

ti és az egyes USA-államoktól származó támogatás szerepe a falusi könyvtárak fenntartásában. – 4. A helyi könyvtári tanácsok szerepe. – 5. A szellemi beruházások szükségessége; a falusi könyvtárosok továbbképzése. – 6. A falusi könyvtár felelőssége a gyermekek és az ifjúság iránt. – 7. A könyvtáron kívülre irányuló szolgáltatások. – 8. Falusi könyvtárak a vegyes típusú könyvtári egyesülésekben. – 9. Az országos Falutájékoztatási Központ munkája. – 10. A falu bekapcsolódása a távközlési hálózatokba; a könyvtár szerepe. – 11. A falusi könyvtárak jövője.

(Autoref.)

Lásd még 152

VEZETÉS, IRÁNYÍTÁS

Általános kérdések

96/192

The library director. Issue ed. Irene B. Hoadley = Libr. Trends. 43.vol. 1994. 1.no. 3-147.p. Bibliogr.

A könyvtárigazgató. – Tematikus szám, 8 közlemény.

Egyetemi könyvtár; Közművelődési könyvtár; Nagykönyvtár; Tájékoztatási vállalkozás; Vezetés; Vezetőképzés

A közlemények tárgya: 1. A nagykönyvtárak igazgatói; szerepük, funkcióik, tevékenységük. – 2. Hogyan lehet eredményes a könyvtárosképző intézetek vezetőképző munkája? – 3. Meddig tart egy könyvtárigazgatói megbízás? – 4. A vezetés a poszthierarchikus könyvtárban. – 5. A

közművelődési könyvtár igazgatója: helye a hierarchiában, kapcsolata a „hatalommal”. – 6. Könyvtárosi diplomás vezetők szakmájukkal rokon, de nem könyvtári intézményekben. – 7. Az egyszemélyes (csak betanított munkaerővel dolgozó) könyvtárigazgató. – 8. A megbízott (ideiglenes) és az új (végleges) könyvtárigazgató együttműködése.

(Autoref.)

96/193

COTTAM, Keith M.: Directors of large libraries = Libr. Trends. 43.vol. 1994. 1.no. 15-33.p. Bibliogr.

A nagykönyvtárak igazgatói: szerepük, funkcióik, tevékenységük területei

Feladatkör; Kapcsolat intézményekkel; Nagykönyvtár; Vezetés

Egy nagy amerikai könyvtár vezetése nem ugyanazt jelenti, mint jelentette harminc évvel ezelőtt, elsősorban a környezetben lejajlott társadalmi, gazdasági, technológiai változások következtében. Míg korábban az igazgató főként a könyvtár belső ügyeinek a menedzselésével volt elfoglalva, az utóbbi időszakban egyre nagyobb figyelmet fordítanak arra a szűkebb és tágabb környezetre, amelyben a könyvtár működik.

A szerző 99 igazgatót keresett meg kérdőívvel. A 30 válaszoló közül 8 közművelődési, 1 kormányzati és 21 egyetemi könyvtárban dolgozik. A kérdések hat témakört öleltek fel.

Mire fordítja az igazgató idejének legnagyobb részét? A személyzeti ügyeket, szervezeti és működési kérdéseket, költségvetést, szponzorok keresését és új épületek emelését említették a legtöbbször. Kardinális szabály a személyzettel való állandó kapcsolattartás. Elsősorban döntéseket kell hozniuk, s ennek egyik előfeltétele a kommunikáció. Untató, de lényeges a belső és külső értekezleteken való részvétel. A gazdasági nehézségek kivédése nagy erőfeszítéseket kíván; van, aki idejének 20%-át fordítja kiegészítő források fellelésére (fund-raising). Emellett sok időt vesz igénybe a külső kapcsolatok szervezése, a könyvtár „eladása” is, a PR-tevékenység, valamint a könyvtárközi kapcsolatok ápolása.

Mely tényezőknek van prioritásuk az időmérésben? Mindenekelőtt a személyes döntések

meghozatalára kell az igazgatónak munkaidejét felhasználni. Egyébként érvényesül a könyvtári szervezet működéséből fakadó ritmus (költségvetés, jelentés stb.). A külső tényezőkre való reagálás megelőzi a napi műveleteket. A hosszú távú következményekkel járó ügyek veszik igénybe leginkább az igazgatók idejét.

