

A könyvtár jelentés- és jelviszonylatai

VÖRÖS Klára

Tézis

A könyvtár vizsgálható jelként, amely valamilyen információt hordoz és közvetít. Tekinthetjük az információ terjedésére alkalmas anyagi hordozónak. A könyvtárban zajló információ-közvetítést interpretáló folyamatként is szemügyre vehetjük, és ennek értelmében beszélhetünk arról, hogy bizonyos célokra használjuk fel a jeleket.

A könyvtár mint információs rendszer – jelrendszer

A könyvtárosok jelek útján közlik a könyvtár rendszerét, a használat lehetőségeit és korlátait. Jelekbe tömörítik a gyűjtemény tagolásának szerkezetét, a hozzáférési feltételeket. Bizonyos jeleket azért alkalmaznak, hogy a működés folyamatait interpretálják: például jelek helyettesítik a tulajdonjogot, a rendezés rendjét, a

visszakeresés fonalát; egyeseket azért, hogy az interakciót szolgálják: például megszólítsák a használót, erősítsék tevékenységük ismertségét, társadalmi pozícióját.

A jelek eredendően a működés adottságaiból alakulnak ki, konkrét funkciókhoz idomulnak, s mint ilyenek a könyvtári processzus változékony és rugalmas összetevői. Még a statikusabb megnyilatkozások is, mint például a bibliográfiai számbavétel, historizálódnak, azaz ugyanaz történik az ókori kéziratos irodalom regisztrálása és a UBC (Universal Bibliographic Control) program során, de a jelentésük már más és más. Előbbi esetben inkább a „kincsfelhalmozás” szándékát véljük értelmezni, utóbbi üzenete a mindenki számára való „hozzáférhetőség” jelentését közvetíti.

A jelek használatakor és értelmezésükkor a fentiek túl figyelembe kell még venni azt a tény is, hogy a jelek a kultúra, a közösség, a szakma érvényességi körében keletkeznek, de az egyéneken keresztül hatnak.



Minden könyvtár egy óriási, rendezett, jelentéssel teli világ. Vonatkoztatási pontja az információs kultúra. A könyvtári jelrendszer közvetíti a könyvtár és a könyvtárhasználó között. Az információközvetítés a könyvtár létének folytonos feltétele, ez készzeti működésre. A jeleket információnyerésre, információközvetítésre használjuk fel.

A jelek cseréje az információközvetítést, a megismerést segíti. Rendszerelemei:

- az adatok, információk,
- ezek hordozói, forrásai,
- a velük kapcsolatos információs tevékenységek,
- e tevékenységeket szabályozó szabványok, szabályzatok,
- a működési források (pénz, technikai eszközök, személyi erőforrások),
- a felhasználók.

A könyvtár információs rendszerként a működés folyamatának állandóságát, illetve változékonyságát tekintve dupla rendszer. Az egyik rendszert, melyben a dokumentum köré szerveződnek a teendők, nevezhetjük jellemzően állandónak. A másikat, melyben a könyvtárhasználó áll a középpontban, jellemzően változónak.

Viszonylag állandó szerkezet ad keretet a megőrzés és a feldolgozás műveleteinek. A tevékenységek közötti kapcsolatot szabályok, szabványok rendszere írja körül. A tevékenységek változatlan értékű ismétlődéseinek foghatjuk fel azt, hogy a bemeneten (információhordozók észrevételezése, megrendelése, érkeztetése) átérkező jelek megismételt folyamatokon mennek át (mindegyik nyilvántartásba kerül, katalogizálják, mindegyik raktári helyet kap). Maguk a jelek is (kötött jelkészletből származván vagy alakmásként) ismétlődnek (pl. tulajdonbélyegző, színcsík), vagy előre kódolt a használatuk (pl. nyilvántartási szám kötött sorrendje, táblázatból vett raktári jelzet-értékek). A kimeneti állapot előre meghatározott. Egy nyilvántartási, feldolgozási folyamatot ezért is könnyebb rekonstruálni, mint egy információközvetítőt.

Változó értékekkel dolgozó rendszer az olvasó-

szolgálati, információközvetítői. A bemeneten érkező jelek tájékoztatási, informálódási kéréseként egy nagy változékonyságú folyamat elemei. Nem a szabványosított mechanizmus hangsúlyozódik benne, hanem az „itt és most”, az egyedi reakció, a megismételhetetlenség. A jelek nem a szabványok, hanem a személyek kontrollja alatt állnak, és a jelhasználat bizonyossággal előre nem kódolható: ugyanannak a kérdésnek a megválaszolásra használható közvetett vagy közvetlen csatorna, nyomtatott vagy elektronikus forrás, recenzió vagy az információkivonó program eredménye. A verbális vagy viselkedési válaszok variációi szintén kiszámíthatatlannak az attitűd, az érdeklődés, az intelligencia, a személyiség egyéni különbségei miatt. Még egy viszonylag olyan jól modellezhető kérdés, mint például egy faktografikus kérdésfeltevés vagy a technikai referenz megválaszolása esetében is a kimeneti állapot (jelentésértelmezés) előre meghatározhatatlan.

