

mereteknek egy területére vonatkozik, hangsúlyozza az alapképzés — beleértve a Boole-féle logikát is — fontosságát, és a felhasználó számára összetettebb, egyedibb modellek felhasználását teszi lehetővé. Az OAK 1986 nyarán lép üzembe az előzetes kísérletek után.

Anne G. Lipow szerint a könyvtárosoknak van jövőjük az ezredfordulón túl is. A Berkeley-ben működő Kaliforniai Egyetem Könyvtártudományi Tanszékének vezetője úgy véli, hogy a “papír nélküli társadalom” eljövételébe vetett hit alaptalan, sőt a könyvtárosok szolgáltatásai iránti kereslet a jövőben növekedni fog. Bár a könyvtárosok 2000-ben is “ugyanazt” teszik majd, mint ma, eszközeik másak lesznek. A felhasználók számára egyre több elektronikus munkahelyet hoznak létre a könyvtárakban, s az elektronikus és optikai lemezen tárolt források éppúgy a könyvtári állományok részei lesznek, mint a nyomtatott dokumentumok. Növekszik a telefonos információszolgáltatás szerepe is. *Lipow*

szerint nincs más olyan intézmény, amely a könyvtárakhoz hasonló elkötelezettséggel szolgálná az információs igények széles skálájának kielégítését. Az új technikai eszközök előnye éppen abban rejlik, hogy a könyvtárosok minden korábbinál hatékonyabban képesek kielégíteni a felhasználók igényeit.

A BRS és a CL Systems elnöke, *William Marowitz* az információkereső rendszerek kettős szerepéről szólt a tanácskozáson. Mint elmondta, a fő üzletet jelenleg a közvetlen felhasználók által végzett keresések jelentik. A BRS-nél a rendszer üzemóráinak 35%-a szolgálja a közvetlen felhasználókat, s naponta 60–300 jelszót értékesítenek e felhasználók körében. A közvetlen felhasználó kategória növekedése 800%-os, míg a könyvtári felhasználások évi átlagban 25–30%-kal növekszenek.

/Advanced Technology Libraries, 14, köt. 9. sz. 1985. p. 1, 8–9./

(Hegedűs Péter)

Etikai követelmények és az online információs szakemberek

1939 óta az *Amerikai Könyvtárosok Szövetsége* (*American Library Association = ALA*) három etikai kódexet adott ki a könyvtárosok számára. Annak ellenére, hogy az online információközvetítés szerepe az 1960-as évek óta egyre növekvő jelentőségű, még a legutolsó, 1981-ben megjelent etikai szabálygyűjtemény sem alkalmas az online keresést végzők magatartásának szabályozására. Ennek részben az az oka, hogy az online információközvetítők jó része a könyvtárosi szakmai körön kívülről jön. Emellett az online információkeresésben nehezen biztosítható az adatok bizalmas kezelése. Az online keresések költségessége ráirányítja a figyelmet e szolgáltatásra, s ezért eredményeit szigorúbban ellenőrzik.

Az információközvetítők sajátosságai

Lehetne azzal érvelni, hogy az online információs szakemberek nem sokban különböznek a hagyományos referenzkönyvtárosoktól, s az utóbbiakra érvényes etikai előírások — kisebb módosításokkal — az előbbiekre is vonatkoztathatók. Az online kereséseket végzőknek azonban sajátos jellemzőik vannak, amelyek közül elsőként a *közvetítői szerep* emelhető ki. Amíg a nyomtatott információforrásokat a felhasználó számára többé-kevésbé “közvetítő” referenzkönyvtáros eredményeivel elégedet-

len felhasználó saját maga is igénybe veheti a hagyományos indexeket és referálólapokat, addig ez ma még aligha mondható el a számítógépes információforrások felhasználásakor, mivel többnyire csak az online információs szakembernek állnak rendelkezésre a szükséges szakismeretek, a technikai berendezések és a hozzáférési kódok. A közvetítő szakember tehát nem csupán “csatorna”, de akadály is lehet.

Tulajdonképpen bárki online információs szakembernek nyilváníthatja magát: sem a könyvtárosi végzettség, sem az online közvetítő központok tanfolyamainak elvégzését tanúsító bizonyítvány nem nyújt elegendő garanciát a keresési eredmények *minőségére*. A felhasználó pedig aligha képes a profeszionális szolgáltatás minőségét megítélni.

Tekintettel arra, hogy többnyire *közvetlenül a felhasználók* fizetnek a szolgáltatásért — s ez a harmadik fő sajátosság —, az eredményeket nagy várakozás előzi meg, s a szolgáltatás nyújtóját is közvetlenül felelősnek tartják a szolgáltatás minőségéért.

