

ZALA MEGYE

KÖNYVTÁRELLÁTÁSI SZOLGÁLTATÓ RENDSZER

SZOLGÁLTATÁSFEJLESZTÉSI TERV 2014 – 2018. ÉV

2016. ÉVI HELYZETKÉP

**AZ INTÉZMÉNY SZÉKHELYE: ZALAEGERSZEG
AZ INTÉZMÉNY VEZETŐJÉNEK NEVE: KISS GÁBOR**

Tartalom

Helyzetkép	3
1. A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszerbe bevont szolgáltató helyek tervezett és jelenlegi száma.....	8
2. Infrastrukturális feltételek	10
3. IKT, technikai eszközök	13
4. Állománymenedzsment.....	15
5. Könyvtárhasználat.....	17
6. Személyi feltételek.....	20
7. A könyvtári szolgáltatások népszerűsítése.....	23
8. Szolgáltató könyvtár.....	25
9. Minőségfejlesztés, minőségirányítás, a szolgáltatás dokumentálása.....	26

Helyzetkép

Zala megye településeinek könyvtárellátási helyzete számokban 2014, 2016.

Könyvtárak		könyvtárak száma (db) 2014. ¹	könyvtárak száma (db) 2016.	nyilvános könyvtárak jegyzékén szerepel (db) 2014.	nyilvános könyvtárak jegyzékén szerepel (db) 2016.	Lakosságszám összesen ² 2014.	Lakosságszám összesen 2016.
Települési könyvtárak	megyei könyvtár	1	1	1	1	59275	58959
	megyei könyvtár KSZR szolgáltató helyeinek száma összesen 0 - 500 lakosú településen	155	157			48389	34256
	ebből könyvtárbusszal ellátott település	0				0	0
	megyei könyvtár KSZR szolgáltató helyeinek száma összesen 501 - 1000 lakosú településen	55	56			35197	39226
	ebből könyvtárbusszal ellátott település	0				0	0
	megyei könyvtár KSZR szolgáltató helyeinek száma összesen 1001 - 1500 lakosú településen	18	20			15597	22608
	ebből könyvtárbusszal ellátott település	0				0	0
	megyei könyvtár KSZR szolgáltató helyeinek száma összesen 1501 - 5000 lakosú településen	8	12			12296	23312
	városi könyvtár	9	8	9	8	97354	96778
	önálló községi könyvtár	11	4	11	4	17603	8985
	A településen nincs könyvtári ellátás	2	0	0	0	44	0
Összesen		259	258	21	13	285755	284124

¹ Az adatokat a 2014-ben elkészített szolgáltatásfejlesztési terv kiinduló adataival azonosan kell kitölteni

² megyei könyvtárnál a megyeszékhely lakosságának száma

Zala megye településeinek jelenlegi könyvtárellátási helyzete, az utóbbi két év változásai:

Zala megye az ország hatodik legkisebb megyéje, amelynél csak Tolna, Heves, Vas, Nógrád és Komárom-Esztergom megyék kisebbek. A Nyugat-Dunántúli Régióban helyezkedik el, területe 3784 km². A jellemzően kistelepüléses Zalában összesen 258 település található, köztük 10 város és 248 község.

A megyében már több évtizede jól szervezett könyvtárhálózat működik. A kistelepülések ellátásában az 1950-es évektől folyamatosan szerepet játszottak - a megyei könyvtár mellett - a városi könyvtárak is. Az elmúlt 60 évben számos ellátási forma szerveződött meg, többek között a járási keretek között működő letéti rendszer, majd a 70-es évek végétől az ellátórendszer, és 2007-től a kistérségi mozgókönyvtári ellátás.

Ezek olyan ellátási formák voltak, amelyekben a városi könyvtárak területi feladatokat is elláttak. Így az évtizedek során a városkörnyéki településekkel a városi könyvtárak is részt vettek a kistelepülések ellátásában.

2013-ban ismét átszerveződött a kistelepülések ellátása, a megyei könyvtár kezébe került a feladatellátás, de megállapodás alapján kezdetben 5 városi könyvtár, 2014-től 4 városi könyvtár (a keszthelyi, a lenti, a letenyei, a nagykanizsai városi könyvtárak) is részt vesznek a szolgáltatás biztosításában. Kezdetben 236 településen biztosítottunk ellátást, amely úgy valósult meg, hogy a megyei könyvtár közvetlenül 81 települést látott el, a keszthelyi Fejér György Városi könyvtár 31, a Városi Könyvtár Lenti 50, a Fáklya Művelődési Ház és Könyvtár 26, a Halis István Városi Könyvtár 43, a hévízi Gr. Festetics György Művelődési. Központ Könyvtár és Muzeális Gyűjtemény 5 települési szolgáltatóhelyet látott el.

2013-ban a megyei könyvtár mellett 9 városi nyilvános könyvtár, 11 nyilvános községi könyvtár működött és mindössze két településen nem volt könyvtári szolgáltatás.

2014-ben nem változott a nyilvános könyvtárak és a szolgáltatóhelyek száma, viszont Hévíz városi könyvtára a továbbiakban nem látott el szolgáltatói feladatokat, településeik ellátását a keszthelyi könyvtár vette át.

2016-ra 4-re csökkent azoknak a községeknek a száma, amelyek nyilvános könyvtárat működtetnek (Balatongyörök, Gelse, Gyenesdiás, Vonyarcvashegy), 245 településen biztosított a KSZR szolgáltatás (98,7 %), továbbá nincs olyan település ahol ne lenne könyvtári ellátás. Jelenleg a megyei könyvtár közvetlenül 83 települést lát el, a keszthelyi könyvtárhoz 41, a lenti könyvtárhoz 50, a letenyei könyvtárhoz 26, a nagykanizsai könyvtárhoz 45 település közvetlen ellátása tartozik.

A táblázatban 2014-ben 9 városi könyvtárat tüntettük fel, mivel a megyeszékhelyen a megyei könyvtár melletti további 1 nyilvános városrészi ellátást biztosító könyvtár működött, amely 2016-tól lett a megyei könyvtár intézményi egysége.

2016-ban megye lakosságának 58%-a él olyan településen, ahol nyilvános könyvtár működik és 42%-a olyan településen, ahol KSZR szolgáltatóhely biztosítja a könyvtári alapellátást.

A városok között a megyeszékhely Zalaegerszegen közel 60 ezer lakos él. Nagykanizsa Megyei Jogú Város szolgáltató közönsége közel 50 ezer fő. Ezen kívül Keszthely tekinthető még a megyében nagyobb városnak 20 ezer fő feletti népességgel.

A többi város – Hévíz, Lenti, Letenye, Zalakaros, Zalalövő Zalaszentgrót, Pácsa jellemzően kisvárosok. Lakosságuk száma 10 ezer fő alatt van. Lenti kivételével mindenütt összevont intézményként működtetnek városi könyvtárakat. Pácsa a megye legkisebb városa (lakossága 2016-ban 1733 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 4 település 2016-ban is nyilvános könyvtárat működtet.

A KSZR szolgáltatást megrendelő települések többsége 1000 fő alatti település, köztük jelenleg 157 településen a lakosság száma nem éri el a 500 főt sem, 501-1000 fő közötti lakosságszámú 56 település. A KSZR szolgáltatást igénylő 1001 fő feletti települések száma mindössze 11%-ot tesz

ki, ebből 1001-1500 fő közötti népességű 22 település, 1001-5000 fő közötti népességű 12 település.

Az önálló intézményi működést választó nyilvános könyvtárak számára a megyei könyvtár szolgáltatásai: szaktanácsadó tevékenység, módszertani gondozás, statisztikai adatszolgáltatás, helyismereti és közhasznú információszolgáltatás, rendezvények, szakmai továbbképzések szervezése, kiadványok készítése (e feladatokat másutt részletezzük). Különböző szakmódszertani kérdésekben, állományalakítási, feldolgozási problémák megoldásában, állományellenőrzésekben, kivonásokban segítjük a megye könyvtárainak munkáját. Segítjük a megyében a szakértői és a szakfelügyeleti vizsgálatok lebonyolítását.

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, dokumentum állományunkkal, technikai felszereltségünkkel, szakmailag jól felkészült szakemberekkel valósítjuk meg.

Könyvtárunk a kulturális alapellátás egyik meghatározó, komplex szolgáltatásokat nyújtó intézménye. Szolgáltatásainkkal lehetőséget biztosítunk a településeken a kulturális közösségfejlesztéshez.

