

inkább a másolatszolgáltatással, mint a könyvtárközi kölcsönzéssel foglalkozik, előfizetői között a könyvtárosok mellett dokumentumszolgáltatók is vannak.

Az egyik legújabb lista az 1997 szeptemberében alakult AFLIB-L, az African Libraries Listserv. A mindenféle könyvtári témával, így könyvtárközi kölcsönzéssel és dokumentumszolgáltatással is foglalkozó levelezőlista nagyban hozzájárul az afrikai könyvtárosokat „elszigetelő korlátok lerombolásához”.

Az elektronikus levelező fórumokban rejlő lehetőségek kiaknázásához és a működésükhöz való hozzájáruláshoz bizony elég sok időre van szükség. Egy ILL-L-féle nagyobb levelezőlista előfizetője minden héten rengeteg levelet kap, ráadásul törvényszerű, hogy minél elfoglaltabbak vagyunk, annál több fontos és hasznos küldemény érkezik. Mégis, szinte elképzelhetetlen, hogyan végezheték a könyvtárosok munkájukat valaha elektronikus levelezőcsoportok – az utóbbi idők egyik legjelentősebb munkamegosztást segítő eszközei – nélkül.

További olvasnivalókat találhatunk az internetes levelezőlistákról az IFLA webjén: <http://www.nlc-bnc.cs/ifla/training/listservs/lists>

A következőkben felsoroljuk az említett listákat üzemeltető szoftverek címét. Az erre a címre küldött levéllel lehet az adott listára feliratkozni a cím alatt közölt paranccsal. (A parancsot a levél törzsébe kell beírni; a „subject” rovatba nem kell írni semmit, a „név” helyébe a saját nevünket írjuk!) Az első küldemény egy visszaigazolást, és a rendszer alapvető opcióit tartalmazó automatikus levél lesz.

ILL-L  
LISTPROC@infoserv.acns.nwu.edu  
subscribe ILL-L *név*

IFLA-L  
LISTSERV@infoserv.nlc-bnc.ca  
subscribe IFLA-L *név*

DOCDEL-L  
LISTPROC@www.ebscodoc.com  
subscribe DOCDEL-L *név*

ARIE-L  
LISTSERV@idbsu.idbsu.edu  
subscribe ARIE-L *név*

LIS-ILL  
MAILBASE@mailbase.ac.ukl  
join LIS-ILL *név*

DOCLIBS  
MAJORDOMO@dewey.newcastle.edu.au  
subscribe DOCLIBS *név*

AFLIB-L  
MAISER@statelib.pwv.gov.za  
subscribe AFLIB-L *név*

/GOULD, S.: „Apologies for cross-posting”: a brief look at Internet discussion lists in interlibrary loan and document delivery. = *Interlending & Document Supply*, 26. köt. 1. sz. 1998. p. 21–24./

(Zsádon Béla)

## Milyen etikai dilemmákkal, konfliktusokkal szembesül korunk tájékoztató szakembere?

A napi munkában a tájékoztató szakember számos etikai konfliktussal szembesül. Ezek egy részét már az megoldja, ha betartja a civilizált magatartás szabályait, különösen azt, hogy másokra tekintettel kell lenni. A tájékoztató szakembereknek, könyvtárosoknak azonban példát is kell mutatniuk másoknak.

A speciális követelmények között első helyen áll az ügyfél (a használó) szolgálata. A második szempont, hogy mindig a legmagasabb színvonalú szolgáltatásokat kell biztosítani. Harmadsorban ki kell használni minden lehetőséget arra, hogy a tájékoztató szakember haladjon a korrallal, bővítse szakismereteit, és azokat szaktársai körében is terjessze.

