

tartozó közérdekű szolgáltatásokat, és közvetítik őket a lakosság számára. A közhasznú tájékoztatás területén nemrégiben egy újabb, korszerű szolgáltatási forma is megjelent, az ún. online közhasznú hálózatok. E hálózatokon a szolgáltatók elektronikus környezetben hirdetik szolgáltatásaikat, amelyekről a lehetséges felhasználók számítógép és modem segítségével szerezhetnek tudomást. Ám a könyvtárak és az utóbbi szolgáltatási forma közötti szereposztás tisztázatlan: félő, hogy részben vagy egészben ugyanazokról a szolgáltatásokról és termékekről tudósítanak. Ha ez így van, akkor megkérdőjelezhető a finanszírozás és az adatgyűjtés ésszerűsége, ha viszont nem így van, akkor az a kérdés, milyen kapcsolatot kellene létrehozni a kétféle szervezeti forma között. A jelen cikk a két szervezet közötti különbséget információpolitikai szempontból vizsgálja, és Wilkinson módszere (1992) alapján a következő hat tényezőt hasonlítja össze: intézményi tulajdonjog és irányítás, finanszírozás, információáramlás, hozzáférhetőség, az információk tulajdonjoga, minőségellenőrzés. Megállapításait létező könyvtárak, illetve közhasznú hálózatok példáival illusztrálja.

(Autoref. alapján)

VEZETÉS, IRÁNYÍTÁS

Munka- és rendszerszervezés, értékelés

97/203

CRAM, Jennifer: Performance management, measurement and reporting in a time of information-centred change = Aust.Lib.J. 45.vol. 1996. 3.no. 225-238.p. Bibliogr.

A teljesítmény elősegítése, mérése és beszámoló készítés az információ-központú világban

Fenntartó szerv; Hatékonyság; Munkaelemzés; Munkaszervezés; Szolgáltatások

A társadalom információ-központú változásai közepette félő, hogy a könyvtárak marginális helyzetbe kerülnek. Fennmaradásuk és fejlődésük érdekében versenyképes szolgáltatásokat kell nyújtaniuk, és be kell bizonyítaniuk alkalmazkodási képességüket. A használók elsőrendű fontosságát szem előtt tartó személyzeti vezetés és teljesítményszervezés holisztikus szemléletet és rendszerközpontú megközelítést kíván meg. A használói igények maximális előtérbe helyezésének a könyvtár kultúrájából, értékrendszeréből, vezetési stílusából és teljesítményszervezési módszereiből kell erednie. A cikk a minőségi szolgáltatások módszereit tárgyalja, valamint annak fontosságát részletezi, hogy a teljesítményszervezés során mind a viselkedési, mind a folyamat-orientált szemléletet alkalmazni kell. Egy integrált, hierarchikus teljesítménymérési modell bevezetése mellett azt javasolja, hogy a könyvtár a statisztikai jelentések elkészítésénél a nyers használati adatok helyett az átfogó értékszámítást részesítse előnyben.

(Autoref. alapján)

97/204

LOWRY, Anita – SODERDAHL, Paul – DEWEY, Barbara I.: Staffing a Web-based information system = Coll.Res.Lib.News. 1996. 10.no. 640-643, 650.p.

Egy Web-alapú információs rendszer személyzeti kérdései

Egyetemi könyvtár; Munkaszervezés; Számítógép-hálózat; Személyzet

Az Iowai Egyetem Könyvtárai – sok amerikai egyetemhez hasonlóan – World Wide Web

alapú integrált információs rendszert fejlesztettek ki. A cikk elsősorban a szóban lévő rendszer (University of Iowa Libraries-Wide Information System, LWIS) személyzeti-szervezeti felépítését, illetve az egyes szervezeti egységek feladatait mutatja be. Mivel a vezetőségnek nem volt módjában e feladatra teljes munkaidejű dolgozókat alkalmazni, a meglévő munkatársak szakértelmét igyekeztek a lehető legnagyobb mértékben kihasználni. 1995-96-ban, részfoglalkozásként, körülbelül negyvenketten vettek részt a programban – könyvtárosok, számítógépes szakemberek, könyvtártechnikusok és nem könyvtári dolgozók.

Az LWIS a következő fő részrendszerekből épül fel:

- az egyetem könyvtárainak információi;
- kapu az Internetre;
- OASIS (a könyvtárak online katalógusa);
- az egyetem honlapja.

A programban részt vevő munkatársak feladatai a következő fő pontokban foglalhatók össze:

- az alapvető politika és irányelvek kialakítása az LWIS megtervezéséhez és használatához;
- szakértői tanácsadás a projektvezető számára;
- az „üdvözlő” használói felületek, honlapok, Internet-kapcsolatok kidolgozása és karbantartása, továbbá a könyvtárhasználati képzésre kifejlesztett „Library Explorer” program és az online katalógus beépítése az integrált rendszerbe;
- az LWIS oktatása és népszerűsítése;
- segítségnyújtás a munkatársaknak a rendszerbe beépítendő információk kiválasztásában, elkészítésében, kódolásában és elhelyezésében.

Az LWIS a következő szervezeti felépítésben működik:

LWIS összekötő: feladata a Tanácsadó Csoport (Advisory Group) és a Végrehajtó Tanács (Executive Council) közötti kapcsolattartás.

