



A HASZNÁLÓK ELVÁRÁSAI ALAPJÁN HOZOTT FOLYAMATJAVÍTÓ INTÉZKEDÉSEK




Hatálybalépés: 2019. július 15.

A használók elvárásai alapján hozott folyamatjavító intézkedések

Verziószám	1. verzió
Állománynév	haszn_elv_al_hoz_foly_jav_int
Oldalszám	11 oldal
Készítette	Olvasószolgálati Osztály vezetője
Jóváhagyta	vezetői testület
A jóváhagyás dátuma	2019. július 15.
A hatálybalépés dátuma	2019. július 15.

A módosítások listája

Verziószám	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

<p>Kidolgozta:</p> <p> Fűkőné Herceg Helga Olvasószolgálati Osztály vezetője</p>	<p>Jóváhagyta:</p> <p> Miszler Tamás igazgató</p> <p></p>
--	--

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezetés	3
Szabályzatok és normák	3
A Tudásközpont Használati Szabályzatának módosítása	3
Panaszkezelési szabályzat.....	3
Szolgáltatási normák bevezetése	3
Nyitvatartási idő	4
Fiókkönyvtárak egységes nyitvatartása	4
Hosszabbított nyitvatartás.....	4
Szolgáltatások.....	5
Hangskönyv-terminál	5
FilmPakk szolgáltatás bevezetése.....	5
Házhoz megy a könyvtár!.....	6
Személyre szabott azonosítóval ellátott olvasójegyek.....	6
Mobil nyomtatás	6
Kérdezze a könyvtárost (chat)	6
Felhasználóképzés	7
Rendezvények.....	7
Könyvjelző Olvasóklub	7
Olvasást népszerűsítő programok.....	7
Rendezvények utáni elégedettségi kérdőív.....	8
Retro könyvvásár	8
Könyvcseré	8
Zöld könyvtár	8
Szelektív hulladékgyűjtés	8
Használtelem-gyűjtés.....	8
Világításkorszerűsítés	9
LED-lámpa kölcsönzés.....	9
A könyvtári terek és az állomány elrendezése.....	9
Fiókkönyvtárak felújítása	9
Jelek, eligazító táblák, arculat.....	9
QR kódok használata	9
Tematikusan kereshető DVD-állomány	10
Képregény-sarok.....	10
Tematikus-sarok	10
Új könyvek kiemelése	10
Beszerzési javaslat:.....	10
Idegennyelvű könnyített olvasmányok.....	10
A könyvtárról szóló tájékoztatás kommunikációs csatornáin.....	11
Új honlap	11
Könyvtári hírlevél, Facebook, Instagram	11
Összegzés	11

Bevezetés

Könyvtárunk célja, hogy egyre korszerűbb szolgáltatásokat nyújtson az intézmény használói részére. Ennek érdekében a Primer kutatások munkacsoport 2018. júniustól augusztusig használói elégedettségmérést végzett, majd az Országos Könyvtári Napok hetében, illetve egész októberben újabb felmérést készített *A könyvtárhasználók bevonása a szolgáltatások tervezésébe* címmel. A felmérés rákérdezett a könyvtári egységek megközelíthetőségére, a honlapon keresett információk elérhetőségére, azok hasznosságára. Ezen kívül az olvasóknak lehetőségük volt meglévő szolgáltatásainkat értékelni, illetve javaslatot tenni új szolgáltatásokra. Könyvtárunk a felmérések keretein kívül is nyitott az új javaslatokra, folyamatosan figyeli az olvasói igények változásait – amennyiben lehetséges – bővíti, fejleszti szolgáltatásait. A kérdőív kitöltői által megfogalmazott elvárásokra és az olvasószolgálati tapasztalatokra építve az alábbi javító intézkedéseket tette a Könyvtár.

Szabályzatok és normák

A Dél-dunántúli Regionális Könyvtár és Tudásközpont (a továbbiakban: Tudásközpont) Használati Szabályzatának módosítása

A Könyvtár használati szabályzata felhasználóbarátabbá vált. Az előző szabályozáshoz képest már laptop táskát, átlagos méretű kezításkát, hátizsákot és aktatáskát, továbbá olvasói kérésre zárható palackban alkoholmentes ital is bevihető a könyvtári terekbe.

