

KITEKINTÉS

Az írás utolsó bekezdésére már itt az elején szeretnénk felhívni olvasóink figyelmét és a felvetett kérdésekkel kapcsolatban vitára invitálni.

(– a szerk.)

AZ INFORMÁCIÓK KÖZVETÍTŐI (Útkeresés vagy az információs spektrum bővülése?)

BALÁZS SÁNDOR

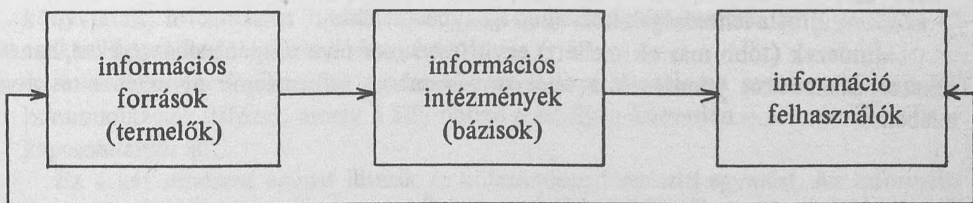
„És hogyan akarod felkutatni azt Szokrateszem, amit egyáltalán nem ismersz?”
(Platon)

Az Economist Polgári Jogi Társaság „... elvégzi nem zárt terjesztésű szakmai és nem szakmai sajtó figyelését.”

(Hirdetés az ÖTLET c. lap
1981. évi próbaszámából)

Az információk körforgása

Köztudott, hogy az információk legnagyobb része nem közvetlenül jut el a forrásoktól (termelőktől) a felhasználókig (fogyasztókig). Ez a folyamat már régen nem képzelhető el az információs spektrum két vége közé szükségyszerűen bekeleődött különféle gyűjtő-feldolgozó-szétsugárzó intézmények (könyvtárak, információs központok, adatbázisok stb.) és rendszerek nélkül. Ezért szokás ezt a körforgást az 1. ábra leegyszerűsítésével ábrázolni.



1. ábra

Az viszont kevésbé feltárt és elfogadott, hogy ez a spektrum immár áttekinthetetlenül bővült, illetve a legutóbbi időszakban állandó változásban van. És ennek csak részbeni előidézői a különféle számítógépes rendszerek és szolgáltatások.

A felhasználók nehézségei

A körforgás bővülését a felhasználók informálódási nehézségei okozták és idézik elő folyamatosan. Ugyanis napjainkban az egyes információs bázisok (könyvtárak stb.) a felhasználók igényeinek jelentős részét önmagukban nem tudják kielégíteni.

Az érdekeltek (könyvtáraknál: a használók) részére lehetővé kell tenni a szükséges dokumentumok és információk megtalálását. Ideális esetben ez nem probléma, ha az illető ismeri a forrásokat; eléggé értelmes és álhatatos; s nem törődik azzal, hogy ehhez mennyi idő szükséges.¹ A legtöbb felhasználó azonban nem ideális és segítségre van szüksége.

Hosszú ideig a referenz könyvtárosok voltak azok, akik hivatva voltak erre a segítségre.² A. Debons sokak által problémának nevezett véleményt összegez, azonban amikor kijelenti, hogy a referenz könyvtárosok vagy szaktájékoztatók mindig egy bizonyos intézmény részei, általában és elsősorban azt ismerik, és arra támaszkodva szolgálják ki a tájékozódást és tájékoztatást keresőket.

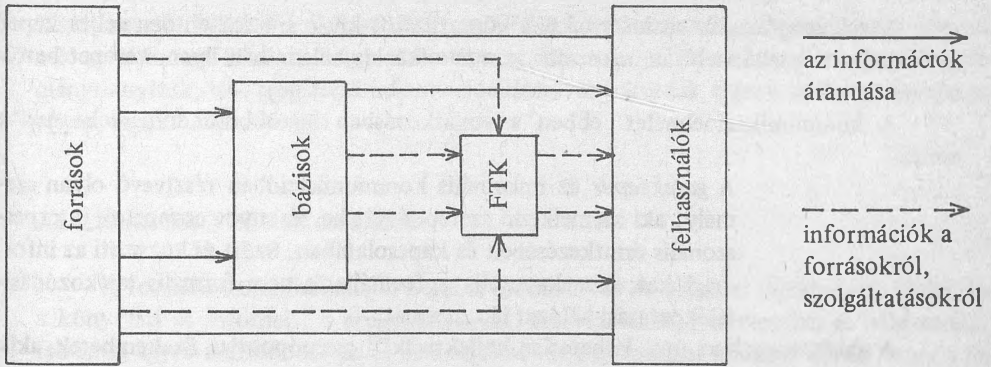
A felhasználói igények kielégítésének azonban sok útja van a könyvtárakon kívül is. A különféle tudományos-műszaki és egyéb tájékoztatási intézmények nagy erőfeszítéseket tesznek ebben az irányban és komoly eredményeket hozott az új technológiák alkalmazása is. Mégis a felhasználók nem szűnnek meg panaszkodni nehézségeik miatt. Kommunikációs szakemberek szerint néhány a fontosabb előidéző okok közül:

- Amint már S. C. Bradford 1934-ben megállapította „a tudás területei kölcsönös kapcsolatban vannak, de az információ szétszóródott”. A források szóródása azóta állandóan – exponenciálisan – növekszik.
- Az információkat feldolgozó és másodlagos szolgáltatásokat nyújtó különböző intézmények és adatbázisok teljes áttekintése az egyének részére – még szűkebb szakterületeken is – jóformán lehetetlen.
- Az információk és információs szolgáltatások elburjánzásával szemben az érdekeltek elbizonytalanodnak és „immunisakká” válnak.³
- A faktográfiai információk jelentőségének és mennyiségének növekedésével a jelenlegi szolgáltatások alig tudnak megbirkózni, azok jórésze emellett még nehezebben hozzáférhető.
- Az egyedi felhasználók többsége képzetlen a számítógépek és telekommunikációs hálózatok nyújtotta lehetőségek közvetlen igénybevételéhez.

