



DEÁK FERENC MEGYEI
ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR

BENCHMARKING ELEMZÉS

Készítette:

Minőségirányítási Tanács

2020.

Tartalomjegyzék

BEVEZETŐ	4
Vezetés	6
1. 1.1 Motiválás.....	6
1.2 Értékelési rendszer.....	6
2. Jutalmazás	6
3. Konfliktuskezelés.....	6
4. Belső kommunikáció	7
5. Munkaidő nyilvántartás	7
6. Nyári bezárás.....	7
Olvasószolgálat.....	7
7. Kiskamaszok könyvtárhasználatának motiválása	7
8. Hátrányos helyzetű és fogyatékkal élő könyvtárhasználók programjai.....	8
9. Díjazások forrásai	8
10. Kézikönyvtári tér változásai, az állomány kihasználtsága	8
11. Állandó vagy alkalmi kiemelések (tartalmi, formai, dokumentum típus szerinti) lelőhelyi jelölése	8
12. Nem saját programok, rendezvények helyszíne, bérleti díja.....	9
13. Idegen nyelvű részleg.....	9
14. Nemzetiségi irodalom és a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatások.....	9
15. Dokumentumtípusok használatának mérése	9
16. Külső raktárak, egyre gyarapodó állomány kezelése	10
17. Problémás olvasók kezelése (viselkedés, nem rendeltetésszerű használat stb.)	10
18. Az olvasó részéről történő magánjellegű beszélgetések kezelése	10
19. Magán célú telefonbeszélgetések szabályozása az olvasótérben	10
20. Egységes formaruha vagy más megkülönböztetés használata (pl. nyakkendő, sál).....	11
21. A nyitvatartás és a programok igazodása a diákok szabadidejéhez, az iskolai szünetekhez ..	11
22. Több generáció számára meghirdetett programok	11
23. Pályaválasztást segítő rendezvények	12
24. IKR-en kívüli nyilvántartások.....	12
25. A „késedelmes” olvasók felszólítása	12
26. A tartozások behajtása.....	12
27. Egyedi, különleges szolgáltatás (ami nem sorolható be a kötelező nyilvános könyvtári szolgáltatások körébe)	13
28. Munkamegosztás a hétfégi, szünidei, nyári nyitvatartási időben illetve ünnepek körüli időszakban	13
Gyermekkönyvtár	13

29.	29.1 Kiemelés	13
	29.2 Elhelyezés	13
30.	30.1 Tematika.....	14
	30.2 Nyilvántartás	14
	30.3 Elemzés	14
31.	Igényfelmérés.....	14
Helyismeret		15
32.	Helyismereti dokumentumok beszerzése.....	15
33.	Szemponatok a helyismereti dokumentumok gyűjtésében	15
34.	Helyismereti adatbázisok építése	15
35.	A helyi sajtó feltárása.....	15
36.	Digitalizálás és hozzáférhetőség	16
Zenei részleg		16
37.	Dokumentumtípusok, kapcsolódó szolgáltatások, rendezvények.....	16
KSZR		16
38.	A megyei ellátásban résztvevők száma	16
39.	A kistelepülési kölcsönzés	16
40.	A kistelepülési lakosság könyvtárhasználatának növelése	17
41.	KSZR feladatok megosztása	17
42.	Hálózati referensek feladatköre, hatásköre.....	17
Gyűjteményszervezés.....		17
43.	Szemponatok a dokumentumok megőrzésénél	17
44.	Az állományból kivont dokumentumok	17
45.	A gyűjtőkörbe nem tartozó ajándékkiadványok kezelése	18
46.	Tervszerű állományapasztás	18
47.	Az elektronikus dokumentumok nyilvántartása, és megjelenése a könyvtári katalógusban .	18
48.	Könyvön kívüli dokumentumtípusok kezelése.....	18
49.	Tartalmi karbantartás az IKR-ben.....	19
50.	A muzeális könyvek nyilvántartása	19
Marketing		19
51.	Marketing stratégia.....	19
52.	Médiafelületek.....	19
53.	Rendezvények népszerűsítése	20
54.	Lakossági igények felmérése	20
55.	Felmérés a könyvtárat nem használók körében	20
56.	Külső színhelyeken való könyvtári megjelenés	20

57.	Külső kapcsolatok a rendezvények megvalósítása terén.....	21
58.	Reklám ötletek	21
Egyéb kérdések.....		21
59.	Publikálás	21
60.	Könyvtárosi életpálya-modell	21
61.	Közösségi hely kialakítása	21
62.	Zöld könyvtár	22
63.	Új eszközök a szolgáltatásban	22
ÖSSZEGZÉS.....		23

BEVEZETŐ

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár Minőségirányítási Tanácsa 2019 elején feladatul tűzte ki, hogy benchmarking módszerrel hasonlítsa össze munkáját és felkészültségét a minőségi munkavégzésre. Néhány területen problémáink megoldására vártunk jó gyakorlatokat.

A Teljesítményértékelő munkacsoport összegyűjtötte a kollégák javaslatait a benchmarking kérdésekre. Ezeket MIT ülés keretében áttekintettük, megvitattuk, javítottuk, kiegészítettük 2019. első negyedévében. A kérdések megfogalmazása során számos olyan problémás helyzetről beszélgettünk, amely megoldásra vár. Az egyes könyvtári munkaterületekre vonatkozó kérdéseket 9 téma köré csoportosítottuk és folyamatosan számoztuk.

Vezetés – 1-6. kérdés

Olvasószolgálat – 7-28. kérdés

Gyermekeknyvtár – 29-31. kérdés

Helyismeret – 32-36. kérdés

Zenei részleg – 37. kérdés

KSZR – 38-42. kérdés

Gyűjteményszervezés – 43-50. kérdés

Marketing – 51-58. kérdés

Egyéb – 59-63. kérdés

Előfordult, hogy egy kérdésen belül több kérdést is feltettünk, amelyek kapcsolódtak egymáshoz. Mint kiderült, ez nem volt szerencsés, mert több esetben nem kaptunk valamennyi „alkérdésre” választ.

6 hasonló nagyságrendű megyei könyvtárat választottunk ki, akiket felkértünk a válaszadásra.

Békés Megyei Könyvtár, Békéscsaba

Eötvös Károly Megyei Könyvtár, Veszprém

Berzsenyi Dániel Megyei és Városi Könyvtár, Szombathely

Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár, Szekszárd

Takáts Gyula Megyei és Városi Könyvtár, Kaposvár

Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár, Eger

A kérdőív word formátumban került elküldésre, hogy a válaszokat a kérdések után eltérő színnel be tudják írni a válaszadók. Feltételeztük, hogy felosztják egymás között a kérdéseket, ehhez is használható ez a formátum.

A visszaküldési határidő: 2019. május 31. volt, amelyet kis csúszással lehetett is tartani.

Az egri Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár nem vállalta a válaszadást, helyette meghívtak bennünket személyes tapasztalatcserére.

A Benchmarking kérdésekre érkezett válaszok feldolgozása

5 könyvtár küldte vissza a válaszokat:

Eötvös Károly Megyei és Városi Könyvtár, Veszprém

Békés Megyei Könyvtár, Békéscsaba

Berzsenyi Dániel Könyvtár, Szombathely

Takáts Gyula Megyei és Városi Könyvtár, Kaposvár

Illyés Gyula Megyei és Városi Könyvtár, Szekszárd

A válaszokat Excel táblában kérdésenként dolgoztuk fel. A szöveges válaszokból kiemeltük a lényegi elemeket, így az 5 könyvtár gyakorlatát párhuzamosan tudtuk szemlélni. A hasznosítható javaslatokat, amelyeket mi még nem alkalmazunk, külön oszlopban kigyűjtöttük. Végül a szöveges elemzés számára összefoglaltuk a válaszok lényegét, összehasonlítottuk a saját gyakorlatunkkal és felsoroltuk a hasznosnak, megvalósíthatónak gondolt ötleteket, jó gyakorlatokat. Van, ahol tovább is gondoltuk a megvalósítást.

