

A végfelhasználók önálló online keresése: szabadalmi ügyvivők

A nagy amerikai elektronikai és híradástechnikai vállalat, az *American Telephone and Telegraph* (AT and T) híres *Bell Laboratóriumában* a kutatók és fejlesztőmérnökök szívesen fordulnak az online keresés adta lehetőségekhez témájuk irodalmazására. Erre a célra a vállalatnál jól működő információs részlegük van. Az online keresés ottani bevezetése óta eltelt 12 esztendőben az online keresések ezreit általában a hivatásos közvetítők végezték a Bell Laboratórium alkalmazottai számára.

Nemrégiben az AT and T vállalat Bell Laboratóriumában dolgozó szabadalmi ügyvivők egy csoportja saját jelszót kapott a Dialog szolgáltatóközpont adatbázisainak elérésére, és elkezdett önálló online kereséseket végezni. Vajon egy jól szervezett vállalati információszolgáltatás mellett miért kezdenek az alkalmazottak önálló kereséshez? Ennek kiderítésére egy felmérés készült a szabadalmi ügyvivők körében. Rögtön kiderült, hogy nem mindegyikük önálló sodott, egy részük továbbra is az erre képzett hivatásos közvetítőkhöz fordul.

A felmérés eredménye

A felmérést azoknak a szabadalmi ügyvivőknek a körében végezték, akik részt vettek a Dialog központ valamelyik online tanfolyamán. A felmérés kérdőívekre és személyes interjúkra épült. Csak a Dialog rendszert használó szabadalmi ügyvivőket kérdezték meg (néhányan más rendszereket is használnak, pl. a LEXIS adatbázist).

A felmérés idején a Dialog adatbázisai között még nem szerepelt a World Patent Index, a jól ismert Derwent-féle szabadalmi adatbázis, a szabadalmi keresések első számú forrása. Ez a felmérés szempontjából különösen érdekes, mert a szabadalmi ügyvivők – az amerikai szabadalmakat tartalmazó adatbázison kívül – kénytelenek voltak a szakirodalmi adatbázisokhoz fordulni szabadalmi keresések céljából is. – A ref.

Az 1. táblázat mutatja a szabadalmi ügyvivők által használt adatbázisokat. A Claims (amerikai szabadalmak) vezet, ezt követi az Inspec (fizika, elektronika, híradástechnika) és a Compendex (mérnöki tudományok) adatbázis. Az eredmény érdekessége, hogy elég sok tudományos és műszaki adatbázist is használtak, igaz, hogy ezek csak töredékét teszik ki a Dialog hatalmas választékának.

A 22 megkérdezett szabadalmi ügyvivő közül 12-en – a kezdeti lelkesedés elmúta után is – továbbra is maguk végzik online kereséseiket. Hárman a közvetítők segítségét veszik igénybe, heten pedig hol így, hol úgy keresnek szakirodalmat. Persze, továbbra is mindnyájuknak megvan a lehe-

1. táblázat
A szabadalmi ügyvivők által használt
Dialog adatbázisok

Adatbázis	Felhasználók száma
Claims	15
Inspec	12
Compendex	4
Conference Papers Index	1
Dialindex	1
Federal Register Abstracts	1
SPIN	1
Trademarkscan	1

tősége a saját jelszó használatára. Az a három, aki a közvetítőkkel végeztet online keresést, arra hivatkozik, hogy azok szakértelme jelentősen növeli a keresés határfokát, nekik nincs idejük az online keresés finomságaiban elmélyedni. A 12 önállóan kereső ügyvivő viszont szereti az online keresést, és komoly szaktudásra tett szert.

A 2. táblázat 17 szabadalmi ügyvivő önálló online keresésének néhány adatát közli. Nyolcan önképzéssel tanultak meg keresni, a többiek a Dialog tanfolyamain vettek részt. Ketten a közvetítőt kérték fel oktatásra. Heten 10-nél kevesebbszer, négyen 50-nél többször végeztek online keresést évente.

2. táblázat
A szabadalmi ügyvivők felhasználói kereséseinek
néhány jellegzetessége

Oktatás	Évi keresések száma	Átlagos kapcsolati idő (perc)	Gyakorlati idő (évek)
Önképzés	2	45	1
Önképzés	10	30	2
Dialog tanfolyam	20	45	3
Dialog tanfolyam	20	120	3
Önképzés	25	30	3
Dialog tanfolyam	25	20	3
Önképzés	30	40	2
Önképzés, közvetítő	>50	20	>1
Önképzés, közvetítő	100	45	1,5
Dialog tanfolyam	2–3	120	1
Dialog tanfolyam	6	30	>1
Önképzés	8	30	2
Dialog tanfolyam	4	60	>1
Dialog tanfolyam	30	30	1
Dialog tanfolyam	50	15	1
Dialog tanfolyam	5–6	8	1
Önképzés, Dialog tanfolyam	90	45	4

A szabadalmi ügyvivők átlagos online kapcsolati ideje hosszabb, mint a Bell Laboratórium hivatásos közvetítői által végzett kereséseknél. Ketten két órát használnak fel keresésenként, és csak kettő jelzett 15 perc vagy kevesebb időigényt. Sokan vannak a 40–60 perc tartományban, szemben a hivatásos közvetítők átlag 20–25 perces keresési idejével. Ennek oka részint az, hogy a szabadalmi ügyvivőknek kevés online gyakorlatuk van (1–3 év), részint pedig a szabadalmi ügyvivők átlagosan 16 órát töltenek online kereséssel évente, míg egy hivatásos közvetítő ugyanennyi időt keres online havonta.

