

## A könyvtárak fő erőssége munkatár- saiban rejlik

A címléíróknak nem sok öröme lesz a KIK érdekes kötetének leírásában, ugyanis kissé bonyolult a számozása. A kötet a KIK ösztönzésére, a magyar könyvtári szakma újfajta szemléletét elősegítendő, egy magyar-angol menedzsment szeminárium előadásainak anyagát tartalmazza.

A szemináriumnak két kiindulópontja volt. Az egyik: a menedzsment nem csupán a könyvtárvezetést érinti, hanem valamennyi könyvtári folyamatot. A másik nem kevésbé helytálló gondolat: a könyvtár a piactudományban sem profitorientált intézmény. E két kiinduló tézis mintegy összefoglalása *Maurice Line* megállapításának: a könyvtárak fő erősségei a könyvtárosok, ezért is választottam az ismertetés címadójának.

Két főszereplője volt a konferenciának, *Maurice Line*, az ismert angol szakember, a bostoni spai remek dokumentumszolgáltató központ volt igazgatója és jelenleg az *Alexandria* c. neves folyóirat főszerkesztője és *Sheila Gorrall*, a birminghami Aston Egyetem könyvtárigazgatója.

Line előadása a jövő könyvtáráról szól. Három, a jövő előrejelzését nehezítő vagy lehetlenné tevő tényezőt említ: az információ és a kommunikációs terminológia robbanásszerű fejlődését, a gazdasági-politikai változásokat (pl. a közép- és a kelet-európai helyzet), valamint a társadalom és az egyén reagálását az első két tényezőre. Nemcsak helyes, de rokonszenves is ez az emberközpontú megközelítés. Úgy véli, hogy a világ a káosz korszakába kerül. Fontos megállapítása, hogy a káosz korszakában főleg megpróbálni a káosz előtti időket visszakényszeríteni és kontrollálni azokat. Négy szakirodalmi információs alapfeltételt sorol fel:

- a) korlátozás nélküli hozzáférés (nem azonos az ingyenességgel),
- b) a hozzájárulási lehetőség az információvagyonhoz,
- c) az egyenlőség elve,
- d) a legkönnyebb és leggyorsabb hozzáférés elve.

Ezeket az alapfeltételeket kell teljesíteniük a könyvtáraknak, különben veszélybe kerül létük. A négy alapfeltétel gyakorlati végrehajtásának elemzése következik ezek után, az eredmény vegyes. Hibának tartja, hogy a könyvtárosok többsége dokumentumokban gondolkodik és nem információkban. Nem értek viszont egyet azzal a hiányérzetével, hogy nagyon sok beszerzett mű használatlan. Ezt természetesnek tartom nagykönyvtárakban. Számtalan példa van rá, hogy egy ideig (akár tartósan) nem keresett művekre később a politikai, tudományos és gazdasági-műszaki fejlődés során igény támad. Egy példa: a volt KGST-országokban a kibernetikát még javában, mint a munkásosztály megtévesztésének ideológiáját kezelték hivatalosan, amikor egy-két könyvtárban beszereztek néhány fontos kötetet, abból a megfontolásból, hogy ami a világ tudományában lényegesnek tűnik fel, azt be kell szerezni függetlenül attól, hogy az adott időben van-e rá igény vagy sem (ez történt az Akadémiai Könyvtárban és a Közgazdaságtudományi Intézetben). A „virtuális könyvtár” korszakában persze némileg változik a helyzet. Egyet lehet viszont érteni azzal, hogy a jövőben a hangsúly a transzferálható képességeken, a folyamatos tanuláson és az átképzésen van.

Line a „használok hatalomhoz jutásáról” is szól, amikor a választás lehetőségére gondol, igaz van, de nem foglalkozik a „hatalomhoz való jutás” potenciálisan negatív lehetőségeivel.

A *Fejlesztő vezetés a hálózatba szervezett könyvtárban* c. második rész – a függelékekkel együtt – a kötet nagyobb részét teszi ki. Ennek tartalma inkább részletező és didaktikus, az első rész ismertetése talán „aperítív”-ként felkelti az érdeklődést ennek tanulmányozására. Megérdemli.

A Kamara egyértelműen jó szolgálatot tett a magyar szakmának a szemináriummal és a kötet megjelentetésével.

