

Közösségben, a közösségért

A közösségi részvételen alapuló könyvtári működés lehetőségeiről a regionális szakmai napok és egy kutatás tapasztalatai alapján

BÓDOG András

A XXI. századra teljesen megváltoztak az információkeresési szokások. Az intézmények személyes használata helyett „felületeken”, számítógépek vagy egyéb mobil eszközök segítségével, online módon elégítjük ki kíváncsiságunkat, pótoljuk a hiányos vagy éppen az aktuálisan szükséges információkat. A könyvtár az internetre költözött. Ezzel egy korszak végképp lezárult, de mi az, ami a kezdetét veszi? A közhiedelemmel szemben az a meglepő tapasztalatunk, hogy az intézmények intézményi szerepe nemhogy csökkent volna, hanem megerősödött. Többen, gyakrabban használják a könyvtárakat, mint korábban, hiszen a technológiai lehetőségek révén sokkal több embernek fér bele az idejébe, a napi rutinjába a könyvtárak által biztosított felületek és szolgáltatások elérése. Ráadásul a világ nemcsak ebben az értelemben tágult ki. A világismeretet hordozó tartalmak összességét ma már egyre mélyebben tudjuk elemezni, feldolgozni, feltárni. Ezen könyvtárosi alapszolgáltatások ellátása a fejlődés révén ugyan egyre inkább gépi alapú, de emberi irányítású. A könyvtárhasználat jellege valóban átalakult. A könyvtár már nem elsősorban információs lelőhely, hanem mindinkább az információkeresés és az oktatás/tanulás technikai, technológiai és szakirodalmi támogatója. Az intézményi többletet az intézmény közösségek számára megnyitott terei biztosítják. A könyvtár közösségi otthon, ahol mindennapos a szórakoztató olvasás és a másol nem megszerezhető közösségi élmény. Reneszánszkat élék a baba-mama klubok, a hobbikörök, a mesefoglalkozások, az író-olvasó találkozók, a könyvbemutatók, az ismeretterjesztő előadások, a legkülönfélébb tematikájú kiállítások. A könyvtár képes felkarolni a közösség „ügyeit”, ezeket aktív és intézményesült háttérként támogatja. A tanulmányban olvasható felsorolás csak néhány gyakori példa a hazai közkönyvtárak erre irányuló mindennapi repertoárjából. A 2016-ban meghirdetett és a könyvtárakat, múzeumokat, köznevelődési intézményeket összefogó Cselekvő közösségek – aktív közösségi szerepvállalás projekt (EFOP-1.3.1-15-2016-00001) fókuszába nem véletlenül került az intézmények, köztük a közkönyvtárak közösségi funkciójának módszertani támogatása. A projekt célja, hogy az intézményrendszer tudatosabban, hatékonyabban legyen képes reagálni a társadalmi, technológiai változások által kikényszerített elvárásokra. Szolgáltatáspolitikája és intézménymenedzsmentje alkalmas legyen a közösség által vezérelt működési modellel együttműködni, hiszen a közösségi funkció a közkönyvtárak hosszú távú fennmaradásának kulcsa.

Mit jelent a társadalmiasítás?

A társadalmiasítás a településen működő kulturális intézményrendszer, így a múzeumok, a közmű-

velődési intézmények és a könyvtárak felkészítése a közösségi részvételen alapuló működésre. A társadalmiasítás megnyitja a lehetőséget a kulturális

intézmények hosszú távú fenntarthatósága előtt: az így működő intézmény a közösségi, használói igényekre támaszkodva és a helyi szokások és hagyományok figyelembevételével végzi tevékenységét.

Szerencsére ez a szemlélet sok tekintetben megjelenik a közkönyvtárak mindennapjaiban is. A projekt során kidolgozott és közkinccsá tett útmutató révén erősíthető a tudatosság, az elkötelezettség, s mindez a könyvtár számára kapacitásbővítő szervezetfejlesztéssel is együtt járhat.

Módszertani útmutató

Az érintett intézmények egyik erőssége, hogy közösségi programjaik által lehetőséget biztosíthatnak a használó/látogató által személyesen végzett alkotásra, kulturális értékteremtésre. A személyes aktivitás kötődést erősítő, identitásképző folyamat. A *Cselekvő közösségek – aktív közösségi szerepvállalás* projekt lehetőséget kínál a kulturális intézmények számára a helyi lakosokat és közösségeiket, azok igényeit, érdeklődését, szándékait középpontba helyező szemléletmód – vagyis a közösségi részvételen alapuló működés – megismerésére és elsajátítására.

Az elmélet megvalósíthatóságán, adaptálásán dolgozó munkacsoport erőfeszítéseinek eredményeként 2017 tavaszán megjelent a *Cselekvő közösségek* projekt honlapjának (<https://cselekvokozossegek.hu>) Tudástár menüpontjában az *Intézmények társadalmiasítása** című módszertani útmutató *Beke Márton* szerkesztésében. Az egységes elméleti alapokon nyugvó, ugyanakkor szakmaspecifikus, gyakorlat-orientált módszertani útmutató jól áttekinthető példatárral segíti a kulturális intézményrendszer három szakterületének (könyvtár, múzeum, közművelődés) szakembereit a társadalmiasítás folyamatának megismerésében. A gyakorlati tapasztalatok beépítését követően később egy kibővített, didaktikusabb tartalmú módszertani útmutató került közreadásra, amely a Tudástárban elérhető online változat mellett 2019 tavaszán nyomtatásban is megjelent *A kulturális intézmények társadalmiasított működési módja – Módszertani útmutató a közösségi részvételen alapuló működtetéshez*** címen, *Arapovics Mária, Beke Márton, Dóri Éva* és *Tóth Máté* szerkesztésében. A könyvtári fejezet szerzői: *Eszenyiné Borbély Mária,*

Pumerscheinné Bedekovity Zóra, Oros Sándor és *Tóth Máté* voltak.

A könyvtárak, múzeumok és közművelődési intézmények társadalmiasításának elméleti alapjait egy nemzetközi közösségi részvételi modell*** alapján kidolgozott hétlépcsős modell képezi:

1. lépés: A közösségi részvételi működéshez szükséges folyamat előkészítése.
2. lépés: Az érintettek azonosítása és elérése.
3. lépés: A megfelelő részvételi szint kitűzése (tájékoztatás, konzultáció, bevonás, együttműködés, felhatalmazás).
4. lépés: Közösségi részvétel a döntéshozás folyamatában.
5. lépés: A közösségi működés összehangolt céljai és eszközei.
6. lépés: Intézményi dokumentumokban megjelenített folyamat.
7. lépés: A közösségi részvételen alapuló működés megszilárdítása.

Könyvtári területen a közösségi részvételi mód különböző szintű részvételi alkalmakat kínálhat a lakosság számára ahhoz, hogy a könyvtár tevékenységi körét befolyásolni tudja és lehetősége legyen az elért eredmények értékelésére. A társadalmiasítás mint folyamat nem követel a könyvtártól egy teljesen új tevékenységet. Lényegében az intézmény profiljához illeszkedő, a már meglévő, jól definiált szakfeladatok új szemléletű megközelítéséről és kezeléséről van szó a fenti hétlépcsős modell mintáját követve. Mindehhez fontos a gondosan megválasztott részvételi szint kitűzése az intézményenként, sőt szakfeladatonként változó és elérendő igényekhez igazodva.

Regionális szakmai műhelynapok

A módszertani útmutató átdolgozott változatának elkészítése után a projekt konzorciumi partnerei – a Szentendrei Szabadtéri Néprajzi Múzeum – Múzeumi Oktatási és Módszertani Központ, az NMI Művelődési Intézet Nonprofit Közhasznú Kft., valamint az Országos Széchényi Könyvtár – saját szakterületüknek megfelelően hat-hat-hat regionális szakmai napot tartottak szerte az országban a közösségi rész-

* https://cselekvokozossegek.hu/wp-content/uploads/csk_utmutato_tarsadalmiasitas_20170331.pdf

** <https://cselekvokozossegek.hu/wp-content/uploads/Tarsadalmiasitas-beliv-boritoteritve.pdf>

*** International Association for Public Participation (IAP2)

vételen alapuló működés népszerűsítésére, megismertetésére.

Az Országos Széchényi Könyvtár (OSZK) projektstábja kezdte a rendezvénysorozatot 2019. január 21-én Békéscsabán, a Békés Megyei Könyvtárban. Ezt követte havi két alkalmas bontásban a győri, pécsi, debreceni, egri és végül a veszprémi könyvtárspecifikus társadalmiasítás szakmai nap április 23-án. A szakmai programokon a stáb munkatársai, valamint az útmutató könyvtári fejezetének szerzői tartottak előadásokat a társadalmiasítás elméletéről, és sor került a résztvevők által előre kitöltött kérdőívek/tesztek eredményeinek bemutatására is. A délutáni műhelymunkákon a könyvtárosok a projekt munkatársaival a közösségi részvétel gyakorlati alkalmazását vitatták meg. A vita egyik részében a saját praxisból hozott példák kerültek megbeszélésre, majd egy elképzelt könyvtár lehetőségeinek számbavevétele következett.

A könyvtári társadalmiasítási rendezvényekre történő regisztrációnál a szervezők lehetőséget adtak egy online kérdőív opcionális kitöltésére, amely a múzeumi szakterület – az útmutatóban is megtekinthető – önértékelő tesztjének könyvtári területre igazításával készült. Minden regionális rendezvényre elkészült a kérdőív/teszt kitöltetlen változata. A regionális eredmények összesítésére jelen tanulmány vállalkozik.

A felmérések kettős célt szolgáltak: egyrészt előzetes adatokat nyújtottak a projekt számára az intézményrendszer társadalmiasíthatósági fokáról, másrészt önértékelést jelentettek a könyvtárak számára abban, hogy hol tartanak ezen az úton. Fontos hangsúlyozni, hogy szó sincs reprezentatív felmérésről, az adatok tájékoztató jellegűek. Minden kitöltött adatnál figyelembe kell venni, hogy a teszt önkitöltéses volt, így előfordulhat olyan eset, hogy az adatok révén az intézmények önhibán kívül pontatlan képet mutattak magukról (értelmezés stb.). A kérdőívek kitöltése anonim módon történt, e-mail címet csupán azért kértünk a kitöltőktől, hogy a válaszokat visszaküldve megtekinthessék az összesített eredményeket. A kitöltők e-mail címe természetesen a többi kitöltő számára nem volt látható.

A tanulmányunk végén megtekinthető a kérdőívünk, melyet több kérdésblokkra tagoltunk. A kérdések mindegyikénél hangsúlyosan szerepelt az intézmény közösségorientált szemléletének felderítése: az első részben a könyvtár működésére és általános közösségi tevékenységére vonatkozó kérdésekre kerestünk választ, ezt követte a könyvtár küldetésére és stratégiájára, illetve a pénzügyekre vonatkozó blokk. A

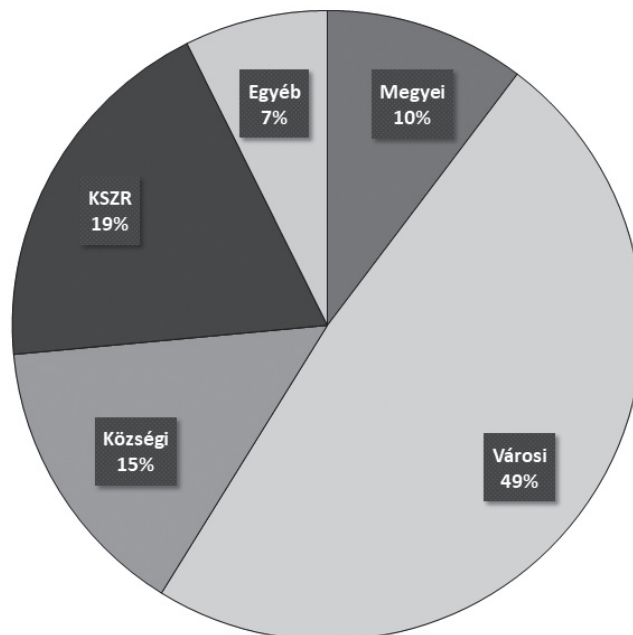
negyedik kérdéscsoportban a könyvtár közönségét vizsgáló kérdések következtek, majd a könyvtári ismeretátadásra és partnerkapcsolatokra vonatkozó kérdések. Az utolsó blokkban a társadalmiasítás egyes szintjeinek jellegzetességeire kérdeztünk rá. A Google kérdőív pontozásra is lehetőséget biztosít, így a végső pontszám megközelítőleg kimutatja, hogy a kitöltő intézmény a közösségi részvétel mely szintjének megfelelően működik. A dokumentációval alátámasztható válaszok kétszeres pontszámot értek, mivel a közösségorientált szemlélet megléte az intézményi dokumentumokban hangsúlyos szereppel bír a társadalmiasított működési módban. A ponthatárokat, vagyis a társadalmiasítási szintek számszerű besorolásának alapját az utolsó kérdésblokkban a szinteknél szerezhető pontszámok összessége határozza meg, kiegészítve a többi blokkban szerezhető plusz pontokkal (ezekben a kérdésekben szintén a közösségi részvétel alapfeltételeinek megléte felől érdeklődtünk). Az első műhelynap (workshop) tapasztalatai alapján a kérdőívet kiegészítettük a véleménynyilvánítás lehetőségével, ám ezzel a lehetőséggel kitöltőink többsége nem élt. A hozzászólásokban a munkakörülményekről (a munkát egyedül végző kistelepülési könyvtáros kihívásai a mindennapokban), frissen átvett vezetői munkakörrel (információ- és dokumentációhiány az elődök részéről), illetve technikai jellegű megjegyzésekről kaptunk visszacsatolást. Utóbbiaknál a további válaszadási lehetőséget hiányolták (egyéb, mégpedig... válasz) az árnyaltabb, komplexebb problémakörök vizsgálatánál. Utóbbira reflektálva a kérdések többségét kiegészítettük szabadon kitölthető „egyéb” opcióval. Ezek kitöltése esetén azonban nem biztosítható a közösségi részvétel szintjét megközelítőleg meghatározó automatikus pontszámítás, így az „egyéb” kategóriába eső szabadon kitöltött válaszok egyéni elbírálás alapján számítandók a társadalmiasítás szintjeit tükröző viszonyuk függvényében.

A könyvtári közösségi részvételen alapuló működés általános modellje

A közösségi részvételi működéshez szükséges folyamat előkészítése

A kérdőívet összesen hatvannyolcan töltötték ki, az esetek majdnem felében városi könyvtárakból. A második legnépesebb csoportot a KSZR (Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer)-szolgáltatóhelyek

A kérdőívet kitöltő könyvtárak típusainak aránya (n=68)



1. ábra: A kérdőívet kitöltő könyvtárak típusainak eloszlása (N=68)

képezték, őket követték a községi, majd a megyei hatókörű városi könyvtárak. Az alábbiakban a projekt gondozásában 2019-ben megjelent átdolgozott

társadalmiasítási útmutató könyvtári fejezetének tartalmi ismertetését követve mutatjuk be és értelmezzük a regionális kérdőívek összesített adatait.

A felmérésben részt vevő könyvtárak közösségorientált működési körülményeinek vizsgálata

	Igen	Nem	Nem tudom	Dokumentált módon	Informális módon
Közösség, lakosság támogatása	78%	16%	18%	13%	50%
Adományozók, segítők, önkéntesek támogatása	51%	31%	18%	18%	24%

1. táblázat: A könyvtárak közösségi támogatásának aránya (N=68)

Felmérésünkben rákérdeztünk, hogy működésük során számíthatnak-e a könyvtárak a társadalmi kapcsolataikra, a helyi közösségek és a lakosság támogatására az esetlegesen felmerülő nehézségek megoldásában. A kitöltők 70%-a már részesült szükség esetén a lakosság támogatásában. Az 53 igenlő választ adó közül 34-en jelezték, hogy a segítség in-

formálisan történt a közösség részéről, kilenc esetben pedig szervezett és dokumentált módon történt. A kérdezett könyvtárak több mint fele számíthatott támogatásra segítői és önkéntesei részéről. Ezen 35 könyvtár közül tizenketten dokumentálták a támogatásokat, 16 esetben pedig informális támogatásról beszélhetünk.

