Pályázat

A Hamvas Béla Pest Megyei Könyvtár vezetésére, fejlesztésére, tevékenységének társadalmi elismertetésére vonatkozó program

Dr. Mikulás Gábor

2020. júl. 30.

Tud, tudni akar, és tudását át akarja adni – tartják az értelmiségi emberről. Máshogyan fogalmazva: tett már le az asztalra. Ugyanakkor belátja, hogy aktuális tudása viszonylagos, és örömét leli abban, ha másokkal együttműködve megoszthatja ismereteit. Fokozottan igaz ez a profi tájékoztatónak lenni kívánó könyvtárosra. Tervem olyan belásokon alapul, mint

- öröm mások céljainak teljesülését segíteni,
- izgalmas dolog mások számára tényleges értéket előállítani,
- élvezet az együttműködésben, kreatív súrlódásban megtestesülő szellemi kihívás.

Mindez közösen vallott értékek mentén, rendszeres érdekharmonizálással, szűkebb és tágabb közösségeken, szervezeteken belül képzelem. Azaz a munkatársakkal, a városlakókkal, a város és megye szakembereivel, a kölcsönösen érdekelt könyvtárakkal, az ő képességeik bevonásával, a Hamvas Béla Pest Megyei Könyvtár tudásának megosztásával. (A pályázat további részeiben a könyvtár hivatalos neve helyett az egyszerűség kedvéért a használói közösségben megszokott „PMK” rövidítést használom.)

E pályázat célja, hogy Szentendre lakói és a PMK többi célcsoportja a lehetőségekhez képest legmagasabb szintű könyvtári – azaz információs, közösségi és rekreációs – szolgáltatásokban részesüljenek.

A pályázat készítése során három kisebb felmérést végeztem:

- a Szentendre blogol c. Facebook-csoport használóinak elképzelései
- 10 hazai illetve határon túli városi illetve megyei közkönyvtár elvi együttműködési hajlandóságának felmérése
- a PMK, valamint a hazai és nemzetközi könyvtárszakmai trendek, jó gyakorlatok viszonyának feltárása.

Bízom abban, hogy Szentendre városa büszke lehet arra, hogy számos közösségi és információs szolgáltatás Magyarországon először fog e város könyvtárhasználói számára megjelenni.

Ezúton köszönöm mindenkinek, akinek tudását a következő oldalakon felhasználhattam. Remélem, lesz alkalmam a későbbiekben is egyeztetni velük a PMK ügyeiben.

Tartalomjegyzék

1. Erőforrások ... 3
1.1 Alapelvek ... 3
1.2 Munkatársak ... 3
1.3 Használói közösség ... 4
1.4 Fizikai környezet ... 4
1.4 Állomány ... 5
1.5 Pénzügyi források ... 6
2. Szolgáltatások és fejlesztésük ... 7
2.1 Alapelvek ... 7
2.2 Szolgáltatások ... 7
2.3 Helyismereti szolgáltatások újragondolása ... 9
2.4 Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer (KSZR) ... 10
3. Társadalmi elismertség ... 10
3.1 Alapelvek ... 10
3.2 Néhány pr-eszköz ... 10
4. Országos szakmai kezdeményezések ... 11
Melléklet: a Szentendre blogol Facebook-csoportban végzett minifelmérés eredménye ... 13

1. Erőforrások

1.1 Alapelvek

A rendszerek tehetetlenségi nyomatéka gyakran hoz magával párhuzamos, időközben feleslegesé vált tevékenységeket. Ezért indokolt újra és újra feltenni a kérdést: a jót tesszük-e és jól tesszük-e. Kazinczy felvetése miatt is indokolt a tevékenységek, kiadások átgondolása, új, közös célok keresése, párhuzamosságok optimális szintre csökkentése. Továbbá az új célokra másokkal közös tervek mentém új humán, közösségi és anyagi források bevonása. S mindezeket a küldetésből eredő új, közös célokból levezetni.

Pilot-kultúra. A PMK munkatársai sok mindent tudnak, de könnyen belátható, hogy nem a PMK tud mindent a legjobban. Ezért a könyvtár tudatosan törekszik az együttműködési pilot-projektekre, melyben a PMK legjobb gyakorlatainak más könyvtárakban való alkalmazása, más könyvtárak legjobb gyakorlatainak PMK-beli alkalmazása a cél. Továbbá: együttműködés nem könyvtári szervezetekkel. Előnyök: a fejlesztési periódusok csökkentése, mások munkájának elismerése, a saját munkatársak képességeinek az intézmény falain túl való elismerése, a szolgáltatások hatékony üzemméretének megteremtése (méretgazdaságosság), pr-érték – az innováció kultúrájának megerősítése mellett. A pilot kultúra része, hogy az induló együttműködési projektek

- alaposan dokumentáltak
- a munkatársak a folyamatok elején igyekeznek minél több buktatót azonosítani és azokra megelőzési vagy javítási technikákat kidolgozni (a tévedés megengedett; a tanulás kötelező)
- a tapasztalatok átadását a munkatársak már a folyamat közben igyekeznek előkészíteni.

Felmérések, benchmarkok. A PMK saját teljesítményét folyamatosan méri. Illetve a használói, vagy állományi felmérések eredményeit össze is hasonlítja a partnerkönyvtárakban azonos eljárás szerint végzett adatokkal, a közös szakmai gondolkodás érdekében. (E pilot projekthez eddig 7 hazai, illetve határon túli megyei illetve városi könyvtár jelentkezett előzetesen partnernek.)

1.2 Munkatársak

A közalkalmazotti viszonyrendszerek változása új helyzetet teremt a könyvtári szakmában is. Az azonban nem változik, hogy a könyvtáros minél inkább a használói nyereségekben gondolkodjon, a felettes pedig a rábízottak nyereségében is, tevékenységeik támogatásában[1].