Menedzseri szerepek és tevékenységek az elsőbbségek és időráfordítás szorításában. Itt említést érdemel a hatékony kommunikáció, a személyzettel, a fenntartóval, a társadalmi és könyvtári környezettel való közvetlen kapcsolattartás, a konfliktusok feloldása és a változások menedzselése, a könyvtárnak és személyzetének a változásokhoz való hozzáigazítása. Végül, de nem utolsósorban a személyes teljesítmények megfelelő formában történő elismerése.

A külső, környezeti tényezőkre való reagálás. A technológiai változások követése majd' minden igazgató állandó gondja. A technikai vívmányok alkalmazása nagy előnyt jelenthet, de nagy teherterelt is. A közönség részéről állandó nyomás mutatkozik a legújabb eljárások, technológiák iránt, de ugyanakkor a hagyományos szolgáltatások iránti kereslet is rekordmagasságot ért el. Ezzel együtt jár az, hogy az igazgatónak állandóan újabb és újabb külső forrásokat kell találnia a könyvtár működéséhez; a technológiai fejlesztéshez viszonylag könnyű pénzt szerezni, annál nehezebb viszont a napi kiadások fedezetére. Nem hanyagolható el az országos ügyekkel – beleértve a törvényhozást is – való foglalkozás, s az igazgatónak vezető szerepet kell vállalnia a szakma képviselőjében, a könyvtári egységekben, szerveződésekben, hálózatokban stb.

A feladatok átruházása. Minden igazgató hangsúlyozta a rendszeres értekezletek és a vezetési hatáskör átruházásának fontosságát. A technikai és taktikai ügyek, személyzeti munka (kivéve az alkalmazást és az érdemi feladatokat), az eladókkal való kapcsolatok, hivatali és gazdasági ügyintézés terén a feladatok átruházása az egyetlen megoldás, ha az igazgató a valódi vezetési feladatokra akar koncentrálni. Több helyütt vezetési teamek segítik a munkát.

A vezetői szerepek, funkciók és tevékenységek megváltozása. Minden változás ellenére a hagyományos vezetői szerepek ma is érvényesülnek. Ami változott, az leginkább a környezet és azok a tárgykörök, amelyekre a vezetőnek figyelemmel kell lennie. A napi vezetési rutin

terén fokozatosan nagyobb önbizalmat szereztek, bátrabban merik átruházni a hatásköröket és jobban értenek a technológiához. A költségvetési nehézségek, a külső források feltárása, könyvtári együttműködési körökben való részvétel, a társadalmi környezethez fűződő kapcsolatok erősítése, a változások menedzselése stb. jelentik az új vonásokat. Az egyik legszembeütőbb változás, hogy a legtöbb igazgató sokkal több időt tölt el a külső, szakmai és társadalmi kapcsolatok gondozásával, mint korábban. S vállalniuk kell a vezetői szerepet könyvtáron kívül is, az egyetemi campuson, a városi közösségben, az államban, de országosan is, példát mutatva szakmai és társadalmi elkötelezettség-ből.

(Papp István)

96/194

HENINGTON, David: Public library directors: hierarchical roles and proximity to power = *Libr.Trends*. 43.vol. 1994. 1.no. 95-104.p. Bibliogr.

A közművelődési könyvtár igazgatója; helye a hierarchiában, kapcsolata a „hatalommal”

Állami, társadalmi szervekkel kapcsolat; Fenntartó szerv; Közművelődési könyvtár; Vezetés

Egy közművelődési könyvtár igazgatója annál eredményesebb, minél magasabban pozicionált a hatalmi hierarchiában. E feltevés helytállóságának megvizsgálására a szerző kikérte hét igazgató véleményét. A körkérdésre adott válaszok summázata a következő:

A közművelődési könyvtárak igen sokféle igazgatási struktúrában működnek, ám nincs kutatással vagy tapasztalatokkal igazolt bizonyíték arra, hogy a szervezeti keret határozná meg a könyvtár teljesítményét.