Mindezek (több más ok mellett) együttesen már nem csupán nehézségeket, hanem sokszor szakadékot jelentenek a tájékozódásban: az információk átvitelében és átvételében.

Forrástájékoztató – mint tájékoztatói gyorssegély

A források és szolgáltatások labirintusában való eligazodást lennének hivatottak megkönnyíteni az ún. forrástájékoztató (referral) központok. A 2. ábra egy ilyen központ – FTK – helyét mutatja be egy országos rendszerben.



2. ábra

Az Unesco-UNISIST meghatározása szerint a forrástájékoztató központ „az a szervezet, amely az információk után érdeklődőket a megfelelő közvetlen forrásokhoz (pl. könyvtárak, dokumentumok, információs központok, személyek, intézmények) irányítja. A forrástájékoztató központ nem szolgáltat sem dokumentumokat sem adatokat.”⁴

Az információs forrásokhoz való hozzáférés hatékonyságának emelése érdekében az ilyen központok fejlesztésére az egyes országok és különböző nemzetközi szervezetek nagy súlyt helyeznek. Ajánlásokkal és pénzügyi támogatással igyekeznek segíteni egy világméretű forrástájékoztató hálózat kiépítését.⁵

Bizonyos eredmények ellenére is a forrástájékoztató központok nem hozták meg eddig a várt eredményt, illetve csak részleges segítséget jelentenek a felhasználóknak. Az információk áramlása és a tájékoztatói lehetőségek áttekinthetősége terén továbbra is „válságjelekről” beszélhetünk.

Az informális kommunikációs hálózatról

Az információk körforgásában két nagy rendszert szokás megkülönböztetni:

- a formális rendszer – a hivatásszerűen működő és szervezett tájékoztatást nyújtó könyvtárak, információs intézmények, tömegtájékoztatói szervek stb., valamint az ezekhez kapcsolódó csatornák és eszközök;
- az informális (nem formális) rendszer – az a nem hivatalosan szervezett, „rejtett” kommunikációs hálózat, amely a különböző személyek közvetlen – interperszonális – kapcsolataiból áll.

Ez a két rendszer együtt létezik és kölcsönösen kiegészíti egymást. Az informális kommunikációs hálózatban terjednek pl. a formális rendszer információi is. Emellett itt is érvényesül E. Katz és P. F. Lazarfeld (1955) sokszor idézett elmélete a „kommunikáció kétlépcsős terjedése”, amely szerint számos közlés nem közvetlenül, hanem további személyek közbeiktatásával, közvetítésével jut el az érdekeltekhez. (Olyan személyekről van szó, akik a források és a felhasználók között helyezkednek el.)

Mivel vizsgálatunk az információk közvetítőiről kíván megközelítően teljes képet nyújtani, nem mellőzhető az informális kommunikációs hálózatban ilyen szerepet betöltők bemutatása.

A kommunikációelmélet ebben a vonatkozásban legtöbbször a „gatekeeper”-t említi.⁶

A *gatekeeper* az informális kommunikációban résztvevő olyan személy, aki kiemelkedő szerepet tölt be bizonyos csoportok interperszonális érintkezésében és kapcsolatában. Szűri és közvetíti az információkat; összekapcsolja a formális és nem formális tájékozási-tájékoztatói hálózat láncszemeit.

A gatekeeperek az ún. „láthatatlan kollektívák”⁷ csomópontjai. Szakemberek, akik széles körű olvasottságuk és személyi kapcsolataik révén olyan csatornákká válnak, amelyeken keresztül csoportjuk tagjai tudomást szereznek a releváns információkról. Létezésük és jelentőségük vizsgálata a kommunikációelmélet és a szociológia fontos kutatási területe.

Egy 89 vállalatnál végzett 1978. évi amerikai vizsgálat pl. megállapította, hogy műszaki problémák megoldásánál a megkérdezettek előnyben részesítik a nem formális csatornákat. Az első helyre került saját információtárak használata után a legtöbben mindjárt a munkatársakkal folytatott (folyosói, ebédközbeni és egyéb nem szervezett formájú) beszélgetéseket emelték ki; hatodik helyen pedig a vállalaton belüli gatekeeperekkel folytatott kapcsolatokat.

Th. J. Allen (1969) megállapította, hogy a K+F munkáknál meghatározó szerepet játszó *műszaki (technológiai) gatekeepereknek* kiterjedt külső kapcsolataik vannak; sokat olvasnak; magasszintű szakirodalmi munkásságot folytatnak és általában öt évnél régebben dolgoznak a vállalatnál. A külső kapcsolatok tekintetében a gatekeeperek a méhek szerepét is betöltik, amikor pl. konferenciáról konferenciára röpdösvé elvégzik a szükséges keresztbeporzást az innovatív gondolkodáshoz.⁸

Amikor arról beszélünk, hogy számos közlés nem közvetlenül, hanem további személyek közvetítésével jut el az érdekeltekhez, akkor az informális kommunikációban ilyen szerepet játszó gatekeeperek mellett gyakran használják a „véleményirányító” (opinion leader) kifejezést is. A két megnevezést sokszor keverve használják, csak elvétve találkozunk megkülönböztető ismérvekkel. A véleményirányítók jellemzői között a következőket szokták említeni:

- elsősorban a kiscsoportos kommunikációs hálózatokban fordulnak elő;
- tevékenységük és hatásuk horizontálisan érvényesül egyenrangú környezetben;
- szerepük túlnyomórészt „relé” funkció;
- különleges helyzetük a többiek véleményére gyakorolt befolyásból adódik.

Érdekes – részben tapasztalati – vélemény az, hogy mindazon esetekben, amikor a gatekeeperek (és véleményirányítók) szerepét intézményesítik, vagyis amikor ezek „ex officio” dolgoznak egy szervezetben, akkor a kommunikáció hatékonysága visszaesik. A befogadók ugyanis kevésbé értékelik a hivatalból továbbított ismereteket.

