

A használókkal való törődés lehetséges módjai a gyakorlatban

„Az embereket nem zavarja,
hogy egy hánykolódó csónakban ülnek,
ha tudják, hogy az a csónak hová tart,
és ha maguk is arra a helyre tartanak”
(Maurice B. Line)

Röviden a községről

Jászszentlászló község Bács-Kiskun megyében, Kiskunfélegyháza és a Kiskunmajsai Termálfürdő között helyezkedik el. Nevét a Jászságban lévő jászjákóhalmi anyaközségtől kapta. Százharminc évvel ezelőtt néhány család legeltetésre használta a területet, idevándorolt, letelepült és itt is maradt. Jászszentlászló lakóinak száma jelenleg kétezerhétszáz. A lakosság főleg főlíás növénytermesztésből és állattenyésztésből él: kacsát, libát tenyésztnek. A mezőgazdaság a helyi termelőszövetkezet bezárásával lehanyagolt. Működik savanyúság-tartósító, kiderjáték-összerakó, Schöller jégkrémleakat, Kunság-Fenster asztalosüzem és Bauerfind cipőüzem egy német cég beruházásával. Ide tartozik Móricgát település is kb. hatszáz fővel, egészségügyi, közigazgatási és fiókkönyvtári ellátással.

A könyvtár kialakulása és fejlődése

A könyvtár 1950-ben alakult egy szekrényre való könyvvel. Heti néhány órában részfoglalkozású, szakképzetlen könyvtárosok kölesönöztek. 1980-tól egy könyvtáros látta el a teendőket nyolc órában. 1986 óta a művelődési házzal összevont intézményként működött, még egy fővel. 1993-ban a művelődési ház igazgatója az önkormányzattal közös pályázaton tizenkét és fél millió forintot nyert a Jóléti Szolgálat Jászszentlászló és Móricgát Alapítvány kialakítására. A Jóléti Szolgálat Alapítvány feladata volt a közművelődés szervezése és a könyvtár működ-

tetése, amihez az önkormányzat támogatást nyújtott. Az új civil szervezet többféle célt tűzött ki maga elé. Többek között egy négy épülethől álló kézművestanyaegyüttes felépítését, melyben fafaragó-, kerámia-, szövő- és lakatosműhely létrehozását tervezte, valamint kosárfonás, vágóhíd létesítését stb. Ettől kezdődően a vezetői hozzáállás miatt háttérbe szorult a közművelődés és a könyvtár szakfeladatainak ellátása. Csak az alapítvány beindításával és terveinek megvalósításával kapcsolatos teendők kerültek előtérbe. Jelenleg néhány regionális képzés működik a művelődési házban. Ekkor egy sajátos helyzet alakult ki, és bekövetkezett egy szervezeti változás. Jászszentlászló Önkormányzat Képviselőtestülete az új könyvtári törvény megjelenése után döntést hozott, 1998. január 1-jétől visszavette a könyvtár fenntartását, és kötelező szakfeladatként látja el. Ez egy „C” típusú községi közművelődési könyvtár. Ekkor 17 ezer kötet könyv, 46 videokazetta, 64 magnókazetta, 90 bakelitlemez volt, és 420 beiratkozott olvasó. A személyi állomány egy főre esett vissza, személyemben. Majd előtérbe került a könyvtár finanszírozása, pályázatok írása, megnyerése. Gyors változások kezdődtek. Öt év óta pályázatok útján és önkormányzati finanszírozásból sikerült a könyvállományt fejleszteni, számítógépeket nyerni és vásárolni. Több pályázat beadásával telefon- és faxkészülékhez, mini hifitoronyhoz jutottunk. A réginél kétszer nagyobb, 250 négyzetméter alapterületű, felújított épületbe költöttünk, melyben kilenc helyiség áll a felhasználók rendelkezésére. A berendezések és a könyvállványok pótlása újabb pályázati pénzekből, az épület átalakítása önkormányzati erőből történt.

