



A digitalizálás ellenőrzése: az eddigi tapasztalatok tanulságai

Bevezetés

A digitalizálás a kulturális emlékezetet őrző intézmények, vagyis a könyvtárak, levéltárak és múzeumok gyűjteménygondozó tevékenységének fontos eleme, mivel széles körben elérhetővé teszi a gyűjtemények darabjait kutatási, oktatási, művelődési, idegenforgalmi vagy egyéb célokra, és emellett sok esetben az eredeti példány védelmét is szolgálja, hiszen így kevesebbszer kell azt kézbe venni. Ma már olyan széles körű nemzetközi együttműködések formájában zajlik ez a tevékenység, mint például a *European Library*, melyben 48 nemzeti könyvtár vesz részt, illetve az *Europeana*, amely az EU országainak közgyűjteményeiben digitalizált kulturális örökség nyilvántartása. Az *Európai Bizottság* az FP7, vagyis a Hetedik Keretprogram projektjei esetében 2007–2008 között 40 millió eurót, az eContentplus keretében pedig a 2005-től 2008-ig terjedő időszakban 60 millió eurót szán a digitalizálás és a digitális könyvtárak támogatására. Emellett természetesen nemzeti szinten is komoly forrásokat fordítanak a digitalizálásra: egy közelmúltban közzétett EB- jelentés szerint például Görögországban 100 millió eurót költöttek ilyen projektekre 2003–2007 között, míg Hollandiában csak az audiovizuális gyűjtemények digitalizálására 90 millió eurót terveztek be a 2007–2014 közötti időszakra. Az is gyakori, hogy az üzleti szféra is bekapcsolódik a nagy tömegű digitalizálási munkákba és azok finanszírozásába – elég, ha csak a Google 2004-ben indult könyvsvizsgáló projektjét, vagy a *NARA (US National Archives and Records Administration)* és az *Amazon* filmdigitalizáló vállalkozását, vagy az *Open Content Alliance* együttműködést (Microsoft, Adobe, Yahoo!) említjük példaként.

Nem meglepő tehát, hogy mindinkább előtérbe kerül ezeknek a komoly összegeket felemésztő és nagy jelentőségű digitalizálási munkálatoknak a szisztematikus és folyamatos felügyelete, hogy ellenőrizni lehessen a minőséget, a hatékonyságot és a pénzek gazdaságos felhasználását. A stratégiai

alakítói, a finanszírozók és az intézményvezetők számára egyaránt fontos, hogy rendszeresen begyűjtött és kiértékelt, egymással összevethető statisztikai adatokat kapjanak erről a területről. Annak ellenére, hogy növekszik az igény a digitalizálási munkák monitorozása iránt, még csak kezdeti próbálkozások történtek eddig: nincsenek nemzetközileg elfogadott szabványok és ajánlások a szükséges információk körére és megszerzésük módjára vonatkozóan. Jelen tanulmányában a litván szerző az eddigi fontosabb felmérések elemzése alapján összegzi a levonható tanulságokat, a helyes és a hibás módszertani megoldásokat, segíteni próbálva ezzel is a megfelelő nemzeti és nemzetközi modellek kialakítását a digitalizálási munkák előrehaladását jelző statisztikai adatok begyűjtése terén. Az elemzés kiterjed a felmérések módszertanára, a digitalizálási célokra, továbbá a digitális gyűjtemények használatának, méretének és növekedési ütemének mérésére, valamint a finanszírozási módokra és a költségekre vonatkozó kérdésekre.

A felügyeleti rendszer kereteit alapvetően meghatározza az, hogy hogyan definiáljuk magát a digitalizálást. Ha csak technikai értelemben nézzük, akkor a digitalizálás fogalma az analóg tartalom digitálissá, vagyis számítógéppel feldolgozható bináris kóddá való alakítását jelenti. Ez a fajta, információmenedzsment-szemponitú megközelítés egységes folyamatokat jelent a kulturális örökséget alkotó mindenféle gyűjtemény esetében – legyen az könyvtár, levéltár vagy múzeum: vagyis a digitalizálandó anyagok kiválasztását és előkészítését, majd ezek számítógépes formára való alakítását és gyűjteménybe integrálását, valamint tárolását és a hozzáférés megoldását. A digitalizálás hatása azonban szélesebb körű és hosszabb távú, mint maga a digitalizálási folyamat, ezért stratégiai menedzsmentkérdéseket is felvet: például projekttervezés, kockázatkezelés, kiszervezés, partnerkapcsolatok építése, finanszírozási problémák, minőségbiztosítás, emberi erőforrások menedzselése. Van egy harmadik fajta, szolgáltatásközpontú

megközelítés is, amely a digitalizálást csak egy eszköznek tekinti ahhoz, hogy az adott intézmény minél jobban elláthassa a küldetését és kiszolgálhassa a felhasználóit. Mivel céljaikat és felhasználói elvárásait tekintve a különféle intézmények jelentősen eltérhetnek egymástól, ezért ha az általánosan érvényes állományvédelmi és hozzáférésbiztosítási indokok helyett a szolgáltatásokat helyezzük előtérbe, akkor a monitorozási szempontok is eltérőek lesznek intézménytípusokként.

Előzmények

Az európai országokban folyó digitalizálási munkák adatainak összegyűjtése már a 2001-ben közreadott „Lundi alapelvek”-ben és „Cselekvési terv”-ben is stratégiai fontosságú feladatként szerepelt, de még nem született meg az ehhez szükséges átfogó módszertani keret. A témában megjelent publikációk is inkább csak egyes rész kérdésekkel foglalkoztak eddig. Leggyakrabban a digitalizálási költségeket elemezték és különféle költségkalkulációs modelleket állítottak fel. Egy másik népszerű kutatási terület a digitális tartalom szolgáltatások használatának mérése: például virtuális látogatások, keresések és letöltések száma. Az ezekkel kapcsolatos indikátorok és mérési módszerek az ISO 11620 és az ISO 2789 szabványokba is bekerültek, illetve az európai EQUINOX valamint az amerikai LibQUAL könyvtári minőségügyi projektekben is megjelentek. A digitalizáláshoz kapcsolódó statisztikai adatok és teljesítménymutatók egységesítése terén eddig a könyvtárak érték el a legnagyobb előrehaladást; a múzeumok most teszik meg az első lépéseket ezen az úton, míg a levéltárak esetében nem látszanak még ilyen standardizálási törekvések. Olyan kezdeményezés pedig egyáltalán nem volt még, amely nemzetközi méretekben is egységes statisztikai keretrendszerrel dolgozott volna ki valamennyi gyűjteménytípusra.

Kutatási módszer

A cikkben ismertetett elemzés céljára 32 többnyire országos vagy nemzetközi szintű statisztikai felmérés kérdőívét és összefoglaló jelentését választották ki, amelyek nagyrészt olyan szakmai, illetve kormányzati szervezetek honlapjairól származtak, mint az IFLA, az *International Council of Archives*, az *International Council of Museums*, az UNESCO, valamint a kulturális örökség ügyében illetékes minisztériumok. A felmérések egy része kifejezetten a digitalizálási munkákra terjedt ki (15 jelen-

tés), mások ennél átfogóbb témájúak voltak (13), és akadt néhány, amely csak a digitalizálás valamely szűkebb részterületére vonatkozott. A jelentések szövegét kvantitatív és kvalitatív tartalom-elemzésnek vetették alá, vagyis a könnyen számszerűsíthető jellemzőkből kimutatható trendek mellett induktív módszerrel – tehát nem előre definiált kategóriákat használva – is igyekeztek mintákat találni a szövegekben. Az így kialakított szemantikus kategóriák eloszlási gyakoriságát azután szintén elemezték és ábrázolták.

Eredmények

Elsőként az *általános módszertani elveket* vették górcső alá, például azt, hogy a felméréseket végzők hogyan választották ki a megkérdezettek körét, és hogy milyen digitalizálási részterületekre vonatkoztak a kérdéseik. Földrajzi szempontból a felmérések 34%-a volt nemzetközi, 44%-a országos jellegű és 22%-a kisebb, csak néhány intézményre kiterjedő. A legtöbb kutatásnál olyan intézményeket kerestek meg, amelyekről feltételezték, hogy folyik náluk digitalizálás – ezek többnyire könyvtárak, levéltárak és múzeumok voltak, de előfordultak köztük kormányzati szervek és az üzleti szféra képviselői is. Más esetekben a szakmai szervezetekben vagy konzorciumokban való tagság, illetve a közös tevékenység vagy gyűjtőkör volt a kiválasztás alapja. Csak néha előzte meg szisztematikus válogatás a címzettek listájának összeállítását.

Ami a másik kérdést, a digitalizálási folyamat egyes fázisait illeti: mindössze hat jelentésben volt definíció a digitalizálás fogalmára, és bár a kérdőívek általában többféle részletkérdésre is kiterjedtek, gyakran nem volt semmilyen indok a jelentésekben, hogy miért pont ezeket a területeket választották ki a kutatók, miért ezeket tekintették fontosnak a digitalizálás sikerességének megítélése szempontjából. Két nagy csoportba sorolhatók azok a részterületek, amelyek a felmérésekben szerepeltek: stratégiai menedzsment és információforrás-menedzsment. Előbbihez olyan kérdések tartoznak, mint a digitalizálási politika kialakítása, a fenntarthatóság, a pénzügyi, emberi és technikai erőforrások megteremtése; utóbbihoz pedig a digitális tartalom előállítása, feldolgozása, tárolása, a hozzáférés biztosítása stb. Maguk a kérdőívek is kétféléknek bizonyultak, attól függően, hogy milyen szintű szervezet kezdeményezte a kutatást. A felmérések 31%-a minisztériumok vagy más kormánysszervek megrendelésére készült és ezek

tipikusan *top-down*, vagyis felülről lefelé irányuló megközelítést alkalmaztak. Elsősorban az olyan stratégiai témákra helyezik a hangsúlyt, mint a projektek száma, az együttműködések, a finanszírozás, a célközönség, az esetleges akadályok; az információforrás-menedzsment jellegű kérdések közül a digitalizált dokumentumok típusa és mennyisége, a hozzáférés módja és a használat mértéke iránt érdeklődtek leginkább. A 69%-ot kitevő *bottom-up* típus a szakmai szervezetek, a kutatóintézetek, a konzorciumok által indított felmérésekre volt jellemző. Ezek olyan szempontokat helyeztek előtérbe, mint például a digitalizálási költségek, a munkák kiszervezése, a dokumentumok kiválasztása, a digitális formátumra való konvertálás, a tárolás, a copyright, a keresőeszközök, a meta-adatok. A kérdőíveken megjelenő témák elemzése azt mutatja, hogy a kérdéseket meglehetősen szubjektív módon, a korábbi tapasztalatokra alapozva és a felmérést végzők szerepének függvényében állították össze, nem pedig annak alapján, hogy milyen tényezők fontosak valójában egy digitalizálási projekt sikerességének megítélésében.

