

A közkönyvtári szolgáltatások új dimenziói: az önkormányzati információellátás lehetőségei*

A közkönyvtárak és az önkormányzatok kapcsolata rendszerint csak a fenntartói viszonyra korlátozódik, annak ellenére, hogy a helyi közigazgatási szervek potenciális szolgáltatási célterületként is funkcionálhatnak az általuk működtetett intézmények számára. A települések irányításában részt vevő képviselők, köztisztviselők és intézményvezetők munkavégzéséhez elengedhetetlen a releváns információkhoz való gyors hozzáférés, amelyben a közkönyvtárak aktív szerepet vállalhatnak, személyre szabott, egyedi szolgáltatásokon keresztül.

A tanulmányunkban ismertetett – a gyakorlatban már (részben) működő – *modell* alapja Szigetvár Város Önkormányzata és a szigetvári Városi Könyvtár közötti kooperáció, amely a jelenlegi gazdasági-társadalmi-politikai környezetben alkalmassá válhat a települési közgyűjtemény helyzetének stabilizálására, működésének optimálisabbá tételére, mindezt természetesen megfelelő *szolgáltatási szerződéssel* szabályozva. A vizsgálatok során mindig azt a kérdést tartottuk szem előtt, hogy *a könyvtár kínálata hogyan találkozhat az önkormányzat keresletével?*

Igényfelmérés az önkormányzati képviselők és dolgozók körében

A megfelelő szolgáltatási rendszer kialakításához elengedhetetlen követelmény, hogy a könyvtár ismerje a felhasználó, jelen esetben az önkormányzat, illetve munkatársainak információs igényeit, szokásait. A lehetőségeket számba véve, a *kérdőíves* megkérdezést választottuk, azonban meg kell említeni, hogy a felmérés során született eredmények további finomítása érdekében a – költség- és időigényesebb – *shadow coach* módszer [1] alkalmazása – visszatekintve – hasznos lett volna. (Az adaptált művelet során egy könyvtári munkatárs kíséri végig és vizsgálja az önkormányzat dolgozóinak napi tevékenységét, így jobban megismerhető és feltérképezhető egy adott munkakör információs szükséglete.)

A 2008. február 1. és február 15. között lezajlott vizsgálatban a szigetvári önkormányzati képviselőknek 88, a köztisztviselőknek pedig a 86%-a vett részt. Az információs igények felmérését szolgáló

kérdőív 12 egyszerű és könnyen megválaszolható kérdésből áll, melynek a cikk szempontjából leginformatívabb egységeit elemezzük a továbbiakban.

Életkor és végzettség

A szolgáltatások kialakításakor a vizsgált csoportok személyes ismérveinek figyelembe vétele fontos lehet, közülük a legfontosabbak:

- Az önkormányzati képviselők többsége 41-50, illetve 50 év feletti, 30 évnél fiatalabb képviselő nincs.
- Az önkormányzati dolgozók fele 30 évnél fiatalabb.
- Nincs középfokúnál alacsonyabb végzettség, jellemző a főiskolai vagy egyetemi diploma megléte.

Nyelvtudás

Mindkét csoport esetében hiányos nyelvtudás figyelhető meg (*1., 2. táblázat*). Ez irányú információ az internetes keresés és az uniós pályázatok tükrében kiemelten lényeges, mert a kurrens témákkal összefüggő online források esetleg nem érhetőek el magyar nyelven.

Számítógépes ismeretek, tanfolyamok

A számítógépes ismeretekkel kapcsolatos eredmények (*3. táblázat*) általánosnak mondhatók, azonban a vonatkozó kompetenciákat fejlesztő

* A tanulmány a szerző „Az önkormányzat mint állami szféra információellátásának lehetőségei” c. szakdolgozatának (témavezető: Kiszl Péter), Budapest, ELTE BTK Könyvtártudományi Tanszék, 2008. alapján készült.

