

VEZETÉS, IRÁNYÍTÁS

**Munka- és
rendszer-szervezés,
értékelés****01/277**

CALVERT, Philip: Service quality in libraries = New Rev. Inf. Libr. Res. 6. vol. 2000. 5-23. p. Bibliogr. 26 tétel.

A szolgáltatások minősége a könyvtárakban*Hatékonyaság; Vezetés*

A könyvtárak, akárcsak az egyéb szolgáltató intézmények, napjainkban sokkal jobban látják a minőség fontosságát, mint tíz évvel ezelőtt. A szerző definíciója szerint a szolgáltatás minősége pontosan megegyezik azzal, amit a használó annak tart. Kroon a szolgáltatások minőségének négy modelljét különbözteti meg, amelyek közül a legismertebb az ún. elvárás modell, amely a használó által elvárt, illetve a nézete szerint ténylegesen kapott szolgáltatás közötti különbséget vizsgálja. A SERVQUAL nevű eszközt sikerrel használják a könyvtárak, de általánosságát többen bírálják. A még inkább könyvtárakra alapozott, Hermon-Altman féle modell a használói elvárásokat objektív minőségi mutatókhoz viszonyítja. A könyvtárvezetőknek a megfelelő döntéshozatal érdekében jobban kellene ismerniük a szolgáltatások minőségét mérő eszközöket és technikákat.

(Autoref.)

01/278

BARANOV, V.L. – SOKOLOVA, N.V. – SOVA, D.N. [et al.]: Tehnologija organizacii bibliotečnogo konsorciuma pāti universitetov Sankt-Peterburga = Naučn. Teh. Bibl. 2001. 3.no. 37-45.p.

Öt szentpétervári egyetem könyvtári konzorciumának szervezési technológiája

Egyetemi könyvtár; Együttműködés -helyi; Munkaszervezés

Akárcsak világszerte, Oroszországban is a könyvtári konzorciumok kínálják azt a kitörési irányt, amely a szakirodalom- és információellátási nehézségek áthidalását–kiküszöbölését ígéri. Hogy mégsem alakulnak ilyen konzorciumok nagyobb számban, annak a pénztelenség az oka, ui. mi tagadás: kezdetben igen sokba kerülnek.

A szóban forgó öt szentpétervári egyetem (Állami Rimszkij-Korjakov Konzervatórium, Állami Műegyetem, Állami Elektronikai Egyetem és az Állami Pedagógiai Egyetem) könyvtára azért hozhatta létre a maga konzorciumát, mivel 1999-ben elnyerte azt a pályázatot, amelyet a Szabad Társadalom Intézete írt ki a szóban forgó tárgykörben.

A konzorcium célkitűzései a következők:

- a könyvtári szolgáltatások színvonalának emelése és újak létesítése a szegényes finanszírozás feltételei között,
- a RUSMARC- szabvány bevezetése és a katalógizálási szabályok harmonizálása,
- új könyvtári szabályok (Dublin Core, XML) támogatása,
- olyan információs rendszerek kialakítása, amely lehetővé teszi az új szabványok bevezetését, a konzorcium információkészletének integrálását

a nemzetközi információs térbe, a konzorcium kibővítését, a beruházási eszközökkel való takarékoskodást és a térítéses szolgáltatások meghonosítását.

A konzorcium szervezetének meghatározó vonása, hogy a résztvevők a könyvtári számítógépesítési rendszerek közül azokat alkalmazzák a legjobban, amelyek megfelelnek nekik, egyetlen feltétellel: e rendszereknek MARC- formátummal kell élniük.

(Jelenleg a konzorciumban négy ilyen rendszert használnak, úm. MARC-ot, az IRIS-t, a Kolibrit és a RUSLANetet.)

A konzorcium szervezeti architektúrája, hogy az imént felsorolt célkitűzéseket el lehessen érni, központosított. Ezt a központosítotttságot a konzorcium által létrehozott speciális információs–könyvtári központ látja el, amely az Állami Műegyetem „Nyílt könyvtári rendszerek” elnevezésű szervezeti egységére épült. Azért ide, mert itt található a megfelelő szakemberek és a legszámottevőbb számítógépi információkészletek. A többi könyvtár „ide való igazodása” természetes, nem utolsó sorban a közös katalógus kiépítése szempontjából is. (Az e téren eddig elért eredmények arról tanúskodnak, hogy megfelelnek a legkorszerűbb igényeknek.)

