

Bedekovity Zóra

Szépkorúak könyvtári ellátása a Paksi Pákolitz István Városi Könyvtárban

A Paksi Pákolitz István Városi Könyvtár Tolna megye második legnagyobb közkönyvtára. Olvasóit heti 5 napon, összesen 44 órán keresztül várja (vasárnap és hétfőn zárva tart).

A könyvtár székhelyén a 14 év feletti olvasók vehetik igénybe a szolgáltatásokat: kölcsönző, olvasóterem, folyóiratolvasó, médiatár és a helytörténeti gyűjtemény található itt. Továbbá lehetőség van számítógép- és internethasználatra, irodai szolgáltatások (fénymásolás, nyomtatás, szkennelés, laminálás stb.) igénybe vételére.

Az egykori zsinagóga közvetlen szomszédságában, különálló épületben van a gyermekkönyvtár. A 2012 szeptemberében átadott épület akadálymentesített, megfelel a 21. századi követelményeknek. A modern, letisztult környezet kellemes kapcsolódást jelent a családoknak, kisgyermekeknek. A gyermekkönyvtár rendszeres rendezvényei a baba-mama klubok, az óvodásoknak szervezett kakaó partyk és a kisiskolásoknak szóló olvassópályázatok.

Pakson a városi könyvtár mellett működik még egy közkönyvtár (a Csengey Dénes Kulturális Központ könyvtára), ahova csak felnőttek tudnak beiratkozni. Az ebben a városrészben élő iskoláskorúaknak is biztosítjuk a könyvtári ellátást. Ezt egy kettős funkciójú könyvtár fenntartásával oldotta meg az önkormányzat: a Paksi II. Rákóczi Ferenc Általános Iskola és a Paksi Pákolitz István Városi Könyvtár Iskolai és Gyermekkönyvtára (2014 tavaszától: Kínálgató Iskolai és Gyermekkönyvtár) szolgálja ki a lakótelepen élő gyermekeket és szülőket. Heti 5 napon 34 órát tart nyitva a fiókkönyvtár. Zárvatartása az iskolához igazodik (sajnos nincs külön bejárata), hétfőként és iskolai tanítási szünetekben nem látogatható.

2013-ban a három szervezeti egységben összesen 4077 regisztrált olvasót számláltunk, közülük 2833 fő használja aktívan az intézményt. Dokumentumállományunk 87 314 db, ennek egy része elavult, feleslegesen terheli az állományt. Az idei év egyik kiemelt feladata a selejtezés végrehajtása lesz. Tavaly 37 774 személyes használat volt, a 214 rendezvényünkön 5831 fő vett részt.

Szépkorúak könyvtári ellátása

Az idősek könyvtári ellátása mindig is lényeges terület volt számomra.¹ A probléma általában nem kap kellően nagy hangsúlyt, holott a nyugdíjasok² életminőségét jelentősen lehetne javítani nekik szóló közösségi és kulturális programok szervezésével, a könyvtárhasználati, az olvasási és a szabadidős szokások megváltoztatásával (illetve befolyásolásával). Az előregedő társadalomban különösen fontos ez a feladat.

Írásom kiindulópontja az a hipotézis, hogy a Paksi Pákolitz István Városi Könyvtár sok mindent megtesz azért, hogy minél több nyugdíjast érjen el. Minőségi szolgáltatásokat nyújt, színvonalas rendezvényeket szervez, ennek ellenére az idősek részvétele továbbra is alacsony.

