

Tudósítás az ALA téli konferenciájáról.

2. rész*

Hajdu Katalin

„Egy könyvtáros tevékenysége abból áll, hogy megadja a leggyorsabb és legolcsóbb utat az információhoz ..., ha van jobb út, mint a könyv, akkor használjuk azt.”

(Melvil Dewey, 1926.)

Hogy mire gondolhatott Dewey 1926-ban a „jobb út alatt”, ma már nem tudhatjuk, de azt igen, hogy a könyvek mellett létezik másik út is az információhoz. „E másik úttal”, a digitális információ kérdéseivel központi helyen foglalkozott az ALA 2001. évi téli konferenciája, melyen jelen lenni magyar könyvtárosként, nem csupán ígéretes (és kellemes) élmény volt, hanem lényegesen több ennél. Az ötnapos konferencia előadásai után ugyanis a résztvevők szakmai öntudatukban megerősödvé, hivatásuk fontosságának teljes tudatában távoztak a konferenciáról. Nancy C. Kranach, az ALA jelenlegi elnöke azzal a hasonlattal élt vitaindító előadásában (http://www.ala.org/kranach/mw2001_prog.html), hogy a könyvtár szerepe olyan, mint egy hídé. A könyvtárak azok a demokratikus alapintézmények, amelyek lehetővé teszik, hogy az információval kevésbé ellátottak is hozzájussanak, ill. lehetőséget kapjanak az őket megillető, például digitális tájékozódáshoz.

* A beszámoló 1. részét lapunk 2001. 1. számában olvashatták

A csaknem 9,7 millió km² területű Amerikában, ahol a lakosság száma 275 millió, a könyvtárak 95%-ából ingyenesen elérhető a világháló. A gyors technológiaváltások és a burjánzó információforrások következtében a könyvtárak szükségképpen folyamatosan változó, dinamikus helyekké váltak, amelyekre azért is van nagy szükség, mert a napi 4 millió oldallal gyarapodó webhelyek mellett, egyre nehezebb a tájékozódás és a célzott információkeresés.

Más előadók is (pl. *Larry Irving*, a Clinton kormányzat tájékoztatási és információs tanácsadója, *Jorge Schement* a pensylvániai egyetem információpolitikai intézetéből, aki a Congressional Hispanic Caucus¹ elnöke) *Karen Buller* tanácsadó, az Országos Indián Telekommunikációs Intézetből) a könyvtárak nélkülözhetetlen szerepét hangsúlyozták a digitális információhoz jutás körüli egyenlőtlenségek megszüntetésében. Ugyanakkor felhívták a figyelmet egy másik problémára is, nevezetesen arra, hogy az USA lakosságának 30%-a már nem angol, hanem más (pl. spanyol) anyanyelvű, s a közeljövő népesedési trendjei szerint 25 év múlva a dolgozóknak már 40%-a tartozik e kisebbséghez, miközben a nyugdíjasok 75%-a angol-amerikai lesz.

Karen Buller anyanyelvén tartott előadásában elmondta, hogy az indián őslakosok helyzetét figyelmen kívül hagyják a statisztikák. Meglepő volt hallani, hogy a ma is matriarchátusban élő indián közösségek mintegy felében megtalálható az otthoni telefon, (pl. a Navajo indiánok 17%-a rendelkezik telefontal), bár a rezervátumokban elszigetelten élő őslakosság még nagyon messze van az információs lehetőségek kihasználásától.

E problémakör egy másik aspektusára hívta fel a figyelmet *Laurie Lipper* (igazgató, Gyerekek Társasága), aki arról beszélt, hogy a digitális szakadék nemcsak a felnőttek társadalmában létezik, hanem kialakult a gyerekek között is. Elég arra gondolni, hogy a gyerekek 32%-a nem angol anyanyelvű², miközben az internet szolgáltatásainak 87%-a angolul folyik. Ez derült ki abból a 2000 tavaszán folytatott átfogó, országos vizsgálatból, melyben a szakemberek 1000 kiválasztott weboldalt elemeztek – többek között – abból a szempontból is, hogy mennyiben

hasznosak azok a gyerekek számára. A vizsgálatból kiderült az is, hogy a különböző nemzetiségű amerikaiak elsősorban helyi információkat szoktak keresni (pl. munkahellyel, lakással, szórakozással, tanulással, kulturális lehetőségekkel kapcsolatban), ugyanakkor az 1000 weboldalból ilyen jellegű csak 6%-nyi volt. A kifejezetten hátrányos helyzetűek számára segítséget adó oldalak aránya már csak 1%-nyit tettek ki. Arra a szomorú tényre is felhívta a figyelmünket az előadó, hogy a felnőtt amerikaiak mintegy 22%-ának olvasási, kulturális szintje az 5-6. osztályos iskolai szintnek felel meg.

