

A REFERENZSZ-MUNKA KÜLFÖLDI IRÁNYZATAI

Szakirodalmi szemle

Összeállította
WALLESHAUSEN GYULA

I. A REFERENZSZ-MUNKA TÁRGYA, FUNKCIÓJA, CÉLJA AZ EGYES FŐBB
KÖNYVTÁRTÍPUSOKBAN

A könyvtárak referenzsz-szolgálatával foglalkozó külföldi irodalom rendkívül gazdag, és a kibontakozó panoráma meglehetősen változatos. Bizonyos kérdésekre a világ minden táján azonos választ adnak a könyvtárosok, de nem csekély azon problémák száma, amelyekről a szerzők véleménye eltérő, vagy éppen ellentétes; ugyanis mindenki saját országának gazdasági-társadalmi berendezését tartja szem előtt. Könyvtári fejlettségének, vagy fejletlenségének, anyagi lehetőségének stb. tudatában vizsgálja, illetve abból indul ki.

Teljes mértékben érthetők az ellentmondások más okból is: a könyvtári szolgálatnak éppen a referenz az az ága, amelynek intenzitása, köre, funkciói nemcsak országonként, hanem könyvtáranként is változnak.

TÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉS

Közművelődési könyvtárak Rothstein (121) kitűnő könyvéből a referenzsz-szolgálat fejlődése négy szakaszának körvonalai bontakoznak ki.

Az első szakaszt az jellemezte, hogy főleg a könyvtár használatára vonatkozó "technikai" utbaigazításokat adott, többnyire a katalógusok közelében. Ez a szolgálat Európában és Amerikában egyaránt a referenz kezdetét jelentette, és számtalan könyvtár van, ahol e tevékenység ma sem jutott túl ezen a ponton. Ebben a szakaszban még csak mellékes tevékenység a "tartalmi felvilágosítás", amelyet az egyéb, hagyományos munkaterületeken dolgozó könyvtárosok esetenként látnak el.

*Az első hat fejezetben a "reference" szinonimájaként használjuk a "tájékoztató" és az "információ" elnevezéseket is, mert az irodalomban is vegyesen fordulnak elő e szakkifejezések és az értelmezésben zavart nem okoznak.

A második szakaszban az alkalmi és esetleges felvilágosítások sűrűsödése arra készítette a könyvtárakat, hogy önálló munkakört alakítsanak ki és szervezetiileg is különválasszák e tevékenységet a könyvtár egyéb részeitől.

Önálló referenz-osztályok legegyszerűbben az amerikai "public library"-kben alakultak ki 1890 táján.[†] Közrejátszott a fejlődésben nem kis mértékben az is, hogy e közművelődési könyvtárak jelentős hányada nemcsak a nagyközönséget, hanem egyúttal a szakembereket is kiszolgálta. (Detroitban például a közművelődési könyvtár egyúttal a terület egyetlen tudományos könyvtárává fejlődött.) (19)

A harmadik szakasz fő jellemzője a szakosodás, amely a közművelődési könyvtárakban a tudomány és az üzleti élet érdekeinek megfelelően most már egyre általánosabbá vált, sőt: nem kis mértékben éppen a szakemberek igényeinek kielégítésére rendezkedett be.

A fejlődés negyedik szakaszát az jelenti, amikor a könyvtárak referenzszolgálata az egyes olvasókat - főleg cégeket, vállalatokat és kutatókat - már kész információkkal, adatokkal és különböző kompilációkkal szolgálja ki. (61)

Ettől kezdve a referenz-munka célját illetően két felfogás alakult ki: egyesek a régiebb, instrukciós jellegű szolgálatot domborítják ki és tartják fontosnak, mások viszont kihangsúlyozzák a könyvtár szerepét a kutatás munkájában és a kész információ nyújtását szorgalmazzák. A két felfogás közötti harcban egyre inkább az utóbbi kerekedett felül az amerikai könyvtárak egy részében, jóllehet abszolút győzelmet nem aratott.

Rothstein négy fejlődési szakaszához ötödikként hozzátehejük a szakosodás ellentétét: a könyvtárak együttműködésében megnyilvánuló interdiszciplináris tájékoztatást. Ennek előretörése az utóbbi években pontosan megállapítható.

Egyetemi könyvtárak

Az egyetemi könyvtárakban a referenz-szolgálat fejlődése az USA-ban később kezdődött és üteme is lassabb volt. Abban, hogy az egyetemi könyvtárosok is átvették a közművelődési könyvtárak referenz-tevékenységét, nagy szerepet játszottak a könyvtáros-egyesületek, amelyekben a különböző típusú könyvtárak képviselői eszmecsere-t folytathattak. A XIX. század végéig az egyetemi könyvtárakban is kialakult a referenz-szolgálat, de kezdetben itt is elsősorban azzal a céllal, hogy az olvasókat rávegye az "öntevékenységre", a katalógusok és a bibliográfiák használatára.

[†] A továbbiakban "közművelődési könyvtár" kifejezéssel jelöljük ezt a könyvtár-típust, itt is hangsúlyozva a történelmi fejlődés különbözőségét, elsősorban a magyar (de számos közép és kelet-európai) közművelődési könyvtárakéitól.

Egy másik - jóval későbbi - hatás is érte az egyetemi központi könyvtárakat, még hozzá a tanszéki, intézeti⁺ könyvtárak felől. Ezek a kis könyvtárak tulajdonképpen kisebb kutatócsoportok kiszolgálására hivatott szakkönyvtárak voltak, és ez a tény előmozdította a tájékoztató szolgálat (mégpedig a szakirányú tájékoztató szolgálat) kifejlődését.

Az egyetemi könyvtárak rendelkezésére állnak a kezdő egyetemi hallgatóknak és a kitűnően képzett professzornak egyaránt. Referenz-tevékenységük tehát szükségszerűen két irányú: utbaigazítják a tájékozatlan "golyát", ugyanakkor szakszerű felvilágosítást adnak a képzett professzornak is. (121)

Szakkönyvtárak. E két fontos könyvtárfajta mellett a harmadik, a szakkönyvtár a századforduló szülötte, amely jogi, kereskedelmi területen, továbbá az ipari cégek mellett alakult ki. Rohamos fejlődésére jellemző, hogy az USA-ban 1907-ben 50, 1962-ben már 3.473 szakkönyvtárat tartanak nyilván. (3) Eleinte itt is a megőrzés dominált, de az I. világháború végén - amikor egyre több kutatólaboratórium mellé alapítottak könyvtárat - a feladat már a kutatáshoz szükséges információs szükséglet közvetlen kielégítése. Átértékelődött a referenz-szolgálat fogalma: a kutatók, de talán még inkább az üzletemberek érdekei azt kívánták, hogy a könyvtár kimerítő, pontos információt adjon. Sőt, ha csak lehetséges, most már ne csak külön kérésre adjanak feleletet a könyvtárnak, hanem az igényeknek "menjenek elébe". (121)

A fentiekben a referenz-szolgálat amerikai fejlődését mutattuk be, mert ott alakult ki először és elsőségét a legutóbbi időnkig megtartotta. Ezt a képet a szakirodalom is tükrözi, amennyiben a referenz kérdéseit túlnyomó többségben amerikai szerzők és folyóiratok tárgyalják.

Ami a nyugat-európai szakirodalmat illeti, még az angol nevezhető a leggazdagabbnak, a német már sokkal elmaradottabb, ugyszintén a francia is; más országok irodalmában fehér holló a referenz-kérdéseket érdemben tárgyaló tanulmány. Ez a helyzet a gyakorlatnak megfelel: Olaszországban pl. az ötvenes évek végén mindössze egyetlen könyvtárnak volt referenz-szolgálata. (108)

⁺A tanszéki, illetve intézeti könyvtárak tájékoztató tevékenységének elbírálásakor szem előtt kell tartanunk, hogy az amerikai egyetemi intézetek, tanszékek igen gyakran - részben vagy szinte egészen - függetlenek anyagilag az egyetemről. 1941 óta Amerikában az ipar és különböző alapítványok nagyobb összegeket fordítanak a kutatókra és az ezekkel összefüggő kísérletekre, amelyeknek végzői főleg az egyetemeken találhatók meg; könyvtári tájékoztatói bázisul természetesen a saját szűkebb tanszéki könyvtárakat formálták ki.

A történeti áttekintés tükrében vajon változott-e a referenz lényege, célja? Erre a kérdésre Winchell nemmel válaszolt. Szerinte alapjában véve a referenz célja, funkciója ma is ugyanaz, mint valaha volt: a könyvtár használata révén megoldani az olvasó problémáit. (154)

Collison szerint a referenz funkciója alig változott, helyzete és módszerei azonban mások lettek és tovább fejlődtek. (41)

A referenz definiálására többen tettek kísérletet. Az ALA szerint a könyvtári munkának az a szakasza, területe, amely közvetlen segítséget nyújt az olvasónak oly módon, hogy információt biztosít számára és rendelkezésére bocsátja a könyvtár forrásait a tanulmányozás és kutatás érdekében". (1)

A Kongresszusi Könyvtár szerint a referenz: "a könyvtári munkának az a szakasza, amelynek közvetlen feladata az olvasók támogatása, egyrészt a tájékoztatás megszerzésében, másrészt pedig a könyvtár forrásainak használatában, tanulmányaik és kutatásaik közben". (108)

Az indus A. Rahman a referenz-szolgálatban öt törvényszerűséget fedez fel: 1. az olvasó időt takarít meg; 2. a könyveket tájékoztató jelleggel használják fel; 3. minden olvasó számára meg kell találni a megfelelő könyvet; 4. minden könyv számára meg kell találni a megfelelő olvasót; 5. a könyvtár növekvő szervezet. (110)

A meglehetősen általánosságokban mozgó meghatározásoknál többet árul el a referenz feladatairól, céljairól és körvonalairól az egyes könyvtárak, illetve könyvtárhasználatosok által ellátott szolgálatok köre.

REFERENZSZ A KÖZMŰVELŐDÉSI KÖNYVTÁRAKBAN

A legszélesebb referenz-gyakorlattal és a legtöbb tapasztalattal világszerte a közművelődési könyvtárak rendelkeznek, mert

- gyűjteményük általános jellegű;
- legnagyobb az olvasótáboruk; nemcsak számbelileg, hanem differenciált-ságban is: olvasók között az iskolást ugyanugy megtaláljuk, mint a képzett tudóst; (13)
- a köztudatban általános információs intézményként rögzítődtek és így előnyben vannak a tudományos könyvtárakkal szemben; (134)
- szolgáltatásaik is a legszélesebb határok között mozognak: az egyszerű "igen" vagy "nem" választól a nagy fáradtsággal készített és minden igényt kielégítő kész információig mindent szolgáltatnak,

A referenz-szolgálathoz igénybe vett segédeszközökben még szélesebb a skála.

A közművelődési könyvtárakban tehát tulajdonképpen koncentrálódnak a különböző típusú könyvtárak referenz-szolgálatának ismertetőjegyei.

Éppen e rendkívül széles skála, az igények sokfélesége, szélessége és mélysége felveti a kérdést, hogy helyes-e, ha egyazon szolgálat a tanulót és a tudóst egyaránt és egyidőben kiszolgálja? Vajon nem megy-e ez valamelyik igénylő rovására? Továbbá, megfelelhet-e a közművelődési könyvtár az ilyen nagy mélységbeli differenciálódás következtében felmerült követelményeknek?

