



## Újabb gondolatok a papír nélküli társadalomról

Wilfrid F. Lancaster

Lancaster, F. W.: Second thoughts on the paperless society (Library Journal, 1999. September 15. pp. 48–50.) c. írását Mohor Jenő tömörítette.

Figyelemre méltó cikk jelent meg a *Library Journal* egyik múlt évezredbeli számában, *Second thoughts on the paperless society* címmel.<sup>1</sup> Hogy miért második (vagy maradjunk egy magyarul jobban hangzó, és a címadásban szokásosabb megoldásnál: újabb) gondolatokról van szó, azt – csakúgy, mint a cikk mindenképpen figyelemre méltó voltát – a szerző személye magyarázza, aki szakmánk emblematikus alakjai közül való, akinek nevével a „papír nélküli társadalom” éppen úgy egybeforrt, mint mondjuk McLuhanéval a „Gutenberg galaxis”. A lexikon szerint *F. Wilfrid Lancaster* könyvtáros tanár (nem iskolai könyvtáros, hanem könyvtárosok tanára értelemben), az információs rendszerek és a könyvtári szolgáltatások értékelésének szakértője, aki nagy mértékben járult hozzá az információkereső rendszerek intellektuális problémáinak és konceptuális kereteinek kimunkálásához. (1933-ban született az angliai Durhamben, szakmai pályáját Newcastle közkönyvtáraiban kezdte, majd az USA-ban folytatta, 1970-től az Illinois Egyetem könyvtári tanszékén, melynek ma nyugalmazott egyetemi tanára.)

Egyébként a *Library Trends* szerkesztője, tucatnál több könyv szerzője, ám feltehetőleg leginkább 1978-ban megjelent *Towards a paperless information society* (Egy papír nélküli információs társadalom felé) című könyve nyomán ismerik világszerte a könyvtáros szakmában. (Ennyi talán indokolja, hogy – miután a külföldi folyóirat-figyelő rovatban már referáltam a cikket – úgy gondoltam, érdemes részletesebben is megismertetni vele az olvasót. M. J.)

Az 1950-es évektől napjainkig a könyvtárak drámaibb és gyorsabb változáson mentek át, mint bármikor eddigi történetük során. A változást, persze, a számítástechnika és a távközlési technika alkalmazása hozta... A falak nélküli könyvtár immár valóság, hiszen ma sok ember tud könyvtári konzorciumok katalógusaiban keresni, egyes esetekben távolról könyveket kölcsönözni más könyvtárakból, vagy fénymásolatokat rendelni ezektől, ami ezután közvetlenül hozzájuk jut el, levélben, kézbesítővel, vagy elektronikus úton. A könyvtárak felkészültek arra, hogy olvasóik kezébe elektronikus adatbázis-

kat adjanak, akár CD-ROM formában megvásárolva, akár a fizikailag jelen nem lévőkhöz hálózati hozzáférést nyújtva. Néhány könyvtár ezeket a forrásokat kiválasztott olvasóknak nyújtott folyamatos egyéni tájékoztatás céljára is használja. A technológiailag legjobban álló könyvtárak figyelmük nagy részét távoli használókra fordítják, akiket elektronikus úton látnak el, és akiknek soha nincs szükségük a könyvtár személyes felkeresésére. Így a technológia megoldotta minden problémánkat, s rózsát ont minden a könyvtári kertben – kezdi írását Lancaster, majd felteszi a kérdést: Vagy mégsem?

## Egy vízió megvalósul

Több mint húsz éve írta le egy finnországi konferencián a „papír nélküli társadalom” vízióját, egy széles kört átfogó papír nélküli, hálózati alapú kommunikációs rendszert, amelynek sok jellemzője nagyon hasonló volt a jelenlegi, interneten alapuló környezethez. Ez a forгатókönyv azután könyvekben teljesedett ki, s e könyvek sokat foglalkoztak a könyvtár és a könyvtáros szerepével egy elektronikus korban. Ezek az írások, és más nézetek is, a papír-alapúról az elektronikus alapúra való átmenetet igen kívánatosnak tartották. Ahogy azonban az átmenet megvalósult, kevésbé vagyok lelkes a fejlemények iránt, s az utóbbi néhány évben ellenérzéseim vannak – írja. A jelenlegi technológia talán leginkább kedvezőtlen hozadéka a dehumanizálódás folyamata. Az USA-ban legalábbis egyre nehezebb a telefon másik végén emberi lényt találni. A telefonáló az esetek többségében egy üzenetrögzítőt vagy egy számítógépet ér csak el, s ami még rosszabb, egyre többször kap az ember hívást számítógépektől. (Ide tartozik persze a bankjegykiadó automata a bank pultja helyett, és az internetes vásárlás az áruház felkeresése helyett.)

