

A könyvtárhasználat módjára vonatkozó kérdésre 52,9% válaszolta a személyes használatot, 32,2% más személy közreműködésével, 7,5% házhozzállítással, 7,5% pedig vegyesen veszi igénybe a szolgáltatásokat.

Az információforrások közül 77,6% a könyves publikációt választotta, 16,9% a periodikákban közölt forrásokat, 2,2% adatbázisokat, 3,8% internetoldalakat, 1,2% pedig egyebet jelölt meg. A dokumentumtípusok közül 10,9% írásos anyagot, 85,8% hangzó anyagot, 3,8% Braille-írással készült anyagot, 1,6% elektronikus dokumentumokat, 4,4% internetes szövegeket jelölt meg. A használt anyagok műfajai között 1,6% tankönyv, 16,9% szakirodalom, 80,9% szépirodalom, 10,9% mese, 5,5% nyelvtanfolyami anyag, 3,3% kézikönyv, 0,5% címtár, 6,6% egyéb szerepelt. A könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatban abszolút elégedettséget fejezett ki 8,2%, 39,8% pedig javaslatokat fogalmazott meg. A könyvtár tereiben való tájékozódást jónak találta 74,8%, elégségesnek 17,0%, nem elegendőnek 4,4%.

A könyvtári szolgáltatások értékelését összességében kiválóan minősítette 46,7%, nagyon jónak 26,9%, jónak 18,9%.

Az első és a harmadik kutatás eredményei hasonló adatokat közöltek, a kérdőív ugyanaz volt. A két kutatás közötti eltérések az alábbiakban

összegezhetőek:

- az első kutatás csak egy könyvtárban zajlott, a harmadik pedig szlovákiai nyilvános könyvtárakban;
- az első kutatás résztvevői között 18 évnél fiatalabb használók is szerepeltek, a harmadik kutatásban kizárólag felnőttek vettek részt.

Mindkét kutatás megerősítette a női nem dominanciáját, a személyes könyvtárhasználatot a használók körében. A csomagküldő szolgálat ingyenes lehetőségével alig néhányan éltek. Többen is említették, hogy a könyvtár messze található a lakóhelyüktől, ezért legfeljebb csak havonta egyszer élnek a használat lehetőségével. Mindkét kutatás megerősítette, hogy a legkedveltebb dokumentumok a hangos könyvek. A személyzet értékelése mindkét kutatásban pozitív volt, a szolgáltatásokkal többségében elégedettek voltak. A technikai feltételek között mindkét kutatás hiányosságként rögzítette a speciális, hangos számítógépek és internetes hozzáférés lehetőségét.

A két kutatás között tehát nem voltak extrém különbségek, nem várt eredmények. A felmérés rámutatott a látássérült használók aktuális helyzetére a könyvtári szolgáltatások lehetőségei terén.

(Prókai Margit)

Lásd még 122

## Tájékoztatási rendszerek

### Hálózatok, regionális rendszerek

Lásd 108, 114, 128, 132, 149, 152, 154-155, 165, 177

### Természettudományi és műszaki tájékoztatás

#### 06/163

NIKONOROVA, Ekaterina Vasil'evna: Formirovanie i rasprostranenie ekologičeskogo znaniâ: informacionno-komunikacionnye aspekty = Bibliotekovedenie. 2005. 5.no. 28-33.p. Bibliogr. 7 tétel.

#### Ökológiai ismeretek terjesztésének információs-kommunikációs aspektusai

Tájékoztatás -környezetvédelmi; Tájékoztató munka

Napjainkban a globalizációnak az emberi civilizációra gyakorolt hatását nagyon sokan pozitívan, mások éppen ellenkezőleg: negatívan ítélik meg. Az ökológia szempontjából a globalizáció abban az esetben ismerhető el pozitívként, ha az emberiség védelmét, az emberek közötti kapcsolatokat, az egyes emberek harmonikus fejlődését szolgálja. A globalizációnak köszönhetően a legnagyobb változások az információs-kommunikációs térben mennek végbe, segíti az információs társadalom fejlődését, segítségével könnyebb kialakítani az információ megteremtésének, megőrzésének, feldolgozásának, és szolgáltatásának sokoldalú rendszerét.

Az emberiség információs-kommunikációs stratégiájának legfontosabb célja a globális kapcsolatok új paradigmájának kialakítása. E paradigma alapelemei a következők: egyenlőség, a hatalom decentralizálása, egyéni felelősség és csapatmunka a konkrét problémák megoldására. A stratégiának ugyanakkor tartalmaznia kell az emberiségnek a természettel folytatott párbeszédét is. E párbeszéd jellemzőit napjainkban már nem csak a tudomány tárhatja fel, megtalálhatjuk ezeket a vallásban és a mitológiában, a művészetben, a politikában és a jogban, a hagyományokban és a folklórban.