1. táblázat

Önkormányzati képviselők nyelvismerete

(n=15)

Önkormányzati képviselők	Német	Angol	Francia	Olasz	Egyéb	Nincs
Társalgási szint	33%	40%	0%	0%	13%	33%
Nyelvvizsga	0%	13%	0%	0%	13%	

2. táblázat

Önkormányzati dolgozók nyelvismerete

(n=26)

Önkormányzati dolgozók	Német	Angol	Francia	Olasz	Egyéb	Nincs
Társalgási szint	15%	15%	8%	0%	0%	30%
Nyelvvizsga	23%	30%	0%	0%	23%	

3. táblázat

Számítógépes ismeretek

	Önkormányzati képviselők (n=15)	Önkormányzati dolgozók (n=26)
Nagyon jó	13%	8%
Jó	20%	46%
Kielégítő	47%	31%
Elégséges	20%	15%

tanfolyamon való részvétel (4. táblázat) nem jellemző egyik csoportnál sem. A vizsgált személyek jelentős hányada autodidakta módon sajátította el ezeket az ismereteket.

4. táblázat

Számítógépes és internetes tanfolyamon való részvétel

	Számítógépes tanfolyam		Internetes tanfolyam	
	Képviselők	Dolgozók	Képviselők	Dolgozók
Nem	40%	78%	87%	92%
Igen, 1 éven belül	0%	0%	0%	0%
Igen, 1-2 éven belül	13%	0%	0%	0%
Igen, 2 évnél régebben	40%	22%	13%	8%

Az internethasználat célja

A képviselők és a köztisztviselők arról is számot adtak, hogy az internethasználat során jellemzően mi a tevékenységük célja (5. táblázat).

Az internetes adatgyűjtés mindkét csoport esetében számottevő. A képviselőknél – jelentős résznél előforduló vállalkozói tevékenységből adódóan – az online ügyintézés napi tevékenységként említhető. Mindez meglepően alacsony értéket mutat az önkormányzati dolgozók esetében. Az információcsere, a kapcsolattartás mint az internethasználat célja, szintén nem jellemző annak ellenére, hogy munkájuk hatékonyabbá tétele érdekében segítséget kérhetnek szakemberektől, kollégáktól. A magánjellegű internetezés magas eredményt hozott, mely a magyar átlagfelhasználói szokásokat tükrözi.

5. táblázat

Az internethasználat célja

	Önkormányzati képviselők (n=15)	Önkormányzati dolgozók (n=26)
Információellátás, adatgyűjtés: időjárás, piaci, pénzügyi információ, önkormányzati ügyintézés	93%	100%
Online ügyintézés	73%	31%
Információcsere	27%	27%
Magánjellegű tevékenység: kapcsolatépítés (iwiv, milgram, baráti kör), szórakozás (zene, film), játék, letöltés, vásárlás, internetes áruházak látogatása, nyelvtanulás stb.	93%	96%

Rákérdeztünk a sikertelen keresés okaira is, jellemző válaszcsoportok:

- helytelen információkeresési technika;
- az interneten elérhető információforrások ismeretlenségének a hiánya;
- az elérhető források nem felhasználóbarát formája;
- a források publicitásának a hiánya.

A keresett információk jellege

A keresett információk jellege szerint a válaszadók mindkét csoportja legmagasabb százalékos aránnyal a *közhasznú* típust jelölte meg. Szintén jó eredményt hozott az *üzleti* információ iránti igény. Sajnálatos módon kevesen érdeklődnek a könyvtárakkal, azok állományával és az igénybe vehető szolgáltatásokkal kapcsolatban. A könyvtárlátogatás igen csekély, csupán két (!) személynek van érvényes olvasójegye. E gyér figyelem következtén enged arra is, hogy nem sokan gondolnak (vagy inkább remélik: gondoltak eddig) a *könyvtárra* mint szolgáltatást nyújtó partnerre. Ugyanez igaz a kormányzati és az európai uniós információk esetében is (6. táblázat).

