

– a rekordoknak az SBN (az „Országos Könyvtári Szolgálat”) országos adatbázisába való letöltése.

(Mohor Jenő)

VEZETÉS, IRÁNYÍTÁS

Általános kérdések

97/080

CYBULSKI, Radoslaw: Bariera strachu paralizuje postep = Bibliotekarz. 1996. 7/8.no. 10-12.p.

A félelem gátja bénítja a haladást

Munkaszervezés; Vezetés

A szűnni nem akaró változások időszakát éljük valamennyi posztkommunista ország deklarált sorsaként. E változásokkal nem mindenki ért egyet, mert úgy véli: a társadalmi fordulatot „hozzáértőbben” kellene végrehajtani. Ennek ellenére senki nem szól, mivel félti az állását.

E jelenség a könyvtárügyben sem ismeretlen. Pl. a varsói egyetemen a ráfejelő képzésben részt vevő fiatal könyvtárosok a következőképpen szokták elhárítani a saját intézmény munkájának ésszerűsítésére–javítására „kihegyezett” záródolgozati ajánlásokat: „Nem, semmi esetre sem vállalkozhatom ilyesmire, mivel félttem az állásomat. Munkámat a vezetőség kritikaként értelmezné.”

Persze a másik póluson, a vezetőség pólusain is jelen van a félelem. Számos könyvtár-igazgató azt hiszi, hogy az intézményében kezdeményezett és végrehajtott technológiai és szervezeti reformok „rossz hírért keltik” a fenntartóknál, akik a változtatásokat a korábbi rossz munka következményének fogják tartani.

Ezért sok helyütt minden marad a régiben, holott mind a személyzet, mind a vezető látja: lépni kellene és lehetne a korszerűsödés irányába.

A konzervatív magatartás elsősorban a vezető felelősségét veti fel, hiszen ő könnyebben kezdeményezhet, mint a személyzet bármelyik tagja. Ám hogy kezdeményezése ne ütközzék munkatársai ellenállásába, előbb neki kell megváltoznia. Ehhez három lélektani–szervezési „parancsolat” betartása szükséges. Elsősorban a munkatársak tájékoztatását kell megoldani, hogy tisztában legyenek vele: mik a könyvtár céljai, gondjai–bajai, és miként lehet úrrá lenni a nehézségeket. Másodjára társtervezővé kell tenni a munkatársakat, ami feltételezi érdemi javaslataik elfogadását, a könyvtár működésébe való szerves beépítését. Végül a nemzedéki problémát kell pozitív módon feloldani. Ez annyit tesz, mint értékesíteni az idősebbek tapasztalatait és hasznosítani a fiatalabbak dinamizmusát.

(Futala Tibor)

Tervezés

97/081

CAMPBELL, Corinne A.: Product service strategies for information services = FID News Bull. 46.vol. 1996. 4.sz. 126-129.p.

Egy műszaki könyvtár stratégiai terve szolgáltatásainak korszerűsítésére

Fejlesztési terv; Üzemi tájékoztatási központ

A Boeing vállalat műszaki könyvtárai egyszerűsített, célirányos stratégiai tervet dolgoztak ki szolgáltatásaik korszerűsítésére. Az ún. S-T-P (Situation-Target-Proposal = Helyzet-Cél-Javaslatok) dokumentum elkészítésének módja és ta-

pasztalatai más könyvtárak számára is követendő mintaként szolgálhatnak.

A Seattle-i (Washington állam) székhelyű vállalatnak 70 ezer alkalmazottja van, akik közül 25 ezren könyvtárhasználónak tekinthetők. A könyvtárak, amelyek négy székhelyen működnek 41 könyvtárossal és nyolc további (számítógépes és adminisztratív) dolgozóval, 1988 óta részt vesznek a cég Continuous Quality Improvement (CQI) programjában, amelynek során jelenleg az állományegységenkénti költségek lefaragására, a kiszolgálási idő lecsökkentésére és a rendszeres felmérések nyomán felismert használói elégedettség növelésére helyezik a hangsúlyt.

A vállalati könyvtárak fő feladata a külső információk feldolgozása és szolgáltatása (kiadványok rendelése, külső adatbázisok beszerzése ill. elérésük biztosítása stb.), de ezen kívül rájuk tartozik a cég belső kiadványainak dokumentálása és a saját Web-en elérhető információk szervezése és indexelése.

Az S-T-P dokumentumot egy hatfős munkacsoport dolgozta ki. A *Helyzet* a jelenlegi problémák felmérését szolgálja, a *Cél* feladata a célévben (esetünkben 2000-ben) elérendő állapot körvonalazása, a *Javaslat* keretében pedig meg kell határozni, hogy a jelenlegi helyzetből a cél elérése érdekében milyen feladatokat kell elvégezni.