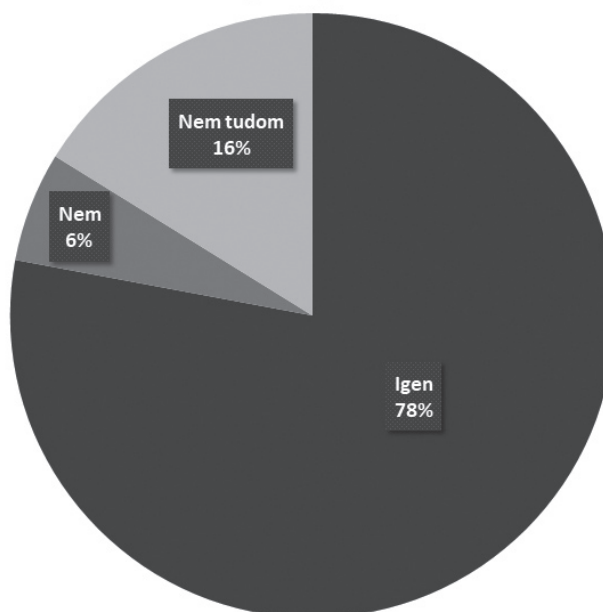
	Igen	Nem	Nem tudom	Felméréssel alátámasztva	Kizárólag személyes tapasztalat alapján
Könyvtár szerepének ismerete a településen:	62%	26%	12%	38%	24%
Támogató és aktív lakosság a könyvtár irányába:	69%	34%	9%	32%	37%
Munkavégzés a közösségi igények kielégítése alapján történik:	94%	1%	4%	31%	63%
A könyvtár mint biztonságos és információgazdag hely:	99%	-	1%	35%	38%

2. táblázat: A könyvtárak közösségi jellemzőinek összesítése (N=68)

A tesztet kitöltő könyvtárosok 62%-ának véleménye szerint a közössége/közönsége ismeri az intézmény szerepét a településen. E 42 könyvtár gyakorlatában 26-an mindezt felmérések és személyes visszajelzések alapján is alátámasztják, 16 esetben pedig napi gyakorlati tapasztalatokra hivatkoztak a válaszadás során. Hasonlóak az arányok a könyvtárosok véleményében a helyi lakosság könyvtár iránti aktivitását és támogatását illetően: a 47 pozitív válaszadó közül 22 hivatkozik felmérésre is, a napi visszajelzések

mellett, 25-en csak az olvasói visszajelzések keltette benyomásokra. A közösségi igények kielégítéséről és a könyvtár mint biztonságos és információban gazdag hely megítéléséről a megkérdezettek egyöntetűen pozitívan nyilatkoztak. A válaszok igazolható alátámasztása az előző kérdéseknél tapasztaltakhoz hasonló értéket mutat, a közösségi igények kielégítése esetében figyelhető meg jóval nagyobb arányú informális visszajelzésekre történő hivatkozás a válaszokban.

A könyvtár munkatársai szívesen beavatják-e a civileket munkájuk rejtelseibe?



2. ábra: Könyvtári munkafolyamatok használóknak történő bemutatásának aránya (N=68)

A könyvtárak közösségi funkciójának egyik látványos példája az érdeklődő használók számára a mindennapi könyvtári munka bemutatása. A megkérdezett könyvtárosok több mint háromnegyede szerint van példa erre a praxisukban. 27 válaszadó formális (pl. a múzeumok/könyvtárak éjszakája programorozat keretében), illetve 25 informális keretek között végzi. A regionális kérdőíveket vizsgálva érdekes jelenség, hogy az ország keleti felében inkább a formális bemutatás dominál, míg a nyugati országrészekben a spontaneitás a jellemzőbb.

A „Cselekvő közösségek” projekt könyvtári módszertani fejlesztésének zárásaként a Magyar Könyvtárosok Egyesületének 2019. évi, székesfehérvári vándorgyűlésén kerül sor a szemléletet alkalmazó/alkalmazni kívánó könyvtárak számára a társadalmiasított működést elismerő oklevél átadására. Ennek megszerzéséért legalább az egyik intézményi dokumentumban meg kell jeleníteni a közösségorientált szemléletet, valamint a közösségi részvétel biztosítását nyilatkozatban vállalni. További feltétel egy teszt kitöltése, amely felméri az intézmény lehetőségeit a társadalmiasítást illetően. Erre a célra a rendezvénysorozatunkon szétküldött és jelen tanulmányban összesítve elemzett kérdőívnek a tapasztalatok alapján javított változatát szánjuk.

Az első lépés központi alkotóeleme a könyvtár identitásának/küldetésének meghatározása.

	Igen	Nem	Nem tudom
Fenntartó és könyvtárosok azonos küldetés-tudata:	60%	22%	18%
Küldetés, jövőkép és tervek a közszolgálat érdekében:	99%	-	1%

3. táblázat: A könyvtárak és fenntartók azonos küldetés-tudatának, illetve a küldetés, mint közszolgálati cél aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)

A vizsgált könyvtárak 60%-ánál a fenntartóval azonosan értelmezték küldetésüket, 22%-uk egyértelműen nyilatkozott arról, hogy nem nevezhető teljesnek az összhang a fenntartójukkal. A társadalmiasított működési módban kulcsfontosságú a fenntartó támogatásának elnyerése, ezért célszerű rövid és/vagy célirányos tájékoztatással felvázolni a közösségi részvétel legfontosabb érveit, hangsúlyozva, hogy mindez a fenntartó és a könyvtár érdekeit egyaránt szolgálja. Az előkészület során létfontosságú meggyőződni arról, hogy a közösségi részvételre valós igény és lehetőség mutatkozik, ezért a lakossági igényfelmérés és a környezeti elemzés (SWOT-elemzés: az erősségek, gyengeségek, lehetőségek, veszélyek felmérése a könyvtár viszonylatában) mellett informális módon is célszerű tájékozódni az olvasók személyes megszólításával. Ez utóbbi a kisebb intézményeknél a párbeszéd közvetlensége és az alacsonyabb olvasói közönségszám miatt is praktikusabb, továbbá felmérésekből származó adatok nélkül is viszonylag pontos eredményeket szolgáltat a könyvtárosok és olvasók személyes ismeretéből következően. Arra a kérdésre adott válaszukban, hogy küldetésükben, jövőképükben és terveikben a köz szolgálatát tűzik ki célul, önbevallás alapján a könyvtárosok egyhangúlag egyetértettek.

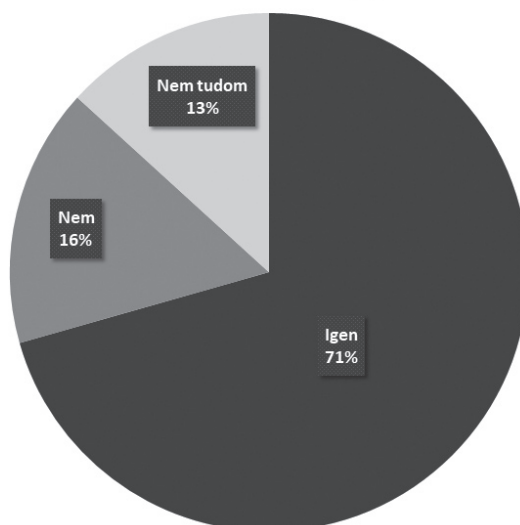
A vizsgált könyvtárak 71%-a (48 válasz) nyilatkozott arról, hogy rendszeresen felülvizsgálják és aktualizálják a küldetésnyilatkozatban és a stratégiai tervben megfogalmazottakat, közülük 38-an mindezt igényfelmérések, használói visszajelzések használatával végzik.

Egy közkönyvtárban valamilyen szinten biztosan jelen van a közösségi részvétel. Ennek tudatosabbá válásához elengedhetetlen a közösség és a környezet igényeinek vizsgálata. Ehhez számos módszer alkalmazható, leggyakoribb a SWOT-elemzés, amely jól ismert a hazai könyvtári szférában.

	Igen	Nem	Nem tudom	Felméréssel alátámasztva	Kizárólag személyes tapasztalat alapján
Közösségi igények ismerete:	94%	1%	4%	57%	37%
Megfelelő lépések az igények kielégítésére:	94%	3%	3%	75%	18%

4. táblázat: Közösségi igények ismerete és azok kielégítése a vizsgált könyvtárakban (N=68)

A könyvtár küldetésnyilatkozatában és stratégiai tervében megfogalmazottakat rendszeresen felülvizsgálják és aktualizálják-e?



3. ábra: A vizsgált könyvtárak küldetésnyilatkozatai és stratégiai felülvizsgálatának aránya (N=68)

A vizsgált minta válaszadóinak önértékelése szerint egyöntetűen ismerik közösségeik igényeit, valamint mindannyian megteszik a megfelelő lépéseket ezen igények kielégítésére. Igényfelmérésekkel és használói visszajelzésekkel azonban az igények feltérképezését csupán a megkérdezett könyvtárak kicsit több mint fele tudja alátámasztani, míg a szükséges lépéseket háromnegyedük hajtja végre a környezetük visszajelzései alapján. Ellentmondás figyelhető meg ezekben az adatsorokban: az reálisan elképzelhető, hogy a közösségi igényeket a kisebb intézményekben informális csatornákon mérik fel, ám konkrét lépések a minta összmenységére vonatkoztatva túlnyomórészt igény- és elégedettségi felmérések eredményeként történnek. Itt magyarázatként szolgál a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer (KSZR) szolgáltatóhelyek (19%-os arányukkal a második legnagyobb csoportot adják a mintában) intézményi struktúrában elfoglalt szerepe, hiszen a szolgáltatást biztosító könyvtár dönt működési kérdésekben, adott esetben a szolgáltatóhely környezetét is érintő felmérések adatai alapján. További tényező lehet az önértékelés természetéből fakadó túlságosan is pozitív véleménynyilvánítás a közösségi igények ismeretét és azok teljesítését illetően.

A partnerkapcsolatok tudatos menedzselése is fontos előkészítő lépés: a potenciális partnerek listázása és a célközönség tudatos szegmentálása erősíti a könyvtár partnerkapcsolatait. A megkérdezett könyvtárak

99%-a nyilatkozta, hogy odafigyelnek a könyvtár különböző korcsoportjainak igényeire. Ezen 67 intézményből 52-en mindezt igényfelmérések és használói visszacsatolások segítségével teszik. Az alábbi táblázatban néhány jellemzőbb korcsoport adatai tekinthetők meg. A válaszadók 91%-a szerint intézményi kommunikációjuk során is odafigyelnek a különböző korcsoportok, társadalmi rétegek sajátosságaira, elvárásaira.

Megszólítja-e a könyvtár a...	Igen	Nem	Nem tudom
kisgyermekes családokat?	91%	6%	3%
mélyszegénységben élőket?	57%	29%	13%
fogyatékkal élőket?	69%	24%	7%
nemzetiségeket, eltérő szubkultúrákat?	62%	28%	10%

5. táblázat: A vizsgált korcsoportok megszólításának összesítése a megkérdezett könyvtárak esetében (N=68)

A könyvtáraknak az esélyegyenlőség biztosítására irányuló törekvéseivel e különszám egy másik tanulmánya foglalkozik részletesebben (ld. 103–127. p.), mely egy nagyobb léptékű, reprezentatív kutatási minta adatainak felhasználására támaszkodik. Az elemzés konklúziója szerint a hazai könyvtárak vi-

szonylag kevés szolgáltatást szerveznek specifikusan az egyes hátrányos helyzetű csoportoknak. Általánosabb az a gyakorlat, hogy a teljes használói réteget szólítják meg a könyvtár szolgáltatásai, a hátrányos helyzetűeket is beleértve. A kisgyermekes családoknak szentelt külön figyelem ebben a vizsgálati mintában is hangsúlyos, sőt sokkal nagyobb mértékben, mint a reprezentatív kutatásban, valószínűleg, mivel a fentiek közül ez a célcsoport a legkönnyebben beilleszthető a könyvtárak mindennapos szolgáltatási eszköztárába. A vizsgált másik négy célcsoportot is jóval kedvezőbb arányban szólítja meg jelen populáció, mint az országos reprezentatív mintában. Mindenesetre mindkét vizsgálati minta esetében megállapítható, hogy a hátrányos helyzetű korcsoportok szegmentálása jelen van a hazai könyvtárakban, de inkább kisebb arányban, így ez mindenképp fejlesztendő terület a közkönyvtári szférában.

A közkönyvtárak kiemelt partnerei az oktatásügyben érintettek. Felmérésünkben rákérdeztünk arra, hogy a könyvtárak biztosítják-e a lehetőséget formális (iskolával együttműködő), nem formális (tanfolyamok, szakmai továbbképzés) és informális (szabadegyetem, konferencia, magánórák az olvasói térben stb.) tanulásra.

	Van	Nincs	Nem tudom
Formális tanulás:	96%	3%	1%
Nem formális tanulás:	75%	21%	4%
Informális tanulás:	75%	21%	4%

6. táblázat: Tanulási lehetőségek a megkérdezett könyvtárakban (N=68)

Az eredmények a könyvtárak jó lehetőségét mutatják ezen a területen. A tesztet kitöltő kollégák szinte mindegyike szerint folytatnak közös munkát az oktatási intézményekkel, melyre háromnegyedük a helyben tartott, illetve a külsősök által a könyvtárba hozott oktatási tevékenységre tudott saját példát említeni.

A közösségi részvételi mód egyik sajátossága, hogy adott részvételi szinten a könyvtár ígéreteket fogalmaz meg a bevont közösségnek. Tudatos és rendszeres kommunikáció az alapja ennek a folyamatnak, legyen szó a közösség tájékoztatásáról vagy a velük történő közös munkáról. Utóbbinál a számon kérhetőség és az átláthatóság fokozottan érvényesül.

Ha igény mutatkozik a társadalmiasított működésre és a környezeti feltételek is adottak, a könyvtári erőforrások azonosítása és biztosítása a következő ellenőrizendő terület, amely egyúttal a könyvtárosok elkötelezettségét is jelenti. A közösségi részvétel csak a könyvtár teljes kollektívájának együttműködésével lehet hatékony, ezért fontos kinevezni egy felelős személyt, aki a teljes folyamatot átlátja és képes meghatározni, hogy ki milyen szerepet vállaljon az új szemlélet szerinti feladatellátásban. Infrastrukturális erőforrásoknál a közösségi terek megléte élvez prioritást, valamint a közös munkához használatos technikai eszközök.

A közösségorientált hozzáállás mellett sarkalatos pont a könyvtárak pénzügyi helyzete. Kérdőívünkben rákérdeztünk a könyvtárak néhány pénzügyi sajátosságára: megfelelő pénzügyi forrásokkal rendelkeznek-e a könyvtár közönségének és közösségének kiszolgálására, valamint a könyvtár szolgáltatási portfóliójának kommunikációs jellemzőire (hogy a fenntartó támogatja-e pénzügyi források biztosításával a könyvtár egyedi ötleteit, fejlesztéseit, szolgáltatásait). Arra is kíváncsiak voltunk, hogy a megkérdezett könyvtárak keresnek-e más pénzügyi forrásokat a fenntartó által biztosítottakon kívül.

	Igen	Nem	Nem tudom
Jelenlegi működéshez megfelelő pénzügyi kapacitás:	51%	38%	10%
Egyedi ötletek fenntartói támogatása:	62%	28%	10%
Egyéb források keresése:	72%	19%	9%

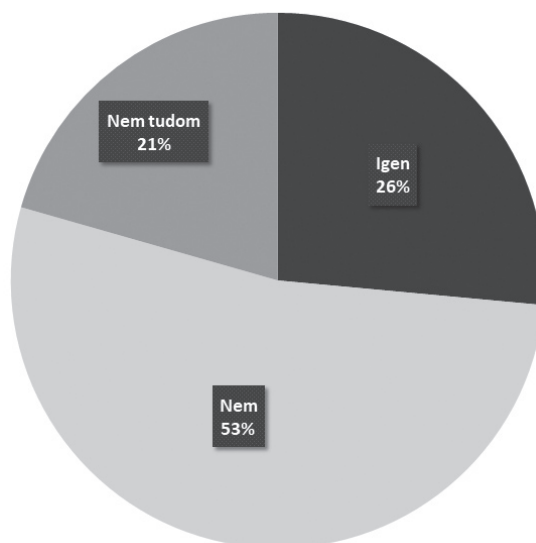
7. táblázat: A megkérdezett könyvtárak néhány pénzügyi jellemzője (N=68)

Közismert, hogy a hazai könyvtárak nagy része anyagi nehézségekkel küzd. Ugyanakkor a megkérdezett könyvtárosok fele azt jelezte vissza, hogy a jelenlegi működésükhöz megfelelő pénzügyi háttérrel rendelkeznek, valamint az egyértelműen nemet válaszoló aránya is magasnak mondható. Regionális viszonylatban csak Békéscsaba és Eger környékén figyelhető meg némi eltérés, itt ugyanis majdnem kétszeres volt az igenek száma a nemekhez képest (11–5, illetve 7–3 az igen-nemek aránya), míg a többi régióban az átlaghoz közeli értékek domináltak. A könyvtárak egyedi ötleteit valamivel nagyobb mértékben támo-

gatják a fenntartók, azonban az eredmény rámutat a fenntartók (többnyire önkormányzatok) szintén nehéz pénzügyi helyzetére, vagy súlyosabb esetben a könyvtárügy iránti érdektelenségére. Átlagtól eltérő adatokat a dél-dunántúli térségben tapasztaltunk

egyedül, ahol a fenntartók passzivitása volt a jellemző (3 igen kontra 6 nem). A harmadik kérdésre adott válaszok megmutatják, hogy a könyvtárak közel háromnegyede egyéb forrásokból is tud gazdálkodni.

