



Széchenyi István Városi Könyvtár

Telefonszám: 99/511-250

Honlap: www.szivk.hu

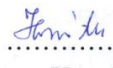
E-mail cím: konyvtar@szivk.hu

Könyvtári teljesítményértékelés és összehasonlító elemzés teljesítménymutatók és kérdőív segítségével a Széchenyi István Városi Könyvtárban

Készítette:

Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta:


.....
Horváth Csaba
igazgató



Sopron, 2021. január 20.

Tartalomjegyzék

1. A könyvtári teljesítményértékelésünk.....	3
1.1. A teljesítménymutatók szabványa	3
1.2. A vizsgálat módszerei	3
1.3. A vizsgálat szempontjai, az összehasonlítás alapjai	3
1.4. Az összehasonlítás adatainak forrásai	4
1.5. A teljesítménymutatók összefoglalása	4
2. A könyvtári teljesítménymutatók elemzése, összehasonlítása	4
2.1. A közönség, mint használó a teljes lakosság körében	4
2.2. A gyermekolvasó arány	5
2.3. A személyes használat népszerűsége a teljes lakosság körében	6
2.4. A kölcsönzés népszerűsége	7
2.5. A kölcsönzési állomány népszerűsége	7
2.6. Rendezvény ellátottság	9
2.7. Rendezvények látogatottságának népszerűsége	10
2.8. A kölcsönzési állomány forgási sebessége	11
2.9. Könyvtárosok kölcsönzési produktivitása	12
2.10. Könyvtárosok produktivitása a személyes használat szempontjából.....	13
2.11. Beszerzési termelékenység.....	14
2.12. Egy felhasználóra jutó állománygyarapítási költség	15
2.13. Könyvtárossal való ellátottság	16
2.14. Összegzés.....	17
3. Kérdőív.....	17
3.1. A kérdőív összeállítása	17
3.2. A kérdőíves kérdezés lebonyolítása	17
3.3. A kérdőív összesített eredményei	17
3.3.1. A belső szervezetre vonatkozó kérdések összesítése és kiértékelése.....	18
3.3.2. Marketingre és kommunikációra vonatkozó kérdések összesítése és kiértékelése ..	19
3.3.3. Szolgáltatásokra vonatkozó kérdések összesítése és kiértékelése	21
3.3.4. Feldolgozásra vonatkozó kérdések összesítése és kiértékelése.....	24
3.3.5. Rendezvényekre vonatkozó kérdések összesítése és kiértékelése	26
3.4. Összegzés	27
Mellékletek.....	29
A Széchenyi István Városi Könyvtár benchmarking kérdőíve.....	29
A Halis István Városi Könyvtár benchmarking válaszai	31
A József Attila Könyvtár benchmarking válaszai.....	37
Az érdi Városi Könyvtár benchmarking válaszai	41
A hódmezővásárhelyi Németh László Városi Könyvtár benchmarking válaszai	45

1. A könyvtári teljesítményértékelésünk

Könyvtárunk komplex teljesítménymérést végez annak érdekében, hogy információkat szerezzen szolgáltatásaink hatékonyságáról, a kapott eredmények pedig segítséget nyújtsanak stratégiai döntések előkészítésében. Célunk, hogy a mérés segítségével a gyengén működő területeket feltérképezzük és más könyvtárak jó gyakorlatainak átvételével még inkább megfelelhessünk a partnereink elvárásainak.

1.1. A teljesítménymutatók szabványa

A különböző könyvtári munkafolyamatok, szolgáltatások hatékonyságának mérésére szolgált a nemzetközi szabványok alapján kidolgozott MSZ ISO 11620-as magyar szabvány, amelynek alkalmazásához az OSZK Könyvtári Intézetének Teljesítménymérési Bizottsága 2003-ban *Ajánlást* dolgozott ki. Az információs technikák gyors ütemű fejlődése – és ezáltal a könyvtári környezet, és a használói szokások megváltozása – is szükségessé tette a szabvány módosítását, így 2019-ben sor került a 2. magyar kiadásra, melyhez az *Ajánlás* is átdolgozásra került. Mérésünket alapvetően e két útmutató alapján állítottuk össze.

1.2. A vizsgálat módszerei

Teljesítményünk mérését benchmarking módszerrel végeztük, mely szerint hasonló adottságokkal rendelkező könyvtárak teljesítménymutatóit vetettük össze a saját eredményeinkkel, illetve saját eredményességünket vizsgáltuk 5 évre visszamenőleg, hogy az egyes területek adatainak tendenciáit nyomon követhessük könyvtárunkban. A teljesítménymutatók azonban nem minden kérdés körütekintő vizsgálatára alkalmasak, ezért az összehasonlítást kérdőíves módszerrel is kiegészítettük.

1.3. A vizsgálat szempontjai, az összehasonlítás alapjai

A teljesítménymutatók összehasonlításakor olyan könyvtárakat választottunk ki, melyek Sopronhoz hasonlóan megyei jogú városokban található városi közkönyvtárak. Magyarországon 4 másik ilyen intézmény a dunajvárosi József Attila Könyvtár, az érdi Csuka Zoltán Városi Könyvtár, a hódmezővásárhelyi Németh László Városi Könyvtár, valamint a nagykanizsai Halis István Városi Könyvtár.

Ezen könyvtárak funkciójukban tehát megegyezők, azonban a lakosságszám tekintetében már jelentősebb eltérések mutatkoznak. Sopron 62 ezres lakosságszámát csak Érd lépi túl, ahol közel 67 ezren élnek. A többi város lakosságszáma azonban jócskán elmarad ettől, Hódmezővásárhely 43, Dunaújváros 44, Nagykanizsa 46 ezres lakossággal rendelkezik. Sopronnal hasonló nagyságú város már csak megyeszékhely található az országban, ott azonban megyei funkciójú könyvtár működik.

Felsőoktatási intézmények tekintetében Dunaújváros szintén egyetemi város, Nagykanizsán kihelyezett egyetemi kampusz működik, Hódmezővásárhelyen kihelyezett egyetemi kar található, Érden nem található ilyen.

Fiókkönyvtárakat illetően is találunk eltéréseket, Nagykanizsa és Érd 2, Dunaújváros és Sopron 1 fiókkönyvtárral rendelkezik, Hódmezővásárhelyen nincs fiókkönyvtár. Az eredmények összehasonlítása során minden esetben csak a főkönyvtár adatait vettük figyelembe.

A teljesítménymutatók összevetése során a 2018-as év statisztikai adatait vettük figyelembe, mert legfrissebben ezek állnak rendelkezésre. A saját eredményeinkből már rendelkezünk 2019-es összesítésekkel is, de alapvetően a 2013 és 2018 közötti 5 éves időszakot vizsgáltuk.

Sajnos, mint az eddigi adatokból is kiderült, az azonos mutatók mögött sokszor nagyon eltérő háttér, környezet és körülmények találhatók, és ahogy az *Ajánlás* is fogalmaz ezek összevetése

csak kellő körültekintéssel, és nem is minden esetben tehető meg. Így az összehasonlítást sok esetben fenntartásokkal kezelve inkább tájékoztató jellegűnek kell tekinteni. Fontos tehát, hogy a mutatók összehasonlításán túl a kérdőíves adatgyűjtést is alkalmazzuk.

1.4. Az összehasonlítás adatainak forrásai

A mutatók kiszámításához szükséges adatokat az éves statisztikai jelentésekből nyertük, melyek nyilvánosan hozzáférhetőek a Könyvtári Intézet honlapján. A lakosságszám a KSH szerinti hivatalos adat, amely azonban Sopron népességére vonatkozóan sokszor képezi vita tárgyát, mert a valós számot ennél jóval nagyobbra becsülik. Bizonyos adatokat nem tartalmaz a könyvtári statisztikai jelentés, ezeknél a HunTéka integrált könyvtári rendszerünkben történt az adatgyűjtés.

1.5. A teljesítménymutatók összefoglalása

A Könyvtári Intézet által kidolgozott *Ajánlás* a könyvtári szolgáltatások és munkafolyamatok számos területére kiterjedően határoz meg teljesítménymutatókat, azonban vizsgálatunkban nem kívántunk valamennyi mutatóra kitérni, inkább csak azokra, amelyeket problémásnak éreztünk vagy fontos információval szolgálnak a hatékonyságunkra vonatkozóan. Az alábbi mutatók összehasonlítását végeztük el hatékonysági területek szerint csoportosítva:

- *partnerközpontúság*: a közönség, mint használó a teljes lakosság körében, a gyermekolvasó arány, a személyes használat népszerűsége a teljes lakosság körében, a kölcsönzés népszerűsége, kölcsönzési állomány népszerűsége, rendezvénnyel ellátottság, rendezvények látogatottságának népszerűsége
- *szolgáltatások hatékonysága*: a kölcsönzési állomány forgási sebessége
- *munkatársakkal kapcsolatos teljesítménymutatók*: könyvtárosok kölcsönzési produktivitása, könyvtárosok kölcsönzési produktivitása a személyes használat szempontjából
- *gazdaságossági mutatók*: beszerzési termelékenység, egy felhasználóra jutó állománygyarapítási költség, könyvtárossal való ellátottság
- *eredményességi mutató*: erre vonatkozóan a statisztikában nem találunk adatokat, ezért a kérdőíves adatgyűjtésben térünk ki rá

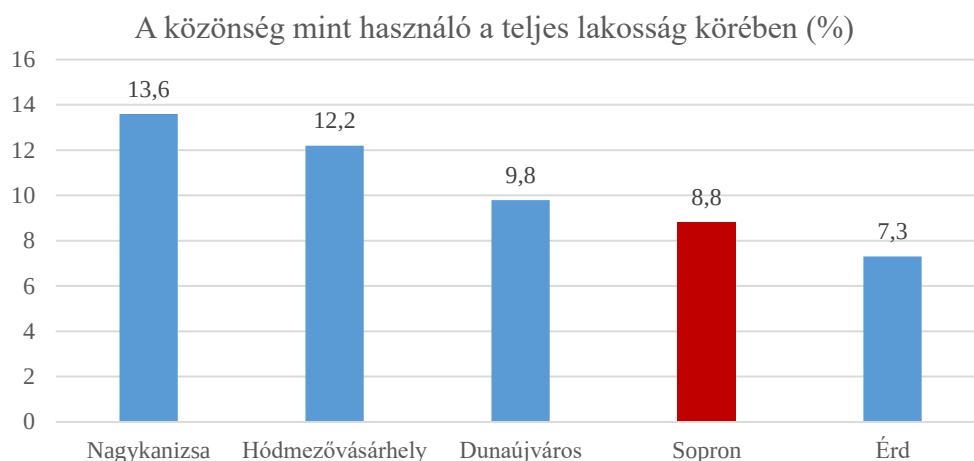
2. A könyvtári teljesítménymutatók elemzése, összehasonlítása

2.1. A közönség, mint használó a teljes lakosság körében

Megmutatja, hogy a lakosság hány százaléka regisztrált használó. $A/B \cdot 100$

	(A) Használók száma (fő)	(B) Szolgáltató közönség száma (fő)	Érték (%)
Dunaújváros	4335	44358	9,8
Érd	4704	66892	7,3
Hódmezővásárhely	5347	43700	12,2
Nagykanizsa	6369	46866	13,6
Sopron	5524	62454	8,8

Az olvasóarány országos átlaga a 2018-as évben 20,34% volt, amelytől valamennyi megyei jogú város messze elmarad, de az országos trendek is folyamatos csökkenést mutatnak. Ennek oka talán abban keresendő, hogy a nagyvárosokban, egyetemi városokban sokkal jobb a könyvtárakkal és egyéb kulturális intézménnyel való ellátottság, több lehetőség közül választhatnak a városok lakosai, mint a kistelepüléseken.



Sopron	2014	2015	2016	2017	2018
(A) Használók száma	4816	4506	4885	4682	5524
(B) Szolg. közöns.	61249	61780	61887	62246	62454
Érték %	7,9	7,3	7,9	7,5	8,8

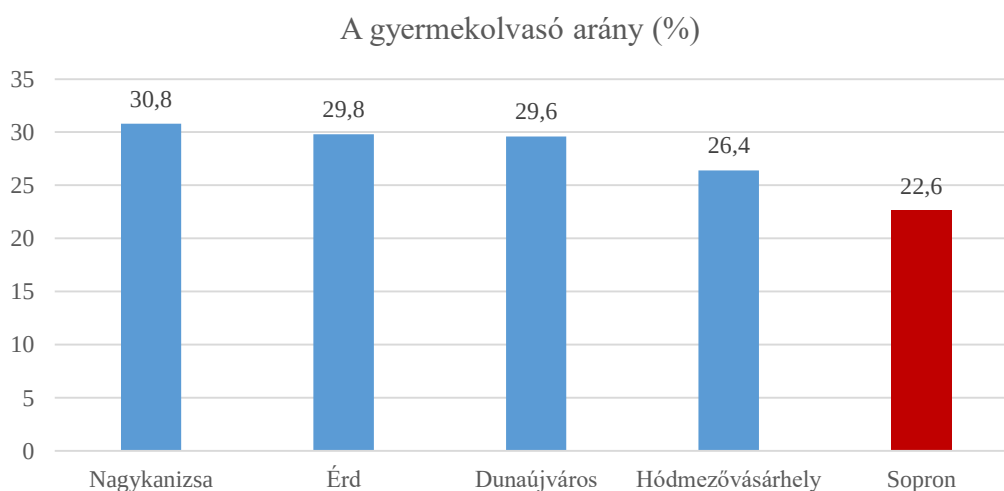
Sopron város lakossága folyamatosan nő, a használók aránya az elmúlt 5 évben stabilan tartja magát a 7-8% körüli szinten. Ezen az arányon mindenképpen javítanunk kell.

2.2. A gyermekolvasó arány

A használók számából a gyermekolvasók arányának meghatározása. $(A \cdot 100) / B$

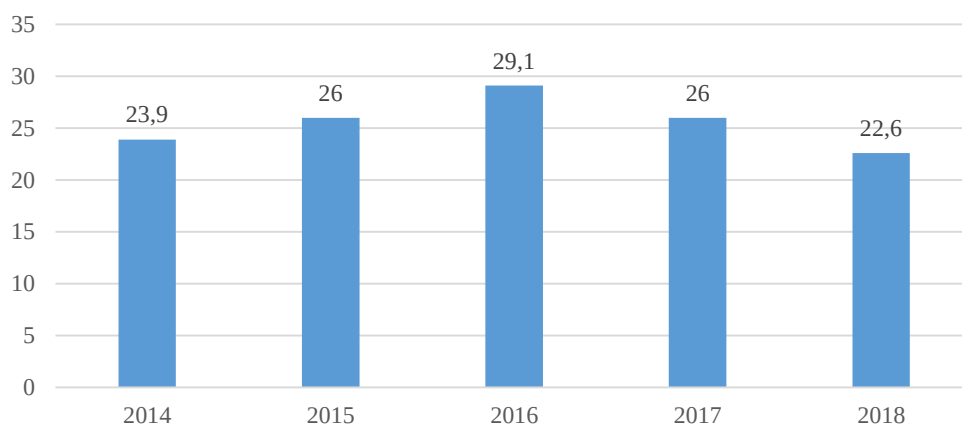
	(A) 14 alatti használók száma (fő)	(B) Összes használó (fő)	Érték (%)
Dunaújváros	1283	4335	29,6
Érd	1400	4704	29,8
Hódmezővásárhely	1411	5347	26,4
Nagykanizsa	1964	6369	30,8
Sopron	1251	5524	22,6

A gyermekolvasók aránya az országos átlaghoz képest jóval nagyobb valamennyi megyei jogú város esetében, hiszen az csak 20,7% volt a vizsgált évben. Ez az arányszám Sopronban elmarad a többi városhoz képest, de ennek oka hibás statisztikai jelentés.



Sopron	2014	2015	2016	2017	2018
(A) 14 év alatti használók száma	1151	1174	1424	1219	1251
(B) Összes használó	4816	4506	4885	4682	5524
Érték %	23,9	26	29,1	26	22,6

Gyermekolvasók aránya Sopronban (%)



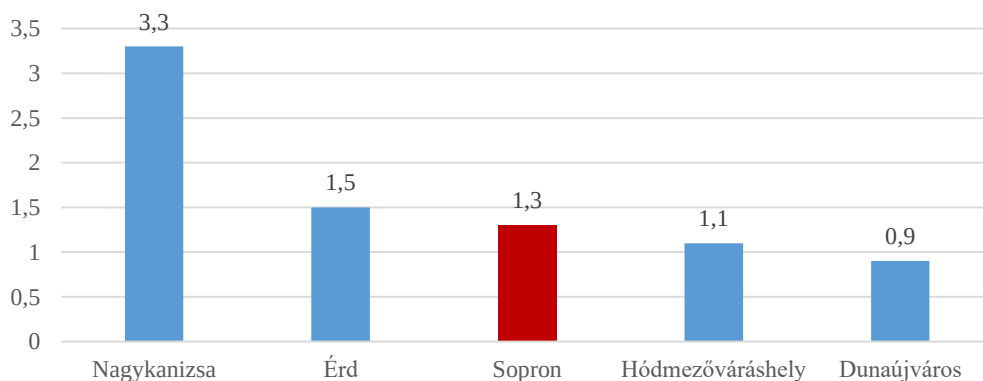
Ezt a mutatót azért érdemes figyelni, mert információval szolgálhat a jövőre nézve az olvasók számát tekintve, hiszen a gyermekolvasó nagyobb eséllyel válik később könyvtárhasználóvá. A legfrissebb, 2019-es adat szerint ez az arány 25,2%. Tehát folyamatosan az országos átlag fölött teljesítünk.

2.3. A személyes használat népszerűsége a teljes lakosság körében

Megmutatja, hogy a lakosság körében egy évben egy lakosra hány személyes használat jut. **A/B**

	(A) Személyes használatok éves száma	(B) Szolgáltató közönség (fő)	Érték
Dunaújváros	41457	44358	0,9
Érd	97278	66892	1,5
Hódmezővásárhely	48105	43700	1,1
Nagykanizsa	155300	46866	3,3
Sopron	79807	62454	1,3

Személyes használat népszerűsége a teljes lakosság körében

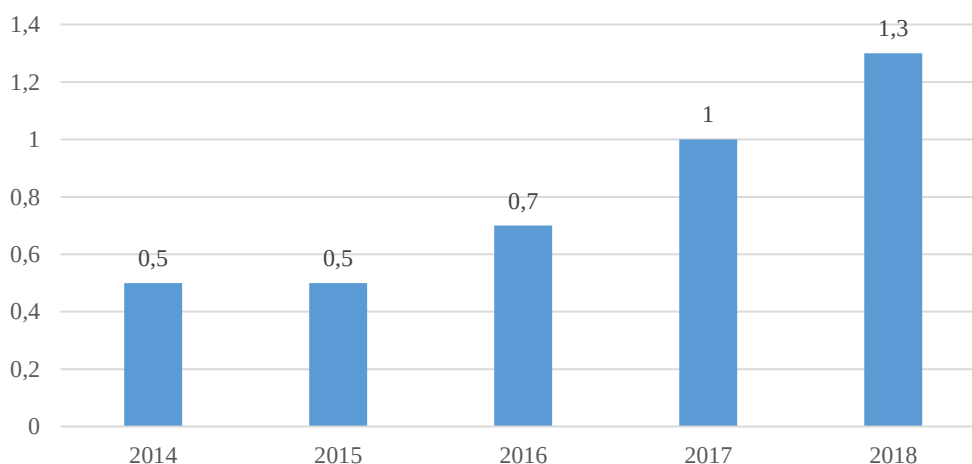


Nagykanizsa kiugróan jó adatát leszámítva minden megyei jogú város eredménye elmarad a 2,04-es országos átlag értékétől. Sopron a középmezőnyben foglal helyet e mutatót illetően.

Sopron	2014	2015	2016	2017	2018
(A) Személyes használatok éves száma	32640	31390	42375	64628	79807
(B) Szolg. közöns.	61249	61780	61887	62246	62454
Érték	0,5	0,5	0,7	1	1,3

Az országos trendektől eltérően Sopronban lassú emelkedést mutat a személyes használat népszerűsége, amely biztató adat. Ez nem a regisztrált olvasók számának növekedését jelenti, hanem a használat gyakoriságát, vagyis használóink sűrűbben látogatnak el a könyvtárunkba.