A modern tájékoztató szakember viselkedését a magasabb etikai normák és a mindennapi etikai megfontolások egyaránt befolyásolják. A gyakorlati

munka során az etikai elvek gyakran egymással is konfliktusba kerülnek, ezért felmerül, hogy érdemes-e egyáltalán a szakma etikai kódexét megfogalmazni. A válasz: igen, de ez a kódex jórészt csak a közönségkapcsolatokban lesz használatos, illetve arra fog szolgálni, hogy az egyes tájékoztató könyvtárosok rá hivatkozva megvédhessék jogukat, szakszerűen járhassanak el. Az etikai konfliktusok egy része a korszerű tájékoztatási és kommunikációs módszerekkel kapcsolatos. Elmondható, hogy az etikai követelmények változatlanok, a megoldandó problémák jellege változik.

### **Etikai kategóriák**

A tájékoztató szakembert a következők sarkallják jó szakmai teljesítményre: mindenkinél jobb teljesítményt szeretne nyújtani, saját jó hírét növelni, fél a kritikától és a további megbízások el-

vesztésétől, kötelességtudata van az ügyfelével szemben, érdekli a munkája. E megfontolások egyike sem kapcsolódik a különböző kódexekben szereplő magasabb célokhoz, úgymint a jólét és az életminőség előmozdítása, az információsze­gények támogatása, az információ szabadságának elősegítése. Ugyanakkor az ügyféllel szembeni kötelességtudat talán minden szakmában a legfontosabb az etikai megfontolások között.

Az etikai követelmények két kategóriába sorolhatók: egyrészt jelentik a magasabb célokat, másrészt a mindennapi viselkedést befolyásoló tényezőket (ilyenek például, hogy elsődleges az ügyfél érdeke, a szerződést be kell tartani, nem szabad elhallgatni olyan információkat sem, amelyek saját meggyőződésünkkel nem férnek össze). A tájékoztató könyvtáros legtöbb problémája a mindennapi munkában merül fel, ugyanis sok helyzetben két vagy több etikai elv ütközik egymással.

### Etikai kódexek

Az etikáról a századok során sok gondolat és írás született, megegyezés azonban csak néhány általánosságról jött létre, és alig fogalmaztak meg általános érvényű szabályokat. Ezt a legtöbb ember nehezen fogadja el, ugyanis a gyermekekhez hasonlóan világos és kötött viselkedési normákra vágyik. Nem lehet ugyanakkor elvárni, hogy a szabályok minden egyes felmerülő helyzetre irány­mu­tatást adjanak.

A szakmai viselkedéssel kapcsolatos problémák megoldásában a legtöbb ember számára saját lelkiismerete, az erkölcsi szempontból korrekt viselkedés lehet a kiindulópont. Néhányan ezt azonosítják az altruizmussal, viszont a szakemberek esetében lennie kell egy egoista összetevőnek is, amelyet nevezünk inkább felvilágosult önérdeknek. Ez készteti a tájékoztató szakembert arra, hogy addig kutasson, amíg intellektuálisan kielégítő választ talál, valamint hogy szakmai tudását és készségeit naprakészen tartsa.

M. Oakeshott angol filozófus arra hívja fel a figyelmet, hogy „a felnőttkori moralitás kulcsa abban rejlik, hogy át tudjuk gondolni problémáinkat, és olyan megoldásra jussunk, amelyet ésszerűnek és kielégítőnek ítélünk saját magunk számára, továbbá amely kedvező egyensúlyt teremt az összes érintett fél igényei és érdekei között”. Ugyanő rávilágít arra, hogy a viselkedési kódexek néha a szakma idősebb művelőinek diktatórikus véleményét jelentik. Ezt úgy deríthetjük ki, ha azt vizsgáljuk, mi történik a kódex megsértése esetén. Egyik könyvtáros-egyesület viselkedési kódexében például ilyen kitételek szerepelnek: „A tagoknak kötelességük jelenteni a tényeket a titkárnak, ha tisztességtelen magatartás miatt felelősségre vonják őket ...”, és „A tagoknak felelniük kell a fegyelmi bizottság előtt a panasszal kapcsolatban”. Ezek a klauzulák a Big Brothert idézik fel.

