

(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 katalógizálás, 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 öt 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 multimédiális 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 szolgáltatók 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.

### A BLDSC mint forrás

A BLDSC (*British Library Document Supply Centre*) több mint 30 éve első helyen áll a dokumentumszolgáltatásban. Ez alatt az idő alatt sok millió kérést teljesített, amely a világ legkülönbözőbb tájairól érkezett Boston Spába. A BLDSC lényegében mint forrás szerepel a dokumentumszolgáltatás szférájában, mivel szolgáltatásai és termékei nagy részét a közvetítők, azaz az egyetemi és a vállalati könyvtárak veszik igénybe. Kapcsolata a végfelhasználókkal sokkal korlátozottabb, bár a rendkívül hatékony és barátságos ügyfélszolgálat nekik is rendelkezésre áll.

### A minőség fontossága és az ügyfélszolgálat

A 20 főt foglalkoztató ügyfélszolgálati osztály felelős a hetente ezerszámú érkező kérés és probléma megválaszolásáért, és azért, hogy az ügyfelek naprakészen tájékoztatva legyenek az új fejleményekről és változtatásokról. Nemrég az ARTTel (*Automated Request Transmission by Telecommunication*) keretében egy új munkakört hoztak létre, az ügyfélszolgálati felelősét, akinek az a dolga, hogy azokról az automatizált eljárásokról, amelyek segítségével a kérések eljuttathatók a BLDSC-nek, az ügyfelek tájékoztatást kapjanak, és megtanulhassák használatukat. Rendszeresen tartanak felhasználói tanfolyamokat Boston Spában, az Egyesült Királyság más városaiban és külföldön. A regisztrált felhasználók két folyóiratot kapnak negyedévenként ingyen: a *Document Supply News* a BLDSC legfrissebb híreiről tájékoztat, míg a *Customer Updates* az eljárásokban végbement változásokról. A legújabb fejlemény, hogy különféle rendezvényeket szerveznek, amelyeken a már meglévő és a potenciális felhasználók jobban megismerkedhetnek a BLDSC termékeivel és szolgáltatásaival.

A BLDSC képviselői részt vesznek a világ különböző pontjain tartott kiállításokon és konferenciákon is. A marketingosztály külön programot indított a felhasználók megtartására. Ez a program a legnagyobb belföldi felhasználókkal való szorosabb kapcsolat kialakítására irányul.

Annak érdekében, hogy megismerjék a felhasználóknak a szolgáltatások minőségével szemben támasztott igényeit, legelőször azt kell tisztázni, ki is igazán a BLDSC felhasználója: a könyvtárközi kölcsönző részleg-e, vagy inkább a kutató. Van-e konfliktus a két kategória között? A BLDSC úgy döntött, hogy közelebb kell kerülnie a végfelhasználóhoz, ezért az *Inside Information* tartalomjegyzék-szolgáltatását rátette a BIDS-re (*Bath Information and Data Services*), amelyen keresztül a felhasználó számos online adatbázishoz tud eljutni (pl. ISI, EMBASE). Ez az új szolgáltatás online és CD-ROM-on is elérhető, és egy gyors dokumentumrendeléssel van kombinálva.

A BLDSC öt évvel ezelőtt kezdte meg a TQM programot. Az már az induláskor világos volt a munkatársak számára, hogy nehéz feladat előtt állnak. A program megindításában a témához értő, külső konzulensek segítettek, és egy szemináriumsorozat keretében készítették fel a munkatársakat. Ezt követte a feladatcsoportok kialakítása, amelyekben a hierarchia különböző fokain álló munkatársak dolgoztak együtt. Különösen fontosnak nyilvánított kérdések kerültek a teamek elé, mint például: az értekezletek hatékonyságának növelése; az állománykezelés felesleges párhuzamosságainak kiszűrése; a tervezőmunka szabályozott módszereinek bevezetése; a munkatársakat értékelő rendszer módosítása. A felső vezetőkből megalakult a TQM-et felügyelő csoport, amelynek a koordinálás és az irányítás volt a feladata. Megalakították a TQM Irodát tapasztalt középvezetők irányításával.

A legnagyobb figyelmet a munkatársakkal folytatandó kommunikációra fordították. Ilyen nagy szervezetekben, mint a BLDSC, nehéz volt a múltban biztosítani, hogy a munkatársak tájékoztatva legyenek a munkájukat érintő kérdésekről. A TQM keretében megindították az *Information notes* sorozatot, amely a tájékoztatás mellett a vélemények cseréjét is szolgálta.

1992-ben a TQM program már a BLDSC mindennapi életének részévé vált. A TQM módszerekről tartott tanfolyamok eredményesek voltak, folyamatjavító csoportok alakultak néhány munkaterületen. Ezek a csoportok sorra vették a feladatokat, egy-egy probléma megoldása után egy másikra kezdtek foglalkozni. Minden csoportnak volt egy vezetője és egy belső megbízottja, aki a tagokat a TQM módszerek és technikák alkalmazásában segítette. A csoportokat arra ösztönözték, hogy alkalmazzák a stratégiai tervezési és problémamegoldó módszereket. A kommunikáció érdekében a csoportok egy-egy hirdetőtáblát kaptak, amelyen közreadhatták eredményeiket, írhattak az éppen soros probléma részleteiről stb. A kezdeti folyamatjavító csoportokra számos megoldandó kérdés várt, például az érkeztetési rendszer minőségének javítása, a referenszeszközök használatának javítása, a nyomtatott egységek költséghatékonyságának növelése stb.

