

Végfelhasználó-orientált információközvetítés tudományos könyvtárakban

BEVEZETÉS

A *Frankfurti Városi és Egyetemi Könyvtárban* (Stadt- und Universitätsbibliothek Frankfurt) STUB-DATA elnevezéssel fejlesztési programot hajtottak végre. A fejlesztés eredményeként az online információkeresés a könyvtár központi, kiemelt szolgáltatásává vált, amely elsősorban az egyetemi hallgatók irodalomkutatási igényeit elégíti ki. A fejlesztési program fő célkitűzései az alábbiak voltak:

- ▶ az online információkereső szolgáltatás korlátozás nélkül álljon minden könyvtárhasználó rendelkezésére;
- ▶ a szolgáltatás a felhasználó számára legyen egyszerűen áttekinthető és jól szervezett;
- ▶ bár nem részesül pénzügyi támogatásban, ne legyen veszteséges, de legyen megfizethető a felhasználó számára is, egy keresés ne kerüljön többre 50 DEM-nél;
- ▶ a technikai feltételek tegyék lehetővé, hogy a kapcsolási idők a legrövidebbek, a keresési költségek a lehető legalacsonyabbak legyenek;
- ▶ a szolgáltatás minősége feleljen meg a felhasználó elvárásainak. A keresési eredmények formája, megjelenítése éppoly fontos, mint a tartalmuk és komplexitásuk;
- ▶ a könyvtár hasznosítsa helyzeti előnyét az online hozzáférhető információk piacán; közvetlenül hozzáférhet ugyanis az eredeti, primer dokumentumhoz, amire a végfelhasználónak szüksége van.

A STUB-DATA

A könyvtár egyéves kísérleti időszak után 1986-ban kezdte meg online információkereső szolgáltatását. Az első időszakban főként gazdasági adatbázisokban végeztek kereséseket, a keresett szakterületek száma azonban gyorsan nőtt. Az év végétől már hét online közvetítő szakember vett részt a STUB-DATA szolgáltatásaiban. A könyvtár közvetítő munkatársai egy-egy tudományterületre – üzempazaráságtan, informatika, matematika, társadalomtudományok, fizika, jog, geológia, nyelvtudomány – szakosodtak. Hetente átlagosan 2–4 órájuk meg el számítógépes irodalomkutatásra.

Az online szolgáltatás meghonosításáról az egyetemi lapok közöltek előzetes híreket. A könyvtár munkatársai szakmai bemutatót tartottak, plakátokat és prospektusokat készítettek. Minden reklámnál hatásosabb volt azonban a terminál telepítése. Ezt úgy oldották meg, hogy a könyvtár előcsarnokában üvegfallal elkerítették egy szobányi teret, amivel megte-

remtették a zavartalan munkafeltételeket, ugyanakkor mindenki számára láthatóvá tették az új szolgáltatás bevezetését.

A STUB-DATA online szolgáltatása népszerűvé vált, a beüzemelés után hamarosan teljes kapacitással működött. Az első évben 500 keresést végeztek, hetente átlag tizenkettőt. A felhasználók szakmai összetételét, a szakterületek megoszlását az 1. táblázat adatai szemléltetik. Leggyakrabban a Dialog, a Data-Star, a DIMDI, a FIZ-Technik, a GBI, a Genios, az INKA és az STN adatbázis-szolgáltató központokkal létesítettek kapcsolatot, a legtöbbször használt adatbázisok pedig a következők voltak: BLISS, ABI/INFORM, SOLIS, FORIS, BLL, JURIS, INSPEC, PHYS és BIBLIODATA.

Egy keresés átlagos költsége 30–40 DEM volt, ezt az egyetemi hallgatók minden nehézség nélkül ki tudták fizetni. A STUB-DATA önfenntartó szolgáltatásnak bizonyult. A kereséseket alapos szellemi előkészítő munka előzte-előzi meg, a keresési stratégia meghatározása átlagosan két órába kerül.

1. táblázat

A STUB-DATA felhasználói statisztikája

Szakterületek	
gazdaságtudomány	39%
ebből: üzempazaráságtan	28%
közgazdaságtan	11%
informatika	18%
társadalomtudományok	8%
jogtudományok	13%
természettudomány	12%
nyelv- és szellemi tudományok	8%
egyéb tudományágak	2%
Felhasználók	
hallgatók	70%
tudományos munkatársak	20%
professzorok	2%
mások	8%
Intézmények	
egyetem	85%
főiskola	12%
egyéb intézmény	3%
Alkalmazás	
diplomamunkához	70%
tudományos publikációkhoz	4%
szakdolgozathoz	8%
disszertációhoz	15%
egyéb célra	2%

A SZOLGÁLTATÁSI LÁNC

A "végfelhasználó-orientált információkövetítés" elve azt irányozza elő, hogy a felhasználó minél önállóbban, de az információs szakemberrel együttműködve végezze a keresést. A felhasználó személyes tulajdonságaitól és az információkeresési feladat jellegétől egyaránt függ, hogy ez az elv milyen mértékben válik valósággá.