A *Helyzet*-dokumentum a következő nyolc terület feltérképezésére terjedt ki:

- háttér (pl. mennyit költenek külső információkra),

- használói elvárások,

- alkalmazott technológiák,

- belső kérdések (pl. a kérések kielégítésének ciklusideje, a mikrofilmlapok kiváltásának alternatívái, a belső Web-helyek számának elszaporodása),

- külső kérdések (pl. szerzői jogi megszorítások, publikálási engedélyek költségei, a tudományos-műszaki kiadványok árának folyamatos emelkedése),

- a szervezet erős és gyenge pontjai,

- kulcsfontosságú sikertényezők (egy bizonyos folyamatra kivetítve a következő öt jellemző közül – minőség, költségek, dokumentumszállítás, biztonság, morál – melyik a legfontosabb),

- használói elégedettség (negyedévenkénti felmérések alapján).

A *Cél*-dokumentumban a munkacsoport összefoglalta, hogy a fenti területeken milyen változások várhatók 2000-re, pl. ami a használói elvárásokat illeti, a használóknak nyilván azonnali információkra lesz szükségük a saját számítógépes munkaállomásukon, közvetlenül szeretnének hozzáférni az elektronikus publikációkhoz és a könyvtárosok által „testre-szabott” kutatási eredményekhez. Ezen a lépcsőfokon dolgozták ki a Boeing-könyvtárak hosszú távú stratégiai tervét, amely 10 feladatcsoportot tartalmazott, pl. a munkaszervezet ésszerűsítése, elektronikus rendelés, a jelenleg használt könyvtári rendszer (Dobis) lecserélése, a belső Internet- és Webmunkálatok koordinálása stb.

A *Javaslatok* között minden évre vonatkozóan meghatározták a kulcsfontosságú sikertényezőket és az egyes feladatcsoportokra vonatkozó cselekvési tervet. Például 1995-re a következő feladatokat tűzték ki:

- a feldolgozási folyamatok ésszerűsítése folyamatábrák segítségével, különös tekintettel a rendelésre és a körözésre,

- a könyvtár Web-honlapjának kifejlesztése a Boeing számára releváns kapcsolatokkal,

- a Dobis-t felváltó rendszer kiválasztása és a költségek jóváhagyatása,

- a vállalat belső, Web-bel kapcsolatos információszervezési tevékenységének vezetése.

Természetesen megkülönböztetett figyelmet kell fordítani az akcióterveknek a főosztályi és a vállalati célokkal való összekapcsolására.

Az S-T-P módszer fő előnyei: a vonatkozó dokumentumok aránylag könnyű elkészítése, a személyzet motiválása és ösztönzése, a jövőbeli intézkedésekre vonatkozó vállalati felhatalmazás elnyerése és – végső soron – a könyvtár szakmai tekintélyének megalapozása.

(Novák István)

Lásd még 109

Munka- és rendszerszervezés, értékelés

97/082

FISCHLI, Irmgard: Outsourcing: a new management tool or just a fad? = FID News Bull. 46.vol. 1996. 5.no. 171-173.p.

Privatizálás: új vezetési eszköz vagy divat?*Bérmunka kiadása*

Az „outsourcing” (külső bérmunka, privatizálás) kérdését gyakran – érzelmeiktől sem mentesen – vitatják. A módszer lelkes hívei többféle vezetési-szervezési feladatra is alkalmazni szeretnék, ellenzői pedig azok közül kerülnek ki, akik vonakodnak a munkafolyamatokat egy külső szervezetre bízni, félve a veszélyektől, amelyeket a minőség és a szállítás ellenőrzésének az elvesztése, továbbá a vállalaton belül rendelkezésre álló képzett és szakmailag megbízható munkaerő hiánya okozhat, különösen válságos helyzetben. A cikk meghatározza az „outsourcing” fogalmát és működését, áttekinti történeti fejlődését, és megvizsgálja az információs szolgáltatásokkal kapcsolatos vonatkozásait.

(Autoref.)

97/083

MOWAT, Ian R.M.: Reviewing other people's libraries = Libr.Rev. 45.vol. 1996. 5.no. 8-16.p.

Tudnivalók egyetemi könyvtárak külső felülvizsgálói számára*Egyetemi könyvtár; Felülvizsgálat; Szakértő*

A szerző megvizsgálja a külső szakértő szerepét az egyetemi könyvtárak felülvizsgálatában. Áttekinti a könyvtári felülvizsgálatok különféle típusait, és a szakértő megfelelő feladatait. Tárgyalja a felülvizsgálatot megelőző képzés és dokumentációismeret fontosságát a felülvizsgáló számára, és a külső szakértő alkalmazásának előnyeit a könyvtár szempontjából. Következtésként megállapítja, hogy mivel a külső szakértő fontos szerepet játszik a könyvtári felülvizsgálatokban, megfelelő képzésre és etikai kódex kialakítására lenne szükség.

