



A Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár benchmarking kérdőívének tapasztalatai 2019.

BEVEZETÉS

DEFINÍCIÓ: A könyvtár szolgáltatásaival, tevékenységével összefüggésben levő forgalmi adatok összehasonlítása, statisztikai adatok elemzése abból a célból, hogy információt nyerjünk saját szervezetünkről a könyvtár forgalmi adatainak javítása érdekében.

HELYZETELEMZÉS: Az országos adatok alapján átlagosan az adott település lakosainak 10-12 %-a regisztrált könyvtárhasználó. A Békés Megyei Könyvtár éves könyvtári statisztikái alapján az országos átlagnak megfelelő értéket mutat. A jelenlegi vizsgálat azt a célt szolgálja, hogy információt nyerjünk a könyvtár statisztikai adatairól, összehasonlítva más, hasonló méretű könyvtárak azonos adataival, azért, hogy képet kapjunk arról, hogy más könyvtárakkal összehasonlítva hol helyezkedünk el. A vizsgálat lehetővé teszi azt, hogy összehasonlítsuk a saját könyvtárunk teljesítményét, mutatóit más könyvtárakéval, ezzel pedig javítási lehetőségeket, beavatkozási pontokat és fejlesztendő területeket határozhatunk meg. Továbbá nem csak a saját intézményünkről kapunk képet, hanem megismerhetjük a vizsgálatba bevont könyvtárak teljesítményét és helyzetét is. Így megtudhatjuk, hogy mely területen teljesít kimagaslóan egy másik közgyűjtemény, amire aztán példaként tekinthetünk. A „jó példák” megismerésével pedig a saját intézményünk fejlesztését, javítását tudjuk megvalósítani.

A Benchmarking kérdőív alkalmas módszer arra, hogy megismerjük más könyvtárak jó gyakorlatát. Három, a mi könyvtárunkhoz valamilyen szempontból hasonló megyei könyvtárnak küldtük el a 46 kérdésből álló Benchmarking kérdőívünket:

Balassi Bálint Megyei Könyvtár, Salgótarján

Deák Ferenc Megyei Könyvtár, Zalaegerszeg

Vörösmarty Mihály Könyvtár, Székesfehérvár

Általános tanulságként elmondható, hogy hasonlóan működnek, gondolkoznak a kollégák, mint mi.

Dőlt betűvel írva a javaslatok, teendők.

KÖNYVTÁR ÉS VEZETÉS

1. Milyen formában közlik a hivatalos programokat, értekezleteket a munkatársak felé?

Körlevél forma működik mindenhol.

2. Milyen módszerek vannak a könyvtárosok motiválására? (erkölcsi és anyagi elismerések)

Általában inkább a szóbeli dicséret, erkölcsi elismerés jellemző mindhárom könyvtárban.

Bérmaradványból tudnak jutalmazni

Zalaegerszegtől elkérni a jutalmazási rendszerüket!

3. Milyen csapatépítő tréningek, szakmai rendezvények, továbbképzési lehetőségek vannak?

Csapatépítő tréning mindhárom könyvtárban szokott lenni. Támogatják a kollégák képzését, továbbképzését, részvételét a KSZR szakmai műhelynapokon.

4. Alkalmazzák a távmunkavégzés (home office) módszerét?

Nem jellemző, de eseti jelleggel előfordul, pl. éves beszámoló összeállításakor.

5. Hogyan népszerűsítik a könyvtárat? Különös tekintettel a középiskolás korosztályra?

Honlapon, Facebookon, helyi sajtóban mindenki hirdeti a programjait. Könyvtárbemutató, vetélkedő szervezése, külső helyszínekre kitelepülés, Tinisarak szerepel az ötletek között.

OLVASÓSZOLGÁLAT

6. Van-e emelt szintű (külön díjas) szolgáltatásuk, ha igen, ez mit foglal magába?

Sehol nincs emelt szintű szolgáltatás.

Szüntessük meg június 1-től!

7. Hogyan kezelik azokat az olvasókat, akik nem fizetik a tartozásaikat és nem hozzák vissza a könyveket?

Felszólítót küldenek ki a késedelmes olvasónak, amíg nem rendezi a tartozást, addig nem veheti igénybe a könyvtár szolgáltatásait. Fizetési felszólítást és bírósági végzést a magas költségek miatt általában nem alkalmaznak. Van, ahol öt év után elévül a tartozás.

8. Vannak-e tapasztalatok az e-könyvekkel kapcsolatban?

Zalaegerszegeen nincs, Salgótarjánban csak helyben használhatók (szerzői jog).

