

Kóródy Judit

Integrált könyvtári rendszeren alapuló információs szolgáltatások egy nagyvállalat tudásgazdálkodási rendszerében II.

A TMT 2005. 3. számában megjelent tanulmány 2. része bemutatja azokat az információs szolgáltatásokat, amelyek a Matáv Rt.-nél az OLIB integrált könyvtári rendszeren alapulnak, viszont a vállalat munkatársai számára a könyvtári gyakorlatban ismert OPAC webfelület mellett egyszerűbb, érthetőbb, kényelmesebb felületen is elérhetők. A felhasználóbarát megoldásokat a kínált információk speciális adottságainak megfelelő, előre definiált keresőkérdések és megjelenítési formák kialakításával, valamint a vállalatnál használt levelezőrendszer nyújtotta közvetlen felkínálási lehetőségek kihasználásával fejlesztették ki.

Alapeszközünk – az OLIB

Rendkívül szerencsés körülménynek tartjuk, hogy vállalatunk felsővezetése számára nagyon hamar elfogadható volt az igény egy korszerű, biztonságos, egyidejű feldolgozást és jó visszakeresési lehetőségeket biztosító, a kölcsönzési folyamatokat is integráló informatikai alkalmazás használatára a vállalati szakkönyvtári állomány nyilvántartása és a vállalati információs igények magas szintű kiszolgálása érdekében. Már az infotéka-hálózatunk kialakulása előtti időkben is egymástól függetlenül több, a Matáv kisebb szervezeteinél működő könyvtár használt elektronikus adatbázist, ISIS-t, Szirént, egyedileg fejlesztett dBase-alkalmazást. Az akkori Központi Szakkönyvtár és a Dokumentumtár munkatársai a vállalati szakértők bevonásával már 1995-ben alaposan megvizsgálták a rendelkezésre álló integrált könyvtári rendszerek adottságait, végül a szakmai grémium az OLIB mellett tette le a voksát. Hálózattá alakulásunk egyik első lépése volt valamennyi infotékánk elektronikus katalógusának konvertálása ebbe a rendszerbe, és a Dokumentumtárból alakult Üzleti Információs Központ is e rendszerre alapozta szolgáltatásait. 1999-ben, a vállalati intranet kialakításakor szinte az elsők voltunk, akik megjelentünk korlátlanul használható online katalógusunkkal webes felületen.

Az OLIB7 ma

Az angliai Fretwell-Downings Informatics cég által kifejlesztett OLIB7 (eredeti nevén Oracle Libraries) elnevezésű alkalmazás különböző típusú informá-

ciók – teljes szöveg, kép, hang, weboldal stb. – kereshetővé és elérhetővé tételére alkalmas, függetlenül attól, hogy ezek az információk valójában hol helyezkednek el, így egyetlen egységes webes felületen érhetünk el fájlszervizen, intraneten és extraneten, illetve akár interneten tárolt dokumentumokat is. Rugalmassága és modularitása révén nagy mennyiségű adat kezelésére és egyedi megoldások kialakítására is lehetőséget ad a rendszer mind a változtatható adatbeviteli űrlapoknak, mind a szolgáltatásokkal kapcsolatos egyedi beállításoknak köszönhetően. World View modulja az információmenedzsment számára kényelmes megoldásokat kínál az adatbázis felületének szabad tervezésére és meghatározására, kifinomult keresési technológiával teszi lehetővé a gyors és pontos információkeresést, statisztikák készítését, kiadványok automatizált előállítását, a folyóiratok érkeztetését, a füzetek és cikkek feldolgozását.

Külön előnye, hogy a könyvtáros egymaga is el tudja készíteni azokat a beviteli űrlapokat, amelyekre a különféle speciális dokumentumok feldolgozása során szüksége van. Könyvtári hálózatok esetén az egyes tagkönyvtárak azonos űrlapoknak különböző metszeteit alakíthatják ki egyszerűbb vagy bonyolultabb szinten. A rekordokban teljes szövegű információk is rögzíthetők (bemásolással is), amelyeket indexel a rendszer, de csatolhatunk a rekordokhoz tetszőleges számú és típusú objektumot is (pl. weboldalt, képet, videofelvételt, különböző formátumú szöveges dokumentumokat). A relációs adatbázis-kezelési technológiának köszönhetően az OLIB lehetőséget ad a feldolgozás

során hierarchikus és/vagy mellérendelő kapcsolatok rögzítésére, formai és tartalmi kapcsolatok hálózatának feltárására is, aminek különösen a sokféle típusú vállalati információ feldolgozásakor látjuk hasznát [1].

A rendszer nélkülözhetetlen része az online katalógus (OPAC), amely lehetővé teszi a felhasználó munkatársaknak, hogy saját munkahelyükről, saját gépükön keresztül önállóan is tudjanak keresni a rendszerben. Az OPAC keresési felülete az évek alatt a vállalati igényektől függően folyamatosan változott.

Az OLIB-on alapuló szolgáltatási paletta bővítésének lehetőségei

A szolgáltatások bővítésének alapja az OLIB mögött lévő adatbázis széles mezőválasztéka. A kliensprogramban a mezők módosítása nagy körültekintést igényel, főleg több tagkönyvtár együttműködése esetén, a webes keresés lehetőségeit azonban egyedi igényekre, rugalmasan lehet alakítani, és akár felhasználási területenként külön webnézeteket hozhatunk létre. Ez nagyon kedvező, hiszen a kiegészítő szolgáltatások a kor kívánalmainak megfelelően ma már kizárólag webes környezetben jelennek meg, és a webes hozzáférések számát tekintve nem kell korlátozással sem számolnunk. A szolgáltatások leírásához szorosan hozzátartozik az OLIB webes megjelenésének technikai háttere.

Hogyan működik az OLIB a weben?

Az OLIB az Oracle adatbázis-kezelőn alapuló könyvtári szoftver. A szoftver a webes megjelenést egy speciális programnyelv, a *GLUE (General Language Under Everything)* segítségével hozza létre. A GLUE egy scriptorientált – kicsit a PERL/PHP vonulathoz hasonló – programozási nyelv, a Fretwell-Downing cég saját fejlesztése. Webes környezetben a GLUE tartja a kapcsolatot az OLIB magja, az Oracle adatbázis-kezelő és az intranetes felület között. Keverednek benne az adatbázis meghívásának, az adatok megjelenítésének és az adatoktól függő vezérlésnek, valamint a felhasználói kapcsolattartásnak a funkciói.

Ha a webes felületen keresztül szeretnénk információt kérni az OLIB-tól, akkor a felület kitöltésével látszó és rejtett mezőket küldünk a webszerveren keresztül az OLIB GLUE programjai számára. A kérés adatainak egy részét az URL, más részét a HTML fájl „hidden” mezői tartalmazzák. A

kérés lefuttatása után HTML választ kapunk, amelyben megjelenik a találati eredmény is.

