

TÁJÉKOZTATÁSI REND- SZEREK

Általános kérdések

93/363

TÜLINA, N.I.: Informacionnaâ funkciâ biblioteki = Bibliotekoved. 1993. 1.no. 3-11.p.

A könyvtár információs funkciója

Információáramlás; Társadalmi követelmények

A könyvtár információs funkciójának kérdése a 60-as évek közepe óta foglalkoztatja a könyvtártudomány művelőit. Feltűntek az információfeldolgozás és -közvetítés új formái, illetve létrejött az erre szakosodott intézményhálózat. A társadalomban megnőtt az információk szerepe. A nyugati társadalmakat elkezdtek információs társadalomnak nevezni, amelynek fő lételeme az információ létrehozásának és felhasználásának képessége. A könyvtári szolgáltatások új koncepciója szerint a szolgáltatás nem korlátozódik az adott könyvtár állományára, hanem széles körű hozzáférést kell biztosítani a másutt meglévő forrásokhoz. A közművelődési könyvtárak kezdték bevezetni a közhasznú információs szolgáltatást. Kormányzati szintű információpolitika hangolja össze a könyvtárak és információs intézmények tevékenységét.

A volt Szovjetunióban a 60-70-es évek fordulóján érdeklődés mutatkozott a téma iránt, amely azonban később kihunytt. Még ma sincs egységes információpolitika. A könyvtári szolgáltatások hagyományosak, amit csak részben lehet a források szűkösségével és az elavult technikai apparátussal magyarázni.

A könyvtár információs funkciója a legutóbbi időkhöz összekapcsolódott a könyvtár szociális rendeltetésével, valamint ideológiai és kulturális

nevelő munkájával. Az ideológiai felhangok kezdenek kikopni, a nemzeti kultúra iránti megnövekedett igény viszont erősíti a kulturális nevelő funkciót.

Az információs funkció az egyéb funkciókból adódik, és mindig is sajátja volt a könyvtárnak. Mint a publikációkhoz való hozzáférést megszerző intézménynek, a könyvtárnak három alapvető feladata van: a gyűjteményszervezés, a bibliográfiai információ előállítása és a szolgáltatás. Ezekhez a következők szükségesek: anyagi eszközök, a felhasználó informálása a források meglétéről és a szükségleteik kielégítése. De ugyanezek szükségesek az információs folyamatban is. Így tehát a könyvtár az információs folyamat ősanja.

Az információs funkció alapvető a többihez képest, hiszen információs szükséglet nem létezik a meghatározott cél (tanulás, termelés, tudományos munka, pihenés) nélkül.

A könyvtár információs funkciójában az egyéb információfajták létrehozásának lehetőségei is benne rejlenek. A könyvtár és az információs intézmények között a különbséget a feldolgozás során létrehozott információ jellegében lehetne keresni: a bibliográfiai információ elsősorban a könyvtárak terméke, a referáló, szemléző információ a tájékoztatási intézményeké, a faktografikus információval mindkettő foglalkozik.

Oroszországban a társadalom informatizálása egyelőre csak technikai aspektusból merült fel, a modern információtechnológiai eszközök bevezetése szempontjából. Az információtechnológia csak eszköz ahhoz, hogy a társadalom a saját szolgálatába állítsa az információt. Ennek legfontosabb feltétele az információk hozzáférhetőségének biztosítása, amihez világméretű együttműködés, a társadalom információs képzettségének magas foka és a korlátlan hozzáférés jogi garanciái szükségesek. A nyugati tapasztalatok azt bizonyítják, hogy ebben egyre erősödő szerepük van a következő tevékenységek következtében a könyvtáraknak: 1. a dokumentumok gyűjtése és megőrzése, beleértve a nem hagyományos és legújabb információhordozókat is, 2. a róluk való tájékoztatás, a telekommunikációs lehetőségek révén a könyvtári katalógusokhoz való szélesebb hozzáférés, 3. az információs szolgáltatások formáinak bővítése, 4. a használók képzése.

Hogy az információs források megfeleljenek az információs szükségleteknek, az utóbbiak

alapos ismeretére van szükség. Nyugaton elterjedtek az információs igénykutatások.

