

sával. További feladatuk lenne a szocialista országok által közösen gyártható műszaki berendezések jegyzékének az összeállítására.

*/PISCALNIKOV, S. A.: Výchov a aktuální problémy automatizace knihoven. = Technická knihovna, 23. köt. 11. sz. 1979. p. 298–305./*

(Szerencsés János)



## Amikor „útban van” a könyvtáros

Az információs rendszerek hatékonyságának személyi tényezői

Bizonyára mindenkiben él valamilyen kép az *ideális szakkönyvtárról, információs részlegről*. Ez általában szép és jó ízléssel berendezett helyiség szokott lenni, ahol megfelelően osztályozott, korszerű állomány, áttekinthető katalógusrendszer, sokféle szolgáltatás várja az olvasókat, felhasználókat. Ebben a környezetben kedélyes, udvarias, átfogóan tájékozott könyvtárosok tevékenykednek, akik pontosan tudják, hogy mit miért csinálnak.

A valóságban azonban legtöbbször egészen más a helyzet. E cikk szerzői, akik az Aslib módszertani munkatársaiként számos angliai szakkönyvtárat látogattak meg, azt tapasztalták, hogy a könyvtárak legtöbbje nemhogy igen távol esik ettől az ideális képtől, de még azt sem mondhatja el magáról, hogy nagyjában-egészében hatékony szolgáltatásokat nyújt. Megállapították azt is, hogy a hiányosságokat számos esetben az információs személyzet egyes tagjainak nem megfelelő magatartása, hóbortossága, tájékozatlansága stb. okozza. Gyakran feltehető a kérdés: *a szolgáltatások a felhasználók, vagy pedig az információs dolgozók igényeit tükrözik?*

A személyi tényezők negatív szerepét illusztrálják a következő esetek.

### Mindig így csináltam. . .

Az eset egy közepes méretű iparvállalat szakkönyvtárában történt. A szolgáltatások igen magas színvonalúak voltak, és semmi sem mutatott arra, hogy a tevékenységek egyike-másika aránytalanul veszi igénybe az öt információs dolgozó munkaidejét.

A módszertani munkatársakat mikrofilmzési tanácsadás céljából hívták meg; első benyomásuk igen pozitív volt. Tájékozódásuk közben azonban hamarosan észrevették, hogy az egyik *témafigyelő bulletin* (a könyvtár havonta, különféle témákban adja ki őket) *szinte soha nem vált ki kéréseket*. Kiderült, hogy azzal a szakterülettel, amelyet a szóban forgó bulletin dolgoz fel, már három éve nem foglalkozik a vállalat. E híradót a csoport

vezetője készítette, kizárólag azért, mert a téma – amely speciális szakterület volt – érdekelte, és szakismereteit naprakészen akarta tartani.

Ez az eset, amelynek „ára” pénz- és idővesztésben egyrészt kimutatható, *tipikus példája annak, hogy az egyéni érdekek milyen könnyen kerülnek előtérbe a vállalat szükségleteivel szemben*.

### Hogy jövök én ahhoz. . .

Egy alkalommal egy intézmény könyvtári–információs részlegének munkaerő-létszámával kapcsolatos tanácsadásra hívták meg a szerzőket. Ilyenkor az első feladat annak megállapítása, hogy a személyzet hogyan tölti el munkaidejét. Kiderült, hogy az egyik alkalmazott (a kettő közül) munkaidejének tetemes részét fordítja könyvtárközi kölcsönzéssel kapcsolatos levelezésre. A levelezés átnézésekor arra derült fény, hogy a *könyvtáros a kérések nagy részét nem a BLLD-hez küldi*, hanem az ország legkülönbözőbb részein levő könyvtárakhoz. Mikor megkérdezték, hogy miért, azt válaszolta; *hogy véleménye szerint nem ildomos a BLLD-t mindenféle aprósággal zaklatni*, amikor annak bizonyára rengeteg fontosabb dolga is van („. . .nem várhatom el, hogy nekem, egy kis senkinek mindent megcsináljanak. . .”).

