

**ELTE BTK**  
**Könyvtár - Informatikai Tanszék**

# **Új lehetőség a könyvtári tájékoztatásban: az online referenz külföldi és hazai tapasztalatai**

**Szakdolgozat**

**Készítette:**  
**Szili Erika**  
**ELTE Könyvtár kiegészítő szak**

**Konzulens:**  
**Dr. Sebestyén György**  
**tanszékvezető docens**

**Budapest, 2001.**

# TARTALOM

## 1. Bevezetés

## 2. A számítógépek könyvtári alkalmazásától az Internetes tájékoztatásig

- 2.1. Számítógép a könyvtárban
- 2.2. Internet a könyvtárban
- 2.3. A könyvtárak átalakulása
- 2.4. Könyvtárosok az Internet korában
- 2.5. Az Internetre alapozott együttműködés lehetőségei
- 2.6. Digitális dokumentumok felhasználása a tájékoztatásban

## 3. Internet vagy könyvtár?

- 3.1. Könyvtárosra van-e szükség az Interneten levő információk megtalálásához, vagy valaki másra?
- 3.2. Törjünk be az Internetre, avagy mit nyújthatunk a világhálón keresztül?

## 4. Külföldi online Internetes tájékoztató szolgáltatások a könyvtárakban

- 4.1. Ask a Librarian
- 4.2. Az Internet Public Library
- 4.3. A CDRS (Collaborative Digital Reference Services - Együttműködő Digitális Tájékoztató Szolgálat)
- 4.4. Virtual Reference Desk: Az online tájékoztató szolgálatok működtetésének szakmai támogatója
- 4.5. Egyéb könyvtári digitális referenz szolgáltatások világszerte

## 5. Online üzleti információs szolgáltatások az Interneten

## 6. A szolgáltatások tipizálása

## 7. Magyar online könyvtári tájékoztató szolgáltatások

- 7.1. Hazai könyvtárakhoz kötődő Internetes tájékoztató szolgáltatások
- 7.2. MIT-HOL (Magyar Internetes Tájékoztató - Hungarian Online Librarian)
- 7.3. Tapasztalataim a MIT-HOL működésével kapcsolatban
- 7.4. Elképzelések a szolgáltatás továbbfejlesztéséről

## 8. Összegzés

## 9. Irodalomjegyzék

## **1. Bevezetés**

Új elemmel bővült a hagyományos könyvtári szolgáltatások palettája. Az online referenz - a könyvtárak Interneten keresztül történő információszolgáltatása - egyre több, de még mindig nem elég hazai és külföldi könyvtár webes szolgáltatásai között szerepel. Mi is ez, és egyáltalán mire való? - merülhet fel a kérdés a könyvtárosokban, akik kezdenek már hozzászokni a számítástechnika és az Internet hatására gyökeresen átalakuló könyvtári környezethez. Ezt próbálom dolgozatomban bemutatni, felvázolva azt az átalakulási folyamatot, melynek folyamán könyvtáraink és könyvtárosaink alkalmazkodtak az új technikához, új információs forrást építettek be tájékoztatási tevékenységükbe - az Internetet. Külföldi példákon keresztül szeretném megmutatni azt, hogy milyen lehetőségek vannak előttünk, hogyan tudjuk szolgáltatásainkat kiterjeszteni a világhálóra, és mire kell eközben tekintettel lennünk. Részletesen foglalkozom a hazai kezdeményezésekkel is, bemutatom a mai magyar Internetes tájékoztatás helyzetét, amely szegényesebb, mint tengerentúli társai, de, mint könyvtáros hiszem, hogy jó úton járunk és szolgáltatásaink továbbfejleszthetők.

## **2. A számítógépek könyvtári alkalmazásától az Internetes tájékoztatásig**

### **2.1. Számítógép a könyvtárban**

A XX. század végének információtechnológiai fejlődése nem hagyta érintetlenül a több ezer éves múltra visszatekintő intézménytípust, a könyvtárat sem. A 80-as évek végétől jelentek meg a számítógépek a könyvtárban, kezdetben idegen tárgyként. Ekkor a könyvtárosok még nem igazán tudták, mire használhatók ezek a lepedőkkel gondosan letakart monstrumok, amelyeket csak ritkán mertek bekapcsolni. A következő lépést az jelentette, hogy ezeket a gépeket a hagyományos adatfeldolgozó munkákhoz, katalóguscédulák előállításához az írógép helyettesítésére használták. Ezt követte a gépen tárolt cédulák adatainak adatbázisba rendezése, melynek segítségével hatékonyabb lett az információ visszakereshetősége. Sok könyvtár gyarapodásjegyzékek készítésére használta fel ezt az új eszközt. A hazai könyvtár-automatizálás igazi hulláma a nyolcvanas évek végén, a kilencvenes évek elején indult meg. Ekkor már nem az volt a kérdés, hogy biztonságos-e számítógépen tárolni a könyvtárakban található dokumentumok címleírásait, hanem az, hogy milyen módszert válasszanak ehhez a feladathoz.

A könyvtárakba hamar utat tört a CD-ROM technológia is. Elsőként a felsőoktatási és szakkönyvtárakban jelentek meg a bibliográfiai jellegű adatbázisokat tartalmazó korongok, amelyek felváltották a nehézkesen használható, kötet formájú bibliográfiákat.

A számítógépek könyvtári alkalmazása óriási minőségi ugrás volt a korábban alkalmazott technikákhoz képest, az igazi áttörést azonban az Internet megjelenése hozta.

### **2.2. Internet a könyvtárban**

A hazai könyvtárakban a 90-es évek elejétől kezdődően terjedt el tömegesen az Internet használata. Az új információforrást először csak az egyetemeken és kutatóintézetekben dolgozók és tanulók használhatták - az Információs Infrastruktúra Fejlesztési Program jóvoltából. Szerecsés helyzetben voltak azok az intézmények, amelyek bekapcsolódhattak az IIF hálózatába. A World Wide Web ekkor még valószínűleg csak a tervezőasztalon létezett, de voltak nyilvánosan, bár a mainál sokkal nehezebb módon elérhető adatbázisok, információforrások.<sup>1</sup>

Újabb áttörést jelentett a WWW, amely hypertextes kapcsolatrendszere révén, és grafikus felületének, valamint rendkívül egyszerű kezelhetőségének köszönhetően villámgyorsan meghódította az Internet közönségét. A könyvtárak kezdetben kétkedve fogadták az új típusú információforrást. Még a 90-es évek derekán is kérdéses volt az, hogy helye van-e az Internetnek a könyvtárban, mire használható, és az olvasók az Internetes terminálok elé engedők-e egyáltalán. Felismerték ugyan az Interneten levő és egyre bővülő információtömeg tájékoztatói hasznát, de hagyományos könyvtárosi fejjel nem tudták, hogy mit kezdjenek ezzel az állandóan változó információ-halmazzal, amelynek egy helyben maradására semmi garancia sincs. Kérdéses volt, hogy mit tároljanak: magát az információt, ami a dupla tárolás miatt nem gazdaságos, vagy a hozzá vezető utat, a linket, ami adott esetben változhat.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> <http://www.mek.iif.hu/porta/szint/tarsad/konyvtar/ekonyvt/szekszar.hun>

<sup>2</sup> <http://www.mek.iif.hu/porta/szint/muszaki/szamtech/wan/netwshop/netwsh95/kokasn95.hun>

Amíg a könyvtárosok ezeken a kérdéseken morfondíroztak, az Interneten tárolt információ-mennyiség egyre nőtt, vele együtt azoknak a száma, akik itt hozták nyilvánosságra gondolataikat. Készültek könyvtári homepage-ek is, amelyeknek kezdetben az volt a funkciója, hogy hírt adjanak a könyvtár létezéséről, működéséről, elérhetőségéről. Sokan felismerték azt, hogy ez a média kiválóan alkalmas arra, hogy kisebb közösségeket, intézményeket bemutasson az Internetes társadalom számára. Ekkor már szép számmal voltak elérhetők az Interneten külföldi online könyvtári katalógusok, OPAC-ok, amelyek alkalmasak arra, hogy célzott kereséseket végezzünk segítségükkel a könyvtárak állományában. Ekkor indult meg az a folyamat, amelyet tartalomszolgáltatásnak nevezhetünk, amelynek nyomán könyvtári szempontból is hasznos tartalommal és visszakereshető információval teltek meg a könyvtárak weblapjai. A folyamat ma is zajlik, az elektronikus publikálás a legalkalmasabb eszköz arra, hogy szellemi termékeinket, ami lehet egy könyvtár által összeállított bibliográfia, helyismereti vonatkozású közlemény, kurrens folyóiratlista vagy más segédeszköz, a lehető legnagyobb nyilvánosság elé tárjuk.

### **2.3. A könyvtárak átalakulása**

Mindeközben megváltozott a könyvtár, mint intézménytípus, és a benne dolgozó könyvtárosok is. A változás elengedhetetlen volt - fennmaradásunk záloga az, hogy alkalmazkodni tudjunk a változó külső körülményekhez. A könyvtár, amely évszázadokig tartotta magát hagyományos szerepköréhez, működése a saját tényleges falai között zajlott, most nyitottabbá vált. Nemcsak közvetlen környezete, az egyetem, a város, a falu felé, hanem virtuálisan az egész Internetes világ felé. A webopac működtetésével nemcsak a potenciális felhasználói kör győződhet meg arról, hogy megtalálható-e egy bizonyos dokumentum a könyvtárban, hanem akár a több ezer kilométer távolságban élő internetező is. Persze nem biztos, hogy számára ez a dokumentum helyben elérhető, de egy országon belül már reális arra az esély, hogy könyvtárközi kölcsönzéssel néhány nap alatt hozzájuthasson. Leomlani látszanak azok a falak, amelyeket a könyvtárak emeltek maguk köré, amivel saját állományukat akarták megvédeni, és lassan eltűnni látszik az „én olvasóm - te olvasód, én könyvem - te könyved” különbségtétel is. A megőrző funkció helyébe a szolgáltatói feladat lép. Napjainkban ez a folyamat felgyorsulni látszik - összhangban az országos könyvtárfejlesztési stratégiai elképzelésekkel (Országos Dokumentumellátó Rendszer). Egyre hatékonyabban működik hazánkban is a könyvtárközi kölcsönzés, ami az előbbi mellett az Internetnek, az azon megjelenő katalógusoknak is köszönhető, valamint annak a kommunikációs formának - az e-mailnek -, amely lehetővé tette, hogy a könyvtárosok helytől és időtől függetlenül kapcsolatba kerüljenek egymással. Ez utóbbi segítségével szakmai levelezőlistákra (pl. *KATALIST*) is feliratkozhatunk, remek alkalmat teremtve az információcserére, új technikák megismerésére.

### **2.4. Könyvtárosok az Internet korában**

Változtunk mi, a könyvtárosok is. Meg kellett tanulnunk a géppel való kommunikálást, nem menekülhettünk a könyvtári munka minden terét átható gépesítés elől. Elsőként saját integrált rendszerünk működésébe kellett beleásni magunkat. Jól jön a szövegszerkesztői és általános számítógépezői ismeret is, ma pedig már nem kerülhető el az Internet használatának és az itt található információforrások közvetítésének képessége sem. Egész gondolkodásunkat átformálta a számítógép. Sokaknak évekbe telt, mire fogcsikorgatva lemondtak arról, hogy minden elkészült munkájukat kinyomtatva, dossziékban archiválják. Különösen az idősebb generációnak jelent ez mind a mai napig problémát, és tapasztalataik értékét elismerve azt hiszem, belőlük valószínűleg már soha nem lesznek igazi Internet-könyvtárosok. Még a középkorosztály számára sem zökkenőmentes az átállás, hiszen gondoljunk bele: ez az új tudomány olyan fiatal, hogy aki 10 évnél régebben végezte iskoláit, még nem tanulta a modern

számítógép használatát. Én magam is csak nehezen hasznosítható elméleti ismeretekhez jutottam a főiskolán, pedig a diplomámat nemrég, 1992-ben szereztem. Ez az óriási mértékű változás az utóbbi 6-8 évben következett be, a jövő pedig, ami ránk vár, sokak szerint megjósolhatatlan. A könyvtárosok hagyományos feladatai közé tartozik a felhasználói igények felmérése, a szolgáltatás tartalmának és formájának ehhez igazítása, és ez napjainkban egyre hangsúlyosabb.

## **2.5. Az Internetre alapozott együttműködés lehetőségei**

Az Internet - sok egyéb mellett - egy további, rendkívül fontos területen állította feje tetejére a könyvtárak működését. Technológiája révén eddig soha nem látott módon ad teret a könyvtárak együttműködésének. A közös munka egyik szükségszerűsége a költségvetési források apadásából fakad, amely arra készteti az intézményeket, hogy újragondolják feladataikat. A pénztelenség gyűjtőkori együttműködésekre sarkallja a könyvtárakat. A technika annyiban segíti ezt, hogy általa könnyen és gyorsan megtalálható egy távoli intézményben levő folyóirat vagy szakkönyv, így a beszerzés helyett az esetenkénti könyvtárközi kölcsönzés is szóba jöhet. A felhasználók számára is költségtakarékos megoldás az Internet használata, a vidéki kutatóknak nem szükséges Budapestre utaznia, ha szakterületének könyvtárában kell búvárkodnia. Az együttműködés számos területen megnyilvánul, gondoljunk csak a könyvtári katalógusok közös lekérdező felületére, a Közelkat-ra, vagy a közös katalogizálási lehetőségekre (*MOKKA*, *Vocal* könyvtárak). A központi szolgáltatások egy része, amelyet korábban csak felemás módon tudott ellátni az Országos Széchényi Könyvtár, az utóbbi néhány évben az Internetnek és az adatbázisokon végzett rengeteg munkának köszönhetően vált profi módon használhatóvá a nemzeti könyvtár honlapján.

## **2.6. Digitális dokumentumok felhasználása a tájékoztatásban**

A gondolatkör lezárásaként egy rendkívül fontos kérdésre szeretnék még kitérni: az előzőkben ismertetett Internetes könyvtári szolgáltatások zöme csak másodlagos információhoz juttatja a felhasználót: arról szerez tudomást, hogy hol található meg az általa keresett könyv, folyóirat vagy más dokumentum. Ez is fontos, de sokszor az eredeti szövegre is szükség van. Tájékoztató könyvtárosként gyakran szembesülök azzal a türelmetlen olvasói kérdéssel, hogy az adott cikk vagy információ miért nincs bent a gépben, az adatbázis miért nem ad neki kész választ ahelyett, hogy egy további helyre irányítja. Ehhez nyújtanak óriási segítséget a digitális könyvtári kezdeményezések, amelyek általános célja, hogy az Interneten digitalizált és visszakereshető formában közzétegyék azokat az értékes szellemi alkotásokat, amelyeknél a szerzői jogi törvény ezt nem tiltja. Nálunk az egyik legfontosabb és leghasznosabb kezdeményezés a Magyar Elektronikus Könyvtár, amely 1994-ben kezdte meg működését, és azóta is lelkes könyvtárosok és más szakemberek önkéntes munkájával épül. Találhatunk rajta elektronikus formájú dokumentumokat klasszikus szerzők műveiből, kortárs irodalmi alkotásokból, de minden más témakörből és szakterületről egyaránt. A MEK virtuális könyvtárában összegyűjti a magyar folyóiratok internetes elérhetőségét is, de nemcsak a hagyományos formában megjelenő folyóiratok digitális változatát, hanem azokat is, amelyek eleve ebben a formában jelennek meg. Ezekhez a dokumentumokhoz bárki bármikor hozzájuthat, nincs könyvtárépület, ahova el kellene mennünk, nincs nyitvatartási idő, nincs használati díj. Az itt fellelt dokumentumok tetszés szerint letölthetők és felhasználhatók. Annyiban is könyvtár a MEK, hogy az itt tárolt dokumentumok sokoldalú visszakereshetősége katalógusrendszer révén van biztosítva.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> <http://www.mek.iif.hu>

### 3. Internet vagy könyvtár?

Az Internet és annak információs forrásai óriási mértékben gyarapodtak az utóbbi években, ezzel együtt a felhasználók száma is exponenciálisan növekedett. Az iskolás korosztályokban nő a leggyorsabban az internetezők aránya, mert vonzóbb médiumot, oktatót jelent számukra, mint a tankönyv, a tanár vagy a könyvtáros. A kezdő felhasználó, aki még csak ismerkedik a hálózattal, gyakran elámul azon, hogy mennyi mindenre bukkanhat. Az információs eszközök szállítói, a népszerű weboldalak összeállítói is azt sugallják, hogy „ez az a hely, ahol mindent megtalálsz, ahol minden kérdésre választ kapsz”. Az Internet mellett - ezek szerint - nincs már szükség könyvtárra, hiszen itt mindennemű információ beszerezhető. A kezdeti eufórikus érzést gyakran csalódottság követi, mert igaz ugyan, hogy rengeteg információt találunk a weben, de az ezekben való eligazodás közel sem egyszerű. Ahhoz lehetne hasonlítani, mintha egy nagy könyvtár állománya rendszerezetlenül a földön heverne; van ugyan sok minden, de ami kellene, az mégisincs meg. Hasonlíthatjuk szemétdombhoz is, amely tele van „kincsekkel”, de ezeket megtalálni óriási munka. Mi tehát a különbség a könyvtár és a web között?

Sokakban él az a tévhit, hogy az Interneten minden megtalálható. Igaz ugyan, hogy rengeteg dokumentumra lelhetünk digitalizált formában, de ennek mennyisége a nyomtatottakhoz képest elenyésző. Illúzió lenne azt hinni, hogy a közeli jövőben elérhető az effajta teljesség - a gyűjtemények mérete ezt nem teszi lehetővé.

Szembeülhetünk azzal is, hogy a weben levő anyagok jó része nem felel meg a hitelesség követelményének, nem minden igaz, ami ott olvasható. Könyvtári jellegű dokumentumokkal ez nem fordulhat elő, hiszen ott ez szakmai követelmény.

A weben levő anyag sem formailag, sem tartalmilag nem katalogizált, minimális a gyűjteményi szervezettsége. Ez jelenti azt a bizonyos korábban említett könyvkupacot, amelyben az eligazodás nehézkes. Vannak ugyan keresőmotorok, többségük működése azonban a szógyakoriságon alapul, a jelentésbeli kapcsolatokat nem tudja a keresés során figyelembe venni. A rendelkezésre álló eszközök túlságosan leegyszerűsítettek ahhoz, hogy velük hatékony keresést lehessen végezni. Ráadásul nem csak írásos formájú dokumentumokat találunk itt, vannak képek, hangrögzítések, video dokumentumok, amelyek visszakeresése még nehezebb.<sup>4</sup>

A világhálóval szemben a könyvtárak rögzített ismeretek rendezett gyűjteményei, amelyeket katalógusok, bibliográfiák segítségével lehet használni. Kokas Károly egy zalaegerszegi előadásában kifejtette, miért nem találja szerencsésnek, hogy a HTML nyelv kifejlesztését fizikusok végezték és nem kérték ki a könyvtárosok véleményét: ha ebbe ők is beleszólhattak volna, a weboldalakba biztosan beépült volna egy olyan elem, amely az oldal tartalmi azonosítását, tárgyszavazását szolgálja, így ma nem jelentene akkora problémát a szükséges anyag lekeresése. Az előzőkből remélem kitűnt, hogy a sok különbség mellett mennyi hasonlóság is van a világháló és a könyvtár között. Az első és legfontosabb, hogy információt találunk itt is, ott is, de ehhez az információhoz nem könnyű eljutni. Szükség lehet szakértő segítségére, akinek a személyéről szintén megoszlanak a vélemények...

---

<sup>4</sup> Papp István: miért nem tekinthető könyvtárnak a világháló? (ref) = KF 2000. 1-2. 224. p.