Panaszkezelési szabályzat

A Könyvtár a legjobb szolgáltatások nyújtása érdekében és minőségirányítási elveinek figyelembevételével panaszkezelési szabályzatot készített, amelyet igazgatói utasítás formájában hozott nyilvánosságra. A szabályzatot a Könyvtár honlapján és a regisztrációs pultnál tette elérhetővé, a panaszbejelentő űrlapot a kölcsönző pultoknál és a regisztrációban helyezte el, a honlapján letölthető formában tette közzé. A Könyvtár rögzíti és kivizsgálja az összes ügyfél által bejelentett panaszt, emellett felelősséget vállal az ügyfélpanaszok udvarias módon történő kezelésére, és a panaszkezelési eljárás ügyféllel való ismertetésére. A Könyvtár figyelmet fordít arra, hogy az azonosításra bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és a panaszügyek regisztrálásán kívül más célt ne szolgáljanak. A Könyvtár a beérkezett panaszokat egységes rendszerben tartja nyilván. Meghatározott időközönként felméréseket végez, hogy ügyfelei elégedettségét figyelemmel kísérje.

Szolgáltatási normák bevezetése

A minőségi szolgáltatások és az olvasók elégedettségének érdekében kidolgozott várakozási, ügyfeldolgozási idővel kapcsolatos – könyvtárunk által meghatározott – normákat a *Szolgáltatási normák jegyzéke* tartalmazza.

Nyitvatartási idő

Fiókkönyvtárak egységes nyitvatartása

A pécsi fiókkönyvtárak – hasonlóan a Tudásközpontban folyó munkához – feladataikat az olvasói igényeknek és a használói elvárásoknak megfelelően végzik. Teljes nyitvatartási idejükben biztosítják a könyvtári szolgáltatásokat: kölcsönzésre, helyben használatra, tájékoztatásra, informatikai, reprográfiai szolgáltatások igénybevételére egyaránt lehetőség van. 2018. október 1-jétől fiókkönyvtáraink új nyitvatartás szerint működnek, mivel az olvasói igényeknek megfelelőbb, egységesebb nyitvatartást igyekeztünk kialakítani a hálózatban. Ennek köszönhetően a legtöbb fiókkönyvtárunkban heti 3 órával nőtt a szolgáltatási órák száma. Az Országos Könyvtár Napok keretében szombati, rendkívüli nyitvatartással vártuk az olvasókat.

Hosszabbított nyitvatartás

A használói elégedettségmérés alapján a könyvtári egységek nyitvatartási idejével alapvetően elégedettek voltak az olvasók (95,4%). A nyitvatartással kapcsolatban kapott szöveges visszajelzések döntő többsége a nyári zárvatartás megrövidítésére, valamint a 2017-ben bevezetett vizsgaidőszaki nyitvatartás – reggel 8-tól éjfélig – kiterjesztésére vonatkozott. Olvasóink kérésére 2017 tavaszától a vizsgaidőszakok idején a Tudásközpont hosszabbított nyitvatartást vezetett be. (Hétfőtől vasárnapig 8–24-ig óráig.)

A Könyvtár nyitvatartása a Tudásközpontban: vizsgaidőszakban heti 112 óra: hétfő–vasárnap: 8:00–24:00-ig, vizsgaidőszakon kívül heti 80 óra hétfő–szombat: 8:00–20:00-ig, vasárnap 10:00–18:00-ig. A Tudásközpont a használói elégedettségmérésben jelentkező felhasználói igények alapján a vizsgaidőszakokban a korábbi évhez hasonlóan 8:00–24:00 óráig hosszabbított nyitvatartással állt az olvasók rendelkezésére minden nap (20:00 óra után csökkentett szolgáltatással). A Könyvtár a 2017. évi téli időszakban (2017. december 4 – 2018. január 21.) 43 napon keresztül tartott nyitva 20:00-tól 24:00-ig is, összesen 172 órában, a 2018. évi tavasziban (2018. május 14 – június 24.) 39 napon keresztül, összesen 156 órában, a 2018. évi. 2018. évi téli időszakban (2018. december 3. – 2019. január 2.) 43 napon keresztül tartott nyitva 20:00-tól 24:00-ig is, összesen 172 órában. Mindösszesen tehát 125 napon 500 órában volt nyitva a Könyvtár a szokásos nyitvatartáson felül. A kapott adatok alapján elmondható, hogy a téli időszakban többen használták ki a hosszabbított nyitva tartás nyújtotta lehetőséget, mint a tavasziban. 2017. évi téli időszakban összesen 10.387 fő vette igénybe a szolgáltatást (ez átlagosan 241 főt jelent naponta), tavasszal 8.220 fő (átlagban 211 fő/nap), 2018. évi téli időszakban összesen 9.227 fő vette igénybe a szolgáltatást (ez átlagosan 215 főt jelent naponta). Minden esetben a 20:00–21:00 tartó időszak volt a legforgalmasabb, a 2017-es év téli vizsgaidőszakában összesen 4861 fő tartózkodott a Könyvtárban ebben az egy órában (ez átlagosan 113 fő), tavasszal összesen 3646 fő (átlagban 93 fő), a 2018-as év téli vizsgaidőszakában összesen 4.356 fő (ez átlagosan 112 fő).