Ingyenes szolgáltatások

- helyben olvasás
- tájékoztatás és segítségnyújtás a célcsoportot érintő témákban (pl. Erzsébet-pályázat, számítógép- és internethasználat, email küldés stb.)
- segítségnyújtás számítógép- és internethasználatban
- rendezvények, közösségi programok (ismeretterjesztő előadások, író-olvasó találkozók, kiállítások)
- Otthon könyvtár

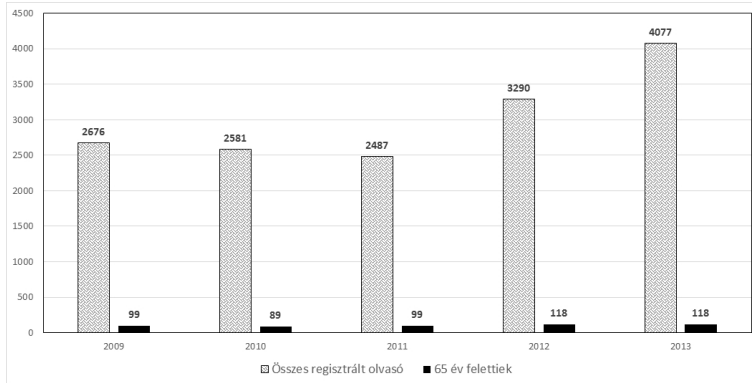
Azok számára, akik nem tudnak eljutni könyvtárunkba, házhoz szállítjuk a dokumentumokat. Az otthonukban betegágyhoz kötöttek, a mozgásukban akadályozottak, a nehezen mozgó idősek, a vakok és gyengénlátók vehetik igénybe. A szolgáltatás során igényelhető könyv vagy hangoskönyv kölcsönzése négy hétre, a videokazetta, CD, DVD kölcsönzése két hétre történik, illetve tájékoztatás kérhető adott témában. A szolgáltatás ingyenes, az Otthon könyvtár tagjai e-mailben, telefonon, megbízottan keresztül rendelhetik meg.

Beiratkozáshoz kötött (illetve térítéses) szolgáltatások

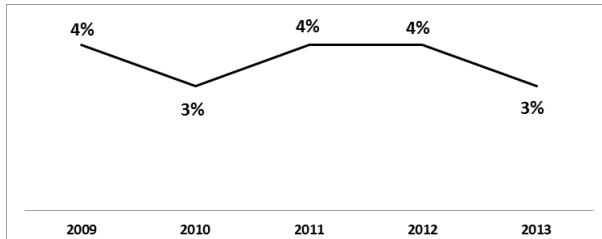
- kölcsönzés (könyv, CD, hangoskönyv, DVD, folyóirat)
- számítógép- és internethasználat
- könyvtárközi kölcsönzés
- irodai szolgáltatások

Statisztikai adatok

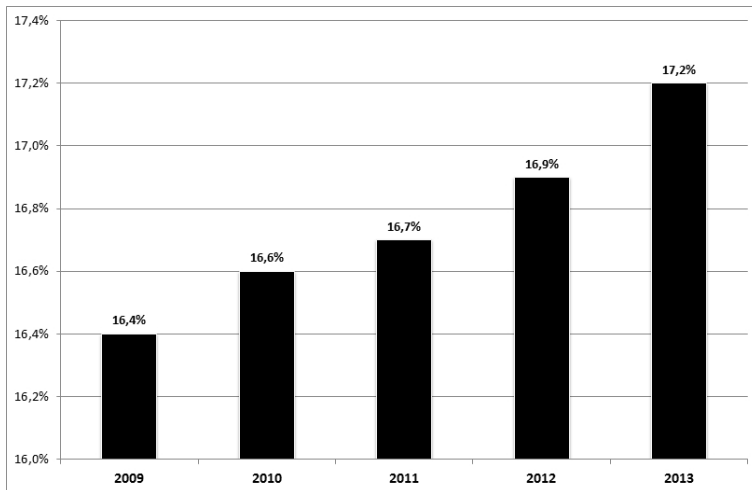
A 65 év feletti olvasók arányát a következő ábra mutatja. Jól látszik, hogy számuk nem változott jelentősen. A megelőző három évhez képest 2012-ben megnövekedett a 65 év feletiek száma, de nem jelentősen (20 fővel). Tavaly ez a szám nem változott. Az új gyermekkönyvtár átadása viszont sok új használót hozott, ezért látható ez a nagy ugrás az összes regisztrált olvasó tekintetében.



