

## Általános kérdések

Lásd 102

## Munka- és rendszer-szervezés, értékelés

03/153

SCHNEIDER, Karen G.: Managing the virtual work-place = Libr.J.Supplement. Winter 2003. 24-25.p.

### Hogyan vezessünk virtuális könyvtárat? Egy vezető tapasztalatai

*Számítógép-hálózat; Vezetés*

A számítógépes távmunka rendkívül kényelmes dolog. Egy virtuális könyvtár igazgatója megengedheti magának, hogy fontos döntéseit fürdőköpenyben hozza meg, és kedvtelve nézheti macskáját, aki egy nagyobb munka kinyomtatásakor a nyomtatón kúporogva kapdos a lapok után. Ám e macska tulajdonosának azért számos új kihívással kell szembenéznie.

A Librarians' Index to the Internet (LII) totálisan virtuális munkahely. Öt könyvtáros, néhány más foglalkozású és több mint száz önkéntes alkotja a csapatot. Egy ilyen munkahely irányításának megvannak a maga trükkjei. Ezek azonban meglehetősen magától értetődőek: alkalmazd a legjobb embereket, legyen megfelelő vezetési koncepciód és gyakorlatod, ütemezd jól a feladatokat és segítsd az emberek közötti kommunikációt. Főleg ez utóbbi nehéz, hiszen a kollégák nem látják, és nem hallják egymást. Hiányzik az információknak az az infor-

mális csatornája, amit egy hagyományos könyvtárban a közös kávészünet, a mindennapi csevely biztosít. A kollektíva erősítésére, a csapatépítésre itt bizony plusz energiát kell fordítani.

Nézzük azonban először is, milyen a jó virtuális munkás? Legyen öntevékeny, magas szinten értsen a számítógéphez, hosszú távra tervezzen és ismerje jól a netikettet. Legyen bátor! Ne essen kétségbe, ha installálnia kell a Windows frissítéseit, ha megakad a nyomtató, ha váratlanul megszakad a DSL kapcsolat. Pláne – ha mint ez általában történni szokott – mindezek egyszerre következnek be.

Bizony helyes dolog próbaidőt kikötni a jövődő alkalmazottal, hiszen kell egy kis idő, míg kiderül, otthon vajon el tudja-e különíteni munkáját házi kötelezettségeitől. Nem lehet ugyanis hatékony és jó munkát elvárni valakitől, akinek a családja nem veszi tudomásul, hogy a mama/papa nem azért van otthon, hogy egész nap a többiek rendelkezésére álljon, bármikor beugorjon egy kis gyerekdajkálásra, vásárlásra, mosogatásra stb. Alapvető jó tanács például egy távmunkás számára, hogy tevékenységéhez teremtse meg a megfelelő kereteket, például alakítson ki magának a lakásban egy zugot, amit kizárólag munkahelyként használ. Nélkülözhetetlen továbbá a jó munkaidő-beosztás. E kettő következetes alkalmazásával könnyebben elkerülhető a munkaalkoholizmus is, amely egyébként a mindig kéznél levő klaviatúra miatt fenyegeti az erre hajlamos egyéneket.

A munkatársak egymás közti érintkezéséhez különben is szükséges egy olyan időszak, amikor bárki elérhető e-mailen, amely a hivatalos érintkezés legfőbb eszköze. Lássuk azonban, milyen lehetőségek vannak még a távmunkások birtokában. Gail Clement, a Miami Ask an Everglades Librarian on-li-

ne referenz szolgáltat vezetője melegen ajánlja például a 24/7 nevű szoftvert, mely lehetővé teszi a dokumentumok és referenz eszközök közös és egyidejű használatát. Láthatóvá teszi azt is, hogy éppen mely kérdések megválaszolása van folyamatban, hogy kik vannak éppen a „munkahelyükön”, és milyen feladatok várnak még elvégzésre. Az LII munkatársai a levelezési rendszeren kívül az AOL Instant Messenger-t használják a gyors kommunikációra. Az értekezletek megtartásán kívül a számítógépes csevegés kiváló eszköze az emberi kapcsolatok ápolásának is. Ezenkívül az Indexer's Workspace az a webhely, ami lehetőséget nyújt a heti munka megszervezésére, az időbeosztásra, a folyamatok áttekintésére. A Maryland's AskUsNow projektvezetője azonban hetente egyszer telefonon is beszél beosztottjaival, valamint havonta konferenciavonalon keresztül is ápolják a személyes kapcsolatokat.