Vannak olyan helyzetek – a viselkedési kódexszel kapcsolatosan is –, amikor valamely törvényt nem kell betartani. Általában akkor van erről szó, amikor két vagy több, egyformán érvényes elv ütközik egymással. A tájékoztató szakember kerülhet például olyan helyzetbe, hogy erkölcsi kötelessége a külső intézmény számára adatokat szolgáltatni, annak ellenére, hogy tudomása van az adatok bizalmas jellegéről. Az ügyfél érdeke más szakmák esetében is (például védőügyvéd, orvos) általában felülmúlja az egyéb megfontolásokat. A legfontosabb követelmény az legyen, hogy a tájékoztató könyvtáros jóhiszeműen cselekedjen és járjon el.

A legtöbb szakmai etikai kódex általános kijelentéssel indul. Az angol *Library Association* például így fogalmaz: „A tagoknak úgy kell viselkedniük, hogy viselkedésükre nézve szaktársaikban szakmai szempontból ne merülhessenek fel komoly kifogások.” Az angol *National Union of Journalists* így fogalmaz: „Az újságíróknak kötelessége a legmagasabb szakmai és etikai színvonalon működni.” Itt elkülönítik a szakmai és az etikai vétség fogalmát; a szakmai vétség nem feltétlenül etikátlan, és az etikai vétség nem feltétlenül jelent egyben szakmai vétséget.

Valamely szakma számára a viselkedési kódex igen nagy értéket képvisel. Négy gyakorlati haszna is van. Először is figyelmezteti a tagokat, hogy egy szakmához tartozni azzal a kötelezettséggel is jár, hogy meg kell felelni az ott szokásos viselkedési normáknak. Másodsorban, egy írott kódex alapján eldönthető, hogy valaki megsértette-e a szakma elveit. Harmadrészt, a kódex nyilvános nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy az adott szakma felelősen tevékenykedik. Negyedrész, a kódex alapot szolgáltat ahhoz, hogy helyes tetteinket megvédjük bármilyen külső nyomással vagy beavatkozással szemben.

Első látásra a tájékoztató könyvtárosok etikai problémái kevésbé súlyosak, mint az orvosokéi vagy ügyvédekéi. Azonban az információs­zolgá­ltatás kommercializálódása és az egyszerű, közvetlen hozzáférés következtében ez a megállapítás egyre kevésbé helytálló.

### Etikai konfliktusok

A következőkben felsorolunk néhány etikai problémát, amelyek időről időre felmerülnek, és akár mind a viselkedési kódex egy-egy elvét jelenthetik. Az egyes pontoknál utalunk egyes kapcsolódó problémákra.

**1. Elsősorban az ügyfélnek (használónak) tartozunk felelősséggel.**

Kit tekinthetünk ügyfélnek: a megbízó intézményt vagy annak munkatársát?

Ki az ügyfele az indexelést végző, vagy az Interneten információt elhelyező munkatársnak?

Mit tegyünk, ha főnökünk túlszámálzásra szólít fel?

**2. Az ügyfélről tudomásunkra jutott információkat bizalmasan kezeljük.**

Mi a teendő, ha tudomásunkra jut, vagy felmerül a gyanúnk, hogy az ügyfél tevékenysége ütközik a közbiztonsággal?

**3. Minden használóval azonosan bánjunk.**

Hogyan biztosítsuk az egyenlő elbánást (pl. a szolgáltatott információk mennyiségét és a kért térítést tekintve), ha egymás után többen bíznak meg ugyanazzal a feladattal?

**4. Az információkat csak publikált forrásokból, illetve becsületes módszerekkel szerezzük be.**

Ne tegyünk közzé bizalmas információt!

Ne folyamodjunk vesztegetéshez, kémkedéshez, számítógépes bűnözéshez stb.!

**5. Mindig hivatkozzunk forrásainkra.**

Kivételt képez, ha az információsztolgáltató ennek az ellenkezőjére kér, illetve az idézett dokumentumot csak korlátozott mennyiségben állították elő, ezért nem ésszerű szélesebb közönség figyelmét felhívni rá.

