

KÖNYVTÁRELLÁTÁSI SZOLGÁLTATÓ RENDSZER

A ZALA MEGYEI KÖNYVTÁRELLÁTÁSI SZOLGÁLTATÁS MUNKATERVE

2020



**Deák Ferenc
Megyei és Városi Könyvtár
Zalaegerszeg**

dfmvk
DEÁK FERENC MEGYEI
ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR



MUNKATERV

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR KÖNYVTÁRELLÁTÁSI SZOLGÁLTATÓ RENDSZERBEN VÉGZETT MUNKÁJÁHOZ

2020.

AZ INTÉZMÉNY SZÉKHELYE: ZALAEGERSZEG

AZ INTÉZMÉNY VEZETŐJÉNEK NEVE: KISS GÁBOR

Készítette:

Dóráné Mészáros Anikó
csoportvezető

2020. március 30.

Tartalom¹

1. Helyzetkép	3
1.1. Zala megye településeinek könyvtárellátási helyzete számokban.....	3
1.2. A központi költségvetési támogatás egységes feladatalapú felhasználási terve	6
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	13
2.4. Közösségi szolgáltatások.....	15
2.5. Speciális könyvtári szolgáltatások, dokumentumok, eszközök biztosítása a fogyatékossgal élők számára.....	17
2.6. Szakmai képzés, továbbképzés.....	17
2.7. Eszközbeszerzés.....	18
2.8. A megyei könyvtár által a kistépülési megállapodásban vállalt további szolgáltatások	20
3. Szolgáltató könyvtár	20
4. Minőségfejlesztés, minőségirányítás, a szolgáltatás dokumentálása.....	21
5. A kommunikáció dokumentálása	24

¹ A tartalomjegyzék a dokumentum szöveges részének véglegesítése után frissítendő!

Helyzetkép

1.1. Zala megye településeinek könyvtárellátási helyzete számokban

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár állami feladatként teljesíti Zala megye területére vonatkozó szolgáltatásait.

A jellemzően kistelepüléses Zalában összesen 258 település található, köztük 10 város és 248 község. A megye 10 városa közül ötnek a lakosságszáma nem éri el az 5000 főt. A megyében nincs ellátatlan település.

A Zala megyei könyvtári hálózat		
A könyvtár típusa	Város	Község
Nyilvános könyvtár	9	3
Könyvtári információs és közösségi hely	1	245
Összesen	10	248

Nyilvános városi könyvtárat működtetnek Hévíz, Keszthely, Lenti, Letenye, Nagykanizsa, Zalakaros, Zalaszentgrót, Zalalövő városok. A megyeszékhelyen, Zalaegerszegen működik a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár 3 intézményegységgel és 5 fiókkönyvtárral.

Az előző évben a községek közül 3 település (Balatongyörök, Gyenesdiás és Vonyarcvashegy) működtetett önállóan könyvtárat. **246 település** veszi igénybe a KSZR szolgáltatást. (2013-14-ben 236, 2015-ben 241, 2016-2018-ig 245, 2019-től 246 települést láttunk el.)

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 városi könyvtárakkal közösen figyelemmel kísérjük a vizsgálatok intézkedési tervében megfogalmazott feladatok megvalósulását.

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. 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.

Alapszolgáltatásaink: a könyvtári dokumentumok beszerzése, feldolgozása, kijuttatása a településekre; a kint lévő állomány gondozásának segítése; a könyvtári nyomtatvány és egyéb könyvtári felszerelések biztosítása; a helyismereti és közhasznú információk szolgáltatása; a

könyvtárosok és a használók képzése; szakmai tanácsadás; kulturális és közösségi programok szervezése; bútor és technikai eszközök beszerzése.

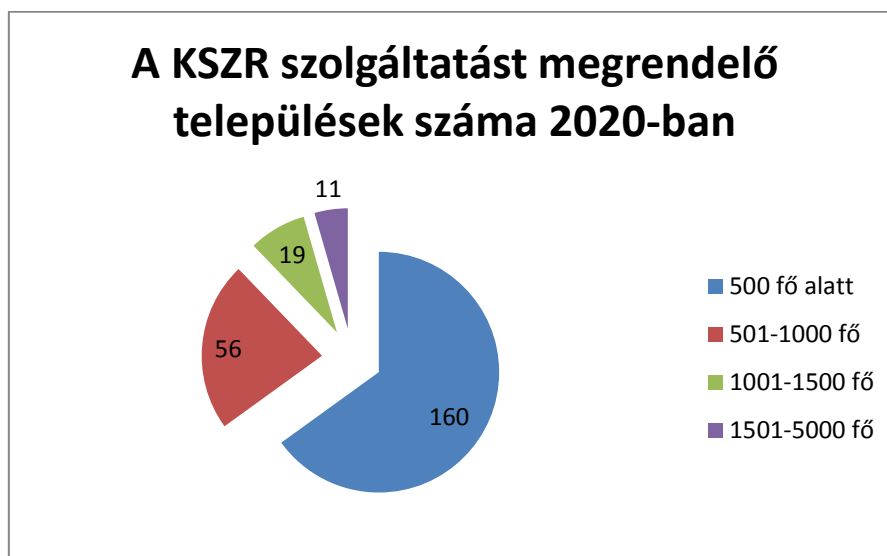
Mindezt úgy valósítjuk meg, hogy a szolgáltatás biztosításába a megyei könyvtár bevonja a városi könyvtárakat is. A 2013-ban megkötött, határozatlan időre szóló megállapodás alapján Keszthely, Lenti, Letenye és Nagykanizsa városi könyvtárai folyamatosan ellátják a közvetlen szolgálati feladatokat az alábbi táblázat szerint.

Kistelepülési ellátás együttműködve a városi könyvtárakkal

Ellátó könyvtár	Ellátott települések száma
Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár	83
Városi Könyvtár Lenti	50
Halis István Városi Könyvtár (Nagykanizsa)	46
Fejér György Városi Könyvtár (Keszthely)	41
Fáklya Művelődési Ház és Könyvtár (Letenye)	26

Zala megyében a szolgáltatást megrendelő **246 település közül** a legtöbb kistelepülés. Lakosságszám szerinti arányukat az alábbi diagram mutatja.

500 fő alatti a települések 65 %-a (160 település); 501-1000 fő közötti lakosságszámú a települések 22,7%-a (56 település); az 1001-1500 fő közötti települések száma 7,7%-ot tesz ki (19 település); 1501-5000 fő közötti lakosságszámú 11 település (4,5%).



Az alábbi táblázat részletesen tartalmazza a KSZR szolgáltatást igénylő települések számának változását 2013-2020 között, valamint a 2020-ban szolgáltatást igénylő települések lakosságszámát.