### A változtatásokat nem szabad erőltetni. . .

E halhatatlan szavak egy nem profitra épülő nagyvállalat könyvtárában hangzottak el. A könyvtár költöztetésének irányítására meghívott tanácsadóknak a helyiségbe belépve középkori hangulatot idéző kép tárult a szemé elé: a polcokon aprólékos gondossággal elhelyezett, *gyönyörűen bekötött, gerincükön aranyosan csillogó kötetek sorakoztak*. Közlebb lépve megdöbbenve tapasztalták, hogy 10–20 év bekötött folyóirattermésével állnak szemben. A kötetek között jócskán akadtak hetilapok is, amelyek – enyhén szólva – *efemer jellegűeknek* tekinthetők, így hosszan tartó megőrzésük teljesen indokolatlan.

A könyvtárossal való beszélgetés során derült ki, hogy elődje, aki könyvtárosi gyakorlatát egy „gentlemen’s club”-ban szerezte, különös *örömet lelte a kötetési program megszervezésében*, ami egyébként könyvtárosi szakértelmét is teljesen kimerítette. Az utód-könyvtáros folytatta a kötetési tradíciót. A tanácsadók megjegyzésére, miszerint a folyóiratokon kívül léteznek még egyéb fontos kiadványfajták, pl. könyvek, kutatási jelentések stb. is, a könyvtáros azt válaszolta, hogy a könyvtár csak folyóiratokat gyűjt, ő maga pedig *„nem hisz a kizárólag a változtatás kedvéért történő változtatásban”*.

Ez az eset igen szomorú példája annak, amikor *eleve nem határozzák meg a könyvtár feladatait*. Az adott

esetben ugyanis a könyvtár úgy élt az intézmény fogalomtárában, mint egy olyan helyiség, ahol bekötött folyóiratokat tartanak. A helyzetet még az is súlyosbította, hogy a korábbi könyvtáros merev politikája – a negatív személyi tényező – tovább öröklődött.

### Senki sem érti meg a helyzetemet. . .

Egy kisebb, feladatra orientált szervezet információs állományának megszervezésére frissen végzett könyvtárost vett fel. A vállalatnál senkinek sem volt fogalma arról, hogy milyen szolgáltatásokat várhat el egy szak-könyvtártól: *a tapasztalatlan könyvtáros tapasztalatlan felhasználókkal találkozott.* A baj az volt, hogy azok a szolgáltatások, információs termékek, amelyekre az intézménynek szüksége lett volna, kívül estek az általános könyvtári tananyag keretein, így a könyvtáros által létrehozott rendszer teljesen használhatatlannak bizonyult. Senki sem tudta, hogy hogyan kellene a rendszert megváltoztatni, végül mindenki a saját maga módján próbált úrrá lenni a kialakult zűrzavaron. Ekkor érkeztek meg az Aslib tanácsadói, akiknek a könyvtáros elpanaszolta, hogy ő milyen egyedül érzi magát, őt mindenki félreérti, senki nem támogatja, a felhasználók pedig azt várják tőle, hogy kitalálja a gondolataikat.

Ebben az esetben a tapasztalatlan könyvtáros és az elvárásait pontosan megfogalmazni nem tudó intézmény találkozása elkerülhetetlenül személyi függéshez vezetett: *a könyvtáros szakmailag elszigetelődött,* nem ismert alternatívákat, nem tudta, hogy mások hasonló helyzetben, hasonló problémákkal hogyan birkóznak meg.

### Mi mást tehet egy jó szülő? . . .

Egy alkalommal a szerzők az egyik európai ügynökség tezauszélesztési munkálataiban vettek részt. A szervezet információs tevékenységének fénypontja egy hatalmas fénylukkártya rendszer volt, amelyet négy gyakorlott információs szakember tartott karban. Az egyébként hasznos és kiválóan működő rendszer az egység vezetőjének szellemi szülöttje volt, aki azt *szinte saját „gyermekének”* tekintette, és nem akart beletörődni abba, hogy más is önállóan kezelhesse. Ezért többek között azt csinálta, hogy minden egyes tételt, amelyet kollégái indexeltek, ellenőrzött, de nem azért, hogy következetesen indexelnek-e, hanem azért, hogy meggyőződjön arról, hogy munkatársai azokat a tárgyszavakat használták-e, amelyeket ő helyesnek tartott.