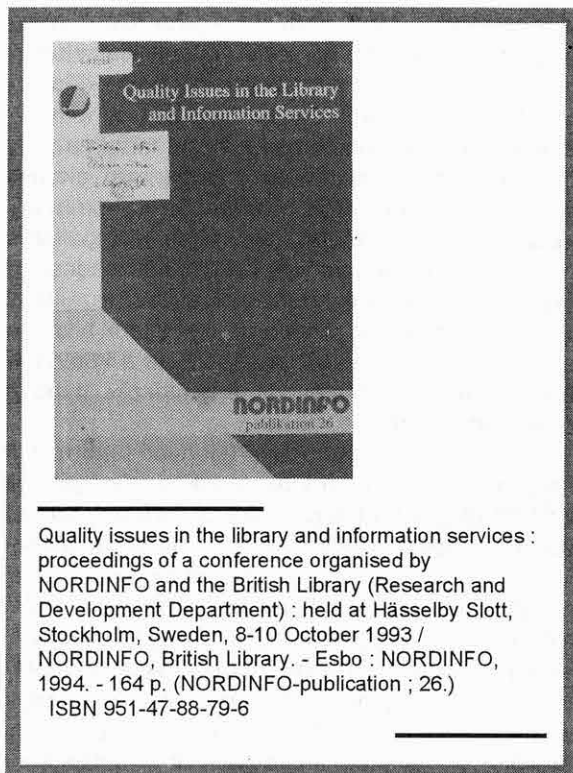
Rózsa György

## Minőség és teljesítmény

Az elmúlt években új szavakkal bővült a könyvtártudomány szóincse. Olyan szavakkal, amelyekkel azelőtt jószerével csak az ipar és a gazdaság házatáján találkoztunk. Árképzés, árstratégia, marketing, menedzsment, minőség, teljesítmény – ha az ember átnézi egy referálólapp tárgyszómutatóját, gyakrabban lel ezekre, mint a régi jó megszokott szavakra: állomány, katalógus, kölcsönzés, olvasó. Hiába, változnak az idők! A könyvtár kilépett – ki kellett lépnie – a szellem fennkölt világából a piacra, ahol tülekedés van, állandó verseny, harc az életbenmaradásért. S a könyvtárosoknak meg kell tanulniuk, hogyan lehet helyállni a „valódi” világban. (Nem is beszélve a „virtuális” világról.) Tulajdonképpen erről szól ez a gyűjteményes kötet: mi módon, milyen eszközökkel tudják a könyvtárak bizonyítani, hogy amit csinálnak, hasznos és fontos, hogy jó munkát végeznek, hogy szolgáltatásaik „minőségiek”. Másképpen, csúnyábban: hogyan tudják eladni magukat. És hogyan lehet mérni, ami nem tapintható, ami nem metrikus.

A NORDINFO és a British Library közös szervezésében tartott konferencián – ennek anyagát tartalmazza a kötet – a könyvtári szolgáltatások minőségéről, a minőség és a teljesítmény méréséről, a minőségelvű vezetésről volt szó.

A minőség fogalma, a fogalom jelentése az utóbbi időben megváltozott. Ma már nem elég, ha egy termék, szolgáltatás minősége megfelel a belső normáknak, előírásoknak. Az a jó, amit a fogyasztó annak tart, ami megfelel – rendszerint változó – igényeinek. Éppen ezért állandóan fi-



Quality issues in the library and information services : proceedings of a conference organised by NORDINFO and the British Library (Research and Development Department) : held at Hässelby Slott, Stockholm, Sweden, 8-10 October 1993 / NORDINFO, British Library. - Esbo : NORDINFO, 1994. - 164 p. (NORDINFO-publication ; 26.) ISBN 951-47-88-79-6

gyelni és mérni kell a fogyasztó minőség-felfogását, igényét. A minőség fogalmának változásával megváltozik a marketing-tevékenységről alkotott felfogás is. A marketing most már nem egy iroda, egy ügyosztály tevékenysége, hanem minden tevékenység „vezérmotívuma”, mentalitás, gondolkodásmód, amelyet a személyzet minden tagjának el kell sajátítania. Nagyon fontos fogalom ebben a kontextusban a fogyasztó észlelte/tapasztalta szolgáltatásminőség (perceived service quality), mert ettől függ a fogyasztó elégedettsége.

A könyvtáraknak alkalmazkodniuk kell ehhez a minőségelvű világhoz. Introvertált, befelé forduló, önmagára figyelő intézményből nyitott, fogyasztó/ügyfél orientált szolgáltató vállalattá kell válniuk. (Figyeljük meg a szóhasználat változását: felhasználó – fogyasztó/ügyfél (angolul: user – consumer.)

