

06/393

GEORGY, Ursula - NOTHEN, Kathrin: Das Vertrauen der Kunden auf Dauer gewinnen. Der Auskunftsdienst als Marketinginstrument für Bibliotheken = BuB. 58.Jg. 2006. 3.no. 238-244.p. Bibliogr. lábjegyzetekben.

Res. angol és francia nyelven

Az ügyfél bizalmának tartós megnyerése. A referenz szolgáltatás mint könyvtári marketing-eszköz

Használó; Hatékonyság; Kommunikáció -használókkal; Olvasószolgálat

A jövőben a könyvtáraknak hosszan tartó kapcsolatokra kell törekedniük a felhasználókkal, mert ez nemcsak anyagi haszonnal jár, hanem a könyvtárról alkotott képet is javítja. A lojális használók több szolgáltatást vesznek igénybe,

könnyebb kielégíteni igényeiket, és valószínűbb, hogy ajánlani fogják a könyvtárat barátainknak, ismerőseiknek. A használó szemében a könyvtárat az információszoftalkatási osztály képviseli, ezért ez az osztály sokat tehet azért, hogy pozitívan befolyásolja a használókkal való kapcsolatok alakulását. Kiindulási alapként fontos felmérni a használók elvárásait, s ennek megfelelően változtatni a személyzet viselkedési szokásain. Ebben fontos szerepet játszhat a személyzet továbbképzése. Az ehhez szükséges időt és pénzt azonban az üres kasszával rendelkező önkormányzati szervek legtöbbször nem tudják biztosítani. Az információszoftalkatásoknak a használói elégedettség javításában játszott kulcsfontosságú szerepe segíthet felismerni, hogy e szolgáltatások fejlesztése kiváló marketingstratégia is egyben, és igazolja az anyagi ráfordításokat.

(Autoref. alapján)

Lásd még 337, 368

Információelőállítás, -megjelenítés és -terjesztés

Digitalizálás

06/394

BAND, Jonathan: The Google Library Project. Both sides of the story = Inf.Outlook. 10.vol. 2006. 6.no. 35-36.,39-40. 43,45-48,51-52,54.p. Bibliogr. a jegyzetekben.

A Google könyvtári projektje. Az érem mindkét oldala

Elektronikus könyv; Elektronikus könyvtár; Online információkeresés; Teljes szövegű adatbázis

(A cikk eredetileg a Plagiary című, a plágium-

mal, hamisítással foglalkozó elektronikus folyóiratban [<http://www.plagiary.org>] jelent meg.)

A korábban Google Print project névre hallgató projektnek két része van: a Partner Program (korábban Publisher Program) és a Könyvtári Projekt. A Partner Program keretében az egy-egy könyv jogait birtokoló kiadók feljogosíthatják a Google-t arra, hogy beszkenelje az adott könyv teljes szövegét keresőjének adatbázisába.

Amikor a felhasználó keres, bibliográfiai információt kap az adott könyvről, és megkapja a hozzá vezető csatolást (linket). Az utóbbira kattintva láthatja a keresőszót tartalmazó teljes oldalt, valamint néhány azt megelőző és az azt követő oldalt. A csatoló egyúttal lehetővé teszi a könyv megrendelését egy könyvesboltban vagy közvet-

lenül a kiadónál.

A Könyvtári Projekt keretében a Google azt tervezi, hogy a Harvard Egyetem, a Stanford Egyetem, az Oxfordi Egyetem, a Michigani Egyetem könyvtárából, valamint a New York Public Library állományából digitalizálnak anyagokat. A keresőkérdés eredményeként a felhasználók a szabad felhasználású anyagok teljes szövegében böngészhetnek. A szerzői jogi védelem alatt álló könyvek esetében csak a szöveg egy töredékét (angolul snippet-et) amely a keresőszót körülvevő néhány mondatból áll. Ha pedig a keresőszó többször fordul elő, legfeljebb három töredék jeleníthető meg.

