

Kóródy Judit

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

A vállalati könyvtárak szerepe az elmúlt 10-15 évben alapvetően megváltozott: a fenntartó által igényelt szakirodalom gyűjtésének és archiválásának aránylag statikus szerepétől el kellett jutniuk a felhasználókat piaci versenyelőnyhöz juttató, a változásokhoz rugalmasan alkalmazkodó, kreatív, dinamikus információs szolgáltató szerepéig. A cikk első része bemutatja, hogy a korábbi vállalati szakkönyvtárak bázisán alakult ún. infotéka milyen módszerek és eszközök segítségével, szemléletének rugalmas változtatásával hogyan tudott sikeresen integrálódni fenntartója, egy hazai nagyvállalat tudásgazdálkodási rendszerébe.

Vállalati könyvtárak – felrobbantsuk vagy felvirágoztassuk?

„Robbantsátok fel a vállalati könyvtárakat” – írták 1993-ban T. H. Davenport és L. Prusak világhírű tudásmenedzsment szakemberek. „Mert a vállalati könyvtárakat messze maga mögött hagyta az információs forradalom. Közülük a legtöbben még mindig csak a dokumentumok tárolásával vannak elfoglalva. Nincs befolyásuk a folyamatokra” [1]. Ennek épphogy csak 10 éve, és 2001-ben megjelent *Tudásmenedzsment* c. könyvükben [2] már máshogyan értékeli a vállalati könyvtárak szerepét. Közülük valóban jó néhány – ha nem is felrobbant – csendben megszűnt, de azért szép számmal virágoznak olyan is, ahol az információrobbanás, a piaci verseny drámai felgyorsulásának kihívásait rugalmasan kezelni tudják a könyvtárosok, s állományuknak, technikai eszközeiknek, munkamódszereiknek fejlődésével, átalakításával, és nem utolsósorban a könyvtáros szakembereknek alapvető szemléletváltásával, a környezetükkel kialakított újszerű partneri viszony erősítésével meghatározó részeseivé válnak az alakuló és átalakuló információ- és tudásgazdaságoknak.

Azoknak a vállalatoknak a vezetői, akik ilyen „virágzó” szakkönyvtár működtetésében támogató szerepet vállaltak, észrevették és elismerték, hogy könyvtárak munkatársai az információk gyűjtésének, rendszerezésének, hatékonyan visszakéreshető tárolásának és optimális megosztásának a legjobb szakemberei, ezért nem estek abba a tévhitbe, hogy mérnökökkel vagy közgazdászokkal oldják meg az információk szervezésének felada-

tait. A megfelelő technikai infrastruktúra biztosításával lehetőséget teremtettek számukra szakismerteteik és „információgazda” adottságaik szélesebb kibontására azzal a szándékkal, hogy képesek legyenek a vállalatnak az addiginál jóval nagyobb hasznot hozni az üzleti folyamatok információval való ellátása során.

Magam is részese voltam – vagyok – egy olyan nehéz, de egyben eredményekben gazdag folyamatnak, amelynek köszönhetően az ország egyik legnagyobb multinacionális vállalata, a Matáv Rt. szakkönyvtári hálózata sikeresen integrálódott a vállalat tudásgazdálkodási rendszerébe. Szakirodalmi és belső vállalati információs szolgáltatásainkat éppen hat éve nyújtjuk megújult, és azóta is folyamatosan fejlődő, alakuló, központosított formában „infotéka” és „infoport” hálózatunkon keresztül a Matáv minden munkatársa számára. Munkánk során folyamatosan arra törekszünk, hogy „használoinknak” mind általános tájékoztatósi, mind speciális információs igényeit a lehető leggyorsabban, legpontosabban, személyre szabottan elégítsük ki. Cikkem témájául néhány olyan „eszköz” – szolgáltatás – bemutatását választottam, amelyek integrált könyvtári rendszerünkre alapozva, de annak általánosan használt szolgáltatásain túlmutatva segítik hozzá vállalatunkat a szakirodalmi és a vállalati információk hatékony megosztásához.