Van-e mecénás, szponzor, adományozó aki támogatja a könyvtárat?

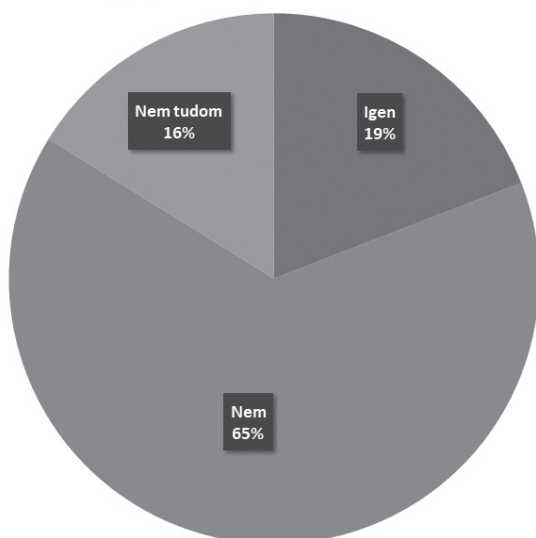


4. ábra: Mecénások, szponzorok, adományozók meglétének aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)

Egyéb források alatt többnyire az esetleges pályázatokra és a helyi közösség támogatására gondoltunk. Előzetes várakozásainkat igazolta, hogy ez valóban nem jellemző jelenség a hazai könyvtárak életében,

bár a megkérdezett könyvtárak több mint negyede részesült már ilyen támogatásban. A könyvtárakat támogató baráti körök tekintetében még rosszabb statisztikával számolhatunk.

Támogatja-e a könyvtárat baráti kör?

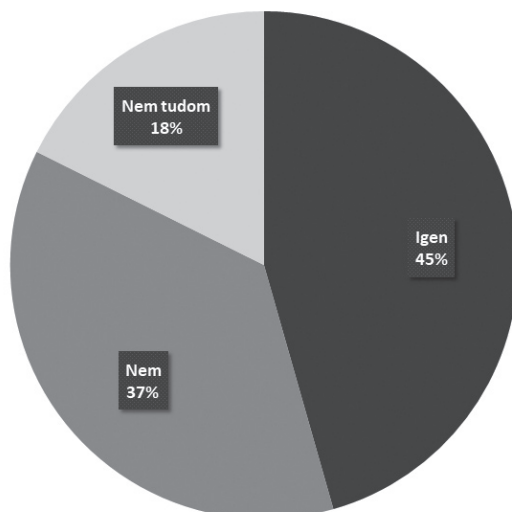


5. ábra: A vizsgált könyvtárakat támogató baráti körök előfordulási aránya (N=68)

A közösségi részvételi működési mód bevezetéséhez az érintett partnerek azonosítása és elérése

Kérdőívünkben rákérdeztünk arra, hogy a könyvtárak azonosítják-e és rangsorolják-e lehetséges partnereiket.

Azonosítják és rangsorolják-e a könyvtár lehetséges partnereit?

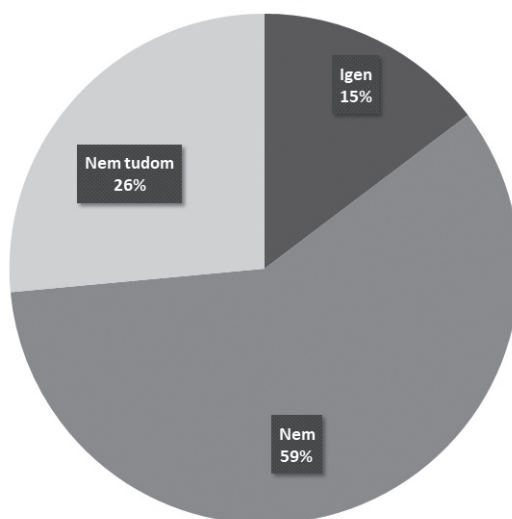


6. ábra: A partnerek azonosításának aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)

A választ adó könyvtárak kevesebb mint felében azonosítják és rangsorolják partnereiket. Egy korábbi kérdésre szinte mindenki azt válaszolta, hogy megtesznek mindent a közösségi igények kielégítéséért, amelyhez viszont elengedhetetlen a partneri együttműködés a helyi civil szervezetekkel, oktatási és kul-

turális intézményekkel. Az eredmények rámutatnak arra, hogy a mindennapi munkában természetesnek vett partnerek kezelése mennyire nem tudatosan történik, holott egy jól átgondolt, eltervezett stratégia szerint kiépített és működtetett partnerkapcsolat mindkét fél számára gyümölcsöző eredményekkel

Élték-e már a stakeholder elemzés lehetőségével?



7. ábra: A stakeholder elemzések alkalmazásának az aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)

kecsegtethet. Az ún. stakeholderek olyan személyek, csoportok, illetve szervezetek, akik/amelyek befolyásolhatják egy szervezet céljainak megvalósulását. A könyvtár használatában érintettek körének meghatározása történhet stakeholder elemzéssel, amely során az olvasókat/partnereket az alábbi négy csoport valamelyikébe célszerű kategorizálni:

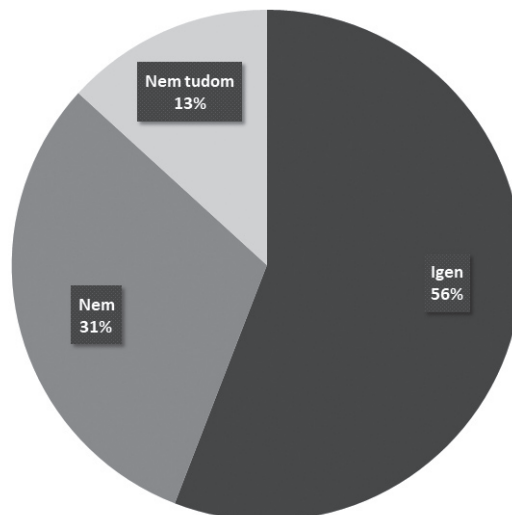
- nagy hatással vannak a könyvtárra, de érdeklődésük csekély;
- hatásuk és érdeklődésük egyaránt csekély;
- hatásuk csekély, de érdeklődésük jelentős;
- hatásuk és érdeklődésük egyaránt jelentős.

Egyértelműen az utóbbi csoportba tartozó partnerek

a leginkább elkötelezettek a könyvtár irányába, így a rangsorolásnál az ő igényeiket, véleményüket érdemes maximálisan figyelembe venni, a többi csoportnál pedig a hatás és az érdeklődés növelésén dolgozni.

Ahogy a kérdőívünkre érkezett válaszok is mutatják, ez a módszer kevésbé használt és ismert a magyar könyvtárakban. Utóbbi erősíti a „nem tudom” válaszok magasabb aránya az egyértelmű igeneknél. A Cselekvő közösségek projekt *Kulturális közösségfejlesztés gyakorlata* című továbbképző kurzusán résztvevő szakemberek megismerkedhettek a módszerrel.

Rendelkeznek-e formális együttműködésekkel a kulturális, oktatási, civil, turisztikai, szociális stb. szervezetekkel és intézményekkel?



8. ábra: Formális együttműködések előfordulási aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)

A könyvtár és a közösség közös munkájának látványos eredménye a formális együttműködések kiépítése és fenntartása. A mintában szereplő könyvtárak több mint fele rendelkezik ilyen szintű partnerkapcsolattal a kulturális, oktatási, civil stb. szférában.

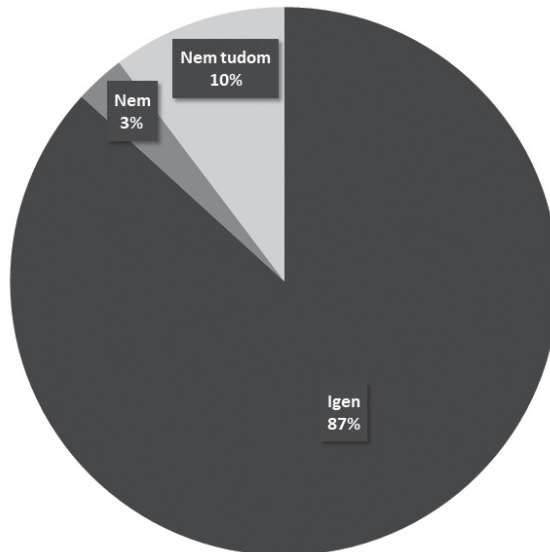
A partnerkapcsolatok kérdésében egyre inkább előtérbe kerül az önkéntesség és az iskolai közösségi (önkéntes) szolgálat.

Nem túl meglepő, hogy a megkérdezett könyvtárak 87%-ában fogadnak iskolai közösségi szolgálatosokat. Bár külön kérdeztünk rá a diákok és a hagyományos értelemben vett önkéntesek meglétére, sokszor felmerül a kérdés, hogy mennyire jellemző a valódi önkéntesség a hazai könyvtári szférában. Rendezvényeink műhelymunkáin is rendre előkerült ez a

kérdés, amelyre válaszul a könyvtáros kollégák általában megerősítették bennünk azt a gyanút, hogy többségük számára az önkéntesség és az iskolai közösségi szolgálat egymástól elválaszthatatlan, vagy nehezen elválasztható fogalmak. Mindenesetre a közösségi részvételen alapuló működés tanúsítványához szükséges tesztelnél már egyértelműen az iskolai közösségi szolgálattól elkülönítve kérdeztünk rá az önkéntesség kérdésre.

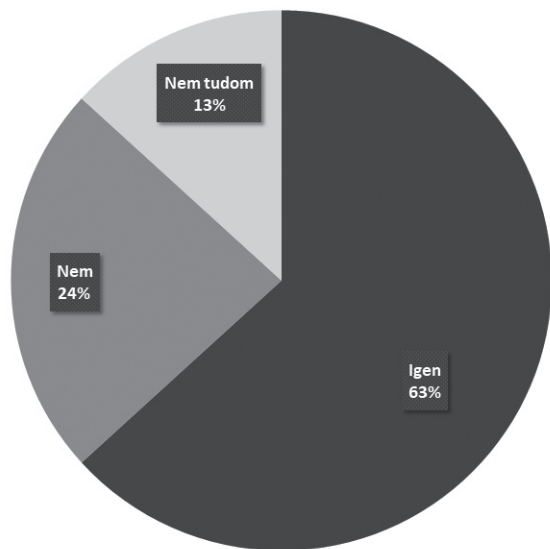
A civil szervezetekkel és a közösséggel való kapcsolattartásnak egyik jellemzője, hogy a könyvtár termet biztosít számukra a rendezvényeikhez, térítésmentesen vagy kedvezményes áron. Az előzetes várakozásnak megfelelően, ez a közösségi célú tevékenység igen jellemző a vizsgált könyvtárakban.

Fogadnak-e iskolai közösségi szolgálatosokat?



9. ábra: Iskolai közösségi szolgálatosok fogadásának aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)

Fogadnak-e önkénteseket?



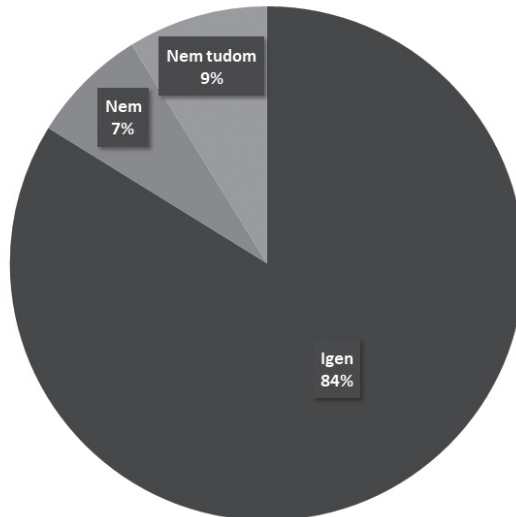
10. ábra: Az önkéntesség előfordulási aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)

Szintén jellemző közösségi kapcsolattartási forma, amikor a civil szervezet vagy közösség a könyvtárban rendezi be székhelyét, vagy az intézmény helyiséget biztosít számukra. Erre a vizsgált minta felében láthatunk példát.

Jellemzően a könyvtár külső környezetével kialakított partnerkapcsolat egyik példája lehet egy kedvezményrendszerhez történő csatlakozás. Ilyen lehet például a fenntartó önkormányzat által a helyi

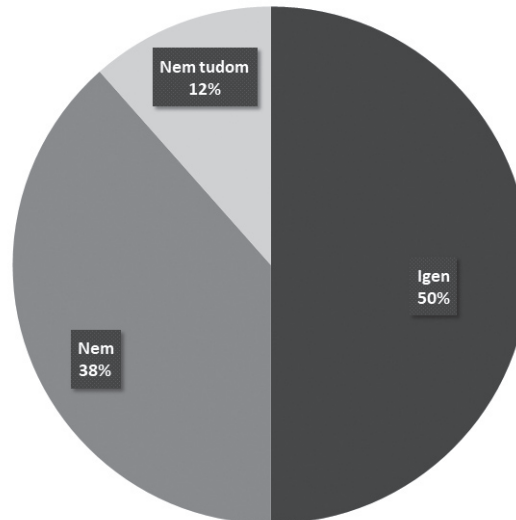
lakosoknak adott, az önkormányzati fenntartásban lévő szolgáltatások – köztük a közkönyvtár – kedvezményes használatára jogosító kártya kibocsátása. Jó marketinggel ebből sokat profitálhat a könyvtár, elsősorban ismertségét növelheti egy ilyen programba történő bekapcsolódással a lakosok körében. A megkérdezett könyvtáraknál azonban erre vonatkozóan csekély számú előfordulást tapasztaltunk.

Biztosít-e termet kedvezményesen vagy ingyenesen a könyvtár a különböző közösségek számára?



11. ábra: Könyvtári tér szolgáltatása közösségeknek a vizsgált könyvtárakban kedvezményes áron vagy térítésmentesen (N=68)

A könyvtár biztosít-e helyiséget civil szervezetek, közösségek számára? Esetleg működik-e civil szervezet, közösség székhelye a könyvtárban?



12. ábra: Civil szervezet, közösség székhelye vagy nekik biztosított helyiség előfordulási aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)

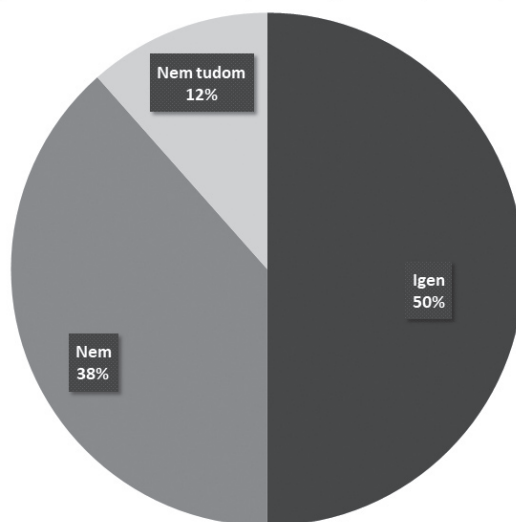
A megfelelő részvételi szint kitűzése

Az intézmény és a közösség közötti interakció legalacsonyabb szintje a tájékoztatás, amely során a közösség az objektív és kiegyensúlyozott információközlést várja el. A könyvtár ezen a szinten a közösséget érintő valamennyi döntéséről, a szolgáltatási rendszeréről

tervezett, tudatos tájékoztatást nyújt. A konzultáció szintjénél már valódi közösségi részvételről beszélhetünk. Ilyenkor kétirányú információcsere történik, amely során a könyvtár valamilyen módon alkalmat biztosít olvasóinak, közösségének a véleménynyilvánításra.

A bevonás szintjénél már nem csupán információcse-

A könyvtár biztosít-e helyiséget civil szervezetek, közösségek számára?
Esetleg működik-e civil szervezet, közösség székhelye a könyvtárban?



13. ábra: Kedvezményrendszerben való részvétel előfordulási aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)

re zajlik, hanem az előző szinten jelentkező közösségi vélemények beépülnek a döntéshozatalba. Nem biztos, hogy a könyvtár teljesíteni tudja a konkrét közösségi javaslatokat, de a kérések eljutásának lehetősége a döntéshozatalig már jelentős előrelépés a társadalmiasítás folyamatában. Az önkéntesség is ezen a szinten mutatkozik meg először.

Az együttműködés szintjén a döntéshozatal minden vonatkozásában a partnerekkel közös döntéshozatalra törekszik a könyvtár. Gyakorlatilag ez a szint jelenti a maximumot a könyvtári szféra közösségi részvételen alapuló működésében, hiszen a jogszabályok nyújtotta keretek az esetek többségében ennél nagyobb önállóságot nem engednek meg a közösségeknek a könyvtári szakfeladatok ellátásában.

