



**Szentes Városi Könyvtár**  
6600 Szentes, Kossuth u. 33-35.  
Tel.: 63/400-271; 20/251-7775 ; Fax.: 63/318-866  
e-mail: [szentesvarosikonyvtar@gmail.com](mailto:szentesvarosikonyvtar@gmail.com)  
web: [www.vksz.hu](http://www.vksz.hu)



# **A Szentes Városi Könyvtár pályázata a Minősített Könyvtár cím megszerzésére**

## **Szakmai beszámoló**



Szentes, 2022. április 13.

  
Szekeres-Dancsó Mónika  
igazgató



# Tartalom

Bevezető.....	4
ADOTTSÁG KRITÉRIUMOK értékelése.....	6
1. Vezetés .....	6
1.1 Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek.....	6
1.2 A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése .....	7
1.3 A vezetői támogatás és példamutatás .....	8
1.4 A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel .....	9
2. Stratégia .....	9
2.1 Stratégiát befolyásoló partneri igények és elvárásokat megalapozó tények, adatok	9
2.2 Stratégiai célok kialakítása az igények, elvárások alapján .....	10
2.4 Innováció megjelenése a fejlesztésben .....	15
3. Munkatársak .....	16
3.1 Emberi erőforrás menedzsment .....	16
3.2 A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése .....	17
3.3 Munkatársak bevonása és felhatalmazása .....	18
4. Együttműködés, partnerek, erőforrások.....	20
4.1 Kapcsolat a társadalmi partnerekkel .....	20
4.2 Kapcsolat a könyvtárhasználókkal .....	21
4.3 Hatékony forrásgazdálkodás .....	22
4.4 Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése.....	23
4.5 IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzselése .....	23
4.6 Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás .....	24
5. Folyamatok .....	25
5.1 Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival .....	26
5.2 Felhasználó-centrikus könyvtári szolgáltatások .....	26
EREDMÉNYKRITÉRIUMOK értékelése .....	27
6. Ügyfél központú eredmények .....	27
6.1 A könyvtárhasználók véleménye.....	27
6.2 A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés.....	29
7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények .....	31
7.1 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján .....	31
7.2 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján.....	33

8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények .....	34
8.1 A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásáról.....	34
9. Kulcsfontosságú eredmények .....	36
9.1 A szolgáltatásokhoz kapcsolódó eredménymutatók .....	36
Fejlesztendő területek .....	37



## **Bevezető**

Szentes városa Csongrád-Csanád megyében, Magyarország dél-alföldi régiójában található. A megye harmadik legnépesebb városa, lakossága közel 27.000 fő. A városban már a 19. század második felében létrejöttek az első könyvgyűjtemények, a Körzeti Könyvtár 1949-ben alakult meg. Két könyvtárosának feladata a járás területén levő községi- és fiók-könyvtárak ellátása volt. Az utóbbiak egyike a városközpontban funkcionált városi könyvtárként.

Az idők során kiállítások, irodalmi műsorok, ismeretterjesztő előadások bővítették a szolgáltatásokat és rádiós vetélkedőknek adott helyet. A könyvtár az 1980-as évekre az informálódás és a kultúra bázisává vált.

1998. szeptember 18-án költözött jelenlegi helyére, a kifejezetten könyvtári célokra átalakított zsinagóga épületbe a felnőtt könyvtár majd pár hónappal később ugyan azon év december 7-én vehették birtokukba a kis olvasók a város főterének szomszédságában található épületben a gyermekrészleg tereit.

Az elmúlt több mint 70 évben több alkalommal történt átszervezés és több ízben változott a működésforma valamint a vezető személye is.

### **Lépések a Minősített könyvtári cím felé**

A könyvtári minőség kérdéseivel már 2011-ben megkezdtek az ismerkedést az intézmény munkatársai, de a minőségirányítás elveinek bevezetésével kapcsolatos munkák csak 2015-ben kezdődtek meg. Nagyon kedvező alapokat biztosított ehhez, hogy a könyvtáros kollégák közül többen elvégezték Kecskeméten a 120 órás akkreditált Minőségirányítási tanfolyamot, illetve, hogy a 2014-ben megválasztott intézményvezető felkérésére Vidra-Szabó Ferenc közreműködésével elindulhatott egy belső képzés sorozat, ahol minden kollégának lehetősége nyílt a minőségirányítással kapcsolatos fogalomrendszer és irányelvek megismerésére. Már ekkor megalakult a Minőségirányítási Csoport, közösen megfogalmaztuk könyvtárunk Jövőképét és Küldetésnyilatkozatát. SWOT analízist készítettünk, amely alapját jelentett stratégiai tervünknek. 2016 őszén egy rövid időre megtorpant a munka, mert a fenntartó újabb átszervezést hajtott végre, jogutód nélkül megszüntette az akkori Nonprofit Közhasznú Kft-t és költségvetési intézményi formában jogelőd nélkül megalapította a Szentes Városi Könyvtárat.

2018-ban a KMÉR irányelveinek nyilvánosságra kerülését követően új lendületet kapott a minőségirányítással kapcsolatos munkánk. Egyhangú döntés született arról, hogy elkészítjük és benyújtjuk pályázati anyagunkat a Minősített könyvtári címhez. Nagy örömünkre szolgált, hogy el is nyertük a címet.

## **Szakmai munka a cím birtokában**

Az elért eredmény nagyon büszkévé tette a könyvtár kollektíváját. Természetesen a cím megszerzése nem az út végét jelentette, hanem egy olyan mérföldkő volt, amely bizonyította számunkra, hogy a már megfogalmazott irányelvek jegyében kell tovább folytatnunk a munkát.

Többek között az elmúlt évek személyi változásai, illetve a covid helyzet is újabb és újabb kihívások elé állított bennünket, de az ekkorra kialakított szemléletmód nagy segítségünkre volt abban, hogy ne problémákat, hanem kihívásokat lássunk. A PDCA elv segítségével tettük gördülékenyebbé szolgáltatásainkat, mindennapi munkánkat a nehéznek tűnő időkben is.

# ADOTTSÁG KRITÉRIUMOK értékelése

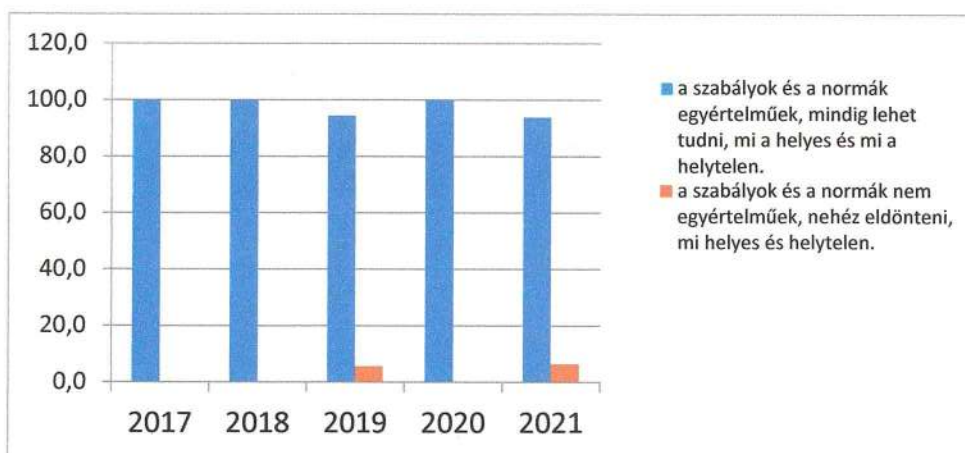
## 1. Vezetés

### 1.1 Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

Könyvtárunk működési formája utoljára 2017-ben került átszervezésre. Az elmúlt öt évben költségvetési intézményként működött. Fenntartója Szentés Város Önkormányzata. Az intézmény egyszemélyi felelős vezetője az igazgató, akit 5 éves határozott időtartamra a város képviselőtestülete választ meg. Az előző igazgató mandátumának letelte után nem kívánt egy újabb 5 éves periódust elvállalni. Nyugalomba vonult, de a nyugdíj mellett is tovább dolgozik az intézményben feldolgozó munkakörben. A feladatok ellátására pályáztatás után az intézmény egyik dolgozóját választotta a testület egyhangú döntéssel, aki 2022. február elsejétől tölti be a pozíciót.

A vezetéssel kapcsolatos munka zökkenőmentes folyamatosságát biztosítja, hogy az új igazgató már közel 24 éve a könyvtár munkatársa. Ez idő alatt a könyvtári munkafolyamatok szinte mindegyikével megismerkedett és az elmúlt öt évben az igazgatóhelyettesi feladatokat is ellátta. Ennek köszönhetően tapasztalatot szerzett az intézmény szakmai irányításában.

Annak érdekében, hogy a könyvtár munkatársai – a könyvtárosok és a technikai személyzet egyaránt – a megszerzett Minősített könyvtár címhez méltón a minőségirányítás szempontjai szerint végezhesék munkájukat a vezető mindig törekedett a már korábban közös munka eredményeként megfogalmazott Küldetésnyilatkozatban és Jövőképben foglalt célok és értékek képviselésére és számokérésére. Ennek a következetes hozzáállásnak a bizonyítéka az évenként elvégzett dolgozói elégedettségmérés során kapott kimagasló eredmény arra kérdésre, mennyire egyértelműek a szabályok és normák az intézményen belül.





Könyvtárunk alapdokumentumai és szabályzatai bárki számára elérhetőek az intézmény honlapján, digitális formában a könyvtár szerverén őrizzük őket, valamint a könyvtár olvasószolgálati pultjánál nyomtatott formában is olvashatóak. A dokumentumokat tudomásul vett és elfogadta Szentes Város Önkormányzatának Művelődési, Ifjúsági és Sportbizottsága, illetve a fenntartó önkormányzat által felkért belső ellenőr is megtekintette és jóváhagyta azokat.

A hivatalos dokumentumok mellett a felhasználók rendelkezésére áll egy a könyvtár használatára vonatkozó legfontosabb tudnivalókat tartalmazó könyvtárismertető szóróanyag és emellett az épület történetét és a szentesi zsidóság múltját bemutató információs füzetet volt lehetőségünk szerkeszteni és kiadni az elmúlt évek folyamán. A hozzánk érkező vendégek, kirándulók nagy örömmel veszik kézbe, viszik magukkal ezeket.

## **1.2 A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése**

Könyvtárunkban 19 fő dolgozik. 14 könyvtáros látja el a szakmai feladatokat, munkájukat 3 takarító, egy gondnok és egy a gazdasági ügyekért felelős munkatárs segíti.

Intézményünkben nincs jelentős fluktuáció, így az évek folyamán kialakult egy összetartó munkahelyi közösség és egy olyan biztonságos légkör, amely nagyban segíti a nyugodt munkavégzést. Mindezek megőrzése elengedhetetlenül fontos, amelyhez szükséges a vezető személyes elkötelezettsége és a transzparencia. Szükséges továbbá a nyílt kommunikáció, a célok egyértelmű megfogalmazása, a munkakörök és hatáskörök kijelölése, a felelősségi körök tiszta, világos meghatározása.

Nagy segítségünkre szolgál a korábban közös munka eredményeként kialakított értékrend, vagyis jövőképünk és küldetésnyilatkozatunk, illetve az organogram, amelyen vizuálisan megjelenik a könyvtár szervezeti felépítése.

Az SzMSz részeként megtalálhatók a különböző feladatkörökhöz tartozó általánosan megfogalmazott munkaköri leírások, melyekből az adott munkakört betöltő kolléga egyéni képességeit figyelembevéve, az érintettel egyeztetve a mindenkori igazgató személyre szabottan készíti el a névre szóló munkaköri leírásokat. Ezek a személyi anyagok részét képezik és időről időre felülvizsgálatra kerülnek, hogy a lehető legpontosabban tükrözzék a mindenkori állapotokat.