Az igazgató szempontjából a legkívánatosabb, ha közvetlenül a legnagyobb hatalommal rendelkező személyhez tartozik; ez egy városi könyvtár esetében a polgármester. Bár az egyik igazgató azt tapasztalta, hogy az évek során attól a polgármestertől kapta a legnagyobb támogatást, aki a legkevésbé volt tisztában a könyvtári ügyekkel, s a legkevésbé pedig attól, akivel nagyon jó, kollegiális viszonyban állt.

A hagyományos közigazgatási szervezetben az igazgató többnyire az önkormányzat titkárnak, a városigazgatónak van alárendelve. De soha nem lehet tudni, hogy azért kerül a hierarchia aljára a könyvtár, mert a város nem törődik vele, vagy azért kap oly kevés támogatást, mert a hierarchia alján van.

Nehézséget okoz a választott képviselők és tisztviselők sűrű váltakozása, mert így kérdésesé válhat a könyvtár programjainak folyamatos finanszírozása. Az ideális az, ha a képviselők kormányoznak, az igazgató pedig vezet. A tény az, hogy vannak politikailag erősen és politikailag gyengén pozicionált könyvtárak, annak ellenére, hogy azonos helyet foglalnak el a szervezetben.

Ha az igazgató nincs közel a hierarchia legfelső szintjéhez, más módon érheti el célját, a könyvtári szolgálat eredményes működtetését: a támogatás fejében átengedi a dicsőséget a választott képviselőknek. A könyvtárnak „láthatóvá” kell tennie magát, s az igazgatónak dolga az, hogy a könyvtárról ne feledkezzenek meg, hiszen a közösségnek lényeges szolgáltatásokat nyújt.

Egy közösségben három hatalmi kör létezik: a választott tisztségviselők, a gazdasági élet képviselői, a sajtó. A könyvtárnak javára válik, ha mindhárommal jó kapcsolatokat ápol. Hozzá kell azonban tenni, hogy a választott vezetőknek kisebb a hatalmuk, mint volt 20 évvel ezelőtt. Erősen megnőtt a politikailag aktív polgárok szerepe. A könyvtár az összes helyi szolgáltatás közül kétségtelenül a legnépszerűbb, s az aktív könyvtárhasználók egyben a legaktívabb polgárok is. Így tehát a könyvtárak ma inkább, mint valaha fontos szerepet játszanak a közösség életében, s maguk is előnyt húzhatnak a polgárok megnövekedett közéleti érdeklődéséből. Az igazgatóknak bejárásuknak kell, hogy legyen a város hatalmi köreihez, hiszen ha a szavazók törődnek a könyvtárral, akkor a választott vezetőknek is törődniük kell vele. Nagyon eredményes forma a könyvtári baráti kör, mint nyomásgyakorló szervezet. Van olyan város, ahol néhány év alatt 20-ról 4000-re nőtt a tagdíjat fizető tagok száma.

Természetesen tapintatot kíván a különféle érdekű választói csoportokkal való kapcsolattartás. Ha az igazgatónak nem sikerül ezek között a csoportok között a könyvtár érdekeit megfelelően képviselni, s őket a könyvtár számára

megnyerni, akkor azt az ő gyengeségének fogják betudni. Az eredményes igazgató túllép hagyományos szerepén, s a különféle választói csoportok között lobbistaként mozog. Bár mindenkinek nem tehet kedvére, a könyvtár ügyét a szükségletek és igények függvényében következetesen kell képviselnie a politikai színtéren.

Végső soron az igazgató sikere és eredményessége nem a szervezeti hierarchiában elfoglalt státusától vagy pozíciójától függ, hanem sokkal inkább a hierarchiában játszott szerepétől, vezetői kvalitásaitól, karizmájától és attól, milyen mértékben tudja mozgósítani a könyvtár érdekében a hasonlóan gondolkodó helyi politikusokat, köztisztviselőket és – nem utolsósorban – a választópolgárokat.

(Papp István)

96/195

DE BRUIN, H.: Strategic human resources planning for library and information services in South Africa = Mousaion. 13.vol. 1995. 1/2.no. 59-80.p. Bibliogr. 28 tétel.

Stratégiai tervezés az emberi erőforrások területén Dél-Afrika könyvtár- és tájékoztatás-ügyében

Könyvtáros-utánpótlás; Személyzet; Tervezés; Vezetés

Az emberi erőforrások, azaz a személyzet hatékony megtervezése és vezetése kulcsfontosságú feladat a dél-afrikai könyvtári és tájékoztatási szolgáltatások fennmaradása és fejlesztése érdekében. A megfelelő személyzeti vezetés első lépése a stratégiai tervezés; e területen csak minimális eredményeket sikerült elérni. A cikk elmagyarázza a személyzeti tervezés fontosságát, magát a tervezési folyamatot, a kockázatvállalók szerepét és a stratégiai terv végrehajtásának összetett feladatait a jelen körülmények között. A fő kérdés az, hogy a könyvtári és információs személyzet alakulását teljes mértékben rábízják-e a kereslet-kínálat természetes törvényszerűségeire és az egyes könyvtári részlegek egyéni toborzási akcióira. A szerző hangsúlyozza a kérdés megértésének fontosságát, valamint legalább néhány útmutató és irányelv kidolgozását és alkalmazását. A meg-

felelő tervezési információk megszerzése érdekében végzendő kutatást is szorgalmazza.

(Autoref.)

Lásd még 135, 136

Tervezés

Lásd 202

Munka- és rendszerszervezés, értékelés

96/196

GŁOWACKA, Ewa: Benchmarking jako narzędzie totalnego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekach = Bibliotekarz. 1995. 10.no. 15-18.p.

Benchmarking mint a TQM eszköze a könyvtárakban

Munkaszervezés; Vezetés

A szerző TQM-mel kapcsolatos cikkét a Könyvtári Figyelő 1995/4. számában 95/375 tételszám alatt referáltuk. Az alábbiakban referált mostani cikke a benchmarkingot mint a TQM alapvető eszközét mutatja be. Természetesen ez az eszköz is az amerikai iparban alakult ki (1979-ben a Xerox Company alkalmazta először). Tüzetes monográfiát 1989-ben írtak róla (Robert Campa).

Maga az eszköz nem más, mint a saját teljesítmények folytonos összehasonlító vizsgálata a korábban produkált saját teljesítményekhez, illetve hasonló intézmények teljesítményeihez képest. Ezen kívül a tényleges teljesítmények az intézmény működésével kapcsolatos dokumentumok (szabályzatok, szabványok stb.) előírta teljesítménykörrel is összehasonlíthatók.

Az eszköz felettébb adatigényes, könyvtári alkalmazását megnehezíti, hogy a könyvtári statisztikai gyakorlat korántsem kielégítő: nem dívik pl. a havi adatszolgáltatás, s az éves adatok többsége is output-adat. Ezért, különösen ha a használó megelégedettségének mértékét kívánja valamely könyvtár a benchmarking révén ele-

mezni, illetve ezekből az elemzésekből – a TQM lényegének megfelelően – jobbító intézkedéseket foganatosítani, szinte a semmiből kell megteremteni hozzá a szükséges feltételeket.

Ezekhez ad segítséget az Association of College and Research Libraries 1990. évben keletkezett publikációja, a Measuring Academic Library Performance című. Benne megkísérlik a szükséglet–használó–megelégedettség „háromszögén” belül a minőségre utaló paraméterek képzését. Ezek egy része az adott könyvtártól függ (pl. a kölcsönzések lebonyolításához szükséges idő), más része nincs vele közvetlen összefüggésben (pl. tárgyszók a nemzeti bibliográfiában). További tárgyavágó paraméterek: kielégített kérés, információkeresés eredményei. Fontosak az olyan adatok, amelyek (objektív vagy szubjektív okokból) a leginkább bosszantják az olvasókat (pl. az új beszerzésekhez való hozzáférés, a beszerzési javaslatok teljesítésének ideje, a negatív „végkifejletű” javaslatok aránya, beszerzési tévedések stb.). A szóban forgó „elégedettségi” adatok jelentős része akkor hiteles, ha közvéleménykutatás eredménye.

Az összehasonlító vizsgálatok, éppen mert a könyvtár személyzete által „realizálódnak”, áttörhetik a rossz megszokások gátjait, és kedvező légkört teremthetnek a változtatások végbevitelére.

(Futala Tibor)

96/197

BOEKHORST, Peter te: Measuring quality: the IFLA Guidelines for performance measurement in academic libraries = IFLA J. 21.vol. 1995. 4.no. 278-281.p. Bibliogr. 6 tétel.

