

VEZETÉS, IRÁNYÍTÁS

Tervezés**05/168**

STEPHENS, Michael: Technoplans vs. technolust =
 Libr.J. 129.vol. 2004. 18.no. 36-37.p.

Információs technológia: a tervezés fontossága a mohósággal szemben

Gazdaságosság -könyvtárban; Információtechnológia; Tervezés

Hajlamosak vagyunk elfelejteni, hogy a modern technika csak eszköz, nem pedig cél a könyvtárban, bár rengeteg pénzt, energiát és létszámot emészt fel. Az olvasóknak is vannak bizonyos technikai elvárásai, amelyeket ki kell elégíteni. A könyvtárosok egy része irtózik az új technikai vívmányoktól, mások viszont odavannak érte, és sokszor többet várnak el a technikától, mint amire valójában képes. Érdemes-e a legújabb technikai vívmányokat befogadnunk a könyvtárba? – teszi fel a kérdést a szerző.

Csak egy olyan jól átgondolt fejlesztési terv lehet erre a megoldás, amely egyúttal a könyvtár eredeti küldetését is szolgálja, számol a személyi feltételekkel, a várható munka mennyiségével – nem feledkezve meg a megbízható költségvetésről sem (a hardvertől a szoftverig, a képzéstől a többletmunkáig) –, és tartózkodik a túlzásoktól. Jó példa erre az egyik megyei könyvtári rendszer (Milwaukee County Federated Library System, MCFLS) részletes fejlesztési terve, amely olvasóik kiszolgálásának javítását célozza, és négy, az infrastruktúrával kapcsolatos célt fogalmaz meg: a közös OPAC-ot, a dokumentálást és képzést, valamint a forrásmegosz-

tást. (2003-2004. évi tervük megtalálható a www.mcfls.org/public/techplan.html címen).

Az adott könyvtár nagyságától függően célszerű bevonni a tervezésbe mindazokat, akik a technikai kérdésekkel vagy az olvasókkal foglalkoznak, de külső (múzeumi, iskolai IT-) szakemberek is felkérhetők. A tervezés legyen mindig csapatmunka. A tervek általában három évre szólhatnak, de előfordul, hogy csak egy évre (pl. Kansas City Public Library, KCPL). Az időtartamtól függetlenül a terv legyen mindig „friss”, vagyis évente legalább érdemes széles körben felülvizsgálni. Elengedhetetlen a könyvtárosok bevonása a tervezésbe már a munka kezdetén, és természetes követelmény az is, hogy a középpontban az olvasók álljanak, akiket a fejlesztés szolgálni fog.

A 21. századi technika és a könyvtárak elválaszthatatlanok egymástól, és még sokáig így is lesz. A sikeres könyvtárak jól alkalmazzák a technika vívmányait, és mindig tervszerűen, az olvasók érdekeit szem előtt tartva járnak el. (A cikk néhány tájékozódást segítő cikket és URL-t is közöl.)

(Murányi Lajos)

Lásd még 173

Munka- és rendszer-szervezés, értékelés

05/169

SCHÄFFLER, Hildegard: How to organise the digital library: reengineering and change management in the Bayerische Staatsbibliothek, Munich = Libr.Hi Tech. 22.vol. 2004. 4.no. 340-346.p. Bibliogr.

Hogyan szervezzük meg az elektronikus könyvtárat? A Bajor Állami Könyvtár tapasztalatai

Elektronikus könyvtár; Munkaszervezés; Regionális könyvtár

Az 1558-as alapítású müncheni Bajor Állami Könyvtár (Bayerische Staatsbibliothek, BSB) sajátos, helyi, regionális és országos feladatokat is ellátó tudományos könyvtár, amelyben közel nyolcmillió kötet könyv, 40 ezer kurrens periodika, 5100 elektronikus folyóirat, 18700 ősnymotvány, 87 ezer kézirat és sok egyéb dokumentum található. A BSB fontos szerepet játszik a helyi, tartományi és az országos dokumentum-ellátásban. (A tartomány kötelezpéldány-központjaként megőrzési feladatokat is ellát, és otthont ad a bajor számítógépes könyvtári hálózat központjának is.)

