

Milyen a '90-es évek vállalati szakkönyvtára...

Fazekas Andrea –
Péteri György –
Sándori Zsuzsanna

...Budapesten, a közép-európai ranglistát vezető gyógyszergyárban? Az egri vándorgyűlésen elhangzott előadásban¹ már beszámoltunk az eredményeinkről és a könyvtár szervezeti hátteréről. Az előadás sikerének köszönhető a megtisztelő felkérés, hogy szerepeljünk a *Könyvtári Figyelő* hasábjain is. Az a szándékunk, hogy most még közelebbi képet adunk a *Richter Gedeon Rt.* szakkönyvtáráról. Írásunkban három oldalról elemezzük tevékenységünket: könyvtárgépesítés (*Péteri György*), adatbázisok szolgáltatása a vállalati hálózaton (*Fazekas Andrea*) és a fejlesztések emberi vonatkozásai (*Sándori Zsuzsanna*). Első hallásra kevésnek és önkényesnek tűnhet a témaválasztás. Ez a három tárgykör azonban magába foglalja mindazt, ami meghatározza mindennapjainkat, arculatunkat, gondjainkat és terveinket. Egész sorát érintjük olyan témáknak, amelyek önmagukban is külön tanulmányt érdemelnének. Személyes tapasztalataink sok tanulsággal szolgálhatnak, bár egy kívülálló bizonyára más képet festene rólunk, mint ez az elfogult hangú beszámoló.

A Richter Gedeon Rt. korban és méretben is az első magyar gyógyszergyár, 1901-ben alapította a hazai gyógyszeripar megteremtője, Richter Gedeon. 1945 után sokáig Kőbányai Gyógyszerárugyár néven szerepeltünk, gyakran még ma is ezen a néven keresnek bennünket. A vállalat területén működik a kerületi művelődési ház közművelődési könyvtára a cég és a helyi szakszervezet támogatásával. A közművelődési igényekkel ők foglalkoznak. A Műszaki Könyvtár a vállalati kutatás-fejlesztés egyik osztályaként dolgozik, 11 munkatárssal. Könyvtárunk személyzete és állománya két részleg között oszlik meg közel fele-fele arányban. Egyik részlegünk a vegyész kutatók épületében van, a másik a farmakológiai kutató központban. Tevékenységünk a vállalati céloknak van alárendelve, viszonylag szűk, de annál igényesebb olvasói kört szolgálunk ki. Szolgáltatásainkra a legváltozatosabb munkák bármelyik stádiumában szükség lehet és mindenki természetesnek veszi, hogy a siker rajtunk nem múlhat.

I. Könyvtárgépesítés

A ránk nehezedő elvárásoknak csak akkor felelünk meg, ha mindig új eszközökhöz folyamo-

dunk. Az új eszközök már jó ideje számítógépes fejlesztéseket jelentenek, ezt a kor szelleme diktálja. A számítógépes alkalmazások sorát a könyveink gépi feldolgozásával nyitottuk meg 1978-ban.

Történeti áttekintés

Első nyilvántartásunk nagygépes (ICL ODRA) batch üzemű rendszer volt, nyomtatott KWIC-index outputtal. Az adatbevitel adatlapkitöltéssel és lyukkártyakészítéssel történt. Néhány év elteltével, az újabb vállalati gépbeszerzéseket követően, lehetőség nyílt arra, hogy az adatbevitelt szövegszerkesztővel valósítsuk meg (Datapoint gépen). Később sikerült létrehozni egy online működő adatrögzítő rendszert ugyanezen a gépen. Az első személyi számítógépek megérkezésekor (1987) elkészítettük az adatrögzítő PC-s változatát is. A felvitt adatokat konvertáltuk a nagygépre és negyedévente, később havonta elkészítettük a nyomtatott indexeket.

A számítógépesítés korai megindításában közrejátszott az is, hogy tartalmi feltárára sohasem használtunk cédulakatalógust. Ez azért alkalhatott így, mert a speciális gyógyszerügyi követelmények miatt a tényleges igények nagy részét egy cédulakatalógus nem is tudta volna kielégíteni. Ez a tény is lökést adott a gépi feldolgozás bevezetésének.

Még a nyolcvanas évek elején elkészítettünk egy állományellenőrzésre használható számítógépes rendszert az ODRA gépre, adatlapos – lyukkártyás inputtal. A rendszer úgy működött, hogy egy adatlapra soronként szerkesztve leírtuk a leltári számokat (szerencsére csoportos leltárt nem vezettünk). Az adatbeviteli formátumot eleve úgy definiáltuk, hogy az adatlapon minden sor elején 20 karakternyi helyet hagyunk megjegyzés céljára (1 sor = 80 karakter = 1 lyukkártya). Külön felvettük a már selejtezett könyvek leltári számait, futtatás előtt pedig a diszpécsernek megadtuk a legmagasabb élő leltári számot. A különbség volt a leltáreltérés. Amikor a személyi számítógépek elérhetővé váltak számunkra, felmerült egy online működő kölcsönzés-nyilvántartás szükségessége. Az új rendszer adatfelvé-

telét összekapcsoltuk az éppen esedékes leltár-ellenőrzéssel. Az adatfelvételi lapok megjegyzés rovatába az egyes olvasók személyi azonosítója került. Az input adatok konvertálása PC-re már viszonylag egyszerű technikai kérdés volt az adatbeviteli munkához képest. Meg kell jegyezni, hogy első kölcsönzés-nyilvántartási adatbázisunk adatainak kb. 5%-a hibásnak bizonyult. Ez nagyrészt a kartotékos rendszer és a korábbi manuális leltárellenőrzési módszerek fogyatékoságaiból adódott. A hibák ellenére a házon belüli programfejlesztés nagy sikerének tartottuk, hogy a könyvtári munkatársak mindössze egyhetes adatfelvételi munkája árán megszületett a közel 20 ezer tételt kitevő állomány online kölcsönzés-nyilvántartása.

A használható, átfogó, online könyvnyilvántartási rendszer kidolgozásával szintén 1987-ben kezdtünk el foglalkozni, és a rendszer lépcsőzetesen 1989-1990 folyamán indult be. Célkitűzéseink a következők voltak:

- ♦ A könyvek megbízható, pontos, sokszempontú bibliográfiai visszakereshetősége;
- ♦ Részletes tartalmi visszakereshetőség;
- ♦ A kölcsönzés-nyilvántartás formai korszerűsítése;
- ♦ Részletes lelőhely-nyilvántartás (olvasók adatai);
- ♦ A könyv-, kölcsönzés- és lelőhely-nyilvántartás integrált együttműködése;
- ♦ Korszerű, sokszempontú visszakeresés a Dialog online parancsnyelv² analógiájára, kiegészítve a speciális könyvtári funkciókkal.

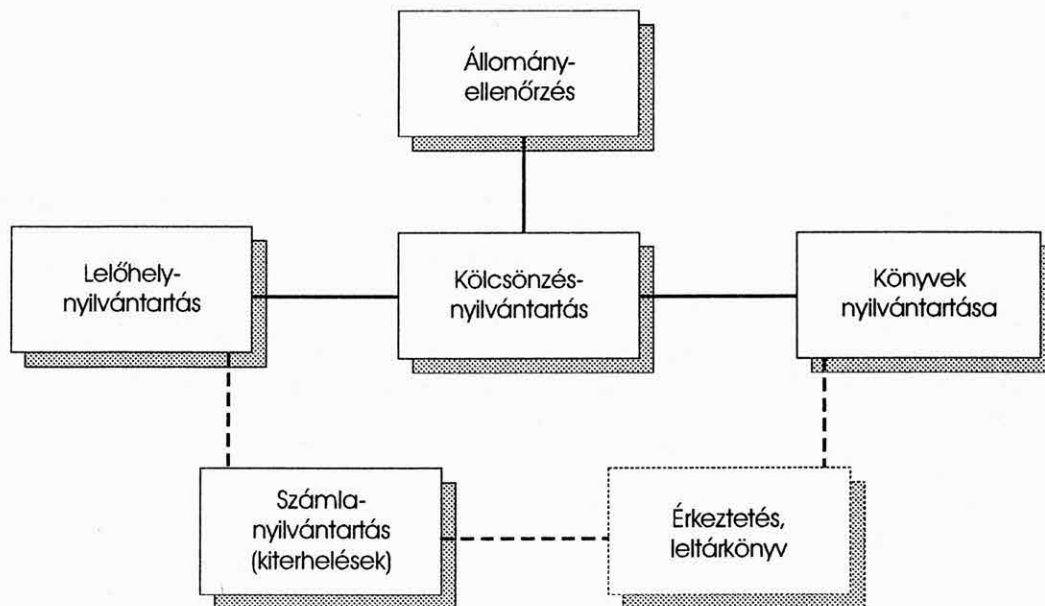
Technikai szempontból az elvárások az alábbiakban fogalmazódtak meg:

- ♦ Változó hosszúságú rekordok kezelése;
- ♦ Maximális adatbeviteli biztonság, ellenőrzésekkel;
- ♦ A legfontosabb indexkulcsok vonatkozásában online adatbázis-kezelés (egy adatbázist egyszerre egy személy írhat, de több is olvashat);
- ♦ Ékezetes karakterek használata (az összes európai nyelvre).

A fent megfogalmazott igények maradéktalan kielégítésére akkor még nem találtunk megfelelő adatbázis-kezelőt, ezért saját adatbázis-kezelő és -lekérdező rendszert fejlesztettünk ki.

1. ábra

A számítógépes könyvtári rendszer blokkdiagramja (a szaggatott vonallal rajzolt blokk a soron következő fejlesztést, a szaggatott vonal a meglévő blokkok közötti off-line kapcsolatot jelenti)



A jelenlegi könyvtári rendszer

Jelenlegi kiépítettségében a rendszer 4 adatállományból áll. A középpontban van a kölcsönzésnyilvántartás, amihez egyik oldalon a leőhelynyilvántartás, másik oldalon a könyvnyilvántartás csatlakozik. (1. ábra) A kölcsönzésnyilvántartási adatbázisra támaszkodik az alkalmanként működő állományellenőrzési program is. Az ábrán szerepel a könyvtári beszerzések számláinak nyilvántartása is. Ez a negyedik adatbázis, amit a saját fejlesztésű programmal kezelünk. Ebből adunk tájékoztatást a megrendelőinknek a költséghelyükre áthárított (kiterhelt) kiadásokról. Az 1. ábrán szaggatott vonallal jelölt funkciók, illetve kapcsolatok jelenleg még nem működnek. Ezek képezik a soron következő fejlesztési feladatokat.

A kölcsönzésnyilvántartás jelenleg mintegy 40 ezer rekordot tartalmaz. Ebből kb. 20 ezer az élő könyv, a többi selejtezett. (Minden évben megközelítőleg ugyanannyi könyvet selejtezzük le, mint amennyit beszerzünk.)

A leőhelynyilvántartás ma 1000 rekordból áll. Ennek csak egy részét jelentik az olvasók. Le-

hetőség van tetszőleges fizikai, szakmai vagy fiktív leőhelyek definiálására is. Csupán arra kell vigyázni, hogy az egyes leőhelyek egzaktak legyenek, hiszen egy-egy könyv vagy egyéb dokumentum fizikailag egyszerre csak egy helyen lehet. Ily módon önálló kategóriák lehetnek az egyes kézikönyvtári csoportok, a vállalati szervezeti egységek, a selejtezésre előkészített, pótoltt vagy elvesztett könyvek, a már selejtezett könyvek (esetleg selejtezési jegyzőkönyvek szerint is megkülönböztetve), az egyes kiadók vagy könyvügynökségek.