Szolgáltatások

Hangoskönyv-terminál

2016. március 1-jétől az országban egyedülállóan innovatív szolgáltatást indítottunk újtára. A Tudásközpont 1. emeletén egy érintőképernyős terminál segíti az olvasókat a számukra megfelelő hangoskönyv kiválasztásában. A kiválasztott hangoskönyv adatlapján informálódhatunk arról, hogy az adott dokumentum jelenleg kölcsönözhető-e, a könyvtári hálózat melyik egységében található. A terminál segítségével témakörök szerint is lehet böngészni, emellett lehetőség van rövid részlet meghallgatására is. Rákereshetünk a legfrissebb vagy legtöbbet kölcsönzött CD-kre, megtalálhatjuk, hogy mely művek azok, amelyeket népszerű színészek olvasnak fel vagy a szerzők saját előadásában hallgathatóak meg. A hangoskönyv adatbázis nemcsak a helyi terminálon érhető el, hanem otthonról is böngészhető. Kiemelt feladatunknak tekintjük a terminálon elérhető adatok folyamatos feltöltését, gondozását és javítását.

FilmPakk szolgáltatás bevezetése

A FilmPakk egy olyan dokumentum-csomag, amely a Nemzeti Audiovizuális Arcivumból válogatott népszerű animációs és játékfilmekhez kínál tematikus segédletet KönyvtárMozi foglalkozások megtartásához. A FilmPakk célja – a magyar filmkultúra kiemelkedő értékeinek megismertetése mellett – az olvasás népszerűsítése a nézőközönség életkorának megfelelő kínálattal. A FilmPakkok kialakításához a Csorba Győző Könyvtár munkatársai a NAVA több mint 500 filmet tartalmazó kínálatából válogattak ki összesen 32 alkotást az animációs filmek, a kötelező olvasmányok filmadaptációi, valamint a magyar klasszikus játékfilmek közül. A KönyvtárMozik legnépszerűbb filmjeihez kapcsolódva esetenként 5-20 dokumentumot, szakmai segédanyagot – új és antikvár könyveket, CD-ket, DVD-ket, diafilmeket, társasjátékokat válogattak a projekt munkatársai. A pakk fontos része a „mozigépésznek” szóló útmutató, amely a vetítések utáni foglalkozásokhoz, beszélgetésekhez nyújthat segítséget. A KönyvtárMozi füzetekben filmismertető, a rendező, az író és a főszereplők életrajzi adatai, érdekességek és kvízzjátékok, a mellékletben filmkritikák vannak, amelyek segítségével könnyebben fel lehet készülni a foglalkozásokra. A 2017. novemberől induló szolgáltatásban a kiválasztott FilmPakkot a KönyvtárMozi hálózathoz csatlakozott települési könyvtárak öthetes időtartamra igényelhetik a Csorba Győző Könyvtár hálózati referensein keresztül. A helyszíni vetítések és az azt követő beszélgetések után a csomagban megtalálható dokumentumokat az adott könyvtárba beiratkozott olvasók igény szerint ki is kölcsönözhetik.

A gyerekeknek szóló pakkok tematikája a mesefilmekhez illeszkedve olyan tudásanyag bővítését is lehetővé teszi, amelyekre az óvodai foglalkozások, vagy az iskolai tanórák keretében nem jut elég idő. A felnőtt korosztály számára összeállított pakkok pedig lehetőséget biztosítanak a régebben megszerzett ismeretek felelevenítésre, a film által érintett történelmi korszak áttanulmányozására, valamint az alkotók és a szereplők életének, művészi pályafutásának megismerésére.

