

## **Horváth Róbert**

Országos Széchényi Könyvtár Olvasó- és Tájékoztató Szolgálat  
*horvathr@oszk.hu*

## **Tóth Ferenc Tibor**

Országos Széchényi Könyvtár Olvasó- és Tájékoztató Szolgálat

# A HAGYOMÁNYOS ÉS AZ *ON-LINE* KÖNYVTÁRI TÁJÉKOZTATÁS KAPCSOLATA A *LIBINFO* MŰKÖDÉSÉNEK TÜKRÉBEN

Előadásunk két részből áll: első részében ismertetni szeretnénk a *LibInfo* – a magyarországi könyvtárak együttműködésen alapuló, közös *on-line* tájékoztató szolgáltatása – jelenlegi működési módját, második részében pedig a hagyományos (konvencionális) könyvtári tájékoztatás és az internetes könyvtári tájékoztatás kapcsolatának alapelveiről szeretnénk néhány szót szólni. Ez utóbbi elveket a *LibInfo*-val szerzett tapasztalatok nyomán alakítottuk ki, ugyanakkor megpróbáljuk kifejezésre juttatni annak működésében is.

### **1. On-line könyvtári tájékoztatás a *LibInfo*-ban: A szolgáltatás mibenléte és jelenlegi működése**

Ha valaki az Internetet böngészve eljut vagy ellátogat a <http://libinfo.oszk.hu> címre, akkor ezen a helyen a magyarországi könyvtárak közös, együttműködésen alapuló *on-line* tájékoztató szolgáltatásának oldalait találja. A *LibInfo* (*Librarians' Information On-line*) elődje a MIT-HOL volt, amely 1999-ben Moldován László és Drótos László kezdeményezésére jött létre, akik nagyban meghatározták a jelenlegi arculatot és a működési módot is. A szolgáltatás 2001 novembere óta konzorciumi keretek között látja el a feladatát: 2002 szeptemberi adatok szerint 59 könyvtár (illetve más intézmény és magánszemély) 124 képviselőjének részvételével, 67 szakterületen áll az érdeklődők rendelkezésére.

Miután az említett *web*helyen a szolgáltatás ismertetését elolvasta, egy űrlap kitöltése és elküldése révén gyakorlatilag bárki kérdést tehet fel: olyan kérdést, amelynek megválaszolása *a könyvtárak, a könyvtárosok és a mai informatikus könyvtárosok illetékességi körébe* tartozik vagy tartozhat. Esetleg választ kaphat nem kimondottan ilyen jellegű kérdésre is, ezt azonban a szolgáltatás nem garantálja. A *LibInfo* lényege a 48 órán belüli, rövid, de tartalmas, forrásadatokkal alátámasztott elektronikus válasz; nagyobb témák esetében pedig a tanulmányokat elindító – nyomtatott vagy internetes – hivatkozásokat tartalmazó válasz, mely ingyenes.

A kérdést magában foglaló kitöltött és elküldött űrlap egy levelezőrendszerbe kerül, amely *e-mail* formájában egyrészt archiválja, másrészt a szolgáltatás moderátorai központjába, az Országos Széchényi Könyvtárba juttatja a választ. A moderátor

könyvtáros elolvassa a kérdést, és dönt arról, hogy maga válaszolja-e meg vagy továbbítja-e a témájának megfelelő közreműködő szakreferenshez. Mivel az OSZK – mint moderátor és fő koordinátor – ez idő szerint az egyetlen magyarországi könyvtár, ahol a nap 12 órájában egy-egy személy külön munkahelyi beosztásban foglalkozik a szolgáltatás kérdéseivel, így többnyire a moderátor könyvtáros próbálja megválaszolni a kérdést – ha arra valóban és szakszerűen képes, illetve a kérdések száma is engedi –, és általában csak a szakkérdéseket továbbítja azonnal a nem OSZK-s válaszadók részére. A szolgáltatás résztvevői ugyanekkor kérhetik, hogy automatikusan valamennyi kérdést megkapják, így nem csak moderált kérdésekre válaszolhatnak.<sup>1</sup>

