

Általános kérdések

00/304

DIVINSKIJ, V. B.: Evoluciâ strategiĉeskogo upravleniâ biblioteĉnoj deatel'nost'u = Nauĉn. Teh. Bibl. 1999. 10. no. 16-25. p. Bibliogr. 11 tétel.

A könyvtári munka stratégiai irányításának evolúciója

Könyvtárszociológia; Vezetés

A modern menedzsment fontos része a könyvtári tevékenység kulcsterületeit érintő stratégiai vezetés: a könyvtár fejlesztése és a környezethez adaptálása, a könyvtári szolgáltatások fenntartása, személyzeti politika. A könyvtár fennmaradása és felvirágzása elsősorban attól függ, van-e saját stratégiája és meg tudja-e valósítani azt a gyakorlatban.

A „stratégiai vezetés” fogalom a nyugati világban született az 1960-as években, az operatív és a hosszú távú tervezés elhatárolására, amit az ipariból az információs korszakba való átmenet tett szükségessé. A stratégiai vezetés alapjaiban különbözik az operatívától: az operatív vezetés a könyvtári szolgálat mindennapos feladataival, a stratégiai a könyvtár távlati fejlesztésével foglalkozik; az operatív vezetés a könyvtár belső tevékenységére koncentrál, a stratégiai a külső környezethez, a változásokhoz való alkalmazkodással; az operatív vezetés a rövid- és közép távú tervezésre, a stratégiai a hosszú távú tervezésre irányul; az operatív vezetési rendszer alapját a funkciók, a szervezeti felépítés, a folyamatok és a technológiák képezik, a stratégiai vezetés alapja pedig a személyzet teljesítőképessége, a használók köre, az információellátás rendsze-

re. A stratégia a döntések sokaságából áll, beleértve az átfogó célok és megvalósítási lehetőségek megfogalmazását. A stratégiai vezetésnek ez a felfogása a könyvtári világban 1985-ben jelentkezett, amikor a British Museum könyvtárának stratégiai tervét elkészítették.

A könyvtár fejlesztési perspektíváinak meghatározásában a stratégiai megközelítés lehetővé teszi az objektív helyzetelemzést, a továbbfejlesztés útjainak értékelését, az azonnali teendők, illetve a közeljövőben és a néhány év alatt megvalósítandó teendők, valamint a célok elérése érdekében megteendő intézkedések meghatározását. A stratégiai terv elősegíti a könyvtár belső helyzetének és külső környezetének állapotmeghatározását, a könyvtár céljainak és feladatainak pontos megfogalmazását, a fenntartó és a személyzet jóváhagyásának elnyerését, a források meghatározását, az ellenőrzés megvalósítását.

Néhány orosz elméleti szakember egybemossa a stratégiai és a hosszú távú tervezést azon az alapon, hogy mindkettő konkrét időtartam alatt elérendő célokat tűz ki. A kétféle tervezés azonban a jövő felfogásában különbözik, konkrétan abban, hogy a hosszú távú tervezés az extrapoláció módszerével határozza meg a jövőben elérendő eredményeket, míg a stratégiai tervezés nem ismeri el az extrapoláció alkalmazását a jövőtervezésben.

A stratégiai vezetés objektivitását az adja, hogy a könyvtár belső helyzetét folyamatosan lehet értékelni a más, hasonló nagyságrendű és jellegű könyvtárakkal való összehasonlítás alapján.

N. I. Tulina a könyvtárak stratégiai vezetésének öt fokozatát állapította meg: a könyvtár belső helyzetének és külső környezetének előzetes elemzése, a

stratégiai terv céljainak meghatározása, a stratégia kiválasztása és realizálása, a stratégia megvalósítási politikájának kidolgozása, a források meghatározása. Nagyon fontos gyakorlati szempont a célok, elsősorban a könyvtár konkrét időre szóló átfogó céljainak meghatározása, amelynek alapján minden szervezeti egység feladatait pontosan meg lehet tervezni. A stratégiai terv megvalósításának elengedhetelen feltétele a megfelelő pszichológiai légkör megteremtése a könyvtárban. A stratégiai vezetés specifikuma az eredmény és nem az intézkedés biztosításában rejlik, magja a terv megvalósításához szükséges stratégia, azaz az eszközök és módszerek kiválasztása. A stratégia kiválasztásában az összes alternatívát számba kell venni, és meg kell nyerni a személyzet beleegyezését.

A stratégiai terv általában a következő részekből áll: preambulumból, a könyvtár hivatalos céljainak megalapozásából, a szervezeti keretek leírásából, belső tényezőkből, a könyvtár használói, automatizáció és felszerelés. A stratégiai terv kidolgozásában figyelmet kell fordítani arra, hogy a könyvtár céljai és a célok elérésének lehetőségei összhangban legyenek.

Az 1980-as években Nyugaton némileg módosult a stratégia fogalmának értelmezése: a külső környezet dinamizmusa megnehezítette a változásokhoz való folyamatos alkalmazkodást, így ez lett a stratégiai tervezés új magja. A stratégiai tervezés korábbi orientációja megmaradt, csak a hangsúlyok kerültek máshová.

A stratégia a modern felfogás szerint: áttekinti a szervezet fejlesztésének alternatív útjait, a prognózisból és a szakértők tapasztalataiból és intuícióból kiindulva; a külső környezet változásaihoz alkalmazkodva a fő hangsúlyt az előrejelzésre és a megelőzésre fordítja; a szervezet erősségeinek és gyengeségeinek áttekintésével biztosítja a tevékenység hatékony koordinálását; a hosszú távú perspektívákra irányul; a szervezet struktúráját az általános célok elérésére irányítja, áttekinti a célok elérésének alternatív módjait. Nem létezik valamiféle ti-

pikus stratégiai struktúra, egységes kidolgozási és megvalósítási módszer. Minden esetben sok specifikus tényezőt kell tanulmányozni a stratégiai terv elkészítésénél.

