

kus dokumentumoknak a népszerűsítésébe fog-
nak, amelyek elérhetők a közkönyvtárakban.

(Murányi Lajos)

Vezetés, irányítás

Munka- és rendszerszervezés, értékelés

08/124

PINTO, María – FERNÁNDEZ MARCIAL, Viviana [et.al.]:
La herramienta BiQual como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología = Rev.Esp.Doc.Cient. 30.vol. 2007. 4.no. 465-491.p. Bibliogr.

Res. angol nyelven

A „BiQual” eszköz alkalmazása spanyol természettudományi és műszaki egyetemi könyvtári szolgáltatások minőségének tanulmányozására

Egyetemi könyvtár -természettudományi és műszaki; Felmérés; Hatékonyság

Az európai felsőoktatás jelenlegi fejleményei az egyetemi könyvtárak küldetését és szerepét is megváltoztatják, ennek következtében egyre fontosabb a könyvtári szolgáltatások minősége, és a minőség tanulmányozása, értékelése. A marketing világában, a magánszektor számára még a nyolcvanas években fejlesztették ki a SERVQUAL modellt. 2000-ben pedig a texasi egyetemen hozták létre a LibQual eszközt, melynek fő célja az volt, hogy az egyetemek könyvtárhasználóinak új igényeit és új szokásait figyelembe véve azonosítsa a legjobb gyakorlatokat az új igényeknek jobban megfelelő szolgáltatások kifejlesztése érdekében. Ezeket a tapasztalatokat kiegészítve a katalán egyetemi

könyvtárak számára készített elégedettség-vizsgálat módszereivel és más kérdőívek tanulságaival fejlesztették ki egy állami finanszírozású projekt keretében az – elsősorban egyetemi – könyvtárak szolgáltatásainak megismerésére és értékelésére szolgáló BiQual elnevezésű módszert. A 45 tételből álló elektronikus kérdőív (melynek utolsó kérdése nyitott, azaz szabad szöveges kommentárra ad lehetőséget) öt szempontot vesz figyelembe az értékeléshez:

- *hozzáférhetőség*: minden, ami a szolgáltatások és a gyűjtemény használatát, használhatóságát garantálja, a nyitvatartási időtől kezdve;
- *funkcionalitás*: mindazok a fizikai jellemzők és mindaz a technikai felszereltség, ami az optimális használhatóságot biztosítja, beleértve pl. a honlap használhatóságát, az elektronikus dokumentumrendelés lehetőségét is;
- *kommunikáció*: mindazon mechanizmusok megléte, amelyek a könyvtárosok és az olvasók közötti folyamatos és hatékony információáramlást biztosítják;
- *a szolgáltatások használata*;
- *szolgáltatások „hozzáadott értékkel”*: annak megállapítására, hogy az olvasók elfogadják és értékelik-e a tudástársadalmat jellemző új tájékoztatási tendenciákat, legyen szó pl. szelektív információterjesztésről, vagy a folyóiratcikkek eléréséről kulcsszavak segítségével.

A kérdőív először 16 tulajdonságot, illetve lehetőséget sorol fel azt kérdező, hogy a használó mennyire tartja fontosnak, illetve mennyire elégedett azzal. A következő blokk a könyvtárhasználat mértékét és módját tárja fel, majd a lehetőségek felsorolásával a további igényeket, illetve a könyvtár lehetséges (és az olvasó számára kívánatosnak tűnő) jövőjéről kér tájékoztatást, végül a szabadon megfogalmazott ajánlásokat kéri. Az olvasó (használó) szempontjait középpontba helyező elektronikus kérdőívet 19 spanyol műszaki és természettudományi egye-

temi könyvtár olvasói (oktatók és hallgatók) véleményének vizsgálatával próbálták ki, kedvező eredménnyel.

(Mohor Jenő)

Lásd még 96, 105

Pénzügyi és gazdasági kérdések

08/125

ČERNOVÁ, Dagmar Richi: Problémy při využívání finančních prostředků ze Strukturálních fondů EU pro rozvoj knihovnictví (na příkladu Plzeňského kraje) = Čtenář. 59.roč. 2007. 10.no. 286-289.p.

