

Az információs szolgáltatás kötelezettségei: fejlesztési irányelvek

Az egyre növekvő információáradat szükségessé teszi, hogy újra és újra átvizsgáljuk információs szolgáltatásunk rendszerét. Nem is annyira a munka intézményen belüli átszervezése vált fontossá, hanem a minél jobb minőségű, releváns információ szolgáltatása. A felhasználók igény-szintjének növekedése a hagyományos információs szolgáltatás helyett előtérbe helyezi a könyvtárak közötti kooperáció és hálózatszervezés igényét, ami megnövelné a munka hatékonyságát.

A tájékoztató könyvtárosnak hivatása magaslatán állva, nagy hozzáértéssel és lelkiismeretességgel kell minden egyes információkéréssel foglalkoznia, illetve az igényt kielégítenie. Köztudott, hogy sokkal átgondoltabb és specializáltabb feladat ez, mint amit az eddig bevált gyakorlat megkívánt. A jó tájékoztató szakember ma már *nemcsak a kért információra ad választ*, de egy-egy szakterület széles skálájú dokumentum-ellátásával mintegy *„elébe is megy” az olvasónak*. A tájékoztató szakemberrel az adminisztratív személyzettől kezdve, a könyvtárosokig és az igazgatóig bezárólag, mindenki együtt dolgozik, hogy az összes olvasót, a gyermekeket, tanuló fiatalokat, egyetemi hallgatókat, felnőtt dolgozókat, kutatókat egyaránt elláthassák a nekik megfelelő irodalommal.

Az információs központok nagy felelősségük tudatában kísérletet tesznek mindazoknak a szempontoknak az összeállítására, amelyek jegyében a felhasználó vagy a jövőbeni felhasználó direkt vagy indirekt formában hozzájuthat a kívánt információhoz vagy információforráshoz.

A) *A tájékoztatási feladatkört* a referenz könyvtár vagy információs szolgáltató részleg munkatársai látják el. Ezt a szolgáltatási formát a következő tényezők határozzák meg: a könyvtár vagy az információs központ profilja, a felhasználók összetétele és szükségletei, a tájékoztató könyvtáros ügyessége, rátermettsége és gyakorlata az információs munkában, valamint az, hogy a keresett anyag intézményen belül, vagy külső forrásokból szerezhető-e meg.

E szolgáltatásnak az a lényege, hogy a válaszadás során a bibliográfiai kutatás a tájékoztató szakember technikai rátermettségével és a témában való jártasságával ötvöződjék. Az információs szolgáltatás lényege – függetlenül annak színvonalától vagy mélységétől –, hogy *meghatározott időre, meghatározott választ adjanak a felhasználónak*.

B) Hogy mennyire használható egy-egy könyvtár vagy információs központ, az attól függ, hogy *olvasói ismerik-e bibliográfiai apparátusát* (pl. katalógusait, információs adatbázisait, hagyományos referenz segédleteit), hogy egyre több gyakorlati útmutatással,

tájékoztató előadással rávezetik-e, megtanítják-e az olvasót a könyvtár használatára és lehetőségeire.

C) A közvetett tájékoztató szolgálat nagyszámú információs forrásra hívja fel az olvasó figyelmét (pl. bibliográfiák, indexek, információs adatbázisok). Ezen kívül a könyvtári információs szolgáltatás a könyvtárak és információs központok közötti kooperáció révén hatásosan kiszélesíthető. A könyvtárak és intézmények közötti szoros *együttműködés teszi csak lehetővé, hogy megfelelő felvilágosítást nyújtsanak a felhasználóknak*.

Fejlesztési irányelvek

1.0 Szolgáltatások

1.1 A referenz és információs szolgáltatás nemcsak az olvasó igényének kielégítéséből vagy a meglévő szolgáltatás továbbfejlesztéséből áll, hanem abból is, hogy *olyan ismeretanyagot is kínáljon az olvasónak, amiről még nincs tudomása*, de felhasználhatja munkájához.

1.2 Szükséges, hogy a tüzetes szolgáltatási szabályzatot mindenki elérhesse. *A szabályzat részletesen írja le mindazokat a feltételeket*, amelyek meghatározzák a szolgáltatások igénybevételét, terjedelmét és megkötéseit.

1.3 A referenz és információs szolgáltatásokat rendszeresen elemezni kell abból a szempontból, hogy kiket tudtak és kiket nem tudtak megfelelő információval ellátni, és hogy *miként lehetne ismét elérni* azokat a személyeket, akiknek igényét korábban nem tudták kielégíteni.

1.4 Gondoskodni kell arról, hogy a felhasználók folyamatosan jelezzék vissza: *meg vannak-e elégedve az információs szolgáltatásokkal és a kapott információval*.

1.5 Speciális koncepciót kell készíteni *az információs segédletek olvasói igénybevételéről*. Ennek olyannak kell lennie, hogy bármilyen típusú könyvtár, információs központ hasznosíthassa.

