

KÖNYVTÁRELLÁTÁSI SZOLGÁLTATÓ RENDSZER

A ZALA MEGYEI KÖNYVTÁRELLÁTÁSI SZOLGÁLTATÁS MUNKATERVE

2014



**Deák Ferenc
Megyei és Városi Könyvtár
Zalaegerszeg**



**MUNKATERV A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI
KÖNYVTÁR**

**KÖNYVTÁRELLÁTÁSI SZOLGÁLTATÓ RENDSZERBEN
VÉGZETT MUNKÁJÁHOZ**

2014.

AZ INTÉZMÉNY SZÉKHELYE: ZALAEGERSZEG

AZ INTÉZMÉNY VEZETŐJÉNEK NEVE: KISS GÁBOR

Összeállította:

**Sebestyénne Horváth Margit
csoportvezető**

2014. március 31.

Tartalom¹

1. Helyzetkép	4
1.1. Zala megye településeinek könyvtárellátási helyzete számokban	4
1.2. A központi költségvetési támogatás egységes feladatalapú felhasználási terve	7
2. A megyei könyvtár által nyújtott szolgáltatások	10
2.1. Állománymenedzsment	11
2.1.1. Gyűjteményfejlesztés.....	11
2.1.2. Állomány nyilvántartása, feltárása, gondozása	12
2.2. Dokumentumszolgáltatás.....	13
2.3. Információs szolgáltatás	14
2.4. Közösségi szolgáltatások	15
2.5. Speciális könyvtári szolgáltatások, dokumentumok, eszközök biztosítása a fogyatékkal élők számára	17
2.6. Szakmai képzés, továbbképzés.....	18
2.7. Eszközbeszerzés	19
2.8. A megyei könyvtár által a kistépülési megállapodásban vállalt további szolgáltatás	20
3. Szolgáltató könyvtár	21
4. Minőségfejlesztés, minőségirányítás, a szolgáltatás dokumentálása.....	22
5. Kommunikáció dokumentálása	25

¹ A tartalomjegyzék a dokumentum szöveges részének véglegesítése után frissítendő!

1. Helyzetkép

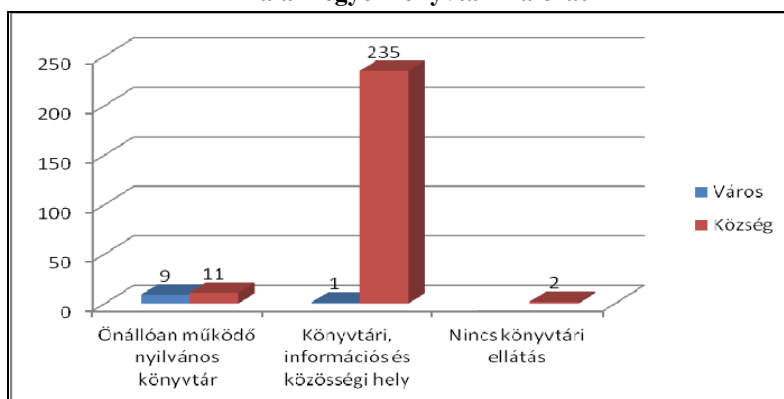
1.1. Zala megye településeinek könyvtárellátási helyzete számokban

A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer az 1997. évi CXL. törvény 64. § alapján szabályozott széles szakmai kisugárzó tevékenység: folyamatos együttműködést, rendszeres szolgáltatás-szervezést, helyszíni látogatásokat, tanácsadást, értékelést, valamint gyakorlati segítségnyújtást jelent.

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár küldetése, hogy az esélyegyenlőségen alapuló nyilvános könyvtári szolgáltatásaival biztosítsa a rendszer tagjai számára a szabad, korlátozás nélküli hozzáférést a dokumentumokhoz és az információhoz, igazodva a Szolgáltató Rendszer tagjainak igényeihez. E küldetésünket minőségi szolgáltatásokkal, dokumentumállományunkkal, technikai felszereltségünkkel, szakmailag jól felkészült szakemberekkel valósítjuk meg.

A jellemzően kistelepüléssel Zalaiban összesen 258 település található, köztük 10 város és 248 község. A megye 10 városa közül a legtöbb kisváros, 5 város 5000 fő alatti település. Pácsa a megye legkisebb városa (lakossága 1780 fő), ahol az önkormányzat nem tart fenn intézményi formában nyilvános könyvtárat, hanem kistelepülési könyvtári szolgáltatást rendelt meg a megyei könyvtártól. Valamennyi zalai község 5000 lakos alatti kistelepülés, de közülük 11 település működtet önállóan könyvtárat, és 10 szerepel a nyilvános könyvtárak jegyzékén is. A falvak többsége (95 %-a) a KSZR szolgáltatás megrendelés mellett döntött. E településeken él a megye összes lakosságának 38 %-a.

A Zala megyei könyvtári hálózat



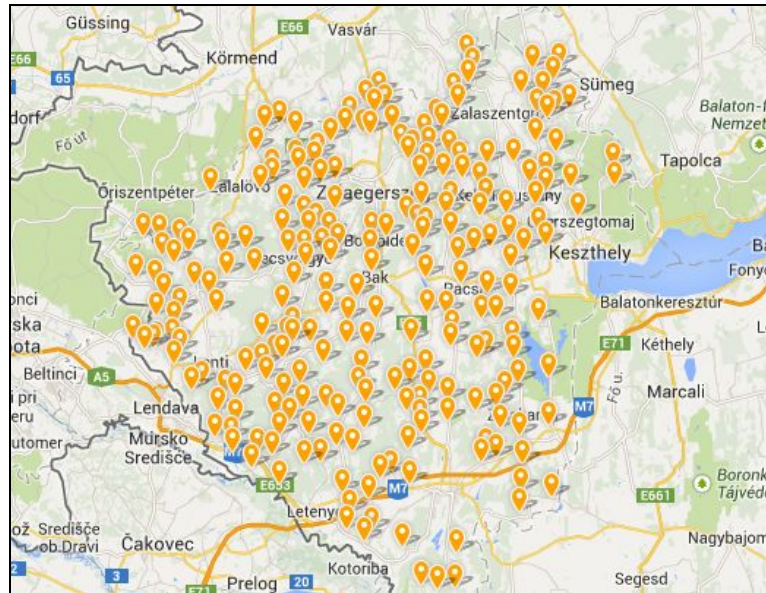
2012 végétől a jogszabályi változásokat követően a megyei könyvtár feladatává vált a kistelepülési ellátás megszervezése Zala megyében. A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár 236 kistelepüléssel kötött megállapodást a könyvtári szolgáltatások biztosítására, de a feladatot városi könyvtárakkal való feladat megosztással végezzük. Ezt indokolta a szolgáltató helyek nagy száma, valamint a városi könyvtárak korábban kialakult szoros kapcsolatok a településekkel. Így 2013-tól a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtárral szerződést kötött 236 kistelepülés közvetlen ellátása az alábbiak szerint valósul meg:

Kistélepülési ellátás együttműködve a városi könyvtárakkal

Ellátó könyvtár	Ellátott települések száma
Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár	81
Városi Könyvtár Lenti	50
Halis István Városi Könyvtár (Nagykanizsa)	43
Fejér György Városi Könyvtár (Keszthely)	31
Fáklya Művelődési Ház és Könyvtár (Letenye)	26
Gróf I. Festetics György Művelődési Központ Városi Könyvtár és Muzeális Gyűjtemény (Hévíz)	5

2014-ben folytatódik az előző évtől kialakított szolgáltatási forma. Tervezzük, hogy év közben a hévízi könyvtárral kötött megállapodást felmondjuk, és a továbbiakban a megyei könyvtár közvetlenül látja el az ellátásukba tartozó 5 települést is.