A könyvtár stratégiai vezetése olyan vezetés, amely a személyzeti potenciálra támaszkodik, a könyvtár funkcióit a használók igényeinek megfelelően alakítja, hajlékonyan reagál a változásokra és időben meghozza a szükséges intézkedéseket – mindez összességében lehetőséget teremt a könyvtárnak a hosszú távú működésre és céljai elérésére. A stratégiai vezetés fő folyamatai: a küldetés megfogalmazása, a célok meghatározása, a stratégia kiválasztása, az elemzés és az ellenőrzés. E folyamatok logikusan következnek egymásból, de állandó visszacsatolás és visszahatás is létezik közöttük. A stratégiai vezetés kiindulópontja a környezet, vagyis a makrokörnyezet, a közvetlen környezet, valamint a belső környezet elemzése. A makrokörnyezet elemzése a jogi, gazdasági, politikai helyzet, a természeti környezet és források, a társadalom szociális és kulturális állapota, a tudományos és technológiai fejlettség, az infrastruktúra számbavétele. A könyvtár közvetlen környezetét jelentik az információs központok, az azonos gyűjtőkörű könyvtárak, az adatbázisok és adatbankok, az információ-felhasználók, a munkaerőpiac. A belső környezet elemzése annak a potenciálnak a számbavétele, amelyre a könyvtár a céljai elérésében támaszkodhat: szervezeti kultúra, a személyzet teljesítőképesége, iskolázottsága, érdeklődése, a vezetés szervezete, munkafolyamatok, tudományos kutatások, marketing, pénzügyek.

A küldetés és a célok meghatározása három, igen felelősségteljes részből áll: a küldetés, vagyis a könyvtári tevékenység értelmének és rendeltetésének megfogalmazása a könyvtár alapszabályában; a hosszú távú, majd a rövid távú célok meghatározása.

Minden előnye ellenére is a stratégiai vezetés alkalmazásának hiányosságai és korlátai is vannak:

nem tud pontos és részletes jövőképet adni – a tervben leírt ideális állapot inkább csak kívánság; nem lehet a rutin eljárások közé sorolni, nincs pontos elmélete, amely leírná a pontos teendőket – a stratégiai vezetés inkább tekinthető a könyvtármenedzsment filozófiájának vagy ideológiájának; jelentős idő és anyagi ráfordítás kell ahhoz, hogy a könyvtárban működni kezdjen a stratégiai vezetés folyamata; az elhibázott stratégiai előrejelzés negatív következményei nagyon erőteljesek; a stratégiai vezetés megvalósításánál gyakran a stratégiai tervezésre helyezik a hangsúlyt, pedig a legfontosabb a stratégiai terv megvalósítása, aminek előfeltétele a megfelelő szervezeti kultúra, a motiválás rendszerének, illetve a munkaszervezetnek a kialakítása.

A mai könyvtárvezetőknek nemcsak a vezetési módszertanát kell elsajátítaniuk, hanem a stratégiai tervezést a stratégiai vezetés szintjére kell emelniük.

(Rácz Ágnes)

Tervezés

00/305

MADISON, Olivia M. A.: From journal cancellation to library strategic visioning faculty leadership = J. Libr. Admin. 28. vol. 1999. 4. no. 57-70. p. Bibliogr.

Az egyetemi tanács bevonása a könyvtár tervező munkájába a folyóirat-előfizetések lemondása kapcsán

Egyetemi oktató; Előszerezményezés; Folyóirat-előfizetés; Gazdaságosság -könyvtárban; Vezetés

[A forrás-folyóirat az alábbi címen szerezhető be: HAWORTH DOCUMENT DELIVERY CENTER, Haworth Press, Inc. , 10 Alice Street, Binghamton, N. Y. 13904]

Az 1980/81-es tanévtől kezdve 1998-ban már negyedszer kényszerült az Iowa State University

(ISU) folyóirat-előfizetéseinek csökkentésére az ismert okok miatt. Ez alkalommal azonban – kellemtelen hatása mellett – ez a művelet katalizátorul szolgált az elektronikus vagy digitális könyvtár stratégiai víziójának megalkotásához. Az oktató személyzet egyik tagja kezdeményezésére főképpen oktatókból és kutatókból álló bizottság kezdett foglalkozni a kérdéssel, a folyóirat beszerzési keret helyzetének vizsgálatát szélesebb perspektívába helyezte.

A jelentés megállapította, hogy az ISU két területen vesztett versenyképességéből: az elektronikus források használatához szükséges infrastruktúrát és a könyvtár beszerzési keretét illetően. A jelentés 27 ajánlása a három főszereplőt célozza meg: az egyetem oktatói karát, a könyvtárat és a vezetést, s három fő célkitűzést fogalmaz meg.

Az első egy országosan elismert elektronikus könyvtár felépítése. Az egyetem versenyképessége függ attól, hogy könyvtára képes-e hozzáférést biztosítani a különféle elektronikus forrásokhoz. A költségvetés emelését a legjobban ellátott egyetemi könyvtárakhoz javasolta igazítani, s ahol csak lehetséges, a folyóiratok elektronikus verzióit beszerezni.

A második, hogy a folyóiratokban lévő információhoz való hozzáférés kényelmét és hatékonyságát növelni kell. A költségvetés emelése mellett ennek fő eszköze, hogy maguk az egyetemi karok és tanszékek illesszék saját programjaikba az információellátásra fordítandó összeget, fejlesztési terveikben foglalkozzanak állománygyarapítási következményeikkel is. Pontosabb és átfogóbb adatokra van szükség a folyóiratterméstről, az előfizetési árakról, hogy ne a fűnyíró-elv érvényesüljön az esetleges csökkentések során. (A javaslatokról folytatott vita során az oktatók belátták, hogy ez az ő érdekükben áll.)

A harmadik a tudományos kommunikáció világával foglalkozik. Ide tartoznak a leglényegesebb ajánlások, mert éppen az új tudományos eredmények megszületésének feltételeire vonatkoznak, és érin-

tik a tudományos publikálás új struktúráját, a szellemi tulajdont és az egyetemi kultúrát. A tudományos teljesítmény megítélésében kívánatos a mennyiségi megközelítésről (a publikációk száma) áttérni a minőségre (a tudományos eredmény tartalma és hatása). Ha sikerül kitörni az ún. tekintélyes folyóiratokban való publikálás vonzásából, akkor sikerül enyhíteni a kereskedelmi kiadók fojtogató szorítását.

Az előírányzott 14%-os csökkentés érhetően sokkolta a tanári kart, s ennek eredményeképpen állt össze befolyásos oktatókból és kutatókból az a csoport, amely az új stratégiát kidolgozta. Az ISU-n egyébként is nagy hagyománya van a stratégiai gondolkodásnak, s az ajánlások beleilleszkedtek a távlati célkitűzésekbe, s új irányt szabtak a könyvtár fejlődésének.

