

sa hogyan befolyásolja a hagyományos könyvtárak szerepét, jövőbeli funkcióit. Az elektronizálódás jelenlegi gyors fejlődési és terjedési ütemének és a könyvtárosok Internet iránti érthető lelkesedésének ellenére sem várható, hogy a klasszikus könyvtárak mint ellátó intézmények a közeli jövőben elvesztik szerepüket. Becslések szerint addig az időpontig, amíg a jelenleg papírhordozón megjelenő mintegy 100 000 különböző folyóiratnak csak a fele jelenne meg kizárólag elektronikus formában, legalább 20–30 évnek kell eltelnie. A könyvtárak költségvetése sem csökkenhet, mivel az új hordozók beszerzése és fenntartása többletterheket, másrészt a reklámozásuk, a használókkal való megismertetésük és elfogadtatásuk, valamint feltárásuk új feladatokat jelent számukra. A könyvtárosok között széles körű az egyetértés abban, hogy az Interneten elérhető információkat a könyvtáraknak térítésmentesen kell kínálniuk. A hálózati publikációkkal kapcsolatos könyvtári feladatok alapvetően a hagyományos dokumentumokra vonatkozó feladatoknak felelnek meg.

Az *információellátás* nem pusztán az Internet-hozzáférés lehetőségének biztosítását jelenti a könyvtár használói számára. Ide tartoznak például szak-, vállalati és egyetemi könyvtárak esetében bizonyos kiadói funkciók, a nyomtatott dokumentumok beszkenyelése, az eredetileg elektronikus formájú dokumentumok konvertálása stb. is. A különféle nyilvános hálózatokon, az egyre szélesedő és fokozottan igénybe vett WWW-n lévő információk elérése egységes hozzáférhetőségi szabványt követel meg, ezért új feladatot jelent a HTML szerinti konvertálás. Vannak bizonyos gyakran keresett dokumentumok az Interneten, amelyeket lassan és eléggé megbízhatatlanul lehet megtalálni, mert kevésbé stabil szervereken és/vagy meghatározott ideig vannak csak a hálózaton. Ezeket célszerű a könyvtárakban letölteni és tárolni, könnyű, gyors hozzáférhetőségüket hosszabb időre biztosítani (tükrözés). Az archiválás a könyvtárak kiemelkedően fontos feladata,

különösen az elektronikus publikációk tekintetében. Sajnos, e tekintetben nincs még egységes és világos koncepció sem a technikai, sem a szervezeti kérdések tekintetében. A könyvtárak és a kiadók közti együttműködésnek a jövőben is fontos része lesz a kiadók termékeinek megismertetése és kínálata. Az olvasók, az információt keresők továbbra is a könyvtárakat, és nem közvetlenül a kiadókat (legyen az hagyományos kiadó, vállalat vagy egyetem) fogják felkeresni a keresett információ reményében. Végül: az információelérés technikai feltételeinek megteremtése szintén a könyvtárakra hárul.

A hagyományos dokumentumok feldolgozásához hasonlóan az elektronikus publikációk esetén is meg kell különböztetnünk a *formai* és a *tartalmi feltárás*t. Az Internet-dokumentumok egységes formai feltárását egyelőre még a nyomtatott forma által meghatározott hagyományos feltárási szabályokon és szokásokon alapuló berögződések korlátozzák. Az elektronikus könyvtárakban eddig alkalmazott nyilvántartási rendszerek a tartalmi feltárás tekintetében jelenleg inkább a szakterületi elrendezés, és kevésbé a kereshetőség érdekeit szolgálják.

A kínálat bővülésével az információ általános jelentőségének növekedésével nem feltétlenül jár együtt az, hogy mindenki maga kívánja a számára szükséges dokumentumokat, adatokat az Internet szerverein megtalálni. Szívesen veszik az eligazodást megkönnyítő könyvtárosok, információszépek *tanácsait, szakmai segítségét*. A könyvtárak szerepet játszhatnak továbbá az információt kereső polgároknak az új elektronikus hordozókkal való megismertetésében és használatuk megtanításában is.

/BINDER, W.: Die virtuelle Bibliothek ist Internet-Realität: Neue Rollen für reale Bibliotheken. = Nachrichten für Dokumentation, 47. köt. 4. sz. 1996. p. 215–224./

(Kardos Krisztina)

Virtuális könyvtár: vízió avagy valóság?

A virtuális könyvtár (szinonimái: falak nélküli könyvtár, logikai könyvtár, digitális könyvtár) koncepciójának három „pillére” van, ún. az elektronikus könyvtár, a telekommunikációs hálózat és a használó megfelelő interfésze. Elektronikus könyvtárnak nevezzük azt a könyvtárat, amely számítógépesített, OPAC katalógussal rendelkezik, illetve kölcsönzési, állománygyarapítási és folyóirat-értékesítési moduljai vannak. Az elektronikus könyvtárnak ugyan még nem feltétele a tele-

kommunikációs hálózati kapcsolat, a virtuálisnak azonban már igencsak, továbbá az is, hogy gépi hordozón levő állománya legyen, és gyakorta éppen ezáltal realizálja a dokumentumok elektronikus úton való elérését vagy hozzáférését. A hálózati „tagság” egyébként arra szintén jó, hogy más könyvtárak állományához is valós időben és a könyvtáros közreműködése nélkül lehessen hozzáférni. A használói interfésznek mint harmadik „pillérnek” használóbarátnak és intelligensnek kell lennie.

(Közbevetőleg: a virtuális könyvtár és a virtuális valóság fejlesztésének, mely utóbbi háromdimenziós, érintési, hang- és mozgási effektusokat produkáló „valami”, nincs érdemi köze egymáshoz.)

A virtuális könyvtárhoz közelítő fejlődés a hatvanas évek közepén a mágnesszalagra rögzített bibliográfiai rekordok előállításával és terjesztésével indult, majd a gépi katalógusok előállításával folytatódott. A következő lépés (a nyolcvanas években) az OPAC megjelenése volt, ami kikövelte magának a könyvtári állományok mind teljesebb konverzióját (itt a „teljesebb” egyfelől azt jelenti, hogy megnőtt a bibliográfiai leírások tartalmi gazdasága, hiszen a továbbiakban nem kellett ragaszkodni a nemzetközi méretű katalóguscédulák behatárolta adatterjedelmhez, másfelől pedig azt, hogy visszamenőlegesen gazdagodott az állományok feltártsága). Még az OPAC megjelenése előtt, a hetvenes években az OCLC révén megvalósult az osztott katalogizálás, tehát az online elérhető OPAC-ok szűkebb-tágabb könyvtári kört illetően mindjárt központi katalógusok is lehettek.

Innen már csak egy ugrás volt az Internet, amelynek térhódítása a nyolcvanas évek közepén kezdődött: 1989-ig mintegy tíz könyvtár „adta be” (központi) katalógusát az Internetbe, 1993-ban pedig már 600-nál is több.

Az OPAC katalógusok mind kevésbé elégedtek meg a kibővített bibliográfiai leírások szerepeltetésével: előbb a bibliográfiai adatbázisok kivonatolási gyakorlatát vették át, majd teljes szöveget kínálóká váltak (LEXIS és WESTLAW rendszer). Ezáltal a használó az őt érdeklő bibliográfiai leírások keresésén túlmenően elektronikus úton-módon a szóban forgó dokumentumokat is megkaphatja. Az elektronikus dokumentumok terjesztését az optikai technológia fejlődése tette lehetővé, ám nemcsak az írott-nyomtatott publikációkét, hanem a különféle multimediális dokumentumokét is.

A fentiek alapján elmondható, hogy a virtuális könyvtár technológiai alapjai máris rendelkezésre

állnak. Vele kapcsolatban a legnagyobb nehézségek szervezeti és társadalmi jellegűek (sokféle jogszabályt kell még e téren megalkotni). Noha a virtuális könyvtárat egyelőre sokan kivihetetlennek tartják, de legalábbis kétségeiket hangoztatják pozitív voltát illetően, várható előnyei már most csábítóak. Ezek:

- egyetemes hozzáférés az információkhoz;
- integrálja az információkeresést, és az elektronikus dokumentumok reális idejű elérését;
- a hálózat útján kibővíti és változatosabbá teszi az igénybe vehető információforrások körét;
- a sok információforrást a használó számára egyetlen rendszerre szervezi;
- javítja a szolgáltatások minőségét (gyorsaság, multimédiás lehetőségek, hipertext stb.);
- megkönnyíti a könyvtárak munkáját.

Az utóbbi előnnyel kapcsolatban felmerül a kérdés: vajon túléli-e a (hagyományos) könyvtár ezt a „könnyítést”. Valószínűleg: igen. Erre az a történelmi tapasztalat hozható fel, hogy egy-egy új találmány, eszköz általában nem küszöböli ki teljesen a régiekkel való élést, csupán új munkamegosztást alakít ki velük. Amit az újdonság jobban „tud”, azt a továbbiakban ő intézi, amit viszont a régi jobban, az meg is marad hatáskörében. Így a történelmi dokumentumok kezelése, a szépirodalom olvasása továbbra is szükségessé teszi a „falakkal körülvett könyvtár” fennmaradását. És: a könyvtár világában nem csak a technika játszik szerepet. Különben a virtuális könyvtárak, noha a kutatás, fejlesztés, gazdaság és üzlet szívesen látná őket akár holnap is, csak nagyon lassan érik el azt a nagyságrendet, amely legalább részlegesen érezteti majd jelenlétét az emberi tevékenységek körében.

/CHMIELEWSKA-GORCZYCA, E.: Biblioteka wirtualna – wizja czy rzeczywistość = Przegląd Biblioteczny, 64. köt. 2–3. sz. 1996. p. 117–131./

(Futala Tibor)

Első helyen a felhasználó: minőségi ügyfélszolgálat a BLDSC-ben

A teljes körű minőségirányítást (Total Quality Management = TQM) a könyvtárak és az információs szolgálatok az utóbbi három-négy évben kezdték széles körben bevezetni. A TQM mint módszer kitartást és elkötelezettséget igényel minden szinten, különösen a vezetés részéről. Valójában a módszer még nem sok sikerrel dicsekedhet; a brit vállalatok kétharmada vezette be, és csak 8%-uk számolt be eddig eredményekről. A TQM-et

az ipari termelés számára, és nem a szolgáltató intézményeknek fejlesztették ki. Részét képezi számos olyan eljárás, amely nem alkalmazható a könyvtárakban, ugyanakkor sok eleme nagyon is megfelelő (pl. a hangsúly a felhasználókra kerül; a feladatok elosztása; a munkatársak felelőssége a munka minden szakaszában; a folyamatos javítás). Néhány könyvtár meglehetősen eredményekről számol be a TQM alkalmazása terén, de a teljes sikerhez még sok időre van szükség.