



ról és felhasználásukról, de megismerkedhet az érdeklődő az olvasott és színterelt Al_2O_3 alapú termékekkel és a zeolitokkal is. Az alumíniumelektrolízis című fejezetben tárgyalják a szerzők a különböző cellatípusok felépítését, működését, a fém visszaoldódását, az áramfelhasználás hatásfokát, az elektrolit összetételét, a kéreg- és üledékképződést, az anódgyártás folyamatát, az anód anyagának jelentőségét stb. A fémolvadék tisztításának különböző módszerei, a nagyüzemi alumínium-tisztítás fejlődési irányai szintén helyet kaptak a CD-n. Az olvadékfeldolgozás című fejezet ismerteti

az öntéstechnológiákat, kialakulásukat, a kristályosodás folyamatát, az öntött szerkezetet befolyásoló tényezőket. Újabb fejezetben található az öntvehengerlés leírása, a durvahuzalok, keskeny- és szélesszalagok gyártása. A környezetvédelmi részben az alumíniumgyártás folyamatát követve találjuk a technológia és a környezet kapcsolatának elemzését, a környezetbarát megoldások ismertetését. Külön hangsúlyt kap a környezetvédelmi menedzsment és a termék életciklus-elemzése (life cycle assessment = LCA) is.

A lemezt a CD-meghajtóba helyezve a program automatikusan indul. A futtatáshoz Internet Explorer 3.0 (vagy későbbi verzió) szükséges, ezért ha a gépen nincs telepítve, a lemezről pótolható. A tartalomjegyzék a böngésző által megjelenített keretes ablakban látható. Az ablakok méretét nagyítva-kicsinyítve a szemléltető anyag (ábra, grafikon, táblázat) mérete is változtatható. Az egyes fejezetek végén ellenőrző kérdések segítik a tanulót az eredményes felkészülésben.

Minimális hardverkonfiguráció: IBM PC Pentium 90, 16 MB RAM, 4 MB Video-RAM, hangkártya, 50 MB szabad merevlemez hely (Internet Explorer számára).

/Készült a PHARE HU-94-05 támogatásával az Al-Together program keretében
 Felelős szerkesztő: Dr. Hídvégi Éva
 Kiadja: OMIKK
 Felelős kiadó: Stubnya György
 Elektronikus szerkesztés: Magyar Kft./

(Gombos László)

Az emberközpontú könyvtár tervezése

A „mindent az ügyfélért” jelszó korában vajon mennyire képesek a könyvtárak használoik igényeit valóban kiszolgálni?

A múlt: tömeges szolgáltatások

Hosszú ideig tömegszolgáltatást nyújtottak egy közelebről meg nem határozott többség számára. Az állománygyarapítás csakúgy, mint a dokumentumok szervezése a feltételezett közönség feltételezett igényeihez volt mérve, a szolgáltatások pedig az „eszi, nem eszi, nem kap mást” elven alapultak.

Lehet érveket felhozni a tömegszolgáltatások mellett. Hogy a könyvtáraknak nem volt más választásuk. Hogy az egyéni igényeket csak a használó külön kérésére, egyedi segítség keretében lehetett figyelembe venni. Hogy a dokumentumok kínálata sokkal gyorsabban nőtt, mint a könyvtárak

költségvetése, és nem lehetett mindenkinek mindent beszerezni. Hogy a hozzáférés biztosítása – a lelőhely-tájékoztatás – lassanként éppen olyan fontos lett, mint a dokumentumok kézbe adása, ám erre a szolgáltatásra gyakran elfelejtették felhívni a használók figyelmét. Hogy az egységes katalogizálási szabályzatok és osztályozási rendszerek használata gazdasági kényszer volt.

