



KAPCSOLATÉPÍTÉS, PARTNERSÉG, KOMMUNIKÁCIÓ

„OLVASÓINKÉRT”

Szolgáltatásfejlesztés a kistélepuslési könyvtárakban

Szakmai nap

2017. október 30.

*Előadó: Sebestyénne Horváth Margit
igazgatóhelyettes*



KSZR ajánlás

1

- A KSZR szolgáltatás legfontosabb célkitűzése, hogy **a szolgáltatásai a lakosság minél szélesebb köréhez eljussanak**. Ennek érdekében a szolgáltató rendszerben együttműködő partnereknek mindent meg kell tennie.
- A szolgáltatás **eredményességét** rendszeresen, de legalább kétévente összehasonlítható **használói és partnerelégedettség** méréssel szükséges alátámasztani

- ⊙ A szolgáltatások használatát folyamatosan dokumentálni kell:
 - IKR,
 - munkanapló,
 - statisztika)
- ⊙ El kell érni:
 - a lakosság legalább 20 %-a a könyvtár regisztrált használójává váljon,
 - egy lakosra évente legalább 2,5 könyvtárlátogatás jusson.

Eredményeink:

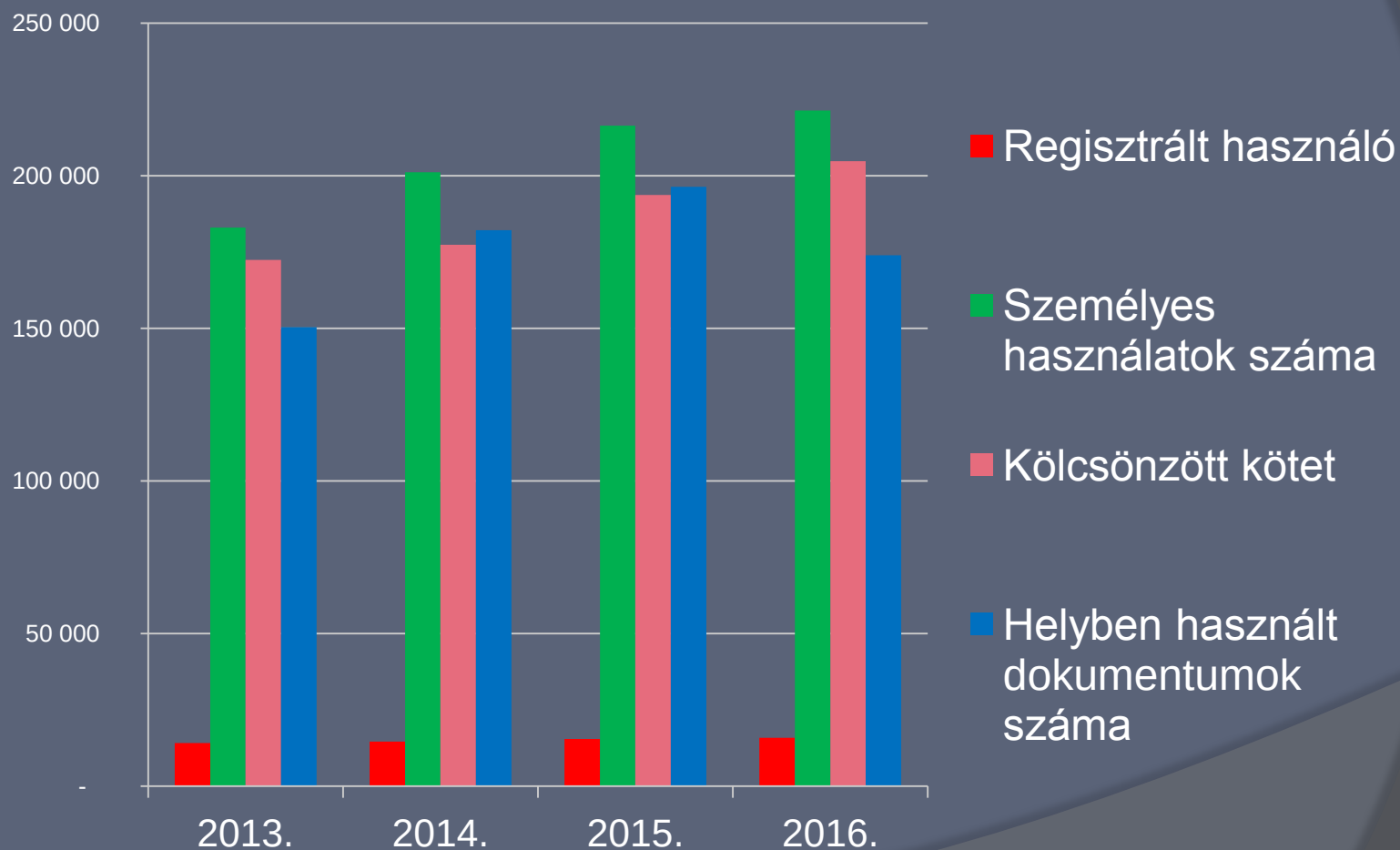
Könyvtárhasználat a 245 szolgáltatóhelyeken 2016-ban

