

# Tájékoztató ügynökök

James B. DODD

A szerző Information brokers c. cikkét (Special Libraries, 1976 may/june, 243-249. p.) SÁRDY Péter tömörítette.

A 70-es évek elején a könyvtári és tájékoztatási világban olyan működési mód bukkant fel, amely hosszú távon erősebben befolyásolhatja a szakmát, mint azt ma sejtjük. Ez a jelenség a független tájékoztató ügynökök növekvő száma. Ezek az ügynökök közvetítőként tevékenykednek a könyvtárak, ill. a fizetőképes használók közt, elsődleges céljuk a profit-szerzés.

A mai tájékoztató ügynökök legtöbb ügyfele olyan vállalat vagy magán-személy, aki nem rendelkezik saját könyvtárral, vagy azt nem használja.

E cikk célja, hogy feltárja a létező problémákat és lehetőségeket, valamint azt az etikát, amelyre szükség volna a könyvtárak, az információs ügynökök és egyikük, vagy mindkettőjük ügyfelei közt kifejlődő kapcsolatokban.

A vizsgálat során interjúkat készítettek több ügynökkel, az általuk használt könyvtárak munkatársaival, valamint a könyvtárak, ill. ügynökök ügyfeleivel. Interjúk és beszélgetések, valamint postai kérdőívek segítségével az USA-ból és Kanadából 32 többé-kevésbé aktív tájékoztató ügynökkel vették fel a kapcsolatot. Közülük 18 jelentős segítséget nyújtott a vizsgálatához.

Ami a meg nem találtak számát illeti, ez a 32 fő ugy arányulhat hozzájuk, mint a Jéghegy kiemelkedő és vizalatti része egymáshoz. Tapasztalataink, könyvtárosok ismeretei és ügynökök utalásai alapján tudjuk, hogy számos intézmény létesített kapcsolatokat olyan magánszemélyekkel, akik csak az ő számukra végeznek tájékoztató ügynöki munkát. Ezek megtalálása igen nehéz.

## Áttekintés

A jelenség új voltára utal, hogy Davis vonatkozó bibliográfiájának legkorábbi tétele 1969-ből származik. Andrew Garwin, a New York-i Information Clearing House alapítója szerint a tájékoztató ügynökök összessége egy 5-10 millió dolláros iparnak felelhet meg, és súlya tiz év alatt megtízszereződhet.

Maga a jelenség többféle elnevezéssel bír. Beszélnek szabaduszó könyvtárossról, információs tanácsadókról, információs specialistákról stb.

Az egyik elnevezés, amely az "igény alapján tájékoztató" jellegre utal, többszörösen hamis. Egyrészt az ügyfelek ritkán igénylik az ügynökök szolgáltatásait, sokkal inkább az ügynök tukmálja rá magát a használóra. Másrészt az igény alapján történő tájékoztatás az, amit minden könyvtár-

nak nyújtania kellene. A szakkönyvtáraknak éppenséggel ez a specifikumuk, Gaffner szerint pedig 10 éven belül minden könyvtárnak nevezhető intézmény ily módon működik majd.

A "független információs specialista" megjelölés már közelebb áll, legalábbis az ügynökhöz, ha szolgáltatásaihoz nem is. Az egyetlen, sok panaszt kiváltó eltérés: zömük valójában nem tájékoztatási szakember.

A tájékoztató ügynök név (mint olyan, aki díjat szed közvetítéséért) szerintünk a legmegfelelőbb, így ezt használjuk. Kétségtelen, hogy ez a megjelölés hiányos azok számára, akik valóban jelentős szakmai ismeretek alapján végzik ezt a tevékenységet.

## Hogyan működnek?

A tájékoztató ügynök legegyszerűbb tevékenysége a dokumentum-biztosítás. Bibliográfiai tapasztalatok és eszközök birtokában az ügynök megkeresi a dokumentumot vagy másolatát és eljuttatja a használóhoz. Az ügynökök zöme egyetlen, rendszerint egyetemi könyvtárra szorítkozik. Mások egy nagyvárosi környezet könyvtárait használják. Néhányuk kizárólag hivatalos kiadványokkal foglalkozik. Kis mennyiségekkel dolgoznak, sokszor egyes példányokkal, gyorsan, jó kereskedelmi érzékkel, s magasabb díjat számolnak, mint a dokumentum ára és a felmerült költségek. Ezek a dokumentum-kézbesítők lehetnek független magánszemélyek, a tájékoztatás más ágaiban tevékenykedő cégek felügyelete alatt működő személyek, vagy egymással munkamegosztási kapcsolatban állók csoportjainak tagjai.

