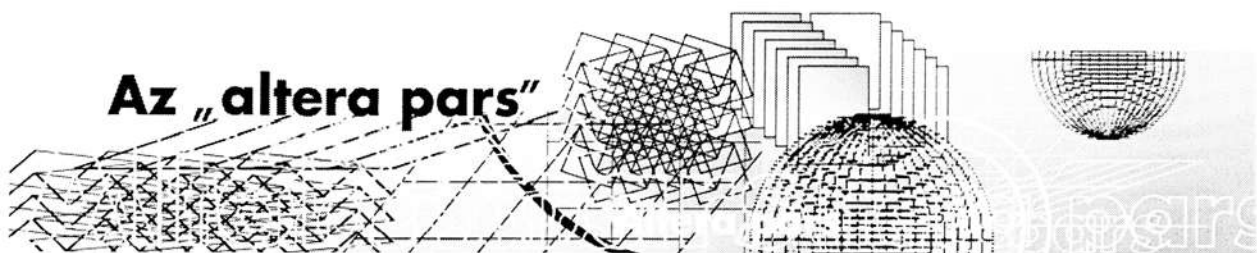


Az „altera pars”



Üzleti információszolgáltatás a magyarországi könyvtárakban?

A TMT 2004. 9-es számában Kiszl Péter a fenti alcímet adta cikkének – kérdőjel nélkül. A fenti cím viszont arra utal, hogy – bár a könyvtári üzletiinformáció-szolgáltatás több szempontból kívánatos – a hazai könyvtári rendszerben a szerző által is jelzett ellentmondások merülnek fel vele kapcsolatban. Ezért e hozzászólás a szolgáltatás racionalitása után a jelen hazai könyvtári rendszerből eredő ellentmondásokat is igyekszik sorra venni.

A könyvtári szolgáltatás ökonómiája

Egy vevői (olvasói, használói) elvárásokra, preferenciákra épülő könyvtár üzleti szempontból a racionális forrásfelhasználás példája lehet, hiszen az eszközöket (tudás, információ, dokumentum, eszközök, berendezések) a használók igényei szerint, köztük megosztva kínálja, főként, ha a tudásmegosztásból származó kompetenciákat is kihasználja. Kitarító és a szóban hangsúlyozott használóorientáción túlmutató szolgáltatással lehet hosszú távon elérni, hogy az információ alapú tanuló szervezet eszménye alapján a könyvtár fenntartása költségmegtakarítás és versenyelőny eszköze legyen.¹ Az ebből eredő költségmegtakarítások és bevételgenerálás demonstrálásával lehet a racionális, haszonelvű döntéshozói fejekben változást elérni. „Lelkizéssel”, a saját hasznosság „felülről” szított verbális ismételtetésével, vagy „lentről” jövő önsajnálattal viszont aligha.

Az érdekcsoportok véleménye

A fenti racionalitással szemben könyvtári rendszerünkben ellenkező irányú hatásokat is azonosíthatunk, melyek feltételezik a kérdést: szükséges-e üzleti információszolgáltatás a magyarországi könyvtárakba? Tekintsük át az érintett érdekcsoportok implicit véleményét:

• **Használók.** A hozzám eljutott felmérések azt mutatják, hogy az üzleti információt potenciálisan használók jellemzően egyelőre nem könyvtárba járnak.² Saját tapasztalatom szerint az üzletemberek inkább meglepődnek, ha a könyvtárak és az üzleti információ kapcsolata kerül szóba. Úgy

látom: üzleti információért jellemzően nem könyvtár alapú térítéses szolgáltatásokat vesznek első sorban igénybe, sajtófigyelőket, CD-cégtárakat, online üzleti és szakmai híreket, az anyavállalat információs központját (ahol persze lehet könyvtár), és a fejlesztések mértékéről hallva saját hazai vállalati könyvtárakat is kevesen becsülik nagyra. Ahogy látom, a helyzet máshol sem sokkal kedvezőbb: könyvtári cikkek sora foglalkozik azzal, hogy a menedzserek miért nem használják (a lehetőségekhez képest) a könyvtárat.³