Az új szolgáltatást mind a 9 baranyai ellátási térség egy-egy könyvtárában kipróbálták

munkatársaink, és az első tapasztalatok kedvezőek voltak. Mindenütt jó hangulatú, tartalmas foglalkozások, beszélgetések zajlottak. Az elégedettségi kérdőívek alapján a könyvtárosok hasznosnak találták az új szolgáltatást.

A jövőben a célcsoportokat és a pakkok tematikáját a beérkező igényeknek megfelelően tervezzük bővíteni és a pakkokat mindenkor a legfrissebb kiadványokkal kiegészíteni. Célszerű és örvendetes volna, ha az új szolgáltatást nemcsak a Baranya Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer könyvtárai használnák, hanem a nyilvános könyvtárak, iskolák is.

Házhoz megy a könyvtár!

2018-ban is biztosítottuk a *Házhoz megy a Könyvtár!* néven indított szolgáltatásunkat mindazok számára, akik olvasni szeretnének, de valamilyen korlátozás miatt személyesen nem tudnak eljutni a könyvtárba. A szolgáltatás ingyenes, ebben az évben Pécs és vonzáskörzetében 22 fő vette igénybe. Olvasóink között mozgáskorlátozottak, gyengén látók, idős és beteg emberek vannak. Az eddigi tapasztalataink alapján olvasóink a megértésünkre és társaságunkra éppúgy igényt tartanak, mint az olvasnivalóra, ezért a program lebonyolításában időt szánunk a könyvek kiszállítása mellett az „emberi” tényezőre.

Személyre szabott azonosítóval ellátott olvasójegyek

Tapasztalataink szerint és a felmérések is azt mutatják, hogy az olvasók jelentős része nem szereti a könyvtár által generált 13 számjegyű olvasójegyszámot. Szerettek volna olyan lehetőséget, hogy maguk válasszák ki az azonosítójukat. Indoklásul főként az alábbiakat említették: a jelenlegi azonosítójuk „jellegtelen”, „lélektelen”, „nehezen megjegyezhető”, „gondot okoz, hogy most hány nulla is van”, „nehéz naponta akár többször is begépelni”. 2018. december 1-jén bevezettük a személyre szabott azonosítóval ellátott olvasójegyeket. Az ötlet alapja, hogy az olvasó ne a rendszer által generált 13 karakterű számsort kapja meg olvasójegyszámként, hanem – bizonyos feltételek mellett – lehetősége legyen plusz díj megfizetése ellenében választani tetszőleges, számokból és/vagy betűkből álló egyedi azonosítót.

Mobil nyomtatás

Új szolgáltatásként lehetőséget biztosítunk a felhasználók számára, hogy mobil eszközről is tudjanak nyomtatást indítani a Tudásközpont eszközeire.

Kérdezze a könyvtárost (chat)

2016 novemberétől indítottuk újjára a chat-alapú tájékoztatást. Az olvasók egyszerűbb kérdéseiket honlapunk (www.csgyk.hu) *Kérdezze a könyvtárost (chat)* elnevezésű, azonnali üzenetküldő szolgáltatás segítségével tehetik fel, és kérdéseikre percekben belül megkapják a választ.

Felhasználóképzés

A *Kattints Nagy!* elnevezésű felhasználóképzést az utóbbi években rendszeresítette az intézmény. Évente több alkalommal szervezünk foglalkozásokat idősebb olvasóinknak, akik év közben folyamatosan érdeklődnek a következő alkalmak iránt. A felhasználók többek között megismerkednek az e-mail-el, a böngészés különböző trükkjeivel, a közösségi média változatos platformjaival. Az egyes alkalmak után elégedettségi kérdőíven kérdezzük meg az olvasókat a további igényekről, a képzésen való részvétel tapasztalatairól. Ezt is figyelembe vesszük a felhasználóképzés következő szervezésekor.