A tevékenységi spektrum tulsó végén azok az egyének, társulások és formálisan szervezett kisebb vállalkozások állnak, amelyek az információszolgáltatás egész területéről vállalnak bármiféle tervezési és kivitelezési munkát. Ezek többsége messze tulmegy a hagyományos könyvtári szolgáltatásokon. Az ismertebb tevékenységek: dokumentum-biztosítás (beszerzés, másolás, kölcsönzés); bibliográfiák készítése; irodalomkutatás, kézzel vagy géppel; szemlék készítése; kézikönyvek előkészítése; könyvtárszervezés, fejlesztés és gyűjtemény-fenntartás; információs rendszerek szervezése; adatgyűjtés és -elemzés; szakértők biztosítása; könyvtári és tájékoztatási munkaerő kiválasztása és felvétele; beszédirás; indexelés.

## Hogyan kezdték?

Néhány ügynök kezdetben egyszerű dokumentum-kézbesítést végzett, jövedelemkiegészítésként; mások szakkönyvtárosként, vagy tudományos könyvtárban dolgozva munkaidő után irodalomkutatást vállaltak, bár könyvtárunk szintén végzett ilyen tevékenységet, külső használók számára is.

Néhányan azonnal üzleti alapon indultak, alapos meggondolás és tervezés után, néha jelentős tőkebefektetéssel.

Egy társulás szakképzett könyvtárosokkal tultelített területen, munkanélküliekből alakult ki. Egy másik szervezet a könyvtárosképző iskolában kialakult ismeretségből fejlődött ki.

A leginkább agresszív ügynökségek zöme nem szakmai alapról indult. Ezek a vállalkozások erősen specializált helyi adatbázist fejlesztenek ki, jelentős tőkével és létszámmal dolgoznak. Részint méretük, látható és agresszív voltuk miatt, részint mert nagy számban alkalmaznak szakképzetleneket, a könyvtári és tájékoztatási területről ezeket az átlagosnál erősebb támadások érik.

Ahhoz, hogy a tájékoztató ügynök az információhálózatban megfelelő tevékenységet végezzen, a következő három szempontot kell megvizsgálni:

- az érdekek ütközése,
- a kérhető és fizetendő díjak,
- más munkájának és szakértelmének sajátként való feltüntetése.

### Az érdekek ütközése

Az érdekütközés látszik a legkönnyebb problémának, bár lehetősége fennáll. Néha maguk az ügynökök sincsenek tudatában, mint pl. az a szakkönyvtáros, aki munkaidején túl, szabaduszóként, irodalomkutatást végez ahelyett, hogy ugyanezt munkahelye hasonló szolgáltatásán keresztül nyújtaná.

Az ügynökök általában kapcsolatot tartanak fenn könyvtárosokkal, akik pl. a kölcsönözhető dokumentumot vagy a másolatot biztosítják. Itt legalább a következő két problémával kell számolni: a) a könyvtáros nem szoríthatja az ügynök számára végzett munka idejét munkaidején kívülre; b) a könyvtáros speciális előnyöket biztosíthat az ügynök számára (kedvezményes reprográfiai költségek, kölcsönzési kiváltságok stb.).

### Díjak

Miután a könyvtáraknak fizetendő díjakat számos közlemény tárgyalja, szorítkozzunk az ügynök által ill. számára fizetendő díjakra.

Számos tudományos könyvtár külső kölcsönzőktől beiratkozási díjat kér. Ha az ügynök, az egy személy után fizetendő díjért számos használatot elégít ki, a könyvtárat jogos bevételről fosztja meg, ugyanakkor a könyvtárosokat fokozott mennyiségű munkával terheli.

Közművelődési könyvtárak esetén az ügynök olyasmire kér díjat, amihez a használó ingyen juthatna hozzá, ha közvetlen kapcsolatba lépne a könyvtárral. Általánosságban persze nem az ügynök hibája, hogy az igénylő nem keresi fel a könyvtárat. Kérdés azonban, hogy helyes-e, ha az ügynök a fenti tényt ügyfelével nem közli. Egyébként a tájékoztató ügynökök hirdetéseiben szereplő minta-kérdések zömét a közművelődési könyvtárak ingyen megválaszolják.