Könyvtárak		Könyvtárak száma (db) 2013	Könyvtárak száma (db) 2014	Lakosságszám összesen 2013
Könyvtárellátási Szolgáltató helyek	megyei könyvtár KSZR szolgáltató helyeinek száma összesen 0 - 500 lakosú településen	154	154	35017
	ebből könyvtárbusszal ellátott település	0	0	0
	megyei könyvtár KSZR szolgáltató helyeinek száma összesen 501 - 1000 lakosú településen	55	55	39308
	ebből könyvtárbusszal ellátott település	0	0	0
	megyei könyvtár KSZR szolgáltató helyeinek száma összesen 1001 - 1500 lakosú településen	19	19	20437
	ebből könyvtárbusszal ellátott település	0	0	0
	megyei könyvtár KSZR szolgáltató helyeinek száma összesen 1501 - 5000 lakosú településen	8	8	16717
	Összesen			11479
Nemzetiségi könyvtárat fenntartó nemzetiségi önkormányzattal kötött megállapodás alapján		0	1	891
A települési közkönyvtári és iskolai könyvtári feladatokat együttesen ellátó szolgáltató helyek száma		25	29857	29857
ebből megkötött megállapodások száma		0	0	0



Zala megyében a szolgáltatást megrendelő települések többsége 1000 fő alatti település, köztük 500 fő alatti lakosságszámú a települések 65 %-a (154 település); 501-1000 fő közötti lakosságszámú a települések közel negyede (55 település). A KSZR szolgáltatást igénylő 1001 fő feletti települések száma mindössze 11%-ot tesz ki, ebből 1001-1500 fő közötti népességű 18 település, 1001-5000 fő közötti népességű 8 település. A megyében mindössze 2 apró településen (Iborfia, Sénye) nincs könyvtári szolgáltatás. E két település lakosainak száma összesen 44 fő, és a közeli településen igénybe vehetik a könyvtári ellátást.

Nemzetiségi könyvtárát fenntartó nemzetiségi önkormányzattal eddig nem kötöttünk megállapodást, viszont 2014-ben a tótszentmártoni nemzetiségi önkormányzattal meg kívánjuk ezt kötni, hiszen az épületet, ahol a helyi községi könyvtár található, a nemzetiségi önkormányzat működteti.

Kezdeményezzük a települési közkönyvtári és iskolai könyvtári feladatokat együttesen ellátó 25 szolgáltató hely esetében a 3 oldalú (helyi önkormányzat, KLIK, DFMVK) közötti megállapodások megkötését.

A kistélepülési ellátás átalakításának jelentősége, hogy egyrészt szervezettebbé válik a szolgáltatás, rendelkezésre áll a szolgáltatást biztosító könyvtárakban a megfelelő szakember gárda és állami kiegészítő támogatás is segíti, hogy az ott élők hozzájussanak a korszerű, széles körű és minőségi könyvtári szolgáltatásokhoz. Így a rendszer tagjai igényeik szerint hozzáférhetnek a dokumentumokhoz és információkhoz, és közösségi színterekként, információs központokként működnek. Lehetőség nyílik a szolgáltató helyek fejlesztésére, a technikai felszereltség javítására, közművelődési programok szervezésére, képzésre, továbbképzésre.

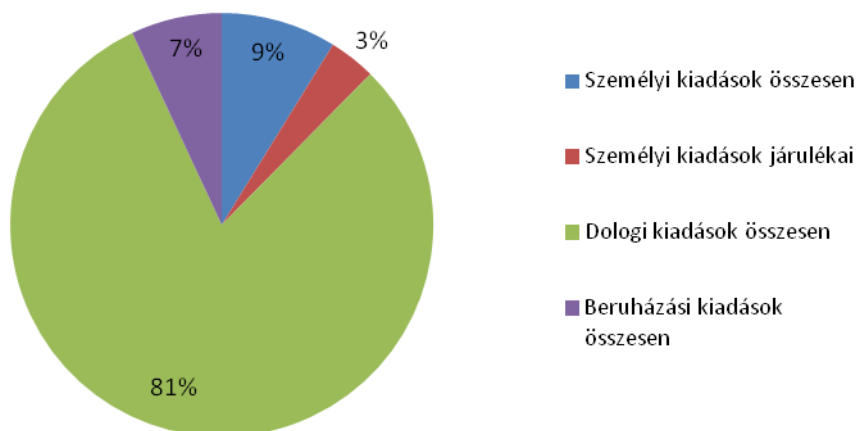
1.2. A központi költségvetési támogatás egységes feladatalapú felhasználási terve

A KSZR szolgáltatáshoz biztosított központi támogatást az intézmény kizárólag a szolgáltatások teljesítéséhez kapcsolódó kiadásokra fordítja. A szolgáltatás bevételeit és kiadásait külön alszámlán kezeljük. Év elején elkészítettük a költségvetési előirányzatot a támogatás felhasználásáról. Az alábbi táblázatban részletezzük a költségvetési támogatás felhasználási tervét:

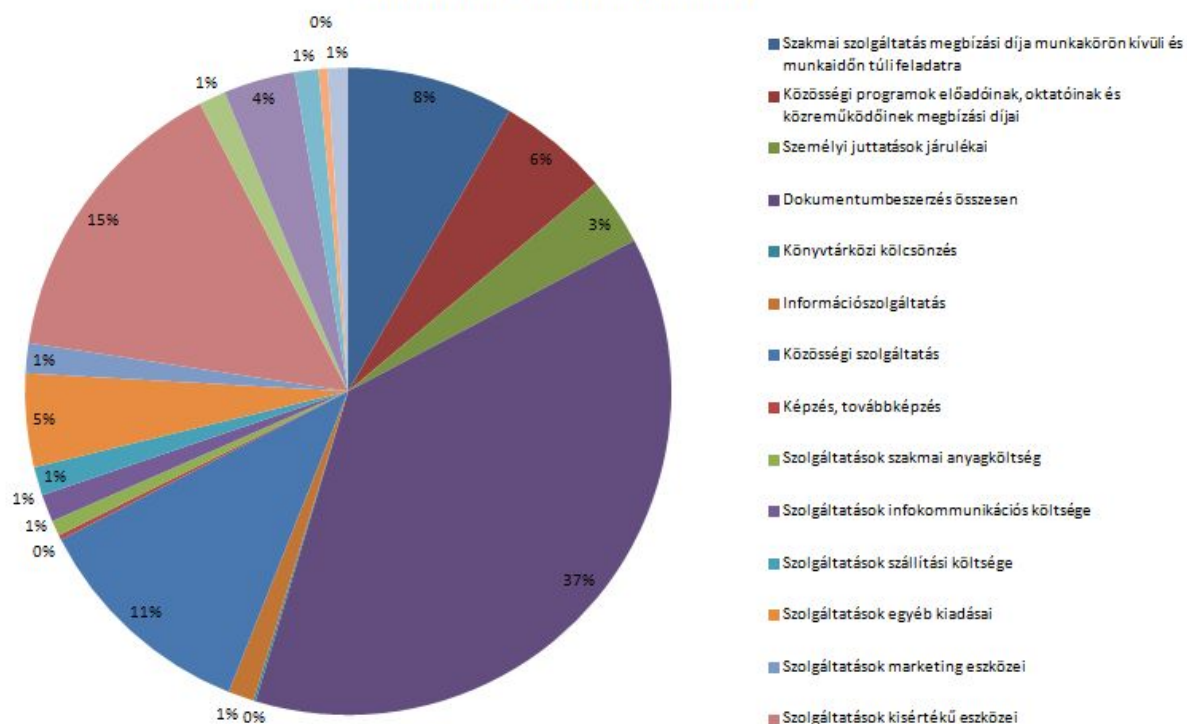
Zala megye Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer 2014. évi költségvetési támogatásának felhasználási terve				
		kiadások	összesen	%
Személyi jellegű kiadások összesen			23 283 800 Ft	13,91%
	Szakmai szolgáltatás megbízási díja munkakörön kívüli és munkaidőn túli feladatra	13 936 800 Ft		
	Közösségi programok előadóinak, oktatóinak és közreműködőinek megbízási díjai	9 347 000 Ft		
Személyi juttatások járulékai összesen			5 657 963 Ft	3,38%
	Személyi juttatások járulékai	5 657 963 Ft		
Dologi kiadások összesen			138 502 237 Ft	82,72%
Dokumentumszolgáltatás			62 720 000 Ft	37,46%
	Dokumentumbeszerzés összesen		62 520 000 Ft	37,34%
	Könyv	41 900 000 Ft		
	Folyóirat, napilap	13 280 000 Ft		
	Nem hagyományos dokumentumok	7 340 000 Ft		
	Könyvtárközi kölcsönzés - egyedi dokumentumokra vonatkozó kérések teljesítése (postaköltség, csomagolás stb.)	200 000 Ft		
Információs szolgáltatás			2 158 400 Ft	1,29%
	Adattárak, adatbázisok szolgáltatás díja (pl. EBSCO), honlapfejlesztés, retrospektív feldolgozás, konverzió, oktatásban, képzésben résztvevők információellátásának segítése Helyismereti információk biztosítása, digitalizálás	2 158 400 Ft		
Közösségi szolgáltatás			19 068 000 Ft	11,39%
	Digitális írástudás fejlesztés, információs műveltség elsajátításának, használóképzés, tanulási folyamatok támogatása, ODR-MOKKA működéséről tájékoztatás	1 080 000 Ft		
	Olvasásfejlesztő, ismeretterjesztő, a könyvtár szolgáltatásait népszerűsítő programok, kulturális, közösségi rendezvények, egyéb programok, kiállítások szervezése	17 988 000 Ft		