### 1.3 A vezetői támogatás és példamutatás

Nagyon fontosnak tartjuk a nyílt kommunikációt. Ezt segíti elő, hogy sok éve együtt dolgoznak a kollégák könyvtárunkban. Az előző és a jelenlegi vezető is a munkatársak közül került ki, így könnyen átlátja a különféle folyamatokat, ismeri a személyek közötti kapcsolatok természetét. A néha több évtizedes ismeretség pedig kötetlenebb légkört, a kiegyensúlyozott kölcsönös bizalmon és tiszteleten alapuló kapcsolattartást eredményez.

2017 óta jellemző, hogy az igazgatói iroda ajtaja mindig nyitva áll, amikor a vezető bent tartózkodik, ezzel is jelezve azt, hogy bármikor fordulhatnak hozzá a kollégák és a könyvtár használói vagy partnerei, ha bármilyen kérdésük, kérésük van vagy észrevételüket szeretnék megosztani vele.

További objektív véleményezést tesz lehetővé a minden évben elvégzett Munkatársi elégedettségmérés, amelyben a 24 kérdésre adott válaszon keresztül anonim módon értékelhetik a dolgozók a mindenkori vezetőt, illetve adhatnak számot a munkavégzéssel, munkahelyi légkörrel kapcsolatos aktuális érzéseikről. A kapott válaszokat excel táblában összesítjük, ez alapján diagramok készülnek, majd az eredményeket egy prezentáció keretében közösen értékeljük.

A dolgozók munkájának értékelését a szintén minden évben elvégzett Munkatársi önértékelés biztosítja. Minden munkatárs kitölti a 41 kérdést tartalmazó táblázatot, amelyben értékeli saját kompetenciáit, különféle tulajdonságait. Az értékelő lapot az igazgató is kitölti minden egyes munkavállalóra vonatkozóan, majd négy szemközti megbeszélésre kerül sor, amelynek során összevetik a két értékelést és kialakítanak egy konszenzusos végeredményt, ami végsősoron a személyes értékelésnek tekinthető.

Az éves Munkatársi elégedettségmérés és a Munkatársi önértékelés után lehetőség van a szükséges változtatások és beavatkozások megtervezésére és végrehajtására. Ebben a vezető mellett annak helyettese és a MIT tagjai vesznek részt.

Az információmegosztás bevált módja intézményünkben a minden hónap első hétfőjén megtartott munkaértekezlet. (Könyvtárunk hétfőnként csak 14 órától várja olvasóit.) Az aktuális témáktól függően szűkebb vagy tágabb körben – csak a könyvtárosok, illetve a technikai dolgozók is – gyűlünk össze a felnőtt vagy gyermekkönyvtárban. Ezek a személyes találkozások lehetőséget biztosítanak arra, hogy mindenki első kézből értesüljön az aktuális feladatokról, eredményekről. Az értekezletekről jegyzőkönyv készül, amely digitális formában elérhető a könyvtári „közös” meghajtón.



Hasonló módon, zárt délelőttök alkalmával kerül sor „belső képzéseinkre”. Ilyenkor azok a kollégák, akik az adott időszakban továbbképzésen, konferencián vagy szakmai napon vettek részt megosztják a szerzett információkat és tapasztalatokat a munkatársakkal.

#### **1.4 A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel**

Amint a Minőségpolitikai nyilatkozatunkból is kitűnik, könyvtárunkban nem hagyjuk figyelmen kívül a felhasználóink véleményét. Emellett természetesen egyéb partnereinkre is nagy figyelmet fordítunk. Rendelkezünk egy folyamatosan karbantartott partnerlistával, melyben különféle szempontok szerint gyűjtjük össze a munkánk és működésünk szempontjából fontos személyekkel, szervezetekkel és szolgáltatókkal kapcsolatos adatokat.

Színvonalasabb szakmai munkát tesz lehetővé számunkra, hogy könyvtárunk hosszú évek óta részt vesz különböző könyvtárszakmai szervezetek munkájában. CSMKE, HUNGARNET, IKSZ és MEK tagok vagyunk. Rajtuk keresztül könnyebben tájékozódhatunk az aktuális trendekről. Az általuk szervezett konferenciákon, szakmai napokon és továbbképzéseken erősíthetjük szakmai kapcsolatainkat más könyvtárakban dolgozó kollégákkal. Minden évben részt veszünk például a Kárpátmedencei Könyvtáros Konferencia rendezvényein, a Könyvtáros Vándorgyűlésen és a Megyei Könyvtárosnapon. Ez utóbbinak házigazdái is lehettünk már 2 alkalommal.

Szoros és jól működő munka kapcsolatot alakítottunk ki az intézmény fenntartójával. Munkánkat figyelemmel követik, segítik. Minden évben elkészítjük éves munkatervünket, melyet a Művelődési, Ifjúsági és Sportbizottság hagy jóvá, valamint benyújtjuk az előző év szakmai beszámolóját, amelyet az országos könyvtári statisztikában is megjelenő adatokkal teszünk jól érthetővé, áttekinthetővé.

## **2. Stratégia**

A stratégia szó a görög *stratēgos* szóból származtatható. Eredetileg a hadvezetés tudományát jelentette, a küzdelem gondosan megtervezett menetét. Ma már tágabb értelemben használjuk a kifejezést, és cselekvések egy hosszabb távú tervét értjük alatta, amely cselekvések egy bizonyos cél elérését szolgálják.

### **2.1 Stratégiát befolyásoló partneri igények és elvárásokat megalapozó tények, adatok**

Könyvtárunk első Stratégiai terve 2016-ban készült el, akkor 4 éves időszakra terveztünk (2017-2020). A dokumentum a kollégák közös munkájának eredménye volt és iránymutatásul

szolgált a mindennapi munkánkkal, szolgáltatásainkkal és tevékenységeinkkel kapcsolatos kérdésekben.

Az első 4 éves periódus lejártá után újra 4 évre alkottuk meg stratégiánkat, amelyet természetesen rendszeresen felülvizsgálunk, az időközben tudomásunkra jutott információk függvényében frissítjük, szükség esetén módosításokat hajtunk végre.

Stratégiai tervünkben röviden bemutatjuk könyvtárunk történetét, működésének főbb állomásait. Megtalálható benne Küldetésnyilatkozatunk és Jövőképünk, valamint egy PGTTJ elemzés és az a SWOT analízis, amelynek segítségével meg tudjuk határozni átfogó céljainkat és egyéb stratégiai célokat jelölhetünk ki.

A PGTTJ, vagyis a Politikai, Gazdasági, Társadalmi, Technológiai és Jogi környezet elemzése teszi lehetővé számunkra, hogy az összefoglaló elkészítése során körültekintően összegyűjtsük és egymással összefüggésbe helyezzük azokat a külső tényezőket, amelyek alapvetően határozzák meg szakmai munkánkat a mindennapokban. A különféle területeknek saját felelőse van. A kollégák, akik jelentkeztek egy-egy téma gazdájának, folyamatosan figyelik az azzal összefüggésben felmerülő változásokat és szükség esetén rögzítik az új információkat a dokumentumban.

## **2.2 Stratégiai célok kialakítása az igények, elvárások alapján**

A 2020 őszen elkészített 2021-2024-re szóló Stratégiai tervünkben 3 kiemelt kulcsterületet határoztunk meg. Meghatároztuk a szükséges beavatkozásokat és rendszeresen dokumentáljuk a megvalósult eredményeket.

### **Kiemelt kulcsterületek**

#### **I. cél - Minőség**

Szolgáltatásainkat a partnerek igényeinek figyelembevételével szervezzük. Működésünket szervezettebbé, átgondoltabbá tesszük. Erőforrásainkat optimalizáljuk, munkatársaink motivációs szintjét tovább növeljük.

#### **Beavatkozások:**

- következetesen alkalmazzuk a stratégiai tervezés rendszerét
- rendszeresen mérjük és elemezzük a külső és belső partnerek igényeit és elégedettségét
- szabályozzuk a folyamatainkat
- KKÉK alapján rendszeres önértékelést végzünk (2 évente)
- képzéseken, továbbképzéseken, tréningeken veszünk részt
- kialakítjuk a dokumentációs rendszert
- megújítjuk Minősített könyvtári címünket



### Megvalósult eredmények:

- Rendszeresen felülvizsgáljuk a PGTTJ analízisben figyelembe vett adatok és körülmények változását. A tudomásunkra jutott változásokat szerepeltetjük a dokumentációban.
- Kétévente megtörténik az olvasói elégedettségmérés. Páros években a gyermekkönyvtári részlegben végzünk fókuszcsoportos kikérdezést, míg páratlan években a felnőtt könyvtár olvasói töltenek ki kérdőívet. A válaszokat rögzítjük, elemezzük.
- Rendelkezünk képzési tervvel, illetve a tárgyévre vonatkozóan Beiskolázási tervet készítünk, amelyet a fenntartó fogad el. A 2018 óta eltelt időszakban az alábbi képzéseken vettek részt kollégáink:

	2018	2019	2020	2021	2022
B. A.	Segédkönyvtáros képzés Konstruktív konfliktuskezelés hatékony tárgyalási technikák	A digitális készségek elsajátítása és fejlesztése a DJP pontokon		Digitális kommunikáció a könyvtári partnerkapcsolatokban	
D-Sz. Iné		MONTÁZS képzés - Fogyatékos személyek ... a könyvtárak világában - Esélyegyenlőségi szakreferens képzés		Digitális kommunikáció a könyvtári partnerkapcsolatokban	
D-K. A.					Gyermekkönyvtári ismeretek új kihívásokkal
K. J.	Minőségirányítás a könyvtárban				
P. Sz.			A GDPR szabályainak megfelelő adatkezelés a könyvtárakban	Alapfokú munkahelyi elsősegélynyújtás	
P. I.				Digitális kommunikáció a könyvtári partnerkapcsolatokban	Kulturális marketing
Pné H. A.		A könyvtárosok szerepe a tanulást támogató könyvtári szolgáltatások megvalósításában			Coaching szemlélettel a könyvtárban
Sné G. K.	Minőségirányítás a könyvtárban Könyvtári vezetési ismeretek				
Sz-D. M.				Könyvtári szakértői ismeretek; ÁBPE - Továbbképzés I. Könyvtári vezetési ismeretek	Coaching szemlélettel a könyvtárban



T. E.		Konstruktív konfliktuskezelés hatékony tárgyalás-technikákkal		Digitális kommunikáció a könyvtári partnerkapcsolatokban Alapfokú munkahelyi elsősegélynyújtás	
V. Z.	Általános és szaktájékoztató (társadalomtudomány ...) online adatbázisokkal				
V. T.		A könyvtárosok szerepe a tanulást támogató könyvtári szolgáltatások megvalósításában			

- A covid miatt 2020-ban szinte nem is volt lehetőségünk külső partner által szervezett programokon részt venni, 2021 során pedig jellemzően online képzéseket hirdettek. Ezek után nagy örömeinkre szolgál, hogy idén több nagyszerű képzés kerül megrendezésre. A jelenleg rendelkezésre álló információk alapján kialakított képzési terv szerint idén legalább 9 kollégánk vehet részt egy vagy több továbbképzésen.

- Fejlesztjük folyamatszabályozással kapcsolatos tudásunkat és dokumentációnkat.
- 2018 után 2021-ben is elvégeztük a KMÉR szempontjai szerinti intézményi önértékelést.
- Informatikus munkatársunk segítségével kialakítottuk és működtetjük dokumentációs rendszerünket.

## II. cél – Felhasználói elégedettség növelése

Elégedett, szolgáltatásainkat folyamatosan igénylő könyvtárhasználók minél szélesebb körének kiépítése, megtartása, bővítése.

