

delmi információkat tartalmazó dokumentumok listája egészíti ki.

A szerző végezetül felhívja a figyelmet arra, hogy a kelet-európai térség és a Szovjetunió környezetszennyezési információforrásainak kérdésével az *Aslib Proc.* 40.vol. 1988. 5.no. több cikke is foglalkozik.

(Kovács Lászlóné)

91/349

SUTTER, Eric – WEST, Nicole: La stratégie européenne d'un producteur d'information = Documentaliste. 28.vol. 1991. 2.no. 90-92.p. Bibliogr. 6 tétel.

Res. angol nyelven.

Stratégia az egységes európai szabványügyi tájékoztatásra

Kompatibilitás; Szabvány; Tájékoztatás

Az egységes európai piac 1993-as bevezetése nyilvánvalóan kihat majd a szabványokról szóló információk előállítására és terjesztésére is. Franciaországban ezt a funkciót a szabványügyi hivatal, az AFNOR (Association nationale de normalisation) látja el. A nemzeti szabványosítási gyakorlat már most változóban van, hogy lehetővé váljon az európai országok közötti információcsere, és hogy megfeleljen az Európai Közösség szabályzatainak. Az iparból származó információs kérések nagy száma és jellegzetessége miatt a szakosított tájékoztatási központok is átalakulnak. Az információk hozzáféréseinek eszközei fokozatosan igazodnak az európai előírásokhoz, és egyre inkább a tagországok szabványügyi hivatalai közötti együttműködés eredményei.

(Autoref.)

VEZETÉS, IRÁNYÍTÁS

Tervezés

91/350

LINE, Maurice B.: Strategic planning as an instrument of improving library quality = *INSPEL*. 25.vol. 1991. 1.no. 7-16.p. Bibliogr.

A stratégiai tervezés szerepe a könyvtári munka minőségének javításában

Tervezés

A stratégiai tervezés egyre fontosabbá válik a könyvtárakra nehezedő egyre jelentősebb pénzügyi és egyéb nyomás miatt. Tervezéssel (amely általában öt évre szól) a könyvtár valamelyest ellenőrizheti jövőjét. Általánosan alkalmazható modell nem ajánlható, de a legtöbb tervnek vannak közös vonásai. A terv előkészítésébe a személyzetet be kell vonni. Jelentős hatást gyakorolhat ugyanis rájuk, ha a könyvtárat mint egészet láthatják, és segíthetik jövőjének kialakítását.

(Autoref.)

Munka- és rendszerszervezés, értékelés

91/351

CORVELLEC, Hervé: Évaluation des performances des bibliothèques: tendances, faiblesses et perspectives = *Bull.Bibl.Fr.* 35.tom. 1990. 6.no. 356-365.p. Bibliogr. lábjegyzetekben.

Res. angol nyelven.

Teljesítményértékelés a könyvtárakban: irányzatok, problémák és kilátások

Hatékonyág; Munkaelemzés

A könyvtárak teljesítményértékeléséről szóló szakirodalom szemléje azt mutatja, hogy a dol-

gozatok legtöbbje a kitűzött célok elérésére mint elvre épül. A jelen cikk ismerteti ezt a módszert és ennek korlátait, a könyvtártudományi szakirodalom alapján. A szerző abból kiindulva kritizálja ezt a megközelítést, hogy a könyvtárak számára nem megfelelő a szervezeteknek az a mechanikus vizsgálata, amelyre a célelérési módszer épül. Figyelembe véve az intézmények eltérő természetét, a teljesítmény más szempontjait ajánlja az olvasók figyelmébe, könyvtári példákkal illusztrálva.

(Autoref.)

91/352

ABBOTT, Christine: What does good look like? The adoption of performance indicators at Aston University Library and Information Services = Brit.J.Acad.Lib.ariansh. 5.vol. 1990. 2.no. 79-94.p. Bibliogr. 6 tétel.

Teljesítménymutatók alkalmazása az Aston University Könyvtári és Tájékoztatási Részlegében

Egyetemi könyvtár; Feldolgozó munka; Hatékonyság; Könyvtárközi kölcsönzés; Munkaelemzés; Munkaszervezés

Az Aston Egyetem megújulásával a Könyvtári és Tájékoztatási Részleg is fokozni igyekezett gazdaságosságát, hatékonyságát, és javítani akarta irányító-tervező munkáját. Ennek érdekében folyamatosan haladnak egy stratégiai terv megvalósítása felé, amely négy célt tűzött ki maga elé: teljesítménymutatók kialakítását, jobb vezetői információs rendszer kiépítését, a működési statisztikák továbbfejlesztését, és a szervezeti egységek és szolgáltatások költségeinek kiszámítását.