Az információs funkció mint a könyvtárak alapvető társadalmi funkciója különleges felelősséget ró a könyvtárakra, elsősorban a nemzeti könyvtárakra: a nemzeti dokumentumtermés gyűjtése és megőrzése (ebben az orosz nemzeti könyvtár el van maradva a nemzetközi színvonalától, ami az új információhordozókat illeti); hozzáférés a hazai és külföldi adatbankokhoz (UBC és UAP); a könyvtári információs tevékenység kutatása, szabványok, normatívák összeállítása, módszerek kidolgozása a könyvtárak együttműködése érdekében, a könyvtári marketing megalapozása. Mindehhez újfajta, rendszersemlelő vezetési szükségessé válik.

(Rácz Ágnes)

Lásd még 306

Hálózatok, regionális rendszerek

93/364

BERRY, John: K.Wayne's world: OCLC confronts the future = Libr.J. 118.vol. 1993. 9.no. 28-31.p.

Az OCLC és a jövő kihívásai

Adatbázis-szolgáltató vállalat; Gépi könyvtári hálózat

Húsz év alatt az OCLC, egykor egyszerű katalógizálási konzorcium, a gyermekcipőben járó Információs Korszak egyik információs vállalkozásává, információs kutatóközponttá, innovatív marketing-ügynökséggé, fontos adatbázis-fenntartóvá és szolgáltatóvá, nemzeti információs hálózattá, továbbá nagy létszámú tagságot felvontató szervezetté vált.

Az OCLC munkatársait a fokozott ambíció és a könyvtárakkal való szoros kapcsolat jellemzi. Büszkék arra, hogy 3 milliárd dollárral tudták csökkenteni a telekommunikációs költségeket, és hogy az új árrendszerben a könyvtárak választhatnak, hogy korlátlan keresést biztosító éves, vagy keresésenkénti díjat fizetnek-e az egyre népszerűbb FirstSearch online szolgáltatásért. A fejlesztők azt jósolják, hogy a jövő a tel-

jesen elektronikus szolgáltatásoké; a könyvtárakra építenek, bár a vég-felhasználóhoz közvetlenül eljutó szolgáltatásokon is dolgoznak.

Saját telekommunikációs hálózatokról – a lehető legsimább átmenettel – át akarnak térni a National Research and Educational Network (NREN, Nemzeti Kutatási és Oktatási Hálózat) használatára.

A tudományos publikáció jövőjét elektronikus és online folyóiratok formájában képzelik el. Ezek közül az első az American Association for the Advancement of Science (Amerikai Tudományfejlesztési Egyesület, AAAS) közreműködésével működtetett „Online Journal of Current Clinical Trials” című, kísérletes orvostudományi online folyóirat. Nemrég jelentették be a „Online Journal of Knowledge Synthesis for Nursing” elnevezésű ápolási online folyóirat megindítását, amelyik ugyancsak együttműködésben készül majd.

Hogy a különböző szakmai szervezetek számára még vonzóbbá tegyék az OCLC-t és az online folyóiratok felhasználóbarátabbak legyenek, új grafikus interfészt fejlesztettek ki GUIDON néven, amely hamarosan használható lesz.

Az OCLC néhány korábbi együttműködése konfliktusok és versengés mellett fejlődött ki. Az OCLC nemcsak a Kongresszusi Könyvtár (Library of Congress, LC) MARC-rekordjainak a legnagyobb vevője, hanem az LC legnagyobb vetélytársa is a katalógizálás terén, és éppen az OCLC-nek köszönhető, hogy az LC egyeduralma megszűnt. Ugyanakkor a két intézmény kapcsolatai még soha sem voltak olyan jók, mint most.

Az OCLC erősen elkötelezett az online adatbázisok működtetése iránt. Saját adatbázisaik között ott van a WordCat, a ContentsFirst, az ArticleFirst, a H.W.Wilson cég által forgalmazott ERIC, Psychinfo, BIOSIS és más adatbázisok. A FirstSearch adatbázis a PRISM könyvtárközi kölcsönzési rendszerhez kapcsolódik és felhasználói az OCLC új, „Dispatch” nevű dokumentumszolgáltatási rendszeréből kaphatnak dokumentumokat.

