

**DEBRECENI EGYETEM**

**Informatikai Kar**

**A TÁJÉKOZTATÁS JELENE ÉS JÖVŐJE**

**Témavezető:**

**Iszály György Barna**  
főiskolai adjunktus

**Készítette:**

**Tóth Nándor**  
III. informatikus - könyvtáros  
levelező hallgató

**Debrecen**  
**2007**

# TARTALOM

I. Bevezetés .....	1
II. Mi is az a tájékoztatás? .....	3
III. A tájékoztatás rövid történeti áttekintése .....	6
IV. A tájékoztatás jelene .....	12
IV.1. „Hagyományos” eszközök a tájékoztatásban .....	17
IV.2. Elektronikus tájékoztatás .....	23
IV.2.1. Az elektronikus tájékoztatás és forrásai .....	23
V. A tájékoztatás jövője .....	33
VI. Összefoglalás.....	37
Irodalom .....	38

## I. BEVEZETÉS

„Messze-messze Afrikában,  
a Zambézi folyó partján  
élt egy apró hottentotta.  
Kinn játszott a folyóparton,  
sziklák között, a homokba.  
Talált egy különös követ...  
- Mi lehet ez?...- latolgatta,  
latolgatta,  
fontolgatta  
az apró kis hottentotta;  
eldönteni mégsem tudta.

Arra ballag Öregapó,  
a legbölcsebb hottentotta.  
Hozzárohan,  
megkérdezi:

- Öregapó?  
Mi ez a kő?  
Itt találtam a homokban.

Nézi, nézi Öregapó,  
a legbölcsebb hottentotta:  
- Mi ez a kő?  
Azt sem tudod?!  
Idehallgass, édes fiam!

Ez egy ős-kőkori fegyver!  
Egy szakóca.  
Egy marokkő!  
Lehet harmincezer éves...  
Egyik ősöd pattentotta!”

(Tamkó Sirató ?, in Keresd a könyvtárban! / Könyves-Tóth – Gaál 1977, p. 3)

Tamkó Sirató Károly versének fenti részlete úgy vélem megfelelően szemlélteti azt a tényt, hogy az embereknek a kezdetektől fogva voltak kérdései függetlenül attól, hogy hol és mikor éltek, milyen népcsoportba tartoztak, milyen vallást követtek, és még számtalan szempont megadható lenne. Az információra való igénye az embernek mindig is természetes volt. Sőt! A technikai és társadalmi fejlődéshez teljes mértékben elengedhetetlen, hiszen a hiánya miatt ma például nem gyűjthetnánk lámpát, nem élvezhetnénk a vezetékes víz előnyeit otthonunkban, stb. Egyértelmű, hogy az előbb említett kis hottentotánknak elsősorban az őt közvetlenül körülvevő környezetből, vagyis a természetből, a természetes dolgokról, dolgokból fakadó kérdése lesz, úgy, mint az a bizonyos szakóca, míg egy fejlett, civilizált országból való, hasonló korabeli gyerekek már esetleg az operációs rendszerek felől adódik kérdezni valója. Azonban nem csak a kérdések tárgya képezhet különbséget két, ilyen egymástól társadalmilag, technikailag meglehetősen

messze álló egyén között, hanem maga a forrás, ahol utána tud nézni a felmerülő témának. Ha ismételten megnézzük versünk szereplőit, kitűnik, hogy a fiatal afrikainak nem állt módjában semmi egyéb eszköz, mint megkérdezni a nálánál idősebb, tapasztaltabb társát, „Öregapót”, aki valószínűleg a falu vagy törzs legidősebb és így legbölcsebb embere is egyben. Vagyis régen a tudást az idős emberek „birtokolták”, ők voltak hivatottak a tájékoztatást eme kezdetleges formában ellátni, amit később természetesen az utódok megörökölték. Ezzel szemben manapság a modern kori és civilizált világban számos lehetősége van a kíváncsiskodónak, hogy adott kérdésére megkapja a választ. Ilyen lehetőség például a különböző ismeretterjesztő könyvek, dokumentumok, adatbázisok, internet, stb., vagy végül, de egyáltalán nem utolsó sorban a könyvtár és az ottani tájékoztatói munkát ellátó könyvtáros. Természetesen mostanság korántsem kell egy könyvtárosnak minden információt fejben tartania, mint egykor a falu bölcsének, viszont tudnia kell, hogy mit és hol keressen, tudnia kell tanácsot adni, hogy az érdeklődő merre is induljon el a dokumentumok és az információ tárolására alkalmas dolgok manapság meglehetősen sűrű erdejében. Ezt és az ezzel kapcsolatos feladatokat szeretném dolgozatomban prezentálni egy rövid történeti áttekintéssel, majd bemutatnám a jelen alkalmazott és gyakorlatai módszereit. Végezetül megvizsgálom, hogy jelenleg melyek azok az irányelvek, amelyek felé a tájékoztatás jövőbeli szolgáltatásai haladnak.

## II. MI IS AZ A TÁJÉKOZTATÁS?

A szakdolgozatnak ebben a részében megpróbálom több irányból is megközelíteni, megvizsgálni a tájékoztatás fogalmát, hogy minél pontosabb képet tudjak róla nyújtani az olvasónak. Ehhez elengedhetetlen, hogy megvizsgáljunk egyéb alapfogalmakat is, annak érdekében, hogy tisztán azonosítani tudjuk a tájékoztatás egyéb tevékenységek között elfoglalt helyét és azokkal való kapcsolatát.

Elsőként vegyük vizsgálat alá az „információ” terminust. A szó latin eredetű, és mondhatni nemzetközileg ismert és elfogadott, viszont jelentését eléggé elkoptatták. Tudományos és hétköznapi viszonylatban ugyancsak vannak félreértelmezések, így muszáj azt pontosítani. (Kertész 1975). Kertész Gyula (1975) „Könyvtári tájékoztatás I.” című könyvében a következő három csoportot állítja fel és magyarázza:

1. Hétköznapi értelemben: direkt vagy indirekt módon szerzett értesülés, hír, adat vagy ismeret. Itt az információ lehet igaz vagy hamis, új vagy régi, szóban vagy írásban átadott/megszerzett.
2. A tájékoztatásban: alapjában véve a fenti értelemben vett, még fel nem dolgozott információt és annak feldolgozását, vagyis eredményét is információnak minősítik. Újabban azonban egy pontosabb, szűkebb értelmezését tekintik mindinkább elfogadottnak, mely „olyan rögzített és közölt új ismeretet jelent, amelynek esélye van arra, hogy sikerrel vesz részt a gondolatoknak valamely alkotó elv szerinti rendezésében, tehát az entrópia (határozatlanság, rendezetlenség) csökkentéséért folyó állandó küzdelemben” (Kertész 1975, pp. 7, 8.).
3. Az információelméletben: itt az információ egy úgynevezett mennyiségi fogalmat jelöl és valójában nincs jelentéstartalma, amit nem lenne helyénvaló

azonosítani a mindennapi értelemben vett és a tájékoztatásban elfogadott információ szó jelentésével.

Tehát, mint azt a fentiekből is láthatjuk az „információ” szónak több különféle jelentése is lehet. Jelen esetben a másodikat, vagyis a tájékoztatásban elfogadottat kell elsősorban figyelembe vennünk, különös tekintettel a „tudományos információra”, amit Kertész Gyula (1975) a következőképpen magyaráz: „a megismerési folyamat során nyert logikus információ, amely adekvát módon tükrözi az objektív világ törvényszerűségeit, s amelyet a társadalmi, történelmi gyakorlatban felhasználnak” (Kertész 1975, p. 8). Vagyis a tudományos jelző nem azt hivatott minősíteni, hogy az információ kizárólag a „tudományos” berkekben mozog.

Most, hogy az információ jelentését sikerült a megfelelő mértékben megfogalmazni és pontosítani, szót kell ejteni a hozzá oly szorosan kapcsolódó másik fogalomról, a „kommunikációról”. Ez szintúgy latin szó és *közlés* jelentéssel bír. Azaz „legáltalánosabb értelemben nem más mint információcsere” (Kertész 1975, p. 10). Kertész (1975) azt írja könyvében, hogy az információcsere egy bizonyos jelrendszer segítségével - például az írással, vagy a beszéddel - jön létre a társadalom részei között, amit tulajdonképpen „társadalmi közlésnek” is hívhatunk.

Ezek után, hogy meghatároztunk két fontos, és a tájékoztatáshoz, illetve annak létrejöttéhez feltétlenül szükséges és elengedhetetlen fogalmat, nézzük meg magát a „tájékoztatás” fogalmát is. Kertész Gyula (1975) szerint a tájékoztatás lényegében egy nagyon tág fogalom, mondhatni „gyűjtőfogalom”. Véleménye szerint a tájékoztatás, ha tágabb értelemben vesszük, akkor az „ismeretközlés folyamata”.

Foskett azt írja, hogy „a tájékoztatás szónak olyan tág az értelmezése, hogy mindenki, aki rendszeresen ismertet, közvetít mások számára, tájékoztatási tisztviselőnek nevezhető (Foskett 1962, p. 105).

Ha a tudományos tájékoztatás értelmező szótárát üjtjük fel, az a következőket írja: „Tájékoztatás = az ismeretközlés folyamata érdekelt személy vagy csoport számára” (A tudományos tájékoztatás értelmező szótára 1966, p. 502).