Egyesek szerint helyesebb volna a referenz-szolgálatot szétválasztani ismeretterjesztő és tudományos részlegre. Elképzelhető-e esetleg valamilyen munkamegosztás a fiókok és a központi könyvtár között oly módon, hogy a fiókok elégitik ki az egyszerűbb közművelődési jellegű igényeket, a központ pedig inkább az igényesebb tudományos kérdésekre adna választ? Így célszerűen lehetne a referenz-könyvtárosokat is képzettségüknek és hajlamaiknak megfelelően elosztani. (87)

H. Kunze professzor a közművelődési könyvtárak referenz-szolgálataiban inkább a tudományos könyvtárak kiegészítőit látja. (85)

REFERENCE AZ ÁLTALÁNOS TUDOMÁNYOS KÖNYVTÁRAKBAN

Az általános tudományos könyvtárak közül a Szaltikov-Scsedrin Könyvtár referenz-szolgálatának összetevőit érdemes megvizsgálni. Az általános utbaigazításon kívül a következő feladatokat látja el:

- egyének és szervezetek bibliográfiai tájékoztatása;
- tudományos és politikai szempontból értékes irodalom terjesztése;
- könyvtári és bibliográfiai ismeretek propagálása;
- módszertani és segédkönyvek kidolgozása;
- a tájékoztató bibliográfiai munka koordinálása;
- bibliográfiai szakképzés. (15)

Az általános tudományos könyvtárak a Szovjetunióban igen nagy részt vállalnak a referenz-munkából: a Lenin Könyvtár pl. naponta 9000 referenzkérdésre ad választ. E kérdések egy részét természetesen egyes szakkönyvtárakhoz továbbítja. (147)

Amerikában az általános tudományos könyvtár típusa tulajdonképpen hiányzik, pontosabban: a nagy városi (állami, tartományi) közművelődési könyvtárak töltik be ezt a szerepet, a két funkció tehát szétválaszthatatlanul egybeolvad.

A Szovjetunió felsőoktatási könyvtárainak referenzszolgálatában a következő alapirányzatok fedezhetők fel: retrospektív bibliográfiák összeállítása a tudományos munka segítésére, ajánló bibliográfiák összeállítása az eszmei nevelés segítésére, szemlék és egyetemi bulletinok összeállítása, kiállítások rendezése, figyelszolgálat ellátása központilag előállított katalóguskartonok felhasználásával. Meg kell említenünk egy leningrádi főiskola ujszerű kezdeményezését. Itt "informátorokat" állítottak munkába. Feladatuk: összekötni a tanszéki könyvtárat a központi könyvtárral; rendszeresen átnézni a frissen beérkezett bibliográfiai anyagot és tájékoztatni a tanszékek érdekelt oktatóit az őket érdeklő művekről. A központi könyvtár a rektor rendelkezése alapján havonta kétszer tájékoztatási napot rendez, amelyen legújabb beszerzéseit ismerteti. (157)

Az egyetemi könyvtárak közönsége viszonylag homogén, mégis nagyon gyakori az az eset, amikor kénytelen ellátni az információs szerv szerepét az egyetemen kívüli közönség számára is. (61)

REFERENCE A SZAKKÖNYVTÁRAKBAN

A közművelődési, az általános-tudományos és az egyetemi könyvtárak referenzszolgálat - az olvasók táborát, a megválaszolt kérdések minőségét, jellegét tekintve - közvetlenül vagy közvetve tulajdonképpen kettős arculatu: a képzetlen olvasókat ugyanugy szolgálja, mint a képzeteket.

Velük szemben a szakkönyvtári referenzszolgálat sokkal homogénebb: szakképzett olvasói tábora van. Bár a műszaki könyvtárakban is akadnak nem a profilhoz tartozó kérdések, ezek aránya viszonylag alacsonynak mondható, általában 15 %. (56)

A szakkönyvtári referenzszolgálat jellegzetes vonásai:

- a hangsúly nem az oktató jellegen van. A szakkönyvtáros keresi az információt és nem oktat annak keresésére;
- érdekelt a kísérletek tervezésében és megvitatásában;
- az információn van a hangsúly. A kutatók inkább a felvetett kérdésekre várnak feleletet, mintsem hogy a források megjelölését kívánják;
- rövid idő áll válaszadásra a könyvtár rendelkezésére.

A referenzsz-tevékenység igen különbözik szakkönyvtáranként, az intézmény céljától, jellegétől, szakterületétől és referenzsz-gárdájától függően, mégis nagyjából négy elsődleges és hat kiegészítő kategóriára bontható.

Elsődleges kategóriák: 1. információ biztosítása a speciális kívánságoknak megfelelően; 2. irodalomkutatás; 3. bibliográfiakészítés; 4. kurrens irodalom szemeltartása és referálása megfelelő személyek részére.

Kiegészítő szolgálatok: 1. könyvtárközi kölcsönzés; 2. referáló szolgálat; 3. publikációs tevékenység, beleértve a könyvtár használói által készített anyag szerkesztését és közlését is; 4. speciális indexek és kartotékok készítése; 5. fordítási szolgálat; 6. fotoszolgálat. (3)

Észrevehetően nő a szabadalmi gyűjtemények és a "commercial library"-k szerepe. (21)

A szakkönyvtár egyik altípusának, az üzemi könyvtárnak fontos referenzsz-funkciója: "megóvni az üzemet olyan költséges kísérletezéstől, amit mások már sikerrel elvégeztek". (65)

Ismét egy másik altípus a "municipális" könyvtáraké, amelyek letéteményesei a helyi hatósági dokumentumoknak. E könyvtár, mint referenzsz-központ, a helyi hatóságokat támogatja, részt vesz a jogszabályok előkészítésében és szemléket állít össze. Működhet a közművelődési könyvtár részeként, de Amerikában több városban a helyi hatóság szerves része. (14)

A kitűnő szemű Rothstein a szakkönyvtári referenzsz-szolgálatról szóló fejtegetéseiben megjegyzi, hogy a szakkönyvtáros aktív és a kutatóval egyenjogú közreműködése a kutatásban bizonyos fokú arisztokratizmushoz vezetett és a szakkönyvtárosok soraiban fellelhetők az önálló kasztvá válás határozott törekvései. (123)

- O -

Összefoglalásul: a referenzsz-szolgáltatásoknak viszonylag szűk köre az, amely minden könyvtárra jellemző. A szakirodalomból elénk táruló tarka kép igazolja azt a megállapítást, amely szerint - más könyvtári tevékenységekkel összehasonlítva - a referenzsz-munka mindeddig nem definiált, összetevőinek meghatározására vonatkozóan kevés megegyezés van. (4, 122)

A referenzsz körülményhatárolásában még az angol-amerikai irodalom sem ért egyet, pedig azonos nyelvterületen ez könnyebben elképzelhető volna. (108)

Fentiekből következik, hogy minden könyvtárban tekintetbe kell venni a könyvtár rendeltetését és ennek alapján kell meghatározni a referenzsz szerepét, szolgáltatásait is. (120, 127)

A referenz-szolgáltatások tételszerű felsorolása helyett csupán arra hívjuk fel a figyelmet, hogy a tőkés és a szocialista országok gyakorlatában két érezhető különbség van. Az egyik az, hogy a szocialista országokban az igénykutatás, a könyvtári propaganda sokkal hangsúlyozottabb és sokkal változatosabb eszközökkel él. A másik különbség az, hogy Amerikában a könyvtárközi kölcsönzés többnyire a referenz-szolgálat keretében kap helyet. (117, 73)

II. A REFERENZ-MUNKA SZERVEZETI ÉS SZEMÉLYI FELTÉTELEI AZ EGYES FŐBB KÖNYVTÁRTIPUSOKBAN

A. A REFERENZ SZERVEZETE

A referenz-szolgálat szervezeti kerete lehet: 1. nemzeti (országos); 2. regionális; 3. helyi.

1. Nemzeti (országos) szervezet. A századforduló óta foglalkoztatja a szaköröket a nemzetközi bibliográfiai tájékoztatási együttműködés, illetve szervezet gondolata. A terv azonban csak akkor valósulhatna meg, ha először kiépülnének a nemzeti tájékoztatási központok.

A Szovjetunió vállalkozott a kor követelményeinek megfelelő és valamennyi tájékoztató intézményt és formát egybefoglaló nagyszabású és általános szervezet kiépítésére első ízben. Az erre vonatkozó döntés még igen friss keletű: 1967 elején a Szovjetunió Minisztertanácsában született meg.

A rendkívüli fontossága határozat megállapítja a jelenlegi tájékoztató szolgálat hiányosságait és azt, hogy e szolgálat nem alkalmas a fokozódó követelmények betöltésére. Ezért új tájékoztató rendszert kell létrehozni, amely a Szovjetunió egészére kiterjed. A szervezet pillérei az ágazati központi tájékoztató szervek, de az országos információs hálózatba bekapcsolódnak a vállalatok, kutató és tervező intézetek, sőt: a kiadók és folyóiratszerkesztőségek és természetesen a könyvtárak is.

A VINITI (Össz-szövetségi Tudományos és Műszaki Tájékoztató Intézet) anyagi és technikai bázisának megerősítése mellett fel kell állítani az Össz-szövetségi Tudományos-Technikai Tájékoztató Központot is. E szervezetre vár a Szovjetunió területén végzett kutatások nyilvántartása és e munkákkal kapcsolatos információk nyújtása.

A tájékoztató szolgálat huzamos ideig bibliográfiák és referáló kiadványok készítésére fog korlátozódni. Természetesen emellett nem szabad megfélekedezni a tájékoztatás más bevált formáinak a fejlesztéséről, illetve differenciált formáinak kibontakoztatásáról sem. Fontos lenne az, hogy minden kutatót és szakembert rendszeresen értesítsenek az őt érdeklő dokumentumokról, nem várva arra, hogy ők lépjenek fel igényekkel.

A tudományos és műszaki információ egyre növekvő mennyiségét idejében és teljes mértékben csak korszerű technika alkalmazásával lehet feldolgozni, illetve visszakeresni.

A tájékoztatás országos rendszerében jelentősen megnövekszik a könyvtárak szerepe. Mindenekelőtt növelni kell a könyvtárak tájékoztató tevékenységét. Általában a könyvtárak állományát széleskörűen hasznosítani kell a tájékoztató szolgálat országos rendszerében és munkájukat össze kell hangolni. Meg kell javítani a könyvtári hálózat szerkezetét, központi katalógusokat kell létrehozni és el kell látni a könyvtárakat korszerű eszközökkel, amelyek lehetővé teszik a munka gépesítését és automatizálását.

Tárcaközi bizottságot kell létrehozni a könyvtárak tevékenységének koordinálására, állományuk összehangolására, továbbá technikai eszközök biztosítására, könyvtári folyamatok automatizálására és megfelelő könyvtári szakemberek képzésére. (5)

Az Egyesült Államokban és a többi tőkés országban hasonló információs rendszer kiépítése akadályokba ütköznék. 1963-ban az USA-ban a Kongresszusi Könyvtár mellett nemzeti tájékoztató központot szerveztek, ez azonban lényegében csak nyilvántartásra szorítkozik. Feladatai: 1. tudományos és műszaki szakterületen a (magyar és állami) tájékoztató helyek (irodák, intézmények, hivatalok stb.) számbavétele és nyilvántartása; 2. a tájékoztatást kérőnek felvilágosítást nyújtani a konkrét tájékoztató helyekről; 3. szakosított címjegyzékek közreadása a tájékoztatási helyekről és az igénybe vehető szolgáltatásokról; 4. a tájékoztatási rendszer működése és az egyes tájékoztatási helyek viszonyainak elemzése. - A központ mintegy 14 000 tájékoztatási helyet tart nyilván lyukkártyákon. Átlagosan 60 igénylőt szolgál ki hetenként, ez a szám előreláthatólag jelentősen nő majd (138).

A központon kívül létrehozták a Szövetségi Tudományos és Műszaki Tanács Tudományos és Műszaki Tájékoztatási Bizottságát is, amely felmérte a jelenlegi helyzetet és megfelelőnek látszó javaslatokat dolgozott ki az USA országos tájékoztatási rendszerének kiépítésére, amely a könyvtárakra is számít. (20)

Más oldalról viszont egy 1966-ban rendezett konferencia megállapítja, hogy

a nemzeti információs szolgálat megteremtésére irányuló törekvések során nagymértékben elhanyagolják Amerikában a könyvtárak szerepét.

