

Fiókkönyvtári szolgáltatások fejlesztése a benchmarking minőségbiztosítási módszer gyakorlati alkalmazásával a József Attila Könyvtárban

Szakmai beszámoló

TMJV József Attila Könyvtára három könyvtár segítségét kérte abban, hogy fiókkönyvtáraik jobban, hatékonyabban működjenek. A három vármegyei könyvtár közül végül ketten jöttek végig velünk az úton: A kaposvári Takács Gyula Vármegyei Hatókörű Könyvtár és a nyíregyházi Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár. Összesen 13 fiókkönyvtár vett részt a kutatásban:

Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár:

- Jósavárosi, Vécsey utcai, Örökösöldi, Kertvárosi, Sóstóhegyi, Orosi, Nyírszőlősi Fiókkönyvtár

TMJV József Attila Könyvtár:

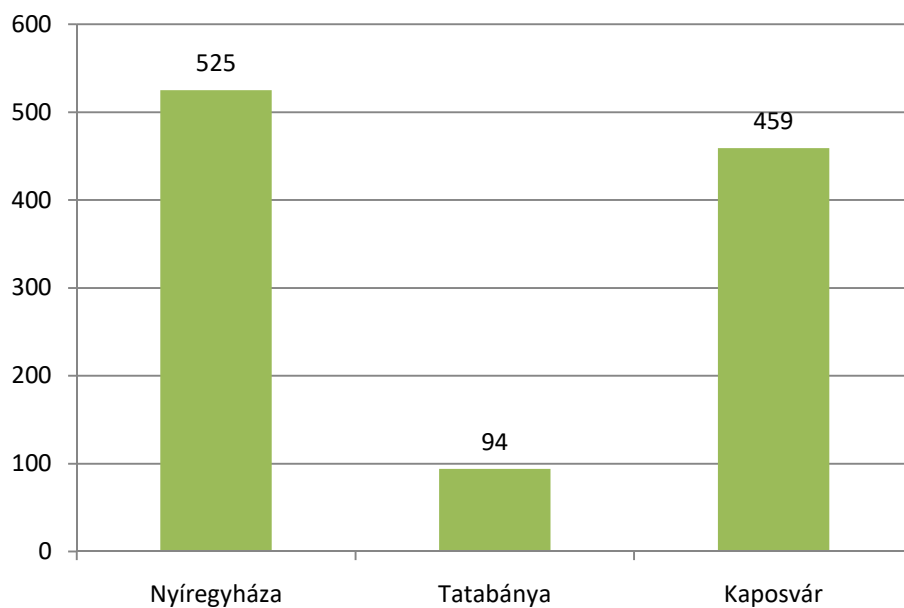
- Kertvárosi, Bánhidai, Népház úti, Felsőgallai, Újvárosi Fiókkönyvtár

Takács Gyula Könyvtár:

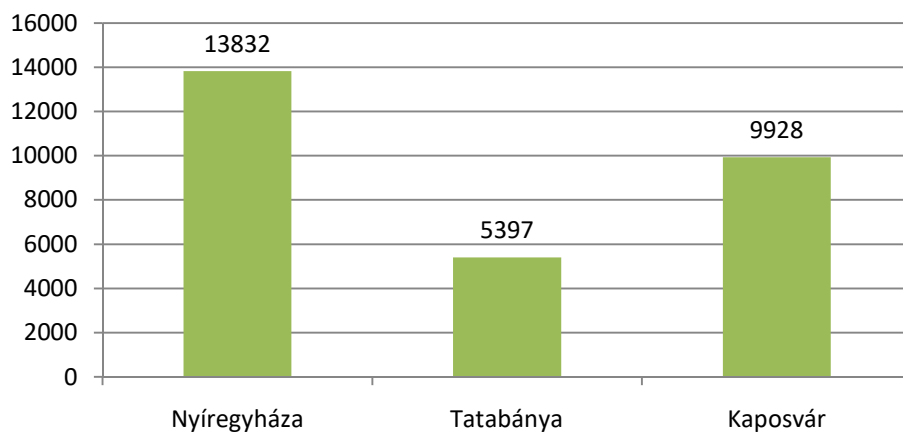
- Petőfi Sándor Emlékkönyvtár

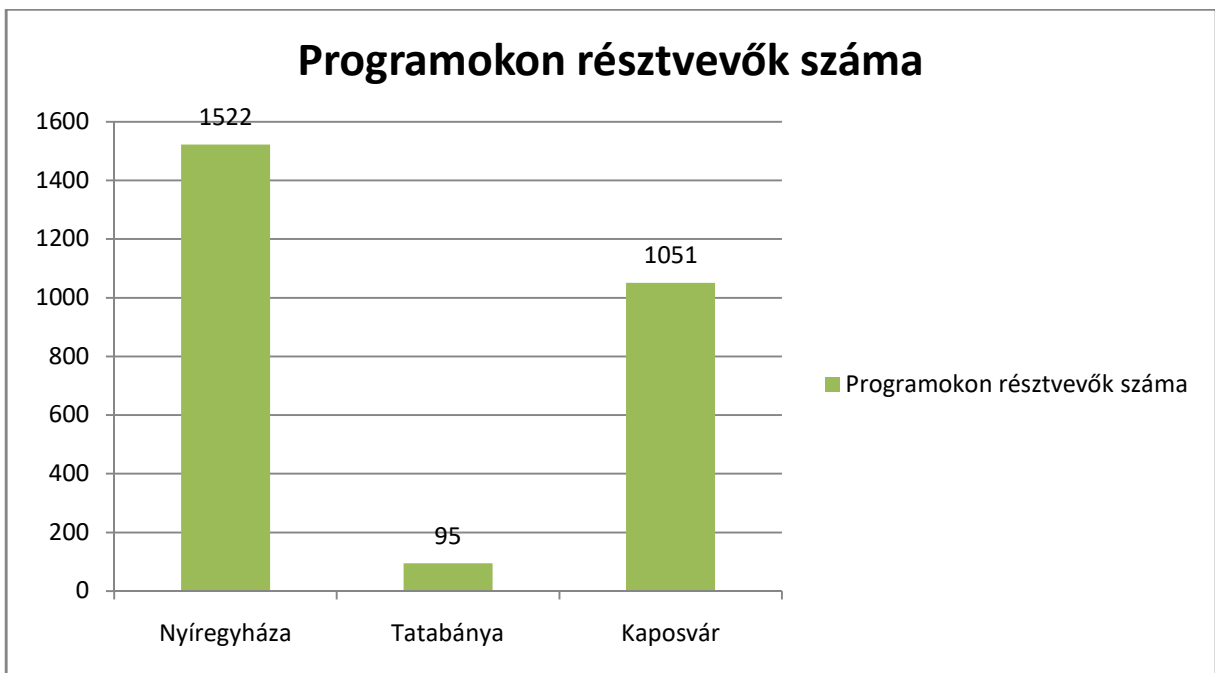
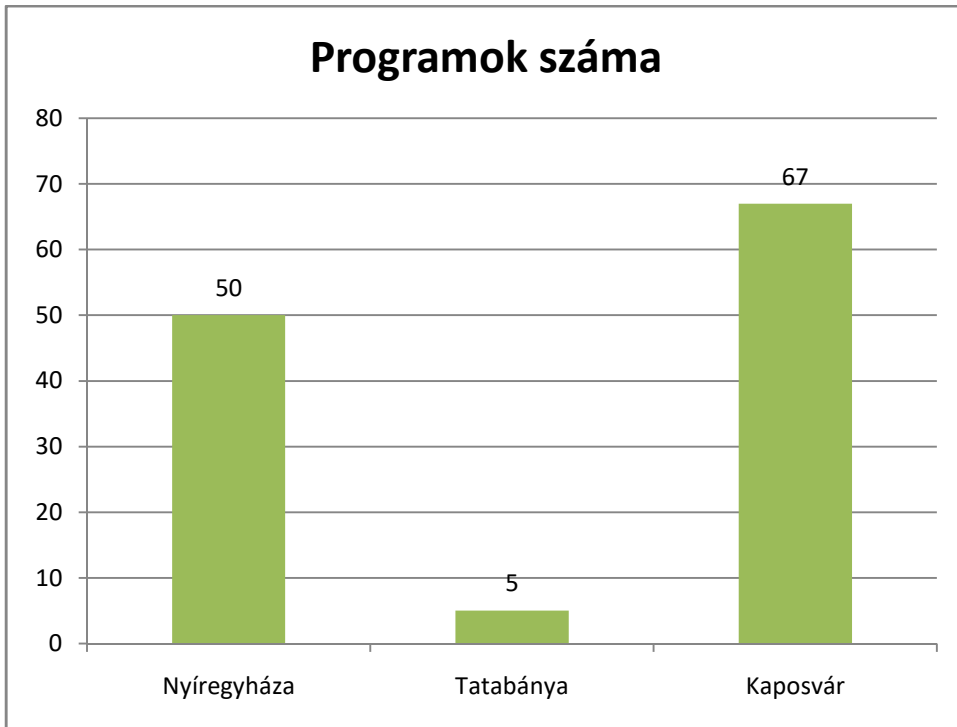
Első körben kérdőíves felmérést végeztünk az érintett könyvtárak fiókkönyvtárosai körében. Az alábbi eredmények születtek (Az adatok minden esetben egy fiókkönyvtárra számítva):