• **Szakma.** Ahogyan a szerző is megjegyzi, idehaza a kilencvenes évek dereka óta az üzleti információ témaköre egyre kevésbé hallható a szakmában. Hozzáteszem: üzletellenesség viszont – ha nem is „hivatalosan” – annál inkább. Az is ok lehet, hogy erre az eredményességet és hatékonyságot elég gyorsan megmutató területre nem áramlott be olyan belső könyvtárvezetői lobbicsoport, amely hajlandó lett volna saját felemelkedését erre építeni (vö. a könyvtári TQM hazai „karrierje”, mozgalma). A közkönyvtárakban létrehozott üzleti információs sarkok – amennyit látok belőlük – csendben haldoklanak. Ahhoz ugyanis, hogy az üzleti igényeket a könyvtáros elkapja, már rég nem a könyvtárban kell lennie, hanem az igény felmerülésének helyén, a vezérigazgatói tárgyalószobákban, titkárságokon, a vállalatok osztályértekezletein. *A könyvtárhasználat a döntéshozók számára ugyanis idővesztést jelent.* Ettől pedig zsigerből irtóznak. Csak a teljesen testre szabott tudásnak (nem információnak!) van piaca. Ennek szolgáltatása viszont az alapvetően tömegszolgáltatásokat kínáló könyvtáraktól alapvető szem-

lételeváltást kíván, s feltehetően ez is egyik fontos ok, ami miatt pillanatnyilag ellenállásba ütközik⁴ (I. információbróker-diskurzus pl. a Katalist levelezőlistán). A közkönyvtárakban a tájékoztatók idejének legalább harmadát üzleti jellegű referenzkérdések foglalják le – legalábbis az USA-ban. Az üzleti jellegű kérdések viszont megfélemlítik a főleg human végzettségű könyvtárosokat⁵ – idehaza is.

- **Fenntartók.** A fenntartók – legyenek önkormányzatok, felsőoktatási vagy tudományos intézmények – sokkal fontosabbnak tartott dolgokkal vannak elfoglalva, mint a könyvtár, vagy annak egy szolgáltatása. Információs igényeiket túlnyomóan könyvtáron kívüli forrásokból elégítik ki (pl. saját telefonos információszerezés, közvetlenül a felettes szervek információi, internet, könyvtár kikerülésével beszerzett dokumentumok stb.).
- **Ágazati irányítók.** A Magyar Információs Társadalom Stratégiája (MITS) és a könyvtári stratégia sem tüzi zászlajára az üzleti információ ügyét. A szerző tapintatosan mutat rá a benne lévő gyökértelen szövegre: „A könyvtári terület stratégiai céljai 2003–2007» címet viselő dokumentum célul tüzi ki, hogy a magyar könyvtári rendszernek »a gazdaság és a piactudásközpont kérdéseiben való eligazodására, illetve az ehhez kapcsolódó információk aktív felhasználására« is alkalmassá kell válnia. Arról azonban sajnálatos módon nem szól a terv, hogy ehhez elengedhetetlenül fontos kapcsolatok szükségesek az üzleti információk szolgáltatóival és az üzleti szférával.» Az információs társadalom és tudástársadalom kissé lecsengeni látszó divathullámában a könyvtár csak hébe-hóba említett meg, s hogy a könyvtár ezek motorja lehet, az feltehetően csak vágyálmokban szerepelt. És a logikus gondolkodásban, mert a rendszer valóban összeépülhetne.
- **Kormányzat.** Ahogy a cikk megjegyzi: „Nagy hátrány azonban, hogy a magyar kormányzat – legalábbis deklaráltan – (egyelőre) alig számol a könyvtárak információs szakértelmével, s így az üzleti életet támogató lehetőséggel.» Hozzáteszem: sőt; szemünk előtt születnek meg azok a közpénzből finanszírozott információs csatornák, melyek a könyvtári szolgáltatások kikerülésével(!) építik párhuzamosan a társadalmi információs és tudáshálókat. Ilyenek például az eMagyarország-pontok, az EU-s tájékoztató csatornák, a fejlesztési projektek sora, melyek a felnőttképzésben, a kvk-k támogatásában, az egészségügyben, az alapfokú képzésben, a közművelődésben kísérik meg az információáramlás segítését, s melyekből a könyvtárak teljesen

