

mennyien, egyre többen vannak ilyenek, akik akár csak érettségivel vagy nem könyvtárszakos egyetemi és főiskolai végzettséggel jönnek hozzánk dolgozni. És még vegyük hozzájuk "a könyvvel dolgozók szélesebb táborát"-t, akikre a kötet szellemi gondozójának, a KMK-nak az előszava is utal. Nem félünk, hogy olvasó-használó nélkül marad a kötet. Első tájékozódásra elég csupán, de erre is szükség van. Eddig azonban nem volt hozzá alkalmas mű.

De nemcsak nálunk, ahol ennél alaposabb, szakmai normaként szolgáló szaklexikon sincs, hanem a gazdagabb szakirodalmi háttérrel rendelkező országokban, nyelvterületeken is jogosult a hasonló kiadványok léte. A Frankfurt am Mainban kiadott *Hiller-féle Wörterbuch des Buches* nak 1980-ban már a 4. kiadása jelent meg. A német nyelvterületen a szakmában csak "a Hiller"-ként emlegetett kislexikon (2300 címszavával még kisebb is, mint Vértesy – ha jól számolom – 3000 címszót tartalmazó műve) a terjedelmesebb, igényesebb társak között sem szorul háttérbe. Igaz, megbízhatósága példás.

Ezt – sajnos – nem mondhatjuk el Vértesy munkájáról. Mások már felsorolták számos tévedését, hiányait, pontatlanságait. (Érthetetlen, hogy négy ilyen kitűnő lektor mellett hogy fordulhat elő ennyi melléfogás.) Ezek szaporításának – noha lenne rá mód – nem sok értelme volna. Összefoglalóan annyit, hogy megbízhatóságban a történeti szócikkek vezetnek, és ez valószínűleg abból következik, hogy Vértesy ott mozog a legotthonosabban. Az informatikai szócikkek szerzője, *Novák István* is elfogadható munkát végzett. Címszavai lehetnének hosszabbak is, de első tájékozódásnak így, ilyen röviden is megfelelőek.

A lexikon tájékoztató szerepe a mai könyvtári gyakorlat területén lenne a legszükségesebb, miközben ez a leggyengébb része. Sok lényeges fogalom hiányzik, pl. a könyvtártani részből a raktári lap, választólappal, fonotéka, hangzótár, hangos könyvtár; a könyvkötészeti fogalmak közül pedig olyanok, mint az aranyozás, a kasírozás, a címvomás.

A csúcstechnika humán szempontjai a szakkönyvtárakban

A számítógépek mind kiterjedtebb könyvtári alkalmazása indokolja azokat a vizsgálatokat, amelyek a megváltozott munkakörülményeknek az információs szakemberekre és munkahelyükre gyakorolt hatását vannak hivatva feltárni. Itt a munkaidejük számottevő részét online kapcsolatban eltöltő dolgozók fizikai és lélektani állapotáról, illetve ennek tüneteiről lesz szó.

Az intézményekre vonatkozó címszavak majdnem mindegyike tartalmaz helytelen megállapításokat. Ezek egy része eleve tévesen került a szövegbe, a másik időközben végbement változás. Ez utóbbi nem csoda, hiszen a kiadvány átfutási ideje több mint 3 év volt.

A KMK ennek az egyéni teljesítményen alapuló munkának a kiadásával szerény célra vállalkozott, és azt el is érte. Kissé ódon nyelve és avított szemlélete ellenére hasznos kis kézikönyvet adott közre.

A kiadói előszó első lépésének tekinti ezt egy terjedelmesebb szaklexikon felé. Az mindenesetre mindarra vállalkozhatna és vállalkoznia is kellene, amitől itt a kiadó és a szerző egyaránt óvatosan elhatárolta magát. A szaklexikonra annál inkább szükség lenne, mert más, a rokonterületeket átfogó kézikönyvek sem megfelelő mértékben és arányban foglalkoznak a könyvtárügyi, könyvtártani címszavakkal. A *Kenyeres Ágnes-féle Kulturális kisenciklopédia* (Kossuth, 1986) pl. egyértelműen művelődéstörténeti irányultságú, s ezért elsősorban történeti jellegű (egyébként színvonalas és terjedelmes) szócikkeket hoz a könyvtárakról, de nem vállalkozik a gyakorlati kérdések tárgyalására. (Mellesleg az is *kis* enciklopédiának nevezi magát, pedig terjedelme legalább ötszöröse a Vértesyének!) Az előmunkálatok – különféle egyéb kiadványokban – megtörténtek, a szerzőgárda is rendelkezésre áll. Egy alkalmas és színvonalas szakmai lexikon létrejötte tehát elsősorban a szervezőmunkán múlik. A szakmának szüksége lenne rá, talán még a kiadás költségeit is elő lehetne teremteni.