6. táblázat

A keresett információk jellege

	Önkormányzati képviselők (n=15)	Önkormányzati dolgozók (n=26)
Közhasznú információ: közigazgatási szervekkel, egészségügyi intézményekkel, szolgáltatókkal és szolgáltatásaikkal, turizmussal és az önkormányzattal kapcsolatos információ	67%	85%
Üzleti információ	47%	42%
Kormányzati információ	33%	27%
EU-információ	27%	15%
Könyvtárakban hozzáférhető információ	20%	23%

Információs szolgáltatások és azok igénybevétele

A kérdőív alapján meg kellett jelölni azokat az információs szolgáltatásokat is, amelyeket fontosnak tartottak, és – miután felhívtuk rájuk a figyelmet – lehetőség szerint igénybe is vennének a helyi könyvtártól (7. táblázat).

7. táblázat

Igénybe vehető információs szolgáltatások

	Képviselők	Köztisztviselők
Hír-, média- és sajtófigyelés	93%	73%
Pályázat- és trendfigyelés	73%	42%
Cég- és versenytársfigyelés	20%	23%
Belső önkormányzati információellátás	93%	88%

8. táblázat

Az információs szolgáltatások térítése

	Képviselők	Köztisztviselők
Igénybe venném a szolgáltatásokat, de csak ingyenesen	60%	100%
Igénybe venném a szolgáltatásokat térítés ellenében is	40%	0%
Nem venném igénybe a szolgáltatásokat	0%	0%

A szolgáltatásokra mindkét célcsoport részéről igény mutatkozik, azonban a térítési hajlandóság merőben különböző: a köztisztviselők válaszaiban esetében egyértelmű, hogy az anyagi feltételekről nem ők döntenek (8. táblázat).

A felmérés kiterjedt az alább felsorolt területekre is, de az irántuk való érdeklődés alacsony volta miatt ezeket külön nem részletezzük:

- téma- és termékfigyelés,
- szakirodalom-kutatás,
- archiválás és digitalizálás,
- információs szaktanácsadás,
- dokumentum-beszerezés,
- benchmarking. [2]

Következtetés

Általánosságban elmondható, hogy az információs és kommunikációtechnológia alkalmazását a közigazgatási szférában nem valósították meg megfelelően, és még mindig a papíralapú információgazdálkodás tölt be döntő szerepet. [3] Annak ellenére, hogy az önkormányzat számára jelentős források állnak rendelkezésre, a szükséges *humán feltételek* (technológiai és információs ismeretek) és a belső informálódást megcélzó elektronikus alkalmazások hiánya miatt nem képesek élni velük. Mindezek megoldására a könyvtár egy *speciális partnerséget* kínálhat fenntartója számára információs szolgáltatásain keresztül.

A könyvtár válasza: a szolgáltatási kínálat alakítása

A szolgáltatások kidolgozása előtt a könyvtárnak szem előtt kell tartania a következőket:

- felhasználó-központúság,
- a felhasználók elhivatott segítése,
- a felhasználói szükségletek kiszolgálása,
- új információforrások megismertetése. [4]

A Városi Könyvtár feladata, hogy megismertesse az önkormányzat képviselőivel és munkatársaival a meglévő szolgáltatási kör azon elemeit, amelyek felkeltették az érdeklődésüket, illetve, hogy új formákkal gazdagítsa kínálatát. Dolgozatunk második részében a szigetvári gyakorlatban *már működő*, illetve a *közeljövőben induló* szegmenseket világítjuk meg.

Hír-, média- és sajtófigyelés

A hír-, média- és sajtófigyelés az egyik legmagasabb százalékos arányt képviseli az igénybe vehető szolgáltatások között. E tény azért is fontos a könyvtár számára, mert tudja, hogy a fenntartója – pénzügyi helyzetéből fakadóan – profi sajtófigyelő cégek szolgáltatásait nem képes megfizetni (pl. az *Observer* 100,-Ft + áfa összeget kér egy, az *Új Dunántúli Napló*ban megjelent cikkért), ezért potenciális konkurensektől nem kell tartania.

