



Babák a könyvtárban

**babákra és mamákra szabott szolgáltatások kialakításának és fejlesztésének lépései
a dunaújvárosi József Attila Könyvtárban**

Könyvtári minőségirányítás tanfolyam III. modul

témavezető: Nagy Nikolett

Készítette: Tóth Éva intézményvezető

József Attila Könyvtár, Dunaújváros

2020. március

Bevezetés

A dolgozatban egy szolgáltatás-csomag, a babákkal-mamákkal való könyvtári foglalkozás kialakításának állomásait követjük végig az ötlettől a kezdeti lépésekig, az eredmények értékelése, az olvasói visszajelzések – panaszok, észrevételek és az érintett célcsoport által kitöltött kérdőívek nyomán a szolgáltatás további fejlesztéséig. (PDCA)

Szolgáltatási terület, célcsoport kijelölése, bemutatása

A tinikkel való foglalkozás erősítése, a nyugdíjas korosztály kényelmi és kulturális szokásainak figyelemmel kísérése mellett merőben „új irány” könyvtárunkban (legalábbis deklaráció, stratégia szintjén) a babákkal (illetve a babákkal és szüleikkel) való célzott foglalkozás, a babákra (és mamákra) irányuló könyvtári szolgáltatások megtervezése, beindítása.

Miért fontos a babák jelenléte...? Hol kezdődik az olvasás megszerettetése?

Korábban is megjelentek, „előfordultak” babák a könyvtárban, de inkább csak az édesanya-édesapa, nagyobb testvér kísérőiként. A könyvtár nem, vagy csak kissé érezte úgy, hogy dolga van ezzel a korosztállyal, mert hiszen ők „még” nem tartoznak a meseértő vagy olvasó korosztályhoz. Két-három év múlva azonban ők lesznek a mesehallgatók, négy-hat év múlva az olvasni tanulók és így tovább... Nem mindegy hogy hogyan szocializálódnak, hogyan viszonyulnak a könyvekhez, a könyves környezethez...Ölbéli játékokon, meséken nőnek-e fel, vagy sem.

A folyamatba, az olvasási igény kialakításának folyamatába (ami egyben az egészséges, boldog, kiegyensúlyozott személyiségű gyermek nevelésének folyamata is) a szülők indirekt módon történő bevonása elengedhetetlen, hiszen a gyermek napi szinten, mondókával-mesével történő nevelése olyan szülői feladat, ami nem helyettesíthető semmivel, az itt kialakult esetleges hiányokat az intézményi rendszer később már nem tudja pótolni. A könyvtár által kínált szolgáltatás-csomag nem csupán a babákra koncentrál, de a szülők, az édesanyák igényeire és lelki-közösségi szükségleteire is megoldást jelenthet. (Édesanyák nagyobb szabadideje (GYET, GYES), szükséglet a közösségre, igény a kulturált, könyves, babás-mamás környezetre, hasonló problémákkal küzdő kortárs csoport segítségére, eszmecseréjére.) Megfelelő előadások és szakirodalom formájában a könyvtár segítséget adhat gyermeknevelési kérdésekben, ráirányíthatja a szülők figyelmét a minden napi ölbéli játék, mondóka későbbiekben a meseolvasás fontosságára.

Stratégiai cél: baba-mama korosztály bevonása

PLAN 1.

A könyvtár 2017-2021. évekre vonatkozó stratégiai tervében a következő célkitűzés szerepel:

A könyvtár egyik legfontosabb feladata a gyermekek olvasóvá nevelése. Különböző korcsoportokra lebontva az alábbi célokat-feladatokat tűzzük ki:

Baba-mama foglalkozások

Cél: a legkisebbek könyvtári környezetbe való beszoktatása

Hely: foglalkoztató, előadóterem

Célcsoport igényeinek feltérképezése.