kimaradnak. (Ezzel nem azt állítom, hogy az adott területeken ne létezzen könyvtári szolgáltatás, azt viszont igen, hogy az üzletben érdekeltek jelentős részben nem a könyvtári alapú szolgáltatásokat veszik igénybe. A kevésbé kurrens információs célok elérésére továbbra is alkalmas a könyvtár: kevésbé friss könyvek szolgáltatása, régi sajtókivágatok keresése stb.)

- **Üzleti információs szolgáltatók.** Jól megvannak könyvtárak nélkül is, és – tanulságos módon – könyvtárosokat csak elvétve alkalmaznak. Szintén a közszolgáltatásokat kikerülve nyújtanak sajtófigyelési, adat-, információ- és dokumentumgazdálkodási, vagy egyszerűen információs tanácsadást. A keletkező piaci űrt pedig biztos, hogy betöltik. A leginkább fizetőképes szegmenseket már megrendelőkké is tették. Mindezek mellett lehetséges lenne az együttműködés a felek között.⁶

Mindebből számomra az tűnik ki, hogy pillanatnyilag egyik érdekcsoport sem látja a magyar könyvtárakban az üzleti információs szolgáltatás szükségét. Mivel a piactudásközpontban a munka „oda megy”, ahol azt a legjobban, leggyorsabban és legmegbízhatóbban elvégzik. (Apró példa: a könyvtári sajtófigyelések naprakészsége 5-6 órától egyéves késésig terjed. Az üzleti szolgáltatók lényegében a hírek megjelenésével egy időben szolgáltatnak push módon, azaz az ügyfél íróasztaláig szállítják a kívánt anyagot. Számos ingyenes szolgáltatás is kínál hasonló, de kevésbé testre szabott csomagokat. Nem kétséges, hogy mely szolgáltatás alkalmas a döntéshozatalhoz.) Ezért a könyvtáraknak tehát még sok teendőjük van az üzleti információs szolgáltatások lehetőségei megvalósításában. Azt is tapasztalom, a lassan erősödő információs vállalkozások „veszik el” az üzleti információs piacot a területhez időnként lényegében szavakban ragaszkodni látszó, még talán a könyvtáraknál lévő területet. Amennyiben a könyvtárak mégis üzleti információt kívánnak szolgáltatni, akkor ehhez a nyersanyagot ezektől az üzleti alapon működő információs szolgáltatásoktól kell megvásárolniuk.

A jelen helyzet okai és előrelépési lehetőségek

„Miért hagytuk, hogy így legyen?” Bár első olvasásra talán egyesek számára könyvtárellenesen hangozhatnak a fenti sorok, szándékom csupán az, hogy – akár mint külső szemlélő, egyben „a célcsoport tagja” is – a szerző figyelemfelhívásá-

hoz csatlakozva elkerüljem a könyvtári szolgáltatásokat körülölgő légvárak építésének csapdáját. A fenti tapasztalatok természetesen nem örömteliek, de megfogalmazandók és pontosítandók. A jelen helyzet oka a közelmúlt könyvtári teljesítményszintje (szolgáltatása, marketingje, pr-je, érdekérvényesítése, szolgáltatásminősége, lobbija stb.). Ugyanis az üzleti információt szolgáltató vállalkozások az utóbbi 10-15 évben erősödtek meg hazánkban, azaz a potenciális könyvtári piac elvesztése a jelenlegi könyvtárosok és főként a könyvtár-irányítók felelőssége. A lényeg azonban nem a felelősség, hanem a kiút keresése. A jelenlegi, több sebből vérző könyvtári stratégiai terv például már csak három évig érvényes, és a céltudatos tervezést addig is érdemes megkezdeni. Ennek egyik vitaanyaga, az alternatív könyvtári stratégiai terv a *Könyv, Könyvtár, Könyvtáros 2004.* októberi számában jelent meg (webhelye: <http://www.gmconsulting.hu/inf/cikkek/206/index.html>).

