

SZOLGÁLTATÁSOK

A General Electric Company ipari
témafigyelő szolgálata

A General Electric Kutatási és Fejlesztési Testülete (*Corporate Research and Development, CRD*) valamennyi tudományt felölelő kutatást támogat. Már 1972 óta működik házon belül, a Whitney Könyvtárban, egy számítógépes témafigyelő szolgálat, amely kezdetben a *Chemical Abstracts Condensates (CAC)* adatbázisra épült, majd 1974-ben az *Engineering Index (EI)* COMPENDEX adatbázisát is használni kezdte. Legutóbb, 1977-ben az *U.S. Department of Energy* adatbázisát (*Energy Data Base*) is bekapcsolták a szolgáltatásba. A vállalat műszaki, tudományos és vezető személyzete országszerte részesülhet a szolgáltatásban.

Mivel a témafigyelő szolgálat átfogó értékelésére és tanulmányozására a múltban nem került sor, elhatározták, hogy – párhuzamosan az 1977. évi előfizetés megújítási kampánnyal – a legközelebről érdekelteket, a felhasználókat kérdezik meg a szolgáltatás minőségéről, használhatóságáról és hatékonyságáról.

A tanulmány célja

A használhatóság fokának tüzetes feltárásán kívül olyan kérdésekre kívántak megbízható válaszokat kapni az előfizetőktől, mint:

- kimutatható-e a szolgáltatásnak a kutatók és mérnökök kutatási és fejlesztési aktivitására gyakorolt hatása?
- mennyiben változik az ipari kutató információs magatartása, ezen belül mennyire térnek el egymástól a mérnökök és a kutatók szakirodalom-használati és olvasói szokásai?

- miképpen javítható a felhasználó és a könyvtáros kapcsolata, amelynek eredményeként a felhasználó tisztábban láthatja a szolgálat lehetőségeit és korlátait, a könyvtáros pedig világosabban értheti meg a felhasználó igényeit.

A vizsgálat módszere

Az ország különböző helyén lakó felhasználók véleményének összegyűjtésére kérdőív szétküldését határozták el. Megszerkesztésére csak a hasonló célú kérdőívek tanulmányozása után került sor. Minden olyan kérdést kerültek, amely közhelyszerű feleletre csábíthat, és néhány ellenőrzésre alkalmas kérdéspárt is szerkesztettek. Azokkal az előfizetőkkel, akik ezekre ellentmondásos vagy következtelen válaszokat adtak, tisztázták a problémákat.

Valamennyi CAC és COMPENDEX előfizető kérdőívet kapott, s azoknak, akik mindkét adatbázisra előfizettek, két kérdőívet küldtek. 65 CAC és 68 COMPENDEX kérdőívet küldtek szét, a válaszok aránya a CAC esetében 60%, a COMPENDEX esetében pedig 38,2% volt.

A szolgáltatás általános megítélése

Az 1. táblázat mátrixokban foglalja össze a felhasználók véleményét a szolgáltatás használhatóságáról:

1. kérdés: Mi a véleménye a szolgáltatásról általában, és a saját profiljuk szerinti cikkek relevanciájáról?
2. kérdés: Mennyire relevánsak az Önhez eljuttatott referátumok az Ön szakterületével?

1. táblázat

A felhasználók véleménye a szolgálat hasznosságáról

Hasznosság	CAC-felhasználók*				COMPENDEX-felhasználók			
	Semmi	Néhány	Sok	Legtöbb	Semmi	Néhány	Sok	Legtöbb
Értékes	0	0	25,6	23,1	0	0	23,1	11,5
Közepes értékű	0	2,6	30,8	2,6	0	7,7	38,5	7,7
Kis értékű	0	7,7	5,1	0	0	7,7	3,8	0

*Nem válaszolt 2,5%

A felhasználók rangsorolása a szolgálat jellemző vonásairól

	Tetszés százalék		Helyezés	
	CAC felhasználók	COMPENDEX felhasználók	CAC felhasználók	COMPENDEX felhasználók
Kényelem	84,6%	88,5%	1	1
Gyorsaság	51,3	30,8	3	4
Alaposság	35,9	30,8	5	4
Cédula output	35,9	26,9	5	5
Feldolgoz olyan folyóiratokat és közleményeket, amelyekkel egyébként nem találkozna	79,5	84,6	2	2
A szolgáltatás formája	23,1	15,4	6	6
Jelzetek megadása a Whitney Library folyóirataihoz	15,4	7,7	7	8
Szakirodalmi lefedés	51,3	46,2	3	3
A kutatási területre vonatkozó tételek nyomtatott összeállítása	41,0	11,5	4	7
Egyéb	0	0		
Nem válaszolt	2,6	0		

Az 1. táblázat érdekessége, hogy több COMPENDEX felhasználó (15,4%) mint CAC-használó (10,3%) nyilatkozott úgy, hogy a szolgáltatásoknak csak néhány címe releváns. E különbségre felfigyeltek és megvizsgálták, hogy a kereső szakembernek a COMPENDEX-ben való jártassága nem oka-e az eltérésnek. Mindenesetre – profilrevízió céljából – az ilyen felhasználókkal felvették a kapcsolatot.

A 2. táblázat a kérdőív 3. kérdésére (*A témafigyelő szolgálat mely vonásait részesíti előnyben?*) érkezett válaszokat összegezi. Mindkét felhasználó csoportnál az első helyekre a szolgálat kényelmének elismerése és az a megállapítás került, hogy feldolgoz olyan kiadványokat is, amelyekkel egyébként nem találkozónának.

A szolgáltatás bírálata

A 4. kérdés (*A szolgálat mely tulajdonságain változtatna? Mit javasol? Mely további adatbázisok bekapcsolását látná szívesen?*) és az 5. kérdés (*Jelölje meg a szolgálat azon szempontjait, amelyeket elégteleneknek tart*) a bírálatot provokálta. Ezen belül többek között olyan kérdések kritikusan megválaszolását kérték, mint pl. a felhasználó profiljához képest nem túl sok, nem túl kevés-e az információ, változott-e a felhasználó érdeklődési területe, hiányol-e jelentős információkat, nem túl sok-e az idegen nyelvű anyag, jól fedik-e az adatbázisok a kutatási területet, könnyen olvashatók-e a lenyomatok, elégségesek-e a referátumok, drágálják-e a szolgálatot, elég frissek-e a referált cikkek, továbbá, hogy igényli-e a felhasználó a keresőprofil kódolásával, a tárgyszókombinációk kiválasztásával való közelebbi megismerkedést.

A fenti kérdésekre adott válaszokat olyan csoportosításban, hogy azok a profilt, a szolgáltatást, vagy az adatbázist bírálták-e, a 3. táblázat összesíti.

Bár az előfizetők igen nagy százalékban (61,5 és 57,7) tartózkodtak a bírálatról, a beérkezett konkrét megjegyzésekből mégis jól lehetett következtetni a szolgáltatás hiányosságaira. Így pl. a profilra vonatkoztatható bírálatok azt jelezték, hogy közelíteni kell a profilt a felhasználó érdekeihez, s esetleg az egyik-másik bázisról le kell térni, másra pedig ajánlatos áttérni. Az orvoslás érdekében arra kérték a felhasználókat, hogy küldjék vissza mindazokat a tételeket, amelyek témájuktól eltérő információkat tartalmaznak. Ily módon lehetőség nyílt a kifogásolt profil tüzetesebb revíziójára és a szükséges aktualizálás végrehajtására.

Néhány kritikai megjegyzés nyomán az előfizetők nagyobb kényelmét szolgáló intézkedéseket vezettek be (a szükséges primer dokumentum rendelkezésének egyszerű-

3. táblázat

A felhasználók bírálata a szolgálatról

	Válasz százalék	
	CAC felhasználók	COMPENDEX felhasználók
Profilra vonatkozó bírálat	20,5%	42,3%
Szolgáltatásra vonatkozó bírálat	5,1	15,4
Adatbázisra vonatkozó bírálat	23,1	7,7
Nincs bírálat (Nincs válasz)	61,5	57,7

sítését). Komolyabb problémát jeleztek az átfutási időt bíráló válaszok. Mindkét felhasználócsoporthoz kifogásolta a primer dokumentumok megjelenése és azoknak az adatbázisba kerülése közti időt, s ennek folytán az aktualitásukat veszített tételek magas számát.

Az irodalomhasználat szokásai

Két kérdést tettek fel az irodalomkeresésre és -olvasásra fordított időre vonatkozóan (6. kérdés: A szolgáltatás eredményeként hogyan alakult az irodalomkeresés ideje? 7. kérdés: A szolgálat igénybevétele óta több vagy kevesebb cikket olvas-e?). A százalékos válaszokat a 4. táblázat tartalmazza.