Kapcsolatok: Ringató, Baba-mama jóga



Tevékenységek:

- kötetlen találkozó, klub-jellegű foglalkozások
- zenei rendezvények
- adott témák köré szervezett találkozók

- szakirodalommal megtámogatott témák-alkalmak
- bizonyos felmerülő, újabb aktuális témákhoz igény szerint további előadások szervezhetők

A könyvtár teret biztosít a babákat és kismamákat megcélzó mozgásos, ölbéli, játékos, zenei foglalkozásoknak. A könyvtár épületének korszerűsítésekor a babák és anyukák igényeit szem előtt tartja. (babakocsival való bejutás az épületbe, pelenkázó)

Stratégia 2017-2021. József Attila Könyvtár Dunaújváros

Aktuális helyzet felmérése

környezet, statisztika, erősségek-gyengeségek feltérképezése. PLAN 2

Dunaújváros

Megnevezés	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Születés	937	889	923	905	890	835
Házasságkötés	238	246	271	285	275	326
Halálozás	1008	1086	1027	1137	1158	1276
Lakónépesség	47.587	46.947	46.273	45.816	45.024	44.116

Dunaújváros csökkenő lélekszámú, „előregedő” város, nagyon fontos a fiatalok, a szülőkorúak itt tartása, támogatása - elsődlegesen munkalehetőségek biztosítása, lakhatási körülmények javítása; de a hely megtartó erejében fontosak a kultúra terei, a szabadidő eltöltésének lehetőségei is.

A csökkenő lakosságszámon (fogyás: 1-2 % évente) belül erősen nő a halálozási szám, a születések száma stagnál, a házasságkötések száma nő, ez a jövőben a születésszám további emelkedését (erősödő arányát) eredményezheti.

A 0-5 évesek (2014-2018. között születettek) száma Dunaújvárosban: 4 544 fő.

Olvasói statisztika

	2014	2015	2016	2017	2018
0-5 évesek	129	138	139	92	98
0-14 évesek	1449	1440	1407	1406	1283
0-5 évesek aránya %	8,9	9,5	9,8	6,5	7,6

Az olvasói statisztikából látszik, hogy a beiratkozott gyermekkönyvtári olvasók töredéke kerül ki a 0-5 évesek közül és ez a szám is csökkent az utóbbi 5 évben. A gyermekkönyvtár beiratkozott használói között a 0-5 évesek aránya az utóbbi 2 évben erős csökkenést mutat, miközben a könyvtár számos baba-foglalkozásnak ad otthont, a babák heti rendszerességgel, nagy számban fordulnak meg a könyvtár falai között (Ringató, Baba-mama jóga, Kerekítő...stb.), DE: az „olvasói”

statisztikában már nem jelennek meg, nem beiratkozott olvasók, miközben a babák napi szintű könyvtárlátogatók - 2018-ban 209 alkalommal 2 647 fő (babák és mamák együtt értendő!) vett részt kiscsoportos könyvtári babafoglalkozáson. (2019...)

SWOT analízis

Belső környezet	
Erősségek	Gyengeségek
• gyermekkönyvtárosok képzettsége, szakmai kompetenciái • gyermekkönyvtárosok elhivatottsága, kreativitása, motivációja, tanulási hajlandósága • használói igények figyelembe vétele a gyűjtemény szervezésénél • színes programkínálat • gyermekkönyvtár színes, vonzó terei, berendezése • baba-mama kisközösségek támogatása, jelenléte	• a szolgáltatások a jelenlegi könyvtárhasználók igényeire koncentrálnak • potenciális használók feltérképezésének hiánya • új szakterület, új szaktudás-igény • könyvtármarketing – új célcsoportra fókuszálva (plakátok, honlap, közösségi oldalak) • ellenőrzés, visszacsatolás hiánya, szükségessége (PDCA) az épület adottságaiból adódó hátrányok: • egyterű olvasói tér • elektromos hálózat elavult • légkondicionálás hiánya • akadálymentesítés megoldatlansága
Külső környezet	
Lehetőségek	Veszélyek
• új célcsoportok (baba-mama) felkutatása, megnyerése • partnerkapcsolatok ápolása, megerősítése • együttműködés helyi (szülői) civil szervezetekkel • képzési lehetőségek kihasználása • jó gyakorlatok megismerése, alkalmazása • (baba-mama) használói igények feltérképezése, változásának nyomon követése	• Hosszú távra - megfelelő szakemberek biztosítása (szakember-képzés, továbbképzések, társadalmi megbecsülés, bérkérdés) • olvasási és kultúrafogyasztási szokások változása • IKT eszközök korai gyermekkorban történő használatának veszélyei

A babák könyvtáron belüli (beiratkozott gyermek-olvasók közötti) aránya jóval az elvárt szint alatt marad, a számok alacsonyabbak, mint a tényleges használat. A babák kötött foglalkozásokon való részvételét nyomon követjük. Kötetlen, „szabadidős” könyvtári jelenlétük (játék, mozgás, szülői beszélgetések, eszmecserék) nehezebben mérhető. Könyvigény kielégítése, kölcsönzés – testvér, szülő olvasójegyére történik.

