

Szolgáltatások a demokrácia fejlesztése érdekében

Ma inkább, mint valaha, a tájékoztatás fontos tényező a demokratikus társadalomban, hiszen a választók információik alapján alakítják ki választási döntésüket, a megválasztott és a kinevezett tisztségviselők pedig ugyancsak információik alapján hoznak olyan döntéseket, amelyek a választópolgárokat érintik. A tájékoztatás elősegítheti a polgárokat és köztisztviselőket a társadalmat foglalkoztató olyan kérdések előrelátásában és megértésében, amelyek megváltoztathatják életmódjukat és gondolkodásukat. Minthogy a demokratikus társadalom a polgárok megfelelő információkra alapozott közreműködésére támaszkodik, a Fehér Házi Konferenciának (amelynek időpontja egybeesik az USA alkotmánya életbelépésének 200. évfordulójával) fontos és időszerű feladata lesz annak vizsgálata, hogy a könyvtárak hogyan képesek

- ◆ minden polgár számára hatékony tájékoztatási központként működni;
- ◆ biztosítani a választott és kinevezett tisztségviselők és személyzetük számára a szükséges információkhoz való jobb hozzáférést;
- ◆ korszerű technológiát alkalmazni az információk tárolására, elemzésére és továbbítására;
- ◆ megszerezni és hozzáférhetővé tenni a kormányzat különböző szintjein publikált információkat;

- ◆ naprakészen tartani az állampolgárokat érintő döntéseket és programokat;
- ◆ együttműködni a polgárok különböző csoportjaival a választók tájékozottságának biztosítása érdekében;
- ◆ segíteni a használókat a látszólag túlburjánzó információtermés megrostálásában, a hasznos, megbízható és időszerű információk kiemelésében;
- ◆ jobban együttműködni a magánszektoral az információk hatékony és gazdaságos hozzáféréstől a létezésben;
- ◆ biztosítani, hogy az információkhoz ne csak azok férhessenek hozzá, akik fizetni tudnak értük;
- ◆ megőrizni semlegességüket a különféleképpen értelmezhető információk szolgáltatásában.

A második Fehér Házi Konferencia létrejöttét az *Amerikai Könyvtári Egyesület (American Library Association = ALA)*, az *Amerikai Tájékoztatástudományi Társaság (American Society for Information Science = ASIS)*, az állami könyvtárügyi ügynökségek vezető tisztségviselőinek szervezete (*Chief Officers of State Library Agencies = COSLA*) és még több más szervezet is támogatja.

/Why a 1989 White House Conference on Library and Information Services? = ASIS Bulletin, 1986. febr. – márc. p. 14–16./

(Balázs János)

A francia információs ipar jelene és jövője

A múlt év nyarán *Claude Germon* francia parlamenti képviselő a miniszterelnöktől megbízást kapott arra, hogy tanulmányozza a francia ipari és kereskedelmi tájékoztatási rendszer felépítését, működését; összegezze és értékelje eredményeit és hiányosságait. A feladat elvégzésére öt munkacsoportot alakítottak, amelyek a következő témakörökkel foglalkoztak:

- ◆ a tájékoztatási rendszerek és ezek termékei (a vizsgálatok eredményeit a következőkben ismertetjük),
- ◆ a kis- és közepes vállalatok információs szükségletei,
- ◆ a külkereskedelem sajátos információs szükségletei,
- ◆ az ipari kommunikációs eszközök fejlesztése és felhasználása,
- ◆ az egyes szektorok tapasztalatai és újabb kezdeményezései a tájékoztatás területén.

A francia ipari és kereskedelmi tájékoztatási rendszer jelenlegi helyzete

Sok az új és gyakran kiváló teljesítményt is nyújtó vállalkozás, továbbá számos tájékoztatási program a modern csúcstechnológiákat alkalmazza; ha azonban a francia tájékoztatási rendszert egészében tekintjük, akkor észre kell vennünk, hogy a részegységek működése nincs összehangolva, a tájékoztatási rendszer pedig gyakran kihasználatlan, ezért kevésbé nyereséges.