(Papp István)

Munka- és rendszerszervezés

00/306

JONES, Kathryn – KINNEL, Margaret – USHERWOOD, Bob: The development of self-assessment tool-kits for the library and information sector = J. Doc. 56. vol. 2000. 2. no. 119-135. p. Bibliogr. 15 tétel.

Önértékelési eszközkészletek kialakítása a könyvtári és tájékoztatási szektor számára. Három lehetséges modell összehasonlítása

Esettanulmány; Hatékonyság; Közművelődési könyvtár; Modellálás; Szolgáltatások; Vezetés

A British Library a loughborough-i egyetem Informatikai Tanszékével együttműködve 1996 és 1998 között kétéves kutatási program keretében operációkutatási módszerekkel igyekezett felmérni a könyvtári és tájékoztatási szektorban alkalmazható önértékelési technikák lehetőségeit, ilyen technikákat kifejleszteni és értékelni. Három esettanul-

mányt követően és a szakirodalom alapján arra a következtetésre jutottak, az önértékelésnek lehet szerepe a könyvtári és tájékoztatási szolgáltatások értékelésében, szükség van arra, hogy ennek eszközeit hozzáigazítsák a különböző szolgáltatási kultúrákhoz és tapasztalatokhoz.

Nagy-Britanniában a Kulturális, Média- és Sportminisztérium (DCMS) éves könyvtári terv készítését írja elő a könyvtárfenntartók számára. Igazolniuk kell a kormányzat számára, hogy hatékonyan és gazdaságosan működtetik szolgáltatásaikat. Működik a kötelező közbeszerzési eljárást (CCT) felváltó Best Value (kb. a lehető legjobb értéket) kezdeményezés is, ennek keretében bizonyítaniuk kell, hogy az adófizetők számára értékes szolgáltatásokat biztosítanak. A közkönyvtárak vezetői tehát érdeklődnek a menedzsment eszközei és módszerei, köztük a kevésbé ismert önértékelés iránt, sőt kifejezésre juttatták, hogy szükség lenne speciálisan a közkönyvtárak számára kifejlesztett módszerekre.

Három módszer jött szóba erre: az európai minőségbiztosítási alapítvány és a brit minőségi alapítvány (EFQM/BQF) Business Excellence modellje (BEM; ez a három közül a legstrukturáltabb, 9 kritériumot és 32 alkritériumot tartalmaz), a brit közigazgatás számára kidolgozott Quality Framework modell (ez arra épül, hogy a környezet és a szolgáltatási kapcsolatok befolyásolják a szolgáltatások fogadtatását), és a politikatudományi intézet által kialakított Democratic Framework modell (ennek kiinduló elve, hogy a közszolgálati szektor feladata a társadalom egészségének és az egyének a szolgálata). Ezek összehasonlításával egy önértékelési eszközkészletet kívántak kidolgozni a közkönyvtári szektor számára, amelyet a későbbiekben ki is próbáltak három, különböző szintű önkormányzatnál mint könyvtárfenntartónál végzett esettanulmány keretében.

Az egyes fenntartóknál a tervezés, a menedzsment és a felügyelet értékelése mellett egyéni interjúkat is készítettek a személyzet 6-8 tagjával. Minden

fenntartó 10-12 idevágó kezdeményezésről számolt be, amelyek legtöbbje egymástól függetlenül zajlott. Az említett három modell értékeit számba vették, és ennek alapján meghatározták a három vizsgált önkormányzat által legfontosabbnak tartott 13 kritériumot. Az első öt mindháromnál – bár különböző sorrendben – a következő volt: ügyfél-orientáltság, a munkatársak fejlesztése, bevonása és elégedettsége, egyenlőség a szolgáltatások terén, látható és átlátható irányítás, céltudatosság.

Ezt követően elemezték a hiányosságokat, azaz összevetették az esettanulmányban szereplő könyvtárak gyakorlatát az ún. legjobb gyakorlatot modellező 13 kritériummal. Az elemzés lényeges eltérést tárt fel a vezetési modellek és a közkönyvtári szolgáltatások között. Bár sok tervezési mechanizmus alkalmazásban volt, nem bizonyosodott be a kezdeményezések szisztematikus volta. Értékelésre idő, források és hatékony vezetési struktúra hiányában csak ad hoc módon vagy egyáltalán nem került sor.

Leginkább a BEM modell bizonyult alkalmasnak az adaptálásra, az kínált struktúrát az önértékelés technikájának megértéséhez, a két másik modell pedig irányelvként szolgálhat arra nézve, hogy mi tekinthető jó menedzsment-gyakorlatnak a közszférában.

A vizsgálati eredmények alapján speciálisan a közkönyvtárak számára kidolgoztak egy tíz kritériumot tartalmazó modellt, amelynek nyelvezetét is a könyvtáros-felhasználók igényeihez igazították, és amelyhez az elemzendő adatok összegyűjtése céljából további nyolc alkritériumot tettek hozzá. A fő kritériumok a következők: vezetés, politika és stratégia, ügyfél-orientáltság, a munkatársak részvétele, a források menedzselése, a folyamatok menedzselése, az ügyfelek elégedettsége, a munkatársak

elégedettsége, társadalmi hatás, általános teljesítmény.

Az új értékelési kritériumokat Public Library Improvement Matrix (PLIM) néven foglalták egybe, mintegy a közkönyvtárak számára követendő menedzsment-modellként, a folyamatos önértékeléshez. A modellről terjesztése érdekében a három résztvevő önkormányzattól észrevételeket kértek. Fejlesztésének további sorsa attól függ, hogy sikerül-e más könyvtártípusok érdeklődését is felkelteni. A teljes modell, melyet Library and Information Sector Improvement Model-nek neveznek, erre potenciálisan alkalmas lesz.

(Hegyközi Ilona)

00/307

OFARREL, John P.: Measuring performance with library automated systems = *Libr. Hi Tech.* 18. vol. 2000. 1. no. 75-81. p.