Bibliográfiai és tartalmi szempontból könyveink 70%-a van számítógépen feldolgozva. Ez zömében az 1978 utáni új beszerzéseket jelenti. Az olvasók számára az újabb könyvek összehasonlíthatatlanul fontosabbak, ezért becsülésünk szerint a feldolgozási hiányok esetleg a keresések 5-10 százalékában befolyásolhatják a találatok számát. 1994. elejétől feldolgozzuk a három évnél rövidebb elévülési idejű dokumentumokat is, de ezekben az esetekben csupán a címfelvételre és a tárgyszavak felvételére szorítkozunk. Éppúgy, mint a külföldi könyvrendelések 1992 óta vezetett nyilvántartásában. A gyorsan avuló kiadványok és a könyvrendelések rekordjai szerves

részei a könyvnyilvántartásnak. Összességében a feldolgozásba bekerült mintegy 15 ezer könyv nyilvántartása kb. 15 MB tárolóterületet igényel. Ehhez kb. 20 MB terjedelemben kapcsolódnak a közel 500 ezer indexkulcsot tartalmazó indexfájlok.

Az adatfelvétel mélysége

A bibliográfiai adatfelvétel szintje a szűkített címléírás és a teljes címléírás között található. Igen nagy gondot fordítunk mindazoknak az adatoknak a felvételére, amelyek a könyv beazonosítását szolgálják, illetve a tartalmi feltárást segítik elő. Felveszünk minden egyes ISBN-számot, címkódot generálunk, regisztráljuk a sorozati és alsorozati címekeket és alcímekeket. Megkülönböztetett figyelmet fordítunk a közös főcímmel rendelkező többkötetes művek és a közös főcím nélküli művek egyes címadatainak szabványos felvételére.

A tartalmi feltárás több szintű. Van egy kötött tárgyszókészletünk, ami kétszintes hierarchiát képvisel. A felső szinten 7 átfogó fogalomkör található: analitika, általános művek, biotechnológia, élettudományok, gyógyszeripar, kémia és számítástechnika. Az „Új Könyveink” tájékoztatók ebben a csoportosításban jelennek meg negyedévente. A második szinten kb. 150 fogalmat találunk, amelyek részben tartalmi tárgyköröket, részben formai tulajdonságokat (tankönyv, bibliográfia, kongresszus stb.) fednek le. A kötött tárgyszavakhoz párosul az igen részletes kötetlen, szabad szöveges tartalmi feldolgozás, ami a könyvek fejezetcímeinek felvételét jelenti. A fejezetcímek minden értelmes szava visszakereshető, ebből a célból adatfelvétel közben kiemelő karakterrel jelöljük meg az indexelendő szavak kezdetét. A kulcsszavak indexelése szakaszosan, batch üzemmódban történik. Egy átlagos könyvrekord 700-1500 karakter hosszú és kb. 70 indexkulcs szerint kereshető vissza. A régebben rögzített könyvek, különösen a KWIC-indexes rendszerből átkonvertált rekordok mintegy fele ekkora méretűek és arányosan kevesebb indexkulcsot tartalmaznak. A kulcskiemelő technika alkalmazható a címléírás bármely mezőjében, így gyakorlatilag tetszőleges címrészletre keresni tudunk.

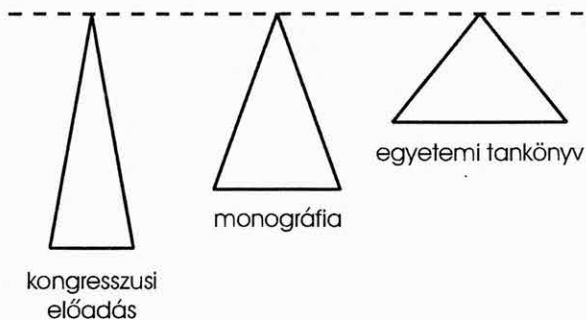
A rendszer megalkotásakor felmerült többféle osztályozási rendszer alkalmazása is. Ezek közül az ETO-t már a kezdet kezdetén elvetettük. Egy tezauszusos osztályozás elvileg szóba jöhetett volna, de a kidolgozásához nem állt rendelkezésre elegendő idő és munkaerő. Minden osztályozásnál beleütközünk abba a problémába, hogy egy kötött rendszert igen nehéz a gyógyszeripar speciális, sokrétű és gyorsan változó igényeihez alkalmazni. A könyvtári szakirodalomban több utalást találtunk arra, hogy egy kellően részletes feldolgozáson alapuló szabad tárgyszavas rendszer a visszakeresési hatékonyság szempontjából akár felül is múlhatja a hagyományos osztályozási rendszereket. Így végül is a szabad tárgyszavas rendszer mellett maradtunk. Úgy ítéltük meg, hogy a címléírás és a fejezetcímek kiemelt kulcsszavainak összessége megfelelő módon reprezentálja a dokumentum tartalmi lényegét. A későbbi gyakorlat igazolta ezt a feltevésünket.

2. ábra
Egy dokumentum tartalmi hierarchiája



A dokumentumok tartalmi feldolgozásával kapcsolatos filozófiánkat szemlélteti a 2. ábra. A dokumentumok szerkezetét vizsgálva felállíthatunk egy ún. tartalmi hierarchiát, ezt egy piramisal ábrázoljuk. A piramis magassága a dokumentumban lévő ismeretanyag mélységét vagy részletességét reprezentálja, míg az alaplapjának

3. ábra
Piramistípusok



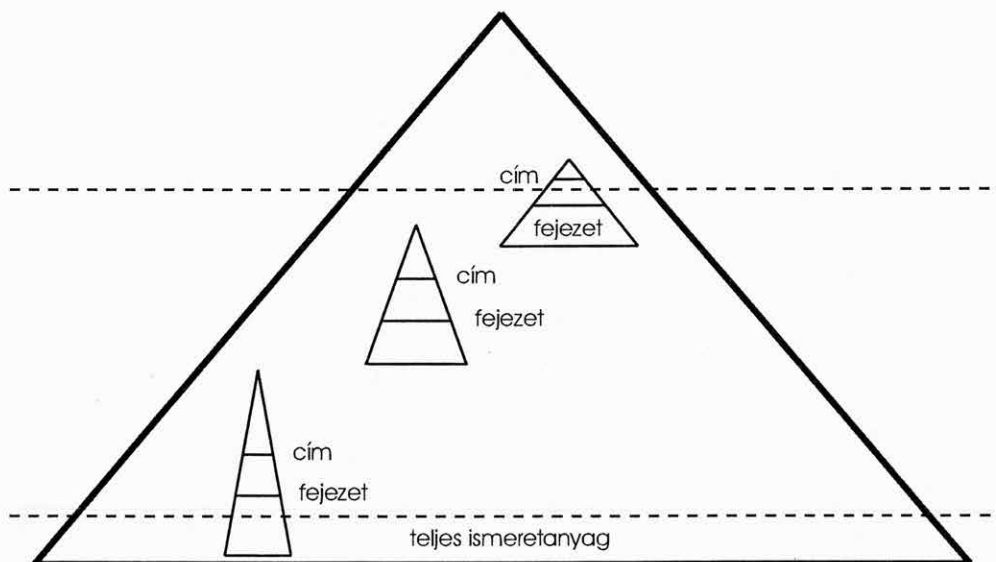
hossza a szövegtest nagyságát jeleníti meg. Szaggatott vonallal meghosszabbítottuk a piramis alját, hogy érzékeltessük, vannak olyan háttérismeretek, amelyek fizikailag nem fordulnak ugyan elő a dokumentumban, de az utalásokban, általános ismeretekben, hivatkozásokban és a nem publikált, esetleg titkos dokumentumokban (például laborelőiratok, know-how) jelen vannak. A dokumentum strukturális elemei adott részletességgel fednek le egy bizonyos szakterületet. Ezek az elemek a piramis belsejében lévő sávokkal reprezentálhatók. A felső régióban található a dokumentum címe, ami önmagában nagyon kis

mélységű és mint szövegtest is rövid. Valamivel nagyobb mélységű feldolgozás lehetséges, ha a címleírás egészét vonjuk be a tartalmi feltárásba. A gondolatmenetet folytatva mondhatjuk, hogy a fejezetcímek és -alcímek felvételével a feltárás mélysége tovább fokozható. Ha az egyes fejeztek tartalmából kivonatot készítünk, akkor már igen komoly mélységig juthatunk el; ez a szint felel meg a kivonatokat is szolgáltató tudományos adatbázisok tartalmi feldolgozásának.

A fentiek alapján definiálhatók különböző piramistípusok (3. ábra). Nyilvánvaló, hogy a keskeny alapú, magas háromszög egy igen részletes szakmai leírásokat tartalmazó dokumentumot képvisel, például egy kongresszusi előadásokat tartalmazó kötetet. A középső háromszög monográfiát jelenthet vagy olyan kiadványt, amiben egy kongresszus előadásainak csupán a kivonata jelent meg. A széles alapú, alacsony, tompaszögű háromszög tankönyv típusú kiadványt jelölhet.

A dokumentumok hierarchikus struktúrájának ezt az ábrázolási módját alkalmazhatjuk egy nagy tudományterületre vagy akár a bennünket érintő tudományok összességére is (4. ábra). Itt a háromszög alapja a tudományterületre vonatkozó teljes ismeretanyagot jelenti. Ebben a piramis-

4. ábra
A könyvfeldolgozás helye egy adott tudományterületen



ban is elhelyezhetők az egyes dokumentumokat megjelenítő háromszögek. A háromszögek egyes részeinek a nagy háromszög csúcsától mért távolsága mutatja a dokumentumnak, illetve egyes részeinek tartalmi mélységét. Talán mondhatjuk, hogy egy kongresszusi előadás igen közel áll az aktuális teljes ismeretanyaghoz, ezért alapvonala a nagy háromszög alapvonalának közelében található, míg a másik pólust képviselő tankönyv a csúcs közelében helyezkedik el. A nagy piramison belül kijelölhető annak a bizonyos tartalmi részletességnek vagy felbontóképességnek a sávja, amire olvasóink – elsősorban a tudományos kutatók – feltétlenül igényt tartanak. Ha mi a kelleténél szűkebbre vennénk ezt a sávot, az azt jelentené, hogy nem tudunk elfogadható válasszal szolgálni a feltett kérdéseikre. Nem tudnánk előkeresni azt a könyvet, amiben a számukra fontos fejezet található vagy épp ellenkezőleg, tíz-húsz könyvet is ajánlanánk nekik mint szóba-jöhető. Vállalatunk esetében ez a bizonyos sáv az orvostudomány vagy a kémia területen nyilván szélesebb és lefelé tolódik el, míg mondjuk a pénzügyi-számviteli vagy gépészeti szakterületen felfelé zsugorodik.

A 4. ábra azt is szemlélteti, hogy pusztán a tartalmi mélység szempontjából nézve, egy adott részletességű feldolgozás elérhető a dokumentum különböző részeinek felvételével. Bár ezen az alapon azt is mondhatnánk, hogy egy egyetemi tankönyv teljes szövegtestjét fel kell vennünk, mert ez közelíti meg a kívánatos tartalmi mélységet, de ez természetesen nem lehetséges. A gyakorlat azt mutatja, hogy a fejezetcímek felvételével általánosságban teljesíthető a kívánt mélységű feldolgozási szint. Bizonyos esetekben, amikor erre mód van, ez finomítható a főfejezetcímek, fejezetcímek és alfejezetcímek adott részletességű felvételével. Az adatfeldolgozónak tisztában kell lennie a felhasználók lehetséges igényeivel és ehhez kell igazítania a feldolgozás részletességét. Más súllyal esnek latba a fejezetcímek egy ismeretterjesztő kiadvány vagy egy szűk területet lefedő monográfia esetén.

Felvetődhet a kérdés, hogy az igen nagy munkával járó adatfelvétel megéri-e a fáradságot? A fentiek alapján a válasz talán úgy is megfogalmazható, hogy számunkra nincs alternatíva, hiszen rendszerünk csak így használható. Természetesen ha a keresések számát összevet-

nénk a feldolgozási idővel vagy a kutatói létszámhoz viszonyítanánk a feldolgozás részletességét (a könyvnyilvántartás nagyobb közösség kiszolgálására is képes lenne, mint amekkora a mi olvasó körünk), akkor az arányok kedvezőtlenebbek lennének. De nem hisszük, hogy értelme lenne egy olyan összehasonlításnak, ami a minőséget a mennyiséggel állítja szembe.

