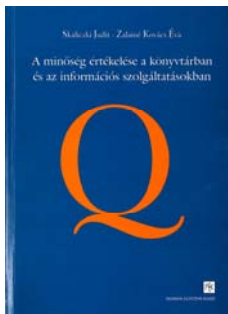




A minőség értékelése a könyvtárban és az információs szolgáltatásokban



Skaliczki Judit – Zalai Kovács Éva
A minőség értékelése a könyvtárban és az információs szolgáltatásokban / Skaliczki Judit, Zalai Kovács Éva. – Veszprém : Pannon Egyetemi Kiadó, 2008. – 226 p. ISBN 978-963-9696-52-5

A már jól ismert szerzőpáros (-triász) újabb tankönyvvel gazdagította a könyvtári minőségmenedzsment témakörét. *Skaliczki Judit* az ágazat-irányítás fejeként sokszorosan bizonyította elméleti felkészültségét; *Zalai Kovács Éva*t, illetve *Ramháb Mária*t hosszú könyvtárigazgatói pályafutásuk vértette fel nagy tapasztalatokkal a minőségmenedzsment terén (is). Könyvük korábbi minőség-tankönyvük¹ folytatásaként jelent meg. A Skaliczki Judit és Zalai Kovács Éva által áttekinthető elméleti összefoglalót és módszerleírásokat Ramháb Mária gyakorlati esettanulmánnyal egészítette ki; ezt a jól bevált módszert követték a már említett előző, „Minőségmenedzsment a könyvtárban” című tankönyvükben is. A szerzők abban az intézmények minőségpolitikájának kialakítását vázolták föl, ismertetve a minőségirányítási rendszereket (kivéve az általuk nem favorizált ISO 9000 szabványsorozatban² közzétett). A logikusan következő lépés a már létrehozott minőségirányítási rendszerben alkalmazandó értékelés szerepének és módszereinek összefoglalása volt.

E tankönyv borítóján – miként az előd tankönyvén is – dekoratív Q betű célozza jelezni, hogy a *qualitas, quality* – a minőség a könyv fő témája. Kissé félreérthető, hogy a *quantitas, a quantity*-t – a mennyiséget is jelezheti a Q.

A könyvtári minőségügy fontosságát a mai változó korban nem lehet eltúlozni. Éppen a gyors változásokra történő gyors reagálási készség kifejlesztése határozza meg a minőségügy célját. A változások

a könyvtárakban a partnerek szükségleteinek és igényeinek változásában mutatkozik meg: a minőségmenedzsment célja az, hogy ezeket, ha lehet, elébük menve kielégítsék. A minőségmenedzsment minden eszköze (stratégiai terv, SWOT és más analízisek, TQM, dokumentációs rendszerek stb.) megköveteli az értékelést. Ebben az értelemben a minőségmenedzsment kiépítése nem előzi meg az értékelési rendszer kialakítását; együtt kell őket létrehozni, hiszen az utóbbi az előbbi szerves részeként funkcionál.

A könyv első három fejezetében az értékelés technikai lebonyolításának felvázolása után a szerzők részletesen taglalva az elméleti problémákat pontosan kijelölik a megteendő utat a minőségbiztosítás kialakításától a konkrét megoldásokat kínáló értékelésig. Összefoglalják az értékelés alapelveit, amelyek érvényesülése biztosítja a minőség magas szintjét, feltárják a társadalmi, könyvtárszakmai, szervezeti összefüggéseket, eligazítanak az értékelést körülölelő fogalmak között (érték, célok, hatékonyság, haszon stb.).

A könyvnek a gyakorlatban leghasználhatóbb fejezeteiben (4-12.) az értékelési módszereket különbözőképpen ötvöző rendszereket tanulmányozhatja az olvasó. A szerzők részletesen bemutatják az irányelv- (normatíva-, ajánlás-)alapú értékelést, majd a szakfelügyeletet; mindkettőt mint az értékelés általános (külső) eszközét. A 6. fejezettől kezdve sorakoznak az értékelési modellek; köztük a részletesen ismertett európai rendszerek: Charter Mark, EFQM, CAF.

¹ Skaliczki Judit – Zalai Kovács Éva: Minőségmenedzsment a könyvtárban. 2., bőv. kiadás, Veszprémi Egyetemi Kiadó – IKSZ, Veszprém, 2003.

² ISO 9000:2000 Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szakszótár. ISO 9001:2000 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények. ISO 9004:2000 Minőségirányítási rendszerek. Irányelvek a teljesítőképesség továbbfejlesztéséhez.

A *Charter Mark* brit minőségi védjegy a nonprofit intézmények számára; ez (és az éppenhogy érintett *LISIM*) külsőleg érvényesített keretek közötti önértékelő rendszer. Hat kritériumnak kell megfelelni; ezeket alkritériumok pontosítják részletesen kifejtett értékelési szempontokkal ellátva és az értékelés eredményeit alátámasztó bizonyítékok körét világosan megvonva.

Az *EFQM (European Foundation Quality Model) Kiválósági Modell* kiválóan adaptálható könyvtári önértékelésre. Öt módszert ajánl: a kérdőívet, a mátrixot, a munkaértekezletet, a formális módszert és a minősítést. Az egyes módszerek egyike sem a „legjobb gyakorlat”; mindig a helyi viszonyok, szervezeti feladatok figyelembe vételével kell a módszereket vegyítve alkalmazni. Az EFQM öt terület kiértékelését követeli meg: a vezetését, a célokét, a munkatársak irányítását, az erőforrásokét és a szolgáltatásokét.

A *CAF (Common Assessment Framework = Közös Értékelési Keretrendszer)* az *Európai Unió*nak a közszolgáltatások minőségét egységesen mérő rendszer. Alapja az EFQM Kiválósági Modell. A CAF ismertetése a legfontosabb része a könyvnek: mintegy az EU „hivatalos” közigazgatási-közszolgáltatási minőségmodellje; a könyvtár a közszektor részeként kiválóan alkalmazhatja. Magyarországon 2006-ban jelent meg a nemzeti változat.

