

nyeknek online katalógusai, valamint a központi szolgáltatások és a legfontosabb online és offline bibliográfiai eszközök is – érhetőek el.

A munkaállomás következő változatát már a könyvtár Web-szerverével integrált számlázóberendezéssel is felszerelik, ezáltal a kutatók külső (térítéses) online adatbázisokat is elérhetnek majd.

(Hegyközi Ilona)

## Közérdekű tájékoztatás

Lásd 202-203

## Zenei tájékoztatás

### 99/186

Information, recherche, pédagogie et multimédia a la Cité de la musique = Documentaliste. 35.vol. 1998. 4-5.no. 241-250.p.

Res. angol nyelven

## Tájékoztató, kutatás, oktatás és multimédia Párizs új zenei központjában

### Tájékoztatói intézmény -zenei

Az 1995-ben megnyitott Zene Városa Párizs Vilette negyedében nemcsak koncertteremnek és más zenei létesítményeknek ad otthont, hanem több tájékoztatói központot is magában foglal. A Zenetudományi és Táncművészeti Információs Központ például fontos tájékoztató és ismeretterjesztő funkciót tölt be emellett, hogy multimédia termékekkel szolgál a legszélesebb közönség számára. A Zenei Múzeum Kutató- és Dokumentációs Központja olyan informatikai rendszert fejlesztett ki, mely együtt kezeli a múzeum hangszer- és művészeti gyűjteményét, valamint a nyomtatott, a fényképes, a hangzó és az audiovizuális anyagot. Oktatási médiatára diákoknak és tanároknak egyaránt kínálja gazdag partitúra, könyv és táncművészeti videógyűjteményét. A vezetők három cikkben ismertetik intézményeik működését, felépítését, használatát, valamint az általuk kifejlesztett multimédia eszközöket.

(Autoref.)

## VEZETÉS, IRÁNYÍTÁS

## Általános kérdések

### 99/187

LINE, Maurice B.: Who should head a national library, and how should they get there? = Alexandria. 10.vol. 1998. 3.no. 167-169.p.

Ki lehet nemzeti könyvtár igazgatója, és hogyan kerülhet oda?

### Nemzeti könyvtár; Vezetés

Némely országban (különösen Észak-Európában és az angolul beszélő országokban) nyílt pályázat

révén nyer megbízást a nemzeti könyvtár igazgatója; az országok többségében azonban a kormányzó párt nevezi ki politikai kegyeltjét.

Az utóbbi esetben kérdéses, van-e az illető személynek vezetői gyakorlata, s hajlandó-e megszerezni ezt és a könyvtári ismereteket. Gyakran csak rész munkaidős megbízásnak tekinti kinevezését. Ilyenkor sok múlik helyettesén és annak hatáskörén. Sokszor mégis jól beválik ez a megoldás, bár fenyeget az a veszély, hogy eluralkodik a rövid távra néző szemlélet: a mandátum lejár egy új párt hatalomra kerülével.

Újabban annak a hatása is érezhető, hogy a magán-szektorban jóval többet lehet keresni egy olyan felkészültségű embernek, mint amilyenre szükség lenne a nemzeti könyvtárban is. Sőt az egyetemi könyvtárak oldaláról is szívóhatás jelentkezik; a szponzorált vagy magánegyetemek előnyösebb fizetési feltételeket kínálhatnak.

Mégis jó kombinációnak látszik egy politikailag tapasztalt, szilárd kormányzati kapcsolatokkal rendelkező, anyagi forrásokat megnyitni képes igazgató és egy kiváló helyettes.

Sok országban egyre inkább szakmai kinevezések váltják fel a politikai megbízásokat. Nem közömbös persze, hogy a miniszter maga, vagy pedig egy testület nevezi ki az igazgatót, még ha a testületben jelen van is a miniszter megbízottja. Az elektronikus korszakban különösen fontos, hogy a politikai szempontot megelőzze a szakmai szempont.

Még a nyílt pályázatot kiíró országokban sem lehet mondani, hogy politikai tényezők nem játszanak szerepet egy-egy megbízásban. Jó is, ha az igazgató rendelkezik politikai érzékkel, ami azonban semmiképpen sem jelenthet egyetlen párthoz való kötődést.

