

Partnerség, együttműködés, minőség

Kistérségi könyvtárak és a Könyvtári Intézet Kutatási és Szervezetfejlesztési Osztályának vizsgálata

Bevezetés

A partnerségi vizsgálatra a Könyvtári Intézetben zajló intézményi minőségfejlesztési folyamat részeként került sor. A partnerség kérdésével a szervezeti egységek delegáltjaiból álló munkacsoport foglalkozott. A munkacsoport 2007-es tervében szerepelt az osztályok partnereinek azonosítása, majd osztályonként egy meghatározott partner kiválasztása, és a kiválasztást követően erről a partnerkapcsolatról visszajelzés szerzése. Osztályunk elvégezte a partnerek azonosítását, és a számba vettek közül a KSZR-szolgáltatásban résztvevő intézményi kört, illetve munkatársakat jelölt ki további vizsgálat céljára. Osztályunk, a Kutatási és Szervezetfejlesztési Osztály (KSZO) munkaközössége úgy gondolta, hogy a partneri elégedettséget kérdőív segítségével fogja vizsgálni. A kérdőív első változata 2007. március 13-ára készült el. Ezt számos, összesen még hét változat követte, amíg sikerült kialakítani a mindenki számára elfogadható végső formát. Ez kevesebb kérdést tartalmazott, tagoltabb formában és jobban fókuszált a lehetséges együttműködési tartalmak, azaz a fejlesztés lehetőségének feltérképezésére.

A kérdőív célja

Az azonosított partnerektől (nem intézményektől, hanem személyektől!) általános és átfogó információ, „alapérték”, „alapattitúd” nyerése arról, hogyan ítélik meg a Könyvtári Intézettel (osztállyal) tartott kapcsolatukat, milyen igényeik vannak a KSZR-ellátási feladataik jobb teljesítéséhez, mit várnak el az intézettől (osztálytól), jelenleg mit vesznek igénybe és milyen formában.

Célunk, hogy a megszerzett információkat a jövőbeli tevékenységünk megjelenésünk tervezéséhez, szolgáltatásaink differenciált kínálatának kialakításához használjuk fel. A válaszok egy majdani részletesebb, célzottabb elégedettség vizsgálatnak, igénykutatásnak is alapját képezhetik.

A kérdőív kiküldése

A kérdőívet 72 KSZR keretben szolgáltató könyvtárba juttattuk el, azaz mintegy 200-250 könyvtáros kollégát céloztunk meg vele. A 29 válasz 23 helyről érkezett. A

potenciális válaszadók mintegy 14 százaléka tisztelt meg tehát válaszaival. A válaszadók munkahelyükön, illetve a KSZR-ellátásban különböző szerepet töltenek be: intézményvezetők, osztályvezetők, módszertani munkatársak, különféle feladatokat ellátó beosztott kollégák. A válaszadók kapcsolata a Könyvtári Intézetel ennek megfelelően szintén sokszínű. Az intézményvezető „hivatalból” is kommunikál velünk, az osztályvezetőkkel is találkozunk képzéseken, továbbképzéseken, míg a munkatársakkal a kapcsolatunk már inkább formális, barátoktól kapott vagy interneten elért híreken, információkon alapul. A válaszértékek ezt tükrözték is, ki-ki saját szempontjából fogalmazta meg véleményét. Gyakori volt, hogy ugyanarra a kérdésre a válaszlehetőségek mindkét szélső értékét megjelölték, azaz míg az egyik válaszadó egyes, addig a másik válaszadó ötös válaszértéket adott.

A kérdőív szerkezete, tartalma

A kérdőív öt kérdéscsoportban tartalmazott kérdéseket, összesen 39-et. Ezek egyrészt az elégedettség, másrészt az együttműködés tartalma, formája és a továbblépés lehetőségei tárgykörben fogalmazódtak meg.

A zárt kérdésekre az általunk felkínált válaszlehetőségekből kellett a válaszadónak a megfelelőt kiválasztania. Félig zárt kérdés formájában minden kérdéscsoport végén lehetőséget biztosítottunk kiegészítő válaszadásra. Ezzel a lehetőséggel a válaszadók mintegy 14 százaléka élt.

Egy kérdés direkt módon kérdezett rá az együttműködés értékelésére. 10 kérdés közvetlenül tette ezt, 28 kérdés pedig a továbblépés lehetőségeivel, valamint azzal foglalkozott, hogy partnereink hogyan, miről és milyen formában tájékozódnak. Utóbbi tárgykör felmérése azért indokolt, mert csak ezen ismeretek birtokában tudjuk szolgáltatásaink tartalmát, formáját, módját az elvárásokhoz igazítani. Ez pedig feltétele annak, hogy a partneri halmaz valamennyi tagjával – az igazgatótól a beosztott munkatársig – érdemben és sikeresen működhessünk együtt.

Az *első blokk*ban külön kérdés foglalkozik azzal, hogy a válaszadó a munkájához kap-e a KSZO-tól módszertani segítséget, míg a blokk további kérdéseivel azt tisztázhatjuk, mennyire jellemző a válaszadó és az Könyvtári Intézet (KSZO) kapcsolatában a személyes, illetve a honlapról történő tájékozódás.

A *második blokk* partnerek igényeinek felmérését célozza, illetve azt, hogy ezen igényeket pillanatnyilag mennyire sikerül kielégíteni.