SWOT analízis

Az alábbiakban aktualizáltuk az eredeti 2013-ban készített SWOT analízist és az eltelt két év teljesítése alapján kiegészítettük a változásokkal (ezeket piros színnel jelöltük):

Erősségek a megye könyvtári ellátásában	Gyengeségek a megye könyvtári ellátásában
• A KSZR szolgáltatás jogszabályokkal és a minőségi ellátást meghatározó ajánlással rendelkező országosan szervezett szolgáltatás. • Zala megyében évtizedek óta szervezett a könyvtári hálózat működése • A kistéleplési ellátást megállapodások szabályozzák • A megyei könyvtárban rendelkezésre áll a megfelelő infrastruktúra - helyiség, bútorzat, szállító eszközök - a szolgáltatáshoz • Felkészült szakemberek végzik a kistéleplési ellátási feladatokat • A szolgáltatásban résztvevő könyvtárak több évtizede együttműködnek a kistéleplések fenntartóival, könyvtárosaival, a civil szervezetekkel és iskolákkal • Egyre több településen korszerű szolgáltató helyeket hoznak létre • Folyamatosan javul a települések állománya és azok elektronikus feltártsága • Egyre több kulturális közösségi program szervezésére kerül sor a kistélepléseken • A települések többségében rendelkezésre áll tiszta, rendezett, megfelelő fűtéssel, világítással rendelkező, rendszeresen nyitva tartó szolgáltató hely • A megyei könyvtár a kulturális alapellátás egyik meghatározó, komplex szolgáltatásokat nyújtó intézménye. • A megyei könyvtár szolgáltatásaival lehetőséget biztosít a kistélepléseken a kulturális közösségfejlesztéshez.	• A megyei és városi könyvtárak szervezetében kevés az emberi erőforrás a kistéleplési ellátás működtetéséhez • Egyenlőtlenek a településeken a működési tárgyi feltételek, sok helyen hiányoznak, vagy elavultak a technikai feltételek • Széles körben jellemző, hogy a településeken a helyi személyzet nem megfelelő végzettségű, képzettségű • A településeken kevés a közterületről akadálymentesen megközelíthető szolgáltató hely • A településeken dolgozó helyi munkatársak személye gyakran változik, jellemző a szakképzettség hiánya • Több kistéleplésen az internet és mobilhálózat lefedettsége nem megfelelő

Lehetőségek a megye könyvtári ellátásában • Az állami támogatás mellett pályázati források segíthetik a kistépülési szolgáltatás működtetését, fejlesztését • A községi könyvtárosok képzése, továbbképzése segíti a szakmai munka színvonalának emelését • A kistépülésen élők helyben hozzáférhetnek a korszerű és széleskörű könyvtári szolgáltatásokhoz • A használók képzése fejleszti a lakosság digitális írástudását, része az életen át tartó tanulásnak • A számítógéppel, internettel és egyéb eszközökkel, valamint megfelelő bútorzattal ellátott szolgáltató helyek információs és közösségi pontokká válnak a településeken • a megyei könyvtár minőségügyi politikájához illeszkedő minőségfejlesztés a kistépülési ellátásban	Veszély – Fenyegetés a megye könyvtári ellátásában • A szolgáltatás működtetése az állami céltámogatás mértékétől függ, a támogatás elapadása veszélyezteti a szolgáltatás működtetését • Az állami támogatáson kívüli források szűkösek • A kisebb településeken forráshiány van a szolgáltatóhelyek működtetéséhez, és fejlesztéséhez • A megyében jellemző a kistépülések elöregedése, a lakosságszám csökkenése. • A fenntartó döntésének hatáskörébe tartozik a szolgáltatóhely biztosítása, működtetés és a személyzet alkalmazása.
--	---

1. A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszerbe bevont szolgáltató helyek tervezett és jelenlegi száma

Könyvtárak								Lakosság- szám összesen ³
			2014	2015	2016	2017	2018	
Települési könyvtárak	megyei könyvtár	eredeti terv ⁴	1	1	1	1	1	61849
		tény 2016-ig, módosított terv 2017- 2018	1	1	1	1	1	58959
	KSZR 0 - 500 lakosú település	eredeti terv	154	155	155	155	155	34593
		tény 2016-ig, módosított terv 2017- 2018	154	160	157	157	157	34256
	ebből könyvtár- busszal ellátott település	eredeti terv	0	0	0	0	0	0
		tény 2016-ig, módosított terv 2017-2018	0	0	0	0	0	0
	KSZR 501 - 1000 lakosú település	eredeti terv	55	55	55	55	55	38381
		tény 2016-ig, módosított terv 2017- 2018	55	52	56	56	56	39226
	ebből könyvtár- busszal ellátott település	eredeti terv	0	0	0	0	0	0
		tény 2016-ig, módosított terv 2017-2018	0	0	0	0	0	0
	KSZR 1001 - 1500 lakosú település	eredeti terv	19	19	19	19	19	19110
		tény 2016-ig, módosított terv 2017- 2018	19	21	20	20	21	22608
	ebből könyvtárbussz al ellátott település	eredeti terv	0	0	0	0	0	0
		tény 2016-ig, módosított terv 2017-2018	0	0	0	0	0	0
	KSZR 1501 - 5000 lakosú település	eredeti terv	8	8	8	8	8	15942
		tény 2016-ig, módosított terv 2017- 2018	8	8	12	12	12	23312
	városi könyvtár	eredeti terv	9	9	9	9	9	97936
		tény 2016-ig, módosított terv 2017- 2018	9	9	8	8	8	96778

³ megyei könyvtárnál a megyeszékhely lakosságának száma, más településeknél a 2016. januári adat alapján

⁴ eredeti terv sorokban az eredeti szolgáltatásfejlesztési terv adatait kell beírni

	községi könyvtár	eredeti terv	11	10	10	10	10	17299
		tény 2016-ig, módosított terv 2017- 2018	11	8	4	4	3	14990
A településen nincs könyvtári ellátás		eredeti terv	2	2	2	2	2	44
		tény 2016-ig, módosított terv 2017-2018	2	0	0	0	0	0
Összesen		eredeti terv	258	257	257	257	257	285154
		tény 2016-ig, módosított terv 2017-2018	258	258	257	257	257	290129

2013-ban az 5 éves fejlesztési terv elkészítésekor nem terveztük a szolgáltatóhelyek számának növelését, ugyanakkor 2015-ben 5 település, 2016-ban további 4 település csatlakozott a KSZR-hez. Így az ellátott települések száma 236-ról előbb 241-re, majd 245-re változott.

A megyében jelenleg nincs ellátatlan település, 8 városi könyvtár és 4 községi könyvtár működik nyilvános könyvtárként. Terveink szerint városok könyvtárai 2018-ig városi nyilvános könyvtárak lesznek, Pácán kívül további KSZR-hez csatlakozókkal nem számolunk, függetlenül attól, hogy 5000 lakos alatti városi könyvtáraink is vannak. A nyilvános községi könyvtárak közül további 1 könyvtár KSZR-hez való csatlakozására számítunk.

2. *Infrastrukturális feltételek*

A **működési körülmények (épület, helyiség)** nagyon eltérőek a megyében. Többségében kicsik a könyvtárhelyiségek, a legtöbb helyen évtizedek óta ugyanott működik a könyvtár, így a helyi körülményekhez igazodva kellett a megújult KSZR szolgáltatást 2013-ban elindítani, és csak néhány településen látunk esélyt arra, hogy új, nagyobb helyiségbe költözzön át a könyvtár, hogy megfeleljen a KSZR Ajánlásban megadott előírásoknak.

Jelenleg a legtöbb szolgáltatóhely (107, 43%) más kulturális intézménnyel (művelődési ház, faluház, ifjúsági klub) egy épületben működik, önálló épületben 20, oktatási intézménnyel közös épületben 23, IKSZT épületben 30, egyéb helyen (elsősorban polgármesteri hivatal épületében) 61 működik. Könyvtárbusz nincs a megyében. 2018-ig csak néhány településen látunk arra esélyt, hogy másik, a szolgáltatásra alkalmasabb helyiségbe költözzön a helyi könyvtár. A kistelepüléseinken elsősorban pályázati támogatásból lehetne korszerű könyvtárárpületet és helyiséget kialakítani. Erre voltak jó példák az elmúlt években a helyi közösségi színtér kialakítására kiírt pályázatok. 2013-ban 83 felújított szolgáltatóhely volt a megyében 2014-ben már 96, jelenleg 110. Így az elmúlt 3 évben összesen 27 könyvtárárpület újult meg. A könyvtárhelyiségek felújítására 25 településen került sor. Éppen ezért a 2018 terjedő időszakra hasonló nagyságrendű infrastruktúrafejlesztést terveztünk meg, 15 épület felújítását és 30 helyiség felújításával számolunk. Ezek költsége min. 680 millió Ft.

