



A közkönyvtárak virtuális tájékoztató szolgálata: az első eredmények és a fejlődési tendenciák

A szolgáltatás története

A közkönyvtárak virtuális tájékoztató szolgálata (Virtual'naâ spravocno-informacionnaâ sluzba publičnyh bibliotek = VSIS PB) az orosz kulturális minisztérium és az Üzleti Könyvtárak Interregionális Egyesülete (Mezregional'naâ associaciâ delovyh bibliotek = MABD) közös projektje. Jelenleg a Library.ru (<http://www.library.ru>) portálon érhető el. A szolgáltatás 2003-ban indult a térítésmentes *Virtuális tájékoztatás*ra épülve, amelyet a moszkvai központi könyvtári hálózat „Kievskaa” honlapján helyeztek el. Ezzel egy időben másik két szolgáltatás is megkezdte működését: a Znatok.ru (általános felvilágosítás térítésmentesen) és a szentpétervári InternetHelp (ingyenesként indult, majd térítésessé vált, és ezután hamarosan megszűnt). A fenti szolgáltatások népszerűsége több megyei könyvtárat is hasonló kezdeményezésre késztetett.

A VSIS PB elindítását a korábbi szolgáltatás korlátozott áteresztőképessége tette szükségessé, ekkor került új szerverre, meghagyva a már ismert elnevezést.

A szolgáltatás felépítése

A szolgáltatást az Egyesületben részt vevő 11 könyvtár működteti. A projekt megvalósításába olyan könyvtárakat hívtak meg, amelyek saját honlappal rendelkeznek, és ezen az internetet használók széles körét érdeklő anyagokat helyeznek el. A fő kritérium azonban az volt, hogy a résztvevők kedvet érezzenek arra, hogy új körülmények között is kipróbálják magukat, és készek legyenek az állandó megújulásra. Az Egyesület a kiválasztott könyvtárakkal együttműködési szerződést kötött, majd az operátorok részére felkészítő tanfolyamot indított. Ennek eredményeként egyformán gondolkodó, azonos stílusban, egységes szabályok szerint dolgozó munkacsoport jött létre.

A VSIS PB számos jellemzőjében különbözik a hasonló nyugati szolgáltatásoktól, a legszembevetőbb azonban az, hogy a kérdések is nyilvánosak. Ez azt jelenti, hogy egy feltett kérdés azonnal megjelenik a megfelelő weblapon, majd bizonyos idő elteltével (általában egy napon belül) megtalálhatók a válaszok is. Az adatbázisban 2004 végén 10 ezer kérdést tartottak nyilván, ezek több mint 80 oroszországi városból és a világ 40 országából érkeztek. Ennek megfelelően a válaszok száma is 10 ezer. Így a portálra ellátogatók – a korábbi kérdések-feleletek alapján – gyakran meg is találják a választ aktuális kérdésükre.

A közös munka a hatékonyság szempontjából is látványos eredményeket hozott, ami annak köszönhető, hogy

- minden operátornak megvan a saját szakterülete,
- a résztvevő könyvtárak forrásait együttesen hasznosítják,
- az időeltolódás miatt jobb az időkihasználás.

A szolgáltatás technológiája

A VSIS PB, mint már említettük a Library.ru portálon érhető el, valamint a résztvevő könyvtárak honlapjáról. Ezeken külön gombot helyeztek el *Virtuális tájékoztató operátor* felirattal, ami jelzi az adott könyvtár részvételét a projektben. A többi könyvtárnak pedig azt ajánlották, hogy honlapjukra tegyenek fel egy *Virtuális tájékoztatás* nevű ugrópontot.

A kérdések és válaszok összesített adatbázisa a résztvevők közös tulajdona. A szolgáltatás offline módon működik, azaz a választ a kérdező nem azonnal kapja meg. A rendszer inkább a konferencia rendszerekre emlékeztet, ahol mindenki látja az összes hozzászólást, nem úgy, mint az elektronikus postára épülőkre. A jelenlegi orosz (drága és

nem igazán stabil) hálózatok mellett ez a megoldás látszott célravezetőbbnek.

Felhasználói jogok és korlátozások

A szolgáltatás térítésmentes valamennyi felhasználó számára. A kérdéseket oroszul vagy angolul lehet feltenni, a keresés is ezeken a nyelveken folyik. A szolgáltatást igénybe vehetik Oroszország lakosai, az orosz nyelvű külföldi felhasználóknak az Oroszországgal kapcsolatos, valamint az általános műveltséghez tartozó kérdésekre adnak választ. Az angol nyelvű kérdések közül kizárólag az Oroszországra vonatkozókat válaszolják meg.

A felhasználó a következő korlátozásokkal találkozhat:

- a rendszer csak munkanapokon működik;
- az időzónák miatt a kérdéseket két csoportra osztják: moszkvai idő szerint éjfél után, illetve dél után beérkezőkre;
- e-mailben feltett kérdésre nem válaszolnak;
- a kérdések/feleletek adatbázisban a böngészés nincs regisztrációhoz kötve, aki azonban új kérdést akar feltenni, vagy az adatbázisban összetett keresőkérdésre választ kapni, annak regisztrálnia kell magát;

- egy felhasználó naponta csak egy kérdést tehet fel; ha többet is előkészített, a rendszer csak egyet enged továbbítani; ha egy kérdésben valójában több szerepel, az operátor dönti el, melyikre válaszol;
- a koordinátoroknak joguk van eltávolítani a nem korrekt kérdéseket, megjegyzéseket;
- a referátumokra és egyéb kész írásokra vonatkozó kéréseket az utolsó helyre sorolják;
- üzleti jellegű, valamint a meglévő jogrend megbontására irányuló kérdésekre nem válaszolnak;
- az operátorok nem foglalkoznak konkrét (pl. fizikai, matematikai) feladatok megoldásával.

Megújult formájában a VSIS PB nagy népszerűségnek örvend. Fejlesztése további résztvevők bekapcsolódását teszi lehetővé, akikkel szemben ugyanúgy elvárás a hozzáértés és munkaszeretet.

/PURNIK, A. A.: Virtual'naâ spravočno-informacionnaâ sluzba publičnyh bibliotek: pervye rezul'taty i perspektivy razvitiâ. = Naučnye i Tehničeskije Biblioteki, 2005. 2. sz. p.84–88./

(Viszocsek Eszter)