Könyvtárosképzés, továbbképzés			400 000 Ft	0,24%
	Könyvtári személyzet rendszeres képzése, továbbképzése, szakmai napok költségei (tanfolyamok költsége, utazás, csoportos étkezés)	400 000 Ft		
Szolgáltatások szakmai anyagköltsége			1 287 200 Ft	0,77%
	Szakmai nyomtatványok, vonalkód, könyvtámasz, címkék, filmolux, olvasójegy stb.	663 600 Ft		
	Kültéri és beltéri táblák, feliratok, képeretek, betű- és szakjelzet készlet stb.	623 600 Ft		
Szolgáltatások infokommunikációs költsége			2 300 000 Ft	1,37%
	Nem adatátviteli célú távközlési díjak	1 000 000 Ft		
	Adatátviteli célú távközlési díjak	300 000 Ft		
	Szoftverüzemeltetés, licenc díj, portálszolgáltatás díja	1 000 000 Ft		
Szolgáltatások szállítási költsége			2 385 000 Ft	1,42%
	Gépkocsi/könyvtárbusz üzemeltetés kiadásai (hajtó- és kenőanyag, biztosítás, szerviz)	800 000 Ft		
	Egyéb szállítási költség, csoportos utazás költsége	1 085 000 Ft		
	Postaköltség (egyéb postai küldemény)	500 000 Ft		
Szolgáltatások egyéb kiadásai			7 822 600 Ft	4,67%
	Pénzügyi szolgáltatás, bankköltség, közbeszerzés költsége Egyéb általános költségek Irodaszerek, egyéb nyomtatvány	3 592 600 Ft		
	Továbbszámlázott (közvetített) szolgáltatások kiadásai államháztartáson belülről - szolgáltatás vásárlása városi könyvtártól	4 230 000 Ft		
Szolgáltatások marketing eszközei			2 500 000 Ft	1,49%
	Szolgáltatást népszerűsítő, tájékoztató kiadványok, programmeghívók, hirdetés, reklámköltségek	2 500 000 Ft		
Szolgáltatások kisértékű tárgyi eszközei			25 161 037 Ft	15,03%
	Fejlesztő játékok, eszközök kiegészítő célbútorok, berendezési tárgyak, számítástechnikai eszközök, elektronikai eszközök	25 161 037 Ft		
Szolgáltatások beruházási, fejlesztési költsége			11 000 000 Ft	6,57%
	Számítástechnikai nagyértékű eszközök, szoftverek	2 240 000 Ft		
	Szállító jármű vásárlása	6 000 000 Ft		
	Szoftver- és adatbázisfejlesztés	2 000 000 Ft		
	Egyéb	760 000 Ft		
Egyéb, a fenti kategóriákba nem sorolható tétel			1 700 000 Ft	1,02%
	Bérleti díj (iroda, garázs, raktár)	1 700 000 Ft		
				
				
Támogatás összesen			167 444 000 Ft	

Támogatás felhasználása 2014.



Dologi kiadások százalékos megoszlása 2014.



2. A megyei könyvtár által nyújtott szolgáltatások

A kistélepülések számára nyújtott szolgáltatásokat a településekkel kötött megállapodásban és annak 1. sz. mellékletében rögzítettük. A szolgáltatások köre megegyezik a 39/2013 (V.31.) EMMI rendelet 4.§-ban rögzített szolgáltatásokkal.

A megyei és városi könyvtár *236 település* számára végzi az alábbi könyvtárellátó feladatokat:

- Az egységes költséghatékony dokumentum- és információs szolgáltatás megszervezése; a könyvtári állomány nyilvántartása, feltárása, gondozása, ennek keretében a beszerzett újdonságok nyilvántartásba vétele, elektronikus katalógusban való közzététele az Interneten, állományellenőrzés elvégzése, szükség szerint kivonás az állományból;
- A könyvtári szolgáltatások korszerű és széles körű választékának és minőségének biztosítása;
- A digitális írástudás, az információs műveltség elsajátítása, az egész életen át tartó tanulás folyamatának segítése, könyvtárhasználat ismertetése;
- Tájékoztatás az Országos Dokumentum-ellátási Rendszerről, az országos lelőhely-nyilvántartás működéséről;
- Könyvtárközi kölcsönzés keretében az egyedi dokumentumokra vonatkozó kérések teljesítése, közvetítése;
- Az oktatásban, képzésben részt vevők információellátásának segítése, tájékoztatás a tudományos kutatás és az adatbázisokból történő információkérés lehetőségéről;
- A szolgáltatóhelyre vonatkozó adatok és információk közzététele a megyei könyvtár portálján, illetve a település honlapján;
- A településre és a megyére vonatkozó helyismereti információk biztosítása, digitalizálása;
- Tájékoztatás a könyvtári rendszerben elérhető adatbázisokról;
- Speciális könyvtári szolgáltatások, dokumentumok, eszközök biztosítása, a fogyatékkal élők számára;
- A lakosság érdeklődésének megfelelő kulturális, közösségi, közművelődési rendezvények és egyéb programok, kiállítások szervezése;
- Az olvasáskultúra fejlesztését támogató programok szervezése, az olvasás, a tanulás, a közösségi élet támogatása, a civil önszerveződések segítése;
- A szolgáltatóhely bevonása az országos és térségi szakmai programokba;
- A könyvtári személyzet rendszeres képzése, továbbképzése;
- Tájékoztatás a pályázati lehetőségekről;
- Szakmai tanácsadás;
- Statisztikai adatszolgáltatás;
- Könyvtári szolgáltatásokhoz szükséges informatikai eszközök, kisértékű tárgyi eszközök, szakmai és egyéb anyagok, nyomtatványok beszerzése;
- Az egységes, költséghatékony dokumentum- és információs szolgáltatás megszervezése;
- Teljes körű, szakszerű és pontos, számítógépes nyilvántartás, statisztikai adatgyűjtés és az adatok elemzése;
- A könyvtári szolgáltatások korszerű és széles körű választékának és minőségének biztosítása;

- A használói elégedettség rendszeres mérése;
- A szolgáltatások színvonalas, rendszeres népszerűsítése, a lakosság sokoldalú tájékoztatása.

