

## Mi kell az olvasónak?

### Felhasználóbarát könyvtári szolgáltatások\*

#### Bevezető

A Neumann-háznál szerzett tapasztalataimra építve igyekeztem a józan megfontolás és szakmai ajánlások alapján összeállítani azokat a szempontokat, amelyeket érdemesnek tartok megfontolni mindenkinek, aki kulturális szolgáltatásokat készül kialakítani az interneten.

Talán nem szerénytelenység azt állítani, hogy a Neumann János Digitális Könyvtár szolgáltatásait az igényesség jellemezte. Mindig arra törekedtünk, hogy válogatott szövegeket dolgozzunk föl, lehetőség szerint a dokumentumok legjobb kiadását válasszuk ki digitalizálásra, és az elkészült elektronikus szöveg a lehető legjobb minőségű legyen. A digitalizálással azonban nem ér véget a feladat, hiszen az egyik legfontosabb cél, hogy ezek a dokumentumok minél szélesebb körben elérhetőek legyenek. Erre legalkalmasabb az internet nyilvánossága, amennyiben a szerzői jogok nem korlátozzák a művek közzétételét.

Több honlapot is készítettünk tevékenységünk kilenc éve alatt. Ezek között szöveggyűjtemény, oktatósi tudástár, virtuális múzeum és multimédia gyermekoldal egyaránt megtalálható. Többféle célközönség számára, különböző szinten fel dolgozott elektronikus dokumentumokkal dolgoztunk, amelyekből felkészült szerkesztői csapat hozott létre webes szolgáltatásokat.

Munkánk elismeréseként *Budai Díjat*, majd két alkalommal *eFesztivál díjat* nyertünk, és minden weboldalunk megkapta a „*Gyermekbarát tartalom*” minősítést.

2007 januárjától átalakult a tevékenységünk: a Neumann-házban megszűnt a digitalizálás és a tartalomszolgáltatás. Honlapjaink más intézmények gondozásába kerültek át, míg a gyűjteményünket az *Országos Széchényi Könyvtár Magyar Elektronikus Könyvtárával* egyesítettük. A Jelen napok is az OSZK-ban folytatódik, és reményeink szerint tartalma jelentős mértékben bővülni fog. A Digitális Irodalmi Akadémia a *Petőfi Irodalmi Múzeumban* kapott helyet, a diafilmes oldalainkat a *Közép-Európa Egyetem* vette át, a gyermekirodalomra specializálódott

---

\* A budapesti Könyvfesztiválon, 2007. április 13-án elhangzott előadás szerkesztett változata.

Olvasni jó! pedig az „Egyszervolt” a Magyar Gyermekkulturáért Közhasznú Alapítvány gondozásában fejlődik tovább.

A fenti szolgáltatások létrehozása során számos tapasztalatot szereztünk, amelyeket szívesen adjuk tovább a kollégáknak, hogy megkönnyítsük az elektronikus szolgáltatások létrehozását.

## **Mi kell az olvasónak?**

Ha röviden akarnánk válaszolni a feltett kérdésre, azt mondhatnánk, hogy elektronikus források, információk, távolról elérhető szolgáltatások. Nem vitatható, hogy a könyvtáraknak is meg kell jelenni a neten. Alapkövetelmény, hogy az elérhetőségi és nyitvatartási adatoknak, a gyűjtemény és a szolgáltatások ismertetésének ott kell lenni a honlapon. Ez persze még elég kevés, nem is nevezhető könyvtári szolgáltatásnak, de legalább ezekért az adatokért már nem kell telefonálnia az olvasónak. Sokkal fontosabb azonban, hogy tartalommal is megtöltsük az oldalainkat, és elektronikus szolgáltatásokat is kínáljunk, hiszen ez az, amiért igazán érdemes meglátogatni a könyvtár weblapjait.