Személyes és intézményi célok harmonizálása. Legalább évenkénti elbeszélgetés a könyvtár minden munkatársával (vö.: Németországban: Personalgesetz), melynek célja az egyéni, személyes célok megismerése, a könyvtár céljaival való összehangolása, célok kitűzése, majd közös értékelés. Ez az eljárás az utóbbi években felpörgött fluktuációt is csökkentheti.

Önkéntes szolgálat és diákmunka. A könyvtárnak vannak kiváló, a város határain túl is ismert önkéntesei. A PMK munka, és pr szempontból kihasznál minden olyan lehetőséget, amelyben a könyvtár munkatársai – akár ideiglenesen is – együttdolgozhatnak önkéntesekkel, illetve a könyvtár nagyköveteivé tehetik őket.

Könyvtárosok cseréje. Tudásszerzés és –generálás céljából a PMK munkatársai más hazai könyvtárakban végezhetnek (önkéntes munkatárs-csere alapon) egy vagy két hetes szakmai munkát. (E pilot projekthez eddig 7 hazai, illetve határon túli megyei illetve városi könyvtár jelentkezett előzetesen partnernek.)

[1] Hogyan segíthetem munkádat? - kérdezte havonta a felettes (2020. jún. 17.)

Pr-kultúra. A munkatársak felkészítése arra, hogy képesek legyenek tevékenységüket ismeretterjesztő szinten az intézmény céljaiból levezetni, illetve azt külső érdekcsoportoknak (fenntartó, sajtó, közösségi média stb.) átadni.

Az év külső innovátorának és az év tudásmegosztójának díjazása. Olyan munkatársak elismerése, aki a saját könyvtáron kívüli technikát, eljárást, elgondolást honosít meg sikeresen, illetve módszeresen segíti, támogatja munkatársait a sikeres munkavégzésben. Ilyen vagy hasonló díjat – közmegegyezés esetén – Hamvas Béla díjnak is lehet nevezni.

1.3 Használói közösség

A „Hiába fürösztöd önmagadban, csak másban moshatod meg arcodat" (JA) mottó alapján minőségi szolgáltatás csak a használók elégedettsége szempontjából határozható meg. A használó (5500 fő, 2017; 103 e használat, 126.100 kölcsönzés, helybenhasználat 82.460[2]) pedig azt a szolgáltatást tartja leginkább magáénak, amelyben valamilyen szinten részes. Véleményével, ízlésével, netán együttműködésével.

Platform jellegű működés. Bár a PMK számos szolgáltatást kínál önmaga, nyomába sem érhet annak a kínálatnak, amelyeket környezete – más szolgáltatók és potenciálisan a használók – tesznek elérhetővé. Ha a könyvtár kidolgozza a 2000-es évektől felfutott platformok (vö.: YouTube, Facebook, Ebay stb.) üzleti modelljét, akkor lehetővé válik, hogy egyes témákban a szolgáltatás virtuális vagy fizikai felületét kínálja[3]. Lehetséges szolgáltatások ezen az alapon, pl.:

- **Artotéka indítása**. Művészeti alkotások kölcsönzésének virtuális platformja, pilot projektben Szentendre képzőművészei részére. Segít a közösségnek alkotásaik feltárásában, dokumentálásában, megismertetésében, kölcsönzésében, értékesítésében, a használói visszajelzések begyűjtésében. Ehhez kapcsolódó szemantikai háló építhető rá a háttérben.
- **Nagymamahálózat** (pl.). A PMK felkutatja a nyugdíjas, aktívabb életre vágyókat[4], köztük a nagymamákat, hogy egy virtuális illetve személyes találkozásokon alapuló klub[5] a közösségi élményszerzés lehetőségét biztosítsa számukra és a velük kapcsolatban állók számára.
- **Támogatói kapcsolatok**. A használók közötti támogatói kapcsolatok generálása – egyebek mellett házifeladat-készítés, segítés kertészkedésben, elektronikus eszközök használatában – szintén kipróbált lehetőség.[6]

Gyors online visszajelzések. A könyvtár feladata a rendszeres használói igényfelmérések végzése. A nagyobb, tervszerű felmérések mellett a PMK qr-kóddal elérhető mobil felületen is kér visszajelzéseket szolgáltatásokról, rendezvényekről. Ezek gyors kiértékelése azonnali segítséget nyújt a szolgáltatások javításában.

1.4 Fizikai környezet

Könyvtár az 1970-es évekből. Ha a könyvtár fizikai megjelenése a közeljövőben nem változik, akkor igyekszik kihasználni és kommunikálni a közel 50 éves dizájnt, felvállalni a hipszter és / vagy szocreál stílust. A könyvtár berendezésének alakításába a használók csoportjai is bevonhatók[7].

Felújítás? Ha a PMK fenntartója (a használók mellékletben is kifejezett kívánságát is figyelembe véve) az épület újragondolása és felújítás mellett dönt, akkor megfontolásra lehet érdemes a skandináv

[2] https://konyvtarakadatbazisa.oszk.hu/stat_graph_new.php?id=600
[3] Pl.: a könyvtárban tinédzsereknek segítenek nyári munka találásban. In: Amikor a közkönyvtár által lesz értékesebb a közösség élete (2019. nov. 25.)
[4] Felmérés a szentendrei nyugdíjas olvasók igényeiről: Gombos Péter – Péterfi Rita – Csima Melinda – Domokos Áron: Időskorúak, szeniorok olvasási kedve, olvasási palettája, olvasáshoz való viszonya
[5] Pl.: Virtuálisból valódi nagymamahálózatot épített ki a könyvtáros (2020. febr. 19.)
[6] Pl. a San José Annex projekt: Szokatlan megoldásaival lett az első USA legjobb kiskönyvtára (2019. okt. 7.)
[7] Holland jógyakorlat: Könyvtár, lestrapált bútorokkal - lehet-e menő a romkocsma-stílus? (2020. febr. 14.)

illetve a holland könyvtárkultúra. (Néhány példa enteriőrökre: Groningen[8], az oslói Deichman könyvtár fiókkönyvtárai: Tøyen, Fubiak, Stovner, vagy éppen az Oodi, Helsinkiben[9]) Megfontolandó a környezetterhelés minimálisra csökkentése is: a zéró kibocsátású épület. Ilyen könyvtár még nem épült Magyarországon.