A teljesítménymutatók kialakításához szükséges méréseket, valamint a mutatók alkalmazását egy új munkatárs, az ún. tervezési segítő végezte, irányította. A mérések az adott szolgáltatásra jellemző teljesítménymutatók megállapítását célozták. (Ilyen pl. a feldolgozásban az egy hónap alatt feldolgozott művek száma, a könyvtárközi kölcsönzésben a kérés teljesítésének összideje.) Gondosan ügyeltek arra, hogy az adatok szükséges pontossága és a megállapításukra fordított idő között egészséges egyensúly legyen. A mé-

résekről és a havi munkáról szóló jelentéseket, valamint a következő hónapra vonatkozó tervet mind a többi vezető, mind az osztály munkatársai megkapták. Ez utóbbiakat ösztönözték arra, hogy véleményükkel, javaslataikkal támogassák az értékelést és a tervezést, és érezzék a magukénak a szolgáltatást. Az eredményeket egy szolgáltatás-tevékenység mátrixban integrálták, amely tartalmazta a teljesítménymutatókat, a mérés irányát, a szolgáltatáshoz tartozó tevékenységeket, és a szükséges méréseket. Ez a mátrixrendszerben mutatta be a szolgáltatásokat, hozzájárult a célok meghatározásához, a stratégiai tervezéshez, és segített az ellenőrzés szintjeinek megállapításában. Mint minden teljesítménymérés, az indikátorok kialakítása is vegyes érzelmet keltett a munkatársakban, ám haszna, hogy a teljesítményt és a célokat összekapcsolja, és így esélyt ad a szolgáltatások minőségének emelésére azáltal, hogy új munkakultúra, másféle beállítottság alakulhat ki a személyzetben. Ehhez természetesen a stratégiai terv további lépcsőfokainak megvalósítására, a vezetés színvonalának további emelésére is szükség van.

(Orbán Éva)

91/353

HÖGLUND, Anna-Lena: Measure the performance of public libraries and your planning will be easier, more rewarding – and more successful = Int.Lib. Rev. 23.vol. 1991. 1.no. 31-47.p.

A közművelődési könyvtárak teljesítményének mérése könnyebbé és eredményesebbé teszi a tervezést

Hatékonyság; Közművelődési könyvtár; Módszertani útmutató; Normatívák, mutatószámok

1989-ben a kalmari (Svédország) megyei könyvtár nemzetközi konferencia keretében ismertette meg négy ország könyvtárosaival a Nick Moore által az IFLA és az UNESCO felkérésére kidolgozott teljesítményértékelési eljárásokat, és kísérletet tett a módszerek adaptálására. A Moore-féle alapidokumentum hét elvével (lásd a Könyvtári Figyelő 1989. 2. szám 197-198. oldalán) egyetértenek, bár tapasztalataik szerint a könyvtárak vonakodnak méréseket végezni, talán azért, mert nem bíznak ezek hasznosságá-

ban. Meglátásuk szerint nem elég átfogó méréseket végezni, megvilágítóbbak a részletekbe menő mérések.