Problémák az EU Strukturális Alapokból származó forrásainak könyvtári fejlesztésekre történő felhasználásában (a plzeňi terület példája)

Együttműködés -belföldi; Fejlesztési terv; Számítógép-hálózat; Támogatás -pénzügyi -állami, hatósági

A plzeňi terület az EU anyagi forrásait a régió könyvtárainak internettel való ellátására vette igénybe, egyedi projekt alapján. A forrásokat a közös Regionális Operatív Program 2.2-es, kulturális és informatikai minisztériumokhoz kapcsolódó projektje biztosította. Megvalósításában a területi informatikai hivatal és az egyetemi és tudományos könyvtár működött közre.

A projekt egyik célja az volt, hogy a részt venni kívánó könyvtárakat ellássa nyilvános, nagysebességű interneteléréssel és multifunkcionális számítógépekkel. Eredetileg 196 könyvtár csatlakozott, mely végül összesen 275-re bővült. A terület népsűrűsége meglehetősen alacsony, ami a szolgáltatók megtérülési ideje szempontjából kedvezőtlen. A projekt nyomán minden könyvtárba 256 Kbps sebességű ADSL vonal bevezetését kezdeményezték. A másik cél olyan információs tartalmak kialakítása, amelyek maximális információellátást biztosítanak a területen élőknek.

A projekt 2004-ben kezdődött, gyakorlati meg-

valósítását 2005 ősztől 2006 tavaszáig tervezték, de végül egy évvel később fejeződött be. Az anyagi források 75%-át az EU Strukturális Alapja, 10%-át állami költségvetés, 15%-át a pályázó biztosította. A teljes költségvetés 14 851 ezer Kč volt. A számítógépek az informatikai hivatal tulajdonába kerültek, a projekt befejezése után az egyes településeknek a hivatal jelképes 1 Kč áron fölajánlotta megvételre. A projekt része volt az alkalmazott személyzet továbbképzése (internethasználat, információtechnológia). A 10 tanfolyam keretében összesen 63 érdeklődő vett részt.

A megvalósítás során az alábbi kockázatok és problémák merültek föl:

A legnagyobb szervezési gondot az jelentette, hogy a projektet kb. 1900 képviselő, legalább 800 óra alatt hagyta jóvá. 245 partnerségi szerződés megkötésére volt szükség, melyben összesen 300 könyvtáros működött közre. A pályázati kézikönyv rendkívül bonyolultnak, nehezen áttekinthetőnek bizonyult. Az európai pénzek felhasználásának szigorú és összetett folyamatát a cseh hatóságok tovább komplikálták. A ROP-ok többéves cseh jelenléte óta sajnos nem sikerült pályázatírói, a támogatások igényléséhez konkrétan kapcsolódó tanfolyamokat indítani.

A szolgáltatók területi sajátosságokra hivatkozva csak egyéves késéssel tudták valamennyi könyvtárban biztosítani a megfelelő internetes hozzáférést, sebességet. A kapcsolatfelvételt a települési felelősökkel sok esetben nehezítette az adatok változása, mivel a regisztrált könyvtárak adatainak frissítése sokszor elmaradt. A projekt politikai felelősségével kapcsolatban kiderült, hogy a kormány és a minisztériumok ígéretei sokszor megbízhatatlanok voltak.

Az anyagi források tekintetében kockázati tényezőt jelentett, hogy a projekt előfinanszírozású, a forrásokat az igénylő csak a megvalósulást követően kapja meg. A plzeňi terület esetében szerencsére a helyi területi források megoldást jelentettek, de hasonló források csak anyagilag erős és stabil pályázók számára lehetnek reáli-

sak. A projektigénylés költségei legalább 300 ezer Kč körüliek voltak. A bonyolult adminisztráció is kockázati tényezőt jelent, előfordulhat, hogy nem fedezik a várt költségeket. A projekt összetettsége és a könyvelési szabályok követése néha erőn felülinek bizonyult.