2.1. Állománymenedzsment

2.1.1. Gyűjteményfejlesztés

	tervezett darabszám	tervezett értéke Ft-ban
Könyvbeszerzés	20 950	41 900 000
Hangoskönyv beszerzés	474	1 420 000
Folyóirat, heti-, napilap	2 054	13 200 420
Nem hagyományos dokumentum (DVD)	1 970	5 899 580
Egyéb	33	100 000
Összesen	25 471	62 520 000

A szolgáltatást végző megyei és városi könyvtárak célja, hogy a települési szolgáltató helyeken korszerű és széleskörű választékot biztosítsanak a helyi olvasóközönség számára. A nagyobb érdeklődésre számító irodalmat vásárolják meg a szolgáltatóhelyek számára, amelyek letétként kerülnek ki a településekre. Az egyedi igények kielégítésére megoldás a könyvtárközi kölcsönzés.

Az állami támogatás 37%-át kívánjuk 2014-ben új dokumentum beszerzésére fordítani (62 520 000 Ft-ot). Ebből 41 900 000 Ft-ot könyvre (lásd a táblázatban). Kicsit kevesebbet, mint a múlt évben (2013-ban 31 % volt). A folyóiratok keretösszegét növeltük, a nem hagyományos dokumentumét csökkentettük. A tervezett darabszámnál kevesebbet adtunk meg a múlt évinél, mert árnövekedéssel is kalkuláltunk.

Mivel a megyében a megyei könyvtár mellett a városi könyvtárak is részt vesznek a feladatellátásban, a gyűjteményszervezés nagy szervezőmunkát igényel.

A megyei könyvtár áll megrendelői kapcsolatban a dokumentumok (könyvek, folyóiratok, és egyéb dokumentumok) szállítóival. A folyóiratok kivételével a rendeléseket a közvetlen szolgáltatást végző könyvtár indítja.

A könyvek beszerzésére a megyei könyvtár közbeszerzési eljárást indít hogy minél nagyobb árengedménnyel vásárolhassuk meg (2013-ban a KELLO 31% árkedvezményt adott).

A beszerzett dokumentumok a szolgáltatást végző könyvtárhoz érkeznek, a számla kiegyenlítője a megyei könyvtár, az előzetesen meghatározott keret mértékéig.

A beszerzett dokumentumok visszakereshetők a megyei könyvtár honlapján, ahol a szolgáltató városi könyvtárak online katalógusa elérhető: <http://tudastar.dfmk.hu/z39.50>

A folyóiratokat 1 évre rendeljük meg áprilisban. A szállítási cím a település könyvtára, így gyorsan hozzájutnak az olvasók.

2.1.2. Állomány nyilvántartása, feltárása, gondozása

Az új beszerzésű dokumentumok feldolgozását és szerelését követően a szolgáltatást végző könyvtár átadja az ellátott szolgáltatóhelynek, és erről elektronikus nyilvántartást vezet az integrált rendszerben. (Textlib, Szirén)

A dokumentumok csoportos nyilvántartása a megyei KSZR rendszerben történik; az egyedi leltári nyilvántartás, illetve a településekre való kiszállítások rögzítése a szolgáltatást végző könyvtár integrált rendszerében történik, elkülönítve a saját, nyilvános könyvtári ellátást biztosító állományától.

Az egységesség érdekében KSZR tulajdonbélyegzőt és színcsíkot használunk. A leltározás az integrált rendszerben a központi könyvtári állománytól elkülönítve történik.

Az új beszerzéseket a szolgáltató könyvtár legalább évente hat alkalommal kiszállítja a szolgáltató helyre, igény szerint rendszeresen cseréli azokat, gondoskodik a letétek lelőhelyének frissítéséről, adminisztrációjáról. Ezen kívül a szolgáltató könyvtár gondozza a kistépülések helyben lévő állományát.

Folytatjuk a kistépüléseken az alábbi feladatokat 2014-ben is (ehhez ütemtervet készítünk).

- A teljes állomány elektronikus nyilvántartásának elkészítése
- Az elavult, megrongálódott dokumentumok selejtezése
- A teljes állomány vonalkódozása
- A teljes állomány raktári jelzetelése
- Rendszeres állományellenőrzés
- A raktári rend kialakítása megőrzése
- A korábbi papír alapú leltári nyilvántartások kezelése

2014-ben **84 településen tervezünk retrospektív konverziót**. Összesen **121 000 db** könyv elektronikus feldolgozását szeretnénk elvégezni. A megyei könyvtár munkatársai mellett a munkában aktívan részt vesznek a szolgáltatásba bekapcsolódó városi könyvtárak is. Ennek több mint a fele EU-s támogatásból kerül rögzítésre.

Az elektronikus feltárás részeként a dokumentumokat vonalkódozzuk és jelzeteljük is. Elvégezzük a szükséges leválogatást, selejtezést, végül kialakítjuk az állomány szoros raktári rendjét.

26 szolgáltató helyen tervezünk tételes állományellenőrzést; az alábbi táblázathoz begyűjtöttük az adatokat, de sajnos a táblázat nem értékelhető, mivel a kérdéseket a kollégák különbözőképpen értelmezték. *Javasoljuk a megadott fejezetcímeket pontosítani és magyarázó szöveget mellékelni.*

Település	Lakónépessége	A településen helyben lévő dokumentumok száma (cserelétét nélkül)	A településen helyben lévő dokumentumok számának növekedése (cserelétét nélkül)	Elektronikus nyilvántartásba vett dokumentumok (%-ban)	Elektronikus nyilvántartásba vett dokumentumok számának növekedése (%-ban)	A szolgáltató hely dokumentumállománya elektronikus katalógusban: teljes mértékben feltárt (100 %)	A szolgáltató hely dokumentumállományának növekedése az elektronikus katalógusban: teljes mértékben feltárt (100 %)	Selejtezendő dokumentumok százalékos aránya (becslés %-ban)	Selejtezendő dokumentumok tervezett százalékos aránya (becslés %-ban)	Raktári jelzetek megfelelése (0 % nincs, 100 % teljes mértékben megoldott)	Raktári jelzetek megfelelése tervezett (0 % nincs, 100 % teljes mértékben megoldott)	Vonalkódolás (0 % nincs, 100 % teljes mértékben megoldott)	Vonalkódolás arányának tervezett növekedése (0 % nincs, 100 % teljes mértékben megoldott)
Összesen	111479	968900	15%	47%	18%	37%	18%	13%	17%	56%	35%	29%	27%
1-500 lakosú településen	35017	369844	16%	50%	17%	33%	17%	13%	12%	56%	30%	27%	22%
501 - 1000 lakosú településen	39308	349743	15%	45%	17%	48%	17%	16%	18%	57%	36%	30%	26%
1001 - 1500 lakosú településen	20737	156039	16%	39%	25%	37%	25%	14%	19%	56%	38%	28%	30%
1501 - 5000 lakosú településen	16417	93274	15%	33%	33%	49%	33%	14%	19%	57%	37%	29%	29%

2.2. Dokumentumszolgáltatás

A kistelepülési ellátásban a dokumentumszolgáltatás az alábbiak szerint történik:

- a szolgáltatóhely gyűjteményében őrzött dokumentumok hozzáférhetővé tétele, online elérhetőségének biztosítása,
- más könyvtárak gyűjteményében őrzött információhordozók hozzáféréseinek biztosítása.

A szolgáltatást végző könyvtár népszerűsíti és igény szerint biztosítja az Országos Dokumentumellátási Rendszer (ODR) szolgáltatásait, könyvtárközi kölcsönzés útján teljesíti a használók dokumentum kéréseit, ha a helyben lévő gyűjteményben nem található meg a kért könyvtári dokumentum.

Tervezett könyvtárközi forgalmi adatok (az előző évi tapasztalatok alapján) a KSZR szolgáltatásban²:

A kistelepüléseknek könyvtárköziben küldendő dokumentumok száma:	4 990
eredetiben	4 870
elektronikusan	60
fénymásolatban	60

² Az adat csak a KSZR településekre vonatkozó könyvtárközi kéréseket tartalmazza

2.3. Információs szolgáltatás

Az információs szolgáltatás terén továbbra is elsődleges szempontnak tekintjük a lelőhelynyilvántartást. Célunk, hogy az interneten elérhető **webes katalógusok**ban a szolgáltató helyek teljes könyvtári állományát visszakereshetővé tegyük, biztosítsuk az országos könyvtári rendszerről szóló információkat. Segítsük az elektronikus könyvtárak és az elektronikus formában hozzáférhető dokumentumok használatát.