18 kutatásban kérdeztek rá a *digitalizálás céljára vagy indítékára*, de ezt többször összekeverték a kiválasztási szempontokra vonatkozó kérdésekkel, pedig az, hogy miért digitalizálunk, egy általánosabb dolog, mint az, hogy miért pont azt a dokumentumot vagy tárgyat választottuk ki digitalizálásra – bár az előbbi természetesen befolyásolja az utóbbit. A digitalizálási célra adható válaszokat három jellemző csoportba lehetett sorolni: a hozzáférés elősegítése (pl. oktatási vagy kutatási célokra), belső gyűjteménygazdálkodás (pl. dokumentumszolgáltatás, raktári tárhely megtakarítása, bevételszerzés), és megőrzés (pl. állományvédelem, elavult hordozókról való migrálás). A felhasználók igényei alulreprezentáltak voltak a célok és a motivációk között, inkább az intézmény saját érdekei kaptak prioritást, ami ellentmondásban van a digitalizálást ösztönzők és a finanszírozók elvárásaival, mint például a nemzeti identitás megőrzése a globalizált világban, a kultúrák dialógusának elősegítése, a tudomány és az oktatás támogatása, és egyben leszűkíti a digitalizálási munkák eredményeinek hatását és hatókörét.

A *felhasználói igény, a használhatóság és hozzáférhetőség* 11 kutatásban szerepelt a kérdések között, jellemzően ilyen módon: virtuális látogatók és látogatások száma, illetve felhasználói elvárások és ezek mérési módszerei. Egy kifejezetten erre a témára irányuló 2003. évi IMLS kutatás eredményei azt mutatták, hogy a végfelhasználók

igényeinek meghatározása gyakran az ő közvetlen bevonásuk nélkül történik. Sokszor inkább helyi vagy külső szakértők, esetleg egy tanácsadó bizottság döntött a digitalizálási projekt tartalmáról és megvalósítási módjáról. Kevés helyen alkalmaztak fókuszcsoporthoz vagy közvéleménykutatásos módszereket, ott is inkább csak a végeredmény tesztelésére, nem pedig a fejlesztési folyamat minden fontos fázisában. Erre az egyik magyarázat az lehet, hogy még kevesen ismerik a használhatóság mérésének módszertanát, sőt egyes válaszokból az is kiderült, hogy néhol teljesen félreértették a „*usability*” (használhatóság) fogalmát. Az is igaz, hogy míg a használat mértékének, vagyis a forgalomnak a méréséről már sok szakmai vita lezajlott, a használhatóság és a hozzáférhetőség megállapításához nem állnak még rendelkezésre általánosan alkalmazható ajánlások a kulturális örökséget őrző intézmények számára.

A *projektfinanszírozás és a digitalizálási költségek* volt a következő elemzés alá vont kérdéscsoport. A felmérések közül 11 foglalkozott a finanszírozás témájával: elsősorban a pénzforrásokra kérdeztek rá, de néhány esetben ezek elérhetőségét, elégségességét és fenntarthatóságát is firtatták. A források esetében a kérdőíveken felkínált válaszok hét csoportba voltak sorolhatók: leggyakrabban a belső finanszírozás, vagyis a közgyűjtemény vagy anyaintézménye saját költségvetéséből fizetett digitalizálás fordult elő, emellett pedig az állami és alapítványi pénzek felhasználása, továbbá a szponzori támogatásból, illetve a fizetős szolgáltatásból való fenntartás szerepelt még többször. Néhány esetben arra is megkérték a válaszadókat, hogy becsüljék meg az éves digitalizálási költségeket, sőt olyan felmérés is akadt, ahol ezeket részterületekre bontva kellett megadni: például szakértői díjak, a digitalizálók fizetése, szerzői jogdíjak, marketing- és reklámköltségek. Egy 2006-os kutatásban, amely a felsőoktatási könyvtárak és a szakkönyvtárak digitalizációs tevékenységét igyekezett felmérni, megkülönböztették az indulási és a fenntartási költségeket is, hiszen a szükséges műszaki infrastruktúra kiépítése jelentős beruházás, míg a folyamatos munka már nem annyira költséges – és természetesen a későbbi alacsonyabb ráfordítás nem jelenti azt, hogy az intézmény ilyenkor már kevésbé elkötelezett a digitalizálás iránt. A költségvetések részletes megismerése hasznos információ, és következtetéseket lehet levonni belőle a menedzselés hatékonyságára is, de a tapasztalatok szerint nem könnyű pontos és egymással is összevethető adatokat szerezni az intézményektől. Részben mert nem biztos,

hogy a válaszadók hozzáférnek a szükséges pénzügyi adatokhoz, részben pedig mert néha nehezen választhatók külön a digitalizálás költségei más tevékenységeiktől (pl. reprográfia, illetve kiállítások vagy kiadványok anyagának előkészítése), vagy mert nincs is erre külön költségvetési keret. A fajlagos digitalizálási költségek megállapítására csak öt kutatásnál tettek kísérletet, de ezekben sem határozták meg pontosan, hogy hogyan kellene kiszámítani az egy könyvre, egy folyóiratszámra, vagy egy oldalra eső költséget, úgyhogy az így nyert adatok szintén nehezen hasonlíthatók össze az egyes intézmények vagy projektek között.

A *digitális gyűjtemények méretére és gyarapodási ütemére* vonatkozó kérdéseket kvantitatív elemzésnek vetették alá. Eszerint a digitalizált anyagok fajtájára 15 kutatásban kérdeztek rá, és összesen 223 féle kategóriát adtak meg a kérdőívek összeállítói. Az osztályozási szempontok is változatosak voltak: például az információ megjelenési formája (szöveg, kép, hang), a publikáció típusa (újság, folyóirat, könyv), a dokumentum létrehozója (kormányzati kiadványok, személyes iratok), a mű témája (művészet, vallás, tudomány); sőt az *European Digital Library Project* esetében még földrajzi és időszak szerinti kategóriákat is megadtak. A digitalizálni tervezett és már digitalizált tételek mennyiségét vagy ezek arányát tíz esetben igyekeztek megtudni a kutatók, és 11 jelentésben szerepelt a digitális gyűjtemény aktuális méretére vonatkozó adat. Ez utóbbi meghatározására eltérő mértékegységeket használtak a kérdőíveken: leggyakrabban a „tétel” vagy „objektum” szót (de hogy mit kell egy tételnek/objektumnak tekinteni, azt rendszerint nem definiálták), máskor pedig a digitális képek, oldalak, vagy fájlok számát kellett megadni, vagy a gyűjtemény tárhelyfoglalását gigabájtokban, sőt olyan is előfordult, hogy a válaszadó maga választhatta meg a számára megfelelő mértékegységet. A leghasznosabb megoldás az, ha az analóg dokumentumokkal azonos egységben határozzák meg digitalizált tételek mennyiségét, mert ebből következtetni lehet a projekt méretére és előrehaladási ütemére, valamint a várható hasznosságára, míg a képek, fájlok vagy gigabájtok száma nem sokat jelent, és nem összevethető mértékegység, mivel ezek az adatok nagyban függenek a dokumentumok típusától és a digitalizálás módjától.

Tanulságok, következtetések

A digitalizálási felmérések elemzése azt mutatta, hogy ezek szinte mind felderítő jellegű, egyedi próbálkozások voltak, amelyeket nem a rendszeres adatgyűjtés szándékával terveztek meg, és nincs mögöttük kidolgozott módszertan. Sokszor még az sem volt egyértelmű, hogy a felmérést végző mit ért a digitalizálás fogalmán, a megkérdezett intézmények körét pedig feltételezések alapján, leginkább a típusuk szerint választották ki, nem pedig a kulturális örökség digitalizálásában valóban fontos és illetékes szereplőket keresték meg. A kérdőíves vizsgálatot kezdeményező szerv jellege nagyban meghatározta, hogy inkább a stratégiai, vagy inkább az információmenedzselési kérdések kaptak nagyobb hangsúlyt. Pedig mindkét témacsoport egyaránt fontos annak megítéléséhez, hogy egy intézmény a digitalizálás terén mennyire elkötelezett és kompetens, mennyire haladt már előre a digitalizálási célok megvalósításában és hogy hosszabb távon is képes lesz-e az ez irányú feladatait ellátni. Ahhoz persze, hogy valóban objektív és minden lényeges részterületre kiterjedő kérdőívet lehessen összeállítani, szükség lenne egy elfogadott modellre, amely pontosan meghatározza, hogy mik tartoznak a digitalizálási munkálatok közé, ezeknek mi a célja és elvárt eredménye, és mikor tekinthetünk sikeresnek egy digitalizálási projektet. A kérdőívek elemzéséből az rajzolódott ki, hogy a felhasználók jobb kiszolgálása helyett inkább a belső célok motiválják a szereplőket, és még a használat mérésekor is a hagyományos indikátorokat (pl. látogatók száma) helyezték előtérbe és nem az olyan, minőségi információkat is szolgáltató módszereket, mint a felhasználók bevonását igénylő használhatósági és hozzáférhetőségi vizsgálatok.

A számszerűsíthető paraméterek közül a digitalizálási költségek megállapítása különböző nehézségekhez vezetett: a válaszadók nem kaptak segítséget ahhoz, hogy hogyan számolják ki a fajlagos költségeket és sok helyen nem is álltak rendelkezésre a számításokhoz szükséges adatok. A teljesítmény mérése hasonlóan gondokat okozott a legtöbb felmérés során, mert nem sikerült egyértelmű és jól használható mértékegységeket definiálni. A digitális kimenet mérőszámai (pl. fájlok, képek, oldalak, gigabájtok mennyisége) nagyobb összefüggésekben nem értelmezhető adatok, szerencsésebb inkább az eredeti dokumentumok egységeiben mérni a digitális verziókat is.