Az alábbi diagram azt mutatja, hogy az elmúlt öt évben hogyan változott a 65 év felettek százalékos aránya a regisztrált olvasók körében. A használói célcsoportok megoszlása évek óta szinte változatlan.



A Központ Statisztikai Hivatal adatai azt mutatják, hogy Magyarország teljes népességét tekintve a 65 év felettek aránya folyamatosan, évről évre nő.³



A 2011-es népszámlálás eredményei alapján Paks lakosságának valamivel több mint egyötöde (4064 fő) 60 év feletti.⁴ Ez azt jelenti, hogy könyvtárunkba az elemzett célcsoportnak csupán hozzávetőleg három százaléka iratkozott be.

A szolgáltatás⁵ elemzése

Mottó: „*Minden könyvtár, működjék bármely országban, s álljon a fejlettség bármely fokán, képes jobbá válni, s mindegyiknek vannak erős oldalai és gyengéi.*”⁶

A fenti mondatnak kell folyamatosan a szemünk előtt lebegnie, így válhatunk igazán a használó könyvtárává. Szolgáltatásainkat folyamatosan ellenőrizni kell, legfontosabb, hogy a használókat kérdezzük meg arról, hogy mit várnak el intézményünktől, illetve hogyan értékelik azt, amit jelenleg nyújtunk nekik. A könyvtárlátogatókat interjúkkal, kérdőíves felmérésekkel, fókusz-csoportok létrehozásával lehet bevonni a szolgáltatások fejlesztésébe. (A panasz lehetőségének biztosítása egy további alapvető módszere annak, hogy tisztában legyünk az intézményünkről kialakult képpel.)

Ezen kívül ismernünk kell a külső és belső környezetet, figyelniük kell a változásokat, amelyek körülvesznek minket. A makrokörnyezet elemzésének módszere a PGGT (Politika, Gazdaság, Társadalom, Technológia) analízis. A dolgozat témája a SWOT (Erősségek, Gyengeségek, Lehetőségek, Veszélyek) analízis. Ez a könyvtár mikrokörnyezetének egyszerű vizsgálati módszere, amellyel képet kapunk a könyvtári tevékenységek milyenségéről, helyzetéről, lehetőségeiről.⁷

A statisztikai adatok vizsgálata után ezzel a módszerrel szeretném kielemezni az idősek könyvtári ellátásának belső (erősségek – gyengeségek) és külső (lehetőségek – veszélyek) tényezőit.

Erősségek

- Hosszú a nyitvatartási idő.
- A könyvtárépület jó elhelyezkedése: a város központjában, a piac mellett. Buszmegálló 20, parkoló 10 méteren belül található.
- Más könyvtárakhoz képest alacsony a beiratkozási díj.
- Empatikusak, elhivatottak, szakmailag képzetek a könyvtárosok.
- A beszerzések során a használói igényeket és kívánságokat maximálisan figyelembe veszik a kollégák.
- Az egyéb információhordozók (folyóirat, CD, DVD, hangoskönyv) kölcsönzésekor nem kell további díjat fizetni.
- Ingyenes Otthon könyvtár szolgáltatás áll rendelkezésére azoknak, akik nem tudják a könyvtárat megközelíteni.
- Rendszeresek a közösségi programok: író-olvasó találkozók és ismeretterjesztő előadások havonta többször.
- Segítségnyújtás az időseket érintő témákban: pl. Erzsébet-pályázatok elkészítésében, feltöltésében, majd szállásfoglalásban.
- Szakképzett eTanácsadók segítik az internetezőket.

Gyengeségek

- Sok lépcső van az épületen belül, a kölcsönző a könyvtár emeletén található. Lift nem áll rendelkezésre.
- Nyáron elviselhetetlen a hőség, ez a betegeket, időseket különösen megterhelheti.
- A polcok között rossz a megvilágítás, ez nehezíti a válogatást.

- Kevés az öregbetűs könyv. (Nem is nagyon kapható a piacon.)
- Nem tudjuk megszólítani azokat a szépkorúakat, akik nem tagjai az intézménynek.
- A külső kommunikáció problémás, az intézmény marketingje, pr-je nem megfelelő.
- Jelenleg könyvtárunkban nincsenek időseknek szervezett számítógép- és internettanfolyamok.
- Az intézmény honlapja még nem akadálymentes.
- A munkatársak terhelése egyenetlen.
- További rendezvényekre (pl. klubfoglalkozások) nincs kapacitása a könyvtáraknak.

Lehetőségek

- Könyvtárközi kölcsönzéssel lehetőség nyílik más bibliotékákból beszerezni a keregett könyvet.
- Az épület akadálymentesítése segítené az idősek feljutását az emeleti kölcsönző térbe.
- A társadalomban az idősek aránya jelentősen megnő, ezért várható, hogy a könyvtárban is nagyobb számban jelennek meg.
- A nyugdíjas klubokkal való jó kapcsolat kialakítása.
- Önkormányzati támogatás szükséges a rendezvények kínálatának bővítéséhez.
- Ennek hiányában nagyon fontosak a pályázati lehetőségek.
- Különböző klubok (olvasó klub, helytörténeti klub, társasjáték klub) szervezésével is megszólíthatunk olyanokat, akik még nem járnak hozzánk rendszeresen.
- Az idősek otthonában egy könyvtári letét létrehozásával népszerűsíthetjük az olvasást és magát a könyvtárat is.
- A biblioterápiás foglalkozások szervezése a nehéz élethelyzetben lévőknek jelenthetne nagy segítséget.
- Az aktív nyugdíjasok bevonása az önkéntes munkába is új együttműködési lehetőségeket teremt a nyugdíjas klubok és a könyvtár között. Például gyerekfoglalkozások lebonyolításában részt vesznek a nyugdíjas óvodapedagógusok, az időseknek szóló internet tanfolyamokat korban hozzájuk közel álló önkéntesek tartják.
- A honlapon időseknek szóló tartalom, ajánlott oldalak elhelyezésével az internet használatára buzdíthatjuk a célcsoportot.
- Pályázati forrásból lehetőségünk nyílik a honlap akadálymentesítésére.

Veszélyek

- Túl sok a program a városban.
- Más intézmények könnyebben elérik a nyugdíjas klubokat. A művelődési házban működik az egyik, a másik pedig a múzeum közelében.
- Nem válik könyvtári taggá az, aki korábban sem volt az.
- Ha a nyugdíjasok megtanulják használni az internetet, változhatnak a szabadidős és tájékozódási szokásaik, félő, hogy szívesebben maradnak az otthonukban, a négy fal között.

Az erősségek és lehetőségek jóval nagyobb arányban jelentek meg az analízisben, mint a gyengeségek és veszélyek. Az erősségek számából arra lehet következtetni, hogy a könyvtár valóban próbál odafigyelni erre a korosztályra, törekszik az esélyegyenlőtlenség mérséklésére, és szolgáltatásait törekszik (lehetőségeihez mérten) az IFLA irányelvei szerint szervezni. A gyengeségeket ellensúlyozandó kialakított egy új szolgáltatást Otthon könyvtár néven. Ez azonban nem bizonyult elegendőnek, egyelőre csak három fő veszi igénybe a lehetőséget. A gyengeségek közt az egyik legnagyobb probléma a nem megfelelő pr. Hiába vannak jó szolgáltatásaink, ha ezt nem tudjuk kifelé kommunikálni.

Intézkedések

Nyugdíjas klubokkal való szoros együttműködés

A legfontosabbnak azt gondolom, hogy a nyugdíjas klubokkal jó partneri kapcsolatot kell kialakítani, illetve a korábbiakat el kell mélyíteni, szorosabbra fűzni. Nem elég a meghívókat, plakátokat elküldeni, szükség van a személyes találkozásokra. Fontos, hogy megismerjék a könyvtárosokat, hiszen ez egy bizalmi kapcsolat is. Főként az Otthon könyvtár esetében.

