

Home office-felmérések a pécsi Egyetemi Könyvtár és Tudásközpontban*

Elcsépett, hogy a 2020-as év nagyon sok változást hozott az életünkbe, mégis azzal a megállapítással kell kezdenem, hogy nemcsak az életünket, de a napi munkánkat is fenekestül felforgatta a járvány. Rendkívüli módon, márciustól négy hónapon keresztül zárva volt a PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont teljes hálózata, mert szigorításokat vezettek be az egész országban és az egyetem távoktatásra állt át. Home office-ból láttuk el feladatainkat, illetve a helyi igényekhez alkalmazkodva ügyeleti rendben dolgoztuk.

A bezárás előtt napokon át egyeztettünk a Könyvtár vezetőivel az otthoni munkavégzés kereteiről, technikai feltételeiről. Olyan megoldásokat kellett kitalálnunk és megvalósítanunk szinte egyik napról a másikra, amelyekről korábban azt gondoltuk, hogy idővel majd bevezetjük szépen felépítve a belső képzést, gyakorlatot, a felhasználás mikéntjét, de a körülmények miatt erre nem volt lehetőségünk. Ez a folyamat valószínűleg a miénkhöz nagyon hasonlóan lezajlott a többi felsőoktatási könyvtárban – és bár az is érdeklődésre tarthat számot, ennek az írásnak mégsem témája, hogy milyen könyvtári/könyvtárosi feladatot hogyan láttunk el és hogyan tudtuk életben tartani megszokott szolgáltatásainkat.

A kérdőívek

Már tavasszal, az otthoni munkavégzés ideje alatt megfogalmazódott az az igény, hogy a teljes könyvtári hálózatunkban megismerjük egymás jó gyakorlatait, megoldásait, de a nehézségeket is – legyenek azok mentális, technikai vagy szakmai kihívások. Ezt elősegítendő, még a home office ideje alatt a Könyvtár Primer munkacsoportjának tagjai összeállítottak egy rövidebb, kilenc kérdésből álló kérdőívet, amelynek kitöltésére a havonta megjelenő belső hírlevelünkben hívtuk kollégáinkat.

Ez a kérdőív inkább a munkatársak *hangulatára, mentális állapotára, saját „túlélési praktikáikra” vonatkozott.* (Néhány kérdés ízelítőül: Össz meg velünk egy élményt! Mi a legemlékezetesebb dolog, ami a home office következtében történt veled? Milyen bevált praktikád vannak, amelyek másoknak is hasznosak lehetnek? Összességében hogyan éled meg a home office-t?) Ezeknél a kérdéseknél leginkább szabad szavas válaszokat vártunk. Igaz, hogy így nehezebb volt az elemzés, de a válaszolóknak alkalmuk nyílt egyéni tapasztalataik megosztására. Ezt a kérdőívet a munkatársak 74%-a töltötte ki, amelyet igen szép eredménynek tartunk. A válaszokból a Könyvtár Partnerkapcsolati és Szolgáltatásmarketing Osztályának munkatársai jól áttekinthető, színes infografikát készítettek sok egyéni idézettel, amelyek személyessé tették a véleményeket. Természetesen a kitöltés név nélkül történt. Ezt az infografikát a következő havi hírlevélben olvashatták munkatársaink.

Hosszabb egyeztetés és munka előzte meg a másik kérdőívünket, amely az általános „hogyan léten” kívül a *home office munkavégzés pozitív és negatív hatásairól, konkrétabb tapasztalatairól kérdezte a munkatársakat*, valamint arról, hogyan ítélik meg a közép- és felső vezetés működését, kommunikációját a rendkívüli helyzetben.

Azt tapasztaltuk, hogy a téma továbbra is fenntartja kollégáink érdeklődését, mert nagyjából egy hónappal az első kérdőív után – már a jelenléti munkavégzés időszakában – újra időt szántak a kitöltésre, sőt ebben a szakaszban még magasabb volt a kitöltők aránya, a munkatársak 78%-a (82 fő) tette meg.

* Megjelent az Egyetemi Könyvtárigazgatók Kollégiumának honlapján



Az eredmények

A második kérdőív kiértékelésébe a Primer csoport tagjain kívül a Publikálás- és Kutatástámogatási Osztály munkatársa is bekapcsolódott, így egy többszemponútú, mélyebb összefüggésekre is rávilágító elemzés született, amelynek feltétele volt, hogy ebben a kérdőívben az anonimitás mellett csoportképző kérdések is szerepeljenek.

A home office munkavégzés legnagyobb **előnyének** tekintették a kitöltők az idő és pénz megtakarítást, a reggeli kapkodás és korán kelés elmaradását, ezen kívül a napi feladatok szabadabb beosztását.

Hátrányként élték meg a munkakörnyezet hiányosságait, a technikai és kommunikációs nehézségeket. Az időbeosztás szabadsága hátrányként is jelentkezett, hiszen főleg a kezdeti időszakban, a megszokott keretek hiányában sokak tapasztalata volt, hogy könnyű „ott ragadni” a gép előtt és nehéz elválasztani a munkaidőt a szabadidőtől. A több csatornán folyó, szinte állandó készenlélet igénylő kommunikáció fáradtságot, feszültséget okozott, mégsem pótolta a személyes jelenlétet,

amely általában egyszerűbb és termékenyebb, mint az online megoldások.