Székesfehérváron használják, kölcsönzik (egy nyilatkozat aláírásával elvihetők).

9. Használják-e QR kódokat a könyvtárban, és milyen módon?

Alkalmanként, egy-egy játéknál használnak a honlapra mutató QR-kódot.

10. Milyen könyvtári mobil alkalmazásokat (appokat) használnak?

Nem használnak ilyen appokat. Illetve nem jól értelmezték a kérdést.

GYŰJTEMÉNYSZERVEZÉS

11. Mennyi idő alatt kerül a beszerzett dokumentum az olvasókhoz (dokumentum típusonként)?

A beérkező dokumentumok kb. 5-6-11 munkanap alatt kerülnek az olvasóhoz.

Mi nem mérjük, de kb. egy hét alatt.

12. Melyek a feldolgozás normái (dokumentum típusonként)?

Nincsenek kidolgozva normák, illetve mást értettek alatta.

13. A dokumentum beszerzésnél mely partnerekkel szerződtek, milyen tapasztalataik vannak?

A három nagy könyves cég valamelyikével szerződnek más könyvtárak is: Libri-Bookline Zrt, Líra Könyv Zrt., és KELLO, illetve DVD-t a Rocky Kft-től vásárolnak. Nógrádban közbeszerzés van.

14. Ha a könyvtár a Corvina rendszert használja, akkor hogyan rögzítik a folyóiratokat? (SER modul tapasztalatok)

Csak Salgótarján használja a Corvinát. Ők évek óta a SER-rel érkeztetik a kurrens folyóiratokat, korszerű, naprakész információt nyújt, a modul könnyen kezelhető, átlátható.

Nekünk is érdemes lenne áttérni rá.

FIÓKKÖNYVTÁRAK

15. Hány személlyel oldják meg?

5- 6 fiók-, tagkönyvtárat működtetnek a városok, lényegesen kevesebb óraszámban tartanak nyitva, mint a központi épület.

Fejlesztünk kellene a Dienes utcai fiókkönyvtárat.

16. Eltérő kölcsönzési politikát alkalmaznak-e? Ha igen, miért?
Többnyire igen, az állomány jellege és összetétele miatt eltér a központi könyvtárétól.

17. Nyitvatartási idő eltérő-e a központi szolgáltatóhelyétől?
Igen.

GYERMEKKÖNYVTÁR

18. Milyen szolgáltatásaik vannak, és ezek közül melyik a legnépszerűbb az olvasók körében?

Teljesen hasonló szolgáltatásokat nyújtanak, mint a mi gyerekkönyvtárunk: kölcsönzés, helyben olvasás, tájékoztatás, előjegyzés, foglalás, reprográfiai szolgáltatások, számítógép használat/ingyenes wifi, tematikus könyvtári/könyvtárhasználati órák, családi mesedélutánok, családi kézműves foglalkozások, Ringató foglalkozás, kiállítások, rajzpályázatok, nyári olvasótábor.

Mesetabletünk eddig nem volt, de a közbeszerzésből lesz.

19. Milyen típusú rendezvényeket szerveznek a gyermekkönyvtárak? (témacsoportok)

A témacsoportok is hasonlóak: cirógató, kézműves foglalkozás, Papírszínház, tematikus foglalkozások, tábor, vetélkedők, író-olvasó találkozók, stb.

20. Kiket ajánlanának előadóknak?

Salgótarján: Leiner Laura, Vadadi Adrienn, Finy Petra, Berg Judit, Telegdi Ágnes, Nyulász Péter, Vig Balázs, Garabonciás Együttes, Lóca Együttes, Csudatáska Társulat, Hottentotta Bábszínház, Batyu Színház, MiaManó Színház, Paramisi Társulat

Zalaegerszeg: Varró Dániel, Turbuly Lilla, Vig Balázs, Szegedi Katalin, Főző Laura, Harcos Bálint, Kalapos Éva, Balázsy Panna, Szálinger Balázs, Mészöly Ágnes, Lovász Andrea, Fegyverneki Gergő, Lackfi János.

Székesfehérvár: Molnár Krisztina Rita, Szabó T. Anna, Dragomán György, Varró Dániel, Finy Petra, Sohonyai Edit, Csapody Kinga, M. Kácsor Zoltán, Vadadi Adrienn, Boldizsár Ildikó, Lackfi János, Nyulász Péter

HELYISMERET

21. Hogyan figyelik, archiválják és katalogizálják az internetes anyagokat?

S: A települések honlapjait figyelik, a községben megjelenő folyóiratok digitális változatát mentik. A könyvtár és más kulturális intézmény digitális meghívóit mentik. Az internetes anyagokat téma és idő szerint rendszerezik.

