

Van-e helye az infobrókernek a hazai könyvtárakban?

E cikk négy hazai szakember elektronikus levelezésének szerkesztett változata. Az eszmét cserélő, vitázó felek egyetértenek abban, hogy az infobrókernek lehet helye a magyar köz- és szakkönyvtárakon belül. Ám, hogy milyen módon, az egyelőre nem tisztázott. Az infobróker¹ – ha a független információs tanácsadó szinonimájaként használjuk – már nevében is külső, független. Azt jelenti, hogy többnyire önállóan vagy kisvállalkozásában dolgozik, és tevékenysége túlnyomórészt információkeresés és -szolgáltatás. A használók döntéseit támogató információ- és tudásszolgáltatás a könyvtárakon vagy más intézményeken belül is kívánatos tevékenység lehet. De megélhető-e ténylegesen az infobróker egy intézményen belül? S ha igen, akkor hogyan?

A címben feltett kérdést kulturális oldalról megközelítve egy előadásban² az a válasz született, hogy „idehaza egyelőre nem”. Ez az írás szélesebb körben, több szempontot figyelembe véve (kiterjeszthető könyvtárosi kompetencia, növekvő kereslet, fenntartói érdekek, szolgáltatói attitűd milyensége stb.) keresi tovább a választ.

* * *

Mikulás Gábor: Felvetés: a fenntartó 10 százalékkal csökkenti bérjellegű költségvetését. Nem akarunk elbocsátani, és kevesebbet fizetni sem. És adott a munkabér kitermelésének elvi lehetősége – például térítéses információszolgáltatás által. Azért mondom ezt kiindulásként, mert vagy húsz éve Dániában kb. hasonló folyamat játszódott le, s mára a nagyobb dán könyvtárakban bevett dolog a térítéses információszolgáltatás.

Horváth Sándor Domonkos: A kérdés államháztartási környezetben nem értelmezhető. Miért?

- 1) Az intézmények létszámát sok esetben helyi rendelet határozza meg. Amikor létszámot csökkentenek, akkor ezt a számot módosítják. Tehát hiába van bérem, ha a státust elvonják... A fenntartót sok esetben jobban érdekli az álláshelyek száma, mint a mögötte lévő bértömeg...
- 2) Másrészt az éves költségvetésünk rendszerint két tényezéből áll:
 - fenntartói támogatás,
 - saját bevétel.

Mondjuk, a fenntartói támogatás 90 százalék, a saját bevétel 10 százalék. Ha megnövelem valamilyen technikával a saját bevételemet, akkor a fenntartó várható

lépése az lesz, hogy a támogatást csökkenti a 100 százalékon belül, tehát úgy lesz, hogy pl. fenntartói támogatás 80 százalék, saját bevétel 20 százalék. Ez nem feltétlenül alakul így, de a játéknak ezek a főbb szabályai. Ráadásul nem csökkentheted később a saját bevételedet, tehát a helyzeted maximum az első évben javul, utána változatlan marad, igaz, levettél egy kis terhet a fenntartó válláról...

Elképzelted persze olyan is, hogy a 100-at megnöveled 110-re, és utána az lesz a 100 százalék, viszont a fenntartó óhatatlanul be fogja számítani a saját növekedést, és a következő években nem növel.

Ezek a mechanizmusok ellene mondanak a piacostásnak. Ott, ahol nem költségvetési intézmény, hanem kht-formájú a működtetés, viszont sorra azt látni, hogy a szakmai feladatról elfelejtkezve, helyiség bérciadásból és hasonlókból próbálnak bevételt kitérni. Mivel az a könnyebb út.

Tehát, ahogy az intézmény a költségvetéséért lobbizik, azt hiszem, hogy a létszámleépítéssel szemben is inkább az efféle fegyvert veti be. A vezető meglátogatja azokat a politikusokat, döntéshozókat, akiket esetleg befolyásolni tud. Persze csak akkor, ha ő maga titkon nem ért egyet a leépítéssel, ami lehetőséget adhat valamiféle belső átalakításra is, ami igazán csúnyán hangzik, de egy kellően patológiás szervezet rendbetételéhez eszközt is jelenthet. És az fel sem vetődött még, hogy a vezető azért nem tesz semmit, mert neki magának is egzisztenciális félelmei vannak, vagy esetleg alkalmatlan az ilyen helyzetek kezelésére, netán cleve reménytelennek ítéli meg a fellépést.