(Autoref.)

97/084

HAYTHORNTHWAITE, Jo: Preparing to be reviewed and the aftermath of review = Libr.Rev. 45.vol. 1996. 5.no. 23-25.p.

A könyvtár teendői felülvizsgálat előtt és után*Egyetemi könyvtár; Felülvizsgálat*

A világszerte szűkülőben lévő pénzügyi erőforrások miatt a könyvtári és információs területen is a felülvizsgálatok korát éljük. A szerző egy brit egyetemi könyvtár (Glasgow Caledonian University, GCU) felülvizsgálatának tapasztalatait osztja meg az olvasókkal. A következő következtetéseket sikerült levonnia:

1) Az egész folyamat leghasznosabb szakasza a felülvizsgálatra való felkészülés. Ez alkalmat ad a könyvtárnak a munkafolyamatok áttekintésére, a személyzet bevonásával történő konstruktív megbeszélésekre, bírálatokra és javaslatokra. A folytatandó gyakorlat és sorrend: „olvass, beszélj és írd!” Az olvasás a releváns belső dokumentumok (évi jelentések, statisztikák, más osztályok felülvizsgálati dokumentumai stb.) áttekintését jelenti. A beszélgetés során a személyzet kritikai javaslatait érdemes megtudakolni, ill. eszmecsere-t folytatni a felülvizsgálatot szervező vezetőkkel és a vizsgálaton már „átesett” osztályok vezetőivel. Végül készítsünk egy olyan írásos dokumentumot, amely lehetőleg minden olyan kérdésre kitér, amelyre a vizsgálat kíváncsi.

2) Ne reméljük, hogy a felülvizsgálatból valami olyasmit tudunk meg, amit eddig nem tudtunk.

3) Meglepetés is érhet bennünket. A GCU például kénytelen volt tudomásul venni, hogy túl sokféle gyűjteménye van, és túl változatos kölcsönzési határidőkkel dolgozik. Ezen a személyzet kellőképpen fel is háborodott, de a könyvtár saját vizsgálata végül is igazolta a bírálat jogoságát.

4) A felülvizsgálati jelentés alkalmat adhat nehéz és népszerűtlen döntések meghozatalára. A GCU a költségvetés felosztásának módszerét változtatta meg ily módon. Nagy előny, ha arra tudunk hivatkozni, hogy egy bizonyos átszerve-

zés felülvizsgálati javaslatra, a felső vezetés támogatásával történt.

(Novák István)

97/085

COOPER, Michael: The use of Total Quality Management (TQM) in libraries and information services in Australia and overseas = Aust.Lib.J. 45.vol. 1996. 2.no. 92-101.p. Bibliogr.

A teljes körű minőségirányítás (TQM) Ausztrália és más országok könyvtári és tájékoztatói szolgáltatásaiban

Hatékonyság; Szolgáltatások; Vezetés

A teljes körű minőségirányítás (Total Quality Management, TQM) olyan vezetési hozzáállás, amelyet a használói igények, valamint a minőségjavítás iránti szüntelen elkötelezettség határoznak meg. Olyan kulcsfontosságú összetevői vannak, mint a használói észrevételekre való odafigyelés, a személyzet részvétele, és a sikeresség folyamatos mérése. A TQM módszerei: használói felmérés, a munkamozzanatok folyamatábrán való megjelenítése, a problémákra adható megoldások együttes keresése – pl. „ötlet-roham” (brain storming) útján –, teljesítményszabványok kidolgozása stb. A hangsúly a munkafolyamaton van, nem pedig a végterméken, s a szükséges változtatásokat több kis lépésben valósítják meg.

A TQM módszerét eddig kórházi, katonai, felsőoktatási, közművelődési könyvtárakban és tájékoztató intézményekben vezették be. A cikk öt esettanulmánya bemutatja néhány megvalósítás sajátosságait és tapasztalatait.

Az *Oregoni Állami Egyetem* könyvtárában 1993 óta folyik a kísérlet. Az egyetem rektorhelyettes ismertette a célokat, ezt egy háromnapos tanfolyam követte. Két munkacsoport alakult: az egyik a könyveknek a polcra való visszaoesztását, a másik pedig a hivatalos dokumentumok feldolgozását tanulmányozta. A teameket az érintett osztályvezető vezette, a „facilitátort” (a felvetődő problémák megoldását segítő személyt) pedig a könyvtáron kívül, az egyetemi

dolgozók közül választották ki (hogy így küszöböljék ki az esetleges személyi konfliktusokat). A tapasztalatokat összegző tanulmány rámutat: a TQM segít egy olyan munkahelyi kultúra kialakításában, amely a használóknak nyújtott szolgáltatásokra és a könyvtári munka minden területén a minőség javítására koncentrál. Amikor egy új probléma felvetődik, egy új TQM-team jön létre, amely előbb-utóbb megoldja az adott problémát.