A digitalizálás nem pusztán technikai folyamat, hanem egy sor stratégiai, gyűjteménykezelési, pénzügyi és egyéb jellegű döntés és cselekedet, annak érdekében, hogy a kulturális örökséget őrző intézmények jobban tudják teljesíteni küldetésüket. Ennek a komplexitásnak a megértése nem tükröződik a digitalizálás ellenőrzésére irányuló eddigi törekvésekben, aminek az az eredménye, hogy a különböző részterületekről csak töredékes információk gyűlnek össze, az egyes felmérések adatai pedig nem összevethetők. A digitalizálási projektek hatékonyabb felügyeletéhez nagy szükség volna olyan szabványokra, amelyek mindenfajta gyűjteménytípusra alkalmazhatók és összehasonlítható eredményekre vezetnek nemcsak egyes intézmények, hanem a könyvtári, levéltári és múzeumi ágazatok között is, országos és nemzetközi szinten egyaránt. Ennek érdekében az Európai Bizott-

ság 2007-ben egy kétéves projektet indított *NUMERIC* néven. A projekt célja egy olyan monitoring rendszer kereteinek megalkotása, amely az illetékes nemzeti minisztériumok és más felügyeleti szervek képviselőinek bevonásával lehetővé teszi a nemzetközi statisztikai ügynökségeknek (pl. *EUROSTAT*, *UNESCO Institute for Statistics*), illetve egyes kulturális kutatóintézeteknek (pl. *European Institute for Comparative Cultural Research*), hogy rendszeresen begyűjthessék a digitalizálással kapcsolatos adatokat.

/MANŽUCH, Zinaida: Monitoring digitisation: lessons from previous experiences. = Journal of Documentation, 65. köt. 5. sz. 2009. p. 768–796./

(Drótos László)

A horvátországi közkönyvtárak és a digitalizálás

Bevezetés

A digitális technológia és az internet elterjedése szerepváltásra készteti a közkönyvtárakat is: a kulturális emlékezet korábban önmagukba zárt gyűjtő- és őrzőhelyei fokozatosan információs és tanulási központok globális hálózatává alakulnak át. A 21. század könyvtárosainak a papírra nyomtatott emberi tudás mindaddig „sérthetetlennek” tekintett gyűjteményeinek gondozása és megóvása helyett az információforrásokhoz való hozzáférés megkönnyítése, elősegítése lett az elsődleges feladata. Ha a könyvtárak láthatók szeretnének maradni az egyre inkább digitalizálódó világban, újra kell fogalmazniuk eddigi stratégiájukat, és az analóg hordozókon levő dokumentumaikat digitalizálva kell hozzáférhetővé tenniük a távoli felhasználóknak is. Az elmúlt évtizedben végzett felmérések azt mutatják, hogy különösen a fiatalabb generációk már elsősorban az internetet, a keresőgépeket használják – a könyvtárak és azok hagyományos szolgáltatásai kiesnek a látókörükből. A web ugyanakkor megteremti annak a lehetőségét, hogy a közkönyvtárak a korábbinál hatékonyabban és kiterjedtebben lássák el küldetésüket: vagyis a használók napi információs igényeinek kielégítését. És nemcsak közvetítőként, hanem olyan platformként is, amely megjelenési lehetőséget ad a helyi közösség tudásának a modern digitális eszközök kreálta globális információs térben.

Digitalizálás a könyvtárakban

Az első digitális könyvtárak már a kilencvenes években megjelentek, és azóta a digitalizálás a gyűjteményfejlesztés fontos eleme lett. Már nemcsak a tudományos vagy a nemzeti könyvtárakban, hanem más típusú bibliotékákban is mindennapos tevékenység az egész világon. Több célt is szolgál: például radikálisan kibővíthető így a gyűjteményhez való hozzáférés, legyen szó akár tudományos vagy oktatási, akár szórakozási, idegenforgalmi vagy egyéb jellegű felhasználásokról. Segíti továbbá az eredeti példányok épségének megőrzését (hiszen kevesebbszer kell ezentúl kézbe venni őket) és az elavuló hordozókon levő értékek megmentését (pl. muzeális hangfelvételek). A digitalizálás révén korábban különféle közgyűjteményekben vagy gyűjteményrészekben szétszórott dokumentumok kerülhetnek egymás mellé egy közös virtuális kollekcióban, s ezek így kényelmesen összehasonlíthatók, kutathatók, taníthatók. A könyvtárak nagyon fontos pozíciókat vívhatnak ki maguknak azáltal, hogy digitális gyűjteményeket hoznak létre és gondoznak. Ez az új szerep értékesebbé és láthatóbbá teszi őket a digitális tartalommal és elektronikus médiával elárasztott információs társadalomban. A digitalizálásnak természetesen vannak hátrányai és nehézségei is: előbbieik közé sorolható az ezzel járó minőségromlás és információvesztés, a hitelesség problémája, a hozzáférés és felhasználás felügye-

letének elvesztése; utóbbiak közé pedig ilyenek tartoznak: az eszközök és a munkaerő költségei, a fizikai dokumentumok mozgatása, a copyright tisztázása, a leíró rekordok és indexek előállításával járó munka...

A könyvtárakban tömeges és egyedi digitalizálás egyaránt zajlik. Az első esetben válogatás nélkül, ipari méretekben történik az analóg dokumentumok számítógépre vitele, és leginkább a nemzeti könyvtárakban vannak ilyen projektek. A nem tömeges digitalizálásnál a valamilyen szempont szerinti gyűjteményépítés, illetve a veszélyeztetett anyagok megőrzése a cél, ilyenkor a digitalizálást gondos válogatás előzi meg. A kisebb könyvtárakra jellemző ez a fajta munka. Míg a nagy nemzeti és egyetemi könyvtárak sikeres digitalizációs projekteiről sok szó esik, a közkönyvtárakban folyó hasonló tevékenységekről ritkábban lehet olvasni.

Felmérés és eredmények

A tanulmány egy olyan kutatásról számol be, amelynek során horvátországi közkönyvtárak digitalizálási gyakorlatáról gyűjtöttek adatokat egy online kitölthető kérdőív segítségével. Az országos könyvtári portálról kimásolt 165 e-mail címre ment el a felkérés 2009. június 16-án; a levelekből 150 ért célba (15 esetben csak hibaüzenet jött), és októberig 82 érvényes válasz, vagyis kitöltött űrlap érkezett be. A kérdőív 26 kérdésből állt, ezekből az első és az utolsó négy mindenkire vonatkozott, a többi pedig csak azokra a könyvtárakra, ahol már van legalább egy digitális gyűjtemény. A válaszadási arány – a kérdésektől függően – 60% és 100% között változott. A fontosabb eredmények az alábbiakban foglalhatók össze:

- Az intézmények 18%-ában található már digitális állomány (hét %-nál egynél több gyűjtemény is van). A többiek közül 19,5% tervez ilyet egy éven belül. Ezek ugyan elég szerény arányok, de azért jelzik, hogy a horvát közkönyvtárak is kezdik felismerni a digitális tartalomszolgáltatás fontosságát.
- A digitális gyűjteménnyel rendelkező válaszadók több mint fele az állományvédelmet jelölte meg fő oknak, 40%-uk pedig azt, hogy így hozzáférhetőbbek lesznek az anyagaik. Csak egyetlen könyvtár határozta meg másként a digitalizálási projekt elsődleges célját, nevezetesen: „a kulturális örökség bemutatása”.
- A következő kérdés a használt gyűjteménykezelő szoftverre vonatkozott. Az ismert rendszerek közül (*ContentDM*, *dLibra*, *DSpace*, *EPrints*,

Fedora, *Greenstone*) egyiket sem alkalmazzák ezekben a könyvtárakban. Hat helyen más, meg nem nevezett, kész rendszert működtetnek, három esetben speciálisan az adott gyűjteményhez írt szoftvert használnak (ezek valószínűleg a digitalizálással megbízott cégek által fejlesztett megoldások lehetnek), míg további három válaszadó nem tudta meghatározni, hogy milyen rendszerrel kezelik a digitális állományukat.

- Az önállóan digitalizáló könyvtárak nagy része kért már tanácsot más könyvtártól ehhez a munkához, de csak egyharmaduk fordult gyakorlati segítségért is valamely társintézményhez. Utóbbi azt mutatja, hogy még kevés helyen van elég tapasztalat ezen a téren, de ahogy a digitális gyűjtemények szaporodnak, úgy egyre több elméleti és gyakorlati ismeret gyűlik majd össze. Az mindenestre jó jel – amint ez két későbbi kérdésnél kiderült –, hogy a válaszadó intézmények 27%-a működik együtt más horvátországi közkönyvtárakkal, 36%-a pedig egyéb típusú könyvtárakkal különböző digitalizációs projekteken. Ezek a kooperációk a tudásátadás lehetőségét is megteremtik, és átsegítik a kezdőket az első akadályokon.
- A következő kérdések a digitalizálásra kiválasztott dokumentumtípusokra vonatkoztak. A felkínált válaszlehetőségek közül elsősorban a hírlapokat, könyveket, képeslapokat és hanganyagokat jelölték be a kérdőív kitöltői. A távlati tervek között pedig helytörténeti anyagok, újságkivágások, illetve magnószalagon tárolt hangoskönyvek digitalizálása szerepelt elsődleges prioritásként.
- A digitális gyűjteménnyel rendelkező közkönyvtárak mintegy fele maga digitalizál, 27%-uk valamely céggel együttműködve, 18% pedig teljesen kiszervezte ezt a tevékenységet. Az outsourcing okai (csökkenő fontossági sorrendben): eszköz- és munkaerőhiány, jobb minőség, szakember- és pénzhiány, megfelelő helyiség hiánya, illetve az, hogy a vezetés nem támogatja a saját erőből való digitalizálást.
- A válogatási kritériumrendszer meglétét firtató kérdésre ez az eredmény született: 82%-nál van valamilyen előre lefektetett szempontrendszer. Az esetek felében a könyvtár maga állított össze listát, a többiek pedig más könyvtárak vagy hasonló projektek kritériumait vették át. Nemzetközi ajánlást egyik helyen sem használnak. Az eredmények azt mutatják, hogy a válaszadó intézmények tisztában vannak saját prioritásaikkal és többségükben önállóan döntenek arról, hogy milyen anyagok kerüljenek be a digitális gyűjteményekbe. A legfontosabbként bejelölt szempont

az olvasói igény volt, ezt követte a kiválasztandó dokumentumok kora és kulturális értéke, a fizikai hordozó állapota és a kiadvány pénzben kifejezhető ára.