Személyes használat népszerűsége Sopronban



2.4. A kölcsönzés népszerűsége

A kölcsönzés viszonyítása a szolgálendő közönség számával. Megmutatja a kölcsönzési állomány népszerűségét és a kölcsönzési gyűjtemény minőségét. A lakosság körében egy évben egy főre hány kölcsönzési alkalom esik. **A/B (Huntékából lekeresve)**

Sopron	2014	2015	2016	2017	2018
(A) Kölcs. alkalmak száma	34969	32582	32268	31171	31724
(B) Szolg. közöns.	61249	61780	61887	62246	62454
Érték (alkalom lakosra)	0,570	0,527	0,521	0,500	0,507

Az országos trendhez hasonlóan nálunk is csökken a kölcsönzés népszerűsége.

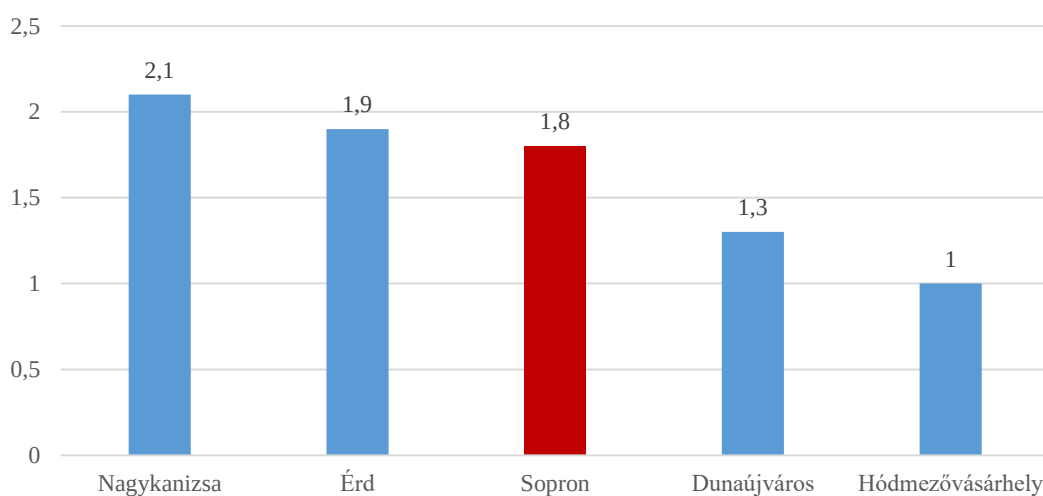
2.5. A kölcsönzési állomány népszerűsége

A kölcsönzött dokumentumok számának viszonyítása a szolgálendő közönség létszámához, azaz hány kölcsönzött kötet esik egy főre. Megmutatja a kölcsönzési állomány népszerűségét és utal a minőségére is. **A/B**

	(A) Kölcsönzött dokumentumok száma (db)	(B) Szolgálándó közönség száma (fő)	Érték
Dunaújváros	58679	44358	1,3
Érd	130632	66892	1,9
Hódmezővásárhely	44050	43700	1,0
Nagykanizsa	97076	46866	2,1
Sopron	115836	62454	1,8

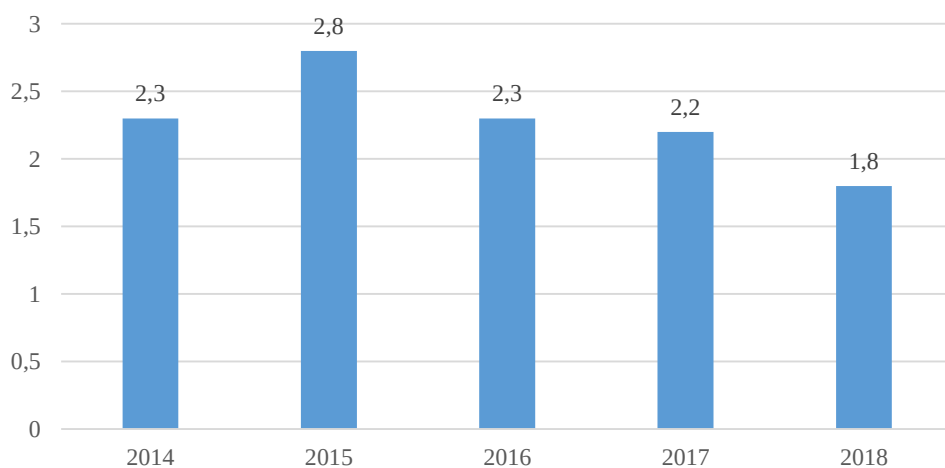
A vizsgált könyvtárak kölcsönzési állományának népszerűsége jócskán elmarad az országos átlagtól, ami 4,95. A többi városhoz viszonyítva Sopron a középmezőnyben foglal helyet.

A kölcsönzési állomány népszerűsége



Sopron	2014	2015	2016	2017	2018
(A)Kölcs. dok. száma	142008	172420	143122	137524	115836
(B) Szolg. közöns.	61249	61780	61887	62246	62454
Érték	2,3	2,8	2,3	2,2	1,8

Kölcsönzési állomány népszerűsége Sopronban

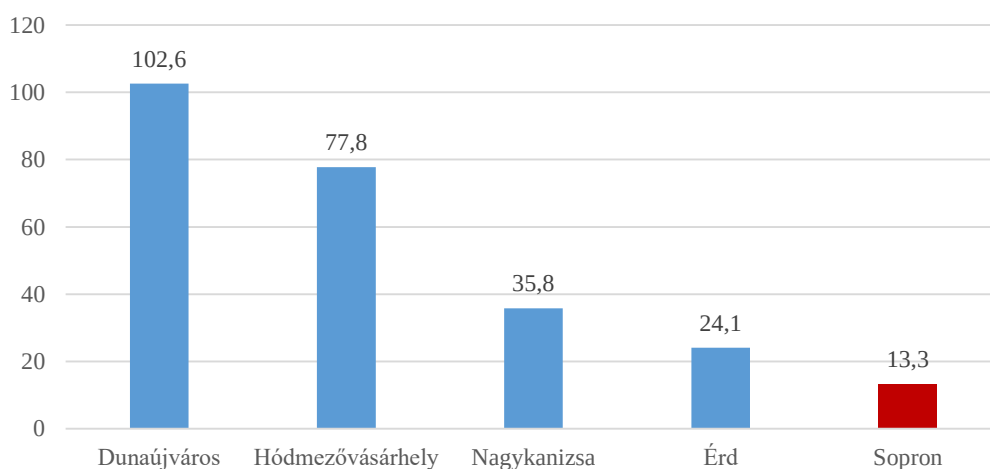


2.6. Rendezvény ellátottság

Megmutatja, hogy 10.000 főre hány rendezvény esik évente. $A/B \cdot 10.000$

	(A) Rendezvények éves száma	(B) Szolgáltató közönség (fő)	Érték
Dunaújváros	455	44358	102,6
Érd	161	66892	24,1
Hódmezővásárhely	340	43700	77,8
Nagykanizsa	168	46866	35,8
Sopron	83	62454	13,3

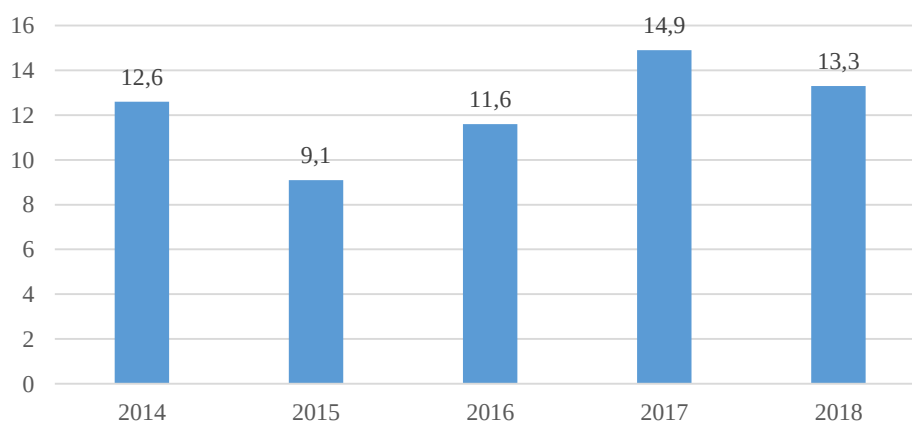
Rendezvény ellátottság



Jelentős eltéréseket mutatnak az eredmények a rendezvény ellátottság területén, de sajnos valamennyi megyei jogú város megelőzi Sopront. Érdekes megvizsgálnunk alaposabban, mi rejlik a számok mögött, és merítenünk kell a többi könyvtár jó gyakorlataiból.

Sopron	2014	2015	2016	2017	2018
(A)Rendezvények éves száma	77	56	72	93	83
(B) Szolg. közöns.	61249	61780	61887	62246	62454
Érték	12,6	9,1	11,6	14,9	13,3

Rendezvény ellátottság Sopronban

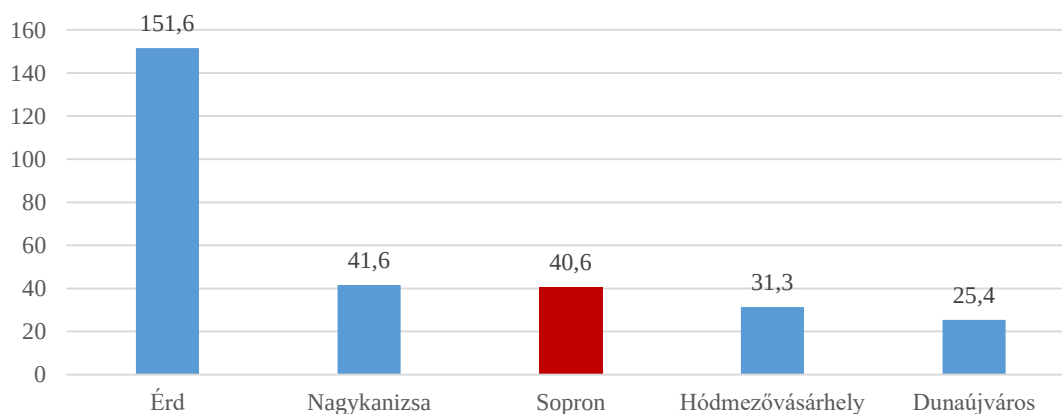


2.7. Rendezvények látogatottságának népszerűsége

Megmutatja a rendezvények népszerűségét. A/B

	(A) Résztvevő közönség (fő)	(B) Rendezvények alkalmainak száma	Érték
Dunaújváros		455	24,5
Érd	24408	161	151,6
Hódmezővásárhely	10655	340	31,3
Nagykanizsa	6990	168	41,6
Sopron	3374	83	40,6

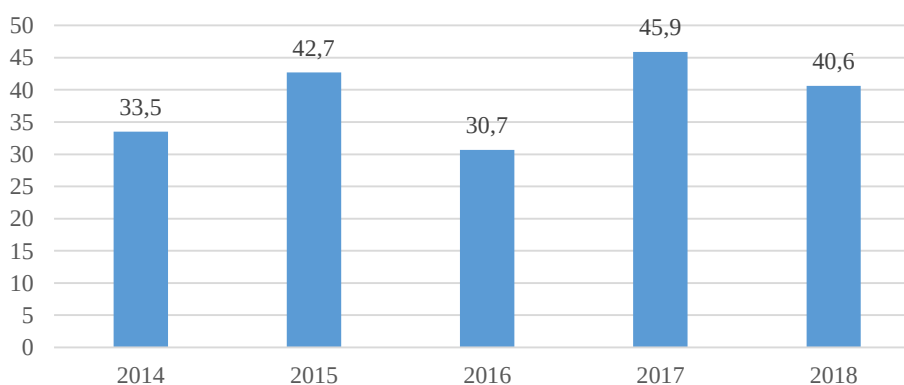
Rendezvények látogatottságának népszerűsége



Érd feltűnően kiugró eredményét figyelmen kívül hagyva a többi könyvtár mutatói hasonló értékeket mutatnak, és könyvtárunk is jó helyet foglal el a mezőnyben. A probléma tehát nem a rendezvények átlagos látogatottságával van, hanem a számával, vagyis több rendezvénnyel javítani lehet a mutatókon.

Sopron	2014	2015	2016	2017	2018
(A) Résztvevő közönség (fő)	2579	2391	2210	4270	3374
(B)Rendezv. alkalm. száma	77	56	72	93	83
Érték	33,5	42,7	30,7	45,9	40,6

Rendezvények látogatottságának népszerűsége Sopronban



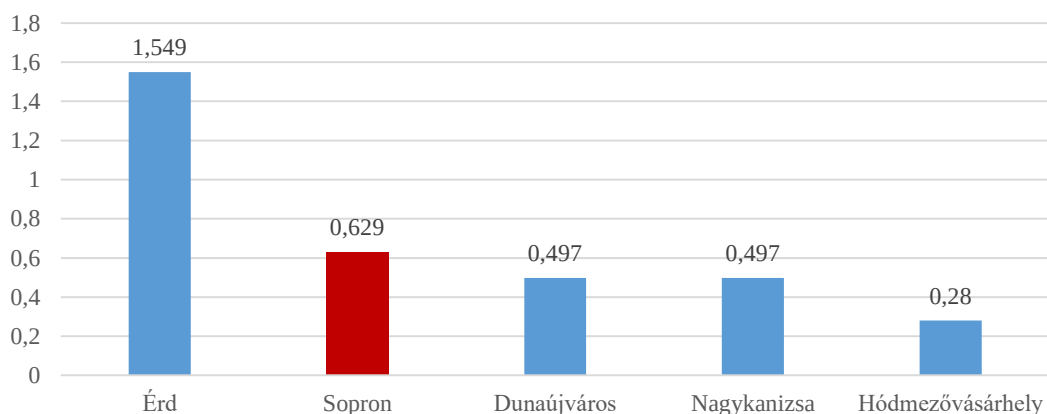
2.8. A kölcsönzési állomány forgási sebessége

Kölcsönzött dokumentumok/ kölcsönözhető dokumentumok. **A/B**

	(A) Kölcsönzött dokumentumok (db)	(B) Kölcsönözhető állomány (db)	Érték
Dunaújváros	58679	118023	0,497
Érd	130632	84333	1,549
Hódmezővásárhely	44050	157274	0,280
Nagykanizsa	97076	195314	0,497
Sopron	115836	183952	0,629

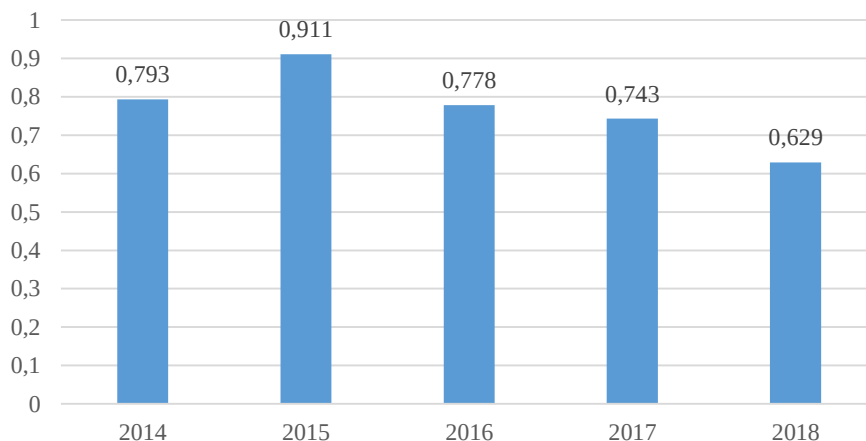
Az országos átlag folyamatosan csökkenő tendenciát mutat, 2018-ban **0,495**-ön állt. Ettől Hódmezővásárhely jócskán elmarad, Érd viszont jelentősen túlszárnyalta. Sopron az országos átlag fölött van, és a többi megyei jogú város között is a második legjobb eredményt tudhatja magáénak.

A kölcsönzési állomány forgási sebessége



Sopron	2014	2015	2016	2017	2018
(A)Kölcsönzött dok.	142008	172420	143122	137524	115836
(B)Kölcsönözhető állomány	178881	189180	183791	184968	183952
Érték	0,793	0,911	0,778	0,743	0,629

A kölcsönzési állomány forgási sebessége Sopronban

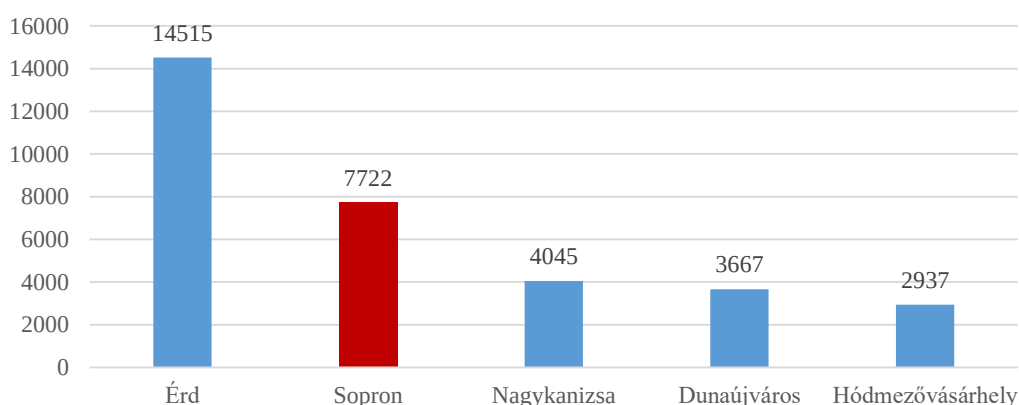


2.9. Könyvtárosok kölcsönzési produktivitása

A kölcsönzött dokumentumok számának viszonyítása a könyvtáros munkakörben dolgozók létszámával. A/B

	(A) Kölcsönzött dokumentumok száma	(B) Könyvtárosok száma	Érték (egészre kerekítve)
Dunaújváros	58679	16	3667
Érd	130632	9	14515
Hódmezővásárhely	44050	15	2937
Nagykanizsa	97076	24	4045
Sopron	115836	15	7722

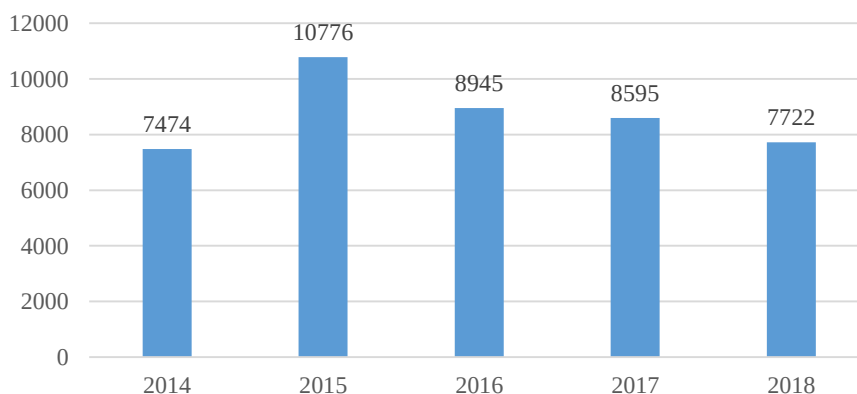
Könyvtárosok kölcsönzési produktivitása



Nagy eltéréseket mutatnak az eredmények a kölcsönzési produktivitásban, amelynek egyik legfőbb oka, hogy a vizsgált könyvtárakban nagyon eltérő számú könyvtáros dolgozik. Az érdi kiugró eredmény oka, hogy alacsony könyvtáros létszám mellett nagyon magas a kölcsönzések száma. Sopronban is magas produktivitást látunk, ám a kölcsönzések számának visszaesése miatt csökkenő trendet figyelhetünk meg.