A *Samford Egyetem Davis Könyvtára* (USA, Alabama állam, Birmingham) 1990-ben a használóknak nyújtott szolgáltatások javítása és a könyvtárosok csapatszellemének erősítése céljával kezdett a kísérletekbe. Viszonylag kis könyvtárról van szó, amely kb. 4000 hallgatót szolgál ki. Az eredeti merev kereteket fellazították, teljesen átszervezték az osztályokat, minden posztra újra pályázni kellett (de a vezetőség szüntelenül hangoztatta, hogy az átszervezés miatt senkit sem bocsátanak el).

A *Georgia Institute of Technology* (az amerikai Georgia állam műszaki főiskolája) könyvtára szintén 1990-ben vezette be a saját TQM-változtatát, s az akcióprogram fő elemei a következők voltak: az egész személyzet részvétele, a külső és belső használók megkülönböztetése, a használói elégedettség növelése, nagyobb lehetőségek nyújtása a használói interakcióra és visszajelzésre, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, az innováció és hatékonyság ösztönzése, akadálytalan kommunikáció, a személyzet számára továbbképzési lehetőségek teremtése. Sok más mellett létrehoztak egy évente egyszer kiosztandó érmét, a kiemelkedő teljesítményt nyújtó könyvtárosok jutalmazására (a jutalmazandó személyre a kollegáknak kell a javaslatot előterjeszteniük).

A szerző munkahelyén, az ausztráliai *Monash Egyetem Könyvtárában* 1993-ban két TQM-projektet indítottak: az első a sürgős jegyzet-beszerzések meggyorsítását célozta, a másik pedig a könyvbeszerzések adatbázisából történő online rendelésének lehetőségeit vizsgálta meg. Ez utóbbit három hónap után a felmerülő problémák miatt abba kellett hagyni. A TQM-kísérlet részleges kudarcának fő oka az volt, hogy a vezetés nem vitte végig következetesen a személyzet bevonásának elvét, s az egyes részadatokból összeállított intézkedési tervet maga véglegesítette.

A *Telstra Australia* (korábban Telecom) nevű vállalat 1990-ben kezdte a TQM elveinek megvalósítását, az Országos Információs Forrásközpontban (National Information Resource Centre). Ott is két projektet indítottak: a katalogizálási adatok bevitelének, valamint a könyvtárközi kölcsönzésnek a területén (mindkettő a központ krónikus problémája volt, tanulmányozásuk pedig kivitelezhető, fontos és számszerűsíthető). Az ügyfelek véleményét rendszeresen kikérték, egyes szolgáltatások minőségét véletlenszerűen kiválasztva vizsgálták meg, a szolgáltatások általános minőségvizsgálatát pedig a QFD módszer (Quality Function Deployment) segítségével végezték el (a módszer lényege a használói igények feltárása, prioritások meghatározása, valamint az igényeknek új szolgáltatásokra való „lefordítása”).

(Mándy Gábor)

97/086

DAVIDSON, Jeanne – RUSK, Cherie: Creating a university Web in a team environment = *J.Acad.Librariansh.* 22.vol. 1996. 4.no. 302-305.p.

Egyetemi Web-hely létrehozása, kollektív munkával

Egyetemi könyvtár; Felsőoktatási intézmény; File-szervezés -gépi; Munkaszervezés; Számítógép-hálózat

A felsőoktatási intézmények általában töreksenek arra, hogy jelen legyenek a Web-en, ezzel is vonzani szeretnék például a leendő hallgatókat. Az egyetemi kutatók hatékony megoldásnak találják a külső és a belső információcserében, eredményeik közzétételében. Az oktatók is használni szeretnék, mind a normál nappali, mind a távoktatásban. A kutatók a Web-en keresztül szeretnék hozzáférni a könyvtárhoz vagy a számítástechnikai szolgáltatásokhoz. A hallgatók is szeretnék megjeleníteni a Web-szervereken honlapjaikkal, például a korábban végzett hallgatók csoportjai, a sportkörök stb.

Az Oregon Állami Egyetem Web-helyének létrehozása team-munkában történt. A projekt pont akkor indult 1994 elején, amikor a tájékoztatási részleg egy átszervezés folytán összeolvadt a számítástechnikai részleggel, a média-központtal, a távközlési részleggel és a könyvtárral, emellett áttértek a team-munkában való munkavégzésre. A munkába később bekapcsolódott az egyetem kiadói és beiratkozási részlege is.