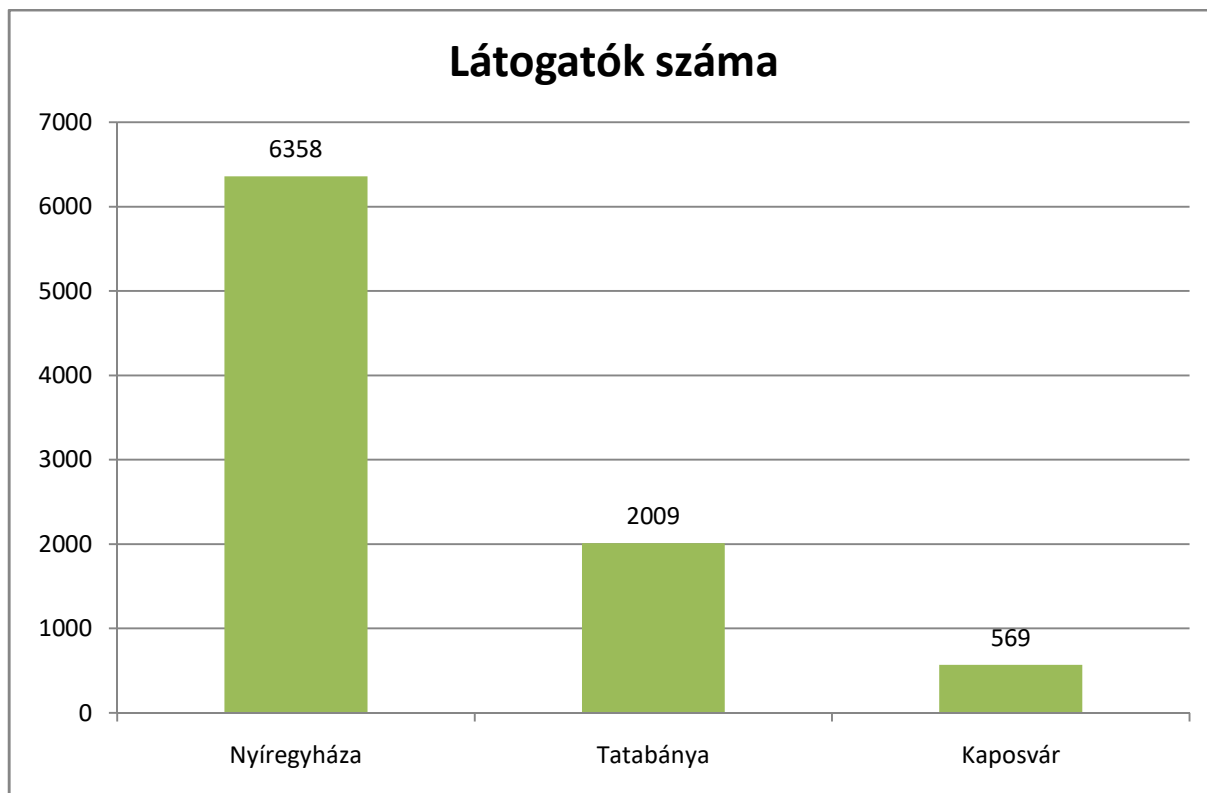
Regisztrált használók száma



Kölcsönzött kötetek száma







Szöveges ötleteket is adtak a fiókkönyvtáros kollégák, hiszen rákérdeztünk arra, hogy mit tartanak a legsikeresebb tevékenységüknek.

Ami nagyon bevált a nyíregyházi fiókkönyvtárakban:

Irodai szolgáltatások, óvodások részére a papírszínházak mesefoglalkozások

Olvasólétra program, minden évben egyre több gyerek vesz részt, 2024-ben 300 gyerek.
Népszerűek a fiókkönyvtár programjai, nagyon családias, szeretnek oda járni.

Új, pályakezdő könyvtáros van a fiókkönyvtárban, most új szolgáltatásokat, programokat indít
(Társasjáték klub)

Iskolában működő kettős funkciójú fiókkönyvtár, nagyon jó az együttműködés az iskolával.

Iskolában működő, kettős funkciójú fiókkönyvtár, jó a kapcsolat az iskolával, a helyi nyugdíjas egyesülettel, szívesen töltik a szabadidejüket a könyvtárban a fiatalok, idősek. Több közös programot szervez a könyvtár az iskolával (szavalóverseny, rajzverseny, stb.)

Iskolában működő, kettős funkciójú fiókkönyvtár, jó a kapcsolat az iskolával, több közös programot is szerveznek, rendszeresek az osztályoknak szóló programok. Második éve működik a fiókkönyvtárban Citeraklub heti rendszerességgel

Iskolában működő, kettős funkciójú fiókkönyvtár. A helyben használat népszerűbb. Speciális helyzetű könyvtár, mert a fiókkönyvtár mellett található a gyermekek átmeneti otthona, az iskolások könyvtárhasználata is jobban szabályozott, mint máskor. Gyakran a könyvtáros személyesen visz ki könyveket, folyóiratokat az átmeneti otthon lakóinak.

Ami nagyon bevált a kaposvári fiókkönyvtárban:

Az óvodák és iskolák közelsége miatt sok gyerekcsoportot befogad, illetve számos amatőr kiállításnak ad helyet.

Ami nagyon bevált a tatabányai fiókkönyvtárakban:

Papírszínházak könyvtári foglalkozás kicsiknek és nagyoknak.

Sok esetben az olvasó maga sem tudja mit szeretne kivinni, de az jó legyen. Az adott személy érdeklődési területére, esetleg szerzőjére rákérdezve, mérlegelve korát, érdeklődését, az aktuális illetve régebbi "könyvtári népszerűségi listák" alapján tudunk valamit javasolni, akár több könyvet is. Ezek közül biztos akad legalább 1, ami megfelelő lesz. A teljesen bizonytalan olvasók elvisznek jóval többet is. Az újabb és kapósabb könyveket érdemes polcokon, asztalon népszerűsíteni. (Megfigyelésem szerint a rakásban, vagy dobozban hagyott könyvek beindítják a keresgélési vágyat.) A személyes kontaktus meghatározza azt, hogy kedvelje azt a helyet, ahol megfordult, és ahova a jövőben is járni szeretne.

Ami bevált az a romantika, a krimi és a történelmi regények kiemelése (ezeket az olvasók nagyon szeretik). A lélekpihenő, a mozgókönyvtár és az előre egyeztetett könyvtári órák iskolákkal, óvodákkal és a rendhagyó irodalom óra, melyek a látogatottságot növelik.