A politikai hatást mindenestre ellensúlyozni lehet, ha a helyettes megfelelő menedzsment készségekkel bír, s a politikai változások nem fenyegetik pozícióját. Egy másik javasolható megoldás a vezető munkatársakból alakított vezetői testület, amely a

lényeges vezetői funkciókat (távlati tervezés, politikai döntések, problémás esetek megoldása, a folyamatok figyelemmel kísérése) gyakorolja; ez az illetők elkötelezettségét és felelősségét is megnövelheti. Mostanában kevesebb szó esik (szemben a korábbi évekkel) arról, hogy egy szakképzett könyvtárosból legyen igazgató. Ami lényeges, az a menedzsment és PR-készség, valamint a kormányzattal való együttműködés képessége. Ha a menedzselést át is adja helyettesének az igazgató, s a szakmai ügyeket egy még alsóbb szintre bízta is, együttérzően kell viszonyulnia a szakmai ismeretanyaghoz és ilyen kérdésekben másokra kell hallgatnia.

Nagy változások idején azonban az is elképzelhető, hogy egy rövid időre (3-5 év) egy valóban top menedzser kapjon megbízást kiemelkedő fizetés ellenében.

*(Papp István)*

## Tervezés

*Lásd 127*

## Munka- és rendszer-szervezés, értékelés

**99/188**

HOFMANN, Ulrich: Controlling-information-systems and national library systems: the German case = Libr.Manage. 19.vol. 1998. 7.no. 421-425.p.

Res. francia és német nyelven

**Az ellenőrző-tájékoztató rendszerek szerepe az országos könyvtári rendszerben: a németországi helyzet**

*Hatékonyaság; Munkaszervezés; Rendszerelemzés; Statisztika*

Mint hogy a könyvtári menedzsment is célra orientált, döntéseit a folyamatok folyamatos ellenőrzésére kell alapoznia. A házon belül kialakított információs rendszerek modellek segítségével nyújtanak tájékoztatást a szolgáltatások minőségéről, a személyzet felkészültségéről, az új technológiák hatásáról, az anyagi forrásokról stb.

Az irányítást segítő információs rendszerek három elemből állnak: adatbázis, program, végfelhasználói interfész. A jelen vizsgálódás a német könyvtárstatisztikát használta adatbázisként azzal a céllal, hogy megállapítsa, milyen módszerek alkalmazhatók segítségével, mely döntésekhez lehet felhasználni, s milyen végfelhasználói interfészek dolgozhatók ki.

A kiindulópontot egy mátrix jelenti, amelyben a sorok az elemzés kritériumait vagy indikátorait tartalmazza, az oszlopok pedig a döntéshez szükséges, vonatkozó adatokat. Az indikátorokat fel lehet használni az egyes részlegek összehasonlítására, más könyvtárakkal való összevetésre, idősorok elemzésére, a megcélzott és az elért teljesítmények egybevetésére.

Az eljárás bemutatására a cikk egy esettanulmányt ír le, amely a Hamburgi és a Münsteri Egyetemi Könyvtár veti egybe. A két egyetem azonos méretű mind a hallgatók számát, mind az oktató-kutató személyzet létszámát tekintve.

A pénzügyi kapacitás különbségét jellemzi, hogy Hamburgban 499 DM-et költenek hallgatónként a könyvtári ellátásra (évi 23,66 DM-es növekedési trenddel), Münsterben pedig csak 345 DM-et (17,88 DM éves növekedés).

A személyi kiadások Hamburgban évi 806 160 DM-re rúgnak, Münsterben 468 265 DM-re. Föltételezve a szolgáltatási színvonal változatlanágát, Hamburgban valószínűleg nem hasznosítják kellő hatékonysággal a személyzetet.

Hamburgban évente hallgatónként 1,05 dokumentumot, Münsterben 1,12-t szereznek be; az állomány összetételét azonban csak az igényekkel összevetve lehet megítélni.

A gazdaságosság és hatékonyság mélyebb elemzésére az adatbázis nem ad módot. Összevethető azonban a teljes kiadás egy kölcsönzésre jutó része: Hamburgban ez a szám 1994-ben 22,93 DM, Münsterben 14,05 DM.

A német könyvtári statisztika csak durva mutatókat kínál annak jelzésére, mennyire vannak megelégedve a használók a szolgáltatásokkal. Így pl. a könyvtár elfogadottságát lehet jellemezni a hallgatónkénti kölcsönzések számával (Hamburg 21 kötet, Münster 24 kötet), ami azonban várhatóan csökkenni fog a szövegek digitalizálásának és letölthetőségének elterjedésével. A piaci behatolás értékét mutatja a potenciális és a tényleges olvasótábor viszonyszáma (Hamburg 67%, Münster közel 100%). Jó indikátora a könyvtár hozzáférhetőségének a nyitvatartási órák egybevetése az üzletek nyitvatartási tartamával.