1.6 A könyvtárosoknak és tájékoztató szakembereknek össze kell állítaniuk egy olyan *bibliográfiai és egyéb információk megszerzhetőségére vonatkozó kalauzt* (guide) is, amely aktív és eleven könyvtárhasználati útmutatóul szolgál.

1.7 A referenz és információs szolgáltatások kedvezőbb hatékonysága érdekében *mindig a megfelelő eszközöket és módokat kell kiválasztani és alkalmazni*, beleértve ebbe a személyes kapcsolatot, a levelezést vagy egyéb kommunikációs eszközök igénybevételét is.

- 1.8 Ha az információt szolgáltató egységek – központok, helyi, területi intézmények – között *jó együttműködés* alakul ki, országos és államszinten válik lehetővé, hogy a felhasználók és potenciális felhasználók szükségleteit színvonalasan kielégítsék.
- 1.9 Az információs szolgáltatás alapvető fontosságú feladata, hogy szükség esetén *más információs forrásokra és szervekre is felhívja a figyelmet*. Ezeknek a szervezeteknek a munkáját időközönként ellenőrizni kell, hogy valóban a megfelelő szinten elégítik-e ki a hozzájuk irányítottak információs kéréseit.

2.0 Források

- 2.1 Szükség van egy olyan szelektív gyakorlat kifejlesztésére, amely irányítja a kéréseket, esetenként *előbe megy az olvasók kívánságainak* és megnevezi az információt kérő számára a könnyen hozzáférhető forrásokat.
- 2.2 Egyéb olyan tényekre is fel kell hívni az olvasó figyelmét, amelyek ugyan *formájukban és színvonalukban eltérnek az információs szolgáltatás szokásos gyakorlatától* (pl. közérdekű információs szolgáltatás, új eszközök, kutatások támogatása), de az eddig kialakult tapasztalatok alapján hasznosak lehetnek.
- 2.3 A gyakran keresett dokumentumokat *több példányban* is be kell szerezni, hogy az olvasók kéréseit minél gyorsabban kielégíthessék.
- 2.4 Minden dokumentumot rendszeresen felül kell vizsgálni, hogy állapota, felhasználhatósága, valamint *időszerűsége megfelel-e még a követelményeknek* (nem elévült anyag-e stb.).

3.0 A környezet

- 3.1 Az információs szolgáltatás fontosságából következik, hogy e szolgáltatás olyan *közel legyen a könyvtár tevékenységének gyűjtőpontjához*, amennyire csak lehetséges. Sok esetben a főbejárat közelében adódik az optimális elhelyezés.
- 3.2 Előnyös a referenzet és információs szolgáltatást együtt úgy elhelyezni, hogy *nagyobb szabad tér legyen a közelében*, könnyen megközelíthető legyen és hatékony kiszolgálást eredményezzen.
- 3.3 Kutatószobákkal, kutató helyiségekkel (fülkékkel) kell elősegíteni a *koncentrált és elmélyült munka lehetőségét* a könyvtár használói számára.
- 3.4 A referenzet és tájékoztatást úgy kell elhelyezni, hogy a tájékoztató szakember és az információkérők közötti beszélgetés *ne zavarja az olvasást*.
- 3.5 Az egyéb kiegészítő szolgáltatási pontokat úgy kell elhelyezni, hogy a könyvtárosok a könyvtáron

keresztül is megközelíthessék azokat, és a kommunikációs és technikai felszereléseket szintén használhassák.

4.0 Személyzet

- 4.1 A könyvtári alkalmazottak a nyitvatartás idején *a felhasználók kiszolgálására összpontosítsanak*.
- 4.2 A szakképzett tájékoztatói szakember a megadott időben *mindig elérhető legyen* az olvasók számára.
- 4.3 A referenz és a tájékoztató szolgálat minden erejével mozdítsa elő *valamennyi könyvtári szolgáltatás igénybevételeit*.
- 4.4 Ha lehetőség van rá, a speciális területek tájékoztató munkájába *könyvtárosok és speciális tájékoztatói szakemberek* is bekapcsolódhatnak.
- 4.5 A tájékoztató szolgálat dolgozóinak kiválasztásakor ne csak végzettségüket és tudásukat vegyük figyelembe, hanem azt is, hogy *interperszonális kapcsolataik megfelelőek-e*.
- 4.6 A tájékoztatói szakemberek *képzéséről való gondoskodás* a könyvtárosmunka alapja, és egyben a fenntartó testület, egyének és az intézmény iránti felelősség tudatot is tükrözi.

5.0 A munka értékelése

- 5.1 Az információs szolgáltatás adatait nyilván kell tartani, hogy annak hatékonysága ellenőrizhető legyen. Ez egyben tájékoztat a felhasználók számáról és egyéb mutatókról is.
- 5.2 A referenz és információs szolgáltatás felmérését és kiértékelését egy vagy több olyan *szakértőre kell bízni*, aki már megfelelő jártasságra tett szert ezen a területen.
- 5.3 A rendszeresen gyűjtött adatok képezik a kiértékelés, a döntéselőkészítés, a jelentések és költségvetések előkészítésének az alapját.

