

VEZETÉS, IRÁNYÍTÁS

Általános kérdések**05/073**

YOUNG, Arthur – CASBURN, Steve: Gen X bites back = Am.Lib. 35.vol. 2004. 8.no. 43-45.p.

A „következő nemzedék” visszavág – reflexiók Young-Hernon-Powell cikkére

Könyvtáros utánpótlás; Vezetés

Két nemzedék egy-egy képviselőjének a könyvtár-vezetésről vallott nézeteit ütközteti a folyóirat szerkesztője telefon-interjú formájában, az ún. X-generáció (vagyis egy 1965 és 1980 között született) és az idősebb „baby boomer”-ek (1946-1964) megszólaltatásával. A májusi cikk (*What Will Gen Next Need to Lead? azaz Milyenek legyenek a következő nemzedék vezetői?*) egyik szerzője és a houstoni egyetemi könyvtár középvezetője mondja el véleményét ebben a beszélgetésben, amellyel a folyóirat (feltehetőleg) a cikk keltette felzúdulást kívánta lecsendesíteni. A téma és a felmérés eredménye is érdekes: arról van szó, mely vezetői tulajdonságokat tartják munkájukban a legfontosabbnak a jelenlegi könyvtárigazgatók. A cikkben megfogalmazottakat azonban a fiatalok inkább önhittnek és álságosnak találták, mintsem hasznosnak.

A szerkesztő tizenegy kérdésére adott válaszokból csak néhányat érdemes kiemelni: a harmincas éveik elején járó, texasi *Steve Casburn* a legfontosabbnak a vezetői képességet és nem az életkort tartja, továbbá a fiatalok ötletei figyelembe vételének és szakmai kibontakozásuk biztosításának fontosságát emeli ki. Energikus, távlati elképzelésekkel is bíró, mindenkivel szót értő vezetőket látna szíve-

sen, akik beosztottaikat nem tekintik idiotának, és akik előtt döntéseik mozgatórugóit is feltárják.

Az egyik szerző, *Arthur Young* az elhangzottakkal szinte mindenben egyetért, ugyanakkor a saját szerepéről csak annyit jegyez meg, hogy a leírtak nem a szerzők, hanem a megszólaltatott egyetemi és közkönyvtárak vezetőinek véleményét tükrözik.

(*Murányi Lajos*)

Lásd még 31

Tervezés

Lásd 4

Munka- és rendszer-szervezés, értékelés**05/074**

AHMADOVA, Uli Aslambekovna: ISO 9000 i sovremennye rossijskie biblioteki: vozmožno li ih vzaimodejstvie = Biblioteka. 2004. 3.no. 39-42.p. Bibliogr. 9 tétel.

Az ISO 9000 és a korszerű oroszországi könyvtárak: lehetséges-e az együttműködésük?

Hatékonyaság; Könyvtárügy; Munkaszervezés; Norma; Szabvány

Oroszországban az 1980-as évek végén kezdődtek az ISO 9000 sorozatra épülő nemzeti szabványok kidolgozására irányuló munkák. A minőségirányítás-

sal foglalkozó szabványok orosz változata a „GOST R ISO 9000-2001 Minőségirányítási rendszerek” család. A könyvtárügyben azonban egyelőre nem tudtak kellő figyelmet szentelni a minőségirányítási kérdéseknek. Ennek egyik oka, hogy állam sem fordít elég figyelmet a könyvtárügyre. Bár sok olyan cég jött létre, amely információval, illetve információszolgáltatással foglalkozik, minőségi szolgáltatást a könyvtárak tudnak nyújtani. Ezt a szerepet könnyen elveszíthetik, ha finanszírozásuk nem lesz megoldott. Mivel a könyvtárak is részt vesznek a piaci versenyben, nekik is elsősorban a felhasználói igényeket kell szem előtt tartaniuk.