Az első részben röviden összefoglalom, hogy miért tartom szükségesnek egy nagyvállalatnál az információmenedzselő szolgáltatások kialakítását, és részletesebben ismertetem, hogy hogyan teszik lehetővé a tudásmegosztást támogató informatikai

eszközök – az integrált könyvtári rendszer, a vállalati intranet és a belső levelezési rendszer – együttműködésére alapozott egyedi fejlesztések a növelt értékű szakirodalmi és vállalati információszolgáltatást.

A második részben részletesen bemutatom azokat az információs szolgáltatásainkat, amelyek 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 fejlesztettük ki.

Új eszköz a piaci versenyben – a tudásgazdálkodás

Egy vállalat értéke

A globalizálódó gazdaság a világ nagyvállalatait – köztük a távközlési cégeket is – új kihívások elé állította. A folyamatos versenyhelyzetben a vállalatoknak új utakat kell bejárniuk ahhoz, hogy a növekvő fogyasztói elvárások mellett nyereségesen tudjanak működni. Egy vállalat értéke az új gazdaságban (a tudásalapú társadalomban) egyre kevésbé a mérlegében szereplő tételektől függ, sokkal inkább attól, hogy mekkora a dokumentált és a nem dokumentált formában létező *tudásvagyona* [3].

A vállalat könyv szerinti és piaci értékének különbsége nem más, mint a vállalati szellemi kapacitás értéke – foglalja össze *Sándori Zsuzsanna* a tudásgazdálkodás elméletével foglalkozó szakértők véleményét [4]. Miből áll ez a „szellemi kapacitás”? Az egyén, a szervezeti egységek és a vállalat egészében, vagyis a vállalat működésének hármas szintjén rendelkezésre álló tudás alkotja, amely lehetővé teszi az optimális üzleti döntések meghozatalát, így a vállalat versenystratégiai céljainak elérését.

Karl-Erik Sveiby, a neves tudásmenedzsment szakértő a vállalatok immateriális vagyonának mérésére kifejlesztett közismert mérési módszerével [5] megállapította, hogy egy nagyvállalat esetében a kívánt tudásszint elérésébe fektetett tőke háromszor akkora hasznot hoz, mint a tárgyi esz-

közökbe investált összegek. Kézenfekvő tehát, hogy azon a területen növeljék a befektetést és az erőforrásokat, ahol annak megtérülése nagyobb hasznot hoz a vállalatnak, még akkor is, ha ez nem mindig mutatható ki közvetlenül materiális javakban.

A tudás vállalati vagyonként való kezelése új keletű felismerés, ahogyan annak megértése is, hogy ha értékke akarjuk tenni a tudást, ugyanolyan gondnal kell szervezni és hasznosítani, mint más, anyagi jellegű javakat, tehát jól kell gazdálkodni vele. Ez az oka annak, hogy szívesebben használom a *tudásgazdálkodás* kifejezést a tudásmenedzsment helyett, hiszen ebben az értelemben számomra teljesen egyértelmű a fogalom: a vállalat befektetéseinek megtérülésére számítva, hatékonyan gazdálkodik tudásvagyonával.

A vállalat tudásvagyonának elemei

A vállalat tudásvagyona olyan elemekből tevődik össze, mint a *külső piaci információk* (ügyfél-tőke), a *belső szabályozások* (szervezeti tőke), és főként a *munkatársak szakértelme és tapasztalata* (humántőke), vagyis a cselekvésre való képessége. Utóbbit – és ezáltal a cég versenyképességét – alapvetően befolyásolja, hogy a cég milyen támogató környezetet biztosít eléréséhez.

Más nagyvállalatokhoz hasonlóan a Matáv is tekintélyes tudásvagyonnal rendelkezik. A tudásvagyon egyes elemeit ma már digitális formában tárolják, de többnyire szétszórta, egymással kapcsolatban nem álló adatbázisokban, dokumentumtárakban helyezik el. Nagy a veszély, hogy az információt és tudást előállító különböző szervezetek munkatársai a tárolt adatokból – megfelelő csatornák és kultúra hiányában – nem a kívánt mértékben osztják meg egymással tudásukat és tapasztalataikat, korlátozva ezzel a más folyamatok által hozzáadott értékekből előálló vállalati tudást [3]. A vállalat csak akkor tud élni információs erőforrásaival, ha ugyanúgy tervezi, szervezi, menedzseli ezt a területet, mint többi erőforrásait.

