

- ▶ az oktatók helyi és regionális tapasztalatcseréje;
- ▶ a nemzetközi szakmai kapcsolatok feltételrendszere;
- ▶ oktatástechnológiai eszközök;
- ▶ a könyvtáros- és informatikusképzés primer folyóiratai.

Az információs szakemberképzés szempontjából kiemelt jelentőségűek az alábbi primer folyóiratok:

- ▶ *Education for Information*,
- ▶ *Information Technology Training*,
- ▶ *International Information, Communication and Education*,
- ▶ *Journal of Education for Library and Information Science*,
- ▶ *Newsletter in Education and Training Programmes for Information Personnel*,
- ▶ *Training and Education*.

Az oktatási vonatkozású folyóiratcikkek az oktatáskutatással és fejlesztéssel foglalkozó szakemberek elemzik, értékelik és kivonatolják. Megkülönböztetett figyelemmel kísérik a számítógéppel segített oktatás, a távoktatás, a távközlési műholdakon át sugárzott oktatási programok témaköreit. Megoldásra váró módszertani feladat a különféle tanfolyamok és oktatási jegyzetek, tesztek és az oktatók minősítési rendszerének kimunkálása.

Az oktatók oktatása

A tudományos-műszaki tájékoztatás szakembereinek csak kis hányada rendelkezik tanári diplomával,

pedagógusi kvalitásokkal. Annak a szakembernek azonban, aki oktatásra vállalkozik, alkalmasnak és felkészültnek kell lennie. Értenie kell ahhoz, hogy a hallgatókban kibontakoztassa azokat a készségeket, amelyek a korszerű tájékoztatási munkához nélkülözhetetlenek. Ezek az alábbiak:

- ▶ kommunikációs készség,
- ▶ információs menedzseri szemlélet,
- ▶ analitikus és kreatív problémamegoldó képesség,
- ▶ információhasznosítási és -feldolgozási képesség.

Az oktatók (tovább)képzési rendszere ma még szervezetlen és nem kielégítő színvonalú. Újratervezésre és folyamatos korszerűsítésre szorul. Az első lépéseket már megtette a hannoveri és a kölni főiskola: *Hannoverben* sikeres modellkísérleteket folytattak az egyetemi könyvtári és informatikai tanszék oktatóinak bevonásával, *Kölnben* pedig továbbképző programot szerveztek a főiskolai oktatók számára az elektronikus adatfeldolgozás aktuális kérdéseiről.

/MARLOTH, H.–REINHOLD, D.–SCHMIDT, R.: Die Ausbildung zur Informationsarbeit – BID-bezogene Aus- und Fortbildung zwischen Engagementdefizit und Professionalisierung. = *Nachrichten für Dokumentation*, 40. köt. 5. sz. 1989. p. 273–281./

(Nagy Gábor Ádám)

A francia CNRS dokumentációs tevékenységének 50 éve: a CDST-től az INIST-ig

A francia *Centre National de Recherche Scientifique et Technique* (CNRS = a Tudományos és Műszaki Kutatás Országos Központja) 1989-ben ünnepelte fennállásának ötvenedik évét. A dokumentációs tevékenység kezdetől fogva fontos funkciója volt, ennek fél évszázados fejlődését tekintjük át.

Az *INIST (Institut de l'Information Scientifique et Technique)* a CNRS két dokumentációs központjának fúziója útján jött létre 1988-ban: az egyik a *CDST (Centre de Documentation Scientifique et Technique)*, a másik pedig a *CDSH (Centre de Documentation en Sciences Humaines et Sociales)* volt.

A CNRS dokumentációs tevékenységének első évtizedei

A CNRS dokumentációs tevékenységének fő célja kezdetben egyszerűen a kutatók segítése volt, hogy az őket érdeklő dokumentumokat könnyen és gyorsan megtalálják.

A periodikaosztálynak kellett a lehetőségekhez képest minél több francia és külföldi tudományos fo-

lyóiratot beszereznie, és olyan naprakész nyilvántartást vezetnie róluk, melynek alapján bármely időszaki kiadvány holléte bármikor megállapítható.

A kutatók hatékonyabb támogatása érdekében dokumentációs szolgálat megszervezésére is sor került, amelynek egyebek között fontos feladata lett, hogy szerződéses együttműködést alakítson ki a különböző bibliográfiai központokkal és tudományos egyesületekkel.

