

EÖTVÖS JÓZSEF FŐISKOLA
Neveléstudományi Kar
Budapesti Kihelyezett Tagozat

A DUNAKESZI KÖLCSEY FERENC VÁROSI KÖNYVTÁR ONLINE SZOLGÁLTATÁSAINAK FEJLESZTÉSE

Konzulens:

Fehér Miklós
OSZK-KI
Kutatási és Szervezetfejl. Osztály
mb. osztályvezető

Készítette:

Szepesházy Krisztina
Informatikus könyvtáros szak

Dunakeszi
2014.

Tartalomjegyzék

1.	Bevezetés	3
2.	A számítógépek könyvtári alkalmazásától az online szolgáltatásokig.....	5
2.1.	Számítógépek a könyvtárakban	5
2.2.	Az internet kialakulása	5
2.3.	Könyvtár az interneten.....	7
2.4.	Hagyományos és online szolgáltatások a nyilvános könyvtárakban	7
3.	Online szolgáltatások fejlesztése a dunakeszi Kölcsey Ferenc Városi Könyvtárban....	8
3.1.	A dunakeszi könyvtár és az internet	8
3.2.	A fejlesztés anyagi támogatását biztosító TÁMOP pályázat előzménye, a pályázat főbb céljai	10
3.3.	Korszerű könyvtári portál kialakítása.....	12
3.4.	Akadálymentes oldal	15
3.5.	Könyvtári katalógus, azaz a WEBOPAC	16
3.6.	Gyermekekönnyvtári oldal	20
3.7.	Családtörténeti oldal	22
3.8.	E-könyvtár	23
3.9.	Helytörténeti és helyismereti adatbázisok létrehozása	24
4.	Online szolgáltatások lehetséges jövője a hazai könyvtárakban	27
4.1.	Mobil eszközre optimalizált könyvtári honlap	28
4.2.	QR kód használata a könyvtárban	30
4.3.	E-könyv kölcsönzés a könyvtárakban, ELDORADO projekt megvalósítása	31
4.4.	Felhő alapú szolgáltatások.....	32
5.	A megvalósított online szolgáltatások felhasználói elégedettségének mérése a dunakeszi Kölcsey Ferenc Városi Könyvtárban.....	34
5.1.	Kérdőív célja, tartalma	34
5.2.	Kérdőív szöveges leírása	35
5.3.	Kérdőív kiértékelése	36
6.	Összegzés	46
7.	Ábrajegyzék.....	48
8.	Irodalomjegyzék	49
9.	Mellékletek	52

1. Bevezetés

Abban az időben (2011-ben) már dunakeszi lakos voltam, amikor a helyi könyvtár markánsan átalakította honlapját és új online szolgáltatásokat vezetett be. Ezek a változások sokat javítottak a könyvtár megítélésén (bennem is!), mert mindez hozzájárult ahhoz, hogy a könyvtár képes legyen, a megváltozó használati szokások követésére, az elektronikus szolgáltatásokat igénylők elérésére.

Helyi lakosként számomra természetes volt, hogy a helyi Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár online szolgáltatásainak minőségi fejlődését mutassam be, amit a nehéz gazdasági helyzet ellenére ez a kisvárosi könyvtár – időben felmérve és élve a kínálkozó lehetőséggel – az Európai Unió által támogatott pályázat elnyerésével sikeresen hajtott végre.

Vezérelt továbbá a helyismeretből adódó előnyök hatékony kihasználhatóságának lehetősége és a könyvtár egyik szakértő munkatársával kialakult jó kapcsolat is. Döntő szerepet játszott még a választásban, hogy mint a helytörténetet ismerve és, mint gyakorló családanya, leendő könyvtáros más-más szempontok alapján tudtam a választott témában elmélyedni, kutatni, felmérést végezni, a „kulisszák” mögé betekintést nyerni, amely nagymértékben segítette munkámat.

A szakdolgozat hipotézise: A könyvtárak meg tudják teremteni annak lehetőségét, hogy a könyvtárhasználóknak webes felületen is minőségi szolgáltatásokat tudjanak nyújtani, személyes megjelenés nélkül, a nap 24 órájában. Érdekelt, hogy mennyire sikerült a könyvtárnak a szolgáltatások fejlesztésével online, kényelmesen és nem utolsósorban akadálymentesen hozzáférhetővé tenni az információkat, szükséges és letölthető dokumentumokat, adatbázisokat a célcsoportok (kiemelt célcsoport az iskolás korosztály, a szociálisan hátrányos helyzetű gyerekek és felnőttek csoportja, vakok és gyengénlátók, az új lakóparkok családjai) és érdeklődők számára.

A dolgozat első részében egy kis történeti kitekintést teszek. A számítógépek elterjedéséről írok a könyvtárakban, majd az internet kialakulásának kezdeti lépéseit követem figyelemmel. Utána a dunakeszi Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár online szolgáltatásainak fejlesztéséről írok, valamint a lehetséges jövőbeni fejlesztéseket és ezek irányvonalát mutatom be. Utolsó részben ráadásként a megvalósított online szolgáltatások felhasználói elégedettségi felméréssel és annak kiértékelésével foglalkozom.

Ahhoz, hogy a dolgozatom elkészülhessen elsősorban tanárainknak és a családomnak tartozom köszönettel, továbbá a dunakeszi könyvtár dolgozóinak, elsősorban Preysing Frigyesnek és konzulensemnek a hasznos szakmai tanácsaiért és önzetlen segítségéért.

2. A számítógépek könyvtári alkalmazásától az online szolgáltatásokig

2.1. Számítógépek a könyvtárakban

A könyvtárak feladata, hogy mindenféle társadalmi korlátok nélkül biztosítsák mindenki számára az információhoz való hozzáférést. A könyvtáraknak képesnek kell lenniük arra, hogy a nagy mennyiségű információáradatban megtalálják a keresett információt. A modern technikai eszközök által nyújtott lehetőségeket a könyvtári szolgáltatásokba mindenképp be kellett építeni. A 80-as évek elején a számítógépek még csak elvétve voltak a könyvtárakban. Az írógép helyettesítésére használták a számítógépeket, különböző adatfeldolgozásokban nyújtottak segítséget. Ezt követte a gépen tárolt cédulák adatainak adatbázisba rendezése, így hatékonyabb lett az információ visszakereshetősége. Az információ feldolgozásának, tárolásának és visszakeresésének leghatékonyabb eszköze a számítógép. A nagy áttörés a 80-as évek végén, a 90-es évek elején jelentkezett, amikor a katalógusok, a bibliográfiák készítésénél számítógépeket használtak. Az automatizálás megkönnyítette a kölcsönzési nyilvántartást. A számítógépek könyvtári alkalmazása hatalmas minőségi ugrást jelentett a könyvtárak életében. A további fejlődést az internet kialakulása tette lehetővé.

2.2. Az internet kialakulása

Az internet egy nagy világméretű hálózat, amely összekapcsolja a világszerte létező kisebb-nagyobb helyi hálózatokat. Története az 1960-as évekre nyúlik vissza. Az USA-ban kidolgoztak egy többközpontú csomagkapcsolt hálózati kommunikációs rendszert, mely a mai TCP/IP szabvány elődjének tekinthető. Így kezdett el működni 1969-ben az ARPANET. Ehhez a hálózathoz egyre többen kapcsolódtak hozzá. Oktatási és kutatási intézmények használták elektronikus levelezésre, file-ok cseréjére és távoli bejelentkezésre egymás számítógépei között. Ray Tomlinson feltalálta az emailt és nem sokkal később bevezette a @ jel használatát ennek címzésében.

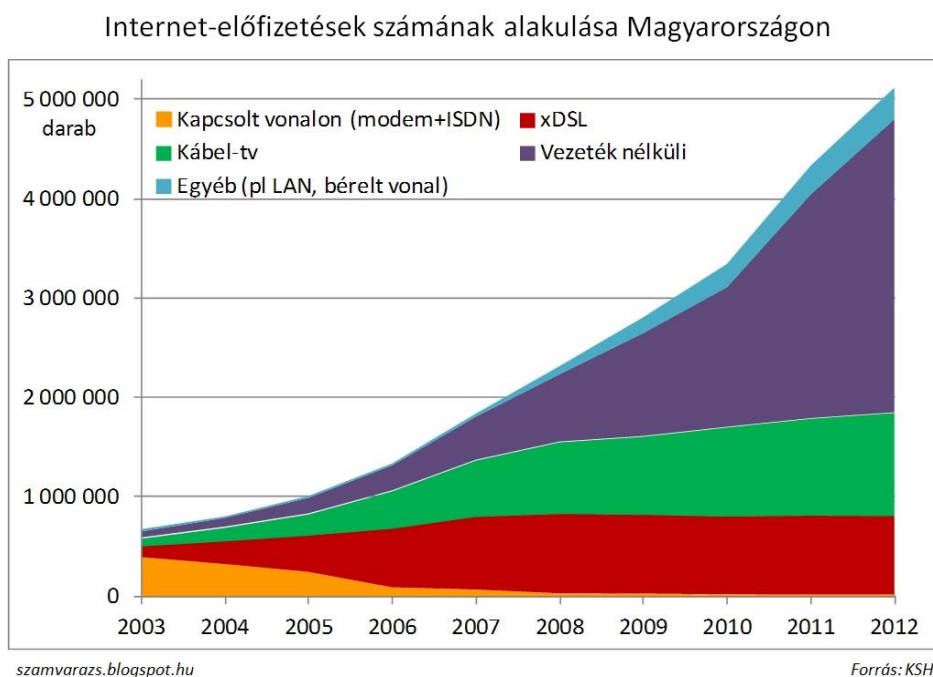
A 80-as évek elején az NSF (National Science Foundation) felismerte, hogy a kommunikáció döntő fontosságú lehet a tudományos kutatásban, ezért összekapcsolta 6 szuperszámítógép központját és az így kialakult hálózatot (NSFNET) pedig az ARPANET-tel kapcsolták össze. Az azóta eltelt években több tízezer különálló hálózat sok százezer

számítógépét kapcsoltak ehhez a folyamatosan növekvő hálózathoz, melyet internetnek nevezünk. Számos országban szerveződtek gerinchálózatok, melyek igyekeztek csatlakozni az NSFNET-hez.

Az internet magyarországi története teljesen összefonódott az Információs Infrastruktúra program (IIF) történetével, mely 1985-ben született meg egy akadémikus kezdeményezésére, aki egy országos kutatói számítógépes hálózat létrehozását javasolta. Ebben az időszakban megkezdte működését hazánkban a hálózati rendszer és az ELLA nevű email rendszer. A program első szakaszának végére (1990) mintegy 200 intézmény, köztük felsőoktatási intézmények, kutatóhelyek, könyvtárak és múzeumok alkották az IIF intézeteket.

A program következő fázisában, 1991-ben Magyarország csatlakozott az internethez. El lehetett kezdeni az egész országot lefedő hálózat kiépítését, vagyis a HBONE-t. Később az IIF program átalakult NIIF programmá, állami szerepvállalás mellett. A dunakeszi könyvtár ma is a NIIF-en keresztül kapcsolódik az internethez.

2012-ben az internet használók száma a világon 2,3 milliárd fő volt¹, Magyarországon is elérte az 5.000.000 előfizetőt.



1. ábra Internet előfizetések számának alakulása Magyarországon²

¹ <http://www.cisco.com/web/HU/sajtoszoba/2013/20130530.html> (2013.12.15)

² <http://szamvarazs.blogspot.hu/search/label/internet> (2013.12.15)

2.3. Könyvtár az interneten

Magyarországon a hálózati kultúra már az internet megjelenése előtt sem volt ismeretlen. Elindult az ELLA email rendszer, az akkor elterjedt X.25-ös hálózaton. Külföldön már online elérhetőek voltak a számítógépes katalógusok és szakadatbázisok. Az internet megjelenése után, 1992-ben kidolgozták a World Wide Web alapelveit, a www-t. Ehhez csak egy böngésző program szükséges és különösebb tanulás nélkül máris kereshetünk, azaz szörfözhetünk az interneten. A www forradalmasította az internetet, innen kezdve egyenes út vezetett az alkalmazások robbanásszerű növekedéséhez. Először a kereskedelmi alkalmazások terjedtek (adatbázis szolgáltatók, adatbázis előállítók), majd a tartalomszolgáltatás is megjelent. Ez inkább az információk ingyenes hozzáférhetőségét jelentette, többnyire a weblap látogatottságának növelése céljából. A 90-es évek közepére a könyvtárak megjelentek az interneten, többnyire általános információt szolgáltatva a könyvtárról. Kiadói adatbázisok is kezdtek megjelenni az interneten és a külföldi katalógusok mellett már elvétve, de hazai kiadók is megtalálhatók. Számítógépes katalógusok egyre nagyobb számban elérhetővé váltak az interneten. Magyarországon 2006-ra a WEBOPAC-ok száma meghaladta a negyvenet. Ezek között megtalálható az OSZK, nagy egyetemi könyvtárak és megyei könyvtárak online katalógusai.

2.4. Hagyományos és online szolgáltatások a nyilvános könyvtárakban

A könyvtári rendszer azért működik, hogy szolgáltatásokat nyújtson a könyvtárhasználók számára. Ez működésének a legfontosabb célja. A könyvtári gyűjtemények a szolgáltatások révén jutnak el az olvasókhoz, használókhoz. A könyvtárak történetét megfigyelve tapasztalhatjuk, hogy az első időben a fő célkitűzés az volt, hogy a szolgáltatás mind szélesebb rétegben legyen elérhető. A könyvtárak a könyvtári hálózatba és egymáshoz kapcsolódva, egymás forrásaira támaszkodva, próbáltak minél nagyobb állományból, minél több embert kiszolgálni. A hagyományos szolgáltatásoknál az olvasó és a célzott dokumentum között közvetítőként mindig ott állt a könyvtáros. Hagyományos szolgáltatás esetében az olvasó igénybe veheti a könyvtárosok által adott tájékoztatást, a dokumentumok kölcsönzését, a helyben használat biztosítását, a könyvtárközi kölcsönzést, a másolat készítését és rendelkezésre bocsátását, a számítógép és internet használatát. Az internet korszak beköszöntével és a könyvtárak gépesítésével a helyzet gyökeresen megváltozott. Az olvasó immár közvetítő nélkül, közvetlenül bármikor és bárhol

tájékozódhat az adott könyvtár gyűjteményéről a WEBOPAC-on keresztül, online szolgáltatásokat vehet igénybe, a dokumentum előjegyzésétől kezdve, kölcsönzésének meghosszabbításán, dokumentumok foglalásán át a különböző adatbázisok eléréséig. Az online szolgáltatások száma rohamosan, szinte napról napra bővül, ezért általánosságban szinte lehetetlenség leírni mi is tartozik ebbe a besorolásba.

A könyvtáros innentől kezdve, mint segítő, útbaigazító a kutatást támogató szakember lesz.

3. Online szolgáltatások fejlesztése a dunakeszi Kölcsey Ferenc Városi Könyvtárban

3.1. A dunakeszi könyvtár és az internet

1996-ban pályázat útján internet hozzáférési lehetőséghez jutott a könyvtár, mely szolgáltatással igyekeztek lépést tartani a korrallal. A könyvtár honlapját 1997. október 6-tól elérhetik az olvasók és a világ internetezői, pedig ekkor még csak elvétve lehetett hazai könyvtári oldalakkal találkozni. Ez a honlap egyszerű szerkezettel és meglehetősen szerény tartalommal rendelkezett, azonban már több oldala elérhető volt angol nyelven is.

Ebben az időben az információszolgáltatás van jelen leginkább a honlapon. A könyvtár elérhetősége, könyvtári szolgáltatások, programok, Dunakeszi története a legfőbb mondanivaló, de már megjelenik az elektronikus könyvtár és adattár menüpont is. Itt a könyvtár egyes kiadványainak html szerkesztett változatát tölthette le az olvasó. A honlapot látogatók száma havi szinten elérte a 700 főt.

Első kép a honlapról:



2. ábra A könyvtár első internetes arculata ³

Fokozatosan vált a közönségszervezés, tájékoztatás és az ügyintézés eszközévé a világháló s ezzel együtt a könyvtár honlapja is. Az elvárások a folyamatos, az év minden napján és a nap minden órájában elérhető ügynevezett 7/24-es szolgáltatások fejlesztését követelték meg a könyvtáraktól. Így kerültek a weblapra először az időszaki kiadványok és a médiatárból kölcsönözhető videók, hangzó dokumentumok listái, később a teljes állományt feltáró elektronikus katalógus, a könyvtári WEBOPAC. Ennek megvásárlásához a Dunakeszi Városi Könyvtárért Alapítvány közel félmillió forintos támogatással járult hozzá. Ezzel elindult a könyvtár online szolgáltatása, ami a városi könyvtárak körében ekkor még nem volt elterjedt, a város az élenjárók közé tartozott. A honlapot folyamatosan karbantartották, anyagi lehetőségeikhez képest mindig újíttattak rajta a könyvtár dolgozói.

A folyamatos fejlesztés ellenére idővel egyre sürgetőbbé vált a teljes web struktúra és technológia korszerűsítése. Ennek a feltételeit a TÁMOP pályázat teremtette meg.

³ <https://web.archive.org/web/19981207011318/http://www.dkvk.c3.hu> (2013.12.15)

3.2. A fejlesztés anyagi támogatását biztosító TÁMOP pályázat előzménye, a pályázat főbb céljai

A hazai könyvtárügy középtávú fejlesztési irányát meghatározó stratégia a 2008-2013-as évekre érvényes Portál Program átfogó célkitűzése egy magas színvonalú, országos szolgáltatási rendszer létrehozása volt. A stratégia célok megvalósításához szükséges forrásokat a tervidőszak európai uniós pályázatai biztosították.⁴ Ennek megfelelően az Új Magyarország Fejlesztési Tervvel soha nem látott mértékű források nyíltak meg a könyvtárak fejlesztésére. A terv egyik forrása a TÁMOP 3.2.4 Tudásdepó Expressz pályázat volt.

A városi könyvtár az elmúlt évtizedekben sikeresen részt vett a meghirdetett szakmai pályázatokon, amivel kisebb lépésekben fejlesztette a telematikai szintjét, javította szolgáltatásai színvonalát. De a könyvtár felismerte, hogy jelentősebb előrelépést csak várható lakossági igényekre alapozott teljes technológiai megújítással érhetnek el. Ezért eldöntötték, hogy részt kívánnak venni a **Társadalmi Megújulás Operatív program (TÁMOP) „Tudásdepó-Expressz” – A könyvtári hálózat nem formális és informális képzési szerepének erősítése az élethosszig tartó tanulás érdekében – Könyvtárhasználók igényeinek hatékonyabb kielégítését célzó szolgáltatás-fejlesztés** című pályázaton.

Csonka Mária könyvtári igazgató az Önkormányzatot, mint fenntartót kérte fel a pályázat benyújtására.