Igyekezzünk igényes honlapot kialakítani. Az igényességnek nem feltétlenül a művészi grafikai megjelenítésben kell megnyilvánulnia. A MINERVA program keretében született egy dokumentum a kulturális honlapok minőségi elveiről<sup>\*\*</sup>, 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. A tájékozódást segíthetjük a következőket használt, navigációs jelekkel (nyilak, visszalépés gomb stb.) is, de ennél is fontosabb, hogy jól átgondolt szerkezetben helyezzük el a dokumentumokat, és honlaptérképpel is támogassuk az áttekinthetőséget. Célszerű útvonalmutatót, és az alapszolgáltatásokhoz állandóan jelen lévő menüpontokat alkalmazni.

Az olvasónak a legfontosabb az információhoz való hozzáférés, vagyis gyorsan és könnyen találjon meg mindent, amire szüksége van. 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 netezőkkal 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 teljesértékűen tudják használni az interneten elérhető szolgáltatásokat (mint pl. a látássérültek 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 megjele-

<sup>\*\*</sup> <http://mek.oszk.hu/minerva/html/dok/kulthonlapminkov.htm>

nített felület (sötét alap, világos színű szöveg, nagyméretű betűk, képfeliratok stb.), illetve a szövegek felolvastatása. A mozgássérültek helyzetét jelentősen megkönnyítheti, ha a könyvtár szolgáltatásait – legalább részben – elektronikusan is igénybe vehetik.

### **... és még mi kell az olvasónak?**

Ma már egy korszerűen „gondolkodó” könyvtárnak nem elég, hogy a honlapja igényesen kialakított és áttekinthető legyen. Egyrészt akkor térnek vissza az olvasók, ha a honlap digitális tartalmakat is kínál, másrészt a szolgáltatások egy része a nyitva tartástól függetlenül, távolról is elérhető.

Egyre fontosabb, hogy minél több kommunikációs eszközt vessünk be a kapcsolattartásra, véleménycserére. Ne csak az e-mail és a hírlevél legyen az információtovábbítás eszköze. Használjuk ki fórum, az RSS, a chat és a blogok adta lehetőségeket. A közösségi portálokon sem haszontalan megjelenni. Az iwiwen egyre több könyvtárral találkozhatunk. A Magyar Elektronikus Könyvtárnak például 1630 „ismerőse” van az iwiwen. Érdemes kihasználni a közösségi portálokban rejlő lehetőséget a szolgáltatások és rendezvények népszerűsítésére is.

A modern kommunikációs eszközökkel nemcsak élőbbé válik a kapcsolat a könyvtárosok és használók között, de sok esetben egyszerűsíthető is például egy kérdés megválaszolása, egy kölcsönzéssel kapcsolatos egyeztetés. 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 használatot könnyíti, ha módot adunk arra, hogy a látogató átállíthassa a betűméretet a könnyebb olvashatóság érdekében, kérhessen nyomtatási verziót a számára érdekes oldalakról, vagy egyetlen kattintással elküldhesse az oldalt ismerőseinek stb.

Nyugodtan próbálkozzunk a tudásmegosztásra épülő szolgáltatások létrehozásával. Talán nem is hinnénk, hogy olvasóink között milyen sokan vannak, akik szívesen részt vesznek wikipédia típusú tudástárak létrehozásában. Legyünk bizalommal látogatóink iránt, és merjünk velük együtt közös tartalomépítésbe fogni, ha ehhez kínálkozik valami jó téma. Például a helytörténeti vonatkozású weboldal pontosan olyan téma lehet, amit 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.

### **Mi jellemezze a szolgáltatásainkat?**

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

Egy kis könyvtárosi információ-feldolgozó munkával az egyszerűbb dokumentumokból is értéknövelt szolgáltatásokat hozhatunk létre. Azon kívül, hogy kere-

sési lehetőséget nyújtunk, célszerű egyfajta szerkesztést is elvégezni, amivel job-  
bá, használhatóbbá tesszük az információkat. Próbáljunk meg a felhasználó fejével  
gondolkodni, és az ő igényeinek megfelelően tálalni a forrásokat.