A kereső kompetenciája

A felhasználónak nehézséget okoz a keresési eredmények és a keresést végző szakember *jártasságának* értékelése. Az adatok “rejtett” volta a gépi

adatbázisokban az átlagos vagy inkompetens keresőt védi. Jogosan egyetlen online információs szakember sem állíthatja magáról, hogy minden rendszert és minden adatbázist jól ismer. Általában a költségek és egyéb adminisztratív szempontok alapján hozott döntések csak egy-két online közvetítő központhoz teszik lehetővé a stabil hozzáférést, s ritkán van meg az összes adatbázis kézikönyve, tezaurusza stb. Esetenként éppen a nem kellőképpen ismert adatbázisból lehetne a keresési igényt a legjobban kielégíteni, s erről éppen az információs szakembernek kellene a felhasználót tájékoztatnia.

A kereső előítéletei

A legtöbb információs szakember elfogult egyes adatbázisok, online közvetítőközpontok vagy keresési technikák iránt, vagy azokkal szemben. Egy online rendszerrel szembeni előítélet pl. azt jelentheti, hogy éppen az adott keresés szempontjából legalkalmasabb adatbázist nem használják. Egyes megrogzódott keresési szokások az eredményes keresést éppúgy segíthetik, mint amennyire a hanyag vagy nem termékeny keresés forrásai is lehetnek.

A közvetítés tényéből fakad, hogy a keresőkérdést a közvetítő szakemberben is tudatosítani kell, s ehhez meghatározott interjúeljárásokra van szükség a keresőkérdés pusztá elfogadásán kívül a tényleges igény megállapítására. A kereső szakember ugyanakkor hajlamos a "tanú befolyásolására", azaz rávezető kérdésekkel a saját szakmai érdekeinek megfelelő irányba próbálja terelni a felhasználót, esetleg akaratan kívül is. Mindezek arra utalnak, hogy az információs szakembernek határozott különbséget kell tennie az interjú és a problématisztázás, illetve az információs tanácsadás között.

A pontatlan keresés

Előbb vagy utóbb még a legfelkészültebb közvetítő szakember is szolgáltathat hibás keresés folytán létrejött eredményeket. A jóhiszemű tévedés etikus helyrehozatalát ilyenkor az ügyfélnek erről való informálása, illetve a helyes keresés díjtalan elvégzése jelenti.

Visszaélés az információval

A közvetítő szakember gyakori dilemmája az, amikor gyanítja, hogy a felhasználó félreérti a kapott információt, vagy azzal tudatosan visszaél. Erre példa lehet a hivatkozáslemez minősítési

célú felhasználása (ekkor az információs szakembernek fel kell hívnia a felhasználó figyelmét a módszerben rejlő félrevezető, torzító tendenciákra), vagy az olyan alkalom, amikor a közvetítő szakember gyanúsna találja a felhasználó céljait (pl. információkérés robbanószerkezetek előállításai módjairól). Az online információforrásokkal való visszaélésnek minősülhet az is, amikor a nyomtatott forrásokból éppen olyan jól megválaszolható kérdésre is online keresés útján adnak választ.

Az etikus döntéshozatal modellje

Az etikai problémák megoldásában kulcsfontosságú azok tudatosítása és a közvetítő szakember, illetve a felhasználó közötti kommunikáció. Az egyetértést a megfelelő interjú segítségével akkor lehet megteremteni, ha a kereső fogékony azokra a kérdésekre, amelyekre a felhasználó a választ várja.

Az online információkeresésre adaptált *Johari-ablak* (1. ábra) segítséget nyújthat a keresőnek a kereséssel kapcsolatos megbeszélések etikai döntési pontjainak megragadásához.

	Az online információs szakember által ismert	Az online információs szakember által nem ismert
A felhasználó által ismert	Nyitott	Vak
A felhasználó által nem ismert	Rejtett	Ismeretlen

1. ábra Az online keresési szituációra adaptált Johari-ablak

A *nyitott* terület azokat az eseteket jelképezi, amikor a felhasználónak és a kereső szakembernek közös ismeretei vannak a témáról, az adatbázis(ok)ról és a rendszer(ek)ről. Nyilvánvaló veszély a másik fél ismereteire vonatkozó téves feltételezés. A *vak* szegmens azokra az esetekre vonatkozik, amikor a – gyakran általános képzettségű – közvetítő szakember nincs birtokában a felhasználó releváns ismereteinek. Ilyen helyzetekben részletes konzultációra van szükség, hogy a közvetítő szakember megérthesse pl. a felhasználó által vizsgálni kívánt szakterület terminológiáját. A *rejtett* szegmens azokat az információs helyzeteket jellemzi, amikor a közvetítő szakembernek fel kell mérnie a felhasználó "rejtett" ismereteit az online információkeresési folyamatokra vonatkozóan. A közvetítő szakembernek ilyenkor arra kell törekednie, hogy a megfelelő információkat megossza a felhasználóval. Az *ismeretlen* terület a kereső szakember által nem ismert online adatbázisokat és rendszereket jelké-

pezi. Az információs szakembernek mindent el kell követnie, hogy ezeket a felhasználóban tudatosítsa, valamint azért, hogy ezt a területet a lehető legkisebbre korlátozza.