Rendezvények

Könyvjelző Olvasóklub

Olvasói kezdeményezésre a Könyvtár lehetőséget biztosít azoknak az irodalombarátoknak, akik olvasmányélményeiket szívesen megosztják másokkal, az olvasást ezzel közösségi élménnyé emelve. A résztvevők havonta egy alkalommal egy közösen kiválasztott könyv kapcsán, kellemes környezetben, egy csésze tea mellett beszélgetnek, és megosztják gondolataikat a jelenlévőkkel. Az olvasóklub minden érdeklődő számára szabadon látogatható. A Könyvjelző Olvasóklubnak 24 feliratkozott tagja van, de változó a létszám az egyes találkozókra. Az olvasókör tagjainak részéről személyesen és e-mailben is pozitív visszajelzések érkeznek, melyekben arról számolnak be, hogy szeretnek a klubba járni, és élményekkel, gondolatokkal feltöltődve mennek haza egy-egy találkozást követően. A klubhoz folyamatosan érkeztek új tagok az év során, és továbbra is lehetőség nyílik a csatlakozásra. A Könyvjelző Olvasóklub facebook oldalán a tagok részletes beszámolójának segítségével bepillantást nyerhetünk a klub életébe.

Olvasást népszerűsítő programok

A Könyvtár munkatársai folyamatosan kezdeményeznek olvasást népszerűsítő programokat. Az ötleteket összegyűjtve, a Kapcsolati csoport munkatársaival megosztva valósítják meg. Az intézmény több szervezeti egysége is részt vesz ilyen programok megvalósításában, ezek a szervezeti egységek találkoznak az olvasók különböző célcsoportjaival, így tisztában vannak az igényekkel. Továbbá a programok szervezésekor figyelembe vesszük a rendszeresen végzett használói elégedettségmérés megállapításait is. Többször csatlakozik az intézmény országos programokhoz, illetve egyedi fejlesztéseivel (pl. *Olvasásra születtem* programsorozat) is igyekszik megszólítani az olvasókat. A nagy népszerűségnek örvendő Országos Könyvtári Napok programsorozat részeként évente rendezi meg a Könyvtár a *Rendhagyó irodalomórát*. A többórás program során a résztvevők új perspektívából ismerhetik meg a kiválasztott magyar költők, írók életét. Továbbá a havonta egy író vagy költő életét bemutató *Irodalmi kvíz* is az olvasást népszerűsítő kezdeményezéseink közé tartozik. A kvíz igazodik az aktuális ünnepekhez, így pl. a karácsonyhoz, Valentin naphoz stb.

Rendezvények utáni elégedettségi kérdőív

A Könyvtár által szervezett könyvtári programok után az intézmény munkatársai számos alkalommal kapnak visszajelzéseket. Az olvasók kéréseit lehetőség szerint igyekeznek teljesíteni, ez természetesen a szervezők szándékán kívül érinti a költségvetést is. A visszajelzésekben segítenek a rendezvények utáni elégedettségi kérdőívek, amelyeken az olvasók jelezhetik javaslataikat.

Retro könyvvásár

Immár 9. éve várjuk – március végétől minden szombaton – a Belvárosi Fiókkönyvtár udvarában azokat az olvasókat, akik a könyvtár kivont könyvállományából olcsón vásárolni szeretnének. A könyvvásár minden évben kapcsolódik a Pécsen (Belvárosban) megrendezésre kerülő fesztiválokhoz. Olvasóligetet telepítünk egyes kulturális programok helyszínére nemcsak Pécs városában, hanem Baranya megyében is.

Könyvcseré

Népszerű szolgáltatása Könyvtárnak a havonta megrendezésre kerülő *Könyvcseré*. Az olvasók új/újabb könyvre cserélik régi, megunt könyveiket. Az ingyenes program könyvtárosok és olvasók önkéntes munkája segítségével valósul meg.

Zöld könyvtár

A Könyvtár arra törekszik, hogy működésével a lehető legkisebb negatív hatást gyakorolja a környezetére, illetve ahol teheti, pozitív hatást fejtsen ki a „zöld” megoldások és a fenntarthatóság érdekében. Az említett célkitűzések megvalósítása érdekében figyelmet fordítunk az energia- és víztakarékos üzemmód kialakítására, a forrásfelhasználás optimalizálására, a digitális megoldások alkalmazására, a megújuló energiaforrások és a zöld információs technológia használatára, a szelektív hulladékgyűjtés kialakítására, valamint az újrahasznosított és környezetbarát termékek beszerzésére.

