



Szakmai és etikai normák a virtuális referenzszolgáltatásban

A virtuális referenzszolgáltatás, amelynek során a kérdező online kapcsolatba lép a könyvtárossal, egyre népszerűbbé válik. A könyvtárosok kérdések ezreit válaszolják meg nap mint nap az interneten keresztül. A szolgáltatás megköveteli, hogy a szakmai szervezetek készítsenek normagyűjteményt, amelynek alapján a szolgáltatók tovább tudják fejleszteni munkájukat. Jelen cikk a szakmai és etikai normákra hívja fel a figyelmet, és arra, hogy ezek segítségével hogyan lehet emelni a színvonalat.

A szakmai normák betartása

A kérdés az, hogy miképpen lehet a virtuális referenzszolgáltatást értékelni. Számos kutató állítja, hogy értékeléséhez új módszerekre van szükség, de ez nem jelenti azt, hogy a hagyományos (személyes) szolgáltatás értékelésénél használt módszerek zöme nem használható az online szolgáltatás esetében is. Számos mérési módszert dolgoztak ki. A hagyományos szolgáltatás mérésénél vizsgálják a feltett kérdést, és az arra adott válasz teljességét, használhatóságát. Vizsgálat tárgya a kérdező elégedettsége a válasszal és a könyvtáros magatartásával. A virtuális szolgáltatásnál ezek szintén vizsgálati szempontok.

A könyvtáros és a felhasználó közötti interakció sikere érdekében az *American Library Association's Reference and User Services Association (RUSA)* és az *International Federation of Library Association's (IFLA) Reference and Information Services Section* is készített egy-egy útmutatót, ami a referenzkönyvtárosok munkáját szabályozza, és elősegíti a jó minőségű szolgáltatás megvalósulását. A RUSA adta ki a referenz- és információs szolgálatban dolgozók viselkedési kódexét, amely a szóbeli referenzszolgáltatás irányelveit határozza meg. Az útmutató továbbfejlesztett változata a virtuális szolgáltatás szabályait is meghatározza. A szabályzat öt részterületre terjed ki: megközelíthetőség, érdeklődés, figyelem, keresés,

nyomon követés. Az IFLA a közelmúltban kiadott útmutatója részben a RUSA irányelveken nyugszik, de kizárólag a virtuális referenz szolgáltatásra koncentrálnak.

Mindkét irányelvgyűjtemény a könyvtári menedzsment és a gyakorló könyvtárosok igényeit veszi tekintetbe. Az első főként a digitális referenzszolgálat megszervezésével és működtetésével foglalkozik, nem feledkezve meg a programok irányítóinak a felelősségéről, a második a digitális referenzmunkában résztvevők gyakorlatára összpontosítja a figyelmet. A gyakorló szakemberek számára készült irányelvek négy területtel foglalkoznak:

1. Általános irányelvek (pl. azonnali válasz minden feltett kérdésre), amelyek kiegészítik a RUSA már részletezett öt részterületét.
2. Tartalmi irányelvek (pl. milyen a jól szerkesztett üzenet fejrésszel, aláírással; milyen az alapos válasz).
3. Útmutató a tájékoztatás során folytatott cseteléshez (pl. a személy azonosítása, a nyelvi eszközök, a nyelvtan és a helyesírás szabályainak betartása).
4. Útmutató a csetelés formájában adott tájékoztatáshoz (pl. a keresési folyamat elmagyarázása, teljes idézetek alkalmazása, a kérdező nevének használata, a nem világos terminológia használatának tisztázása, a zsargon elburjánzásának elutasítása).

Nem világos, hogy a szolgáltató könyvtáros mennyire van tisztában ezekkel az irányelvekkel, és hogy mennyire igyekszik követni őket. Ráadásul a virtuális referenzszolgáltatás hatékonysága kiértékelésénél ritkán használják mércéül az irányelveket. A ritka kivételek közé tartozik az a vizsgálat, amely az IFLA és a RUSA irányelvei alapján elemezte 54 egyetemi könyvtár 324 tranzakcióját. Azt állapították meg, hogy mindkét útmutató ajánlásait csak csekély mértékben követték.

