

## Tervezés

Lásd 315

## Munka- és rendszertervezés, értékelés

**98/389**

CRAWFORD, John – PICKERING, Helen – McLELLAND, DOROTHY: The stakeholder approach to the construction of performance measures = J.Librariansh.Inf.Sci. 30.vol. 1998. 2.no. 87-112.p.

**Különböző érdekcsoportok véleményének felmérése, a könyvtári teljesítmény mérésére szolgáló kritériumok szerkesztéséhez**

*Egyetemi hallgató; Egyetemi könyvtár; Egyetemi oktató; Felmérés [forma]; Hatékonyság*

A tanulmány beszámol a British Library Kutatási és Innovációs Központja (BLRIC) által támogatott, a Glasgow-i Kaledóniai Egyetem könyvtárában végzett programról, melynek során különböző érdekcsoportok véleményét mérték fel a használók által kiválasztott, a teljesítmény mérésére szolgáló kritériumok meghatározásához, hogy ezzel segítsék a brit felsőoktatási könyvtárakat a használóknak nyújtott szolgáltatások javításában. A 15 intézményre és 10 érdekcsoportra kiterjedő kérdőíves felmérés 91 teljesítménymérésre szolgáló kritériumot tartalmazott négy kategóriába sorolva: a

könyvtári személyzet segítése; a tanuláshoz hely és berendezés biztosítása; hozzáférés a dokumentumokhoz és berendezésekhez; vezetés és adminisztráció. A cikk meghatározza a különböző csoportok közötti hasonlóságokat és különbségeket és leírja fő jellemzőiket. Összehasonlítja az 1992 előtti és utáni egyetemeket és javaslatot tesz olyan kérdőívek összeállítására, amelyek a használói vizsgálatok során minőségi információt eredményeznek a könyvtári szolgáltatásokról. A kutatást egybeveti az Új-Zélandon folyt hasonló munkával, a felsőoktatási könyvtárak értékelésével foglalkozó legutóbbi jelentésekkel és a Leeds Metropolitan Egyetem könyvtárának a szolgáltatások színvonalára vonatkozó megállapodásával. A program 1995 júliusától 1996 novemberéig tartott. (Az eredményeket a British Library, Research and Innovation Report c.sorozat 36. tagjaként is publikálták a szerzők.)

*(Autoref.)*

**98/390**

HARRIS, Roma M. – MARSHALL, Victoria: Reorganizing Canadian libraries: a giant step back from the front = Libr.Trends. 46.vol. 1998. 3.no. 564-580.p.

**A kanadai könyvtárak átszervezése: a felsőfokú könyvtárosok visszavonása a tűzvonalból (az olvasókkal való közvetlen érintkezés lehetőségétől)**

*Kommunikáció -használókkal; Könyvtáros -felsőfokú; Könyvtáros -középfokú, alacsony; Munkakör; Munkaszervezet*

Az akadémikusok kérdést, hogy ki mit csinál a könyvtárakban, az utóbbi években élesebbé tették az átstrukturálási kezdeményezések, melyeket a fo-

lyamatos költségvetési megszorítások és az állandó technológiai változások motiváltak. A tanulmányban közművelődési és egyetemi könyvtárban dolgozó felső- és középszintűket, valamint „tűzvonalbéli” könyvtárosokat kértek fel arra, hogy írják le a munkahelyükön lezajlott szervezeti változás jellegét és azt, hogy az új technológia hogyan hatott az átszervezés módjára, illetve hogyan illeszkedett ebbe.

(Autoref.)

Lásd még 370

## Pénzügyi és gazdasági kérdések

### 98/391

ROSENBERG, Diana: The financing of university libraries in Africa = Inf.Development. 14.vol. 1998. 2.no. 73-79.p.