Növekvő hasznos használói tér. A könyvtár belső terei átstrukturálhatók. Főbb lehetőségek: a szolgálati terek arányának csökkentése a használói hasznos terek javára: a munkatársak home office munkamódszer alkalmazása által valamivel kevesebb teret vesznek igénybe. A más könyvtárakkal és dokumentumszolgáltatókkal együtt végzett előkészítői munkák miatt is csökkenni fog a szolgálati terek igénybevétele. Az intézmény falainak megnyitása széles ajtókkal a bejárati, illetve esetleg a hátsó traktusban. A használói tér növekedésének nyertese a lehetséges szellős, skandináv típusú könyvtári terek, illetve a coworking office[10]. A könyvtár beszállhat a környező park gazdagításába is. (ld.: 1.5 pont).

Előtérben a szolgáltatások. A könyvárban a dokumentumállományt mennyiségi és minőségi szempontok szerint egyaránt érdemes átgondolni. Ennek következménye lehet, hogy a polcok többsége a falak mentén helyezkedhet el, megnövelve a hasznos terek arányát. A könyvtárban végezhető tevékenységek kerülnek előtérbe, pl. tanulási, kikapcsolódási, közösségi funkciók. Ez az átrendezés is a használók számának növekedését hozhatja magával.[11] A könyvtári mobil szolgáltatások bevezetésével a szolgáltatási pontok száma is csökkenthető[12], a munkaerőt átcsoportosítva pl. a kölcsönzésiből a nagyobb hozzáadott értéket termelő ügyfélszolgálati—tájékoztató—támogató funkciókra.

Customer care tour. A könyvtár a használat során használódik, szemetessé válhat. A terek rendszeres, napi többszöri átvizsgálása (az eseti azonnali hibaelhárítások mellet), a felmerülő esetleges problémák elhárítása növeli a használói komfortérzetet.

1.4 Állomány

A könyvtárak a használók számára fontos forrásoknak egyre kisebb hányadát mutatják be. Erre válasz lehet, hogy a könyvtár katalógusának belépési küszöbét alacsonyra helyezzük, illetve a használók számára fontos, nem hagyományos könyvtári források is kereshetővé, elérhetővé válnak benne.[13]

Állományminőség. Ennek mérésére automatikus visszajelző rendszert állít be a PMK (vö.: Könyvtárinformatikai referenciahely, benne: prediktív analitika, 1.5 pont). Ezek segítenek meghozni az állomány apasztásával illetve bővítésével kapcsolatos tényalapú döntéseket.

Prezentáció. A könyvtárhasználat növelése érdekében hozható intézkedések pl.:

- Megvizsgálandó az állományegységek összeosztása.
- Megvalósítandó a nagyobb dokumentumforgást biztosító shop-koncepció[14] szerinti dokumentumbemutatás. Pl.: szellős elhelyezés, borító láthatóvá tétele. Emellett: a könyvek bemutatása – megvásárlás előtt.[15]
- A legnagyobb könyvellátó forrás kínálata már az előtt bemutatható a használóknak, mielőtt a könyvtár megvásárolja őket, bár ezt az eljárást a legtöbb könyvtár nem alkalmazza. A PMK – használóinak érdekében – élni kíván a lehetőséggel.

[8] Nem könyvtár, hanem Fórum nyílt Groningenben - ide nézz az Oodi után (2019. dec. 3.)
[9] Amikor a finnek újragondolták a könyvtárat - megszületett az Oodi (2019. ápr. 15.) és Jelvénykészítő, varrógép és konyha - a már-már sztenderd stúdió, előadóterem és 3D-nyomtató mellett (2018. dec. 16.)
[10] Hírek coworking office témában, könyvtári szempontból. Hazai pilot projekt: Gödöllői Városi Könyvtár és Információs központ, 2020-tól.
[11] Ne a könyvek, hanem a tevékenységek legyenek a középpontban (oslói közkönyvtárak) (2019. dec. 10.)
[12] Nem kell kölcsönzőpult, se kölcsönző könyvtáros - ha van mobil alkalmazás (2020. jan. 20.)
[13] Hogyan birkózhatunk meg azzal, hogy egyre kevesebb hasznos forrás van benne a könyvtári katalógusban? (2020. máj. 22.)
[14] Praktikák a nagyobb kölcsönzési arány elérésére - a könyvek kihelyezésével (2019. nov. 16.)
[15] PDA Nagykanizsán -- a beszerzés 10 százalékát érinti a könyvtári 'kívánságműsor' (2015. jún. 14.)

- A dokumentumtípusok szerinti bemutatás helyett a használói érdeklődési kör szerinti csoportosítás, illetve online bemutatás. Ezek mind használatnövelő felül- és keresztértékesítést célzó eljárások.

Mennyiség. Az állomány (2017-ben: 217.500 tétel) méretének optimalizálása, elérve az állományi hozamgörbe csúcsát. Ehhez az igények pontos felmérése után a PMK igyekszik az IFLA-norma szerinti állománynagyságot megközelíteni.

A kölcsönzés kiterjesztése. Megfontolandó a nem hagyományosan könyvtári dokumentumok kölcsönzése. Így bővülhet a könyvtári állomány képzőművészeti alkotásokkal (ld.: Artotéka platform. 1.3 pont), vagy éppen felfedező csomagokkal[16].

1.5 Pénzügyi források

E pontban egyaránt szerepelnek a költségcsökkentő, illetve a bevételszerzést célzó pontok.

Szolgáltatói kapcsolatok erősítése (költségcsökkentés, bevételszerzés). A könyvtárosok kifejezett és még ki nem fejezett képességeinek feltárásával megállapítható, milyen szolgáltatások alakíthatók ki, amelyek más könyvtárak és szervezetek számára is kiajánlhatók. És viszont. Így a munka magasabb szinten, illetve méretgazdaságosabban végezhető el. Az együttműködés kikísérletezendő. (Ld.: Pilotkultúra, 1.1 pont).