Projektvezető: felügyeli a rendszer fejlesztési politikáját, terveit, gyakorlati megvalósítását, oktatását, elnököl a Tanácsadó Csoport ülésein, szorosan együttműködik az egyes munkacsoportokkal, továbbá betölti a rendszergazda szerepét is, a hardver és a szoftver telepítésének, a hibák felismerésének és elhárításának stb. feladataival.

Tanácsadó Csoport: tagjai az egyes munkacsoportokat képviselő könyvtárosok, fő feladatai a nyilvános munkaállomások üdvözlő képernyőinek megtervezése, a tanszéki honlapokra és az Internet-források kiválasztására vonatkozó irányelvek jóváhagyása, ajánlások készítése a munkatársak és a használók képzéséhez, az LWIS reklámozása, javaslat a projektvezetőnek új munkacsoportok létrehozására, illetve a feladatokat már betöltötték megszüntetésére stb.

Munkacsoportok (1995-96-ban): az LWIS egy-egy részterületén működnek, 1-2 könyvtárosból és egy számítógépes tanácsadóból állnak, működésük fő jellemzője a „bátorítás, kezdeményezés és megvalósítás” a felelősségi területükön.

Ezen kívül a következő feladatokra speciális munkacsoportokat szerveztek:

- a központi könyvtár és az egyetemi könyvtári rendszer általános honlapjainak elkészítése és karbantartása;
- tanszéki honlapok készítése és karbantartása;
- az Internet-kapcsolatok gondozása;
- a „Library Explorer” nevű, eredetileg Macintosh gépekre készült multimédia rendszerű könyvtárhasználati oktató szoftver adaptálása az LWIS rendszerbe;
- az OASIS online katalógusnak az LWIS-en keresztüli használatához szükséges számítástechnikai megoldások kidolgozása, illetve egyéb alternatívák feltérképezése az OASIS használatához;
- a személyzet képzése;
- technikai segítségnyújtás (HTML, a kapcsolatok „élő” voltának figyelése, mentések, új szoftverek adaptálása stb.)

Mіндеzen munkálatok eredménye megtekinthető a <http://www.lib.uiowa.edu> címen.

(Novák István)

97/205

WOODWARD, Jeanette: Commuting from electronic cottage to virtual library = Libr. Adm. Manage. 10.vol. 1996. 4.no. 226-230.p. Bibliogr.

Az elektronikus konyhótól a virtuális könyvtárig. A távmunka lehetőségei a könyvtárakban

Felmérés; Munkaszervezés; Számítógép-hálózat; Távközlés

A számítástechnikának köszönhetően sokan már otthon dolgozhatnak. A távmunkavégzést főként nők választják, akik kisgyermeket nevelnek vagy idős szüleiket gondozzák. Vannak más előnyei is: nem kell ingázní, szabadon választható meg a munkavégzés ideje.

A szerző az Internet könyvtári levelezési listáin végzett felmérést a távmunkavégzés tapasztalatairól a könyvtárosok körében. Igen sokan válaszoltak, többségükben olyanok, akiket érdekelne ez a megoldás.

Válaszaik és az üzleti szakirodalom alapján fogalmazódtak meg a következő kérdések, amelyeket a távmunkára készülő könyvtáros főnöke tenne fel, egyrészt a könyvtárosnak, másrészt saját magának:

1. Munkája mennyire kapcsolódik a használókhoz?

Az olvasószolgálatban dolgozó tájékoztató és a kölcsönző könyvtárosok számára természetesen nem alkalmas megoldás a távmunka. Egyre inkább otthon végezhető lesz viszont az elektronikus referenzs, az adatbázisokban való keresés. Ez főként a nagykönyvtárak erősen specializált munkatársait érinti. Az olvasószolgálatban dolgozók egy-egy, koncentrációt igénylő alkalmi feladatot tudnának otthon elvégezni.

2. Régóta (legalább egy éve) dolgozik az adott munkahelyen?

A távmunkához alkalmasnak kell lenni az önálló munkavégzésre, problémakezelésre. Nem célszerű valakit anélkül távmunkára felvenni, hogy munkavégzési szokásait jól ismernék.

3. Munkáját tudja-e otthon végezni (a technikai lehetőségeket természetesen feltételezve) anélkül, hogy munkaköri leírását lényegesen meg kellene változtatni?

Közbenső megoldás, ha például felerészben otthoni, felerészben a könyvtárban való munkavégzésben állapodnak meg. Így teljesül a kollégákkal való megfelelő kapcsolattartás is. A gyakorló „távmunkások” szerint érdemes leg-

alább egy napot a könyvtárban tölteni, és a benn töltött időt jól kihasználni.

4. A könyvtárnak megtakarítást vagy plusz kiadást jelent az otthoni munkavégzés?

A könyvtár – vagy esetenként a munkatárs – számára jelentős induló kiadást jelentenek a beszerzendő eszközök. Egyes szakszervezetek ellenzik a távmunkát, mert úgy vélik, hogy a munkáltatók az alkalmazottak rovására takarékoskodnak, például önálló szerződő félként kezelik őket, megfosztva őket a betegbiztosítástól és egyéb előnyöktől.