*(Papp István)*

## 99/189

HALL, John: Teamwork in libraries = Libr. Inf. Briefings. 83.no. 1998. 13 p.

### Munkacsoportok a könyvtárban

*Egyetemi könyvtár; Gyakorlati képzés; Közművelődési könyvtár; Munkahelyi léggör; Munkaszervezés*

A csoportmunka széles körben elterjedt az iparban, kereskedelemben és más foglalkozási ágazatokban. A brit közkönyvtárak több mint húsz éve alkalmazzák, és most már az egyetemi könyvtárak is kezdik elfogadni. A csoportmunkára való képességet egyre inkább elvárják a könyvtári és tájékoztató szakemberektől.

A folyóirat e száma bevezetést nyújt a csoportmunkával kapcsolatos alapvető kérdésekbe, és áttekinti a brit és amerikai közművelődési és egyetemi könyvtárakban történt legújabb fejleményeket. A csoportmunka gyakorlatát és az erre való képzést egyaránt bemutatja. A szerző szerint kevés értékelhető információ áll rendelkezésre a képzési formákról. Fontos lenne a nagyobb fokú tapasztalatcsere, s ha ez megtörténik, a csoportmunkára való képzés feltehetőleg egyre hatékonyabb és árnyaltabb lesz.

*(Autoref. alapján)*

## **99/190**

WEISEL, Luzian - KLEMM, Ursula - ROTH, Annette: Einsatz von Tele-Arbeit in der Fachinformation. Eine Zwischenbilanz = Bibliotheksdienst. 32.Jg. 1998. 10.no. 1749-1757.p.

### **A távmunka a szakirodalmi tájékoztatásban**

#### *Munkaszervezés; Tájékoztató munka; Távközlés*

A távmunka előnyeiről és hátrányairól két éve folyik a vita Németországban. Becslések szerint 1997 végén közel 150 ezren, a foglalkoztatottak 0,4%-a végzett távmunkát, de jóval több, 5-10%-nyi ilyen munkahelyre lenne igény.

A Karlsruhei Szakmai Tájékoztatósi Központban (Fachinformationszentrum Karlsruhe, FIZ) egy projekt keretében került sor a távmunka kipróbálására.

A FIZ tájékoztató pontja („help desk”) lett az utóbbi években az intézmény legfontosabb részlege: 1997-ben 38 ezer kérdésre adtak választ telefonon, e-mailen, faxon és levélben; ugyanakkor a tájékoztató pont az ügyfelek elégedettségének is „mérőműszere” lett, új témákra és új kooperációs partnerekre hívta fel a figyelmüket.

1996 júliusa és 1997 márciusa között három dolgozónak alakítottak ki otthoni munkahelyet, 1996 végétől pedig egyikük kísérletképpen otthonról bo-

nyolította az ügyfélforgalmát. 1997 áprilisától már rendszeres lett a távtájékoztató, 1998 márciusától pedig a referenz-szolgálat már fél nyolctól este hatig volt elérhető. A tájékoztatók tevékenységének rugalmasabbá tételével az ellátott területek is bővíthettek (telefonos/e-mailes információs ügynöki és ügyfélgondozó tevékenység, vészhelyzet vonal, panaszfelvétel, feladatok és megbízások felvétele, a kapcsolatok gondozása).

A tájékoztató szervezet is rugalmasabbá vált: a dolgozók egymást váltva dolgoztak így, jogaikat és kötelességeiket az egyedi munkaszerződések mellékletében is rögzítették. A munkaidőt ki-ki adatlapon rögzíti, a többletköltségeket átalánydíjjal kompenzálja a munkáltató.

Az intézményi kötődést és a személyzet elérhetőségét javítandó kísérletbe kezdtek: a piackutató, szolgáltató és terjesztő részleg három magasan kvalifikált munkatársát vonták be, akik mind kisgyermekesek és átlag tíz kilométerre laknak a munkahelyüktől. A három – a kémia, a gyógyszerészet, az orvostudományok és a szabadalmak terén jártas – szakajtájékoztató jobb elérhetősége révén nőtt az ügyfelek elégedettsége és az intézményen belülieket is tehermentesítették; a részmunkaidősök is jobban jártak.

Új elemként a telekommunikációs és információs infrastruktúrát integrálták: drót nélküli telefonon és ISDN-vonalon érhetőek el a távdolgozók. Az otthoni készülékekre munkahelyenként 10 ezer márkát fordítottak, a havi költségek nem tértek el az átlagtól.