EU-s pályázatok (bevételszerzés). A PMK EU-s pályázati pénzek megszerzését partnerekkel való együttműködésben tervezi. Nem közvetlenül könyvtárak számára kiírt pályázatokban gondolkodik, hanem az issue management szempontok (ld.: 2.1 pont) szerint a partnereknek nyújtott szolgáltatások indításában és fejlesztésében. Az egyedi önkormányzati és könyvtári szint felett méretgazdaságos célok esetén a PMK együtt pályázik a város illetve a könyvtár saját kapcsolatain keresztül. Érintett területek pl.: közösségfejlesztés, kutatás, kiadványkészítés, információszolgáltatás és adatbázis-készítés (akár pl. a hazai dalmát, szerb és görög történelmi jelenjét kapcsán), de éppen (túl)turizmus, vagy közlekedésfejlesztés is lehet az a téma, amelyhez a könyvtár csatlakozhat. A könyvtár képes üzleti értéket képviselő, testre szabott egyszeri, vagy sorozatban készített információs csomagok, valamint folyamatosan biztosított szolgáltatások nyújtására is.)

Artotéka (bevételszerzés). Ld.: 1.3 pont. A platformra való regisztráció térítéses.

Coworking office (bevételszerzés). A város szabadfoglalkozású, üzleti vagy művészettel foglalkozó lakosai számára olyan terek munka-, találkozási és tanulási terek biztosítása, melyben megtalálják e tevékenységekhez a humán- és eszköz-infrastruktúrát. Tárgyalóterem, berendezések videókonferenciához, színes nyomtatáshoz, dokumentumok előállításához, 3D-nyomtatáshoz stb.). A szolgáltatás térítéses; különféle használói csomagok vehetők igénybe. (E lehetőséget a Szentendre blogol oldalon is javasolták.)

Könyvtárinformatikai referenciahely (költségcsökkentés). Könyvtárvezetői információs rendszer, chatbotok, illetve prediktív analitikák kifejlesztése és mesterséges intelligencia irányába mutató műhely kiépítése. Partnerek: IKR-szolgáltatók, Mark Deckers könyvtári tanácsadó.

[16] Felfedező csomagokat kínál a könyvtár, bevezetve új hobbikba és készségekbe - videóval (2019. márc. 25.)

2. Szolgáltatások és fejlesztésük

2.1 Alapelvek

Szociális és közösségi érzékenység. A PMK külön figyelmet fog fordítani arra, hogy feltárja: az egyes társadalmi csoportok (lakóhely, jövedelem, iskolai végzettség, identitás, életkor stb.) a város demográfiai viszonyaihoz képest milyen arányban veszik igénybe a könyvtár szolgáltatásait. Tudva azt, hogy a valamilyen szempontból hátrányos helyzetűek számára a könyvtár értékesebb szolgáltatást kínál, mint a felső és középosztály számára, a könyvtár keresni fogja annak lehetőségeit, hogy hangsúlyosan támogassa ezeket a csoportokat. E funkció hosszabb távon csökkenti Szentendre szociális, egészségügyi stb. kiadásait, növeli bevételeit. Eszközök pl.: szociális munkás jelenlét a könyvtárban[17], segítség házi feladat készítésében[18], tanácsadás szülőknek, biblioterápia.

Issue management (egy közérdekű ügy kezelése, kommunikációjának irányítása). A közösség megismert igényeire épített tevékenységek kitalálása, menedzselése. (Előzményként: Szentendre és a megye potenciálisan együttműködő partnereinek felkutatása, közös projektek kidolgozása, mások projektjeinek támogatása.) „Issue" bármi olyan téma lehet, amely a célcsoport stratégiai igényeit szolgálja. Kezdve a maszkviseléstől a fenntartható turizmuson, vagy a hazai laktanyák kármentesítési eseteinek eddigi tanulságain keresztül adott hagyományok megismeréséig. Nem kell, hogy a téma a könyvtártól származzon, lehet bármely múzeum, skanzen, önkormányzat, hatóság projektje; lényeg, hogy a kívánt projektcél elérése érdekében a könyvtár hatékonyan bekapcsolódhasson a célcsoport stratégiai igényeinek szolgálatába. Élő környezet központú issue-k pl.: fenntartható turizmus, zöldítés, biodiverzitás növelése, kerékpáros kultúra, helyi emlékek. Így egy körültekintően megtervezett könyvtári szolgáltatás olyan hatást erősíthet, amely által a lakosság egészségesebbé lesz, kellemesebb környezetben élhet, igazságosabb lehet a köztehervíselés, izgalmasabb városi rendezvényeken vehet részt, vagy éppen működhet jobban a szennyvízelvezetés a könyvtár segítségével. A könyvtár így projektpartnere lehet egyházi közösségeknek, vállalkozásoknak, más önkormányzati szervezeteknek, hatóságoknak, sportlétesítményeknek, egyesületeknek stb. (Ld. még: EU-s pályázatok, 1.5 pont.)

Tartalmak közös készítése és megosztása. A PMK költséghatékonyan és külső tudásokat, forrásokat bevonva igyekszik tartalmakat készíteni és megosztani. Ennek módja: egy partnerkönyvtárban elkészített tartalom (könyvajánlás, évfordulós anyag, helyismereti tartalom stb.) átadása a másik könyvtárnak, a másik könyvtár adott tartalmának saját könyvtári tartalomba illesztése, vagy annak közös előállítása. Pl. két, különböző könyvtárban dolgozó gyerekkönyvtáros hetente oszt meg tartalmakat egy mindkét könyvtár oldalába integrált felületen, vagy helyismereti könyvtárosok távoli források feltárása esetén a partner könyvtár számára is készítenek felváltva tartalmakat. (E pilot projekthez eddig 9 hazai, illetve határon túli megyei illetve városi könyvtár jelentkezett előzetesen partnernek.)