A megyei könyvtár **új arculatának**, illetve **honlapjának** készítése 2014. március végén fejeződik be. 2014. április 1-től válik elérhetővé a Zala megyei könyvtári portál: <http://kszr.dfmvk.hu>

E honlapon többek között közzétesszük a megye települési könyvtáaira vonatkozó adatok és információkat. Felhívjuk a figyelmet az aktuális hírekre, eseményekre. Letölthető dokumentumokkal segítjük a kollégák munkáját. A megyei könyvtár valamennyi megyei feladatával kapcsolatos információkat egy helyen tesszük elérhetővé.

Könyvtárunk széles körű helyismereti, ügyintézési és egyéb információt szolgáltat, támogatja a tudományos kutatást, vagy az egyéni tanulást, tájékoztat a könyvtári rendszerben elérhető adatbázisokról, továbbá felhívja a figyelmet a települések szolgáltató helyeinek fejlesztését segítő pályázati lehetőségekre. Növeljük a honlapunkon hozzáférhető információk tartalmát, célunk a helytörténeti és nemzeti ellátáshoz tartozó tartalmak bővítése.

Elsősorban a 14 év alatti korosztály számára olvasásnépszerűsítő aloldalt (*Könyvkalandor*) helyezünk el a honlapunkon, ahol elolvasásra ajánlunk könyveket, amelyekhez kérdéseket is összeállítunk. Ez alkalmas lesz mind az egyéni tanulás segítésére, de online vetélkedők lebonyolítására is.

A kistépülési ellátásba bekapcsolódó városi könyvtárak szintén rendelkeznek saját honlappal, amely elsősorban a térségük lakosságának információs ellátását szolgálja.

Nagy jelentősége van egyes településeken a számítógépes infrastruktúra fejlesztésének, hiszen korszerűbbé és gyorsabbá teszi az ott élők számára az információkeresést. Ezért fontos, hogy a szolgáltató helyek munkatársai elsajátítsák a katalógus és adatbázis használatot, az információkeresést. Felkészültek legyenek a tájékoztatás alapjairól, hogy segíteni tudják a helyiek internetes információkeresését. 2014-ben is folytatjuk a kistépülési könyvtárak informatikai eszközfejlesztését és a helyi munkatársak képzését, felkészültségének javítását.

Fontosnak tartjuk azt is, hogy az ellátott települések lakossága körében népszerűsítsük a szolgáltatásokat, ismerjék meg és használják ki azt a lehetőséget, hogy hozzáférhetnek helyben, utaztatás nélkül a minőségi könyvtári szolgáltatásokhoz. 2013-ban minden településre – az egységes arculat jegyében – tájékoztató feliratokat helyezünk ki a szolgáltatásról, valamint asztali naptárat, papírtáskát készítettünk. 2014-ben **információs kiadvány, könyvjelző, szórólapok és naptár** kiadását tervezzük, amellyel célunk a lakosság megismertetése a dokumentum és információs szolgáltatás kínálatával.

2014-ben szeretnénk elérni, hogy a legtöbb kistépülés honlapján a könyvtári szolgáltatásokról információkat helyezzenek el.

2.4. Községi szolgáltatások

A megyei könyvtár fontosnak tartja, hogy a településeken rendszeresen kerüljön sor a lakosság érdeklődésének megfelelő **kulturális, közösségi, közművelődési rendezvényekre** és egyéb programokra, kiállításokra.

Év elején megterveztük, hogy a KSZR forrásból milyen keretösszeget fordítunk rendezvényekre. A települések javaslatot tettek arra vonatkozóan, hogy milyen programokat szeretnének, amelyről a megyei könyvtárban nyilvántartást vezetünk. Honlapunkon a könyvtárosok számára program ajánlót helyeztünk el, hogy kínálatot nyújtsunk számukra. Meghatároztuk a rendezvényköltségek elszámolásának módját, az alátámasztó dokumentumokat, amelyhez iratmintát adtunk közre.

Valamennyi szolgáltatásban részt vevő könyvtár szorgalmazza a településeken az olvasáskultúra fejlesztését támogató programokat, támogatja az olvasást, a tanulást, a közösségi életet, segíti a civil önszerveződéseket. A programok szervezésekor figyelembe vesszük a különböző életkorú és érdeklődésű felhasználókat.

A szolgáltató könyvtárak a települések igényeinek figyelembe vételével vesznek részt a különböző rendezvények, gyermekfoglalkozások szervezésében és lebonyolításában.

A szolgáltató könyvtárak elősegítik a megyei olvasásnépszerűsítő programokhoz való csatlakozást. A megyei gyermek- és felnőtt könyvtári rendezvényekre bevonják a szolgáltató helyek használóit.

A rendezvényeket a honlapon az Eseménynaptárban rögzítjük, és fotódokumentációt készítünk, mérjük a látogatottságukat, amelyről nyilvántartást vezetünk.

Bekapcsoljuk a kistelepüléseket a megyei és országos programokba a különböző könyvünnepeken, az Internet Fiestán és az Őszi Könyvtári Napokon.

Több mint 200 programmal többet, összesen **822 programot** tervezünk lebonyolítani a KSZR forrásból, mint a múlt évben. A KSZR forrás mellett néhány programot pályázati forrásból valósítunk meg. Ezen kívül a települések egyéb programokat is szerveznek a szolgáltató helyeken. Ezek számát 500-ra becsüljük.

Több vetélkedőt, játékos tevékenységet szervezünk, mint a múlt évben. A kézműves foglalkozásokra (a táblázatban egyéb programok között) továbbra is a nagy igény mutatkozik, így folytatjuk e foglalkozások szervezését is. Fontosnak tartjuk a digitális írástudás fejlesztését, a 20 órás lakossági tanfolyamok mellett egy-egy témában előadások megtartását tervezzük (Facebook használata, internet veszélyei, okos telefonok használata stb.) A műsoros szórakoztató rendezvényekre elsősorban a falunapokon kerül sor. Ezek népzenei - néptánc előadások, megzenésített versek bemutatása. Fontosnak tartjuk bemutatkozási lehetőséget adni a helyi előadóknak, művészeti csoportoknak. Az őszi és a téli időszakban a felnőtt lakosság számára ismeretterjesztő előadásokat szervezünk. Népszerűek az egészség és a mezőgazdaság, utazás, helytörténet témában szervezett programok. A mai magyar irodalom népszerűsítése szintén fontos feladatunk, ezért hívunk meg népszerű írókat, költőket.

A tervezett programokat az alábbi táblázat tartalmazza:

:

A program típusa, mely a KSZR szolgáltató könyvtár szervezésében tervezünk megvalósítani	KSZR állami támogatásból és saját forrásból	Európai Unió és hazai támogatásból
Vetélkedők, versenyek	46	
Könyvtárbemutató	6	2
Tanítási óra iskolai csoportoknak	10	
Könyvtári óra iskolai csoportoknak	50	15
Játékos tevékenység	152	
Tanfolyam, tréning	10	2
Előadás, konferencia	83	
Kiállítás	53	
Könyvbemutató	36	
Műsoros, szórakoztató rendezvény	179	
Hangverseny	1	
Filmvetítés	14	
Használóképzés	22	
Digitális kompetenciafejlesztés	6	2
Egyéb	154	
Összesen	822	21
A programok, melyek egyéb szervezésben, egyéb forrásból valósulnak meg a szolgáltató helyen (helyi pályázat, helyi önkormányzat, egyéb)		
Rendezvények száma	500	
-Ebből a használóképzést szolgáló rendezvény	10	
Mind összesen	1322	21

2.5. Speciális könyvtári szolgáltatások, dokumentumok, eszközök biztosítása a fogyatékkal élők számára

Továbbra is törekszünk arra, hogy a kistépelölések lakossága - köztük a fogyatékkal élők emberek - számára adott legyen az esélyegyenlőség a társadalmi élet minden színterén, így hozzájussanak a számukra szükséges információkhoz.