A *harmadik blokk* a továbblépés egy lehetséges útja iránt érdeklődik, azaz szervezzünk-e továbbképzési sorozatot, „KSZO Akadémiát”, s ha igen, milyen témákat dolgozzunk fel.

A *negyedik blokk* a KSZR-tevékenységgel összefüggő tájékozódási szokásokat, formákat kívánja felmérni, illetve ebben a Könyvtári Intézet szerepét.

Végül az *ötödik blokk* szintén a lehetséges továbblépés, fejlesztés irányait tagogatja, egyrészt tartalmi, másrészt formai megközelítésben.

A válaszadók összetétele

A vizsgálat országos hatókörű, de csak 15 megyére terjed ki, mert Békés, Csongrád, Fejér, Jász-Nagykun-Szolnok megyékben nincs a KSZR-ben szolgáltató könyvtár. A főváros szintén kiesik. A 15 megyében összesen 72 helyre küldtük ki az adatlapot, kérve, hogy a KSZR-ellátásban résztvevő munkatársak külön-külön töltsék ki, azaz egy könyvtárból több adatlap is visszaérkezhet. Könyvtáranként 2–4 fővel, összesen mintegy 200-250 potenciális válaszadóval számoltunk. Ehhez képest a beérkezett válaszok száma 29 lett, ami meghaladja a 10 százalékos válaszadási hajlandóságot. Talán szerencsésebb lett volna, ha a reményeinknek megfelelő 25–30 százalékos válaszarányal dolgozhatunk, de úgy gondoljuk, hogy ez lényegesen nem módosítana a kapott eredményeken, mivel a válaszadók között a szolgáltató könyvtárak valamennyi jellemző kategóriája (kisvárosi könyvtár, közepes és nagykönyvtár) képviselve van.

A válaszadókat az intézményük nagysága, beosztásuk, az ellátásban betöltött szerepük szerint nem csoportosítottuk, annak ellenére, hogy tudjuk, ezek függvényében lényegesen eltérőek az igények és a lehetőségek a velünk történő kapcsolat-tartásban. De nem kérdeztünk rá a válaszadók nemére, életkorára, számítógépes ismereteire, az ellátásban végzett tevékenységük jellegére, korábbi ellátórendszeri ismereteire sem. A vizsgálatnak ugyanis nem volt célja a meghatározott partneri halmaz további belső differenciálása. Szolgáltatásainkban ugyanis pillanatnyilag mi sem differenciálunk, még nem személyre, ismeretre, munkakörre, a rendszerben betöltött funkcióra szabottan biztosítjuk a hozzáférést. Első lépésként – mivel ilyen partneri vizsgálat eddig még nem történt – most átfogó kép és benyomás megszerzését céloztuk meg, a „tömegigények” feltérképezését. Erre szeretnénk építeni a differenciált szolgáltatás kialakítását. A válaszadók csoportosítása egyébként óhatatlanul az anonimitás feloldásához vezetett volna (munkakör, életkor, nem, betöltött szerep stb. alapján a válaszadó beazonosítható), amit vizsgálódásunk ezen szakaszában éppen kerülni kívántunk.

Az első kérdéscsoport (együttműködés) tanulságai

A kérdőív első kérdése az együttműködésünk általános értékelésére vonatkozott (*A munkámhoz szükséges módszertani segítséget a KSZO-tól megkapom*). Erre ötfokozatú skálán kellett válaszolni, amelyen az 1-es érték a kijelentés igazságtartalmának teljes *elutasítását* (egyáltalán nem), míg az 5-ös érték az azzal való teljes egyetértést (*teljes mértékben*) jelentette. A további választható értékek (2-es – *valamennyire*, 3-as – *közepesen*, 4-es – *többnyire*) átmenetet jelentettek a szélső értékek között. Ez alapján 3,56-os átlagot értünk el. Ez az érték – a válaszadó halmaz heterogenitását figyelembe véve – jó eredménynek tekinthető.

A további kérdésekre azonos módon, szintén ötfokozatú skálán kellett válaszolni. A válaszok alapján az alábbi megállapításokat tehetjük:

Partnereink többségét nem érjük el személyesen (elérési átlag: 2,46), de a személyes konzultáció erősségünknek számít, hiszen az elért partnereink ezzel a formával szinte teljes egészében elégedettek (elégedettségi átlag: 4,38).

Interneten ugyan mindenkit elérünk, de a válaszadók több mint fele (51.7%) alig, vagy csak ritkán használja a honlapunkat. Az internetelérésnek tehát nem technikai, hanem humán akadályja van. Mivel honlapunk informativitására 3.79-es, egészen jónak értékelhető átlagot kaptunk, ezért nyilvánvaló, hogy a honlap használata alacsony gyakoriságának indokát nem az esetleges minőségi kifogások közt kell keresnünk. A számítógép egyfelől munkaeszköz, ebben a formában ma már mindenki használja, ugyanakkor a számítógép a személyes kommunikáció felülete is. Ennek a szerepnek a betöltése során azonban beleszól életünkbe, átalakítja „működésünket”, tulajdonképpen megduplumoz bennünket, miközben kiszolgáltatottá is tesz, hiszen minden „mozdulatunk” regisztrálttá válik, minden pont, ahol járunk az elektronikus térben, visszakéreshető, minden levelünk olvasható. Ez a felület megteremti a folyamatos elérhetőség, a több szálon egyszerre futó párhuzamos kommunikáció és jelenlét lehetőségét. Személyiségtől függő, hogy ki alkalmas és képes arra, hogy megossa magát, hogy ezen a felületen – gyakorlatilag a nap 24 órájában – a világ bármely pontján egyidőben ott legyen, s ki az, akit ez a furcsa kommunikációs tér, a „nagy testvér figyel” effektusával inkább megszedíti és elriaszt. Be kell látnunk, hogy utóbbiak vannak többségben. Akik fiziológiai okokból nem lesznek sohasem „felületlakók”. Akiknek sajátos tériszonyuk (elektronikus tériszonyuk) van. Az eredményes partnerkapcsolat érdekében a többség számára az internet mellett tehát társasornák használata indokolt.