A tankönyv még négy röviden taglalt rendszert mutat be; a *SERVQUAL*-t a szolgáltatásokban, a

LibQUAL-t a nem európai könyvtárakban, a *BSC*-t (*Balanced Scorecard = Kiegyensúlyozott Mutatórendszer*) elsősorban a kereskedelemben (ám a német könyvtárakban is) alkalmazzák. A rendszerismertető sort a portugál *SIADAP* komplex teljesítményértékelő rendszer zárja.

A kötet nagy érdeme, hogy a szerzők szerzősége nem különíthető el; egységes és kerek írás: nem zavarja a szerzők egyébként – nyilván – eltérő stílusa, szerkesztési módszere.

A harmadik szerző, Ramháb Mária évtizedes oktatási-képzési gyakorlatát ültette át a kötet 13. (utolsó) fejezetébe, az esettanulmányba, amelyben az értékelési módszerek gyakorlati alkalmazását tekinthetjük át.

A mellékletekben található kérdőíveket jól alkalmazhatjuk saját könyvtárunk minőségbiztosítási rendszerében; a használói elégedettséget mérő kérdőív mellett a minőségelvű szakfelügyeleté is böngészhető.

A kötetvégi gazdag *Irodalom* külföldi, kizárólag angol nyelvű tételeinek számbavétele mellett az lepi meg a tallózót, hogy a magyar nyelvűek szerényen csak az összesnek mintegy harmadát tesz ki... És éppen, mert magyar nyelven kevesebbet olvashatunk a minőségügyről, annál fontosabb Skaliczki Judit és Zalainé Kovács Éva tan-könyve.

Somogyi József
(OSZK Könyvtári Intézet)

Új kiadásban jelent meg az „Egyetemi könyvtárak Magyarországon”



Egyetemi könyvtárak Magyarországon / [szerk. Szögi László] ; [közread. az] Egyetemi Könyvtárigazgatók Kollégiuma. – [2. kiad.]. – Budapest : Egy. Könyvtárigazgatók Kollégiuma, 2008. – 175 p. : ill., főként színes ISBN 978 963 06 6345 8

Directors. – [2nd ed.]. – Budapest : Board of Univ. Libr. Directors, 2008. – 175 p. : ill. ISBN 978 963 06 6346 5

2003-ban jelent meg az „Egyetemi könyvtárak Magyarországon” című hézagpótló gyűjtemény az *Egyetemi Könyvtárigazgatók Kollégiumának* összeállításában. A rendszerváltozást követően az *Oktatási Minisztérium* támogatásának köszönhetően készült el a kiadvány, amely önálló, magyar és angol nyelvű kötetekben foglalja össze a kor igényeivel lépést tartani kívánó könyvtárak helyzetét, szolgáltatásait és fejlesztési terveit. Az első kiadás előszavában olvasható: „Mégsem érezzük azt,

Egyetemi könyvtárak Magyarországon (angol)
University libraries in Hungary / [ed. by László Szögi] ; [publ. by] The Board of University Library

hogyan az elmúlt évtized eredményeivel elégedettek lehetünk. ... Nem érezzük megnyugtatónak a felsőoktatási könyvtárak finanszírozási rendszerét és a könyvtárak működésének törvényi kereteit.” A második kiadásig (2008, megjelentetéséhez hozzájárult a *Nemzeti Kulturális Alapprogram* is) eltelt öt év alatt ez a megállapítás mit sem veszített aktualitásából. Mégis, történt azóta néhány pozitívnak tekinthető változás, sor került új épületek megnyitására, komolyabb informatikai fejlesztésekre, szervezeti módosításokra, amelyekről az új kötetek (szintén magyar és angol nyelven) nyújtanak naprakész információkat.

Szinte valamennyi egyetemi könyvtárban jelentősen bővült a hallgatók és a személyzet számítógépes felszereltsége, új eszközök és integrált adatbázisok, teljes körűen működő központi katalógusok (MOKKA) használatára nyílt lehetőség, folytatódott a rekatalogizálási tevékenység és megkezdődött az intézmények digitális archívumainak, „repozitóriumainak” építése, sok helyen a dokumentumok digitalizálása.

Regisztrálja a kiadvány a jelentős névváltozásokat, az új székházakat, épületeket, költözéseket, mint amilyenekre sor került a *Budapesti Közgazdaságtudományi és Államigazgatási Egyetem Központi Könyvtárában*, jelenleg *Budapesti Corvinus Egyetem Központi Könyvtára*; a *Debreceni Egyetemen* új épületet és nevet kapott az *Élettudományi Könyvtár*; Kaposváron is új épületet avattak; a *Magyar Iparművészeti Egyetemi Könyvtár* felvette a *Moholy-Nagy Művészeti Egyetem Könyvtára* nevet; integrációnak köszönhetően költözött új épületbe új nevével a Szombathelyen működő *Nyugat-magyarországi Egyetem Savaria Egyetemi Központ Könyvtára*. A *Szegedi Tudományegyetem Egyetemi Könyvtárában* sor került a könyvtári rendszer egységesítésére és integrációjára, amikor felépült és beköltözhetővé vált a Szegedi Egyetem új Egyetemi Könyvtára 2004 decemberében. A *Veszprémi Egyetem Könyvtára* szintén az egyetemi integrációnak köszönhetően változott, most *Pannon Egyetemi Könyvtár és Levéltárként*

működik az egyetem veszprémi kampuszán felújított korszerű épületben. Elkészült a *Pázmány Péter Katolikus Egyetem Információs Technológiai Karának Könyvtára*, az esztergomi *Vitéz János Római Katolikus Tanítóképző Főiskola* könyvtára az egyetem *Vitéz János Kar Könyvtára* néven működik tovább.

A tizennyolc állami, öt egyházi, egy magán és egy alapítványi egyetem állományában heterogén, szervezetenként eltérő, sok esetben több helyen működő könyvtárait, illetve könyvtári hálózatát a lehetőség szerint egységes szerkezetben mutatja be a kötet, a következőkre összpontosítva:

- Az egyetem (rövid) története;
- A könyvtár története;
- A könyvtári rendszer tagjai;
- A könyvtár szolgáltatásai;
- Különgyűjtemények, történeti értékek;
- A könyvtári rendszer fejlesztése
- Elérhetőség.