Összességében a 275 könyvtárból 151 csatlakozott ADSL vonalon, 35 műholdon keresztül (akit a Cseh Telekom „nem csatlakoztathatónak” vélt), 89 könyvtár pedig egyéb módon (saját települési megoldással). A projekt járulékos hozadéka, hogy sok helyen a könyvtárak internettel való felszerelése egyéb könyvtár-korszerűsítéseket is eredményezett (épület, bútorzat, nyitva tartási idő növelése stb.).

A plzeňi területen a regisztrált könyvtáraknak több mint a fele vett részt a projektben. A települések önerőből nem tudták volna megvalósítani a fejlesztéseket, az kizárólag a projekt eredményeként valósulhatott meg.

(Prókai Margit)

Személyzet

08/126

KIM, Kyung-Sun – CHIU, Ming-Hsin [et.al.]: Recruiting a diverse workforce for academic and research librarianship. Career decisions of subject specialists and librarians of color = Coll.Res.Lib. 68.vol. 2007. 6.no. 533-552.p. Bibliogr.

Munkaerő-toborzás felsőoktatási és tudományos könyvtárakban: karrierlehetőségek szakreferensek és színes bőrű könyvtárosok számára

Felmérés; Képesítés; Könyvtáros-hátrányos helyzetű; Könyvtáros-toborzás; Szakreferens-szolgálat

A könyvtárakban és egyéb kulturális intézményekben fontos szerep jut a más tudományágakban való jártasságnak és az idegennyelv-tudásnak, hiszen ezáltal színvonalasabb szolgáltatások nyújthatók az egyre sokszínűbb felhasználók

számára. Az Egyesült Államokban a statisztikai adatok azt mutatják, nagy szükség van szaktudományban jártas, illetve különböző etnikai-kulturális háttérrel rendelkező könyvtárosokra, elsősorban felsőoktatási könyvtárak esetében, mivel 2010-ben közel 83 ezer könyvtáros tölti be 65. életévét, és vonul nyugdíjba. Jelenleg is magas (23,1%) a betöltetlen szakreferensi állások száma a közepes és nagyobb köz- és felsőoktatási könyvtárakban. Az is gondot okoz, hogy a népesség körében jóval magasabb az etnikai kisebbségek részaránya (30%), mint a könyvtárosok, illetve könyvtár szakos hallgatók között, bár ennek orvoslására több cselekvési terv is készült.

A pontos helyzetelemzés és a megfelelő munkaerő-toborzási stratégiák kidolgozása érdekében két országos felmérés is készült az Amerikai Könyvtárosegyesület (ALA) és a független állami ügynökség, az Institute of Museum and Library Services (IMLS) támogatásával, hogy

- 1) tisztázzák azon könyvtáros hallgatók pályaválasztási döntéseinek hátterét, akik valamilyen szaktudományból is fokozatot szereztek, illetve
- 2) megtudják, hogyan és milyen életkorban választják a kisebbségek a könyvtáros pályát, milyen könyvtártípusokat preferálnak, és mely munkaerő-toborzási stratégiák a hatékonyak.

A szakirodalom alapos áttekintése után, amelyben a szakreferensekre, a kisebbségek foglalkoztatására és a munkaerő-toborzásra vonatkozó megállapításokat elemzik, a felmérések módszertani kérdéseit ismerteti a tanulmány. Mindkét esetben webalapú kérdőívet használtak; az első témánál a kérdőív a személyzeti munka, a pályaválasztás és a szakreferensek szakirodalmára alapozva készült, míg a másodikonál a pályaválasztási döntések, munkaerő-toborzás és a diákok – köztük a kisebbséghez tartozók – pályán való megtartásának az irodalma volt a kiindulási alap. (A kérdőíveket próbatesztelés után véglegesítették, a világhálón

pedig Zoomeranggal, illetve PHPSurveyorral tették hozzáférhetővé.)

Az első kérdőív 13, a második 32 kérdést tartalmazott, és az ALA által akkreditált képzőintézmények hallgatói, illetve az etnikai (az afroamerikai, az ázsiai, a spanyol anyanyelvű és az indián) kisebbséghez tartozó könyvtár szakos diákok körében vizsgálódott. (Az adatgyűjtésre 2005 januárja és májusa, illetve 2004 novembere és 2005 márciusa között került sor; az első felmérésben 326, a másodikban 182 értekelhető választ elemeztek.)

