

Ha sikerült megállapítani, mely fájlokban érdemes keresni, ismét felhasználhatók az adatok és a kulcsszavak a keresés szűkítéséhez. Ugyancsak előnyös, ha tudjuk, mely folyóiratban, és milyen cégeknél kell keresnünk. Ha szerencsénk van, a világhálón végzett keresésünk teljesen fölöslegessé is teheti a jóval drágább online keresést, de erről nem mondhatunk le mindaddig, amíg bizony-

talán, hogy mikor eredményes a merítésünk, és mikor bizonyul „üresnek” a világháló.

/BING, M.: Market research. The World Wide Web meets the online services. = Database, 19. köt. 4. sz. 1996. p. 34–40./

(Orbán Éva)

Folyamatos témafigyelés és cikkszolgáltatás (CASIAS)

A kutatóknak a nyomtatásban megjelenő információk iránti igényei két szolgáltatással elégíthetők ki:

- a megadott témakörbe tartozó dokumentumok azonosítása,
- a kiválasztott dokumentumok eljuttatása a felhasználóhoz.

Az első viszonylag jól szervezett, a másodikkal azonban elégedetlen a felhasználók többsége vagy azért, mert gyenge a szolgáltatás színvonala, vagy mert nincs kapcsolat a kettő között.

A probléma egyik lehetséges megoldása a CASIAS (*Current Awareness Services with Individual Article Supply*) rendszer bevezetése. Ilyenkor elvileg közvetlen kapcsolatot hoznak létre a témafigyelés által produkált rekordok és a dokumentumszolgáltatás között.

A szolgáltatás

A CASIAS rendszer bevezetésekor a könyvtárak számos kérdéssel találják magukat szemben:

- nyomtatott vagy elektronikus formában történjék-e a szolgáltatás;
- a meglévő témafigyelés összekapcsolása a dokumentumszolgáltatással;
- az általános vagy az egyedi felhasználói igényekre koncentráljanak-e;
- multidiszciplináris vagy témaspecifikus legyen;
- a témafigyelésre vagy a végfelhasználó által végzett keresésre essen-e a hangsúly.

A legfontosabb döntés talán mégis arra vonatkozik, hogy a meglévő személyzet lássa-e el ezeket a feladatokat, vagy külső, kereskedelmi szolgáltatót vegyenek igénybe erre a célra. Mindkét megoldásnak vannak előnyei és hátrányai.

Kereskedelmi szolgáltatók

Számos vállalat nyújt CASIAS szolgáltatást; közöttük a termék formátuma, funkcionalitása, naprakészsége, illetve a végfelhasználó szempontjai alapján lehet választani.

A különböző formátumok előnyei és hátrányai:

- *CD-ROM* (pl. *Faxon Finder*) – általában könnyen kereshető, de a naprakészség a lemezek utánnyomási gyakoriságától függ.
- *Távoli adatbázisok elérése* (pl. *BIDS*) – az adatbázis rendszeres frissítése könnyen megoldható, a keresőfelület azonban ritkán felhasználóbarát, és a keresés sebessége függ a vonal leterhelésétől.
- *E-mail-szolgáltatás* (pl. *UnCover Reveal*) – a keresési eredmények közvetlenül jutnak a felhasználóhoz, és figyelembe veszik egyéni szempontjait; a találatok között azonban már nem lehet válogatni, és csak tartalomjegyzék-típusú információt kap a felhasználó.
- *Nyomtatott formátum* (pl. a *Current Contents* bulletinek) – hordozható, és jegyzetekkel ellátható, de nehézkes benne a keresés, és nem lehet automatikusan összekapcsolni a dokumentumszolgáltatással.
- A dokumentumokat levélben, faxon vagy elektronikus úton juttatják el a felhasználókhoz. Itt szintén lehet előnyökről és hátrányokról beszélni:
- *Elektronikus dokumentumellátás* (pl. *EBSCOdoc*, *CoDAS*) – az Internet hálózatot felhasználó szolgáltatók jó minőségű anyagokat gyorsan és olcsón tudnak továbbítani, de ehhez speciális számítógépes programokra van szükség.
- *Postai szállítás* (pl. a *BLDSC* könyvtárközi kölcsönzése) – bár lassú, olcsósága miatt a legelterjedtebb megoldás a könyvtárak számára. A felhasználók sem szívesen fizetnek többet a gyorsabb szolgáltatásért.
- *Továbbítás faxon* (pl. *UnCover Reveal*) – sokan használják, bár gond van az olcsóbb készülékek által kiadott oldalak minőségével, különösen a sok grafikát tartalmazó dokumentumok esetén.