A felhatalmazás szintje elméleti síkon a közösségi részvétel legmagasabb szintjét jelenti, amely során a döntést a közösség tagjai hozzák, a következményeit azonban az intézmény és a partnerei együtt vállalják.

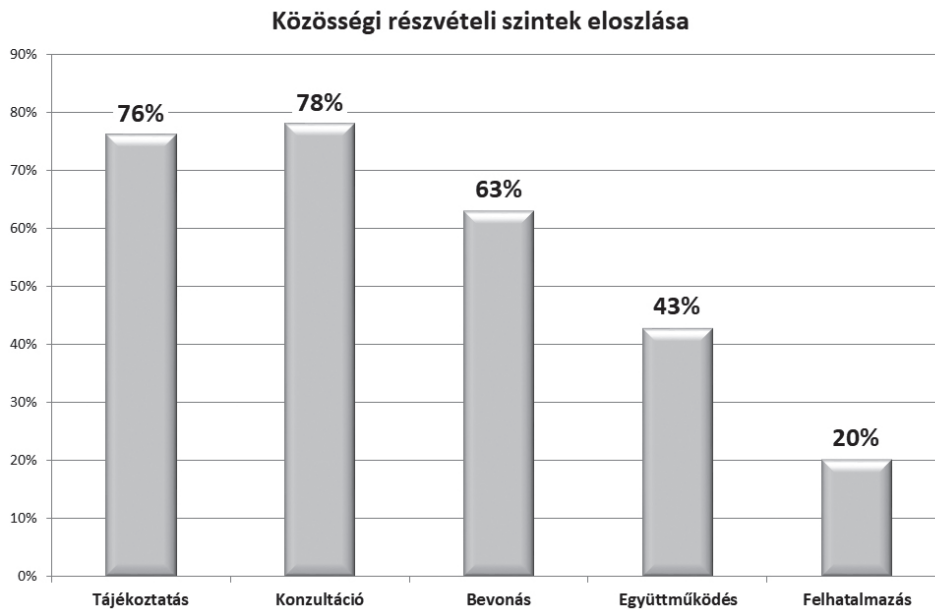
Az egyes szintek megvalósítása történhet:

- érintett körönként (pl. konzultáció a lakossággal, diákok bevonása, együttműködés civil szervezetekkel),
- témánként (pl. egy művészeti kiállításról csak tájékoztatás, de könnyen lehet egy interaktív téma, amelybe be is vonható a közösség),
- tevékenységenként (pl. gyűjteményszervezés esetében konzultáció szintje lehet a be szerzen-

dő dokumentumokról az olvasók véleményének kikérése, ugyanakkor bevonás vagy együttműködés lehet a helyismereti gyűjtemény bővítése általuk beküldött fotókkal, aprónyomtatványokkal).

Hangsúlyozandó, hogy egyik szint sem jobb a másiknál, és a könyvtárnak meg kell találnia az optimális egyensúlyt, hogy melyik részfeladatára milyen mértékű bevonást tervez. Mindez már átvezet a negyedik lépéshez a társadalmiasítás gyakorlati megvalósításában, amely a közösségi részvétel a könyvtári döntéshozatal folyamatában. Mivel a felhatalmazás szintje inkább elméleti lehetőség, a könyvtár felelőssége a folyamatban végig fennmarad, különösen, hogy minden egyes döntés meghozatala potenciális veszélyforrás a könyvtár jó hírnevére, működésére vonatkozóan. Alacsonyabb szinten mindenképp megéri a közösséget bevonni a döntéshozatal menetébe, mert mindkét fél számára kölcsönösen hasznos módon ismerhetik meg egymást a felek.

A kérdőívre válaszoló könyvtárak több mint háromnegyedében az előzetes várakozásoknak megfelelően – a könyvtár információs szerepköre folytán is – jelen van a tájékoztatás szintje. Érdekes módon a már közösségi részvételen alapuló működést minimális mértékben megvalósító konzultáció szintje két százalékkal magasabb átlagos értékben jelenik meg a választásokban. A szorosabb közreműködést jelentő bevonás



14. ábra: A közösségi részvétel szintjeinek átlagérték szerinti előfordulása a vizsgált könyvtárakban az utolsó kérdésblokk adatai alapján (N=68)

valamivel kisebb mértékben figyelhető meg, míg a rendszeres és dokumentált együttműködést megkívánó részvételi szint az intézmények kevesebb mint felében fordul elő. A kérdőív utolsó kérdésblokkja alapján tehát a konzultáció a megkérdezett minta leggyakoribb részvételi szintje.

A kérdőív kitöltése során szerezhető pontszámok átlaga 95 volt, amely az előzetesen kalkulált szintezés szerint a bevonás és az együttműködés határát jelentette. A 14. ábrán látható átlagos adatok az utolsó, az egyes részvételi szintek jellemzőire rákérdező kérdésblokk válaszait mutatják összesítve. A végső pontszám az ezt megelőző blokkok során szerezhető pontszámok alapján módosult, az ottani, a társadalmiasítás szempontjából értékes válaszok pontjainak hozzáadásával. A ponthatárok a blokkonként elérhető minimális és maximális pontszámok függvényében kerültek meghatározásra és bizony az utólagos tapasztalatok alapján a végső tesztben némi módosításra (szigorításra) szorulnak. Mivel ez a teszt

egyben a közösségi részvételen alapuló működést igazoló oklevél kiadásának egyik alátámasztó dokumentuma is, ezért indokoltnak láttuk, hogy a pontok szigorításával a ponthatárok szerinti besorolás pontosabb eredménnyel mutassa ki a kitöltő intézmény összesített részvételi szintjét, amelynek az oklevél eléréséhez minimum a konzultáció szintjének kell megfelelni. Ismételten hangsúlyozandó, hogy intézményen belül az egyes részfeladatokra külön-külön kell meghatározni az elérni kívánt részvételi szintet, a teszt összesített értékei inkább iránymutatónak szolgálnak a könyvtárnak a társadalmiasítás szemlélete iránt vállalt elkötelezettsége bizonyítékaként.*

Közösségi részvételi szintek a könyvtári munkafolyamatok tükrében

A könyvtár működési körülményei a társadalmiasítás szempontjából gyakorlatilag a szolgáltatás körülményeit foglalják magukban. A szolgáltatás szintereinek

* A kérdőív eredeti és új szintezése a pontszámok alapján (maximális pontszám 170):

- 45–64 pont között: a közösségi részvétel szintje tájékoztató – módosított pontozás: 50–80 pont között.
- 65–84 pont között: a közösségi részvétel szintje konzultáció – módosított pontozás: 80–100 pont között.
- 85–94 pont között: a közösségi részvétel szintje bevonás – módosított pontozás: 100–120 pont között.
- 95–109 pont között: a közösségi részv. szintje együttműködés – módosított pontozás: 120–150 pont között.
- 110 pont fölött: A közösségi részvétel szintje: felhatalmazás – módosított pontozás: 150 pont között.

meghatározásakor a konzultáció szintjét ajánlott megvalósítani az olvasói igények hatékonyabb kielégítése érdekében. Az olyan működési körülmények, mint a nyitva tartás, a webes tartalomfejlesztés és egyéb, a közösségre közvetlenül kiható szolgáltatás esetében fontos a használók igényeinek és a könyvtár környezetének pontos ismerete. A konzultációnál magasabb részvételi szint kevésbé elképzelhető, bár például, ha önkéntes munka keretében adódik mód a fizikai tér fejlesztésére, az már a bevonás szintjének tekinthető. Ezt a megállapítást a kérdőívünkre érkezett válaszok is alátámasztják.

Közösségi részvétel szintjei a könyvtár működési körülményeinek kialakításában:	Igen	Nem	Nem tudom
Tájékoztatás	90%	9%	1%
Konzultáció	74%	15%	12%
Bevonás	38%	53%	9%
Együttműködés	28%	60%	12%
Felhatalmazás	4%	82%	13%

8. táblázat: A közösségi részvétel szintjei a vizsgált könyvtárakban a működési körülmények kialakítását illetően (N=68)

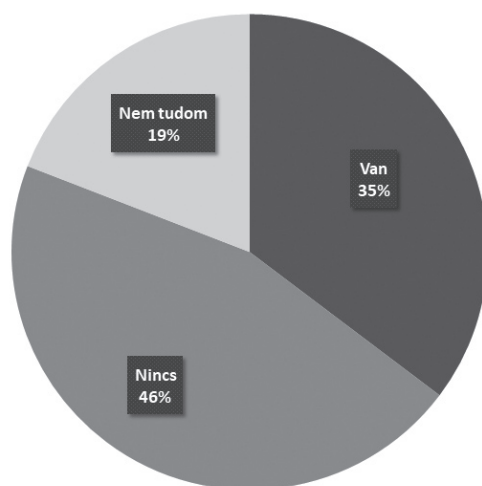
A csaknem egyöntetű szervezett tájékoztatást, majd az esetek közel háromnegyedében jelen lévő konzultációt követően látványosan csökken a válaszadók értékelése szerint a társadalmiasítás részvételi szintjének lehetősége a vizsgált könyvtárakban ezen könyvtári feladatok mentén.

A magasabb részvételi szint egyik jellemzője, amikor az intézmény valamilyen közös érdekeltiség folytán egyeztet közösségeivel. Az ezt felmérő kérdésünkre érkező igenlő válaszok száma hasonló értékeket mutat a működési körülmények részvételi szintjeit vizsgáló kérdésblokkban a bevonás szintjére érkezett igenek számával, a vizsgált minta közel harmadával.

Ha eltekintünk a többalkalmas egyeztetésektől és csupán a legalább egyszeri közös döntéshozatal megtörténtét vizsgáljuk, hasonló eredményeket kapunk, mivel az igenek számával párhuzamosan a nemek és bizonytalanok aránya is hasonló mértékben növekszik.

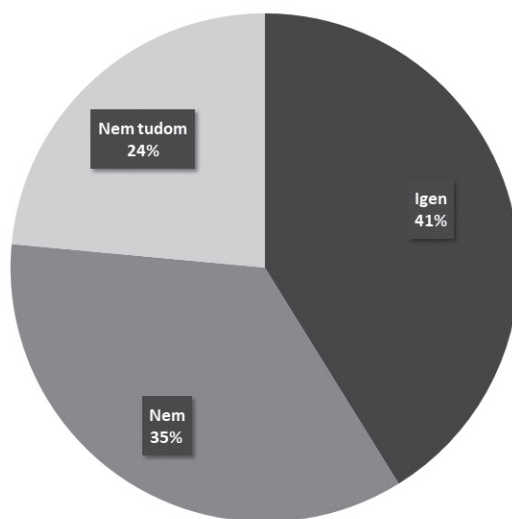
A könyvtárak állomány-menedzsmentjében szintén megjelenhet a társadalmiasítás a közösségi igényekre épülő könyvtári gyűjteménnyel, természetesen továbbra is figyelembe véve az intézmény könyvtári rendszerben elfoglalt helyét, szerepét és kötelezettségeit. A gyűjtőköri szabályzat frissítése és újragondolása lehet az egyik ilyen tevékenység ezen a területen. Konzultáció szintjén a dezideráták említhetők, a beszerzendő dokumentumokra rákérdező igényfelmérések, de az állományvédelmi digitalizálásnál prioritást élvező dokumentumok köre is meghatározható

Van-e alkalmanként, esetleg rendszeresen egyeztetés a könyvtár működéséről a különböző civil közösségekkel, művelődési társaságokkal?



15. ábra: Alkalmankénti vagy rendszeres egyeztetés a vizsgált könyvtárak működéséről civil és művelődési szervezetekkel (N=68)

Volt már példa arra, hogy közösen döntöttek valamilyen szakmai/szolgáltatási ügyben a civil szervezetekkel?



16. ábra: A vizsgált könyvtárak és civil szervezetek közös döntéshozatalának előfordulása szakmai/szolgáltatási téren (N=68)

a használói igények alapján. A bevonás szintjén lehet tartani gyűjteményfejlesztéssel kapcsolatos műhelygyakorlatokat, ötletbörzét, illetve az önkéntesek és az iskolai közösségi szolgálat diákjai bevonhatók a raktári rend fenntartásába. Együttműködés szintjén például a topotékák fejlesztéséhez mozgósíthatók a közösségek, saját emlékeik és fotóik összegyűjtésével és megosztásával. A tartalmi avulás megítéléséhez az adott témák szakértői is bevonhatók, ahogy a könyvek állapotjavításában is segíthet a közösség önkéntes mesterembereinek közreműködése. Gyakori a leselejtezett könyvek örökbefogadása a hazai könyvtárakban, ez is egyfajta állomány-menedzsmentet érintő közösségi részvétel. Kérdőívünk utolsó kérdésblokkjában szintenként mértük fel a könyvtárak lehetőségeit. A gyűjteményszervezés (állományépítés) területén az alábbi válaszokat kaptuk:

Közösségi részvétel szintjei a gyűjteményszervezésben:	Igen	Nem	Nem tudom
Tájékoztatás	57%	35%	7%
Konzultáció	85%	7%	7%
Bevonás	76%	16%	7%
Együttműködés	43%	47%	10%
Felhatalmazás	10%	74%	16%

Az adatokból jól látszik, hogy a mintában szereplő könyvtárak önértékelése szerint a gyűjteményszervezés terén a konzultáció és a bevonás szintjén mozgósítják olvasótáborukat. Ha a felhatalmazás szintjét nem vizsgáljuk, akkor az együttműködés szintjén számítanak legkevésbé a közösségi részvételre, ám még ennél a kérdésnél is majdnem a nemekkel egyező számú igenlő válasz érkezett. A helyismereti dokumentumok gyűjtésénél, feldolgozásánál és tárolásánál is asszisztálhatnak a könyvtárhasználók a közösségi részvétel egyes szintjein. Érdekesség, hogy az alapvető könyvtári funkcióknak tekinthető tájékoztatás ebben a feladatkörben kevésbé jellemző, a kollégák talán túlságosan is belső munkakörnek tekintik ezt, ám mégis számítanak a közösség segítségére a magasabb részvételi szinteken.

A könyvtárak helyismereti dokumentumainak gyűjtésénél, feldolgozásánál és tárolásánál is megvalósulhatnak a társadalmiasítás különböző részvételi szintjei. A gyűjtemény kialakításának folyamatát jogszabály szabályozza, ahogy a feldolgozás is könyvtáros szakfeladatnak minősül, azonban részfeladatokban már bevonható a közösség: például fotón, képeslapokon szereplő helyszínek, személyek azonosításához. Önkéntesek vagy diákok bevonhatók olyan gyakor-

9. táblázat: A közösségi részvétel szintjei a vizsgált könyvtárakban a gyűjteményszervezést illetően (N=68)

lati munkákba is, mint a digitalizálendő dokumentumok szkennelése, a képfájlok vágása, az optikai karakterfelismerő szoftver alkalmazása, fénymásolás. A hagyományos csatornákon nehezen vagy már nem beszerezhető aprónyomatványok gyűjtésében is tud aktív szerepet vállalni a könyvtár közössége, az együttműködés szintjén pedig érdemes elmélyíteni a kapcsolatokat a helyi honismereti-helytörténeti szervezetekkel.

Közösségi részvétel szintjei a helyismereti munkában:	Igen	Nem	Nem tudom
Tájékoztatás	71%	24%	6%
Konzultáció	76%	10%	13%
Bevonás	69%	22%	9%
Együttműködés	43%	46%	12%
Felhatalmazás	25%	57%	18%

10. táblázat: A közösségi részvétel szintjei a vizsgált könyvtárakban a helyismereti munkát illetően (N=68)

Mintánkban a helyismereti munka esetében a tájékoztatás és a konzultáció a legaktívabb részvételi szint a közösség részéről, de a bevonás mértéke sem mutat sokkal alacsonyabb értéket. Az együttműködés a gyűjteményszervezéshez hasonló arányban van jelen.

A könyvtárak speciális használói csoportjait kategorizálhatjuk állapotuk (tartós betegek, fogyatékkal élők), munkaerőpiaci helyzetük (kisgyermekes anyák, munkanélküliek, hajléktalanok) és életkoruk (gyerekek, idősek) szerint. A közösségi részvételen alapuló működési mód alkalmazásakor a konzultáció és a bevonás szintjén figyelembe veszik ezen csoportok igényeit, egyben folyamatos visszajelzést is fogadva tőlük. Bevonás és együttműködés szintjén a fenti csoportokat képviselő, segítő civil szervezetekkel, kulturális és oktatási intézményekkel, munkügyi központokkal, kormányhivatalokkal lehet kapcsolatokat kiépíteni.