A eredményeket külön alfejezetekben és számos táblázattal szemléltetve közlik, melyek fontosabb megállapításai közül az alábbiakat lehet kiemelni:

- a munkaerő-toborzásra jótékony hatással volt a szakképzés anyagi támogatása és könyvtári munkalehetőségek biztosítása;
- a pályaképeknek sokkal inkább volt szerepe az etnikai kisebbségek körében, mint a valamely szakon fokozatot szerettek esetében;
- az egyetemi könyvtárakban dolgozók befolyása és a leendő könyvtárosok mentorálása is inkább a kisebbség körében volt jellemző;
- a munkaerő-toborzást sokkal differenciáltabban és célzottan kell megszervezni;
- a felmérések eredményei ugyan nem általánosíthatók a könyvtáros szakma egészére, de fontos részletekre irányították rá a figyelmet.

A tanulmány végül a jövőben elvégzendő kutatási irányokra tesz javaslatot.

(Murányi Lajos)

08/127

SCHEIN, Julie – DELISSER, Belinda: How to hire without regret = Inf.Outlook. 11.vol. 2007. 10.no. 11-16.,18.,20-21.p.

Hogyan válasszuk ki a megfelelő jelöltet az állásinterjú során?

Könyvtárosi hivatás; Munkabér, alkalmazás; Vezetés

Közhely, hogy a sikeres könyvtári munka lényeges előfeltétele a megfelelő ember kiválasztása egy pályázat jelentkezői közül. A rossz döntések következményei ugyanis előbb-utóbb morális téren, de legtöbbször anyagiakban is megmutatkoznak, ezért megszívlelendők azok a technikák, amelyeket az amerikai szerzőpáros kínál a könyvtárvezetőknek, legyen szó bármilyen magas pozíció betöltéséről.

A szerzők szerint 9 pontban foglalható össze a követendő stratégia. Mindenekelőtt ismerni kell a munkakörrel járó felelősséget, elvárásokat, vezetési kultúrát. Ezt követően lehet meghirdetni az állást, úgy, hogy a jelöltek egy – a munkaadói oldalról – alaposan előkészített interjúban találkoznak a kérdésekkel: ez magában foglalja a súlyponti kérdések definiálását, a szakmai önéletrajzok megismerését, az értékelés szempontjainak kidolgozását. Az interjúban a lebonyolítását követi azután a döntés – és a szerencsések számára az állásba lépés.

A szakértők a problémakoncentrált, strukturált interjúk mellett törnek lándzsát, szemben a beszélgetés jellegű, oldottabb, ám kevésbé hatékony változattal. Fontosnak tartják, hogy az említett lépcsőket a cég humánerőforrás-menedzserével együtt járjuk végig, megosztva a felelősséget az egyes elemek között. Sok jelentkező esetén célszerű előválogatást végezni, hiszen előzetes telefoninterjú révén kiszűrhető az alkalmatlan jelöltek nagy része, mi pedig időt spórolunk. Figyeljünk az apróságokra, így például tanulmányozzuk a beadott anyagokat a jelölt érkezése előtt. Amatőrismust sejtet, ha beszélgetés közben akarjuk átnézni azt (valljuk be, az is...). A Forbes magazin felmérése pedig óva int attól, hogy a jelölt valamennyi állítását készpénznek vegyük: szerintük mintegy 2/3-uk kozmetikázott pályázattal házal. A fentiekben túl számoljunk valamennyi jelentkezőre azonos időt, és könnyítsük meg a saját dolgunkat azzal, hogy előzetesen kidolgozzuk a kritikus területekre összpontosító értékelésünket. Javasolt továbbá, hogy a „nem elfogadható”, „elfogadható” és „kiemelkedő”

teljesítményeket külön jelezzük. Ezek összessége – figyelembe véve a szakmai tapasztalatot, a végzettséget – nagy valószínűséggel helyes döntést fog eredményezni.

