

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 kíséreltetnek	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 szolgálatról

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 források az általuk szolgált közösségek;
- ▶ 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 újítványokat építettek ki, amelyek magas színvonalon illeszkednek használóik elvárásaihoz;
- ▶ kevésbé használják az információs technológiát, mint ahogy azt az ügyfelek várják;
- ▶ 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. tétel: 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.

2. tézis: A könyvtárak már eddig is szinte kizárólag haszonra orientált szállítókkal működtek együtt, mégsem terheltek térítési díjakkal a használókat.

3. tézis: Az online adatbázisok és a CD-ROM-ok információtartalma nem különbözik a nyomtatott hordozóképtől, s ezért nem indokolt különleges elbírálásuk, azaz térítési díj szedése használatukért.

4. tézis: Ha már a könyvtárak a nyomtatott dokumentumokat általában ingyen bocsátják használók rendelkezésére, törekedjenek erre az egyéb információhordozók esetében is. Ugyanis egy könyvtári könyv értékének csak 25%-át teszi ki a beszerzési ár; a feldolgozás, a raktározás és a kölcsönzés költségei ugyancsak 25–25%-ot tesznek ki. Ennek tudatában kell megítélni az elektronikus információhordozók használatához szükséges berendezések beszerzési költségeit.

5. tézis: Az online adatbázisokban és a CD-ken lévő információk bár némiképp drágábbak, mint a hagyományos-hordozókon lévők, a különbség azonban nem olyan mértékű, hogy indokolt lenne magas térítési díjak szedése. A CD-ROM verzió átlagosan kétszer annyiba kerül, mint a papírváltozat, de naprakészebb, és kevesebb helyet igényel a tárolása. Az online adatbázis-használat költségei egy monográfia beszerzési, feldolgozási, tárolási és használati költségeihez képest már nem olyan drágák; egyébként is, egy eredményes keresés az adatbázisban többet ér, mint a polcon használatlanul porosodó monográfia.

6. tézis: A könyvtárosok hajlamosak arra, hogy azokért az információkért szabjanak árat, amelyek fölött nem rendelkeznek időbeli korlátozottság nélkül; tehát olyan esetekben kérnek térítési díjat, amikor "információtulajdonosokból" "információközvetítőkké" válnak. Ahogy a 19. sz. elején a könyvtáros már nem tudhatott mindent "fejből" megválaszolni, s kénytelen volt az állományában lévő forrásokat igénybe venni, most hasonlóképpen kell külső forrásokhoz fordulnia. Nem indokolt, hogy a használóra háruljon annak terhe, hogy a könyvtáros nem rendelkezik korlátlanul ezekkel a külső információkkal.

7. tézis: A könyvtárosok által végzett információközvetítésnek a lehetőség szerint ingyenesnek és jó minőségűnek kell lennie, ha el akarják kerülni, hogy a könyvtár mint olyan elavuljon a használóra orientált információs ügynökök és a teljes szöveget nyújtó adatbankok működésének következtében. Csak kínálatuk gazdagságának növelésével és kompetens tanácsadással sikerülhet a könyvtáraknak, hogy továbbra is nélkülözhetetlen információs központok maradjanak.

8. tézis: A könyvtárak kevés gondot fordítanak szolgáltatásaik propagálására. Nem elég a szolgáltatási kínálat megteremtése, tudomására is kell hozni ezt a könyvtár által ellátni szándékozott használói körnek. Az adókból fenntartott informálódási lehetőségekről a polgárokat tájékoztatni kell.

A fentiekben vázolt politikának azonban megvan a maga határai.

Az előállítók oldalán ott kell megvonni a határokat, ahol a termékért indokolatlanul magas árat kérnek, méltánytalan feltételeket szabnak, vagy visszaélnak a monopolhelyezettel. (Pl. ha a vevőnek egy új CD-generáció megjelenése után a korábbi verziót vissza kell küldenie; a vásárlónak vissza kell küldeni a CD utolsó verzióját, ha nem hosszabbítja meg az előfizetését; a teljes szöveget tartalmazó CD-ből készített papírmásolatokért további összeget kér az előállító; az online adatbázisra nem adnak kedvezényt oktatási célú használat esetén stb.)

A könyvtárak oldalán is jelentkeznek az információs kínálat fejlesztésének korlátai, amelyek többnyire elhelyezésbeli, finanszírozási és személyi problémákból fakadnak. (A berni Városi és Egyetemi Könyvtárban pl. az online adatbázisokban való keresésért az egyetemi személyzet és a hallgatóság 10 frankot fizet, míg a külső használók 25 frankot; ez az összeg messze nem fedezi a tényleges költségeket, inkább csak az igénybevételt szabályozza. A teljes ráfordítást fedező térítés kérése csak akkor indokolt, ha cégek és jogi személyek nyereségre orientált tevékenységükhöz veszik igénybe az információs szolgáltatót.)

A speciális információs központok kiépítését a szerző néhány példával illusztrálja. Dániában a kulturális minisztérium egy 16 információs központból álló hálózatot állított fel egyetemi és szakkönyvtárakban, sőt hat nagy közművelődési könyvtárban. (Pl. a koppenhági Városi Könyvtár a kisvállalatoknak alapvetően ingyen nyújt információs szolgáltatásokat; ha az állami támogatás leáll, térítést fognak kérni.) Németországban a kutatási és technikai minisztérium folytat információközvetítési modellkísérletet nyilvános intézményekben, illetve magángazdasági vállalkozásokban kialakított információközvetítő állomásokban.

/BARTH, R.: Öffentliche Bibliotheken und kommerzielle Dienstleistungen – ein Widerspruch? = ARBIDO-R, 5. köt. 4. sz. 1990. p. 116–121./

(Papp István)

Üzleti könyvtár a piacon: egy marketingterv kifejlesztése

A Manchester Commercial Library (MCL = Manchesteri Kereskedelmi Könyvtár) megalapítása –

1919 – óta az egyik legnagyobb üzleti könyvtár az Egyesült Királyságban. Szolgáltatásait sokan veszik