Közösségi részvétel szintjei a speciális használói csoportok ellátásában:	Igen	Nem	Nem tudom
Tájékoztatás	49%	41%	10%
Konzultáció	59%	26%	15%
Bevonás	44%	47%	9%
Együttműködés	34%	54%	12%
Felhatalmazás	25%	59%	16%

11. táblázat: A közösségi részvétel szintjei a vizsgált könyvtárakban speciális használói csoportok ellátását illetően (N=68)

Ebben a feladatkörben a leggyakoribb közösségi részvételi szint a megkérdezett könyvtárakban a konzultáció szintje, azonban itt nem mutatható ki akkora gyakoriság, mint az előzőleg bemutatott funkciók esetében. Elmondható, hogy majdnem a minta felében még szervezett tájékoztatás sem működik a speciális használói csoportoknak címezve. (Mindez tükrözi a jelen különszámban olvasható, a hazai könyvtárak esélyegyenlőségi helyzetét vizsgáló tanulmány megállapítását is, miszerint a fenti intézmények közel felében nincs a hátrányos helyzetűeket támogató esélyegyenlőségi program.)

Egy könyvtári rendezvény hatékonyságának méréséhez elengedhetetlen legalább a szükséges elégedettségméréseket elvégezni, legyen az akár egy kis, pozitív vagy negatív élményt visszajelző véleménylapocska, vagy akár részletesebb nyomtatott vagy online kérdőív. Amennyiben mindezt a szervező könyvtár tudatosan hajtja végre, beszélhetünk a konzultáció szintjéről. Bevonás szintjén lehet önkénteseket és közösségi szolgálatot teljesítő diákokat mozgósítani a rendezvényeken. Együttműködés szintjén a civil szervezetekkel, kulturális, oktatási és egyéb intézményekkel közös programokkal lehet készülni. Kivételes esetben a felhatalmazás szintjét is el lehet érni, amikor a könyvtár egy megbízható közössége saját programját valósítja meg az intézményben, a vendéglátó könyvtár személyi, tárgyi és anyagi támogatásával.

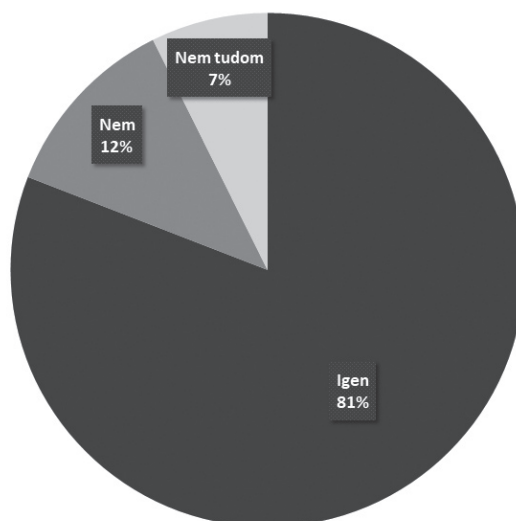
Közösségi részvétel szintjei a rendezvény-szervezésben:	Igen	Nem	Nem tudom
Tájékoztatás	99%	-	1%
Konzultáció	96%	-	4%
Bevonás	88%	7%	4%
Együtműködés	66%	26%	7%
Felhatalmazás	37%	53%	10%

12. táblázat: A közösségi részvétel szintjei a vizsgált könyvtárakban a rendezvény-szervezés feladatköréit illetően (N=68)

Nem túl meglepő módon – mivel a rendezvények képviselik leglátványosabban egy könyvtár közös-

ségi tevékenységét – erre a kérdéskörre születtek a társadalmiasítás szemléletét leginkább elfogadó válaszok. A bevonás szintjéig nagyon magas számban jelennek meg a válaszadók szerint a közösségi részvételen alapuló működés jellemzői a rendezvény-szervezési munkákban. A minta 66%-a szerint e téren rendszeres együttműködés is történik a partnerszervezetekkel. A felhatalmazás szintjére adott 37%-os igen válasz is ebben a feladatkörben a legmagasabb. Mivel a kérdőívben a válaszadóknak csak besorolniuk kellett önértékelés alapján magukat az előre definiált részvételi szintek soraiba, a jövőben érdemes a társadalmiasított módon működő könyvtár oklevelet megkapott intézmények szolgáltatási portfólióit részletesebben is megvizsgálni, hogy pontosabb képet kapjunk arról, hogy a hazai intézmények a társadalmiasítás adott szintjén milyen tevékenységeket folytatnak.

Lakossági vagy közösségi kezdeményezésre valósított-e meg a könyvtár együttműködésben velük programot, projektet, kiállítást stb.?



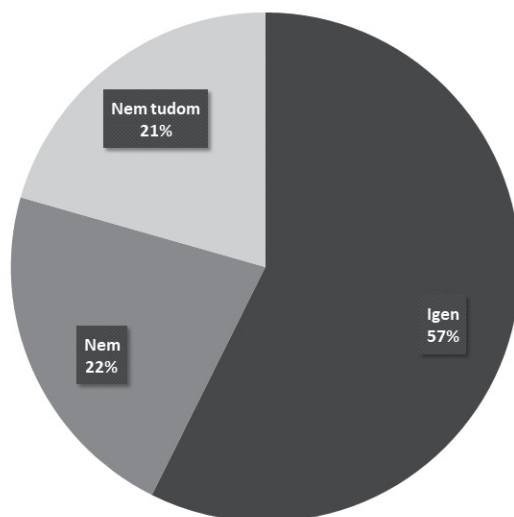
17. ábra: Közösségi kezdeményezésre megvalósuló közös szervezésű programok előfordulási aránya a vizsgált a könyvtárakban (N=68)

Rákérdeztünk, hogy közösségi kezdeményezésre, közös munkával és szervezéssel valósítottak-e már meg a település lakóival, közösségeivel programokat. Az igenekre érkező válaszok arányszáma hasonló értéket mutat a fenti táblázat tájékoztatótól együttműködésig tartó szintjeinek átlagértékével (87%). Mindez a könyvtárak és közösségeik tartalmas közös munkáját, a grafikon adatai pedig a közösség magas aktivitását is sugallják. Utóbbit egy másik kérdés is alátámasztja. A bevonás szintjének kérdésblokkjában megkér-

deztük, hogy valósultak-e meg közösségi projektek már a könyvtárban közösségi kezdeményezésre, de a könyvtár rendezésében. Érdekes módon ez a fajta, passzívabb, inkább ötletadó részvételi szint kevésbé jellemző, mint a közösségek aktív közreműködése a közös programokban.

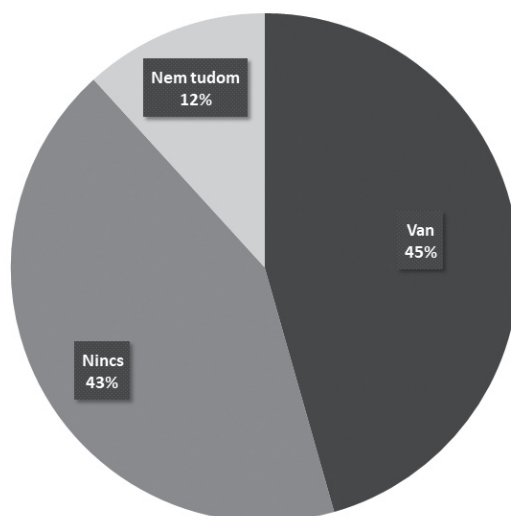
Az együttműködés és a felhatalmazás szintjén (a felelősség közösségre ruházásának mértékétől függően) egyaránt előfordulhat olyan könyvtári program, rendezvény, amelyet teljes egészében külső partnerek

**Születtek-e, valósultak-e meg közösségi projektek a múltban
közösségi kezdeményezésre?**



18. ábra: *Közösségi kezdeményezésű projektek megvalósulásának előfordulási aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)*

**Van-e olyan könyvtári program, amelyet egy civil szervezet,
közösség, helyi lakos tervez, szervez és bonyolít le?**



19. ábra: *Külsős könyvtári programok előfordulási aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)*

terveznek, szerveznek és bonyolítanak le a könyvtárban. A kérdőívre érkezett adatok alapján majdnem az esetek felében volt már precedens hasonlóra.

Közösségi részvétel szintjei egyéb feladatkörben:	Igen	Nem	Nem tudom
Tájékoztatás	91%	3%	6%
Konzultáció	78%	9%	13%
Bevonás	38%	49%	13%
Együttműködés	54%	31%	15%
Felhatalmazás	-	-	-

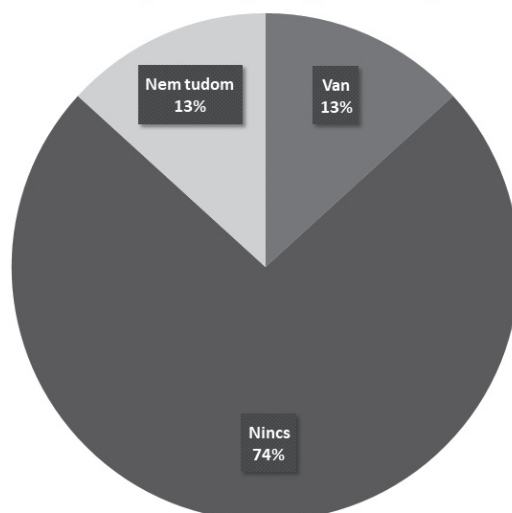
13. táblázat: A közösségi részvétel szintjei a vizsgált könyvtárakban egyéb feladatkörökben (N=68)

Az előzőleg tárgyaltakon túlmutató feladatkörökben

a tájékoztatás szintje egyöntetűen domináns a vizsgált könyvtárakban. A közösségi részvételen alapuló működés szintjein a konzultáció, valamint érdekes módon az együttműködés szintje a hangsúlyos. Az eddigi funkciókhoz képest átlag feletti együttműködést sugalló adatok miatt a projekt zárását követő gyakorlati társadalmiasítási munka során érdemes lesz részletesebben is megvizsgálni az egyéb könyvtári funkciókat ebből a szemszögből.

A kérdőívet kitöltő könyvtárak között – megmutatva a felhatalmazás szintjének könyvtári területen marginális szerepét – elenyésző mértékben van jelen olyan konkrét feladat az intézményben, amelyet egy civil szervezetre, közösségre bízunk.

Van-e olyan konkrét feladat, amelyet az intézmény egy civil szervezetre, közösségre vagy a lakosságra bíz?



20. ábra: Külsősöknek kiszervezett feladatok előfordulási aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)

Közösségi részvétel a döntéshozatal folyamatában

Az eltérő részvételi szintek folyamányaként a döntéshozatali mechanizmus is intézményenként eltérő lehet. A közösségi döntéshozatal az alábbi folyamatok szerint működhet:

1. A döntéssel kapcsolatos probléma vagy kérdés meghatározása.
2. A fenti probléma többszemponú vizsgálata. A közösség bevonása segíthet a nézőpont kitégítésében.
3. Megoldási lehetőségek keresése.
4. Döntéshozatal konszenzussal, az érintettek és az intézmény közös részvételével. Szükség esetén azonosítani kell a még felmerülő problémákat és

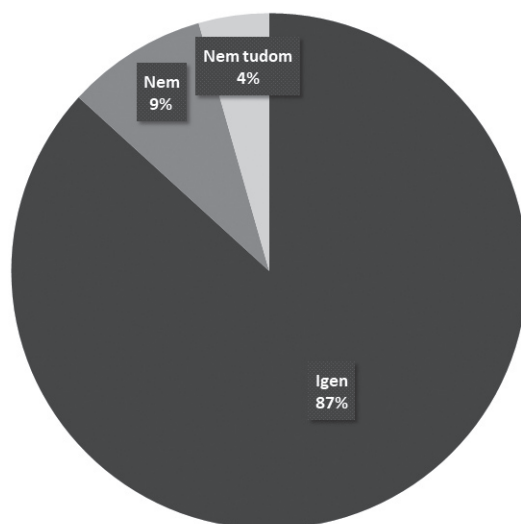
ezek mentén újraindítani a döntéshozatali folyamatot.

5. Visszacatolás. Ilyenkor általában újabb problémák merülnek fel, ami ciklusszerűen újraindítja a döntéshozatali folyamatot, ezáltal folyamatosan tökéletesítve az adott probléma megoldásának menetét.

A közösségi működés összehangolt céljai és eszközei

A hétlépcsős közösségi részvételi modell ötödik fokozata gyakorlatilag a könyvtár által – kulcsfontosságú, hogy tudatos, tervezett módon – személyesen és online ápolat kapcsolatrendszer eszközzel:

Érkeznek-e visszajelzések/értékelések/vélemények a település lakóitól, közösségeitől a könyvtár tevékenységeivel/munkájával kapcsolatban?

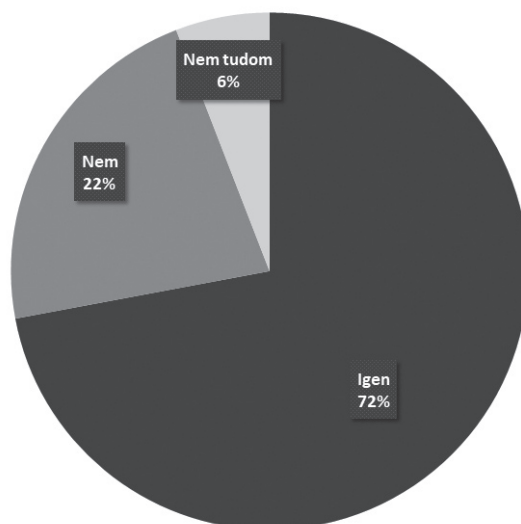


21. ábra: A lakossági visszajelzések előfordulási aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)

személyes találkozók és telefonos kapcsolattartás, plakátok és egyéb nyomtatott tájékoztató eszközök, virtuális kapcsolattartás (e-mail, weboldal, közösségi média). Manapság számtalan módja van már egy közönség elérésének. A legfontosabb tanács, hogy érdemes egyszerre több platformot is alkalmazni, ezáltal több célcsoportot elérni (pl. az idős olvasót telefonon vagy nyomtatott anyagon, míg a fiatalok

általában a közösségi médiát preferálják) és törekedni kell az egyértelműen és tömören megfogalmazott üzenet továbbítására, kerülni érdemes a terjedelmes leírásokat a tájékoztatás során. Kérdőívünkben rákérdeztünk, hogy milyen mértékben kapnak a könyvtárak érdemi visszacsatolást a használóközösségüktől. Az olvasók az esetek 87%-ában valamilyen módon ki tudják fejezni véleményü-

Végeznek-e kérdőíves vagy más felmérést, elégedettségmérést, szerveznek-e közmeghallgatást, fókuszcsoportos beszélgetést vagy közösségi találkozót?

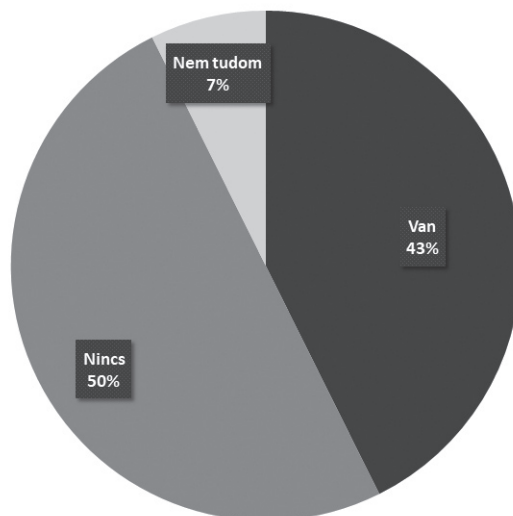


22. ábra: Tudatos használói konzultáció előfordulási aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)

ket a könyvtár működésével, szolgáltatásaival kapcsolatban. A tudatosabb információgyűjtés már valamivel alacsonyabb előfordulást mutat a mintában. Felméréssel, elégedettségméréssel, fókuszcsoportos beszélgetéssel, találkozókkal az érintett könyvtárak közel háromnegyedénél találkozhatunk.

A konzultáció szintjén túllépve a könyvtár közösségének bevonására már kevesebb példát láthatunk a mintában olvasható válaszadatokban, közel fele-fele arányú eloszlás figyelhető meg a közösségekkel folytatott műhelymunkák, csoportos megbeszélések, ötletbörzék és egyéb véleményezési lehetőségeket tekintve.

Van-e közös műhelymunka, csoportos megbeszélés, ötletbörze, véleményezési lehetőség a civil szervezetekkel, közösségekkel?