Bár az állományadatokat nem minden könyvtárnál frissítették a szerzők, minden fejezet beszámol az újdonságokról, és amire nagy szükség volt, felújították és bővítették az elérhetőségi adatokat mind a központi, mind a hálózat könyvtáaira vonatkozóan: név, postai cím, e-mail, telefon és fax, honlap.

A kötetek tipográfiája és díszítése rendkívül esztétikus, a gyönyörű színes és sok helyen megújított illusztrációknak köszönhetően az olvasó bepillantást nyerhet a hazai könyvtárak gazdagságába.

Ez a gyűjtemény nem kritikai összefoglalókat tartalmaz, hanem rövid történeti áttekintéseket, amelyek híven tükrözik a mindenkori állapotokat a kezdetektől napjainkig. Az angol nyelvű kiadásnak köszönhetően, amelyért dicséret illeti a fordítókat, a nagyvilág is képet kaphat hazánk egyetemi könyvtárainak értékeiről.

Berke Barnabásné

Az állományértékelés új szempontjai: egy többdimenziós keretmodell

A társadalmi és gazdasági átalakulás, az információtechnológia ütemes fejlődése olyan újfajta környezetet teremtett, amelyben az elektronikus do-

kumentumok megjelenése révén egyre inkább hibriddé váló könyvtári állományokat újszerű szempontok alkalmazásával kell értékelni.

Az állományértékelésre vonatkozó könyvtári szakirodalom igen töredékes képet mutat és főként esettanulmány jellegű. A szakírók, jóllehet több helyütt is felvetik az elektronikus állományrészek értékelésének problémáját, nem tesznek átfogó javaslatot a kérdés megoldására. Jelen tanulmány szerzői egy olyan értékelési metódust mutatnak be, amely számol a gyűjteményépítés komplexebbé válásával, valamint egy olyan szempontrendszeren alapszik, amely specifikusan az egyes könyvtári gyűjteményekhez adaptálható.

A hagyományos módszerek az állomány – elsősorban kvantitatív – jellemzőit tekintették mérvadónak az értékelés során, úgymint: az állomány méretét, az új megjelenésekre vonatkozó adatgyűjtés sűrűségét, a gyarapítás éves költségét, a személynagyságát, az üzemeltetés költségeit, a kölcsönzésekre vonatkozó statisztikákat stb. Mindezen módszerek, amellyel, hogy nem fektetnek elég hangsúlyt a felhasználói szükségletek kielégítésének fontosságára, a mostaniaknál kevésbé összetett, főként nyomtatott dokumentumokat tartalmazó gyűjtemények esetén bizonyulnak hasznosnak. Az állományértékelés egyre inkább felhasználó-központúvá válik, amit nagymértékben elősegítenek a pontos felhasználói statisztikák létrehozását lehetővé tevő korszerű műszaki megoldások. E módszerek ugyanakkor esetenként továbbra is inkább kvantitatív jellegűek, mint például az *Európai Bizottság* által javasolt szempontrendszer (EQUINOX).

Miközben a könyvtárak egyre inkább az olvasói igények kielégítésére összpontosítanak, amikor állományuk értékeléséről van szó, valamint igyekeznek – főképpen a fiatalabb nemzedékek, illetve egyetemisták igényeit kielégítendő – minél több elektronikus forrást beszerezni, kellő figyelmet kell szentelniük a nyomtatott dokumentumok gyűjtésére és megőrzésére is.

Az információforrások sokfélesége és a változó társadalmi-gazdasági környezet egy új, az előzőeknél flexibilisebb, többdimenziós értékelési modell kidolgozását tette szükségessé.

Arányok

Mindenekelőtt különös jelentősége van az arányok kijelölésének, elsősorban annak érdekében, hogy a különböző típusú dokumentumok egymást kiegészítve (egymás komplementereként) jól használható, egységes szolgáltatási rendszert alkossanak.

Az arányok kijelölésekor – többek között – a következő jellemzőket vehetjük figyelembe:

- nyomtatott vagy elektronikus,
- könyv vagy folyóirat,
- nyomtatott vagy elektronikus könyvekre, illetve folyóiratokra lebontva,
- az előbbi arányok tudományágakra lebontva,
- tényleges használat vagy feltételezett használat,
- felhasználó-központú vagy gyűjteményközpontú.

Állományértékelési szempontok

A szerzők a legjellemzőbbnek vélt, leggyakrabban alkalmazott értékelési szempontokat hat „dimenziós kategóriába” sorolták. Az általuk javasolt rugalmas keretrendszeren belül a szempontok felcserélhetők, egymásba illeszthetők, a változó könyvtári környezethez adaptálhatók. Lásuk a hat kategóriát!

1. Általános jellemzők

„Általános jellemzők” alatt az állomány méretére, korára, a gyarapodás mértékére vonatkozó információkat értjük. Egészen a közelmúltig a könyvtárak a gyűjteményeik teljességét, a gyűjtőkörükhez tartozó minél több dokumentum beszerzését tartották elsődleges feladatuknak. Jóllehet egyre inkább az olvasói igények kielégítése kerül előtérbe, az állomány naprakészen tartása továbbra is igen fontos tényező, s bár az „Általános jellemzők” alatt felsoroltak ma már talán nem olyan lényegbevágóak egy állomány megítélésekor, mint a múltban voltak, jelentős alapot nyújthatnak az állományértékeléshez, főként, ha egyéb szempontokkal kombináljuk őket.

2. Szakterület-specifikus standardok

Ez alatt érthetjük az adott szakterület magfolyóiratainak listáját, az akkreditációs követelményeket, az egy szakterületen működő intézmények „peer review” (jobb híján: „kölcsönös felülvizsgálat”) alapon történő együttműködését.

3. Tudományos publikációk

A tényleges állományt érdemes összevetni az „optimális állománnyal”: milyen publikációk jelentek meg az adott szakterületen, hány címmel és milyen átlaggal számolhatunk? A szakbibliográfiák mellett nagy hasznát vehetjük az idézettségi indexeknek (SCI, Web of Science).

