



Közkönyvtárak, értékek, bizalom és e-kormányzás

Az információs technológiában és az amerikai társadalomban végbement változásoknak köszönhetően az amerikai közkönyvtárak azzal, hogy ingyenes hozzáférést nyújtanak az internethez, új, s egyben egyedülálló, meghatározó szerepet kaptak.

Az amerikaiak jelentős része – vagy azért, mert nincs más lehetőségük a kapcsolódásra, vagy pedig azért, mert segítségre szorulnak a számítógép, illetve a világháló használatát illetően, – csak a könyvtárakban elérhető ingyenes internet-hozzáférésre számíthat. Ugyanígy, a szövetségi, az állami és a helyi hatóságok is támaszkodhatnak a könyvtárak nyújtotta szolgáltatásra, amely nem pusztán a hálózathoz való kapcsolódás technikai lehetőségét kínálja, hanem a könyvtárosok személyes segítségét is az e-kormányzati eszközök használatához (pl. hatósági honlapok használata, űrlapok le- és kitöltése). Számos közigazgatási szerv egyenesen a legközelebbi közkönyvtárba irányítja az állampolgárokat az elektronikus kormányzati eszközök igénybevétele céljából. S a könyvtári szolgáltatás utóbbi eleme az, amellyel egyetlen más intézményhálózat sem versenyezhet: a könyvtárak ingyenes számítógéphasználatot, ingyenes internethasználatot, s ingyenes szakmai segítséget kínálnak a hozzájuk fordulóknak. Mindehhez adódik még a könyvtáraknak a helyi közösségek életében betöltött, meghatározó szerepe, s az állampolgárok közkönyvtárakba vetett, történelminek mondható bizalma. Ez a bizalom még a kormányzati szervekkel és magával az internettel szembeni általános állampolgári bizalmatlanságot is képes enyhíteni!

A közkönyvtárak ezen új szolgáltatásai természetesen adódnak azokból a hagyományos értékekből, amelyeket az amerikaiak a közkönyvtáraknak tulajdonítanak, úgyszintén mint *egyenlő hozzáférés az információhoz, a műveltséghez és a tudáshoz, valamint a demokráciához*. Ezek az értékek valószínűleg nagyban hozzájárultak a közkönyvtárakkal mint intézményekkel kapcsolatos közösségi bizalom kialakulásához és fennmaradásához.

Közkönyvtárak és értékek

Maga az *érték* kifejezés mindig azt jelzi, hogyan gondolkodnak az egyének a világról, s hogyan érznek a világgal kapcsolatban. Az értékek, noha társadalmi interakciók eredményei, s egyének sokasága közösen is osztozhat rajtuk, mindenképpen egyéni és személyesek; valahol az egyén és a közösség metszéspontján lehet őket megfogni.

A könyvtári értékek meghatározására több próbálkozás is történt már. Az egyik szerző [1] a következő könyvtári értékeket különbözteti el: szolgálatkészség, szolgáltatás, intellektuális szabadság, racionalizmus, műveltség és tudás, a rögzített tudáshoz és információhoz való hozzáférés méltányossága, a személyes szabadság, a magánszféra és a demokratikus értékek védelme. Más szerző [2] az információhoz és az egyetemes műveltséghez való hozzáférést, valamint a kulturális örökség megőrzését tekinti alapvető könyvtári értékeknek, kiemelve, hogy ezek az értékek a liberális demokratikus társadalmat jellemző tulajdonságok is.

Az *Amerikai Könyvtáros Egyesület* (*American Library Association = ALA*) az egyenlő hozzáférés és az egyenlő szolgáltatások biztosítását, a diszkrimináció kizárását, a nézőpontok sokféleségét, a cenzúrával szembeni ellenállást és a kifejezés szabadságának más megnyilvánulási lehetőségeit emeli ki az alapvető könyvtári értékek közül.

Bármely megközelítést is érezzük magunkhoz közelállónak, egy mindegyikben közös: ezen értékek megléte alapozza meg az állampolgárok közkönyvtárakba vetett bizalmát.

