

Általános kérdések

04/248

PORS, Niels Ole: Managing change in Danish academic libraries = J.Acad.Libriansh. 29.vol. 2003. 6.no. 411–415.p. Bibliogr.

A változások menedzselése a dán könyvtárakban

Felmérés; Könyvtárügy; Vezetés

Dániában a jóléti szolgáltatások körébe tartozik a (köz- és felsőoktatási) könyvtárak ingyenes használata, az új szolgáltatásokat (internet-hozzáférés, video-, DVD- és hanganyagok kölcsönzése), továbbá a könyvtárközi kölcsönzést is beleértve. Ez a szemlélet a könyvtári rendszer szervezetén is megmutatkozik. A felsőoktatási könyvtárak közé igen sokféle méretű és feladatkörű intézmény tartozik, de hagyományosan jó köztük a dokumentumszolgáltatási és a hozzáférés biztosítására irányuló együttműködés, amelyet csak megerősített a digitális könyvtári szolgáltatások elindítása. A dán közkönyvtárakat a legjobban finanszírozott országos rendszerként szokták emlegetni. 270 önkormányzat közel 900 szolgáltató helyet üzemeltet, a 16 megyei könyvtár az adott régió könyvtári ellátásából is részt vállal. A nyilvános könyvtári ellátás elve már hosszabb ideje érvényesül a köz- és felsőoktatási könyvtárak együttműködésében is.

A különböző típusú könyvtárak hagyományos együttműködés néhány digitális projektet eredményezett: a „bibliotek.dk” a köz- és felsőoktatási könyvtárak közös katalógus-adatbázisa, amely dokumentumszolgáltatással is párosul. A „deff.dk” projekt fő célja az osztott elektronikus tudományos

könyvtár létrehozása az oktatók, hallgatók és kutatók számára, emellett közös digitalizálási vállalkozások szervezése, közös interfész kialakítása, elektronikus publikálás, konzorciumok alakítása is a tevékenységébe tartozik. Finanszírozása bekerült az állami költségvetésbe. A „Biblioteksvagten” projekt együttműködő könyvtárosok bevonásával digitális referenz-szolgáltatást nyújt a könyvtárak honlapjáról elindulva vagy közvetlen eléréssel. A felsőoktatási könyvtárak számára a korábbi megszorító intézkedések miatt az együttműködésben való részvétel konfliktushelyzetet eredményez. A skandináv könyvtárakban megfigyelhető, hogy a könyvtártípusok közötti különbségek kezdenek elmosódni. Mindez sok szervezeti és irányítási változással jár.

A könyvtári törvény elfogadása (2000) után a könyvtári koordináció intézménye, a Danish Library Authority jelentős összegeket fordított közel 200 könyvtárvezető továbbképzésére, hogy megismerkedjenek a Nyugat-Európa országaiban zajló, a közszférát és a közpénzek felhasználását érintő reform (Public Sector Reform; New Public Management, NPM) kérdéseivel.

Az NPM szemlélet az állami és a települési szinten egyaránt érvényesül (az átláthatóság, kihelyezés, decentralizáció, versenyztetés fogalmakkal operál). A könyvtárak számára egyebek mellett azt jelenti, hogy a törvénybe bekerültek a közkönyvtárak térítéses szolgáltatásai, az együttműködés ösztönzése anyagi támogatással. Az NPM az emberi erőforrásokkal is foglalkozik (teljesítmény szerinti bérezés, egyéni bérmegállapodások). A teljesítménymérés, értékelés, használói felmérések, minőség kérdésköre is az NPM része. Az NPM legfontosabb elemei az NPM-től függetlenül már ismertek a könyv-

tári szektorban, különösen áll ez a használó-központi szemléletre.

Az NPM a magánszektor fogalmait és gyakorlatát igyekszik átültetni a közsférába, hasonlóan ahhoz a folyamathoz, ahogy a tudásmenedzsment, a tanuló szervezet és hasonló fogalmak meghonosodtak a közintézményekben. Az értékszempontú vezetés fogalmi (az imázs mellett: etika, érzelmi intelligencia, intézményi kultúra, identitás stb.) is megjelentek, minden esetben az adott intézmény céljainak támogatásával összefüggésben.

