

Visszacsatolás

A különböző lehetőségek az alábbiak szerint oszlotak meg:

dokumentumok kérése (beleértve a kölcsönzést és a másolást is) 140

írásbeli kommunikáció 15

kérdőív 3

személyes kapcsolat 35

telefon 15

nem hivatalos 2

szелеktív információterjesztés értékelő lapjai 3

a könyvbe visszaérkező jegyzékek jelölése 1

helybenolvasásra kikért folyóiratok 1

Kétségtől a dokumentumok kikérése a legfontosabb jelzés, de meglepő, hogy ezen kívül viszonylag kevés a visszacsatolásra való törekvés. 116 szolgáltatásnak egyáltalán nincs semmiféle visszacsatolási lehetősége. Sok könyvtárban több szolgáltatás közül az egyiknek van visszacsatolási lehetősége, a másoknak nincs. Csúpn egyetlen tájékoztatási szakember jegyezte meg, hogy a lapszemlékre adott véleményeket rendszeresen nyilvántartják, és a felhasználók igényei szerint változtatnak szolgáltatásaikon.

/ROWLEY, J. E.: *Locally produced current awareness services.* = *Aslib Proceedings*, 31. köt. 6. sz. 1979. p. 284–295.

ROWLEY, J. E.: *Local current awareness services in industrial libraries.* = *Aslib Proceedings*, 31. köt. 10. sz. 1979. p. 479–484./

(Dezső Zsigmondné)



A könyvtáros (a tájékoztatási szakember) mint dokumentum-beszerző

A könyvtárosok (a tájékoztatási szakemberek) általában konzervatívak beszerzési szokásaikban, és túlságosan „szívükre veszik” a szállítók problémáit. Pedig – legalábbis kollektív módon – ellátóikkal szemben egyértelműen kellene képviselniük olvasóik érdekeit a szakirodalmi szükségletek kielégítésében.

Nem kellő fellépésük egyik oka az, hogy napi rutinfeladataik mellett nincs idejük arra, hogy a dokumentumoknak az olvasók szempontjából való hasznosságát és hatékonyságát érdemben figyelemmel kísérjék, megfelelően elemezzék, illetve ennek eredményeként pontosan megfogalmazzák a szükséges változtatások iránti igényeiket. *A könyvtárosok az információs ipar gyorsan változó környezetéhez nem tudnak eléggé függetlenül alkalmazkodni*, nem képesek reálisan számolni a lehetőségekkel és a következményekkel. A szövevényes

környezet indázó problémáival kapcsolatban inkább érzelmileg aláfestett, mint tudományosan megalapozott állásfoglalásokat alakítanak ki. Nem vitás, hogy a már megszokott megoldások útján sokkal könnyebb járni, mint változtatásokat kezdeményezni és azok szükségességét megfelelően indokolni.

A könyvtárhasználók ugyan mind világosabban fejezik ki szükségleteiket, és a könyvtárosok meg is kísérik, hogy kielégítsék őket, ám *ez a törekvés mindig csak viszonylag eredményes*, mondhatni: a piaci lehetőségek és mechanizmusok, a technológiai változtatások, valamint az innovációs szükségletekhez való kiadói igazodás kompromisszuma.

E tényezők bonyolult összhatásának környezetében a könyvtáros inkább szívélyes és megértő vásárló, semmint gyökeres változtatásokat igénylő partner. Pedig, ha igaz az a könyvkereskedői becslés, hogy egy-egy könyvtári példány akár 20 további magán-eladás ösztönzője is lehet, nem lenne indokolatlan, hogy a könyvtárak maguk is élvezzék az ellátók által adható árengedmények áldásait.

Az ellátókkal való kapcsolatok rendezése érdekében *sokat tehetnének a könyvtárosképző intézmények is*, ha tanterveiket ilyen irányban felülvizsgálnák és megreformálnák. A piac változó arculatáról ui. nincs jelenleg reális tájékoztatás és értékelés a képzésben. Az *ISI (Institute for Scientific Information)* ennek érdekében komoly kezdeményező lépéseket is tett. Erőfeszítései következtében a könyvtárosképző intézményekben polgárjogot nyertek a *kiadók és a könyvtárellátók által tartott előadások*, megbeszélések. Ezek azonban még nem eléggé tervszerűek és rendszeresek. Ennél mindenképpen többre van szükség.

El kell érni, hogy a könyvtárosképzés törzsanyagában kapjanak helyet a kiadói és kereskedelmi előadások és kiállítások, az iskolák rendszeres információkat kapjanak a legfrissebb irodalmi termékekről, a gyakorló jelöltek pedig ismerkedjenek meg a piaci választékban való eligazodás csínjával-bínjával. A hallgatókat az elméleti képzés mellett hozzá kell szoktatni a gyakorlatból történő ismeretszerzéshez, az információs ipar kibontakozó változásainak észleléséhez.

