

megfelelő gondos munkavégzés. A vezetés lényeges eleme az irányítás, szervezés képessége, amely lényegében alkalmassági feltétel. Ennek mibenlétét azonban nem a jog, hanem a gyakorlati tapasztalat és a vezetéstudomány határozza meg.

A többlet feladatokhoz képest némi ellentételezést jelent, hogy a Kjt. 57. § (2) bekezdése értelmében a magasabb vezető állású közalkalmazottat évi tíz munkanap, a vezető állású öt munkanap pótszabadság illeti meg. A Kjt. 70. § (1) bekezdése szerint a magasabb vezető, valamint vezető állású közalkalmazottat vezetői pótlék illeti meg. A pótlék mértékét a 150/1992. (XI.20.) Korm. rendelet 3. sz. melléklete tartalmazza, a pótlékalap meghatározott százalékában kifejezve azt.

Dr. Horváth Sándor Domonkos

A magyar könyvtárak internetes tájékoztató szolgáltatása

1. A MIT-HOL-tól a *LibInfo*-ig

1.1 Előzmények

A könyvtárak és könyvtárosok, illetve a hozzájuk csatlakozó magánszemélyek önkéntes és együttműködésen alapuló on-line tájékoztató szolgáltatásának megtervezése és kialakítása az 1999-es Networkshop konferencián kezdődött, a Magyar Könyvtárosok Egyesülete Elektronikus Könyvtári Szekciójának keretében.

A közös szolgáltatás tervének elkészülte után a Katalist levelezőlistán felhívás jelent meg, melyben tagokat toboroztak a működés részletes kidolgozásához, illetve a szolgáltatás működtetéséhez.

A MIT-HOL szolgáltatás összefogója a Magyar Elektronikus Könyvtár lett; *Moldován István* és *Drótos László* tevékenyen részt vett mind a technikai, mind a tartalmi feladatok elvégzésében. A szolgáltatás weboldala szintén a Magyar Elektronikus Könyvtár oldalain kapott helyet.

1.2 A MIT-HOL intézményesülése

A Magyar Elektronikus Könyvtárnak az Országos Széchényi Könyvtárba való integrálódásával felvetődött az a gondolat, hogy az on-line

tájékoztatás is az OSZK tájékoztató szolgálatához kerüljön. Ennek realizálása 2001-ben történt meg.

A tájékoztató szolgálat néhány munkatársa 2001 februárjától már részt vett a kérdések megválaszolásában. Ennek célja az volt, hogy megismerkedjenek a rendszer részletes működésével, a kérdések jellegével, valamint az, hogy tapasztalatot szerezzenek, hogy javaslatot tehessenek az on-line tájékoztató szolgálat átvételéhez szükséges szervezeti rendszer kiépítésére/intézményesítésére, a technikai és személyi feltételek kialakítására.

Az Országos Széchényi Könyvtárban 2001. augusztus végén a szakkönyvtárak és a megyei könyvtárak képviselői, valamint a MIT-HOL szolgáltatásban részt vevő OSZK-dolgozók és külsősök jelenlétében megtartott értekezleten az alábbi megállapodás született:

- a hazai on-line tájékoztató rendszer kialakítása és színvonalas működtetése konzorciumi keretek között működjön;
- ezt az együttműködési formát korrekt szerződésekben kell szabályozni;
- az együttműködési megállapodás tervezetét az Országos Széchényi Könyvtár készíti el;
- a moderátori szerepet az Országos Széchényi Könyvtár Tájékoztató és Dokumentumellátó Főosztály Olvasó- és Tájékoztató Szolgálatára vállalja;
- szeptember 1-jétől a részt vevő intézmények honlapjára, illetve a nyilvános internet portálokra kikerül a szolgáltatás weboldala.

2001. október közepéig – a részt vevő intézmények véleményét figyelembe véve – elkészültek a *Megállapodás konzorcium létrehozásáról*, az *Alapszerződés*, a *Szervezeti és Működési Szabályzat* és az *Etikai Kódex* című dokumentumtervezetek, melyeket az Informatikai és Könyvtári Szövetség Megyei Könyvtári Tagozatának október 25-ei ülésén a kidolgozók ismertettek. (E olvashatók a <http://mek.oszk.hu/iroda/mit-hol/uj-doc/> weblapon.)

