

- Szakértői adatbázis (a cikk írásakor még nem készült el);
- Szemlék (<http://nestor.sub.uni-goettingen.de/review/>): a munkacsoportok és a felkért szakértők itt helyezhetik el áttekintő tanulmányaikat. A szemlék jegyzékének összeállítására egy gomb szolgál, másrészt téma szerinti keresés esetén a találatoknál jelzik, hogy tartozik-e hozzá szemle;
- Hírek (<http://nestor.sub.uni-goettingen.de/news/>): elsősorban a nemzeti és nemzetközi szintű eseményekről fog tájékoztatni, archiválva lesz, és később kereshető is;
- Katalógus (http://nestor.sub.uni-goettingen.de/new_entry/): a téma szerint kereshető adatbázisba vitt új rekordok jegyzéke; a későbbiekben figyelőszolgálatot terveznek hozzá;
- Hírléve (<http://nestor.sub.uni-goettingen.de/newsletter/>): a tervek szerint 2-3 havonként fog megjelenni;
- Naptár – tulajdonképpen rendezvénynaptár, amely a tematikus adatbázisból automatikusan készül.

A szolgáltatások mindegyike kétnyelvű lesz (német és angol), és a nemzetközi szabványokra épül.

Kommunikációs platform fejlesztése

A kommunikációs platform projektben részt vevők és az érdeklődők közötti kétirányú kommunikációra szolgál (különböző témákban működő munkacsoportok létrehozása és megfelelő infrastruktúrával való ellátása). A levelezőrendszer a Humboldt

Egyetemen működő Sympa szerverre épül, induláskor a *nestor* hírlevél terjesztése, vitafórum és a projektben részt vevők elérésének biztosítása a feladata. A munkacsoportok támogatására egy TikiWiki rendszert helyeztek üzembe. A platform címe: <http://www2.hu-berlin.de/nestor>, a résztvevőkkel az info@langzeitarchivierung.de címen lehet kapcsolatot teremteni.

Nemzetközi együttműködés

A tervek szerint a *nestor* bekapcsolódik a nemzetközi együttműködésbe is, ezért kétnyelvűek a szolgáltatásai. Már folyik a munka a PREMIS (PREservation Metadata Implementation Strategies, <http://www.oclc.org/research/projects/pmwg/>) munkacsoport keretében, amelynek célja ajánlások kidolgozása, és a tapasztalatok bemutatása a hosszú távú megőrzéshez szükséges metaadatok implementálása terén. Együttműködést terveznek más nemzeti szintű projekkel, pl. a téma szerinti kapu és a hasonló célú ausztrál PADI kapu között, valamint nemzetközi projekkel, mint amilyen az Erpanet vagy a DELOS.

/DOBRATZ, Susanne–NEUROTH, Heike: Nestor. Network of Expertise in Long-term STORage of Digital Resources – A digital preservation initiative for Germany. = D-Lib Magazine, 10. köt. 4. sz. 2004. <http://www.dlib.org/dlib/april04/dobratz/04dobratz.html>

(Viszocsek Eszter)

A digitális tájékoztatás és a német könyvtárak

A digitális tájékoztatás *Németországban* még gyermekcipőben jár, az utóbbi néhány évben indult csak fejlődésnek. Az amerikai, angol és skandináv gyakorlat jóval előbbre tart.

Az USA-ban az elektronikus levélben végzett tájékoztatás gyakorlata az 1980-as években alakult ki. A webes űrlapok már jóval több lehetőséget kínálnak: a használatnak előre meghatározott mezőket vagy kategóriákat ajánlanak fel, bár nem mindig szívesen vállalkoznak ezek kitöltésére. A valós idejű, szinkron referenz az internetes csevegésre szolgáló szoftverrel vált lehetségessé (ez elsősorban a fiatalok tetszését nyerte el; tudományos mélységű kérdések megválaszolására és dokumentumok továbbítására kevésbé alkalmas). A

webes ügyfélszolgálatokat eredetileg az elektronikus kereskedelem céljaira hozták először létre; itt választani lehet az e-postai, a webes űrlappal vagy a „csevegő üzemmódban” való ügyintézés között. Interaktív együttműködési lehetőségeket alakítottak ki (pagepushing, közös böngészés, fájltranszfer), videokonferenciával is kísérleteztek, és ma már a VoIP (Voice over Internet Protocol) technológiát is használják, amelyet a használók szívesen fogadtak (a kérdést itt be sem kell gépelni), viszont jelentős hardverkiegészítést igényel.