A felhasználó önállóan is könnyedén végrehajtja a keresést, ha megfelelő – pl. BTX – a technikai háttere, ha egyszerű, világos a keresés terminológiája, és főképp akkor, ha faktográfiai adatbázisban kell keresnie. Szívesen dolgoznak önállóan azok a kutatók, egyetemi oktatók is, akik az átlagosnál jobban érdeklődnek a korszerű tájékoztatási módszerek, új információs technológiák iránt. Ők ma még kevesen vannak.

A potenciális felhasználók túlnyomó hányadát nem foglalkoztatja az informatika kulisszatitkai, érdeklődésük középpontjában konkrét tájékoztatási problémájuk mielőbbi megoldása áll. Gyorsan, egyszerűen hozzá akarnak jutni témájuk publikált dokumentumaihoz, a lehető legteljesebb körben, témájukhoz a lehető legszorosabban kapcsolódóan. Az információkövetítőnek mindig ezeknek az igényeknek a kielégítésére kell törekedniük.

Ha az a cél, s nem is lehet más, mint hogy a keresés eredményes legyen, aprólékos és időigényes előkészítő, majd kiértékelő műveleteket kell elvégezni (1. ábra).

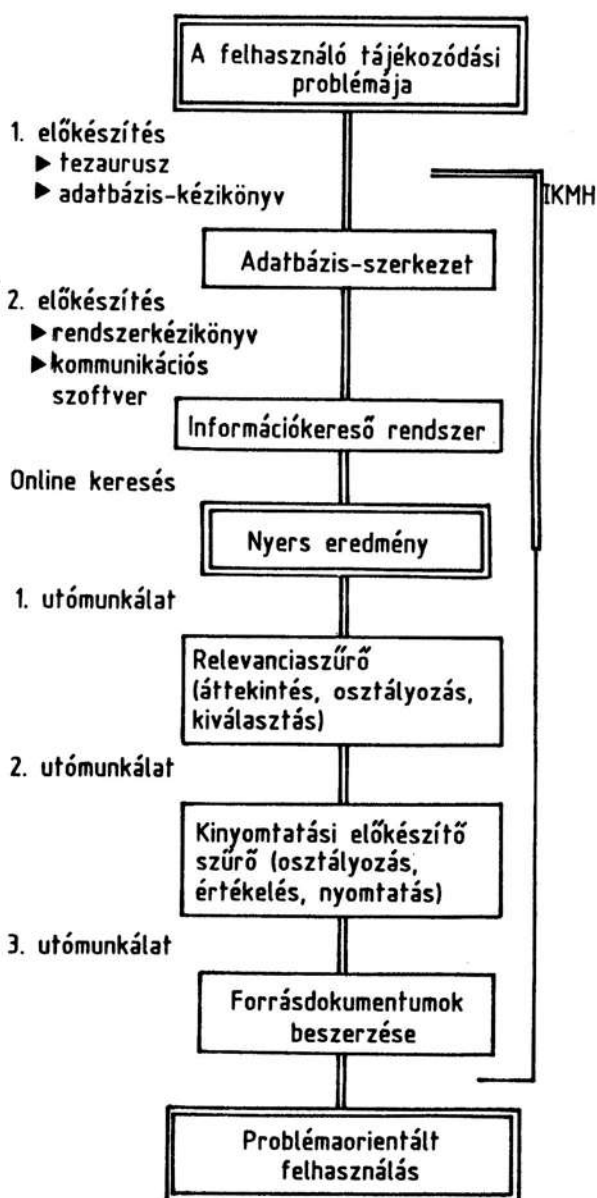
Minden adatbázis és mindegyik parancsnyelv különbözik egymástól, speciális ismereteket kíván. A felhasználók ennek nincsenek tudatában, s így online közvetítő nélkül nem képesek megbirkózni feladataikkal. Ma még nem tekinthető reális célnak, hogy a végfelhasználók önállóan végezzék számítógépes információkereső feladataikat.

Az adatbázis kiválasztása

A megfelelő adatbázis kiválasztása önmagában is információkeresési feladat, hiszen több ezer adatbázis gazdag kínálatából kell a legmegfelelőbbet kiválasztani. Csak kevés szakterületnek van egyértelműen releváns adatbázisa (pl. a matematikai MATH). A műszaki és gazdasági szakterületek annyira differenciálódtak, hogy még az információs szakemberek is hibázhatnak az adatbázisok megválasztásakor.