Res. francia, német és spanyol nyelven

A minőség mérése: az IFLA irányelvei a teljesítmény mérésére a felsőoktatási könyvtárakban

Felsőoktatási könyvtár; Hatékonyság; Irányelvek -könyvtári; Minősítés; Munkaszervezés

A szerző ismerteti az IFLA egyetemi- és általános tudományos könyvtári szekciójának teljesítménymérési irányelvek kidolgozására irányuló programját. A következő kritériumokat vet-

ték figyelembe: 1) a projekt – a szekció szakirányának megfelelően – az egyetemi könyvtárakra koncentráljon; 2) fejlődő és fejlett országokban, valamint különféle egyetemi könyvtárakban egyaránt alkalmazható méréseket tartalmazzon; 3) a költséghatékonyságot, s ne az egyéb hatékonysági szempontokat mérje; 4) általános, valamint meghatározott tevékenységekre kifejlesztett mutatókat egyaránt tartalmazzon; 5) a használóval kapcsolatos indikátorokra helyezze a hangsúlyt. A fenti szempontok alapján a következő mutatókat fejlesztették ki: hozzáférhetőség, dokumentumszolgáltatás, állományhasználat, állománygyarapítási gyorsaság; könyvfeldolgozási gyorsaság, könyvtárközi kölcsönzési gyorsaság; használói elégedettség. Az irányelvek célja: összehasonlítható és megbízható eredmények nyerése reális költségek mellett, valamint a teljesítménymérés népszerűsítése és elismertetése a vezetés egyik hatékony eszközeként.

(Autoref.)

96/198

KINNELL, Margaret: Quality management and library and information services: comparative advantage for the information revolution = IFLA J. 21.vol. 1995. 4.no. 265-273.p. Bibliogr. 59 tétel.

Res. francia, német és spanyol nyelven

Minőség elvű vezetés a könyvtári és tájékoztatási szolgáltatások területén: előnyös helyzet az információs forradalomban

Hatékonyság; Munkaelemzés; Szolgáltatások; Vezetés

A magas színvonalú könyvtári szolgáltatásokért mindig a könyvtár vagy tájékoztatási intézmény vezetője volt felelős; most a forrásokért folytatott erősödő versengés, a fenntartók (támogatók) és a használók növekvő elvárásai, s az új vállalkozások tájékoztatási szolgáltatásainak bővülő köre azt követeli, hogy a vezetői képességek biztosítsák a „veszély elhárítását” és a könyvtári és tájékoztatási szolgáltatások iránti igények kielégítését. Időszerű tehát a minőségre irányuló vezetési technikákra nagyobb figyelmet fordítani. A minőségi megközelítés azért is fontos, mert egyre inkább érezhető az üzleti elvek

hatása a tájékoztatási szolgáltatásokban, a könyvtári szolgálat állandóan változó környezetben működik. A minőségnek a használói igények szempontjából történő meghatározását megelőzi a minőség mérése. A célokat először meg kell érteni ahhoz, hogy el tudjuk dönteni, elértük-e őket. A minőségre irányuló hatékony vezetési stílus elősegíti a szolgáltatások céljainak megvalósítását és kijelöli a követendő utat ahhoz, hogy a szolgáltatások ne csak a ma, hanem a holnap kihívásainak is eleget tudjanak tenni.

(Autoref.)

Lásd még 181

Pénzügyi és gazdasági kérdések

96/199

FAVRET, Leo: Local government change and strategic management: an historical perspective and a case study = Public Libr.J. 10.vol. 1995. 4.no. 95-101.p. Bibliogr. 35 tétel.

Az angol önkormányzati reform és a „stratégiai vezetés” hatása a közművelődési könyvtárak költségvetésére és vezetésére

Fenntartó szerv; Gazdálkodás -könyvtárban; Jogszába -más területről; Közművelődési könyvtár; Támogatás -pénzügyi -állami, hatósági

Az angliai helyi közigazgatásban hatalmas változások zajlottak le 1979 óta főként a közkiadások drasztikus visszafogása, a közigazgatás átszervezése, a piacorientált szolgáltatások és a közszolgáltatásokban bevezetett kötelező tendereztetés, valamint az állampolgári és fogyasztói jogok fokozott érvényesítése következtében.

