



Beszámolók ◦ Szemlék ◦ Közlemények

ON-LINE TECHNIKA

On-line információszolgáltatás létesítésének és üzemeltetésének problémái

Az on-line információszolgáltatás problémáit a következőkben két szempontból: *a szolgáltatást nyújtani kívánó intézmény és a felhasználók szempontjából vizsgáljuk.*

1. Szolgáltatók (szolgáltatás alapján)

A problémák két részre oszthatók: a bevezetendő rendszer egészét, illetve egyes elemeit érintő problémákra.

1.1 A szolgáltatás szerkezete

1.11 Fizikai problémák

- egyres vállalkozások tiltják a szolgáltatás bizonyos helyen való bevezetését (pl. az Excerpta Medica a Lockheed Dialog rendszere útján az NSZK-ban nem hozzáférhető);
- nyelvi problémák;
- a nem kompatibilis hardware problémái;
- módszertani problémák (a rendszerek használatához szükséges kompatibilitáshoz annyi munkára lenne szükség, hogy bevezetésüket részben vagy egészben el kell vetni);
- nagy földrajzi távolságokból adódó problémák (idő, pénz stb.).

1.12 Gazdasági problémák

- a szolgáltatás díjának megosztása;
- a szolgáltatásban részt vevők erőforrásainak különbözősége;

- az állami támogatás kérdése (pl. egyik résztvevő részesül benne, a másik nem);
- a résztvevő csoportok különböző értékelése a költség-hatékonyság tekintetében;
- a díjazás kérdései (a különféle szolgáltatások által nyújtott azonos termékek különböző hozzáférési árainak fényében).

1.13 Technikai problémák

Azokkal a különbözőségekkel kapcsolatosak, amelyek a következő területeken jelentkeznek:

- felölelt szakterület;
- kommunikációs rendszerek (hálózatok, távfeldolgozás stb.);
- információs technológia (tezaurusz, indexelés, szemantika stb.).

1.14 Irányítási problémák

- a szolgáltatás bevezetéséhez és üzemeltetéséhez határozott irányító szervezetre van szükség. A probléma általában két okból ered: vagy mindenki irányítani akar, vagy senki;
- az ellenvéleményekből adódó konfliktusok;
- a hálózat zökkenőmentes működése (a résztvevők különféle főhatóságokhoz tartoznak, ami a döntéshozatal és -elfogadás idejét rendkívül meglátja).

1.2 A hálózat elemei

1.21 A szolgáltatás forgalmazói (vendørs)

- a software-termékek meghatározása, összehasonlítás más rendszerekkel;

- b) a hardware megválasztása;
- c) az adatbázisok megválasztása;
- d) a software felújítása az új kívánalmaknak megfelelően;
- e) az adatbázisok karbantartása (az adatszolgáltatás hiányosságainak esetleges kiegyensúlyozása, a gyors felújítás szükségessége);
- f) a rendszer működésével kapcsolatos problémák, változások közlése a felhasználóval (on-line módon, nyomtatott híradó, telefonbeszélgetés formájában);
- g) szabványosítási problémák (szükség lehet a programok részben vagy egészben történő átírására);
- h) felhasználói oktatás szervezése és költségei;
- i) pénzügyi problémák.

1.22 Távközlés

Az adatközlés egyre inkább az egyes országok nyilvános telekommunikációs hálózataitól függ, amelyek működését nem lehet befolyásolni:

- a) az illető ország távközlési hálózatának igénybevétele olyan luxusnak számíthat, amit csak kevesek képesek megfizetni;
- b) a hálózatok vagy magánkézen vannak, ilyenkor a kormányzati felügyelet minimális (USA); vagy nemzeti postaigazgatóságokhoz tartoznak és ezáltal monopolhelyzetet élveznek (Európa);
- c) árpolitika (távolság függvénye; idő, közvetített írásjelek száma, előfizetés függvénye; bizonyos időn belül minimális díjszabás).