### Az egyetemi könyvtárak pénzügyi ellátása Afrikában

*Egyetemi könyvtár; Működési feltételek; Támogatás -pénzügyi -állami, hatósági; Támogatás -pénzügyi -társadalmi*

Az afrikai egyetemi könyvtárakról készült áttekinthető központi helyet foglal el a finanszírozás, anyagi támogatás kérdése. 11 afrikai ország 18 könyvtárából gyűjtött adatokat a szerző. Az eredmények feltárták a fenntartói alulfinanszírozás mértékét és igazolták, hogy ezek a könyvtárak a működési és beruházási költségek tekintetében egyaránt szinte teljes mértékben az adományozók segítségére támaszkodnak. Sem a hallgatók beiratkozási díja, sem a jövedelemszerzés nem látszik életképes megoldásnak. Az afrikai könyvtáraknak

több információra van szükségük a lehetséges finanszírozási stratégiákról, és ha vissza akarják szerezni fenntartójuk támogatását, képeseknek kell lenniük arra, hogy bebizonyítsák az egyetemi könyvtári szolgáltatások értékes szerepét az oktatási folyamatban. Az „átvészelés” nem lehet megoldás a közeljövőben.

(Autoref.)

### 98/392

ŽAD'KO, N.: Professional'nye illuzii i proektnaá real'nost. Konkurs „Biblioteka na poroge XXI veka” = Biblioteka. 1997. 12.no. 58-59.p.

### Szakmai illúziók és tervező realitás. A „Könyvtár a XXI. század küszöbén” elnevezésű pályázat

*Ésszerűsítés; Felmérés [forma]; Pályázat -könyvtáraknak; Számítógépesítés; Támogatás -pénzügyi -általában*

A szóban forgó pályázatot a Soros Alapítvány moszkvai intézete tűzte ki. A befutott 87 pályázat fele elégitette ki csak a pályázati elvárásokat. A bíráló bizottság 9 megyei tudományos, 6 városi, 4 vakokat ellátó könyvtárat és 2 városi könyvtári társulást minősített nyertesnek. Pályadíjként összesen 300 ezer US dollárt osztottak szét az említett könyvtárak között.

A pályázatok legtöbbször az új technika iránti szinte misztikus csodálat jellemezte, ám ezt nem követte annak meghatározása, hogy milyen filozófiai és gyakorlati következményei lesznek bevezetésének. Erre az új technikára koncentrált 35 pályázat, 15 pedig kizárólag erre, azt remélvén, hogy a pályadíjből majd mód nyílik beszerzésére.

A pályázati anyagban az ügyeskedésre is voltak példák (így más forrásokból dotált vállalkozásokhoz próbáltak kiegészítő pénzekhez hozzájutni, a személyi jutalmak többsége az igazgatók és a főkönyvelők pénztárcáját akarta gazdagítani, sok volt

a külföldi tanulmányúti javaslat stb.). Különbösen igencsak gyengék és elnagyoltak voltak a pályázat „kölségetése”. Egyetlen hibát csupán három kölségetésben nem találtak, 18-ban pedig csak kis korrekciókat kellett végrehajtani. Tíz pályamunkához semmiféle kölségetés nem készült.

A megyei tudományos könyvtárak pályázatai az eszközbeszerzések jegyében íródtak. A városi könyvtári pályázatokat nem fertőzte meg annyira a „konceptuális rafináltság”. Leginkább a vakokat ellátó könyvtárak tudták egyértelműen leírni, mit akarnak és miképpen.

A pályázatot inkább a „társadalom beruházásai a könyvtárba”, semmint a „könyvtár társadalomba történő beruházásai” jellemezték. Ez a tévhit magyarázható az orosz társadalom képlékeny voltával, szegénységével, a könyvtári munka sokféleségével, mégis: ez a szakmai „közhangulat” az ezredforduló küszöbén meglehetősen lehangoló.

(Futala Tibor)

### 98/393

MARTIN, K. Susan: The changing role of the library director: Fund-raising and the academic library = J.Acad.Lib. 24.vol. 1998. 1.no. 3-10.p.

### A könyvtárigazgató új szerepköre: szponzorszerzés az egyetemi könyvtár számára

*Egyetemi könyvtár; Public relations; Támogatás -pénzügyi -társadalmi; Vezetés*

Ahogy a megváltozott körülmények arra kényszerítik a könyvtárigazgatót, hogy külső anyagi támogatásokat szerezzen meg, szembe kell nézni azzal, hogy megoldandó kérdésként jelentkezik az igazgató ilyen irányú többletterhelése és az a tény, hogy az ebből következő kényszerű távollétek idején valakinek vinni kell a (hagyományos könyvtári) ügyeket.

Külső forrásokat egyébként nehéz találni, mert általában kevesen kötődnek úgy a könyvtárhoz, mint ahhoz a tanszékhez, ahol végeztek. A könyvtár mindenkinek másodlagos fontosságú.