A fenti megállapításokhoz vezető vizsgálat kiindulópontjaként először tisztázták, milyen jellegű legyen és milyen kritériumoknak feleljen meg a jól felhasználható ipari és kereskedelmi információ. Ez a fajta információ jellegét tekintve igen komplex: fellelhetők benne természettudományi, közgazdasági, jogi és társadalomtudományi elemek is. A vállalatokra vonatkozó adatokon kívül meg kell adnia

minden olyan tájékoztatást is, amely a termékekre, illetve a velük kapcsolatos szolgáltatásokra és ezek piaci értékesítésére vonatkozik. Meghatározó jelentőségű a használat, akár műszaki, gazdasági, jogi vagy társadalmi tartalmú információval él a vállalat. Az információ értéke attól függ, hogy a benne foglalt műszaki, kereskedelmi, pénzügyi, ügyviteli stb. elemek tartalma és pontossága alapján a felhasználó vállalat milyen rövid időn belül és milyen mértékben képes nyereséges üzletet kötni. Az olyan információ, amely nem vezet érdemi döntés meghozatalához, az iparban és a kereskedelemben teljes mértékben értéktelennek tekintendő.

Még nem készült részletes felmérés azokról a főbb csatornákról, amelyek Franciaországban az ipari és kereskedelmi információt továbbítják. Ennek ellenére megállapítható, hogy a nyilvános és félig nyilvános vállalkozások, nevezetesen az adatbankok nyújtják az információs szolgáltatások túlnyomó részét a cégeknek. (Az információs szektor mintegy 65%-át közvetve vagy közvetlenül az állam ellenőrzi.)

A vállalatokat, illetve a termékeiket ismertető leghagyományosabb szolgáltatások (szakmai címjegyzékek, katalógusok, műszaki és kereskedelmi sajtótermékek stb.) az ipari és kereskedelmi tájékoztatás legelterjedtebb, leghatékonyabb eszközei. E hagyományos eszközöket ugyanakkor gyakran a legkorszerűbb elektronikai és informatikai technológiával állítják elő és működtetik. Tehát még a hagyományos szolgáltatásoknál is adatbankokra támaszkodó elektronikus feldolgozó hálózatokról és multi-média terjesztésről kell beszélnünk.

Az új technológiák bevezetésével kapcsolatban a vélemények megoszlanak; két végletes álláspont alakult ki:

- ◆ Az új technológia (telematika) olyan gyógyír, amely egy csapásra megoldja a naprakész adatgyűjtés, -feldolgozás minden problémáját, valamint tökéletesen megvalósítja a vállalatok elvárásainak megfelelő széles körű, gazdaságos és gyors információterjesztést.
- ◆ A csúcstechnológia rendkívül drága, a nagy befektetés sikeres bevezetés esetén is csak lassan térül meg. Alkalmazása igen komplikált feladatot jelentene, ráadásul a kis- és a közepes vállalatok idegenkedéssel fogadnának minden olyan terméket és szolgáltatást, amelyekhez ezeket használnák fel.

Az igazságot a két szélsőséges vélemény között kell keresni. A legújabb technológiákat kell beilleszteni a már meglévő és feltehetőleg még sokáig működő információfeldolgozó és -közvetítő rendszerekbe. A jelenlegi tendenciák mindenképpen azt sugallják, hogy az intelligens terminálként alkalma-

zott mikroszámítógépekre épülő tájékoztatási hálózatok egyre szélesebb körben fognak elterjedni, és ezzel párhuzamosan a képernyők szöveghordozó szerepe meg fogja közelíteni a papírtechnológiáét.

Az óriási mennyiségekre és választékokra, sokszor igen nagy távolságokra is kiterjedő készletnyilvántartási, valamint pénz- és ügyviteli feladatok pontos és naprakész elvégzése sokféle adat nagyon gyors feldolgozását követeli meg, amelyben nélkülözhetetlen szerephez jutnak a legmodernebb elektronikus informatikai és telematikai berendezések. Franciaország elektronikai ipara nagy erőfeszítéseket tesz e szükségletek kielégítésére. 1985 végére több mint 1 millió Minitel terminált hoztak forgalomba, ezzel párhuzamosan több mint 2000-féle videotext szolgáltatást vezettek be. Az ezekhez szükséges szoftvert állandóan fejlesztik, tökéletesítik. Franciaországban már 200 professzionális adatbank működik, amelyek széles körű nemzetközi kapcsolatokkal is rendelkeznek.