Mellette a Vértesy-féle kislexikonhoz hasonlóra is szükség lenne. Egy ilyen alapozó, bevezető jellegű kislexikont néhány rokonszakma (könyvterjesztés, könyvkiadás, nyomdászat stb.) pályakezdői részére együtt lehetne kiadni.

Kiss Jenő
(FSZEK)

A technostressz és a technokratizmus fogalma és természete

Az utóbbi években számos megfigyelő – pszichológus, szakértő, tanácsadó stb. – mutatott rá a csúcstechnika negatív hatásaira. Különféle testi-lelki zavarokat fedeztek fel azok körében, akik munkaidejük túlnyomó részét gépkörnyezetben töltik.

Ezt az új állapotot *technostressz*nek nevezték el.

„Technostresszen — szól a definíció — azt a modern betegséget értjük, amelyet az új számítástechnikával egészséges módon való lépéstartásnak, alkalmazkodásnak képtelensége idéz elő. Két különböző, de rokon megnyilvánulási formája: küzdelem a számítástechnika elfogadása ellen, illetve specializáltabb formában, túl-azonosulás a számítástechnikával.”

A technostressz természetesen egyéb technikák következményeként is felléphet, e fejtegetések azonban csak a számítógépes területre szorítkoznak.

A jelenségre először akkor figyeltek fel a kutatók, az ergonómusok, amikor tapasztalták, hogy különösen a képernyős terminálok környezetében dolgozók mind sűrűbben panaszkodnak fizikai rosszullettől, rossz közérzetről. Az ismétlődő jelzések nyomán az Országos Munka- és Egészségvédelmi Intézet (National Institute for Occupational Safety and Health) tanulmányozni kezdte a terminálkezelők panaszait, egészségkárosodásuk tüneteit (különösen a látási és mozgásizomzati problémákat), a foglalkozási stressztényezőket, munkakörülményeket stb. A szakkönyvtárak egyesületének 1984. évi konferenciáján (New York) már gyakorlati javaslatokat fogalmaztak meg olyan munkakörülmények kialakítására, amelyek a szemkáprázás, a fejfájás, a nyak-, hát- és karpanaszok csökkentésére alkalmasak.

Kiderült továbbá az is, hogy a testi panaszokon kívül az ember/gép kapcsolat túltengése gyakorta a foglalkozásnak a természetét is meg tudja változtatni. Az ember ugyanis mind kevésbé képes munkáját áttekinteni, úgy találja, hogy a „döntés” többé nem igényel emberi megítélést, hiszen az már csak a számítógépes programba ágyazott információfeldolgozó aktivitástól függ. Még tovább menve, ha a munka üteme a gépre van méretezve, a dolgozó nem munka vonatkozású mozgáslehetősége lecsökken, következképp elhatalmasodhat rajta a fizikai korlátozottság és a társadalmi elszigeteltség bénító érzése. Ez különösen az irodai dolgozóknál lép fel, ami a számítógép diktálta fokozott munkatempójukra és a tevékenységük terminálon való folyamatos ellenőrizhetőségére vezethető vissza. Másfelől akkor is szárnyszegettség keletkezhet, amikor a hatékonyság érdekében a munkafolyamatot kisebb részegységekre tagolják, s ez megfosztja a dolgozót az „összképtől”, a feladatnak a kezdettől befejezésig követésével kapcsolatos sikerélményétől.

Ismeretes, hogy egy-egy új számítógépes rendszer bevezetése szélsőséges indulatokat válthat ki. A vállalatok dolgozói már a legszerűsebb változtatásoktól is félnek. Az ellenállás ilyenkor megannyi formát ölthet: kezdve a helytelenítéstől a passzív tudomásul nem vételen át egészen a javasolt változtatás megbuktatására irányuló nyílt és rosszindulatú ellenségeskedésig. Sok dolgozó számítógép-ellenes-

ségében az állásvesztés réme játszhat szerepet.

A technostressz a vezetők soraiban sem ismeretlen. Felléphet pl. szorongás formájában olyankor, amikor valamely vállalat presztízsének növeléséből kényszerül számítógép beszerzésére és használatára. Több vezetőt az a tudat tölt el szorongással, hogy az intelligens szoftverek „jövöltábol” saját korábbi döntési és felügyeleti szerepe szenvedhet csorbát, sőt talán feleslegessé is válhat.