1940-ben indult a *Bulletin Analytique* című, kéthavonként megjelenő tájékoztató kiadvány, amelyet a kutatólaboratóriumok díjmentesen, a nagyobb vállalatok előfizetés ellenében kaptak meg. 1956-ban a folyóirat a *Bulletin Signalétique* címet vette fel; 1989-ig nem kevesebb mint 140 ezer referátumot publikált. A szerzői és tárgyszóindexek manuális elkészítése nem kis nehézséget okozott, a nagyarányú munka sürgette a gépesítést. Ez 1956-ban kezdődött meg, ami azután lehetővé tette a referáló kiadványok automatizált előállítását, végül a PASCAL adatbank létrehozását.

A dokumentációs tevékenység kapcsán feltárt dokumentumok terjesztéséről is gondoskodni kellett.

A dokumentációs szolgálat megállapodást kötött számos párizsi könyvtárral, hogy dokumentumait 48 órára átkölcsönözze a központnak, amely ezzel párhuzamosan nagy teljesítményű reprográfiai laboratórium felállításáról intézkedett, illetve egy vállalattal karöltve kidolgozta a 35 mm-es filmszalag alkalmazásának módját a hozzá szükséges kamerával együtt.

1961-ben állt munkába az első Xerox gép. Az ilyen módon készített másolatok mennyisége néhány év alatt meghaladta a mikrofilmzéssel készült másolatokét.

1969-ben, néhány évvel amerikai bevezetésük után készültek el a központban az első mikrofilmlapok. Az itteni újítási és korszerűsítési készségre jellemző, hogy 1973-ban a CNRS aktív közreműködésével alkották meg a mikrofilmtechnika továbbfejlesztését elősegítő egyik nemzetközi szabványt (ASO 2707).

A központ egyéb kezdeményezései közül kiemelkedik az 1960-ban elindított bibliográfiai kutatószolgálat, az orosz folyóiratok 1965–1971 között fokozatosan kifejlesztett fordítószolgálat, majd pedig egy új szervezeti egység: a fordítási osztály felállítása. 1973-ban az adatállomány (adatbank) növekvő mértékű automatizálása révén lehetővé vált meghatározott kutatási témák szerinti keresőprofilok kialakítása és használata is.

A felfejlődés éve

1974-ben a dokumentumállomány mintegy 13 ezer időszaki kiadványból, több tízezernyi kutatási jelentésből, disszertációból és kongresszusi anyagból állt. Az adatbankba került tételek száma is évről évre rohamosan növekedett. A központ szolgáltatásait igénybe vevők száma ekkor 2000 körül mozgott. Az igénybevételi lehetőségeket azonban nem ismerték eléggé az érdekeltek, ezért ezek publicitásának növelése is fontos feladattá vált. Hátrányt jelentett a használat szempontjából, hogy a bibliográfiák és dokumentációs adatállományok mind francia nyelvek voltak.

Ilyen körülmények között került sor a központ tevékenységének felülvizsgálatára. Nyilvánvalóvá vált további feladatok vállalásának és szolgáltatások bevezetésének a szükségessége: kiállítások, propagandaakciók, előadások és konferenciák szervezése, szimpóziumokon és az egyesületi életben való részvétel, kísérletek végzése, új munkaeszközök kifejlesztése stb. A szolgáltatások javítása érdekében állították fel a kutatási és fejlesztési osztályt, amelynek feladata lett az átfutási idők és a költségek csökkentése, az egyéb rendszerekkel való kapcsolatok fejlesztése, a cserék előmozdítása. A többnyelvű szolgáltatások érdekében szótárakat állítottak össze, és nyelvészeti kutatásokat szerveztek.

A vizsgálati jelentés egyértelműen leszögezte, hogy a központ tevékenységének homlokterében a használók szolgálatának kell állnia, minthogy ez olcsó és eladható termékek előállítására és a gazdaságosság szempontjából is elfogadható kutatások

végzésére készíti az intézményt. A jelentés szerint a jövedelmezőség alacsony szintje csakis az összes tevékenység egyetlen nagy programja szervezésével emelhető fel, a szolgáltatások pedig ipari mértékű jövedelmezőséggel tehetők hasznosíthatókká. A PASCAL program segíti a használók igényeinek gyors kielégítését.

