

Munkafolyamatok és szolgáltatások

Állomány, állományalakítás

08/029

GENCO, Barbara: 20 maxims for collection building. Contemporary collection development involves art, science, and business = Libr.J. 132.vol. 2007. 15.no. 32-35.p.

A gyűjteményszervezés 20 alapelve

Állománygyarapítás; Munkaszervezés

A gyűjteményépítés elveiről, elméleti és gyakorlati kérdéseiről adott elő Barbara Genco, a New York-i *Brooklyn Public Library* gyűjteményfejlesztési igazgatója tavaly a New York-i Pratt Institute könyvtár szakos hallgatóinak, majd a *Library Journal* kérésére húsz pontba sűrítette kurzusának tematikáját, elsősorban a gyűjteményfejlesztés jövőjére és a könyvtár szakos hallgatókra váró munkakörnyezetre való tekintettel. A szerző a téma egyes kérdéseit hat nagyobb csoportba rendezte, azon belül pedig mondandóját három-négy pontban foglalta össze.

Az *önálló olvasók* fejezetben az integrált rendszer használatával (például az olvasók ún. *smart card*jával), a biztonság és önkiszolgálás, valamint a MARC mellett használható egyéb tartalmi feltárás (www.librarything.com/forlibraries) kérdéskörével is foglalkozik.

Az *állomány célirányos mozgatása és a digitalizálás* kerül terítékre a következő szakaszban a tartalommal, a dokumentumok korszerű kezelésével, raktározásával és a digitalizálással foglalkozó pontokban.

Az *átlátható állomány* témakörében sort kerít az OPAC, a logisztika és folyamat tervezés, valamint a katalogizálás fontosságára, és szól

az „egyetlen nagy gyűjtemény” kérdéséről is, amely a *WorldCat* révén mindenki számára elérhetővé vált az interneten.

A *rugalmas vezetés* fejezetben felveti, hogy kevesebb diplomás könyvtárossal és több segéd-erővel is jól működtethető a könyvtár, majd szól a produktivitás, a használat és az olvasói igények mérésének fontosságáról, a tájékoztatás legújabb formáiról, továbbá az alapvető könyvtári dokumentumok (küldetésnyilatkozat) és szabályzatok szerepéről.

Az *elektronikus tartalom és a világháló* fejezet az új „*Google-világ*”, a licencek és a hivatalos dokumentumok kérdéseivel foglalkozik.

Az *áramvonalas irodalom-szelekció* témáját a szállítókkal ápolt kapcsolatok javításának, a megjelenő irodalom minél előbbi beszerzésének, az olvasói érdeklődés alapos ismeretének és a minél nagyobb választék biztosításának szenteli a szerző. (A tanulmány <http://www.libraryjournal.com/article/CA6476396.html?q=computer+media&q=genco> címen teljes szöveggel elérhető.)

(Murányi Lajos)

08/030

CARBONE, Pierre: Consortium negotiations with publishers. Past and future = LIBER Q. 17.vol. 2007. 2.no.

Konzorciumi megállapodások a kiadókkal – a múltban és a jövőben

Együttműködés -belföldi; Együttműködés -nemzetközi; Elektronikus folyóirat; Folyóirat-előfizetés; Hozáférhetőség

A könyvtári konzorciumok fél évszázados történetük során a tudományterület együttműködésének számos formájához járultak hozzá, a gyűj-

teményfejlesztési kérdésektől az online közös katalógus megteremtésén át, a könyvtárközi kölcsönzés rendszerének kiépítéséig. Természetes, hogy akkor is aktívak, amikor az online források minél szélesebb körű eléréséről van szó.

Két tényezőt kell figyelembe venni a kiadókkal történő kapcsolattartás kérdésében: egyfelől a tudományos publikációk számának az utóbbi évtizedekben lezajlott rohamos növekedését, másrészt az ezekhez való elektronikus hozzáférés korlátait. Az internet elterjedésével a kiadók komoly vetélytársra találtak a szerző saját közlésében (ennek az az előnye is megvan, hogy az olvasói észrevételek azonnal megválaszolhatók), illetve az egyre népszerűbb nyílt hozzáférésű intézményi archívumokban. A könyvtárak oldaláról a nagy múltú szakmai konzorciumok látszottak a legalkalmasabb eszköznek arra, hogy felhasználók tömegeinek igényeit artikulálják a kiadóknak. Legnépesebb szervezetük – az *International Coalition of Libray Consortia* – 200-nál több tagot számlál.

A két fél hosszú évek alatt kialakított egy metódust, amit csak „*Big Deal*”-ként emlegetnek. Ennek lényege, hogy a monopolhelyzetben lévő kiadó enged valamicskét a kb. 10%-os előfizetésidj-emelésből, ugyanakkor hozzáférést biztosít e-folyóiratainak meghatározott köréhez – cserébe a konzorcium részéről biztos lehet az előfizetés fenntartásában. A könyvtárak számára túl nagy mozgásteret nem nyújtó konstrukció kereteit az érintettek igyekeztek már eddig is rugalmassá tenni. Az egyik lehetőség („*cross-access*”) az új tagok belépésével arányosan bővíti az elérhető elektronikus források körét. A kiadók ezekben az esetekben általában többéves szerződések megkötését, „ésszerű” árképzést javasolnak. Arra is volt példa, hogy a konzorcium megszakította a kapcsolatot az illető kiadóval (pl. az egyesült államokbeli Cornell University esetében), bár később az általa képviselt tagok nyomására visszakozott, és újra szerződést kötött. Más utat választott az Ohio Link („*border warfare model*”), amikor a kontraktusban kikö-

tötte: ha az áremelkedés meghaladja a 3%-ot, a költségek csökkentése érdekében címeteket törölhet az előfizetett lapok listájáról (nyilván a tagok előzetes hozzájárulásával).

Nem könnyű megtalálni az optimális megoldást. Amíg az adóügyi rendelkezések – akár az Európai Unió tagországaiban is – a nyomtatott publikációk terjesztésének kedveznek (az elektronikus szolgáltatások költsége 10-18%-kal magasabb), csakis lassú folyamatban gondolkodhatunk. Hiába halad ugyanis a világ látszólag megállíthatatlanul a nyílt hozzáférésű archívumok felé, az új tudományos szereplők (Kína, India, Brazília) bekapcsolódásával a kiadók hadállásai várhatóan úgyszintén erősödni fognak a jövőben.

(Vasbányai Ferenc)

08/031

HSIEH, Inga K. – MURRAY Kathleen R. – NELSON HARTMAN, Cathy: *Developing collections of web-published materials* = *J.Web Librariansh.* 1.vol. 2007. 2.no. 5-26.p. Bibliogr. jegyzetekben.

Gyűjteményfejlesztés weben publikált dokumentumokból

Állománygyarapítás; Elektronikus publikáció; Megőrzés

[A forrás-folyóirat az alábbi címen szerezhet be:
HAWORTH DOCUMENT DELIVERY CENTER,
Haworth Press, Inc., 10 Alice Street, Binghamton, N. Y. 13904]

A könyvtárosok és az e-archívumok kezelői számára egyaránt nagy kihívást jelent az, hogy a hagyományos gyűjteményfejlesztő és állományvédelmi-megőrzési gyakorlatot a weben publikált dokumentumokra adaptálják. Az állományvédelmi és megőrzési döntéseket a gyűjtemények létrehozásának kezdeti szakaszában kell meghozni. Még nem állnak rendelkezésre szabványos és bevált gyakorlati megoldások. A California Digital Library, a University of North Texas és a New York University közös projektje (Web-at-Risk néven) könyvtárosok, kutatók és

információszolgáltatók bevonásával vizsgálta a webes dokumentumok gyűjteményeivel kapcsolatos teendőket.