Mindez természetszerűleg kihatással volt a közművelődési könyvtári szolgálatra is. A szolgálatra fordított összegek vásárlóértéke 1982 és 1987 között 10%-kal nőtt, de 1987 óta gyakorlatilag változatlan. A közművelődési könyvtárak finanszírozása kapcsán olyan kérdésekkel kellett szembenézni, mint a térítéses szolgáltatások kibővítése, a nyilvános és magánszektor közös vállalkozásainak lehetősége, egyes könyvtári szolgáltatások szerződéses alapon való működ-

tetése stb. 1983 óta a könyvtárak bevételei 68%-kal nőttek. (Az alapvető szolgáltatások ingyenessége továbbra is megmaradt, de egyre nyomatókosabban merült fel, hogy a helyi hatóságok fogalmazzák meg, milyen és mekkora könyvtári szolgálatot kívánnak finanszírozni. Ha egyelőre a könyvtári szolgálatra nem terjed is ki a kötelező tendereztetés, ez a lehetőség nincs kizárva, és bizonyos kísérletek máris történtek egyes szolgáltatások szerződéses üzemeltetésére.

A közszolgálatban érvényesülő új menedzsment eljárásokat önkéntes alapon egyre több könyvtárban vezetik be. A könyvtári ellátásra is kihatással lesz a közigazgatásnak ajánlott négy menedzselési modell: a független ellátás, a kooperációs alapon nyújtott szolgáltatás, a közösen működtetett szolgáltatások és a szolgáltatás ellátására szerződés kötése. A polgári és használói jogokat kifejező, 1991-ben kiadott ún. Citizen's Chartert 1993-ban nyomon követte a Charter for Public Libraries, amely a közönségnek a könyvtáraival szemben támasztott jogait és követelményeit fogalmazta meg.

Ezeknek az alapvető változásoknak másik következménye volt az érdeklődés megélnkülése a stratégiai jellegű menedzsment iránt. Különféle finanszírozási eljárásokat vezettek be (pl. a tervezett program szerinti költségvetés, a zéró alapú finanszírozás, a testületi tervezés), de idővel lanyhult a lelkesedés irántuk. A 80-as években azonban ismét előtérbe került a stratégiai tervezés a helyi közigazgatásban, s következésképpen a közművelődési könyvtárakban is. A stratégiai tervezés modelljének négy eleme a következő: a szervezet és környezete elemzése, a követendő út kiválasztása, a terv végrehajtása, a kitűzött célok alapján a folyamat figyelemmel kísérése és szükség szerinti módosítása.

A gyakorlat persze más, mint az elmélet. A legtöbb vezetőt a napi feladatok és rutinok annyira leterhelnek, hogy nem jut ideje a távlatokkal foglalkozni. Ugyanakkor az is igaz, hogy a stratégiai tervezés nem egy személy vagy egy kis csoport ügye, hanem a szervezet hajszálgyökereiből ered. Ezek a stratégiák ugyan nem tervezettek, mégis az egész szervezet magáévá teheti őket.

Ezért a vezetésnek az a feladata, hogy olyan szervezetet teremtsen, amellyel az alkalmazottak képesek azonosulni és elkötelezettek iránta.

Végső soron a stratégiai tervezésnek a szigorúan felülről szervezett és a szervezet bármely

pontjáról kiinduló, spontánul kibontakozó módszere kiegészíti egymást.

A cikk második részében a szerző azt vizsgálja, hogy a fenti megfontolások fényében hogyan igyekezett London egyik kerületének, Bromley-nek a helyi közigazgatása és közművelődési könyvtári szolgálata hatékony és hatásos menedzseléssel a polgárok megelégedésére működni.

(Papp István)

96/200

WILLARD, Patricia: Public sector reform in Australia and its impact on libraries = Int.Inf.Lib.Rev. 27.vol. 1995. 4.no. 359-373.p.