A könyvtári jelrendszer összetétele, mint minden más jelrendszéré, változó. Ma nem ugyanolyan jellegű információforrásokat gyűjt, mint 2000 évvel ezelőtt, a könyvtári szakterminológia nem azokat a szavakat tartalmazza, mint 200 évvel ezelőtt, és az ismereteket nem ugyanúgy dolgozza fel és közvetíti, mint akárcsak 20 éve. Ha a változás mibenlétét vizsgáljuk, többnyire a jelek számának a növekedését tapasztaljuk. Gondoljunk csak a dokumentumoknak mint információs jeleknek a növekedésére, továbbá a digitalizálás által lehetővé vált szinte korlátlan részletezési lehetőségekre: egy bibliográfiai rekord tizedmásodpercnyi pontossággal közli a rekorddal végzett utolsó műveleti dátumot; a források státusza, elérhetősége, mozgása, aktuális állapota összetett mintázatokban rögzített, hogy aztán különböző, egyedileg beállított relációkban nyújtsanak jelentést.

A digitalizálás velejárója, hogy a látható jelek virtualizálódnak. Eltűnik szemünk elől a méretes katalógusszekrény, helyébe a képernyő síkja mögötti online adatbázis, az OPAC lép. Az olvasójegy közvetlenül már nem tartalmazza a kölcsönzés darabszámát és a könyvtárosnak

a visszahozatalt igazoló aláírását, hanem egy vonalkódos kártya mögött bújnak meg az információk. A digitális rendszeren belüli reprezentáció az adott jelenség jegyeinek egy olyan szimbolikus reprezentációja, amely „testetlen”. Ha elfogadjuk Mark Johnson állítását, mely szerint a kogníció és a kommunikáció alapját az ember „testi képsémái” teremtik meg (Johnson 1987), vagyis kódoltan testekben, fiziológiában, méretekben, „fentben” és „lentben” gondolkodunk, akkor a digitalizálás alapvető és kézenfekvő támpontokat tüntet el a jelentések konstruálásában.

Kódok, jelölések és jelhordozó tárgyak a könyvtárban

Ahhoz, hogy információhoz jussunk, illetve jutassunk másokat, aktív kódolási és dekódolási teendőink vannak. Ehhez a folyamathoz szolgál katalizátorként esetünkben a könyvtár. Vegyük ennek bemutatására a könyvtári információközvetítő folyamatot. A könyvtárhasználó tudatában megfogalmazódik az igény valamelyik információra, ez a kíváncsi átkerül a könyvtáros tudatába, aki a könyvtár rendszerét működésbe hozza. A feltáró, tájékoztató és közvetítő eszközöket úgy használja, mint egy munkás a gyár szerszámain. Irányításával a különböző szimbólumrendszerekkel kódolt információk mint lehetséges információk jelennek meg a folyamatban. Az információt kérő ezeket összeveti kérésének tudati reprezentációjával, és dekódolja az információ feldolgozásához. A dekódolás fáradságos műveletére azonban sokszor nem vállalkozik az információt kérő, hanem a könyvtárost bízza meg az átkódolással is. A könyvtárosnak ilyenkor folytonos egyeztetéssel, néha magyarázatokkal, arra kell törekednie, hogy az információátvitel az igényelt cél érdekében történjen, hogy abból a jelenéstartományból adja meg a választ, amelyből a szükséglet előállt. A könyvtár és az azt eszközként használó könyvtáros tehát lehetővé teszi és szabályozza a folyamatot. A könyvtár stabil

rendszerén naponta számtalan ilyen folyamat fut át. A könyvtáros szakértelmétől, gyakorlatától, motivációjától, interakciós képességeitől és felhasználható eszközeitől függően az adott reakció eltérő gyorsaságú és hatékonyságú lehet, de maga a rendszer mindig készen áll a tökéletes információátvitelre.

A jelpéldányokat mind a szolgáltató (könyvtáros), mind a könyvtárhasználó értelmezi, majd dekódolja az olvasás eszközével, ugyanis a jelpéldányok kódoltak. A jelek a tudatunkban mint reprezentációk vannak jelen, ehhez a tudati képhez rendelődnek hozzá a jelpéldányok a kódolás folyamán.

A könyvtár létezése óta jelöli dokumentumait. Kezdetben elsősorban leltári, később használati funkciókat is szolgáltak a jelölések. A jelek alkalmazási szándékai kölcsönhatásban álltak a könyvtár történeti, társadalmi viszonyaival. A könyvtár létezési körülményei, céljai benne vannak jelölési módjaiban. A nyomtatás előtti jelölési folyamatok nagyrészt már reprodukálhatatlanok, kísérleti úton sem igazolhatók, de a könyvtártörténeti művekből kiolvashatók az összefüggések. Ezekből tudjuk, hogy mikor volt a katalógus elsősorban a tulajdonlás jegyzéke, és mikortól vált már a könyvtárhasználat segéd-eszközévé is. Beszédesebb, hogy az edfui jegyzéket a templom falára vésték, hogy volt, amikor a tudósok számára hordozható kötetkatalógusok készültek, s hogy a ma könyvtárhasználója otthonról érheti el a világ szinte bármely könyvtárának digitalizált katalógusát, OPAC-ját.