A könyvtárhelyiségek többsége kis **alapterületű**, ugyanakkor a potenciális használók száma is alacsony ezekben a falvakban. A jelenlegi felmérések alapján 20 m² alatti 59 szolgáltatóhely, 21-40 m²-es 94 szolgáltatóhely, 41-60 m²-es 45 szolgáltatóhely, 61-79 m²-es 8 szolgáltatóhely, 80-100 m²-es szintén 18 szolgáltatóhely ennél nagyobb 16 szolgáltatóhely.

A könyvtárhelyiségek átlagos nagysága jelenleg 49 m², amelynek emelkedését 2018-ig 53 m²-re tervezzük. Ezen kívül a legtöbb kistelepülésen a többfunkciós épületekben a könyvtári szolgáltatáshoz további helyiséget is használatba lehet venni (elsősorban a közösségi programokhoz, rendezvényekhez). Így 175 településen (71%) van **közösségi csoportos rendezvények befogadására** elegendő tér.

A szolgáltatóhely külső és belső **akadálymentesítése** az elmúlt években megoldottá vált 119 településen (48%). Mivel alig nőtt 2013-2016 között az akadálymentes könyvtárak száma (mindössze 5-tel lett több), 2018-ig csak 8 könyvtár akadálymentes megközelítésének megoldását tervezzük, de ez a fenntartó önkormányzat feladata. Ehhez azonban pályázati forrás szükséges, és több helyen az könyvtár épületének adottságai miatt költséghatékonyan ezt nem lehet megoldani. A könyvtárak **bútorzatának** állapota elfogadható 108 településen (44%), felújított 83 településen (26%), felújítandó 54 településen (22%).

Folyamatosan végeztük az elmúlt években a bútorzat megújítását. 2014-ben 8, 2015-ben 25 könyvtár bútorzata újult meg. Elsősorban KSZR forrásból volt bútorzatfejlesztés a kistelepüléseken. A teljes bútorzat megújulása mellett kiegészítő bútorokat, 1-1 polcot, folyóirat állványt, székeket, asztalokat több település számára is beszereztünk. NKA pályázati támogatást nyert bútorzat fejlesztésre 2014-ben Pacsa település, 2015-ben Felsőrajk, Rigyác és Bödeháza, 2016-ban Bagod, Zalaszentlászló és Kisércse.

Biztonságtechnikai eszköz van 127 településen (51%), fejlesztendő 128, amelynek becsült értéke 2,3 millió Ft.

A szolgáltató hely infrastrukturális feltételei																															
Település		Lakónépessége	A szolgáltató hely működése (I/N)						könyvtárbusz	A szolgáltató hely külső-belső akadálymentesítése megoldott I/N	Az épület állapota (I/N)				A könyvtári helyiség/helyiségek állapota				A nyilvános könyvtári szolgáltatás alapterülete átlagosan	A könyvtári bútorzat állapota				A könyvtári tér alkalmas-e csoportos rendezvények befogadására (I/N)	Biztonság- technikai eszközök (I/N)						
			önálló épületben	oktatási intézménnyel közös épületben	IKSZT épületében	egyéb kulturális intézménnyel épületben	egyéb	elfogadható			felújított	felújítandó	a felújítás becsült költsége (eFt)	elfogadható	felújított	felújítandó	a felújítás becsült költsége (eFt)	elfogadható		felújított	felújítandó	a felújítás becsült költsége (eFt)	elfogadható		felújítandó	felújított	a felújítás becsült költsége (eFt)	A könyvtári tér alkalmas-e csoportos rendezvények befogadására (I/N)	van	fejlesztendő	a fejlesztés becsült költsége (eFt)
Összesen	kiinduló állapot ⁵	111412	20	20	20	112	64	0	114	116	83	37	677 000	121	86	29	21 100	46	125	62	49	20 100	168	135	101	8855					
	jelenlegi állapot	119402	20	23	30	107	65	0	119	108	110	27	370 000	99	111	35	27 000	49	108	83	54	17 500	175	127	118	300					
	tervezett állapot 2018	119100	24	21	28	110	63	0	127	105	125	16	640 000	84	141	21	84	53	107	139	0	73 000	198	174	72	2300					
1-500 lakosú településen	kiinduló állapot	35073	13	0	6	84	51	0	71	78	53	23	397 000	83	53	18	83	35	83	41	30	11 200	104	72	82	2935					
	jelenlegi állapot	34256	14	1	10	81	51	0	73	77	62	18	200 000	74	60	23	74	34	78	45	34	6 000	105	76	81	100					
	tervezett állapot 2018	34200	15	1	9	81	51	0	77	70	77	10	180 000	65	79	13	65	35	75	82	0	40 000	115	95	62	1400					
501 - 1000 lakosú településen	kiinduló állapot	39338	5	8	8	22	12	0	31	27	20	8	200 000	23	24	8	5 900	52	28	14	13	5 800	40	42	13	3620					
	jelenlegi állapot	39226	4	10	12	22	8	0	30	25	24	7	100 000	12	30	14	14 000	50	20	20	16	9 000	42	41	15	150					
	tervezett állapot 2018	39000	6	8	12	21	9	0	35	20	32	4	300 000	10	40	6	10 000	50	20	36	0	20 000	50	46	10	200					

⁵ Az eredeti szolgáltatásfejlesztési terv adatai

1001 - 1500 lakosú településen	kiinduló állapot	20646	1	9	4	4	1	0	6	9	7	3	80 000	11	6	2	1 700	53	12	5	2	1 000	18	14	5	2000
	jelenlegi állapot	22608	1	7	5	4	3	0	8	10	8	2	20 000	2	9	9	3 000	54	9	6	5	1 500	20	14	6	50
	tervezett állapot 2018	22600	2	7	5	4	3	0	8	8	12	1	60 000	2	17	2	8 000	55	8	13	0	7 000	21	21	0	300
1501 - 5000 lakosú településen	kiinduló állapot	16355	1	3	2	2	0	0	6	5	0	3	-	4	3	1	500	58	3	2	3	500	7	7	1	300
	jelenlegi állapot	23312	1	3	1	3	0	0	6	3	2	3	50 000	2	3	3	3 000	57	4	3	1	1 000	8	7	1	0
	tervezett állapot 2018	23300	1	5	2	4	0	0	7	7	4	1	100 000	7	5	0	2 000	70	4	8	0	6 000	12	12	0	400

3. IKT, technikai eszközök

2013-ban a 236 szolgáltatóhely IKT és technikai eszköz ellátottsága változatos képet mutatott a megyében. Vonalas **telefon** kapcsolattal 61 könyvtár rendelkezett, a többi szolgáltatóhely könyvtárosa csak a magán mobilszámán volt elérhető. Több helyen azért nem építettek ki vezetékes telefonvonalat, mert az épület más helyiségeiben (pl. a polgármesteri hivatalban, iskolában) már megtalálható. Ezért csak 30 szolgáltatóhely esetében szerepelt a fejlesztések között a telefonkapcsolat kiépítése. Az elmúlt években további 73 településen megoldódott a telefon kapcsolat és tervezzük, hogy 2018-ig még további 54 helyen várhatóan lesz még vonalas telefon. Addig is a helyi szolgáltatóhelyet a könyvtáros mobil telefonján lehet elérni.

Internet elérés 2013-ban 209 helyen volt megoldott, 28 helyen hiányzott, elsősorban a vételi lehetőség hiánya miatt, de több helyen az épület más helyiségeiben biztosított internet, de a könyvtárteremben nem volt elérhető. Az elmúlt években ez 20 szolgáltatóhelyen oldódott meg, szeretnénk, ha 2018-ig 100%-ban biztosított lesz az internet a megye szolgáltatóhelyein.

2013-ban **számítógéppel** 204 szolgáltatóhely rendelkezett, 32 helyen hiányzott. Több, mint 80 településen jellemző, hogy a szolgáltatóhely olyan többfunkciós épületben működik, ahol eMagyarország Pont, teleház van az épületben, ezek gépei is használhatók könyvtári célra.

2013-ban **nyomtatóval**, vagy **multifunkciós készülékkel** a szolgáltatóhelyeknek több mint a fele rendelkezett, ugyanakkor **projektor, szkennert, digitális fényképezőgép, vetítővászon** többségében még hiányzott a településeken.

Fénymásoló gép 24 településen, televízió 83 településen, hangosító berendezés 25 településen, DVD lejátszó 69 településen, Hifi berendezés 20 településen volt a szolgáltatóhelyeken.