A Megyei Könyvtári Tagozat megbízta *Gellér Ferencné dr.*-t a végleges szövegek egyeztetésével, hogy a konzorciumi szerződések mielőbbi aláírása megtörténhessen. Erre 2001. november 21-én került sor, az Országos Széchényi Könyvtárban. A szakkönyvtárak és az egyetemi könyvtárak hivatalosan 2002. március 1-jén csatlakoztak.

Jelenleg a konzorciumhoz, illetve a szolgáltatás működtetéséhez a 19 megyei, valamint a fővárosi és a nemzeti könyvtáron kívül két városi, 18 felsőoktatási és 11 szakkönyvtár (összesen tehát 52), valamint négy magánszemély csatlakozott. (2002. februári adat.) E munkálatok során derült ki, hogy a szolgáltatás MIT-HOL címen professzionálisan nem üzemeltethető, mert az már védett név (kereskedelmi szolgáltatásra vonatkozóan). Így lett az új elnevezés – közvélemény-kutatás után: *LibInfo* (Library Information Online) Magyar Könyvtárak Internetes Tájékoztató Szolgáltatása.

2. A LibInfo működése

Az on-line referenz szolgáltatás működtetője – a Magyar Elektronikus Könyvtár által kiépített és alapjaiban már beüzemelt rendszer átvételével és a MEK kezdeményezésére – az Országos Széchényi Könyvtár.

A *LibInfo* új formájában, mely a különböző könyvtárak közötti olyan osztott szolgáltatás, amelyben a részvétel hangsúlyozottan önkéntes, az OSZK által biztosított ügyeleti rendszerben működik. A szolgáltatást ellátó szerver a beérkező kérdéseket napi 24 órában fogadja. A válaszadás a könyvtárak nyitvatartási idejéhez alkalmazkodóan munkanapokon és 48 órán belüli időkorlátozással történik. (Azaz két munkanapon belül „illik” válaszolni!)

A moderátori (koordinátori) feladatokat az OSZK Tájékoztató és Dokumentumellátó Főosztály Olvasó- és Tájékoztató Szolgálatának munkatársai látják el, az OSZK munkarendjéhez igazodó ügyeleti rendszerben.

A moderátor feladatai:

- A beérkezett kérdéseket témájuk, jellegük szerint egyénre szabottan továbbítja a rendszerben részt vevő tagkönyvtáraknak.

- Figyelemmel kíséri a válaszadás időpontját, de szakmailag nem ellenőrzi annak minőségét. Tehát a rendszerben dolgozó munkatársak önálló, egyéni, saját felelősséggel bíró munkát végeznek. (Természetesen egy kérdésre többféle válasz is lehetséges, azok ki is egészíthetik egymást. Így a moderátor egy-egy beérkezett e-mailt akár több, a témában járatos könyvtárosnak is továbbíthat.)

- A válaszokat visszajuttatja a kérdezőnek, természetesen úgy, hogy azok a rendszerbe is bekerüljenek.

- Archiválja a beérkező kérdéseket és az azokra adott válaszokat. Az OSZK az archívum ingyenes használatát minden, a rendszerhez csatlakozó könyvtár számára – saját tájékoztató munkájukat is segítő – ingyenesen biztosítja, gondoskodik annak folyamatos építéséről.

A koordinátori szerep mellett az OSZK munkatársai részt vesznek – elsősorban a gyűjtőkörnek megfelelő – referenz munkában is, valamint az OSZK magára vállalja a számítógéprendszer (szerver) rendszeres karbantartását, felügyeletét.

A tájékoztató munka jellegéből adódóan a *LibInfo* sem vállalkozik közvetlenül felhasználható anyagok elkészítésére. A cél inkább az iránymutatás, az elindulás segítése. Igyekszik a kérdezőt elvezetni azokhoz a forrásokhoz, adatbázisokhoz, ahol kérdésére immáron önmaga is megtalálja a választ. Természetesen előfordulhat, hogy közvetlenül magunk adjuk meg a konkrét választ, tesszük ezt akkor, amikor terjedelmében rövid, de a kérdező számára egyéb úton nem elérhető forrásanyagról, információról van szó.