A benchmarking elemzés elkészítésében részt vettek:

Vezetés - Nitsch Erzsébet

Olvasószolgálat – Jasztrab Istvánné, Varga Ibolya

Gyermekkönyvtár – Gyapay Vera

Helyismeret – dr. Gyenes Imre

Gyűjteményszervezés – Vargáné Rózsás Beáta

KSZR, Egyéb – Czirákyné Tóth Edit

Marketing – Tóth Renáta

Jelen elemzés követi az eredeti kérdéssor számozását, de nem soroljuk fel a konkrét kérdéseket, témakörre utalással foglalkozunk össze a beérkezett válaszok lényegét.

Az elemzés melléklete az elküldött eredeti kérdéssor.

Vezetés

1. 1.1 Motiválás

A munkatársak motiválása a megkérdezett megyei könyvtárakban a miénkhöz **hasonlóan** történik: szóbeli és írásbeli dicséret, a munkaidő beosztásban az egyéni gondok figyelembe vétele, a továbbképzéseken és konferenciákon való részvétel biztosítása, az innovatív ötletek felkarolása.

Nem mindenhol jellemző, hogy az ösztönzőket egységes rendszerbe foglalják, ebben mi már **élenjárók** vagyunk.

Megszívlelendő a példákban, hogy a munkatársak számára olyan többletfeladatokat szabjunk ki, amelyek megfelelnek képességeiknek, érdeklődésüknek. Legjobb, ha önként vállalják azokat. Mivel az MKE tagság közgyűjtemények látogatására jogosít, megfontolandó a rászorulóknak tagdíjának átvállalása is.

Ez utóbbi kevésbé megvalósítható, inkább a szakmai rendezvényeken való részvétel lehetővé tétele, finanszírozása útján tudjuk támogatni a kollégákat.

1.2 Értékelési rendszer

Az értékelés a munkatársak önértékeléséből indul ki. Rendszeresen alkalmazzuk. Sokféle formája van: az írásbeli dicséret, a szabadidővel való jutalmazás, valamely díj odaítélése rendszeres időközönként – mindez szabályzatban összegződik.

A Kjt. szerinti minősítést a jogszabályban előírt esetekben alkalmazzuk, de ez folyamatosan minden kolléga munkájának megítélésére is alkalmazható.

2. Jutalmazás

Hangsúlyozták az egységes elvek fontosságát, a rendszerességet, a következetességet – ezt az értékelési rendszer működtetésével tudjuk biztosítani. Az erkölcsi elismerés mellett biztosítják az anyagi elismerést is. Szakmánkban jellemzően csak kevés többlet díjazást tudunk biztosítani, azt leginkább teljesítményorientáltan és differenciáltan teszik.

Hasznosnak gondoljuk az előre meghatározott többletfeladatok mellé határozott időre szóló keresetkiegészítést is biztosítani.

3. Konfliktuskezelés

Az ad-hoc megoldások is előfordulnak, de a vezetők többsége a megegyezésre, a szemtől szemben való tisztázásra törekszik az asszertív kommunikáció alkalmazásával. Akár képzés során szerzik meg és adják tovább a szükséges ismereteket a tartósan sikeres konfliktuskezelés érdekében. A problémák felderítése nyomán a beavatkozások hatékonyak lehetnek.

A mi könyvtárunkban kihelyezett képzésen 6 kollégánk vett részt, tudásátadással a többiek is beavatják a megismert módszerek alkalmazásába. Intézményi szabályzat készül a konkrét esetek megoldására, a hatáskörök kijelölésére. Amennyiben szervezeti változás, munkakörök átalakítása vezet eredményre, attól sem szabad elzárkózni.

4. Belső kommunikáció

A megoldások hasonlóak: mi is létrehoztuk a kétirányú munkatársi levelező listát, ahol a vezetői értekezletek, MIT ülések jegyzőkönyveit is közreadjuk. A belső hálózatokon hozzáférhetőek a háttéranyagok is minden munkatárs számára. Rendszerezsek a szóbeli tájékoztatások is, mind a csoportvezetők, mind a MIT tagok részéről. A konferenciákról a résztvevők írásos összefoglalóit szintén közzéteszük. A munkatársaktól elvárjuk, hogy a honlapok aktuális tartalmairól maguk tájékozódjanak rendszeresen. A hagyományos kifüggesztés az igazgatói utasítások és figyelemfelhívások esetében még gyakorlat, de csak nyomatékosításul.

Hasznosnak tartjuk, **javasoljuk** bevezetésre a közös Google naptárt, ahol mindegyik intézményegység minden programja időrendben követhető.

5. Munkaidő nyilvántartás

Valamennyi megkérdezett könyvtár még papíralapú nyilvántartást használ, egy helyütt párhuzamosan kártyaolvasót, egy helyütt excel táblát használnak. Jelenleg áttekinthetőbbé, ellenőrizhetőbbé tettük a papír alapú nyilvántartásunkat, de hosszabb távon a be- és kiléptető rendszer bevezetését is megfontoljuk.

A kártya alapú nyilvántartási rendszer tapasztalatairól az érintett könyvtárat külön is megkeressük a későbbiekben.

6. Nyári bezárás

A válaszadók többsége alkalmazza a nyári bezárást, főként a szabadságok kiadása érdekében. Indokolja a bezárást a jócskán lecsökkent forgalom is. Két könyvtárban a bezárás helyett rövidített nyitvatartást alkalmaznak, így a munkatársak egy műszakos munkarendben el tudják látni a szolgálatot. Ez esetekben a kivihető dokumentumok számát is megnövelik.

Magunk a lépcsőzetes nyitvatartással igyekszünk valamely szolgáltatási helyszínen folyamatosan rendelkezésre állni.

Megfontolandó a csökkentett nyitvatartási idő és a több dokumentum kiadása a nyári időszakra.

Olvasószolgálat

7. Kiskamaszok könyvtárhasználatának motiválása

Minden könyvtár sok ötlettel, a korosztálynak megfelelően játékos formában, élményeket nyújtva törekszik arra, hogy a gyerekek felismerjék a könyvtár lehetőségeit és éljenek vele. Elkülönített állományrész és olvasósarok is kialakításra került már néhány könyvtárban. A hagyományos és a modern eszközök sokoldalú használatával teszik vonzóvá az ismeretszerzést a fiatalokat leginkább érdeklő témákban.

Mindezek a mi könyvtárunkban is rendelkezésre állnak.

További megvalósítható ötletek, jó gyakorlatok:

- tehetségek támogatása
- fotó-, videó-, szelfi pályázat kiírása
- irodalmi tábor
- kreatív írás tábor

- interaktív ill. online várostörténeti vetélkedő
- foglalkozás internetes zaklatás témában

8. Hátrányos helyzetű és fogyatékkal élő könyvtárhasználók programjai

Gazdag programkínálattal rendelkeznek ezen a téren a megkérdezett könyvtárak. Jellemző a speciálisan az egyes célcsoportok számára nyújtott programok mellett az integrált programok megvalósítása. A válaszokban a kollégák hangsúlyozták a rendszerességet, egymásra épülő sorozatos foglalkozásokkal erősítik meg a készségfejlesztést, felzárkóztatást.

Könyvtári gyakorlatunkban mindezek jelen vannak, mindegyik célcsoport számára nyújtunk tevékenységre ösztönző, élményt jelentő programokat.

Megfontolandó javaslatok:

- házi kölcsönzés a nehezen közlekedők számára
- rendszeres érzékenyítő programok az ép könyvtárhasználók körében

9. Díjazások forrásai

Van, ahol a költségvetésből sikerül biztosítani nívós ajándéktárgyakat, néhol szponzor is akad egy-egy témakör támogatójaként. Kevés forrás esetén ismét a könyvtárosok ötletessége nyilvánul meg a díjazás biztosítására.