Ebből a dokumentumból idézem a következő fő célkitűzéseket:⁵

„Adatbázisok létrehozásával és a távoli elérésű, könyvtári online szolgáltatások megvalósításával segítjük a minőségi oktatást, az informális képzést. Figyelmet fordítunk az új lakossági rétegekre, a várost körülölelő lakóparkok lakóira, kibővítjük az otthonról 24 órán keresztül elérhető web-alapú szolgáltatásokat. Gondoskodunk szolgáltatásaink sokrétű bemutatásáról, a szolgáltatásokat megismertető orientációs foglalkozásokról, konzultációkról. Segítjük a gyermek és az ifjúsági korosztály, ezen belül a szociális szempontból hátrányos helyzetű fiatalok eligazodását az internet világában, előtérbe helyezve az olvasás és a tanulás fontosságát. Áttekintve az iskoláskor alatti nevelés

⁴ Oktatási és Igazságügyi Minisztérium: Portál Program – A könyvtárügy stratégiája 2008-2013.
<http://ki.oszk.hu/content/portal-program> (2014.01.16)

⁵ Pályázati terv 2010. évi tevékenységéről. Kölcsény Ferenc Városi Könyvtár [Kézirat]. Dunakeszi, 2010.

lehetőségeit, közös könyvtári és családi programokon keresztül segítjük a kisgyermek korai szocializációját.

A nagyszabású Olvasó Város programunkkal az olvasási és digitális kompetenciák fejlesztését célozzuk meg. Nagy hangsúlyt fektetünk a település történetének széleskörű megismertetésére, a gazdag helytörténeti információk kutatására, adatbázisba szervezésére, honlapunkon történő közzétételére. Korszerű, web 2.0-ás, többnyelvű interaktív könyvtári portált tervezünk, melyen keresztül szolgáltatásaink széles körét ismerheti meg és használhatja a világ minden polgára.

A fenti tevékenységek hosszú távú működtetéséhez gondoskodunk könyvtárosaink akkreditált képzéseken való részvételéről, a célkitűzések megvalósításához szükséges korszerűbb kompetenciák megszerzéséről.

Pályázatunk megvalósításában együttműködő partnerként számítunk az önkormányzatra, a város oktatási–nevelési intézményeire, az iskolai könyvtárakra, a kistérségünk önkormányzati fenntartású könyvtáira és a város lakosságára.

Fent vázolt főbb céljaink röviden megfogalmazva:

- adatbázisok építése
- web 2.0-s honlap készítése
- az olvasáskultúra fejlesztése
- 24 órás online szolgáltatások megvalósítása
- helytörténeti kutatás és elektronikus közzététel
- könyvtárhasználat - információkeresés
- e-tájékoztatás
- könyvtárosok képzése „

A fenti célok kiválóan alkalmazkodtak a meghirdetett pályázat kötelezően megvalósítandó és választható tevékenységekhez és szolgáltatásokhoz, ezért az Oktatási és Kulturális Minisztérium Támogatáskezelő Igazgatósága 20.088.795 Ft⁶ összegben támogatta a benyújtott projekt tervet. Ennek megvalósítása 2010. szeptember 1. és 2011. augusztus 31. között került sor.

⁶ http://www.dkvk.hu/palyazatok/1_Elindult-a-Tudasdepo-Expressz.html (2013.12.15)

A leírt célkitűzések alapján a pályázatot három nagyobb részre lehet tagolni:

- Olvasáskultúra fejlesztése: OLVASÓ VÁROS elnevezésű keretprogram megvalósítása, könyvtári szolgáltatások népszerűsítése, új társadalmi csoportok bevonásával (iskoláskorúak és hátrányos helyzetűek, családok)
- Online szolgáltatások fejlesztése: korszerű honlap, ami összefogja a meglévő és a pályázat kapcsán fejlesztett szolgáltatásokat
- Új információk létrehozása: helytörténeti adatbázisok létrehozása, ami online szolgáltatásként meg fog jelenni a honlapon.

Ezek közül a szakdolgozat témája szerint az online szolgáltatások fejlesztése kerül ismertetésre és ennek keretét szolgáltató új honlap, valamint az új információk létrehozása, ami elektronikus adatbázisként megjelenik a honlapon is, így online fejlesztéshez sorolandó.

3.3. Korszerű könyvtári portál kialakítása

A könyvtár honlapja már 1996 óta szolgálja a könyvtár olvasóit, a város lakosait. Az idők során többször megújult, fejlődött, de igazi nagy áttörés csak a TÁMOP pályázat keretében tudott megvalósulni. A pályázat előzeteseként a könyvtár helyzetfelmérést végzett, amelyben a válaszadók többsége is fontosnak tartotta a honlap megjelenésében, küllemében és tartalmában való megújulást. A könyvtár abban a szerencsés helyzetben volt, hogy a szakmai és az olvasói igény találkozott.

A projekt kiemelt célkitűzése a web-alapú szolgáltatások kiterjesztése és a szabványos felépítésű könyvtári portál kialakítása volt, ezáltal biztosítsa a hozzáférést a folyamatosan változó és a nap minden órájában elérhető online szolgáltatásoknak. A fejlesztés elsősorban a mind inkább elterjedő 2.0 interaktív alkalmazások integrálását és a meglévő szolgáltatások egységes szerkezetben való megjelenítését jelenti. A portál megújulása nem csak a külsőségekben mutatkozik meg, hanem a tartalomban is.

A honlap CMS, tartalomkezelő rendszer bevezetésével újult meg. A tartalomkezelő rendszer egy olyan szoftver, amelyeket több személy együttműködésével készülő munkák koordinálására dolgoztak ki. A honlap két részből áll: egy publikus, mindenki számára elérhető és egy adminisztrációs felületből, amely a jogosultsági szintek alapján különböző hozzáféréseket biztosít az adminisztrátorok számára. Ezzel a rendszerrel lehetővé vált,

hogy egyszerre több adminisztrátor ugyanabban az időben végezhesse el feladatait, feltöltéseit. A webportál fő oldala a www.dkvk.hu domain névvel elérhető PHP 5 nyílt forráskódú szkriptnyelvre épülő dinamikus weboldal. A statikus oldalak mellett egyre több szerep jut a dinamikusan változó tartalmú oldalaknak is. Ilyen dinamikus oldal például a hírek, rendezvények, sajtóközlemények, könyvajánlások, Dunakeszi programok ajánlatai.

Az oldal kialakítását tekintve függőleges elrendezésű, három oszlopban. Baloldali menüpontokban többnyire azok az oldal kaptak helyet, amelyek statikusak vagyis olyan információkat tartalmaznak, amelyek frissítésére csak ritkán van szükség. A HÍREK menüpont, tartalma leggyakrabban változik, fontossága miatt az első helyre került. A fő menüpontok egymás alatt helyezkednek el, rákattintásukkor legördülő menüt nyitnak meg, ezáltal almenük megjelenítését és kiválasztását teszik lehetővé. Ezek az almenüpontok már linkként szerepelnek és meghívják a tartalmat, ami a középső mezőben jelenik meg. Egységes szín kiemelése alkalmassá teszi, hogy a bal oldali sáv központjaként szolgáljon.

Bal oldali menü elemei:

AKTUÁLIS, benne: Hírek, kiadványok, Fotótár, Videótár

A KÖNYVTÁRRÓL, benne: Nyitva tartás elérhetőség, Ismertető, Könyvtári részlegek, Szolgáltatások, Díjszabás, Munkatársak és Alapdokumentumok.

KATALÓGUSOK-ADATBÁZISOK, benne: Online katalógus, Online olvasószolgálat, Kistérségi alkotók adatbázisa, Köztéri szobrok, emléktáblák, kiállítóhelyek adatbázisa, Helyismereti fényképek adatbázisa, Látnivalók Dunakeszin

Médiatár listái, Időszaki kiadványok

GYERMEKRÉSZLEG: ez ugrópontként szolgál és a gyermekoldalra átirányít minket

E-KÖNYVTÁR, benne: E-könyvek, Könyvtári Hívogató, Könyvtári Napok, Dunakeszi Helytörténeti Szemle, Elektronikus szolgáltatási kalauz

KAPCSOLATOK, benne: Kapcsolatrendszer, Pályázatok, Hasznos linkek, Alapítvány, Olvasó Város

HONLAPTÉRKÉP, benne: Honlaptérkép, Jogi Nyilatkozat, Technikai ajánlás, Impresszum

Ezen menüpontok alatt logóval ellátott ugrópontok találhatóak, a fontosabb információk közvetlen elérését biztosítják. Ellátogathatunk többek közt a következő honlapokra:

eMagyarország, Magyarország ügyfélkapu, NIIF, dunakeszi kistérség könyvtárainak honlapjára, a közadatkereső, és Dunakeszi város honlapjára. Valamint a Dunakeszi Helytörténeti Szemle és a Könyvtári Napok elektronikus dokumentumok gyors elérését biztosítják ezek az ugrópontok.

A honlap jobb oldalának bemutatása:

Ez az oldalrész 2.0 szolgáltatásokat, az interaktív részeket mutatja és teszi elérhetővé. Ma már egy korszerű honlapnak szinte alapkövetelménye a többnyelvű megjelenés. A kiterjedt testvérvárosi kapcsolatok miatt a honlap lengyel és olasz nyelven is elérhető az angol és német nyelv mellett. A változatokat a nemzeti zászlók jelzik, erre kattintva érhetőek el. A honlapnak egy része, a menüelemek és bizonyos alapinformációk érhetőek el a négy idegen nyelven. Ilyen alapinformáció például a könyvtárhasználatról szóló leírás, szolgáltatások leírása.

Itt több 2.0 alkalmazás található. Ilyen a Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár RSS hírekre való jelentkezés vagy a Facebook és az Iwiw közösségi oldalakon való megosztás piktogramjai. Majd egy szöveges keresési lehetőség van, mellyel a honlap tartalmában tudunk keresni. Alatta a Dunakeszi Programok közül az aktuálisak láthatóak, melyre kattintva a dunakeszi város honlapjára jutunk, a programok részletes leírásához. Alatta található a felnőtteknek összeállított folyamatosan mozgó, véletlenszerűen megjelenő könyvajánló. A megtetszett könyvre kattintva a katalógusban található adatokat, könyvborítót lehet megnézni.

Új szolgáltatásként láthatjuk a KÖNYVSHOP-t, mely szintén a jobb oldalon található. A könyvtár kiadásában megjelent helyismereti tárgyú és szépirodalmi műveket, valamint régi alagi képeslapok replikáit lehet megvásárolni az online működő webes boltban.

Ezen menüpontok alatt logóval ellátott ugrópontok találhatóak, az információk közvetlen elérését biztosítják, mint például a Mokka-ODR közös katalógus keresőt vagy a konyvtar.hu oldalakat. A konyvtar.hu egy könyvtárakkal foglalkozó közösségi oldal, melynek felületén az összes könyvtárt megtalálhatjuk egy helyen. Alatta a Textlib közös keresőfelületét jelző logót láthatjuk, melyre kattintva a Magyarországon található Textlib katalógusban lehet keresni egy felületen.

Középső sávban a többi menüponttól eltérő színű gombok jelennek meg. Ezek linkként szerepelnek és új ablakban (böngésző fülön) nyílnak meg.

Innen többnyire aldomainnévvel rendelkező portálrészek érhetőek el:

NYITÓLAP: a portál minden oldaláról elérhető

KATALÓGUS : TextLib integrált könyvtári rendszer⁷ WEBOPAC felülete

GYEREKNEK: Iskoláskorú gyerekek részére kialakított portál rész

ADATBÁZISOK: A Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár helyismereti gyűjteményének és a Révész István Helytörténeti Gyűjtemény helyismereti és turisztikai adatbázisai

CSALÁDTÖRTÉNET: családtörténeti interaktív felület

Ezeket a portálrészeket külön fejezetben ismertetem. Az önálló portálrészek külön ablakban nyílnak meg, az alkalmazott színek fontkészletek, szerkezet a fő oldal elemeihez hasonló, azzal harmonizál.

Lehetőség adódott oktató videók készítésére. 12 egyenként 5-10 perces videó készült el, mely a könyvtár és a honlap tartalmának megismerését és adatbázisok használatát segítik. Ezek közül kiemelném a Keresés a webes TextLiben című, Új Textlib modulok használata I. című, A könyvtárban elérhető szolgáltatások ismertetése NAVA, Magyar Életrajzi Adatbázis, EBSCO című és a gyermekeknek szóló oktató videókat.

Fontos volt, hogy a könyvtár 10 éve használt arculati elemei az új honlapon is változatlanul megtalálhatóak legyenek. Ez a régi látogatók számára is fontos, hogy minél könnyebben eligazodjanak az új struktúrában.

3.4. Akadálymentes oldal

A vakok és gyengén látók számára kialakításra került az akadálymentesített változat, ennek használatával könnyebben tudnak tájékozódni a honlapon. Nemcsak a felnőtteknek szóló oldal érhető el ilyen formában, hanem a gyermek oldal valamint az összes nyelvi változat is. Ez a szokásos fekete alapon sárga és az átlagostól nagyobb betűkkel valósult meg egyszerű formában, hogy az oldal felolvasó programmal használható legyen.

A projekt keretén belül megvásárlásra került egy akadálymentes WEBOPAC modul. Ezzel a modullal a vakoknak és gyengén látóknak kezelhetővé válik a könyvtári OPAC távoli eléréssel vagy az intézményi használattal. Ezen célcsoport könyvtárhasználói felolvasó szoftverrel használják az internetet, és billentyűzettel navigálnak, ezért az oldal kialakításánál a megkötés volt az, hogy minél kevesebb frame, mozgó objektum és cím

⁷ különböző könyvtári munkafolyamatok részeit vagy teljes egészét segítő automatizált, számítógépes szoftverrendszer neve Buda Attila: Könyvtári fogalmak kisszótára. Bp., Korona, 2000.

nélküli kép legyen az oldalon. A generált HTML lapok tartalma a vak használók miatt a lehetőségekhez képest minimalizálva van és a megjelenés a gyengénlátók részére is megfelelőre lett alakítva.

3.5. Könyvtári katalógus, azaz a WEBOPAC

A könyvtár statisztikai adatai alapján 2009 volt az első olyan év, amelyben az online szolgáltatásokat igénybe vevők száma meghaladta az intézményt ténylegesen felkeresők számát.⁸ Ebből azt a következtetést lehet levonni, hogy a könyvtárhasználók rendszeresen felkeresik távolról a honlapot, melynek legfőbb szolgáltatása 2009-ben a WEBOPAC katalógus volt.

A TextLib integrált könyvtári rendszer fejlesztésének célja a felhasználói igények minden tekintetben megfelelő, minőségi elektronikus könyvtári felület kialakítása, mely távolról is elérhető a nap 24 órájában. Figyelembe veszi az egyes felhasználói csoportok tanulási és információszerzési szükségleteit. Nem csak a könyvtár beiratkozott olvasóinak nyújt kimagasló keresési lehetőségeket, hanem az internetet felkereső távhasználóknak is, földrajzi elhelyezkedésüktől függetlenül. A katalógust a honlapon több helyről is elérhetjük. A honlap bal oldali menüjéből a KATALÓGUSOK-ADATBÁZISOK menüt kiválasztva középen egy leírás, tájékoztatás jelenik meg a katalógus tartalmáról, használati lehetőségeiről. Utána az Online katalógus almenü kiválasztásával jelenik meg maga a katalógus keresési felülete. Gyors elérési lehetőség is van, ez a honlap középső menüjében a KATALÓGUS gomb megnyomásával érhető el. A megjelenés látszólag nem sokat változott, de új lehetőségek sorát fedezhetjük fel. Ezeknek egy részéhez nem szükséges bejelentkezni a felületre, sőt könyvtári tagság se feltétel. A könyvtár a katalógushoz több modult megvásárolt, ami hasznos online szolgáltatásokat tesz elérhetővé a könyvtárhasználóknak, több esetben web 2.0 interaktív alkalmazások integrálásával.

Ezeket mutatom be az elkövetkező oldalakon.

A keresési mechanizmus nem változott, viszont egy könyvről nem csak azt tudhatjuk meg, hány példány van belőle és aktuálisan hány darab kölcsönözhető, mely könyvtárban (központi illetve fiókkönyvtárak), de láthatjuk a címlapját, beleolvashatunk a fűlszövegébe, tartalomjegyzékébe vagy akár a E-könyv formájában le is tölthetjük. A könyv adatainak

⁸ Jelentés a könyvtárak 2009. évi tevékenységéről. Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár [Kézirat]. Dunakeszi, 2010.

részletes megmutatásánál a TextLib rendszer partnereinél, valamint a books.google.hu oldalra mutató linkek is megjelennek. Jelenlegi partnerek: antikvarium.hu, kello.hu, konyvnet.hu, konyvtar.hu, moly.hu. A partnerek honlapjára mutató linkek, attól függően láthatóak, hogy ott a könyvnek milyen adatai található meg. A könyv keresése ISBN és a könyv címe alapján történik. Ezek az adatok lehetnek: ismertető, ismertető+tartalom, fülszöveg, E-könyv, hátlap, borító. Ezen az adatok egy része a találati listában is észrevehetőek kis ikonok segítségével: , , . Ha bármely helyen megtalálható a borító, akkor az a dokumentum adatainak jobb oldalán szerepel. A kép egyben link is az adott partner oldalára. Egy program generálja a könyv adatlapnak azt a részét, ami a borítót és a linkeket tartalmazza. Ennek lekérdezése nem online módon történik, mert az nagyon lassítaná a rendszer működését, hanem egy saját adatbázisban van tárolva a TextLib rendszer fejlesztőinél. Ez az adatbázis rendszeresen frissítésre kerül, napi vagy heti szinten, attól függően, hogy a partnerekkel milyen megállapodásuk van. E-könyv linke kattintva, elolvashatjuk vagy akár le is tölthetjük a könyv elektronikus változatát. E szolgáltatásokat a TextLib rendszer autolink modulja teszi lehetővé.

