



BALATONI REGIONÁLIS TÖRTÉNELI KUTATÓINTÉZET,
KÖNYVTÁR ÉS KÁLMÁN IMRE EMLÉKHÁZ

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

Minősített Könyvtár cím pályázatához

II. kategória

Jóváhagyta:

Lócser Edit
igazgató



Tartalomjegyzék

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI MUNKA AZ INTÉZMÉNYBEN.....	3
Az önértékelés bevezetése	4
1. kritérium: Vezetés.....	5
1.1. Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek	5
1.2. A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése	5
1.3. A vezetői támogatás és példamutatás.....	7
1.4. A vezető kapcsolata a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel	8
2. kritérium: Stratégia	9
2.1. Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok	9
2.2. Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján	9
2.3. A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálat	10
2.4. Innováció megjelenése a fejlesztésben	11
3. kritérium: Munkatársak.....	13
3.1. Emberierőforrás-menedzsment	13
3.2. A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése	14
3.3. A munkatársak bevonása és felhatalmazása	15
4. kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások.....	16
4.1. Kapcsolat a társadalmi partnerekkel.....	16
4.2. Kapcsolat a könyvtárhasználókkal	17
4.4. Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése	18
4.5. IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése.....	19
4.6. Infrastruktúra, épületüzemeltetés és -fenntartás.....	20
5. Folyamatok	22
5.1. Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival	22
5.2. Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok	24
5.3. A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása	26



6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények	28
6.1. A könyvtárhasználók véleménye	28
6.2. A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés	34
7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	38
7.1. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján	38
7.2. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján	41
8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények	43
8.2. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók	43
9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények	48
9.1. A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók	48



MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI MUNKA AZ INTÉZMÉNYBEN

A nyilvános könyvtár alapfeladatai között szerepel, hogy „szolgáltatásait a könyvtári minőségirányítás szempontjait figyelembe véve szervezi”. Számunkra korábban is fontos volt a minőségi szemlélet, azonban hiányzott a kellő tudatosság és rendszerezettség. A minőségfejlesztéssel kapcsolatos tényleges munka 2018-ban kezdődött, amikor célul tűztük ki a Minősített Könyvtár cím elérését, tudván, hogy a minőségirányítási rendszer bevezetése hatékony segítséget nyújt a fejlesztésben, a célok megvalósításában.

Elsőként a 2018. január 23-án NKA pályázati forrás segítségével intézményünkben megrendezett szakmai napon két előadás hangzott el (a keszthelyi Fejér György Könyvtár munkatársai és Vidra Szabó Ferenc) a Minősített Könyvtár cím eléréséhez vezető útról, feladatokról. Ezeket az előadásokat minden munkatárs végighallgatta. Mentorként Vidra Szabó Ferencet kértük fel, aki iránymutatást adott, segítette munkánkat, első lépéseinket a minőségmenedzsment szemléletének elsajátításában. Még ebben az évben megalakult a Minőségirányítási Tanács (MIT), majd a Folyamatszabályozási és az Elégedettségmérési munkacsoport. Terveink között szerepel a Marketingkommunikációs és a Helyismereti Munkacsoport létrehozása, ez utóbbi nem kifejezetten minőségirányítási munkánkat segíti, hanem stratégiai céljaink megvalósulását viszi előbbre.

A MIT és a munkacsoportok munkáját, feladatait ügyrendjük részletezi. A MIT vezetője az intézmény korábbi igazgatója lett, a munkatársakkal való közös munka többször nem valósult meg. Több minőségirányítási dokumentum, többek között a stratégiai terv, valamint cselekvési tervek elkészítésébe sem vonta be a kollégákat, több dokumentum pedig hiányzott, illetve távozását követően nem értük el.

Ugyanakkor közösen kezdtük el megfogalmazni küldetésnyilatkozatunkat, jövőképünket, szervezeti értékrendünket, minőségpolitikai nyilatkozatunkat. Kialakítottuk a folyamatszabályozás rendszerét, elégedettségméréseket végeztünk. Sor került a szervezeti kultúra és dolgozói elégedettség mérésére, összeállítottuk partnerlistánkat, tudástérképünket. Elemeztük könyvtárunk teljesítményét benchmarking és teljesítménymutatók segítségével. Meghatároztuk a szükséges változásokat, amelyeket megtervezve, ütemezve végrehajtottunk.

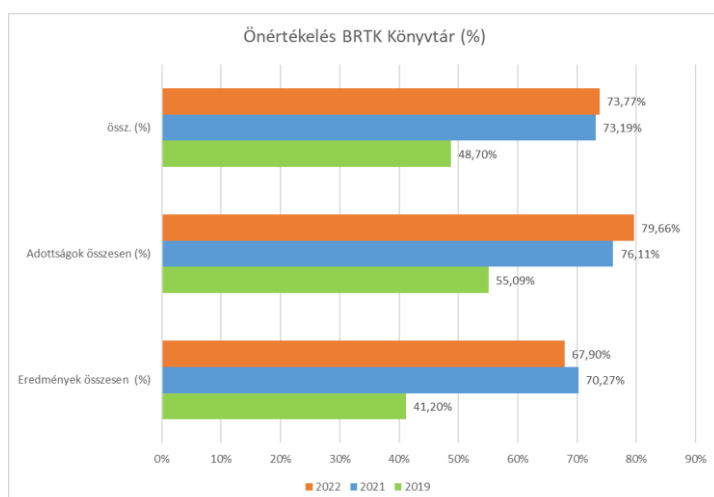
2021. június 1-től új vezető került az intézmény élére, ezt követően felülvizsgáltuk a minőségirányítási munkát.

Az önértékelés bevezetése

A munkatársaink bevonásával 2019. október 8-án a KKÉK alapján előzetes önértékelést végeztünk. 2021. november 15-én a Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere (KMÉR) szerinti egész napos szervezeti önértékelést tartottunk a könyvtárban, melyen 8 fő vett részt. Ez utóbbi önértékelés során meglehetősen magas pontszámok születtek, valószínűleg azért, mert időnként a konkrétumok helyett a megérzéseinkre támaszkodtunk. Az önértékelés mégis jó lehetőséget adott arra, hogy tényszerűen megállapítsuk, mennyi munkát végeztünk már el, és rávilágított azokra a területekre, amelyeket fejlesztenünk kell.

A Szakmai beszámoló összeállításával egy időben, 2022. április 4-én megismételtük az önértékelést az előző mérésben is részt vevő 8 munkatárssal. A realisabb pontozás miatt az eltérés nem jelentős, sőt az eredménykritériumoknál alacsonyabb pontszámok születtek, mégis támpontot adtak a két önértékelés között rövid idő alatt történt változás felméréséhez. 2021 novemberétől dokumentumaink közül többet teljesen átdolgoztunk. Új SZMSZ készült, mellékleteként *Könyvtáhasználati szabályzattal, Gyűjtőköri szabályzattal, Gazdálkodási ügyrenddel.* Átdolgoztuk a *Stratégiai tervet, az Emberierőforrás-stratégiát, a Kommunikációs tervet,* új arculatot alakítottunk ki. Továbbá új használói elégedettségméréseket készítettünk, ezeket összegeztük.

A *Szervezetikultúra-felmérés és dolgozói elégedettségmérés* eredményét összevetettük az előző évek felméréseivel, levontuk a következtetéseket. A munkabeszámolóban összesítettük a 2021-es év eredményeit.



Az önértékelést követően fontosnak tartott intézkedési javaslatainkat beépítettük a Szakmai beszámolóba.

A többéves munka, az önértékelési pontszám, illetve az elmúlt években tudatosan végzett minőségügyi felkészülés alapján összeállított szakmai beszámoló mutatja be az intézmény első önértékelését követő jelentős fejlődését.

ADOTTSÁGOK

1. kritérium: Vezetés

1.1. Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

2018-ban intézményünk *Küldetésnyilatkozatában* és *Jövőképében* a munkatársak aktív részvételével fogalmaztuk meg az alapvető céljainkat, feladatainkat a fenntartói elvárás és a partneri igények ismeretében. Ezt 2022-ben felülvizsgáltuk, figyelembe véve az eltelt időszakban történt változásokat. A *Szervezeti értékrend* kidolgozásába is bevontuk a munkatársakat. Alapja a könyvtárosok etikai kódexében foglaltak, az alapvető emberi értékek, a közsféra alapvető értékrendjének tiszteletben tartása.

A küldetés, a jövőkép, az értékek, a stratégiai célkitűzések megjelennek az alapdokumentumokban, és jelen vannak az intézményi működés gyakorlatában, meghatározzák tevékenységünket. Az elkészült dokumentumokat minden munkatárs megismeri, ezt aláírásával igazolja, ezután hozzáférhetőek az intézmény belső szerverén és partnereink számára a könyvtár honlapján. Dokumentumaink felülvizsgálata rendszeres, a vezetőváltást követően többségüket átdolgoztuk, így tükrözik a külső és belső környezetben történő változásokat. Mindent figyelembe véve az új SZMSZ mellett új stratégiai tervet is készítettünk (*ld. SZMSZ, Stratégia terv*).

Az új igazgató olyan vezetési rendszert alakított ki, amelyben a munkatársak között erősödött a bizalom, a lojalitás, érzékenyek vagyunk egymás szociális problémáira. Olykor vannak konfliktusok is, néha hiányzik az összhang, mégis többnyire támogatjuk, segítjük egymást a munkavégzés során. Mindezt alátámasztják a szervezetikultúra-felmérés eredményei. Értékrendünket, meghatározó alapelveinket a kollégák magukénak érzik, mindennapi munkájukat ezek alapján végzik.

1.2. A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése

A 2021-es újranyitással szinte egy időben történt vezetőváltás, mely több területen is változást hozott, így a minőségirányításban is.

A pandémia megmutatta, hogy képesek vagyunk gyorsan reagálni a változásokra, megújulni, a közösséget, a kultúrát szolgálni, élményt nyújtani. A szolgáltatások kialakítása a dolgozók és



a használók javaslatai alapján történt, és a tapasztalatok alapján folyamatosan módosítottunk rajtuk.

A vezetőváltást követően változott a szervezeti struktúra, módosult a helyettesítés rendje. A változásokat a 2022-ben elfogadott új SZMSZ-ben található *Organogram* is tartalmazza.

A felelőségek, a kompetenciák és feladatok meghatározása megtörtént. A munkatársak munkaköri leírása összhangban van a könyvtár stratégiájával, terveivel, igényeivel, elvárásokkal, aktualizálásuk folyamatos. Az új munkaköri leírásokba bekerülnek a minőségirányítással kapcsolatos feladatok is.

A MIT megalakulása óta a vezetői döntésben és tevékenységben fontos a PDCA és TQM alapelvei szerinti működés. A vezető a minőségirányítás szempontjait figyelembe véve vezeti az intézményt, amelyek alapján készülnek a munkatervek, beszámolók, munkatársi értékelések. Mindezek kommunikálása a fenntartó számára folyamatos. A munkánkat elismerik. Megfelelőek a feltételek a folyamat- és projektmenedzsment, valamint a csoportmunka számára, gyakoribb a munkatársak bevonása a fontos döntésekbe.

Elkészítettük és folyamatosan aktualizáljuk A *folyamatszabályozás rendszerét*, kijelöltük a folyamatgazdákat, bővítjük folyamatleltárunkat.

A partnerkapcsolatok menedzselését szolgálja a *Kommunikációs tervünk*, melyet 2022-ben újragondoltunk. Partnerlistát is készítettünk, melyet folyamatosan aktualizálunk.

A szervezetikultúra-felmérés alapján az derült ki, hogy a munkatársak fele jobban kedveli a projektmunkát. Különösen nehéz helyzetekben, jelentős projekteknél a többség jól tud csapatban dolgozni. A vezető számára ez fontos, hisz stratégiai céljaink megvalósításában fontos szerepe van a csapatmunkának. A projektek lebonyolításában részt vevő munkatársak kiválasztásánál fontos a motiváltság, valamint a megfelelő kompetenciák.

Megteremtettük a hatékony belső és külső kommunikáció feltételeit. Az intézményi kommunikáció folyamatosan fejlődött, de a dolgozói elégedettségmérésből kiderült, hogy az információ eljuttatása a munkatársakhoz még mindig nem elég eredményes. Az információ átadásának leggyakoribb formája az e-mail, a szakmai és informális megbeszélés, a belső tárhelyen található dokumentumok, a folyóson található tervezőnaplók. Bevezettük a Trello online projektmenedzsment-rendszert, amely segíti a projektmunkát, a feladatkövetést. Használatának tudatosítása fontos. A veszélyhelyzet alatti távmunkában a kommunikációt segítette a Google Drive, a Facebook Messenger – ez utóbbi beépült mindennapjainkba. A partnereinkkel való kapcsolattartás leggyakoribb módja az elektronikus levelezés, de fontos szerepet kap a telefonos kapcsolat is.



A közösségi oldalaink (Facebook, Instagram, YouTube, Tik-Tok) egyre népszerűbbek, tartalmaink elérése és népszerűsége kimondottan erősödött. Ez köszönhető az új, átgondoltabb, igényesebb online jelenlétünknek. A vezetés jó kapcsolatot épített ki a helyi sajtóval (Siófoki Hírek). A Somogy TV-ben és a Kapos Tv-ben is vannak híradások az intézményről, rendezvényeinkről.

1.3. A vezetői támogatás és példamutatás

A vezető a szervezeti célokat és értékeket mindig elsődlegesnek tekinti, támogatja a dolgozói kezdeményezéseket, javaslatokat. A munkatársak rendszeres tájékoztatást kapnak az intézménnyel kapcsolatos kulcsfontosságú kérdésekről, a feladatok, projektek személyre szóló elosztása megvalósul.

A vezetés támogatja a dolgozók szakmai fejlődését, továbbképzését, a könyvtár stratégiai célkitűzéseit, az igényeket és a lehetőségeket összehangolva alakítja ki az új *Képzési tervet*. A megszerzett új ismeretek átadása szabályozottan történik (*ld. A tudásátadás és -hasznosulás rendje*), *Tudástérképen* jelennek meg ennek eredményei. A munkatársak a szabályozottság ellenére idő hiányában az ismereteket nem mindig osztják meg, emiatt a tudásátadásban vannak hiányosságok.

A vezetés – az esélyegyenlőség jegyében – figyelembe veszi a dolgozók egyéni igényeit, körülményeit (pl. kisgyermekes szülő, egyéb elfoglaltság), tiszteletben tartja a személyes körülményeket, a megfelelő család-munka egyensúly megtartását. A munkaidő beosztásában is érvényesülnek a személyes igények (*Esélyegyenlőségi melléklet alkalmazása*).

A feladatok és hatáskörök delegálása mellett ösztönzőként hat a munkatársakra a rendszeres, évenkénti vezetői értékelés, mely feltárja erősségeiket és a fejlesztendő területeket, motiválja az eredményesebb munkavégzést. Ugyancsak ösztönző a munkacsoportok és az egyének munkájának szóbeli elismerése, a jutalmazás, az anyagi elismerés a lehetőségekhez mérten (erre kevés a lehetőség). Erkölcsi elismerésként hiányzik egy, az intézményen belül kiemelkedő munkát végzők külön ösztönzése.

A vezető feladata a legtágabban értelmezett kedvező munkakörülmények megteremtése. Intézményünkben megfelelőek a tárgyi feltételek, kulturált személyzeti helyiség áll rendelkezésre a pihenőidő eltöltéséhez.