A munkafolyamatok gazdaságossága is nőtt: a minőségi haszon a hatékonyságnak és a teljesítmény színvonalának emelkedésében mutatkozott meg, de a távollevők munkahelyén lévő számítógépeket is jól tudják hasznosítani a „házbéliek” (a gyakoronokok és a betanulók számára).

Nehézségek is adódtak. Elengedhetetlen volt a funkció bővítéséhez a technikai feltételek megteremtése: a Siemens céggel és a Deutsche Telekommal

közösen fejlesztették ki az infrastruktúrát. A személyzet körében csak kezdetben okozott gondot a hivatali munka és a magánélet szétválasztása.

A távmunka segítségével új szolgáltatások és szervezeti formák valósíthatók meg, a hálózati szolgáltatások robbanásszerű fejlődése és igénybevétele várható. A professzionális távközlési szolgáltatók pillanatnyilag nem rendelkeznek olyan szakemberekkel, akik képesek a használók kérdéseit elemezni és a megoldást is megadni; s bár ezt a munkát a hagyományos könyvtári tájékoztatási részlegek is régóta végzik, sem a képzés, sem a szakma nem próbálkozott még meg ezzel az ígéretes ágazattal.

A FIZ újabb fejlesztéseket tervez. A szolgáltatási idő kiterjesztése pillanatnyilag nem oldható meg, de a későbbiekben talán növelhető lesz a külső szakértők száma, akik mobiltelefonon kapcsolódnak be a szolgáltatásba. Gondolkoznak kiegészítő tevékenységek bevezetésén (telemarketing stb.), de a távkarbantartás és -szoftverfejlesztés is szóba jöhet. Azokat az új szolgáltatásokat, amelyek meghaladnák a szokásos időbeli és anyagi ráfordítást, térítés ellenében távmunkahelyekről lehetne lebonyolítani és számlázni (a kísérletek már folynak). A központ telefonos-Internetes szolgáltatásának integrációja egy további lehetőség volna.

(Hegyközi Ilona)

Lásd még 126, 195, 215

## Pénzügyi és gazdasági kérdések

99/191

ELLIS-NEWMAN, Jennifer - ROBINSON, Peter: The cost of library services: activity-based costing in an Australian academic library = J.Acad.Lib. 24.vol. 1998. 5.no. 373-379.p.

### A könyvtári szolgáltatások költségei: tevékenységek szerinti költségelemzés egy ausztráliai egyetemi könyvtárban

*Egyetemi könyvtár; Költségelemzés; Munkafolyamat; Munkaidő*

Az ausztrál szövetségi kormány nemrégiben a költségvetési intézmények központi forrásból történő támogatásának csökkentését határozta el, ami természetesen az egyetemeket is érintette. Létkérdés hát számukra a hatékony költségtervezés, a pénzeszközök felhasználásának szigorú ellenőrzése.

Az intézmények éves költségvetésének elkészítésére az egyik legjellemzőbb módszer a bázis alapú tervezés, mikor is az előző év kiadásaira alapozva, a várható változásokat figyelembe véve osztják el a forrásokat. Ilyenkor gyakran előfordul, hogy a gazdaságosság jegyében az összes részleg költségvetését egyforma mértékben csökkentik, függetlenül attól, hogy melyik az, amelyik eddig is gazdaságosan működött, és melyik bánt indokolatlanul nagyvonalúan pénzeszközeivel. Ez a merev felfogás arra is ösztönzi a vezetőket, hogy minden rendelkezésükre álló pénzt elköltsenek még a tárgyévben, hiszen ha maradványuk van, úgy tűnhet, nincs is szükségük az előirányzott összegre. Ez a módszer tehát tulajdonképpen a pazarlást ösztönzi.

Ennél ésszerűbb a nulla alapú költségvetés (zero-base budgeting – ZBB), amelynél az alapköltségek meghatározása után fennmaradó összeget osztják el a részlegek között, tevékenységük fontosságát mérlegelve az egyetem egésze szempontjából. A különböző alternatívák közötti döntés előkészítése azonban nagyon időigényes feladat, és gyakran elsikkad, hogy az egyes szervezeti egységek kölcsönhatásban működnek egymással.