Szolgáltatás saját erőből

Legegyszerűbb esetben a könyvtár maga ad ki témafigyelő jegyzéket, és a beérkező igények alapján szolgáltatja a dokumentumokat a saját álló-

mányából. Annak ellenére, hogy ilyenkor a felhasználók csak a könyvtárba járó folyóiratok tartalmáról értesülnek, sokan hasznosnak tartják ezt a fajta szolgáltatást, mert a külső cégek gyakran túl sok találatot produkálnak.

Sokszor a témafigyelő jegyzék kiadása is meghaladja a könyvtár anyagi lehetőségeit, így kénytelenek az elektronikus folyóiratokra vagy a CASIAS-szolgáltatókra hagyatkozni. Akkor is jó ez a megoldás, ha a könyvtár folyóiratok lemondására kényszerül.

A CASIAS az érdekeltek szemszögéből

A használók

A CASIAS-szolgáltatást általában a kutatók használják. Ismerniük kell a szakirodalmat akkor is, ha könyvtáruk nem képes szakterületük minden folyóiratára előfizetni. Egy jól működő CASIAS rendszer segítségével lépést tudnak tartani a folyton növekvő mennyiségű nyomtatott információval, hozzáférnek az újonnan megjelenő folyóiratokhoz, és a jól megfogalmazott keresőprofilok segítenek abban, hogy csak az érdeklődésükre leginkább számot tartó anyagok kerüljenek a kezükbe.

Egy, az *Aston University Könyvtára* által végzett felmérés legfőbb tanulsága, hogy nem lehet olyan szolgáltatást kialakítani, amely az egyetemen dolgozó összes kutató igényét ki tudná elégíteni, s nincs egy különösen preferált szolgáltatás.

Használják a helyben előállított tartalomjegyzék-kivonatokat, a különböző másolatküldő szolgáltatásokat (Interlibrary Loan [könyvtárközi kölcsönzés], Business Periodicals Ondisc [BPO], Adonis), illetve a teljes CASIAS-szolgáltatásokat (UnCover Reveal, BIDS) is. A könyvtárközi kölcsönzés kivételével, amelyet a válaszolók közül szinte mindenki igénybe vesz, az említett szolgáltatásokat a felmérésben részt vevő kutatók fele sem használja. Néhányan úgy vélték, hogy információs igényüket tökéletesen kielégíti a könyvtár, a tanszék, vagy az általuk személyesen előfizetett folyóiratok átnézése.

A megkérdezettek az irodalomkutatást és a dokumentumszolgáltatást egymástól elválasztott tevékenységnek tekintik; az utóbbi szinte mindegyikük szerint mindig is gondot jelentett. A két folyamat összekapcsolása fel sem merült bennük.

A szakirodalomban többnyire csak konkrét információkat keresnek, a folyamatos nyomon követésre nem tudnak időt szakítani. A retrospektív irodalomkutatás és a folyamatos témafigyelés valamilyen kombinációja lenne számukra ideális megoldás, a CASIAS viszont jellegéből adódóan csak a legújabb anyagokhoz nyújt hozzáférést.

Másik hiányossággként említették, hogy a CASIAS-szolgáltatás a folyóiratcikkek mellett a legjobb esetben is csak a konferencia-előadások

anyagát tartalmazza, hiányoznak belőle a főleg közgazdászok számára fontos kormányjelentések, az Európai Unió hivatalos dokumentumai, ülések jegyzőkönyvei stb.