Új szolgáltatások elindításához két lehetőségünk van:

- Újabb és újabb *GLUE* programokat írunk.
- Megtartjuk jelenleg futó GLUE programjainkat, de *más keresőfelületet* és annak megfelelő URL-t hozunk létre, majd a kapott HTML választ feldolgozzuk.

A GLUE-feldolgozás előnyei és hátrányai

- *Előnye* a rendszerközele, szabadon alakítható lekérdezés és felület. Szinte minden adatot megkaphatunk, és kívánalmainknak megfelelően gyorsan, teljesen online módon jeleníthetünk meg.
- *Hátránya* e megoldásnak, hogy a GLUE egyedi fejlesztés, ezért a dokumentációjához nagyon nehéz hozzáférni, elsajátítása leginkább autodidakta módon lehetséges. A megoldások rendszerközele fejlesztést igényelnek, amit futó, éles rendszeren csak megfelelő óvatossági rendszabályok betartása mellett szabad elvégezni. Az egyéni fejlesztés kreativitást, sok-sok időt és szállítói közreműködést igényel.

Az URL/HTML típusú feldolgozás előnyei és hátrányai

- *Előnye*, hogy gyorsan, a fejlesztők bevonása nélkül érhetünk el eredményeket. Nem kell más, mint némi programozási ismeret – esetleg erősebb webszerkesztői tapasztalat –, és az OLIB keresési kéréseinek újradefiniálásával, a találati oldalak átformálásával elindulhat az új szolgáltatás.
- *Hátránya* e megoldásnak, hogy eltávolodunk a rendszer magjától, ami lassabb működést, alacsonyabb szintű hajlékonyságot jelent. A szolgáltatás egy már működő lekérdezésre és generált felületre épül, mintegy újabb réteget húz a rendszerre, ami sok tekintetben megköti a fejlesztő és a szolgáltatást elindító kezét. További problémát jelenthet, hogy a találatok megjelenésének ideje növekszik. Főleg akkor jelentkezik ez, ha több találatból kell összeállítanunk egy újabb találati listát. E probléma végső soron lehetetlenné teheti az online szolgáltatás elindítását. Csak bizonyos rendszerességgel – például naponta – frissített oldalakkal jeleníthetünk meg, amelyeket viszont szerencsére – a visszajelzések szerint – felhasználóink az esetek 90%-ában megfelelőnek tekintenek.

Fejlesztés új GLUE programmal

Amennyiben a fejlesztést új GLUE programmal kívánjuk megoldani, legjobban tesszük, ha egyenesen a fejlesztőhöz, illetve a rendszer hazai és közép-kelet-európai forgalmazójához, az IQSYS Rt.-hez fordulunk. Részünkről legfontosabb, hogy megfelelően részletes, alaposan átgondolt specifikációt bocsássunk a fejlesztő rendelkezésére, és a fejlesztési folyamat minden lépésében folyamatosan együttműködve teszteljük, csiszolgassuk a kialakítandó megoldást a kínált lehetőségek és igényeink összehangolásával.

Fejlesztés URL/HTML módszerrel

A fejlesztés lényege, hogy generálunk egy lekérdező URL-t, amelyet igényeinknek megfelelően átalakítunk, majd elküldünk az OLIB számára.

Az alábbi URL-lel pl. „oktatás” témájú űrlapokat kérünk az OLIB-tól. Az URL legfontosabb része a keresett kifejezés – az oktatás és a téma szerinti szűkítést lehetővé tévő „med=URLAP” bővítmény. A keresett kifejezést ékezet nélküli, átkódolt formában kell megadni, mert még nincs minden webszerveren engedélyezve az URL-ekben az ékezetes kifejezések használata, és a böngészők is elég mostohán kezelik az angol ábécé betűitől eltérő karaktereket.

```
http://tdksun.vig.matav.hu/cgi-bin/
web3.sh?entry=oktat%E1s&rs=&style=class&infile=
presearch.glue&tnh=
&searcher=class.glue&nh=500&mtp=
VIGUT&med=URLAP
```

Az OLIB generálja a HTML eredményt, amelyet mi megjelenítünk, vagy az általunk készített programmal feldolgozunk – a HTML kódból kivesszük a szükséges adatokat, és hozzátesszük a mi oldalunkhoz.

Azonnal az információhoz – hatékony keresés az intraneten

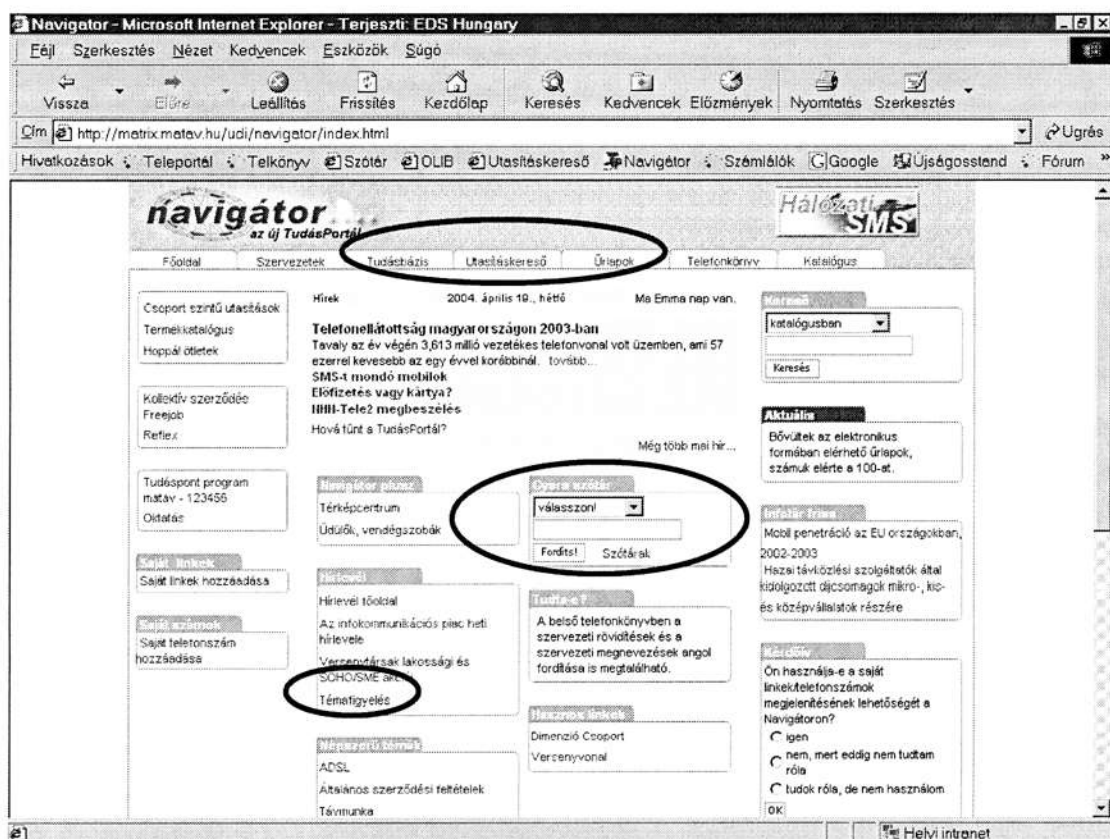
Az intranet mint tudásmegosztó felület

Az intranet mind felépítésében, mind működésében hasonlít az internetre, de alapvető különbség köztük, hogy az intranet csak egy meghatározott közösség számára biztosít hozzáférést, amely külső felhasználó számára nem áll rendelkezésre