A privát szektorban a költségelemzés új megközelítése vált napjainkra általánossá, mely a költségvetési intézmények számára is követendő példát adhat. Az ABC (Activity-based costing) analízis kidolgo-

zói Robin Cooper és Robert Kaplan. Lényege, hogy az egyes termékek előállításához szükséges költségeket a hagyományosnál sokkal differenciáltabban kalkulálják, ami jóval pontosabb eredményhez vezet, és megalapozottabbá teszi a döntéseket. Az ABC analízis a termékek előállításához szükséges tevékenységeket, illetve ezek költségigényét veszi alapul, és ezek arányos részét vetíti egy-egy termékre.

Könyvtári viszonyokra lefordítva egy könyv megrendelésekor például egy sor tevékenység merül fel: a rendelés, az érkeztetés, a feldolgozás, a katalogizálás. Minden tevékenységhez különböző költség-hordozók rendelhetők hozzá. A rendeléshez például a rendelési nyomtatvány, míg az érkeztetés, feldolgozás és katalogizálás esetében a már beérkezett könyv. Az egy tevékenység során felmerült összes költség tevékenységi költségcsoportokat alkot (activity cost pool). Minél részletesebben vannak meghatározva a tevékenységhez rendelt költségcsoportok, annál alkalmasabbá válik a rendszer a költségtervezésre.

A költség-hordozók mennyiségének változása hatással van az egész tevékenység költségeire. Vegyük példaként az érkeztetést. A meghatározó költség-hordozó a beérkezett könyvek mennyisége. A szokásosnál több könyv beérkezésekor többletmunkaerőre van szükség, ami az érkeztetésre eső költségek (pl. munkabér) növekedését eredményezi.

Az ausztráliai Edith Cowan University (ECU) könyvtárában bevezették az ABC analízis módszert. Először interjúkat készítettek a könyvtárosokkal, hogy meghatározhassák a felmerülő tevékenységi köröket és az ezekbe tartozó tevékenységeket. Ezután a tevékenységekhez hozzárendelték a rájuk legjellemzőbb költségviselő tényezőt. Harmadik lépésként elemezték a könyvelési adatokat és csoportosították a költségeket. Ezután meg kellett határozni az egyes költség-hordozókra jutó költségeket. Minden költség-hordozó (rendelési nyomtatvány, számla stb.) átlagköltségét kiszámolták úgy, hogy a

kapcsolódó tevékenységek összes költségét osztották a költség-hordozók mennyiségével. (Pl. a rendelés összes költsége osztva a megrendelt könyvek számával.)

A módszer haszna, hogy az intézmény vezetősége sokkal pontosabban látja a különböző tevékenységek és szolgáltatások költségigényét, jobban tudja elosztani a forrásokat a szervezeti egységek és a tevékenységek között. Átláthatóbbá teszi azt is, hogy mely szolgáltatások működnek eredményesen és gazdaságosan, hol lehet a költségekből lefaragni, és hol kell kiegészítő forrásokat juttatni a hatékonyabb szolgáltatás eléréséhez, valamint nagy segítséget jelent a térítéses szolgáltatások árának kialakulásában is.

*(Fazokas Eszter)*

## **99/192**

ROWLEY, Jennifer: Information pricing policy: factors and contexts = Inf.Serv.Use. 18.vol. 1998. 3.no. 165-175.p.

### **Az információ árazásának elvei – tényezői és összefüggései**

#### *Információ; Információpiac; Térítéses szolgáltatás*

Egy gazdasági rendszerben az árazás hagyományosan központi szerepet játszik. Ez abból következik, hogy a profit és az ár között alapvető összefüggés áll fenn. Hasonlóképpen az információs piacon érvényesülő árpolitikának ugyancsak nagy a jelentősége mind az egyéni felhasználó, mind a szervezetek, mind pedig a társadalom szintjén.

A piac szemszögéből az információt valami dolognak, még inkább árunak kell tekinteni, jelentsen ez terméket vagy szolgáltatást egyaránt. Nehézséget okoz, hogy az információ értéke nehezen kvantifikálható, az információ „elfogyasztásával” nem szik el, sőt gyarapodhat, az információ dinamikus

hajtóerővé válik abban a szervezetben, amelyben működik, s az információ életciklusában szunnyadó szakaszok is jelentkeznek.

Az információs technológia fejlődése is befolyásolja az árazást mind a hardver, mind a keresőszoftver oldaláról. A telekommunikációs hálózat használatáért mindig is fizetni kellett. Mindenesetre a technológiai fejlődés új termékek megjelenését (pl. elektronikus folyóiratok) segíti elő.

Az árazás szempontjából nem közömbös, hogy az információ előállítói és terjesztői egyre inkább nem egyes termékeket, hanem termékek portfólióit kínálják.