Kérdőíves vizsgálat

A fent említett korábbi kérdőíves vizsgálatot a Pakson működő három nyugdíjas klubban is el kell végezni. A város időseinek szabadidős szokásait megvizsgálva valóban olyan programokat fogunk szervezni, amelyek őket érdeklik, és a gyűjteményt is ennek megfelelően tudjuk gyarapítani.

Idősek otthonában letét kialakítása

Felvesszük a kapcsolatot az idősek otthonával, hogy ott egy kis könyvtárat alakíthassunk ki. Intézményünk rengeteg ajándékkönyvet kap különböző hagyatékokból, ezekből a dokumentumokból egy kisebb gyűjteményt létre lehet hozni. A dinamikus változó letét is megoldható, ha az igényektől függően 3-6 havonta cseréljük a kihelyezett könyveket.

Biblioterápiás foglalkozások

A biblioterápia is egy remek könyvtári szolgáltatás lehet a szépkorúak számára. Batári Gyula így fogalmaz az idősek és az olvasás kapcsolatáról:

„A mai magyar társadalomban - felmérések szerint - az idősek, a nyugdíjasok olvasnak a legtöbbet. Mivel az idősek váltak lényegében a legnépesebb olvasóréteggé, ezért érdemesnek látszik foglalkozni az ő olvasási problémáikkal. Itt kell felhívni a figyelmet arra a körülményre, hogy bár az idősek olvasnak a legtöbbet, de sajnos - közismert anyagi okok miatt viszont - nem ők alkotják a legjelentősebb könyvvásárló réteget. Inkább könyvtárlátogatók és egymás közötti kölcsönzők. Hogy ezt a réteget még nagyobb mértékű olvasásra ösztönözzük, nem látszik érdektelennek felhívni a figyelmet egy igen fontos körülményre, az olvasás gyógyító, nyugtató hatására.”²⁸

Könyvtárunkban nem dolgozik biblioterápiához értő szakember. Nagyon jó kapcsolatunk van viszont a helyi pszichológusokkal. Az ő együttműködésükkel lenne lehetőség biblioterápiás csoport indítására. Felvesszük a kapcsolatot a szakemberekkel, és a költség függvényében meghirdetjük a foglalkozásokat.

Az Otthon könyvtár népszerűsítése

A könyvtár épületéből fakadó gyengeségeket valamennyire ki lehet küszöbölni a dokumentumok házhoz szállításával. „A szolgáltatásokat nem szabad bezárni a könyvtár épületébe, hanem el kell juttatni őket közvetlenül a használókhoz, ha nem kereshetjük fel a könyvtárat.”⁹

A nyugdíjas csoportokat felkeresik a házhoz szállítást végző kollégák, hogy bemutatkozzanak. Ismertetik a szolgáltatást. Ott rögtön a helyszínen rögzítik azok adatait, akik élni kívánnak a lehetőséggel.

Közönségkapcsolatok javítása

Az elemzések során fény derült arra, hogy a könyvtár nem tudja magát eladni. Ebből a célcsoportból nem tudja megszólítani azokat, akik nem veszik igénybe a szolgáltatásokat. „Aki nonprofit intézményeket vezetnek, azoknak nem az a választásuk, hogy foglalkozzanak-e marketinggel vagy sem. A választás abban áll, hogy jól csinálják-e vagy rosszul.”¹⁰

Kommunikációs stratégiát alakítunk ki, megvizsgáljuk az összes lehetőségét annak, hogy milyen módon tudjuk elérni a potenciális használókat.

Összegzés

Írásom elején abból indultam ki, hogy könyvtárunk sok mindent megtesz azért, hogy a 65 év felettiek szabadidős és kulturális igényeit kielégítse. Ennek ellenére azonban a használók száma nem nőtt jelentősen az utóbbi években (de nem is csökkent!).

A SWOT-analízis segítségével próbáltam megkeresni a terület gyengeségeit. Örömteli, hogy több volt az erősség, mint a gyengeség. Feladatunk, hogy ez utóbbiakat mielőbb elkezdjük felszámolni és a gyenge területeket fejleszteni. A legnagyobb problémának az intézmény nem megfelelő külső kommunikációját találom. Nagy kihívás, hogy könyvtárunkat újra kell pozicionálni a város közéletében.

