

Az információs szupersztráda felhajtó útjait meg kell tervezni a könyvtárban

Egy könyvtárhasználó vitába keveredett a helyi közkönyvtárral az Internet-használatról. A könyvtárban - mások együtt – igénybe vette a nyilvános Internet-hozzáférést, azon keresztül a WWW ingyenes e-mail szolgáltatását. A könyvtár azonban, amint ezt észrevette, letiltotta az e-mail hozzáférést. A használó protestált, többek között a helyi újságban is, alkotmányos jogaira hivatkozva. A könyvtáros ezzel szemben azt állította, hogy az e-mail használata nem szerepel a könyvtár Internet-szolgáltatásainak jegyzékében. A történet boldog véget ért: a könyvtár visszavonult, és feloldotta az ingyenes e-mail szolgáltatás tilalmát.

Persze számos kérdés felmerül azzal kapcsolatban, hogy mi a könyvtár szerepe a „fejlett távközlési szolgáltatásokhoz való hozzáférés” egyetemes elérésének biztosításában, amelyet az 1996-os távközlési törvény rögzített.

Esetünkben az egyetemes szolgáltatás definíciójának hiányában a használó és a könyvtár maga értelmezte – mint láttuk, különbözőképpen – a megfelelő hozzáférés fogalmát. A könyvtárak az USA-ban is sokféle szintű szolgáltatást nyújtanak: az egyik városban teljes, „szüretien” az Internet-hozzáférés (csevegőprogram, e-mail, telnet), másutt viszont csak a Weben kalandozhatnak ingyen, térítést kell viszont fizetniük a nyomtatásért, és tilos bármit lemezre letölteniük otthoni használatra.

A Clinton-kormányzat sokszor deklarálta, hogy a könyvtárak lehetnek, sőt nekik kell lenniük a nyilvános „felhajtóutaknak” az információs sztrádára, de a felhajtóutak között is van különbség. A könyvtári szakma nyilatkozataiban támogatja az egyetemes hozzáférést, de voltaképpen nem tisztázta még e hozzáférés összetevőit. A Webhez való hozzáférésről van-e szó, amely egyirányú (ti. a használó kikeresi és fogadja az információt); vagy az e-mailről is, amely személyes, azonosítóra épülő kommunikáció; továbbá: a könyvtár csak a számítógépet bocsássa-e rendelkezésre, vagy oktassa is a számítógép használatát és az online információkeresést?

Az említett vitás esetben nem volt mire támaszkodnia sem a használónak, sem a könyvtárnak. Ha nincsenek normatívák, nincs mihez hasonlítani a szolgáltatásokat. Nem tudjuk mivel alátámasztani, dokumentálni finanszírozási igényeinket, terveinket. A gazdagabb könyvtárak mindent megadhatnak használóiknak, míg a kevésbé gazdagok örül-

hetnek, ha egyáltalán a nyilvános számítógépek beszerzésére elő tudják teremteni a fedezetet

Az év elején lefolytatott jogi tárgyalásokon egyetemes szolgáltatásként határozták meg, hogy a könyvtár biztosítson távközlési kapcsolatot a világhoz. De amint a drót beér a könyvtár épületébe, megszűnik a szövetségi állam szerepvállalása. Ez helyes is, de a könyvtáron belül nyújtandó egyetemes szolgáltatás meghatározása nemcsak a mi dolgunk.

A normatívában figyelembe kell venni a hozzáférés következő elemeit:

- 1. Hardver** – A szolgáltatásokat nem határozhatjuk meg a hardver szempontjából, mivel a hardver hihetetlenül gyorsan változik. Célszerű lenne mégis a hardver és a szolgáltatás kapcsolódását érzékeltetni, pl. azt, hogy az elavult hardver színvonala egy idő után már gátolhatja a korszerű szolgáltatást.
- 2. Szoftver** – Hasonlóan a hardverhez, a normatíva sem nevezhet meg márkát vagy verziót. A normatívában csak a szolgáltatási színvonalra lehet hivatkozni.
- 3. Internet-funkciók** - Akármilyen nehéz is, meg kell határozni, mely Internet-funkciók szükségesek ahhoz, hogy használóink az információs sztrádára feljussanak. El kell gondolkodnunk a hozzáférés szintjeiről is (a szövegestől a multimédiáig). Meghatározhatunk „szükséges” és „kívánatos”, vagy „kötelező” és választható” funkciókat. Mindenképpen tisztázni kell a hozzáférés minimális szintjét (beleértve, hogy az mit jelent az információk kikeresésének képessége és az online közösségbe való bekapcsolódás szempontjából).
- 4. Oktatás** – A könyvtárak abban különböznek az Internet-szolgáltatóktól, hogy a használónak speciális szolgáltatásokat nyújtanak. Az emberek akkor is eljönnek a könyvtárba, ha otthon is hozzá tudnak férni az Internethez, mivel a könyvtárban segítséget kapnak. A használók oktatása szerepeljen az egyetemes hozzáférési normatívában, módszerére is ki kell térni (tanórák vagy eseti tájékoztatás?).
- 5. Szolgáltatás** – Milyen legyen a szolgáltatás szintje? Elfogadható-e, hogy sorban állnak a használók, vagy előre fel kell iratkozniuk, hogy használni tudják az Internetet? A könyvtárak kapacitása határozza-e meg hozzáférési pontok

számát? A felmerülő kérdések hasonlóak, mint amelyeket az OPAC-oknál már feltettünk.

Az USA Országos Információs Infrastruktúra programját 1993-ban hirdette meg a Clinton-kormányzat. Az infrastruktúra fejlesztését azonban azóta háttérbe szorítják a globális digitális kereskedelem problémái. A könyvtáraknak arra kellene törekedniük, hogy a figyelem ismét az információval kapcsolatos célok felé forduljon. Az „egyete-

mes hozzáférés” igazi jelentése az emberekről és igényeikről szól.

/COYLE, K.: Blueprints needed for information highway on-ramps. = American Libraries, 28. köt. 11. sz. 1997. p. 35-36./

(Hegyközi Ilona)