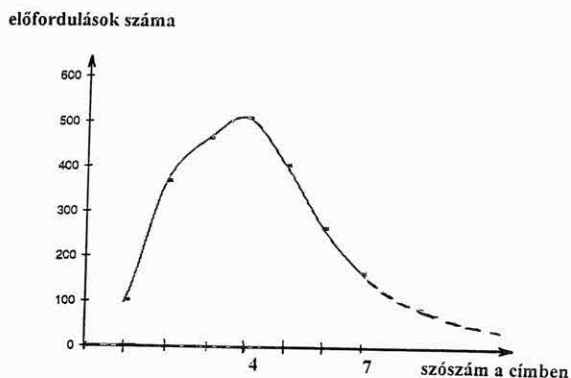
A visszakereséseken túl az „Új Könyveink” olvasói számára is sok előnye van a jelenlegi gyakorlatnak: az érdeklődők rögtön tudják, hogy melyik fejezetre van szükségük, anélkül, hogy a könyvet kézbe vették volna. A rendszer kihasználtságát tovább fokozná, ha a rokon szakterületeken működő könyvtárak is hozzáférhetnének.

Technikai érdekességek

Az ékezetes karaktereket grafikus üzemmód alkalmazásával generáltuk. Definiáltunk 10 különböző ékezettípust (vessző, pont, két vessző stb.), amit belsőleg 10 dedikált ASCII karakterrel képeztünk le. Az ékezetes karakter tehát úgy áll elő, hogy az ékezet nélküli karakterhez hozzárendeljük a megfelelő ékezetkaraktert. Az összes karakter fölött meg tudjuk jeleníteni az előre definiált ékezetkarakterek bármelyikét. Ezzel a módszerrel az európai nyelvekben használatos ékezetes karakterek 99 százalékát képesek vagyunk kezelni. A módszer gyakorlati szempontból teljesen kielégíti igényeinket, mivel könyvállományunk zömében angol és magyar nyelvű. Az ékezetes karakterek két karaktőren történő belső ábrázolása számos technikai problémát vetett fel, de ezeket sikerült megoldanunk. Sikerült megoldani a legfontosabb szövegszerkesztő funkciók működését is (karakter beszúrása, törlése, kurzor mozgatása a mező elejére és végére, lépegetés a sorok és a mezők között).

Már említettük a címkódot, anélkül, hogy megmagyaráztuk volna. Ez a kód a dokumentum egyes címeinek szavaiból, a kiadás évéből és a kötet számból képzett karaktorsorozatot, ami a könyv egyediségének beazonosítására szolgál. Nem abszolút értékű, de az algoritmust úgy alakítottuk ki, hogy legfeljebb 1-2% valószínűséggel kapjunk ugyanarra a címkódra egynél több találatot. Az algoritmus kialakításakor megvizsgáltuk,

5. ábra
A különböző hosszúságú könyvcímek gyakorisága (2464 könyv vizsgálata alapján)



hogy a könyvek főcímei hány szóból állnak, pontosabban milyen eloszlást követ a különböző hosszúságú címek gyakorisága (5. ábra). Elméletileg a hét szónál hosszabb címekkel is számolnunk kellett volna. Gyakorlatilag viszont látható volt, hogy a hét szónál (ide tartoznak a kötőszavak, névelők stb. is) hosszabb címek esetén elegendő az első hét szót figyelembe venni, mert az ennél hosszabb cím előfordulási gyakorisága viszonylag alacsony.

A lekérdező nyelv része a konkrét művek keresésére szolgáló, önálló „CIM” parancs, ami után beadható a cím az első besorolási szótól kezdődően maximum nyolc szóig (gyakorlatilag elegendő a szókezdeteket 3-4 karakterig megadni). A cím után még megadható a kiadás éve és esetleg a kötetszám is. Ezzel is szűkíteni lehet a találatok számát. Rögzítés és javítás közben címkód deriválódik minden főcím adatból, valamint a sorozati és alsorozati címekből (a közös főcímmel rendelkező többkötetes mű esetén is több címkód születik). Menet közben a program beazonosítja a címkódokat és kijelzi, ha azonos címkódot talál. Az adatrögzítő a találatokat megjelenítve eldöntheti, hogy az éppen rögzítés alatt álló könyvet duplumként kezelje-e vagy esetleg megadjon valamilyen hivatkozást. Felvethetné

persze valaki, hogy miért nem az ISBN-számot használjuk erre a célra. Ennek több oka van. Amikor a rendszerünk elkészült, még több országban (NDK, Svájc) nem használtak ISBN-számot. Az ISBN-számok a régi könyvek felvételénél sem használhatók. További gondot okozna, hogy egy-egy dokumentumnak több ISBN-száma is lehet, számos többkötetes mű viszont csak egyetlen ISBN-számmal rendelkezik.

A könyvek adatfelvételénél lehetőség van arra, hogy az egyik könyv rekordjából hivatkozzunk egy másik könyvre, a másik könyv leltári számának begépelésével. Többféle típusú hivatkozás adható meg: duplum-, sorozat-, tartalmi, többkötetes és egyéb hivatkozás.

Megkülönböztetünk alárendelt és mellérendelt címeket. Alárendelt címen a közös főcímmel rendelkező többkötetes művek címeit értjük. A közös főcím a hierarchia csúcsa. Ez alatt vannak a kötetcímek, alattuk az alkötetek címei és így tovább. Mellérendelt címeken a közös főcím nélküli kiadványok címeit értjük. A címkód önálló címként kezeli a mellérendelt címek minden rész-címét. A rögzítőprogram a címek három síkját különbözteti meg. Minden sík tartalmaz címet, alcímet, egyéb címadatot, szerzőségi adatot, kötetjelölést, címfordítást. Az egyes síkok közötti alá- és mellérendeltségi viszonyt úgynevezett címkapcsolókkal jelöljük. Ezeket az adatokat a szabványos bibliográfiai leírásnak megfelelő megjelenítési formátum is figyelembe veszi.

Könyvtári nyilvántartások a vállalati hálózaton

Vállalatunknál úttörőnek számítottunk a helyi számítógéphálózatok alkalmazásában. Erre rákényszerített bennünket az a tény, hogy két különálló épületben dolgozunk. Mindkét részleg számára hozzáférést kellett biztosítani már az 1987-es, első online kölcsönzés-nyilvántartáshoz is. Az első hálózatunk mindössze két gépből állt, a „szerver” egyúttal munkaállomásként is működött. Több kudarc után, számos lépésen keresztül – a kábelezés többszöri felújítása, sorozatos gépcserék és bővítések, dedikált szerver beállítása, a PC-NET hálózati szoftver felváltása a Novell egyre újabb verzióival – jutottunk el odáig, hogy a jelenleg 15 munkaállomásból álló helyi

hálózatunk megbízhatóan működik. (A 15 munkaállomás közül 2-2 gép az olvasóknak van fenntartva az olvasótermekben.) Vállalatunknál ma már számos lokális számítógéphálózat van. 1994 elejére elkészült a fénykábeles gerinchálózat, ami ezeket összekapcsolja. A teljes hálózat kiépítése 1996 elején fejeződik be. A TCP/IP, az IPX és a Decnet protokollokat egyaránt támogató hálózat jelenleg kb. 1300 személyi számítógépet köt össze. A cég minden osztályán található számítógép.

A korábban csak belső felhasználást szolgáló, helyi hálózatban működő nyilvántartásainkat 1994. márciusában tettük publikussá a vállalati hálózaton. Ezáltal a háttérben meghúzódó másfél évtizedes munka eredménye egyszerre mindenki számára láthatóvá vált. Az olvasók természetesen csak lekérdezési jogokat kaptak. A könyvtári nyilvántartás volt az első, teljesen publikus adatbázis a vállalati hálózaton. A cég szempontjából legfontosabb hálózati alkalmazás az 1994 óta működő integrált számviteli rendszer (SAP). A SAP mellett könyvtárunk adatbázis-szolgáltatását (lásd cikkünk II. részét) használják a legtöbben.

Mielőtt nyilvánossá tettük volna, át kellett alakítanunk a lelőhely-nyilvántartásunkat. Kezdetben ugyanis viszonylag sok személyes adatot tároltunk az olvasókról. Az ügyrendünk rögzítette ugyan, hogy a könyvtárosok nem adhatják ki harmadik személynek ezeket az adatokat, mégis akadt olyan olvasónk, akiből heves tiltakozást váltott ki például, ha rákérdeztünk a személyi számára. Habár a személyi szám a létező legjobb mód a személyi adatok egyediségének ellenőrzésére, ezért mégis hamar lemondunk róla. Mai szemmel nézve, döntésünk mindenképpen helyes volt. A nyilvántartásunkból végül töröltük mindazokat az adatokat, amelyek a vállalat más – erre illetékesebb – részlegeinél megtalálhatók. Az olvasók laccímadatainak megszüntetésére is a publikussá tételt megelőzően került sor. Jelenleg a személyi nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza: név, előző vagy leánykori név, munkahely neve, munkahelyi telefonszám(ok), munkahelyi azonosítószám, utolsó módosítás dátuma, megjegyzés. Gondosan vigyázunk arra, hogy a megjegyzés rovatba ne kerüljön félreérthető vagy sértő adat.

A könyvkatalógus megnyitása az olvasók előtt már régen várt lépés volt részünkről. Ma a könyvtár számos más – vásárolt és házilag előállított – adatbázist is szolgáltat a hálózaton. Tapasztalataink szerint a Telefonkönyv és a Jogtár mellett a könyvkatalógus az, ami a legtöbb felhasználónak felkelti az érdeklődését. A használatot sajnos visszafogja a Dialog parancsnyelv használata. A könyvtári nyilvántartások lekérdezési eszközei kezdetben csupán a könyvtárosok (tehát szakemberek) részére készültek. A könyvtár összes munkatársa elsajátította a használatukat, a kölcsönző könyvtárosok kiemelkedő ügyességgel alkalmazzák nap mint nap. Ugyanakkor az olvasók számára – különösen a többi menüvezérelt adatbázis fényében – általában nehézkesnek tűnik a használata. Távolati terveink között szerepel egy felhasználóbarát lekérdező program létrehozása is. (Habár az is lehet, hogy mire az elkészül, a szorgalmasabb felhasználók megtanulják a parancsnyelvet). Még nagyobb kihívás technikai szempontból egy olyan lekérdező program létrehozása, ami kötetlen, szabad szöveges dialógust tenne lehetővé a felhasználó és a gép között.

Jelenleg az immár 5 éve működő rendszer átdolgozásával foglalkozunk. Ennek során számos új technikai lehetőséget használunk fel és tekintetbe vesszük az időközben felmerült igényeket. A legfontosabb új elemek: a többfelhasználós adatbáziskezelés, az automatikus indexelés és a felhasználóbarát adatrögzítő program. A lelőhely-nyilvántartás már 1995 novemberében az új szoftverrel működött. Távolati terveink bőséges tennivalót biztosítanak a következő évekre:

- ♦ A teljes könyvvertikum egységes gépesítése a rendeléstől a selejtezési jegyzőkönyvig;
- ♦ A nyomtatási output konverziója Windows alatt kezelhető formátumra;
- ♦ Az 1978. előtti válogatott könyvállomány visszamenőleges feldolgozása.

II. Adatbázis-szolgáltatás a vállalati hálózaton

Mint már említettük, a vállalati hálózaton a könyvtári nyilvántartások mellett számos egyéb adatbázist is szolgáltatunk. Ezek túlnyomórészt CD-ROM-ok, kisebb hányaduk pedig olyan házi

nyilvántartás, amit az Infoker Kiszövetkezet Fulltext adatbáziskezelőjével építünk. Az első CD-ROM adatbázis 1990 decemberében került a könyvtárba. Utána igen gyorsan nőtt a beszerzett adatbázisok száma és a kompakt lemezek használata hamarosan kinőtte az olvasótermi munkahelyeket. Fél évvel azután, hogy a könyvkatalógusunkat megnyitottuk a vállalati hálózatba kapcsolt olvasók előtt, a CD-ROM-ok hálózati szolgáltatása mellett döntöttünk. 1994 augusztusa és 1995 novembere között csaknem 300 felhasználónak adtunk ki jelszót. 1995. végén már 18 különféle adatbázis állt a felhasználók rendelkezésére. A „falakon kívüli” szolgáltatás nyomán mint ha újjászületett volna a könyvtár, pedig a hálózatok fantasztikus hatása még csak most van kibontakozóban!

