

A közkönyvtárakról és az internet-hozzáférésről 2006-ban végzett felmérés azt mutatta, hogy 1994 és 2004 között a közkönyvtárak internetellátottsága 20,9 százalékról 99,6 százalékra nőtt, és a közkönyvtárakban országos átlagban 10,7 munkaállomás áll rendelkezésre (1998-ban 3,4). A közkönyvtárak ugyanakkor nem feltétlenül tudnak megfelelő elérést biztosítani a nagy sávzsélességet igénylő szolgáltatásokhoz és forrásokhoz. A válaszadók közel fele elégedetlen volt a kapcsolat sebességével.

A közkönyvtárak infrastruktúrája nem felel meg a megnövekedett igényeknek, új szerepük vállalását nem kísérte a finanszírozás kibővítése – erről a törvény sem gondoskodott. A 2006-os felmérés szerint a válaszadók 71,7 százaléka szerint a közkönyvtár az egyetlen erre alkalmas helyszín. A csekély helyi önkormányzati és állami finanszírozást alapítványi támogatások (például a Bill és Melinda Gates Alapítványé) és programok (E-rate) egészítik ki.

A könyvtárosok az e-szolgáltatásokkal kapcsolatban a gyakorlatban már sok mindent el-sajátítottak, nem kis erőfeszítések árán. A jövő könyvtárosainak képzésük során fel kell készülniük arra, hogy az e-kormányzati webhelyeket jobban megértsék és a szolgáltatásokat közvetíteni tudják, az aktív könyvtárosokat pedig továbbképzésben kell részesíteni.

A szövetségi, állami és helyi információs koncepciókat koordinálni kell, és meg kell újítani. A szakmai szervezetek, politikusok, közkönyvtárosok és kutatók együttműködésével a bevált gyakorlatot rögzíteni kell, gyakorlati útmutatókat kell szerkeszteni. Szükség lenne a 2002. évi e-kormányzati törvény módosítására, kiegészítésére (azzal, hogy a közkönyvtárak hogyan illeszkedjenek az e-kormányzati tájékoztatás rendszerébe), továbbá a vonatkozó állami és helyi irányelvek megfogalmazására, illetve módosítására.

(Hegyközi Ilona)

Vezetés, irányítás

Munka- és rendszerszervezés, értékelés

07/046

EVERETT, Shaunessy: Do more, better for less = Libr.J. 131.vol. 2006. 15.no. 28-31.p.

Többet, jobban, kevesebbért. Minőségfejlesztési program egy nagyvárosi könyvtári hálózatban

Hatékonyság; Közművelődési könyvtár

Az ezredforduló évtizedében a 90-es évek fel-lendülése után a könyvtárak anyagi támogatását megnyirbálták vagy befagyasztották. A könyvtárak erre elbocsátásokkal, a költségvetés visszafogásával, kiszervezéssel és hasonló intézkedésekkel reagáltak.

A Columbus Metropolitan Library nem ilyen nyilvánvaló lépéseket tett, nem fogta vissza nyilvános szolgáltatásait és nem bocsátott el munkatársakat, hanem a folyamatok és a minőség javítását tűzte ki célul, és egy erre szakosodott részleget állított fel az intézkedések levezénylésére. Az üzleti világ jelentős vállalatának gyakorlatát áttekintve, interjúk elvégzése után az LSS (Lean Six Sigma) módszer alkalmazása mellett döntöttek, amely az ügyfelek igényeiből indul ki, és a döntéseket szisztematikus adatgyűjtésre alapozza.

Két projekt indult, egy a nyilvános szolgáltatások és egy a közösségi kapcsolatok terén. A nyilvános szolgáltatások terén azt vizsgálták, hogy mennyit kell várnia a telefonos tájékoztatás során a használónak arra, hogy a szolgálatban lévő könyvtárost elérje (esetenként több mint 5 per-

cet). Statisztikakészítő szoftvert is bevetettek, de nem találtak összefüggést a személyzet létszámával, sem a hét napjával, az időponttal vagy a személyzet jellegével. Megnyugvással konstatálták, hogy a személyzet megfelelő, de regisztrálták, hogy a probléma továbbra is fennáll. Végül a személyzet képzésével és egy, a munkatársak „szabad” voltát jelző gomb alkalmazásával sikerült az esetek 80 százalékában a várakozási időt 15 másodperc alá szorítani.

A másik projekt a nyomtatások (poszterek, könyvjelzők, hirdetések stb.) megrendelésének folyamatát vette szemügyre, azt vizsgálta, hogy mely tényezők a kritikusak a szolgáltatás sikere szempontjából. Azt tapasztalták, hogy az időbeni szolgáltatás a dolog kulcsa. Meghatározták az elvárható átfutási időt, a gyakran használt berendezéseket ésszerűen áthelyezték, egyszerűsítették a rendelési űrlapot, kidolgozták a munkafolyamat nyomon követésének rendjét. Sikerült elérni, hogy minden rendelés időben elkészüljön.