A TextLib WWW szerver együtt tud működni a Könyvtári Intézet könyvsegéd eszközével. A találati listában és a dokumentumot részletesen megmutató oldalakba is elhelyez olyan kódot (Z39.88), amit a könyvsegéd fel tud dolgozni. Ennek eredményeképp jelennek meg a zöld kis karikák () , amikkel a könyvsegéd menüjét lehet elérni. A konyvtar.hu oldalon regisztrált olvasók láthatják a TextLib-beli kölcsönzéseiket, miután megadták a TextLib-ben érvényes azonosítójukat és jelszavukat. Ez azért hasznos, mert a konyvtar.hu oldalon így módon több könyvtárbeli kölcsönzések egy helyen láthatóak. Ha a fent felsorolt partnerek honlapján nem találtuk meg a szükséges információt, akkor a Felkutat gomb segítségével az internetről még további felkínált lehetőségeket kaphatunk. Kereshetünk a konyvker.eso.hu, moly.hu, wikipedia.org, google.com, yahoo.com, valamint az images.googl.com oldalon is ISBN, Cím, szerző, Cím+szerző, Közreműködő alapján.

minerva.dkvk.hu/cgi-bin/tlwww.cgi?show=b140550

Dokumentum Vissza Keresés Kosár Belép Állapot Chat

☐ Szerző=petőfi: (9/124) (Könyv) (2 Peldány)

<<< <<< >>> >>> Lista Felkutat Megoszt

Megjegyzés

Cím: A helység kalapácsa
 Alcím: hósköltemény négy énekben
 Szerző: [Petőfi Sándor \(1823-1849\)](#)
 Közrem.: [Sajdik Ferenc \(1930-\) \(ill.\)](#)
 Szerz. Petőfi Sándor ; Sajdik Ferenc rajz
 közl.
 Kiadás: [\[Budapest\] : Studio 33 Kft., cop. 2008](#)
 ETO: 894.511-13Petőfi
 Cutter: P 65
 ISBN: 978-963-06-5671-9
 Nyelv: magyar
 Oldal: [48] p.

Pld.	Raktár	Rakt.jelzet	Lelt.szám	Info
1.	Sz. Fiókkönyvtár	1 kölcsönözhető; 1 elvihető	Foglal	
1.	1. Sz. Fiókkönyvtár	gyermekvers	f106159	Kölcsönözhető
Központi könyvtár : 1 kölcsönözhető; 1 elvihető Foglal				
2.	Gyermekrészleg	gyermekvers	106127	Kölcsönözhető

[antikvarium.hu](#): dokumentumot nem találok
[kello.hu](#): ismertető borító
[konyvnet.hu](#): dokumentumot nem találok
[konyvtar.hu](#): ismertető e-könyv
[moly.hu](#): ismertető fülszöveg | értékelés: 74% (357 szavazat)

Kölcssey Ferenc Városi Könyvtár / TextLib WWW V2.00.02/369 - InfoKer Szövetkezet

3. ábra Online katalógus találati felülete

Újabb modul lehetőséget ad az Újdonságok közti keresésre. Ez a könyvtár friss szerzeményei közüli keresést segíti, különböző opció szerint: 1 hét, 2 hét, 1, 2, 3 hónapon, fél éven és egy éven belül. A találati halmazt lehet szűkíteni Szerző és Cím szerint.

Távoli beiratkozás és kölcsönzés modullal online regisztráció kezdeményezésére van lehetőség, mely után azonnal igénybe vehetők egyes online használható könyvtári szolgáltatások: foglalás, előjegyzés, hírlevélre feliratkozás. Érvényes olvasójegy kiadása a könyvtárban adategyeztetés és tagsági díj befizetése után történik.

Ha regisztrált olvasók vagyunk, akkor az olvasójegy számával és a jelszóval beléphetünk a rendszerbe és itt a szolgáltatások magasabb, minőségi szintjével találkozhatunk, ami már a könyvtár 2.0 rendszerben található szolgáltatásnak is megfelel.

Olvasói állapot modul használatával belépés után megtekinthetjük olvasói állapotunkat, vagyis a könyvtárból kikölcsönzött dokumentumok nevét, kölcsönzési határidejét valamint azt, hogy melyik könyvtárból adták ki, tudhatjuk meg.

Amennyiben lehetséges a hosszabbítás (ha eddig maximum kétszer volt hosszabbítva és nincs előjegyzés a könyvre), akkor ezt ezen a felületen egy gombnyomással megtehetjük. Az előjegyzés és hosszabbítás modullal az általunk keresett könyvet, amennyiben jelenleg nem kölcsönözhető elő is tudjuk jegyezni. Ha a könyvet visszahozzák email értesítést kapunk, hogy a könyv átvehető a könyvtárban. Erre 14 nap áll rendelkezésre, utána törlődik a bejegyzés. Az előjegyzett könyvek listáját az olvasói állapotnál lehet megnézni.

Foglalás modullal a könyvtárban aktuálisan bent lévő és kölcsönözhető dokumentumokra kölcsönzési igényt, vagyis foglalást lehet bejelenteni, majd a könyvtár általi visszajelzés után lehet személyesen átvenni a megfelelő kölcsönzési helyen. Olvasói állapotnál nyomon követhető minden tájékoztatás. A dokumentumot 7 napig lehet lefoglalni, utána automatikusan törlésre kerül.

Olvasói email értesítések rendszere az olvasószolgálat működése során keletkező értesítések és felszólítások rendszere. Olvasó kérésére a kölcsönzési idő lejártá előtti napon, a könyvtár újdonságairól és a könyvtári hírekről, fontosabb eseményekről küld emailt.

Webes olvasói chat modul, azaz E-tájékoztatás. Az olvasó az online felületen azt is láthatja, hogy abban az adott pillanatban melyik könyvtáros van éppen szolgálatban és közülük szakterületenként választva kérhet segítséget, akár az adatbázisban való eligazodáshoz, akár a számunkra megfelelő keresőkérdés megfogalmazásához vagy irodalomjegyzék összeállításához.

Személyes adatainkban bekövetkezett változásokat magunk is átvezethetjük, jelszavunkat módosíthatjuk, email értesítéseinket beállíthatjuk.

Ezekkel az online szolgáltatásokkal, mely a nap 24 órájában rendelkezésünkre áll, mindenki a maga könyvtárosa lehet, hisz távolról, önállóan is van lehetőségünk ezeket kezelni.

A könyvtárosok ezáltal több időt tudnak fordítani más általuk nyújtott szolgáltatásokra, növelve ezzel a könyvtárhasználók elégedettségét.

3.6. Gyermekkönyvtári oldal

Ha azt a tendenciát figyelembe vesszük, hogy a gyerekek manapság a számítógéppel és azon belül is az internetezéssel több időt töltenek el, mint egy könyv olvasásával, akkor sok emberben felmerülhet, hogy talán a könyvtárak honlapjának kellene olyan csábítónak lenni, hogy a gyerekek betérjenek oda, ott is maradjanak és az ott található érdekes, kreatív feladatokkal foglalkozzanak. Ez a gondolatsor készítette a Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár gyermekrészlegének munkatársait arra, hogy különösen jól átgondolt és egyben interaktív gyermekoldalt hozzanak létre.

A könyvtár honlapján eddig nem volt lehetőség arra, hogy a gyermekrészlegnek külön önálló oldala legyen. A TÁMOP pályázat keretében ez megvalósulhatott. A tervezés fázisában e részleg könyvtárosai számos gyerekkönyvtár honlapját átböngészték és a témához kapcsolódó irodalmat áttanulmányozva alakították ki a jelenlegi gyermekoldalt. Törekedtek arra, hogy a honlapon keresztül képet tudjanak adni a könyvtárról és interaktivitásra készítsék kisebb és nagyobb olvasóikat egyaránt.

A GYEREKEKNEK oldal a Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár weblapjáról új ablakban vagy a böngésző új fülén megnyíló önálló portálrész. Felépítésében, méretében, arányaiban hasonló a fő portáloldalakhoz, de a könnyebb megkülönböztetés érdekében a célközönséghez közelebb álló élénkebb színeket használ. Az alkalmazott színek a gyermekrészleg utóbbi 10 évben kialakított színvilágával is harmonizál. A jobb felső sarokban a nyelvválasztás piktogramjai, valamint a napi dátum és névnap modul található. Alatta a fő portálrészen is megtalálható közösségi oldalak piktogramjai láthatók. Bejelentkezni vagy regisztrálni a fő portálrészszel és a családtörténeti oldalakkal azonosan egy megnyíló új ablakban lehet. A nyilvántartás illetve a jogok is azonosak.

A weboldal megnyitásakor kisiskolások rajzai láthatóak, digitalizálva. A rajzokat pályázat útján választották ki, mely évente megújul. 2013-ban már 113 gyermek jelentkezett, ebből 13 tanuló rajza látható egy éven át. A díjazottak az Olvasók Napján vehették át a könyvjutalmukat. Baloldali hasábon találhatóak a menü elemek, melyek előtt kis rajz vizuálisan is mutatja a menü tartalmát. Mindegyik menü más-más színnel rendelkezik, így jól elkülönülnek egymástól. A kiválasztott menü tartalma a középső mezőben jelenik meg. Gyerekek nyelvezetén íródott az összes tartalom.

BEMUTATKOZÁS: néhány ötlet, hogy miért is látogassák meg a könyvtárat a gyerekek, valamint a beiratkozásról és kölcsönzésről van néhány kedves mondat leírva.

KATALÓGUS: A keresés egy egyszerűsített változatát lehet használni. Címre, cím szavára, szerzőre, sorozatra, témára lehet keresni. A katalógus nem új ablakban jelenik meg, hanem ugyanitt a középső mezőben.

RENDEZVÉNYEK: gyerekek szóló rendezvények leírását, időpontját lehet megtekinteni 1-1 fényképpel. Innen informálódhatnak a gyerekek az aktuális kvíz játékról.

IDŐSZAKI KIADVÁNYOK: A gyermekrészlegen és az 1. sz. Fiókkönyvtárban megtalálható gyermekmagazinok bemutatása található itt. A magazinokról fénykép, lelőhely, kiadó, kiknek ajánlják, megjelenés gyakorisága és a folyóirat rövid leírása olvasható.

KÖNYVTÁRHASZNÁLAT: Beiratkozás, kölcsönzés, előjegyzés, hosszabbítás, késedelmi és térítési díjról kaphatnak a gyerekek rövid leírást. Ami nekem nagyon tetszik, hogy ennél a menüpontnál rövid útmutatót kapnak a gyerekek, hogy a könyvtárban a könyveket hol, mi alapján, milyen sorrendben találhatják meg. Külön leírás van a szépirodalmi művek és az ismeretterjesztő művek elrendezéséről. Az ETO főosztályairól és az őrjegy használatáról is olvashatnak a gyerekek.

HASZNOS LINKEK: A felsorolt linkekhez rövid magyarázó szöveg tartozik. Néhány játékkoldal található óvodásoknak, majd kisiskolásoknak szóló linkek következnek: helyesírás szabályai, MEK és az OSZK honlapján található gyerekeknek szóló szépirodalmi gyűjtemény válogatása, Sulinet program keretén belül fejlesztett oktatási adatbázis linkje. **FOTÓTÁR:** a rendezvényeken, foglalkozásokon szorgoskodó gyermekekről készített fényképek tekinthetők meg.

Jobb oldali hasábon a regisztrálás után be lehet lépni a portálra. Belépés után pedig lehetőség van hozzászólásokra, kreatív feladatok megoldására, kérdések feltevésére, vélemények kifejtésére, az üzenőfal használatára. Ezen az oldalon található a gyerekek összeállított folyamatosan mozgó, véletlenszerűen megjelenő könyvajánló. A megtetszett könyvre kattintva a katalógusban található adatokat, könyvborítót lehet megnézni. Ez alatt található a kvíz játékra való felhívás. Minden hónapban kvízszerű interaktív játék az irodalom és a tudományok témakörében. Ha valamelyik kérdésre nem tudják a gyerekek a választ, akkor a könyvtárban utána tudnak járni. A játékban a regisztrált és bejelentkezett látogatók vehetnek részt. Utolsó elemként pedig az üzenőfal található. Bejelentkezés után lehet a könyvtárosnak üzenni, chatelni. Ha erre kattintunk, akkor a korábbi játékok megfjtései is olvashatóak.

A gyermekoldalon szinte minden korosztály találhat hasznos információt, akár gyermekek a játékokhoz, nagyobbak a tanuláshoz, de a szülőknek és a pedagógusoknak is hasznos lehet.

3.7. Családtörténeti oldal

Egyre többen vannak, akik az interneten nemcsak keresni szeretnek, hanem maguk is szívesen publikálnák, közreadnák az általuk fontosnak tartott témát. Nekik készült ez a Családtörténeti oldal, elsősorban helyismereti, helytörténetre vonatkozó információkat oszthatnak meg az olvasókkal. Az interaktív modulnak az a szerepe, hogy a Dunakeszin lakók a személyes emlékeik megosztásával aktívan tudjanak hozzájárulni a település és a benne élők történetének megismeréséhez, a helyismereti kutatások közkinccsé tételéhez.

A Családtörténeti oldalak a Könyvtár weblapjáról a böngésző fülén megnyíló önálló portál részen jelenik meg. Felépítésében, méretében, arányaiban és színvilágában azonos illetve hasonló a fő portáloldalakhoz.

A bal oldalon az elkészített családtörténeti lapokat mindenki láthatja, használhatja. A Családtörténetek címsor alatt ABC sorrendbe jelennek meg az elkészült családtörténeti weblapok. Erre kattintva a középső fő részen megjelenik az adott felhasználó weblap. Ekkor a baloldali menü megváltozik. A következő menüelemek láthatóak:

Weboldal címe, alatta:

TÖRTÉNET: a családfa szöveges történetét lehet leírni

CSALÁDFA: táblázatos formában lehet a családot felvenni, néhány személyes adat megadása után. Ezek a név, nem, rokonsági fok a születési és halálozási dátum. Fényképes feltöltésre is van lehetőség. Ez már a középső részben történik.

HIVATKOZÁSOK: A család történetével kapcsolatosan fellelhető, írott, nyomtatott művek bibliográfiai adatai, lelőhelyei sorolhatóak fel vagy internetes hivatkozásokat, linkeket lehet megadni.

FOTÓK: tetszőleges kép vagy hangfájl csatolható

A jobb oldali hasábon lehet regisztrálni és belépni, ami a szerkesztéshez szükséges. Szerkesztés módba való első belépéskor elkészül a felhasználó azonosítójával megegyező nevű mappa a könyvtár egyik tárhelyén, ahol a felhasználó által megadott főcímmű weblapja

tárolódik. 5 oldal áll rendelkezésre a saját tartalmak elhelyezésére. Szerkesztés üzemmódban a középső mezőben jelenik meg a szerkesztéshez szükséges vezérlő gombok. Ezek a szöveg egyszerű szerkesztéséhez, képek, filmek, hanganyagok beillesztéséhez, ábrák elhelyezéséhez szükségesek.

A portál középső rész felső sorában a következő menük találhatóak:

NYITÓLAP: a főportál nyitó oldalára lehet lépni

SZABÁLYZAT: a Családtörténeti oldal használatával és kezelésével kapcsolatos szabályzat olvasható

KAPCSOLAT: Könyvtáron belül kittől kaphatunk segítséget, ha szükséges

HASZNOS: a témával kapcsolatos hasznos linkek felsorolása látható itt

SÚGÓ: az oldal használatának részletei találhatóak itt, böngészés és szerkesztéshez módhoz is kaphatunk segítséget.

A cél az volt, hogy mindent a lehető legegyszerűbben, de egyben elfogadható esztétikai megjelenéssel lehessen megvalósítani. Ez sikerült, hisz a családtörténeti oldal használata és annak szerkesztése nem kíván különösebb számítástechnikai tudást.

3.8. E-könyvtár

Elektronikus könyvtár szinte a kezdetektől elérhető volt a honlapon. Tartalma viszont változott az évek alatt. E-könyvek menünél a Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár kiadásában megjelent egyes könyvek elektronikus, pdf formátumú változata díjmentesen letölthető és magáncélra szabadon felhasználható. A Könyvtári Hívogató és a Könyvtári Napok elnevezésű tájékoztató kiadványok innen letölthetőek. A Könyvtári Hívogató évente többször jelenik meg és az olvasók ez alapján tájékozódhatnak a könyvtári rendezvényekről, eseményekről, a könyvtárhasználati szabályok változásairól. A Könyvtári Napok időszaki kiadvány az Ünnepi Könyvhét alkalmával jelenik meg. Az elmúlt egy év történései, rendezvényei, fejlesztései találhatóak meg benne és természetesen a Könyvhét teljes programja. A helytörténeti kutatások eredményeit az évente háromszor megjelenő Dunakeszi Helytörténeti Szemlében teszik közzé. Az ötödik évfolyamán is túllépő folyóirat nagyon népszerű a város lakossága körében, de híre a megyei és az országos szakmai körökhöz is eljutott.

Az elektronikus szolgáltatási kalauz segítséget nyújt a könyvtári szolgáltatások megismeréséhez. Ebben a kiadványban a hagyományos és az új, elektronikusan megjelenő szolgáltatások fogalmai is meghatározásra kerültek. A könyvtárral és a számítástechnikával ismerkedő kisiskolásoknak elengedhetetlen minimális képzést ad.

3.9. Helytörténeti és helyismereti adatbázisok létrehozása

A könyvtárügy célkitűzéseiből adódóan a Kölcsey Ferenc Városi Könyvtárnak is főbb feladatai közé tartozik minden nyilvánosságra kerülő információ közvetítése, a nemzeti kultúrához és az ehhez kapcsolódó adatokhoz való hozzáférés biztosítása. E célok megvalósítása érdekében kulcsfontosságú a konzorciális információs szolgáltatások létrehozása. Ez több helyismereti adatbázist foglal magában, így biztosítva az információhoz való gyors és célzott hozzáférést. A fejlesztés anyagi lehetőségeit a TÁMOP pályázat teremtette meg.

A pályázat benyújtásakor a könyvtár közel 25 éve foglalkozott a helyismereti irodalom gyűjtésével és a téma kutatásával. Napjaink könyvtára felé az egyik legfontosabb igény, hogy a gyűjteményét elektronikus formában is hozzáférhetővé tegye úgy, hogy az online eléréssel is használható legyen a nap 24 órájában. Az adatbázisok közül kettő átfogó képet ad a dunakeszi kistérség kulturális életéről, mely ebben a kistérségben egyetlen ilyen helyismereti jellegű. Ezek a kistérségi települések Dunakeszi, Göd, Fót és Mogyoród. Az adatbázisok segítséget nyújtanak az általános műveltség elsajátításához, az iskolai rendszerű és azon kívüli oktatáshoz egyaránt. Célcsoportjai természetesen a kistérségi település közel 80.000 fős lakossága, ezen belül is a könyvtárhasználók kiemelt figyelmet érdemelnek. Mind a négy település rendelkezik önálló, nyilvános közkönyvtárral. Másik fontos célközönsége ennek a projektnek a települések diákjai, az általános iskolák felső tagozatosai és a középiskolások. Főiskolások, egyetemisták számára is hasznos információkat nyújthat az adatbázis a művészettörténet, honismeret, rajz, magyar nyelv és irodalom területen. Kisebb célcsoport a szociálisan hátrányos helyzetű gyerekek és felnőttek csoportja. Számukra az adatbázis a kulturális szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférést biztosítja. Az adatbázis a könyvtár akadálymentesített honlapján lett elhelyezve, így önállóan is használhatják.