Az adatbázisok

Könyvtárunk eddig 27 CD-ROM adatbázist szerzett be. Itt csak a hálózaton is elérhető tizenkettőt soroljuk fel (zárójelben a kiadó neve):

CD JOG TÁR (KERSZÖV COMPUTER Kft.)
CHEM-BANK (SILVERPLATTER)
CHEMICAL ABSTRACTS 12TH COLLECTIVE INDEX + ABSTRACTS 1987-1991 (COMPACT CAMBRIDGE)
DERWENT BIOTECHNOLOGY ABSTRACTS 1982 – (SILVERPLATTER)
DERWENT DRUG FILE 1983 – (SILVERPLATTER)
EURÓPAI GYÓGYSZERKÖNYV 1994 (EUROPEAN PHARMACOPOEIA)
THE FOOD AND DRUG LIBRARY (IHS)
MAGYAR NEMZETI BIBLIOGRÁFIA 1976-1991 (OSZK, ARCANUM Bt.)
MEDLINE 1982 – (KNIGHT-RIDDER, KORÁBBAN DIALOG)
NPA – Külföldi Folyóiratok Lelőhelyjegyzéke 1981 – 1995 (OSZK, ARCANUM Bt.)
TELEFONKÖNYV (MAT+V Rt., KERSZÖV COMPUTER Kft.)
WORLD DRUG INDEX (DERWENT INFORMATION LTD.)

Az olvasótermi munkaállomásokon számos további CD-ROM használható, közülük csupán néhányat emelünk ki:

BEILSTEIN CURRENT FACTS IN CHEMISTRY 1990 – (BEILSTEIN INFORMATIONSSYSTEME GmbH)
DICTIONARY OF ORGANIC COMPOUNDS (CHAPMAN & HALL)
GYÓGYSZERKÉMIAI SZABADALMAK FAKSZIMILE LEÍRÁSAI 1993 – (DERWENT INFORMATION LTD.)

A CD-ROM-ok és a könyvtári könyvkatalógus mellett egyéb adatbázisokat is szolgáltatunk a hálózaton, amelyek – a Nil Nocere kivételével – a saját munkáink:

NIL NOCERE – MAGYARORSZÁGON FORGALMAZOTT GYÓGYSZEREK ADATBÁZISA (PHARMA SOFT Bt., RICHTER Rt.)
KÖNYVTÁRI FOLYÓIRATKATALÓGUS
A VÁLLALAT HAZAI LAPÉLŐZETÉSEI
A VÁLLALAT DOLGOZÓI ÁLTAL LÁTOGATOTT KONFERENCIÁK ADATAI 1987 -
RICHTERES KÖZLEMÉNYEK 1987 -

Egy-egy CD-ROM adatbázis beszerzését általában komoly munka előzi meg. Különösen azoknak az adatbázisoknak a kiválasztása okoz gondot, amelyeket több kiadótól is be lehet szerezni, ilyen volt például első adatbázisunk, a Medline. A Medline-t mint online adatbázist korábban is rendszeresen használtuk. Amikor felmerült a CD-változat beszerzése, először kiszámtoltuk, hogy addig mennyit költöttünk el évente az online Medline adatbázisban. Szerencsénkre majdnem pontosan annyit, amennyibe a CD-ROM adatbázis akkor került. 1990-ben az országban már több helyen installálták a Medline CD-ROM többféle változatát, ezeket megnéztük és összehasonlítottuk. Végül a Knight-Ridder (akkor még Dialog) OnDisc változat mellett döntöttünk. Nemcsak a CD árát vettük figyelembe, hanem a többféle keresési lehetőséget is (Easy Menu és Command Search), és hogy könnyen megtanulható. Az OnDisc Command Search nyelve megegyezik a Dialog központ online keresőnyelvével. Ez hozzájárult ahhoz, hogy lévén gyakorlati online közvetítők, a kezelését szinte percek alatt megtanultuk és gyorsabban megtanítottuk az olvasóknak is.

Néhány adatbázist (Telefonkönyv, CHEM-BANK) az egyedisége és nélkülözhetetlensége miatt egyszerűen meg „kell” venni. Ilyenkor nincs sok tere a mérlegelésnek. Megesett az is, hogy az előkészítés gyengének bizonyult: csak a harmadik kiadónál találtunk rá az igényeinket kielégítő Jogtár CD-re. Több kiadvány esetén is választanunk kellett a nyomtatott és a CD-ROM – és esetleg további, mondjuk online – változatok között. Ez történt a Chemical Abstracts 12th Collective Index megvásárlásakor. A nyomtatott változat, ami néhány ezer dollárral olcsóbb, kb. 10 méternyi helyet igényel a polcon és a 110 kötet

bekötése is komoly pénzt jelent. A jól ismert nyomtatott indexeket már mindenki megszokta. A CD-változat drágább, a használatát meg kell tanítani és tanulni és még egy további CD-olvasó beszerzését is szükségessé teszi. Ugyanakkor megvan az az előnye, hogy sokkal gyorsabb és egyszerűbb benne a keresés, sőt a megszokotthoz képest további keresési lehetőségeket is kínál és egy gombnyomással előhívhatók belőle a kivonatok. Mi a modernebb és drágább CD-ROM változatot választottuk. A különböző megfontolások közül végül is döntő volt, hogy egyszerűen nincs helyünk a Chemical Abstracts index kötetek számára.

A hálózati CD-könyvtáros feladatai

A sokféle adatbázis „kiközvetítése” a hálózaton keresztül az utóbbi évek egyik legnagyobb kihívása volt. 1994. elejére világossá vált, hogy a megnövekedett igényeket már nem tudjuk más képp kielégíteni. Ebben kulcsszerepe volt a Chemical Abstracts 12th Collective Indexnek, hiszen ezt a vegyészszakos naponta használják. A vállalat informatikai (számítástechnikai) részlegének vezetőjével sikerült megegyeznünk abban, hogy a CD-ROM-szolgáltatás a könyvtár feladata lesz, ők „csak” a technikai háttérrel biztosítják. Azt ők is látták, hogy valakinek foglalkoznia kell a CD-ROM adatbázisok felhasználóival. Ésszerű döntésnek bizonyult, hogy figyelembe vették a könyvtár információs szolgáltató és online keresési gyakorlatát és ránk bízta ezt az új szolgáltatást. A CD-hálózatot kezelő gépek és programok kiválasztását több, mint féléves előkészítő munka előzte meg. Ugyanúgy szerencsénk volt, mint a Medline CD-ROM kiválasztásakor, mert ekkorra az egyetemek már beszereztek különböző CD-hálózati rendszereket és megosztották velünk tapasztalataikat. Végül az informatikai egység vezetőjével együtt az ITS Hungary szoftverajánlata mellett döntöttünk. A szükséges gépeket hazai forrásból szereztük be. Jelenlegi helyi hálózatunkban a Novell fájlserver mellett dedikált CD-server működik – két toronyban összesen 14 meghajtóval – CD Connection (CBIS, Inc.) és Saber LAN Administration (Saber Software Corporation) szoftverekkel. A hálózati szolgáltatás 1994. augusztus végén indult el. Azóta szünet nélkül szolgáltatunk apróbb problémákkal és na-

gyobb sikerekkel. A 300 felhasználónk naponta összesen 60-100 alkalommal használja valamilyen adatbázisunkat.

Ahhoz, hogy a munkánkat valóban szolgáltatásnak nevezhessük, a „CD-könyvtárosnak” – az összes munkatársra támaszkodva – nagyon sokrétű munkát kell elvégeznie. Íme a különböző feladatok rangsorolás nélkül:

- a mindig működő hardver fenntartása;
- rendszergazdai feladatok – jelszavak, jogosultságok kiadása;
- adatbázisok installálása;
- a CD-ROM-ok rendszeres és gyors frissítése;
- a szoftverek megbízható működésének fenntartása DOS és Windows alatt;
- alkalmazói menü szervezése;
- munkaállomások karbantartása;
- rendszeres mentés;
- rendszeres vírusmentesítés;
- új adatbázisok felkutatása, beszerzése;
- segédanyagok, kalauzok készítése;
- bemutatók, tanfolyamok tartása;
- telefonos segítségnyújtás.

- ♦ A mindig működő hardver napi huszonegy óra és heti hét nap működést jelent. A vállalatnál minden szerver gép szünetmentes áramforrásra van kötve, eddig még nem volt a gépek leállításából adódó problémánk. A gépek, a hardver kezelése nagyon új feladat egy könyvtáros számára, viszont ezen a területen könnyen és gyorsan kaphatunk szakosított segítséget az informatikai munkatársaktól. Arról is gondoskodni kell, hogy az esetleges javítások ne okozzanak nagy kiesést a szolgáltatásban. Ennek érdekében egyetlen dolgot tehet a könyvtár: megpróbálja a szervizes munkatársakban is tudatosítani, hogy mennyire fontos a szolgáltatás.
- ♦ A rendszergazdai feladatok kétféleké. A napi rutinmunka mellett idetartozik a jelszavak és a jogosultságok kiadása. A fontos adatokról rendszeresen készítünk biztonsági másolatot. A jelszavakat személyre szólóan adjuk ki, mert ez is erősíti a biztonságot a személyes felelősség tudatosítása révén. Így azt is pontosan tudjuk, hogy egy-egy adatbázisnak kik a gyakori felhasználói, tehát a fejlesztéseket, az új adatbázisok vásárlását köny-

nyebben egyeztetjük az érintettekkel. A jelszavakat általában telefonon közöljük a felhasználóval. Ez a beszélgetés kiváló alkalom arra, hogy megtudjuk, milyen adatbázisok érdeklik az illetőt, felmérjük számítástechnikai tudását és ezek után felajánljuk a könyvtári segédanyagokat és a személyes bemutatót.

- ♦ A könyvtári szerveren egy elfogadhatóan barátságos menü mögé rejtettük a különböző alkalmazásokat. A menü szervezése, karbantartása szintén a CD-könyvtáros feladata.
- ♦ A hardver fenntartásánál sokkal több munkát jelent és mint feladat is nehezebb a CD-ROM adatbázisok és az ezeket kezelő programok karbantartása. Az üzembehelyezés, a DOS- és Windows-verziók megbízható működtetése és a programok frissítéseinek installálása tartozik e feladatok közé. A legnagyobb terhet és felelősséget az jelenti, hogy a felmerülő problémák megoldásához a vállalaton belül nem tudunk segítséget kérni, hiszen a CD-ROM adatbázisokat kezelő programokhoz csak a könyvtárban értünk. Szerecsére ilyenkor is kérhetjük az egyete-

mi CD-könyvtárosok segítségét. A rendszeresen frissített CD-ROM-okat gyorsan fel kell tennünk a szerverre, hiszen egy havonta küldött CD nem ülhet két hetet a könyvtáros íróasztalán. Ez a feladatok könnyebbik oldala. Az összes olvasói munkaállomás karbantartása sokkal fáradságosabb. Természetes elvárása minden felhasználónak, hogy az őt érdeklő adatbázisokat gond nélkül használhassa. De ez a CD-könyvtáros számára a 300 felhasználó kb. 200 gépének összes gondját jelenti. Ezek megoldása sokszor túllépi az autodidakta módon szerzett számítástechnikai tudásunkat. Ilyenkor a (fő)osztályok vagy a vállalat informatikai szakemberei segítenek. Az adatbázisokhoz kötődő szoftverek problémáit viszont mindenképpen nekünk kell megoldanunk.

