

Digitális referenz az USA-ban

Bánhegyi Zsolt

A következőkben megkíséreljük áttekinteni a digitális referenz-szolgáltatás helyzetét az Egyesült Államokban – ehhez kiindulópontunk a *Teaching Librarian* elnevezésű webhely¹.

A könyvtári tájékoztatás egyfajta kirakat: az itt folyó munka mindig is a könyvtári szolgáltatás kritikus pontja volt, mindamelllett az olvasói kérdések kimeríthetetlenül széles sorjázása az izgalmas bizonytalanság és a kihívás légkörét teremti meg ezen a ponton, az olvasó-és-könyvtáros találkozási felületén. Az elektronikus környezetben a hálózaton távolról belépő 'netizen' és könyvtári felvilágosítója, a 'cybrarian' között 'interakció' folyik, a referenzpult mint találkozási felület pedig már stílszerűen 'interfészé' nemesül a tájékoztató-munka virtuális megvalósulásánál, a digitális referenznél. A terminológia ilyenén változása-gazdagodása nem okoz problémát, csupán hasznos, ha tudjuk: a hibrid könyvtár két azonos tartalmú, ám másképpen manifesztálódó elemről beszélünk.

E lényegbeli azonosság folytán a hagyományos referenz modellként szolgálhat a digitális referenzmunka kiépítésére. Bár a különbségek markánsak, az olvasó, a használó, a kérdező a digitális fronton ugyanolyan minőségű szolgáltatást vár el, mintha ujjgyakorlat helyett járóizmait használva besétálna a könyvtárba. A távkapcsolatban jóval kevesebbet árul el magáról a használó, s ennyiben nyilván nehezebb a dolga az on-line referenz-könyvtárosnak, ám néhány ügyes puhatólózó kérdés után a könyvtáros be tudja „lőni” a kérő és a kérés fő paramétereit.

Az internet beköszöntével a könyvtárosok eszközkészlete gazdagodott. Az on-line csevegést és az azonnali üzenetváltást a tengerentúli könyvtárak korán fölfedezték a referenz céljára. (Persze az internet és összes elágazása annyira adja magát tájékoztatási célokra, hogy „fölfedezés” helyett a természetes „egybekelés” jobban kifejezi a tájékoztatási források bővülését.) Meg lehet például nyitni egy

virtuális tájékoztató-szobát, ahol több használó is tartózkodhat egyszerre és faggathatja a könyvtárost. Van lehetőség arra is, hogy egyéni csevegőszobában, négy szemközt váltsanak szót. Közvetlenül meg kell jegyeznünk, hogy az itt tárgyalt eszközök, az amerikai könyvtárak által széles körűen használt alkalmazások többsége hazánkban is rendelkezésre áll, de azok tömeges könyvtári használata előtt – az e-mailen kívül – még számos akadály áll, de erre most nem térünk ki. Az új eszközök egyfajta nem-hivatalos tipológiai felosztása a következő:

- ☉ **aszinkron** – amikor a könyvtáros/olvasó késleltetett módon állnak kapcsolatban (pl. e-mail);
- ☉ **szinkron** – más kifejezéssel: élő kapcsolat (pl. chat, 'a csevegő szoftver');
- ☉ **kontrollált** – ilyenkor a könyvtáros átveszi az ellenőrzést az olvasó böngészője fölött és on-line szimulálja azt a helyzetet, mintha a könyvtáros és az olvasó a referenzpultnál lennének és egy képernyőt néznének;
- ☉ **IP-feletti** diskurzus – ez már a közeljövő: előfeltevéte a sávszélesség növekedése – ebben a formában a könyvtáros/olvasó közvetlen beszélgetést folytat *streaming video*, ill. *streaming audio* segítségével.

A digitális referenz közkedvelt eszközei az e-mail és a chat (magyarul talán: csevely). Az e-mail a szokásos, mondhatnók „hagyományos” kezelési küldési-fogadási formáján kívül lehet webalapú (amikor a könyvtár honlapján kínált sablonba írjuk be az üzenetet).² Az e-mailen történő tájékoztatás a hazai könyvtárak szolgáltatásának is szerves része:³ közös, egy virtuális helyen lévő, önkéntes könyvtárosokkal működő e-szolgáltatás a *MIT-HOL*.⁴

E-mailre alapozott amerikai példa a *Stumpers*, amely a gopherből átnőtt szolgáltatás és levelezőlista-féle – felvilágosítási célokkal. Az Illinois-beli River Forestben székelő, a dominikánus rend által alapított egyetem (váratlanul neve: Dominican University) könyvtári tanszéke üzemelteti a Stum-

perst. Elsősorban könyvtárosok számára szolgáltató és amolyan „utolsó mentővár” hírében áll. Ez tükröződik a nevében, hiszen a „Stumper” magyarul fej-törőt, lehetetlenül nehéz kérdést jelent. A beküldött kérdésre a Stumpers válogatott legénysége, a világ különböző pontjairól „összeverődő”, kb. 800 profi referenzkönyvtáros ugrik rá és próbál megbirkózni a kérdésekkel.⁵