Magunk a könyvvel, könyvutalvánnyal való díjazást preferáljuk, ehhez a könyvkeretből különítettünk el keretösszeget. Pályázati és alapítványi támogatást is rendszeresen felhasználunk ehhez. Gyakran készülnek a kötetben is kisebb ajándéktárgyak.

Amivel próbálkozhatnánk:

- szponzorok bevonása
- beiratkozási kedvezmény biztosítása
- otthonról hozott ajándékkönyvek
- saját szervezésű kirándulás

10. Kézikönyvtári tér változásai, az állomány kihasználtsága

Ennek az állományrésznek a használata jelentősen visszaesett minden könyvtárban. Szűkítették a területét is vagy más, helyben használandó állományrészekkel vonták össze. Csendes elmélyülésre jóval kisebb mértékben van igény, nem frekvenciált helyeken elhelyezett asztaloknál lehetséges. Az állomány kevésbé frissül és bővül, inkább adatbázisokból tájékoztatunk.

Könyvtárunkban is átalakításra került ez a tér, kiegészült a zenei részleggel, klubszerűen berendezve kisebb rendezvényekre, találkozókra alkalmas. A korábbi térből való leválasztással a helyismereti gyűjtemény kapott méltó teret, a használók számára elérhetőbb elhelyezést.

11. Állandó vagy alkalmi kiemelések (tartalmi, formai, dokumentum típus szerinti) lelőhelyi jelölése

Ízelítőt kaptunk sokféle szempontú kiemelések gyakorlati megvalósításáról. Minden könyvtárban az a cél, hogy a sokaságból folyamatosan ajánljuk az értékes tartalmakat. A fizikai elrendezés, tematikus csoportosítás a rendelkezésre álló hely függvényében különböző módokon valósul meg. A gyakori csere jelzi, hogy hatásos ez a módszer. A színcsíkkal való kiemelés további lehetősége a figyelem irányításának. Mindezek a mi gyakorlatunkban is jelen vannak.

Megvalósítható javaslatok:

- témacsoportra keresés
- "vakrandi" ajánlás
- életkornak megfelelő kiemelések (tini sarok, ovi sarok)
- népszerű könyvsorozatok (horror és krimi sarok, tabu könyvek)

12. Nem saját programok, rendezvények helyszíne, bérleti díja

Ahol van már gyakorlata a termék díjazással való biztosításának, ott is vannak célcsoportok, amelyek számára ingyenes ez a lehetőség. Nálunk most kerül bevezetésre a bérlet, ehhez jó támpontokat és megerősítést kaptunk.

Hasznosítható javaslatok:

- bérleti díj mértéke
- tanulási célú hasznosítás, tanulószoba
- könyvtári regisztrációhoz kötött ingyenesség a kiemelt partnerszervezetek tagjainak

13. Idegen nyelvű részleg

Vannak nagyon profi megoldások pl. 31 nyelven biztosítanak olvasnivalót, van ahol nem is különül el a magyar nyelvű állománytól.

Igénytől függően alakult nálunk is. A korábbi British Council támogatásra épülő állományrészt felszámoltuk, anyagát beépítettük az idegen nyelvi részlegünkbe. Folyamatosan gyarapítjuk a használói igényeknek megfelelően.

Hasznos tevékenységek lehetnek a használat erősítésére:

- óraadáshoz hely biztosítása
- idegen nyelvű klubbeszélgetések szervezése

14. Nemzetiségi irodalom és a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatások

Nem külön részlegként működnek, ahol igen ott az idegen nyelvi vagy a helyismereti gyűjtemény részeként. A kapcsolódó szolgáltatásokról kevés információt kaptunk.

Könyvtárunk régóta jó kapcsolatot ápol a muravidéki szerzőkkel, kiadókkal, könyvtárakkal, beleértve a kéttannyelvű iskola könyvtárát is. A nemzetiségi irodalom bemutatásának számos módja működik:

- író-olvasó találkozók, kötetbemutatók szervezése
- ismeretterjesztő előadások (történelmi-gasztronómiai kitekintés)
- olvasásnépszerűsítő foglalkozások tartása

Az ismertség növelésére jó ötletek:

- rendezvény füzet
- könyvajánlók készítése

15. Dokumentumtípusok használatának mérése

Az IKR-ben a kölcsönzési adatok rendelkezésre állnak. Ahol ettől eltérően is kölcsönöznek (pl. folyóirat füzetben), ott vannak külön is adatok. A helyben használatra azonban inkább csak becslések vannak.

Könyvtárunkban a folyóiratok használatáról végeztünk már felmérést. Dolgozunk a folyóiratok IKR-ben történő, egységes kölcsönzési rendszerének bevezetésén.

16. Külső raktárak, egyre gyarapodó állomány kezelése

Mindegyik könyvtár közös problémája a külső raktár meglététől függetlenül is: folyamatosan gondoznunk és apasztanunk kell az állományt ahhoz, hogy a kölcsönzői térben a legfrissebb, a legnépszerűbb és a leghasznosabb olvasmányok kaphassanak helyet. A terek elrendezésének változtatásai is segíthetik ezt.

Feladatunknak tekintjük:

- folyamatos monitorozás
- leválogatás és apasztás

17. Problémás olvasók kezelése (viselkedés, nem rendeltetésszerű használat stb.)

A Könyvtárhasználati Szabályzatban rögzített normák szerint, a többi használó érdekében határozott intézkedésekre van szükség adott esetben. A szociális szféra szakembereinek bevonásával segíteni lehet a nehéz sorsú emberek életminőségének a javítását.

A konfliktuskezelésről szóló szabályzatunk készítése folyamatban van. Tudásátadást tervezünk kollégáink számára a konfliktuskezelés módszereiről a tanfolyamon részt vett kollégák részvételével.

Megfontolandó lépések a többi könyvtár gyakorlatából:

- megértő, elfogadó, segítő attitűd a hajléktalanok esetében
- nem megfelelő viselkedés esetén az intézkedési jogosultság meghatározása

18. Az olvasó részéről történő magánjellegű beszélgetések kezelése

Eltérően kezelik: ott, ahol elkülönülnek az egyes használói terek, az olvasóteremben kezelik szigorúbban. A közösségi térben a könyvtárosok empatikusan meghallgatják az olvasókat. Ha az túl hosszúra nyúlik, teendőikre hivatkozva hárítanak. Töreksenek rá, hogy csak a kölcsönzéssel és információval kapcsolatos kérdésekre válaszoljanak. A másokat zavaró beszélgetőket tapintatosan megkérik, máshol intézzék a magánjellegű megbeszéléseiket.

A mi gyakorlatunkban sem kerülhetők el, sőt hasznosak a könyvtárlátogatások során a személyes kapcsolatépítésre irányuló beszélgetések. Ezeket félrehúzódba, mások zavarása nélkül bonyolítjuk. Törekszünk a családi rendezvényeken és a könyvtárhasználatra nevelésben az alapvető viselkedési normákra is kitérni valamilyen módon.

Jó javaslat: tréfás ábrák, feliratok kihelyezése;

19. Magán célú telefonbeszélgetések szabályozása az olvasótérben

A szekszárdi és a kaposvári könyvtárat kivéve van írásos szabályzat a telefon használatra, bár ez leginkább a munkahelyi „vezetékes” telefonra vonatkozik. Eszerint törekedni kell arra, hogy a kollégák ne folytassanak magánjellegű beszélgetéseket, csak szigorúan munkakörrel kapcsolatosan. Ezt a szabályt igyekeznek betartatni a saját készülékeknél is. Amennyiben mégis kirívó példa adódik, úgy az szóbeli figyelmeztetéssel jár a vezető részéről.

Az olvasókkal szemben is elvárás, hogy a könyvtáron kívül telefonáljanak.

