

PÁLYÁZAT

Dr. Mikulás Gábor

2021. febr. 18.

SZAKMAI ÉS VEZETŐI PROGRAM A BÁCS-KISKUN MEGYEI KATONA JÓZSEF KÖNYVTÁR VEZETÉSÉRE, GAZDASÁGOS ÉS HATÉKONY MŰKÖDÉSÉRE, MENEDZSELÉSÉRE

1 pályázat

3 nyereség

3 biztosíték

Hatékonyabb, kiszámíthatóbb könyvtári szolgáltatások és bevételek

- szakismeret: szervezéstudományi PhD, data science képzés
- referencia: könyvtári menedzsment tanácsadás, nemzetközi projektek, könyvtári menedzsment könyv

Tehermentesítő plusz információ Kecskemét szervezeteinek, döntéselőkészítéshez

- szakismeret: okleveles információbróker
- referencia: két tucat elégedett ügyfél, oktatás

Hírnév idehaza és külföldön, referencia Kecskemét és a megye számára

- szakismeret: okleveles PR-szakember
 - referencia: 200 cikk, 6 tréning, 4 könyv, 100 előadás
-



Tud, tudni akar, és tudását át akarja adni – tartják az értelmiségi emberről. Azaz: tett már le az asztalra. Ugyanakkor belátja, hogy aktuális tudása viszonylagos. Ezért örömet leli abban, ha másokkal együttműködve megoszthatja ismereteit. Fokozottan igaz ez a profi tájékozotónak lenni kívánó könyvtárosra. Tervem alapjai:

- **öröm** a közösség és egyének céljainak teljesülését segíteni,
- **izgalom** mások számára tényleges értéket előállítani,
- **élvezet** az együttműködésben, kreatív súrlódásban megtestesülő szellemi kihívás.

Helyismeret – Kecskemét szülöttként nagy lehetőség, hogy mindez olyan nagy múltú városban vihető végbe, amely ma is jelentős ipari, kulturális, művészeti teljesítményekkel rendelkezik. Ez komoly alap az együttműködésre.

Együttműködés - A munkát közösen vallott értékek mentén, rendszeres érdekarmonizálással, szűkebb és tágabb közösségeken, szervezeteken belül képelem. Azaz a munkatársakkal, a városlakókkal, a város és megye szakembereivel, a kölcsönösen érdekelt könyvtárakkal. Képességeik bevonásával, és a Katona József Könyvtár tudásának megosztásával.

Kiszámíthatóság - E pályázat célja, hogy Kecskemét lakói és a Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár (a pályázat további részében az egyszerűség kedvéért: KJK) többi célcsoportja a lehetőségekhez képest a legmegbízhatóbb, legmagasabb szintű könyvtári – azaz információs, közösségi és rekreációs – szolgáltatásokban részesüljenek.

Bízom abban, hogy Kecskemét városa büszke lehet arra, hogy számos közösségi és információs szolgáltatás Magyarországon először fog e könyvtár használói számára megjelenni.

Ez a pályázat nem, vagy csak érintőlegesen foglalkozik olyan területekkel, melyeken jelen tudásom alapján nem látok változtatni valót. Érdeemes tovább vinni minden fenntartható, eredményes és hatékony programot.

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

A hivatkozások főként a Könyvtár—Információ—Társadalom (KIT) szakmai hírlevélből valók. Az ettől eltérő forrásokat külön jelöltem.



Tartalom

1. Megújuló erőforrások	4
1.1 Alapelvek	4
1.2 Bevont használói közösség	4
1.3 Érdekeltté tett munkatársak	5
1.4 Felhatalmazó vezetés.....	6
1.5 Állomány	7
1.6 Munka- és szolgáltatási környezet	8
1.7 Pénzügyi források – bevétel és hatékonyság	8
2. Szolgáltatás és eredményesség	9
2.1 Alapelvek	10
2.2 Szolgáltatások innovációja	10
2.3 Helyismereti szolgáltatások kiterjesztése	12
3. Társadalmi elismertség növelése	13
3.1 Alapelvek	13
3.2 Pr-eszközök hatékonyságnövelése	13
4. Kecskemét határain túlnyúló teljesítmény	14



1. Megújuló erőforrások

1.1 Alapelvek

A könyvtári szervezet céljainak hierarchiája:

- a használók céljainak teljesülése a munkatársak által
- a munkatársak lehető legnagyobb jólléte, elégedettsége, a használói célok érdekében (a munkatársak egyben használók is)
- a könyvtárvezető képessége a munkatársak bevonására, felhatalmazására, inspirálására
- a fizikai környezet biztosítása.

1.2 Bevont használói közösség

„Hiába fürösztöd önmagadban, csak másban moshatod meg arcodat” (J.A.)

Minőségi szolgáltatás csak a használók felmért igényei, céljai és elégedettsége szempontjából határozható meg. A használó (32.878 beiratkozott, 2017; 409 ezer látogatás, 306 ezer kölcsönzés, helybenhasználat 777 ezer¹) pedig azt a szolgáltatást tartja leginkább magáénak, amelyben valamilyen szinten részes. Véleményével, ízlésével, együttműködésével. Ezzel nagyobb szolgáltatásminőséget érzékel.

