

K 1.0 műhelynap-sorozat

Hagyományos könyvtári értékek, modern szemlélettel

A Könyvtári Intézet 2010-ben „K2” címmel kísérleti műhelysorozatot indított az aktuális, friss technikai, technológiai megoldások ismertetésére, a fejlesztések iránt érdeklődő könyvtárosok összetartására, a fejlesztések ösztönzésére. Az innovatív és nagyon sikeres műhelymunka ráirányította a figyelmünket arra, hogy nemcsak a legmodernebb könyvtári vívmányok lehetnek érdekesek a könyvtáros szakmai közönség számára, hanem választat vár egyszerű, mindennapi, hagyományos kérdéseire is.

A mindennapi munka során sokunkban felmerülnek az alábbi kérdések: Hogyan vezessem a leltárkönyvet? Mit tegyek, ha ajándékot kap a könyvtár, de nem kell belőle minden könyv? Hogyan számoljuk a kölcsönzések számát? A hosszabbítás is az? Ha nem hosszabbít az olvasó, de kint van a könyv használatban, akkor ez továbbra is csak egy kölcsönzés? Nem lehetne máshogy mérni, kimutatni a könyvtár eredményességét a használt dokumentumokra vetítve? Mikor küldjem az első felszólítót? És így tovább.

A Könyvtári Intézet Kutatási és Szervezetfejlesztési Osztálya új műhelynap-sorozatával teret kíván adni e kérdések megvitatásához, és annak megismeréséhez, hogy más, a másik könyvtár az ilyenféle kérdésekre milyen választ adna, milyen kreatív megoldások születtek már a témában másutt. Egymás megismerése érdekében, visszalépve az alapokhoz, újjára indítottuk a „K 1.0” műhelysorozatot, amelynek címében a „K” nem a kísérleti jellegre, hanem arra a tartalomra utal, amelyet a „*könyvtár - közösség egy*”-ben kifejezéssel írhatunk le.

A sorozat célja a hagyományos könyvtári munkafolyamatokhoz köthető kérdések megvitatása, a jó megoldások, gyakorlatok, ötletek megosztása, valamint a fontos eredmények bemutatása. A rendezvény keretében kötetlen, bár moderált beszélgetés folyik a résztvevők között egy-egy előre meghatározott témáról.

A műhelysorozat találkozóinak az Országos Széchényi Könyvtár ad otthont. Az első találkozónkat 2015. június 22-én tartottuk. A könyvtár igen fontos eleme a közönsége, így első alkalmmunkkor a közönségkapcsolati munkát helyeztük a középpontba, azt, hogy milyen módon tudjuk elérni a használókat. Választ kerestünk arra, hogy mindehhez milyen lehetőségek használhatóak fel a különböző könyvtártípusokban, vajon léteznek-e „típustól független” jó megoldások is.

Előzetesen felkértünk öt előadót, akik beszélgetés-indítóként saját tapasztalataikat mondták el a közönség számára: Ráckevéről, a Skarica Máté Városi Könyvtárból Hegyi Gergely, intézményvezető és Barbulszka Gabriella, gyermekkönyvtáros; Kalocsáról a Tomori Pál Városi Könyvtárból Tamás László, igazgató; Budapestről, a BME OMIKK-ból Molnár Anita, a könyvtár Kommunikációs csoportjának munkatársa; és a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Sárkányos Gyermekkönyvtárából Dienes Éva csoportvezető, tájékoztató könyvtáros. A beszélgetésben, nagy örömmünkre, a többi könyvtáros kolléga is aktívan részt vett.

A műhelysorozatot Fehér Miklós, a Könyvtári Intézet Kutatási és Szervezettefejlesztési Osztályának vezetője nyitotta meg, ismertette a sorozat életre hívásának okait, célját és az időközben felmerült ötleteket. Hangsúlyozta, hogy szeretnénk, ha ez a műhelysorozat nemcsak az intézményvezetőket célozná meg, hanem a mindennapos gyakorlati problémákkal gyakrabban találkozó munkatársak is részt tudnának venni a találkozókön. Majd felkérte a résztvevő könyvtárak képviselőit, hogy mutassák be, náluk hogyan működik a közönségkapcsolati munka gyakorlata, hogyan érik el a közönséget.

Varga Andrea, az ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Kar Könyvtárának vezetője vetette fel az első, mindenki számára fontos kérdést, hogy a felsőoktatási könyvtárakban hogyan lehet jobban megszólítani a hallgatókat, miként lehet a könyvtár által szervezett programokra becsábítani őket.

