

„kisember” képes lesz-e ezeket a hatalmas új eszközöket használni, vagy erre csak a hatalmasoknak és a gazdagoknak lesz módjuk? A kereskedelmi társaságok növekvő tevékenysége arra ösztönzi-e a nyilvános és tudományos könyvtárakat, hogy munkájukat számítógépen alapuló szolgáltatással erősítsék meg? Ha ez valóban bekövetkezik, milyen hatással lesz ez a magánvállalkozókra? Hogyan fejlődik tovább a közvetítőszolgálat két különböző formája (az egyik, amelyik az adatok beszerzésére és a kérdések megválaszolására koncentrál, és a másik, amelynek a középpontjában a bibliográfiai tájékoztatás áll)?

A forráson alapuló szolgáltatások (mint pl. FIND/SVP) nyilván fejlődni fognak, felhasználva a nyomtatott segédeszközök és telefoni megkérdezés lehetőségét. Jelentős szerepet kapnak a számítógépes segédeszközök is, mind a bibliográfiai, mind a nem bibliográfiai adatok esetében. De valószínűleg hosszabb időre nem ezek lesznek az elsődleges információs források.

A másik oldalon állnak a bibliográfiai keresőszolgálatok, mint az *Editec*, amelyeknél a számítógépen alapuló források használata nő, beleértve a nem bibliográfiai adatbázisok növekvő igénybevételét is. Ezek a szervezetek veszik át a vezető szerepet az információ-gazdaságban, mivel magasabb fejlettségű technológiát vetnek be.

Ha a szükséges rendszerkonceptió általánosan ismertté válik, a magánvállalatokat szélesebb körben fogják alkalmazni, különösen a kereskedelmi szervezetek, amelyek jelenleg elsősorban adatbeszerzéssel és kérdésmegválaszolással foglalkoznak. Ha ez megvalósul, akkor az a konkurenciaharc, amely jelenleg a jobb technológiáért folyik, jelentősen csökkenni fog. Ugyanakkor a konkurenciaharc az árak és a minőség területére tolódik át. Ekkor már érdeklődésünk a keresési folyamatok automatizálásáról a módszerek optimalizálására kell fordítani.

Az információszolgáltatással foglalkozó intézmények végül is közeledni fognak egymáshoz. Mindegyikük a legjobb módszert és technológiát fogja alkalmazni.

Irodalom

- [1] DE GENNARO, R.: Providing bibliographic services from machine readable data bases — The library's role. = *Journal of Library Automation*, 1973. 4. sz.
- [2] WANGER, J. et. al.: On-line impact study — survey report of on-line users, 1974–1975, Santa Monica, Ca., System Development Corp., 1975.

/BELLOMY, F. O.: Die privatwirtschaftliche Informationsversorgungsszene (information brokerage) in den USA = *Nachrichten für Dokumentation*, 30. köt. 1. sz. 1979. p. 17–20./

(Vermes Mária)

A Library of Congress javasolt szerepe a nemzeti információs és forrástájékoztatási szolgálat rendszerében

Az USA-ban az elmúlt évtizedekben számos olyan programot próbáltak megvalósítani, amelynek célja a lakosság életkörülményeinek megjavítása volt.

Az állampolgároknak azonban mindenképpen tájékoztatásra, útbaigazításra van szükségük ahhoz, hogy egyáltalán megtudják: problémáik megoldásához milyen forrásokból remélhetnek segítséget és mit kell tenniük ennek elérése érdekében. Különben eltévednének az életkörülmények megjavításával foglalkozó szervek között és aligha jutnának valamiféle eredményre.

Az ebbeli tájékozódás előmozdítására az USA-ban sajátos intézmény fejlődött ki, az ún. *Information and Referral (I & R) Service* (információs és forrástájékoztatási szolgálat). Azonban az idők folyamán ez a szolgálat is jelentősen felduzzadt, tevékenysége koordinálatlan, átfedő, miközben általa ellátatlan országrészek is maradtak meg szép számmal.

Ezt a helyzetet az USA főszámvevőjének (*Comptroller General*) egyik jelentése teszi érzékletessé:

„Sajnos azok, akik I & R szolgáltatásokat nyújtanak, maguk is részei lettek annak az útvesztőnek, amelynek elkerülése érdekében útmutatást lennének hivatva adni. Ez a tervszerűtlen fejlődés nyilvánul meg a specializálódott és elaprózódott rendszerben, amely a szolgáltatások és tevékenységek duplikálódásával és vetélkedéssel, az erőforrások pazarlásával, hozzáférhetetlenséggel és színvonalatlan szolgáltatásokkal jellemezhető.

A fentiek következtében az emberek egyik szervtől a másikhoz sodródhatnak, és sokan nem kapják meg a szükséges szolgáltatást, vagy csak nagy és elkeserítő utánjárással jutnak hozzá.”

A főszámvevő ezért olyan országos irányelv és terv kidolgozására tett javaslatot, amely az I & R szolgáltatások megjavítása érdekében előírja az egyes szervek közötti koordinációt és az átfogó központok kialakítását.