Platform jellegű működés: a könyvtár a felületet biztosítja. (Platform jelleg: a könyvtár elsősorban a felületet, és nem a tartalmat biztosítja.) Bár a KJK 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 kínálja². Lehetséges szolgáltatások ezen az alapon, pl.:

- **Szervezeti és házi könyvtárak a katalógusban.** A használók saját vagy szervezeti dokumentumainak adatait feltölthetik a KJK katalógusába. Előnyök: a GDPR előírásait figyelembe véve az intézmények között megosztott adatállományok növelik az együttműködés esélyét és a könyvtári állomány kihasználtságát. (A hazai fejlesztésű elektronikus megoldás rendelkezésre áll.)
- **Artotéka indítása.** Művészeti alkotások kölcsönzésének virtuális platformja, pilot projektben elsősorban a megye képzőművészei részére. Előnyök: segít az közösségnek alkotásaik feltárásában, dokumentálásában, megismertetésében, kölcsönzésében, értékesítésében, a használói visszajelzések begyűjtésében. (A hazai fejlesztésű elektronikus megoldás rendelkezésre áll.)
- **Támogatói kapcsolatok.** A könyvtár nem csak saját munkatársainak tevékenységét kínálja, hanem használók közötti támogatói kapcsolatokat is elősegít – pl. segítség házfeladat-készítésben, kertészkedésben, elektronikus eszközök használatában – szintén kipróbált lehetőség.³

- **Helyismereti anyagok digitalizálása.** A KJK digitalizálhatja a helyismereti közösségek tagjainak fotóanyagait és egyéb helyismereti dokumentumait. Ennek fejében ezek közös tartalmakká válhatnak – a tulajdonosok nagyobb elégedettsége érdekében.

Gyors online visszajelzések. A nagyobb, tervszerű felmérések mellett a KJK a könyvtáron belül elhelyezett, qr-kóddal elérhető mobil felületeken (kölcsönzésnél, mosdóban, büfében, egyes állományegységeknél stb.) is kér visszajelzéseket szolgáltatásokról, rendezvényekről. Ezek gyors kiértékelése azonnali segítséget nyújt a szolgáltatásminőség javításában.

Innovatív könyvtártagsági modellek bevezetése⁴. Igényfelmérés után olyan lehetőségek megfontolása, mint a wifi-tagság, közösségi tagság, üzleti tagság – több használó és nagyobb bevétel érdekében.

1.3 Érdekeltté tett munkatársak

Fenntartható használói elégedettséghez csak érdekelt, felhatalmazott, lelkes munkatársak segíthetnek

Személyes és intézményi célok harmonizálása. Legalább évenkénti személyes elbeszélgetés minden munkatárssal. Cél az egyéni, személyes(!) és könyvtári törekvések összehangolása, fejlesztések meghatározása, majd közös értékelés.⁵

Munkakör-gazdagítás. A munkatársaknak a jelenleginél jellemzően nagyobb döntési jogkört érdemes biztosítani a könyvtáron belüli és kívüli együttműködésre. Az új utak, eljárások keresésének erősítéséhez és a folyamatos tökéletesítés a hibázás jogát is biztosítani kell. A hibázás, mint tanulási lehetőség ad erőforrást a szervezetnek.

A munkatársak informálása, képzése. A jelenlegi éves / féléves vagy relatív nagy periódusú visszacsatolással szemben (pl. használati, forgási adatok esetében) a munkatársak közel azonnali, részben automatizált visszacsatolást fognak kapni munkájuk eredményességéről, hogy szükség esetén mihamarabb tudjanak módosítani tevékenységükön. A könyvtárban be fog indulni az MTMT-ben is dokumentált kutatás, a (tovább)képzés volumene növekedni fog – együttműködve a MKE Bács-Kiskun Megyei szekciójával, a Könyvtári intézettel és az Országos Széchényi Könyvtárral.

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.

Elmélyült munka lehetősége. A KJK-ban hetente egy alkalommal lehetővé válik, hogy a munkatársak 4 órán keresztül ne kapjanak semmilyen, a munkájukat félbeszakító külső impulzust (vö.: az Intel gyakorlata 2012-től).

Új pozíciók. Belső átszervezéssel munkaerő szabadítható fel, ezért a mai társadalmi, gazdasági változások miatt fontossá vált tevékenységekre összpontosíthat a KJK. Új tevékenységi körök:

- **Használóiélmény vezető.** Feladata a potenciális használók és használók igényeinek figyelése és javaslatok megfogalmazása, illetve intézkedések ennek növelése. Hangsúlyos feladata továbbá az ügyfélpanasz-kezelés kultúrájának növelése.
- **Webkönyvtáros.** A közösségi médiát és sajtót figyelve közel azonnal reagál a felmerülő kérdésekre, pr-lehetőségekre.

Munkaerő-csere önkéntes lehetősége – stabilabb munkavégzés

- **Belső:** a munkatársaknak lehetősége lesz arra, hogy más munkakörben lévő kollégáikkal néhány napra cseréljenek. Ennek célja a más szempontok megismerése, a kreativitás és megértés, valamint a könyvtári szolgáltatás stabilitásának fokozása.
- **Külső:** tudásszerzés és –generálás céljából a KJK munkatársai más hazai könyvtárakban végezhetnek (önkéntes munkatárs-csere alapon) egy vagy két hetes szakmai munkát. E pilot projekthez eddig több hazai, illetve határon túli megyei illetve városi könyvtár jelentkezett előzetesen partnernek.

Az év külső innovátorának és az év tudásmegosztójának díjazása. Azoknak, akik máshonnan származó eljárást, elgondolást honosítanak meg, illetve módszeresen segítik, támogatják munkatársait a sikeres munkavégzésben.

Önkéntes szolgálat és diákmunka. A KJK az eddigi erőfeszítéseket fokozva kihasznál minden olyan lehetőséget, amelyben a könyvtár munkatársai – akár ideiglenesen is – együtt dolgozhatnak önkéntesekkel, illetve a könyvtár nagyköveteivé tehetik őket. Előnyök: e munkatársak a könyvtár nagyköveteivé válhatnak saját környezetükben (vö.: pr-munka, ld. 3.2 pont).