Az elektronikus dokumentumok megjelenése több szinten is kihatott a könyvtár tevékenységére: környezetében ellátja olvasóit, míg regionális szinten az egyetemi könyvtárak megbízásából a konzorcialis tárgyalások felelőse. 1997-ben a könyvtárban a Német Kutatási Társaság (DFG) támogatásával digitalizálási központot hoztak létre, hogy tapasztalatokat szerezzenek az elektronikuskiadvány-publikálásban. (A jövőben az eddigi megőrző funkciót az elektronikus kötelezpéldányokra is kiterjesztik, illetve újrafogalmazzák a könyvtár szerepét a „hibrid” környezetben.)

Ezekre az új feladatokra sem megfelelő hely, sem személyzet nem állt rendelkezésre. Ezek megjelenése ugyanakkor egybeesett a kilencvenes évek végén

kezdődő – és az intézmény egészére kiterjedő – átalakítási folyamattal, amire részben a költségvetési megszorítások okozta létszámhiány miatt került sor. A hatékonyság növelése érdekében bevezetett változások egyike az ún. mátrix szervezetre való átérés volt. (A szervezeti egységek egyéni feladatai és az intézmény projektfeladatai között átfedések vannak.) A könyvtár legfontosabb egységei, a gyarapító, a feldolgozó, az olvasószolgálati és az információtechnológiai osztályok képezik a szervezet gerincét, és ez a különgyűjtemények számára feladat-orientált rugalmasságot biztosít. A mátrix elvet valamennyi szinten alkalmazták, ideértve az addig külön tevékenykedő állománygyarapítási és feldolgozó osztály összevonását is. A két osztályvezető külön-külön felel bizonyos részfeladatokért, de mindketten közvetlen befolyással rendelkeznek valamennyi érintett kérdésben.

Az összevonás után az osztályon az elektronikus dokumentumokkal kapcsolatos feladatok ellátására két új egységet hoztak létre, a *Folyóiratok és elektronikus dokumentumok*, valamint a *Digitális könyvtár* csoportot. (Az egyik az összes folyóiratért, a másik a digitalizálásért, a szakportálok létesítésének technikai kérdéseiről és a hosszú távú megőrzésért felel.)

Tanulmányának fő részét a szerző a *Folyóiratok és elektronikus dokumentumok csoport* tevékenységének részletes ismertetésének szenteli – de röviden vázolja a *Digitális könyvtár csoport* munkáját is –, hogy ennek révén mutassa be, miként próbálja a BSB a hagyományos és az új dokumentumtípusok közötti szakadékot áthidalni, hogy komplex feladatoknak meg tudjon felelni. A huszonegy fős *Folyóiratok és elektronikus dokumentumok csoport* négy kisebb egységből áll: 1) koordinációs és állománygyarapítási, 2) nyomtatottfolyóirat-, 3) elektronikus, 4) olvasószolgálati és értékelő részlegből.

A jövőben is a változások kezelése lesz a könyvtár egyik fő feladata, hiszen a csoport sorsának alakulását elsősorban a külső körülmények, többek között

a folyóirat- és elektronikusmédia-piac dinamikus fejlődése fogja meghatározni.

(Murányi Lajos)

Lásd még 121, 138, 150

Pénzügyi és gazdasági kérdések

05/170

GNEZDILOV, V.I.: Strategičeskoe upravlenie – put' povyšeniâ effektivnosti ispol'zovaniâ finansovyh resursov = Biblioteka. 2004. 7.no. 73-77.p.

Stratégiai vezetés – eszköz a pénzügyi források hatékonyabb felhasználásához

Gazdálkodás -könyvtárban; Gazdaságosság -könyvtárban; Nemzeti könyvtár; Tervezés

Az Orosz Állami Könyvtár (RGB) igazgatótanácsa folyamatosan figyelemmel kíséri a stratégia kidolgozását és megvalósítását. A 2010-ig szóló stratégia tartalmazza minden könyvtári terület fejlesztési koncepcióját: az állományalakítást és állományvédelmet; a nemzeti elektronikus könyvtárt; a könyvtári és információs szolgáltatások rendszerét; a kutatási, publikációs és oktatási tevékenységet; az épület, valamint a berendezés és a felszerelés fejlesztését.

