

mint ma. Az információrobbanás kedvezőbb helyzetbe hozza a könyvtárakat. A nemzeti és a nemzetközi szinten folytatott együttműködés kedvez a gazdasági szempontok érvényesülésének. Az új technológiák bevezetése reményt ad arra, hogy csökkenteni lehet a dokumentum-előállításal, a gyűjteménnyel, illetve a személyzettel kapcsolatos kiadásokat, ugyanakkor a szolgáltatásokat is személyre szólóbban lehet alakítani. A könyvtárak is szorgalmazhatják, hogy a főhivatású információközvetítők

egyre inkább figyeljenek a felhasználók igényeire. A gazdasági kényszerhelyzet figyelmen kívül hagyása zsákutcába vezet. Ha viszont jobb gazdálkodással sikerül leküzdeni a nehézségeket, minden okunk meglesz a szakmai elégedettségre.

/MICHEL, J.: *Bibliothèques, information, économie*. = *Bulletin des bibliothèques de France*, 34. köt. 6. sz. 1989. p. 500–506./

(Tószegi Zsuzsanna)

## Kik, miért és mire használják a közkönyvtárak üzleti részlegét?

A *Sheffieldi Egyetem* kutatási egysége a *British Library* kutatási és fejlesztési részlegének támogatásával 1986-ban megvizsgálta a birminghami, manchesteri és nottinghami városi könyvtárak üzleti részlegének (business library) használatát. Összesen 564 interjút készített, és elemzett ugyanabban az időszakban 1277 telefonon feltett kérdést is.

A használók – nagyjából fele-fele arányban – foglalkozásukhoz, illetve személyes célokra vették igénybe a részleget. Háromnegyed részük minősítette fontosnak és hasznosnak a meglétét. A következő okokból: kényelmes megközelíthetőség; sokoldalúan gazdag állomány; gyors szolgáltatás; tapasztalt és gyakorlott személyzet; olcsóság. A használók több mint fele véli úgy, hogy máshonnan nem is kapná meg ezeket a szolgáltatásokat. Akik mégis, azok a négy legfontosabb alternatív forrásként a felsőoktatási könyvtárakat, a kereskedelmi testületeket, a fiókkönyvtárakat és a vásárlást jelölték meg.

### Mit kerestek a használók?

A két használói csoport, tehát a munkához, illetve a magáncélból használók csoportja eltérő igényszerkezettel jellemezhető. A munkájukhoz információt keresők további három alcsoportra oszthatók. Az első a *marketingtevékenységhez* használja a könyvtárat: 31%-uk piackutatáshoz, 21%-uk postázási címjegyzék összeállításához, mégpedig a legegyszerűbb módon: címtárak, választási regiszterek átböngészésével. A másik alcsoport a *cégekről, vállalatokról* keres információt, mégpedig 30%-uk a különféle cégek termeléséről, 24%-uk a lehetséges versenytársakról igyekszik minél többet megtudni. 19% az egyes cégek pénzügyi helyzetéről, részvényeiről, tőzsdei helyzetéről tájékozódik, elsősorban a pénzügyi és gazdasági sajtóból. A harmadik – "vegyes" – alcsoport azokat öleli fel, akik (pl. az egyes országok gazdasági helyzetéről, szokásairól szóló) *háttérinformációt*, címeket és telefonszámokat, termékeket, szolgáltatásokat és árakat egyaránt keresnek.

A személyes okokból érdeklődők igényszerkezete eltér az imént tárgyaltak igényszerkezetétől (1. táblázat).

#### 1. táblázat

##### A személyes érdeklődők igényei

Címek, telefonszámok	23%
Munkahelyek, pályázatok	14%
Személyes pénzügyek	14%
Oktatás, szakképzés	13%
Speciális érdeklődés	10%
Fogyasztási érdeklődés	6%
Újságok	4%
Menetrendek, szabadság	4%
Másolás	4%
Szórakozási lehetőségek	3%
Vegyes	6%

### Elégedettek-e a használók?

A vizsgált könyvtárakban az érdeklődők igen magas (75) százaléka megkapta a keresett információt vagy dokumentumot.

A kielégítetlenül távozóak a 2. táblázatban részletezett okokból nem kaptak választ.

#### 2. táblázat

##### A ki nem elégitett kérdések oka

Az információ hozzáférhetetlen	27%
Az anyag nincs meg a könyvtárban	23%
A használó hibázott	18%
Rossz részlegben folyt a keresés	14%
Elavultak az adatok	13%
Éppen mások használták a keresett dokumentumot	4%
Elveszett a dokumentum	3%

A részben kielégítettek és a ki nem elégitetteket együtt számolva, az esetek 40%-ában a használó, 44%-ában a könyvtár, 16%-ában "senki" hibájából nem született meg a kielégítő megoldás.

A ki nem elégitett érdeklődők a 3. táblázatban felsorolt módon kívánták folytatni a keresést.