- A következő kérdéscsoport az elektronikus dokumentumok használatára irányult. A könyvtárak 91%-a jelezte, hogy jöttek már kérdések a felhasználóiktól a digitális gyűjteményükkel kapcsolatban, és valamivel kevesebb mint a felük javaslatokat is szokott kapni az olvasóktól azzal kapcsolatban, hogy mi kerüljön még bele. A válaszadók 82%-a gyűjt rendszeresen adatokat a szolgáltatás használatáról.
- A digitalizálók 82%-a használ fel a munka során szabványokat, ajánlásokat, vagy máshonnan átvett jó megoldásokat, ami biztató jel az eredmény minőségét illetően. Leggyakrabban horvát szerzők ilyen témájú elektronikus és nyomtatott publikációit veszik figyelembe, ezt követik a külföldi, idegen nyelvű dokumentációk, majd az előadások és tanfolyamok, végül a könyvtár saját kiadványai.
- Ami a könyvtárosok továbbképzését illeti: ezt kivétel nélkül minden válaszadó fontosnak tartotta mind a digitalizálási munkafolyamatok, mind pedig a digitális gyűjtemény kezelése terén.
- A kérdőív utolsó néhány kérdése azokra a közkönyvtárakra is vonatkozott, amelyek még nem kezdtek bele ebbe a munkába. Fontosság szerint kellett osztályozni a digitális gyűjtemények előnyeit: a könyvtár állományának és szolgáltatásainak népszerűsítése, az oktatás, illetve a tudományos kutatás, és végül a helyi lakosság életminőségének javítása. A könyvtárosok mind a négy vonatkozásban – nagyjából hasonló mértékben – pozitívan értékelték a digitális gyűjtemények szerepét; kiemelt osztályzatot a harmadik, vagyis a tudományos szempont kapott.

Tanulságok és további kutatási irányok

A felmérés igazolta, hogy Horvátországban a közkönyvtárakban is léteznek már digitalizációs projektek. Ezek az intézmények is elkötelezték magukat az internet miatt megváltozott felhasználói igények jobb kielégítése mellett, és igyekeznek megjelentetni a gyűjteményüket a weben. Az ő példájukat remélhetőleg egyre többen követik, felhasználva az időközben összegyűlt elméleti és gyakorlati tudást – és elkerülve az újfajta szolgáltatás bevezetésével járó gyermekbetegségeket. A széles körben hozzáférhető digitális könyvtári tartalom a döntéshozókat is pozitívan befolyásolhatja, hogy több támogatást adjanak ezekre a munkákra, a gyűjtemények továbbfejlesztésére és a könyvtárosok ilyen irányú képzésére. A horvát közkönyvtárakban folyó digitalizációs projektet a *Kulturális Minisztérium* is segíti, honlapján hasznos dokumentumok találhatók ezzel kapcsolatban.

A jelen tanulmányban feldolgozott felmérés természetesen nem világított rá a kérdéskör minden oldalára, az erősségekre és a gyenge pontokra. További vizsgálatok kellenek majd annak felderítésére, hogy milyen kompetenciákra és ennek megfelelően továbbképzésekre volna szükség ahhoz, hogy a könyvtárosok ügyesebben digitalizáljanak és fejlesszenek digitális gyűjteményeket, hogy támogatást tudjanak szerezni a jövőbeli projektekhez, és hogy jobban népszerűsítsék a már meglévő digitális könyvtáraikat.

VRANA, Radovan: Public libraries in Croatia and the digitization challenge. = Library Review, 59. köt. 5. sz. 2010.

<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do?contentType=Article&contentId=1846684/>

(Drótos László)

Közkönyvtár 2.0 – ausztrál tapasztalatok

A webkettes szolgáltatások az emberek internetes életének mindennapos részévé váltak. A könyvtárosok is elkezdték ezeket az eszközöket használni, hogy jobban kiszolgálják az olvasóikat és szorosabbá fűzzék a kapcsolatokat. A cikk Ausztrália három városi könyvtári hálózatának példáján mutatja be a web 2.0 közkönyvtári célú hasznosítását.

Casey-Cardinia Library Corporation (CCLC)

A CCLC Melbourne délkeleti peremvárosainak regionális könyvtári szolgáltatása. Két önkormányzati egység, mintegy 300 ezer ember tartozik hozzá. 2006-ban megvizsgálták, hogy milyen 2.0-ás

webeszközöket tudnának felhasználni arra, hogy új vagy alternatív szolgáltatásokat nyújtsanak velük a növekvő számú virtuális látogatóiknak.

Az első lépés egy blog elindítása volt. Az *Invisible Ink* című webes napló a CCLC könyvtáraiban zajló eseményekről, változásokról és az elérhető szolgáltatásokról szól, és egyszerre két célt szolgál: kapcsolatokat épít a könyvtár és a helyi közösség között, továbbá marketing és kommunikációs eszköz is, amivel hatékonyan lehet informálni az olvasókat. Azért, hogy minél jobban kézben tarthassák ezt a szolgáltatást, az ingyenes WordPress blogmotor (wordpress.org) mellett döntöttek, melyet az internetszolgáltatójuk telepített számukra. Néhány heti tanulás, beállítás és tesztelés után az Invisible Ink 2006 szeptemberében nyilvánosan is megjelent (www.cclc.vic.gov.au/news/blog/), és nem kis meglepetésre rövid időn belül több száz látogatást regisztráltak. A blog népszerűsítése a könyvtár honlapján és a Feed2JS (feed2js.org) segítségével létrehozott RSS csatornán át történik. Kezdetben két tájékoztató könyvtáros írta a bejegyzéseket, hetente legalább kettőt. Nem volt nehéz témát találniuk, mert akkor éppen több változás is zajlott az integrált könyvtári rendszerben, illetve a könyvtári épületekben. 2008-ban megújították a blogot, és több kollégát is bevontak a szerkesztésbe, így ma is ez az egyik legnépszerűbb webkettes szolgáltatásuk.

A sikeren felbuzdulva a következő próbálkozásuk a Flickrrel (flickr.com) volt, ahová elsőként az épülfőfelben levő új *Emerald Library* fotóit töltötték fel, majd később a könyvtáraikban tartott előadásokról készült képeket is. Ezeket természetesen a honlapjuk megfelelő oldalaihoz és a blog egyes bejegyzéseihez is hozzákapcsolták, így az érdeklődők átfogó képet kaphattak arról, hogy mi zajlik a CCLC különböző könyvtáraiban. Egy újabb lépés volt, amikor elkészítettek két mashup térképet a *Google Maps* (maps.google.com.au) felhasználásával. Az első a fiókkönyvtárak helyét, címét és nyitvatartási idejét, a másik pedig a mozgókönyvtár útvonalát mutatja. A térkép útvonaltervezővel és – ahol lehet – utcaképnézettel (*Google Street View*) is ki van egészítve, hogy a virtuális látogatók minél könnyebben eltaláljanak a valóságos könyvtárépületekbe.

A helytörténeti könyvtáros, elvégezvén a Learning 2.0 (plcmclearning.blogspot.com) távoktató kurzus egy részét, rájött, hogy milyen hasznos eszköz lehet egy blog a helyismereti információk közzétételére. Az egyszerűség kedvéért ezúttal kész meg-

oldás, a Blogger (blogger.com) szervere és egyik előre gyártott sablonja mellett döntöttek, és megszületett a *Casey-Cardinia Links to our Past* (caseycardinialinkstoorpast.blogspot.com) blog, amelynek szorgalmas írója és olvasói lényegében egy miniciklopédiát állítanak össze a két kerület történetéről, valamint az ott zajló jelenkori eseményekről.

A Learning 2.0 program a gyermek-könyvtárosokat is belekésztette és létrehozták a *Quicksand* nevű blogot (cclcquicksand.blogspot.com), szintén a Bloggeren, átalakítva egy kész sablont úgy, hogy minél látványosabb legyen. Ez a blog végül teljesen átvette a könyvtári honlap amúgy is elavult ifjúsági oldalainak szerepét, és a tinédzser korú olvasók örömmel kezdték el használni. Egy öt könyvtárosból álló csapat ír ismertetőket könyvekről, eseményekről, zenékről, DVD-kről, és rendszeresen kapnak hasonlókat a fiatal olvasóiktól, amelyeket szintén közzétesznek a blogban. A kommentek is nagyon gyakoriak a Quicksand esetében, ami azt jelzi, hogy az ifjabb generációknak nem okoz gondot a technika használata és az online véleménynyilvánítás. Nemrég felnőtteknek is indítottak egy hasonló, ismertetőket és híreket közlő blogot *Reading Rewards* néven (cclcreadingrewards.blogspot.com). A látogatottságot a *Feedburner* (feedburner.com) RSS csatornáinak és a *Google Analytics* (analytics.google.com) statisztikáinak segítségével tudják mérni a blogoknál és a könyvtári honlapnál egyaránt.

A blogok mellett a *Delicious* (del.icio.us) könyvjelzőmegosztó site-ot is használni kezdték, mégpedig elsőként a 2008-as pekingi olimpiai játékokkal kapcsolatban. Háromféle címkét rendeltek az összegyűjtött URL címekhez: „Pekingi olimpia”, „Modern olimpiák”, „Ókori olimpiák”, és az ezekből képzett RSS feedeket beépítették a könyvtári honlap speciálisan erre az alkalomra létrehozott oldalára. Bár ez úgy nézett ki, mint egy sima HTML weblap, de könnyebb volt így, a Delicious segítségével felvenni és karbantartani a linkeket. Az oldalt sok diák és tanár is használta az olimpiai játékok előtt, alatt és után.

Az új integrált könyvtári rendszer bemutatása céljából screencast készítésbe is belefogtak, ami szintén egy webkettes eszköz. A *Camtasia Studio* (www.techsmith.com/camtasia.asp) segítségével egy sorozatnyi képernyőfelvételt készítettek, illusztrálva a rendszer különböző funkcióit: a keresést, az előjegyzést, a kölcsönzési állapot megtekintését, a kölcsönzési idő meghosszabbítását, és

más hasonló, az olvasók számára fontos műveleteket. Bár eltartott egy ideig, amíg megtanulták a program használatát és elkészítették ezeket a felvételeket, de mind az olvasók, mind pedig a könyvtárosok jól fogadták, szívesen használják őket. Mivel a könyvtári rendszer nemsokára egy komolyabb frissítésen esik át, ismét szükség lesz majd ilyen screencastokra.

A web 2.0-ás szolgáltatásokkal a CCLC könyvtárosai önálló tartalomkészítőkké léptek elő, többé már nem csak közvetítők az emberek és a mások által létrehozott tartalmak között. Minimális költséggel és a napi munkaidőbe beilleszthető élőmunkával sikerült javítani a könyvtár szolgáltatásain, megnövelni a jelenlétét az online világban és erősíteni a kapcsolatot az olvasókkal. Az új eszközökkel járó újfajta kockázatokat is menedzselni tudják: Mindegyik eszköznek van egy lelkes felelőse, aki noszogatja a többieket, ha valamelyik szolgáltatás kezd ellaposodni, nem frissül elég gyakran. A felhasználói kommentekre való diplomatikus reagálást is sikerült megtanulniuk a bloggereknek, és az egyes blogok sajátos hangvétele is kialakult egy idő után. Az esetleges adatvesztést rendszeres biztonsági másolatok készítésével előzik meg. Mivel a használt webkettes eszközök többségét már a Google, a Yahoo! vagy a Microsoft birtokolja, ezért ezek hosszú távú fennmaradása is megoldottnak látszik.