2.2 Szolgáltatások

Fejlesztő biblioterápia. A meglévő tapasztalatok – „Szentendrei modell" – folytatása, a Magyar Biblioterápiás Társasággal együttműködve.

Iskolai könyvtárak bevonása. Az együttműködési projektek folytatása; iskolás és óvodás csoportok fogadása rendezvényekre; iskolai könyvtárak állományának támogatása, dokumentumkölcsönzés iskolai könyvtárak számára[19].

Közös chat-referensz (közös virtuális tájékoztatás). A PMK kiterjeszti tájékoztatási szolgáltatását a virtuális térre is – más közkönyvtárakkal szoros együttműködésben. Így lehetővé válik a magasabb

[17] A közkönyvtárak új szerepet vesznek fel, mint közösségi szolgáltató csomópontok (2019. febr. 6.)
[18] Példa Miskolcról: Segítség a házi feladat elkészítésében az avasi lakótelepen (2019. jan. 28)
[19] Nagykanizsai modell, letéti könyvtárakkal: Közkönyvtáros az iskolában - könyveket visznek és a kínálatot mutatják be (2018. máj. 23.)

szintű szaktájékoztatás, illetve a nyitva tartási időn túli, akár éjszakai egyszerre több könyvtárban végzett virtuális tájékoztatás. (E pilot projekthez eddig 5 hazai, illetve határon túli megyei illetve városi könyvtár jelentkezett előzetesen partnernek.)

Könyvtári tárgyalószoba[20]. Olyan, néhány személy számára megbeszélésre szolgáló helyiség, amelyet igény szerint külső szervezetek (rendőrség, gyámügy, munkaügy stb.) vehetnek igénybe, mint semleges, nem hivatali helyiség. Ilyen – igény szerint – kialakítható a fő épületben, vagy a Püspökmajori Klubkönyvtárban.

Házi könyvtárak integrálásának lehetősége (Library of things[21]). A könyvtári katalógusba könnyen bevihetők az otthon tartott könyvek. Előny: a használók beállításaitól függően együtt kereshető az otthoni illetve például a PMK állománya (a GDPR előírásait figyelembe véve).

Konténerkönyvtár. A városrészekben jelentkező igények függvényében a PMK beszerezhet konténerkönyvtárt is, ami lényegében egy mini fiókkönyvtár. Elhelyezés történhet hosszabb ideig, vagy akár rendezvények idejére. A konténer alkalmas arra is, hogy az egy másik szervezettel közös projektet támogasson.

Mobil kölcsönzés[22]. Lényege: a használó mobiltelefonjára telepített alkalmazás segítségével azonosítja a dokumentumot, egyszerűen kisétálhat vele a könyvtárból (pl. RFID azonosító rendszert feltételezve). A PMK mobil applikációnak további funkciói a kölcsönzésen kívül: beiratkozás, mobil fizetés, könyvtáron belüli navigáció, stb.) mindezek érintés nélküli módon.

Könyvbedobó[23]. RFID azonosítás birtokában a könyvtár nyitva tartási idején kívül is visszahozhatja a felhasználó a könyvtárba – vagy adhatja le a városban lévő más leadóhelyen – a korábban kikölcsönzött dokumentumot.

Könyvtári szolgáltatások – könyvtáron kívül

- **Könyvmegállók.** Önkéntesek bevonásával, helyi civilekkel együttműködve könyvtári pontok fenntartása intézményekben, illetve utcán (tartalom: könyvek, szóróanyag, qr-kódok). A kezdeti tapasztalatok után fejlesztési lehetőség:
- **Könyvautomata**. Előrendelt könyvtári könyveket kiadó, mobilalkalmazással működő automata, első lépésben a HÉV-állomáson, hogy a munkába igyekvők felvehessék nyomtatott illetve elektronikus olvasnivalóikat.
- **Beépített könyvtárosok.** Szentendre különböző intézményeivel egyeztetés után, fogadókészség és kapacitás esetén virtuális vagy valós jelenlét könyvtáron kívüli helyszínen (skanzen, múzeum, iskola), személyes információs és oktatási támogatást nyújtva.
- **Kitelepülések**[24]. Rendezvényeken, forgalmas helyszíneken (HÉV-megálló, kórház, bevásárlóközpont stb.), való könyvtári jelenlét, ahol a könyvtárosok megszólítják a gyerekeket, szüleiket és felnőtteket a könyvtári tevékenységgel összefüggő aktivitásra hívják őket.

Hosszított, vagy éjjel-nappali nyitva tartás. A használói igényfelmérés függvényében technikai fejlesztéssel önkiszolgáló nyitva tartási periódus technikai kialakítása,[25] igényfelmérés után akár a Püspökmajori Klubkönyvtárban.

Biztonságos helyiség(ek) egészségügyi krízis idejére. A fokozottan felügyelt, biztonságos helyiségek pl. vírusjárvány idején olyan fokú higiéniai biztonságot nyújtanak, amelyek lehetővé teszik a könyvtári szolgáltatások biztonságos elérését, tanulást, találkozást. Ezt meg kell előznie a helyiségek felkészítésének: pl. érintésmentes megoldások, a társadalmi távolságkartást vigyázó automatika.

[20] Elterjedt holland gyakorlat: Önkormányzati iroda a könyvtárba! (2011. dec. 13.)
[21] Librarythings -- magyarul? -- Közösségi katalogizálás és ajánlás (2007. okt. 24.)
[22] Készül a használói okostelefonon működő olvasójegy-alkalmazás (2020. febr. 2.)
[23] Elektronikus könyvbedobó rendszer is lesz Kiskunfélegyházán (2010. febr. 19.)
[24] pl. Emlékszel a 2013-ban nyitott első 100%-an digitális közkönyvtárra? 3. - Házon kívüli tevékenységek (2019. jan. 1.)
[25] Ld.: Önkiszolgáló könyvtárak - úgy tűnik, beválnak (2020. jún. 22.); Az első közkönyvtár Victoria államban, amely napi 24 órán keresztül tart nyitva (2020. jan. 20.)

