

## VEZETÉS, IRÁNYÍTÁS

## Vezetőképzés

03/063

NICHOLS, C.Allen: Leaders: born or bred? = Libr.J. 127. vol. 2002. 13.no. 38-40.p.

## Adottság vagy képzés kérdése a jó vezető?

## Vezetőképzés

Az amerikai könyvtárosok aggodalommal figyelik a szakmai vezetés helyzetét, ugyanis lassan előregszik a szakma, és az egyetemet végzett, fiatal szakemberek választás elé kerülnek: a hagyományos könyvtárit vagy az új információs pályák közül melyikét válasszák; ezért nagyon fontos, hogy megfelelő lehetőséget kapjanak képességeik kibontakoztatására.

Az elmúlt évtizedben több intézmény és tanfolyam vállalkozott vezetőképzésre, bár ezek eredményességében többen is kételkednek. A cikk szerzője, aki a kenti egyetemen (Ohio) szerzett fokozatot (MLIS), három vezetőképző-tanfolyamon vett részt: 1993-ban az Ohio állambeli *Library Leadership 2000*-en (LL2000), 1994-ben a nemzetközi hírű *Snowbird Leadership*-en, majd 1997-1998 folyamán egy helyi programon (*Leadership Medina County*, LMC), és biztos abban, hogy ezek nélkül sohasem lett volna belőle könyvtárigazgató.

Sokan elég vegyes érzelmekkel viseltetnek a vezetőképző szemináriumokkal szemben, és csupán elit-kluboknak tartják ezeket. A lényeges kérdés viszont az inkább, hogy megtanulható-e egyáltalán a vezetés „tudománya”. Első tanárai (LL2000) úgy gondolták, „katalizátor”-ként segítségére lehetnek ebben; a programok kis- és nagycsoportos formá-

ban folytak tanári irányítással, fontosnak tartva az önismeretet, és a közösségi szellemet. A későbbi helyi képzés során (LMC) a szülőföld (város, megye vagy körzet) szolgálatára helyezték inkább a hangsúlyt, és nem volt csoportvezető.

Bár a tanfolyamok eredményessége nehezen mérhető, annyi azonban az kiderült egy-egy vizsgálat nyomán, hogy azok a könyvtárosok, akik részt vettek például a *Snowbird* képzésében, többet publikáltak, több bemutatót tartottak és több konferencián vettek részt, mint annak előtte. (Az Ohio állambeli könyvtáros egyesület irányítását például az LL2000 résztvevői hamarosan „kezükbé kaparintották”, és a szerző lett az elnök). A vezetőképzés eredményessége a személyes életpályák alakulásán is lemérhető, véli szerzőnk, aki számos példával szolgál ehhez élvezetes stílusban megírt, a tanfolyamok egykori résztvevőit és vezetőit is megszólaltató írásában. (A keretes részben tíz egyesült államokbeli vezetőképző intézmény nevét és webcímét is közli.)

(Murányi Lajos)

## Munka- és rendszer-szervezés, értékelés

03/064

DAVIES, Eric J.: What gets measured, gets managed: statistics and performance indicators for evidence based management = J.Librariansh.Inf.Sci. 34.vol. 2002. 3.no. 129-133.p. Bibliogr.