A felhasználói kéréstől a keresési stratégiáig

Az adatbázis kiválasztása után a keresés első előkészítési szakaszában mindenekelőtt a felhasználó által megfogalmazott kérést kell lefordítani, átültetni az adatbázis parancsnyelvére. A felhasználó általában nem egész pontosan és szabatosan fejezi ki magát, az információkeresés sikerének ezért az az



1. ábra Szolgáltatási lánc az információkövetítő munkahelyen (IVS)

előfeltétele, hogy a közvetítőnek megbízható terminológiai és indexelési (osztályozási) ismeretei legyenek.

A végfelhasználóknak esetenként nagy gondot jelent a szakmai "zsargon" lefordítása valamely mesterséges információkereső nyelvre. Ma még nincsenek e feladatra alkalmas számítógépes segédprogramok, ezért e tevékenységre jelentős szellemi energiát és költséget kell fordítani.

Az online közvetítőnek az iméntiek következtében feltétlenül ismernie kell a témakörök szókincsét, kreatívan kell alkalmaznia a szakterületi terminológiát, gazdag fantáziájának, ugyanakkor megfontolt-nak, előrelátónak is kell lennie. Miközben a végfelhasználó megfogalmazza tájékoztatási problémáját,

legyen tudatában, hogy a keresési stratégia felállításában mégiscsak az online közvetítő szaktudására és tapasztalatára van utalva.

A végfelhasználónak az okozza a legtöbb problémát, hogy felettébb sok keresőnyelv létezik. Ezek sokszor csak apró részletekben különböznek egymástól, de annyira igen, hogy egy-egy apró összekeverés jókora zavart okozzon a keresés során, és jócskán megnövelje a költségét. A STUB-DATA keretében kifejlesztettek olyan számítógépes programokat, amelyek megkönnyíthetik a keresés offline előkészítési feladatainak elvégzését. Ezekről a szoftverekről később lesz szó.

Relevanciaszűrők

Az adatbankkal folytatott párbeszéd végeztével rendelkezésre áll a keresés ún. nyers eredménylistája. Információtartalma akkor használható eredményesen, ha a kinyomtatott lista könnyen áttekinthető és egyszerűen kezelhető. A keresés eredményeit felhasználhatóságuk szempontjából vizsgálatnak kell alávetni. Még a rendkívül gondosan végrehajtott keresések is járhatnak hibás találatokkal. A találati listát gondosan át kell tekinteni, a dokumentumokat csoportosítani, az egyes találatok használhatóságát véleményezni kell. Kedvező esetben a találati lista géppel olvasható formában áll elő. Erre – sajnos, nem minden adatbázis-szolgáltató központ esetében – a postafiók-rendszer (Mailbox-System) közbeiktatásával nyílik lehetőség.

Kinyomtatás

A kinyomtatott találati listák használhatósága, kezelhetősége az online keresés fontos minőségi mutatója. A tudományos könyvtárakban az alábbi követelményeket támasztják a találati listák megjelenítésével szemben:

- ▶ tartalmazza az eredeti dokumentumok beszerezhetőségére vonatkozó utalásokat, a fontos bibliográfiai adatokat kiemelve (aláhúzással vagy más betűtípussal szedve) tüntesse fel;
- ▶ egyes tételeit különleges formanyomtatványokra (pl. könyvtári kériólapokra, megrendelőlapokra vagy könyvtárközi kölcsönzési kériólapokra) lehessen kinyomtatni;
- ▶ legyen rögzíthető hajlékony mágneslemezre, a felhasználó saját szövegszerkesztő vagy nyilvántartó programjai számára is megfelelő formátumokban.

Az eredeti dokumentumok beszerzése

A számítógépes információkeresés önmagában nem csodaszer: különleges előnyöket akkor kínál, ha lehetővé válik az eredeti dokumentumokhoz való közvetlen hozzáférés. Ebben rejlik a nagy egyetemi

könyvtárak helyzeti előnye más információközvetítő vállalkozásokhoz képest. A hatékony információszolgáltatás megköveteli, hogy az eredeti dokumentum beszerzésének folyamata a szolgáltatási láncba integrálódjon. A STUB-DATA keretében e tekintetben még nem beszélhetünk számottevő előrelépésről, részben az automatizált lelőhely-meghatározás műszaki, részben a könyvtárközi kölcsönzési mechanizmusok szervezési problémái miatt.