### **Beavatkozás:**

- rendszeres igényfelmérés és elégedettségvizsgálat tapasztalatainak összegzése,
- új szolgáltatások indítása az igények és trendek figyelembevételével,
- felmerülő igények és panaszok hatékony kezelése,
- a könyvtár tereinek és szolgáltatásainak folyamatos újragondolása.

### Megvalósult eredmények:

- Minden évben megtörténnek az olvasói elégedettségmérések, a gyermekkönyvtári részlegben páros években fókuszcsoporthoz módszerrel, a páratlan években a felnőtt részlegben kérdőíves kikérdezés történik. A válaszokat elektronikus formában rögzítjük, a kapott adatokat elemezzük.
- Az igények és lehetőségek felmérése után újabb szolgáltatásokat indítunk, vagy meglévőket nyújtunk másként. Például

- könyvtárunkban is megvalósulhatott a „zártajtós” kölcsönzés a covid lezárások idején.
- Öko sarkot alakítunk ki a folyóirat olvasó helyiségünkben, ahol zöld energia termelő szobakerékpárt helyezünk el, hogy felhívjuk a figyelmet környezettudatos szempontokra
- Állományunkat az olvasói igények maximális figyelembevételével alakítjuk. Ha olvasónk olyan könyvet keres, amely nem található meg állományunkban, de a Gyűjtőköri szabályzat értelmében annak része lehet, akkor megpróbáljuk beszerezni az adott dokumentumot és a néhány napos feldolgozási idő után értesítjük róla, hogy a kért könyv átvehető.
- Elemezzük tereink és állományrészeink kihasználtságát. Például
  - „Olvasó Tini” részleget, valamint egy
  - kiállító teret hoztunk létre gyermekkönyvtárunkban

### **III. cél – Média, marketing, kommunikáció**

Törekednünk kell a tudatos belső és külső kommunikációra.

#### **Belső kommunikáció**

A belső horizontális és vertikális kommunikáció fejlesztése annak érdekében, hogy az információk pontosan, időben, megfelelő formában eljussanak minden érintetthez. A kommunikációs rendszer szűrje ki a kommunikációs zajokat, gondoskodjon a visszacsatolás módjáról. Pozitív kommunikációs attitűd megtartása a munkatársak között. Az egyes részlegek közötti kommunikáció erősítése.

#### ***Beavatkozások:***

- helyzetértékelés: a jelenlegi kommunikációs rendszer hiányosságainak felmérése;
- hiányosságok javításának kidolgozása;
- a kommunikációs eszközrendszer és személyi jellemzők optimalizálása;
- a kommunikációs rendszer folyamatos ellenőrzése, szükség esetén beavatkozás;
- kommunikációs tréningek tartása.

#### **Külső kommunikáció**

Belső értékeinket, szolgáltatásainkat megmutatni a potenciális használóknak. Kapcsolatot teremtünk partnereinkkel: a város lakosaival, fenntartóval, szakmai szervezetekkel, társintézményekkel, támogatókkal. Intézményünkkel kapcsolatos elvárásaikat, véleményüket figyelembe vesszük fejlesztéseink során.

#### ***Beavatkozások:***

- külső kommunikációs stratégiai terv összeállítása;
- PR terv és marketing stratégia kidolgozása
- rendszeres elégedettség- és igényfelmérés



- jobban kihasználni a városban működő médiát
- szponzorok felkutatása,
- szolgáltatások ideális elhelyezése
- szórólapok, könyvtár népszerűsítő prospektusok
- közösségi médiákon való hangsúlyozottabb megjelenés
- városi nagyrendezvényeken való megjelenés megfelelő arculati elemekkel

#### Megvalósult eredmények:

- Következetesen megtartjuk a havi munkaértekezleteket. Ezekről jegyzőkönyv készül, amely elektronikus formában elérhető a közös meghajtón.
- Kollégáink marketing témájú tanfolyamokon vesznek részt, majd belső képzések során osztják meg a hallottakat a kollektívával. PR, marketing tapasztalatokkal rendelkező külső szakértőt kértünk fel, hogy segítse tudatosabbá tenni munkánkat ezen a téren.
- A Szentés TV munkatársai segítségével készül image filmünk.
- Egyes programjainkat szponzorok segítségével valósítjuk meg. (Mézes Mackó Nap, Magyar Népmese Napja)
- Rendelkezünk könyvtár bemutató szóróanyaggal, egy rövid összefoglaló kiadvánnyal, amely a zsinagóga történetét és a szentesi zsidóság történetét mutatja be.

### **Egyéb stratégiai célok**

#### **1. cél - Esélyegyenlőség**

Egészségügyi vagy szociális szempontból hátrányos helyzetű (potenciális) olvasói rétegek elérése, számukra szolgáltatások biztosítása a társadalmi integráció elősegítése érdekében. Munkatársaink motivációs szintjének, empátiájának növelése.

#### **2. cél - Humánerőforrás fejlesztése**

Célunk, hogy jól és hatékonyan együttműködő, közösen dolgozni tudó, egymást segítő és elfogadó munkaközösséget alakítsunk ki. Optimalizáljuk a könyvtári szakdolgozók létszámát. Szakmaiságunkat magas színvonalon műveljük.

#### **3. cél - Az informatikai rendszer**

Az informatikai rendszerünk részét képezi a nagysebességű internetkapcsolattal rendelkező hálózat, a rácsatlakozó számítógépek, perifériák, valamint a szolgáltatásokat biztosító szoftverek. Mindezek megbízható használatához elengedhetetlen a folyamatos karbantartás, az eszközök szükség szerinti bővítése, cseréje.

#### **4. cél - Állomány**

Minden nyilvánosságra került dokumentumhoz és információhoz való teljes körű hozzáférést biztosítunk. Állományegységeinket dinamikusan alakítjuk a kor igényeinek megfelelően. Gyűjtjük, megőrizzük és közzétesszük a helyi értékeinket hagyományos és digitális formában.



## **5. cél – Helyi kiadványok**

Helyi szerzők, alkotók értékes munkáinak megjelentetése. Szentesi vonatkozású dokumentumok felkutatása, közzétételének biztosítása hagyományos és digitális formában.

## **6. cél - Az épületekhez kapcsolódó fejlesztések:**

A könyvtár épületeinek esztétikus és felhasználóbarát kialakítása, folyamatos karbantartása, felújítása, egységes arculat megteremtése.

### **2.4 Innováció megjelenése a fejlesztésben**

A 2020 tavaszán előállt Covid helyzet nagy kihívások elé állította intézményünket is. Az első hetek, hónapok teljes bezártságra kényszerítettek bennünket is. Ekkor igyekeztünk az amúgy is meglévő internet alapú szolgáltatásainkat tovább erősíteni. Majd, amikor lehetőség nyílt rá, mi is megterveztük, kialakítottuk és elindítottuk „zárt ajtós” kölcsönzésünket. Ezt a megoldást nem tekintettük valódi innovációnak, csak az adott helyzethez igazodtunk vele, mégis jó példája volt annak, hogy hogyan kell kreatívan megoldani egy-egy helyzetet. Ezek a zárt ajtó mögött eltöltött időszakok jó lehetőséget nyújtottak arra, hogy tudatosabban átgondoljuk lehetőségeinket és erősségeinket, felmérjük a partnerek igényét és új színeket vigyünk a megszokott mindennapi munkánkba.

Fenntartónk, Szentes Város Önkormányzata nagy hangsúlyt fektet a fenntarthatóság és környezettudatosság kérdéseire. Ezek a szempontok az intézményben dolgozó kollégák számára is nagyon fontosak, így nem jelent gondot, hogy ezen szemlélet mentén szervezzük mindennapi munkánkat és új ötleteket valósítsunk meg.

Ebben az évben kialakítunk egy Öko sarkot könyvtárunk folyóiratolvasójában. Ez a helyiség egy kis télikertre emlékeztet. Hatalmas üvegportáljai a város főutcájára, illetve fás-bokros zöldterületre néznek. A sok természetes fénynek köszönhető, hogy az épületben nevelgetett nagy számú szobanövény közül a legimpozánsabb példányok itt találhatóak. A könyvtárhasználók szívesen töltik itt az idejüket, hiszen közel 140 féle folyóiratból válogathatnak. Ezek között több olyan van, ami kifejezetten természettel, ökológiával, turisztikával, kertműveléssel foglalkozik. Ez utóbbinak Szentesen egyébként is nagy hagyománya van. Emellett könyvállományunkból is csoportosítunk át ide néhány kötetet. Ahhoz, hogy még nagyobb figyelmet kapjon a projekt, amellyel a környezettudatosságot, fenntarthatóságot igyekszünk hirdetni, szponzorokkal és a szakmai megvalósításban segítő partnerekkel összefogva egy energiatermelő szobakerékpárt helyezünk el. Az eszköz elsődleges célja nem a sportolási lehetőség biztosítása lesz, hanem figyelemfelkeltés a környezetbarát

energiatermelésre. A vállalkozó kedvű tekerők a megtermelt energiával tölthetnék például saját mobiltelefonjukat.

Egy teljesen új lehetőséget nyitunk meg a városban élő, tevékenykedő művészi hajlamú fiatalok előtt. A gyermekkönyvtári részlegünkben 2 évvel ezelőtt kialakított „Olvasó Tini” helyiségeiben bemutakozási lehetőséget biztosítunk 16-24 éves korú alkotók számára. Első kiállításunk egy street art művész munkáit mutatja be. Gyermekkönyvtáros kolléganőink felhívására máris több érdeklődő jelentkezett, így biztosított a folytonosság, 3-4 hetente új kiállítással várjuk az érdeklődőket.

A nagyobb horderejű és látványosabb vállalkozásokon túl számtalan kisebb, de jelentős újítás is megvalósul könyvtárunkban. Kollégáink egyre tudatosabban és professzionálisabban jelennek meg a különféle közösségi oldalakon. Instragram és Tik-Tok videók készülnek, irodalmi játékot hirdettünk Facebook oldalunkon, megtettük az előkészületeket egy hírlevél indítására.

A sok új ötlet részben a bezárt időszak alatt született. Mind megszületésüket, mind megvalósulásukat nagyban támogatja, hogy a kölcsönös bizalom és tisztelet jegyében zajló belső kommunikáció, az egyre hatékonyabb információ áramlás lehetővé teszi az elképzelések megfogalmazását és támogatja azok megvalósulását.

Az újítások bevezetését helyzetelemzés előzi meg, melyhez jó alapot nyújtanak a partneri elégedettségmérések és megfelelő fórumot biztosítanak a munkaértekezletek, illetve a mindenkori vezető támogató hozzáállása.

### **3. Munkatársak**

Abban a szerencsés helyzetben érezhetjük magunkat, hogy könyvtárunkban nem 19 munkatárs, hanem 1 csapat dolgozik. Még ha volt is személyi változás intézményünkben az elmúlt években – nyugdíjba vonuló kolléga vagy szülési szabadságra távozott kolléganők helyett új munkatársak érkeztek – a beilleszkedésük zökkenőmentes volt.

#### **3.1 Emberi erőforrás menedzsment**

A 13 fő teljes- és 1 részmunkaidőben dolgozó könyvtáros munkáját 1 fő heti 40 órában és 2 fő heti 30 órában dolgozó takarító, egy teljes állású gondnok és egy fél állású gazdasági ügyekért felelős munkatárs segíti. Ez a létszám biztosítja az intézményben a zavartalan feladatellátást.



A munkavégzés havi munkaidő beosztás alapján történik, melyet az igazgató jóváhagy és az azzal megbízott munkatárs ellenőrzi a lebonyolítást. Könyvtárunkban elvárt a rendszeres, kéthetenkénti szombati munkavégzés, amely túlóráként számolható el. A keletkezett többletmunkaidő lecsúsztatásáról a dolgozók a Munka törvénykönyvének idevonatkozó iránymutatásait figyelembe véve szabadon dönthetnek. Ugyanígy az éves szabadságok kivétele is az egyéni igények és érdekek szerint történik, a könyvtári szolgáltatások zavartalan biztosítása mellett.

