

beavatkozzék a folyamatba, mert úgy érzik, perifériára szorulnak az általuk nyújtott kulturális kínálattal. A nemzeti könyvtárak is hasznosítani akarják elektronikus publikációkból álló gyűjteményüket. Az idő sürget, nem lehet tovább halasztani az elektronikus publikációkra vonatkozó köteleispéldány-szolgáltatás rendezését. A webhelyeken hozzáférhető anyag elveszhet a jövő számára, s a tartalom-előállítók tárgyalási pozíciója erősödhet a könyvtárakkal szemben.

A nemzeti könyvtárak elkötelezettségéből a kulturális sokszínűség mellett az következik, hogy széles körben kell terjeszteniük a helyi kultúrát. Mint világítótornyoknak kell segíteniük az ország lakosságának és a diaszpórában élőknek, miképpen állhatnak ellen a globalizáció körmönfont büvöletének és kulturális termékeinek.

VITIELLO, Giuseppe: National libraries in the age of globalization. = Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, 48. köt. 5. sz. 2001. p. 271–279./

(Papp István)

Közelebb a felhasználóhoz: élő digitális tájékoztatás

Az élő digitális tájékoztatás kialakításának okai

A Temple Egyetem könyvtárában az élő digitális tájékoztató szolgálatot azért hozták létre, hogy az állandó felhasználók számítógépen keresztül kérdéseket intézhessenek a szolgálathoz, és azonnali választ kaphassanak. Az online katalógusokhoz már több mint 10 éve hozzá lehet férni helyben, vagy a világhálón keresztül. A könyvtári használatban a legújabb fejlemény a valós idejű digitális tájékoztatás, amit az egyetem hallgatóinak drámai mértékben megnőtt adatbázis-keresési igényei hívtak életre. A diákok napi rutinja lett a csevegőprogramok használata, így az új módszer önként adódott.

A könyvtár vezetése támogatta a kezdeményezést, amely a gyakorlatban nagy kihívás elé állította a tájékoztató szolgálat személyzetét. Minden az információs pulznál történik: a személyes kérdésekre, telefonhívásokra éppúgy helyben kell válaszolnia a könyvtárosnak, mint a munkaasztalon álló számítógép képernyőjén a *TalkNow* program által megjelenítettek. A felhasználói elégedettség ára azonban a személyzet többletterhelése. Felvetődött, hogy a *TalkNow* kérdéseire egy külön személy válaszoljon.

A TalkBack és TalkNow története

1998 novemberében próbaprojektként helyezték üzembe a Temple University *TalkBack* szolgáltatását, ahol is a hallgatók a könyvtár weboldalához címzett kérdéseket tehettek fel, és e-mail címükre kapták az azonnali választ. A kezdeményezésnek azért nem adtak széles nyilvánosságot, hogy a

fejlesztőknek legyen idejük tapasztalatot gyűjteni. Később könyvtári szaklapokban publikálták, de ez sem növelte nagyon az ismertséget és a használatot.

A felfedett kezdeti hiányosságokat valamely meglévő szoftver alkalmazásával próbálták áthidalni, de nem találtak a feladatra maradéktalanul alkalmasat, ezért az informatika tanszék egyik tanárának felügyelete alatt két informatikus hallgatóval saját fejlesztésbe fogtak. A prototípus másfél hónap alatt elkészült. A tesztelést követően a Temple TalkNow 1999 decemberében lépett működésbe. 2000 tavaszán megnyitották az interaktív tájékoztatás weboldalát, ahonnan szabadon letölthető a TalkNow GPL (szabad szoftver) minősítésű kódja. Az elképzelés az volt, hogy a többi könyvtár továbbfejleszti majd a programot, és eredményeit közlésezi a többiek számára. A valóságban egyetlen könyvtár vette át egy rövid kísérleti szakaszra.

A TalkNow működése

A TalkNow a Linux operációs rendszert és a szerveroldali, keresztplatformos PHP szkriptnyelvet használja. A tranzakciók működése:

1. A könyvtáros a munkaidő kezdetekor bejelentkezik a TalkNow rendszerbe.
2. Egy felhasználó rákattint a TalkNow ugrópontra (linkre), és rákapcsolódik a TalkNow szerverre.
3. A TalkNow jelzi, hogy a könyvtáros várja a kérdést.
4. A felhasználó elküldi a begépelte kérdést, az megjelenik a könyvtáros képernyőjén.
5. A csevegődialogokhoz hasonló párbeszéd indul.

Az élő digitális tájékoztatás az egyetem számára

Az alkalmazás során néhány megszívlelendő tapasztalat gyűlt össze a következőkről.