Az információs erőforrások fontos szereplői a vállalatnak, ezek azonban nemcsak a hardver-szoftver ellátottságot, az infrastruktúrát, valamint a pénzügyi fedezetet tartalmazzák, hanem az emberi erőforrásokat is, azaz a személyzetet, a munkatársi gárdát. Az információs erőforrások hatékony működtetése alapját képezi a szervezet információmenedzsmentjének [6].

A tudáspiac szereplői

A tudáspiac szereplői, vagyis a tudáspiac működtetői Davenport és Prusak szerint a *vásárlók*, az *eladók* és az *ügynökök*. Egyetlen személy egy időben szinte mindhárom szerepet eljátszhatja, lehet egyetlen beszélgetés alatt tudásvásárló, -eladó és -ügynök is egyben [2]:

- A *vásárlók* igényelhetnek adatot (pl. mennyi most Vas megyében az internet-hozzáférések száma), információt (pl. mennyivel növekedett ez a szám egy év alatt) vagy tudást (pl. mi jellemzi a Vas megyei internethasználati szokásokat).
- Az *eladók*, a tudás birtokosai árulhatják tudásukat „adagokban”, egyes kérdések megválaszolására szerződve, vagy alkalmazottként, „egy csomagban”, de dönthetnek úgy is, hogy ha már „a tudás hatalom”, megtartják ezt a hatalmat maguknak, és senkit sem engednek a közelébe. A tudásgazdálkodás egyik fő kihívása annak biztosítása, hogy a tudás megosztása kifizetődőbb legyen a megosztás elkerülésénél.
- Az *ügynökök* kapcsolatot teremtenek vevő és eladó között, megszervezik, hogy eljusson az adat, információ, tudás annak gazdájától ahhoz, akinek szüksége van rá.

A tudás a vállalat legnagyobb értékű tőkéje lehet, amely egyben a sikeres üzleti tevékenység nélkülözhetetlen forrása is. A tudás egyrészt létezik, másrészt megszerezhető, fejleszthető, de összességében csak akkor használható fel hatékonyan, ha a szervezet más tagjai is hozzá tudnak jutni. Ez speciális, összehangolt menedzsmenttevékenységet igényel, amelyet információtechnológiai eszközök és megoldások támogatnak [7].

A tudásgazdálkodás tehát azon vállalati folyamatok, eszközök és kultúra összessége, amely a *megfelelő szakmai tartalmat* a vállalat *megfelelő szakembereinek* a *megfelelő időpontban* és *kontextusban* teszi hozzáférhetővé – függetlenül attól, hogy dokumentált (explicit) vagy még nem kodifikált (implicit) tudásról van szó –, hogy innovatív megoldásokat alkotva, és megalapozott döntéseket hozva a vállalat képes legyen az üzleti lehetőségeket a lehető legrövidebb idő alatt kiaknázni.

A vállalati könyvtár lehetséges szerepe a tudásgazdálkodás folyamatában

A vállalati könyvtárak már hagyományos szerepük betöltésével is – a szakirodalmi dokumentumok értékelésével, gyűjtésével, feltárással, visszakereshető nyilvántartásával és szolgáltatásával – tulaj-

donképpen „információkkal gazdálkodtak”. Ahhoz, hogy a vállalati könyvtárakból a tudásgazdálkodás központjai, a könyvtárosokból pedig új típusú információmenedzserek, tudásmenedzserek, tudásgazdák – eredményes „ügynökök” – legyenek, néhány feltételnek elengedhetetlenül adottnak kell lennie:

- már kialakult *elismertség*, *szakmai hitelesség*, saját imázs, presztízs a vállalat munkatársai és elsősorban felsővezetői között;
- *tapasztalat* és *kreativitás* az explicit (rögzített) információk megragadása, rendszerezése, tárolása és szolgáltatása terén;
- az „új típusú” *információtechnológiai eszközök magas szintű ismerete* és innovatív használata;
- a „*tudásmegosztó*” *kultúra következetes képviselése* és folyamatos népszerűsítése.

Ezekre az értékekre támaszkodva nagy eséllyel számíthatunk arra, hogy komoly – akár stratégiai – szerepet kapjunk a vállalat tudásgazdálkodási rendszerében, és hosszú távra tervezhetjük szolgáltatásaink folyamatos fejlesztését.