A – szerencsére csak ritkán előforduló – betegség miatti táppénz sem okoz fennakadást a mindennapi munkában. Rendelkezünk egy munkatársi rotációt bemutató dokumentummal, mely ilyen esetekre irányt mutat a helyettesítés rendjére vonatkozóan.

A kisgyermek mellett GYED-en vagy GYES-en otthon tartózkodó kollégáinkkal – nagy örömünkre ilyen az elmúlt években többször is volt – rendszeresen tartjuk a kapcsolatot, érdeklődésükhöz mérten informáljuk őket a könyvtár szakmai tevékenységeiről.

A covid miatt zárt ajtók mögött töltött időszak alatt az óvodás, iskolás korú gyermeket nevelők a fenntartó támogatásával munkaidő kedvezményt kaptak. A mozgásában korlátozottsággal élő kollégánk számára pedig biztosítottuk az otthoni munkavégzéshez szükséges eszközöket.

A többlet munkavégzés elismerésének módját az „Anyagi és erkölcsi elismerés eljárás rendje” című dokumentum szabályozza, amely a fenntartó önkormányzat jutalmazási rendszerével összhangban tartalmazza azokat a lehetőségeket, amelyekkel a vezető elismerésben részesítheti a kiemelkedő munkavégzést.

### **3.2 A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése**

A dolgozók feladatait a személyre szabott munkaköri leírások határozzák meg. Ezek a dokumentumok az érintettel egyeztetve kerülnek megfogalmazásra, az adott munkakörhöz tartozó, a Szervezeti és Működési Szabályzat részét képező általános „keret” munkakörleírásban foglaltakat alapul véve. Ez a megoldás egyszerre biztosítja a hasonló munkakörök közötti átjárhatóságot, lehetővé teszi a rotációt, de megengedi az egyéni érdeklődés, az igények és a személyes kompetenciák figyelembevételét.

Rendelkezünk rendszeresen frissített Tudástérképpel, melynek segítségével pontosan követhetők a dolgozók végzettségei, tapasztalatai, sőt egyéni érdeklődésükre vonatkozóan is tartalmaz információkat. Tudástérképünket a minden évben elvégzett dolgozói elégedettségmérés és dolgozói önértékelés idején aktualizáljuk.



Ezekkel összhangban készítettük el emberi erőforrás stratégiai tervünket, melynek része többek között a továbbképzési terv. Ez az intézményünkben folyó mindennapi munkához szükséges készségeket és képességeket, valamint az egyéni ambíciókat figyelembe véve személyekre bontva 3 éves távlatban tartalmazza a továbbképzésekre vonatkozó terveket. A képzési tervet a könyvtár vezetője minden évben felülvizsgálja és a humánerőforrás szükséglet, valamint az esetleg megváltozott feladatok függvényében módosítja. Ezen kívül minden évben készül egy beiskolázási terv, melyet a fenntartó hagy jóvá.

Abban a szerencsés helyzetben vagyunk, hogy költségvetésünkben minden gazdasági évben elkülönítetten rendelkezésünkre áll egy továbbképzésekre fordítható összeg.

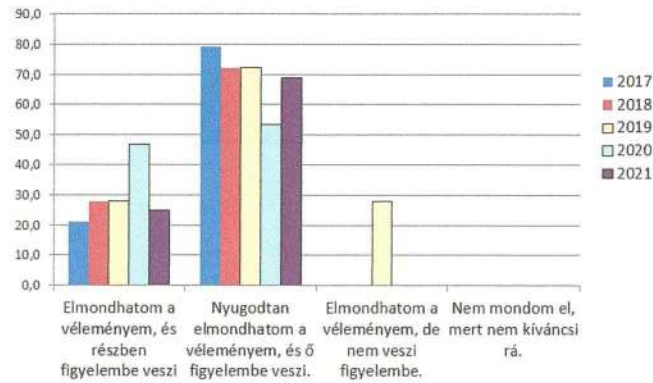
A külső képzések mellett rendszeresen tartunk munkahelyi belső képzéseket is. Az elmúlt években kollégáink több hasznos képzésen vettek részt. Az ezeken szerzett tapasztalatok és információk megosztására tematikus munkaértekezletek nyújtanak lehetőséget.

### **3.3 Munkatársak bevonása és felhatalmazása**

Ahogy Minőségpolitikai nyilatkozatunkban is olvasható, *„könyvtárunk, mint a város meghatározó kulturális intézménye célul tűzi ki, hogy dokumentumainak hozzáférhetővé tételét, szolgáltatásait, programjait [...] szakmai hozzáértéssel, elhivatottsággal és empátiával”* kívánja nyújtani felhasználói számára. Ehhez elengedhetetlenül szükséges, hogy munkatársaink a saját szakterületükön magasan képzettek legyenek, elkötelezetten és lelkiismeretesen szolgálják ki partnereink, közöttük is kiemelten olvasóink igényeit. Mindez csak akkor valósulhat meg, ha az intézményben biztosított a nyugodt munkahelyi légkör, terveink egyértelműek, céljaink közösek.

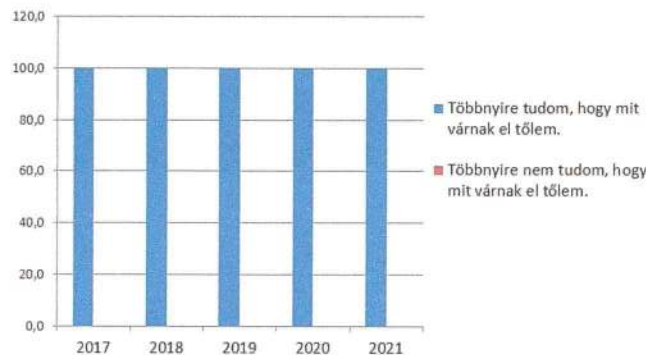
A céljainkat megfogalmazó Jövőképünk és Küldetésnyilatkozatunk közös munka eredménye, ami lehetővé teszi, hogy minden dolgozó magáénak érezze. Az, hogy intézményünkben mindössze 19 fő dolgozik, megkönnyíti munkatársak bevonását a folyamatokba. A havi rendszerességgel megtartott munkaértekezletek lehetőséget biztosítanak az információk torzításmentes átadására. Stratégiai tervünk egyik kiemelt kulcsterületként megjelöltük a marketing és kommunikáció területét. Ebben a munkában a belső kommunikációra legalább akkora, ha nem nagyobb hangsúlyt kell fektetnünk, mint a külső kommunikációra, a PR-ra. Az évente elvégzett munkatársi elégedettségmérésben igen kedvező válaszokat kapunk arra a kérdésre, hogy a dolgozók érzésük szerint elmondhatják-e az intézményvezetőnek véleményüket a munkahelyi dolgokkal kapcsolatban.

## 10.) Munkahelyi vezetőmnek a munkahelyi dolgokról...



100%-ban igenlő választ kapunk arra a kérdésre, hogy „Ön szokta tudni, hogy mit vár el a vezetője?”

## 8.) Ön szokta tudni, hogy mit vár el a vezetője?



Ez a két érték elsősorban az intézményben uralkodó pozitív és nyitott légkör eredménye. A vezető bármikor elérhető a munkatársak számára. Támogató hozzáállásának köszönhetően a kollégák bátran kezdeményeznek párbeszédet. Ismertetik új ötleteiket, napi munkájukban felhasználják a képzéseken tanultakat, alkalmazzák a szakirodalomból nyert ismereteiket.

A színvonalas szakmai munka mellett azonban figyelmet kell fordítani a munkatársak személyes jóllétére is. Az évente megismételt hivatalos forma – a munkatársi önértékelés kitöltése és ezt követően a vezetővel való személyes elbeszélgetés – mellett kiváló alkalmat teremtenek erre azok a közös programok, amelyek az évek során már közös értékekké léptek elő.



Minden évben több szakmai rendezvényen veszünk részt – szinte teljes létszámban a Kárpátmedencei Könyvtáros Konferencián és a Megyei Könyvtárosnapon, valamint 2-3 fővel a Könyvtáros Vándorgyűlésen. Ezek az alkalmak a továbbképzés mellett a csapatépítést is szolgálják. Évekig teljes kollektívával képviseltettük magunkat az egyik legjelentősebb városi rendezvényen a Lecsófőző fesztiválon. Amellett, hogy könyvtárunk szolgáltatásait is reklámoztuk, az egész délutános közös munka eredményeként – amiben mindenki kedvéhez és lehetőségeihez mérten vette ki részét – estére elfogyaszthattunk egy finom vacsorát.

Három alkalommal rendeztük meg a Kreatív könyvtárosok című kiállításunkat, ahol az érdeklődők előtt bemutattuk kézművel alkotásainkat.

2017 óta minden évben sor kerül egy hosszabb-rövidebb közös kirándulásra. Ilyenkor meglátogatunk egy könyvtárat is. Jártunk többek között Baján, Egerben, Mohácson és Szolnokon. A bajai kollégákat az elmúlt év őszén mi is vendégül láttuk.

Évente kétszer közös pizzázással ünnepeljük a névnaposokat. Évközben köszöntjük a kerek születésnapokat – idén januárban egyik ma is aktív kolléganőnkét 70. születésnapján köszöntöttük.

Minden évben tartunk karácsony előtt egy közös vacsorát. Ilyenkor megteremtjük az ünnep hangulatát egy kis műsorral, de felidézük az év folyamán elért szakmai és személyes sikereket, eredményeket is.

## **4. Együttműködés, partnerek, erőforrások**

### **4.1 Kapcsolat a társadalmi partnerekkel**

Intézményünk működése szempontjából elengedhetetlenül fontos a partnerazonosítás. 2016 óta rendelkezünk partnerlistával, melyet naprakészen tartunk. Elsősorban adatbázis jelleggel szolgálja mindennapi munkánkat. Összeállítása során végig gondoltuk, melyek azok a szervezetek és kik azok a magánszemélyek, akikkel intézményünk kapcsolatot tart fenn vagy működésünk szempontjából meghatározók lehetnek. 16 fő kategóriát különböztetünk meg. Többek között oktatási intézmények, civilszervezetek, beszállítók szerepelnek a listában, illetve olyan magánszemélyek, akik előadóként vagy kiállítóként kerültek kapcsolatba könyvtárunkkal.

Több éves gyakorlat, hogy egyes civil szervezetekkel vagy partnerintézményekkel együttműködési megállapodást kötünk. Ez egy tág keretet határoz meg az együttműködés jellegére vonatkozóan. Általában egymás rendezvényeinek megvalósítását támogatjuk.

## 4.2 Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

Sajnálatos jelenség korunkban, hogy az olvasás már nem tartozik a legnépszerűbb szabadidős tevékenységek közé. Ahhoz, hogy ellensúlyozni tudjuk a digitális tartalomszolgáltatók egyre fokozódó előretörését, el kell érniünk, hogy (potenciális) használóink ne csak könyvgyűjteményként, a tudás régimódi tárházaként tekintsenek könyvtárunkra. Ahogy Jövőképünkben is megfogalmaztuk, célunk, hogy könyvtárunk *„élménykönyvtárként korszerű szolgáltatásokat nyújtson a használók legszélesebb körének, tértől és időtől függetlenül. Szándékunk, hogy gazdaságosan működtetett, dinamikusan fejlődő, használóközpontú, információs és kulturális intézmény legyünk”*. Ezt legkönnyebben úgy tehetjük meg, ha a lehető legnagyobb mértékben igazodunk használóink, partnereink elvárásaihoz. Ehhez meg kell ismernünk igényeiket, nyitottnak kell lenniük az általuk adott visszajelzésekre.