AZ ONLINE SZOLGÁLTATÁS MEGSZERVEZÉSÉNEK ALAPELVEI

A STUB-DATA létrehozói szerint a tudományos könyvtáraknak a következő alapelvek szerint kell megszervezniük saját online szolgáltatásukat:

- a) A keresések előkészítésében a felhasználó is tevékenyen vegyen részt!
A számítógépes irodalomkutatás bonyolult munka, összetett szellemi feladat. Az online szolgáltatók nem elégedhetnek meg azzal, hogy az adatokhoz való passzív hozzáférés lehetőségét kínálják. Arra kell törekedniük, hogy a keresés előkészítésében a felhasználó aktívan működjön közre.
- b) Az online keresés végrehajtásánál már nincs szükség a felhasználó személyes jelenlétére!
Az előkészítés során ügyelni kell arra, hogy ne forduljanak elő logikai vagy terminológiai hibák. Nyugodt körülményekre, zavartalan munkafeltételekre van szükség. Célszerűbb, ha a keresés végrehajtásakor a felhasználó nincs jelen.
- c) Az online közvetítő dokumentációs és informatikai ismeretei a meghatározók!
A keresések sikeres végrehajtásához nagyobb szükség van dokumentációs és informatikai ismeretekre, mint a keresés tárgyával kapcsolatos különleges szakismeretekre. Az általánosabb szakismeret és a szakterületi terminológia ismerete azonban nélkülözhetetlen, ezért az online közvetítők általában néhány tudományterületre szakosodnak. Jó online közvetítő válhat azokból a könyvtárosokból, tájékoztatási és dokumentációs szakemberekből akik egyéb szakmai ismeretekkel is rendelkeznek.

Az online szolgáltatások választéka

A STUB-DATA rendszer a jelenlegi műszaki-technikai színvonalnak és pénzügyi feltételeknek megfelelően üzemel. Mivel a műszaki fejlődés az elektronika és az informatika területén különösen gyors, valószínű, hogy hamarosan átalakításra, korszerűsítésre szorul.

A tudományos könyvtárak online szolgáltatásait a következőképpen csoportosíthatjuk:

I. **Standard** szolgáltatások a felhasználók széles rétegeinek:

a) témára irányuló szakirodalmi információkeresés tetszőleges témakörben és bármelyik elérhető adatbázisban;

b) faktografikus információkeresés, amelyet megfelelő technikai háttérrel (BTX) vagy műszaki berendezéssel (CD-ROM) a felhasználó önállóan végezhet, vagy olvasószolgálati segítséget vehet igénybe a kereséshez.

II. Különleges szolgáltatások a felhasználók szűkebb csoportjainak:

a) különleges témára irányuló, bonyolult szakirodalmi információkeresés;

b) az egyetemi kutatások támogatása, online keresések végrehajtása a területileg szétszóró egyetemi tanszékek kutatási témáiban;

c) know-how átadás: a technikai eszközök használatának begyakoroltatása, az online keresésekkel kapcsolatos összes témakörben oktatás és tanácskozás az egyetemi oktatók és a hallgatók számára.

A szolgáltatás menete

Az online szolgáltatás igénybevétele közben a felhasználó csalódottá válhat, ha

► túlságosan is bevonják előkészítésébe és végrehajtásába, olyan részletekkel terhelik, amelyeket nem tart lényegesnek. A következmény: számára a szolgáltatás rosszul szervezettnek és körülményesnek tűnhet;

► túlzott mértékben bízhatnak rá feladatokat és döntéseket, s emiatt sok különböző szempontot kell figyelembe venni, több alternatívát kell megvizsgálnia, azaz túlterheltnak érzi magát. A következmény: a szolgáltatást túl bonyolultnak tartja;