Sz, Z: Helyi hálózaton tartják nyilván a megjelent publikációkat

22. A köteles példányokat nem szolgáltató nyomdákkal szemben hogyan lépnek fel?

A kötelespéldányt a kiadóktól és a szerzőktől kapják inkább meg, a nyomdákkal szemben vagy még nem léptek fel, vagy ha igen, nem sok sikerrel.

Igazgatói levelet küldeni a nyomdáknak!

23. Milyen szolgáltatásaik vannak, és ezek közül melyik a legnépszerűbb a látogatók körében?

Irodalomkutatás, témafigyelés, konzultációs, módszertani segítségnyújtás, fénymásolás, szkennelés, vetélkedők, kiállítás szervezése, tartalomszolgáltatás a digitalizált anyagokból.
Helyismereti cikkek fel vannak dolgozva a Corvinában.
Ez lehetne számunkra is a megoldás?

24. Hogyan szervezik a digitalizálási munkát? Milyen eszközeik vannak?

Székesfehérváron és Salgótarjában a munkatársak végzik a digitalizálást, Zalaegerszegen külsős céggel végeztették mostanáig.

Mi az aprónyomtatványokat fogjuk az Arcanummal digitalizáltatni.

ZENEMŰTÁR/MÉDIATÁR

25. Milyen szolgáltatásaik vannak, és ezek közül melyik a legnépszerűbb az olvasók körében?

Dokumentum kölcsönzés, kiállítások szervezése, műsorok összeállítása, internethasználat, helyben használat, digitalizálás.

26. Milyen típusú rendezvényeket szerveznek elsősorban? Van-e rá forrásuk?

Ritkán szerveznek rendezvényeket- forrás hiányában.

27. Van-e filmes rendezvényük? Hogyan kezelik a szerzői jogi kérdéseket?

A szerzői jog, vetítési jog miatt nincsenek filmes rendezvények.

KÖNYVTÁRELLÁTÁSI SZOLGÁLTATÓ RENDSZER

28. Hogyan határozzák meg a referensek feladatkörét, hatáskörét? (pl. bűtorbeszerzés, egyeztetés polgármesterekkel)

Se Nógrádban, se Fejérben nincs referensi rendszer. Osztályvezető és/vagy az igazgató tárgyal a polgármesterekkel. Pályázatok koordinálója az osztályvezető. Informatikai feladatok, rendezvényszervezés a könyvtáros kollégák segítségével.

A zalaiaiak hasonló rendszerben dolgoznak, mint mi.

29. Melyek az állománygyarapítás, raktározás, selejtezés normái?

Gyarapítás: Fejérben egy válogatott ajánlóból választhatnak a települési könyvtárosok.

Zalában a KSZR-es kolléga válogat és rendel, ami általában 4 hét alatt érkezik meg, majd a feldolgozás után kerül ki a településre.

Selejtezés: az állomány feldolgozásakor, illetve állomány ellenőrzéskor (Zalában 2-3 évente) selejteznek a kollégák.

30. Hogyan működik a könyvtári állomány mozgatása?

Nógrád: Letéti csere negyedévente. A könyvtárosok jelezhetik igényüket, választhatnak katalógusból vagy személyesen is válogathatnak raktárunkból. Egy-egy csere alkalmával kb. 120 dokumentum kerül kiszállításra.

Zala: Első negyedévben nincsenek új könyvek. Általában a referens válogat le 30-40 könyvet januárban, hogy legyen mit kiszállítani a következő alkalommal.

Fejérben nincs csere, a központi könyvtárban nincs raktározás.

31. Milyen időközönként szállítanak új könyveket? Milyen tapasztalatok, nehézségek merülnek fel?

Nógrád: negyedévente szállítanak könyveket, teherautót bérelnek több napra.

Fejér: szintén negyedévente szállítanak könyveket, a Magyar Postával

Zala: évente kb. hat alkalommal szállítanak, logisztikai problémák nehezítik a dolgukat.
Összességében a mi rendszerünk rugalmasabb, demokratikusabb, mint a megkérdezett három másik megyében.

32. Hogyan motiválják a kistelepülések lakosságát a könyvtárhasználatra?

A folyamatosan megújuló dokumentum választékkal, új bútorzattal, programokkal, olvasásnépszerűsítő játékokkal próbálják bevonítani az olvasókat a könyvtárba. Sok múlik a helyi könyvtároson.