23. ábra: A közösségek bevonásának előfordulási aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)

Online könyvtári eszközök:	Igen	Nem	Nem tudom
Honlap, hírlevél	75%	22%	3%
Közösségi média	84%	12%	4%

14. táblázat: A vizsgált könyvtárak által használt hagyományos és közösségi média felületek (N=68)

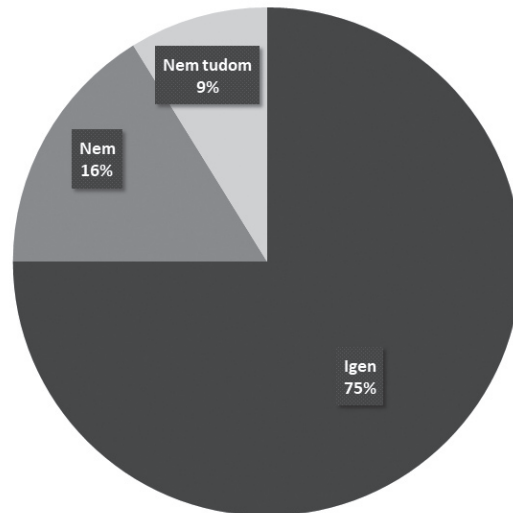
A megkérdezett könyvtárak háromnegyede rendelkezik rendszeres frissítésű honlappal, hírlevéllel, RSS-csatornával vagy egyéb kommunikációs felülettel. A nem válaszok aránya minden bizonnyal a községi könyvtárakat és KSZR szolgáltatóhelyeket tömöríti, akiknél könnyen előfordulhat ezen eszközök hiánya. A közösségi médiajelenlét magas a vizsgált mintában, kimutatható az előző kérdésre kapott válaszok közötti eltérésekben a saját webes felülettel nem rendelkező kiskönyvtárak törekvése az online jelenlétre. A közösségi média egyik legnagyobb előnye – amellett, hogy az intézmény részéről nem szükséges

webfejlesztői szaktudás vagy megfelelő szakember alkalmazása – hogy szinte azonnal reagálni tudnak használóik online tevékenységeire, ahogy azt a vizsgált könyvtárak háromnegyedében rendszeresen meg is teszik a közösségi médiában kapott véleményekre, értékelésekre adott válaszukkal.

Civil szerkesztésű online felületekkel (pl. szabadon szerkeszthető wiki) elenyésző mennyiségben rendelkezik a vizsgált minta. Civilek vagy szakmai közösség által a könyvtár felületén működő virtuális online projektre nincs példa a válaszadók között.

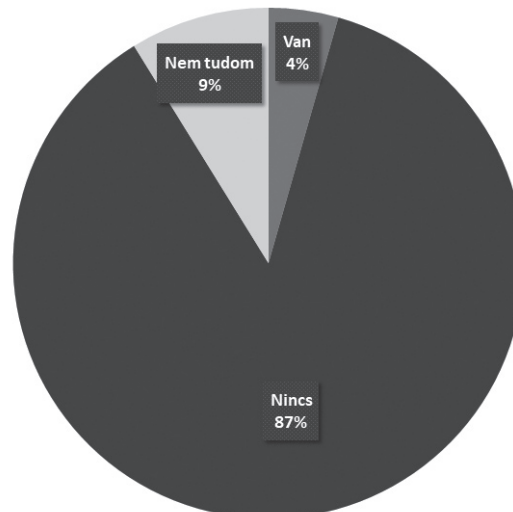
A használói visszajelzések gyűjtésének egyik eszköze lehet a vendégkönyv, amit a minta eseteinek közel felében alkalmaznak. A tudatos kapcsolatépítés során azonban ez nincs kihasználva mint információforrás, ahogy a következő diagram adatain is megtekinthető. A vendégkönyvet alkalmazók több mint felében nem végzik el a vendégkönyvbe írtak összesítését, majd elemzését, így gyakorlatilag az esetek jelentős részében elvész annak lehetősége, hogy a vendégkönyv bejegyzéseit vizsgálva, következtetéseket vonjanak le, és áttekintsék az esetleges teendőket.

Reagálnak-e a közösségi oldalakon kifejtett véleményekre, értékelésekre?



24. ábra: A vizsgált könyvtárak reakcióinak aránya közösségi médiafelületen (N=68)

Van-e olyan online felülete az intézménynek, amelyet civilek szerkesztenek?



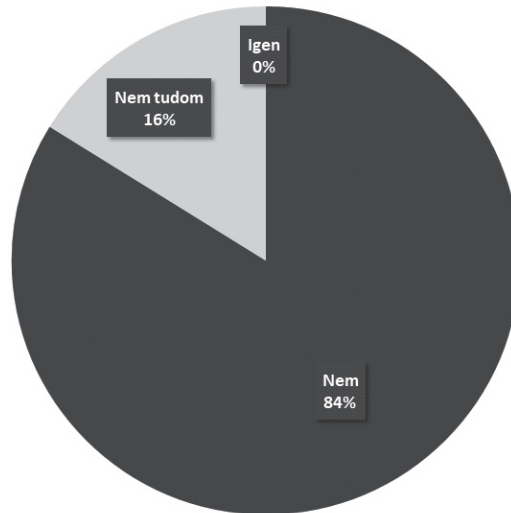
25. ábra: Civil szerkesztésű online felületek előfordulási aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)

A társadalmiasított működés megjelenítése az intézményi dokumentumokban

A könyvtár közösségi részvételen alapuló működtetésének hatodik lépcsőfokán a társadalmiasítás iránti elkötelezettséget a könyvtár megjeleníti alapdoku-

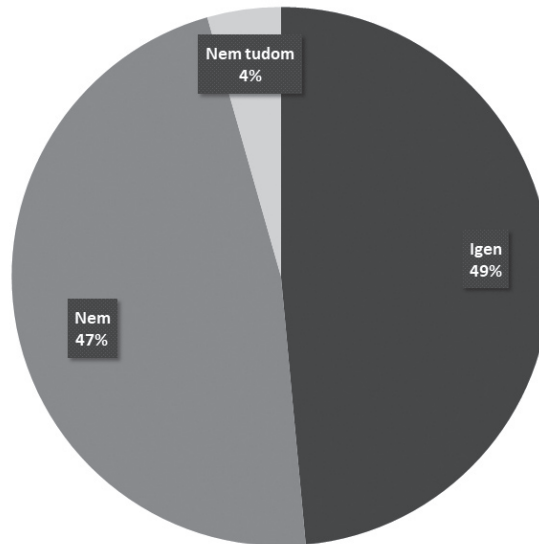
mentumaiban írásba foglalva ez iránti szándékát, megerősítve azt a bevonandó közösség és a fenntartó irányába egyaránt. Ebben a tekintetben a *Minősített Könyvtár* címmel rendelkező intézmények előnyben vannak, mert olyan a közösségi részvételi működéshez fontos dokumentumokkal rendelkeznek, mint a

**Működtettek-e civilek, szakmai közösségek hosszú távon
könyvtári virtuális, online projektet?**



26. ábra: Külsős fenntartású online könyvtári projektek előfordulási aránya a vizsgált intézményekben (N=68)

Tartanak-e vendégkönyvet?

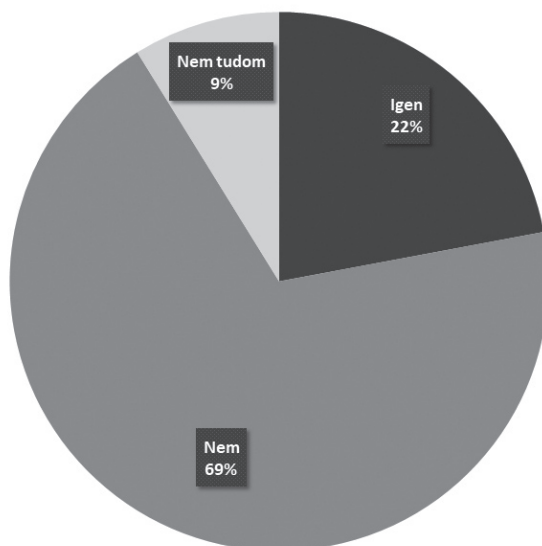


27. ábra: Vendégkönyvek használatának aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)

külső-belső kommunikációs terv, éves beszámoló és cselekvési tervek, a rendszeres használói igényfelmérés, környezeti elemzés és mindezek kiértékelése, majd az ezen adatok alapján történő stratégiaalkotás, nem is említve a dokumentált partnerkapcsolatokat. A közösségek tudatos bevonásához elengedhetetlen az írásban rögzített tervezés, elsősorban a stratégiai

tervben, illetve az éves munkatervben. Ezekben a dokumentumokban lehet pontosan definiálni a kitűzött társadalmiasítási szintek céljait, az azokhoz vezető lépéseket és módszereket. Meg kell jeleníteni írásban a bevonandó közösségekkel tervezett könyvtári munkafolyamatokat az előre meghatározott közösségi részvétel szintje mentén. Az alábbi táblázat

Összesítik, elemzik-e a vendégkönyvbe írtakat?



28. ábra: A vendégkönyvbe írtak összesítésének aránya a vizsgált könyvtárakban (N=68)

összefoglalja, hogy a kérdőívet kitöltők esetében a fontosabb intézményi dokumentumokban a közösségorientált szemlélet milyen mértékben jelenik meg a könyvtárosok véleménye szerint.

Közösségorientált szemlélet az intézményi dokumentumokban:	Igen	Nem	Nem tudom
Szervezeti és működési szabályzat	54%	28%	18%
Küldetésnyilatkozat	53%	25%	22%
Éves munkaterv és beszámoló	94%	3%	3%
Stratégiai terv	57%	22%	21%

15. táblázat: A közösségorientált szemlélet jelenlétének aránya a vizsgált könyvtárak intézményi dokumentumaiban (N=68)

A megkérdezett könyvtárosok majdnem mindegyike szerint megjelenik a mindennapi működést leginkább meghatározó éves munkatervben és beszámolóban a közösségekkel történő közös munka valamilyen formája. A másik három dokumentumban ez az esetek több mint felében jelenik meg, a „nem tudom” válaszadók valószínűleg nem vezető beosztású könyvtárosok, vagy a kis intézmények munkatársai lehetnek, akik talán KSZR szolgáltatóhelyként nem

is rendelkeznek ilyen dokumentációval. További intézményi dokumentumok lehetnek még a közösségorientált szemlélet bemutatására a könyvtárhasználati szabályzat, a gyűjtőköri szabályzat valamint a könyvtár online felületei. Az intézményi dokumentumok jelenlegi státusza jó kiindulóalapot nyújt egy majdani országos könyvtári stratégia részeként a társadalmiasítás szemléletét is alkalmazó egységesített keretrendszer kialakításához.

Monitoring és végső értékelési rendszer kialakítása a könyvtárban

A közösségi részvételen alapuló működés utolsó lépése során végig kell gondolni, hogy a könyvtár pontosan mit szeretne elérni a társadalmiasítás alkalmazásával és meg kell határozni azokat a mérföldköveket, amelyek teljesítése jelzi a célok elérését.

Összefoglaló

A „Cselekvő közösségek – aktív közösségi szerepvállalás” projekt módszertani fejlesztési tevékenységének kiemelt területe a közösségi részvételen alapuló működés – társadalmiasítás szemléletének megismertetése a magyarországi muzeális, könyvtári és közművelődési intézményrendszerrel. Ennek egyik fontos mérföldköve volt 2019 tavaszán a projekt weboldaláról letölthető *A kulturális intézmények társadalmiasított működési módja – Módszertani*

útmutató a közösségi részvételen alapuló működéshez című kötet megjelenése. A módszertani útmutató megjelenésével párhuzamosan a projekt konzorciumi partnerei – a Szentendrei Szabadtéri Néprajzi Múzeum – Múzeumi Oktatási és Módszertani Központ, az NMI Művelődési Intézet Nonprofit Közhasznú Kft. valamint az Országos Széchényi Könyvtár – saját szakterületeiken hat-hat-hat szakmai napot tartottak országsszerte a közösségi részvételen alapuló működés népszerűsítésére és megismertetésére. Ennek keretében lehetőséget adtunk a könyvtárak számára egy online kérdőív kitöltésére, amelyből a projekt stábjá és a könyvtárak maguk is képet kaphattak intézményeik státuszáról a társadalmiasítás követelményeire. Ennek a kérdőívnek/tesztnek a tapasztalatok alapján javított változata alátámasztó dokumentumként szolgál a közösségi részvételen alapuló működést tanúsító oklevélhez, melyet egy közösségorientált szemléletet magában foglaló intézményi alaplódokumentum és egy a társadalmiasítást gyakorlatban felvállaló nyilatkozat támaszt még alá. A „Cselekvő közösségek – aktív közösségi szerepvállalás” projektet képviselő Könyvtári Intézet terve szerint a követelményeknek megfelelő és a projekttel együttműködő könyvtárak a Magyar Könyvtárosok Egyesülete 2019. évi vándorgyűlésén, valamint a projekt zárókonferenciáján vehetik át a társadalmiasított működést igazoló, elismerő okleveleiket.

A szakmai napok keretében kitöltött kérdőíveket jelen tanulmányunkban elemeztük. A kérdőívet 68 intézmény töltötte ki, az esetek majdnem felében városi könyvtárak munkatársai. A közösségi részvételen alapuló működés egyik legfőbb célja a kulturális intézmények hosszútávú fenntarthatóságának biztosítása a közösségi-használói igények mentén, a helyi szokások, hagyományok figyelembe vételével. Ez a szemlélet eleve a közkönyvtárak meglévő sajátossága, a fő különbséget a tudatosság jelenti az intézmény részéről. Általános következtetés, hogy a könyvtárak a társadalmiasítás révén erőteljesebben épülhetnek be a köztudatba, növelve intézményük közmegebecsülését, jó hírét és elismertségét és nem utolsósorban növelhetik a helyi aktív cselekvők körét.

Könyvtári területen a társadalmiasítás különböző szintű részvételi alkalmat biztosít a helyieknek könyvtárak tevékenységi körének meghatározására és/vagy értékelésére. A közösségi részvételen alapuló működés módszertana egy hétlépcsős modell mentén épül fel.

Az első lépés a közösségi részvételi működéshez szükséges folyamat előkészítése. A kérdőívet ki-

töltő könyvtárak 60%-ánál a fenntartóval azonosan értelmezték küldetésüket. A társadalmiasítás gyakorlatában kulcsfontosságú a fenntartó támogatásának elnyerése és létfontosságú meggyőzni őket a könyvtárak részéről, hogy a közösségi részvételre valós igény, sőt lehetőség kínálkozik. A vizsgálati minta közel háromnegyede (71%) nyilatkozott arról, hogy rendszeresen felülvizsgálják és aktualizálják a küldetésnyilatkozatban és a stratégiai tervben megfogalmazott célokat.

Annak ellenére, hogy a közkönyvtárakban bizonyos mértékig jelen van a közösségi részvétel, igényfelmérések és használói visszajelzések tudatos gyűjtésével az igények feltérképezését csupán a megkérdezett könyvtárak kicsit több mint fele tudja alátámasztani, holott egyöntetűen azt állították, hogy jól ismerik használóik igényeit. Itt egyértelműen kimutatható a közkönyvtári szféra erős közösségi beágyazódása, ám annak rutinszerű, legkevésbé sem tudatosan végzett támogatása.

A közösségorientált hozzáállás mellett további sarkalatos pont a könyvtárak pénzügyi helyzete. Ismerve a könyvtári szféra alulfinanszírozottságát, nem meglepő, hogy csupán a vizsgált minta fele jelezte azt vissza, hogy jelenlegi működésükhöz megfelelő pénzügyi háttérrel rendelkeznek. Némileg biztató, hogy háromnegyedük egyéb forrásokból is tud gazdálkodni. Mecénás, szponzor támogatásában a megkérdezett intézmények több mint negyede részesült.

A társadalmiasítás folyamatának második lépcsőfoka az érintettek azonosítása és elérése. A válaszadó intézmények kevesebb, mint felében azonosítják és rangsorolják partnereiket, rámutatva arra, hogy a hétköznapi munkakörökben természetesnek vett partnerkapcsolatok is mennyire nem tudatosan menedzseltek. A könyvtár és a közösség közös munkájának egyik látványos formája a formális együttműködések megléte, a kérdőívet kitöltő intézmények több mint fele rendelkezik ilyen szintű partnerkapcsolattal. A közkönyvtárak partnerei között kiemelt szerepe van az oktatásügynek. A tesztet kitöltők közel mindegyike szoros együttműködésről jelzett vissza e téren. A válaszadók háromnegyede a külsősök által a könyvtár falain belülre hozott oktatási tevékenységre is tudtak példát említeni. Az iskolai közösségi szolgálatosok fogadása is magas (87%). A szakmai napok műhelymunkáin is nagyrészt szóban megerősítették a résztvevő kollégák azt a gyanúkat, hogy a hazai könyvtári szférában az önkéntesek és az iskolai közösségi szolgálatosok fogadása egymástól elválaszthatatlan, vagy nehezen elválasztható fogalmak.

A társadalmiasítás folyamatának harmadik lépése a megfelelő részvételi szint kitűzése. A legalacsonyabb szint a tudatos tájékoztatást jelenti. Ezt követi a társadalmiasított működési mód minimumának tekinthető konzultáció, amelyben lehetőség adódik a használók számára a visszacsatolásra. A bevonás szintje már kétirányú kommunikáció az intézmény és a közösség között, míg az együttműködés szintje szorosabb közös munkát jelent. Az egyes feladatkörök feletti döntés és felelősség jogát a közösségre átruházó felhatalmazás szintje inkább elméleti lehetőség, mivel a könyvtárvezetés felelősségének a teljes folyamatban fent kell maradnia és sok szakfeladat ellátásának mikéntjét jogszabályok határozzák meg. A kérdőívet kitöltő könyvtárak estében a konzultáció a leggyakoribb a társadalmiasítás részvételi szintjei közül. Fontos kiemelni, hogy egyik részvételi szint sem jobb a másiknál, a könyvtárnak kell megtalálnia az optimális egyensúlyt, hogy melyik részfeladatra milyen mértékű bevonást tervez.