Az ausztráliai államháztartási reform és hatása a könyvtárakra

Fenntartó szerv; Gazdálkodás -könyvtárban; Támogatás -pénzügyi -állami, hatósági; Vezetés

Az ausztráliai közületi szektorban – sok egyéb országhoz hasonlóan – több mint egy évtizede jelentős átalakítás folyik. A változások, amelyek a gazdaságosság és a hatékonyság javítását célozzák, a kormányzati munka minden területét érintik. Az új módszerek jelentős változásokat okoznak a pénzügyi irányítás, a célmeghatározás és értékelés, az átszervezés és a személyzeti politika területén. A közületi reformokkal párhuzamosan az ausztrál Commonwealth és több tagállami kormány egyéb területeken is végez átalakításokat, például az ipari kapcsolatok területén. A kitűzött feladatok között kiemelt helyet kapott a munkahelyi szervezés hatékonyságának a növelése. Az új vezetési követelmények és módszerek a könyvtárakban is megjelennek. A cikk a különféle átalakítási programok fő szempontjait ismerteti, kiemelve a jelenlegi és a jövőben várható hatásukat a könyvtárakra és a könyvtárosokra.

(Autoref. alapján)

Lásd még 145, 157

Személyzet

Lásd 195

Marketing, közönségkapcsolatok

96/201

Marketing of library and information services. Issue ed. Darlene E. Weingand = Libr.Trends. 43.vol. 1994. 3.no. 289-513.p. Bibliogr.

A könyvtári és tájékoztatási szolgáltatások marketingje

Gazdálkodás -könyvtárban; Igénykutatás könyvtári szolgáltatásokra; Könyvtárpropaganda; Közéleti tevékenység; Marketing; Tervezés

A közlemények tárgya: 1. Miért van szükség marketingstratégiára. – 2. A használóközpontú könyvtár. – 3. A marketinget előkészítő átvilágítás. – 4. A fejlődési irányok figyelembevétele a tervezésben, marketingben. – 5. Szolgáltatásaink tökéletesítésének tervezése. – 6. „Kiváló áruk” a könyvtárban. – 7. Mibe kerülnek termékeink, szolgáltatásaink. – 8. Szolgáltatásaink terjesztése elektronikus környezetben, avagy: az Internet világában lesznek-e olyan könyvtárak, amilyenek most ismerjük őket? – 9. Propaganda és kommunikáció a közművelődési könyvtár környezetében. – 10. A politikai folyamatok megértése és felhasználása a marketingmunkában. – 11. Marketing a gyakorlatban: négy esettanulmány. – 12. Az ifjúsági szolgáltatások marketingje. – 13. A marketing a szakkönyvtár adottságai között. – 14. A fejlődés útjai a szolgáltatások marketingjében.

(Autoref.)

96/202

WEINGAND, Darlene E.: Preparing for the new millennium: the case for using marketing strategies = Libr.Trends. 43.vol. 1994. 3.no. 295-317.p. Bibliogr.

Miért van szükség marketingstratégiára?

Igénykutatás könyvtári szolgáltatásokra; Marketing; Szolgáltatások; Tervezés

A marketing és a tervezés összekapcsolása. – A munka menete: 1. a tervezési munkacsoport megszervezése, 2. a marketing-célú átvilágítás, 3. a könyvtár piacának meghatározása, 4. a célok, a feladatok és a teendők kitűzése, 5. a közösség szükségleteit kielégítő termékek előállítása, 6. az egyes termékek költségeinek megállapítása, 7. az elosztási csatornák kialakítása, 8. propaganda, kommunikáció, 9. értékelés.

(Autoref.)

96/203

DOHERTY, N.F. - SAKER, J. - SMITH, I.G.: Marketing development in the public library sector: an empirical analysis = J.Inf.Sci. 21.vol. 1995. 6.no. 449-458.p. Bibliogr. 19 tétel.

A marketingmunka fejlődése a közművelődési könyvtárakban ; empirikus elemzés

Felmérés; Kölcsönzés; Közművelődési könyvtár; Marketing; Szolgáltatások

A marketing feladata a felhasználók illetve felhasználói csoportok azonosítása, és ezekre alapozva a gazdaságosság valamint a hatékonyság biztosítása. Könyvtárak esetében ez azt jelenti, hogy a használók igényei szerint kialakított szolgáltatások több használót fognak vonzani, megnő a forgalom, kialakul egy stabil felhasználói kör, akik életformájuk és körülményeik megváltozása esetén is kitarthatnak a könyvtár mellett. Különös jelentősége van ennek a közművelődési könyvtárak esetében, amelyek Nagy-Britanniában például válsággal küzdenek, mert az utóbbi tíz évben számottevően csökkent irántuk az érdeklődés. A szakirodalom tanúsága szerint a marketing egyre nagyobb jelentőségű a közművelődési könyvtárakban, a megjelent publikációk száma és tartalma is tükrözi a téma pozitív megközelítését.