Pogány György „A könyvszakma segédkönyvei” című könyvében a következőket írja: „a tájékoztatás végső soron a kommunikáció egyik formája, amely valamilyen társadalmi igény alapján jön létre” (Pogány 2006, p. 11).

Györe Pál szerint a tájékoztatás személyes, vagyis „meghatározott személytől kiinduló és meghatározott személyhez szóló” közlés (Györe 1966, p. 114).

Bárdosi Mária ezt írja cikkében: „a könyvtári tájékoztatás tárgya a dokumentum, maga a tájékoztatás pedig a dokumentum és a használó közötti kapcsolat létrehozásában nyer értelmet” (Bárdosi Mária 1982, p. 31).

Tehát láthatjuk, hogy a tájékoztatás fogalmát nagyon nehéz pontosan meghatározni, vagy egyetlen definícióval körülírni. Sőt, úgy vélem ez talán egy lehetetlen vállalkozás lenne. Azonban az rögtön látható, hogy három dolog mindenképp szükségeltetik hozzá: az információ, az arra való igény és végül, de nem utolsó sorban a kommunikáció valamilyen formája, aminek segítségével átadhatjuk.

### III. A TÁJÉKOZTATÁS RÖVID TÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉSE

Most, miután megnéztük a tájékoztatás fogalmát, szólni kell röviden a történetéről is: melyek azok a tényezők, amelyek szükségessé tették kialakulását az idők során.

Könyvtárak már az ókortól kezdve léteztek a világon. Ahogy azt Kertész Gyula (1975) is írja könyvében, már ezek a könyvtárak is adtak útmutatást, vagy felvilágosítást az olvasóiknak.

Az ókorban és a középkorban számottevő tájékoztatási munkáról legfeljebb csak találgatni lehetne. Erről nincsenek kézzelfogható fennmaradt emlékeink, ezért elsősorban az útmutató jellegű tevékenységekről, az elhelyezésről és az eligazodást segítő eszközökről ejtenék néhány szót.

#### **Ókor:**

Tóth Gyula - Rétfalvi Gábor (1992) „Egyetemes könyvtártörténet” című könyvében azt írja, hogy az Ókori Keleten (az „agyagtábla könyvtárak” idejében) a dokumentumok nyilvántartását és a közöttük való eligazodást a tárolóeszközökre helyezett agyagcímkek segítették. Ugyancsak a tájékozódást szolgálta, hogy ebben az időben már az irodalmi műveket témák szerint csoportosították, sőt, volt olyan is, ahol a témákon belül kronológiai sorrendet is kialakítottak. Sokszor használtak a polcokon a keresés megkönnyítésére szabálytalanul megformált agyagtáblákat, amelyeket vagy kötéllal erősítettek a polcokhoz, vagy egyszerűen csak nekitámasztották azt. Ezt bizonyítja például az az agyagtábla gyűjtemény, amely Ninivéből (i. e. 650 körül) származik és a következő feliratokat tartalmazza: Történelem, Mennyiségtan, Törvények.

Voltak könyvtárak, ahol az agyagtáblák mellett előfordult a katalógusok és a kolofonok alkalmazása is. A kolofont általában az írásmű végén, vagy a tábla „gerincén” helyezték el és a következő adatokat lehetett rajta megtalálni:

- a mű címe, vagy első sora
- az írnok adatai, neve, családfája
- az írnok előjárójának neve
- a tábla száma
- a tulajdonjegy

A kolofon megadta a tábla pontos elhelyezését (Tóth - Rétfalvi 1992).

A katalógusokban az irodalmi anyagokat téma szerint raktározták. Ezekben a címek sorrendje a polcon lévő táblák sorrendjét követték. Voltak olyan katalógusok, amelyek témánként 20-30 címet is tartalmaztak. Előfordult az is, hogy eltértek az előbb említett csoportosítástól és a szerzők nevét tüntették fel a katalógusban (Tóth – Rétfalvi 1992).

Az Ókori Egyiptomból is maradtak ránk olyan leletek, amelyek a könyvtári dokumentumok közti eligazodásra utalnak. Ilyen lelet származik Edfu városának a könyvtárából, ahol szakrendi katalógust találtak. Ez a tény is bizonyítja, hogy az egy rendezett könyvtár volt, mely biztosította a benne való tájékozódást (Tóth – Rétfalvi 1992).

Maradtak ránk a görög-római korszakból is a könyvtári eligazodásra utaló jelek. Többek közt falmélyedésekben, faládákban, stb. egymásra halmozva tárolták a tekercseket, amikre ismertető cédulákat függesztettek, elősegítendő az eligazodást. (Innen származik a könyvtár szó is: bibliion = könyv + théké = láda; bibliothekai = könyvládák) (Tóth – Rétfalvi 1992).

### **Középkor:**

A középkorban először a pergamen, majd a papír megjelenésével kialakul a kódexforma kötetalak, ami a középkor tipikus könyvformája is egyben. Ez azt eredményezi, hogy az ókorhoz képest minél inkább könnyebb a tudást rögzíteni, a kódexeket tárolni és megőrizni. Egyre több országban alakulnak meg elsősorban uralkodói, iskolai, egyházi, stb. könyvtárak, ahol nemegyszer gyakori a többszázézes dokumentumállomány. Az előbb felsoroltakból az következett, hogy egyre nagyobb hangsúlyt kellett fektetni a rendszerezésre, a dokumentumok közötti

tájékozódást elősegítő eszközök használatára. Tóth - Rétfalvi (1992) szerint a középkori Európában például külön gyűjteményekké szervezték a latin és görög nyelvű könyvanyagokat. Az egyetemi könyvtárakban elterjedt volt a katalógusok használata, aminek a segítségével tájékozódtak a könyvek között, és ezt használták az évenkénti állományellenőrzésekhez is. Bizonyos könyvtárakban a könyvek tartalmi csoportok szerinti felállítása gyakran szisztematikusan történt, például szekrénycsoportokat alkottak (Tóth - Rétfalvi 1992).

A nagyobb bizánci és arab könyvtári állományok feltárása már katalógusokban történt. A katalógust legtöbbször kötetformában, szakcsoportok, címek vagy szerzők szerint rendszerezve vezették. Általában a katalógusok 10, 20 vagy több kötetből álltak (Tóth - Rétfalvi 1992).

### **19. századtól napjainkig:**

A tájékoztatás valódi fontosságát csak jóval később, a 19. században kezdték előtérbe helyezni, amikor is a társadalmi és gazdasági változások, a technikai szükségletek megkívánták, hogy a tájékoztatás már szervezett szolgálattá nője ki magát. Ennek a hirtelen és ugrásszerű, ugyanakkor pozitív változásnak a termelőerők gyorsuló fejlődése, az ipari forradalom volt a kiváltó tényezője. Kertész (1975) szerint a következő kihatásai voltak:

1. Az ipari fejlődés igényelte a természet- és műszaki tudományok fejlesztését és azok megvalósítását az iparban. A munkamegosztás alkalmazása az ipari-műszaki téren azt eredményezte, hogy a laboratóriumi kutatás és az irodalomkutatás kettévált. Ebből kifolyólag az irodalomkutatást külön szervre és külön szakemberre bízta.
2. A megújult technikával felszerelt gyárak gépei megkívánták a szakszerű kezelést, hozzáértést, ezért az addigiaknál sokkal képzetesebb munkásokra volt szükség. Ez a hirtelen társadalmi változás keltette igénytette szükségsszerűvé, hogy létrehozzák azokat az intézményeket, amelyek biztosítják és fejlesztik

az általános műveltséget. Ezáltal bevezették a kötelező elemi oktatást, valamint elkezdtek a könyvtári hálózatok kiépítését.

3. Változások következtek be a publikációk és a kiadványok terén, amelyek kihatással voltak a tájékoztatás intézményes megoldásának sürgető kérdésére:

- Az első ilyen változás a dokumentumok proliferációja volt, ami azt hozta magával, hogy szinte lehetetlenné vált kiigazodni közöttük.
- A könyveken kívül egyre nagyobb mennyiségben jelentek meg más dokumentumok is (például folyóiratok, illetve folyóiratcikkek, kutatási jelentések, stb.), amik között az eddigieknél is nehezebb volt eligazodni.
- Megjelentek azok az információk is, amelyek az adott témák határterületeivel is foglalkoztak.
- A kutatók munkáját meglehetősen negatívan befolyásolta, hogy a szakterületeikhez szükséges információk már nem csak a saját anyanyelvükön jelentek meg.

Az előbb felsorolt nyomós okok váltották ki a szervezett tájékoztató szolgálat megjelenését az 1800-as évek vége felé. Valójában a szülőhazái Anglia és az Egyesült Államok, ahol megjelentek az úgynevezett „public library”-k, vagyis a nyilvános könyvtárak, amiket a népkönyvtári mozgalom keltett életre. Az 1850-es könyvtári törvény meghozatalával rendre épültek ezek a public library-k angol honban, amelyek általános közművelődési funkcióval látták el a lakosságot. A helyzet hasonló volt az Egyesült Államokban is, ahol szintén a 18. század közepén terjedtek el ezek a bibliotékák országszerte. Ezek a könyvtárak mindkét ország esetében feladatuknak tekintették a tájékoztatást és a lakosság könyvekkel történő ellátását. Eleinte a tájékoztatás feladatát az olvasószolgálaton belül oldották meg. Gyökeres változás csak a század 90-es éveiben történt, amikor is már önálló felvilágosító részlegek, illetve osztályok jöttek létre, mivel egyre inkább megszorodtak a könyvekre, vagy egyéb adatokra való kérdések. Ezután,

mondhatni rohamos fejlődésnek indult a tájékoztatás. Ennek jórészt azok voltak az okai, hogy a századforduló környékén már kikristályosodott és megszilárdult a publik library képe, vagyis, nem csak kölcsönzés folyt bennük, hanem nagy hangsúlyt fektettek a hatékony tájékoztatásra, így ez által mintegy tudakozó központokká váltak a könyvtárak (Kertész 1975).