A két projekt sikere nyomán a folyamatok egyszerűsítésével foglalkozó részleg tevékenysége iránt megnőtt a kereslet az intézményben. A személyzet további része fog LSS képzésben részt venni. A jelenleg zajló projektek az emberi erőforrásokkal kapcsolatosak (az új munkatársak felvétele, egyes pénzügyi folyamatok); az információtechnológiai ellátottság és a nyilvános szolgáltatások vizsgálata terén újabb projektek vannak előkészületben. Az egész rendszerre kiterjedő minőségfejlesztés nemcsak néhány projektet jelent, hanem változásokat és kockázatokat hoz magával, továbbá előtérbe helyezi az ügyfélszempontú megközelítést, a döntések alátámasztását adatok gyűjtésével és felhasználásával.

A cikk említi egy harmadik projektet is, amelynek során a könyvtári hálózat számára beérkezett dokumentumok szétosztását a korábbi 17 nap helyett különböző munkaszervezési megoldásokkal és egyszerűsítésekkel 48 óra alatt oldották meg.

(Hegyközi Ilona)

07/047

JAZDON, Artur: Outsourcing strategiczny = Bibliotekarz. 2006. 9.no. 5-10.p. Bibliogr.

Stratégiai outsourcing

Bérmunka kiadása; Gazdaságosság -könyvtárban; Munkaszervezés

Az elmúlt kb. másfél évtizedben a könyvtárak és egyéb nonprofit intézmények irányításának területén is egyre inkább kezdenek meghonosodni az olyan fogalmak, amelyekkel előzőleg csupán a különböző termelő-, ill. szolgáltatóiparral foglalkozó cégek, valamint kereskedelmi, pénzügyi szervezetek vezetésének elméletében és gyakorlatában találkoztunk. Ezek közé tartozik az outsourcing (kiszervezés) fogalma.

Ha a könyvtárak modern értelemben vett gazdasági szervezetként szeretnének működni, a változó helyzetekre gyorsan reagáló intézménynyé, ún. „tanuló szervezette” kell válniuk. Míg ez az elgondolás a lengyel szakirodalomban már a nyolcvanas évektől kezdve jelen van, az outsourcing kérdésével mindeddig kevesen foglalkoztak.

A fogalom olyan irányítási, vezetési módszert takar, amely a vállalat belső erőforrásai helyett a külső erőforrások igénybevételére helyezi a hangsúlyt. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a vállalat a működéséhez szükséges tevékenységek, feladatok egy részének (vagy esetleg egészének) végrehajtását egy külső, az adott tevékenységi területen működő vállalkozásra bízta. A kiszervezést eleinte a kiadások csökkentésére, a működés költségkímélőbbá tételére alkalmazták, ma azonban széles körben elterjedt mint a *szervezeti struktúra és tevékenység stratégiai kialakításának módszere*. A *stratégiai outsourcing* fogalmát kétféleképp értelmezhetjük:

- mint a szervezet átstrukturálását az egyes funkciók, ismétlődő tevékenységek kiszervezése, külső kézbe adása által;

- mint működési elvet, amelynek alapja, hogy a szervezet egyes funkciók megvalósítását külső alanyokra bízta.

A stratégiai outsourcing lényegi előnye, hogy alkalmazása révén a szervezetnek (könyvtárnak) módjában áll koncentrálni az általa kulcstevékenységekként megfogalmazott feladatok körére. Ezáltal nőhet a működés hatékonysága, egyszerűsödik a szervezetnek a környezeti változásokhoz való alkalmazkodóképessége.

A stratégiai kiszervezés eszközének alkalmazása rendszerint az intézmény újrastrukturálásával jár. Az outsourcing sikeres megvalósítását befolyásoló legfontosabb tényezők: elfogadó magatartás a tulajdonosok, a vezetők és az alkalmazottak részéről; a folyamat ellenőrzésének biztosítása; a döntést megelőző pontos, részletekbe menő elemzés.

A szervezetek egy része a termékeinek és szolgáltatásainak egyediségét és minőségét féltve ódzkodik a kiszervezéstől. Az outsourcing elvetésének főbb okai: a szervezeti működés jelenlegi költségeire vonatkozó pontos információk hiánya; a kiszervezésről való döntésre vonatkozó stratégiai terv hiánya; a vezetők és alkalmazottak közötti nem megfelelő viszony; nem megfelelő cég kiválasztása a megbízás elvégzésére; nem megfelelően irányított együttműködés a megbízó és megbízott között; nem megfelelően megfogalmazott szerződés; a haszon egyoldalú lefőlézésére tett kísérletek. Amennyiben a könyvtárak valóban az olvasók minőségi kiszolgálását tekintik fő céljuknak, valamint törekednek az erőforrásaik minél gazdaságosabb kiaknázására, érdemes az outsourcingra a vezetési stratégiájuk részeként tekinteniük. Már most a kiszervezés megvalósításaként említhetjük Lengyelországban pl. a bibliográfiai rekordok átvételét (pl. az OCLC-től), ami sokkal kevesebbe kerül a könyvtár számára, mint saját leírások készítése. A Poznańi Egyetem könyvtára a kötetzeti állományvédelmi munkák elvégzését bízta külső vállalkozásokra. Nyugat-Európában és az Egyesült Államokban

az outsourcingot ennél jóval szélesebb körben alkalmazzák.