A kezdeti lelkesedés után a folyamatjavító csoportoknál problémák jelentkeztek. Például a csoportokra olyan feladatot bízta, amelynek megoldása nem esett a tagok hatáskörébe, vagy egy részleg munkatársaiból álló csoport több részleget érintő problémát akart megoldani. A konzekvenciákat levonták, és a több részleget érintő problémák megoldására a középvezető által irányított, szélesebb csoportokat alakítottak ki, továbbá a folyamatjavító csoportokra az egyes részlegek a belső problémáit bízta.

A BLDSC céljai között szerepel, hogy 2003-ra megkétszerezze a beérkező kérések számát, az igényeket pedig rendszeresen két óra alatt teljesítse, megőrizve a korábbi színvonalat. E célok eléréséhez az szükséges, hogy olyan integrált szervezete legyen, amelyben minden dolgozó gondolkodva végzi a munkáját, és igyekszik javítani rajta. Ennek a stratégiának a megvalósításaként a főbb funkcionális részlegekben „kaizen” műhelymegbeszélések sorozatát tartották. A kaizen szó jelentése szó szerinti fordításban „jobbá válás”, általánosanabban véve pedig „folyamatos minőségjavítás”. A műhelymegbeszélések célja az volt, hogy a dolgozók megtanulják, munkájukat folyamatosan javítaniuk kell. A kaizen módszer nagyon sikeresnek bizonyult a termelővállalatoknál, és nagy reményeket fűztek hozzá a BLDSC-ben is. Teamek alakultak, hogy megvizsgálják és átszervezzék a meglévő munkafolyamatokat, egyszerűsítjük és javítjuk érdekében. A tapasztalatok szerint a munkatársak örültek annak, hogy feltárhatják azokat a problémákat, amelyek őket is zavarják vagy hátráltatják. Ezen túlmenően bátorítást kaptak arra, hogy álljanak elő saját ötleteikkel, és valósítsák is meg őket. Néhány kisebb, de hatásos változtatásra már sor is került, és sokan elsajátították a szolgáltatás sebességének mérési módszerét. Ez lényeges eleme a *Code of Service* c. kiadványnak, amely a kérések 95%-ának teljesítésére vagy megválaszolására ötnapos határidőt irányoz elő.

A BLDSC egyelőre még nem vezette be az összehasonlító értékelés módszerét. Kevés ugyanis az olyan intézmény, ha egyáltalán létezik, amellyel a BLDSC-t – méretét és szolgáltatásait tekintve – össze lehetne hasonlítani. Az összehasonlító értékelés szerint folyamatosan szembe kell állítani a saját termékeket, szolgáltatásokat a versenytársakéival, vagy az e téren vezető cégekével. Az összehasonlítható folyamatok és termékek köre a szűk adatrögzítéstől kezdve a dokumentum-visszakeresésen át a dokumentumszolgáltatásig terjedhet.

### **TQM-kezdeményezések a könyvtárakban és az információs szférában**

A BLDSC csak egy azok között a könyvtárak között, amelyek a TQM-et választották teljesítményük javítására. A *British Library*nek az 1993–1998-as évekre szóló programjában számos olyan projekt található, amely a könyvtár és az információs szolgálatok minőségi kérdéseire összpontosít. A *University of Central Lancashire* kutatásai a minőségirányítás és a könyvtári teljesítménymérés közötti kapcsolatok feltárására irányulnak, a *University of Sheffield* pedig a minőségirányító rendszereknek a közművelődési könyvtárakban való használatát vizsgálja. Egy kutató a szakkönyvtári alkalmazást tanulmányozza, a liverpooli *John Moores University* célja pedig egy olyan mérési módszer kidolgozása, amely azt rögzíti, hogyan értékeli a felhasználó a könyvtári szolgáltatás minőségét.

### **Következtetések**

A teljes körű minőségirányítás időt és kitarást igényel. A siker elérése érdekében a legfelső vezetés és valamennyi szint elkötelezettsége szükséges. Egyelőre korai még arról beszélni, hogy ez a könyvtárak mindennapi életének részévé válik, de a BLDSC tapasztalatai azt bizonyítják, hogy a szolgáltatás gyorsasága és a felhasználókkal való kapcsolatok minősége terén tett javítások annak a TQM programnak tulajdoníthatók, amely teljesen beépül a BLDSC gyakorlatába és politikájába.

**/PILLING, S.: Putting the customer first: total quality and customer service at the British Library Document Supply Centre. = Interlending and Document Supply, 24. köt. 2. sz. 1996. p. 11–16./**

(*Viszocsekné Péteri Éva*)

## **Dokumentumellátás és -elérés a zavaros időkben: Oroszország és Kelet-Európa jelenlegi problémái**

### **Háttér**

Oroszországban, a Független Államok Közösségében és a kelet-közép-európai országokban végbement politikai és gazdasági reformok jelentősen megváltoztatták a könyvtárügy helyzetét. Negatív hatással voltak a könyvtárak együttműködésére nemzeti és nemzetközi szinten egyaránt.

Azoknak a könyvtáraknak, amelyek a szabad piacgazdasággal szembesülnek, nagy nehézségekkel kell megküzdeniük. Néhány a jelenlegi helyzethez vezető okok közül:

- > a könyvtárak hagyományos dokumentumellátása megszűnt, a könyvtári állományok és az információ-hozzáférés problémája egyre nyomasztóbbá válik;