Törekvés mutatkozik ezen a területen is arra, hogy az árak és minőség között fennálló kétirányú összefüggést márkanévek megteremtésével és megerősítésével hangsúlyozzák.

Az információs termék vagy szolgáltatás bevezetése a marketing üzenettel és a megcélzott fogyasztói kör azonosításával kezdődik. A marketing gyakran a termék bemutatásával jár, ami az információ esetében közzétételt jelenthet. Ilyenkor az eredmény nem tényleges eladásban, hanem az információ hasznának tudatosításában, s egy későbbi időpontban történő vásárlásban rejlik.

Az információs piacot különféle szereplők és versenytársak jelenléte jellemzi. Vizsgálódásokra van szükség az elektronikus információ, mint termék, a piaci szegmensek és a piac résztvevői tekintetében az árazás és a térítés szempontjából.

Az eladók szegmentálni igyekeznek a piacot, hogy elejét vegyék a nyomasztó árversenynek. Más-más árazási stratégiát alkalmaznak a különféle szervezetek (pl. közkönyvtárak, egyetemi könyvtárak, vállalatok stb.) irányában. Más az árpolitika egyszer eladható termékek (pl. CD-ROM-on kiadott kézikönyvek) vagy folyamatosan megújuló adatbázisokhoz nyújtott hozzáférés esetében. Megjegyzendő, hogy az angol nyelvű termékek előállítói igen nagy előnyben vannak a más nyelveket használókkal szemben.

Árstratégiájának meghatározásánál a szervezeteknek mindenekelőtt azt kell tisztázniuk, melyek azok a célok, amelyeket el akarnak érni. Minden marketing tevékenység információt is közöl mind az eladó, mind a vevő irányába. Aki valamilyen cél érdekében befolyásolni akarja az egyént vagy a közösséget, esetenként ingyen is rendelkezésre bocsátja az információt egy későbbi haszon reményében.

(Papp István)

### 99/193

CRAFT, Mary Anne: Public library business ventures - risks, rubs and revenue = Bottom Line. 11.vol. 1998. 4.no. 140-145.p.

### Üzleti vállalkozások a közművelődési könyvtárban: kockázat, komplikáció, kereset

*Könyvtáros hivatás; Közművelődési könyvtár; Vállalkozás -könyvtárban*

Egy közkönyvtár a következő okok miatt vághat bele egy vállalkozásba: több bevételre van szüksége, bővíteni akarja imázsát, örömet leli az innovációban, igyekszik kivédeni a költségvetési megszorításokat.

Leginkább elterjedtek a vendéglátóipari vállalkozások, bár ezek nem hoznak sokat a konyhára. Népszerűek a használt könyveket árusító boltok is. A „nagy pénz” azonban a jellegzetes könyvtári termékekben és szolgáltatásokban van: más szervezetek könyvtárai működtetésének vállalása, útlevelek kibocsátása megbízás alapján, virtuális egyetemek működtetése stb. Amíg vendéglátásból az éves költségvetés 0,25%-át lehet bevenni, addig könyvtárak működtetéséből 47%-át (pl. Martin Library, York, Penns.).

Az értelmző szótár a vállalkozást veszélyesként, merészként és kétséges kimenetelűnek írja le, ezért célszerű alaposan megfontolni az alábbi szempontokat, mielőtt valaki belevágna.

A vállalkozásnak harmonizálnia kell a könyvtár küldetésével, amelyet pl. az országos irányelvek és a helyi szabályzatok fogalmazznak meg.

Rendelkezik-e a könyvtár a szükséges kapacitással a személyzete felkészültségében, ismereteiben és munkaerőmérésében? Szükség van-e további személyzet beállítására? Hogyan állnak hozzá a munkatársak a szokatlan vállalkozáshoz? Mi módon nyerhető meg a kitűzött célnak?

Tisztázni kell a pénzügyi feltételeket. Mekkora beruházásra van szükség az induláshoz? Milyen forrásból lehet az eszközöket előteremteni? Mire fogják a profitot fordítani, ha már lesz egyáltalán? Szembe kell nézni azzal a kérdéssel is, hogy a vállalkozás megindítására szánt összeget nem lenne-e helyesebb másra fordítani.

Számos buktatót rejtenek a jogi vonatkozások is. Vajon a vállalkozás nem veszélyezteti-e a könyvtár adómentességét? Milyen engedélyekre van szükség? Beleillik-e a vállalkozás a könyvtár profiljába? Mit szól a konkurencia? Nem akaszt-e pert a könyvtár nyakába?