Az eredmények értékelése

A Bell Laboratórium szabadalmi ügyvivői számítógépes környezetben dolgoznak. Mindnyájuk asztalán megtalálható a terminál, az intézet vezetői erősen szorgalmazzák is használatukat. Természetesnek látszott, hogy az online keresést is maguk végezzék. Mégis, inkább a közvetítőket vették igénybe hosszú évekig, és csak egyesek kezdeményezésére tértek át fokozatosan az önálló vagy félig-meddig önálló munkára.

Az online módszer adta közvetlen párbeszéd előnye az azonnali visszacsatolás, a keresési eredmények értékelésének és ennek alapján a keresési stratégia helybeni módosításának lehetősége. Ezek az előnyök akkor is megvannak, amikor a végfelhasználó együtt dolgozik a közvetítővel. Mégis, mi motiválja a szabadalmi ügyvivők egy részét az önálló munkára? A felmérés szerint nagy kényelmet jelent, hogy bármikor kéznél van a terminál, és azt akkor használhatják, amikor a legmegfelelőbb, esetleg munkaidő után is. Az önálló keresés okaként a legtöbb ügyvivő az időnyerést és a kényelmet jelölte meg.

Van azonban egy másik szempont is. A hivatásos online közvetítőnek számos adatbázis finomságait kell naprakészen ismernie. Ezzel szemben a szabadalmi ügyvivőnek csak két-három adatbázis használatát kell alaposan elsajátítania. Erre utal az a megszokás, hogy – magától értetődően – előszeretettel használják a Dialog rendszer Claims adatbázisát, amely csak az USA-szabadalmakat tartalmazza, de a Derwent cég világszabadalmi adatbázisát kínáló Orbit rendszer parancsnyelvét nem tanulták meg, inkább lemondtak az adatbázis használatáról, és helyette a Dialog néhány műszaki-tudományos adatbázisát használták. A hivatásos közvetítőnek viszont ismernie kell minden olyan rendszer parancsnyelvét, amelyen számára lényeges adatbázis érhető el. (Azóta a Dialog rendszer is bevezette a Derwent World Patent Index adatbázist. — A ref.)

A szabadalmi ügyvivők — legalábbis részben — elégedettek voltak az online keresési eredményekkel, mert ha nem így lenne, akkor abbahagyták volna. Számukra ez nyilván egy további módszert jelent feladatuk megoldásához. Miután megismerték az online keresést, munkájukban lényeges elemként tartják számon, függetlenül attól, hogy önállóan vagy közvetítővel közösen végzik a kereséseket.

Mindnyájan rámutattak az online keresésben jelentkező nehézségeikre. Elsősorban a megfelelő keresőkifejezések, keresőszavak megtalálása okoz gondokat, különösen akkor, amikor a visszakeresés nem azt adta, amit vártak. (Pedig nekik anyanyelvük az angol! Milyen nehézségekkel kell megküzdnie egy más anyanyelvűnek! — A ref.) Problémát jelent számukra az adatbázisok sajtóságainak észben és naprakészen tartása, különösen a ritkábban használtaké. Nem mindig emlékeznek a megfelelő parancsformákra, nem mindig elégedettek a keresési stratégiával. Nem tudják kellőképpen hasznosítani az online rendszerek által nyújtott különleges szolgáltatásokat, például az online tezaurszt. Általában úgy tűnik, hogy a szabadalmi ügyvivők mint végfelhasználók nem jutottak el az online keresés szakismeretének mélyére, ami természetes is.

Következtetések

A Bell Laboratórium szabadalmi ügyvivőinek álláspontja az online kereséssel kapcsolatban:

- ◆ Hajlandók megtanulni a korszerű ismereteket, amelyek segítik őket munkájukban.
- ◆ Tisztában vannak a számítógép-terminál adta lehetőségekkel, azok hiányosságaival együtt.
- ◆ Bizonyos szint felett kissé bizonytalanok az információszerezés módjaiban, és szívesen veszik a segítséget.
- ◆ Elégedettek online kereséseik eredményeivel, elismerve, hogy azok nem annyira teljeseek, mintha egy hivatásos közvetítő végezte volna a keresést.
- ◆ Elfogadják a bátorítást az online keresés folytatására.

