

A referral (forrásközvetítő) szolgáltatás egyes kérdései

A fémipari információs szolgáltatásokat felülvizsgáló bizottság jelentésének egyik ajánlása az volt, hogy a British Library kutatási és fejlesztési részlege vizsgálja meg a jelenlegi forrásközvetítő gyakorlat hatékonyságát, különös tekintettel arra, milyen szerepet tölt be a műszaki eljárások átadása és elterjesztése terén. A vizsgálatnak választ kellene adnia arra a kérdésre is, hogy egyetlen országos forrásközvetítő rendszere van-e szükség a tudományos és műszaki tájékoztatás számára, vagy pedig célszerűbb kisebb, szakterületre vagy iparágra orientált szolgáltatásokat létrehozni [1].

A British Library úgy foglalt állást, hogy valóban szükség van a referral folyamatok megvizsgálására, megállapítandó azokat a tényezőket, amelyekről a szolgáltatás eredményessége és kudarcai függenek. A vizsgálódás során olyan kérdésekre kell kitérni, mint például a referral tevékenység aránya a megkeresések kielégítésében, a források megválasztása, az önálló vagy a hagyományos könyvtári, illetve információs szolgáltatások részeként működő referral szolgálat.

Módszertan

A vizsgálat leghatékonyabb módszerének az érdekelt személyekkel folytatott interjúk látszottak. Első lépésként számba kellett venni azokat a helyeket, ahol számottevő referral tevékenység folyik. Nem törekedtek a referral szolgálatok teljes felmérésére, végül is húsz szolgálatot vettek számba (*A függelék*), amelyek közül egyik sem nyújt kizárólag referral szolgáltatást. Ezeket a helyeket összesen 29 személlyel folytattak strukturált interjúkat, amelyek vázát a *B függelék* tartalmazza.

Az előzetes remények ellenére nem sikerült a megkérdezett használókból kialakítani egy olyan „mintát”, amelytől később meg lehetett volna kérdezni a szolgálat való elégedettségük fokát. Ugyanis a szolgálatok nem tudták megadni azoknak a nevét, akiknek igényeit inkább referral, semmint tényleges információval elégítették ki. Kétségtelen azonban, hogy azok a szervezetek, amelyekben az interjúkat folytatták, maguk is „használók”, hiszen gyakorta fordulnak külső információs szolgáltatásokhoz, így a használói minta hiánya nem bizonyult komoly hátránynak.

Az interjúkat két személy bonyolította, közülük az egyik feljegyzéseket készített. A másfél-kétórás beszélgetések vezérfonalául interjúvázat szolgált, de szükség szerint kitértek egyéb kérdésekre is.

Az eredmények

A vizsgálódás során inkább minőségi jellegű információkat nyertek, ezért az eredményeket tanulmány formájában teszik közzé; előrebocsátandó azonban néhány fogalmi tisztázás.

A referral (forrásközvetítés) egy speciális információ keresőjének összekötése a megfelelő személyes vagy intézményi forrással. A gyakorlatban ezen nemcsak a személyek közti kapcsolat megteremtése értendő, hanem a tájékozódónak egy-egy speciális dokumentumgyűjteményhez (pl. szakkönyvtárhoz) való irányítása is.

Forrásnak számít az a személy vagy szervezet, amelyhez a kérdezőt utalják. Természetesen könyvtárak és információs központok is lehetnek források, lévén a forrás kiválasztásának elve az, hogy nagy valószínűséggel képes és hajlandó legyen megfelelő választ adni a kérdésre.

Finer szerint a referral központnak több meghatározása létezik [2]. Angliában nagyon kevés referral központ működik abban a szűkebb értelemben, hogy tevékenységét az egyéni kereséseknek a forrásokhoz való közvetítésére korlátozná. Gyakorlatilag valamennyi könyvtár és információs központ dokumentumok és lényegi információk nyújtása mellett/helyett referral szolgáltatást is nyújt. A más forráshoz utaló könyvtár vagy információs központ esetenként magától értetődően forrásként is funkcionál.

A vizsgálat legszembetűnőbb és közhelynek tekinthető eredménye az volt, hogy a referral többnyire nem tekinthető önálló, elkülönült információs tevékenységnek. Az információs kérdésekre adott válaszok általában több elemből állnak. Az interjúkból az derült ki, hogy a referral elem 5 és 75% között ingadozva általában 25%-ot tesz ki. Noha a könyvtáros (információs szakember) első lépése a nyomtatott forrásokhoz vezet, sikertelenség esetén, vagy kiegészítő információért a referral szolgáltatást is igénybe veszi.