A nemzetközi információs központ felállítását más országokban is tervezik, illetve sürgetik. (37)

2. Regionális együttműködés. A Szovjetunióban - felismerve a tájékoztatás jelentőségét - felülről valósították meg az országos információs rendszert. Más országokban, ahol az állami irányító befolyás jóval csekélyebb, és az állam a tájékoztató szervezetnek csak egy részével diszponál, a könyvtárak alulról jövő kezdeményezésén alapuló együttműködésének lehetünk tanúi. (19)

Az USA New York államában 1958 óta törvény biztosítja a szakosodással kombinált referenz-együttműködést. 35 könyvtár csatlakozott a Nassau Library rendszerhez, amely hálózati központot hozott létre megfelelő gyűjteménnyel. Élére kineveztek egy referenz-koordinátort. Központi katalógust kezdtek a könyvtárközi kölcsönzés megkönnyítésére. Öt könyvtár szakközponttá vált. Mikrofilmeket is készítenek. E rendszerben minden egység megtartja autonómiáját és fejlődik saját területén. Referenz-beszerzésüket egységesítik. (61, 81)

Hasonló együttműködési rendszer alapjait rakta le Wisconsin, California, South Carolina stb. (19, 50, 55)

A West Londonban 1951-ben felállított információs szolgálat, a Cooperative Industrial and Commerce Reference and Information Service (CICRIS) számos városban technikai és kereskedelmi osztályokat alakított. A szervezet célkitűzése: megfelelő információs forrást biztosítani olyan cég számára, amely erre igényt tart. 64 ilyen cég van és számukra 10 közkönyvtári rendszer biztosított szolgáltatást. (111)

A többi között a másik ismert angliai rendszer a sheffieldi. (50). Az NSZK-ban sem ismeretlen az együttműködés. (146)

Sokan vizsgálják Európában és Amerikában egyaránt a referenz-együttműködés különböző lehetőségét, módjait és a földrajzi területnek azt az optimális nagyságát, amelyet ésszerűen ki lehet szolgálni egy regionális központtal. (53, 61)

3. A központ együttműködése fiókaival. Helyi együttműködés. A fentiek-nél sokkal általánosabb a központ és a fiókok együttműködése. Ennek keretében a fiókok által meg nem válaszolható kérdésekre a központ ad felvilágosítást, némelykor a hivatalos órák után.

Gyakori a központi íénymásolás és fozoszolgálat. (33) A kisebb könyvtárak gyakran fordulnak segítségért a válasz érdekében könyvtáron kívüli szervezetekhez, külső szakemberekhez stb. is. (72, 109)

Az együttműködést a szakkönyvtárak sem nélkülözhetik. Különösen a vállalatok fordulnak gyakran nehezebb kérdésekkel ahhoz a könyvtárhoz, ahonnan

választ kaphatnak. A nagyobb vállalatok tevékenysége ugyanis olyan széles területet ölel fel, hogy saját szakkönyvtárak nem képesek minden területre megfelelően képzett szakembert biztosítani. Detroit Közművelődési Könyvtára ezért foglalkozott olyan új osztály létesítésének gondolatával, amelynek feladata, hogy a könyvtárat anyagilag támogató cégeket ellássa kivonatokkal, jelentésekkel, tehát referenz-szolgáltatással. Ez az új osztály itt ugyan nem jött létre, de a John Cerar Library átvette a megoldást. (121)

Angliában a háború alatt "Civic Information Bureau"-k jöttek létre és ezek ma is fennmaradtak. Feladatuk körülbelül hasonló a budapesti telefonközpont információs szolgálatáéhoz. Ezek a tájékoztató hivatalok többnyire az angliai közművelődési könyvtárak mellett létesültek, de olykor függetlenül, önálló helyiségben működnek. Viszonylag kis referenz-könyvtárral vannak felszerelve, mert legfőbb eszközüik a telefon. A kérdések jelentős része egyébként is oly friss, hogy csak újságok és folyóiratok segítségével és a szakértőktől nyert telefonfelvilágosítás alapján adhatnak választ. A referenz-könyvek keveset segítenek. Az itt működő tájékoztató könyvtárosoknak sok idejük megy el a naponta beérkező új források átnézésével, rendezésével. - Dániában is javasolják ilyen irodák felállítását.

A referenz-szolgálat a könyvtár szervezetében. Rothstein megkülönbözteti a referenz-munkát, amely a könyvtáros által nyújtott segítség a tájékoztatást kérő olvasó számára és a referenz-szolgálatot, amely a könyvtár határozott felismerése, felelősségvállalata e tekintetben, egyúttal specifikus szervezet e cél megvalósítására. (123)

A referenz biztosítása a könyvtárakban vagy különálló egység létrehozásával, vagy pedig decentralizáltan történhet. Ez utóbbi esetben minden osztály önálló tájékoztató könyvtárosokkal rendelkezik. (50)

Nagyobb könyvtárakban a referenz-osztály keretében több alosztály működik, amelyek széleskörű tájékoztató szolgálatot látnak el szakosítottan. Ilyen pl. a Washingtoni Kongresszusi Könyvtár megoldása. A legutóbbi fejlődési irányokból az a tanulság vonható le, hogy a nagy általános gyűjtőkörű könyvtárakban a szakosodást tartják a leghatékonyabb módszernek a referenz-munkában. (121)

A Minneapolisi Közművelődési Könyvtárban decentralizált referenz van, de koordinálja a munkát a szolgálat igazgatója, kinek központi ügyeletei vannak a telefonon érkezett kérdések megválaszolására.

Az NSZK-beli Fock szerint centralizált vagy decentralizált szolgálat valójában csupán elméleti alternatíva. A gyakorlatban a helyi viszonyokhoz kell alkalmazkodni, és központi szerv esetében ez amúgy sem mondhat le teljesen az egyes részlegek, osztályok segítségéről.

Toldy Ferenc és Krupszkaja ismert jellemzései óta számtalan olyan megállapítást találunk, amely szerint az ügyes referenzsz-személyzet még a viszonylag gyenge segédkönyvtárat is kitűnően hasznosíthatja, míg a tudatlan referenzszes a legkitűnőbb referenzsz-könyvtárat is kihasználatlanul hagyja.

A referenzsz-könyvtárostól megkívánható személyiségi jegyek felsorolásával sokan foglalkoznak. E jegyek közül kidomborodik legfőbb kívánalmként a pedagógiai és pszichológiai érzék, illetve beállítottság, amely vonzóvá teszi az olvasó előtt. Ugyanis a kérésért forduló félszegsége, bátortalansága csakis akkor oldódhat fel, ha a referenzszes megfelelő formában képes arra, hogy a hozzá fordulót felbátorítsa és kérésének tulajdonképpeni lényegét, célját kifejthesse, hiszen a válaszadás nélkül meg sem kezdődhet. (92, 127) (A gépi visszakeresés ellenzőinek egyik fő érve éppen e heurisztikus jellegű személyi érintkezés megszűnéséből származó hátrány.)

Találkozunk ugyan olyan véleménnyel is, amely szerint a könyvtári személyzet nem annyira fontos az információnyújtásban, mint régen gondolták, mert a könyvtár használóinak mindössze a fele keresett információt a könyvtárakban, és ezeknek is csak fele fordult válaszáért a könyvtároshoz, a többi önmaga igyekezett a választ megtalálni. (30)

A tájékoztató szolgálatban alapvetően fontos még a tapasztalat, mert ennek révén szerezheti csak meg a könyvtáros azt az érzéket, amely a kívánt ismeretekhez vivő utra vezet. (147) Szakkönyvtárakban és szakosított referenzsz-szolgálatban is a magasfoku általános műveltség mellett elengedhetetlenül fontos a szakterület ismerete, hiszen egy tudományos kutató vagy szakember megfelelő partnert csak akkor talál a referenzsz-könyvtárosban, ha az is hasonló szaktudományos felkészültséggel rendelkezik.

Mivel a referenzsz-könyvtáros képességei nehezen állapíthatók meg előre, ezért előzetes pályaalkalmassági vizsgálatot is javasolnak. (98)

Az emberekkel való bánni tudás és az eszközök alapos ismerete szintén elengedhetetlen, de nagy szükség van a referenzsz-könyvtárosnak konceptuális képességre, vagyis alkotó módon történő gondolkodásra is. (82)

Az új állandó befogadására való képesség, a sokoldalú és friss, rendszeres tájékozódás szintén igen előkelő helyet foglal el a kívánságlistákon.

A referenzsz könyvtárosok rendszerint a nagyobb tapasztalattal rendelkező könyvtárosok köréből kerülnek ki. Többek megítélése szerint főleg a katalogizálásban és a szakozásban szerzett gyakorlat az, ami hasznos előiskolául szolgálhat. (89, 97, 119)

A szakirodalom a referenz-szolgálat három fokozatát ismeri. Az első kizárólag technikai jellegű, amelyhez nincs szükség képzett szakemberre. (45, 108) A második kategória a szakosított "referenz-könyvtáros", a harmadik pedig az általános referenz-könyvtáros. Az ő feladata a kezdő kutatók elindítása, alapvető kérdések megválaszolása. (59, 99)

A legutóbbi időkben a gépek alkalmazásával kapcsolatos problémák várható alakulásából eredő fejtegetésekben felmerül az "informátor" szerepe. Azé a személyé, aki nem könyvtáros, hanem valami egészen új típusú tudós, aki a maga adatközpontjából át tudja tekinteni és össze tudja kapcsolni az adatokat; kritikai szemléket bocsát ki, stb. (30) A sokat idézett Weinberg-féle jelentés is kiemeli a szakember jelentőségét, szerepét. Mivel azonban e gondolkörben sok szó esik a gépekről, ez a körülmény arra késztetett több polgári teoretikust, hogy az ember szerepét, elsősorban a könyvtárosét egészen kikapcsolja, vagy legalábbis jelentős mértékben csökkentse. ("Gépkönyvtáros!") Mihajlov szembe száll ezzel az elmélettel és hangsúlyozza, hogy a referenz-könyvtárosok továbbra is élénk szerepet játszanak és végzik a publikált szakirodalommal kapcsolatos munkájukat, fő alakjuk pedig továbbra is a könyvtáros marad. (95)

A referenz-szolgálat elhanyagoltságával, a referenz-könyvtárosok csekély számával és nem megfelelő anyagi és erkölcsi megbecsülésével szembeni elégedetlenség még a fejlett referenz-szolgálattal rendelkező országokban is gyakran témája az irodalomnak. (61)

Angliában 1961-ben megállapították, hogy a városi és a megyei könyvtárak több mint 90 százalékában referenz-szolgálat működik, ez azonban több tekintetben (megfelelő helyiségek, jól képzett referenz-könyvtárosok) nem kielégítő. Általában nagyobb városokban az arányok javulnak. A Library Association memoranduma a létszám tekintetében kívánatosnak tartaná, ha 45 000 főnyi lakosig a vezetőkön kívül még legalább egy referenz-könyvtáros látná el a szolgálatot. Nagyobb városokban külön osztályt kell szervezni és általában 20 000 lakosra egy fő referenz-könyvtárost kell beállítani. (137)

A referenz elhanyagoltsága helyileg visszavezethető arra az okra, hogy a könyvtárbizottság nincs tisztában a referenz jelentőségével, de maga az igazgató sem ismeri kellőképpen e munka területét és jelentőségét, mert nem volt soha referenz-könyvtáros. (57)

A referenz-könyvtárosok képzése Amerikában magas foku: az USA 32 könyvtárosiskolájában (általában felsőfoku intézmények) az 1958. évi 87 főről 1961-re 145 főre emelkedett a referenz-szolgálatot oktatók száma. Ezek az intézetek 1962-ben mintegy 200 alapfoku és szakosított referenz-tanfolyamot rendeztek. (22)

Az oktatás általában: a) a referenz-szolgáltatások ismeretére, b) az érdeklődők kérdései tisztázásának módjára, c) gyakorlati képzésre terjed ki. (137)

Több helyen a referenz-szolgáltatások oktatására helyezik a hangsúlyt. Egyes vélemények szerint inkább kevés referenz-művet kell megismertetni a hallgatókkal, de azokat alaposan. E művek oktatásához jól használhatók az audiovizuális eszközök. (133)

Ugyancsak hasznos módszer lehet a szimulált helyzetek tanulmányozása. Angol iskolákban megkövetelik a hallgatóktól, hogy ismeretlen könyvtárakat keressenek fel, mert így egyrészt az érdeklődők helyébe jobban beleélik magukat, másrészt mintegy inkognitóban elleshetik más könyvtárosok módszereit. (4)

A könyvtáros-főiskola elvégzése után a referenz-szolgáltatásra készülőknek néhány évi gyakorlat után visszaküldik a főiskolára, hogy ott szakosított referenz-tanfolyamokon vegyenek részt.