A vizsgálat kimutatta, hogy a végfelhasználók rövid oktatás után sikeres önálló online keresést tudnak végezni szűk szakmájukban. Feltétlenül kompromisszumra van azonban szükség az idő, a kényelem és a keresés teljessége, határfoka tekintetében akkor, amikor eldöntik, hogy maguk végezzék-e a keresést vagy közvetítő segítségével. Némely végfelhasználónak kényelmet jelent annak a tudata, hogy közvetlenül is képes hozzáférni az adatbázisokhoz, még akkor is, ha erre ritkán kerül sor.

Utóvizsgálat

Az 1984-ben végzett felmérés után két évvel ismét megkérdezték a szabadalmi ügyvivőket, hogy megállapítsák következtetéseik helyességét. Azok, akik két éve önállóan kerestek online, ma is lelkesen végzik saját online kereséseiket. Sokan jelentősen továbbfejlesztették tudásukat. Azóta egyre többen veszik igénybe a LEXIS-t, a nagy amerikai jogi adatbázist, ahol a jogszabályok teljes szövege is általában rendelkezésre áll.

A Reuters felmérése a végfelhasználók által végzett online keresésekről

A felmérés célja

A felmérés célja az volt, hogy megismerjék a végfelhasználók véleményét a Reuters nemzetközi hírügynökség *Newsbank* elnevezésű teljes szövegű adatbázisáról.

Előzmények

A Reuters az 1970-es években kezdett el foglalkozni az elektronikus hírszerkesztés, terjesztés és visszakeresés megvalósításával. Különösen a pénzügyi információk területén ért el sikereket *Monitor Video* szolgáltatásával, amely a valuták és különböző árucikkek napi árfolyamváltozásait követi nyomon.

A Reuters elektronikus információszolgáltatásai azonban egyéb területekre is kiterjednek. A Reuters újságírókat foglalkoztat szerte a világon, akik összegyűjtik a híreket, és megküldik a különböző szerkesztőségi központoknak, ahol azokat szerkesztik és terjesztik. A londoni szerkesztőségben dolgozó újságírók részére a könyvtárban rendelkezésre áll a korábbi Reuters-jelentéseket tartalmazó nyomtatott gyűjtemény, amelyből a *Newsbank* bevezetése előtt a könyvtárosok keresték ki az újságíróknak a korábbi közleményeket.

A Reuters tervei szerint 1986-ra ezt az újságkivágásokból álló gyűjteményt elektronikus megfelelője, a *Newsbank* adatbázis teljesen helyettesíteni fogja. Ebben az újságírók maguk kereshetik meg a szükséges információt, a könyvtárosok – akiknek száma jelentősen lecsökkenthető majd – feladata pedig az adatbázis karbantartása és az adatbevitel lesz. Az adatbázishoz nem készült teaurusz, szabadszövegesen kereshető.

A végfelhasználói keresés folytatódik a Bell Laboratórium szabadalmi ügyvivőinek körében. Egyesek továbbra is a Dialog rendszer adatbázisait használják sikerrel, de a többség a LEXIS-t keresi.

/VOLLARO, A. J.—HAWKINS, D. T.: *End-user searching in a large library network: a case study of patent attorneys.* = *Online*, 1986. július, p. 67–72./

(Roboz Péter)

A Reuters újságírói hozzáférhetnek a végfelhasználókra orientált *Nexis* adatbázishoz is, amely a *Washington Post*, a *New York Times*, a *The Economist* és sok más nemzetközi napi- és hetilap teljes szövegét tartalmazza.

A végfelhasználók által végzett keresés

A bibliográfiai adatbázisokban való keresésekre végzett felmérések azt mutatták, hogy a könyvtári közvetítők jobb határfokkal kerestek, mint a végfelhasználók [1], és a végfelhasználók felismerték, hogy az online keresés nehéz mesterség, amelynek elsajátításához idő és erőfeszítések kellenek [2].

A *Mead Data Central* teljes szövegű jogi adatbázisával, a *Lexis*-szel – a végfelhasználók által való keresés szempontjából – látszólag jók a tapasztalatok, mintegy 200 ezer embert képeztek ki a használatára. A legtöbb jogász azonban elismeri, hogy szívesebben bizza a keresést az erre kiképzett információs szakemberre, arra hivatkozva, hogy nincs ideje a hatékony kereséshez szükséges ismeretek elsajátítására [3, 4].

A *Mead Data Central* végfelhasználókra orientált *Nexis* adatbázisának keresésére alkalmas terminálok nagy része is könyvtárakban és információs részlegekben található, főleg a közvetítők nem szívesen engednek szabad hozzáférést egy ilyen költséges "játékhoz" (egy óra keresés a *Nexis*-ben több mint 100 \$-ba kerül), másrészt maguk az újságírók is vonakodnak, mondván, hogy az információkeresés nem az ő feladatuk. Mi a helyzet a Reutersnél?