Egri Krisztina, a Szent István Egyetem Állatorvos-tudományi Könyvtár, Levéltár és Múzeum könyvtárosa a könyvtárakban bevált jó gyakorlatokat ismertette. Úgy tapasztalják, hogy a külföldi hallgatók nyitottabbak a könyvtár rendezvényeire, náluk aktív a hallgatói közösség. Ezért a magyar diákok megszólítása, informálása kiemelten fontos. Ennek érdekében a direkt marketing módszereit használják: a hallgatói levelezőlistákra könyvtári hírleveket küldenek. Jó kapcsolatot ápolnak az egyetem oktatóival, az e-könyvek ajánlását a hallgatóknak az ő segítségükkel tudják hatékonyabban megvalósítani. Speciális szolgáltatásokat is bevezettek annak érdekében, hogy vonzóbbá tegyék hallgatóik számára a könyvtárat: például szövegtani metszetek mikroszkópos tanulmányozására nyílik lehetőségük szakkönyves háttértámogatással.

A programok meghirdetése több csatornán történik. A legjobb alkalom erre az olvasókkal való személyes találkozáskor van. A közönségük szegmentálása is fontos mérföldkő, erre alapozva lehet a szolgáltatásokat, rendezvényeket csoportokra szabni. A könyvtár új honlapja is ennek jegyében lett kialakítva.

Molnár Anita, a BME OMIKK kommunikációs csoportjának munkatársa arra az alapvető problémára hozott már jól működő ötletet, hogyan tudjuk meghatározni a könyvtárat használó olvasók pontos számát. Ismertette a műegyetemi könyvtárban bevezetett új rendszert: a hallgatók diákigazolványukkal is használhatják az olvasótermet. Ez esetben a felügyelő az igazolványon található vonalkódot olvassa be, ezzel feltárva a használat gyakoriságát.

A közkönyvtári tapasztalatokra áttérve, **Dienes Éva**, a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Sárkányos Gyermekkönyvtárának csoportvezetője, tájékoztató könyvtárosa mutatta be az intézményüket, az ottani szellemiséget, a jól bevált gyakorlatokat. Fontosnak tartotta kiemelni, hogy jelentős szerepe van a visszatérő rendezvények reklámozásában az előző alkalmon résztvevők pozitív véleménye terjesztésének, a szóbeszédmarketingnek. A közösségi médiában való aktív jelenlét is kiemelt fontosságú. Ezen kívül működtetnek

egy kultúrblogot, valamint egy tinioldalt, az olvasóikat megszólítva, őket bevonva. Részt vesznek az országos könyvtári rendezvénysorozatokban (pl. Országos Könyvtári Napok) saját programokkal is; ezek mindig nagyon sikeresek.

Sági Ildikó, a Budapesti Corvinus Egyetem Egyetemi Könyvtár és Levéltár Olvasói Szolgáltatások Osztályának vezetője a náluk kialakult program-reklámozási és kapcsolattartási szokásokról beszélt. Náluk is az egyetemi hírlevélben való megjelenés, a hallgatói levelezőlistára küldött üzenet, a Facebook-on való jelenlét a napi gyakorlat része, valamint az integrált könyvtári rendszerükből, a Huntékából is tudnak üzeneteket küldeni a használóiknak. A programjaik közül a szakdolgozatírásra történő felkészítő képzéseket emelte ki, mint legsikeresebb rendezvényt. A programok körülmekintő időzítése szintén nagyon lényeges. A kapcsolattartási platformok említése után felmerült a kérdés, hogy ezek közül vajon melyik lehet a legsikeresebb, az olvasókat melyikkel lehet a legjobban megszólítani, valamint ezt hogyan lehet mérni?

Bajnok Tamara, a százhalombattai Hamvas Béla Városi Könyvtár szakmai igazgatóhelyettese a náluk már lefolytatott erre vonatkozó vizsgálatot ismertette. Felmérésük alapján a nyomtatott változatok közül a városi újság a legnépszerűbb csatorna, az elektronikus platformok közül pedig a könyvtári hírlevél. Ezeken a csatornákon jutnak el leghatékonyabban -- az olvasók szerint -- hozzájuk a könyvtári hírek. A felhasználók azonban a vizsgálat szerint plakátokról szeretnének leginkább értesülni a rendezvényekről. A legideálisabb a havi egy hírlevél, amely a következő hónapban megrendezendő programokról tájékoztatja az olvasót.