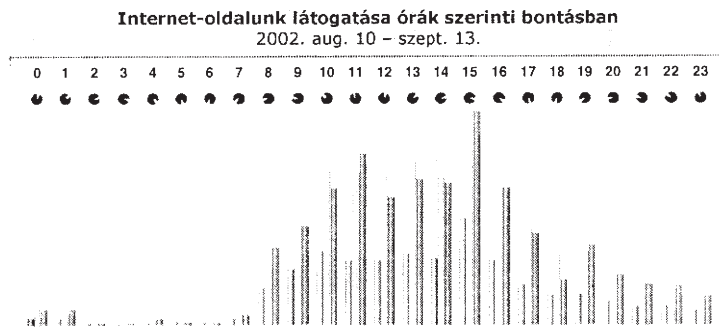
A továbbított kérdésre adott nem OSZK-s válasz szintén a moderátorhoz érkezik. Kivételt az a néhány szakkönyvtár képez, amely az általuk adott válaszok gyakorisága miatt (és mert erre igényt tartanak) közvetlenül válaszolhat a kérdezőnek. A beérkezett választ vagy saját válaszát a moderátor továbbítja a kérdező e-mail címére,<sup>2</sup> továbbá annak a levelező rendszernek is, mely a kérdések mellett a válaszokat is archiválja. Ha a válaszadás folyamatban van, de elkészülte jelentős mértékben meghaladja a 48 órát, erről szintén a moderátor könyvtáros tájékoztatja a kérdezőt. Mint azt az *1. ábra* is alátámasztja, a legtöbb kérdés napi bontásban délelőtt 10 és 11 óra között, valamint délután 3 óra körül érkezik. Havonta átlagban 350 kérdés érkezik, és mivel a fent említett okoknál fogva egy kérdésre gyakran több választ is adunk, a válaszok száma ennek 110–120 százaléka. Több mint a felét az Országos Széchényi Könyvtár LibInfo csoportjának tagjai válaszolják meg (*2. ábra*).

A moderátori feladatok ellátása mellett az OSZK LibInfo csoportja vállalta a válaszok szakszerű tárgyszavazását is. Ezek együttes (MIT-HOL és LibInfo) száma jelenleg több mint 8000, amiből mintegy 3000-nek készült el a könyvtári tárgyszavazása. Egy tárgyszavak alapján kereshető válaszarchívum elkészülte nagyban segítené a szolgáltatásban részt vevő könyvtáros kollégák hagyományos tájékoztató tevékenységét és a LibInfo munkáját is.

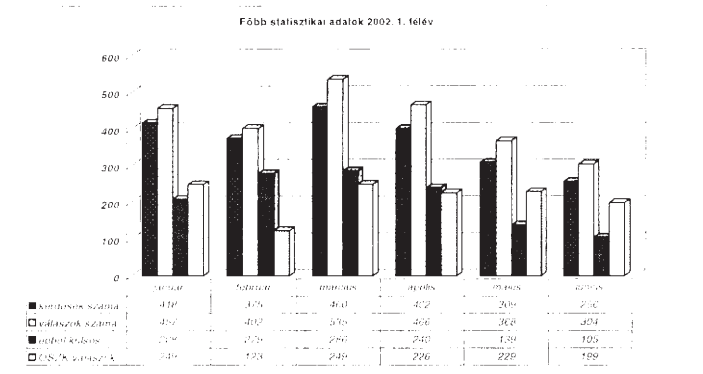
---

<sup>1</sup> Körülbelül 40 válaszadó lát minden kérdést.

<sup>2</sup> A moderátornak nem feladata a nem OSZK-s válasz felülbírálása. Csupán négy esetben módosíthatja azt: egyrészt formailag (sortördelés stb.) változtathat rajta; másrészt, ha a válaszadó figyelmét valami elkerülte vagy egyértelműen tévedett; harmadrészt, ha másvalaki már válaszolt a kérdésre és a válasz nem tartalmaz új információt; végül több választ egyetlen válasszá szerkeszthet.



1. ábra: A kérdések beérkezésének időbeli eloszlása



2. ábra: A kérdések és válaszok megoszlása egy féléves időintervallumban

## 2. A hagyományos és az on-line könyvtári tájékoztatás kapcsolata

Most az alapelvekre fordítanánk figyelmet: azokra az elvekre, melyeken a szolgáltatás stratégiai terve nyugszik. Noha a LibInfo csupán egyik lehetséges formája az on-line tájékoztatásnak, a vele kapcsolatban lefektetett elvek a hagyományos és az internetes könyvtári tájékoztatás viszonyának egész kérdéskörét érintik, és általános érvényűek lehetnek.

