

Alternatív információs és könyvtári stratégia 2004-2007.

Szerk: Mikulás Gábor

E stratégia szerkesztője köszönetet mond ötleteikért, tanácsaikért és kritikáikért Ungváry Rudolfnak, Bíró Szabolcsnak, Kiszl Péternek, valamint mindazoknak a kollégáknak, akik segítséget nyújtottak a stratégia pontjainak csiszolásában.

A forrás

Könyv Könyvtár Könyvtáros 13 (2004.) 10 p. 11-17
Leadva: 2004. április 29.

Kulcsszavak

Stratégia, könyvtárügy, információügy

Absztrakt

A cikk *A könyvtári terület stratégiai céljai 2002-2007.* c. dokumentum alternatíváját kínálja, illetve annak a megváltozott körülmények által megkívánt frissítését javasolja szakmai párbeszéd alapján.

Hozzáférés

Elektronikus formában elérhető:
<http://www.gmconsulting.hu/inf/cikkek/206/index.html>

Mottó: A könyvtárnak az a küldetése, hogy használják, kibaszálják, nem pedig az, hogy szépeket mondjanak róla.

A 2003 januárjában publikált „A könyvtári terület stratégiai céljai 2003-2007 között”¹ c. dokumentum, illetve a *Magyar Információs Társadalom Stratégiája* (MITS)² olyan szerepeket szán a könyvtáraknak, amelyek meglehetősen beszűkítik az információs és könyvtári szolgáltatások által egyébként lehetségesen előállítható társadalmi hasznot.

Ennek ellensúlyozására kívánatos felhívni a figyelmet arra, hogy még a meglévő szűkös források ellenére is lehetséges a nevezett stratégiában vázolt remélt társadalmi haszon növelése, ha

- a szakmában felhalmozott szűrkeállományt hatékonyabban kibaszálják;
- növekszik, illetve javul a más szakterületekkel való együttműködés.

Ezek után válik képessé a könyvtári rendszer a források fogadásán túl azok hatékony felhasználására is. Az itt vázolt alternatív stratégia célja, hogy az információs és könyvtári szakma iránt a figyelmet felhívja, illetve arra késztesen, hogy továbbgondoljuk és adott esetben a gyakorlatban is megvalósítsuk az alábbi megfontolásokat.

E stratégia szerzői tudatában vannak saját szakértelmük, figyelmük korlátainak, és annak is, hogy az itt leírtakat önmaguk egyedül sem megvalósítani, sem finanszírozni nem tudják, örömmel fogadják, ha a szakma döntéshozói, illetve a stratégián dolgozó munkacsoport tagjai figyelmet fordítanak az itt leírtakra. Ugyanakkor azt is fontosnak tartják megjegyezni, az egyes könyvtárak és információs központok irányítói kellő elszántság esetén központi támogatás nélkül is jelentős részben megvalósíthatják az itt vázolt célokat.

¹ E dokumentummal kapcsolatos kritikai megjegyzések olvashatók a Gondolatok A könyvtári terület stratégiai céljai 2003-2007 között c. dokumentumról címmel: <http://www.gmconsulting.hu/inf/cikkek/158/index.html>

² E dokumentumban a könyvtárak szerepe az állománymegőrzésre és reprezentációra szorítkozik.

A stratégia fő pontjai:

1. Személyzetfejlesztés
2. Az információs és könyvtári szolgáltatás használói felületének fejlesztése, virtuális arcultának felépítése
3. Társadalmi integrálódás ösztönzése
4. Tevékenységek átcsoportosítása, a megmaradók fejlesztése; forrásmegosztás
5. Kulturális örökség megőrzése, digitalizálás

Cél: Az információs és könyvtári szolgáltatás folyamatos piacvesztésének megállítás, az elvesztett és újonnan megjelenő piacok, piaci rések megtalálása és kitöltése.

1. Személyzetfejlesztés

Mottó: Az információs és könyvtári szolgáltatás jövőjét elsősorban a szolgáltatói ismeretvagyon (vagy: tudásvagyon) nagysága, a szolgáltatók külső és belső kapcsolatépítő képessége határozza meg.