A társadalom kommunikációs tevékenysége a beszéden alapszik: a világon mintegy hat-hétezer beszélt nyelv létezik, és valószínűleg legalább ugyanennyi jelbeszéd-forma. A beszélt nyelvek 83-84 százaléka helyhez kötött, azaz csak egy-egy adott országban használatos. Európában 230 nyelvet használnak, az orosz nyelv a nyolcadik helyen áll a legelterjedtebbek között. A kutatások azt bizonyítják, hogy a természeti, a kulturális és a nyelvi sokszínűség nem egymástól függetlenül, hanem egymásra mindig hatva, egymással közvetlen és szoros kapcsolatban létezik. Ez leginkább a bennszülötteknél és az etnokulturális kisebbségeknél figyelhető meg: életük elszakíthatatlanul összefonódik az őket körülvevő természettel, környezettel, ame-

lyet nem csak megélhetésükhöz, hanem kulturális és szellemi igényeik kielégítésére is használnak. Ezekben az alapokon elmélyült ismeretrendszerre tesznek szert a helyi ökoszisztémáról, ismereteik nem állnak szemben a tudomány eredményeivel, hanem kiegészítik azokat. A világnak azok a régiói, amelyek gazdagok nyelvekben és kultúrájukban, változatos és sokféle tudással, sokszínű világnézettel és hatalmas alkotóerővel bírnak – vagyis rendelkeznek mindazzal, amit manapság tudástőkének, tudásbázisnak nevezünk, és amely elengedhetetlenül szükséges a társadalom innovatív fejlődéséhez.

Ökológiai tudásunk és ismereteink a nyelvek és kultúrák sokszínűségének megőrzésével van szoros kapcsolatban, a megőrzés feladatát pedig a könyvtáraknak kell ellátniuk. Az UNESCO és a Libecon kimutatásai szerint a világon napjainkban nyolcszázezer könyvtári szolgáltatóhely működik, ezekben kb. 35 milliárd dokumentumot őriznek, és mintegy egymillió ember dolgozik könyvtárosként. Ami a könyvtárak látogatottságát illeti: az EU kimutatásai szerint a tíz leglátogatottabb kulturális intézmény rangsorában a könyvtár a második az első helyen álló mozi után. Oroszországban a könyvtárlátogatók száma háromszor annyi, mint az összes többi kulturális intézményé, az országban 130 ezer különböző típusú és fenntartású könyvtár működik. Ezekben a könyvtárakban már kialakult a tapasztalat az ökológiai információ gyűjtésére és szétsugárzására, nagy többségük részt vállal az ökológiai felvilágosításban és nevelésben is – gyakran a helytörténeti gyűjtés keretében. Komoly gyűjtő-, szolgáltató- és kutatómunka folyik a témában az Orosz Nemzeti és az Orosz Állami Könyvtárban, az Orosz Állami Ifjúsági Könyvtárban: e gyűjteményekben képzett szakemberek képesek az ökológiai információk különböző típusú információforrásainak és –technológiáinak kezelésére, az ismeretek információvá konvertálására. Az ökológiai információ egyik specialitása, hogy nem mindig írásos formában létezik, ezért

különös figyelmet kell fordítani az ún. szóban elhangzó információk gyűjtésére, Oroszország népei ugyanis több mint száz, különböző nyelvcsaládokhoz tartozó nyelvet beszélnek, ezek közül 54 nyelv olyan, amit már 150 ezernél kevesebb ember használ. Az Orosz Állami Könyvtár honlapjáról ([www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)) elérhető, OREL nevű nyilvános elektronikus könyvtár mintájára – amely képes írásbeli és szóbeli információtípus tárolására és szolgáltatására – a nemzeti elektronikus könyvtár fogja tartalmazni az ökológiai vonatkozású információkat, ennek tartalma pedig idővel integrálható lesz az európai elektronikus könyvtár (TEL) anyagába.

(*Hangodi Ágnes*)

## 06/164

VENUDA, Fabio: Il GIS (Geographic Information System) in biblioteca = Boll. AIB. 45.vol. 2005. 3.no. 327-346.p. Bibliogr. a jegyzetekben.

