

„Közel az olvasóhoz és a művelődő közösségekhez”

Nagyvárosi könyvtári szolgáltatás és közösségfejlesztés pilot projekt

Előzmények

2013. január 1-jétől törvényi szintű döntés következtében közös irányítás alá kerültek a megyei és városi könyvtári feladatok, amelyeket Debrecenben a városi és megyei könyvtár integrációjával létrejött Méliusz Juhász Péter Könyvtár (MJK) lát el. Az új szervezetben működő intézmény vezetése kiemelt feladatának tekinti a város és a megye könyvtári ellátásának kiegyensúlyozottságát, szolgáltatásainak hozzáférhetőségét, függetlenül attól, hogy városi, peremkerületi vagy kistelepülési környezetben élőlkről van szó. A könyvtár igazgatójának javaslatára 2013 áprilisában elkezdődtek azok a tárgyalások, amelyek alapján kidolgozásra került a *Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer kiterjesztése a nagyvárosi peremterületekre* című fejlesztési tervzet.

2013 júliusában – az EMMI Közgyűjteményi Főosztály, Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala részvételével – sor került az OSZK Könyvtári Intézet és a debreceni Méliusz Juhász Péter Könyvtár programfelelőseinek személyes találkozására, és a könyvtár által javasolt helyszínek közül háromnak a (Téglás-kert, Nagysándor-telep, Haláp) helyszíni bejárására. A bejárás eredményeképpen létrejött a pilot projekt háttéranyaga, elkezdődtek a tárgyalások a befogadó intézményekkel, elkészült a program ütemterve, tisztázódtak a finanszírozással kapcsolatos kérdések, és 2014 januárjában aláírásra került az Országos Széchényi Könyvtár (OSZK) és a Méliusz Juhász Péter Könyvtár közötti megbízási szerződés.

Ekkor indult el a *Közel az olvasóhoz és a művelődő közösségekhez – nagyvárosi könyvtári szolgáltatás és közösségfejlesztés* című, új típusú, költségkímélő, öszszefogáson alapuló, szolgáltatóközpontú pilot projekt.

A projekt fő célja, hogy a nagyvárosban fellépő elidegenedés ellen hasson. Az embereket segítse a közösségi, kulturálódási szokásaik megélésében, a friss, hasznos információkhoz jutásban, az önképzésben, a szabadidő hasznos eltöltésében. Ehhez színteret és szolgáltatásokat nyújtson. *A program fontos eleme*, hogy nem klasszikus fiókkönyvtárakat hoz létre, hanem helyi szinten már létező intézményekbe, közösségekbe integrálja a könyvtári és közművelődési szolgáltatásokat.

A program megvalósítója a Méliusz Juhász Péter Könyvtár, együttműködve a Debreceni Művelődési Központtal, nem üzemeltetnek újabb közösségi épületeket, szolgáltatásaikat telepítik a településrészekben kiválasztott partnerintézmények (egyházi, közművelődési, szociális intézmény) infrastruktúrájára, az intézményekkel kötött együttműködési megállapodás alapján.

Településrészenkénti megállapodások

A kijelölt helyszínek és együttműködő partnerek:

1. **Nagymacs** Debreceni Művelődési Központ,
2. **Kismacs** Debreceni Művelődési Központ,
3. **Tégláskert** Tégláskerti Református Missziói Egyházközség,
4. **Nagysándor-telep** Debrecen Megyei Jogú Város (DMJV) Szociális Szolgálat Nagysándor Telepi Gondozó Szolgálat Pósa Utcai Idősek és Demens Idősek Klubja,
5. **Lencztelep** Kerekestelepi Református Egyházközség.

Nagymacs, Kismacs A Méliusz Könyvtár projektjével párhuzamosan támogatást kapott a Debreceni Művelődési Központ *Közösségfejlesztés a debreceni városrészekben* című projektje is. A két intézmény együttműködési szerződést kötött a közművelődési és kulturális feladatok ellátására, könyvtári szolgáltatások, kulturális, hagyományörző programok, oktatás, továbbképzés szervezésére, lebonyolítására. Az együttműködési megállapodás alapján a Debreceni Művelődési Központ két meglévő közösségi házában (Nagymacsi Közösségi Ház, Kismacsi Közösségi Ház) biztosította a könyvtári szolgáltatások kialakítására alkalmas helyiséget és a szükséges infrastruktúrát.