A webes dokumentumok gyűjteményeit azért hozzák létre a könyvtárak, mert az ilyen dokumentumok túl nagy mennyiségben vannak már jelen, és tulajdonságaik szükségessé teszik külön kezelésüket. Bár az ezzel teendők elvileg ugyanazok, mint a hagyományos gyűjtemények esetében, a gyakorlati tevékenységek sok eltérést mutatnak. A kiválasztás és beszerzés egységét nehéz meghatározni, a színvonalas webes dokumentumokat nem könnyű megtalálni, és a hitelesség ellenőrzése is bonyodalmakkal jár. A metaadatok alkalmazása időigényes, és szakértelemet, alapos szakmai tapasztalatokat igényel. A megőrzéshez és állományvédelemhez olyan technikai készségek és olyan infrastruktúra szükséges, amely a legtöbb könyvtár lehetőségeit meghaladja.

A sikeres webes gyűjtemények fejlesztéséhez speciális tudásra van szükség: ismerni kell a webhelyek struktúráját, hogy a kívánt dokumentumokat pontosan „be lehessen gyűjteni”. Felmerülnek a szellemi tulajdonnal kapcsolatos kérdések is, és az eleve digitális dokumentumok szerzői jogi kérdéseire tekintettel kell lenni. Végül tisztában kell lenni azzal, hogy a webarchívumok hosszú távú pénzügyi támogatást, továbbá a könyvtárosok és az információtechnológiai munkatársak folyamatos együttműködését igénylik. Az erőfeszítések eredményeként a gyűjtemények fontos webes publikációkat tesznek hozzáférhetővé a használók számára.

(Hegyközi Ilona)

08/032

HOFFERT, Barbara: Who's selecting now? = Libr.J. 132.vol. 2007. 14.no. 40-43.p.

Ki végezze az előszerzeményezést? A Phoenix Public Library tapasztalatai

Bérmunka kiadása; Előszerzeményezés; Gazdaságosság -könyvtárban; Városi könyvtár

Egy évtizede nagy felzúdulást keltett, hogy a hawai közkönyvtárak teljes gyarapítási tevékenységét alvállalkozó kezébe adták. A legtöbben szakmailag és a megtérülés szempontjából egyaránt bírálták az eljárást (ld. ODER, Norman: Outsourcing model – or mistake? = Libr.J. 122.vol. 1997. 5.no. 28-31.p., referátumát a 97/403-as tételszámon a KF 97/4. számában ill. a MANCI adatbázisban)

Azóta a könyvtárosok nagyon sok és sokféle új feladattal szembesültek. Ma már egyre többen látják úgy, hogy valóban szükséges és hasznos lehet bizonyos – eddig magtevékenységnek tekintett – feladatokat legalább részben „kiszervezni”. A cikk számos egyesült államokbeli közkönyvtárat mutat be abból a szempontból, hogy bevonnak-e az állománygyarapításba külső céget, és ha igen, milyen módon teszik ezt. A Phoenix Public Library nemrégiben teljes dokumentumbeszerzését két nagy cégre (Baker & Taylor, BWI) bízta. Hosszas megbeszélések után alakult ki az eljárás rendje, ahol a fiókkönyvtárak állományáért is felelős gyarapító könyvtárosok hagyják jóvá a szállító listáit és felügyelik az elszámolást. De energiájukat most már elsősorban állomány- és használatelemlésre fordítják. Ezek segítségével a könyvtárak méretét, területi elhelyezkedését és használói körét figyelembe véve képesek optimalizálni a gyűjtemények összetételét. 2005/2006-ban 3000 kötetet töröltek a társadalomtudományi könyvek közül, miközben a kölcsönzések száma folyamatosan nőtt.

A cégek bevonása tehát úgy tűnik, nem fenyegeti a gyarapító könyvtárosok egzisztenciáját, hanem inkább segíti őket az érdekibb, a könyvtárlátogatók és a könyvtár számára hasznosabb munka végzésében.

Ha a teljes könyvtári dokumentumbeszerzést nem is, de egy-egy részterület gyarapítását ma már sok könyvtár külső közreműködőre bízta. A

Baker & Taylornak például már több mint ezer könyvtár vált így ügyfelévé. A cégek egyedi, „könyvtárra szabott” szerződéseket ajánlanak, a megrendelők elégedettségének elnyeréséért és megtartásáért pedig folyamatosan fejlesztik szolgáltatásaikat. A BWI például a gyermekirodalom, a CD-k, a képregények szolgáltatása terén, a Recorded Books pedig a hangos könyvekkel történő ellátásban jeleskedik. Sok könyvtár használja az OCLC nem angol nyelvű irodalomra szakosodott Language Sets szolgáltatását.

A könyvtár költségei persze megnövekednek a beszállító alkalmazásával, de a tapasztalatok szerint ez nem olyan jelentős mértékű, hogy ne érné meg a váltást. A terjesztőknek pedig több munkájuk van ugyan az egyes könyvtárak profiljának megfelelő beszerzésekkel, viszont a fix szerződések révén biztos jövedelemre tesznek szert.

Nyilvánvaló a könyvtárak nyitási szándéka és gyakorlata, de még most is sokan vitatják az új módi létjogosultságát. Legtöbben közülük úgy gondolják, hogy egy adott könyvtár használóinak igényeit a gyakorló könyvtárosok ismerik legjobban, és a váratlan ízlés- és divatváltozásokat is ők tudják naprakészen nyomon követni. Abban pedig még többen egyetértenek, hogy vannak bizonyos speciális ismereteket kívánó gyűjtemények – például a helytörténeti – melynek gyarapítását egyenesen vétek lenne külső vállalkozóra bízni.

(Fazokas Eszter)

Lásd még 13, 69

Állományvédelem

08/033

RIEDLMAYER, András J.: Crimes of war, crimes of peace. Destruction of libraries during and after the Balkan wars of the 1990s = Libr.Trends. 56.vol. 2007. 1.no. 107-132.p. Bibliogr.

Bűnök háborús és békeidőben. Könyvtárak elpusztítása az 1990-es balkáni konfliktus idején és azt követően

Háborús károk; Rombolás

Amint váratlanul és békésen véget ért a hidegháború 1991-ben, a volt Jugoszlávia területén alakult ki háborús helyzet. A balkáni konfliktus alatt százezrek haltak meg, és milliók kényszerültek menekülésre, mert etnikai vagy vallási okokból üldözötté váltak. Az emberek elleni erőszakot végigkísérte a kulturális javak szisztematikus megsemmisítése, könyvtárak, levéltárak váltak az erőszak áldozatául. A cikk tágabb, elméleti és jogi kontextusban mutatja be a könyvtárak rombolását Horvátországban, Bosznia-Hercegovinában és Koszovóban. Vizsgálja a pusztítás fajtáit és módszereit, a veszélyeztetett gyűjtemények védelmét célzó törvényes és gyakorlati intézkedéseket a fegyveres konfliktus idején, a felelősök felkutatását és bíróság elé állítását, a nemzetközi közvélemény és a könyvtáros társadalom reagálását a háború ideje alatti és utáni kulturális katasztrófára, valamint a kulturális örökség és az emberi jogok közötti kapcsolat egyre nagyobb mértékű felismerését. Végül bemutatja az etnikai konfliktusokkal terhelt háború utáni helyzetet, amelyben a könyvtárak továbbra is a nacionalista politika veszélyeinek vannak kitéve.

(Autoref.)

Lásd még 73

Speciális dokumentumok, gyűjtemények

08/034

REID, Peter H. – MACAFEE, Caroline: The philosophy of local studies in the interactive age = J.Librariansh.Inf.Sci. 39.vol. 2007. 3.no. 126-141.p. Bibliogr.