Eastern Regional Libraries (ERL)

Az ERL egy nagy, regionális könyvtári hálózat 13 fiókkal és három mozgókönyvtárral Melbourne keleti részének három kerületében. Saját, teljes munkaidejű webmestere van, aki 2005 óta ír egy *What's New @ your library* című blogot (easternregional.blogspot.com), amely a könyvtári eseményekre hívja fel a figyelmet. A Bloggeren létrehozott hírforrásnak havonta kb. 1200 látogatója van, és 2009 januárjában 62-en voltak feliratkozva az RSS csatornájára. Az átlagosan kétnaponta frissített blog dinamikusabb műfaj a hagyományos könyvtári honlapnál, és kétszer több érdeklődőt vonz a korábbi híroldalhoz képest. 2008 elején, amikor a Boronia fiókkönyvtár hat hétre bezárt felújítás miatt, különösen fontos információforrássá vált, mert a könyvtárosok által készített fotókat a Flickrre feltöltve, majd a blog oldalsávjában bélyegképekként megjelenítve, figyelemmel lehetett kísérni az átalakítás folyamatát.

A következő logikus lépés a podcast használatbavétele volt. A könyvtárosok által készített és a helyi rádióban hetente jelentkező *Eastern Regional Library show* c. műsor felvételét MP3 formátumra alakítva és az Acoustica (aconas.com) szoftverrel eltávolítva belőle a zenei betéteket és reklámokat, feltöltik az Ovi médiamegosztó oldalra (share.ovi.com/channel/webgurl.public), és belinkelik a könyvtári honlapra, valamint a blogba. A heti hírműsor mellett 2008 júniusától a könyvtárban rendezett íróolvasó találkozók felvételeit is terjesztik podcastként, ami azért is jó, mert ezeken a rendezvényeken általában gyorsan betelik a létszám, ám így azok is meghallgatják az íróvendégeket, akik nem tudtak személyesen bejutni.

A Learning 2.0 tanfolyamon szerzett ismereteiket felhasználva az egyes fiókkönyvtárakban is elkezdtek saját blogokat indítani a munkatársak. A Lilydale-i könyvtárban például a LibraryThing (www.librarything.com) segítségével hoznak létre egy listát az újonnan beszerzett könyvekről, amelyet azután widgetként a blogba és a honlapba integrálnak. A Boronia könyvtár *Ant-hology* (boronialibrary.blogspot.com) blogja könyveket és helyi írókat népszerűsít. Más esetben pedig havi toplistákat tesznek közzé így a legérdekesebb könyvekből.

Miután egyre többen kezdtek ezekbe a blogokba írogatni, célszerű volt némi egyeztetést és oktatást tartani a kollégáknak, hogy egységes legyen a cikkek stílusa és színvonala. Így megtanulják a képek átméretezését és feltöltését valamelyik képmegosztó helyre, például a Photobucket szerverére (www.photobucket.com), ahonnan azután ezek belinkelhetők a webes naplókba, és hogy odafigyeljenek a szerzői jogokra is stb. Az irányelvek és útmutatók összeállítása mellett a számítógépnél való közös gyakorlás bizonyult a leghasznosabbnak ahhoz, hogy fent tudják tartani ezeknek a blogoknak a professzionális színvonalát.

A blogok népszerűsítésére többféle megoldást használnak: hivatkoznak rájuk a könyvtári weblapokról, felvetették őket linkgyűjteményekbe, könyvjelzőmegosztó helyeken is terjesztik az URL címeiket, de messze a legnagyobb sikere annak a mozgóképes reklámnak volt, amelyet a webmester a Feedburner „headline animator” funkciójával készített és hozzáadott az elektronikus levelei aláírás-blokkjához.

A könyvtári honlap legutóbbi átalakításakor szeretek volna minél több olvasói tartalmat is megjeleníteni, és ezt részben egy újabb blog, a *Reader's Corner Reviews* (readerscornerreviews.blogspot.com) elindításával oldották meg, ahová a könyvtárosok és a könyvtárhasználók egyaránt küldhetnek ismertetőket. A szerkesztéssel megbízott munkatárs ezeket a könyvismertetőket ellátja hivatkozásokkal a helyi könyvtári katalógus és a *NoveList* könyvadatbázis megfelelő rekordjaira, valamint hozzájuk kapcsolja a címlapképeket. Már több pozitív visszajelzés is érkezett olyanoktól, akik a blog ajánlatai közül találtak maguknak érdekes olvasnivalókat. A felhasználók bevonásának másik módja az online információforrások linkgyűjteményének átszervezése volt. Korábban ezt a forráslistát a webmester tartotta karban statikus HTML oldalakon, és időnként a könyvtárosok is javasoltak hozzá egy-két URL címet. Miután az egészet áttöltötték egy wikibe, jóval egyszerűbb és „demokratikusabb” lett a nyilvántartás. A *Web Links Wiki*-ben (www.erl.vic.gov.au/wikka/) nemcsak a könyvtárosok, hanem – regisztráció után – maguk az olvasók is felvehetnek linkeket az egyes témakörök alá. Emellett szeretnének más könyvtárakat is bevonni ennek a wikinek a szerkesztésébe, mert hatékonyabb közösen menedzselni egy ilyen címlistát, mint minden könyvtárnak sajátot fenntartania a honlapján.

Az ERL három év alatt egy sor új webes technológiát vett használatba. Jelenleg egy munkacsoportjuk azt vizsgálja, hogy hogyan tudnák a közösségi hálózatokat is könyvtári célokra alkalmazni.

Frankston Library Service

Frankston Melbourne egyik délkeleti peremvárosa 117 ezer állandó lakossal, valamint kb. 12 ezer ingázóval. A két fiókkönyvtárból és négy további könyvtári pontból álló hálózatnak mintegy 58 ezer beiratkozott tagja van. A *Frankston Library Service* a szokásos szolgáltatások és programok mellett olyan innovatív akciókban is részt vesz, mint például a *White Street Project* (www.whitestreetproject.org) elnevezésű közösségi művészeti kezdeményezés. És ilyennek tekintik a 2006-ban indított *The Blogalogue* nevű blogot is (flsblog.blogspot.com), amelynek a létrehozását több ok is motiválta: a könyvtári honlap már elavult, unalmas 1.0-ás weboldallá vált, ráadásul az önkormányzat felügyelte (így annak a hivatalos stílusát kellett tükröznie), és nem volt pénz a megújítására. Mivel mindenképpen tenni kellett valamit, a blog műfaja tűnt – leg-

alább részben – jó helyettesítőnek. Ez egyben a korábban e-mailben terjesztett, nem túl nagy sikerű hírlevelet is kiválthatta, amely eredetileg kéthavonta jelent meg, majd csak hat hónaponként, és egyre nehezebb ügynek bizonyult.

Az önkormányzat engedélyt adott rá, hogy a blog egyfajta pilotprojektként mentesüljön a szigorú stílus és publikációs szabályok alól, és az egyik könyvtáros minden héten kapott annyi szabadidőt, hogy – ahogy mondták – „eljátszadozzon” vele. Bár eredetileg nyolcan is jelentkeztek bloggernek, de amikor kiderült, hogy az erre fordított túlórakra nincs pénz, egyszemélyes maradt a blog. A *Blogalogue* 2006. augusztus 15-én kelt életre a Bloggeren. A nevét egy ötletroham során kapta: az egyik kolléga mellékes javaslata volt, ami végül is mindenkinek tetszett, mert a *blog* szó mellett benne van a könyvtárra utaló *katalógus* és az elérendő célt kifejező *diálogo* is.

A könyvtár arculatváltó eszköznek is szánta ezt a blogot, úgyhogy a *Blogalogue* kezdettől fogva nagyon közvetlen, szórakoztató, és saját stílusa van. A könyvtári olvasószolgálatnál a FISH! (www.charthouse.com) munkahelyi légkört javító gyakorlatot kezdték el alkalmazni, és ezt tükrözi a blog hangvétele is. A seattle-i halpiacról származó FISH! filozófia lényege: „Légy mindig jelen!”, „Játékként fogd fel!”, „Csinálj neki egy jó napot!” és „Válaszd meg a hozzáállásod!”. Ezek az elvek határozzák meg a *Blogalogue* stílusát is, ezért olyan szabad és laza. Legalább heti két új bejegyzés jelenik meg, és ezek olyan sokfélék, hogy mindig akad elég téma. Díjakat nyert könyvekről, az olvasási kultúráról, érdekes online közösségi oldalakról egyaránt tudósít a blog, a könyvtár saját hírei (pl. rendezvények, a gyűjteményben és a szolgáltatásokban történt változások, váratlan üzemzsinetek) mellett. Az aktuális könyvtári eseményekről való értesítés eredetileg nem tartozott a felvállalt témák közé, de amikor a honlapot rendszerkarbantartás miatt hetekig nem lehetett frissíteni, ezeket a híreket is áttették a blogba és egy „What's on” címkét rendeltek hozzá. Továbbá havonta egy válogatást is közzétesznek (PDF formátumban) a könyvtárhasználók visszajelzéseiből. A blog RSS csatornáját a Feedburner biztosítja, és használják a Bravenet MiniPoll (www.bravenet.com) alkalmazását is, amivel jópofa közvéleménykutatásokat csinálnak minden hónapban. Egyre bátrabb mashup kísérletek is megjelennek a *Blogalogue* oldalsávjában, illetve postjai között: például a Flickr-ről származó bélyegképek és diavetítések, a könyvtár helyét mutató térkép a Google Maps

szerveréről, beágyazott YouTube videók, saját kereső a Google Custom Search segítségével, és szöveges üzenetek a Twitterről. Használják továbbá az Odiogo (www.odiogo.com) podcast és beszédszintetizátor szolgáltatást is (utóbbtól fura amerikai akcentusa lett a Blogalogue-nak). Mindezzel a Frankston Library Service egyik fő célját valósítják meg: lépéstartás az információtechnológia fejlődésével.

A 2006-os és 2007-es statisztikák szerint a könyvtár weblapját 34 428 alkalommal látogatták meg, a blogját 5441-szer. A forgalmat a *Bravenet Hit Counter* és a *Google Analytics* segítségével mérik.

2008 januárjában a Blogalogue egy másik blognak is életet adott: a *Read Alert live* (readalert.blogspot.com) a könyvtár katalógusában beállítható keresőprofilokkal generált újdonságlistákat jelenítette meg. Sok könyvtárban van ilyen funkció az integrált rendszerben, de a frankstoni könyvtárban használt *Spydus* esetében nem voltak vele megelégedve, ezért inkább blogformában tették ezeket közzé. Sajnos a szeptemberi rendszerfrissítés után egy programhiba miatt a *Spydus* már nem állította elő az ehhez szükséges e-mail fájlokat, így a *Read Alert live* csendesesen jobblétre szenderült. De amíg működött, addig népszerű volt, augusztusban például 900 látogatást regisztráltak.

