

A certifikálási rendszer kiépítésének eddigi fejleményei felkeltették az érintett-előállítók és forgalmazók (már ilyenek is vannak Oroszországban) érdeklődését, s így várhatóan ők is bekapcsolódnak majd a munkálatok elősegítésébe.

ANTOPOL'SKIJ, A. B.–VIGURSKIJ, K. V.: Sertifikáció a danyh i rnyok Informatcionnoj produkcii. = Naučno-tehničeskaâ informacii, ser. 1. 12. sz. 1993. p. 1–4./

(Futala Tibor)

A CD-ROM-telepítés hatásai és buktatói a fejlődő országokban

Sok információs szakember elismeri a CD-ROM vonzó tulajdonságait, különösen azok, akik információtól elzárt övezetben dolgoznak. Közvetlen hozzáférést tesz lehetővé nagy mennyiségű bibliográfiai, teljes szövegű vagy egyéb információhoz, meghatározott áron. A visszakeresett adatok különösebb nehézség nélkül kinyomtathatók, vagy átvihetők mágneses információhordozóra. A CD-ROM belső, regionális, nemzeti, sőt nemzetközi szinten is hatással lehet az információterjesztésre.

Az elmúlt években sok CD-ROM-kiadvány jelent meg, egyre több szakterületen. Új keresőrendszereket is kialakítottak, a régiókat pedig rendszeresen tökéletesítik. Egyes adatbázisokat több kiadó is megjelentet (pl. MEDLINE és POPLINE), így ugyanahhoz az adatbázishoz is különböző keresőrendszerek használhatók. Újabb elgondolás a teljes adatbázis-keresőrendszer kompatibilitás. A SilverPlatter olyan adatbázis-kiadási szabványok kialakítására törekszik, amelyek lehetővé teszik, hogy a felhasználó bármely adatbázisban saját választása szerinti keresőrendszerrel kereshessen.

Elképzelhető, milyen hatása lehet a CD-ROM-oknak az információtól elzárt területeken, a fejlődő országokban. A CD-ROM technika hatását és a vele járó nehézségeket vizsgáljuk, elsősorban a Királyi Trópusi Intézet (*Royal Tropical Institute, Koninklijk Instituut voor der Tropen = KIT*) tapasztalatai alapján, amelyeket 28 fejlődő országban 50 CD-ROM projektben közreműködve szerzett.

A CD-ROM technika fő buktatói

A végfelhasználó félreérti a CD-ROM mibenlétét, és közvetlen választ vár kérdéseire. Nem veszi figyelembe, hogy ez is csak bibliográfiai vagy teljes szövegű adatbázis, de más formában. A félreértés csalódáshoz és kihasználatlansághoz vezethet, egyszersmind a korlátozott erőforrások pazarlásához.

Az a feltételezés, hogy nem kell külön képzés. A CD-ROM technika indulásának idején azzal kecsegtették a felhasználókat, hogy könnyen használhatók az adatbázisok. Ez azonban csak azokra a könyvtárosokra vonatkozik, akiknek már van gyakorlatuk a számítógépek és a bibliográfiai adatbázisok használatában. A fejlődő országok könyvtárosaira ez nem jellemző.

A technika elégtelen megértése. A CD-ROM olvasók a személyi számítógépek perifériáiként működnek. Használatukhoz szakképzett személyzet is kell, de legalább a könyvtárosoknak tisztában kell lenniük az operációs rendszer működésével, a szövegszerkesztők használatával. Bonyolultabb esetek megoldásához, karbantartásához ajánlatos a helyi szállítókkal szerződést kötni.

A CD-ROM hiányos beillesztése a könyvtári szolgáltatások rendszerébe. A fejlődő országokban a könyvtárak nem mennek végig azokon a fejlődési fokozatokon, mint az ipari országokban. A CD-ROM telepítése nagy ugrást jelent a korábbi szolgáltatásokhoz képest, erre a könyvtárosoknak és a felhasználóknak is fel kell készülniük.