Hiába dolgozik azonban keményen a virtuális csapat, létezésük mégis kissé misztikus még. Mivel nem láthatók, sokan hajlamosak valóban keresztül nézni rajtuk. Mikor az LII vezetője rádöbrent, hogy az ő érdekeit is képviselni hivatott könyvtári lobbistának fogalma sincs az LII létezéséről, tett róla, hogy láthatóvá váljanak. Most ő a kaliforniai könyvtáros egyesület egyik bizottságának elnöke, és munkatársait is arra biztatja, hogy személyesen is kapcsolódjanak be a szakmai vérkeringésbe.

(Fazokas Eszter)

### 03/154

LÖFFLER, Maria: Telearbeit – (k)ein Thema für Bibliotheken? Zum Stand der Einführung von Telearbeit in deutschen Bibliotheken = BuB. 54.Jg. 2002. 10/11.no. 658-660.p.

## A távmunka bevezetésének helyzete a német könyvtárakban

### Távmunka

Az internet elterjedése után a könyvtárak úgy vélték: a hálózati kapcsolatok útján végzett távmunka

lehetősége forradalmian át fogja alakítani a könyvtári munkavégzés kereteit. Ma már nyilvánvaló, hogy a forradalmi változás helyett csak a kis lépések stratégiai útja járható. A szerző 13 nagy könyvtárban szerzett információira építve vázolja a könyvtári távmunka németországi helyzetét.

A távmunka nem vált üzemszerűen rendszeressé a német könyvtárakban. Ahol megvalósult, nem a munkafolyamatok racionális kihelyezése volt a kiindulópont, hanem segíteni kívántak valamelyik nehéz helyzetbe jutott munkatárson, a bevezetés az esetek többségében a gyereknevelési vagy beteg gondozási feladatok miatt házhoz kötött dolgozóknak biztosította a munkaviszony fenntartását, olykor a testi fogyatékkal élők problémáját oldotta meg. A következő munkaterületek kínáltak ilyen megoldást:

- számítógépesítés (pl. programozás, rendszergondozás, az internethez kapcsolódás megtervezése és megvalósítása);
- bibliográfia-, katalógusszerkesztés (pl. az éves bibliográfia szerkesztése, retrokonverzió);
- koncepciók kidolgozása (pl. információs anyagok előállítás);
- szaktájékoztató, információközvetítés (pl. irodalomkeresés, kutatások végzése, a szakterület gondozása.)

Csak a mérhető könyvtári munkák alkalmasak a távmunkára. A mérhetőség nem csak a munkaadó érdeke, az izolált munkavállalónak is fontos, hogy teljesítménye egyértelműen kimutatható legyen.

A könyvtári távmunka Németországban csak a munkaidő egy részére terjed ki, a munkaidő 40-60%-át a munkahelyen kell tölteni. Az idő szabad beosztása fontos szempont, egyéni megállapodások szabályozzák a jelenléti idő, a munkaidő és az „elérhetőségi idő” tartamát és arányát. Több esetben elfogadták a hétvégi otthoni munkaidőt is. (A munkavállalóknak hétköznapi lekötöttségeik miatt ez érdekükben állhat). A „megosztott íróasztal” (desk-sharing) máshol alkalmazott gyakorlata a né-

met könyvtárakban nem honosodott meg, a távmunkás könyvtárosok megtartják íróasztalukat, nem csak érzelmi okokból, hanem mert itt a távmunka csaknem mindig ideiglenes jellegű, nem szervezetszerű.

Mivel Németországban a távmunkát kérőket többnyire életkörülményeik kényszerítik erre, a fizetés körül nincsenek látványos viták a munkaadók és munkavállalók között. Egyéni megállapodás kérdése, hogy a munkahely mit biztosít a számítógépes eszközök közül, mennyire veszi figyelembe az energiaköltségeket, ad-e bérleti és takarítási hozzájárulást.

(Katsányi Sándor)

### 03/155

TAN YEOK CHING, Joanna – CHENNUPATI, K.R.: Collection evaluation through citation analysis techniques: a case study of the Ministry of Education, Singapore = Libr.Rev. 51.vol. 2002. 8.no. 398-405.p. Bibliogr.