Az aszinkron e-mail-forma után nézzük a főleg szinkron összeköttetésre épülő chat-program fajtáit:

- 1.) **chat** (egyszerű referenz-szoftver)
- 2.) **chat-room** (webalapú csevegőszoba)
- 3.) **webkapcsolat-központ**

A **chat** rövid, szöveges üzenetváltásra szolgál. A programot installálni kell a könyvtáros és az olvasó gépén egyaránt. Előnye, hogy többnyire ingyenes, és nagyon elterjedt. Lassú vonalon is működik, ellenben két eltérő szoftvermárka nem kompatibilis, nem tudnak beszélgetni. A fő márkák a piacon: AOL Instant Messaging, MS Messenger, ICQ6.

A **chat-room** vagy csevegőszoba webalapú, valós idejű üzenetváltás, élő kapcsolatot jelent. A könyvtári referenz számára nem annyira vonzó, a könyvtárnak először regisztrálnia kell magát a chat-room szolgáltatójának honlapján. Ha az olvasó csevegni szeretne, be kell lépnie a szolgáltató honlapjára, és onnan tudja elérni a könyvtárat. Népszerű márkák: Anexa, Conference Room, Camden, Virtual Reference Librarian.

A **webkapcsolat-központ** szoftver nem valós idejű, azonnali üzenet. Kiemelkedő előnye, hogy a könyvtáros manipulálhatja az olvasó böngészőfelületét. Behívhat ott egy URL-t, ráküldhet a használó képernyőjére weblapokat, stb. Egy adott ablak akár mindkét személy képernyőjén megjelenhet: a könyvtáros szinkronizálhatja az olvasó képernyőjét a sajátjával, amit ő megjelenít, azt az olvasó is azonnal látja. Átpasszolhatja az olvasót egy másik könyvtár referenz-szolgálatához, vagy akár de-

monstrálhatja a webhasználatot az olvasó monitorján.

Fő márkák: Cisco Customer Interaction Suite, eGain Interact, HumanClick Pro (ezt ma már egy korábbi riválisa, a LivePerson cég kínálja – a márkanévet is megváltoztatva: LivePersonPro), Live Assistance, NetAgent, OnDemand, RightNow Live, 24/7 Reference.⁷

Külön kell említést tenni a Virtual Reference Desk (VRD) projektről,⁸ amely összefogja az internet-alapú kérdés-felelet szolgáltatásokat. Elsődleges célközönsége az amerikai oktatási zsargonban K-12-nek nevezett iskolásréteg („Kindergartenől a 12. osztályig”) az alsó- és középiskolai tanulók tömegei. Működési sémája pedig, hogy a specializált kérdéseket eljuttatja a specializált válaszközpontokba, ahol a szakértő könyvtáros-informatikus foglalkozik a kérdéssel. A szakembergárda önkéntesekből áll, a szolgáltatás az USA Oktatási Minisztériuma támogatásával működik. A VRD honlapjáról elérhető az Ask-A-Locator, amely a résztvevő szolgáltatásokat (ahogy már jeleztük, ezek elsősorban az alsó és középfokú oktatás háttértámogatására vannak „kihegyezve”) tematikus felosztásban mutatja. Maga a Virtual Reference Desk nem szolgáltat, hanem diszecszer központként elősegíti az összeköttetést. Szemezessünk a tematikus listából (a témakör után olvasható az esetenként frappáns nevű szolgáltatások neve):

Általános referenzs – *Ask Bob, Ask Earl, Ask the Researcher*

Csillagászat – *Ask an Astrobiologist, Ask an Astronaut, Ask the Space*

Egészség – *Ask the Dentist, Ask the Diabetes*

Filozófia – *Ask Dr. Universe*

Idegen nyelv – *Ask the Oracle*

Karrier – *Ask an Antarctic Expert, Ask a Hydrologist, Ask the Knucklehead*

Matematika – *Ask Dr Math, Ask the Math Tutor, Math Goodies, Homework Help*

Mérnöki tudományok – *Pearl Harbor Message Board, Ask Professor Construction*

Művészet – *Ask Joan of Art*

Nyelv-, irodalom – *GrammarNOW!, Ask a Linguist*

Tudomány – *Ask Earth and Sky, Ask a Scientist, Science Whatzit*

A VRD fontos almenüje a „Kiadványok”: itt tették közzé például a digitális referenzs-szolgáltatások építésének útmutatóját.⁹ Az Amerika-szerte telepített interaktív on-line szolgáltatásokról számos helyen találunk anyagot. Részletes leírás, az azonnali üzenetküldő rendszer helyi megvalósításáról szóló esettanulmány *J. C. Fagan* és *M. Calloway* cikke a Carbondale-i Southern Illinois Egyetem Morris Könyvtáráról.¹⁰ A legjobb bibliográfiát a téma nagy szakértője, *Bernie Sloan* (University of Illinois at Urbana-Champaign) állította össze.¹¹ Jelentős még *Gerry McKiernan*, az Iowai Állami Egyetem könyvtárának munkatársa által összeállított bibliográfia.¹²