A kézikönyvben ismertetett módszerek alkalmazásakor több probléma merült fel. Az egyik alaplémérték az ellátandók száma, amit nem könnyű megállapítani, ha a különböző használói csoportok topográfiai elhelyezkedését is figyelembe akarják venni. Különbséget tettek a könyvtár vonzáskörzete és ellátandó körzete között, az előbbiből jön a legtöbb használó, az utóbbi viszont az a körzet, amelynek ellátásáért a könyvtárnak felelősséget kell vállalnia, s ebben a többi könyvtárhoz való viszonya is tükröződik. A könyvvállományt és a kölcsönzött állomány mértékét nagyobb minta alapján állapították meg és jellemezték, de számítógépes és fotós kölcsönzési rendszereik csak igen költségesen tették volna lehetővé a kölcsönzött kötetek mennyiségének megállapítását, illetve az egy olvasóra eső kölcsönzések számának meghatározását, ezért ezeket a mutatókat csak a hagyományos rendszerekben nézték meg. Az állomány szerző és téma szerinti megoszlásának vizsgálatában az átlagokat és a javasolt mérőszámokat nem találták megfelelőnek és informatív erejűnek, magát az állomány jellemzését, áttekintését azonban – a leírt módszerrel is – igen hasznosnak, sőt, a használtság és a dokumentumok korának összefüggésére is kiterjesztve további finomításra érdemesnek találták. Az ún. ideális-mértékeket, a viszonyítási alapul szolgáló mutatókat is az ország és a szűkebb környezet sajátosságainak megfelelően kell átdolgozni. A könyvvállomány mérésekor pl. figyelembe kell venni a könyvkiadás volumenét és a népsűrűséget; mutatót kellene készíteni a selejtezendő állomány mennyiségéről. A kölcsönzött állomány mutatói arról tanúskodnak, hogy a vizsgált svéd könyvtárak „gyermekkönyvtárak nagy felnőttreszlegekkel”, a felnőtt könyvek kölcsönzési arányai ugyanis messze elmaradnak a gyermekkönyvekéitől. Ezt erősíti az is, hogy míg egy gyerek akár ötven könyvet is kölcsönözhet egy évben, a felnőttek a könyvtáraknak több, mint kétharmadában évente átlagosan négy vagy kevesebb könyvet kölcsönöztek. A könyvvállomány is jóval idősebb a javasoltnál: 50% helyett az állomány 80-90%-a öt éves vagy régebbi. Nem teljesen megbízható a gyarapodás mértékét és a kölcsönzéseket összevető forgási arány, illetve az aktív használók számának felmérésére szolgáló mintavételi eljárás.

Bár a Moore-féle mértékek kiszámítása első pillantásra nem túlságosan nagy feladat, menet közben kiderül, hogy meglehetősen sok munkát igényel az adatok kigyűjtése, a mintavétel, a feldolgozás. A svéd munkacsoport azonban értékesnek találta az eredményeket, és tovább folytatja az adaptálás munkáját, hogy – elsősorban – az egyes könyvtári rendszereken belül, és diakron összevetésekben használni lehessen ezeket a sok mélyebb összefüggésre rávilágító mértékeket.

(Orbán Éva)

Lásd még 332, 367

Pénzügyi és gazdasági kérdések

91/354

KRULL, Jeffrey R.: Private dollars for public libraries = Libr.J. 116.vol. 1991. 1.no. 65-68.p.

Magándollárok a közkönyvtáraknak

Alapítvány; Közművelődési könyvtár; Támogatás -pénzügyi -társadalmi

A szűkös költségvetés és a növekvő igények között feszülő ellentmondást a használati díjak bevezetése mellett magánszemélyektől, testületektől vagy karitatív alapítványoktól nyert összegekkel oldhatják fel a közművelődési könyvtárak. Érdemes e forrásokat a könyvtártól független alapítvány keretében kezelni – amelynek természetesen a könyvtár a „kedvezményezettje” –, nehogy a fenntartó az eredeti költségvetést csökkentse a beáramló összegnek megfelelően. Az alapítvány célját, az adományok pontos felhasználását már az adománykérés előtt célszerű pontosan meghatározni. A legvonzóbbak a megfogható eredmények, mint pl. az épület-, telekvásárlás, berendezések beszerzése, új szolgáltatás beindítása. Kevésbé szívesen adakoznak további támogatások céljaira, és még kevésbé készségesek, ha a fenntartás költségeihez kell hozzájárulni. Az alapítvány létrehozásának jogi oldalát szakértő bevonásával kell tisztázni. Előre fel kell mérni, hogy az alapítvány adminisztratív és elszámolási, könyvelési teendőit tudja-e vállalni a

könyvtár. Az ezzel járó többletkiadást a költségvetésbe kell beépíteni. Az alapítványnak olyan vezetőségre, kuratóriumra van szüksége, amely képes az alapítvány céljait kifelé képviselni, és az alapítvány támogatására, illetve támogatások szerzésére legalkalmasabb személyekből áll. Professzionális tanácsadókat kell alkalmazni arra, hogy a helyi adakozási esélyeket és a pénzügyűjtő kampány várható eredményeit felmérjék, és a kampányt vezessék. Ez a cég gondoskodik a kampány ütemezéséről, a pénzügyűjtés céljainak eléréséről, s ez a háttér vonzhatja azt a köztiszteletben álló személyiséget, aki – a kampány elnökeként – tekintélyével és 5-6 számjegyű kezdő adományával „megüti a gyűjtés alaphangját”. A kampánymenedzserek új szempontokkal egészítik ki a könyvtár által kifejtett célokat, igényeket: megmutatják milyen előnye származik az adományozónak abból, ha hozzájárul az alapítványhoz. Fontos annak megállapítása is, hogy kitől lehet várni támogatást, s milyen mérvűt. Nagy hiba, ha alulbecsülik az adakozási lehetőségeket. Több évre szóló adakozási megállapodások is köthetők, ami nagyobb biztonságot jelent a könyvtárnak.