Volt olyan előadó, aki az internet fontosságának elismerése mellett, szót emelt a könyvtárak hagyományos szerepének megtartása érdekében is, rámutatva arra, hogy a könyvtárak nemcsak információkövetítő helyek, hanem közösségi találkozóhelyek is, s ezt a hálózat nem tudja pótolni.

Referenzasztal a kibertérben

Amióta Benjamin Franklin támogatásával az első közkönyvtár megkezdte működését Amerikában, az amerikaiak mindig a legnagyobb természetességgel használták könyvtáraikat. Az OCLC és a Kongresszusi Könyvtár közös szervezésében tartott szimpózium előadásából kiderült, hogyan működnek most a XXI. században „falak nélkül” a 100-150 évvel korábban alapított könyvtárak.

A csak virtuálisan összekapcsolódó könyvtárakról, a falak nélküli könyvtárakról bősséggel szolgáltak statisztikákkal az előadók. Megtudhattuk, hogy míg 1996-ban az USA-ban 15 millió háztartásban létezett internet kapcsolat, addig 1999-ben már 45 millió háztartásban volt elérhető. Az internetet használók száma évi 25%-kal nő; 1997-ben személyenként átlagosan évi 27 órát használták az internetet, s várhatóan ez a szám 2003-ra már 192 óra lesz; több mint 3,56 millió oldal található a weben, s egy-egy weboldal átlagosan 70-75 napig él; az internet használók 30%-ának van saját weboldala. Az internetet legnagyobb arányban a gyerekek és a tinédzserek használják. Bármely két weboldal csupán 19 klikkelésre van egymástól, s nincs olyan indexelő program, amely képes lenne az internet

16-18%-ánál többet indexelni, a keresőmotorok is csak internet 42%-át képesek lefedni; s több mint 300 millió e-mailt küldenek naponta csak az USA területén, s várható, hogy rövidesen az interneten olvasható anyag fele már nem angol nyelvű lesz.

A ma könyvtárosának ezen adatok ismeretében kell „elhelyeznie” referenzasztalát a kibertérben. A kutatóknak egyébként ma is arra van szükségük, amire korábban is, azaz használható, megbízható, ellenőrizhető információra. A könyvtárak feladata is ugyanaz maradt, mint ami eddig volt, beszerezni és feltárni a dokumentumot, majd szolgáltatni az információt; pusztán a környezet változott meg, mely ma már sem helyhez, sem időhöz nincsen kötve.

Az épülő virtuális referenzasztal

Az OCLC és a Kongresszusi Könyvtár szervezésében megtartott szinpoziumon elsőként *Jay Jordan*, az OCLC elnöke beszélt a szervezet történetéről, majd *Winston Tabb* (Kongresszusi Könyvtár) az OCLC és a Kongresszusi Könyvtár együttműködésének történetét, sajátosságait és a témához kapcsolódó új szolgáltatásokat ismertette röviden. A non-profit szervezet ma már 76 ország 38 ezernél is több könyvtárának nyújt szolgáltatást. 1971-ben bevezették az Online Union Catalogot, melyet ma a világon mindenütt használnak. A 400 nyelvű – köztük egy 1999-es adat szerint 91 469 magyar rekordot is tartalmazó – 755 millió helyszínről használható katalógusrendszert a tag- és az együttműködő intézmények vehetik igénybe.

