

*Ellenszer: a könyvtáros hozzáállása*

A könyvtárosnak meg kell értenie és az olvasóval is meg kell értetnie, hogy *a könyv nem lehet az egyetlen eszköz a tudomány egészének megismeréséhez*. A könyvtáros feladata, hogy megismertesse, megkedveltesse az információs források széles körét és szorgalmazza használatukat.

Az információkeresés elsajátításának, megszokásának szakaszában fontosabb a *hogyan*, mint a *mit* kérdése. A jó keresés nemcsak jó eredményt hoz, hanem egyben a legkitűnőbb motiváló eszköz is.

*Még néhány gondolat*

Az olvasás célja az információkeresés, nem pedig az, hogy elmondhassuk, kiolvastunk egy könyvet.

Amire az olvasónak szüksége van, az az információ és nem a könyv vagy más dokumentumfajta.

Egy könyv keresése gyakran ki nem mondott információs igényt jelez.

A könyvtár nem könyvek gyűjteménye, hanem információs központ. A könyvtár feladata a tájékoztatás.

A könyv nem kizárólagos információs eszköz, csupán egyik megjelenési formája az információk világának.

Nem a könyvek oldják meg a problémákat, hanem a gondolatok és információk.

A jó könyvtáros jó tájékoztatási szakember – nem ítéltető meg csupán a könyvre vonatkozó kérések teljesítéséből, bármilyen jól is csinálja azt. Alkalmazza és oktatja, terjeszti is az információkeresés legkülönbözőbb módszereit.

*/SAYLES, J. W.: Bookman's folly; a hymn to reference as information service. = RQ Reference & Adult Services Division, 18. köt. 2. sz. 1978. p. 160–164./*

(Dezső Zsigmondné)



## A felhasználói igények fokozódó hatása a könyvtárakra

Az információellátás egyike a leggyorsabban fejlődő szolgáltató ágaknak. Közismert az információk (szakirodalom stb.) folyamatos és gyors mennyiségi növekedése. Ennek megfelelően az információellátás növekedése is egyre gyorsabb és bonyolultabb lesz. A növekedésnek egyik jelentős tényezője újabban a gépi adatbázisok fejlődése, amelyek jövője egyelőre még beláthatatlan. 1965-ben az adatbázisok száma még alig 20 volt, 1977-ben már 300 nyilvánosan is hozzáférhető adatbázis működött és ezekből 50 on-line is elérhető.

A gyors és folyamatos növekedés elkerülhetetlen velejárója a *komplexitás*. Ennek egyik oka az, hogy a tudományos szakterületek egyre szövevényesebben kölcsönhatásba kerülnek egymással, azzal párhuzamosan, hogy *a diszciplínák mind szűkebb és szűkebb területekre specializálódnak*. A fejlődés bonyolultságához azonban politikai és gazdasági okok is hozzájárulnak, amelyek az információellátásra vonatkozó döntésekben alapvető szerepet játszanak.

Az adatbázisok – nyugati viszonylatban – három helyről származnak: *kormányzati szervektől, tudományos társaságoktól és a magánszektorból*. Mind a három helyen alapvetően gazdasági tényezők motiválják a döntéseket, még akkor is, ha más-más terminológiát használnak.

Ahhoz, hogy egy adatbázis hatékonyan működjék és fejlődjék, feltétlenül *ki kell tudnia elégíteni azok igényét, akik miatt létrehozták*. Ennek megfelelően kell az adatbázist fejleszteni. Nem zárhat ki szükséges információkat csak azért, mert azok egy másik adatbázisban már megvannak. És egyébként is: lehet, hogy a feldolgozott információ ugyanaz, de bizonyára más lesz a tartalmi feltárás szempontja. S azok az adatbázisok sincsenek védve az interpretálás különbségeitől, amelyek egy viszonylag jól körülhatárolt szakterülettel foglalkoznak.

Vegyük például a kémiát. Tudja valaki valójában, hogy hol végződik a kémia, s hol kezdődik a biológia? S hogy mi a különbség a fizikai kémia és a kémiai fizika között? Ha az egyetemeken sokszor oly nehezen tudják meghúzni a demarkációs vonalakat a tudományágak között, akkor miért várhatnók ezt inkább a referáló és indexelő szolgáltatóktól, az adatbázisoktól? Ha ezek tévednek, akkor nyilvánvalóan a maguk javára kell tévedniük, vagyis be fogják az adatbázisba iktatni a vitatható tételeket.

