

## Mire jó a referenzsz?

Ezt a kérdést teszi fel Joseph Janes, a Washingtoni Egyetem (Seattle) oktatója. Írásában<sup>1</sup> persze nem erre válaszol, hanem azt ajánlja, hogy a tájékoztatás jövőjéről szóló jóslatok feletti merengés helyett a könyvtárak azt igyekezzenek tovább erősíteni, amiben valóban többet tudnak másoknál. Mielőtt az érdemi kérdésekre rátérnék, ki kell emelnem, hogy a fejlődés igen sok tényező függvénye, ezért nehéz és kockázatos jóslásokba bocsátkozni, még akkor is, ha ezt sokan, sokszor felelőtlenül meg is teszik. Ráadásul a jóslatok gyakran kész tényként tálalják azt, amiről majd csak a jövőben várható, hogy be fog következni.

Tény mindenestre, hogy az internetes keresők (search engines) nemcsak rendkívül népszerűek lettek, hanem a tényinformációkra vonatkozó kérdések megválaszolásában komoly vetélytársai a könyvtárnak és a könyvtárosnak. Ezt saját tapasztalataim is megerősítik. A kereső szolgálatok népszerűségét emeli ki az a hír, amelyet röviden összefoglalva a KIT (Könyvtár – Információ – Társadalom) hírlevél 2004. 10. számában olvashatunk. Címe: *Google kereső-Könyvtárosok: 1:0*. Ebből a hírből kiderül, hogy a könyvtári keresések száma az internetes keresőrendszerek elterjedése óta csaknem 20 százalékkal visszaesett. A tapasztalatok azt mutatják, hogy főként a fiatalok körében figyelhető meg, hogy inkább az internetet böngésszik, mintsem hogy egy könyvtáros segítségét vegyék igénybe.<sup>2</sup>

A mérkőzésnek azonban nincsen vége. A könyvtáraknak és a könyvtárosoknak azzal kell élniük, amiben erősek. Az erősségük pedig a minőség iránti érzékenység. Vehetjük mindenekelőtt a digitális könyvtárakat. Ezek fontos jellemzője a minőség követelménye. Akár eleve digitális formában létezik egy digitális könyvtári dokumentum, akár digitalizáljuk, akár könyvtárak állítják elő, akár vásárolják (licenccel) az adott dokumentumhoz való hozzáférést, annak minőségellenőrzésen kell átmennie.

Nem véletlen az sem, hogy a referenzkérdések megválaszolásába a digitális világban is újra meg újra bevonják a szakértőket. Ezen a téren idehaza sem állunk rosszul, hiszen ott van a Libinfo (Magyar Könyvtárak Internetes Tájékoztató Szolgáltatása <http://libinfo.oszk.hu/>). Olyan nagy intézmények, mint az OCLC is fontosnak tartják a digitális referenz fejlesztését, ezért is indult be *QuestionPoint* néven az a szolgáltatás, amely különösen az együttműködést hangsúlyozza. Ebben még hasonlít is a Libinfora.

Nemcsak a könyvtárak ismerték fel azonban a szakértők bevonásának fontosságát. A közismert Google internetes kereső *Google Answers* (GA) néven tájékoztató szolgálatot indított 2002-ben, amely arra épül, hogy a kérdésekre egy 500 fős szakértői csapat válaszol. Az ezzel kapcsolatban az *American Libraries* hasábjain megjelent cikk könyvtáros szerzőjének véleménye szerint azonban, a válaszadók nem voltak jártasak a tájékoztatásban, vagyis annak felismerésében, mire is kíváncsi a kérdező.<sup>3</sup> Persze a könyvtárosoknak nem a szolgáltatás hibáit kell

elsősorban szem előtt tartaniuk, hanem tanulságokat levonniuk abból, hogy a felhasználók hajlandók fizetni a válaszokért teljesen ismeretleneknek saját, jól ismert könyvtárosuk helyett. Kiderült ugyanis, hogy a felhasználók egy ismeretlenről nyugodtabban kérdeznek bármit, akár kényes kérdéseket is, ráadásul a díjfizetés okán több figyelmet, időráfordítást és toleranciát várhatnak el a válaszadóktól, mint amit a könyvtárakban kapnak.

Tanulságok tehát vannak számunkra is. Idehaza azonban a kis piac, amely elsősorban felhasználóknak a földrajzi és nyelvi korlát miatt viszonylag alacsony száma miatt szűk, nem sok esélyt ad egy hasonló kereskedelmi szolgáltatás létrejöttének és fenntarthatóságának. (Vigyázat, ez most jóslat, amellyel ellentmondok mindannak, amit írásom elején a jóslatokról leszögeztem!)

A virtuális (vagy digitális) tájékoztató szolgálatok lényege, hogy esetükben a felhasználók a könyvtárossal számítógépek vagy valamely internetes technológia útján érintkeznek anélkül, hogy fizikailag jelen lennének a könyvtárban. A kérdések megválaszolására ugyanakkor nemcsak elektronikus forrásokat használnak, és az on-line források használata önmagában még nem is virtuális referenz. A könyvtár épületében zajló és a virtuális tájékoztatás összevetését célul kitűző vizsgálat eredményei azt mutatják, hogy az utóbbi nem feltétlenül sikeresebb hagyományos elődjénél. Bár a felhasználók többsége elégedett volt, gyakran ugyanolyan elégedetlenek voltak a szolgáltatás minőségével mindkét esetben. Az elégedettség pedig mindkét szolgáltatástípusnál komplex tényezők függvénye, és nem kizárólagosan a kapott válaszoktól függ. Egyelőre nem sikerült a hagyományos környezetben folyó tájékoztatás erőnyeit átvinni a digitális környezetbe. Az e-mailben történő tájékoztatásból hiányzik a referenzinterjú, de még a chat felhasználásával is csak a kérések 20 százalékában folytattak le referenzinterjút. Ráadásul a felhasználók nyomon követése az esetek 70 százalékában nem történik meg, tehát a virtuális referenz-szolgálatok nem ellenőrzik, valóban elégedettek-e a felhasználók a tevékenységükkel. A felhasználók semmivel sem szívesebben használják újra a virtuális tájékoztatást, mint a hagyományos szolgáltatást.<sup>4</sup>