4. Hasznátság

A hasznátság vizsgálatának három szintjét különböztetik meg a szerzők. Az első szint a használatra vonatkozó számszerű adatok elemzését jelenti. A naplófájlokból kiolvashatók mind az elektronikus tartalmak használatára (pl. az oldalak látogatottsága, az adatbázis-belépések száma), mind a nyomtatott dokumentumok iránti érdeklődésre vonatkozó (pl. mennyi cím vagy tárgy szerinti keresés történt a katalógusban) adatok.

A második szint az állományhasználat mikéntjére vonatkozik. Elektronikus információk esetén például a hozzáférés történhet képernyőn való megjelenítéssel, lemezre mentéssel vagy kinyomtatással. Nyomtatott dokumentumok esetén érdemes górcső alá venni, hogy milyen mértékben élnek a felhasználók a könyvtárközi kölcsönzés vagy a félretevés lehetőségeivel.

A harmadik szint a tényleges használatra vonatkozó hatáselemzés: szemináriumi dolgozatok, szakdolgozatok, disszertációk, illetve ezek irodalomjegyzékeinek elemzése.

5. Felhasználók

Több lehetőség is rendelkezésünkre áll annak vizsgálatára, hogy a felhasználók hogyan viszonyulnak a könyvtári gyűjteményhez, illetve milyen észrevételeket fogalmaznak meg azzal kapcsolatban. A legelterjedtebb módszer valószínűleg a felmérés, de gyakorta folytatnak ún. fókuszcsoport-vizsgálatokat, amelynek része lehet a személyes

interjú, a csoportos megbeszélés, illetve a megfigyelés.

Az elektronikus dokumentumok használóira vonatkozóan a naplófájlok és a felhasználói jelentések megfelelő elemzése szolgálhat hasznos információkkal.

6. Környezeti tényezők

Az állományelemzés során többek között az alábbi környezeti tényezőket érdemes figyelembe vennünk:

- a könyvtár jellege (pl. felsőoktatási, közművelődési, szakkönyvtár),
- a képzés szintje és az oktatási programok,
- pedagógiai módszerek (pl. online oktatás, csoportos foglalkozások, projektek),
- költségvetés (árkalkulációk, költség-haszon elemzés stb.),
- új oktatási programok, tervek,
- a hasonló jellegű gyűjteményekkel való összehasonlítás,
- konzorciumok.

A felsorolt szempontok szükség szerint, a meghatározott célkitűzéseknek megfelelően kombinálhatóak egymással. Ebben rejlik a javasolt keretmodell rugalmassága, a változékony környezeti adottságokhoz való alakíthatósága.

/BORIN, Jacqueline – YI, Hua: Indicators for collection evaluation: a new dimensional framework. = Collection Building, 27. köt. 4. sz. 2008. p. 136–143./

(Dancs Szabolcs)

Hároméves kutatás a webes keresőgépek adatbázisainak frissességéről

Bevezetés

A weben működő keresőgépek minőségének meghatározása összetett feladat. A legtöbb figyelmet a visszakeresés hatékonyságára irányul, de valójában négyféle szempontból lehet értékelni a keresőket:

- Az indexállomány minősége: az indexelés a teljes web mekkora részére terjed ki, milyen az országok szerinti megoszlás, és mennyire naprakész az adatbázis?

- A találatok minősége: ez a klasszikus relevancia-tesztekkel vizsgálható; de kérdés, hogy az egyes keresőgépek és felhasználóik speciális jellemzői milyen módszerekkel mérhetők?
- A keresési funkciók minősége: milyen opciók állnak rendelkezésre (pl. „összetett keresés”), mennyire kifinomult a keresőnyelv, mennyire megbízhatóan dolgozik a keresőprogram?
- A keresőgép használhatósága: ez a felhasználók viselkedésének vizsgálatával mérhető, és kérdőíves felmérésekkel, előre gyártott tesztek végre-

hajtásával, vagy a naplóállományok utólagos elemzésével valósítható meg a gyakorlatban.

A *Hamburgi Egyetem Design, Média és Információ Szakán* dolgozó szerző jelen tanulmánya kizárólag az indexállomány minőségével és azon belül is annak a frissességével foglalkozik. Ez egy fontos szempont, hiszen a web folyamatosan és gyorsan változik: új oldalak jelennek meg, a régiek tartalma megváltozik vagy törlődik, és módosulnak a hiperhivatkozások is. Bár bizonyos esetekben a már régóta nem változott weblapok tartalma is hasznos lehet, de a felhasználók gyakran inkább az új vagy a mindig frissen tartott oldalakat preferálják, ezért a keresőgépeknek képeseknek kell lenniük arra, hogy ezt a fajta „up-to-date” igényt is kielégítsék.

2004-es kutatásuk alapján *Ntoulas, Cho és Olston* [1] úgy becsülték, hogy mintegy 320 millió új weblap jelenik meg minden héten. Az adott pillanatban létező weboldalak kb. 20 százaléka eltűnik egy éven belül, és nagyjából felének módosul a tartalma ugyanezen időszak alatt. A hiperstruktúra még ennél is gyorsabban változik: az URL címek legalább 80 százalékban megváltoznak vagy újak lesznek egy év alatt. Ebből is láthatjuk, hogy milyen fontos, hogy a keresőgépek frissen tartsák az adatbázisukat.

Feltehetően mindenki találkozott már 404-es hibákkal a keresése során – vagyis amikor a találati listában levő ugrópontok elérhetetlen oldalakra mutatnak. Az elmúlt évek vizsgálatai szerint ezek aránya viszonylag alacsony: az első 20 találatnál 2,2 és 6,5 százalék között van – keresőgéptől függően –, de még így is elég sok bosszúságot okoznak. Ez a probléma is az index frissességével függ össze.

Az világos, hogy gazdaságossági és műszaki okok miatt egyik keresőgép sem képes a teljes indexállományát naponta felfrissíteni. A szakemberek szerint egyhavi teljes körű frissítési ciklus lenne elvárható a keresőgépektől. A szerző egy korábbi vizsgálata szerint ez még az olyan nagy keresők-nél sem teljesül, mint a Google és a Yahoo. Kérdés persze, hogy kell-e ragaszkodni ehhez az ajánlott periódushoz, vagy a régi oldalak hosszabb ideig is újraindexelés nélkül maradhatnak?