az internetről. A vállalatok számára az intranet optimális belső kommunikációs lehetőség, amely összekapcsolja a fejlett információtechnológiai eszközöket, integrálja a dokumentumkezelést és a teljes szövegek előhívásának technológiáját, és minden információforrást, amelyek elérése és használata kívánatos vagy követelmény a vállalati munkatársak számára. Egy több telephelyű szervezetben különösen nagy jelentősége van annak, hogy az információáramlás jól szervezett legyen, s hogy minden egység időben hozzáférhessen – ugyanabban a formában – a számára nélkülözhetetlen forrásokhoz. Éppen ezért fontos, hogy az információk kezelése a lehető legjobban központosítva legyen, hiszen a centralizált információ értékelhető, és eljuttatható oda, ahol éppen szükség van rá [2].

A vállalati portál – igazodva a vállalati folyamatokhoz – négy szinten támogatja az információkezelést: a *vállalat felső rétegében* (tájékoztatás), a *csoportmunka*, illetve a *szervezeti egységek szintjén* (együttműködés), valamint az *egyének szintjén* (információtárolás és -megosztás). A megoldás alappilléreként szolgáló intranetes portál keretrendszer a felhasználókhoz csak a nekik szükséges, naprakész információkat juttatja el – foglalták össze az intranetes vállalati portálok előnyeit a Microsoft Üzleti Megoldások konferencián 2003 áprilisában [3].

Míg a vállalatok általában a szervezet központú intranetet valósítják meg, addig a Matáv-intranet – Navigátor néven – egyben tudásportál is. A tudásportál napjainkban a legfejlettebb portálmegoldásnak tekintett informatikai eszközrendszer. Nem a szervezetek, hanem a vállalati tudás összefüggő elemeit és kapcsolatait csoportosítja azzal a céllal, hogy a felhasználó az őt érintő tematikából válaszson, és ezután jusson el az érintett szervezethez vagy kompetens személyhez a számára szükséges, előírt vagy nélkülözhetetlen ismeret megszerzése során. A Navigátor is a tartalom központú felépítésen alapul, tehát az összetartozó információk egy helyen való megjelenítését a vállalat tudástérképén alapuló tartalmi kategóriák (témacsoportok) biztosítják, amelyekbe attól függetlenül sorolják be őket, hogy melyik szervezet az információ gazdája – foglalja össze tudásportálunk alapkonceptióját *Simon László*, a portál gazdája [4]. Ennek a megközelítésnek nagy előnye, hogy azok a munkatársak is jól tudnak tájékozódni az összegyűjtött források között, akik nem ismerik jól a szervezet felépítését (pl. új belépők), és a szervezeti változások sem borítják fel az elérési utakat.



1. ábra A Navigátor nyitóoldala

A Navigátor nem tartalmazza a forrásokat, csak egyszerű, logikus elérési lehetőséget mutat a hálózaton valahol, valamely szervezet kompetenciájában már rögzített információhoz. Ezért különösen nagy gondot kell fordítani a naprakész karbantartásra és a linkek rendszeres, lehetőleg automatizált ellenőrzésére.

Legyünk ott, ahol a legtöbbet keresnek

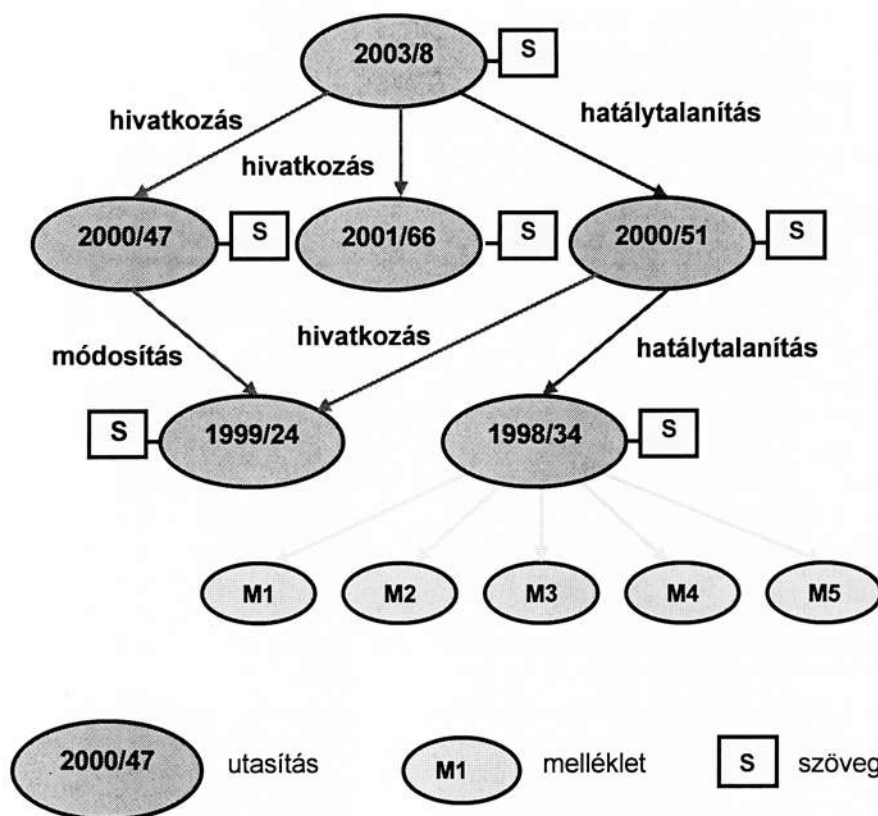
A Navigátor (1. ábra) főoldalának fejlécében kaptak helyet azoknak az információforrásoknak a hivatkozásai, amelyek kiemelkedő fontosságúak a tudásmegosztás szempontjából, s amelyeket a munkatársak a legtöbbször használnak. Ilyenek pl. a szervezeti kompetenciakatalógussal kiegészített *vállalati telefonkönyv*, a belső szabályozások elérését biztosító *Utastáskereső*, a belső szolgáltatások megrendelését támogató *Úrlapkereső*, a szervezeti intranetoldalak, valamint a különböző szakirodalmi és üzleti információforrásokat összefoglaló *Tudásbázis* oldal. Ez utóbbinak része az *Infotéka „doboz”*, ahonnan könyvtári katalógusunkon kívül elérhetők egyéb oldalaink is, mint pl. a folyóiratok, a szabványok, a jogszabályok oldala, vagy kölcsönzési ABC tájékoztatónk. A Főoldal közepén

találják meg a munkatársak két fontos szolgáltatásunkat, az általunk menedzselt *Szótárakat* – amely a GIBWEB szótárakon kívül témakörök szerint részletezett Matáv-fogalomgyűjteményt is tartalmaz, és 2003-ban a Tudásportál leggyakrabban használt oldala volt –, valamint a különböző piaci hírlevelek mellett a *Témafigyelés hírlevelet*.