1.4. A vezető kapcsolata a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel

A vezető rendszeres kapcsolatot ápol az országos szakmai intézményekkel és szervezetekkel. Részt vesz szakmai napokon, tanfolyamokon, figyelemmel kíséri a szakirodalmat, a nemzetközi trendeket, jogszabályi változásokat, folyamatos kapcsolatot tart más könyvtárakkal. Az elsajátított tudást, az intézményben megvalósítható ötleteket, inspirációkat a könyvtárra adaptálja, ennek alapján kezdeményezi ezek megvalósítását.

Folyamatos a kapcsolattartás a fenntartóval is. A vezető rendszeresen részt vesz egyeztetéseken, megbeszéléseken, testületi és bizottsági üléseken, amelyek során lehetőség nyílik a tervek és az eredmények ismertetésére. A Humán Bizottság munkánkat elismerte, kiemelte programjaink sokszínűségét. A város, a helyi társadalom megbecsülését jelzi, hogy a könyvtár bekerült a Települési Értéktárba.

A partnerkapcsolatok megfelelő működtetését a *Kommunikációs terv* és a naprakész *Partnerlista* megléte, tartalma biztosítja, több partnerrel van írásos együttműködési megállapodásunk. A partnerkapcsolatokat minősítik a használói és partneri elégedettségmérések eredményei, és ezzel segítik a vezetőt a kapcsolatok értékelésében, megmutatják a partnerek elégedettségét, ugyanakkor igényeiket és elvárásaikat is. Cél a könyvtár elismertségének növelése, a közösségi jelenlét erősítése.

Fejlesztendő területek:

- A PDCA-ciklus megvalósításának fejlesztése
- A projektmunka erősítése
- Ösztönzőrendszer összeállítása



2. kritérium: Stratégia

2.1. Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok

Jelenlegi stratégiai tervünk a 2022–2026 közti időszakra készült, részét képezve annak a 2021. június 1-je után megkezdett folyamatnak, amely a minőségirányítási munka megújítását tűzte ki célul, és amely figyelembe veszi a megszerzett ismereteket, meghatározza azokat a célokat, amelyeket jövőképünkben megfogalmaztunk, és amellyel küldetésünket teljesítjük.

A munkatársak bevonásával azonosítottuk a könyvtárhoz kapcsolódó érdekelt feleket (partnerlista). Figyelembe vettük az érintettek rendszeresen gyűjtött, elemzett, ellenőrzött igényeit, elvárásait.

A könyvtári trendeket a kollégák a szakmai rendezvényeken, a szaksajtóban, egyéb szakmai fórumokon való tájékozódással követik nyomon. A könyvtárunkra alkalmazható elemeket, ötleteket a stratégia kialakítása és felülvizsgálata során beépítjük.

A stratégiai célok megfogalmazását megelőzte a könyvtár makrokörnyezetére vonatkozó információk gyűjtése és elemzése, a PGTTJ-elemzés készítése, amelyet rendszeresen felülvizsgálunk. Könyvtárunk erősségeinek, gyengeségeinek, lehetőségeinek és a veszélyek feltárására a munkatársak részvételével 2018-ban SWOT-elemzést készítettünk, amelyet aktualizáltunk az új *Stratégiai terv* készítésekor.

Szervezetünk teljesítményének mérésére a statisztikai adatok vizsgálata mellett teljesítménymutatókat alkalmazunk. 2020-ban benchmarking vizsgálatot végeztünk, amit 2021-ben statisztikai adatokkal kiegészítettünk. (*Benchmarking, Teljesítménymutatók*).

2020. szeptember elején kilenc könyvtárral együtt részt vettünk abban a gödöllői könyvtár által kezdeményezett szakmai tapasztalatcserében, amely a koronavírus-járvány miatti zárva tartást és annak rövidtávú következményeit igyekezett felmérni.

2.2. Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján

A 2022-ben átdolgozott *Stratégiai terv*ünkben céljainkat a *Küldetésnyilatkozatunkban* és *Jövőképünkben* megfogalmazott célkitűzések megvalósítása érdekében határoztuk meg.

A könyvtár stratégiájának és terveinek elkészítése során figyelembe vettük a törvényben rögzített alapelveket és alapfeladatokat, a települési koncepciókat, stratégiákat, a fenntartó



igényeit, a település adottságait, a demográfiai tényezőket, a használói igényeket és visszajelzéseket, valamint a statisztikai kimutatásokat, teljesítménymutatókat.

Kiemelt kulcsterület a minőségirányítás. Külön kulcsterületként jelöltük meg a XXI. századi elvárásoknak való megfelelést. Ezen belül kiemelten fontosnak tartjuk a fenntarthatóságot jelentő zöld könyvtári tevékenységet, az értékőrzést, a közösségi tér funkció további erősítését. Kitekintünk a hagyományos könyvtári szolgáltatásokon túlra, figyelembe véve az aktív és kulturált pihenéshez, kikapcsolódáshoz, művelődéshez szorosan kötődő szolgáltatásokat.

A partnerkapcsolatok mindig is fontosak voltak, csakúgy, mint a település helyzetéből adódó turizmushoz kapcsolódó feladatok ellátása. Átfogó cél a fentiek mellett a kulturális tevékenységek ösztönzése, illetve az esélyegyenlőség biztosítása. A tervezett beavatkozásokat évente konkrét rövid távú célokként határozzuk meg a munka- és cselekvési tervekben. Stratégiai céljainkkal összhangban alakítottuk ki az emberierőforrás-stratégiánkat, valamint kommunikációs tervünket.

Az erőforrások elosztásához a prioritási sorrendet meghatároztuk. A vezetés értékeli az adott időszakra kitűzött célok, feladatok eredményességét a szolgáltatások sikeressége, társadalmi hatása szempontjából, a rendelkezésre álló információk és mutatók segítségével.

2.3. A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálat

A 2020–2025 közötti időszakra vonatkozó *Stratégiai terv*ünket az akkori igazgató a munkatársakkal történő egyeztetés nélkül készítette, bár néhány prioritást közösen választottunk ki. 2022-ben új *Stratégiai tervet* állítottak össze a MIT tagjai, közösen átgondolva, megbeszélve, véglegesítve, az összes munkatárs véleményét figyelembe véve. *Jövőkép*ünket és *Küldetésnyilatkozatunkat* is újrafogalmaztuk. Lényegretörőbb lett, új elemekkel gazdagodott. Új PGTJ-elemzés mellett új SWOT-elemzést is készítettünk. A már meglévő elégedettségmérési eredményeket is figyelembe véve a kiemelt kulcsterületek száma, tartalma megváltozott, és kiegészítettük a hozzájuk rendelt beavatkozásokat (*ld. 2.2 alkritérium*). A kiemelt kulcsterületekhez meghatároztuk a beavatkozásokat. A közösségi tér funkció további erősítése érdekében az elvégzett lakossági igényfelmérés rendszeres megisméltése szükséges.

A minőségfejlesztés területén belül részletesen megfogalmaztuk mindazokat a feladatokat, amelyeket fontosnak tartottunk: *Emberierőforrás-stratégia*, *Kommunikációs terv* felülvizsgálata, a folyamatszabályozás rendszerének aktualizálása, igényfelmérések ismétlése. A stratégia a



honlapunkon az összes partnerünk számára elérhető, a fenntartót pedig az intézmény igazgatója tájékoztatja.

A *Stratégiai terv* alapján a munkatársak bevonásával évente *Munkaterv* és *Cselekvési terv* készül, felelősökkel, akiknek feladata a konkrét tevékenységek végrehajtása. Az elvégzett feladatok értékelése, a kitűzött célokkal való összevetése a MIT üléseken, munkatársi értekezleteken történik.

2.4. Innováció megjelenése a fejlesztésben

Vezetőnk elkötelezettsége mellett a kollektíva is nyitott a fejlődésre, az újítások bevezetésére. Keresve a fejlesztés új lehetőségeit, gyorsan reagál a változásokra. Az igazgató nyitott a munkatársaktól érkező innovációval kapcsolatos ötletekre. A kollégák számára számos lehetőség biztosított, hogy ötleteiket, javaslataikat bemutathassák, megvitathassák. Erre közös online felületet is létrehoztunk (K:\3_PROGRAMOK\Rendezvény ötletek). Emellett gyakori az egymástól tanulás, az egymás közötti ötletelés. Ötleteinket az értekezleteken ismertetjük, megvitatjuk, és az intézmény vezetője értékeli, elbírálja azokat. Az egymástól tanulás sok esetben informális úton működik. A segédletek és a szakmai beszámolók hozzáférhetőek a belső tárhelyen, de a feltöltés nem minden esetben történik meg, ennek oka többnyire a túlterheltség, ritkábban technikai nehézségek. A tudás megszerzéséhez, az innovációk megvalósításához alkalmat adnak a szakmai képzések, fórumok, a szakirodalom figyelemmel kísérése, melyek által a munkatársak új módszerekkel, lehetőségekkel ismerkednek meg. Más könyvtárak újításainak rendszeres követése, a benchmarking révén további jó gyakorlatokkal ismerkedünk meg.

Az innovációk bevezetése során fontos szempont az érintettek bevonása a folyamatba. Az innovációk megvalósítására a pályázatok nyújtotta lehetőségeket is kihasználjuk.

Egyik kolléganőnk felsőfokú kommunikációs és médiaismeretei segítségével megújította a közösségi felületek arculatát, tartalomstratégiáját. Elkezdtük használni a Trello rendszert a folyamatok menedzseléséhez. Az olvasói könyvigények gyűjtéséhez a Corvina IKR ACQ moduljának „Igények” menüpontját használjuk.

2019-ben sor került a múzeumi Huntéka bevezetésére. A program a helyismerti munkát és a Kálmán Imre Emlékház munkáját egyaránt támogatja.

Évek óta rendszeresek a rendhagyó kiállítások intézményünkben, 2021-ben ennek könnyebb megvalósíthatóságára a terek átrendezésével kiállítóteret hoztunk létre.



A 2022-es évben kialakítottuk a Kamaszkuckót, melyre más könyvtárakban is láttunk példát, de fókuszcsoporthoz interjúink is felhívták a figyelmet erre az igényre. Az eddig csak szóban elhangzott felvetéseket erősíti meg a jelenleg is folyó igényfelmérésünk, mely alapján nyáron gyerekek részére olvasásismereti tábort szervezünk. Szintén a középiskolásokat célozza meg „Legendagyár” programunk. 2018-tól egy kollégánk a mintaprogram kipróbálójaként részt vesz „Az én könyvtáram” elnevezésű projektben.

A koronavírus-járvány idején használóink részéről az online felmérésünk alapján jelentkező igény volt, hogy valamilyen módon hozzáférhessenek állományunkhoz. Példákat elemezve és a Könyvtári Intézet ajánlásai alapján alakítottuk ki „SióPakk” szolgáltatásunkat. Az igényelt könyvcsomagokat épületen kívül adtuk át, melyet népszerűségének és a használók visszajelzéseinek köszönhetően továbbra is fenntartunk. Számtalan online tartalmat gyártottunk, az online térbe költöztünk. Kedveltek a rovatok között a rendszeren közzétett helyismereti Múltidéző sorozat, a motiváló idézetek, programjaink fényképes és videós beszámolóit, a jeles napokhoz, helytörténeti évfordulókhoz kapcsolódó videók és a meseolvasás.

A kedvelt Papírszínház programunk Lépcsőmesékké alakult, hogy a gyerekek a szüleikkel védettségi igazolvány nélkül is látogathassák a könyvtár szabadtéri lépcsősorán. Könyvbedobó ládánk lehetővé teszi, hogy olvasóink nyitvatartási időn túl is visszajuttassák kölcsönzött dokumentumaikat, melyre az igényüket többször jelezték. A település turizmusban betöltött szerepére reflektáltunk, mikor – a Balaton-parti könyvtárak gyakorlatát is figyelve – újraindítottuk strandkönyvtári szolgáltatásainkat.

Folyamatosan figyeljük a bevezetett változásokat, és velük kapcsolatban időközönként visszajelzést kérünk, ami nem feltétlenül dokumentált, gyakori a szóbeli, spontán visszacsatolás, de az információkat mindig elemezzük, értékeljük, és ha szükséges, beavatkozunk.

Fejlesztendő területek:

- A tudásátadás hatékonyabbá tétele
- A stratégiai célok teljesülését alátámasztó információk és teljesítménymutatók, valamint a mérési módszerek, elemzések és a dokumentációs rendszer felülvizsgálata
- További jó gyakorlatok keresése és bevezethetőségük vizsgálata (pl. a partnerek bevonása a tervezésbe)



3. kritérium: Munkatársak

3.1. Emberierőforrás-menedzsment

A minőségirányítás bevezetése óta a stratégiai célokkal, a felhasználók és a partnerek által támasztott igényekkel és a kompetenciaterképpel összhangban alakítjuk az emberierőforrás-menedzsmentet. Ezt a célt szolgálja a 2019-ben kidolgozott *Emberierőforrás-stratégia*, melyet 2022-ben felülvizsgálunk. A jelenlegi és jövőbeni emberierőforrás-szükséglet elemzése rendszeresen, de legalább 2 évenként megtörténik.

Közösen dolgoztuk ki az egyéni teljesítményértékelés szempontjait és rendszerét, melynek célja, hogy feltárja a munkavégzéssel kapcsolatos erősségeket, fejlesztendő területeket, motiváljon az eredményesebb munkavégzésre. Mindezek alapján, a munkatársak bevonásával évente készül az aktuális *Képzési terv*. 2021 őszén megismételtük a szervezetikultúra-felmérést és dolgozói elégedettségmérést.

A munkatársak létszáma és képzettsége összhangban áll a *Stratégiai tervvel*. Egy szakmuzeológus álláshely jelenleg betöltetlen. Az életkori megoszlás arányos: a huszonévestől a hatvanas éveikben járó munkatársak alkotják a kollektívát. Mindenki rendelkezik a törvényben előírt, munkakörének megfelelő szakmai végzettséggel. A könyvtáros mellett történész, kommunikációs szakember, muzeológus, pénzügyi szakember, könyvkötő egészítik ki a munkatársak tudásvagyonát. Informatikus/rendszergazda végzettségű munkatársunk nincs, ezért kiszervezéssel, külső szakember bevonásával oldjuk meg a teendőket.

Az emberierőforrás-gazdálkodásunk gyors rugalmasságát, a változásokra való gyors reagálást mutatja, hogy a járványügyi helyzetben, felmérve a lehetőségeket, zökkenőmentesen szerveztük meg az otthoni munkavégzést. Erre tekintettel a kommunikációs csatornáinkat bővítettük a Google Drive használatával, gyakori volt a Messenger és a kedvező előfizetéssel rendelkezők számára a mobiltelefon használata.

A munkatársak ismerik egymás erősségeit, amit hatékonyan tudnak felhasználni a könyvtár érdekében az egyes projektek során. Egyszerre több munkaterületen is dolgoznak, távolmaradás esetén meg tudják oldani egymás helyettesítését.

A szervezeten belül szükséges munkaerő-átcsoportosítást mindig alapos mérlegelés, tájékozódás és az érintettekkel történő megbeszélés előzi meg.

Munkánk során a szervezeti értékrendünkben, valamint a könyvtárosok etikai kódexében megfogalmazott szempontok nagy hangsúlyt kapnak (*Szervezeti értékrend*). Jellemző a



teljesítmény, a kiemelkedő munkavégzés elismerése. Az anyagi elismerés is megtörténik a lehetőségek függvényében, emellett nem pénzügyi eszközöket is alkalmazunk a munkatársak ösztönzésére, a szociális és kulturális támogatásra. Ennek fő formája a vezető szóbeli dicsérete, plusz szabadnap biztosítása, szakmai kirándulások, egészségmegőrzést szolgáló programok (*ld. 1.3 kritérium*). A vezető a munkaerő-felvételre, a saját hatáskörbe tartozó illetményre, a jutalmakra átlátható, objektív kritériumokat érvényesít.