A könyvtár ugyanez év októberében nyitotta meg saját oldalát a Facebook közösségi site-on (www.facebook.com/pages/Frankston-Library-Service/35390412145), ahol a bemutatkozás, képek és videók megtekintése mellett a Blogalogue egyes bejegyzései is olvashatók, valamint szükség esetén közvet-

len üzeneteket is tudnak küldeni az ismerősi körbe felvett tagoknak. Miután a könyvtári honlapra belinkelték ezt az oldalt, két hónap alatt 30-ra nőtt a „rajongók” tábora, akik ismerősnek jelölték be a könyvtárat. 2009 elején pedig a YouTube-on is megjelentek (www.youtube.com/user/FrankstonLibryServic), először két vicces videóval a könyvtári bútorzat „tojásszék” becenevű darabjáról, majd pedig a házi feladatok megoldásában segítő, „yourtutor” elnevezésű online szolgáltatásuk ismertetésével. A YouTube-ot a népszerűsége és gazdag funkcionalitása miatt választották.

A befulladt honlap kiváltására született blog végül egy sor pozitív fejleményhez vezetett, és most, amikor megnyílt a lehetőség az önkormányzat, és azon belül a könyvtár honlapjának újratervezésére, a blog sikerén felbuzdulva már a könyvtár szorgalmazza, hogy az új site-on legyenek webkettes funkciók is, mint például kommentelési lehetőség, RSS és e-mail-hírcsatornák, beépített *Meebo* üzenetküldés. A könyvtár helyi web 2.0-ás tudásközponttá vált, újfajta kapcsolatokat épített ki olvasóival, új online szolgáltatásokat hozott létre, és eközben megváltozott az arculata: másként tekintenek rá a használói és másként tekint már önmagára is.

/GOSLING, Maryanne – HARPER, Glenn – McLEAN, Michelle: *Public library 2.0: some Australian experiences.* = *The Electronic Library*, 27. köt. 5. sz. 2009. p. 846–855.
<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/02640470910998560/>

(Drótos László)

A CISTI átáll a nyomtatott információk továbbításáról az elektronikus dokumentumok küldésére

A *Kanadai Tudományos és Műszaki Intézet* (*Canada Institute for Scientific and Technical Information* = CISTI) 1974-től számos elektronikus információs terméket fejlesztett ki a természet-, műszaki és orvostudományi (STM) kutatóközösségek számára. Úttörő munkát végzett a hatékony dokumentumküldő szolgáltatások kidolgozásában, nemcsak Kanadára, hanem az USA-ra és az egész világra kiterjedően.

Az utóbbi évek változásaihoz – amikor is a felhasználók a könyvtári katalógusok helyett az adatbázisokban és az interneten kezdik a kutatást – a CISTI is alkalmazkodik. 2008-ban bejelentette, hogy három nagy kiadónál (*Elsevier*, *Springer*, *Taylor & Francis*) lemondta a nyomtatott folyóiratok rendeléseit, csak az elektronikus változatokat rendeli meg. Könyveket, konferenciaanyagokat, kutatási jelentéseket továbbra is vásárol nyomtatva és elektronikusan is. Meglevő nyomtatott állományát természetesen nem számolja fel, de a hang-

súlyt ezentúl az elektronikus tartalomra és az elektronikus továbbításra helyezi.

Emiatt a szolgáltatási szerkezetet is át kellett alakítani. A CISTI nagyon fontosnak ítéli meg a felhasználók segítségét abban, hogy rátaláljanak az elektronikus tartalomra. Ennek megvalósítása érdekében hatékony webes alkalmazásokra volt szükség és szorosabb, sokrétűbb együttműködésre más információs intézményekkel.

A 90-es években a CISTI nagyon sikeresen bővítette dokumentumküldő szolgáltatását, fejlesztette technikai infrastruktúráját. Az utóbbi években azonban egyre inkább új üzleti modell bevezetése vált szükségessé az elektronikus források és technológiák sokkal nagyobb arányú alkalmazásához.

A CISTI nagy könyvtárakat és intézményeket szolgáltat ki, a dokumentumküldés papíralapú volt és számlás fizetési módszereket alkalmazott. Az utóbbi időben azonban felismerte, hogy a papíralapú modell már korszerűtlen, a papíralapú szolgáltatások elavultak. Váltani kellett.

2003-ban létrehoztak egy csoportot technológiáiknak a jövő igényeihez való alakítására. A szolgáltatásalapú architektúra (SOA = *service oriented architecture*) mellett döntöttek: a SOA-ban a komponensek kéréseket fogadnak, funkciókat végeznek el és más komponensekkel kommunikálnak. A kérő komponens maga is egy szolgáltatás, alkalmazás vagy interfész, nem valós személy. A komponenseket szigorú szabályok alapján hozzák létre, hogy más komponensekkel más kombinációkban újrahasznosíthatók legyenek. A szolgáltatásalapú architektúrában elkerülik a függőlegesen egymásra épülő alkalmazásokat, adathalmazokat. Végső eredményként a CISTI számos hasznos, újrahasznosítható és kombinálható szolgáltatással fog rendelkezni, melyeket mások is felhasználhatnak.

Az eddigi rendszerben a dokumentumszolgáltatás címszintű információforrásokra – mint például a CISTI katalógusa – épült, a rendelésnél az ügyfelek a kérések metaadatait webes űrlapokba gépettek be. Emberi beavatkozással ellenőrizték és dolgozták fel a rendeléseket és papírról szkennelték be a megrendelt dokumentumot. A szolgáltatási árakat a dokumentum elküldése után állapították meg, miután meghatározták a szkennelésnél létrejött oldalszámot.

A cél most a munkafolyamat rugalmasabbá és „áramvonalasabbá” tétele, hogy az elektronikusan rendelkezésre álló dokumentumok elküldését az emberi beavatkozás ne lassítsa le.

A CISTI ezért átalakítja adatgyűjtő és -kezelő folyamatait, építi a megbízható digitális repozitóriumát (*Trusted Digital Repository* = TDR). A TDR tízmilliós nagyságrendben tartalmaz dokumentumokat és cikkszintű metaadatokat. A CISTI a TDR-re alapozva számos praktikus és hasznos szolgáltatást hozott létre:

- **Dokumentummegtalálás** (*Find document*): cikkszintű metaadatok találati listáját adja vissza.
- **Dokumentummegszerzés** (*Get document*): a dokumentum azonosítója alapján, melyet a *dokumentummegtalálás* szolgáltat, létrehozza a dokumentum elektronikus másolatát.
- **Dokumentumbeárzás** (*Price document*): olyan kulcsparaméterek alapján, mint földrajzi hely, kiadó, oldalak száma, copyright-díj, szolgáltatási díj: a szolgáltatás kiszámolja az árat.
- **Fizetés** (*Pay for document*): a hitelkártyaszám és az ár segítségével a szolgáltatáson keresztül lezajlik a kifizetés és a visszaigazolás.
- **Dokumentumvédelem** (*Protect document*): a dokumentumot DRM-módszerek segítségével védett dokumentummá konvertálja a szolgáltatás.

A jövőben még a következő szolgáltatások társulnak az előbbiekhez:

- **Dokumentumbeszkenyelés** (*Scan document*): cikkszintű adatok felhasználásával a szolgáltatás megkeresteti a dokumentumot és a szállításhoz beszkenneletti.
- **Értesítés** (*Create alert*): cikkszintű metaadatok (pl. folyóiratcím, ISSN, DOI, szerzőnév és kulcsszavak) felhasználásával a szolgáltatás olyan profilt hoz létre, amelynek alapján a szempontoknak megfelelő új anyagok beérkeztekor a szolgáltatás értesíti a felhasználót.
- **Dokumentumkonvertálás** (*Convert document*): a dokumentum felhasználásával és a formátum megadása után a dokumentumot más formátumra konvertálja: WORD-ből pdf, PDF-ből TIFF stb.

A fentiekén kívül a CISTI más intézmények szolgáltatásait is használja a költségek csökkentése és a helyi rendszerek egyszerűsítése érdekében. Például a szerzői jogdíj helyben történő nyilvántartása helyett a kanadai közös jogkezelő hivataltól (*Copyright Clearance Center* = CCC) kéri le az információt.

Új szolgáltatások webes alkalmazások alapján

A CISTI új, *Discover* elnevezésű szolgáltatása több mint 20 millió cikkhez ad hozzáférést, előfizetett tartalmakhoz és nyílt hozzáférésű (open access) anyagokhoz egyaránt. A hagyományos dokumentumküldésnél megszokott eljárásokkal ellentétben a *felhasználónak nem kell regisztrálnia magát*, csak az e-mail címét és a hitelkártya számát adja meg. Így a CISTI-nek nem kell törődnie ügyfelei nyilvántartásával és a jogosultság-ellenőrzéssel. Ha megtörtént a fizetés, az ügyfél visszaigazolást kap a rendeléséről és kap egy URL-t a bevásárlókosarához. Az elektronikus gyűjteményből származó dokumentumok azonnal megtekinthetők, a beszkenelt dokumentumokat általában 24 órán belül küldik. De a CISTI által előfizetett cikkek titkosítva vannak, azokat csak egyszer lehet megnézni és kinyomtatni. Az nyílt hozzáférésű cikkek esetében természetesen nincs korlátozás.

A *Discover* a CISTI első olyan szolgáltatása, amely teljes mértékben kihasználja a „szolgáltatásalapú architektúrát”, a rendelkezésre álló metaadatokat és a webes szolgáltatásokat.

Együttműködés a fejlesztésben: CISTI, Google Scholar és Swets

2008 januárjában kezdett a CISTI a *Google Scholar*ral és a *Swets* ügynökséggel együttműködést. A CISTI előfizette a *Swets* cikkszintű metaadatait és engedélyt kapott azok átalakítására, majd azok *Google Scholar* által történő begyűjtésére és indexelésére.

Először a *Swets* metaadatait MODS (Metadata Object Description Schema) XML-re konvertálják, ezután a *Dokumentumkeresés* szolgáltatás meghatározza, melyik gyűjteményből elégíthető ki a dokumentum, majd a tartalom jogosultsági ellenőrzése történik meg, ahol megállapítják, hogy van-e joga a CISTI-nek az anyagot szolgáltatnia. Ha igen, akkor a példány lelőhelyének és jogainak meghatározása után minden szolgáltatható cikket

a MODS-ból a *National Library of Medicine* XML formátumába konvertálnak, melyet a *Google Scholar* már tud indexelni. Ha egy felhasználó keresés közben a *Google Scholar*ban olyan dokumentumot talál, amely megvan a CISTI-nél, akkor a *Google Scholar* felhívja erre a figyelmét. Jelen pillanatban 15,67 millió cikk van így indexelve a *Google Scholar*ban.