Az OLIB-on alapuló új szolgáltatások kialakítása

Utastáskereső

Egy nagyvállalat hatékonyságát alapvetően befolyásolja belső szabályozórendszere, amely annál fontosabb és nélkülözhetetlenebb, minél nagyobb méretű és minél jobban strukturált a vállalat. A Matáv szabályozórendszerét a különböző vezetői szinteken kiadott utasítások alkotják, amelyekben részletesen meg van határozva a kiadott rendelkezés érvényességi köre, hatályossága, valamint az egyéb utasításokhoz való kapcsolata (hivatkozás, módosítás, hatálytalanítás). Az esetenként rendkívül bonyolult kapcsolatrendszerre álljon itt egy szemléletes példa (2. ábra).



2. ábra Példa a Matáv szabályozórendszerét alkotó utasítások keresztkapcsolataira

Az OLIB integrált rendszer kitűnően alkalmas az ilyen típusú dokumentumok feldolgozására és kapcsolatrendszerük leképezésére. Űrlapszerkesztő funkciója segítségével programozási ismeretek nélkül is megváltoztathatjuk az adatbeviteli felület struktúráját – a mezőket törölhetjük, átnevezhetjük, sorrendjüket, elrendezésüket módosíthatjuk, új mezőket vehetünk fel stb. Relációs adatbázis-kezelési technológiájának köszönhetően lehetőséget ad a különböző típusú kapcsolatok rögzítése mellett bármilyen formátumú teljes szövegű dokumentum csatolására is. A csatolt dokumentumok indexelhetők, így a teljes szövegben való keresés is megoldható (ez utóbbi szolgáltatás fejlesztése nálunk éppen most áll befejezés előtt). A rendszer rendkívül hasznos funkciója még a találati lista többféle rendezhetősége, és a sokféle megjelenítési lehetőség.

Az utasítások terjesztése

Vállalatunknál az utasítások terjesztése 2001 óta kizárólag elektronikusan történik. A szervezetek vezetői egy Lotus Notes üzenetben kapnak tőlünk értesítést az új utasítások megjelenéséről. Az ebben megadott utasításcímről azonnal linkelhetnek

az OLIB-ban lévő rekordra, ahol tájékozódhatnak a kiadási adatokról (kiadó, készítő, érvényességi kör, hatályossági adatok, keresztkapcsolatok, mellékletek, tárgyszavak), és továbbléphetnek az utasítás teljes szövegére. Az utasítás tartalmának megismerése után dönthetnek a szervezeten belüli további címzettekről, kiadhatják érintett munkatársaiknak a feladatokat.

A Matávnál 2004-ben több mint 300 utasítást adtak ki, amelyek megismerése, a friss utasítások követése követelmény a vállalat munkatársai számára, részünkről pedig fontos feladat a különböző szempontú visszakeresések könyvtári és informatikai támogatása. Naprakész feldolgozásuk rendszeres napi munkánkat jelenti, de legalább olyan fontosnak tartjuk, hogy az utasításokkal kapcsolatos szolgáltatásokat a felhasználók keresési igényeinek megismerésével és szondázásával alakítsuk, fejlesszük. A friss utasítások megjelenésének követése, esetenként a feladataik elvégzéséhez szükséges összes utasítás – pl. az egy témakörbe tartozó, vagy egy adott időszakban egy terület által kiadott, vagy arra vonatkozó utasítások – „összeszedése” állandó igényként jelentkezik. Ahhoz tehát, hogy ilyen listákhoz jussanak, az OLIB-ban több lépésben kell

szűrniük – információhordozó-típusra, kulcsszóra vagy tárgyszóra, időintervallumra, kiadóra, készítőre, a vonatkozó szervezet nevére. Hogy ezt az időigényes, és alapos jártasságot igénylő munkát megtakarítsuk számukra, és egyszerűsítsük a keresést, a könyvtári OPAC-tól némileg eltérő megjelenésű intranetes webfelületet fejlesztettünk ki.

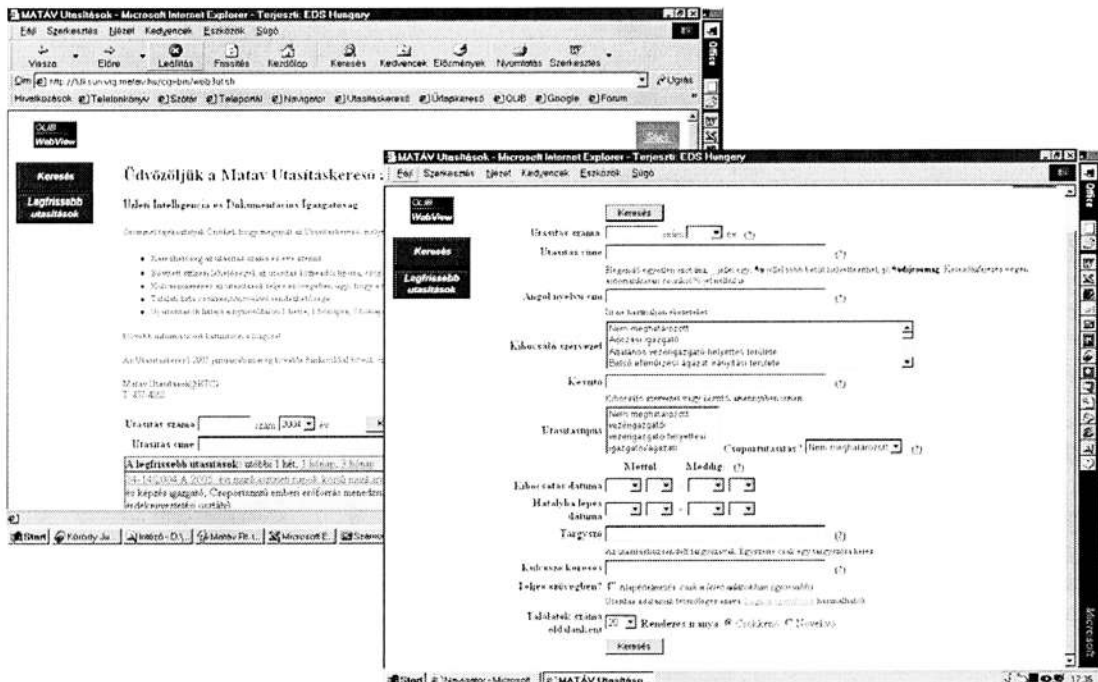
Az utasítások visszakeresése

Az *Utasításkeresőnek* keresztelt felület ugyanaból az OLIB adatbázisból veszi az adatokat, mint a webes könyvtári katalógus, azonban a keresés során beépített szűrőket alkalmaz, amelyek biztosítják, hogy a találati halmaz csak utasításrekordokat tartalmazzon. Ezeknek a rekordoknak eltérő a médiatípusuk, a táblában a MEDIATP.TITLES = VIGUT különíti el őket.