Könyvtárunkban közösen elfogadott magatartási kódexben rögzítettük a munkahelyi telefonálásra vonatkozó elvárásokat: ez is a magánügyek munkaidőn kívüli intézésére ösztönöz. Szankciókat nem vezettünk be, bízunk a kollégák belátásában.

Javaslat: probléma esetén szabályzat és szankcionálás bevezetése, valamint a privát beszélgetésekhez megfelelő tér biztosítása.

20. Egységes formaruha vagy más megkülönböztetés használata (pl. nyakkendő, sál)

Mindenütt van névvel, logóval ellátott kitűző vagy nyakba akasztható névtábla. Ennek használatára gyakran kell figyelmeztetni kell a kollégákat.

Van ahol a kitűző belépőkártyaként is szolgál. Egyenruha nincs, egyenpólót alkalmanként, főleg rendezvényeken hordanak.

Könyvtárunk gyakorlatában: Fontos lenne a nevünk vállalása a szolgáltatások nyújtása során, a visszajelzések fogadása érdekében. A névkitűző használatára további ösztönzők szükségesek. Megfontolandó a kockázatokat is felmérni esetleges zaklatás megelőzésére.

Javaslat: Szavazz a hónap könyvtárosára! – játékos ösztönzés; névvel/fotóval vállalt ajánlás készítése.

21. A nyitvatartás és a programok igazodása a diákok szabadidejéhez, az iskolai szünetekhez

Törekcsenek a könyvtárak az évközi szünetekben is nyitva tartani és programokat kínálni, különösen a gyermekkönyvtárak. A nyári időszakban sok helyütt kínálnak tábort elfoglaltságokat. A napi feladatok megoldásához segítség néhány helyen a hosszabb ideig nyitvatartás pl. este 7-ig. Jellemzően a nyári szünidő alatt rövidebb nyitvatartással működnek a könyvtárak.

Nálunk a táborokon kívül kötetlenül fogadjuk a gyerekeket, családokat, egyénileg nyújtunk segítséget az olvasnivaló kiválasztásában, a feladatok megoldásában. A könyvtáron kívüli foglalkozások a Strandkönyvtár keretében valósulnak meg.

Javaslat: az őszi, téli és tavaszi szünetre komplex programkínálat kidolgozása.

22. Több generáció számára meghirdetett programok

Minden helyszínen szerveznek több generációs programokat: előadások, meseolvasások, író-olvasó találkozók, zenei programok.

A mi könyvtárunk is minden korosztálynak, családoknak is tervez programokat. Pl.

- kreatív családi tematikus napok pl.: szellemes éjszaka-halloween
- Múzeumok Éjszakája
- gyermeknap

Hasznosítható ötletek:

- könyvturkáló
- táncház
- helytörténeti filmes vetélkedő
- telefonhasználatban segítség idősebbeknek
- olvasás éjszakája
- Éjszaka a Könyvtárban! (hálózós pizsama party)

23. Pályaválasztást segítő rendezvények

Két könyvtárban nincsenek pályaválasztást segítő rendezvények. Sajnos célzottan nálunk sincsenek. Három helyszínen olyan programokat szerveznek, melyek a mi könyvtárunkban is **megvalósíthatók** lehetnek:

- pályaaorientációs napon iskolai csoportok fogadása
- könyvtári munkakörökkel kapcsolatos bemutatók (zeneszerkesztés, fotózás, könyvkötő, titkárnő, textildolgozás, informatikus, robotika)

24. IKR-en kívüli nyilvántartások

A válaszokból olyan nyilvántartások vezetéséről értesültünk, amelyek fontosak az adatszolgáltatás miatt, de az IKR-ben nincs mód rá, pl. munkanapló, pénztárnapló, csoportokról szóló, számítógéphasználat, referenz kérdések, könyvtárközi kérések stb. Magunk is vezetjük a legtöbbjét: a füzetes nyilvántartásokat megosztott táblázatokkal váltottuk fel.

Lehetne gondolkodni az alábbi nyilvántartások bevezetéséről:

- Előjegyzések nyilvántartása a többpéldányos beszerzés miatt
- Kérőlapos nyilvántartás raktári kérésekről

25. A „késedelmes” olvasók felszólítása

Általában emailben, postán esetleg telefonon szólítják fel a késedelmes olvasókat kétszer vagy háromszor. Ezek után küldik ki meghatározott várakozási idő elteltével a tértivevényes felszólítókat. Van, aki fizetési meghagyásos eljárást indít, és olyan is, aki a kölcsönzés után fél évvel peresítés előtti felszólítást küld. Eredménytelenség esetén célszerű a dokumentum kivonása az állományból.

A mi gyakorlatunkban mindezt a telefonos megkeresés egészíti ki hatékonyan. Problémát jelent, hogy a késedelmi díjak növekednek, ha a használó elérése sikertelen. Az elévült és behajthatatlan tartozásokat szabályzat szerint kezeljük.

Hasznosítható módszer:

- tértivevényes fizetési felszólítással egyidejűleg e-mailes és telefonos nyomatékosítás
- késedelmi díj számításának maximuma meghatározása
- sajtósági késedelmi díj lerovás bevezetése (a késedelmi díj helyben olvasási percre történő átváltása) – gyerekek esetében

26. A tartozások behajtása

Van, aki igen, ügyvédi segítséggel illetve megbízott céggel áll kapcsolatban. Ha végképp nem sikerül kapcsolatba lépni az olvasóval sem telefonon sem személyes ismeretség által, akkor leselejtezésre kerül a dokumentum.

A mi gyakorlatunkban is a személyes ismeretség, telefonon vagy emailen való megkeresés a leghatékonyabb megoldás. Az ügyvéd közreműködése, a közjegyzői és a végrehajtói eljárás olyan költségekkel jár, amelyek nem biztos hogy megtérülnek.

Hasznosítható módszer: Közjegyzői eljárás kipróbálása. Érdemes lenne erre konkrét ajánlatot is kérni, a költségek tervezhetősége miatt!

27. Egyedi, különleges szolgáltatás (ami nem sorolható be a kötelező nyilvános könyvtári szolgáltatások körébe)

Az öt megkérdezett települési könyvtár közül négy helyen van különleges szolgáltatás.

Nálunk a Tappancs Családi Barkácsklub és a KutyaJókalandok- Zalai Kutyasuli terápiás érzékenyítő programok, a Strandkönyvtár, a Plazakönyvtár, a Deák olvasóköri, Deák kert irodalmi portál, Deák blog sorolhatók ide.

Hasznosítható ötlet lehet:

- digilabor
- makerspace - kézműves klub (kötő, horgoló, varró-hímző) idősebbeknek, népi hagyományok átadása
- színház kertbe kitelepülés
- otthonkönyvtár
- születésnapi mappák kiterjesztve a megyére

28. Munkamegosztás a hétfégi, szünidei, nyári nyitvatartási időben illetve ünnepek körüli időszakban

A válaszadók közül egy könyvtár jelölte be a csak olvasószolgálatos kollégákat, két esetben valamennyi szakalkalmazottat, és két esetben az olvasószolgálat munkatársai mellett a feldolgozó és a KSZR kollégákat is bevonja a hétfégi és ünnepek körüli időszakban.

A mi gyakorlatunkban az olvasószolgálat mellett a feldolgozó és a KSZR-es kollégák a szombati szolgálatban részt vesznek.

Az ünnepek, szünidők körüli időszakban a kisgyermekesekre tekintettel vagyunk a beosztásnál. Egyebekben az egyenlő elosztás dominál.

Hasznosítható módszer: minden részleg kollégái, a vezetők is vegyenek részt a hétfégi nyitvatartási időben és az ünnepek körüli időszakokban a szolgálat biztosításában.