Az elmúlt években egy új típusú szolgáltatás, az elektronikus (digitális) referenz jelent meg, mely az internetnek köszönhetően egyre nagyobb szerephez jut a könyvtári világban. *David Lankes* (Syracuse-i Egyetem Információs Intézet) felmérése szerint a felsőoktatási könyvtárak 97,3%-ának van weboldala és 44,5%-ának van digitális referenz szolgáltatása. Amióta az olvasók, kutatók által feltett kérdések és a könyvtárosok válasza elektronikus úton (e-mail, chat, web stb.) és nem kizárólag személyesen vagy telefonon történik, szükségessé vált a digitális referenz szolgálat intézményesítése. Ehhez közös minőségi és technikai normák kifej-

lesztésével az „asynchronous” és a „real time” szoftver bevezetésére volt szükség, de az alapok a hagyományos referenz szolgáltatásra épülnek. A referenz könyvtárosok számára eljött az idő, hogy a szerepüket szűrőként, szakértőként és tanácsadóként is jellemezzék, még, ha tényleges gyűjtemény nincs is mögöttük.

Az OCLC és a Kongresszusi Könyvtár között kialakított új típusú digitális referenz szolgáltatásról, a (Collaborative Digital Referens Service (CDRS)-ról *Diana Kresh* számolt be bővebben.

A digitális referenz szolgáltatásra épülő együttműködés, a CDRS

Eddig nem volt olyan korszak a történelemben, amikor a könyvtárak küldetése a technikai fejlődés hatására nyert volna megerősítést. A napjainkban zajló technikai fejlődés az információszerzés terén azonos mértékben alakított ki új lehetőségeket mind a könyvtárak, mind az információs szakemberek, mind pedig a kutatók és a könyvtárhasználók számára. Bár az internet az emberek életét alapvetően megváltoztatta, a könyvtárosoknak változatlanul kínálniuk kell használóik számára egy jól strukturált állományt, ugyanis ahhoz, hogy egy kutató sikeresen tudja elérni az információt, azt mindenkor szervezni, rendszerezni, frissíteni kell. Egy profi könyvtárosnak meg kell találnia az összefüggéseket és a relevanciát, vagyis azt az információhoz tarozó plusz értéket, amit ő tesz hozzá az információhoz azáltal, hogy azt feldolgozza.

Az interneten lévő strukturálatlan és ellenőrizetlen információ pusztán labirintus, s a könyvtárosok feladata, hogy hidat építsenek az információt szolgáltatók és a felhasználók között feszülő szakadék felett.

Az előadó által ismertetett új program mindehhez remek háttérrel biztosít, s a könyvtárak közötti együttműködésre épít. A könyvtári együttműködésnek gazdag hagyományai vannak az állományvédelemben, a katalógizálásban, a feltárásban, s most már a virtuális könyvtárak kialakításában is.

A CDRS program alapja az ún. *American Memory Projectben*³ gyökerezik, melynek lényege, hogy a

résztvevők az OCLC révén használják egymás állományát és igénybe veszik egymás szolgáltatásait. Összekapcsolva az egyes könyvtárak referenz szolgáltatásait, a CDRS egyesíti a helyi gyűjtemények speciális ismereteit és hozzáférhetőségét. A kapcsolatot során egy professzionális könyvtáros mindig elérhető lesz, aki az olvasónak segíthet mind a digitális, mind az analóg forráskutatásban, függetlenül attól, hogy hol van helyileg a segítséget kérő olvasó.

A szolgáltatást tervező program három komponensre épült a) a modell felállítása, b) a kérdések és válaszok bemutatása, c) a válaszok nyomon követése és megőrzése a jövő szempontjából.

A Kongresszusi Könyvtár a projektben résztvevő könyvtárak képviselőivel munkaértekezletet tartott, a hálózati tennivalókról és a hivatali előírások kidolgozásáról. Kialakították a tagkönyvtárak szolgáltatási szintjét meghatározó egyezményt (Service Level Agreement – SLA), melyben rögzítették a tagkönyvtárak referenzterületét, s azt, hogy milyen szinten vesznek részt, vállalnak felelősséget a CDRS munkájában. A könyvtárak kapacitásuk és anyagi lehetőségeik szerint a következő szinteken vehetnek részt az együttműködésben:

- ☉ kérdezőként és válaszolóként;
- ☉ csak kérdezőként;
- ☉ kérdezőként, s egy meghatározott időszakon belül válaszolóként.