Könyvtárak		Könyv tárak száma (db) 2013	Könyv tárak száma (db) 2014	Könyv tárak száma (db) 2015	Könyv tárak száma (db) 2016	Könyv tárak száma (db) 2017	Könyv tárak száma (db) 2018	Könyv tárak száma (db) 2019	Könyvt árak száma (db) 2019	Lakosságszám összesen 2020
Könyvtárellátási szolgáltató helyek	megyei könyvtár KSZR szolgáltató helyeinek száma összesen 0 - 500 lakosú településen	154	154	160	157	158	159	161	160	34598
	ebből könyvtárbusszal ellátott település	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	megyei könyvtár KSZR szolgáltató helyeinek száma összesen 501 - 1000 lakosú településen	55	55	52	56	56	57	55	56	39739
	ebből könyvtárbusszal ellátott település	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	megyei könyvtár KSZR szolgáltató helyeinek száma összesen 1001 - 1500 lakosú településen	19	19	21	20	19	18	19	19	22090
	ebből könyvtárbusszal ellátott település	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	megyei könyvtár KSZR szolgáltató helyeinek száma összesen 1501 - 5000 lakosú településen	8	8	8	12	12	11	11	11	21585
Összesen		236	236	241	245	245	245	246	246	118012
Nemzetiségi könyvtárat fenntartó nemzetiségi önkormányzattal kötött megállapodás alapján		0	1	1	1	1	1	1	1	811
A települési közkönyvtári és iskolai könyvtári feladatokat együttesen ellátó szolgáltató helyek száma		25	25	26	24	23	23	24	25	31041
ebből megkötött megállapodások száma		0	0	0	0	0	0	0	0	0

Továbbra is megvalósítás előtt áll a települési közkönyvtári és iskolai könyvtári feladatokat együttesen ellátó 25 szolgáltató hely esetében a 3 oldalú (helyi önkormányzat, tankerületi központok, DFMVK közötti) megállapodások megkötése. Az önkormányzatoknak iratmintát küldtünk ki, de sajnos a megállapodások – főleg a tankerületi központok közömbössége miatt - nem jöttek létre. 2020-ban újra kezdeményezzük a megállapodások létrejöttét.

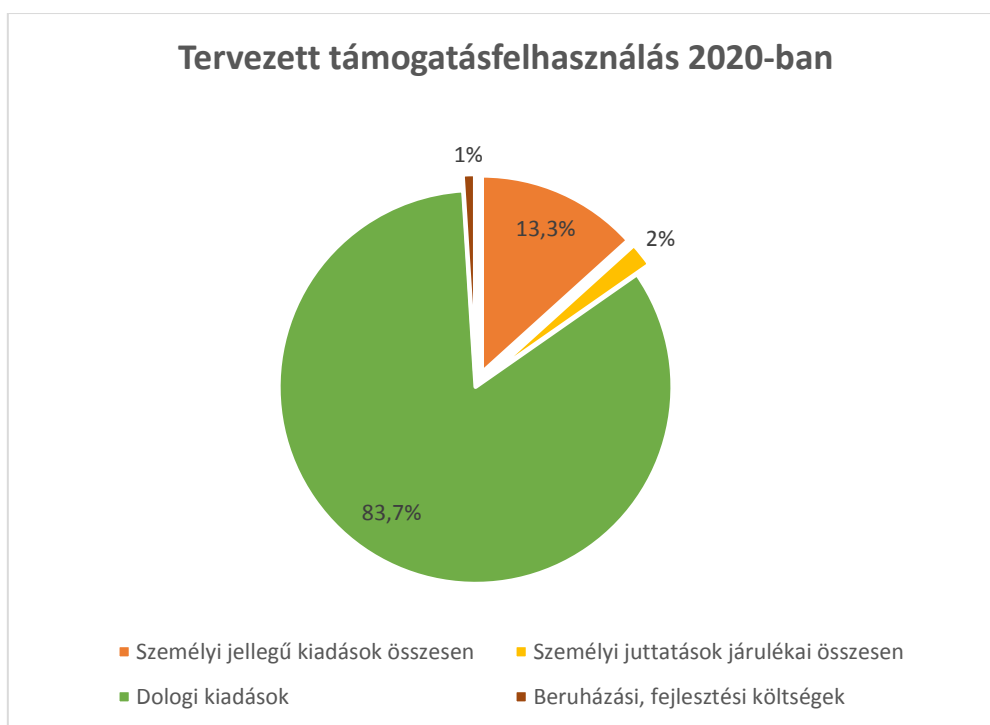
A kistérségi ellátás átalakításának jelentősége, hogy egyrészt szervezettebbé válik a szolgáltatás, rendelkezésre állnak a szolgáltatást biztosító könyvtárakban a megfelelő szakemberek és állami kiegészítő támogatás is segíti, hogy az ott élők hozzájussanak a korszerű, széles körű és minőségi könyvtári 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, közösségi programok szervezésére, képzésre, továbbképzésre.

1.2. A központi költségvetési támogatás egységes feladatalapú felhasználási terve

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár 2020-ban a 246 településsel kötött megállapodás alapján az alábbi támogatásban részesült:

Megnevezés	Települések száma	Lakosság	Fajlagos összeg	Támogatás
500 fő alatt	160	34598	668 300 Ft	106 928 000 Ft
501-1000 fő	56	39739	668 300 Ft	37 424 800 Ft
1001-1500 fő	19	22090	1 060 760 Ft	20 154 440 Ft
1501-5000 fő	11	21585	1 002 460 Ft	11 027 060 Ft
Összesen	246	118012		175 534 300 Ft

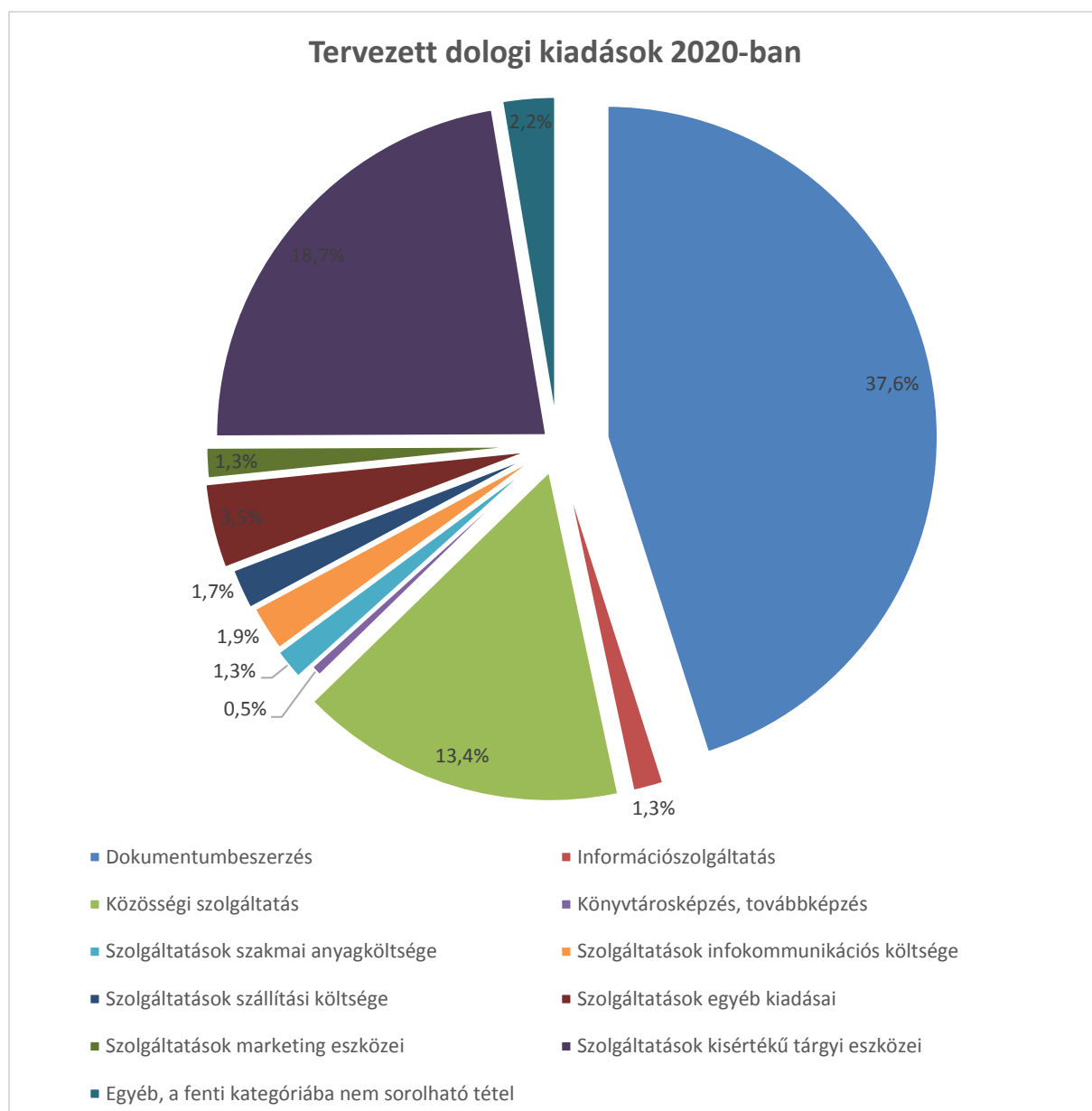
A KSZR szolgáltatáshoz biztosított központi támogatást az intézmény kizárólag a szolgáltatások teljesítéséhez kapcsolódó kiadásokra fordítja. A szolgáltatás bevételeit és kiadásait külön alszámlán kezeljük. Év elején elkészítettük a költségvetési előirányzatot a támogatás felhasználásáról.