A második kérdéscsoport (partneri igények) tanulságai

Partnereink nagy része (81,5%) alig vagy csak közepesen tartja szükségesnek munkájához a jogi tanácsadást. Erre irányuló tevékenységünk pedig összességében 3,2-es értéket kapott. Az átlag javítása mindenképpen indokolt, de hozzá kell tennünk, hogy az az öt válaszadó, aki a jogi tanácsadást erősen szükségesnek (4-es vagy 5-ös értékűnek) jelölte, az 4,2-es átlaggal jutalmazott. Azaz, akik nem tartják szükségesnek a jogi tanácsadást, azok nem is értékelik kedvezően ez irányú szolgáltatásainkat, míg azok, akik szükségesnek érzik, és feltehetően élnek is vele – elégedettek.

A személyes konzultáció szükségességére partnereink 2,77-es, meglepően alacsony értéket jelöltek meg. Nem tartják tehát jellemzően fontosnak ezt a formát, bár ha velünk ez megvalósul – ahogy ezt jeleztük az első kérdéscsoportnál – kiemelkedően jók (4,38) a tapasztalatok. Vizsgált partnereink gyakran érzik úgy, hogy nem kapják meg tőlünk az egyébként igényelt konzultáció lehetőségét. Ezt az erre vonatkozó, középezt éppen meghaladó, 3,19-es érték jelzi.

Partnereink 3,74-es értékben tartják szükségesnek mások tapasztalatainak megismerését, de csak 3,18-as értékben érzik úgy, hogy a KSZO ehhez támogatást tud nyújtani.

A kérdéscsoport legfontosabb tanulsága, hogy a tapasztalatok, a jó gyakorlatok ismertetésére és átadására fokozottabban figyelniünk kell. Partnereink igénylik tőlünk ennek a közvetítő szerepnek a betöltését. Hogyan is tegyük ezt? Nem elégséges az, ha a honlapot statikus anyagokkal töltjük fel. Újabb, hatásosabb megoldásokra van szükség. Továbbképzés, interaktív felületek megnyitása, bemutat-

kozási lehetőségek teremtése, lokális megbeszélések szervezése – ezek mind alkalmasnak tűnnek a jobb eredmények elérésére.

A harmadik kérdéscsoport (javaslat továbbképzés-sorozatra) tanulságai

A KSZO akadémia ötlete 4,03, míg a felkínált témák, így „Integrált működés” 3,96; „Statisztika” 4,11; „Forrásfelhasználás” 4,33 értékeket kapott.

Ebben a kérdéscsoportban a legkiegyensúlyozottabbak az értékek, egyben a legmagasabbak is. Azaz mind a továbbképzési sorozat ötletét, mind a felkínált témákat hasznosnak érzik partnereink. Az egyik válaszadó így ír: *„Jó ötlet egy folyamatos KSZO akadémia működése, amennyiben az a résztvevők, és az előadók kölcsönös nyitottságával működik, mert csak ebben az esetben segítené a munkát többnyire.”*

A kiegészítő válaszokban további témajavaslatok is szerepelnek: *önkormányzat és a szolgáltató könyvtár viszonya; mozgókönyvtári ellátás gyakorlata; jogi kérdések a könyvtárakban; lehetőségek a munkatársak életszínvonalának emelésére; jogi lehetőségek az adórendszerben, azaz a javadalmazás és a KSZR.*

Az „Integrált működés”-re adott válaszokból kitűnik, partnereink támogatják az „Integrált térben integrált szolgáltatás” koncepciót, a könyvtár ennek egyenrangú, felelős részeként történő megjelenítését a településen KSZR-keretben és KSZR-kereten kívül is. A többcélú integrált tér fogalmának feltűnése mutatja, hogy mennyire dinamikusan változik az a működési, működtetési környezet, amelyben a könyvtári feladatellátáshoz a források – pályázati pénzek – fejlesztési alapok elnyerhetővé válnak, és értelmet nyernek. Ezért is indokolt az ismeretek folyamatos megújítása, aktualizálása, szinten tartása.