A problémakör áttekintése

A weblapok frissességének megállapítása nem egyszerű, pedig ez fontos szempont a találatok

súlyozásánál és olyan kereséseknél, ahol a felhasználó csak az új információkra kíváncsi. Hogy egy weblap mennyire friss, az megbecsülhető többek között a készítési dátumából, a tartalmának változási gyakoriságából, a benne levő ugrópontok elavultságából. Pusztán a változás gyakoriságának figyelése félrevezető lehet olyankor, amikor például csak az oldalon feltüntetett napi dátum vagy a külalak változik, de a lap tartalma érdemben nem. Úgyhogy a módosítási gyakoriság mellett a módosítás mértékét és jellegét is figyelembe kell/kellene venni a keresőrobotnak, amikor eldönti, hogy milyen gyakran látogat meg egy weboldalt.

Az indexállományok felépítése kétféle módon történhet: kötegelt (batch) vagy növekményes (incremental) módszerrel. Előbbinél minden frissítéskor újra felépítik a teljes adatbázist, utóbbinál csak a változó és az új oldalak adatait adják hozzá folyamatosan a korábbi állapothoz. A kötegelt üzemmódnál ezért nincs nagy jelentősége annak, hogy milyen gyakran változik egy oldal, mert a következő ciklusban mindenképpen újraindexelésre kerül. Az inkrementális elven működő rendszereknél viszont nagyon fontos kiszámolni azt az optimális időtartamot, ami után egy adott oldalt ismét be kell gyűjtenie a keresőrobotnak. A gyakorlatban az újraindexelés gyakoriságánál még az oldal népszerűségét is figyelembe szokták venni: a gyakran hivatkozott, sok ember által látogatott webhelyeket sűrűbben járják be a robottal, mint a kevésbé népszerűeket.

Greg Notess [2] egy 2003-ban publikált kutatása során hat keresőkérdést futtatott le több keresőgépen (MSN, HotBot, Google, AlltheWeb, AltaVista, Gigablast, Teoma és Wisenut). A találati listákból azokat a weblapokat választotta ki, amelyeket naponta frissítettek, és amelyeken fel volt tüntetve az utolsó módosítás dátuma. Mindegyik nagy rendszernél (MSN, HotBot, Google, AlltheWeb és AltaVista) voltak aznapi vagy előző napi tételek is a találati listában. A legrégebbi találatok kora erősen megoszlott: például az MSN és a HotBot esetében ez 51 nap volt, az AlltheWeb listájában viszont előfordult 599 napja nem indexelt oldal is. Vagyis az optimálisnak tartott 30 napos teljes indexfrissítést még a nagy keresőgépek sem tudták megoldani, de azért a megvizsgált találatok dátumának átlaga a legnagyobbaknál nagyjából egy hónap volt, kivéve az AltaVistát, ahol ez az átlag három hónapnál is nagyobbak adódott.

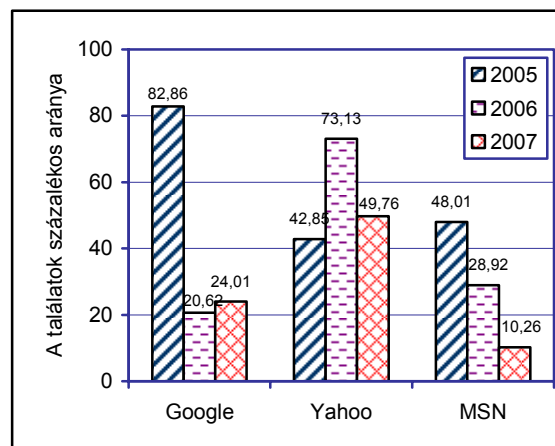
A jelen kutatás ismertetése

Ezen tanulmány szerzője és társai [3] 2005-ben folytattak le egy hasonló vizsgálatot, amikor is 38 német nyelvű, naponta frissített webhelyet választottak ki, és megnézték, hogy a nagy keresőgépek (Google, Yahoo és MSN) által tárolt weblapok dátuma milyen régi és hogyan változik egy hathe-tes időszak alatt. Mivel a Yahoo nem mutatja meg a cache tárolójában levő oldal lementési időpontját, ezért csak olyan weblapokat vizsgáltak, amelyek fel van tüntetve az utolsó módosítás dátuma. Összesen 1558 oldalt ellenőriztek mindegyik keresővel minden nap, és összeszámolták, hogy ezek között mennyi az egy napnál nem régebbi. A legjobb eredményt akkor a Google adta 82,86%-kal, az MSN esetében ez az arány 48,01% volt, a Yahoo-nál pedig 41,85%. Egyszerű számtani átlagot számolva a Google adatbázisában a vizsgált weblapok 3,1 naposak voltak, ugyanez az átlag az MSN esetében 3,5 nap, a Yahoo-nál pedig 9,8 nap volt. A középérték (medián) így alakult: Google és MSN: egy nap, Yahoo: négy nap. A három keresőgép közül egyedül az MSN frissítette valamennyi vizsgált oldalt 20 vagy annál kevesebb napon belül, a másik kettőnél előfordultak egészen régi találatok is.

Ezt a 2005-ös kutatást a következő két évben megismételték, hogy arra is választ kapjanak: vajon változik-e a keresőgépek frissítési stratégiája az időben? 2006-2007-ben egy kontrollcsoportot is összeállítottak 30 olyan weblapból, amelyek nem naponta, hanem csak hetente, havonta, vagy rendszertelenül változnak, így azt is tesztelni tudták, hogy van-e különbség a napi frissítésű és a ritkábban módosuló webhelyek újraindexelési stratégiájában? Emellett arra is választ szerettek volna kapni, hogy milyen gyorsan válnak kereshetővé a begyűjtött oldalak az egyes keresőgépekben?