A partnerkönyvtárak között az SLA segít a szerepek és a felelősségi körök kialakításában, figyelembe véve az egyes államok szerzői jogi és ehhez kapcsolódó törvényeit. Meghatározza az egyes könyvtárak számára a CDRS tagság díját is, mellyel az egyes könyvtárak a saját szintjüknek, igényeiknek és lehetőségeiknek megfelelő mértékben tudnak részt venni az együttműködésben.

A kísérleti program három szakaszban futott. Az első szakaszban a könyvtári szakterületek hatáskörét vizsgálták az interneten továbbított kérdéseken keresztül. Ennek eredményeképpen több adatbázist egységesítettek. A második szakaszban kibővítették a résztvevő intézmények számát 10-ről 17-re, s növelték a kérdések számát, elvégezték az adatbázis revízióját; beindították a kísérletet olyan

szoftverekkel, melyek helyi kérdés-továbbítóként működnek, s döntöttek a munkatársak oktatásának szükségességéről, valamint meghatározták a CDRS irányító testületének funkcióit.

A harmadik szakaszban a munkafolyamatok ütemezésére került sor, melynek keretében megállapodtak a szükséges használói kézikönyvekről, s kialakították az automatizált visszacsatolási rendszert.

A munka mérésére, értékelésére és a normák megállapítására a Digitális Referenz Szolgálat Minőségének Megállapítása: Kutatási tájékoztató c. részprogram szolgált.

A program 2001 márciusában kezdődött és 2002 januárjáig tart. A 10 hónapos program fő feladata a fent említett módszertani könyv megírása a tagkönyvtárak képviselőinek bevonásával. A könyvtárraktól és szervezetektől befolyó mintegy 100–150 ezer dollár részvételi díjból szeretnék fedezni a program költségeit. A résztvevők lehetőségeiktől és a projekt iránti elkötelezettségi szintjüktől függően könyvtáranként 5–10 ezer dollár részvételi díjat fizetnek.

A digitális referenz szolgáltatás értékeléséhez, felbecsüléséhez a követhető mérhető tényezőkre helyezik a hangsúlyt: 1) a válaszok minősége, 2) a folyamat hatásosságának és eredményességének mérése, 3) gazdaságossági eredmények – a digitális referenz szolgáltatás költségei és költségvetése, 4) a használói elégedettség mérése.

☉ A program első két hónapjában a cél a digitális referenz szolgálat és a kapcsolódó területek rendelkezésre álló forrásainak értékelése, a program weboldalának felállítása és tanácsadó testület megszervezése volt.

☉ A következő, ugyancsak két hónapig tartó szakaszban a fő feladat a partnerkönyvtárak gyakorlatának áttekintése és a kiválasztott esettanulmányok bemutatása a szolgáltatás weblapján.

☉ A harmadik, időben dupla hosszúságú szakaszban, a minőségi szabvány kifejlesztése és tesztelése a cél,

☉ míg a záró utolsó két hónap feladata a végleges esettanulmány elkészítése és bemutatása a *III. Virtuális referenzasztal* c. konferencián 2001 novemberében Atlantában.⁴

A 2001 októberében megkezdődött kísérlet kutatási tájékoztatójaként jelen levő előadó, megállapította, hogy a digitális referenz szolgáltat nem csupán hozzáadódik a könyvtárak munkájához, hanem lassan meghatározó szolgáltatásukká válik.

Az OCLC-nek a következő három évre tervezett fejlesztéseivel kapcsolatban a szervezet két jelenlévő igazgatója utalt az OCLC együttműködési készségére s arra, hogy vezető szerepet kívánnak betölteni a kialakult hálózat támogatásában, a kereskedelmi szolgáltatókkal való kapcsolattartásban a kérdések cseréje, a mérhető és elszámolható normák kifejlesztése érdekében. Az OCLC részvétele a Digitális Referenz Szolgáltatásban tehát nem korlátozódik pusztán a szolgáltatásokra, hanem magától értetődően jelenti a program valamennyi résztvevője számára kínált egyéb segítséget és támogatást.

Frank Hermes igazgató részletesebben is beszámolt az OCLC 3 éves terveiről, melyek központi kérdése a WorldCat átalakítása. A World Catból linkek közbeiktatásával Extended WorldCat-et hoznak létre, összekapcsolva a webes információkat a könyvtárakkal s a webes keresések eredményeként kiválasztott digitális irodalom megkapható az OCLC archívumából.