2003-ban a technológiai igazgatóság keretében felállított új osztály – amelynek feladata a könyvtár komplex fejlesztése – kezdte kidolgozni a stratégiai feladatokat. Erre épül a pénzügyi tervezés, amelynek során jelentős elemző munkát végeznek a finanszírozás területén. A költségvetési szervek pénzügyi tervezése eltér a gazdasági szervezetekétől. Itt a haszon kérdése összetett, és a stratégiai cél sem gazdasági, hanem társadalmi eredmények elérése. A finanszírozás realizálása taktikai kérdés, amelynek azonban a stratégiából kell következnie. A stra-

tégia és a taktika kapcsolata a pénzügyi tervezésnél a beruházási és a működési költségek meghatározásában tükröződik. Az RGB az utóbbi években meg tudta védeni költségvetését. Most viszont minden programot, minden számot igazolnak, bizonyítanak, és ennek a harcnak a során alakul ki a költségvetés.

A költségvetésért folytatott küzdelem egyik formája a kormányzati szervekkel fenntartott aktív kontaktus. A kapcsolat azt is eredményezte, hogy a könyvtárat és rendezvényeit rendszeresen látogatják e szervek tisztviselői. (2003-ban pl. az orosz elnök járt a könyvtárban, s ilyen nem fordult elő 130 éve – az ezt megelőző államfői vizit 1872-ben történt, amikor II. Sándor cár látogatta meg a könyvtárt. Az elnöki látogatástól azt remélik, hogy a könyvtárak a jövőben nagyobb figyelmet kapnak.)

2000-től kezdve az RGB költségvetési forrásai 2,5-szeresére nőttek, az éves növekedés átlagosan 130 millió rubelt volt. A könyvtár igyekszik megragadni minden lehetőséget, hogy nem költségvetési forrásokat is bevonjon: öt év alatt 5-ről 57 millió rubelre nőtt a nem költségvetési források mértéke, elsősorban a vállalkozási tevékenység (könyvkiadás, reklámtevékenység stb.), illetve a térítéses szolgáltatások révén.

Az éves költségvetés mellett a könyvtár vezetősége kiemelten foglalkozik a beruházások megtervezésével. Az RGB épületegyüttese 21 épületből áll, és mind rekonstrukcióra szorul. A hatalmas állomány tárolására kevés a raktári hely, ezért új épület létesítéséről tárgyalnak. Az alapos elemzések és kimutatók alapján az orosz kormány határozatot hozott az RGB finanszírozásáról, ami 2010-ig összességében több mint 6 milliárd rubelt fog kitenni.

A könyvtár jelenlegi fő feladata a terv minél pontosabb teljesítése. 2000-től kezdve a beruházások finanszírozásában pozitív tendencia érvényesül: négy év alatt négyszeresére nőtt a felújításra szánt összeg. Az 1990-es évek végén kb. 10 millió USD értékű állami beruházásból fejlesztették a raktárak

technikai berendezéseit, hogy a hőmérséklet és a páratartalom megfelelő legyen. A beruházásokba, épület-felújításokba magántőkét is bevonnak, de csak akkor, ha az így felújított épületben nő a könyvtár által használt terület.

Az állami finanszírozásban új rendszert vezetnek be 2004 és 2006 között, amelynek lényege, hogy a Pénzügyminisztérium átadja a fenntartóknak a költségek meghatározásának jogát. Ezáltal az állami költségvetésben megjelenik minden konkrét ráfordítás egy adott területre, és a fenntartók maguk döntenek el, hogy mennyit és mire költenek. Ez a költségvetési politika azt jelenti, hogy a költségvetési szervezetek meg kell határozniuk eredményességük kritériumait és paramétereit a szolgáltatásaik felhasználóit a középpontba állítva. A finanszírozás két részből fog állni: a szakmai tevékenység finanszírozásából, illetve az intézmények fenntartási költségeiből. Az RGB a 2005-ös költségvetését már ebben a rendszerben határozta meg a könyvtár küldetéséből, céljaiból, a 2010-ig szóló stratégiai tervből és a feladatok fontossági sorrendjének meghatározásából kiindulva. A következő fő területekre koncentrálnak erőiket: az RGB épületeinek rekonstrukciója és új épület emelése; állománygyarapítás; a könyvtári és bibliográfiai tevékenység számítógépesítése.