Szelektív hulladékgyűjtés

2016-tól a Tudásközpont olvasói tereiben megvalósult a szelektív hulladékgyűjtés. Az épületen belül gyűjtőedényeket helyeztünk ki, amelyeket a jövőben műanyag palackok összenyomására szolgáló présekkel szeretnénk kiegészíteni.

Használtelem-gyűjtés

A Könyvtár munkatársai és olvasóink a használt elemeket a Körbirodalom Gyermekkönyvtárban elhelyezett tárolóba dobhatják, amit a RE'LEM Kft. munkatársai rendszeresen elszállítanak.

Világításkorszerűsítés

2019-ben a Tudásközpont látogatói tereiben a korábbi évek panaszai alapján elkezdődött a világítás cseréje korszerű LED technológiára, mely energiahatékonyabb és jobb minőségű.

LED-lámpa kölcsönzés

A Könyvtár beiratkozott olvasói vezeték nélküli lámpákat kölcsönözhetnek itt tartózkodásuk idejére, helyben használatra. A lámpák fényereje és színhőmérséklete állítható, a biztonsági kapukon belül bárhol használhatók. A lámpákat a kölcsönzőpultoknál lehet kölcsönözni, és a könyvtárból való távozáskor ugyanott kell leadni a könyvtárosoknak.

A könyvtári terek és az állomány elrendezése

Fiókkönyvtárak felújítása

Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata pályázatot adott be *A könyvtári intézményrendszer tanulást segítő infrastrukturális fejlesztései* (EFOP-4.1.8-16) címmel. A sikeres pályázati elbírálásnak köszönhetően a városi fiókhálózat informatikai eszközparkja megújult, a Belvárosi Fiókkönyvtár területe „Belvárosi Ifjúsági Térrel” (BIT) bővült, a Várkonyi Nándor Fiókkönyvtár és Pinokkió Gyermekkönyvtárban pedig a belső terek infrastrukturális fejlesztései valósulhattak meg: megújult a gyermekkönyvtár, új bútorokkal bővült a sokak által használt és közkedvelt hírlapolvasó, korszerűsödött a folyosói galéria.

Jelek, eligazító táblák, arculat

A Csorba Győző Könyvtár arculatát folyamatosan újítottuk, frissítettük az elmúlt években. A fiókkönyvtáraink több helyen megújultak így időszerűvé vált, hogy új táblákat, útba igazító jelzéseket tegyünk ki. Továbbá az intézmény központi helyén, a Tudásközpontban is megtörtént egy arculatváltás, amelyet közösen, a PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont munkatársaival és az épületet üzemeltető Pécsi Tudásközpont Kft. munkatársaival valósítottunk meg, igazodva a folyamatosan felmerülő olvasói igényekhez. A Tudásközpontban az összes arculati elem lecserélésre került az épület minden szintjén.

QR kódok használata

A Tudásközpont első emeleten található Irodalmi Sarok irodalomtudományi szakfolyóiratait QR kódokkal láttuk el, ami a könyvtári rendszerrel összekötve megkönnyíti a keresésüket, felhasználásukat, kutatásukat. A QR taggel felszerelt folyóiratok az okostelefonok QR kódolvasó alkalmazásával lefényképezve a kódhoz rendelt link segítségével könnyen elérhetővé válik a folyóirat rekordja. A rekordok pedig megmutatják, hogy egy adott folyóiratból melyik évfolyamokkal, illetve számokkal rendelkezünk.

Tematikusan kereshető DVD-állomány

A Tudásközpont 1. emeletén olvasóink javaslatára 2018. nyarán különválogattuk az első emeleti DVD állományunkat (jelenlegi adatok szerint: 2196 db) tematikus csoportokra, a DVD-k gerincét a csoportoknak megfelelően külön tematikus jelzéssel láttuk el. A 12 tematikus csoport témái: krimi, kaland, akció; dráma; ifjúsági; humoros, vígjáték, ismeretterjesztő; művészfilm, klasszikus; mese; romantikus; sci-fi, fantasy, történelmi, vallási, tv-sorozat. Az olvasók visszajelzései alapján nagyon elégedettek ezzel a szolgáltatásunkkal.