Az ISO szabvány, illetve annak orosz változata tartalmazza a könyvtári minőségirányítási rendszerrel szembeni követelményeket. A cikk egy saját fejlesztésű modellt mutat be, amely a könyvtári sajátságokat jobban figyelembe veszi. A modell a szolgáltatási folyamatra épül. Kiinduló pontja az olvasók igényeinek feltárása, ezt az olvasói értékelés elemzése, a visszacsatolási lépés követi. A többi összetevő kiegészítő tevékenységekre irányul, mint pl. a vezetőség felelősségével foglalkozó blokk. A minőségre jelentős hatással vannak a rendelkezésre álló források, kiemelten az emberi erőforrás. Ezért képzett könyvtárosokra van szükség, akik az elvégzendő feladatok ellátásához megfelelő kompetenciával rendelkeznek. Az egész modellt átfogja a folyamatos jobbításra irányuló törekvés.

(*Viszocsekné Péteri Éva*)

05/075

AVIA ARANDA, Antonio – GARCÍA-MORALES HUIDOBRA, Elisa – JIMÉNEZ ALEIXANDRE, Miguel [et al.]: Estudio comparativo de la Calidad de las bibliotecas universitarias españolas = Rev. Esp. Doc. Cient. 27.vol. 2004. 2.no. 155-191.p.

Res. angol nyelven

A spanyol egyetemi könyvtárak minőségének összehasonlító vizsgálata

Egyetemi könyvtár; Hatékonyság

2002-ben (minisztériumi finanszírozással) egy interdiszciplináris munkacsoport elvégezte a spanyol egyetemi könyvtárak összehasonlító minőségvizsgálatát, s egyúttal egybegyűjtötte a legjobbnak ítélt gyakorlati megoldásokat. Ennek során a következőkre összpontosítottak:

- az 1994-2001 közötti fejlődés összehasonlító elemzése az egyetemi és tudományos könyvtárak éves statisztikái alapján;
- minőségi mutatók kidolgozása a szolgáltatások kínálata és e szolgáltatások iránti igények, illetve a rendelkezésre álló források hatékonysága figyelembe vételével;
- a könyvtári szolgáltatások minőségét meghatározó (és behatároló) fontosabb tényezők definiálása.

A szakirodalom áttekintése nyomán (és a vizsgálat céljainak is leginkább megfelelőnek ítélve) három alapvető tényezőt határoztak meg:

1. Gazdasági erőforrások: a monográfiák, folyóiratok, adatbázisok, egyéb dokumentumok beszerzésére, illetve a technikai és a szakszemélyzet bérére fordított, egy potenciális olvasóra jutó összegek.
2. A szolgáltatások kínálata: évi nyitvatartási napok, heti nyitvatartási órák száma, az egy olvasóra jutó alapterület, olvasóhely, polcfolyóméter, számítógép, egyéb berendezés, személyzet, könyv, folyóirat, egyéb dokumentum, adatbázis, elektronikus folyóirat mennyisége, ill. mértéke.
3. Igény, illetve használat: az egy olvasóra jutó könyvtárlátogatás, kölcsönzés, adatbázis-, web-, katalógus-használat száma, a használat számított intenzitása, a könyvtárközi kölcsönzés igénybevétele.

A fentieket kiegészítették a mindhárom tényező elemeinek fejlődését befolyásoló körülmények – az általános (külső) környezet és a szervezeti és funkcionális struktúra -vizsgálatával.

(*Mohor Jenő*)

05/076

HASWELL, Gayle/BANWELL, Linda: Toolkits and the assessment of outcomes: the ICT EVALKIT Project = VINE. 34.vol. 2004. 3.no. 92-98.p.

Eszköztár információs és kommunikációs technológiák értékelésére a brit felsőoktatási szektorban: az EVALKIT program

Felsőoktatási intézmény; Hatékonyság; Honlap; Információtechnológia

A szerzők egy kereshető, web-alapú eszköztár-gyűjtemény kifejlesztésének tevékenységeit, folyamatait és eredményeit ismertetik. A szóban lévő eszköztár a brit felsőoktatásban és továbbképzésben használatos információs technológiák értékelésére szolgál. Elmagyarázza az eszköztár fogalmaival, az értékeléssel és a felsorolt eszközökkel kapcsolatos terminológiát és definíciókat, és röviden tárgyalja a teljesítményértékeléshez és minőségfelméréshez kapcsolódó eszközöket és eszköztárakat. Arra a következtetésre jut, hogy a projekt fő eredménye annak felismerése, hogy egy bizonyos eszköztárnak és a benne lévő eszközöknek a fogalmát és formáját még világosan meg kell határozni.