Mindenekelőtt kerülni szeretnénk a modernista frazeológiát, s a körültekintésre és a felelősségre kívánunk hangsúlyt helyezni. Gyakran elhangzó mondat napjainkban, hogy meg kell felelni a kor technikai és egyéb kihívásainak. Valójában kihívásról akkor beszélhetünk, ha próbára teszünk valamit, ami már létezik, ami szorosan a miénk, tehát ha rendelkezünk egy szilárd alappal, egy bázissal, amit megváltozott körülmények között és terjeszkedve is megpróbálunk megtartani. Ez a kihívás. Ha

mindez sikerül, az a győztes kihívás. A könyvtár esetében az említett alap a könyvtár hagyományos értékrendje: a kultúra, az írásbeliség, a könyv, sőt a betű tisztelete és védelme.

A könyvtári tájékoztatás esetében az elvi alap ugyanez, kiegészülve még a segítségnyújtással, mint alapfeladattal.

A LibInfO működése során szerzett tapasztalatokból első és legfontosabb alapelvként azt fogalmazhatjuk meg, hogy az on-line könyvtári tájékoztatásnak a hagyományos könyvtári tájékoztatásba kell integrálódnia, mintegy azon kell alapulnia, mert ez biztosítja vagy biztosíthatja a más típusú – nem könyvtári – internetes tájékoztató szolgáltatásoktól való alapvető különbségét (így például a különleges és közérdekű on-line tudakozóktól, digitális tájékoztató szolgálatoktól való különbségét). Ezt – véleményünk szerint – az on-line könyvtári tájékoztatás minden lehetséges formájának szem előtt kell majd tartania: gyakorlati szinten a hagyományos könyvtári tájékoztatással való tudatos és szoros kapcsolat garantálhatja a tájékoztatás minőségét. A referenz új formái ilyen módon – és csakis így – válhatnak a hagyományos könyvtárbéli értékek továbbadásának eszközeivé.

A hagyományos könyvtári tájékoztatással való legszorosabb viszony nyithat kaput az új tájékoztatási stratégiák körültekintő kidolgozásának is. Annak közvetlen tapasztalatait megkerülhetetlenül figyelembe kell venni, akkor is, ha azok negatívak: a napi tájékoztató munkában növekvő tapasztalat az elmélyült kutatás hiánya. Egy 1993-as felmérés szerint a főiskolai és egyetemi végzettséggel rendelkezők napi átlag 17 percet töltöttek olvasással, ami – ráadásul – csaknem fele annyi, mint tizenöt évvel korábban.<sup>3</sup> Ezen belül is – már akkoriban – a hírlapolvasás és a lektűr irodalom olvasása dominált. További adatok szerint a könyvtártagok száma többnyire a videó- és CD-kölcsönzés miatt nem csökken, ami viszont „kevésbé kvalifikált használók” megjelenésével jár együtt, míg a diákok egyre inkább csak a kötelezően feladott olvasmányokat tanulmányozzák.<sup>4</sup> A legtöbben gyors információkat kérnek, és – a „magasabban kvalifikált” rétegeket is beleértve – gyakorlatilag nem könyveket, hanem hivatkozásokat olvasnak. Mindezeket a tényezőket figyelembe véve felvetődik a kérdés, hogy az új, technika adta lehetőségek nem erősítik vagy fokozzák-e az ilyen és ezekhez hasonló negatív tendenciákat? Már Tokaji Nagy Erzsébet és Tóth Ferenc is megjegyezték közös cikkükben, hogy sokan olyan esetekben is igénybe veszik a LibInfO-t, amikor az egyáltalán nem lenne indokolt, mert nagyon könnyen „önállóan is megtalálhatnák a kért információt”.<sup>5</sup> Fontos kérdés tehát, hogy az új elektronikus szolgáltatások nem kényelmesítik-e el túlzottan és teszik-e felületessé az olvasót?

Lássuk, hogy története folyamán a LibInfO milyen szabályok kialakításával védekezett és védekezik e veszélyek és negatív tendenciák ellen, s milyen működési

<sup>3</sup> Nagy Attila: Modernizáció: globalizáció, amerikanizáció? (Változási tendenciák a hazai olvasási és könyvtárhasználati szokásokban). *Könyvtári Figyelő*, 1998, Különszám 67. o.