A negyedik kérdéscsoport (honnan történik tájékozódás) tanulságai

A „kistérségi ügyekben tájékozodom” hívókérdésre 12 lehetséges választ kínáltunk fel. A válaszok alapján az alábbi erősrend alakult ki:

1. Más könyvtártól	3,70
2. Szakirodalomból	3,61
3. Kollégáktól	3,46
4. Internetről	3,46
5. Más kistérségtől	3,26
6. Kistérségi referenstől	3,11
7. Könyvtári Intézet honlapjáról	3,07
8. Helyi sajtóból	2,62
9. Katalistról	2,48
10. Fenntartótól	2,42
11. Könyvtári Intézettől személyesen	2,31
12. Közművelődési területről	2,07

A sorrendet értékelve látható, hogy

- A legfontosabb tájékoztatósi forrást a barátok–ismerősök összetett halmaza jelenti. Ebbe a kategóriába sorolható a „más könyvtár”, a „kollégák”, a „más kistérség, és a „Könyvtári Intézettől személyesen” válaszlehetőség is.
- Második helyen meglepő módon a hagyományos „szakirodalom” jelenik meg.
- Harmadik helyre szorul az elektronikus információszerzés halmaza: „internet”, „Könyvtári Intézet honlap”, „Katalist”
- Negyedik helyen találjuk a fenntartó halmazát: „kistérségi referens”, „fenntartó”
- Ötödik helyre került a helyi média: „helyi sajtó”
- Hatodik helyre került az egyéb társszakmai terület: „közművelődési terület”

Ez az erőssorrend sokféleképpen értékelhető. Tulajdonképpen minden terület lehetne első, hiszen miért lenne kevésbé fontos dolog a társszakmai területtel, vagy a fenntartóval való konzultáció a szakirodalom ismeretétől, vagy a barátokkal történő egyeztetéstől. Azt hiszem, nincs is helyes avagy üdvözítő sorrend, mindenkinek magának kell kialakítani, hogy számára, a működéséhez mely partnerekkel való együttműködés favorizálása indokolt. Ugyanakkor az is látszik, hogy *kizárólagosan és mindenki által egységesen preferáltan használt csatornáról* nem beszélhetünk. Egyetlenegy válaszlehetőség sem kapott még csak 4-es (többnyire) értéket sem, a legjobb átlag is csupán 3,7-es lett. Azaz ez az érték is csak megközelíti a rendszeres gyakoriságot, de nem éri el. Ez teljességgel egybevága a mindennapi munka során szerzett tapasztalatainkkal. A kollégák elérése csak akkor biztonságos, ha legalább két csatornán párhuzamosan történik a kommunikáció. Erre a gyakorlatra az utóbbi időben már rá is kényszerültünk, aminek persze az a következménye, hogy amelyik partnerünk mégis mindkét csatornán észleli az információt, bizony kissé meglepődik rajtunk. Ennek ellenére ez az eredmény abban erősít meg, hogy a jövőben is ezt kell tennünk, amennyiben igen fontos és mindenkinek eljuttatandó információ megosztásáról lesz szó.

Ha a kialakult erőssorrendet a Könyvtári Intézet szemszögéből értékeljük, akkor a hagyományos „szakirodalom” előkelő helyezése az első kérdéscsoportnál tapasztaltak alapján már nem meglepő. Az itt tapasztaltak csak megerősítik ezen információs eszközök fontosságát. Az eredményhez feltételezhetően nagymértékben hozzájárulnak a kitűnő tartalommal és példás rendszerességgel megjelenő regionális, megyei módszertani kiadványok is, azaz nemcsak az országos terjesztésű szakirodalomra kell gondolnunk. Ezekben a kiadványokban rendszeresek azok a hírek, amelyek kapcsolatba hozhatóak velünk, azaz a kiadványok szerkesztői valójában a mi „nagyköveteink” is. Érdemes lenne talán megszervezni és rendszeressé is tenni a szakmai kiadványok szerkesztésében dolgozók találkozóját, amely lehetőséget teremtene a társkiadványok megismerésére, szerkesztőik, szerzőik ötleteinek felhasználására, és egyben a színvonalas munka legalább erkölcsi elismerésére is.

A „barátok–ismerősök” összetett halmazán belül a Könyvtári Intézet az utolsó helyet foglalja el, ez részben érthető is, hiszen a praxisban együttműködő társak mégiscsak könnyebben megszólíthatók, a Könyvtári Intézet egy picit e kör fölött áll, de éppen ezért fontos, hogy praxisközelben maradjunk.

Az elektronikus eszközök harmadik helyre szorulása sem meglepő már, viszont a halmazon belül törekednünk kell arra, hogy a KSZR-szolgáltatás kapcsán ne általában az internet, hanem a Könyvtári Intézet honlapja ugorjon be először partnereink fejébe.

Ehhez a kérdéscsoporthoz, azaz a „honnán tájékozódok” kérdéshez négy kiegészítő megjegyzést is küldtek partnereink:

„Ez év márciusától olvasom naponta a Katalistet. Ebben az időszakban mindössze két alkalommal merült fel kistérségi téma. Egyik sem váltott ki visszhangot. Megköszöntem Mikulás Gábornak, hogy felvette április 3-án a Katalistre: Pekár István: Elmetezett gyökerek – c. tanulmányát, mely nagyon érzékletesen mutatja be a kistérségi hálózat szükségét. A másik májusban jelent meg, az X. Y. összevont művelődési intézmény és könyvtár vezetőjének kérdése volt. Fájdalom, de nem kapott rá (legalábbis a Katalisten) választ. Mindebből azt a következtetést vontam le, hogy abban a körben nem kérdés a kistérségi problémakör.”

„Kistérségi ügyekben elsősorban a KI honlapjáról, szakirodalomból, más kistérségektől tájékozódunk, de a helyi sajtó és a szolgáltató helyeken dolgozó kollégák »információi« is ugyanolyan súllyal bírnak.”

„A Katalist ritkán foglalkozik ilyen ügyekkel, a helyi sajtó úgyszintén. A fenntartó nem azonos a kistérség vezetőjével. A kistérségi referensek változtak. Egyelőre a mi kistérségünkben a könyvtári együttműködés látszik elsősorban. A KI honlapjáról indulok a szakirodalom terén is.”