Időközben a használói szükségletekben is komoly változások érlelődtek. A felhasználói információs profilokra nyújtott szolgáltatások jelentősége megnőtt, míg a retrospektív jellegű igények stagnáltak. A változó szükségleteknek megfelelően a központ nagyobb szerepet vállalt a ritka dokumentumok rendelkezésre bocsátásában, annak ellenére, hogy ezek felkutatása gyakran nem kis nehézségekbe ütközött, és növelte is a teljesíteni nem tudott kérések számárányát. Az állományfejlesztésben a súlypont a PASCAL-termékek megrendelői igényeinek kielégítésére helyeződött át. Az is nyilvánvalóvá lett, hogy a szolgáltatások költségeinek reális megállapításához részletes, elemző számításokra és ezeket lehetővé tevő nyilvántartásokra van szükség.

A növekvő gazdasági nehézségek ellenére a másolatok ára 1950–1970 között akként változott, hogy az oldalankénti 1,06 frank térítési összeg – cikkenként 10 oldalnyi átlagterjedelmet számítva – 10 frank lett. Minthogy azonban a cikkek jelentős része 10 oldalnál rövidebb, ez az 1965-ben bevezetett térítési mód gyakorlatilag 20–30%-os áremelést jelentett. Az 1970-ben bevezetett közvetlen forgalmi adó (value-added tax = VAT) további kismértékű áremeléshez vezetett. Ennek ellenére a másolatok iránti igény átmeneti stagnálás után 1972-től szerény mértékben ismét növekedni kezdett, miközben a mikromásolatok iránti rendszeresen csökkent.

A térítési díjak emelése átmenetileg ugyan befolyásolta a reprográfiai igények mennyiségét, de nem döntően; 1970-ben a központ már 332 ezer másolatot készített. 1972-től azonban a British Library Lending Division (BLLD) erőteljes propágandája és olcsóbb térítési díjai már éreztették hatásukat a forgalom csökkenésében. A BLLD ugyanis csak a másolatkészítés költségeit számította fel, a másolandó dokumentum lelőhelyének megállapításával kapcsolatosakat nem.

A használók igényeinek gyorsabb kielégítése céljából az 1980-as évek elején fontos intézkedésekre került sor. Így a legkeresettebb 150 folyóiratot nem egy, hanem két példányban szerezték be, 50 további folyóiratot és a beérkező (kutatási) jelentéseket mikrofilmre vették beérkezésükkor; az USA-ból a primer irodalmat légipostán szerezték be; a PASCAL adatbank bibliográfiai referenciáira pedig online rendeleseket tettek lehetővé.

A megújulás éve

Az 1980-as évek elején a CNRS dokumentációs szolgálat, a CDST a külső használók egyre nagyobb körét szolgálta ki. A CDST-nek erőssége volt a szoros kapcsolat dokumentumállománya és referátumai

között, a hozzáértő személyzet, az új információs technológia alkalmazása, a stabil használói kör és nem utolsósorban az, hogy a dokumentumellátáson kívül magas színvonalú adatbázist is előállított. A szolgáltatások növekedési üteme azonban még így sem volt optimális, az ütem fokozása érdekében újabb megoldásokra volt szükség. A fejlődést nehezítette a kereskedelmi vállalkozásnak nem megfelelő adminisztratív struktúra, a költségvetés nem kielégítő volta, a személyzet kedvezőtlen helyzete az angol–amerikai dokumentációs intézményekéhez képest.

1984-től kezdve külső körülmények is siettették a CDST – pénzügyi és piaci megfontolások alapján történő – radikális újjászervezését, szoros összefüggésben a minőség és a jövedelmezőség igényével. A döntő lökést a francia kormányzatnak az a felismerése adta, hogy az információkhoz való eredményes hozzáférés stratégiai és politikai fontosságú. A tudományos és műszaki tájékoztatás terén a CDST a maga 40 éves tapasztalataival az egyetlen olyan szilárd intézmény volt Franciaországban, amely alkalmasnak mutatkozott arra, hogy eljuttassa a tájékoztatási szolgáltatások új szerepét az elkövetkezendő években.