Sopron	2014	2015	2016	2017	2018
(A)Kölcsönzött dok. száma	142008	172420	143122	137524	115836
(B)Könyvtárosok száma	19?	16!	16!	16	15
Érték	7474	10776	8945	8595	7722

Könyvtárosok kölcsönzési produktivitása Sopronban

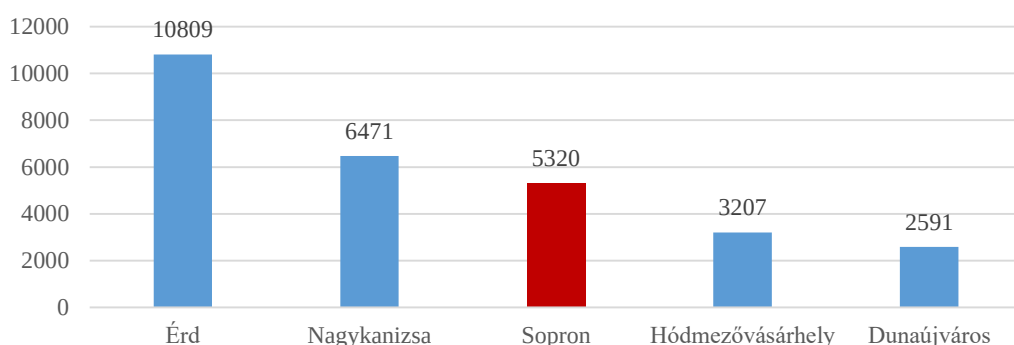


2.10. Könyvtárosok produktivitása a személyes használat szempontjából

A könyvtárosok leterheltségének, eredményességének mérése szolgál. Megmutatja, hogy egy könyvtárosra hány használati alkalom jut. A mutató a szakmai munka minőségét nem tükrözi. **A/B**

	(A) Személyes használatok száma	(B) Könyvtárosok száma	Érték (egészre kerekítve)
Dunaújváros	41457	16	2591
Érd	97278	9	10809
Hódmezővásárhely	48105	15	3207
Nagykanizsa	155300	24	6471
Sopron	79807	15	5320

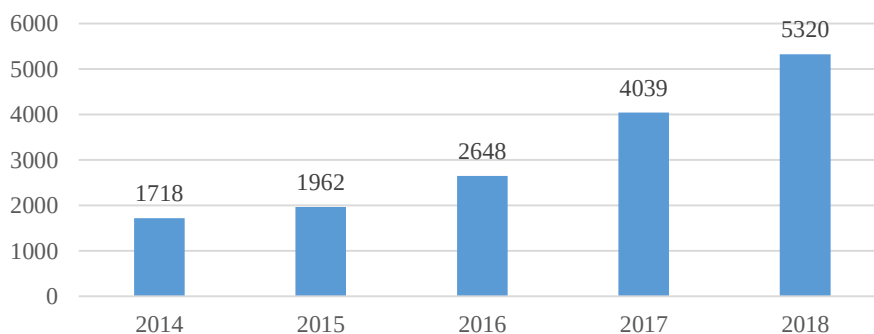
Könyvtárosok produktivitása a személyes használat szempontjából



A vizsgált könyvtárak között könyvtárosaink leterheltsége közepesnek mondható, de az országos átlaghoz viszonyítva (**3048** alkalom személyes használat/könyvtáros) jóval magasabb. Dunaújváros kivételével valamennyi megyei jogú város könyvtárában magasabb a könyvtárosok produktivitása az országos átlagnál. Mivel a személyes használatok száma nő, így a könyvtárosok leterheltsége is évről évre nagyobb könyvtárunkban.

Sopron	2014	2015	2016	2017	2018
(A)Személyesh aszn. száma	32640	31390	42375	64628	79807
(B)Könyvtáros ok száma	19?	16!	16!	16	15
Érték	1718	1962	2648	4039	5320

Könyvtárosok produktivitása a személyes használat szempontjából Sopronban

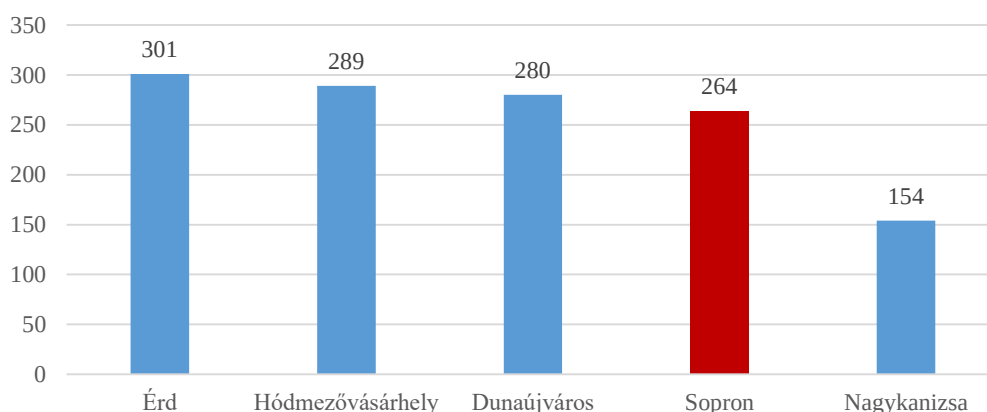


2.11. Beszerzési termelékenység

Az egy könyvtárosra jutó állományba vett dokumentumok számának mérésére szolgál. **A/B**

	(A) Beszerzett dokumentumok száma	(B) Könyvtárosok száma	Érték (egészre kerekítve)
Dunaújváros	4476	16	280
Érd	2708	9	301
Hódmezővásárhely	4341	15	289
Nagykanizsa	3709	24	154
Sopron	3962	15	264

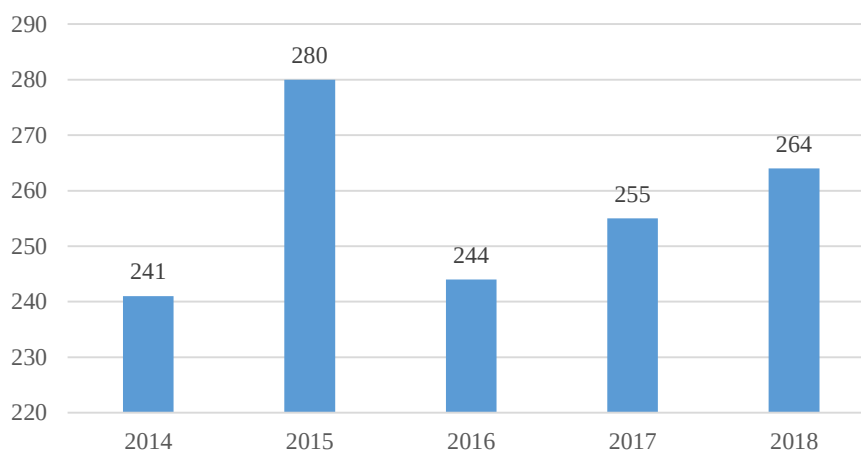
Beszerzési termelékenység



A könyvtárosokra jutó beszerzések száma elmarad a többi könyvtáréhoz képest, aminek oka leginkább, hogy az állománygyarapításra fordítható összeg sajnos alacsonyabb. Az elmúlt három évben folyamatos emelkedést mutat ez a szám könyvtárunkban főként a könyvtárosok számának csökkenése miatt.

Sopron	2014	2015	2016	2017	2018
(A) Beszerzett dok. száma	4576	4472	3910	4078	3962
(B) Könyvtárosok száma	19?	16!	16!	16	15
Érték	241	280	244	255	264

Beszerzési termelékenység Sopronban

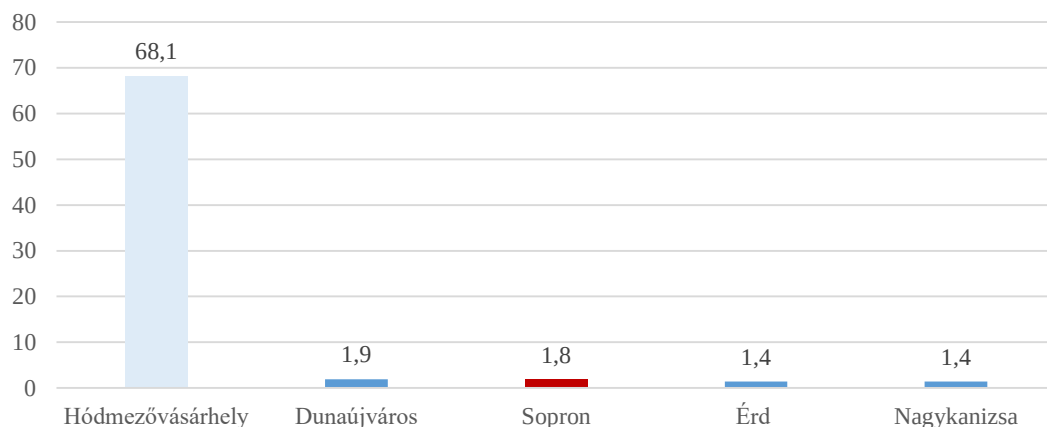


2.12. Egy felhasználóra jutó állománygyarapítási költség

A cél annak vizsgálata, hogy egy használó számára milyen arányban gyarapít a könyvtár. **A/B**

	(A) Állománygyarapításra fordított összeg (E Ft)	(B) Aktív használók	Érték (kerekítve)
Dunaújváros	8776	4704	1,9
Érd	6051	4335	1,4
Hódmezővásárhely	170173	2498	68,1
Nagykanizsa	9008	6369	1,4
Sopron	8347	4678	1,8

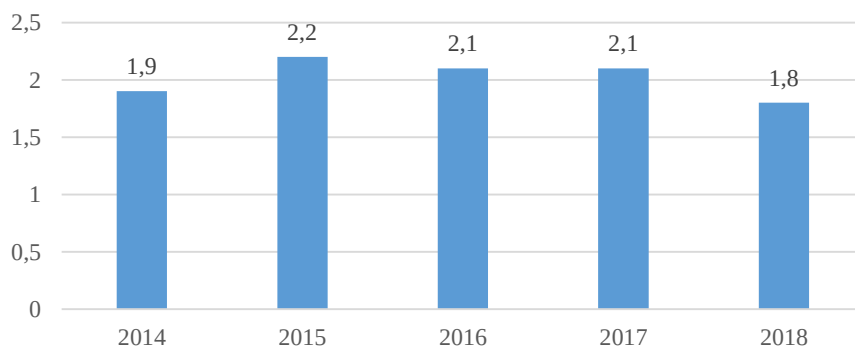
Egy felhasználóra jutó állománygyarapítási költség



Hódmezővásárhely irracionálisan magas eredményét a táblázatban és a grafikonon is más színnel jelöltük. Sopron a költségek tekintetében közepes teljesítményt nyújt. Különösnek mondható a könyvtárak eredménye, mert úgy tűnik, hogy a település nagyságával ellentétes a használókra fordított állománygyarapítási költség.

Sopron	2014	2015	2016	2017	2018
(A)Állománygyarapításra fordított összeg	7827	7986	8560	8395	8347
(B) Aktív használók	4100	3671	4082	3946	4678
Érték	1,9	2,2	2,1	2,1	1,8

Egy felhasználóra jutó állománygyarapítási költség
Sopronban

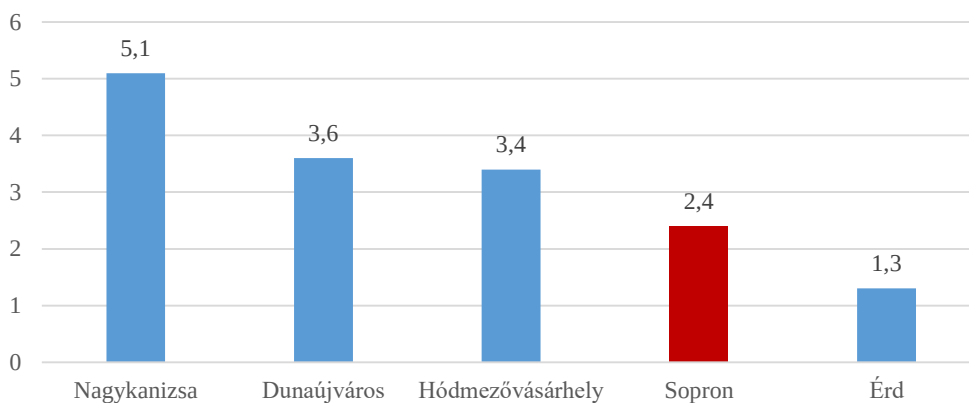


2.13. Könyvtárossal való ellátottság

A 10.000 lakosra jutó könyvtári személyzet számának vizsgálatára szolgál. $A/B \cdot 10000$

	(A) Könyvtárosok száma	(B) Szolgáló közösség	Érték (kerekítve)
Dunaújváros	16	44358	3,6
Érd	9	66892	1,3
Hódmezővásárhely	15	43700	3,4
Nagykanizsa	24	46866	5,1
Sopron	15	62454	2,4

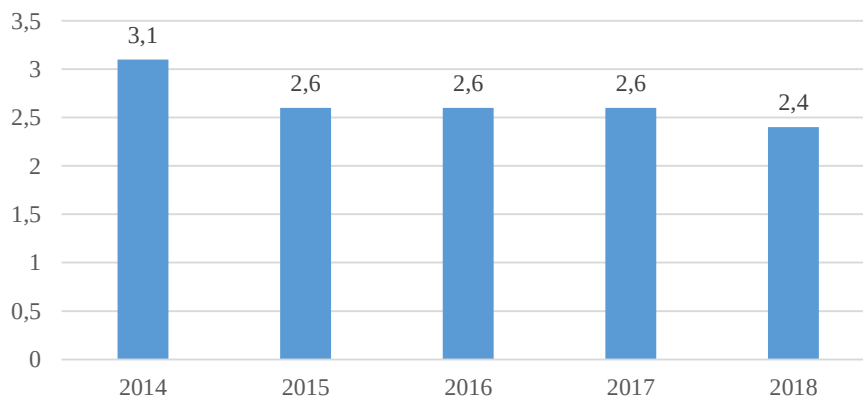
Könyvtárossal való ellátottság



Az országos, **6,68**-as átlag értékétől jócskán elmarad valamennyi vizsgált könyvtárban a könyvtárossal való ellátottság. A szakemberhiány egyre nagyobb mértéket ölt, különösen városunkban, így sajnos ennek a mutatónak a további romlásával kell számolnunk.

Sopron	2014	2015	2016	2017	2018
(A) Könyvtárosok száma	19?	16!	16!	16	15
(B) Szolg. közöss.	61249	61780	61887	62246	62454
Érték	3,1	2,6	2,6	2,6	2,4

Könyvtárossal való ellátottság Sopronban



2.14. Összegzés

Az eredmények összehasonlítása után kiderült, mely területeken van lemaradásunk, mely területeken kell feltétlenül beavatkoznunk és javítani a mutatóinkon. Az olvasóink számát mindenképp növelnünk kell, ez stratégiánknak is az egyik kulcsfeladata. Sajnálatos továbbá a kölcsönzések arányának csökkenése, hiszen ez az egyik legnépszerűbb szolgáltatásunk, de az országos trendek is a használói szokások ilyen irányú változását mutatják. A kölcsönzések szerepét más szolgáltatások veszik át, a közösségi tér funkció és a távhasználat egyre inkább előtérbe kerül. A személyes használatok számának növekedése is megerősíti ezt.

Az összehasonlításból kiderül, hogy a rendezvényeink látogatottságának átlaga hasonló a többi könyvtáréhoz, de a számuk elmarad attól.

Könyvtárosaink produktivitása is jó eredményeket mutat, de az egyre súlyosabb mértékű munkaerőhiány a terhek további növekedését vetíti előre.

3. Kérdőív

A rendelkezésre álló statisztikai adatok nem nyújtanak lehetőséget mindenre kiterjedő összehasonlítás elvégzésére, továbbá a teljesítménymutatók összehasonlíthatósága is korlátozott, hiszen számos esetben az adatok mögötti háttér, mikro- és makro környezet további elemzése nélkül nem kapunk pontos képet belőlük. Arra sem nyújt lehetőséget, hogy a jó eredmények mögötti munkafolyamatokat, gyakorlatokat megismerhessük. Ezért tartjuk szükségesnek az összehasonlítás folytatását a kérdőíves módszerrel is, kiegészítve olyan információkkal, amit a statisztikai jelentések nem tartalmaznak.

3.1. A kérdőív összeállítása

A kérdőív összeállításához áttekintettük más könyvtárak benchmarking kérdőíveit és kiválogattuk belőle a számunkra releváns és érdekes kérdéseket. Ezeket kiegészítettük még saját, könyvtárunkat speciálisan érintő és érdeklő kérdésekkel is. Az elkészült kérdőívet e-mailben juttattuk el a kiválasztott könyvtáraknak, melyet a dokumentum **1. sz. melléklete** tartalmaz.

3.2. A kérdőíves kérdezés lebonyolítása

Első gondolatként a 4 könyvtár közül kettőnek szeretnénk volna elküldeni kérdőívünket, de szakértőnk tanácsára végül minden „versenytársunk” megkapta azt. Végző soron valamennyi intézmény gyakorlatában találhatunk tanulságul szolgáló fontos adatokat, információkat, meríthetünk belőlük ötleteket jó gyakorlatok elsajátítására.

Az e-mailes megkeresés előtt könyvtárunk igazgatója telefonon is felvette a kapcsolatot valamennyi intézmény vezetőjével, hogy legyenek segítségünkre a kérdőív kitöltésével. Nagy örömünkre segítőkészen álltak a feladat elé és mind a 4 kérdőívet kitöltve visszakaptuk. **(Lásd 2-5. sz. mellékletek!)**

3.3. A kérdőív összesített eredményei

Összeállított kérdőívünk nagyon sok kérdést tartalmazott, a könyvtári munka szinte majdnem minden fontos területére kitérve. A könnyebb áttekinthetőség érdekében ezért témacsoportokra tagoltuk szét őket.

3.3.1. A belső szervezetre vonatkozó kérdések összesítése és kiértékelése

Belső szervezet				
	Dunaújváros	Hódmezővásárhely	Érd	Nagykanizsa
Milyen csapatépítő tréningek, szakmai rendezvények, továbbképzési lehetőségek vannak könyvtárukban?	csapatépítő nincs, szakmai kirándulások szerveznek, továbbképzések után tudásátadás	csapatépítő nincs, szakmai konferenciát tartottak, továbbképzések az 5 éves továbbképzési terv szerint	csapatépítő nincs, szakmai konferencia van, továbbképzéseken részt vesznek	csapatépítő nincs, szakmai továbbképzések után tudásátadás, sok team munka
Milyen csatornákon kommunikálnak egymással munkatársaik illetve a vezetőség?	E-mail, körlevél, faliújság, gyakran tartanak munkatársi értekezletet	személyes kommunikáció, rendszeres munkaértekezlet, kör e-mail, faliújság, Messenger csoport	személyesen	személyesen, rendszeres értekezletek, szakmai témaértekezlet, közös védett on-line felület, kör e-mail, napi egyeztetések akár telefonos flottában
Milyen módszereik vannak a könyvtárosok motiválására? (Erkölcsei és anyagi elismerések.)	Anyagi: célfeladatok kijelölése, ezek értékelése, pénzbeli jutalmazása Erkölcsei: a munkájuk bemutatása, értékelése. (értekezleteken), csapatmunka	anyagi elismerésre nincs lehetőség, erkölcsi elismerés a továbbképzéseken való részvétel lehetősége	nincs anyagi, csak erkölcsi elismerés...	„jelzés értékű” anyagi elismerés kiosztása a csoportvezetők bevonásával, KSZR és pályázatok általi plusz jövedelem lehetőségének biztosítása a vállalkozó kedvűeknek, kultúra napi városi elismerés díjazással, erkölcsi elismerés: érdeklődési területük bevonása a munkába, publikálási lehetőség, konferencián való bemutatkozás

Egyik könyvtárra sem jellemző a kimondottan csapatépítő tréningek tartása, de továbbképzéseken és szakmai konferenciákon valamennyien részt vesznek, amelyek után a tudásátadás is megtörténik a többi kolléga számára. A közös munkát és feladatmegoldást több könyvtár is az összetartozást, csapaszellemet erősítő tényezőként jelölte meg. Dunaújvárosban ezt még további helyismereti sétákkal, kirándulással is erősítik.

Valamennyi intézményben erős a személyes kommunikáció, de rendszeresen tartanak kisebb-nagyobb megbeszéléseket, értekezleteket. Használják a modern eszközök adta lehetőségeket is: flottás telefon, Messenger, kör-email, közös védett on-line felületek.

Általános kép, hogy anyagi motivációra sajnos egyáltalán nincs, vagy csak csekély lehetőségeik a könyvtáraknak. Erkölcsi elismerések terén jellemző a bemutatkozási lehetőség biztosítása értekezleten, konferencián, a továbbképzéseken való részvétel lehetősége, publikálási lehetőség. Nagykanizsán városi szinten is elismerik a jól teljesítő könyvtárosokat és személyre szabott, érdeklődési területüknek megfelelő feladatokat kapnak.