Marketingszemlélet

Kiszl Péter cikkében csupán a harmadik javaslatot (a könyvtárak mikrokörnyezeti feladatainak tevékenységsorozata) fogalmaznám újra. Nevezetesen: 1. az információforrások számbavétele, rendszerezése (...), 2. az információtechnika, a hagyományos tájékoztatási eszközök, (...) keresési stratégiák professzionális ismerete, valamint 3. a szolgáltatás kialakítása, menedzselése, működtetése, marketing (...). A fontossági és időrendi sorrendet – könyvtáros szemlélet számára talán szokatlan módon – megfordítanám, amúgy az üzlet logikája szerint, ha már e terület a célcsoport. Először ugyanis a piacot és igényeit érdemes megvizsgálni, s csak ezt követheti a szolgáltatás kiépítése, az információvagyion és -technikák felmérése stb. Megértem, hogy ez riasztó is a mai könyvtári rendszer számára: a használó oldaláról vizsgálja, és tőle teszi függővé a szolgáltatás rendszerét és teljesítményét. E szemlélet nélkül csak a további sikertelenség garantálható. Ami pedig senkinek sem célja.

Jegyzetek

- ¹ „Az Owens-Corning vállalati könyvtára „tudás-forrásközpont” lett. De nem kizárólag a név változott. A korábbi könyvtárosok szakítottak azzal a gyakorlattal, hogy ne tegyenek mást, csak „elővarázsolják” azokat az információkat, amelyek létezéséről a felhasználók is tudnak, csak éppen nem találják meg őket. Inkább arra ösztönzik a felhasználókat, hogy maguktól keressék az adatbázisokban, vagy a könyvtári tranzakciók révén találjanak rá a szükséges ismeretekre. A régi könyvtári dolgozók tehát arra összpontosítanak, hogy navigációs eszközöket – tudástérképeket [...] – hozzanak létre, s általuk megismertessék megbízóikat a megfelelő ismeretforrásokkal, illetve tanácsokat adjanak, hogyan használhatók leginkább a külső és belső erőforrások. Amennyiben a könyvtárosok a tudásmenedzsment új világában boldogulni akarnak, változtatniuk kell céljaikon, feladataikon és kulturális érzékenységükön.” = DAVENPORT, Thomas H.–PRUSAK, Laurence: Tudásmenedzsment. Budapest, Kossuth, BKE Vezetőképző Intézet, 2001. p. 124–125.
- ² PI. BÍRÓ Szabolcs: Ki gyűjti és miképp? Magyar vállalatok információs igényei. = BOSS Magazin, 10. sz. 2003. p. 44–46. <http://www.gmconsulting.hu/inf/cikkek/18/index.htm>
- ³ PI. BUTCHER, Helen: Why don't managers use information? = Managing Information, 4. köt. 4. sz. 1997. p. 29–30.
- ⁴ „Egy innovatív könyvtár soha nem hivatkozhat arra, hogy egy adott szolgáltatás azért él tovább, mert »már régóta így csináljuk«, és »mi mindig így csináltuk«”. TÉGLÁSI Ágnes: A vállalkozási információs szolgáltatások menedzselése. = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 40. köt. 7. sz. 1993. p. 286–291. http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=3254&issue_id=422
- ⁵ TUCKER, James Cary: Getting down to business: library staff training. = Reference Service Review, 32. köt. 3. sz. 2004. p. 293–301.
- ⁶ WARD, Suzanne M.: Cooperation between non-profit fee-based services and for-profit brokers. = Information Services & Use, 15. sz. 1995. p. 153–158.

Mikulás Gábor
(GM Consulting)