A helyismeret filozófiája régen és az interaktív korszakban

Helyismereti munka; Hozzáférhetőség; Igény; Számítógép-hálózat; Szolgáltatások

A szerzők megvizsgálják a helyismereti gyűjtemények stratégiai prioritásait az interaktív korban. Vizsgálják a hozzáférés jelentőségét, a különböző felhasználók igényeit és kutatásait. A helyismereti gyűjtemények eredetileg olyan elvek szerint működtek, amelyek figyelembe vették a társadalmi integrációt és az élethosszig tartó tanulást. Ezeket az elveket a szerzők újraértékelték és kibővítették olyan kérdésekkel, mint a digitális média beszerzése, az általános ingyenes hozzáférés, a távfelhasználók elérése és igényeik összevetése a helyi adófizetők igényeivel, az elektronikus szolgáltatásnyújtás és egy hatékony online jelenlét kialakítása és fenntartása.

(Autoref.)

Raktározás

Lásd 22

Feldolgozó munka

08/035

DANSKIN, Alan: „Tomorrow never knows”. The end of cataloguing? = IFLA J. 33.vol. 2007. 3.no. 205-209.p. Bibliogr. 18 tétel.

Res. francia, német, orosz és spanyol nyelven

Vajon mit hoz a holnap? Vége a katalogizálásnak?

Feldolgozó munka; Prognózis

A katalogizálóknak manapság ijesztő kihívásokkal kell szembenézniük: a katalogizálandó dokumentumok/objektumok megnövekedett mennyiségével, az információforrások új fajtáival, a más típusú információközvetítők megjelenésével létrejövő versenyhelyezettel, a magas katalogizálási költség megtérülésének kérdésével, pénzügyi megszorításokkal, a hozzáértő

szakemberek számának csökkenésével.

Vajon mit tegyünk ebben a helyzetben? Kövessük a Beatles tanácsát: „Turn off our minds, relax and float down stream” – vagyis úgy szabaduljunk a szorongástól, hogy lazítunk és sodródunk az árral – míg csak nyugdíjba nem megyünk, vagy inkább nézzünk szembe a nehézségekkel?

Ha az utóbbit választjuk, akkor az első kérdés, ami felmerül, hogy szükség van-e egyáltalán katalogizálásra?

A válasz harsány igen. Hiszen a nyomtatott formában kiadott művek száma még mindig nő, a tömeges digitalizálás során a Google és Microsoft is erőteljesen támaszkodik a meglévő könyvtári katalógusokra, a legtöbb online áruház maga is rendelkezik katalógussal, tekintélyes internetes adatbázisok, mint például az IMDb (Internet Movie Database) komoly bibliográfiai háttértámogatással működnek, és egyre több internetes eszköz segíti a használók saját katalogizálási tevékenységét is. Minden okunk megvan tehát az optimizmusra, bizony szükség van a katalogizálásra. Méghozzá a szakszerű munkára. Mert szép dolog a keresőmotorok által biztosított kulcsszavas keresés, meg az előfordulások helye és gyakorisága szerinti rangsorolás, de vajon nyújtanak-e olyan előnyöket, amit egy jó katalógus kapásból tud: például egyetlen – akár különböző névalakokban előforduló – szerző összes művének megtalálhatósága?

A második hűsbavágó kérdés, hogy a megváltozott feltételek között hogyan maradhatunk versenyben, és hogyan felelhetünk meg legjobban a használók igényeinek?

A katalógusok elsődleges feladata ma is a hasonló attribútumokkal rendelkező források/dokumentumok csoportosítása, valamint a hasonló források/dokumentumok közötti különbségeknek a használók igényei szerinti láthatóvá tétele. Az amerikai katalogizálási szabályzat, az AACR (Anglo-American Cataloguing Rules) revíziója, a Resource Description & Access – Forráisleírás és Hozzáférés – már az új körülmények

szem előtt tartásával készült.

A webes tartalmak esetében gondos szelekcióra van szükség. A könyvtáraknak eddig is meghatározott gyűjtőkörük volt, ami az elektronikus tartalmak esetében sem hanyagolható. A válogatás a katalogizálási feladatokat is belátható mennyiségűvé és megoldhatóvá szelídíti. Különösen igaz ez, ha a könyvtárak hatékonyan tudnak együttműködni egymással. A hagyományos és elektronikus kiadványok létrehozóival, terjesztőivel, közvetítőivel való együttműködés pedig kézművességből ipari méretűvé változtathatja a katalogizálást, és a minuciózus adatleírás helyett az információszerzésre teszi a hangsúlyt.

A webes technológiák segítségével ötvözni lehet a nyomtatott katalógusok és az OPAC előnyeit, a további fejlesztésekkel pedig a katalogizálás ismét nagyszerű kalauzává válhat az emberi tudásrengetegben eligazodást keresőknek. Vagyis – ismét a Beatlest idézve – „It is not dying, it is not dying” – ez nem a halál, ez nem a halál.

(Fazokas Eszter)

08/036

SIMPSON, Betsy: Collections define cataloging's future = J.Acad.Lib.ariansh. 33.vol. 2007. 4.no. 507-511.p. Bibliogr. jegyzetekben.

A gyűjtemények határozzák meg a katalogizálás jövőjét

Állomány; Feldolgozó munka; Felsőoktatási könyvtár; Munkakör

A felsőoktatási könyvtárak katalogizáló részlegeinek tevékenysége és az ott dolgozók feladatköre, szerepe átalakulóban van. A Floridai Egyetemen például az utóbbi években megnőtt a bér munkában elvégzett feldolgozó munka mennyisége, a diákok foglalkoztatása, a nem szakképzett munkaerő alkalmazása. De nem csak ilyen megoldásokról van szó. Amivel a feldolgozó munkatársak újabban foglalkozni kezdenek, azt már akár „katalogizálás 2.0”-nak is

lehetne nevezni. Ennek lényege abban áll, hogy a feldolgozók igyekeznek a használók tudományos kutatási igényeit minden lehetséges módon és eszközzel szolgálni, olyan – ahogy megfogalmazzák, a használói oldalon lévő – forrásokat is bevetve, mint a Google vagy a tananyag-kezelő rendszerek.

A katalogizálók a közös katalógusok építése során nagy gyakorlatra tettek szert az együttműködésben. Jelenleg fokozottabb együttműködésre kell törekedniük, amely átlépi a megszokott kereteket, és a könyvtári kezdeményezések előterébe tolja a katalogizálókat. Részt kell venniük például a könyvtári erőforrásokra rámutató különböző portálok fejlesztésében.

Persze a katalógus építése is a feladatuk, de azt a katalogizálás 2.0 jóval meghaladja, és próbára teszi meglévő szakértelmüket. Rugalmas hozzáállásra van szükség róluk, hogy megkérdőjelezzék és átalakítsák a meglévő feldolgozási gyakorlatot, ha az nem létező használói igényeket szolgál, vagy esetleg a könyvtárosok igényeit támogatja, a használói igények kielégítésének rovására.