Rákérdeztünk a technikai problémákra és orvoslásuk módjára, valamint arra, hogy véleményük szerint milyen megoldásokat, jó gyakorlatokat vihetünk át a home office-ból a járvány utáni időszakra, vagy esetleg a következő hullám időszakára. A kollégák egy része kényszerűségből átesett *IKT kompetenciáinak frissítésén*, de ezen túlmenően az elmúlt időszak tapasztalatai alapján belső képzéseket tervezünk a közeli jövőben. Az otthoni munkavégzéshez szükséges eszközök beszerzése is igényként jelentkezett. A kérdőívből egyértelműen kiviláglik az az elvárás, hogy az esetleges második hullám idejére az otthoni munkavégzésre kiadott *feladatokat a vezetőknek alaposabban kell végig gondolni* és konkrétan meghatározni.

A járvány első hulláma alatt **új kommunikációs csatornákat** kezdtünk használni, értekezleteinket a TEAMS-be tettük át, amely most, a második hullám alatt újra az értekezletek, megbeszélések helyszíne lett, sőt nagyobb konferencia szervezésére is lehetőséget adott. Ezen kívül ezt az alkalmazást használjuk közös tartalmaink megosztására is.

A home office munkavégzés a könyvtári szférában nem megszokott a feladatok és a jogi környezet jellegéből adódóan, így pillanatnyilag a rendkívüli helyzetben alkalmazott rendkívüli megoldásnak tekintjük. Természetesen vannak olyan feladatok, amelyek otthonról is elláthatók – erről is megkérdeztük kollégáinkat, de egyelőre hiányzik a bevezetéshez a pontosan körülrajzolt jogi háttér, ezen kívül nemcsak a Könyvtár, de a szféra szervezeti kulturális állapota is kérdéseket vet fel a bevezetés kapcsán.

A kollégák saját vezetőik és a Könyvtár *vezetésének kommunikációját és intézkedéseit nagyon pozitívan ítélték meg*, leginkább a vezetők elérhetőségével, feladat kiadásával, információ átadásával voltak elégedettek. A válsághelyzeti intézkedéseket is megfelelőnek értékelték, az ötös skálán csak a felső három kategóriába érkezett értékelés, a válaszadók 47,6%-a a legjobb kategóriába helyezte ezt a tevékenységet.

A fenti kérdőíveken kívül az egységvezetőktől kérünk egy összefoglalót a home office ideje alatt keletkezett tapasztalataikról és a jó gyakorlatokról. Itt különösen érdekesnek bizonyult a könyvtár informatikusaival folytatott beszélgetés, amely a

felmerült konkrét technikai problémákra és azok megoldására fókuszált.

A nyári szabadságolások utánra terveztünk egy interaktívabb alkalmat, ahol az érdeklődő munkatársak részvételével kötetlen beszélgetés (Könyvtári Kávéház) keretében ismertettük a kérdőív eredményeit és tanulságait. A második hullám árnyékában az online megrendezés mellett döntöttünk azzal a hátránnyal, hogy ez a csatorna és mód nem épült még be szervesen a könyvtári kommunikációba és kevésbé volt interaktív, mint a személyes jelenléttel megtartott programjaink általában. A kérdőív részletes elemzését kollégáink Dokumentumtárunkban érhetik el.

Középpontban a munkatársak

A pécsi Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont vezetése fontos feladatának tartja a **szervezeti kultúra humán fókuszú fejlesztését**, amelyben lényeges szempont a munkatársak mentális állapota, jól léte az emberi dimenzió kívül azért is, mert a motivált munkatársak tudnak jól teljesíteni. Fontos élménye lehet a munkavállalónak az emberi odafordulás

akár a közvetlen felettese, akár a Könyvtár vezető-

se részéről, amikor megélheti, hogy rossz érzéseivel nincs egyedül, azok megértésre találhatnak. A pillanatnyi bizonytalan és nehéz helyzet lehetőséget adott arra is, hogy a jövőre koncentráljunk: amennyire lehet, felkészüljünk az esetleges újbóli otthoni munkavégzésre, de azt is érdemes volt áttekinteni, hogy milyen gyakorlatokat emeljünk át a mindennapokba.

A fent részletezett munka elvégzéséhez sok munkatársra volt szükség, e helyen mondok köszönetet a Primer munkacsoport tagjainak: *Kókay Péternek, Lovász Dávidnak, Krizsán Ivettnek, Lutz Rékának*, a Publikálás- és Kutatástámogatási Osztály munkatársának *Bedő Árpádnak*, a Partnerkapcsolati és Szolgáltatásmarketing Osztály vezetőjének, *Gergely Zsuzsannának* és munkatársának *Balogh Fanninak* és nem utolsósorban azoknak a munkatársaimnak, akik időt szántak a kérdőívek kitöltésére.

Csóka-Jaksa Helga

szervezet- és humánfejlesztésért
felelős koordinátor

PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont