

nyelven megjelent folyóiratok tartalomjegyzékeit teszi kereshetővé és böngészhetővé. A címtár a svédországi Lund Egyetem Könyvtárában működik, és szoros kapcsolatban áll a Nyílt Társadalom Intézettel (Open Society Institute, <http://www.osi.hu>), valamint a SPARC-kal (Scholarly Publishing and Academic Resources Coalition, <http://www.arl.org/sparc>).

A *Wellcome Trust*, az orvosi kutatások legnagyobb magántámogatója arra ösztönzi az általa támogatott kutatókat, hogy a kutatásaik eredményeit tükröző publikációikhoz nyújtsanak ingyenes online hozzáférést. Azt javasolja, hogy – amikor csak lehet – maradjanak publikált anyagaik jogtulajdonosai. A *Wellcome Trust* a nyílt hozzáférésű folyóiratok és repozitóriumok támogatása mellett is kiáll, tekintettel arra, hogy megítélésük szerint a tudományos információhoz való hozzáférést korlátozzák a kiadók, továbbá hogy a folyóirat-előfizetések könyvtárakra és az egyéni kutatókra olyan terheket rónak, amelyek a tudományos információ gyors és átfogó felhasználásának fő akadályát jelentik. Hasonlóan jár el a *Howard Hughes Medical Institute* (HHMI, <http://www.hhmi.org>) is.

Nyílt hozzáférésű archívumok

A nagyobb egyetemeken saját üzemelésű elektronikus archívumokat, repozitóriumokat állítanak fel, amelyek tárolják a kutatási eredményeket, egyúttal hozzáférést is nyújtanak ezekhez az eredmények-

hez. Néhány egyetem azt tervezi, hogy archívumaikra alapozva, a hagyományos folyóiratok alternatívájaként nyílt hozzáférésű folyóiratokat indítanak. Az elektromos archívumok működtetését segíti a *DSpace* nevű ingyenes programcsomag, amelyet több ezer példányban töltöttek le az MIT (Massachusetts Institute of Technology) webszerveréről. Jelenleg mintegy 140 egyetemen üzemel nyílt hozzáférésű archívum. Az ezeken tárolt cikkek száma a két évvel korábbi 20 ezerről 2003 elejére 1,3 millióra nőtt, ami azonban csak töredék része annak a mintegy 2 millió lektorált cikknek, amely a folyóiratokban évente megjelenik. Mindazonáltal hosszú távon a nyílt hozzáférés eszközei fenyegetést jelentenek a magas profitot hozó kereskedelmi folyóirat-kiadás számára.

A *PubMed Central*, az orvosi és élettudományi cikkek nyílt hozzáférésű archívuma az Amerikai Egyesült Államok Nemzeti Orvosi Könyvtárában (National Library of Medicine = NLM) működik. Jelenleg 120 folyóirat mintegy 100 ezer cikket tartalmazza. Az NLM számos folyóirat korábbi számait is digitalizálja, és teszi hozzáférhetővé webszerverén. Európában az *Open Archives Forum* (<http://www.oaforum.org>) számos szervezetet és intézményt mozgósít a nyílt hozzáférés ügyének előremozdítása érdekében.

/FALK, Howard: The revolt against journal publishers. = *The Electronic Library*, 22. köt. 2. sz. 2004. p. 184–187./

(Koltay Tibor)

A virtuális tájékoztatás múltja és jelene*

Azt az eszközrendszert, amelynek segítségével nem személyesen és nem telefonon, hanem valamely elektronikus eszközzel (*e-mail*, *chat*, *webürlapok*) tehetik fel az olvasók kérdéseiket, és kaphatnak rájuk a könyvtárosoktól választ, *virtuális és digitális tájékoztatásnak* (*referensznek*)** is nevezik.