1.4 Felhatalmazó vezetés

A munkatársak érdekeltté tétele – a használói sikerekből visszatervezve; költségcsökkentés kisebb fluktuációval

Bevonás. A sikeres használókhöz, szervezethez szükséges tudás legnagyobb része a munkatársak fejében van. Minden munkatárs feladata és lehetősége újításokkal előállni. A belső és külső tudásmegosztásra, együttműködésre inspirálás a legfőbb vezetői feladat. Külső források esetén: az integrált; a lakosság, a civil szervezetek, a szakmai képviselői és a politikai élet összefogásával megvalósuló tervezés.⁶ A felhatalmazás önmagában is növeli a munkatársak eredményességét, a munka hatékonyságát.

Méretgazdaságos szolgáltatás. A külső tudás megszerzéséhez érdemes elfogadni: a KJK munkatársai sok mindent tudnak, de könnyen belátható, hogy nem a KJK tud mindent a legjobban. Ezért a könyvtár tudatosan törekszik munkamegosztó együttműködésekre, eredmények közös használatára. Előnyök: nagyobb hatékonyság, a hibázás tanulási eszközként való használata, 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.

Folyamatos innováció: könyvtárinformatikai referenciahely.

Könyvtárvezetői információs rendszer, chatbotok, illetve prediktív analitikák kifejlesztése és mesterséges intelligencia irányába mutató műhely kiépítése. (Lehetséges partnerek: előzetes szándékukat jelző IT-szolgáltatók, Mark Deckers holland könyvtári tanácsadó.)

Speciális mérések, benchmarkok. A KJK innovatív módon, együttműködésre építve is méri saját teljesítményét, megosztja és összehasonlítja a partnerkönyvtárak adataival a közös szakmai gondolkodás érdekében. (E pilot projekthez eddig több hazai, illetve határon túli megyei illetve városi könyvtár jelentkezett előzetesen partnernek.)

1.5 Állomány

Fizikai mellett virtuális állomány

Mivel a könyvtárak a használók számára fontos forrásoknak egyre kisebb hányadát mutatják be, érdemes a könyvtári katalógusban több különböző típusú forrást elérhetővé tenni.⁷ Ezek eszközei pl. a korábban említett fejlesztések:

Szervezeti és házi könyvtárak a katalógusban. (ld. 1.1 pont)

Artotéka indítása. (ld. 1.1 pont)

Állományminőség. Ennek mérésére automatikus visszajelző rendszert állít be a KJK (vö.: Könyvtárinformatikai referenciahely, benne: használói igényeket előrejelző analitikai rendszer, 1.3 pont). Ezek segítenek meghozni az állomány apasztásával illetve bővítésével kapcsolatos tényalapú döntéseket.

Dokumentumok elrendezése. A használat növelése érdekében

- megvalósítandó a nagyobb dokumentumforgást biztosító shop-konceptió⁸ szerinti dokumentumbemutatás, pl.: szellős elhelyezés, borító láthatóvá tétele
- a dokumentumszolgáltató kínálta könyveket a használók már beszerzés előtt is kézbe vehetik majd⁹
- a dokumentumtípusok szerinti bemutatás helyett használói érdeklődési kör szerinti csoportosítás, illetve online bemutatás.

E-könyvek kölcsönzése. A KJK partnerekkel együttműködve keresni fogja a lehetőséget az e-könyv-kölcsönzés meghonosítására.

Mennyiség. Az állomány (2018-ban: 447 ezer tétel¹⁰) méretének optimalizálása, elérve az állományi hozamgörbe csúcsát. Ehhez az igények pontos felmérése után a KJK igyekszik az IFLA-norma szerinti állomány nagyságot megközelíteni.

A kölcsönzés kiterjesztése. Megfontolandó a nem hagyományosan könyvtári dokumentumok kölcsönzése. Így bővíthet a könyvtári állomány képzőművészeti alkotásokkal (ld.: Artotéka platform. 1.1 pont), vagy éppen felfedező csomagokkal (pl. kis hátizsákban iránytű, növényhatározó, térkép stb.)¹¹.

1.6 Munka- és szolgáltatási környezet

Növekvő hasznos terület a használóknak

A könyvtár belső tereiből több adható közvetlenül a használóknak. A létesítménygazdálkodás főbb lehetőségei:

- más könyvtárakkal és dokumentumszolgáltatókkal együtt végzett előkészítő munkák miatt is csökkenni fog a szolgálati terek igénybevétele
- az intézmény falainak megnyitása a büfé felől már megtörtént, korrigálva a 30 éve kialakított koncepciót; a bejárati, illetve esetleg a hátsó traktusban további lehetőségek vannak erre

A megnövekvő használói terek helyet adnak pl. a következőknek: tárgyalóhelyiség (ld.: 2.2 pont), coworking office¹² (ld.: 1.7 pont). Ezek együttműködési lehetőségeket és bevételt hoznak.

25 éves épület. A könyvtár fő épülete eddig is igyekezett fizikailag alkalmazkodni a változó igényekhez. Ezt a folyamatos alakulást folytatni érdemes pl. a használói terek növelésével, a tetőtér kihasználásával, a földszinti helyiségek értéknövelésével. Beleértve a részleges, önkiszolgáló éjszakai, vagy éjszakába nyúló nyitva tartás előkészítését is (igényfelmérést követően). A könyvtár – ide értve a 8 fiókkönyvtárat is – berendezésének alakításába támogatók és használók csoportjai is bevonandók¹³. (Lehetséges támpont a skandináv illetve a holland könyvtárkultúra, pl.: Groningen¹⁴, az oslói Deichman könyvtár fiókkönyvtárai: Tøyen, Fubiak, Stovner, vagy éppen az Oodi, Helsinkiben¹⁵)