Leginkább a könyvtárosok magatartását illetően érvényesültek az IFLA-útmutató ajánlásai (a válasz komplexitása, a válaszok pontossága, teljessége, gyorsasága, az üdvözlő és a választ lezáró formula használata). A RUSA útmutatója nagy hangsúlyt fektet a referenzkérdésre adott válasz megformálására (megszólítás és befejezés), pontosságára, a leírt szöveg nyelvi helyességére, a válasz objektivitására, a könyvtár honlapjának hozzáférhetőségére, a szolgálat könnyű kezelhetőségére és a webformulák használatára.

Az IFLA-irányelveket legkevésbé a keresési stratégia elmagyarázásánál vették figyelembe, beleértve az értékelő megjegyzéseket, a következtetések levonását, a köszönetnyilvánítást, amiért az adott referenzszolgálatot vette igénybe a kérdező. Ráadásul a könyvtárak csak mintegy negyede küldött automatikusan gépi választ a felhasználónak. A RUSA ajánlásait a következő esetekben nagyon szegényesen alkalmazták: a válaszok címezésénél nem figyeltek a kérdező keresztnévére, nem köszönték meg neki, hogy az adott szolgálatot használta, nem tértek ki a kérdés utóéletére. Kevés figyelmet fordítottak a forrásokról szóló információkra, a kérdések átfogalmazására, a keresési stratégia tisztázására, a járulékos információk megszerzésére és arra, hogy a kérdező hogyan próbált korábban tájékozódni.

Az etikai normák betartása: a szolgálatot igénybe vevők egyenlő/egyenlőtlen kezelése

Az ALA a referenzkönyvtárosok etikai normáit így határozza meg: a legmagasabb szintű szolgáltatást nyújtjuk valamennyi könyvtárhasználónak azáltal, hogy a forrásokat jól és használhatóan állítjuk össze, pártatlan szolgáltatási politikát folytatunk, igazságos és méltányos hozzáférést nyújtunk mindenkinek; pontos, elfogulatlan és előzékeny választ adunk valamennyi kérdésre. Törvény írja ugyanis elő, hogy minden embernek egyenlő eséllyel kell hozzájutnia a javakhoz, szolgáltatásokhoz, lehetőségekhez, tekintet nélkül a bőre színére, etnikumára, vallására vagy nemzetiségére.

Mindezek alapján egyértelmű az „igazságos és méltányos szolgáltatást mindenkinek” elv érvényesítésének kötelezettsége a virtuális referenzszolgáltatásban. Ez azért is különösen fontos, mert szaporodik a kisebbségi csoportok száma, egyre több külföldi tanul az amerikai egyetemeken, így egyre többen használják közülük a könyvtári szol-

gáltatásokat. A nem angol anyanyelvű olvasók több segítséget igényelnek a könyvtárosoktól.

Nem világos, hogy a könyvtárosok hány százaléka tartja be az etikai kódex normáit, és hogy vajon valóban egyenlően bánnak-e a felhasználókkal. Lehetséges, hogy a könyvtáros elfogulatlan felvilágosítást ad, s az is lehetséges, hogy az interneten keresztül adott tájékoztatás növeli vagy csökkenti az esetleges elfogultságokat. A virtuális referenzszolgáltatás nagyobb lehetőséget teremthet az esélyegyenlőségre, mivel a kérdező nem jelenik meg személyesen, az interakció személytelenebb, sokkal inkább a feladatra koncentrál a könyvtáros, és nem érvényesül a nem verbális kommunikáció.

Ugyanakkor az e-mail számos kihívás elé állítja a könyvtárost éppen azzal, hogy hiányzik a nem verbális kommunikáció, ami a kérdés félreértéséhez is vezethet. A számítógép által közvetített kapcsolat több nehézséget okozhat anonimitása, spontaneitása, személytelensége, gátlástalansága miatt. Lehetséges, hogy a könyvtáros is kevésbé fegyelmezetten és körültekintően fejezi ki magát ebben a környezetben. Az nem valószínű, hogy a szolgálatot ellátó forrásokat hagy figyelmen kívül, de az elképzelhető, hogy diszkriminációt enged meg magának. A szubjektív elfogultság könnyebb megnyilvánulása növelheti az esélyegyenlőtleniséget. Bizony felmerül a kérdés: a virtuális referenzszolgáltatás valóban nincs tekintettel a bőr színére vagy a nemre?

