

állítottak üzembe (Moszkvában, Szentpéterváron, Kazanyban és Novoszibirszkben). Az elektronikus könyvtárnak ezer intézményből több mint 200 ezer felhasználója volt, akik a projekt utolsó három évében mintegy 2,5 millió cikket olvastak.

A lényeges változás az új programban, hogy a nyugati folyóiratokat ezentúl a kiadók szerverén lehet elérni. Ennek számos hátránya van: megszűnik az egységes adatbázis kereshetősége, különböző kereső interfészeket kell használni, a keresést nem lehet oroszul végezni, a felhasználók nem tudják igénybe venni a már jól működő segítő rendszert, többre kerül az adatátvitel, az előfizetés megszűntével nincs lehetőség az archívumban való keresésre, nem lehet egységes országos statisztikákat készíteni stb.

A támogatást nem a könyvtárak kapják, hanem a valamilyen RFFI-támogatásban részesülő intézmények. A kiadókkal kötött új szerződésekben konkrét intézmények szerepelnek, feltüntetve a hozzájuk kapcsolódó szervezetek számát. Az így kiválasztott intézmények száma sokkal kevesebb, mint ahányan az RFFI-től támogatást kapnak. Még 2004-ben szerepelt a tervekben pályázatok kiírása a tudományos kutatások információellátására, erre azonban nem került sor. A nyugati kiadók általában a könyvtári konzorci-

umoknak adnak nagy kedvezményeket, és nem az RFFI-pályázatok nyerteseinek.

Az új program szerint nem lehet egységes elektronikus könyvtárról beszélni, csak az Elsevier vagy a Springer stb. elektronikus könyvtáráról. A világon a tudományos könyvtárak már régen felismerték, hogy kényelmetlen és nehézkes az egyes kiadók honlapjait használni, a legnagyobb terjesztők ezért fejlesztik az integrált szolgáltatást nyújtó rendszereket. A TEK tudott ilyen szolgáltatásokat nyújtani. Mindezzel együtt az elektronikus könyvtár eLibrary.ru néven tovább él: számos főhatóság – az RFFI-től eltérően – felismeri az országos tudományos portál szükségességét, és aktívan részt vesz a tudomány és az oktatás fejlesztésében. Az a kérdés, hogy hol tárolják az elektronikus forrásokat, ki és mihez kap hozzáférést, nem szabad a kétféle álláspontot szembeállítani. A végső döntéstől a tudomány és az oktatás jövőbeni információellátása függ.

(Viszocsekné Péteri Éva)

Közérdekű tájékoztatás

Lásd 291

Vezetés, irányítás

Általános kérdések

08/261

KREITZ, Patricia A.: Best practices for managing organisational diversity = J.Acad.Libariansh. 34.vol. 2008. 2.no. 101-120.p. Bibliogr.

Hogyan vezessünk sokféle munkaerőt foglalkoztató intézményeket? Multikulturalizmus a munkahelyen

Felsőoktatási könyvtár; Könyvtáros -hátrányos helyzetű; Személyzet; Vezetés

Az egyre inkább sokféle munkaerővel és használókkal bíró intézmények számos kihívással szembesülnek a sokféleség (diverzitás) elő-

nyeinek a hasznosítása során, miközben ennek arányoldalait is érzékelik. A tanulmány meghatározza a munkahelyi sokféleség fogalmát, és leírja azokat a jó megoldásokat (best practices), amelyek segíthetik a tervezett és pozitív sokféleség kezelését; rámutat arra is, miképpen lehet a felsőoktatási könyvtárakban alkalmazni a sokféleséget kezelő megoldásokat. A tanulmány végén a téma annotált szakirodalmát is közlik csoportosítva (a diverzitás bevezető irodalma, meghatározások, bevált gyakorlat, vezetői elkötelezettség, üzleti esetek, kulturális és szervezeti változások, értékelés, tréning, munkacsoportok vezetése, kommunikáció, nemzetközi környezet, arányoldalak, kutatási irányok) az érdekelt vezetők és humánerőforrás-menedzserek számára, abban bízva, hogy ennek alapján optimalizálják a sokféleséggel kapcsolatos szemléletet és gyakorlatot intézményükben.

(Autoref.)

Tervezés

08/262

STEPHENS, Michael: Taming technolust. Ten steps for planning in a 2.0 world = Ref. User Serv. Q. 47. vol. 2008. 4. no. 314-317. p.

Hogyan fékezzük meg a technika legújabb vívmányai iránti vágyunkat? A 2.0-ás megoldások meghonosításának tíz lépése

Gazdaságosság -könyvtárban; Információtechnológia; Tervezés

A 2000-es évek közepén a korszerű információtechnológiai megoldások iránti lelkesült vágyakozás és a hozzájuk fűzött irreális várakozások gyakran háttérbe szorították a tudatos, gondos tervezést. Ma, 2008-ban a lelkesedés tovább él, de már egyre több a jól előkészített döntés, és világossá vált, hogy a technikai fejlesztés nem lehet az intézmények fő célja.