Az első adatbázis a kistérségi írók, művészek életrajzát valamint fontosabb műveiket mutatja be. A második adatbázis a kistérség négy településén fellelhető emlékműveket,

szobrokat, emléktáblákat és kiállítóhelyeket veszi katalógusba és ad róluk ismertetőt. A harmadik adatbázis a Dunakeszin fellelhető, helytörténeti jelentőséggel bíró fotó- és képeslapanyagot dolgozza fel. A negyedik adatbázis a látnivalókat térkép segítségével mutatja be.

Helytörténeti Adatbázisok I., Kistérségi írók, művészek és műveik adatbázisa

Az adatbázisban bemutatásra kerül 100 a kistérségben élő író, költő és képzőművész. Az adatbázisba az a kistérségben élő író és költő kerülhet be, akinek megjelent már nyomtatásban valamilyen munkája. A kistérségben élő képzőművészek közül azok kerülhettek be, akiknek volt már legalább egy önálló vagy csoportos kiállítása. Az anyaggyűjtés a kistérségi partnerek (városi könyvtárak, művelődési házak) segítségével történt. A könyvtár adatlapot készített, mely tartalmazta az írók és költők fontosabb személyi adatait, rövid életrajza mellett az eddig megjelent műveik teljes listáját, róla szóló irodalmat, elérhetőségüket (email cím, weboldal). Képzőművészek esetén a fentieken túl a főbb kiállításuk és három alkotásuk képe is megadható volt. Az adatlapon a művészeti ág is bekérésre került.

Ezután az adatok rendszerezése, egységes formába rendezése volt a feladat. Az adatbázis elindítása után a honlap bal oldali sávjában a benne szereplő nevek ABC sorrendben megtekinthetők. A honlap középső sávjában lehet célzott keresést kezdeményezni név szerint, művészeti áganként valamint a személyek lakhelye (Dunakeszi, Fót, Göd, Mogyoród) szerint lehet keresni. A találati lista a személyekről először rövid információkat jelenít meg, majd a kiválasztott személy esetén lehetőségünk van a részletes adatokat megtekinteni.

Helytörténeti adatbázisok II., Köztéri szobrok, emléktáblák, kiállítóhelyek adatbázisa

A kistérségben köztéren és közösségi terekben álló művészi alkotások, emléktáblák és kiállítóhelyek adatbázisa. Minden érintett területen fellelhető műtárgy felvételre került, azaz a teljességre törekvés fő szempont volt a kialakítás során. Olyan művészeti alkotások kerülhettek be amelyek a maguk nemében egyedülállóak, nem sorozatgyártás eredményei. A kistérségben található emléktáblákat is tartalmazza az adatbázis, mely valamely személy, épület vagy esemény emlékére állítottak. Azon kiállítóhelyek is felvételre kerültek, amelyek napjainkban működnek állandó vagy időszakos jelleggel. A művészeti alkotások adatlapjának legfontosabb tartalma: a műtárgy elnevezése, jellege, témája, stílusa, formája, anyaga, elhelyezkedése, GPS koordináta adatai, alkotójának adatai, felavatásának ideje és a

leírása. Az adatlap része az egyes műtárgyakról készített egy vagy több fényképfelvétel. Ezzel lehetőség van a könnyebb beazonosításra. Az emléktábláknál ennél kevesebb adat szerepel érdekességképp a rajta olvasható szöveg szó szerinti kivonata megtalálható az adatbázisban. A kiállítóhelyek esetében az első adat a kiállítóhely neve, majd a címe kerül be az adatbázisba, végül egy rövid leírás arról, hogy mióta működik kiállítóhelyként, és milyen kiállításokat rendeznek benne. A honlap baloldali sávjában ki lehet választani, hogy köztéri szobrot, emléktáblát vagy kiállítóhelyet keresek. Alatta ennek megfelelően név szerinti sorrendben megtalálhatóak az elemek. A honlap középső sávjában további keresési lehetőség áll rendelkezésre, akár egyszerre több mező logikai ÉS kapcsolatával. Mindegyik esetben lehet a településre, elnevezésre keresni. A köztéri szobrok esetében még öt lehetőség közül választhatunk: a szobor témája, alkotója, stílusa, jellege valamint elhelyezkedés szerint is kereshetünk. A fényképek szép napsütéses időben készültek, mely kedvcsinálónak is kitűnő.

Az adatbázis nemcsak az itt élőknek szolgálnak hasznos információkkal, hanem az ide látogató turistáknak is. Kár, hogy Dunakeszi város honlapján a turizmus, azon belül a nevezetességek alatt az adatbázis elérhetősége nem szerepel. A fenntartónak e menüpont alatt igencsak szegényes a kínálata, szemben a Városi Könyvtár adta lehetőségekkel. Pedig ilyen aprósággal is növelhetnénk a különböző társadalmi rétegek információhoz való jutását. Mindkét szervezetnek érdeke lenne ennek az adatbázisnak a város honlapján való elérhetősége is.

Helytörténeti adatbázisok III., Helytörténeti képanyag adatbázis

Dunakeszi városa az elmúlt évszázadban nagy változásokon ment keresztül, melynek során egy háromezer lelket számláló községből negyvenezer lakosú várossá nőtte ki magát. Megváltozott a település arculata, a község az évtizedek múlásával egyre inkább városias képet mutatott. A településsel együtt megváltoztak az itt élő emberek is. Ruházatukban fokozatosan elhagyták a korábban évszázadokon át hordott paraszti viseletet és öltözkük is egyre inkább városias jelleget öltött. A régi emlékek azonban nem múltak el nyom nélkül, hála a fényképész mestereknek. Dunakeszi helytörténeti fotóadatbázisa segítségével a város vizuális öröksége egységes formátumban kerül bemutatásra. Ez az adatbázis két városi intézmény, a Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár és a Révész István Helytörténeti Gyűjtemény közreműködésével jött létre. Az adatbázisban feldolgozásra került mintegy 2000 olyan fényképfelvétel, amely leginkább reprezentálja a város történetét. A gyűjtemény anyaga két nagy részre tagolódik, mivel a mai Dunakeszi két község

Dunakeszi és Alag összeolvadásából jött létre. Az egykori Alag község életét a lóversenyzés világát bemutató képek igen értékesek, kultúrtörténeti jelentőséggel bírnak.

A fényképek adatlapján a cím, település és fényképész nevén, a felvétel idején, lelőhelyén kívül a keresés megkönnyítése miatt három témát lehetett megadni. A kép eredeti tulajdonosa és a képről egy rövid leírás, kifejtés is megtalálható az adatbázisban. Az adatok közül a fénykép címére, témájára és keletkezésének idejére lehet keresni. A találati listában a fenti adatokon kívül egy ikonképet láthatunk, melyre kattintva egy nagyobb hologramos nézőkép ugrik elő, új ablakban.

A helyi általános iskolások részére évente megrendezésre kerülő, városi, helytörténeti vetélkedőre történő felkészítésben is nagy szerepet játszik ez az adatbázis.

Látnivalók Dunakeszin adatbázis

Ez a helyismereti adatbázis rendszerezve, virtuális formában mutatja be Dunakeszi nevezetességeit, látnivalóit. A gyalogosan, kerékpárral és kerekesszékekkel közlekedők részére összesen 80 állomás anyaga került feldolgozásra. Egy-egy útvonal állomásai egyúttal Dunakeszi legismertebb nevezetességei. A Google Térkép szolgáltatására épülő térképes adatbázis segítségével a nevezetesség földrajzi helye vagy elnevezése alapján is könnyedén tájékozódhatunk. A térképet nagyíthatjuk, egy kijelölt helyre kattintva, annak megnevezését és címét olvashatjuk. Majd ha a részletekre kíváncsiak vagyunk, akkor megnézhetjük az ismertető szövegét és fotóját a nevezetességnek. Ennek az adatbázisnak az elérhetőségét is érdemes lenne a város honlapján lehetővé tenni.

4. Online szolgáltatások lehetséges jövője a hazai könyvtárakban

Az előző fejezetben ismertetett online szolgáltatásokon túl, további fejlesztési lehetőségei vannak a könyvtáraknak. Van olyan könyvtár, ahol E-learning alkalmazásokat tettek elérhetővé, ezzel elősegítve a könyvtári oktatást, van ahol a folyóiratok webes megjelenését elérhetővé teszik a könyvtári honlapon.

A fejezetben olyan szolgáltatásokat mutatok be, amelyek az elkövetkező években meghatározóak lehetnek a könyvtárak életében. Ezek az új szolgáltatások nem a

hagyományos szolgáltatások kárára szereznek könyvtárhasználókat, hanem a könyvtár által kínált új lehetőségekkel nyernek újabb és újabb olvasókat.

4.1. Mobil eszközre optimalizált könyvtári honlap

A legelterjedtebb mobil eszközök elsősorban az okostelefonok és a táblagépek. Könyvtárhasználóként jó volna, ha például az elővárosi vonaton utazva okostelefonról megtudnám nézni, hogy a könyvtárban megtalálható-e az általam keresett könyv. A könyvtár mobil honlapján az erre szintén alkalmas webopacból kiderülne, hogy a könyvtárban jelenleg elérhető-e és ha igen, akkor a központi vagy fiókkönyvtárban. A Könyvtári Intézet szervezésében 2013. február 7-én zajlott „Mobilizált könyvtári szolgáltatások” című rendezvény. Az előadások az okostelefonokon és a táblagépeken megjeleníthető könyvtári szolgáltatások témaköré csoportosultak. A mobil-előfizetések száma a világon 2019-ig várhatóan 9,3 milliárdra nő a jelenlegi 6,6 milliárdról, ezen belül az okostelefon-előfizetések száma megháromszorozódik és 2019-re várhatóan eléri az 5,6 milliárdot.⁹ Az okostelefonok ilyen mértékű fejlődése miatt 1-2 éven belül elképzelhető, hogy a mobil eszközökről indított internetes keresések száma meg fogja haladni a személyi számítógépes keresések számát. Ebből az is következik, hogy a közeljövőben a könyvtári honlapot mobil eszközről egyre többen fogják keresni és ha a honlap erre alkalmatlan lesz, akkor a könyvtár lassan, de el fogja veszíteni olvasóinak egy részét. Ezért fontos, hogy a könyvtárak mielőbb optimalizálják honlapjukat okostelefonra.

Ehhez, technikailag három lehetőség közül lehet választhatni:

1. Különálló mobil honlap szegmens kialakítása: Ekkor külön URL alatt érhető el a mobilra optimalizált weboldal, mint például m.oszk.hu. Ezzel a megoldással a PC-s honlaphoz nem szükséges hozzányúlni. A mobil eszközre csak az olvasók által leginkább használt tartalom kerül át. Ez gyors működést eredményez, de a teljes könyvtári weboldal nem érhető el. Mindkét honlap változatot szükséges frissíteni, ez dupla munkát és időt jelent. Mégis a nagy mennyiségű tartalomnál, mély struktúráknál hasznos ez a megoldás.
2. RWD, azaz responsive webdesign weboldal: Itt a CSS struktúrájában van kódolva, hogy a megjelenítendő eszközök felbontásától függően jelenjen meg a tartalom a hozzá tartozó elrendezéssel együtt. Tehát egyazon honlap jelenik meg a személyi számítógépen és a

⁹ Ericsson: Tovább erősödik az okostelefon piac, 2013 <http://www.metropol.hu/gazdasag/cikk/1108973-ericsson-tovabb-erosodik-az-okostelefon-piac> (2014.02.15)

mobiltelefonokon más-más elrendezéssel és tartalommal. A mobil telefon esetében rejtve maradnak bizonyos funkciók az olvasók előtt, de valójában a megnyitás során a teljes tartalom letöltődik a háttérben. Ez nagy adatforgalommal és szemmel láthatólag lassulással jár. Előnye, hogy egy helyen kell módosítani a tartalmat. Olyan esetben érdemes ezt választani, amikor a tartalom nem túl nagy mennyiségű. Ez az új technika 1-2 éve van elterjedőben.

3. A RESS (responsive webdesign + servers ide) Az RWD eljárásnak egy komplexebb, szerver oldali programozással is kiegészülő változata. Ez a technológia a felhasználói eszközök észlelésében kifinomultabban jár el, mint az RWD.

A lehetőségek közül a könyvtáraknak kell dönteniük, a tartalmak mennyisége és milyensége függvényében. Amennyiben a könyvtár honlapját egyéb más okokból is fejleszteni szükséges, célszerű ekkor megtervezni és kialakítani a mobilra optimalizált honlapot. Optimalizálásnál ezeket a tulajdonságokat kell figyelembe venni:

1. A kijelző mérete kisebb
2. az adatátvitel lassabb
3. az információt a megszokottól eltérő helyzetekben használják fel.¹⁰

Milyen minimális szolgáltatásokat érdemes a mobil honlapon elérhetővé tenni a könyvtár használóknak?

- Könyvtári hírek, rendezvények
- Katalógus
- Információk a könyvtárról (szolgáltatások, nyitva tartás, könyvtárhasználat)
- Olvasói állapot használata (hosszabbítás, előjegyzés, foglalás)

A dunakeszi Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár 2014. év végére tervezi a mobiltelefonra optimalizált honlap és webopac szolgáltatásának bevezetését. A könyvtár időben felismerte, hogy a mobil eszközön való jelenlét ma még talán újdonságot jelent a könyvtárhasználóknak, de a későbbiek folyamán ez már elvárás lesz.

¹⁰ Spitzer, Stephan: Make that to go re-engineering a web portal for mobile access = Computers in libraries, 2012. (32. évf.) 5. sz. 10-14. p.

4.2. QR kód használata a könyvtárban

Mi a QR kód? A QR-kód egy kétdimenziós vonalkód (tulajdonképpen pontkód), amit a japán Denso-Wave cég fejlesztett ki 1994-ben. Nevét az angol Quick Response (=gyors válasz) rövidítéséből kapta, egyszerre utalva a gyors visszafejtési sebességre, és a felhasználó által igényelt gyors reakcióra.¹¹ Sokkal több információ tárolható el benne, mint a hagyományos vonalkódban. A kód generálásához és beolvasásához léteznek ingyenesen letölthető szoftverek. A mindennapi életben nagyon sok helyen és sokféleképp használják ezeket a kódokat, mely nagy népszerűségnek örvend. Láthatjuk szupermarket akciós újságjain, rendezvények propagálásain, BKV jegyeken és lényegében bárhol, ahol további információkra lehet szükségünk.

Mire használhatnánk a könyvtárakban?

OSZK-ban egyre több helyen használják: virtuális vezetésre a könyvtár területén belül, folyóiratok mellett megtalálhatóak a QR kódok és a folyóirat elektronikus (EPA adatbázis) változatához juttatja el az olvasót. A kód mellett feltüntetik az URL címet, ezzel informálják a QR kód olvasóval nem rendelkező olvasókat.

A MEK-ben levő könyvek URL címeiből QR kód generálható a könyvek weblapján levő "Mobil QR-kód" gombra kattintva. Ezek azután kinyomtatva terjeszthetők különféle tárgyakon vagy nyilvános helyeken. A kódot okostelefonnal lefényképezve - internet kapcsolat esetén - megjelenik a készüléken a digitális könyv (általában többféle választható formátumban).

A QR kódot fel lehet használni könyvtári marketingre. Szolgáltatás bevezetése estén a népszerűsítésre. Egyik könyvtár honlapján QR kóddal könnyítették meg a chatelésre vágyó olvasókat azzal, hogy a honlap nyitóoldalán feltüntették a kódot. Így a könyvtárhasználó gyorsan és kényelmesen kezdhette virtuális beszélgetést a tájékoztató könyvtárossal. Felhasználható még könyvismertetésre vagy az olvasás élményét kiegészítő információk tárolására. Az olvasói térben elhelyezett kódokat lehetne használni a kölcsönzések hosszabbítására, katalógus tételek kiegészítésére vagy nagyobb könyvtárakban virtuális vezetésre. A könyvtár által létrehozott és kiadott időszaki kiadványok népszerűsítésére és gyors eléréséhez kiválóan használható a QR kód.

¹¹ QR-kód: <http://hu.wikipedia.org/wiki/QR-kód> (2014.03.29)

Sok mindenre lehet használni a QR kódot, de nem lehet túlzásba vinni. Csak akkor érdemes használni, ha azzal leegyszerűsíthetünk egy folyamatot vagy kényelmesebbé tehetünk egy szolgáltatás elérését.

4.3. E-könyv kölcsönzés a könyvtárakban, ELDORADO projekt megvalósítása

Napjainkban sok helyen látni e-könyvet olvasó embereket, többek közt tömegközlekedési eszközön, bármilyen várakozás közben is kihasználják az időt. Ezek az eszközök egyre olcsóbbak, ezáltal egyre több ember számára elérhető. Ma már nem kérdés, hogy a könyvtárakban helye van az e-könyveknek, de az még ma is kérdés, hogy miként kölcsönözhet a könyvtár ilyen dokumentumokat. Könyvtári oldalról van igény az e-könyvek kölcsönzésére, de ezt csak jogkövető magatartással lehet megtenni a szerzői jogok sérülése nélkül, valamint ügyelni kell arra is, hogy a papír alapú könyvkiadást és e-könyv kiadói érdekeket se sértsen. Ezek a problémák nem csupán a hazai könyvtárügyben jelentkeznek, hanem a világ számos országában is. Az e-könyvek kölcsönzésének az USA-ban, a skandináv országokban már működő gyakorlata van, többféle üzleti modell közül lehet választani, de időről időre a viták fellángolnak a kiadók és a könyvtárak között. 2013 őszén Texasban nyílt „Könyv nélküli Könyvtár” (Bookless Libriray), ebben a könyvtárban egyetlen papíralapú könyv sincs benne, csakis e-könyvek.¹²

Itthon a könyvtáraknak nincs elegendő forrásuk ahhoz, hogy üzleti modellt alakítsanak ki a digitális másolás küldési folyamatra. Ezért is kiemelt jelentőségű, hogy az OSZK pályázat útján megoldani kívánja ezt a helyzetet. A projekt neve: **EL**elektronikus **D**okumentumküldés **Országos R**endszere, **A**datbázisa és **D**okumentumtára (ELDORADO). A projekt célja, hogy elektronikus formában a szerzői jog által védett és nem védett dokumentumok elérhetővé váljanak az olvasók számára, mindez természetesen legális szolgáltatásként, megfelelő jogdíj fizetése mellett. OSZK honlapján ezt olvasni: „A kivitelezés hatékonyságára a megrendelő (OSZK) és szállító (Monguz Kft.) szoros együttműködése, az érintett könyvtári partnerek és egyéb ágazati szereplők (kiadók, könyvterjesztők, közös jogkezelők, a szellemi tulajdon védelméért felelős kormányzati szervek stb.) aktív bevonása jelenthet garanciát.”¹³

¹² Bexar BiblioTech hivatalos honlapja. <http://bexarbibliotech.org> (2013.12.28.)

