



ÚJRATERVEZÉS INDUL!

A Könyvtári Intézet online minőségmenedzsment szakmai napjainak tapasztalatai

HORVÁTH ADRIENN

Könyvtári Intézet

A pandémiás helyzet miatt a Könyvtári Intézet a Minősített Könyvtár cím és Könyvtári Minőségi Díj pályázatokkal kapcsolatos szakmai napot 2020 tavaszán kénytelen volt más formában megtartani: a fizikai térből áthelyezni az online térbe. A terep új volt a Könyvtári Intézet számára, és tudtuk azt is, hogy a hallgatóink számára is zömében az lesz. Ez azonban nem volt akadálya annak, hogy a március 11-re tervezett szakmai napot kis csúszással, két részletben, de megtartsuk. A megváltozott helyzet gyors reagálást kívánt, ennek néhány tapasztalatáról pedig úgy gondolom, érdemes beszámolni az EKE Hírlevél olvasóinak, az egyházi könyvtáros kollégáknak. Egyszersmind biztatni őket, hogy a Hírlevél profi megújítása után, kiváló szakmai napjaikat ne csak beszámolóik formájában, hanem online is tegyék elérhetővé, látogathatóvá.

A szakmai napokról – amikor felülíródnak a tervek

Pár nappal a konferencia megrendezése előtt lépett érvénybe a korlátozás, miszerint nem lehet nagyobb létszámú rendezvényeket tartani, így újra kellett terveznünk a Minőség és innováció című, március 11-re tervezett szakmai napunkat. Ahelyett, hogy elhalasztottuk volna, inkább újraterveztük. Alapvetően nem akartunk változtatni sem az előadókon, sem a jól felépített témákon, csak szeretnénk volna megtartani a pályázatra felkészítő

alkalmat, hiszen néhány nappal a korlátozó intézkedések bevezetése előtt jelentek meg a Minősített Könyvtár cím és Könyvtári Minőségi Díj pályázatok. Idén ráadásul olyan szemináriumokkal készültünk, amelyek nemcsak a pályázatok iránt érdeklődők számára voltak fontosak, hanem azoknak is, akik még csak most szeretnének belevágni egy innovációba vagy a minőségfejlesztésbe.

A szakmai napot célcsoportoknak megfelelően hirdettük meg és ajánlottuk. A címre pályázóknak a pályázatiírára, illetve annak követelményeire fókuszáló előadás megtartására kértük fel dr. Topár Józsefet és Koreny Ágneszt; hiszen mindketten részt vettek a KMÉR¹ megújításában, Topár József minőségmenedzsment szakértő, egyetemi tanár, Koreny Ágnes pedig egy címet nyert könyvtár, a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár igazgatóhelyettese. A díjra pályázókat és azokat, akik innovációban gondolkodnak, dr. Tóth Máté kalauzolta el az innovációk világába. Harmadik célcsoportunk azon intézmények munkatársai voltak, akik érdeklődnek a minőségfejlesztés iránt, de még nem végeztek önértékelést, számukra Bajnok Tamarát kértük fel, aki a százhalombattai Hamvas Béla Városi Könyvtár igazgatóhelyettese, és kollégáival már három önértékelést készített el, amelyben volt KKÉK² és KMÉR szerinti önértékelés is, intézménye pedig címbirtokos könyvtár.³

Az online környezet kiválasztása és tapasztalatai

A Könyvtári Intézet a Zoom nevű videokonferencia szoftvert használta mindkét szakmai napja során, ami alapvetően megbízhatóan működött. Mindkét alkalmat követően Google-ürlap segítségével elégedettségmérést végeztünk. A résztvevők úgy nyilatkoztak, hogy számukra ismert felület még a Zoomon túl a Skype, Discord,