Az irodalomkeresésre fordított idő tekintélyes csökkenése valószínűsíti, hogy a felszabadult időt a tudósok és mérnökök a témájukat tükröző referátumok tanulmányozására fordítják. Ugyanakkor különös figyelmet érdemelnek a táblázatban az „Egyéb igénybe vett módszerek” esetében kimutatott magas százalékok. A számok azt bizonyítják, hogy a tudósok és mérnökök semmiképpen sem változtatják meg a már korábban kiépített információs szokásaikat és gyakorlatukat. A számítógépes témafigyelést nem tekintik primer információs forrásnak, inkább csak szükséges háttérnek, kiegészítésnek ismerik el.

A jelen felmérés nem terjedt ki az olvasói szokásoknak a felhasználók életkora, tapasztalata és szakmai színvonala függvényében való tanulmányozásra. Ezt később célszerű pótolni.

4. táblázat

A felhasználók kurrens irodalomhasználat

	Válasz százalék	
	CAC	COMPENDEX felhasználók
Irodalomkeresési idő		
csökkent	59,0%	50,0%
nőtt	10,3	0
változatlan	20,5	38,5
nem válaszolt	10,2	11,5
Olvásás mennyisége		
kevesebb cikket olvas	5,1	7,7
több cikket olvas	46,2	46,2
ugyanannyi cikket olvas	33,3	30,7
nem válaszolt	15,4	15,4
Egyéb igénybe vett módszerek		
újságok bizonyos csoportjának átnézése	76,9	53,8
a Current Contents használata	15,4	3,8
személyes kapcsolatok	33,3	19,2
egyéb (a válaszolók más témafigyelő, tartalmi kivonatoló, vagy indexelő szolgálatot említettek)	20,5	23,1
nem válaszolt	10,3	19,2

A szolgáltatás előnyei

A szolgáltatás nyújtotta információknak a kutató munkájára gyakorolt előnyös hatásait a 9. kérdés volt hivatva felderíteni (Mennyiben segít Önnek a figyelőszolgálat?). A kapott válaszok összegezését az 5. táblázat mutatja be.

További kérdések arra vonatkoztak, hogy mit tesz a felhasználó a szolgálat népszerűsítése érdekében (10. kérdés: Hányan látták az Önnek küldött referátumokat? 11. kérdés: Beszél-e Ön mással is a szolgálatról? Tud-e ajánlani másokat, akiket érdekelne egy ingyenes keresőprofil kísérlet?). A válaszokról a 6. táblázat ad képet.

A tennivalók menetrendje

A felhasználók véleményére alapozott értékelő tanulmány a témafigyelő szolgálat jellemző vonásainak jobb megismerését tette lehetővé. A szolgálat továbbfej-

5. táblázat

A szolgálat hatása a felhasználó munkájára

Szakmai előnyök	Válasz százalék felhasználók	
	CAC	COMPENDEX
Felteslegessé tette a már elvégzett kutatások megismétlését	20,5%	19,2%
Felhívta a figyelmet más szakemberekre	53,8	50,0
Új kutatási súlypontokat jelzett	43,6	30,7
Kutatási adatok más értelmezését javasolta	15,4	15,4
Megnövelte a kutatásra fordítható időt	25,6	7,7
Egyéb	12,8	11,5
Nem válaszolt	10,3	26,9

6. táblázat

A felhasználó segítő aktivitása

Segítő aktivitás	Válasz százalék felhasználók	
	CAC	COMPENDEX
Megosztja a profil kollégájával	76,9%	41,0%
Beszél másnak is a szolgálatról	61,5	69,2
Ajánl potenciális felhasználókat	12,8	7,7

lesztése megköveteli az elmarasztaló bírálatok okainak vizsgálatát és felszámolását. A kritikák jelentős része a keresőprofilokra vonatkozott, s ez megkövetelte, hogy a profilrevízió megkezdéséhez megfelelő technika készüljön. A profilszerkesztőnek e tekintetben az alábbi menetrendet kell követnie:

- elküldendő a felhasználónak a kurrens profil revíziójához javasolt vázlat, kérve hozzájárulását az ajánlott változtatásokhoz;
- lefuttatandó a javasolt változtatásokat érvényesítő tesztprofil, majd a korábbi és az új profil szerinti eredmény eljuttatandó a felhasználóhoz, ami a keresési stratégia megváltoztatása révén elérhető előnyök bemutatására ad alkalmat;
- felkérendő a felhasználó, hogy „jó”, „hibás”, „nem tudom” szavakkal közölje véleményét a listán, majd küldje vissza elemzésre.