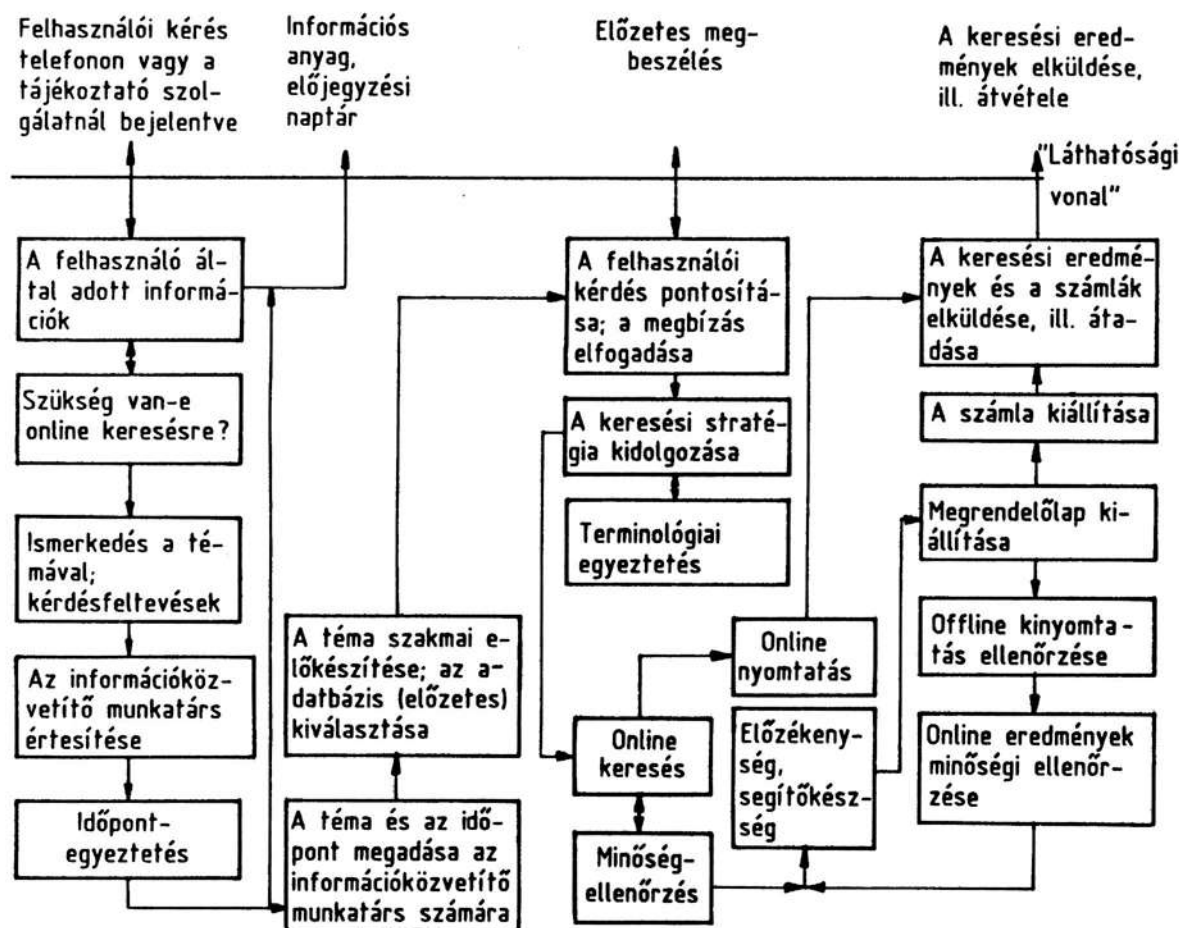
► a felhasználó és a közvetítő között kialakuló személyes kapcsolat nem megfelelő. A potenciális felhasználó könnyen lemond a szolgáltatás igénybevételéről, ha a kapcsolatfelvétel körülményes, ha a keresés időpontjának egyeztetésekor nehézségek merülnek fel.

Ezeknek a problémáknak a megoldására a szolgáltatási marketing két módszerrel élhet:

a) egységesíti (szabványosítja) a szolgáltatási kínálatot;

b) különválasztja a szolgáltatás látható és láthatatlan részeit (2. ábra).

Egy-egy online keresés igénybevételével kapcsolatban a felhasználónak általában három alkalommal kell ellátogatnia a könyvtárba:



2. ábra Az online keresés munkafolyamatai

- a) bejelenti igényét a tájékoztató szolgálatnál (levélben vagy telefonon);
- b) előzetes megbeszélést folytat az online közvetítővel;
- c) átvesszi a keresési eredményeket és kiegyenlíti a számlát.

A TÁJÉKOZTATÓ SZOLGÁLAT FELADATAI

- ▶ általános tájékoztatás a potenciális felhasználóknak az elérhető adatbázisokról, a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről és az árakról;
- ▶ részletes bibliográfiai tanácsadás, hogy a felhasználó eldönthesse, valóban szüksége van-e az adatbázisok igénybevételére.

Ha a felhasználó végül is online keresés megrendelése mellett dönt, kérdőíven kell részletesen ismertetnie információs problémáját. A kérdőívet az online közvetítőhöz kell eljuttatni.

ELŐZETES MEGBESZÉLÉS

Az előzetes megbeszélés során az online közvetítő megismeri a felhasználó tájékozódási problémáját, közli a keresés várható költségeit. Közösén állapítják meg, hogy melyik adatbázisokban végzik majd a keresést, és behatárolják, hogy legfeljebb hány tételből álljon majd a találati lista. Miután tisztázták a terminológiai kérdéseket, a keresési stratégia kidolgozása és a keresés végrehajtása már kizárólag az online közvetítő feladata.