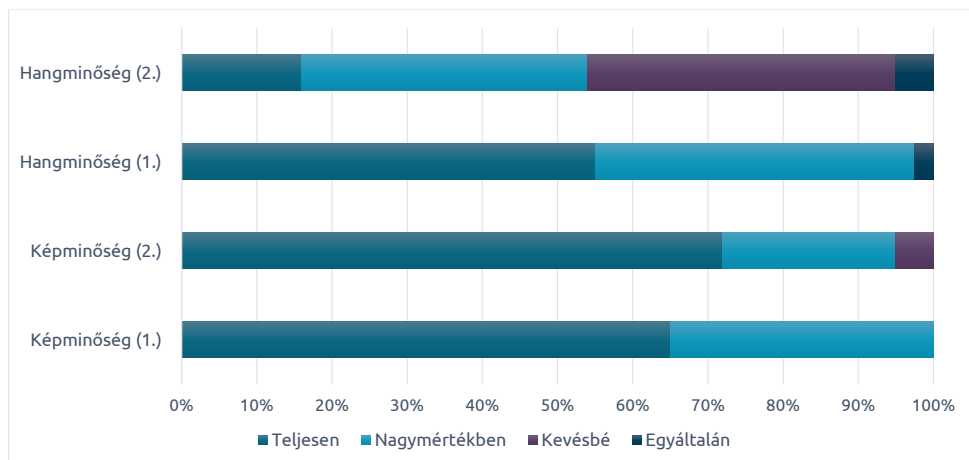
¹Könyvtárak Minőségi
Működésének
Értékelési Rendszere

²Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer

³A százhalombattai Hamvas Béla Városi Könyvtár 2016-ban nyerte el a Minősített Könyvtár címet. Bővebben lásd a Könyvtári Intézet Minőségmenedzsment oldalát.

Microsoft Teams, Instagram Live, YouTube Live, Facebook Live, Cisco Webex, WebinarJam, Google Meet, Google Hangouts, WhatsApp, Viber, GoToMeeting, Jitsi Meet. A csatorna megválasztásánál érdemes figyelembe venni, hogy milyen korlátozásokkal lehet igénybe venni őket. A Zoomot ingyenesen lehet jelen pillanatban használni Facebook- vagy Google-fiókkal, vagy egy gyors regisztrációt követően. Ha három főnél többen csatlakoznak egy beszélgetéshez, akkor 40 percig lehet megszakítás nélkül értekezni. Azonban, ha ezt az időbeli korlátot szeretnénk feloldani, azért már fizetni kell. A tranzakció dollárról (USD) átszámítva nagyjából 6000 forintnak felel meg, amivel egy hónapig tudjuk biztosítani az időbeli korlátok nélküli kapcsolatot, de csak 100 résztvevő számára. Természetesen hosszabb időszakra és több résztvevő számára is előfizethető a Zoom, de ezzel arányosan a szolgáltatásért fizetendő összeg is növekszik.

Összevetve az elégedettségmérések eredményeit, az 1. ábra alapján arra következtethetnénk, hogy a szolgáltatás minősége idővel romló tendenciát mutatott. Azonban ahogy oly sokszor, itt is figyelembe kell venni az egyéb, befolyásoló körülményeket. Ebben az esetben azt, hogy a használók milyen berendezésekkel csatlakoztak a beszélgetéshez. Az online szakmai napok előtt kiküldött tájékoztatókban felhívtuk a figyelmet, hogy a csatlakozók használjanak fejhallgatót, hangszórót, amivel javítani tudják a csatorna hangminőségét. A második esemény hangminőségének romlását nagyon részletes, több fórumon megjelentett és a résztvevőknek direktben kiküldött beszámolóval igyekeztünk kompenzálni.