A 20. század kezdetén a tájékoztató részlegek a felvilágosításon kívül olvasási tanácsadással is foglalkoztak. Azonban később kénytelen volt a szolgálat differenciálódni, mert ezzel együtt túl nagy teher nehezedett rá, így külön vált a tanácsadás a felvilágosítástól (Kertész 1975).

Kertész Gyula (1975) azt írja művében, hogy az I. világháború után megjelent a szakosított tájékoztatás, amelyet egyrészt az előbb említett differenciálódás tett lehetővé, másrészt pedig az, hogy a gazdasági és tudományos élet érdeke is elengedhetetlennek tartotta. Röviddel ezek után a nagyobb és neves könyvtárakban elkezdett összefonódni a tájékoztatás és a kutatás, ami egyúttal azt is eredményezte, hogy ezek a könyvtárak lassan átvették a dokumentációs intézmények módszereit. Ilyenek voltak például az intenzív feltárási módszerek, vagy a kész információk nyújtása is. Ezáltal a II. világháború után elkezdett kialakulni a hagyományos könyvtári referenz és a dokumentációs tájékoztatás összekapcsolódása. Ez után a fejlődési szakasz után kezdett el kibontakozni az interdiszciplináris tájékoztatás, amely folyamat még ma is tart, és amely a tudományos kutatásokban való integrálódás és a könyvtárak együttműködésén alapul.

Kertész (1975) kitér könyvében arra is, hogy az európai kontinens más országaiban – kivéve a Skandináv államokat és Svájcot – nem követték az előbb felvázolt angolszász irányt a fejlődésben. Ez többek között azt is jelentette, hogy a tudományos könyvtárakat és a népkönyvtárakat mereven elválasztották egymástól, vagy a tájékoztatást erősen elhanyagolták. Ezeknek az országoknak a könyvtáraiban nem alakultak ki az önálló tájékoztató szolgálatok. Példa volt erre Németország, ahol még a tudományos könyvtárakban sem szervezték meg kellő szinten a tájékoztatást. Szinte kizárólag csak a katalógusokra és az úgynevezett technikai

referenzre támaszkodtak. Magyarország hasonló cipőben járt, mivel teljesen a német utat követte 1945-ig. A felszabadulást követően a könyvtár és dokumentáció kettőssége jellemezte a tudományos és műszaki tájékoztatás területét. Ezáltal a tájékoztató szolgálat másként szerveződött meg a tudományos könyvtárakban és a dokumentációs intézményekben. Csak az 1956-os könyvtári törvényerejű rendelet hozott változást, ami könyvtári és dokumentációs hálózatokká kovácsolta az addigi kettős funkciót.

Kertész Gyula (1975) szerint, hazánkban a tájékoztató tevékenység csak igen nehezen alakult ki a közművelődési könyvtárakban. Meglehetősen komoly feladat volt szakítani a porosz mintájú hagyományokkal és új utakat, új „ösvényeket” kitalálni a további, immár említett angolszász fejlődés felé, mely sok esetben még napjainkban is tart.

Miután megvizsgáltuk a tájékoztatás történetét és olykor rögös utakon megtett pályáját, kezdjük el boncolgatni a fejlődésekkel és újításokkal teli jelenét.

## IV. A TÁJÉKOZTATÁS JELENE

A szakdolgozatomnak ebben a részében megpróbálom a teljesség igénye nélkül áttekinteni a tájékoztatás jelenét, amely természetesen tartalmazza az úgynevezett „hagyományos” tájékoztatást – amit hívhatnánk tulajdonképpen akár papíralapú tájékoztatásnak – valamint, kitérnék a valójában még viszonylag fiatalokat élő elektronikus tájékoztatásra is. Azonban mielőtt erre rátérnénk, meg kell néznünk a tájékoztatás szintjeit.

Sallai István - Sebestyén Géza „A könyvtáros kézikönyve” (1965) című könyvben megkülönböztetik a felvilágosító-tanácsadó és a tájékoztató munkát. Az előbbit – amely valójában a tájékoztatás elemi szintjét jelöli – az olvasószolgálat munkakörébe sorolja a következő felosztással:

### 1. Útbaigazítás a könyvtár és az irodalom használatára:

Ez a felvilágosító munka meglehetősen sokrétű. Ide tartoznak az egyszerű útbaigazítástól kezdve a bibliográfia készítéséig a különböző tevékenységek. Ezt sokan technikai referensznek is hívják. Elsődleges feladata az, hogy segítse az olvasót az adatok önálló keresésében, nem pedig az, hogy azokat már készen rendelkezésre bocsássa.

A munka ágai:

- a) *Segítség az állományban való eligazodáshoz:* a könyvtár feladata, hogy az olvasót segítse a könyvtárban való eligazodásban, ismertesse meg a könyvtári renddel, a katalógusokban való keresésben.
- b) *A segédkönyvek használata:* a könyvtár nyújtson segítséget olvasóinak a tájékoztatási segédkönyvekben való eligazodáshoz.
- c) *A kutatás módszerei:* ez elsősorban a felsőoktatási könyvtárak feladata, hiszen fontos, hogy a hallgatók, kutatók ne csak a forrásokkal ismerkedjenek meg, hanem a kutatás módszereivel is.

d) *Módszertani tanácsadás*: ide tartozik a könyvtár szolgáltatásainak ismertetése.

## **2. Adatszolgáltatás**

Ez a munka a könyvtár folyamatos szolgáltatásai közé tartozik. Első lépésben az olvasó elmondja mi is a kérdése, miben kér segítséget. A feltett kérdések sokfélék lehetnek, hiszen vonatkozhatnak valamilyen ténybeli adatra, vagy irodalomra is. Az előbbit ténybeli adatszolgáltatásnak, míg az utóbbit bibliográfiai adatszolgáltatásnak nevezzük.

a) *Ténybeli (faktográfiai) adatszolgáltatás*: ebben az esetben az olvasó nem bibliográfiát, hanem valamilyen tényadatot keres. Pl.: hányan élnek Magyarországon, ki írta a Himnuszt stb. Ilyenkor a könyvtáros útbaigazítást ad, mely segédkönyvben lenne érdemes az adott kérdésnek utánanéznie.

b) *Bibliográfiai adatszolgáltatás*: általában kétféle kérdéskört különböztetünk meg ebben az esetben:

- valamilyen bibliográfiai adat, vagy annak valamilyen kiegészítése, illetve egy dokumentum lelőhelye felől érdeklődik az olvasó,
- valamilyen tárgyról, témáról kér irodalmat az érdeklődő.

## **3. Tanácsadó, ajánló tevékenység**

Ez a tevékenység alig különbözik a bibliográfiai adatszolgáltatástól. Mindkét esetben az olvasónak szolgáltatnak valamilyen irodalmat, azzal a különbséggel, hogy a tanácsadó, ajánló tevékenységnél a kezdeményezés nem az olvasótól, hanem a könyvtártól, illetve a könyvtárostól indul ki.

Tehát az eddigiekben megvizsgáltuk a tájékoztatás elemi szintjét, így most lássuk, hogy mik azok a dolgok, amelyek a tájékoztatás magasabb szintjéhez tartoznak. Elsősorban ezen a szinten kell megkülönböztetnünk a tájékoztatás két, egymást kiegészítő fő ágazatát, az aktív (szétsugárzó, folyamatos) tájékoztatást

és a passzív (visszakereső, eseti) tájékoztatást. Kertész Gyula (1975) a következőképpen definiálja a két fogalmat:

- „a passzív tájékoztatás során a könyvtár a használó egy-egy konkrét kérdésére ad a meglevő szakirodalmi források alapján visszakereső jellegű választ. Azért passzív, mert nem a könyvtár kezdeményezésére történik a munka elvégzése.”
- „az aktív tájékoztatás esetében a könyvtár nem várja meg a külső kezdeményezést, hanem a beáramló irodalom alapján saját kezdeményezésből folyamatosan vagy legalábbis rendszeresen szétsugározza az irodalmat, vagyis aktív, kezdeményező szerepet vállal” (Kertész 1975, p. 23).

## **Aktív tájékoztatás:**

### **1. Referáló lapok**

Sallai – Sebestyén (1965) szerint ebbe a tájékoztatási formába tartoznak többek között a *referáló lapok*, amelyek a művek tartalmáról tájékoztatnak. Nem pusztán csak annotáció szintjén, hanem olyan mértékben adnak felvilágosítást az adott írásról, hogy mintegy tartalmi kivonatot képeznek az eredeti mű megállapításairól, észleleteiről. Ennek eredményeképp anélkül, hogy az eredetit kézbe vennénk, el lehet dönteni, hogy van-e rá szükségünk, avagy nem.

### **2. Figyelőszolgálat**

Sallai – Sebestyén (1965) szerzőpáros azt írja, hogy a figyelőszolgálat a másik aktív szakirodalmi tájékoztatási forma. Lényege az, hogy kis kartoncedulákat küld szét az adott könyvtár, amelyeken címek és rövid ismertetések vannak feltüntetve. Ide tartozik a témafigyelés is, amelyet az olvasók igényük szerint megrendelhetnek, és időközönként tájékoztatást kapnak az adott terület legújabb szakirodalmáról (Horváth – Papp 2001).