Hozzájárul a helyzet bonyolultságához az is, hogy *egyre több interdiszciplináris, feladatra orientált adatbázis jön létre*. Ezek átfogó problémákkal foglalkoznak, mint pl. az energiaellátás, a környezetügy, az élelmezés. Feltételezhető, hogy jóformán minden információ, amely ezekben fel van tárva, megtalálható valamelyik szakterület (diszciplína) adatbázisában is, jóllehet a tartalmi megközelítés módja egészen más.

Az adatbázisokban nem túlságosan nagy mértékű az átfedés, s különösen nem aggasztó ez az átfedés, ha a szükséges ismétlések arányát nézzük. Az a feltevés, hogy egy szakirodalmi közlemény csupán egyetlen meghatározott referáló és indexelő szolgáltatásban vagy adatbázisban kapjon helyet, valószínűleg egy olyan premisszából származik, amely a könyvtári gyakorlatra vezethető vissza és ennek a kiterjesztése. Eszerint a könyvtári gyűjtemény minden tételének egy meghatározott helyre kell kerülnie. Ennek folytán igen jelentős időt töltünk el azzal, hogy kijelöljük ezt a helyet. Az olvasók, a felhasználók azután töprenghetnek azon, vajon hová is

rejtettük a dokumentumot. Az az eléggé ésszerű javaslat, hogy – ha több példány is volna a dokumentumból – mindegyiket más helyre tegyük, ma még nem nagyon volna népszerű a könyvtári szakmában.

A felmérések tehát arra utalnak, hogy *nincs nagy átfedés az adatbázisokban*. S ez sugalmazhatja azt az eretnek javaslatot, hogy talán éppen kevés az átfedés, talán a redundanciának valamilyen mértéke a legbiztosabb módja a hatékony információkeresésnek. Ezt igazolhatják azok is, akik számítógépes keresést végeznek: általában csak a sok irányból, többszörös megközelítéssel folytatott keresések hoztak jó eredményt. Az egy, kettő, három – szükségképpen igen tág körű – *tárgyszóval ellátott katalóguscédulák a téma szerinti keresést csak kis hatékonysággal teszik lehetővé*; és a tárgy szerinti keresést valójában jórészt a szerzői vagy cím szerinti nyilvántartások alapján folytatják. Erről meggyőződhetünk, ha megfigyeljük a katalógusok használatát. Kiket találunk a szakkatalógusok körül? Magukat a könyvtári alkalmazottakat, akik újabb cédulákat helyeznek el a katalógusban.

Az ismétlésektől, az átfedésektől, az adatbázisok növekedésétől való félelmet egyébként az a reménytelen és meggondolatlan várakozás táplálja, hogy végül is a felhasználók majd közvetlen kapcsolatba kerülnek az információs szolgáltatásokkal. Reménytelen ez a várakozás azért, mert semmi jel nem mutat arra, hogy a felhasználók érdeklődjenek ez iránt; nem is értenek hozzá. Meggondolatlan ez a várakozás azért, mert szakmánk dolgozóinak – legyenek könyvtárosok, vagy információs szakemberek – legszebb perspektívái éppen abból adódnak, hogy *közvetítő szerepet tölthetnek be a szakemberek és a szakirodalom között*.

A szakemberek nagy többségét egyáltalán nem érdekli, hogy milyen újabb, finomabb eszközök jönnek létre az információk kikeresésére. Őket az izgatja, hogy *miként tudnák csökkenteni olvasnivalóik mennyiségét*. Ha szelektív információterjesztő rendszerhez kapcsolódnak, akkor gondolataik állandóan az el nem olvasott folyóiratok halmazai körül forognak, amelyek majd végül rájuk zúdulnak és eltemetik őket. Nem kívánnak ők dokumentumokat, azt szeretnék, hogy legyen egy-két alapvető gondolatuk, amelyből kiindulva megoldhatják problémáikat. Nem nagyon elégedettek a folyóiratok körözésével sem; ezek rendszerint alkalmatlan időpontban érkeznek, jórészt érdektelen közleményeket tartalmaznak, és ezen kívül még a büntudatot is felkeltik bennük amiatt, hogy másokat megfosztanak a folyóiratok olvasásától.

A referáló és indexelő szolgálatok, adatbázisok, információs rendszerek tervezői életben tartanak és átörökítenek egy olyan mítoszt, mintha szolgáltatásaik közvetlenül a szakemberek használatára készülne. Ez már azért sem lehetséges, mert a nagyobb referálólapok általában eléggé zárt környezetben készülnek, s a *valódi felhasználók*

*valóságos igényeire kevés figyelmet fordítanak*.