A katalogizáló szót hallva ma már nem a katalógus kell, hogy eszünkbe jusson. A katalógus már nem a könyvtár elsődleges tájékoztató eszköze. A feldolgozó részlegeknek a katalógusok helyett a könyvtárak gyűjteményeire kell összpontosítaniuk, és arra törekedniük, hogy egy-egy intézményhez tartozó összes gyűjtemény adatait közreadják, tekintet nélkül a gyűjtemény formátumára és elérhetőségére, pontosan, átfogóan, egyszerűen navigációt és a számítógép-hálózaton való automatikus begyűjtést is lehetővé téve. A pontosság körébe a minőségellenőrzés és – a legköltségesebb feldolgozó tevékenységet kiváltandó – új generációs egységes besorolási adatfájlok létrehozása tartozik. Átfogó akkor lesz a gyűjtemények feltárása, ha a fel nem dolgozott gyűjteményrészeket (ez többnyire a különgyűjteményeket jelenti) számba véve sikerül fokozatosan pótolni az elmaradásokat. Szintén az átfogó feltáráshoz tartozik az intézményi

archívumok létrehozása és anyaguk feltárása. Kiderült, hogy a feldolgozók kiválóan alkalmazhatók az e-könyvtárakkal kapcsolatos feltárási teendők ellátására, nemcsak a gyakorlati munkát, hanem a követelmények, formátumok stb. meghatározását is beleértve. A metakereső eszközök térnyerése is csökkenti a katalógusok szerepét. A navigáció területén az FRBR-t érdemes megemlíteni, amely jelentősen javította az adatok megjelenítését, a katalógus nyilvános interfészének képét. Ami a begyűjtést illeti, a Google, a szakportálok és a tananyag-kezelő rendszerek új platformot biztosítanak arra, hogy igény esetén a könyvtári erőforrásokat megosszuk egymással. Az ehhez szükséges kódolt bibliográfiai adatokat a feldolgozók állítják elő.

(Hegyközi Ilona)

08/037

CASSELLA, Maria – MORANDO, Maddalena: Problemi e prospettive di un nuovo formato: l'UNIMARC holdings = Boll.AIB. 47.vol. 2007. 1/2.no. 63-77.p. Bibliogr. jegyzetekben.

Res. angol nyelven

Egy új formátum, az UNIMARC holdings problémái és perspektívái

Formátum -gépi

A MARC formátum különböző verzióit használók közössége már többször hangot adott egy, a példányok leírására is alkalmas formátum szükségességének. A négy évvel a MARC21 után megjelent MARC/H formátumnak jelenleg nincs gyakorlati alkalmazása, így a cikk elméletben vizsgálja az új formátum lehetőségeit, az olasz ALEPH-használók egyesületének a régi könyvek példányadatai kezelésére vonatkozó igényeinek tükrében.

A MARC/H formátum fő célja, hogy a példányadatokat a bibliográfiai adatoktól elkülönülten kezelje, annak érdekében, hogy lehetővé tegye a példány (illetve gyűjteményi) adatok rend-

szerek közötti cseréjét, illetve megkönnyítse a használó számára a lelőhely-meghatározást, és a példányra vonatkozó adatok összegyűjtését. A formátum koncepcióját tekintve az ISO 10324: 1997, struktúráját tekintve az UNIMARC kézikönyv *update 4* alapján készült el. Funkcionális blokkjai lehetőséget nyújtanak a lelőhely- és hozzáférhetőségi adatok rögzítésére éppen úgy, mint akár nyilvános, akár csak a katalogizáló által belső használatra szánt megjegyzések elhelyezésére. Mindazonáltal még mindig hiányzik az egészen világos határ a bibliográfiai és az állomány-(példány)adatok között, és további vizsgáldást igényel a MARC/H struktúra és az FRBR modell közötti viszony.

(Mohor Jenő)

08/038

BOWMAN, J.H.: Annotation. A lost art in cataloguing = Cat.Classif.Q. 44.vol. 2007. 1/2.no. 95-111.p. Bibliogr.

Annotálás: eltűnt műfaj a katalogizálásban

Annotáció; Cédulakatalógus; Dokumentumleírás története

[A forrás-folyóirat az alábbi címen szerezhető be:
HAWORTH DOCUMENT DELIVERY CENTER,
Haworth Press, Inc., 10 Alice Street, Binghamton, N. Y. 13904]

A 20. század elején a brit közkönyvtári katalógusok gyakran tartalmaztak annotációt egyrészt a nem világos címek magyarázatára, másrészt a leírt könyv tartalmáról további információ nyújtására. Akkoriban két kézikönyv is megjelent erről a témáról. Az első világháborút követően a nyomtatott katalógusok letűnésével ez a fajta annotáció egyre ritkábbá vált, és csaknem kizárólag az új könyveket ismertető kiadványokban fordult elő. A Brit Nemzeti Bibliográfia első számai csak kivételes esetekben tartalmaztak annotációt. A szerző összehasonlítja az annotáció szerepét a mai online katalógusok tartalomjegyzék-közlésével.

(Autoref.)

08/039

TIBERI, Melissa - MAZZOCCHI, Fulvio: La gestione della polisemia nei thesauri. Il caso dei termini filosofici = Boll.AIB. 47.vol. 2007. 1/2.no. 93-107.p. Bibliogr. 27 tétel.

Res. angol nyelven

A poliszémia kezelése a tezauszokban: a filozófiai szakszókincs esete

Nyelvészeti kérdések; Tézaurusz

A poliszémia, vagyis az a jelenség, hogy egy lexikai egységhez több jelentés tartozik, minden ismert nyelvben létezik, és hozzájárul az adott nyelv jellegzetességéhez, sokoldalúságához. Ugyanakkor, néhány gyakorlati esetben a többjelentésű szavak a kommunikációt gátló tényezővé válhatnak. Ennélfogva amikor az információ kezeléséhez használunk szavakat, illetve kifejezéseket, felmerül a kontroll szükségessége. Közismert, hogy az ellenőrzött indexelő szótárakban a szemantikai kontroll célja éppen az, hogy minden egyes lexikai egységhez egyetlen jelentést rendeljen.

Ennek az elvnek az érvényesítése különös nehézségekbe ütközik a filozófiai terminológia esetében. A filozófiai kifejezéseknek figyelemre méltó jelentésrétegei vannak, mivel a múlttal való kapcsolatuk rendkívül erősen megmaradt. Egy filozófiai tezausz létrehozása tehát, bármily kívánatos lenne is, szokatlanul nagy erőfeszítésekkel járna. A két-(vagy több)értelműség megszüntetésének szokásos módjai a szemantikai (ahol a jelentést egy zárójelben megadott minősítő teszi egyértelművé), és a szintaktikai (általában a prekoordinált rendszerek használják, mint pl. a *Library of Congress Subject Headings*, ahol igen részletes alosztályozás nyújt a tárgyszó mellé kiegészítő információkat téma, hely, idő, forma tekintetében). Gyakori még az operátorok (pl. *AND*) segítségével végzett posztkoordinált egyértelműsítés (pl. Mars *AND* Bolygó, Mars *AND* Mitológiai alak).

Vajon mi lehet a megoldás a kategória mint filozófiai szakkifejezés esetében ami egészen más jelent Arisztotelész, Kant, Hegel és Russell esetében? A kategória (metafizika vagy ontológia), kategória (logika), kategória (nyelvészet) szemantikai egyértelműsítés nem tűnik mesterkéltnak? Arisztotelész a kategória kifejezést legalább ebben a három fent említett értelemben használja. A kontextust is figyelő, polihierarchikus megközelítés talán jobb eredményt hozhat, ám ezt ritkábban alkalmazzák tezausz készítésekor. Elméleti, de az információkereséskor valós problémát jelentő kérdés a poliszémia és a homonímia közötti különbségtétel, ám a gyakorlatban mindegyik módszert használják mindkét eset kezelésére. Akár technikai (több adatbázisban való keresés), akár tartalmi (interdiszciplináris keresés) szempontok alapján, mindenképpen nagy a kontrollált nyelvezetek kifejlesztése iránti igény. Minél később történik meg ez egy adott szakterületen, annál nagyobb annak valószínűsége, hogy más területek határainak kiterjesztése nyomán már nem is lesz rá lehetőség.

(Mohor Jenő)

Katalógusok

08/040

CORBOSIERO, Manuela – DI SANTE, Assunta: Il catalogo collettivo delle biblioteche ecclesiastiche. CEI-Bib. Obiettivi, strumenti e prospettive = Boll.AIB. 47.vol. 2007. 1/2.no. 43-62.p. Bibliogr. jegyzetekben.