A virtuális tájékoztatás első eszköze az e-mail volt. Az Amerikai Egyesült Államokban már 1984-ben működött ilyen szolgáltatás. 1999-ben az ARL (Association of Research Libraries) 122 tagkönyvtára közül 75 nyújtott virtuális tájékoztatást. 1999 közepére 473 felsőoktatási könyvtárból 358-ban volt ez a szolgáltatás [1].

A webürlapok használata nemcsak jobb minőségű tájékoztatást eredményezett, hanem kihívást is jelentett a könyvtárosoknak, hiszen ki kellett dolgozniuk a kérdések és válaszok kezelésének hatékony eszközeit [2].

Az e-mail és a webürlapok használata aszinkron kommunikációt eredményez. Sok ilyen szolgáltatás

* A cím *Alessia Zanin-Yost* e témában megjelent cikke címének [1] szabad fordítása.

** Zanin-Yost maga is megjegyzi, hogy egyelőre nincs kialakult terminológia. Idehaza viszont célszerűbbnek látszik, hogy a *virtuális tájékoztatás* terminus terjedjen el. Ebben a tájékoztatásban nem annyira a digitális jelleg dominál ugyanis, hanem az, hogy a könyvtáros virtuálisan van jelen. – A ref.

úgy működik, hogy a beérkező kérdéseket automatikusan összevetik a korábbi, archivált kérdésekkel [3].

A virtuális tájékoztatás keretében küldött e-mailekben is kell lennie megszólításnak, magunkat megfelelően azonosítanunk kell. Üzeneteink legyenek világosak, ne legyenek bennük hibák, kerüljük a rövidítések és az emoticonok használatát!

A könyvtárak 1996-ban kezdtek kísérletezni a chat felhasználásával [1]. A felsőoktatási könyvtárak használói főleg a hallgatók, akik előnyben részesítik a chat nyújtotta valós idejű, azonnali visszacsatolást jelentő kommunikációt. Számos gyártó kínál rendszereket, amelyekkel lehetséges a hét minden napján és a napi 24 órás szolgáltatás (beállítható rövidebb szolgáltatási idő is). A könyvtárak honlapjukra gyakran csatolót tesznek, ahonnan közvetlenül elérhető ez a szolgáltatás.

Egyes könyvtárak csak intézményük felhasználói-nak nyújtanak chates tájékoztatást, így sokszor az egyszerű bejelentkezés mellett szükség van azonosítókra is. Miután a felhasználó elküldte kérdését, minden online elérhető könyvtáros jelzést kap, majd az első szabad könyvtáros válaszol. A könyvtáros és a felhasználó között lehet több üzenetváltás, ezek azonban egy ülésben befejeződnek. Ha a könyvtáros nem tudja kielégítően megválaszolni a kérdést – az e-mailes tájékoztatáshoz hasonlóan –, továbbítja azt valamely szakértőhöz. Ebben az esetben a felhasználónak meg kell adnia egy e-mail címet, ahol elérhető. A chates interjúknak rövidnek kell lenniük, nehogy a felhasználó megunja a kommunikációt és kilépjen.

A kommunikáció megkönnyítésére egy sor eszköz áll rendelkezésünkre. Ilyen az együttes böngészés lehetősége, amikor a könyvtáros és a felhasználó, miközben kommunikálnak, ugyanazt a weboldalt látják. A chates tájékoztatás időrabló tevékenység. A névtelenség és türelmetlenségre való hajlam miatt a felhasználók gyakran nem eléggé udvariasak, sokan hirtelen abbahagyják a kommunikációt, vagy teljesen eltűnnek.