Nehezíti a problémát, hogy korábbi években 0-3 éves korosztályra nem történt olvasói szűrés.

Cselekvési terv 2019.

PLAN 3

2019-ben elsősorban a **gyermekkönyvtár** olvasóinak, látogatóinak számát igyekszünk növelni.

A könyvtárhasználatot nem lehet elég korán kezdeni, ezért új célcsoportként a **babolvasókat** (és a mamákat) próbáljuk bevonítani. Tervezett intézkedések: a gyermekkönyvtár térelválasztásának megoldása (játsszó, oktató és könyvkölcsönző terek), igényfelmérés mamák körében, a nyitvatartás megváltoztatása, családi programok, családi napok szervezése.

József Attila Könyvtár 2019. évi munkaterve

Megtett lépések 2019. DO

Fizikai környezet. Épület, berendezés

A fizikai környezet, az épület és berendezés átgondolásakor, újratervezésénél figyelembe kell venni a különböző korosztályok egymás melletti könyvtárhasználatának szempontjait külön figyelmet fordítva az újonnan megcélzott babakorosztály speciális igényeire. Több funkciós, kényelmes, színes terekkel, ötletes berendezéssel vonzóvá lehet tenni

- Mesevár

Beltéri, toronnyal, ablakkal, kapuval ellátott „mászóka” kicsiknek, a nagyobbaknak bábparaván, könyvespolc, várjáték...



- Fa és lomb alakú, többfunkciós bútorok

Visszaosztó polc, új könyvek - bemutató polc és fogas

- térelválasztás

A gyermekkönyvtár játszó-oktató és kölcsönző terét térelválasztó ajtóval szereltük fel, így több egymást esetleg zavaró foglalkozás egy időben való megtartására is lehetőség van. (tanórai foglalkozás és délelőtti baba-játszóház vagy délutáni cimborá foglalkozás és kölcsönzés vagy délutáni játszóvárak és kölcsönzés vagy előadás szülőknek és papírszínház, mese kisgyermekeknek stb.)

- emeleti bérelhető terem légkondicionálása
tavaszi-nyári időszakban a babákat befogadó terem (Ringató, baba-mama jóga) klímájának, használhatóságának biztosítása
- mobilrampa beszerzése
a mozgáskorlátozottakon túl a könyvtár babakocsikkal történő megközelítését is megkönnyíti
- pelenkázó felszerelése a földszinti mosdóban
olvasói kérésre (ötletláda)

Állományalakítás

- 0-3 éves korosztály igényeinek figyelembe vétele szerzeményezéskor (leporellók)
- mamák számára gyermekneveléssel kapcsolatos irodalom több példányban történő beszerzése

Gyermekkönyvtár

- mesedélutánok
- családi programok
- próba jelleggel (olvasói kérésre) délelőtti babaórák
- kérdőív-tervezet összeállítása

Értékelés, eredmények

CHECK 1

Év végén a beszámoló előkészítésekor összegyűjtöttük az elvégzett feladatokat, megnéztünk néhány statisztikai adatot (családi rendezvények, baba-mama csoportok, beiratkozott olvasók - babaolvasók)

Családi rendezvények 2019-ben: 14 csoportokkal együtt: 244 alkalom, 3792 fő. (vegyes korosztály)
Babás foglalkozások 2019-ben: 229 alkalommal (2018: 209 alkalom) 2 992 fő (baba és mama együtt!) (2018: 2 647) Az egyetlen bérelhető terem szinte állandóan foglalt. A 2018. évi folyamatosan működő két babacsoport 2019-ben háromra bővült.