Az előrelépés további lehetőségei: még több intézmény bevonása a közös katalógizálásba, a közös katalógizálás kiterjesztése nem hagyományos dokumentumokra, a szentpétervári egyetemek publikációiból elektronikus könyvtár létesítése, a rendszer funkcionális lehetőségeinek növelése, kereskedelmi tevékenység elemeinek rendszerbe iktatása.

A szentpétervári tapasztalatok mintát adhatnak további könyvtári konzorciumok létesítéséhez

(Futala Tibor)

Lásd még 236

Pénzügyi és gazdasági kérdések

01/279

RYAN, Susan M.: Cost inflation by page reductions: a discrete example of new price increases in legal serials = Bottom Line. 14.vol. 2001. 1.no. 6-11.p.

A költségek inflálódása a terjedelem csökkenése miatt: egy példa a jogi folyóiratok újfajta áremelésére

Folyóiratárak; Szakirodalom -jogtudományi

A cikk leleplezi a The West Group kiadó alattomos áremelési módszerét, amit eddig nem vettek észre az amerikai jogtudományi könyvtárak. A folyóirat-kötetek oldalszámának csökkentéséről van szó. A szerző megvizsgálta a Federal Supplement, a Federal Reporter és a hét regionális „reporter” oldalszámait a West/Thomson fúzió előtt, hogy megállapítsa, hogyan változtak az oldalszámok a kiadók egyesülése óta. Miután dokumentálta a kötetek szerinti oldalszámcsökkenést, azt javasolja a jogtudományi könyvtárosoknak, hogy tegyenek jogi lépéseket megkárosításuk orvoslására.

(Autoref. alapján)

Lásd még 274, 280

Gépesítési kérdések

01/280

JEPPESEN, Bruce G.: Selecting and implementing a networked print-cost recovery system = Tech.Serv.Q. 18.vol. 2000. 1.no. 1-12.p. Bibliogr.

Egy hálózati nyomtatásdíj-beszedő rendszer kiválasztása és telepítése

Egyetemi hallgató; Egyetemi könyvtár; Nyomtatás; Térítési szolgáltatás

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

Amikor a könyvtári katalógusokat elkezdtek számítógépesíteni, nyomtatót is kapcsoltak a katalógus-terminálokhoz, hogy néhány bibliográfiai leírást – a keresés eredményét – ki lehessen nyomtatni. A teljes szövegű online források megjelenése és elterjedése nyomán azonban a nyilvános számítógépekről való nyomtatási igény hatalmasra növekedett. A könyvtárak már elég rég óta kérnek térítést egyes szolgáltatásokért (pl. adatbázisban való keresés, könyvtárközi kölcsönzés, másolatkészítés), és ez a díj általában nem jövedelemszerzést, csak költségtérítést szolgál. Logikus lépés tehát a kinyomtatást is a térítési szolgáltatások körébe vonni. Ugyanakkor a térítési kérdés etikai problémákat is felvet: nem jelenti-e a használat korlátozását a térítési díj bevezetése? De ha a könyvtár magára vállalja a nyomtatás költségeit, kénytelen annak valamilyen módon határt szabni, ami végső soron ugyancsak a használat korlátozását eredményezi.

A térítési nyomtatás bevezetésének egyik módja lehet az érmés (vagy bankkártyás) nyomtatók kihelyezése a kijelölt PC-k mellé, azonban a sok nyomtató magas költsége és a működtetésük okozta kellemetlenségek (zaj, a személyzet terhelése a hibaelhárítás és karbantartás miatt) kedvezőbbnek tűnik a kijelölt PC-ket kiszolgáló hálózati központi nyomtató. Ez esetben viszont a térítési díjak beszedése és a kinyomtatott lapok szétosztása okoz gondot. Az ideális megoldás olyan lenne, ami egyszerűvé teszi a térítési díjak beszedését, minimalálja a „printout”-okkal való kézi foglalkozást (válogatás, átadás), és csökkenti a könyvtári személyzet nyom-

tató-kezelési (hibaelhárítás, papír- festék újratöltés stb.) feladatait.