¹³ OSZK hivatalos honlapja, ELDORADO leírása. <http://www.oszk.hu/eldorado/projektrol> (2014.04.08)

Mivel elektronikus felületen lesz elérhető nemcsak könyvtárból, hanem a világ minden részéről hozzá lehet férni. A szolgáltatás célja, hogy felhasználói igény szerint a digitális másolatokat egy helyen lehessen beszerezni. Lehet teljes dokumentum másolatokat kérni, de lehetőség lesz akár a szükséges 2-3 oldal beszerzésére is. A szolgáltatás kiterjed a keresésre, az online olvasásra, e-kölcsönzésre. Mivel az e-kölcsönzés a rendszer része, megoldódni látszik az e-könyvek használata a könyvtárakban. A rendszer komplexitását jellemzi, hogy nemcsak könyvet, hanem kéziratot, hangoskönyvet és egyéb más típusú dokumentumot is érint. A rendszer jelentős felhasználói a könyvtárak lehetnek. A projekt megteremti számukra az infrastruktúrát, mely nagyban segíti a könyvtári rendszer erőforrásainak minél hatékonyabb felhasználását. Beszerzésre kerül egy automata könyvskenner, mely akár óránként 2000 oldalt is képes lehet másolni. Különböző védelmi szolgáltatások fejlesztése szükséges, úgymint Digital Rights Management (DRM) rendszer kialakítása vagy a rendszer megfelelő szintű és - a jogviták esetében - bizonyító erejű naplózása.

A projekt befejezése a pályázati kiírás szerint 2014.10.31-én lesz. Kijelenthető, hogy az ELDORADO online szolgáltatás - sikeres elindulása után - az egész teljes magyar könyvtári rendszer jövőjét jelentősen befolyásoló szolgáltatássá válhat.

4.4. Felhő alapú szolgáltatások

Napjaink digitális világában az egyik leggyakoribb kifejezés a felhő, amely az angol cloud szóból ered. Minden napi életünk során sok online szolgáltatást használunk a felhőből úgy, hogy nem is tudunk róla. Ilyen felhő alapú szolgáltatás például a levelezés (gmail, freemail), google drive szolgáltatások dokumentum megosztással, térkép, közösségi oldalak (facebook, iwiw).

A számítási felhő vagy idegen szóval a „cloud computing” kicsit leegyszerűsítve és közérthetően nem más, mint az erőforrások és szolgáltatások megosztása a virtuális térben. Ezek az erőforrások nem az intézmény tulajdonában vannak, sok esetben nem is lehet tudni, hogy pontosan mi és hol helyezkedik el, de pontosan le van írva, hogy mit nyújtanak, milyen rendelkezésre állással, milyen biztonsággal, milyen mentési rendszerrel. A szolgáltatások weben keresztül bármikor és bárhol elérhető. A felhő alapú megoldások lényege, hogy rendkívül nagy teljesítményre képes informatikai infrastruktúrához lehet csatlakozni, ami lehet hardver és szoftver is egyaránt. Ezáltal nincs

beszerzési költség, nincs humán erőforrás költség, nincs üzemeltetési költség. A rendszer további előnye, hogy nagyon hatékony és rugalmas. Amennyiben az adatállományunk mérete megközelíti a kapacitásunkat, minden gond nélkül bővíthetjük az erőforrásunkat, rendszerleállítás nélkül.

Nemzetközi példaként lehet említeni a Bibliocommons felhő alapú kezelő felületét, amely meglévő könyvtári rendszerekkel is képes együttműködni. Nemcsak az OPAC kereső és böngésző feladatát tudja átvenni, de a felhasználói fiókokat is tudja kezelni. Belépés után lehetőség van tartalmak létrehozására, megosztására, megjegyzések hozzáfűzésére.¹⁴

Az Online Computer Library Center (OCLC) szervezet, amely sok ezer könyvtárat tömörítő számítógépes rendszert működtet, a teljes könyvtári munkafolyamatát kihelyezte a felhőbe. A WorldCat Local (OCLC) szoftverrendszer 1,8 milliárd könyvtári tétel alapján biztosítja felhőrendszerben tárolt rekordjainak és szöveges dokumentumainak szolgáltatásait, amelyek köré egy WorldShare néven nevezett “discovery” és könyvtárközi kölcsönzési rendszert is kiépített.¹⁵

Hazai környezetben is van példa felhő alapú szolgáltatás igénybe vételére. A nyíregyházi Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár a jogszabályi változások miatt, települési könyvtári szolgáltatások szoftveres infrastrukturális alapjaként kíván felhő alapú szolgáltatásokat bevezetni. A könyvtár fő célja egységes integrált könyvtári rendszer biztosítása a települési könyvtárak és a könyvtárbusz számára, mely mintegy 90 települést érint. A feladatrendszer ellátására plusz emberi erőforrás nem vehető igénybe. A könyvtár meglévő szerveinek kapacitása nem megfelelő, eszköz beruházására is szükség lenne. Az elektronikus könyvtár tartalmi bővülése és aktív használata nagyon leterheli a rendelkezésre álló sávszélességet, ami lassuláshoz vezet. Előre nem látható az adatok nagysága és ennek gyarapodása sem. A rendszeres és biztonságos mentés kialakítása szinte megoldhatatlan feladat lett volna számukra. A fenti okok miatt döntött a könyvtár vezetősége a felhő alapú szolgáltatás használatáról. 2014. januártól teszt jelleggel a könyvtár munkatársai használják a szolgáltatást. Éles rendszerbe állítása 2014. májusában várható. Ezzel a megoldással a könyvtár költséget takarít meg, működése hatékonyabbá válhat. Távolabbi elképzelés, hogy a Nyíregyházi TV Archívuma, a Nyíregyházi Rádió

¹⁴ Bibliocommons hivatalos honlapja. <http://www.bibliocommons.com> (2014.04.04)

¹⁵ Horváth Zoltánné: A látható és a kooperatív könyvtármodell = Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 2013. (22.évf.) 1.sz. <http://ki.oszk.hu/3k/2013/04/a-lathato-es-a-kooperativ-konyvtarmodell> (2014.04.04)

Archívuma, a Kelet-Magyarország napilap cikkarchívuma is felhő alapú szolgáltatásként működjön. Ez tároló kapacitásban és sávszélességbeli erőforrások javulását jelentené.¹⁶

5. A megvalósított online szolgáltatások felhasználói elégedettségének mérése a dunakeszi Kölcsey Ferenc Városi Könyvtárban

5.1. Kérdőív célja, tartalma

A dunakeszi Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár 2011. szeptember 1-én elindította a teljesen megújult honlapját és online szolgáltatását, melyet pályázat útján sikerült fejlesztenie, az Új Magyarország Fejlesztési Terv Társadalmi megújulás Operatív Program támogatási rendszerének keretén belül, a dunakeszi Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár szolgáltatás fejlesztése, képzési szerepének erősítése címen.

A kérdőíves vizsgálatunk célja az ezen pályázat keretében megvalósított online szolgáltatások felhasználói elégedettségének mérése és a kapott eredmények felhasználása a könyvtári önértékelésben. Az elvégzett olvasói elégedettségi felmérés remek lehetőséget teremt arra, hogy dokumentálni lehessen a könyvtárhasználói szokásokat (akár korcsoportonkénti bontásban is) s az eredményeket elemezve korrigálni lehessen az esetleges hibákat és ennek alapján tervezze meg a könyvtár a jövőben elvégzendő feladatait.

A kérdőív tartalma:

Olvasói elégedettség mérés keretén belül szeretné a könyvtár megtudni az online fejlesztések sikerességét vagy esetleges hiányosságát. A kérdések online szolgáltatásokra vonatkoznak kizárólag.

A felmérés:

A felmérés 2014. március 24-től április 4-ig tartott.

A mérőeszköz fejlécében tájékoztattam az olvasókat a kérdőív kitöltésének céljáról és annak időtartamáról.

¹⁶ Interjú Szász Péterrel a Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár informatikus könyvtárosával. Készítette: Szepesházy Krisztina 2014.

Az „Online szolgáltatások felhasználói elégedettségének mérése a dunakeszi Kölcsey Ferenc Városi Könyvtárban” nevű kérdőív 18 zárt és 1 nyitott kérdésből állt és a Google Űrlapok szolgáltatás segítségével készült illetve került közzétételre online. A könyvtár körlevélben hívta fel a könyvtárhasználók figyelmét az elégedettségvizsgálatra, a könyvtár saját levelezőlistájának felhasználásával, valamint a könyvtár honlapján a Hírek, rendezvények, sajtóközlemény rovatában is elérhetővé tette a kérdőívet. A kérdőív online módon és a könyvtárban helyben is kitölthető volt. A könyvtárba látogató olvasókat a szolgálatban lévő könyvtáros kérte meg a kérdőív kitöltésére. A könyvtáros meggyőződött arról, hogy az online elérhető kérdőívet a könyvtárhasználó még nem töltötte ki és csak ebben az esetben adta oda a papír alapú kérdőívet az olvasónak. A papír alapú kérdőív tartalma teljesen megegyezett az online elérhető kérdőív tartalmával. A kitöltött kérdőívet a könyvtárosnak lehetett visszaadni. A kérdőív kitöltése önkéntes volt és az anonimitás biztosítva volt a válaszadóknak. A felmérés lezárásával a papír alapú kérdőíveket rögzítettem az online kérdőív kitöltésével. Így a kérdőívek feldolgozása egy excel táblában történt meg, a későbbiek során nem volt lényeges, hogy eredetileg online vagy papír alapon töltötték ki a kérdőívet.

5.2. Kérdőív szöveges leírása

A kérdőív kérdéseinek csoportosítása:

I. Szolgáltatás általános kérdései: A könyvtárba járás és honlap használatának gyakorisága, igénybe vett szolgáltatások köre, valamint a honlapon való tájékozódás milyenségére vonatkozóan tettem fel kérdéseket. Ebben a részben helyet kapott egy elégedettségi kérdés is, azzal a céllal, hogy a legelső benyomást tudjuk mérni a könyvtárról.

II. Olvasók elégedettségéhez kapcsolódó kérdések: Mennyire elégedettek az olvasók az online elérhető szolgáltatások színvonalával, valamint az emailen elérhető olvasói értesítések szolgáltatással.

III. Katalógushoz kapcsolódó kérdések: Az olvasók tájékozottságát mértem fel ebben a témakörben.

IV. Demográfiai adatokat kértem az olvasóktól, amelyekkel az értékelés során a korosztályok érdeklődési körét lehet vizsgálni. Utolsóként az olvasók észrevételeit írhatták le az online szolgáltatásokkal kapcsolatban.

5.3. Kérdőív kiértékelése

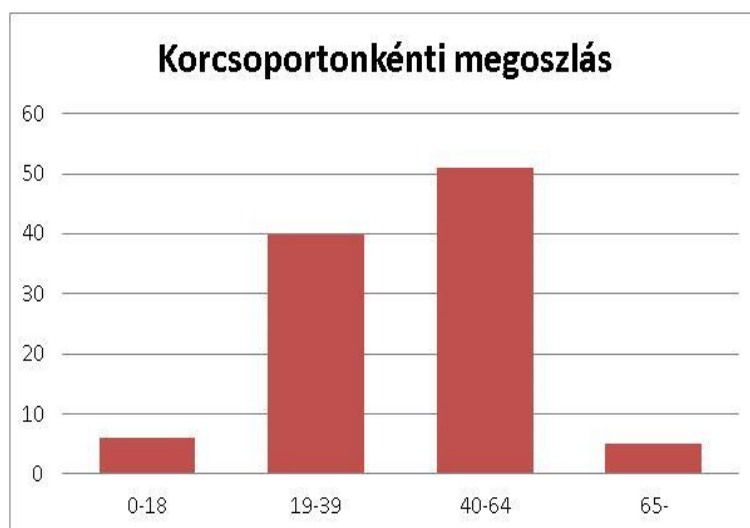
A könyvtár 2011. szeptembere előtt végzett a könyvtárhasználók körében elégedettségi és igényfelmérést. Ez a felmérés még nem tartalmazott online szolgáltatásra irányuló elégedettségi kérdést, mert még ennek fejlesztése előtt készült. Online szolgáltatásra igényfelmérési kérdés volt. A kiértékelésben néhány helyen, ahol tudom összehasonlítani a két kérdőív eredményét.

103 kérdőív került kitöltésre. Összességében elmondható, hogy a kitöltött kérdőívek jól értékelhetőek, kevés volt a hiányos adatok száma, így ez nem torzítja jelentősen az eredményeket.

A minta demográfiai megoszlása:

A válaszadók 66%-a nő és 34%-a férfi. Közel kétszer annyi nő válaszolt, mint férfi. 6 fő 18 év alatti, 40 fő 19-39 év közötti, 51 fő 40-64 év közötti és 5 fő 65 év feletti korosztályt képvisel. Kiemelkedően magas az aktív dolgozók (19-64) részvételi aránya, mely 89%. A fiatal és idősebb korosztályból elég kevesen válaszoltak, így az ő online szolgáltatás használati szokásairól keveset lehetett megtudni. Különösen a fiatalok válaszolási kedve kicsit negatív meglepetés, mivel a regisztrált könyvtárhasználók 37%-a 14 éven aluli.¹⁷

Korcsoportonkénti megoszlás a következőképp alakult:

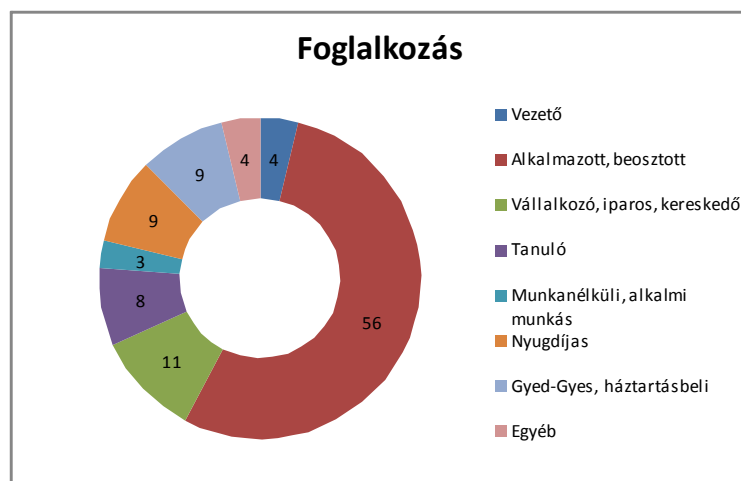


4. ábra Válaszadók korcsoportonkénti megoszlása

¹⁷ Jelentés a könyvtárak 2013. évi tevékenységéről. Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár [Kézirat]. Dunakeszi, 2014.

A kérdőívet kitöltők közül 62%-a felsőfokú, 33%-a középiskolai végzettségű. 5%-nak általános iskolai végzettsége van, ami a korcsoportonkénti megoszlás alapján a 18 év alatti korosztályba sorolhatóak lehetnek.

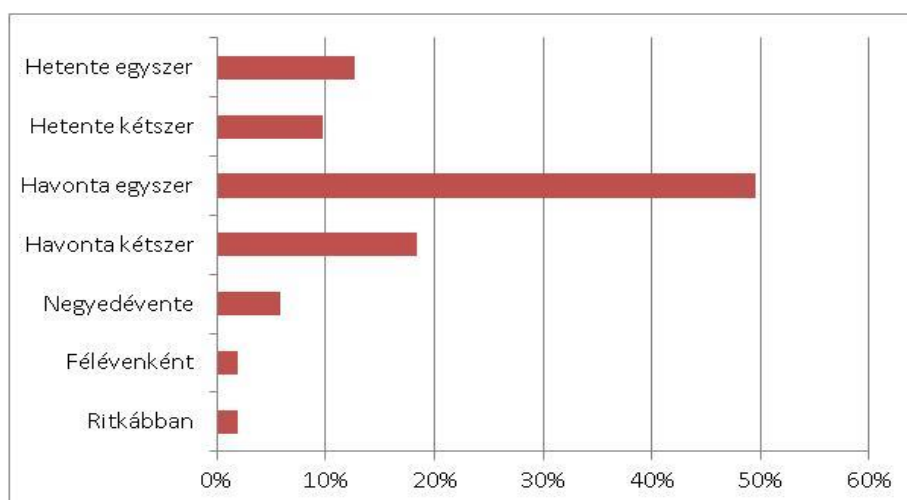
A válaszadók jelenlegi foglalkoztatási helyzetük szerinti áttekintés:



5. ábra Válaszadók foglalkozás szerinti megoszlása

A mintában szereplő könyvtárhasználók foglalkozási megoszlásában a válaszadók közül legtöbben 56 fő alkalmazott, beosztott dolgozók, ezt követi 11 fő vállalkozó, iparos, kereskedő dolgozó. Viszonylag egyforma arányban töltötték ki a kérdőívet tanulók, nyugdíjasok és gyed-gyes, háztartásbeliek. Mindössze 4 fő vezető dolgozó szerepel a válaszadók között.

