

5. Szintez szovremennogo naucsno znanija. Moskva, Nauka, 1973. 640 p.
6. KEDROV, B. M.: O sinteze nauk = Voproszű Filozofii, 1973. 3. sz. p. 77–90.
7. AKCSURIN, I. A.: Edinsztvo esztetstvennonaucsno znanija. Moskva, Nauka, 1974. 207 p.
8. SZTAVSZKAJA, N. R.: Filozofszkie voproszű razvitija szovremennoj nauki. Moskva, Vűszsaja skola, 1974. 231 p.
9. GOTT, V. SZ. – URSZUL, A. D.: Obscsenaucsniű ponjattija i ih rol' v poznanii. Moskva, Znanie, 1975. 64 p.
10. CSEPIKOV, M. G.: Integracija nauki (filozofszkij ocserk). Moskva, Műszl', 1975. 246 p.
11. Ukrepjat' vzaimoszvjaz' obscsesztvennűh, esztetstvennűh i tehnicsezkih nauk = Kommuniszt, 1977. 1. sz. p. 59–70.
12. URSZUL, A. D.: Integrativno-obscsenaucsniű tendencii poznanija i filozofija = Voproszű Filozofii, 1977. 1. sz. p. 114–125.
13. MARKARJAN, E. SZ.: Integrativnű tendencii v vzaimodejstvii obscsesztvennűh i esztetstvennűh nauk. Erevan, AN Arm. SZSZR, 1977. 230 p.
14. GOTT, V. SZ. – URSZUL, A. D. – SZEMENJUK, E. P.: O edinsztve naucsno znanija. Moskva, Znanie, 1977. 64 p.
15. Teoreticeszkje problemű informatiki. Moskva, VINITI, 1968. 203 p.
16. TJUHTIN, V. SZ.: Otrazsenie, szisztēmű, kibernetika. Teorija otrazsenija v szvete kibernetiki i szisztēmno podhoda. Moskva, Nauka, 1972. 256 p.
17. NOVIK, I. B.: Voproszű sztilja műslenija v esztetstvoznani. Moskva, Politizdat, 1975. 114 p.
18. MIRSZKIJ, E. M.: Mezdszisciplinarnű iszszledovanija kak ob'ekt naukovedczeskogo izucsenija. Szisztēmű iszszledovanija. Ezsegodnik. 1972. Moskva, Nauka, 1972. p. 9–23.
19. SZIFOROV, V. I.: Nauka ob informacii = Vesztnik Akademii Nauk SZSZSR, 1974. 3. sz. p. 12–20.
20. SZIFOROV, V. I.: Metodologiceszkje voproszű nauki ob informacii = Voproszű Filozofii, 1974. 7. sz. p. 105–113.
21. SZEMENJUK, E. P.: K formirovaniju nauki ob informacii = Naucsno-Tehnicsezskaja Informacija, 1. sor. 1971. 1. sz. p. 5–13.
22. SZOKOLOV, A. V. – MANKEVICS, A. I.: Informatika v perspektive = Naucsno-Tehnicsezskaja Informacija, 2. sor. 1971. 10. sz. p. 5–9.
23. URSZUL, A. D.: Problema informacii v szovremennoj nauke. Filozofszkie ocserki. Moskva, Nauka, 1975. 207 p.
24. SZACSKOV, JU. V.: Vvedenie v verojatnosztñij mir. Voproszű metodologii. Moskva, Nauka, 1971. 207 p.
25. Informatika i ee problemű. Vűp. 1. Novoszibirszk, Nauka, 1970. 66 p.
26. GOTT, V. SZ. – SZEMENJUK, E. P. – URSZUL, A. D.: Obscsenaucsniű formű i szredszta poznanija = Filozofszkie Nauki, 1977. 6. sz. p. 137–149.
27. SZEMENJUK, E. P.: Obscsenaucsniű kategorii i podhodű k poznaniju. L'vov, Vűsca skola, 1978. 175 p.
28. URSZUL, A. D.: Informacija. Metodologiceszkje aszpektű. Moskva, Nauka, 1971. 295 p.
29. SZEMENJUK, E. P.: Informacionnűj podhod k poznaniju v szovremennoj nauke i informatika = Naucsno-Tehnicsezskaja Informacija, 2. sor. 1977. 5. sz. p. 1–10.
30. SZEMENJUK, E. P.: Metodologiceszkaja rol' obscsenaucsniű kategorij i podhodov v informatike = Naucsno-Tehnicsezskaja Informacija, 2. sor. 1975. 2. sz. p. 8–12.
31. URSZUL, A. D.: Informacionnű aszpektű naucsnoj diszkušszii = Naucsno-Tehnicsezskaja Informacija, 2. sor. 1977. 8. sz. p. 1–11.
32. KOZACSKOV, L. SZ.: Osznovnű principű jazűka logiceszkje kategorij = Naucsno-Tehnicsezskaja Informacija, 2. sor. 1977. 9. sz. p. 13–28.

