

INFORMÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSOK INFORMÁCIÓKERESÉS

A felhasználók számítógépes információkereséssel kapcsolatos elégedettségének mérése

A számítógépes információkereséssel való elégedettség mérésével foglalkozó irodalom a kérdést főleg az output szempontjából vizsgálja, holott a felhasználó elégedettségéhez (vagy elégedetlenségéhez) több más tényező is hozzájárulhat. Mielőtt azonban e tényezőket részletesen elemeznénk, próbáljuk megközelíteni az *elégedettségnek*, ennek a nehezen megfogható és mérhető fogalomnak a lényegét.

Az elégedettség szellemi állapot, amelyet valaki – esetünkben a felhasználó – érez, mikor az irodalomkeresést követően azzal az érzéssel távozik, hogy igényei kielégítést nyertek. Az elégedettség szintjét tehát úgy közelíthetjük meg a legjobban, ha azt vizsgáljuk, hogy *mi fontos a felhasználó számára*.

Világítsuk meg a kérdést egy orvostudományi szakterületről vett példával. A kutatók felderítették, hogy a páciens elégedettségét nemcsak a diagnózis és a kezelés helyessége befolyásolja, hanem az orvos és a beteg közötti személyes kapcsolat alakulása is. Az elégedetlenség gyakori oka az, hogy az orvos egyáltalán nem figyel a beteg véleményére, s ez a beteg részéről elégedetlenségre – az orvosi utasítások be nem tartására – vezethet.

Ugyanígy, az informatikai tevékenységben sem helyes csupán azt hinni, hogy az elégedettség egyetlen mértéke a keresés végeredménye, az output. A felhasználói elégedettség vizsgálata során a következő – sokkal kevésbé mérhető – szempontok is vizsgálatra szorulnak: *a könyvtár általában, a szolgáltatási rendszer és a közvetítő könyvtárossal (profilszerkesztővel) való kapcsolat*.

A felhasználók a szolgáltatással elégedettek vagy elégedetlenek lehetnek a könyvtárról mint egészről alkotott véleményüktől befolyásolva is. Így például a könyvtár területi elhelyezkedése, de sok hasonló, más általános szempont is jelenthet előnyt vagy hátrányt, e szempontok elemzésére azonban jelen tanulmány nem tér ki.

A szolgáltatási rendszerből adódó elégedetlenség vagy elégedettség főként a könyvtár szolgáltatási politikájából, szabályzataiból ered. Elégedetlenséget válthat ki például egy kérdőív, vagy az olyan rendszer, amelyben a felhasználó kénytelen előzetesen időpontot kémi a megbeszélésre a profilszerkesztőtől. Szempont lehet az is, hogy engedélyezik-e a felhasználó jelenlétét a keresés során. Kérdés, hogy a rendelkezések magyarázata, a felhasználó meggyőzése azok helyességéről növeli-e az elégedettséget.

A felhasználó és a közvetítő könyvtáros (profilszerkesztő) közötti kommunikációs kapcsolat problémái

főleg abból adódnak, hogy *a felhasználó nem ismeri pontosan a közvetítő szerepét és feladatát*, nem tudja, hogy mi az, amit tőle elvárhat. Sokszor kénytelen egy teljesen idegen emberhez fordulni, el kell ismernie hiányos ismereteit, segítséget kell kérnie. Rengeteg múlik ezért azon, hogy *a könyvtáros hogyan bánik a felhasználóval*.

Az e témával foglalkozó kutatások kimutatták, hogy az ilyen *személyes kapcsolatokban három tényező játszik fontos szerepet*: a kezdeti szimpátia, a beszélgetések irányítása és a könyvtáros reagáló képessége.

A kezdeti szimpátia a számítógépes információkeresés esetében akkor alakul ki, ha a felhasználó tapasztalja, hogy a könyvtáros jelen van, hajlandó vele foglalkozni és őt a szükséges tájékoztatással ellátni.

A beszélgetés irányítása lényegében arra vonatkozik, hogy ki uralja a helyzetet, a felhasználó vagy a könyvtáros. Nem minden felhasználó akarja ugyanazt. Van, aki maga szeretné irányítani a beszélgetést; azt akarja, hogy kiderüljön, hogy ő az, aki többet tud, aki „erősebb”. Mások viszont teljesen passzívak, mindent a könyvtárostól várnak. A harmadik esetben a felhasználó akkor elégedett, ha egyenrangú félként szerepel a beszélgetésekben. A felhasználó elégedettsége ilyenkor teljesen a könyvtáros emberismeretétől, szerepjátszó képességétől függ.

Végül, a felhasználók szeretik, ha a velük foglalkozó *könyvtáros a beszélgetés folyamán állandóan reagál az elmondottakra*, vagyis jelen van, nevet a vicceiken, tudja, hogy mikor kell abbahagyni a beszélgetést és rátérni az érdemi munkára.

Az elmondottakból következik, hogy *a felhasználói elégedettség kizárólag a felhasználó véleménye alapján mérhető*. A szerzők szerint ez három szempont szerint történhet, mégpedig a felhasználó konkrét információs igényeinek, a rendszer iránti elvárásainak és a saját anyagi vagy időkeretének szempontjából.

Az első két szempont nem szorul magyarázatra; a harmadik lényegében azt jelenti, hogy a felhasználó általában saját korlátozott anyagi és időkeretén belül keres megoldást problémáira az ideális – költségesebb – megoldással szemben, így a nem tökéletes eredmény is válthat ki elégedettséget.