3.2. A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése

A munkatársak szakmai tudásának felmérésére, az erősségek és fejlesztendő területek feltérképezésére *Tudástérkép* készült, szempontjainak összegyűjtése a munkatársak teljes körének bevonásával történt. 2022-ben elvégeztük frissítését a munkatársaink időközben megszerzett új ismeretei alapján.

Eredményeink, stratégiai céljaink és emberierőforrás-stratégiánk figyelembevételével határoztuk meg a képzési tervhez kapcsolódó fejlesztési területeket. A *Képzési tervet* évente aktualizáljuk.

A könyvtárak alapvető feladatai kibővültek: ide tartozik a pályázatok gondozása, marketingkommunikáció (pl. közösségimédia-oldala gondozása, promóciós anyagok készítése), online jelenlét, rendezvényszervezés, digitalizálás, helytörténeti kutatások publikálása, közösségek működtetése, kiadványok megjelentetése, minőségügyi tevékenység. Mindez sokoldalú felkészültséget kíván.

A tervek megvitatásánál, kidolgozásánál, kommunikálásánál jelentős szerepe van az értekezleteknek, valamint a MIT munkájának. A vezetés kiemelten támogatja a munkatársak képzését a tanfolyamok, szakmai napok, konferenciák keretében (három alkalommal intézményünk is otthont adott konferenciának, szakmai napnak). Szívesen élünk a benchlearning adta lehetőségekkel az ismeretszerzésre. Kollégáink is kapnak felkérést továbbképzések, szakmai előadások megtartására (*ld. 4.1 alkritérium*). A belső mobilitás is lehetőséget ad a tanulásra, helyettesítés során is betekintést nyerünk más területek feladataiba.



3.3. A munkatársak bevonása és felhatalmazása

A vezetés támogatja a nyílt kommunikációt, a csapatmunkát, és bátorítja a kollégákat a projektszemlélet alkalmazására. Elképzeléseik megosztására többféle lehetőség is biztosít. Rendszeresek a munkacsoport-megbeszélések, brainstormingok, szívesen ötletelünk (*ld. 2.4 alkritérium*).

Mindannyian aktívan részt veszünk az alkotó gondolkodást igénylő feladatokban, mint a rendezvények szervezése, felhasználóképzés, pályázatok. A munkatársak körében rendszeresek a különböző igényfelmérések, amelyek visszajelzési lehetőséget biztosítanak. Több alkalommal (2019, 2020, 2021) szervezetikultúra-felmérést és dolgozói elégedettségmérést végeztünk. Összességében elmondható, hogy kreatív, terhelhető, a csapatmunkát előtérbe helyező kollektívánk van. A vezetés és a szervezet is támogató magatartást tanúsít a hátrányos helyzetű (pl. megváltozott munkaképességű, egyedülálló szülő, tartósan beteg) kollégákkal szemben, segíti a munkahelyi és a családi kötelezettségek közti egyensúly megtartását (*Esélyegyenlőségi melléklet*).

Ösztönző erő, hogy a vezető figyelembe veszi az éves rendes szabadságok felhasználásánál az egyéni igényeket – természetesen a könyvtár működésének zavartalan biztosítása mellett – és lehetőséget biztosít a túlórák lecsúsztatására.

Fejlesztendő területek:

- A szervezeti kultúra további erősítése: növelni kell a munkatársak motiváltságát, és csökkenteni kell az esetlegesen meglévő bizalmatlanságot a munkatársak között.
- Jövőbeni továbbképzések folyamatos figyelemmel kísérése és a lehetőségek kihasználása
- Új *Esélyegyenlőségi terv* készítése

4. kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások

4.1. Kapcsolat a társadalmi partnerekkel

A munkatársak bevonásával azonosítottuk a működés szempontjából meghatározó partnereket.

Elkészült a közösen meghatározott szempontok szerint szegmentált *Partnerlista*. Kijelöltük a felelőst, aki folyamatosan figyeli a változásokat, és legalább negyedévente átnézi a listát. Több partnerünkkel már írásos megállapodást is kötöttünk, a régiek megújítását és továbbiak megkötését tervezzük.

Együttműködő partnereink száma	2018	2019	2020	2021
Civil szervezetek	16	16	16	16
Oktatási intézmények együttműködési szerződéssel (közösségi szolgálat)	18	19	21	28
Helyi és környékbeli oktatási intézmények	18	18	18	18
Egyéb	3	3	3	5
Összesen	55	56	58	67

Közösségi szolgálat	2018	2019	2020	2021
Az iskolai közösségi szolgálatot a könyvtárban teljesítők száma (fő)	22	25	11	51
Az iskolai közösségi szolgálat fogadására a köznevelési intézményekkel kötött megállapodások száma (db)	18	19	20	26

2019-ben külső partneri elégedettségi felmérést végeztünk. Külső partnereink többsége kiváló szintűnek tartja együttműködésünket. Partnereink elégedettségméréseinek összesítését lásd 6.1. alkritériumban. A felmérések eredményeinek összegzését honlapunkon közzétettük. Az eredményekről, az intézményben történt, partnereinket érintő változásokról, történésekről tájékoztatást adunk a *Kommunikációs tervben* szereplő csatornákon keresztül. Évente beszámoló, statisztika készül, a pályázatokhoz kapcsolódó dokumentáció és a felmérések eredményei honlapunkon is hozzáférhetőek. Folyamatosan ápoljuk a kapcsolatot a partnerekkel, tájékoztatásukra nagy figyelmet fordítunk.



Könyvtárunk elsősorban a társintézményekkel (kulturális, nevelési, oktatási) és civil közösségekkel tart fenn szoros együttműködést. Javult a kapcsolat az országos, megyei intézményekkel, szervezetekkel (MKE, IKSZ, megyei könyvtár, benchmarking partnerek, tapasztalatcserében részt vevő intézmények, konferenciáinkon részt vevő intézmények). Szakmai napokon, konferenciákon előadókén is részt vettünk: pl. 2019-ben „Az én könyvtáram” pályázatban, a „Könyvtárak a családokért” konferencián és az MKE Somogy Megyei Szervezetének szakmai napján.

Figyelemmel kísérjük a nemzetközi és hazai trendeket, keressük a jó gyakorlatokat, melyeket a helyi igényeknek megfelelően átalakítva építünk be tevékenységünkbe. Az értékelt időszakban legaktívabban a zöld könyvtári területen építettük be a szakmai trendeket, de fontosnak tartjuk, hogy kilépjünk a könyvtár terei közül, közösségi térként funkcionáljunk. Mindez megjelenik *Stratégiai tervünkben* is.

Részt veszünk több, a fenntartó, civil szervezet, partnerintézmény által kezdeményezett programban, támogatjuk az országos és helyi civil szervezetek és a civil közösségek küldetését: pl. rajzpályázat a Nőklub Egyesülettel, Siófok50 rendezvénysorozatban való részvétel, Községek Hete program, Sola Scriptura előadásai, Magyar Vöröskeresztrel közösen véradás és adománygyűjtés szervezése. Emlékév-programok: Siófok50, Kálmán Imre 140. (részletesen *Id. éves munkabeszámoló, Jó gyakorlatok*).

4.2. Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

Látogatóinknak csak egy részét ismerjük személyesen, de a régi és rendszeresen járó helyi, illetve nyaralóval rendelkező olvasóink nagy örömmel jönnek, szívesen megosztják életük eseményeit, megismerhetjük különböző témákban a véleményüket. A beszélgetés során megfogalmazzák a könyvtárral, könyvtárosokkal kapcsolatos észrevételeiket, esetleges kritikáikat, de mindezt sokkal szívesebben teszik szóban. Az így szerzett információk nehezen összesíthetők, ezért 2021. júliusától rövid feljegyzéseket készítenek ezekről olvasószolgálatos munkatársaink, ezt pedig összegezzük. Az *Olvasói észrevételek* füzetében látogatóink tapasztalataikat jegyzi le (*Id. 6.1 alkritérium*). Ötleteiket, javaslatukat, észrevételeiket gyűjtjük az *Olvasók* könyvében, a kihelyezett Ötletládában. Dokumentumbeszerzési javaslatukat dezideráta jegyzékben gyűjtjük össze (Corvina IKR ACQ – Igények menüpont). Rövid, egyszerű méréseket is végeztünk (emoji-ragasztás).

Tervezett és szervezett formában rendszeresen végzünk igényfelmérést és elégedettségmérést, célcsoportunk tagjaival fókuszcsoportos interjúkat készítünk. A modern technika lehetőségeit kihasználva több felmérésünk online volt elérhető (három db). (Összesítést *Id. 6.1 kritérium*)

A panaszok kezelésére külön szabályzatot dolgoztunk ki. (*Panaszkezelési szabályzat*).

Használóink számos felületen érhetik el az intézményt. Beiratkozáskor és a szolgáltatások igénybevételekor szóbeli és írásbeli tájékoztatást kapnak.

A stratégia rendszeres felülvizsgálatakor sor kerül a társadalmi változások és azok könyvtárra gyakorolt hatásainak elemzésére. Az adatok elemzése során figyeljük, hogy a könyvtárhasználók megszólításának csatornái mennyire voltak eredményesek, az ezzel kapcsolatos észrevételeket és ötleteket figyelembe vesszük a következő mérésnél. A különböző intézményi kommunikációra alkalmas eszközökön keresztül kimenő üzenetek tudatos, átgondolt munka során kerülnek megjelentetésre. Ezek a könyvtár falain belüli formái: szóróanyag a pultokon, személyes informálás, bejárati vitrin, plakát, meghívó. Az online térben: e-mail, hírlevél, Facebook- és Instagram-oldal, TikTok, telefon, honlap. (Terveink között szerepel az új honlap). A kommunikációt erősítik a rendszeres médiamegjelenések: minden eseményre meghívót kapnak a helyi sajtó és internetes hírportálok képviselői.

Médiamegjelenések				
Év	Folyóirat	on-line	TV	Összesen
2018	10	13	0	23
2019	12	29	3	44
2020	5	33	0	38
2021	14	26	1	41

(Részletesen ld. *Médiamegjelenések 2018, 2019, 2020, 2021*)

A környezettudatosságra épületen belül és a közösségi média felületein is felhívjuk a figyelmet (*Zöld könyvtári tevékenység* dokumentum). Elégedettségmérések, igényfelmérések eredményeit lásd 6.1 alkritérium.

4.4. Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése

A munkavégzéshez kapcsolódó információáramlás szabályozott, a belső kommunikáció csatornái, eszközei és feltételei adottak. Könyvtárunk az információ szervezeten belüli kezelésére, tárolására és értékelésére különböző rendszereket működtet. A rendszerek használatához a szükséges eszközök biztosítottak. A dokumentált szervezeti és az egyes munkaterületekhez tartozó információk a belső hálózaton elérhetőek.

A szervezetikultúra-felmérésből kiderült, hogy a munkatársak többsége megkapja a munkavégzéshez számára szükséges információt (2021-ben 60% vélte úgy, hogy minden



lényeges információt megkap a munkavégzéshez, 40% viszont úgy vélte vannak hiányosságok ezen a területen).

A feladatoktól függően legalább havonta egy alkalommal kerül sor összmunkatársi értekezletre, szükség esetén egy-egy feladatot, munkaterületet érintő megbeszélésre. Ezekről az alkalmakról jegyzőkönyvek, emlékeztetők készülnek, amelyek mindenki számára hozzáférhetőek. A telefon gyors egyeztetésre szolgál. Fontos szerep jut a belső tárhelynek, amelynek jelentősége a távmunka idején is megnőtt. A szóbeli közlések aránya jelentős. Előnye a gyorsaság és a közvetlenség, az információ megerősíthetősége, hátránya az információ torzulásának lehetősége, a nehéz számonkérhetőség. A távmunka alatti kommunikációt segítette a Google Drive használata, a Facebook Messenger, a Viber és a telefon is.

Az írásos tájékoztató anyagok nyomtatott formában történő átadása a munkatársaknak – a költséghatékonyság szempontjait figyelembe véve – csak abban az esetben történik, ha ezt előírás szabályozza.

4.5. IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

A könyvtár IKT-eszköz ellátottsága megfelelő a munka gyors, hatékony ellátásához. Könyvtárunk követi a különböző IKT és médiatrendeket, a meglévő IKT-eszközöket és szolgáltatásokat erőforrásainkhoz mérten fejlesztjük. Környezettudatosan egyre több online felületet használunk az információáramláshoz. Folyamatos a kapcsolattartás az IKR szoftverfejlesztő céggel (Monguz Információtechnológiai Kft.), külön fejlesztésként kértük 2022 januárjában a kétéves beiratkozást az olvasói kedvezményekhez, melyet meg is valósítottak. A tudásmenedzsment területén a tudásátadásban használtuk a szükséges eszközöket, melyek a tanulási és ismeretszerzési folyamatokat is támogatják.

A könyvtár online katalógusának használatát és az információkeresés technikáit ismerték meg szervezeten helyi középiskolások és a civil közösségek tagjai is. TÁMOP-3.2.4. A-11/1-2012-0057 *A jövő könyvtára: A siófoki BRTK Könyvtár nem formális és informális képzési szerepének erősítése az élethosszig tartó tanulás érdekében* című pályázat keretében tértünk át a Corvina integrált könyvtári rendszerre, emellett az akkori követelményeknek megfelelő, azóta sajnos már elavult, többnyelvű, akadálymentesített, interaktív honlapot alakítottunk ki. Ezek bemutatása partnereinknek dokumentált módon megtörtént.

Ismeretterjesztő előadásaink, programjaink, konferenciáink, foglalkozásaink, filmvetítések, vetélkedőink során ma már nélkülözhetetlenek a megfelelő technikai eszközök (projektor, hangtechnikai eszközök).



A költségvetés összeállítása előtt informatikai szolgáltatónk segítségével felmérjük, hogy milyen fejlesztések szükségesek (technikai eszközök, programok cseréje, újak beszerzése).

2021-ben sikerült egy-egy munkatársi (vezetői) számítógépet, laptopot beszerezni a hozzájuk tartozó Windows licenccel, valamint 3 munkatársi vonalkódolvasót. Az olvasói internetező galérián lévő számítógépek közül 5 db cseréje valósult meg. Az irodai munkafolyamatokat segítő új multifunkcionális másológép-szkennerrel is gazdagodtunk. Az internethálózat működését stabilabbá tévő switch-et, Wifi AP-ot is beszereztünk, összesen 2.370 e Ft értékben – tehát lényeges IKT beruházások történtek. Mindennapi munkánk is könnyebb lett, de az olvasók által gyakran szóbeli panaszként említett elavult számítógépek és az akadozó Wifi-működés problémája is megoldódott a beszerzésekkel.

Az előző évben a belső tárhely bővítése vált szükségessé. Beszerzésre került egy NAS (hálózati adattároló), valamint a rendezvényeink színvonalának emelését szolgálta a hangtechnikai berendezés vásárlása az új mikrofonokkal (ez is partnereink elégedettségét szolgálta, hisz előadóinkat, a rendezvények látogatóit is zavarta az elavult technika).