A team kritikus szemmel megvizsgálta sok egyetemi Web-helyet. Ezután a potenciális használói csoportok igényeit és műszaki lehetőségeit vették szemügyre. Olyan struktúrát szerettek volna létrehozni, amely minden használói csoport számára könnyen megtalálhatóvá teszi a szükséges információkat. A javasolt szervezési sémát először „low-tech” módon, madzagokkal összeerősített cédulákkal jelentették meg egy mobil modellen. Később táblázatkezelővel tartották nyilván az URL-eket. Kikérték az egyetemi közösség észrevételeit.

A team-munka során természetesen felmerültek az eltérő szakmai kultúrából adódó konfliktusok a könyvtárosok és a számítástechnikusok között. Utóbbiak túlzott súlyt helyeztek a biztonságra, korlátozni akarták a Web-fájlok hozzáférhetőségét; túlzott technikai ismereteket vártak el a használóktól. Voltak, akik emellett foglaltak állást, hogy a Web a munkálatok alatt is bővíljen, mások véleménye szerint ez akadályozza a munkát. Miután a vitákban formálódó team megvitatta az eltérő elképzeléseket és megközelítéseket, megegyezésre jutottak a lényeges kérdésekben és a csoport irányítását kézbe vette egy tapasztalt projekt-menedzser.

Elsődleges használóknak a belső használókat tekintették, akik szükség esetén megfelelő képzésben részesülhetnek a használathoz. Ha a struktúrát a külsőkhöz igazították volna, igen sokféle szintű igényt kellett volna figyelembe venni (a világ kutatói, könyvtárosok, leendő hallgatók, Internet-szörfölők).

A team autonóm döntésekre kapott felhatalmazást. Fontosnak tartották, hogy megnyerjék az intézményvezetés támogatását (személyzeti, pénzügyi, jogi kérdésekben). Meg kellett oldaniuk, hogy a használó érezze, hogy kilép az egyetem hivatalos Web-oldalairól. Be kellett iktatniuk a struktúrába egy kereskedelmi vállalkozást is, az egyetemi könyvesboltot.

A projekt lezárása után most a működtetés és folyamatos értékelés folyik. Összehasonlítják a Web-helyet más egyetemek hasonló vállalkozásaival, gondoskodnak a Web-helyeket működtetni kívánó tanszéki munkatársak képzéséről, a könyvtári használóképzés programjába is felvették a Web-bel kapcsolatos tudnivalókat.

Ez a projekt lehetővé tette, hogy különböző szakterületek munkatársai működjenek együtt egy jó minőségű termék létrehozásában: a távközlési és a médiaközpont szakemberei (grafikai megjelenítés, oktatástechnológiai kérdések), a számítástechnikai szakemberek (műszaki szakismeretek) és a könyvtárosok (szervezési képességek és használó-orientáltság).

(Hegyközi Ilona)

Pénzügyi és gazdasági kérdések

97/087

PAVLÍK, Jakub: Poplatky v knihovnách. Ze semináře uspořádaného 13. března 1996 Státní vědeckou knihovnou v Kladně = Čtenář. 48.roč. 1996. 7/8.no. 253-255.p.

Térítési díjak a könyvtárban. A kladnói Állami Tudományos Könyvtár által 1996. március 13-án rendezett szemináriumról

Térítési szolgáltatás

Az utóbbi években igencsak megnövekedett a jelentősebb tudományos és szakkönyvtárak különféle szolgáltatásai iránti igény. Ezzel párhuzamosan mind több (és dráguló) szakemberre és mind több (ugyancsak dráguló) információforrás beszerzésére, illetve igénybevételére van szükség. Mindez felettébb aktuálissá teszi a térítési díjakkal való foglalkozást.

Hogy az iménti kijelentés mennyire igaz, mi sem bizonyítja jobban, mint hogy a kladnói Állami Tudományos Könyvtár által a szóban forgó témakörben megrendezett szemináriumon a cseh tudományos és szakkönyvtárügy „színe-virága” megjelent.

Ez a „kontaktálás” valójában az első átfogóbb megközelítése volt a térítési díjak problematikájának, amiből kifolyólag alig esett szó rajta konkrét díjtételekről. Ehelyett a díjmegállapítási elvek megfogalmazása felé indultak el a résztvevők, mégpedig azzal, hogy 1997 első felében folytatni fogják az elkezdett munkát.