A partnerek és a könyvtárhasználók összetétele

Partnerek:

– *külső partnereink:* Könyvtárellátó Kht., könyvesboltok, szállítók, postahivatal, Helír, a SZIKLA könyvtári program készítői és fejlesztői, továbbá szponzorok, támogatók, intézmények, magánszemélyek, vállalkozók, akiktől si-

került a felújított könyvtár átköltöztetéséhez pénzbeli és tárgyi támogatást, segítséget szerezni 1 millió 500 ezer forint értékben;

– *belső partnerek*: két szakalkalmazott könyvtáros, egy részmunkaidős takarító, rendszergazdák, akiktől a számítógépeket vásároljuk, és akik a programokat frissítik.

Könyvtárhasználóink: óvodás csoportok, általános iskolások, közép- és főiskolások, gyedenlévők, háztartásbeliek és nyugdíjasok. Az aktív dolgozók időhiány miatt keveset használják a könyvtárat.

Törődés a partnerekkel, használókkal

Itt szeretnék utalni a sajátos helyzetre, ami azt jelenti, hogy a községi közművelődés tíz éve nem működik a művelődési házban. Ezt a tényt is figyelembe véve, a lakosság szükségleteit, elvárásait felmérve kellett kialakítani az elképzeléseinket, nagy részben közművelődési feladatokat is felvállaltunk. A könyvtár, az óvoda, az iskola, a gondozási központ, a műkedvelő művészeti csoportok (citerazenekarok) és az önkormányzat közösen, összefogással szervezik és bonyolítják a közművelődést. A hagyományos szolgáltatásokat megújítva, az új, korszerű formákat most kialakítva erre építünk. Törődünk a lakossággal, és odafigyelünk az igényeire. Nagyobb súlyt helyezünk például a zöldségtermesztéssel, állattenyésztéssel, számítástechnikával foglalkozó könyvek beszerzésére. Egyre nagyobb az igény az internetszolgáltatásra, ezért többször is pályáztunk, és ebben az évben sikerült biztosítani az információáramlást a lakosság részére is három gépen.

Könyvtárunkban a helyi és a mórícgáti lakosok részére a beiratkozás ingyenes, a képviselőtestület ezzel is elősegíti, hogy az információhordozókhoz minél többen hozzáférhessenek. A vidékieknek ötszáz forint a beiratkozási díj egy évre. Már kétszer megpályáztuk és elnyertük a Könyvtárpártoló Önkormányzat címet, és az ezzel járó díjakat műszaki-technikai fejlesztésre fordítottuk.

A könyvtárlátogatók javaslatára figyelve az alábbiakkal bővültek a szolgáltatások:

– videovetítés, zenehallgatás: az idősek klubja lakói, üzemek és diákok részére (mivel közel vannak);



A község weblapján a megkeresés időpontjában sajnos üres volt a kultúra ablaka...

– helytörténeti gyűjtemény: cikkek, könyvek, szakdolgozatok helyben használata és folyamatos gyűjtése;

– a Jászszentlászlóról készült második helytörténeti könyv bemutatója;

– iskolai szünetekben és egész nyáron játszóházas foglalkozások diákoknak: gyöngyfűzés, videovetítés (mesék, ismeretterjesztő filmek, Catel TV mesecsatornái), számítógépes játékok, társasjátékok, rajzolás, az elkészült „művekből” gyermekrajz-kiállítás állandó jelleggel, zenehallgatás;

– könyvtárhasználati foglalkozások óvodás-csoportok és iskolások részére igény szerint;

– könyvtárközi kölcsönzés az ODR használatával;

– terefere klub működött több évig különböző foglalkozásokkal, ünnepi előkészületekkel, beszélgetésekkel, kirándulásokkal, színházlátogatásokkal középkorú magányosok részére;

– egészségügyi előadások megrendezése (időnként) – hívtunk már háziorvosokat és szakorvosokat: nőgyógyászt, ideggyógyászt, gyermekorvost, kineziológust – ezeket összekapcsoltuk egészségügyi könyvek bemutatójával, a beiratkozók számának növelésével;

– Aloe Vera gyógytermékek bemutatója, teakóstoló;

– időnként megszerveztük helyi amatőr alkotók és művészek kiállításait, ezekkel kapcsolódtunk a község fennállásának évfordulós ünnepségeihez: fafaragó, festők, grafikusok, fotós,

makett-készítő, bőrdíszműves munkáit láthatták így, és sikerült a látogatók és az olvasók számát a többszörösére növelni;

- a mórícgáti fiókkönyvtár ellátása könyvekkel és folyóiratokkal, folyamatos gondozása;