Az elmúlt években elsősorban KSZR forrásból valósult meg a szolgáltatóhelyek IKT, technikai eszköz fejlesztése, de néhány településen a fenntartók is hozzájárultak pályázati vagy saját forrásból.

2015 végéig KSZR forrásból 210 számítógépet, 48 projektort, 31 nyomtatót, 1 szkennert, 88 multifunkciós eszközt, 118 digitális fényképezőgépet, 37 vetítővásznat szereztünk be a települések számára.

Ezen kívül több település számára CD vagy DVD lejátszót, hangosító berendezést, televíziót vásároltunk, amelyeket elsősorban rendezvények alkalmával tudnak hasznosítani. A kis értékű eszközbeszerzés mellett fejlesztő játékokat, társasjátékokat és irodaszereket is vásároltunk a településeknek.

A szolgáltatást végző könyvtárak a **Textlib integrált rendszert** használják. A rendszert fejlesztő Infoker Kiszövetkezet kialakította a kistéleplési ellátást kiszolgáló „Textlib Kistérségi modul”, illetve a községekbe kihelyezésre kerülő „Textlib Kliens-1”. Ezáltal a központi könyvtár rendszerében, de elkülönítetten valamennyi kistéleplés adatbázisát ki lehetett alakítani. A helyben telepített Textlib Kliens online csatlakozik a szolgáltató könyvtár szerveréhez. Folyamatosan beszerezzük a kistéleplések számára a rendszer működéséhez szükséges Textlib munkaállomás programokat és vonalkód olvasókat, és így végezhetők a különböző munkafolyamatok (állományba vétel, kölcsönzés stb.).

2016-ban folytatódott az IKT eszközfejlesztés, számítógépek beszerzésére közbeszerzési eljárást indítottunk. Az eszközbeszerzések jelenleg is folyamatban vannak.

2018-ig tervezzük még beszerezni 57 számítógépet, 25 projektort, 99 digitális fényképezőgépet, 24 nyomtatót, 34 szkennert, 77 multifunkciós eszközt, 85 vetítővásznat.

Törekszünk arra, hogy az 1000 fő feletti kistélepléseken mindenütt rendelkezésre álljanak ezek az eszközök, ugyanakkor úgy látjuk, hogy vannak olyan kisebb, elsősorban 500 fő lakos alatti település, ahol egyenlőre nincs szükség például projektorra, vetítővászonra illetve digitális fényképezőgépre.

Infokommunikációs eszközök ⁶																				
Település		Lakónépessége	telefon		számítógép		projektor		digitális fényképezőgép		nyomtató		szkenner		multi-funkciós (szkenner- nyomtató)		vetítő-vászon		internet	
			I	F	I (db)	F (db)	I (db)	F (db)	I (db)	F (db)	I (db)	F (db)	I (db)	F (db)	I (db)	F (db)	I (db)	F (db)	I	F
Összesen	kiinduló állapot	111412	61	30	517	258	31	105	34	194	125	37	16	78	28	145	52	66	209	28
	jelenlegi állapot	119402	134	111	703	57	101	144	122	123	96	24	10	34	110	77	91	154	238	7
	tervezett állapot 2018	119100	165	81	760	0	183	63	222	24	121	0	45	0	188	51	177	69	246	0
1-500 lakosú településen	kiinduló állapot	35073	37	6	325	151	15	53	21	123	87	25	12	66	23	85	15	28	136	19
	jelenlegi állapot	34256	84	73	398	24	58	99	77	80	66	3	8	3	63	43	49	108	151	6
	tervezett állapot 2018	34200	100	57	422	0	94	63	133	24	69	0	11	0	106	51	88	69	157	0
501 - 1000 lakosú településen	kiinduló állapot	39338	15	10	121	71	10	35	11	46	24	7	4	12	3	41	24	24	48	8
	jelenlegi állapot	39226	31	25	193	18	30	26	30	26	18	1	1	0	29	20	28	28	55	1
	tervezett állapot 2018	39000	41	15	211	0	56	56	56	0	19	0	1	0	49	0	56	0	56	0
1001 - 1500 lakosú településen	kiinduló állapot	20646	5	11	45	24	4	12	1	18	7	4	0	0	2	12	9	10	17	1
	jelenlegi állapot	22608	12	8	65	8	9	11	11	9	8	12	1	19	12	8	9	11	20	0
	tervezett állapot 2018	22600	14	7	73	0	21	0	21	0	21	0	21	0	21	0	21	0	21	0
1501 - 5000 lakosú településen	kiinduló állapot	16355	4	3	26	12	2	5	1	7	7	1	0	0	0	7	4	4	8	0
	jelenlegi állapot	23312	7	5	47	7	4	8	4	8	4	8	0	12	6	6	5	7	12	0
	tervezett állapot 2018	23300	10	2	54	0	12	0	12	0	12	0	12	0	12	0	12	0	12	0

⁶ I = Igen F = Fejlesztendő

4. Állománymenedzsment

A kistélepüléseken a **dokumentumszolgáltatás módja:**

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

A helyben lévő gyűjtemény fejlesztésének eszközei:

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

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár a szolgáltatást megrendelő kistélepülések ellátását a négy városi könyvtár bevonásával végzi, minden község állományának fejlesztésért az ellátást közvetlenül végző könyvtár a felelős. Célunk, hogy a települési szolgáltató helyeken az igényeknek megfelelő korszerű és széleskörű választékot biztosító állomány legyen.

A szolgáltatást végző könyvtár feladata rendben tartani és feltárni a községek korábban beszerzett saját állományát, elvégezni az új dokumentumok szerzeményezését, feldolgozását és kiszállítását.

Jelenleg a 245 szolgáltató helyen közel 810 ezer dokumentum található, az elmúlt években a megyei könyvtár 58-62 millió Ft-ot fordított a **kistélepülések állományának** fejlesztésére. 2015-ben a szolgáltatók 34 ezer könyvet, 73 ezer AV dokumentumot juttattak ki a településekre. Ezen kívül átlagosan településenként 7-8 féle időszak kiadványt fizettünk elő.

A KSZR szolgáltatás keretében a beszerzett dokumentumok a szolgáltatást végző könyvtárak integrált rendszerében elektronikusan feldolgozásra kerültek, vonalkóddal, raktári jelzettel ellátva kerültek ki a településekre.

A Textlib Kistérségi modul használatával megoldható vált, hogy az elmúlt években elkezdődjön a **kistélepülések állományának elektronikus feldolgozása**. Első lépésben a megrongálódott és elavult dokumentumokat selejtezzük, majd a megőrzésre szánt gyűjtemény vonalkódosítása és az integrált rendszerben való rögzítése történik meg. Ezt követően a raktári jelzettek felragasztása és a raktári rend helyreállítása a következő lépés.

2016-ig a községi állományok közel 70%-át sikerült eddig elektronikusan feldolgozni. Vonalkóddal a községi állományok átlag 65%-ban ellátottak és 80%-uk raktári jelzettel is ellátott. Selejtezni kell még a könyvtárak állományának 15%-át.

2018-ig tervezzük a kistélepülések állományának retrospektív feldolgozásának befejezését, tehát a kistélepülések állomány **100%-ban feltárt lesz**. A megyei könyvtár közvetlen ellátásába tartozó 83 település esetében ez már 2016-ban megvalósul.

A zalai KSZR kistélepüléseinek állománya elérhető a megyei könyvtár honlapján: <http://kszr.dfmvk.hu/kszr/katalogus>

A kistélepüléseken az állománynagyság alapján 2-3 évente **állományellenőrzést** végzünk. Amennyiben a helyi gyűjtemények elektronikus feldolgozása megtörtént, ez a feladat a Textlib rendszerben gyorsabban megoldható, mint a korábbi években, amikor raktári lappal, vagy az egyedi leltárkönyvvel folyt az egyeztetés.

Az állományellenőrzés, selejtezés, állományrendezés, valamint az elektronikus feldolgozás elvégzésére évente ütemtervet készítünk.

A kistelepüléseken **más könyvtárak gyűjteményében őrzött információhordozók hozzáféréseinek biztosítása** könyvtárközi kölcsönzés formájában történik. A szolgáltatást végző könyvtár népszerűsíti és igény szerint közvetíti az Országos Dokumentumellátási Rendszer (ODR-MOKKA) szolgáltatásait, teljesíti a használók dokumentum kéréseit, amennyiben a helyben lévő gyűjteményben az nem található meg.

A megyei könyvtár gazdag helyismereti gyűjteménnyel rendelkezik, szolgáltatásai személyesen elérhetőek az intézmény nyitva tartási idejében, valamint helyismereti információk kérhetőek telefonon, e-mailben is. Az intézményi honlapon a helyismereti információk adatbázisok formájában érhetőek el.