Számunkra is fontosak lehetnek ezek a jó gyakorlatok. A közösen, csapatban elvégzett munka összekovácsoló erejű. Az elért eredményekről és sikerekről tartott élménybeszámoló az elismerés erkölcsi formája. A jól működő szervezet egyik alapfeltétele a megfelelő belső kommunikáció, amelynek alapvető formája a rendszeres és személyes megbeszélések, értekezletek.

3.3.2. Marketingre és kommunikációra vonatkozó kérdések összesítése és kiértékelése

Marketing és kommunikáció				
	Dunaújváros	Hódmezővásárhely	Érd	Nagykanizsa
Hogyan népszerűsítik a könyvtárat? Van-e kimondottan marketinggel foglalkozó munkatársuk vagy munkacsoport?	a marketingfeladatok nagy része igazgatói feladat. 3-4 tagból álló munkacsoport segíti a munkát, 1 fő ellenőrzi a hatékonyságot. (visszacsatolás)	Intézményünket szervezett programjainkon keresztül „népszerűsítjük”, ami tapasztalhatóan nem elegendő. Stratégia céljaink között szerepel az eddig méltatlanul mellőzött magas színvonalú rendezvények tartása, melynek hatása nem maradna el. Nincs marketinggel foglalkozó munkatársunk, de még extrovertált kollégánk sem, aki szívesen magára vállalná ezt a feladatot.	Minden hirdetési csatornák felhasználjuk: saját honlap, közösségi oldalak, plakátok és meghívók, helyi tv, rádió, Érdi Újság, segítségükre van	nincs külön marketingszervezet - a gyakori sajtómegjelenések, - részvételünk a város kulturális programjaiban könyvtársátorral, könyvtáros pólókban és feliratokkal való megjelenéssel, - a könyvtárat kevésbé használó társadalmi rétegek megkeresése sajátos programokkal, - folyamatos jelenlétünk a KSZR révén a Nagykanizsa környéki kistélepeken, - évente megjelenő hirdetéseink kereskedelmi kiadványokban, - megjelenéseink a könyvtáros szakmai fórumokon Kollégáink előműsorszerű könyvismertetőket vállalnak a helyi TV-ben Heti hírlevelünk erőfeszítéseinket, kezdeményezéseinket bemutató kiállítással és ezt követő hírlevél, facebook kampánnyal
Melyek a kapcsolattartás formái a sajtó munkatársaival?	--	sajtó rendszeresen megkapja a könyvtári hírlevelet, az igazgató telefonos interjút ad	személyes kapcsolattartás	e-mail és telefonos kapcsolat kontaktszemélyekkel, akik egyben olvasók, kölcsönös segítségnyújtás
Melyek a kapcsolattartás formái az oktatási intézményekkel (óvoda, iskola)?	--	e-mailen és telefonon tartják a kapcsolatot a pedagógusokkal, az iskolai könyvtárosokkal is van szakmai kapcsolat	személyes kapcsolattartás	szoros, személyes munkakapcsolat az iskolákkal, az ott dolgozó iskola könyvtárosokkal, közös szakmai projektek, kiszállítás, csoportos könyvtárlátogatás, vezetői

				kapcsolattartás
Milyen csatornákon érik el a nyugdíjas korosztályt? Van-e kimondottan feljük irányuló PR tevékenység?	--	egyre kevesebb postai meghívó, inkább elektronikus felületeken (Fb, hírlevél), jó kapcsolatot ápolnak nyugdíjas egyesületekkel, olvasóköörökkel	klubok vezetőin keresztül, nincs célirányos PR	a fejlett idősügyi civil szervezeteken keresztül tartják a kapcsolatot (Idősek Filmklubja)
Hogyan kezelik azokat az olvasókat, akik nem fizetik a tartozásaikat és nem hozzák vissza a könyveket, vagy nem megfelelő állapotban (elázott, celluxszal megragasztott) hoznak vissza könyvet?	--	a 4 figyelmeztetés után sem visszahozott könyveket apasztják, a tartozás rendezéséig nincs kölcsönzés, OKN alatt megbocsátás rongált könyvek esetében megtérítetik vagy pótolatják, addig nem kölcsönözhet	felszólításokat küldenek, „megbocsátás” akció évente 2-szer, kevés a behajthatatlan, nem perelnek, inkább selejteznek, a rongált könyveket pótolatják vagy beszerezik, de az drágább	empatikusak, eseti mérlegelés, egy személy kezeli a problémás eseteket, szándékosság esetén függesztik fel a tagságot a rendezésig

Nem jellemző egyik könyvtárra sem, hogy kimondottan marketinggel foglalkozó könyvtárosuk, vagy munkacsoportjuk lenne. Rendezvényeiken keresztül igyekeznek népszerűsíteni könyvtárukat. A hirdetésre minden lehetséges csatornát felhasználnak, a plakátokon és meghívókon túl a közösségi oldalakat és a helyi sajtót is.

Nagykanizsa kivonul a városi rendezvényekre is, folyamatos a jelenlétük szakmai fórumokon, rendszeresen megjelennek a helyi sajtóban is, hetente jelentkeznek könyvtári hírlevéllel.

A könyvtáraknak szoros és rendszeres a személyes kapcsolatuk a helyi sajtó munkatársaival, csakúgy, mint a pedagógusokkal is.

Az időseket leginkább az őket gondozó szervezeteken keresztül érik el. A velük való kapcsolattartásra használnak még hagyományos, nyomtatott meghívókat is.

A renitens könyvtárhasználókkal pótolatják vagy beszerezik a rongált kötet, addig viszont szüneteltetik a kölcsönzést. Általában empatikusan kezelik őket, a pereskedés egyáltalán nem jellemző. Megbocsátási akciókat minden könyvtár szervez.

A válaszokból lesűrhetjük, hogy a többi megyei jogú város könyvtárában sem rendelkeznek külön kapacitással vagy speciálisan képzett szakemberrel a marketing feladatok végrehajtására. Ilyen végzettséggel rendelkező munkatárssal sajnos mi sem rendelkezünk, de ilyen témájú továbbképzéseken talán részt tudunk venni a jövőben. A rendezvényeket a marketing egyik legfontosabb eszközének tekinti a legtöbb könyvtár, és nekünk is nagy hangsúlyt kell fektetnünk ezek színvonalas megszervezésére és lebonyolítására. A típusát és a megcélzott közönséget tekintve a lehető legszélesebb palettán kell mozognunk. Rendszeressé kell tennünk Nagykanizsához hasonlóan a városi rendezvényeken való megjelenést is.

A külső partnerekkel – legyen az a sajtó, vagy akár a pedagógusok – a kapcsolattartás során a kölcsönös segítségnyújtáson alapuló, személyes kapcsolat kiépítésére van szükség. Fel kell vennünk a kapcsolatot olyan szervezetekkel, egyesületekkel is, amelyeken keresztül szolgáltatásainkat eljuttathatjuk szélesebb célcsoportokhoz is.

Pozitív eredmény, hogy könyvtárunkban van külön munkacsoport, amely a külső kommunikációért felelős és valamennyi kommunikációs csatornán igyekszünk elérni az olvasókhoz.

3.3.3. Szolgáltatásokra vonatkozó kérdések összesítése és kiértékelése

Szolgáltatások				
	Dunaújváros	Hódmezővásárhely	Érd	Nagykanizsa
Milyen kölcsönzési politikája van a könyvtárnak a folyóiratokat illetően?	--	március óta van csak kölcsönzés, régi számokból lehet vinni 5 db-ot 1 hétre, a nyilvántartása füzetben történik	1 hétre kölcsönöznek, legújabb számot és napilapokat nem kölcsönöznek	alapvetően nincs kölcsönzés, csak külön kérésre zárva tartási időre
Vannak-e tapasztalataik az e-könyvekkel kapcsolatban?	--	nincs e-könyvük, de olvasói igény sem jelentkezett eddig	nincs e-könyv	nincs e-könyv
Mennyire tud a könyvtáruk közösségi térként is funkcionálni?	alapfeladatnak tekintik, kulturális és közösségi térként definiálják magukat	az épület elavult, régi, nagyon rossz állapotú, hatalmas hátrány az akadálymentesítés és a tágas terek teljes hiánya ennek ellenére számos klubnak, civil egyesületnek, baráti körnek biztosít helyet (pl. daganatos betegek, grafika szakkör, stb) gyermekkönyvtárban Tini-tér lett kialakítva babzsákokkal, kuckós olvasóhelyekkel, a tini korosztálynak szóló könyvekkel az aulában kiállításokat rendeznek nincs külön rendezvényterem, emiatt csorbul más könyvtári szolgáltatás igénybevétele	nem igazán, nincs megfelelő hely a rendezvényeknek sem, nyáron szabadtéren is van eseményük	a város egyik legkedveltebb közösségi tere, sok rendezvénynek ad helyet, emellett folyamatosan használják tereiket közös tanulásra, egyeztetésekre, találkozók helyszínül
Milyen on-line igénybe vehető szolgáltatásaik vannak?	hosszabbítás, előjegyzés, online referenz szolgáltatás	hosszabbítás, előjegyzés, félretétel, beiratkozás, hírlevél, mobil applikáció, portál és adatbázis online használata, az épület előtt van egy külső terminál, mely a katalógusban való keresést teszi lehetővé. jelen vannak a Facebookon és az Instagramon	hosszabbítás, előjegyzés, könyvrendelés?	honlapon: jelentős helyismereti tartalom, digitalizált folyóiratok, email-en is adnak tájékoztatást, on-line hosszabbítás, előjegyzés
Milyen on-line adatbázisokat fizet elő a könyvtáruk?	nincs előfizetés, csak az ingyenesek és a saját adatbázisok elérhetőek	nincs előfizetés online adatbázisra	nincs előfizetés	nincs előfizetés, csak az ingyenesek elérhetőek
Elegendőnek tartják-e a fiókkönyvtári hálózatukat? Terveznek-e esetleg újabbat	korábbi fiókkönyvtári hálózat elsorvadt,	2014-óta nincs fiókkönyvtárunk, nem terveznek újat	fiókkönyvtári hálózatukat nem tartják	nem terveznek újat nyitni, de a meglévő 2-t aktívabbá

nyitni?	jelenlegi 1 fiók egy iskolában működik, forráshiányos, nem terveznek nyitni újat, legfeljebb 1 letéti kv.		elegendőnek, a jelenlegi szolgáltató helyekkel is gond van, bővítést nem terveznek, a fenntartó nem támogató	szeretnék tenni
Milyen szolgáltatásokat kínál a helyismereti/helytörténeti gyűjteményük?	hagyományos szolgáltatások: helyben használat, tájékoztatás, reprográfia... digitális tartalmak	helyben használat, e-mailben bárkinek bármiről másolatot küldenek, a hagyományos személyes jelenlétben alapuló kutatómunka egy ideje háttérbe szorult, amit az online referensz kérdések, témakutatók gyakorlata váltott fel, 50000 oldal digitalizálva is van, Arcanum segítségével hamarosan országosan is elérhető	csak a hagyományos szolgáltatások vannak	helyben használat, duplumok kölcsönzése, mikrofilmek, online tartalom, tájékoztatás, fénymásolás, digitalizált anyagok
Kik használják leginkább a helyismereti/helytörténeti gyűjteményüket? Méri-e a használat gyakoriságát? Ha igen hogyan?	szakdolgozatók, kutatók, diákok, közintézmények, sajtó munkatársai, helyi csoportok, egyéni érdeklődők használják, az adatbázisaik használatát részletes mérik Google Analytics-szel	helytörténészek mellett vannak érdeklődő fiatalok és nyugdíjasok is, a kutató hallgatók egyre kevésbé vannak jelen, mérik olvasók számát, amit statisztikában rögzítenek, évente több mint 300 fő	évente csak néhány főiskolás egyetemista kutat	kis számú kutató és szakdolgozó, néhány laikus érdeklődő, középiskolai vetélkedők résztvevői, sokkal nagyobb a távhasználók száma
Jellemző-e a helyismereti/helytörténeti gyűjtemény távhasználatára (e-mailes, telefonos kérdések nem csak beiratkozott olvasók részéről)? Ezt hogyan oldják meg?	vannak ilyen távoli megkeresések, e-mailben vagy telefonon, közösségi oldalakon keresztül megválaszolják a kérdést, szkennelve elküldik vagy könyvtárközi kölcsönzéssel	a távhasználat van túlsúlyban, e-mailben szkennelve elküldik a kért anyagot térítésmentesen	nem jellemzőek az ilyen megkeresések	sok a távhasználat (honlap, digitalizált anyagok), e-mailben és telefonon is kérnek tájékoztatást
Sikerkönyvek esetében milyen módszerrel csökkentik a várakozási időt?	2 hétre csökkentik a kölcsönzési határidőt	több példányt vásárolnak (2-3), de felmerült már a kölcsönzési határidő csökkentése 2 hétre	rövidebb kölcsönzési idő, több példányt szereznek be	2 hetes korlátozott kölcsönzés a könyv megjelölésével, ami később visszavált normál kölcsönzésre
Van-e könyvkötészetük? Vállalják-e külsősöknek szakdolgozatok, kéziratok	van saját kötészetük, de külsősöknek nem	van kötészetük, amely elsősorban a saját állomány gondozására	van könyvkötészetük és külső anyagok	nincs saját kötészet, vállalkozó végzi

kötését?	kötnek, esetleg egyedi elbírálással	szolgál, de vállalnak külső megkeresést is	kötését is vállalják	
Felajánlják-e eladásra a selejtezett könyveket?	igen	igen, évente 2-szer tartanak könyvbörzét, állandóan frissített polcon folyamatos a vásárlás lehetősége	igen	igen
Megoldott-e a teljes akadálymentesítettség az intézményükben?	nem megoldott, sikertelenül pályáztak, saját forrásból a földszinten rámpát készítettek, de a mosdó és az emelet nem akadálymentes	nem megoldott, az épület adottságai miatt csak jelentős átalakítással lenne megoldható, sem pályázati forrásból nem valósulhatott meg, sem fenntartói szándék nincs erre	nem megoldott	mozgáskorlátozottak számára akadálymentes, de vakok és gyengén látók számára nem

A megkérdezett könyvtárakban többnyire lehet kölcsönözni a folyóiratokat, azonban az e-könyvekkel kapcsolatban egyik könyvtárnak sincs tapasztalata, van ahol igény sem jelentkezett irántuk.

A közösségi tér funkcióra nagyon eltérő válaszok érkeztek; van, ahol jól működik, van ahol nincsenek meg ennek a feltételei.

Az online szolgáltatásoknál – az általános szolgáltatásokon túl – megjelent az online referenz, a beiratkozás, az applikáció, és a digitalizált tartalmak. Adatbázis előfizetéssel egyik könyvtár sem rendelkezik.

A fiókkönyvtári hálózat mindenhol leépült, fenntartási nehézségeik vannak, és nem terveznek újat nyitni.

A helyismereti gyűjtemények komoly digitalizálási munkákat folytatnak, sok online tartalmat készítettek, nagyon jellemző a távhasználat, ami mindenhol díjtalan.

A sikerkönyvek esetében csökkentett kölcsönzési időt alkalmaznak (2 hét), időnként plusz példányt is beszereznek a várakozás csökkentésére.

Könyvkötészet Nagykanizsa kivételével mindenhol van, de nem jellemző a külső anyagok köttetése.

A selejtezett könyveket mindenhol felajánlják megvásárlásra, Hódmezővásárhelyen könyvbörzét is rendeznek a „feleslegessé” váló könyvekből.

Az akadálymentesítés egyik könyvtárnál sem megoldott, nincs rá sem pályázati sem fenntartói támogatás.

A szolgáltatások kapcsán feltett kérdéseinkre a válaszok egyik tanulsága számunkra, hogy hasonló gondokkal, nehézségekkel kell megbirkóznunk. Az e-könyvek egyelőre nem hódították meg a könyvtárakat másutt sem. Ahhoz, hogy egy könyvtár közösségi térként is tudjon funkcionálni, szükségesek a megfelelő terek és épületkialakítás, ezt azonban a legnehezebb utólag kialakítani.

Az online szolgáltatásaink bővítésén feltétlenül dolgoznunk kell és a digitalizálással is van még teendők, amelynek a helyismereti anyagaink elérhetősége miatt nagy jelentősége van.

A helyismereti gyűjtemények használata mindenütt nagyon átalakult, az ingyenes távhasználat nagy szerepet kap valamennyi könyvtárnál.

A selejtezett könyvekből tartott könyvbörze nálunk is sikeres rendezvény volt, amit a jövőben is érdemes megtartanunk.

3.3.4. Feldolgozásra vonatkozó kérdések összesítése és kiértékelése

Feldolgozás				
	Dunaújváros	Hódmezővásárhely	Érd	Nagykanizsa
Milyen integrált könyvtári rendszert használnak?	CORVINA (június óta)	HunTéka (2013-óta)	Szikla21	TextLib
Milyen módon szerzeményeznek? Van-e közbeszerzés? Kik a beszállítói partnereik?	nincs közbeszerzés vásárlás és ajándékozás útján szerzeményeznek, fő partnereik: KELLO, Bookline, Libri, Lira	online könyvrendelés zajlik szerződött partnerekkel: Lira, Libri-Bookline, KELLO, helyi könyvesbolt	az Új Könyvek jegyzéke alapján a KELLO-tól, az újdonságokat a Lírától, kevés Bookline és Antikvár beszerzés, nincs közbeszerzés	fő beszállító partner a KELLO, bemutató példányokat kérnek, sok az olvasói beszerzési javaslat, kisebb arányban van beszerzés helyi kiadóktól, Libritől
Hogyan figyelik, archiválják és katalogizálják az internetes anyagokat?	helyismereti adatbázisban dolgozzák fel, nyomtatott és digitális formában is archiválják	a könyvtárral kapcsolatos híreket a link elmentésével archiválják	linkgyűjteményt állítanak össze az internetes tartalmakról	nem archiválnak és katalogizálnak, csak közléseket a linket a honlapjukon
Önállóan dolgozzák-e fel a dokumentumokat vagy a könyvtár másik osztálya végzi ezt a feladatot?	állományalakító csoport végzi a feldolgozást	a szerzeményezők végzik a dokumentumok feldolgozását a HunTékában,	nincs külön feldolgozó, 1 személy végzi, aki egyben olvasószolgálatos és ig.helyettes is	a Feldolgozó és informatikai csoport végzi a vagyonleltárba vételt és formai feltárást, de a tartalmi feltárást már az adott gyűjtemény tájékoztató könyvtárosa végzi, aki a szerzeményezésben is közreműködik
Milyen digitalizálási munkákat folytatnak és milyen IKT-t használnak ehhez? Hogyan szervezik a digitalizálási munkát (Pl. külön személy, munkacsoport vagy osztály, bevonnak-e külső szakembereket vagy közösségi szolgáltatókat?)	nincs külső szakember, 1 fő digitalizál, más feladatok mellett, esetenként a helytörténeti könyvtárosok is besegítenek, FMP (RICOH) –ot használnak hozzá	korábban volt digitalizáló műhelyük közfoglalkoztatottakkal, de amióta ez megszűnt 1 fő végzi ezt a munkát mivel szolgáltatni nem tudták a digitalizált anyagot, így az Arcanumhoz fordultak, segítségükkel országosan is elérhető a sajtóanyaguk, az 1945-ig megjelent helyi könyveket a MANDA adatbázisban töltötték fel idén először nyári diákmunkásokat is bevontak a digitalizálásba vegyes	helytörténeti anyagot digitalizálnak laptárolóval és fényképezőgéppel, a helytörténeti könyvtáros és a rendszergazda végzi, néha külsős segítségével	túlnyomórészt helyismeretet digitalizálnak, laptárolóval, mikrofilm-szkennerekkel és digitális fényképezőgéppel, bármely könyvtáros és közösségi szolgáltató is végezheti irányítással, sok tapasztalattal rendelkeznek, a mit szakmai konferenciákon meg is osztanak

		eredménnyel		
Milyen módon történik a helytörténeti dokumentumok beszerzése?	nem kapnak kötelezpéldányt, felkeresik a szerzőket, kiadókat, esetenként ajándékba is kapnak	jó kapcsolatot építettek ki a helyi szerzőkkel, kiadókkal, a sajtóból is értesülnek az új megjelenésekről	vásárlással, ajándékkal, mint más dokumentumot	vásárolnak KELLO-tól, helyi kiadóktól, antikváriumtól, ajándékként a helyi szerzőktől vagy másiktól intézménytől
Hogyan végzik a sajtófigyelést? Egy vagy több személy? Felosztva az időszaki kiadványokat, témákat?	összesen 7 fő végez sajtófigyelést, leosztva területekre a sajtótermékeket (helyismeret, könyvtárról szóló, műelemzések)	1 fő, a helyismereti könyvtáros végzi napi rutinfeladatként a teljes sajtófigyelést a helytörténeti cikkek vonatkozásában, a könyvtárral kapcsolatos hírek linkjeit gyűjtik	egy személy végzi a figyelést, akinek hiányzás esetére van helyettese	nincs általános sajtófigyelés, csak egy-egy téma esetében az azért felelős könyvtáros végzi
Építenek és használnak még hagyományos cédulakatalógust?	már csak betűrendes katalógust építettek, de idén lezárták azt is, már csak visszakeresni lehet benne	nem, a feldolgozósok visszakeresésre használják még a betűrendes katalógust	nem	nem
Van-e régi könyves vagy muzeális gyűjteményük? Hogy működik ennek feldolgozása?	nincs ilyen állományuk	567 db régi muzeális dokumentumuk van, melynek feldolgozása évekkal ezelőtt megtörtént a Huntéka régi könyves moduljában	nincs ilyen állományuk	nincs ilyen gyűjtemény, csak néhány kötetük van, melyet zárt raktárban, szakrendben tárolnak

A megkérdezett könyvtárak mindegyike más-más könyvtári rendszert használ, hozzánk hasonlóan Hódmezővásárhely is HunTékát. A szerzeményezés folyamata lényegében ugyanúgy zajlik a többi könyvtárban is, mint nálunk.

