

Bánkeszi Katalin
(címzetes igazgató, Országos Széchenyi Könyvtár):

Változó olvasói igények – változó könyvtáros világ

Bizonyára sokan emlékszünk még rá, hogy milyen ugrásszerű változást jelentett a kommunikáció terén a mobiltelefonok megjelenése a helyhez kötött vezetékes telefonok képest. Eleinte idegenkedtünk tőle, bizalmatlanul méregettük, aztán fokozatosan rájöttünk, hogy milyen előnyökkel (és persze időnként hátrányokkal) jár: könnyen elérhetőek vagyunk, értesíteni tudjuk partnereinket, hogy váratlan helyzet miatt késve érkezünk a megbeszélésre, lerobbant autónkkal az országút szélén állva azonnal segítséget tudunk kérni.

Hasonlóan nagy, robbanásszerű változást jelentett az információszerzés tekintetében az internet megjelenése. Használatának elterjedésével lassan hozzászokunk, hogy otthonunkból, a képernyő előtt ülve megszervezhetjük akár hivatalos külföldi utazásunk minden részletét. Interneten keresztül jelentkezhetünk egy nemzetközi konferenciára, kifizethetjük a részvételi díjat, megrendelhetjük a szállást, lefoglalhatjuk a repülőjegyet, sőt még arra is van lehetőség, hogy a helyi színházba megvegyük a jegyünket az esti előadásra.

Az internet – a rohamosan bővülő tartalommal – életünk részévé válik és átalakítja szokásainkat. Miért kerülné el ez a változás a könyvtárak világát? Az olvasók egyre inkább igénylik, hogy otthonukban a számítógép előtt ülve tájékozódhassanak arról, hogy az általuk keresett könyv melyik könyvtárban található meg, távolról is megrendelhesék a keresett cikk másolatát, és egyre szívesebben használják munkájukhoz vagy tanuláshoz az elektronikus szövegeket. Mit tehet a könyvtár ebben a helyzetben? Természetesen alkalmazkodnia kell a megváltozott igényekhez.

A könyvtár feladata nem változott: információkat gyűjt és feldolgoz, a digitális világban is a tudás őrzője és közvetítője. A könyvtáros küldetése most is az, hogy segítsen az olvasónak felkutatni a keresett információt. A közvetítő eszközök és a kapcsolattartás módja más: talán személytelenebb, de sokkal hatékonyabb - feltéve, hogy megtanulunk élni az új technológia adta lehetőségekkel.

Barátkozzunk meg a gondolattal, hogy a technológia nem egy misztikus valami, hanem eszköz, amivel hatékonyabban dolgozhatunk, és felhasználó-központú, személyre szabott elektronikus szolgáltatásokat hozhatunk létre.

Az internet segítségével kitágíthatjuk a könyvtárak falait, több olvasóhoz juthat el a könyvtárban elérhető információtömeg. Azokkal az emberekkel is kapcsolatba kerülhetünk, akik talán sosem tették be a lábukat a gyűjteményeket őrző épületekbe.

Milyen a jó honlap?

Igyekezünk **igényes honlapot** kialakítani. Az igényességnek nem feltétlenül a művészi grafikai megjelenítésben kell megnyilvánulnia. A MINERVA program keretében született egy dokumentum a kulturális honlapok minőségi elveiről¹, amely hathatós segítséget nyújt az alapelvek meghatározásánál.

Nagyon fontos a weboldalaknál az **egyszerű kezelhetőség és az áttekinthetőség**. A látogatónak ne kelljen egy bonyolult szerkezetet felderíteni, ha meg akar valamit találni a honlapon, vagy tájékozódni akar, hogy mi minden várja ott. Lehetőleg néhány kattintással érje el a keresett tartalmat. Jól átgondolt szerkezetben helyezzük el a dokumentumokat, és honlaptérképpel is támogassuk az áttekinthetőséget. Célszerű útvonalmutatót készíteni, és az alapszolgáltatásokhoz állandóan jelen lévő menüpontokat alkalmazni. Adjunk lehetőséget különböző szintű keresésre (kulcsszavas és összetett) a honlapon, a gyűjteményben, és információs adatbázisokban.