A SZOLGÁLTATÁS "LÁTHATATLAN" RÉSZEI

Az online szolgáltatással kapcsolatos további műveletek a felhasználó számára észrevétlenek maradnak (2. ábra). Az online közvetítő, illetve az adminisztratív személyzet biztosítja a gépidőt, lefoglalja a terminált a keresés idejére, meghatározza a keresési stratégiát, végrehajtja és kiértékeli a keresést, összeállítja a számlákat. A végfelhasználó ugyanakkor a szolgáltatás minőségére vonatkozó következtetéseket von le abból, hogy

- ▶ mennyire tartották be a megbeszélt (egyeztetett) időpontokat;
- ▶ milyen gyorsan és milyen minőségben kapja meg a találati listát;
- ▶ mennyire gyors és egyszerű a számlázás menete (van-e lehetőség készpénzfizetésre).

KRITIKA

A STUB-DATA működésének két éve alatt bizonyossá vált, hogy a felhasználóval folytatott előzetes megbeszélés módszere nem vált be. A felhasználók csak elvétve fűztek hasznos megjegyzéseket az általuk kitöltött kérdőívek adataihoz. A megbeszélés lényegében abból állt, hogy kiválasztották a lehetséges megoldási változatok közül a legmegfelelőbbnek tűnőt. A különféle alternatívák elemzése a felhasználókat kevésbé érdekelte. Közömbös volt számukra, hogy hány adatbankban és melyik adatbá-

zisokban kell keresni, hogyan zajlik le a keresés, melyek az egyes költségtényezők stb. A legtöbben azzal az elképzeléssel érkeztek az előzetes megbeszélésre, hogy azonnal sor kerül a keresésre a terminálnál. Erre azonban nincsen mód. Még az egyszerűbbnek tűnő kereséseknél is adódhatnak meglepetések. Ilyenkor az online párbeszédről offline előkészítésre kell áttérni. Ez 15–45 perces intenzív elfoglaltság, tezauruszok, adatbank-kézikönyvek tanulmányozását jelenti. Ezalatt kényelmetlenül válhat a felhasználó számára a várakozás. A keresés félbeszakítását kudarcként értelmezheti, és arra számít, hogy pénzéért nem megfelelő eredményeket fog kapni.

Úgy tűnik, hogy érdemes az előzetes megbeszéléseket kiiktatni. Egyszerűbbé válhat az ügymenet a felhasználó számára, mégpedig anélkül, hogy romlana a szolgáltatás minősége. Néhány – elsősorban gazdasági adatokat szolgáltató – magánvállalkozásnál bevált, hogy a végfelhasználóval csak írásban tartják a kapcsolatot.

Az előzetes megbeszélések kiiktatásával a tájékoztatószolgálatnak kell többletfeladatokat magára vállalnia:

- ▶ véleményeznie kell a felhasználói kéréseket;
- ▶ pontosabb költségkalkulációkkal kell szolgálnia;
- ▶ alapos ismereteket kell szereznie a választható adatbankok szolgáltatásairól.

KÖLTSÉGEK, ÁRAK, FINANSZÍROZÁS

A STUB-DATA feladatai közé tartozik az árkalkulációk elkészítése, a költségek elemzése, a számlázás ésszerűsítése.

A szakirodalom a keresőstratégia összeállításának különféle típusait ismerteti:

- ▶ a lehető legrészletesebb első keresőkérdés módszere (Most Specific First = MSF),
- ▶ a lehető legkisebb számú találatot adó első keresőkérdés módszere (Lowest Posting First = LPF),
- ▶ egymástól független építőblokkok módszere (Building Blocks = BBL),
- ▶ a hivatkozások egyre bővülő körének módszere (Citation Pearl Growing = CPG),
- ▶ a tartalmi és formai feltételek szűkítésének módszere (Successive Fraction = SFR).

Akarmelyik stratégiát is választja az online közvetítő, az eredményes kereséshez semmiképpen sincs szükség 20–30 perces, online üzemmódban folytatott próbálkozásra. Megfelelő offline előkészítéssel az online keresés időtartama ritkán haladja meg a 10 percet. Egy-egy keresés alatt 2–3 alkalommal létesítenek néhány perces kapcsolatot a kiválasztott adatbankkal. Az elsőnél végrehajtják a keresési stratégiát, "belenéznek" a találati listába, és eldöntik, hogy szükség van-e a keresési stratégia módosítására. Ha igen, 1–2 percre ismét kapcsolatot teremtenek az adatbankkal, végül az eredményeket kinyomtatják.