<sup>4</sup> Vidra Szabó Ferenc: Könyvtárhasználati szokások változásai az utóbbi tíz évben. *Könyvtári Figyelő*, 1997. 1. sz. 60–61. o.

<sup>5</sup> Tokaji Nagy Erzsébet–Tóth Ferenc Tibor: A magyar könyvtárak internetes tájékoztató szolgáltatása. *Könyvtári Levelezőlap*, 2002. 3. sz. 17. o.

keretekkel igyekeznek biztosítani a könyvtári tájékoztatás minőségét internetes keretek között is:

- nem válaszol apró-cseprő kérdésekre (időjárás, névnap, egyéb trivialisok), kvízkérdésekre, melyek a közérdekű tájékoztató szolgálatok vagy a különleges tudakozók kompetenciájába tartoznak;
- nem válaszol jogi és orvosi kérdésekre, melyek felelősségét nem vállalhatja magára és alapvetően nem könyvtári témák;
- nem végez el a kérdező helyett komolyabb kutatási tevékenységet, nem állít össze komplett bibliográfiát, nem ír egészen rövid dolgozatot sem, viszont amennyire csak tudja, elindítja, támogatja, inspirálja ezekben a kérdezőt;
- 59 könyvtár (más intézmény és magánszemély) 124 képviselője, 67 szakterületet felölelve vesz részt a szolgáltatásban;
- az LibInfo moderátori csoportjának (OSZK) 11 fő a tagja, akik nemcsak az Internet lehetőségeit ismerik, hanem – a kérdéseknek megfelelően – érdeklődésük is sokrétű, és a hagyományos könyvtári tájékoztatásban is járatosak (a referenz szolgálat munkatársai);
- a kérdésekre adott válaszokat folyamatosan és többrétűen elemezzük, értékeljük.

Talán látható, hogy mindezen belső működési szabályokkal a hagyományos könyvtári értékekre helyeztük a hangsúlyt: a komoly érdeklődés fontosságára, a megismerésre, az egyéni kutatás szeretetére, a könyvtári kutatás helyettesíthetlenségére. Jellemző a szolgáltatásra, hogy *könyvtárakba invitáljuk* a kérdezőket, megadva azok nyitva tartását és a rendelkezésükre álló, keresett témájú könyvek helyi adatait (jelzet, státusz), ami stratégiailag a legfontosabb. A közeljövőben még egy működési elvet szeretnénk bevezetni:

- azok számára is megadjuk legalább egy releváns nyomtatott mű adatait és könyvtári elérhetőségeit, akik internetes forrásokat kerestek (ezzel is esélyt adva a könyvek és a hagyományos könyvtár használatának).

Nem hiszünk abban, hogy az olvasás *maga* volna a kultúra, és főképp nem hiszünk, hogy az olvasottság azonos volna a szellemiséggel. Az olvasás, a könyv, a könyvtár azonban része, mégpedig fontos része a kultúrának. Tapasztalataink szerint a könyvtár esetében a legfontosabb rész – ha szabad így mondani – régi fénye. Ez a már említett dolgok mellett a csend és a nyugalom szigeteként, az elmélyülés lehetőségeként, az ismeretek tárházaként, templomszerű helyként definiálja a könyvtárat. Ugyanekkor viszont azt is tapasztaljuk, hogy a hagyományos értékeket nem mindig képviseljük megfelelően: elég mélyen és elég szilárdan. Bármily furcsa is, a felelőtlen és elragadtatott újítások mellett a technikai eszközök teremtő alkalmazásának hiánya is megingatja a könyvtár régi értékeinek szilárdságát. Fel kellene ismerni, hogy egyes új eszközöket éppenséggel a hagyományos értékek továbbörökítésére, fenntartására és megőrzésére lehet használni, ha kellően körültekintő az ember. Az Internet és az új technikai lehetőségek nem csak változásként, végzetként, szükséges rosszként élhetők meg, hanem módosítható, alakítható dolgokként is. Nem csak bánkódnunk lehet azon – még ha igaz is –, hogy az Internet több helyütt értéktelen dolgok tárháza, hanem aktív módon, tartalommal feltöltve értékessé lehetne tenni egyes helyeit.