Az információszervezés szintjei

Szakértői vélemények szerint a fontos vállalati információk 80%-a szöveges dokumentumokban található. Ezek az – explicit ismereteket tartalmazó – dokumentumok lehetnek egyediek, alkothatnak rendszert egymás közötti keresztkapcsolatokkal, megjelenhetnek periodikusan, lehetnek nyomtatottak, elektronikus formájúak, az utóbbin belül is számtalan formátumban létezhetnek. Többnyire különböző szervezeti körök kompetenciájában vannak jelen, hagyományos gyűjteményekben vagy elektronikus adatbázisokban, máskor egyedi PC-ken, vagy fájlserverek könyvtárstruktúráiban tárolják őket. Aki egy vállalat tudásgazdálkodási rendszerében azt a szerepet vállalja, hogy megszervezi a szöveges dokumentumokban található információk eljuttatását azok forrásától azok igénylőihöz, alaposan végig kell gondolnia, milyen feladatok várnak rá az információszervezés négy klasszikus szintjén:

- az *információk iránti igény felmérése* – általában, specifikusan és koncepcionálisan;
- a *szükséges információk összegyűjtése* – külső és belső forrásokból egyaránt;
- a *gyűjtött információk osztályozása és rendszerbe helyezése* – a tartalmilag és megjelenési formájukban is különböző információhordozók logikus visszakereshetőségének biztosítása;
- az *információk közvetítése, szétosztása* – az elszigetelt források elérésének biztosítása egy

közös felületen, amelyet minden munkatárs elérhet (a megfelelő jogosultságok birtokában).

Eszközök az információszervezés szintjeinek kezeléséhez

- Az *információk iránti igények felméréséhez* jól kell ismerni a vállalat struktúráját, a különböző szervezetek, szervezeti egységek és esetenként az egyes szakemberek kompetenciáit és speciális érdeklődését. Ennek legjobb eszközei a szervezeti és működési szabályzatok, a vállalati folyamatok alapos ismerete, és ezek mellett pl. a *belső vállalati telefonkönyv*, amely különlegesen szerencsés esetben – ahogyan a Matávnál is – egyben *kompetenciakatalógus*. Emellett elengedhetetlen forrás még a munkatársak, azaz *belső ügyfeleink visszajelzéseinek* rendszeres és folyamatos összegyűjtése és elemzése.
- A külső üzleti és szakirodalmi *információforrások összegyűjtése* mellett egy tudásmegosztó központként működő vállalati könyvtárnak ma már alapfeladata a *belső vállalati dokumentumok, információforrások összegyűjtése, illetve elérésének biztosítása* is. Ilyenek elsősorban a vállalati szabályozás dokumentumai, a különböző szintű utasítások, az úti jelentések, a technológiai előírások, a tanulmányok, a szabványok, a szabadalmak, a *belső tájékoztató és szakmai kiadványok*, és még sok helyi specialitás. A sokféle információforrás összegyűjtéséhez a nyomtatott és elektronikus *szakirodalom széles körű ismerete*, jól szabályozott és folyamatosan épített *vállalati kapcsolatrendszer, jó értékelő és szelekciós képesség*, és nem utolsósorban megfelelő *anyagforrások* szükségesek. Nem lehet elfeledkeznünk a fentiek mellett a korszerű információs technológia alkalmazásához szükséges magas színvonalú *informatikai infrastruktúráról* sem.
- A gyűjtött *információk osztályozásának és rendszerbe helyezésének*, a sok szempontú visszakereshetőség biztosításának egyik legmegfelelőbb eszköze egy *integrált könyvtári rendszer* (esetünkben az *OLIB*), amely a metaadatok mellett képes a relációk, kapcsolatok leképezésére, kezelésére és megjelenítésére, bármilyen formátumú szöveg rekordhoz csatolására és közzétételére, elérésének biztosítására, valamint a csatolt szövegekben való teljes szövegű keresésre is.
- Az *információk közvetítésének, szétosztásának* folyamatát nagyon hatékonyá teszi egy olyan *belső elektronikus hálózat*, amely a vállalat minden munkatársa számára hozzáférhető, és lehetővé teszi az információk egyetlen, könnyen,

gazdaságosan naprakészen tartható, hiteles forrásból való elérését. Ilyen lehet a *vállalati intranet*, amelynek tartalmát a vállalati szabályozáshoz igazodva dinamikusan lehet változtatni, s amelynek tartalmi bővítéséhez a szervezetek is hozzájárulhatnak, valamint az egységesen használt *elektronikus levelezőrendszer*. Fontos feltétel olyan jól képzett, kreatív és elkötelezett „*ügynők*” – *információmenedzsment-csapat*, szervezeti egység – jelenléte, akik jól tudják koordinálni a megfelelően kiválasztott, értékelt információk közvetítését, és ösztönözni tudják a vállalatnál a tudásmegosztó kultúra elterjedését.