Mivel sem a Google, sem a könyvtárak nem hozták nyilvánosságra a köztük meglévő szerződések tartalmát, számos részletet nem ismerünk a projekttel kapcsolatban. Úgy tűnik, hogy Oxfordban és New Yorkban csak a szabad felhasználás körébe tartozó műveket, a Harvardon pedig egy kisebb gyűjteményt fognak digitalizálni. A Michigani Egyetemen és a Stanfordon szerzői jogvédelem alá eső műveket is szkennelnek majd. Valószínűleg igyekeznek a duplikációt kiszűrni, amely főleg az utóbbi két könyvtár esetében lehet jelentős, a bibliográfia adatok pontatlansága miatt nem zárható ki, hogy egy-egy művet kétszer is digitalizáljanak.

A projektet kritikák érték több szervezet, főként az Amerikai Kiadók Egyesülete (American Association of Publishers) és az Authors Guild részéről. A Google ezekre válaszolva hirdette meg 2005 augusztusában azt a lehetőséget, hogy azokat a könyveket, amelyek a szerződött könyvtárak állományában találhatóak ugyan, viszont a kiadók tiltólistára teszik őket, nem digitalizálja. A Google minden könyvtárnak ad egy-egy digitális példányt a könyvekből. Az egyetlen nyilvánosságra hozott szerződésből, amelyet a Michigani Egyetemmel kötöttek, az derül ki, hogy ezeket a másolatokat csak a szerzői jogi törvényben megengedett célokra használhatja a könyvtár.

A Yahoo és a Microsoft is bejelentett digitalizálá-

si projekteket. A Microsoft a British Library 100 ezer kötetét fogja digitalizálni. A Yahoo az Open Content Alliance nevű kezdeményezés szolgáltatója lesz. Ennek keretében a Kaliforniai Egyetem és az Internet Archive fog elhelyezni nála digitalizált műveket. Ezeknek a projekteknak a keretében azonban csak a szabad felhasználású vagy a jogtulajdonos által erre kijelölt műveket fognak digitalizálni.

2005 augusztusában az Authors Guild és számos egyéni szerző, majd októberében olyan kiadók, mint a McGraw Hill, a Pearson, a Penguin, a Simon és Schuster, valamint a John Wiley és Fiaipert indítottak a Google ellen azért, mert keresőadatbázisába másolja könyvek teljes szövegét. A jogtulajdonosok azt akarják, hogy ne nekik kelljen tiltólistákat összeállítaniuk, hanem a Google cég kérjen engedélyt tőlük, ahogyan ez a szerzői jogi törvényben is áll. A Google azzal védekezik, hogy a méltányos használat (fair use) keretében készít másolatokat.

A nagyközönség számára veszteséget jelentene, ha a Google indexe nem lenne teljes, így nem férne hozzá a könyvekre vonatkozó információhoz. A jogtulajdonosoknak jóval kevesebbe kerül a tiltólisták összeállítása, mint a Google-nak, hogy felkutassa, ki rendelkezik a jogokkal. Ha egy mű nem is kerül fel tiltólistára, a jogtulajdonost nem éri kár, hiszen csak a mű töredéke lesz olvasható a hálózaton. A digitalizálásért a Google szerény jogdíjat fizetne, amely azonban még nagy számú címmel rendelkező kiadók esetében is kisebb összeget jelentene, mint amibe a per kerülni fog.

A jogtulajdonosok azt is mondják, hogy ha a Google engedélyt kap projektjére, más keresőszolgálatok is engedély nélküli digitalizálásokba kezdhetnek. Kérdés azonban, milyen kár éri a jogtulajdonosokat, ha valamely más keresőszolgálat indexében töredékeket jelenít meg. Ha viszont ezen túlterjeszkednének, perelhetővé válnának.

A jogtulajdonosok azzal is érvelnek, hogy a keresőindex összeállításával a Google jogtalan

előnyre tesz szert azokkal a kiadókkal szemben, amelyek e-könyveket kívánnak kiadni, mivel a Könyvtári Projekt azt a látszatot fogja kelteni, hogy a Google a digitális könyvek fő forrása. Ne felejtsük el azonban, hogy a Google csak a jogtulajdonos engedélyével szolgáltathatja a teljes szöveget. Ha pedig a Google a projekt révén hídfőállást szerez a piacon, a trösztellenes jog alapján járhatnak el vele szemben.