(*Autoref.*)

05/077

MEINHARDT, Haike: Ungenutzte Potenziale. Konzept und Angebot der Deutschen Internetbibliothek = BuB. 56.Jg. 2004. 1.no. 36-39.p. Bibliogr. lábjegyzetekben.

Res. angol és francia nyelven

Kihaszíratlan lehetőség. A Német Internetkönyvtár kínálata

Információkeresési rendszer értékelése; Portál; Számítógép-hálózat; Szolgáltatások használata; Tudományos és szakkönyvtárak

A német internet-könyvtár (www.internetbibliothek.de) 2003 februárjában indult; azóta a portál linkeinek száma 2000-ról 5000-re bővült. Mivel a teljes gyűjteményt 6-8000 címre tervezik, a portál alapstruktúráján már nem kell lényegesen változtatni. E szolgáltatás, amely kb. 70 német és osztrák könyvtár együttműködése nyomán jött létre, általános jellegű, szemben a Vascoda (www.vascoda.de) nevű internet-portállal, amelyet az egyetemi könyvtárak üzemeltetnek. Ez utóbbi a tudomány, a kutatás, az üzleti élet, a politika és a közigazgatás területének olvasóit kívánja elérni. A kölni könyvtáros iskola hallgatói egy szeminárium keretében értékelés céljából megvizsgálták a német Internet-könyvtár honlapját, és a következőket állapították meg: a honlap nehezen található meg a népszerű keresőgépek segítségével, és alig található rá hivatkozás a német könyvtárak honlapjain. Struktúrája és állománya következetes, de bizonyos linkek ellenőrzése kétséges. A keresési funkció nem teszi lehetővé a keresés differenciálását a címszavak, a szövegelemek és a deskriptorok között, nem használhatók a Boole operátorok, és a csonkolási lehetőségek használatához nincs magyarázat. Az e-postán feltett kérdésekre gyors és pontos válaszok érkeztek. Az értékelés összefoglalásaként megállapították, hogy a kisebb hiányosságok könnyen kijavíthatók; a fő probléma a reklámozás és a megfelelő marketing-stratégia hiánya.

(*Autoref. alapján*)

05/078

ROULEAU, Ginette – TURNER, James M.: Une méthode pour l'évaluation de sites Web = Doc.Bibl. 49.vol. 2003. 4.no. 149-159.p. Bibliogr.

Res. angol és spanyol nyelven

Módszer webhelyek értékelésére

Felmérés [forma]; Hatékonyság; Honlap; Levéltár

Az archivált dokumentumokat egyre inkább elektronikus formátumban terjesztik, különösen a világhálón. A honlapok és a használói felületek megtervezése gyakran nem megfelelő; a különféle keresési szokásokat gyakran figyelmen kívül hagyják. Sajnálatos, hogy a folyamatos értékelés, amihez elengedhetetlen a használók aktív részvétele, csak ritkán valósul meg. A szerzők ismertetik, milyen eredményeket hozott a kanadai országos levéltár (National Archives of Canada) ArchivaNet nevű webhelyének értékelése. Bemutatják az értékelés módszerét, és tárgyalják kritériumait.

(Autoref.)

Pénzügyi és gazdasági kérdések

05/079

BATTISTI, Michele: Les modèles libres pour l'accès à l'information = Documentaliste. 41.vol. 2004. 3.no. 193-195.p. Bibliogr. lábjegyzetekben.

Res. angol, német és spanyol nyelven

Ingyenes hozzáférés az információkhoz

Hozzáférhetőség; Számítógép-hálózat

A digitális információs környezet korlátainak áthidalásához valódi megoldásnak tűnik az „ingyenes hozzáférés” kínálata. De ez a kifejezés számos kérdést vet fel. Milyen modelleket kínálnak? Miért jelentek meg? Jogilag elfogadhatók-e az ilyen kínála-

tok Franciaországban? Életképesek-e gazdaságilag? Az elméleti fejtegetéseken kívül a cikk két gyakorlati alkalmazást is bemutat.

(Autoref.)

05/080

ČERMÁKOVÁ, Blanka: Možnosti financování internetizace knihoven ze zdrojů EU = Čtenář. 56.roč. 2004. 7-8.no. 223-224.p.