33. Milyen a települési informatikai rendszerek támogatása, kidolgozottsága, karbantartási műveletek ellátása a kistelepüléseken?

A könyvtár által biztosított eszközök karbantartását vállalja a központi könyvtár Nógrádban és Fejérben, Zalában az önkormányzat hatáskörébe tartozik.

A Corvina rendszer üzemeltetésével, telepítésével, használatával kapcsolatos feladatokat a megyei könyvtár vállalja – *ahogy nálunk is.*

34. A nemzetiségi ellátás mennyire népszerű szolgáltatás?

Zalában nincsenek olyan települések, ahol van nemzetiségi állomány. A könyvtároson sok múlik, hogy mennyire népszerű a szolgáltatás.

Nógrád megyében nemzetiségi dokumentumokra igen alacsony az igény, ahol az óvodában vagy iskolában van nemzetiségi nyelvtanítás, ott nagyobb a fogadókészség.

Mi 2019-től kínálunk nemzetiségi programokat a kistelepüléseknek.

INFORMATIKA

35. Hány informatikus van, milyen alkalmazási formában állnak?

Két könyvtárban 2-2 informatikus van, közalkalmazotti jogviszonyban, Salgótarjánban az informatika ki van szervezve.

36. Milyen segítséget kapnak az IKR, illetve az internet szolgáltatójuktól?

Mindenki kap segítséget az IKR szolgáltatójától, az internettel kapcsolatban általában nem szorulnak segítségre.

37. Saját digitalizált anyagaikat hogyan bocsátják az olvasók rendelkezésére? Milyen formában, milyen díjszabással?

Díjmentesen érhető el a honlapra kitett saját digitalizált anyagok, némely esetben érvényes tagság a feltétel.

38. Honlap tartalmának feltöltése, karbantartása hogyan történik? (egy személy van megbízva, részlegenként felelős, könyvtáros vagy informatikus stb.)

A honlap frissítését (informatikus) könyvtárosok végzik.

39. WEB2 eszközök alkalmazására milyen napi gyakorlatot alkalmaznak?

Mindenhol a Facebookot használják leginkább, ami a honlapon megjelenik, azt teszik fel oda is (híreket, eseményeket). Székesfehérvárnak és Salgótarjánnak van Instagram fiókja is; Salgótarjánnak Youtube csatornája is, de nem különösebben használják.

A könyvtár honlapján feltűnő helyre ki lehetne tenni egy deziderátát, kívánságkosarat, ahol az olvasók jelezhetik, hogy mit javasolnak beszerzésre.

40. Szponzori tevékenységgel kapcsolatban milyen gyakorlatuk van?

Alkalmi jelleggel, egy-egy rendezvényhez kapcsolódóan keresnek szponzort, több-kevesebb sikerrel.

41. Kulturális intézményekkel van-e együttműködés (programok összehangolása, egymás programjainak népszerűsítése)?

Jellemző, hogy közös rendezvényeket szerveznek a társ intézményekkel a könyvtárak, népszerűsítik egymás programjait. Közös pályázatokon vesznek részt; a programok általában nincsenek városi szinten összehangolva.

42. Milyen rendszerességgel, milyen felületeken generálnak híreket a könyvtárról?

A helyi sajtóban mindenki rendszeresen megjelenteti a programjait. A honlapon, Facebook oldalon, heti, napi rendszerességgel frissítik a tartalmat.

Nekünk is van Youtube-csatornánk, csak nem használjuk. Az intézmény támogatná, ha valaki részt venne videókészítéssel, - szerkesztéssel foglalkozó képzésen.

43. Promóciós anyagok fajtái, rendszerességük?

Mindenhol a plakátok, meghívók, könyvtárnépszerűsítő kiadványok, logóval ellátott reklámanyagok (kulcstartó, könyvjelző, notesz...stb.) a jellemzők, anyagi forrástól függően.

44. Közönségszervezés módszerei?

Plakát, meghívó, hírlevél, sajtómegjelenés, Facebook, személyes kapcsolat a használókkal. Salgótarjánban van egy televízió is a földszinten, amin a rendezvényeket hirdetik.

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS

45. Milyen összetételű a MIT, milyen elvek alapján szerveződött?

A MIT tagjai általában a vezetők, minden területről van benne kolléga. Ahogy nálunk is.

46. Hogyan mozgósítják a többi munkatársat?

Tréningekkel, továbbképzéssel, feladatleosztással - munkacsoportokkal. Székesfehérváron vezetői felkérés alapján.