Az alábbi táblázatban részletezzük a költségvetési támogatás felhasználási tervét:

ZALA Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer 2020. évi költségvetési támogatásának felhasználási terve				
		kiadások	összesen	%
Személyi jellegű kiadások összesen			23 338 000 Ft	13,30%
	Szakmai szolgáltatás megbízási díja munkakörön kívüli és munkaidőn túli feladatra	16 352 000 Ft		
	Közösségi programok előadóinak, oktatóinak és közreműködőinek megbízási díjai	6 986 000 Ft		
Személyi juttatások járuléakai összesen			3 675 735 Ft	2,09%
	Személyi juttatások járuléakai	3 675 735 Ft		
Dologi kiadások összesen			148 520 565 Ft	84,61%
Dokumentumszolgáltatás			66 083 400 Ft	37,65%
	Dokumentumbeszerzés összesen		66 083 400 Ft	37,65%
	Könyv	50 000 000		
	Folyóirat, napilap	14 644 400		
	Nem hagyományos dokumentumok	1 439 000		
	Könyvtárközi kölcsönzés - egyedi dokumentumokra vonatkozó kérések teljesítése (postaköltség, csomagolás stb.)			
Információs szolgáltatás			2 350 000 Ft	1,34%
	Adattárak, adatbázisok szolgáltatás díja (pl. EBSCO), honlapfejlesztés, retrospektív feldolgozás, konverzió, oktatásban, képzésben résztvevők információellátásának segítése Helyismereti információk biztosítása, digitalizálás	2 350 000 Ft		
Közösségi szolgáltatás			23 500 000 Ft	13,39%
	Digitális írástudás fejlesztés, információs műveltség elsajátításának, használóképzés, tanulási folyamatok támogatása, ODR-MOKKA működéséről tájékoztatás	900 000 Ft		
	Olvasásfejlesztő, ismeretterjesztő, a könyvtár szolgáltatásait népszerűsítő programok, kulturális, közösségi rendezvények, egyéb programok, kiállítások szervezése	22 600 000 Ft		
Könyvtárosképzés, továbbképzés			750 000 Ft	0,43%
	Könyvtári személyzet rendszeres képzése, továbbképzése, szakmai napok költségei (tanfolyamok költsége, utazás, csoportos étkezés)	750 000 Ft		
Szolgáltatások szakmai anyagköltsége			2 240 000 Ft	1,28%
	Szakmai nyomtatványok, vonalkód, könyvtámasz, címkék, olvasójegy stb.	1 090 000 Ft		
	Kültéri és beltéri táblák, feliratok, képkeretek, betű- és szakjelzet készlet stb.	1 150 000 Ft		
Szolgáltatások infokommunikációs költsége			3 350 000 Ft	1,91%
	Nem adatátviteli célú távközlési díjak	700 000 Ft		
	Adatátviteli célú távközlési díjak	1 100 000 Ft		
	Szoftverüzemeltetés, licenc díj, portálszolgáltatás díja	1 550 000 Ft		
Szolgáltatások szállítási költsége			3 050 000 Ft	1,74%
	Gépkocsi/könyvtárbusz üzemeltetés kiadásai (hajtó- és kenőanyag, biztosítás, szerviz)	2 300 000 Ft		
	Egyéb szállítási költség, csoportos utazás költsége	750 000 Ft		
	Postaköltség (egyéb postai küldemény)	0 Ft		
Szolgáltatások egyéb kiadásai			6 251 800 Ft	3,56%
	Pénzügyi szolgáltatás, bankköltség, közbeszerzés költsége Egyéb általános költségek Irodaszerek, egyéb nyomtatvány	3 611 800 Ft		

Továbbszámlázott (közvetített) szolgáltatások kiadásai államháztartáson belülre - szolgáltatás vásárlása városi könyvtártól	2 640 000 Ft		
Szolgáltatások marketing eszközei		2 300 000 Ft	1,31%
Szolgáltatást népszerűsítő, tájékoztató kiadványok, programmeghívók, hirdetés, reklámköltségek	2 300 000 Ft		
Szolgáltatások kísértékű tárgyi eszközei		32 915 643 Ft	18,75%
Fejlesztő játékok, eszközök kiegészítő célbútorok, berendezési tárgyak, számítástechnikai eszközök, elektronikai eszközök	32 915 643 Ft		
Szolgáltatások beruházási, fejlesztési költsége		1 800 000 Ft	1,03%
Számítástechnikai nagyértékű eszközök, szoftverek	0 Ft		
Szállító jármű vásárlása			
Szoftver- és adatbázisfejlesztés	1 800 000 Ft		
Egyéb			
Egyéb, a fenti kategóriákba nem sorolható tétel		3 929 722 Ft	2,24%
Bérleti díj	3 929 722 Ft		
.....			
.....			
Támogatás összesen		175 534 300 Ft	



2020-ban a KSZR szolgáltatás finanszírozására Zala megyében összesen **175.534.300,- Ft** áll rendelkezésre, ez éppen annyi, mint előző évben volt. A keretösszeg **16%-át** (27 013 735,- Ft) **személyi költségekre és járulékaikra**, a többit dologi kiadásokra kívánjuk fordítani. A dologi kiadások **37,6%-át** (66.083.400,-Ft) **dokumentumbeszerzésre**, **18,7%-át** (32 915 643 Ft) **kis értékű eszközök beszerzésére**, **13,4%-át** (23 500 000,-Ft) **közösségi szolgáltatások dologi kiadásaira** tervezzük elkölteni. A többi költség tervezett keretösszege csak néhány százalék, ahogy a fenti ábrán és a táblázatban is látható.

A könyvek beszerzésére közbeszerzési eljárást indítunk 2020-ban is, így a vásárlás várhatóan március végén indulhat el.