Lehet, hogy az I & R hívei meggyőzik az elnököt e viszonylag olcsó szolgáltatás olyan mérvű potenciális energiájáról, amely elegendő ahhoz, hogy az életkörülmények megjavítására irányuló költséges szolgáltatásokat hatékonyabbá és gazdaságosabbá tegye. Valószínűleg a Kongresszus is meggyőzhető az ilyen szolgáltatások fontossága felől, amennyiben közreműködnek a Kongresszus és a választókerületek közötti jobb kapcsolatok kialakításában.

Nagy-Britanniában pl. a polgári tanácsadó hivatalok (*Citizens Advice Bureaux*) nemcsak tájékoztatással és útbaigazítással foglalkoznak, hanem a kormányzati szerveket is folyamatosan tájékoztatják azokról a problémákról, amelyekkel az állampolgárok hozzájuk fordulnak, továbbá felhívják a figyelmet azokra a hiányossá-

gokra is, amelyeket munkájuk a jogalkotásban és a meglevő szolgáltatásokban tár fel. Hasonló kapcsolat az USA-ban is kialakulhatna az I & R és a Kongresszus között.

Feltehetőleg hasznos lenne, ha a Library of Congress (LC) vezetője *kongresszusi felhatalmazást kapna az I & R szolgáltatások nemzeti rendszerének továbbfejlesztésére és koordinálására* a szövetségi pénzek ésszerűbb és hatékonyabb elköltése céljából. Az LC egyébként már eddig is kapott feladatokat több állami támogatást élvező program végrehajtásában (pl. a nemzeti könyvtárak és kutatási intézmények nemzeti programja, a vakok és a fizikailag hátrányos helyzetűek irodalommal való ellátása). Az eredményei sem voltak rosszak ilyen tekintetben.

Az LC javasolt új szerepének két fontos tényező ígér sikert, egyrészt *a Kongresszustól folyamatos támogatás nyerhető* e célból, másrészt pedig, lévén az LC a Kongresszushoz szorosan kapcsolódó és viszonylag kisebb szerv, *több a garancia a program végrehajtására*, mintha a hatalmas és nehézkes állami végrehajtó apparátus kezelésébe kerülne.

Az I & R rendszerben kétféle intézménytípus lehetséges és szükséges. *Az általános I & R központok hálózata* arra hivatott, hogy közvetítőként járjon el az állampolgár és az életkörülmények megjavításával foglalkozó szolgáltatási rendszerek között. Ezzel szemben *a szakosított I & R szervek* feladata az, hogy megfelelő részletességet és alapos szakértelmet, sőt gyakran kellő motivációt is kínáljanak igénybevevőik érdekében az életkörülmények megjavításával foglalkozó szervek oldaláról. Kézenfekvő, hogy a koordinálást ellátó szervnek különös érzékkel kell rendelkeznie az együttműködés, a helyi szolgáltatásokra irányuló visszacsatolás, a rendelkezésre álló erőforrások gazdaságos és hatékony felhasználása, valamint a helyi kezdeményezések fontosságának felismerése és támogatása iránt.

A tökéletesített nemzeti rendszer szükségképpen a már meglevő általános I & R szervezetek és szolgáltatásokat veszi alapul. Ez azonban nem zárja ki, hogy a közművelődési könyvtárak ne kaphassanak e hálózatban helyi vagy regionális központi feladatkört, mivel a rendszerben nagy szükség van az információk forrásokra és az ezeket ügyesen kezelő könyvtárosokra.

Az egyes I & R központoknak *a helyi hatóságokkal egyenlő felelősséget kell viselniük*, azonban bizonyos mértékig függetleneknek is kell lenniük tőlük, minthogy nem hunyhatnak szemet az állami szervek részéről a magánszemélyek ellen elkövetett túlkapások előtt sem.

Az LC-ben működő koordináló szerv feladata lenne az I & R szolgáltatások jelenlegi helyzetének országos felmérése és értékelése, a kapcsolatok kiépítése mindazon szövetségi programok és tevékenységek irányában, amelyek ma támogatják az I & R-t. Tanulmányokat kellene készítenie továbbá az I & R szövetségi támogatásának legjobb módszereiről. E tanulmányok eredményeit akár a jogalkotásban is kamatoztatni lehetne.

Az LC koordináló szerve által nyújtandó támogatás az elképzelések szerint lehet *anyagi és funkcionális* természetű. Az anyagi javak és a szolgáltatások elosztásában, amiről ma nem megfelelő módon a végrehajtó szervek gondoskodnak, az LC lehetne a közvetlen csatorna.

A javasolt megoldás esetén a Kongresszus — nem pedig a végrehajtó apparátus — közvetlenebb módon segíthetné elő a polgárok tájékozódási igényeinek magasabb fokú kielégítését, a törvényhozók és a választókezületek közötti kapcsolatok megerősítését.

/DONOHUE, J. C.: *The Library of Congress: a proposed role in a national information and referral network.* = *Journal of the American Society for Information Science*, 30. köt. 4. sz. 1979. p. 202–204./

(Balázs János)