„A kistérségek még nem stabil képződmények, változnak, nincs hozzáértő szakemberük. Mi vágjuk a dzsungelt a csapat előtt.”

A kiegészítések a Katalist vonatkozásában megerősítik az egyébként kiolvasott eredményt, azaz a Katalist a KSZR vonatkozásban nem számít preferált információs felületnek. De érdemes azért arra is odafigyelnünk, hogy partnerünk hogyan fogalmaz: „Naponta olvasom a Katalistet”. Azaz, ha a Katalisten több KSZR-hír jelenne meg, lehet, hogy egészen más eredmény született volna? A Katalistet érdemes lenne jobban használnunk? Az ezzel kapcsolatos lehetőségen érdemes elgondolkodnunk.

A Könyvtári Intézet honlapja viszont más hangsúlyt kapott a szöveges értékelésben, mint magában a kérdésre adott válaszokban, ahol a középmezőnyben szerepelt. Itt és most két válaszban is kiemelészt kapott, s ez inkább a hangsúlyosságára utal.

Az ötödik kérdéscsoport (miről és milyen formában szeretne tájékozódni) tanulságai

A „Milyen kistérségi információkról szeretne tájékozódni és milyen formában?” hívókérdésre szintén 12 lehetséges választ kínáltunk fel, megadva az öt

választható formát is, azaz: *cikkben – tanulmányban, konzultáción – értekezleten, Könyvtári Intézet honlapon, Katalisten vagy webes fórumon.*

Ez az öt választható forma valójában három csoportot alkot, azaz:

- a személyes kommunikációs formákat (konzultáció, értekezlet);
- a szakirodalmi – papír alapú – megjelenítést (cikk, tanulmány);
- az elektronikus felületen történő megjelenítést (KI-honlap, Katalist, Web).

A kérdéscsoport a 4. pontban feldolgozott „honnan tájékozodom” kérdés kontroll kérdéseként is értelmezhető, hiszen ott a tájékozódás megvalósult formáira, itt viszont a tájékozódás igényelt formáira kérdezzük rá.

Ugyanakkor ez a kérdéssor a 3. kérdéscsoportban feldolgozott „miről szeretnék tájékozódni” kérdéskört is kiegészíti, tehát további információt jelent számunkra, hogy milyen témákkal és milyen hordozó felületen lenne érdemes partnereinket megkeresnünk.

Érdekes ezt a blokkot egy összetett táblázatban szemléltetnünk:

Sorszám	Miről tájékozódna?	A tájékozódás kívánt formája / forrása					Átlag érték (kereskedve)	Megjegyzés (sorrendi hely)
		Cikk, szakirodalom	Személyes konzultáció	KI-honlap	Katalist	Webes fórum		
		Az igény mértéke %-ban kifejezve						
5.1.	A KSZR-rel kapcsolatos jogi tanácsadás (beérkezett válasz: 28)	42,86	57,14	71,43	35,71	35,71	49%	1.
5.2.	Kistérségi statisztikák (beérkezett válasz: 28)	46,43	32,14	64,28	10,71	21,43	35%	10–11.
5.3.	Kistérségi, szolgáltatási normatívák (beérkezett válasz: 28)	39,29	50,00	75,00	17,86	17,86	40%	2–3–4.
5.4.	KSZR-szolgáltatás küldetésnyilatkozata (beérkezett válasz: 28)	46,43	25,00	75,00	3,57	17,86	34%	12.
5.5.	Fejlesztési mintatervek (beérkezett válasz: 28)	57,14	25,00	67,86	14,29	17,86	37%	8.
5.6.	Technológiai fejlesztés, eszközök, rendszerterv (beérkezett válasz: 28)	50,00	50,00	42,86	10,71	21,43	35%	10–11.
5.7.	A kistérségi társulások tulajdonjogi problémái (beérkezett válasz: 28)	71,43	46,43	32,14	10,71	28,57	38%	6–7.
5.8.	Más kistérségek tapasztalatai (beérkezett válasz: 28)	60,71	67,86	39,29	17,86	14,29	40%	2–3–4.
5.9.	Kistérségck, KSZR szolgáltatás jövőképe (beérkezett válasz: 28)	71,43	39,29	60,71	3,57	25,00	40%	2–3–4.
5.10.	Könyvtárak és egyéb intézmények kistérségi együttműködése (beérkezett válasz: 28)	75,00	57,14	32,14	3,57	21,43	38%	6–7.

Sorszám	Miről tájékozódna?	A tájékozódás kívánt formája / forrása					Átlag érték (kerékítve)	Megjegyzés (sorrendi hely)
		Cikk- szakiro- dalom	Szemé- lyes konzul- táció	KI-hon- lap	Katalist	Webes fórum		
		Az igény mértéke %-ban kifejezve						
5.11.	Alkalmazott szerződés- és nyomtatvány-formák (beérkezett válasz: 28)	42,86	21,43	92,86	7,14	14,29	36%	9.
5.12.	Alkalmazott szoftverek, nyilvántartó rendszerek, adatbázisok (beérkezett válasz: 27)	51,86	48,15	55,56	11,11	25,93	39%	5.
ÁTLAG ÉRTEK		55	43	59	12	22		

Mint látható, a tájékozódás igényelt formájában a Könyvtári Intézet honlapja került az első helyre (59%), és ez a forma kapta a legmagasabb elért értéket is, az alkalmazott szerződés- és nyomtatványformák kapcsán 92,86 százalékot ért el. Ugyanakkor a Katalist (12%) és a web (22%), azaz a másik két elektronikus felület lényegesen lemarad, azaz itt is érvényes a hagyományos szakirodalom (55%) és a személyes konzultációs formák (43%) preferáltsága.