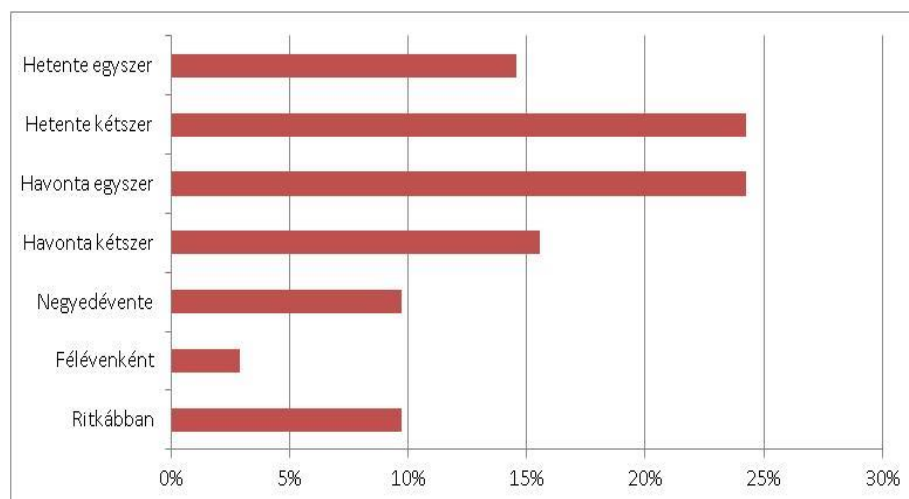
A „Milyen gyakran látogatja a Kölcsey Ferenc Városi Könyvtárat?” kérdésre a következő válaszok érkeztek:



6. ábra Könyvtár látogatottságának gyakorisága

A vizsgálatban résztvevők 13%-a hetente egyszer, 10%-a hetente kétszer, 49%-a havonta egyszer, 18%-a pedig havonta kétszer keresi fel a könyvtárat. Összességében elmondható, hogy a rendszeresen könyvtárba járók aránya a megkérdezettek körében 90%. Ez kiemelkedően magas látogatottsági index. Jelenleg több, mint 20%-kal járnak gyakrabban könyvtárba a 2011-ben elvégzett vizsgálathoz képest.¹⁸

A honlap látogatásának gyakorisága:

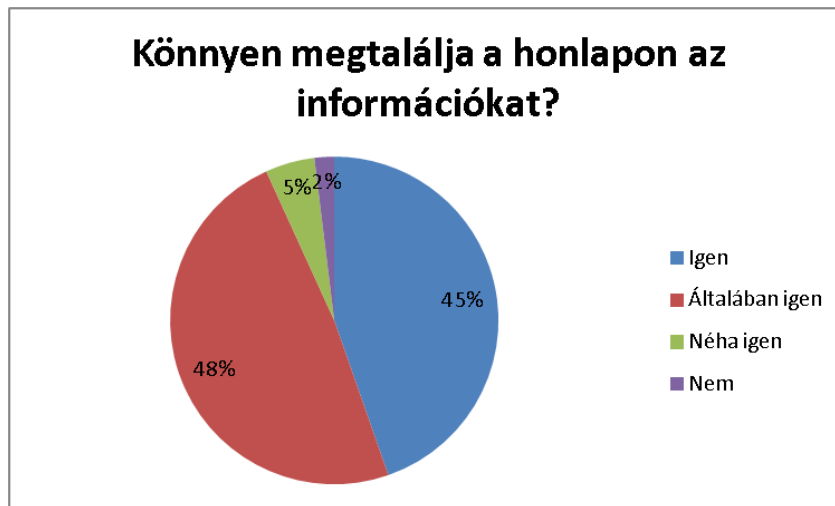


7. ábra Honlap látogatottságának gyakorisága

A válaszadók 14%-a hetente egyszer, 24%-a hetente kétszer, 24%-a havonta egyszer, 16%-a pedig havonta kétszer keresi fel a könyvtárat. A honlapot rendszeresen használók a megkérdezettek 78%-a. Ez mindenképp nagyon pozitív eredmény, hogy a fejlesztés után alig több mint 2 évvel ilyen magas aránnyal nézegetik a honlapot, legalább havonta egyszer. A két kérdés összefoglalásaként észrevehető, hogy a rendszeresen könyvtárba járók aránya magasabb, mint a honlapot rendszeresen használók aránya. Ez azzal is magyarázható, hogy a honlapról kapott információ után, személyesen is felkeresik az olvasók a könyvtárat, akár dokumentum kölcsönzése vagy akár rendezvényen való részvétel céljából.

A következő kérdés arra kereste a választ, hogy az olvasóknak okoz-e nehézséget a honlapon való tájékozódás, információ keresés.

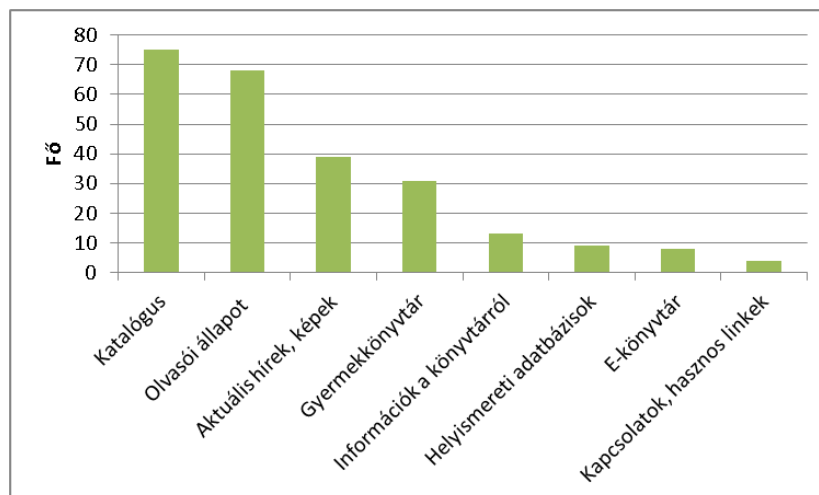
¹⁸ 2011-ben 67,3%. A könyvtárhasználók elégedettségét vizsgáló kérdőíves felmérés elemzése. Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár [Kézirat]. Dunakeszi, 2011.



8. ábra A honlapon való információ keresés hatékonysága

A honlapon való keresések hatékonysága, igen nagy számban sikeresnek bizonyult, a maga 93%-val. Mindössze 7%-nak okoz gondot a honlapon való tájékozódás.

Rákérdeztem arra is, hogy leggyakrabban a honlap mely információs szolgáltatását veszik igénybe? Ennél a kérdésnél több válasz is jelölhető volt.

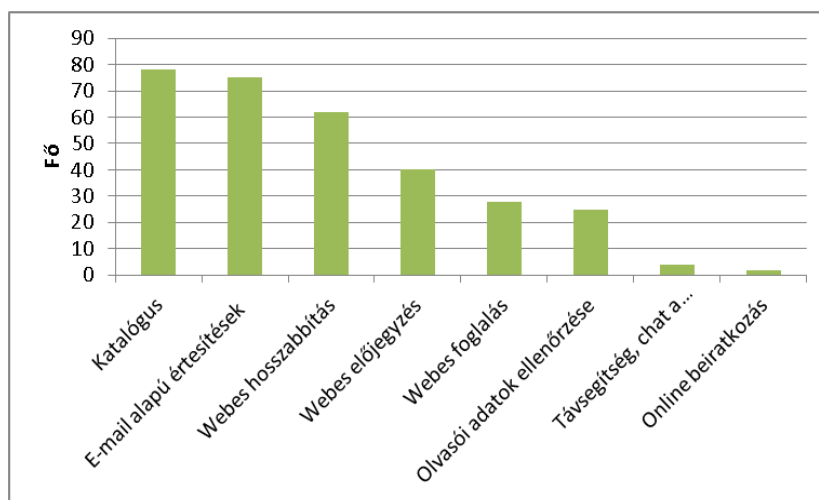


9. ábra Leggyakrabban igénybe vett szolgáltatások megoszlása

A felmérés szerint leggyakrabban a katalógust használják az olvasók 75 fő, majdnem ugyanannyian használják az olvasói állapot által elérhető szolgáltatásokat (előjegyzés, foglalás, hosszabbítás). Aktuális hírek szolgáltatást a gyermekkönyvtár követi. Ezt 30 fő jelölte, mint leggyakrabban használt szolgáltatást. Az elemzés korábbi részéből kiderül, hogy a válaszadók közül 18 éven aluli mindössze 6 fő volt, ebből az következik, hogy a

szülők is gyakorta meglátogatják a gyerekek szóló honlapot. A könyvtár egyik célja az volt, hogy ne csak a kimondott célcsoport használja a gyermekkönyvtári oldalt, hanem a szülők, pedagógusok is.

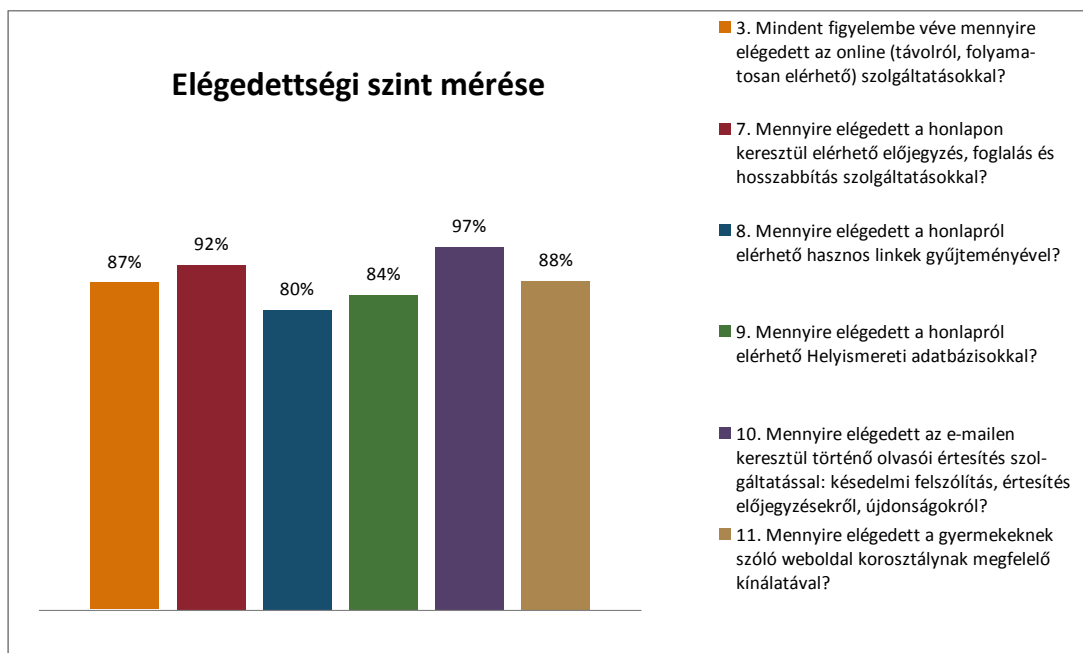
A következő kérdés arra utalt, hogy az olvasók milyen szolgáltatást használtak már egyáltalán a honlapon. Itt is több válaszadási lehetőség volt.



10. ábra Válaszadók által használt szolgáltatások megoszlása

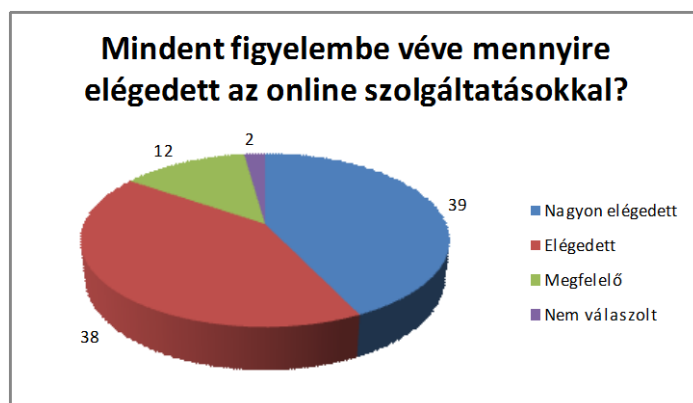
A diagramm alapján elmondható, hogy a katalógust 78 fő használta már, 75 fő használta az email alapú értesítéseket (lejárati időről, újdonságokról, könyvtári hírekről), webes kölcsönzési hosszabbítás online szolgáltatást 62 fő használta, weben keresztül történő előjegyzést 40 fő vette igénybe már. Weben történő dokumentum foglalását is szép számmal 28-an használták, 25 fő pedig az olvasói adatokat is szokta ellenőrizni. Ezen online szolgáltatások magas arányú használatával az olvasók saját igényük szerinti időbeosztását tudják rugalmassá tenni. Valamint tehermentesítik a könyvtáros dolgozókat, akik az erre fordított időt más, hasznos munkára tudják fordítani, ezáltal növelve a könyvtár szolgáltatásainak minőségét. Ebből azt a következtetést lehet levonni, hogy az olvasók saját maguk is növelhetik a könyvtár minőségi munkáját! Számomra nagyon meglepő, hogy a távsegítséget, azaz chat a könyvtárossal, online szolgáltatást mindössze 4 fő használta. A könyvtári dolgozók elmondása szerint sajnos ez reális, az olvasók nem használják ezt a szolgáltatást. Miért? Az olvasók talán nem ismerik, nem tudják használni, nem értek el szabad könyvtárost? A szakirodalomban mindenhol azt olvasni, hogy az online referenz szolgáltatás a jövő. A könyvtári hírlevélen és a honlap hírek rovatában ezt a szolgáltatást népszerűsítő rövid leírást lehetne közreadni.

Olvasói elégedettséget mérő kérdések következnek. Ezeket a kérdéseket egy diagrammban összevontan mutatom be.



11. ábra Elégedettségi szint a különböző szolgáltatások szerint

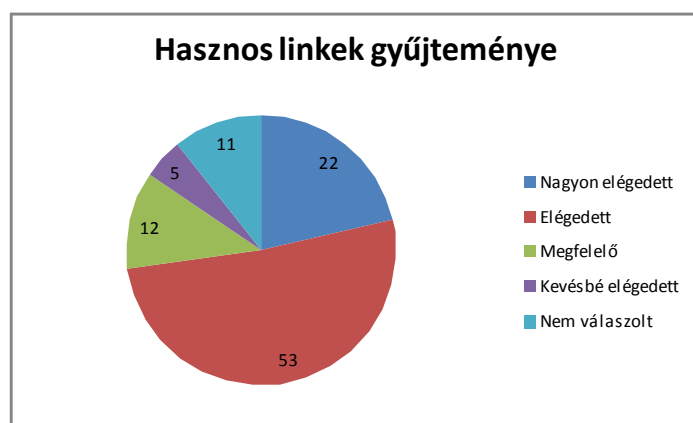
Az elégedettségi szintet súlyozott átlag segítségével számoltam ki. Szándékosan a kérdőív elején - kicsit elkülönítve a többi ilyen témájú kérdéstől - kérdeztem meg ezt a kérdést, bízva abban, hogy az első benyomás alapján reális eredményt kapok: „Mindent figyelembe véve mennyire elégedett az online (távolról, folyamatosan elérhető) szolgáltatásokkal?” Az elégedettségi szint 87%-os ami nagyon pozitív. Aktív dolgozók esetében (19-64), részletezve az eredmény:



12. ábra Aktív dolgozók közötti megoszlás (nem teljes minta)

Ebben a korcsoportban 39 fő nagyon elégedett, 38 fő elégedett, 12 fő megfelelőnek ítélte meg a könyvtár online szolgáltatásait összességében. A kevésbé elégedett és az egyáltalán nem elégedett lehetőséget senki nem választotta.

Az olvasók a legelégedettebbek az e-mailen keresztül történő olvasói értesítés szolgáltatással, ami, az értesítést az előjegyzésekről, újdonságokról és a késedelmi felszólítást jelenti. Ennek az elégedettségi szintje 97%-os, közel a maximális szinthez. Ettől a nagyon elégedett szinttől alig marad el az online elérhető előjegyzés, foglalás és hosszabbítás szolgáltatás. Hasznos linkek gyűjteménye részletezve:



13. ábra Hasznos linkek elégedettségének megoszlása

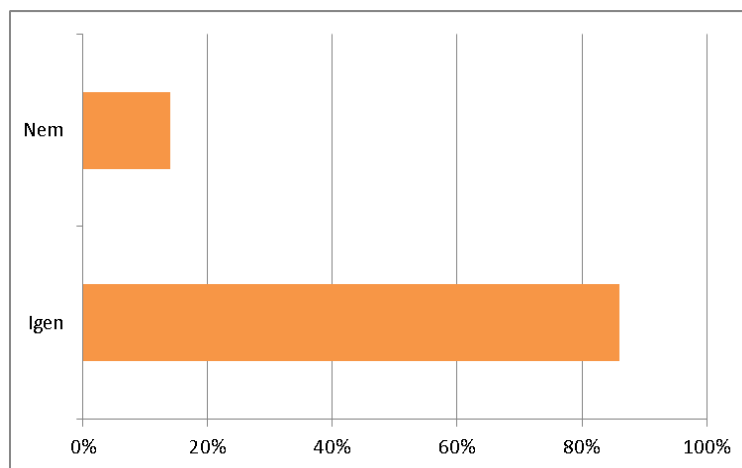
A hasznos linkek használatával 80%-os az elégedettségi szint, ami a leggyengébb eredményt érte el, de még ez is rendkívül jónak mondható. Érdeemes a könyvtárnak több figyelmet fordítania a hasznos linkek gyűjteményére, mert ennél a kérdésnél 5 fő kevésbé elégedett és 11 fő nem válaszolt. A nem válaszolók nagy valószínűséggel nem használják ezt a szolgáltatást. A hasznos linkek gyűjteménye a legalapvetőbb linkeket tartalmazza (könyvtári, megyei és kistérségi kapcsolatok), de például közérdekű téma szerinti csoportosított linkeket már kevésbé. Ilyen tematikus téma szerinti csoportosítást el tudnék képzelni: elektronikus folyóiratok, irodalom, történelem, számítástechnika, álláskeresés, továbbtanulás terén.

A következő kérdés a honlapról elérhető helyismereti adatbázisok elégedettségére kérdezett rá. A négy helyismereti adatbázis 84%-os elégedettségi szintet mutat. Ez nagyon jó eredménynek számít, hisz ezt a szolgáltatást nem használja az olvasó nap mint nap.

A gyermekeknek szóló weboldal korosztálynak megfelelő kínálata 88%-os elégedettségi szintet ért el, mely hűen tükrözi a gyermek részlegen dolgozó könyvtárosok odaadó munkáját.

Elmondható, hogy ezekre a kérdésekre nagyon pozitív visszajelzéseket kapott a könyvtár, melyre lehet alapozni a jövőbeni munkát, esetleges fejlesztésekre nagyon jól reagál a helyi lakosság könyvtárhasználói csoportja.

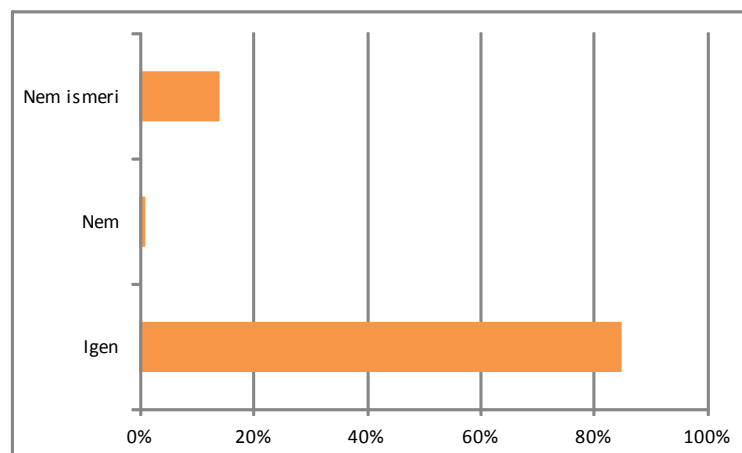
Katalógushoz kapcsolódó kérdések elemzése következik. „Tudja-e, hogy a könyvtári katalógus a központi és a fiókkönyvtár állományában is keres?” kérdésre a válaszok megoszlása:



14. ábra Könyvtári katalógus mindkét könyvtár állományában keres?