Tégláskert A templomot úgy tervezte az építész, hogy a benne található szabályos nyolcszög alakú helyiséget könyvtárnak szánta, itt alakítottuk ki a könyvtár pontot. Az együttműködés mindvégig pozitív volt, a Tégláskerti Gyülekezet lelkesze a kezdeményezést kezdettől fogva támogatta.

Lencztelep A város újonnan épülő, fejlődő településrészén egy új építésű, különböző közösségi terekkel ellátott templomban kaptunk helyet a könyvtár pont kialakítására. A templom karzatát és a földszinti gyerekrendezvényekre, foglalkozásokra is alkalmas helyiséget biztosította a befogadó intézmény a könyvtár számára.

Nagysándor-telep Debrecen ezen településrészén volt a legnehezebb megfelelő befogadó intézményt találnunk. Iskolákkal, egyházzal, egyesülettel is felvettük a kapcsolatot, de nem tudtak megfelelő helyiséget biztosítani számunkra. Végül Debrecen Város Önkormányzatának segítségével sikerült a megfelelő helyszínt megtalálnunk, ahol az intézményvezetéssel megkezdett tárgyalások eredményeképpen háromoldalú együttműködési megállapodás született a városi Szociális Szolgálat, a Debreceni Intézményműködtető Központ és a Méliusz Juhász Péter Könyvtár között.

A szolgáltató helyiségek kialakítása

Bútortervezés

Minden helyiség más és más mérettel, elrendezéssel, meglévő bútorral, vagy a nélkül állt rendelkezésünkre, így a berendezés, a bútorzat kialakításánál ezeket figyelembe véve arra törekedtünk, hogy minden könyvtár pont hasonló arculatú legyen. A befogadó intézmények elvárásaihoz, igényeihez is alkalmazkodnunk kellett (pl. a bútor színét meghatározta a helyiségben benn maradó bútorzat). A látványtervek elkészítéséhez a Sweet Home 3D¹ ingyenes lakástervező programot használtuk, amely kétdimenziós alaprajz elkészítését és háromdimenziós előnézeti lehetőséget biztosít.

Informatikai eszközök beszerzése, telepítése

Az IKT eszközök tervezéskor is figyelembe kellett vennünk az adott helyiségek méretét, a térkihasználást, valamint a praktikusságot, illetve a felhasználók körét, és a megszokott, a könyvtárainkban is használt szoftvereket és hardvereket. A könyvtárosok részére egy All-in-One PC-t² biztosítottunk. Az olvasók részére egy-egy egyedi PC-t³ állítottunk össze. Minden könyvtár ponton egy multifunkciós eszközt helyeztünk el, ami alkalmas nyomtatásra, fénymásolásra, szkennelésre, és előnye, hogy wifi segítségével akár telefonról és táblagépről is lehet nyomtatni. A befogadó intézmények biztosították az internetszolgáltatást, de a hálózat kiépítését a könyvtár munkatársai végezték el.

Katalógus

A könyvtár pontokra kihelyezett dokumentumállomány nyilvántartása, feltárása és visszakereshetősége a Méliusz Könyvtár által használt HunTéka integrált könyvtári rendszerben történik. Minden könyvtár ponton biztosítani tudjuk azokat a szolgáltatásokat, amelyek a Méliusz központi könyvtárában is rendelkezésre állnak (gépi kölcsönzés, előjegyzés, tájékoztatás stb.). A gépi kölcsönzés garantált adatbiztonságának érdekében azonban ennek éles bevezetéséhez megvárjuk a HunTéka program 2.0-s verziójának átadását (2014 nyarán várható), amely a fiókkönyvtáras verzió korszerű változatára való áttérést jelenti majd.

A státusinformációkat is szolgáltató rendszerre való átállásig a hagyományos manuális kölcsönzést folytatjuk – a Méliusz fiókkönyvtáraihoz hasonlóan – a könyvtár pontok kölcsönzési szolgáltatásában.

Az interneten elérhető webes katalógus a szolgáltató helyek teljes könyvtári állományát visszakereshetővé teszi.

