



Photo Gregg Richards

50%-nyi
kérdésidő

KIT-műhely – MKE vándorgyűlés
2023. júl. 14., 13.00-16.00

**Fókuszban: szolgáltatás helyett a
használó**

Néhány tünet (marketingorientáció szintje)

Kategóriák: „magasan szállók”, „igyekvők”, „lassan haladók”

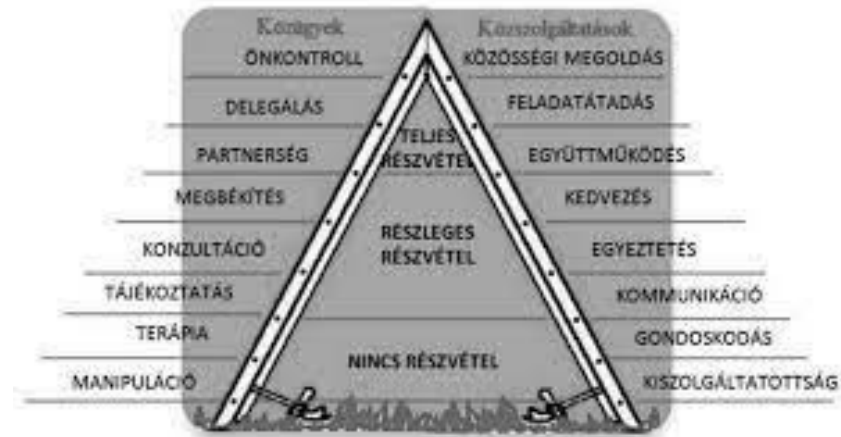
Egy szakmai cikk, előadás, jellemzően...

- a könyvtári szolgáltatások bemutatásával vs. a használói igények bemutatásával kezdődik
- nem jut el a szolgáltatás mért használói nyereségéhez vs. bemutatja a mért eredményeket; eljut vs. nem jut el a terv sarokpontjaiig

A használók a könyvtár által megismerhetik vs. nem ismerhetik meg legbensőbb céljaikat (persze, ez nem csak a könyvtár alapvető célja)

**Nagyobb bevonás
– nagyobb
boldogság**

Arnstein létrája



Nincs részvétel (cél: a támogatás megnyerése)

1. *Manipuláció*: a részvétel általában pusztán szóbeli pr-eszköz.
2. *Terápia*: inkompetensnek nézett érintettek, atyáskodó kezelés.

Színlelt részvétel (cél: a döntések támogatottságának növelése)

3. *Tájékoztatás*: egyirányú információ (jog és felelősség), nincs válaszlehetőség.
4. *Konzultáció*: bevontság-érzés generálása pl. az attitűd-felmérések.
5. *Kompenzáció*: kevésbé radikálisok bevonása vagy alapítása.

Érdemi részvétel (cél: érdemi részvétel)

6. *Partnerség*: tervezési, döntéshozatali felelősség megosztása.
7. *Felhatalmazás*: jelentős érdekérvényesítési lehetőségek átadása, elszámoltathatósággal.
8. *Polgári ellenőrzés*: az érintettek teljes felelőssége az irányítási szempontokért, tárgyalóképesek kívülálló felekkel.

A bevonás célja, célcsoportjai

1. kimondott, kimondatlan használói célok támogatása (könyvtári küldetés)
2. az áhított elismerés eszköze; a könyvtár fennmaradása
3. „...az, hogy jó!” – a könyvtáros személyes identitásának megerősítése („hiába füröszköd önmagadban...”)

Célcsoportok

- **használók**
- munkatársak: [porcelángyári pl.](#), „szakmai civilek”, [kreatív napok](#), [horizontális tanulás](#)
- fenntartó: társadalmi ügyek felvállalása (a SEXI modell – érzékenyítés, példaadás, informálás – alkalmazásával)
- szakmai közösség: pilot projektek
- egyéb érdekcsoporthok

Folyamat, gondolkodás a bevonás mögött

- **Könyvtár 2.0 (2006):** interaktív, együttműködésen alapuló technológiai alkalmazások. Használóközpontú virtuális közösség, melyben a könyvtár nem egyedül felelős tartalomelőállító
- **A könyvtár környezetének megismerése és kezelése.** Használóismeret: „figyelés”, felmérés; várható igények
- **Reengineering** – a használói igények felől újratervezett szolgáltatások (pl. használhatóbb [katalógus](#))
- **Szakmai szintű támogatás és példaadás.** [Irányelvek](#) és gyakorlatok a befogadás-kultúrában: egészséges minőségirányítás, UX, Design thinking, DEI - Diversity, equity, and inclusion, adatvizualizálás stb.
- **Partnerek érdekeltté tétele** (tartósabb elköteleződés) pszichológiai ösztöntő: „amibe már fektettem...”, ami „megérintett”
- **Nem a költségcsökkentés,** hanem szolgáltatásszint növelése (pl. önkéntesek vagy crowdsourcing esetében)

1. Használóbarát (mi kezdeményezzük)

Hozzáférés és használat megkönnyítése, használói ráfordítás csökkentése

- **Egyénre szabás:** megszólítás, megszólíthatóság, CRM (a meglévő adatvagyon kihasználása, upgrade-elése; ajánlások, pl. read-alike)
- [Beépített könyvtárosság](#) (a könyvtáros ott szolgált, ahol a fizikai igény előkerül)
- A dokumentumok használónak **megfelelőbb formátumra** konvertálása (pl. videó – szöveg)
- [Akadálymentesítés](#) – fizikai, időbeni és erkölcsi, pl. [könnyített nyelv](#) tudatos használata.
[Küszöbfélelmek](#) azonosítása és lebontása
- **Társadalmi ügyek felkarolása**, pl. [SEXI-modell](#) alkalmazásával (pl. zöldítés, gyerekbántalmazás csökkentése, [alkotmányozás \(Brooklyn\)](#), [a könyvtárak meghosszabbítják a használók életét](#), [hulladékhasznosítás](#)...