Sok ügynök az általa használt források közt zárt jellegű, testületi magántőke által finanszírozott szakkönyvtárakat is felsorol. A szakkönyvtárosok zömére jellemző az együttműködési készség. De ugyanezek a könyvtárak nagy mértékben rászorúlnak az ipar támogatására. Alig hihető,

hogy ezek a könyvtárak szívesen veszik, ha használóik díjat fizetnek ugyan, de ebből semmi sem jut el a könyvtárhoz.

## Hamis képviselő

Erős kritika éri az ügynököket, hogy nem rendelkeznek a szükséges ismeretekkel, és mások ismereteit, munkáját sajátként adják el. Sok olyan esetről tudunk, amikor magánszemély egy könyvtár munkatársaitól jelentős segítséget kap, majd ügyfelétől konzultáns-jellegű munkáért díjat szed. Sokszor a könyvtáros segítsége nélkül ugyanez a személy soha nem találta volna meg a szükséges információkat.

Jónéhány ügynök nem tájékoztatási szakember. Az általa használt könyvtárosok, tájékoztatók viszont szakemberek. Nem a díjazás az, ami leginkább kifogásolható, hanem az, hogy a díjból nem jut az alapforrás fejlesztésére.

## Egy egészséges jelenség

Bár a korábbiakból úgy tűnhet, mégsem áll szándékunkban minden ügynök tevékenységét elítélni. A közművelődési könyvtár ingyenes szolgáltatásainak igénybevétele nem illegális. Hogy ki milyen szolgáltatásokban részesülhessen, nem az ügynök, hanem a könyvtárvezetés gondja. Még pozitívabban fogalmazva: a sikeres tájékoztató ügynökök virágzása egészséges tünet. Megmutatja, milyen eredmények érhetők el ujitással, alkotó gondolkodással, publicitással, hirdetéssel. Segít eltemetni a könyvtári szolgáltatások ingyenességének hamis koncepcióját.

Chanaud és Klement szerint az információ ingyenes, de a hozzáférés nem, bár lehetőleg ez se legyen drága. Ami valóban drága: az információ, méginkább a pontos információ hiánya. A jól és a rosszul informált üzletemberek egyaránt hajlandók fizetni azért, hogy a szükséges információk nélküli tervezés magasabb költségeit elkerüljék.

A tájékoztató ügynökök munkájának számos pozitív vonása is van. Mindenekelőtt többségük képes és hajlandó jó szolgáltatásokat nyújtani. Az ügynök fennmaradása érdekében alapvető, hogy gyorsan és hatékonyan reagáljon. Ugyanakkor a közművelődési vagy a tudományos könyvtár elvisel egy elégedetlen ügyfelet, mert biztos, hogy holnap jön helyette másik. (Ez persze csak addig érvényes, amíg a könyvtárhasználók igényesebbekké nem válnak.) Mindenesetre az elégedetlen ügyfél érzékenyebben befolyásolja az ügynök, mint a fizetését mindenképp megkapó alkalmazott könyvtáros létét.

## A jó szolgáltatás kulcsa

Az ügynök azért alkalmas jó szolgáltatás nyújtására, mert rugalmas. Nincs szüksége nagy tőkebefektetésre, hiszen ezt már valaki más megtette azokban a könyvtárakban, amelyeket ő használ.

Ez a rugalmasság mozgékonyságán alapul. Forrástól forrásig megy. Az intézményi könyvtárak munkatársai rendszerint az intézmény falai közé korlátozottak. A könyvtárközi kölcsönzés mint munkamegosztási forma, persze létezik. De mikor ér rá a könyvtáros, hogy egy bibliográfiai eszközért elutazzék a város, vagy akár a campus tulsó végére? Megkérni a másik könyvtárat, hogy valamit keressen meg, csaknem elképzelhetetlen.

Az ügynök válaszadási sebességét az intézményi könyvtár nem képes elérni. Az ügynök ismeri azt a gyorsaságot, amelyet ügyfele igényel. Azt is tudja, hogy az ügyfél ezért a sebességért fizetni is hajlandó.

Ha igaz is, hogy az ügynökök egy része nem rendelkezik a szükséges ismeretekkel, sokszor ennek épp a fordítottja érvényes: sokan kiváló szakértői az információ megtalálásának és használatának, széles látókörűek, felfigyelnek az új eszmékre és lehetőségekre.

