



A Brit Parlament Alsóházi Könyvtára és az állomány elektronikus hozzáférhetővé tétele az önkiszolgáló felhasználás érdekében (1979–2004)

A tájékoztató szakemberek jelentőségének csökkenése és a felhasználók szerepének növekedése gyakran tárgyalt téma. A cikk azt vizsgálja, hogyan alakul mindez a *Brit Alsóházi Könyvtár* jól ellátott és igényes felhasználói köre, a képviselők és szakértők esetében.

Háttér

A könyvtár 1995-ben, a Westminster-épületben 109 olvasóhellyel várta a képviselőket. A központi olvasóteremben kb. 35 000 könyv, 395 folyóirat és 90 napilap, valamint egy teletext-berendezés állt rendelkezésükre. A képviselők az épületben azt az egy személyi számítógépet használhatták, amelyet 1995 novemberében elméletileg arra a célra állítottak be, hogy hozzáférést nyújtson a könyvtár számítógépes könyvkatalógusához, a *POLIS*-hoz.

A képviselők szakértői a közeli Derby Gate-épületben vehettek igénybe könyvtári szolgáltatásokat. Itt 1995-ben három, összesen 55 személyes olvasóteremben mintegy 5000 kézikönyv állt rendelkezésükre. Az 1993-ban üzembe helyezett személyi számítógépeken elérhették a *POLIS*-t és más adatbázisokat, de a gépeket egy 1996-os főigazgatói döntés értelmében más hivatali célra, például szövegszerkesztésre vagy elektronikus levelezésre nem használhatták.

1992-ben a képviselői olvasószolgálat 25 000, a Derby Gate-i könyvtár pedig 33 000 olvasói kérdést kapott. Ez tekinthető a számítógépes korszak előtti normának, bár abban az évben a tavaszi választások 5-6 százalékkal növelhették az érdeklődések számát. Az 1990-es évek közepén, az egyre szaporodó képviselői kérdések elsőbbségének megoldására a szakértőket gyakrabban küldték át a Derby Gate-i könyvtárba.

Az elektronikus tájékoztatás kezdetei

A Prestel és más könyvtári információs források

Az 1960-as évekre visszamenő sikertelen kísérletek után a *Prestel* volt az első, a könyvtárban általánosan elérhető, külső elektronikus információs rendszer. Az 1978-ban induló *Prestel* kereskedelmi és állami információs szolgáltatók által kínált adatokhoz nyújtott hozzáférést havi előfizetés vagy más fizetési konstrukció fejében. A könyvtár két *Prestel*-berendezését csak alkalmanként használták; a teletexhez szokott képviselők közül csak kevesen barátkoztak meg velük. Ellentétben a hasonló, de jóval sikeresebb francia *Teletel* rendszerrel, a *Prestel* végül az elégtelen marketing, a nem megbízható kommunikáció és a drága díjak miatt kudarcot vallott.

1986-ban üzembe helyeztek egy *British Telecom Tonto* terminált, amely a telefont ötvözte a fejlődő személyiszámítógép-technológiával, de mivel a használata bonyolult volt, a képviselők szinte egyáltalán nem vették igénybe. Az 1980-as évek végén új lendületet adott az elektronikus szolgáltatás kibővítésének, hogy a *Központi Tájékoztató Hivatal* elektronikusan kezdte szolgáltatni a sajtófigyelőt, amely a könyvtár egyik legfontosabb tájékoztatói eszközének számított. Az így beérkező anyagból fejlődött ki 1990 februárjára a *POLIS* adatbázis egyik melléklete.

1988-ban a könyvtár vizsgálni kezdte a sajtóanyag rögzítésének és visszakeresésének optikai lemezes lehetőségeit. Külföldi és belföldi tapasztalat-cserék után a drága és átmeneti technológiát nem vették át, de ezt a döntést csak 1994-ben hozták meg, és a köztes időszakban a könyvtár a *Profile*-ra és az újságok saját, keresést is lehetővé tevő CD-ROM-kiadására támaszkodott, amelynek 1990-

től jelentek meg. Könyvtári tapasztalat szerint nagy szükség volt ezekre a sok munkát megtakarító eszközökre.