Digitális referenz szolgáltatások a gyakorlatban

A digitális referenz működésének tapasztalatairól többen is beszámoltak, így pl. *Paul J. Constantine* a Cornell Egyetemről. A humán és társadalomtudományi kutatókönyvtár fizikailag 3 gyűjtemény, virtuálisan egy könyvtár, egy referenz szolgáltatással. Az egyetemi hallgatók nagy százaléka már nem veszi igénybe a hagyományos szolgáltatásokat, melyeket a digitálisan hozzáférhető sok forrás lehetősége visszaszorított. „A digitális könyvtárak alapvető tényezője a referenz szolgáltatás, melynek napi 24 órában, magas technikai színvonalon elérhetőnek kell lennie” – jelentette ki Paul Constantine. Akkor, amikor pl. az AskJeeves kereskedelmi referenz szolgáltatóhoz napi több mint 4 millió kérés

érkezik, az elektronikus források használata nélkülözhetetlen.

A Cornell Egyetem könyvtáraiban a digitális referenz a kilencvenes években az e-mail szolgáltatással kezdődött, 1994-ben indították be az on-line konzultációt, amelyet napi 24 órában, a hét összes napján el lehet érni. A kísérleti videokonferencia 1997-ben indult, de technológiailag még nem áll rendelkezésre ez a szolgáltatás. A kérdések az egyetem jelenlegi és hajdani diákjaitól, valamint az oktatóktól érkeznek. A CDRS munkájához a múlt évben kapcsolódnak és azóta kínálnak LiveHelp szolgáltatást is. A LiveHelp a LivePerson elektronikus kereskedelmi ügyfélszolgálatban alkalmazott szoftvert használja, melyhez csupán egy hálózati csatlakozás és egy webkereső rendszer szükséges. Ez biztosítja a tárolt válaszok szervezett adatbázisát, a távoli használóknak pedig élő, interaktív szolgáltatást kínál a weboldalakhoz való hozzáféréssel. A digitális referenz egyelőre kísérleti jelleggel működik, mert még sok tanulmányozásra van szükség a használók viselkedéséről, szükségleteiről és az új technikával szembeni szokásaikról és nem utolsósorban e szolgáltatás költségeiről. Ő is hangsúlyozta azonban, hogy e szolgáltatások fejlesztése nem jelentheti a könyvtár tradicionális szolgáltatásainak feladását.

A könyvtáraknak azért is érdemes felvállalniuk az elektronikus referenzot, mert azt is lehetővé teszi, hogy a más időzónákban lévő kérdezők számára időtől függetlenül kínálják a szolgáltatást.

Született egy program a dél-kaliforniai könyvtárak számára is azzal a céllal, hogy a weben keresztül 24x7 órán, azaz a hét minden napján időtől függetlenül használható szolgáltatást alakítsanak ki. Amikor a használó információt keres e terület könyvtárainak weblapján, a szoftver lehetővé teszi a könyvtárosok számára a weben való vezetést a „kövess engem böngészve” technikával. A weboldalt böngésző használó számára a könyvtáros is választhat a „megosztott oldal” technikát követve. Ha a használó a weben vagy katalógusokban akarnak böngészni, akkor a könyvtáros és az olvasó együtt töltheti ki a kereső formanyomtatványt az osztott forma-

nyomtatvány szoftver segítségével. Ekkor a könyvtáros és az olvasó élő telefonvonalal vagy élő kapcsolattal – ha az olvasónak van szabad vonala – beszélhet a szoftverbe épített chat funkció segítségével. Amikor a tranzakció befejeződött a szoftver az olvasónak elküldi e-mailen a teljes iratsomagot, a beszélgetés dokumentálását és a meglátogatott weboldalakat.

Egy másik előadásban közkönyvtárakban kialakított elektronikus referenszről hallhattunk.

