

Versenyképes ország, versenyképes könyvtárosokkal

Gondolatok az MKE-projekt és az általa keltett KATALIST-levelezés kapcsán

Számos levél jelent meg az utóbbi napokban a KATALIST-en „a versenyképes könyvtár” tárgyban. Ez a figyelem egy olyan felhívás kapcsán keletkezett, amely az MKE e tárgyban szeptember 12-én rendezendő (a cikk írása óta már megrendezett) konferenciájának reklámozására volt hivatott.

Ezek szerint a téma egy bennünket foglalkoztató, továbbgondolkodtató, kihívást és válaszadási kényszert is jelentő hívószónak tekinthető, fontos és aktuális is egyben.

A pár soros levelek – nagyon nagyszerű módon – utalnak a ma ismert legkorszerűbb szolgáltatásokra, lehetőségekre, kihívásokra és az ezekre történő válaszformációkra. Utóbbiak igenlése, illetve hiányolása is kiolvasható néhány levélből, a felelősség kérdésének felvetésével együtt.

Mik is ezek a ma korszerű dolgok? A levelekből – kiragadva a kulcsfogalmakat – érdemes felvázolni egy összegző képet. Íme:

Competitive intelligence, azaz üzleti hírszerzés, versenyfigyelés, versenytárs-figyelés, mindez, mint a könyvtárosok számára is elsajátítható szemlélet.

Hírfigyelés, témafigyelés, issue management vagy trendfigyelés, speciális források, speciális módszerek, monitorozásra, jelentéskészítésre, vizualizációra alkalmas automatikus intelligencia alkalmazás.

Üzleti információ, üzleti intelligencia forráskutatás, a legalább kvázi nyilvános források felkutatása, hozzáértő kezelése és az eredmények prezentálására való készség.

Versenyképesség, egyszerű formai előírások betartása, mint például: három csöngésre fel kell venni a telefont, 24 órán belül reagálni kell a nem azonnal megválaszolható kérdésekre, meghatározott templétek alkalmazása az egyöntetű írásos belső és külső kommunikációra, folyamatos elérhetőség az ügyfél és a főnök számára (mobil telefon) akár szabadság alatt is, az intézményi kultúra versenyképessége. Versenyképesség, ami nem jelent mást, mint, hogy a könyvtár képes megtartani előnyeit, egyediségét, elfoglalt helyét, ügyfeleit, munkájának színvonalát, miközben változnak a feltételek. A versenyképesség a változás (elemzés, értékelés, felismerés, tanulás, döntés) képessége. Tanulás mások eredményeiből, mások hibáiból. Pozicionálás. Információs szakember, információbróker, gate keeper, képzettség, készség, kvalitás, tudatosság – és a vele szemben megfogalmazható európai igény-szint.

A könyvtár piaci szempontú szanálása, a minőségbiztosítás rendszerszintű és rendszerszemléletű alkalmazása.

A könyvtár által létrehozott rugalmas alkalmazások, piaci-rés figyelés. 2.0-s formációk, állomány kiterjesztés, az állománypolitika, gyűjtőkör alakításának társadalmi vitára bocsátása, a személyes olvasói bejegyzések lehetővé tétele a könyvtári katalógusba (bevonás a feltárásba), ahova a fizikai dokumentumokon túl címek, zenék, képek, klipek blogok, honlapok, személyes profilok stb. felvételére is sor kerülhet. A sokcsatornás kommunikáció beindítása (fizikai hozzáférés mellett sms, azonnali üzenetküldés stb.).

A piac vizsgálata a következő szempontok szerint:

- a) beszállítók creje (mennyire diktálnak a beszállítók, nyersanyagárak stb.),
- b) vevők alkupoziciója (mennyire kínálati a piac),
- c) helyettesíthetőség (milyen könnyű egy szállítót lecserélni),
- d) belépési korlátok (mennyi tőke, fejlesztés stb. kell a piacra lépéshez).

Huhhhh! Ez a rövid, de tartalmas lista hatalmas mennyiségű munkát, feladatot, lehetőséget, kihívást takar. Igencsak „fel kell kötni ama bizonyost” annak, aki csak érteni akarja, hogy mindez mit is jelent, és akkor még a megvalósításról nem is beszéltünk.

Ezért tűnik számomra fontosnak, hogy arról is szóljunk, kiktől és hogyan várjuk a fenti kihívásokra a válaszokat. Kiket és hogyan teszünk felelőssé az esetleges elmaradások észlelésekor? A könyvtári rendszer egésze lehet a felelős? Nos talán nem. Könnyedén belátható, hogy a „rendszerégsz” nem egy homogén egység, nem önjáró és nem döntéshozó keret. A rendszer egészét nem nevesíthetjük sem a kihívásokra adandó válaszok felelőseként, sem a válasz elmaradás felelőseként. Annak ellenére, hogy tudjuk, hogy a könyvtáros és a könyvtárak képességei egymást kiegészítik, a „rendszerégsz” több, mint pusztán a tagok összege, azaz mégiscsak létezik egy sajátos többlet minőség.