2. A megyei könyvtár által nyújtott szolgáltatások

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

A megyei és városi könyvtár 2020-ban **246 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 szolgáltató hely 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, kis értékű 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

A szolgáltatást végző megyei és városi könyvtárak célja, hogy a települési szolgáltató helyeken korszerű és széleskörű választékot biztosítsanak a helyi olvasóközönség számára. A népszerű irodalmat vásárolják meg a szolgáltatóhelyek számára, amelyek egyfajta letétként kerülnek ki a településekre. A sikerkönyvek körében inkább a sokszínűsége, a sokfélesége törekszünk, azokat aztán gyakran cseréljük a települések között. Az egyedi igények kielégítésére a könyvtárközi kölcsönzés a gyakorlat.

Az **állami támogatás 37,6%-át** (a dologi költségek 44%-át) **kívánjuk 2020-ban új dokumentumok beszerzésére fordítani** (66 083 400 Ft). Ebből 50 000 000 Ft-ot könyvre, 14 644 400 Ft-ot időszaki kiadványra, 1 439 000 Ft-ot nem hagyományos dokumentumra, illetve hangoskönyvre. A beszerzésre kerülő dokumentumok számának tervezésénél az átlagár alapján állapítottuk meg a tervezett darabszámot (lásd az alábbi táblázatban).

Dokumentumtípus	Összesen (db)	Tervezett értéke (Ft)
Könyvbeszerzés	25000	50 000 000 Ft
Folyóirat, heti-, napilap	2750	14 644 400 Ft
Nem hagyományos dokumentum (hangoskönyv, CD, DVD)	800	1 439 000 Ft
Összesen	28550	66 083 400 Ft

A tavalynál 1,7 millió forinttal magasabb összeget terveztünk könyvek beszerzésre, annyit, amennyit a tavalyi évben ténylegesen költöttünk. Időszaki kiadványokra ugyanannyit szántunk, az áremelkedés miatt inkább csökkentjük a példányszámot egy-egy településen, ha szükséges. A nem hagyományos dokumentum iránti igény kicsit visszaesett, így tovább csökkentettük a keretösszegét.

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 az összeg nagysága miatt a megyei könyvtár közbeszerzési eljárást indít; arra törekszünk, hogy minél nagyobb árengedménnyel vásárolhassunk.

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 elérhető a szolgáltató városi könyvtárak online katalógusa: <http://dfmk.dfmvk.hu/katalogus>

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

2.1.2. Állomány nyilvántartása, feltárása, gondozása

A beszerzett dokumentumok állományba vétele, feldolgozása a TextLib integrált rendszerben történik. A megyei könyvtár mellett a szolgáltatásban résztvevő városi könyvtárak is ezt a rendszert használják. Így a dokumentumok egyedi leltári nyilvántartása, illetve a településekre való kiszállítások rögzítése a szolgáltatást végző könyvtár integrált rendszerében történik, elkülönítve a saját, nyilvános könyvtári állományától. A megyei könyvtár honlapján együtt elérhető valamennyi szolgáltatásba bekapcsolódó városi könyvtár online katalógusa, így válik egy helyen elérhetővé és visszakereshetővé a megyei KSZR teljes állománya: <http://katalogus.dfmk.hu/kszr/>
A csoportos nyilvántartást Google Drive táblázatban tartjuk nyilván, amelyhez hozzáférnek a megyei könyvtár mellett a településeket közvetlenül ellátó városi könyvtárak is.

Az új beszerzésű dokumentumok feldolgozását és szerelését követően a szolgáltatást végző könyvtár átadja az ellátott szolgáltatóhelynek, és erről elektronikus nyilvántartást vezet a Textlib integrált rendszerben. 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 évente 5-6 alkalommal kiszállítja a szolgáltató helyre, igény szerint cseréli azokat, gondoskodik a letétek lelőhelyének frissítéséről, adminisztrációjáról. Ezen kívül a szolgáltató könyvtár gondozza a kistépülések helyben lévő állományát is. Az új dokumentumok kiszállítása mellett a szolgáltató könyvtárak gondozzák a települések helyi állományát. Így teljessé vált a kistépülési állományok feltártsága.

2020-ban is folytatjuk a kistépüléseken az alábbi feladatokat (ehhez éves ütemtervet készítünk).

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

Zalában az ellátandó szolgáltatóhelyek dokumentumállománya **2020 év elején 758 792 db** dokumentum. Folyamatosan végezzük az ajándékkönyvek leltározását is az elektronikus katalógusba. 2020-ban is kiemelt feladatnak tekintjük a könyvtári állományok ellenőrzését, a szükséges selejtezések elvégzését.

Állományellenőrzést 65 településen tervezünk, összesen 193 776 db dokumentum tételes ellenőrzésére kerül sor, ez 8 településsel több és 3000 db dokumentummal kevesebb, mint a tavalyi évben. A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár 21, a keszthelyi Fejér György Városi Könyvtár 13, a nagykanizsai Halis István Városi Könyvtár 5, a letenyei városi könyvtár 8, Lenti Városi Könyvtár 18 településen tervez revíziót.

Ezen kívül a könyvtáros személyének változása esetén kerül sor tételes állományellenőrzésre. Az állományellenőrzések elektronikus formában zajlanak a vonalkódok leolvasásával és együtt járnak a szükséges állománykivonások elvégzésével.

2.2. Dokumentumszolgáltatás

A kistéleplési 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 szolgáltatóhelyek gyűjteményébe tartozó dokumentumok könyvek, időszaki kiadványok (magazinok, folyóiratok), hangzó dokumentumok (CD), képi dokumentumok (DVD), és elektronikus dokumentumok (CD ROM, DVD ROM).

A dokumentumok állományadatai alapján községi, mozgókönyvtári és KSZR állományok találhatóak a településen. Kettős funkciójú (iskolai és községi) könyvtárakban iskolai állományok is találhatóak. A szolgáltató könyvtárban nyilvántartásba vett dokumentumok az online katalógusban visszakereshetők: <http://kszr.dfmvk.hu/kszr/katalogus>

A KSZR forrásból tervezett **2020. évi beszerzés alapján átlagosan 104 db új dokumentumot** tervezünk kijuttatni a kistéleplésekre. Ezen kívül a cserelétékkel növeljük még a kiszállított dokumentumok számát, így összesen a **246 településre minimum 37 000 db** dokumentumot juttatunk ki. Az 1000 lakos alatti településekre minimum 150; 1001 lakos feletti településekre minimum 200 db dokumentumot tervezünk kiszállítani. Ez megfelel a KSZR ajánlásban meghatározottaknak. A kiszállításokat folyamatosan nyilvántartjuk.

A települések szolgáltató helyein az igények figyelembevételével korosztályonként legalább 2-3 féle magazin, folyóirat hozzáférést is biztosítjuk. 2020-ban 200 féle lapot 1850 példányban tervezünk előfizetni.

Segítjük a kistéleplési könyvtári és információs helyek helyismereti tevékenységét, a dokumentumok gyűjtését, tárolását, elérhetővé tételét. Többek között biztosítani kell, hogy a település helyi kiadványai, helyi információs anyagai elérhetők legyenek a helyi könyvtárban.

A szolgáltatást végző könyvtár 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. Nagy hangsúlyt fektetünk e szolgáltatás népszerűsítésére. Figyelemfelkeltő szórólappal is felhívjuk a lakosság figyelmét e szolgáltatásra.

2020-ban az előző évek tapasztalatait figyelembe véve **3500 könyvtárközi küldést** tervezünk.

2.3. Információs szolgáltatás

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár feladata, hogy hozzáférhetővé tegye a teljes állományát, biztosítsa az információhoz és a tudáshoz való szabad hozzáférést.

