

- Az információs technológia költségvetéséből mennyit fordítanak az üzemeltető személyzetre, képzésre, helpdesk szolgáltatásra?
- Mennyibe kerül a meglévő integrált könyvtári rendszer, és a könyvtár jelenlegi, egyéb információs szolgáltatásainak fenntartása?
- Hány nappali hallgatóra jut egy könyvtári számítógép, illetve képzett informatikus könyvtáros?

Természetesen a fenti kérdések a helyi igényeknek megfelelően továbbiakkal is bővíthetők, átgondolásuk és megválaszolásuk hozzájárulhat az információs technológiai költségvetés alaposabb tervezéséhez.

A könyvtárak a társadalom elvárásainak megfelelő információs technológiai fejlesztéseik tervezésekor számos problémával, költségkímélő – vagy éppen költségnövelő – megoldásokkal találkozhatnak. Egy könyvtárvezetőt több oldalról is szorongatnak az információs technológia fejlesztésével járó kiadások és ezek elszámolhatósága. Különösen négy fejleménnyel kell számolnia:

- Az információs technológiai költségvetés szempontjából külön megfontolást igényel az igen divatos elképzelés a „digitális könyvtárrá” válásról. Egy ilyen projekt megvalósításának költségvetése mindig több évet fog át, és nem csekély kezdeti befektetés (személyi, eszköz, képzés) mellett jelentős fenntartási költségvonzzal (anyagok hálózaton történő átvitele, a szerver üzemeltetése, adatbevitel) jár.
- Ugyancsak fiatal technológia a hálózati technika fejlődésének köszönhetően megjelent alkalmazásszolgáltatók (Application Service Providers = ASP) igénybevételekénti lehetősége, melynek lényege, hogy egy központi szerveren lévő alkalmazások és funkciók akár távolról is használhatók. A könyvtártól ez csekély kezdeti hozzájárulást kíván, nem kellene hozzá erős munkaállomások (kapcsolatképpen egy „vékony kliens” is megteszi), a sebességet elsősorban a hálózat sebessége határozza meg. Ennek életciklusa azonban jelenleg 3–4 évre becsülhető.

- A szokásos irodai alkalmazásokkal (multimédiás alkalmazások, statisztikai csomagok stb.) kapcsolatos kiadások miatt nagy nyomás nehezedik a könyvtárakra. A szoftverlicenckek csak rövid időre válthatók meg, így biztosítja a forgalmazó az éves követési díjat. Nem csoda, ha a windowsos világban sok helyütt még mindig az Office 97-et használják, nem áll módjukban az Office 2000-re vagy XP-re való áttérés.
- A könyvtárak nehéz helyzetét jól példázza az összevont tartalomszolgáltatás rejtett buktatója. Az erre előfizető könyvtárak ugyanis nagymértékben ki vannak szolgáltatva a változás lehetőségének, hiszen a kiadó bármikor leszerződhet egy másik tartalomszolgáltatóval, minek következtében a kérdéses kiadvány tartalma holnaptól már csak a másik szolgáltatónál lesz elérhető. (Ilyen volt például az ABI-Informból kivett The Harvard Business Review, amely ma már csak az EBSCO's Business Source Premierben található meg.)

Az információs technológia jelentőségének és a fejlesztésekkel járó kiadásoknak az elmúlt két évtizedben történt növekedése indokolja, hogy komolyan foglalkozzunk a könyvtárak teljes költségvetésén belül egy információs technológiai költségvetés elkülönítésével. A technológiai fejlesztések szinte kivétel nélkül mind hosszú távú beruházásnak minősülnek, ezért a kiadásokat a fejlesztés várható élettartamának megfelelően kell kalkulálni, beleértve az egyes szakaszokra jellemző direkt és indirekt költségeket is. Mint mindenütt, az információs technológiai fejlesztések területén is adódhatnak váratlan kiadások, de a könyvtár helyzetének és a felhasználók igényeinek ismeretében, a költségek elemzésével a könyvtárvezetőknek aránylag nagy biztonsággal kell megbecsülniük a tervezett fejlesztések költségeit.

/DUGAN, Robert E.: Information technology budgets and costs: Do you know what your information technology costs each year? = The Journal of Academic Librarianship, 28. köt. 4. sz. 2002. p. 238–243./

(Lengyel Monika)

Virtuális tájékoztató szolgáltatás

Mivel manapság egyre több könyvtár vesz igénybe online forrásokat a referenszkérdések megválaszolására, logikus lépésnek tűnt az a kezdeményezés, amely az OCLC és a Kongresszusi Könyvtár (USA) nevéhez kötődik. A Kongresszusi Könyv-

tár korán felismerte, hogy az olvasók is elsősorban az internetet használják információkeresésre, ezért létrehoztak egy Közös Digitális Referenz Szolgáltatást (*Collaborative Digital Reference Service* = CDRS) azzal a céllal, hogy kifejlesszék egy non-

stop üzemelő tájékoztató szolgáltatás működési elvét és gyakorlatát. 2001 elején a Kongresszusi Könyvtár és az OCLC aláírtak egy egyezményt, hogy kialakítsák egy virtuális tájékoztató szolgáltatás prototípusát. Ez a kezdeményezés a *QuestionPoint* (kérdőpont).

