

Hagyományos eszközök és új lehetőségek a közművelődési könyvtárak tájékoztatásában

Gellér Ferencné

Elhangzott az MKE Olvasószolgálati és Elektronikus Könyvtári Szekció Kiskunhalason 1999. május 20-22-én tartott, A könyvtári tájékoztatás hagyományos és új formái c. közös tanácskozásán.

Céлом a közművelődési könyvtárakban folyó tájékoztató tevékenység *tartalmi és formai* változásainak összefoglalása, a változások tárgyi és személyi következményeinek és a tájékoztató munka új dimenzióinak bemutatása.

A tájékoztató tevékenységben bekövetkezett változások hosszú folyamat eredményei: a televízió és az egyéb médiák, majd az elektronikus rendszerek megjelenése, szerepe és jelentősége a mindennapi életben, egyre intenzívebb konkurenciát jelentettek az olvasás és a könyvtárak számára. Az angol és amerikai közművelődési könyvtárak közvetlen használatában tapasztalható csökkenés – a mérhető kölcsönzési adatok szerint az 1960-as években – megkérdőjelezte a közművelődési könyvtárak társadalmi hasznosságát. A hagyományos könyvtári tevékenységet tanulmányok, vizsgálatok sora értékelte az információkereső szempontjából, és ajánlásokat fogalmaztak meg arra vonatkozóan, hogy a válságos társadalmi igénynek megfelelően hogyan

kell megváltoztatni a közkönyvtári szolgáltatásokat.¹

A felhasználók információs szokásait tudakoló – a ki – mit – hogyan-fajta – kérdésekre adott válaszokból kiderült pl., hogy a válaszadók a könyvtárat kizárólag a nyomtatott dokumentumok esetén tekintik információs forrásnak, a katalógust hetedrangú szolgáltatásnak tartják, s általában kevéssé veszik igénybe a könyvtáros segítségét.

A tipikus felhasználó cél nélküli, általában nem intellektuális kérdésekben keresi fel a könyvtárat és könyvkiválasztási gyakorlata esetleges. A szolgáltatások tekintetében sokan nehezményezték, hogy a könyvtár nem rendelkezik azokkal a forrásokkal, médiákkal, amelyekre szükség lenne, vagy nem azokra a forrásokra van elsődlegesen szükség, amelyek a könyvtárakban találhatóak; a könyvtári szolgáltatások nem felhasználóra orientáltak; bürokratikus és arisztokratikus voltak elriasztja a gyakorlatlanabb könyvtárhasználót. A közművelődési könyv-

tárak általában kevésbé törődnek a szegényekkel, a tudatlanokkal, az idősekkel vagy a kisebbségekkel, pedig ezek a rétegek szeretnék használni a könyvtárat, csak nem tudják, mert írástudatlanok, vagy nyelvi problémáik vannak, vagy betegek stb.

Míndezek a vélemények azt bizonyították, hogy a könyvtár céljai, programjai erőteljesen eltérnek a felhasználói céloktól. A dilemma feloldása érdekében sok könyvtár ekkor újra fogalmazta feladatát, újra értelmezte munkájának a célját. Eszerint a kultúra értékeinek gyűjtése, megőrzése mellett a jelen felhasználónak mást és másként kell nyújtani, a kizárólagos könyvgyűjtést az információforrások gyűjtésével, a passzív szolgálatot az információ aktív, felhasználóra orientált, differenciált és dinamikus szolgálatával kell felváltani.²

Fejlesztési törekvések

A fejlesztések három irányban kezdődtek meg:

- ☞ a társadalom széles rétegei és a hátrányos helyzetű olvasók számára – *intenzív könyvtári szolgáltatások kialakítása*,
- ☞ a szélesebb és biztosabb alapokra helyezett *intézményi együttműködés* és
- ☞ *a számítógép minél szélesebb körű alkalmazása a könyvtári munkában*
- ☞ Az *intenzív könyvtári szolgáltatás* egyik legsikeresebb formáját a – ma már nálunk is ismert – közérdekű tájékoztatás (community information) jelentette.³ Életre hívását az a felismerés indította, hogy a lakosság nagy tömegeinek egyre nagyobb szüksége van sokoldalú információkra. Ennek az igénynek a könyvtárra háruló következményeként Baltimore-ban és Detroitban olyan tájékoztató-referenz szolgáltatást szervez-

tek, amely a hagyományostól eltérően, az embereket kapcsolatba hozta a szétszórt, töredékes és gyakran hozzáférhetetlen információkkal.⁴ Ez a törekvés jól példázza a közművelődési könyvtár hagyományos kulturális és szórakoztató szerepével szemben a tájékoztató munkának egy szélesebb és elkötelezettebb, demokratikus és életközeli felfogásának érvényesítését.