AZ ÚJVÁROSI FIÓKKÖNYVTÁRBAN a könyvtárosok könyvajánlása vált be. A fapados nyitva tartás alatt (Covid idején) a könyvtárosok válogatták össze az olvasóknak a könyveket. Fiókkönyvtár lévén olvasóinak többsége nyugdíjas korú illetve a törzsolvatóikat és olvasási szokásaikat/ízlésüket ismerik az ott dolgozó könyvtáros kollégák. Bevált és tetszik nekik(olvasók) az általuk válogatott könyvcsomag, melyet azóta is szívesen vesznek igénybe.

A kérdőívek feldolgozása közben szembesültünk azzal, hogy a tatabányai fiókkönyvtárak forgalmi adatai katasztrofálisak. Meghívtuk hát a kaposvári és nyíregyházi fiókkönyvtárosokat, hogy töltsenek el velünk egy napot, és tréner segítségével segítsenek nekünk felismerni, hogyan tudnánk a fiókkönyvtáraink működését hatékonyabbá tenni.

2025. október 13-án találkoztunk is velük. a találkozó délelőttjén a résztvevők megismerhették a kérdőíves felmérés eredményeit, majd bemutatták fiókkönyvtárukat. Egy gyors ebéd után tréner foglalkozott a 13 kollégával.

Zombai Ágnes szupervízor az alábbiakban foglalta össze tapasztalatait:

Három település, Tatabánya, Nyíregyháza és Kaposvár szakemberei vettek részt a szakmai napon, melynek célja a fiókkönyvtárak látogatottságának növelése volt. A választott munkaforma, műhelymunka lehetőséget adott a saját tevékenységük bemutatására, jó gyakorlatok és eddig kudarcba fulladt törekvéseik megbeszélésére. A részt vevőknek volt az elvárásuk, hogy inspirálódni tudjanak, megerősödjenek, új ötleteket merítsenek egymástól.

A műhelymunka során három csoportban volt lehetőség a tapasztalatok megosztására és új ötletek megbeszélésére.

Az első feladatban arra kértem őket, hogy apró figurák segítségével mutassák be azt, hogy mi jellemzi a fiókkönyvtárakat, kikkel vannak kapcsolatban. Ezt minden csoport bemutatta a többieknek. Eltérő megoldások születtek, ami jól mutatta, hogy hiába beszélünk ugyanarról, mégis nagyon különböző látásmódok, prioritások vannak. A munkának mindenhol vannak egyszerűbb és kihívást igénylő részei, ezeket szeretettel és humorral szokták kezelni. Ez után minden csoportot arra kértem, hogy emeljenek ki egy olyan tényezőt, amiről azt gondolják, fejlesztésre szorul.

Az alábbi három téma körvonalazódott:

1. Olvasóvá nevelés segítése, könyvtárba, szoktatás" kora gyerekkorban
2. Kamaszok elérésének lehetőségei
3. Klubok, csoportok indítása

Mindhárom csoportot arra kértem, hogy osszák meg egymással a területen végzett tapasztalataikat és jó gyakorlataikat, majd közösen gondolkodjanak azon, hogy milyen új kezdeményezést lehetne elkezdni.

1. Olvasóvá nevelés

A résztvevők egyetértettek abban, hogy a szülők és a pedagógusok azok, akik a gyerekeket elhozzák a könyvtárba, ezért a programok szervezése során az Ő igényeikre is figyelemmel kell lenniük.

Több fiókkönyvtárnak van kapcsolata egyes iskolákkal, óvodákkal, gyakran tartanak foglalkozásokat a gyerekek számára. A lehetőségeik különbözőek, pl. Nyíregyházán az egyik könyvtár az iskola épületében van és nagyon kicsi is, így ott a kolléga a tantermekben tart tematikus órákat.

Nyíregyházán működik baba-mama klub, ahol a foglalkozás elején pszichológus is ott van és lehet tőle kérdezni. Erre nem mindenhol van igény és/vagy alkalmas a helyszín.

Felmerült a gyermekfelügyelet, -megőrzés, mint olyan szolgáltatás, ami jó családnak/pedagógusnak és egyben jó lehetőség arra, hogy a könyves környezetben a gyerekek figyelmét az olvasás felé irányítsák.