A jelölés: közlés, s mint ilyen kulturális, lélektani, időbeli, helybeli, gazdasági és társadalmi tényezők függvénye. A szakrend egyszerre tükröz tudományfelosztást és politikai ideológiát. Társadalmilag determinált az a jel is, ami látszólag szubjektív kategorizálás eredménye. A könyvtár belső terének kialakítása, a polcok, asztalok, székek elhelyezése, a színek használata, a komfortérzet megteremtése – gondolhatnánk, hogy szabad választás, s hogy minden könyvtár a falain belül autonóm entitás. De nem, hagyományok, objektív erők, társadalmi konnotációk

határozzák meg a könyvtár kifejezési formáit. Ugyanakkor a könyvtár, amikor jelein keresztül a használóhoz, a társadalomhoz szól, önmagáról is kijelent.

Amikor a hálózati keresőgépek a szolgáltatás eszközei lettek, amikor a könyvtár digitalizálni kezdte dokumentumait, és amikor már online módon is kapcsolatba lehetett vele kerülni, akkor a könyvtár azt közölte magáról, hogy új jelentésekre tett szert. Minden funkcióbővüléskor újabb jelek keletkeznek, illetve újabb asszociációk társultak a jelekhez. A változó és közben asszociációkkal gazdagodó jelölések közös célt szolgálnak: az információt a lehető leggyorsabban, a legkevesebb lépéssel, a legmegbízhatóbb eredménnyel és a legolcsóbban kell szolgáltatni.

A könyvtárhoz kötődő jelek többsége úgy jött létre, hogy közmegegyezésen alapuló ismert jeleket alakítottak át saját célra. Betűket, számokat, színeket használnak sajátos kombinációban. Gyakran élnek bináris jelöléssel, ugyanis bármely halmaz két elemre tagolása a legfélreérthetlenebb és leggyorsabb információhoz jutást biztosítja. A könyvtár ezért a gyakori eldöntendő kérdések esetében jelekkel is informál. Azt a jelentést például, hogy kölcsönözhető-e vagy nem a dokumentum, azt egyik halmaz esetében az „olvasóterem” bélyegzővel, a másik halmaz esetében a jelöletlenséggel „jelöli”. Alkalmazza továbbá a piros színcsíkkal jelölt és a piros színcsíkkal nem jelölt állapotpárt is. A kölcsönözhető és prézens állományrész jelölésén kívül bináris jelkészlettel fejezi ki a beiratkozott és nem beiratkozott státuszt, és a lyukkártya katalógus a lyukasztott – nem lyukasztott párral fejezte ki, van-e a kölcsönzés kritériumainak megfelelő lyukasztás, vagyis dokumentum.

A könyvtár tehát céljai érdekében a jelentés rövid, szemléletes leképezése (kódolása) érdekében jelkészletet használ. A jeleknek a könyvtárhasználók általi befogadhatósága és értelmezhetősége fontos törekvés, de emellett további szabályokat, szokásokat, használati módokat is kell ismerniük, hogy ezeknek a jeleknek jelentést tulajdonítsanak. Ha a jelölés nem támaszkodik

közös ismeretre, ha a könyvtár nem gondoskodik dekódolási lehetőségükre eligazító táblákkal, jelölésmagyarázatokkal, használati útmutatókkal, nehézkessé válik az interpretációs folyamat, néhány esetben akár el is lehetetlenül. Közös érdek ezért a jelek adekvát, következetes és elmagyarázott alkalmazása.

A könyvtári működés jelkészlete

Az információ jelenlétén és közvetítésén alapul a könyvtár működése. Lehetetlen részletezni minden folyamatot, amelyek információból táplálkoznak, illetve amelyek információt hordoznak. Információs rendszer a könyvtár szakmai, zárt jelrendszere is. Zárt, mert ezek a jelek másutt egyáltalán nem vagy többnyire más jelentéssel alkalmazhatók, s a szakmán illetve a beavatott közösségen (könyvtárhasználók) kívül nem értik szándékolt jelentésüket. A szoros értelemben vett szakmai belső kommunikáción túl kommunikációs szituációkhoz is alakítottak őket. Ezért fogalmazhatunk úgy, hogy a könyvtárhasználók és a könyvtár viszonyát is kódolhatják a jelek. Alkalmazásuk elsődleges célja a közlés lerövidítése, de az impulzív befolyásolást is szolgálják. Az *A25* raktári (Cutter) jelzet például annak a tájékoztatásnak a tömörítése, hogy ezzel jelöljük Ady Endre műveinek helyét. „*Ha meg akarod találni a polcon, menj az állványok „A” betűrendi jelet viselő tartományához, s keresd a 25-ös mezőt.*” (A gyermekkönyvtárak válogatóládái például arra ösztönöznek, hogy válasszanak belőlük.)

A következőkben az őrzést, feldolgozást és közvetítést szolgáló jelkészlet azon elemeit vesszük sorra, amelyek a szervezeti működés felszínén vannak jelen, amelyek eszközei és eredményei a könyvtári működésnek, s amelyekkel nap mint nap találkozunk könyvtáros és könyvtárhasználó.