1.23 Adatbázis-előállítók

- a) az adatbázis alkalmassága on-line szolgáltatásra, ami függ az indexelés típusától és mélységétől; az adatmezők azonosítási rendszerétől; az adatbázis nyelvétől; az adatbázis optimális kihasználását biztosító software-től;
- b) az adatbázis karbantartása (az előnyösebb indexelés, a formátum és nomenklatúra szabványosítása segíti elő);
- c) felhasználói oktatás;
- d) árpolitika.

A hagyományos adatbázisok esetében, amikor a szolgáltatást nyomtatott formában adják közre, az adatbázis összeállításának és fenntartásának költsége az összes költség kb. 80%-át, a terjesztési költségek pedig kb. 20%-át teszik ki. Valamely adatbázis on-line üzemeltetése esetén viszont a terjesztési költségek (feldolgozás és távközlés) a felhasználó által fizetett költségek 70–95%-át teszik ki, ami az adatbázis-előállító vállalat számára hátrányos, de a telekommunikációs vállalkozás számára előnyös. Az előállítók fennmaradá-

suk érdekében e problémákon a következő módokon próbálnak segíteni:

- emelik a kikeresett tételek szerinti díjakat;
- korlátozzák a felhasználók számát;
- a különféle típusú felhasználók szerint különböző díjakat állapítanak meg (pl. előfizetők, nem előfizetők).

2. Felhasználók

A felhasználókat durván két csoportba oszthatjuk: a közvetítő és a végső felhasználókra. A velük kapcsolatos problémáknak szintén két csoportját különböztetjük meg.

2.1 A már bevezetett szolgáltatásokból eredő problémák

2.11 A közvetítők szempontjából

- a) megfelelően működő hagyományos könyvtári és/vagy dokumentációs szolgáltatás;
- b) működő számítógépes rendszer, amelyet előnyben részesítenek a bevezetendő on-line rendszerrel szemben;
- c) megfelelően működő on-line szolgáltatások állnak rendelkezésre – új rendszer bevezetése nem célszerű.

2.12 A végső felhasználók szempontjából

- a) elégedettség saját dokumentációs módszerekkel;
- b) meggyőződés az informális kommunikáció hatékonyságáról és bármilyen dokumentációs rendszer elégtelenségéről.

2.2 Új rendszer használatából eredő problémák

2.21 A közvetítők szempontjából

2.211 Ha a rendszer nincs bevezetve

Valamely új rendszer bevezetésétől való elzárkózásnak több oka lehet.

Ellenezheti maga a közvetítő:

- rossz véleménye van a rendszerről;
- attól tart, hogy nem tudja majd megfelelően használni;
- attól tart, hogy a bevezetés túl sok többletmunkát kíván.

A közvetítő támogatja a bevezetést, de hiányzik

- a vezetőség támogatása;
- a felhasználói igény.

2.212 Ha a rendszert már bevezették

- a) a meglévő személyzet továbbképzésének problémája

A szolgáltatás forgalmazói (vendors) által nyújtott oktatást a következők miatt ellenezhetik:

a termékekkel kapcsolatos kritika hiánya;
nem ismerik megfelelően az általuk forgalmazott termékeket.

Az adatbázis-előállítók által nyújtott oktatás ellené-
vei:

termékekkel kapcsolatos kritika hiánya;
elégtelen tájékoztatás az olyan adatbázisokról, ame-
lyek esetleg túltesznek saját szolgáltatásaikon;
egyidőben túl sok hallgatót oktatnak;
a hallgatók szaktudása túlságosan eltérő;
az oktatás idegen nyelven történik;

- b) *gyakorlott keresők alkalmazása.* Igen súlyos probléma, a megfelelő szaktudású keresők hiánya miatt. A közvetítők oktatásának intézményesítését főleg a megfelelő oktató személyzet hiánya akadályozza;
- c) *gazdasági problémák.* A felhasználók a díjakat túl magasnak tartják, vagy nem megfelelő számukra a szolgáltatás árpolitikája: az éves előfizetés (a felhasználó esetleg nem tudja, hogy befektetése visszatérül-e); a szolgáltatás díja az igénybe vett rendszerek számától függ; bizonyos időn belül a szolgáltatás minimális díjat számít (a felhasználók kisebb kérdéseiket összekapcsolják, így a keresésnél elveszik a közvetlen válaszadás előnye); írásjelek száma szerinti díjszabás, az ellenőrzés, visszautalás problémája.

