

Szolgáltatásmenedzsment a könyvtárban

A Könyvtári Intézet 2007-ben indította útjára a *A jó gyakorlat a könyvtári minőségirányítás bevezetéséhez* című sorozatát. Ennek negyedik darabja Sohajdné Bajnok Katalin műve, a *Szolgáltatásmenedzsment a könyvtárban*. A szerző munkájába beépítette a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban (amely Az Év Könyvtára volt 2008-ban) működő jó gyakorlatokat, a szerzett tapasztalatokat, valamint más könyvtárak ilyen irányú gyakorlatába is bepillantást ad.

Elsőnek a könyvtári szolgáltatások sajátosságait és típusait mutatja be a szerző. Részletesen leírja a termékek és szolgáltatások különbségeit, és az ezekből eredő problémák kiküszöbölésének módjait. Olyan megoldási lehetőségeket kínál olvasóinak, amelyek jól hasznosíthatók a napi munkában (többek között bemutatja, hogy a szép, kellemes környezet, a magas színvonalú IT-eszközök milyen pozitív hatást gyakorolnak felhasználóinkra, valamint arról is képet kap az olvasó, miként lehet a felhasználói igények elébe menni). Olyan összefüggésekre is rávilágít, amelyek megvalósításához nincs szükség anyagi forrásokra, mégis nagyon nagy hatással vannak a szolgáltatások minőségére. Ezek sorában kiemelt jelentősége van a munkatársak kiválasztásának, a „frontszemélyzet” empátiakészségének, rugalmasságának.

A szerző egy csokorba szedi a szolgáltatásokra hatással lévő alapvető jogszabályt (1997. évi CXL. törvényt), a nemzetközi irányelveket, normatívákat, a könyvtárosok körében talán kevésbé ismert CERTIDoc szakmai minősítő rendszerét, hangsúlyozva, hogy a könyvtári szolgáltatások egyik meghatározó eleme mindenképpen maga a könyvtáros. A könyvtáros szakmai felkészültsége és tapasztalata jelentőségének taglalása mellett részletet találunk *A magyar könyvtárosok etikai kódexéből* is, amely a könyvtárostól megkívánt viselkedési és kommunikációs elvárásokat írja le.

A szolgáltatásokra vonatkozó elvi kérdések után a magyar gyakorlat alapján megfogalmazott szolgáltatási irányelveket mutatja be a szerző. Az egyetemi könyvtárak számára a Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár, a megyei könyvtárak számára pedig a *Könyvtári minőségfejlesztés – könyvtári korszerűsítés* pályázatban résztvevő öt megyei könyvtár munkatársai dolgozták ki az irányelveket, felmérésekre és összehasonlító vizsgálatokra építve.

A szolgáltatás környezetére térve mind elméletben, mind pedig gyakorlatban bemutatja a szerző, hogyan segítheti a könyvtáros a megfoghatatlan szolgáltatást a megfelelő környezettel. Számos olyan tapasztalatot oszt meg velünk Sohajdné Bajnok Katalin, amit már a gyakorlatban is kipróbáltak az egri megyei könyvtárban és a hozzájuk tartozó Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszerben. Az akadálymentesítés folyamatát pedig az Országos Idegennyelvű Könyvtár példáján keresztül hozza közelebb az olvasóhoz.

A szolgáltatások bevezetése, új szolgáltatási színvonal biztosítása témakör alatt az író egybegyűjti a könyvtárakra ható trendeket; a jövő kutatás trendjeinél pedig

rövid megjegyzésekben jelzi, hogy az adott pontok mit is jelenthetnek a könyvtárak számára. Az új szolgáltatásokhoz kapcsolódóan marketing ötleteket is ad, és bemutatja egy hosszú távon előremutató együttműködés gyakorlati példáját: Eger városában működő nyilvános könyvtárak közös marketing stratégiáját, amelyet a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár kollektívája dolgozott ki. A használókkal való törődés elemei között kiemelt szerepe van a személyzet udvariasságának, felkészültségének, segítőkészségének. Mivel a minősített könyvtárak számára a panaszkezelési szabályzat elengedhetetlen, itt megismerkedhetünk a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár erre vonatkozó irányelveivel is.

Részletesen foglalkozik még a szerző a szolgáltatások folyamatszabályozásával, annak érdekében, hogy az érdeklődők meggyőződjenek arról, hogy ezáltal a szolgáltatások hatékonysága is javítható. A munkafolyamatok rendszerbe foglalva átláthatóvá válnak, így a hibákat könnyen ki lehet szűrni. Az elméleti leírás után segítséget talál az olvasó a folyamatábrák szerkesztéséhez, e célból a szerző egy gyakorlatban használt szolgáltatás folyamatleírását és folyamatábráját is bemutatja.

A szolgáltatások költségeinél a könyvtár költségvetésére, a bevételek fajtáira is részletesen kitér a szerző. Manapság egyre több könyvtár plusz forrásokat keres, ezzel kapcsolatban két fontos szempontot ajánl az érdeklődők figyelmébe: 1. az adományok kiegészítések legyenek és ne a költségvetést pótolják ki; 2. a pályázati pénzek pedig többnyire a szolgáltatás beindítására szolgáljanak, a szolgáltatás fenntartásáról viszont a könyvtárnak kell gondoskodnia. A szponzorálás kérdésének körbejárásakor lényeges a kölcsönösség elvének felismerése: mind a két fél számára fontos a sikeres vállalkozás. A térítéses szolgáltatások árképzéséhez szoros, a mindennapi munkába beépíthető útmutatást is kapunk.

A záró fejezet foglalkozik a szolgáltatások minőségének értékelésével. A szerző bemutat olvasóinak egy Magyarországon még nem teljesen elfogadott és használt módszert: a titokzatos vásárlót („mystery shopping”). Ez a sejtelmes kifejezés a kereskedelemben már bevált próbavásárlást jelenti, egy valódi felhasználónak tűnő személy értékeli a szolgáltatást, amit igénybevett. A próbaügyfél nemcsak személyesen jelenhet meg a frontszemélyzet előtt, hanem akár telefonon, akár elektronikusan is használhatja a könyvtár szolgáltatásait. Tapasztalatait egy előre elkészített kérdőívre vezeti fel. A sokak által használt kérdőíves használói elégedettségmérés kapcsán a szerző nagyon jól, tömören összefoglalja a kérdőív szerkesztés szabályait, lépéseit, folyamata lebonyolítását, valamint az adatok feldolgozását. Itt részletesen foglalkozik az önértékelés folyamatával, gyakorlati segítséget adva ezzel mindazon könyvtárak számára, amelyek a Minősített Könyvtár cím megszerzésére törekednek.

Sohajdné Bajnok Katalin gyakorlatorientált művét figyelmébe ajánljuk mindazon könyvtárosoknak, akik azt szeretnék, hogy a szolgáltatásaikat felhasználók elégedettebbek legyenek, ezért munkájukat nemcsak megtervezik, de folyamatosan gondozzák, ellenőrzik, javítják és fejlesztik.

(Sohajdné Bajnok Katalin: Szolgáltatásmenedzsment a könyvtárban. Bp., Könyvtári Intézet, 2011. 155 p. /A jó gyakorlat a könyvtári minőségirányítás bevezetéséhez/)

Gaálné Kalydy Dóra