További rendezvény: 2019-ben a születés hetében ingyenesen biztosítottuk a termet a kismamák témához kapcsolódó programjainak.

Beiratkozott olvasók

	2017	2018	2019
0-5 évesek	92	98	111
0-14 évesek	1406	1283	1263
0-5 évesek aránya %	6,5	7,6	8,7

Észrevételek, panaszok. CHECK 2

Kedves József Attila Könyvtár!

Egy kérdéssel szeretnék Önökhöz fordulni. Gyed-én lévő anyuka vagyok, így csak gyerekkel tudok könyvtárba járni. Ma tájékoztattak, hogy a babakocsit nem vihetem fel az emeletre. Érdeklődnék, hogy van-e valamilyen javaslatuk arra, hogy mit csináljak a benne lévő gyerekkel.

Ha felviszem ölben, ott elengedhetem a polcok között? Mivel a lányom már elmúlt 1 éves, mindenhez hozzányúl, mindent lepakol, szaladgál, esetleg zavarja a többi látogatót. Ezért gondoltam a legkulturáltabb megoldásnak a babakocsit.

Sajnos a jelen lévő kollégák ebben a kérdésben nem tudtak segíteni, ezért előre is köszönöm válaszukat!

2019. 12. 16. 13:07



A fenti könyvtárnak intézett panaszhoz hasonló észrevétel, sokkal negatívabb felhanggal, nem a könyvtárnak, hanem a nyilvánosságnak címezve - egy facebook-esemény...
1.melléklet

A facebook-bejegyzés polémiát és személyeskedéstől sem mentes vitát generált.

A reagáló hozzászólók néhány támadó hangtól eltekintve inkább a probléma értelmezésére tettek kísérletet, a többség a könyvtár védelmében emelt szót:

[M. T.](#) megosztott egy [eseményt](#).
[2019. december 30., 23:33](#)

M. Cs.:

SKANDALUM!

Most jövünk szeretett városunk könyvtárából ahol is összetűzésbe keveredtünk a ruhatárossal.

Általában négyen egyszerre megyünk ilyenkor: Én vigyázok az idősebbik lányomra (másfél éves) feleségem pedig tologatja a kisebbiket (3 hónapos). Kedves Feleségem a felnőttekönyvtárba ment volna, hogy a kortárs magyar költők műveiből válogasson, amíg én az amúgy remekül kialakított gyerekrészen játszok és olvasok az idősebbel. Meglepetésünkre azonban a ruhatáros nem engedte hogy a babakocsit beljebb toljuk az első pár méternél, és azt javasolta hogy a benne alvó

gyermekkel időzzünk a WC előtt. Érvei között szerepelt: "Az ez így logikus" és "A szobába se toljuk be a babakocsit a szőnyegre". Tovább kérdőre vont minket, hogy miért hozunk ilyen kicsi gyereket a könyvtárba - ezt meg se hallottam. Próbáltunk segítséget kérni a pultban ülő kollégájától, aki azonban nem tudta (nem akarta?) megmondani mi szerepel a könyvtárhasználati szabályzatban (innen üzenném neki, hogy sehol nem említik a babakocsit, "Az ingyenes és a további könyvtári szolgáltatások igénybevételének feltétele a higiénikus öltözködés, megjelenés." - a babakocsi kereke semmivel nem piszkosabb a cipőmnél.)

Tudom hogy mások is jártak már így úgy hogy polgári elégedetlenségi mozgalmat indítok: aki egyetért azzal hogy a helyzet fenntarthatatlan az csatlakozzon ehhez a fészbúk eseményhez és mutassuk meg együtt milyen sokan szeretnék babakocsival használni a könyvtárt!

A facebook-bejegyzés polémiát és személyeskedéstől sem mentes vitát generált.

A reagálások néhány támadó hangtól eltekintve inkább a probléma értelmezésére tettek kísérletet, de a legtöbben a könyvtár védelmében emeltek szót:

[A.F.K.](#) Érdekes!!!!!!