### **3.1. Könyvtárosra van-e szükség az Interneten levő információk megtalálásához, vagy valaki másra?**

Az előzőkben már áttekintettük, milyen változást hozott a könyvtárak és könyvtárosaik életében a számítógép, majd az Internet megjelenése. A változás lényeges volt, de mégsem érintette mindazokat az alapvető készségeket és képességeket, amelyek a könyvtárosokat jellemzik. Tisztában kell lennünk azzal, hogy tudásunk birtokában igenis helyünk van az információs piacon, szakmánknak van jövője, és szükség van ránk az információk dzsungelében, az Interneten is. Mi hát az, amire büszkék lehetünk:

- Birtokában vagyunk a problémaanalízis képességének, a kérdésfelvetéskor nemcsak a problémát érzékeljük, hanem egyidejűleg a megoldás legvalószínűbb módját is felismerjük
- Jól tudunk fogalmazni, ismerjük a megfelelő terminológiát, ami fontos lehet az információ visszakeresésénél
- Információs forrásokat ismerünk, ami kiindulási pont lehet számos kérdés megválaszolásánál. Itt van a fő különbség az amatőr kutató és a szakember között: az előbbi adatokat, tényeket gyűjt az ezeket tartalmazó források helyett
- Információszerző képességünk van, tudjuk, hogyan kutassunk, hogyan használjunk különböző rendszereket, hogyan érdemes rendszerezni az információt
- Az információ értékelésének képessége hasznosság és pontosság szempontjából
- Nem utolsósorban jók az interperszonális képességeink: tudjuk, kihez hogyan kell fordulni, hogyan kell úgy feltenni a kérdést, hogy abból minél több információt nyerjünk<sup>5</sup>

Ez mind szép, de ahhoz, hogy versenyben maradhassunk az információs piacon, tovább kell fejlődünk, nem szabad átengedni helyünket az információs brókerek és más, önmagukat szakértőnek vallóknak. A jövőben együttesen kell használnunk mind a hagyományos könyvtári, mind az Internetes és egyéb számítógépes szolgáltatásainkat, törekedni kell a felhasználók igényeinek minél teljesebb kielégítésére. Tájékoztató eszközként kell kezelnünk az Internetet, a hagyományos és az új forrást egyesítve kell dolgoznunk „hibrid” könyvtárosként, aki amellett, hogy a könyvtári források ismerője, az Interneten is képes szelektálni, begyűjteni, és teríteni az információs vagyont. Feladatunk változatlan, de eszközeink és módszereink merőben mások. A jövő könyvtárosa hálózati navigátor is egyben. Hiába jó ismerője valaki az Internetnek - mivel az ma nem teljes értékű tájékoztató forrás, szükséges a hagyományos, nyomtatott vagy adatbázisban tárolt információforrások ismerete és felhasználása is a szakértői tájékoztatáshoz. Ezzel az ismerettel más szakmák képviselői nem rendelkeznek, ezért joggal mondhatom, hogy akár az információk és forrásaik szervezésében, akár az arról való tájékoztatásban elsőrendű szerep illetni a könyvtárosokat.

### **3.2. Törjünk be az Internetre, avagy mit nyújthatunk a világhálón keresztül?**

Mindaddig, amíg egy könyvtár „csak” önállóan használható adatbázisait, katalógusát helyezi el weboldalain, nem tud közvetlen kapcsolatba kerülni a hozzá látogatókkal. A felhasználó személytelen marad, tetszés szerint keresgél az oldalakon, de a benne felmerült kérdésekre általában nem kap választ. Persze az internetezők leleményesek, előbb-utóbb rátalálnak a weboldal kifejlesztőjének vagy néhány könyvtárosnak az e-mail címére, akikhez elektronikus

---

<sup>5</sup> Bakos Éva: Az Internet korának információs szakembere (ref) = TMT 46. évf. 1999. 3. sz. 115. p.

levéllel fordulnak, és választ várnak a weboldal megtekintése során felmerült kérdéseikre. Ez velem is többször megesett, kértek tőlem távoli városból cikkmásolatot, amelynek lelőhelyét nálunk fedezték fel, de jelentkezett már Amerikában élő magyar is, aki a Zalai életrajzi lexikon webes változatán megtalálta valamely távoli őst, és pontosítással tudott róla szolgálni. Kaptunk már dicséretet, kritikát egyaránt, de a lényeg az, hogy adott esetben legyen kihez fordulni. Persze e-mail címeket szinte minden oldalon lehet találni, de fontos, hogy a megfelelő személyhez jusson el a feltett kérdés, adott esetben a könyvtárhoz és ne a rendszergazdához. Ezért kezdtem el foglalkozni az online tájékoztatás gondolatával, amely az én értelmezésemben egyaránt jelenti az e-mailen keresztüli technikai referenszet egy adott könyvtárban, és a könyvtárak együttműködésére alapozott online tájékoztató szolgáltatásokat.

Tapasztalataim meglepők voltak: a hazai viszonyokat elég jól ismertem, azt azonban nem gondoltam volna, hogy külföldön a könyvtárosok *ilyen* stabilan helyezkedtek el az Internetes információs piacon. Szeretném felvázolni a legfontosabb külföldi tájékoztató szolgáltatások működését, annál is inkább, mert jó példával szolgálhat a hazai kezdeményezések továbbfejlesztése számára. Érdekes módon ez a téma szinte ismeretlen a honi könyvtáros társadalom előtt. Magyar nyelven csak néhány, ezzel foglalkozó referátumot találtam, de összefoglaló jellegű írás erről még nem született. Pedig a téma hihetetlenül aktuális! A felhasználók már itt kopogtatnak, hogy vegyük észre őket, töltsük ki az űrt, ami az internetes szolgáltatások piacán van, segítsünk nekik az információkeresésben, mert erre mi vagyunk a legalkalmasabbak.

## 4. Külföldi online Internetes tájékoztató szolgáltatások a könyvtárakban

### 4.1. Ask a Librarian

Elsőként az Ask a Librarian nevű (<http://www.aerl.org.uk/ask>), az Egyesült Királyság területén működő, alapvetően közkönyvtárakra épített online referenz szolgáltatást szeretném ismertetni. Az e-mail-es tájékoztató szolgálat ellátásában 60 partnerkönyvtár önkéntes alapon vesz részt, működtetési feltételeit, valamint a kiszolgáló gépet az *EARL* biztosítja számukra. Weboldalaikon nonstop hozzáférést hirdetnek, a szolgálat az év 365 napján 24 órában üzemel, és lényegében nem különbözik a könyvtári referenstől, csak az új kor megváltozott igényeinek megfelelően, e-mailben érkező kérdéseket fogad. Felhasználói könyvtári jellegű információkat kapnak anélkül, hogy személyesen meg kellene jelenniük a könyvtárban, és tekintettel kellene lenniük annak nyitvatartási idejére, így ezzel időt takaríthatnak meg. Weboldalaikon hirdetett szlogen szerint az angol könyvtárak információs eszközeit és erőforrásait a felhasználók számítógépére küldik át.

A szolgáltatás igénybe vevői számára részletes használati útmutatót is mellékelnek, melyben felhívják a figyelmet arra, hogy milyen jellegű információk közvetítésére vállalkoznak: dokumentumokban leírt tényinformációkat szolgáltatnak, nem elemeznek kiadványokat, nem közölnek feltételezéseket, véleményeket. Valahol itt rejlik a könyvtárosok erőssége a különböző információszolgáltató cégekkel, illetve az Interneten előforduló egyéb információforrásokkal szemben: joggal elvárható tőlük a hiteles, pontos, megalapozott, objektív információ, ami az Interneten található információk és az információszolgáltató cégek többségére nem jellemző.

Segítséget adnak a kérdés megfogalmazásához is: rávilágítanak arra, miért kell megadni a kérdés háttérét, célját, és más egyéb információkat ahhoz, hogy a leginkább testhezálló válasz születhessen. A felhasználóktól azt kéri, hogy duplán adják meg e-mail címüket, mert így kisebb az esély arra, hogy annak pontatlansága miatt eredménytelen marad a kézbesítés.

Jogi természetű kérdéseket nem fogadnak el, és semmilyen efféle természetű útmutatást nem adnak. „Ha önnek jogi problémája van, forduljon inkább jogászhoz, ne pedig könyvtároshoz” - olvasható a tömör eligazítás weboldalukon. Külön kitérnek arra, hogy olyan triviális kérdésekkel, mint a rejtvényfejtés vagy a kvízfeladatok megoldása, lehetőleg ne terheljék felhasználók a szolgálatot, ne küldjenek el egyszerre több kérdést az arra adandó megfejtés-lehetőségekkel együtt. Az ilyen jellegű feladatok megoldásához lexikonok és enciklopédiák egyéni használatát javasolják.

Eloszlatják azt a tévhitet is, hogy a könyvtáros „konyhakész”, azonnal felhasználható anyaggal fog szolgálni. A hagyományos könyvtári tájékoztatás sem arról szól, hogy dolgozatot írunk a diák helyett, hanem elvezetjük őt azokhoz a dokumentumokhoz, amelyekben megtalálja a neki szükséges információt. Az internetes tájékoztató szolgálat az alapos, minden igényt kielégítő irodalomkutatások készítését sem vállalja fel, céljának sokkal inkább az iránymutatást tekinti, az elinduláshoz, a kezdő lépések megtételéhez nyújt hasznos segítséget.

Mielőtt az érdeklődő feltenné a kérdését, javasolják, hogy látogasson el az *EARL* weboldallaira, ahol tematikus linkgyűjteményt talál különböző témákhoz, így ha nem feltétlenül szükséges a könyvtáros közvetítése, próbálja meg önmaga megoldani problémáját. Számos témában, például könyvek könyvtári lelőhelyének megállapításakor, vagy vásárlási igény

esetében rendelkezésre állnak könnyen kezelhető OPAC-ok, katalógusok, internetes áruházak, antikváriumok. Egy csokorra való mintakérdést is felkínálnak, hogy tájékozódni lehessen arról, milyen típusú kérdésekkel is fordulhatnak a szolgálathoz.

Az angol internetes tájékoztató szolgálat weboldalain találunk könyvtárakhoz szóló, csatlakozásra buzdító felhívást. A részt vevők száma mindeztáig 60 könyvtár. Örömmel fogadnak újabb jelentkezőket, számukra kifejtik a csatlakozás előnyeit is:

A részt vevő könyvtárak mindegyike nagyon jó Internet gyakorlási lehetőségnek tekinti a szolgáltatásban való részvételt. A könyvtárosok gyakorlati munkájuk során szoros kapcsolatba kerülnek az Internettel, az elektronikus levelezéssel, az itt szerzett tapasztalatok beépülnek saját könyvtárukban végzett tájékoztató tevékenységükbe is. Megtanulják profi módon kezelni az új médiumot, az Internetet; az azon történő információkeresés, a keresőmotorok használata készséggé válik. Sokat tanulnak egymástól, a mások által adott válaszokból és saját keresési tapasztalataikból is.

Nagy előny még, hogy az egyes intézmények egyébként korlátozott lehetőségei ilyen módon megsokszorozódnak, maximálisan ki tudják használni egymás forrásait is. Mivel a szolgáltatás az *EARL* gépén keresztül működik, nem kell pénzt és időt befektetni egy hasonló jellegű helyi szolgálat indításába. Ráadásul, mivel különböző könyvtárak közötti osztott szolgáltatásról van szó, a részvételi kötelezettség szinte minimális, 4-6 hetente 1 napot kell részt venni benne ügyeleti rendszerben. Kihangsúlyozzák azt is, hogy milyen jó szórakozást nyújt az ebben való részvétel mellett, hogy milyen hasznos a felhasználók számára.

A szóban forgó szolgáltatás korlátai közé tartozik, hogy - nem túl szimpatikus módon - elsősorban az Egyesült Királyság területén élők számára kínálja az információszolgáltatást. Az Internet korában az országhatároknak másodlagos jelentőségük van, ezért furcsa ez a megközelítés. Tény persze, hogy a kérdések egy része kötődik valamely földrajzi területhez, ott levő intézményhez, és ilyenkor célszerűbb olyan tájékoztatói szolgálathoz fordulni, ahol nagyobb valószínűséggel fordulnak elő ezzel kapcsolatos dokumentumok, de ez a korlátozás véleményem szerint az említettek ellenére indokolatlan. Valószínűleg a kérdések nagy számát próbálják ilyen módon csökkenteni.

#### **4.2. Az Internet Public Library**

Az Internet Public Library (<http://www.ipl.org>) weboldalainak - a mai korszerű webdesign korához viszonyított - puritán kialakítása rendkívül gazdag és sokrétű tartalmat takar. Az egyszerű fekete-fehér grafika és az a néhány szín, amelyet az oldalak egységes kialakításához használnak, valószínűleg az oldalak gyorsabb letöltését és a könnyebb eligazodást szolgálják. Nézzük meg, mi minden rejlik e nem túl látványos külső mögött!

Az Internet közkönyvtára - ahogy magukat nevezik - egy kísérlet arra, hogyan ültessék át a hagyományos könyvtárakban megszokott szolgáltatásokat az Internetre. A látogató itt találkozik mindazzal, amit megismert és megszokott a hagyományos, falak közé zárt könyv- és más dokumentum-gyűjteményekkel, tájékoztató eszközökkel rendelkező könyvtárban. A weboldalak szerkezete is a hagyományos könyvtár felépítését idézi számunkra: ugyanúgy van olvasóterem, szabadpalc, katalógusrendszer, tájékoztató szolgálat, de emellett az ifjúsági részleg, az előadóterem és a különböző kiállítások is segítenek megteremteni a hagyományos könyvtár illúzióját.

Az olvasóterem az elektronikus katalógus segítségével vehető igénybe: egyszerű kereséssel több ezer online, klasszikus szépirodalmi mű közül válogathatunk, de tallózhatunk emellett folyóiratok ezreiben cím, tárgykör, kiadási hely szerint is. A gyermekrészleg is sokoldalú hasznos kikapcsolódási és tanulási lehetőséget biztosít a fiatalabbak számára, olvasnivalók mellett kérdéseket tehetnek fel népszerű szerzőknek, de matematikai és természettudományos ismereteket is szerezhetnek játékos formában. Minden korosztály talál érdeklődésének megfelelő, hasznos ismereteket terjesztő oldalakat: lehet nyelvet tanulni interaktív formában, ismerkedni az internetes keresőmotorokkal, és megszemlélni a kiállítóterem digitális kiállítási tárgyait.<sup>6</sup>

Számunkra az Internet Public Library tájékoztató szolgálata a legérdekesebb részleg ebben a virtuális térben kialakított könyvtárban. A könyvtári szolgáltatások teljességéhez tartozik ugyanis a tájékoztatás - ennek Internetes formája pedig, hogy e-mailben lehet referenz kérdéseket feltenni a korántsem virtuális személyzet számára. Mint a hagyományos könyvtárakban, itt is a tájékoztató részlegben szerepelnek mindazok a segédanyagok, amelyek segítenek a kérdések megválaszolásában. Szükségesnek látszik adott szempont szerint rendszerezett linkgyűjtemények összeállítása, mivel a tudakozódók által feltett kérdések egyaránt vonatkozhatnak mind hagyományos, jól feltárt könyvtári forrásokra, mind pedig a legújabb információhordozókra, a virtuális térben előforduló digitális jellegű dokumentumokra, amelyeknek információs értéke hasonlóan magas, feltártsága azonban elmarad az előbbie mögött. Ez az a feladat, amelyhez keresve se találhatnánk a könyvtárosoknál jobb szakembert. Tematikus linkgyűjteményeket százával találunk az Interneten való böngészés közben, a legjobb ilyen gyűjtemények azonban - nem véletlenül tehát - könyvtári honlapokon lelhetők fel.

Az Internet Public Library ma mintegy 35 ezer, jól megválogatott internetes forráshoz vezet el az érdeklődőt. A források közötti válogatás szempontja a tartalom használhatósága, annak következetes karbantartása és a forrásban megadott kapcsolatok aktualitása. A forrásokról annotációkat készítenek, amelyek tartalmazzák az ismertetésen kívül a készítő adatait és a kulcsszavakat is. Az eligazodást leginkább az segíti, hogy a forrásokat témakörök és altémakörök szerint csoportosítják. Az a felhasználó, aki ennek segítségével sem talál érdeklődésének vagy kutatásának leginkább megfelelő weboldalt, kérdéssel fordulhat a tájékoztató részleghez.

Az Ask-A-Questions szolgáltatás kísérleti jellegű, célja, hogy segítséget nyújtson Internetes kereséseknél, ha valaki egy bizonyos témával kezd foglalkozni és annak legfontosabb, az Interneten fellelhető dokumentumaira kíváncsi, vagy ha nincs ideje hosszadalmas kereséseket végezni. Elsősorban rövid, tárgyyszerű kérdéseket várnak, kimerítő irodalomkutatásra nincs módjuk, inkább csak bevezetőt adnak egy-egy témakör irodalmába. Ezen túl természetesen megpróbálnak minden egyéb jellegű kérdésre is választ adni hasonlóan a könyvtárak referenz szolgálataihoz. A kérdéseket űrlapon keresztül lehet feltenni, amelyen minden, a legmegfelelőbb válasz adásához szükséges körülményre rákérdeznek. A név, e-mail cím, lakóhely mellett meg kell adni a szakterületet, melyhez a kérdés tartozik, a határidőt, ameddig a kérdező feltétlenül választ szeretne kapni. Ez utóbbinak minimuma három nap, ennél sürgősebb kérdéseket nem tudnak fogadni. Egész mondatban, röviden és tömören kérik a kérdést, rákérdeznek arra is, hogy miért van szüksége az információra, illetve arra, hogy hol próbálta már ezt megszerezni.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Pack, T.: A guided tour of the Internet Public Library. = Database, 19. vol. 5. No. 1996. p. 52-56

<sup>7</sup> <http://www.ipl.org/ref/QUE.html>

A kérdező eldöntheti, hogy milyen formában szeretne válaszhoz jutni: rövid leíró választ vár, avagy forrásokat, ötleteket kér a további kereséshez. Az e-mail címet kétszer is megkérdezik az űrlapon, ez nem véletlen, mert ez a teljesítés egyik kulcsa - a válasz helytelen címre nem küldhető el. Ennek ellenére mégis gyakran előfordul a pontatlan címmegadás: az ilyen kézbesíthetetlen válaszokat egy speciális oldalon helyezik el, amelyekhez így mindenki hozzáfér. A kérdésfeltevő űrlap részletezettségében a hagyományos könyvtári referenzs interjúra hasonlít, hiszen itt is ugyanúgy ismerni kell a körülményeket ahhoz, hogy testre szabott válasszal tudjanak szolgálni. Külön szimpatikus volt számomra, hogy minden kérdésnél meg is indokolták azt, hogy miért van szükségük arra a bizonyos információra, így a felhasználóban nem keltenek kíváncsiszkodó benyomást. A lakóhelyre vonatkozó kérdést például azzal indokolják, hogy az érdeklődő számára - szükség esetén - a közelben levő, megfelelő gyűjteménnyel rendelkező hagyományos könyvtárt tudják ajánlani. Nem vállalnak minden típusú kérdésre válaszadást, ha az olyan forrásokat vagy szakértelmet kíván, amely nem áll rendelkezésre, mint például az orvosi vagy jogi információnyújtás. Ilyen vagy ehhez hasonló esetekben a kérdést elhárítják. Teszik ezt olyan helyzetben is, amikor egyszerre túl sok kérdéssel árasztják el őket. Ilyenkor azt javasolják, hogy az ügyfél egy későbbi időpontban próbálkozzon.

„Éjfélkor kezdődik a nap” - ez a felirat szerepel az Internet Public Library honlapjának alján mintegy mottóként. Ekkor kezd ugyanis munkához az önkéntesekből álló személyzet, hogy az elektronikus postán beérkezett kérdésekre választ adjon. Kik végzik a tényleges munkát? Az Internet Public Library személyzetét önkéntes könyvtárosok és könyvtár szakos hallgatók alkotják, akik a michigani egyetemen és más könyvtárosképző főiskolán tanulnak. A szolgáltatás színvonalának fenntartása szempontjából kiemelkedő fontosságú az a tény, hogy az önként részt vevők különböző háttérrel és szakterületi információkkal rendelkeznek, mindenki hozzáadja saját tudását, így ez egy igazi együttműködés, melynek legfőbb haszonélvezői az elégedett felhasználók.