A könyvtárvezetőkre sokféle nyomás nehezedik: ahhoz, hogy az állam vagy a fenntartó, a használók és a munkatársak által támasztott követelményeknek megfeleljenek, gyakran konfliktushelyzetbe kerülnek. Egy brit-dán közös kutatás keretében könyvtárvezetők vezetési stílusát, nézeteit és közérzetét hasonlították össze egy kérdőíves felmérés keretében a két ország köz- és felsőoktatási könyvtáraitban. A szervezeti változások ismert mozgatóerőit figyelembe véve a következő négy követelményt fogalmazták meg a vezetőkkel szemben: rendelkezzenek kiváló szakmai és igazgatási ismeretekkel (erre az egyre összetettebbé váló feladatok miatt van szükség); stratégiai elképzelésekkel (a növekvő bizonytalanság és nyomás miatt); fogalmazzák meg a követendő értékrendet és etikai szempontokat (a nyilvánosság és legitimitás igénye miatt); a politikai kommunikációs elképzeléseiket (a többszörös nyomás miatt). Mindez új szerepeket jelent, másfajta képzettséget és személyiséget igényel.

A két ország közötti különbségeket Geert Hofstede nyomán magyarázták. Azt szűrték le, hogy a brit intézmények átszervezése inkább teljesítmény-orientált, stratégiaileg magalapozott és ellenőrzött, mint a skandinávoké. Ennek következtében a brit vezetők úgy érzékelik, hogy kevésbé szabadon dönthetnek, és jobban tudatában vannak annak, hogy meg kell felelniük az igényeknek. Mindez stresszhelyzetet jelent számukra, nehezen találják meg az egyensúlyt munkájuk és magánéletük között, valamivel

kevesébé elégedettek. A fokozódó nyomás és bizonytalanság (amely a változások előmozdítója...) a brit intézményekben a munkahelyi biztonságérzet csökkenésében és a stratégiai menedzsment hangsúlyozásában is megmutatkozik. A vizsgálat azt is kimutatta, hogy a skandináv országokban aggódnak tekintenek az utánpótlás és a jövőendő könyvtárvezetők kérdéssére. Ez egyrészt abból adódik, hogy a fiatalok személyiségük kiteljesítésére és az önmegvalósításra összpontosítanak, másrészt abból, hogy a könyvtárak mint intézmények nem eléggé vonzóak és kielégítők számukra.

(Hegyközi Ilona)

04/249

WINSTON, Mark D. – FISHER, Deborah: Leadership education for young adult librarians: a research study = Public Libr.Q. 22.vol. 2003. 3.no. 23–35.p. Bibliogr. 32 tétel.

Vezetési ismeretek oktatása fiatalokkal foglalkozó könyvtárosoknak

Ifjúsági olvasó; Könyvtáros -felsőfokú; Közművelődési könyvtár; Tanterv, óraterv; Vezetés

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

A fiatalokkal foglalkozó könyvtárosok kulcsfontosságú szerepet játszanak a lakosság egy fontos és növekvő rétegének információellátásában. E szerep intézeti és országos szintű definiálása érdekében figyelembe kell venni e könyvtárosoknak a vezetési-vezetői feladatait is, amelyre nagy szükség van a közkönyvtárak szakmai tekintélyének megalapozásához. A jelen cikk a fiatalokkal foglalkozó könyvtárosok vezetési szerepének fontosságát hangsúlyozza, és megvizsgálja, hogy a könyvtári-informatikai képzési programok milyen mértékben kínálnak vezetési ismereteket a számukra. A kutatás eredmé-

neyei azt mutatják, hogy a fiatalokkal foglalkozó könyvtárosok számára csak kevés olyan program áll rendelkezésre, amely a vezetési tanulmányokat is megkívánja, ezért valószínű, hogy csak kevés könyvtárosnak lesznek vezetési ismeretei. Szükség lenne annak megbecsülésére, milyen mértékben lesznek képesek ezek a könyvtárosok vezetői szerepek vállalására a fenntartó intézmény küldetésének betöltése érdekében.

(Autoref.)

Munka- és rendszer-szervezés

04/250

KRIEGELSTEIN, Barbara von – SCHUBERT, Eva [et al.]: Gemeinsam an einem Strang ziehen. Ein Teamentwicklungsprojekt der besonderen Art in der Münchner Stadtbibliothek = BuB. 56.Jg. 2004. 2.no. 137–143.p.

Res. angol és francia nyelven

Csapat-szervezési projekt a Münchener Városi Könyvtárban

Munkaszervezés; Személyzet; Továbbképzés; Városi könyvtár

A Münchener Városi Könyvtár vezetősége 1998-ban úgy döntött, hogy az intézmény teljes munkaszervezetét átalakítja.