Honlap

A Méliusz Könyvtár a 2014-es arculatváltást követően új intézményi honlappal jelenik meg, amelynek elkészítésére a Monguz Kft.-t kértük fel. Ennek keretében

1 <http://www.sweethome3d.com/hu/> 2014. április 11.

2 MSI Wind Top AIO (AE2051-024HU), 20” LED képernyő, AMD E2-1800 CPU, 4GB DDR3 RAM, DVD-író, 4in1 kártyaolvasó, 500 GB HDD, Radeon HD 7340M VGA, Gigabit LAN, Wifi, egér és billentyűzet, fejhallgató.

3 19,5” Acer LED képernyő, Kolink-ház, Intel G2030 CPU, 4GB DDR3 RAM, DVD-író, 500GB HDD, Wifi stick, egér, billentyűzet, fejhallgató.

bíztuk meg őket, hogy készítsék el a könyvtár pontok honlapját is. Az oldalak az alábbi URL címen érhetők el: www.meliusz.hu/konyvtarpontok. A honlap különlegessége, hogy tetszőleges platformon megtekinthetők. Így mind asztali gépen, mind okos telefonon, tableten megfelelő megjelenést biztosítanak.

Promóciós terv, promóciós munka

A promóciós terv összeállítása során ötleteket merítettünk a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár (FSZEK) arculati kézikönyvéből (2005)⁴.

A Debreceni Egyetem Kommunikáció- és Médiatudományi Tanszék munkatársait kértük fel az arculat megtervezéséhez, mivel tavaly ők készítették el a Méliusz Könyvtár új arculatát, így már ismerték az intézményt, az igényeinket, és a könyvtár pontok arculatát egységesíteni tudták a Méliusz arculatával.

Első lépésként megfogalmazzuk a projekt célját, valamint a kommunikációfejlesztést, amelyet három lépésben határoztunk meg:

1. pozicionálás,
2. arculatfejlesztés,
3. a szolgáltatás promóciója bevezető marketing- és PR-kampány keretében.

Fontos kiemelni, hogy a *Közel az olvasóhoz...* projekt egy eddig sehol az országban nem létezett szolgáltatás. *A szolgáltatásnak még nincsen neve, nincsen arculata, de még nem él vonatkoztatási kategóriaként a potenciális célközönség fejében sem. Ezért első lépésben el kell végezni a stratégiai pozicionálás munkáját (teremtőnk kell egy kategóriát)!⁵*

A Méliusz Könyvtár új missziója célul tűzte ki, hogy Debrecen könyvtárral ellátatlan területein komplex könyvtári szolgáltatást nyújtó intézményként jelenik meg. A projekt egy kapu, ajtó, lépcső a kultúrához, a tudáshoz, hiszen minden állampolgár alapvető joga az információhoz való jutás, függetlenül attól hol él, milyen szociális, társadalmi réteghez tartozik.

Ezek alapján választottunk kategórianévet, amely a Könyvtár Pont elnevezés lett, mivel ebben a kategórianévben benne van minden közművelődési–közösségszervezési küldetés is! Közel száz szlogen közül a *Száz lépésre ezer válasz* szlogent választottuk, amely utal a Méliusz Könyvtár *A választ nálunk találja* szlogenre is.

Elkészült a könyvtár pont logója, ami a MJPK nem régiben kialakított logójának színvilágához igazodik. Formailag a felkiáltójel és kérdőjel (!+?) összekapcsolásával kialakított „P” betű visszautal a Méliusz-logó „i” betűjéből képzett nyílra, valamint a névben szereplő „pont” szót emeli ki.



4 Forrás: FSZEK honlap (www.fsze.hu)

5 Debreceni Egyetem Kommunikáció- és Médiatudományi Tanszék: *Közel az olvasóhoz és a művelődő közösségekhez* pilot projekt (MJPK) kommunikációs részének indítása – pozicionálás: az arculatfejlesztés és a kampány előkészítése a kommunikálandó alappozíció beazonosításával (2014. 02. 17.)

A könyvtár pontok brand videójával elkezdődött a szolgáltatások promóciója, valamint a kategórianév rögzítése az emberek fejében. Ezzel egy időben elkészült a könyvtár pontok plakát- és szóróanyagterve, valamint a protokoll megnyitó promóciója is.

