

## Javaslatok nyilvános és vállalati könyvtárak sikeres jövőbeli működéséhez: egy német tanulmány

A kölni egyetem információs központjának munkatársai vállalati és nyilvános könyvtárakban, illetve információs központokban 2005 és 2010 között elvégzett kutatásaikat ismertetik. A világ az utóbbi 10 évben erősen megváltozott, az internet teljesen áthatja a hétköznapiakat, a végfelhasználók komoly jártasságot szereztek az információkeresésben és ezért a döntéshozók fejében – az egyre nehezebb gazdasági körülmények között – megfordulhat az a gondolat, hogy könyvtárakra és információs központokra nincs is feltétlenül szükség. A 2007-ben hatályossá vált németországi felsőoktatási törvény például már nem teszi kötelezővé könyvtár fenntartását, aminek következtében az újonnan induló magánegyetemeknek már nincs saját könyvtáruk, csak a hozzáférést teszik lehetővé más intézmények elektronikus forrásaihoz.

Megvizsgálták, hogy egyes vállalati könyvtárak miért nem tudtak megmaradni. Az alábbi okokra vezetnek vissza a sikertelenségüket:

- Csupán az információt terjesztették, és a végfelhasználók úgy gondolták, hogy ők is mindent gyorsan meg tudnak találni.
- Az ügyfelek nem érezték úgy, hogy információs szakemberek többletértéket tettek volna hozzá a keresésekhez, vagyis azt a következtetést vonták le, hogy erre a munkára ők is képesek.
- A profi információs szakértelmet a legfelső vezetés nem ismerte fel, nem látta meg, a könyvtárosok és információs szakemberek munkája „lát-hatatlan” maradt.
- A vállalatba nem integrálódott szervesen a könyvtár vagy az információs központ, szigetszerűen tevékenykedett, nem épült be a legfontosabb projektekbe, folyamatokba, munkája nem vált nélkülözhetetlenné.

A nyilvános könyvtárakban online és offline kérdőívekkel végzett kutatások a következő eredményeket hozták:

- a felhasználók több és más nyitvatartási időket vártak el a könyvtáraktól;
- kívánásaikat nem hagyományos utakon is el szeretnék volna juttatni a könyvtárosokhoz.

*Következtetések:* többféle 24/7 szolgáltatást kell nyújtani az interneten, új módokon kell fogadni az információs igényeket és új utakon kell megtanulni ezek kielégítését. Egy másik trend, hogy a felhasználók igénylik az információkeresést tanító tréningeket, a szakembertől csak a komplexebb feladatok elvégzését várják el. Nem kell mindenkit kiszolgálni a vállalatnál vagy intézménynél, a megfelelő információt kell nyújtani a megfelelő helyen, időben és személynek: de erről a tevékenységről értesüljön a vezetés, a jó könyvtárosoknak el kell tudni adni magukat: fontos a marketing.

A szerzők a fennmaradás alábbi kritikus sikertényezőit fogalmazzák meg a sikertelen és ezért megszűnő könyvtárak és információs központok példáiból okulva, a kutatásaik eredményeit alapul véve.

### Külső (menedzsment, szervezet) sikertényezők

#### 1) *Tedd magad láthatóvá (az ügyfelek ismerjék el)!*

A megfelelő információt kell eljuttatnod a megfelelő helyre. Az egész vállalat lássa a szolgáltatott információkat, a legfontosabb felhasználók értékeljék őket, és a legfelső vezetés is ismerje fel a nyújtott információk fontosságát, szükségességét, hasznát. Alapvető a szerény, de hatékony marketingtevékenység.

#### 2) *Munkád eredménye legyen mérhető!*

Fontosságod elismertetése után a következő lépés, hogy munkád eredménye legyen számokban is kifejezhető: mutasd ki számokkal és adatokkal,

hogy a szolgáltatott információk segítségével milyen hasznot, bevételt termeltél a vállalatnak, mennyire nélkülözhetetlen a munkád.

**3) Kapcsolódj más vállalati részlegekhez (kezdeményezz együttműködést)!**

Együtt kell működnöd a vállalat más egységeivel, új könyvtári szolgáltatások bevezetése érdekében lényeges a szoros kapcsolat az IT szakemberekkel. Fontosabb partnerek lehetnének még a kutatást-fejlesztést végző részlegek és a piackutatók, marketingesek. Ahol van tudásmenedzsment-részleg, ott együttműködhetsz velük a vállalati tudás megőrzésére vonatkozó tevékenységekben.

**Belső sikertényezők**

**4) Független és önálló felhasználókat nevelj!**

A legjobb informatikai írástudással kétség kívül az információs szakemberek és könyvtárosok rendelkeznek, ezért feladatuk a felhasználók folyamatos képzése. Kínálj online tanfolyamokat, hogy az egyszerűbb kereséseket a felhasználóid is eredményesen el tudják végezni, de a bonyolultabb információkeresési kérések elvégzése maradjon a tied, a professzionális szakember feladata. Követelmény a vállalati könyvtárossal szemben, hogy a vállalkozás szakterületein is szerezzen képzettséget. A „dupla tudású” szakemberek a speciális szakterületi tudást kombinálni tudják az információkeresési szaktudással.

**5) Ágyazd be magad az intézményedbe, ne elszigetelten működj!**

Ne magadban tevékenykedj a könyvtárban vagy az információs központban, hanem vegyél közvetlenül részt a projektekből, a kutatásokban már a legelejétől. Az egyszemélyes, elszigetelt, olvasókra váró könyvtár kiment a divatból. Dolgozz együtt a kollégákkal, keresd a releváns információforrá-

sokat, vegyél részt a szabadalom- és marketingkutatásokban. Érdemes gyakran felhasználói elégedettségméréseket is lebonyolítani, hogy a felhasználók igényeit jobban megismerd.

**6) Bővítsd az állományodat és a szolgáltatásaidat!**

A felhasználók igényeinek és kutatási szokásainak változását kövesd állományod (a virtuális információforrásokat is beleértve) és szolgáltatásaid módosításával. Használd a modern webkettes (wiki, blog, RSS) eszközöket az információforrások kibővítésére.

**7) Vegyél fel új témákat napirendre!**

Térképezd fel, hogy mely területek a legfontosabbak a vezetés részére. Évekkel ezelőtt fontos téma volt például a minőségbiztosítás, manapság divatos a kockázatkezelés.

A fentebbiekből a harmadik és az ötödik pont alatt tárgyaltak megvalósításához szükség van a munkatársak színvonalas kommunikációjára, hogy képesek legyenek új projektek gyors adaptálására és a megszokott keretek módosítására. Az információs szakembertől is elvárják azt, hogy könyvtárosi tudása továbbadásán kívül értsen az üzleti adminisztrációhoz: elemzések, SWOT analízis stb. készítéséhez és oktatásához. Csak nyitott, jól kommunikáló, magasan képzett emberek tudnak valós igényfelmérés után új szolgáltatásokat bevezetni.

/SEIDLER-DE ALWYS, Ragne – FÜHLES-UBACH, Simone: Success factors for the future of information centres, commercial and public libraries: a study from Gemany. = Interlending and Document Supply, 38. köt. 3. sz. 2010. p. 183–188./

(Burmeister Erzsébet)