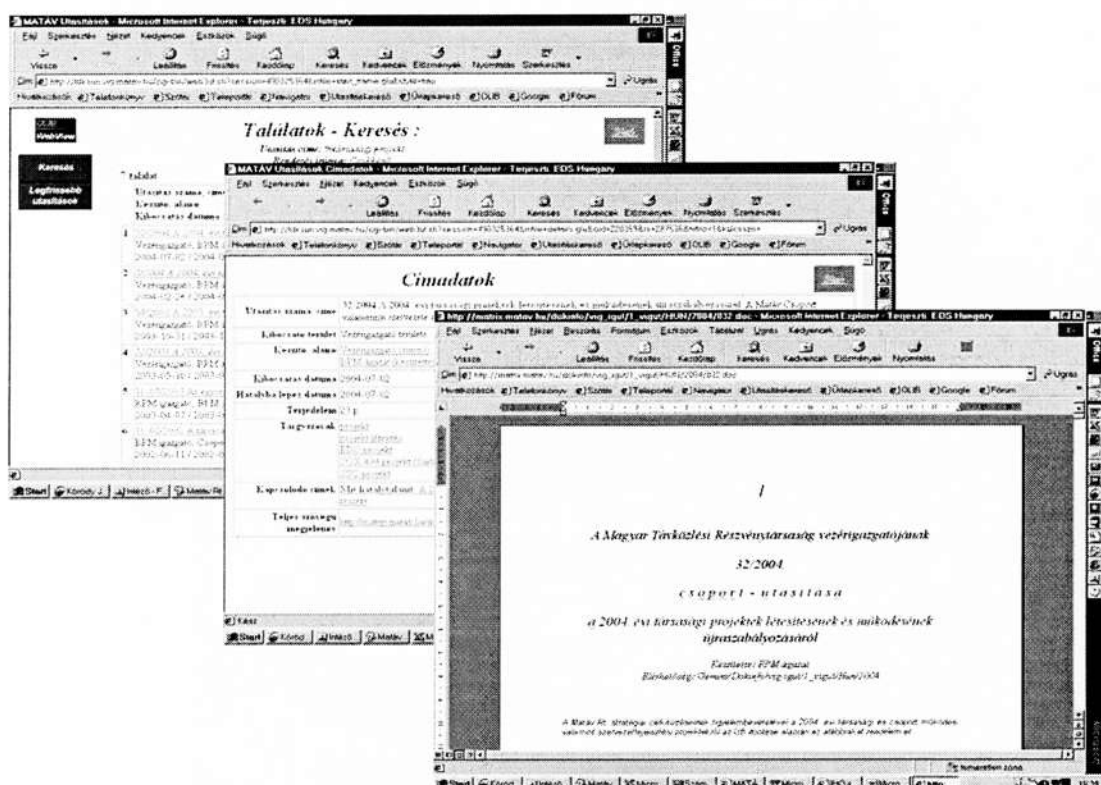
Az Utasításkereső legnagyobb értéke a címrekordok egymásra való hivatkozási kapcsolatainak feltárása. A hivatkozási adatok teljesen szimmetrikusak, tehát nemcsak a hivatkozó utasításrekord tartalmaz a hivatkozottra utalást, hanem fordítva is. Gyakorlatilag egy hatálytalan utasítás rekordja képes elvezetni a böngészőt a hatályban lévő utasításhoz, illetve feltárhatja a láncolatukat. A hivatkozási kapcsolatokat a TITLEXREFS tábla tartalmazza. Fontos elemei a LINKTP (kapcsolati típus), valamint az utasításrekordot azonosító TITLNO.

Az Utasításkereső nyitóoldalán (3. ábra) azonnal megtekinthetjük az utolsó héten, hónapban vagy negyedévben megjelent utasítások találati listáját, amely szintén egy beépített időintervallumra szűrés alkalmazásával naprakészen jelenik meg. Rendelkezésünkre áll egy rövid évszámra, sorszámra és címre keresési lehetőség is, amely főleg akkor jön kapóra, ha több adatot is pontosan ismerünk. Ha nem vagyunk ilyen szerencsések, vagy az utasítások különböző szempontú halmazára van szükségünk, a Keresés gombra kattintva részletes keresési és listázási lehetőséghez jutunk.

Erről az oldalról kereshetünk utasításszám, cím, közreadó, készítő, kiadási és hatályossági időpontok, valamint tárgyszó és kulcsszó szerint. Lehetőségünk van legördülő listából kiválasztani az utasítást kiadó vagy készítő szervezet nevét, sőt, a következő fejlesztés után azt a szervezetet is, amelyre az utasítás vonatkozik. Megadhatjuk azt a megjelenési vagy hatályossági intervallumot, amely érdekel bennünket. Kiválaszthatjuk vagy kizárhatjuk az utasítás valamelyik típusát. Megadhatjuk, hogy a kulcsszavas keresésnél csak az utasítás adataiban keressen, vagy a teljes szövegekben is, s itt használhatjuk a különböző keresőoperátorokat is. Megválaszthatjuk, hogy a találati lista növekvő vagy csökkenő legyen, s hogy hány találat jelenjen meg egy oldalon. A legördülő mezők kivételével mindenhol csonkolhatunk % jellel.



3. ábra Az Utasításkereső nyitóoldala és a keresés oldala



4. ábra Kép az Utasításkereső találati listájáról, rekordjáról és egy csatolt dokumentumról

A találati listából gyorsan eljuthatunk a részletes rekordba, és onnan már csak egy kattintás a teljes szöveg előhívása (4. ábra). Lehetőségünk van a közreadó, illetve a készítő szervezet többi utasítására is továbblépni éppúgy, mint az azonos tárgyszóval jellemzett utasításokra, valamint a mellékletekre, és a bármilyen módon hivatkozott további utasításokra.

A szolgáltatás tervezésekor fontos tényező volt, hogy a megoldás könnyen fejleszthető és költségkímélő legyen. Ezt a célunkat a gondosan előkészített specifikációval, a fejlesztővel való folyamatos egyeztetéssel, és nem utolsósorban a folyamatos, jó együttműködéssel értük el. Ez nem jelenti azonban azt, hogy az adatbázisban ne maradtak volna még mindig az adatbevitel korábbi következetlenségeiből adódó hibák, amelyeknek kiküszöbölésével folyamatosan foglalkoznunk kell, s emellett törödnünk kell a folyamatosan változó, „átsúlyozódó” felhasználói igényeknek megfelelően további kényelmi lehetőségek kifejlesztésével is.