Res. angol nyelven

### A GIS (Geographic Information System) a könyvtárban

*Tájékoztatói rendszer - földrajzi*

A könyvtárnak mélyen meg kell ismernie azt a környezetet, amelyben működik, annak tulajdonságaihoz, jellemzőihez kell igazítani szolgáltatásait, és közösségének információs és ismeretigényeit kell kielégítenie. A *Geographic Information System* (GIS) technológia segítség lehet a célok elérésében, akár mint a marketingtevékenységet támogató elemző és menedzsmenteszköz, akár mint a hagyományos referenz szolgáltatás kiterjesztése.

A GIS olyan alkalmazás, mely a leíró és szöveges adatoknak a földrajzi információkhoz kapcsolását, az adatok kezelését és elemzését teszi lehetővé, az összefüggések eredményeit pedig digitális térképeken lehet megjeleníteni, illetve grafikus szimbólumok egymásra helye-

zésével jellemzőket, eseményeket, célokat egyaránt bemutatni. (A GIS-nek évek óta számos alkalmazási lehetőségét próbálták ki sikerrel, útvonaltervezéstől hálózatfejlesztésen át az elektronikus kormányzás politikájának kivitelezéséig.)

A könyvtár két területen használhatja ki a GIS lehetőségeit: belső munkájában és szolgáltatásaiban. Az első esetben a szolgáltatások stratégiai tervezéséhez nyújt segítséget a GIS: a szolgáltatás „piacának” felmérése és meghatározása, a közösség és aktuális jellemzői, valamint az aktív és a lehetséges felhasználók igényeinek nyomon követése során. A második esetben a referenz szolgáltatásoknak a GIS bevezetésével való kiterjesztése elsősorban a közérdekű információk nyújtását teszi látványosan könnyebbé.

(*Mohor Jenő*)

## Könyvtártudományi, informatikai tájékoztatás

### 06/165

RAZA, M. Masoom - EQBAL, Monawwer: Design and development of library and information science gateway. An Indian initiative = Int. Inf. Libr. Rev. 37.vol. 2005. 4.no. 365-374.p. Bibliogr.

### Könyvtár- és tájékoztatástudományi „zsilip” megtervezése és kialakítása. Egy indiai kezdeményezés

*Könyvtártudományi tájékoztatás; Portál*

A tárgyköri zsilipek (subject gateways) olyan online szolgáltatások, egyben webhelyek, amelyek egy-egy szakterület internetes forrásainak kereshető és böngészhető katalógusát adják. A használókat elvezetik az illető források által feltárt egyéb releváns és kapcsolódó forrásokhoz is. Indiában pályázati támogatással összeállították a könyvtár- és tájékoztatástudomány meg-

bízható, jól bevált, színvonalas és aktuális internetes forrásainak válogatását.

A szolgáltatás a hiteles indiai és a nemzetközi forrásokat egyaránt tartalmazza. Szerepelnek benne a könyvtár- és tájékoztatástudományi képzés módszertanával, a formai és tárgyi feltárással, a könyvtári számítógépes rendszerekkel, az oktatási intézményekkel kapcsolatos források, a digitális referenz eszközei, a disszertációk, a folyóiratok, szakmai testületek, konferenciák, események, ösztöndíjak, oktatási programok, tanszékek, kiadók és más szolgáltatók elérési lehetőségei és információi, továbbá az ingyenesen elérhető források.

Minden olyan forrást igyekeztek számba venni, felkeresni, értékelni és feltüntetni, amely a témával kapcsolatos referenz kérdések megválaszolásához hasznos lehet. Releváns, hiteles, áttekinthető és könnyen használható forrásokat kerestek, amelyek egy része online érhető el, másik része letölthető a használó számítógépére. A válogatásnál keresőmotorokat, metakeresőket, online kalauzokat, webhelyeket, a weben található információforrásokat és online referáló-indexelő szolgáltatásokat vettek igénybe. Az összeállításban szereplő források dokumentumtipológiai szempontból nagyon sokfélék: intézményi weblapok, e-folyóiratok, forráskalauzok, oktatási anyagok, tájékoztatósi eszközök, eseménynaptárak, állásközvetítő szolgáltatások, szabadalmak, szoftverek, projektek, teljes szövegű dokumentumok, képek, videók, szerződések, katalógusok stb.

A szolgáltatás elérhető a [www.lisgateway.com](http://www.lisgateway.com) címen. A feltüntetett csatolások anyagában egyszerű és összetett keresésre, böngészésre van lehetőség.

(Hegyközi Ilona)

## Kutatás és termelés információ-ellátása

Lásd 140, 166

## Oktatás információellátása

06/166

WAKEHAM, Maurice - GARFIELD, Diana: Supporting both learning and research in a UK post-1992 university library. A case study = *J.Librariansh.Inf.Sci.* 37.vol. 2005. 4.no. 175-186.p. Bibliogr.