A témák közül a legkiemelkedőbb igény a „szerződés- és nyomtatvány-formák”-ra érkezett, 93 százalékos értékkel. Ez messze kilóg a sorból, hiszen az öt követő értékek 75 százalékot értek csak el. Meglepő ugyanakkor, hogy az egyes témák közötti igénysorrendben ez a kategória csak a 9. helyre szorult. Tehát nem általános, hanem egy nagyon határozott, konkrét tartalommal és formában megjelenő igénnyel állunk szemben, amelynek kielégítése feltétlenül indokolt! Hasonlóan markáns igény mutatkozott a „KSZR szolgáltatás küldetésnyilatkozata” című témára 75 százalékos értékkel, miközben ez a téma az általános erőssorrendben az utolsó helyen végzett!

A témák közötti általános erőssorrendet (lásd a táblázat utolsó oszlopa) a „jogi tanácsadás” kezdi, majd ezt követi a „Kistérségi, szolgáltatási normatívák”, a „Más kistérségek tapasztalatai”, „Kistérségek, KSZR szolgáltatás jövőképe” kérdéskör. A jogi tanácsadásra szóló általános igénnyel ellentétes a második kérdésorportban rögzített vélemény, ott ugyanis azt állapítottuk meg, hogy: „*partnereink nagy része (81,5%) alig, vagy csak közepesen tartja szükségesnek munkájához a jogi tanácsadást*”. Ezek szerint hajlamosak vagyunk önmagunknak is ellentmondani?

Igazán figyelemre méltó a „Technológiai rendszerterv” hátra szorulása. A technológiai kérdések lemaradása akként is értelmezhető persze, hogy ezen a területen rend van. De ez túlzottan optimista értelmezési verzió. A realitás más okokat mondhat ki velünk. Sajnos, ma nincs a rendszer egyetlen pontján sem kapacitás (elsősorban anyagi, de gyakran humán sem) a folyamatos és tervezett fejlesztésre. A könyvtárak egymásra nem épülő, egyenletes fejlődést nem biztosító eseti pályázati forrásokból próbálnak fejleszteni. A forráshiány miatt a könyvtárak nem is foglalkoznak a rendszerterv megújításával, korszerűsítésével, aktualizálásával. Még „szerencse” – tehetjük hozzá, mert markáns igény megjelenése esetén a mi kapacitásunk szűkösségével találnánk szembe magunkat egy szempillantás alatt.

Az ötös kérdéscsoporthoz, „*miről szeretne informálódni és milyen formában?*” kérdéshez szintén öt kiegészítés érkezett. Ezen belül a „*miről?*” kérdéshez egy felajánlást kaptunk:

„*Szívesen bemutatjuk a pápai kistérség 20 községi könyvtárának tapasztalatait.*”

A „*milyen formában?*” kérdéshez az alábbi kiegészítések érkeztek, és köztük is van egy felajánlás, amellyel mindkét esetben élni szeretnénk:

„*A papírt, az írott szöveget szeretjük.*”

„*Noha nem jelöltem, a szakirodalmat a honlapon össze lehetne gyűjteni, amennyiben digitális formában elérhető. Ahol célszerű a konzultáció, ott az értekezlet és a webes fórum az ideális. A Katalist inkább vitákra, információközvetítésre jó és az aktualitásokra hívja fel a figyelmet.*”

„*Szükséges lenne regionális tanácskozás a működő mozgókönyvtári szolgáltatást végző szakemberek részvételével, nem előadás, hanem munkamegbeszélés kellene, házigazda szerepet vállalunk!*”

Végezetül egy nem várt, de jóleső értékelés:

„*Fontos kérdéseket vet fel a táblázatot szerkesztő szakember, az elmúlt 3 és fél év alatt felhalmozódott – tapasztalatok – nyitott kérdések – jövőkép tekintetében.*”

Melléklet – Adatlap KSZR-szolgáltatásban dolgozó partnerek elégedettség vizsgálatához

Kérjük, értékelje az alábbi állításokat annak megfelelően, hogy mennyiben ért velük egyet! Soronként jelölje be (Pl.: kiemeléssel, eltérő színnel, karikázással) a megfelelő kódszámot! Az állításokhoz indoklást is fűzhet!