MG: Tehát akkor kht-formában elvileg lehetséges az infobróker foglalkoztatása, ha van hozzá szakértelem.

Czupi Gyula: Domonkos szövege pontos és szabatos. Mi például azzal próbálunk mozgásteret nyerni, hogy a státusokat időszakosan a munkaügyi központ segítségével töltjük be, így marad bér, amit a munkaügyi központ által támogatott másik kolléga maximum egyéves alkalmazására fordítunk. Így kampánymunkákkal araszolunk előre. Ez a megoldás adott lehetőséget a retrospektív konverzióban nagyot lépni, és ez adott lehetőséget a digitális archiválás technikáinak megtanulására is.

A közalkalmazotti gondolati körből most csak úgy látok kitérést, hogy

- a bróker jelképes összegért a könyvtár szolgáltatásai közé szervesülve, de vállalkozóként végzi a tevékenységét. Ez formálisan a használó számára nem is látható, csak a számla kiállítója nem a könyvtár, hanem a vállalkozó.
- a könyvtár – talán, mert hiteles az igénylet előtt – veszi fel a megrendelést a munkára, majd ezzel megbízza a brókert. A könyvtár dologi bevételekre tesz szert és dologi kiadása is keletkezik. Ez a forma egyébként az EU-trenddel is egyezik, hiszen bemutatható úgy, mint a munka kiszervezése (pl. takarítás, rendszerfelügyelet stb.) a közalkalmazotti körből.

MG: Könyvtárosból tehát nem lesz infobróker?

HSD: Az infobróker éltető közege valószínűleg nem a költségvetési szféra. Az információbróker olyan szakember – az én felfogásomban –, aki könyvtáros, de nem a pont-vesszőcske orientációhoz tartozó, a könyvtárban menedéket kereső introvertált ember, és bizony nem is az a „mindent az olvasóért”-lobogó lelkes vagy megkeseredett, haláláig kis pénzért szolgáló, elhivatott fanatikus, akit annyira tisztelünk, hanem egy olyan szakember, aki tudását anélkül hagyhatja szárnyalni, hogy kezét-lábát gúzsba kötnék az oly sok hazai közkönyvtárban fellelhető hűbéri köte-

lékek. A szabadságnak azonban ára van: a költségvetési paternalizmus langyos vízének éles alternatívája a vállalkozói „éhenhalás”. Az pedig aligha megy, hogy valaki közalkalmazott, ugyanakkor saját zsebre is számláz, lényegében a munkakörébe tartozó feladatokért.

A sikeres információbróker a szakma nagy túlélője, az az ember, aki elszakad az intézménytől, és a szolgáltatásra koncentrálna. Sajnálkozik az intézményen, pedig abból él, és azért él meg, mert az intézmény olyan, amilyen. Az intézmény pedig nem fogadja el őt, mivel deviánsnak tűnik, és haragszik rá, mert más, mert nem tartja be a megrögzött, céhes játékszabályokat.

MG: De együttműködés lehet a felek között: a könyvtár munkát közvetít az infobrókernek, az infobróker pedig úgy csinál, mintha a könyvtárban (is) dolgozna?

Kap-e ma egy hazai könyvtár olyan feladatokat, amelyeket érdemes kiadnia infobrókernek? (A Libinfónak bedolgozva azt tapasztaltam, hogy kell ugyan a testre szabott információ, de az ottani látogatók nem akarnak fizetni.) Eddigi ügyfeleim mind személyes kapcsolat megszerzése után kértek fel.

Azt egyelőre nem látom, hogy az önálló infobrókernek miért éri meg könyvtárral társulnia. Lenne erre érv, pl. ha lennének legálisan értékesítésre is felhasználható elektronikus adatbázisok a könyvtárban, vagy ha lehetne könyvtárosokkal (vagy könyvtárral) üzletet kötni. Mai kérésem: 1000 forintot fizetnék military tourismmal foglalkozó német, osztrák, svéd és dán cégek elérhetőségéért. Ki tudja ezt megfelelő minőségben, megbízhatóan, számomra kevés extra ráfordítással szállítani? Enélkül az infobrókernek akkor érdemes könyvtárba mennie, ha a keresett területen nem túl friss információk vagy kimondottan nyomtatott források kellene.