- helyi iskolai mesemondó és szavalóversenyek megrendezése, továbbjutás a területi vetélkedőre;

- rendszeressé váltak az író-olvasó találkozók felnőttek és diákok részére: *Kovács Sándor* kiskunfélegyházi költő, *Gyócsi László* budapesti író, újságíró, *Kordás József* helyi festőművész, író és *Marék Veronika* gyermekíró volt a vendégünk a költészet napja, illetve az olvasás éve alkalmából;

- az ünnepi könyvhetekre az új könyveinket állítjuk ki;

- video- és magnókazetták kölcsönzése (diákkönyvtár hangszalagon);

- a községünkben élő egyes kezű asszonyok munkáiból kézimunka-kiállítást rendeztünk;

- relikviák kiállítása: magyar és külföldi katonai, határőr, rendőr váll-lapok, sapkák, ruhák, egy helyi rendőr zászlós hobbi jellegű, de értékes gyűjteménye;

- EU-sarkot hoztunk létre könyvekkel, prospektusokkal;

- fénymásolás a lexikonokból, olvasótermi könyvekből igény szerint;

- az eMagyarország pont pályázaton megnyertünk két számítógépet, szkennert és nyomtatót a lakosság internethasználatának biztosítására;

- újabb pályázaton az MNB bibliográfiai adatbázisára és a SZIRÉN számítógépes programra sikerült pénzt nyerni, amelyben feldolgoztuk a 18 ezer kötet könyvet, a százötven video- és magnókazettát, a kilencven hanglemezt, a hatvan zenei CD-t, az ötven év alatt leselejtezett, körülbelül 11 ezer könyv értékének, darabszámának és leltári számának felvitele is megtörtént (többszöri egyeztetéssel), hogy a jelenlegi állomány mérlegét megkapjuk;

- ehhez az önkormányzat egy gyors számítógéppel és egy adatfeldolgozó segítségével járult hozzá (a munkaügyi központ közvetítette ki egy évre), a kölcsönzési adatbázist január elseje óta felvezettük, gépi kölcsönzést végzünk, a napi, éves statisztika kigyűjtése is számítógépen történik (sokkal gyorsabban és pontosabban tudunk tájékoztatni és kiszolgálni);

- létrehoztuk az elektronikus katalógust, a sokoldalú visszakeresés négy számítógépen lehetséges;

- az interneten is fenn van az állományunk, a www.szikla.net honlapon minden visszakereshető;

- partnerkapcsolatok aláírásáról, eseményeiről emlékek, fényképek, újságok, gyűjtése. Partnerkapcsolataink: Németországból Eggolsheim, Romániából Gyergyószárhegy, Vajdaságból Tóthfalu. Évente látogatják a könyvtárat, és megismerkedtek a számítógépes feldolgozással is.

A munkatársak felkészítése fontos.

- Az őszinte udvariasság mindenkire vonatkozik, a dolgozókkal megbeszéljük a célokat, feladatokat, irányelveket, ebből indulunk ki.

- Az olvasószolgálati könyvtárost segíteni kell és bevonni a problémák megoldásába. Ebben a könyvtárban két év óta lettünk ketten, addig egy, majd másfél fő látta el a megnövekedett feladatokat. Szabadság, betegség, továbbképzés idején egyetlen ember végez minden szolgáltatást. Ezért a használókkal való törődés sajátságosabb formában történik, mint a nagyvárosi vagy megyei szintű, többszemélyes könyvtárakban.

- A használók véleményét írásban, felméréssel fogjuk begyűjteni. Kis község lévén, ez eddig személyes beszélgetés útján történt, hiszen itt majdnem mindenkit ismerünk.

- Továbbképzésekre járunk több szinten, hogy fejlesszük a kapcsolattartási készségeket (ECDL-tanfolyam, akkreditált minőségmenedzsment képzés, az eMagyarország pont harmincórás tanfolyama őszre mindkét fő részére). Fontos a tagság a Magyar Könyvtárosok Egyesületében és a jó kapcsolattartás a környező könyvtárakkal és a megyei könyvtárral.

- Pozitív visszajelzés alig, jutalom évente van a fenntartó részéről.