A német könyvtárosok érdeklődése csak az 1960-as évek végén fordult a tájékoztatás felé. Az 1970-es évek szakmai vitái elméleti kérdéseket tárgyaltak. A tájékoztató szolgáltatások fejlesztésének

szándéka később bekerült az országos könyvtárpolitikai dokumentumokba (például a *Bibliotheken '93*-ba), és a tájékoztatás tantárgyként megjelent a könyvtárosképzésben (az első ilyen tárgyú tankönyvet 1999-ben adták ki). A tájékoztatási gyakorlatban az 1990-es évek eleje hozott fennedülést; főként a szolgáltatási mentalitás megváltozása, a minőségfejlesztés, az internet terjedése és a kialakulóban lévő információs társadalom nyomása következtében.

Dale Askey szerint, aki 2000-ben a német közönyvtárak tájékoztatási szolgáltatásait vizsgálta, az amerikai könyvtárak tájékoztatási szolgáltatásai a képzés, a szakterületi ismeretek, a szolgáltatásközpontúság és az újítási készség miatt jobbak a németekénél. Még ma is jelentős különbségek vannak a német közönyvtárak és a felsőoktatási könyvtárak gyakorlatában: referenztevékenység főleg a közönyvtárakban folyik.

Az elektronikus postai levélben végzett tájékoztatás az 1990-es évek közepén indult Németországban. A könyvtárak közreadták elérhetőségüket a honlapjaikon, bár nem mindig tisztázták, hogy az e-leveleket voltaképpen ki fogadja. Sok kis és közepes városi könyvtár máig ezen a csatornán kapja meg a referenzkérdéseket. A nagyvárosi és egyetemi könyvtárak jól megszervezték az e-postai tájékoztató szolgálatukat. A használó számára világosan megadták, hogy milyen típusú kérdésekre válaszolnak, ki válaszol, egy-egy kérdés megválaszolására mennyi energiát fordítanak, és mennyi idő múlva lehet a válasza számítani.

Ahol az elektronikus postai levélben végzett tájékoztatás már bevált, gyakran áttérnek a webes űrlapokra, és nem is különböztetik meg a két módszert. A kölni városi könyvtár például e-postainak nevezi webűrlapos referenzszolgáltatását, hasonlóképpen a Német Internet Könyvtár is. Az oldenburgi egyetemi könyvtár mindkét lehetőséget felkínálja egy példamutató szolgáltatás keretében. A német könyvtárak túlnyomó többsége nem biztosít digitális tájékoztatási szolgáltatást, még néhány egyetemi könyvtár sem.

Hálózati „csevegő” (chat) referenz indult a 2001. és a 2002. évben a következő intézményekben: a dortmundi, a hamburg-harburgi és a wuppertali egyetemi könyvtárban, a Bundeswehr hamburgi főiskolájának könyvtárában (csak az intézményben tanulók számára) és az oldenburgi BIS keretében. A trieri egyetemi könyvtár jóval előbb, már 2000 végén bemutatta online referenzszolgáltatását.

Sajnos 2003 áprilisában pénz hiányában leállították, mivel a HumanClick szoftver licencét nem tudták meghosszabbítani. Meg kell említeni még a Hessen tartományban működő könyvtári központot is (HEBIS), bár ott csak a saját adatbázisokkal kapcsolatos kérdésekre válaszolnak. A közönyvtárak közül csak a würzburgi próbálkozik ezzel a megoldással. Ahhoz, hogy a „csevegő” referenzszolgáltatás használata elterjedjen, még bizonyos kulturális paradigmaváltásra is szükség van, a gyűjteményközpontú szemlélet helyét át kell vennie a szolgáltatásközpontú megközelítésnek.

Webes ügyfélszolgálatot egy német könyvtár sem tart fenn, bár az oldenburgi egyetemi könyvtár Click and Care szoftvere erre alkalmas lenne.

Két további német projektet kell a digitális referenzszel összefüggésben megemlítenünk. A *RABE (Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen)* a digitális tájékoztatás előzetes munkálatainak tekinthető; a referenzkönyvtárosok együttműködését szolgáló levelezőlistaként indult amerikai mintára 1998-ban, és a referenzkonzorcium csírájának tekinthető. A másik a Német Internet Könyvtár (*Deutsche Internetbibliothek*), amely a Bertelsmann Alapítvány kezdeményezésére a Német Könyvtári Egyesülettel (DBV) együttműködve jött létre 2002-ben. A közönyvtárak együttműködését szolgálja, mégpedig közös, húsz átfogó témakörre bontott webes katalógus létrehozásával, a webes források közös kiválasztásával és értékelésével, valamint egy referenzkonzorcium kialakításával. A projektbe eddig 70 közönyvtár kapcsolódott be, szinte valamennyi szövetségi tartományból. Így a német könyvtárak is bekapcsolódhatnak az internet technikai és kommunikációs lehetőségeit kihasználó újfajta információs kultúrába.