Teljesítménymérés automatizált könyvtári rendszerek segítségével

Hatékonyág; Integrált gépi rendszer; Statisztika; Szabvány -könyvtári

A cikk a Liverpool John Moores egyetemen végzett kutatásra épül. Azt vizsgálták, hogy három automatizált könyvtári rendszer mennyire alkalmas használható statisztikákat szolgáltatni az ISO 11620 teljesítménymérési szabvány alkalmazásához. Bemutatja a szabvány keletkezésének körülményeit, és részletesen ismerteti, hogy a Talis, Dynix Classic és Innopac rendszerek hogyan tudják a szükséges statisztikákat előállítani. Arra a következtetésre jut, hogy a fenti rendszerek nem megfelelőek a szükséges adatok szolgáltatása szempontjából.

(Autoref.)

Lásd még 270, 310, 327

Pénzügyi és gazdasági kérdések

00/308

KOLÁŘOVÁ, Mária – RICHTER, Vít: Ceny a poplatky za knihovnické a informační služby = Čtenár. 52. roč. 2000. 1. no. 9-12. p.

Könyvtári és információs szolgáltatások árai és térítései. (Vizsgálati eredmények)

Térítéses szolgáltatás

Csehországban a Nemzeti Könyvtár az Állami Műszaki Könyvtárral karöltve web-kérdőlap segítségével felmérte az ország különféle (községi, városi, járási-városi, állami tudományos, központi, felsőoktatási, tudományos akadémiai, orvosi és egyéb) könyvtáraiban alkalmazott szolgáltatási ár- és díjtételeket. Ebben az 1999 májusában és júniusában végzett felmérésben 136 könyvtár válaszát lehetett figyelembe venni. Az alábbiakban a legjellegzetesebb szolgáltatásokra vonatkozó helyzetet mutatjuk be.

Beiratkozási díjat – az orvosi könyvtárak kivételével – minden könyvtár szed, ami 100 és 250 cseh korona (a továbbiakban CSK) között mozog. A kollektív tagság 150-400 CSK-ba kerül. Gyerekek, tanuló fiatalok és nyugdíjasok számára vagy ingyenes, vagy mérsékelt használati díjú a könyvtárhasználat.

Könyvek kölcsönzését mindössze három könyvtár köti díjszedéshez (4-10 CSK), a folyóiratszámokét 17 (5-20 CSK), a hangkazettát 20 (3-10, extrém esetekben 50 CSK), a videokazettákét 9 (10-50 CSK), a CD hangkazettákét 32 (10-20), esetenként 150-200 CSK).

Előjegyzéseket díjszedés fejében 56 könyvtár eszközöl (3-5 CSK). A dokumentumok késedelmes visszahozását valamennyi könyvtár szankcionálja: az első felszólítás után (5-10, néha 50 CSK), a második felszólítást követően (20-100 CSK), a harma-

dik felszólításra (100-300 CSK) egyre növekvő mértékben kell a használatnak fizetnie.

Irodalomkeresésnél 30 könyvtárnál már a megrendelés is pénzbe kerül (10-50 CSK, egy könyvtárban azonban: 500 CSK).

Az irodalomkereső „órabére” 25 és 120 CSK között mozog abban a 9 könyvtárban, ahol van ilyen szolgáltatás. Egy-egy bibliográfiai tétel (szakirodalmi adat) 1-6 CSK-ba kerül. Cikkek-dokumentumok másolatáért 1,40 és 2,50 CSK között mozog a térítés, de előfordulnak 6-10 CSK közötti követelések is.

A belföldi könyvtárközi kölcsönzéssel 51 könyvtár foglalkozik, kötetenként általában 10-20 CSK-ért. Három könyvtár azonban 60 CSK-ért kölcsönöz. A nemzetközi könyvtárközi kölcsönzés 100-200 CSK-ba kerül, de 400 koronás esetek is előfordulnak.

Az önkiszolgáló reprográfiai szolgáltatás általános, ára legtöbbször 1-2 korona, 3 CSK-nál drágább esetek nem fordulnak elő. Mikrofilm-szolgáltatások már alig-alig léteznek, és meglehetősen olcsók (3,60-6 CSK).

Az internethez 61 könyvtárban férhet hozzá a használó, percenként 0,50-1 CSK-ért. A maximum: 2 CSK percenként. Itt is vannak gyermek-ifjúsági díjkedvezmények. „Bérletet” az internet vonatkozásában mindössze 3 könyvtár alkalmaz (havonként 50-100 CSK). Egy-egy oldal számítógépes kinyomtatása 2-3 koronát tesz ki.

Az, hogy a díjak és térítések szedése mekkora részét fedezi a könyvtár üzemelésének, 91 könyvtár válaszában szerepelt. Ezek a 0,1%-tól 29,7%-ig szóródnak, a legtöbb könyvtárban (36-ban a válaszolók közül) 5,3-8% közötti a részesedési arány. Egyetlen könyvtár számol be arról, hogy működési kiadásainak 65%-át fedezik az általa szedett díjak.

62 könyvtár szolgáltatási bevételeit befizeti a fenntartónak, 74 viszont eltinkt ettől.

Egészében véve a cseh könyvtárak többsége díjszedésben nem lépi túl az önköltséget, de vannak

olyan könyvtárak is, amelyek „piaci árat” szednek. (Ezek, lévén nyereségesek, az adóhatóságoknál „megüthetik a bokájukat”). A felmérés arra is jó volt, hogy figyelmeztetett a könyvtárak hiányosságaira a világháló használatában.

(Futala Tibor)

00/309

HOMANN, Benno – USEMANN-KELLER, Ulla: Gebühren in Universitätsbibliotheken. Auswertung einer Umfrage = Bibliotheksdienst. 34. Jg. 2000. 3. no. 380-407. p.

Térítéses szolgáltatások a német egyetemi könyvtárakban: egy felmérés eredményei

Dokumentumszolgáltatás; Egyetemi könyvtár; Felmérés; Gazdálkodás -könyvtárban; Könyvtárközi kölcsönzés; Térítéses szolgáltatás

A szerzők 1998-ban felmérték a német egyetemi könyvtárak szolgáltatásainak díjtételeit. A vizsgálat minden tartományra kiterjedt, és végül 68 intézmény kérdőívén megadott adatait dolgozta fel. Ennek nyomán a következő kép alakult ki:

A könyvtár használatáért önmagában sem a hallgatóktól sem az egyetemi oktatóktól nem kérnek díjat az intézmények döntő többségében (97%). Ugyancsak ingyenes az egyetemen kívüliek könyvtárhasználatára az intézmények 93%-ában. Ezzel szemben csaknem mindenütt (91%) pénzt kérnek a pótigazolványért, a legtöbb helyen 10 márkát, de van, ahol ennek az összegnek a felét, máshol a kétszeresét.