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár a megyeszékhely központjában található, könnyen megközelíthető, de mozgáskorlátozottak nehezen jutnak be az épületbe. Ugyanakkor az épületen belül már több beruházás történt (önműködő ajtó, akadálymentes mosdó kialakítása). Az intézmény József Attila Városi Tagkönyvtárában ugyanakkor biztosított a mozgáskorlátozottak épületbe jutása, s épületen belüli mozgása. A gyengén látókat közlekedési sáv, piktogramok segítik az épületen belüli mozgásban. Rendelkezésre áll Braille billentyűzet, felolvasó program.

A 236 ellátott település közül 114 helyen (50%) megoldott az akadálymentesítés. Egyéb eszközök azonban általában nem állnak helyben rendelkezésre.

A kistépelölésen élők, speciális ellátást igénylő rétegek könyvtárhasználói használói igényeit az alábbi módon segítjük 2014-ben:

- Az intézményi honlapnak van akadálymentesített verziója a gyengén látók számára.
- A dokumentumbeszerzés során törekszünk hangoskönyvek és öregbetűs könyvek beszerzésére is. Ezek a dokumentumok az online katalógusban visszakereshetők. Az intézményi állományt könyvtárközi kölcsönzéssel adjuk ki a településeknek, de KSZR forrásból is vásárolunk hangoskönyveket és öregbetűs könyveket.
- A fogyatékkal élők kölcsönzési igényét több helyen házhozszállítással oldjuk meg.

2.6. Szakmai képzés, továbbképzés

A KSZR szolgáltatás keretében a helyi személyzet képzésére, illetve továbbképzésére az alábbi lehetőségeket kínáltuk a megyénkben:

- rendszeres továbbképzések szakmai napok keretében,
- személyes konzultáció a személyes látogatások alkalmával
- tanfolyamok indítása
- írásos tájékoztatók készítése

Ősszel szervezünk **szakmai napot**, amelynek előadói egy-egy témakört prezentációs előadás formájában mutatják be, felhívjuk a figyelmet aktuális szakmai témákra, népszerűsítünk néhány jó gyakorlatot a kistéleplési könyvtárak közül.

A szolgáltató könyvtár munkatársainak a helyszíni látogatások lehetőséget nyújtottak a szakmai munka segítésére, **személyes konzultációkra**: megtanítják a könyvtárosokat az adminisztrációs feladatok pontos elvégzésére, a könyvtári raktári rend kialakítására és megtartására, az alapvető olvasószolgálati munkafolyamatok elvégzésére.

Alapfokú könyvtáros képzést az év folyamán több alkalommal is szeretnénk szervezni, mivel nagyon sok a képzetlen kolléga a szolgáltatóhelyeken. A megbízási díjas, néhány órában dolgozó kollégák számára a 20 órás képzést megfelelőnek tartjuk. 2014 áprilisában indítjuk az első 20 órás foglalkozás sorozatot. Elkészítettük a tematikát, meghirdettük a képzést, amelynek költségeit a KSZR forrásból biztosítjuk.

Az olvasószolgálati munka és különösen az elektronikus kölcsönzés elindítása a településeken szükségessé teszi, hogy az integrált rendszer használatát valamennyi községi könyvtáros megtanulja. E témában is több településen szervezünk továbbképzéseket és személyes konzultációkat. Ennek részeként megismerhették a gépi nyilvántartást, keresést, a kölcsönzés lépéseit, a vonalkódolvasó használatát és az új dokumentumok honosítását.

Írásos szakmai tájékoztató megjelentetését az év második felében kívánunk közzétenni, ebben többek között ismertetjük a KSZR szolgáltatás lényegét, rövid leírást adunk a kölcsönzés és a tájékoztatás alapjairól, a nyilvántartások vezetéséről.

Továbbra is megjelentetjük nyomtatott és elektronikus formában a **Zalai könyvtári levelező** c. megyei szakmai időszaki kiadványt. A lapban olvashatók tanulmányok, bemutatunk jó gyakorlatokat, megmutatjuk a könyvtárakban folyó műhelymunkát, tudósítunk fontos eseményekről.

2.7. Eszközbeszerzés

A szolgáltatások minőségi fejlesztésében nagy szerepet töltött be a tárgyévi eszközbeszerzés. Az alábbi táblázat számszerűsítve tartalmazza a tervezett eszközbeszerzést.

Beszerzett eszköz megnevezése	A szolgáltató helyeken már meglévő eszközök száma összesen	2014-ben beszerezni kívánt eszközök darab-száma az állami támogatás felhasználásával	2013-ban beszerezni kívánt eszközök darabszáma egyéb forrásból
Szolgáltatások kísértékű tárgyi eszközei			
Fejlesztő játékok, eszközök		96	0
Kiegészítő célbútorok, berendezési tárgyak		120	0
Számítástechnikai eszközök, elektronikai eszközök részletezve:			
asztali számítógép+monitor munkaállomás (könyvtáros)	60	20	0
asztali számítógép+monitor használók számára	464	17	0
hordozható számítógép (könyvtáros)	22	34	0
hordozható számítógép (használók számára)	4	2	0
projektor	25	8	0
nyomtató	94	2	0
szkenner	13	0	0
multifunkciós eszköz (nyomtató, szkenner)	67	26	0
digitális fényképező	50	44	0
vetítövászón	8	3	0
DVD lejátszó	35	9	0
televízió	59	7	0
Szolgáltatások beruházása, fejlesztése (Szolgáltató könyvtár)			
Számítástechnikai nagyértékű eszközök:			
asztali számítógép+monitor munkaállomás (könyvtáros)		2	0
asztali számítógép+monitor (használók számára)		0	0
hordozható számítógép (könyvtáros)		6	0
hordozható számítógép (használók számára)		0	0
projektor		0	0
nyomtató		0	0
szkenner		0	0

DVD lejátszó		0	0
televízió		0	0
számítástechnikai szoftver		0	0
szállító jármű vásárlása		1	0
szoftver- és adatbázisfejlesztés		1	1
egyéb KSZR (honlap fejlesztés)		1	0

Év elején felmérjük a települési könyvtári szolgáltató helyek igényeit, majd a szükséges eszközök beszerzésére tervet készítünk. A tervezéskor prioritásként jelöljük meg az IKT eszközök közül a számítógép, nyomtató vagy multifunkciós eszköz beszerzését, amelyek a szolgáltatás alapeszközei. Fontos továbbá, hogy megfelelő bútorzat (polcok, ülőbútor) álljanak rendelkezésre. Több településen hiányzik a folyóirat polc, amit mielőbb pótolni kell. A kistelepülésre beszerezni kívánt eszközök kis értékűek.

A szolgáltató könyvtárban szeretnénk egy 6 hordozható számítógépből álló gépparkot kialakítani, amelyeket a digitális tanfolyamok végzésére a településekre tudunk telepíteni.

A Textlib integrált rendszer úgy épül fel, hogy a kistelepülések számára helyi munkaállomásokon lehet az interneten keresztül csatlakozni, így végezhető a különböző munkafolyamatok (állományba vétel, kölcsönzés stb.) Folytatjuk ezeknek a munkaállomás programoknak a beszerzését, ahol a települési állomány elektronikus feldolgozására sor került.

Szkennert nem vásárolunk, a települések olyan multifunkciós eszköz beszerzését kéri leginkább, amely nyomtatásra, szkennelésre, másolásra is alkalmas.

Több település számára fényképezőgépet vásárolunk, igény van projektorra, DVD és CD lejátszóra, televízióra is, amelyek a közösségi programok, kulturális rendezvények fontos eszközei.