A könyvtár olvasószolgálatához beérkező kérdések zöme sajtócikkekre vonatkozott, és az újságkivágat-tárból igyekeztek választ adni rájuk. A tárnak két része volt: a munkatársak által kiválogatott, jól látható címkékkel osztályozott és borítékokban tárolt cikk-kivágatok, valamint a *The Times*ban megjelent hírek és színes cikkek teljes tára, amelyet osztályozva és életrajzi adatokkal ellátva fiókokba rendeztek. A bonyolult kettős rendszert a képviselők nem tudták önállóan használni, a szakértők pedig nem fértek hozzá a képviselőknek fenntartott könyvtárárpületben tárolt kivágatokhoz. Az osztályozás 1956-ban történt bevezetése előtti sajtócikkeket szinte kizárólag a *The Times* mutatóiból keresték ki, ami igen munkaigényes volt. A helyzet a brit lapok Profile elnevezésű, elektronikus betárcsázáson alapuló, fizetős online rendszerének 1988. évi bevezetése után változott meg, amelynek nyomán 1992-ben csökkentették és egyszerűsítették a manuális rendszert. A képviselőknek azonban ezután sem volt közvetlen hozzáférésük az információkhoz, és a sajtóanyagra vonatkozó valamennyi kérdésre a könyvtárosok vagy a szakértők segítségével kaptak választ.

POLIS

A másik fő tájékoztatási területen, a parlamenti tevékenységről szóló tájékoztatásban, az 1980-as évek elejétől építették a parlamenti online információs rendszert, röviden a POLIS-t. A rendszert maga a könyvtár dolgozta ki, az 1950-es évek óta épített manuális rendszer felváltására. A képviselők azonban működésének első tíz évében nem fértek hozzá a POLIS-hoz, ellentétben a régebbi manuális nyilvántartással, amit néhányan nehezményeztek, mások kényelmesnek tartották, hogy kiszolgálják őket. 1992–93-ban a képviselők valamivel több, mint 100 betárcsázási számlával rendelkeztek, amelyeket elsősorban a szakértők használtak. A szakértőknek ez a „monopóliuma” csak 1999-ben tört meg, amikor működni kezdett a POLIS korábbi bonyolult keresési módszerét felváltó, böngészhető változat.

A könyvtárosok az 1990-es évek elején még nem is törekedtek arra, hogy a felhasználók önkiszolgálók legyenek (minek mindenkinek érteni hozzá, hiszen egy képviselői vélemény szerint „normális embert nem érdekel a számítógép”). A számítógépes hozzáférés egy-egy erre a célra fenntartott

terminálra korlátozódott. Csupán néhány képviselő emelt szót a könyvtárosi közvetítés nélküli számítógépes hozzáférés érdekében. Ez azonban abban az időben még aligha volt megvalósítható. A lassan kiépülő parlamenti adat- és videohálózat (*Parliamentary Data and Video Network = PDVN*) kezdetben nem volt megbízható, a felhasználói interfész használatát pedig nehéz volt elsajátítani. A számítógépes munka végül a könyvtár dolgozói körében terjedt el először, és ők kaptak saját PC-t.

A Janet Levin-jelentések

A könyvtár megbízta a *Janet Levin tanácsadó céget*, hogy készítsenek jelentéseket a szolgáltatásaikra vonatkozó felhasználói véleményekről. Az 1995-ben és 1999-ben készült két jelentésből a következő derül ki: a képviselők mindkétyszer kiemelkedően magasra értékelték a könyvtár szolgáltatásait, olyan megjegyzésekkel, mint „a könyvtár gyémánt a parlament koronáján”, és csak néhányan fogalmaztak meg óvatos bírálatot, elsősorban az elavult módszerekkel kapcsolatban. Arra a kérdésre, hogy a szakértőket mivel lehetne gyakoribb könyvtárhasználatra ösztönözni, 45% azt felelte, hogy a POLIS használatáról szóló képzéssel, 40% pedig internethasználati képzést említett. A kérdésből is kitűnik, hogy a könyvtár ekkor már célként tekintette a felhasználói önkiszolgálás terjesztését, ami az 1996-ban elfogadott stratégiai tervben már úgy fogalmazódik meg, hogy el kell érni, hogy a keresést a könyvtáros helyett a felhasználó végezze. Gyökeres szemléletváltás történt tehát az öt évvel korábbi helyzethez képest.