A kommunikációs készségek fejlesztése is fontos szerepet kap a tájékoztató könyvtárosok képzésében. A könyvtárosoknak tudniuk kell, hogy a referenzinterjú az e-postai és a webűrlapos megoldásnál csak bizonyosfajta kérdések megválaszolására alkalmas; el kell sajátítaniuk a hálózati „csevegésnél” használatos zsargont és viselkedési szokásokat; a csevegés során a használó érdeklődését fenn kell tartaniuk; fel kell készülniük új, könyvtári tapasztalatokkal nem rendelkező használói csoportok fogadására. Rugalmasan kell váltaniuk a kommunikációs csatornák között, például a csevegés helyett a személyes találkozást, vagy e-posta helyett a csevegést vagy a telefonbeszélgetést kell felajánlani. Ismerniük kell, hogy melyik kommunikációs csatorna milyen típusú kérdések

megválaszolására a legalkalmasabb. Fel kell ismerniük, amikor a használó egy egyszerű próbakérdés sikeres megválaszolásától teszi függővé, hogy felteszi-e tényleges kérdését.

A referenzkönyvtárosok számára szükség lenne tapasztalatcserék, konferenciák szervezésére és levelezőlista indítására. A referenzfolyamatok alapos statisztikai elemzése megfelelő anyaggal szolgálhatna ehhez. A témák között nyilvánvalóan kiemelt helyet kapna a képzés tananyaga és a külföldi tapasztalatok áttekintése. Az nem kérdés,

hogy a digitális referenznek van jövője a német könyvtárak számára is, és megszervezésével nőni fog a könyvtárak presztízse. Nem kell tovább várni a másutt már bevált megoldások követésével.

/RÖSCH, Hermann: Digital reference in Germany – an overview and experiences on the need for qualifications. [IFLA paper] Code number: 107-E, World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council, 1–9 August 2003, Berlin, 125. Reference Work. 9 p./

(Hegyközi Ilona)

Elektronikus, online hozzáférésű „bemutatóterem” az új szerzemények bemutatására a Macedóniai Egyetemi Könyvtárban

A Thessalonikiben (Görögország) működő Macedóniai Egyetemi Könyvtár elektronikus bemutatótermet hozott létre a PLOEGIS projekt keretében, amely az elektronikus tartalom rendelkezésre bocsátását és az informatív oktatást segíti elő.

A bemutatóterem szerkezete és felépítése

Az elektronikus bemutatóterem HTML oldalak sorozatából áll. A felhasználó az elektronikus katalógusban keresheti meg az új könyvbeszerzéseket, további információért megnézheti a tartalomjegyzékeket, majd a keresőrendszer segítségével ki tud választani egy vagy több könyvcímet is előjegyzés céljára. A keresési kritériumok a következők lehetnek: kulcsszavak, szerző(k) neve, ISBN, cím, szakterület és kiadó. A HTML oldalak kétnyelvűek, az angol és a görög változatra bármikor át lehet váltani.

Az elektronikus katalógus

A bemutatóterem az összes új beszerzést az első oldalán kínálja a felhasználóknak. Minden tételnél található olyan hiperkapcsolat, amely a tételre vonatkozó további információhoz vezet. A tájékozódást és az előzetes áttekintést megkönnyíti, hogy oldalanként 10 rekordot tartalmazó csoportok vannak. Az oda- és visszajutást navigációs mezők segítik. A megjelenített rekordokat rendezni lehet cím, a szerző neve és az adatbázisba való felvétel ideje szerint. Minden weboldalon van olyan navi-

gációs eszköz, amellyel el lehet jutni a bemutatóterem keresőmotorjához, és váltani lehet angolra, illetve görögre.

A könyvet leíró oldal

Amikor egy könyv címére kattintanak, a könyvet leíró oldalhoz lehet eljutni, amely néhány alapvető bibliográfiai információt (osztályozási jelzetek és ISBN, cím és alcím, két témakör, szerző(k) neve, kiadó és kiadási év) tartalmaz. Ezenkívül a felhasználó megnézheti a könyv fedelét, hátsó borítóját és a tartalomjegyzékét is. Ha szükséges, előjegyzést kérhet a könyvre.

Tartalomjegyzék

A könyvet leíró oldalról olyan képernyőre lehet lépni, amelyen a tartalomjegyzék összes oldala megjelenik. Közülük egyet-egyet ki lehet nagyítani, majd egy másikat választani.

Előjegyzés

A könyvet leíró oldal adatainak segítségével elő lehet jegyeztetni a könyvet. Ehhez ki kell tölteni egy űrlapot a teljes név, e-mail cím, az előjegyzés ténye és a felhasználói kód feltüntetésével. A név és a felhasználói kód kitöltése kötelező, az e-mail cím megadása választható. A rendszer az előjegyzési adatokhoz hozzárendeli az osztályozási jelzetet, a címet és alcímet, a szerző(k) nevét, a kiadót és a kiadás évét. Minden kérdéshez új űrlapot kell kitölteni.