Ökológiai illeszkedés. Költségcsökkentés mindegyik épületnél

- Megvizsgálandó a zöldített tető illetve a zöld falak telepítése (lehetséges referencia Kecskemét városának, együttműködve a 10 Millió Fa Egyesület Kecskeméti Csoportjával), mely esztétikai és biológiai hatás mellett a fűtési költséget is csökkenti.
- A központi épület csapadékvize részben, a fiókkönyvtárak esetében annak nagyobbik része esőkertben szikkasztható – összhangban a város által elfogadott Klímastratégiával.
- A KJK épülete alkalmas, és méginkább alkalmassá tehető arra, hogy éljen a biológiai sokféleség megőrzésének lehetőségeivel, referenciahelyként is. Mindez a Kiskunsági Nemzeti Park szakmai felügyelete mellett képzelhető el.¹⁶

1.7 Pénzügyi források – bevétel és hatékonyság

Szolgáltatásfejlesztés – bevételnövelésből, pályázatokból

Információs szolgáltatások (bevételsszerzés). A könyvtár alkalmassá válik térítéses információszolgáltatásra. A hivatalok, vállalkozások, magánemberek döntéselőkészítést támogató testreszabott információért a KJK-hoz fordulhatnak majd. A szolgáltatás igénybevétele plusz munkatársat „kapnak” sürgős feladataik megoldására.

Szolgáltatói kapcsolatok erősítése (költségcsökkentés, bevétel-szerzés). A KJK egyes meglévő, illetve tervezett szolgáltatásai más könyvtáraknak is felajánlhatók. Illetve más könyvtárakkal közösen, a jelenleginél hatékonyabban, méretgazdaságosabban végezhető. Az együttműködés kikísérletezendő. (Ld.: Méretgazdaságos szolgáltatás 1.3 pont).

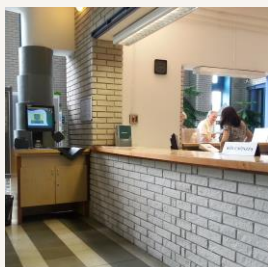
EU-s pályázatok (bevétel-szerzés). A KJK EU-s pályázati pénzek megszerzését könyvtári és nem könyvtári partnerekkel együttműködésben tervezi. Nem közvetlenül könyvtárak számára kiírt pályázatokban gondolkodik, hanem a partnereknek nyújtott szolgáltatások indításában és fejlesztésében (pl. üzletipartner-keresés, információszolgáltatás szennyvíz-gazdálkodás terén, környezetkímélő megoldások felkutatása, klímavédelem információkutatása stb. területén). Az egyedi önkormányzati és könyvtári szint felett méretgazdaságos célok esetén a KJK együtt pályázik a város illetve a könyvtár saját kapcsolatain keresztül. A könyvtár képes üzleti értéket képviselő, testre szabott egyszeri, vagy sorozatban készített információs csomagok, valamint folyamatosan biztosított szolgáltatások nyújtására is.)

Artotéka (bevétel-szerzés). Ld.: 1.1 pont. A platformra való regisztráció térítéses.

Coworking office (bevétel-szerzés). A könyvtár egyes helyiségeinek bérbe adásán túl a város szabadfoglalkozású, üzleti vagy művészettel foglalkozó vállalkozásai számára olyan terek munka-, találkozási és tanulási terek biztosítása, melyben megtalálják e tevékenységekhez a humán- és eszköz-infrastruktúrát (fogadószoza (kifejtve: 2.2 pont), berendezések videókonferenciához, színes nyomtatáshoz, dokumentumok előállításához, 3D-nyomtatáshoz stb.). A használói csomagok térítésesek.

Könyvtárinformatikai referenciahely (költségcsökkentés). Ld.: 1.3 pont). A KJK referenciaértékével is csökkenti a fejlesztési kiadásokat.

Házhoz szállítás¹⁷ – prémium csomag (bevétel-szerzés). Lojalitást is erősítő szolgáltatás. A tagok évi x db ingyenes házhozszállítást rendelhetnek meg. A csomag kedvezményeket kínál további könyvtári programokra is.



2. Szolgáltatás és eredményesség

Minőség a használók és a fenntartó céljaiból visszatervezve

Előtérben a szolgáltatások. Folytatandó a dokumentumállomány mennyiségi és minőségi szempontú átgondolása. Ennek következménye lehet a belső terek további, lépésenkénti alakítása, a szolgáltatásokra figyelve. Erősödnek a könyvtár tanulási, kikapcsolódási, közösségi, üzleti, turisztikai funkciói. Ez a használók számának növekedését hozhatja magával.¹⁸ Megerősödik a nagyobb hozzáadott értéket termelő ügyfélszolgálati—tájékoztató—támogató funkció.

2.1 Alapelvek

Szociális és közösségi érzékenység. A KJK külön figyelmet fog fordítani arra, hogy az egyes társadalmi csoportok (lakóhely, jövedelem, iskolai végzettség, identitás, életkor stb.) a város demográfiai viszonyaihoz képest megközelítőleg azonos arányban vegyék igénybe a könyvtár szolgáltatásait. Illetve hogy erősítse kínálatát azon csoportok számára, amelyek számára értékesebb a könyvtári szolgáltatás. E törekvés hosszabb távon csökkenti Kecskemét szociális, egészségügyi stb. kiadásait, növeli bevételeit. Eszközök pl.: szociális munkás jelenlét a könyvtárban¹⁹, segítség házi feladat készítésében²⁰, tanácsadás szülőknek, biblioterápia.