[Én J.](#) Lehetséges, hogy esős időben történt az eset? Mert ugye olyankor az ember, ha van lábtörő úgy megy be egy helyre, hogy megtörli a lábát. A babakocsi kerekét viszont senki nem törölgeti. Ilyenkor télen az elszórt csúszásmentesítő anyagok megtapadhatnak a kocsi kerekén, ami aztán száradás során lepotyog ami pedig a burkolóanyagot (parketta, PVC, laminált) károsíthat. Lehet ezt akarják elkerülni. Erre kellene egy okos megoldás.

[1](#)

[P.K.](#) Családbarát itt minden!

[D.H.](#) Édes istenem, és mégis akkor hol hagyja a szülő a kisgyereket, ha mások szerint nincs helye a könyvtárban?otthon? Kint az ajtó előtt? Ne legyünk már ennyire hülyék.

[6](#)

[Zs.H.:](#) FFura, én több, mint 2 évig tartotam a könyvtárban babás tornát, ahova esetenként 4-10 babás anyuka jött, volt, hogy több gyerekkel. Sem a ruhatárban, sem máshol nem akadályoztak semmiben, kaptunk pelenkaszemetest, cipőtartót, amit kértünk. Tény, hogy fullba nem lehet betolni egy babakocsit, de hordozóban simán beviheted. Szóval kicsit elkéstél, mert ezt a vegyük be a Könyvtárt projektet heti többször megcsináltuk. Nem volt ellenállás, maximálisan gyermekbarát hely. Lehet, hogy valami félrecsúszott a kommunikációban. Egyébként a másik felet is érdemes lenne meghallgatni. Vagy fordulj bizalommal a vezetőséghez, ha jogos a panaszod, még változtatni is fognak.

[13](#)

[Sz.B.Zs.](#) Én máshogy látom. Rendszeresen járunk 11 éve most már 3 gyerekkel. Végtelenül kedvesek. Nem gyerek ellenesek én többször voltam pici babával . Rengeteg babás programok is vannak. Lehet félrecaúszott valami a kommunikációban. (Halkan széljegyzetben: Hordozóval barhol bá mikor elférsz és bemész)

[4](#)

[E.V.](#) Szerintem első körben a könyvtár vezetőjével kéne beszélni, vagy, ha úgy tetszik, panaszt tenni és tisztázni a dolgot. Nem rögtön lóval, hadsereggel lerohanni a könyvtárat.

5

[M.J-D.Fné](#) Biztos tele volt a könyvtár...

[I.P.](#) Én is jártam a fiammal könyvtárba. Mikor kicsi volt a lányom. A babakocsit mindig lent hagytuk, a ruhatáros figyelt rá. A fiam lent a gyermek könyvtárba maradt a férjemmel. Én meg hordozóval, ami mindig nálunk volt. Felmentem a kislányommal a felnőtt könyvtárba. De eszembe nem jutott, hogy a babakocsit a könyvtárba tologassam. Úgy gondolom, nem is oda való. Mindig rendesek voltak velem. Soha nem volt problémánk.

12

[J.S.](#)

[M.T. Cs.M.](#)

[I.P.](#) Azért abba belegondolt valaki, hogy a könyvtár nem egy park sétára? Esetenként 3-4 - en ott tologassák a babakocsit?! Egy picit furán nézne ki a dolog.?

5

[Fné V.Cs.](#) A könyvtár, sajnos, a mai napig nem akadálymentes. Megkérdezném Kedves Apukát: felcipeli az emeletre a babakocsit? Esetleg, ha megteszi, akkor azon kezd el méltatlankodni, hogy miért kell kézben felvinni? Ha csak a gyerekkönyvtárba menne be kocsival, kevesebb hely jutna a gyerekeknek játszani, pláne, ha több babakocsi is bent van.

A könyvtár munkatársai mindig korrektek és maximálisan figyelembe veszik a látogatók igényeit. Sokat fejlődött az elmúlt időszakban is e téren (pl. pelenkázóhely kialakítása, zárható tároló az intézmény előtt).

Nem lehet, hogy megoldás keresése helyett egyből támadott, Kedves Apuka?

A könyvtár védelmében...