Képregény-sarok

2019. februártól a Tudásközpont 1. emeleten *Képregény-sarkot* alakítottunk ki. A képregényeket a DVD-khez hasonlóan, a képregény gerincén külön tematikus jelzést kaptak.

Tematikus-sarok

2018. február 6-án indult újtára a *Tematikus-sarok* szolgáltatásunk. Minden hónapban egy előre kigondolt tematika alapján állítjuk össze a következő hónap tematizált dokumentumait és dekorációját. A gyűjteményben a könyvek mellett hangoskönyvek és DVD filmek is helyet kapnak. A legnépszerűbbek közé azok a témakörök tartoztak, amelyekből más alkalommal is többet kölcsönöznek az olvasók (pl: romantikus könyvek). Több pozitív visszajelzést kaptunk a Tematikus sarok állományára és dekorációjára is.

Új könyvek kiemelése

Az új könyveket külön polcon helyezzük el könyvtárunkban: a felnőtt olvasóknak a Tudásközpont 1. emeletén a tájékoztató pont mellett készítettünk könyvajánló polcot, az eligazodást feliratokkal segítjük.

Beszerzési javaslat

Honlapunkon olvasóink elküldhetik a beszerzésre javasolt dokumentumok adatait. A beszerzés tényét a könyvtár gyűjtőköri, a rendelkezésre álló anyagi források és a már meglévő állomány befolyásolhatja. A beszerzésről munkatársunk levélben értesíti a felhasználót.

Idegennyelvű könnyített olvasmányok

Olvasóink javaslatára az angol, a német és a francia nyelvű, idegennyelvű szépirodalmi részlegből kiemeltük az ún. könnyített olvasmányokat, és új teremkóddal jelöltük őket a katalógusban. Ezeket a könyveket az adott nyelvű állományrész elején helyeztük el, a polcon felirattal segítve az olvasókat az állományrész megtalálásában.

A könyvtárról szóló tájékoztatás kommunikációs csatornái

Új honlap

A Könyvtár honlapja az elmúlt években meglehetősen statikussá vált, ez látszott az oldal látogatottsági adataiból is. Változó volt az oldal olvasottsága, összességében a honlappal foglalkozó kollégák, az intézmény vezetésével egyetértésben 2019 első felében elkezdtek egy megújult honlap tartalmának összeállítását. Ez a folyamat az év második felében a megvalósítás szakaszába ért és szeptember végére várhatóan elindul a honlap, amely még átesik egy tesztelési szakaszon is, ahol a Könyvtár számít a felhasználók visszajelzéseire. Kollégáink egy része rendelkezik tartalomfeltöltési joggal, így az aktuális információk, hírek, meghívók, plakátok, a rendezvényeinken, programjainkon készült fotók azonnal, pár órán belül fölkerülnek a honlapunkra.

Könyvtári hírlevél, Facebook, Instagram

Olvasóinkat havonta két alkalommal tájékoztatjuk könyvtári hírlevélben programjainkról, mely a Csorba Győző Könyvtár honlapjának tematikáját, posztjait követi. A honlap hírei követik a napi eseményeket, az olvasóknak teljes körű tájékoztatást nyújtanak. A Könyvtár több közösségi oldalon is szerepel: Facebook, Instagram. A Facebookon elhelyezett posztok inkább hivatalos tájékoztatást nyújtanak intézményünkről, míg az Instagram posztok humorosak, inkább a fiatalabb közösséget célozzák meg.

Összegzés

Célunk az átfogó, teljes működésre vonatkozó folyamatos fejlesztés a PDCA ciklusnak megfelelően. Ennek érvényesítése érdekében törekszünk a szolgáltatások, a folyamatok és a rendszer teljesítményének, eredményeinek folyamatos mérésére. Az elmúlt években számos területen hajtottunk végre fejlesztéseket a felhasználói javaslatokra alapozva. Vannak olyan szolgáltatásaink, melyek teljes mértékben megújultak, vagy az olvasók javaslatára teljesen újként jelentek meg. A jövőben is fontos, hogy folyamatosan tájékozódjunk a felhasználói igények változásairól, reagáljunk azokra és visszajelezzünk a használók számára, hogy milyen fejlesztéseket hajtottunk végre a felmerülő igények alapján. A PDCA-módszert alkalmazva pedig folyamatosan biztosítanunk kell a megtett intézkedések felülvizsgálatát.