Problémaként jelölhető meg a változástól való idegenkedés is. A jól bevált módszerek újra való cseréje akár többletköltséget is jelenthet, de fáradságot mindenképpen. Aki viszont minden új szolgáltatást kipróbál, az információáradattól ijed el, miközben aggódik, hogy értékes dokumentumokról tudomást sem szerez.

A felhasználók javaslatai

A megkérdezettek a legnagyobb gondnak a dokumentumok megszerzését tekintik. A könyvtár folyóirat-állományát szinte valamennyien szűkösen találják, sokan vesznek igénybe más helyi könyvtárat vagy dokumentumküldő szolgálatot. Legtöbbször a könyvtárközi kölcsönzést használják, de panaszkodnak a hosszú átfutási időre. A teljes szövegű, elektronikus adatbázisokat csak akkor tekintik megoldásnak, ha a szolgáltatás minősége eléri a már megszokottat, és nagyobb lesz a lekérhető folyóiratok köre.

Általános véleményként a következők hangzottak el:

- A válaszolók szerint össze kellene vonni az általuk igénybe vett szolgáltatásokat; különösen olyan megoldásnak örülnének, amelyben a retrospektív keresés együtt van a folyamatos témafigyeléssel.
- Különösen népszerűek az egyetemi hálózaton keresztül elérhető szolgáltatások, amelyeket minden felhasználó a saját gépére kérhet le. Igényként merült fel a könyvtárközi kölcsönzés automatizálása, hogy e-mailen keresztül lehessen dokumentumokat rendelni.
- Számos megkérdezett szerint a szolgáltatásoknak a lehető legtöbb információt kell tartalmazniuk. Ha már nem olvashatják a teljes szöveget, legalább kivonatot szeretnének látni.
- Ha a szolgáltatásnak az a célja, hogy a könyvtárban található folyóiratok kézbevétele helyettesítse megjelenését – a böngészhetőség végett – a lehető legjobban kell hasonlítani a folyóirathoz, mivel sok felhasználó érdeklődési területe nehezen fogalmazható meg keresőkérdes formájában.
- Más dokumentumszolgáltató források iránti érdeklődés is jelentkezett, azzal a feltétellel, hogy a költségeket az egyetem vagy a tanszék fedezze.
- Szükség van a felhasználók folyamatos tájékoztatására és továbbképzésére. A felmérés során derült ki ugyanis, hogy sokan nincsenek tudatában a lehetőségeknek; sok információforrásról nem tudnak, amelyeket pedig használnak, annak nem ismerik minden funkcióját.

- A felhasználók szerint a szolgáltatóknak a kívánság szerinti formátumban (beleértve a nyomtatott anyagokat is) kell biztosítani a dokumentumokat.
- Néhányan kifejtették, hogy bár van hozzáférésük hálózati szolgáltatásokhoz, szeretnék ezek körét bővíteni. Az internetes csatlakozással nem rendelkezők pl. szívesen olvasnának elektronikus folyóiratokat, vagy az e-mail címmel nem rendelkezők közül is használnák az UnCover Reveal szolgáltatását.

A könyvtárak

A CASIAS-szolgáltatások biztosításában a könyvtárak kulcsszerepet játszanak. Az Egyesült Királyságban a könyvtárak 2500–10 000 folyóiratra fizetnek elő. Összehasonlítva ezt a számot az Ulrich's listáján szereplő 250 000 folyóirattal, nyilvánvaló a könyvtárak érdekeltsége, hogy olvasóik több folyóiratot érthessenek el. A CASIAS-szolgáltatások bevezetésével lehetőség nyílik az olvasói szokások elemzésére, statisztikák készítésére, és ennek révén az olvasói igényekhez való jobb alkalmazkodásra.

Mivel azonban a könyvtáraknak minden olvasó rendelkezésére kell állniuk, meg kell találni az egészséges egyensúlyt a viszonylag kevés felhasználót érdeklő CASIAS-szolgáltatások és az általános olvasószolgálat között.