5. Tisztában van-e a megoldás hátrányai-val?

Ezek: elszigeteltség, tájékoztatatlanság az ügyviteli változásokról, kimaradás az előléptetésekben, fizetésemelésekből és hasonlók. A megoldás: részben otthoni, részben a könyvtárban végzett munka. További, pszichológiai probléma: az otthon dolgozó nem tudja lezárni munkanapját, mintegy napi 24 órában érzi a munka terhet.

6. A vezető meg tudja-e változtatni vezetési stílusát?

A könyvtárakban hagyományosan jól képzett könyvtárosok dolgoznak a nyilvános szolgálatban, az ún. feldolgozó és kiszolgáló részlegekben pedig kevésbé képzett könyvtárosok, illetve más képzettségűek. Általában az utóbbiak vállalkoznak távmunkára. A vezetőknek másfajta (úgymond távolsági) teljesítménymérést kell végezniük, a folyamatok helyett az eredményeket kell értékelniük, amire jelenleg még nincsenek felkészülve.

7. Megfelelően kidolgozta-e a vezető és a munkatárs a részletkérdéseket?

A vezetőnek és a munkatársnak rendszeresen együtt kell működni, jóllehet csak ritkán találkoznak személyesen. A siker érdekében világosan meg kell állapodniuk, mikor legyen biztosan elérhető a munkatárs, mekkora teljesítményt várnak el tőle, milyen minőségben, milyen összejöveteleken kell részt vennie, milyen gyakran kell jelentkeznie, milyen juttatások járnak neki.

8. Idősebb munkatársról van-e szó, aki egyébként nyugdíjba menne?

A távmunkavégzés talán a legjobb megoldás az idősebb munkatársak megtartására. Ők szellemileg még frissek, ezért tartanak a nyug-

díjba meneteltől, ugyanakkor teher számukra a bejárás, a kötött munkaidő. A könyvtár így megtarthatja őket.

A távmunka tehát jelentősen javíthatja egyes alkalmazottak életminőségét. A könyvtár általa megtarthatja értékes munkatársait, akiket egyébként családi, egészségi vagy bejárési nehézségeik miatt el kéne veszítenie.

(Hegyközi Ilona)

97/206

GOULDING, Anne – KERSLAKE, Evelyn: Flexible working in libraries: profit and potential pitfalls = *Libr.Manage.* 17.vol. 1996. 2.no. 8-16.p. Bibliogr.

A rugalmas munkaidő előnyei és kockázatai a könyvtárakban

Felmérés; Munkabér, alkalmazás; Munkaidő; Munkaszervezés; Női munkaerő

Annak ellenére, hogy a rugalmas munkaidőben dolgozók száma a könyvtár- és tájékoztatásügyben is növekvőben van, szükségleteiket és igényeiket eddig nem vették megfelelően figyelembe. A cikk felvázolja a rugalmas munkaidő helyzetét a munkaerőpiacon, majd a könyvtári vonatkozásokkal foglalkozik. Ismerteti a rugalmas munkavégzés ismert típusait – pl. részmunkaidő, munkakörmegosztás, ideiglenes alkalmazás, rugalmas munkaidő –, érintve az újabb változatokat is, pl. az otthon dolgozást és az egy évre kiszabott óraszám szerinti munkavégzést. Egy felmérés eredményeit használja fel, amelynek során 475, összesen 38 ezer dolgozóval működő könyvtári és tájékoztatási szolgáltatástól gyűjtöttek adatokat. Megvizsgálja a rugalmas munkavégzés előnyeit és hátrányait, és felvázol néhány, már kidolgozott megoldást. Arra a következtetésre jut, hogy a rugalmas munkavégzésnek a könyvtári és tájékoztatási szektorban való hatékony alkalmazásához a vezetési módszerek és a munkaszervezési stratégiák megváltoztatására is szükség van.

(Autoref. alapján)

97/207

GRIMWOOD-JONES, Diana: Contracting out in the public sector – issues and implications = *Libr.Manage.* 17.vol. 1996. 1.no. 11-17.p. Bibliogr.

Könyvtári munkafolyamatok kiadása bér munkába a közületi szektorban: lehetőségek és problémák

Bérmunka kiadása; Fenntartó; Gazdaságosság -könyvtárban; Hivatali könyvtár; Közművelődési könyvtár

Nagy-Britanniában a helyi önkormányzatok már egy 1980-as rendelkezés nyomán, majd annak bővítésével 1988-tól versenytárgyalásokat írtak ki egy sor munka külső vállalkozókkal történő elvégzésére. A könyvtári szolgáltatások vállalkozásba adásáról 1991-ben rendeztek konferenciát. Ezt követte egy a „Verseny a minőségért (Competing for Quality)” elnevezésű fehér könyv (white paper) kiadása. Ezzel kapcsolatban a National Acquisitions Group és a Könyvtáregyesület (LA) aggályukat fejezték ki. Úgy érezték, hogy a kormányzat nem ismeri jól, milyen hatékonysággal dolgoznak a könyvtárak és a tendereztetés a könyvtári hálózatok működését és az együttműködést veszélyeztetné.

1992. novemberében a kulturális miniszter egy szakértői vizsgálat nyomán megállapította, hogy a közkönyvtárak esetében nem feltétlenül szükséges a tendereztetés bevezetése. Egyúttal öt pilot-kísérletet indítottak be a könyvtári szolgáltatások megbízó és megbízott közötti specifikációjára, a teljes szolgáltatási kör üzleti egységek által történő szerződéses működtetésére, a szolgáltatások franchise formájában történő megvalósítására, kulturális szolgáltatások külső vállalkozóval történő működtetésére és szolgáltatási trösztök létrehozására.