Az amerikai egyetemeken élnek a könyvtárbarát körök adta lehetőségekkel. Ezek módot adnak arra, hogy a (főként kisebb) potenciális támogatókkal találkozhasson az igazgató. A nagy támogatók és az alapítványok esetében egyeztetni kell az egyetemmel, nehogy több szervezeti egység forduljon hozzájuk egyidőben. Jól kell ismerni az alapítványok aktuális programját és felelős munkatársait. A pénzszerző kampányoknak stratégiai tervezésen kell alapulniuk olyan célok érdekében, amelyek messze meghaladják az egyetem anyagi lehetőségeit.

A könyvtárigazgató mellé célszerű fejlesztési igazgatót alkalmazni, a szervezet nagyságának megfelelő munkatársi gárdával. Erre a posztra alkalmazhatunk könyvtárost, aki aztán elsajátítja a munkakörhöz szükséges ismereteket és készségeket, de a trend az, hogy külső fejlesztési szakembereket vesznek fel és tanítják meg őket a könyvtárosi munkára.

A támogatók adhatnak pénzt, adományozhatnak könyveket. Ha az ilyen ajándékkönyvek értékét a támogatás-szerzés eredményéhez könyveljük el, hamarabb kimutathatjuk, hogy elértük a tervekben kitűzött összeget. Fennáll viszont annak veszélye, hogy a következő program számára kevesebb pénzbeli támogatás áll majd így rendelkezésre.

A könyvtárnak és a (főként idősebb) támogatóknak is előnyös, ha támogatását kötvények és határidős pénzügyi konstrukciók keretében nyújtja. Ez még akkor is igaz, ha a pénzhez csak az adományozó halála után jut hozzá a könyvtár.

(Koltay Tibor)

### 98/394

SCHNEIDER, Karen G.: The Tao of Internet cost = Bottom Line. 11.vol. 1998. 2.no. 52-64.p.

## Az Internet-költségek rejtelméi

*Hardver; Költségelemzés; Közművelődési könyvtár; Számítógép-hálózat; Szolgáltatások*

Az amerikai közkönyvtárak Internet-használatáról készült 1997-es országos felmérés eredményeire, Internet-szolgáltatók statisztikai adataira és saját kutatási és konzultációs tapasztalataira támaszkodva a szerző az amerikai közkönyvtárak Internet-kapcsolatának és -szolgáltatásainak jelenlegi finanszírozását vizsgálja. Az Internet-szolgáltatások költségeinek elemzése során megállapítja, hogy e szolgáltatások egészen mások, mint amilyeneket a könyvtárak korábban nyújtottak. Összefoglalja, milyen szempontokat és tényezőket kell figyelembe venni a könyvtárak Internet-költségeinek megértéséhez, s ehhez egy alapszókincs és szerkezet kiépítését is elkezdi.

(Autoref. alapján)

Lásd még 346, 349, 360, 373

## Személyzet

**98/395**

BEHRMAN, Sara: When trust isn't enough = Am.Lib. 29.vol. 1998. 5.no. 72-75.p.

**Amikor a bizalom kevés: belső bűntények a könyvtárban**

*Könyvlopás; Könyvrongálás; Személyzet*

Az Egyesült Államokban évente 10-től 40 milliárd dollárig terjed a munkahelyi tolvajlásokból eredő készpénz- illetve leltárihiány. A belső bűncselekmények esetenként átlagosan 513 dollárnyi kárt okoz-

nak, míg a „rendes” lopásoknál ez az összeg csak 64 dollár.

Bármilyen meglepő, a könyvtárakban is megesis, hogy a munkatársak, sőt, a vezetőség egy-egy tagja bünt követ el a kollégák, az állomány, az épületek, a könyvtári vagyon kárára. A bűnesetek között előfordul könyvtári anyag megcsonkítása, a költségvetés megdezsmálása, tolvajlás, csalás, sikkasztás, okirathamisítás. Sara Bernard mindannyiunk okulásául összegyűjtött jónéhány esetet az egész országból. Tanulmányozásuk után leszűrhető a tanulság: megbízható belső ellenőrzési rendszer nélkül bármi előfordulhat könyvtárunkban.