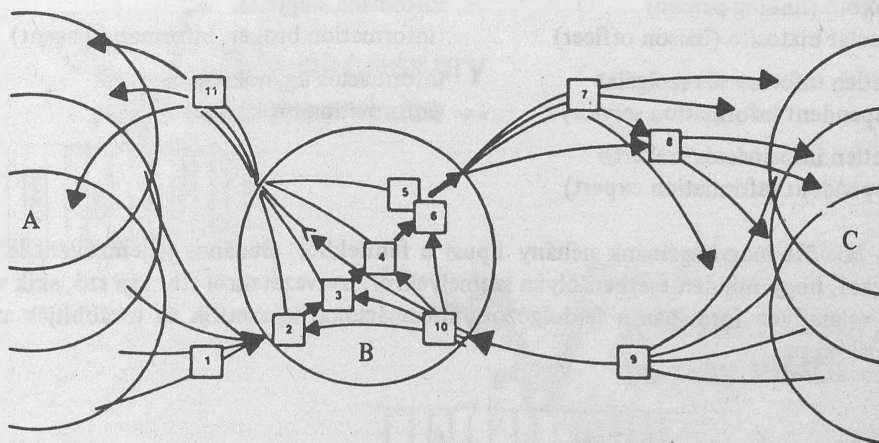
A fentiek remélhetőleg eléggé rávilágítottak arra, hogy a szervezett információ különböző szolgáltatásainak jelentős része a formális kommunikációban közvetítőkön, szü-

rőkön keresztül jut el a felhasználókhoz. Ebből következik az információszolgáltatásoknak az a fontos feladata, hogy azonosítsa ezeket a személyeket és a gatekeepereket, véleményírányítókat, stb. megfelelő információellátásával fokozza ezen a területen is saját tevékenységük hatékonyságát.

Az információszolgáltatások osztódása

A formális kommunikáción belül a tudományos és műszaki tájékoztatás (beleértve a könyvtári és információszolgáltatásokat, szervezeteket, rendszereket és hálózatokat) feladatai egyre szétszórtabbak és összetettebbek. Ugyanakkor ez azt is jelenti, hogy a felhasználók problémáik megoldásánál egyre több nehézséggel találkoznak, saját erejükből nem mindig tudnak eljutni a keresett forrásokhoz. Az információk átvitele és átvétele csak ritkán közvetlen, a spektrum sokszor és sok helyen közvetítő feladatokat ellátó szervezetekkel és személyekkel bővül ki.

Az információszolgáltatások osztódását⁹ és azt a – részben ebből következő – tény, hogy a szervezett tájékoztatás és a felhasználók közé újabb és újabb közvetítők ékelődnek, R. G. Havelock (1977) a 3. ábrán látható formában mutatta be egy rendszeren belül.



3. ábra

A = források; B = intézmények; C = felhasználók. (A 7–8–9 számok különböző információközvetítőkre utalnak.)

Főfoglalkozású közvetítők

Az általánosságban ismertetett okok miatt a tudományos és műszaki tájékoztatás területén újabb és újabb információközvetítőkkal találkozhatunk, illetve lépten nyomon beleütközhetünk ezek új és új elnevezéseibe. Néhány példa a külföldi – elsősorban ka-

pitalista országbeli— gyakorlatban burjánzó és igen sokszor teljesen keveredő tartalommal jelentkező ilyen szervezetekre és személyekre stb.:

könyvtár nélküli könyvtáros (librarian without library)	információértelmező (information evaluator)
független könyvtáros (independent librarian)	információtovábbító információtovábbító megbízott (information transfer agent)
közvetítő szolgálat (intermediary service)	információs vállalkozó (information entrepreneur)
információs tanácsadó (information counsellor)	információs cég (information company)
okleveles információs tanácsadó (certified information counsellor)	információtovábbító szolgálat (information transfer agency)
fejlesztési megbízott (change agent)	kérdezz-felelet szolgálat (information on-demand organization information on demand company answering service)
összekötő (linking person)	információs ügynök (information broker, information agent)
kapcsolat biztosító (liaison officer)	információs ügynökség (information brokerage)
független információs szolgálat (independent information service)	
független információs szakértő (independent information expert)	

Mielőtt megvizsgálánk néhány típust a fentiekből, általános jellemzőként le kell szögezni, hogy minden esetben olyan személyekről, szervezetekről stb. van szó, akik vagy ahol valamilyen formában a feldolgozott információkat közvetítik és továbbítják a felhasználókhoz.

Hivatalos és szakmai megoldások

Nemzetközi tapasztalatok és ajánlások, valamint helyi felismerések alapján a különböző országok és állami szervek sok helyen arra az elhatározásra jutottak, hogy bizonyos új megoldásokkal kell elősegíteni a tudományos ismeretek terjesztését és felhasználását. A tudományos és műszaki tájékoztatás különböző hálózatait, intézményeit és szervezeteit hasonló megfontolásból szintén gyakorta sorolnak feladataik közé újszerű közvetítési szolgáltatásokat. Ennek alapján szervezetileg az információközvetítés így jelentkező gyakorlata szervezetileg két fő típusra osztható:

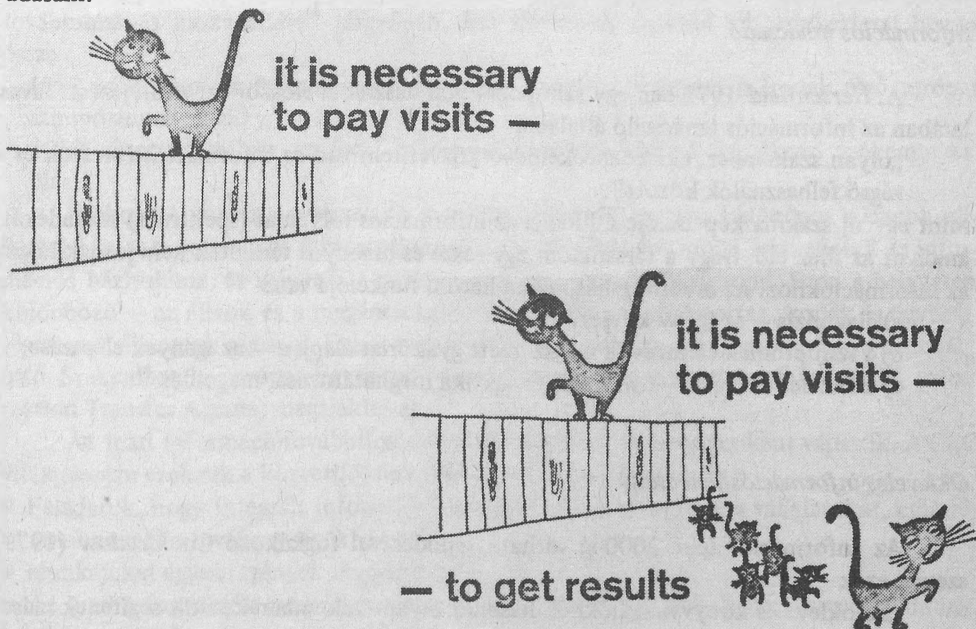
- a működő információs szervezetektől függetlenül – és
- a tájékoztatási intézményekbe beépítve működő megbízottakra, szolgálatokra.

Összekötők, liaison szolgálatok

Az információ önmagában csak ritkán vezet közvetlenül innovációhoz, alkalmazásra. A cselekvésre ösztönzés legjobb útja az „ember és ember közti párbeszéd”. Ilyen jellegű közvetítést végeznek azok a szolgálatok, amelyek munkatársaikkal közvetlenül kapcsolják össze a felhasználókat a releváns információkkal. Így mintegy kiterjesztik a hozzáférhető információs bázisok hatáskörét és biztosítják felhasználásukat. Ezt a megközelítést a mezőgazdaság alkalmazta először fejlesztő tevékenységében, majd kb. 30 éve az ipar is bevezette. Több országban az állam az információfeldolgozást végző hálózattól különálló szakértői csoportokat hozott létre erre a célra.¹⁰

Az egyik ilyen – legtöbbször példaképpen említett – külföldi szervezet a Dansk Teknisk Oplysninstjeneste, DTO (Dán Műszaki Információs Szolgálat), amelynek főfeladata „bizalmat és összeköttetést létesíteni a vállalatokban – az információk áramlásának, kiválasztásának és hasznosításának elősegítésével”, a felhasználók rendszeres látogatása és személyes konzultációk útján. Ennek az összekötő, közvetítő, hatáskiterjesztő,

„liaison” szerepnek lényegét K. *Klintøe* a 4. ábra rajzaival fejezte ki különböző előadásain.



4. ábra

- a) Szükség van látogatásokra.
- b) Szükség van látogatásokra, hogy eredményeket érjünk el.

A DTO alapszabályzatban rögzített fő célja a meglévő ismeretek hasznosításának elősegítése aktív személyes kapcsolatok (évi 5–600 látogatás) útján. Az ilyen jellegű szervezet az Unesco megfogalmazásában

„olyan szakértői testület, amely a kormánnyal együttműködve vagy felügyelete alatt nem jövedelmező alapon dolgozik”.

A hasonló célú írországi Technical Information Division of the Institute for Research and Standards (a Kutatási és Szabványosítási Intézet Műszaki Információs Részlege) így fogalmazta meg közvetítő feladatát: „személyes kapcsolatok folyamatos kezdeményezése és fenntartása a felhasználók különböző csoportjaival (pl. iparvállalatok vagy farmok) azért, hogy

- feltárja az igényeket és tudatosítsa a források hozzáférhetőségét,
- beszerezze a megfelelő információs és egyéb szolgáltatásokat,
- azokat a legcélszerűbb formában „átcsomagolva” juttassa el a fogyasztókhoz és
- a kapcsolatok folytatásával (elemzésével és értékelésével) biztosítsa az információátvitel hatékonyságát.

Az általánosságban és két példán keresztül vázolt összekötő szervezetek mellett a nagyobb tudományos és műszaki tájékoztatási központok hasonló feladatokkal egy-egy szakértőt bíznak meg. Ilyenek a következők.

Információs tanácsadó

A. Herschfield 1972-ben egy szimpóziumon használta először ezt a kifejezést. Javaslataiban az információs tanácsadó általában

„olyan szakember, aki közbeékelődve közvetíteni tud az információs források és a végső felhasználók között”.

Mint egy új szakma képviselője áthidalja az információs folyamat (spektrum) szakadékát, amelyet az idéz elő, hogy a társadalom egy része és bizonyos területek nem jutnak hozzá az információkhoz. Az orvoshoz hasonlóan három funkciója van:

- a) diagnózis — az igény kifejezése;
- b) a szimptomák elemzése a megszerzett gyakorlat alapján — az igények elemzése;
- c) a kezelés előírása — a stratégia és taktika meghatározása, megoldás.¹¹

Okleveles információs tanácsadó

Az információs ipar 2000-ig várható fejlődésével foglalkozó Ch. Meadow (1979) szerint ezek

„az okleveles könyvvizsgálókhoz hasonló olyan szakemberek, akik segítenek másokat információs problémáik megoldásában és ellátják őket megfelelő tanácsokkal. De ahogy a könyvvizsgálók nem bankárok, úgy az okleveles információs tanácsadók sem nyújtanak információkat.”

Fejlesztési megbízott

Az angolszász irodalomban 1965 óta találkozhatunk az itt túlságosan szabadon fordított „change agent” szakértőkkel. R. O. *Carlson* akkori meghatározása szerint ezek „azok a személyek, akiknek fő feladatuk az innovációs folyamat támogatása és bevezetése a gyakorlatba”.

1970-ben ugyanezt R. G. *Havelock* így határozta meg:

„A fejlesztési megbízott az a személy, aki elősegíti a tervezett változásokat vagy a tervezett innovációkat.”