A csoporttagok megfogalmazták, hogy a programokhoz, gyerekek számára kiírt pályázatokhoz, versenyekhez szükséges anyagi források nem állnak a rendelkezésükre. Nyíregyházán a LEGO vállalat támogatja a könyvtárat. Hasznos információ mindenkinek, hogy a cég üzletpolitikája miatt országos pályázatot is szoktak hirdetni, ahol LEGO termékeket lehet igényelni.

Izgalmas ötlet volt egy olyan típusú „meselánc” kezdeményezés, amit a könyvtáros kezd, majd a kis olvasók folytatják egymást váltva.

A csoporttagok az online lehetőségeiket is számba vették. A Facebook az egyetlen olyan közösségi felület, amit használnak (könyvajánlók, programokról tájékoztatók). Nyíregyházán Messenger üzenetet küldenek azoknak, akik elfelejtették időben visszavinni a könyvet.

Fejlesztendő terület:

- a marketing,
- a szponzor keresés,
- a Facebookon kívüli közösségi oldalak megismerése, használata
- Számítástechnikai eszközök használata.

Ezek a területek a csoporttagoktól távol állnak, így az ebben való fejlődésben biztosan segítségre van szükségük.

2. Kamaszok, fiatal felnőttek:

Az összes résztvevő egyet értett abban, hogy ez a réteg az, amit a legkevésbé érnek el. Volt olyan könyvtáros, aki azért nem ezen a témán dolgozott, mert úgy érzi, hogy reménytelen a fiatalok elérése.

Nehézségként fogalmazódott meg, hogy ez a korcsoport leterhelt, csekély szabadidejüket pedig vélhetően nem a könyvtárban akarják tölteni. A csoport „mottója: „rést találni a pajzson.”

Kihangosodott az a furcsa helyzet, hogy bár könyvtárba ez a korcsoport nem jár, de könyvvásárlásuk viszont jelentős. Ebből kiindulva úgy gondolják, hogy sokkal több pénzre lenne szükségük ahhoz, hogy a fiatalokat érdeklő sláger könyveket beszerezzék vagy izgalmas programokat szervezzenek számukra.

Jó gyakorlatról sajnos senki sem tudott beszámolni. Tatabányán az egyik gimnázium megszólításával ígéretes kísérletet tettek a fiatalok bevonására (videó készítés, könyvajánló írás, kötelező irodalom feldolgozó program), de ezek hiába lettek a fiatalok érdeklődési köréhez igazítva, sajnos nem lettek sikeresek. Kaposváron kis videókat készítenek, melyeket a közösségi oldalon megosztanak.

Az alábbi ötletek gyűltek össze:

szükséges lenne könyv influenszereket, úgynevezett „korosztályos könyvtári ügynököket” keresni, akik a könyvtárból való bejelentkezéssel népszerűsítenek könyvtárba járást.

- Lehetne slágerszerzőkkel olvasótalálkozókat szervezni
- A fiatalok szeretik a Slam poetry rendezvényeket - erre lehet teret adni
- Kötelező olvasmányok hangoskönyv segítségével való feldolgozása.
- Nyári szünetben közösségi szolgálatosok fogadása, bevonása a munkába
- Igényfelmérés a célcsoportnál.

Fejlesztendő terület:

- A csoporttagok nem használják a fiatalok által preferált közösségi oldalakat, pedig ott tudnák megszólítani őket.

- Stratégiai tervezés

3. Klubok, csoportok

Mindegyik fiókkönyvtár biztosít helyet különböző csoportoknak. Közös jellemzőjük azonban, hogy a hely adottságai rosszak - a polcok átrendezésével, sosem kölcsönzött könyvek selejtezésével próbálják kompenzálni ezt a problémát.

A résztvevőknek nyugdíjasklub és baba mama klub szervezésben van a legtöbb tapasztalata, de voltak próbálkozások társasjáték szakkör és biblioterápiás foglalkozásokkal is.