Tárgyak és terek mint jelek

Az információközvetítés párbeszéde során gondolatokat származtatunk a másiktól, s gondolatainak jelentést tulajdonítunk. A könyvtár tárgyainak, eszközeinek ugyanígy jelentéseket tulajdoníthatunk:

- „*a katalógusunk szerint van kölcsönözhető könyvünk róla,*”
- „*nem ír róla a lexikon,*”
- „*az olvasóterem hétkor zár,*”
- „*a raktári jelzet megmutatja,*”
- „*a Google találata alapján,*”
- „*mit mond a Medline?*”
- „*a vonalkód információja megbízható.*”

Beszélnünk kell azokról a jelekről is, melyek strukturálja a tér. Ugyanis kifejezést hordozó közeg a könyvtár tere is. Minden térnek van egy középpontja vagy viszonyítási pontja. Értelme és értéke van annak, mi található ezeken a pontokon és szomszédságukban. Úgy, mint a temetőben vagy az ültetésnél, ahol rangot jelent a kitüntetett ponthoz (a kereszthez, ill. a családfőhöz való) közelség. Ez a szemiotikai szempontból vizsgált rang a nyilvános könyvtár esetében egyértelműen a szabadpolcos téré. Ha fizikailag nem is (például az örökölt épületek adottságai vagy a kinőtt hely miatt), de jelentés-tanilag mindig ez az egység áll a középpontban. A nyilvános könyvtár eredendően elsősorban a kölcsönzőhöz szól. Minden ízében a könyvtár-használóhoz fordul, jelentéstartalmai a használók igényeihez idomulnak. A használat szerves, fontos elem, ez képeződik le a térkialakításban. A nemzeti dokumentumtermést őrző nemzeti könyvtárak és a kutatókat, leendő értelmiségieket ellátó szak- és egyetemi könyvtárak térszervező eleme az olvasóterem.

Napjainkban erősödik a közkönyvtár agora jellege, egyre fontosabb szerepet kapnak a beiratkozás nélkül is használható övezetek. A könyvtárak büszkeségeihez tartoznak már a kapcsolatfelvétel (megérkezés, kölcsönzés), a kötetlenebb könyvtárhasználat (hírlapolvasó, népszerű művek) és a közösségi övezetek (klubövezet, kiállítóhely, előadóterem) terei is.

A téri kategóriák hatással vannak a szemantikai kategóriákra. Ha tehát az ember egy olyan könyvtárat használ, melyben katalógusszekrény és tasakos kölcsönzés van, akkor ezek szolgálnak a jelentés támpontjául. Ez a környezet írja körül a jelentéseket. Egészen más kommunikációs mezőben használja a könyvtárat az, aki a katalógusfiókot kihúzva „többgenerációs” katalógustételek között keres, látva eközben el-sárgult és fényesen fehér cédulákat vegyesen, pirossal aláhúzott rendszavakat, kézzel írt nyilvántartási számokat, javított raktári jelzeteket, mint aki egyforma, semleges vizuális jeleket kap az OPAC megjelenítési formátumain. Más kommunikációs környezetben jut információhoz az, akinek a cédulakatalógusban keresve az azonosító és besorolási adatok viszonylatainak bonyolultságát kell kiismernie, mint az, aki egy világos struktúrájú felületen a változókat (cím, szerző stb.) néhány kattintással kijelölve megkapja a találati rekordokat. A cédulakatalógus és az OPAC egyaránt szimbolikus kód, mindegyik kapcsolatba rendezett elemek segítségével azonosít, és tesz visszakereshetővé dokumentumokat, az őket használók számára pedig egy-egy jelentésértelmezési támpontul szolgálnak, és egyaránt a keresőrendszer objektumai.

Nyelvi (alfabetikus) jelek

Az információkeresés- és közvetítés kontextusa a felhasználó számára a természetes nyelvi jelrendszer. A processzus a könyvtárhasználó és a könyvtáros között természetes nyelven, teljes mondatokban, közérthető stílusban is megengedett. A könyvtárhasználó és a számítógép közötti információkeresés- és adás egy bizonyos szintig ugyancsak nyelvi jelekkel folyhat. Ez a szint a szó szerint is vehető felületi szint, vagyis a program képernyőn látható keresőfelülete. A felhasználó folyamatosan a természetes nyelv kontextusában marad, elvárása ebből a közegből indul ki. A szabadszavasan beírt keresőkérdésre érkezett találatok értelmezése azért is okozhat nehézséget, mert a jelentéstartalom eltérést mu-

tathat könyvtáros és könyvtárhasználó, valamint számítógép és könyvtárhasználó között.