Akár e-mailt, akár chatet használnak a könyvtárak az olvasókkal való kapcsolattartásra, *referenzinterjút* kell lefolytatniuk. Számos felhasználó elvárja, hogy virtuális tájékoztatást nyújtsanak számára a könyvtárak, mi viszont kényelmetlenül érezzük magunkat, mert a számítógép, de még a telefon sem helyettesítheti a személyes interjút. A kibetér felhasználói viszont a személyességgel

szemben az anonimitást részesítik előnyben. A virtuális tájékoztatás elektronikus környezetébe éppen a referenzinterjú viszi be az emberi elemet, amelyben azonban nincs meg a nem verbális kommunikáció és az információcsere társalgás jellege. Lehetséges olyan virtuális referenzinterjú is, amely nagyban hasonlít a személyes információcserére. Ehhez három e-mail üzenetre van szükség: a probléma megfogalmazása a felhasználó részéről, ennek összegzése a tájékoztató könyvtáros részéről, megerősítés a felhasználó részéről. Ha a kérdés tisztázására van szükség, egy oda-vissza üzenetváltással ötre nőhet az e-mailek száma [3].

Az Amerikai Könyvtáregyesület (ALA) Tájékoztatósi és Olvasószolgálati Szervezete (Reference and User Services Association of the American Library Association = RUSA) 1996-ban kiadott szakmai irányelveiben (*Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals*, <http://www.ala.org/rusa>) a referenzinterjú öt lépését határozza meg. Ezek a megközelíthetőség, az érdeklődés, a figyelem (odafigyelés és érdeklődés), az információkeresés, valamint a nyomon követés (utólagos tevékenységek). Az irányelvek közül több nem alkalmazható a virtuális tájékoztatásra, azonban módosított változataikat felhasználhatjuk. A megközelíthetőséget demonstrálja az a rövid üzenet, amelyben a könyvtáros nyugtázza a felhasználó üzenetének kézhezvételét, és jelzi a várható várakozási időt. Az érdeklődés jele, hogy a könyvtáros tájékoztatja a felhasználót arról, mivel foglalkozik jelenleg. Az eddig használt forrásokra vonatkozó kérdések a személyes referenzinterjúban is többnyire szerepelni szoktak, és a virtuális formában is alkalmaznunk kell őket. Miután a könyvtáros megadott egy sor elérhető információforrást, meg kell kérdeznie a felhasználót, sikerült-e kérdését megválaszolnia. A nyomon követést célzó kérdés arra szolgál, hogy segítségével meggyőződhesünk a felhasználó elégedettségéről [1].

Ennél még tovább is mehetünk. Talán megfontolásra érdemes, hogy használjuk a nem verbális viselkedés következő virtuális ekvivalenseit:

- Szemkontaktus: „Kérdezze a könyvtárost” szimbólum villan fel, amikor a felhasználó eléri a kereső képernyőt.
- Megközelíthetőség: a fenti szimbólum látható a képernyő valamelyik sarkában. Ha a felhasználó egerével rámutat, a következő (vagy hasonló) üzenet jelenik meg: „Kérdése van? Kattintson ide!”

- Mosoly: a képernyő színei vidámak, humoros rajzok, animációk tarkítják.
- Bólintás: automatikus nyugtázó üzenet küldése minden felhasználói kérdésre, például a következő formában: „Kérdését megkaptuk, és a lehető leghamarabb meg fogjuk válaszolni.”
- Odaadó figyelem: Nyújtunk információt az online feltehető kérdésekről, és adjuk meg a tájékoztató szolgálat telefonszámát, ahol az ebbe a körbe nem tartozó kérdések is feltehetők. Adjunk csatolót a GYIK (GYakran Ismétlődő Kérdések) fájlhoz. A lehető leggyorsabban válaszoljuk meg a kérdést, vagy küldjünk (előre elkészített) üzenetet arról, hogy több időre van szükségünk a kérdés megválaszolásához [3].

Bármilyen technológiát használnak is a könyvtárak, sokan közülük nem a hagyományos tájékoztató szolgáltatásaik kiterjesztéseként hoztak létre virtuális tájékoztatási szolgáltatást. Inkább ismeretlen területként kezelték, amelynek a természetét még meg kell tapasztalni. 2000-től azonban egyre több tudnivaló látott róla napvilágot.