A két blokkban, nevezetesen a könyvtári és a tájékoztatási szolgáltatások blokkjában lefolytatott eszmecsere után összesen 26 (6+20) díjmegállapítási elvben sikerült a résztvevőknek előzetesen és keretszerűen megállapodniuk. Egyebek mellett a következőkben:

„A használók regisztrálási (beiratkozási) díját célszerű a lehető legalacsonyabb szinten tartani.”

„A késedelmi díjak emelésének gyorsítania kell az állomány forgási sebességét.”

„Az alapszolgáltatások a regisztrálási (beiratkozási) díj megfizetése után ingyen vehetők igénybe, a nem ilyenek térítési díj ellenében.” (Abban azonban nem jött létre megegyezés, hogy melyek az alapszolgáltatások és melyek nem azok.)

„Az egyes rész-szolgáltatások díjait a komplex szolgáltatás díjában kell összevonni.”

„A díjakban meg kell különböztetni az adatbázisokból és a katalógusokból–bibliográfiákból nyert információkat.”

„Bizonyos kategóriák (pl. egyetemi hallgatók) esetén díjkedvezmények biztosítása kívánatos.”

„A bibliográfiai leírások szolgáltatásának díjazásában meg kell különböztetni, hogy cseh vagy idegen nyelvű, illetve annotálatlan vagy annotált leírásról van-e szó.”

„A díjak megállapításánál nem szabad más díjtételt megállapítani a saját és az idegen adatbázisokból származó információkra.”

A további elvek a díjak megállapításánál használandó számítási egységekre (idő, oldal, tételszám stb.) vonatkoznak.

(Futala Tibor)

97/088

SCHNEIDER, Ronald: Der lange Abschied von der „Bibliothek für alle” – Teil 1. Die kommunale Verwaltungsreform als Modernisierungschance für Öffentlichen Bibliotheken = Buch Bibl. 48.Jg. 1996. 9.no. 759-764.p. Bibliogr.

Res. angol nyelven

Búcsú a „mindenki könyvtára” elvtől – 1. rész: a közigazgatási reform mint a köz-könyvtárak korszerűsítésének lehetősége

Feladatkör; Fenntartó szerv; Közművelődési könyvtár; Támogatás -pénzügyi -állami, hatósági

A Német Könyvtáros Egyesület „Bibliotheken '93” című tanulmányát főleg annak túlzott és irreális követelményei miatt bírálja a cikk. A közületi szektor pénzügyi válsága miatt alternatív megoldást jelentene a közkönyvtári szolgáltatásoknak olyan alapszolgáltatásokra való redukálása, mint az általános képzés, a továbbképzés és a közhasznú tájékoztatás, mert a szórakoztató olvasmányok beszerzését hosszú távon nem lehet az adófizetők pénzére alapozni. A szolgáltatások gazdasági alátámasztása a közigazgatás kommunális reformjai miatt vált szükségessé, amelyek megkívánják, hogy az egyes szolgáltatásokat célfelhasználókra szabottan határozzák meg, és a támogatásokat a kulturális és szociális politika irányainak megfelelően használják fel.

(Autoref.)

97/089

ROWLEY, Jennifer: Libraries and the electronic information marketplace = Libr.Rev. 45.vol. 1996. 7.no. 6-18.p. Bibliogr. 13 tétel.

A könyvtárak és az elektronikus információk piaca

Elektronikus publikáció; Információpiac; Számítógép-hálózat

Az Interneten hatalmas mennyiségű információs és kommunikációs szolgáltatás van jelen. Ezek egyrészt információt szolgáltatnak (végtermékként, pl. elektronikus könyvek szövege), tájékoztatnak más információs/kommunikációs szolgáltatásokról, szolgáltatásokat és termékeket (pl. szállodai helyeket) kínálnak. Úgy

tűnhet, hogy a könyvtárak korábbi szolgáltatásainak helyébe lép az Internet.

Egyes elektronikus információforrások (bibliográfiai adatbázisok és tájékoztató eszközök teljes szövege) már 10-30 éve rendelkezésre állnak. Ezeket háttérbe szorították azok a fejlemények, amelyek nyilvános hozzáférést tesznek lehetővé. Az elektronikus információs piac most lép növekedési-fejlesztési szakaszába, amely előreláthatólag az elkövetkező 10-20 évben zajlik majd.

Az információ nem áru, s nem is szolgáltatás. Az információcsere sajátosságai is ebből fakadnak. Az információ nem szűnik meg, ha átadjuk vagy eladjuk valakinek. Értéke nem fejezhető ki mennyiséggel, hanem a használatól és az adott helyzettől függ. Marketingjét befolyásolja még, hogy több életciklusa is lehet aszerint, ahogy a szerzők és a gondolatok divatosá ill. népszerűtlenné válnak. Szolgáltatásához elegendhetetlen a technika. Bemutatása nyilvánosságra hozatalt jelenthet, ami alááshatja értékesítését. Magát az információt is be lehet szerezni (vásárlás és lízingelés), de a hozzáférést is. Szinte számtalan lehetőség kínálkozik újracsomogolására.

