

említették, hogy szívesebben rendelnek elektronikus formában. A problémák másik csoportját képezte, hogy gyakran nem adnak elég információt arról, miért nem teljesült a kérés: a „nem hozzáférhető” típusú válaszok nem elégítik ki a felhasználót. Megkérdezték a felhasználókat arról is, hogy milyen árat tartanak reálisnak. A válaszok szerint átlagosan 5,28 ausztrál dollár lenne elfogadható, míg a felhasználókkal átlagosan 15,03 ausztrál dollárt fizetettek. Sokan gondolják úgy, hogy teljesen ingyenesnek kellene lennie ennek a szolgáltatásnak.

A szolgáltatások fejlesztése a vizsgálat eredményeinek tükrében

1. *Felülvizsgálni a munkamenetet abból a szempontból, hogy a könyvtárközi kölcsönzés és dokumentumszolgáltatás eljárása olyan kevés lépésből áll-e, amennyire csak lehetséges.* Elektronikus úton kapják-e a kéréseket, és az egyből továbbítható-e, vagy még egyszer le kell írni; oda küldik-e a kérést először, ahonnan az teljesíthető stb.
2. *Gépesíteni, illetve a meglévő rendszerbe beépíteni egy könyvtárközi kölcsönzés modult.* Ez a felhasználó oldaláról azért előnyös, mert elektronikus úton adhatja le a kérését, amit változatlan formában továbbíthatnak, s elektronikus úton küldhetik meg a dokumentumot, értesíthetik a felhasználót, és egyenesen az íróasztalára továbbíthatják az anyagot. A szolgáltató is könnyebben kezeli az elektronikus úton érkezett kéréseket. A művelet automatizálása kevés költségmegtakarítással jár ugyan, de a hatékonyságot nagyban növeli.

3. *Biztosítani, hogy a könyvtárközi kölcsönzéssel foglalkozó osztály tagjai jól képzettek és jártassak legyenek azokban a rendszerekben, amelyeket használnak.* A személyzet képzése olyan befektetés, amellyel a szolgáltatás nagyban gyorsítható és hatékonyabbá tehető, egyben lehetőséget nyújt a könyvtárak számára, hogy szélesítsék szolgáltatásaik körét költségnövelés nélkül.
4. *Csatlakozni a közös katalógusokhoz.* Akkor lehetnek a könyvtárak sikeres kérők és szolgáltatók, ha naprakész információjuk van a többi intézmény állományáról. Ezzel növekszik a teljesítési arány, és csökken az átfutási idő.
5. *Megvizsgálni a legfontosabb igénylő és szolgáltató intézményekkel kötendő együttműködési megállapodások lehetőségét.* A megállapodások előnyei, hogy kiküszöbölhetők a díjak, az egyes gyűjtemények könnyebben elérhetők, összekapcsolt elektronikus rendszerben lehet nyilvántartani és továbbítani a kéréseket, a legtöbb kérés a megállapodást kötött könyvtári körön belül teljesül, a tranzakciók száma meglehetősen nagy, de arányosan oszlik meg a résztvevők között, a rendszer hatékony működése érdekében a tagok együttműködnek, és megosztják egymással az információkat.

/RUTHVEN, Tom – MAGNAY, Susan: Top performing interlending operations: results of the Australian benchmarking study. = Interlending & Document Supply, 30. köt. 2. sz. 2002. p. 73–79./

(Tóth Máté)

A szolgáltatások minősége sok tekintetben a könyvtárosokkal kooperáló használatától függ

A referátum címében megfogalmazott állítás a korszerű intézményi politika egyik meghatározó tétele. Ennek jegyében tilos a használókat a szolgáltatások, különösen az információkeresés passzív fogyasztóinak tekinteni. Ehelyett célul kell kitűzni, hogy a használói közösség mind több tagja az általa igénybe vett szolgáltatásoknak mintegy „társszerzője” legyen. A nyugati könyvtári marketing munkája közben véletlenül sem feledkezik meg a követelmény érvényesítéséről-érvényesíteni akarásától.

A lengyel tudományos és felsőoktatási könyvtárakban általában kételkednek a használóval szolgáltatás közben kialakított kooperáció célravezető voltában. Jelenleg a szakmai érdeklődés és hit az automatizálás felé fordul, tőle várja a szolgáltatások „comme il faut” színvonalának megvalósulását, s nem pedig holmi „verba volant” kommunikálásokról.