Lehetséges ötletek:

- Angol klub - szakember nincsen hozzá. Felmerült, hogy az olvasókból is lehetne toborozni, illetve, ez esetleg lehetne a nyelvtanár online bekapcsolásával.
- „Info” klub - videóvágások, különböző informatikai programok megismertetése lehetne a cél. Ez egy olyan terület, ahol a különböző generációk is találkozhatnak, a fiatalok akár taníthatnák is az idősebbeket.
- Nyugdíjas könyvklub - akár egy-egy könyv köré is épülhetne, össze lehetne gyűjteni azokat az olvasókat, akik ugyanazt a könyvet kölcsönözték és számukra beszélgetési alkalmat teremteni a könyvről.

Fejlesztendő terület:

- elérni kívánt célcsoport pontos meghatározása
- stratégiai tervezés

Összegzés

A műhelymunka célja az volt, hogy a résztvevők egy kihívást igénylő feladatra fókuszálva gondolkodjanak együtt. Tisztán látszott, hogy a szakemberek tapasztaltak és elhivatottak a munkájuk iránt. Kifejezetten kreatív gondolkodású volt a két segédkönyvtáros résztvevő is.

A szakemberek többféle nehezen áthidalható problémával küzdenek, sokat foglalkoznak a környezet vonzóbbá tételén, modernizálásán, de az épületek jellegéből és méretéből adódóan erre korlátozott lehetőség van. A sokféle korcsoportnak való megfelelés ezért is nehéz.

Nehézségként fogalmazódott meg, hogy a szakemberek többnyire egyedül működtetik könyvtárat, így egyszerre több dolgot nem tudnak bevállalni (ha csoportfoglalkozás tartanak, nem tudnak mással foglalkozni).

Mindenhol jellemző, hogy az óvodások és iskolások, valamint a nyugdíjasok alkotják a törzsközönséget. A kamaszkor és az időskor közötti réteget sehol sem sikerül hatékonyan megszólítani és elkötelezni, még úgy sem, hogy a gyerekeket a felnőttek viszik el a könyvtárba, tehát van találkozási pont.

A szakemberek már eddig is többféle programot próbáltak szervezni annak érdekében, hogy bővítsék a látogatók körét. Közös nehézségük, hogy a költségvetésben kevés pénz jut új könyvek vásárlására. Ezt a hiányt próbálják kompenzálni a központi könyvtárak állományának „forgatásával”, de ez nem valós megoldás a slágerkönyvek évek múlva lesznek elérhetőek a saját állományukban, addigra, aki akarta már beszerezte és elolvasta ezeket.

Nagyon hiányzik a marketing és a közösségi felületek használata, ismerete, sőt ezek olyan területek, amiktől kifejezetten tartanak is a kollégák.

A „piackutatás” szükségessége csak egy csoportban merült fel, holott ez nagyon hasznos lehet.

Az idő rövideje miatt nem beszéltünk arról, hogy a zömében egyedül dolgozó könyvtárosok hogyan szereznek inspirációt a munkájukhoz, illetve milyen segítséget kapnak a kiégésük elkerülése érdekében. Talán ez egy olyan terület, ami további figyelmet érdemel.

Javaslom, hogy a minden résztvevő által használt Facebookon folytatódjon a ma megkezdett közös gondolkodás, akár a központi könyvtárban dolgozók vagy más települések szakembereinek bevonásával.

Visszajelzések:

A résztvevő tatabányai fiókkönyvtárosok a tréning befejeztével az alábbi visszajelzéseket adták:

- Úgy gondoljuk, hogy hasznos volt a tegnapi foglalkozás. Jó volt látni, ahogy az egyik kolleganő fogalmazott "egy hajóban evezünk" még ha az ország különböző területein is vagyunk. Viszont a statisztikánk összehasonlítása rendezvények szempontjából nem lehet releváns, hiszen több olyan könyvtár volt amelyek iskolában vagy az iskola