Az online információkeresést végző szakemberek számára az alábbi etikai irányelvek fektethetők le:

- ◆ köteles az információs erőforrásokra vonatkozó ismereteit "karbantartani";
- ◆ arra kell törekednie, hogy jártasságát a rendszerek használatában fenntartsa;
- ◆ az adatbázisok és rendszerek kiválasztásánál tartózkodnia kell az előítéletektől;
- ◆ tájékoztatnia kell a felhasználót az adott adatbázisra vagy rendszerre vonatkozó ismereteiről, ha ezek befolyásolhatják a keresés eredményeit;
- ◆ tudatában kell lennie, hogy a szituáció vagy a kérés milyen bizalmassági szintet foglal magában, s az ehhez kapcsolódó követelményeket ki kell elégítenie;

- ◆ világossá kell tennie a felhasználó számára az online keresés alkalmazhatóságát, és a keresés korlátaira is fel kell hívnia a figyelmet;
- ◆ tartózkodnia kell attól, hogy a felhasználó igényeit a saját felfogása vagy a felhasználó első megfogalmazása szerint elégítse ki, s megfelelő módszereket alkalmaznia a valódi igényekről való megbizonyodás érdekében;
- ◆ értékelnie kell a korábbi keresések hibáit a stratégia kialakításában és az adatbázis kiválasztásában egyaránt;
- ◆ ellent kell állnia a felhasználó azon kísérleteinek, amelyek a nem megfelelő adatbázisok és/vagy rendszerek kiválasztását vonják maguk után.

/SHAVER, D. B.—HEWISON, N. S.—WYKOFF, L. W.: *Ethics for online intermediaries.* = *Special Libraries*, 76. köt. 4. sz. 1985. p. 238—245./

(Hegedűs Péter)

KÖNYVTÁRTUDOMÁNYI ÉS INFORMATIKAI SZAKIRODALOM

A könyvtártudományi és informatikai szakirodalomról egy szakirodalmi kalauz kapcsán

Nehéz megvonni szakirodalmunk határait, hiszen a könyvtártudomány és az informatika lényegi vonása, hogy más ismeretágak információs folyamataival foglalkozik. Az egyes tudományági folyóirat-bibliográfiák és információs szolgáltatások (MEDLINE stb.) hovatartozásának megítélése még az egyetemet végzett könyvtárosok számára is gondot okoz. (Ezt egy kísérlet is bizonyította: egy elképzelt könyvtártudományi és informatikai szakirodalmi kalauz tartalomjegyzékét a megkérdezettek sokkal eltérőbben állították össze, mint azt várni lehetett volna.) Így nem csodálható, hogy a könyvtártudomány és informatika szakirodalmi kalauzai jóval később jöttek létre (ilyen például a *Prytherch-féle*, meglehetősen tartalmatlan és vitatható *Sources of information in librarianship and information science*, Gower, 1983), mint más ismeretágakban.

A mi szakmánknak is megvan az elsődleges és másodlagos szakirodalma (nemcsak nyomtatott, hanem elektronikus formában is), bibliográfiai műszerei is vannak, bár sokkal kisebb terjedelemben, mint például a természet- és műszaki tudományoknak (vö. a *LISA* évi 7000 referátumát a *Chemical Abstracts* 450 ezer tételével). Sajnos, ennek a

szűk termésnek is nagy része értéktelen (pl. a "hogyan csinálom én" típusú beszámolók nagy száma miatt). Bizonyos kulcsszavaink (pl. "szakma") más szakterületek információfeldolgozásában minden bizonnyal a figyelmen kívül hagyandó szavak jegyzékén (stop list) szerepelnek. Persze: más területeken is születnek kiforratlan cikkek, összeollózott írások, pusztán az egyes konferenciákon való részvételhez szükséges "repülőjegy-dolgozatok", így nem kirívó, hogy a könyvtári-informatikai konferenciákon is sokkal többre értékelik a szakmai kapcsolatok ápolásának lehetőségét, mint az előadásokon hallottakat. A konferencia-előadások közzétételére tehát nincs sok szükség, 4–5 évvel későbbi közzétételük pedig — amire van példa — kifejezetten papírpocsékolás (1983-ban mégis az összes referált dolgozat 12%-a volt előadás).

A könyvtári-informatikai szakirodalomról ez ideig mintegy 70 nagyobb szabású áttekintés született, legtöbbjük 1970 után (*Brodie, Seaton, Dansey, Roberts* stb.). Ezekből kitűnik, hogy a tanulmánycikkek informatív értéke viszonylag jó, de az indexelhető fogalmak 45%-át nem lehetne egy KWIC-indexből visszakeresni. Némely folyóiratunk olvasha-