Az oktatási intézményeken kívül még sok könyvtár is foglalkozik gyakorlati uton, házi tanfolyamokon az utánpótlás biztosításával. A jelölt idősebb és tapasztalt referenz-könyvtáros mellett ismeri meg rövidebb-hosszabb idő alatt a szükséges forrásokat.

Saunders szerint kisebb vidéki könyvtárak hasznos gyakorlatot nyújthatnak a kezdő referenz-könyvtárosok számára, mivel ilyen helyeken kénytelenek többször foglalkozni ugyanazokkal a forrásokkal, és így jobban megismerkednek velük.

Az angol és amerikai könyvtárakban - főleg tanulmányuti beszámolókból tűnik ez ki - gyenge a referenz-könyvtárosok nyelvismerete. (61)

III. A REFERENZ-SZOLGÁLTATÁS ESZKÖZEI

A referenz-szolgáltatás nem olcsó mulatság: széles körű gyűjteménnyel, jó segédkönyvtárral kell rendelkeznie; a referenz-művek pedig igen drágák világszerte.

A szolgálati helyiségek és berendezések gyakran nem megfelelőek. E szolgálatnak a könyvtáráépület középpontjában kell elhelyezkednie, hogy könnyen elérhető legyen a közönség által leginkább használt épületrész közvetlen közelében. (4)

A berendezés is feleljen meg a követelményeknek és legyen vonzó. A

könyvtárak ezen a téren kötelezettségei vannak, ha egyszer magas követelményeket támaszt a szolgálattal szemben. (113) Mivel azonban a főleg állami, hatósági költségvetésből gazdálkodó könyvtárak anyagi alapjai nem elegendőek, szükséges, hogy az üzleti élet viselje a kapott referenz-szolgáltatások bizonyos költségeit. (59, 61)

Források. A referenz-szegédeszközök közül első helyen - és talán történetileg is ez a helyes - a katalógusokat kell említenünk, hiszen valamikor a referenz-szolgálat a katalógusoknál való segítségnyújtással kezdődött. (15)

A könyvtári cédulakatalógusok mellett igen fontosak - különösen Amerikában - a más könyvtárak anyagát tartalmazó kötetkatalógusok. Bár minden könyvtár típusban fontos a katalógus, különösen a kisebb térképészeti könyvtárakban nő meg a jelentősége a nyomtatott katalógusoknak, mivel az eredeti térképek beszerzése igen költséges. (135, 155)

A katalógusok újabb formája a lyukkártya, amelynek elterjedésében a referenzben való használhatósága nyilvánvalóan közrejátszik. (39, 28, 107)

Bár el kell fogadnunk azt a megállapítást, hogy a referenzkönyvtáros az információ legjobb eszköze, mégis kivételesnek kell tekintenünk a Harwelli Atomenergia-Kutató Intézet példáját, ahol az összes kérdések 27 százalékára adták meg fejből a választ a könyvtárosok, és hangsúlyozott szerepet kell tulajdonítanunk a segédkönyvtárnak, amelynek jelentősége szintén nem csökkent az utóbbi időkben. Érdekes viszont, hogy 1952 és 1962 között csökkent a kiadói cégek által megjelentetett referenz-művek száma, ugyanakkor nőtt az egyetemi, tudományos társasági és testületi referenz-kiadványoké. (83)

A jól összeválogatott és rendben tartott referenz-állomány sok időt takarít meg. (83) Nem kevésbé fontos a referenz-könyvtár katalogizálása és osztályozása sem. (41)

A referenz-művek készítése és kiadásra javasolása a könyvtárosok - különösen nagy könyvtárak referenzesei - kötelessége. Az A.L.A. referenz-szolgálati osztálya 1942-ben külön bizottságot létesített a referenz-könyvek összeállításának és publikálásának pártolására. Folyamatosan tanulmányozza a szakágazatok szükségleteit és javaslatokat tesz forráskiadványokra vonatkozólag, ellátja a kiadókat és szerzőket a hiányolt művekre vonatkozó tanácsokkal, szerkesztési javaslatokkal lép fel. (102) Az új referenz-művek rendszeresen kiadott annotált jegyzéke jó szolgálatot tesz. (118)

A katalóguson és a referenz-könyvtáron kívül még sokféle információs anyag tekintetbe jöhet, pl. ujságok, röpiratok, térképek, filmek, személyes feljegyzések. (148) Természetesen a könyvtár feladata, jellege befolyásolja a referenz-eszközök gyűjtését.

Verschuer szerint a közép- és kisüzemekben (a nyugat-európai vállalatok 90 százalékában) működő vállalati könyvtárak referenz-szolgáltatásai: 1. kézikönyvek, szakkönyvek, normák és egyéb előírások; 2. általános és szakfolyóiratok, amelyek szöveg-, kép- és hirdetési rovatait figyelni kell; 3. ipari és kereskedelmi kamarák, szövetségek közlönyei; 4. referáló folyóiratok; 5. bizalmas információk (főleg általános gazdasági jellegűek); 6. szabadalmak; 7. ügynökök jelentései; 8. technikai információk az üzleti partnerektől; 9. ülések, előadások, kiállítások és vásárok kiértékelése; 10. személyes kapcsolatok; 11. levelezés és ennek kiértékelése; 12. a konkurrencia eredményei és termékei. (148)

Helytörténeti gyűjteményeknél különösen a fényképeknek, továbbá a helyi napilapokról a könyvtáros által készített bibliográfiáknak van nagy jelentőségük. (70, 135)

A feltett kérdések jelentős hányadát nem lehet közvetlen forrásokból megválaszolni. (Ha mindenre azonnal választ adna a referenz, ez a szolgálat alacsony színvonalát jeleznél!) (47) Ilyen esetben könyvtáron kívüli segítségért kell folyamodni, szükség esetén külső szakemberekkel kell kapcsolatba lépni. (18, 38, 42)

Gépek alkalmazása. A legutóbbi időkben az egyszerűbb és bonyolultabb gépek bevonultak a referenz-szolgálatba. Mivel Sebestyén Géza kitünő összeállításával vázolja a gépek különböző típusait (129), nem térünk ki a részletekre, csak az alkalmazás körüli főbb nézetek ismertetésére szorítkozunk.

Phelps 1932 és 1957 között a referenz-szolgálat legfontosabb mozzanatának a referenz területén az információk elektronikus tárolásának és visszakeresésének a feltalálását tartja. A számítógépek száma a Szovjetunióban és az USA-ban - de másutt is - nő. Egy 1962-ben végzett, 200 amerikai információs intézetre kiterjedő felmérés 43-ban talált gépesített berendezést, a foglalkoztatott számítógép-kezelő személyzet létszáma 315 volt, 66 dolgozót pedig rész munkaidőben foglalkoztattak. (130)

A német dokumentációs társaság 1961 októberében tartott közgyűlésén elhangzott adatok szerint akkoriban az USA 6,5 millió dollárt költött számítógépekre, 1965-ben 35 millióval és 1969-re 110 millió dollárral számolnak. (94)

Egy másik adat szerint 1968-ban az amerikai ipar 200 millió dollárt fog költeni az információ-visszakeresés gépesítésére. (67)

Jelenleg azonban a gépek alkalmazása még igen költséges. Meyriat szerint egy válasz 5 dollárba került - 1957-ben. (93)

A nagyarányú amerikai gépesítési láz okát Bar-Hillel a társadalmi háttérben találja meg. Szerinte a tudósok száma Amerikában kisebb mértékben növekszik, mint a világ egyéb országaiban, és ezért a lemaradástól való félelem ser-

kenti az USA vezető köreit a gépek mind szélesebb alkalmazására, ugyanakkor a gépesítés érdekében csapott hűhóból kicsele az üzleti érdek is. Megállapítja, hogy "az a magatartás, amely a gépesítésben látja a visszakereső tájékoztatás fenyegető válságának egyedüli megoldását, objektíve igazolatlan és szubjektíve veszélyes, mert a szenvedélymentes tudományos elemzést vágyak által irányított gondolatmenettel akarja helyettesíteni, és ezért az értékes kutatási időt utópisztikus spekulációvá változtatja. A visszakereső tájékoztató szolgálat különböző területeit elméletileg lehet gépesíteni, de gazdaságilag csak akkor célszerű végrehajtani azt, ha széles körű kutatás és kísérletezés előzi meg a tudományos intézetekben, ahol a kutatóknak semmiféle pénzügyi érdekiük nincs." (119)

Rees neves amerikai szakember szerint mindeddig nem bizonyosodott be, de nem is cáfolódott meg a számítógépes visszakeresési rendszerek fölénye a manuális visszakereséssel szemben. (114)

Többen a referenzs-könyvtáros és a közönség közvetlen kapcsolatát féltik a gépektől. (125, 141) Coblans pedig az osztályozás és a kódolás nem kielégítő eredményét hangoztatja. (93)

Minden aggály ellenére is, az elektronikus gépek terjedése tény, realitás, szükséglet, mert

- jelenleg nagyobb mennyiségben képesek összegyűjteni az adatokat a könyvtárak, mint ahogy elemzésükre vállalkozhatnának. Azaz, a mennyiségi felhalmozás előtte jár a kiértékelésnek; (136)
- az információvesztés jóval kevesebb a gépi visszakereső módszerek alkalmazása esetén; (139)
- a gépi visszakeresés - már kész kartotékrendszer alapján - jelentős időmegtakarítást eredményez. (25)

Griffin jóslata szerint a felvilágosító pultot gépi berendezés fogja helyettesíteni. Az olvasó és a gép között olyan kapcsolat létesül, hogy az olvasó újból meg újból - mindig új elemek hozzáadásával - addig kérdegeti a gépet, amíg a kért felvilágosítást megkapja tőle. A kleső termék lehet bibliográfia vagy referátum, vagy akár másolat is. Ezzel az irodalomkutatás eredményessége jelentősen meg fog növekedni. (54)

A költséges computereket akkor lehetne gazdaságosan felhasználni, ha először országonként egy-egy központ jönne létre, majd később esetleg nagy tudományos könyvtárak is berendezkedhetnek a visszakeresés automatizálására.

A computerek mellett fel kell figyelniünk a telefacsimile alkalmazásának lehetőségére, amiben Clopp a referenzs-munka forradalmi fejlődésének másik nagy lehetőségét látja. "Az információ-átvitel területén forradalmi lépést jelent az a lehetőség, hogy az egyes könyvtárak géppel olvasható formában tárolják az in-

formációt, és ezzel az eszközzel sok könyvtár állományból képesek az érdeklődőnek azonnal bibliográfiai információt nyújtani bármely tárgykörből abban az esetben, ha az információ alapján magát a dokumentumot kéri a használó". Tehát, ha a telefacsimile használata általánossá válik, a világ könyvtáraiban tárolt dokumentumok azonnal elérhetők lesznek. (27)

A referenz-válaszadás eszközei. A referenz-kérdés tulajdonképpen egyedi, azonban a legutóbbi időkben egyre divatosabb ezekre az egyedi "visszakeresett" kérdésekre úgy válaszolni, hogy abból a nagyközönség is okulhasson. Ilyen formán a passzív referenz-válaszból aktív információ lesz.