Bár az alapítványi támogatások sohasem vehetik át a megfelelő fenntartás szerepét, segíthetnek a könyvtár színvonalának emelésében, s a megbecsültség növekedésével újabb támogatások remélhetők.

(Orbán Éva)

91/355

WERKING, Richard Hume: Collection growth and expenditures in academic libraries: a preliminary inquiry = Coll.Res.Lib. 52.vol. 1991. 1.no. 5-23.p. Bibliogr.

Az állomány növekedése és a költségvetési rovatok arányának alakulása a felsőoktatási könyvtárakban; felmérés

Egyetemi könyvtár; Felmérés; Főiskolai könyvtár; Gyarapítási keret; Költségvetés; Statisztika

Az USA-ban a felsőoktatási intézmények könyvtáira vonatkozó megállapítások nagyrészt az ARL (Association of Research Libraries) tagkönyvtárainak vizsgálatán alapulnak. A szerző

szerint ez indokolatlan egyoldalúság, ezért vizsgálatot végzett olyan bölcsészeti profilú főiskolák könyvtárai körében, amelyek nem tagjai az ARL-nek, évtizedek óta rendszeres adatgyűjtést végeznek állományuk gyarapodásáról, költségeik alakulásáról, személyzetük létszámáról és bérhelyzetéről, az automatizálásra történő ráfordításokról. 40 viszonylag kisebb, de tekintélyes bölcsészeti főiskola könyvtárát (az ún. Bowdoin jegyzékben szereplő könyvtárakat) vonta be kérdőíves felmérésébe, de számos igazgatóval személyes interjút is folytatott. Az ARL könyvtárak közül közel 70 könyvtárnak rendelkezésre álló adatait tette összehasonlítható vizsgálat tárgyává.

A tanulmány egyik kérdése arra irányult, hogy századunk végén is helytállóan tekinthető-e Fremont Ridernek az a közel félévszázaddal ezelőtti és azóta is gyakran hangoztatott megállapítása, hogy a tudományos könyvtárak kb. 16 évenként megduplázzák állományuk nagyságát. – A másik kérdés azt kutatta, hogy ma is igazolható-e az a több évtizedes gyakorlat, hogy a tudományos könyvtárak évi költségvetésüknek kb. 60%-át munkabérekre, 30%-át állományuk fejlesztésére, 10%-át pedig egyéb kiadásai (pl. különféle szolgáltatások igénybevétele) fedezésére fordítják. A szakirodalom ezt a gyakorlatot röviden 60-30-10%-os költségképletként kezeli.

Az adatok szerint 1967 és 1987 között a vizsgált főiskolai könyvtáraknak mintegy a negyede, az ARL-könyvtáraknak pedig a fele duplázta meg állományának nagyságát, a többi könyvtár azonban nem. Tehát már nem mondható általános érvényűnek az a megállapítás, hogy a tudományos könyvtárak 16 évenként kétszeresére növelik állományukat.

A főiskolai könyvtárak legtöbbszörében a gyarapítási keret lépést tudott tartani a kiadványok árának emelkedésével, és az összes kiadás viszonylag nagyobb hányadát tette ki az említett 20 év alatt, mint korábban; szemben az ARL-könyvtárakkal, amelyekben a gyarapítási kiadások aránya csökkent az összes kiadásokhoz képest.

Az összes kiadások növekedése mindkét könyvtári csoportban lényegesen meghaladja a fogyasztási és a felsőoktatási árindexek által jelzett áremelkedések arányát. Az infláció mértékét jelentősen meghaladó költségvetés biztosítása minden bizonnyal szorosan összefügg a felsőoktatási intézmények között a jobb hallgatókért és tantestületért, a nagyobb tekintélyért folyó versengéssel.

A főiskolai könyvtárakra 1960-ban még jellemző 60-30-10%-os költségfordítási aránymutató ma már nem helytálló sem a főiskolai, sem az ARL-könyvtárak esetében. Az 1986/87. évben a főiskolai könyvtárak esetében a szóbanforgó aránymutató 40-40-20% felé közeledett, az ARL-könyvtárak esetében pedig az 50-35-15% felé.