E magatartásnak negatív hatása kettős. Először is a vezető elvonja figyelmét más fontos teendőktől, másodszor, mivel nyilvánvalóan nem bízik meg kollégáiban, demoralizálja a csoportot, *rossz munkahelyi légkört teremt.* Az eredmény: a három munkatárs rövidesen munkahelyet változtatott.

### Kérem, majd én. . .

Bárki is lépett be a szóban forgó nemzetközi szervezet könyvtárába, a könyvtáros azonnal szolgálatkészen felugrott, és ahogy az illető a katalógusok vagy a polcok felé közeledett, a könyvtáros körülötte lábatlankodva követte, hogy a segítségére legyen. Mindezt nem azért tette, mert félt, hogy a használók összekeverik a könyveket vagy a katalóguscédulákat, hanem azért, mert *az intézményben mindenki a felettese volt,* s könyvtárosunk annyira fontos személyiségeknek tekintette őket, hogy nem tartotta megengedhetőnek, hogy e kiválóságok sok időt töltsenek a könyvtárban olyan alantas munkákkal, mint a dokumentumok kikeresése. Inkább felajánlotta, hogy ő majd mindent elvégez, s így a nagyrebecsült látogatók addig is magasabb rendű feladataiknak szentelhetik figyelmüket. Az eredmény az lett, hogy *a könyvtárat alig használták – útban volt a könyvtáros.*

### Ez az én dolgom. . .

Ez az eset egy termelő vállalatnál történt, ahol az 1973–1978 közötti gazdasági válság idején sok dolgozót elbocsátottak, és ennek veszélye is állandó szóbeszéd tárgya volt. A kutatási részleg, amelyben tanácsadóink annak idején tevékenykedtek, különösen ki volt téve annak, hogy egy-két munkatársat feleslegesnek nyilvánítanak. Az információs személyzet két információs dolgozóból, egy könyvtárosból és egy gépiróbból állt.

Amikor a tanácsadókat végigvezették a könyvtáron, a körút végül egy kisebb szobában fejeződött be, ahol *tezauszébe és fénylukkártyáiba temetkezve dolgozott az egyik információs munkatárs.* Nem véletlen a birtoikos szerkezet használata, az illető ugyanis a rendszert a szó szoros értelmében kisajátította, senkit sem engedett a közelébe. A hölgy egyébként szimpatikus, intelligens benyomást keltett, látogatóinak nyíltan, értelmesen beszélt a rendszerről, de ha bármelyik kollégája jelen volt, nem volt hajlandó a munkájáról nyilatkozni.

Végül, miután jobban összeemelegedett az idegenekkel, bevallotta, hogy mindezt azért tette, *nehogy munkáját feleslegesnek minősítsék.* Be akarta bizonyítani, hogy ő az egyetlen ember a vállalatnál, akinek az információkhoz vezető kulcs a kezében van. Az intelligens hölgy nem vette észre, hogy amíg azon fáradozik, hogy saját helyzetét szilárdítsa, személye akadályt jelent, útban van.

### Következtetések

A különféle esetek közös vonása a szolgáltatások személyi okokból történő akadályozása, *a személyi érdekek előtérbe helyezése a felhasználói érdekekkel szemben.* Ez a veszély három forrásból táplálkozhat:

kizárólag az illető személyiségéből;  
 a vezetés rendelkezéseiből;  
 a szervezet rendszerére való személyes reakciókból.

Konkrétabban fogalmazva: személyes függés olyan információs rendszerekben alakulhat ki, ahol

az intézménynek *nincs tapasztalata* jól működő információs rendszerekről;

az információs dolgozó az intézeti hierarchiában *alacsony státust foglal el*;

az információs dolgozó *szakmailag elszigetelt*;

a szakmai elszigeteltség *szándékos elszigetelődéshez vezet*;

az intézmény *nem fogalmazza meg* megfelelően a könyvtári/információs szolgálattal szemben támasztott igényeit;

az információs személyzet *nem ismeri az intézmény célkitűzéseinek prioritásait*;

a könyvtári/információs szolgálat *tényleges vagy potenciális veszélyben van* létszám, vagy költségvetési korlátozások miatt.