A szolgáltatás kezdete 1995-re datálódik, ekkor kezdte meg működését az akkor még egyedülálló intézmény. Az ötlet a University of Michigan School of Information and Library Studies-ban született, és két hónap alatt működő szolgáltatássá fejlődött. A szolgálathoz kísérleti laboratórium is tartozik, ahol a könyvtárosok és könyvtár szakos hallgatók a szolgáltatás működtetése közben ki tudják fejleszteni Internet használati készségeiket. Egy ilyen szolgáltatásban való részvétel a legjobb tájékoztatási gyakorlat hallgatók számára, hiszen nem fiktív kérdésekre kell választ keresniük. Egy külön oldalt is találunk, ahol az önként jelentkezőket beavatják a szolgáltatás kulisszáik mögött zajló folyamataiba. A kérdések nagy számához viszonyítva a személyzet létszáma alacsony - várnak még jelentkezőket a világ minden tájáról. Az önkéntesek mellett természetesen főfoglalkozású dolgozók végzik a szolgáltatás koordinálását, a munka szervezését, mindemellett viszont a kérdések átlagosan 25%-át a kapacitás hiánya miatt el kell utasítaniuk. Az önkéntesekkel szemben elvárás, hogy idejüktől függően hetente legalább egy levélre válaszoljanak. A kérdések zömét úgy ítélik meg, hogy 15 perc alatt megválaszolhatók, de ez természetesen függ az információt szolgáltató Internet kapcsolat gyorsaságától is. A részt vevők számára motivációs tényező lehet az egyéni lelkesedésen túl, hogy minden 20 megválaszolt kérdés után IPL logóval ellátott pólót kapnak.<sup>8</sup>

Természetesen magam is kipróbáltam ezt a szolgáltatást, feltettem egy kérdést: nem értettem ugyanis egy gyakran előforduló kifejezést, ami speciálisan az Amerikai Egyesült Államokban használatos. Először egy rövid regisztrációs levelet kaptam, amelyben közölték, hogy a kérdésemet elfogadták. Még aznap megérkezett a válasz is, rövid, tényszerű összefoglalást

---

<sup>8</sup> <http://www.ipl.org:2000/backroom/refvols/>

kaptam, melynek segítségével azonnal világossá vált az általam nem ismert fogalom. Kérdésem persze a válaszadók számára egyszerűnek bizonyult, és én is nagyon elégedett voltam mind a tartalmával, mind a válaszadás gyorsaságával.

Az Internet Public Library az internetes társadalom minden tagja számára professzionális szolgáltatást nyújt; a további fejlődés lehetőségét azonban szem előtt tartják, az e-mailes formát felváltó modernebb kezelőfelület kialakításához ötleteket, javaslatokat is várnak.

#### **4.3. A CDRS (Collaborative Digital Reference Services - Együttműködő Digitális Tájékoztató Szolgálat)**

Mint az előzőekben láttuk, számos kezdeményezés indult az utóbbi években könyvtárak és más intézmények részéről online tájékoztató szolgálat létrehozására. Ezek egy része egy-egy intézményhez kötött, más részük nemzeti kereteken belül működik. Több szervezet is szorgalmazza az együttműködést, az újabb intézmények bekapcsolását, ami témám egyik fő kulcskérdése. Hamar nyilvánvalóvá vált, hogy ezek a szolgáltatások úgy működhetnek a leghatékonyabban, ha a könyvtárak egyesítik erőforrásaikat, mindenki hozzáadja saját gyűjteményét, feltáró eszközeit, helyi tapasztalatait, szakismeretét, és ezek együttesével létrejöhet egy globális, de csak virtuálisan működő „világkönyvtár”, könyvtárosai pedig együttesen képesek lesznek valamennyi szakterület összes speciális kérdését megválaszolni.

Napjainkban szemtanúi lehetünk egy világméretű online tájékoztató szolgálat megszületésének, mely a Collaborative Digital Reference Services (Együttműködő Digitális Tájékoztató Szolgálat) nevet kapta, és amely a washingtoni Library of Congress vezetése alatt formálódik. A folyamatos fejlesztőmunkát jelzi, hogy a projekt weboldalain (<http://www.loc.gov/rr/digiref>) napról napra újabb információk és dokumentumok jelennek meg, és a nemzetközi sajtó is folyamatosan hírt ad az újabb fejleményekről.

A kezdeményezés lényege, hogy az Internet felhasználóit pontos, hiteles, mérvadó és azonnali információszolgáltatáshoz juttassa a könyvtárak és más intézmények digitális hálózatán keresztül, bárhol legyenek és bármikor igénylik az információt. A CDRS szolgáltatáson keresztül mindig rendelkezésre áll egy tájékoztató könyvtáros, akitől a felhasználó szakszerű információkat kaphat mind a hagyományos könyvtári gyűjteményeket és szolgáltatásokat, mind pedig a digitális forrásokat, dokumentumokat illetően. Angol nyelvterületen előszere-ttel említik a nonstop működő szolgáltatásokat „24/7” formában, mely szerint a napi 24 órában, a hét 7 napján üzemel.

A kezdeményezés 1999 májusában indult, amikor a Kongresszusi Könyvtár bejelentette, hogy ezen a területen kíván kísérleti projektbe kezdeni. Kezdetől fogva kiemelt érdeklődés kísérte a vállalkozást, akadémiai könyvtárak, szakkönyvtárak és közkönyvtárak mellett nemzeti könyvtárak is csatlakoztak, hogy együttesen dolgozzák ki a program alapjait. A CDRS csoport az Egyesült Államokon kívüli könyvtáraktól is sok érdeklődő levelet kapott. A partnerkapcsolat több szinten is roppant előnyösnek bizonyult, mivel minden egyes könyvtár hozta saját tapasztalatait az olvasók magatartásával és szükségleteivel, illetve várható igényeivel kapcsolatban, továbbá a könyvtárak és dolgozóik saját ötleteit és javaslatait is közvetítették. A kezdeményezéshez 2001 februárjában az *OCLC (Online Computing Library Center)* is csatlakozott. Az általa aláírt együttműködési szerződésnek megfelelően az *OCLC* gondoskodik a technikai háttérrel, a részt vevő könyvtárak, valamint az archivált kérdések és válaszok adatbázisának építéséről.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> <http://www.loc.gov/today/pr/2001/01-015.html>

Tervező összejöveteleken meghatározták a résztvevők céljait és felelősségét, majd kialakítottak egy megvalósítási ütemtervet, amely magába foglalta szolgáltatás kulcselemeinek tesztelését. A szolgáltatás fő paraméterei a könyvtárak egymás közötti párbeszéde útján alakult ki. A cél az volt, hogy olyan kereteket teremtsenek a szolgáltatás számára, amely igény szerint bővíthető és rugalmasan reagál a felhasználói igényekre. A munkafolyamat a következőképpen zajlik: a végfelhasználó kérdést tesz fel a CDRS egyik társintézményében, majd az továbbítja a kérdést az online programon keresztül. A központi gépen futó kérdés-/válaszkezelő program a CDRS társintézmények adatbázisában megkeresi azt az intézményt, amelynek az adott kérdés megválaszolása a szakterületéhez tartozik. A döntést több különböző szempont együttes figyelembevételével hozzák meg, például eldöntik, hogy mely könyvtárak vállaltak ilyen típusú kérdésre válaszadást, milyen időzónába tartoznak, mikor vannak nyitva, milyen korú és szakértelmű felhasználó kérdésre válaszolnak. A döntés másodpercek alatt születik meg, a kiválasztott intézmény ezek után e-mailben kapja meg a kérdést. A szakértő könyvtárosok által rövid időn belül rendelkezésre álló válasz első útja szintén a központi géphez vezet, amely elvégzi a kapcsolódó adminisztratív feladatokat, majd továbbítja azt a kérdező levelesládájába.

Ahhoz, hogy a kérdések mindig a legmegfelelőbb könyvtárba jussanak el, szükség van arra, hogy a könyvtárak saját profilt alakítsanak ki magukról. Ebben szerepel a könyvtár, illetve a szolgáltatásban részt vevő könyvtárosok e-mail címe, nyitvatartási ideje, gyűjtőköre, gyűjteményének erősségei, különleges szolgáltatásai, a személyzet speciális képzettsége, felkészültsége, tapasztalatai, valamint az, hogy átlagosan mennyi kérdést tud fogadni. Ezeket az információkat egy adatbázisban gyűjtik össze, melynek segítségével a választ menedzselő program kiválasztja azt a könyvtárat, amely megválaszolásra kapja a kérdést. A tesztelés első fázisában, 2000. tavaszán nagy hangsúlyt fektettek e könyvtárprofilok finomítására, mert ez a jövőben garanciát kell, hogy nyújtson arra, hogy a kérdés a legmegfelelőbb helyre kerüljön.

Már kezdetben is kiemelt fontosságú feladatnak számított a rendszerhez beérkező kérdések és válaszok archiválása, a sokoldalú visszakereshetőség követelményeinek biztosítása. Ez az adatbázis a későbbi tájékoztató tevékenység kulcseleme lesz, mert a kérdések és válaszok beérkezésével párhuzamosan folyamatosan épül, bővül, fontos eszközévé válik az Interneten keresztül történő információszolgáltatásnak.

A tagintézmények egyedi szerződéseket, úgynevezett tagsági szolgáltatói egyezményeket kötnek a CDRS-sel, amely meghatározza a könyvtárnak a rendszerhez való viszonyát. Ahány csatlakozó könyvtár van, annyiféle szerződés születik, mindez attól függ, milyen felkészültséggel, képességekkel, korlátokkal bír az intézmény. Például egy könyvtár beleegyezhet abba, hogy kérdez és válaszol is kérdésekre, vagy csak kérdéseket tesz fel, esetleg csak bizonyos időszakokban tesz fel kérdést, netán válaszol, de vállalhat feladatot az adatbázis kiépítésében is. Elvállalhatja azt is, hogy a rendszer üzemképtelensége esetén telefonos információ-szolgáltatóként üzemel. Ebben a szerződésben rögzítik azt is, hogy mennyibe kerül a könyvtárnak az, hogy tagja lehessen a CDRS-nek. A tervezők többféle kedvező hitellehetőséget vizsgáltak meg azzal a céllal, hogy a lehető legrugalmasabbak lehessenek, biztosítsák azt, hogy egyetlen könyvtárnak se kelljen anyagi okok miatt lemondani a részvételről.

A rendszer tesztelését 3 fázisban végzik el: Az első tesztfázis résztvevői a Library of Congress, National Agricultural Library, National Library of Australia, National Library of Canada, Smithsonian American Art Museum, University of Texas at Austin, Cornell University, Santa Monica Public Library, Morris County (NJ) Public Library, and the Peninsula Library System of the bay area in northern California voltak. A résztvevők mintakérdéseket és válaszokat szerkesztettek. A próbafázisnak két célja volt: az egyik a könyvtárprofilok hatékonyságának tesztelése, a másik pedig a webes űrlap tesztelése, melyen

a kérdéseket továbbították. Az első élő kérdést 2000. június 29-én kapták meg Londonból, és az ókori bizánci konyhára vonatkozott. A Library of Congress szerveréről egy kaliforniai nyilvános könyvtárba irányították a kérdést, és válaszul néhány órán belül öt könyvet küldtek el Londonba. A tesztelés első hónapjában több mint 300 kérdést dolgoztak fel, amelyek 3 kontinensről érkeztek. Az eredmények azt jelezték, hogy nagyobb fokú szabványosításra van a szükség a hatékonyabb munka eléréséhez.<sup>10</sup>

A tesztelés második fázisában 17 intézmény csatlakozott világszerte a CDRS-hez, köztük például az angol Ask a Librarian szolgáltatás. Ekkor már jóval több kérdést fogadtak, és adminisztratív problémákkal, valamint a tagsági szerződések kidolgozásával is foglalkoztak. Felmérték a személyzet képzési igényeit, és meghatározták a szervezetet vezető testület működési szabályait is.

A jelenleg folyamatban levő harmadik fázisban a munkafolyamat bővítésére összpontosítanak, gondoskodnak az archiválás és a mentés biztonságáról.

A szolgáltatás hivatalos indulása 2001. júniusában lesz, azt követően várható, hogy az angol mellett még körülbelül 20 nyelven válaszolnak a feltett kérdésekre. A CDRS az elmúlt év végén 60 tagot számlált.<sup>11</sup>

Az új szolgáltatás szorosan kötődik a Library of Congress olvasószolgálati osztályának vezetője, Diane Nester Kresh nevéhez. Ő végezte a legfőbb koordináló munkákat, az ő együttműködő törekvése segítette a szolgáltatás kulcselemeinek tervezését, az ő nevét és szavait említik meg szinte minden sajtóközleményben: „A CDRS egyesíti a különböző helyi gyűjtemények és könyvtáraik erősségeit a bárhol másutt elérhető könyvtárak és könyvtáraik sokféleségével és elérhetőségével.”<sup>12</sup>

A CDRS megsokszorozza a helyi könyvtárak által nyújtott szolgáltatási lehetőségeket. A könyvtárak és annak olvasói lesznek a fő hasznélvezői egy olyan szolgáltatásnak, amely globálisan növekszik, de lokálisan hozzáférhető. A könyvtárak továbbíthatják mindazon kérdéseiket, amelyeket a rendelkezésre álló tájékoztató eszközök hiánya miatt helyben nem tudtak megoldani. A szolgáltatás minden szinten haszonnal jár: az olvasó elégedett, mert kielégítő választ kapott kérdésére, a könyvtár presztízse, elismertsége nő, hiszen információközvetítő szerepe egy közösség előtt elismert, a CDRS pedig élre tör az Internetes információközvetítő cégek közötti versenyben.

#### **4.4. Virtual Reference Desk: Az online tájékoztató szolgálatok működtetésének szakmai támogatója**

A Virtual Reference Desk projekt közvetítő szervezet, amely szakmai jellegű információforrásaival mindazon könyvtárak és információs szervezetek rendelkezésére áll, amelyek vállalják, hogy emberi, szakértői közreműködéssel Internet alapú online információszolgáltatást biztosítanak felhasználóiknak. A projekt, melynek létrehozója az ERIC Információs és Technológiai Intézet és a Fehér Ház Tudományos és Technológiai Hivatala, elkötelezett támogatója az ilyen jellegű szolgáltatások kialakításának és továbbfejlesztésének.

---

<sup>10</sup> Egy globális online tájékoztatószolgálat tesztelési eredményei (referátum) = TMT 48. évf. 2001. 1. sz. 43. p.

<sup>11</sup> Kresh, Diane Nester: Offering high quality reference service on the Web = D-Lib Magazine vol 6. no. 6. , June 2000. <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>

<sup>12</sup> <http://www.loc.gov/today/pr/2001/01-015.html>

A szervezet weboldalai (<http://www.vrd.org>) kimeríthetetlen tárházai a digitális információszolgáltatással foglalkozó információforrásoknak és dokumentumoknak. Találunk itt bibliográfiát az online információszolgáltatás témakörében megjelent folyóiratcikkekről, jelentésekről hálózati elérhetőségükkel együtt, könyvajánlatot a témában megjelent szakkönyvekről azok rövid ismertetésével, tartalomjegyzékkel vagy kivonattal ellátva, levelezőlistát és annak elérhetőségét, konferenciaanyagokat és felhívást az újabb rendezvényen való részvételre, kereshető adatbázist a digitális információszolgáltató szolgáltatásokról, és még számos egyéb hasznos forrást.

A szervezet koordináló, segítő szerepét jelzi az is, hogy külön együttműködési hálózatot működtet azoknak az információs szolgáltatásoknak a támogatására, akik arra vállalkoznak, hogy az egyetemista korosztálynál fiatalabbak számára online tanácsadó és szakinformációs szolgáltatásokat kínálhassanak az Interneten. Partnereik közé tartozik az *AskERIC*, a Library of Congress, az Internet Public Library, a National Museum of American Art és számos más szolgáltatás. A hálózat résztvevői számára közvetlen támogatást is nyújtanak abban az esetben, ha a hozzájuk beérkező kérdések között olyan is van, amely a szakterületükön kívülre esik, vagy ha egyszerre túl sok kérdést kapnának. Ezekben az esetekben továbbküldhetik a beérkező kérdéseket a VRD, vagy más részt vevő szolgáltatás felé. A VRD jól felkészült információs specialistái válaszolják meg azokat a kérdéseket, amelyeket nem egy konkrét intézmény felé továbbítanak. Ez a hálózat arra szerveződött, hogy résztvevői egymáson segítsenek akkor, amikor önerőből nem tudják megoldani a hozzájuk érkező kérdéseket. Tanároktól, szülőktől, diákoktól és másoktól ezért nem is fogadnak el kérdéseket.

A Virtual Reference Desk - mint ahogy már láttuk - speciálisan a 18 éven aluliak számára szerveződő online információs szolgálatok támogatását tűzte ki célul. Az Egyesült Államokban kiemelt fontosságúnak tartják, hogy ezt a korosztályt modern információs forrásokhoz, tanulási segédletekhez juttassák - valószínűleg azért, mert néhány év múlva ők lesznek azok, akik már profi módon tudják használni az Internetet információs igényeik kielégítésére, egyetemi feladataik megoldására vagy csak szórakozásra, időtöltésre. Külön szakkönyvet<sup>13</sup> is összeállítottak azok számára, akik most kezdenek Internetes tájékoztató szolgálat szervezésébe és nincs még tapasztalatuk ennek kialakításáról, fenntartásáról és menedzseléséről. Ez a kötet 6 lépésben tárgyalja a tennivalókat, részletesen közli, hogy melyik lépésnél mi a kitűzött cél és melyek az elvégzendő részfeladatok. Összeállításánál felhasználták a VRD hálózatában közreműködő könyvtárak információs szolgálatainak tapasztalatait is.

A fiataloknak szánt online tájékoztató szolgálat kulisszatitkaiba avat be egy másik kötet,<sup>14</sup> amely kutatási jelentés alapján készült el. Ebben választ kaphatunk többek között arra is, hogy miként lehet egy szolgáltatás színvonalát fenntartani az állandóan változó Internet-környezetben.<sup>15</sup>

#### 4.4.1. Levelezőlista Internet-könyvtárosok számára

A VRD oldalain találhatunk egy összeállítást az online referenz témakörében működő levelezőlistákról is. Ebben a hasznos összeállításban találkoztam a *DIG\_REF* elnevezésű listával is, amelyet a New York állambeli Syracuse University-n gondoznak. Ez a lista a levelező fóruma annak a több száz személynek és intézménynek, akik vállalják, hogy a

---

<sup>13</sup> AskA Starter Kit: How to Build and Maintain Digital Reference Services by R. David Lankes and Abby S. Kasowitz, Scarecrow Press, 1998

<sup>14</sup> Building and Maintaining Internet Information Services: K-12 Digital Reference Services by R. David Lankes, 1998

<sup>15</sup> <http://www.vrd.org/books.html>

felhasználók Interneten keresztül érkezett kérdéseire válaszolnak. A *DIG\_REF* arra törekszik, hogy minél több olyan szakértőt, könyvtárost, intézményt és társaságot nyerjen meg, amely vállalja a csatlakozást a különféle Internetes referenz szolgáltatásokhoz. A lista megvitatja a szolgáltatás valamennyi aspektusát a kialakításától kezdve a szolgáltatás végzéséig és minőségének fenntartásáig, hírt ad a legfrissebb eseményekről, legújabb kezdeményezésekről, és a VRD projekthez szükséges információkról is.