A szolgáltatók

Az egyes szolgáltatók más-más indokok alapján indítják el a CASIAS-szolgáltatást. A könyvtárak házon belül, saját erőből vagy azért, mert ez a legolcsóbb megoldás, vagy pedig azért, mert a hozzáférhető szolgáltatások egyike sem felel meg a speciális igényeknek; a szükségből erényt követve üzleti alapra is helyezhetik, kiegészítve ezzel költségvetési kereteiket. Az előfizetési ügynökségek a CASIAS-szolgáltatásokkal növelhetik alaptevékenységük értékét, hasznosíthatnak meglevő adatbázisokat, vagy egyszerűen kihasználhatják azt, hogy nagy mennyiségű folyóirat megy át a kezükön. A kiadók célja, hogy hatékonyabban jusson el folyóirataik tartalma a felhasználókhoz.

A szolgáltatók további szempontjai:

- **Költségek és díjszabás** – A szolgáltatás árát úgy kell kialakítani, hogy megfeleljen mind a szolgáltatónak, mind a felhasználónak. A korlátlan hozzáférést pl. drágábban lehet nyújtani, korlátozott felhasználás esetén viszont jobban kézben lehet tartani a folyamatot.
- **Szerzői jogok** – Ezt pénzügyi és jogi oldalról lehet megközelíteni: pl. a jogtiszt szolgáltatás költségesebb, de különböző díjszabások esetén zavarba hozhatja a felhasználókat; az elektronikusan tárolt dokumentumokat illetéktelenek könnyen másolhatják, terjeszthetik.

- **Szabványok és formátumok** – Sokan WWW-felületen teszik közzé anyagaikat, egyes esetekben elsődlegesen. Mások viszont nem tartják elég gyors és megbízható szolgáltatási módnak ezt a megoldást. Néhányan a CD-ROM (megbízható és gyors) és az online/Internet (legfrissebb információk) párhuzamos használatának elterjedését jósolják.
- **Ki a célcsoport?** – A technológia jelenlegi szintje lehetővé teszi, hogy a felhasználó átnézzze a témafigyelés anyagát, megrendeljen egyes dokumentumokat, és sok esetben kézhez is kapja azokat tisztán elektronikus eszközök igénybevételével, anélkül, hogy a könyvtárral érintkezésbe kellene lépnie. A CASIAS-szolgáltatók jól tudják, hogy terméküket a végfelhasználónak kell eladniuk.

Költségelemzés és gazdasági modellezés

Jelen kutatás során nem készült gazdasági elemzés a CASIAS-szolgáltatásokról, mások viszont már foglalkoztak ezzel a kérdéskörrel is. (Kifejlesztettek például egy táblázatkezelő programot, amelynek segítségével összehasonlítható a folyóiratokhoz jutás különböző módszereinek költsége.)

Következtetések

Napjainkban, amikor a könyvtárak költségvetése egyre kevésbé teszi lehetővé, hogy lépést tartson a nyomtatásban megjelenő információ növekvő tömegével, a CASIAS-szolgáltatások jelenthetnek segítséget. Leghasznosabb a kutatók számára, akiknek tudniuk kell szakterületük minden fejleményéről. A felmérés azonban arra is felhívta a figyelmet, hogy a CASIAS-szolgáltatások csak bizonyos dokumentumtípusok anyagát tartalmazzák, és nem tájékoztatnak minden témában. Néhány válaszoló nem volt elégedett a szolgáltatással, inkább a folyóiratok átnézését részesítette előnyben.

A szolgáltatás színvonala folyamatos fejlődést mutat, és ha az Internet technológia fejlődése együtt jár a helyi és országos hálózatok kiépülésével, a hozzáférési lehetőségek szélesedésével, ideális szolgáltatássá válhat.

/BRUNSKILL, K. L.: The issues surrounding the provision of CASIAS services in libraries. = *Interlending & Document Supply*, 25. köt. 2. sz. 1997. p. 57–63./

(Gombos László)