A kérdéssel foglalkozó tanulmányok változatos képet mutatnak. E cikk szerzője és munkatársai 23 könyvtárban vizsgálták meg a szolgálatok minőségét, figyelembe véve a RUSA és az IFLA irányelveit. Különböző típusú könyvtáraknak küldtek referenzkérdést. Ezeket más és más néven írták alá, például Ibrahim, Ahmed (arab), Latoya Johnson (afroamerikai), Rosa Manuz (spanyol). Azt tapasztalták, hogy az afroamerikai vagy arab névvel aláírt kérdésekre érkeztek a legalacsonyabb színvonalú válaszok. (Hosszú volt pl. a válaszolási idő. A rövidebb idő alatt megérkező válasz ugyanis színvonalasabb szolgáltatásra utal. Ha a felhasználó gyorsan megkapja kérdésére a választ, elégedettebb a szolgálattal, mintha sokat kell várnia. Ha a várakozási idő azonos a felhasználói csoportok között, akkor azonosnak tekinthető a nyújtott szolgáltatás színvonala.)

Az arab és az afroamerikai csoportokkal szembeni diszkrimináció nem lehet norma a referenzkönyvtárosok számára. A virtuális környezet azon-

ban magyarázhatja a mégis megnyilatkozó szereplőket: itt ugyanis könnyebb a társadalmi elvárásokat figyelmen kívül hagyni. Egyéb magyarázatok is lehetnek, például a könyvtárosok viszonylagos társadalmi homogenitása: túlnyomórészt fehér bőrűek, amely összetétel ideális atmoszférát teremt sztereotípiák, előítéletek kialakulására, diszkriminációra. A vizsgált minta azonban nem volt elég nagy ahhoz, hogy általánosítani lehessen a következtetéseket. Ezért további vizsgálatot folytattak le a korábinál sokkal nagyobb mintával, hogy szignifikáns eredményre jussanak.

E két felmérésben azt vizsgálták, hogy vajon az online szolgáltatásban tapasztalható diszkrimináció azonos-e a társadalomban nyomon követhetővel. Mindkét kutatás ugyanazt a módszert alkalmazta, de különbözött a kutatásba bevont könyvtárak típusa. Az egyikben egyetemi könyvtárakban dolgozó könyvtárosokat minősítettek, a másokban közkönyvtárakban dolgozókat. Rögzítették a szolgáltatást igénybe vevők között a nők és a férfiak arányát, valamint az etnikai megosztottságot. 676 online kérdést vizsgáltak meg: 324 tranzakciót 54 egyetemi könyvtárból, és 352-t 88 nyilvános közkönyvtárból. Három szempont szerint értékelték a könyvtárak munkáját:

1. Válaszolási idő: a kérdés beérkezésétől a válasz megküldéséig eltelt idő (IFLA és RUSA irányelvek).
2. Megbízhatóság: az elküldött válasz pontossága, hatékonysága, a válaszoló könyvtáros aláírása, az intézmény megnevezése (IFLA).

3. Udvariasság: barátságosság, megközelíthetőség, figyelmesség, szakavatottság (RUSA, IFLA).

A két tanulmány eredményeiből megállapítható, hogy a szolgálatot végző könyvtárosok részéről tapasztalható ugyan diszkrimináció, ez azonban az előfordulási gyakoriság alapján statisztikailag nem szignifikáns. A jelenségre három lehetséges magyarázat adható: tükröződik benne a könyvtárosok erkölcsi magatartása, a virtuális környezet csökkenti a szubjektív elfogultságot; nem volt kielégítő a kontrollvizsgálat. További vizsgálatokra van szükség e magyarázatok alátámasztására.

Nyújthatnak-e virtuális referenzkönyvtárosok egyenlő minőségű szolgáltatást különböző használói csoportok részére? A két kontrollvizsgálat eredményei alapján a válasz: igen, mivel nem voltak szignifikáns eltérések a nyújtott szolgáltatások színvonalában. Valamennyi felhasználói csoport azonos minőségű szolgáltatást kapott, ha az udvariasságot, a megbízhatóságot és a válaszütemet vesszük figyelembe. A virtuális környezet igenis lehetővé teszi, hogy minden használó elfogulatlan szolgáltatást kapjon.

/SHACHAF, Pnina: Implementation of Professional and Ethical Standards. = ASIS Bulletin, 34. köt. 2. sz. 2008./

(Wéber Katalin)