Mindebben sok igazság van, de nem mellőzhető néhány kritikai megjegyzés sem. Megdöbbentő például, hogy az *Anglo-American Cataloguing Rules* kidolgozásakor egyáltalán nem vették figyelembe, hogy mit kívánnak az emberek egy katalógustól, és hogyan használják őket. Nem csoda, hogy az évek során, miután már számos könyvtár bevezette, alaposan át kellett dolgozni, ami jelentős munkával és költségekkel járt. Az osztályozási rendszerekkel sem volt több szerencséje a könyv-

táraknak. Ezek ugyanis egyrészt arra a feltevésre épültek, hogy az emberek megértik, és képesek a kereséshez használni őket, másrészt hármas célt szolgáltak volna: a könyvek felállítási rendjét (amire a részletes osztályozási rendszer eleve alkalmazatlan), a katalógusok és a polcok közötti kapcsolat megteremtését (amihez valójában egy egyszerű és megjegyezhető kódra van szükség), valamint a tartalmi hozzáférést (amit a használó szempontjából a nyelvi feltárás jobban szolgál). Ez utóbbi követelmény előtérbe kerülése hozta létre az ETO rendkívül összetett és fejben – a használók többsége számára papíron is – kezelhetetlen kódjait. Ez a legjobb példája annak, amikor a használók érdekeit feláldozzák a könyvtári elmélet oltárán.

A példákat tovább lehetne sorolni: a félelmet keltő épületektől a kényelmetlen székeken át a kölcsönzőpult előtti sorban állásig. Mindehhez az embereknek kellett alkalmazkodniuk. Nemcsak a könyvtárosok hibáztathatók. Neves építésszek (akiket nem szabad könyvtártervezésre felkérni!) hajlamosak feláldozni az embereket esztétikai szempontokért, vagy az építész szaklapokban megjelentethető izgalmas fényképekért.

Bevett gyakorlat a használók képzése: a könyvtárosok megtanítják az olvasókat, hogyan igazodjanak el a feleslegesen bonyolult épületben, és a felesleges akadályokat támasztó rendszerben. Ez két előnnyel járt: a segítőkészség álarcát viselve meg lehetett mutatni, milyen misztikus a könyvtártudomány. Ha a rendszereket valóban önkiszolgálásra tervezték volna, mindkét előnytől el lehetett volna tekinteni. Ugyanis a használók szolgálata magasabb rendű eszmény, mint a használók képzése.

Még ha a tömegszolgáltatások elkerülhetetlenek is lennének, használói körüket ismerni kellene, mert a könyvtáraknak lassan piaci körülmények között kell működniük, és versenytársakkal kell szembenézniük. A könyvtárak közvetve vagy közvetlenül olyan hatalmas összegeket kapnak a közpénzekből, hogy meg kell mutatniuk, kiket és milyen szinten szolgálnak a felhasznált keretből. A piackutatás és a piaci elvek érvényesítése ma már elfogadott a könyvtárakban is. Az információs technológia és a telekommunikáció fejlődése pedig lehetővé teszi, hogy a korábban a könyvtárak monopóliumaként működő szolgáltatások kereskedelmi csatornákon is megjelenjenek pl. a világhálón.

Ez azt jelenti, hogy a könyvtárak nem ülhetnek ölbe tett kézzel, hanem vonzaniuk kell az embereket, és megfelelő szolgáltatásokat kell biztosítani a számukra. Ez egyszerűen hangzik, de a gyakorlatba nem olyan könnyű átültetni, mivel a negyven feletti könyvtárosok másféle elvárásokkal, felkészültséggel, elvekkel léptek a pályára, és nekik nem könnyű az új feltételekhez alkalmazkodni.

Az információhasználók

Mielőtt rátérnénk, hogyan segítheti az új technológia a könyvtárakat abban, hogy személyre szabott szolgáltatásokat nyújtsanak, érdemes néhány megfigyelést összegezni.

Elmosódik a határ a könyvtár és az információhasználat között, következésképpen nem lehet éles határvonal a könyvtári és információs szolgáltatások között sem, és a könyvtáraknak az egyre szaporodó új információforrásokhoz is hozzáférést kell biztosítaniuk.

Bár az egyes emberek eltérő módon keresnek információt, bizonyos általános vonásokat is fel lehet fedezni. Az első az, hogy senki sem akar sokat vesződni az információkereséssel, ami csak előkészíti az információ használatát. Különösen igaz lehet ez azokra, akik hatalmas erőfeszítéssel végzik kutatásaikat, mert a keresésre fordított idő a munkától elvont idő.