**A mérési eredmények felhasználása a vezetői munkájában. Hogyan használhatók fel a statisztika**

## **kai adatok és a teljesítménymutatók a bizonyítékokon alapuló vezetés céljaira**

*Hatékonyság; Normatívák, mutatószámok; Statisztika; Vezetés*

A teljesítménymérés mellett döntő szervezeteknek háromféle dolgot kell mérniük: a szervezet milyen sikeresen mobilizálja erőforrásait; hogyan halad előre küldetésének teljesítésében; a személyzet milyen hatékonyan dolgozik. A statisztika a következő három funkcióban játszhat szerepet: a működési hatékonyság nyomon követése; alap szolgáltatása a stratégiai tervezéshez; a használók által nyert haszon demonstrálása. A statisztikai adatokkal alátámasztott bizonyítékok széles körű lehetőségeket adnak a vezetésnek a szabályzatok, stratégiák, munkafolyamatok stb. kialakítása ill. megváltoztatása tekintetében. A cikk a könyvtári statisztika alkalmazásával foglalkozik, különös tekintettel a Loughborough Egyetem könyvtári statisztikai részlege által gyűjtött adatokra, és ezeknek „benchmarking” típusú mérésekre való felhasználására. Arra a következtetésre jut, hogy a könyvtári munkával kapcsolatos bizonyítékok gyűjtése és értelmezése nemcsak a szolgáltatások minőségét és a vezetés hatékonyságát javítja, hanem emeli a szakmai elégedettség és részvétel szintjét is a könyvtárban.

*(Autoref. alapján)*

### **03/065**

HENCZEL, Sue: Benchmarking – measuring and comparing for continuous improvement = Inf.Outlook. 6.vol. 2002. 7.no. 12-20.p. Bibliogr.

## **Teljesítménymérés és összehasonlítás a szakkönyvtárak szolgáltatásainak folyamatos fejlesztése érdekében**

*Hatékonyság; Szakkönyvtár; Szolgáltatások*

A benchmarkingnak sokféle definícióját olvashattuk már a szakirodalomban. Közöttük a legjelentősebb különbség, hogy tartalmazzák-e az eljárásból

leszűrt tapasztalatoknak a gyakorlati munkába történő beépítését, avagy sem. A könyvtári benchmarkingnak több típusa ismeretes. A belső (internal) benchmarking az intézményen belül vizsgálja az adott könyvtárnak a többi szervezeti egységhez viszonyított munkáját. A külső (external) benchmarking egy hasonló típusú könyvtár működését veszi alapul az elemzéshez.

Megkülönböztethetünk „verseny” típusú eljárást, mikor a cél annak kimutatása, hogy a mi könyvtárunk miben és mennyivel jobb egy másik szervezeti egységnél vagy külső könyvtárnál, és „funkcionális” benchmarkingot, melyben a cél a mintául vett intézmény eljárásainak vizsgálata után a számunkra megfelelő eljárások átvétele, adaptálása.

Érdekes történeti áttekintés után a benchmarking nyújtotta előnyökről olvashatunk – pl. hatékonyabb és célravezetőbb munkafolyamatok, a szolgáltatások fejlesztése, jobb és gyorsabb döntéshozatal stb. – valamint a veszélyforrásokról – pl. a folyamatos mérési és összehasonlítási folyamat nehezen reagál a felmerülő új tényezőkre, nagy az idő, személyzet és pénzigénye a kielégítő eredmény garانتálása nélkül, elvonja más lehetséges innovatív eljárásokról a figyelmet stb. Ezután a benchmarking tervezéséhez kapunk hasznos tanácsokat – pl. pontosan tervezzük meg a szükséges erőforrásokat, határozzuk meg az összes inputot és outputot, azonosítsuk a folyamatokban jelentkező problémákat és derítsük ki mi okozza őket stb. Nagyon fontos, hogy jól válasszuk ki, hogy mit is akarunk feltérképezni. Ehhez is kapunk néhány szempontot segítségül (azokat a folyamatokat vizsgáljuk, melyek rendszeresen vagy folyamatosan gondot okoznak, azokat, amelyek szolgáltatásaink használóinak szempontjából fontosak stb.). A sikeres benchmarkinghoz más tippet is kapunk (hozzuk összhangba a vizsgálati projektet a szervezet stratégiai céljaival, nagyon szigorú szempontok szerint tervezzünk, elemezzünk, ne csak az outputokat, hanem a folyamatokat vizsgáljuk stb.).