Mítosz az is, hogy az információ végső felhasználói (a szakemberek) élvezetet találnak az irodalomkutatásban és szívesen végzik ezt maguk, ha erre megvan a lehetőség. Sokkal inkább az a helyzet, hogy csak abban az esetben keresnek maguk, ha nem bíznak meg senkiben, vagy ha kifejezetten előírják, hogy nekik kell ezt végezniük. Az on-line rendszereknél is általában ez a helyzet: *akik a termináloknál ülnek, azok nem kutatók vagy mérnökök, hanem könyvtárosok és információs szakemberek*.

Az alap kutatás néhány esetét leszámítva, az *információkra gyorsan és meghatározott célok érdekében van szükség*. Mooer törvényéből tudjuk, hogy ha könnyebb feltevésekkel vagy sejtésekkel élni, mint utána járni megfelelő információknak, akkor az emberek jó része feltevések vagy sejtések alapján dönt és úgy tesz, mintha az információ nem létezne. Ezen kívül a szakemberek többsége nem veszi észre, hogy az információgyűjtés és értékelés folyamata önmagában véve is milyen hálás, gyümölcsöző feladat. De szerepet játszik itt a presztizs kérdése is. Azok a szakemberek, akiknek fizetése általában kétszer annyi, mint a könyvtárban dolgozóké, nem szívesen árulják el, hogy vannak eszközök, amelyeknek használatáról nem sokat tudnak. Így hát vagy távol maradnak, vagy azt színlelik, hogy nincs szükségük információra.

Ezzel függ össze az is, hogy ha egy szakember, különösen egy vezető saját maga informálódik, akkor azt úgy fogják fel, mint státuszának alacsonyabb szintűvé válását. Erre példa lehet az a nagyvállalat, ahol bevezettek egy interaktív vezetési információs rendszert (*Management Information System, MIS*) a vezető alkalmazottak részére. A rendszer kifogástalanul működött, de mégsem akarták használni. Úgy gondolták, hogy a rendszer használata egyszerű hivatalnokokká fokozza le őket. Ezért más helyiségekbe vitték a terminálokat, ahol az erre kijelölt alkalmazottak kezelték őket, a vezetők pedig az eddig szokásos módon és formában kapták meg – közvetítők útján – a szükséges jelentéseket és információkat.

Van egy másik mítosz is a könyvtári–információs szakmában, amellyel szembe kell néznünk. Eszerint a kutatók, a mérnökök jól ismerik szakterületük irodalmát, értékelően meg tudják azt ítélni – legalábbis jobban, mint a könyvtárosok vagy információs szakemberek. A felhasználók igényeit természetesen nem lehet figyelmen kívül hagyni, de nagy hiba volna csak ezekre építeni. Lehet, hogy radikálisan új gondolat, de valószínű, hogy az *információs szektor* (könyvtárosok, dokumentalisták, információs szakemberek) *megbízhatóbban tudja észrevenni és megítélni az igényeket és szükségleteket, mint a felhasználók*. Ez a gondolat egyébként teljesen összhangban van azokkal a tapasztalatokkal, amelyeket más szolgáltatási ágak mutatnak. Mit tapasztalunk a társadalom, a kisebb-nagyobb társadalmi közösségek elvárásairól az információ iránt?

Az információs szolgáltatások iránti elvárások szinte mérhetetlenül alacsony szintűek. Ennek ellensúlyozásaként azt várhatnánk, hogy a dokumentum-gyűjtemények iránti elvárások magasabbak. Ez valóban így is van, de a gyűjteménynek csak arra az egészen szűk sávjára, amely egy olvasói és felhasználói érdeklődési körbe tartozik. A felhasználók egyáltalán nem törődnek a könyvtárgygyűjtemény minőségével, csak az őket érintő kis résszel.

S ha egy gyengén működő információs szolgálatban lényeges javulás következik be, az vagy az információs egységtől vagy a felső vezetéstől származik, és sohasem a felhasználók panaszai miatt jön létre.

Az elemző és értékelő szolgáltatások iránti igény jóformán nem létezik, s ezen nem sokat módosít az sem, hogy vannak egyes személyek, akik kollégáik részére ellátnak ilyesféle funkciót. A Weinberg által már húsz évvel ezelőtt szorgalmazott *információ-elemző központok* valójában sohasem tudtak igazán lábra állni. S az utóbbi években több ilyen központ abbahagyta működését, látszólag a költségvetés szűkítése, valójában azonban az érdeklődés hiánya miatt. Amit az emberek valóban akarnak, arra mindig van pénz!