Nagy teret szentel a cikk a kérdés technikájának, amiről – akármelyik szerepben is vettünk már részt állásinterjú – mindannyiunknak lehet fogalma. Igen gyakorlatias, hogy a munkajogi perek elterjedésének okán, megadja annak a honlapnak a címét, ahol az interjúk során szigorúan kerülendő kérdéseket gyűjtötték össze (nézzük meg, hátha egyszer még hasznát vesszük!). A szerzők tárgyalják a beszélgetés során tanácsolt viselkedés elemeit: legyünk figyelmes hallgatóság; tartsunk szemkontaktust beszélgetőpartnerünkkel; készítsünk jegyzeteket; ügyeljünk a jelölt testbeszédére is. Rámutatnak arra, milyen fontos, hogy mi is válaszoljunk a nekünk feltett kérdésekre és nem csak a folyamatos kommunikáció érdekében. (Arra azért vigyázni kell, nehogy aránytalanná váljon a párbeszéd, és hirtelen mi találjuk magunkat az interjúvolt szerepében.)

Ha megszívleljük az amerikai szakértők tanácsait, szinte biztosak lehetünk abban, hogy a legmegfelelőbb jelöltet fogjuk alkalmazni a könyvtárunkban. Ez pedig hatékonyabb munkavégzést, magasabb munkamorált eredményez, valamint hosszú távon biztosítja a folyamatos munka lehetőségét, hiszen nem kell állandó személycseréktől tartanunk.

(Vasbányai Ferenc)

Marketing, közönségkapcsolatok

08/128

KONDRASKINA, Elena Vasil'evna: „Massovoe obsluživanje” – staroe nazvanie s novym soderžaniem (problemy ponátijnogo apparata = Bibliotekovedenie. 2007. 5.no. 30-33.p. Bibliogr. 28 tétel.

Csoportos foglalkozás – régi elnevezés új tartalommal

Csoportos foglalkozás az olvasókkal; Public relations; Terminológia

A tömegekkel folytatott munka (magyar terminológiával: csoportos foglalkozás – a szerk.) fogalma Oroszországban a könyvtári gyakorlatban a 20. század elején terjedt el, idővel sajátos tartalmat és politikai felhangot kapott. A század elején még a könyvtárakban a sok olvasóval történő foglalkozást „iskolán kívüli képzésnek”, „kulturális felvilágosító munkának” nevezték. Az 1920-as években jelent meg az ideológia a tartalomban, amikor a felvilágosítás egyúttal politikai munkát is jelentett. Valóban tömegesen indultak a könyvtárakba azok az emberek, akik éppen csak megtanultak írni-olvasni. A korábban köz- vagy nyilvános könyvtárnak (publičnaa biblioteka) nevezett intézmények ekkor kapták a tömegkönyvtár (massovaa biblioteka) besorolást. A könyvtári dolgozók 1924-ben tartott országos kongresszusán a jelszó a „könyvet a tömegeknek” lenni örökség volt.

Az 1960–1970-es évek szakirodalmában a tömegekkel folytatott munka különböző értelmezéseket kapott. Sokszor a könyv és az olvasás propagandáját jelentette. Az 1980-as években jelent meg „az olvasók tömeges kiszolgálása” fogalom, megkülönböztetve az olvasóval történő egyéni foglalkozástól. Az 1997-ben kiadott könyvtári terminológiai szótár is az egyéni és a tömeges kiszolgálást különbözteti meg. Ekkor a hangsúly már a felhasználók és a lakosság általános információs-kulturális igényeire tevődik, eltűnik az ideológiai tartalom.

Az 1990-es években végbement politikai és gazdasági változások új kifejezéseket hoztak a könyvtárügy területén is. A „tömegekkel folytatott ...” fogalmat többen elévültnek, „ideológiával terheltnek” tartják. A tevékenység megjelölésére a PR-t, az elemző-kommunikációs tevékenységet stb. ajánlják. Mások a „szabadidős” jelzőt vagy a „pedagógiai technika” fogalmat részesítik előnyben. Ugyanakkor a tömeges kiszolgálás – a reklám és a PR mellett

– Oroszországban is a marketingtevékenység fontos eleme.