Összevonták a könyvtár két korábbi hagyományos egységét (gyarapítás és katalogizálás), és az eddigi elkülönülő részlegek helyett kisebb – 2–9 fős – munkacsoportokat alakított ki. Ezek a munkacsoportok végzik el egy-egy szakterület gondozását, integrálva a rendelés-nyilvántartást és a formális katalogizálást, másrészt a lektorálást és a tematikus feltárást. E szakcsoportok mellett teamek alakultak a rendelés és az érkeztetés, a katalóguskonverzió, a könyv- és médiatechnika munkáinak elvégzésére.

Az olvasószolgálatban a hagyományos kettősség (könyvtárosok és technikai személyzet) mellett számos kisebb munkacsoportot szerveztek (2–22 személy), ezek nem hierarchikus rendben, hanem autonóm módon dolgoznak egymás mellett.

Az átállás 1999-ben indult és négy évig tartott. A terveket a könyvtár vezetése a város Személyzeti és Szervezési Irodájával együtt dolgozta ki, bevonva a Due Donne nevű intézményszervezési tanácsadó céget is. Az áttérést igen alaposan előkészítették: előbb a vezetők, majd a team-vezetők, végül a teamek tagjai tréningeken vettek részt, melyek feladata az új szemlélet- és magatartásmód kialakítása volt, a munkatársak megfigyelő és analízáló képességének, együttműködési és kommunikációs képességének fokozása, kreativitásuk növelése. Számos gyakorlat szolgálta a jövő munkatársak egymás iránti bizalmának erősítését, a közös munka örömeinek felkeltését, a konfliktus-kultúra növelését.

A vezetés az új rendszertől a munka racionálisabb vitelét, a redundanciák kiszűrését várja el. Erre szükség is van: a bevezetés éve alatt a könyvtár finansziális helyzete romlott, a hálózatban leépítésekre kényszerültek. Az új rendszer eredményességét a jövőnek kell igazolnia.

(Katsányi Sándor)

04/251

MARTIN, Isabelle – MESLOUB, Hind – MUET, Florence [et al.]: L'externalisation dans les services de documentation: premiers résultats d'une enquête nationale = Documentaliste. 40.vol. 2003. 6.no. 370–375.p.

Res. angol, német és spanyol nyelven

Könyvtári és tájékoztatói szolgáltatások bérmunkába való kiadása: országos felmérés a francia helyzetről

Bérmunka kiadása; Felmérés [forma]

A bérmunkába adás (outsourcing) még mindig felátartatlan területe a tájékoztató szolgálatnak, jóllehet

más területeken sok tanulmány készült róla. Az elmúlt évben a francia könyvtáros egyesület, az ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation) országos felmérést végzett tagkönyvtárai körében, melynek során pontos adatokat gyűjtött a könyvtári és tájékoztatói szolgáltatások jelenlegi gyakorlatáról. A cikk közli a kezdeti eredményeket a felmérés három fő kérdésköre szerint: 1) Melyek a kiadott szolgáltatás jellemzői? 2) Főleg milyen funkciókat adnak ki bér-munkába? 3) Mi a véleménye a szakembereknek a bér-munkáról – jó lehetőség, hogy többet foglalkozzanak a fő szakterületükkel, vagy veszélyezteti az állásukat?

(Autoref.)

Lásd még 275

Pénzügyi és gazdasági kérdések

Lásd 218, 234, 278

Személyzet

04/252

SUTHERLAND, Naomi R. – ADAMS, Valarie P.: Territorial invasion or symbiotic relationship? = Coll. Res. Libr. News. 65.vol. 2004. 1.no. 12–15.p.

Háború vagy együttműködés? A katalogizálók és referenz-könyvtárosok kapcsolatáról

Együttműködés -helyi; Feldolgozó munka; Referenz

Hallottak már az ötezer éves háborúról? Tudják, arról, ami a katalogizálók és a tájékoztató könyvtárosok között dúl. Mert – mint ahogy azt egy cikkíró szatirikusan megfogalmazta – a tájékoztatók társa-

dalmilag haszontalan szörszálhasogatóknak tartják a katalogizálókat, míg azok slendrián, unpraktikus és logikátlan heréknek a tájékoztatókat. Az ellentétek manapság a dokumentumok elhelyezése, a MARC mezők megfelelő használata és az online katalógus kapcsán éleződhetnek ki.

Annak kiderítésére, hogy a valóságban tényleg a fentiekben leírt módon viszonyulnak-e egymáshoz a kollégák, a cikk két szerzője közvélemény-kutatást végzett az érintettek körében 2002 nyarán, a katalogizálók elektronikus fórumán. Azt kérték a katalogizálóktól, hogy írják le, milyen módon érintkeznek a tájékoztatókkal. Formális, vagy informális kapcsolatban vannak-e? Megbeszélnek-e rendszeresen közös dolgukat?