Az első közkönyvtári csoport 2000 tavaszán kezdte meg szolgáltatásait, de egyedileg kezdve a szolgáltatást ennél korábbi tapasztalatokkal rendelkezik a Santa Monica Közkönyvtár, ahol már 1989-ben bevezették az e-mailre épülő referenszt, tehát komoly múlt, gazdag gyakorlat áll mögöttük. A könyvtár vezetője, *Nancy O'Neil* beszámolójában néhány olyan kérdést vetett fel, melyet minden könyvtárnak érdemes végiggondolni mielőtt digitális könyvtár létrehozásába fogna, így például: hogyan felel meg a digitális referensz szolgáltatás a könyvtár küldetésének; a munkatársak és a vezetés kellően felkészült-e a változásokra, hogyan illeszkedik ez a szolgáltatás a könyvtár hagyományos munkájába, rendelkezik-e a könyvtár a megfelelő technikai infrastruktúrával stb.

Az e-mailen keresztül történő elektronikus referensz szolgáltatás, mivel nincs könyvtári tagsághoz kötve, egyetemesnek mondható, s megfelelő eszköz megléte esetén bárholnan elérhető. Az interaktív referensz szolgáltatás telefonos szolgáltatásnak felel meg, ahol a hangsúly a webes és egyéb elektronikus források elérésén van.

A CDRS a tagkönyvtárak teljes állományával illeszkedik a könyvtárak tájékoztató szolgálatába. A szolgáltatás nem elhanyagolható vonzataként elemezte a szónok a közkönyvtárak munkaerő kérdését, a dolgozók folyamatos továbbképzését, a szakterületek elosztását, a referensz szolgáltatás értékelését. Az ezzel a témával foglalkozó előadásokban az előadók külön hangsúlyozták, hogy az AskA Service⁵ nem ellensége a könyvtáraknak, mert az információ üzlet nem helyettesíti, nem teszi feleslegessé a könyvtárosokat, mert a lényeg változatlanul az,

hogy az olvasó szolgálata érdekében a meg kell találni és fel kell kínálni a legjobb forrásokat.



Nancy Kranich ALA elnök a lényegre tapintott, mikor úgy fogalmazott, hogy a könyvtárak a demokrácia sarkkövei, de rámutatott arra is, hogy világosan kell látnunk, az intenzív internethasználat korában újra kell gondolnunk azokat a demokratikus elveket, amelyeket az Amerikai Alkotmányban rögzítettek, hogy valóban mindenki számára elérhetőek legyenek az ismeretek és tudás forrásai.

Jegyzetek, felhasznált irodalom

1. Congressional Hispanic Caucus (Dél-Amerikai Származású Képviselők Társasága), alakult 1976-ban, jelenleg 18 tagja van.
2. A Census Bureau 2001 márciusában kiadott Current Population Reports c. dokumentuma szerint a külföldön született gyerekek aránya 5,1%, azoknak a száma, akiknek legalább egy szülője külföldön született: 14,8%.
3. American Memory Project (<http://cWeb2.locgov/ammem>) James H. Billington (LC) kezdeményezésére 1990-ben indult. A program az egyedi fotó, térkép, kézirat és más speciális formátumú anyagok elektronikus úton történő terjesztésével kezdődött. 1995-ben része lett a National Digital Library programnak. Ennek keretében napjainkban már több mint 70 on-line americana található a weben, melyek az USA történelmi és kulturális hagyatékának részévé váltak. Több mint 7 millió tételt és száznál több történelmi gyűjteményt tartalmaz. Több intézménnyel együttműködve mintát adnak arra, hogyan kell megszerezni és megőrizni a digitális képeket. Megkezdődtek a válogatási kritériumok meghatározására.
4. A Virtual Reference Desk (VRD) az USA Oktatási Minisztériuma által válogatott program, melynek célja egy magas szintű digitális referensz szolgáltatás (AskA) létrehozása. Az AskA legmagasabb szinten a leghozzáértőbbektől kapja a választ. A Collaborative AskA Service program összekapcsolja a használatot a szakértővel. A szolgáltatások közé tartozik többek között az Art and Education AskA Services, a Commercial Digital Reference AskA Services.
5. AskJeeves – 1996-ban Garrett Gruener, a Virtual Microsystem alapítója és a David Warthen, az AskJeeves vezető technológusa (a természetes nyelvek szakértője) ötleteként született meg. 1997 áprilisában megjelentették az első – hirdetések által – támogatott hozzáférhető weboldalt (www.askjeeves.com), 1998 tavaszán vezették be a program gyermekbarát verzióját (Askjeeves for Kids (www.ajkids.com) néven).