- ♦ Az eddig felsoroltak a szolgáltatás fenntartását jelentik. Ha azt szeretnénk, hogy mind többen és mind hatékonyabban használják a szolgáltatást, további segítséget kell adnunk. Ez már a segédanyagokat, kalauzokat, az olvasó munkahelyén tartott bemutatókat, tanfolyamokat, a szerveren lévő Faliújságot (6. ábra) és a

6. ábra

Az adatbázisok és a számítógépes *Faliújság* menüje könyvtári szerver gépen

1:52 pm	OLVASO	2 Mb	J:...\CDROM\NETUTILS\USER	12/01/95
---------	--------	------	---------------------------	----------

Könyvtári Főmenü	
A) Faliújság..	Faliújság
B) A Műszaki K	
C) Helyi adatb	1) Olvassa el! - Netikett 95/10/12
D) Magyar adat	2) Vállalati elektronikus levelezés 95/11/14
E) CA Substanc	3) Publications and Patents 1991-1995 95/11/29
F) Medline	4) Hírek az adatbázisokról... 95/11/29
G) Derwent Dru	5) Könyvtári hírek... 95/11/15
H) European Ph	6) Könyvtári dokumentumok 95/10/05
I) CHEM-BANK	7) Internet hírek... 95/11/06
J) World Drug	8) Leggyakoribb technikai problémák megoldása 95/11/29
K) Biotechnolo	
L) Kilépés+Log	
Enter Esc=Previous	

Enter

Num

KÖNYVTAR2 Server

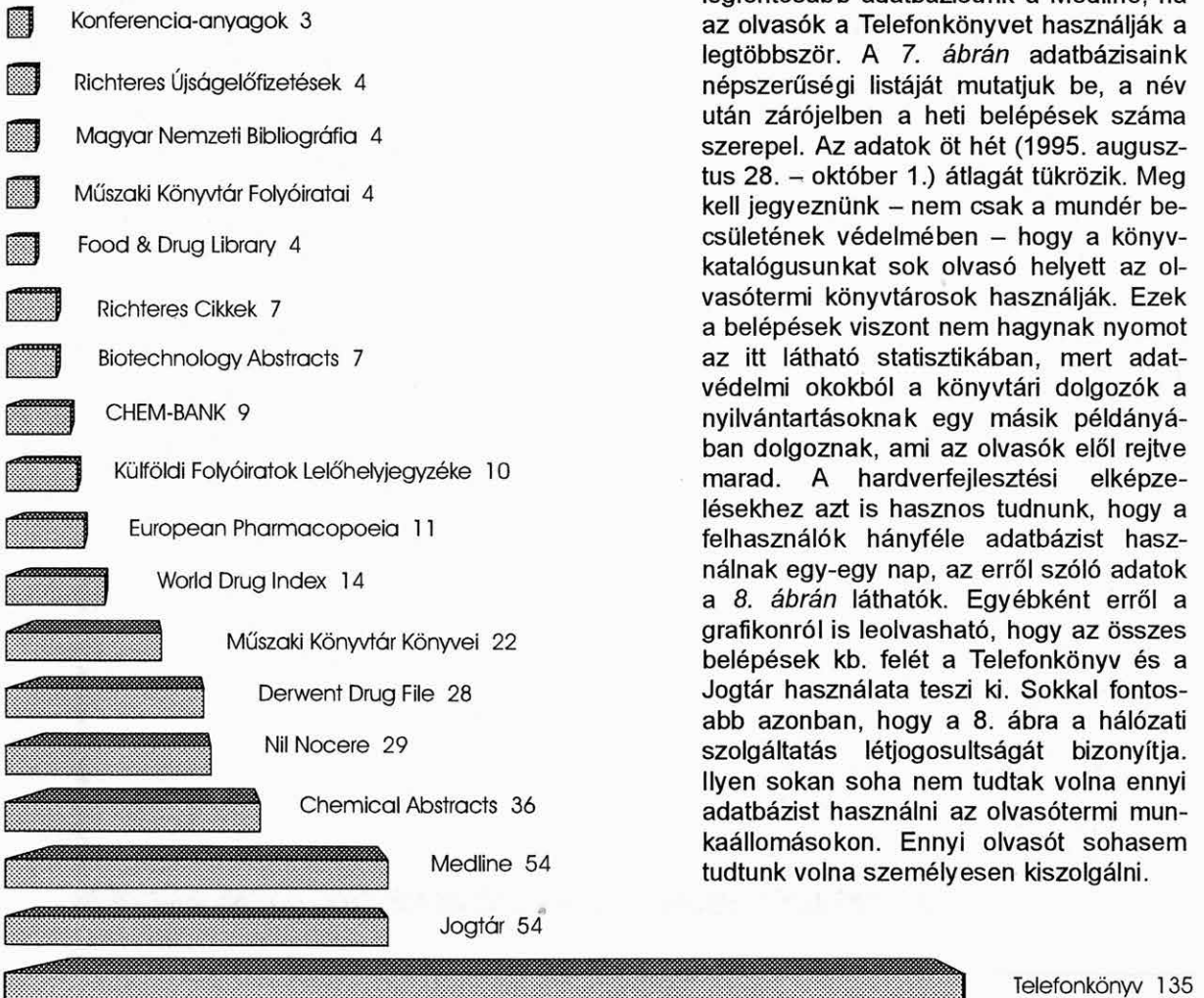
F1=Drives

telefonügyeletet jelenti. A felhasználók számára sok bemutatót és tanfolyamot szerveztünk már. Korábban egy-egy adatbázis beérkezése után nagy – 30-50 fős – bemutatókat tartottunk. A hálózati működéssel ez lehetetlenné vált, mert mindenki akkor szeretne tanulni, amikor a jelszavát megkapja. Ezért most az olvasók munkahelyén tartunk 1-1,5 órás bemutatókat általában 3-5 ember részére. Ezek valóban csak bemutatók, mert az összes adatbázis rövid ismertetése mellett általá-

ban csak két, esetleg három alkalmazást nézünk meg részletesebben. A felhasználó minden öt érdeklő adatbázishoz kalauzt kap és bármikor további segítséget kérhet telefonon. A telefonügyelet annyit jelent, hogy az illetékes telefonszámát a lehető legtöbb helyen közzéteszük és vigyázunk arra, hogy mindig legyen ott valaki, aki segíteni tud vagy legalább az üzenetet átveszi. A telefonos segítségnyújtás sikere felülmúlta várakozásainkat.

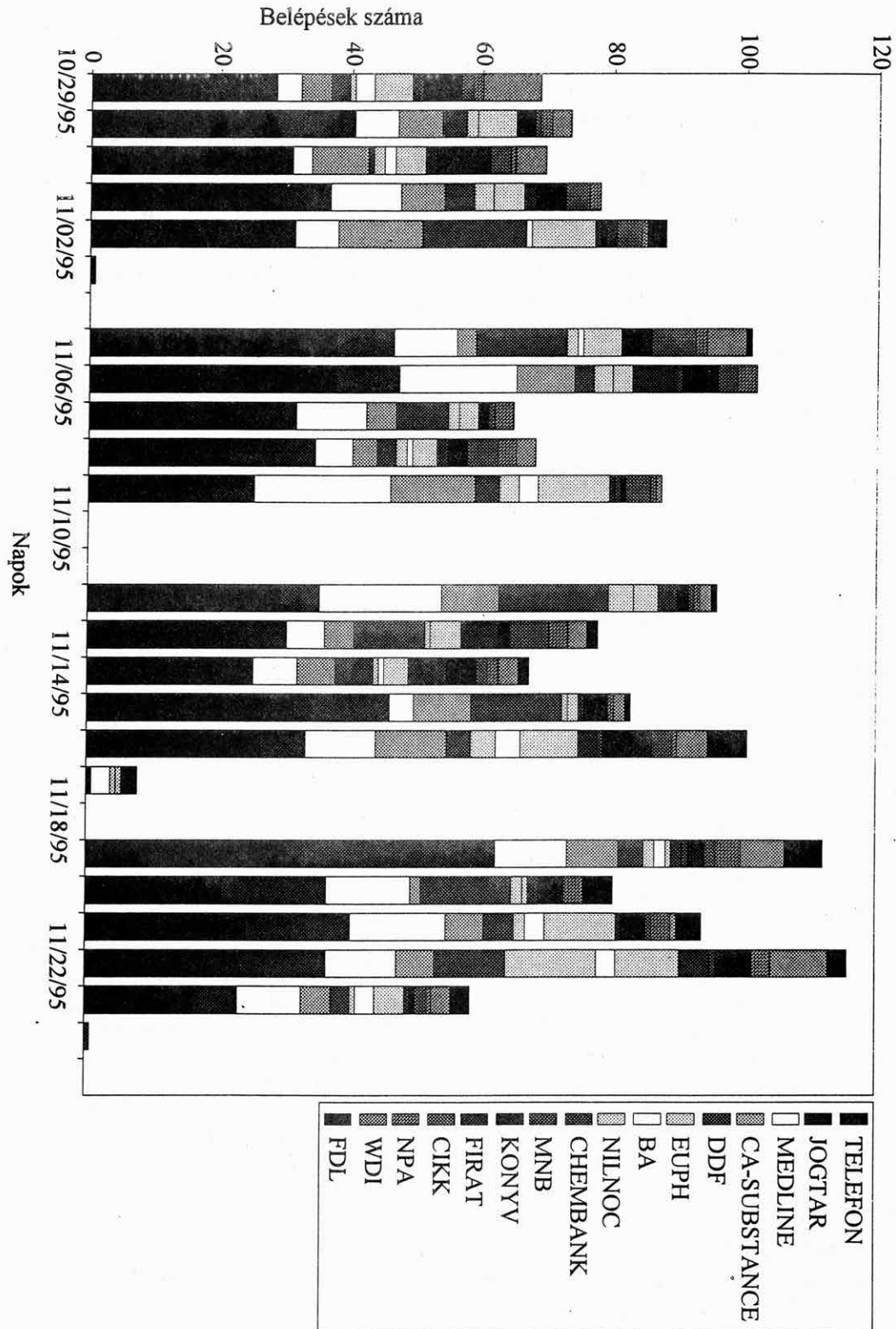
- Az új adatbázisok beszerzések vagy az előfizetések megújításakor szükségünk lehet a használati statisztikákra. Ezt a Saber program segítségével könnyen előállítjuk. Számunkra is sok tanulsággal jár a statisztikák tanulmányozása. Hiszen hiába gondoljuk mi, könyvtárosok, hogy a legfontosabb adatbázisunk a Medline, ha az olvasók a Telefonkönyvet használják a legtöbbször. A 7. ábrán adatbázisaink népszerűségi listáját mutatjuk be, a név után zárójelben a heti belépések száma szerepel. Az adatok öt hét (1995. augusztus 28. – október 1.) átlagát tükrözik. Meg kell jegyeznünk – nem csak a mundér becsületének védelmében – hogy a könyvtárológusunkat sok olvasó helyett az olvasótermi könyvtárosok használják. Ezek a belépések viszont nem hagynak nyomot az itt látható statisztikában, mert adatvédelmi okokból a könyvtári dolgozók a nyilvántartásoknak egy másik példányában dolgoznak, ami az olvasók elől rejtve marad. A hardverfejlesztési elképzelésekhez azt is hasznos tudnunk, hogy a felhasználók hányféle adatbázist használnak egy-egy nap, az erről szóló adatok a 8. ábrán láthatók. Egyébként erről a grafikonról is leolvasható, hogy az összes belépések kb. felét a Telefonkönyv és a Jogtár használata teszi ki. Sokkal fontosabb azonban, hogy a 8. ábra a hálózati szolgáltatás létjogosultságát bizonyítja. Ilyen sokan soha nem tudtak volna ennyi adatbázist használni az olvasótermi munkaállomásokon. Ennyi olvasót sohasem tudtunk volna személyesen kiszolgálni.