Havelock modelljében a fejlesztési megbízott feladatai közé tartozik az is, hogy „kapcsolatot létesít a felhasználó és a forrás, ill. az ismeretrendszerek között” és ezzel lehetővé teszi, hogy a felhasználó problémái megoldásához megszerezze a vonatkozó releváns információkat. Ez a kapcsolatteremtés „összeköti a szakismeretek legtávolabbi forrásait a tudás legtávolabbi eső fogyasztóival.”¹²

Ipari információtovábbítók

Az Európai Közösségek Bizottsága (Commission of the European Communities, CEC) 1981 júniusában szimpóziумot rendezett a „tudományos és műszaki információk továbbítása és hasznosítása” tárgyában. Ezt követőleg további két értekezletet hívott össze

- 1982 májusában az információtovábbítással foglalkozó regionális irodák első európai szimpóziумát, majd
- 1982 szeptemberében az ipari információk továbbításával foglalkozó szakemberek ülését.

Ezeknek a rendezvényeknek fő megállapítása volt, hogy – különösen a kisebb vállalatokban – a potenciális felhasználóknak csak kis része jut hozzá közvetlenül az információs bázisokhoz, és igényeiket gyakran meg sem tudják fogalmazni. Ezen a helyzeten különböző – az állami és a magánszektorban működő – megbízottak, irodák és ügynökségek próbálkoznak segíteni. Ekkor határozták el hivatalosan egy „Ipari Információtovábbító Szakemberek Európai Egyesület”-ének (European Association of Industrial Information Transfer Agents) megalakítását.

Az ipari információtovábbítók értelmezése jóformán országonként változik. A CEC viták alapján ezeknek a közvetítőknek főbb jellemzői a következők.

- Feladatuk, hogy integrált információs szolgáltatásokkal segítsék a vállalatokat, különösen innovációs tevékenységükben.
- Munkájukat egyedi igények alapján végzik.
- Az ipari információk gyakorlatukban nemcsak technológiaiak, hanem kereskedelmiek, pénzügyiek stb. is.
- Szolgáltatásaikat jövőre orientált információkkal egészítik ki (pl. új gyártmányok kialakításához, partnerek megtalálásához stb.).
- Bizonyos szerepük van az információfelhasználók oktatásában is.

A gép/ember kapcsolat „tolmácsai”

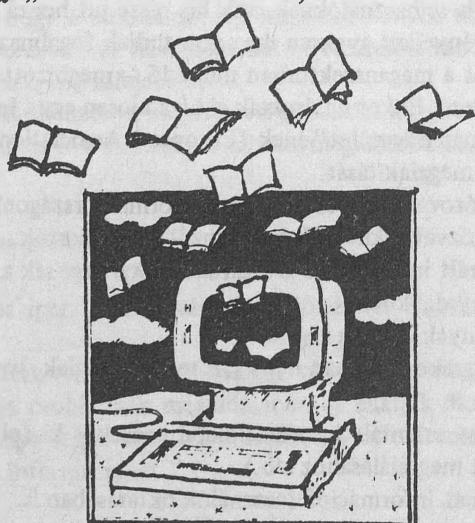
Az információk közvetítőinek teljesen különálló és jól megkülönböztethető csoportját képezik azok, akik a felhasználók természetes nyelven megfogalmazott igényét alakítják át a számítógépes rendszerek és adatbázisok kereső nyelvére. Az érdekeltek részére elősegítik és lehetővé teszik az ilyen szolgáltatások használatát, a gép (terminál) és a fogyasztó közti interaktív párbeszédet, információellátást. (Részletesebb ismertetésük nem tartozik a jelen cikk feladatai közé.)

A magánszektor: ügynökségek és viszonteladók

Az előző fejezetben találkozhattunk egy-két olyan információközvetítő-típussal is, ahol részben már magánvállalkozók is szerepelhettek. Most viszont olyanok következnek, akik minden tekintetben az információ magánszektor keretében működnek. Elnevezésük többféle, de az „információs ügynök”, „információs ügynökség” (information broker) a legáltalánosabb. Az Amerikai Tájékoztatótudományi Társaság (American Society for Information Science, ASIS) szerint alapvető, hogy ezek

„olyan személyek vagy szervezetek, akik/amelyek rendelésre minden hozzáférhető forrás felhasználásával igyekeznek kérdéseket megválaszolni és üzleti haszonnal dolgoznak”.

Az információs ügynökök először az USA-ban tűntek fel a 70-es évek elején. 1975-ben ugyanitt már több mint 300-an dolgoztak, ami kb. egy 5–10 millió \$-os üzletág kifejlődését jelentette. Akkori becslések szerint ez tíz év alatt megkétszereződik, amit a gyakorlat az ügynökök nyugateurópai elterjedésével is igazol.¹³ 1973 óta ezek a vállalkozások a számítógépes adatbázisokat is felhasználják munkájukban. (Az 5. ábrán ilyen szolgáltatást hirdet egy „információs vállalkozó”.)



5. ábra

Az információs ügynökségek tevékenysége két fő csoportra osztható:

- a) Mindennapos információs igények. Általában olyanok, amelyek megválaszolása két óránál kevesebb munkaidő ráfordítást igényel.
- b) Összetettebb, alaposabb kutatást és munkát igénylő „ügyletek”.

Ezen belül szolgáltatásaik árképzését meghatározza: a munkabér; telefon és posta-költség; másolatkészítés; online keresés; közlekedés és haszon. Működési területük igen változatos: dokumentszolgáltatás; fordítás; adatgyűjtés; irodalomkutatás; információelemzés; szakírás; információs tanácsadás és szervezés; teaurusz szerkesztés; tanulmányok és kiadványok készítése; folyamatos tájékoztatás; szakértők felkutatása; indexelés stb.