**A tanulás és a kutatás együttes támogatása egy, az 1992-es felsőoktatási reform után alapított brit egyetem könyvtárában. Esettanulmány**

*Egyetemi hallgató; Egyetemi könyvtár; Elektronikus dokumentum; Kutatás információellátása; Oktatás információellátása*

Nagy-Britanniában országos szintű vita folyik a kutatásnak a felsőoktatásban játszott szerepéről, illetve a kutatás és az oktatás kapcsolatáról. A cikkben ismertetett felmérés a következőket vizsgálta: milyen mértékű az oktatási, illetve kutatási források átfedése; a kutatók/oktatók ösztönzik-e a hallgatókat azoknak a forrásoknak a használatára, amelyeket ők maguk használnak; az elektronikus források mennyire befolyásolják az oktatási és kutatási anyagok kapcsolatát. Az Anglia Polytechnic University (APU) 21, kutatással is foglalkozó egyetemi oktatójával készítették interjút. Kiderült hogy a résztvevők források ajánlásával, munkamegbeszélések útján és saját kutatási tevékenységük megismertetésével igyekeznek ösztönözni a hallgatókat a kutatásra. Intenzíven használják az egyetemi könyvtár webhelyét, az online adatbázisokat és folyóiratokat. Legtöbbjük ugyanazeket a forrásokat a diákjainak is ajánlja. Az új, elektronikus környezettel kapcsolatban a kényelmet, a gyorsaságot és a források változatosságát emelték ki, hátrányként pedig a könyvtárosokkal és a fizikai könyvtárral való kapcsolat hiányát nevezték meg.

(Autoref. alapján)

## Közérdekű tájékoztatás

06/167

PAPALIA, Chiara: L'informazione di comunità e una sua applicazione italiana: l'Informagiovani = Boll.AIB. 45.vol. 2005. 3.no. 309-326.p. Bibliogr. a jegyzetekben.

Res. angol nyelven

### A közérdekű tájékoztatás és egy olasz alkalmazása, a fiataloknak szóló Informagiovani

*Ifjúsági olvasó; Közérdekű tájékoztatás; Közművelődési könyvtár*

A közérdekű információ, mint szolgáltatás már az 1970-es években létrejött az angolszász országok közkönyvtáraiban. Célja az volt, hogy segítse a közönséget, hogy megtalálja a maga útját mindazon tájékoztató intézmények, szervezetek között, vagy azokhoz, amelyek a mindennapi élet helyi problémáinak megoldásához kínálnak hasznos információkat.

Valójában az 1960-as évektől figyelhető meg (elsősorban Angliában) azon struktúrák jelentős erősödése, amelyek segítséget kínáltak olyan hétköznapi ügyekben, mint pl. a fogyasztóvédelem, a lakáskeresés, a jogi problémák megoldása stb. Végül bonyolulttá vált annak megértése, hogy egy adott probléma megoldása érdekében hová is kellene fordulni. Ekképp vált szükségessé egy olyan szolgáltatás, ami abban segíti a felhasználót, hogy megtalálja az igényeit leghatékonyabban kielégíteni képes szervezetet. Ezen új szolgáltatás megindításához a könyvtár ítéltetett a legalkalmasabb helynek, az egész országban való elterjedtsége, illetve a könyvtárosoknak az információk összegyűjtése és rendezése terén való jártassága okán.

A hetvenes évek végére az angolszász országokban létrejött közérdekű információs szolgáltatások elméleti alapjai az IFLA/Unesco közkönyvtári kiáltványából és fejlesztési irányelveiből

erednek. Ezek a dokumentumok kimondják, hogy az információkhoz való hozzáférés lényeges feltétele annak, hogy a polgárok részt vehessenek a demokratikus életben, és hogy a könyvtárak azok az információs központok, amelyek a tudás és az információ minden fajtáját használóik számára hozzáférhetővé teszik.

A szolgáltatás két kitűnő példája ismerhető meg az Egyesült Államokban. Az elsők között (1973-ban) indult Detroit könyvtárban az a szolgáltatás, melynek adatbázisában ma több mint 2000 nonprofit szervezet és intézmény naprakész adatai találhatóak, s magában foglalja a munkaügyi információs rendszert és a valamilyen képességproblémával élő gyermekek számára elérhető orvosi és segítő szolgáltatásokat is. A *Queens Borough Public Library* szolgáltatását meghatározza az a körülmény, hogy Queens kb. 2,2 millió lakosának fele a mindennapi életben nem angolul beszél, és a lakosság harmada nem az USA-ban született. A könyvtár ennek megfelelően szolgáltat információkat angol, francia, spanyol, koreai és kínai nyelven, de bizonyos információk albán, arab nyelven, és több kínai nyelvjárás szerint is rendelkezésre állnak. A környezetnek megfelelően a „community services” mellett a bevándorlókat érintő tartalmú „immigrant services database” is elérhető, és mivel a bevándorlók mintegy fele spanyol nyelvű, az online közérdekű információs rendszer része a „*Bienvenidos a Queens!*” is, mely a bevándorlási politikától kezdve az angol nyelvtanfolyamokig minden szükséges információt elérhetővé tesz. A közérdekű információs szolgáltatásoknak nincs egyetlen követhető modellje; a megoldás nagymértékben a körülményeken, a könyvtár működési területének jellemzőin múlik. A szolgáltatást kiépítheti egy könyvtár, vagy együttműködhet más intézményekkel, az információ szolgáltatói lehetnek a könyvtárak, de lehetnek a közhivatalok és a nonprofit szervezetek konzorciumai is. Az együttműködésben rejlő előnyök kihasználása érdekében érdemes figyelembe venni a British Library 1998-2000

közötti SEAMLESS projektjének eredményeit. A projekt olyan modellt javasol, melyben a köz-könyvtár a polgároknak információkat nyújtó különféle szervezetek és intézmények közötti koordinátor szerepét tölti be, és a koordináció megkönnyítésére az adatok archiválása, cseréje és kereshetősége érdekében közös szabvány fejlesztését tartja fontosnak.

Olaszországban a közérdekű információs szolgáltatások nem terjedtek el a könyvtárak körében, mindössze két (egy Firenze és egy Torino környéki) a nyolcvanas évek elején megkezdett, sajnos rövid életű kezdeményezés érdemel említést. Fontosabb tapasztalat a fiatalok információellátását célzó *Informagiovani* központok működése, melyeket több olasz városban építettek ki az 1969-ben, Párizsban megindított CIDJ (*Centre d'Information et de Documentation Jeunesse*) mintájára. A közpon-

tok felállítását a helyi testületek kezdeményezték abból a felismerésből kiindulva, hogy friss és megbízható információk hiányában a fiatalok számos, a fejlődésük szempontjából fontos lehetőséget mulasztanak el.

Az Informagiovani központok tehát ugyanaból a célból jöttek létre, mint az angolszász köz-könyvtárak közérdekű információs szolgáltatásai, a különbség csupán abban van, hogy nem a teljes lakosságot, csak annak egy meghatározott életkorú csoportját célozzák meg. Az Olaszországban még mindig uralkodó felfogás, mely még a köz-könyvtárakat is inkább a tanulmányok és a kutatómunka színhelyének tekinti, mintsem tájékoztató (információs) központnak, nem tette lehetővé, hogy az Informagiovani szolgáltatásai és a köz-könyvtári szolgáltatások egyesítsék erőiket.

(Mohor Jenő)

## Vezetés, irányítás

### Munka- és rendszerszervezés, értékelés

06/168

CLOUTIER, Claudette: Setting up a fee-based information service in an academic library = *J.Acad.Lib. Librariansh.* 31.vol. 2005. 4.no. 332-338.p.

### Térítéses információs szolgáltatás létrehozása egy felsőoktatási könyvtárban

*Felsőoktatási könyvtár; Használó; Költségelemzés; Nyilvánosság -könyvtáré; Térítéses szolgáltatás*

1999-ben térítéses szolgáltatást vezettek be a kanadai Calgary Egyetemnek a nyilvánosság számára is hozzáférhető Geológiai és Geofizikai Könyvtárában.

Az intézkedésnek két oka is volt: az addigi anyagi támogatás csökkenése miatt korlátozni kényszerültek a nyitvatartási időt. Ugyanakkor viszont számos olajipari vállalat szakkönyvtára megszűnt, és a kutatók a Gallagher Könyvtárban folytatták az anyaggyűjtést. A könyvtárosok terhelése nőtt, és egyre kevesebb energiát tudtak elsődleges, egyetemi használóikra fordítani.

A könyvtár erőssége gazdag gyűjteménye, a munkatársak húsz év alatt felhalmozott tapasztalata, a különböző intézményekkel és az olajipar vállalataival kiépített kapcsolatai. A könyvtár vezetője ezt megelőzően más intézményeknél már számos ismeretet szerzett a térítéses szolgáltatások bevezetésével és működtetésével kapcsolatban.

Első lépésként jól átgondolt tervet nyújtottak be a könyvtár vezető testületének, melyben ismertették az adott körülményeket, és az addig felmerült, valamint a várható igényeket.