- regisztrált használó: 15 881 db
- személyes használatok : 221 360 db
- kölcsönzött dokumentumok : 204 757 db
- helyben használt dokumentumok: 173 898 db

A regisztrált használók aránya átlagosan 14%

Eredményeink:

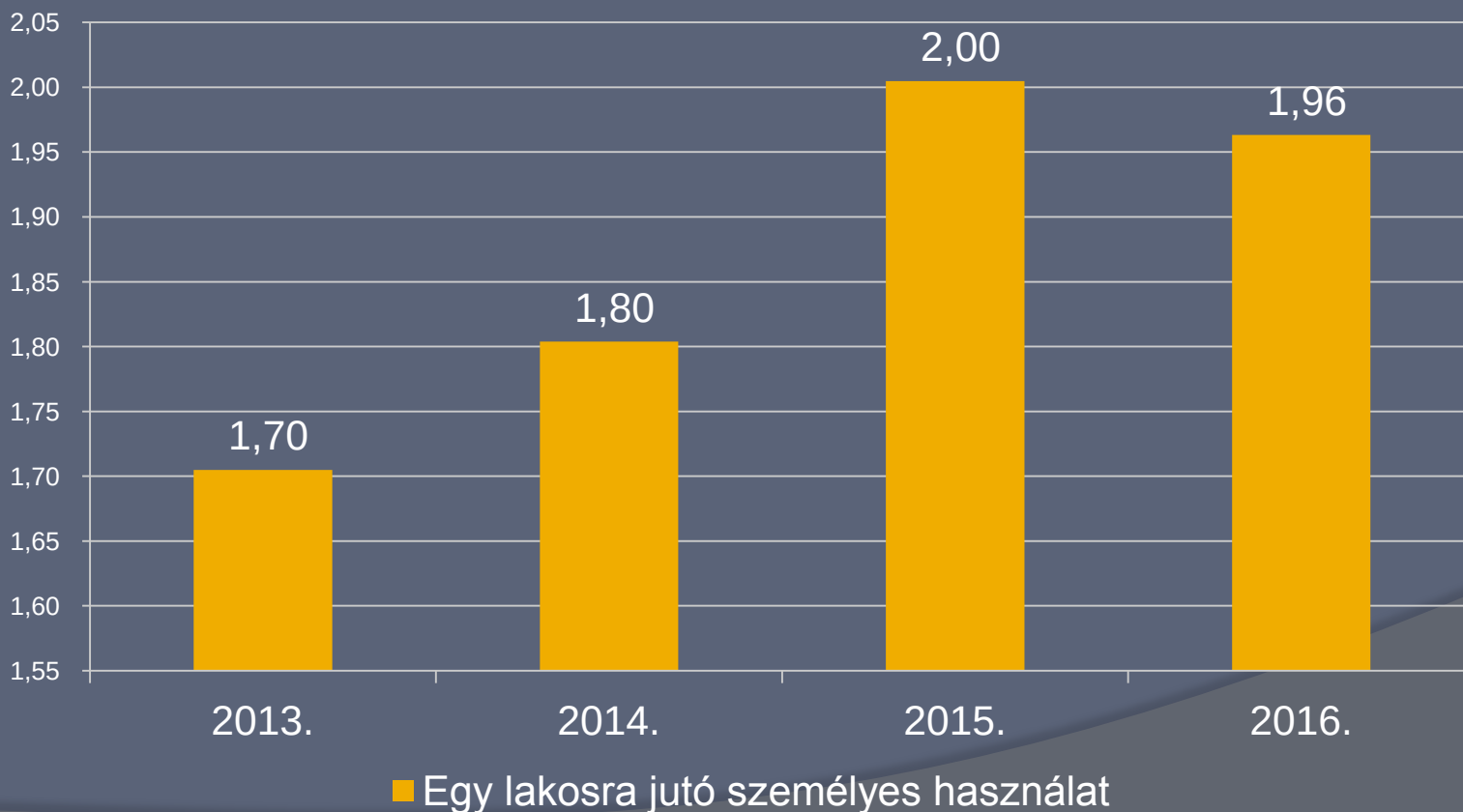
Könyvtárhasználat a szolgáltatóhelyeken



Eredményeink:

Egy lakosra jutó könyvtárlátogatás

Egy lakosra jutó személyes használat



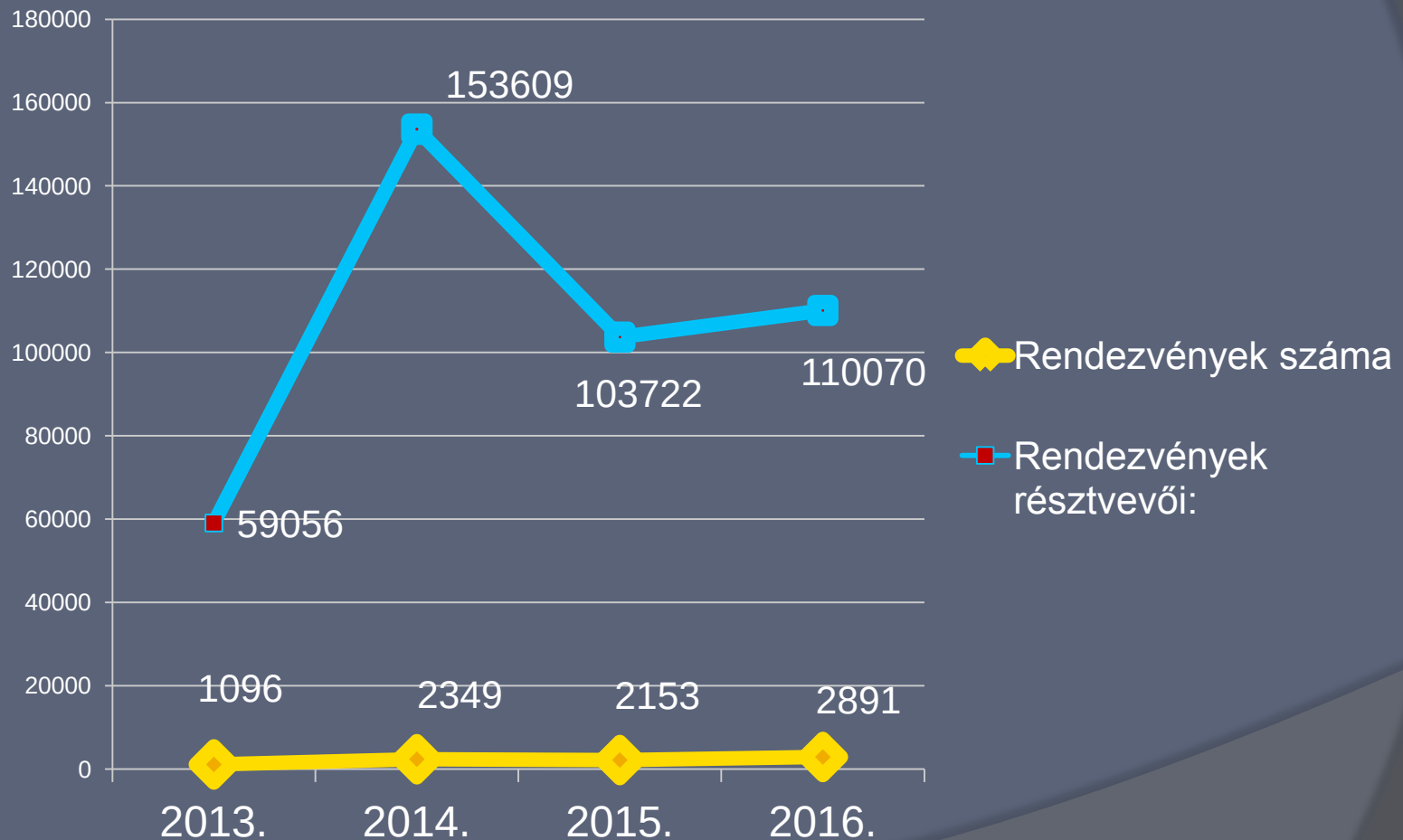
Eredményeink:

Könyvtárhasználat a szolgáltatóhelyeken
(kölcsönzés)



Eredményeink:

Könyvtári programok a kistelepüléseken



Mi lehet az oka, ha nem emelkedik a könyvtárhasználók száma egy kistélepülésen?

- Az emberek nem olvasnak,
- Nem érdekli őket a könyvtár,
- Az interneten minden megtalálható
- Nem tudják, hogy van a településen könyvtár,
- Nem ismerik a helyi könyvtár szolgáltatásait,
- Alacsony a nyitva tartás, nem megfelelő időpontban van nyitva a könyvtár.
- Járt a könyvtárban, de csalódott:
 - Nem kapta meg, ami érdekelte volna,
 - Nem tudtak válaszolni a kérdéseire.

Hogyan növelhetjük a könyvtárhasználók számát a kistelepülésen?

Könyvtármarketing eszközök alkalmazása

- ◉ Product (termék)
 - ◉ Price (ár)
 - ◉ Place (hely)
- ◉ Promotion (népszerűsítés)

A környezet megismerése, és a környezettel való kapcsolat tudatosan szervezése:

- Tudjuk meg, hogy mit akarnak az olvasók?
- Az igényekhez igazítsuk a szolgáltatást!
- Mutassuk be a lakosságnak, hogy mikor és hol és mit tudunk kínálni!
- A szolgáltatás minősége több dologtól is függ: elérhetőség, személyzet szaktudása, kommunikációs készség, a felhasználó megismerése és megértése, udvariasság, bizalomkeltés, megbízhatóság.

Könyvtárépület, nyitvatartás

- A használók számára megfelelő **nyitva tartást kell** biztosítani. Kérdezzük meg erről őket!
- A könyvtár épülete, helyisége barátságos, felhasználó barát legyen! Erősítse a használót abban, hogy a szolgáltatás megfelelő minőségű.
- A szép környezetben az olvasók jól érzik magukat. Úgy kell kialakítani a belső teret, hogy alkalmas legyenek könyvtári programok szervezésére, kiscsoportos foglalkozások előadások megtartására.

Külső kommunikáció

- A szolgáltatások népszerűsítése a környezettel való kommunikáció útján történik.
- A hatékony kommunikáció lépései:
 - Célközönség meghatározása
 - Cél meghatározása
 - Az üzenet megtervezése
 - A kommunikációs csatorna kiválasztása

Célcsoportok azonosítása - partnerek

- Fenntartó
- Iskola, óvoda
- Művelődési ház
- Egyházi és civil szervezetek
- Média (újság, rádió, tv)
- Más könyvtárak
- Szolgáltató
- Könyvtárhasználók (felnőtt, gyerek, nyugdíjas, család, fogyatékkal élők)
- Lakosság – potenciális használók

Célcsoportok	Mit szeretnénk?	Hogyan érjük el őket?
14 év alatti gyermekek	Szolgáltatásaink megismertetése, programokba bevonás, könyvajánlók, közösségi élmény, olvasásfejlesztés, digitális kompetencia fejlesztés.	Személyesen, honlap, közösségi oldal, plakát, szórólap, meghívó média,, szülőknél és az iskolán keresztül: telefon, e-mail, éves programterv eljuttatása az óvodákhoz, iskolákhoz
14-25 éves korosztály	Közösségi élmény nyújtása, személyes kapcsolatépítés, fiatalos programkínálat; ingyenes, kötetlen lehetőség az időtöltésre Könyvajánlók.	Személyesen, közösségi oldalak, honlap, blog, média, plakát, szórólap