Végül a jelenlegi trendekről és projektekről olvashatunk rövid tájékoztatást, nevezetesen az Európai Unió Telematics for Libraries programjának keretében indult EQUINOX-ról (<http://equinox.dcu.ie>), az ARL (Academic and Research Libraries) E-Metrics projektjéről (<http://www.arl.org/stats/newmeas/>), a McClure/Bertot Project-ről, valamint a nagy-britanniai JUSTEIS-ről.

(Fazokas Eszter)

### 03/066

SALVESEN, Helge: The quality management of Norwegian universities and its influence on university libraries = Liber Q. 12.vol. 2002. 2/3.no. 185-191.p.

#### **Minőség-szemléletű vezetés a norvég egyetemeken, és hatása az egyetemi könyvtárakra**

*Egyetemi könyvtár; Hatékonyság; Felsőoktatási intézmény; Vezetés*

Az elmúlt években a nyugati egyetemeken válság söpört végig; ennek nyomán számos értékelési modell, átszervezési és stratégiai terv született az oktatás- és kutatásfejlesztésre, valamint az egyetem hagyományos értékeinek megőrzésére. A felsőoktatás minőségi reformjának egyik legfontosabb dokumentuma a *Páneurópai Bolognai Nyilatkozat* (1999 június) volt, amelynek főbb elemei a felsőoktatás „Fehér könyvé”-ben 2001 márciusában kerültek a norvég parlament elé: több önállóságot kapnak az intézmények, de nagyobb felelősség is hárul rájuk, bővülnek a diákok jogai, amerikai mintára új minősítési rendszer bevezetésére kerül sor, nagyobb súlyt kap a nemzetköziség és a diákcsera, valamint az új módszerek bevezetése stb. (Ezekre a 2003-2004. tanévtől kerül sor.)

A minőségi reform az egyetemi könyvtárak számára is új feladatokat jelent, hiszen mind az oktatást, mind a kutatást támogatniuk kell, a követelmények pedig csak egyre nőnek; a távoktatás és a decentralizált oktatás az információellátás új módozatait teszik szükségessé. Pontosan meg kell határoz-

nia a könyvtáraknak, milyen hozzáadott értéket nyújtanak, és azok mibe kerülnek; ha a költség-hason mutató nem megfelelő, nehézségek adódhatnak. A könyvtár nemcsak szakirodalmi dokumentációs és tájékoztatósi központ, hanem az ún. egyetemi kultúra központja (vagyis a multi-diszciplináris környezet egyfajta találkozóhelye) is, továbbá az egyetemnek a külvilág felé mutatott képe is egyben. Mivel az egyetemeken fontos szerepet kapnak azok a módszerek, amelyek a probléma-megoldásra, projekt-tevékenységre, a távoktatásra és a decentralizált oktatásra összpontosítanak, nagyobb igény hárul majd a könyvtárakra mint forrásközpontokra; a könyvtár lesz a problémamegoldás és a projekt-munka helyszíne, az elektronikus hálózat pedig alapvető oktatási segédletté válik.

Mivel Norvégiában a hazai kutatások adatai nem érik el az OECD átlagát sem, igen fontos az információs politika: hatékony rendszerekre lesz szükség, hogy a fontos információkat összegyűjthessék, és a használókhoz eljuttassák. A reform a Norvég Elektronikus Tudományos Könyvtár létrehozását is szükségessé teszi.

A felsőoktatási intézményeknek gondoskodniuk kell arról is, hogy a hallgatók elsajátítsák a könyvtári források használatát, és a könyvtárnak tudományterületenként problémaközpontú könyvtári-tájékoztató tanfolyamokat kell szervezniük, hogy a diákok el tudjanak igazodni az információs dzsungelben. Olyan digitális központokat kell megszervezni, ahol mindenféle tananyag, audiovizuális és elektronikus dokumentum megvan. A tudásanyag összegyűjtése és szétszórása nyomán új ismeretág van születőben, az ún. *information literacy*, amelynek révén az ember képes megfelelő válaszokat találni egy adott problémára. Emellett szükség van egy olyan minőségbiztosítási rendszerre is, amely a világhálón megtalálható információk kritikai értékelését is lehetővé teszi. Ennek a készségnek az elsajátítása csökkenteni fogja a tudás megszerzéséhez szükséges időt, a forráskritika pedig