A referenz-válaszadás eszközeit az alábbiak szerint lehetne csoportosítani:

- könyvtárhasználat, irodalomkutatói kalauzok. Feladatuk ismert; egyrészt tehermentesíteni a referenz-könyvtárosokat, másrészt szélesebb körben ismertté tenni a szolgáltatásokat, illetve módszereket;
- különböző, esetenkénti és rendszeres kiadványok az egyszerű röplap-bibliográfiától a nagy szaktudást igénylő szakirodalmi szemlékig;
- a napilapok, különösen a helyi újságok felhasználása közérdekű válaszok adására. Szívesen élnek ezzel az egyébként propagandaeszköznek is kitűnő lehetőséggel főleg az amerikai gazdasági-üzleti élet szolgálatára rendelt könyvtárak; (4, 103)
- a telefon már hagyományos eszköznek számít a referenz-munkában, az utóbbi években azonban még jobban előretört. Ennek okát a lakás-, illetve városrendezési és közlekedési viszonyokban kell keresni; (61)
- a postánál - különösen nagyobb távolságok esetén - jóval gyorsabb és egyre inkább teret hódító eszköz a telex, amelynek jelentőségét tulajdonképpen még csak sejtjük, de eléggé nem értékeljük; (61, 64, 34)
- a televízió szintén sokoldalúan hasznosítható (kurrens gyarapodási jegyzéken feltüntetett könyvek bemutatása, referenz-művek ismertetése, referenz-kérdések megválaszolása stb.); (34, 61)
- a kisegítő szolgáltatások között szokás említeni a reprográfiai, illetve fotoszolgálatot. Mindezek a válaszadásnál fontos szerepet játszanak. (A válaszok főleg diagramok, táblázatok stb. repromásolatai.) A legutóbbi időkben a válaszok magnószalagon való közlése is terjedőben van; (29)
- végül a szétsugárzó információs eszközök között meg kell említenünk a kiállításokat is.

A válasz közlése bizonyos esetekben annyi időt vesz igénybe, mint a kérdés felderítése, ezért a válaszadó eszköz nem közömbös. (124)

A referenzsz-munka legfőbb nyilvántartási eszköze a napló, és ezért joggal feltételezhetnénk, hogy mindenütt, ahol ilyen szolgálat van, vezetnek is naplót. A szakirodalom tanubizonysága szerint azonban főleg kisebb könyvtárakban egyáltalán semmiféle naplót nem vezetnek, másutt legfeljebb a válaszokra fordított időtartam felírására szorítkoznak, (109) Igen különböző válaszokat találhatunk arra a kérdésünkre, hogy egyáltalán melyek azok az adatok, amelyeknek a feljegyzése szükséges.

A naplóvezetés nem haszontalan időöltés, mert a belőle kihámozható adatok:

- támpontot nyújtanak a segédkönyvtár gyarapításához; (23)
- statisztikai adatokat szolgáltatnak jelentésekhez; (140)
- a személyzet arányainak, összetételének helyesebb kialakítását segíthetik elő; (156)
- időmegtakarítást eredményezhetnek hasonló kérdés felmerülése esetén; (18)
- a nem teljesített kérdések utólagos felderítésével az újabb kérő már választ kaphat; (68)
- ellenőrzés céljára alkalmasak; (23, 59)
- normák megállapításához vezethetnek;
- felhasználhatók költségek kiszámításához;
- alkalmasak annak a megállapítására (vállalati könyvtáraknál), hogy milyen hasznot merítettek a szakemberek a nyújtott válaszokból; (32) stb.

A referenzsz-munka nyilvántartásából levonható következtetések, nézetek összegezését Rothstein kísérelte meg érdekes cikkében, amelynek lényege a következő: (122)

1. Többen megkísérelték a referenzsz-kérdések felsorolását. Az egyszerű kvantitatív felsorolás tulságosan durva ahhoz, hogy komoly jelentőséget legyen ennek tulajdonítani.

2. A kérdéseket már többen próbálták tipizálni, vagyis bizonyos csoportok szerint csoportosítani, (Pl. "elirányító" kérdések, amelyek csupán valamely szakkönyv hollétére vonatkoznak; kész referenzsz-kérdések, amelyek egyszerű feleletet igényelnek; kérdések, amelyek többnyire egy-két segédkönyv segítségével megválaszolhatók; "kereső kérdések", amelyeket több forrás felhasználásával lehet csak megválaszolni; végül olvasói tanácsadó kérdések, amelyek a könyvtáros részvételét kívánják meg az olvasmányok kiválasztásához.)

A kérdéseket az ETO szerint is megkísérelték csoportosítani. Újabb cso-

portositási szempont a hatékonyság, vagyis a megválaszolt kérdések százalékaránya. - Bár ezek a kérdések külön-külön nem sokat mondanak, mégis nagyobb tömegben alkalmasak lehetnek bizonyos szűk körű általánosításra.

3. Az igénylőket is gyakran próbálták osztályozni különböző módokon. (Kor, nem, foglalkozás stb. szerint).

4. A felhasznált referenz-könyvtár fontosabb egységeit vagy bizonyos típusát, ill. mindezek használatának gyakoriságát is lehet vizsgálni.

5. A feljegyzések alapján viszonylag ritkán vizsgálták a referenz-szolgálat személyi összetételét.

6. Költségelemzési vizsgálatokra is alkalmas a napló. Ehhez azonban sok könyvtárnak kellene a referenz-munka bizonyos, pontosan meghatározott, néhány egységére vonatkoztatva adatokat szolgáltatnia.

7. Viszonylag kevés olyan kísérletet ismerünk, amely a referenz-munka kiértékelését egy-egy könyvtáron belül igyekezett megállapítani, ezek azonban nem alkalmasak szabványok, normák kidolgozásához.

A referenz-szolgálat szubjektív véleményeken alapulóan lehet jó vagy rossz, de nincs elég kvantitatív adat ahhoz, hogy pontosan, objektív tényezők alapján értékelni lehetne.

Az eddigi jellemzések, megfigyelések általában kevés számu adaton alapulnak, és ezeket sem lehet közös nevezőre hozni.

V. A REFERENZSZ-SZOLGÁLTATÁST IGÉNYLŐK TÍPUSAI

A referenz-igénylők típusait lehet csoportosítani foglalkozási ágak, továbbá nemek vagy életkor szerint.

A legkézenfekvőbb csoportosítás alapjául a foglalkozás kínálkozik. Itt azonban megint a feljegyzések hiányosságaira kell utalnunk, ugyanis a referenz-naplóknak minden kérdésnél a foglalkozási is fel kell tüntetniök. Éppen a nagyobb forgalmat lebonyolító közművelődési könyvtárak nincsenek azonban a helyzetben, hogy a foglalkozási ágakat minden esetben feljegyezzék. Így a tulajdonképpeni "nagyközönség", amelyben minden foglalkozási ág megtalálható, nem ad támpontot.

Viszonylag a legjobban körülhatárolható típus az egyetemi hallgatóké. Ők a napi egyszeri eligazításon kívül elsősorban dolgozataikhoz keresnek forrásokat, vagy pedig csak impresszum-adatokat kérnek. (140) Mindezekben a gondokon tulajdonképpen a könyvtárhasználati és irodalomkutatói kalauzok segíthetnének.

Az egyetemi hallgatók intenzívebb referenzs-igénye elsősorban az oktatásban és az oktatási módszerekben végbement változásokat tükrözi. (59)

A kis és közepes nagyságú egyetemek (általában 2000 hallgatóig) könyvtárai rendelkeznek a legjobb lehetőségekkel a referenzs-szolgálathoz. (141)

A nagyobb egyetemeken azonban kétséges, hogy ki tudják-e elégíteni a hallgatók igényeit. (59) A hallgatók sok esetben olyan könyvtárakhoz kénytelenek fordulni, ahol kérdéseikre választ kaphatnak. Ezek pedig elsősorban a közművelődési könyvtárak. (61)

A közművelődési könyvtárak körében éppen ezért az utóbbi évtizedekben sok olyan vélemény merült fel, hogy meg kellene szorítani a hallgatók által igénybe vehető referenzs-szolgáltatásokat. Ez a felfogás azonban oda vezetett, hogy a "persona non grata"-ként kezelt hallgatók a visszautasítások következményeként elfordultak a könyvtáraktól, és csak abban az esetben kérnek segítséget, ha az feltétlenül szükséges. (127)

A másik körvonalazhatónak látszó típus az egyetemi oktatóké. Ők egyrészt az oktatási módszerek iránt érdeklődnek, másrészt pedig mint kutatók, már egy újabb kategóriához tartoznak.

A kutatói kérdések - feltételezve azt, hogy a megfelelő szakkönyvtárban teszik fel - szűkebb körben mozognak, de ugyanakkor sokkal mélyebbek is. Ezért a referenzs-szolgálatot csak jól képzett szakkönyvtárosok láthatják el.

A műszaki szakembereknek kevés fogalmuk van az irodalomkeresés módszereiről, éppen ezért nagy segítséget jelenthetne, ha a kutatókat felkészítenék az irodalomkutatás módszereire. (11, 61)

A kutatók a II. világháború óta egyre jobban függenek a szakkönyvtáraktól és az információs intézményektől. A kutatás ugyanis közösségi jellegűvé vált, amelyben részt vesznek az irodalmi forrásokban jártas könyvtárosok is. (123)

A szakkönyvtárakkal szemben a kutatók egyre gyakrabban támasztanak olyan követelményeket, hogy bizonyos adatkompilációkat készítsenek, ugyanis a kutatók nem is sejtik, hogyan juthatnak ezekhez az adatokhoz. (52)

Ezeknek az adatoknak az összeállítására azonban csak valóban képzett szakemberek vállalkozhatnak. Jó példa erre a Harwelli Atomkutató Intézet Könyvtára, ahol a kérdések 45 százalékát olyanok tették fel, akik saját szakterületük irodalmát ismerték ugyan, mégis valamely különleges problémába ütközve nem tudták azt saját forrásismeretük segítségével megoldani. (124)

Ugy tűnik, hogy a természettudományi kutatóknál igénylik és feltétlenül szükségesnek tartják a kutatók a referenzs segítséget, sőt egyre inkább elismerik egyenrangú társként a könyvtárosokat. A társadalomtudományok területén azonban a könyvtáros szerepe még nem tisztázódott ennyire egyértelműen. Egyes

vélemények szerint e kutatások veszélye az, hogy tulságosan egyéni jellegű interpretálással járnak együtt. (121)

Mások viszont úgy vélik, hogy a társadalomtudományok művelői is igénylik a referenz-szolgáltatásokat, jöllehet a társadalomtudósok általában jobban ismerik az irodalmat a természettudományok és a technika szakembereinél.

Ez utóbbi irányzatot hangsulyozza és igazolja az a körülmény, hogy egyetemi könyvtárakban is kialakulóban van a "kutatókönyvtáros" fogalma, ahol a könyvtárosok is részt vesznek társadalomtudományi kutatómunkában. (123)

A referenz-kérők újabb típusa a vállalkozó, aki nagyobb profitja érdekében az anyagi áldozatoktól sem vonakodik, ha információra van szüksége. (121)

A különböző törvényhatóságok és a jogászok szintén külön tipust jelentenek. Főleg jogszabályok előkészítésénél veszik igénybe a referenz szolgáltatásokat. (14, 62, 153)

VI. REFERENZ-SZOLGÁLTATÁSI FORMÁK

Az előző fejezetekben nem tettünk különbséget a könyvtár által nyújtott referenz-szolgálat és a dokumentációs tájékoztatás között. Itt azonban szükségesnek látszik a kettő különválasztása.