Bár folytatódik a megfelelő szakkifejezés keresése, csak azért nem érdemes új terminológiát kialakítani, hogy az megfeleljen a divat követelményeinek. A szerző szerint továbbra is használatban marad a „tömeges kiszolgálás” nem egyértelmű, de elfogadott fogalma.

(*Viszocsekné Péteri Éva*)

08/129

CASELL, Kay Ann – WEIBEL, Kathleen: Public library response to women and their changing roles revisited = Libr.Trends. 56.vol. 2007. 2.no. 303-327.p.

Női olvasók és változó szerepük a közkönyvtárakban: egy 1980-as felmérés megismétlése

Felmérés; Nőolvasó; Szabadidő felhasználása

A szerzők egy 1980-as felmérés megismétlésére vállalkoztak, amikor azt vizsgálták, jelenleg milyen programokat szerveznek a legnagyobb amerikai közkönyvtárak nők számára. Az Egy Hónap a Nőkért elnevezésű akció ideje alatt számos könyvtár szervezett programot, de sok könyvtárnak ez egyébként is rendszeres tevékenységei közé tartozik. A nők számára szervezett programokat a nők érdeklődésének és igényeinek sokfélesége, e programok támogatottsága és a női témájú kiadványok bővülő kínálata indokolják. Maguk a nők a katalizátorai e programoknak, ugyanis ők a közkönyvtárak legaktívabb látogatói és a programok elsődleges résztvevői. Bár a könyvtárosok nem szeretik célközönségüket nemek szerint elkülöníteni, továbbra is olyan programokat szerveznek, amelyek inkább a nőket vonzzák.

(*Autoref.*)

08/130

SOLYLAND, Eli: Rock festival librarians = Scand.Public Libr.Q. 40.vol. 2007. 4.no. 24-25.p.

Könyvtár-népszerűsítés egy rockfesztiválon

Ifjúsági olvasó; Könyvtárpropaganda; Városi könyvtár

Norvégiában, az arendali közkönyvtár munkatársai között is gyakori téma: hogyan tehetnék magukat és szolgáltatásaikat láthatóbbá, közkedveltebbé a fiatalok körében. 2007-ben elhatározták, hogy részt vesznek az országban a legjobbnak tartott rockfesztiválon, a Tromoya szigeti Hoveban. Az ötnapos fesztivál szervezői örömmel fogadták jelentkezésüket. Bár a könyvtárosok 40 és 60 év közöttiek, és soha rockfesztiválon még nem jártak, a tréningek és megbeszélések során egyre inkább felbátorodtak, és kezdték magukat kifejezetten „cool”-nak érezni.

Mikor elérkezett az ideje, kocsira pakolták a könyveket (425 mű példányait), 50 kg új képregényt, kávézóasztalokat, transzparenszeket, könyvtartókat és nem utolsósorban egy ágyat. A standon való berendezkedés után különböző nyilvános helyeken 20 regényt helyeztek el, ezzel az üzenettel: „Ha megtaláltad, helyezd magad kényelembe, olvasd el, ird le róla a véleményed a könyvbe vagy a könyvtár blogjába. Aztán add a könyvet a barátodnak, vagy hagyd olyan helyen, ahol más is megtalálhatja.” A fogadtatás annak ellenére jó volt, hogy a könyvtár honlapjára nem sok visszajelzés érkezett. A „Cserélj egy könyvet” akció keretében egy ládányi olcsó kiadású könyvet tettek ki, azzal az elképzeléssel, hogy bárki választhat belőle, és kicserélheti saját könyvével. Mivel kevesen érkeztek könyvvel a zsebükben, az akció könyvkölcsönzéssé alakult. Sajnos a vezeték nélküli internetkapcsolat nem működött megfelelően, így a nemzeti könyvtári tagsági kártyából sem tudtak túl sokat kiadni. A könyvtár saját kölcsönzőrendszere sem funkcionált, így a kölcsönzők nevét és mobilszámát papíron rögzítették. A módszer bevált: mindössze egy könyv vészett el az öt nap során.