Könyvtárunkban évente végzünk olvasói elégedettségmérést. Páros években a gyermekkönyvtár munkatársai fókuszcsoportos kikérdezést tartanak. Páratlan években a felnőtt könyvtár olvasói között kérdőívezünk. A válaszokat digitális formában rögzítjük, ami megkönnyíti a későbbi kiértékelést, hiszen könnyen készíthetünk lekérdezéseket, a mérhető paramétereket pedig diagramokon ábrázolhatjuk.

A kommunikáció és véleménynyilvánítás egyéb formáit is támogatjuk, bátorítjuk. A személyes panasztételi lehetőség mellett online formában, űrlapon keresztül is biztosítunk lehetőséget az esetleges problémák benyújtására. Megalkottuk Panaszkezelési szabályzatunkat, amely könyvtárunk honlapjáról is elérhető.

A földszinten kihelyezésre került Ötletládában olvasóink, látogatóink saját újító javaslataikat, ötleteiket helyezhetik el.

Honlapunk informatikus kollégáknak köszönhetően az elmúlt évben teljes egészében megújult. Amellett, hogy rezponzív külsőt kapott, több új modullal bővült. Gyermekkönyvtárunk is külön felületet kapott, amely a főmenüből érhető el. A megújult honlap gyorsan nagyon népszerűvé vált olvasóink körében. Látványosan emelkedik a felkeresések száma.

Rendelkezőnk külön facebook profillal a gyermek- és a felnőttkönyvtár számára. Ezeken a fórumokon keresztül igyekszünk informálni használóinkat programjainkról, a közelmúltban megvalósult eseményekről vagy a frissen beszerzett könyvekről. Irodalmi játék-sorozatot hirdettünk, ami egyre nagyobb népszerűségnek örvend. A posztok alá, vagy a messengerben érkező üzeneteket és hozzászólásokat figyelemmel kísérjük, szükség esetén meg is válaszoljuk.



Nagy örömünkre szolgál, hogy 2118 követőnk van. Habár nem használunk fizetett hirdetéseket, ez a szám folyamatosan emelkedik. Nem csak Magyarországról, de többek között Nagy-Britanniából, Németországból, az Egyesült Államokból és további országokból is kíváncsiak ránk.

A Facebook mellett más közösségi platformokon is próbálunk megjelenni. Kollégáink Tiktok videókat készítenek, amelyekkel az új beszerzésekre, vagy egyes állományrészekre hívják fel a figyelmet. Mivel ezt a technikát még csak most tanuljuk, egyelőre kevés követővel rendelkezünk, de van olyan videó, ami több mint 300 megtekintést tudhat magáénak. Ugyanezek a megjelenések megtalálhatók Instagram oldalunkon is.

Kiváló csatornát biztosítanak a figyelem felkeltésére a helyi médiában történő megjelenések. A Szentesen elérhető két városi televízió – Szentés TV és Kurca Televízió –, a sajtóorgánumok – a Szentési Élet című városi hetilap és a kéthetente megjelenő Városi Visszhang – valamint az internetes hírportálok működtetői minden könyvtári programról kapnak értesítést. Az évek során kialakított kiváló kapcsolatoknak köszönhetően a legtöbb rendezvényünkről tudósítanak és szívesen adnak hírt a könyvtár életének jelentősebb eseményeiről. Ezek a rendszeres médiamegjelenések csatornát biztosítanak számunkra, hogy tájékoztatást nyújtsunk munkánkról.

A város lakosságának 11%-a aktív könyvtárhasználó. A hozzánk érkező felhasználók partnerként tekintenek intézményünkre, illetve intézményünk munkatársaira, így könnyen bevonhatjuk őket azokba a kezdeményezésekbe, amelyek lényegében az ő érdekeiket szolgálják – felmérésekben való részvétel, tudatos könyvtárhasználat, öko szemléletformálás, stb.

Mindezek mellett – hiszen könyvtárunk fő szolgáltatása a dokumentumok kölcsönzése – olvasóinknak az állomány alakításában is aktív szerepet biztosítunk. A beszerzésért felelős kollégánknak nagy odafigyeléssel bonyolítja a megrendeléseket. Folyamatosan figyeli a különféle online könyváruházak kínálatát és a Gyűjtőköri szabályzat irányelveit követve költi el a rendelkezésre álló keretösszeget. Az elmúlt években a fenntartó által nyújtott összeg mellett az érdekeltségnövelő pályázaton elnyert jelentős összegek lehetővé tették, hogy a legmesszebbmenőkig figyelembe vegyünk a kéréseket a beszerzésekre vonatkozóan, amit olvasóink nagy örömmel fogadnak.

#### **4.3 Hatékony forrásgazdálkodás**

Könyvtárunk önálló költségvetésből gazdálkodik, de a képviselő testület által jóváhagyott összeghez csak a pénzköltés ütemében jutunk hozzá. A gazdasági ügyeinket felügyelő SZIGSZ

– Szentesi intézmények Gazdasági Szervezete – igazgatóságával kialakított kiváló kapcsolatunknak köszönhetően nagyon gördülékeny a forrásfelhasználásunk. Kisebbségi mozgástérrel is rendelkezünk a különféle költséghelyeken előre tervezett összegek közötti átcsoportosításra. A rendelkezésre álló összegeket mindig időarányosan, a takarékosági szempontokat figyelembe véve költjük el. Az éves beszámolóban a gazdaságos felhasználást mutatószámokkal is alátámasztjuk, így bizonyítva a fenntartó számára azon szándékunkat, hogy pénzügyi forrásainkat a „jó gazda” gondosságával kezeljük.

#### **4.4 Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése**

Ahogy Küldetésnyilatkozatunkban is megfogalmaztuk, *„könyvtárként alapfeladatunk az információkhoz való teljeskörű hozzáférés biztosítása mindenki számára”*. Ebbe természetesen beleértendő az is, hogy rendszeresen tájékoztassuk partnereinket – fenntartónkat, felhasználóinkat – a könyvtárunkkal kapcsolatos aktuális történésekről, programokról, fejlesztésekről, szolgáltatásokról és ezek hatásairól, eredményeiről. Ennek legfőbb platformja honlapunk és facebook oldalaink. A megfogalmazódott igényekre válaszolva pedig a közeljövőben hírlevelet indítunk.

Ugyanennyire fontosnak tartjuk a belső információáramlás biztosítását. Rendelkezünk belső levelezőlistával, ami az információ- és tudásmegosztás kiváló terepe. Emellett minden hónap első hétfőjén munkaértekezletet tartunk, ahol az aktuális témáktól függően szűkebb (csak szakalkalmazottak) vagy tágabb körben (technikai dolgozók is) van lehetőségünk találkozni. Ilyenkor kerül sor szakmai beszámolókra, belső képzésekre is.

Az elmúlt két évben a covid helyzetre való tekintettel drasztikusan kevesebb továbbképzést hirdettek meg. Szerencsére a szakma hamar reagált az új helyzetre, így 2021-ben több online oktatáson tudtak kollégáink részt venni, később a jelenléti képzések is elindultak. Ebben az évben már tudomásunk van 8-10 olyan meghirdetett tanfolyamról, ami megvalósult, vagy a közeljövőben indul. Munkatársaink nagy lelkesedéssel vállalkoznak arra, hogy ezeken a képzéseken részt vegyenek, új információkkal gazdagítva tudásukat, ezáltal a könyvtári közös tudásbázist.

#### **4.5 IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzselése**

Könyvtárunk abban a szerencsés helyzetben van, hogy amellet, hogy több kollégánk informatikus-könyvtárosként szerezte diplomáját, egy főállású informatikus is segíti munkánkat. Infokommunikációs eszközök terén az intézmény ellátottsága megfelelőnek mondható. Számítógépeink rendszeres karbantartása megtörténik. Rendelkezünk belső



hálózattal és szélessávú internetkapcsolattal. Csatlakoztunk a DJP programhoz, így mind a központi épületben, mind a város főterének szomszédságában található gyermekkönyvtárunk épületében vezeték nélküli internet hozzáférést tudunk biztosítani felhasználóink számára. Olvasóink saját eszközön térítésmentesen használhatják az internetet könyvtárunkban, de rendelkezésükre állnak személyi számítógépek is. Az érvényes beiratkozással rendelkezők számára ingyenes a számítógép- és internethasználat. A főépületben kialakítottunk egy oktatótermet, ahol 10 asztali gép és egy okostábla is található.

#### **4.6 Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás**

Könyvtárunk két épületben közel 2000 négyzetméter hasznos alapterületen várja olvasóit. A főépület, amelyben a felnőtt részleg működik 1868-72 között épült a helyi zsidó hitközség kezdeményezésére. A II. világháború tragikus eseményei miatt elvesztette eredeti funkcióját, lassan pusztulásnak indult. 1996-ban született meg Szentés Város Önkormányzatának döntése arról, hogy könyvtári célokra újítják fel. Az ünnepélyes megnyitót követően 1998 szeptemberében vehették birtokukba a felhasználók és a könyvtár munkatársai az épületet. Az akkori kor energetikai- és technikai elvárásainak megfelelően, akadálymentesítetten készült el a beruházás, ám sajnos az elmúlt közel negyedszázad alatt elmaradtak a tervszerű karbantartások, korszerűsítések. Ez elsősorban a homlokzat esztétikai megjelenésén látható, illetve sajnos a külső nyílászárók sem felelnek meg a legszigorúbb energetikai követelményeknek.

Gyermekkönyvtárunk is egy városképi szempontból igen jellegzetes épületben található, amely 1929-ben a Szentési Takarékpénztár számára épült. 1984-98 között a felnőtt részleg működött itt, majd 1998 decemberében a gyermekkönyvtár kapott helyet benne. Közel 400 négyzetméteren várja kis olvasóit szolgáltatásaival.

Mindkét épület hátránya, hogy nem, vagy csak részben akadálymentesített. Változtatásra csak akkor lesz esély, ha jelentősebb pályázati forrást találunk, amely megkönnyítené a fenntartó ezzel kapcsolatos anyagi terheit. Ám az önkormányzattal folytatott rendszeres egyeztetéseknek köszönhetően, a legalapvetőbb karbantartások, javítások, amelyek az épület biztonságos használhatósága szempontjából szükségesek, mindig megtörténtek. A költséghatékonysági szempontokat szem előtt tartva a nagyobb feladatokkal vállalkozókat bíz meg könyvtárunk, míg a kisebb munkákat az intézmény gondnoka végzi el.

2020-ban a kényyszerű zárvatartást használtuk ki arra, hogy saját erőből, teljes egészében felújítsunk a gyermekkönyvtárban két irodahelyiséget. Mivel a helyiségben nem volt

vízszigetelés a padlózat tönkrement, így teljes egészében cserélni kellett. A kőműves végzettségű gondnok irányítása mellett az összes munkát – régi parketta eltávolítása, alap kiása, vasalás, betonozás, aljzatkiegyenlítés, laminált padló lerakása végül a helyiségek festése, mázolása – kollégák végezték. Ezen kívül az olvasóterem elhasználandott padlószőnyegét távolítottuk el és felújítottuk a keményfa parkettát.

Összességében elmondhatjuk, hogy belső tereink igényesek, funkciójuk ellátására alkalmasak. Használóink szívesen látogatnak el hozzánk. Törekszünk arra, hogy a jelen kor kihívásainak megfelelően a “harmadik hely” lehessünk, ahol nem csak az élethosszig tartó tanulást, a kikapcsolódást jelentő olvasást támogatjuk, hanem ahol igazi otthonérzet alakulhat ki, baráti társaságok, diákcsoportok, egyesületek, civil szervezetek számára biztosítunk találkozási helyet térítésmentesen.