Az általános információk is fontosak, de még jelentősebb a **tartalomszolgáltatás**. Milyen könyvtári szolgáltatásokat valósíthat meg egy könyvtár a neten? Például elérhetővé teszi a katalógusát, digitalizált dokumentumokat és virtuális kiállításokat hoz létre, referenz kérdésekre válaszol, interaktív kapcsolatot tart a könyvtár használóival, sőt a könyvtárba nem járó netezőkkel is.

Gondolni kell a hátrányos helyzetű olvasókra is, akik egyrészt nehezen jutnak el a könyvtárba (pl. mozgássérültek, idősek, betegek stb.), másrészt valamely fogyatékoság miatt nem teljes értékűen tudják használni az interneten elérhető szolgáltatásokat, mint pl. a vakok vagy a mozgáskorlátozottak. Célszerű elkészíteni a weboldalnak egy olyan változatát, amely könnyebbé teszi a fogyatékkal élők számára a szolgáltatások használatát. Ilyen pl. a gyengénlátóknak speciálisan megjelenített felület (sötét alap, világos színnel íródott szöveg, nagyméretű betűk, képfeliratok stb.), illetve a szövegek felolvasatása. A mozgássérültek helyzetét jelentősen megkönnyítheti, ha a könyvtár szolgáltatásait – legalább részben – elektronikusan is igénybe vehetik.

Mi kell az olvasónak?

Ha röviden akarnánk válaszolni a feltett kérdésre, azt mondhatnánk, hogy elektronikus források, információk, távolról elérhető szolgáltatások. Az olvasónak a legfontosabb az információhoz való hozzáférés, vagyis gyorsan és könnyen találjon meg mindent, amire szüksége van.

Ma már alapvető dolog, hogy a könyvtár megjelenik a neten: legalább elérhetősege, nyitva tartása, szolgáltatásainak bemutatása olvasható a honlapon. Ez persze még nem nevezhető könyvtári szolgáltatásnak, de legalább ezekért az adatokért már nem kell telefonálnia az olvasónak.

Sokkal fontosabb azonban, hogy elérhetővé tegyük a katalógusunkat, elektronikus szolgáltatásokat is kínáljunk és tartalommal töltjük meg az oldalainkat, hiszen ez az, amit a

¹ <http://mek.oszk.hu/minerva/html/dok/kulthonlapminkov.htm>

használók elsősorban keresnek weblapjainkon. Az olvasónak a legfontosabb az információhoz való hozzáférés, vagyis gyorsan és könnyen találjon meg mindent, amire szüksége van. Ne felejtjük el, hogy a virtuális látogatók ugyanúgy a könyvtár használói, mint a személyesen betérő olvasók.

... és még mi kell az olvasónak?

Ma már egy korszerűen gondolkodó könyvtár nem csak gazdag digitális tartalmat kínál a honlapján, hanem szolgáltatásai egy részét (keresés a katalógusban, másolatrendelés, könyv-kikészítés, referenz kérdések stb.) a nyitva tartástól függetlenül, távolról is elérhetővé teszi.

Egyre fontosabb, hogy minél több kommunikációs eszközt vessünk be a kapcsolattartásra, véleménycserére. Ne csak az email és a hírlevél legyen az információtovábbítás eszköze. Használjuk ki fórum, az RSS, az internettelefon és a blogok adta lehetőségeket. Könnyen megoldható, hogy egy kattintással betehesse a látogató a kedvencek közé az oldal címét, vagy RSS segítségével tájékozódjon az újdonságokról, anélkül, hogy mindig be kéne hívnia a böngészőjébe a könyvtár weboldalát, hogy kiderüljön, történt-e valami változtatás az utolsó látogatása óta.