(SZEMENJUK E. P.: Integrativnű proceszszű v szovremennoj nauke i informatika. = Naucsno-Tehnicsezskaja Informacija, 2. sor. 8. sz. 1978. p. 1–8.)

(Kertész József)



INFORMÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSOK

Egy francia dokumentációs központban végzett felmérés tanulságai

Minden jól működő tájékoztatási intézmény vezetőjének tudnia kell, hogy a felhasználók elégedettek-e szolgáltatásaikkal, s hogy milyen új szolgáltatásokat látnának szívesen, mennyit lennének hajlandók fizetni ezekért, vannak-e, s ha igen, miként lehetne megnyerni a potenciális felhasználókat. Bizonyos információkat mindennapi munkájuk során is megszerezhetnek a tájékoztatási szakemberek. Pl. a felhasználók számának növekedése vagy csökkenése önmagában is sokat mond. Világosan láthatják, hogy a felhasználók mely szolgáltatásokat igénylik a legtöbbször, melyeket nem.

A helyzet objektív felméréséhez ez azonban nem elegendő, a potenciális felhasználók igényeiről nem tudnak számszerű adatokat szerezni, hiszen velük nincsenek kapcsolatban. Az egyik legfontosabb kérdés pedig éppen az, hogy mindazok, akik potenciális felhasználónak tekinthetők, eddig miért nem kerültek kapcsolatba

az intézménnyel. Mindennek megállapításához felmérésre van szükség.

Bárminek a véleményét bármiről a legegyszerűbben úgy lehet megtudni, ha őt magát kérdezik meg. Csak a megkérdezés formája (telefon, levél, beszélgetés stb.), a kérdésfeltevés módja (közvetlen vagy közvetett, irányított vagy nem irányított kérdés), valamint a megkérdezett személyek száma változik. Mivel nem lehet mindenkit megkérdezni, a vizsgálat alá vettek köréből *reprezentatív mintát kell kiválasztani*.

Mindezt azért kell elmondani – bár túl egyszerűnek tűnhet –, mert a felmérést végzőknek tisztában kell lenniük azzal, hogy egy felmérést sohasem lehet improvizálni. *A kérdéseket nagyon világosan, félreérthetetlenül kell megfogalmazni*, hogy általánosítható, jellemző válaszokat kapjunk. A felmérést végezhetik a saját szakemberek, vagy a speciálisan erre szakosodott intézmények. Mindkettőnek vannak előnyei és hátrányai.

A felmérés folyamata különböző egymást követő szakaszból áll.

1. El kell dönteni, hogy *ki végezze a felmérést*: a felmérést végzettető a saját munkatársaival, vagy egy közvélemény- illetve piackutató intézet. Ez mindig a szakmai és anyagi tényezőktől függ.

2. *Meg kell határozni a felmérés céljait*. Ez a legkényesebb szakasz, ettől függ az egész művelet sikere. Itt kell megfogalmazni a felteendő kérdéseket is.

3. *Ki kell választani a felmérés módszerét*, amely alapvetően mindig a kitűzött céltól függ. Általánosságban két alapvető módszer ismeretes: *a kérdőíves és a személyes kikérdezés módszere*. A kérdőív kitöltése 5–20 percet vesz igénybe. A kérdéseket fel lehet tenni telefonon, vagy el lehet küldeni levélben is. Jellemző, hogy ily módon sok embert lehet egyszerre megkérdezni. A második módszer sokkal időigényesebb, ezért kevesebb ember véleményének összegyűjtésére alkalmas. Ebben a szakaszban kell *kiválasztani a reprezentatív mintát*, a vizsgálandó személyeket. A kérdőíves módszer esetében ezek száma nem lehet kevesebb 100–150 személynél. A személyes kikérdezés esetén a legkisebb létszám általában 15–20 fő. A ténylegesen megkérdezettek száma azonban mindig kisebb a kiválasztottak számánál (téves címek, rossz telefonszámok stb.).