(Dancs Szabolcs)

Lásd még 28, 31, 33, 48

Pénzügyi és gazdasági kérdések

Lásd 47, 60, 64

Személyzet

07/048

MINOR, Carolyn - DUNNING, Beth: Making virtual library staffing a reality = Inf.Outlook. 10.vol. 2006. 7.no. 29-32.p. Bibliogr.

Megvalósulóban a virtuális könyvtáros alkalmazása

Gyakorlati képzés; Online információkeresés; Referenz; Személyzet; Távmunka

2004 októberében a winniepegi egyetemi könyvtár (UWL) teljesen új megoldást vezetett be a távmunkában: úgy döntöttek, hogy a valós idejű elektronikus tájékoztatás (Live Help) a hétvégeken két montreali könyvtárszakos egyetemi hallgatóval oldják meg. A 2001-ben bevezetett szolgáltatás az egyetemen tanuló 10 ezer diák és az oktatók körében hamar népszerűvé vált; a siker elsősorban annak az ingyenes szoftvernek (RAKIM) volt köszönhető, amelyet a Miami Egyetemen (Ohio) fejlesztettek ki.

Mivel 2004 őszén a könyvtár költségvetésének csökkentése miatt az esti és a hétvégi szolgálati órákban veszélybe került a szolgáltatás, kreatív megoldások után néztek. Így került sor a montreali McGill egyetem két diákjának virtuális tájékoztató asszisztensként való alkalmazására. (Egyedülálló megoldás volt az is, hogy vezetőjük az új távmunkatársakkal csak telefonon és elekt-

ronikus levelek révén tartotta a kapcsolatot.)

Az alábbi fontos tapasztalatra tettek szert a munkasorán:

1) A tréning terén az volt lényeges, hogy az alkalmazott munkatársak kezdeményezők voltak betanulásuk alatt. Nehézséget okozott, hogy munka közben nem volt mód közvetlen visszacsatolásra; a munkavezető azért többször is bekapcsolódott a Live Help szolgáltatásba, és segített, ha szükséges volt. (Sajnos, ezt szabadidejében kellett végeznie.) A másik megoldás a tájékoztatás során rögzített kérdések és válaszok átolvasása, és a munka értékelése (dicséretet és javaslatok formájában). Fontosak az olvasói visszajelzések is, főleg akkor, ha név szerint említik a virtuális tájékoztató asszisztent.

2) A munkaköri leírásban szerepeltek „egyéb feladatok” is, hogy jobban kihasználják az asszisztensek munkaidejét, ha éppen lanya a forgalom. Kihívást jelentett a tevékenységek meghatározása, hiszen nem lehetett megmutatni, mi a teendő, ezért részletes írásos útmutatókra volt szükség. (Ezen aztán közösen lépésről lépésre

végigmentek, nem maradt-e ki valami belőle.)

3) Nemcsak arra bízatták az asszisztenseket, hogy keressék a munkakapcsolatot a többi könyvtárossal, hanem bizonyos helyzetekben szükség is volt az együttműködésre olyanokkal, akikkel még soha sem találkoztak.

4) A kommunikációt többféle megoldás segítette; az elektronikus levelezés önmagában nem elegendő, csak akkor működik, ha már kialakult valamilyen munkakapcsolat. A kommunikációra és a tréningre főleg a RAKIM szoftver interfészét használták, de olykor a kommerciális MSN is bevetésre került. Kihívást jelentett még a munkafolyamat állandó és közös rögzítése – főleg az „egyéb feladatok” esetében. A kapcsolattartást szolgálta az a könyvtári „wiki” is, amelybe a problémákat és a nehézségeket közösen jegyezték fel. (Ide kerültek a fontosabb írásbeli utasítások is.)

A szerzők a cikket kísérő felületeken hasznos tanácsokat adnak, a témához pedig irodalmat is közölnek.

(Murányi Lajos)

Felhasználók és használat

Általános kérdések

07/049

CASEY, Michael E. - SAVASTINUK, Laura C.: Library 2.0 = Libr.J. 131.vol. 2006. 14.no. 40-42.p.

A Library 2.0

Használó; Információtechnológia; Modellálás; Szolgáltatások

A költségvetési megszorítások és a használói igé-

nyek változása nyomán átalakulnak a könyvtári szolgáltatások, a személyzet struktúrája, a közösség számára biztosított források és hozzáférési lehetőségek. Az irányítók és az adófizetők folyamatosan keresik a szolgáltatásokhoz való jutás minél hatékonyabb és gazdaságosabb eszközeit. A Library 2.0 az az új modell, mely teljesen megújíthatja ezeket, és használóinkkal való kapcsolatunkat. Lényege a használó-központúság. Bevezetésével arra ösztönözzük közösségünket, hogy személyesen és közvetlenül vegyen részt munkánkban, ezzel segítve minket és szolgálva saját javát. Ráadásul általa olyan új