A társadalmiasítás szempontjából a könyvtár működési körülményei gyakorlatilag a szolgáltatás körülményeit foglalják magában. Az olvasói igényeket tükröző konzultáció szintjét ajánlott megvalósítani a szolgáltatás színtereinek meghatározásakor. A kérdőívre adott válaszok közel háromnegyedében megfigyelhetők már a konzultáció szintjének jellemzői e könyvtári funkció mentén. A könyvtárak állománymenedzsmentjében is megjelenhet a közösségi részvételen alapuló működés, a közösségi igények mentén kialakított könyvtári gyűjteménnyel. A gyűjteményszervezés területén a kérdezett könyvtárak a konzultáció és a bevonás szintjén mozgósítják használóikat. A helyismereti munkában is megvalósulhat a társadalmiasítás: míg a gyűjtemény kialakítását jogszabály szabályozza és a feldolgozás is szakfeladatnak minősül, a részfeladatokba bevonhatóak önkéntesek és helyismereti civil szervezetek. A vizsgált mintában a tájékoztatáson felül a konzultáció és kisebb mértékben a bevonás szintje a jellemző. Ami a könyvtárak speciális használói csoportjait illeti, sajnos a válaszadó intézmények felében még tudatos tájékoztatási munka sem történik ezt a réteget megszólítva. Mivel a rendezvények képviselik leglátványosabban egy könyvtár közösségi tevékenységét, erre a kérdéskörre érkeztek a társadalmiasítás szemléletét leginkább elfogadó válaszok. A bevonás szintjéig nagyon magas számban jelennek meg a társadalmiasítás jellemzői, sőt 66%-uk szerint az együttműködés szintje is megvalósul a rendezvény-szervezői munkában. Az egyéb feladatköröket vizs-

gáló kérdésekre adott válaszokban is viszonylag magas az együttműködés szintjének mértéke.

A részvételi szintek meghatározását követően következik a közösségi részvétel a döntéshozás folyamatában. Ötödik lépés a közösségi működés összehangolt céljai és eszközei, amely gyakorlatilag a könyvtár által tudatosan ápoltságrendszer eszközkészlete. A kérdőívet kitöltő könyvtáraknál az esetek 87%-ában a használók valamilyen módon ki tudják fejezni véleményüket a könyvtár működésével, szolgáltatásaival kapcsolatban, a tudatosabb információgyűjtés e téren valamivel alacsonyabb mértékben (72%) van jelen. A közösségek bevonását jelző műhelymunkák, csoportos megbeszélések, ötletbörzék közel fele-fele arányú eloszlásban vannak jelen a mintában. Vendégkönyvet is hasonló számban alkalmaztak a vizsgált könyvtárak, ám a benne foglaltak kiértékelése jóval kevésbé jellemző. Az online eszközöket megvizsgálva jól teljesítenek a megkérdezett könyvtárak: háromnegyedük rendelkezik rendszeresen frissített honlappal, a közösségi médiajelenlét pedig 84%-os. Többségük rendszeresen reagál is az ott kapott véleményekre, értékelésekre.

A társadalmiasítás hatodik lépése az intézményi dokumentumokban megjelenített folyamat, amely során a könyvtár írásba foglalja a közösségi részvétel iránti elkötelezettségét. Ebben a tekintetben az tapasztalható, hogy a *Minősített Könyvtár* cím birtokosai a pályázat feltételeinek teljesítése érdekében a folyamataikat már alaposan dokumentálták. Üdvözlendő az a szinergia, mely a pályázat feltételei és elvárásai és a Cselekvő közösségek – aktív közösségi szerepvállalás projekt céljai között fellelhető. A közösségek tudatos bevonásához létfontosságú az előzetes írásban rögzített tervezés, melynek elsődleges dokumentumai a stratégiai terv és az éves munkaterv. Ezekben lehet kitűzni a közösségi részvétel szintjeinek céljait és ahhoz vezető lépéseket, módszereket. A kérdőívet kitöltő könyvtárak majdnem mindegyikének éves munkatervében és beszámolójában megjelenik a közösségekkel végzett közös munka valamilyen formája. A többi kérdezett dokumentumtípusban átlagosan az esetek felében volt ilyen előfordulás.

A társadalmiasítás utolsó lépése a közösségi részvételen alapuló működés megszilárdítása. Ekkor végig kell gondolni, hogy a könyvtár mit szeretne elérni a szemlélet alkalmazásával és pontosan meg kell határozni azokat a mérföldköveket, amelyek teljesítése jelzi, hogy elérték az áhított célt.

A nem reprezentatív, így pusztán iránymutató adatokat szolgáltató kutatásunk alapján biztató kép rajzolód-

dott ki abban a vonatkozásban, hogy a közkönyvtári szféra mennyire felkészült a közösségi részvételen alapuló működés adaptálására. Előzetes várakozásainkat a kérdőívre érkezett válaszok és a műhelymunkák során nyert tapasztalatok egyaránt igazolták abban a tekintetben, hogy a könyvtárak nagy részének mindennapi gyakorlatát jelenti már most is a közösségi részvételen alapuló működés. A projekt által bemutatott társadalmiasítási szemlélet leginkább a már meglévő közösségi tevékenységek tudatos kiaknázását segíti elő, egységes keretbe foglalva a kollégák többsége által nap mint nap végzett közösségépítő munkát. Ezáltal nő a hatékonyság, hiszen tudatosabbá válhat a könyvtárak eddig rutinszerűen végzett közösségépítő munkája. Másrészt az ilyen téren eddig kevésbé aktív intézmények számára a projekt által elkészített és közreadott eszköztár megfelelő módszertani segítséget nyújt. Reményeink szerint a közösségi részvételen alapuló működést felvállaló könyvtárak, múzeumok, közművelődési intézmények kiváló alappillérek és követendő példák lesznek a ma még ezt a gyakorlatot nem alkalmazó intézmények számára. Az elért eredményekre alapozva bízunk abban, hogy a „Cselekvő Közössé-

gek – aktív közösségi szerepvállalás” EFOP-1.3.1-15-2016-00001 projekt zárását követően a kulturális alapellátás kiszélesítése és színvonalának emelése részeként folytatódhat a társadalmiasítást is célul kitűző, országos könyvtárstratégiai fejlesztés.

Irodalom

- ARAPOVICS Mária: A kulturális intézmények közösségi részvételi működésének (társadalmiasított működési mód) modellje. In: A kulturális intézmények társadalmiasított működési módja. Szerk. Arapovics Mária et al. Budapest, SZNM-MNI-OSZK, 2019. 13–24 p.
- ARAPOVICS Mária et al.: A közösségi részvételi működés, a társadalmiasítás lehetőségei a muzeális intézményekben. In: A kulturális intézmények társadalmiasított működési módja. 5.5. fejezet – Módszertani segédlet múzeumok, muzeális intézmények számára. Szerk. Arapovics Mária et al. Budapest, SZNM-MNI-OSZK, 2019. 146–153 p.
- ESZENYINÉ BORBÉLY Mária et al.: A közösségi részvétel folyamata a könyvtárakban. In: A kulturális intézmények társadalmiasított működési módja. Szerk. Arapovics Mária et al. Budapest, SZNM-MNI-OSZK, 2019. 155–199 p.

Mellékletként a Cselekvő közösségek – aktív közösségi szerepvállalás projekt könyvtári társadalmiasítási szakmai napjainak meghívóihoz csatolt kérdőív tekinthető meg. Ezeket az online kérdőíveket a rendezvényeken részt vevők előre kitölthették, így a szakmai napokon a műhelymunkát megelőzően be is számolhattunk a regionális eredményekről. A hat alkalmas rendezvénysorozat időtartama alatt hatvannyolcan töltötték ki a kérdőívet az ország hat vidéki régiójából (Délkelet-Magyarország, Dél-Dunántúl, Kelet-Magyarország, Észak-Dunántúl, Nyugat-Magyarország, Északnyugat-Magyarország). Ezen regionális eredmények összesítése és elemzése olvasható a fenti tanulmányban.

Kérdőív-teszt

Könyvtárak közösségi részvételen alapuló működése – társadalmiasítása

Ön közösségorientáltan működő könyvtárban dolgozik?

A kulturális intézmények egyik erőssége, hogy közösségi programjaik által lehetőséget biztosíthatnak az alkotásra, a kulturális értéktanteremtésre. Tudjuk, hogy a könyvtárak, könyvtárosok különböző formában mindannyian ápolnak közösségi kapcsolatokat lakóhelyükön. A közösségi funkciók fókuszba állításával a kulturális szektor intézményeinek közösségi részvételen alapuló működése - társadalmiasítása a kulturális intézmények hosszú távú fennmaradásának egyik kulcsa lehet.

A Cselekvő közösségek - aktív közösségi szerepvállalás (EFOP-1.3.1-15-2016-00001) projekt lehetőséget kínál az érdeklődő könyvtárak számára a helyi lakosokat és közösségeiket, azok igényeit, érdeklődését, szán-

dékait középpontba helyező szemléletmód megismerésére és elsajátítására. A közösségi részvételen alapuló működés keretében a könyvtár lényegében megkérdezi és aktív cselekvőként, a tevékenységek formálójaként és megvalósítójaként bevonja a résztvevőket mindennapi működésébe, azzal a céllal, hogy hosszútávú működését biztosítsa a közösségi-lakossági igények, helyi szokások és hagyományok figyelembevételével. Mindez a könyvtár számára kapacitásbővítést hozhat, önkéntes segítők, humán erőforrás bevonását biztosíthatja a lakossági igényekhez társuló feladatok megvalósításához.

A közösségi részvételen alapuló működés – társadalmiasítás folyamata egy hétlépéses folyamatban írható le:

1. előkészítési folyamat,
2. érintettek azonosítása és elérése,
3. részvételi szint kitűzése,
4. közösségi részvétel a döntési folyamatokban,
5. összehangolt célok és eszközök,
6. intézményi dokumentumokban megjelenített folyamat,
7. a közösségi alapon történő működés megszilárdítása.

Ez a kérdőív online tesztként is szolgál, amelynek kitöltésével megállapíthatja, hogy intézménye megközelítőleg melyik részvételi szinten áll jelenleg. Ezek a szintek – tájékoztatás, konzultáció, bevonás, együttműködés, felhatalmazás – a közösségi részvétel mértékét jelölik a könyvtár életében, az alapszintű, egyirányú tájékoztatástól kezdve komplett feladatok közösség általi elvégzéséig. Nagyon jó közösségi alapú működést mutat ki a bevonás szintje, ideálisat az együttműködés. A kitöltés körülbelül 15–20 percet vesz igénybe és különböző blokkokból épül fel. A teszt első harmada a könyvtár közösségi beágyazódásához kapcsolódó általános jellemzőire kérdez rá, a fennmaradó kérdéskörök az egyes részvételi szintek meglétét vizsgálja. Minden közösségi részvételt elősegítő pozitív válasz pontot ér (ha mindezt intézményi dokumentumok is alátámasztják, akkor dupla pont!), amelyek összeadásra kerülnek és megközelítőleg meghatározzák a könyvtár jelenlegi részvételi szintjének megfelelő pontszámot.

A kérdőív kitöltése anonim módon történik, a válaszokról a kitöltők e-mailben közölt link formájában másolatot kapnak, az e-mailcím megadására kizárólag ezért van szükség. Az összesített táblázat a beérkezett adatokról a kitöltést követően megtekinthető a feltüntetett linken.

A teszt linkje mellé kapott meghívóban szakmai napra invitáljuk Önt és kedves munkatársait, ahol bemutatjuk a közösségi részvételen alapuló könyvtári működés elméletét és gyakorlatát. Ennek folyamán az Önök által kitöltött kérdőívek eredményei is ismertetésre kerülnek. Ennek keretében közösen kielemezhetjük a felmerülő legfontosabb kérdéseket, hazai és külföldi jó példákat ismerhetünk meg, és megvitatjuk, hogy a gyakorlatban milyen lehetőségeket kínál a közösségi részvételen alapuló könyvtári modell.

E-mail-cím:

Kérem, válassza ki az alábbiak közül könyvtára típusát!

- Megyei hatókörű városi könyvtár.
- Városi könyvtár vagy fiókkönyvtár.
- Községi könyvtár.
- KSZR szolgáltatóhely.
- Egyéb típusú könyvtárban dolgozom, vagy nem könyvtáros vagyok.

I. A KÖNYVTÁR MŰKÖDÉSÉRE VONATKOZÓ KÉRDÉSEK

I.1. A könyvtár története során számíthatott-e társadalmi kapcsolataira, a közösség és a lakosság támogatására működése kapcsán felmerülő nehézségek megoldásában? Igen / Nem / Nem tudom

I.1/a. Ha igen, akkor dokumentált módon történt? Igen, van dokumentáció Pl. adásvételi szerződés, számlák / Nem informális módon segítettek minket / Nem tudom

I.2. A könyvtár történetét formálták-e meghatározó adományozók, segítők, önkéntesek? Igen / Nem / Nem tudom

I.2/a. Ha igen, akkor dokumentált módon történt? Igen, van dokumentáció Pl. adásvételi szerződés, számlák / Nem / Nem tudom

I.3. Ön szerint tisztában vannak-e a település lakói a könyvtárnak a településen jelenleg betöltött szerepével? Igen / Nem / Nem tudom

I.3/a. Ha igen, mi támasztja alá előző állítását? Felmérésekből és személyes visszajelzéseiből egyaránt ismerjük olvasóink véleményét. / Napi tapasztalat alapján vontam le a következtetést. / Nem tudom

I.4. A helyi lakosság aktív és támogató-e a könyvtár irányában? Igen / Nem / Nem tudom

I.4/a. Ha igen, mi támasztja alá előző állítását? Felmérésekből és személyes visszajelzéseiből egyaránt ismerjük olvasóink véleményét. / Napi tapasztalat alapján vontam le a következtetést. / Nem tudom

I.5. A munkatársak tevékenysége és képzése a közönség és a közösség igényeinek kielégítésére irányul? Igen / Nem / Nem tudom

I.5/a. Ha igen, mi támasztja alá előző állítását? A tevékenység és képzés tervezése igényfelmérés és visszajelzések alapján történik. / Saját vélemény, tapasztalat. / Nem tudom

I.6. A könyvtár munkatársai szívesen beavatják-e a civileket munkájuk rejtelmeibe? Igen / Nem / Nem tudom

I.6/a. Ha igen, ez milyen formában történik? Formális módon, szervezeten, dokumentáltan (pl. jelenléti ív vagy létszámösszegzés van a rendezvényen). / Informális módon, egyéni érdeklődés esetén szervezetlenül. / Nem tudom

I.7. A könyvtár biztonságos és információk/szolgáltatások terén hozzáférhető környezetet nyújt-e a közönség és a közösség számára? Igen / Nem / Nem tudom

I.7/a. Ha igen, mi támasztja alá előző állítását? Felmérésekből és személyes visszajelzéseiből egyaránt ismerjük olvasóink véleményét. / Saját tapasztalat, vélemény alapján. / Nem tudom

II. A KÖNYVTÁR KÜLDETÉSÉRE ÉS STRATÉGIÁJÁRA VONATKOZÓ KÉRDÉSEK

II.1. A könyvtári munkatársak és a fenntartó egyértelműen és azonosan értik-e/értelmezik-e a könyvtár küldetését? Igen / Nem / Nem tudom

II.2. A könyvtár küldetésnyilatkozatában és stratégiai tervében megfogalmazottakat rendszeresen felülvizsgálják és aktualizálják-e? Igen / Nem / Nem tudom

II.2/a. Ha igen, mire alapozzák a változtatásokat? Dokumentáció (pl. éves munkaterv/jelentés stb.) és igényfelmérés, közösség visszajelzései. / Inkább csak saját vélemény, tapasztalat alapján módosítunk. / Nem tudom

II.3. A könyvtár küldetése, jövőképe és tervei meghatározóan a köz szolgálata felé irányulnak? Igen / Nem / Nem tudom

II.4. Megjelenik-e a közösségekkel/civil szervezetekkel való kapcsolat, viszony az SZMSZ-ben? Igen / Nem / Nem tudom

II.5. Megjelenik-e a közösségekkel/civil szervezetekkel való kapcsolat, viszony a küldetésnyilatkozatban? Igen / Nem / Nem tudom

II.6. Megjelenik-e a közösségekkel/civil szervezetekkel való kapcsolat, viszony az éves beszámolóban és munkatervben? Igen / Nem / Nem tudom