Az OCLC non-profit szervezet és klubszerűen, a részvételi demokrácia elvei alapján működik. Tagjai olyan könyvtárak és konzorciumok, amelyek vállalják a közös katalógizálást. A tagok küldötteket választanak az OCLC Felhasználói Tanácsába, amely hat képviselőt választ a 15 tagú Felügyelő Bizottságba. Ez a tagsági és irá-

nyítási rendszer is hozzájárul az OCLC versenyképességéhez.

Az OCLC menedzsmentje ki van téve annak a kísértésnek, hogy úgy működjék, mint a magánszektorbeli hasonló cégek. A marketing, az eladások, a reklám területén jól beváltak az onnan vett technikák. A tulajdoni kérdésekben, a vezetés, a fejlesztés és az irányítás tekintetében azonban ezek gyakran igen komoly nehézségeket okoztak. Nem volt például sikeres, amikor az OCLC szerzői jogi védelmet akart adatbázisára, vagy amikor a kulcsrakész könyvtári rendszerek igen kemény piacán próbáltak meg érvényesülni.

Az OCLC fenntarthatna egy profitorientált, a cég szervezetétől különálló leányvállalatot, amire megvan a lehetőség, mivel megvásárolták az Information Dimensions nevű szoftverfejlesztő céget. Valószínű azonban, hogy nem fogják megkockáztatni ezt a mégolyan kis kísérletet sem, amely az OCLC egyedülálló irányítását teheti kockára. Várható, hogy az OCLC tovább fogja finomítani szervezetét és céljait, hogy megerősítse modell-szerepét olyan szervezeti egységként, amely hidat képez a magán- és a köztulajdon között.

Az OCLC-től megtanulhattuk, hogy a non-profit státusz nemcsak azt jelenti, hogy valaki kibújhat az adófizetés alól, hanem azt is, hogy a cég nyereségéből többet ruházhat be a fejlesztésbe, hosszabb távon tervezhet és a köz javára működhet anélkül, hogy ezzel a részvényesek lázadását, vagy a tulajdonosok rosszalását váltaná ki. Mindezt az OCLC olyan piacon teszi, ahol a kihívás igen nagy, mivel a korábban mást forgalmazó cégek most ugyanazt az elektronikus információt akarják eladni.

(Koltay Tibor)

93/365

WAND, Patricia A.: How NREN can meet the needs of academic libraries = Coll.Res.Lib.News. 53.vol. 1992. 11.no. 705-706.p.

Az NREN (az Országos Oktatási és Kutatási Hálózat) a felsőoktatási könyvtárak szolgálatában

Felsőoktatási könyvtár; Számítógép-hálózat

A 90-es években kifejlesztik az Egyesült Államokban az Országos Oktatási és Kutatási Háló-

zatot (National Education and Research Network, NREN). A tervezett számítógépes rendszer szöveges, hangos és grafikus információk tárolását és nagy sebességű továbbítását teszi majd lehetővé. Az adatok hozzáférhetőek lesznek az otthonokban, a munkahelyeken, az iskolákban, a kutatólaboratóriumokban, a kormányzati üléstermekben az egész ország területén. Az NREN megvalósítja a tudós – tudós, a tudós – felhasználó, az oktató – diák, a használó – kormányzati információ, a használó – könyvtár/adatbázis, a használó – nemzetközi adatbázisok közötti kommunikációt.

Az NREN-ben döntő szerepet szánnak az egyetemi könyvtáraknak az adatbázisok létrehozásában, valamint az információk eljuttatásában a felhasználókhöz. A könyvtárosok ismerve az oktatók, kutatók, diákok információs igényeit, segítséget nyújthatnak az adatbázis használatában, az adatok értelmezésében és lelőhelyük azonosításában.

Az NREN vezetését – a tervek szerint – pártatlan és független igazgatótanács látja el. E testület biztosítja majd a rendszerben részt vevő hivatalok, intézmények és szervezetek közötti együttműködést.

Az NREN használata során a következő elvek maradéktalan érvényesítését kívánják megvalósítani:

- valamennyi gazdasági réteg számára hozzáférési lehetőség az információkhoz,
- tervezhető és méltányos térítési rendszer,
- a szellemi tulajdonhoz fűződő jogok védelme,
- a felhasználóra vonatkozó információk biztonságos kezelése,
- a politikai testületek használati lehetőségeinek korlátozására irányuló kormányzati előírások kivédése,
- az információk archiválása másolatok készítése révén,
- minden egyes adatfájl ellátása azonosítókkal,
- nagy sebességű grafika- és adatátvitel.

Az NREN kifejlesztése és fenntartása a szövetségi kormányzat, az oktatási intézmények, a könyvtárak és a kereskedelmi szféra közös felelőssége, finanszírozását is együttesen kell biztosítaniuk, de a szövetségi kormánynak a többiekénél nagyobb mértékben kell hozzájárulnia a költségekhez. A térítési rendszert úgy kell kialakítani, hogy a könyvtárak és az oktatási intézmények ingyen bocsáthassák a használók rendelkezésére a rendszerben tárolt információkat.

Ezek költségeit a profit-orientált vállalatoktól befolyó díjakból kell támogatni.

Az egyetemi könyvtárak a katalógusok és egyéb adatbázisok létrehozásán és karbantartásán túlmenően felelősek a használatukat elősegítő szoftverek kidolgozásáért.

(Pappné Farkas Klára)

Lásd még 343, 349-350, 366, 392

Természettudományi és műszaki tájékoztatás

93/366

CHARTRON, Ghislaine: IST et réseaux électroniques de la recherche: quels enjeux? = Documentaliste. 30.vol. 1993. 2.no. 72-78.p. Bibliogr. 18 tétel.

Res. angol nyelven.

Tudományos-műszaki információk és elektronikus kutatási hálózatok: mi várható?

Számítógép-hálózat; Tájékoztató -természettudományi és műszaki

Az elektronikus kutatási hálózatokat azért hozták létre, hogy a tudományos intézmények kommunikációs igényét kielégítsék. Most, hogy a francia egyetemek és kutatólaboratóriumok létrehozzák a RENATER programot, és küszöbön áll a nemzeti tudományos hálózatok összekapcsolása, ideje felvetni a kérdést, hogy milyen hatással lesznek ezek a hálózatok a tudományos-műszaki információk előállítására és áramlására. Előreláthatólag az erőforrások együttműködését, a tudományos tájékoztatói és kommunikációs szolgáltatások javulását, a szakmai tájékoztatás és a szellemi munka funkcióinak integrálását eredményezik; ha tehát a kutatási hálózatok eredményei fontosak a szakmai tájékoztatás szempontjából, ugyanannyira fontosak a tájékoztató szakemberek számára is. Ez annak a vizsgálatnak az eredménye, amelyet a szerző végzett az elektronikus kutatási hálózatok hatását értékelendő, az INTERNET példáján. Elemzte az amerikai hálózat szervezetét és erőfor-

rásait, valamint azokat a segédleteket, amelyekhez hozzáférést nyújt.

(Autoref.)

Egészségügyi tájékoztatás

Lásd 326

Művészeti tájékoztatás

93/367

BRANDHORST, J.P.J.: Quantifiability in iconography = Knowl.Org. 20.vol. 1993. 1.no. 12-19., 29.p. Bibliogr. 11 tétel.

Az ikonográfiai információk mennyiségi meghatározása a képgyűjtemények tárgyi feltárása útján; az ICONCLASS rendszer példája

Gépi osztályozás; Kép; Osztályozási rendszer

Ritkán tekintették a művészettörténet feladatának, hogy szisztematikusan, következetesen és részletesen tegye tematikusan hozzáférhetővé a nagy mennyiségű történeti képanyagot. A szisztematikus dokumentáció hiánya komoly hátrányt jelent a történeti kutatás szempontjából, amelybe az ikonográfiai részletek értelmezése is beletartozik. Nem tudjuk kiszámolni, hogy milyen gyakorisággal szerepelnek egyes témák, vagy egyes ikonográfiai sajátosságok. A cikk azt a kérdést teszi fel, vajon az ICONCLASS ikonográfiai osztályozási rendszer segít-e majd az ikonográfiai információk megszámlálásában. Első része azokkal a megfontolásokkal foglalkozik, amelyek a most megjelent számítógépes kiadást alakították. Ezek relevánsak lehetnek bármely osztályozási rendszer elektronikus publikálása szempontjából. A második részben néhány gesztusra vonatkozó megállapítást elemez egy bizonyos mennyiségű, szisztematikusan leírt képpel összevetve. Ez az elemzés felhívja a figyelmet arra a paradoxonra, hogy az ikonográfiai részlet gyakran kulcsfontosságú a művészettörténeti értekezésekben, de csak véletlenszerű információkra alapulhat.

(Autoref.)

93/368

GRUND, Angelika: ICONCLASS. On subject analysis of iconographic representations of works of art = Knowl.Org. 20.vol. 1993. 1.no. 20-29.p. Bibliogr. 32 tétel.

Az ICONCLASS osztályozási rendszer. A műalkotások ikonográfiai ábrázolásainak tárgyi elemzése

Kép; Osztályozási rendszer; Tájékoztatás -művészeti, irodalmi

A cikk az ICONCLASS speciális osztályozási rendszert ismerteti művészettörténeti ikonográfiai szempontok alapján, amelyet Henry van de Waal hozott létre a távol-keleti művészet feltárására. Számos példával illusztrálja az ICONCLASS szerkezetét és használatát, és jelentőségét a művészettörténeti dokumentációban.

(Autoref.)

93/369

MOLHOLT, Pat – PETERSEN, Toni: The role of the „Art and Architecture Thesaurus” in communicating about visual art = Knowl.Org. 20.vol. 1993. 1.no. 30-34.p. Bibliogr. 21 tétel.

Az „Art and Architecture Thesaurus” szerepe a vizuális művészetről való kommunikációban

Képanyag; Tájékoztatás -művészeti, irodalmi; Tézaurusz -építésügyi; Tézaurusz -művészeti, irodalmi

A számítógépesítés és a tézauruszok befolyásolják a vizuális művészetek szervezését, leírását és megértését. A cikk az Art and Architecture Thesaurusból (AAT) kiindulva vizsgálja ezeket a kérdéseket, és azt taglalja, hogy az AAT szerkezete és tartalma miként szolgál hídként a vizuális művészetek sokféle megnyilvánulása és a befogadó közönséget (amely a diákokat, tudósokat, a gyűjtemények kezelőit és a nagyközönséget egyaránt magába foglalja) szolgáló különböző intézménytípusok között. Azt mutatja be, hogy egy olyan tudásbázis, mint az AAT, hogyan segít a sokféle használatnak a vizuális művé-

szetek megközelítésében, és arra enged következtetni, hogy a szöveg helyett képekkel való foglalkozás speciális jellege hatással van a tézaurusz szerkezetére és alkalmazására.

(Autoref.)

93/370

VELTMAN, Kim: Electronic media and visual knowledge = Knowl.Org. 20.vol. 1993. 1.no. 47-54.p. Bibliogr. 7 tétel.

Az elektronikus információhordozók és a vizuális ismeretek szervezése

Dokumentum -gépi információhordozón; Gépi információkeresés; Képanyag; Osztályozás

Napjaink valódi kihívása abban áll, hogy kiderítsük, miképpen tudunk a számítógépek segítségével olyan dolgokat véghez vinni, amelyek korábban nem voltak lehetségesek. A cikk a vizuális ismeret-szervezés lehetőségeiről szól. A számítógépekkel lehetségessé vált az információhordozók kicserélhetősége. Lehetővé teszik az ismeretek különböző szintű megközelítését. Sokféle elérési csomópontot kínálnak egy adott kifejezéshez vagy tárgyhoz. A szerző egy tízszintes sémát javasol, és minden egyes szint vonatkozásában röviden taglalja annak alkalmazását a vizuális ismeretek terén. Végül négy navigációs eszközt említ: a kérdéseket, a térképeket, a méréseket és a keresési stratégia nyomon követését.

(Autoref.)

Közérdekű tájékoztatás

93/371

KERR, Sally: Organising community information – the needle in the haystack syndrome = Ass.Lib. 86.vol. 1993. 5.no. 73-75.p.

A közérdekű tájékoztatás megszervezése: a „tű a szénakazalban” szindróma

Közérdekű tájékoztatás; Munkafolyamat

A közérdekű tájékoztatás rendszerint az efer, gyorsan avuló prospektusokra, szórólapokra, plakátokra, tájékoztató kiadványokra épül. Ez azt jelenti, hogy óriási mennyiségű, összevissza érkező szóróanyag-tömeg árad folyamatosan a könyvtárba, amellyel valamit tenni kell.