A modern kommunikációs eszközökkel nem csak előbbé válik a kapcsolat a könyvtárosok és használók között, de sok esetben egyszerűsíthető is például egy kérdés megválaszolása, egy kölcsönzéssel kapcsolatos egyeztetés lebonyolítása. A fórum lehet egy-egy téma vitafelülete, vagy a véleménynyilvánítás eszköze. Az is nagyon hasznos lehet, ha az olvasó megjegyzést fűzhet a hírekhez, szolgáltatásokhoz.

A közösségi portálokra sem haszontalan megjelenni. Az iwiw-en egyre több könyvtárral találkozhatunk. A Magyar Elektronikus Könyvtárnak például 2725 "ismerőse" van az iwiw-en, és ez a szám napról-napra növekszik. Érdemes kihasználni a közösségi portálokban rejlő lehetőséget a szolgáltatások és rendezvények népszerűsítésére is.

Érdemes kipróbálni a tudásmegosztásra épülő szolgáltatásokat is. Talán nem is hinnénk, hogy olvasóink között milyen sokan vannak, akik szívesen részt vesznek wikipédia típusú tudástárak létrehozásában, vagy egy-egy érdekes téma feldolgozásában. Például a helytörténeti vonatkozású weboldalt érdemes a helyi közösséggel együtt gazdagítani: biztosan sokan tudnának hozzátenni családi emlékeket, levelezéseket és fotókat, amik a környék történetét, mindennapi életét reprezentálják. Ez persze csak egy példa a sok közül, számos hasonló együttműködésre van lehetőség.

Mi jellemezze a szolgáltatásainkat?

Az igényes tartalom mellett még néhány más részletre is érdemes kiemelt figyelmet fordítani. Fontos, hogy a web szolgáltatás stabil, lehetőleg folyamatosan elérhető és aktualizált legyen. Csak megbízható forrásokat tegyünk közzé, hogy megőrizzük látogatóink bizalmát.

Egy kis könyvtárosi információ-feldolgozó munkával az egyszerűbb forrásokból is értéknövelt szolgáltatásokat hozhatunk létre. Azon kívül, hogy keresési lehetőséget nyújtunk, célszerű egyfajta szerkesztést is elvégezni, amivel jobbá, használhatóbbá tesszük az információkat. Próbáljunk meg a felhasználó fejével gondolkodni, és az ő igényeinek

megfelelően tálalni a forrásokat. Ugyanazt a forrásdokumentumot nem biztos, hogy azonos módon kell tálalni egy kutatónak és egy diáknak. Az oktatásban különösen jól használhatók a könyvtári forrásokból összeállított tematikus válogatások, melyek jó kiegészítői lehetnek a tananyagoknak.

Ha online tájékoztató szolgálatot működtetünk, vagy interaktív kommunikációs eszközöket (pl. chatet) használunk, akkor ezeket folyamatosan kezelni is kell. A könyvtár munkatársainak gyorsan kell reagálni a kérdésekre, kérésekre, megjegyzésekre, mert különben a dolog lényege vész el.

Kik az olvasóink?

Ne csak azt tekintjük olvasónak, aki bemegy a könyvtárba, vagy látogatja az internetes szolgáltatásainkat.

Potenciális olvasó lehet minden web használó is! Juttassuk el a szolgáltatásainkat mindenkinek! Jelenjen meg a könyvtár mindenhol, ahol információt keresnek, cserélnek a felhasználók! Arról se feledkezzünk el, hogy az elektronikus úton történő tájékoztatás, az elektronikus kölcsönzés, a weboldal látogatása is a könyvtár használatához tartozik, erről akkor se feledkezzünk el, amikor a statisztikákat készítjük és elemezzük.

Jó gyakorlatok

Először egy külföldi példát mutatnék arra, hogy milyen változatos szolgáltatásokat lehet létrehozni elektronikus eszközökkel.

A **PLCMC** (Public Library of Charlotte and Mecklenburg County) nyilvános megyei könyvtár, ahonnan csak néhány szeletét emelném ki a sokféle szolgáltatásnak.

Digitalizált forrásokból készítettek egy helytörténeti időszalagot (**History Timeline**), melyre szöveges és képes anyagokat fűztek föl.