Folyamatosan fejlesztjük az intézményi honlapot, amelynek része a Zala Megyei Könyvtári Portál (<http://kszr.dfmvk.hu/>), ahol többek között a KSZR-rel kapcsolatos információk is elérhetők. Az idei év terve, hogy új arculattal jelenjen meg a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár, valamint az összes intézményegység (köztük a KSZR) weboldala. Az új honlapok természetesen mobiltelefonra optimalizált verzióval is elérhetőek lesznek.

A Zala Megyei Könyvtári Portálon információkat biztosítunk a kistéleplések számára nyújtott könyvtári szolgáltatásokról, felhívjuk a figyelmet az új és az ingyenesen igénybe vehető szolgáltatásokra, továbbá a fogyatékkal élőket és a nemzetiséghez tartozókat érintő információkra. Közzétesszük a megye települési könyvtáraitól vonatkozó adatokat és információkat.

Felhívjuk a figyelmet az aktuális hírekre, eseményekre, a kistételepüléseken szervezett kulturális és közösségi programokra, továbbképzésekre.

Letölthető dokumentumokkal is segítjük a kollégák munkáját. A megyei könyvtár valamennyi megyei feladatával kapcsolatos információt egy helyen tesszük elérhetővé.

Az oldalt munkatársaink folyamatosan szerkesztik. A KSZR szolgáltató feladatait ellátó városi könyvtárak is hozzáférést kaptak a szerkesztéshez, így az ellátásukba tartozó kistételepüléseken szervezett kulturális és közösségi programokról közvetlenül tudnak információkat közzétenni. Mindemellett a kistételepülési ellátásba bekapcsolódó városi könyvtárak saját weblapjukon is szolgáltatnak információkat szolgáltatásaikról.

A megyei könyvtár honlapján az elérhető adatbázisok mellett online katalógusunk 24 órában áll az érdeklődők rendelkezésére. 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.

A megyei könyvtár és a nagykanizsai városi könyvtár Facebook-csoportot is hozott létre a települési könyvtárosok meghívásával. Ily módon meggyorsítjuk a hírek, információk átadását.

Adatbázisok:

A DFMVK adatbázisai közül többek között elérhető a Nevezetes Zalaiak, a 2017-ben digitalizált Zala megyei folyóiratok, a Zala Megyei folyóirat lelőhely adatbázis, bibliográfiai adatbázisok (Nádas Péter, Keresztury Dezső, Zalaegerszeg, Zalai Hírlap), a Zala megye települései képekben és a Keszthelyi Életrajzi Lexikon: <http://dfmk.dfmvk.hu/elektronikus-konyvtar/adatbazisok> 2018-ban megújult a Zalai Tudástár adatbázis (<http://adatbazisok.dfmk.hu/adatbazis>). elérhetők többek között a megyei könyvtár digitalizált könyvei és folyóiratai, a Nevezetes Zalaiak, a Zala megyei folyóirat adatbázis, a Zala megye települései képekben.

Teljes szöveggel elérhető kiadványainak:

Digitalizált könyveink: <http://dfmk.dfmvk.hu/kiadvanyaink/konyvek>

- A Deák Ferenc Megyei Könyvtár és a megyei könyvtári ellátás története. 1950-2010. Szerk. Kiss Gábor, Sebestyén Horváth Margit. Zalaegerszeg, 2012.
- "Használd a jók benned vetett bizalmát" Deák Ferenc tisztelete Zala megyében. Szerk. Kiss Gábor. Zalaegerszeg, 2004.
- „Jól esik köztetek lenni!” Női sorsok és szerepek Deák Ferenc környezetében. Szerk. Kiss Gábor. Zalaegerszeg, 2015.
- Csány László és kortársai. Szerk. Kiss Gábor. Zalaegerszeg, 2017.
- Széchenyi és Zala. Szerk. Kiss Gábor. Zalaegerszeg, 2018.
- Tarkaforgó (módszertani kiadványsorozat) 22 db = <http://gyermekkonyvtar.dfmk.hu/felnotteknek/tarkaforgo>

Folyóiratok: = <http://kszr.dfmvk.hu/idoszaki-kiadvanyok>

- Zalai könyvtári levelező. Szerk. Kiss Gábor, Dórány Mészáros Anikó. Évente 2 szám.
- KSZR Hírlevél
- Zala megyei újságok (8 lap)

Egyéb kiadvány: Zala megye településeinek könyvtári ellátása (TEKE) Szerk. Dóráné Mészáros Anikó, Scheiber Veronika= <http://kszr.dfmvk.hu/kszr/statisztika>

Segítjük az elektronikus könyvtárak és az elektronikus formában hozzáférhető dokumentumok használatát. Helyben használható adatbázisaink a NAVA, ARCANUM-adatbázisok.

A könyvtári dokumentumokról való információszolgáltatás terén elsődleges szempontnak tekintjük a lelőhely nyilvántartást. Az interneten elérhető webes katalógusban (<http://kszr.dfmvk.hu/kszr/katalogus>) a szolgáltató helyek teljes könyvtári állományát visszakereshetővé tesszük, biztosítva az országos könyvtári rendszerről szóló információkat.

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. A kistélepülési 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. 2020-ban is folytatjuk a kistélepülési könyvtárak informatikai eszközfejlesztését és a helyi munkatársak képzését, felkészültségének javítását.

Folytatnunk kell azt a törekvésünket is, hogy a kistélepülések honlapján is tegyék elérhetővé a helyi könyvtárra vonatkozó információkat, valamint intézményünk szolgáltatásait.

Fontosnak tartjuk, hogy az ellátott települések lakossága körében népszerűsítsük a szolgáltatásokat; ismerjék meg és használják ki azt a lehetőséget, hogy hozzáférhetnek helyben, utazgatás nélkül a minőségi könyvtári szolgáltatásokhoz.

2020-ban tovább folytatjuk a szolgáltatóhelyek épületeinek homlokzatára kikerülő információs táblák készítését, amelyet a KSZR ajánlás szerint valósítunk meg: feltüntetve a szolgáltatóhely nyitvatartását és a szolgáltató könyvtár elérhetőségét is. A szolgáltatóhelyek használói számára információs szórólapot állítunk össze.

2.4. Községi szolgáltatások

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 internet használati tanfolyamokat tartunk a települések igényei szerint. A megyei könyvtárhoz eddig 10 településről érkezett megkeresés, a lenti városi könyvtár 4 tanfolyamot tervez. A településen szervezett programokon lehetőséget biztosítunk a kortárs írók megismerésére, az olvasás népszerűsítésére, és a helyi művészeti csoportok bemutatkozására is.

Év elején programajánlót készítünk, amelyet eljuttatunk a településekre és a honlapunkon is elérhetővé tesszük. Az ajánló nem teljes körű, de segítséget nyújt a programszervezéshez az új előadók összegyűjtésével, tevékenységük leírásával. A kistélepülések elsősorban ebből választanak rendezvényt, de lehetőséget biztosítunk egyedi igények megvalósítására is. A programok megtervezésekor figyelembe vesszük a különböző életkorú és érdeklődésű felhasználókat.

A településeken szervezett programok mellett megyei pályázatokat hirdetünk gyerekek és felnőttek számára. 2020-ban három megyei felhívást hirdetünk meg különböző korosztályok számára. Nógrádi Gábor életéről és műveiből családi vetélkedőt szervezünk igazi vagy a verseny kedvéért verbuválódott családok számára.

Az idősebbeknek *Fel a netre, öregem!* címmel online vetélkedőt hirdetünk, a résztvevőknek minden hónapban változatos feladatlapokkal, kvízkérdésekkel kell megbirkózniuk a digitális világban.