Célcsoportok	Mit szeretnénk?	Hogyan érjük el őket?
Családok	Szabadidő közösségi keretek közötti hasznos, térítésmentes eltöltése; szolgáltatásaink megismertetése, programokba bevonás, könyvajánlók, olvasásfejlesztés	Személyesen, e-mail, honlap, közösségi oldal, , blog plakát, szórólap, meghívó, média, óvodán-, iskolán-, védőnőkönyvtárakon keresztül
Nyugdíjasok	digitális kompetencia fejlesztés; szabadidő közösségi keretek közötti hasznos, térítésmentes eltöltése; szolgáltatásaink megismertetése, programokba bevonás, könyvajánlók, olvasóköri körök, házhoz szállítás,	Személyesen, telefon, e-mail, honlap,, közösségi oldal, szórólap, meghívó, plakát, média nyugdíjasklubok által

Célcsoportok	Mit szeretnénk?	Hogyan érjük el őket?
Aktív korosztály	Szolgáltatásaink megismertetése, programokba bevonás, könyvajánlók, közösségi élmény, digitális és ismeretszerzési kompetencia fejlesztés, képzéshez segítségnyújtás	Személyes kapcsolatok, telefon, e-mail, honlap, média, közösségi oldal, civil szervezetek, média, szórólap, meghívó, plakát
Fogyatékkal élők	Szolgáltatások megismertetése, programok szervezése, esélyegyenlőség biztosítása; házhoz szállítás, hangos könyvek, nagybetűs könyvek ajánlása; foglalkozások, programok;	személyes kapcsolatok, civil szervezetek, intézmények révén, média, közösségi oldalak, e-mail, telefon, szórólap, plakát
Szociális hátránnyal élők	esélyegyenlőség biztosítása; Foglalkozások, programok, ingyenes, kötetlen lehetőség az időtöltésre, házhoz szállítás,	Civil szervezetek, intézmények révén, honlap, média, közösségi oldalak, e-mail, telefon, szórólap, plakát

Megállító tábla, plakát

- Saját szerkesztésű, készülhet A/4-es és A/3-as kivitelben,
- Színes vagy fekete-fehér nyomtatással is készülhet
- A tartósság érdekében laminálható.
- Mindig legyen rajta kép és logó is.
- Rendszeresen, hetente, kéthetente mindig ugyanoda tegyük ki

⦿ Amit bármikor hírül adhatunk:

- Nyitvatartási idő
- Szolgáltatásaink felsorolása
- Egy-egy szolgáltatás ismertetése

⦿ Amikor esemény van/volt/lesz:

- A következő programfelhívása
- Beszámoló a programról
- Új könyvek érkeztek

Könyvtári program – Előkészületek 1

- Legalább két héttel előbb a lakosság tájékoztatása, egy héttel előbb emlékeztető.
- Személyes meghívás (egyéni olvasók meghívása, önkormányzat, iskola, óvoda, civil szervezet megkeresése) , meghívó, e-mail, telefon.
- Írásos formák: plakát kihelyezése (könyvtár, önkormányzat, busz állomás, bolt, posta, gyógyszertár) szórólap, települési honlap, Facebook (visszajelzés)

Könyvtári program – Előkészületek 2

- Kiállítás, kép, életrajz, könyvajánló a témában a könyvtárban
- Ha gyerekeknek szól a program – előtte rendhagyó irodalomóra keretében könyvtári foglalkozást is érdemes tartani.
- Könyvjelzőt készíteni, amit dedikálni lehet majd
- Kérdések összegyűjtése (pl. egy dobozban)

Könyvtári program - **A rendezvény napja** 1

- A terem berendezése: ülőhelyek, díszítés, előadói asztal, terítő, virág, víz, pohár
- Technikai eszközök (laptop, projektor, vetítővászon), hangosítás
- Plakát kihelyezése a rendezvényről
- Dokumentálás előkészítése: jelenléti ív, fényképezőgép

Könyvtári program - **A rendezvény napja** 2

☉ A vendég fogadása

- Felkészülni a beszélgetésre, a település, az épület bemutatása

☉ A közönség fogadása

- Mosolyogni, kifejezni az örömünket!

☉ Kezds:

- Köszöntés (vendég+közönség), támogató, a vendég bemutatása

☉ Befejezés:

- Köszönet a vendégnek és a közönségnek, hogy eljött, apró ajándékok átadása a vendégnek és a segítőknek.

Köszönöm a figyelmet!