Manapság az információtechnológiával kapcsolatban másfajta érzések-érzelmekek-megoldások is jellemzik a könyvtárosokat: mégpedig a stressz (hogyan tartsunk lépést, hogyan maradjunk tájékozottak, ami rossz döntésekhez, sőt újabb stresszhez vezet), a szakítás (tudniillik a nem használt, nem reklámozott és nem menedzselt szolgáltatásokkal), a tájékozatlanság miatti szégyenkezés és a félelem magától a technológiától vagy annak gyors változásaitól.

Mindez elgondolkodtatja a szakembereket: hogyan kell megtervezni az információtechnológiai fejlesztéseket?

1. Hozzunk létre IT-fejlesztési bizottságot, amelyben képviseltesse magát és működjön együtt az intézmény összes érintett szakmai területe;
2. A hatékony tervezéshez mérjük fel az igényeket, véleményezzük a tervezett megoldásokat és azok prototípusait; változtassunk, ha szükséges – dolgozzunk a „béta-verzióval”;
3. A döntéseket, a kísérleteket és a prototípusok működését tegyük átláthatóvá;
4. Próbáljunk ki különböző megoldásokat és eszközöket, hogy megtaláljuk a legjobb megoldást;
5. Tanulmányozzuk az új trendeket és éljünk a lehetőségeikkel;
6. Adjunk módot a tanulásra;
7. Tervezzünk a jól bevált gyakorlat alapján;
8. Tanuljuk meg, hogyan kell célszerűen tervezni;
9. Készítsünk küldetésnyilatkozatokat, tűzzük ki a megvalósítandó célokat;
10. Értékeljük a szolgáltatást, gyűjtsük össze az ehhez szükséges statisztikai és egyéb adatokat.

(Hegyközi Ilona)

Munka- és rendszerszervezés, értékelés

08/263

WOLF, Dominique: LibQUAL+ en France. Un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque = Bull.Bibl.Fr. 53.tom. 2008. 3.no. 39-47.p.

Res. angol, német és spanyol nyelven

A LibQUAL+ (a könyvtári szolgáltatások minőségének mérésére szolgáló eszköz) alkalmazása Franciaországban

Egyetemi könyvtár; Használói szokások; Hatékonyság; Szolgáltatások

Az amerikai Tudományos Könyvtárak Szövetsége (ARL) a könyvtári szolgáltatások minőségének mérésére LibQUAL+ néven egy speciális, szabványosított kérdőívet hozott létre. Ez az eszköz lehetővé teszi, hogy az egyetemi könyvtárak homogén és összehasonlítható adatok alapján évről-évre felmérjék tevékenységüket és fejlődésüket. A rendszer képes arra, hogy az olvasó-tájékoztató szolgálat felhasználói elégedettségüket egy 1-9-ig tartó számskálán bejelölhessék, ezáltal lehetőséget adjanak arra, hogy a könyvtárosok alap vagy minimum mutatószámokat alkothassanak egy-egy tevékenységet illetően.

Az összesen 27 kérdés három témakörhöz kapcsolódik: az épületekhez, a dokumentációs forrásokhoz és a személyi ügyekhez. E kérdéskörhöz még sok egyéb olyan ismeret tartozik, amely az egyetemi élet, a felhasználók típusát, korát, tanultságát és egyéb tulajdonságát jelöli, így a kérdésekre adott válaszok sokféle szempontból elemezhetőek. A kérdőívek kitöltésére két nagy időszakasz áll rendelkezésre egy évben: egyszer január közepétől május közepéig, illetve május közepétől december közepéig.

Az elemzések az adott könyvtár igényétől füg-

gően valós időben bármikor lehívhatóak Excel táblázatokba foglalva, grafikon formában vagy más módon vizualizálva. A francia verzió 20 diszciplínát/tudományt fed le úgy, hogy a rendszer adatbázisában lévő tudományokhoz minden olyan fogalmat is hozzá lehet kapcsolni, amelyet esetleg csak egy egyetem használ. (pl. a sport fogalmát a Lyon I. Staps-ként tartja nyilván). A LibQUAL ugyancsak nagy hangsúlyt fektet az egyetemi hallgatók, tanárok, kutatók statisztikai nyilvántartására, elemzésére a francia normatív rendszerek – SISE, CNU – elvárásainak megfelelően. A rendszert használók és tesztelők folyamatosan nyomon követik a felsőoktatás változásait, és ezek következményeit szintén folyamatosan rögzítik (ld. bolognai folyamat), miközben átjárhatóságra törekszenek az angol-szász, a kanadai/québeci és egyéb nyelvi verziók között.