Lássunk néhány jellegzetes példát. Az első magával a szerzővel esett meg, bár szerencsésen zárult. Mivel igazgatónak történt kinevezése után meglehetősen hiányosnak találta a bizalmi ügyekben dívó gyakorlatot, szigorításokat vezetett be. Többek között új könyvelő céggel cserélte le a huszonöt éve megszokottat, és megkövetelte az ügyek pontos nyilvántartását. Meg is lett méltó jutalma. Történt ugyanis, hogy a bíróságtól fizetési letiltási határozat érkezett hozzá. Azaz nem érkezett, mert az érintett kolléga eltűntette a levelet. Amikor a bíróság az igazgatót akarta felelősségre vonni a letiltás végrehajtásának elmulasztása miatt, a néhány éve bevezetett intézkedéseknek hála fény derült a turpisságra. Mivel a levéllopót vétkesnek találták információk szándékos eltitkolásában, mellyel súlyosan sértette munkaadója érdekeit, a törvény értelmében kizárták a munkanélküli segélyre jogosultak köréből.

Több hasonló között jól ismert az az eset, melyben Carolyn F. White több mint 308 000 dollárt sikkasztott a Washtenaw Megyei Könyvtárból, mely központja volt a 16 államilag támogatott közkönyvtárból álló Huron Valley Könyvtári Egyesülésnek. Az Állami Kincstár vizsgálata megállapította, hogy a megyei könyvtár és az Egyesülés közötti megengedhetetlen személyi összefonódások, a feladatok összemossódása, a felügyeletet el-

látni hivatott kuratórium összetételének alkalmatlansága tette lehetővé ezt a nagyszámú károkozást.

Csalni nem csak nagy pénzekkel lehet persze. A legtöbb könyvtárban nem tulajdonítanak túl nagy jelentőséget a másolásból, késedelmi díjakból, kölcsönzési tarifákból befolyó kisebb összegeknek – mindaddig, míg nem kezd eltűnedezni az „apró”. Ez történt például egy kisebb városi könyvtárban is. Hol 20, hol 50 dollár hiányzott a készpénzes fiókból. A tettes soha sem lepleződött le, de a dézsmálás megszűnt, mikor az egyik kolléga munkahelyet változtatott.

Egy michigani könyvtárban kandi kamera segítségével sikerült fülön fogni a tettest, aki a fénymásolásból eredő jövedelmet kurtította meg rendszeresen. Tanultak az esetből: ma már biztonságosabb helyen tárolják a napi bevételt, és pontos kimutatást vezetnek a pénzforgalomról is.

Nem csak anyagi haszonszerzés motiválhatja a bajkeverőket. A Michigani Könyvtári Hálózat igazgatója mesélte el a következő furcsa ügyet. A könyvtár nyomdája külső megrendelők számára is végez munkákat. Az ügyfelek azonban rendszeresen panaszkodtak, hogy megrendeléseiket nem teljesítik. A vizsgálat kiderítette, hogy egy másik osztály dolgozója tűntette el őket, aki haragosa volt a nyomdásznak, és azt remélte, hogy a sorozatos mulasztások miatt majd elbocsátják őt. Ehelyett a végén neki kellett elhagynia a munkahelyét.

A kölcsönzési szabályok megsértésére és adatok meghamisítására derült fény Dacaturban, ahol az újonnan beszerzett műveket hosszú ideig sehogyan sem lehetett fellelni. A belső kölcsönzés teljes átvilágítása derítette ki, hogy két könyvtáros egyszerűen megváltoztatta a kölcsönzés lehetséges időtartamát és semmibe vették az előjegyzési rendszert, hogy a nagy keresettségnek örvendő könyvekhez mindenki másnál előbb hozzájuthassanak.

A CD-k, videók és bestsellerek kedvelt célpontjai a belső tolvajoknak. Bizony általában nagy a kísér-

tés, hiszen a lopásgátló berendezéseket sok helyen kizárólag az olvasóknak tartják fenn, a személyzet a hátsó bejáraton távozik – ellenőrizetlenül.

Szerencsére mostanában egyre több nagy közkönyvtárban és egyetemi könyvtárban rájöttek ennek tarthatatlanságára, és a megelőző biztonsági intézkedéseket a kollégákra is kiterjesztették, amit csak helyeselni lehet. Hiszen minden bűncselekmény, amit könyvtárosok követnek el, gyengíti a könyvtárról kialakult képet, mely szerint jó pásztorra a köz jószágainak.