Az Authors Guild csupán 8 ezer szerzőt képvisel, tehát nem feltétlenül jelenti, hogy vele azonos véleményen van számos más szerző, akik közül többen tudják, hogy a felhasználók növekvő arányban főként vagy kizárólag online tájékozódnak. Ha tehát a könyvek nincsenek jelen az interneten, nem is fogják őket megtalálni.

A már nem kapható könyveket általában nem érdeke a kiadóknak újranyomni. A Könyvtári Projekt nem is hoz közvetlen anyagi hasznot ezek szerzőinek, viszont növeli hírnevüket.

(Koltay Tibor)

Lásd még 298, 300

Nyomtatott dokumentumtípusok

Lásd 320, 322, 395

Audiovizuális, elektronikus, optikai információhordozók

06/395

ALBANESE, Andrew Richard: The social life of books = Libr.J. 131.vol. 2006. 9.no. 28-30.p.

A könyvek élete a társadalomban

Digitalizálás; Elektronikus könyv; Könyv; Prognózis

Mindig is figyelemre méltó volt az, ahogyan a webkeresők (keresőgépek) alakították az információs környezetet, a könyvek nagy tömegének

digitalizálása új frontot nyitott. A Google ezzel megkezdte a nyomtatott dokumentumok bevonását a hálózati környezetbe. Kiderült, ez azzal jár, hogy sokan kétségbe vonják a Google ez irányú tevékenységének törvényes voltát.

A könyvek társadalmi életének fontos vonása lesz az, hogy egyfajta „lakóhelyként” fognak működni és kereszthivatkozásokat fognak nyújtani. A digitális könyvtárak folyamatos kommunikációban lesznek egymással, megosztják egymással a használat mintázatait, kicserélik egymás között a felhasználók által generált metaadatokat, rögzítik a felhasználók viselkedését és érdeklődését. A könyvek egyes részei hivatkozni fognak más könyvek részeire. A könyveket távoli adatbázisok és szerverek összefűzött komponensei alkotják majd. Ilyen módon a könyveknek saját életük lesz. A könyvek társadalmi élete elsődlegesen az olvasók és a szerzők társadalmi életét jelenti, amely a könyvek körül és a könyvekben valósul meg.

A könyvekben szó szerint viták fognak zajlani élő csevegés (chat), aszinkron kommentárok és társadalmi annotációk formájában. Megnézhetjük majd, ki más olvassa éppen az adott könyvet, és párbeszédet kezdeményezhetünk vele. Ennek nyomát már látjuk a Wikipédia vitaoldalain, és a módosításokat nyomon követve. A Wikipédia teljesen új könyvtípus, amelyik sohasem statikus, folyamatosan növekszik. Vannak határai, amelyek azonban mozognak és átjárhatóak. A szövegek olvasásában és interpretációjában is találkozunk társadalmi interakcióval a blogokban, a vitafórumokban, a társadalmi „könyvjelző” szájtokon. A blogoszféra sok tekintetben olyan olvasók társadalma, akik megjegyzéseiket és reflexióikat valós időben és a többi olvasóhoz kapcsolódva teszik közre.

A könyvek társadalmi élete nem valósulhat meg a Google vagy az Amazon e-könyv projektjei által. Annak érdekében, hogy megbékítsék a kiadókat, amelyek attól félnek, hogy az online környezetben elveszítik az ellenőrzést a birtokukban levő művek felett, nem e-könyvek példányait fogják

árulni, hanem ellenőrzött hozzáférést ezeknek a műveknek az online kiadásaihoz. Ez jó is lehetne, azonban a Google és az Amazon e-könyvei antiszociális terek lesznek, amelyeket biztonsági megfontolásokból szerzői jogi megkötések határoznak meg, és csak addig hozzáférhetőek, amíg be vagyunk jelentkezve. Még ha meg is fizetjük a teljes online hozzáférést a szerzői jogvédelmet élvező művekhez, nem tudunk részeket letölteni vagy kimásolni, és nem leszünk képesek a rendszer más használóival kapcsolatba lépni. Ezek rácsok mögé zárt könyvek lesznek, ami azt is jelenti, hogy az olvasót bűnözőként kezelik, akinek a viselkedését figyelik.