Az új technológiákat beépítjük a partnerekkel, használókkal való kapcsolattartásba a napi munkavégzés során. Költséghatékony és sokak számára kedvelt megoldás a könyvtári programokról, változásokról, újdonságokról elektronikus formában kiküldött hírlevél a feliratkozott használóink részére (a hírlevelek száma 2021-ben 24 kiküldött hírlevél, a feliratkozottak száma 4.055 fő). Az online kapcsolattartás különböző formáinak szerepe jelentősen megnőtt a járványhelyzet alatt, így tudtunk hírt adni szolgáltatásaink változásáról. „SióPakk” szolgáltatásunkról is így kérdeztük meg olvasóink véleményét.

4.6. Infrastruktúra, épületüzemeltetés és -fenntartás

A könyvtár gyalogosan és közlekedési eszközökkel is jól megközelíthető, a város központi részén helyezkedik el. Kerékpártároló és közeli – fizető – parkolási lehetőség áll a látogatók rendelkezésére. A munkatársak az épület mélygarázsában parkolhatnak, a parkolóhelyek száma azonban korlátozott. A bejárat előtti téren zöld környezetben lehet beszélgetni, pihenni. A könyvtár épületét 2011-ben adták át, terei és munkahelyei a rendelkezésre álló lehetőségeknek megfelelően funkcionálisan, a könyvtári céloknak és az egészségügyi, valamint a munkavédelmi előírásoknak megfelelően lettek kialakítva. A könyvtári bútorok beszerzésénél a funkció és az ergonómia mellett az életkori sajátosság is fontos szerepet játszott (gyerek, kamasz, felnőtt). Az épület teljesen akadálymentesített. A fogyatékkal élőket Braille-írással feliratok, indukciós hurok, felolvasógép segíti, ezzel is biztosítjuk az értékrendünkben is megfogalmazott esélyegyenlőséget.



Az épület karbantartása még nem igényel sok ráfordítást, ám ahhoz, hogy ezt az állapotot megőrizzük, szükség van a rendszeres karbantartásra, állag- és állapotmegóvásra. A szükséges karbantartási feladatokat megbízási szerződéssel 1 fő látja el havi 30 órában. Emellett szerződéseket kötöttünk a munkavédelmi és tűzvédelmi feladatok ellátására, a tűzoltó készülékek és a légkondicionáló ellenőrzésére, karbantartására. A számítógépes hálózat és eszközeinek felügyeletét, szintén szerződés alapján, külső informatikai cég látja el.

A terek átszervezésére, funkcióbővítésre is sor került: kiállítótér, Kamaszkuckó, baba-mama szoba került kialakításra, valamint a felnőtt részleg olvasótermébe és a gyermekrészlegre új polcok készültek.

Működésünk során figyelembe vesszük a fenntarthatósági szempontokat. A szelektív hulladékgyűjtés mellett nagy figyelmet fordítunk a felesleges nyomtatások elkerülésére, az újrahasznosított papír, a környezetbarát tisztítószeres használatára, a felesleges árapazarlás kiküszöbölésére (*ld. Zöld könyvtári tevékenység*).

Fejlesztendő területek:

- Partnerszervezeti elégedettségmérések rendszeres megismétlése, eredmények kiértékelése, partnerek tájékoztatása, szükséges beavatkozások meghatározása
- A könyvtárhasználók tájékoztatására használt kommunikációs felületek további bővítése, további fejlesztése
- Távolról elérhető szolgáltatások további népszerűsítése (online katalógus, foglalás, előjegyzés, olvasói állapot), igény szerinti bemutatása
- További lehetőségek keresése a környezetbarát és költséghatékony technológiák alkalmazására

5. Folyamatok

5.1. Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival

Könyvtárunk stratégiai célkitűzéseivel összhangban, partnereink elvárásainak figyelembevételével szervezzük folyamatainkat. Először beazonosítottuk a könyvtári folyamatokat, elkészült a folyamatleltárunk, meghatároztuk az alap-, a vezetői-, a támogató- és a kulcsfolyamatok körét. Az érintett munkatársak bevonásával elkészültek a folyamatábrák, a folyamatleírások, kijelöltük a folyamatgazdákat. Fontos, hogy a könyvtárban tudatos munkavégzés folyjon, átgondolt, megtervezett folyamatokkal, világos és jól körülhatárolható feladatkörökkel, melyek célja a szolgáltatási folyamatok egységesítése, a felhasználók által is érzékelhető egységes működés.

A folyamatleltárt – melyben minden adat szerepel (a folyamatgazda, a folyamat kódja, típusa, megnevezése) – elérhetővé tettük minden munkatársunk számára. A fentiek összegzéseként szakértőnk segítségével elkészült A *folyamatszabályozás rendszere*.

A szabályozott folyamatok összesítő táblázata:

	Munkafolyamat	Folyamatgazda (ld. belső dokumentum)	Fő	Vezetési	Támogató	Kulcs
FF_1	Könyvtárközi kölcsönzés		X			
FF_2	Könyvrendelés		X			
FF_3	Pénztárgép napi nyitás és zárás		X			
FF_4	Könyvtárzárás		X			
FF_5	Beiratkozás		X			
FF_6	Könyvtárnépszerűsítő foglalkozás, könyvtárhasználati óra		X			X



FF_7	Könyvek visszasorolása és a raktári rend fenntartása		X			X
VF_1	SZMSZ készítése			X		X
VF_2	Humánerőforrás fejlesztése			X		X
VF_3	Problémás, agresszív használó, olvasó kezelése			X		
TF_1	Corvina IKR-ben felmerülő problémák kezelése				X	
TF_2	Távmunka informatikai háttere				X	X
TF_3	Számlák, díjbekérők utalása				X	X
TF_4	Könyvdokumentumok formai és tartalmi feltárása				X	

A folyamatábrák kivitelezését a draw.io diagramkészítővel oldottuk meg.

Az elemzéseket a kockázatelemzések összesítő táblázata tartalmazza, ennek alapján a legnagyobb kockázatot a következő folyamatok jelentik:

A folyamat kódja	A folyamat neve	Kockázat	Pontozás 1-10			Összesítés
			A partnerek véleménye	A könyvtár érdeke	Gyakoriság	
TF_4	Könyvdokumentumok formai és tartalmi feltárása	A dokumentum téma alapján nem kereshető vissza.	10	10	5	500
VF_3	Problémás, agresszív használó, olvasó kezelése	Nem megfelelő reagálás a könyvtáros részéről.	10	10	5	500
FF_2	Könyvrendelés	Egy nagyon keresett könyv kimarad a megrendelési listából és nem kerül megrendelésre.	9	9	3	243

5.2. Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok

A könyvtár szolgáltatásainak megítélése nagyban függ elsődleges partnereitől, a könyvtárhasználóktól, ezért a minőségirányítás bevezetése óta rendszeresen – többféle csatornán – figyeljük és mérjük a szolgáltatásokkal kapcsolatos használói szükségletet és elégedettséget. A visszajelzések alapján elemezzük a szolgáltatásokat biztosító tevékenységeket, és megtesszük a szükséges intézkedéseket.

2018-tól 13-féle használói igény- és elégedettségmérés készült, változatos módszerekkel. A méréseket összevetve is értékeltünk (részletesen ld. 6.1. alkritérium).



A kérdőívek elemzésénél tapasztaltuk, hogy a szabad szavas válaszlehetőséget nem kedvelik a válaszadás folyamán. Szóban, kötetlen beszélgetés során szívesebben megosztják észrevételeiket, ezért ezeket az észrevételeket is elkezdtük rögzíteni 2021 júliusától. Azt kértük, hogy véleményeiket írják le az *Olvasói észrevételek füzete*be. Mivel erre is ritkán kerül sor, ezért bevezettük az Ötletdobozt. A rendezvényeinkről, azok szervezettségéről is rendszeresen megkérdezzük a látogatókat.

2020 márciusában külső kérdőíves vizsgálatot végeztünk azokkal a siófoki lakosokkal, akik jelenleg nem használói, látogatói könyvtárunknak. Ennek célja az volt, hogy információkat szerezzünk könyvtárunk ismertségéről. Az elemzésből kiderült, hogy a megkérdezettek tudnak rólunk, de többségük ismeretei régebbi tapasztalatokból és/vagy a könyvtárral kapcsolatos sztereotípiákból származnak.

A helyzet pozitív irányú megváltoztatására szükségesnek tartjuk az erőteljesebb PR tevékenységet. A közösségi oldalakon való megjelenésünkkel kapcsolatban tudatosabb, pozitívabb tendenciák figyelhetők meg, egyre gyakrabban jelenünk meg a sajtóban, médiában.

2021 decemberében a középiskolás korosztályt megcélözva fókuszcsoportos interjúk készítésébe kezdtünk, melynek lebonyolítását a pandémia megnehezítette. Az egyik elképzelésüket – olyan hely kialakítása, ahol egymás között lehetnek, kikapcsolódhatnak – meg is valósítottuk: a könyvtári terek átrendezésével alakítottuk ki a KamaszKuckót, ahová sok, a korosztályt érdeklő, elgondolkodtató kötet, valamint kényelmes babzsákfotelek is kerültek. Fontosnak tartjuk, hogy a használókat érintő információk a lehető leggyorsabban eljussanak hozzájuk, amelyekhez többféle formában biztosítjuk a hozzáférést. A tájékoztatókat, szabályokat változás esetén aktualizáljuk, ezeket közérthetően, az életkori sajátosságok figyelembevételével fogalmazzuk meg. A könyvtár szolgáltatásai és nyitvatartási ideje is többféle csatornán (személyesen, telefonon, e-mailben, honlapon, valamint a közösségi média felületeken) keresztül elérhető, az online platformokon 24 órában.

Nyitvatartásunk az igényekhez igazított, nyáron az idegenforgalmi szezon miatt nem zárunk be, a gyermekrésztleg nyitvatartási ideje pedig iskolai szünetekben növekszik (a felnőtt részlegével azonos, tehát a délelőtti folyamán is nyitva van).

A könyvtárhasználók elégedettek könyvtárunkkal, ritkán fogalmaznak meg kritikát. A panaszkezelés folyamata intézményünkben szabályozott módon történik, a *Panaszkezelési szabályzatunk* alapján. Az olvasói szóbeli észrevételek nyilvántartása erre a célra rendszeresített füzetben történik, amelyben a pozitív megjegyzések mellett kritikákat is megfogalmazhatnak a látogatók.



5.3. A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása

Könyvtárunk felmérte a partneri körét: partnerlistát készítettünk, amit változás esetén módosítunk, évente felülvizsgálunk. A vizsgált időszakban növekedett intézményünk partnerkapcsolatainak száma. Szoros kapcsolatot ápolunk állandó partnereinkkel, folyamatosan tájékozódunk a lehetséges új partnerekről, keressük az új kapcsolódási pontokat.

Könyvtárunk erőssége, hogy nyitottak vagyunk partnereink kezdeményezéseire. Könyvtárszakmai szervezetek esetében intézményi és egyéni tagságokkal is rendelkezünk (IKSZ, MKE Somogy Megyei Szervezet, MKE Helyismereti Könyvtárosok Szervezete).

A település oktatási, nevelési intézményeivel való kapcsolat legfontosabb eleme az oktatási tevékenységhez való kapcsolódódás. A pandémia előtt a nevelési program megtervezésekor helyet kaptak a könyvtári látogatások, a rendezvények. A koronavírus-járvány az elmúlt két évben az óvodai, iskolai csoportok látogatásait sajnos jelentősen csökkentette. Számottevően nőtt viszont az intézményünkben közösségi szolgálatot teljesítő diákok, valamint ezzel együtt azon iskolákkal kötött együttműködési megállapodások száma, ahonnan a fiatalok érkeznek hozzánk (2021-ben 26 intézmény – 51 fő).

Pénzügyi, gazdasági feladatainkat, munkamegosztási megállapodás alapján, Siófok Város Önkormányzata látja el. Az ehhez szükséges dokumentáció összeállítása, a költségvetés elkészítése a mi feladatunk.

Az ODR keretében biztosítjuk partnereink számára a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségét. Részt veszünk a Könyvtári Intézet szervezésében megvalósuló tanfolyamokon. Frissített adatokkal vagyunk jelen a Magyarországi Könyvtárak Adatbázisában. A megyei könyvtárral jó a kapcsolatunk, de alkalomszerűen együttműködünk más könyvtárakkal, a Kálmán Imre Emlékházzal közös munkánk kapcsán pedig az OSZMI-val is. Közös projekt keretében a helyi kulturális intézményekkel is szoros az együttműködés, csakúgy, mint a helyi értékőrzésben, közösségi életben szerepet vállaló civil szervezetekkel.

Együttműködésünk során partnereink kapcsolattartóinak adatait a GDPR alapelveit követve biztonságosan kezeljük. A személyes adatokat belső szerveren tároljuk, melyet zárt internetes hálózaton, csak a könyvtár dolgozói érhetnek el. Belső tárhelyünket a külső behatolások ellen informatikai szolgáltatónk által kialakított erős tűzfal és naprakész vírusvédelem védi. A biztonságot garantálja a 2018-ban életbe léptetett *Adatvédelmi és Adatkezelési tájékoztató, Adatvédelmi incidenskezelési szabályzat* is, ami a hatályban lévő törvények szerint került kialakításra, felülvizsgálatra.



Fejlesztendő területek:

- A minőségi szemléletet követve az egységes mérési rendszer kidolgozása
- Eddigiekben nem mért területekről újabb felmérések, vizsgálatok készítése (pl. a tájékoztatók és szabályzatok hozzáférhetőségének és közérthetőségének felmérése)
- Együttműködési megállapodások megújítása, az informális együttműködések esetében megállapodások kötése



EREDMÉNYEK

6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények

6.1. A könyvtárhasználók véleménye

A könyvtárhasználók véleményének ismerete elengedhetetlen a könyvtár működéséhez, céljainak, feladatainak meghatározásához, a szolgáltatások megtervezéséhez.

A felmérések és visszajelzések alapján elmondhatjuk, hogy a könyvtár megítélése pozitív.