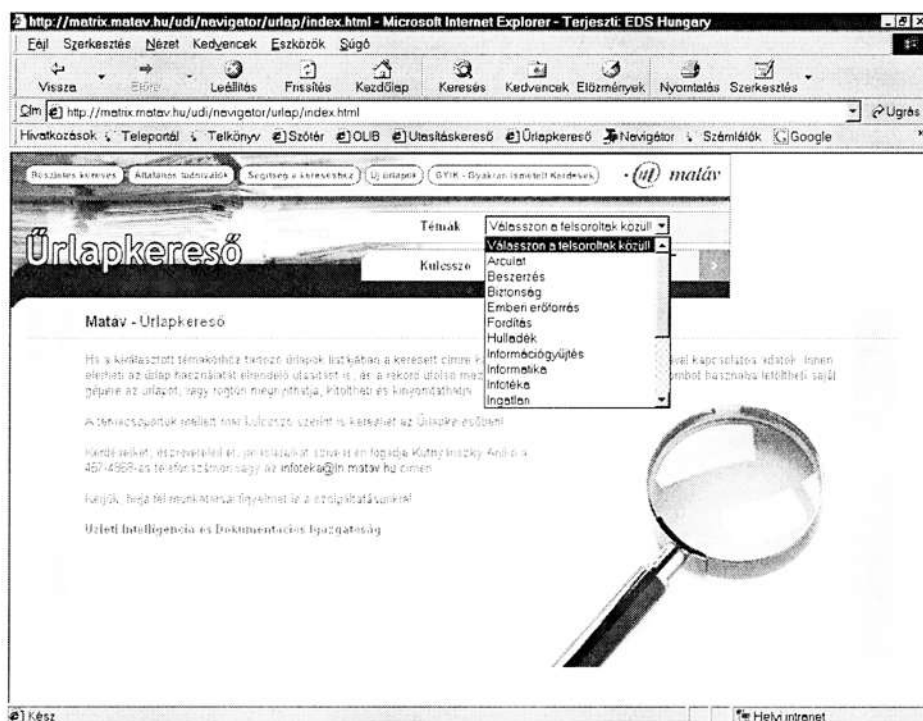
Űrlapkereső

A Matáv mint a legtöbb nagyvállalat, belső szolgáltatásainak igénybevételéhez rendkívül sok elektronikus és papír alapú űrlapot használ. Ezeknek az

űrlapoknak a kezelését – kevés kivétellel – vállalati utasítás írja elő, tehát illeszkednek a vállalat szabályozási rendszerébe. Az újabb és újabb utasításokkal újabb és újabb űrlapok jelennek meg, mások pedig hatálytalanná válnak – a változások követése nem könnyen megoldható feladat. Ezt a problémát hidaljuk át az *Űrlapkereső szolgáltatással*, amelynek segítségével a munkatársak szakmai területek szerint csoportosítva, vagy kulcsszó szerint keresve találhatják meg a belső szolgáltatások igénybevételéhez, munkavállalói jogaik érvényesítéséhez szükséges, naprakészen aktualizált űrlapokat (5. ábra).

Az űrlapkereső megoldás alapja egy kód az OLIB információhordozó mezőjében, amely lehetővé teszi az utasításokhoz kapcsolódó űrlapok leszerzését, az osztályozási jelzet mezőben elhelyezett témakód pedig a terület szerinti kategorizálást. Az Űrlapkeresőt generáló szoftver témánként készít egy lekérdező URL-t az OLIB számára:

```
http://tdksun.vig.matav.hu/cgi-bin/
web3.sh?entry=oktat%E1s&rs=&style=
class&infile=presearch.glue&tnh=
&searcher=class.glue&nh=500&mtp=VIGUT&med=
URLAP
```



5. ábra Kép az Úrlapkereső nyitóoldaláról

Az URL magja a jelzet, amely utal a témára. A program elküldi a kérést, és összesíti a válaszokat. A válaszok HTML felületek, amelyekből a szoftver kiszűri az egyes űrlapok adatait, elkészíti a keresztkapcsolatokat és az új webes felületet.

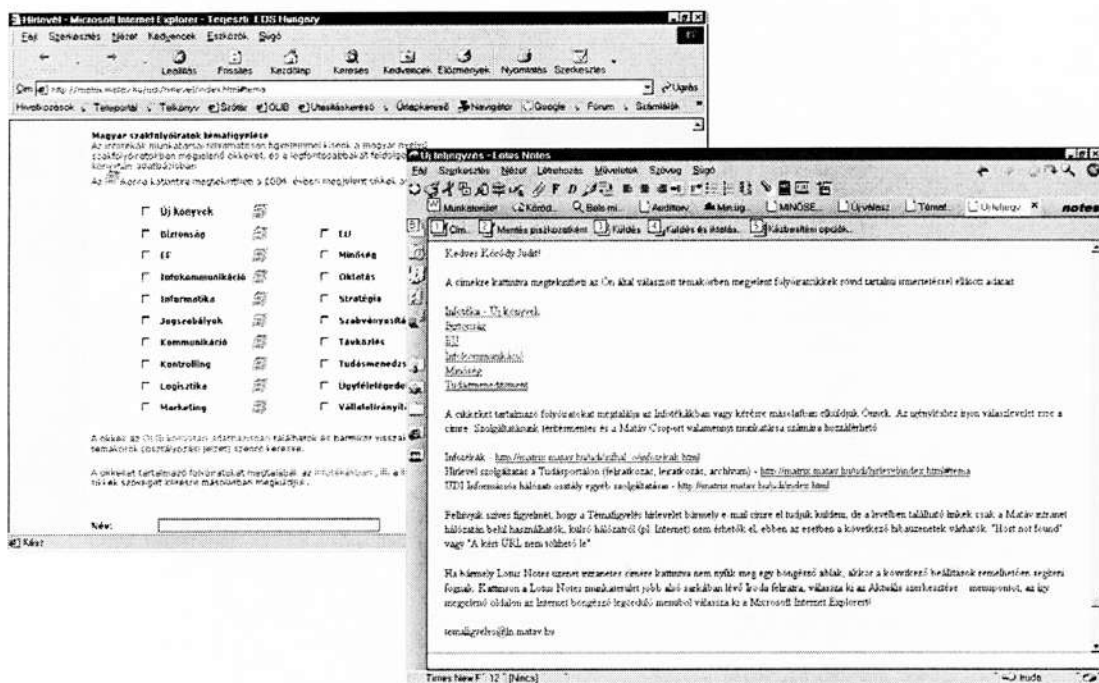
Az Úrlapkereső lehetőséget nyújt az űrlapot elrendelő utasítás elérésére is, hiszen az űrlapok használatának feltételeiről az tájékoztató. Természetesen külön dokumentumként feldolgozzuk, és elérhetővé tesszük azokat az űrlapokat is, amelyek nem kapcsolódnak utasításokhoz.

Témafigyelés

Az évek óta minket is sújtó költségmegtérítő intézkedések miatt arra kényszerültünk, hogy a személyre szólóan előfizetett napilapok, közlönyök és folyóiratok példányszámát drasztikusan csökkentsük. Nem akartuk azonban, hogy a munkatársak információhoz jutási lehetősége ilyen nagy mértékben sérüljön, ezért kidolgoztuk új szolgáltatásunkat, a Témafigyelés hírlevelet, amely az infotékák számára előfizetett folyóiratok OLIB-ban feldolgozott cikkeire épül (6. ábra). Az érdeklődők az intraneten egy webes felületen keresztül megjelölhetik a számukra érdekes témaköröket, majd havonta értesítést kapnak az adott témájú cikkek OLIB-beli megjelenéséről. Erről az oldalról rögtön lehívhatják a kiválasztott

témakörben megjelent összes cikk listáját is. Mivel a feldolgozott cikkek annotációit is olvashatják az OLIB rekordban, könnyen kiválaszthatják a számukra releváns tartalmakat.