Végül: az emberek nem mindig tudják, mi a legjobb nekik. A könyvtárosok talán úgy találhatják ki, mi a legjobb a használóknak, ha figyelik őket, és megpróbálják megérteni, hogyan használják az információt, hogyan keresnek; tapasztalataikat pedig megosztják a többi könyvtárossal. A könyvtárak közötti együttműködésnek nagy hagyományai vannak, de közöttük is egyre inkább a verseny érvényesül. A jó információs szolgáltatások előnyt jelentenek, főként ha nem másolják le őket gyorsan és hatékonyan. Nem lehet azonban a jó szolgáltatásokat titokban tartani, mert a használókkal meg kell ezeket ismertetni, ők pedig továbbadják. Nagyon eltérő lehet a szolgáltatások „találása”: az épület légköre, a használat egyszerűsége, a rendszerek és az eljárások hatékonysága, és mindezekelőtt a személyzet hozzáállása és minősége. Mindenképpen megmarad viszont a piaci szempontok és a magas színvonalú kulturális értékek közvetítése közötti feszültség.

Változatos szolgáltatási kínálatot

Az egyéni igények kielégítésére nincs mód. Biztosítani lehet azonban olyan eszközöket, amelyeket mindenki a maga módján használhat információs igényeinek kielégítésére. A tudományos könyvtárak nincsenek könnyű helyzetben, ha ilyen szolgáltatásokat akarnak nyújtani, mert rengeteg egyedi kívánság kezeléséről kell gondoskodniuk. A szolgáltatások személyre szabása ezután inkább a használó feladata lesz. Ő alakítja ki keresőprofilját, és összeveti azt az új tételekkel. Ehhez gyakran segítséget, különösen az egyre fejlődő keresőszoftverek vagy az Internet használatakor. Ez a segítségnyújtás lesz a jövő könyvtárában folyó legfontosabb tevékenység.

Mit akarnak az emberek?

1. Vonzó épületet.
2. Barátságos, informális környezetet és légkört.
3. Hosszú nyitvatartási időt.
4. Kényelmes ülőhelyeket.
5. Többféle övezetet az egyéni és a csoportos munkához.
6. Büfét, ahol felüdülést és társaságot lehet találni.
7. A lehető legkevesebb, de egyértelmű szabályt.
8. Önkiszolgálást, amiben csak lehet.
9. Kurrens, benne a három hónapnál is frissebb anyagot szabadpolcos böngészésre.
10. Az igényelt anyag 70%-a legyen helyben, azonnal hozzáférhető.
11. Válogatott régebbi anyagot, benne a klasszikusokat és az alpműveket.
12. Jó referenzanyagot.
13. Egyszerű és gyors kölcsönzési, visszavételi stb. eljárásokat.
14. Egy munkahelyről sokféle dokumentumtípust lehessen használni.
15. Olyan katalógust, amelyet egyszerű használni, hazuról és a könyvtár bármely pontján elérhető, a teljes állományt egységes szerkezetben tartalmazza, és különböző elérési lehetőségeket – közöttük tárgyszavas keresést – kínál.
16. Gyors hozzáférést a könyvtárban nem megtalálható dokumentumokhoz.
17. A böngészést elősegítő felállítási rendet.
18. A mások előállította információs segédletek jó használati lehetőségét, ideális esetben ugyanazzal a keresőszoftverrel.
19. Olcsó, megbízható, gyors és könnyen kezelhető másolókat minden szinten.
20. Barátságos és segítőkész könyvtárosokat, akik nemcsak bibliográfiailag és szakmailag tájékozottak, hanem „láthatóak”, megszólíthatók, és türelemmel fogadják azokat a kérdéseket is, amelyek ostobának tűnnek a számukra, ráadásul mindezt őszintén és nem köteles udvariassággal teszik.
21. A könyvtárosok és a vezetés fogadják el a kritikát és a javaslatokat, ha pedig érdemes, vegyék figyelembe, és válaszolják meg a kérdéseket.
22. Az információ-hozzáférést a lehető legkevesebbet kelljen fizetni.