A piac tesztelését általában a tendereztetés előtt alkalmazzák kormányzati szervek. Itt azonosíthatók a megcélzott szolgáltatás árai. Ha a tendereztetést elvetik, akkor is felhasználhatók az így kapott eredmények.

A versenykiírásból győztesen kikerülő vállalkozónak a „gazdaságilag legelőnyösebb” ajánlatot” kell tennie, de a könyvtár vezetőjének már lehet tapasztalata a technikai jellegű funkciók pályáztatása terén, ami a szakmai szolgáltatók tendereztetését is befolyásolhatja.

Elvileg a külső vállalkozók megbízása egy sor előnnyel jár. Másnak kell aggódnia a vezetők számára idegen feladatok miatt. Nem kell magas bérköltséget fizetni, alacsony kihasználtságú időszakokban. A munkatársak bérét a vállalkozó díja váltja fel. Mivel szerződéses alapon folyik a munka, jobban megkövetelhető a színvonalas teljesítés. A szerződések lejártával új vállalkozók bízhatók meg. Az intézményben eddig hiányzó szakértelmet használhatunk fel.

Meg kell azonban vizsgálnunk, hogy mekkora potenciális vállalkozók köre és van-e mindenre vállalkozó. Részben vagy egészben a könyvtár területén kívül végzi-e el a jövő vállalkozó a tevékenységet? Milyen (járulékos) dologi költségekkel jár a külső vállalkozó foglalkoztatása? Elvárjuk-e, hogy a vállalkozó eszközöket (pl. számítógépeket) is adjon? Mennyire fontos, hogy a vállalkozó értsen a használt könyvtári rendszerhez vagy az ő rendszere azzal kompatibilis legyen? A könyvtár vezetője fogja-e tartani a kapcsolatot a vállalkozóval? Fogja-e a szerződéses munkavégzés befolyásolni az eddigi forrásmegosztást más könyvtárakkal? Hogyan határozható meg a vállalkozó által végzett tevékenység díjazása a használók részéről?

A pénzügyi megvalósíthatóság kérdéseit könnyeb megválaszolni, mint a minőséggel és jó hozzáállással kapcsolatos problémákat.

Igen nehéz a tenderkiírások elkészítése, mivel ehhez pontos teljesítmény-mutatókra van szükség és gondosan ki kell kerülni a későbbi vitákat okozható bármely pontatlanságot.

Ha külső vállalkozóval végeztetjük a szolgáltatást a könyvtárosok állását nem védi jogszabály. Ha a meglévő munkatársakat alkalmazza a vállalkozó, számukra igen nehéz lesz a pszichológiai alkalmazkodás. Ha a vállalkozó hozza a munkatársakat, azoknak igen gyorsan be kell tanulniuk.

A külső vállalkozóval történő szolgáltatásokkal kapcsolatban több tanulmány férhető hozzá.

(Koltay Tibor)

97/208

PANTENBURG, Ursula: Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken. Ein Zwischenbericht zum Projekt der Bertelsmann Stiftung = Buch Bibl. 30.Jg. 1996. 12.no. 914-919.p.

Res. angol nyelven

Munkateljesítmények összehasonlítása a közművelődési könyvtárakban. Közbenső jelentés a Bertelsmann Alapítvány projektjéről

Feladatkör; Gazdálkodás -könyvtárban; Hatékonyosság; Igény; Munkaelemzés; Városi könyvtár

A Bertelsmann Alapítvány programot dolgozott ki, mely alapján a közművelődési könyvtárak ellátottsága és teljesítménye számszerűen mérhető, gazdaságossága kimutatható és értékelhető, az egyes könyvtárak egymással összehasonlíthatók. A programot 1995-ben 18 eltérő nagyságrendű német közművelődési könyvtárban próbálták ki.

A mérés a könyvtári célok négy fontos területére terjed ki: 1. Milyen mértékű a könyvtár ellátottsága? (Működési feltételek) 2. Mennyire használó-orientált a könyvtár? (Működési mutatók) 3. Gazdaságosan működik-e a könyvtár? (Mibe kerülnek a szolgáltatások?) 4. A munkatársak megfelelően motiváltak-e?

A négy célkategóriát különféle dimenziók szerint vizsgálják. Részletezve:

1. Az ellátottság mutatói (Mennyire biztosítja az ellátottság az intézmény feladatának teljesítését?)

1.1 A kínálat dimenziói

1.1.1 Könyvtári állományegységek száma/ellátandó lakosok száma

1.1.2 Az állomány frissen tartásának mutatója: az egy évnél nem régebbi dokumentumok aránya a teljes állományhoz viszonyítva. (A vizsgált könyvtárakban átlagosan 8%, a legjobb eredmény: 13%.)

1.1.3 A dokumentumok feldolgozási ideje, vagyis a megrendeléstől a szabadpolcra kerülésig eltelt átlagos időtartam. (Átlagosan 12 hét, a legrövidebb átlagos időtartam 8 hét.)