Említettük az internetes keresőket, érdemes tehát megnéznünk, hogy miként változott meg az információ-visszakeresés a weben. Ezzel kapcsolatban fel kell figyelniünk arra, amit Terence Brooks fejt ki. Amíg a „hagyományos” adatbázisok több évtizede kereshetők, és várhatóan azok lesznek a jövőben is, sőt azonos feltételek mellett egy keresés megismétlésével ugyanazt a dokumentumot kereshetjük vissza, a weben csak egy-egy forrás aktuális állapotát bemutató pillanatfelvétellel van dolgunk. Ráadásul a web társadalmi környezete nem azonos az adatbázisokéval. A web ma agresszív környezet, ahol verseny folyik a tartalmaknak a felhasználókhoz való eljuttatásáért. Ezért van aztán az, hogy a webkeresők nem használják a html-fájlokhoz a szerzők által „mellékelt” metaadatokat, és nem hozzák nyilvánosságra, milyen mechanizmusok alapján kerül be egy-egy dokumentum az indexükbe. Ha ugyanis nyilvánosságra hoznák ezeket, az a magukat agresszíven reklámozni kívánók malmára hajtaná a vizet.<sup>5</sup>

Nos, nem tudjuk biztosan, hogy csupán ez-e az egyetlen oka annak, hogy nem láthatunk bele a keresők működésébe úgy, ahogy a klasszikus adatbázisok indexelési mechanizmusait megismerhetjük. Akárhogy legyen is, úgy tűnik, a metaadatok létrehozása továbbra is (vagy ismét) a könyvtárak és a hagyományos adatbázis-előállítók feladata lesz.

Bár már említettem, ne feledkezzünk meg a minőségről! Gondoljunk csak a tájékoztató könyvtárosok szakértelmére, ami nemcsak a referenzszinterjú lefolytatásában nyilvánul meg, hanem a megtalált információnak az internetes keresőkben (egyelőre legalábbis) nem fellelhető komplex szempontok szerinti szűrését, válogatását, rendezését, csoportosításának képességét is jelenti.

A könyvtáros és különösen a tájékoztató könyvtáros egyelőre olyan utánozhatatlan „hardverrel” és „szoftverrel” rendelkezik, amely csak az emberre, fajunkon belül is csak az erre kiképzett szakemberekre jellemző. Mit is tud a könyvtáros? A felhasználó által delegált feladatokat végez a háttérben. Segít abban, hogy kifejthető legyen a felhasználó kérdése vagy tudáshiányának természete. Megérti, mi a kérdés vagy információigény témája. Eszközöket teremt az információ megtalálásához. Tudja, miként és hol lehet elérni az információt, továbbá, hogy miként lehet megtalálni.

Sok felhasználó nincs tisztában szükségleteivel, esetleg nem is tudja pontosan közölni. A könyvtáros dolga, hogy egyértelművé tegye ezeket az igényeket.<sup>6</sup>

Míndez persze ismerősen hangzik. Kérdés viszont, hogy ezek alapján órakolumnak kell-e magunkat tekintenünk, vagy inkább szabályoznunk kell olyan részletességgel, ahogyan azt a Amerikai Könyvtáregyesület Tájékoztatói és Olvasószolgálati Szervezete (Reference and User Services Association of the American Library Association, RUSA) teszi irányelveiben<sup>7</sup>, amelyek mintegy új algoritmust adnak egyedi, emberi „szoftverünk” mellé.

## JEGYZETEK

- 1 Janes, J.: What is reference for? = Reference Services Review. 2003, No. 1., 22–25. p.
- 2 <http://www.gmconsulting.hu/inf/kit/2004-10.htm>, márc.10., (Az eredeti hír leldőhelye <http://www.dfw.com/ml/d/fw/living/8093801.htm>)
- 3 West, J.: Google Answers is not the answer. = American Libraries. 2003, No. 6., 54–56. p.
- 4 Nilsen, K.: The Library Visit Study: user experiences at the virtual reference desk. = Information Research. 2004, No. 2., 171. p. <http://InformationR.net/ir/9-2/paper171.html>
- 5 Brooks, T.: Web search: how the Web has changed information retrieval. = Information Research. 2003, No. 3., <http://InformationR.net/ir/8-3/paper154.html>
- 6 Zick, L.: The Work of Information Mediators: A Comparison of Librarians and Intelligent Software Agents. = First Monday, 2000, No. 5., [http://firstmonday.org/issues/issue5\\_5/zick/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue5_5/zick/index.html)
- 7 RUSA Task Force on Professional Competencies. Professional competencies for reference and user services librarians. = Reference and User Services Quarterly. 2003, No. 4., 290–295. p., továbbá Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals. <http://www.ala.org/rsa>

**Koltay Tibor**

# Referenzkérdések az Országos Idegennyelvű Könyvtárban

## I. BEVEZETÉS

A könyvtárunkban folyó tájékoztató munka rendkívül színes és összetett. Világirodalmi, nyelv- és irodalomtudományi, valamint zenei szakkönyvtár vagyunk, és emellett szakkönyvtári feladatunk a kisebbségi kérdésekkel foglalkozó szakirodalom gyűjtése és feldolgozása is. Így az összetettséget nemcsak a témák változatossága, de a tájékoztató kérdések mélységének a sokszínűsége is jelenti. A helyzetet nehezíti, hogy az olvasói tereinkben több helyen is kényszerülünk tájékoztatói pontokat működtetni a minél gyorsabb és szakszerűbb információszolgáltatás céljából.

Mindennapi munkánk során a legnagyobb feladatot az jelenti, hogy minden ponton, mindenkor, egységes színvonalon és minőségben tudjunk szolgáltatni. E célból az információs pontokon igyekeztünk azonos informatikai felszereltséggel rendelkező technikai apparátust beállítani. Itt található azokat a katalógusgépek, amelyeken gyűjteményünk számítógépes katalógusát és saját fejlesztésű adatbázisainkat lehet használni, valamint a helyi hálózaton fut néhány más hazai könyvtár által kiadott CD-ROM-os adatbázis is.

Mindkét tájékoztatói ponton az olvasók rendelkezésére áll egy tudatosan a kutatásra kialakított számítógépes munkahely, amely internetkapcsolattal is rendelkezik. Ezen kívül a mozgáskorlátozottak és gyengénlátók számára létesített számítógépes munkahelynél is adott az internet s ezáltal az on-line adatbázisos háttér.

Az olvasóterem előterében lévő tájékoztatói pontban helyeztük el azokat a CD-ROM-okat egy számítógépen, amelyek szintén a tájékoztatót segíthetik, illetve az olvasó teljes irodalmi szövegekben, lexikonokban, kézikönyvekben böngészhet. Ez a gép is rácsatlakoztatható az internetre.