A könyvtárhasználó „partnerei”, a könyvtáros és a számítógép ki tud lépni a természetes nyelvi jel közegéből. A könyvtáros kereséskor használt nyelvi jelei szótárhoz (tezaurusz), formalizált szavakhoz (ragozatlan, csonkolt), speciális eljárásokhoz (indexelés, osztályozás) idomulnak. A számítógépben a természetes nyelven megfogalmazott kérdés kereső kifejezéssé alakul, és a kereső mechanizmusába kerül. Automatizált index, hálózati keresőgép, relevancia kalkuláció algoritmusain fut át, míg találatként megjelenik a keresőnyelveket nem ismerő felhasználó monitorján. A kontextustalanodással magyarázza az Ingwersen és Järvelin szerzőpáros is a jelentésértelmezés nehézségeit (Ingwersen – Järvelin 2005). Az analóg folyamat digitalizálásának és visszaalakításának rekonstrukciója során más-más a gépi rendszer és az ember üzenet-interpretációja.

Bináris jelek

A felhasználó tárgyszóval, kulcsszóval vagy szabadszavasán beírt kérdése bináris jelekké alakul. A számítógépben biteken reprezentálják a kereső kifejezést, majd keresőpontokon, prekoordinált tezauruszokon keresztül „áthaladva” a keresőkérdésre kapott találatok már ismét a binárisból átalakított nyelvi jelek.

A kérdés jelként formai (szintaktikai) jelso-rozattal, tartalmi (szemantikai) ismérvekkel, hasznosíthatósági (pragmatikai) szempontokkal írható le. Ezt a jel-együttest kell egy átvívó közegen – szimbolikusan csatornán – átvinni, hogy továbbítható legyen. A számítógép bináris csatornájában beérkező nyelvi jel (természetes vagy formalizált) ábécéjét bináris „ábécére” kell kódolni, majd dekódolni a bináris üzenetet nyelvi jeleken megfogalmazott találatra. Azonban, mint az előbbiekben utaltunk rá, a bináris és a nyelvi jel transzformációja még nem garancia a megértésre.

A dokumentumok jelei

A könyvtári dokumentumok jelekkel ellátott tárgyak. E jelek a szakmai jelrendszer elemei, mely jelrendszer a könyvtár működésével együttesen alakul ki, így a könyvtári dokumentumok a működés jeleinek is hordozói. A könyvtár szaknyelvéhez hasonlítható módon, folyamatosan alakul a jelkészlet. Alakilag-formailag, tartalmilag heterogének a jelek: van közöttük alfabetikus („raktár”, „olvasóterem”), numerikus (nyilvántartási szám), alfanumerikus (raktári jelzet), grafikai (vonalkód), kézzel írt (egyedi megjegyzés), bélyegzővel létrehozott (állományellenőrzés, tulajdonbélyegző). Jelölnek időt (állományellenőrzés), tulajdonjogot (tulajdonbélyegző), funkciót (olvasótermi példány), tiltást (a nem kölcsönözhetőséget jelölő színcsik), rendszerbeli helyet („raktár”, „központi könyvtár”), használati módot („olvasóterem”). Szimbolikusan megszüntető szerepe van az „X” jelnek, ha áthúzza vagy lebélyegzi a nyilvántartási számot.

A legősibb és legtipikusabbak könyvtári jelölések a tulajdonjogra rámutató és a rendszerbeli helyet reprezentáló jelelemek. A bélyegzők által keretbe foglalt nyilvántartási számok a vagyoni-jog védelmét szimbolizálják. Ezek a tulajdonjelképzés társadalmilag elismert és előírt eszközei, melyek intézményjelek is: egyben a dokumentumokat gondozó intézményeket azonosítják, illetve különböztetik meg egymástól.

A tulajdonjelek jeltulajdonosa a könyvtárat működtető közösség, a jelalkalmazó a könyvtáros szakma.

Jeltartalmak a munkafolyamatokban

Gyűjteményszervezés

A könyvtár létezése óta annak a szimbolikus környezetete, hogy itt gyűjtik, tárolják és közvetítik az emberiség tudását. A gyűjteményszervezés ennek az alapja.

A könyvtárak gyűjteménye a funkció, az infor-

mációhordozók és a felhasználói kör kölcsönhatásában formálódik. E kölcsönhatáshoz még hozzárendelve a meglévő gyűjteményi adottságokat és a gyűjtőköri szabályzat előírásait elmondhatjuk, hogy a gyűjtemény egy meghatározott jelhalmaz. A gyűjteményszervezés jelhalmazok szelekciója és kombinációja. A gyűjteményszervező a jegyzékekről, bibliográfiákból úgy választ dokumentumot, mint egy étlapról, de nem magának, hanem egy szegmentált kör számára. Determinálják tehát az előbbiek, továbbá az, hogy csak rendszerben tudja biztosítani a megőrzést és a hozzáférést. A forrásoknak, dokumentumoknak folyamatos jelként kell érkeznük ahhoz, hogy a gyűjtemény korszerűsége megfeleljen a könyvtárral szemben támasztott igényeknek, de rendszer nélkül e jelek elkallódnának, véletlenszerűen bukkannának fel. Ezért a jeleknek valamilyen értéket kell felvenniük, hogy a rendszerben elhelyezhetők legyenek. A könyvtárosnak kell kóddal ellátva értékeket hozzárendelni a beérkezőkhöz, majd „rendszerterületükre” irányítani őket. A rendszer szerkezete hierarchikus: az információhordozók kategóriákhoz csoportosítottak, mint például szépirodalmi és ismeretközlő, nyomtatott és audiovizuális, kölcsönözhető és olvasótermi, és még további jól ismert módon. Fa-gráfokat, irányított utakat jelöl ki a dokumentumok elhelyezésére.