Állománymenedzsment								
Település		Lakónépsége	A településen helyben lévő dokumentumok száma (cserelétét nélkül)	Elektronikus nyilvántartásba vett dokumentumok (becslés %-ban)	A szolgáltató hely dokumentumállománya elektronikus katalógusban: teljes mértékben feltárt (100 %) részben feltárt (becslés %-ban) nem érhető el (0 %)	Selejtezendő dokumentumok százalékos aránya (becslés %-ban)	Raktári jelzetek	Vonalkódolás
Összesen	kiinduló állapot	111412	897720	47%	34%	15%	56%	28%
	jelenlegi állapot	119402	809 496	66%	80%	15%	80%	65%
	tervezett állapot 2018	119100	731330	100%	100%	15%	90%	90%
1-500 lakosú településen	kiinduló állapot	35073	325116	48%	31%	13%	55%	27%
	jelenlegi állapot	34256	291 994	72%	82%	28%	82%	69%
	tervezett állapot 2018	34200	271900	100%	100%	15%	80%	80%
501 - 1000 lakosú településen	kiinduló állapot	39338	327744	47%	42%	17%	59%	32%
	jelenlegi állapot	39226	284807	64%	79%	30%	79%	63%
	tervezett állapot 2018	39000	264800	100%	100%	15%	90%	90%
1001 - 1500 lakosú településen	kiinduló állapot	20646	154479	43%	31%	18%	47%	25%
	jelenlegi állapot	22608	159930	70%	82%	32%	82%	64%
	tervezett állapot 2018	22600	141930	100%	100%	15%	90%	90%
1501 - 5000 lakosú településen	kiinduló állapot	16355	90381	33%	32%	14%	71%	43%
	jelenlegi állapot	23312	72765	59%	77%	35%	77%	64%
	tervezett állapot 2018	23300	52700	100%	100%	15%	100 %	100%

5. Könyvtárhasználat

2013-ben a szolgáltatóhelyeken növekvő dokumentumkínálat alapján az olvasói érdeklődés jelentős növekedésére számítottunk, ugyanakkor az elmúlt évek tapasztalatai azt mutatják, hogy csak kisebb mértékben változtak a forgalmi adatok. Véleményünk szerint az alacsonyabb mutató szám egyik oka az alacsony nyitva tartás, de számba jöhet a lakosság érdektelensége, idős kora, vagy nincsenek mindenhol tisztában azzal a lehetőséggel, amit a szolgáltató helyeken biztosítunk. A kínálat ugyanis megfelelőnek mondható.

A 2015. évi statisztikai adatszolgáltatás szerint a **személyes könyvtárhasználat** főbb mutatói: 241 szolgáltató helynek 14918 regisztrált használója volt, a lakónépesség közel 13 %-a volt könyvtárhasználó. A személyes könyvtárhasználatok száma 193169 volt. A regisztrált használók száma 2014-ben 4 %-al, 2015-ben 2%-al emelkedett. A személyes könyvtárhasználatok száma 2014-ben 10 %-al nőtt, 2016-ban azonban 4%-ot visszaesett. A **távhasználatok** száma 2015 végén 3975 volt, folyamatos emelkedést mutat. A kölcsönzött kötetek száma és a helyben használt dokumentumok száma nem mutat jelentős változást.

A számítógép és internethasználat folyamatos csökken, annak ellenére, hogy a könyvtárakban igénybe vehető IKT eszközök száma emelkedett. Valószínű a mobil internet használat térhódításával is magyarázható ez a tendencia. Ugyanakkor önmagában a 73 ezernél több internet használat nem mondható alacsonynak, hiszen a könyvtárak többsége csak heti néhány órát tart nyitva.

Népszerűsítettük az **ODR-MOKKA szolgáltatásait**. Minden településre eljuttattuk a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségét népszerűsítő szórólapot. Ezt azért tartottuk szükségesnek, mert a 2014-ben végzett olvasói elégedettségmérés még azt mutatta, hogy ezt a szolgáltatást a felhasználók kevésbé ismerik. A falvak olvasói igényeit általában a megyei könyvtár állományából biztosítani tudjuk, ha a szolgáltatóhely állományában nem szerepel.

A megyei könyvtár kiemelt feladata a lakosság érdeklődésének megfelelő **kulturális, közösségi, közművelődési programok, képzések, kiállítások szervezése**. Segítjük a települési könyvtárhasználókat a digitális írástudás, az információs műveltség elsajátításában, az egész életen át tartó tanulás folyamatában. Az előző évek hagyományait követve gyakorlati jellegű kezdő és haladó 20 órás számítógép és internethasználati tanfolyamokat tartunk a települések igényei szerint. A településen szervezett programokon lehetőséget biztosítunk a kortárs írók megismerésére, az olvasás népszerűsítésére, és a helyi művészeti csoportok bemutatkozására is. Sikeresen bekapcsolódtunk az Internet Fiesta, az Ünnepi Könyvhét, a Gyermekkönyvhetek, a Népmese Napja, az Országos Könyvtári Napok rendezvénysorozatban is. A szolgáltatóhelyek egyik fő feladata a helyi közösség szervezésének, együttlétének támogatása, közösségi szolgáltatásokat biztosítása. Így szorgalmaztuk a közösségi életet erősítő programok megvalósítását. Ennek egyik megvalósulási formája a KönyvtárMozi.

A településen szervezett programok mellett különböző olvasói pályázatokat (rajzpályázat, fotópályázat), vetélkedőket hirdetünk meg, amelyek célja a könyvtár és az olvasás népszerűsítése volt. Ezek nagyon sikeresek, több település is részt vehet. A pályázatok lezárásaként mindig tartunk egy ünnepélyes záró rendezvényt.

A KSZR szolgáltatás keretében 2014-ben 669, 2015-ben 923 programot szerveztünk, 2016-ban 980 program szervezését tervezzük és továbbra is emelni szeretnénk. A szolgáltató könyvtár mellett a települések maguk is szerveznek könyvtári programokat.

Az elmúlt években többségében kulturális közösségi rendezvényekre került sor a települési igények alapján, kevesebb volt a tanulást segítő és olvasás népszerűsítő könyvtári foglalkozás. Ennek elsősorban az volt az oka, hogy a települések inkább ezeket a programokat igényelték. Másrészt az ellátott település közül mindössze 51 településen működik iskola. Olyan településen ahol nincs oktatási intézmény és a gyermekszám is alacsony, nem tudunk ilyen programokat szervezni.

Folyamatosan kiemelt figyelmet fordítunk a lakosság digitális írástudás fejlesztésére, 2014-ben 16, 2015-ben 24 kezdő és haladó szintű 20 órás tanfolyamot indítottunk. Ha az alkalmakat számítjuk ez 2015-ben 125 foglalkozást jelent.

Minden év elején meghatározzuk a keretösszegeket, a rendezvényköltségek elszámolásának módját. A programok szervezése úgy történt az elmúlt években, hogy év elején programajánlót készítettünk, amelyet eljuttatunk a településekre és a honlapunkon is elérhetővé tesszük. A kistépülések elsősorban ebből választottak programokat, de lehetőséget biztosítunk egyedi igények megvalósítására is. A programok megtervezésekor figyelembe vesszük a különböző életkorú és érdeklődésű felhasználókat.

A programokat a közvetlen ellátást végző könyvtár szervezi (a megyei könyvtár és 4 városi könyvtár), ezért fontos, hogy a rendezvényekről pontos nyilvántartást készítsünk. Ezt a megosztott Google Drive táblázat vezetésével biztosítjuk. Ez utóbbit indokolja az is, hogy a könyvtár gazdálkodását kulturális GESZ végzi, így a pénzügyi nyilvántartással kapcsolatos iratok csak náluk találhatóak meg. A rendezvényeket biankó plakáttal, szórólapokkal népszerűsítjük, valamint a honlapon (<http://kszr.dfmvk.hu/esemenyek>) az Eseménynaptárban is rögzítjük, és fotódokumentációt készítünk, mérjük a látogatottságukat is. A KSZR szolgáltatásnak Facebook oldala is van, ahol szintén népszerűsítjük a kistépülések programjait (<https://www.facebook.com/ZalaMegyeiKSZR?ref=hl>).