területén helyezkedik el, ezek miatt a rendezvények lebonyolítása számukra sokkal könnyebb és ez a rendezvények számában meg is mutatkozik. Az általunk megkeresett intézmények a személyes megkeresés ellenére sem jelentkeznek olyan számban, ahogy mi szeretnénk így nálunk a heti 3 foglalkozás nem produkálható. Példa erre az október 6-i rendezvény, ahova a kiküldött e-mailek ellenére senki nem jelentkezett, az előadást úgy tudtuk megtartani, hogy előtte személyesen kerestünk fel egy pedagógust és kértük meg, hogy hozzon át egy osztályt. A könyvtárlátogatási kedvet úgy tudnánk fellendíteni, hogy eleinte személyesen megyünk ki az intézményekhez, helyben foglalkozást tartani (ez az ötlet is a benchmarking programon jött fel) viszont ehhez tárgyi eszközök beszerzése szükséges pl. a könyvtárt hirdető molinó. A közösségi élet fellendítésére nyugdíjas klubok felkeresése illetve IKSZ-es diákok bevonása és megkérdezése válhatna be, hogy milyen programokra lenne igényük.

- Mindannyian egyetértettünk abban, hogy hasonló dolgokat teszünk, hasonló problémákkal küszködünk és elhivatottsággal végezzük a munkánkat. Mindenki jóérzéssel távozott és megkapta, amit várt ettől a szakmai programtól.
- Véleményem szerint hasznos volt a tegnapi szakmai nap, mert más könyvtárak hétköznapijaiba, más szemszögből is beletekinthettünk a közvetlen beszélgetések során. Úgy tűnik, hogy kisebb településeken szorosabb a könyvtár és az iskola kapcsolat – talán egymáshoz is közelebb vannak, a tanárok örömmel veszik igénybe a könyvtári programokat, mert munkájukat segíti. A nagyvárosban, ahol az adott intézmények egymás közelében találhatóak hasonló partneri kapcsolat kiépíthető, a település közösségi programjait tekintve szintén jobb a mutató. (Ez részint annak köszönhető, hogy a település lakói több generációt tekintve jobban ismerik egymást, az információk hamarabb eljutnak a lakossághoz, esetleg egymásnak ajánlják is őket.) A hatékonyabb információcsere ötletek és anyagi forrás tekintetében is előbb-utóbb új lehetőségeket, partnereket vonz. Fiókkönyvtárunk is megpróbál más kulturális intézményekkel kapcsolatot teremteni, a helyi lakossági fórumokon rész venni. Óvodáknál, iskoláknál személyes látogatást tenni.
- Tapasztalataim és következtetésem a fiókkönyvtáros szakmai nap kapcsán: A könyvtárosok, a könyvtárak és az olvasók az ország egymástól ilyen távoli pontjain is hasonlóak, nemcsak a fiókok, hanem a központi könyvtárak terén is. A beszélgetésekből, az ötletelésnél kiderült, hogy amit nálunk inkább a főkönyvtárban

lehet megcsinálni, azt máshol is inkább csak a központi könyvtárban lehet. A sztorikból pedig látszott, hogy az olvasók is nagyon hasonló alkatúak országszerte. Korosztály szerinti viselkedésük is hasonlóan változik. A klubok mindenképp föllendítik nem csak a látogatottságot, de a kölcsönzések számát is. A kamaszokhoz és fiatal felnőttekhez a saját korosztályuk képviselőin keresztül lehet leginkább eljutni a könyvekkel, ha egymást „fertőzik meg” az olvasással, akár csak egy-egy szerzőn keresztül. Influencer módon, menőségként tálalva, kedvelt fiatal által. Az iskolákkal nem csak érdemes, de szükséges az együttműködés. Az olvasópályázatok nagyon hasznosak. A megismert vendégeket rendkívül lelkes, szorgalmas, fáradhatatlan, folyvást újabb foglalkozásokat és programokat létrehozó munkatársaknak látom. Foglalkozásokat kell kitalálnom. Arra kell hívnom majd csoportokat az iskolából.

További teendők

A benchmarking folyamat tanulságait már beépítettük a fiókkönyvtári munkába, jelenleg az eredményeket várjuk.

A folyamatról tanulmány készül, mely TMJV József Attila évkönyvében jelenik meg 2026 májusában.

Fotóalbum