- 1.2. A könyvtári infrastruktúra mutatói
 - 1.2.1 A heti nyitvatartás óraszám
 - 1.2.2 A könyvtár nyilvános övezetének négyzetméterszáma/lakosok száma
- 1.3 Az olvasószolgálatra fordított munka aránya. (A közvetlenül az olvasókra fordított munkaórák a könyvtári munkaórák hány százalékát teszik ki?) Átlagosan: 30%, a legmagasabb százalékszám: 40%.

2. A használó-orientáltság mutatói

- 2.1 Az olvasók elégedettsége. (Ez a mutató a többivel ellentétben nem számítható ki a könyvtár statisztikai adataiból, hanem interjú adatgyűjtést igényel.)
- 2.2 A közönség (a „piac”) megnyerése
 - 2.2.1 Aktív kölcsönzők száma/lakosok száma. (Átlagosan 16%, a legmagasabb érték a vizsgált könyvtárak közül: 28%.)
 - 2.2.2 Az új olvasók arányszám
 - 2.2.3 Olvasói fluktuáció. (Az előző évben beiratkozott olvasóknak átlagosan 22%-a 1995-ben nem jelentkezett a könyvtárban kölcsönzőként.)
 - 2.2.4 A rendezvényeken részt vevők száma/lakosok száma
- 2.3 A könyvtár kínálatának igénybevétele
 - 2.3.1 Kölcsönzések száma/lakosok száma
 - 2.3.2 Forgalom
 - 2.3.3 A dokumentumok forgási sebessége és kihasználtsága. Az egyes dokumentumtípusok forgási sebessége. (A dokumentumegységeket – mindenféle dokumentumtípust együtt számítva – 1995-ben átlagosan négyszer kölcsönözték ki. Az átlomány 75 százalékát az év során legalább egyszer igénybe vették. A kis könyvtárakban ennél magasabb értéket kaptak: a dokumentumok 83%-át vették igénybe.)
 - 2.3.4 Látogatók száma/nyitvatartási órák száma. (Egy nyitvatartási órára átlagosan 66 látogató jut. A legmagasabb szám: Gütersloh, 147 látogató.)
 - 2.3.4 Az előterek kihasználtsága
 - 2.3.5 Résztvevők száma/rendezvények száma
 - 2.3.6 Résztvevők száma/vezetett csoportok száma
 - 2.3.7 A könyvtárat használók és a könyvtárat nem használók véleménye a szolgáltatásokról (interjú adatgyűjtés).

3. Gazdaságosság

- 3.1 Költségek
 - 3.1.1 Összköltség/látogatók száma
 - 3.1.2 Összköltség/kölcsönzött dokumentumok száma.
 - 3.1.3 A rendezvényekre fordított költség/a rendezvények száma
- 3.2 A saját bevételek mutatója (1995-ben az összköltségvetés 6%-a származott a könyvtárak saját üzleti vállalkozásából, pl. könyvek eladásából, termék bérbeadásából, olvasói kávéházi bérleményből.)
- 3.3 A munkakapacitás kihasználtsága. Egy könyvtárosi munkaóra eső kölcsönzött dokumentumok száma. (Átlagosan 37 dokumentum jut egy munkaóra. A csúcserték: 61.)

4. Munkaerőkérdések

- 4.1 Betegségi kvóta. (A vizsgált könyvtárakban: 6%)
- 4.2 Továbbképzési kvóta (A vizsgált könyvtárakban: a teljes munkaidő 1%-a. Csúcserték: 2%.)
- 4.3 Participatív vezetési stílus. A munkatársak elégedettségi foka. (Csak interjú módszerrel mérhető.)

(Katsányi Sándor)

97/209

LINE, Maurice B.: The universal library report = Libr.Manage. 17.vol. 1996. 1.no. 33-36.p.

Típusjelentés könyvtári felülvizsgálatról

Hatékonyág; Jelentés -vizsgálati; Szakértő

A könyvtáraknak nagyon sok közös jellemzője van, és majdnem mindenütt hasonlóak a problémák. A szerző egy olyan felülvizsgálati jelentést ad közre, amely többé-kevésbé általánosan alkalmazható. A könyvtár nem fordít kellő figyelmet idejekorán a fejlődést meghatározó irányzatokra. A mozdítóerőt a könyvtári folyamatok jelentik a szolgáltatások, illetve a használók helyett. A döntéshozatal bizonytalan. A nem

megfelelő feladatkiosztás miatt a személyzet zavart, képessége kihasználatlan. A dolgozók belső mozgása minimális, a testületi szellem helyett a betokosodás jellemző. Hiányzik a bizalom, az igazgató túlzottan meghatározó és igen távol van a dolgozóktól. Az értekezletek levezetése rossz, céljuk homályos. A kommunikáció a könyvtáron belül és a külvilág felé egyaránt gyenge. Az intézményi kultúra védekező jellegű, a problémák megoldását halogtatják. A könyvtárnak ezen az úton meg kell állnia, és szembe kell néznie a változtatás szükségességével. Valódi változás csak a felső vezetés hajlandósága mellett valósítható meg.

(Autoref.)

Lásd még 136, 164, 174, 199

Pénzügyi és gazdasági kérdések

97/210

RASCHE, Monika: Preise, Gebühren, Mitteleinwerbung = Bibliotheksdienst. 30.Jg. 1996. 10.no. 1759-1767.p.