A másik véglet a *technokratizmus*. Technocentrikus egyéneknek azokat nevezzük, akik a számítástechnikával túlságosan, olyannyira azonosultak, ami hovatovább megnehezíti számukra a másféle emberekkel való érintkezést is. Ezek az elgépiesedett személyiségek emberközi kapcsolataikban is rászoktak az algoritmusokban, igen — nem formában való párbeszédre. Ennek a csak munkájába merülő, kiemelkedésre törő, ún. szakbarbár típusnak a viselkedését általában a nyersség, a szenvtelenség, a zárkózottság, a rendhez/eredményességhez való mereven ragaszkodás jellemzi.

Mi a helyzet a könyvtárakban?

Könyvtári vonatkozásban elsőként az Illinoisi Egyetem 1985-ben megjelent könyve (*The Annual Clinic on Library Application of Data Processing at the University of Illinois*) irányította rá a könyvtárosok figyelmét az automatizálás okozta lelki sérülésekre.

Így ma már kísérletet lehet tenni annak körülírására, hogy a csúcstechnikát alkalmazó (minisztériumi, egyetemi, kereskedelmi, ipari, magán) szakkönyvtárakban miképpen nyilvánul meg a technostressz szindróma.

A fenti egyetem felmérésében szereplők nem az ún. végfelhasználók közül kerülnek ki, hanem 32 olyan egyénnel (vegyesen professzionistával és nem professzionistával, programozóval és nem programozóval) készült interjú, aki a számítástechnika különböző területein, nevezetesen a bibliográfiai és numerikus adatbázisokban keresés, szövegfeldolgozás, adatbevitel, programozás, elektronikus posta, házon belüli adatbázis-készítés és -használat, vezetés, információs rendszerek stb. terén tevékenykedik a könyvtárban. A kérdések többek között az alábbiakra terjedtek ki:

- a) Személyi adatok: gyakorlottság; gép melletti napi óraszám stb.
- b) Egészségi állapot: fejfájás, hátfájás, látási problémák stb.
- c) A végzett munka természete: egyéni ellenőrizhetőség; a szoftver minősége; leterheltség; munkautem; lelkesítő vagy fárasztó; lehetőség alkotó gondolkodásra, előmenetelre stb.

- d) Lélektani és társadalmi szempontok: van-e ellenállás az új technológiával szemben; a csúcstechnika okoz-e személyiségváltozást; emberi kapcsolatok, elszigeteltség stb.
- e) Számítógépek és vezetők: a számítógép-beszerzés indokai; a vezetők gépekhez való viszonya saját munkájuknál; oktatási típusok és meglévő dokumentációk stb.

A kiértékelés általában azt mutatta, hogy a szakkönyvtárosokat egyelőre kevésbé érinti károsan a technostressz. Válaszaik röviden így foglalhatók össze:

Az egészségi károsodás általában elhanyagolható mértékű. Csak néhányan panaszkodtak időnként hát- és fejfájásokra. Zavarónak inkább a színeket tartják, pl. nehéz megkülönböztetni a sötétkéket a feketétől, ami megerőlteti a szemet.

A munka természetét az adatbázisban keresők élvezetesnek, alkotó jellegűnek, megerőltetés nélkülinek tartják, bár tudatában vannak, hogy a kézi keresésnél hatékonyabb gépi keresés erősebb koncentrációt követel meg. Csalódottságot, elkeseredést inkább csak a tájékozatlan olvasók túlzott kívánságai okoznak, amikor pl. a "mágikus" eljárástól a dokumentumokhoz való azonnali hozzáférést várják el, vagy amikor konokul ragaszkodnak a gépi kereséshez ott is, ahol a kézi előnyösebb volna.

A szakkönyvtárosok munkastílusában meghatározó változást a számítógépes szövegfeldolgozó rendszer hozott. A válaszok zöme a vitathatatlan előnyöket emelte ki (pl. az online a levelezésnél, a feljegyzések készítésénél feleslegessé teszi a gépirót stb.), de nem kis számban hangzottak el panaszok is a csúcstechnikát kísérő, idegességet, feszültséget okozó jelenségekről. Íme néhány: a kinyomtatás, a másolatkészítés sokszor távol van az irodától; sok a papírpazarlás; a személyeknek kiadott mikroszámítógépek a hajszoltság, a gyorsabb elintézés kényszerítésének érzetét keltik, sokszor akár a hivatali feladatok hazavitelét is; nincs lehetőség lazításra; komplex feladatok végzésére képes szövegfeldolgozó berendezéseknél gyakori a kényszerű "sorbaállítás", mivel az értékes szövegfeldolgozót oda nem való ügyekkel (pl. rövid levelekkel) foglalják le.