### **3. Tömörítvény, szemle**

Ez a harmadik formája az aktív tájékoztatásnak. A tömörítvény tulajdonképpen azt jelenti, hogy az eredeti szöveget összesűrítik körülbelül az egyharmadára, vagy a felére úgy, hogy az eredeti mű mondanivalója megmaradjon. A tömörítvényeknek mindig tartalmazniuk kell az eredeti műből a táblázatokat, ábrákat, képleteket, stb., mert ha az ilyenfajta „tartalmi csonkítás” bekövetkezik, akkor a tömörítvény, mint olyan, funkcióját veszti.

A szemle adja mind közül a legtöbbet. Közlemények egész sorából kivonva mutatja be mintegy tanulmányszerűen az adott téma jelenlegi álláspontját. A szemle számára a felfogások és a problémák képeznek kitüntetett figyelmet (Sallai – Sebestyén 1965).

### **4. Bibliográfia**

Valójában ide kell, hogy soroljuk a bibliográfiákat is az aktív tájékoztatási eszközök közé, hiszen címek közlésével (is) foglalkoznak (Sallai – Sebestyén 1965). Természetesen ez esetünkben csak akkor igaz, ha nem olvasói kérésre történik az összeállításuk.

#### **Passzív tájékoztatás:**

##### **Irodalomkutatás**

Vannak könyvtárhasználók (például tudósok, kutatók, szakemberek, stb.), akik olyan kérdéseket tesznek fel, amelyek még eddig nem voltak feldolgozva. Ezekben az esetekben a könyvtárak úgy tudnak segítséget nyújtani, hogy alkalmi összeállítást készítenek a szükséges irodalomról. Az irodalomkutatás talán a felvilágosítással hozható rokonságba. Azonban míg a felvilágosítás nem igényel nagyobb kutatómunkát, addig az irodalomkutatás annál inkább. Úgy is lehetne mondani, hogy magas szintű és tudományos tevékenység. Ezért, ilyen irodalomkutatást nem minden könyvtár vállal, nem minden könyvtár esetében vannak meg azok a fizikai, illetve személyi feltételek, amelyek segítségével ezt ki

tudnák vitelezni. Elsősorban csak a nagyobb, vagy a szakkönyvtárak végeznek ilyen feladatokat (Sallai – Sebestyén 1965).

Ezek után, hogy áttekintettük a tájékoztatás szintjeit, nézzük meg a tájékoztatás segédeszközeit. Milyen „hagyományos” apparátus áll készen a tájékoztató könyvtáros segítségére a munkájában.

## IV.1. „Hagyományos” eszközök a tájékoztatásban

A tájékoztató könyvtáros eszközének lehetne nevezni a referenzs könyveket. Ezek természetesen nem arra használatosak, hogy folyamatosan olvassuk őket, hanem, hogy utána tudjunk nézni bennük egyes dolgoknak. Tóth Gyula (et al. 1990) azt írja „A könyvtár kezelése” című művében, hogy ezeket a könyveket úgy szervezik meg, hogy könnyen kereshetővé teszik a bennük rejlő információkat, és ezt a keresést sokszor úgynevezett mutatók segítik. Érdekes ezeket a könyveket gyakran használni, hogy minél jobban kiismerjük őket, hiszen a tájékoztató tevékenység alig képzelhető el nélkülük.

Tóth Gyula (et al. 1990) szerint két nagy csoportra lehet az előbb említett eszközöket osztani: a direkt és az indirekt tájékoztató eszközökre. A direkt tájékoztató eszközök – mint ahogy azt nevük is mutatja – az ismereteket közvetlenül tartalmazzák, míg az indirekt tájékoztató eszközök azt mondják meg, hogy melyek azok a művek, ahol választ kaphatunk a kérdésünkre.

Először nézzük meg a *direkt* tájékoztatási eszközöket, azokból is a főbb típusokat a teljesség igénye nélkül:

### - **Lexikonok, enciklopédiák:**

A direkt tájékoztatásnak ezek a kiemelkedő darabjai. Az adott kor legfontosabb tudáskészletét tartalmazzák. A lexikont és az enciklopédiát igen nehéz néha egymástól elhatárolni. Talán úgy lehetne különbséget tenni a kettő között, hogy a lexikon anyagát betűrendben, szócikkekre tagolva találjuk meg, míg az enciklopédiában összefüggőbben találkozunk az ismeretekkel. Lehetnek általánosak, ilyenkor minden tudományágra kiterjedhetnek, vagy lehetnek szakterületiek, amikor egy-egy tudományág anyagát tartalmazzák.

- **Szótárak:**

Tartalmazhatják egy vagy több nyelv szavait, de vannak olyanok, amelyek különböző tárgykörök kifejezéseit adják meg. Ismertek például a többnyelvű szótárak vagy az egynyelvű szótárak (értelmező szótárak, szakszótárak, stb.). Léteznek még: etimológiai, szinonima, helyesírási, stb. szótárak is. A lexikontól az különbözteti meg, hogy a szótár kizárólag értelmez.

- **Kézikönyvek:**

A tájékoztató eszközök ezen csoportját adattáraknak hívjuk. Ezeket úgynevezett „faktografikus”, vagy „ténybeli” tájékoztatásra használjuk.

Az adattárak csoportjába tartoznak a statisztikák is. „A statisztika társadalmi-gazdasági élet tömegesen előforduló jelenségeinek és folyamatainak számadatok révén történő feltárása, leírása, elemzése.” (Tóth et al. 1990, p. 261). Számtalan fajtájuk van, például: nemzeti-, szak-, ágazati-, stb.

Az adattárak közé kell sorolni a különböző évkönyveket, eseménytárakat, cím- és névtárakat, stb. is.

Az évkönyvek többnyire egy-egy bizonyos szakterület egy vagy kétévnyi munkájának az eredményeit mutatják be.

Az eseménytárak naptárszerűen tartalmazzák egy viszonylag nagyobb időszaknak a történéseit, vagy egyszerűen közlik a bekövetkező évfordulókat.

A név- és címtárak szintén ide tartoznak az adattárak csoportjába és gazdasági, tudományos vagy szolgáltató intézmények címéről, adatairól esetleg profiljáról adnak tájékoztatást a teljesség igénye nélkül.

Pogány György (2006) „A könyvszakma segédkönyvei” című írásában azt olvashatjuk, hogy az indirekt tájékoztatási eszközök két formáját különböztetjük meg, nevezetesen a katalógust és a bibliográfiát. Ezeket fogom most röviden áttekinteni.

## 1. Katalógusok

A katalógusok rendelkeznek a tájékoztatási eszközökön belül a legnagyobb múlttal. Rokonságban állnak a bibliográfiákkal, de közel sem azonosak vele, mert „a katalógus konkrét gyűjtemény meghatározott darabját veszi számba, a bibliográfia viszont nem az egyedi példányt, hanem a leőhelytől függetlenül a nyomtatott kiadásban materializálódó művet regisztrálja” (Pogány 2006, p. 15.)

A katalógusok alapján véve a számbavétel és az azonosítás eszközei. A számbavétel annyit tesz, hogy például egy könyvkereskedés, antikvárium, vagy akár egy könyvtár valamilyen szempont szerint összeválogatott készletéről tájékoztat, mondhatni, mintegy leltározza a dokumentumokat. Ezzel szemben az azonosítás azt fejezi ki, hogy a könyvekről, vagy más dokumentumokról készült bibliográfiai leírásoknak olyanoknak kell lenniük, hogy egyértelművé tegyék a példány kézbevétele nélkül is a mű azonosítását, egyértelmű felismerését.

A katalógusok lehetnek:

### a) **Leíró katalógusok:**

Ezek a formai jegyek alapján tárják fel a dokumentumokat. A leíró katalógusok látják el valójában a számbavétel és az azonosítás funkcióját. Nagyon jó hatásokkal működnek, ha megfelelő színvonalon állították össze őket.

### b) **Tárgyi katalógusok:**

A tárgyi katalógusok a tartalom szerinti feltárását teszik lehetővé a dokumentumoknak. Két alaptípusa van:

- *szakrendi katalógusok*: valamilyen osztályozási rendszer szerint csoportosítja a dokumentumokat. A fogalmak, vagy jelenségek hierarchikus elrendezése alapján kerülnek egymás mellé a rokon témájú könyvek.
- *tárgyszavas katalógusok*: tárgyszavak segítségével fejezi ki a dokumentumok tartalmát, és ezeket a tárgyszavakat – a szakrendi katalógusokkal ellentétben – mellérendelő viszonyban használja.

## 2. Bibliográfiák:

Pogány György (2006) így fogalmazza meg a bibliográfiák definícióját: „meghatározott gyűjtőkör alapján összeválogatott könyvek vagy más ismerethordozók adatainak valamilyen szempont szerint rendezett, csoportosított jegyzéke. A bibliográfia mint ismeretkör, szakterület tehát nem mást fejez ki, mint a konkrét tájékoztatási eszközök rendszerezésére, szerkesztésére és használatára vonatkozó elméleti és gyakorlati tudnivalók együttesét” (Pogány 2006, p. 17).

