

## Korszerű eljárások – korszerű könyvtárak

Miskolc-Gömörszőlős 2009. május 24–25.

◆ Bokrosné Stramszky Piroska

A könyvtár olyan intézménytípus, mely az elmúlt évezredben a legnagyobb változásokon ment keresztül, mindig alkalmazkodva az adott kor elvárásaihoz. Nagy utat járt be a kőtáblától kezdve a papirusztekercseken át az elektronikus információ szolgáltatásáig. Amíg a korszerűséget évszázadokon át többnyire a gyűjtött dokumentumok típusai és azok számbavételének módja jelentette, a XXI. század korszerű könyvtárát funkciójának, feladatainak változásában érhetjük tetten. Ma a korszerűséget talán az fejezi ki legjobban, ha *szolgáltató könyvtárról* beszélünk. Ma már nem elsődleges szempont az információ hordozója, hanem maga az információ, illetve az, hogyan juthat el a leggyorsabban, leghatékonyabban a használókhoz. Ez pedig a szolgáltatások révén valósítható meg. Azt is figyelembe kell vennünk, még ha nehezen valljuk is be magunknak, hogy e szolgáltatások piacán a könyvtárak nincsenek egyedül, egyre nagyobb a verseny a könyvtárak, valamint az információs piac más szereplői között. Nagy kihívások elé állít minket a technika gyors fejlődése és ez a versenyhelyzet. Akkor tudunk megfelelni a kihívásoknak, ha magunk is kutatjuk azokat az információkat, módszereket, melyek a versenyszférában már beváltak, és ha nem is teljes mértékben és változatlan formában, de alkalmazhatók könyvtári területen is. Az elmúlt években olyan műhelymunka alakult ki az ELTE BTK Könyvtártudományi Tanszékén *Kiszl Péter* egyetemi adjunktus vezetésével, ahol a könyvtáros hallgatók feladata épp az, hogy a bevált módszereket könyvtári területen próbálják alkalmazni, tapasztalataikat pedig szakmai programok keretében ismertessék. A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár elkötelezett abban, hogy az új módszerek bemutatásának teret adjon, segítse, hogy a gyakorló könyvtárosok minél szélesebb körben megismerhessék azokat. A megyei könyvtár számos konferenciát szervezett e célból, a legutóbbi a 2009. május 24–25-én megrendezett kétnapos program volt.



A konferencián elsőként *Fodor Péter*, a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár főigazgatója foglalta össze azokat az ismérveket, amelyek ma a korszerű könyvtár jellemzői. A korszerű könyvtár *tudástár és információs központ*, ahol középpontban a használó áll. Legyen szó a jó megközelíthetőségről, a közösségi és a személyre szabott szolgáltatásokról, a virtuális könyvtár és tanulási központ szerepről, az esélyegyenlőtlenség mérsékléséről.

A szolgáltató könyvtár megvalósulásához paradigma- és technológiaváltás szükséges. Legmeghatározóbb ismérvei többek között: a differenciált szolgáltatási elv, a minőségelv, a többfunkciós könyvtár elve és a kulturális központ szerep, valamint a hatékony személyzet. Mindezeket röviden összefoglalva egy használó- és olvasóbarát könyvtár működtetése a legfontosabb, amit szem előtt kell tartani.

Kiszl Péter előadásában mintegy felvezetésként foglalta össze azt az ELTE-n folyó munkát, mely évekkel ezelőtt kezdődött a könyvtárosképzés válaszáként az információs piac kihívásaira, és amelynek eredménye a további két előadónak, *Figula Anikónak*, a Széchenyi István Egyetem Könyvtára megbízott igazgatójának és *Nagy Nikolettnek*, a jászberényi Városi Könyvtár és Információs Központ informatikus könyvtárosának kutatása és prezentációja.

Kiszl Péter előadásában Fodor Péterrel összhangban a szemléletváltás szükségességét emelte ki: olyan szolgáltató-központú szemléletre kell váltani, melyben a klasszikus hivatás értékei ötvöződnek a modern kompetenciákkal. Haladni kell a korról, ahol a versenyképesség létkérdés. Olyan nyílt rendszert kell működtetni, amelyben a „használó a király”.