Az internetes információk archiválása a linkek összegyűjtésével és elmentésével történik, de Dunaújváros a helyi adatbázisában nyomtatott és digitális formában is megőrzi.

A dokumentumok feldolgozását – a kis létszámú érdi könyvtár kivételével – külön csoport vagy osztály végzi, csakúgy, mint könyvtárunkban, de Nagykanizsán a tartalmi feltárást már az olvasószolgálat végzi.

A digitalizálási munkákat a helyismereti könyvtáros/ok végzik, mivel javarészt a helyi anyagok kerülnek ilyen formában megőrzésre. Hódmezővásárhely az Arcanumot is bevonta ehhez a munkához.

A helytörténeti dokumentumok beszerzése mindenütt úgy zajlik, mint nálunk, amelyben nagy szerepe van a folyamatos tájékozódásnak és a kapcsolattartásnak.

A sajtófigyelés témája szintén a helyismereti és az adott könyvtárral kapcsolatos hírekre terjed ki, de eltérő létszámmal és módszerekkel végzik ezt az egyes könyvtárak.

Cédulakatalógust – könyvtárunkkal ellentétben – már egyik könyvtárban sem építenek, de visszakeresésre időnként még használják.

Hódmezővásárhely kivételével nincs régi könyves állományuk a megkérdezett könyvtáraknak.

3.3.5. Rendezvényekre vonatkozó kérdések összesítése és kiértékelése

Rendezvények				
	Dunaújváros	Hódmezővásárhely	Érd	Nagykanizsa
Hogyan zajlik könyvtárunkban a rendezvényszervezés? Van-e erre kijelölt munkatárs, munkacsoport, esetleg külső céget bíztak meg vele?	A terveket a könyvtárosok készítik, az előadókkal való kapcsolattartás, szerződéskötés igazgatói feladat. Gyermekprogramok szervezésénél a gyermekkönyvtár munkatársai előkészítik a folyamatot.	eddig a könyvtárvezető szervezte és bemutatkozni vágyók keresték meg a könyvtárak, jövőre viszont alakítanak erre a célra egy munkacsoportot és éves rendezvénytervvel és költségvetéssel készülnek	az igazgatóhelyettes vagy egy olvasószolgálatos szervezi a rendezvényt	nincs külön munkatárs vagy csoport, bárki szervezhet, de alapvetően az igazgató és a helyettes feladata, sok a befogadott rendezvényük, ahol a szervező külsős, ők csak a helyet adják hozzá
Milyen típusú rendezvényeket szerveznek a felnőtteknek?	Ismeretterjesztő előadásokat, irodalmi, zenés rendezvényeket, esteket, író-olvasó találkozókat szervezünk. Képzőművészeti, irodalmi, történeti kiállításoknak adunk otthont. Könyvklubot üzemeltetünk. Rendszeres foglalkozásokat tartunk halmozottan sérült, értelmi fogyatékkal élő csoportoknak. Helyi művészek, előadók támogatása, meghívása kiemelt feladatunk	könyvbemutatókat, író-olvasó találkozókat, irodalmi esteket, 3 közösség találkozik rendszeresen, ritkán kamarakonzerteket, pódium előadásokat, versmondó gálát, képzőművészeti kiállításokat, kézműves bemutatókat	Író-olvasó találkozó, irodalmi esték, ismeretterjesztő előadások, stb.	saját szervezés: kiállítás, könyvbemutató, internet-használati képzés (önkéntesekkel), befogadott: meridián torna
Milyen rendezvényeket szerveznek a gyermekkönyvtárban?	Gyermekfoglalkozásokat tartunk, író-olvasó találkozókat, vetélkedőket: Olvasópróba, Szóforgató-betűvető, Mesedélutánokat, papírszínházi bemutatókat, kézműves foglalkozásokat, családi napokat szervezünk Környezetvédelmi programoknak, Robotika bemutatóknak Cimbora klubot, nyáron táborokat szervezünk	Könyvtár-bemutató és könyvtárhasználati foglalkozások (online katalógus használat), kézműves foglalkozások, közösségi szolgálat: tájékoztató óra, Tini ötletelő, Mesefoglalkozások, olvasmányélmény feldolgozása, biblioterápiás óra, rendhagyó órák (könyvbemutatók, író-olvasó találkozók), vetélkedők, külföldi önkéntességet (EVS) népszerűsítő programok, rajzkiállítások	Baba-mama klub, Mese délelőtt, tanulmányi versenyek, stb...	csoportoknak könyvtári óra, gyermekkönyv-bemutató, olvasótábor, papírszínház, Halissuli tematikus könyvtári napok iskolásoknak
Milyen a könyvtárunk elhelyezkedése a településen és ez mennyire határozza	központi helyen van, jól megközelíthető, de emiatt szükség lenne a távolabbi városrészben	városközponttól nem olyan messzire, könnyen megközelíthető helyen van, parkolóhely hiánya	központi elhelyezkedés, de 2 külön épületben a főkönyvtár, plusz 2	nagyon jó elhelyezkedés, központban, jól megközelíthető,

meg a látogatók hozzáállását a könyvtár látogatását illetően?	fiókkönyvtára	okoz látogatóiknak gondot	fiókkönyvtár, Bp. agglomerációjaként alvóváros, rossz infrastruktúrával, közlekedéssel, az épület nem megfelelő, nincs benne közösségi tér (pl. olvasóterem, kiállító terem)	közel sok iskola, ezért jól funkcionál közösségi térként
Végeznek-e, és ha igen hogyan, igényfelméréseket arra vonatkozóan, hogy a használók milyen rendezvényeken vennének részt szívesen? Mérik-e az elégedettséget a rendezvényekkel kapcsolatban?	2 szer végeztek konkrét rendezvényre vonatkozó igényfelmérést és végeztek már általános elégedettségmérést is	rendszeresen végeztek igény- és elégedettség mérést, elégedettségi méréseket csak kiemelt rendezvényeiken végeznek, ahol egy 5 fokú skálán „osztályozzák” az eseményt a résztvevők kérdőív segítségével, gyermekrendezvényeken a gyerekek és a pedagógusok szóbeli visszajelzéseire is figyelnek	végeznek ilyen felmérést 1-2 évente, készítének elégedettségmérést is, de kevés számú az írásban válaszoló	nincs direkt felmérés, személyes visszajelzésekre figyelnek, a látogatottsági adatokból következtetnek, olvasótáborukba mindig túljelentkezés van

A rendezvényszervezésre eltérő módszerek láthatunk az egyes intézményekben, de abban megegyeznek, hogy erre a feladatra nincs külön személy vagy csoport. A rendezvények típusánál nagyon színes kínálatot találunk, mind a gyerek, mind a felnőtt programok tekintetében. A kultúra valamennyi ágát igyekeznek befogadni és reprezentálni a megyei jogú városok könyvtárai a képzőművészettől a zenén át a filmművészetig.

Könyvtárunkkal ellentétben a válaszoló könyvtárak elégedetten nyilatkoztak a városban található elhelyezkedésükkel kapcsolatban, de rossz közlekedésre és a parkolóhelyek hiányára másutt is volt panasz.

A visszajelzést fontosnak tartja valamennyi könyvtár. Hozzánk hasonlóan végeztek már elégedettség mérést, és konkrétan a rendezvényekre vonatkozó mérést is a megkérdezett könyvtárak, de minden visszajelzést fontosnak tartanak és figyelembe vesznek.

3.4. Összegzés

Összességében sok hasonlóságot találtunk a négy megyei jogú város és a mi könyvtárunk működésében, módszereiben és a problémáiban, amelyekkel meg kell birkóznunk. Ugyanakkor találtunk sok jó ötletet és módszert is, amit érdemes átvennünk. Ezek a következők:

- Az érdeklődési körre szabott feladatokkal lehet motiválni a munkatársakat, amelyek egyfajta elismerést is jelenthetnek.
- A sokszínű és színvonalas rendezvények a könyvtárunk népszerűsítésének fontos eszközei. A városban zajló eseményeken is reprezentálnia kell magát könyvtárunknak.
- A partnerekkel való kommunikációban nagy jelentősége van a személyes, és kölcsönös segítségnyújtáson alapuló kapcsolatnak, ezek kiépítése kulcsfontosságú.
- Megfontolandó, hogy a nagy érdeklődésre számot tartó sikerkönyvek esetében a gyorsabb hozzájutás érdekében rövidebb kölcsönzési határidőt adunk meg.
- A könyvtárhasználati szokások megváltozásához alkalmazkodva nagy hangsúlyt kell fektetnünk a digitalizált tartalmaink fejlesztésére és ezek minél szélesebb körben

hozzáférhetővé tételére. A digitalizálni kívánt tartalmak kiválasztásánál fontos szempont, hogy a csak Sopronban megtalálható dokumentumok megőrzése az elsődleges cél.

- Speciális célcsoportok – mint például az idősek, vagy a fogyatékkal élők – elérése érdekében kapcsolatot kell kiépítenünk az őket képviselő és tömörítő civil szervezetekkel, egyesületekkel.
- A marketing-tudásunk bővítése elengedhetetlen ahhoz, hogy versenyképesek maradjunk a nagy kulturális kínálattal rendelkező Sopron városában.

Mellékletek

1. számú melléklet

A Széchenyi István Városi Könyvtár benchmarking kérdőíve

Belső szervezet

- Milyen csapatépítő tréningek, szakmai rendezvények, továbbképzési lehetőségek vannak könyvtárukban? Milyen jellegű belső közösségi rendezvényeik vannak? Milyen gyakorisággal? Vannak-e belső továbbképzéseik? Vannak-e egyéb szakmai rendezvények más intézményekkel közösen?
- Milyen csatornákon kommunikálnak egymással munkatársaik illetve a vezetőség?
- Milyen módszereik vannak a könyvtárosok motiválására? (Erkölcsei és anyagi elismerések.)

Marketing és kommunikáció

- Hogyan népszerűsítik a könyvtárat? Van-e kimondottan marketinggel foglalkozó munkatársuk vagy munkacsoport?
- Melyek a kapcsolattartás formái a sajtó munkatársaival? Van-e személyes kapcsolat, kapcsolati rendszer, kijelölt kapcsolattartó személyen keresztül, telefonon, csak e-mailen....?)
- Melyek a kapcsolattartás formái az oktatási intézményekkel (óvoda, iskola)? Van-e személyes kapcsolat, kapcsolati rendszer, kijelölt kapcsolattartó személyen keresztül, telefonon, csak e-mailen....?)
- Milyen csatornákon érik el a nyugdíjas korosztályt? Van-e kimondottan feléjük irányuló PR tevékenység?
- Hogyan kezelik azokat az olvasókat, akik nem fizetik a tartozásaikat és nem hozzák vissza a könyveket, vagy nem megfelelő állapotban (elázott, celluxszal megragasztott) hoznak vissza könyvet?

Szolgáltatások

- Milyen kölcsönzési politikája van a könyvtárnak a folyóiratokat illetően? Lehet-e egyáltalán kölcsönözni? Ha igen mennyi időre? Mely folyóiratokat lehet kivinni?
- Vannak-e tapasztalataik az e-könyvekkel kapcsolatban? Igénylik-e az olvasók? Lehet-e Önöknél e-könyvet kölcsönözni? Van-e valamilyen technikai megoldásuk az e-könyv kölcsönzés megvalósítására? Vannak-e terveik az e-könyv kölcsönzés megvalósítására?
- Mennyire tud a könyvtáruk közösségi térként is funkcionálni?
- Milyen on-line igénybe vehető szolgáltatásaik vannak?
- Milyen on-line adatbázisokat fizet elő a könyvtáruk?
- Elegendőnek tartják-e a fiókkönyvtári hálózatukat? Terveznek-e esetleg újabbat nyitni?
- Milyen szolgáltatásokat kínál a helyismereti/helytörténeti gyűjteményük?
- Kik használják leginkább a helyismereti/helytörténeti gyűjteményüket? Méri-e a használat gyakoriságát? Ha igen hogyan?
- Jellemző-e a helyismereti/helytörténeti gyűjtemény távhasználata (e-mailes, telefonos kérdések nem csak beiratkozott olvasók részéről)? Ezt hogyan oldják meg?
- Sikerkönyvek esetében milyen módszerrel csökkentik a várakozási időt?
- Van-e könyvkötészetük? Vállalják-e külsősöknek szakdolgozatok, kéziratok kötését?

- Felajánlják-e eladásra a selejtezett könyveket?
- Megoldott-e a teljes akadálymentesítettség az intézményükben?

Feldolgozás

- Milyen integrált könyvtári rendszert használnak?
- Milyen módon szerzeményeznek? Van-e közbeszerzés? Kik a beszállítói partnereik?
- Hogyan figyelik, archiválják és katalogizálják az internetes anyagokat?
- Önállóan dolgozzák-e fel a dokumentumokat vagy a könyvtár másik osztálya végzi ezt a feladatot?
- Milyen digitalizálási munkákat folytatnak és milyen IKT-t használnak ehhez? Hogyan szervezik a digitalizálási munkát (Pl. külön személy, munkacsoport vagy osztály, bevonnak-e külső szakembereket vagy közösségi szolgáltatókat?)
- Milyen módon történik a helytörténeti dokumentumok beszerzése?
- Hogyan végzik a sajtófigyelést? Egy vagy több személy? Felosztva az időszak kiadványokat, témákat?
- Építenek és használnak még hagyományos cédulakatalógust?
- Van-e régi könyves vagy muzeális gyűjteményük? Hogy működik ennek feldolgozása?

Rendezvények

- Hogyan zajlik könyvtárukban a rendezvényszervezés? Van-e erre kijelölt munkatárs, munkacsoport, esetleg külső céget bíztak meg vele?
- Milyen típusú rendezvényeket szerveznek a felnőtteknek?
- Milyen rendezvényeket szerveznek a gyermekkönyvtárban?
- Milyen a könyvtáruk elhelyezkedése a településen és ez mennyire határozza meg a látogatók hozzáállását a könyvtár látogatását illetően?
- Végeznek-e, és ha igen hogyan, igényfelméréseket arra vonatkozóan, hogy a használók milyen rendezvényeken vennének részt szívesen? Méri-e az elégedettséget a rendezvényekkel kapcsolatban?

2. számú melléklet

A Halis István Városi Könyvtár benchmarking válaszai

Belső szervezet

- Milyen csapatépítő tréningek, szakmai rendezvények, továbbképzési lehetőségek vannak könyvtárunkban?

Könyvtárunkban saját csapatépítő tréningek, továbbképzéseink nincsenek, részben viszonylag kis létszámunk miatt, de a Deák Ferenc Zala Megyei és Város Könyvtárral, illetve az MKE Zala Megyei Szervezetével együtt évente valósulnak meg ilyen programok, melyeken rendszeresen részt vesznek kollégáink. Kollégáink az utóbbi tíz évben több szakmai továbbképzésen is részt vettek, elsősorban az OSZK tanfolyamain, szakterületeiknek megfelelően. Volt gyermekkönyvtáros, andragógiai, internetes adatbázis kezeléssel kapcsolatos képzés ezek között. Részt vettünk a FSZEK által koordinált Én könyvtáram innovatív projektben. A szakmai képzéseken és konferenciákon gyűjtött tapasztalatokról a kollégák munkaértekezleteken számolnak be.

Egy – egy szakmai témában teammunkát is szervezünk, melynek mindig vannak más könyvtár ilyen irányú gyakorlataira vonatkozó vizsgálódásaink. Így készült például az új könyvtárhasználati szabályzatunk is.

- Milyen csatornákon kommunikálnak egymással munkatársaik illetve a vezetőség?

A személyes kommunikáció a legfőbb csatorna, mivel a dolgozóink túlnyomó része a központ épületben végzi munkáját, bár mostanság van folyamatos internetes kapcsolatban lévő home office-ban dolgozó munkatársunk is. A munkahelyi kommunikációnknak vannak szabályozott csatornái:

a, Hetente több alkalommal tartunk rövid munkaértekezletet, mely elsősorban a napi szakmai információk átadására szolgál.

b, A csoportvezetőkkel havonta több alkalommal sor kerül egy-egy szakmai téma megbeszélésére.

c, Van lehetősége a kollégának közvetlenül is az igazgatóhoz vagy helyetteséhez fordulni. Amennyiben a vezető úgy dönt, a témához kapcsolódó csoportvezetőt is bevonja, de – amennyiben a kolléga könyvtári munkájáról van szó – az igazgató vagy helyettese mindig egyeztet a közvetlen munkahelyi vezetővel. Amennyiben személyes vagy munkajogi probléma miatt fordul kérrrel a kolléga az igazgatóhoz, helyetteséhez, azt a vezető megoldhatja saját hatáskörében is.

c, Közvetlenül is folyik megbeszélés az egyes munkatársakkal.

d, Van lehetőség távkommunikációra a nagykar.hu védett felületén, ezt jelenleg csak a tájékoztatás, vagy könyvtárszakmai kérdések megoldása esetében használjuk.

e, Amikor egy adott szakmai anyag – pl. szabályzat – írásos formát ölt, akkor szabályozott írásos kommunikációs formát választunk e-mailen, melynek lényege, hogy már egy adott szakmai szövegen jelöljük javaslatainkat, szövegszerűen, így a végeredmény egy minden egyeztetésben részt vevő által ismert és elfogadott szakmai szöveg lesz.

A mindennapos és azonnali egyeztetések – csoportos egyéni formában is (akár munkaidőn kívül) – gyakran a telefonos flotta közvetlen és ingyenes lehetőségét kihasználva valósulnak meg.

- Milyen módszereik vannak a könyvtárosok motiválására? (Erkölcsei és anyagi elismerések.)

Sajnos az anyagi motivációkra nagyon kevés lehetőségünk van, ezért elsősorban a szakmai önbecsülésben bízunk, illetve a jó, innovatív megoldásokat kereső könyvtárosaink számára bővebb teret adunk elképzeléseik megvalósítására. Ebből eddig is sok eredmény született, (például az „iskola könyvtárosa”, az „élő történelem”, a „papírszínház”, könyvfutár, az olvasótáboraink) melyet később a kollégák a megyei és országos szakmai rendezvényeken (pl. MKE Vándorgyűlésen) is bemutattak, esetenként a szakmai sajtóban is megjelentek velük.

Az anyagi motivációra, amennyiben van csekély, a fenntartó engedélyével felhasználható forrás, akkor is csak „jelzés-értékűen” van módunk, azaz csekély többlettel tudjuk honorálni a jobb munkát. Ezt általában a csoportvezetők bevonásával egy közösen elfogadott kritériumrendszer alapján állapítjuk meg.