Néhány követelmény technikai feltételei még nem értek meg, mások elsősorban bizonyos csoportok érdekeit tükrözik, de legtöbbjük teljesíthető egy magára valamit is adó könyvtárban. Nem szabad azt gondolni, hogy a nyomtatott anyagok bö-

gészése, amely nemegyszer meglepő és értékes „felfedezéseket” is tartogat a használó számára, ki fog menni a divatból, és átadja helyét az internetes böngészésnek. Arra is ügyelni kell, hogy a könyvtáros ne azt igyekezzen biztosítani, amire véleménye szerint a használóinak szükségük kellene, hogy legyen, vagy amit majd a jövőben igényelni fognak, hanem azt, amire ténylegesen és jelenleg igény mutatkozik. Nem lehet a biztos jelent elhanyagolni a bizonytalan jövő miatt, és nem is elégségesek erre a források. Egyébként is, amit ma nagyon használnak, azt valószínűleg a jövőben is keresni fogják.

Különbséget kell tenni a *szükségletek*, az *igények*, a *kérések* és a *használat* között. Ezek nem fedik egymást. Nem elég továbbá csak a használókat ismerni, meg kellene tudni, mit kívánnak a potenciális használók. Milyen forrásokból lehet idevágó információt szerezni?

1. A kérések és a használat elemzése.
2. Kérdőívek.
3. Személyes és telefonos interjúk.
4. Megfigyelés.
5. Naplók.
6. Kiemelt csoportok.
7. Ötletdobozok és -táblák.
8. Nyitott fül és szem (a használók és potenciális használók könyvtáron belüli és kívüli megnyilvánulásainak figyelemmel kísérése).
9. Beszélgetés a használókkal.

E módszerekkel eltérő mélységben és hatásokkal lehet információkat gyűjteni. A legcélszerűbb több módszert együttesen és folyamatosan alkalmazni, hiszen a használók és nem használók köre folyamatosan módosul, átalakulnak az igények és a használati szokások is, nem utolsósorban a szolgáltatások hatására. A könyvtáraknak figyelő, alkalmazkodó, folyamatosan javuló és tanuló szervezetté kell válniuk.

Az emberek közötti korlátok általában ártalmatlanok, ilyen a könyvtárosok és a használók elkülönülése is. Célszerű lenne a büfékben, közös terekben alkalmat teremteni a használókkal való találkozásra.

A használói igények kielégítésének mérése, a teljesítménymérés is fontos. Ennek egyik mértékegysége az, hogy a potenciális használók mekkora hányada veszi ténylegesen igénybe a könyvtárat, a másik az objektív és szubjektív mutatók együttese: pl. az igényelt dokumentumok mekkora hányadát tudta biztosítani a könyvtár, vagy mit gondolnak a használók a könyvtárról.

A jövő könyvtára a 22 kívánalom közül a lehető legtöbbnek megfelel. Ésszerű egyensúlyt teremt a helyi és távoli hozzáférés között, az önkiszolgálás,

illetve a hatékony és barátságos segítségnyújtás között. Ma még számos könyvtárban hibázik néhány feltétel, de mégiscsak könnyebb emberköz-pontú könyvtárat tervezni, mint az embereket úgy átformálni, hogy a könyvtárakhoz igazodjanak.

/LINE, M. B.: *Designing libraries round human beings.* = *Aslib Proceedings*, 50. köt. 8. sz. 1998. p. 221–229./

(Orbán Éva)

Célok és stratégiák

A könyvtár helye az információs társadalomban

A könyvtárak a társadalom leggyakrabban használt intézményei; a művelődési, szórakozási, tudományos és általános információigényeket egyaránt kielégítik. Szerepüket elismerik az egész életen át tartó tanulásban és az oktatási folyamatban; sok országban szorgalmazzák az iskolák mellett a könyvtárak bekapcsolását is az Internetbe.