A más forráshoz való közvetítést általában a könyvtáros utolsó mentsvárának tekintik, kivéve azokat az eseteket, amikor ez egy (például know-how-ra vagy gyakorlati tapasztalatokra irányuló) kérdés legkézenfekvőbb elintézési módja. Általában a kérdésre adott válasznak csak egyik összetevője a referral, s nem maga a válasz egésze. Mégis, sok könyvtár a más forráshoz való közvetítés lehetőségére nélkül jónéhány érdeklődőt nem tudna kielégíteni.

A használó a lehető legkisebb erőfeszítéssel kíván hozzájutni az információkhoz, ezért nem szívesen fordul olyan központhoz, amely csak egy másik forráshoz irányítja, különösen amikor Angliában a gazdag információs infrastruktúra egységei (beleértve a közművelődési könyvtárakat is) képesek öt érdemi információval ellátni. Ezért föltételezhető, hogy egy országos forrásközvetítő központ legfőbb használói az egyes információs szervezetek lennének.

Az információs források felderítésének legalapvetőbb eszközei a különféle címtárak. Az interjúalanyok többet

is felsoroltak közülük, de kritikai megjegyzéseket tettek naprakészsgükre, indexelésükre és információs tartalmukra. Az egyes speciális gyűjtemények címtárainak adatai nincsenek olyan mértékben kitéve az avulásnak, mint például a szakértőket, kutatási programokat, kormányhivatalokat stb. felsorolókéi. Nyilván új helyzetet teremtené, ha lehetővé válna ez utóbbiak online hozzáférése, bár akkor is kétséges marad, hogy az érintettek hajlandók lennének-e a kurrens input adatokról gondoskodni.

A címtárak indexei korántsem olyan részletezők, mint a másodlagos információs szolgáltatásokéi, s többnyire csak nagy vonásokkal jelzik az illető szervezet tevékenységi területét.

Elvileg a címtárak nem olyan személyek vagy szervezetek jegyzékei, akik, vagy amelyek hajlandóknak nyilvánították magukat információk nyújtására, csupán olyanokéi, akiktől, vagy amelyektől esetleg információkat lehet nyerni. Ez pedig csak a gyakorlat során, konkrét kérdések felmerülésekor válik el.

A legtöbb könyvtárosnak megvannak a maga személyes és intézményi kapcsolatai. E kapcsolatok a lehetséges információs források felderítésének legfőbb eszközei. Közülük is talán legfontosabb a nagy szervezetek keretében működő könyvtárak esetében magának az anyaintézménynek, egyes részlegeinek, különböző szakértőinek ismerete. Kétségtelen, hogy a személyes kapcsolatok haszna leginkább helyi szinten mutatkozik meg, de gyakran előfordul, hogy külső, sőt, külföldi forrásokhoz is elvezetnek (például a könyvtáros egy szakemberhez fordul, aki rendelkezésére bocsátja a maga láthatatlan kollégiumának tagjaihoz fűződő kapcsolatait).

Nem terjedt el nagyobb mértékben a szakértői listák felfektetése és vezetése, sőt, a korábban felfektetettéket is sok helyütt abbahagyták. Néhány könyvtáros azonban továbbra is naprakészen tartja a lehetséges források jegyzékét.

Valamennyi megkérdezett hangsúlyozta a személyes tapasztalatok és kapcsolatok fontosságát. Minden valószínűség szerint ez az a tényező, ami leginkább befolyásolja a referral hatékonyságát, s nagyon is kérdéses, miképpen lehetne ezt biztosítani egy intézményszerűen megszervezett forrásközvetítő rendszerben. A személyes kapcsolatok ugyanakkor a források számára is könnyebbé tehetik a kapcsolatot, mert az információs kérdéseket a közvetítő szerv megszüri, s egyenletesen osztja szét őket a számba jövő források között. Ez annál is inkább fontos, mert a források általában önként, térítés nélkül vállalkoznak az információ megadására, túlterhelésük csökkentheti készségüket.

A kérés kiközvetítése előtt célszerű telefonon meggyőződni, hogy a forrás képes-e, illetve hajlamos-e az információ megadására. A személyes kapcsolatokkal elérhető források nem okvetlenül a lehető legilletékesebbek is egyúttal. Gyakran egy viszonylag megfelelő forrás

is képes a végső felhasználó számára éppen olyan kielégítő választ adni, mint a lehető legjobb.