Res. angol nyelven

Az egyházi könyvtárak közös katalógusa, a CEI-Bib. Célok, eszközök, kilátások

Egyházi könyvtár; Központi katalógus -online

2006 őszén a Lateráni Egyetemen rendezett konferencián tárgyalták az egyházi könyvtárak közös projektjének körvonalait, amelyet az olasz

püspökkari konferencia kulturális örökségi hivatala (UNBCE) vázolt fel az egyházmegyei, és más egyházi intézményi könyvtárak számára. Az olasz könyvtári intézettel (ICCU) együttműködve kidolgozott projekt a CEI-Bib nevet kapta. Fő célkitűzése az olasz egyházi könyvtárak közös katalógusának létrehozása, integrált könyvtári rendszerrel, hálózati struktúrával és sokoldalú szolgáltatási infrastruktúrával.

A 2004-ben indult projekt eredményeinek ismertetésén a nem egyházi intézmények (és a szakma jeles képviselői) részvétele kifejezte a közös igényt: lefektetni (helyesebben: megerősíteni) a partikularizmuson túli, szektoroktól független együttműködés alapjait egy magasabb cél, a tudás közvetítése érdekében. A CEI-Bib projektről szólva több dologról van szó: ez egyrészt egy eszköz, egy alkalmazási szoftver, amelyet a püspökkari konferencia vásárol meg és ad át az UNBCE projektjéhez csatlakozó könyvtáraknak; másrészt az így együttműködő egyházi könyvtárak egyúttal az SBN (országos könyvtári szolgálat – az olasz könyvtárak közös katalógizáló és központikatalógus-építő rendszere) központi indexével is tudnak kommunikálni, így a CEI-Bib az SBN hálózatának egyházi „pólusa” lesz. Végül a részt vevő egyházi könyvtárak az UNBCE koordinálásával saját munkájukat közös célok érdekében végzik, közös szolgáltatásokat alakítanak ki, így a CEI-Bib rendszerré is válik.

(*Mohor Jenő*)

08/041

PAPY, Fabrice - LEBLOND, Corinne: L'interface de recherche d'information du Visual...Catalog. Un outil innovant a „double détente” = Documentaliste. 44.vol. 2007. 4/5.no. 288-294.p. Bibliogr. 31 tétel.

Res. német, spanyol és angol nyelven

A Visual...Catalog információkereső felülete - egy innovatív, hasznos eszköz

Egyetemi könyvtár; Ember-gép kapcsolat; Gépi információkeresés; Online katalógus

A Paris-8 Egyetem digitális dokumentumokkal és használatukkal foglalkozó tanszéke által kifejlesztett Visual...Catalog olyan eszköz, amely a web lehetőségeit kihasználva felhasználóbarát módon jeleníti meg a könyvtár intellektuális szervezetét, lehetővé téve az állomány alapos megismerését az olvasók számára. A tanulmány bemutatja, hogyan fogadták a könyvtárosok ezt az elsősorban a felhasználók számára készült új információkereső eszközt. Leírja, milyen hatással volt az új találmány az Artois-i Egyetem tájékoztatási szolgáltatásaira, ahol egy továbbfejlesztett változatát tesztelték. Végül rávilágít, hogyan járul hozzá ez az eszköz a könyvtárkép pozitív megváltoztatásához azáltal, hogy segíti a felhasználókat a gyűjtemények (újra)felfedezésében.

(*Autoref.*)

08/042

INSERRA, Simona: I progetti di retroconversione = Boll.AIB. 47.vol. 2007. 1/2.no. 79-91.p. Bibliogr. jegyzetekben.

Res. angol nyelven

Retrokonverziós projektek Olaszországban

Konverzió

Úgy tűnik, csak akkor írnak a retrospektív konverzióról, ha magyarázni, igazolni kell az arra költött anyagiakat. Az elmúlt húsz év olasz szakirodalmában gyakorlatilag csak egyes konverziós projektek, folyamatok leírását, ismertetését tartalmazza, igen kevés kivétellel.

Kétségtelen, csak akkor van igazán létjogosultsága a konverzióknak, ha a katalógus mind teljessége, mind használata szempontjából „mél-tó” arra. Hozzáadott értéket pedig akkor termel a retrokonverzió, ha érdemleges környezetben (együttműködő könyvtárak körében, valamely könyvtári rendszerben) valósul meg. Fontos, hogy a retrokonverziós projekt ne terhelje meg

nagyon sem gazdaságilag, sem adminisztratív szempontból az intézményt, időben ne húzódjon el nagyon sokáig, és lehetőleg együttműködésben valósuljon meg.

A retrokonverzió több mint egyszerű technikai beavatkozás, melynek nyomán egy adatbázis létrejön (vagy megnövekszik), annak nyomán gazdagodik a könyvtár és az olvasó egyaránt. A könyvtár katalógusa egyre inkább több mint egyszerű (vagy akár komplex) adatbázis, a könyvtár egészét átható eszközzé válik. Egy jól megtervezett, szervezett és megfelelően irányított retrokonverziós projekt nyomán a katalógus valóban be tudja tölteni azokat a funkciókat, amiket a szakirodalom szerint elvárnak tőle.

(Mohor Jenő)

08/043

BELANGER, Jacqueline: Cataloguing e-books in UK higher education libraries. Report of a survey = Program. 41.vol. 2007. 3.no. 203-216.p. Bibliogr.

E-könyvek katalógizálása brit felsőoktatási intézmények könyvtáraiban

Elektronikus könyv; Felmérés; Felsőoktatási könyvtár; Formátum -gépi; Gépi dokumentumleírás; Online katalógus

A cikk annak a 2006-ban végzett felmérésnek az eredményeiről számol be, amelynek keretében az Egyesült Királyság felsőoktatási OPAC-jait vizsgálták az e-könyvekkel kapcsolatos katalógizálási gyakorlat felderítésére. 2006 júliusában és augusztusában összesen 30 brit felsőoktatási könyvtár online katalógusát tanulmányozták, hogy megállapítsák, milyen e-könyveket katalógizáltak és milyen szintű katalógizálást alkalmaztak az e-könyveknél. Nyolc könyvtár képviselőjével e-mailes interjút is folytattak. A vizsgált egyetemek közül 28 online katalógusában találtak e-könyves rekordokat, ezek többsége olyan szállítóknál előfizetett gyűjtemények darabjaira vonatkozott, mint az ebrary

és a netLibrary. Őt egyetem katalógusában volt olyan gyűjteményekből származó e-könyv rekord, mint pl. az Eighteenth Century Collections Online (ECCO), négy katalógus pedig ingyenes e-könyvek rekordjait tartalmazta. Az intézmények gyakorlatában nagy eltérés mutatkozik abban, milyen e-könyveket választanak ki katalógizálásra. A kutatás eredményei azt tükrözik, hogy a használók számára meg kellene könnyíteni az e-könyvek keresését az OPAC-ban, és a könyvtáraknak több információt kellene nyújtaniuk honlapjukon arról, milyen típusú e-könyveket katalógizálnak.

(Autoref. alapján)

Információkeresés

08/044

SAVOLAINEN, Reijo: Filtering and withdrawing. Strategies for coping with information overload in everyday contexts = J.Inf.Sci. 33.vol. 2007. 5.no. 611-621.p. Bibliogr. 30 tétel.