Infotékáink és infopontjaink mint a vállalati tudásmegosztás eszközei

A bevezetőben érintettem, hogy a Matáv korábbi vállalati könyvtárai 1999 óta központosított módon, *infotékák* és *infopontok* hálózatán keresztül látják el információszolgáltatási feladatukat. A korábbi vállalati könyvtárakat azért neveztük el infotékáknak, mert az új névvel is ki akartuk fejezni azt a magasabb szintű, korszerű információhoz jutási lehetőséget, amit a szervezetében, módszereiben és infrastrukturális körülményeiben megújított szolgáltatási formával nyújtani akartunk.

Az azóta eltelt hat évben szolgáltatási struktúránkat olyan módon alakítottuk át, hogy a Matáv munkatársai – akiket olvasóinknak, felhasználóinknak, *belső ügyfeleinknek* is nevezünk – lehetőleg minél nagyobb mértékben elektronikusán férhessenek hozzá az információforrásokhoz. Ennek az elvnek a megvalósítása eredményezi azt, hogy míg infotékáink száma az elmúlt évek alatt kettőre csökkent, addig a vállalat számtalan telephelyén összesen 20 infopontot létesítettünk, amelyek – személyes jelenlétünk nélkül – lehetőséget biztosítanak az internet és az előfizetett adatbázisok elérésére azok számára is, akiknek nincs saját PC-jük.

Integrálódás a Matáv tudásgazdálkodási tevékenységbe

A bevezetőben arról írtam, hogy vállalati könyvtárként csak akkor felelhetünk meg információszolgáltatási hivatásunknak, sőt, egyáltalán csak akkor „maradhatunk meg”, ha átértelmezve és magunkévátéve a vállalat céljait, minden eszközünkkel elősegítjük annak eredményességét, piaci érvényesülését. Ennek megvalósításához több eszköz és több lehetőség van a birtokunkban, mint első ránézésre gondolnánk.

Vállalatunknál 2003 második felében elkészült a *Matáv tudásgazdálkodási tevékenységének helyzetképe*. Körülbelül ezzel egy időben töltötték ki a vállalat munkatársai a cég működési folyamatairól, céljaival való azonosulásukról, munkahelyükkel kapcsolatos gondjaikról alkotott véleményüket minden évben megvizsgáló *dolgozói elégedettségfelmérés* kérdőíveit. Évek óta készül vállalatunknál emellett egy kifejezetten a központilag nyújtott *belső szolgáltatásokkal való elégedettséget* felmérő vizsgálat, amelyben már információszolgáltatásainkkal kapcsolatos, konkrét ismertségi és elégedettségi adatokhoz juthatunk. Az e három forrásra támaszkodó SWOT elemzés alapján választ találhatunk az ebben a fejezetben feltett kérdésekre.

A SWOT elemzés segítségével eldönthetjük, hogyan tudjuk a rendelkezésünkre álló eszközökre (*erősségeinkre*) alapozva leküzdeni *gyengeségeinket*, kihasználni az előrelépés *lehetőségeit*, és elhárítani a létünket és fejlődésünket fenyegető *veszélyeket*. Bár az elemzés a 2003-as adatok alapján készült, nem lehet meglepő, hogy a megállapítások egy évek óta tartó folyamat eredményei. A veszélyekkel több éve küzdünk, gyengeségeinket lépésről lépésre tudjuk csak kiküszöbölni lehetőségeink minél nagyobb kihasználásával, erősségeinkre támaszkodva.

Mivel gazdálkodhatunk?