Jelenleg Paris-V, Angers, Lyon-I. és Lausanne használja a rendszert. A Lyon-I. egyetemi könyvtár 2007-ben nyert eredményei a felhasználók minden téren egységes véleményét tükrözik. A könyvtári terek fizikailag jobb elrendezését, a vizsgaidőszak előtt már egy hónappal hosszabb nyitvatartási időt (különösen az egészségügyi/ orvosi szakkönyvtári ellátásban), a digitális és a hagyományos dokumentumok jobb hozzáférhetőségét és mennyiségi fejlesztését, valamint az informatikai eszközök interfészének egyszerűsítését, egyszerűbb használhatóságát kérték az olvasók.

Tanulmányozásra érdemes webhelyek:

<<http://www.libqual.org/Publications/index.cfm>>

<<http://www.arl.org>>

(Pajor Enikő)

08/264

KAYONGO, Jessica - JONES, Sherri: Faculty perception of information control using LibQUAL+ indicators = J.Acad.Librariansh. 34.vol. 2008. 2.no. 130-138.p. Bibliogr.

Az oktatók véleménye az információellenőrzésről LibQUAL+ indikátorokkal kifejezve

Egyetemi könyvtár; Felmérés; Hatékonyság; Szolgáltatások

2006-ban LibQUAL+™ –felmérés keretében vizsgálták a University of Notre Dame (USA) könyvtári szolgáltatásainak minőségét. Bár az eredmények azt tükrözték, hogy a könyvtárak a legtöbb területen a használók elvárásainak megfelelően teljesítettek, az adatok alaposabb elemzése elégedetlenséget tárt fel a használók egyik alcsoportjának körében a könyvtári szolgáltatások egyik speciális területén. A tanulmány ezzel a hiányos területtel, az információ ellenőrzésével és az elégedetlen csoporttal, az oktatókkal foglalkozik, összehasonlítva a helyi eredményeket más ARL-könyvtár eredményeivel, amelyek szintén részt vettek a 2006. évi felmérésben. Ezenkívül a szerzők vizsgálatot végeztek annak meghatározására, milyen kapcsolat van a kiválasztott intézményi jellemzők és a LibQUAL+™ által az információellenőrzés szolgáltatási minőségére kidolgozott mutatói között a University of Notre Dame könyvtárai-ban és a többi ARL-könyvtárban. Az oktatókra és az információellenőrzésre koncentrááló jelen tanulmány segítette a könyvtárnak felismerni azt, mely könyvtári szolgáltatások a legfontosabbak az oktatók számára, és mely területek szorulnak javításra.

(Autoref.)

08/265

PINTO, Maria: Developing a checklist for qualitative evaluation of service charters in academic libraries = J.Librariansh.Inf.Sci. 40.vol. 2008. 2.no. 111-121.p. Bibliogr.

Ellenőrző jegyzék létrehozása felsőoktatási könyvtárak szolgáltatási politikájának minőségi értékeléséhez

Felsőoktatási könyvtár; Hatékonyság; Szolgáltatások

Az európai felsőoktatási intézmények által nem-

régén elfogadott minőségi elveknek megfelelően a szerző a felsőoktatási könyvtárak szolgáltatási politikájának minőségi értékeléséhez szempontlistát állított össze. A lista a téma meglévő irodalmán alapul, nem csupán a minőségi kérdésekről általában szóló nagyszámú kutatási jelentéseken, hanem speciálisan a szolgáltatási politikára vonatkozó kutatási anyagon. Hogy minden típusú felsőoktatási könyvtárban alkalmazható legyen, a lista hat kritérium alapján készült (jellemzés, minőség, szabványok, visszacsatolási csatornák, elérés-elterjedtség és akkreditáció), amelyek 21 változó szerint vannak bontva. A listát a szolgáltatási megállapodások véletlenszerűen kiválasztott körében tesztelték. A viszonylag alacsony szintű megfelelés azt tükrözi, hogy sok javítanivaló van még a felsőoktatási könyvtárak szolgáltatási politikájának területén.

(Autoref.)

08/266

JAZDON, Artur: Zastosowanie outsourcingu w bibliotekach polskich szkół wyższych w świetle badań ankietowych = Przg. Bibl. 76.rocz. 2008. 2.no. 247-259.p. Bibliogr.

Res. angol nyelven

Kiszervezés a lengyel főiskolai és egyetemi könyvtárakban

Bérmunka kiadása; Felmérés; Felsőoktatási könyvtár; Gazdaságosság -könyvtárban; Munkaszervezés; Vezetés

Jóllehet a lengyel könyvtári szakirodalom nem kevés tanulmányt szentelt már eddig is a kérdésnek, a kiszervezés (vagy outsourcing) továbbra is viszonylag újszerű fogalomnak számít a lengyel könyvtárak világában. A cikk egy felmérésről számol be, amelyet annak kiderítésére készítettek, hogy a lengyel felsőoktatási intézmények könyvtárai milyen mértékben s mely területeken alkalmazzák, illetve kívánják a későbbiek során alkalmazni az outsourcingot.

A több mint 80 megkérdezett könyvtár közül mindössze 31-től érkezett válasz.