Ahogy a fenti panaszokból is kitűnik: a babák könyvtárban való fokozottabb jelenléte - a leggondosabb tervezés mellett is - okozott vagy felszínre hozott megoldandó problémákat, jelezve, hogy a szolgáltatáson még van javítani való! A szülők nagy része azonban észrevette azokat az intézkedéseket és erőfeszítéseket, amit a könyvtár a baba-mama korosztály érdekében az utóbbi időszakban tett, ez kitűnik a facebook vitából is, de egyéb pozitív visszajelzéseket is kaptunk.

"Köszönöm a pelenkázót, nekünk csak ez hiányzott eddig. Tökéletes helyen van és nagyon praktikus. " (2020.01.17) (Észrevételek, ötletek, panaszok – feljegyzés, névtelen)

Személyes köszönet: a március 1. „Ölelj meg egy könyvtárost!” világnap alkalmából rendezett kézműves foglalkozásunkon résztvevő egyik anyuka, ölében pici gyermekével végigjárta a könyvtár dolgozóit (nem csak a gyermekkönyvtárosokat!) és minden jelenlévő dolgozónak külön köszönetet mondott az olvasókért végzett munkájáért...

Válasz, intézkedés. ACT

Tisztelt!

2019. december 16-án kelt panaszára válaszolva:

az Ön által említett ügyben kollégáim a szokásos eljárásrend szerint jártak el, a Ringató foglalkozások, a gyermekkönyvtár használata esetén valóban az a szokás, hogy az édesanyák a babakocsit a földszinti folyosórészen hagyják, vagy hordozóban, vagy ölükben lévő gyermekkel mennek az előadóterembe és a gyermekkönyvtárba. Kényelmesebb, biztonságosabb és praktikusabb

megoldás ezekben az esetekben a földszinten hagyni a babakocsit.

Természetesen vannak más esetek és használati szempontok - ilyen az Ön által említett helyzet is -, amik indokolhatják a babakocsi olvasói térben történő használatát. Sem a könyvtárhasználati szabályzatunk, sem belső eljárásrendjeink nem tiltják a babakocsi emeletre történő felvitelét, ha Önnek ez a megoldás kényelmesebb, akkor ezt megteheti. Esős, sáros időben ugyan kérni fogjuk, hogy az anyukák lehetőleg ne használják ezt a megoldást, de, ha nem zavarja (sőt segíti) a könyvtár rendjét és használatát, akkor bevihető a babakocsi a felnőttkönyvtári szabadpolcos térbe.

Kolléganőim megkapták az erre vonatkozó utasítást.

Könyvtárunk az utóbbi időben igyekszik család- és bababarát módon működni; babacsoportokat fogadunk; az anyukák jelzésére a földszinti mosdóban decemberben pelenkázót alakítottunk ki; a gyerekkönyvtárban babák és mamák számára kialakított állományrészek, szolgáltatások és terek működnek. Sajnáljuk, hogy a megtett lépések ellenére rossz tapasztalata volt. Köszönjük, hogy a sérelmezett eljárásra felhívta a figyelmünket, így szembesültünk a problémával és meg tudtuk tenni a megfelelő lépéseket.

A következő évben is szeretettel várjuk Önt és gyermekét könyvtárunkba! Továbbra is várjuk családbarát könyvtárrá válásunkhoz a kisgyermekes anyukák észrevételeit!

Sikerekben gazdag, boldog új évet kívánunk!

intézményvezető

JÓZSEF ATTILA KÖNYVTÁR DUNAÚJVÁROS

2400 Dunaújváros Apáczai Csere János út 9.

telefon: 25/423-952 fax:25/403-571 e-mail: olyszolg@jakd.hu honlap: www.jakd.hu

A 2019. december 30-án generált facebook-vitába a könyvtár nem avatkozott be, annál is inkább, mivel a panasz nem a könyvtárba, és nem hivatalos úton érkezett. A téma egyébként alaposan körbe lett járva - olvasóink-használóink minden lehetséges érvet felhoztak a könyvtár védelmében. Természetesen panaszos olvasónk ugyanazzal a megoldással szembesült legközelebbi látogatásakor, mint amit a könyvtárnak intézett panaszra adott válaszelevélben megfogalmaztunk a panaszos édesanyának. (Megjegyzés: bár a portán nem akadályozták meg a babakocsi olvasói térbe való bevitelét - talán az olvasói reagálásoknak köszönhetően - kiderült, a többiekhez hasonlóan, a vitát elindító szülőknél is működött a javasolt megoldás - a gyermek hordozóban való mozgatása.) Panaszos olvasóinknak (is) lehetősége nyílt 2020. februárjában a témában (újra) véleményük kinyilvánítására, a „Babák a könyvtárban” kérdőív kitöltése kapcsán.