Négy szabályt érdemes alkalmazni a közérdekű tájékoztatás megszervezésében: a) a duplikációk elkerülése érdekében tudni kell, mi van meg a gyűjteményben, b) meg kell határozni, mit akarnak gyűjteni, c) amit elhatároztak, meg kell valósítani, de nem szabad alulbecsülni a gyűjtemény karbantartására szükséges időt, d) a szolgáltatás számára szükséges információk, adatok megszerzése érdekében megfelelő kommunikációs kapcsolatot kell kiépíteni a szóba jöhető intézményekkel.

Az edinburghi városi könyvtár közérdekű tájékoztató szolgálata 1990 óta működik. A szolgáltatás 3 fős létszámmal indult, nekik kellett megszervezni, működtetni a részleget, kialakítani a „piacot”, felkelteni munkájuk iránt az érdeklődést. A felhalmozódott közérdekű tájékoztató anyagokból egyrészt a saját szolgáltató részleget szervezték meg, másrészt ellátták a helyi kiskönyvtárakat. A munkát egy adatbázis szervezésével kívánták segíteni, ennek építésében a GUIDE nevű szoftvert használták.

A közérdekű tájékoztatói szolgálat kiépítése előtt felmérték az igényeket a város könyvtáraiban. A meglátogatott helyeken talált gyűjteményeknek szűk volt a gyűjtési területe, sok volt az elavult anyag. A szórólapokat asztalon vagy a szolgálati pultnál, rosszabb esetben (lopástól tartva) a könyvtáros háta mögött helyezték el, rendszerezés és feltárás nélkül. Egy-egy könyvtáros maga sok információval rendelkezett, de távolléte esetén a többiek nehézséggel küzdöttek.

A városi könyvtár a város számos fontos intézményének, szervezetének protokoll-listáján szerepelt, így erre a központi helyre özönlöttek a prospektusok, tájékoztatók, bár a késedelmes postázás miatt gyakran aktualitásukat veszítet-

ték. Az anyagok szétosztását, rendszerezését a városi könyvtár közérdekű tájékoztatói szolgálata végezte. A szolgálat működésére ösztönzően hatott, hogy a munkatársak lelkesek voltak és minél előbb eredményt akartak felmutatni. Egy munkacsoport kidolgozta a gyűjteményalakítással kapcsolatos általános elveket.

A munka legfontosabb része egy ún. közérdekű tájékoztatói egységcsomag összeállítása volt, mely a városról való tudnivalók referenzeszközeként használható. Az egységcsomagba kerülő kiadványokon felül a központi könyvtárban maradó közérdekű anyag már elfogadható és kezelhető mennyiség volt.

Öt átfogó tárgyköri csoportot (szabadidő – oktatás – tanácsadás – kormányzat – egészség) határoztak meg, melyeket további alcsoportokra bontottak. Régebben az ilyen dokumentumokat dobozokban tárolták, ami körülményessé tette a használatot. Most tasakos tartókat alkalmaznak, dobozokat csak a nagy formátumú kiadványok esetében vesznek igénybe. Még folytak a közérdekű információs egységcsomagról a tárgyalások, amikor megkezdődött az anyagok szétosztása. A kiskönyvtárakat boldoggá tette, hogy nem nekik kell foglalkozni ezzel a nagy mennyiségű, kezelhetetlennek látszó információ-tömegeg. Az információszolgáltatók pedig azt az előnyt élvezték, hogy irányítottan, szervezetten jutott el a róluk szóló információ a kisebb helyekre is.

Az egységcsomagokat 1992 júliusában kezdték el terjeszteni. A munka időigényessége miatt nyári gyakornokok is segédkeztek az összeállításban. Minden egyes tételt lepecsételtek, gondoskodtak a sokszorosításról, fóliázták, műanyag tasakba helyezték őket, felirattal látták el, majd tartalomjegyzéket és indexet készítettek. A csomag több mint 400 intézmény, társaság stb. munkájáról, szolgáltatásairól tartalmazott kb. 600 tétel információt. (40 példányban rendelték meg.) További bővítését tervezik, pl. az etnikai kisebbségek, az ifjúság igényeinek kielégítésére. A részleg folyamatosan gondoskodik a csomag aktualizálásáról (ez heti 50-70 új tétel szétküldését jelenti).