A stratégiai terv és az azt követő időszak

A könyvtári osztály 1996. évi stratégiai terve így fogalmaz: „a körülményekhez képest a lehető leggyorsabban fejleszteni kell a PDVN használatát, hogy az információ a könyvtárosok közreműködése nélkül juthasson el a képviselőkhez”. A múltban inkább a könyvtári végtermékek formájának kialakításán és hasznosságán volt a hangsúly, amely most átkerült az információ átadásának és hozzáférhetőségének kérdésére. A gépesítés mellett szót az is, hogy a képviselők és szakértők hét parlamenti épületben elszórtan dolgoztak, amelyet az 1995. évi Janet Levin-jelentés a legsúlyosabb problémának tartott. A Derby Gate könyvtárban lévő három terminált nagyon sokan használták. A felhasználók 54%-a válaszolt úgy, hogy amikor szüksége lett volna rá, nem fért hozzá.

Az internet mint a változás katalizátora

1996-ra, ha a képviselők nem is, a szakértők megszokták az elektronikus eszközöket, amelyek közül már akkor kiemelkedett az internet szerepe. Az internetet először 1993 júniusában említi hivatalos parlamenti dokumentum. A kezdetben kevés hasznos információval megtöltött weboldalak az internet terjedésével egyre tartalmasabbakká váltak. 1995-ben *Anne Campbell* volt az első brit képviselő, aki saját honlapot nyitott. A brit parlament két háza 1995 júliusában regisztráltatta a „parliament.uk” doménnevet, és a parlamenti dokumentumok hivatalos szövege már 1996-ban olvasható volt rajta, jelentősen csökkentve a könyvtár forgalmát.

Az elektronikus hozzáférés hatása a könyvtárba érkező kérdések mennyiségére

A szakértők által használt Derby Gate könyvtárban készült felmérés szerint a telefonos kérdések száma 1995–1996 és 2004–2005 között fokozatosan csökkent, 36 690-ről kb. 15 500-ra. A személyesen feltett kérdések száma ugyanebben az időszakban, kisebb ingadozásokkal 8800-ról kb. 4700-ra csökkent. A könyvtár Kutatószolgálatát által a képviselők kérésére készített kutatási jelentések száma is csökkenést mutat 1994–1995 és 2003–2004 között (1. táblázat). A 2. táblázat az elektronikusan kiadott kutatási jelentések 1997–1998 és 2003–2004 közötti számának ugrásszerű növekedéséről tanúskodik.

1. táblázat

Különböző típusú felhasználói igények alakulása

Év	Telefonos kérdések száma	Személyesen feltett kérdések száma	Naplózott kutatói kérdések száma
1994–1995	36 690	8 800	15 531
1995–1996	38 962	7 300	15 313
1996–1997	37 249	8 100	15 700
1997–1998	30 817	5 100	12 893
1998–1999	31 479	7 329	15 017
1999–2000	31 009	6 733	14 947
2000–2001	25 467	5 472	13 345
2001–2002	22 808	5 031	10 851
2002–2003	23 588	5 752	11 540
2003–2004	19 212	5 386	11 261
2004–2005	15 500 (becslés)	4 700 (becslés)	

2. táblázat

Elektronikus kutatási jelentések, illetve találatok száma

Év	Elektronikusan kiadott kutatási jelentések száma	Találatok száma
1997–1998	14	
1998–1999	31	
1999–2000	224	
2000–2001	510	
2001–2002	788	29 000
2002–2003	1368	58 000
2003–2004	1816	103 000

Az 1990-es évek utolsó harmadának fejleményei

1997-ben vezették be az *Infernet* szoftvercéget és a *Brit Alsóház Parlamenti Tájékoztatási Irodája* által kifejlesztett *Locata* szolgáltatást, amelynek segítségével meg lehetett tudni, hogy egy-egy lakcím melyik választóközre tartozik. A szolgáltatás nemcsak mintegy évi 15 000 kérdéssel csökkentette a könyvtár, és főleg a Parlamenti Tájékoztatási Iroda terheit, de nagyban hozzájárult ahhoz is, hogy a képviselők szakértői megszokják, először az internethez forduljanak a kérdésükkel, és ennek érdekében internetes kapcsolatot és ismereteket szerezzenek.