Digitális interaktivitás

A személyes tájékoztatáshoz képest új munkaköri követelményként merült fel, hogy a tájékoztatópultnál ülő könyvtárosnak jól kell gépelnie. Nem szabad sokat rágódnia a helyesíráson, amíg világos a szó jelentése. A tömondatos válasz hasznosabb a jó stílusnál. A felhasználó kilép, ha nem észleli, hogy a másik oldalon foglalkoznak a kérdésével, ezért vannak beépített automatizált válaszok, pl. „Ez eltart majd néhány percig” stb.

A személyzet

Bebizonyosodott, hogy az online tájékoztatás jobban igénybe veszi a dolgozót, mint a pultnál végzett munka. Bár a döntéshez új álláshelyet kellett kieszközölni, ma már előnyben részesítik, hogy külön személy, elkülönített helyen végezze ezt a feladatot, mivel az információs pultnál egyébként is intenzív szóbeli tájékoztatás folyik. Alátámasztotta a döntést, hogy egyre kevesebb felhasználó hajlik a személyes beszélgetésre. A koncepció az, hogy válasszák külön a helyben olvasók és a távoli felhasználók információs igényeit.

A TalkNow üzemeltetését jelenleg az egyetem Paleyben működő központi könyvtárára bízzák. Jelentős probléma, hogy a távoli felhasználók kérdései megjósolhatatlan intenzitással érkeznek, így a várakoztatás elkerülésére olykor tovább kell adni a kérdést az egyetem más könyvtáraiban dolgozó, ideiglenesen bevont munkatársainak. Nekik erkölcsi elismerést jelent, hogy bekerültek a projektbe. Biztató kísérletek folynak a Metropolitan Cooperative Library által kifejlesztett ún. virtuális tájékoztatópult-szoftverrel, amelynek hasznos szolgáltatása, hogy egyes kérdéseket át lehet irányítani más (pl. műszaki) könyvtárakhoz, vagy valamely weboldalhoz.

Propaganda

A rendszernek egyelőre kevés a látogatója pl. a könyvtár honlapjához képest, valószínűleg azért, mert e honlap kellően informatív, vagy mert az új szolgáltatás még nem kapott kellő publicitást. Nőtt a feltett kérdések száma, miután a szolgáltatásról publikáció jelent meg az egyetem lapjában és egy

könyvtári folyóiratban. A fejlesztők új ötletekkel is előálltak a népszerűsítésre, pl. versenyt rendeznek a felhasználók között, vagy a szolgáltatásra mutató ugrópontot helyeznek el az egyetem honlapjának fejlécében és a következő oldalakon is. Probléma, hogy nincs ember, aki a népszerűsítéssel komolyabban foglalkozhatna.

Technikai támogatás

Nemcsak kezdetben, hanem hosszú távon is szükség van technikai támogatásra. A legáltalánosabb megoldás az, ha egy könyvtár kereskedelmi szoftvert szerez be, amelyet a fejlesztő folyamatosan karbantart és korszerűsít. A házilagos szoftver eredetileg ugyan olcsóbb, de karbantartása később nehezebb lesz, ha a fejlesztő hallgatók kikerülnek az egyetemről. A TalkNow esetében elkövették azt a hibát, hogy a szerzőktől nem igényeltek komplett dokumentációt, amit szabad szoftvernél egyébként legfeljebb csak kérni lehet. Egyelőre hiába tették közzé a nyílt forráskódot, nem akadt önkéntes továbbfejlesztő.

A szoftver

A legtöbb élő tájékoztató szoftver valamely szolgáltató cég gépén fut, ezzel csökken a fenntartás költsége, de felmerül a bérlet és a kommunikáció többletköltsége. Az először használt TalkBack is így működött, de megszűnt a támogatása. Ettől kezdve szinte költségmentes volt a használata, de nem lehetett a változó igényekhez igazítani. A TalkNow előnye az ingyenesség, hátránya ugyanaz: semmit sem lehet követelni a továbbállt szerzőktől. A kereskedelmi szoftver alkalmazásának előnye, hogy pénz fejében meg lehet szabadulni a személyzet, a fejlesztés, üzemeltetés és karbantartás valamennyi gondjától, sokan ezért preferálják ezt a megoldást.

Szubvencionált támogatás

Erre példa a 31 független városi könyvtár társulásával létrehozott *Metropolitan Cooperative Library System (MCLS)* projektjeként létrehozott, a kaliforniai állami könyvtár által támogatott „24-7” tájékoztató rendszer. Másik példa az Illinois állam 8 egyetemi könyvtára együttműködésében született, napi 24 órában üzemelő *Ready for Reference*.