Az a tény, hogy a szakemberek nagy része most már nem tud (ha ugyan valaha is tudott) lépést tartani szakterületének számára szükséges információival, nem meglepő és nem is zavaró dolog. Bizonyára van sok más, ennél fontosabb dolguk. Ami zavarónak hat, az, hogy az információs szakemberek elvárják, hogy lépést tartsanak, és hozzájárulnak annak a látszatnak a fenntartásához, hogy csakugyan lépést is tartanak.

A felhasználók nemcsak igen szűk szakmai skálán, hanem rendszerint konzervatív módon is ítélik meg az információs szükségleteket. A már ismert dolgok általában kiszorítják a még ismeretleneket. Lehet hogy a szakemberek csakugyan jól meg tudják ítélni információs szükségleteiket arra nézve, amit már ismernek (pl. folyóiratok), de mi a helyzet azok tekintetében, amelyeket nem ismernek? Hogyan ítélik meg azt, amiről nem tudnak semmit, és abban a hiszemben vannak, hogy mindent megkapnak, ami fontos nekik?

A felhasználók túl vannak terhelve információkkal, és minden újabb információs szolgáltatás – minden számítógépes rendszer is – csak fokozza szorongásukat. Meg kell tehát érteniük, hogy sokkal kevesebb információra és sokkal több válaszra van szükségük. Ennek érdekében *fel kell újítani* – új formában, alkalmasabb dolgozókkal – a Weinberg által javasolt *információ-elemző központokat*, megfelelően kvalifikált, nem pedig máshonnan kiszuperált szakemberekkel. Mindig azt kérdezzük: mi a konkrét információs szükséglet, és ne az iránt érdeklődünk, hogy milyen forrásokban kellene nyomoznunk.

A referáló és indexelő szolgálatok és az adatbázisok előállításainak alaposan végig kell gondolniuk, hogy kinek a számára készülnek szolgáltatásaik. Csak ebben az

esetben lehet elérni a tárgyi megközelítés, rendszerezés, formátum stb. konzisztens rendszerét.

Műszaki–gazdasági, ipari intézmények kérdéseire *tényadatokat tartalmazó válaszokat kell nyújtania az információs szolgálatnak*. Ha valaki kételkednék ebben, figyelje meg azoknak a kereskedelmi vállalkozásoknak újabb fejlődését, amelyek elemzik, sűrítik és közvetlenül használható formában szintetizálják azokat az információkat, amelyeket a könyvtárak s információs központok állománya tartalmaz. Ilyen, a probléma megoldását közvetlenül segítő, a kereslethez gyorsan alkalmazkodó információs szolgáltatások alakulnak ki, mert a könyvtári–információs szakma vagy nem vette észre ennek szükségességét vagy visszautasította ebben való érdekelt-ségét.

Az információs technológia minden bizonnyal tovább fejlődik s javul, de a rendelkezésünkre álló eszközök használata már meghaladja képességeinket és lehetőségeinket, ha ahhoz ragaszkodunk, hogy ezeknek valamiképpen a felhasználók érdekeihez, lehetőségeihez, idejéhez kell alkalmazkodniuk.

Az optimális egyszerűsítés más értékek fenntartásával együtt mindig értékes cél lehet. De az egyszerűsítés önmagában – egy kétségbeesett utóvédharcban – nem volna jó válasz arra, hogy az információs rendszert alkalmassá tegyék a „rossz” felhasználó számára.

*/WHITE, H. S.: Growing user information dependence and its impact on the library field. = Aslib Proceedings, 31. köt. 2. sz. 1979. p. 74–85 p./*

(Györe Pál)



Konferencia-anyagok beszerzése  
a BLLD gyakorlatában

A BLLD (*British Library Lending Division = a British Library Kölcsönző Részlege*) a konferencia-anyagok átfogó gyűjtésére törekszik. Beszerzésüket főleg két körülmény nehezíti: a konferencia időpontja és a megjelenés közötti időkülönbség, valamint a publikálás rendszertelensége.

A BLLD a beszerzett anyagnak csak kb. 60%-ára tud szokványos módon (rendelések útján) szert tenni, ugyanis ezeket lehet általánosan használt bibliográfiai források útján azonosítani és a kereskedelmi forgalomban beszerezni. A fennmaradó 40% beszerzéséhez különféle forrásokat használ (*1. táblázat*), amelyek közül a *Directory of Published Proceedings* és a *World Meetings* a legjelentősebbek.

Az Interdok kiadásában megjelenő *Directory of Published Proceedings* 3 sorozatból áll (Science–Engineering–Medicine–Technology, SEMT; Social Sci-