A KSZR-ben való munka jelent plusz forrást, segítjük, hogy az erre a tevékenységre vállalkozó minél inkább megtalálja számítását. Ugyanígy minden arra vállalkozó számára biztosítjuk a jövedelmet

hozó pályázati munkában való részvételt. A többre vállalkozó munkatárs könyvtári munkával többlet jövedelemhez juthat.

Két alkalommal a csoportvezetőkkel és a közalkalmazotti tanáccsal egyeztetetten kollégánk a város magyar kultúra napi elismerésben részesült, mely anyagi jutalommal is járt. Reméljük, ez a forma hagyománnyá válik Nagykanizsán.

Különös és korábban nem tervezett, de hasznosnak bizonyuló forma az, hogy a kollégák személye szabadidős tevékenységét, vagy más területen szerzett szaktudását a könyvtár működésébe „édesgetjük” (pl. a sakk oktatásához és a hagyományörző csoportokhoz való kötődéseiket „domesztikáltuk” így).

Marketing és kommunikáció

- Hogyan népszerűsítik a könyvtárat? Van-e kimondottan marketinggel foglalkozó munkatársuk vagy munkacsoport?

Nálunk nincs külön marketingszervezet, de minden kollégát, alkalmi munkatársat is arra biztatunk, hogy népszerűsítse könyvtárunkat. Erre szolgálnak

- a gyakori sajtómegjelenések,
- részvételünk a város kulturális programjaiban könyvtársátorral, könyvtáros pólókban és feliratokkal való megjelenéssel,
- a könyvtárat kevésbé használó társadalmi rétegek megkeresése sajátos programokkal,
- folyamatos jelenlétünk a KSZR révén a Nagykanizsa környéki kistélepusoknál,
- évente megjelenő hirdetéseink kereskedelmi kiadványokban,
- megjelenéseink a könyvtáros szakmai fórumokon

Kollégáink élőláncszerű könyvismertetőket vállalnak a helyi TV-ben.

Heti hírlevélünk „szervezi” a minden héten megújuló információs megjelenésünket. A levél címzettjei közül 500-700 fő nyitja meg hetente a levelünket

A hírleveleinkben a könyvtári eseményekről és az újabb és újabb szolgáltatásainkról számolunk be (ezek tartalma a facebook oldalunkon, honlapunkon és az olvasói térben elhelyezett nagy képernyőn folyamatosan olvashatók). Hírleveleink, melyek 10 éve folyamatosan készülnek, együtt is megtekinthetők a következő felületen: www.kapcsolat.nagykar.hu

Igyekszünk a könyvtárban folyó minden tevékenységről és annak nagyságáról, fontosságáról pontos képet tenni a városlakók elé. A tevékenységünket, a kulturális javakhoz való hozzáférés területén végzett tevékenységünket, erőfeszítéseinket, kezdeményezéseinket bemutató kiállítással és ezt követő hírlevél, facebook kampánnyal ünneplejük már másfél évtizede a magyar kultúra napját. (az eddigi tablók, sajátos infografikák sorozata itt érhető el: <http://www.hivk.hu/posztterek/>)

- Melyek a kapcsolattartás formái a sajtó munkatársaival?

Nagykanizsán közvetlen telefonos és e-mail kapcsolatunk van a sajtóval (Kanizsa Tv, Zalai Hírlap, Szuperinfó, a Kossuth Rádióval és a Magyar Televízióval dolgozó kanizsai tudósítók), gyorsan elérhetők és minden eseményünkön szívesen vesznek részt. Eseményeinkről köre-mailben értesítjük őket általában.

Mindegyik sajtóorgánium esetében megvannak a kontaktszemélyek, akik olvasóink, könyvtárhasználóink is. A jó kapcsolat záloga, hogy nem csak mi várjuk őket eseményeinkre, hanem gyorsan és a kéréseiknek megfelelően segítjük informálódásukat, sok esetben pedig nívós helyszínt biztosítunk munkájukhoz.

A hírleveleinket olvassák és külön is kezdeményeznek megjelenéseket az ott olvasottak alapján.

- Melyek a kapcsolattartás formái az oktatási intézményekkel (óvoda, iskola)?

Folyamatos munkakapcsolatban vagyunk a város összes iskolájával, a tankerülettel és a város óvodaival. Jelenleg a Halissuli projektünkben arra is van módunk, hogy a város peremkerületeinek (Miklósfa, Kiskanizsa, Palin) iskoláit is behozzuk a könyvtárba. A könyvtár több iskolában is jelen van az „iskola könyvtárosa” programmal. A program azt teszi lehetővé, hogy a könyvtárunk könyvtárolmányát és szolgáltatásait közvetlenül (kiszállítással) és közvetetten (folyamatos kapcsolattartás a könyvtáros munkatársunk és az ottani könyvtáros személyén keresztül) is

használják. A város környékéről a zalakomári, csapi, galamboki és murakeresztúri iskolával is szoros szakmai kapcsolat alakult ki. A kapcsolatok révén sok iskolai és óvodai csoport látogat el könyvtárunkba.

A kapcsolattartás formái:

- látogatás egymás intézményeiben
- vezetői kapcsolattartás (nálunk elsősorban ez az igazgatóhelyettes feladata) – emailben, telefonon,
- közös projektek megvalósítása

Milyen csatornákon érik el a nyugdíjas korosztályt? Van-e kimondottan felénk irányuló PR tevékenység?

Nagykanizsán nagyon fejlett az időügyi civil szervezeti hálózat, melyet maximálisan kihasználunk. A szervezeteken keresztül érjük el a legtöbb időskorú lakost, de sok esetben kérjük idősebb korosztályhoz tartozó olvasóinkat is szolgáltatásunk népszerűsítésére és közvetítésére. Számunkra szervezzük közösen a szervezetekkel az Idősek filmklubját. Ezen túl részt veszünk városi rendezvényeiken, akcióikban.

- Hogyan kezelik azokat az olvasókat, akik nem fizetik a tartozásaikat és nem hozzák vissza a könyveket, vagy nem megfelelő állapotban (elázott, celluxszal megragasztott) hoznak vissza könyvet?

Empatikusan kezeljük, mérlegelve a renitens magatartás valódi okait és körülményeit. Számunkra elsődleges, hogy a dokumentum visszakérüljön, vagy pótlódjon amellet, hogy minden esetben tudatosítsuk az olvasóban a helyes eljárás módját és ügyei rendezésének szükségességét. Az eseti mérlegelést elsősorban az adott állományért felelős, a dokumentum értékét és pótlásának lehetőségét pontosan ismerő kolléga végzi első körben. Természetesen a tartozások szándékos, tartós nem rendezése esetén a tartozások rendezéséig kerülhet sor a szolgáltatások felfüggesztésére a renitens olvasó tekintetében.

Szolgáltatások

- Milyen kölcsönzési politikája van a könyvtárnak a folyóiratokat illetően?
A folyóiratszámokat alapvetően nem kölcsönözzük, de külön kérésre regisztráció mellett, nem nyitvatartási időszakra engedélyezzük a folyóiratok, hetilapok példányainak kölcsönzését.

- Vannak-e tapasztalataik az e-könyvekkel kapcsolatban?

Nincsenek e-könyveink, így tapasztalatunk sincs.

- Mennyire tud a könyvtárunk közösségi térként is funkcionálni?

Könyvtárunk a város egyik legkedveltebb közösségi tere. Sok rendezvénynek ad helyet, emellett folyamatosan használják tereinket közös tanulásra, egyeztetésekre, találkozók helyszínéül.

- Milyen on-line igénybe vehető szolgáltatásaik vannak?

- Honlapjainkon (hivk.hu, nagykar.hu – nagyszámú internetes szolgáltatásunk közös portálja, azolo.hu) jelentős mennyiségű helyismereti tartalom érhető el,
- e-mailben érkezett kérdésekre is adunk szakmai tájékoztatást,
- online is hosszabbítható vagy előjegyezhet dokumentum, amennyiben a kérő beiratkozott olvasónk.

Ezek

www.hivk.hu (a könyvtárunk hivatalos hagyományos honlapja)

<http://www.folyoiratok.nagykar.hu> 100 ezer helyi, magunk digitalizálta folyóirat oldal

www.holmi.nagykar.hu (a város története épületek és utcák történeteként)

<http://nagykanizsaiskolaiertesitoi.nagykar.hu/kezdolap.html> (iskolai értesítők)

www.azolo.hu (olvasásnépszerűsítő oldalunk)

- Milyen on-line adatbázisokat fizet elő a könyvtárunk?

Nem fizetünk elő online adatbázisokat. Elérhető nálunk a NAVA adatbázisa, illetve sok előfizetett folyóiratunk internetes hozzáférése.

- *Elegendőnek tartják-e a fiókkönyvtári hálózatukat? Terveznek-e esetleg újabbat nyitni?*
Nem tervezünk újabbat nyitni, tervezzük viszont két fiókkönyvtárunk tevékenységét aktívabbá tenni.
- *Milyen szolgáltatásokat kínál a helyismereti/helytörténeti gyűjteményük?*
Helyismereti dokumentumok (könyvek, folyóiratok, audiovizuális anyagok)
 - *helyben használata,*
 - *esetenként (amennyiben van kölcsönözhető példány) kölcsönzése,*
 - *mikrofilmek használata*
 - *helyismereti honlap tartalma a nagykar.hu-n,*
 - *helyismereti tájékoztatás (melyen nem csupán a helyismereti gyűjteményben dolgozó kolléga végez, hanem mindegyik kolléga az olvasó rendelkezésére áll, aki helyismereti témával foglalkozik.)*
 - *másolat készítése helyismereti dokumentumról,*
 - *helyismereti anyag, dokumentum megőrzése, elfogadása adományként és gyűjteménybe illesztése.**Internetes szolgáltatásaink alapvetően helyismereti jellegűek. Kivételesen gazdag a digitalizált anyagunk. A digitalizálás eredményeként is létrejövő műveket ugyancsak nyilvánosan is hozzáférhetővé tettük (a Nagykanizsa monográfia 3 vaskos kötete, a különleges Kanizsa enciklopédia, a helyismereti füzetek sorozat darabjai. Nálunk érhető el a zalai malmok monográfiája: <http://viza.nagykar.hu/index.html>, a város időjárásának évente gyarapodó története: <http://nagykanizsaidojarastortenet.nagykar.hu/index.html> A helyi, de helyben el nem érhető iskolai értesítők virtuális gyűjteménye (országosan egyedülálló): <http://nagykanizsaiskolaiertesitoi.nagykar.hu/index.html>*
- *Kik használják leginkább a helyismereti/helytörténeti gyűjteményüket? Mérik-e a használat gyakoriságát? Ha igen hogyan?*
Bárki használhatja, aki személyesen vagy e-mailben felkeresi, nem mérjük használatát. Tapasztalataink szerint 2-3 helyismereti kutató, 4-5 szakdolgozó és ugyanilyen arányú laikus helyismereti kutató használja évente, ezen túl a kanizsai általános- és középiskolások számára meghirdetett várostörténeti, vagy részben várostörténeti vetélkedők jelentenek forgalmat. Sok helyismereti dokumentumunk szabadon elérhető az interneten a nagykar.hu oldalról. Használatukat jól érzékelteti az, hogy az összes használat fele Nagykanizsáról és környékéről való, míg a világ e százezres lakosságán túl része produkálja a használat másik felét. Csak a helyi érdekű folyóiratok digitális közzétételéből fakadó használat milliós nagyságrendű az elmúlt időszakban. Ma ezeknek az újságoknak jelentősebb lehet az olvasottságuk, mint a megjelenésük idején.
- *Jellemző-e a helyismereti/helytörténeti gyűjtemény távhasználata (e-mailes, telefonos kérdések nem csak beiratkozott olvasók részéről)? Ezt hogyan oldják meg?*
A világ bármely részéről indított kérdésre igyekszünk választ adni. Az e-mailes és telefonos megkeresésre a választ is jobbra a helyi digitalizált gyűjteményre alapozzuk, mert egy rész csak a könyvtárból, dedikáltan érhető el.
- *Sikerkönyvek esetében milyen módszerrel csökkentik a várakozási időt?*
A 4 hetes kölcsönzés helyett a „korlátozottan kölcsönözhető”, azaz kéthetes kölcsönzési időt állítunk be. A könyvnek ez a státusa csak az érdeklődés mérséklődése után szűnik meg. A könyv ezen státusa a katalógusunkban is látszik és a könyv sajátos megjelölést kap a szabadpolcon is.
- *Van-e könyvkötészetük? Vállalják-e külsősöknek szakdolgozatok, kéziratok kötését?*

Saját kötészetünk nincs, vállalkozó végzi a kötészeti munkákat, aki a bérlőnk. Ő végzi a szakdolgozatok, kéziratok kötését is.

- Felajánlják-e eladásra a selejtezett könyveket?
Igen.
- Megoldott-e a teljes akadálymentesítettség az intézményükben?
A mozgássérültek tekintetében igen, a látás- és hallássérültek tekintetében részlegesen mondható az akadálymentesítés.

Feldolgozás

- Milyen integrált könyvtári rendszert használnak?
TextLib
- Milyen módon szerzeményeznek? Van-e közbeszerzés? Kik a beszállítói partnereik?
A legtöbb dokumentumot (könyvet, folyóiratot, audiovizuális dokumentumot) a KELLO-tól internetes jegyzékeiken rendeljük, 2019-ig bemutatópéldányokat is kértünk, így a dokumentumkínálat nagy részét kézbe vehette a könyvtáros és az olvasó is. Erre alapozva kértük olvasóinkat, ha szeretnék valamelyik dokumentumot könyvtári állományunkban látni, azt jelezzék, s akkor ők lesznek a kért dokumentum első olvasói. Az éves dokumentum-beszerzésünk mintegy 10%-át az olvasói kérések jelentették. 2020-ban ez a pandémia miatt elmaradt. A KELLO-n túl egyedi, elsősorban helyismereti dokumentumokat vásárlunk helyi kiadóktól, illetve friss, népszerű szépirodalmat a Libri-től, de ezek nem teszik ki az évi beszerzés 20%-át.
- Hogyan figyelik, archiválják és katalogizálják az internetes anyagokat?
Önállóan nem archiválunk és katalogizálunk internetes tartalmakat, de a könyvtárra és Nagykanizsára vonatkozó internetes tartalmakat mentünk le és azt, hivatkozva a forrásra, saját honlap tartalmainkban is megjelenítjük. (Ilyenek például a könyvtárról adott kanizsa tv híradások, helyekről a hírleveleinkben is beszámolunk az adott eseményhez kapcsolódóan.)
- Önállóan dolgozzák-e fel a dokumentumokat vagy a könyvtár másik osztálya végzi ezt a feladatot?
A feldolgozás könyvtárunkban két munkafolyamatra bomlik. Először a Feldolgozó és informatikai csoport veszi vagyonleltárba, majd kiadja a dokumentumot a tartalmi feltárással az adott állományt gondozó könyvtárosnak. Így a tartalmi feltárást az végzi el, aki azon a területen, a feldolgozott dokumentumot is felhasználva tájékoztat, így a feldolgozás mélységét és módját a saját igényei szerint tudja alakítani. Minden munkafolyamat a TextLib integrált könyvtári rendszerben folyik. A szerzeményezésben és a feldolgozásban is minden könyvtáros – az általa gondozott területet illetően – részt vesz
- Milyen digitalizálási munkákat folytatnak és milyen IKT-t használnak ehhez? Hogyan szervezik a digitalizálási munkát (Pl. külön személy, munkacsoport vagy osztály, bevonnak-e külső szakembereket vagy közösségi szolgáltatókat?)
Elsősorban és túlnyomórészt helyismereti dokumentumokat digitalizálunk, esetenként állományvédelmi okból is digitalizálunk. A munkát bármely könyvtáros végezheti, de gyakran közösségi szolgáltatók, informatikai gyakorlatot végzők is végzik a könyvtáros irányításával és ellenőrzése mellett. Lapszkennereket, mikrofilmszkennert (lapszkennert ilyen adapterrel) és digitális fényképezőgépet használunk. A digitalizálás és annak internetes közzététele 20 éve folyik könyvtárunkban. Gyakorlatunkat szívesen megosztottuk és megosztjuk a szakma érdeklődő szereplői között. Több előadást is tartottunk a témában szakmai találkozók, konferenciák.
- Milyen módon történik a helytörténeti dokumentumok beszerzése?

Vásárlással a KELLO-tól, helyi kiadótól, ritkám antikváriumból, de sokat kapunk szerzői ajándékként, vagy intézménytől (elsősorban a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtártól, a város által támogatott kötetek esetében Nagykanizsa Megyei Jogú Várostól).

- *Hogyan végzik a sajtófigyelést? Egy vagy több személy? Felosztva az időszaki kiadványokat, témákat?*

Nem végzünk általános sajtófigyelést, de egy-egy témához kapcsolódóan történik sajtófigyelés, melyet az a könyvtáros végzi, aki a témát gondozza.

- *Építenek és használnak még hagyományos cédulakatalógust?*
Nem

- *Van-e régi könyves vagy muzeális gyűjteményük? Hogy működik ennek feldolgozása?*

Nincs ilyen gyűjteményünk, bár vannak ilyen dokumentumaink, melyek védettek, nem kölcsönözhetők. Feldolgozásuk a többi könyvhöz hasonlóan a TextLib-ben történik. A védett dokumentumokat az olvasók előtt zárt szakterületi raktárakban helyezük el, szakrendben.

Rendezvények

- *Hogyan zajlik könyvtárunkban a rendezvényszervezés? Van-e erre kijelölt munkatárs, munkacsoport, esetleg külső céget bíztak meg vele?*

Nincs rá munkacsoport, munkatárs, sem külsős. A könyvtári rendezvényeket a könyvtár bármely dolgozója szervezheti, de jellemzően az igazgató és az igazgatóhelyettes a szervező. Sok befogadott rendezvényünk van, ahol a szervező külső személy, mi helyet és infrastruktúrát biztosítunk.

- *Milyen típusú rendezvényeket szerveznek a felnőtteknek?*

Saját rendezvényként kiállításokat, könyvbemutatókat, valamint könyvtár- és internet használati képzéseket szerveztünk, illetve ilyenek megvalósításában vettünk részt. Két önkéntesünk is van, ők olvasóink számára számítógépes ismerteket tanítanak (kéthetente), ill. rendszeres meridián tornát tartanak (heti több alkalommal).

- *Milyen rendezvényeket szerveznek a gyermekkönyvtárban?*

*- iskola és óvodai könyvtárlátogatások,
- olvasótáborok,
- A Halissuli program tematikus napjai programjait (könyvtárismereti programok)
- gyermekkönyv-bemutatók
- papírszínház-bemutatók*

- *Milyen a könyvtárunk elhelyezkedése a településen és ez mennyire határozza meg a látogatók hozzáállását a könyvtár látogatását illetően?*

A könyvtár központi helyen működik Nagykanizsa belvárosában, esztétikus környezetben, könnyen megközelíthető, ezért is kedvelt helyszíne bármilyen találkozónak. Közelében 3 középiskola és 4 általános iskola van, ezekből hetente több csoport is belátogatott a pandémia előtti időszakban.

- *Végeznek-e, és ha igen hogyan, igényfelméréseket arra vonatkozóan, hogy a használók milyen rendezvényeken vennének részt szívesen? Mérik-e az elégedettséget a rendezvényekkel kapcsolatban?*

Ilyen felméréseink nincsenek. Visszajelzésekből tájékozódunk. Tudatosan vizsgáljuk a közönség elérésének formáit hatékonysági szempontból. Sok fajta rendezvényt szervezünk, ezek látogatottságából következtetünk az érdeklődésre.

Olvasótáborainkba például az utóbbi 10 évben mindig túljelentkezés volt.

3. számú melléklet

A József Attila Könyvtár benchmarking válaszai

Belső szervezet

- Milyen csapatépítő tréningek, szakmai rendezvények, továbbképzési lehetőségek vannak könyvtárunkban?
 1. *A szakmai feladataink, a könyvtári nagy rendezvények, egész könyvtárat megmozgató közös projektek a legkiválóbb csapatépítő tréningek (itt mindenki a maga szintjén részt vesz a projekt tervezésében, szervezésében, lebonyolításában: Könyvtár-könyvtér rendezvény, Országos Könyvtári Napok, pályázati munka (ötletelés, tervezés, előkészítés...), tinikkel való foglalkozás (Tini sarok, Községi szolgálat, könyvtári órák); gyermekkönyvtári projektek*
 2. *Szabadidős együttlétek, „szakmai” (helyismereti) kirándulások – a tavalyi évtől helyismereti és/vagy kulturális kirándulásokat szervezünk: közös múzeum- kiállítás- tárlatlátogatásokat.*
 3. *A szakmai továbbképzéseken való részvétel után a képzésben résztvevők beszámolnak a munkatársaknak. (Cél: ismeretátadás (pl. helyismeret, minőségirányítás, Az én könyvtáram...) 1-1 témára való érzékenyítés. (pl. fogyatékoság, családbarát könyvtár... stb.))*
- Milyen csatornákon kommunikálnak egymással munkatársaik illetve a vezetőség?