A bibliográfiák négy funkciót látnak el: számbavétel, azonosítás, informatív és reprezentatív funkció. Ellentétben a katalógusokkal, itt ezek a funkciók részben eltérnek. Azonban jelen esetben csak a számbavétel funkciójára térek ki, mivel a négy közül csak ennek az egynek van szorosan köze a tájékoztatás szakdolgozatomban tárgyalt formájához.

### Számbavétel:

Pogány (2006) úgy gondolja, hogy a számbavétel, mint bibliográfiai funkció, azt fejezi ki, hogy a világon bárhol, bármikor és bármilyen adathordozón keletkezett információ ne vesszen el. Bár törekvések már voltak rá, egységes világbibliográfia mégsem létezik, ezért a különböző bibliográfiák más és más nézőpontból tekintik át a dokumentumokat, és együttesük regisztrálja a világban megjelenő szellemi termékeket. Így a következő típusai vannak a bibliográfiáknak:

- a. szakbibliográfiák: gyűjtőkörük a bennük regisztrált irodalom tartalmi jellemzői mentén határolódnak el
- b. általános bibliográfiák: olyan összeállítások, amelyekben a kiadványok a tartalmuktól függetlenül kerülnek egy helyre
- c. dokumentumtípusok szerinti bibliográfiák: mint nevük is mutatja, a bennük lévő tartalom a dokumentumtípusok szerint van rendszerezve
- d. egyetemes bibliográfiák: az ezekben összegyűjtött dokumentumok több országból származnak, vagy több országra vonatkozhatnak
- e. nemzeti bibliográfiák: a dokumentumok adott országhoz, vagy etnikumhoz kötődnek
- f. helyi bibliográfiák: egy adott településen megjelent műveket csoportosítja

- g. vannak bibliográfiák, amelyek a teljességre törekednek és a szerint vannak összeállítva, vagy vannak olyanok is, amelyek bizonyos szempontok alapján válogatnak
- h. elsődleges bibliográfiák: ezek nagyon aprólékosan és gondosan tartalmazzák a leírásokat közvetlenül a dokumentumról
- i. másodlagos bibliográfiák: itt az előbb említettek nem valósulnak meg, hanem valószínűleg egyéb forrásokból veszik a szükséges adatokat
- j. retrospektív bibliográfiák: úgymond visszatekintő módon tárják fel egy-egy lezárt korszak dokumentumait
- k. kurrens bibliográfiák: a megjelenő dokumentumokat regisztrálja és folyamatosan tájékoztatást ad róluk az érdeklődőknek
- l. magyarázattal ellátott bibliográfiák: ezekhez a bibliográfiai leírásokhoz legtöbbször valamilyen annotáció, vagy referátum tartozik, ami segítségével egy gyors többlettájékoztatást nyújt a dokumentumokról
- m. regisztratív, vagy lajstromozó bibliográfiák: pont az ellentétje az előzőnek, ezekben az esetekben a dokumentumról egy sima regisztráció készül, mint azt a neve is mutatja
- n. betűrendes elrendezésű bibliográfia: a gyors tájékozódás nagyszerű eszköze, amiben a mű címe, illetve a szerző neve alapján lehet kutatni
- o. időrendi, vagy kronologikus bibliográfia: megjelenési év szerint lehet bennük keresni
- p. szakrendi bibliográfia: a dokumentumok tartalmi azonossága alapján rendszerez
- q. helyrajzi, vagy topografikus bibliográfia: ilyenkor a megjelenési hely vagy a dokumentumban tárgyalt hely neve fogja megadni a rendező elvet
- r. elsőfokú bibliográfia: a gyűjtőkörnek megfelelő dokumentumok bibliográfiai adatait gyűjti össze
- s. másodfokú bibliográfia: ez pusztán egy segédlet, ami a bibliográfiai adatait regisztrálja, amit szoktak a bibliográfiai bibliográfiájának is hívni

A fentiekén kívül még szót kell ejtenünk a bibliográfiák speciális típusairól is, amelyek túlnyomórészt a nem hagyományos információhordozókra rögzített dokumentumokról gyűjtenek adatokat. Ezek a következők Pogány György (2006) után:

1. diszkográfiák: ezek a gyűjtemények a hangfelvétellel rögzített dokumentumokról adnak tájékoztatást. Mint tájékoztatási eszközök, csak rövid múltra tekintenek vissza és funkciói levezethetők a bibliográfiából. Valójában nem különálló tájékoztatási apparátust testesít meg, hanem egy dokumentumtípusra összpontosító speciális tájékoztatási eszközt.
2. filmográfiák: ezek olyan bibliográfiák, amelyek a filmeket tárják fel, valamint regisztrálják azokat.
3. repertóriumok: az előbbi kettővel szemben ezek hagyományos dokumentumokat regisztrálnak, mégpedig az időszaki kiadványokat. Tulajdonképpen nevezhetnénk cikkbibliográfiáknak is, mivel a periodikumokban közölt cikkeket külön, analitikusan veszik fel.
4. műjegyzékek: ezek eredetileg indirekt tájékoztatási eszközök voltak, azonban az utóbbi időkben olyan információkat is tartalmaznak a zeneművek keletkezéséről, bemutatásáról, hogy a direkt tájékoztatásban is megállják a helyüket.

## **IV.2. Elektronikus tájékoztatás**

### **IV.2.1. Az elektronikus tájékoztatás és forrásai**

Miután átnéztük a hagyományos tájékoztatást és annak apparátusát, térjünk át az újdonságokkal tűzdelt elektronikus tájékoztatásra, illetve forrásaira. A következőkben a legelterjedtebb online és offline eszközöket fogom számba venni, amelyek segítségével információ szerezhető, vagy közvetíthető.

#### **A számítógép**

A könyvtárakban a 80-as évek végétől jelentek meg a számítógépek. Eleinte meglehetősen idegenkedtek tőlük az ott dolgozók, bekapcsolni is csak alig merték. Majd az idő múlásával elkezdtek az írógép helyettesítésére használni, és katalóguscédulákat nyomtattak vele. Később már a gépen tárolt cédulák adatainak az adatbázisba való rendszerezése is megkezdődött, aminek segítségével sokkal hatékonyabb lett az információ visszakereshetősége. Hazánkban a könyvtár-automatizálás igazán a nyolcvanas évek végén, a kilencvenes évek elején kezdődött meg. Itt már nem olyan problémák vetődtek fel, hogy biztonságos-e számítógépen tárolni a könyvtár címleírását, hanem hogy ehhez a feladathoz milyen módszert válasszanak (Szili 2001). Manapság azonban szinte természetesnek vesszük nemcsak a jelenlétét a könyvtárban, hanem állandó munkaeszköznek tekintjük. A könyvtárak nagy részében már az összes munkafolyamat a számítógépeken keresztül, vagy annak a segítségével történik, kezdve a beszerzéstől, a katalogizáláson át teljesen a tájékoztatásig.

#### **A CD-ROM**

A számítógépek megjelenésének és elterjedésének köszönhető, hogy hamar megjelent a könyvtárakban a CD-ROM technológia. Leghamarabb a felsőoktatási- és a szakkönyvtárakban terjedtek el a bibliográfiai jellegű adatbázisokat tartalmazó lemezek, amelyek tulajdonképpen felváltották a kötet formájú bibliográfiákat (Szili

2001). Ma már korunk egyik legfontosabb adathordozójává nőtte ki magát és talán nincs is olyan könyvtár, ahol ne találánk meg belőlük legalább néhány példányt. Papp Éva (2003) szerint a CD-ROM egy új elektronikus információforrást jelent a könyvtárak számára. Könyvtári vonatkozásban három típusát különböztetjük meg:

- CD-ROM adatbázisok
- CD-ROM kiadványok
- multimédiás CD-ROM-ok

A CD-ROM adatbázisoknak két típusa van:

- bibliográfiai, vagy forrásokra hivatkozó adatbázis
- forrás-adatbázis: útmutató, teljes szövegű, software, stb típusú kiadvány

A CD-ROM kiadványok általában több lemezből állnak, mint a CD-ROM adatbázisok. Havonta vagy negyedévente szokták frissíteni és ilyenkor a már lejárt anyagot az új lemez tartalmazza egészen az évfolyam kezdetéig, vagy a még korábbi időszakig. Ha a könyvtár igényt tart rá, külön megrendelheti az egy-két évesnél régebbi állományokat. A lejárt frissítőlemezeket bizonyos esetekben a vételi szerződés értelmében vissza kell küldeni az újak készhez vételekor. Ilyen kiadvány például a CompLex CD jogtár.

Gyakran előfordulnak még a multimédiás CD-ROM-ok is a könyvtárban. A multimédia szó valójában arra utal, hogy legalább két médiumot kell tartalmaznia, ami egymástól független. Az egyik például szöveg vagy ábra (vagyis időfüggetlen), a másik pedig például film vagy kép (folyamatosan változik). Fontos még ezzel kapcsolatban a hipertext alkalmazása, vagyis úgynevezett ugrópontok vannak benne, amelyeket ha aktivizálunk, akkor egy előre meghatározott helyre lép a program. Ezzel maga a felhasználó dönti el, hogy milyen sorrendben halad, azaz nincs csak egyetlen olvasási útvonal. Manapság már számtalan témában vannak multimédiás CD-ROM-ok (Papp 2003).

Eddig megnéztük azokat a lehetőségeket, amelyek úgymond offline eléréssel biztosítják az információkat. Most térjünk rá azokra, amik online formában érhetőek el és segítik a tájékoztatás feladatát. Ezeknek a megvalósulásához az internet biztosította az alapot.