7. ábra
Adatbázisaink népszerűsége (a heti belépések átlagos száma 1995. augusztus 28. és október 5. között)



8. ábra

Az adatbázisok napi használatának gyakorisága 1995. szeptember 29. és október 24. között



Ki a CD-könyvtáros nálunk? Nem egyetlen ember látja el az összes feladatot, de van egy kijelölt kolléga, aki a munka nagy részét végzi. Minden területhez legalább ketten értünk és így többen tudunk segíteni a felhasználóknak is. A rendszergazda feladatait is megosztva végezzük el. A CD-könyvtáros frissíti az adatbázisokat, karbantartja a programokat és az alkalmazói menüt és helyszíni bemutatókat tart. A kalauzok készítése egy másik kolléga feladata. A CD-könyvtáros tanítja meg a könyvtári dolgozókat a fontosabb adatbázisok használatára. Ma már szinte mindegyik könyvtáros tud segíteni az olvasóknak saját adatbázisaink és a hazai CD-ROM-ok (Telefonkönyv, Jogtár, MNB és NPA) használatában. Ugyanígy közös kötelesség a telefonos segítség működtetése is.

Kérdőíves felmérés

1995. november közepén felmértük, hogy felhasználóink milyen véleménnyel vannak a szolgáltatásunkról és mennyire elégedettek a munkánkkal. A 259 kiküldött kérdőívből (a legfrissebb jelszó-tulajdonosokat kihagytuk a felmérésből) 92-t kaptunk vissza (35,5%). Ezt a mennyiséget elegendőnek éreztük ahhoz, hogy az értékelést elvégezzük. A kérdőív névtelen volt (bár többen aláírták), viszont rákérdeztünk az illető munkahelyére. Először azt tudakoltuk meg, hogy a válaszadó milyen gyakran használja a könyvtár hálózati szolgáltatásait. A válaszok megoszlása a következő volt:

MINDEN NAP	6 (6%)
HETENTE TÖBBSZÖR	45 (49%)
HETENTE EGYSZER	23 (25%)
RITKÁBBAN	18 (20%)

Ebből már látható, hogy főként azok küldték vissza a kérdőívet, akik rendszeresen használják a könyvtár adatbázisait és fontosnak érezték, hogy elmondják véleményüket.

A következő kérdésünk így hangzott: Kítől szokott számítástechnikai segítséget kérni? Itt több lehetőség közül többet is megjelölhettek a válaszadók. Beigazolódott, hogy az olvasók szeretnek egy helyen választ kapni minden kérdé-

sükre. A 92 olvasó összesen 177 helyet jelölt meg, ebből 60 alkalommal (33,9%) a könyvtárat említették. Ennek a magas aránynak több oka lehet: az olvasó csak annyit lát, hogy nem működik egy adatbázis és már hívja is a könyvtárat; úgy gondolja, hogy ha az adatbázisokhoz értünk, akkor más típusú kérdéseire is tudjuk a választ; általában jó véleménnyel van a könyvtárról, ezért bizalommal fordul hozzánk stb.

Az utolsó kérdéscsoportban a megkérdezettek 1-től 5-ig osztályozták a szolgáltatás működését és a könyvtárosok munkáját. A válaszokból a következő átlagok adódtak:

A KÖNYVTÁR SZERVERÉNEK ELÉRHETŐSÉGE	4,27
MENNYIRE ELÉGEDETT A MŰKÖDÉSSEL TECHNIKAI SZEMPONTBÓL?	4,01
MENNYIRE ELÉGEDETT AZ ADATBÁZISOK VÁLASZTÉKÁVAL?	4,11
MENNYIRE ELÉGEDETT A MŰSZAKI KÖNYVTÁR ÁLTAL NYÚJTOTT SEGÍTSÉGGEL?	
BEMUTATÁS, BETANÍTÁS	4,65
SEGÍTSÉG TECHNIKAI KÉRDÉSEKBEN	4,65
SEGÉDANYAGOK, KALAUZOK	4,48
FALIÚJSÁG A SZERVEREN	4,27
TELEFONOS SEGÍTSÉG ELÉRHETŐSÉGE	4,53

A kilenc kérdés válaszaival együttesen 4,4-es átlagot eredményeztek. Mivel az egyes kérdésekre adott válaszok átlaga között alig van különbség, ezért itt a tizednyi eltéréseket is komolyan kell vennünk. A szerver állandó elérhetőségén van mit javítanunk és az is látszik, hogy a technikai problémákkal sem mindig boldogulunk. Mivel pusztán saját erőből nem vagyunk képesek erre, még inkább igénybe kell vennünk az informatikai egység szakértelmét. A szerveren lévő Faliújságot 1995 augusztusában kezdtük el működtetni és lehet, hogy még nem szokták meg olvasóink. Több friss anyag elhelyezésével folyamatosan javítjuk.

Tudjuk, hogy ezekben a válaszokban egyrészt jó adag udvariasság is megnyilvánul, másrészt a könyvtár egészét és több éves munkáját is osztályozták azok, akik visszaküldték a kérdőívet, mégis örülünk, hogy munkánkat „jó”-nak értékelték.

Tervbe vett fejlesztések

A használat állandó növekedéséből következik, hogy ha el akarjuk kerülni a színvonalcsökkenést, akkor fejleszteni kell a rendszerünket. 1996. elejére jelentős bővítést tervezünk, hogy újabb adatbázisok lemezre töltésével helyek szabaduljanak fel a CD-toronyban. Erre annál is inkább szükség van, mert további adatbázisok (Chemical Abstracts on CD, Current Contents/Life Sciences on Diskette hálózati verziója, Excerpta Medica CD-ROM) beszerzésére készülünk. A jelenlegi menüt hamarosan Windows-ból indítható menüvel váltjuk fel. A vállalati Informatikai Főosztály tudását jobban kihasználva megpróbáljuk elérni, hogy nekünk csak az új felhasználók technikai gondjaival kelljen foglalkoznunk. A bemutatók fenntartása mellett „haladó” tanfolyamokat is szervezünk egy-egy adatbázisról.

III. A fejlesztések emberi vonatkozásai

Közhelynek számít, hogy a könyvtár örökös változásban él. Szerencsések vagyunk, mert az utóbbi másfél évtized döntő változásait mi magunk kezdeményeztük. Általában sikerült elébe menni az új elvárásoknak, így a változásokat nem külső kényszerként éltük meg. A fejlesztések hatására látványosan nőtt a könyvtár tekintélye, átalakultak a munkakörök és megváltoztak az olvasói igények is. A rengeteg próbálkozás, vívódás és kerülő út részletezése helyett most csak az eredményeket mutatjuk be.

A könyvtári arculat alakítása

Magától értetődik, hogy készségesek vagyunk és mindent elkövetünk, hogy a kéréseket határidőre és kifogástalanul teljesítsük. De a jó munka még csak félsiker, az elismerésért külön megdolgozunk. Könyvtárunk igen sok energiát fektetett abba, hogy kialakítsa a saját magáról adott tájékoztatás megfelelő formáit. Hiszen hiábavaló minden fejlesztés, ha nem tudjuk az olvasókkal elfogadtatni. Ezért tartunk rendszeresen előadásokat, ezért indítottuk el jó néhány éve a könyvtári újságot is. Menet közben ismertük csak

fel, hogy az újdonságokon túl is mekkora tere van a könyvtárról szóló általános tájékoztatásnak. A legutóbbi két évben már arról is gondoskodunk, hogy az új belépők legalább egy rövid könyvtári kalauzt kapjanak. A könyvtári kiadványoktól az előadásokig minden azt szolgálja, hogy az olvasók – a majdani olvasók is – megtanulják használni a szolgáltatásainkat és elismeréssel gondoljanak a könyvtárra. Nem az állományunkra vagy a gépparkunkra akarunk büszkének lenni, hanem jólképzett olvasóink magas számára. A könyvtári „marketing”, a rólunk alkotott kép tudatos alakítása hálás feladat. Már pusztán attól, hogy rendszeresen „hirdetjük magunkat”, nagyobb a becsületünk – feltéve persze, hogy munkánk összhangban van azzal, amit a bemutatók és kiadványok ígérnek.

A könyvtárról szóló ismertető a meglétükkel is azt sugallják, hogy tevékenyek vagyunk és várjuk a feladatokat. Könnyen keltünk feltűnést, mert a vállalatnak nincs más részlege, amely kiadványokban hirdetni magát (igaz, mások nem is nevezhetők szolgáltatónak olyan értelemben, mint a könyvtár). Legfontosabb kiadványunk a Könyvtári Kalauz. Ez valójában nem egyetlen kiadvány, hanem 30 különféle, önállóan is használható kalauz együttese. A teljes gyűjteménnyel csak az olvasótermekben találkozhatnak olvasóink. Különböző mindenki személyre szóló kalauzválogatást állíthat magának össze, ha kitölti az erre szolgáló megrendelőt. A kalauzokat ábrákkal, karikatúrákkal dúsítottuk. Ez nemcsak az olvasást könnyíti meg, de a kalauz készítőjét is jobb kedvre deríti! Hamar rá kellett jönnünk, hogy a kalauzok frissítése nagyon komoly munka. Sajnos az elavult kalauz rosszabb, mintha semmilyen nem lenne! Kalauzaink többsége még nem a vállalatnál ma használatos Word for Windows-ban készült és utólag nagyon bántuk, hogy a régen esedékes szövegszerkesztő-váltást nem hoztuk előbbre. Így most nincs egységes külalakja a kalauzok összességének, a frissítés pedig újragépelést is jelent.

Az olvasók folyamatos tájékoztatását három – jellegében igen eltérő – kiadványunk szolgálja: az „Új Könyveink” jegyzékek, a Könyvtári Tájékoztató és a számítógépes Faliújság. Évekkel ezelőtt az új szerzeményekről még csak egyetlen listát adtunk ki. A megnövekedett mennyiség miatt ma már hét témakörbe osztva jelentetjük meg

az anyagot. A korábbi negyedéves gyakoriságot megtartottuk. A részletes feldolgozásnak köszönhetően még így is vaskosra sikeredik egyik-másik jegyzék. A gyorsan avuló kiadványok felvételével tovább nőtt a jegyzékek mérete. Ennek ellenére közel 200 húséges „előfizetője” van az „Új Könyveink”-nek. A könyvtár hagyományos újságja az évente háromszor kiadott Könyvtári Tájékoztató. Eljuttatjuk a könyvtárral kapcsolatban álló vezetőkhöz, az összes jelszó-tulajdonoshoz és a rendszeres könyvtárlátogatókhoz. Mindent elkövetünk azért, hogy népszerű legyen. Arra törekszünk, hogy az érdekes mondanivaló szép külsővel társuljon, az ábrák emlékezetesek és elgondolkodtatók vagy legalább humorosak legyenek. Nagy örömünkre egyre többször tapasztaljuk, hogy az újságot kézhezvétel után azonnal elolvassák – ez a legnagyobb dicséret! A közelmúltban azonban eljutottunk odáig, hogy a sok újdonság emészthetetlenül felduzzasztotta a Könyvtári Tájékoztatót. Ezzel elérkezett az ideje annak, hogy elektronikus Faliújságot készítsünk, annál is inkább, mert híreink túlnyomó része már a hálózati adatbázisokkal kapcsolatos. 1995 őszétől a könyvtári szerver gépen nemcsak az adatbázisok, hanem a hetente többször frissített hírek is tanulmányozhatók. Mint mindig, az újdonság elfogadása hosszú időbe telik. Talán egy év múlva a Faliújság is olyan népszerű lesz, mint a Könyvtári Tájékoztató. A faliújság két előnye már most is nyilvánvaló: az olvasóinkat végre naprakészen tudjuk tájékoztatni és kevesebb papír fogyni.

Van egy kiadványunk, ami soha nem hosszabb egyetlen oldalnál, mégis említést érdemel. Ez az éves jelentés, amit a vállalat összes vezetője kézhez kap minden januárban. A jelentés mindig a „mi minden történt ebben az évben, már el is felejtettem” rácsodálkozás hangulatában készül el. Ez is egyik eszköze annak, hogy az olvasókban, akárcsak saját magunkban, tudatosítsuk az eredményeinket.