A szolgáltatás igénybevételére jelentkezők online eléréssel egy olyan együttműködési hálózathoz férhetnek hozzá, amelyet a világ különböző részein élő és dolgozó tájékoztató könyvtárosok alkotnak. Azok a felhasználók, akiknek a könyvtára előfizet erre a szolgáltatásra, a nap huszonnégy órájában tehetnek fel referenzkérdéseket az intézmény honlapján keresztül. A választ pedig vagy a felhasználó helyi könyvtárának erre képzett könyvtárosa adja meg, vagy egy másik, a szolgáltatást ugyancsak használó intézmény.

Az OCLC célja az, hogy segítse a könyvtárak tájékoztató munkáját. Felismerték, hogy a könyvtárlátogatók már többféle információs segédletet használnak arra, hogy megtalálják, ami őket érdekli, s már nemcsak személyesen keresik fel a tájékoztató pultot, hanem telefonon, faxon, e-mailen vagy webes fórumokon juttatják el kéréseiket a szakemberekhez. A *QuestionPoint* szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a könyvtárosok olyan felhasználókkal is kapcsolatba kerülhessenek az internet segítségével, akik más körülmények között nem keresnék fel a könyvtárakat. A könyvtárak ott tudják elérni a felhasználóikat, ahol azok kérdéseikre keresik a választ, azaz virtuálisan, az interneten.

A *QuestionPoint* tehát lehetővé teszi, hogy szakképzett információs szakemberek online kapcsolatba léphessenek a könyvtár felhasználóival, és a legújabb technikát alkalmazva továbbítsanak nekik pontos információkat. Így a nyitvatartási órák megnövelése nélkül tudják a könyvtárak bizonyítani, hogy még a webes környezetben is ők a gyors és megbízható információk igaz forrásai.

A *QuestionPoint* első változata a következőket tartalmazza:

- Olyan felületet, amely lehetővé teszi, hogy a könyvtárak online tájékoztató szolgáltatást nyújthassanak helyileg, valamint továbbíthassák a kéréseket a többi, a hálózatban részt vevő, a szolgáltatást igénybe vevő, de helyileg máshol található könyvtárnak.
- Webes alapú kérdőíveket és valós idejű párbeszéd modulokat (chatet).

- Azt a lehetőséget, hogy a könyvtárak nyomon tudják követni a kérdések státusát, áttekintést, statisztikákat kapjanak a könyvtárosok, olvasók tevékenységéről.
- Részletes információt a *QuestionPoint*-ban tevékenyen részt vevő könyvtárakról (címük, gyűjtőkörük, elérhetőségük stb.).
- Felhasználói statisztikákat, hogy a könyvtárak ezeket az adatokat később felhasználhassák, és sikerebbé tehesék a működésüket.

A *QuestionPoint* integrálni képes más, a könyvtárak által már használt tájékoztató fórumokat és szolgáltatásokat. Az adminisztrációs felület személyre/könyvtárra szabható. A *QuestionPoint* létrehoz egy adatbázist, amelyben a könyvtárosok kereshetnek a korábban már elhangzott és megválaszolt kérdések között.

A könyvtár, amely megválaszolja az olvasó kérdését, felelősséget is vállal a felelet helyességéért. Az OCLC, a Kongresszusi Könyvtár és *QuestionPoint* közös tanácsa figyelemmel kíséri, és minőségileg ellenőrzi a válaszokat, hogy a közös adatbázis színvonala fennmaradjon. Ez a felügyeleti szerv különös figyelmet fordít arra, hogy a felhasználók személyiség jogai ne sérüljenek, a szerzői jogokra vonatkozó szabályozásokat is betartsák az egyes könyvtárak, és a tényeket mindig pontosan ellenőrizzék. A programban részt vevő könyvtáraknak egy szabályzatot kell követniük, amely a szolgáltatás feddhetetlenségét biztosítja (www.questionpoint.org/web/members/memberguidelines.htm). A szolgáltatás árai megfizethetőek, ezért kisebb intézmények számára is elérhető.

Azok a könyvtárak, amelyek rendszeresen hozzájárulnak a *QuestionPoint* globális működéséhez, azaz referenzkérdéseikkel és válaszaikkal bővítik a globális tudásadatbázist, árendeményt is kaphatnak az éves előfizetésből. A hozzájárulás háromféle lehet:

- a könyvtár más intézményektől is fogad kérdéseket,
- szerkeszti a globális adatbázisban meglévő adatokat,
- teljes referenzkérdést és helyes választ ad hozzá a meglévő tudásadatbázishoz.