Az értékelő tanulmány alkalmasnak bizonyult arra is, hogy a témafigyelő könyvtáros találkozzék a felhasználók véleményével, és megtalálja köztük azokat, amelyek profilváltoztatás után „kiáltanak”. E vélemények közlői gyakran nem is voltak tudatában annak, hogy keresőprofiljuk lényegesen javítható.

A vizsgálat a profilszerkesztő felelősségét is megnövelte, és világosan értésére adta, hogy elengedhetetlen a felhasználóval való rendszeres, élő kapcsolat kiépítése és ápolása. Az ipari kutatók kutatási területei, feladatai ugyanis sűrűn változhatnak, s ilyenkor csakis a személyes kapcsolat biztosíthatja a profil naprakész karbantartását.

/WARDEN, C. L.: An industrial awareness service. A user evaluation study = Special Libraries. 69. köt. 12. sz. 1978. p. 459–467./

(Zoltán Imre)



CLR-program a bibliográfiai szolgáltatások fejlesztésére

A feldolgozott információkhoz való egyszerű, megbízható és aránylag olcsó hozzáférés biztosítása minden társadalom fontos érdeke. E tényt szem előtt tartva az amerikai CLR (*Council on Library Resources*) a bibliográfiai feldolgozás és produktumok továbbfejlesztése céljából 1979 elején új, előreláthatólag 4–5 éves programot (*Bibliographic Service Development Program, BSDP*) indított. Az állami és magánalapítványok ehhez több mint 5 millió dolláros támogatást szavaztak meg.

A program elsődleges céljai:

hatékony bibliográfiai szolgáltatások megvalósítása;

- a bibliográfiai termékek továbbfejlesztése;
- a bibliográfiai feldolgozás költségeinek stabilizálása az egyes könyvtárakban.

A CLR már 1972 decembere óta szervezi és támogatja a különféle bibliográfiai információs központok közötti együttműködést, a bibliográfiai munkálatok megosztását szolgáló értekezleteket. Időközben e koordinációs problémát két részre osztották: az elsőhöz politikai, tervezési, a másodikhoz pedig technikai kérdések tartoznak. Ennek megfelelően a CLR anyagi támogatásával két munkacsoportot hoztak létre: egy politikai, tervezési munkacsoportot (*Network Advisory Committee, NAC*), és egy technikai munkacsoportot (*Network Technical Architecture Group, NTAC*). Ez utóbbiba főleg a számítástechnikai és a kommunikációs szakembereket vonták be.

A NAC, amely a fejlesztésben érdekelt szervezetek képviselőinek fórumaként szolgál, információkkal, általános politikai tanácsokkal látja el a BSDP irányítóit és a Library of Congress vezetőjét.

Az ún. programbizottságnak az a feladata, hogy a NAC tanácsai alapján a program céljainak megfelelő tényleges lépéseket, intézkedéseket meghatározza. E bizottságban a három legfontosabb könyvtári hálózat (*Ohio College Library Center, Research Library Network, Washington Library Network*), valamint a *Harvard Egyetem* és a *Library of Congress* képviselői vesznek részt.

A program kizárólag olyan könyvtári problémákkal kíván foglalkozni, amelyek bibliográfiai adatok előállításával, terjesztésével és hozzáférhetőségével kapcsolatosak. Azt tartja szem előtt, hogy az adatbázisokat megosztva, a nagy nemzeti könyvtárak és más szervezetek közreműködésével állítsák elő, és a bibliográfiai szolgáltatásokat olyan módon fejlesszék, hogy az egyes központok már kialakult, sajátos eljárásain, produktumaiban lehetőség szerint csak minimális változtatásokat kelljen végrehajtani.

A BSDP program- és irányítási bizottsága eddig két ülést tartott.

Az első, 1978 novemberében tartott ülésen kialakították a program három alapvető területét:

számítógépek közötti üzenetkövetítő rendszer létrehozása, üzembe állítása és értékelése;

a kialakítandó bibliográfiai adatbázisok jellemzőinek, a teljes és rövidített rekord-formátumoknak meghatározása;

a szabványos adatbázisok kialakításához és ellenőrzéséhez minták biztosítása, az elfogadott formátumokat tartalmazó rendszer (authority system) létrehozása, üzembe állítása és értékelése.

A második, 1979 januárjában tartott ülés olyan terveket eredményezett, amelyek szerint a program által érintett egyes részterületekről (feladatokról) részletesen kell tájékoztatni a program irányító testületét. Ennek