A szolgáltatás hatékonysága

A Temple valós idejű tájékoztatása indulása óta kétezer kérdést kapott, az intenzitás a kezdethez képest megkétszereződött. A működést folyamato-

san archiválják a továbbfejlesztést megalapozó kiértékelés céljából. A TalkNow honlapján elhelyezett ugrópont módot kívánt adni a visszajelzésekre, de nem volt reagálás. Az egyenesen feltett kérdésre általában elismerést kaptak.

Következtetések

Az élő digitális tájékoztatás relatív költségének megítéléséhez azt kell tudni, mibe kerülne a szolgáltatás hiánya. Az olvasók az interneten elérhető

szolgáltatásokat keresik, és el kell ismerni, hogy ma a leghasználatosabbak a keresőgépek. Sokat kell munkálkodni az online könyvtári tájékoztatás internetes elérhetőségén, és a keresőgépeken túlmutató lehetőségeinek népszerűsítésén.

/STORMONT, Sam: Going where the users are: live digital reference. = Information Technology and Libraries, 20. köt. 3. sz. 2001. p. 129–134./

(Góth László)

Az adatbázisok hatása a könyvtárközi kölcsönzésre: tíz év egy USA-beli magánegyetemen

Az *Andrews Egyetem* kis magánegyetem, ahol felsőfokú művészeti, üzleti, teológiai, természettudományi és műszaki képzés folyik. Doktori fokozatot a Pedagógiai Iskolában (School of Education) és a Szemináriumban lehet szerezni. Mint a legtöbb könyvtárban, a saját állományból nyújtott szolgáltatások kiegészítéseként könyvtárközi kölcsönzést is folytatnak. Ehhez az OCLC könyvtárközi kölcsönzési modulját veszik igénybe, és kiegészítésként az ALA (Amerikai Könyvtári Egyesület) által rendszeresített formanyomtatványt. Az utóbbi időkben bevezették az Ariel szoftver használatát. A megrendelések teljesítéséhez a többi könyvtárat és a dokumentumküldő szolgáltatókat egyaránt megkeresik. A könyvtár számos konzorcium tagja.

Az adatbázisok számának növekedése és elérhetőségük sokfélesége jelentős hatással volt a különböző munkafolyamatokra. Az 1990–2000 közötti könyvtárközi kérések elemzésekor arra keresték a választ:

- Milyen arányban vannak az adatbázisok és a más források alapján jelentkező igények?
- Melyek a könyvtárközi kölcsönzésre legnagyobb hatást gyakorló adatbázisok?

A tanulmány segítséget jelenthet a fejlesztési irányok kialakításához, annak meghatározásához, hogy mely adatbázisok képezzék az állományépítés pilléreit, és ezek elemzése alapján mely időszaki kiadványokat érdemes lemondani, illetve milyen újakra érdemes előfizetni. Támpontot nyújt annak kiderítéséhez, hogy mi okozta a könyvtárközi osztály megnövekedett munkáját, és hogyan érhető el az olvasók jobb kiszolgálása.

Az adatbázisok számának növekedése

1990-ben az Andrews Egyetemen működő *James White Könyvtárban* kb. tíz adatbázis volt. Az olvasók egy off-line működő számítógépen kereshettek az OCLC PRISM rendszerében. Az első években a könyvtárosok segítettek a keresésben, az adatbázisok számának növekedésével azonban egyre kevesebbet. A CD-ROM adatbázisok megjelenésekor az olvasóknak már időpontot kellett kérniük a kereséshez. 1993 februárjában tért át a könyvtár a *JeWeL* (ez egyrészt a James White Library rövidítése, másrészt szójáték, mivel ékszerszert jelent) nevű online katalógus használatára. Ezzel csatlakozott az OCLC *FirstSearch* adatbázisaihoz. A korábban CD-ROM-on érkező adatbázisokat a *Telneten* keresztül online elérésűek váltották fel. A *World Wide Web* használatába 1995-ben kapcsolódtak be. Ebben az évben készült el a könyvtár stratégiai terve, amelyben rögzítették a tulajdonlásról a hozzáférésre történő paradigmaváltást.

Az 1998–1999-es tanévben kezdték meg a teljes szövegű adatbázisok használatát, az *EBSCO Academic Search*, majd a *JSTOR* és a többi ismert állomány elérésével. A teljes szövegű adatbázisok elérhetősége olyan gyorsan nőtt, hogy a könyvtár igazgatója külön csapatot hozott létre ez ellen a „sárkány” ellen. A „Sárkány team”-ben a könyvtárosok mellett oktatók is részt vettek. A projekt eredménye egy folyóiratjegyzék lett, amely a könyvtár honlapján olvasható, és valamennyi elektronikusan vagy nyomtatott formában hozzáférhető folyóiratot tartalmazza. Az olvasó vagy a könyvtár állományára lép tovább a keresett folyóiratért, vagy egy teljes szövegű adatbázisba, ahol a folyóirat megtalálható.