A fiatalabbakat könyvtárnépszerűsítő plakát készítésére mozgósítjuk.

Sikeres volt, így tovább folytatódik a könyvtári szolgáltató helyeken a KönyvtárMozi programsorozat. Segítjük a filmek kiválasztását, előadókat hívunk a vetítések utáni beszélgetésekhez.

Másik fő feladatunk az olvasáskultúra fejlesztését támogató programok biztosítása, de támogatjuk a tanulást, a digitális írástudás fejlesztését is. Elősegítjük, hogy a kistelepülések csatlakozzanak a megyei (vagy országos) olvasásnépszerűsítő programokhoz. Programokat szervezünk az Internet Fiesta, az Ünnepi Könyvhét, a Gyermekkönyvhetek, a Közösségek Hete, a Népmese Napja, az Országos Könyvtári Napok rendezvénysorozatain is. Ebben együttműködő partnerünk a Zala Megyei Rendőr-főkapitányság ifjúságvédelmi alosztálya is, hiszen rendszeresen szervezünk prevenciós előadásokat kistelepülési könyvtárakban a veszélyeztetett tini korosztály számára.

A KSZR szolgáltatás keretében **2020-ban 1370 program szervezését tervezzük 54785 fő részvételével.**

A program típusa, mely a KSZR szolgáltató könyvtár szervezésében tervezzük megvalósítani 2020-ban	KSZR állami támogatásból és saját forrásból		Európai Unió és hazai támogatásból	
	tervezett programok száma	résztvevők száma összesen (fő)	tervezet programok száma	résztvevők száma összesen (fő)
Vetélkedők, versenyek	17	500		
Könyvtárbemutató	43	800		
Tanítási óra iskolai csoportoknak	9	500		
Könyvtári óra iskolai csoportoknak	47	1700		
Játékos tevékenység, kézműves foglalkozás	399	6000		
Tanfolyam, tréning	11	100		
Előadás, konferencia	126	3000		
Kiállítás	36	2000		
Könyvbemutató	71	2600		
Műsoros, szórakoztató rendezvény	450	22000		
Hangverseny	0	0		
Filmvetítés	57	1100		
Használóképzés	17	150		
Digitális kompetenciafejlesztés	14	500		
Egyéb	73	13835		
Összesen	1370	54785		
A programok, melyek egyéb szervezésben, egyéb forrásból valósulnak meg a szolgáltató helyen (helyi pályázat, helyi önkormányzat, egyéb)	tervezett programok száma	résztvevők száma összesen (fő)		
Rendezvények száma	1100	38000		

-Ebből a használóképzést szolgáló rendezvény	30	500	
Mind összesen	2470	92785	

Év elején meghatároztuk a keretösszegeket, a rendezvényköltségek elszámolásának módját, az alátámasztó dokumentumokat, amelyhez iratmintát adtunk közre a szervezőknek.

A programokat a közvetlen ellátást végző könyvtár szervezi (a megyei könyvtár és a 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 találhatók meg.

A rendezvényeket a honlapon (<http://kszr.dfmvk.hu/esemenyek>) az Eseménynaptárban is rögzítjük, fotódokumentációt készítünk, mérjük a látogatottságukat is.

A KSZR szolgáltatásnak Facebook oldala is van, ahol szintén népszerűsítjük a kistélepülések programjait (<https://www.facebook.com/ZalaMegyeiKSZR?ref=hl>).

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

Könyvtárunk kiemelten foglalkozik a hátrányos helyzetű olvasókkal, a munkanélküliekkel, a gyermekekkel, a nőkkel, az időskorúakkal, a romákkal (kisebbség-nemzetiség) és a konkrét fogyatékkal élőkkel.

A kistélepülési könyvtárak a megyei könyvtárhoz hasonlóan helyben több lehetőséget alkalmaznak. A társadalom periferiájára szorultaknak, a szegénységben élőknek helyet biztosítanak a tanuláshoz, a művelődéshez, a számítógép használatához, mert ők azok, akiknek otthon nincs módjuk erre. Törekszünk arra, hogy a kistélepülések lakossága - köztük a fogyatékkal élő emberek - számára adott legyen az esélyegyenlőség a társadalmi élet minden színterén, így hozzájussanak a számukra szükséges információkhoz.

Az ellátott települések közül 113 helyen (46%) megoldott az akadálymentesítés, amely az épület felújításoknak köszönhetően valósul meg.

A kistélepülésen élő, speciális ellátást igénylő rétegek könyvtárhasználói használói igényeit az alábbi módon segítjük:

- Az intézményi honlapnak van akadálymentesített verziója a gyengén látók számára.
- A dokumentum beszerzés során törekszünk hangoskönyvek és öregbetűs könyvek beszerzésére is. Ezek a dokumentumok az online katalógusban visszakereshetőek.
- Az idősek és a fogyatékkal élők kölcsönzési igényét a településeken több helyen házhozszállítással oldják meg.

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

2.6. Szakmai képzés, továbbképzés

A KSZR szolgáltatás keretében a helyi személyzet képzésére, illetve továbbképzésére nagy hangsúlyt fektetünk. Továbbképzéseink célja minden esetben az, hogy hasznosítható, érvényes és gyakorlati tudást adjunk a kollégáknak. Könyvtárunk az alábbi lehetőségeket kínálja a települési könyvtárosoknak:

- szakmai napok, műhelynapok, workshopok szervezése
- személyes konzultáció a helyszíni látogatások alkalmával
- alapfokú könyvtárosi tanfolyamok indítása
- Textlib integrált könyvtári rendszer betanítása
- írásos tájékoztatók készítése

Az év folyamán két alkalommal, áprilisban és októberben tervezünk KSZR szakmai műhelynapokat, februárban és júniusban megyei műhelynapokat. A tavaszi szakmai nap terveink szerint a KönyvtárMozi témakörben zajlik más megyéből érkező vendégelőadóval és gyakorlati bemutatóval.

Alapfokú könyvtáros képzést indítunk az év folyamán 3 helyszínen (Zalaegerszeg, Nagykanizsa, Lenti), mivel nagy a fluktuáció a szolgáltatóhelyeken, gyakran változik a könyvtáros személye. Ez egy 20 órás képzés, amelyeket a megyei hatókörű városi könyvtárban, illetve a szolgáltató városi könyvtárakban bonyolítunk le.

A szolgáltató könyvtár munkatársainak a helyszíni látogatások lehetőséget nyújtanak 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. Évente minimum 5 alkalommal minden szolgáltatóhelyen sor kerül személyes látogatásra, de az évi 8 kiszállás sem ritka.

Az olvasószolgálati munka és különösen az elektronikus kölcsönzés elindítása a településeken szükségessé teszi, hogy az integrált rendszer használatát valamennyi községi könyvtáros megtanulja. Minden évben szervezünk továbbképzéseket és személyes konzultációkat a Textlib integrált rendszer betanítására. Ennek részeként megismerhették a gépi nyilvántartást, keresést, a kölcsönzés lépéseit és a vonalkódolvasó használatát.

Továbbra is megjelentetjük nyomtatott és elektronikus formában a Zalai Könyvtári Levelező c. megyei szakmai időszak kiadványt. A lapban olvashatók tanulmányok, bemutatunk jó gyakorlatokat, megmutatjuk a könyvtárakban folyó műhelymunkát, tudósítunk fontos eseményekről. Megjelentetjük továbbá a KSZR Hírlevelet, amelyet kiküldünk e-mailben, de honlapunkon is elérhetők.