Szűrés és lemondás - stratégiák az információáradat kezelésére a mindennapi információkeresés során (környezetvédelmi aktivisták példáján)

Információrobbanás; Online információkeresés; Tájékozottság -környezetvédelmi

A tanulmány azt vizsgálja, hogy az emberek hogyan birkóznak meg a mindennapi életben a médián, azaz az újságokon és az interneten keresztül rájuk zúduló információk özönével. Az eredmények 20 finn környezetvédelmi aktivistával 2005-ben folytatott interjúkon alapulnak. Az információözön által okozott probléma súlyosságát a résztvevők különböző módon ítélték meg. Egyrészt az információözönt valódi problémaként élték meg, különösen hálózati információs környezetben. Másrészt néhány mitikus vonással felruházott, képzelt problémának fogták fel. Az információözönrel való küzdelemben két fő

stratégiát állapítottak meg. A szűrő stratégia a használhatatlannak talált információk kiselejtezésén alapul, ez főként hálózati információk környezetben kedvelt. A lemondás stratégiája sokkal hatásosabb, azt hangsúlyozza, hogy az embernek úgy kell megvédenie magát a határtalan információmennyiségtől, hogy a minimumra korlátozza az információforrások számát.

(Autoref.)

08/045

MARKEY, Karen: Twenty-five years of end-user searching. Part I. Research findings = J.Am.Soc.Inf.Sci.Technol. 58.vol. 2007. 8.no. 1071-1081.p. Bibliogr.

A használói információkeresés 25 éve. 1. rész. Kutatási eredmények

Könyvtártudományi kutatás; Online információkeresés; Szakirodalmi szemle [forma]

A kétrészes cikk az online információkeresési szokások immár 25 éves publikált irodalmát tekintti át. A cikk első része a következő kérdésekre keres választ: Mi jellemző a használók által összeállított keresőkérdésekre az online információkereső rendszerekben? Mely eszközöket veszik igénybe a kereséshez, melyeket mellőznek, és milyen eszközökre volna szükség a kérdés pontosításához a találatok birtokában? Hogyan reagálnak valójában a kapott találati halmazra? Elégedettek-e a használók online kereséseik eredményével? A szakirodalom tanúsága szerint az online információkereső rendszerek mindennapos használatában a lehető legegyszerűbb megoldások (kevés kifejezés, egyetlen lépés) dominálnak.

(Autoref.)

08/046

MARKEY, Karen: Twenty-five years of end-user searching. Part 2. Future research directions = J.Am.Soc.Inf.Sci.Technol. 58.vol. 2007. 8.no. 1123-1130.p. Bibliogr.

A használói információkeresés 25 éve. 2. rész. A jövőbeni kutatás irányai

Könyvtártudományi kutatás; Online információkeresés; Prognózis

A cikk második része az információkeresés mai modelljeit vizsgálja. Bemutatja, hogy az információkeresés sokkal bonyolultabb, mint az online keresés általánosan megfigyelhető gyakorlata, és a gondolatok, érzelmek, illetve a keresés közben történő események is közrejátszanak a keresés lefolytatásában. A szerző számos új kérdést vet fel az online információkeresési szokások kutatói számára. Javasolja, hogy ne csupán a rendszer adottságainak kihasználtságáról gyűjtsenek adatokat, hanem több egymást követő keresést vizsgáljanak figyelembe véve azt is, hogy a használónak előzetes ismeretei lehetnek az internetcímekről vagy a rendszerről. Az információkereső rendszerek további fejlesztésére minden bizonnyal hatni fognak a javasolt módszerrel végzett kutatás eredményei, ezért a szerző a fejlesztőknek azt ajánlja, hogy továbbra is törekedjenek az információkereső rendszerek felhasználói felületének egyszerűségére.

(Autoref.)

08/047

BAR-ILAN, Judit - KEENOY, Kevin - YAARI, Eti [et al.]: User rankings of search engine results = J.Am.Soc.Inf.Sci.Technol. 58.vol. 2007. 9.no. 1254-1266.p. Bibliogr.

Hasonlóságok és eltérések a használói és a keresőgépek által meghatározott rangsor között a keresési találatok megjelenítésekor

Felmérés; Kísérlet; Online információkeresés; Relevancia

Ebben a tanulmányban a szerzők megvizsgálják azokat a hasonlóságokat és különbségeket, amelyek a használók és a keresőgép által felállított találati sorrend között tapasztalhatók. 67 diák

vett részt egy háromhetes vizsgálatban, amelynek során arra kérték őket, hogy válasszák ki és rangsorolják azt a 10 legfontosabb dokumentumot, amely a három fő keresőrendszerben lefutott (Google, Yahoo, MSN Search) 12 keresés eredményeként született. Az URL címeket véletlenszerűen jelenítették meg anélkül, hogy elárulták volna, melyik keresőből nyerték őket. A vizsgálat során négy nemparaméteres korrelációs számítást használtak, amelyek kiegészítették egymást. Az eredmények azt mutatják, hogy a használók és a gép által felállított találati sorrend közötti hasonlóság csekély mértékű. Megvizsgálták a találatok megjelenítési sorrendjének és a résztvevők gondolkodásmódjának hatását. A megjelenítés sorrendje ugyan befolyásolja a rangsort, de összességében az eredmények azt mutatják, hogy nincs úgynevezett átlagos felhasználó, és még ha ugyanazzal a háttértudással rendelkeznek is az adott témáról, az információt saját kontextusukban értékelik, amelyet kognitív, érzelmi és fizikai tényezők befolyásolnak. Ez az első nagyobb szabású kísérlet, amelyben a felhasználókat arra kérték, hogy azonos keresések eredményeit rangsorolják. A vizsgálat eredményei azt tükrözik, hogy a személyes keresés még mindig a leghatékonyabb.

(Autoref.)

Olaszszolgálat, tájékoztató munka

08/048

HALIENOVÁ, Zuzana: Služba Spýtajte sa knižnice na Slovensku = Knižnica. 8.roč. 2007. 7.no. 7-10.p.

Res. angol nyelven

A „Kérdezd a könyvtárat” szolgáltatás Szlovákiában

Kommunikáció -használókkal; Referenzs; Számítógép-hálózat

A „Kérdezd a könyvtárat” szolgáltatás célja, hogy a felhasználónak lehetősége nyíljon bármely időpontban elküldeni a maga kérdését egy adott könyvtár számára, méghozzá a biztos tudattal, hogy a problémájával pontosan meghatározott szabályok és kritériumok alapján fognak foglalkozni. A széles nyilvánosság számára létrehozott szolgáltatás keretében könyvtárosok és szakemberek válaszolnak a különböző kérdésekre, legyen szó valamely szűkebb tudományterülethez kapcsolódó problémáról vagy általánosabb jellegű kérdésről.

A szolgáltatás a felhasználóval, az olvasóval, vagyis az információkeresővel való kommunikáció egy újabb formája, amit a technológia fejlődése, az internet elterjedése tett lehetővé. Az e-mail az aszinkron kommunikációra nyújt lehetőséget, míg a chat a szinkron kommunikáció eszköze. Utóbbi hasonló célú, könyvtári környezetben való alkalmazására Szlovákiában csak a nemzeti könyvtárban látunk példát.

A „Kérdezd a könyvtárat” szolgáltatásnak két változata létezik: az individuális és a kooperatív. Míg az előbbi esetében minden könyvtár külön-külön hoz létre egy űrlapot, amelynek kitöltésével a felhasználó az adott könyvtár munkatársaihoz fordulhat kérdésével, addig az utóbbi változat alkalmazásakor a felhasználó mindig a megfelelő szakmai illetékességű könyvtárhoz küldi kérdését azáltal, hogy meghatározza a témakört, amelyhez a kérdés kapcsolódik, valamint önmaga ki is választhatja a „célkönyvtárat”. Ebben az esetben tehát több könyvtár együttműködéséről, közös szolgáltatásáról van szó. Szlovákiában egyelőre csak a szolgáltatás individuális változatára van példa.