4. *Végre kell hajtani a vizsgálatot*. A kérdéseket úgy kell feltenni, hogy a válaszadó gyorsan, lehetőleg igennel vagy nemmel felelhessen. A kérdéseknek megfelelő logikai sorrendben kell követniük egymást. A közvetlen (*miért?* kérdésre választ váró) kérdések számát lehetőleg a minimumra kell szorítani. Ha a vizsgálatot közvélemény- vagy piackutató szakember végzi, feltétlenül ismernie kell azt az intézményt, amely megbízta, mert csak így tudja megfelelő pontossággal értékelni a választ.

5. A kérdőíveket kitöltésük után fel kell dolgozni, azaz *a válaszokat összesíteni és értékelni kell*. Minden egyes kérdés után számszerűen és százalékban is fel kell tüntetni az eredményt. A gépi feldolgozás jelentős időmegtakarítást eredményez. Az átlagokkal nagyon óvatosan kell bánni, mert gyakran nem fedik a valóságot.

6. *Elemezni kell az eredményeket és a következtetéseket*. A piac- vagy közvéleménykutató intézet szakemberének tevékenysége itt véget ér. A felmérést végzettető intézmény vezetőinek ebben a szakaszban kell döntéseket hozniuk, pl. meg kell szüntetniük egy olyan bibliográfiai folyóirat rendelését, amelyet a felhasználók 53%-a haszontalannak talált, meg kell indítaniuk a szelektív információterjesztést, ha ezt a felhasználók 91%-a kéri stb.

1978. március 23–28 között az AFNOR (*Association française pour la normalisation* – Francia Szabványosítási Egyesület) felmérést végzettető a SOFRES-szel (*Société française d'enquêtes et de sondages*), egy közvélemény- és piackutatásra specializálódott intézettel. Az AFNOR vezetői arra voltak kíváncsiak, hogy kik (milyen típusú vállalatok), milyen kategóriájú (információs igényvizsgálat) szabványosítással kapcsolatos dokumentumokról keresnek információt az AFNOR dokumentációs központjában, s ha keresnek, elégedettek-e a tájékoztatással; valamint arra, hogy mit szólnának a felhasználók a térítéses szolgáltatás bevezetéséhez (egy újítás hatásának vizsgálata).

A SOFRES 1300 vállalat közül sorsolással választott ki egy 312 vállalatból álló reprezentatív csoportot (60,6% párizsi, 39,4% vidéki). Csak olyan vállalatokat vizsgáltak, amelyek rendszeresen igényeltek szabványosítással kapcsolatos dokumentumokat. Elsőként a vállalatok dokumentációs központjainak, részlegeinek vezetőit kérdezték meg, ha ilyen nem volt, a műszaki igazgatót, a szabványügyi szolgálat vezetőjét vagy magát a vállalat igazgatóját.

A felmérést egy 30 kérdésből álló kérdőív segítségével bonyolították le. A kérdéseket telefonon tették fel a megkérdezetteknek.

Az 1. táblázat azt mutatja, *milyen információkat igényelnek a vállalatok*.

A legfrissebb adatokat keresve, a kutatók 11%-a saját vállalatának dokumentációs szolgálatához fordul, 32%-a közvetlenül az AFNOR-hoz, 13%-a a szakszervezetekhez és a kereskedelmi kamarákhoz, 11%-a pedig a Documentation Française-ben és a hivatalos lapokban keres. Az esetek többségében a kutatás általában két napnál kevesebb időt vett igénybe (25%-nál kevesebb mint egy óra, 19%-nál legalább egy nap, 16%-nál két és három nap között, 36%-nál három napnál több, 4% nem tudta).

A 2. táblázat mutatja, hogy a kutatók *mennyire voltak megelégedve a kapott eredménnyel*. A 15%-nyi

1. táblázat

A vállalatok megoszlása információs
igényeik szerint
(312 vállalat adatai)

a) A keresett információ típusa szerint

Francia szabványok	94%
Nemzetközi szabványok	67%
Külföldi szabványok	70%
Műszaki specifikációk	74%
Normatív előírások	76%
Egyéb	9%

b) A keresés gyakorisága szerint

Hetente legalább kétszer	21%
Havonta legalább kétszer	30%
Évente egy-két alkalommal	41%
Ritkábban	4%
Nem tudják	4%

c) A kérdezők szerint

Műszaki osztályok	44%
Kutatás-fejlesztés	25%
Kereskedelmi osztályok (az ügyfelek kérdéseire kérnek választ)	29%
Ügyvitel	9%
Egyéb	20%
Nincs válasz	3%

d) Információforrások szerint

AFNOR	16–61%
Documentation Française/Journal Officiel (hivatalos lapok)	8–22%
Szakmai szervezetek, szakszervezetek, kereskedelmi kamarák	12–31%
Gyártók, szállítók	3–8%
Vevők, ügyfelek	1–4%
Egyéb	23–27%