Az első kérdéssel kapcsolatos vizsgálat eredményét a mellékelt grafikon mutatja (1. ábra). Jól látható, hogy 2005-höz képest a Google erősen visszaesett; az MSN is egyre rosszabbul teljesít ebből a szempontból; a 2005-ben még utolsó Yahoo pedig a következő két évben a legjobbnak bizonyult, igaz, 2007-ben már jóval gyengébb eredménnyel. Ezek elég meglepő trendek, mert az ember azt várná, hogy a nagy keresőgépek ragaszkodnak a frissítési stratégiájukhoz, és nem cserélgetik évenként. Feltehetően az indexállomány gyors növekedése lehet a fő ok ezen látványos változások mögött: a web exponenciális ütemben gyarapodik és a keresőgépek nem tud-

nak ezzel a tempóval megbirkózni. A Google esetében az is hozzájárul a 2005 óta történt komoly visszaeséshez, hogy bár még most is igen nagy arányban indexeli le naponta a vizsgált oldalakat, de ezek csak kétnapos késéssel válnak kereshetővé.



1. ábra Az egy napnál nem régebbi találatok arányának változása három év alatt

A legfrissebbek helyett a legrégebbi oldalakat kikeresve a vizsgált halmazban, a következő eredmények adódtak: a Google ebből a szempontból fokozatosan javult (2005-ben 54, 2007-ben pedig csak 10 napos volt a legrégebben lementett weblap); a Yahoo-nál is csökkent ez az érték (62-ről 26 napra); míg az MSN-nél romlott a helyzet (2005–2006-ban 17-16 nap volt, 2007-ben pedig 30 nap). A nem naponta változó oldalakból álló kontrollcsoport eredményei azt mutatják, hogy bár ezek között is vannak olyanok, amelyeket naponta újraindexelnek a keresőgépek, de a Google esetében 2006-ban lehetett találni 253 napos, 2007-ben pedig 175 napos másolatokat is a cache-ben. Ugyanakkor az MSN-nél 19 illetve 30 nap volt a legrégebb állapot az elmúlt két évben. Tehát bár a Google a gyakran módosuló lapokat a másik két keresőgépnél sűrűbben indexeli újra, a ritkábban aktualizált oldalak esetében egész nagy elmaradások is lehetnek. Az MSN viszont képes a teljes indexállományát megújítani egyhónapos ciklusokban. Ez két eltérő stratégiát jelez: a Google-nál a fontos és gyakran módosuló lapok újraindexelése élvez prioritást, míg az MSN-nél az egész indexállomány rendszeres felújítása is lényeges cél. A felhasználók szempontjából ez azt jelenti, hogy a Google-val nagyobb valószínűséggel lehet a legújabb információkat megtalálni, az MSN-nél viszont nem fordulhat elő az, hogy egy teljesen el-

avult verziójú weblapba botlunk. Bár az is igaz, hogy a Google a „kevésbé fontos”-nak minősített és ezért ritkán leindexelt oldalakat a találati listában hátrább rangsorolja, így ilyenekre feltehetően amúgy sem kattint rá az emberek többsége.

Frissítési ütemezés és indexelési késedelem

Jogosan gondolhatnánk, hogy egy adott keresőgépnél egységes frissítési ciklusok vannak: ugyanazt az oldalt ugyanolyan gyakorisággal látogatják meg. De a tapasztalatok azt mutatják, hogy ez nem egészen így van. Példaként a német nyelvű Wikipédia honlapjának indexelését vizsgálták meg a kutatók. Ezt a Google robotja minden nap begyűjti, de többnyire csak két nap múlva válik kereshetővé a legutóbb lementett állapot. A Yahoo rendszertelenül viselkedett a vizsgálat idején: a cache-ben levő példány hetekig nem változott, majd az utolsó két hétben gyakran – volt amikor naponta – újraindexelte a robot a kezdőoldalt. Az MSN szisztematikusabb volt, de itt is változtak az időintervallumok: az első frissítés 30 nap után történt, míg a következő 16 nappal később.

A Google esetében a kétnapos késlekedés a Wikipédia mellett más oldalakra is igaz; az esetek 68 százalékában nem található meg aznap vagy másnap a begyűjtött weblap, hanem csak később válik kereshetővé az indexelés lassúsága miatt. Ez a sávszélesség pocsékolása, mert fölösleges minden nap letölteni olyan oldalakat, amelyek azután csak kétnapos késéssel lesznek visszakereshetők. A Yahoo a begyűjtött oldalak több mint 50 százalékát még aznap képes kereshetővé tenni, míg az MSN-nek egy vagy két nap szükséges ehhez.

Összefoglalva megállapítható, hogy egyik nagy keresőgép sem működik ideálisan a felhasználók szempontjából, vagyis nem képesek a web jelentős részét lefedve olyan gyakran újraindexelni és visszakereshetővé tenni a lapokat, amilyen gyakran azok változnak. Nem egyszerű azt sem megállapítani, hogy egy-egy weboldalnál mi lenne az ideális begyűjtési gyakoriság, mert ezt a tényleges tartalom változásának gyakorisága és mértéke, az oldal népszerűsége, továbbá gazdaságossági szempontok és technikai paraméterek – például sávszélesség – is befolyásolják. Hogy melyik megközelítés a jobb: a Google módszere (csak a fontos és változó oldalak gyakori indexelése) vagy az MSN-é (minden oldal újralátogatása egy adott időintervallumon belül), az még további vizsgálatokat igényel.

Irodalom

- [1] NTOULAS, A. – CHO, J. – C. OLSTON, C.: What's New on the Web? The Evolution of the Web from a Search Engine Perspective. = Proceedings of the Thirteenth WWW Conference, New York, USA, 2004.
- [2] NOTESS, G. R.: Search Engine Statistics: Freshness Showdown, 2003.
<http://www.searchengineshowdown.com/statistics/freshness.shtml>
- [3] LEWANDOWSKI, D. – WAHLIG, H. – MEYERBAUTOR, G.: The Freshness of Web search engine databases. = Journal of Information Science, 32. köt. 2. sz. 2008. p. 133–150.