Szembeötlő, hogy a személyzet fizetésére illetve bérekre fordított összegek aránya az összes kiadásokhoz viszonyítva csökkenő, az egyéb célokra (pl. különböző szolgáltatások igénybevételére) fordított összegek aránya pedig növekvő tendenciát mutatott a vizsgált 20 év alatt. A bérekre fordított összegek csökkenő aránya azért is meglepő, mert a személyzet létszáma nőtt. Nyilvánvalóan takarékosági szempontok is erősen közrejátszottak az alkalmazásoknál illetve a bérek megállapításánál.

Bár a vizsgált könyvtárak gyarapítási kerete és kiadásai az említett 20 év alatt jelentősen emelkedtek, mégis panaszkodtak anyagi ellátottságuk nem kielégítő volta miatt. Számukra a legnagyobb nehézséget a folyóiratárak emelkedése okozta. Ez elsősorban az ARL könyvtárakat érintette igen súlyosan, mert ezek jóval többet költenek folyóiratok beszerzésére, mint a főiskolai könyvtárak, minthogy náluk a folyóiratigényes kutatási tevékenység nagyobb súllyal jelentkezik.

A kiadványok árának emelkedése mellett a megjelenő kiadványok (címek) száma is állandóan növekszik, mégpedig nem is kis mértékben. Az USA-ban a publikált könyvek száma 1966 és 1986 között 77%-kal emelkedett, a sorozati illetve periodikus kiadványok száma pedig váratlanul nagy mértékben. (Pl. a Faxon Company adatbankja 1974-ben 38 ezer élő sorozatot illetve periodikus kiadványcímet tartott nyilván, 1988-ban pedig már 105 ezer volt.)

(Balázs János)

91/356

MIDWINTER, Arthur – MACVICAR, Murray: The public librarian as budget manager = J.Librariansh.Inf.Sci. 23.vol. 1991. 1.no. 9-20.p. Bibliogr.

Mit tehet a közművelődési könyvtár igazgatója a költségvetési keret növeléséért?

Felmérés; Fenntartó szerv; Közművelődési könyvtár; Támogatás -pénzügyi -állami, hatósági; Vezetés

A cikk a közművelődési könyvtáros szerepét vizsgálja a fenntartók költségvetési tevékenységében. Szól az egyes fenntartók szervezeti kérdéseiről és kiválasztott költségvetési módszereiről, és elemzi szakmai magatartásukat. Az első fejezet összefüggésekbe helyezi ezt a munkát és megvizsgálja az alapvető fogalmakat. A második fejezet húsz skóciai könyvtárfenntartó felmérésének eredményeit adja közre. A befejező rész lezárásképpen megvizsgálja a költségvetési tevékenység eredményeit, és azt sugallja, hogy a fenntartó sikere a pénzügyi keretek biztosítása terén mind a szervezet és a folyamat jellegétől függ, mind attól, hogy a könyvtári szakemberek „hogyan játsszák a költségvetési játszmat”.

(Autoref.)

Lásd még 302

Személyzet

91/357

MALMSTRÖM, Heidi – POROILA, Heikki – RANTTILA, Hilikka: Sama virka – sama palkka? = Kirjastoletti. 84.vuos. 1991. 1.no. 31.p.

Res. angol és svéd nyelven.

Milyen szempontok alapján határozzák meg a finn könyvtárosok fizetését?

Munkabér, alkalmazás

A könyvtárosi fizetések Finnországban igen alacsonyak. Ennek okait – a női munkától eltekintve – nem elemezték részletesen. A könyvtárosok sem hangoztatták eddig, hogy több fizetést szeretnének. Ideje erről vitát indítani; a könyvtárosok remélik, hogy kezdeményezésükhöz a szakszervezetek, a munkaadók és a könyvtárak vezetői is csatlakoznak majd.

A jelenlegi rendszer szerint a fizetés alapja a betöltött hivatal. A korrallal a fizetés automatikusan nő, emellett kisebb megkülönböztetésekre van mód. Az alapképzettség és -végzettség nem befolyásolja a fizetéseket. A rendszernek előnye a biztonság, az összehasonlíthatóság.

A jövőben az elvégzett munka, ne pedig a betöltött hivatal legyen a fizetés legfontosabb tényezője. Szükség van arra is, hogy az egyén szakmai készségei és kompetenciája is növelje a fizetést.