Az első kérdésben az anket készítői azt firtatták, mely könyvtárak rendelkeznek – írásos formában – stratégiai tervvel, illetve küldetésnyilatkozattal, valamint hogy mely könyvtárak stratégiai tervében vagy küldetésnyilatkozatában található a kiszervezésre vonatkozó említés. Mint kiderült, a válaszoló intézmények közül kilenc rendelkezik stratégiai tervvel, 17 pedig részletesen kidolgozott küldetésnyilatkozattal. Mindössze két könyvtár stratégiájában szerepel ugyanakkor a kiszervezés. Mindez arra utal, hogy bár jelentős mértékben élnek a könyvtárak a külső cégek bevonásának lehetőségével, az outsourcingot nem tekintik a stratégiai irányítás részének.

A második kérdésben a felmérés készítői megjelöltek 29 olyan feladatot, amelyet a könyvtárak a legnagyobb valószínűséggel kiszervezés révén oldanak meg. Arra kérték a válaszadókat, nevezzék meg, mely területeken foglalkoztatnak külső megbízott cégeket ideiglenes vagy állandó jelleggel. Az elvárások és az eredmények sokban eltértek egymástól. Meglepetést okozott, hogy a reprográfiai szolgáltatást és a könyvkötészetet csupán négy, illetve kettő válasz tartalmazta. Mindez felhívta a figyelmet arra, hogy sok esetben a kiszervezés „öntudatlanul” történik: magáról a jelenségről, lehetséges pozitív hozadékaikról nem gondolkodnak el az illetékesek, ami megerősíti a feltételezést, miszerint nem tekintik a stratégiai irányítás részének.

Nem meglepő, hogy a legtöbb esetben (21 válasz) a folyóirat-előfizetések intézése történik külső cég bevonásával, méghozzá a legtöbbször (16 válasz) állandó jellegű megbízás révén. 19 esetben a számítógépes berendezések, 18 esetben az egyéb technikai eszközök karbantartása valósul meg kiszervezéssel, 17 esetben pedig az állománymegőrzést bízzák külső cégre. Meglepő, hogy a más ágazatokban kiszervezéssel megvalósuló feladatokat (szállítás, takarítás) a könyvtárak belső munkatársakkal oldják meg. A sor végén kullog a formai és tartalmi feltárás, ami arra világít rá, hogy a könyvtárak nem tekintik kiszervezésnek a különböző együttműködési

keretekben, közös katalógusok építésében való részvételt, adott esetben a más intézmények által készített rekordok letöltését.

Ha a motivációkat tekintjük, úgy tűnik, a lengyel könyvtárosok akkor folyamodnak a kiszervezés eszközhöz, ha egy adott feladat elvégzéséhez nem rendelkeznek saját képzett munkaerővel, apparátussal, hiányoznak a megfelelő eszközök, források, valamint ha egy kevésbé óhajtott, illetve túlzottan bonyolult, nehéz feladatról van szó. Ezekben az esetekben a kiszervezés előnye, hogy megkönnyíti a könyvtár alapfeladatainak ellátására való koncentrálást. Mindez ugyanakkor két fontos tényezőre is felhívja a figyelmet: egyfelől a könyvtárak nem tekintenek úgy az outsourcingra, mint az alapvető szolgáltatásaik bővítését lehetővé tevő eszközre, másfelől – és ezt franciaországi kutatások is megerősítik – a könyvtárosok szemléletétől továbbra is idegen a költséghatékonyságra való törekvés.

A felmérés lehetőséget adott arra is, hogy a könyvtárosok megfogalmazzák a kiszervezésekkel kapcsolatos kételyeiket, félelmeiket. Ahogy kiderült, a legtöbben attól félnek, hogy a megbízás által függő helyzetbe kerülnek, illetve hogy jelentős többletmunkát jelent a megbízott külső cég ellenőrzése. Ez ráirányítja a figyelmet a tapasztalatok hiányára, jelesül arra, hogy a könyvtárak nincsenek tisztában azzal, mivel jár egy esetleges megbízás előkészítése, illetve hogyan kell a könyvtár érdekeit szem előtt tartó megbízási szerződést kötni. A kételyek ellenére a válaszadók nagy része pozitívan nyilatkozott a kiszervezésről. 13-an úgy vélték, hogy a jövőben teret fog nyerni ez a megoldás, és pozitív hozadékaik várhatók. A már tapasztalatokkal bírók ugyancsak eredményesnek értékelték eddigi kiszervezéseiket.

Kissé szélsőséges, ugyanakkor jellemző volta okán említésre méltó az egyik könyvtárvezető vélekedése, miszerint nincs ideje kiszervezéseken gondolkodni, mivel a könyvtárban így is nagyon sok a munka...

(Dancs Szabolcs)

Lásd még 242

08/267

HOBOHM, Hans-Christoph: Les bibliothèques sont-elles rentables? Usage et valeur des services = Bull. Bibl.Fr. 53.tom. 2008. 3.no. 64-68.p. Bibliogr. látjegyzetben.