- Információszolgáltató *munkatársaink* – *könyvtárosaink* – *szakértelmével*, hitelességével és elkötelezettségével.
- Gondosan értékelve kiválasztott, folyamatosan aktualizált és sok szempont szerint visszakereshetővé tett szakirodalmi és vállalati *információs állományunkkal*.
- A sokféle tartalmú és formájú információforrás sok szempontú visszakeresésére alkalmas *integrált könyvtári rendszerünkkel*, az *OLIB-bal*.
- A Matáv korszerű, jól felépített, minden munkatárs számára elérhető *belső hálózatával*: az *intranettel*, a *fájlszervizekkel* és a *vállalati Lotus Notes levelezőrendszerrel*.

Mit kell folyamatosan továbbfejlesztenünk?

- *Bővítenünk* kell az intraneten elérhető elektronikus információszolgáltatások választékát.
- *Javítanunk* kell az elektronikus források minőségét, egyszerűbbé és barátságosabbá kell tenni a használatukat.

- *Ismertetnünk és népszerűsíteniünk* kell a korszerű elektronikus információkeresési módszereket.

Mivel bővíthetjük, javíthatjuk szolgáltatásainkat?

- A *külső szakirodalmi információforrások* terén eddig is jól álltunk: okosan gazdálkodva meg tudtuk vásárolni a szükséges könyveket, folyóiratokat, tanulmányokat, szabványokat stb. Sikerült kialakítanunk, és folyamatosan, rugalmasan követnünk a mindenkor igényeknek megfelelő, korlátlanul, illetve a szükséges mértékű hozzáférésekkel megvásárolt vagy előfizetett adatbázisok körét. A róluk való tájékoztatáshoz kitűnő eszköz az *Új könyvek* hírlevelünk, valamint *e-Dokumentumok* és *Videoajánló* oldalunk is. A folyóirat-előfizetéseknél érezzük a legjobban az állandó költségmegszorítás veszélyét – évről évre kevesebb példány előfizetésére van lehetőségünk. A szükséges információkhoz jutást ezen a téren nem tudnánk biztosítani az OLIB alapján kifejlesztett *Témafigyelés* hírlevél nélkül.
- A *belső vállalati információforrások* terén sem állunk rosszul: a vállalat működését alapvetően szabályozó utasítások nyilvántartása, visszakereshetővé tétele és szolgáltatása már évek óta a mi kompetenciánk, és OLIB integrált könyvtári rendszerünk – amely elérhető a vállalati intranetről – kiválóan alkalmas erre a feladatra. Egyetlen hátránya van csak ennek a megoldásnak: az OLIB-ban jelenleg éppen 21-féle információhordozó-típust dolgozunk fel, különböző adattartalommal, feldolgozási mélységgel, keresztkapcsolatokkal. Ha egy munkatárs csak az utasításokra, sőt esetleg csak a hozzájuk csatlakozó űrlap jellegű mellékletekre kíváncsi, esetenként több lépésben is szűrnie kell, hogy ne terhelje őt sok felesleges találat, s ez ráadásul időigényes is. Ezért fejlesztettünk ki ezekhez külön keresőfelületeket, az *Utasításkeresőt* és az *Űrlapkeresőt*.

Az imént felsorolt szolgáltatásokban két közös dolog van:

- valamennyi, az OLIB integrált könyvtári rendszerbe egyszer bevitt adat megjelenítése speciális felhasználói igényekhez van igazítva;
- valamennyi elérhető a vállalati intranetről úgy, hogy nem kell hozzá a „könyvtári” katalógust használni.

Felmerülhet a kérdés, nem lenne-e célszerűbb inkább odaterelni, és megtanítani a munkatársakat arra, hogy minden kereséshez a könyvtári kataló-

gust használják. A korszerű keresőrobotok segítségével természetesen a katalógus mellett akár még „minden” információforrás is bevonható volna a keresésbe, de lassan könyvtárnyi cikk és tanulmány szól már arról, hogy az ilyen keresések határfoka elmarad a kívánatostól. Amikor egy piaci versenyben lévő vállalat munkatársait előnti az információk tengere, és közben percenként kell szakmai és üzleti döntéseket hozniuk, az a vágyuk, hogy a munkájukhoz lehetőleg pontosan azt az információt kapják meg, amire éppen szükségük van, lehetőleg azonnal és anélkül, hogy fel kellene állniuk az íróasztaluktól – a PC-jüktől. És legyen ez az információ kiemelhető, szerkeszthető, nyomtatható, esetleg újabb kontextusba helyezhető. Ennek az igénynek sokkal jobban megfelel egy olyan koncepció, amely szerint a gyakran ismétlődő, jellegzetes keresési igények esetében a nekik megfelelő forrásokra korlátozódik a keresés és a megjelenítés.