A könyvtárak internet-kapcsolatának finanszírozási lehetőségei EU alapokból

Együttműködés -nemzetközi; Gazdálkodás -könyvtárban; Számítógép-hálózat

Csehország számára az EU-ba való belépéssel megnyílt az Unió „Strukturális alapok” támogatásának igénybevételi lehetősége. Valamennyi régió élhet ezzel a lehetőséggel, amennyiben az egy lakosra jutó GDP-je alacsonyabb mint az EU-s átlag 75 %-a. Jelenleg ez az egész országra érvényes, a főváros, Prága kivételével. Nemzeti fejlesztési terv határozza meg azokat a fő irányokat, amelyek a Strukturális alapok igénylésében meghatározóak. Ennek alapján operációs programokat készítenek, amelyek az ipar és vállalkozási szféra, az infrastruktúra, az emberi erőforrások, a vidék és a többfunkciós mezőgazdaság fejlesztése, közös regionális tevékenységek köré csoportosíthatóak.

A közös regionális operációs program keretének fontos része a kommunikációs és információs technológiáknak a fejlesztése a régiókban, mely az alábbi területek fejlesztését jelenti:

- széles sávú internet-csatlakozás kiépítése (min. 256 kb/s), főként a strukturálisan és gazdaságilag elmaradott területeken;
- a községekben élő lakosság Internet-hozzáféréseinek nyilvános biztosítása széles sávú csatlakozással;
- a nyilvános helyi és regionális hírek interaktív közvetítése mindenki számára, amennyiben lehet, széles sávú Internet-kapcsolaton keresztül.

A támogatás végfelhasználói települések (vagy azok szövetségei), kistérségek, non-profit szervezetek, térségek vagy települések által működtetett, alapított szervezetek lehetnek.

2004-2006 között erre a feladatra összesen 720 millió koronát biztosítanak az EU-s források. Ahhoz, hogy ezt kimeríthessék, cseh forrásokból még kb. 240 millió korona szükséges közös finanszírozásból (a vidékfejlesztési minisztérium, a régiók és helyi források együttműködésével).

Mivel a könyvtárak és az iskolák a települések természetes információs és művelődési központjai, jó eséllyel pályázhatnak ezeknek a forrásoknak a megszerzésére.

A program keretében a nagyobb terjedelmű projektek elsőbbséget élveznek, ezért nem egyedülálló könyvtáraknak vagy településeknek ajánlott pályázni, hanem települési szövetségeknek vagy kistérségeknek.

A kulturális minisztérium és a nemzeti könyvtár a kistérségekben kampányt indított a projekt előkészítésére. A térségi projekt célja:

- a könyvtárak ellátása számítástechnikai eszközökkel;
- a könyvtárak csatlakoztatása az internetre – széles sávú kapcsolattal;
- annak biztosítása, hogy a könyvtárak nyilvános internet-elérési helyekké váljanak.
- a könyvtárosok beiskolázása internetes tanfolyamokra.

A könyvtárak Internet-kapcsolatának üzemeltetését két variációban dolgozták ki. Az első variáció szerint az Internet-kapcsolat üzemeltetését az Informatikai Minisztérium térítené meg, a második variáció szerint pedig a könyvtár működtetője finanszírozná. Az egyeztető tárgyalások a kistérségi hivatalok és a könyvtárak képviselői között folyamatban vannak.

A projekteket az egyes régiók felhívásain belül lehet benyújtani, melyeket évente háromszor tesznek

közé mindaddig, amíg a rendelkezésre álló összegek ki nem merülnek.

A Strukturális alapokról bővebb információ a www.strukturalnifondy.cz honlapon olvasható, a könyvtárak Internet-kapcsolatának kiépítési projektje a nemzeti könyvtár www.nkp.cz honlapján található.

(Prókai Margit)

05/081

HEANEY, Michael: Easy as ABC? Activity-based costing in Oxford University Library Services = Bottom Line. 17.vol. 2004. 3.no. 93-97.p.