Az anyagi haszon másodlagos lehet, vagy teljesen elhanyagolható, ha a könyvtár közössége előtt azt akarja bizonyítani, hogy innovatívan gondolkodik, piacra orientált, s ezen a módon is növelni akarja használói elégedettségét.

Nem hanyagolhatók el végül, de nem utolsósorban a szakmai és etikai megfontolások. Mennyiben befolyásolja esetleg hátrányosan a vállalkozás a közösségnek nyújtott szolgáltatásokat? Mi a közösségben uralkodó álláspont: a könyvtári szolgálatot közpénzekből kell fenntartani, vagy pedig az adóterhek csökkentésének van prioritása? Mennyiben érinti a szakszemélyzet egzisztenciáját a vállalkozás? (Pl. ha egy közkönyvtár orvosi szakkönyvtár működtetését vállalja, vajon nincs-e szükség a munkatársak részbeni kicserélésére?)

Nem szabad elfelejteni, hogy az üzleti vállalkozások nem csak pótlólagos bevételeket jelentenek, ha-

nem elősegíthetik a könyvtár és közönsége kapcsolatát is.

(Papp István)

Lásd még 111, 129, 136, 146-147, 166, 178, 209

## Személyzet

### 99/194

McDERMOTT, Elizabeth: Barriers to women's career progression in LIS = Libr.Manage. 19.vol. 1998. 7.no. 416-420.p.

Res. francia és német nyelven

### Mi gátolja a nők érvényesülését a könyvtári-tájékoztatási szakmában

*Besorolás -személyzeté; Felmérés [forma]; Női munkaerő*

A cikk egy doktori disszertáció alapján készült két részes sorozat első darabja. A szerző a lehetőségek szerint a felmérésben részt vett nők szavait használta. Először leírja a kutatás célját, korlátait és módszereit, majd ismerteti a válaszadók attitűdjét és elfogását a munkahelyi viselkedéssel kapcsolatban. A válaszadók többsége szerint a nőkre nehezedő kétszeres teher az, ami gátolja őket a könyvtári-információs pályán való érvényesülésükben. Két dolgról van szó: az egyik a házimunka mindennapos rutinja és az ehhez szükséges plusz idő, a másik a családgondozás felelősségével járó lelki megterhelés, amelyben a legtöbb nőnek része van valamilyen formában életének egy bizonyos szakaszán. Azok a nők, akik úgy érzik, idejük nagy részét házimunkával és gondozási teendőkkal töltik, rendszerint közlekedési nehézségekkel is küzdenek. Ezenkívül az aggodalom és a büntudatérzés igénybe veszi

azokat a belső tartalékokat, amelyekre a munkahe-  
lyen esetleg szükség lehet.

(Autoref.)

## 99/195

BUCH, Harald - MUNDT, Sebastian: Mitarbeiterbefragungen - Auswertung und Umsetzung - erläutert am Beispiel einer Mitarbeiterbefragung and der Universitäts- und Landesbibliothek Münster im Jahre 1997 = ABI-Tech. 18.Jg. 1998. 4.no. 386-397.p. Bibliogr.

Res. angol nyelven

## Felmérés a könyvtárosok körében – értékelés és alkalmazás

*Egyetemi könyvtár; Közvéleménykutatás; Munkahelyi légkör; Munkakörülmények; Személyzet*

A Münsteri Egyetemi és Tartományi Könyvtárban 1997-ben a munkatársak körében kérdőíves felmérésre került sor arról, mennyire elégedettek munkakörükkkel, munkakörülményeikkel. A vizsgált területek a következők voltak: a munkakörülmények, a tevékenységek, a kollégák és a munkahelyi légkör, az előmeneteli és fejlődési lehetőségek, a vezetők, a tájékoztatás és kommunikáció, a szervezet. A szerzők az ilyen típusú vizsgálatok célkitűzéseinek, módszertani megalapozásának és gyakorlati lebonyolításának általános kérdéseire is kitérnek. A kérdőív kidolgozását, a dolgozóknak az értékelésbe való bevonását és a felmérés eredményeit részletesen tárgyalják; ezen túlmenően foglalkoznak a „gyenge pontok” elemzésével és azzal, hogy a felmérés során kapott eredmények nyomán milyen konkrét változtatásokra került sor a könyvtárban.