Magam is feliratkoztam a listára, de a jelentős levélforgalom miatt a kivonatos változatot rendeltem meg, így napi egyetlen levélben foglalják össze számomra, hogy mi történt a listán, milyen témában írtak hozzászólásokat. Nap mint nap újabb érdekességekről olvasok, mint például kipróbálás alatt levő interaktív szoftverről, amelyet az e-mailes válaszküldés kiváltása céljából fejlesztenek ki, kérdések megválaszolására szánt szabványos adatmodell kialakításának lépéseiről, amelyek mind-mind együttműködés eredményeként születnek meg. A legérdekesebbnek mégis az a levél tűnik, amely a dolgozat írásának időpontjában a Londonban zajló Internet Librarian International 2001. konferenciára invitál, amelyen akár otthon, a fotelünkben ülve is részt vehetünk. A rendezvény részletes programján túl kapcsolódási pontokat is megad, ezekre kattintva élőben hallgathatjuk a konferencián zajló szekcióüléseket. Sajnos lemaradtam egy érdekes előadásról, amelyben a dániai online referenz tevékenység tapasztalatairól számolt be az előadó, ami azért is érdekes, mert a dánok videót, csevegőcsatornákat és mikrofont is felhasználnak az e-mail mellett. Tapasztalataim szerint hamarosan ennek kivonatos formája is elérhető lesz a hálózaton.

#### *4.4.2. Konferenciák az online tájékoztatásról*

A VRD nagy szakmai nyilvánosság előtt is népszerűsíteni akarja az online referenz szolgáltatásokat, ezért minden évben ősszel konferenciát szervez szakemberek számára. Tavaly októberben Seattle-ben tartották a második ilyen rendezvényt, és már olvasható is a hálózaton a felhívás az újabb, idei konferencián való részvételre.<sup>16</sup>

Az első ilyen rendezvényen még csak 250 résztvevő volt jelen, tavaly pedig már - a szolgáltatások elterjedésének és népszerűségének köszönhetően - kétszer annyi. A konferencia nagyszerű alkalom volt arra, hogy a szolgáltatások működtetői kicserélhessék tapasztalataikat, és az információtechnológia fejlesztői beszámolhassanak a legújabb termékeikről. Négy fő téma került elő: a szolgáltatás természete, az információs infrastruktúra, amely a szolgáltatás üzemeltetéséhez szükséges, a szoftverek, és egy különösen fontos téma, amely szolgáltatások minőségével foglalkozott. A szolgáltatási spektrum két végét képviselték az automata válaszadó üzleti szolgáltatások, mint például az *AskJeeves* szolgáltatás, amely adatbázis segítségével, emberi részvétel nélkül válaszol a felhasználónak, valamint a minőségi igényeket is kielégítő szakértői könyvtári szolgáltatások, például az *AskERIC*, amely pedagógiai témájú online referenz szolgálat. A konferencia résztvevői 3 fő szolgáltatási típust jelöltek meg: az e-mail révén történő információszolgáltatást, az online csevegőcsatornákon keresztül történő, könyvtárosok általi, és a teljesen automatikus, emberi beavatkozás nélküli válaszadást.<sup>17</sup>

A résztvevők a különböző szekciókban előadásokat hallhattak - többek között - az úgynevezett „valós idejű” technológián alapuló szolgáltatásokról, ahol egy program segítségével

---

<sup>16</sup> <http://www.vrd.org/conferences/VRD2001/proposals.html>

<sup>17</sup> Missingham, Roxanne: Report on the Virtual Reference Desk Conference October 2000, Seattle, Washington = D-lib Magazine vol. 6. no. 12., December 2000  
<http://www.dlib.org/dlib/december00/12inbrief.html#MISSINGHAM>

interaktív módon kommunikálhat egymással a kérdező és a válaszadó, az új fejlesztésű programokról, például a Virtual Reference Desk Incubator elnevezésű programjáról, melyre később részletesen kitérek. Emellett a szolgáltatások menedzselési kérdéseiről, a szabványosítási törekvésekről, a felhasználói igények vizsgálatáról, és az együttműködési törekvésekről is tartottak érdekes előadásokat. A konferencia programja, az előadások szövege, illetve az ott alkalmazott prezentáció megtalálható a Virtual Reference Desk weboldalain.<sup>18</sup>

#### *4.4.3. Az Incubator program használata az online tájékoztatásban*

A VRD szerverén a gyermekeknek szóló oldalakon találkozhatunk az Oktatási Centrum elnevezésű szolgáltatással, ami az Incubator nevű szoftverre épül. Ezt a szoftvert azon AskA szolgáltatások támogatására fejlesztették ki, amelyek elvállalták, hogy weben keresztül továbbítják a kérdéseket és válaszokat. A program első verziója ingyenesen áll az összes nonprofit szolgáltatás rendelkezésére.

Az Inkubátor program a weben böngésző felhasználók számára lehetőséget ad arra, hogy az AskA szolgáltatásokon keresztül forrásokat keressenek és böngésszenek a tárgykategóriák szerint rendezett archivált kérdések között. Aki a megadott kérdőíven szabályszerűen jelentkezik be, kérdéseket tehet fel a szolgálatnak. Később, tetszés szerint ismét visszatérhet kérdéseihez, amelyeket a kiszolgálón saját azonosítója alatt tárolnak el. Itt találja a még megválaszolatlan kérdéseit is. A felhasználó az általa megadott e-mail címre is kaphat értesítést, hogy a problémáját megoldották, és a szerveren megtalálja a választ.

A főoldal ízlésesen megtervezett menüsorában olyan kiemelt linkek vannak, amelyek minden oldalon megjelennek. A rendszer karbantartója, az adminisztrátor feladata az, hogy az oldal tartalmát és linkjeit ellenőrizze és szükség esetén frissítse. A kereshető témák fő tárgykategóriákba és alkategóriákba vannak besorolva - ezeket a felhasználók szükségletének megfelelően az adminisztrátor hozza létre. Az alkategóriák alatt két táblázat található, egyikben vannak a források, ahol érdemes információt keresni, a másikon pedig az ebben a tárgykörben megválaszolt és archivált kérdések találhatók. A források tartalmazzák mindazon webhelyek listáját, amelyek az adott témakörrel foglalkoznak. Az archiváltak közé bekerül minden olyan kérdés, amelyet az adott témakörben feltettek és megválaszoltak.

A szakértők (olyan személyek, akik kérdések megválaszolására vállalkoznak), szintén a webes oldalon keresztül léphetnek be a rendszerbe, de számukra nincs annyi hozzáférési jogosultság, mint ami az adminisztrátor számára engedélyezett. Szakértőnek lehet jelentkezni a felhasználók számára közzétett oldalakon, ahol a vállalkozónak meg kell adnia a választott tárgykategóriát. Az általuk használt kérdésfeltevő oldalon érkezési sorrendben láthatók a feltett és megválaszolásra váró kérdések, kiemelve a szakterületet, amelyhez tartoznak. A szakember maga választhatja meg a kérdést, amelyre válaszolni kíván. A válaszoláshoz külön ablak jelenik meg, ahova begépelendő a választ. A kérdés és a válasz ezek után bekerül az adatbázisba és a kereshető tárgykategóriák alá is. Dinamikus eszközök biztosítják azt, hogy az oldalakon található link, tartalom, kategória ellenőrizve legyen és működjön. Az ehhez való hozzáférés csak a rendszer karbantartója számára engedélyezett, aki egy jelszóval védett, rejtett oldalon keresztül tud beavatkozni.<sup>19</sup> Ez a program jól demonstrálja azt, hogy milyen elemekből állhat egy Internetes tájékoztató szolgálat által használt szoftver.

---

<sup>18</sup> <http://www.vrd.org/conferences/VRD2000/proceedings/index.html>

<sup>19</sup> Benneth, Blythe Allison: Virtual Reference Desk Incubator:  
A demo = <http://www.vrd.org/conferences/VRD2000/proceedings/bennett-incubator.html>

## 4.5. Egyéb könyvtári digitális referenz szolgáltatások világszerte

### 4.5.1. Dánia: a Netkönyvtáros

A Netkönyvtáros, a dániai Internet alapú tájékoztató rendszer a dán könyvtári szervezet és 3 közkönyvtár együttműködésén alapul. 1999-ben kísérleti projektként indult és 2001-ben vált állandó szolgáltatássá. A szolgáltatás tipikusan nemzeti keretek között működik, weboldalain (<http://www.bibliotheksvagten.dk>) kérdőív segítségével tehetnek fel kérdéseket dán állampolgárok, de csak dán nyelven.

Ez a kezdeményezés nem önkéntes részvételre épül, hanem a fizetett könyvtári személyzet végzi el az ezzel kapcsolatos munkát. Az anyagi eszközök csökkenésének köszönhetően egyre több, könyvtárak közötti együttműködésre van példa, mert a modern szolgáltatásokat csak így tudják kifejleszteni. Ilyen közös kezdeményezés a Netkönyvtáros, amely az állampolgároknak lehetővé teszi, hogy a nap 24 órájában kérdéseket küldhessenek. A válaszadás a felhasználó igényeitől függően történhet e-mailben, telefonon vagy faxon is.

A Netkönyvtáros esténként - amikor a könyvtárak zárva vannak - telefonos információszolgáltatást is kínál.

A weboldal kialakításánál arra törekedtek, hogy könnyen kezelhető legyen, ezért nem is tartalmaznak bonyolult grafikákat, ami az átvitelt lassíthatná. Az oldal fő része a két lépcsős kérdőív: az első a kérdező legszükségesebb személyes adatait tartalmazza, a második pedig a kérdés beírására szolgáló szövegdobozt.

Ezen az oldalon linkgyűjteményt is összeállítottak a dán könyvtárak elérhetőségéről és a legfontosabb Internetes információforrásokról. Későbbi terveik között szerepel a valós idejű tájékoztató szolgálat Internetes formájának kialakítása valamely „csevegőprogram” segítségével, az ehhez szükséges szoftver kiválasztása azonban még nem történt meg.<sup>20</sup>

### 4.5.2. Finnország: „Kérdezd meg a könyvtárostól!”

Finnországban is az Internet teremtette meg a feltételeket ahhoz, hogy együttműködésen alapuló szolgáltatásokat vezessenek be. A finn közkönyvtárak központi honlapján (<http://www.kirjastot.fi>) található szolgáltatások mindegyike a könyvtárak saját részvételén és aktivitásán alapszik. Minden egyes könyvtár saját munkaállomásáról vehet részt a szolgáltatások létrehozásában és fenntartásában. Itt található a közkönyvtárak állományát tartalmazó közös adatbázis mellett a „Kérdezd a könyvtárostól” nevű távinformációs szolgálat. Ennek működtetésében 8 városi könyvtár együttesen vesz részt. A szolgáltatás természetesen ingyenes, felhasználói saját azonosítót és jelszót igényelhetnek, melynek segítségével nemcsak saját kérdéseikre kaphatnak választ, hanem tudomást szerezhetnek arról is, hogy milyen kérdéseket tettek fel, s közülük melyek vannak már megválaszolva. A érdeklődők a résztvevő könyvtárak honlapján található egységes adatlapon tehetik fel kérdéseiket. A válaszokat a könyvtárak tárgyszavazzák és archiválják, így egy adatbázisból később is visszakereshetők és továbbra is felhasználhatók.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Daugaard, Vera: Net librarian: a Danish National Online Information Service = <http://www.vrd.org/conferences/VRD2000/proceedings/Daugaard12-14.html>

<sup>21</sup> Nagy Lajos, Sz.: Finn közkönyvtárak Internet-szolgáltatásai (referátum) = Könyvtári Figyelő 2000. 1-2. sz. 177. p.

#### 4.5.3. *A Newcastle Electronic Reference Desk*

A Newcastle Egyetem könyvtárában 1996 őszén éjjel-nappal működő referenz szolgáltatást indítottak, amellyel a tájékoztató szolgálatban felmerült problémákat akarták áthidalni. A *NERD* (Newcastle Electronic Reference Desk) létrehozása arra szolgált, hogy segítségével a tájékoztató könyvtárosok hatékonyabb munkát tudjanak végezni. Gyakran előfordult ugyanis a helyi referenz szolgálatban, hogy az olvasónak sokat kellett várnia a válaszra, vagy hogy a kapott válasz minőségét meghatározta a könyvtáros előzetes tudása és tapasztalata. A egyetemi hálózaton keresztül elektronikus postával érkező kérdéseket a megfelelő szakértőhöz irányítják, aki e-mailben válaszol. A kérdéseket és válaszokat természetesen archiválják, és visszakereshetővé teszik az egyre nagyobb és gazdagabb adatbázisban. A felhasználó először kulcsszavas kereséssel megnézheti, hogy hasonló kérdés szerepel-e az adatbázisban, ha nem, akkor egy „Ask” gombra való kattintással űrlapot hívhat elő, melybe begépelheti kérdését.<sup>22</sup>

#### 4.5.4. *Metropolitan Cooperative Library System*

Több együttműködő amerikai könyvtár a Metropolitan Cooperative Library System keretein belül együttesen fejleszti online tájékoztató szolgáltatásait. Közös oldaluk a <http://www.247ref.org> címen található, melynek domain nevéből is kiderül: céljuk az, hogy nonstop, a hét minden napján 24 órában működő szolgálatot hozzanak létre. Ehhez a kezdeményezéshez a Virtual Reference Desk 2000. évi konferenciáján elhangzott előadás prezentációja nyomán jutottam, amely a valós idejű technológiák szekcióján hangzott el.<sup>23</sup>

Kíváncsi voltam arra, hogyan is működik egy ilyen szolgáltatás, ezért ellátogattam az egyik résztvevő honlapjára. A Santa Monica Public Library (<http://www.smpl.org/>) oldalain azt tapasztaltam, hogy a nonstop szolgálat csak a különböző szolgáltatástípusok együttesében valósul meg. A könyvtár weboldalain háromféle kapcsolatfelvételi lehetőséget kínál az érdeklődőknek: csevegő program útján közvetlen kapcsolatba léphet a könyvtárossal, küldhet kérdést e-mailben, valamint a megadott telefonszámon információkat kérhet. A legizgalmasabbnak számomra az Interneten keresztüli beszélgetés lehetősége tűnt, de ez sajnos csak meghatározott időszakban működik, amikor ott jártam, csak az e-mailes lehetőséget kínálta fel. Kicsit csalódott voltam, mert a nonstop szolgáltatást nem egészen így képzeltem el. A realitásokat is figyelembe véve (hisz én magam sem szívesen bóbiskolnék hajnali háromkor a számítógép előtt kérdésekre várva) a szolgáltatás igénybevételének különböző változatait végeredményben jó megoldásnak találok.

#### 4.5.5. *Az AskUsQuestions Projekt*

Hasonló szolgáltatás működik Ohio-ban, ahol az ottani könyvtáros egyesület irányítása alatt 15 közművelődési könyvtár részvételével működik az AskUsQuestions Projekt (<http://www.askusquestions.com>). Lényege, hogy a könyvtárak beiratkozott olvasói interaktív - „gépi” - csevegésbe léphetnek kedvenc könyvtárosukkal, közös webkeresést végezhetnek, űrlapkitöltésben és más problémák megoldásában kérhetnek segítséget. Vasárnaptól csütörtökig, este 8-tól éjfélig él a vonal, melyhez a felhasználók olvasójegyük azonosítójával kapcsolódhatnak. Hamarosan a projekthez kapcsolják a Voice over IP (VoIP) hangtovábbító programot, és ekkor élőszóban is elmondhatják kérdéseiket a könyvtárosnak. A programban

---

<sup>22</sup> Gleadhill, Daphne: Electronic enquiry desk: does the Nerd have the answer?. Libr. Technol. 2. vol. 1997. 2. no. 35-36. p. <http://www.ncl.ac.uk/library/>

<sup>23</sup> <http://www.vrd.org/conferences/VRD2000/proceedings/mcglamery-intro.html>

részt vevő könyvtárosok otthoni gépükről távmunkában válaszolnak és kétóránként váltják egymást.

Szintén az Egyesült Államokban, Suffolk megyében folyik a Saturday Night Live Project, ahol szintén interaktív módon léphet kapcsolatba a felhasználó a könyvtárossal. A Human-Click nevű szoftver segítségével referenz kérdéseket lehet feltenni chat-eléssel vasárnaponként délután 5 óra és éjfél között.

Az Interneten keresgélve számtalan összeállításra lelhetünk, melyben könyvtári online referenz szolgáltatások elérését kínálják. A e-mailben válaszoló könyvtárakról például Bernie Sloan állított össze egy 90 tételes listát, ezt a <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/e-mail.html> címen találjuk meg.

Az amerikai online tájékoztató szolgálatokról és az általuk használt szoftverekről is kitűnő listát találunk a következő weboldalon:

<http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm#livereference>

A programok közül érdemes megemlíteni az LSSI nevű cég által készített Virtual Reference Desk nevű szoftvert, valamint a már említett HumanClick nevű programot, amelynél egy külön megnyíló ablakban élőben beszélgethetünk a könyvtárossal. Ez utóbbi program nem kizárólag könyvtári felhasználásra alkalmas, hanem megfelelő bármely weboldal üzemeltetője számára, amennyiben élő kapcsolatot akar teremteni a hozzá látogató felhasználókkal.

## 5. Online üzleti információk szolgáltatások az Interneten

Az Internet labirintusában való eligazodáshoz, a speciális információk lelőhelyének megtalálásához ma már számos eszközünk van a hálózaton belül és azon kívül is. Az Interneten keresgélő felhasználók leggyakrabban a keresőmotorokat veszik igénybe, melyekből bőséges a választék, és amelyek folyamatosan korszerűsödnek. Ezek segítségével ma már arra is lehetőség van, hogy megadjuk, milyen nyelvű oldalakat szeretnénk kapni, kereshetünk például megadott témára azzal a kikötéssel is, hogy magyar szervereken levő angol nyelvű válaszokat adjon. Kérhetjük azt, hogy bizonyos kifejezések szerepeljenek illetve ne szerepeljenek a találatként kapott oldalakon, és kérhetünk megadott oldalakhoz hasonló témájú weboldalakat is. Néhány gép lehetőséget ad arra is, hogy a keresési eredményként kapott találatokon újabb keresést végezzük és így szűkítsük a kapott halmazt. A keresőmotorok legtöbbje hierarchikus felépítésű webkatalógust is készít, mely téma szerinti rendszerezésben mutat fontos weboldalakat. A témában való általános tájékozódáshoz célszerű ez utóbbit használni.

Hiába vannak azonban a kényelmes, látszólag minden igényt kielégítő keresőgépek, az Internet használóinak köre folyamatosan bővül, és az újoncok számára ezek a lehetőségek nem mindig ismertek, vagy nincs megfelelő rutinjuk a keresési stratégia megalkotására. Ők esnek általában abba a hibába, hogy meglehetősen tág témában megadott keresésük eredményeként kezelhetetlen mennyiségű találatot kapnak, amelyből nem tudják kiszűrni a számukra lényeges elemeket. Ellenkező esetben a téma speciális mivolta miatt sikertelen a keresés, a gép egyetlen találatot sem ad vissza. A felhasználók nagy része egyébként sem a türelmes és bűvárkodó típusúak közül kerül ki: ők gyors, pontos és releváns információkat akarnak, lehetőleg azonnal. Az ő igényeik kielégítésére szerveződtek a könyvtárakhoz kötődő szolgáltatások mellett azok az információszolgáltató cégek, amelyek üzleti haszon reményében vállalkoznak online referenz feladatok ellátására. Ezek egy része az információt árucikknek tekinti, amely az Internet nagy piacán szolgáltatható, és az elektronikus kereskedelem mintájára pénzt kérnek ezért. Más részük ingyenesen működik ugyan, de reklámbevételeik révén, vagy azáltal, hogy más területen is működtethető kérdés és válasz menedzselő programot fejlesztettek ki, és ezt licenszelik, profitra tesznek szert.