Ma még azonban hiányzanak azok a kereskedelmi szervezetek és hálózatok, amelyek képesek lennének felderíteni és kiszolgálni a potenciális felhasználókat. A francia ipari és kereskedelmi tájékoztatási rendszer működése, fejlődése elválaszthatatlan a francia vállalatok életétől, hiszen ezek az ipari és kereskedelmi információ legfőbb létrehozói és egyben felhasználói is. Sajnálatos, hogy a francia vállalatok nagy hányada figyelmen kívül hagyja az információt, fennmaradásának, fejlődésének egyik stratégiai fontosságú feltételét. A fő hiányosságok a következők:

- ◆ Az ipari és kereskedelmi tájékoztatás területén fellépő vállalkozások ötletszerűek, egymástól elszigeteltek, sokszor megalapozatlanok. Ennek eredményeképpen gyakran olyan termékeket állítanak elő, amelyek nincsenek szerves kapcsolatban a valós gazdasági élettel, és így nem felelnek meg a felhasználók szükségleteinek. A vállalkozásokat csak ritkán alapozzák meg gondos marketinggel, így a célkitűzések bizonytalanok, és nincsenek összhangban az előállított terméknek sem a tartalmával, sem a formájával. Mindezek szükségszerű következménye, hogy az ilyen vállalkozások a beruházásokhoz viszonyítva kevésbé rentábilisak. Nehézségek adódnak a termékek exportálásánál is; elsősorban a nyelvi akadályok legyőzése jelent problémát (kulcsszerepet játszanak az angol nyelvre való fordítások).
- ◆ Nincs összhangban az állami és a magánszektor tevékenysége, ami nem szorítkozik csupán a tájékoztatási tevékenységekre. Franciaországban, sőt szinte egész Nyugat-Európában konkurencia alakult ki az állami és a magánszektorhoz tartozó vállalatok között, aminek jóval több hátrányos, mint előnyös következménye van.

Az Egyesült Államokban a szövetségi kormányzat információs politikájának alapelve az, hogy az állami szektor tartsa távol magát minden olyan területtől, amelyeken a magánszektor eredményesebben tud tevékenykedni. Így például az ipari termékekre vagy az ezekkel kapcsolatos szabványokra vonatkozó adatbankok repertóriumainak elkészítése az *IHS (Information Handling Service = Információkezelő Szolgálat)* feladata. Ennek következtében ezek a vállalatok gyors fejlődésnek indultak, és tevékenységük igen gyorsan elérte a gazdaságosság küszöbét.

Természetesen mindig szükség lesz egészséges versenyre, ami a gazdaság minden egyes szereplőjére érvényes. Ez azonban Franciaországban mindaddig nem valósulhat meg, amíg országos szinten ki nem dolgozzák a francia tájékoztatási politika stratégiáját.

◆ Az információ előállítási költségeivel és eladási árával kapcsolatban általános a bizonytalanság, sőt tudatos torzítások is előfordulnak. Mindez akadályozza, hogy az információt — mint a kereskedelmi forgalomban részt vevő többi terméket — valódi árán értékesíthessék. Az Egyesült Államok tájékoztatási gyakorlata ebben a tekintetben is gyökeresen eltér a francia helyzettől: ott ugyanis a vállalatok az információt stratégiai fontosságú terméként kezelik, külön költségvetés alapján vásárolják meg, illetve az információba való befektetéseket középtávú tervek keretében valószínűsítik meg. Az adatbankok szolgáltatásainak növekvő arányú és egyre nélkülözhetetlenebb igénybevétele mindenképpen hozzájárul ahhoz a szemléletváltozáshoz, amelynek értelmében az információt a vállalatok egyre inkább áruként kezelik. Ez a szemléletváltozás azzal jár, hogy a vállalatok a drága pénzen megvásárolt információ valódi értékével, döntés-előkészítő tartalmával szemben sokkal szigorúbb követelményeket támasztanak.