Közérdekű ügy kezelése, kommunikációjának irányítása. „Ügy” bármi olyan téma lehet, amely a használó stratégiai igényeit szolgálja. Kezdve a maszkviseléstől a fenntartható turizmuson, vagy a hazai laktanyák kármentesítési eseteinek eddigi tanulságain keresztül adott hagyományok megismeréséig. Élő környezet központú ügyek pl.: fenntartható turizmus, zöldítés, biodiverzitás növelése, kerékpáros kultúra, helyi emlékek. Projektpartnere lehet a könyvtár egyházi közösségeknek, vállalkozásoknak, más önkormányzati szervezeteknek, hatóságoknak, sportlétesítményeknek, egyesületeknek stb. (Ld. még: EU-s pályázatok, 1.6 pont.) Így egy körültekintően megtervezett könyvtári szolgáltatás olyan hatást erősíthet, amely által a lakosság egészségesebbé lesz, kellemesebb környezetben élhet, igazságosabb lehet a közteherviselés, izgalmasabb városi rendezvényeken vehet részt, vagy éppen működhet jobban a szennyvízelvezetés a könyvtár segítségével.

Tartalmak közös készítése és megosztása. A KJK nem párhuzamosan, hanem munkamegosztással fog tartalmakat készíteni (könyvajánlás, évfordulós anyag, helyismereti tartalom stb.). 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 készítene felváltva tartalmakat. Ld.: Méretgazdaságos szolgáltatás, 1.3 pont. (E pilot projekthez eddig több hazai, illetve határon túli megyei, illetve városi könyvtár jelentkezett előzetesen partnernek.)

2.2 Szolgáltatások innovációja

Méretgazdaságosság, párhuzamosságok elkerülése, közös szolgáltatások

Iskolai könyvtárak bevonása. A meglévő együttműködési projektek folytatása; iskolás és óvodás csoportok fogadása rendezvényekre; iskolai könyvtárak állományának támogatása, dokumentumkölcsonzés iskolai könyvtárak számára²¹ (vö.: Szervezeti és házi könyvtárak a katalógusban, 1.1 pont).

Közös virtuális tájékoztatás. Pl.: társadalomtudományi online szak-tájékoztatás napi 16 órában. – A KJK kiterjeszti tájékoztatási szolgáltatását a virtuális térre is – más (köz)könyvtárakkal szoros együttműködésben. Így lehetővé válik a magasabb szintű szaktájékoztatás, illetve a nyitva tartási időn túli, akár éjszakai, egyszerre több könyvtárban végzett virtuális tájékoztatás. Mindez növeli a szolgáltatásminőséget és a kiszámíthatóságot. (E pilot projekthez eddig több hazai, illetve határon túli megyei illetve városi könyvtár jelentkezett előzetesen partnernek, ill. az Országos Pedagógiai Könyvtár és Múzeum is.)

Könyvtári fogadósoba²². Néhány személy számára megbeszélésre szolgáló helyiség, amelyet igény szerint külső szervezetek (rendőrség, gyámügy, munkaügy, szociális, egészségügyi, városüzemeltetési, építési stb.) vehetnek igénybe, mint semleges, nem hivatali helyiség. Ilyen – igény szerint – főként a fiókkönyvtárakban alakítható ki.

Szervezeti és házi könyvtárak a katalógusban. (ld. 1.1 pont)

Mobiltelefonos kölcsönzés²³. Mobiltelefonra telepített alkalmazás, mint érintésmentes önkiszolgáló kölcsönzőeszköz. A KJK mobil applikációnak további funkciói a kölcsönzésen kívül: beiratkozás, mobil fizetés, könyvtáron belüli navigáció, stb.) mindezek érintés nélküli módon. (A hazai fejlesztés rendelkezésre áll.) A mobilapplikációval (ld. még: Könyvtárinformatikai referenciahely 1.3) a szolgáltatási pontok száma is csökkenthető²⁴.

Mozgáslehetőségek biztosítása, támogatása. Hagyományos és szobakerékpárok. Mozgással hatékonyabb és eredményesebb a könyvtárban eltöltött idő²⁵. A KJK kerékpártároló kapacitás növelésével, példamutatással, kültéri felfestéssel²⁶, pr-rel²⁷ fogja ösztönözni a könyvtár kerékpárral való megközelítésének lehetőségét. Mozgásra ösztönző játékok beszerzésével, illetve szobakerékpárok beltéri elérhetővé tételével²⁸ igyekszik használoknak és munkatársainak testi és szellemi jóllétét, egészségét és élettartamának növelését²⁹ támogatni.

Hosszított, vagy részleges éjjel-nappali nyitvatartás. A használói igényfelmérés függvényében technikai fejlesztéssel önkiszolgáló nyitvatartási periódus technikai kialakítása,³⁰ igényfelmérés után akár a fiókkönyvtárakban is.

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 távolságtartást vigyázó automatika.

Olvasásösztönzés, elektronikus rásegítéssel. Olvasmányokkal kapcsolatos elektronikus kérdőívek közös készítése, gyerekprogramokat szervezve rá (www.azolo.hu, <https://konyvsu-go.gvki.hu>). (E pilot projekthez eddig több hazai, illetve határon túli megyei illetve városi könyvtár jelentkezett előzetesen partnernek.)

Fejlesztő biblioterápia. A meglévő tapasztalatok felhasználásával, a Magyar Biblioterápiás Társasággal, a Katona József Színházzal és érintett helyi pedagógusokkal együttműködve.

Kisállat-barát közösségek. A KJK megvizsgálja annak lehetőségét, hogyan lehet a könyvtár szolgáltatásait e közösségek igényeit figyelembe véve alakítani. Ideértve az állatbarát könyvtárlátogatásokat, itatási lehetőséget, ismeretterjesztő előadásokat is.