Tájékoztató eszközök, arculati elemek

Az elkészített könyvtár pont logót használtuk arculati elemként, a kialakított betűtípust, színvilágot tükröztük a nyitvatartási táblákban, információs feliratokban. Miután megállapodtunk a befogadó intézményekkel a könyvtár pontok nyitvatartási idejéről, engedélyeztettük a táblák elhelyezését, költséghatékony, cserélhető nyitvatartási táblákat helyeztünk el, valamint egy nagy méretű könyvtár pont logó táblát. A táblák ellenállóak az időjárásnak, feltűnőek, messziről láthatóak, néhány helyen még sötétedés után is olvashatók, mert kültéri megvilágítás alá kerültek. Valamennyi könyvtár ponton egységes beltéri azonosítókat, információs feliratokat helyeztünk el.

A helyi igényeknek megfelelő dokumentumkínálat kialakítása

Helyszínbejáráskor a befogadó intézmények munkatársaitól érdeklődtünk a közösség összetételéről, figyelembe véve a helyi tényezőket. Valamint a készített igényfelmérő kérdőívek *Milyen témájú könyveket, dokumentumokat kölcsönözne, olvasna legszívesebben?* kérdésére adott válaszokat vettük alapul. Településrészenként más-más igény volt megfigyelhető, ezért a könyvtár pontok állományának kialakításánál és a dokumentumok beszerzésénél ezekre odafigyelve válogattuk le a duplum példányokat raktárainkból, és vásároltunk új könyveket. Az idő rövidsége miatt, a könyvtár pontok nyitásáig az új könyvekre szánt keret felét használtuk csak fel, a megmaradt pénzeszeget olyan új könyvekre fordítottuk, amelyeket már az olvasói visszajelzések, igények alapján szereztünk be.

Folyóiratokra szintén előzetes egyeztetés és igényfelmérés alapján fizettünk elő minden könyvtár pontnak.

A könyvtár pontok szolgáltatásai

A szolgáltatások tervezésénél a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működéséről szóló 39/2013. (V. 31.) EMMI rendeletet 3. §-át vettük alapul, valamint a könyvtárainkban eddig meglévő szolgáltatásokat is. Az igényfelmérő kérdőív erre vonatkozó kérdését feldolgoztuk, és ezek alapján alakítottuk ki a könyvtár pontok szolgáltatásait.

A könyvtár pontokon a következő szolgáltatásokat tudja igénybe venni a lakosság:

- helyben olvasás (könyvek, folyóiratok),
- könyvkölcsönzés a helyben kihelyezett állományból,
- könyv- és egyéb dokumentumkölcsönzés a MJPK állományból,

- könyvtárközi kölcsönzés,
- Országos Dokumentum-ellátási Rendszer szolgáltatások igénybe vétele,
- elektronikus könyvtárak és adatbázisok használata,
- számítógép-használat,
- internethasználat,
- fénymásolás, nyomtatás, szkennelés,
- eTanácsadás (segítség elektronikus kommunikációban, e-ügyintézésben),
- közhasznú információszolgáltatás,
- gyermekfoglalkozások,
- könyvtári közösségi, közművelődési rendezvények, programok,
- segítség tanulásban.

Személyzet felkészítése

Olyan önkénteseket kellett találnunk, akik könnyen tudnak kapcsolatokat kialakítani a különböző korú, nemű, kulturális háttérű használókkal, ezért mindenképpen célszerű volt a már meglévő közösség tagjai közül toborozni, illetve a befogadó intézmény munkatársait felkérni erre a munkára.

Meg kell említeni a tanfolyamon résztvevő önkéntesek pozitív „hozzaállását”. Az a tapasztalatunk és meggyőződésünk, hogy az önkéntesek erős motiváltsággal és elkötelezettséggel rendelkeznek, ami nagyon figyelemre méltó, de valódi szakmai teljesítmény nem feltétlenül várható el tőlük. Természetesen a szakmai háttérrel biztosítjuk számukra és a könyvtár pontok számára, mégis úgy gondoljuk, ahhoz, hogy folyamatosan magas színvonalú szakmai munkát tudjunk biztosítani, szakképzett munkatársak alkalmazására lenne szükség.