Gyermekkönyvtár

29. 29.1 Kiemelés

Az új könyveket a megkérdezett könyvtárak közül mindannyian fontosnak tartják kiemelni, a Mi Micsoda és egyéb népszerű sorozatokat szintén külön, jelzettől függetlenül, feltűnő helyen helyezik el a gyermekkönyvtárakban. Korosztályok szerinti, évfordulóhoz, jeles napokhoz kapcsolódó kiemelések is megtalálhatóak a megkérdezett könyvtárak többségében, néhányban a magyar népmesék, és a kezdő olvasóknak szóló könyvek is külön ki vannak emelve. Egy-egy intézmény válaszolta, hogy a barkácskönyvek és a szülőknak szóló kiadványok szintén külön vannak elhelyezve.

Könyvtárunkban szintén kiemelt helyet foglalnak el az új könyvek, és a népszerű sorozatok (Mi Micsoda, Vörös pöttyös könyvek, LOL, stb.), népmesék, képregények, barkácskönyvek, kezdő olvasóknak szóló könyvek, és a pedagógusok munkáját segítő műsorfüzetek is.

29.2 Elhelyezés

A fent említett kiemeléseket a gyermekkönyvtári részlegen, polcokon, állványokon, válogató

ládákban, asztalokon helyezik el a megkérdezett intézményekben, attól függően, milyen korosztály igényeit kívánják a külön elhelyezett dokumentumokkal megcélózni.

Intézményegységeinkben hasonló módon helyezzük el a kiemeléseket, mint a megkérdezett könyvtárakban, kicsiknek válogatóládákban, alacsony, stabil polcokon, nagyobbaknak állványokon, külön polcokon helyezzük el kiemelt könyveinket, kiadványainkat.

30. 30.1 Tematika

A kérdésre, hogy a gyermekkönyvtári foglalkozásokhoz készítenek-e tanévenként tematikát, ötből három könyvtár válaszolt igennel, könyvtárunk élenjáró e tekintetben, minden tanév megkezdése előtt készül gyermekkönyvtári foglalkozásokhoz tematika.

Az oktatási intézmények vezetőihez, és személyesen a pedagógusokhoz tanév kezdetén nyomtatott és online változatban is eljuttatjuk, időpontokat ez alapján egyeztetünk.

30.2 Nyilvántartás

A gyermekkönyvtári foglalkozásokról nyilvántartást minden könyvtár vezet, mi szintén folyamatos nyilvántartást vezetünk kézzel írottan, és táblázat formájában egyaránt, melyben szerepel a foglalkozás időpontja, foglalkozás címe, létszámadatok, és hogy melyik intézményből érkeztek a résztvevők.

A megkérdezett könyvtárak gyakorlata hasonlít a miénkhez, ami a statisztika szempontjából kiemelt fontosságú minden intézményben.

30.3 Elemzés

Egy könyvtár végez folyamatos elemzést, egy könyvtár csak pályázatokhoz készít, és egy könyvtárban megbeszélés keretén belül értékelnek. Intézményünkben az előző évi adatokat az éves beszámolóban hasonlítjuk össze az aktuális időszakéval, majd a célokat a vezetőség határozza meg az adott évre vonatkozó munkatervben.

31. Igényfelmérés

Igényfelmérést egy könyvtár végez rendszeresen a pedagógusok és szülők körében, a könyvtárak többsége nem folytat ilyen tevékenységet, egy könyvtár a foglalkozásokhoz nem, egyéb programoknál, és külön megkeresések esetén szokott kérdőív formájában kérdéseket feltenni a használóknak.

Könyvtárunkban a nem rendszeresen szervezett gyermekprogramoknál kérdőíves formában kérdezzük meg a rendezvényen részt vevő felnőtteket elégedettségükről, javaslataikról, 2020. februárban pedig a pedagógusok körében végeztünk igényfelmérést, mely által az erősségeinket, illetve fejlesztendő területeinket célzottan szeretnénk felmérni az iskolákból, óvodákból csoportokkal érkező szakemberek segítségével.

A speciálisan gyermekkönyvtári munkával kapcsolatosan nem érkeztek olyan ötletek, javaslatok, amelyek a jelenlegi gyakorlatunkon túl beépíthetők lennének a tevékenységünkbe.

Helyismeret

32. Helyismereti dokumentumok beszerzése

Valamennyi könyvtár napi szinten foglalkozik a helyi megjelenésekkel. Legtöbbször a kiadványok bemutatójának a helyszíne is a könyvtár. A helyi médiából is naprakészen tájékozódnak a könyvtárosok. Többségében a köteleespéldány szolgáltatás, a szerzők és kiadók ajándékozása is rendszeresen működik.

A mi gyakorlatunk: köteleespéldányok, a helyi és országos sajtó figyelése. Jó kapcsolatok a társintézményekkel, a KSZR kollégák segítségével, rendezvények látogatása.

A megye többi könyvtára is partnerünk a megyetörténeti részlegünk gyarapításában.

A továbbiakban a digitalizálás, a köteleespéldányok digitalizált változatainak megőrzése és szolgáltatása kerüljön előtérbe.

33. Szempontok a helyismereti dokumentumok gyűjtésében

A válaszok a teljesség igényét hangsúlyozzák: minden vonatkozás, minden dokumentumtípus fontos.

A mi gyakorlatunk a többségével megegyező: a megyével kapcsolatos művek, helyi szerzők művei, ha itt születtek. Ha elszármaztak, csak akkor, ha jelentős publikációik vannak a megyével kapcsolatban. Bármely dokumentumtípusra kiterjed a gyűjtés. A földrajzi határok változását figyelembe kell venni. Ha lehet, több példányos legyen a beszerzés, hogy kölcsönözni is lehessen. Ha nincs rá mód, akkor első a megőrzés, helyben használat.

34. Helyismereti adatbázisok építése

Minden könyvtár kiemelten foglalkozik a helyismereti gyűjtemény hozzáférhetővé tételével.

A mi gyakorlatunk: a helyi személyek életrajzi adatai külön adatbázisba kerülnek. A dokumentumok feltárása a könyvtár katalógusán belül történik, a sajtótermékek cikkeinek bevitele is.

Felhasználható gyakorlatok: a cikkek lehetnek külön adatbázisban is. Létrehozható digitális könyvtár is, ahová a digitalizált tartalmak kerülnek. A településekről, intézményekről is építhető adatbázis, kiegészítve internetes linkekkel, irodalomjegyzékkel.

35. A helyi sajtó feltárása

Egy könyvtárban a sajtófigyelés helyett már régóta a digitalizálásra fókuszálnak. A többiek gyakorlata hasonló a miénkhez.

A mi gyakorlatunk: a sajtó feltárása a könyvtár katalógusán belül történik, tárgyszavazva. A helyi és országos periodikumokat egyaránt figyeljük, a válogatás szempontja a helyi információs érték. A helyismereti gyűjtemény és az olvasószolgálat egyaránt részt vesz a figyelésben.

Felhasználható gyakorlat: a KSZR munkatársak bevonása

36. Digitalizálás és hozzáférhetőség

Néhány könyvtár honlapján már működnek digitális archívumok, elektronikus könyvtárak vagy az országos digitális portálokra mutató linkek.

A mi gyakorlatunk jórészt megegyezik a megkérdezettekével:

Digitalizálásnál fő szempont az állományvédelem és az, hogy mennyire keresettek a dokumentumok. Figyelembe kell venni a szerzői jogi szempontokat is. Az elavult adathordozók (hang- és videokazetta) információit is meg kell menteni. Helyi kiadású kötetek, fénykép, képeslapgyűjtemény fontos lehet. Az elérhetőség a Hungaricana portálon is megvalósítható, vagy az intézményi honlapon, de akár csak az olvasóteremben elérhető számítógépen is. Az archív sajtó elsőbbséget élvez, de fontos a kurrens helyi sajtó digitalizálása is. Az aprónyomtatványok kiválasztásánál a szempont az információs érték és az igényes képi megformálás. Közfoglalkoztatásban alkalmazott dolgozók segítik ezt a munkát.