Árak, díjak, pénzszerzés: mit engedélyeznek a jogszabályok?

Gazdálkodás -könyvtárban; Közművelődési könyvtár; Támogatás -pénzügyi -társadalmi; Térítéses szolgáltatás

A könyvtárak és használók viszonyát illetően a közkönyvtárak Németországban kétféle jogi státusz közül választhatnak:

– vagy magánjogi alapon létesítenek viszonyt olvasóikkal, s ez esetben az általuk kért díjakat is a magánjog szabályozza,

– vagy közjogi alapon létesítenek viszonyt, (ez a gyakoribb), ekkor a bevételek tervezésénél a közjog korlátozásait kell figyelembe venniük.

Díjak

Ellentétben a kereslet és kínálat által meghatározott piaci árakkal, a közszolgálati intézmények csak a fenntartó által meghatározott díjakat

alkalmazhatnak. A díjak meghatározásánál figyelembe kell venni az arányosság és az önköltségesség elvét. (Arányosság: a díjaknak és a nyújtott szolgáltatásoknak arányosnak kell lenniük, pl. a késedelmi díj nem haladhatja meg a könyv árát. Önköltségesség: a díj nem lehet magasabb, mint amibe a szolgáltatás a könyvtárnak kerül.) A könyvtárak nem érhetik el az önköltség 100%-át. (Pl. egy egyetemi könyvtár legfeljebb az egyetemen kívüli személyektől kérhet díjakat, az egyetemhez tartozóktól csak rendkívüli szolgáltatásokért, pl. az előjegyzésért, a könyvtárközi kölcsönzésért, egyébként a hallgatók a könyvtárhasználat jogát a tandíjjal megszerezték.)

Egyéb bevételek

1. Elavult könyvek eladása. A jogszabályok megengedik az olyan tárgyak értékesítését, melyek feladatuk betöltésére alkalmatlanná váltak, de ezek csak „teljes értékükért” adhatók el. (Könyvek esetében ez nem a beszerzési árát, hanem az aktuális értéket jelenti.)

2. Helyiségek kiadása. Ha a helyiségek egyébként közérdekű célt szolgálnak, kiadásukat a jogszabályok csak akkor engedik meg, ha ez a közösségi cél szolgálatát nem veszélyezteti.

3. Jövedelmező vállalkozás (pl. Internet-kávéház) engedélyezése a könyvtárban. A jogszabály csak akkor engedélyezi az üzleti tevékenységet, ha az bevételével közvetlenül elősegíti valamely fontos közérdekű cél megvalósítását. Ilyen esetben megengedett: belépési díj kérése rendezvényeken, kiállítási célra falfelületek vagy vitrinek bérbeadása, másoló automaták vagy kávéautomaták engedélyezése bérleti díj fejében. Semmiképpen sem engedélyezett a szerencsejátékkal összefüggő pénzszerzés.

Adományok és szponzorálás

A „közösségi hasznú” adományok adókedvezményel járnak, a közkönyvtárak támogatása egyértelműen ebbe a kategóriába tartozik. (Egy vállalat könyvtárának adott adomány azonban már nem.)

A könyvtár elfogadhatja a szponzorálást és ellenszolgáltatást is vállalhat (pl. a szponzor népszerűsítését), amennyiben a szponzorálás egy meghatározott célra irányul (pl. egy rendez-

vény költségeit fedezi), vagy elősegíti a könyvtár közérdekű feladatainak teljesítését.

(Katsányi Sándor)

97/211

HOLT, Glen E. – ELLIOT, Donald – DUSSOLD, Christopher: A framework for evaluating public investment in urban libraries = Bottom Line. 9.vol. 1996. 4.no. 4-13.p. Bibliogr.

Milyen szempontok szerint mérhetjük fel a városi könyvtárakba befektetett közpénzek jövedelmezőségét?

Hatékonyág; Támogatás -pénzügyi -állmi, hatóság; Társadalmi követelmények; Városi könyvtár

Bár a közművelődési könyvtárakat kevesebb támadás érte, hogy gazdaságtalanul használják fel a közpénzeket, mint más intézményeket, mégis ismételten be kell bizonyítaniuk, hogy lényeges intézményei. Amerika társadalmi és gazdasági infrastruktúrájának, s a rájuk fordított kiadások tényleges hasznot hoznak a lakosság-nak. Három kérdésre érdemes választ keresni: 1. Mi a megfelelő módszertan a ráfordítások hasznának kvantifikálására? 2. Milyen fogalmi keretben mérhetjük az egyes könyvtári funkciók hasznát? 3. Milyen kutatásokat kell folytatni a könyvtári ráfordítások társadalmi hasznának megállapítására?

A gazdasági hatáselemzés módszerét nem célszerű könyvtári környezetben alkalmazni (vagy legalábbis csak korlátozott mértékben), mert ennek fő mércéje egyrészt, hogy hoz-e külső fogyasztókat az intézmény a térségbe, másrészt talál-e a térségen kívüli forrásokat tevékenysége finanszírozásához. A legtöbb közművelődési könyvtár – lényegéből következően – főként a helyi lakosságot szolgálja, s nem vonz körzetén kívüli látogatókat, mint pl. egy országos jelentőségű múzeum, vagy olyan, kutatásra orientált könyvtár, mint pl. a New York Public Library.