Az RGB pénzügyi vezetősége

- a pénzügyeket funkcionális alapon irányítja (az egyes szervezeti egységektől beérkező igények szerint, havi lebontásban),
- meghatározza a prioritásokat (jelenleg a legfontosabb az épületrekonstrukció és az elektromos hálózat felújítása),
- tudományos elemzéseket végez és innovatív technológiákat alkalmaz a pénzeszközök hatékonyabb felhasználása érdekében (ebben segít a kulturális minisztérium, mivel megengedi, hogy a pénzeszközöket mozgassák az egyes rovatok között, illetve a könyvtár versenyezteti a beszállítóit),

- ellenőrzi a pénzeszközök felhasználásának hatékonyságát (erre a könyvtár külön osztályt hozott létre).

Az RGB pénzügyi irányításának a következő hét fő elve van: 1) stratégiai tervezés, 2) taktikai tervezés, 3) a prioritások meghatározása, 4) a tevékenység elemzése, 5) ellenőrzés, 6) a megfelelő szakembergárda bevonása, 7) állandó kapcsolat az irányító szervezetekkel.

(Rácz Ágnes)

05/171

DEMPSEY, Beth: Cashing in on service = Libr.J. 129.vol. 2004. 18.no. 38-41.p.

Vállalkozási kezdeményezések amerikai könyvtárakban

Vállalkozás -könyvtárban

Némi vállalkozói szellem szükséges ahhoz, hogy a közkönyvtár pluszbevételekhez jusson, ám a bevételszerzésnek számos módja van. Egyik fő irány a könyvtári terek kibővített hasznosítása, folyamatos vagy eseti bérbe adása. Az amerikai városi könyvtárak tanácsa (*Urban Libraries Council*) felmérése szerint a könyvtárak 23%-a szerez bevételt könyvesbolt, 20%-a kávézó üzemeltetéséből, 35% adja bérbe tereit. A patinás könyvtárépületek lehetnek filmforgatások, fogadások, ünnepi rendezvények színhelyei, az újak pedig gyakran eleve úgy épülnek, hogy kiadható üzlet- és irodahelyiségek, illetve külön is megközelíthető előadótermek is találhatóak az épületben. Szoros együttműködés alakulhat ki a könyvtár tereit rendszeresen igénybe vevő közösség (pl. filmklub, amatőr színjátszó csoport stb.) és a könyvtár között, de arra is van példa, hogy az üzlethelyiséget bérlő virágárus este a könyvtár szervezésében virágkötészeti ill. növényápolási tanfolyamot tart. Minél több olyan szolgáltatás érhető el a könyvtárban, amely a közösség igényeit elégíti ki, annál inkább válik a könyvtár elismert, fontos,

szükséges intézménnyé az adott közösség szemében.

Egyedibb eset egy megyei könyvtáré, mely az ajándékba kapott nagy mennyiségű magazin-jellegű folyóiratanyagot árusította ki – a könyvtár baráti körének szervezésében – darabonként 30-50 centért; illetve a San José városi könyvtáré, mely teljesen új szolgáltatási modellt dolgozott ki, és annak megismertetésére fizetős tanfolyamokat, illetve bemutatókat szervezett az érdeklődő könyvtárosok számára (Lásd a 04/307. számú referátumot a KF 2004/4. számában).

A bevételszerzés másik fő iránya a szolgáltatások egy részének díjhoz kötése. Természetesen a hagyományosan ingyenesek fizetőssé tétele nehezen lenne indokolható, azonban egy új, az eddigiektől eltérő, vagy egy meglévőnek igen jelentős kibővítése vagy színvonalemelése esetén a díjfizetés bevezethető. (Példa: egy esti rendezvény után a résztvevőkben felmerülhet a kölcsönzés, vagy a tájékozódás igénye – „ha már úgy is itt vagyok” alapon; ilyenkor indokolt lehet a normál időben ingyenes szolgáltatás fizetőssé változtatása.) További lehetőségek: a teljes körű internet-hozzáférés, az üzleti, jogi, szabadalmi tájékoztató szolgáltatások megfizettetése. Különösen az üzleti élet szereplői körében elterjedt nézet, hogy ami ingyen van, az legalább is gyanús, értéke annak van, ami pénzbe kerül. Az ilyen olvasóknak fizetős szolgáltatásokat kell nyújtani: nem csak komolyabban veszik, de jobban ki is használják azokat. Az újonnan beszerzett elektronikus információforrások használatát is pénzért érdemes tanítani.