Formai és tartalmi feltárás

A gyűjtemény halmazt, a könyvtári források jelkészletét egy másik jelkészletre kell átírni ahhoz, hogy az információcseréhez ne a forrásokat kelljen mozgatni, hanem a velük kapcsolatos információkat.

A katalogizálás jellemzők sokaságát kezeli. Kódolja és indexeli a dokumentumokat a formailag és tartalmilag hű reprezentáció érdekében. Az információ megtalálásának a kódolás az alapja:

- a) Jeleket közöl a dokumentum létezéséről a bibliográfiai számbavétellel, melynek eszközei a bibliográfia készítés és a katalogizálás.

- b) A mű hordozójáról mint fizikai tárgyról közli azokat a jellemzőket, amelyek jelképezik a mű megtestesülési formáját, megjelenési, terjesztési sajátosságait. Például a hordozó osztályát (nyomtatott dokumentum, hangdokumentum, stb.), lehetséges numerikus attribútumait (sorozatszám, sorszám és/vagy keltezés, méret, méretarány, opusszám, fordulatszám, gyártási szám, stb.), valamint a papírméret és az ISBN azonosító kódját.
- c) Közli a szellemi termék személyek, testületek, címek szabályozott karaktersorozatiból álló ismertetőjeleit.
- d) Tükrözi a formai és tartalmi feltáráshoz szükséges elvont entitásokat:
 - fogalmakat, például a műfaj vagy a tudományterület ismérveiként,
 - kiemelt vagy konstruált leírási elemeket (rendszo, egyezményes jelek),
 - az egységesített névformákat (authority control),
 - tematikai ismertetőjegyeket (tárgyszó, ETO szám),
 - a leírás szerkezetének karakterisztikumát (tétel – adatcsoport – adatelem ; rekord – hívójel – indikátor – adatmező – almező).
- e) Tükrözi továbbá az előzők közötti relációkat (főtétel, melléktétel, hozzáférési pont, besorolási rekord).

Az integrált könyvtári rendszer, benne a katalogizálási és az OPAC modul, valamint a közös katalogizálás (a Z39.50 által lehetővé téve) olyan jelcserét valósít meg, melyben a különböző állományok kezelhetőségét az egységes formátum biztosítja.

Olvasószolgálat: információkeresés,- közvetítés

Munkájának egy részében az olvasószolgálat is virtuális úton közvetíti a szolgáltatásokat.

A könyvtáros alkalmilag különböző típusú és lokalitású könyvtárakat von be egy adott probléma adott idő alatt történő megoldására.

A keresőkérdés begépelése jelküldés egy hálózat kijelölt pontjai felé, ahol feldolgozzák a jelet, de hogy ez megtörténhessen, előtte az információkereső nyelv „fordít” a használó és a rendszer között, majd a feldolgozás értékeket generál, s végül ezek közül az válik kimeneti jellé, amelyik a leginkább reprezentálja a találatot. A kimeneti jelek, a találatok értékelésekor ideákat hasonlítunk a reálisan létezőkhöz, „megoldást” a keresési igényünkhöz. A jelközvetítés akkor hatékony, ha a hálózat csomópontjaihoz a legalkalmasabb keresésközvetítőt küldjük. A kereső ember és a keresőszoftver folytonos kommunikációs kapcsolatban van. A kezdeti jelküldés már opciók mérlegelésével alkotott jel, s a keresés befejezéséig dialógusok és döntések mozzanatai követik egymást. Az információkeresési eljárások dialogikus megismerések, de az ember és gép közötti viszonyrendszer jellemzően külön szférákban alakul. A nyelvi szféra közössé válását törekszik szimbolizálni a szemantikus web. A tartalmi alapú (jelentésen alapuló) szemantikus keresés az alakilag különböző, de tartalmilag azonos szavakat ugyanúgy beválasztja a találati halmazba.

Mit jelent mindez a felhasználónak a jelek értelmezése szempontjából? A keresés nem ölt fizikai formát abban az értelemben, ahogy a nyomtatott bibliográfiákban, a katalógus-fiókban vagy a polcra levett lexikonokból „nyílt színen” zajlott, és ahol egy szerkezetében is látható médium szállította az üzenetet. Abban a szolgáltatásban, amelyben a könyvtáros 1,2 billió rekord között keres (WorldCat, 2009), a könyvtárhasználó számára a keresés szinte nyomon követhetetlen. A képernyő grafikus felülete, a keresési parancsra megjelenő százezres, milliós találatnagyság, a könyvtáros billentyűző és klikkelő mozdulatai mind a szimbolikus rendszer része. A könyvtárhasználó számára csak illúzió, mert a tevékenységből csak a látszat jelenik meg. Az igazi történések ezek mögött vannak: logika és tranzakciók, a gondolkodás meghatározó tényezői, az

adatbázisok mögött rejlő tezauruszok, amelyek általános, specifikus fogalmakat, szinonimákat adnak. A zárt struktúrákból (adat, adatmező, rekord) építkező bibliográfiai vagy teljes szövegű adatbázisok használatakor, de még a nyílt struktúrájú, alkalmilag összekapcsolt szerverek információi közötti kereséskor is a folyamat „lát-hatatlan” a felhasználó észleléseiben. (Akkor is, ha a közvetlen jelenlétében történik.) A könyvtárhasználó a produktív összetevőt kapja, a receptív részvételnek sem szemtanúja, sem átlóje. Marad legfontosabb jelnek a könyvtáros.