Könyvtárhasználat													
Település		Lakónépessége	Olvasók száma összesen							Ebből 14 éven aluliak száma			
			Regisztrált használók	Személyes használat	Az összesből Internet használat	Telefon, fax, e-mail	OPAC, honlap	Köleszöszött dokumentumok	Helyben használt dokumentumok	Regisztrált használók	Személyes használat	Köleszöszött dokumentumok	Helyben használt dokumentumok
Összesen	kiinduló állapot	111412	14229	197857	92711	1662	325	186673	193867	4931	97368	89155	93859
	jelenlegi állapot ⁷	119402	14918	193169	73679	3347	628	180984	182284	5071	98851	83211	88566
	tervezett állapot 2018	119100	14970	193550	71900	3460	850	185000	186000	5250	99600	86800	89700
1-500 lakosú településen	kiinduló állapot	35073	5412	90599	46735	811	0	73036	99026	1289	36351	27142	36708
	jelenlegi állapot	34256	5664	87764	39814	2031	276	75843	91010	1362	38827	27341	36095
	tervezett állapot 2018	34200	5700	88000	39000	2100	350	77000	93000	1400	39000	28000	36200
501 - 1000 lakosú településen	kiinduló állapot	39338	5076	55859	27030	669	297	56865	58704	1731	29451	29673	35126
	jelenlegi állapot	39226	4747	57013	23836	1164	352	54782	54999	1419	29997	26817	28465
	tervezett állapot 2018	39000	4700	57050	23000	1200	400	56000	56000	1500	30000	28000	29000
1001 - 1500 lakosú településen	kiinduló állapot	20646	2598	32027	11666	0	0	37154	26005	1221	17608	18495	14968
	jelenlegi állapot	22608	2944	32442	6163	88	0	29627	25950	1388	18421	16353	17564
	tervezett állapot 2018	22600	3000	32500	6100	90	50	31000	26000	1400	19000	17000	18000
1501 - 5000 lakosú településen	kiinduló állapot	16355	1143	19372	7280	182	28	19618	10132	690	13958	13845	7057
	jelenlegi állapot	23312	1563	15950	3866	64	0	20732	10325	902	11606	12700	6442
	tervezett állapot 2018	23300	1570	16000	3800	70	50	21000	11000	950	11600	13800	6500

⁷ A 2015. december 31-i statisztikai adatok

6. Személyi feltételek

Az emberi erőforrások minisztere 39/2013. (V. 31.) EMMI rendelete a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működéséről 5. § (1) g) pontja írja elő a helyi személyzet **képzettségre** vonatkozó előírásait. Zala megyében az 1500 lakos alatti települések magas száma miatt 2016-ban 245 településből 233 helyen (95%!) az érettségi megszerzése a minimum elvárás, 10 településen a középfokú szakmai végzettség megszerzése a cél, és csak 2 település szolgáltatóhelyén előírás a közalkalmazotti jogviszony és a felsőfokú könyvtáros végzettség. Tehát a megyei könyvtárnak a többségében szakmai végzettséggel nem rendelkező kistépülési könyvtárosokkal együttműködve kell a KSZR szolgáltatásait megszervezni, ami meghatározza a humán erőforrással kapcsolatos feladatainkat.

2013-ban Zala megyében 167 településen volt a jogszabályi előírásoknak megfelelő iskolai végzettsége a helyi munkatársnak (71%). 2015-re 9%-ot javult ez az arány, 241 településből 193 helyen volt az iskolai végzettség megfelelő (80%). A középfokú szakmai végzettség megszerzése két könyvtáros esetében hiányzik (alapfokú végzettségük van) a többi munkatársunknál az érettségi vizsga hiányzik még.

Jelenleg 49 főnek nincs meg a megfelelő végzettsége. 2018-ig tervezzük az előírt végzettséget 100%-ban teljesíteni.

A kistépüléseken dolgozó munkatársak közül a legtöbben (110 fő, 45%) megbízási díjas jogviszonyban állnak, 17 fő főállású, 73 fő részmunkaidős, 27 fő közcélú, vagy közhasznú foglalkoztatott és 18 fő önkéntes. 2018-ig nem tervezünk jelentősebb változást, a közcélú foglalkoztatottak számának emelkedésére számítunk.

Az 1500 lakos alatti települések magas száma miatt a **nyitva tartási napok és órák** száma is alacsony. A településekkel kötött megállapodás előírásai alapján az önkormányzatoknak 1500 lakos alatti településen minimum heti 2 napon 6 óra; 1500-2500 lakos közötti településen minimum heti 3 napon 12 óra, 2500-5000 lakos közötti településen minimum heti 4 napon 20 óra nyitva tartást kell biztosítani. Ezeket a minimum előírásokat a települések teljesítették az elmúlt években.

Zala megyében a kistépülések szolgáltató helyei 2015-ben átlagosan 3,2 napot és 10,3 órát tartottak nyitva. 83 település a minimum 2 nap 6 órás nyitva tartást biztosította. Hetente 3 napon volt nyitva 91 település, 4 napon 29 település, 5 napon 16 település, 6-7 napon 21 település szolgáltató helye. A nyitvatartási órák száma még alacsony, 138 könyvtár (57%) volt 6 órát nyitva hetente, 7-10 órát 56, 11-15 órát 15 könyvtár. Ennél többet 32 könyvtár.

Az átlagos nyitvatartás jelenleg hetente 3,2 nap és 10,3 óra, 2018-ig kismértékű emelkedésre számítunk.

Mivel Zala megyében a megyei könyvtárnak elsősorban szakképzetlen kistépülési munkatársakkal kell együtt dolgozni, különösen fontos a rendszeres **képzés és továbbképzés**, könyvtáros alapismeretek átadása.

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

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

A megyei könyvtár 2013-tól évente ősszel szervez szakmai napokat a KSZR szolgáltatás keretében, ugyanakkor 2015-ben és 2016-ban már tavasszal is volt szakmai nap. A témák megjelölésekor törekszünk a szolgáltatás minden területét felölelni, értékeljük eredményeinket, aktuális információkat adunk át a résztvevőknek, bemutatunk néhány mások számára is követhető helyi gyakorlatot.

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, a Textlib integrált rendszer használatára.

Írásos szakmai tájékoztató kiadványokat is készítünk, és évente rendszeresen küldünk a települések számára tájékoztató levelet is, illetve beszámolunk a KSZR szolgáltatás előző évi eredményeiről. A Zalai könyvtári levelező c. megyei szakmai időszaki kiadvány számos olyan tanulmány olvasható, amely a munkatársak szakmai ismereteinek bővítését célozzák meg, bemutatunk jó gyakorlatokat, megmutatjuk a könyvtárakban folyó műhelymunkát, tudósítunk fontos eseményekről. Évente 2 alkalommal jelentettük meg a KSZR Hírlevelet, amelyben mindig az aktuális információkra hívtuk fel a figyelmet. A Zala Megyei Könyvtári Portálon (<http://kszr.dfmvk.hu/>) elhelyezett tartalmak szintén nagyon fontosak az írásos tájékoztatás szempontjából, mivel így széles körben gyorsan tudjuk tájékoztatni az érintetteket a KSZR szolgáltatásairól, elérhető kiadványaink, a könyvtári statisztika, képgaléria, és különböző letölthető anyagokat is közzétettünk.

Az alapfokú könyvtárosi ismeretek tanfolyami keretek között történő átadása különösen fontos feladata a megyei könyvtárnak egy olyan megyében, ahol a szolgáltatóhelyeken dolgozó munkatársak többsége nem rendelkezik szakképzettséggel. A megyében szervezett 20 órás alapfokú könyvtáros tanfolyamok nem akkreditáltak és nem minősülnek szakképesítésnek, a tanfolyam elvégzését követően tanúsítványt adunk a résztvevőknek. Az elméleti ismeretek mellett nagy hangsúlyt fektetünk a gyakorlati foglalkozásokra. 2014-2016 között 11 képzés volt, 106 fő részvételével. Jelenleg a 233 településen 103 kistéleplési könyvtárosnak van meg az alapfokú képzettsége (44%)

Az alapfokú könyvtáros képzés mellett további képzéseken oktattuk a TextLib integrált rendszer használatát, valamint az internetes információkeresést, a webkettes szolgáltatások használatát, kiadványszerkesztést, prezentációkészítést.

2016. májusában kérdőívet állítottunk össze azzal a céllal, hogy felmérjük az alapfokú könyvtáros képzésen részt vett kistéleplési könyvtárosok véleményét a képzésről.

A jövőben a kialakult gyakorlat alapján folytatjuk a képzéseket és a továbbképzéseket a megyében.