A könyvtárak nagy múltú szolgáltatásaira és állományára épített szolgáltatásokkal szemben ezek mögött nincs dokumentumgyűjtemény és tájékoztató eszközpark, bár személyzetük között gyakori a könyvtáraktól - magasabb fizetéssel - átcsábított szakember. A szolgáltatások egy része személyzetet sem igényel, hiszen adatbázis alapján, emberi közreműködés nélkül, gépi úton, automatikusan válaszolnak a kérdésekre. Így működik az *AskJeeves* szolgáltatás is (<http://www.askjeeves.com>), amelynél a felhasználó természetes nyelven feltett kérdésének szavaiból a gépi adatbázis segítségével újabb kérdéseket próbál generálni, amelyek vagy megfelelnek az eredeti kérdésnek, vagy nem, majd találatként weboldalak sorát adja. Akármilyen kérdéssel persze nem fordulhatunk egy ilyen automatához, de kérhetünk például London térképet, vagy eligazítást más, egyszerű témákban is. A könyvtári gyakorlatban számos olyan faktografikus jellegű kérdést tesznek fel az olvasók, amelyek megoldása bármilyen egyszerű (sokszor a könyvtáros fejből válaszol ezekre), a gép számára mégis megoldhatatlan talány. Az efféle válaszadási lehetőség első látásra nagyon vonzó, hiszen nonstop rendelkezésre áll és azonnali választ ad. Akár kényes kérdéseket is feltehetünk neki, hiszen nem emberrel, hanem egy géppel vagyunk kapcsolatban. Mindemellert viszont nagyon korlátozott is, hiányzik belőle az emberi, szakértői közreműködés, amely az összetett kérdések és speciális témák megválaszolásához elengedhetetlen.

Az online üzleti információs szolgáltatások másik típusát azok alkotják, amelyek szakértő személyzettel működnek. A válaszadás módja szerint két alaptípust különböztetünk meg: az e-mail-es válaszadást és az interaktív, közvetlen kapcsolatot. Vannak emellett még más érdekes kezdeményezések is, például az *InfoRocket* (<http://www.inforocket.com>), amely online aukciós házként független, külső szakértők számára kínálja fel a válaszadás jogát licitálás alapján. Amikor egy szakértő elnyerte a kérdés megválaszolásának jogát, az ügyfél és a szakértő megegyeznek az árban, a válaszadás határidejében, és az információ szállításának módjában (telefon, fax, e-mail). Sok cég alkalmaz szakembereket az adott témában érkező kérdések megválaszolására. A jelenlegi trend azt mutatja, hogy a kereskedelmi AskA szolgáltatások egyre jobban összpontosítanak egy speciális témában nyújtott szakértelemre. Meghatároznak egy adott területet, amelyre összpontosítanak, ennek témájához értő szakértőt foglalkoztatnak, így a szolgáltatás vonzza azokat a vevőket és eladókat, akik elsődlegesen e terület iránt érdeklődnek. A túl sok választási lehetőség gyakran problémákat jelent a felhasználók számára, mert megtalálni és kommunikálni eltérő szolgáltatásokkal összetett és időrabló erőfeszítés minden potenciális ügyfél számára. A szolgálatok ezért aztán vagy egy széles körű szakismerettel rendelkező témaszakértőt kínálnak, mint az *About.com*, (<http://www.about.com>), vagy egy relatív szűk területen jártas szakértőt. Bármelyikhez is tartozik, elmondható, hogy az összes szolgáltatásnak az a célja, hogy náluk találja meg a felhasználó a neki szükséges információt és ne menjen tovább, sőt máskor is térjen vissza.<sup>24</sup>

A fent ismertetett szolgáltatások igen népszerűek a felhasználók körében. Kétséges azonban, hogy milyen hosszú ideig tudnak folyamatosan működni, mivel létezésük az üzleti sikerüktől függ. A stabilitás nagy előny a weben is, hosszú távon csak azok maradhatnak fenn és számíthatnak a felhasználók folyamatos érdeklődésére, amelyek megbízhatóan működnek, és amelyek felvállalják a minőségi információs szolgáltatást. Ez utóbbi a szóban forgó cégeknél meglehetősen bizonytalan, így igazi versenyt nem is jelentenek könyvtárakra épülő társaik számára. Az ingyenesség is megtévesztő lehet: volt már példa rá, hogy az ingyenesnek meghirdetett szolgáltatás a „beetetés” időszak után elkezdett pénzt szedni az általa nyújtott szolgáltatásokért. Vannak azonban olyan speciális témák, amelyek nem tartoznak a könyvtári típusú információs szolgáltatás körébe. Ilyen például a jogi információ és az orvosi jellegű tájékoztatás: az e körbe tartozó kérdések megválaszolását a könyvtári szolgálatok elutasítják, de az ezt igénylőknek igenis szükségük lehet alkalmanként tanácsra, amelyet ezektől a speciális szakszolgálatoktól megkaphatnak.

---

<sup>24</sup> <http://www.vrd.org/AskA/commAskA.html>

## 6. A szolgáltatások tipizálása

A külföldi online tájékoztató szolgáltatások igen sokszínűek, igazodnak a felhasználók differenciált igényeihez. Az alábbiakban megpróbálom ezeket főbb jellegzetességeik alapján csoportosítani, bár ez a megközelítés csak egy sok lehetséges közül:

Az információszerzés működtetőjét tekintve:

- Könyvtár tájékoztató tevékenységének kiterjesztése az Internetre
- Üzleti célú, profitorientált vállalkozás

A könyvtárak által működtetett tájékoztató szolgálatok lehetnek:

- Egy-egy könyvtár saját szolgáltatásai (KLTE, BKE)
- Több könyvtár együttműködésén alapuló közös szolgálat (AskUsQuestions Projekt)

A közösen működtetett szolgáltatások kiterjedtségüket tekintve lehetnek:

- Regionális (Suffolk megye - Saturday Night Live Project)
- Szakterületi (AskERIC)
- Nemzeti (Ask a Librarian - Egyesült Királyság)
- Nemzetközi szolgáltatások (CDRS)

Az olvasókkal való kommunikáció módját tekintve a szolgáltatások lehetnek:

- Valós idejű, vagy
- Aszinkron szolgáltatások

A valós idejű szolgáltatások lényege, hogy a felhasználó közvetlen interaktív kapcsolatba kerül a tájékoztató személyezettel. A megvalósítás technikai feltételei a következők lehetnek:

- Chatcsatornák (pl. ICQ, IRC) felhasználása
- E célra készített speciális programok (pl. LiveChat)
- Telefon

Aszinkron kapcsolat esetén a válaszadás nem azonnali, hanem 1-2 napon belül érkezik a válasz az alábbi lehetséges formában:

- E-mail
- fax

## 7. Magyar online könyvtári tájékoztató szolgáltatások

### 7.1. Hazai könyvtárakhoz kötődő Internetes tájékoztató szolgáltatások

Dolgozatom elején megpróbáltam bemutatni azt a folyamatot, amely a könyvtárak gépesítésével indult, az Internet információs lehetőségeinek kihasználásával folytatódott és amely most is zajlik. Eredményeként a könyvtárak kiadványaikkal, adatbázisaikkal, konkrét szolgáltatásaikkal jelennek meg a világháló közönsége előtt, felajánlva mindazt a tudást, tapasztalatot, dokumentumgyűjteményt, amelyet az évek hosszú során megszereztek.

A könyvtári tevékenységnek mindig fontos részét alkották a közönségkapcsolatok, amelynek hagyományos értelemben vett formái mellett megjelentek annak Internetes típusai is. Szinte minden könyvtári honlapon találunk postacímet, telefonszámot, e-mail címet, amelyen keresztül a böngésző kapcsolatba léphet a könyvtárral. Szeretném azonban ezt a minimális szintű, indirekt kapcsolatteremtési lehetőséget elhatárolni az Internetes könyvtári tájékoztatás fejlettebb formáitól, ahol a felhasználó konkrét felhívást kap arra, hogy kérdéseket tegyen fel, közölje észrevételeit. Sokan tartanak attól, hogy kérdésüket rossz helyre címezik, nem a megfelelő személyhez fog eljutni, ezért csak akkor teszik fel, ha egyértelmű felhívást kapnak erre.

Megpróbáltam összegyűjteni azokat a hazai könyvtárakat, ahol erre utaló tevékenység folyik, de teljességre nem tudtam törekedni, mert ehhez az összes hazai könyvtári weblapot át kellett volna nézmem. Úgy vélem, a legjellegzetesebbeket sikerült felderítenem, hozzájuk intéztem egy rövid e-mailt, amiben kérdéseim alapján tapasztalataik megosztására kértem őket - ezt foglalnám össze ebben a fejezetben.

Szerettem volna saját tapasztalatokkal is szolgálni, az idén ugyanis könyvtárunk is ilyen szolgáltatást indított (<http://www.dfmk.hu/virtual.htm>) elérhetőséggel, de sajnos mindeztidáig értékelhető mennyiségű kérdést nem kaptam. Ebben szerepet játszik az is, hogy weboldalaink átalakítás előtt állnak, szerkezete jelenleg nehezen áttekinthető, és erre a lehetőségre a nyitóoldalon utalás sem található. A jövőben ezen mindenképpen változtatni fogunk. Az alábbi tapasztalatokat arra is fel szeretném használni, hogy saját szolgáltatásunkat kialakítsuk és a várható igényeket felmérjük.

Hat hazai könyvtárat kerestem meg levelemmel, ebből négy felsőoktatási könyvtár volt: Eötvös Loránd Tudományegyetem Központi Könyvtára, József Attila Tudományegyetem Központi Könyvtára, Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem Könyvtára, Kossuth Lajos Tudományegyetem Könyvtára és két közművelődési könyvtár, a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár, valamint a Fejér Megyei Könyvtár. Az utolsónak felsorolt könyvtár kivételével - nekik ugyanis csak később postáztam leveletem - mindenkitől kaptam választ. A feltett kérdések sorrendjében haladva bemutatom ezeket a szolgáltatásokat:

- *Mióta működik ez a szolgáltatás?*

Az ELTE Egyetemi Könyvtár 1994 óta nyújt szolgáltatásokat a virtuális olvasók számára e-mailben.

A Szegedi Egyetem Könyvtárában gyakorlatilag egyidős a könyvtár honlapjával, 1995 óta folyamatosan létezik. Kezdetben a weboldal összeállítójának e-mail címére érkeztek kérdések, de a weboldalak megújításával, 1997-től kezdve több különböző helyen is lehetőséget

teremtettek űrlapos formában a kérdések rögzítésére. Emellett vannak speciális oldalak is, például különgyűjtemények, kiállítások, ahol az oldal gazdájának is lehet írni.

A Közgazdaságtudományi Egyetem Könyvtárában körülbelül 5 éve teremtették meg a lehetőséget arra, hogy az érdeklődők e-mailben is segítséget kérjenek. Öt különböző cím létezik: a [kolcson@lib.bke.hu](mailto:kolcson@lib.bke.hu) címre a kölcsönzési, hosszabbítási, előjegyzési kérelmeket várják, a [tajek@lib.bke.hu](mailto:tajek@lib.bke.hu) a könyvtárral, könyvtári állománnyal kapcsolatos tájékoztatásra szolgál, a [szolg@lib.bke.hu](mailto:szolg@lib.bke.hu) a közgazdaságtudományi illetve határterületei kérdések megválaszolásához szükséges források megtalálásában segít, konkrét adatszolgáltatást azonban ritkán nyújt, mert ez a szakirodalmi szolgáltatások feladata. Ide futnak be egyes folyóiratok tartalomjegyzék-küldését megrendelő levelek, illetve az előfizetett adatbázisokhoz azonosítókat igénylő levelek is. A [konyvtar@lib.bke.hu](mailto:konyvtar@lib.bke.hu) egy teljesen általános levélcím arra az esetre, ha valaki nem tudná eldönteni, hogy a fentiek közül hová írjon.

A debreceni Kossuth Lajos Tudományegyetem Könyvtárának honlapja 1996 óta tartalmaz „Tájékoztató pult” nevű oldalt, de erre kérdések csak 1998. ősze óta érkeznek folyamatosan - a Könyvtári Hírlevél elindításával kezdődően egyre nagyobb számban.

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Internetes szolgáltatása a legfiatalabb, 2000. novembere óta üzemel.

- *Kihez futnak be a kérdések, hány könyvtáros foglalkozik a megválaszolásukkal, hogyan osztják meg a feladatot?*

Az ELTÉ-n a könyvtárközi kérések egy része, illetve a könyvkölcsönzéssel kapcsolatos levelek a kölcsönző osztályra mennek. Ott többen is foglalkoznak ezek megválaszolásával, az összesen öt könyvtáros közül az intézi, aki éppen megnézi a kölcsönző osztály postaládáját. Minden egyéb kérés a tájékoztató osztály vezetőjéhez fut be, tehát általános tájékoztató kérdések, referenz kérdések, szakirodalomjegyzékek iránti igények, adatbázisbeli lekeresések és könyvtárközi kérések is. Ez utóbbi esetén az illetékes személy sokszor elektronikus példányt ajánl fel a nyomtatott helyett, ilyenkor a weblap címét, ahonnan az anyag letölthető, vagy magát a dokumentumot kapja meg a kérő könyvtár csatolt file-ban.

Szegeden a 9 fős tájékoztató csoport kapja a beérkező kérdéseket, egy csoportos, közös e-mail-címen ([ref@libra.bibl.u-szeged.hu](mailto:ref@libra.bibl.u-szeged.hu)). A Vendégek könyv bejegyzéseit egy másik munkacsoport, a webmaster-címre jövőket pedig hat további fő kapja meg. Ha speciális, szakirányú kérdés érkezik, értelemszerűen az ebben kompetens kolléga válaszolja meg. Ha általános tájékoztató kérdés érkezik, az válaszol, aki leghamarabb ráér.

A BKE-n a megadott öt különböző e-mail cím mögött az adott szakterületen dolgozó, illetékes kollégák vannak, általában 2-3 fő, de „tartálékemberek” is bevetethők, hogy a szolgáltatás menete folyamatos legyen betegség vagy szabadságok ideje alatt is. Az e-mail címekre nem mindig oda tartozó kérdések jönnek, ilyenkor ezeket a megfelelő helyre továbbítják.

Debrecenben 3 tájékoztató könyvtáros kapja az [info@giant.lib.klte.hu](mailto:info@giant.lib.klte.hu) címre érkező leveleket. Aki ráér vagy ügyeletes, az válaszol rá, és a válaszból a többieknek is küld, hogy elkerüljék a párhuzamos munkát.

A Szabó Ervin könyvtárban jelenleg egy munkatárs foglalkozik a kérdések megválaszolásával, de a szakgyűjteményeknek szóló kérdéseket továbbítja (Budapest Gyűjtemény, Szociológiai Osztály), illetve szükség esetén szakreferensekkel, vezetőkkel konzultál.

- *Milyen gyakran nézik meg a beérkező postát?*

Az ELTE szaktájékoztatója átlagosan 3 óránként, de van olyan időszak (pl. vizsgaidőszak), amikor a gépét állandóan az Interneten tartja, és egy másikon dolgozik. A kölcsönző naponta kétszer nézi át a leveleit.

Szegeden minden nap teljes munkaidőben használják az Internetet a kérdések fogadására és megválaszolására, tehát reggel 8-tól este 8-ig mindig van válaszra kész könyvtáros. Előfordul az is, hogy azok a kollégák, akik otthon is rendelkeznek Internet-hozzáféréssel, szabadidejükben, hétvégén, este is válaszolnak a kérdésekre.

A BKE-n és a KLTE-n a teljes munkaidő folyamán rendszeresen nézik a postát és válaszolnak az érdeklődőknek, míg a FSZEK-ben naponta ötször-hatszor.

- *Átlagosan mennyi kérdés érkezik?*

Az ELTE-n a kölcsönzési adminisztrációval kapcsolatos kérdéseket nem számolják külön, a tájékoztatási típusú kérdések száma viszont ingadozó: akad olyan hét, hogy egyetlen sem jön, s van, amikor naponta 15-20 kérés is érkezik. „Ez mindig függ a külső körülményektől is, például amikor pályázati határidők vannak, megrohannak az Impakt faktorokkal, vagy publikációs listákat kérnek. Ha jön a vizsgaidőszak, megpróbálnak előre tájékozódni, hogy melyik feladott szakirodalmat hol találják, kölcsönözhetik-e stb. Vannak aztán a ‘szenzációs’ korszakok, ilyenkor ugyanarról a dologról kérdeznek a legkülönbözőbb emberek.” - írta válaszelevelében a kolléganő.

Szegeden hetente minimum 5-6 kérdés érkezik a tájékoztató szolgálathoz, míg a BKE-n és a FSZEK-ben naponta 3-4 érdeklődő van. Debrecenben nem tudtak erre vonatkozó számot megadni, mert az igénybevétel mértéke változó.

- *Milyen a kérdezők összetétele, mennyi lehet hozzávetőlegesen a könyvtár beiratkozott olvasója és mekkora a külső látogatók aránya?*

Az ELTE könyvtárosának válaszát ismét szó szerint idézném: „Nos, ez fogas kérdés. Nagyon sok virtuális olvasóról nem tudni, hogy kicsoda. Az Igazi Trebitsch, a Cicanyúl és a Törppapa fedőnevek valószínűleg komoly nők/férfiak lehetnek, leveleikben egyetlen félreütés sincs, nemhogy helyesírási vagy nyelvhelyességi hiba. Udvariasak, tájékozottak. De hogy valójában kik ők? Fogalmam sincs. Mindenesetre kb. 200 állandó, vagyis rendszeres virtuális olvasóm van. Közülük néhányan beiratkozott olvasói a könyvtárnak, de többségük - például a külföldiek - kizárólag emailen áll kapcsolatban a könyvtárral.”

Szegeden sem tudnak hozzávetőleges számot adni, mert a kérdezők e-mail címéből ez többnyire nem derül ki, egyéb személyes adatot pedig nem kell megadniuk. Akadnak közöttük hallgatók, oktatók (az egyetemhez tartozók és külsősök is), de egyéb kérdezők Magyarországról és külföldről is egyaránt.

A Közgazdaságtudományi Egyetem Könyvtárában 50-50 %-ra taksálják a külsősök és a beiratkozott olvasók arányát. A kolléganő úgy véli, igazából nem is fontos az, hogy aki ide fordul, ténylegesen is olvasója-e a könyvtárnak, lényegesebb ennél ez, hogy van-e köze az egyetemhez vagy sem.

Debrecenben és a FSZEK-ben az e-mailes tájékoztató szolgálatot igénybe vevők zöme a könyvtár beiratkozott olvasója.

- *Milyen jellegű kérdéseket tesznek fel?*

Az ELTÉ-n a felhasználóknak legsűrűbben a könyvtár állományára vonatkozó kérdései vannak, de sokan kérnek irodalomjegyzéket különböző témákban, referenz kérdésekkel fordulnak a könyvtárhoz, de előfordul olyan kérés is, amelyben navigátori, közvetítői feladatokra (elektronikus adatbázisok használata, web-használat) kéri a válaszadót.

A JATÉ-n a beérkező kérdések zöme tájékoztatói jellegű, a technikai kérdésekhez ugyanis más területet biztosítanak. Körülbelül egyforma arányban vannak általános jellegű tájékoztató kérdések, a könyvtári állományra vonatkozó kérdések, a honlappal kapcsolatos kérdések és közhasznú információs kérdések.

A közgazdaságtudományi egyetem könyvtárában a tájékoztató részleghez befutó kérdések 80 %-a adatbázisokkal, internetes forrásokkal kapcsolatos, a többiben tartalomjegyzéket vagy irodalomkutatást rendelnek meg, esetleg egyszerűen csak egy téma irodalma után érdeklődnek.

Debrecenben legtöbbször az elektronikus folyóiratok, adatbázisok használatára, elérhetőségére kíváncsiak, illetve az állománnyal kapcsolatos kérdéseket tesznek fel. A könyvtár gyakran kap reklám jellegű leveleket is.

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban legtöbbször hosszabbítást kérnek e-mail útján. Sok a szaktájékoztatási kérdés, gyakoriságban ezt követik az általános tájékoztatás témakörébe tartozó kérdések. Különleges kérdések is előfordulnak, amelyek a szakgyűjteményekre vonatkoznak.