## Utóirat

Talán nem érdektelen a következő ajánlat: vizsgálja meg Ön is, hogy a felsorolt tényezők valamelyike jelen van-e munkahelyén, esetleg azt is, hogy a felsorolt esetek valamelyike nem jellemző-e környezetére; ha igen, akkor minden eshetőség megvan arra, hogy *Ön is útban legyen, hogy kerékkötője legyen a szolgálatnak.*

*/COLLINS, J. – FINER R.: Are you getting in the way? (on person-dependence in information systems) = Aslib Proceedings, 31. köt. 12. sz. 1979. p. 532–537./*

(Novák István)



Az amerikai iparvállalatok tudományos–műszaki könyvtárainak állománygyarapítási tendenciái

Az amerikai iparvállalatok könyvtári–tájékoztatási ellátásának objektív és szubjektív jellemzői egyrészt a tudományos–műszaki forradalom eredményeihez, másrészt a tudományos kutató és műszaki fejlesztési munka USA-beli gyakorlatához kötődnek. *A könyvtári–tájékoztatási szolgáltatásokat meghatározó jellemzőkhöz sorolható, hogy*

a tudományos–műszaki forradalom körülményei között az információ nemcsak áruvá, hanem a társadalom termelőerejévé is vált;

a konkurrencia sajátosságai alapján az a vállalat, egyesülés győz, amelyik korábban dobja piacra a különböző újdonságokat (terméket, technológiát, szolgáltatást), vagyis a realizált, megtestesült tudományos–műszaki információt;

a tudományos kutatásoknak közel 70%-át finanszírozó állami szervek időben irányt szabnak a végrehajtóknak, hogy a létrehozott újdonságok mind gyakrabban szabadalmat eredményezzenek.

A vállalatok és egyesületek könyvtári–tájékoztatási szolgáltatásainak tanulmányozása alapján megfogalmazhatók az állománygyarapítást alapvetően meghatározó kritériumok, úm. a *megbízhatóság, gyorsaság, kényelmes használhatóság és gazdaságosság.*

A könyvtárak állományát egy adott vállalaton belül a szigorúan meghatározott szakemberlétszám információs igényeinek kielégítése érdekében fejlesztik. Ennek következtében az állománygyarapítás politikáját is az adott vállalat üzleti aktivitása, tudományos kutató és műszaki–fejlesztő munkája és az egyes csoportok, illetve szakemberek információs szükséglete határozza meg.

Az utóbbi időben az *egyes szakembercsoportok információs igényeit kielégítő állománygyarapítás tűnik a legmegbízhatóbbnak.* Az ilyen gyarapítás gazdaságos, mivel megmenti a könyvtárakat az adott időszakban főleg vásárlásoktól, bár a profilok változása utólagos kiegészítési kötelezettségekkel jár.

A texasi egyetem munkatársainak 1974-ben végzett felméréseiből kitűnik, hogy az új kiadványokról az érdekelt könyvtárosok (fontossági sorrendben) a szolgáltatásban részesülő szakemberekkel, könyvtáros kollégákkal, a helyi szakkönyvtárosi egyesület tagjaival történő beszélgetések, tudósok előadásai, könyvek, tankönyvek és egyéb könyvtári eszközök révén értesülnek. Ezen túl a könyvtárak *előfizetnek a Kongresszusi Könyvtár hagyományos és mágnesszalagos bibliográfiai szolgáltatásaira, valamint a Brit Nemzeti Bibliográfiára.* A lehetséges források együttes használata, valamint a gépi feltárás különböző formátumai és módszerei a kétségtelen előnyök mellett újabb technikai nehézségeket is jelentenek.

A tudományos–műszaki könyvtárak működését nagymértékben segítik az 1910-es évek óta, de főként az utóbbi 10–15 évben alakult *könyvtári tanácsok.* Munkájuk az erők és eszközök reális megtakarítását eredményezi: operatíván és mérvadóan határozzák meg az olvasói szükségleteket, a nélkülözhetetlen dokumentumok típusát, gyorsan oldják meg a finanszírozás és a példányszám problémáit.

*A könyvtárak állományát a legkülönbözőbb dokumentumfajták és -típusok alkotják:* periodikák, kutatási és fejlesztési jelentések, szabadalmak, vállalati katalógusok és más speciális dokumentumok.

Az IBM társaság könyvtári hálózatának igazgatója, J. RENDALL a folyóirat és könyvbeszerzésre fordított költségek 3:1 arányát javasolja. A folyóiratok a