A szolgáltató helyeken a helyi könyvtárosok 89%-ának megfelel a végzettsége a 39/2013. EMMI rendelet 5.§ (1) g) pontja előírásoknak. A fennmaradó 11% esetében szorgalmazzuk és támogatjuk, hogy a könyvtárosok szerezzék meg az előírt végzettséget.

2.7. Eszközbeszerzés

A szolgáltatások minőségi fejlesztésében nagy szerepe van a folyamatos eszközfejlesztésnek. Meghatározó fontosságú a könyvtárak belsőépítészeti megjelenése, amelynek legfontosabb elemei az egységes könyvtári bútorzat, színben is összehangolt kiegészítőkkel. Ezen kívül a könyvtári szolgáltató helyeknek rendelkezniük kell az elektronikus, illetve interneten elérhető információk használatához, a könyvtár működtetéséhez, a nyilvántartások vezetéséhez szükséges informatikai eszközökkel.

Az eszközfejlesztés tervezésekor figyelembe vesszük a KSZR ajánlást. Év elején minden települési önkormányzattal egyeztetjük, hogy az adott évben milyen fejlesztésre kerül sor.

A tervezéskor prioritásként jelöljük meg a bútorzat megújítását, valamint az IKT eszközök közül a számítógép, nyomtató vagy multifunkciós eszköz beszerzését, amelyek a szolgáltatás alapeszközei. Fontos továbbá a könyvtári programokon használható projektor, vetítővászon, hangosító eszközök, CD/DVD lejátszók, televízió, fényképezőgép beszerzése is. Igény esetén irodaszereket,

kézműves alapanyagokat is biztosítunk. A kistelepülésekre beszerezni kívánt eszközök kis értékűek. Folytatjuk a TextLib munkaállomás programok és vonalkódolvasók beszerzését, ahol sor kerül a települési állomány elektronikus feldolgozására illetve az elektronikus kölcsönzés bevezetésére. A kis értékű eszközbeszerzés mellett fejlesztő játékokat, társasjátékokat is beszerzünk a települések számára.

Az eszközbeszerzés nagy részét az első félévben bonyolítjuk le. 154 település számára tervezzük bútorok, kiegészítők vásárlását, ebből a teljes bútorzat cseréjét valósítjuk meg 12 településen.

Asztali számítógépet 4 település számára tervezünk vásárolni, hordozható számítógépet 19 település számára. Kevésnek tűnhet, de 2018-ban közbeszerzést írtunk ki IKT eszközök beszerzésére, akkor igyekeztünk minél többet megvásárolni. További igények: 17 db projektor vetítővászonnal, 11 nyomtató, 9 fényképezőgép, 11 televízió, 7 hangosítás, monitorok, laminálógépek.

A beszerzett eszközöket eszközléltárban tartjuk nyilván a megyei könyvtárban, vonalkóddal látjuk el, és átvételi elismervénnyel adjuk át a kistelepüléseknek.

Az alábbi táblázat számszerűsítve tartalmazza a 2020. évre tervezett eszközbeszerzést.

Beszerzett eszköz megnevezése	A szolgáltató helyeken már meglévő eszközök száma összesen	2020-ban beszerzendő eszközök darabszáma az állami támogatás felhasználásával	2020-ban beszerzendő eszközök darabszáma egyéb forrásból
Szolgáltatások kísértékű tárgyi eszközei			
Fejlesztő játékok, eszközök		134	
Kiegészítő célbútorok, berendezési tárgyak		600	
Számítástechnikai eszközök, elektronikai eszközök részletezve:			
asztali számítógép+monitor munkaállomás (könyvtáros)	89	4	
asztali számítógép+monitor használók számára	471	0	
hordozható számítógép (könyvtáros)	110	9	
hordozható számítógép (használók számára)	30	10	
vonalkódolvasó	68	2	
projektor	109	17	
nyomtató	170	7	
szkenner	18	0	
multifunkciós eszköz (nyomtató, szkenner)	144	4	
digitális fényképező/kamera	211	9	
vetítővászon	107	11	
CD/DVD lejátszó	60	0	
televízió	112	11	
hangosítás	143	7	
Egyéb	1165	113	
Szolgáltatások beruházása, fejlesztése			
Számítástechnikai és elektronikai nagy értékű eszközök részletezve:			
asztali számítógép+monitor munkaállomás (könyvtáros)	43		
asztali számítógép+monitor használók számára	100		
hordozható számítógép (könyvtáros)	14		
hordozható számítógép (használók számára)	4		

szerver	1		
projektor	1		
nyomtató/multifunkciós eszköz	5		
számítástechnikai szoftver	1		
fénymásológép	2		
szállító jármű vásárlása	2		
szoftver- és adatbázisfejlesztés	2		

2.8. A megyei könyvtár által a kistélepülési megállapodásban vállalt további szolgáltatások

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár folyamatosan ellátja a kulturális törvényben is előírt megyei feladatait.

2020-ban vállalt további feladatok:

- Biztosítjuk a szolgáltató helyek használati adatainak rögzítéséhez szükséges könyvtári ügyviteli nyomtatványokat (munkanapló, beiratkozási napló, folyóirat nyilvántartó kardex lap).
- Szükség szerint gondoskodunk a kihelyezett dokumentumok köttetéséről.
- A megyei könyvtár a 2019-ben nyújtott szolgáltatásokról május 31-ig szakmai beszámolót készít a kistélepülési önkormányzatok számára.
- Segítjük a településeket a szolgáltatóhelyek fejlesztését célzó pályázatok elkészítésében. Kérésre szakvéleményt készítünk.

3. 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. 2018-ban az EFOP-4.1.8-16 projekt keretében infrastruktúra fejlesztésre került sor, megújultak a könyvtári terek, többek között előadó- és oktatóterem kialakítása történt, valamint új helyre került a helyismereti gyűjtemény.

2013-tól az intézményt összevonták a József Attila Városi Könyvtárral, amely a landorhegyi városrészben található. 2015 végén új intézményegységgel bővült az intézményünk: az Apáczai Csere János Tagkönyvtárral. Ezen kívül könyvtárunk 5 fiókkönyvtárat is működtet a város peremkerületeiben. Megállapodás alapján kistélepülési szolgáltatásokat nyújtunk a megye 246 települése számára. Az intézmény a két tagkönyvtárral együtt 2600 m²-en 335 ezer dokumentummal áll a használók rendelkezésére. A könyvtárnak 10171 regisztrált használója volt 2019-ben, a távhasználatok száma 231 442. Az intézményben 54 munkatárs dolgozik, köztük 48 szakalkalmazott.

Raktározási lehetőség csak az épületekhez kapcsolódóan van. Az épületek közül különösen a korábbi megyei könyvtár épülete szorul fejlesztésre. A kommunikációs kapcsolat ki van építve mindkét helyen, a DFMVK – ban található az NIIFP zalaegerszegi HBONE központja. A kistélepülési munkavégzéshez két személygépkocsi áll rendelkezésre, az egyik az elmúlt évben került beszerzésre, a másik 2016-os évjáratú.

A szolgáltató megyei és városi könyvtár a KSZR feladatokat a 246 településen 4 városi könyvtárral együttműködve látja el. Közvetlenül 83 település ellátását végzi, amelyek közt egy városi könyvtár is van.