Személyi feltételek												
Település		Lakónépessége	Nyitva tartási		Könyvtárbusz nyitva tartási		A szolgáltató helyen dolgozó					
			napok száma hetente	órák száma hetente	napok száma kéthetente	órák száma kéthetente	foglalkozású közalkalmazotti jogviszonyban	részmunkaidős közalkalmazotti jogviszonyban	megbízási díjas	közcélú, közhasznú foglalkoztatott	önkéntes	képesítése megfelel a jogszabályi előírásainak (%) ⁸
Összesen	kiinduló állapot	111412	2,6	9,0	0	0	4	103	79	9	41	71%
	jelenlegi állapot	119402	3,2	10,3	0	0	17	73	110	27	18	80%
	tervezett állapot 2018	119100	3,8	13,3	0	0	18	70	104	38	16	100%
1-500 lakosú településen	kiinduló állapot	35073	2,7	9,4	0	0	0	63	48	7	37	64%
	jelenlegi állapot	34256	2,9	8,6	0	0	4	45	79	17	15	75%
	tervezett állapot 2018	34200	3,1	8,9	0	0	4	42	77	19	14	100%
501 - 1000 lakosú településen	kiinduló állapot	39338	2,4	7,9	0	0	1	28	20	2	4	78%
	jelenlegi állapot	39226	3,6	12,9	0	0	7	22	17	6	0	88%
	tervezett állapot 2018	39000	3,8	13,0	0	0	7	22	16	11	0	100%
1001 - 1500 lakosú településen	kiinduló állapot	20646	2,4	6,7	0	0	0	9	11	0	0	100%
	jelenlegi állapot	22608	3,9	12,6	0	0	4	4	10	3	2	100%
	tervezett állapot 2018	22600	4,1	13,1	0	0	5	4	10	5	2	100%
1501 - 5000 lakosú településen	kiinduló állapot	16355	3,4	13,6	0	0	3	4	2	0	0	88%
	jelenlegi állapot	23312	4,1	17,5	0	0	2	2	4	1	0	75%
	tervezett állapot 2018	23300	4,2	17,9	0	0	2	2	1	3	0	100%

⁸ Az emberi erőforrások minisztere 39/2013. (V. 31.) EMMI rendelete a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működéséről

5. § (1) g) a szolgáltató helyen a kistéleplési önkormányzat

ga) 1500 fő alatti lakosság számú kistéleplésen legalább érettségivel,

gb) 1500–2500 fő közötti lakosság számú kistéleplésen középfokú szakirányú végzettséggel,

gc) 2500 fő feletti lakosság számú kistéleplésen közalkalmazotti jogviszonyban, felsőfokú végzettséggel és könyvtáros szakképzettséggel rendelkező személyt foglalkoztat.

7. A könyvtári szolgáltatások népszerűsítése

A könyvtári tevékenységekhez, szolgáltatásokhoz kapcsolódó kommunikáció segíti a megyei könyvtár hírnevének növelését, kapcsolatrendszerének bővítését, az együttműködést.

Az intézményi **külső kommunikáció** célja és feladata a lakosság bizalmának megnyerése, az intézmény jó hírének és ismertségének növelése; fejlesztéseink, eredményeink bemutatása a fenntartó részére; folyamatos kapcsolatépítés és kapcsolattartás célcsoportjainkkal, a használókkal; a könyvtár szolgáltatásainak megismertetése a felhasználókkal, és motiválása a használatra. Ezen belül a kistélepi ellátás területén a külső kommunikációs célja a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer szolgáltatásainak bemutatása, népszerűsítése, a lakosság tájékoztatása.

Külső partnereink a fenntartó önkormányzatok, társintézmények, oktatási intézmények, civil szervezetek, a könyvtárhasználók, a sajtó, média.

A szolgáltatás népszerűsítés tervezett eszközei: az egységes arculati elemek használata; tájékoztató feliratok, plakátok, szórólapok, egyéb kiadványok; média megjelenések (rádió, TV, nyomtatott sajtó) honlap tartalom fejlesztése.

A szolgáltatás elindításakor a prioritások között szerepelt az egységes arculat kialakítása: elkészült a megyei KSZR szolgáltatás logója, ezt használjuk levélpapíron, meghívókon, egyéb kiadványokon egyaránt.

A fenntartókkal és a helyi könyvtárossal elsősorban a telefonos kapcsolattartás, a levelezés és az e-mail az elsődleges és leghatékonyabb kommunikációs eszköz.

Fontosnak tartjuk, 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. Minden településre –az egységes arculat jegyében tájékoztató feliratokat helyezünk ki a szolgáltatásról, továbbá tájékoztató feliratok, plakátok, szórólapok, naptárak, média megjelenések segítségével hívhatjuk fel a figyelmet.

2013-ban külső homlokzati feliratot készítettünk minden településre. 2015-től a KSZR ajánlás alapján meghatározottak szerint ezeket a táblákat a kibővített információkkal folyamatosan cseréljük. 2014-ben könyvjelzők, szórólapok segítették a szolgáltatás népszerűsítését, 2015-ben ODR szolgáltatás népszerűsítő szórólapot, jegyzetfüzetet, tollat, kitűzőt készítettünk. 2016-ban egységes rendezvény plakát készült. Ezen kívül minden évben saját tervezésű KSZR asztali naptárat juttattunk ki partnereinknek.

A megyei könyvtár a honlapján folyamatosan információkat nyújtunk a kistélepi ellátás számára a könyvtári szolgáltatásokról; felhívjuk a figyelmet az új és az ingyenesen igénybe vehető szolgáltatásokra, közzétesszük a szolgáltató helyre vonatkozó adatokat és információkat. 2014-ben készült el a megújult honlap, amelynek része a Zala Megyei Könyvtári Portál: <http://kszr.dfmvk.hu/>

Az interneten elérhető webes katalógusokban a szolgáltató helyek teljes könyvtári állományát visszakereshetővé tesszük, biztosítjuk az országos könyvtári rendszerről szóló információkat.

A kistélepi ellátás 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 mellett a térségi havilapokban jelentetünk meg cikkeket, illetve fizetett hirdetéseket. Saját időszaki kiadványainkban, a KSZR Hírlevélben és a Zalai könyvtári levelezőben is rendszeresen népszerűsítjük a kistélepi ellátás könyvtári szolgáltatásait.

Országos szakmai fórumokon – így a KSZR Műhelynapokon - is több alkalommal lehetőség nyílt az elmúlt években, hogy bemutassuk a Zalai KSZR szolgáltatás gyakorlatát.

A **belső kommunikáció** célja és feladata, hogy a jó munkahelyi, közösségi légkör megteremtésével fokozzuk a hatékony munkát, erősítsük a könyvtárról kialakult pozitív képet,

motiváljuk a munkatársakat a könyvtár céljainak elérésében. Törekszünk a kölcsönös bizalom elérésére, lehetőséget biztosítunk a munkatársak véleménynyilvánítására. Szaktudásuk, képességeik alapján a munkatársak részt vállalnak a kistélepülési szolgáltatásban, így a kistélepülési könyvtárak állományának feldolgozásában, különböző könyvtári programok, foglalkozások tanfolyamok megvalósításában.

Szolgáltató könyvtár

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár a megye legnagyobb könyvtára. Az intézmény jogelődjét, a zalaegerszegi körzeti könyvtárat 1950-ben hozták létre, és 1952-től működik megyei könyvtárként. Az 1967-ben emelt épülete a város központjában a Deák tér nyugati oldalán áll. 1992-95 között az épületet felújították és átalakították, hogy harmonikusan illeszkedjen a történelmi környezetbe. A rekonstrukciónak köszönhetően minden szolgáltatás egy helyen, az épület falai között vehető igénybe. 2013-tól az intézményt összevonták a József Attila Városi Könyvtárral, amely a landorhegyi városrészen található. 2015 végén új intézményegységgel bővült az intézményünk: az Apáczai Csere János Tagkönyvtárral. Ezen kívül könyvtárunk 4 fiókkönyvtárat is működtet a város peremkerületeiben.

Az intézmény a két tagkönyvtárral együtt 2600 m²-en 335 ezer dokumentummal áll a használók rendelkezésére. A könyvtárnak 10634 regisztrált használója volt 2015-ben, a távhasználatok száma meghaladta a félmilliót. Az intézményben 54 munkatárs dolgozik, köztük 47 szakalkalmazott.

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 a telefonos kapcsolat fejlesztésre szorul. A kistéleplési munkavégzéshez két személygépkocsi áll rendelkezésre, az egyik 2014-es, a másik 2015-ös évjáratú.

Az intézmény megyei könyvtárként ellátja az 1997. évi CXL. törvény 66. § által meghatározott feladatokat.