Az elektronikus könyvtárunk tartalma folyamatosan bővül.

Zenei részleg

37. Dokumentumtípusok, kapcsolódó szolgáltatások, rendezvények

Jellemzően nincs külön zenei részleg, bekerült az Olvasóterembe vagy a Médiatárba. Kölcsönözhető: CD, DVD, LP, VHS formátumú dokumentumok, kották és zenei folyóiratok az olvasói igényeknek megfelelően. Programok terén már színesebb a felhozatal. Több klub is működik, zenei és filmes egyaránt, valamint gyakoriak a témával kapcsolatos vetélkedők, több korosztály számára.

A mi gyakorlatunk hasonló: a klubövezetben kialakított térben van lehetőség zenehallgatásra, beszélgetésekre, kisebb programok, összejövetelek lebonyolítására, akár retrópartira is.

Felmerült ötlet ezeknek a programoknak a kreatív, interaktív formája, valamint a hangszerkölcsonzés.

KSZR

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár kistéleplési könyvtári ellátása nagyon hasonlít a megkérdezett öt megyei könyvtár gyakorlatához. Új módszereket, használható ötleteket nem nagyon kaptunk, csak megerősítést abban, hogy máshol is hasonlóan végzik ezt a tevékenységet.

38. A megyei ellátásban résztvevők száma

A kistéleplési könyvtári ellátást mi is közösen végezzük a városi könyvtárakkal, csak a szekszárdi Illyés Gyula Megyei és Városi Könyvtár végzi önállóan. Ez a feladatmegosztás a kistéleplések magas száma miatt célszerű, a korábbi kistérségi ellátási gyakorlat is indokolja.

39. A kistéleplési kölcsönzés

A szolgáltatóhelyek kölcsönzési adminisztrációjában nálunk még többnyire a hagyományos tasakos, füzetes kölcsönzést használják, viszonylag kevés könyvtáros vállalta a Textlib IKR használatát. Békés és Veszprém megyében már gyakorlat, hogy a falvakban is IKR-t használnak.

Az alapfokú könyvtárosi ismereteket nyújtó tanfolyamokon szorgalmazzuk, de a gyakori könyvtárosváltások miatt nehezen terjed ez a módszer.

40. A kistelepülési lakosság könyvtárhasználatának növelése

A könyvtárhasználat növelésére a mások által felsorolt módszereket: figyelemfelhívó rendezvények, szolgáltatásajánlók, civil szervezetekkel közös programok stb. - mi is alkalmazzuk, újként a nagyobb falusi rendezvényekre történő kitelepülés és könyvtár népszerűsítés jelent meg.

41. KSZR feladatok megosztása

A más részlegeken dolgozó kollégák is hasonló módon vesznek részt a kistelepülési ellátásban. Kézműves foglalkozásokat, könyvtári foglalkozásokat, tanfolyamokat tartanak. Új lehetőségként a helyismereti tevékenység aktivitását látjuk reálisnak a kistelepülési értékek felkutatásában, feltárásában.

42. Hálózati referensek feladatköre, hatásköre

A referensek feladatkörét tekintve csak Tolna megyében működik egy hozzánk hasonló rendszer, máshol feladatmegosztás van, nem a települések felosztása.

A hálózati referensek teljeskörű felhatalmazással képviselik a könyvtárat, a nyújtott szolgáltatások, rendezvények, eszközbeszerzések terén felelősen segítik a helyi döntéshozókat.

Gyűjteményszervezés

43. Szempontok a dokumentumok megőrzésénél

Több dokumentumtípusra is rákérdeztünk.

Könyv: a legtöbb könyvtárban, ahogy nálunk is, fontos szempont az elavultság, az olvasói használat és az igénybevétel. Békéscsabán őrzik az 1851 előtt megjelent köteteket, az első kiadásokat, a dedikált, és az 1964 előtt megjelent irodalmat. A szekszárdi könyvtárban fontos szempont, hogy egy példány legyen mindenből. Állományapasztáskor ezt mi is figyelembe vesszük, hogy legalább a három könyvtárból egy helyen legyen elérhető az adott dokumentum.

Elektronikus dokumentum: hasonlóan törlésre kerülnek az elavult, elhasználdott dokumentumok, mint a könyvek esetében. A szekszárdi könyvtárban a videokazetták hamarosan selejtezésre kerülnek. A videokazetták szelektálását, törlését a mi könyvtárunk is elkezdte, hiszen erre már nem, vagy csak nagyon ritkán jelentkezik igény az olvasóktól.

Helyismeret: a helytörténeti dokumentumok, folyóiratok, elektronikus kiadványok minden könyvtárban végleges megőrzésre kerülnek.

Folyóirat: bizonyos szakfolyóiratok, tudományos igényű folyóiratok több könyvtárban is végleges megőrzésre kerülnek. Fontos szempont még az elavultság és az olvasói használat is. A szekszárdi könyvtárban a digitalizált folyóiratoknál a bekötött példányok egy része is selejtezésre került.

44. Az állományból kivont dokumentumok

A megkérdezett könyvtárakban, hasonlóan a miénkhez, többnyire a MÉH-be szállítják és kiárusítást is szerveznek. A nálunk évtizedek óta működő, a Könyvtári Intézet által koordinált

fölőspéldány-jegyzéken való megjelentetést csak 2 könyvtár írta. A helyi iskolákkal jó kapcsolatot ápolunk, ezért előválogatási lehetőséget biztosítunk könyvtárunk számára, a leválogatott könyveket helyszínre is szállítjuk. Több könyvtárban is megjelenik, hogy ingyenesen elvihetővé teszik a leselejtezett könyveket, nálunk ez működik a Pláza könyvtárban, de új megoldásként lehetne a könyvtárban vagy előtte elhelyezve. A szombathelyi könyvtár alkalmazza az állatvédő egyesületeknek való felajánlás módszerét, mi is kapcsolatban állunk egy ilyen szervezettel, így új ötletként bevezethetnénk a napilapok elküldését számukra. A nem hagyományos dokumentumokkal kapcsolatban nagy terhet ró ránk a veszélyes hulladékok elszállíttatása. A környezetvédelemhez is kapcsolódva megvalósíthatónak ítéljük a felnőtteknek szóló kreatív foglalkozást hulladék anyagokból.

45. A gyűjtőkörbe nem tartozó ajándékkiadványok kezelése

A megkérdezett könyvtárakban hasonlóan zajlik, mint nálunk. A szombathelyi könyvtár egyáltalán nem fogadja el ezeket a dokumentumokat, Békéscsabán és Szekszárdon pedig kiárusítják őket. Több könyvtár felajánlja a dokumentumokat más könyvtáraknak, szakkönyvtáraknak. A veszprémi könyvtár gyakorlatához hasonlóan a kifogástalan állapotú ajándékkönyveket félretesszük vetélkedőkhöz jutalmazásra.

46. Tervszerű állományapasztás

A tervszerű állományapasztás során az olvasószolgálat és a gyűjteményszervező csoport között szoros együttműködésre van szükség. A megkérdezett könyvtáraknál és nálunk is az olvasószolgálat, a különböző részlegek munkatársai tesznek javaslatot a dokumentumok kivonására, a gyűjteményszervező csoport az IKR-ben szereplő adatok alapján, gondos mérlegelés után végrehajtja a törlést.

47. Az elektronikus dokumentumok nyilvántartása, és megjelenése a könyvtári katalógusban

A megkérdezett könyvtárakban hasonlóan működik, mint nálunk. E-könyvek nincsenek, az elektronikus dokumentumok az elektronikus katalógusban jelennek meg. A kaposvári könyvtárban a helytörténeti anyag a Somogyi Elektronikus Könyvtárba kerül, és a katalógusban a dokumentum leírásában utalnak arra, hogy hol található meg ezek az anyagok. Könyvtárunkhoz hasonlóan ők is elkezdtek a CD-ROM-ok selejtezését, továbbra is feladatunk, hogy vizsgáljuk felül ezeket, hogy melyik olvasható még le a ma használt eszközökkel. Olvasói igény már nem igazán jelentkezik erre a dokumentumtípusra.