Újratervezés: fejlesztendő területek 2020. PLAN

Baba- és családbarát programok

Folytatjuk a tavalyi évben megkezdett, könyves környezet megszoktatását célzó baba-mama programot: igényfelmérést végzünk mamák körében, a gyermekkönyvtárba gyermekneveléssel kapcsolatos gyűjteményt, "baba-mama"-polcot helyezünk el, a szülők igényeihez alkalmazkodó délelőtti nyitvatartást, könyvtári "baba-órákat" vezetünk be, családi rendezvényeket szervezünk.

Olvasáskultúra kialakítása, fejlesztése

Az olvasóvá nevelést, a könyvhasználatot egészen kis korban kell elkezdni, a babák és szüleik bevonásával....

József Attila Könyvtár 2020. évi munkaterve

Megtett lépések, fejlesztések 2020. DO

- babaolvasójegy bevezetése, propagálása

A helyzetelemzésben említett alacsony babaolvasói létszám növelésére babaolvasójegyet vezettünk be, reklám-kampányt indítottunk.



- Baba-mama polc felállítása a gyermekkönyvtárban

Az édesanyák érdeklődésére számot tartó, főleg gyermekneveléssel kapcsolatos friss megjelenésű szakirodalmat kiemelten szerzeményeztük és a gyermekkönyvtárba egy "újrahasznosított" kartonpolcon mamák számára szakirodalmat helyeztünk el.

- A 0-3 éves korosztály forgalmi adatainak mérése, negyedéves monitoring



- Bogyó-Babóca kiállítás (potenciális használók !)

A korosztály bevonására Bogyó és Babóca kiállítást fogadtunk, a kiállításra a délelőtti órákban óvodásoknak, kisiskolásoknak foglalkozást kínál a gyermekkönyvtár.

- Családi nap

A könyvtárban működő civil szülői közösség megkeresésére, a gyermekkönyvtár aktív közreműködésével (mesemondás, papírszínházi bemutató), közös szervezésben rendkívüli szombati nyitvatartás biztosításával az év folyamán családi napokat rendezünk.

Kérdőíves felmérés

CHECK

A baba-mama korosztállyal való könyvtári foglalkozás minőségének értékelésére, a célcsoport igényeinek feltérképezésére kérdőívet szerkesztettünk, a kérdéssor megvitatása, tesztelése után a megkérdezendő csoport (fiatal szülők) kommunikációs szokásainak és csatornáinak figyelembe vételével on-line módon kitölthető kérdőívet szerkesztettünk.

A január-februárban lezajlott felmérésben 101 érintett szülő nyilvánított véleményt.

A felmérés eredményének értékelése folyamatban van.

2. melléklet: Kérdőív. Táblázat

3. melléklet: Grafikonok. Kérdések, válaszok.

A felmérés eredményeit (infografikus formában megjelenítve) és a felmérés eredményeként megszülető intézkedéseket a szülők felé kommunikáljuk. Honlapon, közösségi médiában, faliújságon, újságban közzétesszük.

A szolgáltatás minőségének ellenőrzésére céljából továbbiakban egyéb módszerek: a titokzatos látogató, vagy a fókuszcsoporttal történő mélyinterjú, beszélgetés is hasznos és eredményes lehet.

Összegzés

A babákkal és mamákkal történő könyvtári foglalkozás kialakításának, a szolgáltatási minőség javításának a tervezés-megvalósítás-ellenőrzés-beavatkozás egymásra épülő, folyamatos minőségi fejlődést biztosító ciklusainak követése a dunaújvárosi József Attila Könyvtár 1-1,5 éves működésében - a javításra szoruló hibák kiszűrése mellett számos eredményre is rávilágított.