A könyvtári referenz-szolgáltatás és a dokumentációs tájékoztatás egyaránt megkülönböztet a) passzív és b) aktív szolgáltatási (más elnevezéssel: a) "viszszakereső" és b) szétsugárzó) formát. - Shores lényegében ugyanezekre a formákra: a) közvetlen, b) közvetett elnevezést használja. (132)

Foskett a következő csoportosítást alkalmazta: a) szolgáltatások, amelyek azoknak az olvasóknak igényein alapulnak, akiket az ujonnan megjelent művekről kell tájékoztatni; b) szolgáltatások, amelyek abból a szükségletből fakadnak, hogy - kérésre - ismereteket, adatokat kell szolgáltatni bizonyos témákkal kapcsolatban; - ez utóbbit néha irodalomkutatásnak nevezik. (47)

Mind a passzív, mind az aktív formák megtalálhatók a referenz-szolgáltatások között, bár a hagyományos és ma is uralkodó forma a könyvtárakban a passzív tájékoztatás.

A szakirodalom nem is tartja fontosnak a kétféle forma közötti határ éles megvonását, legalábbis a legutóbbi időkben ezen a téren rüncs nyoma e törekvésnek. Egyiket sem lehet a másik fölé helyezni, egymást jól kiegészítik.

A vita az irodalomban nem is ezzel kapcsolatban, hanem a passzív tájékoztatási formán belüli nézetek körül alakult ki az utóbbi években. Ez a vita a legutóbbi években lángolt fel nagyobb erővel, bár a gyökerek nem újak.

A referenz-szolgálat kétféle tevékenységet foglal magában a XIX. sz. vége óta: az információt és az instrukciót. E két formához Rothstein megfigyelései szerint egy harmadik is járult. A referenz-munka e három formája és egyben fokozata: 1. a legegyszerűbb: utbaigazítás egyes könyvek, illetve könyvtárak használatával kapcsolatosan; 2. valamivel bonyolultabb: amikor a könyvek kiválasztását segíti; 3. legfejlettebb formája: amikor a könyvtáros kész tájékoztatási szolgálat, nem pedig forrásokot.

Az említett három szolgáltatási formát a szerző 1. minimális, 2. közepes. (átmeneti) 3. maximális referenz-szolgálatként jelöli. Mindháromnak vannak el- lenzői.

A minimalisták attól félnek, hogy a kész információadás a használó telje- sítethez túl túlzó kívánságait vonja maga után. Ráadásul a könyvtárosok téve- déseket követhetnek el a kész tájékoztatás nyújtásában.

A maximalisták szerint a kész információ rendkívül fontos üzletemberek, törvényhozók és kutatók számára. A referenz-szolgálatos köteles megtalálni a megfelelő tájékoztatást és kész válaszokkal segíteni a kutatót. Adataiért felelősé- get is kell vállalnia.

A közepes vagy átmeneti szolgáltatás hívei magasabbrendűnek tartják az instruktív referenz-szolgálatot, mint a kész tájékoztatás nyújtását, de kivételes esetekben hajlandók ez utóbbira is.

Rothstein szerint a kész információ nyújtása a legfontosabb, és ezt a leg- nagyobb mértékig elő kell teremteni, ha kutatókról, tudósokról stb. van szó. (123)

Rothstein megállapításait igazolja Rees, és figyelemre méltó gondolatokkal fejleszti tovább. (Reesről érdemes megjegyezni, hogy a Western Reserve Univer- sity dokumentációs és kommunikációs kutatási központjának igazgatóhelyettese és egyben asszisztens az egyetem könyvtartani tanszékén, tehát két - látszólag szem- benálló - terület: a dokumentáció és a könyvtár kiváló ismerője, és kettős hiva- tása érzelmiileg is biztosítja állásfoglalásának objektivitását.)

Rees szerint a könyvtári munkának és eszközeinek kritikai vizsgálata szükséges a változó társadalom igényeinek megfelelően. Szerinte a dokumentumok visszakeresését nem lehet azonosítani az információ visszakeresésével. Egy ha- lom dokumentum a kutató, a szakember vagy vállalkozó asztalán még kevés ha- szonnal jár, mert neki információra van szüksége. Ugyanis gyakran megesik, hogy a tájékoztatáskérőt nem információval látják el, hanem túlhalmozzák egy csomó anyaggal ahelyett, hogy pontos választ adnának egy kérdésére. - Az in- formációs központ viszont szelektált, specifikus és szintetizált információt nyújt, amely gondosan, előre szelektált dokumentumanyagból származik.

Az információs központ használója különbözik a könyvtár használójától an-

nak a delegálásnak a fokában, amellyel ő kutatásának egy részét rábizza, vagy nem bizza rá az információt nyújtóra. A könyvtárban a könyvtárhasználó a kutatás munkájának csupán egy részét hárítja át a képzett referenzs-könyvtárosra, aki a releváns dokumentumok jegyzékét biztosítja címek, kivonatok vagy esetleg tényleges dokumentumok formájában.

Az információs központtól tájékoztatást kérő kutató viszont nemcsak a kereső funkciót hárítja át az információs központ dolgozóira, hanem az információs szelektálásában megmutatkozó ítéleteiket is, amely az ő információs szükségleteinek megfelel. Más szóval, a kutató az információs központra bizza az olvasás, szellemi feldolgozás, válogatás, kritikai kiértékelés és szintetizálás feladatát, amely feldolgozó mozzanatok szoros kapcsolatban állnak a kutató kutatási szükségleteivel. Ily módon tehát maga az információs központ gyakorolja a kutatással kapcsolatban az elbírálást is.

Összegezve: a könyvtár és az információs központ különbségei az alábbiakban figyelhetők meg:

1. a kutatómunka áthárításának fokában az információt kérő részéről;
2. az elbírálás és kiértékelés gyakorlásában az azonosított dokumentumok jelentőségét és értékét illetően;
3. az információs központ információt biztosít, a könyvtár dokumentumokat;
4. a kutatási eredményt az információs központok különböző kutatási termékekké dolgozzák fel (speciális szemlékké, kritikailag összeállított adatsportokká, tömörítvényekké stb.).

A jelenlegi szembenállás a könyvtárak és az információs központok közötti trendnek nevezhető, ez azonban nem jelenti azt, hogy a polarizálódás kívánatos, vagy kikerülhetetlen. Ellenkezőleg: néhány szakkönyvtár szelektált információt szállít és ezzel közelebb hozza a könyvtárakhoz az információs központok szolgáltatásának színvonalát; ugyanakkor viszont sok információs központ dokumentumokat is szolgáltat, amelyekben csak korlátozott mértékű információs feldolgozás található.

Az információs központok egész spektrumát oly módon lehetne felfogni, hogy ez a különleges dokumentumok biztosításán túlmenően magában foglalja a válaszolást is. Így a bibliográfiai instrukciótól kezdve a kész szemlék nyújtásáig az információs tevékenység teljes skáláját öleli fel. E szinkép távoli végénél a könyvtáros már aktív résztvevő lesz a kutatási folyamatban, nem pedig csak érdekelt segítő, akinek a keze tele van nyomtatott szöveggel.

Uj típusú könyvtáros kialakítására van szükség, aki egyaránt tudományos ismeretekkel és egyben az új technika kezelésének ismereteivel is fel vanvértezve. (114)

A "dokumentációs információ" és a könyvtári referenzs köznevelését figyelhetjük meg egyébként az egész világon, a Szovjetuniótól az USA-ig (101, 116, 121). Egyes bátor jóslatok szerint 1980-ban már nem lehet különbséget tenni a kettő között. (3)

VII. A REFERENZSZOLGÁLAT FEJLŐDÉSÉNEK KÖRVOHALAZHATÓ

IRÁNYAI

A tájékoztatás korunk elsőrendű szükséglete. Világszerte felmérések, bizottságok, konferenciák vizsgálják a tájékoztatás formáit, módjait, hatékonyságát, szervezetét stb. A vizsgálatok olykor valamely területhez, máskor egy-egy intézmény kutatógárdájához kötődnek. (6, 51, 80, 112, 124, 137, 145, 146)

E vizsgálatokból, továbbá a hatalmas szakirodalomból az alábbi következtetések vonhatók le:

1. Felesleges az aggodalom a növekvő irodalmi áradat miatt, mert a tudósok száma a tudományok fejlődésével együtt növekszik, és ezzel arányban áll a specializálódás is, tehát egy kutató voltaképpen ma sem kénytelen nagyobb terjedelmű anyagot átnézni, mint néhány évtizeddel ezelőtt. (9)

2. Tulajdonképpen még ma sincsenek tudatában, sem a közönség, sem az illetékes szervek, mit nyújthat a tájékoztató szolgálat. De a referenzszolgálatot igénylők körében is bizonyos tartózkodás, félelem tapasztalható: nem tudják, milyen határokig szabad igénybe venniük a könyvtárat. Nagyonbarányu és szélesebbkörű, igénykeltő propaganda lenne fontos e szolgálat jelentőségének tudatosítására.

A modern társadalomban a tájékoztatói igények állandóan nőnek. Az lenne az ideális, ha az olvasók, illetve igénylők olyan bizalommal fordulhatnának a referenzszolgálatához, mint ahogy egy postahivatalba bemennek abban a biztos tudatban, hogy ott a szükséges szolgáltatásokat a lehető legrövidebb idő alatt megkapják. (41)

3. A tájékoztatói intézmények tehermentesítését jelenthetné, ha a leendő kutatókat és általában a könyvtárlátogató közönséget tömegméretekben fel lehetne készíteni a tájékozódás, irodalomkutatás alapvető forrásaira és módszereire.

4. Kiepillőben vannak a referenzszolgálat területén az együttműködés különböző formái. Egyre gyakoribbá válik a specializálódással kombinált regionális együttműködés, amely végső soron valamennyi tájékoztató intézmény országos, egységes szervezetéhez vezet.

5. Eltérően van a dokumentáció (információ) és a könyvtár (referenz) közötti különbség. A további közeledést a könyvtárnak kell megtennie.

6. Az eddigi különállást felszíni jelenségekkel magyarázták: a könyvtárosok "egyoldalú" humán beállítottságával, maradiságával stb. Az ok - a lényeg - azonban más volt: a könyvtárak szegényes anyagi és személyi állapotossága. Csak megfelelő feltételek biztosításával remélhető a könyvtári referenz és a dokumentáció információ közötti különbség megszüntetése.

7. Nagyobb gondot kell fordítani a tájékoztató könyvtárosok képzésére, és ki kell formálni az új típusú "informátor"-szakembert. Munkahelyi tehermentesítéseket és ezzel munkájuk hatásfokának növelését az "eligazító" jellegű szolgálat különválasztásával lehetne elérni.

8. A könyvtárakkal szemben támasztott követelmények növekedése a gépesítés szükségességére utal. A gépesítési költségek magas volta miatt azonban fontos a fokozatosság betartása; a fejlesztést a legegyszerűbb eszközök (pl. lyukkártya) elterjesztésével kell megkezdeni. A telex alkalmazása kívánatos. Ebben az esetben viszont lehetőleg egyszerre kellene minél több könyvtárat bekapcsolni a hálózathoz, mert előnyeit csak így lehetne maximálisan kihasználni.

F O R R A S O K

1. American Library Association. Glossary of library terms. Ed.: E. H. Thomas. Chicago, A. L. A. 1943. 113 p.
2. ALMAS, A.: Le service "Documentation" de la Direction générale de la recherche. = Ann. Inst. Techn. du Bâtiment et des Trav. 1964. 366-374. p.
3. ANDERNS, M. E.: Reference service in special libraries. = Libr. Trends, 12 /3/ 1964. 390-404. p.
4. ARNLING, R.: Referenstjänst vid amerikanska bibliotek. Intrick från en studieresa. = Biblioteksbladet, 41 /4/ 1956. 209-216. p.
5. ARUTJUNOV, N.: Put' k edinoj sziszteme. = Ékon. Gaz., 34 /13/ 1967. 13-14. p. (A cikk teljes fordítását az Agrártudományi Egyetem Könyvtárának Tájékoztatója 1967. 9. száma közli.)
6. As attractive as Buddhism? A report on a reference and information services conference, Columbia University, March 30.- April 1. = Libr. J., 91 /10/ 1966. 2423-2430. p.

