

LIBER (Európai Tudományos Könyvtárak Egyesülete) keretében folytatódott a MARC21 formátum alkalmazására.

- A Kanadai Tudományos és Műszaki Információs Intézetben (Canadian Institute for Scientific and Technical Information = CISTI) a már régóta működő online katalógust tervezték láthatóvá tenni az egész világon. Miután az OCLC a WorldCatbe betöltötte a CISTI folyóirat-katalógusát, 350%-kal megnőtt a könyvtárközi kölcsönzési kérések száma. A nemzetközi forrásmegosztásban a WorldCat jó katalizátornak bizonyult.

A fizikailag létező és a virtuális közös katalógusok egymás melletti létjogosultságára irányuló vitában az OCLC álláspontja szerint a WorldCat egy létező közös katalógus, amely egyúttal átjáróként szolgál a világ többi közös katalógusához. Erre irányult a Z39.50 kapu implementálása a holland Pica 9 millió tételes közös katalógusának a WorldCatból történő elérésére. A Picában való kereséshez és a könyvtárközi kölcsönzéshez szükséges kapuk üzembe állítását is tervezték. A jövőben hasonló kapuk létesítése várható a nagy nemzetközi közös katalógusokhoz.

### A könyvtárak közötti nemzetközi együttműködési hagyományok hiánya

Sok könyvtáros állítja világszerte, hogy az együttműködést mindenkinek először saját országában kell kezdenie, majd ha a helyi szabványok és a kooperáció kialakult, ki lehet lépni a nemzetközi szintre. Ugyanakkor az együttműködési szándékkal szemben a legkülönbözőbb viselkedési formák figyelhetők meg. Például számos országban hagyomány, hogy egy könyvtár állományát, katalógusait és szolgáltatásait egy szűk, jól körülírható felhasználói kör számára határozzák meg, nem pedig az országnak vagy az egész világnak. A

kihívást a helyi igényeknek megfelelés és a világból bárholnan elérhető nagyobb állomány közötti egyensúly megtalálása jelenti. A probléma nem csupán műszaki jellegű, hanem a könyvtárak, illetve a könyvtárosok nevelésén is múlik. Meg kell tanítani őket arra, hogy az egyéni érdekek helyett a közösséget tartsák fontosabbnak. A tanulás társadalmi tevékenység, amely csoportokba szervezve folyik. A csoport aztán a közös feladatok megoldásával összekovácsolódik.

Az OCLC a könyvtári közösségek világméretű kiépítésére is tett lépéseket. Közülük a legfontosabbak az irányítási struktúrájában végbement változások, melyek során növelték a Tagok Tanácsában (*Members Council*) az USA-n kívüli országok részvételét, és kiterjesztették az „OCLC tagja” fogalmat a katalogizálás mellett egyéb tevékenységekre is. Az OCLC Intézet (*OCLC Institute*) is aktívan részt vesz a munkában. Világszerte számos fórumot tartottak regionális szinten és egy-egy ország számára. Az intézet távoktatási tanfolyamokat rendez a forrásmegosztás és a kapcsolódó problémák témakörében. Az IFLA-val együttműködve gyakorlati képzési lehetőséget teremtett a fejlődő országok szakemberei számára, akik egy négyhetes időszakot töltenek az OCLC székhelyén, majd más könyvtárakkal, pl. a Kongresszusi Könyvtárral ismerkednek.

A világon sok helyen foglalkoznak a nemzetközi forrásmegosztást nehezítő tényezők elhárításával. Az OCLC is mindent megtesz e cél érdekében.

/SPIES, Phyllis B.: Key barriers to international resource sharing and OCLC actions to help remove them. = *Interlending & Document Supply*, 29. köt. 4. sz. 2001. p. 169—174./

(Viszocsekné Péteri Éva)

## A virtuális könyvtári tájékoztatás első száz napja Észak-Karolina Állami Egyetemén

Észak-Karolina Állami Egyetemén (*North Carolina State University = NCSU*) a Temple Egyetem és a Pennsylvania Egyetem könyvtárainak úttörő példáját követve 2001 januárjában vezették be az LSSI (*Library Systems and Services*) által kifejlesztett „Virtuális tájékoztató pul” nevű programcsomagra épülő saját élő, online tájékoztató rendszerüket. A bevezetésnek sok oka volt:

- Előzőleg már számtalan indexet, folyóiratot és könyvet tettek online hozzáférhetővé, márpedig ha az olvasókat a világháló felé terelik, a tájékoztatást is ott fogják keresni.
- Az egyetemnek kb. tizenkétezer távoktatott hallgatója van, ezek többsége sohasem fordul meg a könyvtár épületében, számukra a weboldal jelenti a könyvtárat.

- A telefonos kérdések időnként egymásba torlódtak.
- Az egyetem három egymástól távoli területen fekszik, a tanszékek oktatói és a további tizenhatezer bejáró hallgató nagy részének alkalmatlan a D. H. Hill nevét viselő központi könyvtár személyes látogatása.

Az IRC szervert használó első kísérlet csúfosan megbukott, mert az olvasók a csevegőszobában egyszerűen nem találtak rá a megkerdezhető könyvtárosra. Eredeti problémájukat – amiről kérdezni akartak – tetézte a technika problematikus volta. A szoftverpiacon talált LSSI szoftverben a legmegragadóbbnak az „együttbongészés (co-browsing)” tűnt, ennek során a megkerdezett könyvtáros folyamatosan mutatja a kérzőnek saját böngészésének menetét. Emellett szükség esetén átküldhető az olvasó számítógépére bármilyen adatállomány – szöveges dokumentum, PDF-fájl stb. A párbeszéd végén automatikus emlékeztető születik a meglátogatott weboldalakról.

A személyzeti kérdést már korábban egy elkülönített, ún. *off-site* információs pulttal oldották meg, ahol a könyvtáros kezdetben reggel 9 és délután 5 óra között a telefonos és e-mail kérdésekre válaszolt, átlagosan 4 órás válaszidővel. Ez lett azután az online szolgáltatás helye is. 2001. januárban tették fel az egyetem honlapjára az új szolgáltatásra mutató ugrópontot (linket). Az első hónapban 41 érdeklődő volt, a szám áprilisig 342-re emelkedett, ami még mindig szerény szám volt az ugyanezen idő alatt érkezett 469 e-mail kérdéssel szemben. Azóta viszont kiegyenlítődött az intenzitás. Voltak bizonyos, a háló anonimitása miatti problémák: egyesek kiléptek, mások továbbléptek más weboldalakra, miközben a könyvtáros még értük dolgozott. Maga a szoftver is makacskodott, az együttbongészés valójában sohasem sikerült. A hibát a fejlesztők jelenleg javítják.

### **A tájékoztató szolgálat reagálása az új szolgáltatásra**

A szolgálat 16 könyvtárosa az első hónapokban két táborra, a lelkesekre és az aggódókra oszlott, de senki sem utasította el a részvételt. Nehéz volt hozzá szokni, hogy nem a gondos, hanem a gyors írás a lényeg. Elmaradt a személyes kontaktusnál fontos testbeszéd. A számítógépes párbeszéd próbára teszi a türelmet is: a bejelentkezők nem láthatták, hányan állnak előttük a virtuális pultnál.

Az Egyesült Államokban már a közeljövő realitása a hang átvitele az interneten, ami sokat csökkent majd a szolgáltatás személytelenségén.

### **A jövő irányzatai**

Az NCSU könyvtárában egy sor érdekes feladatot látnak. Az egyetem honlapján felül a szolgáltatásra mutató élőkapsot kellene elhelyezni az adatbázis-interfészek nyitólapján is. Az AOL Instant Messengerre épülő belső hálózatban segítségül kívánják hívni távoli kollégáikat egyes olvasói kérdések megválaszolásához. A következő tanévben ki akarják terjeszteni a szolgáltatás időalapját az esti órákra. Fokozzák a személyiségi jogok védelmét: a rendszer által automatikusan vezetett jegyzőkönyvekből egy személytelen statisztikai összesítést kiemelve, a program mindjárt törölni fogja a jegyzőkönyvet. Távolabbi terv, hogy rendszerüket összekapcsolják előbb Észak-Karolina, majd az Egyesült Államok többi nagy könyvtárának szépen fejlődő online tájékoztató szolgálatával.

### **Kihívás mindenki számára**

Az egyetemi könyvtáraknak tökéletesíteniük kell weboldalaikat, katalógusaikat, online szolgáltatásait és eszközeiket. Számolni kell azokkal, akik problémáik ellenére sohasem fordulnak a tájékoztató szolgálathoz.

Tipikus problémáikra a Gyakran Ismétlődő Kérdések (Frequently Asked Questions = FAQ) technikát példamutatóan alkalmazza a Nashville-i Vanderbilt Egyetem könyvtára, honlapján kb. a következő főmenüvel: Hogyan

- keressek egy könyvet?
- keressek egy cikket?
- kapok meg egy könyvet?
- kapok meg egy cikket?
- kérhetek hosszabbítást?
- jegyeztethetek elő egy könyvet?
- kérhetek segítséget?

E kérdésekre Nashville-ben szakkifejezésektől mentes, egyszerű szövegű válaszokat adtak. A legjobb, ha a szolgáltatások igénybevételéhez az olvasónak nem kell megtanulnia semmi újat, mert a képernyő önmagáért beszél. Jó példa erre – bár a profi könyvtárosok leszólják – az Amazon online könyvtárház katalógusa, amely az eladások érdekében végigvezeti a vásárlót a kiválasztástól a megrendelésen át a fizetésig.

A könyvtáraknak kerülniük kell az átlagolvasónak körülményes szoftvereket. Ha gyakori a technikára vonatkozó kérdés, az a technika saját hibaüzenetei miatt van, tehát: nem magyarázkodni, hanem lecserélni (legalábbis Amerikában).

/BOYER, Joshua: *Virtual reference at North Carolina State: the first one hundred days.* = *Information Technology and Libraries*, 20. köt. 3. sz. 2001. p. 122-128./

(Góth László)

## Teleworking-kezdemények a német könyvtárakban

Az USA-t követve Németországban is mind divatosabbá válik a *teleworking* és a *teleworker* (2 milliő munkahelyről van szó). Az angol megnevezések anyanyelvi változatai időközben ugyancsak megszülettek: a *Telearbeit* és a *Telearbeiter* a meghonosodás legbiztosabb jele.

Újabbban a nagy munkamegosztással működő könyvtárak sem akarnak kimaradni a munkaszervezés e formájának kipróbálásából. Így már végiggondolták, hogy melyek azok a könyvtári munkafeladatok, amelyek bizonyos körülmények megléte mellett a teleworking bevezetésére alkalmasnak látszanak. Ezek nevezetesen:

- bibliográfiák, kulcsszavas indexek és katalógusok összeállítása;
- irodalomkutatás;
- koncepciók alkotása és referátumkészítés;
- propagandaanyagok kialakítása;
- publikációs tevékenységgel kapcsolatos feladatok;
- szövegszerkesztés;
- adatszerkesztés;
- programozás;
- weboldalak készítése;
- referenzszolgáltatások nyújtása a felhasználóknak (hot-line);
- fordítások készítése, kivonatolás;
- folyóiratok, újságok kiértékelése és dokumentálása;
- rekatalogizálás;
- „call-center”.

Teleworking alkalmazása csak akkor javasolható, ha kevés hagyományos dokumentum ide-oda szállításával jár, és teljesen autonóm módon elvégezhető munkákat tartalmaz. Ugyancsak követelmény, hogy a bizalmas információkat ne kezeljék így, illetve hogy a teleworker által produkált termék minősége valamiképpen (könnyűszerrel) ellenőrizhető legyen.

A teleworker otthonát fel kell szerelni a szükséges számítástechnikai és telekommunikációs berendezésekkel. Hogy ebből mivel rendelkezik a telewor-

kerjelölt, és mit vállal magára (általában kiegészítésként) az alkalmazó intézmény, az esetenként változik. A trend: az intézmény érdekelt abban, hogy a teleworking „kistafirozása” minél kevesebbe kerüljön neki.

Nem mindenki alkalmas arra, hogy teleworker legyen. Jó kommunikációs képességgel, kooperációs hajlammal, önállósággal, technikakezelő biztonsággal és – nem utolsósorban – foglalkozása és családi élete közötti egyensúly megteremtésére való alkalmassággal kell rendelkeznie.

A teleworking általánosabbá válását két veszély is kíséri. Az egyik: a teleworker elveszti személyes kapcsolatát társadalmi környezetével, ami pszichés bántalmakhoz vezet. A másik: a teleworking lehetőséget ad arra, hogy olcsóbb – pl. kelet-európai, ázsiai munkaerőkkel operáljon, aminek munkanélküliségi következményei lehetnek.

Elsőként a berlini szabadegyetem könyvtára próbálkozott e módszerrel két kisgyermekes anya félmunkaidős foglalkoztatása révén. A két hölgy lakásának számítástechnikai-telekommunikációs felszereltsége meglehetősen fejlett lévén, az intézmény sok minden beszerzésétől eltekinthetett, de még így is 8100 DEM-be került neki egy-egy teleworker munkahelye. A hölgyek a megoldással meg vannak elégedve, bár már nekik is hiányozni kezdenek a „színről színre” érzékelt kollégák.

A karlsruhei FIZ az ún. alternatív teleworkinggel próbált szerencsét. Ez a „meghatározott időt otthon” és „meghatározottat a munkahelyen” előíró megoldás alkalmasnak bizonyult a tájékoztató szolgálat munkájának hatékonyabbá tételére.

A Friedrich-Ebert Alapítvány berlini könyvtára a módszer olyan – elejétől végéig átgondolt – megvalósítására készül, amelyben:

- a munkatársak írásban fejtik ki, miért érdeklődnek a teleworking iránt;
- nem változik meg a teleworker és a munkáltató között a korábban fennállt jogviszony;