2. Használói tudás, kapcsolatok bevonása

- **Eszköz** (2.0 tech.) - Könyvtár használja a „közösség médiáját”: internet, Wikipédia, közösségi platformok, médiamegosztók, blogok, nyílt forráskódú alkalmazások...
- **Tudás** - Használói tudás bevonása ([crowdsourcing](#)) (pl. [használók terveznek olvasójegyet](#), használók könyvajánlóinak felhasználása)
- **Kínálat** - Platformszolgáltatások: a használók szolgáltatnak használóknak (a közösségi média üzleti modellje) pl. [repair café](#), házifeladat-klub, [civil szolgáltatások bevonása](#), társasjáték-klub, [roma jelenlét](#), [hallgatók tanítsanak hallgatókat](#)...
- **Innováció** - A különféle (külső) tudások közötti szinergiák kihasználása (pl. nemkönyvtári analógiák figyelése, közösségi szolgáltatók tudásának kihasználása)
- **Pénz** - Fundraising (adomány a használóktól)
- **PR** - Munkaerő a célközönségből pl. gyengénlátó, mozgássérült, [cigány könyvtáros](#), [önkéntesek](#)

3. Közösségi könyvtár (együttes innováció)

A felhatalmazás és a szubszidiaritás elve alapján

nincs használó-könyvtáros hierarchia; nem intézmény, inkább folyamat, melybe bevonják a használók környezetét is; használók bevonása a szolgáltatási folyamatába; nem csak az aktuális használó igényének, hanem egész személyiségének bevonása (perszóna módszer); folyamatos tapasztalás, tanulás

- A helyi **közösség igényeit bevonva épülő funkciók** (kihelyezett és részben használók által működtetett könyvtárak pl.)
- Használók a **tervezésben, döntéshozatalban**: pl. közösségi költségvetés allokációjába bevonás (kísérlet Budapesten), pl. könyv vagy tetőkert?
- **PDA** (patron driven acquisition): a dokumentumbeszerzés (Veszprém) használói kezdeményezésen
- **Szabad tárgyszavak**, szakozásnál; folkszonómia

Kulturális és pszichológiai feltételek

- **Társadalmi hatások:** mennyire reális bevonást elvárni a könyvtárosoktól egy szubszidiaritást, bevonást stratégiailag mellőző, extraktív „nemzeti” kultúrában? [Alternatívák, belső startupok](#) elsorvasztása, kiakolbólítása (pl. az „év fiatal könyvtárosa” díj, 2001 – Arnstein: 5. Kompenzáció).
- **(Könyvtár)szakmai hatás:** erős szabályozó szakmakultúra, [félelem](#) a kontroll megosztásától, a problémák azonosításától (de előzmények: raktárak megnyitása, népszerű irodalom befogadása 😊)
- **Nyerő (értelmiségi) attitűd:**
 - *Tudunk* (reális önismeret): van tudásunk is, nem félünk azt és eszközeinket megosztani
 - *Tudni akarunk:* „Nem mindent mi tudunk a legjobban”, így együttműködés
 - *Át akarjuk adni tudásunkat:* nem tudunk mindent ellenőrizni, ezért bizalmat építünk

Mert egyébként mi a fene a könyvtár-minőség?!

Előadások – 20+10 perc + kerekasztal

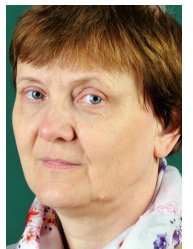
13.10-13.30 **Dr. Habók Lilla** (üzleti elemző, kutató): [Mit szeretnének a könyvtárhasználók, és \(még\) nemhasználók?](#) - Felmérés-eredmény



13.40-14.00 **Hajnal Ward Judit** (Rutgers Egyetem Könyvtára, New Jersey): [Szolgáltatunk, de kinek? Használóközpontú szemlélet egy amerikai egyetemi könyvtárban](#) (online) – Igények változása, megfelelés, források mozgósítása, átalakítása



14.10-14.30 **Somorjai Noémi** (orvosi könyvtáros, LMBTQ Könyvtári Csoport): [Amit a használók kívánnak - egy közösség példájával](#) - Megfelelő-e a heteronorm világképünk? Speciális csoportnak megfelelő referenz-szolgáltatás



14.40-15.00 **Orsós László Jakab** (művészeti és kulturális igh., Brooklyn Közkönyvtár, New York) [Közösséget felemelő innovációk - beszélgetés](#) (online) - A felemelő ötletek a közösség igényeiben és a könyvtárosok fejéből; eredmények az elvárások, ill. a könyvtár stratégiája felől