Partnereink elégedettségméréseinek összesítése:

Használói igények felmérése 2018–2022 között		
Kérdőívek		Részvevők száma
1.	Az intézmény megközelíthetőségének mérése és kiértékelése (2018)	95 fő
2.	A könyvtárhasználók elégedettségének mérése és eredményei (2019)	48 fő
3.	Külső partnerek elégedettségmérése és eredményei (2019)	8 partner
4.	A rendezvényeken végzett elégedettségmérés eredményei (2019–2020)	62 fő
5.	A BRTK Könyvtár ismertségének mérése a könyvtárba nem járók szemszögéből (2020)	44 fő
6.	Könyvcsomag összeállítás szolgáltatás mérése, COVID-19 járvány alatt (2020)	281 fő
7.	Pandémiás időszak felmérése az olvasók körében (2020)	29 fő
8.	A könyvtárhasználók elégedettségének mérése 2020-ban és ennek összehasonlítása a 2019-es mérésekkel* (2019–2020)	59 fő
9.	Folyóirat felmérés (2021)	46 fő



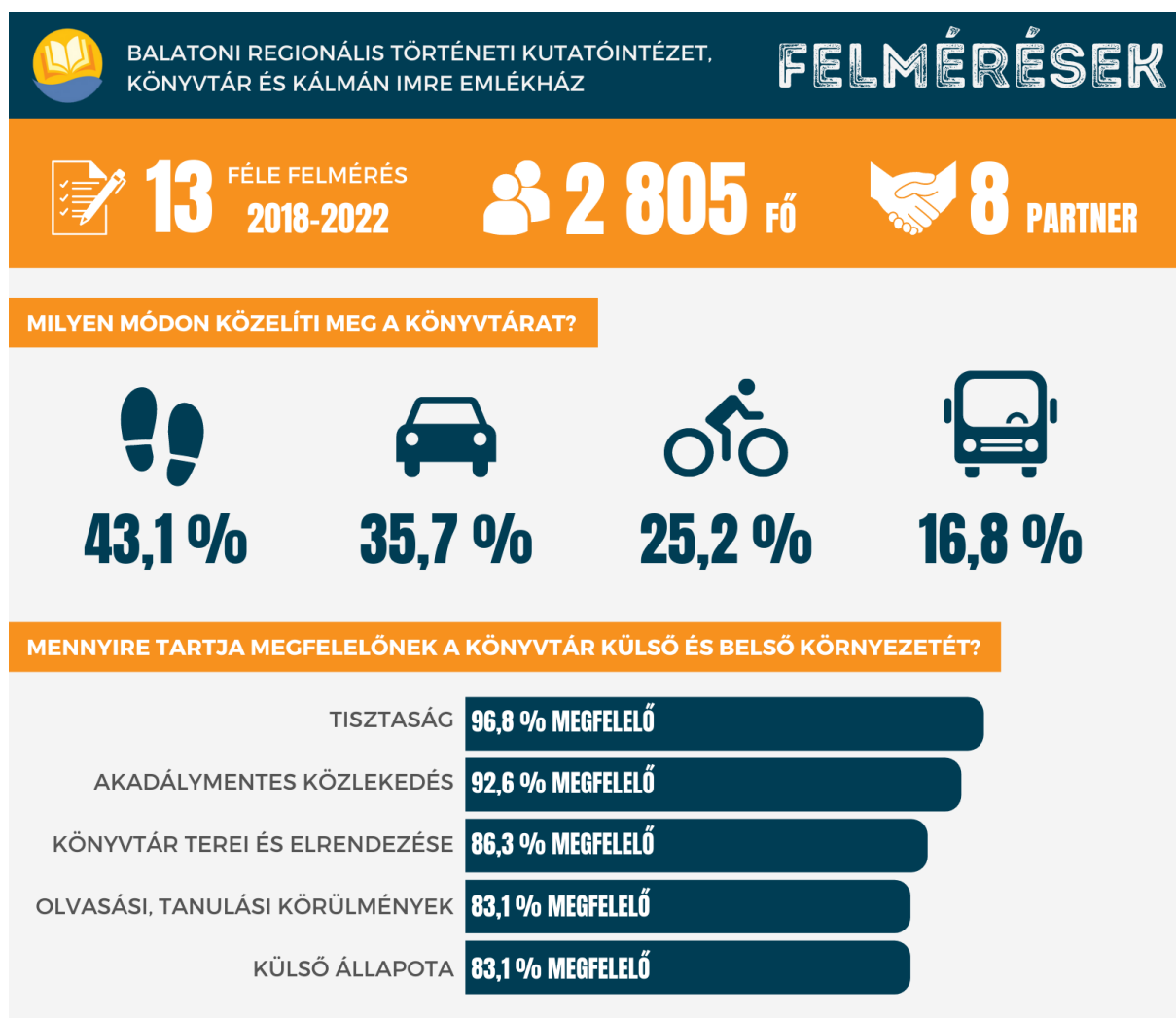
10.	Fókuszcsoportos felmérés (középiskolások) (2021)	46 fő
Egyéb		
11.	Olvasói elégedettségmérés (Milyen volt a mai napja?) (2022)	262 fő
12.	Olvasói észrevételek füzetek (2021. júl. 1-től 2022. márc. 31-ig)	103-féle pozitív, 45-féle negatív bejegyzés = 148-féle bejegyzés (össz. 1786 fő)
13.	Írásos olvasói észrevételek (vendégkönyv)	47 fő (bejegyzés)
Össz.	13-féle felmérés	2805 fő és 8 partner

Vendégkönyv	
2018	13
2019	1
2020	16
2021	13
2022	4
Össz.	47 fő (bejegyzés)

Olvasói észrevételek füzetek			
2021. júl. 1. – 2022. márc. 31.	Pozitív	Negatív	Összesen
Bejegyzések száma	78 db + 25 db (gykvt) = 103 db bejegyzés	45 db	148 db
Fő	1489 fő	297 fő	1786 fő

A felmérések összefoglalója honlapunkon elérhető, az egyes felmérések kiértékelése pedig belső tárhelyünkön külön-külön dokumentumban található.

Könyvtárunk megközelíthetőségével, akadálymentességével, külső és belső állapotával, berendezésével, bútorzatával, a tájékoztató és eligazító feliratokkal, fényviszonyokkal, a tisztasággal és a rendezettséggel is nagyon elégedett a válaszadók többsége (ld. Az intézmény megközelíthetőségének mérése és kiértékelése 2018 – 95 fő).



A könyvtárhasználók többségében továbbra is könyvkölcsönzés céljából látogatnak el könyvtárunkba, ugyanakkor rendszeresen használják az olvasótermet, illetve a folyóiratokat is szívesen olvassák helyben. Az elmélyülni vágyó olvasók is megtalálják a helyüket könyvtárunkban.

A könyvtárosok felkészültségével, a tájékoztatás minőségével a könyvtárhasználók többsége nagyon elégedett. A könyvtárosok segítőkészsége kapta a legmagasabb értékelést (81%). A könyvtárosok felkészültsége és a tájékoztatás minősége (4,8-as átlaggal) is igen magasnak mondható. A könyvtárban történő eligazodáshoz az olvasók 65%-a segítséget kér. Az eligazodás segítése, a láthatóság javítása az egész kölcsönzötér területén megtörtént (feliratok cseréje). (Ld. A könyvtárhasználók elégedettségének mérése és eredményei 2019 – 48 fő, 2020 – 59 fő).

Az Elégedettségmérési munkacsoport összegyűjtötte az előző évi felmérési tapasztalatait, és az eredményeket felhasználva próbáltuk realizálni a kérdéseket, kicsit tömörebbé, könnyen



átláthatóvá tenni a kérdéssort. A korábbi évhez képest kibővítettük azt a kérdéskört, amelyik arra vonatkozott, hogy milyen új szolgáltatások bevezetését javasolják a könyvtárhasználók.

A könyvtárközi kölcsönzések száma jelentősen emelkedett (38,5%) mivel az előző évben az olvasók 23% -a vette igénybe ezt a szolgáltatást.

Az intézmény nyitvatartásával a könyvtárhasználók zöme (91%) elégedett. Könyvtárunk egész évben igen kedvező nyitvatartással áll a látogatók rendelkezésére (nincs nyári bezárás). Összességében 2020-ban a könyvtár szolgáltatásaival a látogatók 57,6%-a teljesen elégedett. Az előző évben ez az adat 58% volt. A felmérésből leszűrhető, hogy a könyvtár nyújtotta szolgáltatásokkal a látogatók többsége teljesen elégedett, annak ellenére, hogy a felmérés előtt és alatt is szembe kellett nézni a COVID-19 világjárvánnyal és annak következményeivel. Az online felületeken keresztül történő tájékozódás jócskán megnőtt a korábbi évekhez képest.

A könyvtárhasználók nagy része (88,1%) igényli a segítséget a könyvtárosoktól a könyvtárban való eligazodásnál és a katalógus használatánál egyaránt.

2019-ben felmértük, mekkora igényt támasztanak olvasóink a különféle népszerű adatbázisok elérhetőségével kapcsolatban, 2020-ban pedig már konkrét adatbázisokra irányult a kérdésünk (példák: a Web of Science 11,9%-ot, a JSTORE folyóiratcikk adatbázis 25,4%-ot, a szaktars.hu 20,3%-ot kapott). Anyagi forrás hiányában azonban az adatbázisok körének bővítése csak a későbbiekben valósulhat meg.

A rendezvények szervezettségével a résztvevők többsége (76%) nagyon elégedett. A helyszín kapott a legmagasabb értékelést (82%) a résztvevőktől. A rendezvény színvonalával és előadóival a programokra látogatók 76%-a nagyon elégedett. A technikai feltételekkel a többség (60%) nagyon elégedett.

Előadást követően azonban gyakori szóbeli visszajelzést kaptunk arról, hogy a mikrofonok nem működtek, az előadókat alig hallották. Ezekre az észrevételekre reagálva hangtechnikai berendezést vásároltunk (*ld. A rendezvényeken végzett elégedettségmérés eredményei 2019-2020 – 62 fő*).

Külső partnereink többsége kiváló szintűnek tartja együttműködésünket, rugalmasságunkat, kommunikációnkat és ügyintézésünket. Elégedettek programjainkkal, állományunkkal, kulturális szerepvállalásunkkal (*ld. Külső partnerek elégedettségmérése és eredményei 2019 – 8 partnerrel*).



2020 márciusában külső kérdőíves vizsgálatot végeztünk azokkal a siófoki lakosokkal, akik jelenleg nem használói, látogatói könyvtárunknak. Ennek fontos célja az volt, hogy információkat szerezzünk könyvtárunk ismertségéről.

A COVID megjelenése új kihívásokat jelentett könyvtárunknak is, szolgáltatásaink az online térbe költöztek, megkezdődött a könyvcsomagok összeállítása. Ezen időszak alatti méréseink alapján a koronavírus miatt a könyvtárhasználók 42%-a (118 fő) veszélyesnek tartotta a könyvcsomag szolgáltatást, azonban 37,4%-uknak (105 fő) igénye volt rá. A könyvcsomag-szolgáltatás elindítása után sokan éltek a lehetőséggel, azóta is van rá igény (2021-ben 421 fő/2095 kölcsönzött könyv). (Ld. *Könyvcsomag-összeállítási szolgáltatás mérése, COVID-19 járvány alatt 2020 – 281 fő*)

A *Hogyan élte meg COVID-19 vírus miatt kialakult veszélyhelyzeti időszakot?* című felmérésből a válaszadók akkori mentális állapotába kaptunk betekintést. A válaszadók 96,6%-ának hiányzott a könyvtár a koronavírus első hulláma alatt, 86,2%-uk megfelelően tudott tájékozódni a zárva tartás ideje alatt az online felületeken. Az online elérés mellett telefonon is tájékozódhattak az olvasók. (Ld. *Pandémiás időszak felmérése az olvasók körében 2020 – 29 fő*).

2021-ben folyóiratainkkal kapcsolatos felmérést végeztünk (46 fő). Hasonló jellegű, célzottan a folyóiratokat érintő használói igényfelmérés még nem volt. A válaszok folyóiratrendelésünket segítették, de emellett további fontos információkkal is szolgált. Az olvasók 95,7%-a elégedett folyóirat-választékunkkal, látogatóink szeretnek a hírlapolvasó teremben üldögdélni, olvasgatni, a könyvtár közösségi tér funkciója itt kiteljesedik. A felmérés eredményeként olvasói kérésre rendeltük meg a Varázslatos Magyarországot a 2022. évre, az idegen nyelvű folyóiratok közül ismételten a Time és a Stern című lapokat. A helytörténeti folyóiratokat a válaszadók 54,4%-a olvassa, ezért fontos, hogy ezekre is felhívjuk a figyelmet.

Fókuszcsoportos felmérést készítettünk 2021-ben 46 fővel, annak érdekében, hogy a tizenéves korosztály igényeit jobban megismerjük. A felmérés során egy korábbi vizsgálatot ismételtük meg, melyben részt vettünk (ennek összegzése Csépany Zoltán: *A digitális kor gyermekei a holnap könyvtárában*). Arra voltunk kíváncsiak, hogy a siófoki fiatalok hogyan gondolkodnak ma a könyvtárról, hogyan képzelik el a számukra ideális könyvtári teret, ahol otthonosan érzik magukat. Számos ötletet, javaslatot kaptunk tőlük, mivel töltenék el szívesen szabadidejüket érdeklődési körüktől függően (pl. Manga klub, filmklub). Ötleteik eléggé szerteágazóak voltak, vagy épp nem jutott eszükbe „semmi”, így kötetlen beszélgetések során folytatjuk az ötletelést.

Az elégedettségi- és igényfelmérések összegzése:





Az elégedettségi és igényfelmérések felvetései alapján valósultak meg a következő intézkedések:

- könyvtárismertető készült a felnőtt részlegen;
- növeltük az ingyenes beiratkozási alkalmakat;
- könyvcsomag-összekészítési szolgáltatást indítottunk;
- könyvek cseréje, állomány általános állapotának javítása történt;
- elektronikus katalógusunkat népszerűsítettük;
- a közösségi szolgálat lehetőségeit jobban kihasználtuk;
- Corvina IKR-ből nyert válogatott lista segítségével Népszerű témák/könyvek polcain alakítottuk ki (Új könyvek, Igaz történetek, Családtörténetek, Keleti világ, Nincs időm olvasni, Aktualitások, Helytörténelmi ajánló stb.);
- létrehoztuk a börsés könyvek polcát;
- fokoztuk az online térben való jelenlétünket (TikTok, Instagram stb.);
- az olvasói számítógépparkot korszerűsítjük;
- a feliratokat láthatóbbá tettük vagy lecseréltük.

Leggyorsabban személyesen, illetve a közösségi média csatornáin tudjuk elérni, megszólítani olvasóinkat. Az e-mail mellett Facebook Messengeren is megkeresnek észrevételeikkel a könyvtárhasználók. A könyvtár működését érintően minden információ nyilvánosan elérhető különböző formában: alapdokumentumok, szabályzatok és egyéb információs anyagok a könyvtár honlapján. Az olvasók tájékoztatását szolgálják a könyvtár tereiben kihelyezett információs táblák. A használatot érintő dokumentumok és szabályzatok nyomtatott változata hozzáférhető az olvasószolgálatban. Néhány alkalommal kilépünk a könyvtár falain kívülre, és részt veszünk a település közösségépítő és -formáló rendezvényein (Ünnepi Könyvhét, városi rendezvények, Víz világnapja). A könyvtárosok jó kapcsolatot ápolnak a helyi civil közösségekkel és tagjaikkal.

6.2. A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

A könyvtár működésével, a részvétellel, elérhetőséggel és a szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos adatokat folyamatosan gyűjtjük, hogy ezek alapján is értékeljük tevékenységünket. Az adatokat a munkanaplóban, a statisztikai jelentésben és az éves beszámolóban rögzítjük. Hasznos adatok nyerhetők a Corvina IKR statisztikai moduljából is.

A könyvtár által rendszeresen használt tájékoztatói és információs csatornák száma nőtt az elmúlt években. A mérhető online csatornák eredményei növekedő tendenciát mutatnak (*ld. infografika 9.1 alkritérium*).



Az elért eredményeket és a statisztikai adatokat közzétesszük a honlapon, a könyvtár az aktuális információit több csatornán is megosztja használóival.

Elkészítettük a Balatoni Regionális Történeli Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház teljesítménymutatók 2015–2021 évi adatainak összehasonlítását, valamint öt könyvtár részvételével *Benchmarking elemzés*ünket 2020-ban, melyet 2021-ben frissítettünk.