Az adatbázisos gépeken igyekeztünk olyan tájékoztatót segítő weboldalakat összegyűjteni az on-line hozzáférhető, gyűjtőkörünkhöz kapcsolódó linkekből, amelyek megkönnyítik és meggyorsítják olvasóinknak a szakirodalom kutatását.

Ezek kialakításával célunk az volt, hogy a könyvtár használói szinte mindent megtalálhassanak egy gépen: egy helyen van lehetőség helyi bibliográfiai adat szolgáltatásra, a magyar könyvtári rendszer vonatkozásában forrástájékoztatásra és szakirányú – on-line – adatbázisainkból tartalomszolgáltatásra is.

A referenz-szolgálat munkatársainak is a rendelkezésre áll az az informatikai háttér, amely a legtöbb telefonos gyorstájékoztatás megoldására alkalmas, és emellett a mindennapi munka kulcsfontosságú eszköze.

Az itt vázolt tájékoztató munka hatékonyságának, eredményességének megállapítására irányuló vizsgálatunkat a következő szempontrendszer alapján végeztük el:

*Témák:* A kapott válaszokat előzetesen meghatározott témacsoportokban rögzítettük.

*Jelleg:* Milyen munkához kért segítséget az olvasó? (A kérdés „mélységére” voltunk kíváncsiak).

*Nyelv:* A kért dokumentumok, információk munkanyelve.

*Használt segédletek:* Ez a kérdéskör alapvetően feltételezi azt az evidenciát, hogy minden egyes kérdés megoldásakor kiindulópont saját katalógusunknak és vonatkozó részeinek az elsődleges használata. Az itt kapott eredményeket aztán szükség szerint külső forrásokkal egészítjük ki a pontosabb, elégséges válaszadás érdekében. (A vizsgálat folytatásában szükségesnek ítéljük a találatok nagyságrendjének a rögzítését is az egyes eszközök használatakor, a jövőben pedig célszerű ezt kiegészíteni az olvasók által helyben használt, illetve kikölcsönzött, releváns dokumentumok feljegyzésével.)

*Eredményesség:* Megállapítása az olvasóval történt kommunikáció alapján, egyéni értékeléssel történik.

*Tovább?:* E pontban utalunk arra, hogy az olvasó kiegészítésért vagy a hiányos szakirodalom pótlásáért más könyvtárakhoz is irányított akár személyesen, akár pedig könyvtárközi kölcsönzés keretében. Ez is kétirányú lehet, külföldi, illetve belföldi könyvtárközi kérés.

*A adatfelvétel ideje:* A megválaszolást követően rögzítjük a kérdést s a válaszadás elemeit, az eredményességet.

*Adatfelvevő személye:* Az a kolléga, aki megoldotta a referenzs kérdést.

## II. A VIZSGÁLAT ELEMEI

### Adatgyűjtés

2003 januárjában az itt folyó munkák minél alaposabb megismerése érdekében a mindennapi statisztikai jellegű adatgyűjtést olyan szempontok rögzítésével egészítettük ki, amelyek alkalmasnak látszottak arra, hogy a fentebb vázolt mélységet és sokszínűséget részleteiben is megvilágíthassák számunkra. Célunk az volt az adatok gyűjtésével, hogy a konkrét olvasói kérdések kapcsán megjelenő tájékoztatói munka eredményessége és minősége körvonalazhatóvá váljék. (Két hónapos „tesztelést” követően 2003 márciusától már tudatosan folyt az adatgyűjtés.)

E vizsgálat során eltekintettünk attól, hogy mindezt a kölcsönzési adatokkal is egybevevessük. Ugyanígy nem vállaltuk első körben a zenei gyűjtemény referenzs munkájának a mérését sem, a kapott adatok tehát csak a főbb tájékoztatói pontokon megjelenő kérdések rögzített adatait tartalmazzák (az olvasóterem előterében és a szabadpolcos térben lévő tájékoztató pontokról van szó, ahol mindenfajta, nem zenei jellegű kérdés felvetődhet az olvasók részéről).

A tárgyidőben (2003. márciustól 2004. márciusig) a napi statisztikai adatok szerint körülbelül 480 referenzskérdést oldottunk meg, ezekből 186-ot rögzítettünk, ez a kérdések 38,75 százaléka. Messzemenő következtetéseket ezért nem vonhatunk le a vizsgálat eredményeinek az értékelésekor, de jelzésértékűek az adatok a minta nagysága alapján, s a tendenciák felvázolására ezek alapján is kísérletet tehetünk.

Az adatok értékelésekor a következő tényezők meglétével számolhattunk mint rendelkezésre álló háttér-információval:

- a napi statisztikai adatgyűjtés adatai a használt dokumentumok nyelvéről,
- az olvasótermi, illetve raktári helyben használatról;
- az EBSCO admin modul adatai;
- az MLA/CA statisztikai adatai a használatról;
- a könyvtárközi kölcsönzések statisztikai adatai;
- a „Könyvtári minőségfejlesztés – könyvtári korszerűsítés” című pályázat kapcsán elvégzett vizsgálat adatai, összegzése.

## Gyakorlati alkalmazás

- *Kérdőíves adatfelvétel* történt. A kérdések többsége *nyitott kérdés*. Ezt a módszert az indokolta, hogy *elsődleges információkat* akartunk szerezni a tájékoztatás több lényeges összetevőjéről. Másrészt olyan módszert kellett alkalmaznunk, amely viszonylag kis költséggel a napi munkafolyamatba beilleszthető, és mindemellett elég hatékony.

### A használt adatfelvételi lap:

Téma:	Használt segédletek: MLA/CA, EBSCO, DB, GER, ODR, MOKKA, NPA, MNB, egyéb
Jelleg:	Eredményesség:
Nyelv:	Tovább?
Adatfelvevő aláírása:	Dátum:

- A tájékoztatási interakció adatainak rögzítése a *tájékoztatást végző kollégák* feladata volt. (A tájékoztatásban heti rendszerességgel besegít a délutáni ügyelet idején a szerzeményezési és a nemzetiségi osztály néhány dolgozója, őket azonban nem kértük fel a kérdések regisztrálására.) A felvett adatlapok mennyisége, mint azt a fentiekben jeleztük, elegendő ahhoz, hogy értékelhető halmazokat kapjunk, és az adatok elemzéséből szerény következtetéseket vonhassunk le.
- Az adatfelvétel minden alkalommal a lezajlott tájékoztatás után történt, tehát *utólagos rögzítésről* van szó.
- A mintavétel módja *véletlenszerű*. Bár célunk az volt, hogy minél több olvasói kérdést rögzítsünk, ez nem valósult meg maradéktalanul. A vizsgálat folytatásában mindenféleképp arra kell a hangsúlyt fektetni, hogy valóban minden referenz kérdés feldolgozására sor kerüljön.