2.22 A végső felhasználók szempontjából

A végső felhasználóknak kellene az on-line szolgálta-
tásokból a legtöbbet profitálniuk, mégis a statisztikák
szerint alig 5%-uk használja ki a szolgáltatásokat
maximálisan.

A problémák a következők:

- a) *oktatás* (kérdés, hogy évi néhány keresés érdekében érdemes-e időt és energiát fordítani az oktatásra. Amelyik felhasználó megfelelő szaktudást sajátít el, ki van téve annak, hogy közvetítői munkakörbe csábítják. A közvetítők viszont nem képesek a rendszerek és adatbázisok számának növekedéséből adódó megnövekedett igényeket kielégíteni, ezért – különösen a bonyolult rendszerek esetében – szükség van a végső felhasználók képzésére is);
- b) *titkosság* (a felhasználó kutatási témájának titkossága miatt nem használ sem hazai, sem külföldi rendszereket);
- c) *minőségi ellenőrzés hiánya* (a National Bureau of Standards felmérése szerint a tudományos szakirodalom adatainak kb. 50%-a különböző okok miatt használhatatlan);

- d) *az elsődleges dokumentumok beszerzésének nehézsége* (ha nincs lehetőség az elsődleges dokumentumok gyors és egyszerű beszerzésére, az on-line rendszer értéke jelentősen csökken).

/MOUREAU, M. L.: Problems and pitfalls in setting up and operating an online information service. = Online Review, 2. köt. 3. sz. 1978. p. 237–244./

(Novák István)



On-line bibliográfiai keresőszolgáltatások felhasználóinak felkészültségére vonatkozó jellemzők, ipari és egyetemi környezetben

Tekintettel arra, hogy az on-line szolgáltatásokat csak az utóbbi öt évben kezdték széles körben használni, még nem nagyon vannak adatok e szolgáltatások felhasználói-
ról. E tanulmány különböző felkészültségű és tapasztala-
tú, rendkívül eltérő feladatokkal megbízott alanyokat
vesz vizsgálat alá, akiknek a *műszaki információ iránti igényük is igen heterogén*. Munkahelyük részint az ipari
termelés, részint pedig a felsőoktatás területe. A vizsgálat
262 ipari és 70 egyetemi munkahelyen dolgozó
szakembert vesz tekintetbe az on-line keresőszolgál-
tások potenciális felhasználójaként.

Mielőtt a résztvevőket megismertették volna az
on-line keresés módjával, felmérték képzettségüket,
korábbi munkahelyeiket, éppen ellátott munkakörüket,
eddig információs igényeiket és szokásaikat, valamint az
on-line bibliográfiai keresésben szerzett esetleges tapasztalataikat. Ezt követően került sor az on-line szolgáltatás bemutatására. Az ipari szakemberek közül 108 részére 345, az egyetemiek közül pedig 50 részére 353 keresést végeztek a kísérlet során.

A szóban forgó vállalkozás két kérdésre kívánt választ kapni:

Vannak-e az információs igényeknek olyan *demográfiai és felkészültségi jellemzői*, illetve korábbi on-line tapasztalatokra vonatkozó olyan elemei, amelyek összefüggésben állhatnak az on-line keresőszolgáltatások későbbi igénybevételével?

Vajon ezek az összefüggések viszonylag *állandóak-e* a különböző környezetekben?

A kérdések megválaszolása érdekében két *kutatási módszerrel* éltek:

1. *Kétvariációs elemzés* az összegyűjtött információs anyagból. Ez háromféle adatcsoportra terjedt ki:

- a) demográfiai jellemzők, szakmai képzettség, jelenlegi beosztás;
b) kialakult információs stílus;
c) korábbi on-line keresési gyakorlat.