48. Könyvön kívüli dokumentumtípusok kezelése

Az alábbi dokumentumok feldolgozásáról kérdeztük meg a könyvtárakat:

Folyóirat: Egyedül a békéscsabai könyvtárban nem szerepelnek a folyóiratok az adatbázisban, így a többiek feltárják. Szekszárdon a helyi lapok digitalizálása elkezdődött. A szolgáltatásban vannak különbségek, van olyan könyvtár, aki csak a helyben használatot engedélyezi. Állományvédelmi szempontból azt tartjuk megvalósíthatónak – a szombathelyiek alapján –, hogy a bekötött folyóiratokat ne, vagy csak korlátozottan kölcsönözzük. A folyóiratok egyszerűsített leírása nálunk is szerepel a katalógusunkban, példányadatokat kell hozzá kapcsolnunk, hogy kölcsönözhetővé váljanak a lapok, jelenleg ezen dolgozunk.

Aprónyomtatványok, plakát, fotó, képeslap: Minden könyvtárban csak helyben használják őket. Egységes nyilvántartás nincsen, különböző megoldásokat alkalmaznak a könyvtárak. Téma szerinti csoportosítást több helyen használnak. Néhány helyen digitalizálták már ezeket a

dokumentumokat, van ahol még csak tervezik. A szombathelyi könyvtár honlapján digitalizált változatban, részletesen feldolgozva elérhetők az aprónyomtatványok, fényképek, plakátok (ők sajtókivágatokat is gyűjtenek). A veszprémi könyvtárban a katalóguson keresztül érhetők el a képeslapok, fotók digitalizált változatai. Nálunk a jó megoldást a kettő ötvözetében látnánk, jelenjen meg a katalógusban és a honlapon is külön. Folytatnunk kellene a képeslapoknál már elkezdett digitalizálást, a többi dokumentumnál is.

49. Tartalmi karbantartás az IKR-ben

Arra a kérdésre, hogy ki és milyen gyakran végzi a tartalmi karbantartást az IKR-ben, szinte teljesen egyforma válaszok érkeztek, hogy a feldolgozó kollégák végzik, rendszeresen. A veszprémi könyvtárban a komolyabb hibák javítását a rendszerkönyvtárosra bízák. Szekszárdon minden könyvtárosnak van jogosultsága ehhez, de itt is a feldolgozó könyvtárosok végzik ezt a feladatot elsősorban. Kaposváron a feldolgozó csoport munkatársai folyamatosan végzik ezt a feladatot, de a helyismereti anyagokat a helytörténeti részleg munkatársai tartják karban. Könyvtárunkban továbbra is a feldolgozó csoport munkatársai végezzék ezt a feladatot!

50. A muzeális könyvek nyilvántartása

A muzeális könyvek minden megkérdezett könyvtárban megtalálhatók az IKR-ben, több helyen teljesen feltárva. Külön jegyzéket is készítenek a feltárt dokumentumokról. Az látszik, hogy az összes könyvtár nagy gondot fordít a védelmükre, az adottságaikhoz mérten. A szombathelyi könyvtár maximális állományvédelmet folytat (egyenletes páratartalom: 55%, hőmérséklet 20-22 °C, nincs ablak a raktáron, fém ajtó, füstjelző, kamera, riasztó, lopásgátló mágnesescsík). Két könyvtárnál (Békéscsabán és Szombathelyen) az 1950 előtti könyveik is különleges bánásmódban részesülnek. A hozzáférést mindenhol csak helyben, kutatásra, igazgatói engedéllyel valósítják meg. Nálunk is külön nyilvántartás van a muzeális dokumentumokról, az adatbázisban való megjelenésüket még bővítenünk kell. Elhelyezésükre jó megoldást kell keresnünk, lehetne külön helyiséget biztosítani, együtt tárolhatnánk a belső raktári és a régi megyetörténeti dokumentumokkal.

Szabályzat készítése is indokolt.

Marketing

51. Marketing stratégia

A könyvtárak felénél készült már marketing stratégia, leginkább a kommunikációs tervvel összefüggésben. Képzett munkatárs egy helyütt áll rendelkezésre, van, ahol marketing munkacsoportot hoztak létre. Speciális ismeretekkel a legtöbb helyen nem rendelkeznek.

Egyik könyvtár sem említette, hogy külsőst foglalkoztatnának – nyilván ez leginkább anyagi kérdés.

Magunk is jórészt képzetlen kollégákkal végezzük ezt a tevékenységet. A képzésre ez év tavaszán lesz lehetőségünk: belső képzés keretében 15 fő ismerkedhet az online marketing elméletével és gyakorlatával. A továbbiakban közülük munkacsoport szerveződhet a tudatosabb és tervezettebb marketingmunka érdekében.

52. Médiafelületek

Hasonlóak a törekvések: a szórólapok, plakátok továbbra is jelen vannak; az e-mailben küldött

közvetlen meghívókon, hírleveleken kívül a honlapokon és közösségi média felületeken jelennek meg az aktualitások. Fontos a helyi rádió és televízió, sajtóorgánium figyelme, a városi online programajánlóban való megjelenés.

A rendszeresség és a minél gyakoribb megjelenés mindenkinél kiemelt.

Amennyiben megoldható, munkatársaink napi rendszerességgel frissítik a tartalmakat. Célzottan készítenek figyelemfelhívó tartalmakat, olvasmányajánlókat, linkgyűjteményeket, online tananyagokat.

A megkérdezett könyvtárak gyakorlata alapján aktuális: az Instagramon való jelenlét fokozása illetve a Smart City elektronikus hirdetőtábláin való megjelenés lehetőségének felmérése.

A médiafelületeken való aktív jelenlét lakossági hatásait a felmérések, elégedettségmérések során tudjuk feltérképezni. Az ismertség ugyanakkor nem jelent feltétlenül használatot is – így a statisztikai adatokat is néznünk kell.

53. Rendezvények népszerűsítése

A válaszok jól összefoglalják az ismert gyakorlatot: igényfelmérés alapján ill. ötletbörze során választjuk ki a kedvelt előadókat, akiket meghívhatunk. A szórólaptól kezdve minden médiafelületet felhasználunk a népszerűsítésre. A leghatásosabb sok esetben a „szájpropaganda”.

Követendő jó gyakorlatok: az aktív könyvtárhasználók bevonása; visszajelzések és javaslatok kérése folyamatosan; rendszeresen ismétlődő időpont bevezetése.

54. Lakossági igények felmérése

A mindennapi munka során magunk is gyűjtjük a használók javaslatait, észrevételeit, amelyeket a könyvtárlátogatás során – legtöbbször szóban – megosztanak velünk. A különböző lakossági csoportok, potenciális használók igényeinek felmérését is folyamatosan végezzük.

Jó ötletnek tartjuk a honlapon való bejegyzés lehetőségét, az új honlap kifejlesztése során sor kerülhet rá.

55. Felmérés a könyvtárat nem használók körében

Kérdőíves felmérés több helyütt zajlott, az eredményét nem osztották meg velünk.

Nyilvánvalóan a kulturálódási szokásokkal összefüggő kérdés: egy rövid felmérés alatt ebből nem túl sok információ juthat el hozzánk.

Jelenleg magunk is dolgozunk „külső” kérdőívekkel, illetve a Dél-dunántúli régió könyvtáraival együtt közös szociológiai felmérésre készülünk.

56. Külső színhelyeken való könyvtári megjelenés

A példák mindegyike követhető a számunkra. Sajnos a városunkban az Ünnepi Könyvhét – a könyvesboltok akadályoztatása miatt – régóta nem jelent kitelepülést az utcákra, terekre. A nyári strandkönyvtár és a Zala Plazába települt könyvcserélő pavilon egybevág a javaslatokkal. Partnereink közül is kapunk meghívásokat rendezvényeikre.