Egyéni munkaköri leírások kellene. Ezzel a fizetési rendszerrel valószínűleg el lehet kerülni a vállalatokra jellemző hatékonysági követelményeket. A könyvtári és tájékoztatási szolgáltatások eredményei már csak azért sem számszerűsíthetőek, mivel az alapvető mutatók minőségiek. (Autoref. alapján)

Marketing

91/358

KLAASSEN, Ute: Marketing in der Stadtbibliothek Gütersloh = Buch Bibl. 43.Jg. 1991. 2.no. 140-148.p.

Res. angol nyelven.

Marketing a gütersloh-i városi könyvtárban

Marketing; Városi könyvtár

A marketingkonceptió bevezetése a könyvtárba nem egyszeri szervezeti változtatást jelent, hanem permanens folyamatot. A könyvtár egész tevékenységét, állományépítését és feltárását, munkafolyamatait és belső szervezetét újra kell gondolni a használók szemszögéből.

A marketingkonceptió kiindulópontja a könyvtárfilozófia, mely meghatározza a könyvtár helyét a társadalomban, elhelyezi egyrészt használóinak kívánságai és elvárásai, másrészt vállalt, sajátos kulturális feladata között. A könyvtárfilozófiából következnek a célok, ezek pontos megfogalmazása a feladatleírás. A feladatok kijelölése a helyzetelemzéshez kapcsolódik: az ellátandó terület, az együttműködő (vagy konkurens?) intézmények és a saját könyvtár adottságainak együttes elemzése – különös tekintettel a szociális és kulturális változásokra – alkotják a helyzetelemzés elemeit. Mindezek alapján kell megfogalmazni, hogy a könyvtár jelenlegi kínálatát hogyan lehet kiszélesíteni, finomítani vagy jobban hozzáigazítani a használók igényeihez.

A marketingtevékenység fontos területe az állományalakítás. Ki kell dolgozni a megfelelő eszközöket az állomány egyes csoportjai igénybevételenek permanens ellenőrzésére. (Alkalmos módszer például a bent levő és a kikölcsönzött kötetek százalékos arányának elemzése állománycsoportonként; a távol levők ideális aránya 25-35%.) Sokat mondó adat az igénybevétel növekedése vagy csökkenése is. Az állomány prezentálásának hagyományos módja, a betű- ill. szakrend, nem megfelelő, új formákat kell kifejleszteni. Az olvasószolgálati tevékenységen belül kiemelt szerepe van a célcsoportokkal folytatott munkának. Ezeket a csoportokat egészen konkrétan kell meghatározni, és a könyvtárnak közvetlenül kell velük felvenni a kapcsolatot.

A könyvtárakról alkotott kép sem az olvasók, sem a fenntartók körében nem különösen jó. A marketingkonceptió fontos eleme a megfelelő kommunikációs propaganda kifejlesztése, mely a könyvtárral mint intézménnyel szemben kedvezőbb beállítódást alakít ki. Ez hosszútávú stratégiai feladat. Főbb eszközei: „Véleményhordozó-stratégia”, azaz a véleményhordozók és véleményalakítók, vagyis a település kulturális, politikai és gazdasági kulcsszemélyiségeinek megnyerése; „Megjelenés-stratégia”, azaz a könyvtár közvetlen és írásos megjelenésének átgondolt megtervezése; „Reflektorfény-stratégia”, azaz a könyvtár eredményeinek és sikereinek állandó kirakatba állítása.

A marketingkonceptió alapján működő könyvtárak a felsorolt eszközökkel – változatlan anyagi és személyi feltételek esetén is – széles körben növelhetik teljesítményüket, a kulturális lobby részévé válhatnak, környezetük elfogadott intézményei lesznek.

(Katsányi Sándor)

91/359

SIRKIN, Arlene Farber: Marketing planning for maximum effectiveness = Spec.Lib. 82.vol. 1991. 1.no. 1-6.p.

A vállalati szakkönyvtár, tájékoztatási intézmény marketingjének tervezése, a maximális hatékonyság érdekében

Fenntartó; Marketing; Tervezés; Üzemi szakkönyvtár; Üzemi tájékoztatási központ

Manapság kevés szakkönyvtár engedheti meg magának, hogy úgy végezze a dolgát, ahogy azt igazán szeretné. A nehéz gazdasági helyzetre hivatkozva egyre-másra nyírbálják meg költségvetésüket, sőt néhányuk bezárni kényszerül. Megfelelő marketingtevékenységgel azonban elérhetjük, hogy kisebb költségvetéssel is a lehető leghatékonyabban működjön könyvtárunk.