**6. Amikor csak lehetséges, győződjünk meg a szolgáltatott információk pontosságáról, származási forrásának hitelességéről, és jelezzük, hogy mennyire megbízhatóak.**

Ne hivatkozzunk olyan forrásokra, amelyeket nem ellenőriztünk, vagy nem vettünk kézbe!

Ha valamely forrással kapcsolatban kétségeink vannak, kérdezzük meg az ügyfelet, kívánja-e, hogy felhasználjuk.

**7. Mindig védelmezzük az információ szabadságához való jogot az információhoz való hozzáféréssel és a harmadik fél számára való közlésével összefüggésben.**

Kiszolgáltathatunk-e értékes és költségesen beszerezhető információt egy ügyfélnek és versenytársának?

Mi a teendő a bizalmas kormányzati információkkal?

Hogyan járunk el az erkölcsöt sértő információkkal?

**8. Ne cenzúrázzunk vagy titkoljunk el információkat, hacsak a törvény úgy nem kívánja; akkor sem, ha eljárásunk ellentétben áll az egyetemes emberi jogokkal.**

Hogyan biztosítható a kiegyensúlyozott állomány?

A számítógépen tárolt információk megváltoztatása is félrevezetésnek vagy cenzúrázásnak számít!

**9. Kövessük nyomon a katalógusok változásait, különösen a számítógépes nyilvántartások esetén, amennyiben a változások figyelmen kívül hagyása a későbbi munkát értelmetlenül megnehezíti.**

Itt az integritás szokásos szabályainak alkalmazásáról van szó, ami nagyon bonyolult dolog.

**10. Gondoskodjunk róla, hogy az adatbázisba bevitt vagy a használónak szolgáltatott információ pontos és teljes legyen, megfelelően megjelenítve.**

Rendkívül etikátlan például ellenőrizetlen, félrevezető és téves információk elhelyezése az Interneten.

**11. Mindig törekedjünk a lehető legjobb minőségre; ennek csak bizonyos, szerződésből fakadó (pl. időbeli) korlátozások szabhatnak határt.**

Az ügyfél érdekében biztosítsuk a rendelkezésre álló legjobb források és technikák használatát.

Vegyünk részt folyamatos képzésben a korszerű ismeretek elsajátítása érdekében.

Szükség esetén az ügyfelet küldjük tovább oda, ahol megfelelőbb szolgáltatásokat vehet igénybe (forrástájékoztató).

**12. Nem juthatunk személyes előnyhöz az ügylet során megszerzett információk révén.**

/HILL, M.: Facing up to dilemmas: conflicting ethics and the Modern Information Professional. = FID News Bulletin, 47. köt. 4. sz. 1997. p. 107–117./

(Hegyközi Ilona)

## Orosz vélekedés az információs társadalom kialakulásáról

Az információs társadalom emlegetése világszerte politikusi divat lett: alig van olyan valamirevaló politikai rendezvény, ahol ne esnék róla szó. Persze: a legfejlettebb országok kormányai gyakorlatilag is megtesznek mindent minél előbbi beköszönte, pontosabban szólva, szinte hónapról hónapra megfigyelhető fejlődése érdekében. E fejlődés előfeltételi mozgatója az információs és telekommunikációs technológiák (ITT) lélegzetelállító gyorsasággal folyó tökéletesítése.

Az információs társadalomba való átmenetben két össztársadalmi kérdés vetődik fel különös súllyal. Az egyik úgy szól, hogy miként alakul ebben a „szép új világban” a foglalkoztatottság kérdése. Teremtődnek (teremtődhetnek)-e benne új munkahelyek, avagy a meglévők túlnyomó része is megszűnik. A második pedig (mondhatni: az első folytatásaként) így: mi lesz a demokráciával, az egyenlőséggel. Megmaradnak-e a fejlett és az elmaradt társadalmak, a szegények és a gazdagok, illetve az öregek és a fiatalok ellentétei.