A társadalmi és gazdasági megfontolások alapján Nancyba áthelyezett CDST 1988-ban INIST néven új szervezetté alakulva szakíthatott a megújodása szempontjából hátrányos hagyományaival. Az újonnan létesített termelési főosztály keretében kaptak helyet – mintegy integrált láncolat részeként – a primer dokumentumokat beszerző és szolgáltató, az adatbank-előállító, az adatfeldolgozó, továbbá a szaktájékoztatási publikálás feladatkörét ellátó osztályok.

A szervezeti változásokat követte az intézet valamennyi tevékenységének automatizálása, és kidol-

goztak egy sajátos gépi kereszt-ellenőrzési rendszert is a korábbi funkcionális ellentmondások és csapdák kiküszöbölése érdekében. Az automatizálás terén az egyik fő feladatnak tekinthető a dokumentumellátó lánc munkafolyamatának gépesítése, amelynek megvalósítására a CNRS az INIST-nek 5 évet adott, célul tűzve évi 900 ezer kérés teljesítésének elérését létszámnövelés nélkül.

A korszerűsítési munkálatok keretében 2000 periodikát válogattak ki az adatbank és a dokumentumellátás szempontjából a legfontosabbak közül, hogy ezeket beiktassák a teljesen automatizált ellátási láncba. A folyamat minden mozzanata gépi ellenőrzés alá kerül, kezdve a MINITEL-en vagy elektronikus postán érkező rendelések felvételétől, a dokumentumnak a használó telefax berendezésén történő kinyomtatásáig.

A technológiai újításokon kívül egy kereskedelmi feladatkörű kiegészítő egység létrehozása is változást jelent az intézet politikájában. Ez stratégiai jelentőségén túl módszerbeli elmozdulást is jelent a világpiac egy részének meghódítása érdekében a tudományos és műszaki tájékoztatás terén. Mindehhez feltétlenül szükséges, hogy az INIST állandóan és gyorsan alkalmazkodjék a használók szükségleteihez, ami azzal jár, hogy jelenlegi szolgáltatásait tovább kell fejlesztenie, újakat kell kialakítania, másokat esetleg megszüntetnie. Az INIST-nek a marketingtechnikák egész sorának alkalmazásával élő szervezetnek kell lennie, hogy lehetővé tegye az európai kutatók hozzájutását napjaink új stratégiai tényezőjéhez: a tudományos tájékoztatáshoz.

/WIEGANDT-SAKOUN, C.: 50 years of documentation at the CNRS: from CDST to INIST. = *latul Quarterly*, 4. köt. 4. sz. 1990. p. 221–228./

(Balázs János)

Marketing a könyvtárakban és a dokumentációs központokban

A marketingtevékenység, amely az anyagi javakat előállító vállalatoknál a minél nagyobb fogyasztás elérését célozza, a szellemi javak terjesztése terén – pl. az ingyenes közszolgáltatást ellátó könyvtáraknál – az előzőekkel ellentétben többnyire minőségi hangsúlyt kap. Ennek ellenére, akár csak a más területről jött többi vezetési módszer, itt is megőriz valamit eredeti funkciórendszeréből, vállalati vonásából, erősen kereskedelmi jellegéből.

A marketing, ez a végső céljában *profitszerzési módszer*, a fogyasztói társadalom szülötte és inspirálója is egyben. Szellemissége szinte minden területet áthatott: egyfelől az emberi erőforrások minél jobb kihasználásának, másfelől a jó minőség követelményének meghirdetése révén. A fogyasztói társadalom kiteljesedése és a "gondoskodó állam" válságba

jutása között föllelhető és kényes vezetési feladatot jelentő ellentmondás feloldásához is eszköznek bizonyult a marketing.

Marketing a könyvtárakban

Mostanában a könyvtárakban is igen gyakran találkozunk marketinges "technikákkal". Így: különböző kísérletek folynak a felhasználók minél hatékonyabb kiszolgálása érdekében, és a könyvtár-ökonómia régi elveit az olvasók és a kutatók elégedettségét vizsgáló, a kereskedelmi iskolákból ismert módszerek váltják fel. Bár e kutatások haszna csak apránként érvényesül, előbb-utóbb mégis a szervezet és a környezet közötti kapcsolatrendszer meghatározó stratégiában kezd kamatozni. Nagy persze a kockázat is: a részleges vagy tökéletlen –