## Feldolgozás

Az adatok rögzítése Excel-táblázatban történt. A nyitott kérdésekből adatsortokat képeztünk az általunk kialakított szempontok alapján, majd ezeket összesítettük. Arányokat állítottunk fel, melyeket grafikusán megjelenítettünk. Ezek alapján következtetéseket vontunk le, és szöveges értékelését, magyarázatát adtuk a tapasztalt jelenségeknek.

### *Céljaink*

#### 1. AZ IGÉNYEK FELTÁRÁSA ÉS AZ ELÉGEDETTSÉG KÉRDÉSEI

Az olvasói elvárások megismerésében a konkrét olvasói kérdésekre koncentráltunk: mit, hogyan, milyen nyelven, milyen célra keres az olvasó. Vizsgálatunk nem terjedt ki az olvasók társadalmi rétegződésére (felsőoktatási hallgatók, pedagógusok, érdeklődők stb.), hanem elsődlegesen a felhasználói igényeket kívánta elemezni. Ugyanígy nem fordítottunk figyelmet arra sem, hogy az igények miként elégítődtek ki a könyvtár gyűjteményéből, azaz egy-egy konkrét kérdés kapcsán a konkrét találati halmazból hány dokumentumot kölcsönöztek, hányat használtak helyben stb.

Ez azzal indokolható, hogy a jelen vizsgálat során megelégedtünk néhány, a mi szempontunkból lényeges tájékoztatási momentum legfontosabbnak ítélt információinak az összegyűjtésével és feltárásával. Így azt vizsgáltuk, hogy:

- Milyen témákat keresnek a használók nálunk? (olvasói igények!)
- Melyek a domináns nyelvek? (angol, német, orosz);
- Milyen segédleteket használnak? (a könyvtár tájékoztatási apparátusában rejlő lehetőségek és azok kiaknázása);
- Sikeres-e a tájékoztatási tevékenység? (olvasói elégedettség);
- Eredményes volt-e az olvasó – könyvtáros interakció? (szubjektív értékítélet a lezajlott kommunikációról).

#### 2. ÁLLOMÁNYUNK „TESZTELÉSE”

Ennél a kérdéskörnél szintén csak az elsődleges, ám meghatározó információk szintjén maradtunk: arra voltunk kíváncsiak, hogy mely nyelvterületek, témakörök iránt jelentkezik domináns olvasói igény, és milyen tájékoztató apparátussal tudjuk azt megoldani.

A témák, a felhasználói igények, a nyelvek dominanciája alapján számos következtetés vonható le a gyűjteményben rejlő értékekre és a hatékony gyűjteményfejlesztés lehetséges irányaira. Az is kiderül, hogy milyen tájékoztatási apparátus szükséges az intézményben mutatkozó alapvető és kiegészítő feladatok színvonalas, minőségi megoldásához.

#### 3. TÁJÉKOZTATÓ APPARÁTUS

A rendelkezésünkre álló segédletek alkalmazásában a hármas eszközrendszer (megvásárolt adatbázisok, saját előállítású források, a könyvtári rendszer által kínált segédletek) alkalmazására helyeztük a hangsúlyt. Ezeknek a használata hosszú távon meghatározó, mivel erre alapozzuk a könyvtár tájékoztató tevékenységét. E három területen az arányok optimalizálása fontos következményekkel jár

az intézmény erőforrásainak (személyi, költségvetési) a hasznosítása szempontjából.

Azaz tudnunk kell azt, hogy mi az, amit lokális forrásokból kell előállítani, mit célszerű a minőségi és hatékonysági szempontok figyelembevételével külső forrásból integrálni a könyvtár szolgáltatásainak rendszerébe, vannak-e a szolgáltatások és a gyűjtemény tekintetében olyan „fehér foltok”, amelyek eltüntetéséről mihamarabb gondoskodnunk kell.

#### 4. HELYÜNK A KÖNYVTÁRI RENDSZERBEN

Mi az, amiben az OIK egyedi szerepet láthat el? A könyvtári rendszerben ismert-e kellően ez a szerepkör? Közvetve arra a szándékolt kérdésre is választ kaphatunk, hogyan is áll az „OIK-imázs” ma a magyar könyvtárak körében?

Ahogy azt már korábban is leszögeztük, nem törekedtünk arra, hogy a könyvtár többirányú gyűjtőköri alapfeladatait (irodalom, nyelvészet, nemzetiségi kérdés, komoly- és népzene) arányosan szerepeltessük a felmérésben. Nem került most sor a zenei gyűjtemény használatának számba vételére. Úgy gondoljuk, hogy az képvisel olyan egyediséget, amit feltétlenül szükséges a mostaniaktól eltérő szempontok alapján vizsgálat alá venni, hiszen saját felhasználói köre van, más, közelben lévő nagy zenei gyűjtemények gyűrűjében fekszik.

#### 5. SZAKMAI FELKÉSZÜLTSG

A tájékoztatás fejlesztésében a várható olvasói érdeklődés pontos ismerete nélkül nem tudunk előre lépni. Milyen típusú kérdésekre kell a tájékoztatásnak felkészülnie a napi feladatok megoldása során? Milyen tájékoztatási feladatok felbukkanása valószínűsíthető és milyen mélységben? Azaz a szakirodalmi tendenciák rendszeres nyomon követésével hogyan készíthetők fel kollégáink a folyamatosan változó, de mégis egy jól körülhatárolható tematikus körön belül maradó kérdések megválaszolására? Milyen szakmai kondíciókkal kell rendelkezünk ahhoz, hogy kellően felvértezve álljunk e feladatok előtt?

### III. AZ ÉRTÉKELES

#### A téma

A kapott adatokat a következő bontásban rögzítettük:

- Irodalom, irodalomtudomány,
- Nyelvészet, nyelvtudomány,
- Nyelvi módszertan, nyelvtanítás,
- Nemzetiségi, kisebbségi kérdések,
- Egyéb.

Ezt a csoportosítást azért alkalmaztuk, hogy – előzetes céljainknak megfelelően – a kiemelt gyűjtőkörünk „súlypontozására” sor kerülhessen az olvasói kérdések, felhasználói igények feltárása alapján. Főbb vizsgálódási szempontjaink: Hogyan felel meg a gyűjtőkörnek megfelelően kialakított gyűjtemény a felhasználók igényeinek? Milyen fejlesztési irányok körvonalazhatók ezek alapján?