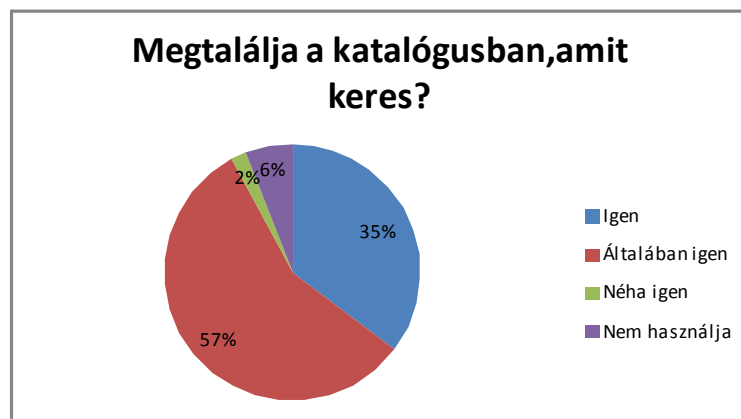
Ezt a kérdést azért tettem fel, mert kíváncsi voltam az olvasók tájékozottságára. Igen nagy arányban 86%-ban igen válasz érkezett, de nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy a válaszadók 14%-a nem tudja, hogy mindkét könyvtár állományában keres a katalógus.

A következő kérdés arra keresi a választ, hogy hasznosnak tartják-e az olvasók, hogy internetes dokumentumokat, könyvismertetőket és könyvborítókat is találnak a könyvtári katalógusban.



15. ábra Könyvismertető és könyvborító hasznossága

Válaszadók 85%-a hasznos tartja ezt a szolgáltatást, csupán 1 fő szerint nem az. 14%-a nem ismeri ezt a szolgáltatást.



16. ábra Katalógusban keresés sikeressége

A vizsgálatban résztvevők 92%-a megtalálja, amit keres a katalógusban. Mindössze 2%-a nem találja meg és a válaszadók 6%-a nem használja ezt a szolgáltatást.

Az utolsó egyéb észrevétel, megjegyzés nyílt kérdésre néhány olvasó élt a lehetőséggel és válaszolt. Egy olvasó ezt írja: „Az email értesítőben nem jelzik, hogy mikor jár le a kölcsönzés (vagy csak én nem találom benne?) azt írják, "hamarosan lejár". Sokat segítene, ha ott lenne a dátum, kevesebbet késnék (valószínűleg).” Könyvtárban megkérdeztem és az email valóban nem tartalmazza a pontos lejárati dátumát, de az olvasói állapotnál és a kölcsönzések nevű nyomtatott papíron bármikor meg lehet nézni. Jelenleg a program nem ad lehetőséget a konkrét dátum megjelölésére. Többi olvasó pozitív visszajelzésről írt, hármát kiemelnék közülük:

Első: Nekem nagy segítség, hogy a könyvtár is fejlődik, könnyebben lehet kapcsolatot teremteni, az információ is gyorsabban terjed a két fél között. A gyerekeimet is az első perctől rászoktattam a könyvtárra. A fejlődéssel ez még sokkal könnyebb. Sok sikert!

Második: Teljes tájékoztatást kapok a könyvtár honlapján. Az újdonságok megjelenését a könyvtár jól kezeli, figyelembe véve az olvasói ajánlásokat is gyarapítja az állományt. Összességében teljesen elégedett vagyok a könyvtár minden szolgáltatásával.

Harmadik: A könyvtáros egy olyan kontakt személy legyen, akiben ötvöződik a segítőkészség, a tolerancia, a konkrét tájékoztatás igénye és nem utolsó sorban széles

látóköret egy megalapozott szakmai tudás kell, hogy biztosítsa. Ezeknek a kritériumoknak a mi könyvtárosaink maximálisan megfelelnek.

A kérdőívek kiértékelése után az tapasztalható, hogy a vizsgálatban résztvevő könyvtárhasználók jelentős többsége ismeri és használja is az online szolgáltatásokat, elégedettségük összességében 87%-os.

6. Összegzés

A számítógépes internetes kultúra mind szélesebb körben való elterjedése szinte kikövetelte az online szolgáltatások körének folyamatos bővítését, az olvasók minél gyorsabb és folyamatosabb kiszolgálását.

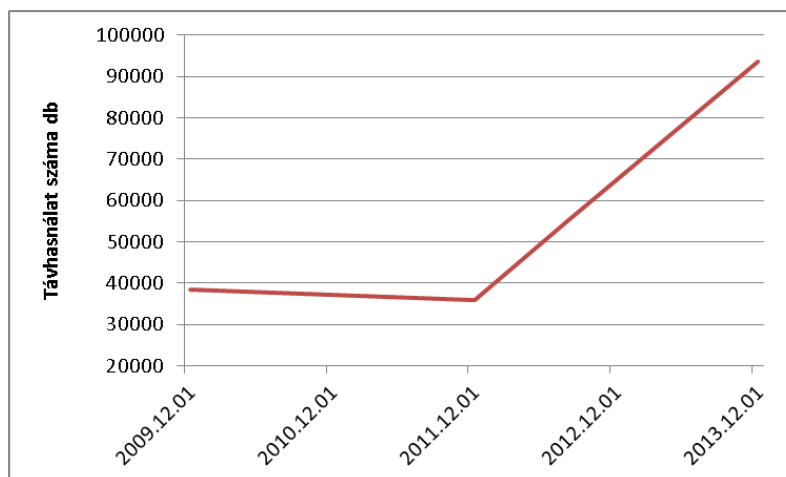
A könyvtár sok új online szolgáltatást vezetett be. A honlapon való keresések hatékonysága a felmérés alapján 93%-ban pozitív volt. Ez azt is jelenti, hogy a honlap fejlesztése, új arculatának bevezetése sikeresnek bizonyult, a biztos korábbi alapokra építkezve egyértelműen találkozott az új olvasói elvárásokkal.

Meg kell említeni azonban néhány olyan szolgáltatást, ami ez idáig nem váltotta be a hozzá fűzött reményeket. Ilyen a Családtörténeti oldal. A kezdeményezés nagyon jó ötleten alapul, de az olvasóknak vagy nincs idejük a családtörténetüket felgöngyölíteni vagy nem szeretnék ezt nyilvánosságra hozni. A távsegítség, avagy chat a könyvtárossal online referenz szolgáltatást nem használja ki az olvasó közönség, de ez szerintem következetes marketing tevékenységgel megfordítható. Hasznos linkek gyűjteményét szükségesnek érzem bővíteni, melyet a felmérés is alátámaszt.

A felhasználói elégedettségmérés eredményét a könyvtár fel tudja használni a jövőbeni munkájához, a minőségi online szolgáltatások minél teljesebb elérése érdekében és a könyvtári önértékelésben is.

Egy személyes példát szeretnék leírni, ami a fejlesztések szükségességét és eredményességét egyaránt bemutatja. A kisfiam egyik nap mesélte, hogy az óvodai csoportjukkal ellátogattak a könyvtárba. Ott meglátott egy focis könyvet, amit szeretett volna kikölcsönözni. Mivel még nem volt 6 éves, természetesen nem tudta a könyv címét. Gondoltam megpróbálom a katalógusban megkeresni, hátha a könyvborító alapján megismeri a könyvet. Közel félórás keresgélés után felkiáltott, ez az! Kérdezte, hogy bent van-e a könyvtárban a könyv, mert akkor indulhatunk is érte. A online és azonnal frissülő katalógusnak köszönhetően láttam, hogy a könyv ki van kölcsönözve, nem elérhető. Ekkor megkért Ádám, hogy jegyezzem elő a könyvet neki és majd könyvtáros néni szól, amikor lehet érte menni. Belépés után meg is tettem, majd az olvasói állapotnál ellenőrizni is tudtam. Mikor a könyv kölcsönözhető volt kaptam egy emailt a könyvtártól.

Statisztikai adatokból látni, hogy az online fejlesztések óta folyamatosan emelkedik a távhasználatok száma. Az utóbbi egy évben közel 70%-kal nőtt az online lekérdezések száma, ami messze meghaladta az előzetes várakozásokat.



17. ábra Távhasználatok száma 2009-2013 között¹⁹

A könyvtár igyekszik megfelelni a könyvtárhasználóinak, a látens igényeket időben felismeri és azok megvalósításán dolgozik, mint például a mobilra optimalizált honlap közeljövőben történő megvalósítása is.

Összességében a kérdőív alapján, ami az olvasók elégedettségét tükrözi és az elért statisztikai eredmények alapján kijelenthető, hogy a dunakeszi Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár online szolgáltatásának fejlesztése teljes mértékben sikeres. Ezzel bizonyosságot nyert a szakdolgozat hipotézise, hogy a nyilvános könyvtáraknak a nehéz gazdasági helyzetük ellenére is van lehetőségük magas színvonalú online szolgáltatásokat biztosítani a könyvtárhasználóiknak.

A dunakeszi könyvtár jó példa lehet a megújulás előtt álló könyvtárak számára, hogy igenis szükség és igény is van a minőségi online szolgáltatásokra, amik a nap 24 órájában elérhetőek, földrajzi megkötések nélkül.

¹⁹ Jelentés a könyvtárak 2009. évi tevékenységéről. Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár [Kézirat]. Dunakeszi, 2010.; Jelentés a könyvtárak 2010. évi tevékenységéről. Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár [Kézirat]. Dunakeszi, 2011.; Jelentés a könyvtárak 2013. évi tevékenységéről. Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár [Kézirat]. Dunakeszi, 2014.

7. Ábrajegyzék

1. ábra Internet előfizetések számának alakulása Magyarországon	6
2. ábra A könyvtár első internetes arculata	9
3. ábra Online katalógus találati felülete	18
4. ábra Válaszadók korcsoportonkénti megoszlása	36
5. ábra Válaszadók foglalkozás szerinti megoszlása	37
6. ábra Könyvtár látogatottságának gyakorisága	37
7. ábra Honlap látogatottságának gyakorisága	38
8. ábra A honlapon való információ keresés hatékonysága.....	39
9. ábra Leggyakrabban igénybe vett szolgáltatások megoszlása.....	39
10. ábra Válaszadók által használt szolgáltatások megoszlása.....	40
11. ábra Elégedettségi szint a különböző szolgáltatások szerint	41
12. ábra Aktív dolgozók közötti megoszlás (nem teljes minta)	41
13. ábra Hasznos linkek elégedettségének megoszlása	42
14. ábra Könyvtári katalógus mindkét könyvtár állományában keres?.....	43
15. ábra Könyvismertető és könyvborító hasznossága	43
16. ábra Katalógusban keresés sikeressége	44
17. ábra Távhasználatok száma 2009-2013 között.....	47
18. ábra A könyvtár honlapjának nyitó oldala.....	52
19. ábra Akadálymentes oldal	53
20. ábra Katalógus felület.....	54
21. ábra A könyvtár honlapjának gyermek oldala.....	55
22. ábra Családtörténeti oldal	56

8. Irodalomjegyzék

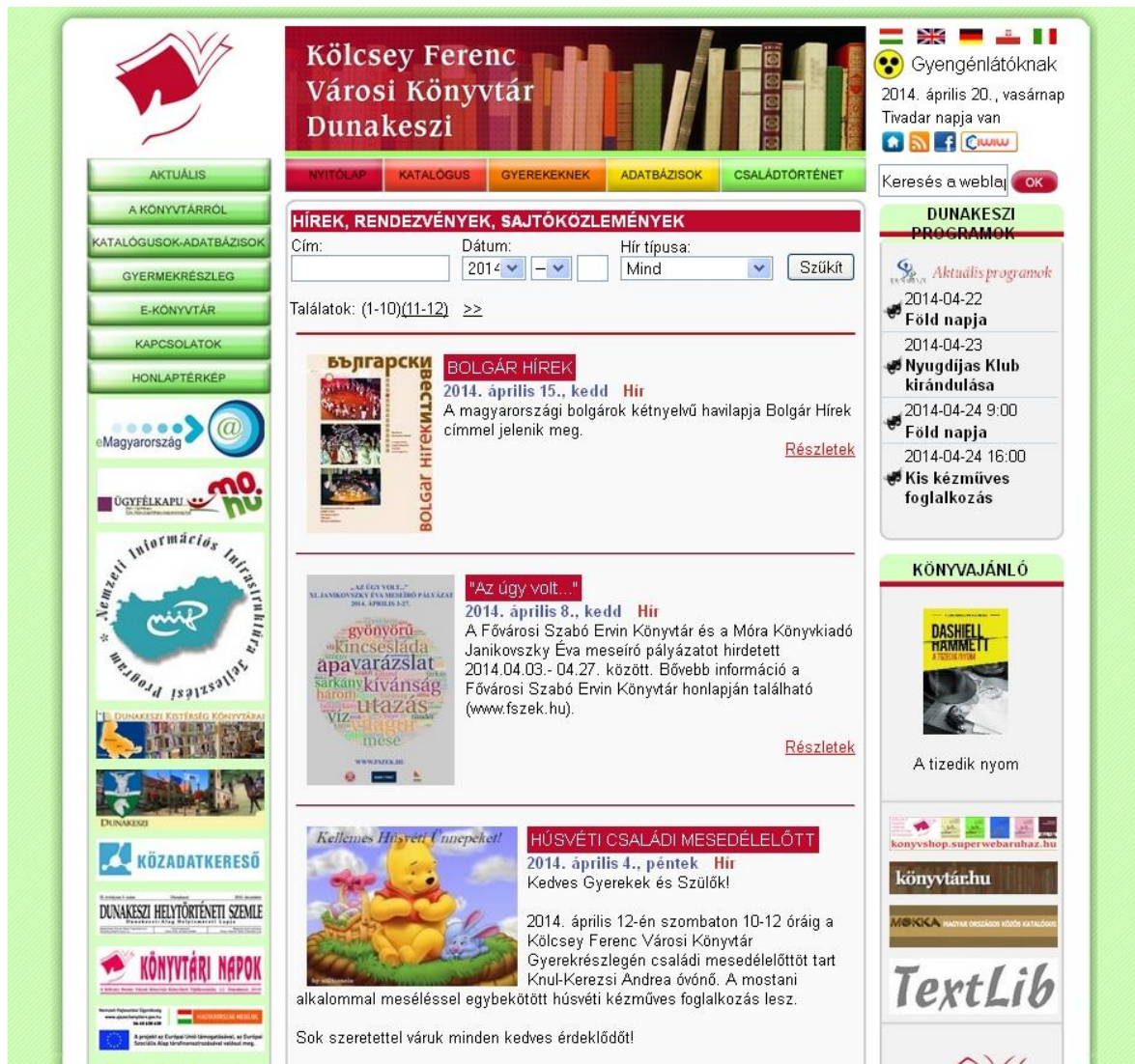
1. A dunakeszi városi könyvtár weblapja:
<https://web.archive.org/web/19981207011318/http://www.dkvk.c3.hu> (2013.12.15)
2. A könyvtárhasználók elégedettségét vizsgáló kérdőíves felmérés elemzése. Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár [Kézirat]. Dunakeszi, 2011. Forrás: Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár irattár
3. A Cisco Visual Networking Index (VNI) előrejelzése szerint 2017-re a világ népességének közel fele rendelkezik majd internet kapcsolattal.
<http://www.cisco.com/web/HU/sajtoszoba/2013/20130530.html> (2013.12.15)
4. Bexar BibloTech hivatalos honlapja. <http://bexarbibliotech.org> (2013.12.28.)
5. Bibliocommons hivatalos honlapja. <http://www.bibliocommons.com> (2014.04.04)
6. Buda Attila: Könyvtári fogalmak kisszótára. Bp., Korona, 2000.
7. Ericsson: Tovább erősödik az okostelefon piac, 2013
<http://www.metropol.hu/gazdasag/cikk/1108973-ericsson-tovabb-erosodik-az-okostelefon-piac> (2014.02.15)
8. Gál Tibor – Kiss Adrienn: Szolgáltatás-menedzsment 2011.
http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0005_16_szolgaltatas_menedzsment_pdf/adatok.html (2013.12.05)
9. Horváth Zoltánné: A látható és a kooperatív könyvtármodell = Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 2013. (22.évf.) 1.sz. <http://ki.oszk.hu/3k/2013/04/a-lathato-es-a-kooperativ-konyvtarmodell/>
10. In Könyvtárosok kézikönyve 3, Osiris Kiadó, Budapest 2003
11. Internet és használói: <http://szamvarazs.blogspot.hu/search/label/internet> (2013.12.15)
12. Jelentés a könyvtárak 2009. évi tevékenységéről. Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár [Kézirat]. Dunakeszi, 2010. Forrás: Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár irattár
13. Jelentés a könyvtárak 2010. évi tevékenységéről. Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár [Kézirat]. Dunakeszi, 2011. Forrás: Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár irattár

14. Jelentés a könyvtárak 2013. évi tevékenységéről. Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár [Kézirat]. Dunakeszi, 2014. Forrás: Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár irattár
15. Kovács Ramóna: QR kódok használata a magyar könyvtárakban = Könyvtári Figyelő, 2013. (59.évf.) 2.sz. <http://ki.oszk.hu/kf/2013/07/qr-kodok-hasznalata-a-magyar-konyvtarakban>
16. Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár hivatalos honlapja. <http://www.dkvk.hu> (2014.04.15)
17. Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár hivatalos honlapja: Elindult a Tudásdepo-Express http://www.dkvk.hu/palyazatok/1_Elindult-a-Tudasdepo-Expressz.html (2013.12.15)
18. Lukácsi Balázs: Konferenciák az e-könyvek könyvtári szolgáltatásának lehetséges módjairól 2012 őszén = Agrárkönyvtári Hírvilág, 2012. (19.évf.) 4.sz. http://www.omgk.hu/AH2012/4/cikkek/ekonyvszolgalatas_kvt.htm (2014.03.26)
19. Lukácsi Balázs: Mobilizált könyvtári szolgáltatások = Agrárkönyvtári Hírvilág, 2013. (20.évf.) 1.sz. <http://www.omgk.hu/AH2013/1/mobilhonlap.htm> (2014.03.16)
20. Martos Balázs: 20 éves a magyarországi internet, 2011.
21. Moldován István: Internet a könyvtárban – könyvtár az Interneten 2006 <http://ki.oszk.hu/3k/19972006/valcikkek/valcikkek9801/moldovan.html> (2013.12.15)
22. Molnár András: Hogyan kerül(jön) az e-könyv a könyvtárba? = Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 2013. (22.évf.) 1.sz. <http://ki.oszk.hu/3k/2013/04/hogyan-keruljon-az-e-konyv-a-konyvtarba>
23. Oktatási és Igazságügyi Minisztérium: Portál Program – A könyvtárügy stratégiája 2008-2013. <http://ki.oszk.hu/content/portal-program> (2014.01.16)
24. OSZK hivatalos honlapja, ELDORADO leírása. <http://www.oszk.hu/eldorado/projektrol> (2014.04.08)
25. Pályázati terv 2010. évi tevékenységéről. Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár [Kézirat]. Dunakeszi, 2010. Forrás: Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár irattár
26. QR-kód: <http://hu.wikipedia.org/wiki/QR-kód> (2014.03.29)