A szolgáltatás alapja az OLIB osztályozási jelzet mezője, amelyben a folyóiratokat feldolgozó munkatársaink témák szerint kategorizálják az egyes cikkeket (egy cikk több témakörbe is tartozhat). Az intranetes oldalon az érdeklődők bármelyik, akár több téma is regisztráltathatják magukat. A hírlevél havonta egyszeri automatikus kiküldésekor egy, a felhasználó igényeitől függő OLIB-os URL alapú kérést generálunk. A felhasználó levelezőládájába érkező levél témák szerinti linkeket tartalmaz, amelyekre kattintva lefut a kérés, és megjelenik a rövid találati lista, az adott témában leválogatott folyóiratcikkek sora. A megnyitható rekordból a munkatársak tájékozódhatnak a cikk adatairól, az annotációk alapján eldönthetik, valóban érdekli-e őket a cikk tartalma, s esetenként elérhetik a csatolt teljes szöveget, vagy a megadott URL-en keresztül a folyóirat, illetve a cikk internetes oldalát is. Ha az elektronikus szöveg nincs még csatolva, infotékáink munkatársai kérésükre szkennelik és elérhetővé teszik (az összes cikk folyamatos szkennelése nagyobb ráfordítást igényelne, mint amekkora előnye lenne ennek a megoldásnak, nem is beszélve a szerzői jogi problémákról).



6. ábra Képek a Témafigyelés oldalról és a hírlevélről

A megoldás egy Perl script, amely a visszafejtett URL és a felhasználó által megjelölt témától függő OLIB-os keresőkérést generálja, amelyet azután elhelyez egy elektronikus levélben, és elküld a felhasználó levelezőládájába.

A szolgáltatás előnye, hogy a címzettek azonnal, minden külön fáradság nélkül hozzájuthatnak a találatok rövid listájához, és onnan továbblépve akár egyenesen a teljes szövegig.

Új könyvek

A munkatársak már régen kifejezték azt az igényüket, hogy a beszerzett új könyvekről, kiadványokról könnyen elérhető formában szeretnék tájékoztatást kapni, ezért intranetünkön már korábban elhelyeztük az Új Könyvek havi listákat. Ezeknek a listáknak az előkészítése az OLIB-ból SQL-lekérdezővel és az eredmény HTML oldalra másolásával történt, ami bár nem volt nehéz, mégis havonta ismétlődő egy-két órás feladatot jelentett egyik könyvtárosunk számára. Mivel az oldal látogatói szeretnék megkapni a listát havonta a postálódójukba, kerestünk egy egyszerűbben megvalósítható, mégis többet nyújtó szolgáltatási megoldást: egy új script készült, amelynek főbb jellemzői a következők:

- Az újonnan beszerezett dokumentum (könyv, CD, audiokazetta) példányadatának létrehozása során a feldolgozó könyvtáros egy megjelölő adatot

visz be annak jelzésére, hogy a címet szerepeltetni kívánja az új dokumentumok jegyzékében (formailag ez a példánynak az „új beszerzések” gyűjteményhez sorolását jelenti). A beviteli dátumra szűrés nem megfelelő megoldás, mert nem minden frissen feldolgozott kiadvány újdonság (előfordul, hogy „sokadik” példány, vagy visszamenőlegesen feldolgozott, ugyanis van még olyan régi állományrészünk, amely csak a kölcsönzés alkalmával kerül az OLIB-ba).

- Az intranet megfelelő weboldalán elhelyezett hiperhivatkozás gondoskodik arról, hogy a webszervernek értelmezésre átadódjon az UJ_DOKU.GLU fájl és az a dátumintervallum, amelyre nézve az új dokumentumok jegyzékét kérjük.

Az UJ_DOKU.GLU fájlban előírt műveletek végrehajtása egy találati halmazt eredményez, amelynek megjelenítése már ugyanazokkal az eszközökkel történik, mint az OPAC rendszerben a cím szerinti kereséssel kapott találatoké. A fentiek szerint tehát az infotéka munkatársainak alig van külön tennivalójuk (csupán egy megjelölő kódot kell a példányrekordba bevenniük), és a felhasználó is kényelmes eszköz használatával (egy linkre kattintva) jut el a kívánt információhoz. Érdekességgéppen megemlíthető, hogy valamely adott dokumentum új példányának a megjelölése nem csupán az új példány megjelenítését eredményezi, hanem az adott címhez tartozó esetleges régebbi

példányokét is. Ez hozzásegít minket a kölcsönzési forgalom élénkítéséhez.

Az Új könyvek lista elérésének lehetőségét beépítettük Témafigyelés hírlevelünkbe is, bár ennél még nem alkalmaztuk a témakörökre bontás lehetőségét. A témakör lista alapos felülvizsgálata, szükséges kiegészítése után a lista szolgáltatásában is szeretnénk bevezetni – a kezdettől működő részletes tárgyszavazáson felül – ezt a csoportosítási metódust is.

További tervek

Új szolgáltatásaink sikere arra ösztönöz minket, hogy további, hasonló megoldású lehetőségekkel jelentkezünk az intraneten:

- Az adatbázisban feldolgozott, kifejezetten elektronikus, papírformában nem is létező könyv jellegű dokumentumainkat *e-Dokumentumok* címen külön elérhetővé tesszük a Navigátor Tudásbázis oldaláról is, amelyek elsősorban internetről szabadon letöltött kiadványok, vagy elektronikus formában vásárolt üzleti tanulmányok, elemzések.
- Az adatbázisban feldolgozott videofilmekről eddig is megjelentettünk egy lista jellegű, külön tájékoztatót tartalmi ismertetésekkel az intraneten, sikeresen ösztönözve a munkatársakat arra, hogy csapatépítési programokon, workshopokon használják az esetenként elég drága oktatófilmeket. A szolgáltatás továbbfejlesztését úgy ter-

vezzük, hogy a filmek listája *Videoajánló* címen téma szerint csoportosítva, közvetlenül az OLIB-ból származzon.