Erről az utóbbi szempontról gyakran megfélekednek, s ez a legjobb források túlterheléséhez vezethet. Egy felkészült könyvtáros képes eldönteni, hogy az adott kérdésre milyen színvonalú forrás adhat megfelelő választ, de ha egy országos referral szervezet hoznának létre, feltétlenül szabályozni kellene, hogy ne minden kérdést az ország lehető legkiválóbb forrásához irányítsanak.

A referral szolgáltatás hatékonysága a forrás(ok) teljesítményétől függ. Más információs szolgáltatásokkal (pl. online irodalomkutatás) összehasonlítva a referral kétségtelenül lassabb, nehezebb és pontatlanabb a használó szempontjából. Keveset lehet tudni a kérdések kielégítéséről, ezért nehéz összevetni más szolgáltatások hatékonyságával.

Az esetek többségében ugyanis a megkeresések teljesítését nem követi nyomon a kiközvetítő könyvtár, annál kevésbé, mert sem a kérdezőt, sem a forrást nem lehet visszajelzésre kötelezni. A véletlenszerű visszajelzések alapján nem lehet megítélni a referral hatékonyságát.

A források minőségét és színvonalát a referral szolgáltatást nyújtó könyvtár elsősorban saját gyakorlati tapasztalatai, illetve a közvetlen igénybevétel alapján képes megítélni. Noha többnyire a kérdezőt irányítja a forráshoz, esetenként vállalja, hogy maga szerzi be részére az információt. Ez különösen jellemző egy-egy nagyobb szervezet keretében működő könyvtár gyakorlatára.

A kormányzati forrásokat a megkérdezettek majdnem mindegyike gyenge teljesítményűeknek ítélte. Ennek oka talán abban rejlik, hogy a kormányhivatalok könyvtárainak kapacitása csak a közvetlen használók ellátására méretezett, a kérdések nem az illetékes részlegekhez vagy személyekhez futottak be, és a kormányhivatalok közötti kommunikáció nem valami jó. Ugyanakkor e hivatalok könyvtárai maguk nagyon is élnek a referral lehetőségeivel.

A referral szolgáltatások iránti igény az információt kereső szempontjából zérónak tekinthető, hiszen ő nem ilyen vagy olyan szolgáltatást, hanem magát a választ kéri, s lehetőleg ott és akkor. A referral igénybevétele valójában a könyvtárhoz és az információs részlegetől függ, a funkcióik részének tekinthető. Általában azok a kérdések kívánnak referral kielégítést, amelyek a legfrissebb adatokra, személyes tapasztalatokra, vagy intézményi közreműködésre irányulna.

A szigorodó gazdasági helyzet több könyvtárat arra kényszerített, hogy csökkentse beszerzéseit és személyzetét, fogja vissza közvetlen szolgáltatásait. Ez a folyamat viszont a referral szolgáltatás növekedésével járt. A tájékoztatást kérőknek adott válaszoknak mintegy 25%-a tartalmazott referral elemet is. Az interjúk során szerzett adatok szerint 10% és 40% a két szélső érték.

Minthogy a referral csak akkor jön számításba, ha a válasz további kiegészítésre szorul vagy a könyvtár maga

nem képes a válaszra, a könyvtárosok csak utolsó mentsvárnak tekintik. Azonban – eltekintve az egyetemeken és az iparban működő könyvtáraktól – a költségek miatt előnyben részesítik a referralt az online kereséssel szemben. Nincs ok feltételezni azt, hogy a referral igénybevétele a munka elhárítását célozná.

A forrás kiválasztását alapvetően négy tényező határozza meg: a szakmai illetékesség, a válaszolási készség valószínűsége, a kérdező és a forrás összeillő volta, s – legkevésbé – a földrajzi hely.

A vizsgálat során megkérdezettek szerint teljesen rejtélyes, milyen megfontolások szerint választják ki a használók – beleértve számos könyvtárost is – az információkért felkeresett forrásokat. Sok esetben egy-egy intézmény félrevezető neve is okozhatja, hogy sok, s nem éppen reá tartozó kérdés érkezik hozzá (pl. a City Business Library – nevével ellentétben – egyszerűen a londoni Cityben lévő közművelődési könyvtár és nem pénzügyi vagy kereskedelmi szakkönyvtár).