27. Spitzer, Stephan: Make that to go re-engineering a web portal for mobile access = Computers in libraries, 2012. (32. évf.) 5. sz.
28. Szabó László: Felhő megoldások a könyvtárakban (Cloud Computing). <http://szabolaszloistvan.blogspot.com/2013/04/cloud-computing.html/> (2014.03.14)
29. Szalacsi Alexandra: E-könyvkölcsönző szolgáltatás a hazai könyvtárakban = Könyvtári Figyelő, 2013. (59.évf.) 2.sz. <http://ki.oszk.hu/kf/2013/07/e-konyvkolcsonzo-szolgalatas-a-hazai-konyvtarakban/>
30. Szász Péter: Könyvtár a felhőben = Könyvtári Levelező/Lap, 2013 (25.évf.) 4.sz. http://epa.oszk.hu/00300/00365/00140/pdf/EPA00365_konyvtari_levelezo_lap_2013_04.pdf
31. Szepesházy Krisztina: Interjú Szász Péterrel a Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár informatikus könyvtárossával. Dunakeszi, 2014.
32. Tóth Máté: Mobiltelefonra optimalizált szolgáltatások = Korszerű Könyvtár, Budapest: Raab Kiadó, 2005. – 33. kiegészítő kötet 2014. január Megjegyzés: a cikk a cserélhető lapos kiadványban a D 1.9 jelzet alatt található
33. Vidra Szabó Ferenc: A használók elvárásának és elégedettségének kérdőíves vizsgálata a könyvtárakban = Könyvtári Figyelő, 2003. (49. évf.) 4. sz. <http://ki.oszk.hu/kf/kfarchiv/2003/4/vidra.html>
34. Vigh György: A HBONE története - Az első húsz év http://www.hbone.hu/HBONEtortenete/A_HBONE_tortenete-az_elso_husz_ev.pdf (2014.01.10)

9. Mellékletek

1. A könyvtár honlapja alapján a különböző portálok képei



18. ábra A könyvtár honlapjának nyitó oldala

Eredeti oldal

- Hírek
- Kiadványok
- Fotótár
- Videótár

- Nyitva tartás, elérhetőség
- Ismertető
- Könyvtári részlegek
- Szolgáltatások
- Könyvtárhasználat
- Díjszabás
- Munkatársak

- Online katalógus
- Online olvasószolgálat
- Kistérségi alkotók adatbázisa
- Köztéri szobrok, emléktáblák, kiállítók helyek adatbázisa
- Helyismereti fényképek adatbázisa
- Látnivalók Dunakeszin
- A könyvtárban elérhető adatbázisok
- Médiatár listái
- Időszaki kiadványok

- E-könyvek
- Könyvtár Hivogató
- Könyvtár Napok
- Dunakeszi Helytörténeti Szemle

Nyitó oldal

GYEREKEKNEK

HÍREK, RENDEZVÉNYEK, SAJTÓKÖZLEMÉNYEK

Cím:

Dátum:

Hír típusa:

Szűkít

Találatok: (1-10)



BOLGÁR HÍREK

2014. április 15., kedd

Hír

A magyarországi bolgárok kétnyelvű havilapja Bolgár Hírek címmel jelenik meg.



"Az úgy volt..."

2014. április 8., kedd

Hír

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár és a Móra Könyvkiadó Janikovszky Éva meseíró pályázatát hirdetett 2014.04.03 - 04.27. között. Bővebb információ a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár honlapján található (www.fszek.hu).



HÚSVÉTI CSALÁDI MESEDÉLELŐTT

2014. április 4., péntek

Hír

Kedves Gyerekek és Szülők!

2014. április 12-én szombaton 10-12 óráig a Kőlcsey Ferenc Városi Könyvtár Gyerekrésztlegén családi mesedélelőttöt tart Kőrösi Andrással. A mostani alkalommal meséléssel egybekötött húsvéti kézműves foglalkozás lesz.

Sok szeretettel várunk minden kedves érdeklődőt!

Rendezvényszervező: Leniczki Tímea gyerekkönyvtáros



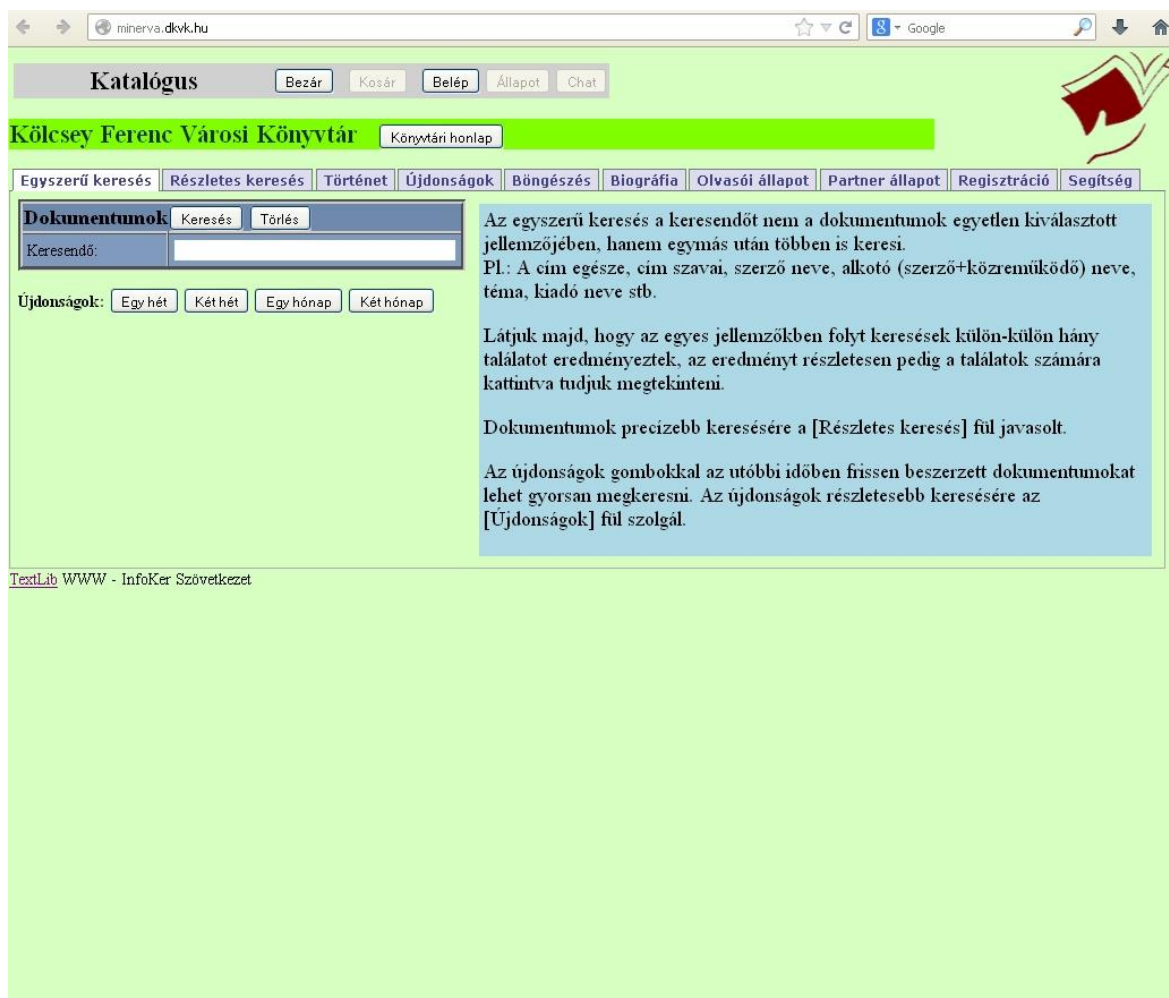
Kölcsönözhető e-book

2014. április 1., kedd

Hír

Könyvtárunk új szolgáltatást vezetett be. Helyben használatra a központi könyvtárban és a fiókkönyvtárban összesen 4 darab Kindle e-olvasó kölcsönözhető. Az eszközökön több mint 400 ismert regény olvasható magyar nyelven, de néhány mű eredeti angol nyelven is. A e-könyv-olvasókat a tájékoztató könyvtárosoktól kérheti minden 14 éven felüli érvényes olvasójeggyel rendelkező látogatónk. Használatuk nincs korlátozva, viszont legkésőbb a zárás előtt 15 perccel vissza kell adni.

19. ábra Akadálymentes oldal



20. ábra Katalógus felület



Kölcssey Ferenc Városi Könyvtár Dunakeszi

NYITÓLAP **GYEREKEKNEK** FELNÖTTEKNEK







Gyengénlátóknak

2014. április 20., vasárnap
Tivadar napja van






Keresés a weblap

Regisztráció / Emlékeztető

Bemutakozás

Nyitva tartás, elérhetőség

Katalógus

Rendezvények, hírek

Időszaki kiadványok

Könyvtárhasználat

Hasznos linkek

Fotótár

RENDEZVÉNYEK, HÍREK

Keresés: Dátum: Kulcsszó:

2014 április

Programajánló:



"Az úgy volt..."
Kulturális
Kezdet: 2014. április 8., kedd 13:34
Befejezés: 2014. április 8., kedd
Helyszín:

[További részletek >>](#)



HÚSVÉTI CSALÁDI MESEDÉLELŐTT
Kulturális
Kezdet: 2014. április 4., péntek 13:48
Befejezés: 2014. április 12., szombat
Helyszín:

[További részletek >>](#)



RENDKÍVÜLI TÖRTÉNELEMÓRA KISS ATTILÁVAL
Kulturális
Kezdet: 2014. március 31., hétfő 09:54
Befejezés: 2014. április 9., szerda
Helyszín:

[További részletek >>](#)

Márciusi irodalmi kvízzjáték
Kulturális
Kezdet: 2014. március 13., csütörtök 11:35
Befejezés: 2014. április 6., vasárnap
Helyszín:

KÖNYVAJÁNLÓ



T-rex

JÁTÉK

Ennek feltétele, hogy regisztrálj és minden hónapban vegyél részt a játékban!

ÜZENŐFAL

*Írj üzenetet!
Ha bármilyen kérdésed, észrevételed van a könyvtárral vagy könyvekkel kapcsolatban, regisztrálj és írd az üzenőfalra!*

Borítókép a jövőre

Új Magyarország
FEJLESZTÉSI TERV

21. ábra A könyvtár honlapjának gyermek oldala



**Kölcsy
Ferenc
Városi
Könyvtár
Dunakeszi**

CSALÁDTÖRTÉNETEK

- Bazsanth
- fotók
- Legindi család

Bebéltetés a jövőre



A weboldal fejlesztése a
TÁMOP-3.2.4-09/1/KMR
pályázat keretében
az Európai Unió
támogatásával, az Európai
Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul
meg.

**Család-
történeti
oldalak**



NYITÓLAP SZABÁLYZAT KAPCSOLAT HASZNOS SÚGÓ

CSALÁDTÖRTÉNETI LAPOK – SZABÁLYZAT

A Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár Családtörténeti oldalak szolgáltatásával a honlap látogatói számára ingyenes tártérületet és fejlesztő eszközöket biztosít családtörténeti, helyismereti információk elhelyezésére és megjelenítésére.

A regisztráció után azonosítóval és jelszóval elérhető tárhelyet mindenki önmaga szerkesztheti és módosíthatja. Az azon elhelyezett tartalomért teljes anyagi jogi felelősséggel tartozik. A weblapon csak legális tartalom helyezhető el, ezért szigorúan tilos szerzői joggal védett művek, vagy márkanévek, védett nevek védjegyek saját célra való használata. (Kivétel, ha a szerzői vagy márka, védjegy jogok az oldal szerkesztőjének tulajdonában vannak.)

Tilos továbbá trágár, durva, szexuális tartalmú, gyűlöletre uszító, fenyegető, rágalmazó, alkohollal, kábítószerekkel, gyógyszer árusítással kapcsolatos valamint a Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár érdekeit sértő honlapot készíteni.

A fenti feltételek megszegése a regisztrált weblap és a tartalma, illetve a felhasználó minden oldalának előzetes és figyelmeztetés nélküli törlésével jár!

A fentiek ismeretében kijelentem, hogy a hatályos 2001. évi CVIII. törvény értelmében egyéni tartalomszolgáltató vagyok.

A Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár Felhasználási feltételeit elfogadom. Kijelentem, hogy az általam feltöltött adatokért teljes büntetőjogi felelősséggel tartozom, az ebből származó esetleges jogi következményekért szolgáltatónak a Kölcsey Ferenc Városi Könyvtárat semmiféle felelősség nem terheli. Hozzájárulok, hogy a szolgáltató előzetes hozzájárulásom nélkül megszüntesse regisztrációm, amennyiben jelen szabályzatot megszegem!

2014. április 20., vasárnap
Tivadar napja van






e-mail

jelszó

Belépés

Regisztráció / Emlékeztető

Helytörténeti Szemle



Dunakeszi Helytörténeti
Szemle 2013

Eddigi látogatók száma:
160074

Kölcsy Ferenc Városi Könyvtár
2120 Dunakeszi, Kossuth Lajos utca 6.
Telefon: (27) 341-853, (27) 351-516 Fax: (27) 351-518

Impresszum
Jogi Nyilatkozat

22. ábra Családtörténeti oldal

2. A „Online szolgáltatások felhasználói elégedettségének mérése a dunakeszi Kölcsey Ferenc Városi Könyvtárban” című kérdőív:



Kedves Olvasó!

A bajai főiskola könyvtár szakos hallgatója vagyok. Szakdolgozatomat a Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár online szolgáltatásairól és azok olvasói fogadtatásáról készítem. Az űrlap kitöltésével ahhoz járul hozzá, hogy képet formálhassak a szolgáltatások hasznosságáról. Az űrlap 2014. április 4-ig tölthető ki. A kérdőív anonim, kitöltése önkéntes, a kapott információk összegzése a könyvtár honlapján (www.dkvk.hu) lesz elérhető. Az UTOLSÓ kérdés után kérem kattintson a KÜLDÉS gombra, a válasza csak így jut el hozzám!

Köszönettel: Szepesházy Krisztina

Minden kérdésnél egy választ kérnék bejelölni. (kivéve az 5-6 kérdést, ezt jelzem is)

1. Milyen gyakran látogatja a Kölcsey Ferenc Városi Könyvtárat?

- ☐ Hetente egyszer
- ☐ Hetente kétszer
- ☐ Havonta egyszer
- ☐ Havonta kétszer
- ☐ Negyedévenként
- ☐ Félévenként
- ☐ Ritkábban

2. Milyen gyakran látogatja a honlapot?

- ☐ Hetente egyszer
- ☐ Hetente kétszer
- ☐ Havonta egyszer
- ☐ Havonta kétszer
- ☐ Negyedévenként
- ☐ Félévenként
- ☐ Ritkábban

3. Mindent figyelembe véve mennyire elégedett az online (távolról, folyamatosan elérhető) szolgáltatásokkal?

1 2 3 4 5

Egyáltalán nem elégedett ● ● ● ● ● Nagyon elégedett

4. Könnyen megtalálja a könyvtári honlapon az Ön számára szükséges információkat?

- ☐ Igen
- ☐ Általában igen
- ☐ Néha igen
- ☐ Nem

5. Leggyakrabban a honlap mely információs szolgáltatását veszi igénybe?

(Több válasz is bejelölhető)

- ☐ Aktuális hírek, képek
- ☐ Információk a könyvtárról
- ☐ Katalógus
- ☐ Helyismereti adatbázisok
- ☐ Olvasói állapot (előjegyzés, foglalás, hosszabbítás)
- ☐ Gyermekkönyvtár
- ☐ E-könyvtár
- ☐ Kapcsolatok, hasznos linkek
- ☐ Egyéb:

6. A Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár mely online szolgáltatását használta már?

(Több válasz is bejelölhető)

- ☐ Katalógus, dokumentumkeresés
- ☐ Webes hosszabbítás
- ☐ Webes előjegyzés
- ☐ Webes foglalás
- ☐ Távsegítség, chat a könyvtárossal
- ☐ E-mail alapú értesítések (lejáratú időről, újdonságokról, könyvtári hírekről)
- ☐ Olvasói adatok ellenőrzése
- ☐ Online beiratkozás
- ☐ Egyéb:

Olvasók elégedettségéhez kapcsolódó kérdések

Kérem, értékelje 1-5-ig terjedő skálán a következő kérdéseket, amennyiben használja a szolgáltatást!

7. Mennyire elégedett a honlapon keresztül elérhető előjegyzés, foglalás és hosszabbítás szolgáltatásokkal?

1 2 3 4 5

Egyáltalán nem elégedett ● ● ● ● ● Nagyon elégedett

8. Mennyire elégedett a honlapról elérhető hasznos linkek gyűjteményével?

1 2 3 4 5

Egyáltalán nem elégedett ● ● ● ● ● Nagyon elégedett

9. Mennyire elégedett a honlapról elérhető Helyismereti adatbázisokkal?

1 2 3 4 5

Egyáltalán nem elégedett ● ● ● ● ● Nagyon elégedett

10. Mennyire elégedett az e-mailen keresztül történő olvasói értesítés szolgáltatással: késedelmi felszólítás, értesítés előjegyzésekről, újdonságokról?

1 2 3 4 5

Egyáltalán nem elégedett ● ● ● ● ● Nagyon elégedett

11. Mennyire elégedett a gyermekeknek szóló weboldal korosztálynak megfelelő kínálatával?

1 2 3 4 5

Egyáltalán nem elégedett ● ● ● ● ● Nagyon elégedett

Katalógushoz kapcsolódó kérdések

12. Tudja-e, hogy a könyvtári katalógus a központi és a fiókkönyvtár állományában is keres?

- ☐ Igen
- ☐ Nem

13. Hasznosnak tartja, hogy internetes dokumentumokat, könyvismertetőket és könyvborítókat is talál a könyvtári katalógusban?

- ☐ Igen
- ☐ Nem
- ☐ Nem ismerem ezt a szolgáltatást

14. Megtalálja a könyvtári katalógusban, amit keres?

- ☐ Igen
- ☐ Általában igen
- ☐ Néha igen
- ☐ Nem
- ☐ Nem használom ezt a szolgáltatást

Demográfiai kérdések

15. Neme?

- ☐ Férfi
- ☐ Nő

16. Életkora?

- ☐ 0-18
- ☐ 19-39
- ☐ 40-64
- ☐ 65-

17. Iskolai végzettsége?

- ☐ Nem befejezett általános iskola
- ☐ Általános iskola
- ☐ Középiskola
- ☐ Főiskola, Egyetem

18. Foglalkozása?

- ☐ Vezető
- ☐ Alkalmazott, beosztott
- ☐ Vállalkozó, iparos, kereskedő
- ☐ Tanuló
- ☐ Munkanélküli, alkalmi munkás
- ☐ Nyugdíjas
- ☐ Gyed-Gyes, háztartásbeli
- ☐ Egyéb:

Az utolsó válasz után kérem kattintson a KÜLDÉS gombra, válasza csak így jut el hozzám!

19. Egyéb észrevétele, megjegyzése vagy kérése a témával kapcsolatban:

Küldés