási lehetőségei korlátozottak. Elavult számítógépek, lassú internetkapcsolat, korlátozott adatbázis-hozzáférés, pályázati lehetőségek hiánya jellemzi a legtöbb kórházi könyvtárat. Ezzel szemben áll a könyvtárosok tenni akarása, szakismerete és rátermettsége, amivel segíthetik az információhoz jutást. Ez azonban nem elég. Fontos lenne a vezetők szemléletváltása, hogy ne a korszerű információszerzési technikákon takarékoskodjanak, mert itt a megtérülés lassú ugyan, de kifizetődő. Jó lenne, ha a kultuszterca mintáját követve az egészségügyi szakminisztérium is lehetővé tenné a hazai kórházak olvasói számára valamelyik teljes szövegű orvostudományi adatbázis elérését. Fontos lenne, hogy a kórházak vezetői ismerjék el a könyvtáros-információs szakemberek létjogosultságát, akiknek a feladatai közé az egészségügyi dolgozók információs igényeinek kielégítése mellett, az e-források állandó figyelemmel kísérése, a felhasználók képzése is tartozik. Ha mindez megvalósulhatna, a kórházak orvosi szakkönyvtárai olyan tudásközpontok lehetnének, amelyek a hatékony szakirodalmi információszerzés lehetőségével szolgálnák a színvonalas betegellátást, a munka hatékonyságát.

Irodalom

- [1] NEMES Erzsébet–BÁRDOSI Mónika: Könyvtárak és olvasási, könyvtárhasználati szokások 50 év távlatában a Központi Statisztikai Hivatal adatai alapján. = Könyvtári Figyelő, 53. köt. 2. sz. 2007. p. 209–226.
- [2] BEKE Gabriella: Az orvosi könyvtárak az információs társadalomban. = Orvostovábbképző Szemle, 8. köt. 4. sz. 2001. p. 11–16.

Beérkezett: 2007. XII. 3-án.



Kührner Éva

a Sz.-Sz.-B. Megyei Jósa András Oktató Kórház
Kállay Rudolf Orvostudományi Szakkönyvtárának vezetője,
a Nyíregyházi Főiskola
Matematikai és Informatikai
Intézet Könyvtár tanszékén
főiskolai docens.
E-mail: medlib@josa.hu