Res. angol, német és spanyol nyelven

Jövedelmezőek-e a könyvtárak? A szolgáltatások értéke és kihasználtsága

Fenntartó szerv; Gazdaságosság -könyvtárban; Hatékonyaság; Könyvtárpolitika; Közművelődési könyvtár

Tizenöt éve egy szakkönyvtárak használatának vizsgálatán alapuló tanulmány jelent meg, mely alapvetően az ipar területére vonatkozó, és a legkülönbélebb eljárás alapján nyert adatok segítségével azt dokumentálta, hogy mely esetben volt kifizetődő a könyvtár a vizsgált vállalatoknak. A tanulmány megállapította, hogy:

- a könyvtárral nem rendelkező vállalatok kevésbé részesednek a gazdaságból,
- a sikeres munkatársak sokat olvasnak,
- a gazdasági vállalatoknál, ahol létezik belső tájékoztatási központ, a legjobban megbecsült dolgozók fizetése elérheti a 11520 dollárt,
- az erre a területre befektetett egy dollár tízszeresen térül meg,
- a könyvtárat megkerülő információszerzés majdnem háromszor többbe kerül, mint fenntartani egy könyvtárat,
- a könyvtár hiányában felhalmozott veszteség hétszerese annak az értéknek, amibe egy könyvtár került volna a vállalatnak.

A szerzők elindítói annak a közkönyvtárakban tapasztalható folyamatnak, amelyben teljesítménymutatók segítségével mérik a munkát, s ezt az ISO 11620-as nemzetközi szabványban meg is fogalmazzák. Nehéz a közszférában a szolgáltatások árát meghatározni. A teljesítménymutatók elégtelenek, hiszen a statisztikai adatok

keveset mondanak a közpénzek hasznosulásáról. Mi az, ami az államot befektetésre inspirálja?

Az első, könyvtári területre vonatkozó munkák egyike a British Libraryről készült, és úgy találta, hogy minden egyes, a közpénzből a könyvtárba fektetett font sterling 4,40 font sterlinget hoz a brit gazdaságnak évente. A British Library teljes éves értéke 363 millió font, amelyből 59 millió közvetlen, 304 millió pedig közvetett, vagyis különböző társadalmi csoportok által meghatározott értékben kifejezhető. Ezt a közvetett értéket pl. abból is megállapíthatjuk, hogy mennyi a szolgáltatásért fizetni kész személyek száma.

Németországban az első hasonló becslési módot alkalmazó dolgozat 2005-ben jelent meg. A Berlini Városi Könyvtár használói felmérésén alapuló munkából kiderül, hogy minden könyvtárba fektetett euró 5,6 euró további nyereséget hoz. A megkérdezettek több mint fele állította, hogy a könyvtár szolgáltatása közvetlenül szakmai sikerekhez segítette őt. A 2007-ben napvilágot látott „*Worth Their Weight*” jelentés pedig elméleti fontosságú is, hiszen hangsúlyozza, hogy ideje lenne a már kapott elemzéseket és az összegyűjtött adatokat összefésülni, hogy megérett az idő egy összetett értékelési mód alkalmazására. Az ökológiai és a társadalmi (szociális vagy erkölcsi) szempontoktól mentes, pusztán gazdasági szemlélet hosszú távon nem kifizetődő, és jelenleg nem beszélhetünk összehangolt cselekvésről, és vizsgálati módszerekről.

A floridai könyvtárak tevékenységét vizsgálva egy szakember úgy számolt, hogy minden könyvtárra költött dollár további kilencel növeli Florida állam bruttó nemzeti termékének értékét. Véleménye szerint „... a könyvtáraknak és a könyvtárosoknak saját kezükbe kell venniük az értékelés, becslés folyamatát, mielőtt egy bármilyen külső tanácsadó vállalat megpróbálkozik ugyanezzel.” A politika gyakran túl általános oldalról közelíti meg a könyvtár fogalmát, úgy mint „kulturális örökség”, vagy a „kultúra”. De az olyan eszmék, mint a „gondolat szabadsága és a demokrácia”, az „olvasni és írni tudás erősítése” előtérbe helyezik a könyvtárakat anélkül,

hogy állandóan a kiszámolható közérdek mérésével foglalkoznánk.

Michel Foucault úgy tartja, hogy a könyvtárakban a valóság a maga változatosságában jelenik meg, hiszen az maga a szociális tér, változatos és összetett, mint a társadalom. Corbeil-Essonnes polgármestere úgy fogalmazott: „... szeretném, ha mindenki úgy menne könyvért, mintha baguettért menne.”

(*Bereiné Vasas Andrea*)

Lásd még 260, 262, 286

Személyzet

08/268

MUNDE, Gail: Managing multiple vacancies. Ten library directors' suggestions for expediting multiple searches and mitigating the effects on staff = J.Acad.Libariansh. 34.vol. 2008. 2.no. 153-159.p. Bibliogr. jegyzetekben.