Kilenc hónap elteltével találkozóra hívták össze a könyvtárakat, hogy megismerjék tapasztalataikat. A visszajelzések alapján egyértelműen sikeresnek minősül a szolgáltatás.

(Kovács Katalin)

93/372

AHRENS, Reinhold – ALBERS, Uwe – ERB, Ulrike [et al.]: Praxisbericht „Elektronisches Bürgerinformationssystem in der Stadtbibliothek Bremen“ = Buch Bibl. 45.vol. 1993. 5.no. 437-440.p.

Beszámoló a brémai városi könyvtár elektronikus polgári tájékoztatási rendszerének tapasztalatairól

Gépi információkeresési rendszer; Közérdekű tájékoztatás; Városi könyvtár

Bréma újjvárosi kerületében a városi könyvtár az egy éve működő közérdekű tájékoztatási szolgálat kibővítését tervezi. Számítógépes rendszerük adatainak körét ki fogják bővíteni: a rendszer tartalmazni fog minden információt, amely a városban jelenleg is megtalálható ugyan, de a kereső különféle helyeken férhet csak hozzájuk. Egy olyan városi útmutató létrehozását tervezik, amely információkat tartalmaz a közélet, az ökológia, a szociális kérdések és a kultúra területéről.

A fejlesztés egy hosszú távú terv első lépése, amelyet a városi könyvtár a brémai egyetem informatikai tagozatának telekommunikációs kutatócsoportjával dolgozott ki, és most a városi nyilvánosság elé tár.

(Katsányi Sándor)

93/373

NAHRADA, Franz: Village environments and knowledge bases = Apple Libr.Users Group Newsl. 11.vol. 1993. 2.no. 93-94.p.

A falusi környezet és a tudásbázisok. (A GIVE program ismertetése.)

Fejlesztési terv; Információtechnológia; Közérdekű tájékoztatás

A digitális jövőről szóló jóslatok és számadatok szerint 2000-re a szövegek 90%-a digitális formában lesz hozzáférhető. Felmerül a kérdés, milyenek lesznek a könyvtárak ebben a jövőben. Mivel a könyvtár egy adott közösség információs igényeit elégíti ki, a kérdés így is feltehető: mi

lesz a jövőben e közösségekkel és azok információs szükségleteivel?

Egy lehetséges választ ad erre a GIVE nevű osztrák tudományos társaság. Kutatásait az jellemzi, hogy kizárólag a megoldandó problémára és az ehhez szükséges információkra koncentrálnak. A probléma, amelyből a GIVE program kiindult az, hogy a közösségek az ipari társadalom körülményeihez igazodtak, de nem felelnek meg az információs társadalom igényeinek. Ezért új, életerős településeket kell létrehozni, melyek lakói természetes körülmények között élnek, de felhasználják a modern információtechnika kínálta előnyöket. Mitől válik életerőssé egy közösség? Városi filozófusok magyarázata szerint a tudásbázis teszi azzá őket, azaz egy közösség ereje lényegében a tagjai által elérhető információtól függ. Ez az elmélet a könyvtárat teszi a közösségi lét központi intézményévé. A könyvtár általános és alapvető információs szolgáltatóként funkcionál a kistelepüléseken, a könyvtáros pedig – együttműködve az oktatási intézményekkel – információs ügynökként.

A GIVE (Globally Integrated Village Environment) program olyan kutatási és gyakorlati program, amely egy új típusú településszerkezet, élet- és munkastílus, oktatás és termelés kialakításán dolgozik a telekommunikációs lehetőségekre építve. TeleEcoCommunities-nek nevezett, környezetbarát életmódra alkalmas, a világ információáramlásába a telekommunikáció révén bekapcsolódó területek kialakítása a célja. A program szerint sem a hanyatló agrárgazdaság, sem a turizmus, sem a romló városi életkörülmények nem adhatnak alternatívát, kizárólag egy – a telecottage mozgalomhoz hasonló – életmódbeli, településszerkezeti változás segíthet, amely új típusú információs szakembergárdára támaszkodik.