2. táblázat

A vállalatok véleménye a szolgáltatásokról

a) Az elégedettség mértéke
(312 vállalat adatai)

Nagyon elégedett	35%
Meglehetősen elégedett	47%
Kevéssé elégedett	13%
Nem elégedett	2%
Nem akar nyilatkozni	3%

b) Az elégedettség okai
(255 elégedett vállalat adatai)

Gyorsan kapott választ	35%
Kielégítő választ kapott	33%
Megbízható, jó választ kapott	3%
Egyéb	12%
Nem tudja	18%

elégedetlen többsége nem fordult az AFNOR-hoz, és hosszú idő után is csak pontatlan eredményekre jutott. A felmérés azt bizonyította, hogy a vállalatok igényei nagyjából azonosak, nem függenek a vállalat nagyságától, tevékenységi körétől és földrajzi elhelyezésétől.

A szabványosítással kapcsolatos dokumentumokat igénylő megkérdezett vállalatok 89,5%-a már hallott az AFNOR-ról, de ezek több mint 50%-a nem tudta, hogy az AFNOR dokumentációs központjában megtalálhatja a külföldi és a nemzetközi szabványokról szóló információkat is.

Megkérdezték tőlük, hogy ismerik-e az AFNOR dokumentációs központját, s mi a véleményük róla. Felkérték őket, hogy több szempontból is minősítsék a központ különböző szolgáltatásait. A szempontok a következők voltak: a válaszok megbízhatósága, a várakozási idő, a személyzet felkészültsége, szakértelme.

A megkérdezetteknek kb. a fele két-három évente kér információt az AFNOR dokumentációs központjától. Egynegyedük pedig havonta háromnál is többször. Bár ez utóbbiak nagy része igen elégedett a szolgáltatással, nem óhajtja többször, gyakrabban igénybe venni.

A felmérés arra is kiterjedt, hogy a felhasználók milyen fejlesztést igényelnek. A felmérésben nyolc ponton javasoltak fejlesztést. A kérdőív erre vonatkozó válaszait a 3. táblázat mutatja.

3. táblázat

Az AFNOR szolgáltatásainak fejlesztési igényei
(Az AFNOR szolgáltatásait ismerő
270 vállalat adatai)

	Érdekli	Nem érdekli	Nem válaszolt
Regionális információs szolgálat létrehozása	39%	60%	1%
Idegen nyelvű szabványok szövegeinek franciára és francia nyelvű szabványok idegen nyelvre fordítása	74%	26%	
Francia, külföldi és nemzetközi szabványok mikrofilmlapos terjesztése	41%	59%	
A normatív előírásokat gyűjtő feldolgozó és szolgáltató központ létrehozása	72%	28%	
Szelektív információterjesztés	61%	38%	1%
Francia és külföldi szabadalmak terjesztése	71%	28%	1%
Normatív műszaki előírások terjesztése	71%	28%	1%
A francia és külföldi szabványok összehasonlító elemzése valamely gyártmány tekintetében	73%	26%	1%

A fejlesztés iránti érdeklődés a vállalatok között megint csak kb. azonos volt (kivéve természetesen az elsőt, a válaszadó reakciója itt a párizsi vagy vidéki elhelyezés függvénye volt). Feltűnő, hogy a szelektív információterjesztés — amelyre oly sok dokumentációs intézmény annyira büszke — nem szerepelt a leginkább óhajtott szolgáltatások sorában. Érdekes lenne összevetni a mikrofilmnapos terjesztésre kapott arányszámot (41%) a mikrofilm olvasóberendezésekkel ellátott vállalatok arányszámával.

A kérdőívben az AFNOR bejelentette, hogy *számítógépre viszi a szabványosítással kapcsolatos dokumentumok bibliográfiai adatait*. A gépesítésre vonatkozó válaszok elég eltérőek. A megkérdezettek 14%-a szívesen megvenné a mágnesszalagos adattárolást, 25% terminálon keresztül, közvetlenül kérdezné a legszívesebben az adatbankot, 47% pedig telexen (a két megoldás nem zárja ki egymást). A válaszok 1978 márciusából származnak, tehát még a TRANSPAC hálózat működtetésének megindulása előtti időből. A számok természetesen éppen ezért még változnak, de az biztos, hogy az információkhoz egyre többen férhetnek hozzá gépi úton. Ez ma már többé nem egy kisebbség kiváltsága.