1. ábra Hang- és képmínőség az online rendezvények alkalmával. Mennyire volt elégedett az online rendezvény kép, illetve hangminőségével? 1. esemény N=40; 2. esemény N= 63

A szakmai napok résztvevői az online környezetben

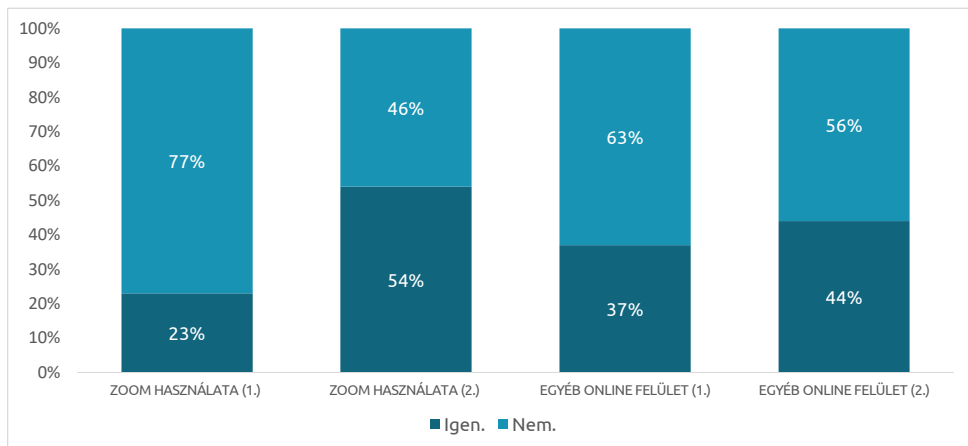
Az első rendezvény kapcsán 52 gépről csatlakoztak az online szakmai naphoz, a másodikhoz 100-an – ám ez nem azt jelenti, hogy ennyien is **hallgatták** az előadóinkat. Az elégedettségmérésből kiderül, hogy volt olyan hely, ahol egy kolléga ült a gép előtt, de olyan is előfordult, ahol heten csatlakoztak egy gép segítségével a szakmai naphoz. A fizikai tértől való elszakadás egyik pozitívuma, hogy **sokkal többen** tudtak jelen lenni, mintha hagyományos keretek között tartottuk volna meg az eseményt. Voltak, akik a munkahelyükről, és voltak, akik saját otthonukból csatlakoztak hozzánk.

Érdekes volt megfigyelni a rendezvények során, hogy a könyvtárosok alig használtak kamerát, ritkán szóltak hozzá a témákhoz nyilvánosan, és elenyésző arányban tettek fel kérdést a chat funkció segítségével. A könyvtárosok esetleges szemérmességén túl más dolgokra is

gondolhatunk, szerencsére az elégedettségmérés ebben is segített minket. Az első esemény alkalmával a válaszadók (N=40) 77,5%-a jelölte meg, hogy a kérdéseire kapott választ az előadások során, és csupán 5% volt, aki inkább privát üzenet formájában szeretne volna feltenni őket. A második esemény alkalmával (N=63) is hasonló volt az arány: 3% privátban szeretne volna feltenni a kérdéseit, 79% pedig már az előadás alkalmával megkapta a kérdéseire a választ. Kaptunk olyan visszajelzéseket is, amelyek arra utalnak, hogy összességében a téma is némi bizonytalanságot váltott ki a hallgatókból. Habitus és életkor kérdése, és persze az ösztönökhöz is van köze, hogy egy szakmai csoportban miért osztjuk meg félelmekkel a kérdéseinket, vagyis inkább miért hallgatjuk el a bennünk levő kételyeket. További kérdés, hogy ezt csak az online környezet miatti idegenség érzet váltotta-e ki, vagy más oka is van?

A résztvevők kompetenciáival kapcsolatosan az első szakmai nap után azt a megállapítást tettük, hogy „a kiöltő könyvtárosok többsége nem mozog otthonosan az online közvetítésre alkalmas programok használatában, ez azonban nem jelent akadályt számukra, szívesen ismernek meg új felületeket és jól alkalmazkodnak a megváltozott körülményekhez.”⁴ A két rendezvény résztvevői köre kismértékben mutat azonosságot. Mindamellett érdekes, hogy az első és második esemény közt eltelt öt hét alatt mennyivel nőtt a résztvevők körében a Zoom használata és ismertsége. Általában az online felületek esetében azt kérdeztük meg, hogy használt-e már egyéb online felületet. Ebben az esetben is nőtt az igen válaszok aránya (2. ábra).