CISTI online szabványtár

Egy másik hasznos együttműködés a *Techstreet*tel valósult meg, mely a *Thomson Scientific* részlege. Ennek keretében a CISTI felhasználói közvetlenül kereshetnek a *Techstreet*nél és vásárolhatnak tőle szabványokat, mert a szolgáltatások össze vannak egymással kapcsolva. Az együttműködés révén a CISTI nemcsak folyóiratcikkeket, könyveket, elektronikus könyveket, konferenciaanyagokat és kutatási jelentéseket, hanem szabványokat is tud szolgáltatni.

A CISTI nem áll meg: folyamatosan keresi az új információs eszközöket, például ajánló és idézettségmegjelenítő rendszereket fejleszt, együttműködést kezdett más nagy rendszerekkel (*PubMed Central Canada*, *Egészségügyi Könyvtárak Hálózata* [National Network of Libraries], *Google*, *Amazon*). Talán legfontosabbnak a repozitóriuma (TDR) építését tekinti, amely alapja lesz az *NRC (National Research Council) Publications Archive* dokumentumtárnak. Ennek nagy része nyílt hozzáférésű lesz és a kanadai kutatóknak itt kell majd kutatási jelentéseiket elhelyezniük.

/ANTHONY, Stephen – COLLINS, Natalie – IRELAND, Michael – KAISERMAN, Marsha – MEIGHAN, Donna: *Transitioning from Print to Electronic Information Delivery: An Update from the National Research Council Canada Institute for Scientific and Technical Information*. = *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 19. sz. 2009. p. 235–246./

(Burmeister Erzsébet)

A szakértelem paradoxona: vajon ugyanolyan jó-e a Wikipedia Refencer Desk, mint az Ön könyvtárának tájékoztató pultja?

Bevezetés

A közösségi web számára a legnagyobb kihívás az információ létrehozása, rendszerezése és továbbítása. Ennek egyik legnagyobb eredménye a Wikipedia, amely ugyanolyan színvonalas, mint a hagyományos enciklopédiák. A közösségi web ugyanakkor káros hatással is lehet a gazdaságra, a kultúrára és az értékekre, mert közepszerűséggel és egyenlenséggel fenyeget. Ez kihívást jelent az olyan hagyományos intézmények számára, mint például a könyvtárak, valamint a szakértők és a könyvtárosok számára. Egy különböző felkészültségű, nem szakértőkből álló csoport jobb véleményt tud alkotni, mint egy szakértő. Ezt mutatja a „Kérdezz! Felelek.” (Q&A) oldalak virágzása is, amelyet a könyvtárosoknak nem szabad figyelmen kívül hagyniuk. A web 2.0-s alkalmazások elterjedésével egyre több ilyen, önkéntesekből álló közösség jött létre, mint például a *Yahoo! Answers*, a *Wiki Answers*, az *Askville*, a *Wikipedia Reference Desk*. Ezek a szolgáltatások a közösségi tudásra építenek, és több ezer kérdést válaszolnak meg naponta. A „Kérdezz! Felelek.” oldalak, az együttműködésen alapuló tájékoztató szolgáltatások, új modellnek számítanak. Önkéntes részvételen alapulnak és nyitottak bárki számára, szemben a hagyományos könyvtári tájékoztatással. A korábbi kutatások arra irányultak, hogy milyen a „Kérdezz! Felelek.” oldalak válaszainak minősége, ki kérdez, és ki válaszol, mi befolyásolja a válaszok minőségét, összemérhetők-e a könyvtári szolgáltatásokkal.

Háttér

Annak ellenére, hogy sok kutató foglalkozott a Wikipedia szócikkeinek minőségével, a Wikipedia Reference Desk válaszainak minőségét egyik sem vizsgálta. A kutatások még mindig korai fázisban vannak, leginkább a *Yahoo! Answerst* vizsgálták, egy páran pedig az *Answerbaget*. A korábbi kutatások során abból indultak ki, hogy a használók által felállított rangsor a válasz minőségét mutatja. Ezzel szemben egy szavazatokra alapozott rendszer sok tényezőtől függ, amelyek többsége szubjektív, az értékelés a válaszadókkal szembeni hálán, és más közösségi-érzelmi értékeken alapul, és semmilyen összefüggésben sincs a válasz pontosságával.

Egy másik megközelítés lehet a válasz minőségének megítélésében a válaszadó ismertsége, hitelessége, erőfeszítései vagy tekintélye. Azok a használók, akik egy témakörben aktívak, jobb válaszokat adnak azoknál, akik több kategóriában is válaszadók. Ezek a vizsgálatok megpróbálják azonosítani az irányadó válaszadókat, miközben az interneten a hitelesség megállapításában a tekintélynél fontosabb a megbízhatóság.

Egy további módszer a válaszok minőségének megítélésében a tartalmi és a mennyiségi elemzés. A jobb válaszok hosszabbak, és külső forrásokra történő hivatkozásokat is tartalmaznak. Illetve, a válaszadási hajlandóságot, a megválaszolt kérdések számát, és a kérdésekre adott válaszok számát hasonlították össze a különböző „Kérdezz! Felelek.” oldalak minőségének összevetésénél. Elsősorban a „*Yahoo! Answers*.”-t hasonlították össze az *All Experts*-szel, a *ChaChaval*, a *Google Answers*-szel, az *MSN QnA*-vel, a *Harperrel*, amelyek közül a Google Answers magasan felülmúlta a többi mindenféle minőségi szempontból, a második a „*Yahoo! Answers*.” lett. Egy másik kutató szerint az egyszerű kérdések megválaszolásában a „*Yahoo! Answers*.” megelőzi vetélytársait, viszont a hagyományos könyvtári interjúkat és/vagy az olyan forrásokat igénylő kérdésekben, amelyeket egyszerű kereséssel nem lehet megtalálni, nem teljesít olyan jól.

Ezek a kutatások figyelmen kívül hagyták a tájékoztató szolgáltatásokra vonatkozó korábbi vizsgálatok eredményeit, és nem használnak objektív eszközöket a válaszok pontosságának és teljességének mérésére a szolgáltatások minőségi értékelésénél.

Vizsgálati módszer

Ebben a kutatásban a *Wikipedia Reference Desk*et vizsgálták. A Wikipédiának két „információs pultja” van. Az egyik az enciklopédia szerkesztésével kapcsolatos, a másik úgy működik, mint egy virtuális könyvtári tájékoztató pult, és wikitechnológiát használ kommunikációs felületként. A használók által feltett kérdések megválaszolásában önkéntesek segítenek az alábbi kategóriákban:

- Informatika
- Szórakozás

- Humán területek
- Nyelvek
- Matematika
- Egyéb
- Tudomány

Adatgyűjtés

A Wikipedia Reference Desknek egy nyitott archívuma van, amelyben a korábbi kérdések és válaszok megtalálhatók időrendben. 2007 áprilisától szeptemberig 2095 kérdés érkezett, amire 9637 választ adtak, ennek megoszlását az 1. táblázat mutatja. Átlagosan 70 kérdés volt naponta, amelyekre kérdésenként körülbelül 4,6 válasz érkezett.

A vizsgálathoz ebből az időszakból 210 tranzakciót választottak mintaként, amely 434 üzenetet jelent: 77 kérdést és 357 választ. Mind a kérdezőkről, mind a válaszadókról gyűjtöttek adatokat. Utóbbiak közül 122 gyakorlott, 48 pedig új válaszadó volt. 70-en a vizsgált 11 nap alatt több választ is adtak, közülük 34-en több témakörben is. A wikihasználók által megadott személyes adatok nem teljesen megbízhatók és gyakran hiányosak. Többségük az Egyesült Államokban (23), Kanadában (11) és Ausztráliában (8) él. A válaszadók fele több mint két éve aktív használója a Wikipédiának. Nagy részüknek van felsőfokú végzettsége, és informatikai területen vagy a kiadói iparban dolgozik.

A gyakorlottabb használók aktívabbak voltak az újaknál, és inkább válaszadók voltak, a válaszok 85%-át ők adták, az újak küldték a kérdések 70%-át. A régi használók 92%-a volt válaszadó, az újak

közül csak 54%. A szakértők egyaránt sok kérdést tettek fel és válaszoltak meg. A szereposztás kérdezők és válaszadók között a „Yahoo! Answers.” -re is jellemző, ahol néhány aktív használó csak válaszadó. Mind a Wikipédián, mind a „Yahoo! Answers.” -nél a használók mintegy 20%-a kérdezett és válaszolt is.

Adatelemzés

A 77 tranzakciót a Nvivo 7 rendszerrel elemezték, amely egy QSR minőségi adatokat elemző szoftver. A résztranzakciókhoz külön kódokat rendeltek. A tartalomelemzéshez a SERVQUAL (szolgáltatás-minőség) modellt használták, amelyeknek mérőszámai közül az alábbi hármat emelték ki:

1. *megbízhatóság* – a válasz pontossága, teljessége és ellenőrizhetősége;
2. *segítőkézség* – a válasz gyorsasága;
3. *hitelesség* – egy udvarias, aláírt válasz, amely információforrások felhasználásával készült.

A SERVQUAL modellt korábban a könyvtári szolgáltatások és digitális tájékoztató szolgálatok értékeléséhez is használták. Ez a legelterjedtebb módszer az ügyfelek által érzékelt szolgáltatásminőség mérésére.

A 77 tranzakció elemzéséhez 27-féle kódot használtak, amelyeket a válaszok egyes részeihez rendeltek. A megbízhatóság érdekében egy másik szakember is ellátta kódokkal a tranzakciók 10%-át, ez igazolta, hogy a kódolás megbízhatósága 92%-os volt.

1. táblázat

Tranzakciók, válaszok, szavak száma

Témakör	Tranzakciók száma havonta	Tranzakciók száma naponta	Átlagos válaszszám tranzakciónként	Szavak számának átlaga naponta
Informatika	371	12,3	4,8	3613,4
Szórakozás	128	4,2	0,2	745
Humán tudományok	356	11,8	4,5	5452,5
Nyelvek	180	6	5,3	1915,9
Matematika	119	3,9	6,1	1691,9
Egyéb	473	15,7	3,7	4707,8
Tudomány	468	15,6	5,4	63 676,8
Összesen	2095	69,5	32,4	24 503,3
Átlagosan pultonként	299,2	9,9	4,6	3500,5

Korlátok

A legnagyobb behatóró tényező a Wikipedia Reference Deskről nyert eredmények általánosíthatósága a többi hasonló „Kérdezz! Felelek.” oldalra. A felmérésben csak három minőségi kritériumot használtak, de más jellemzők is fontosak lehetnek: mint például a felhasználói elégedettség, vagy a válasz hasznossága a kérdező számára, amelyek más eredményeket hozhattak volna. Továbbá ez a vizsgálat nem tett különbséget a kérdések típusa, illetve nehézségi foka között.