minden szakterületen fontos szerephez jut majd. A felsőoktatási minőségi reformon túlmenően az intézmények új kihívásokkal szembesülnek, elsősorban a rugalmasabb tanulási lehetőségek megteremtése terén. A *könyvtár az egyetem hatalmas szolgáltató központjaként* igencsak érdekelt lesz digitális tansegédletek készítésében, a pedagógiai fejlesztőmunkában és a hagyományos dokumentációs-információs és tájékoztató tevékenységben: tanulási központként valamennyi információs folyamat gondozója, amely mind az oktatók, mind a diákok és az őket körülvevő társadalom számára egyaránt szolgáltat, saját gyártóközponttal rendelkezik, ahol a segédletek egy tv-stúdióban készülnek, folyik a digitalizálás és konferencia-anyagok, jegyzetek stb. kiadása, de feladatai közé tartozik az egyetem oktatási részleg szabványainak a készülő tananyagokba való integrálása is.

(Murányi Lajos)

## **Pénzügyi és gazdasági kérdések**

**03/067**

KUSACK, James Michael: Understanding and controlling the costs of library services = *Libr.Admin.Manage.* 16.vol. 2002. 3.no. 151-155.p.

**A könyvtári szolgáltatások költségei; hogyan ismerjük meg és hogyan tartjuk ellenőrzésünk alatt ezeket**

*Költségelemzés; Szolgáltatások; Vezetés*

Gyakran az amerikai könyvtárak vezetői sincsenek tisztában a saját könyvtárjukban végzett munkafolyamatok, az ott nyújtott szolgáltatások költségeivel. Ahol végeznek költségelemzést, ott is igen különböző értékeket kapnak (előfordult, hogy valahol ugyanarra négyszeres értéket kaptak, mint mássutt), valószínűleg, mert különböző módszereket

használnak. Ráadásul az adatokat nem szívesen tesszük közzé, mert tartanak ennek esetleg hátrányos következményeitől.

Márpedig ha intézményeinket jól akarjuk vezetni, ha szerény költségvetésünkkel hatékonyan szeretnénk gazdálkodni, a profit-orientált szervezeteknél természetes módon alkalmazott eljárásokat kell eltanulnunk.

A költségek ismerete győzhet meg minket arról, hogy egy szolgáltatás nem hatékony, talán helyesebb volna megszüntetni, alternatív megoldásokat keresni (például lehet, hogy valamely adatbázisban egy keresésre jutó költség kisebb, ha CD-ROM helyett internetes hozzáférést biztosítunk), felmerülhet bizonyos munkák szerződéses kiadásának lehetősége (outsourcing). Az USA egyik állami egyetemén kiszámították, hogy minden egyes tétel katalógizálása 17,70 dollárba kerül, miközben ezt az OCLC negyedannyiért végezné el. A költségelemzés mellett szóló érv még, hogy a fenntartók felé bizonyítanunk kell költséghatékony működésünket, e nélkül nem sok esélyünk van a forrásokért folyó örök versenyben.

A költségelemzés eredményei mindig fajlagos – egy használóra vagy egy tranzakcióra vetített – adatok. Számításukhoz kész képletek állnak rendelkezésünkre. A könyvtárunkra jellemző értékek behelyettesítésekor azonban tisztában kell lennünk bizonyos fogalmakkal. Megkülönböztetünk egyrészt fix és változó, másrészt direkt és indirekt költségeket. Fix költségek azok, amelyek függetlenek a szolgáltatás teljesítményétől. Egy CD-ROM adatbázis elkészítésénél például ilyen a számítógépes munkaállomás ára. Emellett például maradvány változó a nyomtatóba való festék és a papír költsége, mivel a szolgáltatás fokozottabb használata – többen, több tételt nyomtatnak ki – ezeket növelni fogja. Költségadataink egyszersmind időtartamra vetítettek is: még fix költségeknél is, az amortizációt figyelembe véve, a hasznos élettartamra kell vonatkoztatni.