## Kritikátlan könyvtárosok

A technológiának nem csak áldásai, „áldatlanságai” is vannak a könyvtárak számára. Sajnos, túl sok olyan könyvtáros van, aki teljesen kritikátlan az információs technológiákkal szemben. Úgy tűnik, megbabonázta őket a számítógép, s azt szinte magának a célnak tekintik, nem pedig a kívánt cél eléréséhez használható eszköznek. Az Európai Bizottság (EB) egy 1997-ben kiadott jelentésében (*Public libraries and the information society*) a szerzők azt mondják, hogy a könyvtárak végső célja az információs társadalom kontextusában, hogy bárkinek, bárhol, bármikor hozzáférést biztosítsanak az információhoz. A technológia már képes erre... Tényleg? Mivel tudhatnak igazolni egy ilyen vad állítást? Úgy látszik, azt hiszik, hogy ha egy bizonyos információ valahol létezik egy elektronikus adatbázisban, akkor azt egyszerűen meg lehet találni. Ám semmi sem lehet ennél távolabb az igazságtól.

## Keresve, de nem találva

Szerzőnk az utóbbi néhány év folyamán részese volt több olyan vizsgálatnak, amelyek ezt a mítoszt illusztrálják. Az egyikben viszonylag felkészült könyvtárhasználók CD-ROM adatbázisokban végzett keresési eredményeiket vetették össze egy „profi” könyvtáros, és egy ugyanilyen csoport eredményeivel. A használók csak kb. egyharmadát találták meg azoknak a tételeknek, amelyeket – utólag – a leginkább relevánsnak ítélték. A használók általában nagyon meg voltak elégedve az eredményükkel, amíg meg nem tudták, hogy mennyit és mit nem találtak meg. De ami még rosszabb, a „profi” könyvtárosok is majdnem ugyanannyi tételt hagytak ki, mint a használók, és a csoportok is sok releváns tételt mulasztottak. Minden résztvevő talált olyan fontos tételeket, amiket a másik kettő nem ta-



lált meg. Mások<sup>2</sup> vizsgálati eredményei szerint különböző könyvtárosok (mind gyakorlott információkeresők) meglehetősen más megközelítéseket, más stratégiákat és fogalmakat alkalmaztak azonos témákban, és gyakran jutottak különböző eredményhez. Itt is megmutatkozott, hogy az egyik kereső egészen más releváns tételeket kapott, mint a másik. Egy ideális világban, aki keres, az egy bizonyos könyvtár katalógusában képes kell, hogy legyen megtalálni a legjobb anyagot, amivel az adott témában a könyvtár rendelkezik. Az Illinois Egyetemen végzett vizsgálat ezzel szemben azt mutatta, hogy még az on-line katalógus legtapasztaltabb használója is csak egy kis részét kereste vissza annak a releváns anyagnak, amit valójában a katalógus tartalmazott. S mi több, ezt a kis részt is több száz, teljesen irreleváns tételből kellett kiválogatni.

## Tökéletlen katalógusok

A tipikus könyvtári katalógus a tárgyi hozzáférés szálmas eszköze. Az a könyvenkénti átlag 2,5 tárgyi besorolási adat, ami az USA könyvtári katalógusait jellemzi, teljességgel elégtelen elkülönítési eszköz egy néhány millió tételt tartalmazó katalógus esetén. Csak egészen marginális javulást jelent a cédula-katalógusok elektronikus formára konvertálása, ugyanis a tárgyi hozzáférési pontok száma a konverzió során gyakorlatilag alig növekszik. Hasonlóképpen nem jelent sok segítséget, hogy a címben lévő kulcsszavakra, és szakszámokra is kereshetünk: Lancaster egy diákja doktori értekezésében világosan kimutatta, hogy a címszavak, a tárgyszavak és a szakszámok inkább egymást duplikálják, mintsem alternatív megközelítést nyújtanának. Az bizonyos, hogy a technológia sokat javított a publikált szövegek és ábrák fizikai hozzáférési lehetőségén, de vajmi keveset (ha egyáltalán) a szövegek tartalmának hozzáférésén. Talán van egy „konstans hozzáférhetőség”, és a keresés eszközeinek ja-

vítása nagyjából ugyanazon a szinten hagyja a tárgyi hozzáférés lehetőségét, ezzel mintegy kompenzálva az irodalom gyarapodását, terjedését és növekvő sokféleségét. Más szavakkal: a mai kutató rendelkezik a tárgyi hozzáférés lehetőségeinek nagyjából azonos szintjén áll, mint, mondjuk az 1950-es években, ha a létező és elérhető információk mennyiségéhez viszonyítunk.

