

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 rendeltetést, 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 könyvtár típus 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)



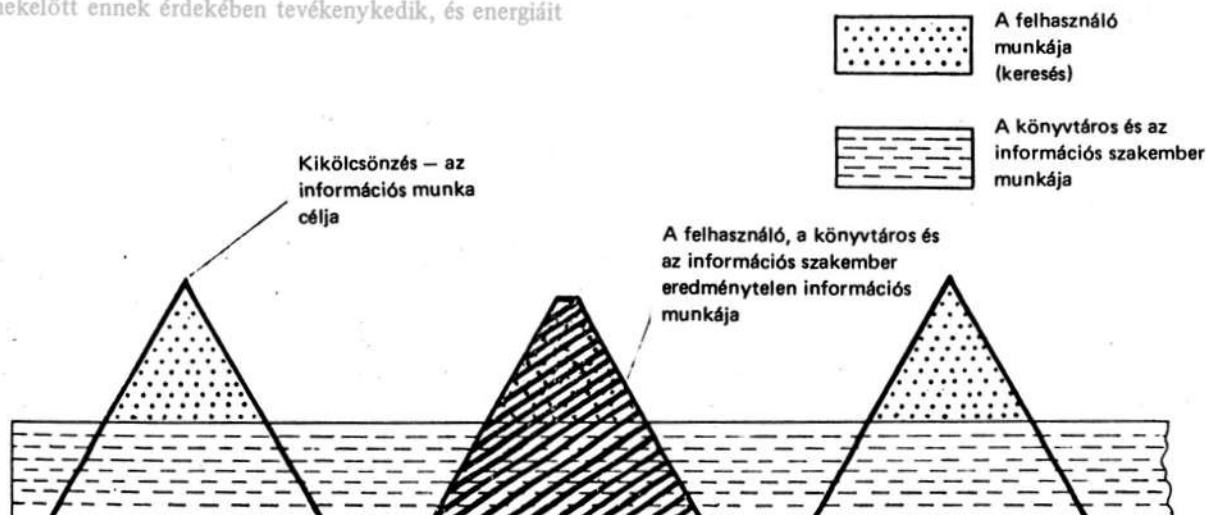
A teljesítetlen kérések ára

(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 takarékoskodás 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

háromszög csúcsa az információs munka végcélját jelzi – az információs források kikölcsönzését. Abban az esetben, ha ez a cél nem valósul meg, mint a második háromszög esetében, minden munka, amit a besatírozott felület jelöl, felesleges volt. Annak az érdekében, hogy ez minél kevesebbszer forduljon elő, minden eszközt és módszert fel kell használni. Az egyik ilyen eljárás a *könyvtárközi kölcsönzés*. Sajnos, éppen a könyvtárközi kölcsönzés akadozása vezet sok esetben teljesítetlen kérésekhez. A küldő könyvtárak készségét nagyban gátolják a magas költségek és a munkaidő-igények. További gátló tényező a szakkönyvtárak másoló berendezésekkel való ellátottságának elégtelensége. Fontos és megoldatlan kérdés a munkaerő-helyzet. Jelenleg a szakkönyvtárakban elég sok a szakképzetlen dolgozó.

A könyvtárközi kölcsönzés működésének hiányosságait szervezeten, országos méretekben gondolkodva kellene és lehetne kiküszöbölni.

Csehszlovákiában a felhasználók gyakorta panaszkodnak amiatt, hogy szakirodalmi tájékozódásra szánt idejük 50%-át is kénytelenek esetenként a szekunder információs forrásokból számukra érdekes primer dokumentumok felkutatására fordítani.