A direkt költségek egyértelműen a vizsgált szolgáltatással – és csak azzal – kapcsolatosak. Az előbbi példában szereplő festék és papír is ilyen még akkor is, ha a nyomtatót nemcsak e célra használják – mindenestre megállapítható a költségek erre jutó része. A direkt költségek legnagyobb részét rendszerint a számítógépek és a személyzet költségei (a fizetés és az összes járulék, illetve juttatás) jelentik. Az indirekt költségek nem egy bizonyos szolgáltatáshoz fűződnek. Ilyen a fűtés, világítás, a biztonság, a könyvtár vezetése stb. Lehet számszerűsíteni indirekt költségeket is, például a Chemical Abstracts nyomtatott változatának egy évre jutó raktározási költségét, ami tartalmaz építészeti, épületgépészeti költségeket is – és ezek természetesen évről évre változnak. Megkaphatjuk a könyvtár vezetési költségeinek azon részét is, amit a könyvtárközi kölcsönzési osztály „visz el”. Ezt tehetjük területi alapon (az osztály, valamint az egész könyvtár alapterületének arányával számolunk), de talán helyesebb az alkalmazottak száma alapján eljárni.

Hamis az a felfogás, hogy bizonyos költségek elkerülhetetlenek, ezért hiába is ismernénk őket. Alternatív megoldások igenis vannak; a könyvtárközi osztály – meglepően drága – működtetése helyett e feladatokat átadhatjuk az Infotrieve-hez hasonló dokumentumszolgáltató cégeknek, miközben a dolgozókat használóképzésre, olvasószolgálatra csoportosíthatjuk át.

A költségelemzés során a leggyakoribb hibák közé tartozik, hogy indirekt, például épületköltségeket kihagynak. A ráfordított munkaerő mérésekor az adott művelet egyszerűségében vizsgálják, pedig helyesebb volna az egy munkanap vagy egy hét alatt teljesíthető maximumot figyelembe venni – így, a valóságnak megfelelően, jelentkezni fog az ebédidő, a kávézás és egyéb holt idő okozta kiesés is.

Kétségtől lehetnek esetenként olyan szempontok, amelyek túlmutatnak a költségelemzés hatáskörén. Egy újonnan létesítendő nyilvános könyvtár tervezésénél kimutatták, hogy az állományból ki-

vont könyvek értékesítése a könyvtárban töredékét hozza csak be az e célból fenntartott alapterület költségeinek. Mégis, az esemény közösségteremtő, közérdeklődést felkeltő hatása pénzben ki nem fejezhető, és végül mellette döntöttek.

(Vajda Henrik)

### 03/068

LAWAL, Ibrinke: Science resources: does the Internet make them cheaper, better? = Bottom Line. 15.vol. 2002. 3.no. 116-124.p. Bibliogr.

### Olcsóbbak vagy jobbak lettek-e az Internet révén a természettudományos források?

*Elektronikus publikáció; Költségelemzés; Online információkeresés*

1997 és 2001 között folyamatosan tovább nőtt a tudományos-műszaki-orvostudományi (STM) tematikájú dokumentumok ára, egyes esetekben az 50%-ot is meghaladva. Ebben az időszakban egy technológiai forradalom is zajlott, amely után az internet, majd a web lett a dokumentumok közreadásának jelentős színtere. Felcsillant a remény, hogy a szedési, nyomtatási és terjesztési költségek kiküszöbölésével, valamint a terjesztési folyamat felgyorsításával, a felhasználóknak nagyobb ellenőrzést engedve különböző kezdeményezésekkel (ilyen a SPARC) sikerül megtalálni a kiutat folyóiratválságból.