7. BAER, H.: Bibliothek - Fachbibliothek - Dokumentation. Vom Katalog zum Automatic Information System. = *Biblos*, 12 /4/ 1963. 121-135. p.
8. BAKER, E. A.: Reference and special libraries: some current problems. The co-operative provision of foreign material. = *Libr. Ass. Ref. Spec. Libr., Sect. Conf. Proc.*, 1955. 31-35. p.
9. BAR-HILLEL, Y.: Is information retrieval approaching a crisis? = *Amer. Doc.*, 14 /2/ 1963. 95-98. p.
10. BAYLISS, J. E.: Who's your bottleneck? = *News Notes of Calif. Lib.*, 53 /2/ 1958. 232-233. p.
11. BEBBINGTON, J. H.: Service to readers including instruction in use. = *Technical problems - 1957. Libr. Ass. Ref. a. Spec. Libr., Sect. Proc. Ann. Conf.*, 1957. 38-46. p.
12. BISHOP, E. P.: Reference questions - how well do we answer them? = *Libr. J.*, 85 /16/ 1960. 3159-61. p.
13. BLAC, C. W.: The general library and the specialist reader = *Libr. Rev.* /129/ 1959. 18-24. p.
14. BOCKMAN, E. J.: Municipal reference libraries. = *Libr. J.*, 87 /8/ 1962. 1545-1547. p.
15. BOGOMOLOVA, P. Sz.: Szpravocsnobilograficeszkie obszluzsivanie csitatelej v biblioteke imeni M. E. Szaltikova-Scsedrina. = *Szov. Bibl.*, 6/82. 1963. 47-59. p.
16. BOZONE, B.: Staff manuals for reference departments in college and university libraries. = *Coll. Res. Libr.*, 22 /1/ 1961. 19-20., 34. p.
17. BREED, P. F.: An analysis of reference procedures in a large university library. Master's dissertation, Graduate Library School, University of Chicago, 1955.
18. BRYON, J. F. W. Subject enquiries. = *Libr. Book Wld.*, 43 1954. 1-4. p.
19. BUGGEY, R.: Co-operation in reference. = *Manitoba Libr. Ass. B.*, 10 /1/ 1962. 4-6. p.
20. CARTER, L.: National document-handling systems in science and technology. = *Science*, 154 /3754/ 1966. 1299-1304. p.
21. CHANDLER, G.: Large municipal libraries: present trends and future developments. = *Libr. Ass. Conf. Proc.*, 1956. 78-81. p.
22. CHENEY, E. N.: The teaching of reference in American library schools. = *J. Educ. Libr.*, 3 /3/ 1963. 188-198. p.
23. CHRIST, R. W.: Recording reference service. = *Coll. a. Res. Libr.*, 8 /1/ 1947. 23-27. p.

24. CHRISTIANSON, E. B.: The reference function of advertising agency and bank libraries. M. A. L. S. thesis. Chicago, Illinois, University of Chicago, 1961. 92. p.
25. CIGANIK, M.: Specialrecherche auf der Grundlage der klassischen Recherchetechnik, II. = Dokumentation, 10 /2/ 1963. 42-49. p.
26. CLAPP, W. W.: "Information storage and retrieval" and the problems of libraries. = Amer. Doc., 12 /1/ 1961. 5-9. p.
27. CLAPP, W. W.: Three ages of reference work. = Spec. Libr., 57 /6/ 1966. 379-384. p.
28. CLARK, V.: Punch cards in reference work. = Illinois Libr., 40 /6/ 1958. 515-516. p.
29. COBLANS, H.: Documentation in the second half of the twentieth century /with more special reference to the natural sciences/. = Libri, 10 /1/ 1960. 23-32. p.
30. COBLANS, H.: Trends in research and development. = Progr. in libr. Sci., 1965. London, 1965. 168-178. p.
31. COHEN, J. B.: New procedures for keeping reference statistics. = Ohio Libr. Ass., 33 /12/ 1963. 24-25. p.
32. COLE, P. F.: The analysis of reference question records as a guide to the information requirements of scientists. J. of Doc., 14 /45/ 1968. 197-207. p.
33. COLLISON, R. L.: Reference libraries: the turning point. = Librarian, 45 /5/ 1956. 81-83. p.
34. DANCE, J. C.: Libraries and closed-circuit TV. = Wilson Libr. B., 36 /7/ 1962. 562-563, 579. p.
35. DAVIDOVA, V. K.: Szpravocsnobilograficeszkij apparat csital'nogo zala ot-dela detszkoi i junoszkoi literatury. = Detskie biblioteki v pomoscs kommuniszticeszkomu voszpitaniju, Moszkva, 1959. 161-168. p.
36. DAVINSON, D.: Automation and interlibrary co-operation. = Libr. Ass. Rec., 61 /3/ 1959. 65-66. p.
37. DESKOV, P.: Folkebibliotekerne som oplsynscentraler. = REOL, 3 /4/ 1964. 199-224. p.
38. DOWNS, R. B.: The spirit of reference service. = Illinois University, Graduate School of Library Science. The Library as a community information center. Papers presented at an Institute, Sept. 29-Oct. 2, 1957. by R. B. Phelps and J. Phillips. Champaign, Ill., Illin. Union Bookstore, 1959. 1-11. p.
39. DUX, W.: Erfahrungsaustausch über Probleme der Rationalisierung und Technisierung im Bibliothekswesen. = Zbl. Bibl., 77 /12/ 1963. 548-553. p.
40. ELLIS, J.: Theory of reference work. = News Letter Libr. Service W. Australia, /36/ 1961. 1-4. p.
41. Encyclopaedia of librarianship. Ed.: Th. Landau, London, 1961. Bowes. 315-317. p.

42. ERICHSEN A.: Litteratursökningsteknik, = Tid. f. Dok., 14 /5/ 1958. 57-63. p.
43. FARRADANE, J.: The challenge of information retrieval, = J. Doc., 17 /4/ 1961. 233-244. p.
44. FENTON, F. H.: Reference library staffs: an enquiry into the staffing of reference services in the rate-supported libraries of Great Britain and Northern Ireland. = Libr. Ass. Ref. Spec. Inf. Section, 1962. 68. p.
45. FOCK, J.: Die Auskunftserteilung als bibliothekarische Aufgabe = Z. f. Bibliotheksw. u. Bibliogr., 9 /4/ 1962. 329-342. p.
46. FOSKETT, D. J.: Reference service and classification. = N. W. Polytechn. Sch. Libnp. Occ. Pap., /14/ 1960. 12 p.
47. FOSKETT, D. J.: Tájékoztató munka a könyvtárakban. (Information service in libraries.) Bp. 1962. KMK. 105 p.
48. FREDES, Th.: Will the real reference problem please stand up? = Libr. J., 91 /8/ 1966. 2008-2012. p.
49. GAINES, E. J.: The reference librarian in an urban public library, = Libr. J., 91 /8/ 1966. 2003-2007. p.
50. GLOVER, J.: Reference departments in large public libraries. = Libr. J., 80 /1/ 1955. 50., 52-54. p.
51. GLUD, A.: Om referencearbejde. = Bogens Verden, 38 /3/ 1956. 117-126. p.
52. GOVE, N. B.: - WAY, K. The data compilation as part of the information cycle. - J. Chem. Doc. on, 2 /3/ 1962. 179-181. p.
53. GRAFF, W. J.: WHITTEN, S. G. - BLUM, H. K.: A feasibility study for a regional information center, Phase I, final report, Dallas, Tex., South. Methodist Univ., 1961. 46. p. and appendix of 57. p.
54. GRIFFIN, M.: The library of tomorrow. = Libr. J., 87 /8/ 1962. 1555-1557. p.
55. HAAS, W. J.: Statewide and regional reference service. = Libr. Trends, 12 /3/ 1964. 405-412. p.
56. HANSON, C. W.: Subject inquiries and literature searching. = ASLIB proc., 15 /11/ 1963. 315-322. p.
57. HARGREAVES, E.: The public reference librarian. = Libr. Ass. Rec., 60 /7/ 1958. 215-219. p.
58. HARGREAVES, E.: Reference libraries today - and tomorrow? = Libr. Ass. R. S. L. Section. Proc. 7th Ann. Conf. Leicester, 1959. 43-52. p.
59. HARRIS, K. G.: Metropolitan reference services: patterns, problems, solutions. = Libr. J., 88 /8/ 1963. 1606-1611. p.
60. HARRIS, K.: Reference service in public libraries. = Libr. Trends, 12 /3/ 1964. 373-389. p.
61. HARRIS, K. G.: Reference service today and tomorrow: objectives, practices, needs and trends. = J. Educ. Libnp., 3 /3/ 1962. 175-187. p.

62. HECKEL, J. W.: Service to readers. = *Libr. Trends*, 11 1963. 271-279.
63. HELD, R. E.: Teaching reference and bibliography. = *J. Educ. Libnp.*, 5 /4/ 1965. 228-233. p.
64. HENDERSON, G. P.: Serving the business man: some brief notes on commercial reference libraries. = *Librarian*, 45 /5/ 1956. 87-89. p.
65. HOEGBERG, E. I.: The abstractor and indexer. = *J. Chem. Doc.*, 2 /3/ 1962. 165-167. p.
66. HOLLEMAN, W. R.: The reference librarian. = *Spec. Libr.*, 52 /1961/ 314. p.
67. HOLM, B. E.: Searching strategies and equipment. = *Amer. Doc.*, 13 /1/ 1962. 31-42. p.
68. HOLT, A. E.: Reference records. = *Law Libr. J.*, 52 1959. 145-149. p.
69. HUNT, D. R.: Where is the general librarian and bread-and-butter service. = *Col. a. Res. Libr.*, 26 /4/ 1965. 307-310. p.
70. HYLAND, S.: A personal view of library services. = *Technical Problems 1957. Libr. Ass. Ref. a. Spec. Libr. Section, Proc. Ann. Conf.*, 1957. 5-12. p.
71. IDE, S.: The analysis of structural element of reference functions in university libraries. = *Libr. Sci. /Japan/*, 1. 1963. 21-32. p.
72. IVANOVA, L.-MANEZSEVA, M. - KUNINA, A.: Szpraszivajte - otvetsaem! = *Bibliotekar' /Mos zkva/*, /12/ 1961. 18-21. p.
73. JACKMAN, T.: Why measure reference work? = *Libr. J.*, 84 /22/ 1959. 3826-3827. p.
74. JACOBS, F. G.: An analysis of reference inquiries in a technical library. M. L. S. thesis, Graduate Library School, University of Chicago, 1959. 54. p.
75. JAHRMANN, W.: Auskunft und Beratung in der öffentlichen Bücherei. = *Bücherei und Bildung*, 16 /2/ 1964. 61-66. p.
76. JENSEN, D. A.: Engelske laesesale, men isaer engelske oplysningscentraler. = *Bibliotekaren*, 18 /5/ 1956. 123-132. p.
77. KAPLAN, L.: Reference services in university and special libraries since 1900. = *Coll. a. Res. Libr.*, 19 /3/ 1958. 217-220. p.
78. KENYON, C. W.: The mission of the legal reference librarian. = *Law Libr. J.*, 58 /2/ 1965. 123-129. p.
79. KINNEY, M. R.: Reference inquiries received by mail. = *Coll. a. Res. Libr.*, 24 /4/ 1963. 309-313. p.
80. KIRPICSEVA, I. K.: Iszszledovanie informacionnih zaproszov uczenih i szpecialisztoz kak pervij etap razrabotki problemü "Biblioteka i naucsnaia informacija". = *Naucs. Tehn. Inf.* 12. 1966. 10-12. p.
81. KLIMBERGER, J.: Co-operative reference service. = *Libr. J.*, 85 /8/ 1960. 1525-27. p.