Továbbnézve a sort, a rendszer egészét felügyelő „fenntartó fej” sem lehet vétkes, pláne nem kizárólagos vétkes abban, ha valami még nem a legjobban működik, így konkrétan abban sem, ha a tettekéssz, rugalmas könyvtárosok a rendszerből kiugranak. Bármennyire is ezt állítja a tünet okaként a levelezésben valaki. Ez, véleményem szerint, több okból is téves értelmezés. Nevezhetem szándékosan tévesnek is, mert amit többször is leírtak, az nem lehet véletlen. Most elég talán, ha egy okot nevezek meg, ami a tévedést valószínűsíti. Nem hitelesíti vizsgálat a pályaelhagyás tényét. Annak vizsgálata, hogy kik körében jelentősebb a kiugrás, mondjuk, a pályakezdő orvosok, az egyéb értelmiségiek, a jól képzett szakmunkások, vagy a könyvtárosok körében. Én ugyanis sokakról hallom, s bizony nemcsak könyvtárosokról, hogy még hazánkat is elhagyják, mert a pillanatnyi társadalmi klíma itthoni jövőtervezésüket egyáltalán nem, vagy csak minimálisan szolgálja! Mielőtt tehát választ adnánk a konkrét tünetre, tisztáznunk kellene, hogy a könyvtárügyben elrontott dologról, vagy a társadalom egészében megjelenő, s a könyvtárügyre is ható aktuális folyamat érvényesüléséről van-e szó. Azt hiszem, hogy az utóbbi feltelezhetőbb. Akkor viszont a szakmán belüli felelősség felvetésekor sem lehet leegyszerűsítve kinyilatkozni, hogy a „fejétől bűdösödik”.

Többek között ezért mondom azt, hogy végre le kéne már számolnunk a vétkesek és felelősök ilyen szempontú keresésével. Az általánosító becsmérléssel. Hátbor-

zongató a néhány tíz évről visszaköszönő élmény, amely arra épített, ha megtaláljuk és kiiktatjuk sorainkból a rendszer ellenségeit, a hibák felelőseit, akkor majd minden rendben lesz. A jobbítás, a változtatás titka nem a bűnbak megnevezésben, hanem egy nagyon egyszerű dologban, a következő lépés megtalálásában és megmutatásában rejlik. Nagyon nagy öröm, hogy a KATALIST-hozzászólók szinte mindegyike tudja ezt. Az ő írásaikból tudtam ugyanis összeállítani a korszerű technikákat, szolgáltatásokat, eljárás irányokat tartalmazó felsorolást, azt a kínálatot, amit jó így egyben látni, amiből kiindulva mindenki tervezheti a jövőt. A saját jövőjét. Igen, ha valaki tollat ragad, és soraival másoknak szikrát, ötletet ad, akkor nagyon nagy dolgot tett, köszönet érte. Nem kis dolog persze a bűnbak megnevezése sem, de ez már nem szikra, hanem tűz, ami éget, és ami mellett a jó szándék is csak pusztulásbavész.

Én örömmel szemlélem azt, hogy szakmánkban van akkora erő, hogy beszélhetünk versenyképességről. Hogy igenelni bírjuk és újra és újra felvetjük többek között az állománykiterjesztés, a katalóguskiterjesztés kérdéseit, a 2.0-s szolgáltatások szükségességét, a soksatornás kommunikációt. És örömet nem csorbítja a tudván tudott tény, hogy minderre, a mindezzel való érdemi foglalkozásra pillanatnyilag csak néhány tucat könyvtáros, néhány könyvtár és néhány nem könyvtárban dolgozó könyvtárelkötelezett képes. Néhány intézmény és néhány személy. Összesen. És mielőtt a kollégák és az intézmények lebecsülésének vádjá érne, azonnal hozzáteszem, nem arról van szó, hogy képesség hiányának okán lennének ilyen kevesen. Szó sincs erről. Hogy kevesen vagyunk, annak a pillanatnyi élethelyzet az oka.

Ma, az egyetemet, főiskolát végzett, jól képzett szakembereink tömegeinek ugyanis nincs lehetősége stratégiával, szolgáltatásfejlesztéssel, ehhez szükséges kutatással, piacméréssel foglalkoznia. Nincs lehetőség érdemi egyesületi munkavégzésre, továbbképzésekre járásra. Hiszen döntéshozóként beszabályozottak, munkatársként létszámhelyzetből fakadóan iszonyatosan leterheltek vagyunk. Aki dolgozik, mert dolgozni akar, annak a szakmunkák mellett középszintű vagy betanított szintű munkát is kell végeznie a takarítás, a költözködés, az állománymozgatás, a fénymásolás, a karbantartás, az állományvédelem, a virágok locsolása, a számítógép és nyomtató életre keltése és az egyéb kiegészítő tevékenységek, elszámolások, ügyintézkedések mellett.