A napilapok, különösen a fesztivál híradója iránt végig nagy volt az érdeklődés. A könyvek közül

az „1001 album, amit meg kell hallgatnod, mielőtt meghalsz”, valamint a „Norvég pop és rock lexikon” volt a legnépszerűbb. Közkedveltek voltak az irodalmi művek és a képregények is. Sok fiatal órát töltött a könyvtárosok társaságában a népszerűvé vált heverőre telepedve, olvasgatva és beszélgetve. Mivel az időjárás nem volt túl kegyes a résztvevőkhöz, előfordult, hogy a zuhogó esőben 40 ember talált kellemes menedéket a 36 m²-es könyvtári standon. A könyvtárosok minden várakozását felülmúlva összesen 2200 látogatót regisztráltak. Nagyon hamar köztudott lett, hogy itt mindenki segítséget kaphat, akár a városba való bejutás lehetőségei iránt érdeklődik, vagy mobiltelefonját akarja feltölteni, akár otthonos nyugalomra, olvasásra vagy kávé melletti csevejre vágyik. A fiataloktól rengeteg pozitív visszajelzést kaptak – így nem lehetett kétséges, hogy a következő fesztiválon is ott a helyük. A könyvtár honlapján olvasható információ szerint (www.arendal.folkebibl.no) idén is felállították standjukat a június 23-tól 27-ig tartó Hove Fesztiválon.

(Fazokas Eszter)

08/131

STIMSON, Nancy F.: Library change as a branding opportunity. Connect, reflect, research, discover = Coll.Res.Lib.Rews. 68.vol. 2007. 11.no. 694-698. Bibliogr. 11 tétel.

Változások a könyvtárban mint lehetőség új márkanév kialakítására

Egyetemi könyvtár; Könyvtárpropaganda; Tervezés

A nagyobb változások, mint például a könyvtár épületének a felújítása, alkalmas a könyvtári „márkanév” (brand) kérdésének újragondolására. Bármiféle eseményről szóljon egy hír vagy sajtóközlemény, ami könyvtárunkra irányítja a közfigyelmet, jó alkalom intézményünk imázsának vizsgálatára, erősségeinek tisztázására, és hogy magunkat a könyvtárhasználók

tudatában az esetleges versenytársak (más információforrások és szolgáltatások) között pozitívan el tudjuk helyezni. Egy felújítás esetében a márkanév-kialakítás folyamata befolyásolhatja az új terekkel, könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatos döntéseinket is.

A tanulmány a California-San Diego Egyetem (UCSD) egyik könyvtárának (*Biomedical Library*) 2004 decembere és 2006 augusztusa közötti ideiglenes átköltözése (és a régi épület átépítése) alatt végzett önvizsgálatáról és márkanév-kialakításáról számol be; szerzője a könyvtár külső kapcsolataiért felelős munkatárs (*outreach services librarian*). Az is kiderül az írásból, hogy voltaképpen minden könyvtárnak van márkanéve, még ha a könyvtárosok erről nem is vesznek tudomást.

Az alapfogalmak (*library brand, brand identity, brand aspiration*) tisztázása után az egyes elvégzett feladatokról olvashatunk, mint amilyen

- a könyvtár küldetésnyilatkozatának és a korábbi alapértékek újraértékelése,
- a téma irodalmának áttekintése,
- a folyamat megtervezése, és
- a munkatársak mozgósítása (*brainstorming*) néhány alapvető kérdés megvitatására (Miért járnak még az olvasók a könyvtárba? Mi az egyedi saját könyvtárunkban? Miért hozzánk jönnek az olvasók, nem a konkurenciához? Milyen lesz az új könyvtárépület?)