Ezekkel a kérdésekkel foglalkozik *Tore Strandvik* előadása. A magánszektorban (a nem közszolgálati szolgáltatások területén) már régóta érvényesülő minőség-mozgalomból kiindulva elemzi az információs szolgáltatások minőségi vonatkozásait. Felvázolja, milyen stratégiát kell

kidolgozni a felsőoktatási könyvtáraknak a minőségre összpontosító tevékenység kialakításához, majd ismerteti a minőség mérésére kidolgozott SERVQUAL-kérdőíves módszert. A kérdőív öt kérdéskörben huszonkét kérdést tartalmaz. Az öt kérdéskör: a tapintható, megfogható elemek (berendezés, felszerelés, személyzet, kommunikáció), megbízhatóság (a vállalt szolgáltatás megbízható és pontos teljesítése), készségesség (akarat a fogyasztók segítésére és a szolgáltatás gyors biztosítására), bizalom (fogyasztók bizalma a személyzetben és biztonságérzete a könyvtárban), empátia (törődés és együttérzés minden egyes ügyféllel).

*Alan Gilchrist* tanulmánya (Hogyan határozzuk meg és mérjük a szolgáltatások minőségét) az EQUIP programról (European Quality of Information Programme) számol be. Lényeges megállapítása, hogy a minőségmérés csak akkor éri el célját, csak akkor hatékony, ha a fogyasztó részéről megvan a visszacsatolás, olyan nyelven, amelyet pontosan megért. Erre szolgál a Quality Function Deployment technika. Ez a terméknek azokat a sajátosságait, jellemzőit határozza meg, amelyek a fogyasztó valós igényeit és szükségleteit elégítik ki. A szerző leírja a felhasználó elégedettségének mérésére szolgáló technika metodológiáját.

Két előadás is foglalkozik az ISO 9000 szabványsorozat könyvtári alkalmazásával. Az ISO 9000 az ipar számára készült, már a nyelvezet megértése is nehézséget okozhat a könyvtárosoknak, információs szakembereknek. Előírásaik is olyanok, hogy alkalmazásuk, mint egy kényszerzubbony, inkább akadályozza, mintsem segíti a könyvtári munkát. Ennek ellenére már néhány könyvtárban kísérletet tettek alkalmazására. *Carl Gustav Johannsen* előadásában a Nordinfo program eddigi eredményeiről és tapasztalairól szá-

mol be, *Ragnhild Staurseth* pedig a Norsk Hydro információs osztályán folyó munkát ismerteti. Végeredményben úgy tűnik, hogy az ISO 9000 – a könyvtári igényekhez igazítva – nagyon jól összeegyeztethető a TQM mozgalommal.

Súlyos gondot jelent a könyvtáraknak – jelen esetben a felsőoktatási könyvtáraknak –, hogy nincs megfelelés a teljesítmény és a finanszírozás között. A minőségelvű vezetésnek szembe kell néznie a fogyasztói igények és a pénzügyi korlátok közötti konfliktussal. A mostani támogatási rendszer nem serkenti a minőségjavításra irányuló igyekezetet. Ezt a kérdést tárgyalja két további előadás.

Bár a konferencia címében csak a minőség szerepel, három dolgozat is foglalkozik a teljesítmény mérésével. Nagyon érdekes *Sinikka Koskiala* előadása, amelyben a finn egyetemi könyvtárakban alkalmazott mátrix modellt ismerteti. *Roswitha Poll* az IFLA kézikönyv-tervezetét értékeli.

A minőségelv bevezetése és állandó érvényesítése természetesen megköveteli a személyzet felkészítését és állandó továbbképzését. A könyvtáraknak „tanuló szervezetekké” kell válniuk. Ez a témája a két utolsó dolgozatnak.

A konferencia anyagából három tanulságot lehet levonni: meg kell változtatni – fogyasztó-orientálttá, minőségelvűvé kell tenni – a könyvtárosok gondolkodását; ehhez szükség van a munkatársak átnevelésére; a mérés mindenek előtt – „*ha nem tudsz mérni valamit, nem tudod kezelni*”. A hasonló gondokkal küszködő magyar könyvtárosoknak hathatós gyakorlati segítséget nyújthatnak az elhangzott előadások, főleg a mérések tekintetében.

M. Fülöp Géza