Az elmúlt időszak tapasztalatai alapján a *LibInfo* működésének elveit a következőkben lehet összefoglalni:

- Csak forrásanyagokkal alátámasztott tényinformációkat, dokumentumokat szolgáltató.

- Jogi és orvosi kérdéseket (a történeti jellegűeket kivéve) nem válaszol meg.

- A rejtvény és kvíz jellegű kérdéseket kizárja.

- Nem tartozik a hatáskörébe házi feladatok, dolgozatok elkészítése.

- Irodalomgyűjtés és bibliográfia készítése esetén segítséget nyújt, de nem vállalkozik a teljes munkára. (Természetesen lehetőség van a könyvtárraktól ezt fizetett szolgáltatásként igénybe venni.)

- Dokumentumok szolgáltatásakor (pl. versidézetek, biográfiai adatok stb.) szkenneléssel max. egy A/4-es oldalt küld el ingyenesen, csatolt fájlként. Ennél nagyobb terjedelmű dokumentumok szolgáltatását postai úton, fizetés ellenében, a lehető legrövidebb időn belül a kérdésre választ adó könyvtár biztosítja.

- Idegen nyelvről fordítást csak rövid szövegek, életrajzi és lexikai adatok esetében vállal, egyébként a forrást, illetve a dokumentumot eredeti nyelven továbbítja a felhasználónak.

- Adatvédelem alá tartozó személyes adatokat (lakcím, telefonszám stb.) – hacsak azok nem nyilvánosak! – nem szolgáltat.

- Családtörténeti kutatást nem végez, de természetesen tanácsokkal, információkkal segít.

- A törvényekben meghatározott, szerzői jogokat, jó ízlést és erkölcsöt sértő, illetve illegális tevékenységhez kapcsolódó kérdésekre a választ megtagadja.

A szolgáltatás on-line lényegéből következően a könyvtári gyűjteményeken kívül a világhálón fellelhető információk továbbítása is egyre nagyobb mértékben a *LibInfo* feladatai közé tartozik. A *LibInfo* – a szellemi kihíváson és a gyakorlati munkán túl – a lehető legjobb gyakorlati lehetőség mind a könyvtárosoknak, mind a felhasználóknak az Internet szerteágazó világának megismeréséhez. Az itt összegyűjtött tapasztalat saját könyvtárunkban végzett tájékoztató munkájukba, valamint a kérdezők mindennapi, gyakorlati internetes tevékenységébe is szervesen beépülhet. A rendszer legnagyobb erénye, hogy egyes intézmények korlátozott lehetőségei kitágulnak; a tájékoztató munkában egymás forrásaira is támaszkodhatnak.

A fentiek alapján megállapítható, hogy bár maga a szolgáltatás ingyenes, a rendszerben részt vevő tagkönyvtáraknak – éppen a dokumentum-szolgáltatás területén – lehetőségük adódik bevételeik növelésére. A *LibInfo* lehetőséget biztosít arra is, hogy az együttműködő intézmények saját szolgáltatásaikat a rendszeren keresztül ajánlják, gyakorlatilag ingyen reklámozzák. Hisz a kérdező eldöntheti, hogy milyen formában szeretne válaszhoz jutni: rövid forrásokra vonatkozó útmutatást, ötleteket vár, vagy részletes dokumentációhoz szeretne hozzájutni, természetesen ellentételezés fejében.

3. A beérkezett kérdések elemzése

3.1 Statisztikai elemzés

1999 szeptemberétől (az indulástól) 2001. március végéig 2738 kérdés érkezett: havonta átlag 150.