Az információs piac vásárlóinak köre különbözőképpen szegmentálható. Egy példa: általános közönség (felnőttek, gyermekek, speciális csoportok), szakmai közönség, oktatás (tanulók, hallgatók és oktatók), kereskedelmi/üzleti felhasználók (tudósok, forgalmazók, üzletemberek), közvetítők (intézményen belüliek, információs brókerek).

A hagyományos kiadási folyamat résztvevői és azok szerepe megváltozik az elektronikus környezetben, mind a termék előállítását (pl. az elektronikus lektorálást és szerkesztést), mind a termék jellegét (pl. multimédia enciklopédia) illetően. Egy-egy korábbi intézmény több feladatot is elláthat. Egyes korábbi intézmények (pl. a terjesztők) feladatai megoszthatók több újfajta intézmény között (országos dokumentumszolgáltató központok, könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatók, kereskedelmi dokumentumszolgáltató központok, témafigyelő szolgáltatások).

Az elektronikus információk árának megállapítására a szakirodalom különböző módszereket sorol fel: az optimális ár megállapítása (amit még a vásárló kifizet), érték szerinti ár (eltérő

árak a különböző piaci szektorok esetében), költségarányos ár, a marginális költségekkel arányos ár (az alapköltségeket ekkor központi költségvetésből fedezik), ingyenesség. A gyakorlatban e stratégiákat kombinálják. Az elektronikus információk ára hordozónként (CD-ROM, Internet, online) más és más. Lehet előfizetés, egyszeri díj és a hozzáférés mennyiségével arányos, vannak engedmények és hálózati elérési árak. A terjesztők és a vevők egyaránt nehéz helyzetben vannak. Nehezen jósolható meg, hogy egy-egy árképzési stratégia milyen bevételt hoz. Az árak nehezen összevethetők és nehéz kiszámítani, hogy az elektronikus információ beszerzése hosszú távon mennyibe fog kerülni. Az árszerkezet bonyodalmai kockázatosá teszik az elektronikus piacot annak minden résztvevője számára.

A terjesztési csatorna a *marketing mix* fontos összetevője. Jelenleg az elektronikus információk hálózaton (online szolgáltatók által vagy az Interneten) és CD-ROM-on férhetők hozzá. Előbbi esetben konkrét kérésre történik a hozzáférés az adott időpontban igényelt információhoz. A második esetben egy információs csomagot megvásárolnak még az igény felmerülése előtt.

Elméletben elegendő, hogy egy-egy dokumentumot egyetlen elektronikus példányban tároljanak az egész világon – a virtuális könyvtár majd hozzáférhetővé teszi a nemzetközi hálózatokon. Ez az elképzelés nehezen valósul meg, mert gondoskodni kellene a könyvtárakban tárolt nyomtatott és multimédia dokumentumok elhelyezéséről; nem minden használó számára elérhetőek otthonából a nemzetközi hálózatok; meg kellene oldani a térítés kérdéseit; még alakulóban van az információs társadalom; sok használó jobban kedveli a nyomtatott dokumentumok olvasását.

Ma már megfigyelhető a gyűjteményről a hozzáférésre való áttérés. 1996-ban az elektronikus könyvtár témakörében számos projekt volt folyamatban mind a könyvtári munkafolyamatok (az állomány és kölcsönzése), mind az információ-visszakeresés (online hostokhoz való hozzáférés és CD-ROM használat egyedi munkaállomáson vagy hálózatban) területén.

Az információ és az információs rendszerek egyre nagyobb hatást gyakorolnak a társadalom-

ra és annak értékrendjére. Néhány jelenség az elektronikus könyvtári koncepcióval is kapcsolatos: az információban szegények és gazdagok megjelenése, a szellemi tulajdonnal és a szerzői joggal kapcsolatos kérdések, a biztonság és az adatvédelem, a szabványok, az archiválás és a bibliográfiai számbavétel problémái.

Az információs piac mindig is összetett volt, számos piaci szegmessel, termékkel és szereplővel. Emellett nemzetközi jellegű, továbbá szerepet vállal benne a magánszektor és a közszolgálati szektor egyaránt. Gyorsan fejlődik, új fogyasztók és eladók jelennek meg. Sok a bizonytalanság: mi lesz a könyvtárak szerepe, megmarad-e megőrző és újra-elosztó feladatuk, vagy egyre inkább kiadói és ellenőrzési szerepet vállalnak?

(Hegyközi Ilona)

97/090

SMITH, Mark L.: Using statistics to increase public library budgets = Bottom Line. 9.vol. 1996. 3.no. 4-13.p.