A könyvtári ráfordítások hozamának mérésére ezért a ráfordítás-haszon (cost-benefit) elemzések alkalmasak leginkább. Ezzel a mód-

szerrel lehet legkönnyebben megállapítani a szolgáltatra fordított adódollárok társadalmi hozamát.

A ráfordítás-haszon viszony négy tényezője (források, kapacitás, azaz minőség, hasznosulás és hozam, azaz érték) közül csak a források és a hasznosulás mérhető könnyen, a másik kettő mérése meglehetősen nehéz. A minőségi értékelés azonban nehezen győzi meg a pénzügyi oldal szkeptikusait, s nem meggyőzőek már az olyan állítások, ha többet költünk könyvre, ezzel arányosan nő az olvasók elégedettsége.

A közművelődési könyvtárak szolgáltatásai közül némelyeket magánjavaknak (pl. a felnőttek rekreációs célú olvasása), másokat közjavaknak (pl. a fiatalok könyvtárhasználat) tekinthetők, mivel az egyik szinte kizárólag csak az egyénnek, a másik azonban a társadalomnak is hasznot hoz (az iskolai végzettség emelkedése, jobb elhelyezkedési esélyek, csökkenő munkanélküliség stb.). A könyvtárak külső hasznot is hajtanak, nemcsak a magáncélokot szolgáló javakat helyettesítik. (Ez utóbbi könnyen mérhető, ha megvizsgáljuk, a használó mennyit hajlandó fizetni ezekért a szolgáltatásokért.) A használók egyre inkább a „társadalmi túlélés” céljából használják a könyvtárakat, és nem szórakozásért. Ez a fajta könyvtárhasználat azonban hosszú távon társadalmi haszonnal is jár.

A cikk egy keretet vázol fel, amely segítséget nyújt az egyes nagyvárosi könyvtári rendszereknek a könyvtárhasználatból fakadó haszon felbecsüléséhez szükséges adatok gyűjtéséhez, méréséhez és elemzéséhez. Az első lépés ebben a módszerben, hogy azonosítsák a fő könyvtári szolgáltatásokat és az őket igénybe vevő használók kategóriáját. Mindez egy mátrixba foglalva válik az elemzés eszközévé. Ennek során olyan kérdéseket kell feltenni, mint pl. mennyit hajlandó fizetni a szolgáltatásért, ha úgy kellene megvásárolni? mi a szolgáltatások hasznossági sorrendje? milyen szolgáltatás hiányzik a könyvtár kínálatából? mennyi lenne az elfogadható ára? milyen szolgáltatásokat vásárol meg máshol, bár a könyvtár is kínálja? milyen tényezők riasztják el a könyvtár használatától? A vizsgálatok lefolytatása után meg kell becsülni a szolgáltatás hasznának az értékét az egyes használói csoportok számára. A cél az, hogy reálisan felmérjék a könyvtárra fordított közpénzek

közvetlen megtérülését. A vizsgálatot egyes könyvtári funkciókra vagy egyes fiókkönyvtárakra is el lehet végezni. Ilyen esetekben az is elmezzhető, hogy a használók által fizetett térítések mennyiben járulnak hozzá az adódollárok hasznosulásához.

A módszer illusztrálására a St Louis Public Library ifjúsági szolgálatának elemzését ismertetik a szerzők. (Ennek egyik föltételezése: ha pozitív összefüggést lehet kimutatni a könyvtárhasználat és az ifjúság alfabetizációja között, akkor ez az összefüggés a könyvtár külső hasznosulását jelzi.)

Igen nagy jelentősége van annak, hogy állandósuljanak a vizsgálódások és elemzések, annál is inkább, mivel minden könyvtár más-más társadalmi körülmények között dolgozik, s nem lehet egyetlen üdvözítő formulát találni a ráfordítás és haszon összefüggésének kimutatására. Ennek a módszernek több haszna van. Védekezésbe szorítja, sőt megnyeri a pénzügyi oldal kritikáit, kimutatván az adódollárok hasznosulását. A vizsgálatokban nyert adatokat jól lehet érvként használni a költségvetési tárgyalások során. Ha tudjuk, mely szolgáltatások járnak a legnagyobb társadalmi haszonnal, biztosabban tervezhetjük az újabb ráfordítások maximális megtérülését. Csökken a döntések szubjektivitása, a teljesítményeket és a ráfordításokat meggyőzőbben lehet egymáshoz rendelni.

Tizenöt éve még nem látszhatott szükségnek a ráfordítás és a haszon összefüggésének vizsgálata, mivel a társadalom szemében nem kérdőjeleződött meg a könyvtár. Ma azonban már a nemzeti parkok magánosítása is felmerült!

(Papp István)

Lásd még 140, 141, 148-150, 156, 173, 175, 207, 208, 223

Személyzet

97/212

LINE, Maurice B.: „But what can be done about our bosses?” = *Libr.Manage.* 17.vol. 1996. 3.no. 32-37.p.

De mit kezdünk a főnökkel?