Kérdés, hogy a közvetítő könyvtárosok és profilszerkesztők hogyan fejleszthetik a felhasználóval való kapcsolatteremtő képességüket. Nagyon sokáig azt hitték, hogy ez adott, veleszületett képesség, ami vagy megvan az emberben, vagy nincs. Kiderült azonban, hogy ez nem így van; már több szakterületen dolgoztak ki oktatási programokat a kapcsolatteremtő képesség fejlesztésére.

Az Orlando-i Nyilvános Könyvtár (Florida, USA) munkatársai például a cél érdekében *képmagnót használ-*

tak: felvették a könyvtáros és a felhasználó közötti keresés előtti megbeszélést. A könyvtáros ezután egy kommunikációs szakember segítségével elemezte a felvételt, aminek alapján a keresés utáni megbeszélés során már esetleg változtatott korábbi magatartásán. A képmagnós módszer variálható: az elemzésbe bevonható a felhasználó is, de végezheti a könyvtáros egyedül is.

A felhasználói elégedettségrel kapcsolatos vizsgálatokban a kutatóknak és a könyvtárosoknak, valamint az intézményeknek egymást kiegészítő feladataik vannak. A kutatók elemzik a képmagnó-felvételeket, megbeszéléseket folytatnak a felhasználóval; a gyakorló könyvtárosok viszont közvetlen kapcsolatban vannak velük, aminek során felfedezhetik az elégedettség sajátos szempontjait és tapasztalataikat átadhatják egymásnak.

/TESSIER, J. A.—CROUCH, W. W.—ATHERTON, P.:
New measure of user satisfaction with computer-based literature searches = *Special Libraries*, 68. kötet. 11. sz. 1977. p. 383–389./

(Novák István)



Az on-line információkeresés szakirodalmában on-line adatbázisokban

Az on-line információkeresési módszer népszerűsége, használata az utóbbi évtizedben egyre nő, az on-line szolgáltatások száma és szakterületei egyre bővülnek. Jelenleg azonban nincs olyan adatbázis, amely teljes egészében feldolgozná az on-line információkeresés szakirodalmát. Egy korábbi felmérés szerint [1] a legtöbb szakirodalmi tételt ebben a témában az *ERIC* és a *Social Sciences Citation Index (SSCI)* adatbázisok tartalmazzák, ezek azonban nem teljesekek.

Az itt ismertetett felmérés célja az, hogy a régebbi felmérésben vizsgálnál több, nevezetesen nyolc adatbázisban határozza meg az on-line információkeresés szakirodalmának eloszlását.

A kísérlet módszere

A vizsgálatot az amerikai Lockheed Vállalat DIALOG rendszere által szolgáltatott adatbázisok és az USA Országos Orvosi Könyvtára (*National Library of Medicine*) MEDLINE on-line rendszerének felhasználásával végezték el. Mindkét rendszer adatbázisait egyöntetűen 1976. szeptemberig bezárólag vizsgálták.

[1] MILLER, B.: Coverage of library and information science literature by on-line data bases = *Proc. Amer. Soc. Info. Sci.* 1976. okt. p. 66, 298–307.

1. táblázat

A vizsgált adatbázisok és
a bennük talált hivatkozások száma

Adatbázis	Rövidítés	Kikeresett tételek száma	Releváns tételek száma	Relevancia %
Biological				
Abstracts	BIO	188	45	24
CA Condensates	CA	181	73	40
CAIN	CAIN	152	22	14
Engineering				
Index	EI	315	55	17
ERIC	ERIC	541	90	17
INSPEC	INSPEC	743	182	24
Index Medicus	MEDLINE	503	53	11
Social Sciences Citation Index	SSCI	202	93	46
Összesen		2825	613	22

A felmérés elején összeállították a vizsgált nyolc adatbázis (*1. táblázat*) által figyelt 30 közismert könyvtárügyi és informatikai folyóirat jegyzékét (*2. táblázat*).

A DIALOG rendszerben vizsgált hét adatbázisban a következő keresőstratégiát alkalmazták:

[A ÉS (B VAGY C)] VAGY D

Ehhez a *3. táblázat* szolgál magyarázatul (a MEDLINE-ban nem ez a profil futott). Az A-szócsoportban a téma on-line vagy számítógépes oldalára jellemző keresőszavak láthatók, a B-szócsoportban pedig az információkeresésre vonatkozó tárgyszavak. A C-szócsoport néhány fontosabb géppel olvasható adatbázis nevét tartalmazza. A D-szócsoport on-line adatbázisokat és rendszereket sorol fel (közülük több a MEDLINE-rendszernek része). A két legnagyobb on-line rendszert, a DIALOG-ot és az ORBIT-ot a D-csoportból szándékosan kihagyták, mert ezekkel feltehetően sok irreleváns tételt kapnának.

A MEDLINE-rendszerben alkalmazott keresőprofil (annak igen jól szervezett teaurusza és indexelési módszere miatt) csupán egyetlen kifejezésből állt: *információkereső rendszerek*. Az 1974 utáni anyagokban az *on-line rendszerek* tárgyszót is felvették VAGY kapcsolattal a keresőprofilba.

Mivel az on-line információkeresés szakirodalmát több adatbázis párhuzamosan is feldolgozza, az adatokat off-line nyomtatásban kézhez kapott találatokból manuálisan elemezték szám és relevancia szerint. A szerzők neve szerint rendezett találati tételek közül összesen 397 eltérő tétel különböztethető meg a duplumok kiszűrése után (*4. táblázat*).