II.7. Megjelennek-e a társadalmiasítás elvei, a községekkel/civil szervezetekkel való kapcsolat, annak fejlesztése a stratégiai tervben? Igen / Nem / Nem tudom

III. A KÖNYVTÁR PÉNZÜGYEIRE VONATKOZÓ KÉRDÉSEK

III.1. Megfelelő pénzügyi forrásokkal rendelkeznek a könyvtár közönségének és közösségének kiszolgálására, valamint a könyvtár szolgáltatásainak kommunikációjára? Igen / Nem / Nem tudom

III.2. A fenntartó támogatja-e pénzügyi források biztosításával is a könyvtár ötleteit, fejlesztéseit-szolgáltatásait? Igen / Nem / Nem tudom

III.3. Az Ön könyvtára keres-e egyéb pénzügyi forrásokat a fenntartó által biztosítottakon kívül? Igen / Nem / Nem tudom

IV. A KÖNYVTÁR KÖZÖNSÉGÉRE VONATKOZÓ KÉRDÉSEK

IV.1. Ismerik-e a könyvtár közönségét és igényeiket? Igen / Nem / Nem tudom

IV.1/a. Ha igen, mi támasztja alá előző állítását? Rendszeres igényfelmérést végzünk, és odafigyelünk olvasóink visszajelzéseire. / Napi tapasztalat alapján alkotott vélemény. / Nem tudom

IV.2. Megfelelő lépéseket tesznek-e az ismert/potenciális olvasóközönség igényeinek kielégítésére? Igen / Nem / Nem tudom

IV.2/a. Ha igen, mi támasztja alá előző állítását? Igényfelmérések adataira és az olvasók visszajelzéseire. / Csak saját vélemény, tapasztalat az alapja. / Nem tudom

IV.3. Figyelnek-e a könyvtár különböző korcsoportjainak igényeire? (pl. gyerekek, fiatalok, nyugdíjasok) Igen / Nem / Nem tudom

IV.3/a. Ha igen, mi támasztja alá előző állítását? Igényfelmérések adataira és az olvasók visszajelzéseire. / Csak saját vélemény, tapasztalat az alapja. / Nem tudom

IV.4. Megszólítja-e az intézmény programjaival, kiállításával a kisgyermekes családokat vagy a gyermeküket egyedül nevelőket? Igen / Nem / Nem tudom

IV.5. Megszólítja-e az intézmény programjaival, kiállításával a mélyszegénységben élőket? Igen / Nem / Nem tudom

IV.6. A különböző fogyatékkal élők speciális igényeinek kielégítéséért tesz-e az intézmény? Igen / Nem / Nem tudom

IV.7. Gondolnak-e a könyvtár kiállítási/rendezvény szervezési, gyarapítási stratégiája során a nemzeti ségek, romák, szubkultúrák, vallási közösségek megjelenítésére? Igen / Nem / Nem tudom

V. A KÖNYVTÁRI ISMERETÁTADÁSRA ÉS PARTNERKAPCSOLATOKRA VONATKOZÓ KÉRDÉSEK

V.1. Van-e lehetőség formális tanulásra a könyvtárban közoktatási, felsőoktatási intézményhez kapcsolódva? (pl. iskolákkal együttműködve a könyvtárban tartott tanóra) Van / Nincs / Nem tudom

V.2. Van-e lehetőség nem formális tanulásra saját szervezésben vagy helyiség biztosítása által? (tanfolyamok, szakmai továbbképzések, OKJ-s képzések) Van / Nincs / Nem tudom

V.3. Van-e mód informális tanulásra? (szabadegyetem, konferencia, magánórák tartása a könyvtárban stb.) Van / Nincs / Nem tudom

V.4. Azonosítják és rangsorolják-e a könyvtár lehetséges partnereit? Igen / Nem / Nem tudom

V.5. Éltek-e már a stakeholder elemzés lehetőségével? Igen / Nem / Nem tudom

V.6. Van-e mecénás, szponzor, adományozó, aki támogatja a könyvtárat? Van / Nincs / Nem tudom

VI. TÁRSADALMIASÍTÁS SZINTJEI – TÁJÉKOZTATÁS KÉRDÉSKÖRE

Ez a szint azt jelenti, hogy objektív információkkal látjuk el a használókat és a helyi közösséget, segítjük megérteni a problémákat, az alternatív megoldásokat. Ez a szint még nem jelenti azt, hogy a közösség részt vesz a működésben, viszont információkat kap a tevékenység egészéről, így megértik a döntési folyamatokat. Ez a szint rávilágít a tájékoztatás, az információátadás fontosságára. Pusztán a kommunikáció erősítése is elérendő szint lehet, hiszen a közösségi részvételt ez fogja elindítani. Ez a szint nem egyenlő az események PR kampányával. Folyamatos tájékoztatást jelent, segíti az átláthatóságot.

VI. 1. Rendszeresen tájékoztatja-e a település lakóit, közösségeit a könyvtár...

Kizárólag tájékoztatás történik szóban, írásban, online az érdeklődők részéről visszajelzési lehetőség nélkül a könyvtárat érintő témákban. Ilyen a fizikai és szolgáltatási környezet, átláthatóság, hagyományos és digitális gyűjteményszervezés, hátrányos helyzetűek ellátása és helyismereti tevékenység.

	Igen	Nem	Nem tudom
1. a működéséről?			
2. a gyűjteményszervezés kérdéseiről?			
3. a rendezvényeiről?			
4. a speciális használói csoportok ellátásáról?			
5. a helytörténeti tevékenységéről?			
6. egyéb szolgáltatásairól?			

VI.2. Van-e a könyvtárnak rendszeres frissítésű honlapja, hírlevele, rss-csatornája, egyéb kommunikációs felülete? Igen / Nem / Nem tudom

VI.3. Megjelenik-e önálló profillal az intézmény a közösségi médiában (Facebook, Instagram, Twitter stb)? Igen / Nem / Nem tudom

VI.4. Kommunikációja során gondol-e az intézmény a különböző korcsoportok, társadalmi csoportok sajátosságaira? Igen / Nem / Nem tudom

VII. TÁRSADALMIASÍTÁS SZINTJEI – KONZULTÁCIÓ KÉRDÉSKÖRE

A közönség, közösség visszajelzését biztosítjuk, felmérjük a véleményeket, alternatívák, döntések meghozásához szükséges egyeztetést tartunk. Ez a közösségi részvétel minimum szintjét jelenti. A közösségi részvételi cél a közösség véleményének megismerése és figyelembe vétele a döntéshozatalnál. Fontos elem, hogy tájékoztatást adunk a visszajelzés hatására született döntésekről. Az ígéretünk, hogy a közösség véleménye a döntéshozók elé kerül, és a döntésről visszacsatolást adunk.

VII.1. Végeznek-e kérdőíves vagy más felmérést, elégedettségmérést, szerveznek-e közmeghallgatást, fókuszcsoportos beszélgetést vagy közösségi találkozót? Igen / Nem / Nem tudom

VII.2. A könyvtár rendszeresen figyelembe veszi-e, hasznosítja-e a település lakóinak, közösségeinek visszajelzéseit...

A tájékoztatás meglétén felül az érdeklődők számára visszajelzési lehetőség biztosított könyvtári témákban. Ilyen például az optimális fizikai és szolgáltatási környezet, nyitva tartás. A használók javaslatot, véleményt tehetnek gyűjteményszervezési kérdésekben.

	Igen	Nem	Nem tudom
1. a könyvtár működésének kérdéseiben?			
2. a gyűjteményszervezés kérdéseiben?			
3. a rendezvények szervezéséhez?			
4. a speciális használói csoportok ellátásában?			
5. a helyismereti tevékenység kérdéseiben?			
6. egyéb új szolgáltatásai kialakításához?			

VII.3. Tartanak-e vendégkönyvet? Igen / Nem / Nem tudom

VII.4. Összesítik, elemzik-e a vendégkönyvbe írtakat? Igen / Nem / Nem tudom

VII.5. Reagálnak-e a közösségi oldalakon kifejezett véleményekre, értékelésekre? (Facebook, TripAdvisor, Google, Instagram, stb) Igen / Nem / Nem tudom

VII.6. Érkeznek-e visszajelzések/értékelések/vélemények a település lakóitól, közösségeitől a könyvtár tevékenységeivel/munkájával kapcsolatban? Igen / Nem / Nem tudom

VIII. TÁRSADALMIASÍTÁS SZINTJEI – BEVONÁS KÉRDÉSKÖRE

Közvetlen, közös munkát jelent a közösség szereplőivel, azt, hogy a megszületett álláspontok bekerülnek a döntési folyamatba. A közösségi szereplőket meghívjuk a megvalósítás folyamatába, lehetőleg már a tervezéstől, és a közösségi vélemény megjelenik a döntés előkészítésében, így befolyásolhatja a döntési folyamatot. A közösségi cél a közös munka kialakítása, a közvetlen véleményformálás, részvétel a döntés előkészítésében. Az ígéret: a közösségi vélemények megjelennek az alternatívákban és a döntésről visszacsatolást adunk.

VIII.1. Van-e közös műhelymunka, csoportos megbeszélés, ötletbörze, véleményezési lehetőség a civil szervezetekkel, közösségekkel? Igen / Nem / Nem tudom

VIII.2. Bevonja-e a könyvtár a helyi lakosokat, közösségeket, intézményeket vagy szervezeteket...

A lakosság és a használók visszajelzéseinek megtörténik a rendszeres elemzése, folyamatos a velük való kapcsolattartás. Pl. közvetlen találkozó történik a javaslattevőkkel, helyiekkel, szervezetekkel új szolgáltatások bevezetése esetén. Gyűjteményszervezés témájában az esetleges börzék, a selejtezett könyvek örökbefogadás stb.

	Igen	Nem	Nem tudom
1. a könyvtár működésének kérdéseibe?			
2. a gyűjteményszervezés kérdéseibe?			
3. a rendezvények szervezésébe?			
4. a speciális használói csoportok ellátásába?			
5. a helytörténeti tevékenységébe?			
6. a szolgáltatási portfóliója megtervezésébe?			

VIII.3. Volt már példa arra, hogy közösen döntöttek valamilyen szakmai/szolgáltatási ügyben a civil szervezetekkel? Igen / Nem / Nem tudom

VIII.4. Van-e alkalmanként, esetleg rendszeresen egyeztetés a könyvtár működéséről a különböző civil közösségekkel, művelődési társaságokkal? Van / Nincs / Nem tudom

VIII.5. Fogadnak-e iskolai közösségi szolgálatosokat? Igen / Nem / Nem tudom

VIII.6. Fogadnak-e önkénteseket? Igen / Nem / Nem tudom

VIII.7. Támogatja-e a könyvtárat baráti kör? Igen / Nem / Nem tudom

VIII.8. Születtek-e, valósultak-e meg közösségi projektek a múltban közösségi kezdeményezésre? Igen / Nem / Nem tudom

IX. TÁRSADALMIASÍTÁS SZINTJEI – EGYÜTTMŰKÖDÉS KÉRDÉSKÖRE

Ez a szint a partnerség megvalósulását jelenti, azt, hogy a fontos döntések előtt kölcsönösen meghallgatjuk egymás véleményét, az alternatívákat együttesen dolgozzuk ki, az innovációk figyelembevétele, a megvalósíthatók kiválasztása, a vélemények lehető legteljesebb beépítése a döntésbe, lehetőség szerint konszenzusos döntések hozása jellemző. A cél a közösségi részvételen alapú működés közös megtervezése, partnerség valamennyi döntési folyamatban. Ígéret a résztvevőknek: a kulcskérdésekben a vélemények, alternatívák együttes kidolgozása, innovációk figyelembevétele, ezek közül a megvalósíthatók kiválasztása, és a vélemények lehető legteljesebb beépítése a döntésbe.

IX.1. A helyi lakosokkal, közösségekkel partneri együttműködésben és közös döntéssel határozzák meg...

Konkrét partneri együttműködések történnek egyes könyvtári területeken az intézmény és a helyi személyek, szervezetek, közösségek között. Pl. együttműködési megállapodások a nyitva tartás rendjéről, új szolgáltatásokról (könyvek házhoz szállítása), közös rendezvényszervezés. Az esetleges használói vélemények beépülnek a könyvtárhasználati szabályzatba, különgyűjteményt alakítanak ki lakossági közreműködéssel, helyismereti wikit építenek stb.

	Igen	Nem	Nem tudom
1. a könyvtári működés irányait?			
2. a gyűjteményszervezés irányait?			
3. a rendezvények kérdéseit?			
4. a speciális használói csoportok ellátását?			
5. a helyismereti tevékenység irányait?			
6. új szolgáltatások irányait?			

IX.2. Rendelkeznek-e formális együttműködésekkel (megállapodás, egyéb dokumentum) a kulturális, oktatási, civil, turisztikai, szociális stb. szervezetekkel és intézményekkel? Igen / Nem / Nem tudom

IX.3. Lakossági vagy közösségi kezdeményezésre valósított-e meg a könyvtár együttműködésben velük programot, projektet, kiállítást stb.? Igen / Nem / Nem tudom

IX.4. Biztosít-e termet kedvezményesen vagy ingyenesen a könyvtár a különböző közösségek számára? Igen / Nem / Nem tudom

IX.5. Hirdetett-e speciális kedvezményrendszert a könyvtár, csatlakozva másokhoz? (pl. kedvezménykártya, kupon stb.) Igen / Nem / Nem tudom

X. TÁRSADALMIASÍTÁS SZINTJEI – FELHATALMAZÁS KÉRDÉSKÖRE

Ha a könyvtár társadalmiasított intézmény, képes arra, hogy a döntéshozatalba bevonja a közösségi élet szereplőit, kiszervezze a feladatokat. A közösségi részvétel célja, hogy a lakosság/helyi közösség döntsön az adott kérdésben, az intézmény tiszteletben tartsa azt, elfogadja ezeket a döntéseket, s megvalósítsa a közösség által

eltervezett programot. Az ígélet az, hogy a végső döntés is az érintettek kezében van, az intézmény megvalósítja, végrehajtja a döntést.

X.1. A lakosság vagy helyi közösségek rendszeresen maguk dönthetnek-e a könyvtár bizonyos szolgáltatásairól? Igen / Nem / Nem tudom

Pl. mobilapplikációs pályázat kiírása, honlap, közösségi média-oldal üzemeltetésének kiszervezése, a könyvtár segítése mellett önkéntesek önállóan végezhetnek közhasznú információszolgáltatást.

X.2. A lakosság vagy helyi közösségek rendszeresen maguk dönthetnek-e a könyvtár gyűjteménypolitikájának bizonyos irányáról? Igen / Nem / Nem tudom

Pl. könyvtárbarát egyesület bizonyos pénzügyi kerettel önmaga dönthet a törzsgyűjteménytől független állománygyarapításról.

X.3. A lakosság vagy helyi közösségek rendszeresen maguk dönthetnek-e a könyvtár rendezvényeinek ügyében? Igen / Nem / Nem tudom

Pl. csak helyet biztosít a könyvtár egy adott közösségnek, a rendezvénybe nem szól bele, felhatalmazás önálló olvasásnépszerűsítő programok szervezésére.

X.4. A lakosság vagy helyi közösségek rendszeresen maguk dönthetnek-e a könyvtárban speciális használati csoportok ellátásáról? Igen / Nem / Nem tudom

Pl. hátrányos helyzetűekkel foglalkozó szervezetek önálló rendezvényei, szolgáltatásai a könyvtárban.

X.5. A lakosság vagy helyi közösségek rendszeresen maguk dönthetnek-e a könyvtár helytörténeti tevékenységének témáiról és terveiről? Igen / Nem / Nem tudom

Pl. civil közösségek, egyének a könyvtárosok szakmai segítségével állítanak elő helyismereti tartalmat.

X.6. Működtettek-e civilek, szakmai közösségek hosszú távon könyvtári virtuális, online projektet? Igen / Nem / Nem tudom

X.7. Vannak-e olyan online felületei az intézménynek, amelyet civilek szerkesztenek? Van/vannak / Nincs/nincsenek / Nem tudom

X.8. Van-e olyan civil szervezet, amely a könyvtárban működtet büfét, boltot? Van / Nincs / Nem tudom

X.9. Van-e olyan konkrét feladat, amelyet az intézmény egy civil szervezetre, közösségre vagy a lakosságra bíz? Van / Nincs / Nem tudom

X.10. Van-e olyan könyvtári program, amelyet egy civil szervezet, közösség, helyi lakos tervez, szervez és bonyolít le? Van / Nincs / Nem tudom

X.11. A könyvtár biztosít-e helyiséget civil szervezetek, közösségek számára? Esetleg működik-e civil szervezet, közösség székhelye a könyvtárban? Igen / Nem / Nem tudom

Kíván-e hozzáfűzni észrevételt, javaslatot, véleményt a kérdőívhez vagy bármely benne felmerülő kérdéshez, témához?