Jegyzetek

1. Egy korábban végzett kérdőíves felmérésem elég kedvezőtlen képet mutatott a nyugdíjasok könyvtárhasználati szokásairól. A vizsgálatot egy kistelepülésen végeztem. A megkérdezett férfiak 93%-a, a nők 84%-a nem tagja könyvtárnak. Hogy miért nem, arra általában ezek a válaszok érkeztek: soha nem voltam az/nem érdekel, nincs rá időm, sok könyvem van. A szabadidős szokások rangsorolásánál az olvasás a férfiak és nők esetében egyaránt a 4. helyen áll. Ezt megelőzik a társas kapcsolatok, a televíziózás és a kertészkedés. A férfiak 73%-a, a nők 76%-a olvas naponta. Legtöbbször napilapot, hetilapot, magazinokat olvasnak.

Csupán 12%-uknak volt tudomása arról, hogy a könyvtárban számítógép- illetve internethasználati lehetőség is van. Az internetezési szokásokra is rákérdeztem, a férfiak 67%-a, a nők 44%-a egyáltalán nem internetezik. Jelentős részük azért nem, mert nem ért hozzá. Sokan azonban nem is vennének részt tanfolyamon.

A vizsgálat számomra azt mutatta meg, hogy a település könyvtárának sokkal nagyobb hangsúlyt kell fektetnie erre a célcsoportra. A megkérdezettek jelentős hányada tartotta fontosnak az olvasást, ezeket az embereket kell kampányokkal megnyerni a könyvtárnak.

2. Írásomban az „idős” és a „szépkorú” szavak szinonimájaként fogom használni a „nyugdíjas” kifejezést is.

3. Az adatok forrása:
NÉPMOZGALOM, 2013. Táblázatok
URL:http://www.ksh.hu/apps/shop.kiadvany?p_kiadvany_id=30967&p_temakor_kod=KSH&p_session_id=876335008001804&p_lang=HU
(Letöltés dátuma: 2014. 04. 10.)
4. 2011. évi népszámlálás. 3. Területi adatok. 3.17. Tolna megye. Pécs: KSH Pécsi Főosztálya, 2013. p. 146.
5. „Termék mindaz, ami a piacon figyelemfelkeltés, megszerzés, felhasználás vagy fogyasztás céljából felkínálható, s amely valamilyen szükségletet vagy igényt elégít ki. [...] A szolgáltatás nem más, mint a termék egy speciális csoportja.”
Sohajdáné Bajnok Katalin: Szolgáltatásmenedzsment a könyvtárban. Budapest: Könyvtári Intézet, 2011. p. 9.
6. A közkönyvtári szolgálat. Az IFLA és az UNESCO fejlesztési irányelvei. p. 10.
URL: <http://ki.oszk.hu/content/ifla-k-zk-nyvt-ri-ir-nyelvek>
(Letöltés dátuma: 2013. 11. 3.)
7. Skaliczki Judit: Az első lépésektől a könyvtár stratégiai tervének elkészítéséig. Budapest: Könyvtári Intézet, 2007. p. 27.
8. Batári Gyula: Az olvasás gyógyító hatásáról
URL: <http://eletetazeveknek.lapunk.hu/?modul=oldal&tartalom=973150>
(Letöltés dátuma: 2014. 04. 12.)
9. A közkönyvtári szolgálat. Az IFLA és az UNESCO fejlesztési irányelvei. p. 44.
URL: <http://ki.oszk.hu/content/ifla-k-zk-nyvt-ri-ir-nyelvek>
(Letöltés dátuma: 2013. 11. 3.)
10. Vidra Szabó Ferenc: Könyvtári partnerkapcsolatok, kommunikációs kérdések. Budapest: Könyvtári Intézet, 2008. p. 51.



*Pákolitz István Városi Könyvtár
Fotó: Zakál Zsolt*