### **Online adatbázisok**

Az online adatbázisok megjelenése nagy újdonság volt a tájékoztató munka során. Olyan adatbázisok ezek, amelyeket bármikor el lehet érni a hálózat segítségével. Most nézzük meg, hogy milyen adatbázisokat ismerünk:

#### **1. Referenz adatbázisok:**

Elsődleges forrásra vonatkozó másodlagos információkat tartalmaznak. Két fajtájuk létezik:

- a) bibliográfiai adatbázisok: olyan adatbázisok, amelyek elsődleges forrásokra vonatkozó dokumentum-leírásokat tartalmaznak (ilyenek például a könyvtárak OPAC-jai, a cikkadatbázisok, stb.).
- b) forrástájékoztató adatbázisok: ezek a különböző személyek, szervezetek, kutatások stb. adatait tartalmazzák és teszik kereshetővé. Ilyenek például a telefonkönyvek.

#### **2. Forrás adatbázisok:**

Elsődleges adat- és információforrások és az eredeti forrás tartalmát adják. Három fajtájuk van:

- a) numerikus adatbázisok: numerikus adatokat szolgáltatnak, szokták adatbanknak is nevezni. Ilyenek a statisztikai hivatalok adatbázisai.
- b) szöveges-numerikus adatbázisok: szöveges, valamint számszerű adatokat tartalmaznak, például az életrajzi, vállalati adatbázisok.
- c) teljes szöveges adatbázisok: szöveges dokumentumokat tartalmaznak (elektronikus könyvtárak, vagy folyóiratok adatbázisai).

Az online adatbázisokat egyrészt kereskedelmi szervezetek szolgáltatják, akik ezért pénzt kérnek. Ezekből sok a könyvtárakban is elérhető, ahol jórészt a könyvtáros ismeri is őket. Itt lehetőség nyílik arra, hogy a felhasználó segítséget kapjon a bennük való kereséshez. Másrészt a könyvtárak is adatbázis-szolgáltatók. Ezek az adatbázisok ingyenesen elérhetők, például a katalógusok vagy bibliográfiák adatbázisai (Papp 2003).

### **Online katalógusok**

A számítógépes feldolgozás során az integrált könyvtárakban egy sokoldalúan feltárt számítógépes katalógus jön létre. Ezeket OPAC-nak (Online Public Access Catalogue) nevezzük. Ez magyarul annyit tesz, hogy mindenki által hálózaton elérhető és használható számítógépes könyvtári katalógus. Valójában ez nem más, mint az olvasó által igénybe vehető visszakereső felülete az integrált könyvtári rendszer bibliográfiai adatbázisának. Manapság a legtöbb intézmény OPAC-ja elérhető az interneten. Használatuk általában egyszerű. Sokszor vannak eltérések, azonban ezek legtöbbször csak formaiak. Egy keresési űrlapot kell kitölteni, ami általában előre tartalmazza a paramétereket (szerző, cím, tárgyszó stb.). Igénybe lehet venni a Boole operátorokat (and, or, not, stb.), ha a keresést szűkíteni vagy tágítani akarjuk. Keresni kulcsszavas kereséssel vagy böngészéssel is lehet bennük (Papp 2003).

### **Közös katalógusok**

Ezek az online katalógusok nem egy könyvtár állományát teszik elérhetővé, hanem egyszerre többét is. Mindig csak lelőhely-információt szolgáltatnak. Magyarországon ilyen például a KözEIKat (Közös Elektronikus Katalógus), ami főleg azt a célt szolgálja, hogy egy adott könyv példányának a lelőhelyét megtaláljuk. Hogy ez mindinkább megvalósulhasson, fontos lenne minél több könyvtárnak csatlakoznia ehhez a kezdeményezéshez (Papp 2003).

## **Elektronikus folyóiratok**

Az elektronikus folyóiratok is új információforrást jelentenek a könyvtáraknak. Ezeket számítógép segítségével lehet olvasni. Soknak van nyomtatott formája is, de vannak olyanok, amelyeket csak kizárólag a világhálón lehet elérni (például az Index). Az elektronikus folyóiratok számtalan előnnyel rendelkeznek, úgymint: mindig friss, könnyen lehet benne keresni, stb. A Magyar Elektronikus Könyvtárnak van egy Elektronikus Periodika Archívum gyűjteménye, amelynek célja, hogy összegyűjtse, és hosszú távra megőrizze az elektronikus folyóiratokat (Papp 2003).

Az eddig felsorolt eszközök, vagy források a tájékoztatás területén hatalmas segítséget nyújtanak a könyvtári szakembereknek, hogy minél hamarabb és minél könnyebben hozzá tudják juttatni az olvasót a kívánt információhoz, dokumentumhoz, stb. Azonban figyelembe kell vennünk azt a tényt is, hogy a tájékoztató könyvtáros egyre inkább közvetítővé válik. Fontos feladatai közé tartozik, hogy a felhasználóknak megtanítsa az előbb felsorolt eszközök használatát, hogy elsősorban a tájékoztatás magasabb szintjén levő dolgokra tudjon nagyobb erőbedobással koncentrálni.

Miután átnéztük az elektronikus tájékoztatás forrásait, most ejtsünk szót magáról az online tájékoztatásról és annak lehetőségeiről. A könyvtárak online tájékoztatásnak alapjában véve két formáját lehet megkülönböztetni:

- passzív tájékoztatás
- aktív, vagy online referenz tájékoztatás

### **Passzív tájékoztatás:**

Mivel az internet egyre inkább szerepet játszik az emberek mindennapos életében, ezért a könyvtárak is elkezdtek felzárkózni ehhez a modern lehetőséghez és létrehozták saját honlapjaikat. Ezzel kettős célt valósítottak meg: szolgáltatásaikat az épület falain kívülre tudják helyezni, valamint így összegyűjthetik azokat a legfontosabb információkat vagy információforrásokat, amikkel segíteni tudják olvasóikat (Papp 2003). Véleményem szerint, honlapjuknak ezzel a kettős céljával

lényegében egy olyan tájékoztatási formát hoztak létre, amivel gyorsan, könnyen és hatékonyan tudnak alapvető vagy útbaigazító felvilágosítást adni a meglévő és/vagy a potenciális olvasóik számára (gondoljunk csak arra, hogy már egy nyitva tartási renddel is mekkora segítséget lehet nyújtani). Ezt igazolja Papp (2003) írása is, miszerint a könyvtári honlapok mindig tartalmazznak egy olyan részt, amelyek bemutatják a könyvtárat, a történetét és a szolgáltatásait. A honlapon legtöbbször feltűntetik a használat szabályait is. El lehet érni rajtuk az OPAC-jukat. Esetleg helyi híreket, bemutatókat, közérdekű tudnivalókat is közzé tesznek. Az itt felsoroltak mind a tájékoztatást szolgálják.

### **Aktív, vagy referenz tájékoztatás:**

Az internet adta lehetőségeket kihasználva az olvasónak már arra sincs szüksége, hogy meglátogassa a könyvtár épületét, ha valamilyen kérdése van. Elég, ha küld egy elektronikus levelet a könyvtárnak a kérdésével, kérésével, amit az online referenz könyvtáros – ugyancsak email-en keresztül – megválaszol. Manapság már szinte minden könyvtár honlapján van egy email cím, ahová az olvasók levelet intézhetnek a különböző kérdésekkel. Sőt! Létezik Magyarországon egy olyan szolgáltatás, amit nem egyetlen könyvtár, hanem nagyobb könyvtárak egy csoportja lát el országos szinten (Papp 2003). Ez a LibInfo, vagy régi nevén a MIT-HOL? A következőkben ezt a viszonylag fiatal kezdeményezést szeretném bemutatni.

### **A MIT-HOL-tól a LibInfo -ig**

A LibInfo (Librarian Information On-line) elődje a MIT-HOL (Magyar Internet Tájékoztató – Hungarian Online Librarian) volt, amely 1999-ben Moldován István és Drótos László kezdeményezésére jött létre. 2001-ig a Magyar Elektronikus Könyvtár keretében működött, a szolgáltatás weboldala is a MEK oldalain kapott helyet. 2001 februárjában, a MEK beolvadt az Országos Széchényi Könyvtárba, így egyértelműen az a gondolat vetődött fel az üzemeltetőkben, hogy ez az online

szolgáltatás az OSZK Tájékoztató Szolgálatához kerüljön. Fél év múlva a szakkönyvtárak, a megyei könyvtárak képviselőinek, illetve a MIT-HOL szolgáltatásban részt vevő OSZK-dolgozók és külső szakemberek jelenlétében értekezletet tartottak, melyen megállapodtak a szolgáltatás kiszélesítéséről. Ennek eredményeként pedig, 2001 novembere óta már konzorciumi keretek között működik ez a szolgáltatás. Ezen előkészületek alatt derült ki, hogy a szolgáltatás MIT-HOL címen nem működtethető, mert már védett név (kereskedelmi szolgáltatásokra vonatkozóan). Közvéleménykutatás segítségével született meg az új elnevezés a LibInfo.

A LibInfo azzal a céllal indult, hogy a tájékoztató könyvtárosok az interneten keresztül is segítséget tudjanak adni az információt keresőknek. Mióta már konzorciumi keretek között működik (2001 vége) egyre több magyarországi könyvtár, különböző szakterületeket képviselő intézmény és magánszemély a tagja.