A marketing megtervezésének folyamata legalább annyira fontos, mint végrehajtása. Ennek során meg kell határozni a megcélzott felhasználók körét, fel kell mérni igényeiket és ki kell dolgozni a legmegfelelőbb stratégiát és munkamódszereket céljaink elérése érdekében. A marketing-tervezésnek az is az előnye, hogy ennek során erősödik a munkatársak közötti együttműködés is.

Az első lépés a könyvtár feladatainak, céljainak és prioritásainak körülírása, melynek alapján majd szét kell osztani az erőforrásokat a különböző szervezeti egységek között. Másodsor „piackutatás” útján fel kell mérni, hogy melyek a könyvtár használóinak fő csoportjai és kik azok, akik eddig nem vették igénybe szolgáltatásait, de érdemes lenne őket is megcélolni. Sorra kell venni, hogy milyen speciális szükségleteket kell kielégíteni, és ezeket rangsorolni kell, hiszen a költségvetés valószínűleg nem lesz elegendő valamennyi teljesítéséhez. Harmadsor ütemtervet kell készíteni, amelyben pontosan meg kell határozni, hogy mikor kinek mi lesz a dolga. Ez majd segítségünkre lesz abban, hogy megállapítsuk, megfelelő irányban és ütemben haladunk-e kitűzött céljaink felé.

A költségvetés elkészítése lesz a következő feladat. Ennek során még idejekorán kiderül, ha anyagi eszközeink nem elégségesek elképzeléseink megvalósításához, és ezért olcsóbb megoldást kell választanunk, vagy új bevételek után kell néznünk.

A marketing pontos megtervezése sokszorosára növeli a siker esélyét. A legfontosabb dolog azonban: el kell kezdeni. Minél előbb!

(Fazokas Eszter)

91/360

MORRISON, Patricia L.: Start-up information centers: how to keep them in business = Spec.Lib. 82.vol. 1991. 1.no. 19-22.p.

Hogyan biztosíthatja tartós fennmaradását a most szerveződő vállalati tájékoztatási központ

Dokumentáló -felsőfokú; Fenntartó; Megszűnés -könyvtáré; Üzemi tájékoztatási központ

Újonnan alakuló és jól menő vállalatok előbb-utóbb szükségét érzik, hogy egyszemélyes „információs központot” hozzanak létre működésük sikerességének növelése érdekében. Ha azonban valamilyen okból a cég eredményessége csökken, ez esik legelsőként áldozatul a racionalizálásnak. Jelen cikk szerzője az egyetem után három vállalatnál is dolgozott mint információs szakember, és jól érzékelte pozíciójának sebezhetőségét. Tapasztalatai az alábbiakban összegezhetők:

Induláskor feltétlenül folytassunk előzetes beszélgetést az összes kulcspozícióban levő vezetővel, hogy ezáltal megnyerhessük bizalmukat és támogatásukat a felállítandó információs szolgálat számára. Jövendő főnökünkkel tisztázzuk, hogy mi a fő célja a jövőben az igazgatása alá tartozó részlegnek. Szerencsés esetben pontos elképzelései is vannak a megvalósítás és működtetés módjáról, ami segítségünkre lehet. Ha lehet, kérjünk garanciát arra, hogy legalább egy évig nem változik a főnök személye, mert a gyakori vezetőváltás csökkenti a munka hatékonyságát, ezáltal az anyagi támogatást és az önálló működés lehetőségét is. Következő lépésben fel kell mérni a vállalat munkatársainak igényeit. Először azokra a munkatársakra kell figyelmünket összpontosítani, akiknek munkája közvetlenül hatással van a cég nyereségességére. Ezután megkezdődhet a marketingtevékenység, vagyis az új információs szolgáltatások kiépítése és propagálása. Különösen figyeljünk arra, hogy munkánkkal lehetőleg minél jobban hozzájáruljunk a nyereségesség növeléséhez. Az e téren elért eredményeinket látványosan bizonyítsuk is statisztikák, kimutatások készítésével. Ezáltal elkerülhetjük, hogy a cég kevésbé sikeres periódusában költségcsökkentés címén megnyírbálják az információs központ anyagi támogatását. Ha minden erőfeszítésünk ellenére a dolgok kezdenek rosszra fordulni, ne törődjünk bele, hanem tegyünk határozott lépéseket a folyamat visszafordítására. Ha ez mégsem sikerül, az információs szolgálatban szerzett tapasztalatainkat, jártassá-

gunkat – például számítógépes ismereteinket –, valamint az információs központ technikai eszközeit más munkaterületen is hasznosíthatjuk a cégen belül. Így megőrizhetjük munkahelyünket legalább addig, amíg lehetőségünk nyílik egy másik vállalat információs szakembereként állást találnunk.