A megkérdezett programozó könyvtárosokat lelkesíti foglalkozásuk alkotó jellege, s legfeljebb csak nem programozói természetű feladataikat (pl. a bevitt bibliográfiai adatok korrektúraolvasása) minősítik lélektelen, unalmas munkának, még ha tudják is, hogy irodai dolgozókra nem lehetne mindent rábízni.

Áttérve a lélektani és társadalmi szempontokra, figyelmet érdemel, hogy maguk a programozók számoltak be személyiségük megváltozásáról. Ez megnyilvánulhat pl. abban, hogy gondolkodásuk a szá-

mítógéphez idomul, türelmetlenné válnak a "logikátlan" nem programozókkal folytatott párbeszédnél. Sőt egyesek precizitáshoz való ragaszkodásukban már-már a számítógépes kapcsolatot részesítik előnyben a személyes vagy a telefoni érintkezéssel szemben.

Az idősebbek nehezebben fogadják be az újat, de általánosságban is igaz, hogy a csúcstechnika a munkatársi kapcsolatokat is befolyásolja. Elég utalnunk a drága gépidőre, ami sorrendiséghez igazodást és állandó nyomást jelent az igénylő számára, s így nemigen marad idő és lehetőség beszélgetésre/terefere-re.

A számítógépek és a vezetők kapcsolatáról elmondható, hogy egyes szervezeteknél a terminál inkább státusszimbólum, "dekoratív terminál". A személyzet nagy része sohasem használ mikroszámítógépet, noha a vezetőség ezt szorgalmazza, és vásárol is személyi számítógépeket akár szükségese-k, akár nem. A mikroszámítógépek és a nagy központi gép között általában nincs kompatibilitás, hiszen a vezetőség a rendszer gondos tervezését eleve elmulasztotta.

A meginterjúvoltak válaszaiból egyértelműen leszűrhető, hogy a szakkönyvtárakban – szerencsére – csak kismértékben fellelhető technostressz fő okozóját a meg nem felelő oktatásban (mind a hardver, mind a szoftver terén) kell keresni. Erről tanúskodik a megkérdezettek panaszáradata. Ezek szerint: bár kezdetben általában az eladó fél gondoskodik az adatbázis-keresés oktatásáról, ezt nem követi megfelelő továbbképzés. A helyzetet súlyosbítja, hogy az elérhető dokumentáció javarészt pontatlan, hiányos vagy félrevezető, s tanulmányozására túl kevés a megengedett idő; az újabb szoftverek behatóbb megismerésére csak otthon van lehetőség; a tanfolyamokról nagy a lemorzsolódás a nap közbeni leterheltség miatt. Ha elfogadható is volt az elméleti oktatás, nem adódott lehetőség a kellő begyakorlásra.

Következtetés

A technostressz tüneteire mindeddig általában nem figyeltek fel elégséges mértékben. Nem, vagy csak alig találtak ellenszert a "high tech" negatív hatásainak ellensúlyozására valamiféle "high-touch" alternatíva megteremtésével. Feltételezik ugyanis, hogy az elgépiesedett környezet szorításából menekvést csak egyfajta kikapcsolódás hozhat, s éppen e téren kaphatnának új jelentőséget s gyógyító szerepet az intézmény szervezte (sport, játék, piknik, kirándulás stb.) megmozdulások.

A csúcstechnikát mind eredményesebben befogadó szakkönyvtárak — más területekkel ellentétben — idejében felfigyeltek korunknak erre az újabb betegségére, s jogos a remény, hogy megfelelő oktatási programok megvalósítása révén a technostressz elterjedése a szakkönyvtárakban megelőzhető, kivédhető.

/BICHTLER, J.: Human aspects of high tech in special libraries. = *Special Libraries*, 77. köt. 3. sz. 1986. p. 121–128./

(Zoltán Imre)

Bibliográfiai figyelőszolgálatok ma és holnap

A számítógépes adattárak alkalmazásával létrehozható termékek egyike a figyelőszolgálat. A rendszeresen kiegészített — akár publikus, akár nem publikus — adattárak mindegyike felhasználható e célra.