A közkönyvtárak és a bizalom

Egy 2007-es felmérés megkérdezettjeinek fele értett egyet a következő kijelentéssel: *Soha nem lehetsz elég óvatos akkor, ha emberekkel bánsz*. Az amerikai társadalom ugyanakkor bízik a köz-

könyvtárakban, mégpedig – Carr [3] szerint – négy olyan kötelezettség miatt, amelyeket minden könyvtár igyekszik betartani, nevezetesen:

- felhasználó-központú szolgáltatások biztosítása;
- a felhasználók eltökélt segítése;
- az információt keresők megismertetése új információs forrásokkal;
- szakmai célként felvállalni a felhasználók szükségleteinek kiszolgálását.

Az egész könyvtártudomány szempontjából létfontosságú a könyvtárak és a társadalom között fennálló bizalmi köteléknek a fenntartása, mégpedig a szolgálatkészség és az elkötelezettség folyamatos demonstrálása, a könyvtárak és a társadalom érdekközösségének erősítése révén.

Az internet korában a könyvtárakkal szembeni bizalom ugyanakkor számos új kihívással szembesül. A felhasználók személyes információinak védelme új konfliktusokat eredményezhet, például a könyvtárosok nem megfelelő felkészültsége következtében.

Egy 2005-ös OCLC-tanulmány a könyvtárhasználók közkönyvtárakba vetett bizalmának gyengülését jelzi: az amerikai állampolgárok többsége ugyanolyan bizalmat szavaz az internetes keresőmotoroknak, mint a könyvtáraknak. A szeptember 11. utáni jogi változások pedig – melyek alapján a szövetségi hatóságok vizsgálhatják a felhasználók könyvtári tevékenységét, – komoly gondokat vetnek fel a személyes adatok védelme, a privát szféra védelme és a szólásszabadság kérdéskörében.

A közbizalom megtartásáért tehát keményen meg kell dolgoznia a könyvtáraknak.

A közkönyvtárak és az e-kormányzat

Az amerikai közkönyvtárak nemcsak az internetes szolgáltatásaikért, hanem az elektronikus kormányzati szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása okán is élvezik a köz bizalmát. Mivel csaknem valamennyi amerikai közkönyvtár rendelkezik internet-hozzáféréssel, s azt ingyenesen elérhetővé is teszi olvasóinak, meg tudnak felelni annak a társadalmi szükségletnek is, hogy az e-kormányzati szolgáltatásokhoz hozzáférést, használatukhoz pedig szakmai segítséget nyújtsanak.

A könyvtáraknak ezt az új szerepkörét már a hatóságok is felismerték és ki is használják: sokszor a kormányzati szervek irányítják az állampolgárokat

a közkönyvtárakba egy-egy szolgáltatás igénybevételéért. A könyvtárakkal kapcsolatos bizalom tehát ebből az irányból is tetten érhető.

Annak, hogy miért váltak a közkönyvtárak az e-kormányzati szolgáltatások közösségi forrásaivá, két oka van. Az első, hogy a könyvtárak már az 1990-es évek elején elkötelezték magukat a nyilvános internet-hozzáférés megoldása mellett; a másik a már tárgyalt, a közkönyvtárakat övező közbizalom.

A könyvtári internethasználat kulcseleme a könyvtárosok által nyújtott szakmai segítség is. Sok amerikainak – még ha rendelkezik is a szükséges hardverrel a kormányzati oldalak eléréséhez, – szüksége van arra a segítségre, amelyet a felkészült könyvtáros tud nyújtani neki. S mivel a segítség a *könyvtárostól* érkezik, aki az olvasó bizalmát élvező könyvtár munkatársa, az állampolgár a szerzett információt is megbízhatónak érzi.

Az e-államigazgatás korában a világ kormányai igyekeznek minél több szolgáltatást és információt közzétenni az interneten, csökkentve ezzel költségeiket és az állampolgárokkal való kapcsolattartás idejét. A polgárok többsége azonban inkább a telefonos vagy személyes útját választja az ügyintézésnek, ennél fogva az e-kormányzati szolgáltatások igénybevétele még elég meglehetősen csekély. Oka lehet ennek az is, hogy sokszor nehézkes az államigazgatási honlapok használata, valamint korlátozott az állampolgárok számítógép-, illetve internet-hozzáférése is. Súlyosbítja mindezt, hogy sokan nincsenek tisztában az amerikai kormányzati struktúrával, az államigazgatás felépítésével sem, tehát nem tudják azt sem, hogy a közigazgatás mely szintjén találhatják meg a keresett információt. És persze, sokan negatívan közelítenek mind a kormányzat egésze, mind pedig az új technológia felé.