Együttműködő (kooperatív) referenzhálózatok

Egyéb angol elnevezések: collaborative reference, networked reference, consortial reference, reference partnership. Az ilyen közösködés alapulhat korábbi könyvtárközi együttműködésen, konzorciális partnerségen, helyrajzi közelségen, közös integrált rendszeren stb. Két vagy több könyvtár áll össze a fenti kommunikációs formák használata segítségével referenz szolgáltatás céljából. Belépés a rendszerbe ilyenkor általában a könyvtári látogatójegy adataival történik, de létezik számos, anonim belépést engedélyező hely is.

Az is érdekesség lehet, hogy a könyvtárosok ebben a szolgálatban otthonról is be vannak kapcsolva és ügyeletes referensként otthonról válaszolnak az olvasói kérésekre.¹³



A könyvtári együttműködésnek mintaszerű, iránymutatónak tekinthető kezdeményezése a Collaborative Digital Reference Service, rövidítve: CDRS¹⁴. A mára külföldi partnereket is (pl. Ausztrál Nemzeti Könyvtár, Kanadai Nemzeti Könyvtár) felsorakoztató projekt zászlóshajója a Library of Congress, tagjai között több mint 200 könyvtár meg egy tucat egyéb szervezet (OCLC, RLG stb.) van. Ez nem közvetlen olvasó/könyvtáros kapcsolatfelvétel, hanem a könyvtárközi kölcsönzés gyakorlatához hasonlóan a dialógus a könyvtárak között történik. A használó elküldi a kérést egy tagkönyvtárba, és ha ott nem tudják megválaszolni, akkor továbbítják azt az adott diszciplína szakkönyvtárához. (Pl. Bostonban éjjel 3-kor az olvasó beküldi a kérését a helyi könyvtárba, amely automatikusan továbbítja a kérést egy Hawaiiiban vagy Ausztráliában lévő, nyitvatartó tagkönyvtárhoz.) A CDRS fő elemei: a tagkönyvtárak profilja (*Member Profiles*), a kéréskezelő (*Request Manager*), a tudásbázis (*Knowledge Base*) és az eredménytár (*Results Store*). A folyamatban a kérő könyvtár az olvasója nevében bead egy kérést a rendszerbe. A kéréshez kiegészítő metaadatok is tartoznak (kulcsszavak, kívánt oktatási szint, már átnézett források stb.) A következő fázisban a kérés továbbítódik a tudásbázishoz. Ha a kérésre a válasz a tudásbázisban található, az automatikusan eljut a kérő könyvtárhoz. Ha nem, a kérés továbbkerül a kéréskezelőhöz. A kéréskezelő tartalmazza a tagkönyvtári profilokat, specifikumokat. A kéréskezelő egy „optimális megfelelés” algoritmus alapján kiválasztja a leginkább kompetens könyvtárat és eljuttatja oda a kérést. A válaszadó könyvtár egy azonosító alapján leszedi a kérést és a legrövidebb időn belül visszaküldi a választ. Ha a kérés megválaszolhatatlan vagy tévesen küldték, a válaszadó könyvtár vagy visszakérdez a „tisztázási kérés” funkcióval, ill. visszadobja a kérést a „visszautasítás újbóli köröztetéshez” funkció révén. Ha az algoritmus nem találta meg a kompetens könyvtárat, akkor az ügyeletes könyvtáros kap-

ja meg a kérést és manuálisan küldi el a megfelelő helyre. A választ végül a válaszoló könyvtár maga továbbítja e-mailen a használó részére. A válaszolás után maga az eredetileg kérő könyvtár is kap arról üzenetet, hogy megtörtént a válaszolás és hogy a válasz elhelyezésre került az eredménytárban (*Results Store*). Ezután mind a kérés, mind a válasz bekerül a tudásbázisba, ahol egy szerkesztőprogram – a beküldő személy anonimitását garantálандó – megfosztja a kérdésblokkot minden egyéni jellegtől, kulcsszavakat rendel hozzá és szabványossá teszi a bibliográfiai adatokat.