1998-ban még egy fontos adatbázis jelent meg a parlamenti intraneten, amely az indítványokat tartalmazta. A korábban csak bonyolult kereséssel és könyvtárosi segítséggel megtalálható információ mindenkinek könnyen hozzáférhetővé vált. Még látványosabb a különbség tíz évre visszatekintve: 1988-ban csak egyetlen helyen meglévő, papíralapú mutatókban és adathalmazokban lehetett megkeresni azt, ami 1998-ban a világ minden internetre kapcsolódó számítógépéről hozzáférhetővé vált. Ugyancsak 1998-ban tették fel az internetre a Kutatószolgálat kutatási jelentéseit, megtakarítva a nyomtatott példányok szétküldését. A jelentéseket 2001-ben 420 ezren, 2003-ban pedig már 730 ezren használták.

A válogatott sajtócikkek elektronikus hozzáférését az 1998-tól működő *Sajtószemle* adatbázis oldotta meg: ennek a házi készítésű adatbázisnak az építését az olvasószolgálati, a nemzetközi és a védelmi szekció munkatársai végezték.

Finomhangolás és későbbi fejlemények

Az 1990-es évek végén megszilárdultak a korábbi újítások. A PDVN stabilabbá és megbízhatóbbá vált, és gyors internetes hozzáférést tett lehetővé. A szabványosított interfészek, a régebbi adatbázisokhoz készített böngészők, az otthoni számítógépezés terjedése, és a felhasználók számítógépes alapismereteinek bővülése, valamint a weboldalak tartalmasabbá válása mind hozzájárultak az egyre gyakoribb önálló keresésekhez.

A sajtócikkek iránti képviselői érdeklődés csökkenésében nagy szerepe volt a *Lexis-Nexis* intranetes megjelenésének 2002 februárjában. Elődjének, a *Profile*-nak az elterjedését magas előfizetési ára és bonyolult keresőszintaxisa gátolta. A *Lexis-Nexis* azonban átalánydíjért, immár mindenki gyorsasági kényszer nélkül használhatta. Ezzel egy időben a Sajtószemle adatbázis használata drámaian csökkent, és 2004 márciusában meg is szüntették a hazai cikkek bevitelét, csupán a nemzetközi sajtót szemlézték. A válogatás végül is nem bizonyult annyira fontosnak, mint korábban gondolták.

Újabb előrelépést jelentett, hogy a *Lordok Háza* könyvtára 2002 novemberében előfizetett a *Times Digitális Archívumára (TDA)*, a *The Times* napilap 1785 és 1985 közti számainak digitalizált változatára, amely teljességében 2004 elején vált hozzáférhetővé. A TDA forradalmasította a történeti sajtóanyag keresését, amelyet személyi számítógépéről minden felhasználó maga végezhetett, a könyvtár segítsége nélkül. Az újság parlamenti rovata sok esetben a parlamenti történetre vonatkozó kérdésekre is kielégítő választ adott.

A 2001. évi választások után megalakult brit parlament volt az első, ahol a képviselők többségének voltak számítógépes ismeretei és eszközei. Az intranetet 2002-ben úgy alakították át, hogy témakörök szerint lehessen válogatni rajta, és ugrópontok vezessenek a témához kapcsolódó kiadványokhoz vagy a téma szakértőjéhez. Ugyancsak az intranetre került a választókerületekről szóló tájékoztató (népesség, választási eredmények, munkanélküliségi ráta stb.). Felhasználói kérésre kerültek fel az intranetre a zöld és fehér könyvek listája, az interpellációk, illetve a szavazási eredmények. Mindez tovább csökkentette a könyvtári személyzet terheit.

