

Könnyebbé és gyorsabbá vált az információhoz való hozzáférés, elsősorban az újságok esetében; sokkal szélesebb skálán sokkal pontosabb és frissebb információt tudnak kínálni, mint a hagyományos információs eszközökkel. A használókra vonatkozó vizsgálat hiányától függetlenül valamennyi könyvtár szerint a szolgáltatás haszonnal járt mind az olvasók, mind a könyvtárosok számára.

A CD-ROM nyilvános hozzáféréssel bizonyos zavarok mutatkoztak a könyvtári személyzetnél: ilyen volt pl. a tapasztalat és a magabiztosság hiánya, a jártasság megszerzésére adott idő szűkössége, valamint az új eszközzel és a használókkal való foglalkozás problémái. Egy könyvtár pedig arra panaszkodott, hogy a könyvtárosoknak az olvasókkal együtt sorba kell állniuk a CD-ROM-szolgáltatásnál.

### A használók tapasztalatai a CD-ROM-mal

A használók legnagyobb csoportját a diákok alkották (56%), a őket követte a teljes munkaidőben dolgozók csoportja (25%). Nyugdíjas felhasználó egy volt, háztartásbeli egy sem. A használók domináns életkora 16-25 év közé esett (61%), ezt követte a 26-35 éves korcsoport (16%). 65 éven felüli használó nem volt. Az olvasók nagy részének teljesen új volt a CD-ROM-használat, mindössze 40%-uknak volt valamiféle előzetes tapasztalata.

Az olvasók által használt CD-ROM-ok típus szerinti megoszlása a következő volt:

Újságok, periodikák	47%
Üzleti információk	43%
Referenzforrások	7,5%
Bibliográfiai források	2%
Oktatási anyagok	2%

Az olvasók 55%-a csak egyetlen adatbázist használt, 16% kettőt, 10% három adatbázisban keresett. Ezek a számok azt jelzik, hogy a CD-ROM-használók valamennyi információs szükségletüket egyetlen forrásból kívánják kielégíteni.

A keresés eredményességéről adott olvasói válaszok alapján az derült ki, hogy legtöbbjüknek sikerült megtalálni a keresett információt: 33% 1-5, 30% több mint 30 találatot kapott. Az olvasóknak

csak 6%-a nem talált semmit. A keresések zöme tehát sikeresnek tekinthető: a felhasználók 66%-a nagyon hasznosnak, illetve hasznosnak ítélte a nyert információt. A CD-ROM használatát pedig az olvasók 94%-a találta egyszerűnek. Ennek alapján leszögezhető, hogy a közművelődési könyvtári felhasználóknak határozott előnyük származik a nyilvános CD-ROM-hozzáférésekből; a használók viszonylagos tapasztalatlanságuk ellenére képesek arra, hogy önálló keresést végezzenek a CD-ROM adatbázisokban, és azokból értékes információhoz jussanak. A könyvtáros segítségét leggyakrabban a következő okokból kérik:

Műszaki probléma (főleg a nyomtatóval kapcsolatban)	50%
Hogyan kell használni a CD-ROM-ot	20%
Információk a szolgáltatásról	11%
Információk az adatbázisokról	11%
Információkeresés egy adott témában	7%

Mindez azt mutatja, hogy a könyvtárosoknak sokkal jelentősebb szerepet kell vállalniuk a keresési készség fejlesztésében: emellett írott segédletekkel, könnyen érthető magyarázatokkal kell segíteni a használatot.

### Következtetések

A vizsgálat során nyilvánvalóvá vált, hogy a CD-ROM ideális információs forrás a közművelődési könyvtárak számára. Mindenütt célszerű bevezetni a nyilvános hozzáférésű CD-ROM-szolgáltatást, bővíteni kell a kínálatot, valamint a használói segédeszközöket. A könyvtárosokra aktív szerep hárul az olvasók orientálása és betanítása terén; gondot kell fordítani a használói visszajelzésekre, és a fejlesztést ezek figyelembevételével kell tervezni: így válnak a közművelődési könyvtárak is a modern információs szolgáltatás színterévé.