A gyerekeknek **házi feladat-megoldó szolgáltatást** üzemeltetnek, amely valójában egy kiváló eszköz arra, hogy megtanulják a gyerekek – a könyvtáros segítségével – az elektronikus információforrások használatát a kereséstől a feldolgozásig. Nem készítik el helyette a megoldást, de rávezetik, hogyan keresse meg a számára szükséges adatokat, hogyan elemezze az elektronikus forrásokat, hogyan szűrje ki az lényegét: Egyúttal az is megszokják a diákok, hogy a könyvtárban keresgéljenek információkat és a könyvtáros segítségét vehetik igénybe.

Ugyanebben a könyvtárban a szakmai kérdésekkel kapcsolatos publikációkra blogokban adnak lehetőséget, ilyen például a **Learning 2.0 blog**.

Ha megnézzük az említett 3 szolgáltatásból kiemelt egy-egy pillanatképet, azt is láthatjuk, hogy a megjelenítés egyaránt igazodik a tartalomhoz és a célközönséghez. A történelmi összeállítás régies betűi, a gyermekoldal világos, játékosabb felülete, a szakmai blog egyszerűsége pontosan a célnak megfelelő. Egyiksem túldíszített, inkább a célszerűség dominál, de mindegyiknek van saját arculata.

Jeles napok – művelődéstörténeti összeállítás

Az Országos Széchényi Könyvtárban működő weboldal valójában egy oktatási segédanyag, mely többszörös célt szolgál:

- úgynevezett "ünnepoldalakon" bemutatja a nemzeti ünnepeket, az egyházi ünnepeket, világnapokat, a kiemelt évfordulókat, a hagyományokon alapuló jeles napokat;
- a naptári rendszerre épülve irodalmi-művészeti válogatást kínál közel 2000 ünnep, évforduló megismeréséhez;
- több tantárgy oktatását segíti a gazdag válogatással,
- számos gyűjtemény értékeit mutatja be egy szolgáltatásba integrálva.

Folyamatosan bővül az ünnepoldalak köre, hamarosan kiegészül zenetörténeti, színháztörténeti válogatással, sőt gasztronómiai érdekességekkel is.

Az októberről és a szüretre készült oldalakról nézzünk pár képet. Október 1-jén van a Zene világnapja. A képen látható több url cím is, amelyeken keresztül hasonló témájú, máshol készült oldalak is elérhetőek, kiegészítve ezzel a gyűjtemény határait.

Ez az összeállítás jó példa az együttműködésre, hiszen több könyvtár és múzeum anyagából válogattuk a képeket, de bevontuk a felhasználókat is: gyermekrajzokból és magánfotókból is igen sok található a lapokon. Diafilmekkel, hangfelvételekkel, rövid videófilmekkel és játékokat is gazdagítottuk az oldalakat.

Végül néhány fontos alapelv:

- Tudatosan, jól szervezett munkával jobb eredményeket lehet elérni a digitalizálásban és értékesebb szolgáltatásokat lehet kialakítani.
- Az együttműködés a felhasználókkal szinte elengedhetetlen annak érdekében, hogy az igényeknek megfelelő szolgáltatások jöjjenek létre, és azok kényelmesen használhatóak és távolról elérhetőek legyenek. Lehetőleg egy ponton kapjon az olvasó minél teljesebb körű szolgáltatást.
- A kiadóknak, az online terjesztőknek és a könyvtáraknak az együttműködése jelentős minőségi változást tudna hozni a versenyképes internetes szolgáltatások terén.

Legyünk bátrak és kreatívak, amikor az olvasóinkat egyre jobb minőségben kívánjuk kiszolgálni. Fogjunk össze, adjuk össze tudásunkat! Ahelyett, hogy az olvasók számának csökkenésén aggódnánk, hozzunk létre olyan internetes szolgáltatásokat, amik újra a könyvtárba vonzzák az olvasókat - függetlenül attól, hogy az épületet vagy a netoldalt látogatják-e.

Mindehhez sok ötletet, nyitottságot és jó munkát kívánok!

Fürstenfeld, 2007. október