Folyamatköltség-számítási módszer az Oxford University könyvtári hálózatában

Egyetemi könyvtár; Gazdálkodás -könyvtárban

A 2000 februárjában létrehozott Oxford University Library Services (OULS) a legnagyobb és még bővülő brit egyetemi könyvtári hálózat, több mint 30, korábban önálló könyvtárat fog össze. Vannak közöttük nagy tudományos könyvtárak, kisebb szakkönyvtárak és más könyvtárak számára is szolgáló rendszerek. Teljes állománya 8,5 millió egység, éves gyarapodása 375 ezer tétel, 67 ezer folyóirat-előfizetést kezelnek. A kiadások közel 22 millió fontot tesznek ki évente.

Az OULS bevételei több forrásból származnak. A költségvetés egy részét a felsőoktatást finanszírozó tanács biztosítja, részben a külső használók nagy száma miatt. Speciális támogatást kap a könyvtár a kötelezpéldányokból adódó pluszfeladatokra. A projektek és adományok, továbbá a használóktól beszedett térítési díjak is bevételi forrást jelentenek. Ugyanakkor infrastrukturális hozzájárulás címen maga az egyetem bizonyos összeget elvesz az egyes részlegeitől. A kiadásokat az előző évi számadatok alapul véve és a változások, fejlesztések szerint korrigálva határozzák meg és osztják el az egyes könyvtárak vagy szolgáltatások között, és határfogó csoportba sorolják: személyzet, dokumentu-

mok, állományvédelem, anyagok, berendezések, épület.

Az OULS pénzügyi és szakmai irányítása a korábbival ellentétben jelenleg egyetlen igazgató kezében fut össze. Meg kívánták vizsgálni, hogy egy-egy feladat mennyi költséggel jár, és az egyes feladatok a különböző könyvtárakban ugyanannyiba kerülnek-e. Az egyetem is átláthatóbbá kívánta tenni a pénzügyek kezelését, és növelni az egyes részek autonómiáját.

A JM Consulting szakértői céget felkérték, hogy készítse el az OULS gazdálkodásának modelljét. Bevezették a tevékenység-alapú költségszámítást (activity-based costing), és az összes költséget valamely szolgáltatóhelyhez rendelték. Kiválasztott könyvtárakban elemezték a személyzet tevékenységét és megpróbálták megállapítani, hogy az egyes használói csoportok mennyire használják a könyvtárakat. A korábbiakban nem tudták egy-egy beszerzés tényleges, a rá rakódó (például feldolgozási, személyzeti és rezsi-) költségeket is tartalmazó árát kiszámítani.

Az általános rezsiköltségeket a személyzeti létszám-arányára vetítve hozzáadták az egyes könyvtárak költségvetéséhez. A központilag beszerzett és az egész egyetemi hálózatban szolgáltatott elektronikus források költségeit annak arányában osztották el, hogy egy-egy könyvtár hány kurzus számára szolgált.

A szolgáltató könyvtárakban megvizsgálták, hogy hogyan költik el az így elosztott pénzeszegeket: egyrészt a beszerzésekre fordított összegeket, másrészt a személyzet munkaidejének felhasználását tekintették át. Megkülönböztették a dokumentumokkal, a használókkal kapcsolatos és az adminisztratív-segítő jellegű tevékenységeket. A kiválasztott könyvtárak minden egyes munkatársánál számba vették a tevékenységeket, és azokat összevetették a fizetések költségeivel, így számították ki az egyes tevékenységek, majd az egyes könyvtárak tevékenységként összesített költségeit.

A kapott adatok az összehasonlító statisztikák adataira emlékeztetnek, azzal az eltéréssel, hogy a teljes kiadásnál az összes működési kiadást is tartalmazó módosított adatok jelennek meg. A teljes könyvtárra vonatkozó adatokat is kiszámították a teljesítménymutatókhoz. A különböző könyvtárakban eltérőek ugyanazoknak a tevékenységeknek a költségei (a hatékonyság és az alulfinanszírozás problémáit tovább vizsgálják, a munkatársakkal is konzultálva). Bizonyos (pl. az adminisztrációval kapcsolatos) költségelemek viszont nagy megbízhatósággal előre jelezhetőek.