A kis értékű eszközbeszerzés mellett fejlesztő játékokat, társasjátékokat és irodaszereket is beszereztünk a településekre.

2014-ben a legnagyobb beruházként gépkocsi vásárlást tervezünk, valamint a honlap, illetve az adatbázis fejlesztését. Ki kell építeni a főépület és a tagkönyvtár közötti mikrohullámú internet-átviteli kapcsolatot is.

2.8. A megyei könyvtár által a kistelepülési megállapodásban vállalt további szolgáltatás

A kistelepülési megállapodásban egyéb szolgáltatást nem vállaltunk.

3. Szolgáltató könyvtár

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtárban rendelkezésre állnak a kistelepesti ellátáshoz szükséges alábbi feltételek:

- épület
- informatikai technika, technológia
- szállító kapacitás
- gyűjtemény
- gyűjtemény feldolgozottság
- létszám

A szolgáltató megyei és városi könyvtár, a KSZR feladatokat 236 településen 5 városi könyvtárral együttműködve látja el. Közvetlenül 81 település ellátását végzi, amelyek közt egy városi könyvtár is van. Két könyvtári épülete közül a korábbi megyei (DFMVK) 1696, a volt városi könyvtár (JAVTK) 600 m² alapterületű, utóbbi nem önálló épületű. A két telephely egymástól távol, mintegy 3 kilométerre fekszik. Raktározási lehetőség csak az épületekhez kapcsolódóan van. Az épületek közül különösen a korábbi megyei könyvtári szorul fejlesztésre. A kommunikációs kapcsolat ki van építve mindkét helyen, a DFMVK – ban található az NIIFP zalaegerszegi HBONE központja, a JAVTK esetében az internet szolgáltatás fejlesztésre szorul. A kistelepesti munkavégzéshez két személygépkocsi áll rendelkezésre, az egyik 2005-ös, a másik 2008-as évjáratú.

A KSZR szolgáltatásokat az intézmény egésze biztosítja: a napi, közvetlen ellátó tevékenységet a megyei könyvtárellátási csoport végzi (5 könyvtáros, egy félállású rendszerszervező, egy gépkocsivezető); a gyűjteményszervezési munkát az egyik igazgatóhelyettes irányítja csoportja tevékenységén keresztül, a megyei és KSZR feladatokat az igazgató felügyeli. A települési ellátási tevékenységben – a feladatok nagy száma miatt - külön megbízással a felnőtt- és gyermek olvasószolgálat munkatársai is részt vesznek, a kötetzeti, javítási, restaurálási munkákat a kötetzeti műhely végzi. A gazdálkodási feladatokat a Keresztury VMK gazdasági szervezete végzi, a könyvtárban csak titkárság működik.

A könyvtár IKT eszközökkel el van látva: a DFMVK épületében van a számítóközpont, a szervergépek. A JAVTK épületében is van egy kisebb központ – jelenleg a két korábbi könyvtár még önálló integrált rendszert használ, az adatbázisok egyesítése folyamatban van. Mindkét korábbi könyvtári honlap is elérhető, az új intézményi honlapot 2014-től tervezzük működtetni.

Az általános informatikai háttér jó állapotú: a munkaállomások száma meghaladja a 100-at, melynek 80%-a megfelelő technikai paraméterű, 5 évnél nem idősebb. A szerverek vegyes képet mutatnak: 20 év körüli géptől kezdve a néhány évesig minden megtalálható köztük, működésük kielégítő. Az internet kapcsolat stabil, 1Gbps++ sebességű, backup vonalat is tartalmaz. Az intézményi eszközök és a bejövő kapcsolat között etherchannel (cisco terminológia) kapcsolat van, mely növeli a rendszer biztonságát és sebességét. A szerverterem hűtése és erősáramú hálózata túlzottan igénybe van véve, mivel egy klímaberendezés van csak, mely már nehezen képes ellátni az időközben megnövekedett gépparkot (7 szerver, DVR, 4 router, 5 switch, 5 nagyteljesítményű UPS, IP KVM, illetve az NIIF eszközei).

A szolgáltató könyvtár (DFMVK) *épülete* fejlesztésre szorul, elsősorban az akadálymentesítés és a fűtőkorszerűsítés terén. A rendezvények és továbbképzések kapacitásának bővítésére meg kell oldani a Zala Megyei Pedagógiai Intézet Kovács Lajos Szakkönyvtárának áthelyezését vagy intézményi integrációját. A könyvtári szolgáltatásokat biztosító *gépjárművek* közül az Opel Astra autó cseréje 2014-ben, a Renault Megane cseréje pedig 2016-ban válik esedékessé.

A könyvtár gyűjteménye 336.403 db dokumentum, amely teljes egészében feltárt, visszakereshető a Textlib adatbázisban.

A személyi állomány elégséges, de semmiképpen sem csökkenthető – a szolgáltató kapacitást belső átszervezéssel, rugalmas munkaszervezéssel növeljük. Az új szolgáltatásokra képzések szervezésével készítjük fel munkatársainkat. A gazdálkodást nem intézményünk végzi, annak teljesítőképességét viszont mindenképpen növelni kell.

A szolgáltatásban résztvevő városi könyvtárak alkalmasak a feladatellátásra, rendelkeznek a megfelelő eszközökkel illetve humán erőforrással.

4. Minőségfejlesztés, minőségirányítás, a szolgáltatás dokumentálása

A szolgáltatás elindításakor az elmúlt év elején megtörtént a **helyzetértékelés**, felmértük a helyi adottságokat kistélepülésenként az állomány, az elhelyezés, a feldolgozottság, az infrastruktúra szempontjából. Elkészül az 5 éves fejlesztési terv is. Készítettünk SWOT analízist, megállapítottuk az erősségeket, gyengeségeket, lehetőségeket és veszélyeket. **Meghatároztuk a jövőképet, küldetésünket és a fő célokat.** Mivel sok kistépülési szolgáltató helyet látunk el, a fejlesztés lépéseinek ütemezését körültekintő elemző munka előzte meg. Kis értékű eszközökre szinte mindenütt azonnali szükséglet mutatkozott, a folyamatos dokumentumellátáshoz és a rendezvényekhez szükséges terek megújítását hosszabb távon tudjuk segíteni.

Folyamatszabályozás

A centralizálás eredményeképpen a megyei könyvtár módszertani munkatársaiból alakult Megyei könyvtárellátási csoport végzi az egyes tevékenységek összehangolását. Mivel a szolgáltatás nyújtásában a megyei könyvtár további munkatársai és városi könyvtárak munkatársai is jelentős részt vállaltak, nemcsak összességében, hanem tevékenységi területenként is meg kellett határozni az egységes feladatellátás szabályait. A települési szolgáltatóhelyek ellátására 2014-től hálózati referens (ügyintéző) munkatársakat bízunk meg, akik felelnek az adott települések állományfejlesztéséért, intézik a dokumentumszállításokat, a rendezvények szervezését, az informatikai fejlesztéseket, a szakmai továbbképzéseket.

Partnerközpontúság

Tovább erősítjük a partneri kapcsolatokat a települési önkormányzatokkal, a helyi iskolákkal és civil szervezetekkel, valamint a községekben dolgozó kollégákkal. Mivel a szolgáltatás Zala megyében a városi könyvtárakkal együttműködve valósul meg, ők az ellátásban a legfontosabb partnereink. A rendszeres látogatások alkalmával, a szakmai napok programjain, az egyéni konzultációkon erősítettük az összetartozás és egymásra utaltság érzését.