A könyvtárakat arra is biztatják, hogy hozzanak létre *QuestionPoint* felhasználói csoportokat, konzorciumokat, amelyek tovább csökkenthetik az előfizetési díjakat.

A QuestionPoint mint az OCLC és a Kongresszusi Könyvtár közös vállalkozása a digitális tájékoztatás egy új korszakát jelenti, ahol a kulcskérdés az együttműködés. Az OCLC küldetését támogatja, azaz a világméretű segítségnyújtást.

További információ: www.questionpoint.org

/GAUDER, Brad: Reference cooperative expands with QuestionPoint. = OCLC Newsletter, 2002. október, p. 4–7./

(Lepp Tünde)

Egyetemi könyvtári fejlemények az Egyesült Királyságban

Hasonló problémák foglalkoztatják az angol és az amerikai könyvtárosokat az utóbbi időben: a szolgáltatások mérhetősége, az információs készségek oktatása, a virtuális egyetem számára nyújtandó könyvtári szolgáltatások visszatérően szerepelnek a szakfolyóiratok hasábjain. Az angol helyzetet jellemzi továbbá, hogy a kormány erőfeszítéseket tesz az egyetemi oktatás és kutatás finanszírozására, az együttműködés erősítésére, s a digitális tartalmak és a web hasznosítására. Az egyetemi könyvtárak gyakorlatára nagy hatással van a JISC (Joint Information Systems Committee) és a QAA (Quality Assurance Agency) tevékenysége, valamint a hátrányos megkülönböztetések ellen hozott törvények.

A múlt század második felében az Egyesült Királyságban a felsőoktatás az elitista képzés helyett a tömeges képzést helyezte előtérbe. Jelenleg az érintett korosztályok 30%-a vesz részt a felsőoktatásban, s ezt 2010-ig 50%-ra kívánják emelni. Az egyetemeket arra ösztönzik, hogy ruházzanak be az elektronikus oktatási-tanulási módszerekbe, s fejlesszenek ki partneri kapcsolatokat más oktatási intézményekkel. Fontosak az online kapcsolatok a távol lakó és a részidős tanulmányokat folytató hallgatókkal. Az egyetemi könyvtári költségvetések 20–30%-át fordítják mostanában az elektronikus forrásokra, amelyek mind a campuson, mind attól távol hozzáférhetők.

Nemzeti kezdeményezés történt egy elektronikus egyetem felállítására 2001-ben; az első tanfolyamok 2003-ban indulnak. Könyvtári szolgáltatásokkal való ellátásuk megszervezéséről még nem intézkedtek.

A felsőoktatási könyvtárak számára a legbonyolultabb kérdés az elektronikus folyóiratok beszerzése és kezelése. A NESLI (National Electronic Site Licensing Initiative) sokat tett a beszerzés megkönnyítése érdekében.

Az egyetemi könyvtárak többsége részt vesz valamely regionális vagy országos konzorciumban

szolgáltatásainak fejlesztése és a költségek csökkentése céljából. Különböző megállapodásokat kötöttek, és projekteket indítottak azért, hogy a kutatók és a diákok könnyebben férhessenek hozzá más könyvtárak szolgáltatásaihoz is, nem csak anyaintézményükhöz. Különösen azoknak a hallgatóknak fontos ez a lehetőség, akik nem az egyetem székhelyén laknak: kényelmesebb számukra a közeli könyvtár igénybevétele. E tekintetben nagy szerepet játszik a számítógépekkel való ellátottság és az elektronikus források használata.

Külön vizsgálatot végeztek a forrásmegosztást akadályozó tényezők feltárására. Ez megállapította: annak ellenére, hogy a könyvtárak több együttműködési akcióban vesznek részt, kevés példa van az igazán mély forrásmegosztásra.

Az RSLG-t (Research Support Libraries Group) azért hozták létre, hogy megvizsgálja a nemzeti könyvtárak, valamint a felsőoktatást finanszírozó testületek együttműködésének lehetőségét. Az egyik valószínű ajánlás az lesz, hogy hozzanak létre egy országos elektronikus könyvtárat a kutatók számára, akik otthonukból vagy munkahelyükről férhetnek hozzá a benne lévő forrásokhoz.

A QAA-t 1997-ben hozták létre azzal a céllal, hogy megerősítse a közbizalmat a felsőoktatás minőségét illetően. Ez ugyan sok papírmunkával terhelte meg az intézményeket, s ezért nem is volt népszerű körükben, de tevékenységének egyik eredménye az volt, hogy a könyvtárakat egyre komolyabban vették, éppen a hallgatókkal folytatott interjúk kiértékelése nyomán.

Az 1995-ös DDA (Disability Discrimination Act), és módosítása, a 2001-es SENDA (Special Education Needs and Disability in Education Act) célja, hogy megakadályozza a hátrányos helyzetű oktatók és hallgatók megkülönböztetését a könyvtári ellátásban is. A könyvtárosok felül is vizsgálták e szempontból szolgáltatásaikat, s javaslatot tettek a megfelelő intézkedésekre.