◆ A francia információs termékek kínálatából — a látszólagos gazdagság ellenére — a következők hiányoznak:

- olyan információs szolgáltatások, amelyek a francia és a külföldi keresletekről tájékoztatnának,
- a vállalatok termékeit tartalmazó szolgáltatások,
- a termékek funkcionális jellemzőit és kereskedelmi hozzáférhetőségét ismertető szolgáltatások,
- olyan tájékoztatási szolgáltatás, amely áttekintést és eligazítást nyújtana a különböző tájékoztatási rendszerek között; a vállalatok ugyanis gyakran csak igen nagy nehézségek árán, vagy egyáltalán nem képesek megtalálni

a profiljuknak, igényeiknek legjobban megfelelő információt.

Egy hatékony és szervezett francia információs ipar felé

Mivel az Egyesült Államok, sőt újabban Nagy-Britannia is korszerű, hatalmas információs ipart fejlesztett ki, Franciaországnak a legsürgősebben be kell hoznia lemaradását, hogy egyenrangú partnerükké válhasson. Az e cél megvalósulását szolgáló fejlesztések elsősorban ipariak, így a rajtuk dolgozó tájékoztatási vállalatoknak, szerveknek is ipari módszereket kell alkalmazniuk.

Ki kell dolgozni ezen a területen is az állami és a magánszektor tevékenységére, kapcsolataira, együttműködésére vonatkozó játékszabályokat. Világosan meg kell határozni mindkét szektor működési területének a határait. Nehéz és talán túl késő is lenne egy olyan jogszabály kiadása, mint az USA-ban a *Freedom Information Act*. Egy ennél jóval rugalmasabb szabályrendszer biztosítaná Franciaországban, hogy az állami és a magánszektor vállalatai közül kikerülő partnerek tisztában lehessenek jogikkal és kötelelességeikkel az olyan esetekben, amikor akár a nagy (állami vagy magán) tájékoztatási rendszerek igénybevételéről, akár ezek használatának jogi és kereskedelmi feltételeiről, akár pedig a statisztikai, ill. vám- és pénzügyi, szigorúan bizalmas információkkal kapcsolatos szabályokról van szó. Ennek a rugalmas szabályrendszernek a kidolgozásához, alkalmazásához és továbbfejlesztéséhez elsősorban az szükséges, hogy szoros és állandó kapcsolatok létesüljenek az államigazgatás felelős szervei és a tájékoztatási iparban működni kívánó vállalatok között.

Az információs iparnak mint szerves egésznek kell működnie. A technológiát és a kereskedelmi tevékenységet maximálisan össze kell hangolni, hogy a termékek megjelenési formájában a szabványosítás érvényesüljön, hogy lehetőség nyíljon ezek cseréjére, összehasonlítására és kompatibilitására. A szabványrendszert a felelős nemzeti (*AFNOR = Association Française de Normalisation = Francia Szabványügyi Egyesület*) és nemzetközi (*ISO*) szabványügyi szervezetekkel együttműködve kell kidolgozni. Az egységesítés és összehangolás azért is rendkívül fontos, mert megalapozza egy viszonylag egységes árrendszer kidolgozását is.

Sürgős feladat a francia ipari és kereskedelmi információ minőségi ellenőrzésének megoldása; ez ugyanis elengedhetetlen ahhoz, hogy megnyugtató módon lehessen örködni a francia tájékoztatási ipar termékeinek hitele és hírneve felett. A minőség-

ellenőrzési rendszernek egy olyan országos nyilván-tartáson kell alapulnia, amely előállítóik és tárgykörük szerint osztályozza a különböző tájékoztatási produktumokat. Ha létrejön ez az országos nyilván-tartási rendszer, akkor ennek a feladata lesz az egyes ipari és kereskedelmi tájékoztatási szolgáltatások összehasonlító értékelése a technológiai paraméterek, az árak, az eladási feltételek, a piaci hozzáférhetőség, a garanciális rendszer stb. alapján.