Egyet kell ugyanakkor értenünk azzal, hogy a Google a méltányos felhasználás (fair use) esetének tekinti, amikor könyvtári könyveket digitalizál, amivel a könyvtárak kincseinek online elérését biztosítja. Gondot okoz viszont az, hogy itt egy magáncég rivalizál majd a Kongresszusi Könyvtárral az információs ökoszisztéma központi helyéért. A világ öt vezető tudományos intézménye ajánlotta fel digitalizálásra gyűjteményének jelentős részét, könyvtárosok ezreinek lelkesedését váltva ki ezzel. Alig valakinek jutott eszébe, hogy a Google rendszere nem átlátható: senki sem tudja, hogy miért abban a sorrendben jelennek meg a keresések eredményei.

A könyvek társadalmi életének biztosítása jogszabályi, kulturális és üzleti tényezőktől függ. Három nagy környezeti kérdésnek döntő fontossága van a hálózat feltételeinek meghatározásában. Az egyik a hálózat semlegessége, ami az infrastruktúrára vonatkozik. Ezt fenyegeti a telefon- és kábelszolgáltatóknak az a törekvése, hogy a többet fizető klienseknek nagyobb sáv szélességet nyújtsanak.

A másik a szellemi tulajdon kérdése. A médiaipar szereplői a források szükségére alapuló régi üzleti modelleket akarják megőrizni a hálózat kínálta bőség közepette is. A korlátozások hálójában vergődünk, és szigorúan ellenőrzik, hogyan használjuk a webet. A cégek állandóan megpróbálnak mindent megtudni rólunk, hogy

hatékonyabban adhassanak el nekünk dolgokat. A személyi adatok védelmének szabványai felpuhulnak, anélkül, hogy megkérdeznénk, jól van-e ez így.

Végső soron a birtoklás kérdésére vezethető vissza minden. Kié az internet? A népé-e, amelyik létrehozza és értelmet ad neki vagy a „drótokat” fenntartó cégeké? Kinek a tulajdonát képezik a szerzői művek? Tartozunk-e még valakinek valamivel miután kifizettük a művekért járó méltányos árat, vagy turisták vagyunk valakinek a jól ellenőrzött rezervátumában? Ki birtokolja hálózati identitásunkat?

Hogy mi fog történni a nyomtatott könyvvel, nehéz megjósolni. Bizonyos, hogy az intellektuális diskurzus fő csapása elfordul a nyomtatott könyvtől. Bizonyos típusú nyomtatott könyvek nyilvánvalóan fenn fognak maradni. A tömeges számítógépesítés azt is eredményezi, hogy megismerhessük a nyomtatott könyv valódi értékeit. Vannak viszont olyan könyvtípusok, amelyek minden bizonnyal nem fognak nyomtatásban létezni. Ilyenek a cím- és adattárak, tankönyvek, útikönyvek stb. Az elmélyült, lineáris olvasást kívánó, narratív művek viszont megmaradnak nyomtatott formában.

(Koltay Tibor)

06/396

KUROWSKA-TRUDZIK, Lucyna: Elektroniczne źródła informacji i biblioteki = Poradnik Bibl. 2006. 5.no. 7-12.p. Bibliogr.

Az elektronikus információforrások és a könyvtárak

Adatbázis; Bibliográfia; Elektronikus dokumentum; Központi katalógos -online; Portál

Információforrás jószerével bármi lehet, és az információforrások igen sokféleképpen osztályozhatók. Vannak pl. rögzített (dokumentum) és nem rögzített (szóbeli) források; elsődleges, másodlagos és származtatott források; írott (ha-

gyományos) és nem írott (nem hagyományos) dokumentumok. Sokféle kommunikáció – szóbeli, írott, képi, mozgóképes, zenei stb. rögzíthető elektronikus információhordozókon.