Res. francia és német nyelven

### Állomány-értékelés a hivatkozáselemzés módszerével: esettanulmány a szingapúri oktatási minisztérium könyvtáráról

*Állomány használata; Állományelemzés; Felmérés [forma]; Hivatali könyvtár; Hivatkozás; Könyvtárközi kölcsönzés*

A könyvtári állományok értékeléséhez fontos tudni, hogyan használják és milyenek értékelik azt a használók. Az előbbi kérdésre a könyvtárhasználati felmérések, az utóbbira a használói vizsgálatok adhatnak választ. Egy másik módszer, amikor az állományt minta-bibliográfiákkal hasonlítják össze. A szingapúri művelődési minisztérium könyvtárának állományát hivatkozáselemzéssel értékelték. Az eredményeket összevetették a könyvtárközi kölcsönzések adataival. A legnagyobb mértékben a könyvekre hivatkoztak (96%), ezt követték a folyó-

iratcikkek (1,5%). A hivatkozások zöme (69%) 1980 és 1994 között jelent meg. A könyvtárban a hivatkozott dokumentumoknak csak 20%-a volt meg, a többit könyvtárközi kölcsönzéssel szolgáltatták. Az eredmények az állománygyarapítási politika megváltoztatását indokolják: nagyobb hangsúlyt kell fektetni a könyvekre, csökkenteni kell a nem használt folyóiratok számát, és hatékonyabbá kell tenni a könyvtárközi kölcsönzést.

(Autoref.)

### 03/156

BURKAMP, Marlu – VIRBICK, Diane E.: Through the eyes of a secret shopper = Am.Lib. 33.vol. 2002. 10. no. 56-57.p.

### Könyvtári szolgáltatások értékelése „áruhás” olvasók segítségével

*Felmérés [forma]; Hatékonyság; Közművelődési könyvtár; Szolgáltatások*

A közkönyvtárak és a közintézmények általában ódzkodnak az „áruhás vásárlók” módszer alkalmazásától. Ennek oka részben a szükséges idő és pénz, részben a munkatársak próbára tevésétől való félelem. Az Egyesület Államokban a kereskedelem gyakran él ezzel a módszerrel, hogy tesztelje saját ügyfélszolgálatának a munkáját, a közsférában dolgozók viszont mindig „szem előtt vannak”, a használók folyamatosan értékelik is teljesítményüket, illetve a célcsoport-vizsgálatok és a piackutatások is elegendő adatot szolgáltatnak az értékelésükhöz.

Amikor az englewoodi Arapahoe Könyvtári Körzet (Colorado) az „áruhás vásárlók” módszer mellett döntött, a fenti ellenérvék is felmerültek, de a vezetés meg volt győződve arról, hogy érdemes kipróbálni, hiszen csakis pozitív lehet az eredmény. Az értékelési folyamatban ez a módszer csupán az „alma fényezését” szolgálta volna, de kíváncsiak voltak arra, hogyan értékelik a kívülállók szerintük kiváló munkájukat. A célt világosan meghatároz-

ták: összehasonlítható (benchmark) normák kidolgozását és az olvasószolgálat képzési igényeinek meghatározását nyolc könyvtárban az olvasók kiszolgálásának tesztelése révén. Egy értékelő cég két munkatársa „áruhás olvasó”-ként felkereste, és fel is hívta telefonon mind a nyolc könyvtárat több alkalommal is. A telefonközpontostól az igazgatóig mindenkit teszteltek, nem volt kivétel. (A munkatársakat előre tájékoztatták ugyan, hogy „áruhás olvasók” keresik majd fel az intézményt a hathetes tesztperiódus alatt, de nem mondták meg, hogy mi-  
kor.)

Az alábbi területeken végeztek értékelést az „áruhás olvasók”: (1) első benyomások, (2) az olvasók kiszolgálása, (3) az olvasók kiszolgálása telefonon, (4) könyvkölcsönzés, (5) tárgyi feltételek, (6) a személyzet magatartása és megjelenése.

A vizsgált könyvtárak a legtöbb kategóriában nagyon jól szerepeltek – ezt részletesen ismerteti a tanulmány -, és a kapott eredményeket több szempontból is hasznosítani lehetett. (Írásba is foglalták többek között az alapvető olvasószolgálati normatívákat). A tesztet három év múlva újra megisméte-  
lik majd.

(Murányi Lajos)

Lásd még 117, 120, 137, 157

## Pénzügyi és gazdasági kérdések

### 03/157

MILLER, Ellen G.: Team building for fund-raising =  
Libr. Adm. Manage. 16. vol. 2002. 4. no. 187-193. p.