Ez – persze – annál is inkább szűklátókörűség, mivel a jelenlegi körülmények közepette éppen a

használók elégedettségének foka is szabályozza egy-egy könyvtár dotálási milyenségét. Az sem kevésbé fontos manapság, hogy a mind véglete-sebb szakosodás miatt a passzivitásba parancsolt használat egyre nehezebb releváns információval kielégíteni. Ezt tapasztalva, és belátva ennek elkerülhetetlenségét, mind több használat – mondhatni – „jelentkezik” az általa feltett „megrendelések” részvételével történő kielégítésére. A könyvtáros, aki ezt a kooperációs felkínálkozást szívesen fogadja, jól jár, mert tett egy-egy lépést intézménye szolgáltatási színvonalának emelése érdekében. És jól jár a használat is, mert elkerüli a „nem ilyen lovat akartam” kinos, idővesztéssel járó eseteit.

A referált szerző ezt követően a használatot kifejlesztendő együttműködési program elkészítéséhez ad tanácsokat, mégpedig olyanokat, amelyek a „józan paraszti ész” kategóriájába tartoznak. Mindenekelőtt a használati közösséget kell a könyvtárnak – vizsgálatok kezdeményezésével, elemzések elvégzésével – előzetesen megismernie. Ennek nyomán a használat különféle csoportokba rendezhetők, azaz képzettség, kor, foglalkozás, társadalmi rang szerinti csoportok alakíthatók ki belőlük. És a foglalkozás-társadalmi rang mentén továbbmenve több alcsoport is képezhető. Felsőoktatási könyvtárakban pl. erre az oktatók, nappali tagozatos hallgatók, esti tagozatosak, végzetek,

doktoranduszok megkülönböztetése ad lehetőséget. Mivel e csoportok információszükségleteinek vannak közös jellegzetességei, már ez is kalibráló hatással van a szolgáltatások alakítására. Az igazi azonban az, ha a szóban forgó csoportokból hagyjuk „kiemelkedni” a szolgáltatások közbeni kooperációra jelentkezőket, illetve megnyerhetőket.

Valamennyi szolgáltatásfajta más és más közreműködést kíván meg a használatoktól. És persze: minden közreműködő külön eset. Ez azonban nem jelenti az együttműködőkkel való csoportos törődés elhanyagolását. Ellenkezőleg: különféle rendezvények és körök szervezésével intenzifikálni lehet a használatcentrikus erőfeszítéseket.

Annak érdekében, hogy az egyéni és csoportos erőfeszítések ne váljanak formalitássá, ne okozzanak csalódást, érzékenyen figyelni kell a használatok megjegyzéseit, javaslatait, hagyni kell őket kibontakozni, és informálni kell őket módszeresen: melyik javaslatuk, észrevételük milyen intézkedésben, módosításban öltött testet.

/MACHALSKA-GARBACZ, Anna: Użytkownik a podnoszenie jakości usług biblioteczno-informacyjnych. = Bibliotekarz, 6. sz. 2001. p. 14–18./

(Futala Tibor)

Az angol nyelv hatása a szlovén könyvtári szakszókincsre

A szlovén nyelvet kevesen beszélik, és a történelem folyamán nemegyszer került veszélybe a használata. A szlovének számára természetes, hogy idegen nyelveket is tudniuk kell, ha a világgal kapcsolatba akarnak lépni, és ez még inkább így van, mióta a telekommunikáció és a globalizáció egyre több idegen hatásnak teszi ki az embereket. A szlovén nyelv megőrzése ugyanakkor a kultúra fennmaradásának záloga. A külföldi hatások befogadása természetes része a nyelv fejlődésének, ugyanakkor tudatosan őrizni kell a nemzeti nyelvet.

A tudományos életnek mindig megvolt a maga világnyelve. Jelenleg kétségtelenül az angol az. A szakemberek számára elengedhetetlen ennek ismerete, viszont nemkívánatos az idegen szavak kritikátlan átvétele, és a nemzeti szakszókincs elszegényítése.

A legnagyobb nehézséget az a döntés okozza, hogy egy idegen kifejezést át kell-e ültetni, és/vagy le kell-e fordítani. Gyakori az a jelenség is, hogy

rendelkezésre áll ugyan a megfelelő szlovén kifejezés, mégis az angolt használják, amelyre igen hamar ráhúzzák a szlovén morfológia szabályait. A tudósok már a 18. század végétől igyekeznek megfelelő fordításokkal kialakítani és fejleszteni a szlovén szaknyelvet, hiszen kétségtelen, hogy egy terület fejlettsége, problémái, irányai szakszókincsében is kifejeződnek.

Az első szlovén könyvtár a 9. században egy benedek kolostorban működött, és az első nyomtatott könyv a 16. század derekán, az első könyvtári kézikönyv pedig 1940-ben jelent meg. A nemzetközi szabványok, irányelvek lefordítása fontos forrása a nemzeti nyelvre átültetett szakszavaknak. Nem szerencsés azonban, ha egy-egy szakki-fejezésnek számos változata bukkan fel, még mielőtt a nyelvészek megegyezésre jutnának a legmegfelelőbb változat felől. Az ebből fakadó terminológiai káoszt példázza az „information retrieval” számos, az angol fogalmat csak pontatlanul tükröző fordítása.