Hipotézisünk az volt, hogy igen magas az irodalmi jellegű kérdések aránya, és feltűnően sok az egyéb területek iránti érdeklődés is. Vajon miből fakad ez az utóbbi jelenség?

- Múltbéli rögzültség?
- A könyvtár elnevezéséből fakadó teljességre törekvés téves képzelet?
- Nem ismert eléggé sem a nagyközönség, sem a szakma előtt, hogy mi a könyvtár speciális gyűjtőköre? (A hazai igények szerinti teljességgel gyűjti a kortárs világirodalom, az irodalom- és nyelvtudomány dokumentumait, a kisebbségi kérdések szakirodalmát.)

Az adatlapok feldolgozása után a következő megállapításokat tehetjük:

A megvizsgált mintában egyértelműnek látszik az irodalmi jellegű kérdések túlsúlya. A felvett 186 adatlapból 113 irodalmi jellegű témát érintett. Ezt az „egyéb” kategória követte, ahová azokat a kérdéseket soroltuk, amelyekre a választ az olvasó nálunk kereste, de valójában a gyűjtőkörünket vagy csak a reprezentáció szintjén (pl. művelődéstörténet, művészet), vagy egyáltalán nem érintette a téma (szűkebb értelemben vett politika, történelem, környezetvédelem, üzleti élet, közgazdaságtan stb.) A tematikus feldolgozás során öt esetben találtunk átfedést, azaz a kérdés több témát is magába foglalt. (Például egy irodalmi mű szereplőjének pszichológiai elemzése; egy adott történelmi korba ágyazott irodalmi korszak, egy nyelvcsoporthoz történelmi helyzete...)

Némi csalódottsággal tapasztaltuk, hogy viszonylag kevés olyan kérdés vetődött fel, amely a nyelvészetet, nyelvtudományokat érintette volna. Bár a nyelvi módszertannal együtt e kettő előfordulási aránya 17,7 százalék, az adatok alapján ez az általunk nagyra becsült s igen gazdagnak tartott állományegység mégis – látszólag – „parlagon hever”.

Napi tapasztalatainkból azonban tudjuk, hogy igen magas azoknak az érdeklődéseknek a száma, amelyek a nyelvtanulással kapcsolatos dokumentumokat érintik. (Könyvtárunk nyelvstúdióval is rendelkezik, amelynek működéséről éppen most fejeztünk be egy átfogó felmérést. Ennek kiértékelését követően érdemes lesz végiggondolnunk azt, milyen nyelvtanulási szokások kielégítésére kell felkészülnie az Országos Idegennyelvű Könyvtárnak ma, a főváros szívében.)

Csalódottságot okozott a nemzetiségi területen rögzített kérdések alacsony száma: mindössze öt kérdés merült fel ugyanis e téren. Ismervén a rendelkezésre álló hátteret, a belefektetett sok-sok energiát, nehéz magyarázatot adni arra, miért nem érdeklődnek többen e kérdések iránt nálunk. A válasz – ha van, és bizonyára van – mind a propagandára, mind a gyűjteményépítésre, mind a dokumentációs munkákra kihatással kell, hogy legyen. (Kiegészítésként tenném hozzá, hogy könyvtárunk a nemzetiségi kérdések terén tematikus adatbázist is épít, melyet a könyvtárunkba beérkező dokumentumok forrásainak a feldolgozásával alakít ki.)

## **Korszakok – idővonatkozások**

A kérdések témáját érdemes együtt tárgyalni az idő problematikájával. Az adatok feldolgozásakor a következő időkategóriákba soroltuk a lejegyzett kérdéseket:

- XXI. század
- XX. század
- XIX. század
- XVIII–XV. század
- XV–V. század
- egyéb (azok a kérdések, amelyek átfeltek a századokon).

Megállapítható, hogy igen magas az átfedések száma, azaz a kérdések időviszonylat tekintetében „átsúsznak” egyik korszakból a másikba, átfelnek az időhatárokon, ami természetes jelenség. A szempontrendszer kialakítása során egyrészt igyekeztünk a hagyományos kategóriákat alkalmazni (ókor, reneszánsz stb.), másrészt hangsúlyozottan figyeltünk a gyűjtőkör szempontjából kiemelt időszakokra (XX., XXI. század).

Kiderült, hogy viszonylag meggyőző többségben van jelen a könyvtár szempontjából kiemelt fontosságú kortárs irodalom (XX. század és XXI. század). Közel 45 százalékos az előfordulási aránya a többivel szemben. Ez egyrészt utalhat arra, hogy valóban lényegesen magasabb a kortárs szerzők iránti érdeklődés aránya, de esetleg megkockáztatható az a feltevés is, hogy olvasóink zöme nagyon is tudatosan választja könyvtárunkat kortárs irodalmi témák iránti kutatása során.

A mintában igen hangsúlyos helyet foglalnak el azok a kérdések, amelyek átfogó jellegűek, azaz valójában nem köthetők pontosan egy-egy konkrét korszakhoz. (A „történetiség” kérdései főként az irodalmi vonatkozású témáknál fordulnak elő nagy számban, de érinthetik a nyelvészetet, a nemzetiségi létet vagy egyéb keresett, ám a gyűjtőkörbe kevésbé vagy egyáltalán nem tartozó kérdéseket is.) E kérdések előfordulási aránya a mintában 36 százalék.

A magyarázat az lehet, hogy általánosságban fokozott az érdeklődés a történetiség mint a vizsgálati módszer iránt a kutatásban. Azonban nem szabad elmenünk a mellett a tény mellett sem, hogy sok kérdés, amely teljes mértékben kívül rekedt az időszempontokon, szintén ide került (pl. nyelvi módszertan.)

A jövőre nézve hasznos tapasztalatként leszűrhetjük, hogy nem mellőzhető a további vizsgálatok során az „egyéb” kategóriába sorolt kérdések részletezőbb felbontása. Elképzelhető ugyanis, hogy érdekes és hasznos háttéranyag gyűlik össze feltárásukkal a kézikönyvtár fejlesztéséhez, alakításához, illetve az egyéb tájékoztatói segédletek igényekhez alkalmazkodó beszerzéséhez. Nem meglepő, hogy a második helyen a XIX. századot érintő kérdések következnek, s az időben visszafelé haladva egyre csökken a számuk.

Utólag elmondható, hogy az eddig használt viszonylag nagy időhatárokat szükséges szűkíteni. Az árnyaltabb értékelés érdekében szükséges tovább bontani, különösen az irodalomtörténetben elfogadott viszonylagos korszakhatárok figyelembevételével.