A problémák leküzdésében hathatós segítséget nyújthatnak a könyvtárak, amelyek – még tovább erősítve új szerepüket, – szolgáltatásaikat az egyenlőség elve alapján, és ingyen kínálják a hozzájuk fordulóknak.

A közkönyvtárak mint az e-kormányzati információk megbízható szolgáltatói

A közkönyvtárak információs és kommunikációs központi szerepe különösen jól érzékelhető vész- és katasztrófahelyzetekben. Jól példázza ezt a

2004–2005-ös hurrikánszezon, amikor az érintett amerikai régiók közkönyvtárai sokszor az államigazgatás egyedüli képviselőjeként (szinte „hatóságként”) szolgálták a helyi közösségek érdekeit, elégtették ki az állampolgárok információs igényeit és szükségleteit. Tevékenységük többek között a következőkre terjedt ki:

- segítségnyújtás elkeveredett és elveszett családtagok felkutatásában; kommunikáció a családtagok között (pl. a könyvtárba betért polgárokról listákat készítettek, így tudtak segíteni az egymást kereső családtagoknak);
- csak online elérhető FEMA-kérdőívek (*Federal Emergency Management Agency* = Szövetségi Katasztrófavédelmi Ügynökség) biztosítási és kártérítési nyomtatványok le- és kitöltése;
- hírek gyűjtése azoknak a területeknek az állapotáról, ahonnan ki kellett telepíteni az embereket;
- információk gyűjtése a károkról, az emberek otthonainak és munkahelyeinek állapotáról honlapok és műholdas térképek segítségével;
- a katasztrófaelhárító szervek munkájának támogatása az információhoz és az internethez való hozzáférésben (pl. helyi térképek közlésével).

A segítség mértéke bámulatba ejtő volt: Mississippi állam egyik közkönyvtára például több mint 45 000 FEMA-űrlapot töltött ki a Katrina hurrikán utáni egy hónapban, annak ellenére, hogy előzetesen nem voltak felkészülve ilyen szolgáltatásra.

A hatóságok, különösen a szövetségi szervek reakciói és intézkedései meglehetősen ad hoc jellegűek, s tervszerűtlenek voltak; a helyi államigazgatási intézmények közül is leginkább a könyvtárak segítése volt hathatós az állampolgárok hasznára. A katasztrófa helyzetben olyan emberek is felkeresték a helyi közkönyvtárakat, akik azelőtt soha nem jártak könyvtárban, s azok is hozzájutottak a szükséges szolgáltatásokhoz, akik semmit nem tudtak a számítógépekről és az internetről, és a könyvtárosok segítségével el lettek volna veszve.

Következtetések és a jövő feladatai

Az amerikai közkönyvtárak új, e-kormányzati szolgáltatásaival kapcsolatban a következő megállapítások tehetők:

- A könyvtárak e-kormányzati információs pontokká fejlődése a könyvtárak előzetes szándéka nélkül következett be, anélkül, hogy az új társadalmi szerepükkel kapcsolatos döntésekbe bevonták volna őket.

- A fenntartók és a hatóságok elvárják a könyvtárraktól, hogy e-szolgáltatásokat nyújtsanak az állampolgároknak.
- A könyvtárak az új, e-kormányzati szolgáltatásokat anélkül kínálják, hogy ahhoz költségvetési forrásokat, további személyzetet vagy akár csak képzéseket kapnának.