A hosszú távú költségvetés hiánya. A legtöbb bibliográfiai CD-ROM adatbázist egy-egy évre lehet előfizetni. Ennek lemondása esetén sok terjesztő az összes lemezt visszakeri, ami a szolgáltatás megszűnéséhez vezethet. Emellett a CD-ROM felhasználásának vannak rejtett költségei is (mágneslemezek, a nyomtatáshoz szükséges kellek és papír). Az ezekből fakadó veszélyeket csak hosszú távú költségvetéssel lehet elkerülni.

Hatások

Személyzet

A könyvtár vagy dokumentációs részleg személyzete alapvető fontosságú tényező a CD-ROM munkaállomások sikeres működtetése és a források maximális kihasználása szempontjából. Ezért lényeges a személyzet képzése a telepítés időszakában.

CD-ROM rendszermenedzser és CD-ROM adatbázis-menedzser

Egy információs részlegben a CD-ROM szolgáltatás hatékony működését a rendszermenedzser és az adatbázis-menedzser (esetenként ugyanaz a személy) biztosítja. A rendszermenedzser fő feladata a hibaelhárítás, a szoftver és a hardver installálása, a szállítókkal és a karbantartókkal való kapcsolattartás. Az adatbázis-menedzser végzi a kereséseket, vagy nyújt segítséget a végfelhasználóknak. Ehhez ismernie kell a számítógépes irodalomkeresés általános jellemzőit, valamint az egyes elérhető adatbázisok tartalmát és szerkezetét.

Információkövetítő segítségével végzett és/vagy közvetlen végfelhasználói keresés

Az egyik legfontosabb feladat annak eldöntése, milyen formában tegyék elérhetővé a CD-ROM adatbázisokat a végfelhasználók számára. Ehhez szervezeti és kulturális szempontokat is figyelembe kell venni.

A legtöbb helyen csak közvetítőn keresztül lehetett a CD-ROM technikát használni. Sok helyütt ugyanis a technikai és biztonsági okok nem tették lehetővé, hogy a nagyközönség számára hozzáférhető részen helyezték el a munkaállomásokat. Másrészt a gyakorlatlan végfelhasználók is ki tudnak keresni valamit, de vagy túl sok irreleváns rekordot kapnak, vagy sok relevánsat nem találnak. A közvetítő képes olyan keresési stratégiát kialakítani, amelynek segítségével a lehető legtöbb releváns rekord visszakereshető.

Ahol a végfelhasználók maguk is kereshetnek, ott azonnali segítséget kell kapniuk. A lemezekkel kapott kézikönyvek és emlékeztető kártyák mellett szükség van további, a helyi viszonyokhoz jobban igazodó anyagokra. Szórolapok segíthetnek a megfelelő adatbázis kiválasztásában, a főbb keresési parancsok megismerésében.

Ahol a CD-ROM adatbázisok nem érhetőek el közvetlenül, a közvetítő feladata a kérések lefordítása a rendszer nyelvére, a keresés után pedig meg kell győződnie arról, mennyire sikerült kielégítenie a végfelhasználó igényeit.

Dokumentumszolgáltatás

A CD-ROM-alapú információszolgáltatás bevezetésének egyik azonnali hatása az eredeti dokumentumok iránti igény megnövekedése. Ennek kielégítésében is a közvetítő (adatbázis-menedzser) teheti a legtöbbet. Neki kell ismernie a különböző forrásokat, ahol az eredeti dokumentumok találhatóak, vagy a csatornákat, amelyeken keresztül beszerezhetők. Egyes CD-ROM adatbázisok előállítói az eredeti dokumentumot is szolgáltatják, de emellett számolni kell más lehetőségekkel is: a könyvtár saját gyűjteményével, a régió egyéb könyvtáraival, nemzetközi szervezetekkel (British Council stb.). Az adatbázis-menedzsernek kell a dokumentumellátás költségvetését figyelnie, a már korábban megkapott dokumentumokat nyilvántartania, kapcsolatot tartani a végfelhasználókkal.