2. táblázat
Az online keresések árlistái

STUB-DATA online adatbázisok besorolása áruk alapján
1987. január

Adatbázis	Szakterület	Szolgáltató	Árcsoport	
			Keresés	Nyomatás szerint
ABI/Inform	Betriebswirtschaft	Data-Star	II	B
ABI/Inform	Betriebswirtschaft	Dialog	II	C
BEFO	Betrieb, Technik	FIZ-Technik	III	B
Biblio-Data	Bibliographie	INKA	II	B
BIP	Books In Print	Dialog	I	A
BLISS	Betriebswirtschaft	Genios	III	B
BLISS	Betriebswirtschaft	FIZ-Technik	III	B
BLISS-GBI	Betriebswirtschaft	GBI	I	A
DAI	Dissertationen, USA	Dialog	I	A
DIALINDEX	Crossfile	Dialog	I	A
DIALMAIL	Mailbox	Dialog	I	A
ELI	Volkswirtschaftslehre	Dialog	II	A
ERIC	Pädagogik	Dialog	I	A
FORIS	Sozialwissenschaft	INKA	II	B
FTEA	Volkswirtschaft, Außenhandel	Dialog	II	A
HANDELSBLATT	Wirtschaftspolitik	Genios	III	B
Historical Abstracts	Geschichte	Dialog	I	A
INSPEC	Technik	STN	III	C
Insurance Abstracts	Versicherung	Dialog	I	A
LC-MARC	LOC-Katalog	Dialog	I	A
LISA	Informationswissenschaft	Dialog	II	A
LLBA	Sprachwissenschaft	Dialog	I	A
Management Contents	Betriebswirtschaft	Data-Star	II	A
Management Contents	Betriebswirtschaft	Dialog	II	B
MATH	Mathematik	STN	II	B
MATHSCI	Mathematik	Dialog	I	B
MLA Bibliography	Literaturwissenschaft	Dialog	I	A
NTIS	Forschungsberichte	STN	II	B
PAIS	Politikwissenschaft	Data-Star	II	A
PAIS	Politikwissenschaft	Dialog	I	A
Philosophers Index	Philosophie	Dialog	I	A
PHYS	Physik	STN	III	B
Psychological Abstracts	Psychologie	Data-Star	I	A
PsycInfo	Psychologie	Dialog	I	A
PTS-PROMT	Betrieb, Unternehmen, Märkte	Data-Star	III	B
PTS-PROMT	Betrieb, Unternehmen, Märkte	Dialog	III	C
ReMARC	LOC-Katalog	Dialog	II	B
Social SciSearch	Sozialwissenschaften	DIMDI	I	A
Social SciSearch	Sozialwissenschaft	Dialog	I	B
Sociological Abstracts	Soziologie	Data-Star	I	A
Sociological Abstracts	Soziologie	Dialog	I	A
SOLIS	Sozialwissenschaft	INKA	II	B
ULIT	Umweltforschung	Data-Star	II	A
VWWW	Verkehr, Automobil	Data-Star	II	A
Wirtschaftswoche	Wirtschaftspolitik	Genios	III	B

Megjegyzés

Alap költségek egy-egy online keresésnél az egyes árcsoportokban:

I = 22 DEM, II = 32 DEM, III = 42 DEM.

Egy-egy (szak)irodalmi hivatkozás kinyomtatásának költsége az egyes árcsoportokban:

A = 0,60 DEM, B = 1,00 DEM, C = 1,50 DEM.

A postai költség keresésenként: 5 DEM.

Az online keresés gazdaságossága: kalkulációs táblázatok

Az online keresések költségszámításait MULTIPLAN program segítségével végzik. A program három fő részből áll. A díjlista (Tarifliste) tartalmazza az adatbázisok licenc- és postaivonal-díjait. A költséglista (Kostenliste) segítségével kiszámíthatók az egységnyi keresési időre és az egy találatra jutó (fajlagos) költségek. Az árlistában (Preisliste) az egyes adatbankokat olcsóságuk vagy drágaságuk miatt három csoportba sorolják (2. táblázat). A besorolástól függően egy 10 perces keresés díja 22–42 DEM, egy-egy találat kinyomtatása 0,60–1,50 DEM között változhat. A kialakított elszámolási rend igen egyszerű, a felhasználó számára könnyen áttekinthető, mégis megfelelő pontossággal tükrözi a tényleges ráfordítások költségeit.

SZOFTVERTÁMOGATÁS

Az online munkahelyeken a terminálok mellett néhány éve megjelentek a személyi számítógépek is. Személyi számítógépre írt programokkal végezhető el az offline előkészítés, az információátvitel. A személyi számítógépek jól használhatók az adminisztratív feladatok ellátására is.