Újabban számos hálózati nyomtató-kezelő szoftver-csomag kapható, ezek egyik díjbeszedős változatát szerezte be és alkalmazza a Clevelandi Állami Egyetem könyvtára. Az egyetem 1998-ban új, kártyás diákigazolványt vezetett be, amely (a benne lévő chip segítségével) nem csak tanulmányi-igazgatási, hanem fizetési célokra is alkalmas (büfé, könyvesbolt, mosoda, parkoló stb. az egyetem területén). A könyvtár is ehhez a kártyához igazította a másolás és nyomtatás térítési díjainak beszedését.

A szoftverrel szembeni követelmények voltak: kompatibilitás az egyetemi igazolvány-kártyával, rugalmasság a jövőben beszerzendő újabb típusú nyomtatók kezelésére, Windows, DOS, Macintosh kompatibilitás, „kulcsrakész” szoftver az egyszerű karbantartás és fejlesztés-követés érdekében, jelentés (statisztika, összesítés stb.) készítő képesség, a felhasználói adatok biztonsága, telepítés és üzemeltetési támogatás a szállító részéről.

Mindezeknek megfelelt a PHAROS Inc. UnipriNT elnevezésű díjbeszedő rendszere. Egy féléves működés után megállapítható, hogy mind a hallgatók, mind a személyzet gyorsan elfogadta az új rendszert. Eleinte gondot okozott az új nyomtatási rendszer használatának megtanulása, a megjelenő „adatlap” helyes kitöltése. Azt a kényelmetlenséget, hogy egy központi helyre kell menni nyomtatni, ellensúlyozza a printerek sebessége, és a PC-k is előbb válnak szabaddá más olvasók számára. Érzékelhető megtakarítást jelent a sok kis nyomtató gondozásától való megszabadulás, valamint, hogy újabb nyilvános munkahelyek beállítása esetén sem kell nyomtatókat beszerezni ezekhez.

(Mohor Jenő)

01/281

RIDDER, Christiane – MÜLLER, Michael: Berufliche Situation der Absolventinnen der bibliothekarischen Studiengänge. Ergebnisse einer Befragung des Abschlussjahrgangs 1999 = Bibliotheksdienst. 35.Jg. 2000. 1.no. 19-27.p.

A könyvtáros szaktőiskolákon 1999-ben végzetek szakmai helyzete: felmérés

Az előző (1995. évi) felmérés eredményeit ld. a 97/442. tételszámon

Felmérés [forma]; Könyvtáros -felsőfokú; Pályakezdő könyvtáros

Németországban rendszeresen vizsgálják a könyvtáros főiskolák végzett hallgatóinak elhelyezkedési lehetőségeit. 1989, 1992, 1995 után legutóbb az 1999-ben végzetek helyzetét mérték fel. A vizsgálatot öt városban (Berlin, Bonn, Frankfurt/Main, Köln, Lipcse) könyvtári tanulmányait befejező 206 hallgatóra kívánták kiterjeszteni, végül 89 értékelhető kérdőívet kaptak vissza. (43,2%). A további megállapítások az ő válaszaikat tükrözik.

Az 1999-ben végzetek 73%-a helyezkedett el képzésének megfelelő könyvtári–informatikai munkakörben. A sikeresen elhelyezkedők aránya utoljára 1989-ben volt ilyen magas (74%), a 90-es évek során fokozatosan romlott. (1992-ben 68%, 1995-ben 48% kapott a képzésének megfelelő állást.) Most az elhelyezkedők 48%-a már egy hónapon belül elfoglalta munkahelyét, 83% pedig 3 hónapon belül tudott elhelyezkedni. E téren is javultak a lehetőségek.

Negatívum viszont, hogy az álláshoz jutók kétharmada (68%) csak határozott időre szóló szerződést kapott. A tudományos könyvtárakban a fiatalok gyakran (az esetek felében) a gyermeknevelési szabadságon levők helyét kapják meg ideiglenesen, a

közművelődési könyvtárba kerülőket pedig gyakran egy-egy meghatározott különmunkára alkalmazzák (pl. a számítógépes szolgáltatások bevezetése, EU-projektben való részvétel).

A nagy többség teljes munkaidős foglalkoztatáshoz jutott. 14% kapott részmunkaidős állást, a kérdőívek válaszai szerint akarattuk és kedvük ellenére. A fizetéseket a többség (77%) a munkaköri besorolás egységes normái alapján kapja, mivel az elhelyezkedők nagy többsége alkalmazotti munkaviszonyban áll.