Milyen érveket szolgáltathat a statisztika a közművelődési könyvtári költségvetés növeléséhez?

Fenntartó szerv; Költségvetés; Közművelődési könyvtár; Statisztika

A szerző azt vizsgálja, hogyan lehet a könyvtári statisztikákat felhasználni a közkönyvtári fejlesztési programok indoklására. A cikk a költségvetés három fő területére (állomány, személyzet és berendezések) összpontosít. Irányelveket közöl annak eldöntésére, hogy milyen típusú adatokat milyen érvek támogatására érdemes felhasználni. Ismerteti a felhasználandó adatok lehetséges forrásait: a belső és külső forrásokat. Bemutatja, hogyan lehet az adatok egyszerű szöveges, illetve grafikus-szemléletű ábrázolásával hatékony költségvetési tervet készíteni.

(Autoref.)

Személyzet

Lásd 23, 109

**FELHASZNÁLÓK ÉS HASZNÁLAT**

Általános kérdések

97/091

LEPILOVÁ, Květuše: Fantazie čtenáře a posedlost počítačovou hrou = Čtenář. 48.roč. 1996. 7/8.no. 263-265.p.

Az olvasó fantáziája és a számítógépes játékok*Játék; Olvasás*

Az ízlés esztétikai kategóriaként a 17. században jelenik meg. Mint a szép megismerésére alkalmas képesség Voltaire munkásságában vált általánossá. Helvetius kétféle ízlést ismer, úm. egyfelől azt, amely divatként, megszokásként, közkeletűen tetszőként definiálható, másfelől pedig azt, amely a kor lelkének mélységes ismeretén alapszik, és mint ilyen tudatos ízlésnek nevezhető. A francia klasszicizmus és felvilágosítás az ízlés kategóriáját a megismerés kategóriájának tartja. Olyan sajátos képességnek, amely az érzelmet, az ítélni tudást és az ész egyaránt igénybe veszi. Rousseau úgy véli, hogy a természettől való távolodás rontja az íz-

lést, amit azonban olvasással és költészettel ellensúlyozni lehet.

A romantikában – Hegel kritikája nyomán – az ízlés elveszíti iménti jelentőségét. Nietsché-nél teljesen szubjektív kategóriává válik, olyan-ná, amelynek sem alapja, sem normája, sem pedig imperatívusza nincs. Ezt a jelentőségvesztést később az európai burzsoá kultúra kríziseként emlegették.

Az esztétikai ízlésre jellemző a történelmi változatosság és az a törekvés, hogy az esztétikai norma stabillá váljék. Ezt azonban a sorjázó nemzedékek nem mindig fogadják el, minthogy ők a saját esztétikai normájuk „trónra ültetésé-
ben” érdekeltek.

Az esztétikai ízlés egyik válfaja az olvasói és televíziós ízlés (minden tv-játék ui. drámai műfajnak fogható fel). A hozzá tartozó fogalmakkal (hagyomány, norma, ítélet, állásfoglalás és szükséglet) együtt lélektani–szociológiai kategória. Mint ilyen, három síkban nyilvánul meg, úm. a mű kiválasztásában, elolvasásában és az ezt követő időben. Az olvasással manapság sokminden konkurál. A filmen, a televízión, a videón kívül a számítógépes játék is. Az olvasás ugyan válhat túlzó szokássá, de kábítószerré nem. Másként áll a helyzet az egyetlen végkifejletre – rendszerint gyilkolásra – rákényszerítő számítógépes játékkal. A gyerekek általa frusztráltaká válhatnak, nem szólva arról, hogy egyéni ízlésűktől is „elbűsűzhatnak”.

A szerző eszmefuttatását „strikt” ítéletek helyett egy kérdéssorral zárja, úm.: Vajon az ízlés – Helvetius felfogásával összhangban – képessége-e a szép megismerésének? Vagy csak szokás, divat, az, ami tetszik? Netán – ahogy a felvilágosítás személyiségei látták – az érzelmek, ítéletalkotások és az ész vezérelte megismerése képesség? Ugyan hol vannak a számítógépes játék ízlésének határai, hol a brutalitási, amelyek immár a számítógépes játékokra való gyerekkori felkészítésben kezdődnek el?

A könyvtárosok a szociológiai jellegű olvasási–olvasói statisztikában való érdekeltységük miatt általában keveset foglalkoznak a „könyvtáros – olvasó” és az „olvasó – szöveg” közötti kapcsolattal, holott – mint azt a NATIS-program már 1947-ben hangsúlyozta – a nyilvános könyvtárügy az iskola folytatása, sőt továbbbivője a jellemfejlesztésnek. Így igencsak felelős a