Persze, a gyakorló könyvtárosnak sem könnyű kiismernie magát a szakirodalmi dokumentumokról és szolgáltatásokról szóló információk útvesztőjében. Ma, amikor a könyvpiac korántsem kötetlen, friss életerőtől lüktető fórum, hanem egyre inkább a gazdasági megszorítások melankólikus színhelye, a könyvtáros számára is egyre fontosabb lesz, hogy e piaci környezetben beszerzései minél relevánsabbak legyenek az olvasói szükségletek kielégítése szempontjából.

A piacon való kellő tájékozódáshoz a könyvtárosnak *megfelelő eszközökre (forrásokra) van szüksége*, különösképpen az új technológiai megoldásokkal jelentkező termékek, illetve szolgáltatások vonatkozásában. Az

Aslib többféle módon igyekszik pl. az online adatbázisokkal és tájékoztatói lehetőségekkel kapcsolatban az érdeklődők rendelkezésére állni, nem utolsósorban azért is, mivel az e téren elkövethető hibák súlyos következményekkel járnak a könyvtárak és tájékoztatói intézmények számára. S itt felvetődik egy nyugtalanító kérdés: elég becsületesek tudnak-e lenni az ellátók ajánlataik megtételében? Vajon az ellátók között egyáltalán akadnának-e olyanok, akik képesek lennének elhárítani a rendelést, ha az nem szolgálja megfelelően a rendelő érdekeit?

A kiélesedő gazdasági körülmények közepette egyre jelentősebbé válik a könyvtáraknak nyújtott ellátói kedvezmények kérdése. Angliában – főleg a közművelődési könyvtárak esetében – megszokottá vált, hogy a könyvtárellátók a dokumentumok beszerzésén kívül még *egyéb szolgáltatásokat is nyújtanak a könyvtáraknak*, mégpedig reális áruk 12,5–15%-a ellenében. A szakkönyvtárak nem részesülnek ilyen kedvezményekben, sőt: bizonyos esetekben még különdíjat is kell fizetniük (pl. a gyors szállításért). Az lenne igazságos, ha a kedvezményekben valamennyi könyvtártípus egyformán részesülne.

Általában elmondható, hogy a könyvtárosok és a tájékoztatói szakemberek hajlandók megérteni ellátóik problémáit és viszont. A kérdés azonban az, hogy önmagukat képesek-e úgy szervezni, hogy – intézményeiken belül és kívül – közömbösítsék a könyvtári költségvetések megnyirbálására irányuló törekvéseket. Az is kérdéses, hogy a jelentős forrásokkal rendelkező könyvtárak tudják-e vállalni azt az átmenetet, ami szükségképpen együtt jár az új technológiai vívmányok alkalmazásával.

Befejezésül azt kell hangsúlyozni, hogy a tájékoztatói termékek értéke nem önmagukban, hanem használatukban, az annak révén elérhető olvasói haszonban és nyereségben rejlik. A könyvtáros mint beszerző mindenekelőtt ennek érdekében tevékenykedik, és energiáit

is főként arra kell koncentrálnia, hogy a kiadók és ellátók is minél maradéktalanabban szolgálják az olvasói érdekeket.

/HAYWOOD, T.: The librarian information officer as a consumer. = Aslib Proceedings, 31. köt. 9. sz. 1979. p. 433–438./

(Balázs János)



A teljesítetlen kérések ára

(A rosszul funkcionáló könyvtárközi kölcsönzések példáján)

A felhasználó kölcsönzési igénye a felhasználó és az információs szakember munkája piramisának csúcspontját jelenti, ami tulajdonképpen a munka célja is. A ki nem elégített kölcsönzési igény – mondhatni – lerombolja az egész piramist.

Abban az esetben, ha a könyvtárközi kölcsönzés alacsony színvonalon áll, vagyis ha a kérő szakkönyvtár csak részben tud rá támaszkodni, nagyobb állományt kell kiépítenie, ami óhatatlanul azzal is jár, hogy ez az állomány nem lesz kellőképpen kihasználva. Az elsődleges természetesen a felhasználó igényeinek kielégítése. A túlzott takarékoság a beszerzésnél a felhasználó kárára mehet, kéréseinek visszautasításához vezethet. Ha ez többször megtörténik, meg is szűnhet a felhasználó kapcsolata a könyvtárral. A jól működő könyvtárközi kölcsönzés azonban mindenképpen csökkenti a saját primer dokumentumállomány kialakítására irányuló erőfeszítéseket.

Az 1. ábra szemléletesen mutatja be a felhasználó, a könyvtáros és az információs szakember munkáját. A



1. ábra