Ha jól értem, ott tartunk, hogy a könyvtár saját szervezetében nem működhet infobróker, de elvileg lehetnek közös projektjei a két félnek.

HSD: Az előbbi akár panasz is lehet, mivel a könyvtár – jellemzően alulfinanszírozottsága miatt – nem képes minden igényt kiszolgálni. Lehetne azonban magyarázat is arra, miért kellene az infobrókerek, miért van esélyük a sikerre? Úgy vélem, hogy mindezek mellett az infobrókernek van helye a könyvtárban, mégpedig kétféle módon. Egyrészt mint könyvtári alkalmazottnak, akit alkalmasint szaktájékoztatónak nevezünk, és aki a könyvtár ingyenes információs szolgáltatásait közvetíti. Másrészt vállalkozóként, de akkor a „pult másik oldalán” – mégpedig mint a könyvtár professzionális felhasználója.

MG: Az infobróker per definitem *keres és értékesít*; ha tetszik: olyan tájékoztató, aki pénzéért teszi az összegyűjtött információt. Ez azt feltételezi, hogy

- a könyvtárban van eladható információ, vagy
- a könyvtáron kívüli forrásokat is igénybe lehet venni (web, telefonon szerzhető információ, külső térítéses adatbázisok, dokumentumok stb.)

Eddigi tapasztalatom szerint a második pont realisabb, ami viszont felveti azt a kérdést, hogy akkor miért legyen az infobróker a könyvtárban? Az információ kínálata (vö.: könyvtári állomány) felől közelítve jóval nehezebb az üzlethez közelíteni, mint az igényekből kiindulva.

Másik oldalról: szerintem azért jó, ha terem infobróker a könyvtárban, mert új (üzleti és hatékonysági) dimenziót visz a szolgáltatásba. Ez azonban nem azt jelenti, hogy az idős nénit ne kellene „szépszerelmessel” kiszolgálni, mert az nem

rentábilis, hanem azt, hogy pl. az egy év alatt „szépszerelmessel” kiszolgált öreg néni számát és elégedettségi szintjét vesszük a haszon mutatójának. Az infobroker persze alapesetben nem ezzel foglalkozik³, de egy belső rotálással vagy munkaidő-megosztással (pl. délelőtti üzlet, délután öreg néni) az üzleti szolgáltatásban felszedett mentalitással feltehetően hatékonyabbá teszi az utóbbit. Ekkor eljutunk a teljesítménymutatók finomításához, hogy elkerüljük a szolgáltatás lebütítését (vö.: a privatizált angol vasúthálózatnál spóroltak a biztonsággal, amely katasztrófákhoz vezetett).

Tehát szerintem könyvtári alkalmazottként nagy autonómiával, valahogyan szerződésben rögzített érdekeltséggel, akár részmunkaidőben működhet infobroker, amelyet nevezhetünk akár könyvtári térítéses információszolgáltatásnak. Ilyet láttam vagy tíz éve az angliai Hertfordshire Egyetemi Könyvtárban: a könyvtár által alapított Hertis vállalkozás szolgáltatásában lévő munkatársak fele munkaidőben foglalkoztak ilyenekkel. (A Hertis egyébként azóta megszűnt, munkatársai részben szabadúszók lettek, és a szakmába – publikációikat alapul véve – jól bedolgozták magukat.)

CzGy: A válaszod érdekes, de nem tűnik életszerűnek. A közalkalmazotti logikának van egy ki nem mondott, de élő szabálya: csak valamiféle sztenderdet adunk (idős néni). Ha különösen szeretünk valakit, akkor – a szakmai hiúságunk legyezgetése érdekében is – neki kincseket, mélyebb ismereteket is adunk. sőt ajánlunk a rejtett, nehezebben megjelölhető forrásokból is, sőt valamiféle „beavatásban” is részesítjük. Ezt azonban, mivel nem szabályozható és ellenőrizhető, nem feltétlenül tesszük meg mindenkivel.