## **Jelleg**

Nagyon lényeges szempont a kérdések jellege: azaz hogy az olvasó milyen „mélységben”, mennyire a részletekre kiterjedően érdeklődik egy téma iránt? Mit szeretne a válasszal kezdeni: pontosan mihez is kéri a segítséget, mihez gyűjti az

információt? Nagyon fontos hangsúlyoznunk azt, hogy munkánk során arra törekszünk, hogy az olvasó által feltett kérdésre adjunk választ, az ő kérését teljesítsük. Még tovább megyek: egy pontos, körülhatárolt, mélységében feltárt kérdésre adjunk adekvát szakirodalmi választ.

A feldolgozás során az olvasói szándék rögzítésére tettünk kísérletet: mire van szüksége, milyen feladatok megoldásához keresi fel a könyvtárat? Ez az ő szempontjából a primer igény. A könyvtárunknak pedig egyértelműen azt jelzi, hogy milyen minőségű munkára kell felkészülnie, ha meg akar felelni az olvasói elvárásoknak.

Az adatfelvitel során a következő kategóriákat alkalmaztuk:

- Kiselőadás
- Szakdolgozat
- Milyen formátumú információt kér (folyóirat-cikk, full-text stb.) az olvasó?
- Egyéni igények, egyéni érdeklődés
- Műfordítás
- Egyéb

A kérdéskör kapcsán a maga teljes valóságában szembesültünk a tényleges olvasói igényekkel. Az adatok feldolgozása során egyértelműen bebizonyosodott, hogy szakkönyvtári szempontú gyűjteményfejlesztésünk valós olvasói igényre, tényleges keresletre támaszkodhat.

A kérdések túlnyomó többsége ugyanis valóban szakirodalmi kutatás volt: 52 százalék szakdolgozathoz keresett anyagot, 34 százalék pedig kiselőadásra (szemináriumi dolgozatra, OKTV-re, évfolyamdolgozatra stb.) készült fel az általunk kapott információkból. A kettő együttes előfordulási aránya 86 százalék, ami jó eredménynek számít, és még ebben a viszonylag kis mintában is meggyőzően hat. A könyvtárra nézve pedig megerősíti a minőségi munka irányába történő fejlesztés kívánalmát.

## **Nyelv – munkanyelv**

A következő, a vizsgálat céljait tekintve meghatározó kérdéskör a nyelvi tényező volt. Mi a kérdések megoldásának „munkanyelve”? A mindennapok során azt tapasztaljuk, hogy nálunk is egyre emelkedik az angol nyelvterületek irodalma iránti érdeklődés, és nő a nyelvtudományi kérdések száma is. „Kis nyelvek” esetében közvetítőnyelvként is sokan használják az angolt. Ez vonatkozik a gyűjtőkörünkbe kevésbé vagy egyáltalán nem tartozó szakterületek szakirodalmának a kutatására is.

Az is tény, hogy talán mi vagyunk az egyetlen könyvtár az országban, ahol a tájékoztatást végző kolléga második kérdése (ha nem az első!) az olvasóhoz egész biztosan az, hogy „milyen nyelven” szeretné a kért, keresett információt, ugyanis ettől függően nyúlunk a különböző tájékoztatási segédletekhez.

Az angol mint munkanyelv és mint vizsgálandó nyelvi és irodalmi téma is domináns szerepet játszik. A kérdések megoldásakor közel 50 százalékban kellett angol nyelvű anyagot keresnünk az olvasónak. Fontos szempontnak tekintettük előzetes céljaink felállításakor azt, hogy képet kapjunk arról, hány szakdolgozat megszü-

letéséhez járulunk hozzá angol nyelvű szakirodalommal, információval. Ez ugyanis a „mélységi mutatók” sorát tovább árnyalhatja. Az adatok azt jelzik, hogy a 97 szakdolgozathoz 56 esetben angol nyelvű információt kértek, 29 esetben pedig német nyelvű anyagot. A kettő együtt az összes szakdolgozat 87 százalékát adja.

Kiselőadáshoz 36 esetben kerestek angol nyelvű anyagot, 14 esetben németül kértek információt. Az összes angol forrást használó szakdolgozat közül 37 irodalommal foglalkozott, és ebből 26 kérdés a XX–XXI. századi kortárs irodalmat vizsgálta.

Az angol nyelvet a német követi, 26 százalékos előfordulással.

Elgondolkodtató a magyar mint munkanyelv 13 százalékos aránya. Érdeemes lenne talán ezt is részleteiben feltárni a későbbiek során, mennyiben munkanyelv a magyar, mennyiben a téma sugallja a nyelvhasználatot, mennyiben olvasói nyelvismeret-hiány az oka?

A többi „nagy” nyelv (francia, spanyol, orosz, olasz stb.) munkanyelvként való alkalmazása kiegyenlített, a „kis”, periférikus nyelvek (egyéb szláv nyelvek, északi nyelvek, keleti nyelvek, afrikai nyelvek) előfordulása a mintában elenyésző.

Mindenféleképp tanácsos ezt az adatot több szempontból is végiggondolni: a gyűjtemény arányainak kialakításában, az adatbázisaink építésének „merítési” szempontjainál, a beszerzett dokumentumok típusait tekintve, a helyben használat és kölcsönzés arányainak viszonylatában, a tájékoztatást végző kollégákkal szemben támasztott alapvető követelmények felállításánál stb.

## Segédletek

Talán legnagyobb érdeklődéssel vártuk a tájékoztatásunk „alfáját és omegáját” jelentő tájékoztatási segédletek használatáról árulkodó adatokat: milyen tájékoztatói apparátussal kísérlik megoldani a kollégák a referenzs kérdéseket? Ahogy arra a bevezetőben már utaltam, evidenciának vettük, hogy először saját számítógépes katalógusunkban és az általunk fejlesztett adatbázisokban keresnek választ, majd az így kapott adatokat egészítik ki a tájékoztató apparátus egyéb elemeivel.

A szakirodalmi tájékoztatás fontos része a forrástájékoztatás is. Előfordulhat, hogy az olvasó látszólag eredménytelenül, mégis pontos elérhetőségekkel, bibliográfiai adatokkal távozik tőlünk egy másik, a céljainak sokkal inkább megfelelő könyvtárba.

A referenzskérdések megoldásánál a következő segédletek állnak a rendelkezésünkre:

A) A könyvtár által épített adatbázisok terén:

- számítógépes katalógus, amely a teljes állomány adatait tartalmazza,
- nemzetiségi kérdésekkel foglalkozó adatbázis (1992-től),
- műfordítások adatbázisa (1987-től),
- világirodalmi cikkek tartalomjegyzékei (2000–2003).