- A külső és a belső felhasználók igényeire egyaránt figyelni kell: az újabb számítógépes programokra, a fejlesztésekre, a könyvajánlatokra, az olvasók felmerülő igényeire.

- Felméréseket fogunk végezni arról, hogyan látnak bennünket jelenleg, kérdőívekkel, panasz- és reklamálási lehetőséggel.

- Stratégiát és normákat alakítunk ki a szolgáltatásokról. Biztosítjuk a folyamatos fejlesztést és kommunikálunk a fenntartóval, jelenleg az eMagyarország szolgáltatásainak bevezetése folyik.



A könyvtár fotóját, a település (teljes) címerét és a község névadójának szobrát (túloldalt) a község „nem hivatalos honlapján” találtuk meg

• Informálunk, nyitottságra törekszünk, figyelünk, reagálunk, ellenőrizzük és értékelünk a PDCA-kör szerint.

Amit a szolgáltatások jobbításáért teszünk

Figyeljük hogy az állomány és a meglévő szolgáltatások megfelelnek-e a használók igényeinek. Épület, helyiségek, ezek elhelyezkedése, a berendezések kényelmesek-e? Van gyermekkuckó, számítógépes játékszoba, folyóirat-olvasó övezet, közérdekű információs előtér, vetkőző, olvasóterem, szabadpolcos kölcsönző, rendezvényterem, raktár, teakonyha, iroda. A hátrányos helyzetűek, mozgáskorlátozottak tudják-e könnyen használni a könyvtárat? Van rámpa, a könyvespolcok közötti rész és az ajtók szélessége megfelelő.

A dokumentumok elrendezése, feliratozása, megtalálása világos és egyértelmű.

A szolgáltatások mindenki számára hozzáférhetőek? (Községünkben nincsenek vakok, szellemi fogyatékosok, akik használni akarnák a könyvtárat.)

A nyitva tartás megfelel az igényeknek? Hétfőtől péntekig reggel nyolc órától este hat óráig, szombaton nyolctól tizenkét óráig mindenki használhatja a könyvtárat, még a naponta a környező városba bejáró diákok és dolgozók is. Szombaton délelőtt a bevásárlók és a kisgyermekes szülők el tudnak jönni, de közép- és főiskolások is tanulnak, fénymásolnak ilyenkor.

Az eligazító táblák és az újsághirdetések világosak és érthetőek.

Nálunk a beiratkozás ingyenes, képviselő-testületi döntés alapján.

Elmondjuk, hogyan tud az olvasó segíteni nekünk. Kérését időben tudassa velünk (mihez

és milyen gyorsan kell az információ). Hozzon annyi információt kérésével kapcsolatban, amennyi lehetséges. A könyvtárközi kölcsönzéssel és az interneten keresztül is tudunk segíteni, ha még valami hiányzik.

Reális tervezés alapján a forrásokat (költségvetés, pályázatok) oda irányítjuk, ahol a legszükségesebbek, például a harmadik számítógéphez szükség van új asztal beszerzésére.

Igyekszünk minden időben elérhetőek, segítőkészek lenni, a szolgáltatásokat próbáljuk hatékonyan, szakértően teljesíteni.

Az alapvető szabályzatokkal rendelkezünk, és az olvasók tudomására hozzuk őket, kitesszük a kölcsönző pultra és a faliközérdekű információs táblára.

Folyamatos továbbképzéssel magasabb minőségű szolgáltatást igyekszünk nyújtani.

Megfelelő tájékoztatást adunk az eseményekről, fejlesztésekről, tervekről a médiának (Petőfi Népe, Szentlászlói Hírmondó, Catel TV Kis-kunmajsza).

Szándékaink

A szépirodalmi és szakirodalmi művekből, a kötelező és ajánlott irodalomból megfelelő példányszámot biztosítunk folyamatosan, a kivonásra kijelölt műveket előre pótoljuk.

Az általános és szaklexikonokat újabb kiadásban megrendelve beszerezzük.

Két héten belül könyvtárközi kölcsönzés keretében egyéb igényeiket is kielégítjük az olvasóinknak. A könyvtárközi kölcsönzést elsősorban a Katona József Megyei Könyvtártól kérjük meg. Szinte mindent meg tudunk szerezni két napon belül. Ami nincs meg nálunk, azt az ODR hálózatán keresztül megkapjuk néhány nap alatt.