Egy önálló, valamely könyvtártól vagy információs szolgáltatástól függetlenül működő referral szolgálat kifizető volt nagyon is kérdéses. Először is a referral szolgáltatást ingyen adják, s a használó nem is szívesen fizetne érte, hiszen csak végső esetben veszi igénybe. Továbbá egy tisztán referral szolgáltató szervezet feltételezhetően szinte kizárólag könyvtárosok és információs szakemberek használnának, s ha ezért fizetniük kellene, valóban csak végszükségben fordulnának hozzá, ezért forgalma minimális lenne. Tehát egy önálló, tisztán referral szolgálatnak ingyenesnek, vagy közel ingyenesnek kellene lennie, s igen komoly anyagi támogatásra szorulna.

Önálló referral szolgálat kiegészítő haszonnal járhat könyvtárosok és információs szakemberek számára néhány olyan területen, ahol erre nagy az igény (pl. a kormányzati információkat illetően). Mindenesetre a források gyakori cserélésére lenne szükség, mivel a használók, megismerve a forrásokat, a referral központ kikerülésével egyre inkább közvetlenül vennék őket igénybe, s így természetesen csökkenne a referral központ használata. A nagyközönség számára szervezett önálló referral szolgálat nem vonzana kielégítő mennyiségben kérdéseket. Egy minden szakterületre kiterjedő referral központ költségeit alig lehetne igazolni a valószínű használat mérvével. S tekintve, hogy a kérdések megválaszolásában szorosan összefüggenek a referral és egyéb válaszadási módok, nem látszik ésszerűnek egy önálló, a hagyományos könyvtári és információs szolgáltatástól független referral központ felállítását javasolni. Ezt a vélekedést megerősítették a felmérés során megkérdezett könyvtárosok és információs szakemberek.

Ugyanakkor megoszlottak a vélemények egy országos referral központ (amely egy meglévő könyvtári vagy tájékoztató szervezet részeként működne) szükségességéről: a megkérdezettek kétharmada mellette, egyharmada

ellene volt. Az előbbieket úgy vélték, hogy egy országos központ kifejleszthetné és folyamatosan karbantarthatná a legfontosabb referral műszereket (pl. címjegyzékek) és végső mentsvárként szolgálhatna, az utóbbiak viszont elegendőnek tartanak a szolgáltatások koordinálásának megjavítását. Némileg az is kiérezhető volt a válaszokból, hogy egy ilyen feladatot túl nagyoknak tartanak egyetlen központi szerv számára, s inkább a szükséges segédeszközök decentralizált előállítását mellett vannak. Fölmerült az is, hogy a helyi források naprakész ismerete csakis helyi szinten valószínűsíthető.

A referral szolgálat nyomtatott segédleteit jelenleg különféle szervezetek jelentetik meg. Gyakran megfigyelhető – bár nem jelentős – a haszonszerzés motívuma is. Finer tanulmánya kimutatja, hogy az általa áttekintett címjegyzékek 83%-át könyvtárak és információs szervek, szakmai szervezetek adták ki, 14%-ukat hivatásos kiadók és 2%-ukat a központi és a helyi kormányzati szervek [3]. Egyetlen szervezet sem felelős bármilyen műszer előállításáért, s ebből az is következik, hogy a meglévő fehér foltok felszámolása csak önkéntes alapon képzelhető el.

Ez a helyzet nem valami szerencsés, mert a forrásjegyzékek összeállítása és naprakészen való tartása meglehetősen költséges dolog. Maguk a források sem nagyon készségesek adataik közlésében, s többször kell őket sürgetni. Igen sok kérdőívet kell szétküldeni, s kevés visszaérkezésére lehet számítani. Mégis, a kérdőíves módszer gyakran az egyetlen alkalmazható módszer, mert a kérdőív kitöltésével és visszaküldésével jelzi a forrás, hogy hozzájárul a jegyzékbe való felvételéhez, s kész megkeresés esetén tájékoztatást nyújtani.

Ha egy központi szervezet bízna meg a referral szolgálat működtetésével, három eljárás közül választhat:

- 1) a forrásoktól begyűjtött információkról saját nyilvántartásokat fektet fel, s ezek alapján válaszolja meg a könyvtárak vagy a nagyközönség által feltett kérdéseket,
- 2) az információkat rendszeres időközönként közzéteszi, s ezzel segíti a helyi referral szolgálatok eredményesebb működését,
- 3) az információkat online módon teszi hozzáférhetővé a helyi igénylők számára. A szervezeti megoldások különfélék lehetnek (pl. központi koordináló szerv és helyi hálózati csomópontok), de az információk rendelkezésre bocsátásának csak ez a három módja lehetséges.