Kommunikáció -személyzetten belül; Munkahelyi légkör; Vezetés

A főnökök, akik sokkal nagyobb hatalmat és erősebb befolyást gyakorolnak a személyzetre, mintsem gondolnák, gyakran nincsenek tudatában annak, hogy valójában mire lenne szükség, milyen magatartás lenne kívánatos. A főnöki pozíció elérésének hajtóereje nem mindig pozitív, a kinevezésükért felelős bizottságok is gyakran bizonytalanok és tévednek. A főnökökre jellemző a határozatlanság és a személyzettől való elszigeteltség; domináns szerepüknek sokszor nincsenek tudatában. A tipikus főnöki tulajdonságok jobb megvilágítása céljából a szerző tréfás hasonlatokkal ábrázolja a főnökök egyes típusait. A személyzet tisztában van azzal, hogy milyen főnök lenne kívánatos, de azt is megérti, hogy ez csak igen ritkán valósul meg. Az eltávolításon kívül kevés könnyű megoldás létezik a rossz főnökök „kezelésére”, ám ha beismerik hibáikat, és hajlandók mások véleményére odafigyelni és tanulni, van remény a fokozatos megváltozásukra. A helyzet javulásának már vannak látható jelei.

(Autoref.)

97/213

ROEDERER, Benoit: *Les mobilités des professionnels de l'information-documentation = Documentaliste.* 33.vol. 1996. 4-5.no. 235-243.p.

Res. angol nyelven

Franciaország: személyzeti mobilitás az információs pályán

Felmérés [forma]; Lemorzsolódás; Személyzet

Az elmúlt években a társadalmi-gazdasági környezet számos tényezőjének megváltozása következtében a könyvtári-információs szakma jellemzői is megváltoztak. Jelentős mobilitás figyelhető meg, nemcsak a szakmán belül, hanem más szakmák irányába is. A francia könyvtáros és dokumentációs egyesület, az ADBS

ezért elhatározta, hogy felmérést végez tagjai között a szakmán belüli fluktuációról. Az 1996 elején végzett felmérés két részből állt: egy minőségi elemzésből, amely a szakmát elhagyott szakemberekkel készült interjúkra épült, és egy, a tagoknak kiküldött kérdőívre alapuló mennyiségi felmérésből. A szerző, aki szociológus és adatelemzési szakember, a tájékoztatási szakmán kívüliek elfogulatlanságával kommentálja a felmérés eredményeit.

(Autoref. alapján)

Lásd még 127, 205, 206

Marketing, közönségkapcsolatok

Lásd 138, 152, 215



FELHASZNÁLÓK ÉS HASZNÁLAT

Használat- és igényvizsgálat

97/214

ERICSSON, Acke: The public libraries and university students = Scand.Public Libr.Q. 29.vol. 1996. 3.no. 15-18.p.

A közkönyvtárak és az egyetemi hallgatók

Egyetemi könyvtár; Felmérés [forma]; Könyvtárhasználat; Közművelődési könyvtár

A svéd felsőoktatás rendszere a 70-es évek reformja után fejlődésnek indult és decentralizá-

lódott. Különösen az alsóéves hallgatók száma emelkedett rohamosan, a felsőoktatási könyvtárak pedig nem tudtak megfelelni a kötelező irodalom és olvasóhelyek iránti igényeknek. Így a közművelődési könyvtárak egyre inkább betöltik a tanulmányi könyvtár szerepét is. A vizsgálatok kimutatták, hogy a hallgatók aránya igen magas a közművelődési könyvtárak használói között. 1994-ben az Országos Kulturális Tanács megbízásából újabb felmérést végeztek 18 közművelődési könyvtárban. A vizsgálat főbb megállapításai a következők:

A válaszoló hallgatók egyharmada más városban tanul, mint amelynek a könyvtárát használja, 90%-uk azonban helyben lakik. A közművelődési könyvtárak a humán- és társadalomtudományok, a közgazdaságtan, a nyelvek és a pedagógusképző intézetek hallgatói használják. (Ez az állományok összetételéből is következik.)

Egyharmaduk a kötelező irodalom és a tankönyvek végett keresi fel a közművelődési könyvtárak. A kérdőívet kitöltőknek csak 20%-a találta meg azonnal, amit keresett, 40%-uk eljegygyeztetette és 40%-uk kielégítetlenül távozott. A hallgatók 75%-a használja az egyetemi könyvtárak, 10%-uk a kari, tanszéki stb. könyvtárak, s mintegy fele a közművelődési könyvtárak. A kötelező irodalom közel felét kapják meg a közművelődési könyvtártól; a dolgozatokhoz szükséges irodalom beszerzéséhez az egyetemi könyvtárak használják, de az említett szakok területén erősen igénybe veszik a közművelődési könyvtárak is.

A hallgatók fele tanulni jár a közművelődési könyvtárba; a legtöbbjük saját könyvét hozza, de egyharmaduk a könyvtár állományát is használja. A könyvtárközi kölcsönzési igények majdnem fele a diákoktól származik.

A hallgatókat nem érdekli, hogyan épül fel a könyvtári rendszer, s hogyan finanszírozzák, s azzal sem törődnek, milyen típusú az éppen használt könyvtár, ameddig megkapják azt, amire szükségük van. Szemszögükből a közművelődési könyvtár javára szól, hogy a szabadpolcos állomány könnyen áttekinthető, hosszabb időre adja kölcsön a kötelező irodalmat, a személyzet segítőkészebb, s bőségesen találnak ülőhelyet, ráadásul kellemes környezetben. A közművelődési könyvtárak ma már bekapcsolódtak az információs társadalomba, s a hálózatok révén