1. Az információs és könyvtári ismeretvagyon felmérése (intangible asset monitor) és stratégiai menedzselése; adaptálható felmérési és menedzselési modellek szoftveres kidolgozása.
2. Valós és jövőbeli használói igényeken, s ebből eredő könyvtári igényeken alapuló könyvtárosképzés (rendszeres munkaerő-igény-felmérés a szolgáltatóknál).
3. A képzésben elsősorban a kommunikáció, menedzsment, marketing, ügyfélszolgálati, gazdasági és számítógépes nyelvészeti és digitalizálási ismeretek oktatásának erősítése.
4. A képzés szintjének nemzetközi szabványokhoz való igazítása (vö.: Decidoc – a könyvtárosképzést minősítő európai program)
5. A szakmai horizontális (azonos szakmai szintek közötti) kommunikáció támogatása. Bizalomépítés az ismeretmegosztás ösztönzésére, a gátló tényezők lebontása a könyvtárvezetők személyes képességeinek fejlesztése által.
6. Összefüggések meglátásán alapuló („context based”) ismeret- (vagy tudás)menedzsment-attitűd alkalmazása a szakmai közösségen belül vagy célzottan azon kívül feltett kérdésekkel. E módszer tudatosan készlet választásra, eszme-

- cseréket provokál, ami a szakmai közösség tájékozottságát, kritikus gondolkodását fejleszti.
- Könyvtárosok szakmai motivációjának növelése a szakmán kívüli és belüli szolgáltatásfejlesztésben megvalósult jó példák, teljesítmények, eredmények (best practice) tudatos felkutatása, bemutatása és megosztása által.
 - A szakmai elszigeteltség csökkentése tudatos karriertervezési modellek fejlesztésével, támogatásával. A könyvtáros és más szakmák közötti átjárás bátorítása.

2. Az információs és könyvtári szolgáltatás használói felületének fejlesztése, virtuális arculatának felépítése

Mottó: Az információs és könyvtári szolgáltatások igénybevételéért nem szükséges feltétlenül könyvtárba menni; a könyvtári rendszer egésze napi használatú információ- és tudásslavina.

- Növelni szükséges az ismeretmenedzsment szerepét a pusztán dokumentum- és információszolgáltatással szemben.
- Elektronikusan és telefonon elérhető 24 órás ügyfélszolgálati szolgáltatóközpontok szervezése regionális és szakterületi alapon (a távmunkavállalás ösztönzésével is), a LibInfo szolgáltatás megerősítése és kiterjesztése. Cél, hogy a könyvtárban lévő információhoz és tudáshoz való hozzáférés könnyebbé váljon, a könyvtár igénybevétele a használótól kisebb erőfeszítést, „befektetést” várjon el.
- „Kiterjesztett könyvtárkapu” (LPS – Library Portal Solutions) rendszerek konzorciumi beszerzése és konfigurálása (e rendszerek a bibliográfiai adatok mellett teljes szövegű sajtót és azon kívüli dokumentumokat, tartalomjegyzékeket, kurrens adatokat, különféle forrásokat szolgáltatnak integráltan, határokon kívül, 24 órán keresztül). Közös könyvtári portálok fejlesztése.

- Szoros együttműködés a helyi információ szolgáltatóival (sajtó, önkormányzat, egyéb, pl. közüzemi szolgáltatók) és az országos szolgáltatók helyi portáljaival (vö: eMagyarország pontok). Modellek kidolgozása szükséges a helyi portálok és azok szerkesztési elveinek, gyakorlatának kidolgozására.
- Testreszabott szolgáltatások fejlesztése használói szegmensek, egyének és virtuális közösségek számára. Testreszabott szolgáltatások és közösségek (pl. sakkozók, nagymamák, matematika-korrepetálók stb.) számára szóló levelezőlisták, hírlevelek, blogok (elektronikus napló), chat-ek (elektronikus csevelőszobák), fórumok. Ennek eszköze: könyvtári ügyfélszolgálati menedzsment- (CRM)-rendszer. Ez az integrált könyvtári rendszerek kihasználása által célcsoportokra és egyénekre szabott szolgáltatások fejlesztését teszi lehetővé. Megtudható például, hogy az egyes csoportok milyen szolgáltatás-csoportok igénybevételeire hajlamosak, vagy milyen elektronikus témafigyelőszolgáltatást fogadnak szívesen.
- Az információs központ és könyvtárban olvasókról és könyvtárhasználatukról begyűjtött és tárolt adatok kezelésére adatvédelmi irányelveket szükséges kidolgozni, hogy megelőzhető legyen az ezekkel való visszaélés. Adatkezelési, adatgazdálkodási politika kidolgozása a könyvtári rendszer egészére és modellek az egyes szolgáltatókra.
- Noha a bizalmat leginkább a szolgáltatással való elégedettség teremti meg, szükséges a szolgáltatói attitűdön alapuló országos, ágazati és helyi praxisek megismerése is.

3. Társadalmi integrálódás ösztönzése

Mottó: A könyvtár a közélet alapvető információs és ismeret infrastruktúráját kínálja.

- Termelési—szolgáltatási orientáció helyett piaci orientáció ösztönzése; a könyvtári szolgáltatás minőségét a használói ta-

pasztalatok mutatják meg. (A használói igények határozzák meg a szolgáltatást és annak minőségét, nem pedig fordítva.)

- Rendszeres és őszinte megmértetés az információs piacon. A szolgáltatásokra és piacokra vonatkozó adatgyűjtések anyagainak elérhetőkké kell válniuk a könyvtárak számára. Ezek megkönnyítik a tervezést és visszacsatolást, és biztos alapot nyújtanak a nagyobb felelősségvállalásra, a szolgáltatók garanciális fejlesztésére, szolgáltatás-szint-szerződés kötésére, a minőség biztosítására.
- Folyamatos igénykutatás, a fejlesztésekhez valós mai és feltételezett jövőbeni információ- és ismeret-igények alapul vétele – használói csoportok szerint. Egységes elvek, módszerek, minták kidolgozása és elterjesztése szükséges (pl. MSZ ISO 11620:2000 a teljesítményméréshez, elektronikus adatfelvételi lapok, melyek alkalmasak az automatikus adatfeldolgozásra is, proforma kérdőívek, telefonos megkeresés minták).
- Az információs és könyvtári szolgáltatások folyamatos fejlesztése bármely fontos társadalmi cél szolgálata érdekében; együttműködés, közös projektek és pályázatok más szolgáltatók információshatárainak megteremtésében. Ezek az oktatásügy mellett – melynek képviselői kiemelt partnerek – a legkülönbözőbb szakmai és társadalmi csoportok és testületek, pl. egészségügy, környezetvédelem, mezőgazdaság, ipar, szórakoztatóipar, egyházak, társadalmi és civil szervezetek stb. Az információs és könyvtári rendszer eredményességének indikátora e csoportok szolgáltatással való elégedettsége lehet.
- A használói csoportok igényeinek szolgálata céljából közös érdeken alapuló tényleges együttműködések azonos és különböző típusú hazai, határon túli és más külföldi könyvtárakkal, illetve a könyvtári rendszeren kívüli információ- és ismeretszolgáltató szervezetekkel, közszolgálati és gazdálkodó szervezetekkel.
- Térítéses információszolgáltatás kialakításának ösztönzése, együttműködésben az üzleti információterjesztővel és felhasználóival.

7. Könyvtáros, mint account-menedzser; a modell kialakítása. (A könyvtárosi szakismeret alkalmazása könyvtáron kívüli szervezetek esetében, pl. egy könyvtáros szervezetek közötti szerződés keretében rész-munkaidőben a helyi önkormányzat / magánvállalat / más szervezet iratanyagát / könyvtárát tárja fel, teszi elektronikusan elérhetővé. Ilyen esetben az adott könyvtárban a könyvtáros a külső szervezet account-menedzsere.)

4. Tevékenységek átcsoportosítása, a megmaradók fejlesztése; forrásmegosztás

Mottó: A támogatás súlypontja a szolgáltatókról a végfelhasználókra helyeződik.

1. A használókat közvetlenül szolgáltató könyvtári végpontok a könyvtárosképző intézmények, a Könyvtári Intézet és az illetékes minisztériumi osztályok szolgáltatásainak megrendelői és minőségellenőrei. Ellenőrző tevékenységüket választott képviselői által végzik, hatást gyakorolnak a nyújtott szolgáltatások körére és szorgalmazzák azok szükség szerinti módosítását.
2. Könyvtár, mint üzem és hatékony gazdálkodásra képes szervezet tanulmányozása és fejlesztése.
3. Az állami támogatás forrásainak a végfelhasználók szempontjai szerinti elosztása. A forráskoncentráció lehetőségének megvizsgálása, egyfelől az elaprózódott hálózat racionalizálása, másfelől a virtuális térben (ld.: 2.3 és 2.3) és a használók fizikai közelségében más szervezettel közösen fenntartott szolgáltatóhelyek felállítása.
4. Benchmarking; a legjobb gyakorlatok tervszerű felkutatása, szétsugárzása. Források: hazai, EU-beli, a világ élvonalaiba tartozó könyvtári és könyvtáron kívüli (ld. még a motiváció szempontjából: 1.7 pont) szolgáltatói gyakorlatok rendszeres vizsgálata.