2001 áprilisától 2001. augusztus 31-éig — ebben az időszakban az Országos Széchényi Könyvtár Tájékoztató és Dokumentumellátó Főosztály Olvasó- és Tájékoztató Szolgálatára már tevékenyen részt vett a válaszadásban — 796 beérkezett kérdést regisztráltunk. 2001. szeptember 1-jétől, mikor a szolgáltatás a MEK-en kívül az együttműködő könyvtárak honlapján és a nyilvános internetes portálokon keresztül is elér-

hetővé vált, a beérkezett kérdések számában ugrásszerű növekedést tapasztaltunk. Az év utolsó négy hónapjában a beérkezett kérdések száma 1516 volt. Ez a növekvő tendencia azóta is tart.

A válaszok számában a növekedés még inkább szembetűnő. (Egy adott kérdésre több könyvtár munkatársától is érkezhetsz válasz, amelyek sok esetben, éppen a minőségi válaszadás érdekében, kiegészítik egymást. Amennyiben határidőn belül érkeznek meg a válaszok, a moderátor azokat egy egységes referenzs-e-mailbe szerkeszti, és úgy továbbítja a kérdezőnek.) Az összes válaszok száma a fenti időszakban 2135, amiből 1040 az Országos Széchényi Könyvtár *LibInfo*-csoportjától származik. Az összes válaszokhoz viszonyítva ez a szám 49 százalékos Országos Széchényi Könyvtár-i részesedést mutat. (A szakkönyvtárak, illetve a felsőoktatási könyvtárak szélesebb konzorciumi bevonásával ez az arány remélhetőleg változik majd. Lásd 1. sz. melléklet.)

3.2 Tartalmi elemzés

A kérdések kétharmad része szakkönyvtári tájékoztató feladat.

Elsősorban szakdolgozat, tanulmány elkészítéséhez kérnek segítséget, megközelítőleg negyven százalékos arányban. A másik nagy csoportot a személyes érdeklődés (átlagban harminc százalék) képezi. Ezen kérdések szinte minden szakterületet átfognak, meglehetősen konkrét jellegűek és speciálisak. Számos esetben hosszabb kutatómunkát, s leggyakrabban interneten elérhető forrásokat igényelnek. Mintegy húsz százalékot a mindennapi munkavégzéshez, tudományos kutatáshoz kapcsolódó kérdések tesznek ki. A maradék tíz százalék szolgáltatási információkra vonatkozik.

Tapasztalataink alapján az is megállapítható, hogy a kérdezők akkor is igénybe veszik a szolgáltatást, amikor az szakmailag nem lenne indokolt: kis idő- és munkaráfordítással az on-line elérhető könyvtári adatbázisokban, közös katalógusokban, internetes weblapokon, illetve portálokon önállóan is megtalálhatnák a kért információt.

4. Előttünk álló feladatok

Az on-line tájékoztató munka minőségbiztosításának érdekében a jövőben elengedhetetlenül szükséges:

- negyedévenként frissített, tematizált, rendszerezett linkgyűjtemény összeállítása (első kötete már elkészült, és on-line módon (<http://mek.oszk.hu/iroda/mit-hol/linkek/linkek.htm>) elérhetővé tettük a részt vevő intézmények és magánszemélyek számára);

- a kérdéseket és válaszokat tartalmazó archívum tartalmi feltárása (tárgyszavazása) az Országos Széchényi Könyvtárban elfogadott tezaurusz alapján, és ennek HTML-formátumban való közzététele, ez körülbelül 12 ezer rekordot jelent;

- statisztikák, tartalmi elemzések készítése;
- az űrlap és a levelezési rendszer 2.0 verziójának kidolgozása;
- új, háromnyelvű honlap elkészítése;

- szervezeti bővítés (további hazai és nemzetközi intézmények bevonása);

- anyagi források bővítése pályázatok útján (szerver, PC-k, adatbázis-előfizetések);

- továbbképzések szervezése.

A *LibInfo* bebizonyította, hogy a könyvtáros társadalom képes megfelelni a tudástársadalom által támasztott igényeknek, képes közös erővel, együttműködve ezt a feladatot hatékonyan, magas színvonalon ellátni.

LibInfo szolgáltatás:

Honlap: <http://mithol.oszk.hu>,

E-mail: libinfo@oszk.hu

Tokaji Nagy Erzsébet (tokaji@oszk.hu)

Tóth Ferenc Tibor (toth@oszk.hu)