Az ügynökségek pontos helye az információs rendszerekben még nem tisztázott, sokak szerint vitatott. A könyvtárak pl. hangoztatják, hogy az ügynökségek által megválaszolt kérdések jórészt a referenz szolgálatok költségmentesen vállalják. A másik oldal szerint pozitívum, hogy a magánvállalkozók és viszonteladók segítenek eltemetni azt a helytelen gondolkodást, hogy a könyvtári szolgáltatások ingyenesek.¹⁴

Ugyanakkor több esetben a könyvtárak és információs intézmények már igénybeveszik a magánszektor segítségét és így könnyítenek időleges nehézségeiken.¹⁵

Az ügynökségek elterjedését – hasonlóan más információközvetítőkhöz – az segíti elő, hogy a felhasználók részére „egy helyről mindent” (one stop) szolgáltatásokat nyújtanak. A megrendelő akár gyors válaszra, akár huzamosabb időt igénybevevő keresésekre és összeállításokra tart igényt, minden esetben egyetlen helyhez fordulhat és teljesen a saját igényeire szabott választ kap. Ezért mondható el – ha bizonyos fenntartásokkal is –, hogy az ügynökségek és egyéb néven futó más magán-vállalkozások az információs rendszerek meglévő vákuumait töltik be és társadalmi igényt elégítenek ki. (Mindaddig, amíg a formális kommunikáció intézményei ezt az igényt nem tudják önmagukban kielégíteni.)

A magyar helyzetről

Az információközvetítők népes hadának seregszemléje után néhány olyan jelenségre kívánok rámutatni, amelyek hazánkban is az információs spektrum ilyenirányú bővülésére utalnak.

– A hazai szakzsargonban KK munkáknak nevezett tevékenység keretében bizonyos könyvtárak és intézmények az állományukba tartozó dolgozókkal külön állami megbízásokat és szerződéses munkákat vállalhatnak. Ez kiterjedhet többek között: tudományos és ismeretterjesztő kiadványok készítésére; tájékoztatási (bibliográfiai, témafigyelési és adatszolgáltatási) tevékenységekre; mikrofilmek és másolatok készítésére stb. (Ld.: A művelődési miniszter 11/1982. (M. K. 9.) MM számú utasítása a költségvetési gazdálkodási rend szerint működő kutatóhelyek gazdálkodási és érdekeltségi rendszeréről, valamint állami megbízásainak rendjéről szóló 109/1981. (PK 15) PM számú utasítás végrehajtásáról.)

– Nincs országos forrástájékoztató központunk. De vannak országos, ágazati és tudományági bibliográfiáink; központi katalógusaink; címtáraink és más eligazító kiadványaink.

- Vidéki városainkban gombamódra szaporodnak a „maszek” fordító irodák. Legutóbb Győrben alakult egy Idegennyelvi Szolgáltató Munkaközösség. Budapesten kb. 40 fordítással foglalkozó társulás működik.
- A Budapesti TALENTUM GM „tudományos és szakmai információs rendszereket fejlesztő szervezet”-ként hirdeti magát. Feladatának tekinti „az összes közművelődési és szakkönyvtári, dokumentációs és információs szervezetek hazai és nemzetközi együttműködési tevékenységének támogatását . . .”
- A felhasználók oktatására irányuló kezdeményezések szintén az információ közvetítésének célját szolgálják.
- A szakrefereensek és szakrészlegek körül folyó hazai vita egyik lényege szintén tapogatódzást jelent az információk közvetítésének megjavítására.
- Az információs marketing munka megjavításával nagyobb intézményeink több kezdeményezéssel igyekeznek kiterjeszteni szolgáltatásaik hatókörét és emelni azok hatékonyságát.
- Az MKE Műszaki Könyvtáros Szekciója 1983. évi munkaprogramjában szerepel egy, a Társadalomtudományi Szekcióval közös vitaulás „Gazdasági munkaközösségek alakításának lehetőségei a könyvtári és információs munkában” címmel.

* * *

A különböző típusú információközvetítők bemutatása a könyvtárak és információs intézmények előtt álló néhány feladatra is rámutat. Felveti a kérdést, hogy milyen mértékben van szükség Magyarországon a források és a felhasználók közti közvetítői feladatok megoldására, az ilyen irányú munka fokozására? Átengedhetők-e ezek a feladatok a magánszektorra, és ha igen, milyen mértékig? A hazai könyvtári és információs rendszerek teendőinek tisztázása és elvégzése azonban már túlmegy egy cikk célkitűzésén, ez vitákat és további vizsgálatokat tesz szükségessé.

JEGYZETEK

1. G. *MONSEN* „információs műveltségűeknek” nevezi azokat a személyeket, akik a problémák megoldásához ismerik a szükséges ismeretek megszerzésének lehetőségeit, és tudják is használni a rendelkezésre álló eszközöket. 1979-ben az USA lakosságának egyhatodát tartották ilyennek.
2. A referenz szolgáltatás minimuma a múlt század óta: Bevezetés a könyvtár használatába; Segítségnyújtás az igényeknek megfelelő dokumentumok kiválasztásában; Gyorsan megtalálható, rövidebb faktográfiai információk szolgáltatása. (Encyclopedia of Library and Information Science.)
3. A redundanciát előidézheti, hogy az információk terjesztésénél (diffúzió) a kibocsátók és befogadók különböznek egymástól „heterofilek”. Sokszor előfordul, hogy a szolgáltatások párhuzamosak, vagy – amint J. *JANOUSEK* állapította meg – csak „üres halmazok”-kal találkoznak és nem a tényleges igénylőkkel.
4. A forrástájékoztató központok általában három fő tevékenységgel segítik a felhasználók és információk találkozását:
 - a) Ismereteket gyűjtenek a különböző forrásokról országos vagy világméretben, tudományáganként vagy feladatra orientáltan.