Új megoldásként a városunkban is gyakori fesztiválokra való állandó részvétel, önálló stand megvalósíthatónak látszik.

57. Külső kapcsolatok a rendezvények megvalósítása terén

Legtöbb könyvtár élénk kapcsolatot ápol civil szervezetekkel, megtalálják a kapcsolódási pontokat is a közös rendezvényekre. A helybiztosítás is gyakori a civil szervezet saját rendezvényeihez, amelyből a könyvtár közönsége is profitál.

Amiben előreléphetnénk: a vállalkozói partnerség megteremtése, szponzorok felkutatása.

58. Reklám ötletek

Egy könyvtártól kaptunk jó ötleteket erre, a többi könyvtár – hozzánk hasonlóan – küzd ezzel a feladattal.

Saját készítésű ajándék tárgyak terén vannak már tapasztalataink: feliratos toll, papírtáskák, kötészet által készített ceruzatartó pl. Tervezzük vászontáskák és a KSZR szolgáltatást nyújtó könyvtári autó feliratozását.

Reklámfilm készítése, kincseink, kulisszatitkaink, érdekességeink bemutatása lehet figyelemfelkeltő hatású.

Az online marketing tanfolyamon résztvevő kollégák a későbbiekben ötletben és megvalósításban is segíteni tudják a könyvtár marketing törekvéseit.

Egyéb kérdések

A Benchmarking felmérés során az egyéb részben feltett kérdésekre adott válaszok részben megerősítették a nálunk folyó gyakorlatot, részben adtak új ötleteket is.

59. Publikálás

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtárban a publikálás terén fejlesztendő terület az országos szakmai sajtóban való megjelenés. A helyi médiában viszonylag gyakran megjelenik a könyvtár, főleg a rendezvények kapcsán. A kollégák leginkább a könyvtár által megjelentetett Zalai Könyvtári Levelezőben adnak hírt a történésekről.

Ami követendő példa más megyei könyvtárak gyakorlatából:

- könyvajánló a honlapon és a közösségi médiában
- jó gyakorlatok megismertetése nagyobb körben
- rendszeres tájékoztatás a helyi rádióban a könyvtár életéről
- a helyismeret anyagainak megjelenése a helyi médiában

60. Könyvtárosi életpálya-modell

A könyvtárosi életpálya modellel kapcsolatban nem bizakodó a könyvtárak többsége, leginkább a bérhelyzet normalizálása foglalkoztatja a szakmát, ahogy bennünket is.

61. Közösségi hely kialakítása

A közösségi helyek kialakításában legjobb példa a békéscsabai, ahol már több funkcióval megvalósult: Makerspace műhely, Tini-Digi lépcső, kiállítótér, oktatóterem. Elsősorban a rendelkezésre álló tér függvénye a lehetőség megteremtése, valamint ötlet, akarat, megfelelő személyzet és anyagi forrás szükséges a sokrétű, kreatív szolgáltatás megvalósításához.

A terek funkcionális átalakítása nálunk is megtörtént. A korábbi olvasóterem helyén két modernizált tér: a helyismeretnek és digitalizálásnak otthont adó tér, valamint a klubszerűen berendezett, zenei részleggel kiegészült, kisebb összejövetelekre alkalmas tér jött létre.

62. Zöld könyvtár

Az ökoszemlélet mindegyik könyvtár törekvéseiben jelen van. Igazán nagy változás egy új könyvtár építése során lehetséges (Szekszárd, szombathelyi fiókkönyvtár), vagy a könyvtár adottságai által pl. udvar, olvasó terasz, kert.

Nálunk is vannak hasonló kezdeményezések, mint máshol pl. szelektív hulladékgyűjtés, használt papír újrahasznosítása jegyzettömb formájában, faültetés, madáretető, előadások programok (KSZR településeken is). Törekvés nálunk is van az energetikai korszerűsítésre, ennek kapcsán a fenntartóval kell egyeztetni.

63. Új eszközök a szolgáltatásban

Ebben is a békéscsabai kollégák járnak az élen, korábbi pályázati programjuk, civil szervezettel való együttműködésük révén komplett műhelyt alakítottak ki, képzéseket, közösségi programokat valósítanak meg a robotika, mikroelektronika, makerspace területén.

Könyvtárunkban a mesetablet alkalmazása honosodott meg a csoportos gyermekkönyvtári munkában. Sokoldalú felhasználására "Az én könyvtáram" projekt keretében mintaprogram készült, gyermekkönyvtáros kollégánknak számos helyen előadás és gyakorlati foglalkozás során adta tovább ismereteit és tapasztalatait a könyvtáros és pedagógus kollégáknak.

Kb. 30 db eszköz áll rendelkezésre, akár egyidőben több foglalkozásra is használható.

A 3D nyomtatók kipróbálására a DJP program keretében nyílt lehetőségünk. Nagyon népszerű volt a használóink körében is. Ha saját beszerzésre lehetőség nyílna, a fiatalok számára tudnánk vonzó programokat megvalósítani általa.

ÖSSZEGZÉS

A megkérdezett könyvtárak gyakorlata alapvetően hasonló a miénkhez. A felmérés megerősített bennünket abban, hogy átgondolt, sokoldalú, értékes munkát végzünk a használóink érdekében.

A válaszadó könyvtárak gyakorlatát áttekintve azokat a továbbgondolt felvetéseket foglaltuk össze, amelyekkel könyvtári folyamataink minőségének további javulását érhetnénk el.

Olvasószolgálat

A Békés Megyei Könyvtár alkalmazza a beiratkozás nélküli regisztrációt. Mi is elgondolkodtunk az integrált rendszerben való regisztráció lehetőségén, rendezvények esetén. Ez tulajdonképpen egy ingyenes olvasójegyet jelentene, amely rögzítené a látogató adatait. Szükség lenne ehhez egy új olvasói kategória létrehozására.

Felvetettük, hogy jó lenne a rendezvényeken kitenni a táblát, hogy a rendezvényen kép és hangfelvétel készül.

Rákérdeztünk az egységes formaruha használatára is. A dolgozók körében erősíteni kell a kitűző viselését!

Fontos kiemelni, hogy más könyvtárak figyelembe veszik az iskolai szüneteket, akkorra szerveznek programokat a gyerekeknek.

Felmerült a pályaaorientációs, promóciós napok fontossága könyvtári környezetben.

Szükséges-e raktári kérésekről kérőlap? A raktári kéréseket nem feltétlenül kölcsönzik – helyben kölcsönzés, pl. bekötött folyóiratok. A statisztika érdekében is szükséges rögzíteni.

Tartozások behajtása – ügyvédi segítséggel pl. Szombathely, Szeged példája nyomán.

Gyermekkönyvtár

Végeznek-e igényfelmérést és elégedettségmérést a pedagógusok és a szülők körében? Szombathelyen igen, érdemes lenne megkérdezni tőlük, hogy ez hogyan történik! (Kérdőív, személyes beszélgetés)

Zenei gyűjtemény

Zenei programsorozat szervezése (Őszi Dallamok: Gyémánt Bálint – Harcsa Veronika)

Gyűjteményszervezés

Napilapok felajánlása az állatmenhelynek, vagy felhasználás, újrahasznosítás kreatív foglalkozásokon.

A gyűjtőkörbe nem tartozó, szerző vagy kiadó által ajándékozott dokumentumok felajánlása pl.

Vöröskereszt - könyvtár közvetítő szerep

Muzeális dokumentumok egyedi nyilvántartásának létrehozása

Munkacsoport alakítása a pedagógiai gyűjtemény feldolgozására

Marketing

Városi online programnaptárba való bekerülés, helyi sajtóval való együttműködés

Közösségi oldalak: moly.hu és más könyves oldalak népszerűsítése

Állampolgári Részvétel Hete