Rendezvényeink, képzéseink legfőbb mutatóit az alábbi táblázatban foglaltuk össze:

Könyvtári programok, képzések						
Évek		2017	2018	2019	2020	2021
1. A programok, képzések száma		196 db	321 db	554 db	255 db	144 db
Összesen (db)						
2. A programon, képzésen részt vevők száma		8427 fő	20607 fő	19782 fő	3787 fő	2874 fő
Összesen (fő)						
Az Összesenből típus szerint	Konferencia, workshop	n. a.	1 db 62 fő	1 db 65 fő	1 db 39 fő	0
	Kiállítás	5 db 1500 fő	5 db 8255 fő	12 db 7740 fő	3 db 97 fő	7 db 350 fő
	Vetélkedő, verseny	n. a.	n. a.	n. a.	7 db 359 fő	2 db 33 fő
	Egyéb	191 db 6927 fő	315 db 12290 fő	541 db 11977 fő	244 db 3292 fő	135 db 2491 fő
Összesen		196 db 8427 fő	321 db 20607 fő	554 db 19782 fő	255 db 3787 fő	144 db 2874 fő
Az Összesenből tematika szerint	Olvasást és szövegértést fejlesztő	33 db 825 fő	89 db 1662 fő	128 db 2170 fő	105 db 758 fő	14 db 377 fő
	Könyvtári óra, könyvtárhasználati foglalkozás	11 db 275 fő	25 db 438 fő	149 db 614 fő	11 db 212 fő	5 db 75 fő
	Digitális kompetenciafejlesztő, információkeresési ismereteket nyújtó	0	1 db 46 fő	10 db 368 fő	0	2 db 33 fő



	Személyiségfejlesztő, képességfejlesztő	n. a.	n. a.	n. a.	57 db 410 fő	76 db 1142 fő
	Egyéb	152 db 7327 fő	206 db 18461 fő	267 db 16630 fő	82 db 2407fő	47 db 1247 fő
Összesen		196 db 8427 fő	321 db 20607 fő	554 db 19782 fő	255 db 3787 fő	144 db 2874 fő
Az Összesenből célcsoport szerint	Hátrányos helyzetűek	45 db 450 fő	40 db 398 fő	1 db 15 fő	2 db 20 fő	0
	Nemzetiségi közösség identitását erősítő	2 db 70 fő	0	0	0	0
	Iskolások (tehetséggondozás)	n. a.	n. a.	n. a.	57 db 834 fő	28 db 834 fő
	Nyugdíjas korosztály	0	1 db 78 fő	1 db 35 fő	20 db 140 fő	16 db 368 fő
	Családok	56 db 2520 fő	125 db 7856 fő	118 db 1650 fő	122 db 1868 fő	50 db 910 fő
	Intézmények tagjai (hallgatók, oktatók, intézeti munkatársak stb.)	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.
	Egyéb	93 db 5387 fő	155 db 12275 fő	434 db 18082 fő	54 db 925 fő	50db 762 fő
Összesen		196 db 8427 fő	321 db 20607 fő	554 db 19782 fő	255 db 3787 fő	144 db 2874 fő



Az Összesenből akkreditáció szerint	Akkreditált <i>Engedélyezett és bejelentés alatt működő képzések ide számolandók</i>	0	0	1 db 12 db	0	0
Az Összesenből felnőttképzési kategóriák szerint	Nem akkreditált <i>Felnőttképzési jogszabályok alá nem tartozó képzések ide számolandók</i>	n. a.	n. a.	n. a.	0	1 db 4 fő

A táblázat adatainak összesítését nehezítette, hogy az éves minisztériumi statisztikákban kért adatok köre az elmúlt öt év során kétszer változott, ezért a korábbi évek esetében a munkabeszámolókból nyert adatokra támaszkodtunk.

Intézményünkben érvényesül az egyenlő bánásmód, rendelkezünk *Esélyegyenlőségi melléklettel*. A fogyatékosággal élőket segítik a technikai eszközök, az akadálymentesített épület, a számukra elérhető szolgáltatások, programok. Szervezeteikkel jó az együttműködés (*részletesen lásd 8.2 alkritérium*).

Személyes és telefonos ügyintézés során az olvasói kérésekre, az online érkező megkeresésre munkanapokon lehetőleg azonnal reagálunk, munkaidőn kívül érkező megkeresésnél pedig a következő munkanapon. Könyvtárközi kölcsönzésnél a könyv beérkezésekor a megbeszélte módon, telefonon vagy e-mailben azonnal értesítjük a kérőt. Az előjegyzett könyv beérkezéséről a Corvina IKR rendszer automatikus üzenetet küld az olvasónak. Akinek nincs e-mail fiókja, telefonon értesítjük.

A szolgáltatások díját a fenntartói elvárások és a könyvtárhasználói igények figyelembevételével alakítottuk ki. Az aktuális díjszabás országos viszonylatban alacsony, az árak többféle fórumon is megtekinthetők, a díjakkal szóbeli visszajelzéseik alapján elégedettek a használók (rendszeresek az ingyenes beiratkozási alkalmak is). Rendezvényeink ingyenesek, terembérlés nincs, előadótermünket térítés nélkül vehetik igénybe a velünk együttműködő szervezetek, intézmények. A térítéses szolgáltatások díjával kapcsolatos elégedettség igazoltan magas. A munkatársak elérhetősége a könyvtár honlapján megkereshető.

Fejlesztendő terület:

- Honlapunk funkcióinak kibővítése, új honlap készítése.
- Új Esélyegyenlőségi terv készítése.

7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

7.1. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján

A munkatársak véleményének megismerésére az alábbi felméréseket végeztük el:

Három alkalommal (2019, 2020, 2021) történt *Szervezetikultúra-felmérés és dolgozói elégedettségmérés*. A mérések alatt a kérdőívek módosultak, néhány kérdés kimaradt, míg több új is került bele, mindez több szempont értékelésére adott lehetőséget, ugyanakkor több alapvető kérdés mindkét évben szerepelt. Ez lehetőséget adott az összehasonlításra is.

Az elégedettségmérési kérdőívet valamennyi munkatársunk kitöltötte. Az alábbi vélemények születtek:

Mindenki pozitívan látta könyvtár teljesítményét: vagy javulónak, vagy kiválónak értékelte, stagnálást vagy visszaesést egy munkatárs sem érzékelt.

A könyvtár arculata esetében szintén pozitív értékelés volt. Javuló vagy jelentősen javuló tendencia (26,7–60%) mellett, 13% szerint kiválóak az eredmények, minden kitűzött cél teljesül. Az előző évekhez képest a munkatársak szívesen fogadták a megújult arculati elképzeléseket, melyet munkájuk során használhatnak (letisztultabb, egységesebb, használható sablonok). Az arculat kialakításában olyan kolléga vesz részt, akinek ismeretei ebben széleskörűek, végzettsége és gyakorlata alapján kiválóan meg tudja oldani az ezzel kapcsolatos feladatokat. Az elemek összegyűjtése és feltöltése a belső tárhelyre megtörtént, *Arculati kézikönyvünk* hamarosan elkészül.

A munkatársak bevonása a szervezet működtetésébe és döntési folyamataiba az új vezető munkába állása óta tudatosan történik. A munkatársak többsége úgy is érzi, bevonják őket a fejlesztésekbe, a döntésekbe: 6,7% fő gondolja stagnálónak, míg a többiek javulónak, kiválónak. A munkatársaknak több csatornán keresztül nyílik lehetőségük elképzeléseik, ötleteik, fejlesztési javaslataik megosztására, melyeket közös dokumentumba gyűjtünk a belső tárhelyen.

A kollektíva nyitott az innovatív, új megoldásokra, fejlesztésekre, melyeket a munkamegbeszélésen, értekezleten egyeztetünk. A feladatok egy része delegált, a felelősök beszámolási kötelezettség mellett dolgoznak (heti munkabeszámoló e-mailben). Az innovációra és a változáskezelésre vonatkozó vélemények így alakultak: a munkatársak több



mint fele (53,3%) látja jelentősen javulónak, 26,7% javulónak, míg ketten kiváló eredményűnek gondolják (13,3%), 6,7% pedig stagnálónak. Azt senki sem érzékelte, hogy romlott volna.

Innovációink összefoglalását a 2.4 kritérium tartalmazza. Innovációinkat külön dokumentumban gyűjtöttük össze.

A szervezeten belüli konzultáció és párbeszéd feltételei biztosítottak. A kommunikációnak megvannak a csatornái, módjai (Kommunikációs terv).

A vezető belső kommunikációja estében is alapvetően pozitív az értékelés, 6,7% gondolja stagnálónak, míg a többiek javulónak, kiválónak.

A belső kommunikáció formáiról és hatékonyságáról a válaszok a vizsgált évek alapján nagy hasonlóságot mutatnak: 2021-ben 60% vélte úgy, hogy minden lényeges információt megkap a munkavégzéshez, 40% pedig úgy értékelte, hogy kap ugyan információkat, de nem teljes körűek. 2020-ban egy fő válaszolta, hogy maga szerzi be ezeket. Az arányok a vizsgált időszakban minimálisan változtak, ugyanakkor javítani kell azon a tényen, hogy a munkatársak jelentős része csak az információk egy részét kapja meg.

A munkavégzés szempontjából fontos, hogy a kollégák a munkatervet, beszámolót, belső szabályzatokat, utasításokat, szolgáltatási előírásokat mennyire ismerik, azokkal kapcsolatosan mennyire tájékozottak. A dokumentumok mindegyike megismerési záradékkal ellátott, a munkatársak aláírásukkal igazolják, hogy elolvasták. A válaszok mégis azt tükrözik, hogy ez nem történik meg. 2020-ban a válaszok alapján csak 50%-a olvasta el minden esetben, a többiek csak néha, amennyiben a napi munkájuk során fontos, érinti őket. Ez a leterheltséggel, időhiánnyal is magyarázható.

A kollégák többsége megfelelőnek tartja a vezető kommunikációját a szervezetirányítással kapcsolatban. A vezető az éves célokat kitűzi és ismerteti, az eredmények szóban és írásban összegzésre kerülnek. A tervek összeállítását egy-egy terület felelősei végzik, jóváhagyása és az eredményekről szóló beszámolók elfogadása a vezető hatásköre.

A feladatok és felelősségek szétosztását a munkatársaknak több mint a fele (53,3%) érzékeli úgy, hogy a kitűzött célok többsége teljesül, több mint a negyede (26,7%) szerint pedig jelentős javulás mellett minden kitűzött cél teljesül. Két fő (13,3%) szerint jelentős javulás mellett minden kitűzött cél teljesül.



A vezető és a munkatársak közötti bizalom erősödését jelzi, hogy 2021-ben a munkatársak válaszaik alapján az derül ki, hogy el merik mondani véleményüket, úgy érzik, meghallgatják őket és figyelembe is veszik azt. A munkatársak összességében jól érzik magukat a munkahelyen, az arányok 2019-2021 között nem változtak jelentősen (2021-ben 60% jól érezte magát, 26,7% mindig kiválóan, 13,3% hol így, hol úgy, de inkább jobban).

A munkatársak 53,3%-a inkább csapatban szeret dolgozni, míg 46,7% inkább egyedül. Ettől függetlenül a gyakorlat azt mutatja, hogy egy-egy projekt alkalmával a munkatársak mindegyike szívesen vesz részt a közös munkában. A jó munkahelyi légkört jellemzi, hogy a munkatársak 60%-a javuló tendenciát érzékel.

2021-ben a munkatársak szerint a vezető a következő szempontokat tartja fontosnak: a normális munkatársi, emberi kapcsolatok kiépítése, fenntartása; a csapatmunkára ösztönzés és a feszültségek oldására való törekvés. Jelentős szerep jutott a megfelelő munkakörülmények biztosításának, a munkatársak érdekeinek hatékony képviselésének és védelmének, valamint a dolgozók véleményének figyelembe vételének.

A válaszok alapján az tükröződik, hogy a vezető a lehetőségekhez képest segíti a munkavállalókat a munkahelyi és a családi kötelezettségek közti egyensúly megtartásában. Magas azok aránya, akik jelentősen javulónak vagy kiválóan gondolják (53,3% és 20%) a szociális kérdések kezelését. Az esélyegyenlőség, a tisztességes bánásmód és magatartás terén a közösen megfogalmazott elvek mindennapokban való érvényesülését mutatják a felmérés eredményei. A munkatársakra vonatkozó esélyegyenlőség és tisztességes bánásmód biztosításának értékelésekor a kollégák javulónak, jelentősen javulónak (13,3% és 26,7%), illetve kiválóan értékelték (40%) a szempontot.

A részletes elemzést ld. *Szervezetikultúra-felmérés és dolgozói elégedettségmérés 2018-2021*.

Az egyéni teljesítmény minősítése megtörtént (*belső dokumentum*).

A vezető 2021. év végén végezte el a kollégák teljesítményértékelését egy teljesen új szempontrendszer szerint. A korábbi teljesítményértékeléshez nem tudott viszonyítani, viszont a szóveges értékelésekben látszódtak a változások.

2022-től a munkahelyi légkör jelentős javulási folyamatát külső mediátor segíti.

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

A munkatársak bevonásával kapcsolatban meghatározó tényező a szervezet kis létszáma. A 2018-ban létrehozott munkacsoportok mellé újabbakat tervezünk. Egy-egy nagyobb projektben, egymás kompetenciáit ismerve nagyon gyorsan kialakulnak a különböző projektcsoportok.

Folyamatosan figyeljük a pályázati lehetőségeket és részt veszünk a megvalósításban is (*Pályázati tevékenység 2012-2022*).

A fejlesztési tevékenységekben, projekteknél, a pályázatok megvalósításában a munkatársak részt vesznek. A szervezeti kultúra megismeréséhez szükséges dolgozói felmérésekben a részvételi arány 2021-ben 100%-os volt.

Az egyéni teljesítmény minősítésére már három alkalommal sor került (*ld. 7.1 alkritérium*). A mérések általános eredményéről és a tapasztalatokról a vezető visszajelzést adott, az összegzések belső tárhelyen, a személyi anyagoknál elérhetőek.

Az IKT alkalmazásának szintjét *Tudástérképünk* segítségével mértük fel. A munkavégzéshez szükséges alapvető ismeretekkel minden munkatárs rendelkezik.

Képességeink, ismereteink, tudásunk fejlesztésének érdekében folyamatosan figyeljük a lehetőségeket és részt veszünk tanfolyamokon és egyéb képzéseken, konferenciákon (*ld. Tanfolyamok, továbbképzések, szakmai napok*).

Tanfolyamok, képzések, konferenciák összesítő táblázata:

Év	Fő	Alkalom
2015	1 fő	1 alkalom
2016	-	-
2017	1 fő	1 alkalom
2018	14 fő	9 alkalom
2019	25 fő	14 alkalom
2020	33 fő	12 alkalom
2021	14 fő	7 alkalom
2022	3 fő	1 alkalom

(A képzésekről, konferenciákról beszámolókat készültünk, *ld. Tudáshasznosulás mappa K:\Tudáshasznosulás*).



A használói igény- és elégedettségmérésekben a munkatársakra vonatkozóan kapott visszajelzéseket lásd a 6.1. alkritériumban. A vélemények nagyon pozitívak voltak, az olvasói panaszok száma alacsony. A használókkal való kapcsolat (viselkedés, kommunikáció) fejlesztése érdekében 2018-ban egy munkatárs elvégezte a Könyvtári Intézet „Konstruktív konfliktuskezelés hatékony tárgyalási technikákkal” 30 órás tanfolyamát. Szervezeti kultúra, szakmai önismeret témakörben három munkatárs végezte el a Könyvtári Intézet Siófokra kihelyezett Könyvtári partnerkapcsolatok tanfolyamát 2019-ben.

Az egyéni és csoportos teljesítmények elismerése gyakori, leginkább szóban, pozitív visszajelzés és dicséret formájában történik. Anyagi juttatásra általában évente egyszer volt lehetőség.