## A megítélés szempontjai

Hogyan látják önmagukat az ügynökök és hogyan látják őket mások? Mint várható, az ügynökök előnyösen ítélik meg önmagukat: véleményük az, hogy szükséges, igényelt szolgáltatásokat nyújtanak, jól, és kevés problémájuk van az általuk használt könyvtárak munkatársaival vagy más forrásokkal.

Az ügynök és a könyvtár kapcsolata mégsem felhőtlen. A kapcsolatok igen eltérőek: 1. csaknem szimbiotikus kapcsolat; 2. az ügynök megterheli a könyvtárat; 3. a könyvtár "csinálja valaki más, mi nem kívánunk ezzel törődni" attitűdje; és 4. néhány könyvtár, szándékától függetlenül, teljesen alkalmatlan feladatainak ellátására. A könyvtárosok véleménye az ügynöki tevékenység részbeni elfogadására, részbeni elutasítására utal.

Néhány könyvtáros szívesen fogadja az ügynököt, mert az kellemetlenkedő ügyfeleket tart távol. Más esetekben a könyvtáros irigylő az ügynököt, vagy féltékeny rá. Néhány ügynök elvárja az ingyenes szakmai segítséget a könyvtárosoktól, néhány könyvtáros viszont nem ad kielégítő szolgáltatásokat, nem törődik a gyűjtemény használatával, a könyvtár további használóinak jogaival és igényeivel.

Egy független ügynök saját szavai szerint "olyan nagy intézmény mellett tevékenykedik, amely egyedül nem boldogul". Ez a nagy intézmény egy nagy egyetemi könyvtár, amely oly mértékben szétszórt, hogy hatékony hálózati tevékenységre alkalmatlan, s így a független ügynökök mozognak az egyes szervezeti egységek közt, használják az elszórtan létező bibliográfiai apparátust, olyan gyorsan és rugalmasan, ahogyan arra a mammut-méretű könyvtár alkalmatlan.

Mit tenne Ön, ha...?

Hogy megkíséreljük meghatározni a független ügynökök tevékenységének perspektíváját, válaszoljuk meg az alábbi kérdéseket:

- Ön, mint intézeti könyvtáros, igénybe venné-e egy szabaduszó tevékenységét dokumentum-másolatok biztosítására, ha tudná, hogy a dokumen-

tum egy szakkönyvtárban van? Miért? Miért nem? Miért nem menne közvetlenül a másik könyvtárba?

- Ön, mint szakkönyvtáros, igényelné-e egy független közreműködő szolgáltatását, hogy megállapítsa egy dokumentum lelőhelyét, ha erre Önnek nincs saját lehetősége? Miért? Miért nem?

- Ön, mint egy tudományos nagykönyvtár könyvtárközi kölcsönzéssel foglalkozó munkatársa, igénybe venné-e egy szabaduszó közreműködését, hogy megszerezzen egy olyan dokumentumot, amelyről tudja, hogy egy másik egyetemi könyvtárban van, ahol tudomása szerint a könyvtárközi kölcsönzés igen lassu, és ugyanakkor a dokumentumra mindenképp szüksége volna?

- Ön, mint egy felsőoktatási könyvtár tájékoztató könyvtárosa, hogyan reagálna, ha ügyvéd ismerőse megkérné, hogy munkaideje után, vagy egy hétvégét feláldozva keressen ki néhány cikket, amelyre egyik peréhez szüksége volna? Felismerné-e a lehetőséget, kezdeményezné-e, hogy szakmai ismereteit ezuton megfizettesse?

- Tekintsük a fenti szituációt azzal az eltéréssel, hogy Ön ennek a könyvtárnak a katalogizáló osztályán dolgozik. Vagy tekintse magát a könyvtár vezetőjének és vizsgálja meg, változik-e ezzel álláspontja. Mit tenne hasonló helyzetben, ha közművelődési könyvtárban dolgozna?

- Tegyük fel, hogy Ön egy közepes méretű vállalat vagy reklám cég szakkönyvtárosa, s egyik szomszédja jelzi, hogy neki néhanapján szüksége volna egy könyvtárra, de nincs ideje oda elmenni. Mit mondana neki?