Az olvasóteremben megfelelő helyet és környezetet biztosítunk a tanulásához és az eMagyarország pont használatához a lakosság részére. Géphasználati szabályzatot alakítunk ki tájékoztató jelleggel a használók részére, ahogy a pályázatban vállaltuk. Ezt ismertetjük, mielőtt a géphez ülnek, és sok segítséget nyújtunk az információ kereséséhez. Ennek

az újabb szolgáltatásnak a bevezetése és adminisztrálása, pénzbevételei lényegesen megnövelték a munkánkat. A használatról részletes statisztikát vezetünk, melyet az IHM-nek az év elején be kell mutatnunk.

A referenz kérdéseket azonnal, de legfőljebb két nap múlva megválaszoljuk.

Ki fogjuk helyezni az olvasói javaslatok könyvét, és minden javaslatra válaszolunk.

Legalább évente egyszer kérdőíven megkérdezzük a használók véleményét, és az eredményt közzé tesszük.

Személyzeti kérdések

Tudatosítani kell magunkban, hogy az előírások fontosak a jó szolgáltatáshoz.

Meg kell beszélni a telefon használatának etikai és technikai kérdéseit.

Foglakozni kell a különleges csoportok igényeivel: óvodások, iskolások, serdülők, gyengénlátók (nekik öregbetűs könyvekkel, másoknak például videokazetták vetítésével). Tervezzük a gondozási központ segítségével a házi gondozottak könyvvél való ellátását, az olvasmányok ki- és beszállítását.

A munkatársak hozzáállása

Kedves, figyelmes, udvarias bánásmódra törekszünk.

Minden felhasználóval egyformán bánunk.

Fontos a telefonálási illemszabályok betartása.

Szolgáltatási környezet

A szolgáltatási pontok vonzóak és kényelmesekek legyenek. Ezért a folyóirat-olvasóba szükséges néhány klubfotel vásárlása a székek helyett. Szeretnénk a helyi folyóirat-olvasást fellendíteni. Évente felmérjük ezen igényeket is.

Az útbaigazító jelzések és az információs előtér cikkei érthetőek, elég nagyok, jól olvashatóak.

A megvilágítás mindenütt erős, több helyiségben mennyezeti és fali spotlámpákat szereltünk fel minisztériumi támogatásból, melyek a kiállítások idejére is jól bevilágítják a teret.

Zárásnál esetenként van későn érkező, de akkor is udvariasan kiszolgáljuk.

A panaszokat fel fogjuk mérni és reagálni fogunk rájuk nyugodtan, udvariasan.

Panaszhelyzetek és kezelésük

A panaszok lehetnek írásosak, szóbeliek és közvetítheti őket a testbeszéd. Reklamáció nálunk még nem fordult elő. Eddig kétféle szóbeli panasszal találkoztunk. Az egyik olvasó régen a könyvtár új bestseller könyveit kevesellte. A másik olvasó éveken ezelőtt a fenntartónak szóban kifejtette, hogy az olvasóteremben lévő könyvek kellenének a legjobban neki otthonra (a gyermekek egészségével foglalkozó könyvek). Ezt követően adtunk ki neki néhány napra könyveket, amelyek azóta sincsenek meg, az illető nem is jár már a könyvtárba. Személyes felkeresésre azt mondta, hogy elvesztek, mert másoknak odaadta őket.

A panaszhelyzet kezelésének arany szabályait igyekszünk betartani: megelőzni, észlelni, egyékesen kezelni az olvasókat. Ha lesz rá szükség, kárpótlást, kompenzációt fogunk alkalmazni.

Ösztönözni fogjuk a reklamációt: észrevételi űrlapokat készítünk.

Törekedünk a reklamációbarát intézményi kultúra megteremtésére: ötletdobozokat helyezünk ki.

Úgy érzem, hogy ebben a községben a két fővel, a sokféle szolgáltatással, a továbbképzéseken való részvételünkkel mindent megteszünk azért, hogy a gyakorlatban is megvalósítsuk a használókkal való törődés lehetséges módjait. Törekszünk arra, hogy a modern szolgáltatásokkal továbbra is elősegítsük az EU-hoz való felzárkózást.

Kovács Istvánné
könyvtáros