2013-ban a KSZR szolgáltatás átalakításakor megállapodás alapján kistéleplési szolgáltatásokat nyújtott a megye 236 kistéleplése számára. 2015-től 241 települése számára nyújtott szolgáltatásokat. 2016-tól további 4 település csatlakozott a rendszerhez.

Zala megyében a megyei könyvtár 4 városi könyvtárral (Keszthely, Lenti, Letenye, Nagykanizsa) együttműködve látja el a kistélepléseket. Így közvetlenül 83 település ellátását végzi.

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 KKGSZ 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. 2014-ben került sor a TextLib adatbázis egyesítésére és az új honlap kialakítására.

Az általános informatikai háttér elfogadható állapotú: a munkaállomások száma meghaladja a 100-at, melynek 80%-a megfelelő technikai paraméterű, 6 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, 150 Mbit/sec 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 szolgáltató könyvtár (DFMVK) *épülete* fejlesztésre szorul, elsősorban az akadálymentesítés és a fűtőkorszerűsítés terén, valamint szükség van a lépcső, az erkély és a beázások javítására. Megoldásra vár a nyílászárók és a padlózat cseréje is. A rendezvények és továbbképzések kapacitásának bővítésére meg kell oldani az Oktatási Hivatal Kovács Lajos Szakkönyvtárának áthelyezését vagy intézményi integrációját.

A személyi állomány elégséges, de semmiképpen sem csökkenthető – a szolgáltató kapacitást belső átszervezéssel, rugalmas munkaszervezéssel növeljük. Az új szolgáltatásokra képzetek szervezésével készítjük fel munkatársainkat.

8. Minőségfejlesztés, minőségirányítás, a szolgáltatás dokumentálása

A KSZR szolgáltatás alapfeladata a kulturális alapellátás biztosítása. Könyvtárunk egyik legfontosabb célja, hogy lehetővé tegyük a megyében élők számára, hogy hozzáférjenek intézményünk közvetlen vagy közvetett szolgáltatásai által minden olyan információhoz, szellemi alkotáshoz, amely a tudást, a szellemi élményt eredményezi, és a munkában, a közéletben, az élethosszig tartó tanulásban, a mindennapi élet színterein hasznos segítséget biztosít.

A jogszabálynak megfelelően megyei feladatot ellátó könyvtárként támogatjuk a megye könyvtárai magas szakmai színvonalú munkáját, hogy megfelelő kínálatú és minőségű könyvtári szolgáltatások álljanak a lakosság rendelkezésére.

Könyvtárunk szeretne jó példát mutatni a megye könyvtárai számára. Már elkezdtek a minőségirányítási rendszer bevezetését, hogy 3 év múlva elnyerjük a Minősített Könyvtár címet. Fontosnak tartjuk a szakemberek képzését, továbbképzését. 2015 végén 10 fő végezte el a 30 órás akkreditált minőségfejlesztéssel kapcsolatos képzést.

A KSZR Ajánlás tartalmazza azokat a minőségi elvárásokat, hogyan biztosíthatók a korszerű könyvtári szolgáltatások: milyen legyen az épület, a berendezés, a nyitva tartás, a gyűjtemény, milyen személyi és tárgyi feltételei vannak a szolgáltatásnak? Igyekszünk ennek figyelembevételével végezni a munkánkat.

A KSZR szolgáltatás elindításakor 2013-ban helyzetértékelést végeztünk, felmértük a helyi adottságokat kistélepülésenként az állomány, az elhelyezés, a feldolgozottság, az infrastruktúra szempontjából. Elkészült az 5 éves fejlesztési terv is. Készítettünk SWOT analízist, megállapítottuk az erősségeket, gyengeségeket, lehetőségeket és veszélyeket. Meghatároztuk a jövőképet, küldetésünket és a fő célokat, a minőségpolitikát.

A szolgáltatást külső és belső partnerekkel együttműködve végezzük. Nemcsak a városi könyvtárak munkatársaival, hanem a községekben dolgozókkal is erősítettük a partneri viszonyt. A rendszeres látogatások alkalmával, a szakmai napok programjain, az egyéni konzultációkon erősítettük az összetartozás és egymásra utaltság érzését. Többben a kulturális közfoglalkoztatás keretében kerültek a könyvtárba. Mindennapos kapcsolatban e-mail és telefon segítségével bármikor megszólíthatók munkatársaink és ők is keresik partnereiket.

Ugyancsak megszokottá és természetessé vált a településeket vezető polgármesterekkel és jegyzőkkel való rendszeres konzultáció. Különösen rendezvényszervezésben és más pályázatokra való felkészülésben kérjük a szakmai segítségünket. A településeken a civil szervezetekkel és az intézményekkel is jó kapcsolatot ápolunk.

Fontos partnereink a beszállítóink, a KELLO Nonprofit Kft, a Bookline-Libri Nyrt., amely cégektől az intézmény szerződés alapján kedvezményesen vásárolja a könyvtári dokumentumokat. Rendszeres kapcsolatban állunk különböző szolgáltatókkal, akikkel a rendezvények szervezése és az eszközbeszerzések során érintkezünk. Kiemelt partnereink továbbá a helyi média képviselői is.

A KSZR szolgáltatás egy egységes rendszerben tervszerűen történik. Tevékenységeinket dokumentáljuk, amelynek formái többek között a honlapunkon elhelyezett hírek, eseménynaptár, fotógalleria. A dokumentumok kiszállítását, az eszközbeszerzéseket, a könyvtári programokat, a felhasznált költségeket táblázatokban tartjuk nyilván.

Az iratanyagot (megállapodásokat, az igényfelméréseket, a beszámolókat, munkatervet, levelezéseket, feljegyzéseket stb.) elkülönítetten kezeljük. A szolgáltatást érintő valamennyi alapidokumentum, rendelet, szabályzat, megállapodás, terv, beszámoló, szerződés papír alapon és elektronikusan is archiválásra került.

Szolgáltató könyvtárunként vezetünk nyilvántartást a kistépülésekről, amelyek mindegyikéhez kötődik valamennyi szolgáltatási ág igénye, teljesítése és pénzügyi adatai is. Adatbázisként is lekérdezhető táblázatkezelési eszközökkel dolgozunk a sokrétű adatszolgáltatás érdekében.

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

A közérdekű információkat az intézményi honlap KSZR oldalán tesszük közzé.

Fontos feladatunknak tekintjük az igények és az elégedettség rendszeres mérését. 2013-ban végeztünk a fenntartó önkormányzatok körében igényfelmérést, amely alapján az 5 évre szóló stratégiai tervet készítettünk. 2014-ben és 2015-ben is mértük kérdőíves vizsgálat formájában a használók igényeit, eredményeit közzétettük a Zalai könyvtári levelezőben.

Összeállítottuk és táblázatba foglaltuk a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár KSZR szolgáltatásainak folyamatait. A *folyamatleltár* készítésénél figyelembe vettük a 39/2013. évi EMMI rendeletben előírtakat, valamint a munkatársak munkaköri leírását. A folyamatok azonosítása megtörtént, kijelöltük a folyamatgazdákat, kiválasztottuk, hogy az adott folyamat melyik kategóriába tartozik (fő folyamat, támogató folyamat, vezetői folyamat). Külön figyelmet érdemelnek a kulcsfolyamatok, amelyek a hosszú távú sikeresség szempontjából kiemelt folyamatok. A folyamatábrák elkészítése is elkezdődött.

A kistélepülések 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 művelődési házakkal, iskolákkal együtt működő kistélepülési könyvtárak is ilyen szellemi központokká válhattak. Az internet jelenléte illetve a használatát segítő tanfolyamok, a községek életének jelentős eseményeit segítő programok eljutnak a lakosság egyre szélesebb köréhez.

A gyűjteményszervezés egységesítése érdekében szabályzatot készítünk a szerzeményezés, feldolgozás, honosítás, állománykivonás és állományellenőrzés munkafolyamatairól és dokumentálásáról a szolgáltató könyvtárakban folyó munka összehangolására.

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 online használattal még tovább szeretnénk erősíteni az esélyegyenlőséget a kistélepüléseken.

Az olvasói nyilvántartások pontos vezetése érdekében személyes látogatásaink alkalmával ellenőriztük a munkanapló, beíratkozási 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 folyamatosan megvalósul. A gyűjteményszervezés felelőse hangolja össze a szolgáltatásban részt vevő városi könyvtárakkal a szerzeményezést és feldolgozást. Folyamatos a retrospektív feltárás is a községek saját anyagának vonatkozásában.

A lakossági aktivitás felkeltésének sikerességi mutatója lehet, ha növekszik a könyvtárhasználók száma, ha minél több résztvevője van a megnövekedett rendezvényeknek.

.