A könyvtárak alapfunkciója volt a hagyományos információforrások feldolgozása bibliográfiákban, katalógusokban, kartotékokon. A könyvtárakban megjelenő elektronikus források (kiadványok, időszaki kiadványok, internetes bibliográfiák stb.) és az információs és kommunikációs technológia adta lehetőségek a hozzáférés gyökeres átalakulásához vezetnek.

Az elektronikus tartalomjegyzék-szolgáltatás az ötvenes évek végén kezdődött, az ISI *Current Contents* kiadványával, amelyet mára már több tucat adatbázis váltott fel, közöttük a *Citation Index*-ek. Ezek a hivatkozási indexek szolgálnak Lengyelországban is a tudományos intézmények és kutatók értékelésének alapjául. A könyvtárközi együttműködés egyik példaként létrejött a humán tudományok hivatkozási adatbázisa, az ARTON.

Az elektronikus folyóiratok jól szervezett felületen jelennek meg, mindegyik több szempont szerint kereshető. A lengyel elektronikus folyóiratok jegyzéke a Jagello Egyetem honlapján található: <http://bilon.miks.uj.edu.pl/archiwum/czasopisma/pol.html>. A krakkói Pedagógiai Főiskola könyvtára szintén számos folyóirat szövegéhez, illetve összefoglalóhoz biztosít hozzáférést: <http://www.wsp.krakow.pl/biblio>.

A lengyel adatbázisokat a Jagello Egyetem könyvtára mutatja be: <http://www.bj.uj.edu.pl/var/bibliogr.htm>. A legfontosabbak:

- A Nemzeti Könyvtár által szerkesztett lengyel nemzeti bibliográfia (<http://www.bj.uj.edu.pl/var/bibliogr.htm>) – amely több részből áll: Lengyel könyvek 1976- , 1976-1989, Külföldi polonikumok, Lengyel időszaki kiadványok 1985-2000, 1976-1990, Lengyel időszaki kiadványok repertórium 1996-2004, majd 2005-;
- A központi katalógusok pl. a könyvtárak osztott katalógusa (KARO) (<http://karo.umk.pl/>

KARO), a nemzeti általános központi (tudományos) katalógus (NUKAT) (<http://www.nukat.edu.pl/katalog/>), a lengyel időszaki kiadványok központi katalógusa;

- A bibliográfiák bibliográfiája a Nemzeti Könyvtár két adatbázisban található: a lengyel bibliográfiák bibliográfiái, illetve a nem publikált bibliográfiák adatbázisában;
- Regionális bibliográfiák (Lodz és Tarnowa);
- A tudományos kutatóintézetek munkatársainak publikációi;
- Szakbibliográfiák (pl. PEDAGOG, EDUKACJA – neveléstudományi adatbázisok);
- Életrajzi adatbázisok – a Jagello Egyetem 14 biográfiai gyűjteménye;
- Teljes szöveges adatbázisok: pl. Lengyel internet könyvtár (<http://www.pbi.edu.pl/index.php>) és regionális könyvtárak;
- Információs bázisok: a lengyel információfeldolgozó központ adatbázisai, elektronikus könyvtári szolgáltatások, ISBN katalógus stb.;
- E-priek: a nyomtatásban még nem megjelent, nem lektorált tanulmányok, amelyek fő forrásai a tudományos intézmények honlapjai;
- Tematikus szolgáltatások (subject gateways): válogatott, értékelt internetforrások gyűjtőhelyei.

Az elektronikus források között kell említeni a CD-ROM-on megtalálható önálló kiadványokat (szótárak, enciklopédiák, atlaszok stb.), időszaki kiadványokat, adatbázisokat is.

Az elektronikus technológia átalakította az információ világát. A keresési lehetőségek fejlődése és a teljes dokumentumok továbbítására alkalmas kommunikációs háttér gyökeresen megváltoztatja az információkövetés folyamatát mind a könyvtárak, mind a felhasználók szempontjából.

(Orbán Éva)

Lásd még 299, 304, 318, 320, 322, 330, 349, 351, 389-390, 394