Szaktánk alaposan eltúlozza a technológia áldásait, pedig ha elektronikus adatbázist adunk az olvasó kezébe, nem jelenti feltétlenül azt, hogy hatékonyan használja is tudja. A cédulakatalógus átalakítása on-line elérhető elektronikus adatbázissá önmagában nem hoz létre jobb tárgyi kereső eszközt. Több katalógust egy nagyobbá egyesítve lehet, hogy a tárgyi hozzáférés szempontjából rosszabb eszközünk lesz, mint az egyes elemek voltak. Ráadásul a könyvtárhasználók jelentős része véli úgy, hogy automatizált katalógusainkat rosszabb (nehézesebb, bonyolultabb) használni, mint a cédulakatalógust, amelyet felváltott.

## A búzát, nem az ocsút

Sajnos, a könyvtárosok többsége – úgy tűnik – azt hiszi, hogy a több hozzáférés egyúttal jobb hozzáférést jelet, ez azonban nem feltétlenül igaz. A kutatók harminc éve következetesen mutatják ki, hogy az információs szolgáltatások használói a legjobb információhoz akarnak hozzájutni. Olyan eszközöket, vagy olyan személyeket igényelnek, akik el tudják választani a búzát az ocsútól. A felhasználók minőségi szűrést igényelnek. A szakma, úgy látszik, szem előtt téveszti ezt. Mi mással lehetne magyarázni azt, hogy oly sok könyvtáros szerelmes fülig az internetbe, egy olyan monstrumba, amelyből a tartalmi kontrol minimuma is hiányzik? Sokan azt hiszik, hogy a technológia javíthat a könyvtárosok képén, elismertségén, talán még keresetén is, ám erre igen kevés bizonyíték van. Valójában a technológia

igen komolyan veszélyeztetheti a szakmát. Harris<sup>3</sup> szerint a technológiára koncentráló megközelítés az egyéb szaktudás leromlását okozza. Deprofesszionizáció („elszakmátlanodás”) akkor jön létre, ha egy szakma elveszti a kontrollt saját tudásalapja felett, és Harris szerint pontosan ez történik. A szakképzett katalogizálókat a hálózatról való rekordmácsolás váltja fel, és a „végfelhasználó” által végzett keresés a CD-ROM-okon egyre kevésbé teszi szükségessé az adatbázis-kezelő (kereső) specialistákat.

## Ne feledjük a köz szolgálatát

Közel ötven éve könyvtárosként és könyvtárosok tanáraként dolgozva Lancaster arról győződött meg, hogy nemcsak az említett tudásalapot veszítjük el, hanem – ami rosszabb – elveszítjük a köz(önség) szolgálatának etikáját is. Az említett EB jelentés a közkönyvtárak felemelkedésének akadályát az információtechnológiai jártasság hiányában, az elégtelen képzésben, a stratégiai bizonytalanságban, az információtechnológiai termékekkel szembeni belső ellenállásban, a változástól való általános félelemben, a menedzsment-készségek hiányában látja. A Library Journal kolumnistája<sup>4</sup> pedig az új millennium készségeit sorolja, amelyek digitális könyvtári gyűjtemények és szolgáltatások létesítéséhez és üzemeltetéséhez szükségesek, az optikai karakterfelismeréstől a metaadatokon, indexelésen, adatbázis-technológián és a felhasználói felület tervezésén, a programozáson át a web-technológiáig és a projekt-menedzsmentig. Lancaster szerint zavarba ejtő és lehangoló listák ezek, hisz szinte kivétel nélkül a technológia ismeretéről és felhasználásának képességéről szólnak. De mi szól a használó ismeretéről, az ő szükségleteiről és viselkedéséről, az interperszonális készségekről és a köz szolgálatának etikájáról? Ha valóban ezek a technológiai jártasságok a legfontosabban a modern könyvtáros számára,

akkor tényleg a könyvtárak teljes dehumanizációját bátorítjuk.