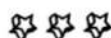
A felmérésből világosan kiderül a megszívleendő tapasztalat, hogy *a terminál nem helyettesít mindent!* Arra a kérdésre, hogy milyen hagyományos eszközökkel akarják igénybe venni a dokumentációs központ szolgáltatásait, a válaszok nagyon eltérőek. 53% telefonon, 48% telexen, 45% postán tenné fel kérdéseit, 21% személyesen keresné fel az intézményt.

A központ szolgáltatásait már igénybe vevő 10 vállalat közül 9 akkor is az AFNOR-hoz fordulna, ha a szolgáltatásokért fizetnie kellene. Ezek közül 32% szívesen vállalna évi előfizetést, 65% pedig alkalmanként fizetne. A helyzet persze ennél jóval bonyolultabb, a számok nem tükrözik hűen a valóságot. A gyakorlatban ugyanis pl., ha egy felhasználó olyan kérdést tesz fel, amelyet ő „egyszerű”-nek ítél, de az valójában bonyolultabb, hosszabb ideig tartó keresést igényel, nyilvánvalóan többet kellene fizetnie, mint amire számít.

A felmérésnek vannak általános tanulságai is, ezért nemcsak az AFNOR számára volt hasznos. A cikkben ezért főként ezekre az általánosabban hasznosítható tanulságokra esett a fő hangsúly. Annyi bizonyos, a hasonló jól előkészített felmérések más dokumentációs központokban is a felhasználóknak adott szolgáltatások javításához vezethetnek, ezért mindenképpen szükségesek.

/SUTTER, E.: Sondage aupres des usagers d'un centre de documentation = Documentaliste, 15. köt. 5-6. sz. 1978. p. 17-21./

(Ferch Magda)



Központi bibliográfiai szolgáltatások az NSZK-ban

A *Deutsche Bibliothek* főfeladata — a hagyományos könyvtári funkciók ellátása mellett — a bibliográfiai információszolgáltatás. Az általa kiadott bibliográfiák formai szempontok szerint három kategóriába sorolhatók.

1. Hagományos kiadványok, füzet, ill. könyv formájában. A *Deutsche Bibliographie* (Német Bibliográfia)

Általános és szakosított bibliográfiai jegyzék. A könyvkereskedelmi forgalomban megjelenő műveket szakrendben közli a hetenként megjelenő és félévenként kumulált *A* sorozat; a kereskedelmi forgalomban nem kerülő műveket pedig a kéthetenként megjelenő *B* sorozat. Emellett több speciális bibliográfia is megjelenik ebben a formában, többek között a disszertációk havi jegyzéke és a hivatalos kiadványok két évenként kiadott jegyzéke. A nagyobb időközökben megjelenő *folyóirat-jegyzék* nemcsak az új folyóiratokról ad hírt, hanem a címváltozásokat és az egyes folyóiratok megszűnését is jelzi.

Itt kell megemlíteni a *Das Deutsche Buch* (A német könyv) c., két havonként megjelenő jegyzékét, amely a legfontosabb szépirodalmi és tudományos művek rövid annotációval ellátott válogatása. Új szolgáltatás a német művek angol, ill. francia nyelvű fordításainak bibliográfiája.

A felsorolt bibliográfiák a már megjelent művek nem mindig legidősebb jegyzékei. A szolgáltatás meggyorsítása érdekében jött létre 1975-ben a *Neuerscheinungen Sofortdienst* (Új megjelenések, gyorsszolgáltatás), melyhez átvették az angol megfelelő, azaz a *CIP* (*Cataloguing in Publication*) rövidítését. A szolgáltatáshoz a német, az osztrák és a svájci kiadók megküldik előkészületben lévő könyveik bibliográfiai adatait, hogy azokról az *A* sorozat mellékleteként megjelenő *N* sorozat már 4 héttel a megjelenés előtt hírt adhasson — szemben az eddigi, a megjelenéstől számított 11 hetes átlagos átfutási idővel. A CIP-ben felsorolt művek száma állandóan növekszik. A szolgáltatásban szereplő rövidített címfelvételt a kiadó a könyvbe is belemagyarázza, ezzel is segítve a könyvtárak szerzeményezési és katalógizálási munkáját.

2. Kézírtas előnyomat és katalóguscédula

A bibliográfiai szolgáltatás időszerszerűségének fokozására a CIP rövidített címfelvételi kézírtas előnyomat formájában is megrendelhetők, ami további 4 hetet jelent a megjelenés megelőzésében. Az előnyomat nemcsak a CIP, hanem az *A* és *B* sorozat anyagára is megrendelhető. E szolgáltatás átfutási ideje a füzetek szerkesztéséhez szükséges 6 héttel rövidül meg.