Üres álláshelyek a könyvtárban, plusz terhek a munkatársakon. Tíz könyvtárigazgató javaslata a helyzet megoldására

Könyvtárostoborzás; Munkabér, alkalmazás; Személyzet

Sok könyvtárnak van a gyűjteményre és a berendezésre vonatkozó katasztrófaterve, de kevésnek van kialakult stratégiája vagy gyakorlata az egyszerű megüresedett álláshelyek betöltésére. Sokat írtak már az egyszerű pályáztatás folyamatáról, annál kevesebbet viszont a szimultán keresés szempontjairól. A cikkből ötletet meríthetünk, hogyan keressünk hatékonyan munkatársakat, illetve hogyan csökkentjük a dolgozók terheit az átmeneti időszakban.

(*Autoref. alapján*)

08/269

STRÄTER, Elisabeth: Mehr Geld für bessere Arbeit. Die Einführung leistungsorientierter Bezahlung in der Stadtbibliothek Reutlingen = BuB. 60.Jg. 2008. 5.no. 424-426.p. Bibliogr. lábjegetben. Res. angol és francia nyelven

Több munka, több fizetés. Teljesítmény-alapú bérezés a Reutlingeni Városi Könyvtárban

Minősítés; Munkabér, alkalmazás; Városi könyvtár

Németországban a közalkalmazottak bérét szabályozó 2005. szeptemberi jogszabály lehetővé teszi a (részben) teljesítményorientált munkabérezést. A Reutlingeni Városi Könyvtár 2008-tól kezdődően rátért az új módszerrel folyó bérkiegészítésre, miután a városi önkormányzat biztosította az ehhez szükséges költségtöbbletet, a hatvan fős könyvtár számára az alpbér 1%-át, évi 270 ezer eurót. (Ez a lépés a német könyvtárak körében egyáltalán nem tekinthető tipikusnak.)

A munkatársak értékelése a könyvtár által kidolgozott kategóriarendszer alapján történik. Az értékelést szolgáló kérdőíven hét témakör szerepel: 1. Munkakészség. 2. Munkateljesítmény. 3. Együttműködés, csapatmunka, lojalitás. 4. Megfelelő munkamódszerek alkalmazása. 5. Munkaköri kommunikáció, kezdeményező-készség. 6. Flexibilitás, többoldalú munkaköri alkalmazhatóság, a szakmai ismeretek fejlesztése. 7. Polgár- és olvasóbarát magatartás. (Ez a témakör a nyilvános szolgálatot végzőkre vonatkozik.) A vezetők értékeléséhez további három témakör is tartozik: 1. Felelősség a munkatársakkal és a könyvtárral szemben. Kötelességteljesítés. 2. A vezetés humán vonatkozásai. (Szociális kompetencia). 3. A vezetés szakmai feladatainak sikeres megoldása.

A témakörök mindegyike 5-6, kérdés formában megfogalmazott szempontra bomlik. Az értékelés e kérdések alapján százfokú skálán folyik: A „normának megfelelő” magatartás nulla pont, az ennél rosszabb mínusz ötvenig, a jobb plusz ötvenig terjedő skálán értékelhető. Az elért pontok

száma alapján, ha a végeredmény pozitív szám, a vizsgált munkatársat az 1-15-ig terjedő teljesítménykategória valamelyikébe sorolják be.

Az értékelést a könyvtár igazgatója által kijelölt személyek végzik. Ezek Reutlingenben elsősorban az osztályvezetők és a humán kérdésekkel foglalkozó igazgatóhelyettes, de a könyvtár munkatársai közül további húszan is felhatalmazottak az értékelésre. Az objektivitás érdekében mindenkiről két, egymástól függetlenül végzett értékelés készül. (Az első értékelő többnyire az illetékes osztályvezető.) A két értékelés pontszámait összehasonlítják, az eltérés az egyes kérdések esetében nem lehet több 60%-nál, az egyes témaköröknél 40%-nál, a vizsgált munkatárs összes pontszáma esetén pedig csak 20%-os különbség megengedett. Ha ennél nagyobb az eltérés, a megbízott moderátor közreműködésével a két értékelő kompromisszummal csökkenti a különbséget. Amennyiben az első ún. moderátorbeszélgetés nem hoz eredményt, a másodikra az érintett munkatársat és az ő kívánságára a könyvtári tanács egyik tagját is meghívják. Ekkor már feltétlenül eredményre kell jutniuk.

Az új módszerrel történő bértörlesztés a következő ütemezéssel zajlik le: március-áprilisban folynak az értékelések, májusban megtörténik a szükséges moderátori korrekció, júniusban közlik az eredményt a munkatársakkal. Júliustól fizetni kezdik a megállapított bértöbbletet. Reutlingenben, megállapodás szerint a munkatársak legalább a felének részesülnie kell a bértörlesztésből.