A kölcsönzési határidő túllépéséért csaknem minden könyvtárban késedelmi díjat szednek. Ennek összege az első felszólítás után általában 2-3 márka, a második felszólítás után 5-6 márka, a harmadik után 10-12 márka. Egyes könyvtárakban ennél lényegesen kisebb, illetve nagyobb összeg is szerepel, a maximum: 1. felszólítás = 15 márka, 2. felszólítás = 20 márka, 3. felszólítás = 37 márka. Van negyedik felszólítás is, ezt azonban sok könyvtár-

ban az egyetem jogi osztálya végzi, ők nem szednek díjat, a könyvtárak viszont ez alkalommal 10-től 71 márkáig terjedő összeget kérnek.

Az olvasóknak fizetniük kell az elvesztett vagy megsérült könyvekért is. Gyakori, hogy a könyvbe ragasztott etikett elvész vagy megsérül. A könyvtárak többsége ezért nem kér pénzt, ahol kérnek, ott többnyire 5 márkát fizet az olvasó.

A könyvtárközi kölcsönzés díjtételeit az 1993-as rendelet központilag szabályozta. E szerint a monográfiák, bekötött folyóiratok, másolatok küldése 20 lapig (meghatározott esetekben) ingyenes. Az ezektől eltérő díjköteles könyvtárközi kölcsönzések-nél a dokumentum postai elküldése esetén 8-15 márka közötti összeget kér a könyvtár, gyorsszolgálat igénylése esetén általában 12-18 márka körüli összeget. A fax útján való elküldés díja változó, többnyire 10 márka, de ennél kisebb és lényegesen nagyobb összegek is előfordulnak.

A másoló szolgálat általában díjtételes. A papírról papírra való másolásért mindenütt pénzt kérnek, a legtöbb helyen 0,20 márkát, máshol 0,30-at, néhol ettől lényegesen eltérő összeg is előfordul. A mikrofilmről vagy mikrofilmlapról papírra való másolat díja általában 0,30 – 0,50 márka között mozog. A fotómásolatok ára igen széles határok között ingadozik.

A számítógépes tájékozási eszközök közül az internet-munkahely használata (egy kivételével) minden könyvtárban ingyenes, és ugyancsak egyetlen kivételt leszámítva ingyenes az online keresés az intézmény által előfizetett adatbázisokból. Az adatbankokból ill. az internetből való másolatkészítés ára megegyezik a másolatkészítés általános díjtételeivel.

A szerzők véleménye szerint elvileg nem emelhető kifogás a külső használóktól szedett különféle díjak ellen, az egyetemhez tartozók számára azonban a könyvtár munkaeszköznek tekintendő. Jogosult az olvasói magatartást befolyásoló díjak (pl. a késedelmi díj) szedése is az önköltségi ár mértékéig, de

ezek tényleges hatását még elemezni kellene. A könyvtári díjak kérdését a teljesítmény és a gazdaságosság szempontjai szerint a korábnál rugalmasabban kellene kezelni, a könyvtárközi szolgáltatók esetében azonban egységes ártáblázat lenne ajánlatos, a könyvtárak közötti felesleges konkurencia elkerülése végett. A díjak szedésének gazdaságosságát ma még sok területen megkérdőjelezi a ráfordított munka (pl. a számlaadás) idő- és munkaerő igénye. A számítógépes pénzkezelés térhódításával ezek a hátrányok csökkenthetők lesznek.

(Katsányi Sándor)

00/310

SPERATI, Elisabetta: L'azienda biblioteca: ovvero come il Conorzio Sistema bibliotecario nord-ovest vorrebbe „far quadrare i conti” continuando a offrire servizi di qualità = Boll. AIB. 39. vol. 1999. 3. no. 273-288. p.

A könyvtár mint vállalat, avagy hogyan szeretne az Északnyugati könyvtári rendszer konzorcium továbbra is minőségi szolgáltatásokat nyújtva „kijönni a pénzből”

Együttműködés -regionális; Munkaszervezés

Az 1983-ban alakult Centro Servizi Biblioteche és az azt 1986-ban felváltó (és 1996-ig működött) Intersistema Bibliotecario „hamvain” jött létre 1997-ben a Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest (Északnyugati könyvtári rendszer konzorcium), amely Milano környékének 288 négyzetkilométerén 33 település 681 ezer lakosát szolgáló 37 könyvtárát foglalja magában. (Az első év adatai szerint összesen 200 ezer cím, 704 ezer dokumentum, 486 ezer kölcsönzés és 185 könyvtáros alkotja a konzorcium hátterét.)

A konzorcium egyedisége abban áll, hogy az olasz szabályozási és közigazgatási változásokkal „súlyosbított” technikai változások közepette az érintett te-

lepülések nem szolgáltató, közszolgálati, hanem sokkal inkább vállalkozói, gazdasági jellegű konzorciumot hoztak létre. A legutóbbi idők valamennyi változását kihasználva olyan új nézeteket hoztak a könyvtári világba, olyan új, innovatív megoldásokkal kísérleteznek, amelyek nem egyszer dühítik a könyvtári közösséget, de amelyek végső célja a szolgáltatások tudatos, és – amennyire lehet – gazdaságilag autonóm menedzsmentje.

A konzorcium a vállalatgazdaságból „kölcsönvett”, és a helyi könyvtárak realitásai számára átdolgozott koncepciók alapján működik. Mindazonáltal a szándék nem az, hogy megtagadják a helyi könyvtár szerepét és elsődleges funkcióit, hanem, hogy a könyvtár akár még kikísérletezésre váró új területeket is elfoglalhasson.