A minden évben elvégzett olvasói elégedettségmérések során érkezett válaszok alapján igyekszünk az egyébként is rugalmasan használható tereinket újradefiniálni. A gyermekkönyvtárban “Olvasó Tini” helyiséget alakítottunk ki a tizenévesek számára, ahol ettől az évtől kezdve kiállítási lehetőséget is biztosítunk 16-25 éves alkotóknak. Ez év tavaszán szponzorok és a technikai megvalósításba segítő szakemberek támogatásával ökosarkot alakítottunk ki a felnőtt könyvtár folyóiratolvasójában és megvizsgáljuk annak a lehetőségét, hogy az egykor oktatóteremként funkcionáló helyiségben maker space-t hozzunk létre.

## 5. Folyamatok

Könyvtárunk 2018-ban elnyerte a Minősített könyvtár címet, ami nagy lendületet adott a már 2015-ben megkezdett minőségirányítással összefüggő munkánknak. Ennek a tevékenységnek fontos részterülete a folyamatokkal kapcsolatos munkánk.

Még 2015-ben létrehoztunk egy Folyamatszabályozó csoportot. Az eltelt évek során személyi változások történtek a csoport tagjai között nyugdíjazás vagy munkahelyváltás miatt. Ezek a változások sajnos negatívan befolyásolták a munka minőségét, újra és újra ki kellett alakítani a munkamegosztást a csoporton belül, bár az alapvető keretek stabilnak bizonyultak. Létrehoztunk egy excel táblát, amelyben a folyamatleltár eredményeként 3 külön fülön gyűjtöttük össze a könyvtári munkát érintő folyamatokat. Ezek:

- *Kulcsfolyamatok*, amelyek elsősorban a mindennapi munkában, a könyvtári tevékenységek és szolgáltatások megvalósításában játszanak szerepet.
- *Vezetési folyamatok*, amelyek a könyvtár irányításához elengedhetetlenek.



- *Támogató folyamatok*, amelyek a fenti két csoportban összegyűjtött feladatok zökkenőmentes megvalósítását teszik lehetővé.

### **5.1 Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival**

A Folyamatszabályozó csoport első feladata volt a folyamatok azonosítása, a folyamatleltár elkészítése. Ezek alapján született meg a döntés, hogy melyek lesznek azok a legfontosabb folyamatok, amelyekről folyamatleírás, folyamatábra illetve kockázatelemzés készül. Ezt követően kijelöltük a folyamatgazdákat, akik azért feleltek, hogy a folyamatokban érintett kollégák bevonása mellett elkészüljön a szükséges dokumentáció. A folyamatábrákat digitális formában készítettük el.

Az elkészült dokumentációk áttekintése – elsősorban a Kulcsfolyamatokkal kapcsolatban – lehetővé tette, hogy felfedjük az esetleges hibákat vagy kockázatokat az adott folyamat működése során. Az első próbálkozások még nem voltak az elvárható mértékben tudatosak. Kezdetben előfordult, hogy nehézséget jelentett a megfelelő ellenőrzési pontok meghatározása, melyektől konkrét mérési eredményeket várhattunk, amelyek biztosították volna számunkra, hogy beavatkozásokat fogalmazzunk meg és megvalósítsuk azokat, ezáltal érvényesítve a PDCA elvet. A folyamatszabályozással kapcsolatban belső képzést is szerveztünk, hogy készség szinten sajátítsuk el a szükséges szemléletmódot.

Az elkészült folyamatleírások és folyamatábrák segítik az új munkatársak betanulásának folyamatát, ezek segítségével pontosabban el tudják sajátítani az egyes munkafolyamatokat (kölcsonzés, pénztárgép kezelés)

### **5.2 Felhasználó-centrikus könyvtári szolgáltatások**

Az egyik közkeletű definíció szerint *„A minőség azt jelenti, hogy képesek vagyunk a vevők igényeit, elvárásait vagy szükségleteit kielégíteni.”* Számunkra is a legfontosabb, hogy szolgáltatásainkat használóink igényeihez igazítsuk. Ennek érdekében rendszeresen kikérjük véleményüket. Minden évben végzünk olvasói elégedettségmérést, felváltva felnőtt- és gyermekrészlegünkben. Az eredményeket kiértékeljük, a felmerült javaslatokat, igényeket szolgáltatásaink alakítása során figyelembe vesszük.

A pandémia előtt egy rövid kérdőív segítségével készítettünk felmérést a rendezvényre érkezők között. Tőlük arról szerettünk volna választ kapni, hogy honnan tájékozódnak a programjainkról, illetve milyen időpontban, milyen további programokon vennének részt. A kényszerű lezárások sajnos késleltették, hogy pontosabban tudjunk igazodni programkínálatunkkal a felvetett igényekhez, de a tavaly őszi időszaktól kezdve igyekszünk

még tudatosabban tervezni és szervezni rendezvényeinket. Bízunk benne, hogy a látogatók számában megmutatkozik majd a beavatkozások eredménye.

A rendszeres – évi egyszeri – felmérések mellett tervezzük, hogy az 50 órás közösségi munkát teljesítő diákok bevonásával rövid interjúkat készítünk iskolákban, közterületeken. Ezzel a módszerrel megpróbáljuk elérni azokat a szentesieket is, akik egyelőre nem olvasói, használói könyvtárunknak. Így szeretnénk megtudni, hogy milyen szolgáltatással, milyen lehetőségek biztosításával tudnánk őket megnyerni.

Az igények felmérése mellett a széleskörű és korrekt tájékoztatásra is nagy hangsúlyt fektetünk. A használókat érintő szabályzatok és útmutatók elérhetők honlapunkról elektronikusan, illetve könyvtárunk épületében nyomtatott formában is. A könyvtárhasználati szabályzat kivonatos szóróanyaga a kölcsönző pulton mindig megtalálható, melyből új beiratkozóink kapnak egy példányt, hogy a szóbeli tájékoztatás mellett ezzel is megkönnyítsük eligazodásukat.

Honlapunk a szabályzatokon és alapidokumentumokon kívül is számos hasznos információval szolgál azok számára, akik felkeresik. Az elmúlt évben NKA pályázati támogatásból teljesen megújult. Reszponzív külsőt kapott, így nem csak asztali gépen, de mobil telefonon is kényelmesen böngészhető. Nagy örömünkre a látogatottsági adatokban is megmutatkozik, hogy olvasóink szívesen használják. Amellett, hogy lehetőséget biztosít a véleménynyilvánításra, szükség esetén panaszok benyújtására is alkalmas, naprakészen tájékoztat a könyvtárunkkal kapcsolatos minden aktualitásról és a gyermekkönyvtárunkkal kapcsolatos információk is innen érhetők el.

## **EREDMÉNYKRITÉRIUMOK értékelése**

### **6. Ügyfél központú eredmények**

Szentesen 1949-ben alakult meg a Körzeti könyvtár. Az eltel több, mint 70 évben központi szerepet tölt be Szentes város kulturális életében. Szolgáltatásainkat a könyvtárhasználók igényeinek figyelembevételével alakítjuk. Ehhez természetesen ismernünk kell véleményüket.

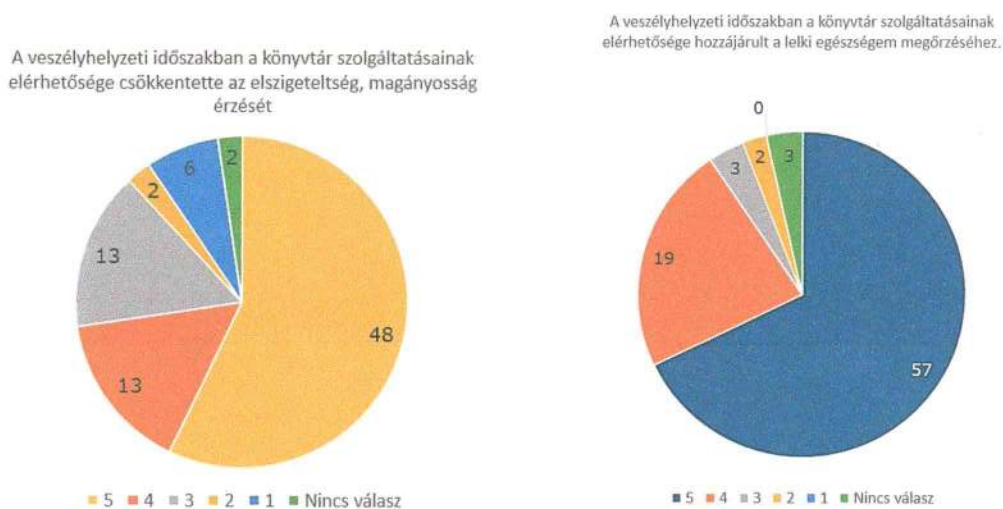
#### **6.1 A könyvtárhasználók véleménye**

Minden évben végzünk olvasói elégedettségmérést, amelynek során felnőtt olvasóink esetében kérdőíves, gyermekek esetében fókuszcsoporthoz kikérdezéssel jutunk a válaszokhoz. Az eredményeket digitálisan is feldolgozzuk, amellett, hogy szöveges elemzéseket is készítünk. Így következtetéseket vonhatunk le a korábbi évek felmérési eredményeinek összevetésével.



Általában a használói szokásokra kérdezzük rá, valamint a szolgáltatásainkkal, a könyvtár állományával, épületével, külső-, belső megjelenésével kapcsolatban teszünk fel kérdéseket.

2021-ben egy „veszélyhelyzeti” kérdőív kitöltésére kértük meg olvasóinkat, „*Könyvtári szolgáltatások használata a veszélyhelyzeti időszakban*” címmel. A demográfiai adatok után 15 kérdést tettünk fel, amelyekkel azt vizsgáltuk, hogyan változtak a könyvtárhasználati szokások az elmúlt két évben, különös tekintettel a központilag elrendelt bezárások időszakára. Megkérdeztük értesültek-e használóink arról, hogy a kezdeti teljes tiltást követően a zárt ajtók ellenére is kölcsönözhattunk; igénybe vették-e a lehetőséget és ha igen, az hogyan befolyásolta életminőségüket. Az 1-től 5-ig (1: egyáltalán nem; 5: teljes mértékben) skálán az alábbi válaszokat kaptuk:



Többen néhány mondatban azt is megfogalmazták, mit jelentett számukra a könyvtár ebben az időszakban.

*„A könyvek zárt ajtós kölcsönzésével nem maradtam le az újdonságokról.”*

*„A "normális" életérzést adta. Azt a megszokott és bármikor elérhető forrás lehetőségét, amelyikben kedves ismerősök segítségével juthattam hozzá a kiválasztott irodalom élményéhez. Nagyon jó volt tudni, hogy Ők ebben a helyzetben is ott vannak!”*

*„Nem maradtam olvasnivaló nélkül, ez megkönnyítette elviselni a kialakult helyzetet.”*

*„Több mint hatvan éve vagyok könyvtári tag Szentesen - mindig, minden élethelyzetben tudtam, számíthatok rájuk, a könyvek ott várnak, az ott dolgozók segítenek - ez is elég ahhoz, hogy szeressem, tiszteljem őket.”*

*„A Könyvtár dolgozói mindent megtettek, hogy a korlátozások által nehezített helyzetben is, eleget tegyenek az olvasói igényeknek. Hálásan köszönöm ezúton is!”*

Ezek a válaszok nagy örömmel és büszkeséggel töltötték el bennünket. Megerősítettek abban, hogy fontos, amit nyújtani tudunk olvasóinknak. Ám szembesültünk azzal is, hogy

továbbra is folyamatosan tettünk kell annak érdekében, hogy megszolgáljuk és megőrizzük a munkánkról hosszú évtizedek alatt kialakított pozitív megítélést.