- b) Átfogó nyilvántartásokat, indexeket és útmutatókat készítenek a begyűjtött adatokból.
- c) A létrehozott file-ok alapján az érdeklődőket rendszeresen eligazítják az igényelt és releváns forrásokhoz.
5. Néhány példa a különböző típusú forrástájékoztató központokra:
- Az USA-ban a Library of Congress keretében működik a National Referral Center, amely az ország információs szolgáltatásairól ad felvilágosítást.
 - A Szovjetunióban a Gosudarstvennaa služba standartnyh i spravočnyh dat . SSSR. (Szovjet Szabványos és Tájékoztató Adatok Állami Szolgálat) az ország tudományos-műszaki adatbázisairól tájékoztat.
 - Az ENSZ Környezetvédelmi Programja keretében egy Nemzetközi Forrástájékoztató Központot szervez mindenfajta vonatkozó forrásról.
6. Az angol eredetű „gatekeeper” kifejezésnek nincs elfogadott magyar megfelelője. (A „kapus” vagy „kapuőr” szavak nem fedik a jelentéstartalmat.) GYÖRE Pálnak a Tudományos és Műszaki Tájékoztató 1972 októberi számában megjelent cikke után a szerkesztőség a „kulcsszemély” kifejezést ajánlotta magyar fordításként. A „kulcsszemély” azonban sokkal általánosabb, igen sokszor használják és használható más értelemben is. Maga Györe P. sem fogadta el, később megjelent hasonló tárgyú cikkében is a gatekeeper-t használta.
7. A „láthatatlan kollektíva” (vagy „láthatatlan intézet”) tudósok, ill. szakemberek nem hivatalosan kialakult – gyakran nemzetközi jellegű – csoportja. Mint az információcsere „alma mater”-ei különböző utakon biztosítják az információk célra orientált (és sokszor értékel) áramlását.
8. A gatekeeper mellett találkozhatunk a magyarra ugyancsak nehezen fordítható „gate-opener” (kapunyitó?) kifejezéssel is. Ez azonban már a formális kommunikáció területére tartozik. R. JUNGK (1972) egy Aslib konferencián az információs dolgozók egyik fontos jövőbeni szerepkörét fejezte ki ezzel az azóta sokszor idézett kifejezéssel. Eszerint a tudományos-műszaki tájékoztatás dolgozói egyre több olyan információt kezelnek, amelyek a nagyközönség számára nem hozzáférhetők. Mint „gate-opener”-eknek viszont kötelességük harcolni ez ellen és igyekezni minél teljesebb mértékben biztosítani a szabad áramlást.
9. Az információs feladatok horizontálisan és vertikálisan egyaránt osztoznak. A horizontálisra példaként hozhatók fel az újabb és újabb tudományterületekre és feladatokra orientált szolgáltatások, míg a vertikálisra a különböző információ elemző, átrendező (konszolidáló) és értékelő tevékenységek.
10. Az információs szolgáltatások és a felhasználók közötti személyes összeköttetést biztosító („liaison”, „extension” services) külföldi szervezetek közül megemlíthetők még:
- Kanada: Information Service of the National Research Council
 - NSZK: Betriebsbegehungsdienst
 - Hollandia: Rijksnijverheidsdienst
 - Anglia: több Industrial Liaison Centre – az UK Board of Trade irányítása alatt
 - Hasonló intézmények fejlődő országokban: Hong Kong, Singapore, Mexikó . . . (Ezek egy része az információs központok termékeinek hatókörét terjeszti ki a kisipar felé.)
11. A FID 1978. évi Kongresszusán A. DEBONS előadásában már háromféle oktatási programot és tantervet is javasolt a különböző fokozatú információs tanácsadók részére.
12. A fejlesztési megbízott esetlegesen csak az informális kommunikáció keretében lát el információközvetítői feladatokat. Ugyanúgy, mint a fejlesztési megbízott szerepköréhez hasonló munkát végző és az iskolákban működő „media felügyelő”, akinek feladata:
- információk átadása a media forrásokról, valamint
 - újak kifejlesztése és
 - értékelése.
13. Pl.: Infodoc Services Ltd. (Anglia)
Compagnie Teledoc (Franciaország)
TECNOMEDIA (Olaszország)
Firma KL Team (NSZK)
- Az „Euronet DIANA News” minden számában külön rovatban ismerteti az újonnan megalakult jelentősebb ügynökségeket.