E-mail, körlevél, faliújság, gyakran tartunk munkatársi értekezletet. (ez a leghatékonyabb - mindenkihez eljutnak az információk, lehetőség van a párbeszédre, kérések, kérdések, problémák közös megvitatására)
- Milyen módszereik vannak a könyvtárosok motiválására? (Erkölcsei és anyagi elismerések.)

Erkölcsei: a munkájuk bemutatása, értékelése. (értekezleteken)

Anyagi: célfeladatok kijelölése, ezek értékelése, pénzbeli jutalmazása (minőségi bér, 2%).

Erős motivációs lehetőség a stratégiai vagy éves feladatok teamekre, munkacsoportokra bontása. A csoportmunka - motivált, eredményes, célorientált, hatékony, örömteli munkavégzést eredményez.

Marketing és kommunikáció

- Hogyan népszerűsítik a könyvtárat? Van-e kimondottan marketinggel foglalkozó munkatársuk vagy munkacsoport?

A marketingfeladatok nagy része igazgatói feladat. 3-4 tagból álló munkacsoport segíti a munkát, 1 fő ellenőrzi a hatékonyságot. (visszacsatolás)
- Mennyire tud a könyvtárunk közösségi térként is funkcionálni?

A küldetésnyilatkozatban és a stratégiában is kulturális, közösségi térként definiáljuk magunkat. Alapfeladat.
- Milyen on-line igénybe vehető szolgáltatásaik vannak?

Hosszabbítás, előjegyzés.

Kérdezze a könyvtárost! (online referenzs) <http://www.jakd.hu/index.php?p=kf>
- Milyen on-line adatbázisokat fizet elő a könyvtárunk?

Előfizetni nem tudunk adatbázist, a saját adatbázisainkat (helyismeret, műelemzések) és az ingyenesen elérhető adatbázisokat használjuk.
- Elegendőnek tartják-e a fiókkönyvtári hálózatukat? Terveznek-e esetleg újabbat nyitni?

1974-ben 47 letéti és fiókkönyvtár tartozott a könyvtárhoz, a 90-es években ez a hálózat elsorvadt, megszűnt. 2011-ben gazdasági okok miatt (bérleti díj) a legsikeresebb fiókkönyvtárunkat is be kellett zárni.

Jelenleg 1 fiókkönyvtárunk van. (Kis látogatottságú, iskolában üzemel, nem fizetünk bérleti díjat, így tudjuk csak üzemeltetni.)

Nem tervezünk újabb fiókkönyvtárat nyitni. (Esetleg egy letéti könyvtár jöhetne szóba, az ófaluban, a Pentelei körzetben.)

- Milyen szolgáltatásokat kínál a helyismereti/helytörténeti gyűjteményük?
Helyben használat, tájékoztatás, (irodalomkutatás), reprográfiai szolgáltatások...
- Kik használják leginkább a helyismereti/helytörténeti gyűjteményüket? Mérik-e a használat gyakoriságát? Ha igen hogyan?
Szakdolgozatírók, kutatók, diákok, közintézmények, sajtó munkatársai, helyi csoportok, egyéni érdeklődők.
A helyismereti adatbázisok (helyismereti, biográfiai, kronológiai, képtár, médiatár (egyelőre még feldolgozás, feltöltés alatt) és digitalizált helyismereti anyagok) használatát mérjük. Google Analytics segítségével, nagy részletességgel, mindenre kiterjedően. (tárgyszavak, keresőkérdések, legtöbb alkalommal előforduló kérdések, keresett tartalmak... stb.)
- Jellemző-e a helyismereti/helytörténeti gyűjtemény távhasználata (e-mailes, telefonos kérdések nem csak beiratkozott olvasók részéről)? Ezt hogyan oldják meg?
Helyből is, de az ország különböző pontjairól, sőt országhatáron túlról is megkeresnek minket 1-1 helytörténeti témával kapcsolatban. Megkeressük az adott irodalmat vagy információt és e-mailben vagy telefonon, közösségi oldalakon keresztül megválaszoljuk a kérdést. Ha tudjuk, szkennelve küldjük a keresett információt tartalmazó cikket vagy tanulmányt. (Ha eredeti forrásra vonatkozik a kérés, akkor könyvtárközi kölcsönzés keretében bonyolítjuk a kölcsönzést.)
- Sikerkönyvek esetében milyen módszerrel csökkentik a várakozási időt?
A többszörösen előjegyzett könyvek kölcsönzési határidejét a felére csökkentettük. (2 hét)
- Van-e könyvkötészetük? Vállalják-e külsősöknek szakdolgozatok, kéziratok kötését?
Van kötészetünk, külsősöknek nem, vagy csak egyedi elbírálás, megállapodás keretében vállalunk könyvkötést.
- Felajánlják-e eladásra a selejtezett könyveket?
Igen.
- Megoldott-e a teljes akadálymentesítettség az intézményükben?
Nem. Többször próbáltuk pályázat útján megoldani a teljes körű akadálymentesítést (legutóbb 2017-ben). Mivel nem jártunk eredménnyel, 2019-ben saját forrásból, áthidaló, részleges megoldásként a földszinti tér mobilrampa segítségével történő „akadálymentesítését” elvégeztük. (A mosdó akadálymentesítése, emelet megközelítése – továbbra sem megoldott.)

Feldolgozás

- Milyen integrált könyvtári rendszert használnak?
Az idei év júniusától térünk át CORVINA rendszerre. (Előtte saját fejlesztésű ikr-rel dolgoztunk.)

- Milyen módon szerzeményeznek? Van-e közbeszerzés? Kik a beszállítói partnereik?
Vásárlás, ajándék. Közbeszerzés nincs. KELLO, Lira, Bookline, Libri.
- Hogyan figyelik, archiválják és katalogizálják az internetes anyagokat?
*Helyismereti adatbázisban feldolgozva. (sajtótermékkel párhuzamosan, rendszeresen, illetve az állományunkban nem meglévő sajtótermékek cikkei – eseti jelleggel)
Archiválás – fénymásolati és digitalizált formában.*
- Önállóan dolgozzák-e fel a dokumentumokat vagy a könyvtár másik osztálya végzi ezt a feladatot?
Önállóan, az állományalakító csoport végzi.
- Milyen digitalizálási munkákat folytatnak és milyen IKT-t használnak ehhez? Hogyan szervezik a digitalizálási munkát (Pl. külön személy, munkacsoport vagy osztály, bevonnak-e külső szakembereket vagy közösségi szolgáltatókat?)
*Könyvtáron belül végezzük, 1 fő rendszeresen végez digitalizálást (helyi napilap)(más könyvtári feladatok ellátása mellett); eseti jelleggel a helyismereti könyvtárosok foglalkoznak még digitalizálással.(helyismereti állomány anyaga, kéziratok, cikkek)
IKT: FMP (RICOH)*
- Milyen módon történik a helytörténeti dokumentumok beszerzése?
Nem kötelespéldányként. A szerzők, kiadó megkeresésével. Néha ajándékba kapunk helytörténeti dokumentumot.
- Hogyan végzik a sajtófigyelést? Egy vagy több személy? Felosztva az időszaki kiadványokat, témákat?
*Helyismereti témában (sajtótermékek, téma alapján felosztva) – 4 fő
Műelemzések (irodalomtudomány)(irodalmi folyóiratok figyelése, felosztva) – 2 fő
Könyvtári hírek megjelenése a helyi sajtóban – 1 fő*
- Építenek és használnak még hagyományos cédulakatalógust?
Az idei évben lezártuk a betűrendes katalógust is. Még használható, de nem frissül, nem építjük. (A szakkatalógust már jóval korábban lezártuk.)
- Van-e régi könyves vagy muzeális gyűjteményük? Hogy működik ennek feldolgozása?
Nincs.

Rendezvények

- Hogyan zajlik könyvtárunkban a rendezvényszervezés? Van-e erre kijelölt munkatárs, munkacsoport, esetleg külső céget bíztak meg vele?
*A terveket a könyvtárosok készítik, az előadókkal való kapcsolattartás, szerződéskötés igazgatói feladat.
Gyermekprogramok szervezésénél a gyermekkönyvtár munkatársai előkészítik a folyamatot.*
- Milyen típusú rendezvényeket szerveznek a felnőtteknek?

Ismeretterjesztő előadásokat, irodalmi, zenés rendezvényeket, esteket, író-olvasó találkozókat szervezünk. Képzőművészeti, irodalmi, történeti kiállításoknak adunk otthont. Könyvklubot üzemeltetünk. Rendszeres foglalkozásokat tartunk halmozottan sérült, értelmi fogyatékkal élő csoportoknak. Helyi művészek, előadók támogatása, meghívása kiemelt feladatunk.

- Milyen rendezvényeket szerveznek a gyermekkönyvtárban?

Gyermekfoglalkozásokat tartunk, író-olvasó találkozókat, vetélkedőket: Olvasópróba, Szóforgató-betűvető... stb. rendezünk. Mesedélutánokat, papírszínházi bemutatókat, kézműves foglalkozásokat, családi napokat szervezünk. Minden évben Mesemondó találkozóra hívjuk a városi diákokat. Környezetvédelmi programoknak, Robotika bemutatónak adunk/adunk otthont. A könyvtár keretében 17 éve működtetjük a Cimbora klubot. Nyáron táborokat szervezünk vagy táborban lévő gyermekeket fogadunk könyvtári foglalkozás keretében.

- Milyen a könyvtáruk elhelyezkedése a településen és ez mennyire határozza meg a látogatók hozzáállását a könyvtár látogatását illetően?

Központi területen helyezkedik el a könyvtár - a belváros és a legsűrűbben lakott Római városrész határán. Jól megközelíthető, bárki számára könnyen elérhető. Ezért is képzelhető el a város lakosságának ellátása egy (a legtávolabbi városrészben működő) fiókkönyvtárral.

- Végeznek-e, és ha igen hogyan, igényfelméréseket arra vonatkozóan, hogy a használók milyen rendezvényeken vennének részt szívesen? Méri-e az elégedettséget a rendezvényekkel kapcsolatban?

Egészen életen át tartó tanulással kapcsolatos (tanfolyamok szervezésére vonatkozó) igényfelmérést végeztünk a felnőtt és középiskolás korú használók körében 2017-ben, majd 2018-19-ben elégedettségmérést végeztünk (nem csak a rendezvényekre vonatkozóan).. 2019-ben babaolvasók igényeinek felmérését végeztük.

4. számú melléklet

Az érdi Városi Könyvtár benchmarking válaszai

Belső szervezet

- Milyen csapatépítő tréningek, szakmai rendezvények, továbbképzési lehetőségek vannak könyvtárunkban?
nincsenek, egy-egy szakmai rendezvénynek adunk helyet, továbbképzésekben vesznek részt a kollégák
- Milyen csatornákon kommunikálnak egymással munkatársaik illetve a vezetőség?
személyesen
- Milyen módszereik vannak a könyvtárosok motiválására? (Erkölcsei és anyagi elismerések.)
Erkölcsei, csak ez már nagyon kevés!

Marketing és kommunikáció

- Hogyan népszerűsítik a könyvtárat?
Minden hirdetési csatornának felhasználjuk: saját honlap, közösségi oldalak, plakátok és meghívók, Helyi tv, rádió, Érdi Újság, segítségünkre van.
Van-e kimondottan marketinggel foglalkozó munkatársuk vagy munkacsoport?
nincs
- Melyek a kapcsolattartás formái a sajtó munkatársaival?
személyes
- Melyek a kapcsolattartás formái az oktatási intézményekkel (óvoda, iskola)?
személyes
- Milyen csatornákon érik el a nyugdíjas korosztályt? klubok vezetőin keresztül
Van-e kimondottan feléjük irányuló PR tevékenység? *nincs*
- Hogyan kezelik azokat az olvasókat, akik nem fizetik a tartozásaikat és nem hozzák vissza a könyveket, vagy nem megfelelő állapotban (elázott, celluxszal megragasztott) hoznak vissza könyvet?
Rendszeresen felszólításokat küldjük. 2 hetente, összesen három. Ill. 2-szer évente büntetés nélkül lehet hozni vissza a könyveket. Nagyon kevés a behajthatatlan kintlévőség. Nem foglalkozunk perléssel, egy idő után leselejtezünk, megveszünk új példányt, ha szükség van rá.
A rongált könyvet általában javasoljuk megvenni az elázott, lekávézott, kutya által megrágott könyvet. Felajánljuk beszerzési, megoldási lehetőséget, de ez drágább megoldás.
A tartozásokat általában kifizetik.

Szolgáltatások

- Milyen kölcsönzési politikája van a könyvtárnak a folyóiratokat illetően?
1 hétre kölcsönzünk, legújabb számot nem, napilapok sem kölcsönzünk

- Vannak-e tapasztalataik az e-könyvekkel kapcsolatban?
nincs
- Mennyire tud a könyvtárunk közösségi térként is funkcionálni?
*Nehezen. Csak rendezvények látogatása során.
Nálunk minden egy térben és majdnem minden mobil! Nyáron a platánfa alatt! ☺*
- Milyen on-line igénybe vehető szolgáltatásaik vannak?
hosszabbítás, előjegyzés, könyvrendelés,
- Milyen on-line adatbázisokat fizet elő a könyvtárunk?
semmilyen
- Elegendőnek tartják-e a fiókkönyvtári hálózatukat? Terveznek-e esetleg újabbat nyitni?
Nem, de a fenntartó másképp látja. Nem tervezünk, gond van az jelenlegi szolgáltató helyekkel is.
- Milyen szolgáltatásokat kínál a helyismereti/helytörténeti gyűjteményük?
hagyományos
- Kik használják leginkább a helyismereti/helytörténeti gyűjteményüket? Mérik-e a használat gyakoriságát? Ha igen hogyan?
Évente akad 1-2 főiskolás/egyetemista, kutat a gyűjteményben.
- Jellemző-e a helyismereti/helytörténeti gyűjtemény távhasználata (e-mailes, telefonos kérdések nem csak beiratkozott olvasók részéről)? Ezt hogyan oldják meg?
Ezek majdnem nem léteznek... nagyon kevés a helytörténettel foglalkozó ember.
- Sikerkönyvek esetében milyen módszerrel csökkentik a várakozási időt?
Több példányt veszünk, rövidebb kölcsönzési időt adunk.
- Van-e könyvkötészetük? Vállalják-e külsősöknek szakdolgozatok, kéziratok kötését?
Igen, igen
- Felajánlják-e eladásra a selejtezett könyveket?
Igen
- Megoldott-e a teljes akadálymentesítettség az intézményükben?
nem

Feldolgozás

- Milyen integrált könyvtári rendszert használnak? *Szikla21*
- Milyen módon szerzeményeznek?
Az új könyvek alapján a Kelló-tól, a Lira áruház gyűjti nekünk az újdonságot, ill. készíti a megrendelést.

Van-e közbeszerzés? *Nincs*

Kik a beszállítói partnereik? *Líra, Kello, kis mennyiségben Bookline és Antikvár*

- Hogyan figyelik, archiválják és katalogizálják az internetes anyagokat?
linkgyűjteménybe kerülnek,
- Önállóan dolgozzák-e fel a dokumentumokat vagy a könyvtár másik osztálya végzi ezt a feladatot?
Önállóan. Évek óta 1 feldolgozó könyvtárosunk van, aki egybe olvasószolgálatos és igazgatóhelyettes.
- Milyen digitalizálási munkákat folytatnak és milyen IKT-t használnak ehhez?
*helytörténeti anyagot ;
lapscanner, fényképezőgép*
Hogyan szervezik a digitalizálási munkát (Pl. külön személy, munkacsoport vagy osztály, bevonnak-e külső szakembereket vagy közösségi szolgáltatókat?)
Helytörténeti könyvtáros rendszergazda segítségével, vagy külső segítséget veszünk igénybe
- Milyen módon történik a helytörténeti dokumentumok beszerzése?
Úgy, mint a más dokumentum beszerzése: vásárlás, ajándék...
- Hogyan végzik a sajtófigyelést?
Egy vagy több személy? *Egy konkrét személy van felelős a sajtóért, de ha ő nincs, más olvasószolgálatos kolléga végzi a sajtófigyelést.*
Felosztva az időszaki kiadványokat, témákat? *nem*
- Építenek és használnak még hagyományos cédulakatalógust? *Nem*
- Van-e régi könyves vagy muzeális gyűjteményük? Hogy működik ennek feldolgozása?
Nincsen

Rendezvények

- Hogyan zajlik könyvtárukban a rendezényszervezés?
- Van-e erre kijelölt munkatárs, munkacsoport, esetleg külső céget bíztak meg vele?
Igazgatóhelyettes, vagy olvasó szolgálatos kolléga szervezi a rendezvényt.
- Milyen típusú rendezvényeket szerveznek a felnőtteknek?
Író-olvasó találkozó, irodalmi esték, ismeretterjesztő előadások, stb.
- Milyen rendezvényeket szerveznek a gyermekkönyvtárban?
Baba-mama klub, Mesedélelőtt, tanulmányi versenyek, stb.
- Milyen a könyvtáruk elhelyezkedése a településen és ez mennyire határozza meg a látogatók hozzáállását a könyvtár látogatását illetően?
A központi könyvtárunk 2 épületben (gyermek- és felnőtt-könyvtár) működik a város központi részén. 2 fiókkönyvtárral rendelkezünk (az egyik 2-3 km a központtól, a másik 5 km). A 65 km² fekvőváros, igazában a fővárosnak hálósobája. 2020-ban csak 5-10 ezer ember költözött Érdre. Rossz városi közlekedés, nagy távolságok, keskeny, nem aszfaltozott utak, semmilyen parkolási

lehetőség, rossz infrastruktúra. A modern könyvtár követelményeknek nem felel meg egyetlen egy épületünk. Nincs olvasótermünk vagy dolgozótermünk, nem beszélve a rendezvény/kiállító teremről.

- Végeznek-e, és ha igen hogyan, igényfelméréseket arra vonatkozóan, hogy a használók milyen rendezvényeken vennének részt szívesen? Mérik-e az elégedettséget a rendezvényekkel kapcsolatban?

Igen, egy-két évente ilyen felmérést csinálunk. Az elégedettség méréssel rosszabb a helyzet, szóban igen, nehéz rávenni a kérdőív kitöltésére.

5. számú melléklet

A hódmezővásárhelyi Németh László Városi Könyvtár benchmarking válaszai

Belső szervezet

- Milyen csapatépítő tréningek, szakmai rendezvények, továbbképzési lehetőségek vannak könyvtárunkban?

Legutóbb az új könyvtári épület tervezése kapcsán, 110. évfordulónk alkalmából szerveztünk szakmai konferenciát 2017-ben. Csapatépítő tréningen eddig soha nem vettünk részt (konfliktuskezelésen igen), és nem is tervezzük a közeljövőben.

Munkatársaink az 5 éves képzési terv szerint végeznek akkreditált szakmai képzéseket.

- Milyen csatornákon kommunikálnak egymással munkatársaik illetve a vezetőség?

Viszonylag kis intézmény (11 szakalkalmazott) lévén a személyes kommunikáció a meghatározó. Rendszereznek a munkaértekezleteink, melyről emlékeztetőket is mentünk a belső számítógépes hálózatunkra. Illetve az elvégzendő feladatokról, rendezvényekről kör e-mailekben is tájékoztatjuk a kollégákat. Az olvasószolgálati apróbb tudnivalókat faliújságra is kitűzzük (ezt sajnos nem használjuk rutinszerűen.) Munkaidőn túli tájékoztatásra pedig közös messengeres csoportunk van.

- Milyen módszereik vannak a könyvtárosok motiválására? (Erkölcsei és anyagi elismerések.)