I. kérdéscsoport		Egyáltalán nem	Valamennyire	Közepesen	Többnyire	Teljes mértékben
1.1.	A munkámhoz szükséges módszertani segítséget a KSZO-tól megkapom	1	2	3	4	5
1.2.	Személyesen szoktam konzultálni a felmerült problémákról a KSZO munkatársával	1	2	3	4	5
1.3.	A személyes konzultációról jók a tapasztalataim	1	2	3	4	5
1.4.	A KI honlapjáról tájékozodom a felmerült problémák kapcsán.	1	2	3	4	5
1.5.	A KI honlapját munkám szempontjából informatívnak tartom	1	2	3	4	5

Indoklás, kiegészítés:

2. kérdéscsoport		Egyáltalán nem	Valamennyire	Közepesen	Többnyire	Teljes mértékben
2.1.	Munkavégzésemhez leginkább jogi tanácsadásra van szükségem	1	2	3	4	5
2.2.	A szükséges jogi tanácsadást a KSZO-tól megkapom	1	2	3	4	5
2.3.	Munkavégzésemhez leginkább személyes konzultációkra van szükségem	1	2	3	4	5
2.4.	A szükséges személyes konzultációt a KSZO-tól megkapom	1	2	3	4	5
2.5.	Munkavégzésemhez leginkább mások tapasztalatainak megismerésére van szükségem	1	2	3	4	5
2.6.	A számomra szükséges tapasztalatokhoz a KSZO révén hozzájuthatok	1	2	3	4	5

Indoklás, kiegészítés:

3. kérdéscsoport		Egyáltalán nem	Valamennyire	Közepesen	Többnyire	Teljes mértékben
3.1.	Segítené munkánkat egy előadásokból és konzultációkból álló, évi 3-4 alkalommal ülésező KSZO akadémia	1	2	3	4	5
A KSZO akadémia lehetséges témái közé javasolom felvenni:						
3.2.	Népművelés – kultúráközvetítés – teleház szolgáltatás – iskolaügy egy fedél alatt, közös integrált térben. Tartalmi és pénzügyi megvalósítás	1	2	3	4	5
3.3.	Statistika – tanulságokkal, a közoktatásügy, a kultúra és a közgyűjtemények kistérségi statisztikai adatszolgáltatásának összevetése, gyakorlati tanácsok az egyes jelentőlapok kitöltéséhez	1	2	3	4	5
3.4.	Forrásfelhasználás – pénzügyi nyilvántartás az ÁSZ által képviselt elvárások tükrében, gyakorlati tanácsok	1	2	3	4	5

Indoklás, kiegészítés, további ténajavaslat:

4. kérdéscsoport		Egyáltalán nem	Valamennyire	Közepesen	Többnyire	Teljes mértékben
4.1.	A Könyvtári Intézet honlapjáról	1	2	3	4	5
4.2.	A Könyvtári Intézettől személyes úton	1	2	3	4	5
4.3.	Szakirodalomból	1	2	3	4	5
4.4.	Katalistról	1	2	3	4	5
4.5.	Más kistérségektől	1	2	3	4	5
4.6.	Más könyvtártól	1	2	3	4	5
4.7.	Közművelődési területről	1	2	3	4	5

4. kérdéscsoport		Egyáltalán nem	Valamennyire	Közepesen	Többnyire	Teljes mértékben
4.8.	A kistérségi referenstől	1	2	3	4	5
4.9.	A fenntartótól	1	2	3	4	5
4.10.	Helyi sajtóból	1	2	3	4	5
4.11.	Kollégáimtól	1	2	3	4	5
4.12.	Internetről	1	2	3	4	5
4.13.	Egyéb, úspedig forrásból	1	2	3	4	5

Indoklás, kiegészítés:

5. kérdéscsoport	Cikkben, tanulmányban	Konzultáción, értekezleten	KI honlapon	Katalistán	Webes fórumon
5.1.	A KSZR-rel kapcsolatos jogi tanácsadás	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem
5.2.	Kistérségi statisztikák	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem
5.3.	Kistérségi, szolgáltatási normatívák	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem
5.4.	KSZR-szolgáltatás küldetésnyilatkozata	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem
5.5.	Fejlesztési mintatervek	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem
5.6.	Technológiai fejlesztés, eszközök, rendszerterv	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem
5.7.	A kistérségi társulások tulajdonjogi problémái	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem
5.8.	Más kistérségek tapasztalatai	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem
5.9.	Kistérségek, KSZR-szolgáltatás jövőképe	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem
5.10.	Könyvtárak és egyéb intézmények kistérségi együttműködése	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem
5.11.	Alkalmazott szerződés- és nyomtatványformák	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem
5.12.	Alkalmazott szoftverek, nyilvántartó rendszerek, adatbázisok	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem
5.13.	Egyéb: úspedig	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem

Indoklás, kiegészítés:

Fehér Miklós

ENRICH

A kulturális örökségre vonatkozó információforrások európai hálózata

Az ENRICH (gazdagítás) címmel indított ún. célzott projektet az Európai Unió eContentPlus, a digitális formában rendelkezésre álló információk nemzetközi hasznosításának továbbfejlesztését támogató programja keretében finanszírozza. A projektben Magyarországot a BME Országos Műszaki Információs Központ és Könyvtár (OMIKK) képviseli, és további egyetemi könyvtárak bekapcsolódására is számítani lehet.

A projektet 2007. december 3-án a Prágában tartott nemzetközi értekezlettel indították útjára a résztvevő országok képviselői.

A projekt célja, hogy Európa különböző kulturális intézményeiben fellelhető kézirat- és ősnymtatvány vagyon digitalizált formában elérhető részéhez egységes és hatékony hozzáférést biztosítson anélkül, hogy a felhasználónak foglalkoznia kellene az egyes rendszerek sajátosságaiból adódó különbségekkel. Más szóval a projekt egy közösen használható virtuális gyűjteményt kíván létrehozni egyrészt a kutatók, másrészt a kulturális kérdések, tudománytörténet, irodalomtörténet stb. iránt érdeklődők széles köre számára. Ez konkrétan azt jelenti, hogy a projekt az európai nemzeti könyvtárak eddig digitalizált kézirat/ősnymtatvány/régi, illetve ritka könyvállományának mintegy 85 százalékát egységesen és közvetlenül hozzáférhetővé kívánja tenni az interneten keresztül. Ezt a szétszórtan már rendelkezésre álló digitális gyűjteményt a jövőben további értékes anyaggal egészítik ki a résztvevő országok egyetemi és egyéb könyvtárai. A konzorcium végeredményben mintegy 5 millió digitalizált oldal tartalmához kíván hozzáférést biztosítani.