Néhány tanács: Kezdjük az ötletgyűjtéssel: mi emelné könyvtárunk értékét, mivel szolgálná még jobban olvasóit, mi hiányzik a szolgáltatási palettáról, mitől válna még jobb helyé olvasói, illetve az egész közösség számára? Kérdezzük meg a testületek tagjait, olvasóinkat, barátainkat (és a könyvtár barátait), a könyvtárosokat. Nézzünk körül a könyvtárban: mi áll rendelkezésre és mi az, ami kihasználat-

lan? Van-e hely, ahol esti klubot, tanfolyami vagy bemutató jellegű összejöveteleket lehet tartani, vagy ahol egy kis kávézó csatlakozhat a könyvtári szolgáltatáshoz? Ne szegje kedvünket, ha csak ötlet van, de nem tudjuk, hogyan kellene kivitelezni: vonjunk be partnert. Nézzünk körül a korábban, személyzet vagy idő hiányában megszüntetett szolgáltatások között, hátha van, amit kibővített és díjköteles formában érdemes lenne felújítani.

(Mohor Jenő)

Lásd még 139-140

Gépesítési kérdések

05/172

RAMZAN, Muhammad: Effects of IT utilization and knowledge on librarians' IT attitudes = El.Libr. 22.vol. 2004. 5.no. 440-447.p. Bibliogr.

Az információs technológia használata, ismerete és hatása a könyvtárosokra Pakisztánban

Felmérés [forma]; Információtechnológia; Személyzet

A cikk bemutatja, hogy a pakisztáni könyvtárak milyen mértékben használják és ismerik az információs technológiát (IT), illetve hogyan viszonyulnak hozzá. Az alapadatokat egy 244 könyvtáros részvételével végzett kérdőíves felméréssel gyűjtötték össze. Kiderült, hogy nemcsak az IT használata, hanem az IT ismerete is alacsony szinten áll. Az összefüggések elemzése azt is kimutatta, hogy az IT használata, lehetőségeinek ismerete, a könyvtárosok szakmai képzettségének frissessége és az IT kezelésének ismerete egyaránt jelentős hatással van a könyvtárosok hozzáállására. Főleg az IT használatának szintje és a könyvtárosok IT-ismeretének szintje határozza meg, hogy a könyvtárosok ho-

gyan viszonyulnak az IT könyvtári alkalmazásához.

(Autoref. alapján)

Lásd még 168

Személyzet

05/173

SINGER, Paula – GOODRICH, Jeanne – GOLDBERG, Linda: Your library's future = Libr.J. 129.vol. 2004. 17.no. 38-40.p.

Hogyan tervezzük meg a könyvtárvezetés jövőjét?

Tervezés; Vezetés

A vezetők utánpótlása tervszerű előkészítésének (succession planning) kérdéseivel foglalkozik a három amerikai szerző tanulmánya. A gazdasági szervezetekhez hasonlóan a könyvtárak (is) felelősséggel tartoznak ügyfeleiknek, az olvasóknak – és a munkatársaknak – a vezető(k) várható vagy váratlan távozása miatt megüresedő poszt(ok) betöltéséért, az utánpótlás kineveléséért, ez azonban csak tervezéssel biztosítható.

Az egyik nagy, keleti parti könyvtárban az igazgató és helyettese életkora 55, az osztályvezetők és helyetteseiké pedig 50 felett van, így a jelenlegi vezetők és helyetteseik nagyjából egyszerre vonulnak nyugdíjba, és vezetői „vákuum” keletkezik a szervezet több szintjén is. Az ilyen problémák megoldására némely könyvtár azt a módszert választja, amit *William J. Rothwell* „átfogó utánpótlás-menedzsment”-nek hív, s amely „előrelátja a vezetésben bekövetkező változásokat”, és olyan stratégiai tervet készít, amely nyomán „megfelelő emberek ... kerülnek a megfelelő helyre ... megfelelő időben, hogy a megfelelő módon cselekedjenek.” Ez a tervezőmunka több (és más), mint a váratlanul bekövetkező eseményekre való felkészülés. Fel kell mérni, mi-

lyen posztokon várható üresedés a közeljövőben, és megfelelő képzést és segítséget kell biztosítani a szóba jöhető munkatársak számára, akik aztán speciális feladatokat is kapnak, hogy felkészülten foglalhassák el a helyüket, ha szükséges. Mivel nincs elég jól képzett, tapasztalt szakember a könyvtárakban, akik a megüresedett helyeket betölthetnék, idejében kell kiválasztani őket.

A következőkben a szerzők a Multnomah megyei könyvtár (MCL, Oregon) példáján mutatják be a felmerülő problémákat és a tervezés fázisait. Egy 1999-ben végzett elemzés kimutatta, hogy az MCL vezetőinek 40, könyvtárosainak 20%-a éri el 2003-ban a nyugdíjkorhatárt, a munkatársak 33%-a pedig az azt követő években. Egy felmérésben ugyanakkor a könyvtárosok az előléptetési lehetőségeket minimálisnak ítélték. A könyvtár elismertsége miatt számíthatott külső érdeklődésre, de ennek esélye a kompetitív környezet miatt bizonytalannak tűnt. A vezetés ezért összegyűjtötte a legfontosabb vezetői és szakmai posztokat, kijelölték szóba jöhető utódjaikat, és meghatározták, milyen gyakorlati tapasztalatokat kell ehhez szerezniük (kölségvetés, tervezés, ellenőrzés, kapcsolatépítés, vezetési ismeretek stb.). Arra is figyelmet fordítottak, hogy a munkatársakban tudatosítsák, milyen fontos többletenergiákat fordítani az utánpótlás biztosítására, ideértve a könyvtár intranet forrását is, amelyet az utánpótlás-tervezésnek szenteltek. Arra is kérték a munkatársakat, nyilatkozzanak esetleges karrierterveikről. A visszajelzések alapján finomítottak a képzési elképzeléseken. (A könyvtár honlapján *Munkatársak továbbképzése és Projektbank* oldalakat is létesítettek az önképzést segítőként.) Új teljesítmény-menedzsment rendszert vezettek be, amelynek során mindenki részt vehet a teljes körű értékelésben, és rendszeresen megvitatják teljesítményüket és javaslatukat egy vezetővel. (Mivel kezdetben fenntartással fogadták, nem tették kötelezővé.) Minden érdeklődő továbbképzésen vett részt. A központi könyvtárban bevezették a munkavezető

posztot; ami lehetőséget adott, hogy egyes könyvtárosok a vezetői feladatok egy részéről tapasztalatot szerezhessenek szűkebb munkaterületükön. Új továbbképzési tervet állítottak össze, amelyben szerepelt a vezetés, a változások menedzselése, a konfliktuskezelés, csapatépítés, pénzügyi tervezés. Ösztönözték a munkatársakat, hogy kapcsolódjanak be a különböző vezetőképző programokba (*Snowbird Leadership Institute, Leadership Portland, Urban Libraries Fellows, Pacific Northwest Library Association Leadership Institute*).

Az eredmény: csak az elmúlt másfél év alatt 18 előléptetésre került sor a könyvtárban, több munkatárs szerzett munkavezetőként tapasztalatot, és a legtöbb posztért egészséges versengés tapasztalható.

A jövő már a küszöbön áll, ezért amit ma teszünk az intézmény érdekében, holnap meghatározza működőképességét – zárja mondanóját a tanulmány. (A cikk keretes része az utánpótlás-tervezés legfontosabb teendőit foglalja össze.)

(*Murányi Lajos*)

05/174

RATZEK, Wolfgang: Strategien zur Sicherung des eigenen Jobs. Die Krise in der Arbeitswelt: zwischen Arbeitsplatzabbau und -verteidigung = BuB. 56.Jg. 2004. 12.no. 734-738.p.

Res. angol és francia nyelven

Stratégiák állásunk biztosítására. Munkahelyek megszűnése és védelme

Munkabér, alkalmazás

A munkaerő világa gyökeres változások előtt áll. Nem elég abban reménykedni, hogy a várt gazdasági fellendülés munkahelyeket fog teremteni bel- és külföldön, a munkaerő-gazdálkodásban stratégiai változtatásokra van szükség mindenütt, a könyvtárakban is. A szerző – menedzsment- és marketing- ismeretek szakfőiskolai tanára – azt vizsgálja: mit

tehet a könyvtár saját menedzsment eszközeivel a probléma megoldása érdekében? Milyen stratégiát folytassanak a könyvtárak és a könyvtárosok munkahelyük biztosítása érdekében?