B) A rendelkezésre álló, legkedveltebb külföldi adatbázisok:

- Modern Literary Analysis (MLA) on-line (1963-tól),
- Contemporary Authors (CA) on-line (kb. 100 000 amerikai és egyéb külföldi szerző található benne),

- EBSCO on-line ( Academic Search Premier és MasterFILE Premier 1975-től),
  - Bibliographie der Deutschen Sprach- und Literaturwissenschaft (GER) (1990-1999) (CD-ROM),
  - Digitale Bibliothek (DB) ( több kötete, pl. Deutsche Literatur von Lessing bis Kafka, Killy Literaturlexikon, Goethe összes stb.) (CD-ROM),
  - Linguistics and Language Behavior Abstracts (LLBA) (1973-tól kb. 2000 folyóirat-cím feldolgozásával készül) (CD-ROM).
- C) A tájékoztatást segítő egyéb elektronikus források a magyar könyvtári rendszeren belül:
- ODR,
  - MOKKA,
  - NPA,
  - MNB,
  - MATARKA,
  - FSZEK irodalmi adatbázisa (CD-ROM),
  - Pressdok (CD-ROM) stb.
- D) Egyéb eszközök:
- Internetes keresők, külföldi könyvtárak weblapjai, vásárolt CD-ROM-ok, hagyományos dokumentumok, egyéb.

Mint az a szaktájékoztatók körében bizonyára ismeretes, az MLA/CA világ-irodalmi on-line adatbázis hihetetlenül gazdag a témák, a felhasznált nyelvek és a naprakészség tekintetében. Ha tehát valaki idegen nyelven szeretne irodalmi témát feldolgozni, akkor előszeretettel fordulunk ehhez a szolgáltatáshoz. (Nemrégiben vendégünk volt a cég képviselője, aki elismerően szólt az adatbázis magyarországi használatáról, és megemlítette, hogy az OIK e tekintetben kiemelkedik a többi magyar partner közül. A 2004. márciusi adatok szerint 218 esetben fordultak kollégáink az adatbázishoz konkrét kérdéssel, és 933 találatot kaptak a kutatáshoz, ebből 150 full-textes forrás volt. Az adatokból az is kiderül, hogy egy-egy alkalommal átlagban 13 percig használtuk információkeresésre az adatbázist.)

Az eddig leírtakat a számok is igazolják: az MLA/CA 22 százalékos aránya a válaszadásban meggyőzőnek tűnik. Érdeemes hangsúlyozni, hogy nemcsak bibliográfiai és biográfiai tájékozódásra használjuk, hanem teljes szövegű tanulmányokat, lexikon-szócikkeket is keresünk benne. A szakirodalmi tájékoztatás szerves része nagy megbízhatósággal, naprakészen áll az olvasók és a kollégák rendelkezésére.

Mint minden nyilvános könyvtár ma Magyarországon, mi is hozzáférünk az EBSCO-adatbázishoz. Szakkönyvtári jellegünknek leginkább az Academic Search Premier és a Newspaper Source felel meg. Az EBSCO segítségével ma már azoknak az olvasóknak is tudunk segíteni, akik olyan kérdéssel fordulnak hozzánk, amely nem illeszkedik a könyvtár gyűjtőkörébe (pl. MasterFILE Premier, ERIC).

Az adatok feldolgozásakor elvégeztük azt az összevetést is, amely a segédletek általános használatára vonatkozik (azaz egy kérdés esetében hány segédletet alkalmazunk a válaszadásban). Az adatok szerint vizsgált időszakban a rögzített segédlethasználatok száma összességében 390 volt.

Ezek megoszlása hosszú távon tanulságos útmutatóul szolgál:

- 1 keresésnél 8 segédletet használtak a kollégák – 1 alkalommal;
- 1 keresésnél 6 segédletet használtak a kollégák – 1 alkalommal;
- 1 keresésnél 5 segédletet használtak a kollégák – 3 alkalommal;
- 1 keresésnél 4 segédletet használtak a kollégák – 24 alkalommal;
- 1 keresésnél 3 segédletet használtak a kollégák – 37 alkalommal;
- 1 keresésnél 2 segédletet használtak a kollégák – 54 alkalommal;
- 1 keresésnél 1 segédletet használtak a kollégák – 55 alkalommal;
- 1 keresésnél 0 segédletet használtak a kollégák – 14 alkalommal.

E legutóbbi adat azt jelenti – remélhetőleg –, hogy a kérdések megoldásánál 14 alkalommal elegendőek voltak a gyűjteményünk által kínált lehetőségek.

### **Eredményesség**

A könyvtár feladata ma olyan szolgáltatások biztosítása és olyan gyűjtemény kiépítése, amely megfelel a felhasználói igényeknek is.

Ebből a szempontból megnyugtató az az eredmény, amit az adatlapok feldolgozásakor kaptunk: a rögzített kérdések 95 százalékára az olvasók szerint elfogadhatóan válaszolt a könyvtár, a könyvtáros. Csupán néhány esetben volt megoldhatatlan a helyzet a mi könyvtárunkban.

Ez a következőkkel magyarázható:

- gyűjtőkörünktől nagyon messze esett a keresett téma, és munkanyelvként az angol sem volt elfogadható az olvasó számára;
- az olvasó nem tudott olyan, meghatározott paramétereket tartalmazó kérdést megfogalmazni, amelyre a rendelkezésre álló eszközökkel keresni tudunk volna;
- nem sikerült olyan problémaorientált kommunikációs helyzetet teremteni az olvasó és a könyvtáros között, amely eredményre vezethetett volna.

Természetesen annak megítélése sem egyszerű, hogy mit tekintünk eredményes tájékoztatásnak. A kollégákkal igyekeztünk előzetesen minden apró momentumot tisztázni az egyes szempontok értékelése kapcsán, mégsem kerülhető el a szubjektivitás lehetősége az esetek mérlegelésekor.

### **Tovább?**

Megerősíti az előbb mutatott hatékonyságot az, hogy az olvasót kérdésével továbbirányítottuk-e valamely más könyvtárba? Szükségesnek ítéltük-e a könyvtárközi kölcsönzés igénybevételének a javaslatát az olvasó számára?

Az erre a szempontra adott válaszok alapján megállapíthatjuk, hogy 16 alkalommal hazai könyvtárat, 6 alkalommal pedig külföldi könyvtárat is bevontunk a minél teljesebb válaszadás érdekében. Ez összességében a kérdések 11 százaléka.