Rendezvények fenntartása. A KJK jelenleg futó saját programjait – KönyvtárMozi, tematikus foglalkozások, Nagyinet Klub, Nyugdíjas Könyvbarát Klub, Babahancurka, Baba-Mama Klub, Harry Potter klub, Jedi Akadémia, Moly klub, Utazók a könyvtárban, író-olvasó találkozó programsorozat, Kutatók-alkotók a könyvtárban, „Nem középiskolás fokon...”, Kórusok Délutánja, Internet Fiesta, Országos Könyvtári Napok stb., folytatni érdemes az aktuális helyi elvárások, lehetőségek, a hatékonyság, fenntarthatóság szempontok függvényében. Hasonlóképpen a külső szervezésben folyó rendezvényeket: Digitális Jólét Program rendezvények, Katona Napok, Áldozatok Világnapja, SZJA-tanácsadás, Europe Direct rendezvények, Költészet Napja, Tavaszi Fesztivál, Közösségek Hete stb.

Új rendezvénytémák lehetnek pl.: a Neumann János Egyetemmel közös tudományos-szakmai rendezvények, Kecskemét külföldi munkavállalóit (pl. Mercedes és beszállítói) célzó rendezvények, Otthoni könyvtárak kezelése (klub), Kecskeméten lakó (nem csak képző)művészek bemutatkozási lehetősége egy-egy klubban, Információbróker-képzések a Magyar Információbrókerek Egyesületével együttműködve, BNI-rendezvények, Könyvtárinformatikai hackaton stb.

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

Könyvtári szolgáltatások – könyvtáron kívül

- **Könyvautomata.** Előrendelt könyvtári könyveket kiadó, mobilalkalmazással működő automata, első lépésben a vasútállomáson / autóbusz-pályaudvaron, hogy a munkába igyekvők felvehessék nyomtatott illetve elektronikus olvasnivalóikat.³¹ (A hazai fejlesztésű elektronikus megoldás rendelkezésre áll.)
- **Beépített könyvtárosok.** Kecskemét intézményeivel egyeztetés után, fogadókészség és kapacitás esetén virtuális vagy valós jelenlét könyvtáron kívüli helyszínen (nemzeti park, múzeum, iskola), személyes információs és oktatási támogatásként.
- **Kitelepülések**³². Rendezvényeken, forgalmas helyszíneken (vasútállomás, kórház, bevásárlóközpont stb.), való könyvtári jelenlét, ahol a könyvtárosok megszólítják a gyerekeket, szüleiket és felnőtteket, a könyvtári tevékenységgel összefüggő aktivitásra hívják őket.

2.3 Helyismereti szolgáltatások kiterjesztése

Helyismereti qr-kódok hálózata. A város nevezetes épületein lévő feliratok ellátása a könyvtár e célra is kifejlesztett adatbázisára mutató qr-kódokkal³³. A projektbe bevonandók Kecskemét helyismerettel

foglalkozó szervezetei és a város bemutatásában, márkaépítésében érdekelt idegenvezetők. (A hazai fejlesztésű elektronikus háttér rendelkezésre áll.)

Városfoglaló játék. A helyismereti adatbázisra épülő Magyarországon is használt alkalmazás a Kecskemétre érkező gyerekek és felnőttek számára is lehetőség. Az alkalmazás városra szabása helyi partnerekkel – múzeumok, galériák, egyházak stb. – képzelhető el. (A hazai fejlesztésű elektronikus megoldás rendelkezésre áll.)



3. Társadalmi elismertség növelése

3.1 Alapelvek

A KJK célja minden, a célcsoportba tartozó közösség megszólítása, a közöttük való kommunikáció támogatása: öslakosok és betelepültek, különböző szociális helyzetben lévők, más-más területen lakók, vagy identitásokkal rendelkezők. A KJK 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... A KJK törekszik tevékenysége közvetlen kommunikálására, de méginkább igyekszik a tevékenységeivel kommunikálni. El kívánja érni, hogy ezek önnön létükkel is kiváltsák a megcélzott közösség figyelmét, és a teljesítményt legjobb esetben a könyvtár partnere kommunikálja – 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 népszerűsége, 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 állapotot igyekszik elérni a KJK.

3.2 Pr-eszközök hatékonyságnövelése

Online eszközök

- **Weboldal.** A könyvtár weboldala sok évvel ezelőtt nyert díjat. A mai igényeknek megfelelően növelni kell áttekinthetőségét: hangsúlyosabb katalógus és az oldalon való keresés, a navigálás javítása; az ügyfélművelés folyamatos növelése.

- **Katalógus.** A KJK katalógusának használatát élménnyé kívánja tenni mesterséges intelligencián alapuló ajánlórendszerrel³⁴ (vö.: könyvtárinformatikai referenciahely, ld. 1.3 pont).
- **Facebook.** Nem elegendő, ha a könyvtár saját Facebook-oldalán ad híreket. A reaktív és proaktív posztolás is gyakorlat lesz. A közösségi médiát figyelve, reagálás a közösség (helyismeret, helyi hírek, civil szervezetek stb. oldalain felmerült) igényeire.³⁵
- **Instagram és TikTok használatának bevezetése.** A fiatalok képes / rövidvideós megszólításában a gyerekkönyvtár lesz erős. A fiatalok elérésére a Facebook már nem hatékony.
- **Könyvtári videó üzenőfal.**³⁶ A szolgáltatásokról alkotott vélemények megjelennek a könyvtár ablakában és belül is olvasható elektronikus üzenőfalon (a GDPR-előírások betartásával)³⁷.
- **Beszédes Wifi-jelszó.** Aktuális marketing-üzenetet ad át maga a jelszó (pl. info:76/500-550).³⁸

Általános eszközök

Áttetszőség. A KJK minden olyan, működéssel kapcsolatos adatot elérhetővé kíván tenni a szűkebb-tágabb közösség számára, 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 használótól³⁹.

