



## Körkép a német városi könyvtárak tájékoztató szolgálatáról

### A kérdések nagyságrendje és jellege

Mit kérdez napjainkban az olvasó, milyen információra van szüksége, mikor a könyvtárhoz fordul? És hányszor fordul a könyvtárhoz? – Minthogy a német könyvtárak legtöbbje valamilyen módon regisztrálja tájékoztató munkájának számadatait is (bár az eltérő módszerek nehezítik az egybevetést), a beszámolók nyomán kibontakoznak a tájékoztató tevékenység főbb paraméterei.

A könyvtárban adott tájékoztatások piramist alkotnak, melynek masszív talpazatát, mennyiségileg meghatározó tömegét a könyvtárhasználati eligazítások, a „*hol találok?*” jellegű kérdésekre adott válaszok képezik. Ahol ezeket a rutinszerű tájékoztatásokat is mérték, évi 300 ezer információt regisztráltak (Drezda). Itt minden 11-ik kölcsönzésre jut egy-egy kérdés. Érdekesebb azonban az információs piramis felső része: a meghatározott tárgyra irányuló kérdések megszólása. A korábbi gyakorlattal szemben – mikor a humani-

A Buch und Bibliothek 1998. áprilisi száma Tájékoztató szolgálat (Auskunftsdiensnt. In: Buch und Bibliothek, 1998. no.4. April, 220-256.S.) címmel áttekintést adott e tevékenység helyzetéről, problémáiról és perspektívájáról a német városi könyvtárakban. Az elvi bevezető tanulmányt hat beszámoló követte: Berlin, Drezda, Heidelberg, Köln, Potsdam és Wuppertal városi könyvtárai ismertették tájékoztató tevékenységüket. A sor egy amerikai könyvtár – példának szánt – bemutatásával egészült ki. E tanulmányok néhány fontos és nálunk is figyelemre méltó megállapítását emeljük ki szemlénkben. (A város neve utal arra, hogy az ismertett könyvtári gyakorlat leírása melyik cikkből származik.) A tömörítést Katsányi Sándor készítette.

órák voltak erőteljesen képviselve – ma a gyakorlati-gazdasági élet kérdései a meghatározók. Van könyvtár, ahol a regisztrált kérdések 35%-a gazdasági témájú. (Köln), de máshol is az ilyen vonatkozású kérdések állnak az élen (Potsdam). A gazdasági élet kérdéseit egy ugyancsak gyakorlatias témakör követi: a jogszabályokban való eligazodás igénye. Ha mindehhez hozzátesszük a technika és az egészségügy kérdéseit, úgy tűnik, hogy a német városi könyvtárakban a polgárok gyakorlati információs igényei egyre meghatározóbbá válnak, helyenként már jelenleg is dominálnak.

## Közhasznú tájékoztatás

A közhasznú tájékoztatásnak az angol-amerikai könyvtárakban meghonosodott (viszonylagos) térbeli-szervezeti elkülönülése a német könyvtárakra nem jellemző, ugyanakkor az ilyen típusú szolgáltatások – mint az igények bemutatásánál is láttuk – egyre meghatározóbban épülnek bele a tájékoztatás egészébe és színezik át a könyvtári információs tevékenységet.

A térben is elkülönülő közhasznú tájékoztatás Heidelberg példáján mutatható be. Itt a könyvtár előterében, közvetlenül a bejárat és az adminisztráció után a következő információs létesítményeket helyezték el:

„*Fogyasztói info*”. A fogyasztók tájékoztatását szolgáló anyagok, árú-tesztek, teszt-indexek gyűjteménye. Alapja a Fogyasztói Érdekvédelmi Egyesülés infotékája.

„*Helyi Sárga Lapok*”. A különböző helyi intézmények, hivatalok, szolgáltatók címei cédula formában.

„*Helyi info*”. Újságkivágatok gyűjteménye, minden városi vonatkozású aktuális cikket tartalmaz tematikusan csoportosított 250 irattartóban. Az egy évnél régebbi anyagok a raktárba kerülnek, onnét kérhetők ki. (Következésképpen a helytörténeti

gyűjtemény magva egészen másként alakul ki, mint ahogyan az a bibliográfiai adatokra koncentrááló hagyományos feldolgozás mellett történik.)

„*Cég- és gazdasági info*”. Cégek adatai és profilja. Elsősorban helyi adatok, kiegészítve a legnagyobb német vállalatok, bankok, biztosítótársulatok stb. adataival.