Közösségi kapcsolatok

Intenzív jelkibocsátás jellemzi a könyvtár érték-mivoltjának, kapcsolatainak vagy egyszerűen csak szolgáltatásainak közvetítőjét, a pr-tevékenységet. A pr egy kifejezési forma, egyfajta megnyilvánulás, közlendőt hordozó jel. Direkt módon közvetített, de a felhasználók érdekeire alapozott közléseit a megszólíthatók minél nagyobb köréhez szeretné eljuttatni, így jeleivel a közérthetőségre törekszik. A denotáció letéteményesei nem a szakmai jelek, hanem a mindennapok nyelvi jelei. A közösségi és közönségkapcsolat jelsorozatának a könyvtár üzeneteit világosan kell reprezentálniuk. Ezért törekednek arra, hogy gondosan mérlegelt jeltípusokat bízzanak a gondosan kiválasztott csatornákra. Az egyértelmű dekódolhatóság kedvezően befolyásolja a jelfolyamat hatékonyságát. Ha a célokról, az eredményekről, a problémákról való tájékoztatás üzenetei nehezen fejthetők meg, az egész könyvtári szervezet kommunikációjában zavar állhat be.

A könyvtár személyes világ is. Most tárgyalunk vonatkozásában azt emeljük ki, hogy a könyvtári környezet az ember közösségi létének egyik tényezője, együttműködésének a műve. Közösségalkotó interakciók közege is, mint például a pr-tevékenység, a használat- és igénykutatás vagy a használó-képzés. A tervek és törekvések kifejezése, a lehetőségek és elvárások össze-

hangolása, a párbeszéd előtérbe kerülése: ezek mind a könyvtár közössé tételének szándék jelei. A „közössé tétel” és a „közzététel” olvasat egyaránt jelentés-eredménye a kommunikáció kifejezésnek. A könyvtár közösségi kapcsolatai nem csupán szakmai intézkedéssorok, hanem természetes termékei a társadalomban való létezésnek. A könyvtár nemzedékek és korszakok öröksége, így közönségkapcsolatai is nemzedékek és korszakok mintázatát, tapasztalatok, előző tevékenységek nyomait viselik magukon. Egy újonnan létrehozott könyvtárban az első munkanapját töltő frissen végzett könyvtáros már olyan eszközkészletet használ, amely a könyvtár intézményének kezdete óta a közvetítői munka termékeként formálódott. Közvetíteni egy üzenetet a fenntartó és a használó közösség felé annyit jelent, mint lefordítani működésüket a társadalom által alkalmas feldolgozásra. E tevékenység jelei, mint fentebb említettük, kevésbé jellemzően szakmai jelek, inkább a nyílt dialógus mindenki számára ismert általános formái, mert a közösségi kapcsolatok széles körnek (felhasználók, fenntartó, döntéshozók, üzleti partnerek, kollégák, szakmai szervezetek, társintézmények, média, szponzor, utókor) sugározzák üzeneteiket.

Mi jellemzi tartalmilag a közösségi kapcsolatok jeleit?

- A közösség érdeklődését kívánják megragadni.
- Az ismertséget, a szerepvállalást akarják tudatosítani.
- Érzelmekre, érdekekre szándékoznak hatni.
- Az együttműködést törekszenek megteremtteni.
- Nyílt, lezáratlan formák, a folyamatos változás jellemző rájuk.
- A gyakorlat tükröződései.
- Jellemző tartalom: az ideális elem.

A tulajdonképpeni üzenetek – mint például „ez egy jó könyvtár”; „folyamatos innovációval kívánjuk elérni a használók elégedettségét”; „szolgáltatásainkat a használói igényekhez alakítjuk”

– ilyen direkt verbális megfogalmazásban nem hangzanak el napi szinten. A könyvtárhasználó ezekben a deklarációkban általában nem is ismer magára megszólítottként. Az értékkommunikáció *Pruzan* szerint pusztán verbális úton szinte illúzió (*Pruzan, 1998*). A maga módján mind-egyik kapcsolati csatornának ezeket az üzeneteket kell átadniuk. A szavakon túl a könyvtáros segítőkészségének, mimikájának, öltözetének, intonációinak is továbbá a könyvtár külső és belső megjelenésének, rendjének is értelemadó, jelentésgeneráló szerepe van. Valójában nincs objektív közösségi kapcsolati szintér, mint ahogy az interpretatív társadalomvizsgálatok (*Berger – Luckmann, 1998*) is csak a cselekvő egyéntől függő valóság-konstrukcióról beszélnek. Ha szabályozzák is az üzenetek hordozóit a viselkedési normák, etikai kódexek, deklarálják is a kapcsolati filozófiát a küldetésnyilatkozatok, ez mind csak látszat. Természetesen minden tevékenység összehangoltnak, szabályozottnak a spontán ráhatásoktól függetlenül kívánja mutatni magát, de adott helyzetben, például egy szolgáltatás megismertetésében, az értelemadó interakcióké a döntő szerep. A jelentések a résztvevő egyének szubjektumától és értelmezésétől függenek.