Ebben a rendszerben a könyvtárak önkéntes alapon vesznek részt, az ügyeleti formát az OSZK biztosítja. A szolgáltatást biztosító szerver a beérkező kérdéseket napi 24 órában fogadja. A válaszadás a könyvtárak nyitvatartási idejéhez alkalmazkodóan munkanapokon és 48 órán belüli időkorlátozással történik. Működési területe bel- és külföldre egyaránt kiterjed.

A beérkező kérdéseket az OSZK Tájékoztató és Dokumentumellátó Főosztály Olvasó- és Tájékoztató Szolgálatának munkatársai rendszerezik. Feladataik a következők:

- A beérkezett kérdéseket témájuk, jellegük szerint továbbítja a rendszerben részt vevő tagkönyvtáraknak. (Egy kérdést akár több helyre is elküldhet, így végeredményként többféle válasz is lehetséges.)
- Ellenőrzi, hogy időben történik-e a válaszadás, de szakmailag nem ellenőrzi azokat.
- A válaszokat megküldi a kérdezőnek, ami ekkor a rendszerbe is bekerül.
- Archiválja a beérkező kérdéseket és az azokra adott válaszokat. Az archívumot minden, a rendszerben részt vevő könyvtár ingyenesen használhatja

Hogyan történik a kérdezés és a válaszadás?

A [www.libinfo.oszk.hu](http://www.libinfo.oszk.hu) honlapra látogatva az ott található űrlapot kell az érdeklődőnek kitöltenie, mely egy levelező rendszerbe kerül.

Név:

**E-mail cím:**

Második e-mail cím:

**Lakhely:**

Életkor:

**Forrástípusok:**

**Forrás nyelve:**

Téma:

**Miért kérdezi:**

Hol kereste:

**Kérdés:**

Ezt követően e-mail formájában archiválódik, másrészt az OSZK-ba juttatja a választ, ahol egy moderátorhoz kerül. A könyvtáros a kérdést elolvasva eldönti, hogy saját maga válaszolja meg a kérdést, vagy továbbítja egy szakreferenshez. A választ ezután visszajuttatja a kérdező e-mail címére, emellett annak a levelezőrendszernek is, amely a válaszokat is archiválja. Abban az esetben, ha elindul a kérdés megválaszolása, ám az előreláthatóan több mint 48 órát fog igénybe venni, erről szintén a moderátor könyvtáros tájékoztatja a kérdezőt.

A szolgáltatást **igénybevevők** köre:

Ingyenesen:

- oktatási intézmények oktatói, tanulói, hallgatói
- közgyűjtemények (könyvtárak, levéltárak, múzeumok)
- akadémiai és egyéb kutatóhelyek
- közművelődési intézmények
- non-profit társadalmi szervezetek
- egyéni felhasználók

Díjfizetés ellenében:

profitorientált gazdasági társaságok, intézmények, szervezetek.

”A Libinfo természetesen nem pótolja a könyvtárak hagyományos tájékoztató szolgálatát, de gyors és mindig hozzáférhető segítséget adhat legalább az elinduláshoz. Talán ilyen módon, az Internet korszakában is bizonyítanunk sikerül a könyvtárak felbecsülhetetlen értékét, nélkülözhetetlen fontosságát.”  
(<http://libinfo.oszk.hu/ismertet.php>)

Az alábbi esetekben a LibInfO nem tud segítséget nyújtani a kérdezőknek:

- Ha egyszerre több kérdést tesz fel a kérdező.
- Konkrét jogi és orvosi problémák esetében nem adnak tanácsot.
- Rejtvény kérdések és teszt feladatok megválaszolásával nem foglalkoznak.
- Házi feladatok, szakdolgozatok stb. megírására nem vállalkoznak, de természetesen segítenek az elindulásban.
- Nem vállalnak teljes körű szakirodalom-kutatást egyes tudományos témákban. Néhány publikáció bibliográfiai adatait azonban el tudják küldeni.
- Nem vállalnak családfakutatást, fordítást (max. néhány mondat erejéig).
- Dokumentumok elektronikus megküldését csak abban az esetben vállalják, ha copyright díj fizetése nélkül másolhatóak és korlátozott terjedelműek (max. 1-10 old.).
- A szemérmert sértő, faji, etnikai, vallási uszításra alkalmas illegális tevékenységhez kapcsolódó kérdésekre a válaszadást elutasítják.

- Adatvédelem alá tartozó személyes adatokat (lakcím stb.) nem adhatnak ki, kivéve, ha azok nyilvánosak.
- A Libinfo szolgáltatás elsősorban a magyar internet-használók számára készült, de külföldiektől is elfogadnak kérdéseket, amennyiben azoknak köziük van Magyarországhoz. (Más esetekben a hasonló angol, osztrák, amerikai stb. szolgáltatásokat érdemesebb használni.)

(<http://libinfo.oszk.hu/ismertet.php>)

A kérdések megválaszolásában már a könyvtárosok is egyre gyakrabban támaszkodnak az internet segítségére. A könyvtári gyűjteményeken kívül online információkat is gyűjtenek a világháló segítségével és az ott talált eredményeiket is továbbítják a kérdezőknek.

Az eddigiekben áttekintettük röviden a tájékoztatás múltját, majd – a teljesség igénye nélkül - a jelenét a hagyományos és elektronikus eszközök tükrében. Ezek után pedig szót kell ejtenünk a jövőjéről, vagyis nézzük meg, hogy melyek azok az irányvonalak, amik felé haladunk.

## V. A TÁJÉKOZTATÁS JÖVŐJE

Úgy vélem, hogy mint minden folyamatnak, a tájékoztatás jövőjének is a jelenben kell keresni a kulcsát. Értem ezalatt, hogy a jelen az, ahol a legtöbbet tehetjük azért, hogy az elképzeléseknek megfelelően tudjuk alakítani és megalapozni a tájékoztatás jövőjét. Jelenleg még nincs mindenki tisztában azzal a ténnyel, hogy egy ember leghatásosabban önmagának tudja megkeresni a kívánt és mindenekelett releváns információt, nem pedig egy második, közvetítő személy, aki jelen esetben a tájékoztató könyvtáros. Mindezzel időt és energiát spórolhatunk meg önmagunk számára, nem beszélve arról, hogy így biztosak lehetünk abban, hogy kizártunk az információkeresés során egy olyan tényezőt, „ami” esetleg hibára adhat okot. Képzelnék csak el, hogy a kommunikáció során egy esetleges félreértésből adódóan (legyen az szemantikai vagy lexikai eredetű vagy akár egy egyszerű félrehallás, stb.) a két fél (az olvasó és a könyvtáros) nem, vagy csak részben érti meg egymást. Ez a legnagyobb valószínűséggel azt fogja eredményezni, hogy a megtalált válasz a kérdésre – ha egyáltalán lesz ilyen – nem, vagy csak részben lesz kielégítő. Ezt a „luxust” az információs társadalom korában nem engedhetjük meg magunknak, hiszen akár végzetes is lehet. Annak érdekében, hogy ezt elkerüljük, a könyvtáraknak van hatalmas szerepe, hiszen ott már rég azt vallják, hogy a jövőben az önkiszolgálásnak lesz nagy szerepe. Ezt írja Michael Buckland (1998) is „A könyvtári szolgáltatások újratervezése” című könyvében: „a személyzet által végzett direkt szolgáltatásról elengedhetetlenül át kell térnünk olyan könyvtári szolgáltatások megtervezésére és megvalósítására, melyek az önkiszolgálást célozzák, még ha a könyvtári szolgáltatások egyre összetettebbek lesznek is” (Buckland 1998, p. 75). Mivel növekszik a rendszer összetettsége, így problémák merülnek fel, mert nem lesz kielégítő a felhasználók szakértelme az elvégzendő feladathoz. Azonban nem meghátrálni kell, hanem megoldásokat találni. Természetesen ez egyáltalán nem azt jelenti, hogy ezentúl a felhasználóknak egyben kvalifikált információs szakemberré kell avanzsálniuk, hanem azt, hogy ismerjék

meg azokat az alapvető lehetőségeket, amiket viszonylag könnyen el tudnak érni. Tehát ha valamilyen kérdése van valakinek, akkor lehetőleg ne egyből a tájékoztató szakemberhez forduljon, hanem először próbáljon meg önállóan utána nézni, és csak akkor megkeresni a könyvtárost, amikor olyan akadályba ütközik, amit nem tud leküzdeni. Buckland (1998) szerint az önkiszolgáló információkeresés során abból akadhatnak problémák, hogy egyrészt a könyvtárhasználók igényei meglehetősen komplexek és sokfélék, másrészt pedig, hogy az információforrások túlságosan összetettek vagy hiányosak ahhoz, hogy az önkiszolgálás számára megfeleljenek. Ilyenkor kell, hogy előtérbe kerüljön a „jövőbe látás”, vagyis nem a felhasználók helyett cselekedni, hanem velük együttműködve megismertetni őket a továbbhaladás lehetőségeiről. „A könyvtárosnak segítenie kell a használót abban, hogy az eszközök használatát megértse, és biztosítani azt, hogy a használó minden megfelelő és lehetséges információs forrást megismerjen” (Buckland 1998, p. 76). Ez a segítségnyújtás valójában nem más, mint felhasználóképzés. Ez többféleképpen is történhet:

- A legegyszerűbb szintje az, amikor szervezett formában kalauzolják végig a könyvtárban a használókat és megismertetik velük a könyvtári épület beosztását, illetve a különféle szolgáltatások és eszközök igénybevételének a helyét.
- A képzés következő, második szintje, amikor a könyvtár erőforrásainak használatához szükséges alapvető módszerek útmutatóit, a bibliográfiai eszközök (például a referáló szolgáltatások) használatát mutatják be valamilyen úton.
- A harmadik és egyben esetünkben a legfontosabb szint, amikor könyvtárhasználattal és irodalomkutatással kapcsolatos kurzusokat szerveznek (Buckland 1998). Természetesen ez történhet a könyvtár keretein belül is, de még jobb, ha a felsőoktatásban iktatják be a tanmenetbe, nyilván megfelelő követelményrendszerrel együtt.