## A bibliográfiai adatszolgáltatástól a szövegszolgáltatásig

A gazdasági életből érkező megrendelők arányának növekedése nemcsak a tájékoztató szolgálati tevékenység tematikáját bővítette ki, hanem annak jellegét is befolyásolta. Az új igénybevevőknek ui. már nem elég a bibliográfiai tétel, hanem az adatokat, a fontosabb cikkek szövegeit is kéri. A faktografikus tájékoztatás, illetve a szövegszolgáltatás irányába való jelentős elmozduláshoz az igényt a fizetőképes kereslet megjelenése teremtette meg, a technikai lehetőséget pedig a számítógép térhódítása, mindenek előtt az egymásba kapcsolódó könyvtári számítógépes adatbankok létrejötte. A német könyvtárosoknak e téren segítségére van a könyvtárközi kölcsönzés nemrég kiépített expressz-szervíz rendszere. A SUBITO program keretében a könyvtár egy vagy két napon belül hozzájut a kért anyaghoz. Mindez jelentős távlatokat ígér akkor is, ha ma a könyvtári információs piramisoknak csak a csúcsát érinti.

## Funkciók és szervezet

A tájékoztató munka szervezeti felépítése városonként változik ugyan, de az alapséma, mely egy központi tájékoztató egységből és az azt körülvevő, tematikusan megosztott kisebb tájékoztató pontokból áll, minden könyvtárban felismerhető.

A tájékoztató pontok száma következetesen 5 vagy 6. (Talán ennél kevesebb tájékoztatósi helyet a viszonylag nagy könyvtárak belső tagoltsága nem bírna el, többet a pénztárcája.) A felépítés több helyen a könyvtár hagyományos struktúráját követi, tipikus példa erre Potsdam: A./ Általános tájékoztatás, B./ Szaktájékoztatás: 1. Szépirodalmi 2. Társadalomtudományi 3. Természettudományi és technikai 4. Gyerek- és ifjúsági 5. Zenei. (Csaknem azonos ezzel a sémával Drezda szervezete.)

A logikusnak tűnő decentralizált felépítés hátránya, hogy kis kihasználtság esetén sem lehet az erőket összevonni, a teljes nyitva tartás alatt folyamatosan üzemeltetni kell minden pontot. Van azonban egy súlyosabb funkcionális önellentmondása is: a központi vagy általános tájékoztatás egyszerre szolgál a rutinkérdések („hol található?”) megválaszolására és a nagy felkészültséget és elmélyültebb munkát igénylő tájékoztató feladatok megoldására. Ezt az ellentmondást küszöböli ki a Kölni Városi Könyvtár, ahol a tájékoztatósi szinteknek megfelelő hármas tagoltságú szervezeti formát alakítottak ki:

- Első szint: „Első tájékoztatás”, útbaigazítás.
- Második szint: Tematikus tájékoztatás (a könyvtár 5 emeletén 5 tájékoztató hellyel).
- Harmadik szint: Kutatói részleg.

A harmadik szint, a kutatói részleg feladata az időigényes és a külső adatbázisokból történő (a megrendelő által megfizetett) kutatások elvégzése, külső információs adatbázisok átvétele, installációja, gondozása.

## A tájékoztatók

Az információs szolgáltatás technikai tökéletesedése nem csökkenti a tájékoztatók szerepének fontosságát, sőt az eszköztár növekedése miatt egyre nehezebb lesz a látogatót az ő egyéni problémájának megfelelő információs forráshoz eljuttatni. A kor-

szerű technikát alkalmazó városokban is úgy vélik: a találegonyság és a kreativitás gyakran fontosabbak, mint a technika tökéletes birtoklása. (Köln.) A tájékoztatás sikerének mértéke a kérdező elégedettsége, és ez elsősorban attól függ, hogy létrejött-e a kérdező és a könyvtáros között a megfelelő emberi kommunikációs kapcsolat. (Drezda.)

A tájékoztatók munkájának felismert fontosságával szöges ellentétbe áll az a tény, hogy a könyvtárosi létszám általános szűkülése ezt a szakterületet sem hagyja érintetlenül.