## Igénykielégítés

Senki sem tagadja a könyvtárak, a könyvtári szolgáltatások fejlesztése iránti igény létét. Ha azonban a könyvtárak alkalmatlanok, vagy nem kapnak megfelelő anyagi támogatást, vagy nem áll szándékukban speciális szolgáltatásokat nyújtani, akkor szükségszerű, hogy a tájékoztatási folyamatba valamiféle ügynökség lépjen be. Alapjában ez az, amit a tájékoztató ügynökök csinálnak.

Létezik egy egészségtelen, részleges vákuum, s az így keletkező nyomást bizonyos fokig csökkenti egy új típusu szolgáltatás. Néhány társulás felismeri a létező igényt és a lehetőségeket, s megkísérli a felmerült igényeket kielégíteni.

Senki sem tagadhatja az egyén jogát a profit (vagy a létalap) megszerzésére, ha a szabad piacon terméket ad el. Lényegében elismert tény az is, hogy az információ piacra vihető áru, és hogy az adókból támogatott könyvtárak a jótékonyági cégek szintjére süllyedtek, amelyek ingyen adnak információkat azoknak, akik nem tudnak érte fizetni.

A tájékoztató ügynököknek, a hálózat más résztvevőivel együtt, egymással szoros kapcsolatban, úgy kellene dolgozniuk, hogy mindenki megtalálja saját helyét a teljes információfolyamatban, hogy a költségeket megfelelő arányban mindazok viseljék, akik a rendszert használják, s hogy az egyformán jól működjék mindazok számára, akik igénylik.

Csak egy dolog biztos: a könyvtárügy olyan területéről van szó, amelynek szabályai, törvényei még nem alakultak ki. A szakma itt elszakad a

működési koncepcióktól és módszerektől, mert az azokhoz való kritikátlan ragaszkodás már bilincsként hat.

Bár szigorú törvények és szabályok követése a tájékoztató ügynök számára nem szükséges, mégis több kell, mint a felelősség áthárítását célzó "vigyázzon a vevő!" álláspont. A szakmai szervezetekben jól megvalósítható irányítás, támogatás, vita alapján a Special Libraries Association rendelkezik azzal a lehetőséggel, hogy olyan szabályokat alakítson ki, amelyek révén a tájékoztató ügynökségek éppúgy, mint a tudományos és közművelődési könyvtárak mérhetik teljesítményüket és szolgáltatásaik minőségét.

## A formális és informális kommunikáció kölcsönkapcsolatairól

É. L. SAPIRO

A szerző O vzaimodopolnjaemoszti formal'nyh i neformal'nyh kommunikacii c. cikkét (Naucsno-Technicseszka In-formacija 1976. Szer. 1. 3. no. 3-6. p.) BUZA Domonkos tömörítette.

A szakirodalomban régóta folyik a vita a szervezetenként kialakított, 'formális' és a szervezeti keretbe nem vont, 'informális' tudományos kommunikációs rendszerek kölcsönkapcsolatának s prioritásának problémáiról. Nem ritka az a vélemény sem, hogy az utóbbi haszontalan, szükségtelen, sőt jelentéktelen.

Jelen tanulmány szerzője szerint - bár a szakirodalomban felbukkan az információ mértékegységének kérdése s hallgatólagosan minden szerző erre alapozza statisztikai adatainak értelmezését - e kommunikációs rendszerek közti prioritás kérdésében mindig felbukkan egy módszertani csusztatás: az "információ mennyisége" és az "információközlés mennyisége" fogalmainak felcserélése. A közlés mennyisége a formális és informális kommunikációs rendszer aktivitásának egyik paramétere, ám figyelembe kell vennünk a közlések alapjául, kiindulópontjául szolgáló források, dokumentumok nem-egyenértékűségét, tehát e mérhető mennyiség a két rendszer hatékonyságának összehasonlítására alkalmatlan. Az informatika még adós maradt egy, a dokumentumokat értékelhetővé tevő valid skála megalkotásával, márpedig addig meddő vita arról csatározni, melyik rendszer stimulálja jobban az alkotó aktivitást. Az viszont kétségtelen, hogy a tudományos-technikai alkotás, innováció stimulálása a tájékoztató szolgáltatások rendszerének egyik legfontosabb feladata.

A szerző a tudományos alkotótevékenység folyamataiban betöltött szerepük aspektusából vizsgálja a két kommunikációs rendszer kölcsönkapcsolatát és jelentőségét.