

## Új kiadványunk

2011/09/28



Örömmel tájékoztatjuk Önöket, hogy kapható a Könyvtári Intézet új kiadványa, Sohajdáné Bajnok Katalin: *Szolgáltatásmenedzsment a könyvtárban* című könyv.



*„Amikor arról beszélünk, hogy a minket körül vevő világban milyen erőteljesek a változások és szervezetünk tevékenységében milyen fontos, a gyors reagálás, az alkalmazkodás, azaz a változások menedzselése, akkor arról is gondolkodnunk kell, hogy ez milyen nagy hatással van a könyvtári szolgáltatásokra. Napjainkban a szakmai fórumok egyik fő témája a könyvtárak szerepváltozása, a XXI. század könyvtárának a meghatározása, a szolgáltatások jövőjének prognosztizálása.*

*Reményeink szerint a könyvtárak legfontosabb feladatai a jövőben sem változnak: az információ gyűjtése, válogatása és közvetítése továbbra is fő tevékenységük marad. A tudásalapú társadalmak globális világában viszont lényeges lesz, hogy a könyvtárak a fejlett információ-feldolgozó technológiák előterében legyenek, ezáltal mindenki számára vonzó szolgáltató központokká váljanak. A könyvtáraknak új stratégiákat kell kidolgozniuk ahhoz, hogy az elvesztett olvasókat újra be tudják csábítani, és a holnap olvasóinak megfelelő szolgáltatásokat tudjanak nyújtani. A feladat attól igazán izgalmas, hogy szolgáltatásaink tervezésekor jelenlegi és majdani használóinkat nem kezelhetjük arctalan tömegként. Tisztában kell lennünk az igények sokszínűségével, amit vevőink kora, neme, iskolázottsága, foglalkozása, érdeklődési köre, intellektuális szintje, fizikai állapota jelent a számunkra és tudnunk kell azt is, hogy a könyvtárhasználó magatartásának változásai visszahatnak a könyvtári szolgáltatásokra.*

*A szolgáltatás, mint könyvtári tevékenység igencsak „munkaigényesnek” tekinthető, hiszen nagymértékű hozzáadott értéket, emberi hozzájárulást igényel. Ami legjobban megkülönböztet egyes szolgáltatásokat egymástól az éppen a humán hozzájárulás milyensége és mennyisége. Ezért fontos nagyon a szolgáltatás folyamatában részt vevők elméleti tudása, gyakorlati tapasztalata, elkötelezettsége. A szolgáltatásmenedzsment a könyvtárban című füzet összeállítása során törekedtünk a téma minél több elemének áttekintésére a szolgáltatás fogalmának tisztázásától a tevékenység minőségének az értékeléséig. A szolgáltatásmenedzsment témaköre nagyon sokrétű számos leágazással más területek felé, (marketing, humán erőforrás-, információ-és tudásmenedzsment, gazdálkodás, stb.) ezért teljességre nem is törekedhettünk. E füzet anyagának tanulmányozása során a határterületek szakmai szókincsének „beszivárgásával”, elfogadásával is számolnunk kell. Például az olvasó és a használó elnevezés mellett sokszor megjelenik a vevő fogalma, ami talán már egyre ismertebb és elfogadottabb ennek a partneri csoportnak a megnevezésére.*

*Szolgáltatásainkat nem elég megtervezni folyamatosan gondozni, ellenőrizni, javítani kell és ebben a folyamatban a könyvtár minden dolgozója részt kell hogy vegyen, a maga posztján a legjobb teljesítményt nyújtva. Gondolatébresztés, tapasztalatszerzés, ösztönzés céljából nekik ajánljuk ezt a kiadványt.”*

[A mű tartalomjegyzéke](#) [2]

A kiadvány az alábbi elérhetőségeken kapható 800,- Ft-os áron.

Baranya Zsófia

Országos Széchényi Könyvtár Kiadványtár

Tel.: 22-43-878

Fax: 22-43-744

[Email](#) [3]

[Egyéb kiadványaink](#) [4]

2011/09/28 - 14:54

**Source URL:** <https://oszk.hu/en/hirek/szolgaltatasmenedzsment-konyvtarban>

### Links:

[1] <https://oszk.hu/sites/default/files/sohajdane-bajnok-kata-portre.JPG>

[2] <https://oszk.hu/sites/default/files/Sohajdane-Bajnok-Katalin-szolgaltatasmenedzsment-tartalomjegyzek.pdf>

[3] <mailto:kiadvanytar@oszk.hu?subject=Szolgc3%A1ltatC3%A1smenedzsment%20a%20kC3%A1rban>

## Új kiadványunk

Published on Országos Széchényi Könyvtár (<https://oszk.hu>)

---

B6nyvt%C3%A1rban%20-%20kiadv%C3%A1ny&body=Kedves%20Baranya%20Zs%C3%B3fia!  
20

[4] <http://www.oszk.hu/content/kiadvanyok>

[5] <https://oszk.hu/en/category/foszotar-es-pozicionalo/hirek>