/BATTERBEE, C.–NICHOLAS, D.: CD-ROMs in public libraries: a survey. = *Aslib Proceedings*, 47.köt. 3.sz. 1995. p.63-72./

(Koreny Ágnes)

## Egy vállalati könyvtár hároméves tapasztalata a térítéses szolgáltatásokkal

Az Egyesült Államokban a vállalati könyvtárakat megszorítások sújtják, melyekkel szemben – mivel hatékonyságukat nem tudják megfelelően igazolni – csak nehezen tudnak védekezni. Egy könyvtár munkájának értékes voltát mi sem bizonyítja jobban, mintha szolgáltatásaira díjazás ellenében is

igény mutatkozik. Az *Ashland Vegyipari Művek* (Ashland Chemical Company) három évvel ezelőtt döntött úgy, hogy a könyvtári szolgáltatások a jövőben térítéskötelesek lesznek. A döntést öt tényező indokolta.

1. A cég egyes osztályai szerettek volna ellenőrzést gyakorolni alkalmazottaik könyvtárhasználatára felett.
2. Feszültség keletkezett a könyvtárat gyakran, illetve az azt nem használó osztályok között, mivel korábban a könyvtár fenntartásához egyformán kellett hozzájárulniuk.
3. A korábbi, önkényesen kialakított könyvtár-fenntartó rendszert fel akarták számolni.
4. A leginkább igénybe vett szolgáltatások így nagyobb prioritást kaphattak.
5. A többi hasonló háttértevékenységet folytató osztály is díjazás ellenében végezte munkáját.

A vegyipari és műanyaggyártó cég könyvtárát elsősorban a kutatással és fejlesztéssel foglalkozó csoportok használták. A vállalaton belül kiépített számítógépes hálózat segítségével a könyvtár mindenki számára elérhetővé vált, és állományának növekedésével szolgáltatásai iránt is egyre nagyobb igény mutatkozott. A három éve bevezetett díjazási rendszer tapasztalatai túlnyomóan pozitívnak tekinthetők, a könyvtár szolgáltatásai iránti érdeklődés nemhogy csökkent volna, hanem növekedett. Részint azért, mert a valóságos kis üzemmé vált könyvtár munkatársai most már jobban odafigyeltek az olvasók tényleges igényeire és elvárásaira, másrészt a cég dolgozói is felismerték a most már térítéses szolgáltatások értékét és hasznosságát.

#### **A díjazási rendszer és a költségvetés**

Az Ashland Vegyipari Műveknél más háttér-szolgáltatásokhoz hasonlóan a központi költségvetésből látják el a könyvtárat is, ez azonban most már csak kiadásainak felére elég, a többit a befolyt használati díjakból fedezik. A díjszabás kialakításakor az adott szolgáltatások (folyóirat-kölcsönzés, szelektív információfigyelés, egyszeri keresések, fénymásolatok és fordítások készítése stb.) tényleges költségeiből indultak ki, ügyelve a versenyképesség megőrzésére is. A cégen kívüli felhasználók számára megállapított díjak természetesen magasabbak a belsők számára nyújtott szolgáltatások árainál. A költségek zömét a számítógépek használata, a külső anyagok beszerzése és az alkalmazottak javadalmazása (zömük szakirányú végzettséggel rendelkezik) tette ki. A statisztikai adatok egyértelműen igazolják, hogy a szolgáltatások térítéskötelességének bevezetésével – átmeneti visszaesés után – mindenhol növekszik a könyvtárhasználat, és így a bevétel is. Valamennyi osztály előtt nyitva állt a lehetőség, hogy a könyvtári szolgáltatások igénybevétele helyett információs igényeit külső forrásból fedezze.

Mivel a szolgáltatások oroszlánrészét a folyóirat-kölcsönzés jelentette, a díjszabást itt különleges körültekintéssel alakították ki. Az egyes osztá-

lyok minden folyóiratért csak egyszer, az első igény felmerülésekor tartoztak fizetni, méghozzá az előfizetési ár háromnegyedét. Ezen a területen nem is jelentkezett forgalomnövekedés, mert a növekvő költségek miatt az egyes osztályok felülvizsgálták, és jelentékenyen csökkentették a folyóiratokra vonatkozó igényeiket.

A második legnagyobb bevételi forrás a szelektív információterjesztésből származott. A másolási szolgáltatások terén erőteljes növekedés mutatkozott. Itt a könyvtár ugyanazt a díjszabást alkalmazta, függetlenül attól, hogy a kért dokumentum a könyvtárból származott-e vagy sem.

#### **A térítésköteles szolgáltatási rendszer előnyei**

Az egyik legfontosabb előny abból származott, hogy a másolási, nyomtatási és kölcsönzési igények csak a valós szükségletekre szorítkoztak, és a könyvtárosnak több ideje maradt az érdemi munkára. Másrészt mivel a könyvtáros nem jogsult és nem is alkalmas eldönteni, mely referenzkérdésre fontos a gyors és pontos válasz, és melyre nem, ezt a szelekciót a tájékoztatás költséges volta miatt már maga a felhasználó elvégzi. A könyvtárosok emellett jelentős marketingtevékenységbe és kutatásba kezdtek, hogy szolgáltatásaik igénybevitelét és változatosságát növeljék. Utána mentek a könyvtárat nem használó osztályoknak, igényeket ébresztve bennük a könyvtár egyre változatosabb információs tevékenységei iránt. Az emberek csak azt becsülik, amiért fizetni kell, vagy ami nyereséget hoz. A díjszabási rendszer bevezetésével megnőtt a könyvtári szolgáltatások és a könyvtárosok tekintélye.

#### **A térítésköteles szolgáltatási rendszer hátrányai**

Az első évben kellemetlenül érintette a könyvtárat, hogy a visszaesés (amely később átmenetinek bizonyult) miatt a bevételek lényegesen elmaradtak a korábbi költségvetési támogatástól. Az egyes osztályok a fizetési kötelezettség bevezetésekor először megpróbálták az információs szolgáltatásokon takarékoskodni. Félreértések folytán az olvasók a továbbra is ingyenes szolgáltatásokat sem merték már használni. A könyvtárosok érthető módon idegenkedtek pénzt kérni szolgálataikért, és vonakodtak elvégezni az ezzel járó papírmunkát is, ezért némi munkaerő-át szervezésre volt szükség. Sokan nem akarván igénybe venni a könyvtár témafüggetlő szolgáltatását, maguk végezték el azt, sok értékes időt fecsérelve el gyakorlatlanságuk miatt. Nagy feszültség keletkezett a felhasználók táborában, s ez a könyvtárosoknál a sikertelen üzlet feletti aggodalommal, az új felhasználóknál pedig a könyvtártól való elidegene-

déssel párosult. Emellett megfelelő számlázási és könyvelési rendszerek bevezetésére volt szükség, melyekkel a vállalat egyéb tevékenységei folytán szerencsére már rendelkezett.

### Nyereség a könyvtárban

Sokan aggódtak, hogy a könyvtárban a haszonelvűség uralkodik el, ami az információs munka minőségének és hosszú távú értékeinek rovására mehet, és értelmetlen takarékoskodáshoz vezet. Egy tanulmány kimutatta, hogy az információs szolgáltatásokért való fizetési hajlandóság a vegyiparban alacsonyabb, mint máshol, pl. a kormányhivatalokban. Sok vezető nem ismerte még fel, hogy az információ értékes, és fontos szerepe van egy cég bevételében és nyereségességében.

### Három évvel később

A könyvtár forgalma hosszú távon végül is növekedett, és elhelyezési körülményei is javultak. A könyvtári munka minőségi változáson ment keresztül,

és a könyvtárosok nem kényszerültek nem könyvtári feladatok további ellátására. Ezzel párhuzamosan a cég lényegesen kevesebbet költött könyvtárára, mert az megtanult gazdaságosabban tevékenykedni. Hosszú távon már a cég központi költségvetésétől való teljes elszakadás gondolatával kacérkodnak. Ugyanakkor a vállalat egyes osztályai a könyvtár helyett – információs szükségleteiket jobban kielégítő – más cégek szolgáltatásait veszik igénybe.