A kiadványoknak egységes arculatot igyekszünk adni. Ebben nagy szerepe van a könyvtárat jelképező emblémának és a következetesen alkalmazott színeknek (a Könyvtári Tájékoztató például mindig sötétzöld címlappal jelenik meg). Az emblémánk nemcsak a kiadványokon, de még azokon a „kutyanyelveken” is megtalálható, amiket az olvasóknak szánt küldeményekre tűzünk. Ha csak egy prospektust továbbítunk, ak-

kor is tudja majd a címzett, hogy a könyvtártól kapta.

A könyvtárról szóló tájékoztatás nem merül ki a kiadványokban. Évről-évre előadásokat tartunk, tanfolyamokat szervezünk. Az utóbbi időben, ahogy már említettük, leginkább a kisebb csoportoknak szóló konzultáció módszerével élünk. Viszont a szó elszáll, mi néhány perc múlva magára hagyjuk az olvasót és kell valami, amire ezután is támaszkodhat. Ezért a konzultációk, de még a rögtönzött olvasótermi bemutatók sem képzelhetők el a fenti kiadványok nélkül.

Változó munkakörök

Régi olvasóink készséggel elismerik, hogy sokat fejlődött a könyvtár, de azt ők sem érzékelik, hogy közben mennyit változtunk mi magunk! Az a kolléga, aki régen csak a másológépet kezelte, ma kézbentartja a számlanyilvántartásunkat az adatrögzítéssel és ügyintézással együtt. A könyvtárközi kérések gazdája megtanulja, hogy házon belül és kívül elektronikus levélben fogadja-küldje a megrendeléseket. Azt az időt, amit korábban ugyancsak ő egy kártyakatalógus karbantartására fordított, most főlemesztí az egyre emelkedő számú könyvtárközi kérés és a tanulás. (Eközben az olvasótermi másológépek használatát önkiszolgálóvá tettük, az említett kártyakatalógus gyarapítása helyett pedig egy kompakt lemezes kiadványt fizettünk elő.) Hadd soroljuk még a példákat: Az egyik olvasótermi könyvtáros arra jött vissza három év GYES után, hogy az asztalán ott áll a számítógép és a kölcsönzés „gépen van”. Amikor elhatároztuk, hogy a gyorsan avuló kiadványokat is feldolgozzuk, egy másik kolléga azonnal jelentkezett a feladatra és két hónap alatt elsajátította az adatfelvételt...

Az új feladatok teljesítését talán az is segítheti, hogy az utóbbi másfél évtizedben – nyugdíjba vonulások miatt – a könyvtári személyzetnek több, mint a fele kicserélődött. Az újonnan érkezettek olyan könnyedén azonosultak a könyvtár céljaival, hogy az már nemcsak a válogatás, de a véletlen szerencse műve is volt. Ugyanakkor egyes régi kollégák éppúgy motorjai voltak a változásoknak, mint az újak közül néhányan. (A cserék után sem vagyunk fiatal csapat. Könyvtár-

runkban az átlagéletkor 40 év, a 11 munkatárs összesen 11 gyermeket és 4 unokát nevel.) A sok változás hatása, hogy ma már mindenki természetesnek veszi, hogy állandóan tanulnia kell. Ebben a legfőbb ösztönző az, hogy az új ismeretek birtokában fontosabbnak érezhetjük magunkat. Külön meglepetés, amikor az újdonságok rejtett képességeket hoznak felszínre: kiderül például, hogy az egyik kolléga mindig is szívesen foglalkozott volna kiadványszerkesztéssel, a másik szeret előadásokat tartani, a harmadik képes megszervezni és állátni egy vadonatúj nyilván tartást, a negyediknek kimondottan erőssége a kommunikáció telefonon keresztül és így tovább.

Ma jóval egységesebb képet nyújt a könyvtár, mint néhány évvel ezelőtt. Korábban csak a külföldi online adatbázisok és az első CD-ROM-ok számítottak az olvasók szemében újdonságnak és a hírekben csupán egy-két kolléga szerepelt. Akkor a többiek joggal érezhették magukat mellőzöttnek. Most mindnyájunk munkája szem előtt van a vállalati hálózaton. A legmodernebb szolgáltatásoknak is van egy olyan köre (hazai adatbázisok, elektronikus levelezés), amelynek használatában az olvasókat bármelyikünk kisegíti. 1995-ben értünk el odáig, hogy mindenki saját számítógépen dolgozhat a könyvtárban. Aki korábban egyáltalán nem használt gépet, az is büszke volt rá, hogy ezentúl géppel dolgozhat. Azt is sokszor megtapasztaltuk, hogy egy-egy új gép vagy adatbázis beállítása ugyanúgy összehoz bennünket, mint a nagyobb események általában (leltározás, festés, kampányszerű átalakítások a nyilván tartásokban és még sorolhatnánk). Ilyenkor egymást tanítjuk, visszük előre. A változások kezdeményezőjének kiemelt feladata, hogy az újdonságok használatát a munkatársaknak – még az olvasók előtt! – megtanítsa.

Hiába érint egy-egy fejlesztés először csak néhány dolgozót, előbb-utóbb befolyásolja a többiek munkakörét is. Klasszikus példa erre a könyvtárközi kérések számának megemelkedése két hullámban: az első hullámot a külföldi online adatbázisok használata okozta, a másodikat az önkiszolgáló módon igénybevehető kompakt lemez adatbázisok bevezetése. Egy másik példa a költségek kiterheléséről adott tájékoztató hatása. Mivel a legtöbb kiterhelés a hazai lapok előfizetéséből ered, a tájékoztatók kiadása után „ég” a lapelőfizetésekkel foglalkozó kolléga telefonja.

Hasonló módon az „Új Könyveink” megjelenése után nincs nyugalma a két olvasóterem kölcsönző könyvtárosának. Mindig ügyeltünk arra, hogy az egyes tevékenységek ne szakadjanak el egymástól. Ha a felsorolt példákban említett kollégák nem birkóztak volna meg az újításokból adódó többletmunkával, akkor a munkatársaik által bevezetett újítások elvesztették volna a jelentőségüket.

Látványos, ahogy a fejlesztések eredményeképpen gyarapodnak az ismereteink. De nemcsak a szövegszerkesztő, a könyvtári program, a Windows, az e-mail vagy a rendszergazdai tudnivalók pusztá elsajátításáról van itt szó, hanem arról is, hogy mindezek alkalmazása közben új szokásokat alakítunk ki. Szokássá válik például, hogy a gépeinket rendszeresen ellenőrizzük vírusölő programmal, hogy biztonsági másolatokat készítünk, hogy rendszeresen kiolvassuk az elektronikus postafiókunk tartalmát.

A gyakori változások irányították figyelmünket a belső tájékoztatás hiányosságaira. Saját kárunkon tanultuk meg, hogy csak akkor lesz mindenből a változások részese, ha a belső tájékoztatás megfelelően működik. Az olvasókban is több bizalmat keltünk, ha az újdonságokról – korlátozott mélységig természetesen – bármelyikünk felvilágosítást tud adni. Számunkra óriási hátrányt jelent, hogy két különálló részlegben dolgozunk. Ezt igyekszünk tudatosítani és ezáltal kivédeni a hátulütőit. Ügyelünk rá, hogy ami egy helyen dolgozva észrevétlenül adódik, azt itt a megosztottság miatt megszervezzük. Mindez annál is inkább fontos, mert a sok többletmunka miatt nagy a veszélye annak, hogy az emberek egyenlőtlennek érzik a teherviselést. Mivel nem látjuk egymás munkáját, ezért láttatnunk kell: van belső újságunk, a két részleg dolgozóinak legalább egy része nap mint nap találkozik, a könyvtár vezetője kötelességének érzi, hogy minden nap felkeresse a „másik” részleget. Értekezleteink nincsenek, de mindennaposak a rövid, rögtönzött megbeszélések. Négyen „szakinformátorok” rendszeresen összeülünk, hogy megtervezzük a nagyobb fejlesztéseket és megbeszéljük, amit a könyvtáros szaklapokban olvastunk. Ilyenkor számolunk be egymásnak a tanfolyamokon vagy konferenciákon hallottakról is. Amikor összeülünk, elkerülhetetlenül szóba kerülnek a belső

munkák és gyakran ott helyben alakulnak ki az új elképzelések.

Már szoltunk arról, hogy a fejlesztéseknek köszönhetően fel tudtunk hagyni bizonyos munkákkal. De az új és elhagyott feladatok mennyisége messze nincs egyensúlyban. Ráadásul az új eszközök pusztán azzal, hogy igényesebbé teszik az embert, rengeteg többletmunkát okoznak. Gondoljunk csak a szövegszerkesztőkre. Mivel könyv-nyű előállítani a szépet, addig nem nyugszunk, amíg nem sikerül. Közben jóval több időt töltünk el, mintha frógépet használnánk. Egészen nagy horderejű munkák (mint például az évi ezer gyorsan avuló kiadvány feldolgozása vagy a hálózati adatbázis-szolgáltatás fenntartása) szinte észrevétlenül épülnek be a munkaköri tennivalók közé. Tehát évről évre egyre többet dolgozunk. A sikerek és az elismerés eddig még elegendő energiát biztosított ehhez. Ha kézben tartjuk a változásokat és senki nem érzi úgy, hogy ki van szolgáltatva másoknak – szerviznek, olvasói szeszélyeknek, megbízhatatlan technikának – akkor jó ideig nem terhes a többletmunka.

Az olvasói igények változása

Ha az olvasói elvárásokat nézzük, a nyolcvanas évek nagy része igazi békeidőnek tűnik. Olvasóink túlnyomó többsége a kutatók közül került ki, akiket lenyűgözött a külföldi online adatbázisok hatékonysága. A könyvtárba befutó rendeléseket gond nélkül teljesítettük, legyen az könyv, folyóirat vagy könyvtárközi kérés. Később a külföldi folyóiratrendelések korlátozása nagy megrázkódtatást okozott, de ezt az azóta eltelt évek alatt sikerült orvosolni. Mindenki elfogadta azt a gyakorlatot, hogy a költséges külföldi folyóiratelőfizetések sorsa közös megbeszélésen dőljön el. Olvasói kérésre meghosszabbítottuk és egységessé tettük a két részleg nyitvatartási idejét. Fokozatosan megszüntettük az olvasótermekben tartott nem könyvtári rendezvényeket. Korlátoztuk a különösen értékes folyóiratok és kézikönyvek kölcsönzését, de ezzel is csak olvasói kéréseknek tettünk eleget. Az olvasók érdeklődését mutatta, hogy az 1986-ban szervezett könyvtárhasználati tanfolyamot a kutatók nagy része elvé-

gezte. Nem emlékszünk olyan kérésre, amit akkoriban ne tudtunk volna teljesíteni.

A nyolcvanas évek végére rányomta bélyegét a vállalatnál bevezetett szigorú költséggazdálkodás. Miközben a szovjet piac összeomlása miatt a vállalat átmenetileg igen nehéz helyzetbe került, a könyvtár előtt fantasztikus lehetőség csillant meg: „a” CD-ROM. A hosszas mérlegelés után beszerzett első CD-ROM adatbázis, a Medline osztatlan sikert aratott az olvasók körében. A többségre nagy hatással volt, hogy saját maga kereshet az adatbázisban. Természetesen voltak, akik nem tanulták meg a használatát vagy idejük nem volt rá, hogy odaüljenek a könyvtári gép elé. Az ő számukra szinte futószalagon készítettük a kereséseket, mi is elbűvölve attól, hogy – szemben az online irodalomkutatással – „ez nem kerül semmibe”. A rendszeres adatbázishasználat felszínre hozta állományunk hiányosságait. Ezeket évről-évre a külföldi folyóirat-előfizetések egyeztetésekor igyekszünk kiküszöbölni.