A fentebb felsoroltak Magyarországon már jelen vannak, azonban meglehetősen gyerekcipőben járnak, főleg a harmadik és szerintem a legfontosabb szint. Néhány helyen (egyetemen, főiskolákon) már része az oktatásnak ez a képzés, viszont jelentős és kézzelfogható eredmények még nem születtek. Ez igazán nem is csoda, mert számos esetben nem megfelelően hozzáértő emberek végzik az oktatást, valamint nincs a piacon olyan egységes tananyag, aminek a segítségével színvonalas munka végezhető. Mi több, sajnos az a tapasztalat, hogy a felhasználók - vagy ha a felsőoktatásnál maradunk, akkor nevezhetjük őket hallgatóknak – nem eléggé motiváltak, nincsenek eléggé inspirálva, hogy elsajátítsák az előbbieken említett módszereket, technikákat. Így látja ezt Buckland is, aki a következőket írja: „A könyvtárhasználat és az irodalomkutatás komplex, és egyre inkább azzá válik. A használóképzésbe való nagyobb befektetés révén el tudjuk érni, hogy a használók a könyvtári erőforrásokat hatékonyan használják... Erre a beruházásra mindenképpen szükség van, ha azt akarjuk, hogy a könyvtárhasználók megfelelően profitáljanak a jövő könyvtári szolgáltatásainak megteremtésébe fektetett beruházásokból” (Buckland 1998, pp. 77-78).

Az előbb említett felhasználóképzésen túl meg kell említeni még egy jövőbe vezető utat. Újabban olyan globalizációs hatások játszanak szerepet világszerte, amelyek megkövetelik, hogy a tájékoztató szakembernek nem egyszerűen csak a hagyományos értelemben vett könyvtári vonatkozású információk szolgáltatása (lesz) a feladata. Kovácsné Koreny Ágnes (2006) fordításában megjelent cikk - „Tájékoztatás a jövő könyvtárában” - szerint, az új generációs hallgatóknál már olyan új pedagógiai módszereket alkalmaznak, amelyek egyre inkább komplexé teszik a feladataik megoldásait. Ha más nem, hát gondoljunk csak arra, hogy gyakorta olyan feladatokat kérnek a hallgatóktól, diákoktól, amiket például komoly felhasználói programok segítségével kell megoldaniuk (szövegszerkesztő programok olykor nem is olyan egyszerű használata, power point bemutatók, stb.). Vagy másrészt vegyük figyelembe azt a tényt, hogy a legtöbb könyvtár már jelentős számítógép parkkal rendelkezik, ahol elkerülhetetlen a számtalan technikai jellegű

vagy a különböző szoftverekhez kapcsolódó kérdés. Ezeket mind-mind minél inkább meg kell tudni válaszolnia a tájékoztató könyvtárosnak, hiszen a technikai fejlődés már viszonylag régen elérte a könyvtárakat, szinte egybeforrtak az utóbbi időben, és szolgáltatásai úgymond kiteljesedtek ez által. Tehát lényegében a tájékoztató szakemberek munkáját újra kell gondolni, újra kell tervezni a megfelelő szempontok figyelembevételével. Nem beszélve arról a tényről, amire a cikk is kitér, hogy maguk a könyvtárak is felismerték már ezt a helyzetet. Eleve olyan szakembereket keresnek az álláshirdetésekből, akiknek tapasztalata van a virtuális tájékoztató szolgálatban, meg tud például egy könyvtári honlapot szerkeszteni, esetleg online tájékoztató és oktató segédletek elkészítésében jártas, stb. Sőt! Van még egy oka is ennek a sokoldalúvá történő válásnak. Mégpedig az, hogy (többek között) a fejezet elején említett önálló információkeresés miatt jelentősen lecsökken, vagy ha jobban tetszik, le fog csökkenni a referenz kérdések száma. Hogy elkerüljék a tájékoztató könyvtárosok az ebből következő ignorálást, illetve a munkájuk szükségtelenné válását, fel kell, hogy vállalják a technikai haladással való fejlődést, önfejlesztést.

A könyvtárosok önképzésének a szükségessége természetesen megjelenik abban is, hogy – amint azt az előbb említett cikk is írja – igazából maguk a felhasználók is úgymond megkövetelik, hogy „a könyvtári szolgáltatásokat és az információs forrásokat a nekik megfelelő helyen, időben és módon nyújtsa a könyvtár. Igényt tartanak arra is, hogy az egyes részlegek és szolgáltatásaik kooperatív módon működjenek, komplex szolgáltatásokat kínálva”

Természetesen a jövőbe látás nem feladata a tudománynak és én sem ezt a célt tűztem ki ennek a fejezetnek. Azonban a dolgok jelenlegi állása úgy vélem az, hogy az önálló információkeresésre való nevelés, oktatás, valamint a könyvtárosok többszintű, sokoldalú és mindenre kiterjedő képzettsége és tapasztalata az, ami a holnap könyvtárában a meghatározó szerepet fogja játszani. Nyilván a felhasználók megelégedésére és érdekeik maximális szolgálatában.

## VI. ÖSSZEFOGLALÁS

Szakedolgozatomban megpróbáltam bemutatni a tájékoztatás fogalmát, úgy, hogy megvizsgáltam hozzá két fontos dolgot: az információ és a kommunikáció definícióját. Ezt azért tettem, hogy lássuk mennyire nem egy síkon lebeg ez a fontos munkafolyamat és hogy közelebbi betekintést nyerjünk róla.

Ezek után egy rövid történeti áttekintésen keresztül tárgyaltam a tájékoztatás múltját, mégpedig azért, hogy kísérletet tegyek kialakulásának mibenlétének létrejöttére, és hogy milyen változásokon ment keresztül, míg felvette a mai formáját.

A tájékoztatás jelenében azt hiszem sikeresen felvázoltam azokat a módszereket, segédeszközöket és a technika vívmányainak az „újdonságait”, amelyek nagy részben hozzájárulnak a könyvtári tájékoztatáshoz. Mindenre nem tértem ki, hiszen ha ezt megteszem, akkor úgy gondolom, hogy oldalak százai sem lett volna elég a tárgyalásukhoz.

Az utolsó fejezetben bemutattam azokat az irányvonalakat, amelyeket a legfontosabbnak találok követni a tájékoztatás jövője felé. Ezt a két dolgot - a felhasználók hatékony képzését és a könyvtári tájékoztató szakemberek tudásának és szolgáltatásainak a széleskörűbbé válását – azért is említettem meg, mert nem kizárólag a tájékoztató szolgálatban dolgozóknak, hanem maguknak a könyvtáraknak is nagyon komolyan kell venniük, ha a jövőben versenyképesek akarnak maradni.

Véleményem szerint szakdolgozatommal, ha nem is alkottam újat, azért sikerült rámutatnom azokra a lényeges pontokra, amelyeket áttekintve sikeres képet kapnak akár laikusok is a tájékoztatásról, vagy olvasása közben elismerően bólintanak a szakemberek.

## FELHASZNÁLT IRODALOM

- Bárdosi Mária: A tájékoztatás útja az ismeretektől az információig - in nuce. Tudományos és Műszaki Tájékoztatás. 29 évf. 1-2 sz. 1982.
- Buckland, Michael: A könyvtári szolgáltatások újratervezése. Budapest. OSZK, 1998.
- Foskett, Douglas J.: Tájékoztató munka a könyvtárakban. Budapest. KMK, 1962.
- Györe Pál: A tudományos alkotómunka kétféle tájékoztatási szükséglete. Budapest. NPI, 1966.
- Hisle, W. Lee: Reference questions in the library of the future. Magyarul: Tájékoztatás a jövő könyvtárában (Kovácsné Koreny Ágnes ford.). Tudományos és Műszaki Tájékoztatás. 53. évf. 10. sz. 2006.
- Horváth Tibor – Papp István: Könyvtárosok kézikönyve 3. Budapest. Osiris, 2001.
- Kertész Gyula: Könyvtári tájékoztatás I. Budapest. Tankönyvkiadó, 1975.
- Könyves-Tóth Lilla: Keresd a könyvtárban!. Budapest. Móra, 1977.
- Papp Éva: Könyvtár és/vagy számítógép (szakdolgozat). Szeged, 2003.
- Pogány György: A könyvszakma segédkönyvei. Budapest. Hétágú Síp Alapítvány, 2006.
- Sallai István – Sebestyén Géza: A könyvtáros kézikönyve. Budapest. Művelt Nép, 1965.
- Szili Erika: Új lehetőség a könyvtári tájékoztatásban (szakdolgozat). Budapest, 2001.
- Tóth Gyula (et. al): A könyvtár kezelése. Budapest. Múzsák, 1990.
- Tóth Gyula – Rétfalvi Gábor: Egyetemes könyvtártörténet. Szombathely. BDTF, 1992.
- A tudományos tájékoztatás értelmező szótára. Moszkva. VINTI, 1966.
- <http://libinfo.oszk.hu/ismertet.php>