A munkaerők változtatásának, az újak felvételének és a régiók elbocsátásának problémájával szakszerűbben kell foglalkozni, ehhez meg kell teremteni a személyi értékelés pontosabban működő mechanizmusát. A német közszolgálati törvények előírják az ötévenként kötelező pályaalmassági minősítésen kívül az évenként kötelező értékelő beszélgetéseket is. A munkavállaló személyi képességeinek feltárására a következő eszközök állnak rendelkezésre:

- szóbeli értékelés írásban rögzítve;
 - értékelés ötös skála segítségével;
 - a Scoring-modell alkalmazása, (kritériumok katalógusa pontszámokkal, teljesítmény-, képesség- és almasság-mutatók);
 - negatív-pozitív lista, (kritikus cselekmények regisztrálása);
 - a céllal való azonosulás fokának meghatározása.
- A „főlölegessé vált” munkaerők problémájának megoldását segíti a regionális munkaerő-gazdálkodás, a „munkahely pool” bevezetése. Ez a módszer a fém- és villamosiparban terjedt el először, lényege, hogy a munkavállaló nem egy munkahelyhez van kötve, hanem a vállalatok a munkaerők terén régiót, „munkahely pool”-t alkotnak, ezáltal a munkaerő-gazdálkodás flexibilissé válik. A munkaerőt igénylő vállalat kérését a pool-menedzsernek jelenti be, így lehetőség nyílik az áthelyezésre. Hasonló modell működik Berlinben a nyilvános szolgálatot ellátó közalkalmazottak körében. Ebben a keretben az évek során több mint háromezer áthelyezés történt a központi személyzeti menedzsment közreműködésével. A „munkahely pool” sajátága, hogy az ott parkoló munkavállalóknak alternatív elhelyezést kínálnak fel, amit azoknak el kell fogadniuk. Ma még a közalkalmazottaknak jogilag nehéz felmondani, de lehetséges, hogy a magánszférában

folytatott kötetlenebb gyakorlat előbb-utóbb itt is érvényesülni fog.

Az elbocsátás alternatívái: munkaidő-csökkentés, más munkahelyre helyezés, más munkafeladat adása. Ha az intézmény mégis elbocsátásra kényszerül, ez a menedzsmentet nehéz feladat elé állítja: el kell érnie, hogy a megmaradt munkatársak konfliktusai ne szélesedjenek ki, és ne vezessenek az alkalmazottak és a vezetés összeütközéséhez vagy akár a sztrájkhoz.

A munkaerők tömeges mozgása egy sajátos tevékenységet is létre hívott: az „áthelyezési tanácsadást.”

A központi személyzeti menedzsment feladata a munkahely közvetítésen túl az átmeneti elhelyezés és a szükséges átképzések megszervezése is.

(Katsányi Sándor)

Lásd még 117, 186

Marketing, közönségkapcsolatok

05/175

SIESS, Judith: Marketing without much money = Inf.Outlook. 8.vol. 2004. 10.no. 29-31.p.

Marketing – kevés pénzzel

Marketing

Már Leerburger megírta „Promoting and marketing the library” (A könyvtár reklámja és marketingje, Rev. ed. 1989.) című munkájában, hogy csak a marketing által maradhat meg a könyvtár központi szerepe az információszolgáltatásban. S ezzel persze a könyvtárosok állásainak megtartásában is fontos része van. A cikk szerzője pedig egyenesen azt állítja, hogy a marketing a legfontosabb dolog, amit egy könyvtáros csinálhat. Hiszen a használók ma már választhatnak számos informá-

cióközvetítő közül, a könyvesboltoktól kezdve a dokumentumszolgáltató cégekig. A könyvtárosoknak tehát meg kell mutatniuk, hogy szakértelmükkel milyen értéktöbbletet tudnak nyújtani az információhasználók számára, ami miatt érdemes inkább a könyvtárhoz/könyvtároshoz fordulniuk.

Valójában nem a könyveket, a dokumentumszolgáltatást, a gyorstájékoztatót vagy az online kereséseket kell reklámozni – a valódi „termék” a képesség a használók kérdéseinek megválaszolására, a problémáik megoldására. A „piacszerzés” pedig igazából nem nehéz, és nem feltétlenül idő- vagy költségigényes tevékenység. Íme néhány tipp a hatékony könyvtár-népszerűsítésre.