A reutlingeni könyvtárban 2008-tól bevezetett módszer meglehetősen nagy munkaráfordítást igényel, de ugyanakkor helyettesíti a német közalkalmazottnál kötelező éves vezetői beszélgetést és minősítést. Az új bértörlesztési módszertől azt várják, hogy mód nyíljon a többteljesítmények tényleges és módszeres elbírálására és anyagi honorálására, s ezzel fokozza a munkatársak érdekeltségét.

(Katsányi Sándor)

08/270

SCHACHTER, Debbie: Look for the coachable moment to improve staff performance = Inf.Outlook. 12.vol. 2008. 5.no. 52-53.p.

Válasszuk ki a megfelelő alkalmat a munkatársak támogatására a teljesítményük növelése érdekében!

Kommunikáció -személyzetten belül; Személyzet; Továbbképzés

A humán erőforrás-tevékenység, vagy a beosztott munkatársakkal való foglalkozás a vezetőek egyik legnehezebb feladata, főleg az egyéni teljesítmények értékelése vagy a felmerülő problémák megoldása nem könnyű ügy, hogy az mind a munkatársak, mind a könyvtár számára megfelelő és produktív legyen. (Nehéz az egyensúly megteremtése.)

Ha a munkatársak jól dolgoznak, nem kell ezekkel a kérdésekkel foglalkoznunk, de ha nem teljesítenek megfelelően, vagy magatartásbeli problémák adódnak a munkahelyen, szükség lesz humán erőforrás ismereteinkre.

A speciális problémák megoldásának fontos módszere az ún. „*coaching*”, amely segíti a munkatársak tanulását és fejlődését, de gyakran hiányzik az elfoglalt vezetők napirendjéből. A *coaching* alapjában véve párbeszéd a *coach* (tréner vagy főnök) és az ügyfél (beosztott) között, amelynek célja a tanulás, a változás és a megújulás.

A csoportvezetők általában nem szeretnek a jelentkező problémákkal foglalkozni, azt remélve, hogy majd csak megoldódnak maguktól, de a reménykedés nem megoldás. A könyvtárvezetőknek meg kell tanulniuk, hogyan lehet a nehézségeken felülkerekedni, és a munkahelyen pozitív légkört kialakítani.

A *coaching* páros tevékenység, melynek során a munkatárs képessé válik egy speciális feladat elvégzésére; akkor kerül rá sor, ha a megkívánt feladat és a munkatárs teljesítménye között eltérés mutatkozik, de akkor is helyénvaló, ha a teljesítmény megerősítésére van szükség. Nem tanácsadás vagy dicséret, hanem aktív segítség

része. Célirányosnak kell lennie. Nem fegyverezés és nem is teljesítménymenedzsment, de az utóbbi fontos eleme.

A cikk a továbbiakban a coaching szakaszait veszi sorra: 1) a probléma világos meghatározása, 2) a munkatárssal négy szemkört a probléma tisztázása (fontos, hogy az érintett is felismerje a problémát), 3) együtt a probléma megoldása. A hangsúly a közös tevékenységen, a tanuláson és a megoldási lehetőségek közötti választáson van, melyben a csoportvezető támogatást nyújt, sohasem fenyegető módon.

Néhány gyakorlati példa felsorolása után a szerző hangsúlyozza a segítségben részesült munkatárssal folytatott későbbi beszélgetések fontosságát (a problémák nyomon követése), amelynek során az esetleges további problémák is szóba kerülhetnek, illetve nyilvánvaló lesz, hogy a coach hajlandó később is e kérdésekkel foglalkozni.

(Murányi Lajos)

08/271

OULD, Joanne: Adjusting to the workplace. Transitions faced by new academic librarians = Coll. Res. Libr. 69.vol. 2008. 3.no. 252-266.p. Bibliogr. jegyzetekben.

Pályakezdő felsőoktatási könyvtárosok munkahelyi beilleszkedése

Felsőoktatási könyvtár; Munkahelyi légkör; Pályakezdő könyvtáros

A cikk pályakezdő egyetemi könyvtárosok tapasztalatait mutatja be első munkahelyükre való beilleszkedésük során. A szervezeti szocializáció folyamatában az új munkatársakat érhetik meglepetések a munkáról alkotott előzetes elvárásait illetően. Felmérés készült a kanadai egyetemi könyvtárakban dolgozó új munkatársakról abból a célból, hogy kiderüljön, miből adódnak ezek a különbségek, és hogyan lehet őket elkerülni hatékony képzésekkel és orientációs programokkal. Az eredmények azt mutatják, hogy a munkatárshoz szükséges képességekkel és a szervezeti kultúrával kapcsolatos előzetes ismeretek helyenként elegendőnek, helyenként kevésnek bizonyultak, és eltérőek voltak az elvárások. A szerző a megfelelő képzési programok kialakításához is útmutatást nyújt.

(Autoref.)

Lásd még 231-232, 261

Marketing, közönségkapcsolatok

08/272

BOSCHETTI, Patrizia: Il gaming in biblioteca = Boll. AIB. 48.vol. 2008. 1.no. 45-61.p. Bibliogr. jegyzetekben.