Fehér Miklós, a Könyvtári Intézet osztályvezetője vetette fel a beszélgetés során, hogy a plakátokra milyen képek kerülhetnek. Elhangzott az előadóktól kapott vagy az előző programokon készült fotók lehetősége is. Vajon a rendezvényen résztvevők hozzájárulnak a publikáláshoz? A könyvtárnak lehet egy „arca”?

Hegyi Gergely, a ráckevei Skarica Máté Városi Könyvtár intézményvezetője elmondta, hogy szerencsés helyzetben vannak, hiszen ők üzemeltetik Ráckevén a városi televíziót is, így a könyvtár népszerűsítése ezen a médiumon keresztül megoldott, az arcukat könnyebben tudják formálni e csatorna segítségével. Jó példaként említette Hegyi Gergely -- Molnár Anitával egybehangzóan -- a kölcsönzéskor aláírásra kerülő kölcsönzési nyomtatott lista felhasználását a rendezvények reklámozásának céljára. A ráckevei könyvtárban a papír hátuljára nyomtatják az aktuális programokat, a BME OMIKK-ban pedig a papír fejlécében tájékoztatják az olvasókat az aktualitásokról.

Molnár Anita kiemelte a hibrid megoldások lehetőségét is: a plakátok rövid figyelemfelkeltő szövege mellett QR-kódot helyeznek el nagy sikerrel, amely a virtuális térben található részletes ismertetőhöz irányítja az olvasókat.

Tamás László, a kalocsai Tomori Pál Városi Könyvtár igazgatója egy színes prezentációval engedett betekintést az intézményük működésébe. Hangsúlyozta, hogy minden korosztályra, érdeklődési körű olvasóra oda kell figyelni. Ha szükséges, új stratégiát kell megalkotni, elébe kell menni az igényeknek. Bemutatta a sokszínű programkínálatukat: szakkörök, klubok, előadások, író-olvasó találkozók (pl. Baba-mama klub, NagyNet, Hazanézőben, Tudásklub, Kalocsai Kincsesláda, Mindentudás fája). Az előadásból kitűnt, hogy a kalocsai könyvtár nem riad vissza a kísérletezéstől, újításoktól, minden alkalmat megragad – elsősorban a személyes kapcsolatok kialakításával – a látogatói, olvasói kör bővítésére, valamint a kisváros közösségi tereként is működik. Ennek eredményeképp

megduplázódott az olvasói, könyvtárhasználói létszám, valamint a könyvtár népszerűsége a város és körzete lakóinak körében.

Barbulszka Gabriella gyermekkönyvtáros, szintén a ráckevei Skarica Máté Városi Könyvtárát képviselte prezentációjával. Sokszínű programkínálatukat ismertette, hogy ők miképp szólítják meg a közönségüket. Minden korosztály számára kínálnak nekik legjobban megfelelő rendezvényeket (pl. Ringató foglalkozás, előadások, kiállítások, olvasókör nyugdíjasoknak). A könyvtáron kívül is jelen vannak, például a tavaszi és az adventi vásáron.

Összegzésül elmondható, hogy a felsőoktatási könyvtári résztvevők egyetértettek abban, hogy a hallgatókat eddig a szakdolgozati, kutatómódszertani képzetekkel tudták legjobban megszólítani. Mindegyik könyvtártípus esetében szükségszerű a rendezvényeket különböző csatornákon reklámozni, azonban a szájhagyomány útján terjedő pozitív vélemény manapság is az egyik legerősebb bevonzó tényező. A könyvtárosoknak a közönségük mellett partnereikre is oda kell figyelni, gyümölcsöző kapcsolatot kialakítani és fenntartani velük a hatékony közös munka érdekében. A résztvevők a műhelynap zárásaként a lehetséges partnereket sorolták fel: informatikus, pedagógus, védőnő, népművelő, újságíró, marketings, vegyész, mezőgazdasági szakember, a civil szervezetek munkatársai, pszichológus, polgármester, orvos, gyógypedagógus, kutató, gyógytornász stb.

Valamennyiünknek tanulságos volt, milyen ötletes módszerekkel és lelkesedéssel lehet a közönséget legjobban szolgálni. Az ősz folyamán további műhelynapokat szervezünk, amelyeken -- reményeink szerint -- hasonlóan hasznos szakmai beszélgetések fognak elhangzani.

Bognár Noémi Erika