A STUB-DATA projekt tapasztalatai szerint a célokra az alábbi szoftvertípusok felelnek meg:

- ▶ kommunikációs programok – ASCOM, CROSS-TALK;
- ▶ szövegfeldolgozó programok – WORDSTAR, WORD;
- ▶ adatbázis-kezelő programok – DBASE, FREEBASE;
- ▶ táblázatkezelő programok – MULTIPLAN, SUPER-CALC;
- ▶ komplex, a fenti funkciókat egyesítő programok – LOTUS, SYMPHONY stb.

Az alkalmazott operációs rendszer az MS-DOS, amely a legszélesebb körű felhasználási lehetőségeket kínálja. A terminálszobába merevlemez, IBM-kompatibilis PC-ket telepítettek. A programok menüvezéreltek, utasításláncokkal a menühierarchiák azonban gyorsan átugorhatók. A gyakorlottabb felhasználók számára több kiegészítő parancs is van. Az online keresés egészének végrehajtásához a menü az alábbi programokat kínálja:

- ▶ BASE – a megfelelő adatok kiválasztásához;
- ▶ EDIT – a keresés előkészítéséhez;
- ▶ ONLN – a keresés végrehajtásához;
- ▶ DOKU – a keresési eredmények helyi adatbankba való átviteléhez;
- ▶ ARCH – a keresési eredmények archiválásához;
- ▶ RECH – a számla összeállításához;
- ▶ LIST – az online keresések kilistázásához.

A kereséseket saját kóddal ellátva és a felhasználó nevét feltüntetve eseménynaplóban rögzítik.

A releváns adatbank kiválasztását könnyíti meg a BASE paranccsal hívható program. Mivel a kínálat egyre bővül és áttekinthetatlenné válik, az informá-

cióközvetítők hajlamosak arra, hogy mindig ugyanazt a néhány, általuk jól ismert adatbázist használják. A BASE utasítással eligazodhatunk a kevésbé ismert, speciális adatbázisok között is. Az egyes adatbázisok adatai három képernyőoldalt foglalnak el. Az első oldalon található a végfelhasználót érdeklő legfontosabb adatok. A második oldal az adatbankok részletes leírását tartalmazza, a harmadik oldalon az árakról, a keresési segédletekről és a technikai részletekéről lehet információkat nyerni.

A keresés offline előkészítésére az EDIT parancs szolgál. A szintaktikai hibák elkerülésére, az időigényes javítások kiküszöbölésére fejlesztették ki a formanyomtatványokat, amelyek megadott formátumú képernyőlapok. Ezek tartalmazzák a keresés általános struktúráját. Az információközvetítőknek csak a keresőszavakat kell beírniuk és a megfelelő logikai kapcsolatokat feltüntetniük a szövegszerkesztő használatával, valamint törölniük a felesleges utasításokat. Az egyes adatbázisokhoz külön-külön képernyőlap tartozik, ezáltal kihasználhatók az adatbázis különleges sajátosságai is.

Az offline előkészítés után az ONLN paranccsal betöltik a kommunikációs programot és végrehajtják az online keresést. A teljes párbeszéd adatállományát mágneslemezen tárolják. A keresési eredményeket a helyi adatbankba továbbítják a DOKU paranccsal. A DOKU paraméter-vezérlésű szűrőprogrammal (Filter-program) rendelkezik, a különféle képpen szerkesztett forrásinformációkat egységes "célinformációkká" alakítja át, és ezeket beolvassa egy szabadszöveges adatbankprogramba. A további műveletek, mint pl. az eredmények csoportosítása, egységesítése és kinyomtatása, valamint a tárgyszóregiszter előállítás, egyszerűen, könnyen elvégezhető az ún. kérdés-felelet (Frage+ Antwort = F+ A) programmal.

Az előkészített adatállományt a szövegszerkesztő programmal kell átszerkeszteni, hogy a kinyomtatott anyag minőségileg kifogástalan legyen. Az eredmények egységes megjelenítéséhez minden adatbázishoz és minden adatbankhoz munkalapok, ún. reportskriptek állnak rendelkezésre. Ezeken a munkalapokon megtalálhatók az adatbank legfontosabb adatai, a keresési stratégia rövid összefoglalása, maguk a keresési eredmények, kiegészítő magyarázatok és az arra vonatkozó utalások, hogy miként szereshetők be az eredeti dokumentumok. Végül pedig – mint már szó volt róla – az ügyviteli, számlázási feladatok is nagyrészt az információközvetítő munkahely munkafolyamatai közé integrálódtak: a rendszer használói betekintheznek az egyes adatbázis-szolgáltató központok árlistáiba, a fajlagos költségmutatók táblázataiba is.

/BUNZEL, J.: Endbenutzerorientierte Informationsvermittlung an wissenschaftlichen Bibliotheken. = Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, 34. köt. 5. sz. 1987. p. 343–377./

(Nagy Gábor)