### Csapat szervezés támogatás-szerzéshez

Gazdálkodás -könyvtárban; Munkaszervezés; Támogatás -pénzügyi -áltatalában; Vezetés

Mára mind a köz- mind a felsőoktatási könyvtárak vezetésének feladata az anyagi források felkutatása, a pályázás, a támogatás-szerzés, s mindez egyre kevésbé megy egyedül. Könnyebben kap támogatást az a projekt, mely több intézmény együttműködésén alapul, és szívesebben fogadják az olyan pályázatot, amelyet nem egy könyvtárigazgató, hanem egy munkacsoport dolgozott ki (tagjai között esetleg tekintélyes helyi üzletemberrel, a szülői munkaközösség elnökével stb.)

Néhány jó tanács: a projekt feleljen meg a remélt támogató értékrendjének; ügyeljünk az időzítésre; ne találjuk fel a meleg vizet (nézzünk körül a szakirodalomban és konzultáljunk nagyobb könyvtárak munkatársaival); ne vesszünk el a részletekben: ha megvan a miért, a „mit-mikor-ki” szinte magától adódik; s végül készüljünk fel a krízisekre.

(Mohor Jenő)

### 03/158

FLADUNG, Rainer B. – DUGALL, Berndt: Entscheidungsorientierte Kostenbetrachtung für den Bezug elektronischer Zeitschriften im konsortialen Rahmen anhand ausgewählter Beispiele = ABI-Tech. 22. Jg. 2002. 4. no. 316-340. p.

Res. angol nyelven

**Döntéselőkészítő költségelemzés elektronikus folyóiratok konzorciális beszerzéséhez válogatott példák alapján**

Együttműködés -belföldi; Elektronikus folyóirat; Folyóirat-előfizetés; Gazdaságosság -könyvtárban; Költségelemzés

Újabb sokat foglalkoznak az elektronikus folyóiratok költségeinek optimalizálásával, miközben hiányoznak az összehasonlításra alkalmas konkrét eredmények. A terület általános költség-kategóriái-

nak bemutatása után a cikk egyes konzorciumok rendelkezésre álló adatai alapján részletesen elemzi az elektronikus folyóiratok költségeit. Ezután egy, a döntést segítő költség-haszon számítást mutat be, amely figyelembe veszi a beszerzési lehetőségeket (licenc, illetve megtekintés szerinti fizetés). A „megtekintés szerinti fizetés” modellen belül bemutatja azokat az optimalizálási eljárásokat, amelyekkel kedvezőbb fizetési feltételeket lehet elérni.

(Autoref. alapján)

### 03/159

IVANOVA, Tat'ána Vladislavovna: Mif ili real'nost? = Biblioteka. 2002. 9.no. 24-25.p.

## Mítosz vagy realitás? A térítéses szolgáltatásokról

### *Térítéses szolgáltatás*

A kilencvenes évek kezdete óta az információs szolgáltatások piacán megjelentek a könyvtárak is – természetesen folyamatosan szem előtt tartva az alapvető információkhoz való hozzáférés térítésmentességének törvényben rögzített elvét. A Krasznodar környéki kanyevszki központi könyvtári hálózat tagjai ugyan részesülnek a helyi közigazgatás anyagi támogatásában, a kapott összeg azonban leginkább csak a könyvtárosok bérezésére elegendő, így bevezettek néhány térítéses szolgáltatást annak érdekében, hogy a könyvtári hálózat költségvetésében keletkező „lyukakat” nagyobb sikerrel lehessen „betömni”.

Az idei év első negyedében ilyen módon befolyt bevételek lehetővé tették a járási könyvtárban a helyi számítógépes hálózat kialakítását, a területi ifjúsági könyvtár számítógépes programokkal, színes nyomtatóval gazdagodott és komoly összeget fordíthattak a kötetési munkálatokra is. A bevételek egy része a kiküldetések költségeit és az adminisztrációs kiadásokat fedezte.

Napjainkban a körzet olvasói összesen 26 féle térítéses szolgáltatásból választhatnak. Ezek többsége a számítógépes technológiára épül: könyvek és idő-

szaki kiadványok egyes részeinek szolgáltatása elektronikus formában, szkennelése és kinyomtatása a szerzői jogok figyelembevételével, információkeresés az interneten a használati idő korlátozása nélkül és könyvtári-tájékoztatási szakember segítségével, információközvetítés mágneses hordozókon vagy egyszerűen csak a számítógépes szövegszerkesztés lehetőségének biztosítása az olvasók számára.