## **6.2 A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés**

Kiemelt figyelmet fordítunk kommunikációs és információs csatornáink látogatottsági számaira. A facebook oldalunkon vagy honlapunkon keresztül történő tájékozódás egyre jellemzőbb használóink körében. Ez elsősorban annak köszönhető, hogy naprakész, releváns tartalmat szolgáltatunk. Honlapunkról, mely látogatottsága kiugróan sokat nőtt a múlt évben történt teljes átalakítást követően, elérhető minden olyan információ, amely szolgáltatásainkkal kapcsolatos. Informatikus munkatársunk a szükséges rendszerességgel frissíti a honlapot, kollégáink pedig nagy figyelmet fordítanak arra, hogy mindig naprakész információkkal szolgáljunk felhasználóink számára.

Amellett, hogy évente egyszer, az elégedettségmérések során kikérjük olvasóink, használóink véleményét a könyvtár működésével, szolgáltatásaival kapcsolatban folyamatos párbeszédet is folytatunk. A hozzánk érkezők az otthonosság érzetével fordulnak kollégáinkhoz, elsősorban az olvasószolgálat munkatársaihoz, ha bármilyen kérésük, észrevételük, panaszuk van. Mindig nyitottan reagálunk a felvetésekre.

Az éves statisztika eredményeit is nagy figyelemmel követjük. Összevetjük saját értékeinket 5 éves viszonylatban, illetve benchmarking összehasonlításokat is végzünk. Öt települési könyvtár adatait vizsgáljuk rendszeresen. A kiválasztás fő szempontja a hasonló lélekszám – Jászberény, Kazincbarcika, Kiskunhalas, Orosháza és Siófok szerepel összehasonlításainkban.

Városunk lakosságának 11%-a könyvtári tag, a város minden 9. lakosa beiratkozott olvasónk. A többi vizsgált település esetében Siófokon és Kazincbarcikán kedvezőbbek a számok 1,3 illetve 4%-kal. Emellett egyéb szempontokat is figyelembe veszünk, úgy, mint gyarapítási darabszámok, rendezvények és az azokon résztvevők száma.

De szem előtt tartjuk azt is, hogy munkánkat nem végezhetjük egyfajta versenyszellemben. Nincs két egyforma helyzet, egyforma körülmény. Az összehasonlítás eredménye például függ attól, hogy milyen szempontokat vizsgálunk. A vizsgálat mely időszakot öleli fel, illetve, hogy minőségi vagy mennyiségi mutatókat tekintünk-e. Ezek alapján máris lehetőség van ugyanazt az eredményt másképp látni.

Amit viszont nem téveszthetünk szem elől, az az, hogy egy vezetőnek elsődlegesen fontos figyelni arra, hogy a saját csapata (és ő maga) ma jobb legyen, mint tegnap volt. A fejlődés



ezzel a mércével mérendő. Ez az a szemlélet hozza el azokat a minőségi változásokat, amelyek garantálják egy intézmény sikerét.

Két alkalommal végeztünk a KKÉK szerinti intézményi önértékelést. 2015-ben még ez a forma volt az elvárt, majd a könnyebb összehasonlíthatóság érdekében ezt a formát választottuk 2021-ben is.

A második értékelés lényegesen kedvezőbb képet nyújtott intézményünkről, munkánkról. Ám ez nem adhat okot elbizakodottságra, inkább arra kell koncentrálnunk, hogy a továbbiakban is megőrizzük vagy tovább javítsuk a már elért eredményeket.

Összesítés 2015		Összesítés 2021	
1. Vezetés	77	1. Vezetés	100
2. Stratégia és tervezés	63	2. Stratégia és tervezés	76
3. Emberi erőforrások	74	3. Emberi erőforrások	79
4. Partnerkapcsolatok és erőforrások	70	4. Partnerkapcsolatok és erőforrások	84
5. Folyamatok	61	5. Folyamatok	86
6. A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatos eredmények	83	6. A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatos eredmények	85
7. A munkatársakkal kapcsolatos eredmények	64	7. A munkatársakkal kapcsolatos eredmények	137
8. A társadalmi környezetre gyakorolt hatás eredményei	53	8. A társadalmi környezetre gyakorolt hatás eredményei	80
9. Kulcsfontosságú eredmények	58	9. Kulcsfontosságú eredmények	80
<b>Összesen</b>	<b>603</b>	<b>Összesen</b>	<b>807</b>

A legkisebb változás a két mérés között a szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatos eredmények terén történt. Ezt pozitívumnak tekintettük, hiszen már 2015-ben 83%-ra értékeltük a teljesítményünket, az eltelt évek folyamán sikerült megőrizni, illetve 2%-ban növelni az eredményeket.

A legnagyobb változás a Munkatársakkal kapcsolatos eredmények esetében mutatkozott. 2015-ben nem rendelkezünk valódi teljesítménymutatókkal a területen. Az eltelt 6 évben, ezeket kidolgoztuk és alkalmaztuk is. Mindenképpen segítette a pozitív irányú változást az is, hogy a 2017-ben történt átszervezés óta a szervezeti kultúrában nagy jelentőséget kapott a nyugodt kiegyensúlyozott munkahelyi légkör megteremtése. Eredményesek volt a dolgozók motiválására tett lépések is.

2022-ben az új szakmai beszámoló benyújtásához kapcsolódóan elvégeztük egy kisebb körben – a korábbi 8 csoport helyett csak 4 véleményezett – a KMÉR szerinti önértékelést is, amely közel hasonló eredményeket hozott. Az értékelő kollégák kicsit talán szigorúbban tekintettek adottságainkra és eredményeinkre. A kapott eredmények alapján állapítottuk meg azokat a területeket, amelyek fokozottabb figyelmet igényelnek, amelyek kijelölik a fejlesztési irányokat.

## 7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

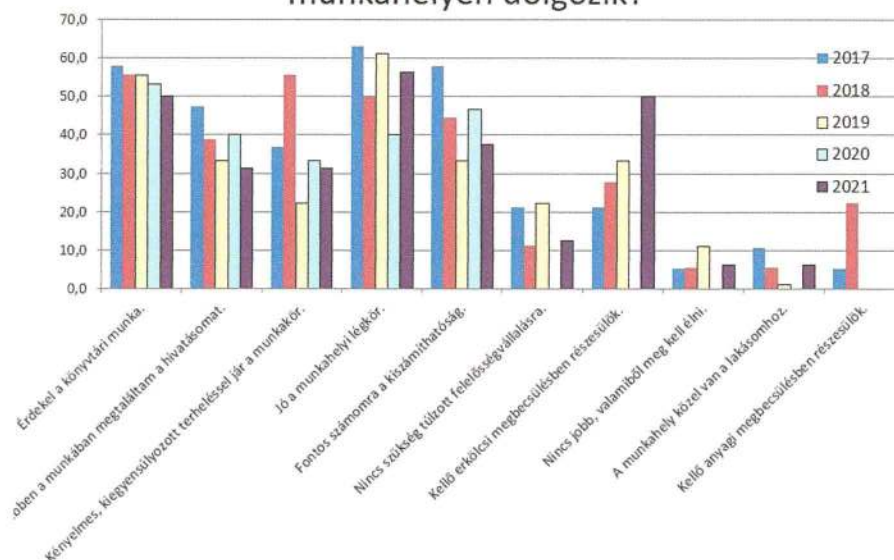
Egy szervezeten belül a legfőbb érték az ember. Amellett, hogy gyakran hangsúlyozzuk, számunkra olvasóink az elsők, nem szabad megengednünk, hogy dolgozóink ennek a kijelentésnek egy másik jelentést tartalmat tulajdonítsanak: nem a saját embereink a legfontosabbak számunkra. Hiszen a partnereink elégedettségéről ők gondoskodnak nap mint nap. Nincs jobb reklám a minőségi munkavégzésnél, ám ez a dolgozók hozzáállásán és motivációján múlik.

### 7.1 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján

A minden év őszén elvégzett munkatársi elégedettségmérés kiváló alkalmat nyújt arra, hogy a mindenkori vezető képet kapjon arról hogyan látják a dolgozók a munkáját, illetve hogyan látják saját helyzetüket a könyvtár szervezetén belül. A beérkezett anonim válaszokat excel táblában összesítjük és diagramok készülnek belőlük. Az értékeket több évre visszamenőleg vetjük össze és munkaértekezlet keretében szóban is értékeljük az eredményeket.

Arra a kérdésre, hogy miért dolgozunk itt szívesen, évek óta kiemelkedő értéket kap a „*Jó a munkahelyi légkör*”, illetve a „*Kellő erkölcsi megbecsülésben részesülök*”.

#### 2. Az alábbi szempontok közül melyek azok, amelyek miatt ezen a munkahelyen dolgozik?

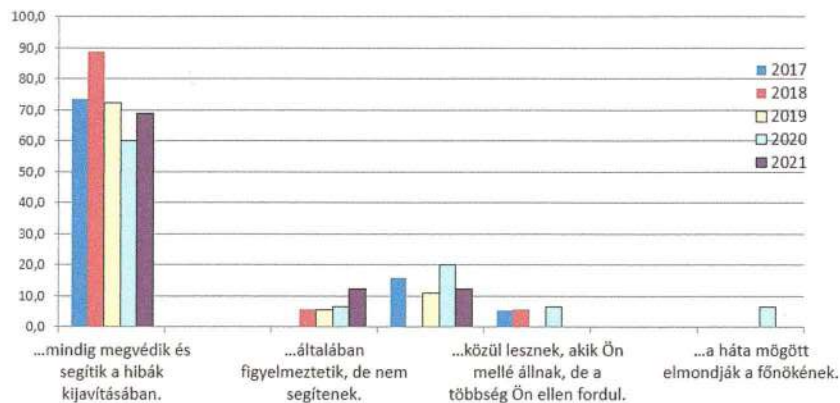


A kollégák kiemelkedően pozitív véleménye azt bizonyítja, hogy könyvtárunkban kialakult az a pozitív és támogató légkör, amely lehetővé teszi a valódi értékteremtő munkát. Működik a szervezeten belüli párbeszéd, a munkatársak bátran hangot adnak új ötleteiknek, ezekből születnek olyan új kezdeményezések, amelyek előre viszik közös munkánkat, emelik

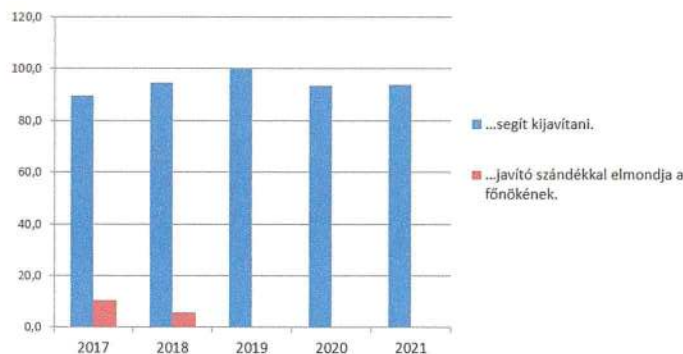


könyvtárunk presztízsét. Kollégáink szívesen vállalnak új feladatokat, képzéseken vesznek részt, hogy ezzel is növeljék a közös tudásbázist. Megvalósítják saját vagy egymás ötleteit és eközben – a szervezeti kultúrának köszönhetően – nem félnek hibázni, illetve őszintén felvállalni egy-egy elkövetett hibát, amit a munkatársi elégedettségmérés 19-es és 20-as kérdéseire adott válaszok is jól mutatnak:

### 19. Ha Ön véletlenül hibázik, közvetlen kollégái...



### 18. Ha egy közvetlen munkatársa véletlenül hibázik a munkájában, akkor Ön általában...



A biztonságos munkahelyi légkör mellett a hatékony és eredményes munkavégzéshez szükség van a szociális szempontok figyelembevételére is. Könyvtárunkban a munkakörülmények és a munkahely felszereltsége megfelelő. A munka havi munkaidőbeosztás szerint, lényegében két műszakban – heti váltásban – történik. Kéthetente elvárt a szombati munkavégzés, amely túlóráként számolható el. Lehetőség van a személyes igényekhez

igazodva rugalmasan kezelni a munkaidőt ezzel teremtve meg az egyensúlyt a munka és a személyes érdekek között.