A személyre szabott lehetőségek kialakítása esetenként már nem ilyen egyszerű  
feladat, de nem is lehetetlen. Könnyebben megoldható, hogy egy kattintással be-  
tehesse a látogató a kedvencek közé az oldal címét, vagy RSS segítségével tájé-  
kozódjon az újdonságokról, anélkül, hogy mindig be kéne hívnia a böngészőjébe  
az oldalt ahhoz, hogy kiderüljön, történt-e valami változtatás az utolsó látogatása  
óta. Kicsit nehezebb feladat olyan személyes oldalt kialakítani, ahol az olvasó  
megjelölheti és egy saját oldalra „összeszedheti” a honlapról a számára értékes  
vagy érdekes információkat, és nem kell mindig végigkattintania a menükön, hogy  
eljusson kedvenc szolgáltatásához.

Egy-egy weboldal kialakításakor nagyon fontos eldönteni, kinek szánjuk, mi-  
lyen olvasói rétegnek szól a tartalom. Ugyanazt a forrásdokumentumot nem biztos,  
hogy azonos módon kell tálalni egy kutatónak és egy diáknak. Célszerű a különböző  
érdeklődési köröknek megfelelő tematikus válogatásokat kialakítani.

Ha on-line tájékoztató szolgálatot működtetünk vagy interaktív kommunikációs  
eszközöket (pl. chatet) használunk, akkor ezeket folyamatosan kezelni is kell. A  
könyvtár munkatársainak gyorsan kell reagálniuk a kérdésekre, kérésekre, meg-  
jegyzésekre, mert különben a dolog lényegevész el.

## **Ki lesz az olvasó?**

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

Potenciális olvasó lehet minden webhasználó is! Juttassuk el a szolgáltatásainkat  
mindenkihez! Jelenjen meg a könyvtár mindenhol, ahol információt keresnek, cse-  
rélnek a felhasználók! Arról se feledkezzünk el, hogy az elektronikus úton történő  
tájékoztatás, az elektronikus kölcsönzés, a weboldal látogatása is a könyvtár hasz-  
nálatához tartozik, erről akkor se feledkezzünk el, amikor a statisztikákat készítjük  
és elemezzük. Egyáltalán nem biztos, hogy az e-mailben feltett kérdés, vagy a neten  
érkező másolatkéres beíratkozott olvasótól érkezik, vagyis az olvasói körünk is bő-  
vülhet az internetes szolgáltatások révén.

## **Jó gyakorlatok**

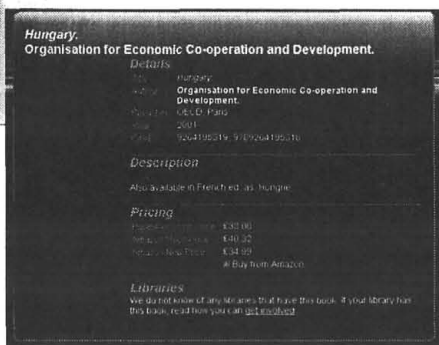
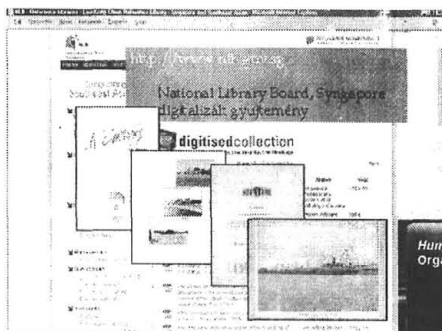
Néhány külföldi példát mutatnék arra, milyen változatos szolgáltatásokat lehet  
létrehozni elektronikus eszközökkel.

A PLCMC (Public Library of Charlotte and Mecklenburg County) egy megyei  
könyvtár, ahonnan csak néhány szeletét emelném ki a sokféle szolgáltatásnak. Di-  
gitalizált forrásokból készítették egy helytörténeti időszalagot (History Timeline),  
amelyre szöveges és képes anyagokat fűztek föl.

A gyerekeknek házifeladat-megoldó szolgáltatást üzemeltetnek, amely valójá-  
ban kiváló eszköz arra, hogy megtanulják a gyerekek – a könyvtáros segítségével  
– az elektronikus információforrások használatát a kereséstől a feldolgozásig.