Az üléseken felmerült ötleteket néhány alapvető márkaértékre „redukálták”, amelyek a dolgozók szerint a könyvtár minőségi jellemzőit reprezentálták, majd ezeket tovább szűkítették néhány alapvető gondolatra (*key ideas*), amiből a márkanév-nyilatkozat (*brand statement*) összeállt. Ezt újra átnézték abból a szempontból is, hogy a nyilatkozat a könyvtár honlapját, szolgáltatásait és más szempontokat tekintve is megállja-e a helyét. Közben több felmérés is készült az olvasók (alsóévesek, felsőévesek, fókuszcsoportok) körében, s ezek eredményeit (a különböző olvasói csoportok eltérő térényeit stb.) is figyelembe vették mind az új könyvtár kialakításában és

majdani működtetésében, mind a márkanév-nyilatkozat (és a mottó) megfogalmazásában. Mivel a nyilatkozat hosszú, rövid mottó is készült, amelyről végül szavazás döntött: egy négyszavas, a legfontosabb jellemzőket magába sűrítő mottó lett a „nyertes”: *Connect, reflect, research, discover* (Összeköt, reagál, kutat és felfedez). Ha már megvan a márkanév, alkalmazni és „élet-

ben tartani” is tudni kell... A tanulmány befejező része ennek gyakorlati megoldásait ismerteti, nem feledkezve meg a folyamat pozitív, az egész szakmai közösséget aktivizáló mozzanatainak bemutatásáról sem. (A márkanév-nyilatkozat a mottóval a folyóirat 696. oldalán olvasható.)

(Murányi Lajos)

Lásd még 98, 122-123

Felhasználók és használat

Használat- és igényvizsgálat

08/132

ROWLANDS, Ian – NICHOLAS, David [et.al.]: What do faculty and students really think about e-books? = *Aslib Proc.* 59.vol. 2007. 6.no. 489-511.p. Bibliogr.

Hogyan vélekednek a hallgatók és a tanárok valójában az e-könyvekről?

Egyetemi hallgató; Egyetemi oktató; Elektronikus könyv; Felmérés

A szakirodalom az utóbbi években elsősorban az elektronikus folyóiratok használatát, elfogadottságát vizsgálta. Mivel az elektronikus információhordozók ennél tágabb kört jelentenek, és az e-könyvek szerepe az oktatás és a kutatás terén is egyre meghatározóbb (ezzel párhuzamosan piaci potenciáljuk is nő), a szerzők indokoltan érezték felmérést készíteni a szolgáltatás ismertségéről, elfogadottságáról. 2006 végén a University College London mintegy 27 ezer diákját és oktatóját kérték meg e-mailben arra, hogy vegyenek részt a vizsgálatban. Bár a válaszadók száma 2000 alatt maradt, az eredmények reprezentatívnak tekinthetők, és orientálhatják a könyvtári szférát a jövőbeni stratégiai kialakításában.

Az elektronikus könyvek használói túlnyomórészt egyetemi tanulmányaik során találtak először ezzel az információhordozóval. Mára sokan közülük annyira megszokták, hogy szívesebben használják, mint a szövegek nyomtatott változatát. Ami könyvtárosi szempontból érdekes lehet, hogy 60%-uk saját keresés révén jut el a találatokhoz, nem igényel hozzá segítséget. Leggyakrabban a szöveggyűjteményeket, kézikönyveket, tudományos monográfiákat keresik, a doktori iskolák hallgatói kimutathatóan nagyobb arányban, mint a diploma előtt állók. Népszerűségüket az magyarázza, hogy naprakész(ebb) információt szolgáltatnak, az elektronikusan megjelenített szövegeket könnyebb kezelni, másolatot készíteni, azonkívül az e-könyv helykímélő, és napszaktól függetlenül elérhető. Ami a megbízhatóságukat illeti, a használók korától függően változik a megítélésük: az idősebbek kétkedőbbek ezen a téren. Ha negatívumot kell vele kapcsolatban találni, legtöbbször a nehezen olvashatóságot említik. A használók nemek és korosztályok szerinti megoszlása ugyancsak szignifikáns különbségeket mutat: a hölgyek rendszeres(ebb)en dolgoznak vele, és 22-25 éves kor között a leginkább használt (44%), míg a negyvenes-ötvenes generáció már jóval ritkábban él vele (29%).

Tanulságos közelebbről megvizsgálni a keresési stratégiákat. Ezek feltérképezése azt mutatja,