A csapatépítés jegyében sütizéssel egybekötött összejövetelt tartunk év végén, ahol az év értékelése is megtörténik. Egyéb alkalmakkor, évszaktól függően, közös fánk- és lángossütés, fagyizás a program, emellett a testi-lelki egészség megőrzését szolgálja az ingyenes jogászai lehetőség a munkatársaknak (*ld. Közösségi programjaink*).

Szóbeli munkatársi panaszok előfordulnak mind a vezetőkkel, mind a kollégákkal összefüggésben.

Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos tevékenységekben való önkéntes részvételünket külön táblázatban mutatjuk be (*ld. 8.2 alkritérium*).

Fejlesztendő területek:

- A munkatársak konfliktuskezelési készségeinek fejlesztése, képzéseken, tréningeken történő részvétellel
- Csapatépítő tréningek, közösségi programok szervezése, bizalom erősítése
- *Panaszkezelési szabályzat és űrlap felülvizsgálata.*



8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

8.2. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók

A társadalmi felelősségvállalás során kiemelt jelentőséget tulajdonítunk **zöld könyvtári tevékenységünknek**.

Intézményünkben már évekkel korábban jelentkezett a belső igény a munkatársak körében a környezettudatos törekvésekre, ezek népszerűsítésére. Mindezzel párhuzamosan a könyvtári trendekben is megjelentek, majd egyre fontosabbá, hangsúlyosabbá váltak a fenntarthatósággal, zöld szemlélettel kapcsolatos elképzelések. Rendkívül fontos ezen a területen is a folyamatos tájékozódás, inspirálódás, a szakmai tapasztalatcsere. Először az irodákban, a teraszokon törekedtünk a zöldítésre, az energiatakarékosságra, az újrahasznosításra és a szelektív hulladékgyűjtésre, majd a könyvtári terekbe is egyre jobban begyűrték ezek a tevékenységek, többek között a gyermekkönyvtári kézműves foglalkozások során. Mind személyes példamutatással, mind online térben törekszünk a szemléletformálásra *(ld. Zöld könyvtári törekvések 2018-2022)*

Zöld szakmai napok intézményünkben:

- Zöld környezet – Kék Balaton zöld szakmai nap (2019)
- Terítéken a klímaváltozás (2020)
- 2018-ban egy munkatárs személyesen részt vett a Zöldítsünk elnevezésű könyvtárszakmai napon.
- Emellett online konferenciákon is részt vettünk: Környezettudatos könyvtárak, sikeres fenntarthatóság – 20 éves a Könyvtári Intézet c. konferencia (2020), valamint Megtartó és fenntartható könyvtár (2020).



Megvalósult projektek:

- hordozható elem és akkumulátor gyűjtőpont (2022),
- szelektív hulladékgyűjtő (2021),
- elemtöltő (2021),
- könyvajánlók, a zöld szemlélet, a fenntartható fejlődés, a környezetvédelem, a környezettudatos viselkedés népszerűsítése a könyvtárban és a közösségi oldalakon,
- a fenntartható fejlődést, a környezetbarát gondolkodást, oktatást és a környezetvédelmet szolgáló Ökosarok kialakítása és gyarapítása,
- öko tippek, zöld jeles napok online felületeinken,
- zöldítés az épületben, az irodákban, a teraszokon,
- energiatakarékosságra való törekvések: pl. energiatakarékos izzók használata, ahol csak lehetséges, kiírások/feliratok a mosdókban,
- szemétszedés a könyvtár körül,
- rendezvények, programok, amelyeken hangsúlyos szerepet kap a zöld szemlélet és értékközvetítés, ezáltal erősítve a közösségi szellemet és összefogást,
- újrahasznosítási törekvések (pl. kézműveskedés és a mindennapos könyvtári tevékenységek során), kupakgyűjtés,
- az olvasók által behozott, felesleges könyvek börzepolcra (könyvcserепont).

A környezetünk megismeréséhez, óvásához kapcsolódóan a gyerekek figyelmét is felhívjuk programjainkkal: pl. rendhagyó biológia órán szó esett többek között a halak rendszertani besorolásáról és az ismert balatoni halfajokról, Bodó Iván játékos előadásán pedig a vízi élőlényekről.

A **hátrányos helyzetű célcsoportok** részére nyújtott szolgáltatásaink a következők:

Fogyatékkal élő látogatóink korszerű, akadálymentesített épületben vehetik igénybe szolgáltatásainkat.

A látássérültek eligazodását Braille-írástos feliratok segítik.

Kedveltek körükben a hangoskönyvek (630 CD, 52 doboz hangkazetta áll rendelkezésükre).

Kiemelendő volt a Máltai Szeretetszolgálat napközis csoportjának hetente történő látogatása, mely során kézműves foglalkozások segítségével számos élménnyel gazdagodhattak (sajnos a pandémia miatt a szociális intézmények szigorúbb szabályozása ezt pillanatnyilag nem teszi lehetővé). Célja a társadalmi integráció, a szociális készségek fejlesztése, csoportos



készségfejlesztés, a kezűgyesség fejlesztése, a mentális állapot javítása, a kommunikáció fejlesztése és az összetartozás érzésének erősítése.

Az Alzheimer Cafe előadássorozatában támogatóként vettünk részt, biztosítottuk az előadások helyszínét 2019-ben: SEGÍTSÉG! Családtagom Alzheimer kórban szenved! Mit tegyék? Dr Grósz Attila, majd Dr. Fóti Magdolna pszichiáternek az előadása.

Ezeknek a programoknak a célja, hogy az érintett személyek és a terhet hordozó családtagok érezzék, hogy nincsenek egyedül, és közösen találjanak megoldást a kérdésekre, problémákra.

Az Internet Fiesta programsorozat célja felhívni a figyelmet az internet világában rejlő lehetőségekre, ennek keretén belül elősegítjük az idősek, a hátrányos helyzetűek digitális írástudását és készségeinek fejlesztését, a tudatosabb internethasználatot. Ilyen programunk volt 2019-ben az Ügyintézzünk? beszélgetés e-szolgáltatásokról, lehetőségekről idősekkel, 20 fő részvételével.

A képzések, programok célcsoportok szerinti megoszlását ld. 6.2 alkritérium.

Egyénileg, illetve szervezett formában bekapcsolódunk a segítségnyújtó eseményekbe. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos tevékenységekben való önkéntes részvételünket mutatja az alábbi táblázat:

Esemény	2018	2019	2020	2021	2022
adományozás (pl. tisztálkodószerek, játékok, bútor, bicikli stb.)	9	9	9	9	9
adományvonalak (pl. Jónak lenni jó, Híd Kárpátaljáért, Magyar Vöröskereszt stb.)	6	6	6	6	6
adó 1%	13	13	13	13	13
alírásgyűjtés	2	4	5	5	6
állatvédelem	14	14	14	14	14
betegápolás/házi segítségnyújtás	1	-	8	8	8
cipősdoboz akció	7	6	6	6	
élelmiszergyűjtés	9	9	9	9	9
értéktár	-	-	2	2	3
hagyományőrzés	5	5	5	5	5
helyi termék, magyar termék vásárlása	9	9	9	9	9
könyvadományok	8	8	8	8	8
környezetvédelmi tevékenységek	8	10	14	14	14



kupakgyűjtés	10	10	10	10	10
önkéntes munka	7	7	7	7	7
pénzadomány	6	6	6	6	6
ruhagyűjtés	12	13	13	13	13
szervezeti tagságok	6	6	6	6	6
véradás	4	-	-	-	-
Tagságok					
Anyanyelvápolók Szövetsége	1	1	1	1	1
Georgious Aranka Társaság	1	1	1	1	1
MKE	1	1	1	1	1
NABE	1	1	1	1	1
Ságvárért Egyesület	1	1	1	1	1
Szakasztó Népdalkör	1	1	1	1	1
Vöröskereszt	1	1	1	1	1

A tevékenységeket a szerveren külön mappában rendszerezve részletesen összegyűjtjük:

Ld. K:\MIT 2021-2022\Jó gyakorlatok 2021 2022\2021. november, Jó gyakorlatok dokumentumunkban.

2022-ben együttműködési megállapodást kötöttünk a Vöröskereszttel (véradás, rendezvények szervezése, adománygyűjtés), ezen kívül a Ferences Szegénygondozó Nővérekkel is él a partnerség. Megújítani szándékozunk a 2012-ben TÁMOP-os pályázatunk indulásakor megkezdődött együttműködéseket.

2021-ben társadalmi munkában az „Ecsetre fel” csapata segített egy munkatársunkkal közösen a gyermekrésztleg mesefalának elkészítésében.

A környezettudatosság mellett a testi-lelki egészség megőrzésére és a balesetvédelemre is hangsúlyt helyezünk. 2020-ban 4 munkatárs elsősegély oktatáson vett részt. Rendszeresen részt veszünk munka- és tűzvédelmi oktatáson.

Megállapodás keretében helyet adunk a következő programoknak:

- Gyermekeknek hetente kétszer gyermekjoga az óvodás és kisiskolás korosztályban (2021-ben 12x2 alkalommal volt 10-13 fő átlagos létszámmal).
- 2017-ben a vese világnapján – „Vese és elhízás” előadás (házigazda Dr. Kazup Szilvia).



- 2018-ban elsősorban a változó korban lévő hölgyeknek nyújtott tanácsot a Reménység Alapítvány „Jó éjt hölgyem, vagy verőfényes délutánt!” című előadássorozata.
- A Születés Hete programsorozat keretében tartott (2019. szeptember 13-14. – 60 fő, 2021. szept. 9-11. – 90 fő) színes előadásokon hiteles információkkal gazdagodhatnak az érdeklődők a szülés, születés körüli időszakokkal kapcsolatban.

A pandémia előtt igen kedveltek voltak egészségmegőrző, egészségügyi témájú rendezvényeink:

- 2019-ben „Elfordulva a természettől, úton a betegség felé” – Dr. Pintér István előadása;
- 2021-ben „Az egészségünk óvása a természet erejével” – Füves Kata előadása;
- Tour de Hongrie rendezvény síófoki eseményeinek lebonyolításakor az elsősegélynyújtó ismeretek átadása könyvtárunkban volt (OMSZ szervezése).

Könyvtárunk lehetőséget biztosít a diákok számára előírt 50 órás közösségi szolgálat teljesítésére:

Közösségi szolgálat	2018	2019	2020	2021
Az iskolai közösségi szolgálatot a könyvtárban teljesítők száma (fő)	22	25	11	51
Az iskolai közösségi szolgálat fogadására a köznevelési intézményekkel kötött megállapodások száma (db)	18	19	20	26

Fejlesztendő terület:

- A képzési lehetőségek keresése az esélyegyenlőségi ismeretek bővítésére, a kommunikációs készség fejlesztése érdekében
- Zöld könyvtári tevékenység bővítése a *Zöld könyvtári törekvések 2018–2022 c.* dokumentumban megfogalmazottak alapján

9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények

9.1. A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók

Könyvtárunk életét a 2020–2021-es évben nagyobb részt a pandémia határozta meg. Új ötletekkel, az online tér maximális kihasználásával a meglévő szolgáltatásainkat a helyzethez alakítottuk és működtettük tovább, ezzel párhuzamosan új szolgáltatásokat is indítottunk. A tapasztalatok azt mutatták, hogy olvasóink az újranyitást követően is előnyben részesítették a távhasználatot és az online szolgáltatásokat. Csak lassan tértek vissza a személyes könyvtárhasználatához. A személyes látogatásokon, a programokon, rendezvényeken, képzéseken, gyermekkönyvtári foglalkozások számának alakulásán látszik a legjobban a pandémia hatása, amelynek jelenlétével sajnos még hosszú ideig számolnunk kell.

Az eredmények nem hasonlíthatóak össze a járvány előtti időszakokkal. Statisztikai mutatóink közül több romlott, az előző évek fejlődő tendenciája megtört. Az eredményeket alátámasztó mutatók között ugyanakkor a távhasználat népszerűsége növekedést mutatott.

Szolgáltatásainkat pozitívan ítélik meg használóink, erre következtethetünk a használói elégedettségi, illetve partneri elégedettségi felmérésekből. A részletes eredményeket tartalmazzák a mérések összefoglalói.

Regisztrált használóink köre csökkenést mutat, ebben a pandémia hatása mellett közrejátszik a 2021 előtti időszak statisztikai gyakorlata, amely nem volt reális, illetve a mérés más szempontok szerint történt.

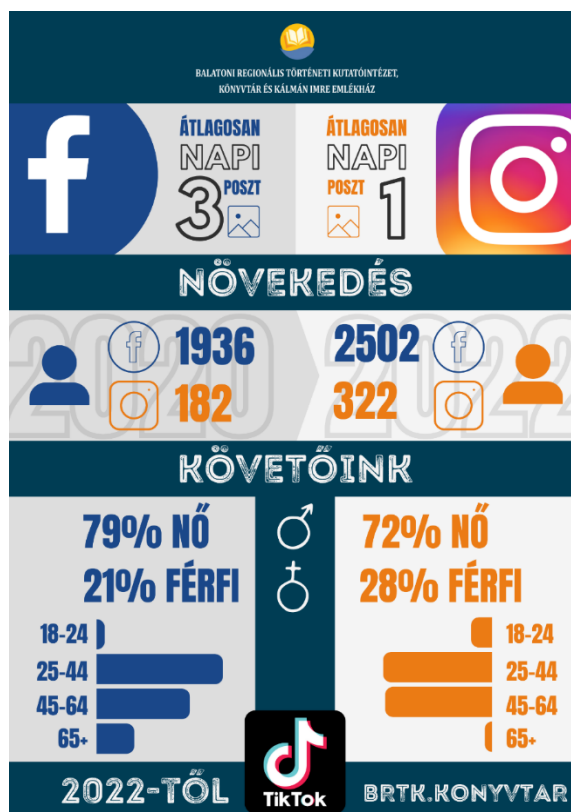
Kedvelt lett „SióPakk” szolgáltatásunk, melyre az újranyitást követően is igényt tartanak olvasóink (421 db könyvcsomag – 2.095 kölcsönzött könyv).

A könyvtárra jellemző a használói igényekhez történő alkalmazkodás, a szolgáltatások újratervezése. Az eredmények javítása érdekében beavatkozunk szolgáltatásaink megújításával (szolgáltatások felhasználóbaráttá tétele, kényelmi szolgáltatások bevezetése, kedvezmények), ezzel növelve az eredményeket. Potenciális használóink megszólításához, szolgáltatásaink népszerűségéhez új kommunikációs csatornákat alakítottunk ki (tudatos, rendszeres online jelenlét), pótoltuk hiányosságainkat (könyvtárismertető készítése, aktualizálása). Kiemelt figyelmet fordítottunk a tizenéves korosztály megszólítására.

Pozitív tendenciát mutatott a távhasználat népszerűsége és kimondottan erősödött közösségi oldalainkon a megjelenéseink látogatottsága. A kollégák minőségi tartalmakat állítanak össze. Kimondottan figyeljük, hogy mikor menjenek ki az adott posztok, mikor melyik korosztályt

célozzuk meg tartalmainkkal. YouTube csatornánkat is újra életre szeretnénk hívni, aktívan jelen lenni ezen a felületen is. Tavaly regisztráltunk a TikTokra.