(Fazokas Eszter)

FELHASZNÁLÓK ÉS HASZNÁLAT

Használat- és igényvizsgálat

91/361

ANDREWS, Judith: An exploration of students' library use problems = *Libr.Rev.* 40.vol. 1991. 1.no. 5-14.p. Bibliogr. 10 tétel.

Egyetemi hallgatók könyvtárhasználati problémáinak vizsgálata

Egyetemi hallgató; Felmérés; Használati szokások

A manchesteri Műszaki Egyetem Könyvtára, miután néhány munkaköri státuszt kénytelen volt megszüntetni, arra kényszerült, hogy felülvizsgálja szolgáltatásait. A személyzet korlátozott száma miatt arra törekedtek, hogy a hallgatók önállóbban szolgálják ki magukat. Ennek érdekében mindenekelőtt azt kellett felmérniük, hogy a diákok milyen nehézségekkel-problémákkal találkoznak a könyvtárhasználat során.

A felméréshez a könyvtárügyben ritkán használt ún. „kritikus eset-elemzési technikát” (critical incident technique, CIT) használták, amelynek az a lényege, hogy nem előregyártott kérdéseket tesznek fel, hanem egy-egy kérdéskörön belül (pl. Mikor kellett segítséghez folyamodnia?, Mikor nem tudta, hogy most mit csináljon? stb.) a

résztevőkre bizzák, hogy milyen esetekről számolnak be.

A vizsgálatban való részvételre úgy toboroztak önkénteseket, hogy a könyvtár bejáratánál szórólapos felhívásokat osztogattak a látogatóknak. Akik hajlandók voltak segíteni, azokat beszélgetésre hívták. A felhívásra 50 hallgató jelentkezett, de a beszélgetéseken végül csak 29 jelent meg. Az interjúkat magnóra vették, majd leírták, s témák, ezen belül pedig kategóriák szerint csoportosították őket. Az alábbiakban néhány tipikus esetet ismertetünk a főbb témacsoportok szerint.

Katalógushasználat. Az online katalógus fizikai használatával, de az információk minőségével és a katalógus bonyolultságával kapcsolatban is akadtak problémák. „...és akkor a gép villogni kezdett, s nem tudtam megállítani... kicsit pánikba estem, majd gyorsan elhagytam a helyszínt...”. Következetlenségeket is felfedeztek, pl. néhány művet csak a szerzője alatt lehetett megtalálni, de a szerző-cím kombináció alatt már nem.

A könyvek megtalálása a polcokon. A hallgatók nem értették, hogy lehet az, hogy azok a könyvek, amelyek a katalógus szerint nincsenek kikölcsönözve, miért nincsenek a polcon; pedig ennek számos oka lehet (éppen használja valaki, még nem rakták el, rossz helyre rakták, elveszett stb.). Néhányan a Dewey-féle osztályozási rendszert sem értették, amelyre a raktározás épült. „...annyi rengeteg szám van a tizedespont után, hogy tíz perc is eltelik, amíg megtalálom a keregett számot.”

Dokumentumszolgáltatás. A fő baj abból adódott, hogy a különféle tantárgyakhoz előírt könyvek korlátozott száma miatt a hallgatóknak versenyezniük kellett a könyvekért. „...Nincs elég könyv. Rendszeresen járok ide, és soha nem találom meg, amit keresek. Teljesen hiábavaló. Fizikailag betegnek érzem magam, amikor végre kikerülök innét.” Néhányan arról panaszkodtak, hogy a könyvtár nem szerzi be bizonyos szakterületek friss publikációit.

Általános megfigyelés volt, hogy a könyvtárt először használó hallgatók félénkek, bizonytalanok. Ez megegyezik Mellon kutatásának következtetésével, amely szerint:

- a hallgatók féltelmét az az érzés okozza, hogy mindenki más ért a könyvtárhasználatához, csak ők nem;

- ez a hozzá nem értés szégyellni való, és titokban kell tartani;