Ami a munka szervezetét illeti: általánosan elterjedt gyakorlat, hogy ebben a tevékenységben a tájékoztató részleg munkatársai mellett a könyvtár többi dolgozója is rendszeresen részt vesz. (Például Drezdában és Kölnben heti 4 órát.), E téren meghatározó jelentőségű a német könyvtárakban általános lektori rendszer: a lektorok, akik szakterületükön (pl. szépirodalom, társadalomtudományok, természettudományok stb.) felelősek az állomány gyarapításáért és gondozásáért, a saját területükön színvonalas szaktájékoztatást tudnak nyújtani. (Ugyanakkor állománygyarapítási munkájukban gyümölcsözteszethetik olvasószolgálati tapasztalataikat.) Berlinben, ahol a városegységítés sajátos városi könyvtári helyzetet teremtett, és a két hajdani központi városi könyvtárban 6-6 szakrészleg működik, az ezekért szakmailag felelős 12 lektorra épül a tájékoztató munka zöme.

## Új technológia: CD-ROM-ok

Jelenleg a hagyományos (nyomtatott) és az elektronikus tájékoztatósi eszközök kettőssége a jellemző. Ma még a hagyományos eszközökkel a kérdések nagyobb részét meg lehet válaszolni, és a használóknak csak kisebb (de növekvő) csoportja rendelkezik PC és CD-ROM használói jártassággal, az arány azonban az utóbbiak javára tolódik el. Problémát jelent, hogy számos tájékoztatósi eszköz a

piacon a két formában párhuzamosan jelenik meg, és a könyvtárnak választania kell a ma még általánosan használt könyv és a jövőt jelentő CD-ROM között. A legfontosabb eszközökből mindkét formát beszerzik, hogy a használók megismerhessék és kipróbálhassák az elektronikus tájékoztató eszközöket is, más esetben pedig (pl. a telefonkönyvek) csak az utóbbit vásárolják. (Wuppertal).

A városi könyvtárak tájékoztató apparátusának technikai szintje Potsdam példáján mutatható be: a hat tájékoztató pont mindegyikén 1-1 PC használható, ezeken elérhetők a katalógusadatok (OPAC), külső adatbankok (hálózaton át) és az Internet. A központi tájékoztatásban 4 PC áll az olvasók rendelkezésére (1: OPAC, 2-3: CD-ROM-ok, 4: Internet), egy pedig kizárólag a könyvtárosok szolgálatában áll (OPAC, CD-ROM-ok, Internet).

A CD-ROM-ok egy része fizikailag is jelen van, nagyobb részük a hálózatról hívható le. Van, ahol a hálózatról lehívható és több-kevesebb rendszerességgel használt CD-ROM adatbázis száma 50. (Heidelberg).

Eltér a könyvtárosok véleménye arról, hogy a CD-ROM használata valóban mélyreható változást jelent-e? Van, aki szerint csak a megbízható hagyományos tájékoztató szolgálatra lehet az új technológiát ráépíteni, s azt nem célnak, hanem kiegészítő eszköznek kell tekinteni (Wuppertal). Mások szerint viszont az új médiák beillesztése a régi üzemmenetbe nem vezet igazán új eredményre. Abban viszont egységes a könyvtárosi közvélemény, hogy a hálózatokba való bekapcsolódás forradalmi változást fog eredményezni a tájékoztató munka egészében.

## Új távlat: információs hálózatok

A városi könyvtárak olvasói kérdéseik megválaszolásánál egyre gyakrabban fordulnak a saját eszköz-

tárakon túli adatbázisokhoz. Az Internet használata a tájékoztató tevékenységben már ma is magától értetődő napi gyakorlat (Wuppertal), a jövőben pedig még szorosabban fog a nyilvános könyvtári tájékoztatás az Internethez kötődni, annak használati készsége fogja egyre inkább eldönteni a tájékoztató szolgálat minőségét. A kellő jártasság megszerzése érdekében egyes könyvtárakban a számítógépes részleg munkatársai gyakorló órákat adnak a tájékoztatóknak (Drezda), de az Internet-jártasság legjobb iskolája maga a rendszeres használat.

Bár a tájékoztató szolgálatban az Internet elsősorban a könyvtárosok munkaeszköze, könyvtári használatára az olvasóknak is lehetőséget adnak (Potsdam), sőt egyes könyvtárosok elvszerűen vallják, hogy mindaddig, amíg a családoknak csak kisebb része jut hozzá otthonában az Internethez, a városi könyvtárak kötelessége minden városi polgár számára hozzáférhetővé tenni minden ott elérhető közösségi érdekű információt. (Wuppertal). Az Internet hozzáféréssel rendelkezők viszont egyre gyakrabban tesznek fel e-mail kérdéseket a városi könyvtáraknak és várnak hasonló úton választ. Ez a lehetőség a jövőben a könyvtári tájékoztató szolgáltatások formájának arányait bizonyára át fogja rendezni.