Különösen fontos volt a *Lesz valaki, aki tartja velem a kapcsolatot? Kihez fordulhatok majd segítségért, ha elakadok a munkámban?* kérdésekre választ találni. A Méliusz Könyvtár munkatársai közül egy-egy kolléga – szintén önkéntes alapon – vállalta a „könyvtárosok”, könyvtár pontok patronálását.

A könyvtár pontok folyamatos könyvtári ellátásának beépülése a Méliusz Könyvtár munkafolyamataiba

Hogy miképp tud és fog a könyvtár pontok ellátása beépülni a Méliusz Könyvtár munkafolyamataiba, több kérdést is felvet. A működtetésre, a szolgáltatások magas színvonalára, a szakmai háttér biztosítására munkaerő és folyamatos anyagi forrás szükséges. Átmeneti megoldás, hogy egy-egy kolléga, a munkáján felül patronálja az adott könyvtár pontot.

A nyomtatáshoz, fénymásoláshoz szükséges eszközöket (toner, papír) folyamatosan biztosítanunk kell, valamint az informatikai eszközök karbantartását is. Ezeknek költségei vannak, ezért a finanszírozására mindenképpen hosszú távú megoldást kell találni.

Ahhoz, hogy komplex szolgáltatásokat tudjunk nyújtani, a személyzet további képzésére van szükség. Az eTanácsadás, az elektronikus ügyintézés, a közhasznú információszolgáltatás nyújtása különböző kompetenciák elsajátítását követeli

meg a könyvtár pontokon dolgozó munkatársaktól. Ezt egy „házi” tanfolyam keretében meg tudjuk tanítani az önkénteseknek, hiszen könyvtárainkban szakképzett eTanácsadók dolgoznak, több fiókkönyvtár eMagyarország Pont is egyben. A ter-
vünk – és ezzel kapcsolatban már konzultáltunk a Nemzeti Információs Infrastruk-
túra Fejlesztési Intézet (NIIFI) munkatársaival is –, hogy a könyvtár pontok egyben
ePontok is legyenek, az ott dolgozók pedig szakképzett eTanácsadókká váljanak,
így teljes körű, komplex szolgáltatást tudunk majd nyújtani ezeken a településré-
szeken élő lakosság számára. Az eMagyarország hálózat erősödése rendkívül fon-
tos a digitális írástudatlanság legyőzésének szempontjából, és e szegregált városré-
szekben kiemelten fontos ennek szolgálata.

Összegzés

Meggyőződésünk, hogy a projekt elérte célját, már a könyvtár pontok első nyit-
vatartási napjain tapasztaltuk a lakosság érdeklődését, vagyis a könyvtári szolgál-
tatások fontosságát ezeken a településrészekben. Október 30-áig készítettünk egy át-
fogó felmérést, amelynek célja, hogy a könyvtár pont „tetszését”, az első haszná-
lati benyomásokat, a további ötleteket, esetleges javaslatokat feltérképezzük.

Egy kisebb elégedettségmérést már végeztünk, a könyvtár ponton dolgozó önkén-
tesek beszámoltak a tapasztalatokról, ez alátámasztja a projekt sikerességét. Minden
településrészen nagy érdeklődés van a könyvtári szolgáltatások iránt, nagyon nép-
szerű a könyvtárközi kölcsönzés is, használják a számítógépeket, internetet, szépiro-
dalmi és gyerekkönyveket kölcsönöznek, újságot olvasnak. Kismacson a könyvtár a
közösségépítő ereje is megfigyelhető: kézműves klub alakult a 6–14 éves gyerekek-
nek.

Mindezek mellett fontosnak tartjuk, hogy megkeressük azokat a megoldásokat,
amelyek a könyvtár pontok folyamatos működtetéséhez, szakmai háttérének biz-
tosításához szükségesek (finanszírozás, szakképzett könyvtáros munkatárs).

A Méliusz Könyvtár *Közel az olvasóhoz és művelődő közösségekhez* pilot pro-
jektje mintául szolgálhat, segítheti a többi magyarországi nagyváros könyvtárai-
nak ilyen irányú törekvéseit, illetve hasonló célú szakmai munkáját.

Tomasovszki Anita