Eredmények

Megbízhatóság

A válasz megbízhatóságát annak alapján ítélték meg, hogy a pontos, teljes és ellenőrizhető-e. A legtöbb kérdésre érkezett valamilyen reagálás (96%) közül a többség tartalmazott teljes vagy hiányos válaszokat (92%), 63%-uk volt teljes. A válaszok 55%-a volt pontos, 26%-uk volt pontatlan, 18%-ban nem született konszenzus a válaszadók között. A válaszok 76%-a tartalmazott más internetes forrásokra utaló linke(ke)t, de csak 10%-ukban volt teljes hivatkozás az információforrásokra, amelyekre utaltak.

Segítőkézség

A 77 tranzakció esetén kiszámították az átlagos válaszidőt a gyorsaság mérésére. Az első válasz átlagosan négy órán belül érkezett, a legutolsó válasz pedig átlagosan 35 órán belül.

Hitelesség

A hitelességet az alábbi kritériumok alapján állapították meg: udvarias, aláírt válasz, amely információforrások felhasználásával készült. A Wikipedia-nevüket 75 esetben írták a kérdéshez a 77 tranzakcióból, de a válaszok közül csak 136 volt aláírva, amely a vizsgált válaszok 31%-a volt.

A forrásokat, amelyeket a válaszadók használtak, 210 tranzakcióban listázták ki és analízálták. Ezek elemzése alapján elmondható, hogy a tranzakciók 88%-ában használtak forrásokat, amelyek közül a Wikipedia volt a leggyakoribb (a hivatkozások 44%-át tette ki), és szerepelt a tranzakciók 93%-ában. A válaszokban átlagosan 4,5 forrást adtak meg, viszont az összes válasz 90%-ában egyetlen forrást sem említettek. Az olyan hagyományos forrásokra alig hivatkoztak, mint amilyenek a folyóiratok és az adatbázisok vagy egyéb indexek; könyvekre pedig csak 18 válaszadó hivatkozott 12 tranzakcióban.

Értékelés

A kutatásban a Wikipedia Reference Desket a könyvtári tájékoztató szolgáltatással mérték össze, mert ezt a virtuális szolgáltatást ennek a modellje alapján hozták létre, és a többi „Kérdezz! Felelek.” szolgáltatás vizsgálati eredményei nem tartalmaztak elég összehasonlítható adatot. A vizsgálat azt mutatta, hogy a Wikipedia Reference Desk ugyanolyan színvonalú, mint a könyvtári tájékoztató szolgáltatások.

Összehasonlítás könyvtári szolgáltatásokkal

A Wikipedia Reference Desk szolgáltatásban ugyanúgy mintegy 55%-ban pontosak a válaszok, ahogy a korábbi felmérések ezt a hagyományos és a digitális könyvtári szolgáltatások esetében mutatták. A válaszok teljessége a Wikipediánál 63% volt, a könyvtárosoknál a korábbi vizsgálatokban ez az érték 47%-ot mutatott (*Ward*), egy másik vizsgálatban pedig csak 38%-ot (*Arnold és Kaske*). Mindkét szolgáltatás válaszadói nagyjából ugyanannyi köszönőlevelet kapnak: a Wikipediánál 19% körül, a könyvtárak esetében 16-20% között. A Wikipedia gyorsabb a válaszidőben, amely átlagosan négy óra, a kutatókönyvtárak szövetségének szakkönyvtárainál két munkanap, a felsőoktatásiak esetében munkanapokon ez 21 óra, a nyilvános könyvtáraknál 18 óra. Az aláírások gyakorisága a válaszokban szintén megegyezik a Wikipedia és a könyvtárosok esetében, ez a válaszok egyharmadát jelenti. A források használata mindkét szolgáltatásnál egy eltorzult bibliometriai eloszlást mutat, mert bizonyos forrásokra sokszor hivatkoznak, másokra pedig ritkán. A Wikipedia válaszaiban ez a torzulás sokkal nagyobb, hiszen magára a Wikipediára nagyon gyakran hivatkoznak, másokra pedig alig. Igazán nagy eltérés a Wikipedia és a könyvtári szolgáltatások között a hivatkozások gyakorisága terén van, amely az előbbinél 10%, míg az utóbbinál 53%.

Az eredmények összehasonlítása azt mutatja, hogy a Wikipedia apró eltérésekkel ugyanolyan minőségű válaszokat ad, mint a könyvtári tájékoztató szolgáltatások. A Wikipedia minden további szempontból felülmúlja a könyvtárosokat, kivéve a források használatában. A hasonlóság a kétféle szolgáltatás között szembeszökő (2. táblázat), annak ellenére, hogy a Wikipédiát önkéntesek működtetik, akik nem rendelkeznek szakismerettel, és a munkájukat nem honorálják.

2. táblázat

Összehasonlítás a Wikipedia és a könyvtárak között

Minőségi kritériumok	Wikipedia kontra könyvtárosok
Pontosság	Wikipedia = könyvtárosok
Teljesség	Wikipedia > könyvtárosok
Kéretlen köszönőlevelek	Wikipedia = könyvtárosok
Segítőkézség (gyorsaság)	Wikipedia > könyvtárosok
Aláírások	Wikipedia = könyvtárosok
Források használata	Wikipedia < könyvtárosok

Négyféle magyarázat

Arra a felvetésre, hogy „Mi az oka, hogy a Wikipedia Reference Desk és a könyvtári tájékoztató szolgáltatások színvonala megegyezik?”, négyféle lehetséges válasz adható:

1. Lehet, hogy a wiki hatékonyabb, mint a hagyományos aszinkron technológiák. Mivel ebben a témában még nem végeztek kutatást, ezt a magyarázatot sem elfogadni, sem cáfolni nem lehet további bizonyítékok nélkül.
2. Idővel a Wikipedia önkéntesei annyi tapasztalatot szereznek a válaszadásban, mint a könyvtárosok. Saxton és Richardson azzal érveltek, hogy idővel a tapasztalat a válaszadásban növekszik, az oktatásban szerzett ismeretek szerepe pedig csökken. Azt is meg kell jegyezni, hogy a Wikipedián az egyesített válaszok ugyanolyan jók, mint a könyvtárosoké, viszont az egyes válaszok színvonala nem éri el egy szakképzett könyvtárosét. A kérdező számára időigényes lehet a legjobb válasz kiválasztása. Ha az emberek nem akarnak erre sok energiát fordítani, kiválasztják az első kielégítő választ, amelynek színvonala alacsonyabb lehet, mint amit egy könyvtáros adna. Keen szerint elmosódik a határ a hagyományos közönség és az író között, ezért a web 2.0-s technológiának romboló hatása van a kultúrára, a gazdaságra és az értékekre. Ez a magyarázat csak akkor védhető, ha egy kutatás keretében ugyanazon kérdések megválaszolását vizsgálnák meg mindkét csoport esetén.
3. Az eredmények a kérdéstípusok közötti különbséget tükrözik, amelyeket a különböző szolgáltatásokban feltesznek. Bizonyos kérdések megválaszolása több forrást, képességet és időt igényel. Ez a kutatás nem tett különbséget a kérdéstípusok között, és nem hasonlította össze a könyvtárosoknak feltett kérdésekkel. További kutatást igényelne a kérdéstípusok elemzése.
4. A közösségi válaszadás hasznosabb, mint a könyvtári kétpólusú interakciók. Az együttműködés során a válaszok javulhatnak, pontosod-

hatnak, bővíthetnek, valójában nagyon sok válasz a legelsőt fejlesztette tovább. Az egyes válaszok nem olyan színvonalasak, mint egy könyvtárosé, viszont a közösségi válasz ugyanazt a minőséget nyújtja. Ahogy az emberek egyre több tudást szereznek egy feladat elvégzéséhez, úgy csökken a tudatosságuk abban, amit csinálnak. Ezért van, hogy a szakemberek képtelenek megfogalmazni a tudásukat úgy, hogy azt a laikus is megértse. A csoportos válaszadás sokkal jobb ebből a szempontból. További kutatásnak kellene vizsgálnia a könyvtári tájékoztatás és közösségi válaszadás modelljét.

Következtetések

A válaszok minősége a Wikipedia Reference Desknél ugyanolyan színvonalú volt, mint a könyvtári tájékoztató szolgáltatásokban. A legtöbb jellemzőben a Wikipedia felülmúlta a könyvtári tájékoztatást. A két szolgáltatás közti hasonlóság szemlélteti a szakértelem paradoxonát; az amatőrök csoportja ugyanolyan jó válaszokat képes adni, mint a könyvtárosok. Mielőtt azt a következtetést vonnánk le, hogy a könyvtárosok pótolhatók, további kutatások szükségesek, amelyek a „Kérdezz! Felelek.” oldalak minőségét vizsgálják. Még mindig nem világos a Wikipedia Reference Desk és a hasonló „Kérdezz! Felelek.” oldalak képesek-e hosszú távon is megbízható szolgáltatást nyújtani. Ha nem, továbbra is érdemes könyvtárosokat képezni, és az intézményesült könyvtári szolgáltatásokat fenntartani. Talán a web 2.0 világából a közösségi tájékoztatás az, amelyet érdemes lenne, és kellene is tanítani a hagyományos oktatás keretei között.

Irodalom

ARNOLD, J. – KASKE, N.: Evaluating the quality of a chat service. = Libraries and the Academy, 5. köt. 2. sz. 2005. p. 177–193.

KEEN, E.: The Cult of the Amateur: How Today's Internet Is Killink Our Culture. New York, N.Y., Doubleday/Currency, 2008.

SAXTON, M. L. – RICHARDSON, J. V.: Understanding Reference Transactions: Transforming an Art into a Science. San Diego, CA., Academic Press. 2002.

WARD, D.: Why the users choose chat? A survey of behavior and motivations. = Internet Reference Services Quarterly, 10. köt. 1. sz. 2005. p. 29–46.

/SHACHAF, Pnina: The paradox of expertise: is the Wikipedia Reference Desk as good as your library? = Journal of Documentation, 65. köt. 6. sz. 2009. p. 977–996./

(Szalóki Gabriella)