5. Hagyományos offline dokumentum- és bibliográfiai adatszolgáltatások igényfelmérés és hatékonyságelemzés függvényében való *szugorítása*, az alapképességektől távolabb álló tevékenységek *kiszervezése* (könyvtáraktól független vagy könyvtárak közötti együttműködésen alapuló szervezetekhez), vagy *megszüntetése* (amennyiben az igény vele szemben erősen összeszűkül). Alapelve: kisebb célcsoport javára nagyobb célcsoport nem kerülhet szolgáltatási hátrányba.
6. Nagyarányú állományapasztás; megszabadulás a ballasztként cipelt állományrészekről, a nem növekvő (fizikai) könyvtári állomány gyakorlatának terjesztése: nem a nagy könyvtár a jó könyvtár, hanem a jól szolgáltató.
7. A muzeális állományrészek áthelyezése (ennek ösztönzése) olyan könyvtárakba, múzeumokba, muzeális könyvtárakba, amelyek képesek e dokumentumokat szakszerűen megőrizni, kezelni és bemutatni.
8. A katalógus- és adatbázis-építés koncentrációja, kiszervezése, együttműködési formák kialakítása által. Közös katalógusok továbbfejlesztése és tartalom-megosztás.
9. A használók számára leghatékonyabb szolgáltatók kiválasztása, kölcsönös érdekeken alapuló együttműködés (PPP) üzleti információs és tudásszolgáltatókkal a hatékonyság érdekében szükséges piaci verseny megteremtése és fenntartása.
10. Konzorciumok erősítése, továbbiak építése, nem csupán a dokumentum- és információ-beszerzésre, hanem azok szolgáltatására is. A források (állományok, munkaerő, rendszerek) közös használatának ösztönzése. A LibInfO szolgáltatásának megerősítése (ld.: 2.2) (+1 szaktájékoztató-pult minden könyvtárban, ugyanis a használó és az olvasó egyaránt igénybe veheti helyben az adott szakterület szaktájékoztatóit).
11. Differenciált árképzés. Gazdasági szakemberek bevonásával árképzési modellek kidolgozása, majd tesztelése, végül helyi igényekhez megfelelő igazítása.

Kontrolling tevékenység alkalmazása, költségek és bevételek átvilágítása.

12. Hibrid könyvtár, vö.: oeirasi felhívás³ (2003). Ez utóbbi dokumentum részletesen szól a hibrid könyvtárak demokratikus voltáról, illetve annak szolgáltatásokban való realizálódásáról.

5. Kulturális örökség megőrzése, digitalizálás

Mottó: A dokumentum és adatvagyon menedzselésének célja a információ- és ismeretszolgáltatás.

1. Az információs és könyvtári dokumentum- és információvagyon naprakész nyilvántartása, a folyó beszerzési és digitalizálási munkák nyilvántartása a hatékony elérés és a párhuzamosságok optimális szintre való csökkentése érdekében.
2. Az e területen eddig tevékenységükkel hatékony szolgáltatót indító és működtető szervezetek – NAVA, NDA, Neumann-ház, MEK, illetve hazai kompetencia-központok – konzorciális támogatása, hogy képesek legyenek a digitalizálás helyi szereplőit koordinálni, illetve a végfelhasználók igényei szerinti szolgáltatásokat kínálni.
3. Szakmai határokon átnyúló projektek ösztönzése (más közgyűjtemények, gazdálkodó szervezetek határákörébe tartozó értékek elektronikus megőrzése).
4. Digitalizálás a reprezentáció helyett elsősorban (helyi) használói igényeken alapuljon; ezt vegyék figyelembe az országos irányelvek is, nemzetközi együttműködések (pl. Minerva Plus).
5. Szabványos, időtálló formátumok, technológiák alkalmazásának ösztönzése a digitalizálás során (támogatási politika és képzés) az egységesség és konvertálhatóság érdekében.

³ Vö.: <http://www.ki.oszk.hu/pulman/doks/manifestohun.rtf>