Ahogy már szó volt róla, hazánkban csak csírájában van meg az on-line tájékoztatórendszer. Annyit meg kell jegyezni, hogy a hagyományos referenzmunka angolszász fogalma bizony mélyebb dimenziójú magyarországi megfelelőjénél: jobbra annál jóval mélyebb interjút, angol szóval sessiont takar. A valóságos világban meglévő illetén különbség a virtuális világban sem tüntethető el könnyedén. Ehhez járul még a fennakadás nélküli on-line kapcsolathoz feltétlenül szükséges sávszélesség hiánya. E hátráltató tényezők ellenére hasznos foglalkozni a referenz virtuális formáival, mert a szakmai háttér, a könyvtárosok felkészültsége és odaadása megfelelő háttérrel kínál az ilyen irányú fejlesztésekhez.

Befejezésül: a VRD és az imént ismertetett szövetkezések célja elsősorban a túlsorduló és a helyileg megválaszolhatatlan kérések/kérdések kezelése – nem szabad elfeledkezni arról, hogy a referenzkérdések döntő többségét a tájékoztató könyvtárosok helyi szinten elintézik. Botor dolog volna tehát a hibrid könyvtár e hagyományos szintjét elhanyagolni, vagy netán visszafejlesztetni.

Hivatkozások

1. A Teaching Librarian honlapja:
<http://pages.prodigy.net/tab01/digref.htm>
– az oldalak összeállítója Stephen Francoeur
2. FULLERTON, Vera: E-mail reference: refocus and revise. Experiences from Gelman Library. Paper presented at 67th IFLA Council and General Conference, Boston, August 16-25, 2001.
URL:<http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/056-98e.pdf>
3. Ld. SZILI Katalin: On-line referenz a hazai könyvtárakban. In.: Könyvtári Levelező/lap 2001. 7/8.sz. pp. 3-7.
4. A MIT-HOL (új nevén: LibInfo) 1999-ban alakult, ma már az OSZK keretén belül működik. A felvilágosítást nyújtó, önkéntes könyvtárosok névsorát ld:
<http://mit-hol.oszk.hu/nevsor.htm>
5. A Stumpers-I honlapja: [http://www.cuis.edu/\(stumpers/](http://www.cuis.edu/(stumpers/)
6. YUE, Joseph: The use of ICQ in providing real time reference services. Papers presented at Facets of Digital Reference Service: The Virtual Reference Desk Second Annual Digital Reference Conference October 16-17, 2000 – <http://www.vrd.org/conferences/VRD2000/proceedings/Yue11-20.shtml>
7. COFFMAN, Steve – McGLAMERY Susan: The Librarian and Mr. Jeeves. American Libraries 31. (2000) 5. sz. 66-69. old.
8. Virtual Reference Desk projekt honlapja:
<http://www.vrd.org>,
9. Ez a tájékoztató (Facets of Quality for Digital Reference Services) megtalálható a következő címen:
<http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml>
10. FAGAN, Jody Condit – CALLOWAY, Michele: Creating an Instant Messaging Reference System. Information Technology and Libraries 20 (2001) 4.
URL: http://www.lita.org/ital/2004_fagan.html
11. A digitális referenz Bernie SLOAN által összeállított bibliográfiája megtalálható:
<http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html>
12. McKIERNAN, Gerry munkája: LiveRef(sm): A Registry of Real-Time Digital Reference Services, amely könyvtár-típusok (szakkönyvtár-egyetemi- kormányzati-közkönyvtár-iskolai-speciális-egyéb) szerint rendezi az adatokat. Ld:
<http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm>
13. Az egyik ilyen szövetség az Ohio állambeli 14 közkönyvtár, valamint a NOLA regionális könyvtári rendszer összefogásából alakult AskUsQuestions.com, amelynek URL-ja: <http://www.askusquestions.com/home.htm>
14. A CDRS honlapja:
<http://www.loc.gov/rr/digiref/history.html>

„Magyar írónők a 19. századi sajtóban” címmel kiállítás nyílt az Országos Széchényi Könyvtárban az ötödik szinten található Kisnyomtatványtár előtti tárlókban. A kiállítás képet ad a 19. századi értelmiségi nők sorsáról, küzdelmeikről, lehetőségeikről. A tárlókban láthatók az írónők arcképei és a Kisnyomtatványtár gyűjteményében található irodalmi dívatlapok és más nők által szerkesztett, s olvasott lapok előfizetési felhívásai.

A kiállítás 2002. március 26-tól július 31-ig látható.
(Morvai Zsuzsanna híradása. Katalist, 2002. március 26.)



Megújul a párizsi Louvre weboldala. A rendkívüli műkincsei miatt méltán nagy hírű párizsi Louvre megújítja weboldalait. Ezúttal nem fazonigazításról van szó. A múzeum komoly fába vágta a fejszét, mert a hatalmas gyűjtemény egészét teszik elérhetővé az interneten.

(Mikulás Gábor híradása. Katalist, 2002. ápr. 1.)