3. táblázat

## Tájékozódás a kérdés kielégítetlensége után

Nem könyvtári forrást keresnek	30%
Később újra megkísérik	24%
Másik könyvtárhoz fordulnak	9%
Pontosítják a kérdésüket	8%
Beérik a nem teljes válasszal	7%
A könyvtár másik osztályán kísérleteznek	4%
Vásárolnak	3%
Semmit nem tesznek	6%
Nem tudják	9%

A használók 38–39%-a (mindkét csoportban hasonló arányban) vette igénybe a könyvtáros segítségét. 61–62%-uk úgy vélte, hogy maga is eligazodik, csak böngészni akar, használni a katalógust, és nem akarja zavarni a mindig elfoglalt könyvtárost.

**A telefonos szolgáltról**

Az üzleti részlegek forgalmuk tetemes hányadát telefonon bonyolítják le. A forgalom egy részéről a vizsgálat időszakában feljegyzések készültek. A választ adó könyvtárosok a következőkre voltak kíváncsiak:

- ▶ a hívás személyes természetű-e, vagy a foglalkozáshoz, munkához kapcsolódik;
- ▶ milyen témára vagy tárgyra irányul;
- ▶ ahol ez lehetséges: a hívó által képviselt cég vagy szervezet milyen típusú;
- ▶ a hívó elégedett-e a válasszal.

A könyvtárlátogatók 39%-a tudott a telefonos szolgálat létezéséről. A telefonon érdeklődők 67%-ának a munkájához kellett az információ.

A telefonon érdeklődők általában ténybeli tájékoztatást, címeket, telefonszámokat, állományi adatokat, cégneveket, statisztikai és egyéb adatokat kértek.

A telefonon érdeklődők 90%-a mindkét csoportban teljesen vagy részben elégedett volt a kapott válasszal. A munkájukhoz tájékozódók 81%-a, a személyes okokból érdeklődők 77%-a teljesen elégedett volt. Ez magasabb elégedettségi szint, mint a könyvtárakba ténylegesen ellátogatóké. Az érdeklődés eltérő jellege miatt ez teljesen természetes (ti. telefonon eleve "könnyebben" megválaszolható kérdéseket tesznek fel, mint személyesen).

**Következtetések**

A közkönyvtárak üzleti részlegei

- ▶ értékes, sok esetben egyedüli és lényegi tájékoztatói forrásai az általuk szolgált közösségnek;
- ▶ olyan adatokat és anyagokat szolgáltatnak, amelyek hasznosan, néha életbevágóan segítik a foglalkozásbeli, illetve a személyes érvényesülést;
- ▶ dicséretesen magas arányt értek el a sikeresen megoldott tájékoztatói feladatok tekintetében egy kiterjedt és változatos információs piacon;
- ▶ szolgáltatásaik révén az ügyfelektől igen jó "osztályzatokat" kaptak;
- ▶ olyan új eredményeket építettek ki, amelyek magas színvonalon illeszkednek használóik elvárásaihoz;
- ▶ kevésbé használják az információs technológiát, mint ahogy azt az ügyfelek várnák;
- ▶ valószínűleg átmeneti állapotban vannak, információs kifejezéssel élve: a lecsökkentett források lehetetlen időszakában.

/ROBERTS, N.–CLARKE, D.–CRAGHILL, D.–WHITE, D.: Uses and users of public sector business libraries: a study based on Birmingham, Manchester and Nottingham libraries. = *Journal of Librarianship*, 19. köt. 4. sz. 1987. p. 221–243./

(Kiss Jenő)

## Nyilvános könyvtárak és kereskedelmi szolgáltatások – nem ellentmondás ez?

A kérdés az, hogy nyilvános (főként társadalomtudományi irányultságú egyetemi és közművelődési) könyvtárak miként építhetik ki kereskedelmi alapon információs szolgáltatásaikat, illetve milyen megfontolások szólnak ez ellen. (A természettudományi és műszaki könyvtárakban, valamint a nyilvános szakkönyvtárakban egészen más a helyzet; ezért az alábbi megfontolások rájuk nem érvényesek teljes mértékben.)

A könyvtárak kétféle módon kínálhatják a kereskedelmi (térítéses) információs szolgáltatásokat: vagy integrálják őket kínálatukba, vagy speciális informá-

ciós központokat nyitnak. A szerző főként az előbbi megoldással foglalkozik. Mondanivalóját nyolc tézisben foglalja össze.

1. tézis: A "kereskedés", azaz a gazdasági hasznára irányuló érdek ellentmondásban áll a nyilvános könyvtár fogalmával. Ezt alátámasztja e könyvtárak tanulmányi szerepe (az oktatásnak demokratikusnak és szociálisnak, vagyis ingyenesnek kell lennie), valamint az, hogy egy demokratikus államban a polgárok alapjogai közé tartozik az információhoz való hozzáférés.