Egy, természettudományi területen dolgozó könyvtárosok és STM kiadók és terjesztők körében végzett felmérés arra kereste a választ, hogy olcsóbbá és jobbá váltak-e ezek a kiadványok.

A tapasztalatok azt igazolják, hogy az elektronikus változatok előállítása – bár felmerülnek egyéb költségek – akkor válhatna olcsóbbá (akár a nyomtatott változat 30%-ig csökkentve a költségeket), ha nem adnák ki párhuzamosan a nyomtatott változatot is. De egyelőre az a megoldás tipikus, hogy a két változat egymás mellett él tovább, ezért az elektronikus források ára nem mutat lényeges csökkenést.

A könyvtárak mindegyike azt érzekelte, hogy többet fizet kevesebb dokumentumért, mint öt évvel ezelőtt. 88%-uk kényszerült előfizetéseinek egy részét törölni. A folyóiratválság hatásait igyekeztek enyhíteni: a dokumentumok birtoklása helyett az elérés biztosításával; konzorciumok alakításával a közös licenckel előnyeiket kihasználva; és a megtekintett/letöltött dokumentumok arányában történő fizetési megoldást választva. Miközben a tudományos publikálás modellje továbbra is kialakulóban, és az archiválás kérdése továbbra is bizonytalan, a könyvtárak az elektronikus elérést ma is csak a nyomtatott kiadvány fejlettebb változatának tekintik.

A feldolgozó könyvtárosok szerint az elektronikus termékek olcsóbbak, mivel megtakaríthatók a fizikai dokumentumok „feldolgozásának”, továbbá tárolásának egyes költségei. Ugyanakkor a könyvtárak nagy része csak lízingszerű az elektronikus információkat, és archiválási céllal továbbra is beszerzi a nyomtatott változatot is (a válaszolók 48%-a).

Arra kérdésre, hogy az elektronikus források olcsóbbak-e, 28,9% válaszolt igennel, 44,2% nemmel, 9,6% érezte azt, hogy nem számottevően, 17,3% nem volt benne biztos.

Az elektronikus források előnyeit Ginsparg négy pontban összegezte: 1. az elektronikus források könnyebben elérhetők, 2. a költségek minimálisak, meglévő hálózat esetén lényegében nincsenek is, 3. elősegítik a tudományágak közötti kommunikációt, 4. a fejlődő országok szakemberei számára másfépp elérhetetlen információkat szolgáltatnak. Neal az időbeli korlátozások megszűnését, a dinamizmust, a közös kutatás lehetőségét, a multimédiában rejlő lehetőségeket emelte ki. Egy másik előny, ami hangsúlyt kapott, a publikálási idő lerövidülése: hat hétre szemben a nyomtatásnál szokásos 6-9 hónappal. A kutatók a csatolások segítségével az indexekből vagy bibliográfiai adatbázisokból eljuthatnak a referátumokhoz és a teljes dokumentumokhoz, és szabadon mozoghatnak a cikkek között.

Az elektronikus források értéknovelt szolgáltatást képviselnek. Az Internet kiküszöböli a közvetítőt.

Az információ előállítója közvetlenül kínálhat a használnak újszerű lehetőségeket (háromdimenziós képeket, egy kutatás megtekintését, szimulációk futtatását stb.). Egyes kiadók (pl. az American Chemical Society) a cikkeket egyenként publikálják (ASAP, itt: as soon as publishable), azaz nem várnak addig a közreadásával, amíg akár egy komplett elektronikus folyóiratszám összeáll (ez az Accelerated Publication, azaz gyors közreadás). A figyelemfelkeltő szolgáltatások közé a Table of Contents Alert (tartalomjegyzék-szolgáltatás) így bekerült az ASAP alert, amely a cikkeként publikált művek megjelenésére hívja fel a kutatók figyelmét – akár a mobilkommunikáció eszközeit is igénybe véve. A kutatóknak módot adnak arra is, hogy kedvenc cikkeiket bármikor kinyerjék, személyes jegyzeteikkel ellássák.