A KSZR szolgáltatásokat az intézmény egésze biztosítja: a napi, közvetlen ellátó tevékenységet a megyei könyvtárellátási csoport végzi (5 könyvtáros, egy adminisztratív dolgozó, 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, illetve a tagkönyvtárak munkatársai is részt vesznek, a kötészeti, javítási, restaurálási munkákat a kötészeti 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. 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, 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 szolgáltató könyvtár (DFMVK) *épülete* fejlesztésre szorul, elsősorban az akadálymentesítés és a fűtéskorszerűsítés terén. A rendezvények és továbbképzések kapacitásának bővítésére 2018-ban felújításra került sor az EFOP-4.1.8-16-2017-00046 pályázat keretében.

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

4. 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 könyvtárainak magas szakmai színvonalú munkáját, hogy megfelelő kínálatú és minőségű könyvtári szolgáltatások álljanak a lakosság rendelkezésére. Könyvtárunk szeretne jó példát mutatni a megye könyvtárai számára. Elkezdtük a minőségirányítási rendszer bevezetését, hogy 2020-ban elnyerjük a Minősített Könyvtár címet. Fontosnak tartjuk a szakemberek képzését, továbbképzését. Létrehoztuk a MIT-et, megfogalmaztuk a jövőképet, a küldetésünket, a minőségpolitikai nyilatkozatot.

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. Évente beszámoló készítésével értékeljük a KSZR feladat ellátását.

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. Többen a kulturális közfoglalkoztatás keretében kerültek a könyvtárba. Mindennapos kapcsolatban közösségi oldal, Facebook-csoport, 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 Shoptline, 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.

Partnereinkről *címlista* áll rendelkezésre.

A kistelepülések életében jelentős kultúraszervező tényező a könyvtár, az a hely, ahova mindig be lehet térni, segítséget kérni vagy társaságot találni. Különösen a művelődési házakkal, iskolákkal együtt működő kistelepülési könyvtárak 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. Az online használattal még tovább szeretnénk erősíteni az esélyegyenlőséget a kistelepüléseken.

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 ellenőrizzük 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 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 volt a retrospektív feltárás is a községek saját anyagának vonatkozásában, a munkát 2019-ben sikerült befejezni.

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 internethasználat 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 használatához. Újabb eszközök beszerzése is fontos: nyomtatási, szkennelési lehetőség alapkövetelmény a szolgáltató helyeken.

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

Szolgáltató könyvtáranként vezetünk nyilvántartást a kistélepülésekről. Adatbázisként is lekérdezhető táblázatkezelési eszközökkel dolgozunk a sokrétű adatszolgáltatás érdekében.

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

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, amelynek alapján 5 évre szóló stratégiai tervet készítettünk.

2016. májusában kérdőívet állítottunk össze azzal a céllal, hogy felmérjük az alapfokú könyvtáros képzésen részt vett kistépülési könyvtárosok véleményét a képzésről, majd ősszel a TextLib tanfolyamon részt vett községi könyvtárosok körében mértük, hogy mennyire voltak elégedettek a tanfolyamon elhangzottakkal, az előadók felkészültségével.

Központi rendezvényeinken elégedettségi kérdőívet töltöttünk ki a résztvevőkkel.

2018 novemberében fogalmazódott meg a gondolat, hogy a települési könyvtárosok körében is végezzünk elégedettségi felmérést, hiszen ők azok, akikkel közvetlenül munkakapcsolatban állunk. A kérdőív kitöltésére csak online módon volt lehetőség. A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár által közvetlenül ellátott 81 településre küldtük ki, 61 válasz érkezett a 92%-ban női, többségében 46 és 60 év közötti települési könyvtárosoktól. Megkérdeztük, hogy a könyvtáros mennyire elégedett a könyvtár épületével, a helyiséggel, a bútorzattal, az eszközökkel, a szervezett könyvtári programokkal; mit fejlesztené rajta, ha módjában állna. Fontosnak gondoltuk tisztában lenni azzal, hogy rólunk, az egyes községek referenseinek szakmai felkészültségéről, segítőkészségéről mit gondolnak a helyi kollégák. Örömmel töltött el bennünket az eredmény, azaz a maximális elégedettség. A visszajelzésekből úgy tűnt, hogy a könyvtárosok szívesen fogadták ezt a fajta nyitást feléjük. Értékelik, hogy egyenrangú partnerként kezeljük őket és megkérdezzük a véleményüket.

2017-ben alakult meg az intézményben a MIT, amelynek tagjai között 2 fő a megyei könyvtárellátási csoport munkatársa, akik részt vettek a minőségfejlesztési tréningen, a partnerkapcsolatok akkreditált képzésen, és az intézmény Minőségi Kézikönyve dokumentumainak elkészítésében. Elkezdődött a KSZR szolgáltatás folyamatszabályozása is.

A minőségirányítás területén azóta is folytatjuk a 2017-ben megkezdett munkát. A Minőségirányítási Tanács havonta ülésezik, mentorunk segítségével kéthavonta műhelynapot tartunk az aktuális feladatokról. Tanulmányoztuk a KMÉR/KÉK új rendszerét, számba vettük a Minősített Könyvtár pályázatra való felkészülés lépéseit. Kidolgoztuk az intézmény Panaszkezelési

Szabályzatát és a szolgáltatási előírást: ez alapján dolgozunk. A hasznos javaslatokat felhasználjuk a tervezésnél. Jelentős előrehaladást értünk el a belső kommunikáció terén: számos új szóbeli és írásbeli kapcsolattartási formát honosítottunk meg a szervezeti kultúra fejlesztése érdekében.

A dokumentumok közül módosult az Alapító Okirat és a Könyvtárhasználati Szabályzat. Elkészült a Humán Erőforrás Stratégia és a Kommunikációs terv. Megalkottuk a szervezeti értékrendet, összeállítottuk a magatartási kódexet és a teljesítménymutatókat. Az egyéni értékelési rendszernek megfelelően értékeltük és jutalmaztuk a kiemelkedő teljesítményeket.

Megismételtük a szervezeti kultúra felmérést, összehasonlító elemzés és intézkedési terv készült. Felmértük a folyóiratok használatát, dolgozunk a folyóirat kölcsönzés egységes folyamatának kialakításán. Benchmarking folyamán összehasonlítottuk eredményeinket több, hasonló nagyságrendű megyei könyvtárral.

Egyre több munkatársat sikerült bevonni a feladatokba. Kollégáink részt vettek a Könyvtári Intézet ingyenes képzésein és „Az én könyvtáram” program képzései is népszerűek voltak. A képzéseken részt vevők tudásátadására „Add tovább!” szakmai délelőttiakat tartottunk. Tapasztalatcserén vettünk részt a Békés Megyei Könyvtárban, a *makerspace* keretében megismert technikák továbbadására műhelynapokat tartottunk.

Próba önértékelést végeztünk, készülve a Minősített Könyvtár pályázatra. A hátralévő időben a fejlesztendő területekre fókuszálva végezzük a munkánkat.

5. A 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 arculati elemek használata
- Tájékoztató feliratok, plakátok, szórólapok, egyéb kiadványok
- Média megjelenés (rádió, TV, nyomtatott sajtó)
- Honlap folyamatos frissítése

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 hirdetések.

2020-ban folytatódik az épületek homlokzatára kihelyezett - az ajánlásnak megfelelő - tájékoztató tábla elkészíttetése.

A KSZR Hírlevélben és a Zalai Könyvtári Levelezőben beszámolunk a kistelepülési szolgáltatóhelyek eszközfejlesztéséről, a kulturális - közösségi programokról.

Zalaegerszeg, 2020. március 30.