Járókelők megszólítása. Verbális pr a kitelepülések során, kidolgozott módszertan birtokában: „Megkínálhatom egy idézettel?”, pl. plázában, vasútállomáson.⁴⁰

Referenciaszemélyek a könyvtári pr-ben. Ismert kecskeméti 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. Cél ebben is: a használói élmény és nyereség növelése.

Együttműködés helyi közösségek frekvenciált találkozóhelyeivel. Lehetőségek: közös rendezvények (pl. kocsmakvíz), szóróanyagok kölcsönös elhelyezése, a találkozóhelyek programjainak információs támogatása.)

Önkéntes szolgálat és diákmunka. (ld.: 1.2 pont)



4. Kecskemét határain túlnyúló teljesítmény

Könyvtárellátás, képzés, referenciahely

A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer (KSZR) szolgáltatásait érdemes a vonatkozó jogszabályok értelmében továbbvinni, erősítve a helyi közösségek szerepét a jelleg és a tevékenységek meghatározásában. Emellett ki kell használni a rendezvények közös illetve megosztott szervezésével járó költségcsökkentés lehetőségeit is, a KSZR határain túl is. Megújítandók a Bácsstudástár portál vonatkozó részei is.

A 48/2020 (XII. 23.) EMMI rendelet értelmében 2021-től a győri, kecskeméti és debreceni megyei könyvtár regionális hatókört kapott, amely jogosítvány koordinációra, bizonyos központi feladatok végrehajtásában való közreműködésre, és a határainkon túli magyarság könyvtári ellátásának szervezésére irányul. A KJK régiója Bács-Kiskun, Baranya, Békés, Csongrád-Csanád, Somogy, Tolna, de a Regionális Könyvtárak Kollégiuma alkalmat nyújt a közkönyvtárak működésének hatékonyabb koordinálására. Mindez olyan területeken, amelyek méretgazdasági okokból nem hatékony a helyi szervezés. Pl.: dokumentumfeltárás, katalógusrendszer, dokumentumbeszerzés, e-könyvek kölcsönzése, országos szinten releváns tartalomszolgáltatások. (Ld.: Méretgazdaságos szolgáltatás 1.3 pont)

A KJK erősíti jelenlétét az országos könyvtárszakmai fórumokon, illetve saját rendezvényeket, együttműködések kezdeményezését és szervez. Országos, illetve országhatáron túl nyúló műhelyé, referenciahelyé, de legalábbis kompetens kezdeményezővé, erős partnerre válik – teljesítménye alapján. Ezek egyik támogatója lehet a legnagyobb hazai könyvtáros sajtóorgánium, a KIT Hírlevél is. Célok pl.:

- Az e-könyv-kölcsönzés már másfél évtizedet késő könyvtári rendszerének megvalósítása⁴¹
- A könyvtárak platform-alapú működtetésének kezdeményezése⁴²
- Megújított országos használói statisztika⁴³ illetve kulturális lojalitásmérő rendszer bevezetésének kezdeményezése⁴⁴
- Könyvtárinformatikai referenciahelyként folyamatos fejlesztések: mesterséges intelligencia, adatalapú könyvtári termékek⁴⁵
- Országos közös e-tájékoztatási felület projektje⁴⁶ (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 több hazai, illetve határon túli megyei, illetve városi könyvtár jelentkezett előzetesen partnernek.)
- További pilot projektek pl.: közös dokumentumbeszerzés, könyvtárosok cseréje, chat-referenz, könyvtárak közötti szolgáltatások, közös pr stb.

Határon túli kapcsolatok. Pályázatomban alapértelmezett, hogy az együttműködő partnerek esetében másodlagos, hogy ilyen-olyan határok melyik oldalán tartózkodnak. Ezért természetes, hogy az országos szintű együttműködések a határon túlra is kiterjedjenek. Egy-egy határon túli megyei, illetve városi könyvtár 4-5 területen fejezte ki előzetes elvi együttműködési készségét. A KJK-nak emellett 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 KJK-val kapcsolatos minden lehetőséget, illetve a benne szereplő elképzelések változhatnak a külső körülmények hatására. Ha kérdése merül fel az anyag olvasása közben, szívesen szolgálak további információval a következő csatornákon: 30 239-2293, mikulasg@gmconsulting.hu, Skype: mikulasg, Messenger.