Nagy-Britanniában nagyszabású felmérést végeztek a közművelődési könyvtárakban folyó marketing tevékenység és a szolgáltatások közötti összefüggések feltárására, illetve a nyomokban megmutató eredmények feltérképezésére. A 167 megszólaltatott könyvtárvezető 83%-a válaszolt, azaz a felmérés 139 könyvtár tapasztalatait összegzi. 48%-ukban folyik kifejezett marketing tevékenység kijelölt témafelelőssel és elkülönített költségvetési kerettel.

A gazdag szempontrendszerre épülő kérdőívek rávilágítanak a közművelődési könyvtárak szolgáltatásaira, az azokat befolyásoló tényezőkre, a hatékonyság emelését célzó marketing munkára és annak eredményességére. A cikk részletesen ismerteti a vizsgálati szempontokat, és bemutatja a válaszokból kirajzolódó összefüggéseket.

A külső tényezők, mint a könyvtár mérete, elhelyezkedése, a politikai irányultság és a városi/falusi megoszlás hatása elhanyagolhatónak bizonyultak, ezért a további helyzetértékelésben nem vették figyelembe.

Az a feltételezés, hogy a marketing tevékenység szintje és a könyvtárban elkülönített marketing feladatkör valamint a könyvtári szolgáltatások széles skálájának megléte szorosan összefüggnek egymással, maradéktalanul beigazolódott a közművelődési könyvtári szféra esetében. A használók illetve használói csoportok igényeinek figyelemmel kísérése és a marketing munka rájuk irányítása azokra a könyvtárakra jellemző, ahol a szolgáltatások gazdag választéka áll rendelkezésre.

Kapcsolat mutatkozik a felajánlott szolgáltatások és a könyvtár által követett térítési politika között, amelyet társadalmi és politikai tényezők is befolyásolnak. A reklámtevékenység szintje a szolgáltatások sokféleségétől és a marketing feladatkör meglététől egyaránt nagymértékben függ. A piacorientált közművelődési könyvtárakban a marketing legelterjedtebb eleme a reklám.

Meglepő módon a piackutatás esetében nem mutathatók ki ilyen szoros összefüggések, holott elvárható lenne, hogy a piacorientált intézmények felismerjék a rendszeres piackutatás jelentőségét.

A fenti tapasztalatok alapján megállapítható néhány olyan gyakorlati továbblépési lehetőség, amelyek a közművelődési könyvtári marketing tevékenység fejlesztését célozzák. A legfonto-

sabb az, hogy a könyvtári marketing munkát ne egymástól elkülönülő lépések sorozataként fogják fel, hanem egy olyan integrált folyamatként, amely a felhasználót helyezi a középpontba és megfelelő marketing stratégiát fejleszt ki annak érdekében, hogy hatékonyan kielégíthesse a könyvtár ezen felhasználók igényeit. Csak ekkor állítható, hogy a közművelődési könyvtári szolgáltatásban kialakult helye és döntő szerepe van a marketing tevékenységnek.

(Pappné Farkas Klára)

FELHASZNÁLÓK ÉS HASZNÁLAT

Használat- és igényvizsgálat

96/204

McCARTHY, Grace: Happy surfing in the Valley = Libr.Assoc.Rec.Suppl. 97.vol. 1995. 8.no. 5-6.p.

Hogyan használják az Internetet az amerikai könyvtárak és használók? Egy brit könyvtáros tapasztalatai

Egyetemi könyvtár; Iskolai könyvtár; Közművelődési könyvtár; Szakkönyvtár; Számítógép-hálózat; Szolgáltatások használata

Egy brit szakkönyvtárosnő egyéves gyermekgondozási szabadsága idején szakított időt arra, hogy Kaliforniába látogatva az Internet könyvtári alkalmazásának amerikai gyakorlatát tanulmányozza. Tapasztalataiból ad izelítőt az alábbi beszámoló.