Egyelőre nincs erre kidolgozott módszerünk. Külső erkölcsi és anyagi elismerés szintjén talán most vagyunk a mélyponton. Most gondolkozunk rajta, mit tehetnének szervezetben belül, talán a munkajogi változások nyújtanak majd anyagi lehetőséget is. Fontosnak tartjuk a szakmai továbbképzési lehetőségeket, ezek biztosításáról a jövőben is gondoskodunk.

Marketing és kommunikáció

- Hogyan népszerűsítik a könyvtárat? Van-e kimondottan marketinggel foglalkozó munkatársuk vagy munkacsoport?

Intézményünket szervezett programjainkon keresztül „népszerűsítjük”, ami tapasztalhatóan nem elegendő. Stratégia céljaink között szerepel az eddig méltatlanul mellőzött magas színvonalú rendezvények tartása, melynek hatása nem maradna el. Nincs marketinggel foglalkozó munkatársunk, de még extrovertált kollégánk sem, aki szívesen magára vállalná ezt a feladatot.

Könyvtárat népszerűsítő ajándéktárgyakra sem volt reprezentációs keret (toll, táska, naptár, stb.), papíralapú meghívóinkat is saját nyomtatóval, fénymásolóval házilag sokszorosítjuk.

- Melyek a kapcsolattartás formái a sajtó munkatársaival?

A helyi sajtó rendszeresen megkapja könyvtári hírleveleinket. Ezek kapcsán többször keresik az intézmény vezetőjét, aki telefonos interjút ad egy-egy kérdésben. A helyi televízió alkalmanként kilátogat rendezvényeinkre is. Az elmúlt években nem nagyon volt gyakorlat, hogy a könyvtár kezdeményezzen sajtómegjelenést (pár fizetett hirdetésen kívül).

- Melyek a kapcsolattartás formái az oktatási intézményekkel (óvoda, iskola)?

A kapcsolattartás e-mailben és telefonon történik az oktatási intézményekkel. Általában közvetlenül a pedagógusokat keressük meg. Jó kapcsolatot ápolunk az iskolai könyvtárosokkal is, segítjük szakmai feldolgozó munkájukat.

- Milyen csatornákon érik el a nyugdíjas korosztályt? Van-e kimondottan feléjük irányuló PR tevékenység?

Kimondottan a nyugdíjasokra irányuló PR tevékenységet nem folytatunk, nem is rendelkezünk megfelelő PR szakemberrel. Eddig általában nyomtatott meghívóval, vagy a különböző csatornákon (FB, hírlevél) értük el őket. A postai meghívókat októbertől igyekszünk minimálisra csökkenteni, csak azoknak megy a jövőben így, akinek abszolút nincs elektronikus elérhetősége. Jó kapcsolatot tartunk fenn a Nyugdíjas Szövetséggel, a Nyugdíjas Lakóparkkal, valamint az olvasókörökkel, rajtuk keresztül is sok nyugdíjast tudunk megszólítani.

- Hogyan kezelik azokat az olvasókat, akik nem fizetik a tartozásaikat és nem hozzák vissza a könyveket, vagy nem megfelelő állapotban (elázott, celluxszal megragasztott) hoznak vissza könyvet?

Tartozások esetében:

- ha pénzbeli tartozásról van szó (késedelmi díj, beiratkozási díj), addig nem kölcsönözhet az olvasó, amíg ezt nem rendezi. A fennálló tartozást a rendszer jelzi, vagy az olvasó adatlapján megjegyzésben szerepel.

- könyvtartozás esetén az októl és a könyvtől függően felajánljuk az olvasónak, hogy szerezze be az elveszett példányt, vagy egy hasonlót.

A több évre visszanyúló késedelmek és könyvtartozások esetében szankciókat nem alkalmazunk. A negyedik figyelmeztetéssel, melyet postai úton, ajánlottan küldünk ki, lezárul az értesítések kiküldése.

Amennyiben erre sem reagálnak, a vissza nem hozott könyveket apasztjuk, majd törlésre kerülnek. Az olvasói adatlapon rögzítjük a könyvek adatait, valamint letiltjuk az olvasót, nem kölcsönözhet addig, míg tartozásait nem rendezi.

A megrongált, eláztatott stb. könyvek esetében, ha egyértelmű, hogy ki tette, akkor figyelmeztetjük az olvasót, hogy vigyázzon jobban. Amennyiben rendszeres a rongálás, úgy eltiltjuk a további kölcsönzéstől.

Ha nagyon durva a rongálás, és a könyv használhatatlanná válik, megkérjük, hogy szerezze be vagy fizesse ki.

Az OKN alkalmával – évente egyszer - mi is el szoktuk engedni a késedelmi díjat, ha a dokumentumokat visszajuttatják részünkre.

Szolgáltatások

- Milyen kölcsönzési politikája van a könyvtárnak a folyóiratokat illetően?

Idén márciustól kezdtük el a folyóiratok kölcsönzését, mert igény volt/van rá. A legfrissebb számok kivételével kölcsönözhetőek a régebbi lapszámok. Egyszerre 5 db-ot vihet el az olvasó, 1 hétre. Nyilvántartása füzetben (nyomtatott táblázat) történik, melyben aláírásával igazolja a kölcsönzést, ill. a visszahozatalt is az olvasó. A füzetbe egyenként írjuk be a lapszámokat. A jelenlegi vírushelyzet ezt annyiban felülírja, hogy a visszahozatal egy bedobó ládába történik, a 3 napos karantén letelte után mi pipáljuk ki a füzetben a visszaérkezett számokat. A kölcsönözhető kínálatot olvasói igények alapján várhatóan tovább bővítjük.

- Vannak-e tapasztalataik az e-könyvekkel kapcsolatban?

Az e-könyveket illetően semmilyen tapasztalatunk nincs. Állományunkban sem szerepel e-book, olvasóink részéről nem is merült fel az erre vonatkozó igény.

- Mennyire tud a könyvtáruk közösségi térként is funkcionálni?

Sajnos az épületünk elavult, régi, nagyon rossz állapotú, ennek ellenére a helyi közösségeknek lehetőséget adunk, hogy rendszeresen itt tarthassák összejöveteleiket. Ilyen közösségeink a Wass Albert Irodalompartoló Egyesület, Rececsipke klub, Kárász József Irodalmi Kör, a daganatos betegeket tömörítő Reménysugár Klub, Hajnóczy Péter Hagyatékgondozó Műhely. Ők mind ingyenesen veszik igénybe termeinket.

Terembérléssel rendszeresen biztosítunk helyszínt egy grafika szakkörnek, esetenként pályázati forrásból egyéb oktatási célokra is kiveszik a helyiségeinket hosszabb időre. Termékbemutatók, lakossági fórumok elvértve akadnak.

A gyermekkönyvtárban Tini-tér lett kialakítva babzsákokkal, kuckós olvasóhelyekkel, a tini korosztálynak szóló könyvekkel.

A könyvtár aulájában pedig számos kiállításnak biztosítunk helyet.

Hatalmas hátrány az akadálymentesítés és a tágas terek teljes hiánya.

Nincs külön rendezvénytermünk, az előadásokat az olvasóteremben tartjuk, de ilyenkor csorbul miatta más könyvtári szolgáltatás (pl. folyóirat-olvasás lehetősége).

- Milyen on-line igénybe vehető szolgáltatásaik vannak?

Hosszabbítás, előjegyzés, félretétel, beiratkozás, hírlevél, mobilapplikáció, portálunk és adatbázisaink online használata. Az épület előtt van egy külső terminálunk, mely a katalógusban való keresést teszi lehetővé. Jelen vagyunk a Facebookon és az Instagramon.

- Milyen on-line adatbázisokat fizet elő a könyvtáruk?

Nem fizetünk elő online adatbázisra.

- Elegendőnek tartják-e a fiókkönyvtári hálózatukat? Terveznek-e esetleg újabbat nyitni?

A fiókkönyvtári hálózat 2014. évben szűnt meg teljesen. Megszűntek a működéshez szükséges feltételek. Nem tervezzük a fiókkönyvtárak újraindítását.

- Milyen szolgáltatásokat kínál a helyismereti/helytörténeti gyűjteményük?

Helyismereti gyűjteményünkben több mint 7500 db könyv és majd 800 db kötési egység folyóirat, valamint több ezer fénykép, képeslap és aprónyomtatvány található. Ezek helyben használata egyértelmű, de e-mail kérésre bármiről bárkinek másolatot küldünk. A hagyományos személyes

jelenlétén alapuló kutatómunka egy ideje háttérbe szorult, amit az online referenzkérdések, témakutatások gyakorlata váltott fel. Javarészen a régi hírlaptárunk a kutatók célpontja, melyből több mint 50000 oldal digitalizálva is van, bár a szolgáltatás a régi elektronikus könyvtárunkban nem megoldott, de az Arcanum segítségével hamarosan országosan is elérhető lesz az 1869-1950-ig terjedő időszak anyaga.

- Kik használják leginkább a helyismereti/helytörténeti gyűjteményüket? Méri-e a használat gyakoriságát? Ha igen hogyan?

A „hivatásos” helytörténészek mellett megjelentek a város múltja iránt kíváncsi fiatal vagy nyugdíjas éveket tartalommal megtöltő érdeklődők, kutatók. Évek óta megszűnt a bölcsész főiskolások, egyetemisták érdeklődése. Természetesen mérjük az olvasók számát. Évente több mint 300-an fordulnak hozzánk helyismereti témában. A statisztikában naponta rögzítjük a sajtó és a könyvek helyben használatát, az online használatot és a referenz kérdések számát.

- Jellemző-e a helyismereti/helytörténeti gyűjtemény távhasználata (e-mailes, telefonos kérdések nem csak beiratkozott olvasók részéről)? Ezt hogyan oldják meg?

Ma már a távhasználat van túlsúlyban. Természetesen bárki fordulhat hozzánk, minden segítséget megadunk a munkájához, ellenszolgáltatás nélkül (pl.: ha régi újságból kérnek cikk-másolatot, úgy azt térítésmentesen e-mailben küldjük el).

- Sikerkönyvek esetében milyen módszerrel csökkentik a várakozási időt?

Felmerült, hogy rövidebb időre (2 hét) kölcsönözzük a sikerkönyveket, de eddig még nem alkalmaztuk. A Huntékában nincs akadálya, egy új kölcsönzési besorolást kell létrehozni a megfelelő paraméterek beállításával, és ezt az adott példányokhoz hozzárendelni. Elképzelhető, hogy fogjuk majd használni ezt a funkciót.

Ami megoldás még, hogy ezekből a nagyon keresett könyvekből több darabot vásárolunk (maximum 2-3), így lecsökken a várakozási idő.

- Van-e könyvkötészetük? Vállalják-e külsősöknek szakdolgozatok, kéziratok kötését?

Kötészetünk az 1960-as évek óta működik, ellátva a saját belső állományunk gondozását, de más intézményektől és magánszemélyektől is fogadunk megrendeléseket. A szakdolgozatok kötésére az elmúlt években csökkent a kereslet.

- Felajánlják-e eladásra a selejtezett könyveket?

Selejtezett könyveinkből általában évente két alkalommal szoktunk (általában egyhetes) könyvvásárt tartani, tavasszal és ősszel. Ez utóbbit az OKN hetében. A vírushelyzet okán a tavaszi könyvvásár elmaradt.

Ezen kívül a bejárat mellett van egy állandó könyvespolc megvásárolható selejtezett, vagy ajándékba kapott, de felesleges könyvekkel, innen mindig lehetséges a vásárlás.

A polc tartalmát folyamatosan frissítjük, pótoljuk.

- Megoldott-e a teljes akadálymentesítettség az intézményükben?

Majd húsz éve vetődött fel az akadálymentesítés gondolata, de ez a mai napig nem valósult meg. Az épület adottságai miatt csak jelentős átalakítással lenne megoldható az akadálymentesítés, melynek megoldására eddig sem elegendő pályázati forrás, sem fenntartói szándék nem mutatkozott.

Feldolgozás

- Milyen integrált könyvtári rendszert használnak?

A Könyvtár 2003-ban tért át a TinLib könyvtári programról a HunTéka integrált könyvtári rendszer használatára. Az állomány teljes feldolgozása 2013. év elejére fejeződött be.

- Milyen módon szerzeményeznek? Van-e közbeszerzés? Kik a beszállítói partnereik?

A dokumentumok beszerzése zömében online történik. Szerződött partnereink:

Líra Könyv Zrt.

Libri-Bookline Zrt.

Könyvtárellátó Kft.

Petőfi Könyvesbolt Hódmezővásárhely - Líra Könyv Zrt.

Alkalmanként más online forrásokat is használ az Intézmény.

- Hogyan figyelik, archiválják és katalogizálják az internetes anyagokat?

Ha a kérdés a könyvtárral kapcsolatos internetes megjelenésekre vonatkozik, úgy azt a minőségbiztosítási munka bevezetése óta archiváljuk. Mentjük a linket.

- Önállóan dolgozzák-e fel a dokumentumokat vagy a könyvtár másik osztálya végzi ezt a feladatot?

A szerzeményezésben történik a dokumentumok feltárása a HunTéka integrált számítógépes rendszer katalógus-moduljában.

A leltározás az alábbi nyilvántartásokban történik:

- Egyedi (cím) leltárkönyv – művenként (számítógépen az Excel program segítségével)
- Csoportos leltárkönyv – számlánként (könyvben és számítógépen)
- Átadási könyv - számlánként (könyvben és számítógépen).

- Milyen digitalizálási munkákat folytatnak és milyen IKT-t használnak ehhez? Hogyan szervezik a digitalizálási munkát (Pl. külön személy, munkacsoport vagy osztály, bevonnak-e külső szakembereket vagy közösségi szolgáltatókat?)

15 éve láttunk hozzá a helyismereti anyag teljes szövegű digitalizálásához kulturális közfoglalkoztatottak alkalmazásával. Eleinte volt egy digitalizáló műhelynek nevezett „részlegünk”, de miután az előbb említett közfoglalkoztatás megszűnt, már csak egy fő végzi ezt a munkát. Az eddig elkészült több mint 50000 újságoldaloldalt azonban a saját elektronikus könyvtárunkon keresztül nem tudtunk megfelelően szolgáltatni. Nem volt felhasználóbarát. Ezek után idén szeptember elején az Arcanumhoz fordultunk, akik vállalták az 1869-1950 közötti időszak sajtó anyagának digitalizálást, így ez hamarosan országosan is elérhetővé válik.

Az 1945-ig megjelent helyi kiadású könyveinket pedig a MANDA adatbázisba töltöttük fel.

Idén először próbálkoztunk azzal, hogy a nyári diákmunkásokat is bevontuk a digitalizálásba több-kevesebb sikerrel.

- Milyen módon történik a helytörténeti dokumentumok beszerzése?

A kulturális intézmények szakemberei, a helyi szerzők és a helyismereti munkatársunk közötti jó munkakapcsolat biztosítja, hogy nem maradunk le a helyi kiadványokról, de a helyi sajtóból, ill. az Új könyvek ajánlójegyzék alapján is gyarapítjuk gyűjteményünket.

- Hogyan végzik a sajtófigyelést? Egy vagy több személy? Felosztva az időszaki kiadványokat, témákat?

Könyvtárunkban 1965 óta folyik a sajtófigyelés napi rutinnal, kezdve a helyi- majd az országos nyomtatott napilapokon át a hetilapokkal, folyóiratokkal bezárólag. Egy személy, a helyismereti könyvtáros kolléga végzi ezt a munkát, rögzítve a várossal ill. Németh Lászlóval kapcsolatos nyomtatott előfordulást.

A könyvtárunkkal kapcsolatos online megjelenéseket is gyűjtjük, évenként mentjük a helyi médiában megjelenő híradások linkjeit.

- Építenek és használnak még hagyományos cédulakatalógust?

A hagyományos cédulakatalógus építése teljesen megszűnt az integrált rendszer bevezetésével. Egy pár évig párhuzamosan használhatták olvasóink a két katalógust, de amikor a teljes állomány feldolgozása megtörtént (2013), a cédulakatalógus is megszűnt. A feldolgozó csoport szolgálati cédulakatalógusa még megvan, de egyre ritkábban vagy egyáltalán nem használjuk.

- Van-e régi könyves vagy muzeális gyűjteményük? Hogy működik ennek feldolgozása?

567 db régi muzeális dokumentumunk van, melynek feldolgozása évekkel ezelőtt megtörtént a Huntéka régi könyves moduljában.

Rendezvények

- Hogyan zajlik könyvtárunkban a rendezvényszervezés? Van-e erre kijelölt munkatárs, munkacsoport, esetleg külső céget bíztak meg vele?

Eddig fordítva ültünk a lovon. A bemutatkozni szándékozó keresett meg bennünket és adtunk neki lehetőséget. A rendezvényeket kizárólag a könyvtárvezető szervezte. A jövő évtől már előre átgondolt rendezvénytervvel szeretnénk költségvetést készíteni. Munkacsoportot is alakítottunk erre a feladatra.

- Milyen típusú rendezvényeket szerveznek a felnőtteknek?

Részen könyvbemutatókat, író-olvasó találkozókat, részben irodalmi esteket (bemutakozási lehetőséget nyújtva a helyi szerzőknek is.)

A könyvtár keretein belül 3 közösség találkozik rendszeresen: a Kárász József Irodalmi Kör, az Art.Pagony Művészettörténeti Önképzőkör, valamint a Wass Albert Irodalompartoló Egyesület, mely ő-zős nyelvjárásunkat és névadójának kulturális örökségét ápolja.

Ritkán kamarakonzerteket, pódium-előadásokat is szervezünk, illetve a Nyugdíjas Szövetség tartja hagyományos versmondó gáláját nálunk.

Képzőművészeti kiállításokat (amatőr és művész), kézműves bemutatókat is tartunk.

- Milyen rendezvényeket szerveznek a gyermekkönyvtárban?

Rendezvénytípusok:

- Könyvtár bemutató és könyvtárhasználati foglalkozások (online katalógus használat)

- Kézműves foglalkozások
- Közösségi szolgálat: tájékoztató óra
- Tini ötletelő
- Mesefoglalkozások, olvasmányélmény feldolgozása
- Biblioterápiás óra
- Rendhagyó órák (könyvbemutatók, író-olvasó találkozók)
- Vetélkedők
- Külföldi önkéntességet (EVS) népszerűsítő programok
- Rajzkiállítások

Hagyományos gyermekrendezvényeink:

- Mackóhét (febr.)
- Gyermeknap (máj.)
- Szünidei kézműveskedés (jún-júl.)
- Óvodások hónapja (nov.)
- Sakk bajnokság (dec.)
- Ünnepi készülődés (húsvét, karácsony)

- Milyen a könyvtárunk elhelyezkedése a településen és ez mennyire határozza meg a látogatók hozzáállását a könyvtár látogatását illetően?

A városközponttól nem olyan messzire, könnyen megközelíthető helyen van intézményünk. A parkolóhely hiánya okoz látogatóinknak gondot, bár forgalmunkat ez talán kevésbé befolyásolja.

- Végeznek-e, és ha igen hogyan, igényfelméréseket arra vonatkozóan, hogy a használók milyen rendezvényeken vennének részt szívesen? Mérik-e az elégedettséget a rendezvényekkel kapcsolatban?

A minőségbiztosítási munka közepén tartva rendszeresen végeztünk és végzünk igény- és elégedettség mérést.

A múlt év során az átfogó könyvtárhasználati kérdőíves felmérésünkben a különféle rendezvénytípusok közül is választhattak a kitöltők, mi érdekli őket leginkább, ill. megnevezhették kik azok az előadók és írók, akiket szívesen látnának könyvtárunkban. (Ezt a típusú felmérést 3 évente ismétljük majd.)

Elégedettségi méréseket csak kiemelt rendezvényeinken végzünk, ahol egy 5 fokú skálán „osztályozzák” az eseményt a résztvevők kérdőív segítségével. (Kiemelt rendezvények: magyar kultúra napja, költészet napja, Internet Fiesta, Közösségek Hete, Ünnepi Könyvhét, OKN)

Ezen kívül számítógépes tanfolyamaink végén végzünk kérdőíves elégedettségmérést, minden alkalommal.

Gyermekrendezvényeink többnyire interaktívak, a kicsik arca sok mindent elárul egy-egy program során (megfigyelés). Közvetlenül a rendezvény után a pedagógusok szóbeli visszajelzésére is építünk. (Korábban próbálkoztunk a gyerekeknél, hogy adjanak értékelést smiley-s korongok kiválasztásával, de a gyerekek nem a valódi érzéseik alapján választottak, alkalmazzuk.)