A jövőre nézve feltétlenül szükséges, hogy

- a könyvtárak nagyobb szerepet kapjanak az e-kormányzati szolgáltatásokkal, valamint a vész- és katasztrófa helyzetekben nyújtandó hatósági tevékenységekkel kapcsolatos tervezési és döntéshozatali folyamatokban – az államigazgatás valamennyi szintjén;
- az új szolgáltatásokhoz kapjanak a közkönyvtárak többletforrásokat, aminek legnyilvánvalóbb formája a szövetségi támogatás kellene, hogy legyen (jelenleg a közkönyvtárak költségvetésének mindössze 1%-a érkezik szövetségi forrásból);
- az e-kormányzattal kapcsolatos könyvtári szolgáltatások finanszírozásába vonjanak be alternatív forrásokat is; akár a PPP (*Private and Public Partnership* = a köz- és a magánszféra összevonása) konstrukció is elképzelhető;
- induljanak kutatások az egyének és a közösségek elektronikus kormányzati szükségletei, illetve azok kielégítése tárgyában, valamint arról, hogy az új könyvtári szolgáltatások milyen hatással vannak az egyénekre, a közösségre és magukra a könyvtárakra;
- a könyvtárak hatékonyabban kommunikálják mind a köz-, mind a magánszféra felé, hogy milyen e-kormányzati szolgáltatásokat nyújtanak, és alaptevékenységeiken túl mi mindent tesznek vész- és katasztrófa helyzetekben;
- Kapjon helyet már a könyvtárosképzésben is az e-kormányzati szolgáltatások használata (jó példája ennek a *Marylandi Egyetem* kezdeményezése: <http://www.clis.umd.edu/programs/egov.shtml>).

A világ számos országában az elektronikus kormányzati szolgáltatások az állampolgárok és az államigazgatási szervek számára is a *demokratikus részvétel* erősítését segítik, közelebb hozva ezzel a polgárokat és képviselőiket, és hozzájárulva a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok kormányzati és társadalmi integrációjához.

Az USA-ban törvény és elnöki végrehajtási terv garantálja az államigazgatási információkhoz való állampolgári hozzáférést. Sok amerikai az e-kormányzatot értékes információs forrásnak tekinti,

a kapcsolódó honlapokat pedig objektív, mérvadó információs forrásoknak. Az internethasználók 58%-a hiszi, hogy az e-kormányzati szolgáltatások a közigazgatási információk legjobb forrásai; az amerikaiak 65%-a várja azt, hogy az általa keresett információt kormányzati oldalon találja meg, és naponta 26 millióan keresnek online politikai információt.

Mindennek ellenére az elektronikus kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos közmegelégedés nem ad okot a büszkeségre. A közbizalom gyengülésének egyik fő oka a szeptember 11. utáni számos olyan intézkedés, amelynek következtében jelentősen csökkent a világhálón elérhető kormányzati információ mennyisége (leginkább a közbiztonsággal és az egyes kormányzati szervek tevékenységével kapcsolatos információkról van szó). Ennek is köszönhető, hogy az amerikai állampolgárok többsége, még azok is, akiknek otthonukban van a szükséges hardver és internet-csatlakozás, az államigazgatási szolgáltatások és információk használatához egy-egy, a hatóságot képviselő személyhez (pl. könyvtárhoz) fordul. (Még akkor is, ha pl. csak az adóbevallásukat kell elkészíteniük!)

A közkönyvtárak legfontosabb feladata tehát, hogy megtanulják hatékonyan artikulálni azt a társadalmi szerepüket, amelyet az elektronikus kormány-

zati szolgáltatások hozzáférhetővé tétele területén játszanak; illetve azt a segítséget, amelyet a kormányzati szektor szereplőitől, a lehetséges pénzügyi támogatóktól, és nem utolsósorban a könyvtárosképző intézményektől várnak. Csak így folytathatják továbbra is sikeresen e-kormányzati tevékenységüket.

Irodalom

- [1] GORMAN, Michael: Our singular strengths: Meditations for librarians (Chicago: ALA, 1997.); Our enduring values: Librarianship in the 21st century (Chicago: ALA, 2000.); Our own selves: More meditations for librarians (Chicago: ALA, 2005.).
- [2] GROEN, Frances K.: Access to medical knowledge: Libraries, digitization, and the public good. = Lanham, Md.: Scarecrow, 2007.
- [3] CARR, David Wildon: An ethos of trust in information service. = Ethics and Electronic Information: A Festschrift for Stephen Almagno. Jefferson, N.C.: McFarland, 2003. p. 45–52.

/JAEGER, Paul T.–FLEISCHMANN, Kenneth R.: Public libraries, values, trust, and e-government. = Information Technologies and Libraries, 26. köt. 4. sz. 2007. p. 34–43./

(Kovácsné Koreny Ágnes)