A szolgáltatások közül a könyvtár által épített *Szigetvári Cikk Bibliográfiája* is hatékonyan alkalmazható, amely tartalmazza a Szigetvárral és térségével kapcsolatos, a hagyományos és az elektronikus sajtóban megjelent folyóiratcikkeket. A bibliográfia 2003-ig visszamenőleg regisztrálja az adatokat, a régebbi dokumentumok feldolgozása folyamatos, de még korántsem teljes.

Kiegészítésként fel tudjuk használni az ingyenesen elérhető forrásokat is, mint például a *Hírcentert*, a *Hírlistát* vagy a *Hírstartot*. [5]

Önkormányzati jegyzőkönyvek kereshető adatbázisa

A képviselőtestületi ülések jegyzőkönyve (ma már elektronikus úton) egy példányban a könyvtárba kerül. Feldolgozásukat követően egy most még feltöltés alatt álló adatbázisba kerülnek. (Jelenleg csak a papíralapú állomány érhető el teljes körűen.)

Cég- és versenytársfigyelés

Az önkormányzatnak mint a nonprofit szférába tartozó szervezetnek nem kell komoly versenytársakkal számolnia, de nagyon hasznos, ha nyomon követi a többi önkormányzat működését:

- milyen fejlesztéseket terveznek a közeljövőben: például közúthálózat-fejlesztés, gázvezetékek-kiépítés, intézmény-felújítások;
- stratégiai tervek (természetesen a nyilvánosságra hozott adatok szerint);
- támogatások, ösztöndíjak: ingyenes helyi munkavállalású diplomásoknak;
- tervezett kulturális programok: nemzeti ünnepek, városi rendezvények, eseménynaptár;
- önkormányzati honlapok felépítése, tartalma;
- turisztikai információk.

Ugyanilyen fontos információk gyűjtése a vállalkozókról, az önkormányzattal bármilyen módon kapcsolatba kerülő cégekről:

- beszállítók és cégkapcsolatok;
- információ a térségben működő, a befektetni kívánó vagy a lehetséges üzleti partnerekről.

A tevékenység során a hír-, média- és sajtófigyelés, valamint az interneten elérhető információk (tőzsdei és gazdasági, adózási és számviteli, üzleti és céginformációk, állami szervezetek által elérhető adatok), segítségével dolgozzuk fel a vizsgálni kívánt szervezetekkel kapcsolatos információkat.

A szolgáltatás még nem érhető el, de a könyvtár fejlesztés alatt álló honlapján a *Belső Önkormányzati Rendszer* (I. később) részeként fog rövidesen működni.

Pályázatfigyelés

A pályázatokkal kapcsolatos nyomtatott vagy interneten elérhető forrásokat ma is felkutatja a könyvtár az önkormányzat részére, így ez nem jelent többletmunkát az intézménynek, mindemellett hatékony kooperációt épített ki a város kiemelt pályázatíró szervezetével. A szolgáltatás további fejlesztésére a teljes rendszer kiépítését követően kerül sor.

Belső Önkormányzati Információs Rendszer

A különböző portálokon való információkeresés és adatbányászat az olyan átlagosnak mondott felhasználónak, mint a képviselők többsége, már túl bonyolult és problematikus. A parlamenti képviselők számára szakértő munkatársak állnak rendelkezésre.

kezésre, akik információcsomagokat állítanak össze az érintett témákkal kapcsolatban, azonban ez a lehetőség a „mezei” kisvárosi önkormányzatok számára nem áll fenn. [6] Ugyanez elmondható a köztisztviselők esetében is – a korábbiakban már említett felhasználói hiányosságok figyelembe vételével.

A belső információellátás felől észlelt kiemelkedően magas érdeklődés megerősíti a könyvtárakban a meggyőződésében, hogy ez a speciális szolgáltatás elősegítheti mindkét önkormányzati csoport számára a hatékonyabb és gyorsabb munkavégzést.