14. H. *EVERS* és Z. *URBANEK* 1981-ben az Európai Tudományos Információterjesztő Központok Szövetségének (European Association of Scientific Information Dissemination Centres, EUSIDIC) berni konferenciáján például hozta fel, hogy Svájcban 1980-ban egy könyvtári kölcsönzés kb. 40 Sfr.-be került, egy könyv teljes feldolgozása pedig 200 Sfr.-be. Ezért az ügynökök semmit nem fizetnek, ingyen használhatják.
15. 1980 márciusában egy 238 könyvtárból álló amerikai hálózat 200 referenz kérdés megválaszolását rendelte meg a 25 belső és 17 külső munkatárssal dolgozó Information on Demand cégtől. Néhány példa a kérdésekből:
- Hogyan táncolják a menüeteket?
 - A Bécsi Gyermekkorús története.
 - A SAVAK iráni titkosrendőrség személyi állománya.
 - Az ibisz madarak nyomai a történelemben.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- AARON, S. N. – MANN, E. B.: The media supervisor as an agent of change = *Drexel Libr.Q.*, 13.vol. 1977. 2.no. 6–10.p.
- BELLOMY, F. I.: The information brokerage scene in America = *First International Online Information Meeting. London 13–15 December 1977. Oxford–New York, Learned Information, 1978. 215–223.p.*
- COONEY, S. – ALLEN, T. J.: Users' behaviour and communication network: widening the scope of information services = *Quarterly Bull. IAALD.*, 21.vol. 1976. 3/4.no. 110–112.p.
- CRONIN, B.: Progress in documentation. Invisible colleges and information transfer = *Journal of Documentation*, 38. vol. 1982. 3.no. 212–236.p.
- DAVIES, R.: We, too, must become „gatekeepers” of information = *Library Association Rec.* 83.vol. 1981. 7.no. 337–339.p.
- DEBONS, A.: An educational programme for the information counsellor = *New trends in documentation and information. Proceedings of the 39th FID Congress, Edinburgh 1978. Ed. by P. J. Taylor. London, Aslib. 1980. 483–493.p. (FID Publ. 566.)*
- DODD, J. B.: Information brokers = *Special Libraries*, 67.vol. 1976. 3.no. 243–250.p. (Ismerette Papp I. = *TMT*, 1976. 12. sz. 528–529.p.)
- EINHAUS, H.: Liaison services, a key factor in national information policy = *Economic Commission for Europe. Technological information systems and services for innovation. Proceedings and documentation of the seminar convened by the UN ECE and held from 2 to 6 October 1973 in Balatonfüred. Bpest, OMKDK. 1974. 323–329.p.*
- GARFIELD, E.: 2001 – an information society = *JIS*, 1.vol. 1979. 4.no. 209–222.p.
- GYÖRE P.: A kommunikáció kapujában: megjegyzések a „gatekeeper”-ről = *TMT*, 19. évf. 1972. 10. sz. 787–791.p.
- Handbook for information systems and services. Paris, Unesco. 1977. 259 p.*
- HAVELOCK, R. G.: Information professionals as change agents = *Drexel Libr.Q.*, 13.vol. 1977. 2.no. 48–61.p.
- Information brokers: who, what, why, how = Bull. ASIS*, 1976. 7.no. 11–20.p. (Ismerette Ferch M. = *TMT*, 1973. 3. sz. 113–115.p.)
- KLINTØE, K.: Intermediary information services = *New trends in documentation and information. Proceedings of the 39th FID Congress. London, Aslib. 1980. 452–455.p.*
- MEADOW, Ch. T.: Information science and scientists in 2001 = *JIS*, 1.vol. 1979. 4.no. 217–222.p.
- MEADOWS, A. J.: *Communication in science. London, Butterworths. 1974. 248. p.*

- MONSEN, G.: Coping with the demand = American Libr., 6.vol. 1975. 2.no. 72.p.
 NEELAMEGHAN, A. – SEETHARAMA, S.: Information transfer: The next twenty-five years = Lib. Sci., 13.vol. 1976. 1.no. 1–15.p.
 NEWLIN, B.: The 200 questions = Library J., 1982. Jan. 15. 151–153.p.
 SHUCHMAN, H. L.: Information transfer in engineering. Washington, The Future Group. 1981. XVI+265+68+10 p.
 UNIDO final report: Consultations on innovative approaches to the dissemination of industrial information through extension services. Wien, UNIDO. 1974. n. p.
 WHITE, M. S.: Profit from information. London; A. Deutsch. 1981. 119 p.



A NYUGATNÉMET KÖNYVTÁRAKRÓL *A kultúra szegényháza* címmel, a Stern c. nyugatnémet hetilapban megjelent írás ismertetését olvastuk a Heti Világgazdaság 1983. 33. számában. A magyar szöveg rövidített változatát az alábbiakban közöljük.

Számos kölcsönkönyvtár létét veszélyeztetik a radikális takarékosági intézkedések. Bár állandóan nő a kereslet a kiadványok iránt és a könyvtárakban a kölcsönzések száma emelkedett, a könyvtárak költségvetéseit mégis 50%-kal csökkentették. A Rajna-pfalzi Landauban tavaly egyetlen márka sem akadt új könyvek beszerzésére. A könyvtárak egykor az úri hatalom pompáját sugározták, ma viszont az a veszély fenyeget, hogy a kultúra szegényházaivá válnak. A könyvkínálatot lehetetlen időszerűvé tenni, amióta a könyvek drágulnak, a járási és megyei hozzájárulások viszont csökkennek. A nyitvatartási időket is rövidítik. Aki egész nap dolgozik, az gyakorlatilag elesik a könyvkölcsönzéstől. Csak a Rajna mentén és a Ruhr-vidéken huszonkét kölcsönkönyvtár szüntette be működését, s várhatóan továbbiak is erre a sorsra fognak jutni. A negatív irányzatot erősíti a könyvtári díjak drasztikus emelése is. A hamburgi könyvtárakban 1983 január elejétől évi 30 márkát kérnek egy felnőtt kölcsönzőtől. Kielben minden kikölcsönzött könyv 1,30 márkába kerül. A magasabb díjak miatt számos könyvtárban visszaesett a kikölcsönzött könyvek száma. Kölnben az új díjszabás bevezetése után 37, Kielben 50%-os hanyatlást kellett elkönyvelni. A kutatás és oktatás is megszenvedti a takarékosági döntéseket. Egy körkérés szerint 1982-ben egy-egy egyetemi könyvtár átlagosan ötszázhusz szaklap rendelését állította le anyagi okokból. Közöttük olyan nemzetközi periodikus kiadványok is szerepelnek, amelyek gyakran már egy évvel megjelenésük után nem szerezhető be. Olyan hiányok keletkeznek, amelyek pótlására soha többé nem nyílik mód, márcsak azért sem, mert a könyvtári előfizetések hiánya számos kisebb tudományos folyóirat létét is veszélyezteti. A nyugatnémet könyvtárosok a gyors visszaeséstől megrettenve, megkongatták a vészharangokat: 1984 ugyanis még rosszabb évnek ígérkezik. Hannoveri szövetségi kongresszusukon egyesítették a külön egyletekre szakadt szakmai ágazatot, az új egyetértést pedig ötletes felvonulással szimbolizálták. Mozgókönyvtárak és a szövetségi köztársaság minden részéből ide érkezett könyvtárbuszok egész hada vonult át dudálva Hannover belvárosán, hogy felhívja magára az ottani polgárok figyelmét. A könyvtárosok röplapjaikon a számok segítségével érzékeltették helyzetüket: a könyvtáraknak az idén 75 millió márka áll rendelkezésükre. Ez összesen öt kilométer új autópálya építési költségeivel egyenlő.