A könyvtári munka minőségét jelentősen javító szolgáltatásfejlesztési és marketingmunkákat természetesen a térítési rendszer bevezetése nélkül is el lehetett – és kellett – volna végezni. Mégis a könyvtári munka értékét és hasznosságát mi sem bizonyította jobban, minthogy a felhasználók hajlandóak voltak értük anyagi áldozatokat hozni.

**/RATLIFF, P.–WEEKS, T. J.: Three years experience with fee-based services in corporate library. = Special Libraries, 86. köt. 1. sz. 1995. p. 21-27./**

(Simon András)

## Miért szűnik meg sok amerikai egyetemen a könyvtárosképzés?

A *Library Quarterly* 1991. évi 3. száma 14 olyan amerikai egyetemet sorol fel, amely 1978-tól felhagyott a könyvtárosképzéssel. Közöttük igen neves, a könyvtáros szakmában felettébb becsült intézmények is vannak. Íme: Alabama A and M University, Ball State University (a posztgraduális képzést fenntartotta), California State University (Fullerton), Case Western Reserve University, University of Chicago, Columbia University, University of Denver, Emory University, University of Minnesota, University of Mississippi, State University of New York (Geneseo), Peabody College of Vanderbilt University, University of Southern California, Western Michigan University. És e folyamatnak korántsem szakadt vége.

A „miért?” kérdésre „többfelől” válasz adható és adandó. Mindenekelőtt a 19. században kialakult és a 20. században „kikerekedett” amerikai egyetemek, valóságos „multiverzitások” válságát és kiütkeresését kell megemlíteni, amelyet a fiskális szemlélet agresszív térhódítása idézett elő. Ez a szemlélet nem viseli el az egyetemek korábbi funkcionális hármasságának (képzés + kutatás + szolgáltatás) egyensúlyban tartását, hanem a kifizetődés szerint és meglehetősen szenvtelenül, a kollegiális belátást félretéve szelektál az egyes funkciók között és az egyes funkciókon belül.

Az egyes funkciók között általában a kutatás viszi el a pálmát, minthogy vele és jegyében jöhet-

nek létre a legkifizetődőbb bizniszek. A legtöbb egyetem „research university”-vé szeretne fejlődni. Ami pedig az egyes funkciókon belüli differenciálást illeti, a képzésben azok a szakok élveznek előnyöket, amelyek mögött gazdag szponzorok és alapítványtevők állnak.

Nos, a könyvtárosképzés számára az iménti fejlődési trendek több mint kedvezőtlenek. A képző műhelyekből nem jön ki méregdrágán eladható kutatási eredmény, s e műhelyek mögött valamirevaló szponzorok és alapítványok sem állnak. Emiatt aztán e képző műhelyeknek van mit – kifogásként – hallgatniuk, mielőtt megszüntetnék őket. A leggyakrabban hallott kifogások: ugyan milyen szakma is a könyvtárosság?; a könyvtárosképzés elkülönül a többi szaktól, izolálódik az egyetemi közösség életétől; felelőtlen a könyvtárosképzés irányítása és vezetése; hiányzanak a hitelek e (meglehetősen drága) képzés fenntartásához; a könyvtárosképzés alulmarad némely új képzési ággal (pl. computer science, biznisz stb.) folytatott versengésben; alacsony a képzés színvonala.

A könyvtárosok iránti lanyha keresletre visszavezethetően az ALA-akkreditáció ténye vagy igénye sem ösztönzi az egyetemeket e képzés fenntartására.

A szakma sokáig meglehetősen könnyen figyelte a megszüntetési folyamatot, mondván: sok a könyvtárosképző bázis, „hulljon a férgese”. Csak