MG: Ez kulturális oldalról érthető; etikailag nyilván abszurd, hiszen milyen jupon teszünk különbséget a használók között? Az infobroker hozzáállásával ezt a szimpátia-alapú megkülönböztetést egyértelműbb, szenttelenebb megkülönböztetésre változtatja a fizetőképesség vízválasztója. Amirc szintén nem mondható, hogy etikusabb (legalábbis önmagában), viszont lényegesen őszintébb eljárás. A rendszer emellett nem zárja ki annak a lehetőségét, hogy az infobroker valakit munkájával szponzoráljon, azaz mérsékeltébb áron, esetleg térítésmentesen dolgozzon valakinek, hiszen adott a keresztfinanszírozás lehetősége (a tehetősebb ügyféltől beszedett magasabb díj fedezheti a szociális alapú vállalási árat). Mindent összevetve az infobroker eljárását társadalmilag célravezetőbbnek tartom, és mint lehetőség, feltehetően etikusabb is.

CzGy: Analógia: az orvos ugyanabban a rendelőben délelőtti OEP finanszírozta rutinmunkát végez, de a fontosabb ügyfeleket délutáni magánrendelésére hívja, és akkor a lehetőségei, ismeretei hirtelen megszorodnak, és olyasmit is képes gyógyítani pénzért, amit délelőtti nem tudott. Nem ilyen lenne a mi két féldős könyvtáros-infobrokerünk?

MG: A példában ugye az orvos a nagyobb bevétel reményében hívja délutánra a beteget, nem azért mert jobban kedveli? Szerintem itt a klasszikus alapszolgáltatások meghatározása kérdéshez jutunk el. Egyik cikkem⁴ egy elég egyenes, idehaza szokatlan hangvételű explicit módja ennek. Ami tehát az alapszolgáltatáson túl van, lehet térítésért végezni.

CzGy: Elolvastam a hivatkozott referátumodat. Értem az utalást. Ma a magyar közkönyvtárak egyébként más helyzetben vannak. Ma ezekbe a könyvtárakba még nem jön be egy hatalmas potenciális használói tömeg, amelynek a kiszolgálására

készek lennének a könyvtárak. Velük szemben nem fogalmazhatunk meg elvárásokat azon kívül, hogy használják a könyvtárat, jöjjenek a könyvtárba, mert ez a mai könyvtár nekik van kitalálva.

Ha az infobrókert úgy fogjuk fel, hogy ő olyasmit tud összegyűjteni, megszerkeszteni, előállítani, amit a vállalkozó, a pályázatíró, a szakdolgozatíró stb. hajlandó megvásárolni, akkor ilyen infobrókert el tudok képzelni a könyvtárban két féldíősként. A könyvtári szempontú kettéválasztása a tevékenységnek akkor a következő lenne. A mai tájékoztatási munkát valamiféle gyorséteremnek mondanám, ahol a megrendelés és a fogyasztás gyakorlatilag egy időben van. Valójában a választékból rendelhet az olvasó. A választék a gyorsan hozzáférhető információt jelenti. Ezt elfogyasztja az olvasó (kölcsonöz, fénymásol, olvas, nyomtatott stb.). A másik olyan rendelés, amely speciálisan elkészített étekre vonatkozik. Külön munkaidőt. nyersanyagot, esetleg eszközt kíván. Ez nem fogyasztható azonnal, azonban külön minőségi elvárásai lehetnek a megrendelőnek, amelyért pénzt lehet kérni. Ez lenne az infobróker egyik mutációja, amely a könyvtárakban fajult ilyené.

MG: Akár meg is egyeztünk. Fennmarad azonban még a külső forrás bevonásának esete. Például hogyan telefonálhat, használhat fizetős adatbázist, mászkálhat ki munkaidőben a könyvtárban dolgozó infobróker?

HSD: A függetlenségnek bizony ára van. Az nem megy, hogy azt mondjuk: az infobróker független, ugyanakkor könyvtári dolgozóként fizetést húz, vagy ha azt nem, akkor működési terepet kap. Ha az infobróker beköltözne a könyvtárba, és rátábláznák a ráeső fenntartási költségeket, akkor azonnal megvilágosodna számára, hogy a könyvtár miért államilag finanszírozott tevékenység. Nézetem szerint az infobrókernek mint vállalkozóként működő, autonóm piaci szereplőnek nincs igazán helye a könyvtárban. Azaz, ha mégis, akkor őt már könyvtárosnak hívják, és bizony nem a saját zsebére dolgozik, hanem az intézményére.