A tartalom kialakításának alapja a tematikusan elérhető (és kommentálható) *linkgyűjtemény*, külön a dolgozók és a képviselők részére. A feltüntetett források felügyelete és a szükséges aktualizálások heti rendszerességgel történnek majd.

A rendszer kezdeti felépítése csak az *ingyenes forrásokat* teszi elérhetővé. A térítéses szolgáltatások beépítésének előfeltétele a fenntartóval kötött erre vonatkozó megállapodás. A fenntartóval történő további egyeztetések során az általuk meghatározott információforrások is szerepeltethetők, mint például az önkormányzatnak már meglévő előfizetései (*Opten, Kompass, Cégszolgálat*).

A tartalmat kiegészítve a következő szolgáltatások is elérhetőek lesznek:

- Szigetvári Cikk Bibliográfiája;
- önkormányzati jegyzőkönyvek kereshető adatbázisa;
- EU Információs Pont:
 - szabad hozzáférés az uniós linkgyűjteményhez,
 - az Európai Unióval kapcsolatos hazai és nemzetközi weboldalak és a közösségi adatbázisok folyamatos elérhetőségének a megoldása,
 - európai uniós pályázatfigyelés.
- gyorssegítség (a Libinfo példájára).

A szolgáltatások elérését az elsődleges tervezet szerint blog formájában kívántuk megvalósítani. Sajnos a biztonság és a hozzáférhetőség korlátozása miatt ez nem volt megfelelő, ezért a *regisztrációhoz kötött* „belső” könyvtári honlapra esett a választás.

IT-mentorálás

Az említett szolgáltatások mellett a könyvtár lehetőséget kínál arra, hogy tanfolyamok lebonyolítá-

sával az észlelt felhasználói hiányosságokat akár *személyre szabottan* pótolja. A foglalkozások moduljai:

- Gyakorlati jellegű számítógépes és internethasználati ismeretek;
- Interneten elérhető legfontosabb információforrások: e-bank, online ingyenes elemek, a Belső Önkormányzati Információs Rendszer és könyvtári források;
- Térítéses információforrások és szolgáltatások: cég- és üzleti információk (Cégszolgálat, Kompass, Dun & Bradstreet, Creditreform–Interinfo, Opten); [7]
- A Kormányzati Portál és az Ügyfélkapu: 46 kormányzati honlapról összegzett tartalom ismertetése, a magyar kormányzat elektronikus ügyfélbeléptető és azonosító rendszerének felépítése, az egyablakos ügyintézés különböző típusai, az elektronikusan kötelezővé tett szolgáltatások és a mindennapi munkával kapcsolatos gyakorlati jellegű ismeretek átadása, begyakorlása;
- Pályázati források felkutatása az interneten: a fontosabb pályázati források bemutatása és a pályázatok készítésének, elszámolásának gyakorlati tudnivalói.

A képzési programok megvalósítására az intézmény kész tervekkel rendelkezik, melyek kitérnek a személyi és pénzügyi feltételekre, illetve a részletes tematikára is.

Következtetés

Annak ellenére, hogy több, a közkönyvtárak önkormányzati működést kiszolgáló tevékenységét megkérdőjelező publikáció született [8], [9], [10], a szigetvári Városi Könyvtár által végzett felmérés a szolgáltatások iránti egyértelmű igény meglétét bizonyítja. A cikkünkben bemutatott szolgáltatások egy része már rendszeresen működik is Szigetváron, igaz, a teljes rendszer kialakítására a fenntartóval még nem született végleges megállapodás (reményeink szerint rövidesen sor kerül erre is).