2000-ben nyílt meg az új parlamenti épület, a *Portcullis House*, ahol e-könyvtárat, számítógépes

oktatótermet és nyolc, jelszó nélküli internetes kapcsolattal ellátott számítógéppel felszerelt termet rendeztek be. Ez utóbbi rendkívül népszerű volt, nem is annyira a képviselők vagy a szakértők, hanem a ház dolgozóinak körében, akik szabad idejükben szórakozásra és levelezésre is használták, tökéletesítve számítógépes készségeiket. A termet 2004-ben tájékoztató ponttá alakították át, és a gépek használatát biztonsági okokból jelszóhoz kötötték.

A fejlődés ellenére a könyvtár továbbra is fogad kérdéseket hagyományos módon. Nem minden képviselő jártas a számítógép használatában, bár ők és szakértőik is kaptak képzést. A képviselők továbbra is szívesen dolgoznak a Képviselői könyvtárban, ahol a kérdések száma mindössze öt százalékkal csökkent.

Összegzés

A Brit Alsóház Könyvtárához hasonló információs központok az 1990-es évek közepéig nem sokat változtak. A beérkező kérdések száma elsősorban az aktuális témák számától függött. Egy-egy új téma megjelenésekor a tájékoztató szakemberek megkeresték azt a forrást, amelyből a kérdésekre választ adhattak, esetleg mélyebb kutatást végeztek, vagy kiadványokat készítettek.

Az elektronikus információforrások megjelenése olyan lehetőséget adott a felhasználók kezébe, mint amilyen a nyomtatás feltalálása volt 500 évvel ezelőtt. A könyvek elterjedésével a régi írástudók, papok és tudósok feladata is gyökeresen megváltozott. Egy másik jó hasonlat a kiskereskedelmi gyakorlat megváltozása az 1950-es évektől: azelőtt a bolt alkalmazottja szaladgált a vevő által kért árukért, és szállította őket házhoz, a szupermarketben viszont maga a vevő válogat, a saját idejét használva.

A Brit Alsóházi Könyvtár magas polcai sosem voltak igazán alkalmasak böngészésre, és ezt a képviselők és szakértőik soha nem is tették. Az elektronikus források hozzáférhetővé válásával, és a képviselők gyarapodó számítógépes ismereteivel azonban a böngészés egyre gyakoribbá válik.

A könyvtár mindig is vallotta, hogy annál jobb, minél kevesebb közvetítő áll a felhasználó és az információk között. Ezért is tüntették ki a képviselői kérdéseket, és sorolták előbbre a szakértőkéinél. A képviselők számítógépe ma már nagyrészt feles-

legessé is teszi a közvetítőket. A legutóbbi felmérések szerint Nagy-Britanniában 2005 végén mintegy 40 millió embernek van internetcsatlakozása. Ez azt is jelenti, hogy a tájékoztató szakemberek képességeinek szintén változniuk kell.

Ugyanakkor van olyan könyvtári anyag, amely nem vihető számítógépre. A könyvtárosok tudására továbbra is szükség lesz a történeti és levéltári anyag vonatkozásában. Akkor is szükség lesz rájuk, ha a képviselő vagy más felhasználó által megtalált anyagot kell értékelni vagy kiegészíteni. Át kell képeznünk a munkatársainkat arra, hogy az információt a jövőben nem megtalálniuk, hanem értelmezniük kell. A könyvtár munkatársai már ma is adnak számítógép-használati tanácsokat, és ez a munka további fejlesztést igényel.

A könyvtár következő nagy vállalkozása a *Parliamenti Információs Menedzsment Rendszer (PIMS)* bevezetése: ez a hatalmas parlamenti adatbázis 2005 áprilisában váltja fel a POLIS-t, és többek között azonnal a teljes szövegű dokumentumhoz vezeti a felhasználót. A további programok között szerepel az 1803–1988. évi *Hansard* digitalizálása, a kormány és a parlament közti elektronikus információcsere megvalósítása, valamint a jogi adatbázis elkészítése.

/POND, Chris: The House of Commons Library and the transfer of resources to electronic from user self-service, 1979-2004. = Aslib Proceedings New Information Perspectives, 57. köt. 4. sz. 2005. p. 218–332./

(Tomcsányi Zsuzsanna)