18 tudományos könyvtárból, 7 közkönyvtárból és 1 szakkönyvtárból kaptak választ. Mind pozitív képet festett a náluk uralkodó állapotokról, csupán egy kolléga írt le kriminális viszonyokat. A könyvtárak nagysága egyébként általában meghatározó volt a kollégák közti érintkezés szempontjából. A kisebbekben a közvetlen kommunikáció válik be jobban, nagyobbakban inkább a formális módszer dívik. Az érintkezés értekezleteken, bizottságokban, eseti megbeszéléseken, hírlevelek, formanyomtatványok vagy e-mail útján, és a katalogizálóknak a tájékoztatásba való bevonásával történik.

A gyakori közvetlen kommunikáció a kulcs – írta az egyik válaszadó. Igen, hiszen egy jól működő könyvtárban a két szakembergárda között szimbiotikus a kapcsolat, egymásra utaltságuk nyilvánvaló. Hiszen közös a cél, a használókat messzemenően kielégítő szolgáltatások biztosítása. Célszerű tehát a házi katalogizálási szabályzatok készítésébe bevonnani a tájékoztatókat, a tájékoztatók pedig jól járnak, ha a használók keresési szokásairól tájékoztatják a katalogizálókat. Az együttműködés jó példáját adja a University of Tennessee Chattanooga Lupton Library, ahol a tájékoztató, a katalogizáló és az aaudiovizuális források osztálya közösen tartottak szemináriumot 75 diáknak az egyetem zenetu-

dományi tanszékén. A szemináriumra való felkészülés remek alkalmat nyújtott a könyvtárosoknak a konzultációra, egymás munkájának alaposabb megismerésére. Az AV könyvtáros zenei ismereteket adott át, a referenszes kolléga arra koncentrált, hogyan lehet tisztán és közérthetően közvetíteni az információkat, a katalogizáló a zeneművek katalogizálásának rejtelseibe vezette be a hallgatóságot.

A Lupton Library-ben minden könyvtáros évi 2–3 szombatot a tájékoztató pultnál tölt el, ahol a katalógus- és adatbázis-használat során rendszeresen szembesülhetnek a saját munkájukétól eltérő szolgáltatási szempontokkal. Tervezik azt is, hogy havonta egyszer rendszeresen tartanak majd házi szemináriumot. Az egyik hónapban egy tájékoztató kolléga tart majd 30 perces bemutatót a különböző adatbázisok használatáról, a másikban a katalogizáló osztály vezetője lebbenti fel a fátylat az időszaki kiadványok titkairól. A találkozók alkalmat adnak a további témák felvetésére és a jobbító javaslatok megvitatására is. A háborúnak pedig vége – győztek a használók.

(Fazokas Eszter)

Marketing, közönségkapcsolatok

04/253

BENNINGTON, Adam: Everything I know about promoting the library I learned from bad sales reps = Inf.Outlook. 8.vol. 2004. 3.no. 37–38., 40., 43.p.

A könyvtár marketingjéről mindent az alkalmatlan terjesztési ügynököktől tanultam

Marketing

A szerző – pályakezdő fiatalember, főnöke szerint „punk kid librarian” – névtelen esettanulmányok

segítségével mutatja be, milyen – a könyvtári munkában is hasznosítható – tanulságokkal járt számára néhány, a könyvtára számára bemutatót tartó forgalmazó cég munkatársa viselkedésének megfigyelése.

A tanulságok:

- Ha előadunk, minden résztvevő reakcióira egyformán kell figyelni (sose lehet tudni, kinek a szava számít egy-egy döntésnél).
- Bizalmas információkkal nem érdemes kérkedni (a jólérsültség visszaüthet!).
- Prezentációk, könyvtárbemutatók, képzések alkalmával és a referenszpultnál nem illik enni-inni-rágni!
- Jó benyomást tesz, ha a hallgatóságot megajándékozunk valamivel (toll, könyvjelző, notesz, cukorka, de szóróanyag is lehet).
- A túlzott közvetlenség és locsogás sokszor bántó lehet.
- A hallgatóságot magával ragadja (de legalábbis ébren tartja...) az előadó lelkesedése.
- Érdemes tájékozódni arról, kik lesznek a hallgatóságban, hogy mondandónkat ahhoz igazítsuk.

Az a legjobb propaganda a könyvtárnak, a könyvtárosoknak és a könyvtáros szakmának, ha kedvesek vagyunk az ügyfeleinkkel, és elégedettek velünk. (Esetenként már akkor is boldogok, ha nem bosszantjuk fel őket – teszi hozzá a szerző.)

(Hegyközi Ilona)