A félreértések elkerülése a „Kérdezd a könyvtárat” szolgáltatást nyújtó könyvtárak egy része meghatározta a felhasználókkal való kommunikáció feltételeit. Ezek: a kérdés pontos megfogalmazása, ami magában foglalja a felhasználó által már ismert összes, a kérdés megválaszolását megkönnyítő információ megosztását a könyvtárossal; szoftver- és hardver-problémák esetén

tanácsos a felhasználót a megfelelő számítástechnikai szakemberhez irányítani; jogi jellegű kérdés esetén a könyvtáros a jogi előírást közölheti az olvasóval, a törvényi értelmezés és alkalmazás kérdését jogászra kell bízni; szakmai kérdések esetén a felhasználónak be kell látnia, hogy a könyvtáros lehetőségei is végesek, és egyes kérdések megválaszolásáért az adott szakterület specialistáihoz kell fordulnia; referátumok vagy vizsgakérdések esetén érdemes felhívni a figyelmet arra, hogy a könyvtáros által nyújtott rövid faktográfiai válaszok nem biztos, hogy kielégítőek lesznek a tanár számára; ha az olvasónak például bibliográfia összeállítására van szüksége, a könyvtár kutatási szolgáltatását kell igénybe vennie.

A felhasználót tájékoztatni kell arról, hogy mennyi időt vesz igénybe a kérdése megválaszolása; hogy amennyiben a könyvtár nem tudja azt megválaszolni, továbbíthatja valamely más intézménynek; valamint hogy a kérdést a válaszzal együtt archiválni fogják.

A vonatkozó felmérés tanúsága szerint a vizsgálatba bevont tizennyolc főiskolai és egyetemi könyvtár közül mindösszesen négy nyújt ilyen szolgáltatást. A felmérésben részt vevő nyolc tudományos könyvtár közül három, az ugyancsak nyolc nyilvános regionális könyvtár közül pedig öt. A nemzeti könyvtárban többéves múltja van a szolgáltatásnak, amely a kezdőlapról is elérhető, s 2007 óta a felhasználók nem csak e-mailben, hanem chaten is feltehetik a kérdéseiket. Mindent összevetve a nagyobb szlovákiai könyvtárak 35 százaléka rendelkezik „Kérdezd a könyvtárat” szolgáltatással.

Problémát jelent, hogy a szolgáltatás jelentőségével a szlovákiai könyvtárosok nagy része nincsen tisztában, és gyakorta keverik össze egyéb lehetőségekkel (pl. „Írjon nekünk!”, kommentárok, FAQ). Az olvasó ugyancsak nincsen tisztában azzal, hogy melyik lehetőség mit takar, valamint, hogy milyen jellegű kérdéseket tehet fel. A szolgáltatás népszerű világszerte, és a legtöbb esetben több könyvtár együttműködésével, egy

logó alatt valósul meg. A szlovák könyvtáraknak is ezt a példát kellene követniük. Jó jel, hogy 2006 novemberében a nemzeti könyvtár már megtette az első lépéseket, pl. egy közös logó létrehozásának kezdeményezésével.

(Dancs Szabolcs)

08/049

WESTBROOK, Lynn: Chat reference communication patterns and implications. Applying politeness theory = J.Doc. 63.vol. 2007. 5.no. 638-658.p. Bibliogr.

A csevegő referenz során előforduló kommunikációs minták: az udvariassági elmélet alkalmazása

Egyetemi könyvtár; Felmérés; Kommunikáció -használatokkal; Referenz

A tanulmány a csevegő referenz során tapasztalt formális elemeket vizsgálja az udvariassági elmélet tükrében. A beszélgetések elemzése mondattani és tartalmi jellemzőket tárt fel, valamint példákat a formalitási szintekre. Az elemzéshez 402 „csevegést” választottak ki (átiratuk 6572 percet tett ki), amelyek egy nagy amerikai egyetem egy akadémiai évében zajlottak. A mondattani jellemzőkhöz tartozik a lerövidítések, a szleng, a mondatöredékek használata, a nem szabványos központozás, valamint a betűszavak és rövidítések korlátozott alkalmazása és a ritka érzelmi reakció. A tartalmi jellemzők között szerepel a mentegetőzés, az önkifejezés és a rendkívüli igény jelzése. Az alkalmazási minták a könyvtárosok elkötelezettségi szintjét és az interjú egyes szakaszait tükrözik. A kutatási eredmények arra utalnak, hogy a csevegő referenzben részt vevő könyvtárosoknak jobban kell figyelniük a formális nüanszokra, hogy hatékonyabb keresést végezhesenek a használó számára. Az udvariassági elmélet alapjait, különös tekintettel a formális elemekre, be kell illeszteni a személyzet képzésének anyagába és a referenz könyvtárosok viselkedési normái

közé. Az elmélet leghatékonyabb alkalmazási módjának kidolgozása még további kutatásokat igényel.

(Autoref. alapján)

08/050

McCAIN, Cheryl: Telephone calls received at an academic library's reference desk. A new analysis = Ref.Libr. 47.vol. 2007. 2.no. 5-16.p. Bibliogr.

Mire terjedjen ki a telefonos tájékoztatás egy felsőoktatási könyvtárban: újabb elemzés

Felsőoktatási könyvtár; Használók képzése -felsőoktatásban; Referenzs; Telefon

[A forrás-folyóirat az alábbi címen szerezhető be:
HAWORTH DOCUMENT DELIVERY CENTER,
Haworth Press, Inc., 10 Alice Street, Binghamton, N. Y. 13904]

A 70-es évek második felétől kezdve számos kutatás kimutatta, hogy a tájékoztató könyvtárosokhoz érkezett kérdések nagy részének megválaszolása nem igényel szakképzett munkaerőt. Vajon igaz ez a telefonon érkezett kérdésekre is? Az Oklahomai Egyetem könyvtárában a szerző, aki maga is tájékoztató könyvtáros, két éven keresztül feljegyezte az összes személyesen és telefonon érkezett kérdést.

Az eredmények elemzéséhez szükséges ismerni a könyvtár sajátosságait. A központi könyvtárban a tájékoztató szolgálat a tavaszi és őszi szemeszterben heti 97 órában fogadja a kérdéseket. A könyvtár első helyen megadott telefonszáma is itt csörög, így azok, akik általában a könyvtárat hívják, a tájékoztató szolgálat munkatársaival beszélnek először.

A kutatás három kérdésre kereste a választ.

1. A telefonhívások hány százalékát fogadhatná diákmunkás, nem szakképzett munkatárs, vagy a könyvtár egy másik osztályának munkatársa;
2. Milyen a gyakorisága az egyes kérdéscsoportoknak a telefonos tájékoztatásban össze-

hasonlítva a személyes könyvtáros-használó interakcióval;

3. A könyvtár mely osztályaira kell a leggyakrabban átirányítani telefonhívásokat a tájékoztató szolgáltatótól.

A könyvtár tájékoztató szolgálata folyamatosan gyűjti kérdéscsoportonként a statisztikai adatokat a referenzs kérdésekről. A könyvtárosok sok kérdésről nem vettek tudomást (Pl. Van kölcsön egy vonalzójuk?). Ezért döntött úgy a szerző, hogy a személyesen hozzá intézett kérdéseket összegyűjti. A típusokat utólag – a kérdések ismeretében – határozta meg:

- tájékoztatás (információkeresés a katalógusban, adatbázisokban vagy az internetes keresőmotorokkal; információszolgáltatás a könyvtár állományáról, erőforrásairól; a kérdéshez források megadása; másik könyvtár ajánlása további kutatásra);
- segítségnyújtás, instrukció (segítség katalógusok, adatbázisok, keresőmotorok használatában; könyvtárközi kérések indításában; információkeresésben)
- általános információk a könyvtárról (nyitva tartás, terembérlet, álláslehetőség);
- útbaigazítás (hogyan jutok el a könyvtárba, parkolás, szobaszámok, egyetemi épületek elhelyezkedése, fiókkönyvtárak);
- átirányított hívások (hívások átirányítása a könyvtár egyéb részlegeihez).