6.0 A szolgáltatás etikája

- 6.1 Mindig legnagyobb pontosságra és alaposra kell törekedni, függetlenül a kérés minőségétől vagy a kérdező pozíciójától. *A felhasználók összetételét* mindig az adott intézmény szerepe, hatásköre, rendeltetése határozza meg.
- 6.2 *Egyéni vélemény-nyilvánítás* és állásfoglalás nem képezheti felvilágosítás tárgyát.
- 6.3 A könyvtáros–olvasó kapcsolatának *kölcsönös bizalom* kell alapulnia a könyvtári munka minden területén.

6.4 Azoknak a szabályoknak és eljárásmodoknak, amelyek az információk források hozzáférhetőségére vonatkoznak, *részrehajlás nélkül* kell érvényesülniük. A szabályokat és a feltételeket írásban kell rögzíteni, meg kell ismertetni őket az olvasóval.

6.5 Munkája során *semmilyen személyes anyagi előnyhöz nem juthat a könyvtáros*, mert magatartásának mindenkor összhangban kell lennie az egész könyvtár szolgáltatási alapjainak.

/A commitment to information services: developmental guidelines. = RQ Reference and Adult Services Division, 18. köt. 3. sz. 1979. p. 275–278./

(Ghymes Györgyné)



On-line irodalomkutatás hatásai egy egyetemi könyvtárban.

Tapasztalatok az ulmi Egyetemi Könyvtárban

Az ulmi Egyetemi Könyvtárban 1976 januárja óta on-line irodalomkutatást végeznek a *Deutsches Institut für medizinische Dokumentation und Information (DIMDI, Német Orvostudományi Dokumentációs és Információs Intézet)* által felajánlott adatbankok segítségével. Az on-line irodalomkutatás bevezetése nem is annyira a könyv-

tárhasználat növekedéséhez, mint inkább az olvasók információs szokásainak minőségi változásához vezetett. Ezek a következtetések szűrhetők le a megrendelések forrásainak és a használat sajátosságainak vizsgálataiból.

Az on-line irodalomkutatás igénybevétele

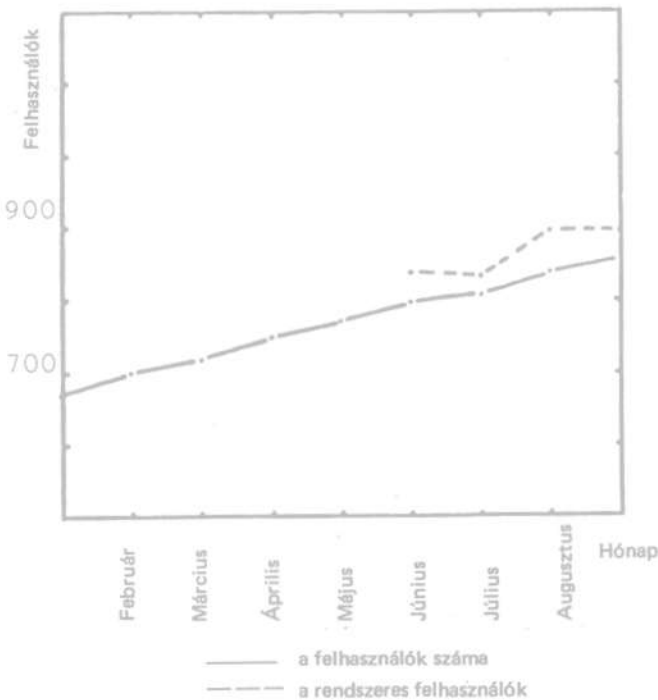
Az on-line irodalomkutatás jelenlegi igénybevételéről ad áttekintést az 1. táblázat és az 1–2. ábra.

1. táblázat

Felhasználó/hónap	64 fő
Új felhasználó/hónap	25 fő
Megosztás:	
tanárok	8%
orvosok	45%
egyéb (pl. hallgatók)	47%
Kapcsolat:	
levél útján	25%
telefonon	33%
személyesen	42%
Irodalomkeresések/hónap	106
Ebből:	
Medlars	72%
Biosis	13%
Psychological Abstracts	4%
Scisearch	9%
Cancerlit	2%
Cancerprojekt	0,1%
Hivatkozások/keresés	
kinyomtatva DIMDI-nél	66
kinyomtatva a könyvtár másológépén (hard copy)	18
Állandó megbízások/hónap kb.	160
Kapcsolási idő/hó órákban	37
Kapcsolási idő/keresés percben	21

Az on-line irodalomkutatás igénybevételének grafikus ábrázolása

Az ábrákból kitűnik, hogy míg az on-line irodalomkutatás meghonosításakor az irodalom iránti igények megnövekedtek, addig a későbbiekben az irodalmi igényekkel való telítettség állapota lépett fel. Ezzel magyarázható a visszatérő használók számának csökkenése. Emellett a visszatérési ráta nagysága hosszabb távon az irodalomkutatás minőségéről is tájékoztat, vagyis tükrözi a használóknak az új információs forrással való elégedettségét. Erről szólnak a következő vizsgálatok is.



1. ábra A felhasználók számának növekedése 1978 első hónapjaiban