A Medline CD-ROM-ot természetesen a farmakológiai kutató központ épületébe telepítettük, az olvasóknak fenntartott számítógépre. Ennek megvolt az a jótékony hatása, hogy kiegyenlítődtött a két könyvtárrészleg súlya. Míg korábban a vegyészek összehasonlíthatatlanul intenzívebben látogatták a könyvtárat, mint az orvosok és a farmakológusok, a Medline és más újdonságok bevezetése óta az utóbbiak is igen aktív könyvtárhasználók lettek.

A vállalatot 1989-92-ben sújtó nehézségek hatására egyre több könyvtári beszerzés költségét háritottuk át a megrendelő költséghelyekre. Így sikerült megőrizni a – valóban általános érdekeket szolgáló – könyvtári beszerzési keret értékét. Ebben nagy szerepe volt annak is, hogy éppen a nehézségekkel egyidőben sorozatos változások történtek a vállalati vezetésben és őríási szerencsénkre minden új vezető, aki a hierarchiában a könyvtár felett állt, támogatott bennünket. Ezért a könyvtári szolgáltatások színvonala még akkor sem esett vissza, amikor már a kutatók vegyszerellátása is akadozott. Bővíteni tudtuk a CD-ROM-választékunkat is. Az új adatbázisok miatt megugrott az igény a tanfolyamok és a segédanyagok iránt, de ezt még mindig nem éreztük tehernek. A könyvtári kalauz hirtelen nagyon

fontossá vált, amikor 1992-93-ban igen sok új munkatárs került a vállalathoz a válságos időszakban kiléptek helyére.

1993 bizonyos értelemben fordulópont a számunkra. Nem azért, mert ekkor vettük meg a vegyészek számára nélkülözhetetlen Chemical Abstracts indexeket kompakt lemezen, hanem mert ez volt az első olyan nagy jelentőségű fejlesztésünk, amit az érintettek nem fogadtak egyértelmű lelkesedéssel. Igaz, mindenki elismerte, hogy a helyhiány miatt nem volt más választásunk. A bemutató előadáson megtelt az olvasóterem. De hiába volt a szóban forgó CD-nek számtalan előnye a nyomtatott indexszel szemben, azt senki sem merte állítani, hogy egyszerűbb odaülni a géphez, mint a polcra levenni a kötetet. Mi tudjuk, hogy a nyomtatott indexeket is gyakran használják helytelenül, de az nem okoz akkorá frusztrációt az olvasóban, mintha a gép előtt ülve nem talál valamit. 1993-ban még a vegyészek nagyobb része nem használt számítógépet, ráadásul a korábban beszerzett CD-ROM-jaink nem a vegyészek érdeklődési körébe tartoztak, így azokon sem gyakorolhattak. Ezért nekünk nagyon sok munkánkba került az, hogy ma már csak néhányan idegenkednek a kompakt lemezes index használatától. Szerencsére akadtak nem is kevesen, akik igazi élvonalnak bizonyultak az új technika elsajátításában. Ők szinte azonnal reklamálták az index CD-eket kísérő kivonat-lemezeket. Ez jókora költséget jelentett, de tudtuk, hogy ez az ára az index lemezek „befogadásának”. Mivel az éves keretünk kimerült, a vezérigazgató külön jóváhagyását kértük az újabb beszerzésre és 6 hónappal az index CD-ROM üzembeállítása után a kivonatok lemeze is működött a könyvtárban.

Nem sokkal ezután rákényszerültünk arra, hogy ismét a helyhiány miatt, egy másik népszerű nyomtatott kiadványt is CD-vel váltunk fel. A gyógyszerkémiái szabadalmak gyűjteményéről van szó. Az új CD használatát – velünk együtt – mindenki kényelmetlennek érezte, mert nemcsak a lemezek hetenkénti installálása ad több munkát, mint az új kötetek elhelyezése, de a hosszú szabadalmak kinyomtatása is elviselhetetlenül lassú. És nem csak ez a probléma. Mivel csupán az új szabadalmak érkeznek CD-n, egyelőre kicsi az állomány és emiatt még ritkán van szükség a lemezekre. A ritka használat az oka annak, hogy az olvasók a mai napig nem tudják segítség

nélkül használni ezeket a lemezeket. Mindent összevetve, hihetetlenül megnőtt az olvasókban a – sokszor csak technikai – segítség iránti igény. És a hálózati szolgáltatás még csak ezután következett!

A többszáz hálózati felhasználó a legváltozatosabb problémákkal jelentkezik, az előzőekben már szóltunk arról, hogyan álljuk a sarat. A hálózati szolgáltatás rengeteg új felhasználót is vonzott a könyvtárba, akiknek egész más gondjaik vannak, mint a törzsolvasónak számítókutatóknak. Csak egyetlen példa: elárasztanak bennünket a Jogtár CD-vel kapcsolatos kérdésekkel. A sok új felhasználó kétségkívül növeli a könyvtár súlyát, bennünket pedig büszkeséggel tölt el, hogy a munkánk nyomán a vállalatnál lassan bárki hozzáférhet a számára fontos jogszabályokhoz (és telefonszámokhoz a Telefonkönyv adatbázisból). Csak éppen a vegyészek és a farmakológusok nem értik, hogy miért nem érünk rá úgy, mint régen, azonnal segíteni nekik a Medline-ban és a többi adatbázisban.

Tény, hogy a hálózati szolgáltatások hidegen hagyják azokat, akiknek a számítógépe nincs beköthető a vállalati hálózatba, esetleg még saját gépük sincs. Sajnos a kutatók egy jelentős része ebben a cipőben jár. Ők érthető módon ingerültek, ha még az olvasótermi gépeken is osztozniuk kell másokkal, akik ráadásul talán nem is a Chemical Abstracts-et nézegetik, hanem elektronikus levelezéssel foglalkoznak. Ezért mindkét olvasóteremben az e-mail használókat száműztük a CD-meghajtóval felszerelt gépekről egy másik gépre. Ugyanakkor viszont a farmakológiai épületben egy diakészítőt is „rátettünk” a CD-ROM munkaállomásra, és ez újabb összeütközések oka lett. A gondok előzetes helyfoglalással enyhíthetők, de a valódi megoldást az jelenti majd, ha mindenki a saját munkahelyéről éri el a könyvtári adatbázisokat. A hálózaton nem szereplő adatbázisok használatában a CD-kölcsönzés is szóba jön, természetesen ehhez nagy számú CD-olvasónak kell a vállalathoz kerülnie.

Jelenleg nem tudjuk az összes CD-t folyamatosan szolgáltatni a hálózaton. A lemezek egy részét órarend szerint cseréljük a CD-tornyokban. Ezt az órarendet is az olvasói igények szerint alakítjuk ki. A könyvtár szereplése a vállalati hálózaton új információforrások iránt is igényt eb-

reszt. Az adatbázis-választékunkat jelentős osztályok érzik szegényesnek. Nagyon sokan szívesen látnának szótárakat, céginformációkat, vegyszerkatalógusokat a hálózaton. Próbálunk lépést tartani a kívánságokkal. De mintha szétszakadt volna a mezőny: a törzsolvasóink egyre nehezebben barátkoznak a sorozatos változásokkal, mi viszont már alig tudjuk követni a hálózati felhasználók és a számítógépen felnőtt nemzedék igényeit. Van egy szűk kör, amely türelmetlenül várja kapcsolódásunkat az Internethez, vannak, akik már Windows 95-tel akarnak dolgozni. Ugyanakkor azok, akik minden nap ellátogatnak az olvasóterembe, nemigen örülnek annak, hogy „nálunk mindig történik valami”. Akinek nincs gépe, irigyli a gépeinket. Aki nincs bekötve a hálózatba és emiatt nem gyakorolhat szabadon az adatbázisokban, sokszor kellenül használja az olvasótermi gépet is.

Sajnos az új lehetőségek újfajta visszaélésekre is módot adnak. Évekkel ezelőtt azért mondtunk le néhány népszerű újságot és számúztuk a menetrendet és a moziműsört a könyvtárból, hogy senki se mondhassa a könyvtárban ülő olvasóra, hogy „nem dolgozik”. Most az olvasói gépeken e-mailt használhatnak, a másológépek önkiszolgálással működnek, a hálózaton pedig elérhető a Telefonkönyv és a Jogtár. Nem ellentmondás ez? Dehogynem. Mégsem korlátozhatunk mindenkit csak azért, mert mindig lesznek néhányan, akik valóban visszaélnék a lehetőségekkel. A mi dolgunk az, hogy miközben megteremtjük az új lehetőségeket, legalább az olvasótermekben megakadályozzuk a visszaéléseket. Azt, aki dolgozni szeretne, nem várakoztathatja meg senki, aki magán célra használja a számítógépet vagy a másolót. Ha ez történik, közbelépünk.

Az összegzés előtt néhány szó arról, ami bánt bennünket: A látványos fejlesztések megmutatták, hogy a valódi korlátok bennünk vannak. A kalauzok és az ügyrendünk frissítése csak akadozva követi az újdonságokat. Szinte minden napra jut valami nyomasztó technikai probléma, amihez egyikünk sem ért igazán. Egyre többször vagyunk túlterheltek és lassan beszélgetni sincs időnk egymással. Ha a feszültség kiül az arcunkra, nem szívesen szólít meg bennünket az olvasó, aki pedig segítségre szorulna. Idő hiányában sokszor elmarad a sikerek megünneplése is.

Számtalan ötletet dédelgetünk, de bizonytalan, hogy mikor lesz idő a megvalósításukra.

Hogyan lehet együtt élni az állandó növekedéssel, ami tulajdonképpen jó munkánk jutalma? Új eszközöket vetünk be, hogy hatékonyabban dolgozzunk: a könyvtárközi kéréseket e-mail-en adjuk fel, a folyóiratok átböngészése helyett témafigyelést rendelünk az online adatbázisokból, a könyvek tartalomjegyzékét „szkennelve” visszük gépre és így tovább. Ennél jóval nehezebb feladat, hogy a tennivalókat az olvasókkal beszélgetve újra és újra rangsoroljuk, hogy a darabszámok bővületéből kiszakadva szisztematikusan értékeljük minden tevékenységünket. Hogyan lehet feloldani azt az érzést, hogy soha nem érünk a végére, mert mindig jön egy új könyv, egy új folyóirat, egy új CD, egy új programverzió...? Talán a célok átfogalmazásával. Észre sem vetjük, hogy az új technika mennyire lefoglalja a gondolatainkat. Ha újra az olvasót tesszük a fő helyre, még több sikerre számíthatunk.

Írásunkat összegezve még egyszer felhívjuk a kedves olvasó – ezúttal nem könyvtárunk, hanem cikkünk olvasója – figyelmét arra, hogy nem néhány év, hanem másfél évtizednél is hosszabb időszak eredményeit mutattuk be. A buktatókat legfeljebb csak érintettük, ehelyett inkább arra helyeztük a hangsúlyt, amit már megoldottunk. Eredményeink háttérben az áll, hogy mindig siettünk válaszolni az olvasói elvárásokra éppúgy, mint a technikai kihívásokra. Létrehoztunk egy olyan számítógépes könyvtári nyilvántartást, ami a lehető legtöbbet „hozza ki” gazdag állományunkból. Sorra alkalmazásba vettük a felhasználóink számára fontos, újonnan megjelent adatbázisokat. Amióta megnyílt előttünk a vállalati számítógéphálózat, folyamatosan bővülő szolgáltatással igyekszünk kiaknázni az ebben rejlő lehetőségeket. Eközben újra és újra hallatunk magunkról, hogy még a jövőbeli olvasóinkban is tudatosítsuk a kínálatunkat. Részben a technikai fejlődés és a technikai különbségek, részben az olvasói körünk bővülése miatt ma jóval többféle igénnyel kell számolnunk, mint korábban. A fejlesztések nyomán a tennivalóink igen megszorodtak. De ha mérlegre tesszük a sikereket és a nehézségeket, örülünk, hogy mindezt vállaltuk. Olvasóink nap mint nap megerősítenek bennünket abban a hitünkben, hogy munkánknak közvetlen haszna van.