Az egyetemen egyre inkább megkövetelik a könyvtári szolgáltatások hatékony működtetését. A modellt a könyvtár tervezési folyamataiban használják fel. A tevékenységek elemzésére szolgáló űrlap átadása folyamatban van, ezt az intézmény szakfelügyeleti vizsgálata során fogják felhasználni. Arra is készülnek, hogy az egyes tevékenységekre fordított forrásokat összevetik az éves statisztikában kimutatott eredményekkel.

(Hegyközi Ilona)

05/082

ROTHE, Ulrike: Leistungsbezogene Mittelzuweisung für Universitätsbibliotheken: Ein Budgetierungsmodell für die Universitätsbibliothek Heidelberg = Z. Bibliothekswes. Bibliogr. 51.Jg. 2004. 3.no. 127-140.p.

Res. angol nyelven

Teljesítmény-arányos támogatási rendszer egyetemi könyvtáraknak. Költségvetés-készítési modell a Heidelbergi Egyetemi Könyvtár számára

Egyetemi könyvtár; Hatékonyság; Költségvetés; Támogatás -pénzügyi -állami, hatósági

Annak ellenére, hogy az erőforrások teljesítmény szerinti csoportosítása több német tartományban bevett gyakorlattá vált a főiskolákon és egyetemeken, ezek könyvtárai mind ez ideig nem vették át az ilyen modelleket. 2004-el kezdődően a Heidel-

bergi Egyetemi Könyvtár kísérleti jelleggel megkezdte a teljesítmény-alapú forráselosztás gyakorlatát. A teljes költségvetés három elemből áll: egy alapkeret, egy index-számokból álló képlet alapján kiszámított rész, és egy, a kitűzött célokkal kapcsolatos minőség-alapú rész. Mivel ezen az egyetemen még nem állítottak fel költséghatékonysági követelményeket, egy ösztönzés-alapú modellt vezettek be, amely szerint az egyes részlegek a teljesítmé-

nyüknek megfelelő „jutalomban” vagy „büntetésben” részesülnek a költségvetési elosztásnál. E költségvetési modellnek köszönhetően 2004-ben az általi finanszírozás válsága ellenére lehetővé vált a személyi és dologi keretek szinten tartása, sőt, 2005-re a dologi költségvetési keretet csekély mértékben még emelni is lehetett.

(Autoref. alapján)

Lásd még 28

FELHASZNÁLÓK ÉS HASZNÁLAT

Használat- és igényvizsgálat

05/083

MCNICOL, Sarah: Investigating non-use of libraries in the UK using the mass-observation archive = J. Librariansh. Inf.Sci. 36.vol. 2004. 2.no. 79-87.p. Bibliogr.

A brit könyvtárak nem-használatának vizsgálata a közvéleménykutatási archívum segítségével

Használói szokások; Könyvtártudományi kutatás; Közművelődési könyvtár; Olvasástörténet

A University of Sussex közvéleménykutató központja (Mass-Observation Archive) évente háromszor 400 önkéntes adatszolgáltató véleményét kérdezi meg levélben bizonyos kérdésekről. 1988-ban és 1999-ben is szóba kerültek felméréseiben a könyvtárak, a könyvek és az olvasási szokások. 1988-ban a szabadidő eltöltésének formáiról szol-

tak a kérdések (ezek közül az olvasási szokásokat és az egyéb könyvbeszerzési forrásokat kiemelten vizsgálták), 1999-ben a közkönyvtárakról (a könyvtárképről, a használók típusáról, az igényekről). A kapott írásos válaszokat most újra elővették, mert úgy vélték, hogy a történeti és információtudományi kutatások eredményei az aktuális problémák vizsgálatához értékes adalékokkal szolgálhatnak. A két felmérés anyaga azért értékes, mert a nem-használók és a könyvtárakat ritkán használók véleményét is tartalmazza, amit a hagyományos kutatási módszerekkel igen nehezen lehet kideríteni.

Az adatszolgáltatók között nagy arányban szerepeltek a nők, az idős emberek és a magasabb társadalmi-gazdasági csoportok képviselői, ezért nem meglepő a könyvtárhasználók magas aránya. Tipikus könyvtárhasználóként az időseket és a gyerekeket említették, nem-használóként pedig az írás-olvasás terén nehézségekkel küzdőket. Nem minden nem-használó tekinthető potenciális könyvtárhasználó-