Társadalmi hatékonyság

A KSZR szolgáltatás a vidéken élő lakosság érdekében működik, fontos társadalmi küldetése van. A kistelepülések életében jelentős kultúraszervező tényező a könyvtár, az a hely, ahova mindig be lehet térni, segítséget kérni vagy társaságot találni. Különösen az IKSZT-vel karöltve működő szolgáltató helyek, de a teleházakkal, iskolákkal együtt működő kistelepülési könyvtárak is ilyen szellemi központokká válhattak. Az internet jelenléte, a használatát segítő tanfolyamok, a községek életének jelentős eseményeit segítő programok eljutnak a lakosság egyre szélesebb köréhez. Az online használattal még tovább szeretnénk erősíteni az esélyegyenlőséget a kistelepüléseken.

Minőségi szolgáltatások mutatói

- A gyűjtemény rendezettsége
- Olvasói nyilvántartások pontos vezetése
- Statisztikai adatszolgáltatást alátámasztó nyilvántartások rendezettsége
- Adatbázis naprakész építése
- Hiányzó dokumentumok és információk közvetítésének eredményessége
- Lakossági aktivitás felkeltésének sikeressége
- Információs eszközök és a használói képesség fejlettségi szintje

A gyűjtemény rendezettsége érdekében folyamatosan végezzük a nem használt és könyvtári használatra alkalmatlanná vált kiadványok kivonását, valamint a polcokon célszerűbb, a használatot segítő elhelyezést feliratokkal, jelzetekkel való ellátás pótlását.

Az olvasói nyilvántartások pontos vezetése érdekében személyes látogatásaink alkalmával ellenőriztük a munkanapló, beiratkozási napló vezetését. Folyamatosan végezzük az arra alkalmas szolgáltató helyeken az olvasói adatok feltöltését az integrált rendszerünkbe. A használatára egyéni konzultációs és tanfolyami segítséget is nyújtunk.

A statisztikai adatszolgáltatást alátámasztó nyilvántartások rendezettsége érdekében számítógépen vezethető, azonos tartalmú és struktúrájú, egységes nyilvántartásokat alakítottunk ki az adatgyűjtéshez. A munka elvégzését látogatásaink során ellenőrizzük és segítjük.

A gyűjteményeket feltáró egységes **adatbázis naprakész építése** az újonnan vásárolt és ajándékba kapott könyvtári dokumentumok adatainak feldolgozásával folyamatosan valósul meg. A gyűjteményszervezés felelőse hangolja össze a városi könyvtárakkal a szerzeményezést és feldolgozást. Folyamatos a retrospektív feltárás is a községek saját anyagának vonatkozásában.

A **hiányzó dokumentumok és információk közvetítésének eredményessége** érdekében folytatnunk kell a szolgáltató helyeken dolgozó könyvtárosok információszolgáltatásra való felkészítését. A könyvtárközi kölcsönzésen túl az országos adatbázisokból való alapszintű tájékozódást és tájékoztatási készség megszerzését tekintjük olyan állomásnak, amely a fenti célhoz közelebb visz bennünket. Sok esetben már rendelkezésre áll és működik, sok esetben még kialakításra vár az információszolgáltatás a mindennapokban; különösen a közhasznú és helyismereti információk tekintetében sikerült eredményeket elérni.

A **lakossági aktivitás felkeltésének sikerességi** mutatója lehet, ha növekszik a könyvtárhasználók száma, ha minél több résztvevője van a megnövekedett rendezvényeknek. Törekszünk erre, de még nem lehetünk elégedettek. A szóróanyagok elkészítésében is együttműködünk a helyiekkel, a szervezést azonban jórészt nekik kell elvégezni. Az online híradással, a médiában való gyakoribb megjelenéssel segíthetjük még a könyvtári szolgáltatások népszerűsítését.

Az **információs eszközök és a használói képesség fejlettségi szintje** tekintetében is előrelépés történt. A számítógép és interhasználat alapkészségének fejlesztése már korábban elkezdődött, mind a könyvtárosok, mind a könyvtárlátogatók felkészítése lehetőségeinkhez mérten folyamatosan, tanfolyamok, klubok és egyéni foglalkozás keretében zajlik. A számítógépek folyamatosan modernizálásra szorulnak, az újabb operációs rendszerek és irodai programok megismerése is elengedhetetlen a napi használathoz. Újabb eszközök beszerzése is fontos: nyomtatási, szkennelési lehetőség alapkövetelmény a szolgáltató helyeken.

Dokumentálás

Az integrált könyvtári rendszerben tartjuk nyilván a dokumentumvagyon, amely a közös lekérdező felület révén a szolgáltatást végző városi könyvtárak KSZR adatbázisát is elérhetővé teszi.

Az intézmény adatbázisa tartalmazza az ellátásba tartozó szolgáltató helyeket. A KSZR adatbázis elkülönül az intézményi adatbázistól. Ezen belül a rendszer különálló könyvtáranként kezeli a szolgáltató helyeket.

A szolgáltatást érintő valamennyi alapidokumentum, rendelet, szabályzat, megállapodás, terv, beszámoló, szerződés papír alapon és elektronikusan is archiválásra kerül.

A közérdekű információkat a megújuló intézményi honlap KSZR oldalán tesszük közzé.

Elégedettségmérések

2014 második felében tervezzük elégedettségi vizsgálatot. Terveink szerint az ellátásba tartozó települések 20%-nak elégedettségét mérjük tudományos módszerekkel. A szolgáltatás első évében az igények felmérését végeztük el. Ezek alapján, a tervezés során éves megvalósítási terveket készítünk. Visszajelzéseket kapunk továbbá a folyamatos kistélepülési kapcsolat révén is: személyes beszélgetések, telefonos és e-mail-es kapcsolatok során, a kistélepülési rendezvények alkalmával a helyszíneken, valamint a rendszeres látogatások alkalmával történő konzultációkon a könyvtárossal, településvezetőkkel.

A visszajelzések alapján úgy véljük, jelentős változás kezdődött a kistelepülések kulturális életében az előző évben. Nőtt az együttműködési készség a források célszerű és hatékony felhasználására, javult a fegyelem, visszaszorultak a nem rendeltetésszerű felhasználásra irányuló kísérletek. Egyre többen ismerik meg a könyvtárak nyújtotta lehetőségeket és használják a dokumentumbázist, a közösségi teret, gyarapítják ismereteiket és kapcsolódnak be maguk is a településükön zajló programok szervezésébe is.

5. Kommunikáció dokumentálása

Kommunikációs cél a KSZR szolgáltatás bemutatása, népszerűsítése, széles körű tájékoztatás.

Célcsoportok:

- Helyi lakosság
- Önkormányzatok
- Kulturális intézmények
- Oktatási intézmények
- Civil szervezetek

A szolgáltatás népszerűsítés eszközei:

- Egységes arculat kialakítása
- Tájékoztató feliratok, plakátok, szórólapok, egyéb kiadványok
- Média megjelenés (rádió, TV, nyomtatott sajtó)
- Honlap tartalom fejlesztése

2014. április 2-án a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtárban sajtótájékoztatót tartunk, amelynek keretében bemutatjuk az intézmény új logóját, a megjelentetett információs kiadványt és az új honlapot. Lehetőség nyílik arra, hogy beszámoljunk a kistelepülési ellátás elmúlt évi eredményeiről, és 2014.évi céljairól.

A kistelepüléseken megrendezésre kerülő programok népszerűsítése egyrészt honlapunk Eseménynaptárában történik, másrészt a településen plakátokat helyezünk el. A jelentősebb programok esetén a sajtót is értesítjük.

A megyei napilap (Zalai Hírlap) mellett a térségi havilapokban jelentetünk meg cikkeket, illetve fizetett hirdetéseket.

A KSZR szolgáltatásairól szórólapokkal és könyvjelzők készítésével tájékoztatjuk a lakosságot.

Tervezünk egy nagy méretű molinó készíttetését, amelyet a programok alkalmával kihelyezünk figyelemfelkeltés céljából. Ezen szerepeltetjük a szolgáltatás logóját, elérhetőségeinket és a szolgáltatások felsorolását.

A Zalai könyvtári levelezőben beszámolunk a kistelepülési szolgáltatóhelyek eszközfejlesztéséről, a közművelődési és közösségi programokról.