Az érintett szolgáltatások bizalmat feltételező tevékenységek, amelyek nem kimondottan komoly pénzügyi bevételszerzés elérésére irányulnak. Fontosabb a két – lényegében egymásra utalt – fél részéről a pr, a jó kapcsolat kialakítása, a munkamegosztás. [11] Meggyőződésünk, hogy a közkönyvtáraknak van létjogosultsága az önkormányzati információellátásban, azonban szem előtt kell tartani egy fontos kérdést: *a fenntartó felismeri-e ezt a tény?*

Irodalom

- [1] VASS István: Shadow coach - segítő árnyék. = Figyelőnet, 2005. 05. 17.
<http://www.fn.hu/allas/20050517/shadow_coach_s_egit_337_arnyek/> [2009. 04. 03.]
- [2] Infobróker kisszótár [online] MIBE: Magyar Információbrókerek Egyesülete
<http://www.mibe.info/index.php?oldal=oldal&o=info_broker_kisszotar&PHPSESSID=7c69a3acf559d7b66f1a9d6ac92884cd> [2009. 04. 04.]
- [3] GERGÓ András: Egy közösségi önkormányzat az e-közigazgatás tükrében. = INCO, 11. sz.
<<http://www.inco.hu/inco11/ekozig/cikk1h.htm>> [2009. 04. 03.]
- [4] KOVÁCSNÉ KORENY Ágnes: Közkönyvtárak, értékek, bizalom és e-kormányzás. = TMT, 55. köt. 11–12. sz. 2008 p. 554.
- [5] MIKULÁS Gábor: A hírfelügyelő üzlete. = TMT, 52. köt. 3. sz. 2005.
<http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=3874&issue_id=460> [2009. 04. 06.]
- [6] MÁRTONFFY Attila: Informálódnak a honatyák. = IT-Business, 5. köt. 32–33. sz. 2007. 08. 22. p. 15.
<<http://itbusiness.see.hu/files/pdf/ITB2007/32-33/15.pdf>> [2009. 04. 04.]
- [7] KISZL Péter: Üzleti információ, céginformáció és a könyvtárak. Budapest, ELTE, Traduirex Kft., 2005. ISBN 963 217 689 8. p. 159.
- [8] MIKULÁS Gábor: Üzleti információszolgáltatás a magyarországi könyvtárakban? = TMT, 52. köt. 2. sz. 2005.
<http://tmt.omikk.bme.hu/print.html?id=3870&issue_id=459> [2009. 04. 03.]
- [9] PÉTERFI Rita – TÓTH Máté – VIDRA SZABÓ Ferenc: Kisvárosi könyvtárak szerepvállalásai. = Könyvtári Figyelő, 54. köt. 1. sz. 2008.
<http://www.ki.oszk.hu/kf/e107_plugins/content/content.php?content.104> [2009. 04. 04.]
- [10] CZUPI Gyula – HORVÁTH Sándor Domonkos – KOKAS Károly – MIKULÁS Gábor: Van-e helye az információbrókereknek a hazai könyvtárakban? = Könyv, könyvtár, könyvtáros. 15. köt. 7. sz. 2006. p. 28.
- [11] KISZL Péter: Üzleti információszolgáltatás a magyarországi könyvtárakban! – Megjegyzések Mikulás Gábor hozzászólásához. = TMT, 52. köt. 2. sz. 2005.
<http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=3840&issue_id=459> [2009. 04. 03.]

Beérkezett: 2009. IV. 15-én.



Az Informatikai és Könyvtári Szövetség kitüntette **Fonyó Istvánnét, a BME OMIKK főigazgató asszonyát**

Az Informatikai és Könyvtári Szövetség kiemelkedő munkájának elismeréseként **Fonyó Istvánnénak**, a BME OMIKK főigazgató asszonyának 2009. május 19-én a „**A Könyvtárügyért**” kitüntetést adományozta.

A „Könyvtárügyért” kitüntetést az Informatikai és Könyvtári Szövetség a magyar könyvtárügyben és a szövetség munkájában kiemelkedő teljesítményt nyújtó természetes és jogi személyek tevékenységének elismerésére adományozza.



/BME OMIKK Hírlevél, 2009. május-június/