Olvasásösztönzés, elektronikus rásegítéssel. Olvasmányokkal kapcsolatos elektronikus kérdőívek közös készítése, gyerekprogramokat szervezve rá (www.azolo.hu). (E pilot projekthez eddig 8 hazai, illetve határon túli megyei illetve városi könyvtár jelentkezett előzetesen partnernek.)

Kisállat-barát közösségek. A PMK megvizsgálja annak lehetőségét, hogyan lehet a könyvár szolgáltatásait e közösségek igényeit figyelembe véve alakítani. Ide értve az állatbarát könyvtárlátogatásokat, itatási lehetőséget, ismeretterjesztő előadásokat is.

Rendezvények. A PMK jelenleg futó saját programjait – Szentendre Szalon, Zsíros kenyér extrákkal – Író-olvasó találkozó programsorozat, Városi Versmondó Verseny, Biblioterápiás műhely Karácsonyi / Adventi Szöszmötölő, Suttogó - babával suttogó, ölelő énekszó, Olvasótárs klub, Nyugdíjas klub – folytatni érdemes, hozzáigazítva az aktuális helyi elvárásokhoz, lehetőségekhez, új partnerekhez. Hasonlóképpen a külső szervezésben folyó rendezvényeket – Házasság Hete, Internet Fiesta, Szentendrei Tavaszi Fesztivál, Közösségek Hete, Szentendre Éjjel-Nappal Nyitva, Országos Könyvtári Napok, Advent Szentendrén.

Új rendezvénytémák lehetnek pl.: Otthoni könyvtárak kezelése (klub), Szentendrén lakó (nem csak képző)művészek bemutatkozási lehetősége egy-egy klubban, Információbróker-képzések a Magyar Információbrókerek Egyesületével együttműködve, Könyvtárinformatikai hackaton.

Természetesen érdemes a PMK meglévő együttműködéseit tovább vinni, illetve a helyzet adta lehetőségek függvényében megújítani azokat pl. a Ferenczy Múzeumi Centrummal, a Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt-vel, a Szentendrei Könyvkultúráért Alapítvánnyal, a fóti Károlyi István Gyermekközponttal, a Tököli Országos Büntetés-Végrehajtási Intézettel, a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálattal, vagy a Szentendrei Gondozási Központtal.

A rendezvények szervezése hatékonyabban történhet több könyvtár összefogásával (párhuzamos szervezések összehangolása, közös pr, ráhordás egymás programjaira, diszkont árak elérése stb.). (E pilot projekthez eddig 5 hazai, illetve határon túli megyei illetve városi könyvtár jelentkezett előzetesen partnernek.)

2.3 Helyismereti szolgáltatások újragondolása

Városi qr-kódok hálózata. A város nevezetes épületein lévő feliratok ellátása a könyvtár e célra is kifejlesztett adatbázisára mutató qr-kódokkal[26]. A projektbe bevonandók a Szeresd Szentendrét Egyesület és a város bemutatásában, márkaépítésében érdekelt idegenvezetők.

Városfoglaló játék. A helyismereti adatbázisra épülő Magyarországon is használt alkalmazás a Szentendrére érkező gyerekek és felnőttek számára is lehetőség. Az alkalmazás módszertanának testre szabása helyi közreműködőkkel – múzeumok, galériák, egyházak, skanzen stb. – képzelhető el.

Szentendre élővilága. A várossal, a lakossággal és a Duna—Ipoly Nemzeti parkkal együttműködve interaktív térkép (kataszter?) készítésében működik együtt a PMK. Az így feltárt többfunkciós adatbázis adatai alapján kommunikálni kívánja, a település mely növényeit, állatait érdemes az adott időben megfigyelni, vagy éppen virágainak illatát szagolni. A projekt segítségül hívja a Bükkös patak tanösvény bemutatásának tapasztalatait.

Internetkönyvtáros. Proaktív internetes információszolgáltatás: részmunkaidős feladatként egyes könyvtárosok meghatározott helyi fórumokat, Facebook-csoportokat figyelnek, és az ott megjelenő igényekre gyorstájékoztatást nyújtanak, könyvtárral kapcsolatos igényt generálva.

Helyismereti közösséget építő klubok. Célja a városi kulturális szövet különböző csoportjainak egy asztalhoz ültetése, az eltérő gyökerekben rejlő kognitív súrlódás erejének és szinergiájának megtapasztalása, egymás gazdagítása. Pl. Neves szentendreiek – videóbeszélgetések („szentendrei TED-talks", a könyvtár segítségével felkészített előadókkal), Életinterjú klub (tagjai hang- vagy videófelvételt készítenek felmenőik vagy ismerőseik életútjáról). Ezek virtuális változattal is rendelkezhetnek[27].

[26] Egy lehetséges módszertan: Közösségi élményt adó helyismereti tudásbázis – sajtódigitalizlásból (2018. okt. 9.)
[27] Pl.: Igyunk egy kávét... - beszélgetéseket közvetít a székelyudvarhelyi közkönyvtár (2020. ápr. 6.)

2.4 Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer (KSZR)

A KSZR néhány évvel ezelőtti szintjét érdemes helyreállítani és továbblépni. A helyi és költséghatékonysági, méretgazdaságossági számítások elvégzése, valamint a rendszer felállítása óta megjelent jogszabályok (vö. pl.: Kulturális törvény; járások szerepe) adta lehetőségek áttekintése után érdemes a rendszert újragondolni. A KSZR-honlap megújítása.

Mindezek a munkák nem képzelhetőek el az MKE Pest Megyei Szervezete, a megye könyvtárai és könyvtári szolgáltató helyei, illetve az érintett települési önkormányzatokkal való egyeztetés és együttműködés nélkül.