A szerzők értelmezésében a tájékoztatás és a segítségnyújtás kategóriákon kívüli kérdések megválaszolása nem igényel szakképzett könyvtárost.

Összesen 2464 használó-könyvtáros interakciót jegyzett fel a szerző 554 óra szolgálati idő alatt. Ennek 78,6%-a volt személyes megkeresés és 21,4%-a telefonhívás. A használókkal való kapcsolattartásnak csupán 37,5%-a igényelt könyvtáros szakképzéssel rendelkező személyt. Csak a telefonhívásokat nézve ez 33,7%. A kérdések maradék 62,5, illetve 66,3%-ának a megválaszolásához elegendő lett volna egy diákmunkás, nem szakképzett munkatárs, vagy más

osztályon dolgozó könyvtáros. A telefonhívásoknak a 40%-át kellett átírányítani más osztályokra. Az átírányított hívások 43,1%-át kellett a kölcsönzési részleghez kapcsolni, 20,9%-át a könyvtárközi kölcsönzési osztályhoz, 4,7%-át a fiókkönyvtárakhoz, 3,3%-át az egyetem más részlegeihez, végül az esetek 28%-ában konkrét osztályt, vagy személyt kerestek.

Az eredmények egyértelművé teszik, hogy mind a személyes, mind a telefonos megkeresések nagy százalékában elegendő, ha egy diák munkás vagy nem szakképzett dolgozó válaszol a kérdésekre. A szerző ugyanakkor óvatosságra int. Nem történtek még kutatások abban az irányban, hogy mennyire befolyásolja negatívan a könyvtár imázsát, ha az első személy, aki felveszi a telefont vagy fogadja a kérdéseket, nem könyvtáros.

(Tóth Máté)

08/051

HERMAN, Sonia: SMS reference. Keeping up with your clients = El.Libr. 25.vol. 2007. 4.no. 401-408.p. Bibliogr.

Tájékoztatás sms-ben. Tartsunk lépést az olvasókkal!

Felsőoktatási könyvtár; Referenz; Telefon

A növekvő használói igények kielégítése érdekében az ausztrál Southbank Library egyre rugalmasabbá vált a szolgáltatási módok alkalmazásában. A tanulmány azt vizsgálja, hogy a könyvtárhoz információért forduló hallgatók SMS-ben való tájékoztatása mennyire jelent alternatívát az e-mailes vagy csevegő szolgáltatáshoz képest. Az SMS-ben nyújtott referenz szolgáltatást Ausztrália szerzte és a tengerentúlon is vizsgálták, hogy felmérjék hasznosságát a Southbank Institute könyvtáraiban. Az SMS-es referenz lehetőséget ad a könyvtárnak arra, hogy a hallgatóknak egy jól ismert, könnyen elérhető módon nyújtson szolgáltatást. Az SMS igen népszerű módja a kommuniká-

ciónak, különösen a fiatalabb generáció körében. A Southbank Library-ben azért is alkalmas ez a technológia, mert sok a külföldi hallgató, akiknek nem az angol az anyanyelvük, és kényelmesebbnek tartják a kérdésfeltevésnek ezt a módját, mint a kommunikáció hagyományosabb formáit. A „Küldj SMS-t a könyvtárosnak” a Southbank Institute Library „Kérdezd a könyvtárost” szolgáltatásának részévé vált, amely eddig e-mailes, telefonos és csevegő „üzemmódban” volt elérhető.

(Autoref. alapján)

08/052

INOUE, Mary Tonoko - DE OLIVEIRA, Angela Maria: Conflictos em bibliotecas. Un elemento fundamental? = Rev.Esp.Doc.Cient. 30.vol. 2007. 3.no. 385-394.p. Bibliogr.

Konfliktus a könyvtárban. Alapvető elem?

Kommunikáció -használókkal; Kommunikáció -személyzetben belül

A szervezeteken (intézményeken) belüli konfliktus nem új keletű jelenség, hiszen egyes szerzők szerint a konfliktus egyidős az emberiséggel, és a fejlődés természetes velejárója, bármilyen családi, társadalmi, politikai vagy szervezeti rendszer esetében.

A konfliktusokat különböző szerzők különféle szempontok szerint osztják fel különféle típusúakra (pl.: szociális, tradicionális, individuális, hierarchikus, személyes; látens, felfogott, érzékelt, megnyilvánult; stratégiai, strukturális, folyamat, környezeti, hatékonysági, személyes jellemzők által kiváltott). Hasonlóképpen többféle csoportosítást adják a konfliktuskezelés módszereinek is. Minden szervezeten belül – akár profitorientáltak, akár nem – ugyanazok a konfliktustípusok jelennek meg: az individuális, tradicionális, szociális és csoportok közötti konfliktusok.

A könyvtárakban fellépő konfliktusoknak a

vártnál gazdagabb irodalma van. Ebben szerepel, hogy a konfliktusok egyik fő forrása a könyvtárak többségében a bürokratikus struktúra és a szakmaiság szembenállása. Csoportközi konfliktusok forrása a feldolgozó részleg és az olvasószolgálat személyzetének felfogásbeli különbözősége, az az érzés, hogy az első csoport teljesítményétől függ a második. Ezt erősíti a legtöbb könyvtárosképző intézmény is, ahol lényegesen nagyobb hangsúlyt kapnak a feldolgozási feladatok, mint a közönség- (olvasó)szolgálati tevékenység.

Egy könyvtár napi rutinjában a konfliktustermő helyek: vezetőség-feldolgozó osztály, feldolgozó osztály-olvasószolgálat, olvasószolgálat-használó. A konfliktus létrejöttében pedig leginkább a kommunikáció, illetve annak hiánya vagy nem megfelelő volta játszik főszerepet. Többen mutatnak rá a szemantikai problémákra, az elégtelen információcserére, mint előre látható konfliktusok forrására. A főnökök-beosztottak közötti konfliktusok nagy része is a nem megfelelő kommunikációra vezethető vissza.

A belső konfliktusok legtöbbször a megfelelő munkafolyamatok kialakításával, a munkatársak és a csoportok közötti viszonyok átalakításával megoldhatók. A külső – a könyvtár és az olvasó közötti – konfliktusok legjobb ellenszere a megfelelő kommunikációs rendszer kialakítása. Olyan viszonyok és munkakörülmények kialakítására kell törekedni, ahol a felmerülő – mind belső, mind külső – konfliktusok a működés javításának eszközeként használhatók fel.

(Mohor Jenő)

Tájékoztatói eszközök

08/053

NICHOLAS, David - HUNTINGTON, Paul - JAMALI, Hamid R.: The use, users, and role of abstracts in the digital scholarly environment = J.Acad.Lib.riariansh. 33.vol. 2007. 4.no. 446-453.p. Bibliogr. jegyzetekben.

A referátumok felhasználása, felhasználói és szerepük az elektronikus tudományos környezetben

Adatbázis; Elektronikus folyóirat; Felmérés; Használói szokások; Referátum; Relevancia; Teljes szövegű adatbázis

Az elektronikusfolyóirat-könyvtárakat használók tranzakciós logjait és egy kérdőíves felmérés demográfiai adatait felhasználva a cikk bizonyítékokat gyűjt össze a referátumok használatáról, használóiról és a digitális környezetben betöltött szerepükről. Ezek arról tanúskodnak, hogy a referátumokat nagymértékben használják, akkor is, ha a cikk teljes szövege hozzáférhető. A referátumok népszerűsége egyrészt azt jelzi, hogy a használók a keresőgépek és tárgyköri zsilipek segítségével hogyan navigálnak a tartalom felé a kibertérben, másrészt azzal magyarázható, hogy a tartalom releváns voltának megítéléséhez gyors és hatékony eszközt jelentenek.

(Autoref.)

Hátrányos helyzetű olvasók ellátása

Lásd 12, 20