Hogy ez mennyire így van, álljon itt a 2006-os könyvtári statisztikából néhány létszámadat. Kíváncsi vagyok, hogy kedves olvasóm hány főre becsüli az egy szolgáltatóhelyre eső átlagos könyvtáros létszámot az alábbi kategóriákban:

- | | |
|---|-----------|
| A) Megyei – városi könyvtárak. Egy szolgáltatóhelyre jut: | fő. |
| B) Községi könyvtárak. Egy szolgáltatóhelyre jut: | fő. |
| C) Országos szakkönyvtárak. Egy szolgáltatóhelyre jut: | fő. |
| D) Felsőoktatási könyvtárak. Egy szolgáltatóhelyre jut: | fő. |
| E) Egyéb szakkönyvtárak. Egy szolgáltatóhelyre jut: | fő.* |

* Megye-város = 3,5 fő, Község = 0,4 fő, Országos szak = 22 fő, Felsőoktatási = 2,6 fő, Egyéb szak = 1,4 fő. Kerekített értékek. A kimutatásban az OSZK és a FSZEK nem szerepel. Forrás: Könyvtári Intézet – Statisztika, 2006.

Nos, azon a szolgáltatóhelyen, ahol átlagosan 1-3 fő dolgozik, ott a munkatársak, a pillanatnyi élethelyzetükből, számos konkrét feladatuk ellátásából fakadóan már nem biztos, hogy tudnak világmegváltó dolgokkal, új szolgáltatásokkal, egyesületi kérdésekkel, magas szintű önműveléssel, speciális állományfeltárással, szakszolgáltatásokkal is foglalkozni. Örülnek, ha a napi nyitva tartást biztosíthatják.

Igen. Valójában ebben a pillanatban látszik, hogy elaprózottak, szétszedettek vagyunk, hogy miközben a szakkönyvtárakban a könyvtárosok száma meghaladja a 3000 főt, miközben a közkönyvtárakban 3700 könyvtáros dolgozik, addig az egyes helyszínek létszámhelyzete kritikus. Hogy az egész struktúra átalakítására lenne szükségünk, de (legtöbbször jogosan) értetlenül állunk minden összevonás előtt. Hát ilyen ambivalens ez a mi életünk.

Éppen ezért ebben az életben nem lehet, nem szabad bűnbakképzéssel, általánosító hibáztatással keresni a megoldást. A dolgok, nevezem így: a hibás és a jó dolgok, vagy másképpen nevezve a régi és az új dolgok ugyanis mindig egymás mellett élnek. Johann Sebastian Bach az 1740-es évek végén még javában komponálta a barokk zenei gyöngyszemeket, miközben fiatal kori műveiben Haydn már gyönyörűségekre vitte az új stílt, a klasszikus zene eszköztársát. Igaz, Bachról aztán el is feledkeztünk, de évszázaddal később egyszer már látványosan rádöbrent az emberiség, hogy az új stílus nem jobb, nem több, csak más, mint az egyébként fantasztikus értékekkel bíró elődje.

Ne nézzünk le hát semmi hagyományosat pusztán önmaga okán. Semmilyen új technika nem jobb, nem több ugyanis, csak más, mint az elődje. A régi technikák régi művelői által létrehozott értékeknek éppúgy helye van a világon, mint a szeniálisan újat akaróknak, újat létrehozóknak, újat teremtőknek. Egymás mellett élünk, ettől szép a világ. Ezért nem baj, ha ma még nem mindenki él, gondolkodik és cselekszik 2.0-s verzióban, marketingben és piacszegmentálásban, de katalógust, adatbázist épít, szolgáltat, hiteles személyként olvasókat szolgál, irányít, döntést hoz.

Ráadásul a könyvtár – ahogy az egyik levelezőtárs is fogalmazott – közszolgáltatást végző intézmény. A továbbiakban így ír: *„A közszolgáltatást persze rá lehet bízni privát cégekre is, és ezek versenghetnek. Azt azonban aligha hiszem, hogy egy megyei könyvtár helyett jelentkezik egy privát cég, hogy ő képes produkálni ugyanazokat a szolgáltatásokat, csak jobban. Ha egy könyvtár piaci szempontú szanalását képzeljük el, akkor onnét nyilvánvalóan kikerülnek a kevesek által olvasott könyvek, pl. a modern költők kötetei.”* Nos, hát éppen ezért kell tudni a piaci hasznosulás helyett a társadalmi hasznosulás (szerep- és feladatvállalás, teljesítmény) kategóriájával mérni, ítélni és számon kérni.

Nekem ezek a gondolatok jutottak eszembe a „versenyképes könyvtár” és a hozzá kötődő KATALIST-levelezés kapcsán. Köszönet a felvető gondolatért és a megvalósításért az MKE-nek, az ügyért dolgozó, áldozatot vállaló egyesületi tisztségviselőknek, tagoknak, az egy éven át zajló projektet lámogató Nemzeti Kulturális Alapnak és valamennyi, a programban már vagy továbbiakban résztvevő, önmagából szikrát csiholó könyvtárosnak.

Fehér Miklós