A szolgáltatások másik csoportja közvetlenül a könyvtári hálózat dokumentumállományán alapszik: irodalomfigyelés és bibliográfiák összeállítása előre meghatározott témákban, előjegyzés a legszükségesebb és leggyakrabban forgatott szakirodalom hétfégi vagy egy éjszakára szóló kikölcsönzésére, divatlapok szabásminta-mellékleteinek kölcsönzése másolásra, könyvrendelés házhoz szállítással három kilométeres körzeten belül. A körzet könyvtáraiban lehetőség van audio- és videokazetták, hanglemezek kölcsönzésére ötnapos határidővel, a könyvtári telefonkészülékek olvasói használatára és a könyvtár helyiségeinek bérlésére rendezvények megtartásához.

A térítéses szolgáltatások bevezetésének jogszabályi hátterét az orosz polgári törvénykönyv 50. paragrafusa alapozza meg, amely szerint a nonprofit szervezetek is folytathatnak vállalkozási tevékenységet abban az esetben, ha ez a tevékenység szorosan összefügg létrehozásuk és működésük céljaival. A kanyevszki könyvtári hálózat tagjainak alapító okiratai és könyvtárhasználati szabályzatai ennek megfelelően az ingyenes és térítéses szolgáltatások sorrendjében sorolják fel azokat a jogokat és kötelelességeket, amelyek a célként megjelölt feladatellátáshoz feltétlenül szükségesek. Az árak megállapítása a ráfordított könyvtári munkaerő és az anyagi-dologi költségek arányában történik. A könyvtárosok eleinte kételkedtek a térítéses szolgáltatások bevezetésének sikerében, mondván, az ingyenességhez szokott olvasó nehezen fogadja majd el, hogy a könyvtárban bizonyos szolgáltatásokért fizetnie

kell. Eleinte valóban kevesen vették igénybe a térítéses szolgáltatásokat, a későbbiekben azonban megváltozott a helyzet. Az olvasók rájöttek, hogy a térítéses szolgáltatások bevételeit a könyvtárak saját gyűjteményük fejlesztésére fordítják: többek között a dokumentumállományt gazdagítják, méghozzá a kurrens, legfrissebb szak- és szépirodalommal. Bár nem tartozik a térítéses szolgáltatások közé, mégis bevételt jelent a könyvtárak számára a beiratkozási díj bevezetése. Cserébe a könyvtár beiratkozott olvasóit folyamatosan tájékoztatja a körzetben bevezetett legújabb szolgáltatásokról, az egyes könyvtárak elérhetőségeiről (pontos cím, telefonszámok) és a terület bármelyik könyvtárában kiváltott olvasói kártya lehetőséget biztosít a körzet összes többi könyvtárának használatára.

A térítéses szolgáltatásokért fizetett összegekről a könyvtár az olvasók és az intézmény gazdasági osztálya számára számlákat állít ki, bizonyos rendszerességgel összesítéseket készít és a befolyt összegekből adót fizet.

(Hangodi Ágnes)

### 03/160

MACHONSKÁ, Jana: Cenová politika databázových center. Historie a současnost = Nár.Knih. 13.roč. 2003. 3.no. 177-190.p. Bibliogr. 34 tétel.

Res. angol nyelven

### Adatbázis-központok árpolitikája

#### Adatbázis-szolgáltató vállalat; Térítéses szolgáltatás

Az adatbázis-központok árpolitikája bonyolult és változékony annak ellenére, hogy a felhasználók éppen az ellenkezőjét kívánják. Egy bizonyos: a központoknak jobban figyelembe kellene venniük a felhasználók áttekintés igényét és árbeli elvárásait.

A jelenlegi árrendszerekről sok vita folyik, de még a szakemberek sem értenek egyet abban, hogy melyik árrendszer a „legjobb”. Azok is, akik új árrendszereket kívánnak, tudják: az újdonságok bevezeté-

se korántsem egyszerű dolog, hiszen egyszerre három érdeknek kellene megfelelnie, úm. a felhasználó, a producer és az adatbázis-központ egymással szöges ellentétben álló érdekének.