Nem készítik el a tanuló helyett a megoldást, de rávezetik, hogyan keresse meg a számára szükséges adatokat, hogyan elemezze az elektronikus forrásokat, hogyan szűrje ki a lényegét: Egyúttal azt is megszokják a diákok, hogy a könyvtárban keresgéljenek információkat és a könyvtáros segítségét igénybe vehetik. Ugyan- ebben a könyvtárban a szakmai kérdésekkel kapcsolatos publikációkra blogokban adnak lehetőséget, ilyen például a Learning 2.0 blog.

Ha megnézzük az említett három szolgáltatásból kiemelt egy-egy pillanatképet (lásd: ábra), 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. Egyik sem túldíszített, inkább a célszerűség dominál, de mindegyiknek van saját arculata.



Nézzünk egy másik példát. Engem is meglepett, amikor egy külföldi konferencián a szingapúri könyvtárakban folyó fejlesztésekről hallottam több előadást. Tudatosan gyarapítják a digitális gyűjteményt, adatbázisokat építenek, és egyre több tartalomszolgáltatással jelennek meg a neten. A digitalizálásokat a National Library Board – Nemzeti Könyvtári Testület – fogja össze, ami arra utal, hogy központi koordinációval folytatják ezt a tevékenységet. Nagy lépésekkel haladnak az elektronikus szolgáltatások terén. Monográfiákat és tematikus összeállításokat egyaránt találunk a neten elérhető gyűjteményben, köztük sok helytörténeti vonatkozású könyvtári dokumentumot, és különleges régi könyveket.

Szintén figyelemre méltó az angol *talis* cég által bemutatott kereső, amelynek célja, ahogy maguk megfogalmazták: „*a könyvtári adatok láthatóvá tétele több kontextusban, a könyvtáron belül és kívül. Helyfüggetlen elérés a jelenlegi és a leendő olvasótábor számára*”. A nagy múltú, innovatív technológiai cég tanácsadással és fejlesztéssel foglalkozik, főként az információmenedzsment terén. A CENOTE névre hallgató sokoldalú keresőt a kiadók és a könyvtárak információi alapján alakították ki. A gazdag adatbázisban a kulcsszavas keresését kipróbálva beírtam a „Hungary” szót, és a 4535 találat között találtam többféle nyelven íródott kiadványokat, magyar és külföldi kiadóktól egyaránt. Érdekes módon olyan is volt köztük, aminek sem ára, sem könyvtári lelőhelye nem volt. A többségnél viszont ott található a kiadói ár, az Amazon ár (új és használt állapotú), és egy kattintással indíthatom is a rendelést is. Azt is feltüntetik, ha könyvtári lelőhely van, illetve ha ez nem ismert, akkor lehetőség van arra, hogy „bejelentsük” a szükséges adatokat. A kereső használata ingyenes.

Hasonló kezdeményezés a Wiley InterScience oldal, ahol szintén rengeteg kiadvány adatai között kereshetünk, és megrendelhetjük a kiválasztott könyveket nyomtatott vagy elektronikus formában, illetve egy gombnyomással ajánlhatjuk a könyvtárunknak megvételre. A legtöbb könyv tartalomjegyzékét, rövid ismertetőjét is megtaláljuk, sőt esetenként néhány oldalt vagy egy fejezetet el is olvashatunk. Nem egy esetben teljesen ingyenesen elérhető szövegeket is közzétettek.

A példákából három következtetés mindenképpen adódik:

1. Tudatosan, jól szervezett munkával jobb eredményeket lehet elérni a digitalizálásban és jobban használható szolgáltatásokat lehet kialakítani.
2. Az összefogás szinte elengedhetetlen annak érdekében, hogy a felhasználók igényeinek megfelelő szolgáltatások jöjjenek létre, és azok kényelmesen használhatóak és távolról elérhetőek legyenek. Lehetőleg egy ponton kapjon az olvasó minél teljesebb körű szolgáltatást.
3. A könyvkiadók, az on-line terjesztők és a könyvtárak együttműködése jelentős minőségi változást hozhatna a versenyképes internetes szolgáltatások terén.

Legyünk bátrak és kreatívak, amikor az olvasóinkat egyre jobb minőségben kívánjuk kiszolgálni. Fogjunk össze, adjuk össze tudásunkat, és 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!