A jelenlegi tájékoztatási szolgáltatások javítására, továbbfejlesztésére, illetve az újabbak létrehozásának elősegítésére ösztönözni kell a francia tájékoztatási iparba történő beruházásokat. Ehhez az eddiginél hatékonyabban kell kihasználni mindazokat az eszközöket, amelyek akár Franciaország, akár pedig az EGK vonatkozásában adva vannak. Az ösztönzéssel függ össze a postai és telematikai díjszabások rohamos emelkedésének a megfékezése, valamint színvonalas, sokoldalú marketing bevezetése is.

E célok megvalósítása nehéz és bonyolult feladat. A célok természetéből következik, hogy realizálásuk nem várható el egyoldalúan sem az államigazgatás felelős szerveitől, sem az állami vagy magánszektorhoz tartozó vállalatoktól. Ezért a felméréseket végző munkacsoport azt javasolta a francia ipari

és kereskedelmi tájékoztatás fejlesztésében érdekelt partnereknek, hogy mielőbb alakítsák meg a *Francia Tájékoztatási Ipari Szövetséget (FFII = Fédération Française des Industries de l'Information)*. A létrehozandó FFII nemcsak az országos problémák megoldásában játszhatna főszerepet, de nemzetközi viszonylatban is — elsősorban az EGK keretei között — eredményesen szolgálhatná a francia tájékoztatási ipar érdekeit.

Jelenleg még nagyon kevés országban állapítható meg, hogy milyen mértékben növeli a nemzeti jövedelmet a tájékoztatási ipar termelése; Franciaország sem képes becslésekbe bocsátkozni. A tájékoztatási ipar termelésének hiteles statisztikai értékelése mindenképpen csak nemzetközi összehasonlításban oldható meg. A munkacsoport javasolta a *Tájékoztatási Ipar Gazdasági Irodájának (OEII = Observatoire Economique de l'Industrie de l'Information)* létrehozását is.

/DURAND, A.: Réalité et perspectives de développement de l'industrie de l'information française. = Documentaliste, 23. köt. 2. sz. 1986. p. 47—52./

(Sebestyén György)

Könyvtárhasználati díj: szembe kell nézni a valósággal

Dee Garrison a könyvtárosi hivatás történetének áttekintése kapcsán megjegyzi, hogy a könyvtárosok a túlzásba vitt moralizmus művészetének mesterei [1]. Bár megjegyzése eredetileg *Melvil Dewey*-t és kortársait veszi célba, számos példa igazolja, hogy ma sem veszítette el teljesen értelmét. A túlzott önzetlenségről tanúskodó kijelentések a könyvtárosok eredményei és igénybejelentései közötti szakadékot mélyítik, s ez politikai és társadalmi értelemben egyaránt a szakma kárára válik.

Szakmai vitákon — melyekben a könyvtárosok gyakran késhegyre menő küzdelmet folytatnak a külvilág számára közömbös kérdésekről, s a valóban fontos és jelentős témákról magától értetődőnek vélt filozófiával, nem pedig előzetes vizsgálatok alapján nyilvánítanak véleményt — az egyik legtöbb szenvedélyt felkavaró téma a könyvtárhasználati díjak problémája. A díjak bevezetése ellen általában két érvet hangoztatnak.

Az egyik szerint a hagyományos könyvtári szolgáltatások térítés ellenében való nyújtása a társadalom szegényebb rétegeinek érdekeit sértené, korlátozná a hozzáférésüket az információkhoz. Ez az érv számos ellentmondást tartalmaz. Nincs meggyőző bizonyíték arra, hogy éppen a társadalom legszegényebb rétegei tódulnának a könyvtárakba, sőt a vizsgálatok szerint éppen ennek az ellenkezője az igaz. A tipikus könyvtárlátogató a középosztály jómódú tagjai közül kerül ki. Ezért a közkönyvtárak jelenlegi finanszírozási és működési rendjük következtében tulajdonképpen jövedelemátcsoportosítást idéznek elő a társadalom tehetősebb rétegeinek javára és a szegényebbek kárára.

A másik érv azon alapul, hogy a könyvtárak a társadalom egészének szempontjából nyújtanak értékes szolgáltatásokat. A könyvtárak oktatási, demokratikus és információs előnyeit taglaló álláspontokat gyakran alkalmazzák a térítési díjak bevezetését meggátolni kívánó intézkedések alátámasztására.