Az elektronikus források közleményeiben szereplő csatolások elvezethetnek ugyanazon folyóirat más cikkeihez, vagy más folyóiratok cikkeihez (ez a CrossRef szolgáltatás lényege), továbbá helyesbítésekhez vagy olvasói megjegyzésekhez, vitafórumokhoz. A CrossRef program keretében 102 kiadó együttműködésével gondoskodnak arról, hogy közel hatezer, teljes szöveggel rendelkezésre álló elektronikus folyóirat hivatkozásait és a bibliográfiai vagy indexadatbázisokat csatolásokkal összekapcsolják. Az SFX segítségével olyan csatolások hozhatók létre, amelyek a könyvtárban vagy külső forrásnál lévő információforrásokat (teljes szövegű forrásokat, indexeket, referátumokat, könyvtári katalógusokat, cikkek hivatkozásait, e-archívumokat és más webes forrásokat) kötnék össze. Egyedülálló a ScienceDirect „Cited by” nevű új szolgáltatása, amely az adott cikkre való (tehát később keletkezett) hivatkozásokhoz vezet el.

Az internet lehetővé teszi, hogy a számára szükséges forrásokat egy-egy kutató számára személyre szabottan, egyéni igényeit figyelembe véve egy portálon összegyűjtsék. Ilyen kezdeményezések az USA-ban: MyUCLA, MyLibrary of Virginia (Commonwealth University) vgy az ARL Scholars Portal.

Az elektronikus források használatának mértékét firtató kérdésre válaszolva a könyvtárosok 96%-a látta úgy, hogy az jelentősebb volt, mint a hagyományos forrásoké, és ezt a könnyű hozzáférésnek, a kínálat növekedésének és a technikailag képzett használóknak tulajdonították.

Arra a kérdésre, hogy jobbá váltak-e a tudományos források az Internet révén, 55,7% válaszolt igennel, 19,2% nemmel, 4,76% igennel és nemmel, 17,3%-nak nem volt véleménye. Ha választania kellene a nyomtatott és az elektronikus formátum között, 46,1% választaná a csak elektronikus folyóiratokat, 38,4% mind az elektronikus, mind a nyomtatott változatot, 5,7% csak a nyomtatottat, 3,8% bizonytalan. Az archiválás miatt aggódott 42,3%. Megmaradt tehát a kérdés, hogy az elektronikus hordozó megfelelő, megbízható lehetőséget nyújt-e a tudományos eredmények gyűjtése és megőrzése céljaira.

(Hegyközi Ilona)

lásd még 24, 26

## Személyzet

lásd 13

## Marketing, közösségkapcsolatok

03/069

RIŠKO, Andrej: Kněžnično-informačné prostredie = Kniž. Inf. 34.roč. 2002. 3/4.no. 104-108.p.

Res. angol, német és orosz nyelven

### A könyvtári-tájékoztatói környezet

Public relations

A sikeres könyvtárak állandóan figyelik-tesztelik környezetüket, feltárlják benne az időközönként be-

következtet változásokat, majd mindennek alapján módosítják-fejlesztik szolgáltatásaikat, nem utolsósorban a korszerű technikát is alkalmazva.

A környezet mikro- és makrokörnyezetre oszlik. Mindkettőnek különböző összetevői vannak.

A mikrokörnyezetben hat ilyen összetevőt különböztethetünk meg, úm.:

1. Maga a szóban forgó könyvtár és funkcionális struktúrája.
2. Dokumentumok és információk mint erőforrások és visszakereshetőségüket biztosító belső szekunder eszközök (és természetesen: az előbbiekek külsők is lehetnek).
3. Az információközvetítők, azaz a könyvtárosok illetve könyvtárakban dolgozók mind differenciáltabb képzettségű és munkakörű csoportjai (pl. információkalauzok, irodalomkutatók, kutató könyvtárosok, elemzők, szakcsoportok).
4. A használók, akikért a könyvtári intézmények és szolgáltatások egyáltalán társadalmilag indokoltan tudnak létezni és működni.
5. A többi könyvtár mint „háttérintézmény”, amely szolgáltatásai révén együttműködik az adott könyvtári helyen fellépő igények maradéktalan kielégítésében.
6. A közvélemény, amelynek meghatározása a következő lehet: „Az a csoport, amely tényleges vagy potenciális érdekből befolyással rendelkezik a tekintetben, hogy egy könyvtár alkalmas legyen a maga könyvtári-információs céljainak képviseletére és teljesítésére.” E csoportok felettből sokfélék, úm. pénzügyiek, kormányzatiak, civilek, telekommunikációsok stb.

A makrokörnyezet demográfiai, gazdasági, technológiai, politikai és kulturális összetevőkből áll. Ahány könyvtár, annyiféle makrokörnyezeti hatásnak van kitéve, illetve annyifélet kell érdemlegesen tekintetbe vennie működése közben.

(Futala Tibor)

### 03/070

ROWLEY, Jennifer: Information marketing in a digital world = Libr.Hi Tech. 20.vol. 2002. 3.no. 352-358.p. Bibliogr.

#### **Információs termékek reklámozása a digitális világban**

*Elektronikus publikáció; Marketing*

A cikk az információ szerepét vizsgálja a digitális dokumentumokhoz kapcsolódó marketing-tevékenységben. Megkülönbözteti az információs termék (product), áru (good) és szolgáltatás (service) fogalmát. Az információs termék egy új megközelítést igényel a marketing tevékenységben, amit a

szerző „információ-marketing”-nek nevez. A termék különféle szintű elemzése kimutatja, hogy a szolgáltatások és áruk javítására gyakran használnak információkat, és az is kiderül, hogy nehéz pontosan körvonalazni az „információs termék” fogalmát. A marketing-kommunikációban a digitális információ gazdag erőforrás lehet a szervezetek, fogyasztók és közösségek számára. Az információ sokféle szerepe a digitális világban jelentős hatást gyakorol az előállítókra, fogyasztókra és forgalmazókra. Ezeknek a csoportoknak tisztában kell lenniük az információ-marketing jellemzőivel.

(Autoref.)

## FELHASZNÁLÓK ÉS HASZNÁLAT

### **Használat- és igényvizsgálat**

#### 03/071

D'ELIA, George – JÖRGENSEN, Corinne – WOELFEL, Joseph: The impact of the Internet on public library use. An analysis of the current consumer market for library and Internet services = J.Am.Soc.Inf.Sci. 53.vol. 2002. 10.no. 802-820.p. Bibliogr.

#### **Az Internet hatása a közkönyvtárak használatára; a könyvtári és internetes szolgáltatások jelenlegi fogyasztói piacának elemzése**

*Igénykutatás könyvtári szolgáltatásokra; Közművelődési könyvtár; Számítógép-hálózat; Szolgáltatások*

A szerzők felmérték az amerikai felnőtt lakosság információhasználati szokásait a közkönyvtár és az

internet vonatkozásában. Országos méretű telefoninterjúkkal nyert adatok segítségével megállapították a hat piaci szegmens nagyságát, és az egyes csoportok választási preferenciáit a közkönyvtár és az internet között. A cikkben közreadott elemzés becsléseket közöl mindegyik használói csoport nagyságáról és demográfiai jellemzőiről; ismerteti, miért használják az emberek a közkönyvtárat, illetve az internetet; milyen kritériumok alapján választanak a szolgáltatók között; melyek azok a területek, amelyekben a könyvtárak és az internet rivalizálnak egymással, és melyek azok, ahol kiegészítik egymást; mely okok miatt nem használják az emberek a közkönyvtárat és/vagy az internetet. Az adatokból az derül ki, hogy jelenleg egy elkülönülésre irányuló tevékenység folyik a közkönyvtárak és az internet között, amely hatással lehet a kettőjük közötti vá-