

Ajánló

Ki mint vet, úgy arat

– tartja a közmondás. Szerencsés helyzetben vagyok, mert témavezető oktatóként bőséges termést, és ezzel együtt eredményes betakarítást ajánlhatok a tisztelt olvasóknak: az ELTE három, 2008-ban végzett informatikus könyvtáros egyetemi hallgatójának szakdolgozatából készült tanulmányokat, melyek közös vonása, hogy a *korszerű menedzsmenteljárások* hazai könyvtári környezetben megvalósítható alkalmazása, illetve a *szolgáltatások fejlesztésének* ösztönzése köré szerveződnek.

Az *álcázott szolgáltatás-megfigyelés*, azaz a *mystery shopping* a témája **Juhász Éva** – a hazai szaksajtóban *unikumnak* számító – közleményének. Szerzője kifejti: a magyar könyvtári gyakorlatban kevéssé, vagy inkább egyáltalán nem használt, távolról és félve nézett, sokak szemében „titkosszolgálati” eszköznek titulált eljárásról van szó, holott objektivitása révén, egy külső – független – szemlélő, jó eséllyel tapinthat rá a szervezet gyenge pontjaira. A *mystery shopping* nagy előnye – a széles körben elterjedt – olvasói elégedettségi vizsgálatokkal szemben, hogy nem csak a végeredményt veszi górcső alá, az egész ügyfél-kiszolgálási folyamatról készít – etikai és szakmai normák betartásával – precíz és egységesített pillanatfelvételt. A *Semmelweis Egyetem Központi Könyvtárában*, 2007-ben ismétlődő felmérések tanulságai, a gazdag nemzetközi kitekintés, a megértést segítő illusztrációk és példák igazi csemegét ígérnek a hazai szakmai közönség számára.

Ugyancsak a „tanuljunk hibáinkból” gondolat jegyében született **Horváth Sarolta** lendületes írása, mely a *Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Központi Könyvtárának panaszkezelését* elemzi. A dolgozat a könyvtár honlapjának Fórum rovatába 2004-2007 között bejegyzett 132 használói hozzászólást, illetve az ezekre adott vezetői válaszokat és intézkedéseket, valamint ismétlődésüket vizsgálja tudományos alaposítással. Horváth Sarolta tanulmányának is erénye az *elméleti alapokhoz* bőséges, *aktuális magyar könyvtári problémák* társítása. A szerző összegzésében megállapítja: céljában egyáltalán nincs különbség a *versenyszférában* elterjedt és a könyvtárakban kívánatos panaszmenedzselés között, hiszen mindkettő vezérelve a szolgáltatások színvonalának javítása.

Az *önkormányzati információellátást* dedikálja a közkönyvtári feladatok közé **Tóth Gabriella**, és saját *szigetvári modellje* alapján bizonyítja a közkönyvtárak fenntartói felé kínált információs szolgáltatások létjogosultságát, az önkormányzati képviselők és a hivatali köztisztviselők IT-mentorálásának szükségességét és lehetőségét.

Fiatal, innovatív könyvtárosaink felveszik a kesztyűt...