- ☞ A fejlesztési törekvések irányába ható *intézményi együttműködések*, „a könyvtár mint művelődési intézmény” vagy „a könyvtár mint eszközközpont”, illetve a „kettős funkciójú könyvtár” néven ismert formációk az erőforrások (emberi és tárgyi eszközök, információk) koncentrálásával a könyvtár gazdaságos és hatékony működését és magasabb színvonalú szolgáltatását akarták megvalósítani. Témánk szempontjából ez a folyamat is figyelmet érdemel.

A kommunikációs technika rohamos fejlődése és elterjedése következtében ezekben az integrált intézményekben jelentek meg először a különböző audio-vizuális eszközök, amelyek megtörték a könyv és folyóirat jelenlétének egyeduralmát és utat nyitottak a legkülönbözőbb dokumentumtípusok könyvtári jelenlétének. Az AV-dokumentumok a tudatformálásnak olyan nagy hatékonyságú eszközei, amelyek a könyvtári kommunikációs folyamat kiépítésénél nem hagyhatók figyelmen kívül. Hogy ezek közül a nem könyvjellegű információhordozók közül melyek és milyen arányban épültek be egy könyvtár állományába, vagy hogyan alakult azok tartalmi és színvonalbeli összetétele, azt az ellátott társadalmi környezet szükségleteinek ismeretében mindig az adott könyvtár határozta meg.

- ☞ A fejlesztési törekvések harmadik iránya – 1970-től – az angolszász, majd az európai országokban is a *könyvtárgépesítés* volt. A számító-

gép alkalmazása kezdetben a könyvtári munka három területére terjedt ki: a beszerzésre, a katalógizálásra és a kölcsönzésre.⁵ Az online referenz szolgáltatások lassabban kezdtek terjedni, aminek legfőbb okai: a bevezetés magas költségigénye, a közvélemény tartózkodása a könyvtárba bevonuló gépektől, a könyvtárosok vonakodása a nem mindennapi nehézségeket jelentő feladattól és a bukástól való félelem.⁶ Ennek ellenére – az először csak kísérletképpen – kifejlesztett online bibliográfiai információkeresési rendszerek tért hódítottak. S bár a könyvtárosok számára általában nagy terhet jelentett a számítógépes alapismeretek elsajátítása, a gyakorlás és maga a keresés, de növekedett a könyvtárközi kölcsönzések iránti igény és a felhasználók az irodalomkutatások egyre gyakoribb eredményességét igazolták vissza.

A nyugati országokban egyre népszerűbbek lettek a televíziós videotex rendszerek. Az angliai Prestel volt a világ első videotext szolgáltatása, amelyet követett a francia, a kanadai, a japán és a német szolgáltatás. A Magyar Televízió „Képújás” című, teletextes adását 1982-ben vezette be. A televízióhoz kapcsolt megfelelő dekóderrel bármikor lehívhatók közérdekű információk, így a szociális, egészségügyi, jogi, oktatási, pénzügyi, álláskeresési, lakásproblémáktól a személyes ügyeken át a helyi információkig, a közlekedés, a közszolgáltatás, valamint a hírek, időjárás-jelentés vagy menetrend-információk, az azonnali információnyújtás lehetőségét kínálta a könyvtári tájékoztatásnak.

A gyakorlati tapasztalatok elősegítették az online információszolgáltatás fejlődését és elterjedését, összhangban azzal a technikával, amely a tájékoztató szolgálat új alapokra helyezését kívánta szolgálni.

A korszerű technika által életre hívott számítógépes információhordozók ma már az információk elérésének korlátlan lehetőségét kínálják, aminek kö-

vetkeztében a könyvtárak hagyományos szolgáltatói mellett új típusú szolgáltatások születtek.

A közművelődési könyvtárak tájékoztatását ma ket-tősség jellemzi: a hagyományos nyomtatott dokumentumok mellett egyre nagyobb teret hódítanak az új elektronikus eszközök. A technika a katalógusadatoktól, a fizikailag jelen lévő, vagy hálózatról lehívható bibliográfiai, teljes szövegű vagy multimédia CD-ROM-ok, valamint az adatbankok hálózatos elérésétől az Internet-kapcsolatig meghatározó szerepet játszik a tájékoztatásban. Az információkeresés gyakori módja ma már a bibliográfiai, vagy a teljes szövegű adatbázisokban való keresés, illetve az Internet kínálta lehetőségek ötvözése a hagyományos, írott forrásokból történő manuális keresésekkel együtt. A hálózatban hozzáférhető publikációk iránt egyre nagyobb az igény.

A könyvtár részéről a technika befogadásának feltétele magának az infrastrukturális feltételeknek a megléte. Az infrastrukturális beruházásokra és azok folyamatos működtetéséhez pedig pénzre van szükség.

A jövőben a kizárólag elektronikus formában megjelenő dokumentumok – mint pl. az elektronikus úton megjelenő folyóiratok – elérhetőségének kérdése, vagy a szerzői jogok következtében ezek a dokumentumoknak majd csak térítéssel történő használhatósága, továbbá mindezek finansiális konzekvenciái sürgetik a könyvtárak hálózatfejlesztési együttműködését. Az ugyanis teljességgel elképzelhetetlen, hogy a néhány éve beindult könyvtárgépesítési folyamat minden településen egyaránt elérhetővé váljék és fenntartható lesz.

A könyvtárosok befogadó képességének feltétele a képzettség, amely előzetes ismeretszerzést feltételez, és megkívánja a szakmai status quo megváltoztatását is, hiszen csak így lehet elmozdulni a régitől, a megszokottól az új út, az új megoldások felé. A könyvtárosnak a technikai eszközöket is tudnia kell használni, s az ezekben az eszközökben tárolt adatok és információk magasabb szintű feldolgozá-

sát is működtetni kell. Az egyes információkat megfelelő szakértelemmel kell gondozni, mobilizálni, visszacsatolni a tájékoztatásba, hogy azokat a különböző felhasználók és felhasználói csoportok számára közkinccsé tegyük.

Megnőtt az igény a pontosabb, gyorsabb, szintetizáltabb, ellenőrzött és tematikusan rendezett információ iránt, amely a hatékony működés feltételévé, eladható áruvá, olykor termelőerővé vált. Olyan folyamatnak a részesei vagyunk, amikor fontossá vált az információ termelése, gyűjtése, tárolása, feldolgozása, cseréje, elosztása és szolgáltatása. Az információtömeg új elektronikus eszközökkel történő feldolgozása, adatbankba szervezése, működtetése, szolgáltatása révén pedig maga a tevékenység felértékelődött.

A könyvtárak számára, ahol az információval való kapcsolat állandóan meg-megújuló folyamat, az információkkal bánni tudó, szakavatott, képzett, távolokban gondolkodó könyvtárosokra van szükség. Éppen ezért *kiemelt jelentősége van a képzésnek*. Olyan oktatásra van szükség, amely szakmai garanciát nyújt.

Az oktatással és a továbbképzéssel nemcsak a személyzet megfelelő szakmai színvonalát biztosítjuk, hanem szakmánk megbecsülését, elismertségét is, ugyanis a *minőségi tájékoztatás* alapvető követelmény kell, hogy legyen minden könyvtárban, olvasószolgálati tevékenységben.

A felhasználói igény a mechanikus információközvetítés helyett funkcionális információszolgáltatást vár el:

- ☞ a bibliográfiai adatok közlése helyett a faktografikus és teljes szövegű szolgáltatásokat;
- ☞ és az információ tartalmának „lefordítását” a kérdező/felhasználó nyelvére.

A könyvtári szervezet és a szolgáltatások továbbfejlesztése érdekében a *folyamatos továbbképzéseknek*

is szerepet kell kapniuk. Látnunk kell más könyvtárak tevékenységeit és más országokban folyó tájékoztatási munkát ahhoz, hogy a mi tevékenységünk színvonala ne essen vissza, hanem fejlődjön. A különböző tapasztalatok kicserélése, egymás módszereinek átadása-átvétele ösztönzést jelenthet új feladatok megoldására.

A folyamatos képzés következményeként talán elérhető lesz, hogy a képzett könyvtárosok saját szervezetük fejlettségi szintjét megfelelő szakmai alapokról ítélik meg és javaslattevői legyenek intézményük fejlesztésének; alkotó módon képviseljék az informatika térhódítását a könyvtári munkában; s az egyes intézmények között olyan együttműködést építsenek ki, amelyek hatással lesznek az információ megszerzésének gyorsaságára, minőségére, pontosságára.

A könyvtáraknak még jó ideig gondoskodniuk kell arról, hogy felhasználóik is tudják kezelni az elektronikus eszközöket. Ennek érdekében *képzési programokat kell összeállítani a könyvtárhasználók számára*. Valószínű, hogy kölcsönös haszon származna abból, ha a felhasználók és a gyakorló információs szakemberek időnként eszmét cserélnének a visszakeresési módszerek és technikák gyakorlatáról. Olyan technikai alkalmazások, megoldások gyakorlásáról lehet szó, mint pl. az indexekben történő direkt (kulcsszavas) és indirekt (böngésző) keresések értelmezése; az új technológia szókinccsének megismertetése és értelmezése; a direkt keresések eredménytelenségének vizsgálata, a túlságosan nagy találati halmaz szűkítésének lehetősége, az összetett keresések esetében a keresőkifejezés megfogalmazásának a biztosítása a Boole-algebra logikai operátoraival, a relációs operátorok használata; a keresőkifejezések csonkolásának jelentősége; a megjelenítési formátumok egyértelmű kezelése; a keresőkérdés elmentése és újbóli felhasználásának lehetősége stb.⁷

A jövő könyvtárait meghatározó legfontosabb tényező: az informatikai forradalom. Az informatikai

forradalom követelményeihez a könyvtáraknak is alkalmazkodunk kell, ellenkező esetben kizáródnak a világ kommunikációs vérkeringéséből.

Technológiai szempontból a számítástechnika rohamos fejlődése az erőforrások kimeríthetetlen bőségét jelenti. A könyvtári és információs szolgáltatások területén eddig is nagy lehetőségeket hordozott a számítástechnika. A napjainkban megindult új fejlődési szakasz végső kimenetele vélhetően új fejezetet nyit majd nemcsak az információtechnológia, hanem az emberiség XXI. századi történetében is.

Ha abból indulunk ki, hogy az előttünk álló technikai fejlődés leglényegesebb eleme maga az információ, a tudás, mert mind az előállító, mind a felhasználó érdeke és létfeltétele a ránk zúduló temérdek információözönben a technika segítségével rendet teremteni, *akkor könyvtári szempontból elfogadható, hogy a számítástechnika a társadalmi tudás új hordozója*, a felhalmozott ismeretek korábbiakkal nem összemérhető tulajdonságokkal bíró tárolója, közvetítője és további feldolgozásának, gyarapításának segítője.

Történelmi tapasztalatok azt sugallják, hogy az információkban való tájékozódás a jövőben is feltételezi a könyvtárakat és a könyvtárosokat, akik köz-

vetíteni fognak az új információs források között az új hozzáférési technikák felhasználásával.

Ez a mi dolgunk, s nem is kevés!

Irodalom

1. GARRISON, Guy: Information and the public library. A paper given at the Fifth European Library Seminar, Department of Library and Information Studies Liverpool Polytechnic, July, 1977.
2. GANS, H.J.: Supplier-oriented and user-oriented planning for the public library. In: Public library purpose, a reader. Ed. by Totterdell, B. London, Clive Bingly, 1978. p.71-83.
3. CHILDERS, Th.: The Neighborhood Information Center Project. In: Library Quarterly, 46. 1976. 3. pp.271-289.
4. GARRISON, G.: i.m. p. 13. és BONE, Larry Earl: The public library goals and objectives movement: Death gasp or renaissance? In: Library Journal, 1975. pp. 1283-1286.
5. GAINES, E.J.: The public library in the age of the computer. In: Metropolitan libraries on their way into the eighties. München, K.G. Saur Verlag, 1982. pp.65-72.
6. KUSACK, J.M.: On-line reference service in public libraries. In: RQ, Reference and Adult Services Division. 18. 1978-1979. 4. pp. 331-334.
7. BAKONYI Géza: Információörögzítés és visszakeresés... In: Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 45.évf. 1998. 8-9.sz. p. 332.

MANCI

Könyvtáros kollégáink figyelmébe ajánljuk *MANCI* nevű könyvtártudományi folyóiratcikk-adatbázisunkat.

Üzemeltetéséhez szükséges a Micro-ISIS program min. 3.0 változata.

A kurrens anyag éves előfizetési díja 5800.- Ft + ÁFA. Az aktualizálást lemezen vagy az Interneten szállítjuk negyedévenként.

Lehetőség van az adatbázis visszamenőleges megrendelésére 1986-ig, évenként 3000.- Ft + ÁFA térítés ellenében.

Előfizetési szándékukat jelezzék számunkra, hogy átutalási számlát küldhessünk.

Az adatbázis megrendelőinek az időközben kifejlesztett új funkciókat (on-line help, találatválogató program) térítésmentesen átadjuk: a tárgyi keresést megkönnyítő online tezaursz ára: 8000.- Ft + ÁFA.

További információkért forduljon a *MANCI* szerkesztőihez a 224-3796-os telefonon, vagy a novak@oszk.hu e-posta címen.

Várjuk megrendelésüket!

OSZK KMK Könyvtártudományi Szakkönyvtár
1827 Budapest, Budavári Palota F. épület