Rámutatott többek között arra, hogy ennek a szemléletnek a kialakulásában milyen szerepe és felelőssége van a képzésnek, a képzőhelyeknek.

Nagy Nikolett az ügyfélkapcsolati menedzsment ma alkalmazott módszeréről, a CRM-ről beszélt, konkrét példákkal illusztrálva, hogy a könyvtári rendszerben ma alkalmazott számítógépes programok hogyan használhatók és hogyan fejleszthetők abba az irányba, hogy képesek legyenek ennek mintájára hatékonyabb és személyre szabott szolgáltatásokat nyújtani.

Figula Anikó a minőség javításának humán feltételei felől közelített, nevezetesen olyan módszert ismertetett – coaching –, melynek alkalmazásával az egyéni teljesítmény javítható. Ez nagyon biztatónak tűnt, és sok vezetőnek nyújthatna segítséget a hatékony menedzseri munka végzéséhez. Alkalmazását elsősorban az anyagi források hiánya akadályozza.

Talán nem lenne haszontalan, ha a könyvtári szakmában, hasonlóan a minőségbiztosításhoz és a csapatépítő tréningekhez, ez a terület is szerepet kapna a továbbképzésben.

A minőség kérdése volt a témája Nagy László, a Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár igazgatója előadásának, aki a közelmúltban bevezetett ISO minősítés szükségességéről és hatásairól beszélt. Az elmúlt években végzett használói felmérések összehasonlítása kapcsán olyan matematikai módszerek alkalmazására hívta fel a figyelmet, melyek segítségével megbizonyosodhatunk arról, hogy valóban jól érzékeljük-e az olvasói igényeket, valóban azt nyújtjuk-e, amire használóinknak szükségük van.

Ha a könyvtárak szolgáltatásairól beszélünk, nem hagyhatók figyelmen kívül, mint a szolgáltatás szereplői, a könyvtárosok, valamint a köztük és a használók közötti kommunikáció, mely nagymértékben befolyásolja az olvasói elégedettséget. Nincs olyan könyvtár, ahogy egyéb intézmény sem, melyben ne jelennének meg „problémás emberek, problémás használók”. Somorjai Noémi, a Semmelweis Egyetem Magatartástudományi Intézet Harkai Schiller Pál könyvtárának könyvtárosa külföldi szakirodalom feldolgozásával és bemutatójával próbált meg segítséget nyújtani és gyakorlati tanácsokat

adni ahhoz, hogy a könyvtárosok egy adott pillanatban hogyan nyilvánuljanak meg, hogy próbálják az esetleges nehéz helyzeteket kezelni.

A problémamegoldás, a stressz oldása ma már szinte központi szerepet tölt be a mindennapjainkban, főként a munkánkban. A könyvtári szolgáltatások, a napi kapcsolat a használók százaival nem kis megterhelést jelent a könyvtárosok számára. Kevés alkalom kínálkozik arra – akár megfelelő helyszín, akár megfelelő szakember segítségének igénybevétele –, hogy az oldódásra, a feltöltődésre szervezett kereteket biztosítsunk. Ennek érdekében szerveztük meg a konferencia másnapjára azt a *stresszoldó tréninget*, melynek helyszínéül a várostól távoli, csendes és nagyon szép természeti környezetet, Gömörszőlőst választottuk. A nagy érdeklődésre való tekintettel két pszichológust



kértünk fel a tréning levezetésére, melynek kapcsán jó néhány, a könyvtárban mint munkahelyen felmerülő problémát beszélünk meg.

Végezetül rövid sétát tettünk a településen, megtekintettük a több mint százéves eszközökkel még ma is működő gyapjúfeldolgozót, a közelmúltban felújított könyvtári szolgáltatóhelyet, valamint a helytörténeti gyűjteményt és tájházat.

Ez a hétvége nemcsak új szakmai ismeretekkel gazdagította a résztvevőket, de kiváló alkalomnak bizonyult a kapcsolatépítés és a tapasztalatok megosztása mellett a feltöltődésre is.

A programot a Nemzeti Kulturális Alap támogatta. ■