/LEWANDOWSKI, Dirk: A three-year study on the freshness of web search engine databases. = Journal of Information Science, 34. köt. 6. sz. 2008. p. 817–831./

(Drótos László)

Az amerikai közkönyvtárak sorrendje 2008-ban

1999 óta jelenik meg a *HAPLR (Hennen's American Public Library Ratings)*, amely hat input és kilenc output alapján állít fel sorrendet az amerikai könyvtárak között. Az egyes államokat is rangsorolja a könyvtári teljesítmények (és ráfordítások) alapján: az élen Ohio, Utah, Oregon, Washington és Indiana áll, a sor végén Mississippi District of Columbia, Alabama, Tennessee, és Georgia. Az egyes könyvtárakat lakossági kategóriánként sorrendezi (500 000, 250 000, 100 000,

50 000, 25 000 lakos).

Érdekes az a táblázat, amely országos összesítésben tartalmazza a bemeneti adatokat (ráfordítások) és a kimenetieket (kölcsonzés stb.), valamint az ezekből képzett viszonyszámokat, és szemlélteti az 1999-hez és 2006-hoz mért pozitív vagy negatív változásokat. Ebből többek között kiderül, hogy minden működésre fordított dollár mellett 14 centet költöttek beruházásra; a működési kiadások egy év alatt 4,2%-kal nőttek, míg az állománybe-

szerzés költségei 0,8%-kal csökkentek; a kölcsönzési forgalom 2,3%-kal emelkedett. Leginkább a folyóiratelőfizetés csökkent (4,2%), valószínűleg az online hozzáférés terjedése miatt. Egy 1962-es közkönyvtári tankönyv a költségvetés 20%-át tartotta helyesnek állománygyarapításra fordítani; ez 1999-ben 15,1%, 2008-ban 13,2% volt. Az egy munkaóra eső kölcsönzések száma 2,5%-kal, az egy nyitvatartási órára eső látogatások 5,4%-kal, a kölcsönzések 4,8%-kal emelkedtek. Az inflációt leszámítva az egy kölcsönzésre eső ráfordítás összege körülbelül ugyanaz, mint 10 éve volt.

Az ezredforduló körül megerősödtek a kétségek a közkönyvtárak jövőjét illetően. Az ALA 2006-os felmérése szerint a közönség 90%-a szerint nagyobb szükség van a közkönyvtárakra, mint valaha. Nem közömbös azonban, hogy mit és hogyan tesznek. Ezért az utolsó évtizedben szaporodtak a közkönyvtárak minősítésére, rangsorolására irányuló próbálkozások. Vagyis a szakma is érdekelt abban, miképpen mutathatja be a szolgáltatások értékét, hogyan lehet mérni a könyvtári beruházások hasznát. Ilyen vállalkozás volt az utóbbi 11 évben a *National Center for Education Statistics (NCES) Peer Assessment Tool*, amely 1997-ben jelent meg, és a könyvtári teljesítménymérés és összehasonlítás eszköze kíván lenni. Németországban a *BIX (Der Bibliotheksindex)* látott hasonló céllal napvilágot 1999-ben. Angliában 2000 óta jelenik meg az *Audit Commission* jelentése a könyvtárak működési feltételeiről és az egyes könyvtárak rangsoráról. Az USA tekintetében megemlíthető még 1998 óta a *Bibliostat* a *SirsiDynix* által szponzorált *Normative Data Project* 2005-től, továbbá 2002 és 2006 között a *Gannett Database*, amelyet a helyi hírlapszerkesztőségek számára adtak ki.

Nemrég adta hírül a *Library Journal*, hogy két szerző a *Bibliostat* támogatásával meg fogja jelentetni az ún. *LJ Indexet*. Most ők is rangsorolni kívánják a könyvtárakat, ám csak a kimeneti adatok alapján, mivel – szerintük – a bemeneti adatok nem mérik a könyvtári teljesítményt.

A négy mutatóval dolgozó LJ Index-nek könnyebb dolga lesz, mint a 15-tel operáló HAPLR-nek. E 15-ben szerepelnek olyan tényezők is, mint hogy mennyit költ lakosonként a fenntartó a könyvtárára, mekkora a személyzet, milyen a dokumentumokkal való ellátottság stb. Mivel e tényezők nem egyforma súllyal esnek latba, valamiképpen mérlegelni is kell őket. Mindettől eltekint az LJ Index, egyenlőségjelet téve közéjük. Valóban minden szolgáltatás azonos fontosságú lenne? S ugyanannyiba kerülne?

Kritika tárgya volt az is az HAPLR-rel szemben, hogy nyilvánosságra hozta, mennyit is fordít lakosonként könyvtárára a fenntartó. Egyesek szerint ez ahhoz vezet, hogy némely bőkezűbb gazda – látván mások szűkmarkúságát – visszavesz a költségekből. Sok gyakorló és jól ellátott, eredményes könyvtárat vezető könyvtáros azonban egyáltalán nem fél ettől, hiszen éppen a HAPLR-re támaszkodva tudja bizonyítani fenntartójának, hogy nagyobb ráfordítás nagyobb hasznot, azaz intenzívebb használatot eredményez. A HAPLR szemléltetni kívánja az input és az output egyenlegét; az LJ Index kerülni akarja ezt. De miért? Kit akar védeni? A könyvtárakat? Az adófizetőket? Vissza akarja tartani az információt, hogy a következményekre való tekintet nélkül védje a könyvtárakat? Ez nem vet jó fényt az információ szabad folyásáért síkra szálló könyvtáros szakmára.

Vagy egy másik probléma: az egy főre eső kiadások változása majdnem mindig együtt jár az egy főre eső beszerzési költségek változásával. Ezért az egyik mutatót az LJ Index el akarja hagyni. A gyakorlat azonban azt mutatja, hogy néha bizony egy könyvtár bőséges fejenkénti költségvetéssel rendelkezik, amelyből azonban nagyon keveset fordít állománygyarapításra. A HAPLR-ből, amely a könyvtárak szintjén vizsgálja az adatokat, erre fény derül, míg a nagy összegzésben ez elbújik.