## Az ismeretlen olvasó

Hasonló jelenséget figyelhetünk meg a szakirodalomban. Az ötvenes évek közepén még embernek tekintettük a könyvtár használóját (nem pedig egy távoli számítógépes helynek). Hány éve írt utoljára könyvet egy könyvtáros a könyvtárhasználókról? Az LA 1999-es publikációinak jegyzéke 39 könyvet sorol fel „információtechnológia” címszó, és csak négyet „olvasói igények” alatt. Hasonló trendet mutat az ALA friss kiadványjegyzéke is. Ma egy könyvtáros-konferencia egyre inkább hasonlít egy számítógépipari összejövetelhez, s egy egész konferencia elmúlhat anélkül, hogy a *user*, *patron*, vagy *costumer* szavak elhangzanának. (Nálunk sem sokkal jobb a helyzet; magam is, ha referálok, tömörítetek, szolgálai módon átveszem a „használó”, „felhasználó” kifejezést, a *patron*-t kerülni, vagy körülírni szoktam, és élek néha a „fogyasztó” vagy az „ügyfél” megnevezéssel is, pedig – és ígérem, ezentúl figyelni fogok erre – a könyvtárnak leginkább mégis olvasója, esetleg látogatója van, legfeljebb az információnak, vagy az információs szolgáltatásnak van felhasználója, fogyasztója). Lancaster úgy tapasztalja, hogy a szolgálat eszménye érzékelhetően hanyatlak. Annak esélye, hogy egy referenz kérdésre teljes és pontos választ kapjunk, kisebbnek tűnik ma, mint negyven éve volt. És ami még fontosabb, túl sok az olyan könyvtáros, akit nem is érdekel, hogy a válasz korrekt volt-e.

Nem elég, hogy sok könyvtáros szeretett bele magába a technológiába, de túl sok idejüket is töltik új technológiák tanulásával, technológiai ismereteik naprakészen tartásával, a technológiai változások miatti teendők megbeszélésével. Mindez az olvasókkal való találkozástól, foglalkozástól veszi el az idejüket, ami így a segédszemélyzetre marad. Érték-

rendünk megváltozott: fontosabbnak tűnik az új adatbázisok, új keresőeszközök, új kommunikációs protokollok, új „gizmók” ismerete, mind bármiféle, a könyvtár olvasóinak közösségére vonatkozó ismeret.

## Jusson eszünkbe a szívélyesség

Mindezen problémák legtöbbje nyomon követhető a könyvtárosképzésben is. Amikor Lancaster könyvtárosnak tanult, a számítógép említésre is alig került, amikor – a hatvanas évek végén – könyvtárosképzéssel kezdett foglalkozni, három tipikus könyvtáros-kurzusból egy volt kimondottan, s talán egy másik, részben technológiai jellegű. Ma a technológia átítatja és uralja az egész képzést. Mennyit foglalkoznak ma a tanmenetek az emberi vonatkozásokkal? Mennyit a szakmai etikával? Mennyit a szolgáltatási eszménnyel? Ez az eszmény (a szolgálaté) még létezik a közkönyvtárakban és az iskolaiakban, viszont minél specializáltabbá válik a könyvtár (az akadémiai világban), a távfelhasználást segítve, annál inkább dehumanizálódik. Húsz éve – írja Lancaster – megjósoltam egy olyan technológiai fejlődést, amelyben a szakmából sokan kételkedtek. Ám a változások bekövetkeztek,

de ez sajnos nem vált a javunkra. 1979-ben egy konferencián *Derek de Solla Price* arról beszélt, hogy az automatizálás semmilyen mértéke nem képes helyettesíteni egy felkészült és odafigyelő könyvtáros szakember közvetlen, szemtől-szembe-ni segítségét.

A technológia önmagában nem teszi értékesebbé az olvasóinknak nyújtott szolgáltatásokat. Csökkentenünk kellene a technológiával való elfoglaltságunkat, és növelni az olvasókkal, mint egyéni igényekkel jelentkező egyénekké váló foglalkozás idejét. Fel kellene ismernünk, hogy a könyvtárosképzés középpontjába kell állítani a közösség szolgálatának etikáját. Több szívélyes (lelkes, buzgó) könyvtárosra lenne szükségünk.

## Irodalom

1. LANCASTER, F. W.: Second thoughts on the paperless society. In: *Library Journal*, 1999. Sept. 15. 48–50.p.
2. SARACEVIC, T.: A study of information seeking and retrieving. In: *Journal of the American Society for Information Science*, 1988. No. 5. 161–176.p.
3. HARRIS, R.: Information technology and the deskilling of librarians. In: *Computers in Libraries*, 1992. No. 1. 8.p.
4. TENNANT, R.: Skills for the New Millennium. In: *Library Journal*, 1999. No. 1. 39.p.

---

**ÚJ SZÉCHÉNYI-DOKUMENTUMOK.** 2000. január 23-án, a magyar Kultúra Napján a Magyar Nemzeti Múzeum és az Országos Széchényi Könyvtár bemutatta frissen vásárolt Széchényi-anyagait, melyek fedezetét a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma külön keretből biztosította. A Nemzeti Múzeum szerzeménye két miniatűr arckép Széchényi Istvánról és feleségéről. Az OSZK pedig a könyvtár alapítójára és leszármazottjaira vonatkozó eredeti dokumentumokat vásárolhatott 5,2 millió forint értékben.

---