A gyakorlatban ez pl. azt jelenti, hogy a források optimális kihasználására kell törekedni, azaz a használat ne potenciális, hanem valóságos legyen. A szerzeményezést először központi gyarapítás útján végezték, most térnek át a koordinált gyarapításra. Az újdonságok katalogizálását külső cég végzi, a kereskedelemben kapható régebbi könyvek bibliográfiai rekordjait az SBN, vagy más hálózati forrás tudja nyújtani. Az állomány kezelése és rendelkezésre bocsátása a technológia nyújtotta lehetőségek messzemenő kihasználásával történik, az egymás közti könyvtárközi kölcsönzés a konzorcium egyik erőssége. Az új területek: a fejlett referenzszolgáltatás, az üzleti tájékoztatás, a fizetett szolgáltatások, szolgáltatások és termékek árusítása, CD-ROM- és internet-használat stb.

(Mohor Jenő)

00/311

HUGHES, Carol Ann – ROCKMAN, Ilene – WILSON, Lizabeth A.: Communicating resource needs for successful library services = Bottom Line. 13. vol. 2000. 1. no. 10-15. p. Bibliogr.

Hogyan induljunk ki a tényleges igényekből a költségvetés felosztása során a sikeres szolgáltatások érdekében

Egyetemi könyvtár; Felsőoktatás; Igény; Költségvetés; Szolgáltatások

A cikk gyakorlati tanácsokat ad ahhoz, miként lehet eredményesen fellépni a könyvtári költségvetési források biztosítása érdekében, különös tekintettel a felsőoktatási könyvtárakra.

A könyvtárosnak tisztában kell lennie a költségvetés elkészítésének folyamatával, s azzal, milyen módszert alkalmaz anyaintézménye. (Pl. csak az újonnan induló programok kapnak az újonnan meginduló forrásokból; minden évben újraosztják a keretet; zéróbázisú költségvetés; előnyben részesülnek a bevételt felmutató részlegek stb.) Mindenképpen erős a verseny a különféle költséghelyek között, ezért eredményesebb az a hozzáállás, amely az intézmény általános stratégiai céljaiból vezeti le forrásigényeit.

Minden felsőoktatási intézmény költségvetése más-más forrásszerkezetet mutat fel. A tandíjak, a magánszemélyek támogatása, a szövetségi alapok stb. eltérő arányban jelennek meg egyik és másik helyen. Van, ahol nagy szerepet játszanak a forrás-szerző kampányok is. Döntő, hogy a költségvetési igény mennyiben illeszkedik a megcélzott forrás elképzeléseikhez és az egyetem stratégiai céljaihoz. Tekintetbe kell venni azt is, hogy az egyes forrásoknak milyen a döntési mechanizmusa és ütemterve, hogyan módosulnak az általuk támogatni szándékozott célok.

Nem valószínű, hogy a könyvtáros ott tud lenni minden döntési fázisnál, ezért céljait, indoklását, érveit meg kell értetni másokkal is, hogy helyette ők lépjenek fel a könyvtár érdekében. Szervezzen bemutatókat a döntéshozók számára, gyűjtse be a használók visszajelzéseit. A vezetés előtt nagyobb sikerre számíthatnak a más részlegekkel kidolgozott javaslatok. Előnyt jelenthet a tárgyalásokon, ha a könyvtár kész a belső átcsoportosításra,

egy-egy kevésbé használt szolgáltatás feladására egy innováció érdekében. Nem szabad megfeledkezni arról, hogy az illetékesek tájékoztatást kapjanak a költségvetés felhasználásáról, a támogatásukkal elért eredményekről, a jól fogadott szolgáltatásokról.

A legjobb költségvetési javaslatok a használóra koncentrálnak. Célszerű magukat a használókat is bevonni ezek kidolgozásába és támogatásába. A könyvtár az ő érdekükben működik, maguknak tesznek jót, ha gazdagítják. A jó javaslat adatokra épül, a kiadások és szolgáltatások közötti összefüggés bemutatásával. A legfontosabb a folyamatos kommunikáció, az állandó kapcsolattartás a vezetőséggel. Lényeges, hogy a könyvtár beépüljön az egyetem egészébe, s így, lehetőleg több partnerrel együtt készítse el költségvetését. A jó költségvetés stratégiai célokat követ, napi előnyökért nem érdemes ezeket feladni. A könyvtár vegyen részt minden megbeszélésen, ahol gondolatok születnek és megvitatják a lehetőségeket, hogy közvetlenül szolgálhassa intézményét.

Az elmondottak illusztrálására a cikk két esettanulmányt közöl az University of Washington gyakorlatából. Az egyik a beiratkozott hallgatók számának növekedésével, a másik a távoktatással kapcsolatos költségvetési javaslatokkal foglalkozik.

(Papp István)

00/312

WHEELER, William J.: Scanning book tables of contents: a preliminary report on costs and procedures = Bottom Line. 13. vol. 2000. 1. no. 20-25. p.

Könyvek tartalomjegyzékének szkennelése egy egyetemi könyvtárban: előzetes jelentés a költségekről és a módszerekről

Kísérlet; Modern könyv; Online katalógus; Tárgyi fel-tárás

A cikk egy kísérleti projektről számol be, melynek kettős célja volt: 1) megállapítani, milyen költségek-

kel jár monográfiák tartalomjegyzék-oldalainak beszkenelése, és 2) felmérni, hogy ez mennyire segíti elő a hozzájuk való tárgyi hozzáférést az online katalógusban. A költségeket főleg az amerikai oktatásiügyi minisztérium Title VI. nevű programjának pályázati pénzéből fedezték, és eredményeit először az amerikai könyvtáros egyesület 1999-es New Orleans-i konferenciáján mutatták be. A szerző megvizsgálja a tanulmány céljait, a használt módszereket, a munka közvetlen és járulékos költségeit, és a felmerült problémákat. Arra a következtetésre jut, hogy a tartalomjegyzék-szkenelést csak jól körülhatárolt és értékes gyűjtemények esetében érdemes elvégezni; a teljes állomány vagy a csak bizonytalanul behatárolható gyűjtemények esetében túl költséges.

(Autoref.)

Lásd még 287

Gépesítési kérdések

00/313

ARUTŪNOV, V. V.: O nekotoryh organizacionno-psihologičeskih aspektah vnedreniâ informacionnyh tehnologij = Naučn. Teh. Inf. 1. ser. 2000. 1. sz. 28-31. p.

Az információs technológiák meghonosításának néhány szervezeti-lélektani szempontja

Ergonómia; Információtechnológia; Munkaszervezés; Személyzet

Az Oroszországi Föderációban is bekövetkezett a számítógépesítés, általában a korszerű információs technológiák használatba vételének korszaka. Nincs olyan számottevő intézmény, ahol nem került volna, vagy a közeli jövőben nem kerülne sor a régi technikákról-technológiákról az újakra történő átállásra.