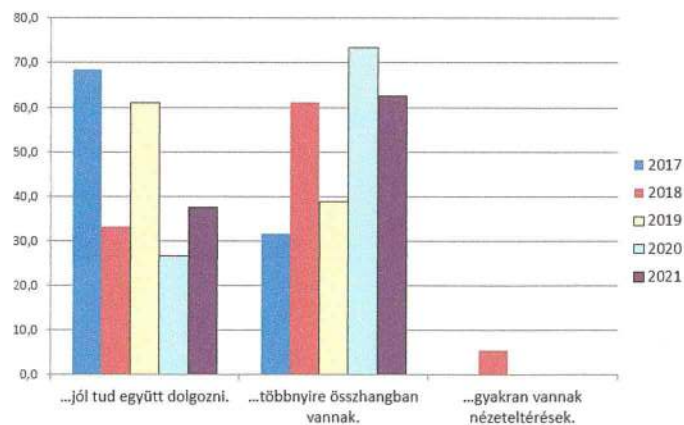
A lelki egészség megőrzését és a csapatépítést szolgálják azok az alkalmak is, amikor a könyvtár kollektívája együtt vesz részt programokon. Évek óta szinte teljes létszámban képviseltetjük magunkat a Kárpátmedencei Könyvtáros találkozón, a Megyei Könyvtárosnapon és évente legalább egy alkalommal közös kiránduláson veszünk részt. Ez jó alkalom az aktív pihenésre, kikapcsolódásra, a közös élménygyűjtésre. Ám ilyenkor is meglátogatunk egy könyvtárat. Vendégeskedtünk már többek Baján, Mohácson és Egerben is. Nagy örömünkre szolgált, hogy bajai kollégáink elfogadták meghívásunkat, így mi is vendégül láthattuk őket könyvtárunkban egy jó hangulatú és kötetlen szakmai napon.

## 7.2 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján

Könyvtárunk munkatársai kellően tájékozottak a közös célkitűzések tekintetében, ismerik a könyvtár Jövőképét, Küldetésnyilatkozatát és stratégiai céljait. Ezeknek megfelelően végzik szakmai tevékenységüket. A jelenléti ívek tanulsága szerint elenyésző a betegszabadságon töltött napok száma és csekély a munkahelyi fluktuáció.

Olvasói panaszt az elmúlt években nem kaptunk. Ez pozitív visszajelzés a tekintetben, hogy a dolgozók viselkedése és kommunikációja egymással, de főként a könyvtárhasználókkal kifogástalan. A munkatársak közötti kiegyensúlyozott viszonyról árulkodnak az elégedettségmérés 17-es kérdésére adott válaszok:

17. Közvetlen munkatársaival Ön...



A könyvtár munkatársai szívesen és hatékonyan vesznek részt a mindennapi munkájukon kívül felmerülő különféle plusz feladatok megoldásában – rendezvények megszervezése,



lebonyolítása, képzéseken való részvétel, az intézmény képviselte városi rendezvényeken, részvétel társadalmi összefogásban, például szemét gyűjtés. Számos alkalommal előfordul, hogy családtagok is önként segítenek egy-egy projekt lebonyolításában.

## **8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények**

Ahogy Küldetésnyilatkozatunkban is megfogalmaztuk:

*„Nyilvános könyvtárként alapfeladatunk az információkhoz való teljeskörű hozzáférés biztosítása mindenki számára. ... Mint a város meghatározó kulturális intézménye, közösségi térként szervezzük és támogatjuk az alkotói bemutatkozásokat, öntevékeny csoportok működését és különböző kulturális programokat. ... Támogatjuk az élethosszig tartó tanulást. Kiemelt figyelmet fordítunk a hátrányos helyzetűekre.”*

### **8.1 A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásáról**

Könyvtárunk minden munkatársáról elmondható, hogy munkaidőben és azon túl is a társadalmi normáknak megfelelően viselkedik, munkáját a tőle elvárható legnagyobb gondossággal és körültekintéssel, a legmagasabb szakmai színvonalon végzi.

A fenntartó önkormányzat bizottsági- és testületi ülésein több alkalommal hangzott el a könyvtár működését és szakmai tevékenységét dicsérő hozzászólás. A 2021. december 16-án megtartott 6. rendes ülésén, melynek 3. napirendi pontja a könyvtárvezető 5 évre történő megbízását tárgyalta amellet, hogy egyhangúlag szavazták meg az új igazgatót, a polgármester személyesen köszönte meg az akkori intézményvezető munkáját.

A városi hetilapban több alkalommal szerepelt egy-egy kollégánk a Szentesi Hősök rovatban. Az elmúlt év őszén azt a kolléganőnköt mutatták be címlapfotóval és másfél oldalas cikkben, aki immár 50 esztendeje dolgozik intézményünkben.

A veszélyhelyzeti kérdőív válaszaiból, programjaink látogatottságából, facebook követőink számából és hozzászólásaiból az mutatkozik meg, hogy könyvtárunk megítélése a helyi társadalom részéről pozitív. Ennek a kialakult pozitív képnek a jövőben is igyekszünk megfelelni. Munkánkkal és programjainkkal a későbbiekben is erősítjük könyvtárunk hírnevét.

Mindig nyitottan állunk a hozzánk forduló kérései elé. Támogatjuk a szociális, egészségtudatos vagy környezettudatos szempontból elkötelezett kezdeményezéseket. Helyet biztosítunk kluboknak, civil szervezeteknek, szociális intézmények rendezvényeinek. Többek között Könyvtárunk főépületében kerülnek megrendezésre az Alzheimer Café programjai a Szentés Városi Gondozási Központtal közös szervezésben. Gyermekkönyvtárunkban Down-

szindrómás ellátottjaikat látjuk vendégül rendszeresen. Ők papírszínházi mesével egybekötött kézműves foglalkozáson vesznek részt. Szintén a gyermekkönyvtár ad helyet a Védőnői Szolgálat szakmai támogatása mellett Baba-Mama Klubunknak. Mindig nagy érdeklődés övezi az Egészségfejlesztési Iroda rendezvénysorozatait is, melyeknek szintén biztosítunk helyet.

Önkormányzati kezdeményezéseket is támogatunk. Nagy örömünkre szolgált, amikor könyvtárunk főépülete Szentes egyik bemutatkozási helyszínéül szolgálhatott a Virágzó Közösségek Nemzetközi Pályázat alkalmából. A megmérettetésen ezüstérmet nyert városunk, melyet a kanadai Edmontonban adtak át.

A kisebbségeket vagy hátrányos helyzetűeket érintő társadalmi kezdeményezések mellett szakmai programokon is igyekszünk öregbíteni könyvtárunk és városunk hírnevét. Rendeztünk Megyei Könyvtárosnapot, szakmai továbbképzéseket, az elmúlt évben pedig mi szerveztük meg az MKE Helyismereti Könyvtárosok Konferenciáját.

Minden programunk megtervezése és lebonyolítása alkalmával nagy hangsúlyt fektetünk a környezettudatosság szempontjaira. A szervezés és marketing során előnyben részesítjük a digitális megoldásokat – papírtakarékosság. Szelektíven gyűjtjük a hulladékot, az épület több pontján található olvasóink számára is elérhető szelektív gyűjtési lehetőség. Különböző kezdeményezésekkel igyekszünk bemutatni az energiatakarékosság és a környezetszennyezés megakadályozásának fontosságát. Látványos akciókat szervezünk, melyeket saját eszközeinkkel és a helyi média segítségével dokumentálunk. Öko sarkot alakítunk ki könyvtárunk folyóirat olvasójában, tevékenyen részt vállalunk a „Szépítsük meg Szentest!” szemétszedési akciókban. Az olvasóink körében népszerű, rendszeres kézműves foglalkozásokhoz olyan alapanyagokat választunk, ami egyébként hulladékként végeznél. Kolléganőink irányítása mellett az érdeklődők készíthettek papírvirágokat, papírhengerekből asztaldíszet, tároló dobozokat. De készültek olvasóink által felajánlott kávékapszulákból ékszerek és angyalkák is.

A fenntartó szintén elkötelezett hozzáállásának köszönhetően épületeinkben korszerű energiatakarékos lámpatestek működnek. Új elektronikai eszközök beszerzésekor figyelmet fordítunk arra, hogy a legkorszerűbb, leginkább energia- és költséghatékony megoldást válasszuk. Elkészítettük mindkét épületünkre vonatkozóan Energiamegtakarítási intézkedési tervünket, melyet a fenntartón keresztül benyújtottunk a Nemzeti Energetikusi Hálózat területileg illetékes irodája felé.



## 9. Kulcsfontosságú eredmények

### 9.1 A szolgáltatásokhoz kapcsolódó eredménymutatók

Ezen a területen a külső és belső eredményekre egyaránt figyelmet fordítunk. Vizsgáljuk többek között a használói számok változását, a kölcsönzések alakulását, rendezvényeink látogatottságát. Az integrált könyvtári rendszer segítségével adatokat gyűjtünk a beszerzett dokumentumok népszerűségével kapcsolatban.

Olvasóink számában a népességfogyás valamint a pandémia által teremtett helyzet miatt csökkenést figyelhettünk meg. Városunk lakosságának nagyjából 11%-a aktív használója könyvtárunknak, ebben 2%-on belüli ingadozás mutatkozik, míg sajnos a lakosság lélekszáma az elmúlt 5 évben közel 5%-kal csökkent.

	Szentes lélekszáma	Könyvtár használók	Használók aránya a teljes lakossághoz
2017	28038	3596	12,8%
2018	27820	3124	11,2%
2019	27468	3637	13,2%
2020	27161	3344	12,3%
2021	26813	2974	11,1%

Bár városunkban széles az elérhető kulturális- és sport rendezvények választéka könyvtárunk rendezvényei nagy érdeklődésre tartanak számot.

	Rendezvényeink száma	Résztevők száma	Részvételi átlag (fő)
2017	337	7355	22
2018	279	7725	28
2019	298	9491	32
2020	191	4372	23
2021	83	3410	41

Belső eredményeinket elsősorban az emberi erőforrások tekintetében vizsgáljuk. Alkalmazzuk az általunk kialakított „Anyagi és erkölcsi elismerések eljárás rendjét”. Ennek egyik elemeként az intézmény vezetője minden évben kitüntetésre terjeszt fel egy arra érdemes dolgozót. Az elmúlt 5 év mindegyikében Kiemelkedő közszolgálatért emlékérmét kapott egy-egy munkatársunk.

Utoljára 2015-ben került sor szakfelügyeleti vizsgálatra könyvtárunkban, ám a fenntartó által felkért belső ellenőr rendszeresen végzett átfogó belső vizsgálatokat, melyek során mindent rendben talált.

## **Fejlesztési irányok**

- Tudatosná kell tennünk PR és marketing tevékenységünket, hogy minél hatékonyabban tudjuk megszólítani a potenciális könyvtárhasználókat.
- Erősíteni kell a könyvtár Öko szemléletet képviselő tevékenységeit és ennek kommunikációját.
- Aktívan kell figyelemmel követnünk és felülvizsgálnunk folyamatainkat.
- Tovább kell erősíteni az esélyegyenlőséggel kapcsolatos tevékenységeinket. A fenntartóval folytatott kommunikáció és pályázati lehetőségek felkutatása mellett javítanunk kell az akadálymentesítés szintjét.