- *Mik a meglátásai, tapasztalatai a szolgáltatással kapcsolatban?*

Az ELTÉ-n dolgozó kolléganő szubjektív tapasztalatairól számol be: „Az az érzésem, hogy egyre nagyobb számban fogják ilyen úton ‘látogatni’ a könyvtárakat, mégpedig azért, mert olcsó és időtakarékos megoldás. A külföldön tanuló magyar egyetemisták, főiskolások illetve a magyar témák iránt érdeklődő külföldiek számára ez a legkézenfekvőbb megoldás. A másik ok, hogy amióta otthonról, munkahelyről, iskolából is tudnak internetezni, a könyvtárak sokszor lepusztult gépeit, s használati korlátait illetve költségeit ilyen módon kiküszöbölik. Tapasztalatom szerint általában baj van a nyelvtudással és a felhasználói szintű számítógépes ismerettel, valamint a kutatási, információkeresési technikák alkalmazásával is. A könyvtáros ilyen irányú tudása (is) kincset ér, hiszen sokkal hatékonyabban, gyorsabban és precízebben oldja meg a feladatot, mint egy ‘laikus’. A lényeg: egyre nagyobb szükségük van a könyvtáros agyára. Van aztán egy kevésbé szívderítő jelenség is: többen kerestek meg névtelenül vagy álnév mögé bújva úgynevezett ‘kényes’ témákkal, - például a nemi kisebbségek körül fellángoló jogi viták idején -, mert amikor személyesen próbáltak tájékozódni, bizony gúnyos vagy gyanakvó pillantásokkal találkoztak, s egy bizonyos ponton túl ezt nem bírták elviselni. Miután az első ilyen témájú bibliográfiát elküldtem az ismeretlen felhasználónak, szinte lerohantak a hasonló kérdésekkel, s megnőtt a könyvtárban személyesen érdeklődők száma is. Nyilván a válaszok tartalma, stílusa alapján megjött az önbizalmuk. Tehát egy-egy szolgáltató hely híre informális úton is terjed, s a virtuális olvasóból könnyen lesz ‘igazi’ könyvtár-látogató...” „...És végül az írásos kommunikációval kapcsolatban meg kell jegyezni, hogy sokszor jóval hosszadalmasabb, mint a személyes. Néha két-három levelet is kell írnom, hogy minden részlettel tisztában legyenek, amire a keresés végrehajtásához szükségem lehet. Mindamennyivel emberileg kellemesebb is, mert írásban rendre sokkal udvariasabbak, türelmesebbek, mint személyesen.”

Szegeden arról számolnak be, hogy rohamosan nő az igény az ilyen típusú információszolgáltatásra. Ez öröndetes jelenség, de gyakran előfordul, hogy a könyvtáros hiába fárad, a rosszul megadott e-mail cím miatt visszapattan a levél. Ennek megoldására létrehoztak a honlapon belül egy külön oldalt a „gazdátlan” válaszoknak. Egyre gyakrabban jön kérdés külföldről is.

A BKE-n dolgozó kolléganő tapasztalatai szerint fellendülőben van ez a szolgáltatástípus, de klasszikus értelemben vett, és nem technikai jellegű referenz kérdésekhez kevésbé veszik igénybe. „Ez nem jelenti azt, hogy nincsenek ilyen jellegű kérdések, de zömmel más fórumokon zajlanak (személyesen, telefonon). Ha viszont vannak ilyen kérdések, akkor sokszor irreális igényekkel lépnek fel, amit könyvtárunk politikájából fakadóan nem feltétlenül tudunk vagy akarunk teljesíteni. (Például szakdolgozathoz anyagot gyűjteni csak úgy, egy e-mail alapján, ingyen). Amúgy a szolgáltatást, a lehetőséget jobban kellene reklámozni.” - írta levelében.

Debrecenben és a FSZEK-ben (ez utóbbi, mint említettem, a legfiatalabb szolgáltatás) nem tudnak különösebb tapasztalatokról beszámolni, hiányolják a megismertetésre szolgáló propagandát.

- *Van-e valamilyen visszajelzés az olvasók, felhasználók elégedettségéről?*

Az általam kapott válaszok megegyeznek abban, hogy a kérdés sikeres megoldása nyomán minden könyvtárban gyakran kapnak dicséretet, elismerő szavakat válaszevélben (bennük akár újabb kérdéseket is). A közgazdaságtudományi egyetem könyvtárában a szolgáltatással kapcsolatosan a jövőben terveznek elégedettségi vizsgálatot.

Összefoglalóan elmondható, hogy a könyvtárak Internetes tájékoztató szolgáltatásai népszerűek, rajtuk keresztül kapcsolat teremthető a könyvtárral és az ott dolgozó könyvtárosokkal. Fejlettebb szintet képviselnek azok az intézmények, ahol megtörtént a különböző típusú kérdések szétválasztása, a kölcsönzési adminisztrációval, technikai jellegű útbaigazítással kapcsolatos kérdések más helyre futnak be, a tájékoztató kollégák pedig csak azokat a kérdéseket kapják meg, amelyekben tényleges segítséget tudnak nyújtani. Annak ellenére, hogy az együttműködésen alapuló, egyesített szolgáltatások tájékoztató értéke alkalmanként magasabb, hiszem, hogy van létjogosultsága a helyi könyvtárakhoz kötött szolgáltatásoknak is, mert saját szakterületükön, saját állományukról érdemi információkat kizárólag ők tudnak nyújtani. Az olvasók azon rétege számára, akik Internet-hozzáféréssel rendelkeznek, szintén kedvező ez a lehetőség, mert sok időt takaríthatnak meg azzal, hogy nem kell minden esetben személyesen befáradniuk a könyvtárba. Azok számára szintén remek a lehetőség, akik nehezebben teremtenek kapcsolatot az emberekkel, nem mernek kérdést intézni a könyvtárhoz. Pál Éva (ELTE) kolléganőm véleményével magam is egyetértek, a virtuális olvasókból könnyebben lesz igazi könyvtárlátogató, a sikeres információszolgáltatás pedig jó hírt kelti az intézménynek, ami mindannyiunk hasznára szolgál.

## **7.2. MIT-HOL (Magyar Internetes Tájékoztató - Hungarian Online Librarian)**

Könyvtárak és könyvtárosok nagyobb csoportját összekötő, önkéntes és együttműködésen alapuló e-mailes tájékoztató szolgáltatásra szerencsére hazánkban is van jó példa: a MIT-HOL.

A Magyar Könyvtárosok Egyesülete Elektronikus Könyvtári Szekciójának keretében az 1999-es Networkshop konferencián indult meg az új szolgáltatás megtervezése és kialakítása. Létrehozására azért volt szükség, hogy ebben integrálják azokat a felhasználói igényeket, amelyek addig az egyes könyvtárakban jelentkeztek. Voltak szép számmal olyan könyvtárho-

sok, akik fontosnak tartották az olvasókkal való kapcsolattartásnak ezt a formáját, és akik felismerték azt, hogy közösen nagyobb hatékonysággal tudnak megbirkózni a rendkívül változatos olvasói, felhasználói igényekkel.

A közös szolgálat tervének megfogalmazása után a *KATALIST* levelezőlistán jelent meg egy felhívás, melyben résztvevőket kerestek a szolgáltatás működtetésének részletes kidolgozására. A kezdeti egyeztető munkában részt vevő könyvtárosok mindegyike saját egyéni tapasztalataival járult hozzá ahhoz, hogy a majdani szolgáltatás működése minél zökkenőmentesebb lehessen. A szolgáltatás kialakításában és működtetésében részt vevő könyvtárosok a *HUNREFER* nevű levelezőlistán keresztül tartották egymással a kapcsolatot. Ez a lista szolgálja ma is a belső információcserét, új információforrások megismertetését és itt mutatják be az újonnan jelentkező könyvtáros résztvevőket is.<sup>25</sup>

### 7.2.1. A MIT-HOL honlapja

A MIT-HOL weboldala a Magyar Elektronikus Könyvtár oldalain belül kapott helyett, elérhetősége: <http://mit-hol.oszk.hu>.<sup>\*</sup> A magyar és angol nyelvű oldalakon részletes ismertetőt olvashatunk a szolgáltatásról. „A könyvtárosok az Internet korában is az információkeresés mesterei. Jól ismerik az elektronikus és a hagyományos forrásokat, és tudják, hogy **mit hol** lehet megtalálni vagy legalább azt, hogy merre érdemes keresni. A világháló és a CD-ROM adatbázisok mellett hatalmas könyv- és folyóirat-gyűjtemények is rendelkezésükre állnak” - olvashatjuk a szolgáltatás nyitóoldalán.<sup>26</sup>

A weboldalon található űrlap segítségével elküldött kérdéseket elektronikus levélben kapják meg a résztvevő könyvtárosok, a válaszadás szintén levélben történik, amelyet elküldenek a feladó által megadott e-mail címre és a levelezőlistára egyaránt. A könyvtárosok így nyomon tudják követni, hogy melyek azok a kérdések, amelyeket már megválaszolt valamelyik résztvevő, és a válasz tartalmát is megismerik. Dönthetnek úgy, hogy a választ saját forrásaikkal kiegészítik vagy módosítják - a felhasználó nem biztos, hogy kérdésére csak egyetlen választ kap, de ezek többnyire kiegészítik egymást, különböző szempontból közelítik meg a kérdést. A válaszadás maximális határideje két munkanap, de nagyon gyakran már egy-két órán belül megérkezik a válasz. Ha a feltett kérdés nehezebben megközelíthető, vagy hosszabb időt vesz igénybe a válaszadás, erről levélben értesítést kap a feladó.

A külföldi szolgáltatásokhoz hasonlóan itt is találunk olyan oldalt, ahol a kézbesíthetatlenség miatt visszapattanó válaszleveleket helyezik el.

Az Internet-könyvtáros - ahogy magukat a szolgáltatásban részt vevők nevezik - sem képes minden kérdésre válaszolni. Az e-mailes kapcsolatfelvétel egyébként is korlátozottabb lehetőségekkel bír, mint a személyes referenzs interjú, ahol bőséges lehetőség van a kérdés pontosítására, a körülmények jobb megvilágítására. Az e-mailnél a személyes interakció hiánya miatt nincs visszacsatolás, a könyvtáros csak arra az információmorzsára támaszkodhat, amit a felhasználó önként megad. Más képességek szükségesek ahhoz, hogy ez a kommunikációs forma is jól működhessen, tudni kell olvasni a sorok mögött, gondosabban kell értelmezni a kapott kérdést. Persze itt is lehetőség van arra, hogy a könyvtáros pontosítást kérjen, de ez tovább nyújtja a válaszadás határidejét. Más okok miatt is megoldatlan maradhat a feltett

---

<sup>25</sup> Moldován István, Drótos László: MIT-HOL: Magyar Internetes Tájékoztatás - Hungarian Online Librarian = Könyv Könyvtár Könyvtáros 2001. 1. sz. 39. p.

<sup>\*</sup> Új cím: <http://libinfo.oszk.hu> [a szerk.]

<sup>26</sup> <http://mit-hol.oszk.hu/leiras.htm>

kérdés, ennek megelőzésére összeállítottak egy olyan oldalt, amelyen megtalálhatók mindazok a témakörök, amelyekben az Internet-könyvtáros nem vállal keresést.

A szolgáltatás eredendően a magyar Internet-használók számára készült, de nem zárkoznak el a külföldről érkező kérdések teljesítésétől sem abban az esetben, ha a kérdés témája miatt magyar vonatkozású.

- Csak dokumentált tényeket közölnek, hipotéziseket, állásfoglalásokat, véleménynyilvánítást nem, hasonlóan a hagyományos könyvtári tájékoztatáshoz.
- Teljes körű szakirodalom-kutatást természetesen nem vállalnak, ez meghaladná a szolgálat teljesítőképességét, emellett akár költségekkel is járhat. Biztosan segít azonban az indulásnál, a téma megközelítésénél.
- Nem vállalnak sem fordítást, sem kész dokumentumok elküldését.
- Jogi és orvosi témában - a nemzetközi szolgáltatásokhoz hasonlóan - szintén nem vállalnak információküldést annak további következményei miatt.
- Nem írnak senki helyett házi feladatot, szakdolgozatot, doktori disszertációt.
- Nem végeznek családfakutatást, mert ez igen hosszadalmas, és a könyvtári források gyakran kevésnek bizonyulnak ehhez.
- Kérik, hogy triviális kérdésekkel se terheljék a listát, amelyek más forrásokból is könnyedén megtudhatók (pl. telefonszám, lottószámok, névnapok).<sup>27</sup>

A kezdő Internet-használó számára problémát jelenthet olyan információk lelőhelyének megtalálása, amelyet a rutinos felhasználók jól ismernek, ezért hasznos segítség az a linkgyűjtemény, amelyet azért állítottak össze, hogy ezzel a listát mentesítsék a triviálisnak mondott kérdések megválaszolása alól. Itt találunk többek között linkeket szótárakhoz, lexikonokhoz, folyóiratok weboldalaihoz, kézikönyveket, keresőgépek elérhetőségét, telefonkönyvet, menetrendet, szaknévsort, cégkatalógusokat, de emellett magyar, nem könyvtári jellegű szakinformációs szolgáltatásokat is, például jogi, orvosi, lelki tanácsadást, közügyi ügyfélszolgálatot és hivatkozást a külföldi referenz szolgáltatásokhoz.

Annak ellenére, hogy kérdések megválaszolása a listán keresztül névtelenül történik és a kérdező nem kerül kapcsolatba konkrét személlyel, a felhasználóknak is tudniuk kell, hogy a szolgáltatás mögött emberek és intézmények vannak, akik önkéntes munkájukkal segítik őket. A MIT-HOL weblapjainak egyikén megtaláljuk a résztvevők listáját kiegészítve munkahelyük nevével és azzal a szakterülettel, amelynek kérdéseire válaszolnak. A lista egyre bővül, a kezdeti 25 résztvevőn kívül rendszeresen csatlakoznak új könyvtárosok, akiket érdekel ez a típusú munka, akik munkájuk mellett részt tudnak venni az „idegen” olvasók kérdéseinek megválaszolásában is. Ha megnézzük ezt a listát, akkor láthatjuk, hogy a szakterületek nagy része a résztvevő intézmények és könyvtáraik révén le van fedve, de azért még vannak fehér foltok. Nemcsak egyedi, hanem intézményi részvétel is megfigyelhető: vannak könyvtárak, amelyek elkötelezték magukat a szolgáltatás támogatása mellett, például az Országos Széchényi Könyvtár, a Richter Gedeon Rt. Könyvtára, Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem Könyvtára és mások.

---

<sup>27</sup> <http://mit-hol.oszk.hu/nemjo.htm>

### *7.2.2. Hogyan tegyünk fel kérdéseket?*

A kérdés küldéséhez külön űrlap szolgál, amely valamennyi ismertetett weboldalról közvetlenül elérhető. A kitöltési utasítás magyarul és angolul is olvasható. Nem kötelező, de megadható a kérdező neve, az e-mail cím megadása szükségszerű, sőt akár két különböző cím is beírható, így nagyobb az esélye annak, hogy a válasz célhoz ér. Megadható továbbá az életkor, aminél külön kategória a felnőtt és a gyermek, érdemes tehát közölni ezt, hogy a megfelelő szintű információt tudják kínálni. Nagyon hasznos a település nevének megadása, ahonnan kérdését felteszi, mert nagyon sok esetben csak hagyományos könyvtári forrásokat tud ajánlani az Internet-könyvtáros, így a válasszal együtt a közeli könyvtár címével és elérhetőségével is szolgál. Szintén hasznos a kért forrás típusát és nyelvét is megadni, mert ezek az adatok a visszakeresés kiindulópontjai is lehetnek. Kérhet a felhasználó kizárólag Interneten elérhető forrást is, ha nem akar időt szánni az Internetes keresés mellett a könyvtár-látogatásra is, vagy ha úgy véli, hogy itt minden megtalálható az általa keresett témáról.

Külön mező szolgál a kérdés témájának megadására, amely pár szavas összefoglalás, és a résztvevő könyvtárosok számára az elektronikus levél tárgy részében jelenik meg. A kérdést célszerű egész mondatos formában feltenni kiegészítve minden egyéb körülménnyel, amit hozzá tud fűzni. Végül pedig annak elkerülésére, hogy a válaszban a számára ismert forrásokat megkapja, és hogy a könyvtáros ne dolgozzon feleslegesen, érdemes megadni azt is, hogy hol nézett már utána a válasznak.

Miután megtörtént a megadott mezők kitöltése, kérés a lap közepén található gomb segítségével postázható.

### *7.2.3. A válaszadás technikája*

Az elektronikus levél ezek után a listserver gép közvetítésével megérkezik egyrészt a szolgáltatás archívumába, ahonnan később több szempont szerint visszakereshető, másrészt a szolgáltatásban részt vevő tájékoztatási szakemberek postafiókjába. A kérdések automatikus számozást kapnak, amely az elküldött levél „tárgy” részébe kerül, és megkönnyíti a levelek egymástól való megkülönböztetését. A válaszadás a résztvevők számára önkéntes, a rendelkezésükre álló források, szabadidejük és hozzáértésük függvényében dönthetnek arról, hogy óhajtanak-e válaszolni az adott kérdésre. A válaszadás időigénye változó, függ a kérdés jellegétől, nehézségétől, de a válaszadó jártasságától is - általában 1-2 perctől körülbelül fél óráig terjedhet.

A választ egyidejűleg a lista címére is el kell küldeni, hogy a többi könyvtáros is értesüljön róla és bekerüljön a lista archívumába. Saját válaszainkról mi magunk nem kapunk levelet, így ha valaki nem biztos abban, hogy válaszadása sikeres volt, a lista archívumában nézheti meg, hogy levele eljutott-e társaihoz. Nagyon fontos, hogy a válaszlevélben a levelező-program válaszoló funkcióját használjuk, nehogy más legyen a levél tárgya, mint ami a kérdésnél szerepelt. A lista archívumában ugyanis csak így kerülhetnek egymás mellé a kérdések és a rájuk adott válaszok. Az archívum a <http://listserv.iif.hu/Archives/mit-hol.html> címen található és csak nemrégiben lett nyilvános. Hónapok szerinti csoportosításban találjuk itt a kérdéseket és a válaszokat, amelyek későbbi felhasználás számára több szempont szerint visszakereshetők: szerző neve, levél tárgya, szerző e-mail címe, dátum alapján. Az archívum nyilvánossá tételéhez szükség volt arra, hogy az eredeti üzenetekből személyiségi jogok miatt eltávolítsák a kérdezőt azonosító adatokat, nevét és e-mail címét. Ez az archívum egyre fontosabb része a munkának, segítségével könnyen megválaszolhatók a teljesen vagy részben ismétlődő kérdések, amelyek nagy számmal fordulnak elő. Érdemes az ezekben szereplő linkek működőképességét felhasználás előtt ellenőrizni ahhoz, hogy mindig pontos és

használható információt adjunk. Az archívum arra is jó, hogy ha valaki nem akarja a kérdéseket és válaszokat a saját postafiókjába érkeztetni, akkor az archívumban nyomon tudja követni, hogy melyek a megválaszolatlan kérdések. Lehetőség van arra is, hogy a listát a könyvtárosok „digest” formában járassák, azaz naponta egyetlen levélbe sűrítve juthassanak az összes kérdéshez és válaszhoz. Ez ugyan nem kedvez a gyors válaszadásnak, de sokszor riasztó lehet a nagy levélforgalom, ami a lista velejárója. Megoldás lehet olyan esetekre is, amikor valaki hosszabb ideig nem jut gépközelbe, de szeretné nyomon követni az eseményeket.