Az eddig megvalósult rendszerek – az úrkutatás, energetika és banki ügyvitel kivételével – általában elégtelen eredményességet mutatnak fel, finomabban szólva: nem hasznosítják maradéktalanul a bennük rejlő lehetőségeket. Ezt a helyzetet nem szabad eltérni, minél előbb változtatni kell rajta, függetlenül attól, hogy lokális, ágazati vagy országos feladatokat látnak-e el.

A referált cikk szerzője rendszertervező, eddig nyolc megbízást teljesített. Tapasztalatai alapján állítja, hogy hat meghatározó problémakörben „kell rendet tenni” az efféle rendszerek szervezése, majd üzemeltetése folyamán.

1. Egyértelművé kell tenni, hogy ki a vállalkozás vezetője, „első embere”, illetve hogy jogosítványai és kötelezettségei mi mindent foglalnak magukba. Amíg nincs kijelölve a szóban forgó vezető, még a tervezést sem célszerű megkezdeni. Később pedig, nevezetesen a szervezés és az üzemelés folyamatában a felmerülő problémákat az ő hatáskörével összhangban kell megoldani.
2. A rendszeren belül meg kell valósítani az adatok teljességét, azaz a szóban forgó tematikában az alapvető, a meghatározó adatokon kívül meg kell találni a környezetieket, a kapcsolódókat is. Nem engedhető meg, hogy a rendszer beszükkült, hiányos tájékoztatást adjon.
3. A munkatársak számára szükséges konkrét adatok bevitelén kívül nem szabad megfeledezni az aggregált adatok beviteléről sem, hogy a menedzsment is megtalálja a rendszerben a számára szükséges tudnivalókat. Ez az információsúrtés követelményének megvalósítása.
4. A rendszer legyen használó-barát, ami azt jelenti, hogy természetes nyelven, számos példával és eljárási következménnyel közli az igénybevitelhez szükséges ismereteket.
5. A rendszernek regisztrálnia kell minden használatba vételt és használatbavételi szándékot. Az

utóbbira a rendellenességek feltárása, illetve azonnali kijavítása érdekében van szükség.

6. Az új rendszer bevezetése legyen fokozatos: belépésének pillanatában tilos minden korábbi kiselejtezni, felszámolni. Ennek érdekében kell elhatárolni a vállalkozás egyes mozzanatait (tervezés, kísérleti üzem, a személyzet felkészítése, üzemszerű működés).

Különösen fontos a személyzet felkészítése, a vállalkozás lélektani összetevőjének kezelése, mivel általános tapasztalat, hogy a munkatársak az újjal szemben bizalmatlanok, ha ugyan nem ellenségesek. Ebben nem feltétlenül kell „zendülésre”, „szabotázsakciókra” gyanakodni. Hogy ezeket a konfliktusokat el lehessen kerülni vagy legalábbis tompítani, fokozni kell a személyzeti munkát, azaz: ismertetni kell az új rendszer működéséhez szükséges tudnivalókat és készségeket, meg kell győzni a munkatársakat, hogy a változások szükségszerűek és nem ellenük irányulnak, garantálni kell minden munkatárs számára a véleménynyilvánítás lehetőségét, illetve azt, hogy érdemben veszik figyelembe ezeket a véleményeket, végül a munkálatokba történő bekapcsolódást kell számukra felajánlani. Az említett garanciáknak a próbája a valóság kell hogy legyen, különben ui. valóban „elmérgesedhet” a helyzet.

Szerzőnk a lélektani felkészítést azért hangsúlyozza olyannyira, mivel sok helyütt igyekeznek ezt a „beruházást” megtakarítani, ami a már említett „lehetőségeken aluli hasznosulások” egyik fő oka.

Végül az sem elhanyagolható szempont a sikeres átérés biztosításánál, hogy a kudarcoknak, különösen ha (mint Oroszországban is) sok van belőlük, hamar híre kél, ami késlelteti a sikeres befejezést.

(Futala Tibor)

00/314

CÔRTE, A. R. – ALMEIDA, I. M. [et al.]: Automação de bibliotecas e centros de documentação: a processo de avaliação e seleção de softwares = Cienc. Inf. Bra. 28. vol. 1999. 3. no. 239-254. p.

Könyvtárak és tájékoztatási központok gépesítése: a szoftver-értékelés és -kiválasztás folyamata

Szoftverválasztás

A brazil köztársasági elnöki hivatal és intézményei információtechnológiai korszerűsítésével együtt került sor könyvtáraik automatizálására is. A szoftver-csomag kiválasztását az a megfontolás vezette, hogy egy ilyen döntés többet jelent, mint egy, a könyvtári szolgáltatások javítását célzó technológiai eszköz beszerzését. Új munkafilozófia jelenik meg, új viselkedésmódokról, új információs értékekről van szó. A kiválasztási folyamat a szakirodalom áttekintésével, majd a szoftver-termékek elemzésével kezdődött. Ezek alapján állították össze a kívánatos és szükséges követelmények azon listáját, amelynek az alkalmazandó szoftver meg kell, hogy feleljen.

Néhány megfontolás:

Ma már járhatatlan út az automatizálási folyamat házi megoldása, hiszen a piac jó termékeket kínál. Elég annak vizsgálata, hogy melyik rendszer alkalmazkodik leginkább az adott intézmény sajátosságaihoz.

A szoftver-csomag kiemelkedő fontosságúként értékelendő tulajdonsága az adatkezelő-forgalmazó, adatmegosztó, az adatcserét különböző formátumok között is biztosító képessége.

A gépesítési folyamat elengedhetetlen része az olyan telepítési terv, amit a felhasználó intézmény és a szoftver-előállító együtt, közös munkával dolgozott ki.

A retrospektív konverzió a gépesítési folyamaton belül olyan intellektuális tevékenység, amelynek külön, saját projektet kell kidolgozni.

Fontos, hogy a kiválasztott szoftver legyen kész, kellően kipróbált termék, s figyelembe kell venni az eddigi felhasználók elégedettségi szintjét is.

A szoftver-vásárlás ne csak az adott, telepített verzió használatára jogosítson, a fenntartási (karbantartási) szerződésben szerepeljen a követés, az új fejlesztésű verzióval való aktualizálás is.