MG: Ez világos. Ilyet vagy hasonlót javasoltam korábban a Hertis példájával.

Kokas Károly: Szerintem a kérdés, hogy ez a dolog beépülhet-e az itt elképzelt formában egy nagy felsőoktatási könyvtár palettájába? Első látásra, az igényeket elméleti alapokról tekintve, abszolúte szabadnak tűnik a pálya, és költségvetési kérdés az egész. De a mi könyvtárunkból, a Szegedi Tudományegyetem Egetemi Könyvtárából kiindulva sok nehézséget is látok azért. Én integráció párti vagyok, amin azt értem, hogy az infobrókeri feladatkör jelentős részét szeretném, ha ellátná a saktájékoztatás nálunk, s azt hiszem, erre képes is. Ne feledjük, hogy az internet, az EISZ-ben elérhető és azon túli (saját előfizetések stb.) adatházisokban való keresés, információkitermelés napi feladat ennek a 10-12 embernek, aki tájékoztató ügyeletben napi váltásban találkozik a hallgatók és oktatók-kutatók ilyenén kérdéseivel. Ez nagy gyakorlatot ad. Ezen munkatársaink jelentős része a könyvtári informatikus képzésben kifejezetten intern és on-line keresési technikákat tanít, beleértve a citációs indexeket, a tudományometriai részt is.

MG: Értem, ám pl. az EISZ-ből szerzett információk értékesítése illegális. Persze, nem zárom ki, hogy vannak más forrásaitok, amelyekből kiszedve, értékesíthető az információ. Vagy értékesítésben nem gondolkodtok?

KK: Nem is értékesítjük, hanem a saját kutatói ügyfeleinknek „csomagolva” továbbadjuk. (Nem szabad elfelejteni, hogy az egyetem a könyvtárat azért hozta létre, hogy információval lássa el az oktatást-kutatást. Semmiképpen sem lenne jó pozíció, mondjuk, költségvetési tárgyalásunkon, ha azzal érvelnénk, hogy ezt

vagy azt az információt ezentúl saját embereinknek is külön pénzért adjuk. Nagyon meg kell fontolni, mi az az extra hozzáadott érték, amit az egyetemnek mi, egyetemi emberek külön pénzért adhatunk. Még ha ilyen elüzletiesedett a mai világ, akkor is. Kifelé persze, az más dolog, de arról később.)

Más irányokat is igyekszünk felvenni, erre jó példa, hogy két munkatársunkat szabadalmi, szerzői stb. jogi szaktanfolyamban részesítettük egy PATLIB projekt keretében, a Magyar Szabadalmi Hivatallal együttműködve; azóta PATLIB tájékoztató központ is vagyunk. A könyvtári integráció (majd félszáz tanszéki könyvtár egyesült!) azt is meghozta, hogy a szaktudományi specializációs képességünk nagyot nőtt. Például EU információs központ vezetője jött be, orvosi szaktájékoztatók jöttek be stb.

Az is fontos szerintem, hogy mivel 1989 óta on-line keresést végeztünk a neten, és a 140 könyvtári dolgozó összes diplomás tagja gyakorlott az interneten, nagy az esély a kiválasztódás magas színvonalára. Hasonlóképpen a régóta folyó és általunk vitt szegedi könyvtáros informatikus képzés is nagy merítést ad. Mindez persze nem teljesen az információbrókerségről szól, de az jól látszik, hogy olyan környezet jött létre, amiben az idefordulók kiszolgálása döntően megoldott, így egyszerűen kicsinek látom azt a rést, amibe beleférne a bróker, úgyhogy ez mindkettőnknek megéri. Egy ilyen jó alaptulajdonságokkal rendelkező helynek, mint egy modern egyetemi könyvtár, szerintem a gondok nagy részét meg kell tudni oldania, úgy, hogy felveszi a kesztyűt, és saját keretei közt megkeresi az embert, a megoldást.

De ma ezek a szolgáltatások nem térítésesek, hanem központilag (ami nem feltétlen csak egyetemi pénzt jelent) finanszírozottak. Jelen pillanatban inkább abban vagyunk érdekeltek, hogy az információs szolgáltatást partnereinknek „ingyen” adjuk, viszont a hozzá kapcsolódó egyéb dolgok hozhatnak pénzt. Ennek oka az, hogy a potenciális közönség szinte kizárólag az egyetemi polgárokból áll.