Felmerült a tájékoztatást nyújtó könyvtárak hálózati összekapcsolódásának gondolata is. Ha például Kölnben a Városi Könyvtár, az Egyetemi Könyvtár, a British Council és a Kereskedelmi Kamara Könyvtára stb. együttesen, hálózatba kapcsolódva ajánlanák fel a város közönségének tájékoztatói szolgáltatásaikat, sokkal attraktívabb kínálatot tudnának nyújtani. A tájékoztatói kérdések ebben az esetben a könyvtárközi kölcsönzési kérdéshez hasonlóan – hálózati úton – eljutnának a város kisebb könyvtáraiból a nagyobb, illetve a feladat megoldására alkalmasabb, felkészültebb könyvtárba.

## Költségek

A színvonalas tájékoztató munka feltételei: 1. Konceptió 2. Folyamatosság 3. Szakismeret 4. Sok pénz. (Heidelberg). Az utóbbi feltétel biztosítását a könyvtárak részben az igénybevevőktől várják, eltér azonban az egyes intézmények gyakorlata a díjak meghatározásának kérdésében. Van, ahol a tájékoztatás elvileg ingyenes, kivéve a külső adatbázisból történő online keresést, amikor önköltségi áron kapja az olvasó az információt. (Wuppertal). Máshol viszont a nem rutin jellegű tájékoztatás esetében meg kell fizetni a könyvtáros munkáját is, amennyiben a keresés a kérdező távollétében, illetve közreműködése nélkül történik. (Köln). A tájékoztatásra fordított munka díja minden megkezdett félóra után 30 DM (ez az összeg azonban nem tartalmazza a tárgyi költségeket, a másolás, a lemez díját stb.) Mivel a fizetőképes kereslet ilyen feltételek mellett is nagy, a cégek részére történő kutatás díjmelését tervezik.

## A jövő perspektívái

A számítógépes információs hálózatok kiépülése alapjaiban fogja módosítani a tájékozódási eszközök és intézmények igénybevételének szokásait. A családok többsége középtávon már rendelkezni fog Internet kapcsolattal, a klasszikus adatbankok szolgáltatásai közvetlenül is elérhetőek lesznek. Ez elég lesz a rutinfeladatok megoldására, a bonyolul-

tabb vagy speciálisabb feladatok megoldását azonban továbbra is valamely erre rendelt intézménytől – így a könyvtártól – fogják várni.

Jelenleg az egyes könyvtártípusok más-más réteg információs igényeit elégítik ki: a közművelődési könyvtárak a lakosságét, az egyetemi-főiskolai könyvtárak a hallgatókét, a speciális tájékoztatási intézmények a gazdasági szféra igényeit. Ez az elkülönülés a könyvtárak tájékoztatási hálózatba szerveződésével oldódni fog, minden könyvtár – így a városi könyvtár is – fogadni tud bármilyen információs kérdést: az alapigényeket és a helyismereti információs igényeket közvetlenül kielégíti, a speciális igényeket a megfelelő intézményhez továbbítja. A városi könyvtárnak képesnek kell lennie arra, hogy a gyakorlati élet, a felsőfokú tanulmányok, a gazdasági élet információs igényeit autentikusan kezelni tudja.

A társadalom – ha a jövőben információs kérdéseivel a könyvtárakhoz fordul – a mechanikus információközvetítés helyett funkcionális információszolgáltatást fog elvárni: egyrészt a bibliográfiai adatok közlése helyett faktografikus és szövegszolgáltatást, másrészt az információ tartalmának „lefordítását” a kérdező „nyelvére”.

Ha a könyvtár ezeknek az elvárásoknak meg tud felelni, biztos helye lesz az információs társadalomban. Ha viszont a könyvtárak nem ismerik fel a tájékoztató tevékenység új perspektíváit, nem vállalják tudatosan a közvetítő szerepet a kérdező és az új információs források között az új hozzáférési technikák felhasználásával, akkor rövidesen könyvmúzeummá válnak.