Az információs személyzet státusa

Gyakran hangoztatott vélemény, hogy a fejlődő országokban az információs szakemberek megítélése elég kedvezőtlen. Sokat javult ez a vélekedés a CD-ROM munkaállomásoknak a könyvtárakba és a dokumentációs részlegekbe való telepítésekor. Ezt az időszakot kell kihasználni az információs erőforrások hasznosítására. A pozitív hatás első

sorban akkor érvényesül, ha a könyvtár vagy dokumentációs részleg az első olyan egység egy szervezetben, amelyet számítógépekkel szerelnek fel, s az itteni személyzet válik elsőként ezek szakértőjévé.

Hálózati kapcsolatok

Ha olyan könyvtárakban, ahol a nagy számítógépes adatbázisok a korábbiakban nem voltak elérhetőek, nagy mennyiségű bibliográfiai információ válik hozzáférhetővé CD-ROM formában, ez fokozhatja a könyvtárak és információk központok közötti hálózati tevékenységet. A CD-ROM adatbázisokkal rendelkező egységek szélesebb közönségre is kiterjeszthetik szolgáltatásaikat. Regionális forrásközpontként vagy nemzeti bibliográfiai központként működhetnek, szolgálva az egész terület bibliográfiai információs igényeit.

A hálózati kapcsolat hatása a katalógizálásra és indexelésre. A különböző CD-ROM szolgáltatások használatán keresztül egyes könyvtárosok megismerik sok bibliográfiai adatbázis tartalmát és szerkezetét, és szembekerülnek azzal, hogy az ipari országokban készített adatbázisokból hiányoznak saját országuk kutatási eredményei. Ennek pótlására az egyik mód az, hogy elküldik saját bibliográfiai adataikat az adatbázisok készítőinek. Sok könyvtárost azonban jobban vonz az a lehetőség, hogy saját bibliográfiai adatbázisokat készítsen, amelyek a felhasználói közösség sajátos igényeit szolgálhatják. Az ilyen próbálkozások között alapvető fontosságú a koordináció helyi, regionális és országos szinten egyaránt.

Modelként az AGRIS rendszer szolgálhat, ahol 120 nemzeti központ szolgáltat bemenő adatokat egy mezőgazdasági adatbázishoz, de vannak hasonló elven működő kisebb rendszerek is. Ilyen például a CD-ROM Sésame, amely egy frankofón trópusi mezőgazdasági hálózat terméke (adatbeviteli központtal Franciaországban, Belgiumban és számos afrikai országban), a LILACS CD-ROM, amely Latin-Amerika és a karibi térség egészségügyi irodalmát dolgozza fel.

Hálózati kapcsolatok és dokumentumszolgáltatás. Sok CD-ROM szolgáltatást nyújtó intézmény szembekerül a dokumentumszolgáltatás kérdésével, a bibliográfiai adatbázisokban hivatkozott dokumentumok fénymásolatai iránti igényekkel. Különösen igaz ez akkor, ha az adatbázis kivonatokat is tartalmaz, így a felhasználó megalapozottabban dönthet arról, szüksége van-e a teljes cikkre. Egyes esetekben a régió egyéb könyvtáraiból olcsóbban lehet hozzájutni az eredeti dokumentumokhoz. Az ibadani egyetem könyvtárában (Nigéria) használt mezőgazdasági adatbázisokban feldolgozott dokumentumok eredetijének jelentős része például megtalálható egy szomszédos in-

tézményben, az IITA-ban (International Institute for Tropical Agriculture = a Trópusi Mezőgazdaság Nemzetközi Intézete).

A CD-ROM-alapú információs szolgáltatások marketingje

Néhány éve a CD-ROM adatbázisok növekvő szerepet játszanak a fejlődő országokban a bibliográfiai információ terjesztésében. A bibliográfiai forrásokhoz való hozzáférést a könyvtári/dokumentációs szolgáltatások fejlesztése első lépésnek kell tekinteni. A KIT által megvalósított CD-ROM projektek többségében a fogadó intézményeknek korábban semmilyen gépesített bibliográfiai szolgáltatásuk nem volt, így a CD-ROM adatbázisok nem illeszkedtek bele a korábbi szolgáltatási rendszerbe. Jelentős marketingtevékenységre volt szükség ahhoz, hogy a közönséget megismertessék ezzel a szolgáltatással, és biztosítsák az információs források maximális kihasználtságát.