A folyamatos figyelőszolgálatnak — több köztes megoldáson kívül — két alapvető változata van. Az egyik a *foiyoiratszemie*, a másik a szelektív információterjesztés, az *SDI* (Selective Dissemination of Information). Az első általánosabb jellegű, a másik szinte "testre szabott" jegyzéke mindazoknak az új közleményeknek, illetve kiadványoknak, amelyek kielégítik a felhasználónak a keresőprofilban meghatározott feltételeit, követelményeit. Az *SDI* színrelépése jóval megelőzte a mikroszámítógépek "korát": az 1960-as évek végén a referáló folyóiratok indexeinek számítógépes előállítását szolgáltatta hozzá a "nyersanyagot".

A mikroszámítógépekre alkalmazható szövegkezeső programcsomagok jóval később, 3–4 éve jelentek meg, és fejlődésük nem kapcsolódik szorosan az *SDI*-szolgálatokhoz. Egy 1985. évi közlemény által ismertett 39 programcsomag közül pl. mindössze 20-ról derül ki, hogy alkalmas az *SDI*-hez szükséges műveletek legalább valamely részének elvégzésére. Ezek is főleg kisebb, helyi, vállalati — tehát nem publikus — adattárak kezelésére készültek. A kimondottan *SDI*-re tervezett mikroszámítógépes programcsomag még inkább "fehér holló".

SDI jellegű tájékoztatást a felhasználó akkor is kaphat, ha meghatározott időközönként online kérdezi le az adattárat, és kiírja belőle az új információkat. Ez a módszer nem előnyös akkor, ha az adattárat túl sokan használják. Ennek az online-*SDI* módszernek számos ötletesen továbbfejlesztett változata van. Pl. a program az előző keresés óta betáplált kiegészítő adatokra korlátozza a válogatást. Egy másik külön utasításra tárolja a keresőprofilokat, hogy bármikor újra összehasonlíthatók legyenek akár a kiegészített, akár más hasonló tartalmú adattárral.

A figyelőszolgálatokat végző nagyobb és költségesebb programcsomagok összefoglaló ismertetése és tulajdonságaik csoportosított megragadása nehéz feladat. Ennek fő oka, hogy igen sokféle lehetőséget

kínálnak az *SDI*-hez kapcsolódó tennivalók elvégzéséhez. Legáltalánosabban mégis azt mondhatjuk róluk, hogy a hatásos keresés feltételeit folyamatos figyelés esetén ugyanúgy biztosítják, mint a retrospektív keresésben.

Az *SDI* szempontjából fontos és meghatározó jelentőségű követelmény, hogy az eredmény megjelenítésének, kiírásának lehetséges formátumai minél változatosabbak legyenek, ui. az ebben való sokféleséget jól lehet hasznosítani.

A keresési eredmény kiírásának kívánatos módjai:

- ◆ a sornyomtatás különböző típusai (pl. helyi, távoli gyorsnyomtatók),
- ◆ mágneslemezre vitel további feldolgozás céljából,
- ◆ megjelenítés képernyőre — online figyelés esetén,
- ◆ más számítógépre való "áttelepítés" táv-adatfeldolgozás közben.

A felhasználó végül is kétféleképpen kaphatja meg a keresés eredményét: képernyőn vagy nyomtatásban. Az output adatelemek mennyisége, sorrendisége és formája lehet előre programozott, de bizonyos esetekben a felhasználó is módosíthatja az eleve-kínálatot. A keresés a kiírás szabályos vagy szabálytalan időközönként ismétlődhet.

Egyes nagyvállalatok, illetve intézmények szakkönyvtárai saját szerkesztésű adattáraikból nyújtanak *SDI*-t. Ezek többnyire a vállalat-intézmény belső életére vonatkozó adatok. Ha korlátozás nélkül hozzáférhető bibliográfiai adatokra is szükség van a fenti helyeken, akkor vagy profilokat rendelnek meg a szolgáltatóknál, vagy egész szalagokat vesznek meg, esetleg az adatátviteli rendszer útján saját számítógépükre hívják le, amire szükségük van.

Az adattárszerkesztő és/vagy szolgáltató intézmények kiadványainak két alapvetően különböző megjelenési formája van: a hagyományos nyomtatott folyóirat és a géppel olvasható adattár. Legtöbbjük konkrét *SDI*-szolgáltatást is nyújt mind tesre szabott, egyéni keresőprofilok, mind pedig a tömegigényt kielégítő szélesebb profilok alapján.