Mi jellemzi formailag a közösségi kapcsolat jeleit?

- A vizuális kommunikáció legszélesebb skáláját (pl. logó, prospektus, honlap, berendezés, színhatások, névjegy, levélpapír, fénykép, videó) használják hordozóul.
- Írásos anyagai (etikai kódex, küldetésnyilatkozat, minőségpolitikai nyilatkozat, szolgáltatási alapelvek, hírlevél, beszámoló, felmérés, sajtóközlemény, terv, pályázat) egy szervezeti magatartás jelei. (*Habermas* kifejezésével élve a *szándékok kommunikatív összehangolásai*.)
- Az online könyvtárismertető, az e-mail, a honlap, az elektronikus hírlevél, a levelezőlista, az e-fórum, és az intranet nem más, mint technikai interpretáció. Funkcionálisan egyenértékűek nyomtatott vagy ver-

bális változataikkal. Egyaránt olyan jelek, amelyek szimbolikus formában hordozzák a reprezentációkat. A különbség, hogy nem fonetikai, hanem digitális reprezentációk. Nem a szükségszerűség példái a digitális kapcsolattartási formák, de a technológia megteremtette alkalmazásuk lehetőségét, a tartalmuk pedig az igényt (Horváth P. 2002). A pr-tévékenység mindig is többre törekedett, mint lokális párbeszédre és kapcsolatokra, az elektronikus formák kitágítják e megnyilatkozások határait.

- Nagy számban használ olyan természetes nyelvű szöveget, mely nem előre szerkesztett (unformatted), s előre nem is értelmezhető, mivel csak az adott eseményre fogalmazódik meg.

A könyvtár jeleinek olvasata

A könyvtári közeg más atmoszférát jelent a könyvtárosnak, mint a könyvtárhasználónak, mást az oda először belépőnek, mint a rendszeres használónak. A könyvtárhasználó, amikor belép a könyvtárba, jelentést tulajdonít a környezetnek, a tárgyakkal. Egy rendszert dekódol. Először is a tőle függetlenül is létező teret. A jelek funkcionális közege egy polcokkal teli tér. Az adott körülményekhez (tagoltság, rendezettség, meghatározott jelkészlet) látszólag kevés az, amit a könyvtárhasználó hozzáadhat, mégis minden könyvtárlátogató újraterezi ezt a teret. Észleli a könyvtár magáról mutatott képét képviselő prezentatív jeleket is: a könyvtár esztétikai megjelenését, színeit, világosságát, tágasságát. Előzetesen esetleg már véleményt alkotott a honlap grafikus felületéről és a könyvtár logójáról.

A jelközeg tehát nem steril, és azt sem mondhatjuk, hogy passzív tér. A könyvtárban először

körülnéző állandó azonosításokat végez, mit ismer, mit nem? Ami ismeretlen, vajon mivégre van? Helyekre tagolja a helyszínt, újra bejárható útvonalakat rögzít. Reakcióképessége „ugrásra kész”, viselkedési mintákat figyel, benyomásait attitűdökké transzformálja. Jelek között szelektál: melyek azok, amelyeket ő generál, melyek a hozzá kapcsolhatók, vele kapcsolatosak? Melyek az általa kezdeményezett események alkalmával keletkező jelek? Melyek azok, amelyeket valószínűleg ő érte, az alkalmazkodást segítő hoztak létre? Melyek azok, amelyek érdektelennek tűnnek.

A jelek közlése és befogadása ellentétes dinamikájú. A könyvtáros a működésből indul ki, a működés közvetítésének problémája alkottatja meg a könyvtári jeleket, a könyvtárhasználó ezzel szemben a jelből indul ki, ebből próbálja megfejteni a működést.

Irodalom

- BERGER, Peter L.- LUCKMANN, Thomas: A valóság társadalmi felépítése. Tudásszociológiai értekezés. Bp. : Józsefvárosi Könyvtár, 1998. 256 p.
- HORVÁTH Péter: A könyvtári automatizálás alapkérdései. In: A könyvtárosok kézikönyve. 4. köt. Határterületek. Bp.: Osiris, 2002. 125–126. p.
- INGWERSEN, Peter – JÄRVELIN, Kalervo: The Turn: integration of information seeking and retrieval in context. Dordrecht: Springer, 2005. XIV, 448 p. (The Kluwer international series on information retrieval ; 18)
- JOHNSON, Mark: The body in the mind: the bodily basis of meaning, imagination, and reason. Chicago: University of Chicago Press, 1987. XXXVIII, 233 p.
- PRUZAN, Peter: From control to value-based management. In: *Journal of Business Ethics*, 17. vol. 1998. p. 1379–1394. p.