Aktív közösségimédia-oldalaink mutatói:



Hagyományosan jó a kapcsolatunk az oktatási intézményekkel, civil szervezetekkel. A nyitást követően a gyermekprogramok (kézműves foglalkozások, Lépcsőmesék) népszerűek voltak, nyáron iskolai napközis csoportokat fogadtunk különböző programokkal, ősztől az alsó tagozatosok foglalkozásai pedig az olvasás és a könyvtár népszerűsítését, a szövegértés és olvasási készség fejlesztését, a könyvtárhasználati ismeretek bővítését szolgálták, de sikerült számukra író-olvasó találkozót is szerveznünk. Az egyre súlyosbodó járványhelyzet a lendületet megtörte. Az intézmények megkeresésével, új programok szervezésével szeretnénk elérni, hogy mutatóink javuljanak.

Fenntartónk véleményét intézményünk munkájáról jelzi az évente benyújtott beszámolók és munkatervek bizottsági és testületi üléseken történő megvitatása, és elfogadása során megfogalmazott pozitív értékelések munkánkról, eredményeinkről, programkínálatunkról a Humán Bizottság elnökétől.

Társadalmi szerepvállalásunk egyre sokrétűbb, ezt külön dokumentumokban összefoglaltuk (ld. 8.2 alkritérium). 2021-ben kiemelkedő volt az intézményben közösségi szolgálatot teljesítők száma (51 fő).

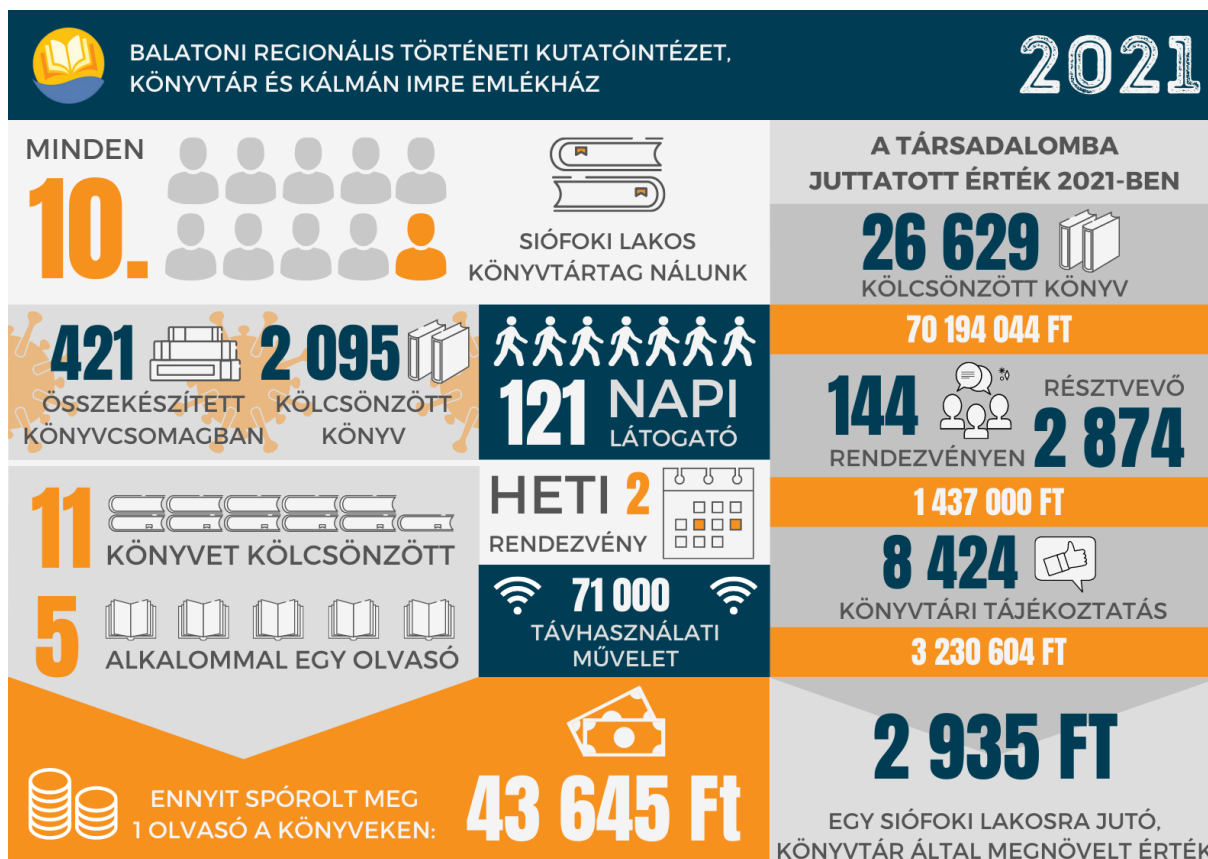
Jó eredményeket értünk el az esélyegyenlőség biztosítása, a hátrányos helyzetűek és a fogyatékkal élők könyvtárhasználatának támogatása terén, mellyel kapcsolatos céljaink stratégiai tervünkben több helyen is megfogalmazódnak (részletesen ld. 6.2. alkritérium).

Partnerlistánk, együttműködési megállapodásaink jelzik kapcsolataink sokrétűségét (ld. 4.1 alritérium). Rendezvényeink, programjaink eredményeit a munkabeszámolóban és táblázatban foglaltuk össze.

Működésünk legfőbb teljesítménymutatóit külön dokumentumban elemeztük (Teljesítménymutatók, Benchmarking).

A 2021-es év eredményei számokban:





Céljaink elérését pályázati tevékenységünk is elősegíti. Ennek eredményeit és hatásait külön dokumentumban foglaltuk össze (*Pályázati tevékenység 2012-2021*).

2016-ban és 2021-ben két gyermekkönyvtáros kollégánk kapta meg a „Tündérvkönyvtáros” címet, 2022-ben pedig megújították „Családbarát szolgáltató hely” címünket. A Kálmán Imre Emlékház Siófoki Séták (kulturális örökség bemutatása tematikus sétákkal) programsorozata Városmarketing gyémánt elismerésben részesült. (Az intézmény részeként működő Emlékházat a témához kapcsolódó szakirodalommal segítettük).

Könyvtárunk aktív benchmarking, benchlearning tevékenységet végez. Rendszeresen gyűjtjük a másutt már alkalmazott, bevált módszereket, eszközöket, technikákat, melyekből a számunkra hasznosíthatóakat beépítjük munkánk során. Az online konferenciák, szakmai napok tapasztalatait megosztjuk.

2020-ban és 2021-ben benchmarking elemzés keretében elvégeztük öt városi könyvtár (Somogy megyei, illetve Balaton környéki) mutatóinak összehasonlítását. A kapott eredmények azt mutatják, hogy könyvtárunk több vizsgált területen jó eredményeket ért el. A középiskolások megszólítása minden könyvtárban fontos szerepet kap. Azóta megvalósult a belső terek átalakítása, tervezzük állományrészek kiemelését számukra. Stratégiai céljaink megvalósulását segítené elő a 3D nyomtató beszerzése, „virtuális terem” megvalósítása. A többi könyvtárhoz



viszonyítva viszonylag lassan jut el az új dokumentum az olvasóhoz. Ez függ a beszerzett dokumentumok mennyiségétől, de a feldolgozás gyorsaságán javítani kell. Könyvtárunkban a többi intézményhez képest kevesebb felsőfokú végzettségű könyvtáros dolgozik. Ez folyamataink vizsgálatakor is többször kockázatos tényezőként merült fel, jelenleg csak hatékonyabb munkaszervezéssel tudjuk a hiányosságot pótolni. A többi gyermekkönyvtár gyakorlata alapján megfontolandó az olvasásnépszerűsítő gyermeklap kiadása, valamint az általános iskolákban történő személyes megjelenés gyakoriságának növelése.

Az online tartalmak megőrzése, feltárása többnyire hasonló módon történik, de további tapasztalatcsere szükséges. Három könyvtár foglalkoztat informatikust, mely intézményünkben is indokolt lenne. Fel kell tárnunk az okokat, hogy nálunk miért alacsonyabb az egy főre jutó kölcsönzött dokumentumok száma. A helytörténelmi állomány nagyságát tekintve mutatóink rosszak voltak. Ennek oka abban keresendő, hogy a könyvtárunkba bekerült hagyatékok állományba vétele nem történt meg, csak különböző nyilvántartások voltak róla, így a statisztika torzult. Ennek a hiányosságnak pótlását megkezdtük, 2021-ben jelentősen növekedett a helytörténelmi állományrész nagysága. Összességében elmondható, hogy több, benchmarking tevékenység során kitűzött cél megvalósult vagy javulást eredményezett, mért adattal több igazolható.

Valamennyi mutató összevetését, az összegzést *Benchmarking* dokumentumunk tartalmazza.

A minőség megtartása, illetve további fejlesztése érdekében keressük az új, innovatív lehetőségeket és megoldásokat úgy, hogy közben a már megismert, elismert és használóink által is sokra tartott, működésünkhöz kapcsolódó értékeinket is megőrizzük (*Benchmarking elemzés, Teljesítménymutatók*).

Az elmúlt évek innovatív törekvéseit külön dokumentumban foglaltuk össze.

Fejlesztendő területek:

- A benchmarking elemzés alapján megfogalmazott fejlesztési célok elérése, az eredményesség mérése
- A benchlearning tevékenységeink közé a személyes tapasztalatcsere beépítése, a jó gyakorlatok helyszíni megtekintése

**Az önértékelési eredmények és a Stratégiai tervünk alapján az alábbi fő fejlesztési irányokat fogalmazzuk meg:**

Legfőbb célunk a XXI. század elvárásainak megfelelően, folyamatosan megújuló intézményként működni, kiemelve az alábbi területeket.

Zöld könyvtár megvalósítása

A könyvtári trendekben is egyre hangsúlyosabbá váló, környezetbarát elképzelésekhez kapcsolódó tevékenységeket egyre tudatosabban beépítjük az intézmény mindennapi életébe. A fenntarthatóság, a zöld szemlélet tudatosítása kiemelkedő fontosságú jövőnk szempontjából. Eddig elért eredményeinket külön dokumentumban összefoglaltuk.

Beavatkozás, fejlesztések:

- folyamatos tájékozódás, inspirálódás, szakmai tapasztalatszere,
- az irodákban, a teraszokon folyamatos törekvés a zöldítésre, az energiatakarékosságra, az újrahasznosításra és a szelektív hulladékgyűjtésre, személyes példamutatással, valamint az online térben is törekszünk a szemléletformálásra,
- a zöld szemlélet megjelenése a gyermekkönyvtári kézműves foglalkozások során is, újrahasznosított anyagok felhasználása,
- az ökosarok állományának folyamatos bővítése,
- a Corvina IKR-ben a dokumentumok rekordjain a „zöld könyvtár” tematika kiemelése 2022. december 31-ig,
- az új honlapon „Zöld könyvtár” menüpont létrehozása 2022. december 31-ig,
- a közösségi felületeken az eddigi tevékenység folytatása (öko tippek, zöld jeles napok, könyvajánlók), újabb lehetőségek keresése (fiatalok bevonásával videók készítése a témában),
- zöld szakmai napok, környezetvédelmi előadások, programok, rajzpályázatok, vetélkedők családi napok szervezése a nevelési-oktatási és egyéb intézményekkel, vállalatokkal közösen, ezáltal kapcsolódva a környezettudatos iskolai neveléshez is,
- pályázatok figyelése, javaslattétel a fenntartó felé az energetikai rendszer korszerűsítésére, amennyiben a pályázati források erre lehetőséget nyújtanak.



Innovatív könyvtár

Az intézmény folyamatosan keresi az új megoldásokat, melyeket alkalmaz a tevékenységének minden területén. Számos ötletet megvalósítottunk. A változásokra való gyors reagálást a pandémia alatti körülményekre történő gyors reflektálásunk is megmutatta.

Célunk a *megújuló könyvtár*.

Alkalmazkodni szeretnénk az egyre gyorsuló technológiai, technikai változásokhoz, korszerű infrastruktúrával biztosítani az információhoz való hozzáférést. Olyan helyi igényekre épülő, újdonsággal bíró szolgáltatások bevezetését tervezzük, amelyekkel újabb célcsoportokat tudunk bevonni az intézménybe, vagy az elvesztett olvasók ismét megnyerhetőek lennének a könyvtárunknak.

Beavatkozás, fejlesztések:

- „Alkossunk együtt!” (hagyományos és új kézimunkatechnikák közös felfedezése),
- 3D nyomtatás feltételeinek megteremtése,
- új könyvtári honlap készítése,
- online szolgáltatásaink bővítése (online beiratkozás), akadálymentes felület biztosítása,
- Web 2.0 szolgáltatások bővítése,
- RFID rendszer (technológia) bevezetése,
- automata (locker) segítségével történő könyvkölcsönzés,
- podcast,
- e-dokumentumok beszerzése, licencelése, a szolgáltatásukhoz szükséges digitális eszközpark biztosítása,
- interaktív kiállítások gyermekeknek,
- társasjáték napok,
- helytörténelmi klub létrehozása, helyi tudásbázis kialakítása,
- „SióPakk” könyvcsomag házhozszállítása,
- könyvcserепont létrehozása (könyvespolc „hosszát egyet, vgyél egyet” alapon),
- Siófoki séták (Kálmán Imre, szobrok, emléktáblák, villák, temető) – videotartalomként, idegen nyelven is.



Turizmus a könyvtárban

Siófok jelentős turisztikai központ, ezért kiemelkedően fontos a turizmus megjelenése a könyvtár életében is. Nyári bezárás emiatt nincs, a gyermekrésztleg hosszabb nyitvatartással várja a kis olvasókat. Turizmushoz, idegenforgalomhoz kapcsolódóan lényeges a közép- és felsőfokú oktatás kiszolgálása szakirodalommal, ehhez kapcsolódó állományrészsel rendelkezünk. Intézményünk a városba látogató vendégeket is várja programjaival. Emellett 2021-ben ismét megnyitotta kapuit strandkönyvtárunk.

Beavatkozás, fejlesztések:

- rendezvények, programok szervezése a nyaralóvendégek számára,
- helytörténelmi ismertető anyagok turisták számára,
- a strandkönyvtár fejlesztése, szolgáltatásainak és infrastrukturális helyzetének javítása,
- együttműködés a helyi vendéglátó egységekkel,
- városi rendezvényekkel együtt, közös felületen megjelenő programok,
- részvétel városi projekteken: 2022-ben a Kálmán Imre Emlékév rendezvényeihez kapcsolódóan a Kálmán Imre 140 munkacsoportban,
- turisztikai információadás látóivalókkal, programokkal kapcsolatban,
- annak felmérése, hogy a beiratkozott olvasók között mekkora a nyaralóvendégek aránya, közöttük igényfelmérés végzése.

A 2022–2026. évre szóló stratégiai időszak végén értékeljük fejlesztéseink eredményességét, évenkénti munkatervekben lebontjuk a feladatokat, a munkabeszámolóknak számba vesszük az elvégzett tevékenységeket.

Reményeink szerint elérjük, hogy ne csak a Balaton partján, hanem könyvtárunk polcai, a könyvek sorai között is, értéket teremtve, élményt szerezzenek olvasóink, így nyer értelmet szlogenünk: „Élmény a sorok között”.

Végül zárógondolatunk, mely a felkészülés éve alatt bennünk is megfogalmazódott:

„Minden intézménynek vannak gyenge pontjai és erősségei. Az erősségeket tovább gondoljuk, új elemekkel gazdagítjuk. Az igazi kihívást a gyengeségekre adott válaszok megtalálása jelenti, ehhez ad segítséget a könyvtári minőségmenedzsment következetes alkalmazása.”

(Fülöp Attiláné, *Több mint könyvtár* (szerk. Istók Anna). Gödöllő, 2016.)