⁴ Csak azért is megcsináljuk! – Beszámoló a Minőség és innováció című online szakmai napról. ► Könyvtárvilág. 2020/ 2. sz.



2. ábra A Zoom és egyéb online felületek ismertsége az első és a második szakmai nap elégedettségmérése alapján. Használta már máskor is a Zoomot? Használt már egyéb, online közvetítésre, meetingre alkalmas online felületet?

Az eredmények szépek, és láthatjuk, hogy az utóbbi pár hónapban számos intézmény rukkolt elő különféle online szolgáltatással,⁵ amivel megpróbálta kielégíteni a közössége, közönsége megnövekedett szociális és információs igényét. A könyvtárak – szakmai berkekből nézve – vették az akadályokat, de kérdéses, hogy a társadalom ennek mennyire van tudatában. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredményeket⁶ rendkívül nehéz mérni és nem érdemes évente, most viszont lassan eljön az ideje a visszakérdezésnek, a visszamérésnek.⁷ Nem azért, hogy a szakmában levő kételyeket még tovább növeljük, ellenkezőleg, a megerősítésért. Kár volna, ha egyszer csak véget érnének, nem frissülnének az online felolvasások, papírszínházak. Kár lenne, ha nem tángítanák tovább, és nem fűznék még szorosabbra a köteléket a könyvtárak a potenciális használóikkal.

⁵ A könyvtarak.hu ▶ felületén összegyűjtött, a Covid-19 kapcsán létrehozott szolgáltatások.

⁶ Lásd KMÉR 8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények.

⁷ Lásd KMÉR 8.1. alkritérium: A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásairól. Bővebben lásd: Horváth Adrienn: A közösségfejlesztő folyamatok mérés-értékelése a könyvtárban. in: Módszertani útmutató. Közösségfejlesztési folyamatok mérés-értékelése. Szerk.: Dóri Éva. Szabadtéri Néprajzi Múzeum – Múzeumi Oktatási és Módszertani Központ, NMI Művelődési Intézet Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest, 2019. 71-100 p. ▶

További tapasztalatok

Egy szervezőnek nem kell jobb megerősítés annál, minthogy a visszajelzések alapján a résztvevők 62%-a és 75%-a jelölte meg azt, hogy az eseményeket jó volna online is közvetíteni. Ha megnézzük a jelentkezők körét – mindkét esemény kapcsán – sikerült olyan könyvtártípusokat is megszólítani, amelyek kevéssé voltak eddig aktívak a minőségmenedzsmentben. Olyanokhoz értünk el, akik lehet, hogy soha nem jönnek el egy minőségmenedzsment szakmai napra, mert úgy gondolják, hogy nem nekik való, vagy nem az ő könyvtáruknak és hogy túl elméleti a dolog. Viszont online bárki be tudott csatlakozni. Ha nem nyerte el a tetszését, anélkül tudott kilépni, hogy bárki végigmérte volna amiatt, hogy távozik.

A hazai minőségmenedzsment ügy tekintetében az online szakmai napok megrendezése jelentős előrelépésként értékelhető, hiszen a programok online kötetlenségével olyanok felé is nyitni tudunk, akik szkeptikusan, vagy némi félsszel közelítenek a témához. És talán az egyházi könyvtáraknak is erre van szükségük, kicsit megbontani maguk körül a falat, hogy bárki bekukucskálhasson rajta. Hiszen a látókör bővítése akkor sem árt, ha ugyanannak a szakmának más és más végét gondoljuk. ►