A német könyvtárosképző főiskolákon a képzés két fő ágazatra oszlik: a hallgatók nagyobb része a tudományos (szak) könyvtárakban végzendő munkára képesítő diplomát kap, kisebbik része a közművelődési könyvtárra képesítőt. (Igen szerény mértékben dokumentátor képzés is folyik.) Az elhelyezkedési lehetőségek ismeretében a képzési struktúrát újra végig kellene gondolni. A legnagyobb felvevő piacot 1999-ben a tudományos és szakkönyvtárak jelentették, a szakmán belül elhelyezkedők 63,1%-a itt talált munkát. Ha hozzájuk számoljuk a dokumentációk intézményekben és az irattárakban elhelyezkedetteket is (15,4%), akkor az ilyen jellegű munkakörök aránya: 78,5%. Közművelődési könyvtárba került a szakmán belül elhelyezkedők 21,5%-a. A tudományos (szak) könyvtárakban való elhelyezkedés jó lehetőségei azt eredményezték, hogy az ilyen ágazaton végzetek csaknem mind itt találtak munkalehetőséget. (Mindössze 2% helyezkedett el közülük közművelődési könyvtárban.) Ezzel szemben a közművelődési ágazaton végzett hallgatóknak – ha sikerült könyvtárba kerülniük – 57%-a jutott végzettségének megfelelően közművelődési könyvtárba, 43%-a viszont tudományos (szak) könyvtárba került. Ez a tény a képző intézményeket flexibilisebb képzésre kell hogy készítse.

A végzetek 27%-a nem tudott (vagy nem akart) könyvtárban elhelyezkedni. (1995-ben ez az arány még 51% volt.) Többségük más jellegű intézmény-

ben dolgozik (pl. részt vesz a számítógépes ismeretek iskolai oktatásában), illetve további tanulmányokat folytat, 6% tekinthető munkanélkülinek. (1995-ben: 21%.)

A felmérés fő tanulsága, hogy az ismét javuló elhelyezkedési lehetőségeknek súlyos korlátai vannak. Kevés a határozatlan időre szóló, nem ideiglenes munkakör, és a közsféra anyagi helyzete miatt középtávon sem várhatók a közművelődési könyvtárakban újabb álláshelyek. A munkaerőpiac jelenlegi helyzete mellett a könyvtári ágazatokra történő képzés mai formája helyett jobban tudna reagálni az igényekre egy egységes könyvtárosi–informatikai képzés, az aktuális igényeknek megfelelő súlypontok kiválasztásával.

(Katsányi Sándor)

01/282

SZUNEJKO, Monika Halina: Managing repetitive strain injuries in bibliographic services departments = Tech.Serv.Q. 18.vol. 2000. 1.no. 33-45.p. Bibliogr.

Hogyan védekezünk a számítógépes munka fizikai ártalmai ellen?

Ergonómia

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

Az integrált könyvtári rendszerek fejlődése általában – és az egyre fejlettebb katalogizáló környezet különösen – igen jelentős mértékben megváltoztatta a könyvtárosok – különösen a katalogizálók – napi fizikai megterhelését. E változás fő oka a folyamatos ülő és billentyűző tevékenység, amit egyre ritkábban szakítanak meg (hiszen már a segédeszközökért sem kell felállni, online ott vannak a számítógépen elérhető módon). Következménye pedig a korábban inkább csak szalagon dolgozó fizikai munkásokra (akik megszokták nélkül gyakorlatilag azonos mozdulatsorozatokat végeznek hosszú

időn keresztül) jellemző foglalkozási ártalmak megjelenése a folyamatosan számítógépet használó könyvtárosok (és általában a folyamatosan csak billentyűző és egerésző irodai dolgozók) körében. (A hagyományos írógépen dolgozókat ez a szindróma még nem fenyegette, hiszen papírt kellett cserélni, soronként a kocsit visszahúzni, a billentyűzet nem volt lapos, és nagyobb erőt igényelt a gépelés, stb.) Bár az ismétlődő megterhelés okozta károsodás (repetitive strain injury – RSI) néven összefoglalt – és más neven is emlegetett – tünetegyüttesről vita folyik, hogy valódi körképnek, illetve „betegségnek” tekinthető-e, az tény, hogy a lágy szövetek, ízületek és idegek fájdalommal, gyakran gyulladással járó túlterhelése egyre sűrűbben fordul elő a folyamatosan számítógépezők körében.