#### *7.2.4. A válaszadás tartalma*

Mivel az online referensznél nincs meg az az interaktivitás, ami a hagyományos tájékoztatást jellemzi, ezért igyekezni kell, hogy valóban azt adjuk meg válaszukban, amire a felhasználó kíváncsi. Gondosan el kell olvasni az általa megadott információkat, sőt a levél tárgysorát is, mert a valódi kérdés gyakran ott található. Lehetőleg olyan típusú forrásokat javasoljunk, amilyeneket a kérdező kért, vagy amiről feltételezhető, hogy számára megfelel. Ne ajánljunk például nyomtatott könyveket és hazai könyvtárakat külföldről érkező kérés esetén, mert ezt nagy valószínűséggel nem fogja tudni felhasználni, és ne adjunk meg idegen nyelvű forrásokat olyan felhasználónak sem, aki nem jelezte, hogy erre is igényt tart. Ha nem közli, hogy mit szeretne, akkor ajánlhatunk Internetes és hagyományos könyvtári forrást egyaránt, mert valamelyiket biztosan sikerrel fogja tudni használni. A válaszlevélben célszerű visszaidézni a kérdés lényegi részeit, de nem a teljes levelet.

Törekedjünk a világos megfogalmazásra, ne használjunk könyvtáros szakzsargont, az általunk megadott bibliográfiai adatok legyenek könnyen azonosíthatók. Ha más külső adatbázisból, könyvtári katalógusból veszünk át adatokat, azok lehetőleg ne tartalmazzanak felesleges és nehezen azonosítható adatokat, például raktári jelzetet, leltári számot. Próbáljuk meg feloldani a folyóiratcímek rövidítéseit is. Gondoljunk arra, hogy aki a kérdést feltette, nem szakember, nincs ott mellette a könyvtáros, aki elmagyarázná neki azt, amit nem ért.

Elsődleges dokumentumok küldésére nem vállalkozik a MIT-HOL, de egyes kérdések esetén, ha úgyis kéznél van a kötet vagy a CD-ROM, célszerű a kérdésre adandó válasz forrását megadni, illetve a rövid szöveget bemásolni, ez nagy segítségére lehet a felhasználónak.

Néhány esetben előfordult, hogy ugyanarról a postafiókról kérdések tömegével kezdtek bombázni a szolgáltatást. Nehéz kivédeni az ilyesmit, mert sokan a névtelenség mögé rejtőzve visszaélnek azzal, hogy könyvtárosok önként és ingyenesen megoldják helyettük azt, ami nekik csak nagy időráfordítással menne. Ilyenkor a lista adminisztrátora ideiglenesen leállítja a levélküldést, és természetesen a jóhiszemű levélírók kérdései sem jutnak el oda. 1-2 nap technikai szünet általában elég ahhoz, hogy elmenjen a vicces emberek kedve ettől a szórakozástól, a szolgáltatás pedig mehet tovább. Többször előfordult, hogy a sikeres válasz után a hálás kérdezők magánlevélben fordultak a könyvtároshoz, aki kérdésüket megoldotta. A válaszban ugyanis a kérdező látja a válaszoló e-mail címét, és egyébként is sokan szívesebben választják a személyes megkeresést, mint a gépi formulát. Ilyenkor, ha ez zavaró, a kérdezőt udvariasan át lehet irányítani a MIT-HOL űrlapjához. Ide tartozik az a szokás is, hogy a leveleket az „Üdvözlettel... Az Internet-könyvtáros” aláírással zárják le, amely a szolgáltatást kellően személytelenné és egységessé teszi, a felhasználó számára pedig tudatosítja, hogy egy együttműködésen alapuló szolgáltatást vett igénybe.

A felhasználható forrásokat tekintve általános szabályok nincsenek. Mindenkinek egyéni mérlegelésére van bízva, hogy mit vesz igénybe, de persze célszerű olyanokat használni, amelyek külön költség nélkül, a munkahelyen hozzáférhetők. Ha van jó forrás, de az abban

való kutatás munkaigényessége miatt a szolgáltatás kereteit meghaladná, célszerű a kérdezőt a megfelelő intézményhez továbbítani, ahol maga böngészheti végig a referálólapot, vagy kereshet a fizetős adatbázisban.

A kérdések megválaszolásához Internetes forrásokat valamint hagyományos, nyomtatott vagy adatbázis formájában létező forrásokat vehetünk igénybe. Érdekes kérdés, hogy a milyen az aránya a hagyományos és az új típusú eszközök használatának. Kezdetben a könyvtári források domináltak, ma már, ahogy az Internet megtelik könyvtári szempontból is értékes tartalommal, egyre inkább előtérbe kerülnek a webes források. Itt sem lehet csak a keresőmotorokra hagyatkozni, mert egyre több és gazdagabb tartalmú adatbázis kerül fel a világhálóra, amelyről nekünk, könyvtárosoknak tudomást kell szerezniünk ahhoz, hogy munkánkban használni tudjuk.

Az „Internet-könyvtáros” elnevezés egy új típusú szakembert jelöl, olyan könyvtári tájékoztatót, aki munkájához elsősorban hálózati forrásokat és eszközöket használ. Emellett természetesen nem hanyagolható el a hagyományos források, kézikönyvek, bibliográfiák, helyi használatú CD-ROM adatbázisok intenzív használata sem. Igaz ugyan, hogy egyre több könyvtár teszi hozzáférhetővé katalógusát az Interneten keresztül, melyben akár egyedi kereséseket is végezhet a felhasználó, de tapasztalataink szerint az OPAC-okban való keresési lehetőség sokkal korlátozottabb, mint amit helyi használatban az integrált könyvtári rendszerek katalógus moduljai lehetővé tesznek. Sajnálatos tény, hogy az online katalógusok kifejlesztésekor nem törekedtek arra, hogy kihasználják mindazokat a lehetőségeket, amelyek a hypertextben rejlenek, így számos információ rejtve marad a felhasználó előtt. Nem várhatjuk el tehát a külső felhasználóktól sem, hogy szakirodalmi érdeklődésüket kizárólag az online katalógusokra alapozva, önállóan elégítsék ki, hiszen ezek az eszközök elégtelenek egy többszemponútú keresés tökéletes megoldására. Ezért is szükség van az Internet-könyvtárosokra, akik a saját könyvtárukban rendelkezésre álló eszközök mindegyikét maximális szakértelemmel használva segítsék a felhasználókat - akár az Interneten keresztül is.

A könyvtárosok munkáját megkeseríti az a tény, hogy az adatbázisokból és könyvtári katalógusokból nehézkes a találatok megfelelő formában történő exportálása. A keresésnél is több időt vesztenek el arra, hogy olvasható formátumúra alakítsanak egy-egy listát, mert a programok készítői nem gondoltak arra, hogy ezeket más célra is használhatják. A bibliográfiai adatok is a lehető legválogatosabb formában és sorrendben találhatók meg a találati listákban, ami újabb nehézséget okoz. A kérdés megválaszolására szánt időnek közel fele ilyen felesleges munkákkal telik el, ami több mint bosszantó.

### **7.3. Tapasztalataim a MIT-HOL működésével kapcsolatban**

Természetesen én is bekapcsolódtam a Magyar Internetes Tájékoztatás működtetésébe. Már az indulásakor, 1999-ben felfigyeltem az új szolgáltatásra, de csak később léptem be a résztvevő könyvtárosok sorába. Itt szerzett tapasztalataimat szeretném most ismertetni, belülről nézve bemutatni az Internetes tájékoztató szolgálat működését. Következtetéseimet az idei év első három és fél hónapjának kérdései és válaszai alapján vontam le, amely időszak ugyan a másfél éves működéshez viszonyítva rövid, de mégis alkalmas arra, hogy tapasztalatokkal szolgáljon.

Az 1999. szeptemberi indulástól kezdve 2001. március végéig a szolgálathoz összesen 2738, havonta átlagosan 150 kérdés érkezett. Nyáron kevesebb kérdést tettek fel, az ettől eltérő hónapokban azonban gyakori a 200/hó feletti beérkező kérdés. Látványos emelkedés figyelhető meg az utóbbi 3 hónap igényeit tekintve, ez idő alatt 171-ről 310-re ugrott a beérkező kérdések száma, ezzel elérve az eddigi legmagasabb szintet. Ez is azt jelzi, hogy szélesebb

körben is ismertté vált a tájékoztató szolgálat működése, sokan fordulnak ide megoldandó problémájukkal. Mindazok, akik elégedettek a kapott válasszal, gyakran fordulnak ismét újabb kérdésükkel a szolgáltatáshoz.

Az általam vizsgált három és fél hónapban 541 kérdés érkezett a MIT-HOL csapatához. A válaszokat is figyelembe véve ez már tekintélyes levélforgalmat generál a könyvtárosok postafiókjában. Ennek folyamatos figyelemmel kísérése, illetve a válaszadás folyamatába való bekapcsolódás csak úgy lehetséges, ha valaki rendszeres időközönként, maximum két óránként bele tud tekinteni az azóta eltelt idő alatt érkezett postájába. Ha hosszabb idő telik el, valószínűsíthető, hogy van már valaki, aki dolgozik a kérdésen. A könyvtárosok közül véleményem szerint sajnos még kevésnek van lehetősége folyamatosan gépközelben lenni, ezért nem próbáltam bevonni kollégáimat ebbe a tájékoztatói tréningnek is beillő tevékenységbe. Sajnos nagyon sok könyvtárban a szükségesnél kevesebb szakképzett munkatársat foglalkoztatnak, akik idejét maximálisan kitölti a helyi olvasók tájékoztatása, ezért nem meglepő, hogy kevesen tudnak csatlakozni ehhez a szolgáltatáshoz.

### *7.3.1. Mit kérdeznek a MIT-HOL használói?*

A kérdések témáját tekintve rendkívül nagy a változatosság, de általánosságban elmondható, hogy a kérdések körülbelül kétharmad része a szakkönyvtári tájékoztató tevékenység körébe tartozik. Nem is várható el, hogy ezekre a speciális kérdésekre általános gyűjtőkörű könyvtárban dolgozó kollégák adjanak választ, ilyen esetben az illetékes szakkönyvtár dolgozója válaszol - ha van ilyen a soraik között. Általánosabb vagy kevésbé speciális kérdés érkezése esetén gyakran folyik párhuzamos kutatási munka a könyvtárakban, ami többnyire hasznára válik a kérzőnek, mert olyan, több szempontú választ is kap, amelyek egymást kiegészítik, de kétségtelen, hogy sokszor ugyanazokkal a forrásokkal dolgozunk különböző helyeken, így ez mindenképpen többletmunka, ami elkerülendő.

Az alábbiakban szeretnék egy csokorra valót bemutatni az általam legérdekesebbnek vagy legjellegzetesebbnek talált kérdések közül:

- *Létezik magyar fordítása a középkori Rózsa-regénynek?*

- *Úgy tudom, hogy ez a tv-előtti korszakban kedvelt gyermekjáték volt a méta, úgy rémlik valamilyen faütkővel és mindkét végén kihegyezett bottal (ez volt a 'labda') játszották. Keresem a játék eszközlírását (menete, hozzávalók kivitelezése, elkészítése, stb.)*

- *Igényes tánczenét játszó zenekarok elérhetőségét keresem*

- *Mi a csillagseb?*

- *Szennyvíztisztítás általában, papírgyárak szennyvize*

- *„Az a rossz aki rosszra gondol” szólás francia eredetije hogy hangzik? Hogyan van leírva franciául és ki mondta?*

- *Rossini „Macska-duett”-jének hangfelvételére lenne szükségünk*

- *Hol, hogyan lehet fotó vagy videofelvételt készíteni engedély nélkül, mikor kell engedély és milyen. A felvétel alanyának mik a jogai*

- *Keresem az alábbi könyvet, kérem segítsenek, hol juthatok hozzá: Magyar Élelmiszerkönyv*

- *Miért vörös színű a főtt rák?*

- *Régi földalatti alagutak, kazamaták, folyosók amik pl. várakat, vagy esetleg helységeket kötnek össze*

- Jónás Péter: *Fényfoltok c. verseskötetéről* (Felsőmagyarország Kiadó, 2000) esetlegesen megjelent kritikák, recenziók, ismertetőik érdekelnek, tehát hogy írt-e a kötetéről valaki valamilyen folyóiratban, újságban, neten, és ha igen, hol és mit.

- Az állatokat megtámadó száj- és körömfájás milyen hatással lehet az emberre? A kór miben nyilvánul meg, hogyan ütközik ki, mennyire ártalmas az emberre nézve? Ha pl. valaki Angliába utazik, magán hordja a vírust, milyen tünetei lesznek, miként jön ki rajta a betegség?

- William Blake *Az ártatlanság jövődölései* című művének első négy sorára volnék kíváncsi, lehetőleg nem Kálnoky fordításában (magyarul).

- Honlapszerkesztést alapos részletességgel tanító letölthető e-könyvet keresek, ingyenes letöltési lehetőséggel, ugyanis pénzáttalási lehetőségem nincs

- Van-e Szigligeti Ede *Liliomfi c. művének* német fordítása, s ha igen honnan lehetne beszerezni, könyvtárközin megkérni?

- Az internetes reklámtevékenységgel kapcsolatos mindenféle témájú anyagok

- Földalapú, őstermelőknek szóló támogatásokról (ami éppen most aktuális), a lehetőségekhez mérten legtöbb információt szeretném megtudni.

Mint látható, a kérdések között minden témakör előfordul, és legtöbbször önmagában is olyan izgalmas, hogy kutatásra ingerli a verbeli tájékoztatót. Ennek ellenére volt számos olyan kérdés is, amelyet speciális témaköre és fogalmai miatt meg sem értettem, például „*A csomagtolt illetve szeletelt sonka és a HACCP összefüggései*”, vagy „*A fűszere lizin szintjéről, illetve az emészthető lizinszintjéről*” és a „*Kvantummechanikai koherens állapotok*”.

Ezek értelmezése valószínűleg nem jelent problémát az illetékes szaktájékoztató számára, ezért is nagyon hasznos, ha több különböző könyvtárból, különböző dokumentumbázissal a hátunk mögött, és különböző tájékoztatási tapasztalatokkal veszünk részt ezeknek a kérdéseknek a megoldásában. Meg kell említenem néhány gyakran előforduló témakört: nagyon magas a mezőgazdaságra, növénytermesztésre, állattenyésztésre, élelmiszeriparra vonatkozó kérdés. Ez a tény nagyon meglepett, mert közművelődési könyvtárban az utóbbi tíz évben ez a témakör viszonylag ritkán került elő. Vannak aktuális kérdések, például az Európai Unió és problémaköre, amellyel kapcsolatban sokan kérdeznek. A médiában felkapott témák itt is megjelennek, például kergemarhakór, száj- és körömfájás, de időszakosan is változik a kérdések jellege, januárban például nagyon sok szigorlati tételhez kerestek forrást a MIT-HOL felhasználói.

A kérdéseket felvevő webes űrlap egyik - nem kötelezően kitöltendő - mezője arra kérdez rá, hogy miért teszi fel kérdését a felhasználó. Ez rendkívül fontos, mert meghatározza az adandó válasz tartalmi mélységét és segít megvilágítani olyan körülményeket, amelyeket a kérdésben nem említenek meg. A több mint félezer kérdés 40 különbözőféle okát sorolták fel a használók, de meg kell említenem, hogy ezt a rovatot csak minden második esetben töltötték ki. A „miért”-ek között magasán vezet a szakdolgozat, kutatás, szigorlat, tudományos munka, összefoglalóan a felsőoktatásban részt vevők és abban dolgozók információs igénye. A középiskolás korosztály igényei (szakköri kiselőadás, irodalom házidolgozat, érettségire készülés) lényegesen kisebb arányban fordulnak elő. Munkahelyi feladat elvégzése céljáról is sokan fordulnak a tájékoztató szolgálathoz (fordítás, szakmai tapasztalatcsere), de emellett az egyéb, rendkívül különböző okok is előfordulnak, mint például vita eldöntése, bál szervezése, helytörténeti kutatás, szavalóverseny, hobbi, utazás, születendő gyermek nevének anyakönyvezése.

Íme néhány érdekes kérdés és indoklásuk:

- Az *Enuresis nocturna* (éjszakai ágybavizelés) nevű betegségről szeretnék a lehető legtöbbet megtudni, ill. hogy Magyarországon és külföldön kik a leginkább szóba jöhető specialistái ennek a betegségnek?

**Miért:** A kisfiam szenved ebben a betegségben!

- Hogyan lehet pályázatot benyújtani közvetlenül a kulturális tárca miniszterének? Hová kell eljuttatni a pályázatot?

**Miért:** Egy helyi szerző második könyvének (esszé) kiadásához keresünk anyagi forrásokat.

- Földvári György író levelezési címét szeretnénk megtudni, esetleg telefonszámát.

**Miért:** író-olvasó találkozó szervezéséhez

- Where can I find Hungarian Primary School websites

**Miért:** Wish to establish contact between English and Hungarian Schools

- Ki írt a könyvtárosról karcolatot?

**Miért:** Egy újságcikkhez szükséges

- Buday Mihály festőművész élete és munkássága, alkotásai, kiállításai

**Miért:** Vásároltam tőle képet, s nincs róla semmi információ

A felhasználók között megjelennek azok a kisebb könyvtárak is, amelyek saját tájékoztató eszközeik segítségével nem tudják megoldani az olvasói kérdések egy részét. Nagyon jó lehetőségnek tartom, hogy továbbítják a beérkező kérdéseket, de csak abban az esetben, ha az olvasó nem azonnali választ vár. A könyvtárak közötti együttműködésnek igazán jó példája ez, hiszen együttesen többet tudunk, mint amit egy helyi intézmény nyújtani képes. Az olvasó számára egyáltalán nem lényeges, hogy ki adja meg a választ a kérdésre, ő megoldást vár, amelyet így a könyvtáros társadalom egy részének együttes munkájával kap meg.

A beérkező kérdéseket vizsgálva megállapítható az, hogy sokan akkor is igénybe veszik a szolgáltatást, amikor az szakmailag nem lenne indokolt. Egyszerű Internetes kereséssel, néhány alapvető, és a MIT-HOL oldalain ajánlott forrás igénybe vételével sokan önmaguk is megszerezhetnék a kívánt információt. A tapasztalat azonban az, hogy ilyen esetekben is szívesebben bízzák kérdésüket a szakemberre, aki garanciát nyújt arra, hogy az általa szolgáltatott információk a témakör legfontosabb forrásait adják. Kényelem, rutintalanság és sokszor talán a lustaság is szerepet játszhat abban, hogy egyszerűen megoldható kérdéseket is küldenek. A szolgáltatás felhasználói között feltűnt egy bizonyos e-mail címről író, önmagát meg nem nevező levelező, aki rendszeresen küld a listára azonos típusú kérdéseket. Tudományos lapokban megjelent cikkek pontos hivatkozásait kéri, több ízben tömegesen küldte leveleit a listára. Természetesen kapott választ a sokadik kérdésre is, annak ellenére, hogy már az első válaszelevélben módszertani segítséget kapott arra nézve, hogy hogyan találhat választ az ilyen típusú kérdésre magán a világhálón.

Az Internet-könyvtárosnak oktató feladata is van, segítenie kell a felhasználókat az Internet forrásai közti eligazodásban. Nem véletlen, hogy nem ad meg minden létező forrást egy bizonyos témáról, csak segítséget nyújt az elinduláshoz, a munka megkezdéséhez. A válaszok egyik fontos típusa az, amelyben a könyvtáros nem, vagy nem mindig ad választ a konkrét kérdésre, hanem elirányítja a felhasználót egy olyan weboldalra, ahonnan kiindulva választ talál. Gyakran kérnek például lelőhelyet könyvekre, folyóiratokra kölcsönzési vagy megvásárlási céllal. Ilyen esetekben nem biztos, hogy az Internet-könyvtáros feladata az, hogy végigbogarássza az összes könyvtári OPAC-ot, és egyéb adatbázist, elegendő, ha a használatot olyan weboldalra irányítja, amelyről kiindulva maga is megteheti ezt. Jó lehetőség, hogy a

levelekbe azonnal kattintható webcímeket lehet elhelyezni, mert ezzel könnyebb a használó munkája. Mi magunk is sokat tehetünk azért, hogy az Interneten böngészők, akik között mindig lesz olyan, aki kevésbé rutinos, megismerjék a legfontosabb segédeszközöket.

Érdekes lenne megvizsgálni azt is, hogy mennyire elégedettek a felhasználók a kapott válaszokkal, vajon megelégednek-e a jövőendő szakdolgozatok írói, a kutatók az elindulási pontokkal, vagy mást várnának, a jelenleginél többet, esetleg teljes irodalomjegyzéket, amely alapján a téma kifejthető.