Lebegő könyvtár pilot[28]. Az erre vállalkozó önkormányzatok egyetlen, rugalmas rendszerben kezelhetik könyvtáraik állományát. A könyvtárközi kölcsönzés lehet egyirányú: a két könyvtár közötti aktuális döntés értelmében a kölcsönzött könyv a kölcsönző könyvtárban maradhat. Ilyen esetben érdemes az egész állománygazdálkodást a szerzeményezéstől az apasztásig összehangoltan kezelni.

3. Társadalmi elismertség

3.1 Alapelvek

A PMK célja minden, a célcsoportba tartozó közösség megszólítása, a közöttük való kommunikáció támogatása: őslakosok és betelepültek, különböző szociális helyzetben lévők, más-más területen lakók, vagy identitásokkal rendelkezők. A PMK természetesen rendszeres kapcsolatot tart fenn a helyi sajtóorgánumokkal, illetve jelen van a közösségi média használói csoportok szerint érintett felületein. Kialakítja a pr-kultúrát (ld. 1.2 pont), amely segít minden érintett számára áttetszővé tenni az intézményt.

Inkább a bizalom… Gyakori jelenség a társadalomban, hogy az érdekcsoportok, intézmények tevékenységeiket kommunikálják, nagy figyelmet fordítva sajtómegjelenésektől plakátokon keresztül a közösségi médiáig. E gyakorlat sok eredményt hoz, de az is megfigyelhető, hogy a megjelenések ráfordításai gyakran nem arányosak sem a kommunikálók tevékenységével, sem a megszerzett bizalommal kapcsolatban. Fennmarad, vagy akár növekszik is a távolság a vallott és gyakorlott értékek között. Ez az összefüggés arra vezeti a bizalomra is igényt tartó szervezeteket, hogy a fenti kommunikációs mellett magukkal a *tevékenységeikkel kommunikáljanak*. A tevékenységek önnön létükkel is kiváltsák a megcélzott közösség figyelmét. Így elérhető, hogy legalább részben a könyvtár partnere kommunikálja a könyvtár teljesítményét – ha az tényleg nyereség számára. Az ilyen kommunikálás egyúttal a könyvtár teljesítménymutatója is.

A nélkülözhetetlenné válás a cél. A kérdés tehát inkább a könyvtár küldetésének teljesítése: hogyan válhat nélkülözhetetlenné a célcsoport információs értékláncába való beépülésével. Sarkosabban fogalmazva: a könyvtárnak nem a népszerűségre, hanem hasznossága miatt a megkerülhetetlen szolgáltatások nyújtására kell törekednie. Nem(csak) azért érdemes könyvtárt fenntartani, fejleszteni, mert szép hagyomány, hanem mert nélküle kevésbé tudjuk elérni saját céljainkat. Ez utóbbi állapotos igyekszik elérni a PMK.

3.2 Néhány pr-eszköz

Weboldalak, Facebook-oldal. A Szentendre blogol Facebook-csoportban végzett minifelmérésben a válaszadók a könyvtár e-szolgáltatásait tartották leginkább fejlesztendőnek. – Erre (egyebek mellet)

[28] Lebegő állomány - a Kölni Egyetemi és Városi Könyvtár projektje (2019. jún. 4.)

lehetőséget jelent a könyvtári weboldal áttekinthetőségének növelése, benne a katalógus, illetve a weboldalon való keresés hangsúlyosabbá tétele, adatok naprakészebbé tétele, a navigálás javítása; az ügyfélélmény folyamatos növelése. A Facebook-oldal vizuális és tartalmi dinamikája szintén fokozható.

Sajtó és közösségi média. Így a társadalmi-közösségi elismertség a használók szerinti minőségi szolgáltatások kérdésévé válik, amellett, hogy a könyvtári pr és marketing természetes velejárói a közösségi média aktív használata, honlap-, Facebook (pl. Szentendre blogol) stb. megjelenés, a fenntartói kapcsolatok, a sajtómegjelenések, rendezvényszervezés stb.[29]

Könyvtári üzenőfal készítése.[30] A könyvtári szolgáltatásokról alkotott vélemények megjelennek a könyvtáron kívül és belül is olvasható elektronikus üzenőfalon[31].

Áttetszőség. A PMK minden olyan, működéssel kapcsolatos adatot meg kíván osztani a szűkebb-tágabb közösséggel, melynek nyilvánossága nem ütközik jogszabályba, különös tekintettel a GDPR szabályaira. Az áttetszőség biztosításának célja, hogy a szerzett bizalommal a könyvtár nagyobb erkölcsi, kapcsolati és anyagi támogatást kapjon közvetlen s közvetett használóitól[32].

Járókelők megszólítása. Verbális pr a kitelepülések során, kidolgozott módszertan birtokában: „Megkínálhatom egy idézettel?", pl. plázában, HÉV-állomáson.[33]

Referenciaszemélyek a könyvtári pr-ben. Neves szentendreiek bevonása olvasástámogató pr-be: pl. mit olvas a polgármester / jegyző / vállalatvezető? – hírek, videóinterjúk és előadások formájában, a helyi sajtóval együttműködve.

Helyismereti pr. A helyismereti archív dokumentumok digitalizált anyagainak aktualitások szerinti szolgáltatása, pr-célú hírek formájában. A Pemete blog újragondolható a belső munkatársak törekvései és külső érintettek bevonásával. Cél ebben is: a használói élmény és nyereség növelése.

Együttműködés helyi közösségek frekventált találkozóhelyeivel. Pl.: Szentendrei Kulturális Központ (Dunaparti Művelődési Ház), Ínyencház, CornerTenisz klub, Kacsakő bisztró; pl. kocsmakvíz, szóróanyagok kölcsönös elhelyezése, a találkozóhelyek programjainak információs támogatása.)