Az RSI kialakulásának rizikófaktorai: a munkaállomás és az input eszközök tervezése, kialakítása; a szoftver (az interfész és a képernyő „dizájnját” is ide értve); a hardver jellemzői; a munkafolyamat és a munkaszokások; a munkaterhelés és a határidők szorítása; az egyéni és szervezeti tudatosság hiánya a munkaegészségügy és munkabiztonság kérdéseiben; az egyéni (testi, fizikai) adottságok; pszicho-szociális vonatkozások (munkahelyi stressz stb.).

Ám ha az RSI a munkahelyi környezet fizikai, szociális, műszaki és politikai kontextusának következménye, egy kicserélt szék és egy csukló-támasz megoldhatja-e a problémát? Íme, néhány tennivaló:

Az alkalmazott tartson szüneteket; variálja feladatait; redukálja a stresszt (határidők tervezése); melegítsen be munkakezdés vagy hosszabb szünet utáni újramelegedés előtt; használjon ergonómikus vagy alternatív beviteli eszközöket (joystick, touch pad, lábbal irányítható kurzor-mozgató ill. hangfelismerő szoftver); figyeljen, hogy az eszközök alkalmazkodjanak egyéni adottságaihoz; tartsa kezeit melegen, használja mindkét kezét, billentyűzés közben ne „hagyja lent” a csuklóját; ha pihenteti a kezét, tartsa egy párnán az ölében; a fájdalom enyhítésére vagy a kényelmesebb munka érdekében használjon ortopédiai segédeszközöket.

A részleg oktassa ki a személyzetet az RSI veszélyéről, a megelőzés lehetőségeiről, és nyújtson tájékoztatást e téren; segítse elő a szünetek beiktatását; szakemberrel ellenőriztesse a berendezések ergonómikus voltát, elhelyezését stb.; figyelje az új berendezések megjelenését; menedzselje a munkafolyamatokat, a szervezetet, a helyet és a személyzet időbeosztását; tegye lehetővé az egyes munkatársak feladatainak variálását; tervezze újra a feladatokat és funkciókat az ergonómiai elvek beépítésével; készítsen makrókat a gyakran ismétlődő feladatok automatikus megoldására; azonosítsa a veszélyeket a munkahelyen.

Az intézmény szervezzen ergonómiai tudatosító programokat, nyújtson tájékoztatást és tanácsokat;

vegyen részt munkaegészségügyi és munkabiztonsági programokban; fordítson kellő anyagiakat az ergonómikus berendezésekre, segédeszközökre és felvilágosításra; nyújtson lehetőséget orvosi, munkaegészségügyi szakemberekkel való konzultációra, tanácsadásra és oktatásra.

Az RSI veszélyei csak az alkalmazott, közvetlen munkahelye és az intézmény együttes erőfeszítései révén előzhető meg. Az RSI fenyegetését megelőzni képes hatékony stratégiák kimunkálása révén, az újabb technológiák és munkamódszerek a katalógizáló részlegekben is jobb munkafeltételeket hozhatnak létre.

(Mohor Jenő)

FELHASZNÁLÓK ÉS HASZNÁLAT

Használat- és igényvizsgálat

01/283

ALTMANN, Klaus G. – GORMAN, G.E.: The use of gifts and exchanges in a university library serials collection = Ser.Lib. 39.vol. 2000. 2.no. 23-38.p. Bibliogr.

Az ajándék- és csere-folyóiratok használata egy egyetemi könyvtár folyóirat-gyűjteményében

Ajándék; Állomány használata; Csere; Időszaki kiadvány

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

A cikk a könyvtári folyóirat-gyűjtemény alig tanulmányozott részének, az „ingyenes” ajándékoknak és a csere útján beszerzett folyóiratoknak a használatát vizsgálja. Kiderült, hogy ezek a folyóiratok a polcok 20,85%-át foglalták el, és az előfizetett folyóiratokhoz képest igen csekély volt a használatuk. Annak ellenére, hogy az ajándék- és csere-folyóiratok az állomány 41,85%-át tették ki, a teljes folyóirat-használatnak mindössze 3,75%-át képviselték. A tanulmány arra is fényt derített, hogy a nem-angol nyelvű anyagot olyan kis mértékben használták, hogy az nem indokolja állományba vételüket. A használatvizsgálat eredményei jól hasznosíthatók a szóban lévő állomány selejtezését érintő döntésekhez.

(Autoref.)