Régebben az adatbázis-központok a díjakat rendszerint a „connect time” alapján számolták és számlázták. A 80-as évektől fogva a számítástechnika fejlettsége lehetővé, a használók számának növekedése pedig szükségessé tette új ármodellek kialakítását. Az internet megjelenése igencsak hatott az ármodellekre, általában azok egyszerűsítésére, bár még mindig funkcionálnak komplikált modellek is.

A mostani gyakorlat a következő árösszetevőket ismeri:

1. Belépési költség.
2. Az információkeresés költségei (a kapcsolási idő elszámolása, a rendszerbeli eszközök használati díjai, előfizetési díj, közvetítési díjak, szelekciós rekordok használati díjai, speciális parancsköltségek, az átvitel gyorsaságától függő költségek).
3. Output-költségek (display-költség, nyomtatási költség).
4. Egyéb fizetési lehetőségek és kedvezmények (hitelkártyás fizetés, az adatbázis bérbevételeinek lehetőségei, speciális szolgáltatási költségek, kedvezmények gyakori használóknak, sokfelhasználós licenceseknek, konzorciumoknak, speciális használói csoportoknak, gyakorlók-nak, időkedvezményeseknek, nyomtatott változatok előfizetőinek).

Ákár bekövetkezik bizonyos egyszerűsödés, akár nem (erre is vannak jelek), a végfelhasználó nem lesz soha kellően informált. Számára továbbra is javasolt: igényei egzakt megfogalmazása és minél rentábilisabb kielégítése érdekében profi szakemberhez forduljon.

(Futala Tibor)

Lásd még 120, 122, 130-131, 141, 180

## Személyzet

Lásd 154

## Marketing, közönség- kapcsolatok

### 03/161

TAPPENBECK, Inka: Nutzung der Bibliothek und ihrer vielfältigen Dienstleistungsangebot steigern. Öffentlichkeitsarbeit für Bibliotheken: Formen, Strategien, Beispiele = BuB. 54.Jg. 2002. 12.no. 708-715.p.

Res. angol és francia nyelven

### Public relations a könyvtárban: formák, stratégiák, példák

*Egyetemi könyvtár; Könyvtárpropaganda; Public relations*

A könyvtáraknak a közhasznú és tudományos tájékoztatásban betöltött viszonylagos monopolhelyzetét néhány éve megrendítette az internet sikere és gyors terjedése. Ma már a könyvtáraknak sok, az interneten is elérhető kereskedelmi és közszolgálati információszolgáltatóval kell versenyezniük az információellátás, az oktatás és a kulturális tájékoztatás területén. Ahhoz, hogy hosszú távon biztosítsák fennmaradásukat, a könyvtárosoknak jobban kell alkalmazkodniuk a használói igényekhez, és hatékonyabban kell reklámozniuk szolgáltatásaikat. E cél érdekében a szerző a következő módszereket és technikákat említi: „párbeszéd-management”, a könyvtár láthatóságának fokozása szűkebb és szélesebb körű bemutatkozások és reklámanyagok (szórólapok, CD-ROM-ok, internetoldalak) útján. A kulturális eseményeknek és programoknak előre meg kell határozni a célközönségét és földrajzi lefedettségét, továbbá – a könyvtár szakmai hírnevének fenntartására – reklámpolitikát kell kidolgozni.

(Autoref. alapján)

### 03/162

TORRES, Ingrid: Le marketing des services d'information et de documentation: une étude documentaire = Documentaliste. 39.vol. 2002. 6.no. 290-297.p. Bibliogr. lábjegyzetekben.

Res. angol, német és spanyol nyelven

### Könyvtárak és információs szolgáltatások „marketing”-je – kutatási eredmények

#### Marketing

A cikk ismerteti egy 2002 májusában végzett felmérés eredményeit, amely a könyvtári és információs szolgáltatások marketingjét kutatta. A felmérés a következő kérdéseket vizsgálta: Hogyan integrálják a marketinget a könyvtárosképző programok? Milyen erőfeszítések történnek a marketingtechnikák alkalmazására az olvasószolgálat vezetésében? Milyen marketingtechnikákat használnak a környezet jobb megértésére, a használók és nem-használók igényeinek megismerésére és kielégítésére, és a különféle használói csoportok számára nyújtott szolgáltatások optimalizálására?

(Autoref.)

### 03/163

ROBERTSON, Deb: Oprah and out: libraries keep book clubs flourishing = Am.Lib. 33.vol. 2002. 8.no. 52-53.p.