- ¹ Forrás: A Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár 2020. évi munkaterve <https://drive.google.com/file/d/19Aw2X-nZ8T8e7eZgz0jkwriyq1nPIJQt/view>
- ² Pl.: a könyvtárban tinédzsereknek segítenek nyári munka találásban. In: [Amikor a közkönyvtár által lesz értékebb a közösség élete](#) (2019. nov. 25.)
- ³ Pl. a San José Annex projekt: [Szokatlan megoldásaival lett az első USA legjobb kiskönyvtára](#) (2019. okt. 7.)
- ⁴ [Az elosztási modelltől a közösségi modellig, új könyvtartagság-formára van szükség 1.](#) (2020. márc. 3.) és [Az elosztási modelltől a közösségi modellig, új könyvtartagság-formára van szükség 2.](#) (2020. márc. 10.)
- ⁵ [Hogyan segíthetem munkádat? - kérdezte havonta a felettes](#) (2020. jún. 17.)
- ⁶ [Miért jó a közösségi tervezés?](#) Octogon. (2019. febr. 19.)
- ⁷ [Hogyan birkózhatsz meg azzal, hogy egyre kevesebb hasznos forrás van benne a könyvtári katalógusban?](#) (2020. máj. 22.)
- ⁸ [Praktikák a nagyobb kölcsönzési arány elérésére - a könyvek kihelyezésével](#) (2019. nov. 16.)
- ⁹ [PDA Nagykanizsán -- a beszerzés 10 százalékát érinti a könyvtári 'kívánságműsor'](#) (2015. jún. 14.)
- ¹⁰ https://konyvtarakadatbazisa.oszk.hu/stat_graph_new.php?id=195
- ¹¹ [Felfedező csomagokat kínál a könyvtár, bevezetve új hobbikba és készségekbe - videóval](#) (2019. márc. 25.)
- ¹² [Hírek coworking office témában](#), könyvtári szempontból. Hazai pilot projekt: Gödöllői Városi Könyvtár és Információs központ, 2020-tól.
- ¹³ Holland jógyakorlat: [Könyvtár, lestrapált bútorokkal - lehet-e menő a romkocsmastílus?](#) (2020. febr. 14.)
- ¹⁴ [Nem könyvtár, hanem Fórum nyílt Groningenben - ide nézz az Oodi után](#) (2019. dec. 3.)
- ¹⁵ [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.)
- ¹⁶ Pl.: [Méhék a könyvtárban - fenntarthatóság és co-branding](#) (2020. jún. 22.)
- ¹⁷ [Barátságokat is szöhetnek a házhoz szállított könyvek - online keresnek, telefonon rendelnek](#) (2018. nov. 5.)
- ¹⁸ [Ne a könyvek, hanem a tevékenységek legyenek a középpontban](#) (oszlói közkönyvtárak) (2019. dec. 10.)
- ¹⁹ [A közkönyvtárak új szerepet vesznek fel, mint közösségi szolgáltató csomópontok](#) (2019. febr. 6.)
- ²⁰ Példa Miskolcra: [Segítség a házi feladat elkészítésében az avasi lakótelepen](#) (2019. jan. 28)
- ²¹ Nagykanizsai modell, letéti könyvtárakkal: [Közkönyvtáros az iskolában - könyveket visznek és a kínálatot mutatják be](#) (2018. máj. 23.)
- ²² Elterjedt holland gyakorlat: [Önkormányzati iroda a könyvtárban!](#) (2011. dec. 13.)
- ²³ [Készül a használói okostelefonon működő olvasójegy-alkalmazás](#) (2020. febr. 2.)
- ²⁴ [Nem kell kölcsönzőpult, se kölcsönző könyvtáros - ha van mobil alkalmazás](#) (2020. jan. 20.)
- ²⁵ [Mozgás kell a jó olvasáshoz](#) (2017. dec. 3.)
- ²⁶ pl.: [Könyvtár elé is felfesthető](#) (videó) (2018. márc. 12.)
- ²⁷ [Életeket menthet a könyvtár - ha akar](#) (2018. jan. 4.)
- ²⁸ [Felpörget a vizsgaidőszakban - szobakerékpár a miskolci egyetemi könyvtárban](#) (2019. dec. 17.)
- ²⁹ [Megtérülő közös testmozgás idősnek - a könyvtárban is lehetséges](#) (2020. febr. 2.)
- ³⁰ Ld.: [Önkiszolgáló könyvtárak - úgy tűnik, beválnak](#) (2020. jún. 22.); [Az első közkönyvtár Victoria államban, amely napi 24 órán keresztül tart nyitva](#) (2020. jan. 20.)
- ³¹ Ld. videóval: [Itt a még automatább kölcsönzőrendszer \(videóval\) - mivé képzed a kölcsönző könyvtárosokat?](#) (2020. ápr. 28.)
- ³² pl. [Emlékszel a 2013-ban nyitott első 100%-an digitális közkönyvtárra? 3. - Házon kívüli tevékenységek](#) (2019. jan. 1.)
- ³³ [Egy lehetséges módszertan: Közösségi élményt adó helyismereti tudásbázis – sajtódigitálisból](#) (2018. okt. 9.)
- ³⁴ [Netflix-ajánlások téma - másodsor: legyen élvezet a katalógushasználattal](#) (2021. jan. 27.)
- ³⁵ Az információs és könyvtári szolgáltatás pr-je / Mikulás Gábor. In: Könyvtárosok kézikönyve 4., 2002.
- ³⁶ [A könyvtárak erősebbé teszik New Yorkot - kétszeres marketing](#) (2020. jún. 30.)
- ³⁷ 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.)
- ³⁸ [Jelszó-marketing a könyvtárban - súlykolható üzenet](#) (2016. szept. 14.)
- ³⁹ Vö. pl.: [Megvan a 2019-es könyvtári marketing-díj nyertese - De mivel is érdemelte ki?](#) (2019. okt. 30.)
- ⁴⁰ Bizonyított eljárás: [Beiratkozónak 5-10%-át köszönhette a plázai kiszállása idején a Halis-könyvtár](#) (2013. márc. 31.)
- ⁴¹ [A dán e-könyves háború - a könyvtárak szerepet vállalnak az e-könyves üzleti modell kiépítésében](#) (2020. márc. 2.)
- ⁴² [Működhet-e az ODR olyan hatékonyan és olcsón, mint az Uber, vagy az Airbnb?](#) (2017. jún. 12.)
- ⁴³ [Lehet előremutató a kulturális statisztika? - összevethető a nonprofit és a kereskedelmi kultúraforgasztás](#) (2019. szept. 22.)
- ⁴⁴ Finn minta: [Országos közgyűjteményi lojalitásmérő mutató - a használók online értékelik a szolgáltatásokat](#) (2020. jún. 1.)
- ⁴⁵ [Pazarlástól az adatvezérelt gondolkodásig](#) (2020. máj. 5.)
- ⁴⁶ Holland minta: [Tényleg az információs társadalom alapintézményévé teszik a könyvtárat...](#) (2019. máj. 5.)