Sok tájékoztató könyvtáros és könyvtári felhasználó e-mailezik naponta, vagy volt már alkalmuk arra, hogy kipróbálja valamelyik chatszoftvert. A virtuális tájékoztatás azonban nemcsak azért született meg, mert a felhasználók kényelmét szolgálja, hanem mert a tájékoztató szakma szükséglete is ebbe az irányba mutatott.

A felhasználók nemcsak kérdéseikre keresnek online választ, hanem információk igényeiket egyre inkább az internet segítségével elégítik ki. Ez a kényelmes lehetőség, különösen pedig a virtuális tájékoztatás az internetet gyakran és hozzáértő módon használó felhasználók számára csábító. Az ilyen felhasználók közül sokan, ahol és amikor csak lehetséges, az online forrásokat részesítik előnyben. Sokuknak az a téves benyomása lehet, hogy az internet minden információs igényüket kielégíti. Ezek a felhasználók az e-mail és a chat használói is. Számukra a virtuális tájékoztatás az egyszerűséget képviseli, vagy olyan eszközt jelent, amely közvetlenül kapcsolódik az általuk használt technológiákhoz.

A kényelem vonzó lehet olyan felhasználók számára is, akik nem tudnak bemenni a könyvtárakba, mert túl elfoglaltak. Ilyenek lehetnek az idősebb, távoktatásban vagy online oktatásban részt vevő hallgatók. Egy már említett felhasználói réteg is igényli a virtuális tájékoztatást, amelynek a képviselői nem szívesen kérnek segítséget, vagy tesz-

nek fel kérdést személyesen. Ezen segít a virtuális tájékoztatás személytelen és arctalan jellege, hiszen a technológia egyaránt „eltakarja” a kérdezőt és a válaszadó könyvtárost is [2].

A színvonalas szolgáltatáshoz megfelelő személyzettel kell rendelkezünk. Nem mindenki képes ugyanakkor az ilyen munkára. A virtuális tájékoztatásban részt vevő munkatársainkat képeznünk is kell. Ennek a képzésnek magába kell foglalnia a technológia változásainak folyamatos nyomon követését. A hagyományos tájékoztatáshoz hasonlóan nemcsak arra kell törekednünk, hogy a legjobb szolgáltatást nyújtsuk, hanem gondoskodnunk kell felhasználók képzéséről is.

Néhány könyvtáros megkérdőjelezi a virtuális tájékoztatás létjogosultságát, ha csupán ugyanazt a minőséget nyújtja, mint a személyes tájékoztatás. Emellett kétséges, miként birkóznak meg a többletmunkával a könyvtárak. A virtuális tájékoztatás nemcsak referenzszolgáltatást jelent, hanem hardver- és szoftvertámogatásra is szükség van. A virtuális tájékoztató szolgálatok elindításakor, a tervezésben figyelembe kell vennünk, hogy a költségek összetettek: szükségünk van szoftverre, hardverre. Ezenkívül a számítástechnikai munkatársak bérével, valamint a tájékoztató könyvtárosok képzésének költségeivel is számolnunk kell.

Valószínű, hogy a hagyományos és a virtuális tájékoztatás sokáig együtt fog élni [1]. Érdemes szem előtt tartanunk emellett, hogy nem annyira távoli felhasználókat szolgálunk ki a virtuális tájékoztatásban, mint inkább a tájékoztató könyvtárosok elérése vált lehetővé távolról [2].

Irodalom

- [1] ZANIN-YOST, Alessia: Digital reference: What the past has taught us and what the future will hold. = Library Philosophy and Practice, 7. köt. 1. sz. 2004. <http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/zanin-yost.pdf>
- [2] ELLIS, Lisa A.: Approaches to teaching through digital reference. = Reference Services Review, 32. köt. 2. sz. 2004. p. 103–119.
- [3] VILES, Ann: The virtual reference interview: equivalencies. Discussion Proposal Distributed at the International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) Discussion Group on Reference Work, Bangkok. 1999. <http://www.ifla.org/VII/dg/dgrw/dp99-06.htm>

(Koltay Tibor)