A szakirodalom hasznossága – persze – nem mérhető úgy, hogy pontosan meg lehessen állapítani egy-egy konkrét információs forrás konkrét gazdasági hasznát. Arról van szó, hogy a felhasználó folyamatosan szintetizálja magában a különböző forrásokból nyert információkat, és ezt nemcsak egy-egy munkafeladat megoldása közben teszi, hanem korábbi feladataira és egyéb szakmai értesüléseire (tanácsok, kutatások, szóbeli konzultáció a kollégákkal) is emlékezve. Ezért e szintézisben a felhasználó által létrehozott információ is tényezőként szerepel (az információfelhasználó egyben információforrás is).

A teljesítetlen kérések által okozott károk – rendszerezett áttekintésben – az alábbiak:

1. Elég egyértelműen mutatható ki az *elpazarolt munkaidő*, amit pénzben is ki lehet fejteni.

2. A teljesítetlen kérések *csökkentik* az iparban vagy kutatóhelyen dolgozó *szakemberek munkájának hatékonyságát*, s ez ugyancsak pénzben mérhető dolog.

3. A kölcsönzési szolgáltatás ismételt eredménytelensége oda vezethet, hogy a *kutatók és a szakemberek bizalmatlanokká válnak az információs rendszer iránt*, és végső fokon kétségbe fogják vonni a kutatás és a termelés, valamint a tudományos–műszaki fejlesztés és a tudományos–műszaki információ kapcsolatát. Ebben az esetben egy ország népgazdaságát akár milliós nagyságrendű veszteségek is érhetik.

Ami a késve teljesített kéréseket illeti, azokat majdnem olyan negatívnak kell értékelni, mint a teljesítetleneket. A kérés megfogalmazásától számított 2–3 hónap

elteltével rendelkezésre bocsátott információs forrás gyakran elveszti jelentőségét a felhasználó számára.

/DRAHOŇOVSKÝ, J.: Co nás stojí neuskutečná výpůjčka (na příkladu selhání MVS) = Technická Knihovna, 24. köt. 7–8. sz. 1980. p. 202–208./

(Szerencsés János)



A könyvtárak munkájának értékelési lehetőségei

A könyvtárak munkájának értékelésével sokat foglalkozik a szakirodalom. Az alaposabb megfigyelések azonban arra engednek következtetni, hogy az irodalom követelményei és a gyakorlati megoldások között nagy az eltérés. E cikk céljával azt tűzte ki, hogy felhívja a könyvtárvezetők figyelmét az értékelés változatosabb kritériumainak alkalmazására.

Az értékelés négy alapvető típusa (1. táblázat) a következő:

- az elvégzett munka értékelése (input);
- a munkafolyamatok értékelése;
- hatékonyság-értékelés (az output mennyiben felel meg az intézmény célkitűzéseinek?);
- hatás-értékelés (a megvalósított célok mennyiben felelnek meg a nagyobb közösség igényeinek?).

Bármelyik típus realizálásához a nézőpontok egész sora áll rendelkezésre. Közülük a hét legfontosabb (mivel: mennyiségileg kifejezhető) a következő:

1. Értékelés a felhasználó véleménye alapján.
2. Értékelés a szakemberek véleménye alapján.
3. Értékelés az ideális szabványok alapján.
4. Értékelés más intézményekkel való összehasonlítás alapján.
5. Értékelés mennyiségileg meghatározható outputok alapján.
6. Értékelés mennyiségileg meghatározható munkafolyamatok alapján.
7. Értékelés költség vagy egységnyi költség alapján.

A szerző kísérletképpen 62 különféle típusú könyvtár évi jelentéséből kigyűjtötte az alkalmazott értékelési nézőpontokat (2. táblázat). A 62 jelentés összesen 774 különböző nézőpontot tartalmazott, egy-egy jelentés átlagosan 12,3-et. Az előzőekben felsorolt 7 nézőpont többségét ennek ellenére igen kis mértékben alkalmazták. Az alkalmazott nézőpontok 60%-a élt mennyiségileg meghatározható munkaféleséggel, 20%-a szakértők véleményével operált, 14%-a a költségekre hivatkozott.