(Fazokas Eszter)

*Lásd még 338-339*

## Módszertani irányítás

**98/396**

KORMIŠINA, G.M.: O sušnosti i roli metodičeskoj deatel'nosti = Bibliotekoved. 1998. 1.no. 71-76.p. Bibliogr.

### A módszertani munka lényegéről és szerepéről

#### *Módszertani munka*

Időszerűvé vált az ún. központi könyvtárakban koncentrálódó módszertani munka átszervezése. A baj csak az, hogy sem mibenlétéről (lényegéről), sem feladatairól nem alakult ki sem korábban, sem mostanában egyetértés.

Egyesek a módszertani munka terminológiai meghatározásával próbálkoztak. Amit elértek, alig több, mint az a meghatározás, miszerint „a módszertani munka az módszertani munka”.

Számosabban funkcionális meghatározásra törekedtek. Itt több változat lehetséges, mégpedig aszerint, hogy ki melyik funkciót emeli ki (általában

túlbecsült módon). Így – többek között – van igazgatási meghatározás (Krupskaá, Cubar’án), pedagógiai funkcióból kiinduló (ezt sokan vallják) és az innovációt hangsúlyozó (Basov és követői). Elvértve elő-előfordul szervezési, információs és kutatói „mibenlét-meghatározás” is.

Pedig az új ismeretek fényében a módszertani munka nem más, mint egyfajta menedzsment, amelynek alapja a menedzsment elmélete. Egyedül ebből lehet levezetni, illetve megfogalmazni napjaink módszertani tennivalóit. Módszerei a marketing, a konzultáció, az ellenőrzés, a továbbképzés, a tervezés és a vizsgálatok, abból a célból, hogy a könyvtárak összessége minél eredményesebben tegye a dolgát. Az e munkát végző munkatársak-

nak (delegált) jogosítványokkal kell rendelkezniük. Ha jól meggondoljuk, a felsorolt munkafeladatok irányítási-igazgatási jellegűek, mondhatni: az irányítás-igazgatás összetevői.

Az így felfogott módszertani tevékenység szakmai tájékozottságot és tehetséget igénylő elfoglaltság. Ehhez mérten kellene dotálni is.

(Futala Tibor)

## Marketing, közönségkapcsolatok

Lásd 377, 393

## FELHASZNÁLÓK ÉS HASZNÁLAT

### Használat- és igényvizsgálat

98/397

KISELEVA, N.: Analiz obšestvennogo mnenia pokazal: „Bol’she vseh citaüt melanholiki” = Biblioteka. 1997. 7.no. 23-24.p.

**A közvéleménykutatás eredményei szerint: „Mindenkinél többet a melankolikusok olvasnak”**

*Könyvtárhasználat; Könyvtárkép; Könyvtárosi hivatás; Közművelődési könyvtár; Közvéleménykutatás*

A Cseljabinszki Állami Művészeti és Kulturális Intézet docense cikkében összegzi az Urenszki Közeti Könyvtár jövőkutatási és fejlesztési részlege ál-

tal 1995-ben végzett felméréseket, melyek az olvasók véleményét vizsgálták a köztársaság nagykönyvtárainak szolgáltatási kultúrájáról.

A szociológiai felmérésben 182 olvasó (a látogatók 3%-a) és a személyzetből öt könyvtáros vett részt. A közvéleménykutatás eredményeként kirajzolódott a mai olvasó és könyvtáros ideális portréja. A mai olvasó nem is olyan ritkán látogatja a könyvtárat (egy héten egyszer vagy többször: 70,4%), elégedett a kiszolgálás színvonalával (85,2%) és úgy tartja, hogy a olvasószolgálat színvonala a látogatóktól is függ (78,6%). Minél gyakrabban látogatják az olvasók a könyvtárat, annál magasabb a kedvező válaszok száma a kiszolgálást illetően.

Ennek színvonala sokban függ a könyvtárosoktól, az ő szakmai és egyéni értékeiktől. A könyvtárostól elvárt négy tulajdonságot az olvasók a következő sorrendbe állították: 1. egyéni értékek (szimpátia,