(Hegyközi Ilona)

## 99/196

NUSSBAUMER, Jörg: Arbeitsmarkt „Beratung”. Bestandsaufnahme der Arbeitsplatzchancen informa-

tionswissenschaftlicher Absolventen in Beratungen = NFD Inf. 49.Jg. 1998. 8.no. 473-475.p.

Res. angol nyelven

## Végző informatikusok elhelyezkedési esélyei a tanácsadó cégeknél - helyzetkép

*Dokumentálóképzés -felsőfokú; Könyvtáros-utánpótlás; Munkabér, alkalmazás; Tájékoztatás -közgazdasági*

Az információtudományi képzőintézetekben végzett hallgatók számára a könyvtárakon kívül mind több elhelyezkedési lehetőség nyílik a gazdasági és üzleti életben is. Az ilyen irányú lehetőségekről jó képet adnak az újságok álláshirdetése. A Frankfurter Allgemeine Zeitung állásbörzéjében 1998 június – szeptember között összesen 63 információközvetítői/tanácsadói állást hirdettek meg. A hirdetések közül 37 vállalkozói illetve személyi tanácsadói jellegű volt, mindössze 26 származott más területről.

Mi az oka, hogy a vállalkozók, akik Németország gazdasági teljesítményének csak tötrészét adják, ennyire túlréprezentáltak az információs álláspiacon? Egyrészt a vállalkozói szférában, ahol a teljesítményelv szabadabban érvényesül, sokkal nagyobb a fluktuáció, mint a szigorúbb kötöttségekkel rendelkező közszférában, másrészt a tanácsadó cégeknél sokkal erőteljesebben növekszik az alkalmazott információközvetítő létszáma, mint pl. az iparban, ahol ezt az állandósult takarékosági és karcsúsítási intézkedések lehetetlenné teszik.

A Frankfurter Allgemeine Zeitung elemzett álláshirdetése azt is mutatják, hogy az információközvetítői munkahelyek betöltését a hirdetőik gyakran nem informatikusi, hanem szakirányú, leginkább közgazdasági végzettséghez kötik. Ismerik-e egyáltalán az álláshirdetők az információtudományi képzőhelyeket, s ha igen: elégedettek-e az azokból kike-

rülő végzetekkel? Ezeket a kérdéseket tette fel a cikk írója néhány olyan hazai és nemzetközi tanácsadó cégnek, amelyek Németországban a legtöbb információközvetítőt/tanácsadót alkalmazzák. A megkérdezettek ismerik ugyan a képzőhelyek nagy részét, de nincsenek jó véleményrel az onnét kikérülőkről. Úgy vélik, hogy a végzett hallgatóknak csekély a gazdasági ismerete, nem ismerik az alapvető fogalmakat és összefüggéseket, sőt az elemi forrásokat és keresési módokat sem. Véleményük szerint a képzés túlzottan a közszféra felé irányul. További követelményként olyan munkavállalókat várnak, akik szolgáltatói beállítottságúak, hajlan-

dók az ügyfelet mindenképp elé helyezni és kiváló kommunikációs képességgel rendelkeznek.

(Katsányi Sándor)

Lásd még 122, 165, 190, 216

## **Marketing, közönségkapcsolatok**

Lásd 176, 179, 197

# **FELHASZNÁLÓK ÉS HASZNÁLAT**

## **Általános kérdések**

Lásd 125, 168

## **Használat- és igényvizsgálat**

**99/197**

MORRIS, Anne - BARRON, Elizabeth: User consultation in public library services = Libr. Manage. 19.vol. 1998. 7.no. 404-415.p.

Res. francia és német nyelven

**Közvéleménykutatás a közművelődési könyvtárak  
használói körében**

*Igénykutatás könyvtári szolgáltatásokra; Közművelődési könyvtár; Közvéleménykutatás*

Sok közszolgálati intézmény – beleértve a könyvtárakat is – számára még viszonylag új az az elgondolás, hogy a közvéleménykutatások alapvető fontosságúak lehetnek a hatékonyság, minőség és eredményesség szempontjából. A cikk áttekinti a jelenleg rendelkezésre álló módszereket és leírja annak a felmérésnek az eredményeit, mely a brit közönyvtárakban alkalmazott módszerek és azok hatékonyságának feltérképezésére irányult. A legfontosabb megállapítások:

- a közvéleménykutatás lehetővé teszi a könyvtárvezetés számára annak meghatározását, mit szeretnének valójában a használók, és így átfogó és hatékony szolgáltatások biztosítását;
- nemcsak el kell ismerni a közvéleménykutatás fontosságát, hanem eredményeit a gyakorlatban