Hogyan végezhetjük munkánkat, intézhetjük ügyeinket távol a várostól? Hogyan lehet elfogadható áron, ütőképes helyi adatbázist építeni? Hogyan lehet ezeket támogatni szolgáltatásaik bővítésében? Hogyan oszthatók meg a források? stb. Ilyen kérdések egyrészt a személyes lehetőségek fejlesztésével, másrészt speciális hálózati szolgáltatások kiépítésével oldhatók meg, legyen szó távgyógyításról vagy távoktatásról. A hálózat összeköti a TeleEco közösségeket és bekapcsolja őket a világ információs vérkeringésébe.

A GIVE program népszerűsítése érdekében világ körüli tájékoztató útra indult és minden kínálgató publikációs lehetőséget kihasznál a program szervezője. 1993 júniusában a bécsi Műszaki Egyetemen tartottak konferenciát Építészeti, várostervezési, telekommunikáció címmel, 1994-ben és 1996-ban Global Village kiállítás nyílik. Egy nemzetközi hálózati konferenciával készülnek a TeleEco-közösségek modelljének bemutatására, amely modell kutató laboratóriumként és dokumentációs központként fog működni.
(Kovács Katalin)

VEZETÉS, IRÁNYÍTÁS

Általános kérdések

Lásd 318, 374

Munka- és rendszerszervezés, értékelés

93/374

KEISER, Barbie E.: Quality management for libraries: a North American perspective = Aslib Inf. 21.vol. 1993. 6.no. 252-255.p. Bibliogr.

Jó minőségre törekvés a könyvtárakban; az észak-amerikai gyakorlat

Igénykutatás -könyvtári szolgáltatásokra; Munkaszervezés; Olvasószolgálat; Vezetés

A Malcolm Baldrige National Quality Award (amerikai cégeknek minőségi munkájukért kitűzött díj) tíz értékelési kritériuma közül az első a vásárlók igényeinek való megfelelés. Ez a

könyvtárakra vonatkoztatva azt jelenti, hogy minden termék, szolgáltatás és tevékenység feleljen meg a használó igényeinek, kívánságainak és véleményének. Ehhez a könyvtári munkafolyamatokat át kell szervezni a használót folyamatosan szem előtt tartva, az outputból kiindulva. Például meg kell vizsgálni, hogy a nyitva tartási idő igazodik-e a valódi igényekhez; lehetséges-e elektronikus hozzáférés a zárva tartás alatt; házhoz viszi-e a könyvtár a szolgáltatásokat, mit lehetne tenni a kényelmesebb és könnyebb üzletmenet érdekében stb. (Elég például csak néhány formázott floppyt a CD-ROM lejátszó mellé helyezni a letöltéshez.)

Ahhoz, hogy az igényeknek megfelelő információt szolgáltatssa a könyvtár, tudnia kell, kik a használói, mivel foglalkoznak és azt milyen színvonalon teszik. Egy jól hasznosítható információs termék kifejlesztéséhez a használói inputra már a tervezés-fejlesztés időszakában szükség van. Olyan termékeket és szolgáltatásokat célszerű létrehozni, amelyek több használói csoport érdeklődésére számot tarthatnak, majd e „generikus” termékeket vagy szolgáltatásokat a konkrét igényekhez igazítani.

A versenytársak tevékenységét nem érdemes „másolni”. Célszerűbb formális követő mechanizmust létrehozni, amellyel a potenciális versenytársak már megjelenésük előtt kiszűrhetők. Hatékony módszer partneri viszony létesítése a versenytársakkal.

Az igények időben változnak. A rugalmasság és a termékek folyamatos hozzáigazítása a használók igényeihez megnöveli a használók bizalmát. A régi használók megtartása a legjobb reklám, fontosabb új használók megnyerésénél. Termékeként és gyakoriság szerint érdemes nyilvántartani, hogy a törzshasználók mióta tartanak ki.

A panaszok kezelése jól mutatja, hogy a használót mennyire tartják becsben. Ha valaki panaszt tesz, még lát esélyt arra, hogy az adott könyvtár mellett kitartson. Az egyes panaszokkal kapcsolatban érdemes dokumentálni a könyvtár döntését: mi fog változni, mi marad a régi és miért. Újszerű megoldás a panaszok (itt már inkább javaslatok!) és az intézkedések publikálása a könyvtár híradójában. A javaslattevők akár jutalmazhatók is, például egy ingyenes kereséssel.

A minőségbiztosítás a vezetésben azt is jelenti, hogy a munkatársak személyes igényeit (például az őket motiváló tényezőket) ismerik és