A könyvtárak fontos szereplői az információs társadalomnak. Ezt ismerte el az európai kulturális miniszterek 1996. július 25-i határozata és az *Európai Parlament* 1997. március 13-i dokumentuma az információs társadalomról, a kultúráról és az oktatásról (az ún. *Morgan-jelentés*). Az utóbbi fel-szólította az Európai Bizottságot, hogy állítson össze ún. zöld könyvet a könyvtárak növekvő szerepéről az információs társadalomban.

Az Európai Bizottság kezdeményezései

Az Európai Bizottság könyvtárakkal kapcsolatos tevékenysége főként az Európai Unió 3. és 4. Kutatás-Fejlesztési, azon belül Telematikai Keretprogramja keretében zajlik már csaknem egy évtizede.

Az Európai Parlament először 1984-ben hívta fel a politikusok figyelmét a könyvtárak fontosságára. 1985-ben a Miniszterek Tanácsa cselekvésre szólította fel az Európai Bizottságot. Kutatások és vizsgálatok indultak, amelyek felmérték, mekkora a könyvtári szektor és annak hatóköre; mely területeken okoz gondot a könyvtáraknak az információs társadalomhoz való alkalmazkodás; és mely területeken tenné lehetővé az európai együttműködés az erőforrások jobb felhasználását.

Az első program

A *könyvtári program* e vizsgálatok eredményei alapján 1990-ben indult. Főként újszerű könyvtári szolgáltatások és eszközök kifejlesztésére, a bibliográfiai erőforrásokra és a könyvtári hálózati infrastruktúrára összpontosított.

A munkaprogram négy, egymást kiegészítő területre összpontosított:

- *számítógépes bibliográfiák és katalógusok* létrehozása, továbbfejlesztése és összehangolása a könyvtárak hatékonyságának és a források megosztásának fejlesztésére;

- *könyvtári hálózati szolgáltatások* létrehozása a műszaki lehetőségek (távközlés és nyílt rendszerek) feltárásával és kihasználásával;
- *újszerű, gazdaságos könyvtári szolgáltatások* kifejlesztése a fejlett információs és kommunikációs technikák felhasználásával;
- a kereskedelemben értékesíthető *technológia-alapú könyvtári termékek, szolgáltatások és eszközök* kialakítása a magánszektor bevonásával.

A programnak az volt a közvetlen célja, hogy olyan változásokat indítson el, amelyek ráébresztenek az európai együttműködés előnyeire és hatásaira. Ez egyébként illeszkedett azon hosszú távú tervek közé, amelyek a korszerű szolgáltatások elterjesztésére, a technika gazdaságos felhasználására, szabványok kidolgozására és összehangolt könyvtárpolitika kidolgozására irányultak az Európai Unió országaiban.

A programnak 1991 és 1994 között három pályázati felhívása jelent meg. Nyolcvan akcióterv indult, összesen ötvenegy közösen finanszírozott projekt, számos közös akció, megvalósíthatósági vizsgálat és egyéb tanulmány készült. Ezekben kétszáznál több európai intézmény vett részt, hatnyolcszáz szakemberrel. Eközben az Európai Unió számos országában dolgoztak ki országos könyvtárfejlesztési programot vagy stratégiát.

A második program

A *második könyvtári program* 1995 és 1998 között zajlott a 4. Keretprogramon belül, a 3. Keretprogram eredményeire és még folyó tevékenységeire építve. A program kiemelte a könyvtáraknak az elektronikus információs infrastruktúrára való áttérésben játszott kulcsszerepét.

Világossá vált, hogy a könyvtárak a társadalom számára nagyobb értéket képviselnek, ha egy összeurópai könyvtári infrastruktúrába illeszkedve működnek. A második program ezért a könyvtári hálózatok fejlesztését ösztönözte, s ezáltal a források optimális megosztását, a kevésbé fejlett könyvtárak hozzákapcsolását a fejlettebbekhez és azok szolgáltatásaihoz; egyben elő kívánta mozdítani a könyvtárak piacközpontú szemléletét és a közszolgálati területen működő könyvtárak gyakorlatának összehangolását a magánszektorban működő információs szolgáltatókkal.