### Könyvtári programok az olvasás előmozdítására, az olvasmányok megbeszélésére

#### Irodalompropaganda; Olvasókör

Oprah Winfrey sikeres talk-show-ja nyomán számos tévéadó indított hasonló könyvklub-programokat. Mindezek azonban nem szorították háttérbe a közkönyvtárakat, mint a könyvvitáknak, megbeszéléseknek elsődlegesen helyet adó intézményeket. Valójában a könyvklub-mozgalom megelőzte időben a közkönyvtárakat, ám tagjaik inkább a könyvek megvásárlására egyesültek, semmint megbeszélésükre.

Vannak magánkezdeményezésre, személyes ismeretségi körben létrejött könyvklubok, s vannak a könyvtárak szervezésében működők. A legismertebb talán az American Library Association által indított könyvprogram, a „Let’s Talk About It” (Beszéljük meg!), amely már harmadik évtizedében tart. Ennek alap gondolata, hogy az emberek szeretnek foglalkozni azokkal a témákkal, amelyek közvetlenül érintik életüket, s egy hozzáértő szakember vezetésével szívesen beszélnek meg az ilyen könyveket. Országos és helyi forrásokból komoly anyagi segítséget kap a program.

Léteznek emellett helyi programok is, amelyek igen nagy változatosságot mutatnak mind szervezetségben, témákban, résztvevőik összetételében. A legfrissebb fejlemény az „egy város egy könyv” mozgalom, amelynek célja, hogy az adott közösség minden tagja elolvassa ugyanazt a könyvet. A hajtókán viselt jelvény arra biztat idegeneket is, hogy beszélgetést kezdeményezzenek egymással. A program tetőpontját jelentik a lezárásaként rendezett médiaesemények, a szerzővel szervezett találkozások, fogadások, rendezvények. Egész régiók, sőt államok tervezik a bekapcsolódást. A könyvtárosok ideális helyzetben vannak a megvitatandó könyvek ajánlásában és a színhely nyújtásában.

(Papp István)

### 03/164

STRAUSS, Howard: Library portals: a minority report = Libr.J.Supplement. Fall 2002. 34-36.p.

### Könyvtári portálok – alapvető ismeretek

#### Honlap; Szolgáltatások

Bár létfontosságú, hogy a könyvtárak fenntartó egyetemük vagy vállalatuk portáljain jelen legyenek, célszerűbb, ha inkább portálooldalakat, csatornákat készítenek, nem pedig önálló könyvtári portálokat. Ha mégis van könyvtári portál, annak az intézmény egyetlen portáljának kell lennie.

Ha egy-egy intézmény több portált működtet, nehéz eldönteni, mely információ hová kerüljön. Ha több helyre kerül ugyanaz az információ, nehéz és költséges több helyen aktualizálni. Ráadásul egy-egy személy több minőségében használhat portálokat. Egy egyetemi hallgató például lehet ugyanazon egyetem részállású oktatója is.

Az intézményi portálok felhasználó-központúak: azokat az információkat és szolgáltatásokat kínálják, amelyeket az adott, legtöbbször azonosítóval és jelszóval bejelentkező felhasználó igényel. Az intézmény által testre szabott portált a felhasználó saját személyére is szabhatja. Ezzel a portál lesz az első (ha nem az egyetlen), amellyel a felhasználó találkozik.

A portál egy vagy több lapból áll. A lap tetején ott vannak a navigációs gombok és itt olvashatók a hírek, üzenetek (a portál valamely használói célcsoportjának szóló üzenetek). A navigációt általában minden oldalhoz tartozó fülek segítik. Ezek sorrendje személyre szabható. Az egyes oldalak hasábkra oszthatók. Kisebb, ablakszerű területek a csatornáknak, amelyekben gyakran alkalmazásokból származó (vagy azok futtatásához szükséges) kisebb adatmennyiségek egy-egy „csomagja” (cameo) is található. A csatornákra, amelyeket célszerű funkciók szerint szervezni, és amelyek egyaránt származhatnak az intézményen belülről és külső forrásokból, előfizethetnek a használatukra jogosult felhasználók.

A linkekkel óvatosan kell bánnunk, nehogy a portál weboldalakra mutató könyvjelzők nagy listájává váljon. Inkább cameo formájában érdemes olyan információkat megjeleníteni, mint például az időjárás, hiszen a felhasználót általában csak korlátozott mennyiségű, gyorsan áttekinthető információ érdekli, amelyre rá sem kell kattintania.

(Koltay Tibor)

Lásd még 124