Több megkérdezett jelezte az igényt online módon hozzáférhető címjegyzékek iránt, s akik ezt felvetették, külön is említették, hogy szeretnék a kormányzati források online címjegyzékét. A kormányzati információ itt kettős értelmű:

- 1) a kormányzatról szóló vagy a kormányzat által előállított információk,
- 2) olyan szakmai információs források anyaga, amelyek kormányzati hivatalok vagy szervezetek keretében működnek. Néhányan a helyi kormányzati források

jegyzékének online hozzáférhetőségét is felvetették.

Voltak, akik a Prestel szolgálatot is említették mint az információforrások jegyzékének lehetséges közvetítőjét. A Prestel jelenlegi információtartalmának lényeges része valóban referral típusú anyag. Ha a széles nagyközönség közvetlenül hozzáférhet a forrásokról szóló információkhoz, ez megnövelheti a hozzájuk befutó igények számát, ami viszont könnyen a sűrű használatot nem vállaló, érintett szervezetek visszahúzódsához vezethet.

Alig elképzelhető, hogy egy online vagy a Prestel keretében működő referral forrás adatbázis bevételei csak megközelítőleg is fedezzék megteremtésének és fenntartásának költségeit, hiszen a referral információ sokkal kevésbé vonzó, mint a bibliográfiai vagy az érdemi információ, s ezért kisebb is iránta a fizetőképes kereslet. Egyébként is számolni kellene azzal a konkurenciával, ami abból fakad, hogy a könyvtárosok és az információs szakemberek a helyi referral források sokaságához férhetnek hozzá. Mindez mégsem jelenti azt, hogy a forrásokra vonatkozó információk központosított gyűjtése, s a címjegyzékek és egyéb műszerek lehető legteljesebb gyűjteménye nem elégítene ki valós igényeket, s ne váltana ki létét igazoló használatot. Ha valamennyi, vagy a lehető legtöbb könyvtár élne a Prestel közvetítő szerepével, megvalósítható lenne egy „hirdetőtábla” szolgálat, amelynek révén egy-egy könyvtár kérhetné a többiek segítségét, ha elakadna a megfe-

lő forrás felderítésében. Ezen a módon a források központi jegyzékét egyre újabb címekkel is ki lehetne egészíteni.

Megjegyzendő, hogy kizárólag helyi igények kielégítésére magán viewdata-rendszerekbe is beépíthetők referral jellegű információk. Ha létrejönne egy országos referral központ, e rendszereket valami módon hozzáférhetővé kellene tenni számára, bár nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy a helyi jegyzékek személyes megállapodások alapján állnak össze, sokszor magán- és bizalmas jellegűek, s ezért nem építhetők be az országos szervezetbe.

A felmérés során nyert információk alapján egy átfogó javaslatot nem lehet tenni. Annyit lehet mondani: törekedni kell arra, hogy néhány alapvető referral eszköz előállítását és fenntartását egy-egy könyvtár vagy más információs szervezet felelősséggel vállalja el. Ehhez megfelelő anyagiakról kell gondoskodni. Valami módon biztosítani kell azt is, hogy a regisztrált források készek legyenek a kért információkat megadni. Meg kell teremteni az anyagi feltételeket a hazai és a külföldi referral eszközök legteljesebb beszerzéséhez. Az online használat nem látszik kivitelezhetőnek, de a könyvtár- és tájékoztatásügyben köztudottá kell tenni, hogy a létrehozott gyűjtemény kész a referral információkra vonatkozó kérdések végső kikötőjeként működni.

* * *

A függelék

A megkérdezett szervezetek jegyzéke

Aslib: The Association for Information Management
Cement and Concrete Association
City Business Library
Claim
Department of Trade and Industry
Glasgow Referral & Information Network
Greater London Council
Health & Safety Executive
Hertis
Institution of Electrical Engineers

Intermediate Technology Development Group
London Weekend Television
Machine Tool Industries Research Association
Manchester Commercial Library
Ministry of Agriculture, Fisheries & Food
National Physical Laboratory
Science Reference Library
Sheffield Libraries
Spastics Society
Water Research Centre

*

B függelék

Az interjúk vezérfonala

1. A szervezet neve
2. A megkérdezett neve és beosztása
3. Mi a referral helyzete a szervezet egészében:
 - a tevékenység nagy százaléka?
 - különálló tevékenység?
 - része az általános könyvtári tevékenységnek.
4. A referral nagy százalékát teszi ki az ön munkájának?
5. Minek nevezik a referral tevékenységeket (van-e külön nevük)?
6. Hogyan irányítják a közönségtől beérkezett megkereséseket a referralhoz?