Lényeges elemek a telepítést követő, az intézmény sajátosságainak megfelelő tesztelések, az aktualizált és részletes dokumentáció átadása, a garanciális kérdések pontos rendezése, és a rendszer különböző szintű használatának oktatása.

Végül – többek között – az OrtoDocs, Aleph, Biblio, VTLS rendszereket is értékelő szakértők döntése a brazil székhelyű Via Ápia Informática cég „Sistema Thesaurus de Controle de Bibliotecas” terméke mellett szólt. A Thesaurus rendszer katalógizáló, referenz, kereső és kölcsönző funkciókat lát el. Windows, Novel, OS/2, Unix (sőt, terminál-emulációval mainframe-környezetben) egyaránt működő kliens-szerver felépítésű rendszer, mely „backend”-ként Oracle, SQL, Sysbase, Ingres stb. alapú adatbázisokat is tud használni. Adatformátuma AACR2 alapon szabadon alakítható, külső forgalmazásra automatikusan USMARC-ra konvertál, de a MARC-on kívül ismeri a Z39. 50 és az ISO 2709 formátumokat is. Szöveges adatbázisokkal való munkához a BRS-Search áll rendelkezésre.

(Mohor Jenő)

00/315

ABREU, A. F. de – FRANCA, T. C. V. – SINZATO, C. I. P.: Acesso a informacao – promovendo competitividade em P&D com o uso de tecnologia de informacao = Cienc. Inf. Bra. 28. vol. 1999. 3. no. 320-330. p. Bibliogr. 27 tétel.

Res. angol nyelven

Információhozzáférés – kutatási-fejlesztési versenyképesség segítése az információtechnológia használatával

Együttműködés -regionális; Információtechnológia

Brazília Santa Catarina államának ipari, felsőoktatási és közösségi szerveit egyaránt vizsgálva megállapítható volt, hogy az egész állam kutatási-fejlesztési tevékenységei versenyképességének növelése elképzeltetlen az információtechnológia intenzív használata, lehetőségeinek kihasználása nélkül. En-

nek érdekében a konzisztens információáramlás biztosítására létre kell hozni a többnyire nem kompatibilis információs rendszerek közötti „átjárhatóságot”; a különböző intézmények közel azonos színvonalú „informatizáltságát”, az ehhez szükséges funkcionális és környezeti változásokkal és a munkatársak felkészítésével együtt.

(Autoref. alapján)

Lásd még 315

Személyzet

00/316

LUX, Claudia: Managing library staff from different cultural background: the East-West conflict in Berlin = IFLA J. 26. vol. 2000. 1. no. 21-24. p. Bibliogr. 12 tétel.

Res. francia, német és spanyol nyelven

Eltérő kulturális háttérű személyzet vezetése: kelet-nyugati konfliktus Berlinben

Általános tudományos könyvtár; Regionális könyvtár; Személyzet; Városi könyvtár; Vezetés

A berlini fal 1989 novemberében történt lebontása utáni eufória nem tartott sokáig. Amikorra a kelet-berlini városi könyvtár és a nyugat-berlini Amerika Gedenkbibliothek egyesültek és 1995-ben megalakult az új szervezet, a berlini központi és regionális könyvtár, a helyzet már megváltozott. Napirenden voltak a félreértések és a vádaskodások Kelet és Nyugat között. Az eltérő kulturális háttérű személyzettel való bánásmód, helyzetük mélyebb megértése komoly kihívást jelentett az egyesített könyvtár vezetése számára. A szervezet és a személyzet együttes fejlesztése érdekében 12 fontos szempontra fordították a figyelmüket.

(Autoref.)

00/317

RITTBERGER, Marc [et al.]: Das Projekt DECIDoc in Deutschland = NFD Inf. 51. Jg. 2000. 3. no. 147-156. p. Bibliogr.

Res. angol nyelven

A DECIDoc projekt Németországban: információs szakemberek minősítése Európa-szerte alkalmazott módszerrel

Dokumentáló -felsőfokú; Könyvtárosi hivatás; Minősítés

A DECIDoc projekt célja az információs szakemberek minősítési rendszerének kidolgozása európai szinten. Egy ilyen rendszer szükségességének bizo-

nyítására felhozott érvek után a szerző bemutatja a Németországban készült minősítési kézikönyvet és a módosítási javaslatokat. Részletesen ismerteti a szakértelmi szintekre, területekre és csoportokra vonatkozó módosításokat. A módosítások érvényesítésére két minősítési próba alapján összeállították és ellenőrizték a minősítési eljárást. A cikk részletesen ismerteti az engedélyezési és jelentkezési folyamatokat, a minősítési bizottság összetételét, a szóbeli tesztet, és a minősítési próbák értékelését és tapasztalatait.

(Autoref.)

Lásd még 238, 276, 313

FELHASZNÁLÓK ÉS HASZNÁLAT

Használat- és igényvizsgálat

00/318

MARCELLA, Rita – BAXTER, Graeme: Information need, information seeking behaviour and participation with special reference to needs related to citizenship: results of a national survey = J. Doc. 56. vol. 2000. 2. no. 136-160. p. Bibliogr. 12 tétel.

Az állampolgári jogokkal kapcsolatos információigény, információkeresési szokások és részvétel: egy országos felmérés eredményei

Felmérés; Használói szokások; Igény; Közérdekű tájékoztatás; Közművelődési könyvtár

A British Library Research and Innovation Centre kutatási programjának második szakaszáról számol be a cikk. Ennek során Nagy-Britannia egész területén interjúkat készítettek: 900 főt kérdeztek meg igényeiről az állampolgári tájékoztatás iránt. A megkérdezettek sok tekintetben reprezentálták az ország lakosságát, de a ténylegesnél nagyobb volt az idős emberek, a háztartásbeliek és a gazdasági szempontból inaktívak aránya. Kiderült, hogy a közvélemény az aktuális kérdésekről (észak-írországi helyzet, EU, footballhuliganizmus, BSE stb.) leginkább a tömegtájékoztatásból szerzi az információit és általában jól tájékozottnak érzi magát. A megkérdezettek kifejezésre juttatták viszont, hogy érzésük szerint a kormány nem tesz eleget azért, hogy tájékoztassa a közvéleményt az Európai Mo-