A marketing és az információs személyzet. Általában azt mondhatjuk, hogy egy információs részleg szolgáltatásai az anyaintézmény céljai és prioritásai közé illeszkednek, ezért a marketingnek is ehhez kell igazodnia. Vigyázni kell azonban, hogy a felülről lefelé való megközelítés miatt az információs részleg ne távolodjon el ügyfeleitől, az információs szakembereknek folyamatosan tájékozódniuk kell az ügyfelek igényeiről, szolgáltatásaikat ahhoz kell igazítaniuk.

A fogyasztási javak marketingjével szemben itt a szolgáltatók játsszák a kulcsszerepet, mivel a szolgáltatás az azt nyújtó és igénybe vevő szoros együttműködése során valósul meg. Ha nem akarjuk, hogy a szolgáltatások színvonala essen, ösztönöznünk kell az ügyfelek aktív részvételét. A CD-ROM szolgáltatás esetében az adatbázis-menedzser és a felhasználók közötti együttműködés nem kevésbé fontos, mint maguk a lemezek. Ezért az információs részleg vezetőinek a marketingterv elkészítésébe a szolgáltató személyzetet is be kell vonniuk.

Marketing: az információ értéke. Az információ értéke és az információval kapcsolatos befektetések igazolása szoros kapcsolatban áll egymással. Valamennyien tudjuk, hogy korunkban senki sem lehet jól informált a tudományos kutatás eredményeiről másodlagos (bibliográfiai) források használata nélkül. A kutató nem feltétlenül érzékeli a másodlagos források hiányát, de a bibliográfiai adatbázisok használatának hiánya mindenképpen hoz-

zájárul a kutatások duplikálásához, az emberi és pénzügyi erőforrások pazarlásához.

Az információs szolgáltatások marketingjének nemcsak az információ végfelhasználójára kell irányulnia, hanem azokra is, akik a szolgáltatások pénzügyi alapjait megteremtik. Helyi szinten a CD-ROM-alapú információs szolgáltatással foglalkozó szakember hasznos információkkal szolgálhat a vezetés számára a kutatás duplikálásával kapcsolatos veszteségekről, igazolva a hardverbe, szoftverbe és lemezekbe történő befektetéseket. Egyénileg ezt nem könnyű megcsinálni, de hasznos volna összegyűjteni a sikeres példákat.

A CD-ROM-kiadványok mint a marketingtevékenység kiindulópontjai. Az információs szolgáltatások marketingje nem korlátozódhat csupán a CD-ROM szolgáltatásokra. Sok helyen azonban, ahol a marketing még nem volt a tevékenység természetes része, a CD-ROM megjelenése hozzájárulhat ennek elterjedéséhez. A CD-ROM technika következőképpen hathat egy információs részlegre:

- Több felhasználói csoporttal és kéréssel találkozhatnak. A CD-ROM munkaállomások bevezetésével a részleg hirtelen hatalmas adattömegekhez fér hozzá. Hogy ezzel újabb felhasználói csoportokat érthessenek el, aktív marketingre van szükség.
- A gépesített keresési technikák segítségével rövid idő alatt személyre szabott keresési eredmény alakítható ki, amely az igényeknek megfelelően kinyomtatható, lemezre menthető.
- Több ügyfelet vonzanak. Az új technika vonzza a felhasználókat, pozitív viszonyt alakít ki az új szolgáltatásokkal kapcsolatban. Volt olyan könyvtár, amelyben a CD-ROM technika bevezetése után az irodalomkeresési igények négyeszeresükre növekedtek.

A CD-ROM segítségével könnyen megvalósítható a témafigyelés. Sok CD-ROM keresőszoftver lehetővé teszi a keresőkérdések tárolását és újrafelhasználását. Így folyamatos a tájékoztatás, csak a megfelelő felhasználókat kell megtalálni hozzá. Hírlevelek, munkatalálkozók, bemutatók stb. segíthetnek a szolgáltatások lehetőségeinek megismerésében.

/KEYLARD, M.: CD-ROM implementation in developing countries: impacts and pitfalls. = IFLA Journal, 19. köt. 1. sz. 1993. p. 35-49./

(Murányi Péter)