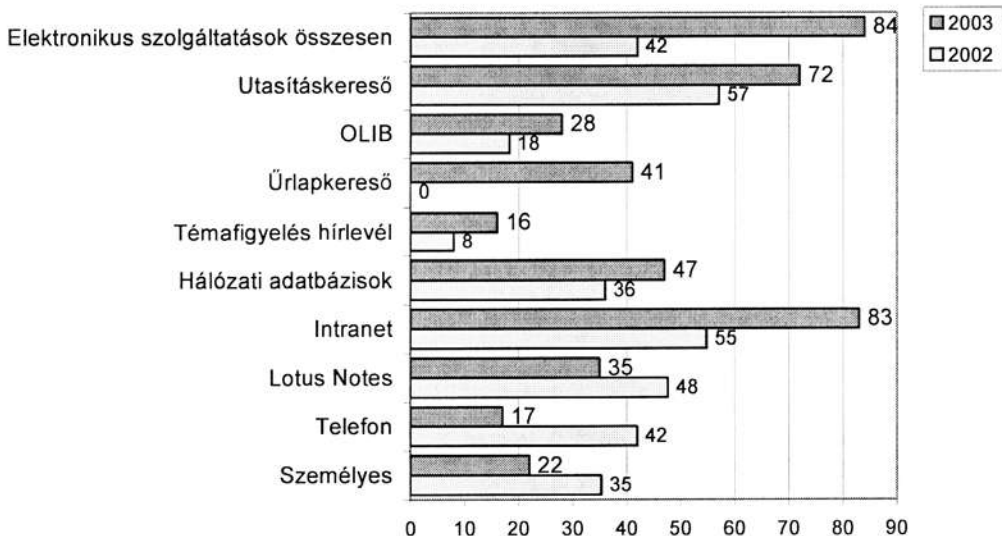
- S végül, továbbfejlesztési törekvéseink egyik legfontosabb területe a vállalati szabályozórendszer elérhetőségét biztosító *Utasításkereső használati lehetőségeinek folyamatos bővítése*, új „kényelmi”, illetve a relevanciát is javító, előre definiált, összetett keresési megoldások kialakítása. Jelenleg a fejlesztővel (IQSYS Rt.) együtt azon dolgozunk, hogy az adatbázis adattartalmának átstrukturálásával és a webfelület átalakításával még változatosabb keresési és listázási lehetőségeket teremtsünk.

Megérte? – Ügyfél-elégedettségi tapasztalatok

Ügyfél-elégedettségi tapasztalataink három fő forrása:

- infotéka-hálózatunk 2000 óta vezetett *forgalmi statisztikája*,
- Matáv-dolgozói *elégedettségi felmérés*,
- az igazgatóságunk által nyújtott *belső szolgáltatásokkal való elégedettségi vizsgálat*.

Ezek a források lehetőséget adnak számunkra, hogy elemezzük a szolgáltatásaink iránti igények változását, jelen esetben kiemelten az elektronikus szolgáltatásokét (7. ábra).



7. ábra Az infotéka-szolgáltatások igénybevételének változása 2002–2003 között (használó: minden Matáv-munkatárs)

A grafikon első hat sora jól szemlélteti, hogy elektronikus forrásaink használata 2002-ről 2003-ra megduplázódott, s a korábban is népszerű, kiemelt források esetében is minimum 25%-kal növekedett. Az utolsó négy sorban követhető, hogyan változtak az információhoz jutási szokások: jellemzően megnőtt az intranetes források használata. Helyesen cselekedtünk tehát, amikor a szakirodalmi és vállalati információk megosztására a központi intranetről elérhető szolgáltatási formákat fejlesztettük ki, majd célratörően népszerűsítettük őket, mivel a vállalat munkatársai elfogadták, gyakran és szívesen használják őket. 2003-ban elektronikus oldalainkat 65 882 alkalommal látogatták.

Összefoglalás

A bevezetőben azt a célt tűztem ki, hogy bemutatom néhány olyan információs szolgáltatásunkat, amellyel sikeresen integrálódunk a Matáv tudásgazdálkodási tevékenységébe. Ezek a szolgáltatások az OLIB integrált könyvtári rendszeren alapulnak, de a vállalat munkatársai számára az OPAC webes felületén kívül a számukra egyszerűbb, mindennaposan használt, és érthetőbb, kényelmesebb felületen is elérhetők. A felhasználóbarát megoldásokat a kínált információk speciális adottságainak megfelelő, előre definiált keresőkérdések és megjelenítési formák kialakításával, valamint a Lotus Notes levelezőrendszer nyújtotta közvetlen felkínálási lehetőségek igénybevételével alakítottuk ki. A fejlesztések során minden esetben igyekeztünk a leg gazdaságosabb megoldást alkalmazni, ezért a szolgáltatástípushoz illeszkedve vagy új keresési felület programozását, vagy az intranet felőli URL/HTML megközelítést választottuk.

A szolgáltatások bemutatásával még egy fontos céltom van: igazolni szeretném, hogy egy vállalati könyvtár és információs szakemberei képesek arra, hogy magas szinten hozzájáruljanak vállalatuk versenyképességének elősegítéséhez, és a vállalat tudásgazdálkodási rendszerének nélkülözhetetlen részét alkotják. Ehhez – *Irene Wormell* szavaival élve – az kell, „hogy az információs szakemberek a sokat ígérő helyzetek feltárására összpontosítsanak saját közegük stratégiájának és

taktikájának formálásában. Az információs és könyvtári szolgálatoknak versenyelőnyökhöz kell juttatniuk szervezeteiket, és az információhasználók céljait kell támogatniuk. A szakembereknek olyan jó színvonalú termékeket és szolgáltatásokat kell kifejleszteniük, hogy értékeik magukra vonják a felhasználók figyelmét, és elnyerjék azt az elismerést, amit megérdemelnek” [5].

Ennek a szemléletnek köszönhető, hogy miközben a Matáv létszáma az elmúlt években a harmadára csökkent, s a vállalat évről évre kevesebb költséggel gazdálkodik, mégsem került sor – mint oly sok más vállalatnál – a könyvtári információs szolgáltatás megszüntetésére, sőt, az ebben az évben végrehajtott, minden eddiginél nagyobb arányú leépítés és profiltisztítás során is határozottan kifejeződött az igény további – az eddigitől ugyan eltérő szervezeti formában, de változatlan színvonalon biztosítandó – szolgáltatásainkra.

Irodalom

- [1] HORVÁTH Zoltánné: Vállalati információs és tudásbázis – webtechnológiával – OLIB7 rendszerben. = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 42. köt. 2. sz. 2001. p. 51–63.
- [2] SAJÓ Andrea: Információ- és tudásmenedzsment elemek integrálása a könyvtári munkába. Hogyan váljunk vállalati könyvtárból információ- és tudásközponttá? = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 50. köt. 12. sz. 2003. p. 491–506.
- [3] Microsoft Üzleti Megoldások Konferencia. Budapest, 2003. április 16. http://www.microsoft.com/hun/news/030416_hir01.msp (2004.04.14.)
- [4] SIMON László: Tudásportál az intraneten. = Magyar Távközlés, 14. köt. 3. sz. 2003. p. 27–29.
- [5] WORMELL, Irene: Változások a könyvtáros és információs szakmában. = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 46. köt. 8. sz. 1999. p. 330.

Beérkezett: 2004. XII. 6-án.



Kórody Judit

a Matáv Rt. infotéka-hálózatának vezetője. Az MKE Műszaki Könyvtáros Szekciójának vezetőségi tagja.
E-mail: korody.judit@ln.matav.hu