Res. angol nyelven

Videojátékok a könyvtárban

Információtechnológia; Játék; Könyvtárpropaganda; Közművelődési könyvtár

A *gaming* olyan aktivitás, mely felöleli az asztali (táblás) játékok, a szerepjátékok és a videojátékok játszását egyaránt. A szakirodalomban a „gaming a könyvtárban” leginkább a kereskedelemben kapható videojátékok könyvtári állományba vételét jelenti, helyben használatra és/vagy kölcsönzésre, valamint videojátékok használata és/vagy készítése didaktikus vagy promociós céllal, összekötve a könyvtár más céljaival, aktivitásaival vagy szolgáltatásaival. A játékkal (pontosabban: a játszással) foglalkozó kutatások a videojátékokat, mint új médiumot számos aspektusból és sok módszerrel vizsgálták. Könyvtári környezetben ilyen vizsgálatokat leginkább az USA-ban és az Egyesült Királyságban végeztek. A Stanford Egyetem könyvtára állított össze először listát azokról a videojátékokról, melyeket érdemes a jövő számára megőrizni. A játékok könyvtári alkalmazásáról, használatáról a legjobb gyakorlatokat 2006 óta

a *Library success: a best practices wiki* (<http://www.libsuccess.org/>) tartalmazza az USA tekintetében. Angliában leginkább Leeds és London városi könyvtárai használják a videojátékokat. Olaszországban a torinói városi könyvtár online elérhető játékgyűjteménye, a Reggio Emilia megyei könyvtárhálózat *Harry Pixel* elnevezésű, könyvtár-népszerűsítő videojátéka, a Sofia könyvei című könyvkereső videojáték. Massa városi könyvtára a gyerekeket, a jövő olvasóit célozta meg egy könyvtár megmentését célzó videojátékával, melynek már kifejlesztésébe, tesztelésébe bevonták a „célcsoportot”. A könyvtárak gyűjtenek, rendelkezésre bocsátanak akár CD-ROM-on, akár online elérhető videojátékokat; játékbajnokságokat szerveznek különböző korosztályok számára; felhasználják a videojátékokat az információs műveltség fejlesztésére, a könyvtár népszerűsítésére, a könyvtár- és információhasználat, a bibliográfiai és informatikai ismeretek terjesztésére, nem utolsósorban saját fejlesztésű játékok révén.

Ezeket túl a könyvtár már megjelent a virtuális valóságban is. A *Second life* (<http://secondlife.com/>) 3D grafikájú helyen, ahol bárki saját identitást, munkát, házat, környezetet alakíthat ki magának, 2006 óta illinois-i könyvtárosok egy csoportja építi a *Second life 2.0-s* könyvtárát, fórumon, blogon keresztül működve együtt mindazokkal, akiknek elképzelései, ötletei vannak a könyvtár szolgáltatásait, használóit és használatát illetően.

A könyvtári világban persze számos kérdés is felmerül. Félő, hogy a videojátékok bevezetésével a könyvtár feladja a könyvek és az olvasás támogatását, mások a játékok erőszakos tartalmát és antiszociális jellegét említik. Olaszországban az ezekre fordított anyagiakat kérdőjelezzik meg, lévén a pénzügyi és emberi erőforrások az alapszolgáltatásokra is csak éppenhogy elégségesek a könyvtárak többségében. Amerikában, főleg a könyvtárosok újabb generációja körében van egy bizonyos lelkesedés a könyvtári játékok iránt, ugyanakkor kritikai hangok is hallatszanak, melyek az új technológiák használatának és fogyasztásának mélyebb vizsgálatára hívnak fel.

(*Mohor Jenő*)

Felhasználók és használat

Általános kérdések

08/273

GORMAN, G.E.: The plague of plagiarism in an online world = *Online Inf.Rev.* 32.vol. 2008. 3.no. 297-301.p.

A plagizálás elterjedése az online környezetben

Egyetemi hallgató; Egyetemi oktató; Publikálás -tudományos kiadványoké; Szerzői jog

A hivatkozás nélküli idézés régi probléma az írás

és publikálás világában. Az újságírókat régóta kritizálják a plagizálás miatt, de valamennyi, írással foglalkozó szakmában jellemző a probléma félvállról vétele. A középiskolában és a felsőoktatásban szintén nagyon gyakori és régóta ismert jelenség a plagizálás, sok cikk foglalkozik e problémával. Ennek ellenére 2000 óta a helyzet egyáltalán nem javult. Egy joghallgatók körében végzett felmérés szerint a diákok 80%-a csalt már tudatosan, és rendszerint nem is érzik ezt problémának, ami bizonyos etikai, morális kérdéseket vet fel, amelyekkel érdemes lenne bővebben foglalkozni.

A másol-beillesztés parancsokkal végzett plagizálás leleplezésére született a Turnitin szol-