A könyvtáros indítson hírlevelet, melyet ma már legegyszerűbb elektronikus változatban készíteni és terjeszteni. A lényeg, hogy rendszeres időközönként kell megjelennie, és ne legyen több néhány oldalnál. Legyen egyszerű és könnyen olvasható, tartalmazza a legújabb szolgáltatásokat, termékeket. Ismertesse az új beszerzéseket, közöljön rövid beszámolót olyan konferenciákról vagy tanfolyamokról, melyen a szerkesztő könyvtáros is részt vett. És, hogy még meggyőzőbben sugallja: a problémamegoldás legegyszerűbb alternatívája a könyvtár, legyen benne néhány fogós, ravasz kérdés, melyet a közelmúltban sikertült megválaszolni.

Ha egyik olvasónk érdeklődési körének megfelelő publikációra bukkanunk, küldjük el neki személyes sorok kíséretében, miszerint úgy gondoljuk, hogy a projektben, melyben érdekelt, segítségére lehet. Tegyük közzé az elektronikus hirdetőtáblán a használóktól kapott elismerő és köszönő sorokat. Rendezzünk süti napot, mikor minden betérő információkeresőt házilag készített édességgel kínálunk. Jó szolgálatot tehetnek a kávézóban a könyvtár logójával ékes papíralátétek, esetleg rajtuk kereszt-rejtvénnyel, melynek megoldása azt üzeni: „Megakadtál? Segítséget kapsz a könyvtárban”.

Tartsunk nyílt napokat akár különleges alkalom nélkül is, ahová az intézményből mindenkit meghí-

vunk. Még jobb, ha az alkalom valamilyen neves eseményhez, dátumhoz kötődik, és fontos emberek is megjelennek egész sleppjükkel egyetemben. A nyílt napot jól és időben kell reklámozni – erre is jó lehet a hírlevél. De az anyaintézmény újságjában is érdemes cikket írni a közelgő eseményről. Fontos, hogy az ilyenkor szokásosan felkínált falatok ne mennyiségükkel, hanem minőségükkel legyenek meggyőzőek. Ha valamelyik prominens meghívott elismerően nyilatkozik a rendezvényről, feltétlenül tegyük közzé a dicséretet. Biztos, hogy ez beosztottjaira is kedvező hatást tesz. Ha lehet, gondoskodjunk emléktárgyakról, melyeket mindenki szívesen vág zsebre. Bármi is legyen az, feltétlenül szerepeljen rajta a könyvtár neve, címe, telefonszáma, e-mail és webcíme. Persze, ha lehet, valami új-

szerű ajándékot prezentáljunk, például egéralátétet a könyvtár logójával.

És a lehető legtöbbször kerüljünk személyes kapcsolatba a használókkal. Így van alkalmunk meggyőződni róla, hogy valóban azt kapják-e a könyvtártól, amire szükségük van. Keressük meg az újonnan belépőket, hogy velük is megismertessük és felajánljuk szolgáltatásainkat. A távoli használóknak készítsünk virtuális könyvtárbe mutatót az intraneten.

Az újabb és újabb marketingfogások mind azt a célt szolgálják, hogy megerősítsék könyvtárunk pozícióját. Szárnyaljon szabadon képzeletünk!

(Fazokas Eszter)

Lásd még 134, 171

FELHASZNÁLÓK ÉS HASZNÁLAT

Általános kérdések

05/176

HASSAN MONTERO, Yusef – MARTÍN FERNÁNDEZ, Francisco Jesús: Propuesta de adaptación de la metodología de diseño centrado en el usuario para el desarrollo de sitios Web accesibles = Rev.Esp.Doc.Cient. 27.vol. 2004. 3.no. 330-344.p. Bibliogr. 46 tétel.

Res. angol nyelven

javaslat használóközpontú tervezési módszer alkalmazására hozzáférhető honlapok tervezése érdekében

Ember-gép kapcsolat; Hátrányos helyzetű olvasó; Gépi információkeresés; Honlap; Hozzáférhetőség

Ahhoz, hogy egy honlap valóban hozzáférhető legyen, tervezésekor figyelembe kell venni a majdani látogatók különbözőségét és heterogenitását. Nem elegendő a hozzáférhetőség általános irányelveinek alkalmazása. A használhatósághoz hasonlóan, a hozzáférhetőséget is olyan módszerekkel kell biztosítani, amelyek a felhasználókat vagy részvétel formájában, vagy indirekt módon bevonják a tervezés-