Hogyan népszerűsíthetjük a korszerű információkeresési technikát?

Amikor munkatársaink elé találjuk az információforrások bőséges kínálatát, nemcsak jó étvágyról és fogyasztásukhoz alkalmas „evőeszközökről” kell gondoskodnunk, hanem oda kell figyelniük arra is, hogy jól tudják használni ezeket az eszközöket. Felhasználóink – „vásárlóink” – nagy részénél ezzel nincs probléma, de azért jócskán vannak, akik kellő tapasztalat vagy idő hiányában szívesen veszik segítségünket az eligazodáshoz. Ügyfél-elégedettségi vizsgálataink eredményei szerint munkatársaink ezen a téren az írásos tájékoztatást tartják fontosabbnak, de saját tapasztalataink alapján a személyes bemutatók jóval hatásosabbak. Többféle csatornát alkalmazunk információforrásaink és a korszerű információkeresési módszerek népszerűsítésére.

Írásos tájékoztatók

- A szolgáltatásaink intranetes oldalain elhelyezett *magyarázó szövegek*, *linkelhető súgók* állandóan elérhető, gyors segítséget jelentenek. Megfogalmazásuknál mindig a rövidsége, tömörsége törekszünk, szem előtt tartva a hosszú évek tapasztalatai alatt megismert „matávós” szokásokat, beidegződéseket. Ezeket a gyakran feltett kérdések alapján rendszeresen aktualizáljuk.
- Különböző részletezettséggel *elektronikus*, illetve *nyomtatott kiadványokat* készítünk (beiratkozó lap, Információkalauz, adatbázis-ismertetők, Köl-

csönzési ABC stb.), amelyeket – a célcsoport speciális igényei szerint kiválasztva – rendszeresen eljuttatunk pl. az újonnan belépő munkatársaknak, elhelyezünk infopontjainkon, és szétosztunk információkeresési bemutatóinkon. Ezek intranetes oldalunkon is elérhetők.

- Ide tartozónak érzem azokat az információs csatornákat is, amelyeket azért építettünk ki, hogy munkatársainkkal „egykapusan” tudjuk intézni a szolgáltatásainkhoz kapcsolódó kommunikációs feladatainkat. Ilyenek pl.: *Infotéka* című *intranetes levelező fórumunk*, valamint *Lotus Notes-os postaládáink*, a *Matáv-utasítások* és a *Témafigyelés*.

Bemutatók

- Infotékáinkban több olvasói gép áll a munkatársak rendelkezésére, amelyek mellé ülve *esetileg* kaphatnak információt, de könyvtárosaink szívesen nyújtanak részletes tájékoztatást akár *telefonon* is az intranetes információforrások, illetve a hálózat egyéb pontjain elérhető adatbázisok használatáról.
- *Helyszíni* információkeresési bemutatóinkkal rendszeresen ellátogatunk az ország bármelyik pontján működő Matáv-szervezetekhez, ahol egy kb. 2 órás bemutató keretében tájékoztatjuk őket – figyelembe véve speciális igényeiket, illetve az érdeklődők számát (amely 5 vagy akár 100 fő is lehet) –, bőséges időt hagyva egyedi kérdéseik megválaszolására is. Csatunk mindig a meghívó szakterület igényeit speciálisan ismerő könyvtárosainkból áll, akik naprakészek, hiszen az intranet és elérhető adatbázisaink szolgáltatásai is állandóan változnak.

A többféle tájékoztatósi forma hatékonyan egészíti ki egymást, s jól mérhető egy-egy tájékoztató anyag megjelenése, még inkább egy-egy bemutató után az elektronikus források látogatottságának erőteljes növekedése. Mivel új szolgáltatásaink beváltak, és használatuk folyamatosan nő, igazolva látjuk koncepciónk, vagyis az OLIB-on alapuló felhasználóbarát intranetes szolgáltatások kifejlesztését, amit *jelen cikk második részében*, a *TMT* következő számában fogok részletesen ismertetni.