4. Országos szakmai kezdeményezések

A PMK erősíti jelenlétét az országos könyvtárszakmai fórumokon, illetve saját rendezvényeket, együttműködéseket kezdeményez és szervez. Így a biblioterápiai mellett több más területen is országos, illetve országhatáron túl nyúló műhellyé, referenciahellyé, de legalábbis kompetens kezdeményezővé, erős partnerré válhat. Ezek egyik támogatója lehet a legnagyobb hazai könyvtáros sajtóorgánum, a KIT Hírlevél is. Célok pl.:

- Az e-könyv-kölcsönzés könyvtári már másfél évtizedet késő rendszerének megvalósítása[34]
- A magyar könyvtári rendszer platform-alapú működtetésének kezdeményezése[35]
- A jelenlegi kínálati piac keresletivé alakítása – a minőség rendszerszintű növelése érdekében.
- Megújított országos használói statisztika[36] illetve kulturális lojalitásmérő rendszer bevezetésének kezdeményezése[37].
- Könyvtárinformatikai hackaton – a hazai könyvtárinformatika (benne: prediktív analitikák, mesterséges intelligencia, adatalapú könyvtári termékekig[38]

[29] Az információs és könyvtári szolgáltatás pr-je / Mikulás Gábor. In: Könyvtárosok kézikönyve 4., 2002.
[30] A könyvtárak erősebbé teszik New Yorkot - kétszeres marketing (2020. jún. 30.)
[31] Hasonló projekt, könyvtárban készített fotókkal: Amikor a látogató adja a tartalmat - négyszer hosszabb időt töltenek a honlapon (2020. jún.) vagy: Ami a használóknak fontos - kivetített Instagram-képek a Dokk1-ben (2019. máj. 24.)
[32] Vö. pl.: Megvan a 2019-es könyvtári marketing-díj nyertese - De mivel is érdemelte ki? (2019. okt. 30.)
[33] Bizonyított eljárás: Beiratkozóinak 5-10%-át köszönhette a plázai kiszállása idején a Halis-könyvtár (2013. márc. 31.)
[34] A dán e-könyves háború - a könyvtárak szerepet vállalnak az e-könyves üzleti modell kiépítésében (2020. márc. 2.)
[35] Működhetne-e az ODR olyan hatékonyan és olcsón, mint az Uber, vagy az Airbnb? (2017. jún. 12.)
[36] Lehet előremutató a kulturális statisztika? - összevethető a nonprofit és a kereskedelmi kultúrafogyasztás (2019. szept. 22.)
[37] Finn minta: Országos közgyűjteményi lojalitásmérő mutató - a használók online értékelik a szolgáltatásokat (2020. jún. 1.)
[38] Pazarlástól az adatvezérelt gondolkodásig (2020. máj. 5.)

- Országos közös e-tájékoztatási felület projektje[39] (digitális és e-kormányzat, nyelvi készségek, munkaügy és bevételszerzés, pénzügyek, egészség, jog)
- Közös továbbképzések: az együttműködő felek érdeklődési körében közösen szervezett / finanszírozott / részvételű önképző programok saját vagy külső trénerrel, előadóval. (E pilot projekthez eddig 9 hazai, illetve határon túli megyei illetve városi könyvtár jelentkezett előzetesen partnernek.)
- További pilot projektek pl.: közös dokumentumbeszerzés, könyvtárosok cseréje, chat-referensz, könyvtárak közötti szolgáltatások, közös pr stb.

Határon túli kapcsolatok. Nincs ok arra, hogy az országos szintű együttműködések ne terjedjenek ki a határon túlra. Egy-egy határon túli megyei illetve városi könyvtár 4-5 területen fejezték ki elvi együttműködési készségét a PMK-val. A PMK-nak van arra is lehetősége, hogy adott kérdésekben külföldi szakértői tanácsokat vegyen igénybe, pl. Németországból vagy Hollandiából.

E pályázat természetesen sem számosságában, sem kifejtettségében nem ölel fel a PMK-val kapcsolatos minden lehetőséget, illetve a benne szereplő elképzelések változhatnak a külső körülmények hatására. Ha kérdése merül fel az anyag olvasása közben, szívesen szolgálok további információval a következő csatornákon: 30 239-2293, mikulasg@gmconsulting.hu, Skype: mikulasg, Messenger.

[39] Holland minta: Tényleg az információs társadalom alapintézményévé teszik a könyvtárat... (2019. máj. 5.)

Melléklet: a Szentendre blogol Facebook-csoportban végzett minifelmérés eredménye

E felmérés távolról sem nevezhető tudományos igényűnek. A 3 nap alatt beérkezett, 22 válaszadós, 2020. 07. 29-én feldolgozott anyag csak röpke, felületes bepillantást enged a város és a könyvtár életébe. Az eredmények csak arra alkalmasak, hogy kérdéseket tegyenek fel egy későbbi, alaposabb felmérésre. Megállapítások:

Szentendre:

- **Erősség**: a válaszadók büszkék a város történelmi és színes kulturális örökségére és életére.
- **Gyengeség**: hiányként, nehézségként élik meg a zöldfelületeket, a kulturális miliőt, az infrastruktúrát, és a stratégiát.
- Figyelemre méltó, hogy a kulturális élet megjelenik a büszkeség és hiány kategóriákban is.

Könyvtár:

- **Erősség**: állomány, könyvtárosok, közösségi funkciók.
- **Gyengeség**: infrastruktúra, e-szolgáltatások, stratégia, közösségi funkció.
- Figyelemre méltó, hogy a közösségi funkciók erősségként és gyengeségként egyaránt szerepelnek.

A „Ha most nem könyvtárhasználó, pl. mitől válna azzá?" kérdésre kapott válaszok nem adtak újdonságot a fentiekhez.

Leginkább fejlesztendőnek a válaszadók az e-szolgáltatásokat és a könyvtári infrastruktúrát tartják. Visszaköszön, hogy jónak, ugyanakkor fejlesztendőnek is tartják a kulturális—közösségi tevékenységeket Leginkább a könyvtárosokkal vannak megelégedve azok, akik véleményt formáltak.

A könyves / információs pontok nem tűnnek fontos területnek. Vagy: a válaszadók nem ismernek jó példákat ilyen megoldásokra.

A válaszadók döntően 16-30 éve élnek Szentendrén, a 26-50 éves korcsoportba tartoznak és könyvtárhasználók.