/HENNEN, Thomas J. Jr.: *Hennen's American Public Library Ratings 2008*. = *American Libraries*, 39. köt. 9. sz. 2008. okt. p. 56–61./

(Papp István)

Kölcsönzés vagy gyarapítás: az olvasói elégedettséget befolyásoló könyvtárközi kölcsönzési döntések

A dilemma

A *Minnesotai Egyetem Jogi Könyvtárának (University of Minnesota Law Library)* könyvtárközi kölcsönzési osztálya azt elemezte, hogyan lehet

az olvasók igényeit a leggyorsabban kielégíteni – vagyis az olvasók elégedettségét kivívni – a könyvtárközi kölcsönzés kéréseinek teljesítésekor. Az egyik gyakran eldöntendő kérdés, ha a kért dokumentum beszerzésének a gyorsasága a fő szempont, hogy a dokumentumot a hagyományos módszerekkel más könyvtárakból kérjék-e át, vagy inkább azonnal vásárolják meg és a saját gyűjteményt gyarapítsák.

A könyvtár több mint egymillió könyvvel rendelkezik. 2005-ben a vezetés úgy döntött, hogy a könyvtárközi kölcsönzési osztály akkor vásárolhat önállóan könyveket, ha az összköltség a szállítási költséggel együtt nem lépi túl a 20 USD-t. Ebben az esetben a megvásárolt dokumentumot legalább egy olvasó 100%-osan használja. A 2005-ös tapasztalat azt mutatta, hogy a könyvtárközi kérések alapján beszerzett 12 könyv 34%-át később mások is kikölcsönözték, nem csak a kérő személy. 20 USD felett a kölcsönzési osztály munkatársainak meg kell kérdeznük a gyarapítási osztályt, hogy a művet megvásárolhatják-e, vagyis engedélyeztetniük kell a beszerzést.

Az azóta eltelt rövid idő azt mutatja, hogy kevésbé költséges példányok esetén kölcsönzés helyett jól működik a vásárlás, és a kérés kielégítését meggyorsítja. Ugyanis gyakran drágább a kölcsönzés, ha a kölcsönző könyvtárral nincs megállapodásuk, mert a kölcsönzési kiadásokba bele kell számítani az ide-oda szállítás és az adminisztráció költségét is.

Döntési szempontok

A döntést arról, hogy a kért művet vásárlással vagy kölcsönzéssel szerzik be, az alábbi szempontok mérlegelése előzi meg:

- Idő – hogyan lehet a kérést a leggyorsabban teljesíteni?
- Költségek – melyik módszer az olcsóbb: a tényleges beszerzés vagy a könyvtárközi kölcsönzés (postaköltség, cikkek esetében gyakran szerzői jogdíj fizetése, csomagolás, munkaidő költsége)?
- Gyűjtőkör – a megvásárolt mű illik-e a gyűjtőkörbe?
- Együttműködési megállapodás – megszerezhető-e a mű más könyvtárakkal kötött együttműködési megállapodás keretében?

- Ismételt kérés – kérték-e már a művet többször is? Ha igen, a vásárlás lehet a hatékonyabb megoldás.
- Nem teljesíthető könyvtárközivel – a kérés könyvtárközi kölcsönzés keretében nem teljesíthető, mert például a mű népszerű, éppen sehol sem kölcsönözhető.
- Nagyon új kiadvány – a kérés könyvtárközi kölcsönzés keretében még nem teljesíthető.
- Kiadás ideje – megjelent-e már egyáltalán a mű? A kérést a gyarapításnak továbbítják.
- Többszöri kérés – ugyanazt a művet ugyanaz az olvasó többször is kéri egymás után, folyamatosan hosszabbít. Ilyenkor az ismételt könyvtárközi kölcsönzés drágább lehet, mint a vásárlás.
- Tankönyv, segédkönyv – tankönyvet elavulás miatt nem vásárolnak.

Audiovizuális dokumentumoknál ugyanezeket a szempontokat mérlegelik.

Ha a vásárlás mellett döntenek, akkor a beérkezés után a dokumentum vonalkódot kap, és feldolgozatlanul kikölcsönzik, a visszaérkezés után fogják katalogizálni. Ezzel is az olvasói elégedettséget szolgálják ki.

Folyóiratcikkek

Folyóiratcikkeknel a helyzetet a szerzői jog kissé bonyolítja. Ha szerzői jogdíjat kell fizetni – egy adott folyóirat több cikkének kérése esetén mindig ez a helyzet –, akkor megkérdezzük a gyarapítási osztályt, hogy a füzetszámot megvásárolhatják-e, vagy esetleg fizessenek elő a lapra.

Ha nem lehet a számot megvásárolni, akkor két cikk esetében már szerzői jogdíjat kell fizetni a *Copyright Clearance Centem*ek. Sokszor a folyóirat adott számának megvásárlása vagy éppen-séggel az előfizetése olcsóbb lehet a szállítás és a szerzői jogdíjak költsége miatt. A jogdíj 5 és 50 dollár között mozog, a dokumentumküldésé pedig 0 és 100 dollár között.

/ZOPFI-JORDAN, David: Purchasing or Borrowing: Making Interlibrary Loan Decisions That Enhance Patron Satisfaction. = Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve, 18. köt. 3. sz. 2008. p. 387–394./

(Burmeister Erzséber)



Művészetek és ProQuest

Elektronikus forrásokat keres intézménye tanulmányaihoz?



A ProQuest páratlan kínálatot nyújt a vizuális, előadó- és iparművészeti/design tárgyú elektronikus források terén. További információ: www.proquest.com vagy küldjön e-mailt a thearts@proquest.co.uk címre és hivatkozzon: AD 646 09-re.

ZENE

- *International Index to Music Periodicals*
- *RILM Abstracts of Music Literature*

ELŐADÓMŰVÉSZETEK

- *International Index to Performing Arts*

FILM ÉS FILMMŰVÉSZET

- *American Film Institute Catalog*
- *Film Index International*
- *FIAF International Index to Film Periodicals*

KÉPZŐMŰVÉSZET ÉS IPARMŰVÉSZET/DESIGN

- *ARTbibliographies Modern*
- *Design and Applied Arts Index*
- *Avery Index to Architectural Periodicals*
- *Bibliography of the History of Art*
- *Design Abstracts Retrospective*

A ProQuest legújabb fejlesztéseiről folyamatosan tájékozódhat email update szolgáltatásunk révén. Iratkozzon fel: www.proquest.co.uk/go/enews.