A legtöbb olvasót megválaszolandó kérdésével – szinte azonos nagyságrendben – az ELTE-re, a FSZEK-be és az MTA könyvtárába küldtük. Ezekben az ese-

tekben nem is volt szükség tényleges könyvtárközi kölcsönzésre, hiszen az olvasó számára is egyszerűbb volt a személyes megkeresés a bibliográfiai adatok ismeretében.

Az így megoldott kérdések száma 21, összességében pedig 43 esetben kellett vagy volt célszerű továbbirányítani az olvasó kérését más könyvtárakba. Az ilyen esetek száma az összes vizsgált kérdés 23 százaléka. Ez jó arány.

Megnyugtató, hogy az olvasó akkor is kap a továbblépésre támpontot, ha ön-maga esetleg ezt nem is igényelné.

## Következtetések

- A következetesen fejlesztett gyűjtemény megbízhatóan nyújt segítséget azoknak az olvasóknak, akik a gyűjtőkörbe tartozó szakterületeken keresnek szakirodalmat. E gyűjtőkörrel olvasóink nagyobb része tisztában van, és tudatosan keresi fel könyvtárunkat.
- Még mindig sok azonban azoknak a potenciális felhasználóknak a száma, akik nem tudják, hogy miért is érdemes igazán hozzánk fordulni. Általánosságban elmondható, hogy mindenki próbálkozik, akinek idegen nyelvű anyagra van szüksége. Jó lenne, ha széles körben tudnánk tudatosítani azt, hogy mi található nálunk, miben tudunk mi segíteni, és mi az, amiért más könyvtárhoz célszerű fordulni.
- A szolgáltatásaink terén – a tájékoztatást leszámítva – nem vizsgáltunk. Itt csak tapasztalati adatok alapján mondhatjuk, hogy a helyben használat messze megelőzi a kölcsönzést. Tudjuk, hogy több a helyben használatra rendelkezésre álló anyag, mint a kölcsönözhető dokumentum a gyűjteményben. Ezt a tényt az olvasói szokások változásának a tükrében érdemes felülvizsgálni, és a gyűjteményt eszerint fejleszteni.
- A nyelvi arányokra vonatkozóan beigazolódtak előzetes elképzeléseink. Domináns nyelv az angol, ezt a német követi, majd a többi nagy nyelv, „fej-fej mellett”: a spanyol és a francia, valamint az olasz, az orosz.
- Gyűjteményünk közel 10 százaléka angol nyelvű szak- és szépirodalom. A legjobb és leggyakrabban használt adatbázisainkban is az angol nyelv dominanciája érvényesül.
- Az angol nyelv dominanciája tekintetében a későbbiekben érdemes lesz azt is megvizsgálnunk, hogy mennyiben „munkanyelvről” és mennyiben „célnyelvről” van szó.

Az olvasói igények figyelembevételénél tekintettel kell lennünk szakkönyvtár voltunkra. Nem mindent, de meghatározott szempontok szerint – a hazai igényeket alapul véve – igenis mindent kell gyűjtenünk és szolgáltatnunk. Ezt tükrözte vissza a vizsgálat is. A domináns témák és nyelvek használati adatai egybevágnak a gyűjteményfejlesztés főbb célkitűzéseivel.

Úgy érezzük, hogy eddigi adatgyűjtő, feltáró és ellenőrző munkánk folytatása elkerülhetetlen, hiszen szükségünk van a következő adatok megismerésére is:

- a zenei szaktájékoztató jellemzői;
- a kölcsönzési és a referenzs kérdések adatainak az összekapcsolása;

- a vásárolt adatbázisok meta- és a forrásadatai viszonyításának elemzése;
- a nyelvi dominancia okainak feltárása, következményeinek az érvényesítése;
- a tematikai megoszlás következményei: ezek megjelenítése a gyűjtemény-fejlesztésben;
- a „korszakok” mélyebb megismerése;
- a nem deklarált olvasói igények („egyéb kérdések”) részletes, tartalmi szempontú feltárása;
- a használok „társadalmi háttérének” feltárása.

## ÖSSZEGRZÉS

Elmondhatjuk, hogy vizsgálatunk eredményesen zárult: választ kaptunk a leg-  
alapvetőbb általunk megfogalmazott kérdésekre, s magyarázatot néhány bizony-  
talan, eddig még nem tisztázott jelenségre.

A gyűjteményépítés tematikai elve és a nyelvek dominanciája bizonyítást nyert.  
A felhasználói szempontok szerint a tematikailag adekvát és az olvasói igények-  
nek is megfelelő szolgáltatások fejlesztésére kell fektetnünk a hangsúlyt.

A referenzkérdések vizsgálata hasznosnak bizonyult. A folyamatos adatgyűj-  
tést nem szabad abbahagyni, hanem az eddigi tapasztalatok felhasználásával a  
kérdéseket bizonyos szempontok szerint még részletesebb vizsgálat alá kell venni.  
Jó lenne az eredményeket a hasonló feladatkörrel rendelkező könyvtárak tapasztalataival is összevetni.

Sóron Ildikó

# A Könyvtári Intézet Gyűjteményépítési információs osztályának on-line szolgáltatásai

Néhányan az olvasók közül bizonyára emlékeznek arra a rövid hírre, amely az év  
elején jelent meg e lap hasábjain, és arról szólt, hogy a Könyvtári Intézet Gyűj-  
teményépítési információs osztályának feladatköre ez évtől megváltozott, korábban  
nyújtott, lényegében egyetlen szolgáltatása, az Új Könyvek szerkesztése helyett  
sokféle – elsősorban az állományépítéssel kapcsolatos – új feladatot vállalt. Akkor  
azt ígértük, hogy a változásokról, új tevékenységünkről tájékoztatást adunk majd  
honlapunkon és a könyvtári szaksajtóban is. Úgy érezzük, háromnegyed év eltelté-  
vel, ha nem is munkánk egészéről, de bizonyos metszetéről mindenképp érdemes  
számot adnunk. Olyan szolgáltatásokat szeretnénk bemutatni, amelyek a könyv-  
társadalom egészének az érdeklődésére számot tarthatnak. Ezek pedig az osz-  
tálynak a Könyvtári Intézet honlapján megjelenő on-line szolgáltatásai.

Írásunkat nemcsak beszámolóknak, hanem elsősorban figyelemfelkeltőnek szán-  
tuk, hiszen az internetes szolgáltatások akkor tölthetik be igazán feladatukat, ha