MG: Felteszem, hogy a meglévő szellemi potenciál alkalmas lehet térítésért testre szabott információs szolgáltatására. Már csak azért is, mert ha nem teszi, a lassan, de kitartóan növekvő kereslet könyvtáron kívüli szolgáltatókat talál meg, és pénzt így nem az egyetemi könyvtárba viszi. Továbbá a pénzért adott információ – gyakorlati tapasztalatok szerint – a felhasználó számára általában értékeesebbnek, nagyobb presztízsűnek tűnik, mint az ingyenes. És bár távolról sem mondom, hogy egy egyetemi könyvtár egésze ilyen szolgáltatásra álljon át, a térítéses információ-szolgáltatás származtatott imázsa feltehetően jól jönne neki.

KK: Ezzel elvileg egyetértek. A gyakorlatban azonban az ilyen megkeresések száma nálunk csekély, lehet, hogy azért, mert amit csak lehet, átteszünk a hivatalból megválaszolandó spektrumba. Meg egy egyetemi könyvtár zártabb is kicsit, hiába nyilvános könyvtár. Az ügyfelek 95 százaléka egyetemi polgár, akit mi hivatalból „ingyenesen” szeretnénk tudással, információval kiszolgálni.

Persze volna területe ezen kívül is, de a hatalmas forgalom mellett csak az lenne az érdekünk, hogy olyanokat is ide csaljunk, és gondjaikra megoldást adjunk, ha ez bevételi forrásként komolyan szóba jöhet. De a mi apparátusunkkal dolgozó független bróker, aki állandó belső versenyben van jelen, s aki saját magának dolgozik anyagilag, az ebben a kontextusban nehezen képzelhető el. Egyelőre nem tudom, mi olyat nyújthat egy bróker, amit mi nem, és nem is akarunk nyújtani; meg hogy érdekünk lesz-e hagyni, hogy tőlünk jusson-e forráshoz. De könyvtárunkban egyelőre nem látszik ilyen probléma.

JEGYZETEK

- 1 Információbróker = független információs tanácsadó. Tevékenysége: ügyfele üzleti döntéshozatalát megkönnyítendő – térítésért – információt prezentál. Információt keres és értékesít.
- 2 Mikulás Gábor: Infobróker – szervezeten kívül, vagy belül? – Az információs tanácsadó szempontja. Elhangzott angolul a BOBCATSSS konferencián, Budapesten, 2005. február 2-án.
- 3 A legnagyobb különbség a tájékoztatópultnál dolgozó referenzs könyvtáros és az irodában tevékenykedő információbróker között az, ahogyan a kérdést kapják. Kész referenzkérdés ritkán fogalmazódik meg egy nap alatt az információbróker esetében. Másik különbség, hogy a bróker ügyfele nyers információn túl gyakran elvárja annak kifejtését is. Elemzést is megkíván. Az információbróker által készített jelentés nagyon hasonlít a piackutatási anyaghoz. Nemcsak a választ mondja el, hanem elmagyarázza, hogy az mit jelent, és hogyan befolyásolja ez ügyfél dolgait. Lásd: Merydec Oyala: Founder and owner of an information brokering firm. In: Opening new doors: Alternative careers for librarians. Edited by Ellis Mount. - Special Librarians Association : Washington. 47–54. p.
- 4 Mikulás Gábor: Ausztrál diákok és a könyvtár. = Módszertani Közlemények 1994. 1. 46–48. p. <http://www.gmconsulting.hu/inf/cikkek/005/index.htm>

**Czupi Gyula–Horváth Sándor Domonkos–
Kokas Károly–Mikulás Gábor**

A Magyar Könyvészet 1921–1944. A Magyarországon nyomtatott könyvek szakosított jegyzéke című retrospektív nemzeti bibliográfia – betűrendes mutatóval, pótlásokkal, javításokkal – **on-line** is elérhető az Arcanum Adatbázis Kft. és az Országos Széchényi Könyvtár közös weboldalán az alábbi címen:

<http://www.arcanum.hu/oszk/>

(A bibliográfia CD-ROM változatát CD-ROM-on a Magyar Könyvészet 1921–1944 – javításokkal, pótlásokkal, betűrendes mutatóval címmel, lapunk 2005. évi 6. számában ismertettük.)