Irodalom

- [1] DAVENPORT, Thomas H.–PRUSAK, Laurence: Blow up the corporate library. = International Journal of Information Management, 13. köt. 6. sz. 1993. p. 405–412.

- [2] DAVENPORT, Thomas H.-PRUSAK, Laurence: Tudásmenedzsment. Bp., Kossuth Kiadó, 2001. 195 p.
- [3] SIMON László: Tudásportál az intraneten. = Magyar Távközlés, 14. köt. 3. sz. 2003. p. 27–29.
- [4] SÁNDORI Zsuzsanna: Mi a tudásmenedzsment? = Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 1. rész: 11. köt. 2. sz. 2002. p. 13–29., 2. rész: 3. sz. p. 38–47.
- [5] SVEIBY, Karl-Erik: Szervezetek új gazdasága: a menedzselt tudás. Bp., KJK-KERSZÖV, 2001. 291 p.
- [6] GÉRÓ Katalin: Knowledge management – múltó hóbort avagy a jövőnk? = Könyvtári Figyelő, 10. (46.) köt. 2000. 1–2. sz. p. 104–112.

- [7] Tudásmenedzsment és intranet – Ami az adatbázisok mögött rejlik. Figyelő Fórum konferencia, 2002. november 7.

Beérkezett: 2004. X. 20-án.



Kórody Judit

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

Új tájékoztató rendszer a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban

2005. január 1-jétől a FSZEK látogatói olyan olvasójegyet válthatnak, amellyel mind a hatvanegy tagkönyvtárat használhatják. Elkészült az intézmény informatikai hálózata, a több mint 2,7 millió dokumentum adatait tartalmazó közös számítógépes katalógus minden fiókban elérhető. A www.fszek.hu portálon az olvasók minden egység adatát, elérhetőségét megtalálhatják. Értesülhetnek a rendezvényekről, és visszamenőleg is megnézhetik a kiállításokat, elmondhatják véleményüket a könyvtárról, és egymással is eszmét cserélhetnek. Ha valaki egy szakkönyvet keres a számí-

tógépes katalógusban, másodpercek alatt megtudhatja, hogy a központi könyvtárban, vagy a főváros melyik kerületi fiókjában található meg a keresett mű. A rendszer arról is tájékoztat, hogy a könyv éppen kölcsönözhető-e, vagy valaki olvasza, van-e rá előjegyzés stb.

/KIT-hírlevél, 2005. január 4. <http://www.reggel.hu/index.php?apps=cikk&cikk=4694/>

(Zubreczki Dávid)

Könyvtárosok a szellemi jogok megváltoztatásáért

A Szellemi Jogok Világszervezete (*World Intellectual Property Organisation = WIPO*) genovai ülésén könyvtárosok szólaltak fel, változtatásokat sürgetve a szellemi jogok kérdésében. Véleményük szerint a WIPO – az információ-előállítás, -szolgáltatás és -használat egész világra kiterjedő szabályozását végző szervezet – túl nagy hangsúlyt fektet a nagy tulajdonjogi tömörülések jogainak érvényesítésére, a fejlődő országok és az egyéni alkotók kárára. Egy hosszú petíciót köröznek a könyvtárosok elektronikus levelezési listáin, nagyobb egyensúlyt követelve az egész világra kiterjedő tulajdonjogok terén. A petíciót támogatják a Könyvtári Egyesületek és Intézmények Szövetsége (IFLA), az Amerikai Könyvtárak Szövetsége (American Library Association), az Amerikai Jogi Könyvtárak Szövetsége (American Association of Law Libraries), a Kutatókönyvtárak Szövetsége (Association of Research Libraries), a Szakkönyv-

tárak Szövetsége (Special Libraries Association) és más szervezetek.

A petíció angol, francia, olasz, görög, spanyol és arab nyelven is letölthető több formátumban a <http://www.cptech.org/ip/wipo/genevadeclaration.html> címről.

További információ:

World Intellectual Property Organisation: <http://www.wipo.int>

International Federation of Library Associations and Institutions: <http://www.ifla.org>

/Library Journal, 2004. október 4. <http://www.libraryjournal.com/article/CA458086?display=breakingNews/>

(Zubreczki Dávid)