Könyvtárunk a babákkal való könyvtári foglalkozás tekintetében egyelőre még csak a folyamat elején, biztató kezdeténél tart. A szolgáltatás állandó figyelemmel kísérése, változó igényekhez történő alakítása, a minőség biztosítása, javítása elengedhetetlenül szükséges, folyamatos munkát, állandó figyelmet és jelenlétet igénylő feladat, a jövőbeli eredményes működés alapja.



Babák a könyvtárban - 0-4 éves korú gyerekek szüleinek

Kedves Kismamák és Kisgyermekes Szülők!

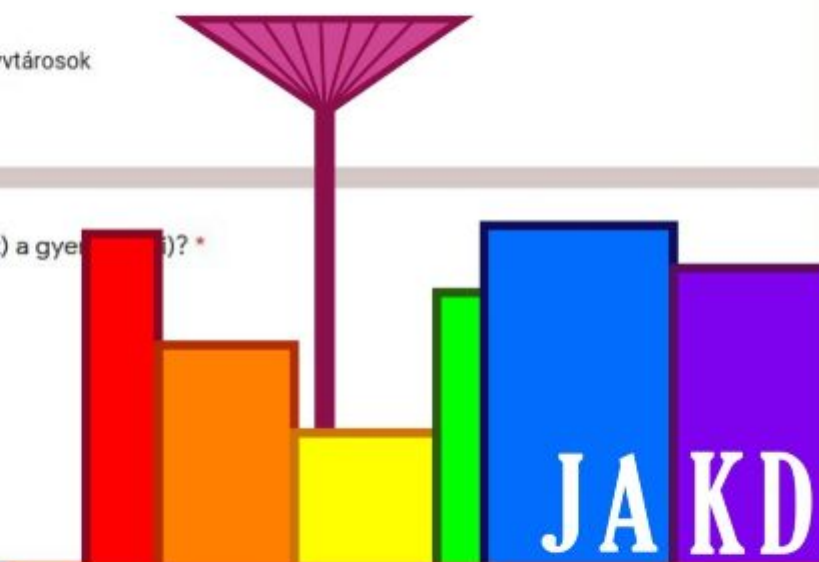
Kérjük, segítsék a József Attila Könyvtár Gyermekkönyvtárának munkáját azzal, hogy kitöltik ezt a kérdőívet! Csak néhány percet vesz igénybe!

Köszönettel:
A gyermekkönyvtárosok

*Kötelező

Hány éves(ek) a gyermek(ek)? *

- ☐ 0-1
- ☐ 1-2
- ☐ 2-3
- ☐ 3-4



Köszönjük!



Felhasznált irodalom

- Sohajdáné Bajnok Katalin
Szolgáltatásmenedzsment a könyvtárban / Sohajdáné Bajnok Katalin. – Budapest : Könyvtári Intézet, 2011. – 155 p.
- Vidra Szabó Ferenc
A használók elvárásainak és elégedettségnek mérése a könyvtárban
Budapest : Könyvtári Intézet, 2003.
<http://ki2.oszk.hu/kf/kfarchiv/2003/4/vidra.html>
- Nagy Nikolett: Szolgáltatásmenedzsment. Kecskemét, 2020.február 6. előadás anyagai
- Stratégia. Munkaterv 2019.2020. József Attila Könyvtár Dunaújváros

Mellékletek 1.2. 3.

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	2
Szolgáltatási terület, célcsoport kijelölése, bemutatása.....	2
Stratégiai cél: baba-mama korosztály bevonása.....	3
PLAN 1.....	3
Aktuális helyzet felmérése.....	4
környezet, statisztika, erősségek-gyengeségek feltérképezése.....	4
PLAN 2.....	4
Cselekvési terv 2019.....	6
Megtett lépések 2019.....	6
DO.....	6
Értékelés, eredmények.....	7
CHECK 1.....	7
Észrevételek, panaszok.....	8
CHECK 2.....	8
Válasz, intézkedés.....	10
ACT.....	10
Újratervezés: fejlesztendő területek 2020.....	11
PLAN.....	11
Megtett lépések, fejlesztések 2020.....	12
DO.....	12
Kérdőíves felmérés.....	14
CHECK.....	14
Összegzés.....	14
Felhasznált irodalom.....	16
Mellékletek.....	16