### *7.3.2. A válaszok tanulságai*

Nemcsak a kérdések tanulmányozása nagyon hasznos, de legalább ilyen izgalmas megnézni a rájuk adott válaszokat is. A legtöbbet egymástól tanulhatunk, nem szégyen bevallanom, hogy annak ellenére, hogy sok éve foglalkozom az Internettel, rengeteg hasznos tapasztalatot szereztem a MIT-HOL-ban részt vállaló kollégáktól. Új információforrásokat ismertem meg, és bár szívesebben használom a napi tájékoztatási gyakorlatban a hagyományos forrásokat, el kell ismernem, hogy az Internet segítségével sokkal többet és jobbat tudunk nyújtani, mint anélkül. Úgy vélem, az Internetes keresés lehetősége mindenki előtt nyitva van, speciális szak tudás nem szükségeltetik hozzá, csak egy kis odafigyelés és némi rutin, mégis elkerülhetetlen, hogy napi munkánkba ne építsük be ezeket a forrásokat a hagyományosan elérhetők mellé. A kettő együtt olyan információs bázist jelent, amellyel sokkal hatékonyabban tudunk tájékoztatni. Mérlegelni kell azonban, hogy mikor melyiket részesítjük előnyben, mert tény, hogy sokszor ugyanaz megtalálható több helyen is, de nem mindegy, hogy mennyi időt szánunk a keresésére. Sokszor könnyebb a nyomtatott forráshoz nyúlni, mert abból egy-két perc alatt megválaszolható az, amit az Interneten 10-15 perces kereséssel találunk csak meg.

A válaszokat vizsgálva nagyon élénken foglalkoztatott az, hogy a kollégák milyen arányban nyújtanak információt hagyományos, illetve Internetes források segítségével. A kérdésben néha megadja az érdeklődő, hogy számára mi lenne előnyösebb. Sokan kérnek kizárólag Internetes forrást, de a kérdés maga is meghatározhatja azt, hogy honnan származzon a válasz. Vannak olyan aktuális, modern témák, amelyekhez nem is találunk nyomtatott forrást, esetleg csak folyóiratcikkeket, de mivel a repertóriumok és cikkadatbázisok átfutási ideje elég hosszú, erre sincs sok esély. A nagyszámú kérdést megvizsgálva kitűnik, hogy a kollégák - a forrás jellegére vonatkozó megkötés hiányában - általában igénybe veszik a hagyományos eszközöket és az Internetet is a válasz összeállításához. Ez a hozzáállás nekem nagyon szimpatikus, segítségével talán sikerül eloszlatni azt a sokakban élő tévhitet, hogy az Internet korában könyvtárakra és nyomtatott ismerethordozókra nincs többé szükség, mert a világhálón minden megtalálható. Tény, hogy egyre gazdagodik tartalma, egyre több, könyvtári szempontból is hasznos információ kerül fel, de a régi eszközeinket meg kell őriznünk, mert csak ezek együttesével tudunk teljes körű tájékoztatást nyújtani.

A kérdések és válaszok vizsgálatának másik fontos tanulsága az, hogy esetenként célszerű az érdeklődőt olyan intézményhez, szervezethez irányítani, ahol első kézből származó információval tudnak neki szolgálni. Göncz Árpád levelezési címe iránt érdeklődő felhasználót például a Köztársasági Elnöki Hivatalba irányították, természetesen annak pontos elérhetőségével is szolgáltak, egy másik esetben pedig a Gábor Dénes Főiskola iránt tudakozódó a megfelelő weboldalakra való hivatkozást kapta válaszként. Lehet, hogy sokan tudtak volna egyéni tapasztalatokkal, információval is szolgálni az ott folyó képzésről, de az Internet-könyvtárosnak nem szabad semmilyen szubjektív jellegű, egyéni véleményen alapuló információt közölni - a hivatalos, dokumentált forrásokra kell hagyatkoznia. Több kérdést is tettek fel különböző cégekre vonatkozóan, például Győri Keksztől, de ezekben az

esetekben is csak a cég saját oldalaira kalauzolhatjuk el a felhasználót, vagy, ha a kérdéses információ nem található meg publikus helyeken, akkor magához a céghez, hogy ott kérjen további információt.

Vannak olyan speciális dokumentumtípusok, amelyek nem férhetők hozzá az Interneten sem és könyvtárakban is egyre kevésbé: ezek a szabványok. Sok kérdés vonatkozott kifejezetten erre a forrástípusra, magyar szabványokat és Európai Unió szabványokat egyaránt sokan kerestek. Nagyon szerencsés lenne, ha a jövőben megoldódhatna ez a probléma. Hasonlóan nehézkes a jogszabályok teljes szövegéhez való hozzáférés is, bár ehhez léteznek helyi használatú CD-ROM kiadványok is a közlönyök mellett, de az Internetre, ahonnan sokan szívesen letöltenék, csak esetlegesen kerülnek fel.

A Magyar Internetes Tájékoztató - kisebb hiányosságai ellenére - jól szervezett és működtetett, megbízható tájékoztató szolgáltatás. A tájékoztató könyvtárosok egyetlen szolgáltatásba integrálásával korábban elképzelhetetlen méretű szellemi tőkét hozott létre. Az ebben való részvétel kihívást jelent a könyvtáros számára amellet, hogy rendkívül jó iskola, továbbképzési terep is, ahol előben lehet - akár könyvtár szakos hallgatóknak is - gyakorlatozni. Emellet remek szórakozás, tágítja látókörünket, növeli a különböző témák iránti nyitottságot. Nagyszerű vállalkozásnak tartom, bár jelenlegi formájában már nehezen működtethető.

#### **7.4. Elképzelések a szolgáltatás továbbfejlesztéséről**

A MIT-HOL működésének több mint másfél éves tapasztalatai alapján időszerűnek látszik az eredeti működési elképzelés módosítása, új struktúra megteremtése. A kérdések olyan mértékben megsaporodtak, hogy a jelenlegi keretek között a résztvevők számára is komoly terhet jelent a napi 40-50 e-mailes levélforgalom. Az önkéntes vállalkozásra alapozott, lelkesedésből való részvétel is kifulladásra látszik. Eddig a résztvevők munkájukat teljesen ingyenesen, térítés nélkül végezték, a jövőben ezen is változtatni lehetne. Népszerűbb Internetes oldalakon való reklámmal, figyelemfelhívással a kérdések száma akár nagyságrendekkel nőhetne - ennek ellátása viszont ebben a struktúrában elképzelhetetlen. A szolgálat jelenleg már működőképességének határán van.

A szolgáltatás létrehozói kidolgoztak egy továbbfejlesztési elképzelést, melynek alapjai a következők lennének:

A MIT-HOL-t kétszintessé kellene tenni, a kérdések először egy moderátorhoz kerülnének, aki vagy saját maga meg tudja válaszolni őket, vagy továbbítja az illetékes könyvtárosoknak. Ekkor a válaszból is csak azok a könyvtárosok kapnának másolatot, akikhez a kérdés eljutott. Valamennyi kérdés és válasz természetesen megjelenne az archívumban. Ezzel a megoldással csökkenteni lehetne a mai nagyon magas levélforgalmat, amely már áttekinthetetlen, és mindenki csak az érdeklődési körébe tartozó kérdéseket és válaszokat kapná meg. További előny, hogy a legegyszerűbb kérdéseket a moderátor válaszolná meg, elkerülve ezzel a párhuzamosan folyó kutatómunkát. A szolgáltatás szervezeti keretét egy majdan létrejövő, a résztvevő könyvtárakból álló konzorcium jelenthetné, melynek élén az Országos Széchényi Könyvtár állna. A moderátorokat mindig a naponta vagy hetente változó ügyeletes könyvtár biztosítaná naponta legalább 16 órában, kétszer 8 órás váltásban. Az ügyeletes könyvtár köteles lenne szakreferenst biztosítani a vállalt időre, ellátni megfelelő technikával, internetes géppel, adatbázisokkal, kézikönyvekkel.

A szolgáltatás második szintjébe a konzorciumon kívüli könyvtárak, könyvtárosok kerülnének, és egyéb szakterületek képviselői is csatlakozhatnának lazább szerveződésben. Szükség lenne a ma hiányzó területeket is szakértőkkel lefedni. A résztvevő könyvtárakat, könyvtárosokat érdekeltté kell tenni a munkában és a szolgáltatás továbbfejlesztésében. Kellő reklám esetén nagy látogatottsági forgalmat generálhat ez a jól szervezett szolgáltatás, de ennek menedzselésére, a szolgáltatás marketingjére valószínűleg a könyvtáraknál alkalmasabb lenne egy internetes piaci szolgáltatás, tőkeerős portál. További feladat lenne a részletesen kidolgozott megvalósíthatósági terv elkészítése után a kapcsolatfelvétel egy ilyen vállalkozással.<sup>28</sup>

A külföldi, hasonló jellegű szolgáltatások ismeretében én a következőképpen tudnám elképzelni a szolgáltatás jövőjét: a MIT-HOL-nak országos jellegű, központi tájékoztató szerepet adnék, amelyhez intézményeknek saját szervezetükkel, kollégáikkal együtt kellene csatlakozniuk. A részvétel természetesen csak önkéntesen történhetne, de törekedni kellene arra, hogy minden szakterület képviselője képviseltesse magát. A könyvtárak mindegyike felvállalhatna bizonyos témaköröket, amelynek kérdéseire azok tájékoztató munkatársai válaszolnának. A beérkező kérdéseket automatikusan vagy moderátor által, de csoportosítani kellene témakörök szerint, és csak oda eljuttatni, ahol eleve vállalkoztak ilyen típusú kérdések megválaszolására. Elképzelhetőnek tartanék egy olyan változatot is, ahol a kérdések nem e-mailben érkeznének a válaszoló könyvtárosok postafiókjába, hanem a webes felületen lennének témakörök szerint elérhetők, a VRD Incubator programjához hasonlóan. Én is az intézményi részvétel és koordináció mellett vagyok, a könyvtáraknak kellene ügyeleti rend szerint tájékoztató kollégákról gondoskodni.

Véleményem szerint fontos lenne a témakörök mellett a korosztályok szerinti bontás is, nálunk eddig még nem fordítottak különösebb figyelmet az általános és középiskolás korosztály Interneten keresztüli tájékoztatására, pedig szükség lenne erre is - ebbe a munkába be lehetne vonni a megfelelő technikai háttérrel rendelkező iskolai könyvtárosokat is.

Egy jellegzetes szolgáltatástípus teljesen hiányzik a magyar Internetről, ez pedig az azonnali, időkésés nélküli kapcsolat a könyvtárossal, amely chat-csatornákon vagy speciális szoftverekkel lebonyolítható. Jó lenne, ha kísérleti formában megpróbálkoznánk ezzel az új típusú kapcsolatfelvételi móddal, amely új dimenziót jelentene a könyvtári tájékoztatásban.

Ki kellene dolgozni egy ösztönző programot a résztvevő könyvtárosok számára, amely valóban érdekeltté tenné őket a válaszadásban. Ennek anyagi vonatkozásai is lennének, amelyet a szolgáltatás weblapjain elhelyezett reklámok bevételeiből lehetne fedezni.

---

<sup>28</sup> Moldován István, Drótos László: MIT-HOL: Magyar Internetes Tájékoztatás - Hungarian Online Librarian = Könyv Könyvtár Könyvtáros 2001. 1. sz. 42-43. p.

## 8. Összegzés

Az Interneten keresztül történő információszolgáltatás a magyar könyvtárak többsége számára jelenleg még ismeretlen szolgáltatástípus, de hiszem, hogy néhány éven belül nálunk is széles körben elterjed, a könyvtárak, valamint felhasználóik egyaránt felismerik az ebben rejlő rendkívüli lehetőségeket. Dolgozatomban a külföldi bevált szolgáltatások tapasztalataira építve azt próbáltam megvilágítani, hogy az információszolgáltatásnak ez a típusa, amelynek rendkívül sok változata létezik, milyen hasznos az Internet felhasználói számára, és mennyi tapasztalathoz tudja juttatni az ebben részt vevő könyvtárosokat. Mindkét oldalról felmérhetetlen haszonnal jár egy ilyen típusú szolgáltatás, egyrészt a felhasználóknak, akik megkapják az általuk igényelt információkat, másrészt pedig a szolgáltatás mögött álló intézmények és dolgozók számára, akik ezáltal óriási erkölcsi tőkét és tapasztalatot szereznek, ami hosszú távon a könyvtárak társadalmi presztízsének megerősödéséhez vezet.

Az a néhány magyar könyvtár, amely felfedezte a kapcsolatfelvétel új formáját, illetve a Magyar Elektronikus Könyvtár keretein belül létező MIT-HOL szolgáltatás jó úton jár és a jövőben várható, hogy igénybevételük jelentősen megnő. A szolgáltatásokat tovább kell tehát fejleszteni, és ehhez, úgy hiszem, jó példával szolgálnak az ismertetett külföldi kezdeményezések.

Szakmánk az utóbbi években átalakult, hagyományos ismereteinket megtartva és felhasználva új területeken kell jártasságot szereznünk - egy olyan információs dzsungelben kell eligazodnunk, ahol rajtunk kívül mások is pályáznak a navigátori feladatokra. A ma tájékoztató könyvtárosa nem lehet meg az Internet nyújtotta információs lehetőségek nélkül, folyamatos tanulásra, ismeretszerzésre készíteti az egyre gyorsabban megújuló technika. Ha sikerül ennek ritmusát felvennünk, mi lehetünk a jövő Internet-navigátorai, az információs szakma urai.

## 9. Irodalomjegyzék

- Abels, Eileen G.: The e-mail reference interview. RQ, 1996. 3. no. p. 345-358.
- Bakonyi Géza: Internet: egy metafora veszélyei = Iskolakultúra, 2000. 4. sz. p. 68-73.
- Bakos Éva: Az Internet korának információs szakembere = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 1999. 3. sz. p. 114-117.
- Beély Gábor: Könyvtár jövője - a jövő könyvtára = Iskolakultúra, 2000. 4. sz. p. 51-56.
- Bennett, Blythe Allison: Virtual Reference Desk Incubator: A demo = <http://www.vrd.org/conferences/VRD2000/proceedings/bennett-incubator.html>
- Boris János: Közkönyvtár az Interneten = Chip Magazin, 1997. 6. sz. p. 42-43.
- Bushallow-Wilbur, Lara; DeWinney, Gemma ; Whitcomb, Fritz: Electronic mail reference service: A study: RQ, 1996. 3. no. p. 359-371.
- Coffman, Steve; McGlamery, Susan: „The Librarian and Mr. Jeeves” = American Libraries, 2000. May p. 44.
- Coffman, Steve: „Reference as Others Do It.” = American Libraries, 1999. May p. 54-56.
- Coffman, Steve; Saxton, Matt: „Staffing the Reference Desk at the Largely Virtual Library” = The Reference Librarian, 1999. no. 66. p. 141-149.
- Daugaard, Vera: A Danish National Online Information Service = <http://www.vrd.org/conferences/VRD2000/proceedings/Daugaard12-14.html>
- Drótos László: Emberek a gépek mögött = Iskolakultúra, 2000. 4. sz. 10-13. p.
- Egy globális online tájékoztató szolgálat tesztelési eredményei (referátum) = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 2001. 1. sz. p. 42-43.
- Fazokas Eszter: Információs szakemberek és a világháló: milyen új jártasságokra van szükség? (referátum) = Könyvtári Figyelő, 1999. 4. sz. p. 944-945.
- Kinik, Karina: The library that never closes = Forbes ASAP, 2001. 9. February <http://www.forbes.com/asap/2001/0219/038.html>
- Gleadhill, Daphne: Electronic enquiry desk: does the Nerd have the answer? = Libr. Technol., 1997. no. 2. p. 35-36.
- Haricombe, Lorraine J. (issue ed.): Service to remote users = Libr. Trends, 1998. no. 1. p. 1-184.
- Horváth Péter: Digitális könyvtár: mítoszok és kihívások = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 1999. 4. sz. p. 149-152.
- Kokas Károly: Gondolatok a könyvtári-informatikai szakképzés megújításáról = <http://www.mek.iif.hu/porta/szint/tarsad/konyvtar/oktatas/kokas-4.hun>
- Kokas Károly: Könyvtárak az ezredforduló után = Iskolakultúra, 2000. 4. sz. p. 3-9.
- Kresh, Diane Nester: Offering high quality reference service on the Web = D-Lib Magazine, 2000. no. 6. <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>
- Lankes, David R., Kasowitz, Abby S. Ed. : AskA starter kit: how to build and maintain digital reference services Scarecrow Press, 1998.

- Lankes, David R.: Building and maintaining Internet information services: K-12 digital reference services ERIC Clearinghouse, 1998.
- Lankes, David R., Collins, W., Kasowitz, Abby S. Ed.: Digital reference services in the new millennium. Planning, management, and evaluation New York: Neal-Schuman Publ., 2000.
- Leland, Monique C.: Könyvtár a 21. században. Hálózat és információmegosztás = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 1998. 3-4. sz. p. 135-138.
- Library, OCLC to collaborate on digital project = Library of Congress Gazette, 2001. no. 7. <http://lcweb.loc.gov/staff/gazette/htdoc/gzst001/html>
- Library of Congress and OCLC to collaborate on Digital Reference Project = <http://www.loc.gov/today/pr/2001/01-015.html>
- Line, Maurice B.: Az információs gazdaságban a könyvtárak az információs szabadság és kultúra bástyái = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 2000. 6-7. sz. p. 285-292.
- McGlamery, Susan; Coffman, Steve: „Moving Reference to the Web” = Reference and User Services Quarterly, 2000. Number 39. p. 380-386.
- Missingham, Roxanne: Report on the Virtual Reference desk Conference October 2000, Seattle, Washington = D-lib Magazine vol. 6. no. 12. <http://www.dlib.org>
- Moldován István: Internet a könyvtárban - könyvtár az Interneten = <http://www.mek.iif.hu/porta/szint/tarsad/konyvtar/ekonyvt/szekszar.hun>
- Moldován István; Drótos László: MIT-HOL: Magyar Internetes Tájékoztatás - Hungarian Online Librarian = Könyv Könyvtár Könyvtáros, 2001. 1. sz. p. 39-44.
- Nagy Lajos, Sz.: Finn közkönyvtárak Internet-szolgáltatásai (referátum) = Könyvtári Figyelő, 2000. 1-2. sz. p. 177.
- Oder, Normann: The Shape of E-Reference = Library Journal, 2001. february p. 46-50.
- Orbán Éva: Körséta az Internet könyvtárban = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 1998. 2. sz. p. 84-85.
- Ormes, Sarah: You only had to ask = Libr. Technol., 1998. 2. no. p. 39-40.
- Papp István: Miért nem tekinthető könyvtárnak a világháló? (referátum) = Könyvtári Figyelő, 2000. 1-2. sz. p. 224.
- Schneider, Karen G.: Distributed Librarian: live, online, real-time reference = <http://www.ala.org/online/netlib/il1100.html>
- Tószegi Zsuzsanna: A digitális könyvtár mítosza = Iskolakultúra, 2000. 4. sz. p. 14-19.
- Vida László: Az e-mail felhasználása a tájékoztató munkában = Kisalföldi Könyvtáros, 1997. 1/2 sz. p. 78.
- Wasik, Joann M.: Asking the experts: digital reference and the Virtual Reference Desk = D-lib Magazine, 2000. no. 5. <http://www.dlib.org/dlib/may00/05inbrief.html#WASIK>
- Zick, Laura. „The work of information mediators: a comparison of librarians and intelligent software agents.” First Monday, 2000. May 1 [http://firstmonday.org/issues/issue5\\_5/zick/](http://firstmonday.org/issues/issue5_5/zick/)
- Zimányi Magdolna: A Magyar Elektronikus Könyvtár = Magyar Tudomány, 2001. 2. sz. p. 204-211.