82. KNOX, M. E.: The development of a staff for reference work. = The library as a community information center. Papers presented at an Institute Sept. 29. - Oct. 2., 1957. Ed. by R. B. Phelps and J. Phillips, Champaign, Ill. Illin. Union Bookstore, 1959. 137-151. p.
83. KNOX GOGGIN, M. - SEABERG, M.: The publishing and reviewing of reference books. = Libr. Trends., 12 /3/ 1963-1964. 437-455. p.
84. KOPEJKINA, A. A.: Informacionno-bibliograficeszkoje obszluzstvanie szpecializstov. Iz opita rabotti Kujbiisevszkoj oblasznoj biblioteki. = Szov. Bibliogr., 1956. /42/ 67-72. p.
85. KUNZE, H.: Auskunftstätigkeit der allgemeinen öffentlichen Bibliotheker. Bemerkungen zu einem Beitrag H. Ruhls. = Bibliothekar /Berlin/. 8 /13/ 1954. 398-401. p.
86. LENTON, L. C.: Roving librarian. = Spec. Libr., 36 1945. 75-79. p.
87. LOVELL, L. G.: Out of the oubliette - rescuing the reference library. = Looking ahead. Libr. Ass. Ref., Spec. a. Inf. Section Ann. Conf. Proc., 1963. 20-34. p.
88. LUNDY, F. A.: Reference vs catalog: a basic dilemma. = Libr. J., 79 /1/ 1955. 19-22. p.
89. LUNDY F. A. - RENFRO, K. R. - SCHUBERT, E. M.: The dual assignment: cataloging and reference: a four-year review of cataloging in the divisional plan. = Libr. Res. Techn. Serv., 4 /3/ 1959. 167-188. p.
90. LUTHER, W. M.: Bemerkungen zur mechanischen Dokumentation an amerikanischen Bibliotheken. = Nachr. Doc., 5 /3/ 1954. 115-119. p.
91. M(A)CCANDLISCH, Ph.: Computer network to link 3 medical libraries. = The New York Times, 1965. március 5.
92. MEARNS, F. C.: Master of materials; random reflections on reference librarianship. = Catholic Libr. Wld., 19 1948. 249-251, 275. p.
93. MEYRIAT, J.: Vers une revolution technique dans la documentation? = R. Doc., 24 /4/ 1957. 137-140. p.
94. MEYER-UHLENDRIED, K.: Kurzbericht über die automatische Dokumentation in verschiedenen Ländern. = Nachr. Dok., 13 /1/ 1962. 36-39. p.
95. MIHAJLOV, A. I.: Vzaimosvzjaz' naucsnoj informacii sz bibliotecsnum delom i bibliografiej. = Szov. Bibliogr., 90 /2/ 1965. 6-12. p.
96. MILLAR, N.: Reference work in special New Zealand collections. N. Z. Libr., 19 /4/ 1956. 89-93. p.
97. MILLER, E.: Public service and cataloging at the University of Nebraska. = Libr. Resources, 3 /3/ 1959. 188-191. p.
98. MITTAL, R. L.: Split-mind and reference service. = Ind. Libr., 14 /2/ 1959. 70-72. p.
99. MOORE, E. T.: Reference service in academic and research libraries. = Libr. Trends, 12 /3/ 1964. 362-372. p.

100. MUMMENDEY, R.: Auskunft und Benutzung in amerikanischen Wissenschaftlichen Bibliotheken. = Zur Praxis der wissenschaftlichen Bibliotheken in der USA. Wiesbaden, 1956. Harrassowitz. 172-192. p.
101. Nekotorije voproszi szpravocsno-informacionnoj raboti za rubezsom. I. - NTI, 1963. nov. 42-43. p.
102. NOLAN, J. L.: Reference books we need. = Libr. J., 87 /8/ 1962. 1542-1544. p.
103. PAUNOV, B.: Informacionno-bibliografskata rabota na okražnrite biblioteki. = Bibliotekar /Bulgaria/, 10 /2/ 1963. 4-10. p.
104. PERRY, J. W. - KENT, A. - BERRY, M. M.: Mechanised literature searching. A progress report. = Coll. Res. Libr., 16 /1/ 1955. 157-163. p. Megj.: KF 2 /1/ 1956. 33-41. p.
105. PETRI, S.: Referensavdelningar vid större engelska bibliotek. = Biblioteksbladet, 42 /6/ 1957. 370-374. p.
106. PHELPS, R. B.: Reference services in public libraries: the last quarter century. = Wilson Libr. Bull., 32 /4/ 1957. 281-285. p.
107. PIKE, J. R.: A futur for mechanization? = Libr. Ass. Rec., 56 /2/ 1954. 47-49. p.
108. PINTO, O.: Gli uffici d'informazione nelle biblioteche pubbliche. = Accad. Bibl. Italia, 26 /3/4/ 1958. 193-201. p. Magyarul: KF 4 /9/ 1958. 25-39. p.
109. POUNDSTONE, S. H.: What records do you keep on reference work. = Libr. J., 82 /19/ 1957. 2750-2753. p.
110. RAHMAN, A.: Philosophy of reference service. = Ann. Libr. Sci. 8 /4/ 1961. 150-156. p.
111. RATES, R. D.: CICRIS - Cooperative, Industrial and Commercial Reference and Information Service. = Aslib Proc., 9 /3/ 1957. 83-84. p.
112. REED, S. R.: 1946-56 public library reference services. = Libr. J. 82 /2/ 1957. 131-137. p.
113. REED, S. R.: The reference librarian. = Libr. J., 81 /1/ 1956, 21-23. p.
114. REES, A. M.: Librarians and information centers. = Coll. a. Res. Libr., 25 /3/ 1964. 200-204. p.
115. REES, A. M.: New bottles for old wine: retrieval and librarianship. = Wilson Libr. B., 38 /9/ 1964. 773-781. p.
116. REICHARDT, B.: Spezialbibliotheken und Dokumentationsstellen. = Nachr. Dok., 15 /4/ 1964. 173-176. p.
117. REYNOLDS, M. M.: Interlibrary loan: a reference service. = Libr. Trends, 12 /3/ 1964. 425-436. p.
118. RIDER, K. J.: Public library services. = Libr. Ass. Ref. a. Spec. Libr. Section, Conf. Proc.. Information services: national and international, 1958. 28-42. p.

119. RIFT, L. R.: New or old dimensions in librarianship. = Coll. and Res. Libr., 23 /5/ 1962. 422-424. p.
120. ROTH, E. H.: Can you measure reference costs? = News Notes California Libr., 49 1954. 303-307. p.
121. ROTHSTEIN, S.: The development of reference services through academic traditions, public library practice and special librarianship. Chicago 1955. 100-110. p. /A. C. R. L. Monographs No. 14/
122. ROTHSTEIN, S.: The measurement and evaluation of reference service. = Libr. Trends, 12 /3/ 1964. 456-472. p.
123. ROTHSTEIN, S.: Reference service: the new dimension in librarianship. = Coll. Res. Libr., 23 /1/ 1961. 11-18. p.
124. SABEL, C. S. - J. E. TERRY - J. H. Moss: Edgepunched card examination of retrieval patterns in information offices and related investigations. = J. Doc., 18 1962. 111-132. p.
125. SAMAIN, J.: La recherche automatique des documents. Peut-on mécaniser la recherche des documents? I. 1. 2. = B. AD, 1 /1/ 1962. 7-10. p.
126. SAUNDERS, L. B.: Provincial reference libraries. Librarian, 45 /5/ 1956. 92-93. p.
127. SCHILLER, A.: Reference service: instruction or information. = Libr. Quart., 35 /1/ 1965. 52-60. p.
128. SCHULTZ, C. K.: Automation of reference work. = Libr. Trends, 12 /3/ 1964. 413-424. p.
129. SEBESTYÉN G.: A könyvtári kutatások mai problematikája a külföldi szakirodalom tükrében. Bp. 1962. 163 p.
/Az Országos Könyvtárügyi Tanács kiadványai. 15./
130. SHEFFIELD, J.: Library reference work in research department of an industrial organization. = Quebec Libr. Ass. Conf., 1st, Pap. 1945: II-3-II-8.
131. SHORES, L.: The future of reference in American society. = Wilson Libr. B., 32 /4/ 1957. 286-288. p.
132. SHORES, L.: Measure of reference. = Southeastern Librarian, 11 /4/ 1961. 297-302. p.
133. SHORES, L.: We who teach reference. = J. Educ. Libnp., 5 /4/ 1965. 238-247. p.
134. SICHELSCHMIDT, G.: Der Informationsdienst in den Büchereien. = DFW., 12 /3/ 1963-64. 95-96. p.
135. SIMMONS, J.: Reference and special libraries: a reader's view. Leicester, April. 1959. 5-14. p.
136. SIMPSON, G. S.: Scientific information center in the United States. = Amer. Doc., 13 /1/ 1962. 43-48. p.

137. The Status and training of reference librarians. = *Libr. Ass. Rec.*, 60, /5/ 1958. 161-163, p.
138. STEARNS: The National Referral Center a new service in the Library of Congress. = *Libri*, 15 /4/ 1965. 353-359, p.
139. SZOKOLOV, A. V.: Tipú informacionnüh zaproszov szpecialisztov i mehanizacii v poiszke informacii. = *Tehn. Bibl. SzSzSzR*, /2/ 1966. 16-22, p.
140. Sztudencova, V. L.: Rabota szpravocsnobibliograficseszkiego otdela Goszudarsztvennoj publicznoj biblioteki imeni M. E. Szaltükova-Scsedrina. = *Szov. Bibliogr.*, 37 1954. 92-100, p.
141. TANNENBAUM, E.: The college library: an experiment in nonmechanized, human reference service. = *Colorado Acad. Libr.*, 2 /3/ 1965. 1-7, p.
142. THIRSK, J. W.: Reference libraries. = *Librarian*, 45 /5/ 1956. 83-85, p.
143. TOEPEL, M. G.: Regional reference systems: can we get there from here? = *Libr. J.*, 86 /8/ 1961. 1542-1545, p.
144. TOLLEY, C. W.: The level of reference work in public libraries. = *N. Z. Libr.*, 18 /10/ 1955. 240-245, p.
145. TORNUDD, E.: Study on the use of scientific literature and reference services by Scandinavian scientists and development. = *Int. Conf. Sci. Inf. Proc.*, 1958. 1 1959. 19-75, p.
146. Two sides of the same coin. = *Libr. J.*, 86 /1/ 1961. 52-53, p.
147. VATSADZE, L.: To improve the bibliographical inquiry service. = *Bibliotekar'* /7/ 1956. 30-33, p.
148. VERSCHUER, E.: Möglichkeiten und Wege zur optimalen Information mittlerer und kleinerer Betriebe. = *Nachr. Dok.*, 16 /1/ 1965. 7-10, p.
149. WALDRON, R. K.: Implications of technological progress for librarians. = *Coll. Res Libr.*, 19 /2/ 1958. 118-123, 164, p.
150. WALFORD, A. J.: Reference and special libraries: some current problems. Foreign material selection. = *Libr. Ass. Ref. a. Spec. Libr. Section Conf. Proc.*, 1955. 23-30, p.
151. WENNERBERG, A. P.: Literature research at Armour Research Foundation. = *Spec. Libr.*, 49 /4/ 1958. 149-153, p.
152. WILLS, P.: Sources for local information. = *Wilson Libr. B.*, 29 /4/ 1954. 307-308, p.
153. WILSON, J. O.: Legislative reference service. *Unesco B. Libr.*, 18 1964. 178-183, p.
154. WINCHELL, C. M.: Reference service - past and present. = *Feliciter* 9 /1/ 1963. 3-7, p.
155. WOODS, B. M.: Map information reference service. = *Spec. Libr.*, 45 1954. 103-106, p.

156. ZACHERT, M. K.: The use of reference service records in pharmacy library development. = Med. Libr. Ass. B., 48 /3/ 1960. 331-338. p.

157. ZILBERMAN, A. O.: Voproszû informacionnoj i bibliograficeszkoj rabotû v vuzovszkih bibliotekah. = Biblioteki SzSzSzR. Opiit rabotû, 1966. 31. viip. 100-111. p.