A projekt a prágai Nemzeti Könyvtár által kialakított „Manuscriptorum” digitális könyvtár eddigi tapasztalataira és anyagára épül, amely a <http://www.manuscriptorium.eu> honlapon érhető el. Ez jelenleg 46 cseh és külföldi gyűjtemény digitalizált változatához biztosít hozzáférést, és 15 éves fejlesztői munka eredményeként jött létre, amelyet a Cseh Köztársaság nemzeti könyvtára és az AIP Beroun Ltd. cég együttműködve hajtott végre. Ez jelenleg a leggazdagabb digitalizált kézirat-gyűjtemény Európában, mely már 1 millió oldalnyi digitalizált anyagot tesz hozzáférhetővé, és biztonságos digitális archívummal rendelkezik. A digitalizálással kapcsolatos munkát a cseh állam támogatja. A felhasználók, akiknek kb. 50 százaléka a Cseh Köztársaságon kívülről származik, cseh és angol nyelven kereshetnek. A rendszer egy változata a középiskolák oktatási tevékenységét is segíti. A kezdeményezés létrejöttében nagy szerepe volt az UNESCO „Világmemória” című programjának, amiért a cseh Nemzeti Könyvtárat az UNESCO 2005-ben a Jikji-díjjal jutalmazta. A „Manuscriptorum” létrehozatalával kapcsolatos munka tapasztalatait, az abból adódó ismereteket azóta több más ország hasznosította.

Az ENRICH projekt eredményeként a jelenleginél sokkal több adat válik hozzáférhetővé Európa számos részéből. A dokumentumokat leíró ún. metaadatokat a központi adatbázis céljaira a project a nemzetközi OAI (nyitott archívum) protokoll alkalmazásával fogja összegyűjteni. A dokumentumok leírását olyan kapcsolati adatok egészítik ki, amelyek a leírást összekötik a résztvevő intézmények adatbázisaiban tárolt képekkel. A szükséges átalakítások elvégzése érdekében a projekt minden résztvevő intézménynél megfelelő számítógépes programokat kíván telepíteni.

Az ENRICH útján kiszolgálni kívánt felhasználói körbe egyrészt maguknak a dokumentumoknak tulajdonosai, másrészt könyvtárak, múzeumok és archívumok, kutatók és hallgatók, politikusok és általában a kulturális múlt iránt érdeklődők tartoznak. Ez a projekt lehetővé teszi számukra az érdeklődési körükbe vágó olyan dokumentumok keresését és elérését, amelyekhez más módon nehezen férnének hozzá. Emellett a rendszer történelmi dokumentumok teljes szövegének, audio- és videoanyagoknak, illetve számos történelmi térképnek elérését is lehetővé teszi. Az ENRICH konzorcium szoros együttműködést tervez az TEL-lel (Európai Könyvtár – The European Library), és az Európai Digitális Könyvtár alkotóelemévé fog válni, amint az megvalósul.

A felhasználók számára olyan eszközök állnak rendelkezésre, amelyek lehetővé teszik, hogy létrehozzák saját dokumentumaikat és digitális könyvtáraikat a „Manuscriptoriumban”. Ez az alkalmazás több nyelven biztosít hozzáférést a „Manuscriptoriumhoz” és – éppúgy mint a többnyelvű ontológiák – engedélyezi a keresést egy adott felhasználói nyelven és az adatok visszanyerését a forrás nyelven.

Az ENRICH konzorcium 18 partnerből áll és a projektet számos egyéb intézmény támogatja.

A projektet a Cseh Nemzeti Könyvtár (National Library of the Czech Republic) két cseh partnerrel – az AiP Beroun Ltd. céggel és a Crossczech Prague Inc. céggel közösen irányítja.

Az első két cseh intézmény mellett egyes feladatcsoportok tekintetében vezető szerepet tölt be az Oxford University Computing Services, az Università degli Studi di Firenze – Centro per la comunicazione e l'integrazione dei media, az Institute of mathematics and informatics Vilniusban, a SYSTRAN Paris és a National Library of Spain. További fontos technikai partnerek: Københavns Universitet – Nordisk Forskningsinstitut, Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze, University Library Vilnius, University Library Wrocław, Stofnun Árna Magnússonar í íslenskum fræðum Reykjavíkban, Computer Science for the Humanities – Cologne University, St. Pölten Diocese Archive (Monasterium project, Ausztria), National and University Library of Iceland, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem és a Poznań Supercomputing and Networking Centre.

Az együttműködés iránti érdeklődést kifejezték további nemzeti könyvtárak, nevezetesen Magyarországon, Kazahsztánban, Moldovában, Lengyelországban, Romániában, Szerbiában és Törökországban éppúgy, mint a pozsonyi, bukaresti és heidelbergi könyvtárak. A tagok listája a projekt 2009 őszéig terjedő időtartama alatt remélhetőleg tovább fog bővülni.